

등록번호	안전감사팀-556
등록일자	2023. 1. 27.
결재일자	2023. 1. 27.
공개구분	공개

★대리	안전감사팀장	경영개발본부장
이동진	권오형	전결 01/27 이규상
협조자		

『고객의소리, 국민신문고, 시장에게바란다』 2022년 민원 종합분석 결과보고

『고객의소리, 국민신문고, 시장에게바란다』 2022년 민원 종합분석 결과보고

2022년도 접수된 민원을 분석하여 고객 불편 해소 및 서비스 개선을 위한 기초 자료로 활용하기 위함.

1 개 요

- 대상기간: 2022. 1. 1. ~ 12. 31.
- 대 상: 고객의 소리, 시장에게 바란다, 국민신문고
- 접수건수: 총 111건

계	공사 홈페이지	시청 홈페이지	국민신문고 홈페이지	비 고
	고객의 소리	시장에게 바란다	국민신문고	
111	37	18	56	

※ 2022.8.19.자 국민신문고 및 고객의소리 통합 민원창구 운영

2 접수현황

□ 접수 및 답변현황

구 분	2022년 (12.31 기준)	2021년 (12.31 기준)	증감('20년대비)
건 수	111건	71건	40건
중복 민원	26(8항목)	24(7항목)	7.6%
평균답변일	3.5일	3.58일	△0.08일
답변처리율	100%	100%	-
법정처리기한 준수율	100%	100%	-

※ 민원처리기한 : 「민원 처리에 관한 법률」 제19조(처리기간의 계산)공사
「민원처리 시행내규」 제18조(처리기간의 연장 등)

□ 민원형태

구 분	합 계	건의사항	문의사항	고객불만	비 고
2022년	111건	81건	18건	12건	12.31 기준
2021년	71건	43건	15건	13건	
증감현황	40건	38건	3건	△1건	

□ 부서별 처리현황

부서명	접 수 현 황								증 감 (건)
	계		건의사항		문의사항		고객불만		
	2022년	2021년	2022년	2021년	2022년	2021년	2022년	2021년	
계	<u>111</u>	<u>71</u>	81	42	18	15	12	13	40
안전감사팀	<u>1</u>	<u>5</u>	0	2	1	2	0	1	△4
기획경영팀	<u>0</u>	<u>1</u>	0	0	0	1	0	0	△1
재무회계팀	<u>3</u>	<u>0</u>	1	0	0	0	2	0	3
개발사업팀	<u>2</u>	<u>2</u>	2	1	0	0	0	1	-
체육시설관리팀	<u>56</u>	<u>34</u>	45	23	7	8	4	3	22
해동아스포츠센터팀	<u>8</u>	<u>3</u>	4	3	2	0	2	0	5
동부스포츠센터팀	<u>11</u>	<u>5</u>	8	5	1	0	2	0	6
장유스포츠센터팀	<u>30</u>	<u>21</u>	21	9	7	4	2	8	11

□ 2022년 주요 건의사항 및 개선실적

분야	주요 건의	개선 실적
개발사업	· 장유배후주거복합단지 조성에 관련된 업체에 대하여 율하2지구 돌천 원상 복구 요청	· 원도급사에게 하천정비 처리계획 제출 요청 공문 발송 및 처리계획 회신
체육시설	· 임호체육공원 새벽시간 소음 발생 및 라이트 점등 민원	· 임호체육공원을 이용하는 조기축구회를 파악하여, 라이트 점등을 통제하고 휘슬, 운동중 고성 및 고함소리 등의 자제/주의 요청을 지속적으로 실시하여 소음 해결
	· 삼계 축구전용 구장 밑 낭떠러지 목재 펜스 파손 수리 요청	· 현장 확인 후 시민 안전을 위하여 파손된 부위 즉각 교체 수리 조치
스포츠센터	· 장유스포츠센터 다목적구장 야간 및 새벽시간 대 소음 계도 요청	· 센터내 야근근무자를 배치하고 서부경찰서와 합동 단속을 2차 시행(일주 일식)하였으며 및 공차기 금지 계도용 현수막 설치하여 민원 감소

□ 분석결과

- 전체 민원 접수 건수는 111건으로 전년대비 40건(36%⬇️)이 증가하였으며, 총 8개 항목에 대한 28건의 중복민원 (스포츠센터 일요일 시설 개방 요구 4건, 삼계테니스장 운영 관련 건의 5건, 임호체육공원 소음 민원 6건, 장유스포츠센터 다목적구장 소음 민원 4건, 하수도 기술진단 입찰 관련 3건, 직원 불친절 민원 4건, 코로나19 관련 마스크 미착용 신고 2건)이 발생하였음.
- 고객불만은 전년대비 13건에서 12건으로 1건(8.3%⬇️)감소하였으며, 공사 주요 불만 민원 요인으로는 코로나 19 확산 이후 2022년부터 스포츠센터 및 체육시설을 전면개방하여 시설이용 불편 민원의 증가로 판단되며, 이에 따른 주거지 소음 발생으로 주민 불편 민원이 상승된 현상으로 보여짐.
- 평균 답변일은 3.58일로 전년대비 0.08일 감소하여 법정처리기한을 준수하고 있음.

4

향후계획

- 민원 사항 환류를 위한 전사적 공유 및 업무개선 추진
 - 발생 빈도가 높은 민원 반복 민원분야에 대한 사후 관리 강화
 - 민원처리 절차 및 민원서비스 교육 등 기초 자료 활용
- CS 친절 및 민원 예방교육 실시
- 민원답변 법정처리기간 준수로 신속한 민원처리로 불편 해소

【붙임】 2022년 공사 민원현황

2022년 공사 민원 현황

□ 고객의 소리 【37건】

연번	제 목	민원 소요일	민원 종류	처리 현황	처리부서
1	휴관일 관련	2	건의	완료	장유스포츠센터팀
2	분성체육공원 인조잔디 상태 점검 및 교체건	4	건의	완료	체육시설관리팀
3	장유체육공원내 인라인장	3	건의	완료	체육시설관리팀
4	인조잔디구장 사용(분성)	1	불만	완료	체육시설관리팀
5	김해문화체육관 옷걸이, 네트, 바닥 줄 개선 요청	6	건의	완료	체육시설관리팀
6	김해시 문화체육관 탁구대 추가요청	5	건의	완료	체육시설관리팀
7	장유 스포츠 센타 수영장 기판 사용 요청합니다~^^	2	건의	완료	장유스포츠센터
8	김해 장유배후주거복합단지 인근 하천 정비 요청합니다.	5	건의	완료	개발사업팀
9	임호체육공원에 대하여 궁금한 사항 질문입니다	2	문의	완료	체육시설관리팀
10	280호에 대한 궁금한 사항입니다 (임호체육공원 소음)	3	건의	완료	체육시설관리팀
11	김해운동장 취사행위가능 한가요?	2	건의	완료	체육시설관리팀
12	스포츠 센터 이용문의	4	문의	완료	체육시설관리팀
13	동부스포츠센터 배드민턴	5	건의	완료	동부스포츠센터팀
14	장유스포츠 센터 남자 화장실 청결 상태 개선해주세요	4	건의	완료	장유스포츠센터팀
15	수영장 이용에 대한 불만	4	불만	완료	장유스포츠센터팀
16	불암동 체육관	3	문의	완료	체육시설관리팀
17	장유스포츠센터 수강신청 방식 변경 검토 요청	4	건의	완료	장유스포츠센터팀
18	자유수영 이용료 안내 미흡 건	4	문의	완료	장유스포츠센터팀
19	김해시 수영장(자유수영)	2	건의	완료	해동이스포츠센터팀
20	월경여성할인제도	2	문의	완료	해동이스포츠센터팀

연번	제 목	민원 소요일	민원 종류	처리 현황	처리부서
21	수영강습 관련해서 질의	3	문의	완료	장유스포츠센터팀
22	사격장 앞 전기차 주차할당 및 호스 관리	2	건의	완료	체육시설관리팀
23	장유스포츠센터 수영장 시설 보수 요청합니다.	4	건의	완료	장유스포츠센터
24	장유스포츠센터 휴관일 공지에	4	건의	완료	장유스포츠센터
25	데스크업무가 많이 복잡한지 한번에 처리가 어렵고 여러번 말을해야 하는 수고가 있으니 많이 불편합니다 유능한사람으로 교체 바랍니다	3	불만	완료	동부스포츠센터팀
26	데스크	3	불만	완료	동부스포츠센터팀
27	장유스포츠센터 수질 관련 휴강	2	건의	완료	장유스포츠센터팀
28	문화체육관 냉난방비용을 내라고요????	2	건의	완료	체육시설관리팀
29	장유스포츠센터 (탈의실 입장 시간 문의)	3	문의	완료	장유스포츠센터팀
30	해동이국민체육센터 수영장 이용건 (장애인 수영라인 제공요청)	4	건의	완료	체육시설관리팀
31	임호체육공원 사용시간 단속	5	건의	완료	체육시설관리팀
32	장유 인라인스케이트장	5	건의	완료	체육시설관리팀
33	수영강습시불편사항	3	건의	완료	장유스포츠센터팀
34	사격선수들의 훈련시간이 부족합니다	2	건의	완료	체육시설관리팀
35	장유 스포츠센터 락커룸 너무 추워요	3	건의	완료	장유스포츠센터팀
36	해동이수영장 수영시간 문의	3	불만	완료	해동이스포츠센터
37	해동이체육센터 주차장 통로에 주차된 차량	2	건의	완료	해동이스포츠센터

□ 시장에게 바란다. 【18건】

연번	제 목	민원 소요일	민원 종류	처리 현황	처리부서
1	동부스포츠센터 제로페이	4	건의	완료	동부스포츠센터팀
2	하수도 기술진단 가격입찰을 도입하여 공정성확보 및 예산낭비를 방지	3	건의	완료	재무회계팀
3	김해시민체육공원을 이용하는 시민입니다. (사격장 시설 이용불가)	2	문의	완료	체육시설관리팀
4	족구장 (분성체육공원 동호회 점령)	7	건의	완료	체육시설관리팀
5	부정청탁과 금품수수가 의심되는 기술진단 업체선정을 수행능력평가 방법으로 지속하고자 하십니까?	4	불만	완료	재무회계팀
6	김해운동장 시설 안전관리	4	건의	완료	체육시설관리팀
7	동부스포츠센터를 코로나 이전처럼 일요일도 운동할 수 있도록 해주세요	4	건의	완료	동부스포츠센터팀
8	울하체육관, 장유체육관 운영건 (일요일 휴무 관련)	3	문의	완료	장유스포츠센터팀
9	김해시 답변에 대한 의견 질의 (테니스협회)	4	문의	완료	체육시설관리팀
10	어방체육공원내 축구장 잔디 보수	2	건의	완료	체육시설관리팀
11	장유배후주거복합단지 조성에 관련된 업체에 대 하여 울하2지구 뜰천 원상복구요청이 필요합니다.	3	건의	완료	개발사업팀
12	"수영강습 신청"에 관하여	3	문의	완료	장유스포츠센터팀
13	삼계족구장 시설보수	2	건의	완료	체육시설관리팀
14	장유스포츠센터 일요일 운영	3	건의	완료	장유스포츠센터팀
15	삼계테니스장 이용	6	문의	완료	체육시설관리팀
16	장유체육공원 풋살구장 예약제 도입	4	건의	완료	체육시설관리팀
17	신설 삼계테니스장 운영에 대한 제언	3	건의	완료	체육시설관리팀
18	삼계테니스장 운영	4	건의	완료	체육시설관리팀

□ 국민신문고 【56건】

연번	제 목	민원 소요일	민원 종류	처리 현황	처리부서
1	생활체육시설 (하키장 체육시설 손잡이 부실)	6	건의	완료	체육시설관리팀
2	김해시 스포츠센터 실내수영장 사용시 오리발 사용	4	건의	완료	해동이스포츠센터
3	운동장 입구에 차량 주차로 인해 안전사고 위험이 있습니다.	3	건의	완료	체육시설관리팀
4	종합 운동장내 화장실 및 옆 사무실에 마스크 미착용자	3	건의	완료	체육시설관리팀
5	장유체육공원 인라인장내 의자파손	5	건의	완료	체육시설관리팀
6	김해분성체육공원에 대해서 여쭙볼게있어서 민원넣습니다	2	불만	완료	체육시설관리팀
7	삼계축구전용구장 밑 차단기옆의 낭떠러지 목재펜스 파손	6	건의	완료	체육시설관리팀
8	마스크 미착용	2	건의	완료	체육시설관리팀
9	임호체육공원 축구장소음민원	3	건의	완료	체육시설관리팀
10	진영.진례맑은물순환센터 수처리 기술진단 용역 발주시 20,954,579원 예산낭비	3	불만	완료	재무회계팀
11	체육공원 소음에 관한 건 (분성체육공원)	2	건의	완료	체육시설관리팀
12	안내표지판 오타자 수정	3	건의	완료	체육시설관리팀
13	장유스포츠센터 운동장 소음	5	건의	완료	장유스포츠센터
14	장유스포츠센터 시간외 사용 금지요청	4	건의	완료	장유스포츠센터
15	시민의 농구장 이용 활성화 및 개선	4	건의	완료	체육시설관리팀
16	장유스포츠센터 운동장 소음	4	건의	완료	장유스포츠센터
17	장유 스포츠센터 운동장	4	건의	완료	장유스포츠센터
18	김해운동장 시설 안전관리 (fc 경기시)	4	건의	완료	체육시설관리팀

연번	제 목	민원 소요일	민원 종류	처리 현황	처리부서
19	동부스포츠센터에 수영시설물 사용하는 시간 문의드립니다.	5	문의	완료	동부스포츠센터팀
20	어방체육공원테니스장보수요청	1	건의	완료	체육시설관리팀
21	장유스포츠센터 자유수영 관련 문의	5	문의	완료	장유스포츠센터팀
22	8월 30일 진행된 한국내셔널트러스트 '이곳만은 꼭 지키자!' 용두지구 현장심사	1	문의	완료	안전감사팀
23	축구장소음	2	건의	완료	체육시설관리팀
24	임호구장 소음	7	건의	완료	체육시설관리팀
25	장유스포츠센터 자유수영 건의	6	건의	완료	장유스포츠센터팀
26	"장유스포츠센터 자유수영 관련 문의"에 관하여	1	건의	완료	장유스포츠센터팀
27	(SPP-2209-2602100)김해 하키경기장 여자화장실 비누액이 일주일째 없습니다.	2	건의	완료	체육시설관리팀
28	동부스포츠센터입장카드체크기	4	건의	완료	동부스포츠센터팀
29	임호축구장 소음발생및 라이트	5	건의	완료	체육시설관리팀
30	자유형 기초반 운영	2	건의	완료	해동이스포츠센터 팀
31	수영장 물이 너무 차가워요	2	건의	완료	장유스포츠센터팀
32	축구장 축구소음(임호구장)	5	건의	완료	체육시설관리팀
33	형평성이 떨어지는 강습운영_장유센터 아쿠아로빅수업	1	불만	완료	장유스포츠센터팀
34	해동이 수영장 관련 입니다	5	문의	완료	체육시설관리팀
35	(SPP-2210-2604852)안동체육공원여자화장실 입구문이없어 시민들이 불편하다는	1	건의	완료	체육시설관리팀
36	(SPP-2210-2905309)수년전 노후된 체육시설 평행봉등을 철거 후 재 설치	2	건의	완료	체육시설관리팀
37	공유지 경계철망 출입구로 개방 요청	7	건의	완료	체육시설관리팀

연번	제 목	민원 소요일	민원 종류	처리 현황	처리부서
38	(SPP-2211-0208099)공원내 경작* 안전신문고 신고파일(사진·동영상) 찰	6	건의	완료	체육시설관리팀
39	해동이 수영 김형욱강사님의 수업방식 개선과 반변경을 요구합니다.	1	불만	완료	해동이스포츠센터팀
40	장유스포츠 센터	2	건의	완료	장유스포츠센터팀
41	임호구장소음없슴	4	건의	완료	체육시설관리팀
42	혈세로 건축된 수영장 lane 황당한 관리	5	건의	완료	동부스포츠센터팀
43	김해운동장내 시설물(의자) 이용이 불편합니다.	2	건의	완료	체육시설관리팀
44	동부 스포츠 B코스 차량 장소 변경	6	건의	완료	동부스포츠센터팀
45	김해X게임장 운영시간 관리및 관리자의 태도	3	불만	완료	체육시설관리팀
46	수영장 월수금반을 요일상관없이 주3일반으로 프로그램 변경요청건.	2	건의	완료	장유스포츠센터팀
47	장유체육공원 인라인장 벤치위 나무 지붕 처짐	2	건의	완료	체육시설관리팀
48	해동이 국민 체육센터 수강신청 환불	4	문의	완료	해동이스포츠센터팀
49	울하체육관 대관관련	5	문의	완료	장유스포츠센터팀
50	유아풀레일에 수온이,,	2	건의	완료	장유스포츠센터팀
51	가로등 설치	6	건의	완료	체육시설관리팀
52	김해시도시개발공사 체육관 시설 일요일 개방관련 문의	9	건의	완료	동부스포츠센터팀
53	김해시 불암동체육관 공익근무요원	2	불만	완료	체육시설관리팀
54	장유스포츠센터 수영장 물온도	1	건의	완료	장유스포츠센터팀
55	신설 삼계 테니스장 이용에 대한 의견	1	건의	완료	체육시설관리팀
56	동부스포츠센터 체력단련실 중량풀업무게스트랩 구매요청	10	건의	완료	동부스포츠센터팀