

문서번호	총무팀-269
보존기간	년
결재일자	2016.01.27
공개여부	공개

★담당자	팀장	경영본부장	사장
			01/27
전수정	나선중	서강석	박현출
협 조			
감 사			

2015년 민원 종합분석 결과 보고

2016. 1



서울특별시농수산물식품공사

총무팀

2015년 민원 종합분석 결과 보고(요약)

□ 일반민원 및 VOC 접수 현황

연 도	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
합 계	501	391	341	372	402
일반민원	33	21	83	34	32
VOC	468	370	258	340	370

- 가락몰 이전 관련 직관상인 민원, 강서시장 인근 주민의 소음 및 방음벽 설치 관련 고충민원 등 다양한 주체의 적극적인 민원 제기 및 VOC 수집 채널 다양화(서울시 응답소, CEO와의 대화)로 전년 대비 민원건수 30건 증가

□ 민원 내용 종합

- 가락몰 이전 상인들의 다양한 채널을 통한 민원 접수 급증
 - 이전 관련 각종 건의, 요구사항 증가로 이에 대한 특별 관리 필요
- 안전한 시장, 깨끗한 시장에 대한 소비자 요구 사항 증가
 - 시설물 안전관리 철저 요구, 전동차 난폭 운전 불만 등
 - 시장 내 흡연 단속 요구, 메르스 사태 시 시장 방역 건의 증가 등
- 도매시장 인근 지역주민들의 불만 지속으로 해소대책 필요
 - 강서시장 소음 민원 및 방음벽 설치로 인한 조망권 침해 민원 지속 제기
 - 가락시장 인근아파트 민원 지속 제기(사생활 침해, 교통단속 요구, 악취 등)
- 소비자 분쟁 시 유통인 및 공사 직원 후속조치 미흡으로 민원 발생
 - 리콜 등 소비자 분쟁 발생 시 유통인 응대 요령 등 CS교육 강화
 - 임대 식당의 가격정찰제 미시행 및 불친절으로 인한 민원 발생
- 공정한 거래질서 유지를 위한 시장 내외 이용자들의 요구 증가
 - 공정·투명한 경매, 중도매인 점포 전대, 불법 영업 금지 요구 등
 - 각종 거래제도 정보를 사전에 공개하여 불필요한 민원 방지
- 유통정보 서비스에 대한 접근성 및 유용성 강화 필요
 - 출하자, 구매자 등 이용주체에 맞는 맞춤형 유통정보 서비스 제공 필요
 - 홈페이지 및 스마트폰 어플에서 다양한 유통정보 검색 기능 제공 요구

2015년 민원 종합분석 결과 보고

분석목적

2015년도 일반민원 및 고객의 소리를 통해 접수 처리된 민원을 분석하여 고객 불편 요소 해소 및 서비스 개선을 위한 자료로 활용

I 민원 개요

- 분석 대상 : 일반 민원, 고객의 소리(VOC) 의견
- 대상 기간 : 2015. 1. 1 ~ 12. 31
- 일반민원 및 VOC 접수 현황

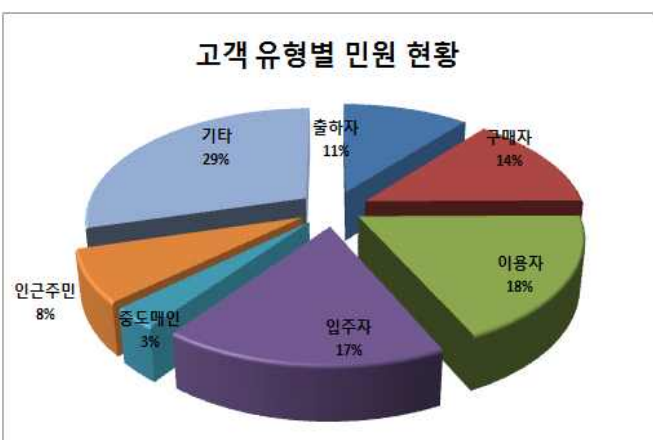
연 도	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
합 계	501	391	341	372	402
일반민원	33	21	83	34	32
VOC	468	370	258	340	370

- 가락물 이전 관련 직관상인 민원, 강서시장 인근 주민의 소음 및 방음벽 설치 관련 고충민원 등 다양한 주체의 적극적인 민원 제기 및 VOC 수집 채널 다양화(서울시 응답소, CEO와의 대화)로 전년 대비 민원건수 30건 증가

일반민원 및 고객의 소리(VOC) 처리 현황

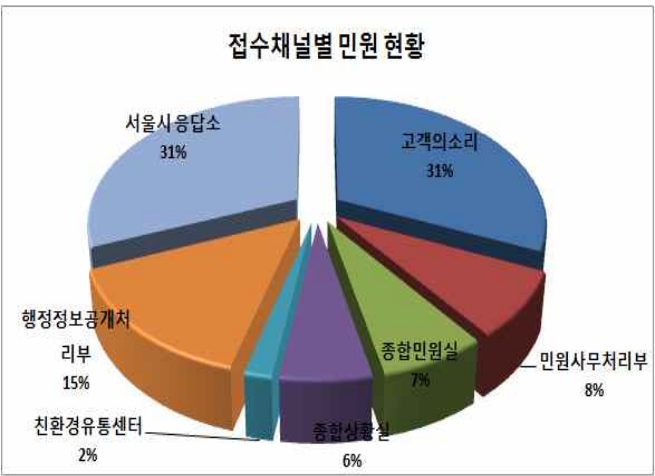
- 고객유형별 민원 현황

구분	합계
출하자	44건
구매자	56건
이용자	73건
입주자	69건
중도매인	12건
인근주민	30건
기타	118건



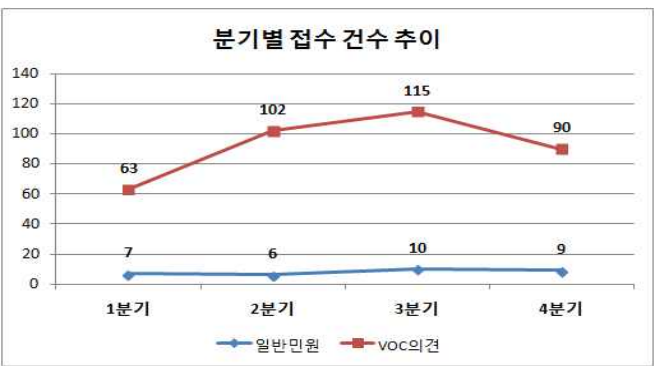
○ 접수채널별 민원 현황

채널명	합계
고객의소리	124건
민원사무처리부	32건
종합민원실	27건
종합상황실	23건
친환경유통센터	7건
행정정보공개처리부	58건
서울시 응답소	122건
CEO와의 대화	9건



○ 분기별 접수건수 추이

구 분	합계	일반민원	VOC의견
합계	402	32	370
1분기	70	7	63
2분기	108	6	102
3분기	125	10	115
4분기	99	9	90



○ 2015년 민원신호등 현황

민원신호등

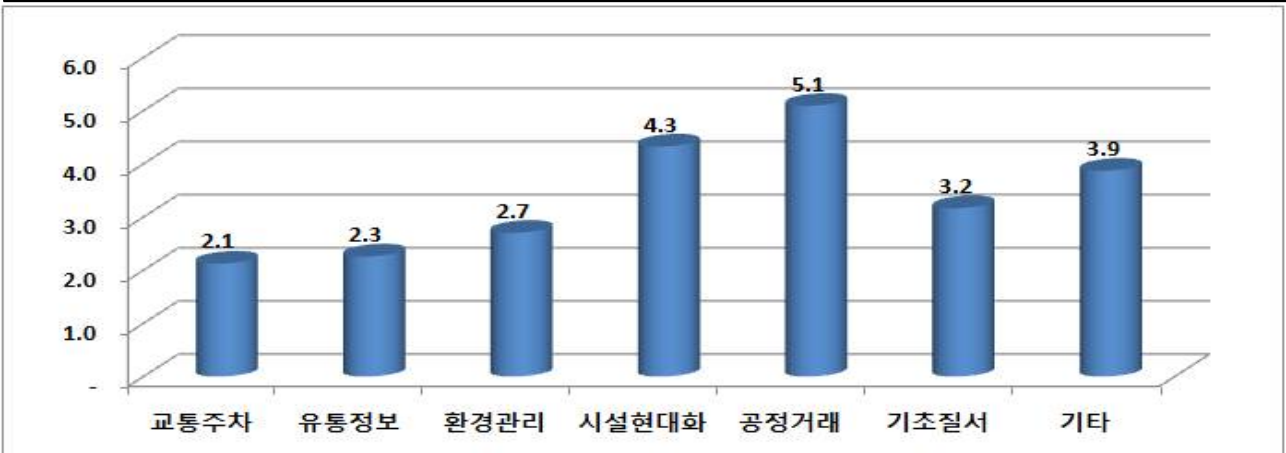
등록일 2015년 01월 01일 ~ 2015년 12월 31일 검색

기획조정실	경영본부	유통본부	관리본부
기획팀 (●)	총무팀(1) (●)	물류개선팀(2) (●)	임대팀(1) (●)
경영혁신팀 (●)	재무팀 (●)	수산팀 (●)	영업관리팀 (●)
홍보팀 (●)	전산정보팀 (●)	농산팀 (●)	환경교통팀(1) (●)
		양곡사업소 (●)	시설팀 (●)
현대화사업본부	강서지사	친환경유통센터	사업본부
건설계획팀 (●)	업무지원팀 (●)	센터운영팀 (●)	신사업팀 (●)
건축설계팀 (●)	유통관리팀 (●)	구매관리팀 (●)	품질관리팀 (●)
설비설계팀 (●)	시설관리팀 (●)	고객관리팀(1) (●)	유통연구소 (●)
건설공사팀 (●)			
설비공사팀 (●)			
			비상임감사
			감사실 (●)

- 민원 처리기한(5일)이 초과된 민원이 총 6건임. 1건은 기간 내 답변하였으나, 시스템에 답변등록이 지연된 건이고, 5건은 고객의 소리 및 친환경유통센터 홈페이지를 통해 접수된 건이나 처리가 일부 지연됨

○ 민원처리 소요기간

구분	전체	교통주차	유통정보	환경관리	시설현대화	공정거래	기초질서	기타
처리건수	402건	57건	53건	34건	55건	29건	59건	115건
총소요시간	32,407	2,906	2,873	2,207	5,712	3,544	4,484	10,680
소요시간(평균)	81	51	54	65	104	122	76	93
소요일수(평균)	3.4	2.1	2.3	2.7	4.3	5.1	3.2	3.9



- 평균 민원처리 소요기간이 3.4일로 전년(3.1일)에 비해 다소 늘어남. 공정거래 분야 민원의 경우 최초 민원 제기일에서 최종 답변일까지 소요기간이 5.1일로 다른 분야에 비해 길게 나타남

○ 분야별 민원 증감 현황

구분	일반 민원			VOC		
	2015년	2014년	증감	2015년	2014년	증감
교통주차	1	5	△4	56	62	△6
유통정보	0	0	0	53	71	△18
환경관리	0	1	△1	34	38	△4
시설현대화	14	7	7	41	12	29
공정거래	8	6	2	21	31	△10
기초질서	2	1	1	57	54	3
기타	7	4	3	108	80	28
총계	32	24	8	370	348	22

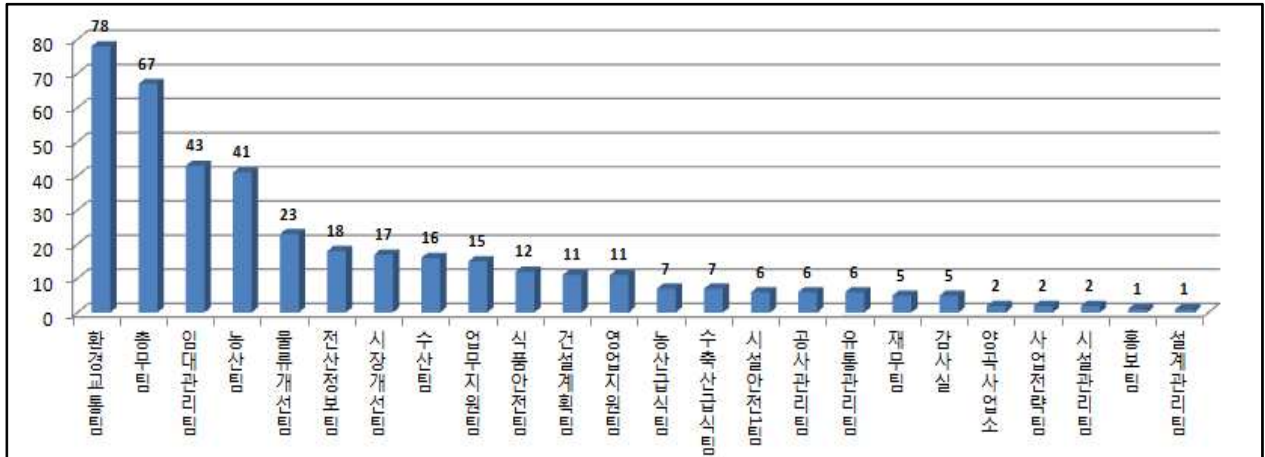
- 민원채널 추가 및 활성화(CEO와의 대화, 서울시 응답소 활성화)로 고객의 소리 민원건수가 증가함. 1단계 이전 관련 시설현대화 민원이 전년에 비해 36건 증가하고, 유통정보 관련 문의는 다소 감소함

II

민원 세부 분석

1 일반민원 및 VOC(고객의 소리)

□ 처리 부서별 민원 처리 현황



○ 환경교통팀(78건)

- 점포 앞 주차 자리 맡기 시정 등 주차구역 적극 관리 요구, 시장 내 흡연 단속 요구, 주차료 카드결제 건의, 구매자 주차요금 징수 관련 불만 주차료 카드 결제 요구 등

○ 총무팀(67건)

- 각종 정보공개 청구, 채용 시험 관련 문의, 어린이집 이용 문의 등

○ 임대관리팀(43건)

- 청과직관 가락물 이전 반대 진정서 제출, 식품상가 이전 관련 민원, 임대 식당 불친절 관련 민원

○ 농산팀(41건)

- 농산물 리콜, 대금 미정산 관련 민원, 경매가격 불만, 물건 구입 문의 등

○ 물류개선팀(23건)

- 각종 유통정보 문의(경매가격, 반입물량, 거래단위 등), 하역공간 부족 등

○ 시장개선팀(17건)

- 노점상 단속 요구, 경매장 내 기초질서 단속 요구, 전동차 관리 등

○ 수산팀(16건)

- 수산물 리콜 요구, 상인 불친절 시정 요구신규 중도매인 모집 문의등

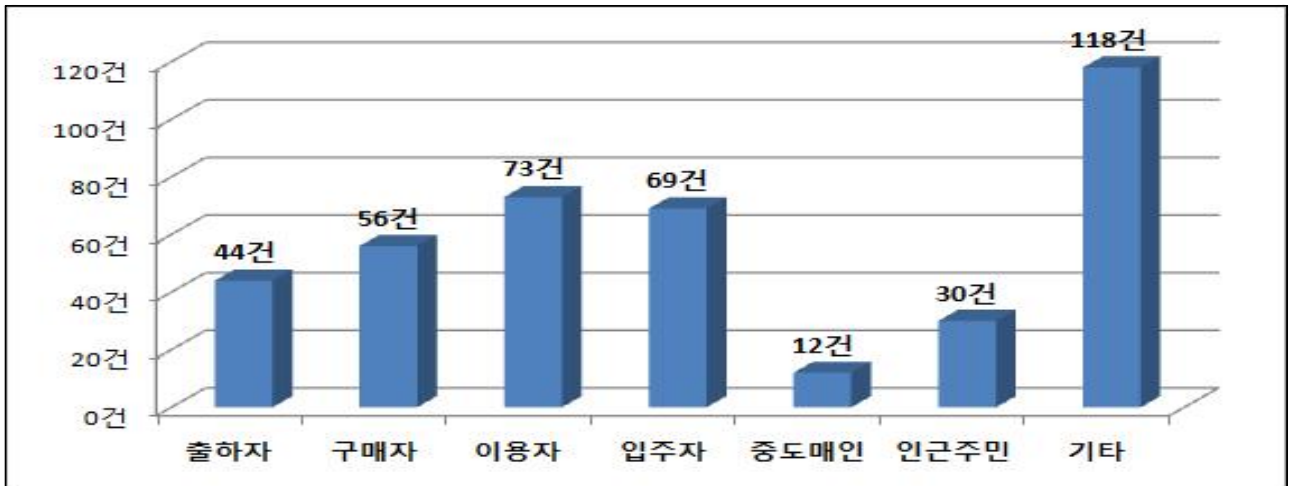
○ 업무지원팀(15건)

- 마곡지구 입주주민 소음 관련 고충, 강서시장 지하주차장 적치물 문제 등

○ 기타 부서

- 잔류농약 속성검사 관련 문의(식품안전팀), 친환경유통센터 납품문의(농산급식팀, 수축산급식팀), 금호아파트 사생활 침해 불만(건설계획팀), 시장 내 시설물 유지보수 요구(시설안전1팀) 등

□ 민원 제기자별 처리 현황



○ 이용자(73건)

- 홈페이지 및 스마트폰 어플 유통정보 이용 문의, 교통소통 관련 민원, 시장 내 흡연 단속 요구, 전동차 관련 불편 민원 등

○ 입주자(69건)

- 가락물 이전 관련 직관상인 진정 민원, 반입장 통행로 확보 요구, 노숙자 관리 등

○ 구매자(56건)

- 중량 미달, 품질 미흡 등 농수산물 리콜 민원, 구매고객 주차요금 징수 불만 등

○ 출하자(44건)

- 경매 결과 조회 문의, 경매가격 불만, 대금미정산 민원, 출하 상담 등

○ 인근주민(30건)

- 강서시장 소음 및 방음벽 설치로 인한 조망권 관련 민원, 금호아파트 주민 사생활 침해 불만, 휘미리아파트 주민 교통소통 관련 민원등

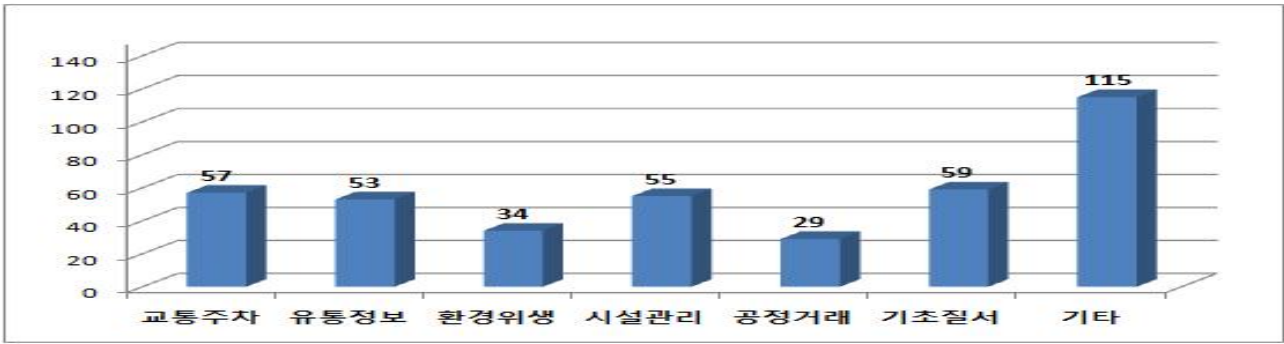
○ 중도매인(12건)

- 중도매인 점포 전대 고발 민원, 대체매장 근처 천막시설 철거 요구 등

○ 기타(118건)

- 정보공개 청구, 채용 시험 결과 문의, 어린이집 이용 문의 등

□ 민원 분야별 처리 현황

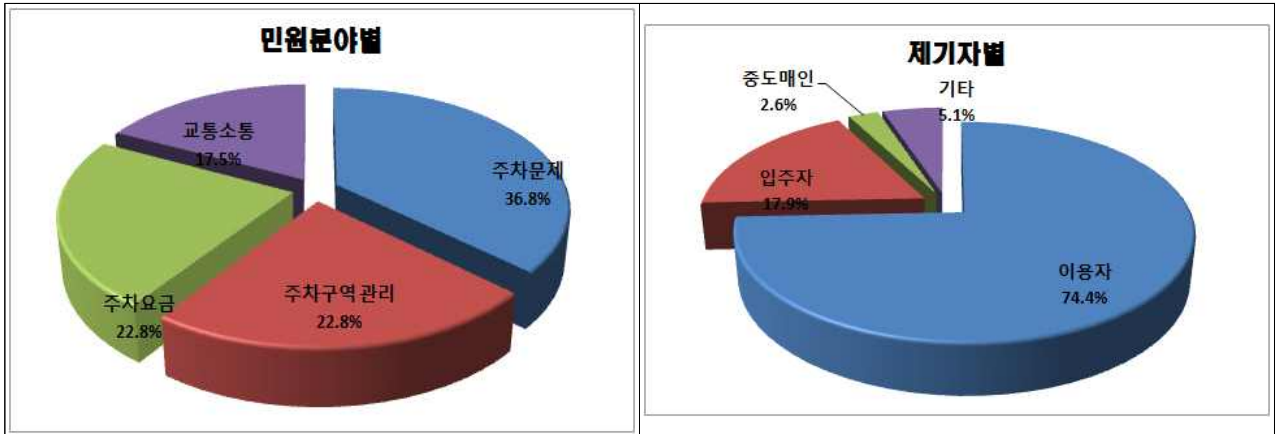


○ 분야별 총괄표

대분류	민원 분야	민원 유형						일반	VOC
		요구	건의	문의	고충	고발	합계		
교통 주차	주차문제	15	1	1	1	3	21	1	20
	주차구역 관리	11	0	0	1	1	13	0	13
	주차요금	7	1	2	2	1	13	0	13
	교통소통	10	0	0	0	0	10	0	10
	소 계	43	2	3	4	5	57	1	56
유통 정보	출하상담	0	1	5	1	0	7	0	7
	출하정보	2	0	7	0	0	9	0	9
	구매정보	0	0	6	0	0	6	0	6
	유통정보	1	0	14	0	0	15	0	15
	홈페이지 관리	6	0	9	1	0	16	0	16
소 계	9	1	41	2	0	53	0	53	
환경 관리	청소관리	3	0	0	1	0	4	0	4
	환경관리	7	0	0	0	1	8	0	8
	위생관리	3	2	0	0	0	5	0	5
	시설물 관리	11	0	0	0	0	11	0	11
	소음관리	4	0	0	2	0	6	0	6
소 계	28	2	0	3	1	34	0	34	
시설 현대화	상인이전	12	0	2	18	1	33	9	24
	임대관리	3	0	2	1	1	7	4	3
	시설현대화	7	1	0	7	0	15	1	14
	소 계	22	1	4	26	2	55	14	41
공정 거래	거래제도	3	0	2	0	0	5	1	4
	거래질서	4	1	1	1	6	13	4	9
	경매,대금정산	4	0	1	5	1	11	3	8
	소 계	11	1	4	6	7	29	8	21
기초 질서	노점적치물단속	13	0	0	0	1	14	2	12
	소비자분쟁	16	1	0	1	11	29	0	29
	상품,물품도난	1	0	0	0	0	1	0	1
	유통인단속	0	0	0	1	0	1	0	1
	유통인불친절	2	0	0	0	3	5	0	5
	전동차 관리	5	0	0	0	0	5	0	5
	노숙자 관리	4	0	0	0	0	4	0	4
	소 계	41	1	0	2	15	59	2	57
기타	기 타	76	3	25	7	4	115	7	108
총 계		230	11	77	50	34	402	32	370

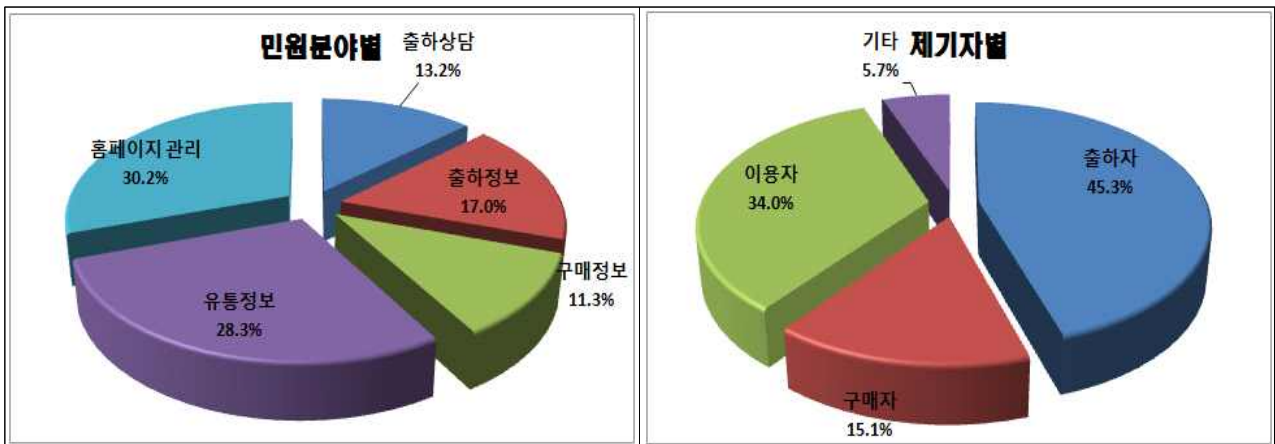
□ 분야별 세부 민원

○ 교통주차 분야(57건)



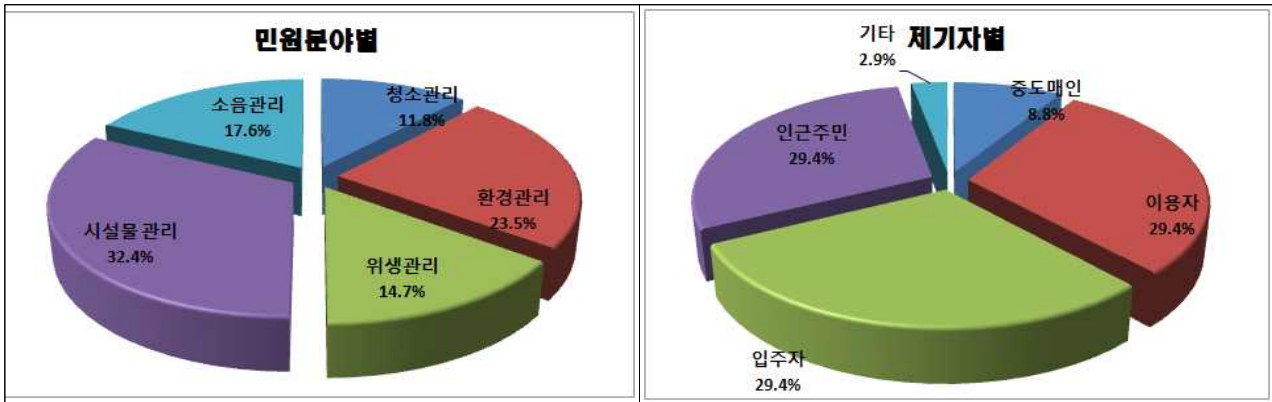
- 교통주차 분야는 주차문제, 주차구역 관리, 주차요금, 교통소통 순으로 민원이 많이 발생하고, 시장 입주자가 45%로 가장 많이 민원을 제기함
- 특히, 주차구역 관리 문제(점포 앞 주차 자리 막기), 강서시장 지하주차장 물건 적치 문제, 주차료 카드결제 건의, 물건 구매시 주차요금 징수 불만, 가락시장 인근 도로(송파대로변, 휘미리아파트 등) 교통 소통 문제 등의 민원이 있었음

○ 유통정보 분야(53건)



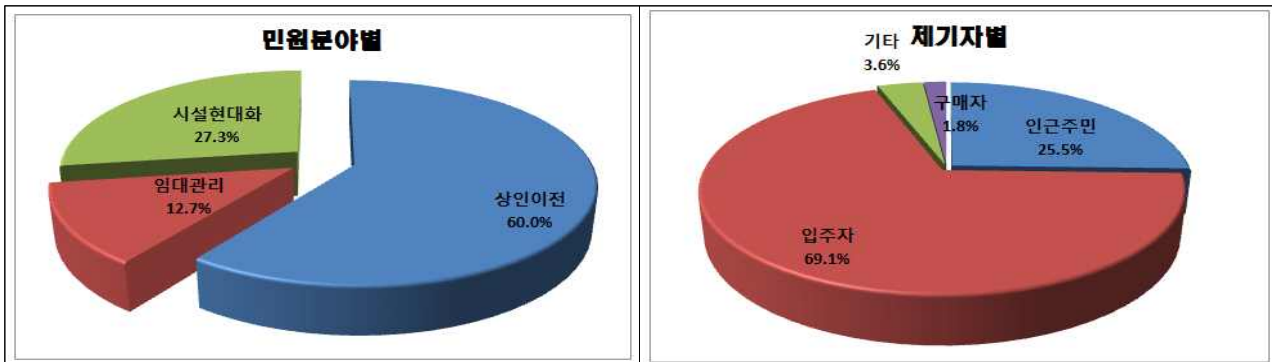
- 유통정보 분야는 홈페이지 관리, 유통정보, 출하정보, 출하상담, 구매 정보 순으로 민원이 많이 발생함
- 홈페이지 및 스마트폰 어플로 가격정보 조회 시 오류 문의, 경매절차 및 수수료 문의, 출하자 신고 문자서비스 이용 문의 등이 있었음
- 출하자의 민원제기가 45%로 가장 많았고, 주로 출하 후 경매 가격 문자 서비스, 출하시 포장 방법 문의, 친환경유통센터 납품 문의 등의 내용임

○ 환경관리 분야(34건)



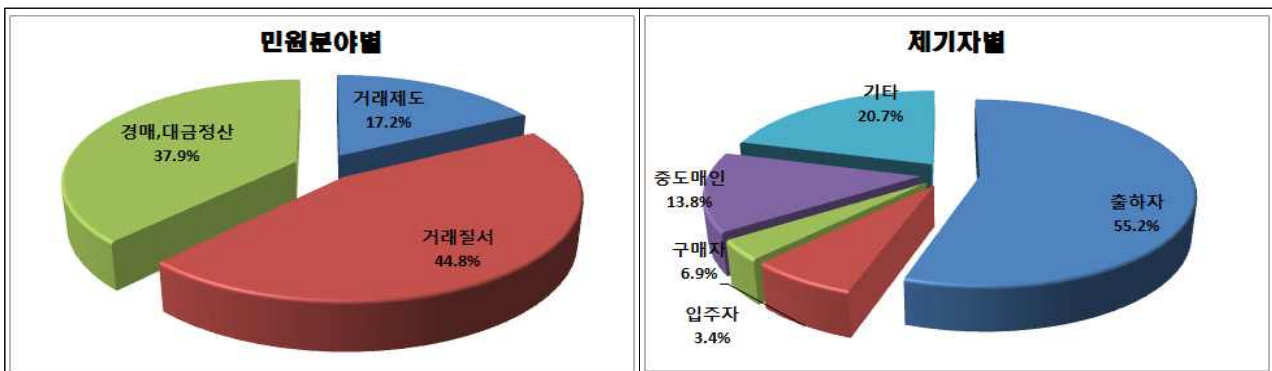
- 환경관리 분야는 시설물관리, 환경관리, 소음관리, 위생관리, 청소관리 순으로 민원이 많이 발생한 것으로 나타남
- 입주자와 인근주민이 가장 많은 민원을 제기하는 것으로 나타났으며, 강서시장 소음 및 방음벽 설치로 인한 조망권 침해 관련 고충, 시장 내 흡연 단속 요구, 메르스 사태시 시장 방역 요구 등의 내용이 있음

○ 시설현대화 분야(55건)



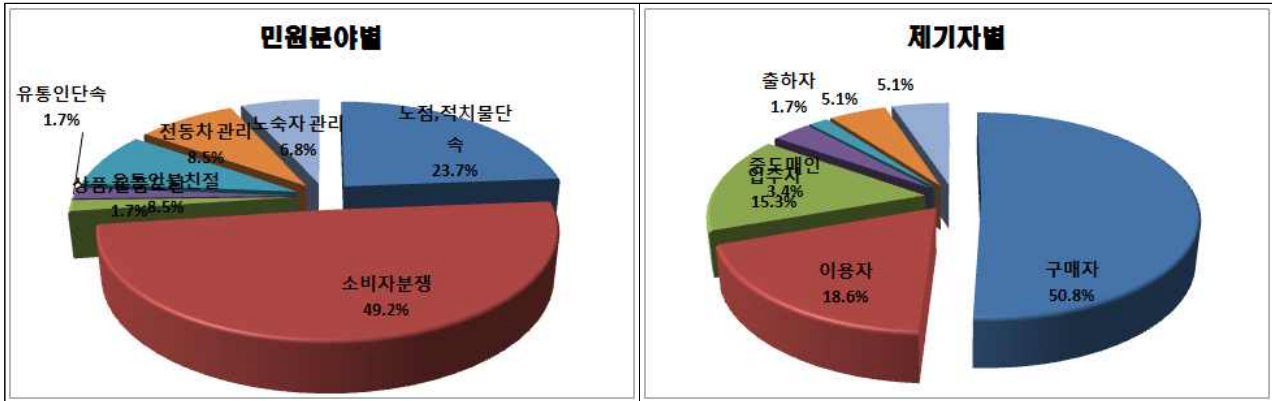
- 상인이전, 시설현대화 순으로 민원이 발생함. 전체 민원의 69.1%를 입주자가 제기했는데, 주로 1단계 시설 이전 관련 청과직관 상인들의 진정서 및 서울시응답소를 통한 고충 민원 제기임

○ 공정거래 분야(29건)



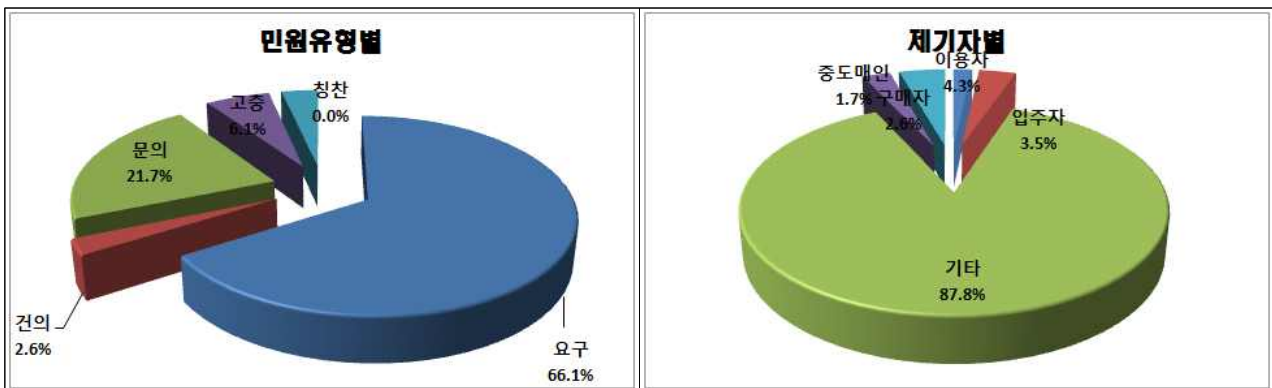
- 공정거래 분야에서는 거래질서 관련 민원이 44.8%로 가장 많았고, 민원 제기자별로는 출하자가 55.2%로 가장 많음
- 경매 낙찰가격 불만, 유치 문제, 직판상인 외부물건 반입, 중도매인점포 전대 고발, 경매시간 조정 건의 등의 민원이 발생함

○ 기초질서 분야(59건)



- 기초질서 분야에서는 소비자분쟁, 노점·적치물 단속, 전동차관리 등의 순으로 민원이 많이 발생했고, 구매자의 민원이 50.8%로 가장 많음
- 농수산물 구매 관련 리콜 요청, 임대 식당 이용시 불친절 민원, 주차장 및 경매장 통로 내 적치물 단속 요청, 용역업체 근무자 불친절, 가락시장 인근도로, 전동차 난폭운전 불만, 청과동 사무실 내 노숙자 불만 등의 민원이 발생함

○ 기타 분야(84건)



- 대부분이 정보공개청구 건, 분실물 문의, 공사 견학 요청, 어린이집 이용 문의, 신입사원 필기시험 점수 문의, 개인간 채무 조정 요구 등의 내용임. 전체 내용의 87.8%가 요구사항임

III

민원내용 종합

□ 민원내용 종합 및 시사점

- 가락물 이전 상인들의 다양한 채널을 통한 민원 접수 급증
 - 이전 관련 각종 건의, 요구사항 증가로 이에 대한 특별 관리 필요
- 안전한 시장, 깨끗한 시장에 대한 소비자 요구 사항 증가
 - 시설물 안전관리 철저 요구, 전동차 난폭 운전 불만 등
 - 시장 내 흡연 단속 요구, 메르스 사태 시 시장 방역 건의 증가 등
- 도매시장 인근 지역주민들의 불만 지속으로 해소대책 필요
 - 강서시장 소음 민원 및 방음벽 설치로 인한 조망권 침해 민원 지속 제기
 - 가락시장 인근아파트 민원 지속 제기(사생활 침해, 교통단속 요구, 악취 등)
- 소비자 분쟁 시 유통인 및 공사 직원 후속조치 미흡으로 민원 발생
 - 리콜 등 소비자 분쟁 발생 시 유통인 응대 요령 등 CS교육 강화
 - 임대 식당의 가격정찰제 미시행 및 불친절으로 인한 민원 발생
- 공정한 거래질서 유지를 위한 시장 내외 이용자들의 요구 증가
 - 공정·투명한 경매, 중도매인 점포 전대, 불법 영업 금지 요구 등
 - 각종 거래제도 정보를 사전에 공개하여 불필요한 민원 방지
- 유통정보 서비스에 대한 접근성 및 유용성 강화 필요
 - 출하자, 구매자 등 이용주체에 맞는 맞춤형 유통정보 서비스 제공 필요
 - 홈페이지 및 스마트폰 어플에서 다양한 유통정보 검색 기능 제공 요구
- 서울시 응답소, 다산콜센터를 통한 일반 시민고객 민원 접수 증가
 - 공사 홈페이지나 민원실 보다 접근성이 높은 서울시 응답소 및 다산콜센터를 통한 일반 시민고객의 민원 접수 증가

IV

향후계획

- 민원 환류 강화를 위한 전사적 공유 및 유통인 협조사항 통보
 - 전 부서에 2015년 민원 분석 내용 통보하여 공유, 업무개선 추진
 - 유통인 단체에는 주체별 해당사항을 정리 통보하여 개선관리 협조 요청
- 발생빈도 및 CS 연관성이 높은 민원분야에 대한 사후 관리 강화
 - 각 부서는 민원인(고객) 요구 내용을 적극 검토하여 개선 추진
- 민원처리 소요시간 감축 노력 강화
 - 즉각 처리가능한 민원은 당일 처리 원칙. 검토가 필요한 사안은 중간답변 등을 활용하여 민원인에게 진행사항 안내