

# 건의조치 보고서

조치내용 및 조치 계획			
건의사항	<p>시설관리공단 화장실 환경미화 여직원분께서 화장실을 너무 지저분하게 쓴다고 하여 불쾌한 마음을 가졌습니다. 손을 씻고 세수도 하면 물이 튀기는 건 당연한데, 물이 튀긴다고 성질내어 불쾌했습니다. 시정 부탁드립니다.</p>		
접수일자	2026. 3. 26.	요청일자	2026. 3. 25.
조치내용 및 조치계획	<p>해당 건의사항은 3월 25일 접수되어, 3월 26일 담당 직원 면담을 진행했습니다.</p> <p>검토 결과, 해당 직원은 장애인일자리 참여 근로자로 파악되어 4월 3일 동대문구 시설관리공단 다사랑행복센터 센터장에게 해당 건의 내용을 전달·공유하였습니다.</p> <p>확인 결과, 해당 직원은 청각 및 지체장애가 있는 장애 당사자로, 의사소통 시 청각적 정보 확인이 어려워 상대방의 입 모양을 보며 구화로 소통하고 있으며, 이 과정에서 발언의 강도가 다소 높게 느껴질 수 있는 상황이 발생한 것으로 확인되었습니다.</p> <p>이용자 응대 과정에서 불편을 드릴 수 있는 부분에 대해서 해당 직원에게 상황을 다시 안내하고, 장애인일자리 근로자의 장애인식개선 및 친절과 관련된 CS 교육을 요청하였습니다.</p> <p>조치 결과는 4월 13일 담당 직원이 건의자에게 대면으로 전달하였으며, 타 기관과 연관된 사안으로 고충처리 절차가 지연된 점에 대해 양해를 구하였습니다.</p> <p>향후 유사한 상황이 발생할 경우 고충처리 담당자에게 말씀해 주시길 바라며, 이용자분들께서 보다 편안하게 시설을 이용하실 수 있도록 최선을 다하겠습니다.</p>		
비고	-		

2026년 4월 13일