



정보공개 고객 수요분석 관련

2021년 상반기 고객모니터단 운영 결과



2021. 7.



안동시시설관리공단

정보공개 관련 고객 모니터단 운영 결과

- ◆ 고객 맞춤형 정보 제공을 위한 고객과의 소통 활성화 및 전문성 향상
- ◆ 정보공개 활성화 및 고객 중심의 맞춤 서비스 제공으로 경영 투명성 향상 및 고객 만족도 제고
- ◆ 시설 운영에 고객이 직접 참여함으로써 열린 경영 실현

□ 고객 모니터단 운영 개요

- 운영기간 : 2021. 1. 1. ~ 6. 30.
- 운영부서 : 안동체육관팀
- 운영내용
 - 정보공개 관련 고객 니즈(Needs) 파악
 - 시설 운영 현황 및 주요 사업 현황 정보 공유
 - 고객위주의 의견 확보로 시설운영에 혁신에 반영
 - 결과 분석 자료를 홈페이지에 환류하여 고객에게 알권리 제고

□ 고객 모니터단 운영 결과

일 자	주 요 내 용
2021. 2. 26.	- 안동체육관 보조경기장이 백신센터 운영 전까지 이용가능 여부 - 보조경기장 운영시간과 관련하여 오전반 시작시간 변경 요청 - 백신센터 운영 종료 시기 문의 및 종료와 함께 방역 시행 요청

- 코로나 19 장기화와 백신센터 운영 협조로 인한 고객 모니터단 운영 활성화 및 고객 의견 수렴에 어려움을 겪음
- 보조경기장 운영 편의 요구와 백신센터 접종 일정 및 방역 철저가 주를 이룸

□ 향후 개선 방안

- 시설 운영 관련 정보 제공으로 고객 만족도 향상
 - 코로나 19 백신센터 운영으로 인한 휴무 및 운영 일정 관련 빠르고 정확한 정보 제공
 - 시설 방역 및 소독 실시 관련 정보 제공으로 안전한 시설 운영 이행
 - 시설별 주요 정보 관련 홈페이지 사전정보공개 자료 현행화
- 백신센터 이용자 간 상호배려 및 이용수칙 준수 당부
 - 백신센터 운영시 지켜야할 공공질서와 이용수칙 관련 정보 제공 강화
 - 백신센터 관련 위급사항에 대처하기 위한 안전수칙 및 직원교육 시행

□ 관련 사진



사진1 : 모니터단 회의



사진2 : 모니터단 회의