

- 고객 및 주민 의견 적극 수렴 -

2022년도 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

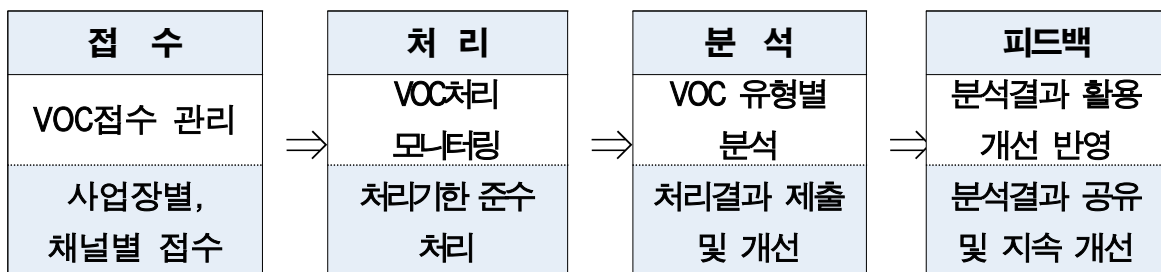
- VOC채널별로 수집된 고객 및 주민의 의견에 대한 신속하고 정확한 정보 제공, 이행 및 개선사항 점검
- 처리일자 준수 등 VOC 적정처리 현황 점검 및 해당 부서 개선 요구

○ 기 간 : 2022. 1 ~ 12 / 12개월

○ VOC 채널 및 내용 분류

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

○ VOC 처리 프로세스



○ VOC 처리기준

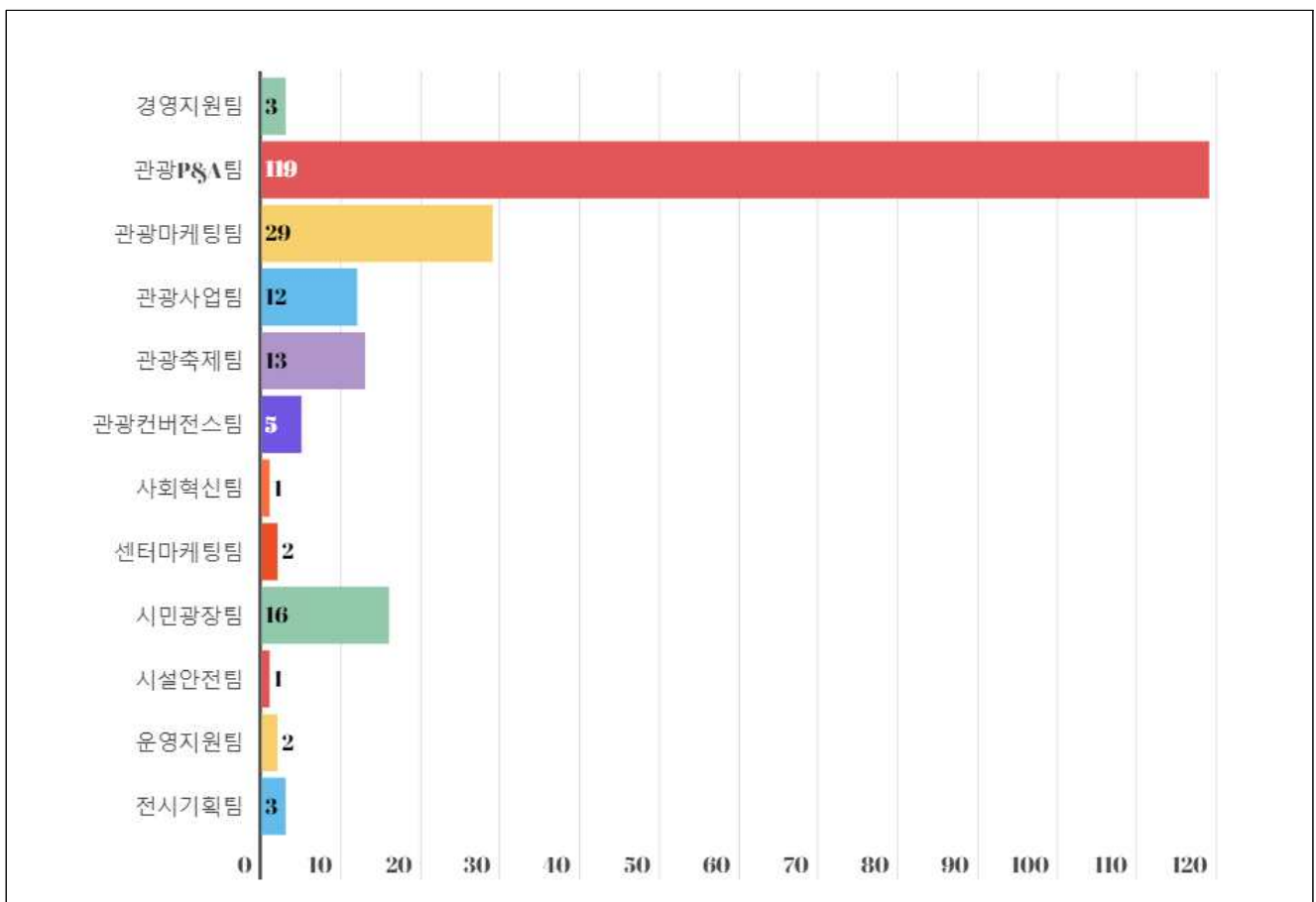
- 즉시 처리 : 단순불편사항 및 행사 정보
- 단순 문의 : 접수일로부터 3일 이내
- 정보 및 전자민원 : 접수일로부터 7일 이내
- *지연시 진행사항 안내, 주말 공휴일 미산입
- 기타 고객 제안 : 처리기간 미산입(해당팀 검토 후 결과 게시)
- * VOC 유형별 관리 강화를 통한 신속한 민원 응대 강화

II

VOC처리 및 분석

□ 부서별 VOC 접수

- 금년에는 민원이 전반적으로 줄어들었으나 주차장 및 정산시스템과 관련된 관광P&A팀의 VOC가 크게 늘었음. 20건→119건(595%, 99건 ↑)



* 2022년 부서별 VOC 접수 건수 206개

■ 접수현황

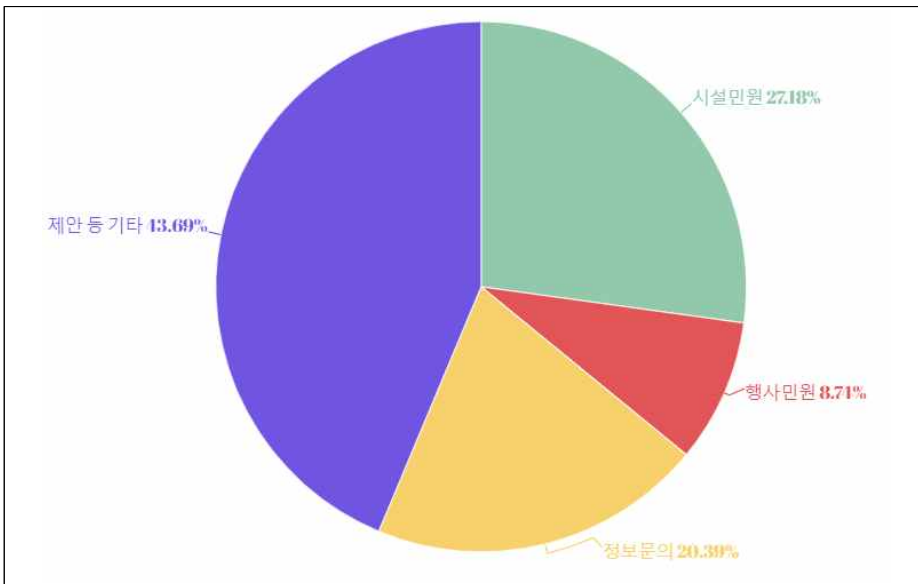
년도	합계	경영 지원팀	관광 P&A팀	관광 사업팀	관광 마케팅팀	관광 축제팀	관광 컨벤션팀	시민 광장팀	센터 마케팅팀	사회 혁신팀	시설 안전팀	운영 지원팀	전시 기획팀
2022	206	3	119	12	29	13	5	16	2	1	1	2	3
2021	165	14	20	11	30	8	0	46	6	16	13	0	0

■ 부서별 최다 VOC 접수 건수에 따른 분류

- (1위, 119건) 관광P&A팀
<p>엑스포과학공원 주차 관련 민원 → VOC 전체민원 중 59% (71/119)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 주차장 출차 시 병목현상 심화 및 이에 따른 해결방안 요청 · 불법주차 및 정산시스템 미비로 인한 시민들의 어려움
- (2위, 29건) 관광마케팅팀
<p>꿈돌이 굿즈 라이선스 활용 관련 문의 → VOC 전체민원 중 31% (9/29)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 꿈돌이 이모티콘, 굿즈(마스크, 티셔츠 등), 영상 활용 제작
- (3위, 16건) 시민광장팀
<p>시민광장 이용 관련 민원 → VOC 전체민원 중 68% (11/16)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 심야 시간 소음피해 및 안전사고 우려 민원
- (4위, 13건) 관광축제팀
<p>한빛 야시장 축제 관련 문의 → VOC 전체민원 중 23% (3/13)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 한빛야시장 참여 관련 문의
- (5위, 12건) 관광사업팀
<p>대청호오백리길 관련 문의 → VOC 전체민원 중 58% (7/12)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 대청호 오백리길 시설물 파손 및 쓰레기 수거 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	206	56	18	42	90

- (1위, 90건) 제안 및 기타

→ 둔산대공원 주차시스템 관련 민원 29건(32%)

- 주차장 정산시스템 이용 불편

→ 엑스포과학공원 내 관련 민원 17건(18%)

- 엑스포과학공원 및 음악분수 내 애견통행 금지 요청 등

- (2위, 56건) 시설민원

- 한빛탑 및 둔산대공원 불법주차 및 주차비 상승 관련 민원

- (3위, 42건) 정보문의

- 둔산대공원 내 주차장 월 정기권 이용 가능 여부
- 음악분수 및 미디어파사드 운영일 및 상영시간 문의

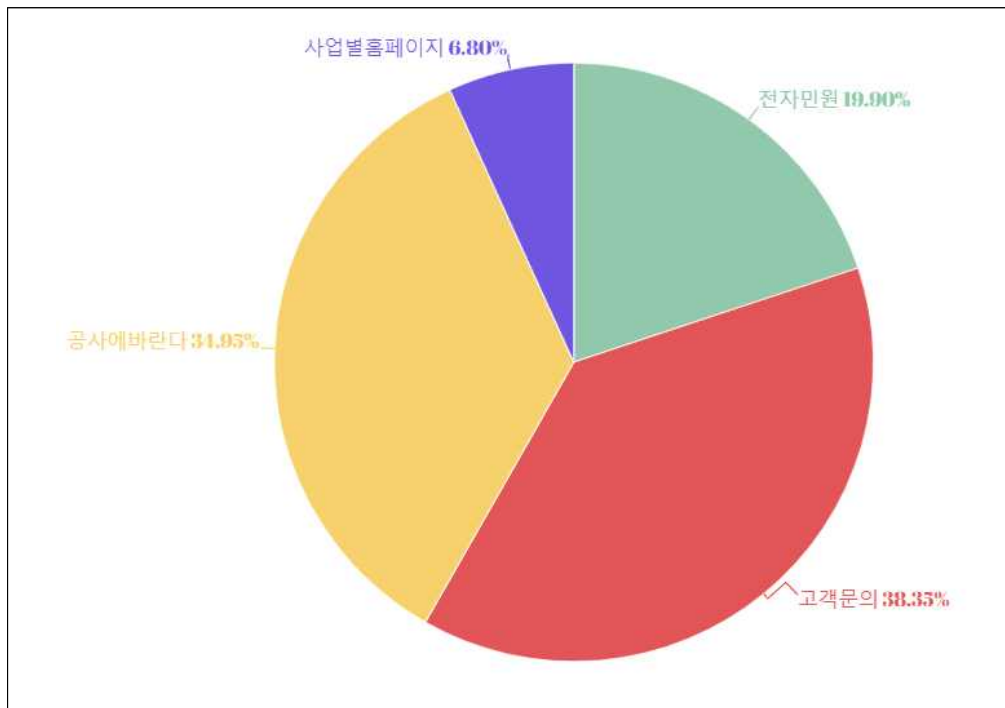
- (4위, 18건) 행사문의

- 사이언스 페스티벌 열기구 체험 운영 관련 문의
- 한빛탑 물빛광장 공연 시 안전요원 부재에 관한 문의

- 각각 시설민원 51%, 행사민원 450%, 정보문의 840% 상승하였고 전년도부터 제기되었던 둔산대공원 주차장 이용 민원이 개선되지 않아 관련 민원이 폭발적으로 증가함

- 사업별 홈페이지를 통한 VOC 대응 지속 관리 강화

□ VOC 채널별 접수



※ 단위: 건수

년도	합 계	전자민원	공사 홈페이지		사업별 홈페이지
			고객문의	공사에 바란다	
2022	206	41	79	72	14
2021	165	91	42	32	0

*전자민원: 국민신문고 접수(안전신문고 및 기타 문의 사항 등)

□ VOC 처리결과

- 시설민원의 경우 민원 처리 기준일에 맞추어 시설 보수 및 안내 강화
- 전자민원의 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	41	41	-	2	31	8	-
홈페이지	79	79	-	6	42	31	-
-고객문의							
-공사에 바란다	72	72	-	5	29	35	3
사업 홈페이지	14	14	-	-	1	13	-
계	165	165	-	13	103	87	3

- 주말·공휴일 미산입

III

VOC 세부 처리결과

□ VOC 내용 및 처리현황

- 경영지원팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-02-15	2022-02-16	1	공사 일반직 채용 관련 문의 → 해당 내용 답변 완료
2	2022-07-06	2022-07-07	1	사업 입찰 관련 문의 → 입찰 평가 기준 및 선정 과정 공지
3	2022-07-06	2022-07-07	1	용역 공고 결과 개찰 미처리 관련 문의 → 계약 관련 답변 전달

- 관광컨버전스팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-08-03	2022-08-03	0	대전 사이언스 페스티벌 만족도 표시 → 감사 인사 및 사이언스 페스티벌 관련 답변 전달
2	2022-10-19	2022-10-28	6	2022 대전사이언스페스티벌 한빛탑 인원 통제 관련 민원 → 2022 대전사이언스페스티벌 드론라이팅쇼 개막식 라하설을 위한 한빛탑 인원 통제 관련 안내 및 개선 계획 제시
3	2022-10-19	2022-10-19	0	2022 대전사이언스페스티벌 한빛탑 인원 통제 관련 민원 → 2022 대전사이언스페스티벌 드론라이팅쇼 개막식 라하설을 위한 한빛탑 인원 통제 관련 안내 및 개선 계획 제시
4	2022-10-25	2022-10-25	0	2022 대전사이언스페스티벌 행사운영 관련 민원 → 2022 대전사이언스페스티벌 행사운영 관련 개선 계획 제시
5	2022-10-28	2022-10-28	0	2022 대전사이언스페스티벌 열기구 체험 운영 관련 민원 → 2022 대전사이언스페스티벌 열기구 체험 운영 관련 개선 계획 제시

- 사회혁신팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-08-17	2022-08-18	1	CS캠페인자료 사용 가능 여부 문의 → CS 캠페인 자료 송부

- 센터마케팅팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-05-13	2022-05-17	4	CGV 협업제안 → 담당자 연락처 확인 후 내용 전달
2	2022-04-21	2022-04-25	4	골프존 조이마루 협업제안 → 담당자 연락처 확인 후 내용 전달

- 전시기획팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-02-18	2022-02-21	3	DCC 진입로 관련 문의 → 출입로 관련 답변 전달
2	2022-06-02	2022-06-08	6	와인스쿨 진행 문의 → 향후 와인스쿨 진행 일정 답변
3	2022-06-20	2022-06-21	1	와인스쿨 진행 문의 → 향후 와인스쿨 진행 일정 답변

- 운영지원팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-08-24	2022-08-29	5	DCC 상향 조명 설치 관련 문의 → 조치 및 향후 계획 기재
2	2022-11-22	2022-11-24	2	성심당 주변 혼잡 불편 → 주차 문제 관련 답변 기재

- 시설안전팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-11-29	2022-12-02	2	대전관광공사(마케팅공사) 관리동 입주관련 문의 → 입주 관련 답변 기재

- 관광마케팅팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-06-23	2022-06-24	1	타 홈페이지 게시물 문의
				→타 홈페이지 게시물 처리에 대한 문의 방법 제공
2	2022-06-23	2022-06-24	1	타 기관 행사 홍보 문의
				→행사 문의 방법 및 URL 제공
3	2022-05-09	2022-05-11	2	꿈돌이 굿즈 제안
				→담당자 전달 후 타당성 검토
4	2022-05-09	2022-05-10	1	답변 감사내용
				→답변
5	2022-05-08	2022-05-09	1	어린이날 행사 소음 관련 문의
				→축제(2022년 유성온천문화축제) 및 담당기관(유성구청) 확인 후 내용 전달
6	2022-04-15	2022-04-18	3	대전시 입찰 관련 문의
				→담당기관(대전시) 파악 후 내용 전달
7	2022-03-02	2022-03-03	1	대전 엑스포 기념화사업 홈페이지 재개 요청
				→서버 폐쇄 이유 설명 및 타 해결방안 제시
8	2022-01-10	2022-01-11	1	홈페이지 내 내용 정정
				→내용 파악 후 내용 수정
9	2022-04-15	2022-04-18	3	제품 제안
				→답변
10	2022-05-06	2022-05-09	3	플랫폼 제안
				→답변
11	2022-05-09	2022-05-09	0	꿈돌이 ip 사용문의
				→ip 사용 신청 방법 설명

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
12	2022-05-10	2022-06-24	1	분실물 문의
				→관할 부서 내선번호 전달
13	2022-05-27	2022-06-24	1	꿈돌이 ip 사용문의
				→ip 사용 신청 방법 설명
14	2022-06-23	2022-05-11	2	이력 관련 증빙자료 문의
				→자료 확인 후 답변
15	2022-06-28	2022-05-10	1	꿈돌이 ip 사용문의
				→ip 사용 신청 방법 설명
16	2022-06-29	2022-05-09	1	불꽃놀이 행사 문의
				→행사 일정 파악 및 내용 전달
17	2022-07-05	2022-04-18	3	불꽃놀이 행사 문의
				→행사 일정 파악 및 내용 전달
18	2022-07-07	2022-03-03	1	꿈돌이 ip 사용문의
				→ip 사용 신청 방법 설명
19	2022-07-05	2022-01-11	1	UCLG 불꽃놀이 등 관련 일정
				→UCLG 관련 문의처 전달
20	2022-07-07	2022-04-18	3	꿈돌이 굿즈 출시 가능 여부
				→담당자 전달 후 개별 회신
21	2022-08-08	2022-05-09	3	한빛탑 음악분수 공연 음악 관련 개선 건의
				→음악분수 음악 정정
22	2022-08-13	2022-05-09	0	꿈돌이 티셔츠 판매 요청
				→굿즈 관련 답변 기재

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
23	2022-09-27	2022-09-28	1	대전시 축제 등 축제 홍보 문의
				→ 홍보 관련 답변 기재
24	2022-09-28	2022-09-28	0	안내문 수정 요청
				→ 홈페이지 내용 수정 및 답변 기재
25	2022-10-11	2022-10-13	2	대전 하나 시티즌 기념주화, 기념 지폐, 싸인 카드 발행
				→ 꿈돌이 IP 상품 답변 기재
26	2022-10-11	2022-10-13	2	대전 하나 시티즌 기념주화, 기념 지폐, 싸인 카드 발행
				→ 굿즈 관련 답변 기재
27	2022-10-20	2022-10-28	6	홈페이지 오타 등
				→ 오류 설명 및 수정 조치
28	2022-11-25	2022-11-28	3	관광지 홍보용 팜플렛
				→ 정보 수집 후, 개별 전달
29	2022-12-14	2022-12-19	5	대전 마스코트 꿈돌이
				→ IP 관련 답변 기재

- 관광사업팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-03-08	2022-03-10	2	대청호 스탬프 제안
				→대청호오백리길 담당자에게 내용 전달 및 답변
2	2022-11-20	2022-11-24	4	대청호 오백리길 5구간 중 흥진마을
				→대청호 조경 관련 답변 기재
3	2022-12-08	2022-12-08	0	대전관광 반값할인 초특가 프로모션
				→환불관련 답변 기재
4	2022-12-19	2022-12-21	2	대전에반값할인 (대전오월드+아쿠아리움)
				→ 환불관련 답변 기재
5	2022-01-04	2022-01-05	1	대청호오백리길 쓰레기 수거 요청
				→ 대청호오백리길 쓰레기 수거 완료
6	2022-06-08	2022-06-09	1	이현동 생태습지에 관한 민원
				→ 생태습지 내 호박터널은 마을주민 사용으로 향후 실용성 있는 활용방안 강구 및 철거까지 주민과 협의할 예정임(답변완료)
7	2022-07-05	2022-07-08	3	대청호오백리길 부근 시설물 파손
				→ 해충기피제 분사기 파손 교체 및 수리 완료
8	2022-07-04	2022-07-05	1	대청호오백리길 부근 시설물(해충기피제 분사기) 파손
				→ 분사기 교체 및 시설물 조속한 수리
9	2022-11-20	2022-11-24	4	대청호오백리길 5구간 흥진마을 길 명칭 변경
				→ 현장 조사 및 협의를 통해 진행 예정 답변
10	2022-11-27	2022-11-28	1	카드형식의 관광지 팸플렛 자료 요청
				→ 카드 형식은 없으나, 대전 관광 자료 송부
11	2022-12-08	2022-12-08	0	대전관광 반값할인 프로모션 상품 미사용티켓 환불요청
				→ 환불규정 미준수로 환불 불가 안내 완료
12	2022-12-08	2022-12-08	0	대전관광 반값할인 프로모션 상품 미사용티켓 환불요청
				→ 환불규정 미준수로 환불 불가 안내 완료

- 시민광장팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-05-25	2022-05-26	1	시민광장 이용에 대한 민원 → 재발 방지 당부 후 사후 조치
2	2022-06-14	2022-06-16	2	엑스포 다리 분수 일정 문의 → 일정 관련 답변 전달
3	2022-09-19	2022-09-23	4	한빛탑 광장 버스킹 문의 → 관련 정보 전달
4	2022-11-18	2022-11-30	9	사업 제안 → 사업 관련 타당성 확인 후 답변 기재
5	2022-01-12	2022-01-13	1	야외스케이트장 매표소 추가설치 건의 → 매표기기 추가설치
6	2022-01-26	2022-01-27	1	야외스케이트장 안전요원 헬멧 미착용 → 안전요원 안전 장구 착용 관련 시정조치 완료
7	2022-03-15	2022-03-18	3	시민광장 내 횡불 저글링 연습 민원 → 위험성 행위 제지 및 관리 철저
8	2022-03-18	2022-03-18	1	야외 집단 마스크 미착용 운동 신고 → 실외체육시설 밀집제한 없음 및 계도 안내
9	2022-04-25	2022-04-27	3	전자기기 충전기 무료 이용 서비스 요청 → 고객센터 내 충전기 구매설치 운영 예정 안내
10	2022-06-08	2022-06-14	7	광장 무빙헬터 도장 탈락 신고 → 무빙헬터 도장작업 예정 안내
11	2022-09-19	2022-09-20	1	CCTV 열람청구 → 본인 CCTV 사고영상 영상 제공
12	2022-08-09	2022-08-11	2	엑스포다리 심야 버스킹 소음 → 심야 무단 버스킹 단속활동 강화 안내
13	2022-08-09	2022-08-11	2	엑스포다리 및 물빛광장 심야 소음 → 심야 무단 버스킹 단속활동 강화 안내
14	2022-08-09	2022-08-11	2	엑스포시민광장 대형전광판 심야가동 → 행사대비 대형전광판 심야 점검 및 테스트 지양 안내
15	2022-11-11	2022-11-15	4	둔산대공원 주차장 입출차 차단기 오동작 및 차량훼손 → CCTV 확인 및 보험사 처리를 통한 사고처리 진행 안내
16	2022-11-12	2022-11-15	3	둔산대공원 주차장 입출차 차단기 오동작 및 차량훼손 → CCTV 확인 및 보험사 처리를 통한 사고처리 진행 안내

- 관광P&A팀

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
1	2022-06-20	2022-06-24	4	주차비 정산 내용 →주차비 시스템 개선방안 제공
2	2022-06-20	2022-06-24	4	주차비 할인 내용 문의 →주차비 정산시스템 설명
3	2022-06-20	2022-06-24	4	한빛탑 음악 변경 문의 →담당자 연락처 및 내용 전달
4	2022-06-19	2022-06-24	5	주차비 정산 내용 →주차비 사후처리 및 시스템 개선방안 제공
5	2022-06-19	2022-06-24	5	주차장 병목현상 및 주차비 상승 →향후 개선방안 설명 및 주차비 상승 이유 설명
6	2022-06-18	2022-06-24	6	주차장 병목현상 →향후 개선방안 설명
7	2022-06-18	2022-06-24	6	주차비 관련 문의 →주차비 상승 이유 설명
8	2022-06-18	2022-06-24	6	주차비 관련 문의 →주차비 상승 이유 설명
9	2022-06-18	2022-06-23	5	주차장 병목현상 →향후 개선방안 설명
10	2022-06-12	2022-06-16	4	주차장 병목현상 →향후 개선방안 설명
11	2022-06-12	2022-06-17	5	주차비 관련 문의 →주차비 상승 이유 설명
12	2022-06-05	2022-06-09	4	주차장 병목현상 →향후 개선방안 설명
13	2022-06-04	2022-06-09	5	주차비 정산 내용 →주차비 향후 개선 방안 설명
14	2022-06-04	2022-06-09	5	주차비 정산 내용 →주차비 향후 개선 방안 설명

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
15	2022-05-29	2022-06-03	5	물빛광장 쓰레기 및 키보드 문의 →청결 관련 해결책 및 한계점 설명
16	2022-05-28	2022-05-30	2	주차장 병목현상 →주차비 향후 개선 방안 설명
17	2022-05-27	2022-05-27	0	한빛탑 애완동물 출입 →관람 측면 답변 제시
18	2022-05-25	2022-05-26	1	주차비 정산 내용 →향후 개선방안 설명
19	2022-04-18	2022-04-21	3	주차비 정산 내용 →주차비 향후 개선 방안 설명
20	2022-04-11	2022-04-12	1	주차비 정산 내용 →주차비 향후 개선 방안 설명
21	2022-03-22	2022-03-28	6	주차장 관리직 문의 →사후 조치 및 내용 전달
22	2022-01-08	2022-01-10	2	주차장 월 정기권 문의 →변경된 주차비 정산내용 설명
23	2022-02-21	2022-02-23	2	정기 주차권 문의 →주차 관련 답변 전달
24	2022-02-21	2022-02-23	2	주차비 정산 내용 →주차비 향후 개선 방안 설명
25	2022-03-18	2022-03-23	5	정기 주차권 문의 →주차 관련 답변 전달
26	2022-03-31	2022-04-01	1	정기 주차권 문의 →주차 관련 답변 전달
27	2022-04-11	2022-04-19	7	주차비 정산 내용 →주차비 향후 개선 방안 설명
28	2022-06-09	2022-06-10	1	정기 주차권 문의 →주차 관련 답변 전달
29	2022-06-12	2022-06-16	4	물빛광장 수질 문의 →수질 관련 수치 및 기준 설명

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
30	2022-06-12	2022-06-16	4	정기 주차권 문의
				주차권 관련 답변 전달
31	2022-06-15	2022-06-16	1	정기 주차권 문의
				주차권 관련 답변 전달
32	2022-06-16	2022-06-21	5	정기 주차권 문의
				월 주차권 관련 답변 전달
33	2022-06-21	2022-06-27	6	주차비 정산 내용
				주차비 정산 방법 설명
34	2022-06-24	2022-06-24	0	분실물 문의
				관할 부서 내선번호 전달
35	2022-07-05	2022-07-07	2	주차비 할인 내용 문의
				향후 주차비 관련 계획 전달
36	2022-07-11	2022-07-15	4	주차비 환불문의
				담당자 내선번호 확인 및 전달
37	2022-07-05	2022-07-07	2	주차 요금관련
				주차 관련 시스템 설명
38	2022-07-11	2022-07-15	4	주차비 환불 관련
				정보 전달 후 개별 회신
39	2022-07-13	2022-07-15	2	한빛탑 담당 관리직원 불친절
				상황 파악 및 담당자 번호 전달
40	2022-07-11	2022-07-15	4	음악분수 주차장 문제 제기
				주차 관련 향후 계획 전달
41	2022-07-08	2022-07-15	5	도룡동 엑스포공원 일대 불법주정차 문제 해결 요청
				주차 관련 향후 계획 전달
42	2022-07-26	2022-08-01	5	한빛탑 주차문제 해결 요청
				주차 관련 현황 전달
43	2022-07-27	2022-08-02	5	음악분수 문의
				음악분수 운영 시간 답변 기재
44	2022-07-31	2022-08-03	3	물놀이장 운영시간 문의
				음악분수 운영 시간 답변 기재

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
45	2022-08-07	2022-08-08	1	분실물 관련 문의
				분실물 문의처 전달
46	2022-08-07	2022-08-08	1	음악분수 운영시간 문의
				음악분수 운영시간 관련 정보 전달
47	2022-08-04	2022-08-08	4	시민광장 애견동반 입장 관련 제안
				정보 전달 후 개별 회신
48	2022-08-15	2022-08-18	3	주차문제
				주차 관련 향후 계획 기재
49	2022-08-20	2022-08-26	6	엑스포과학공원 통행에 관하여
				과학공원 운영 관련 답변 기재
50	2022-08-18	2022-08-26	7	분실물 관련 문의
				분실물 문의처 전달
51	2022-08-25	2022-08-29	4	음악분수 운영 관련 문의
				음악분수 운영 관련 답변 기재
52	2022-08-26	2022-08-29	3	시민광장 보행자통로 이용 관련 문의
				보행자 통로 관련 답변 기재
53	2022-09-11	2022-09-17	6	한빛탑 전망대 출입구 관련 문의
				한빛탑 운영 관련 답변 기재
54	2022-09-25	2022-09-28	3	미디어파사드 관련 문의
				미디어파사드 관련 답변 기재
55	2022-10-22	2022-10-28	6	과학공원 주차 출차 주차정산
				환불 조치
56	2022-10-16	2022-10-28	11	관련직원 서비스 마인드 제고 요청
				직원 CS 마인드 조치 의지 전달
57	2022-10-30	2022-11-03	4	엑스포 주차장 출차 시 주차정산 문의
				주차 관련 환불
58	2022-12-26	2022-12-28	2	엑스포기념관 2층 활용에 대한 의견
				기념관 운영 관련 답변 기재
59	2022-12-21	2022-12-29	7	주말 공사주차장 무료 개방 건의건
				주차 관련 답변 기재

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
60	2022-07-05	2022-07-05	1	음악분수 반려동물 출입제한 요청
				철저히 단속하겠다는 답변서 제출
61	2022-07-05	2022-07-07	2	주차요금관련
				개선방안을 마련 노력 답변
62	2022-07-08	2022-07-15	10	공원일대 불법주차 문제해결요청
				불법주차 문제 구청과 논의토록 하겠음
63	2022-07-10	2022-07-11	1	주차장 문제제기
				개선방안을 마련하고자 노력중임 답변
64	2022-07-11	2022-07-15	4	주차장 출차 및 주차비 관련 민원
				담당자에 의한 처리
65	2022-07-11	2022-07-13	2	주차 사전정산 시스템 설치요청
				사전정산시스템 추가 확보예정 답변
66	2022-07-13	2022-07-15	2	공원 직원 불친절
				직원 교육 철저
67	2022-07-26	2022-08-01	6	공원 주차문제개선요청
				향후 시스템 개선
68	2022-07-27	2022-08-02	5	8월15일 월요일 음악분수 운영 문의
				8월15일 월요일 음악분수 운영 답변
69	2022-07-30	2022-08-01	2	분실물 관련 문의
				공원 분실물 관리 연락처 안내
70	2022-07-31	2022-08-03	3	물빛광장 신발벗고 들어올수있도록 제한요청
				물빛광장 사고 예방을 위해 신발을 신을 것을 권고
71	2022-08-04	2022-08-08	4	대전 애견동반 관련 제안
				해당 담당자 확인 후 회신
72	2022-08-07	2022-08-08	1	음악분수 운영종료일 문의
				운영종료일 추후 공지예정 답변
73	2022-08-07	2022-08-08	1	분실물 관련 문의
				공원 분실물 관리 연락처 안내
74	2022-08-08	2022-08-08	1	음악분수 공연 음악 개선건의
				해당 음악 공연하지 않음

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
75	2022-08-15	2022-08-18	3	주차문제 관련 문의
				개선방안을 마련하고자 노력 중임 답변
76	2022-08-18	2022-08-26	8	분실물 관련 문의
				공원 분실물 관리 연락처 안내
77	2022-08-20	2022-08-26	6	엑스포과학공원 애견통행에 관하여
				공원내 반려동물 출입제한 사유 설명
78	2022-08-25	2022-08-29	4	음악분수 운영시간 문의
				음악분수 운영 종료 시 홈페이지 공지에정
79	2022-09-11	2022-09-17	6	한빛탑 전망대 출입구 관련 문의
				일 방향 출입 설명
80	2022-09-24	2022-09-28	4	음악분수 취소 관련 민원
				음악분수 취소 당일 결정에 따른 공지 지연 사과
81	2022-09-25	2022-09-28	3	미디어파사드 8시30분, 9시30분 내용 문의
				시간별 내용이 다르다는 답변
82	2022-09-28	2022-09-28	1	애완동물, 반려동물로 표기 정정요청
				신규 사인물 반려동물로 표기
83	2022-10-16	2022-10-28	10	직원의 서비스마인드 제고 필요성
				직원 교육 철저
84	2022-10-18	2022-10-21	3	과학공원 주차장 입구 보행통로 개선요청
				개선 계획 답변
85	2022-10-30	2022-11-03	4	주차장 출차시 주차정산 문의
				담당자에 의한 처리
86	2022-04-11	2022-04-14	3	주말 쓰레기방치 및 악취
				월요일 근무자를 배치하여 민원처리
87	2022-04-25	2022-04-26	1	전자기기 충전기와 무료전자기기 충전서비스
				고객센터 및 영업매장 충전기 등 비치
88	2022-05-27	2022-05-27	1	애완동물 출입 관련
				공원 내 반려견 출입금지에 관련하여 답변
89	2022-05-29	2022-06-03	4	공원 내 관람객 쓰레기 투기 관련
				공원 내 쓰레기처리 및 키포드진입에 대하여 답변

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
90	2022-05-30	2022-06-02	2	엑스포과학공원 내 반려동물 출입관련 민원 공원내 반려견 출입금지에 관련하여 답변
91	2022-03-07	2022-03-14	7	기반시설(보도블럭)침하 신고 현지실사결과 연약지반으로 이에 대한 하자보수 처리 완료
92	2022-06-24	2022-06-27	3	공사 부지 내 지하수 무단사용 농지소유자가 개인 양수기(물탱크)를 통해 사용(무단사용 아님)
93	2022-05-31	2022-06-05	5	엑스포과학공원 내 반려견 출입금지 강화요청 공원내 반려동물 출입단속 강화하겠다는 답변서 제출
94	2022-06-27	2022-07-05	8	엑스포과학공원 내 반려견 출입통제 요청 공원내 반려동물 출입을 철저히 통제하겠다는 답변서 제출
95	2022-02-22	2022-02-24	3	주차정산시스템 개선 요청 정산시스템 저공해 차량 할인을 적용
96	2022-04-15	2022-04-21	6	엑스포과학공원 주차정산 관련 관계기관과 협의하여 출차 시 차량번호 자동인식으로 즉시 주차 감면토록 하는 시스템 도입 추진
97	2022-04-15	2022-04-21	6	주차정산시스템 개선 요청 주차무인시스템(아이파킹시스템)의 문제점 지속적 보완
98	2022-06-07	2022-06-10	3	엑스포과학공원 주차정산 관련 주차무인시스템 문제점을 지속적으로 보완
99	2022-06-10	2022-06-13	3	주차정산시스템 개선 요청 주차무인시스템 문제점을 지속적으로 보완
100	2022-06-17	2022-06-20	4	주차정산시스템 개선 요청 주차무인시스템 문제점을 지속적으로 보완
101	2022-06-20	2022-06-20	1	주차정산시스템 개선 요청 주차무인시스템 문제점을 지속적으로 보완
102	2022-06-20	2022-06-21	1	주차정산시스템 개선 요청 주차무인시스템 문제점을 지속적으로 보완
103	2022-06-20	2022-06-21	1	주차정산시스템 개선 요청 주차무인시스템 문제점을 지속적으로 보완
104	2022-06-21	2022-06-21	1	주차정산시스템 개선 요청 주차무인시스템 문제점을 지속적으로 보완

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
105	2022-06-21	2022-06-24	3	주차요금 인하 요청
				공사 규정에 의한 요금인상
106	2022-06-21	2022-06-23	2	주차정산시스템 개선 요청
				주차무인시스템 문제점 지속적 보완
107	2022-06-21	2022-06-23	2	주차요금 할인 요청
				주차요금 할인 적용 대상 답변 완료
108	2022-06-04	2022-06-09	5	과학공원 주차장 결제시스템
				효율적인 처리를 위해 도입한 시스템이 부족한 점이 발생됨에 빠른 시일 내 안정적 결제시스템 제공 노력 답변
109	2022-06-05	2022-06-09	4	엑스포과학공원 주차시스템 개선 관련
				시스템 개선을 위해 관계자와 지속적 소통 중
110	2022-06-12	2022-06-17	5	주차비 인상 관련
				담당자 연락처 안내 후 상담하도록 하였음
111	2022-06-12	2022-06-16	4	주차시스템 관련
				출차 관련 사전정산기 설치 준비 중 운영요원도 모집 중 알림
112	2022-06-18	2022-06-23	5	출차시 지연
				코로나이후 급격히 늘어난 차량과 이를 해소하기 위해 무인주차 시스템 수탁업체와 협의중에 있고 중복결제된 부분은 수탁기관과 협의 후 취소토록 조치 답변
113	2022-06-18	2022-06-24	6	출차정산 및 지연 관련
				출차 시 동시간대 몰림현상을 해소하기위해 모바일 사전정산시스템과 별도로 행안부 즉시감면서버도 설치하고자 계약절차를 진행 중, 빠른 시일 내 불편을 해소토록 한다는 답변 완료
114	2022-06-18	2022-06-24	6	엑스포공원 주차요금 관련
				출차 시 동시간대 몰림현상을 해소하기위해 모바일 사전정산시스템과 별도로 행안부 즉시감면서버도 설치하고자 계약절차를 진행 중, 빠른 시일 내 불편을 해소토록 한다는 답변 완료
115	2022-06-18	2022-06-24	6	주차장 출차시 지연관련
				출차 지연 해소를 위해 관리인력을 배치하였고 모바일 사전정산기 설치와 이후 행안부 즉시감면 서버와 사전무인 정산기를 설치하고자 계약절차 진행중에 있음을 고지, 담당자 연락처 안내

구분	접수일	완료일	소요일수	민원내용 / 답변
116	2022-06-19	2022-06-24	5	주차장 시스템관련 및 불법주차
				주차장 관리의 효율적 운영 방안 안내 및 불법주차 등은 유성구청 관계기관과 협조하여 처리한다 답변함
117	2022-06-19	2022-06-24	5	한빛담 주차비 관련문의
				시스템오류로 추가결제 부분은 수탁기관과 협의 하여 결제 취소토록 조치, 또한 행안부 즉시감면서버와 사전정산기도 설치 계획에 있음을 고지하고 설치기간이 소요 될것으로 예상된다 답변함
118	2022-06-20	2022-06-24	4	경차 주차요금 할인관련
				행안부 즉시감면 서버 설치가 지연됨에 콜센터를 통한 할인적용을 하고 있는바 동시간대에 출차 차량이 몰림 현상이 있어 이를 해결하고자 시스템 설치를 서두르고 있음을 알리고, 담당자 번호 안내
119	2022-06-20	2022-06-24	4	주차비정산 관련
				장시간 주차이용 억제와 과학공원 주차장의 효율적인 운영방침 안내 및 행안부 즉시 감면서버 시스템 도입 설치 계획 중 안내, 추가설명이 필요할 시 담당자 번호 안내

IV

평가 및 환류

- 작년보다 증가한 VOC 건수에 따라 사전 예방 가능한 VOC는 선제적 교정 실시가 필요하며 보다 체계적인 정보를 제공하여 고객 의견 수렴
- 전년도 꿈돌이IP 이용 문의 및 민원들이 많았으나 공사 홈페이지를 활용하여 선제적 관련 정보를 제공하였고, 관련 고객 VOC 상당수 감소
- 전년도부터 제기되었던 둔산대공원 주차장 이용 불편이 개선되지 않아, 금년도 주차장 이용 관련 민원이 폭발적으로 증가하였으므로 23년도 최우선 조치사항으로 여겨짐
 - * 전년대비 주차관련 민원 증가율 시설민원 51%↑, 행사민원 450%↑, 정보문의 840%↑
- 최근 3년간 발생하지 않았던 8일 이상 VOC 소요 처리 건수가 3건 발생(공사 홈페이지 부서별 VOC 접수 시 즉시 처리 독려 및 부득이한 경우 처리기한 연장필요)
 - ※ 공사 민원사무처리내규 참고
 - 제14조 처리부서의 담당직원은 소관 민원사무를 신속 정확하게 처리하고 7일 이내에 처리하여야 한다.
 - 제15조 부득이한 사유로 기간 내 처리가 곤란할 경우 탐장의 결재를 받아 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다.
 - 엑스포과학공원 주차장 관련 민원 급증: 주차비용 이중결제, 불법주차, 피크타임시 병목현상으로 인해 교통혼잡 등 (관광P&A팀)
 - 미디어파사드 및 음악분수 상영시간 다수 문의
 - 상영주제 및 시간표 등을 다양한 채널을 통해 선제적 홍보 요청
 - 사이언스페스티벌 운영 관련 민원 (관광컨버전스팀)
 - 열기구 등 체험행사 정보 사전공지 필요
 - 드론쇼 등 행사운영에 따른 안전요원 배치 필요
 - 성심당 이용객들로 인해 DCC 주변 혼잡 및 불법 주차 민원 (운영지원팀)
 - 혼잡에 따른 방문객들의 시설 이용 불편 방지를 위한 대책 필요
 - 꿈돌이 굿즈 등 라이선스 활용 관련 문의 및 요청 (관광마케팅팀)
 - 공사홈페이지 외 IP활용 신청방법을 위한 선제적 접근 방법 모색 필요
 - 대청호 오백리길 시설물 및 쓰레기 수거 민원 (관광사업팀)
 - 관광객들의 시설 이용 불편 방지를 위해 상시 주의 필요

- 시민광장 이용 관련 민원 다수 제기(시민광장팀)
 - 심야시간대 이용객들로 인한 소음 문제 및 안전사고 우려 민원
 - 주차장 차단기 오동작으로 인한 불편사항 접수
 - 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