

정보공개 고객 수요분석 관련

2021년 하반기 고객모니터단 운영 결과

2022. 1.



안동시설관리공단

정보공개 관련 고객 모니터단 운영 결과

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

□ 고객 모니터단 운영 개요

- 운영기간 : 2021. 7. 1. ~ 12. 31.
- 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. 11. 29.	- 코로나 이후 동호회 활동시간 감소에 따른 시간연장 가능 여부 - 백신패스와 관련 농구의 경우 18세 이하 학생이용 가능 여부 - 행사규모에 따른 보조경기장 이용 조정한지? - 겨울철 및 여름철 냉난방 사용 현황 질의

- 코로나 19 장기화와 백신센터 운영 협조로 인한 고객 모니터단 운영 활성화 및 고객 의견 수렴에 어려움을 겪음
- 보조경기장 운영 편의 요구와 백신패스 관련 이용 문의가 주를 이룸
- 보조경기장 대관 문의 사항 건의

□ 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
 - 단계적 일상회복에 따른 보조경기장 이용준수 사항 안내
 - 보조경기장 내에서는 물을 제외한 외부음식물 섭취 금지 제한
 - 시설별 주요 정보 관련 홈페이지 사전정보공개 자료 현행화
 - 타 동호회에 피해가 가지 않도록 상호협조 당부 안내
- 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