

- 고객 만족을 위한 -

# 2024년 VOC(민원) 점검 및 분석 결과보고

2024년도 접수민원 처리 관련하여 점검 및 분석을 실시하고, 분석 결과를 토대로 차년도 민원대응 과제에 반영하고자 함.

## 1 전략체계

구분	내용			
핵심가치	혁신	효율	만족	성장
전략목표	혁신성과 창출	안정적 운영체계 구축	고객이 만족하는 운영	미래지향적 가치 창출
전략과제	경영수지 개선 (비용 효율화, 수입 확대)	사업운영체계 구축 안전·쾌적한 시설관리	● 신속한 민원해결	환경과 함께하는 지속 성장
	디지털 행정체계 구축	미래 인력 채용과 양성	● 니즈 파악 맞춤형 서비스 제공	지역사회 기여 확대
	첨단 기술 및 시스템 도입	지역사회 신뢰· 협력관계 구축	● 내외부 고객 소통 강화	투명·윤리경영 강화

## 2 추진근거

- 경영개발팀-1534(2024.05.20)호 「2024년 고객만족경영 추진 계획」

## 3 추진개요

- VOC 수집기간: 2024. 1. 1. ~ 12. 31.
- VOC 분석방법
  - 분석대상: 2024년 접수된 VOC 전체
  - 분석방법: 표본 전수에 대한 통계 처리
- VOC 수집 채널 종류

구분	접수채널	접수처	내용
온라인	구청장에게 바란다	노원구청 홈페이지	구청장과의 소통창구
	이사장에게 바란다	공단 홈페이지	이사장과의 소통창구
	홈페이지 민원상담	공단 홈페이지	상담, 문의 등
	120 응답소	서울시 상담전화 120	24시간 상시 민원접수 창구

## 4 분석결과

### □ VOC 분류

분류	구분	내용
VOC	수집 채널에 따른 분석	고객이 선호하는 접수 채널을 분석하고 활성화
	VOC 유형별 분석	단순문의, 이용불편, 불친절 등 각 유형의 차지비율 분석
	부서별 분석	부서별 발생 추이를 분석하여 개선사항 도출
	처리기간 준수율 분석	처리기간 준수를 통한 민원답변 신속성 확보

### □ VOC 수집 채널에 따른 분석

접수 채널	2024년		2023년		전년대비 증감	
	건 수	비율(%)	건 수	비율(%)	건 수	증감률(%)
구청장에게 바란다	9	1.7	19	4.9	-10	-52
이사장에게 바란다	48	9	36	9.2	12	33.3
홈페이지 민원상담	333	62.5	186	47.6	147	79
120 응답소	143	26.8	150	38.3	-7	-4.7
합 계	533	100	391	100	142	36.3

#### 종합 분석

##### ○ 총 평

- 2024년 VOC 접수 건수는 총 533건으로 전년대비 142건(36.3%) 증가
- 접수채널 중 구청장에게 바란다, 120 응답소에서는 VOC가 줄어들었으나, 이사장에게 바란다 및 홈페이지 민원상담 채널에 각각 전년대비 12건(33.3%), 147건(79%) 증가
- 전년대비 142건(55.6%) VOC 증가의 사유는 상계구민체육센터가 본격적으로 운영됨에 따라 단순문의, 이용불편 사항 등 많은 민원이 발생함.(상계구민체육센터 VOC 발생 - 2023년: 9건 / 2024년: 108건)

### □ VOC 유형별 분석

#### ○ VOC 유형

분류	유형	내용
VOC	단순문의	이용수칙, 프로그램 문의, 예약 등 전반적인 사항 문의
	제안	현재 문제상황 개선을 위한 건의/제안
	불친절	직원 응대 불만족 사항
	칭찬	친절하고 배려깊은 직원 칭찬
	이용불편	시설 이용, 시스템 등에 대한 불편, 불만사항
	부정주차 단속요청	거주자우선주차장에 부정주차된 차량 단속 요청
	시설환경	이용시설 보수요청, 환경정비 요청
	제보	공단 시설 이용수칙 위반 사항 신고 및 제보
	기타	공단 관리 소관이 아닌 시설 등에 대한 민원

## ○ VOC 유형별 현황

유형	2024년		2023년		전년대비 증감	
	건 수	비율(%)	건 수	비율(%)	건 수	증감률(%)
단순문의	101	18.9	101	25.9	0	0
제안	66	12.3	47	12.1	19	40.4
불친절	15	2.8	7	1.8	8	114.3
칭찬	2	0.4	1	0.3	1	100
이용불편	179	33.6	85	21.7	94	110.6
부정주차 단속요청	84	15.8	81	20.7	3	3.7
시설환경	43	8.1	28	7.3	15	53.6
제보	18	3.4	-	-	18	-
기타	25	4.7	40	10.2	-15	-37.5
합 계	533	100	391	100	142	36.3

### 종합 분석

#### ○ 단순문의

- 2024년 VOC 단순문의 건수는 101건으로 전년과 동일함.
- 사업장별 단순문의 비교

사업장명	2024년	2023년	증 감	사업장명	2024년	2023년	증 감
거주자우선주차장	4	3	1	노원구민의 전당	1	1	0
공영주차장	7	12	-5	야외체육시설	8	14	-6
월계구민체육센터	13	24	-11	(축구, 테니스 등)			
상계구민체육센터	55	9	46	초안산캠핑장	0	7	-7
중계구민체육센터	12	12	0	공단본부	1	6	-5

- ⇒상계구민체육센터의 본격적인 운영에 따라 단순문의(수강신청, 이용방법, 할인적용, 주차 등) 증가함.
- ⇒상계구민체육센터 주요 민원사항(프로그램 일정, 할인적용 및 방법, 환불 방법 및 근거규정)

#### ○ 제안

- 2024년 VOC 제안 건수는 66건으로 전년대비 19건 증가
- 사업장별 제안 비교

사업장명	2024년	2023년	증 감	사업장명	2024년	2023년	증 감
거주자우선주차장	1	0	1	노원구민의 전당	4	2	2
공영주차장	1	2	-1	야외체육시설	16	10	6
월계구민체육센터	19	17	2	(축구, 테니스 등)			
상계구민체육센터	17	1	16	초안산캠핑장	0	4	-4
중계구민체육센터	7	10	-3	공단본부	1	0	1

- ⇒상계구민체육센터 주요 민원사항(수영 및 체육 프로그램 추가 개설 요청)
- ⇒야외체육시설 주요 민원사항(명절기간 시설개방, 시설운영시간 연장, 불암산배드민턴 청소년 레슨 증설)
- ⇒월계구민체육센터 주요 민원사항(레슨 소규모반 및 특성화반 할인적용 요청, 하절기 3층 체육관 더위 해결, 다동이 할인 확대)

#### ○ 불친절

- 2024년 VOC 불친절 건수는 15건으로 전년대비 8건 증가
- 사업장별 불친절 비교

사업장명	2024년	2023년	증 감	사업장명	2024년	2023년	증 감
거주자우선주차장	1	0	1	노원구민의 전당	0	0	0
공영주차장	5	3	2	야외체육시설	1	2	-1
월계구민체육센터	7	0	7	(축구, 테니스 등)			
상계구민체육센터	0	0	0	초안산캠핑장	1	1	0
중계구민체육센터	0	1	-1	공단본부	0	0	0

- ⇒공영주차장 직원 민원 증가, 월계구민체육센터 주요 불친절 민원발생(안내데스크 직원)

## 종합 분석

### ○ 칭찬

- 2024년 VOC 칭찬 건수는 2건으로 전년대비 1건 증가
- 사업장별 칭찬 비교

사업장명	2024년	2023년	증 감	사업장명	2024년	2023년	증 감
거주자우선주차장	0	0	0	노원구민의 전당	0	0	0
공영주차장	0	0	0	야외체육시설	1	0	1
월계구민체육센터	1	1	0	(축구, 테니스 등)			
상계구민체육센터	0	0	0	초안산캠핑장	0	0	0
중계구민체육센터	0	0	0	공단본부	0	0	0

⇒월계구민체육센터(아쿠아로빅 누들봉 신속교체로 인한 고객 칭찬)

⇒수락산스포츠타운(수락산스포츠타운 주말 근무자(친절) 칭찬)

### ○ 이용불편

- 2024년 VOC 이용불편 건수는 179건으로 전년대비 94건 증가
- 사업장별 이용불편 비교

사업장명	2024년	2023년	증 감	사업장명	2024년	2023년	증 감
거주자우선주차장	7	2	5	노원구민의 전당	3	0	3
공영주차장	22	14	8	야외체육시설	38	43	-5
월계구민체육센터	41	17	24	(축구, 테니스 등)			
상계구민체육센터	47	0	47	초안산캠핑장	5	4	1
중계구민체육센터	4	4	0	공단본부	12	0	12

⇒월계구민체육센터(어린이 보호자 탈의실 출입허용 요청, 샤워실 이용불편(과다인원), 기존회원 우선 등록제 폐지)

⇒상계구민체육센터 오픈 초기 수강 접수 및 결제 프로그램 오류 민원 발생

⇒야외체육시설(당고개배드민턴장 및 테니스장 동호회(클럽) 독점(과다)이용 제한, 야외체육시설 주변 흡연 단속 요청)

⇒공단본부(공단 홈페이지 로그인 오류)

### ○ 부정주차 단속요청

- 2024년 VOC 부정주차 단속요청은 84건으로 전년대비 3건 증가
- 부정주차 단속요청 비교

사업장명	2024년	2023년	증 감
부정주차 단속	84	81	3

### ○ 시설환경

- 2024년 VOC 시설환경 건수는 43건으로 전년대비 15건 증가
- 사업장별 이용불편 비교(전반적인 물품 교체 요청)

사업장명	2024년	2023년	증 감	사업장명	2024년	2023년	증 감
거주자우선주차장	1	2	-1	노원구민의 전당	2	3	-1
공영주차장	7	7	0	야외체육시설	16	12	4
월계구민체육센터	8	1	7	(축구, 테니스 등)			
상계구민체육센터	5	0	5	초안산캠핑장	3	3	0
중계구민체육센터	1	0	1	공단본부	0	0	0

⇒월계구민체육센터(방역요청, 농구골대 그물 교체) / 야외체육시설(축구장·테니스장·풋살장 바닥류 교체)

### ○ 제보

- 2024년 VOC 분석에서 신규 유형 추가
- 주요사항

사업장명	2024년	주요내용
야외체육시설	18건	야외체육시설(풋살장, 테니스장) 동호회 비용 무단 징수(게스트 모집 비용청구 등) 신고

□ 부서별 처리기한 준수율 분석

○ 2024년 VOC 처리기한 현황

연도	당일		1일		2일		3일	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
2023년	153	39.1	57	14.6	39	10.0	33	8.4
	4일		5일		6일 이상(지연처리)			
	건수	비율	건수	비율	건수	비율		
	48	12.3	40	10.2	21	5.4		
2024년	당일		1일		2일		3일	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
	210	39.4	80	15	46	8.6	52	9.8
	4일		5일		6일 이상(지연처리)			
건수	비율	건수	비율	건수	비율			
47	8.8	63	11.8	35	6.6			

○ 부서별 VOC 처리기한 현황

부서	당일		1일		2일		3일		4일		5일		6일 이상(지연처리)	
	건수	비율	건수	비율										
상계·중계팀 148건	59	39.9	34	23	11	7.4	14	9.5	9	6.1	15	10.1	6	4.1
월계센터팀 88건	19	21.6	17	19.3	8	9.1	12	13.6	12	13.6	12	13.6	8	9.1
야외체육팀 98건	23	23.5	8	8.2	10	10.2	11	11.2	14	14.3	20	20.4	12	12.2
공공사업팀 18건	4	22.2	2	11.1	5	27.8	3	16.7	3	16.7	1	5.6	-	-
주차사업팀 140건	85	60.8	15	10.7	9	6.4	10	7.2	5	3.6	9	6.4	7	5
경영개발팀 36건	20	55.6	2	5.6	2	5.6	2	5.6	3	8.3	6	16.7	1	2.8
총무 4건	-	-	2	50	1	25	-	-	1	25	-	-	-	-

종합분석

○ VOC 처리기한(공단 민원사무처리규정)

- 민원처리기한: 5일(공휴일 제외)

○ 2024년 VOC 처리기한 준수 통계

- 5일 이내 민원 처리비율 93.4%로 전년대비 1.2% 감소, 특히 지연처리 비율이 전년대비 1.2% 증가

○ 부서별 VOC 처리기한 준수 통계

- 야외체육팀, 월계구민체육센터팀이 민원 지연처리 비중이 높고, 주차사업팀 및 상계체육센터팀 당일 민원처리 비중이 높음

## 5

## VOC(민원)분석 환류

### □ 부서별(팀별) 주요 민원 사항

부서(팀명)	내 용
상계구민체육센터팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램 일정 공지 요청 / 할인적용 및 방법 안내 / 환불근거 안내</li> <li>• 수영 및 체육 프로그램 추가 개설 요청 / 수영장 수온 유지관리</li> <li>• 수강 접수 및 결제 프로그램 오류(오픈 초기)</li> </ul>
월계구민체육센터팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 레슨 소규모반 및 특성화반 할인적용 / 다둥이 할인 확대</li> <li>• 하절기 3층 체육관 더위 해소 요청 / 샤워실 이용불편(과다인원)</li> <li>• 어린이 보호자 탈의실 출입 허용 / 기존회원 우선 등록제 폐지 요청</li> <li>• 시설 방역 요청 / 농구골대 그물 교체</li> </ul>
야외체육팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 명절기간 시설개방 / 시설운영시간 연장</li> <li>• 불암산배드민턴장 청소년 레슨 증설</li> <li>• 배드민턴 및 테니스 동호회(클럽) 독점(과다)이용 제한</li> <li>• 야외체육시설 주변 흡연 단속 요청</li> <li>• 축구장, 테니스장, 풋살장 등 시설 인조잔디(바닥) 교체</li> <li>• 야외체육시설(테니스장, 풋살장) 동호회 게스트 모집 비용청구 신고</li> </ul>
공공사업팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초안산캠핑장 고객관리 요청(타 고객 고성방가 등 이용수칙 준수 유도)</li> </ul>
주차사업팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주차장 주변 식재 나무 전지작업 / 주차장 바닥보수 및 주변 환경정비</li> </ul>
경영개발팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공단 홈페이지 로그인 오류</li> </ul>
공통사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 불친절 민원</li> </ul>

※ 위 주요 민원은 2회 이상 또는 2명 이상 민원발생 건 중 주요사항

### □ 주요 민원 관리 프로세스

#### ○ 주요민원 선제적 처리 완료

- (직원 불친절) 공단 전 직원 CS교육, 안내데스크 직원 CS 역량교육(소그룹)
- (시설환경) 체육센터 방역, 시설보수, 주차장 주변 전지작업 등 실시
- (수강접수, 홈페이지) 수강접수 및 결제, 홈페이지 로그인 등 즉각 처리 실시

#### ○ 주요민원 사후처리

- 2025년 동일 민원 발생 대비하여 사전 대책 마련을 위해 2024년 주요민원 공유(전 팀)
- 해당팀은 사전 대책 마련 실시(반영이 불가능한 민원일 경우, 반영불가 사유 및 근거 등을 미리 준비하여 답변 또는 공지하여 선제적 대응 실시)

#### ○ 민원 처리기한 준수

- 2025년 분기별 민원처리 점검 실시 예정(지연처리 적발 예정)
- 2025년 공단 CS 담당자 회의 실시 예정(관련 사항 공지)

## 6

### 향후계획

#### 2025년 분기별 민원처리 실태점검 실시

- 점검 반: 공단 CS 총괄 담당(경영개발팀)
- 점검사항: 민원 지연처리, 주요 민원 발생 건, 실질적 민원 해결 노력

#### 공단 CS 담당자 회의(분기별 개최)

- 참석대상: 각 팀 CS 담당자
- 회의내용
  - 분기별 민원처리 실태점검 결과 공유
  - 주요민원 관련 의견 공유 및 개선의견 도출
  - 고객만족도 조사 관련 의견 공유
- 행정사항
  - 주요민원 관련 개선의견 전파(해당 사업장 및 담당자)

## 7

### 행정사항

- 2024년 VOC(민원) 점검 결과 공유(공단 전팀)
- 2025년 지속적인 민원관리 및 선제적 조치 이행

붙임 VOC 통합 DB(2024년) 1부. 끝.