

위대한 시민
새로운 안동

시민행복과 공공의 가치를
창출하는 혁신 공기업

2023년 하반기 정보공개 고객 수요분석 결과



安東市施設管理公團
Andong City Facilities Management Corporation

고객 알권리 강화 및 경영 투명성 제고를 위한

2023년 하반기 정보공개 고객 수요분석 결과

- ◆ 사전공표 항목의 현황분석으로 정보공개 청구 자료에 대한 투명성 확보
- ◆ 추이 분석을 통한 경영의 투명성과 신뢰성 확보로 고객만족 제고
- ◆ 정보공개 고객 수요분석 결과를 반영한 고객맞춤형 서비스 제공

I

분석 개요

1. 분석 목적

- 2023년 하반기 사전정보 공표 항목 및 정보공개 청구현황을 유형별로 분류·분석하여 고객 수요가 반영된 고객 맞춤형 정보 제공
- 고객 중심 정보공개 제도 정착을 위한 체계 및 기반 마련

2. 분석 내용

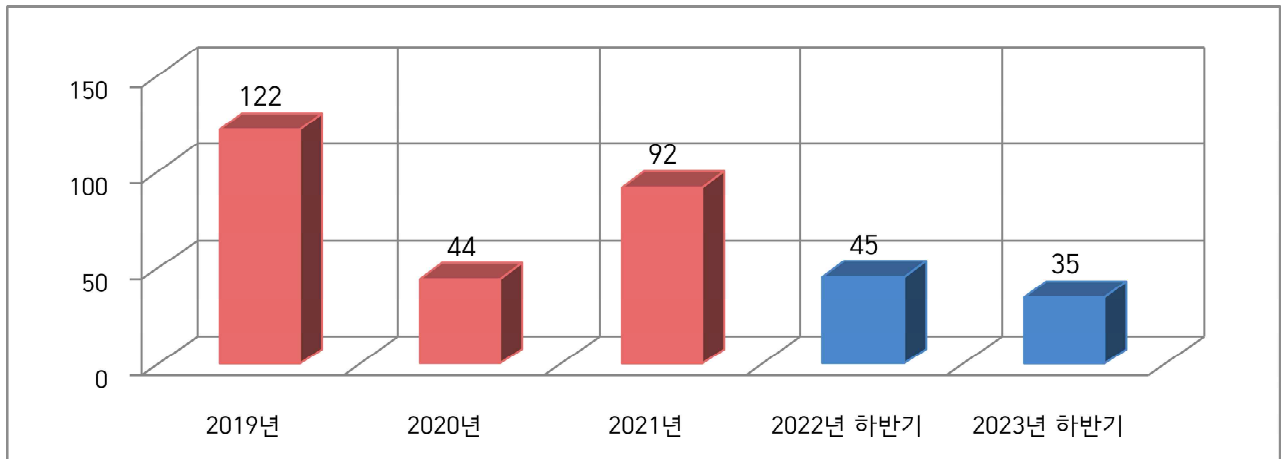
- 정보공개 청구 접수 및 처리 현황 분석
 - 대상 : 정보공개시스템을 통해 접수된 정보공개 청구 내역
 - 기간 : 2023. 7. 1. ~ 2023. 12. 31.
 - 내용 : 정보공개 청구 접수 건수 및 처리현황 분석
- 사전정보 공표 현황 분석 및 공단 홈페이지 이용 만족도 분석
 - 대상 : 공단 홈페이지에 게시된 정보
 - 기간 : 2023. 7. 1. ~ 2023. 12. 31.
 - 내용
 - 사전정보 공표 현황 분석
 - 공단 홈페이지 이용 고객 만족도 분석

Ⅱ

수요분석 결과

1. 정보공개 청구 접수 및 처리 현황 분석

○ 최근 5년간 정보공개 청구 접수 현황 분석



- 정보공개 청구 공무원창구 포털의 대중화로 이를 악용하는 진정·질의성 접수 건수가 증가하고 있음.

○ 2023년 정보공개 처리 현황 분석

구분	2022년	2023년
	하반기(7. 1. ~ 12. 31.)	하반기(7. 1. ~ 12. 31.)
계	45건	35건
전부공개	11건	9건
비공개	1건	2건
기타취하등	33건 (청구취하 3, 이송완료 1, 종결처리 9, 정보부존재 9 진정질의 17)	24건 (청구취하 2, 이송완료 5, 정보부존재 2, 진정질의 15)

- 정보공개 청구건 소폭 감소, 2022년 하반기 대비 비공개 1건 증가
- 청구 건수 대비 정보부존재 및 진정질의 비율이 높음

년도	계	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
2022년 (하반기)	1	1	-	-	-	-
2023년 (하반기)	-	-	-	-	-	-

2. 사전정보 공표 현황 분석 및 공단 홈페이지 이용 만족도 분석

○ 사전정보공개 현황 분석 : 총 88건

분 야	기 능	건 수	공 표 내 역
감사·윤리	감사	[7건]	- 이사회 운영결과, 조직 및 인원현황, 감사계획, 감사결과, 일상감사 현황 및 우수사례, 부패행위 신고 및 처리결과, 범죄유형별 형사처분 임직원 현황
	윤리	[8건]	- 반부패 경쟁력 추진현황, 종합청렴도 평가, 청렴도 조사 결과, 임직원 행동강령 및 지침, 협력업체 행동강령, 비위면직자 취업제한 제도, 청렴계약 및 윤리서약, 청렴교육 현황
기획·재정	기획	[11건]	- 부서별 주요 계획, 중장기 전략 및 경영목표, 정부 경영 실적 평가 결과, 고객만족도 조사결과, 주요 연구개발 과제 완료 현황, 각종위원회 구성 및 운영, 각종 위원회 심의결과, 산학 협력 현황, 기관 업무보고 자료, 기관 관련 주요 법령, 청렴마일리지 운영 현황
	재정	[2건]	- 예비타당성 조사 대상사업 및 조사결과, 국비보조 및 정부 보조사업 현황
법무·노무	법무	[2건]	- 소송 주요 판례, 안동시시설관리공단 규정
	노무	[4건]	- 노사 협의회 현황, 사회공헌 활동 현황, 지역사회 공헌 사업 현황, 사회적기업 지원 현황
인사·총무·회계	인사	[1건]	- 채용통계
	총무	[19건]	- 민원 주요 Q&A, 민원처리 현황, 정보공개 청구 및 처리현황, 정보공개 공개 및 비공개목록, 정보공개 제도 안내, 시청각기록물 보유 현황, 단위과제 목록, 비공개기록물 공개 재분류 목록, 기록물 생산 현황 및 폐기 목록, 전용 차량 운영 현황, 부서장 해외 출장 내역, 항공마일리지 발생 및 사용 내역, 친환경제품 구매 실적, 중소기업 제품 구매실적, 장애인생산품 구매실적, 사회적기업 구매실적, 성희롱 예방교육 현황, 대외포상 수상내용, 명예대사 및 홍보대사 운영현황
	회계	[19건]	- 세금납부 현황, 법인카드 관리 현황, 법인카드 포인트 발생 및 사용내역, 임원(기관장) 업무추진비성 경비 사용 내역, 임원(상임이사) 업무추진비성 경비 사용 내역, 상품권 구입 및 배부 현황, 전통시장 상품권 구입 및 배부 현황, 1천만원 이상 공사·용역·물품 계약 현황, 500만원 이상 공사·용역·물품 수의계약 현황, 1천만원 이상 공사·용역·물품 발주계획, 입찰정보, 예산현황, 재무상태표, 손익계산서, 현금흐름표, 재무제표에 대한 주석, 결산감사보고서, 대규모(100억원 이상) 공사정보
정보화	정보화	[7건]	- 개인정보 보호방침, 개인정보파일 보유현황, 개인정보 처리업무 위탁 현황, 개인정보 제3자 제공현황, 정보화 사업 추진 현황, 공공데이터 개방사업 현황, 빅데이터 활용 현황 및 계획
홍보·대외협력	홍보	[5건]	- 홍보관·전시관·박물관 등 현황, 정기간행물 등록현황, 각종 공모전 개최현황, 홍보자료 현황, 홍보용품 제작 현황
	대외협력	[3건]	- 해외기관 MOU체결, 해외협력사업 현황, 국제회의 참여 및 역할

○ 공단 홈페이지 이용 만족도 조사 결과 분석

- 조사기간 : 2023. 7. 1. ~ 12. 31.
- 조사방법 : 홈페이지 하단 만족도 점수 및 의견 등록

현재 페이지의 정보 및 편의성에 만족하십니까?	○ 5점(매우만족) ○ 4점(만족) ○ 3점(보통) ○ 2점(불만) ○ 1점(매우불만)
홈페이지 이용에 대한 여러분의 소중한 의견을 남겨주세요	등록

- 조사대상 : 홈페이지 이용자 중 만족도 조사 참여자 29명
- 조사내용
 - 만족도 점수 분석 : 평균 3.51점(5점 만점)
 - 고객 의견 분석

구분	주요내용
시설 및 운영 관련	- 사용하기 편리하도록 홈페이지를 잘 만들었습니다. - 실내수영장 자유수영 시간표를 알고 싶습니다. - 수영장 기대합니다. 많이 기다렸어요
홈페이지 관련	- 직함, 사진, 이름이 있으면 좋겠습니다 - 필요한 내용 찾기가 어렵다 - 재개장 하고 수정이 안되어있어요 - 폰에서도 쉽게 볼수 있게 홈페이지 재구성 편집하면 좋을 것 같아요 - 리모델링도 하였는데 시설 실내 사진 최근으로 업데이트 하면 좋겠습니다 - 본인 확인 조치는 중복 시간 낭비인 듯 합니다. - 아주 잘 되어 있어 사용하기에 좋습니다. - 메뉴의 구성이 편리하다.

Ⅲ

향후 개선사항

- 정보공개의 처리 적정성 확보
 - 공단 특성을 반영한 비공개 세부기준 검토 : 반기별
 - 공단 정보공개 고객 수요분석 : 반기별
 - 정보공개 처리기간 준수 및 신속·정확한 자료 제공
- 사전정보 공표 충실성 확보
 - 사전정보 공표 등록 건수 정비 : 총 88건
 - 정보공개시스템 링크 연결 정기적 관리 : 반기별
 - 사전정보공개 공표주기, 시기의 명확성 제고
 - 시기별·유형별 주요 검색어 분석 기능 강화