

- 고객 및 주민의 의견 적극 수렴 -

2021년도 VOC 분석 결과 보고

- ◇ CS경영 이행 강화를 위한 고객 불만 및 요구사항 신속 처리 및 개선
- ◇ 변화하고 있는 고객의 요구를 체계적·지속적 반영, 고객만족서비스개선
- ◇ VOC수집 및 분석결과 각 부서 공유를 통한 지속적인 고객만족 실현

I 추진개요

○ 추진목적

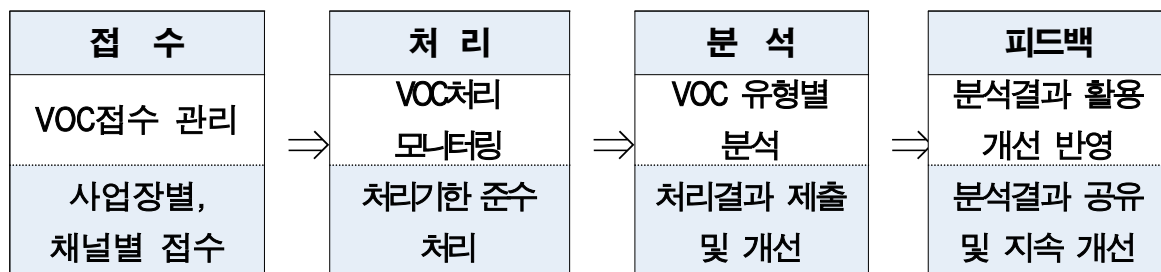
- VOC채널별로 수집된 고객 및 주민의 의견에 대한 신속하고 정확한 정보 제공, 이행 및 개선사항 점검
- 처리일자 준수 등 VOC적정처리 현황 점검 및 해당 부서 개선 요구

○ 기 간 : 2021. 1 ~ 12 / 12개월

○ VOC 채널 및 내용 분류

- VOC 채널 분류
 - 전자민원 : 정보공개 요청(국민신문고)
 - 공사 홈페이지 : 고객문의, 공사에 바란다
- 내용별 유형 분류
 - 시설민원, 행사민원, 정보문의, 제안 및 기타

○ VOC 처리 프로세스



○ VOC 처리기준

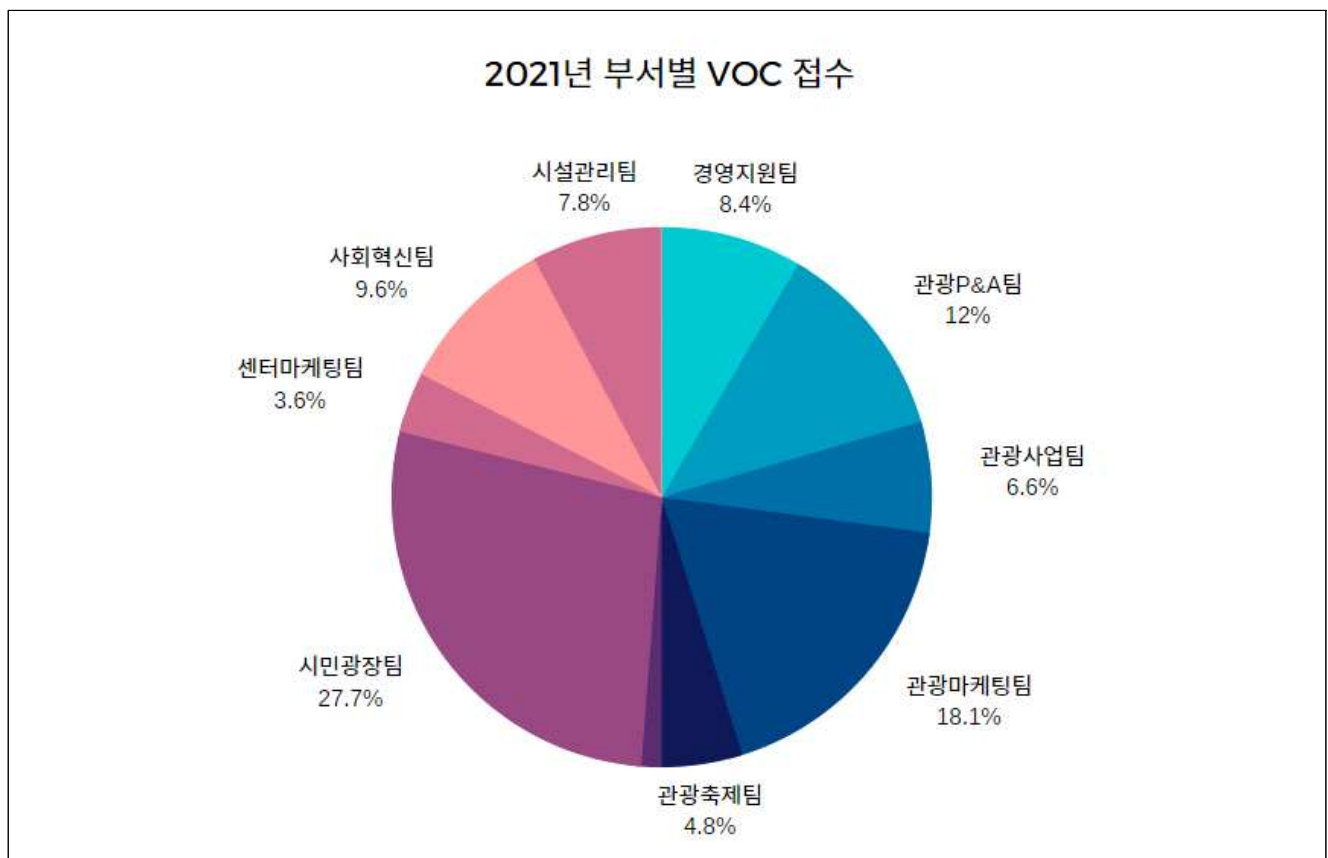
- 즉시 처리 : 단순불편사항 및 행사 정보
- 단순 문의 : 접수일로부터 3일 이내
- 정보 및 전자민원 : 접수일로부터 7일 이내
- *지연시 진행사항 안내, 주말 공휴일 미산입
- 기타 고객 제안 : 처리기간 미산입(해당팀 검토 후 결과 게시)
- * VOC 유형별 관리 강화를 통한 신속한 민원 응대 강화

II

VOC처리 및 분석

□ 부서별 VOC 접수

- 금년에는 코로나19로 인한 시민광장의 민원과 꿈돌이 라이선스와 관련된 관광마케팅팀의 VOC가 크게 늘었음 98건→165건(59%, 67건↑)



* 2021년 부서별 VOC 접수 건수 165개

■ 접수현황

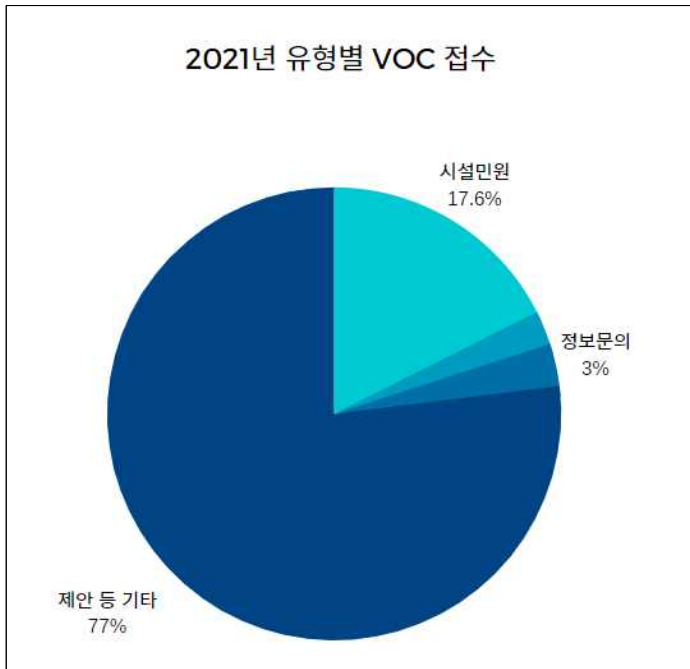
| 년도 | 합계 | 경영지원팀 | 관광P&A팀 | 관광사업팀 | 관광마케팅팀 | 관광축제팀 | 교통문화연수팀 | 시민광장팀 | 센터마케팅팀 | 사회혁신팀 | 시설관리팀 |
|------|-----|-------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|--------|-------|-------|
| 2021 | 165 | 14 | 20 | 11 | 30 | 8 | 2 | 46 | 6 | 16 | 13 |
| 2020 | 98 | 12 | 21 | 14 | 7 | 1 | 5 | 24 | 6 | 3 | 5 |

■ 부서별 최다 VOC 접수 건수에 따른 분류

| |
|---|
| - (1위, 46건) 시민광장팀 : 사회적거리두기 및 방역수칙 위반 관련 민원 |
| → 시민광장팀 VOC 전체민원 중 50% (23/46) |
| · 시민광장에서 5인 이상 피크닉 관련 |
| · 코로나19 위험에 따라 저녁 시간 시민광장 폐쇄 요청 |
| - (2위, 30건) 관광마케팅팀 : 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 |
| → 관광마케팅팀 VOC 전체민원 중 76% (23/30) |
| · 꿈돌이 이모티콘, 굿즈(마스크, 티셔츠 등), 영상 활용 제작 |
| - (3위, 20건) 관광P&A팀 : 미디어파사드 및 음악분수 상영 관련 문의 |
| → 관광P&A팀 VOC 전체민원 중 30% (6/20) |
| · 상영시간표 등 정보 및 소음 관련 민원 |
| - (4위, 14건) 경영지원팀 : 일반직 채용 및 연봉 관련 문의 |
| → 경영지원팀 VOC 전체민원 중 35% (5/14) |
| · 일반직 채용 일정 및 규모 관련 정보 요청 |
| · 입사지원서 삭제 및 수정 요청 |

■ 그 외에 시설 이용 불편사항 제기 및 단순 정보문의 대다수

□ VOC 유형별 접수현황



| 구 분 | 합 계 | 시설민원 | 행사민원 | 정보문의 | 제안 등 기타 |
|-----|-----|------|------|------|---------|
| 건 수 | 165 | 29 | 4 | 5 | 127 |

- (1위, 29건) 시설민원

→ 둔산대공원 관련 민원 9건(32%)

- 둔산대공원 주차장 이용이 불편하며 음악소리로 인한 소음 문제

→ 공사 건물 인근 시설 및 교통 관련 민원 7건(24%)

- 공사 - 국립중앙과학관 - 스튜디오큐브 쪽 불법 주차 및 안전문제

- (2위, 5건) 정보문의

- 꿈돌이랜드 철거 사유, 대트럴파크 관련 자료 요청, 공사 급여 관련 등

- (3위, 4건) 행사민원

- 베이비페어 및 빵 축제 방역수칙 준수 요청
- 한빛 시민문화축제 타지역업체 선정 관련 민원 등

- (127건) 제안 등 기타

→ 사회적거리두기 및 코로나19 방역 관련 민원 30건(24%)

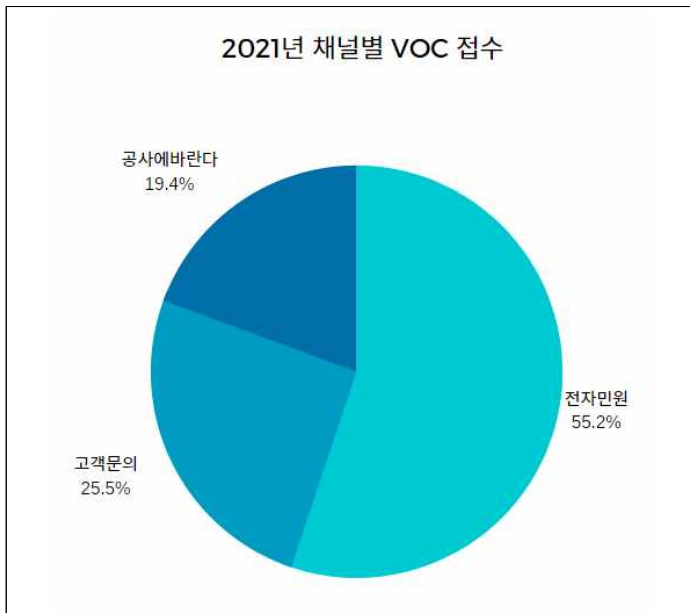
- 공사 시설들에서 방역수칙 준수가 이뤄지지 않아 문제 제기

→ 꿈돌이 및 한빛탑 라이선스 활용 관련 제안 26건(21%)

- 꿈돌이 이모티콘, 굿즈(마스크, 티셔츠 등), 영상 활용 제작

□ VOC 채널별 접수

- 온라인의 경우 전자민원과 공사 홈페이지를 통한 채널별 VOC 접수 건은 전년 대비 최소 59% 이상씩 증가
- 사업별 홈페이지를 통한 VOC 대응 지속 관리 강화



※ 단위: 건수

| 년도 | 합 계 | 전자민원 | 공사 홈페이지 | | 사업별 홈페이지 |
|------|-----|------|---------|---------|----------|
| | | | 고객문의 | 공사에 바란다 | |
| 2021 | 165 | 91 | 42 | 32 | 0 |
| 2020 | 98 | 54 | 27 | 15 | 2 |

*전자민원: 국민신문고 접수(안전신문고 및 기타 문의 사항 등)

□ VOC 처리결과

- 시설민원의 경우 민원 처리 기준일에 맞추어 시설 보수 및 안내 강화
- 정보문의의 경우 즉시 처리 및 7일 이내에 처리 완료

| 구 분 | 접 수 건 수 | 처리건수 | | 처리소요일 | | | |
|----------|---------|------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | | 적정처리 | 부적정처리 | 즉시처리 | 3일 이내 | 4일 ~7일 이내 | 8일 이상 |
| 전자민원 | 91 | 91 | - | 2 | 40 | 49 | - |
| 홈페이지 | | | | | | | |
| -고객문의 | 42 | 42 | - | 18 | 11 | 13 | - |
| -공사에 바란다 | 32 | 32 | - | 9 | 12 | 11 | - |
| 사업 홈페이지 | 0 | 0 | - | - | - | - | - |
| 계 | 165 | 165 | - | 29 | 63 | 73 | - |

III

VOC 세부 처리결과

□ VOC 내용 및 처리현황

- 경영지원팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|---|
| 1 | 2021-06-03 | 2021-06-08 | 4 | 공사 일반직, 공무원 정액 급식비 문의 → 해당 내용 답변 완료 |
| 2 | 2021-06-24 | 2021-06-29 | 4 | 대전광역시 공공기관 대상 갑질 근절에 대한 건의 → 공사는 면접전형에 블라인드 채용방식을 택하고 있으며 감사담당자 혹은 인사담당자를 면접장에 배석하여 공정하게 전형 진행 |
| 3 | 2021-10-26 | 2021-11-02 | 6 | 취업 연계 프로그램 도입 및 일자리 정보 등 고지 요청 → MCE 아카데미 등을 통하여 MCE분야 취업 희망자들에 대한 실무교육 제공 등 다양한 방법으로 소통 |
| 4 | 2021-12-06 | 2021-12-13 | 6 | 한국의 섬 시리즈 13권 2쇄, 북한의 섬 책 2권 집필 협조 편지 → 해당도시는 우리 공사와 연관성이 없음 |
| 5 | 2021-01-12 | 2021-01-12 | 1 | 일반직 채용관련 문의 → 채용 일정 정보 제공 어려움 전달 |
| 6 | 2021-02-16 | 2021-02-16 | 1 | 일반직 채용관련 문의 → 채용 일정 정보 제공 어려움 전달 |
| 7 | 2021-03-08 | 2021-03-09 | 1 | 일반직 채용관련 문의 → 채용 일정 정보 제공 어려움 전달 |
| 8 | 2021-05-31 | 2021-06-04 | 5 | 회사 상품 납품 관련 문의 → 담당자에게 해당 내용 전달 |
| 9 | 2021-10-18 | 2021-10-19 | 1 | 입사지원서 삭제 요청 → 삭제 완료 |
| 10 | 2021-01-25 | 2021-01-27 | 2 | 종이책 대신 앱북 사용 건의 → 담당자에게 해당 내용 전달 |
| 11 | 2021-07-09 | 2021-07-13 | 3 | 93 엑스포 관련 사진 전달 요청 → 국가기록원에 문의 요청 |
| 12 | 2021-08-18 | 2021-08-24 | 6 | 자사 상품 홍보 → 담당자에게 해당 내용 전달 |
| 13 | 2021-09-09 | 2021-09-13 | 4 | 자사 상품 홍보 → 담당자에게 해당 내용 전달 |
| 14 | 2021-12-06 | 2021-12-06 | 1 | 자사 상품 홍보 → 담당자에게 해당 내용 전달 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 관광P&A팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|--|
| 1 | 2021-05-17 | 2021-05-24 | 5 | 대전 꿈돌이랜드가 없어진 이유 |
| | | | | →국제과학비즈니스벨트 및 엑스포과학공원 개발사업 추진을 위해 꿈돌이랜드 시설물 등을 철거하였음을 답변 |
| 2 | 2021-07-12 | 2021-07-19 | 6 | 코로나19 확산 방지를 위하여 한빛탑 미디어파사드 운영 중단 요청 |
| | | | | →정부의 사회적 거리두기 발표에 따라 운영 중단 조치 |
| 3 | 2021-07-13 | 2021-07-20 | 6 | 엑스포지하차도 스튜디오 큐브 쪽 출구의 불법 점유물 제거 조치 요망 |
| | | | | →엑스포재창조 및 도룡거잠자구 사업 준공에 따라 원상복구 예정 |
| 4 | 2021-08-18 | 2021-08-25 | 5 | 엑스포지하차도 방호벽 제거 요청 및 규정 준수 |
| | | | | →빠른 시일 내 사업시행자와 협의하여 조치 |
| 5 | 2021-08-23 | 2021-08-29 | 5 | 도로 차선 정비 요청 |
| | | | | →빠른 시일 내 사업시행자와 협의하여 조치 |
| 6 | 2021-09-30 | 2021-10-07 | 5 | 엑스포과학공원 사회적거리두기 방역수칙 위반 관련 민원 |
| | | | | →순찰을 강화하여 10시 이후 이용객이 머무르지 않도록 계도 |
| 7 | 2021-09-30 | 2021-10-07 | 5 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반에 따른 단속 요청 |
| | | | | →사회적 거리두기 방역수칙 준수 노력 |
| 8 | 2021-10-26 | 2021-11-02 | 6 | 드론 이용 가능여부 문의 |
| | | | | →해당 정보 제공 |
| 9 | 2021-01-03 | 2021-01-07 | 3 | 한빛탑 미디어파사드 일정 요청 및 물빛정원 조성 관련 문의 |
| | | | | →미디어파사드 상영 정보 제공 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 관광P&A팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|----------------------------|
| 10 | 2021-05-12 | 2021-05-14 | 2 | 미디어파사드 상영 관련 문의 |
| | | | | →미디어파사드 상영 정보 제공 |
| 11 | 2021-05-26 | 2021-05-26 | 1 | 미디어파사드 상영 관련 문의 |
| | | | | →미디어파사드 상영 정보 제공 |
| 12 | 2021-09-16 | 2021-09-18 | 2 | 음악분수 관련 문의 |
| | | | | →음악분수 진행일정표 전달 |
| 13 | 2021-11-02 | 2021-11-05 | 3 | 미디어파사드 소음 관련 민원 |
| | | | | →수시로 소리 확인 후 조절하여 방지 대책 마련 |
| 14 | 2021-12-01 | 2021-12-03 | 2 | 미디어파사드 이용 관련 문의 |
| | | | | →담당자 유선 설명 |
| 15 | 2021-02-16 | 2021-02-17 | 1 | 엑스포공원 관련 소음 |
| | | | | →수시로 소리 확인 후 조절하여 방지 대책 마련 |
| 16 | 2021-04-22 | 2021-04-23 | 1 | 한빛탑 전망대 국기 배치 관련 민원 |
| | | | | →담당자 유선 설명 |
| 17 | 2021-05-03 | 2021-05-06 | 3 | 음악분수 관련 문의 |
| | | | | →음악분수 진행일정표 전달 |
| 18 | 2021-05-13 | 2021-05-14 | 1 | 엑스포 공원 내 오토바이 통행에 따른 민원 |
| | | | | →내용 청취 후 향후 방안 마련 전달 |
| 19 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 2 | 한빛탑 거리두기 관련 민원 |
| | | | | →해당 부분 의견 수렴 |
| 20 | 2021-11-13 | 2021-11-16 | 3 | 과학공원 반려견 출입 관련 민원 |
| | | | | →해당 부분 의견 수렴 및 개선 대책 마련 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 관광마케팅팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|---|
| 1 | 2021-01-29 | 2021-01-29 | 1 | 카카오 꿈돌이 이모티콘 재사용 관련 문의 → 카카오 꿈돌이 이모티콘은 카카오측과 협의가 진행되어야 함을 전달 |
| 2 | 2021-02-02 | 2021-02-03 | 1 | 꿈돌이 옷 등 굿즈 제작 문의 → 꿈돌이 옷 등 굿즈 제작 예정 전달 |
| 3 | 2021-02-03 | 2021-02-09 | 6 | 꿈돌이 티셔츠 제작 문의 → 꿈돌이 옷 제작 관련 사용권 정보 전달 |
| 4 | 2021-02-22 | 2021-02-23 | 1 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 → 꿈돌이 캐릭터 사용신청서 작성 내용 전달 |
| 5 | 2021-02-25 | 2021-03-02 | 5 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 → 꿈돌이 캐릭터 사용신청서 작성 내용 전달 |
| 6 | 2021-03-11 | 2021-03-16 | 5 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 → 꿈돌이 캐릭터 사용신청서 작성 내용 전달 |
| 7 | 2021-03-19 | 2021-03-22 | 3 | 꿈돌이 선물 전달하고 싶어 연락 → 꿈돌이 담당자가 대다수령 후 전달 |
| 8 | 2021-03-26 | 2021-03-26 | 1 | 꿈돌이 관련 서적 제작을 위해 라이선스 정보 요청 → 꿈돌이 캐릭터 사용신청서 작성 내용 전달 |
| 9 | 2021-03-29 | 2021-03-29 | 1 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 추가 문의 → 담당직원 유선 설명 제공 |
| 10 | 2021-03-30 | 2021-04-06 | 6 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 → 담당직원 유선 설명 제공 |
| 11 | 2021-04-02 | 2021-04-06 | 4 | 꿈돌이 합동 행사 요청 → 담당직원 유선 설명 제공 |
| 12 | 2021-04-14 | 2021-04-16 | 2 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 → 담당직원 유선 설명 제공 |
| 13 | 2021-04-22 | 2021-04-23 | 1 | 꿈돌이 이모티콘 활용 관련 문의 → 담당직원 유선 설명 제공 |
| 14 | 2021-05-05 | 2021-05-06 | 1 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 → 담당직원 유선 설명 제공 |
| 15 | 2021-05-17 | 2021-05-17 | 1 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 → 담당직원 유선 설명 제공 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 관광마케팅팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|--|
| 16 | 2021-05-25 | 2021-05-27 | 2 | 한빛탑을 넣어 회사 로고 제작 관련 문의 →담당직원 유선 설명 제공 |
| 17 | 2021-06-08 | 2021-06-09 | 1 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 →꿈돌이 캐릭터 사용신청서 작성 내용 전달 |
| 18 | 2021-06-14 | 2021-06-16 | 2 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 →꿈돌이 캐릭터 사용신청서 작성 내용 전달 |
| 19 | 2021-06-24 | 2021-06-25 | 1 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 →담당직원 유선 설명 제공 |
| 20 | 2021-07-11 | 2021-07-13 | 2 | 꿈돌이 티셔츠 제작 문의 →담당직원 유선 설명 제공 |
| 21 | 2021-07-15 | 2021-07-19 | 4 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 →담당직원 유선 설명 제공 |
| 22 | 2021-08-19 | 2021-08-24 | 5 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 →담당직원 유선 설명 제공 |
| 23 | 2021-09-29 | 2021-10-05 | 6 | 꿈돌이 개인적영상 이용관련 문의 →정치 사회 비판을 위한 사용은 왜곡 우려가 있어 자체 메시지 전달 |
| 24 | 2021-10-13 | 2021-10-15 | 2 | 꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 →꿈돌이 캐릭터 사용신청서 작성 내용 전달 |
| 25 | 2021-02-01 | 2021-02-03 | 2 | 자사 상품 홍보 →내용 청취 후 해당 내용 담당자 전달 |
| 26 | 2021-03-07 | 2021-03-09 | 2 | 공사 사업 관련 감사 전달 →해당 부분 담당자 전달 |
| 27 | 2021-03-10 | 2021-03-11 | 1 | 꿈순이 이모티콘 발행 관련 문의 →출사계획 관련 부분 전달 |
| 28 | 2021-05-18 | 2021-05-20 | 2 | 꿈돌이마스크 제작 및 구입 관련 문의 →꿈돌이 마스크는 이벤트성 제작품임의 답변을 전달 |
| 29 | 2021-05-18 | 2021-05-20 | 2 | 대전 굿즈 활성화 촉구 민원 →해당 부분 개선을 위해 대책 마련할 예정임을 전달 |
| 30 | 2021-07-26 | 2021-07-30 | 4 | 공사 사업 관련 감사 전달 →해당 부분 의견 수렴 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 관광사업팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|---|
| 1 | 2021-04-02 | 2021-04-05 | 2 | 찬샘마을 이정표 파손 |
| | | | | → 조속한 시일 내에 조치 예정임을 전달 |
| 2 | 2021-04-06 | 2021-04-09 | 4 | 대청호오백리길 3구간에 설치된 안내도 재설치 요망 |
| | | | | → 트랭글 램블러 등의 갈기 어플에서 오백리길 3구간 GPS 트랙 안내 |
| 3 | 2021-07-21 | 2021-07-26 | 4 | 대청호오백리길 쓰러진 나무 제거 요청 |
| | | | | → 쓰러진 나무 정리 조치 완료 |
| 4 | 2021-08-18 | 2021-08-25 | 5 | 대청호오백리길 5구간 노면 진흙 관련 불편 초래 |
| | | | | → 탐방객들이 보행에 불편하지 않도록 세심한 관리 노력 |
| 5 | 2021-09-07 | 2021-09-10 | 4 | 우드데크로 인한 수목 손상 |
| | | | | → 조속한 시일 내에 조치 예정임을 전달 |
| 6 | 2021-11-12 | 2021-11-19 | 6 | 대트럴파크 관광 활성화 방안 관련 자료 요청 |
| | | | | → 대트럴파크 관광 관련 공유할 자료가 없음 |
| 7 | 2021-02-21 | 2021-02-25 | 4 | 대청호오백리길 1구간 부실운영 개선 요청 |
| | | | | → 해당 부분 수리 및 개선 조치 대책 마련 |
| 8 | 2021-09-02 | 2021-09-03 | 1 | 은행동 스카이로드 차량통행 관련 민원 |
| | | | | → 해당 부분 수리 및 개선 조치 대책 마련 |
| 9 | 2021-09-13 | 2021-09-15 | 2 | 대청호 오백리길 스탬프 투어 요청 |
| | | | | → 해당 내용 진행 중임을 전달 후 담당자 전달 |
| 10 | 2021-10-06 | 2021-10-12 | 6 | 대전 시티투어 중지 관련 민원 |
| | | | | → 대전시청 쪽으로 민원 요청 전달 |
| 11 | 2021-10-08 | 2021-10-12 | 4 | 대전 시티투어 중지 관련 민원 |
| | | | | → 대전시청 쪽으로 민원 요청 전달 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 관광축제팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|--|
| 1 | 2021-02-01 | 2021-02-05 | 5 | 한빛광장 반려견 출입금지 해제 또는 적절한 설명 바람 → 시민 안전문제를 위해 반려동물 출입 통제가 필요함을 전달 |
| 2 | 2021-02-17 | 2021-02-22 | 4 | 엑스포과학공원 소음(음악소리)으로 인한 고통 호소 → 문제가 해결 될 수 있도록 조치 |
| 3 | 2021-03-02 | 2021-03-05 | 4 | 엑스포과학공원 꿈돌이를 밝은 곳에서 볼 수 있으면 함 → 담당자에게 해당 의견 전달 |
| 4 | 2021-06-07 | 2021-06-10 | 4 | 물빛광장 분수 운영 시 코로나 방역수칙 위배 조치요구 → 코로나19 감염예방을 위해 지속적인 계도 관리 |
| 5 | 2021-06-08 | 2021-06-10 | 3 | 엑스포과학공원 내 자전거, 전동킥보드 출입금지 등 조치 요망 → 공원 방문객의 안전을 위해 더욱 안전관리 강화 |
| 6 | 2021-11-22 | 2021-11-25 | 4 | 대전 빵 축제 행사 관련 민원 → 차후 행사에는 계획적이고 철저한 준비로 행사 개최 하겠음 |
| 7 | 2021-11-16 | 2021-11-16 | 1 | 빵모아당 축제 입장 관련 문의 → 코로나19 방역패스를 준수한 입장 가능 내용 전달 |
| 8 | 2021-11-20 | 2021-11-25 | 5 | 빵축제 관련 민원 → 해당 부분 의견 수렴 및 개선 대책 마련 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 교통문화연수팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|---|
| 1 | 2021-11-02 | 2021-11-05 | 3 | 대전교통문화연수원 체험 평일관람기준 관련 문의 → 거리두기로 인한 어려움 전달 및 향후 차별성 있는 프로그램 제공 전달 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 사회혁신팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|---|
| 1 | 2021-01-15 | 2021-01-15 | 1 | 무료 공공 이용 서비스 시스템 양극화 문제해결, 필수정보 의무 고지 → 해당 부분 의견 수렴 및 개선 대책 마련 |
| 2 | 2021-01-18 | 2021-01-21 | 4 | 행동하지 않는 양심은 악의 편입니다 → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 3 | 2021-01-20 | 2021-01-21 | 2 | 신종코로나바이러스 전염병 관련 → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 4 | 2021-03-26 | 2021-03-26 | 1 | 한빛 시민문화축제 행사에 타지역업체 선정 부적절 → 대전지역업체로 선정하여 행사를 진행할 예정 |
| 5 | 2021-07-02 | 2021-07-09 | 6 | 대전시 국민신문고 분류부서에 건의 → 국민신문고의 민원 접수 간에 대하여 시스템에 직접 등록 답변 처리 |
| 6 | 2021-06-24 | 2021-06-25 | 2 | 공사 신문고 민원분류 담당자 소속 직위 성명 전화번호 요청 → 민원처리 시 유의사항 민원답변 작성 표준양식과 답변사례 등을 안내하고 민원처리결과 통지 시 담당자의 정보를 명시하도록 민원처리자에게 안내 |
| 7 | 2021-08-19 | 2021-08-25 | 5 | 가야를 구해 주십시오 → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 8 | 2021-09-01 | 2021-09-02 | 2 | 염세주의자로부터 보호해 주세요. → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 9 | 2021-09-13 | 2021-09-14 | 2 | 창씨개명을 사주한 문화재청을 칭찬합니다. → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 10 | 2021-09-23 | 2021-09-27 | 3 | 대한민국의 행정법과 적극행정법, 감사시스템 등 관련 민원 → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 11 | 2021-09-23 | 2021-09-27 | 3 | 대한민국 전국 모든 기관에서 감시자와 증인 되어주세요..... → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 12 | 2021-11-18 | 2021-11-23 | 4 | 유네스코 등재 자료(합천-다라국, 남원-기문국) 삭제 요청 → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 13 | 2021-11-30 | 2021-12-09 | 8 | 대한민국 공무원들..... → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 14 | 2021-12-06 | 2021-12-10 | 5 | 중급 및 하급직 공직자가 오래 살아 남는방법..... → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 15 | 2021-12-09 | 2021-12-13 | 3 | 정부에 대한 불만 민원 → 본 민원은 우리 공사와 무관한 내용으로 해당사항이 없음 |
| 16 | 2021-09-06 | 2021-09-08 | 2 | 사회적 기업 및 대안학교 후원 요청 → 해당 부분 의견 수렴하여 담당자에게 전달 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 센터마케팅팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|---|
| 1 | 2021-02-15 | 2021-02-17 | 3 | DCC 출입구 통과 시 불편한 점에 대해 민원 → 관련 담당자에게 전달 |
| 2 | 2021-12-16 | 2021-12-20 | 3 | DCC 행사(베이비페어) 개최에 따른 코로나19 방역수칙 관련 민원 → 코로나19 방역지침을 준수하여 행사가 개최되도록 관리함 |
| 3 | 2021-08-19 | 2021-08-25 | 6 | 국제와인페스티벌 관련 문의사항 → 코로나관련 이슈로 비대면 전환 |
| 4 | 2021-11-10 | 2021-11-15 | 5 | 와인페스티벌 행사 시 버스킹 신청 → 관련 내용 확인 후 전달 |
| 5 | 2021-08-14 | 2021-08-18 | 4 | DCC 관련 불편 민원 → 해당 부분 수리 및 개선 조치 대책 마련 |
| 6 | 2021-10-21 | 2021-10-21 | 1 | 한빛탑 전시장 대관 및 대전 무역전시관 문의 → 한빛탑은 대관중이 아님을 전달 아울러 컨벤션센터 이용 요청 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 시민광장팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|--|
| 1 | 2021-03-15 | 2021-03-17 | 3 | 시민광장 화장실 앞 쓰레기 분리수거함 설치요청 → 해당 부분 개선 조치 대책 마련 |
| 2 | 2021-03-16 | 2021-03-17 | 2 | 시민광장 5인 이상 집합금지 → 사회적 거리두기 확보에 유의하여 안전한 장소판결기 추진 |
| 3 | 2021-04-05 | 2021-04-08 | 4 | 시민광장 무빙쉘터 시설물 보수요망 → 예산 확보하여 지속적인 부분도색을 실시 예정 |
| 4 | 2021-04-13 | 2021-04-15 | 3 | 코로나19의 심각성에 따라 버스킹 모집 공연 중지 요청 → 사회적 거리두기 확보에 유의하여 안전한 행사 진행 |
| 5 | 2021-04-19 | 2021-04-20 | 2 | 시민광장 자전거 단체모임 5인 이상 집합금지 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 6 | 2021-04-26 | 2021-04-29 | 4 | 시민광장 5인 이상 집합금지 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 7 | 2021-05-13 | 2021-05-14 | 2 | 엑스포다리 보행데크 파손부분 보수 → 파손부분 보수 완료 |
| 8 | 2021-05-18 | 2021-05-27 | 7 | 엑스포다리 위 경관조명 안들어옴 → 대전시 건설본부와 협의 후 보수 조치 예정 |
| 9 | 2021-05-31 | 2021-06-01 | 2 | 한밭 수목원 이용 시 pas 방식 자전거 출입 진정의 건 → 시민광장 무빙쉘터에 전동장치 가구 운행금지 현수막 설치 등 안내 조치 |
| 10 | 2021-07-05 | 2021-07-08 | 4 | 시민광장 인라인스케이트 강습 단속 등 금지 조치 요망 → 시민광장 인라인스케이트 강습 단속 강화 |
| 11 | 2021-07-13 | 2021-07-20 | 6 | 엑스포시민광장 시설물 정비 및 안전점검 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 12 | 2021-07-20 | 2021-07-28 | 7 | 방역수칙 위반 신고 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 13 | 2021-08-19 | 2021-08-25 | 5 | 사회적 거리두기 방역수칙에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 14 | 2021-08-19 | 2021-08-25 | 5 | 엑스포시민광장 내 사회적 거리두기 방역수칙 위반에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 15 | 2021-09-01 | 2021-09-02 | 2 | 사회적 거리두기 방역수칙에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 시민광장팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|---|
| 16 | 2021-09-07 | 2021-09-08 | 2 | 사회적 거리두기 방역수칙에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 17 | 2021-09-07 | 2021-09-08 | 2 | 사회적 거리두기 방역수칙에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 18 | 2021-09-13 | 2021-09-15 | 3 | 엑스포시민광장의 자전거대여점 관련 민원 → 시민들의 편의를 위해 공기주압기 설치 운영하고 있음 |
| 19 | 2021-09-23 | 2021-09-27 | 3 | 엑스포시민광장 사회적거리두기 방역수칙 관련 민원 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 20 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 엑스포시민광장 환경정비 요청 → 엑스포시민광장 환경정비 최선 노력 경주 |
| 21 | 2021-09-23 | 2021-09-27 | 3 | 시민광장 환경정비 관련 민원 → 엑스포시민광장 환경정비 최선 노력 경주 |
| 22 | 2021-09-30 | 2021-10-07 | 5 | 사회적거리두기 방역수칙 위반 관련 민원 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 23 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반 관련 민원 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 24 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적거리두기 방역수칙 위반 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 25 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반 관련 민원 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 26 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반 관련 민원 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 27 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 엑스포시민광장 사회적 거리두기 방역수칙에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 28 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반 관련 민원 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 29 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반 관련 민원 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 30 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |

□ VOC 내용 및 처리현황

- 시민광장팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|--|
| 31 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 32 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 33 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반 관련 민원 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 34 | 2021-09-27 | 2021-09-29 | 3 | 사회적 거리두기 방역수칙 위반에 따른 단속 요청 → 사회적거리두기 방역지침 안내방송 및 전광판 송출을 통해 지속적 계도 활동 |
| 35 | 2021-09-28 | 2021-09-29 | 2 | 엑스포시민광장 환경정비 요청 → 엑스포시민광장의 환경정비에 최선을 노력할 예정입니다 |
| 36 | 2021-10-07 | 2021-10-15 | 6 | 둔산대공원주차장 이용불편 신고민원 → 주차금지 안내시설물 설치 및 직접적인 단속 등 다양한 계도 활동 추진 |
| 37 | 2021-10-07 | 2021-10-15 | 6 | 둔산대공원주차장 이용불편 신고민원 → 주차금지 안내시설물 설치 및 직접적인 단속 등 다양한 계도 활동 추진 |
| 38 | 2021-10-07 | 2021-10-15 | 6 | 둔산대공원주차장 이용불편 신고민원 → 주차금지 안내시설물 설치 및 직접적인 단속 등 다양한 계도 활동 추진 |
| 39 | 2021-10-07 | 2021-10-15 | 6 | 둔산대공원주차장 환경정비 관련 민원 → 주차장에 버려진 쓰레기는 최대한 빠른 시간에 처리하도록 노력 |
| 40 | 2021-10-15 | 2021-10-20 | 4 | 엑스포시민광장 저녁시간 폐쇄 관련 민원 → 사회적거리두기 방역수칙에 따라 광장 폐쇄와 관련 광장 개방을 재검토 중 |
| 41 | 2021-11-02 | 2021-11-04 | 3 | 엑스포시민광장 시설물 보수 요청 → 엑스포시민광장 무방해라는 점차적으로 도색작업 추진 예정 |
| 42 | 2021-06-04 | 2021-06-08 | 4 | 시민광장 직원 행동으로 인한 행동 시정 요구 → 담당자 사과후 재발방지 노력 전달 |
| 43 | 2021-10-12 | 2021-10-12 | 1 | 분실문 관련문의 → 관련 내용 확인 후 전달 |
| 44 | 2021-10-30 | 2021-11-01 | 1 | 버스킹 가능 장소 안내 요청 → 관련 내용 확인 후 전달 |
| 45 | 2021-03-27 | 2021-04-01 | 5 | 시민광장 내 쓰레기 관련 민원 → 해당 내용 개선을 위해 대형 쓰레기통 설치 등 대책 마련 |
| 46 | 2021-09-23 | 2021-09-24 | 1 | 엑스포시민광장 사용시간 관련 민원 → 사회적거리두기 단계에 맞춰 계도 할 수 있도록 조치 |

□ VOC 내용 및 처리현황
- 시설관리팀

| 구분 | 접수일 | 완료일 | 소요일수 | 민원내용 / 답변 |
|----|------------|------------|------|---|
| 1 | 2021-03-22 | 2021-03-25 | 4 | 한빛탑 앞 광장 물 고임 현상 보수공사 필요 → 보수 조치 |
| 2 | 2021-04-06 | 2021-04-09 | 4 | 공사 진입 내부도로 불법주차 단속 요청 → 이용자들의 불편함이 해소 될 수 있도록 주차질서 유도원을 상시 배치하여 안전사고 등에 철저히 대비 |
| 3 | 2021-04-12 | 2021-04-14 | 3 | 공사 진입 내부도로 불법 주정차 방지 및 개선 노력 → 도로 이용에 불편함이 최소화되도록 최대한 노력 |
| 4 | 2021-04-19 | 2021-04-21 | 3 | 한빛탑 주변 보도블럭 파손 및 관련 안내표지 미부착 위험 → 해당구역에 대하여 안전조치 이행 |
| 5 | 2021-04-26 | 2021-04-29 | 4 | 꿈돌이랜드 롤러코스터 놀이시설 이전한 곳 알고싶음 → 해당 놀이시설은 일반경쟁입찰로 국내기업에 매각 |
| 6 | 2021-05-12 | 2021-05-17 | 4 | 기초과학연구원주차장과 미래에너지움 사이 소방도로, 소방차 진 출입 곤란 진입 턱 공사 검토 → 대전광역시에서 준공 이후 교통분석 등 1년간 사후 모니터링을 실시하여 문제점이 있을 경우 관계기관 협의를 거쳐 개선 추진 |
| 7 | 2021-05-18 | 2021-05-24 | 4 | 엑스포지하차도 출구 무단횡단 방지요청 → 도로관리청(유성구)으로 이관하여 안전사고 등 도로교통 이용에 불편함이 없도록 개선 |
| 8 | 2021-05-20 | 2021-05-25 | 4 | 불법 옥외 광고물 철거 조치요구 → 해당 옥외광고물은 지주 이용 간판 종류로 분류, 옥외광고물 등 표시허가증 발급이 완료된 시설물이므로 철거의무가 없음 |
| 9 | 2021-05-31 | 2021-06-07 | 6 | DCC 건축물 주차장법 위반사항 조치요구 → 빠른 시일내 시설물 개선공사를 통해 민원인의 불편 해소 |
| 10 | 2021-08-31 | 2021-09-03 | 4 | 엑스포다리 분수 운영 관련 문의 → 갑천 수위에 따른 운영 예정 내용 전달 |
| 11 | 2021-03-09 | 2021-03-15 | 6 | 공사 앞 도보 주차 관련 민원 → 해당 부분 수리 및 개선 조치 대책 마련 |
| 12 | 2021-03-23 | 2021-03-24 | 1 | 공사 앞 도보 주차 관련 민원 → 해당 부분 수리 및 개선 조치 대책 마련 |
| 13 | 2021-04-22 | 2021-04-26 | 4 | 공사 앞 도보 주차 관련 민원 → 해당 부분 수리 및 개선 조치 대책 마련 |

* 소요일수 : 주말 미산입

IV

평가 및 환류

- 작년보다 증가한 VOC 건수에 따라 사전 예방 가능한 VOC는 선제적 교정 실시가 필요하며 보다 체계적인 정보를 제공하여 고객 의견 수렴
 - 꿈돌이 캐릭터 사용 라이선스 관련 다수 민원 (관광마케팅팀)
 - 금년에도 동일한 민원이 발생되지 않도록 라이선스 신청 방법을 선제적으로 홍보 요청
 - 미디어파사드 및 음악분수 상영시간 다수 문의 (관광P&A팀)
 - 상영주제 및 시간표 등을 다양한 채널을 통해 선제적 홍보 요청
 - 사회적거리두기 및 방역지침 미준수 관련 민원 (관광P&A팀, 시민광장팀)
 - 엑스포과학공원 및 둔산대공원 일원에서 자주 제기되는 거리두기 미준수 및 코로나19 방역조치 위반 민원을 개선할 수 있도록 방안 요청
 - ‘빵 모았당’ 행사 관련 개선점 및 불편한 점 등의 민원 (관광축제팀)
 - 작년 축제에 미흡한 점(사회적거리두기 준수 및 입장객 수 초과로 인한 긴 대기시간)과 신규 콘텐츠 정보 제공 등 계획 수립 및 공유 요청
 - 공사 직원들의 CS 대응 미흡 관련 민원 (전 부서, 사회혁신팀)
 - 작년 일부 고객들이 공사 직원의 CS응대에 대한 불만사항 노출하였으므로 금년에 같은 문제가 발생 되지 않도록 부서별 자체 계도 조치 및 사회혁신팀의 CS교육, 미스터리쇼퍼 등을 통해 공사 직원들의 CS역량 증진 노력 필요
- VOC분석 결과 각 팀 공유 및 사업 추진으로 인한 고객 불편사항 발생 시 적극적인 개선 당부 추진