

분야/부서별 불만족내용 조치사항(121건)

□ 계약분야(15건) - 공사, 용역, 구매(부서공통)

분야	불만족 내용	조치 및 개선계획
공사 (4건)	불공정하다고 생각되어지는게 있으나 됐다고만 이야기하고 끝음	전화 친절응대요령을 재숙지토록 관련직원 교육 실시 해당부서에 요청
	불친절. 새로운 업무 접할 때 친절히 응대바람	
	사전에 작업지시를 정확히 내려주기 바람. 공사작업도중 내용이 바뀌어서 공사가 지연되어 추가비용이 발생하나, 이에 대한 비용을 공단에 신청할 수가 없음.	계약관련 모니터링 조치결과를 전 부서에 전파하고 특히 공사.용역 업무 관련하여 협력업체 운영에 주의 개선 요청
	공사감독의 기술부분 전문성이 부족. 그로인해 공사가 지연되는 불편 겪음.	향후 발주부서 계약교육 시 계약추진 및 현장감독 분야 '불만족 사례'로 활용하는 등 협력업체와의 공정한 관계형성에 대해 지속적으로 교육 실시
용역 (7건)	계약절차나 방법이 불편함.	현재 계약진행(절차)은 계약법에 의해 준수해야 하는 절차이며, 계약진행은 대다수 전자계약으로 진행하고 있으며, 누락 되거나 필요 서류는 이메일로 송수신하고 있음. 향후 업체에게 계약절차 등 상세하고 친절하게 안내할 수 있도록 전부서 통지
	민간업체보다 공단측과의 거래 단가가 너무 낮아 어려움이 많음. (3건)	발주부서에서 수의계약 조건에 맞춰 발주단가를 낮게 설계하는 경향이 있으므로 수의계약을 지양하고 시장가격을 반영하여 입찰 의뢰할 수 있도록 요청
	업체 입장은 생각 안 하고 서울시 정책만 신경써서 답답함을 느낌	계약관련 모니터링 조치결과를 전 부서에 전파하고 특히 공사.용역 업무 관련하여 협력업체 운영에 주의 개선 요청
	갑질함. 표준양식도 없이 계속 핑계대고 일처리 늦음. 용역직원 앞에서 반말하고 욕하고 다님. 불만사항을 말하면 따진다고 매번 난리침	향후 발주부서 계약교육 시 계약추진 및 현장감독 분야 '불만족 사례'로 활용하는 등 협력업체와의 공정한 관계형성에 대해 지속적으로 교육 실시
	계약절차가 복잡함	
구매 (4건)	시공사에서 원하는 단가와 실제 시세가 맞지 않아 어려움이 많았음.	발주부서에서 수의계약 조건에 맞춰 발주단가를 낮게 설계하는 경향이 있으므로 수의계약을 지양하고 시장가격을 반영하여 입찰 의뢰할 수 있도록 요청
	예산을 너무 타이트하게 잡고 있어 업체가 손해를 보거나 싸게만 맞춰야 함	
	대금(가격)을 너무 낮추려해 어려움이 있음	
	계약절차 복잡. 간소화 바람.	현재 계약진행(절차)은 계약법에 의해 준수해야 하는 절차이며, 계약진행은 대다수 전자계약으로 진행하고 있으며, 누락 되거나 필요 서류는 이메일로 송수신하고 있음. 향후 업체에게 계약절차 등 상세하고 친절하게 안내할 수 있도록 전부서 통지

□ 시설대관 분야(76건) - 돛경기장,월드컵,대공원,청계천,상가

연번	부서	분야	불만족 내용	조치 및 개선계획
1	돛경기장운영처	대관시설	형식적인 불친절한 답변. 협의하는데 어려움이 많음.	직원 친절교육 진행 대관매뉴얼대로 진행하고 있음
2	돛경기장운영처	축구장	카드결제가 잘 안되어 결제건으로 문의(무통장입금)를 드렸으나 규정상 안 된다며 다른 제시를 해주지 못한 아쉬움	축구장 예약이 市 공공서비스예약을 이용중으로 예약시스템상 결제가 완료 되어야 예약이 최종 완료됨에 따라 기타 결제방법은 불가함
3	돛경기장운영처	축구장	축구장을 매주 정기적으로 사용하는 사람들이 있습니다. 이런 사람들은 어떤 특혜가 있는 사람들인지 선정기준이 의심스러움.	정기대관은 구로구청, 대한축구협회, 市와 공동으로 사업중인 유소년 축구교실에 한하여 정기대관 하고 있음.
4	돛경기장운영처	축구장	딱딱한 어투와 행동들이 너무 불친절함.	직원 친절교육 진행
5	돛경기장운영처	축구장	예약이 너무 빨리 끝나 이에 대하여 문의하였으나 그 이유를 들을 수 없었음	주말회차의 경우 경쟁이 치열하여 예약이 조기 마감됨. 문의시 이를 설명드리고 있으며 추후 재문의시 자세한 답변
6	돛경기장운영처	축구장	같은 서울시민인데 경기장우선권을 구로시민을 우선으로 하니 예약하기 어려움. 경비원이 구로시민 맞는지 물으시는 것도 왜 물으시는지 의문임	대관 우선권을 구로구민에 우선한 사례가 없음. 구로구민 질의는 첫 개장한 축구장의 주 방문 지역구가 어디인지에 대한 조사로 현재 종료
7	돛경기장운영처	축구장	선착순이라 예약하기가 힘듦 (6건)	선착순 예약방법이 다수의 예약을 관리함에 있어서 가장 효율적인 방안으로 선착순 예약으로 운영중임
8	돛경기장운영처	축구장	실 수 있는 공간이 없어 아쉬움 (2건)	축구장 인근 공간이 부족하여 실 공간이 없었으나 추진 검토
9	돛경기장운영처	축구장	경기시작 전 30분 정도는 몸을 풀어야 하는데 10분전에 개방하여 몸을 풀 수 없음(관리자연락도 제대로 안됨)(3건)	타 시간대 예약자와의 형평성을 고려하여 무조건적인 조기 시설 개방은 불가함 예약서비스시스템 내 담당자 연락처 기재함 (현장에 담당자 연락처 표지 부착 검토)
10	돛경기장운영처	축구장	자판기 고장도 잦고 주변에 매점이나 편의점이 잘 보이지 않아 안내 표지판이 있었으면 함	매점은 축구장 펜스 기준 5m 이내 위치 (현재 축구장 인근 자판기는 없음)
11	돛경기장운영처	축구장	날씨가 너무 더워 실 수 있는 그늘막이나 벤치가 있었으면 함 (7건)	휴게시설물(그늘막, 의자) 추가 설치장소 검토
12	돛경기장운영처	축구장	이용료가 비쌌	서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례에 따라 사용료를 부과함
13	돛경기장운영처	축구장	예약하기 어려움 (8건)	서울시 주요 체육시설은 서울특별시공공서비스 예약시스템을 통해 운영.
14	돛경기장운영처	축구장	예약권을 카페나 인터넷에 비싼 가격에 올려 판매를 하는 경우가 있어서 단속 바람. (매크로 프로그램으로 예약이제기는 수월하였으나 공단측에선 피드백이 없어 아쉬움)	예약권 재판매가 적발될 경우 해당 예약을 취소하고 향후 예약 등에 페널티를 부과할 예정임 자동예약 방지를 위한 캠퍼 프로그램을 적용하여 예방하고 있으며 일정 시간 내 최대 예약 가능 범위를 제한하여 부정 예약을 차단하고 있으며 유선 및 메일 등으로 민원 접수 시 즉시 피드백 제공하고 있음

연번	부서	분야	불만족 내용	조치 및 개선계획
15	돔경기장운영처	축구장	미니골대를 대여해주었으면 좋겠음	보관 장소가 협소하고 주변여건이 여의치가 않으나 향후 풋살구장 조성시 검토
16	돔경기장운영처	축구장	시설 이용 시 불만사항을 적을 수 있는 곳이 있었으면 좋겠음	축구장 외부에 시민의 소리함 등 사용자 의견 수합 창구 설치 예정
17	돔경기장운영처	축구장	예약을 한 뒤 시간을 수정하려 했으나 취소수수료를 물게 되는 등 수정하기가 어려움, 시스템이 개선되기 바람.	서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례에 따라 사용료를 부과함 - 서울시에 건의하겠음
18	돔경기장운영처	축구장	취소시 환불 수수료가 너무 비쌈	서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례에 따라 사용료를 부과함 - 서울시에 건의하겠음
19	돔경기장운영처	축구장	대중교통 이용 시 누구나 쉽게 찾을 수 있도록 지표나 안내판이 있었으면 함. 경기장을 이용 시 다른 외부인이 들어오지 못하게 관리를 하면 좋겠음	고척스카이돔 홈페이지에서 위치 지도제공하고 있으며 전면 광장 안내 표지판에 축구장 위치를 함께 표시하고 있음 보안요원이 축구장 및 인근 지점을 시간 대별로 집중 순찰하고 있음
20	돔경기장운영처	축구장	경기장 구석부분엔 조명이 들어오지 않아 어두워서 불편함	개인적인 선호에 따라 다른 것으로 현재 조명 시설은 축구경기 조도 기준에 입각하여 설정되어 있는 사안임
21	돔경기장운영처	축구장	주차할 곳이 마땅치 않아 불편. 홈경기가 있는 날은 더 부족함. (4건)	경기 및 행사 당일 외에 지하주차장 사용이 가능함. 서울시공공서비스예약시스템을 통해 주차 가능 여부를 공지 완료
22	돔경기장운영처	축구장	동절기 조기(6시~8시) 이용 시 조명도 제대로 켜지지 않음. 청구요금에 야간할증과 조기이용금 등 조명비가 2중으로 부과됨. 공단 측에 문의 하였으나 규정상 어쩔 수 없다고만 답변. 서울시 체육시설관리에 문의 하였으나 아직까지 답변 없음	동절기하절기 모두 일출 및 일몰시간에 맞춰 20분 전부터 조명을 점등 서울특별시립체육시설의 설치 및 운영에 관한 조례에 따라 사용료를 부과함 - 서울시에 건의하겠음
23	돔경기장운영처	축구장	잔디관리를 자주 하면 좋겠음, 축구장라인 페인팅이 흐려서 이용하기 불편함	월 1회 정기적으로 실시하고 있는 잔디관리 및 시설 보수 작업을 월 2회로 추가 실시하는 방안을 검토
24	돔경기장운영처	축구장	운동장 크기가 너무 작음 홈페이지에 운동장 크기를 대략적으로 설명해 놓으면 좋겠음.	고척스카이돔 홈페이지 내 운동장 면적을 기재하였음
25	돔경기장운영처	축구장	축구장을 대관하였으나 우천으로 인해 사용하지 못함, 시설공단에 환불요청을 하였지만 아직 돌려받지 못함	우천 등으로 사용 취소 시 이메일등을 통해 환불요청 및 관련 정보를 수합하여 확인 후 100% 환불 조치함 (단, 사용일 당일 또는 다음날까지 이메일로 신청해야 하며 구체적인 취소방법을 예약시스템에 공지하고 있음)

연번	부서	분야	불만족 내용	조치 및 개선계획
26	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	여자들도 자주 이용하는데 여자 샤워실이 없어 상당히 불편함	공간 협소로 미설치. 추가 증설 여부는 중장기적으로 검토 예정
27	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	주차요금 정산하는 과정에서 직원 태도에 대해 불쾌감을 느낌	주차직원에 대한 서비스 특별교육을 실시하여 친절도 향상
28	장충체육관	풋살구장	불친절함.	대관 절차에서 고객 만족도 향상을 위해 직원 특별 교육 실시
29	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	예약하기 힘들 (4건)	예약 시스템의 구조적 문제로 인하여 여유 시간 내에 안내하도록 유도
30	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	여성도 축구를 하는데 여성샤워시설이 따로 갖춰져 있지 않아 상당히 불편했음 (2건)	샤워 시설의 공간 부족과 여성의 안전상 보안 문제로 인하여 중장기적으로 검토 예정
31	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	식수가 나오지 않았고 자판기도 고장나서 이용에 불편하였음	음수대 및 자판기 수선 완료하여 정상 가동
32	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	대기시간이 없어 불편함(예전에는 10분 간격으로 대기시간이 있었는데 지금은 없어 앞뒤로 이용하는 팀이 서로 불편함) (3건)	오후 6시 시간대에 10분 배차 간격을 두어 조치 이행.
33	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	A면과 B면 사이 망이 아래로 처져 있어 공이 자주 옆으로 넘어가 불편하였음	A와 B면의 경계구분망 보수 완료
34	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	C면의 잔디가 미끄러워 불편함(3건)	C면 주기적(1회/월)으로 브러싱 작업 실시
35	서울월드컵 경기장운영처	풋살구장	해충이 너무 많아 해충퇴치기가 설치되어 있었음 함	해충퇴치기 3개 설치 예정
36	어린이대공원	시설대관	현장 담당자가 불친절함. 대관비용에 비해 이용시간이 짧음. 전기요금이 과다하게 청구됨	대관절차등 산정기준에 대해 충분한 사전고지 실시 전기요금 과다 청구건은 산정기준에 대해 충분한 사전고지 실시
37	청계천관리처	시설대관	사용시간이 중복되어 불편하다 (2건)	시설사용 요청이 중복된 경우 먼저 신청자 우선으로 허가됨과 정확한 일정 안내 실시
38	청계천관리처	시설대관	불친절하다	주기적 전화 친절도 교육 실시
39	청계천관리처	시설대관	전기 이용이 어려움	청계광장내에서의 전력공급은 불가하며 필요시 발전기 또는 한전에 별도 임시 전력 신청
40	청계천관리처	시설대관	예약시 시설관리공단 직원들은 매우 친절했으나 행사 현장에서 관리하는 사람들이 고압적으로 전산으로 확인이 안 된다며 쫓아내듯이 했음	청계광장 대관 관련 현장 직원과 사무실 직원간의 의사소통이 부재사항에 대해 청계천 상황센터에서 수시로 현장직원에게 행사 일정 전달
41	상가운영처	시설대관	팸플렛 홍보물품을 나눠줘야 하는데 공단측의 통제로 인해 진행하는데 어려움이 있었음	사전에 미리 홍보 일정을 협의해 최대한 의견을 반영할 수 있도록 노력하겠음
42	상가운영처	시설대관	그림을 이동할 수 있는 캐리어가 없어서 하나씩 들고 이동해야 하는 것이 불편함.	사전 요청 시 이동용 카트를 제공할 수 있도록 조치하겠음
43	상가운영처	시설대관	물건 이동이 불편함	사전 요청 시 이동용 카트를 제공할 수 있도록 조치하겠음

□ 입점업체·부대광고계약 분야(21건) - 교통시설,대공원,상가

연번	부서	분야	불만족 내용	조치 및 개선계획
1	교통부대 시설처	입점업체	임대차계약에 의하면 최소5년 계약인데 3년8개월만 진행됨. 법적으로 맞는 것인지 문의함.	공영주차장 부대시설은 통상적으로 최초 3년 갱신 2년의 임대차 계약을 추진하고 있음 해당 사항은 U-US건으로 추정 공물법21조에 사용수익허가기간은 5년 이내로 되어 있으며, 반드시 5년으로 해야 한다는 강행규정은 아님
2	교통부대 시설처	입점업체	주차권을 창고 쓰는 사람 위주로 먼저 발행해야 되는 건 아닌지?	서울시 주차계획과-7757(2016.6.16.)호에 의거 부대시설 임차인에게 우선적으로 정기간 발행 시달
3	교통부대 시설처	입점업체	임대료가 4%나 인상됨 건물 안에 개방화장실이 있음에도 사용할 수 없게 문을 잠가 놓음	임대료는 감정평가에 따라 부과되며, 인상폭은 공단에서 결정사항이 아님 건물안 화장실의 고장으로 보수전까지 폐쇄한 경우로 향후에는 조기 조치로 민원예방
4	교통부대 시설처	입점업체	관리비 내역서가 항상 관리실에 맡겨 있어 자주 연체됨. 직접 전달 해주길 건의함	주차장 부대시설의 약 60%가 창고용도이며 부재로인해 고지서 직접 전달이 어려운 상황임. 현장 주차관리실에서 개별적 전달 및 고지서 수령 연락을 취하고 있으며, 매일 또는 우편으로 요구하는 경우는 현재도 반영하고 있음
5	교통부대 시설처	입점업체	제소전조항이 불공정함.	제소전화해조항이 불공정하다는 의견이나 실질적으로 제소전화해조서 체결자체에 대한 불만으로 해석됨 총무처-13358(2014.5.012)호 "수입계약업무 통할에 따른 세부실행계획"표준 계약서에 제소전화해 미체결시 계약해지 조항이 있어 이를 반영
6	교통부대 시설처	입점업체	계약기간이 최고 5년까지 된다고 하는데 2년밖에 안된다고 하니 어려움이 많음 세칸으로 나뉜 건물을 한건으로 계약. 현재 3개의 업종을 하고 있어 세금계산서를 별도로 각각 발행해 달라고 했는데 한장으로 발행된다고 하여 세금 정산할 때 비용문제가 어렵다.	2년의 기간은 당초 3년 허가기간 만료후 갱신기간을 의미하며, 최초 계약당시(대부분 2013년도)에는 공물법에 3년계약에 2년 이내 연장으로 되어 있음(14년도에 5년 이내로 개정됨) 연접되어 있는 3칸은 1개호로 1건의 물건으로 입찰 진행됨. 수허가자는 1명인데 세금계산서를 3개로 분리 발급은 전대의 우려가 있으며, 1인 1개 계산서 발행이 원칙임
7	교통부대 시설처	입점업체	세종문화회관쪽 방문 고객분께 시설관리공단측에서 주차 할인권 발행한다고 들었는데 그린상가 쪽은 주차할인권이 발행되지 않는 것이 불공정 함	공영주차장과 부대시설은 별개이며, 입찰공고문에도 주차장 요금은 포함되지 않은 것으로 공고된 사항임
8	교통부대 시설처	입점업체	임대료 1년치를 한꺼번에 내니 부담이 너무 큼. 주차장에 자동차2대를 주차할 수 있다고 계약했는데 컴퓨터 오류로 인해 주차를 할 수 없는 경우가 있음	공영주차장 부대시설은 자동차 2대를 주차할 수 있다는 계약 내용은 없음 -U-US건으로 추정
9	교통시설 운영처	입점업체	임대료 1년치를 한꺼번에 내니 부담이 너무 큼니다. 동대문상인 전부가 너무 어려움	공영주차장 부대시설 사용허가 조건에는 분납이 가능하다는 내용이 포함되어 있음 -U-US건으로 추정
10	교통부대 시설처	입점업체	입찰하는 자체가 불공정함(약20퍼센트는 더 써야 입찰이 되는 부담)	입찰참여자의 투찰금액 결정으로 낙찰자가 선정되며 최고가 입찰은 관련법에 명시되어 있는 입찰 방법임
11	교통부대 시설처	입점업체	주차장정기권이 선착순이지만 주차장 안에 있는 창고를 쓰는 사람에겐 우선권이 있어야 된다봄.	서울시 주차계획과-7757(2016.6.16.)호에 의거 부대시설 임차인에게 우선적으로 정기간 발행 시달
12	교통부대 시설처	입점업체	계약내용이 업체에 불공평하다.	제소전화해조서 문안 및 징구에 대한 것으로 판단됨. 제소전화해조서 조항의 일부 불합리한 사항을 삭제 조치

연번	부서	분야	불만족 내용	조치 및 개선계획
13	어린이대공원	사용허가	영업일 대비 전기요금이 많이 부과됨	전기요금 부과는 2016년부터 입점업체들은 공원 전기수용 시스템 개선계획에 따라 모자분리(입점업체별로 한전에 신청하여 별도로 계량기 설치하여 업체별 사용한 만큼 한전에서 부과)되어 사용하는 것임. 정·후문 간이판매시설의 경우 계약전력(5kw)의 기본요금이 부과되기 때문이며, 각 간이판매 시설별로 사용량이 적은 곳은 주택용으로 계약종별을 변경, 신청하여 기본요금 부과가 없어 요금의 차이가 있는 것임을 재 안내 또한 대공원 전 지역이 금연지역으로 별도의 흡연구역을 설치할 수 없어 지속적으로 계도 조치하겠음
14	어린이대공원	사용허가	영업일 대비 전기요금이 많이 부과됨 구역에 흡연자가 많아 불편, 흡연구역을 설치해 달라고 건의하였으나 답변이 없음	
15	어린이대공원	사용허가	영업일 대비 전기요금이 많이 부과됨	
16	어린이대공원	사용허가	팔 수 있는 항목이 시설공단에서 정해 주어 장사가 잘되는 곳만 잘되고 그 외에 곳은 문을 여나마나 임	
17	어린이대공원	사용허가	판매품목에 대한 제한이 심함. 계약시, 위치상 불이익에 대한 보상과 관련하여 공단이 했던 약속을 시행하지 않음. 제안을 하면 일이 바로바로 처리가 안 되어 관심이 없는 듯한 느낌이 듦	
18	어린이대공원	사용허가	계약기간이 짧음	대부분의 공원내 사용수익시설에 대한 허가 기간은 3년으로 하고 있고 정·후문 간이판매 시설의 경우 이용시민과 공원의 최접점으로서 서비스 수준확보를 평가를 통해 재계약 검토 예정
19	어린이대공원	사용허가	입점시 시설에 많은 투자를 하였으나 계약연장을 할 수 없어 손해를 봄 공원에서 주류판매가 금지되어 장사가 잘 안됨	현재 공원내 사용수익시설의 허가기간을 정해 주고 갱신 불가함을 공고하고 있고 계약연장은 시설 투자금의 많고 적음을 가지고 판단하는 것이 아님. 우리 공원의 기본방향은 어린이를 위한 공원을 만든다는 목표로 모든 광고시 판매 품목에 주류제한

연번	부서	분야	불만족 내용	조치 및 개선계획
21	상가 운영처	광고부대 허가	<p>최초입찰가격이 지나치게 높음</p> <p>광고 계약하는 업체가 몇 안 되는 걸로 알고 있는데 입찰 대기시간이 너무 길음. 그러다보니 철거하는데도 시간이 너무 촉박하여 불이익을 보는 경우가 있음</p>	<p>광고 사용허가시 입찰가격은 유동인구 및 유사 시설의 판매율 등을 종합적으로 고려한 원가조사기관의 사용료 산정결과에 따름.</p> <p>해당 불만족내용은 기존 계약자가 계약종료일 이후 광고사업을 계속하기 위해 신규 광고사용권자 선정 입찰 참여 이후 미낙찰 결과 발생시 기존 광고시설물을 계약만료일까지 철거해야 하는 상황을 우려하여 제기한 것으로 판단됨. 공단에서는 계약기간 만료에 따른 광고시설물 철거 및 원상복구를 계약업체에게 사전에 안내하고 있으며, 높은 예정가격 및 기타사유로 반복 유찰시 최초 입찰시기와 최종낙찰자 선정시점(입찰기간)이 길어지는 불가피한 측면이 있음. 다만, 광고부대 사업의 연속성을 고려하여 기존 계약기간 만료일 전 신규사용자를 선정할 수 있도록 충분한 기간을 두고 입찰 실시 계획</p>
20	상가 운영처	광고부대 허가	<p>시설관리공단 측에서는 친절히 잘해 주셨으나 한 가지 지금 현재 공단과 공문을 주고 받은 파일이 있다고 함. 2007년 오세훈 시장 때 관광숙박시설 확충을 위한 특별법으로 인해 유상으로 해왔던 특급 호텔 등 핵심 업체가 무상으로 해버리니 많은 어려움이 있다고 합니다. 시설공단 측에 문서를 보냈지만 방침이 그러니 어쩔 수 없다고... 아니면 업체 측에 사용료 추가부담을 하라고 답변을 받았다 함. 업체 측이 추가부담을 하더라도 호텔 측에서 계약을 해줄지가 의문이라면서 어려움을 호소함</p>	<p>광고부대 허가와 관련하여 해당 불만족 내용을 포함하여 주된 민원사항은 시설물 추가 설치, 변경, 이동 등과 같은 사항이며 이와같은 경우 옥외광고물 등 관리법령 및 기타 관련법령 등에 저촉되지 않는 범위에서 지하도상가 광고부대 활성화를 위해 검토 후 조치계획</p>

□ 위탁공사감독 분야(9건) - 공사1,2,3처

연번	분야	불만족 내용	조치 및 개선계획
1	공사감독	연간단가로 공사했는데 공사가 끝난 뒤 내 역서를 서로 합의를 보기로 하였으나 당시 했던 금액보다 낮아서 어려웠음 공문처리를 빨리 해야 하는데 공문도 잘 받아주지 않아 불편했습니다. 문의를 해도 규정만 따지시다 보니 일이 진행이 원만하게 되지 않아 손해를 보는 경우가 있음	2015년 공사감독처 연간단가 수행 실적 없음 (타 부서 소관사항으로 판단됨)
2	공사감독	공사 내내 구청직원과 공단직원과의 간섭이 너무 심함. 감사가 현장을 자주 오는 것도 아니고 가끔씩 오면서 현장의 어려움을 모르시고 이것저것 간섭을 많이 해서 힘들.	공사 진행시 관련 법규, 규정에 의거 미비한 점과 민원발생이 많아 이에 대해 시정지시가 있었던 현장으로, 현장관계자와 감독간 주 1회, 팀장 월 2회 간담회를 시행하여 현장 의견수렴 및 이의사항 청취에 만전을 기하겠음.
3	공사감독	구청감독과 공단감독과의 의견대립으로 똑같은 일을 수없이 반복하여 회사에 엄청난 손해와 스트레스를 안겨줌	주요 결정사항에 대해서는 작업지시 절차 및 지시 근거(회의록, 실정보고, 작업지시부)를 명확히 하여 지시내용에 대한 혼선 방지
4	공사감독	행정업무 관련하여 서류가 많고 복잡 함	건설관련 법적규정에 근거해 불필요한 행정 업무를 지양하고, 공사관련 행정서류 및 절차에 대한 사전 안내와 이해 당부 등 소통 강화
5	공사감독	공단측 관리자가 올 때마다 지시내용이 달라 일에 지연이 생겨 공사비가 증가됨	주요 결정사항에 대해서는 작업지시 절차 및 지시 근거(회의록, 실정보고, 작업지시부)를 명확히 하여 지시내용에 대한 혼선 방지
6	공사감독	공사를 하는데 공단측 복구팀이 늦장복구를 하여 민원이 제기되어 약간의 손해를 봄	포장복구 공사는 발주청에서 시행하는 사항으로, 복구지연에 따른 민원 예방을 위해 복구시기를 사전 조율하는 등 발주청과의 유기적인 협조관계를 확립
7	공사감독	단가 계산시 동종업종(기계설비건설)이 아닌 분야까지 적용하면 이익이 발생되지 않아 어려움. 다른 분야의 인력을 써야하는데 1~2시간에 20만원의 인건비가 지불되는데 공단측 단가는 4~ 5만원이 적용되어 운영이 힘들었고, 잦은 설계변경으로 인한 손해	계약금액조정 등 신규단가 산출시 표준품셈 기준을 좀더 면밀히 검토하여 보다 현장여건에 맞는 최적의 품을 적용하고, 불필요한 설계변경이 발생하지 않도록 노력
8	공사감독	공사비가 증감되는 부분은 업무처리를 칼같이 하면서 증액되는 부분은 공문접수조차도 하지 않음	공문접수 거부사례가 발생하지 않도록 직원교육(9월 중) 실시하고 간부현장점검시 시공사 인터뷰 및 설계변경심 의시 시공사 의견 청취 등 소통강화
9	공사감독	발주부서에서 설계변경을 자주하여 손해를 보았음. 공사안내간판, 현수막 비용을 공사내역서에 청구하였으나 승인하지 않음	설계변경을 최소화 할 수 있도록 지속적인 발주전 사전설계참여 실시하고 공사안내간판, 현수막비용은 사용용도에 따라 내역반영여부를 판단할 수 있으므로 설계변경 심의시 적정여부 검토 후 반영