

등록번호	기획혁신부-3688	담당자	기획혁신부장	경영본부장	이사장	결 재
결재일자	2025.12.23	김근희	김종구	박활수	12/23	
보존년한	5년				송병구	
공개구분	비공개 (6)	협 조	경영지원부장	송호정	사업본부장	

2025년 제6기 고객모니터링단 활동 결과 보고



제6기 고객모니터링단 활동 결과 보고

고객모니터링단 운영을 통해 시설물과 서비스를 점검하고 개선사항을 발굴하여 공단 운영 관련 약점을 개선하고 칭찬의견을 바탕으로 강점을 더욱 강화하기 위함

I 활동개요

- 활동기간: 2025. 5. 2. ~ 12. 12. / 8개월간
- 활동인원: 총 4명(김○○, 박○○, 정○○, 조○○)
- 모니터링 대상: 각 시설물 및 서비스 품질
 - 공영주차장(노상·노외 공영주차장)·봉황산 자연휴양림, 청소대행사업
 - 체육시설물(진남수영장, 망마국민체육센터, 장애인국민체육센터)
- 주요 활동내용
 - 고객 관련 제도 및 서비스, 시설물 전반에 관한 사항 모니터링
 - 시설운영 및 환경정비 전반에 대한 제안 및 아이디어 제출

II 활동결과

□ 모니터링 결과

- 모니터링 횟수: 총 18건

구 분	개선요청	칭찬의견	제안의견	이송	총합
2022년	18건	2건	-	-	20건
2023년	23건	8건	-	-	31건
2024년	20건	5건	5건	1건	31건
2025년	8건	6건	4건	-	18건

- 시설별 모니터링 현황

구 분	공영주차장	봉황산 자연휴양림	진남수영장	망마국민 체육센터	장애인국민 체육센터	이송
칭찬의견	4건	-	1건	-	1건	-
개선의견	5건	1건	2건	-	-	
제안의견	1건	-	2건	-	1건	

□ 주요 모니터링 내용

[개선 및 제안의견]

시설물	주요내용	비고
공영주차장	1. 오림동 공영주차장 활성화를 위한 제안 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 노후 차량 인식기 교체, 주차 표지판 개보수 등 ▪ 시청과 협력을 통한 갓길 주차 단속 및 수익금 지역 환원 등 2. 오림동 공영주차장 등 전기차 충전소 설치 요청 3. 공영주차장 내 페인트 재도색 및 주차면수 번호 부여 4. 모바일 결제 홍보 포스터 크기 확대 및 교통약자 표지판 높이 개선 요청	
봉황산 자연휴양림	1. 전동 및 일반 휠체어 이용 편의 증대를 위한 무장애 로드 구축 요청(시설 입구 문턱 구조 개선 요청)	
체육시설	1. 진남수영장 책틀 실질적 이용률 개선 제안 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 수영 관련 도서 확대 및 커뮤니티형 소식 게시판 운영 요청 등 2. 장애인 이용객에 대한 응대 매뉴얼 제작 및 교육 3. 진남수영장 외부 벤치 금연구역 지정 및 노후화 개선 요청 4. 수영장 이용시간 조절(일요일 및 공휴일 운영 등)	

[칭찬의견]

시설물	주요내용	비고
공영주차장	1. 공영주차장 모바일 사전 주차요금 QR코드 운영 편의성 2. 질식소화포 등 화재·재난 안전 사전 예방에 대한 안전성 3. 대형차량 주차 표지판 설치에 따른 주차 차량 이동 동선 고려 등 이용 효율성 4. 전기차 충전가능 구역 및 전기차 주차구역 적정 규모 확보에 대한 이용자 편의 확보 5. 보행자 통로 확보에 따른 이용객 안전성 제고	
체육시설	1. 장애인국민체육센터 직원 응대 관련 칭찬의견 2. 진남수영장 안내데스크 직원 응대 관련 칭찬의견	

III

세부 모니터링단 운영 결과

□ 공영주차장: 총 10건 * 개선: 5건 / 제안: 1건 / 칭찬: 4건

[개선 및 제안의견]

연번	모니터링 개요	검토의견 및 조치결과
1 (제안)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 5. 7. ~ 5. 8. ◦ 장소: 오림동 공영주차장 ◦ 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 차량번호인식 시스템 교체(노후화) ② 장애인 주차표지판 및 이용요금표 교체 ③ 주차장 내·외부 불법 주차 단속 ④ 정기권 홍보 및 신청 간소화 제안 ⑤ 오후 8시 이후 주차장 유료화 및 수익금 지역 환원 제안 	<ul style="list-style-type: none"> ①,② 각종 표지판 교체: 제작 및 교체 추진 [장애인 표지판 교체 완료, 이용요금표 제작 및 교체 추진 중(교통휴양시설부-7356)] ③ 주차장 내·외부 불법 주차 단속 <ul style="list-style-type: none"> - 주차장 내부: 상시 단속 주차장 외부: 여수시 주관부서 단속 요청 ④ 정기권 홍보 및 신청 간소화 관련 <ul style="list-style-type: none"> - 지능형 통합주차관리시스템 구축을 통해 신청방법 간소화 및 홍보 추진 ⑤ 야간시간 무료정책 및 환원 관련 <ul style="list-style-type: none"> - 무료시간 운영은 여수시 주차장 조례에 따른 내용으로 정책 개선은 여수시 주관부서와 협의 필요
2 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 5. 29. ◦ 장소: 웅천친수공원 공영주차장 ◦ 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 주차장 내부 제초작업 필요 ② 교통약자 주차면 도색 요청 ③ 주차면 번호 부여를 통한 편의성 제고 	<ul style="list-style-type: none"> ① 공영주차장 제초 완료(2025. 5. ~ 6.) ② 주차장 도색과 관련하여 2025년 예산 부족에 따른 차년도 예산 반영 후 추진 예정 ③ 주차면 번호 부여에 따른 업무 효율성 및 편의성 증진 여부 없음 → 미반영
3 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 5. 29. ◦ 장소: 시청 로터리 공영주차장 ◦ 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 모바일 결제 홍보 포스터 크기 확대 ② 교통약자 및 임산부 표지판 높이 개선 ③ 주차가능공간 확장 요청 	<ul style="list-style-type: none"> ① 2026년 모바일 결제 홍보 포스터 확대 사이즈 제작 및 부착(이용요금표 내 QR 삽입) ② 표지판 높이 개선 시 넘어짐 등 안전사고 발생 가능성 존재 / 2026년 개선된 안내판 제작 검토 ③ 주관부서와 협의하였으나 확장 불가
4 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 6. 30. ◦ 장소: 오림동 공영주차장 ◦ 내용: 전기차 충전소 설치 요청 <ul style="list-style-type: none"> - 타 공영주차장과 달리 오림동 공영주차장 내 전기차 충전소 없음 	<ul style="list-style-type: none"> ① 전기차 충전소 설치는 여수시 주관부서 (기후생태과)와 협의를 필요한 사항으로 최대한 의견이 반영될 수 있도록 하겠음

연번	모니터링 개요	검토의견 및 조치결과
5 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 6. 5. ◦ 장소: 웅천 해변공원 공영주차장 ◦ 내용 ① 모바일 결제 포스터 사이즈 확대 요청 ② 블록 바닥으로 안내 표시 시인성 낮음 ③ 주차 유도선 재보수 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ① 모바일 결제 홍보 포스터 확대 제작·부착 예정 (신규 제작 이용요금표 내 QR 삽입 완료) ②, ③ 안내 표시 및 주차 유도선 재도색을 통한 보수 완료
6 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 8. 25. ◦ 장소: 학동선소상가(3) 공영주차장 ◦ 내용 ① 모바일 주차결제 홍보 포스터 크기 확대 ② 주차장 바닥 및 계단 얼룩 청소 ③ 소화기 제자리 비치 요청 (문 고정 등 다른 목적으로 사용) ④ 엘리베이터 내 에어컨 정비 요청 ⑤ 쓰레기통 배치 요청 	<ul style="list-style-type: none"> ① 모바일 결제 홍보 포스터 확대 제작·부착 예정 ② 바닥 및 계단 오염 점검 및 청소 완료 ③ 소화기 지정위치 배치 및 수시 점검 실시 ④ 2025년 에어컨 점검 완료/ 2026년 연간 유지관리계획에 따른 점검 지속 추진 ⑤ 상시 인력 미배치에 따른 즉각적 수거·정리 불가로 미관 저해 및 악취 발생 등 환경위생 문제 등에 따른 적용 불가

[칭찬의견]

연번	모니터링 개요 및 칭찬의견	연번	모니터링 개요 및 칭찬의견
1	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 5. 29. ◦ 장소: 웅천친수공원 공영주차장 ◦ 내용 ① 주차 가능대수 실시간 표기 기능 정상 작동 ② 모바일 사전결제 요금 안내(QR) 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 사전결제 편의성 향상, 출차 대기시간 감소 ③ 대형차량 주차 안내표시 정비 <ul style="list-style-type: none"> - 대형·일반 차량 동선 구분/효율성 증대 	2	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 5. 29. ◦ 장소: 시청 로터리 공영주차장 ◦ 내용 ① 만차상태 출차 시 입차 차단기 정상 작동 ② 교통약자 주차구역 식별 용이 ③ 사전 요금 결제로 차량 지체 없음 ④ 전기차 충전 가능 구역 충분 ⑤ 전기차 충전 구역 근처 질식소화포 비치
3	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 6. 5. ◦ 장소: 웅천 해변공원 1, 2지구 공영주차장 ◦ 내용 ① 실시간 주차대수 표기 → 혼잡 없음 ② 사전결제 안내 → 대기·밀림 없음 ③ 친환경차량 전용구역 존재 ④ 환경정비 강화로 청결 상태 향상 	4	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시: 2025. 8. 25. ◦ 장소: 학동선소상가(3) 공영주차장 ◦ 내용 ① 모바일 사전결제 안내로 편의성 제공 ② 친환경 주차구역 운영 ③ 전기화재 소화기 비치→안전사고 예방 ④ 보행자 통로 정비로 편의·안전성 향상

□ 봉황산 자연휴양림: 총 1건 * 개선: 1건

연번	모니터링 개요	검토의견 및 조치결과
1 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> 일시: 2025. 6. 28. 장소: 봉황산 자연휴양림 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 전동휠체어 및 일반휠체어 이용 편의 증대 요청(숙소 문턱 제거를 통한 이용 편의성 증대) 	<ul style="list-style-type: none"> ① 휴양림 내부 도로에서 펜션으로 가는 길목 아스콘 포장 공사 추진 중 → 포장을 통한 휠체어 이용객 접근성 개선 효과 대폭 향상 ② 장애물 없는 생활환경(BF) 기준에도 적합하여 장애인 친화시설 공단 이미지 제고 ③ 문턱과의 단차 등을 고려한 공사 추진

□ 체육시설: 총 7건 * 개선: 2건 / 제안: 3건 / 칭찬: 2건

연번	모니터링 개요	검토의견 및 조치결과					
1 (제안)	<ul style="list-style-type: none"> 일시: 2025. 5. 8. 장소: 진남수영장 로비 책들 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 책들 실질적 이용률 낮음 - 수영관련 서적 배치 미비 ② 커뮤니티형 소식 게시판 운영(제안) - 주간 감사 한마디, 칭찬 릴레이 등 - 소규모 이벤트나 친목 행사 개최 ③ 커뮤니티 센터 중심 성장 필요 - 주간/월간 공단 인물 소개 진행 등 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ① 주기적인 도서 교체 진행 - 시설별 책들 내 도서를 분기별로 교환하여 시설 간 도서 교류 실시 ② 책들 구성 내용 변경 <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">기존</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">⇒</td> <td style="text-align: center;">변경</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">도서</td> <td style="text-align: center;">카드뉴스, 미니정보, 도서 분기별 책 소개, 참여형 콘텐츠</td> </tr> </table> ③ 고객 맞춤형 도서 구입 실시 - 시설 이용객 관심 유도 및 만족도 향상 도서 구매 - (체육시설) 수영, 운동, 스트레칭 등 관련 도서 구입 	기존	⇒	변경	도서	카드뉴스, 미니정보, 도서 분기별 책 소개, 참여형 콘텐츠
기존	⇒	변경					
도서		카드뉴스, 미니정보, 도서 분기별 책 소개, 참여형 콘텐츠					
2 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> 일시: 2025. 5. 16. 장소: 진남수영장 탈의실 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 여성 탈의실 내 드라이용 롤빋 교체 요청 	<ul style="list-style-type: none"> ① 탈의실 내 드라이용 롤빋은 별도 제공하고 있지 않음 ② 요청한 드라이용 롤빋은 다른 이용객이 두고간 것으로 판단되며 미제공 관련 내용 설명 완료 					
3 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> 일시: 2025. 5. 22. 장소: 진남수영장 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 순천, 광양 등 수영장 이용시설 시간을 참고하여 수영장 운영시간 변경 (공휴일 및 일요일 운영) 	<ul style="list-style-type: none"> ① 사설 기관과 공공기관 운영 차이 안내 ② 조례 및 이용수칙과 관련하여 현재 운영 현황을 설명하고 수영강사 채용 현황 등 운영인력 확보에 따라 일요일 운영 등을 검토 안내 					

연번	모니터링 개요	검토의견 및 조치결과
4 (개선)	<ul style="list-style-type: none"> 일시: 2025. 6. 10. 장소: 진남수영장 옆문 벤치 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 벤치 주변 환경 화재 취약 <ul style="list-style-type: none"> - 금연구역 지정 및 흡연 단속 요청 ② 벤치 노후화에 따른 시설 점검 요청 <ul style="list-style-type: none"> - 구조물 부식, 녹 발생, 천장 소음 등 	<ul style="list-style-type: none"> ① 벤치 주변 흡연 금지 표지 부착 및 실시간 점검 ② 천장 소음 발생 관련 <ul style="list-style-type: none"> - 주변 나뭇가지와 벤치 부딪힘에 따른 소음으로 가지치기 작업 완료 ③ 벤치 목재 부식 및 녹 발생 관련 <ul style="list-style-type: none"> - 목재는 부식이 아닌 변색으로 확인 - 발생된 녹과 관련된 시설물 점검 및 보수 완료
5 (제안)	<ul style="list-style-type: none"> 일시: 2025. 5. 7. ~ 5. 8. 장소: 장애인국민체육센터 체력측정실 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 발달장애 아동에 대한 전문지식 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 체력측정 시 아동 대응 부적절 (상담 중 민원 발생으로 자리 비움) - 실질적 응대 매뉴얼 제작 및 교육 강화 - 운동 이용시간 안내 표시판 설치 	<ul style="list-style-type: none"> ① 장애인응대매뉴얼 제작 및 전 직원 교육 완료 ② 기 설치된 운동 이용시간 안내 표시판 확대 및 추가 제작을 통한 이용시간 안내 완료 ③ 상담 중 민원 발생 시 긴급성 경중 판단을 통한 상담 및 민원 응대 교육 완료 ④ 여수시 장애인 체육회와 협조하여 장애인 스포츠 분류 지식 및 전문지식 함양 추진

[칭찬의견]

연번	모니터링 개요 및 칭찬의견	연번	모니터링 개요 및 칭찬의견
1	<ul style="list-style-type: none"> 일시: 2025. 5. 7. ~ 5. 8. 장소: 장애인국민체육센터 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 단련실 운동지도사 칭찬 <ul style="list-style-type: none"> - 가정에서도 가능한 운동법 안내 - 적극적 시범을 통해 장애아동 이해 도움 - 장애아동 특성을 이해하고 그에 맞는 운동 기구 및 방법 등 제공 	2	<ul style="list-style-type: none"> 일시: 2025. 5. 16. 장소: 진남수영장 내용 <ul style="list-style-type: none"> ① 진남수영장 전 직원의 적극적 고객 응대 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 첫인상이 매우 중요한데, 매번 밝은 모습으로 이용객에게 인사 및 서비스 제공

□ 모니터링 위원별 활동 내역 및 우수자 선정

구 분	김○○	박○○	조○○	정○○	총계
활동횟수	8회	2회	1회	7회	총 18건

□ 고객모니터링 우수자 선정: 총 3명

- 선정기준: 모니터링 활동 회수 및 전화친절도 평가 참여

○ 선정자

활동우수자			
성명	김○○	정○○	박○○
참여 횟수	고객모니터링: 8회 전화친절도 평가: 1회	고객모니터링: 7회 전화친절도 평가: 1회	고객모니터링: 2회 전화친절도 평가: 1회

IV 모니터링단 활동에 따른 활동비 지급계획

□ 지급개요

- 지급대상: 고객모니터링단 활동 참여자 및 활동 우수자
- 지급인원: 총 4인(김○○, 박○○, 조○○, 정○○)
- 주요내용
 - 모니터링 평가에 따른 실비 보상
 - 1회 평가: 10,000원(교통비 3,000원 + 식대 7,000원) 실비 보상
 - 모니터링 활동 우수자 선정 및 포상: 3명 / 총 300천원 *여수사랑상품권
 - 지급인원 세부내역

연번	지급대상자	산출내역		지급액
		활동우수자	평가(활동)비 ※10,000원×활동건수	
1	김유지	100,000원	10,000원 × 8건 = 80,000원	180,000원
2	박경선	100,000원	10,000원 × 2건 = 20,000원	120,000원
3	조완윤	-	10,000원 × 1건 = 10,000원	10,000원
4	정순임	100,000원	10,000원 × 7건 = 70,000원	170,000원
총계				480,000원

- 소요예산 및 경리사항: 총 480천 원
 - 모니터링 활동비 지급: 180천원 / 개별 계좌이체
정책사업)행정운영활동 단위사업)일반행정 운영관리
세부사업)ESG 경영 체계화 목)일반보전금 세목)행사실비지원금

(단위 : 원)

예산액	배정액	기집행액	금회집행요구액	잔액
2,240,000	2,240,000	997,700	180,000	1,062,300

- 모니터링 활동 우수자: 300천원 / 카드결제, 개별전달
 정책사업)행정운영활동 단위사업)일반행정 운영관리
 세부사업)ESG 경영 체계화 목)일반보전금 세목)기타보상금

(단위 : 원)

예산액	배정액	기집행액	금회집행요구액	잔액
2,400,000	2,400,000	1,586,350	300,000	513,650

V 향후계획

- 2025년 고객모니터링단 활동 우수자 포상(3명) : 2025. 12. 30.(화)
 ※ 고객모니터링단 위원 일정 조율 어려움에 따른 개별 전달 예정
- 고객모니터링단 활동 홈페이지 및 사내게시판 등 공유 : 2025. 12. 30.(화)

붙임 제6기 고객모니터링단 활동 보고서 1부. 끝.