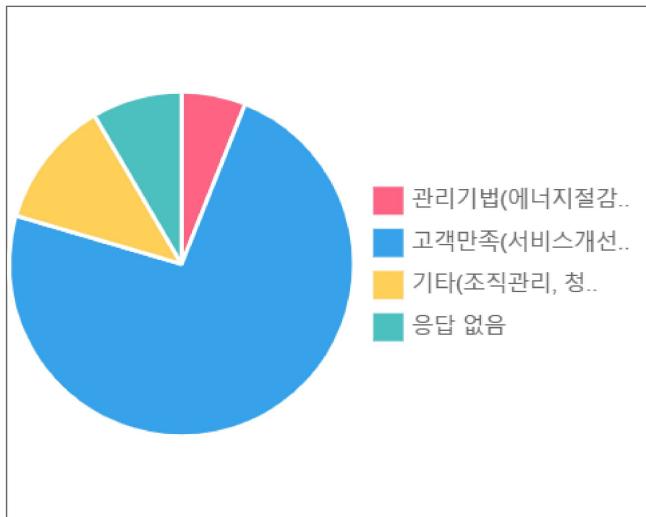


83명 응답

주관식 항목의 응답은 최초 50개까지만 표시됩니다.
나머지 응답결과를 확인하려면 '[자세히 보기](#)'를 이용해 주세요.

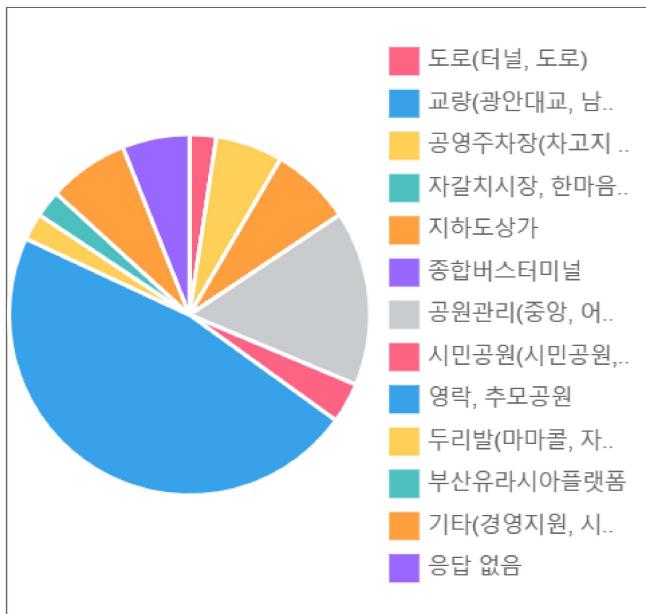
요약

아이디어 1-1. 업무분야



응답	응답수	비율 (%)
관리기법(에너지절감, 안전강화 등)	5	6%
고객만족(서비스개선, 민원신속 대응 등)	61	73.5%
기타(조직관리, 청렴 등)	10	12%
응답 없음	7	8.4%

아이디어 1-2. 관련 시설(사업)



응답	응답수	비율 (%)
도로(터널, 도로)	2	2.4%
교량(광안대교, 남항대교 등)	0	0%
공영주차장(차고지 포함)	5	6%
자갈치시장, 한마음스포츠센터	0	0%
지하도상가	6	7.2%
종합버스터미널	0	0%
공원관리(중앙, 어린이, 금강공원, 태종대)	13	15.7%
시민공원(시민공원, 송상현광장)	3	3.6%
영락, 추모공원	39	47%
두리발(마마콜, 자비콜 포함)	2	2.4%
부산유라시아플랫폼	2	2.4%
기타(경영지원, 시민안전, 청렴감사 등)	6	7.2%

1-3. 개선 아이디어 세부내용

제 목 : 태종대유원지 노후 관광안내센터 리모델링 문화공간 활용

1. 개요

- 현재 태종대 입구 관광안내센터 노후화로 단순 안내 기능만 유지
- 유원지 정문 관광안내센터 실질적인 순기능 유발 효과 도입

2. 현실태 및 문제점

- 이용고객 문의사항 대부분이 부산관광공사 소관업무임
 - 다누비 이용요금, 주요관광명소 확인 등
- 현재 관광안내센터 입구 무인정보단말기(키오스크) 2대 기운영 중

3. 개선방안

- 지역미술작가 작품 전시 및 체험공간 등 운영
- 공단 홍보관으로 활용
 - 장사시설, 광안대교, 상가시설, 문화시설, 사회복지 등

4. 기대효과

- 공단 소관 입점 소상공인(자갈치시장, 지하도상가) 홍보 지원으로 영업비용 절감 및 매출 증대, 지역상생 발전 효과
- 지역주민을 위한 문화공간으로 운영함으로써 지역민 소통 및 참여 도모
- 공단(태종대유원지사업소) 이미지 개선효과 거양

개선분야

시설관리(), 고객만족(○), 기타()

관련시설: 남포지하도상가 출입구 강화문

제 목: 남포지하도상가 출입구 강화문 정비

개선내용

› 현 실 태: 출입구 강화문 힌지 등 불량으로 안전사고 발생 가능성 높후

› 개선방향: 힌지, 높이, 고정부 등을 정비하여 안전사고 예방 및 냉난방 효율성 증대

[민원응대 직원 업무 환경 개선 방안]

부산시민 및 도시고속도로를 이용하는 시민들로 부터 건의사항 및 민원 처리업무를 수행하는 직원들이 많습니다.

민원인 응대 및 민원처리를 하면서 여러가지 스트레스 및 피로감을 느끼면서 업무의 효율성이 떨어지고 민원처리 및 고객들에게 불편함으로 이어질수도 있다고 생각합니다.

따라서 주기적으로 전문심리상담사 또는 부서장을 통한 상담의 창구를 마련하여 심리적인 스트레스 해소 및 건의사항을 통해 업무의 효율성과 집중력을 향상 시킬수있는 기회를 마련하면 좋다고 생각합니다.

민간위탁 하는 주차장 민원이 들어올때 마다 현장직 아니고서는 정화한 위치가 파악되지 않아 사무실에서 응대할때 어려움이 있습니다. 고객들이 공단에서 관리하는거 라고 해서 조회하면 구청에서 운영하는 경우 가 더 많습니다. 고객들이 봤을때 어디 주차장인지 어디서 관리하는지 쉽게 알수있게 개선했으면 좋겠습니다.

사무실 입구 1층에 코로나 열감지기계를 뒀음합니다..

요새는 일반 작은 식당에서도 열체크를 합니다.

1층화장실 누구나 개방되어 있어서 코로나에 취약하다고 생각됩니다..

열감지기계를 설치해주시면 감사하겠습니다..

* 현 실태: 사업소 VOC담당자 민원인 연락처 확인 불가

* 개선방향: 사업소 VOC담당자 2명(정·부) 확인 가능하게 개선 요청

개선분야

시설관리(○), 고객만족(), 기타()

관련시설: 지하도상가

제 목: 남부지하도상가 탕비실 설치

개선내용

› 현 실 태: 사무실 내부 탕비실이 없어 공용화장실을 이용

› 개선방향: 사무실 내 탕비시설을 설치하여 업무개선

(각자 방식에 맞게 작성)

화장실 막힘

현상태 : 영락공원은 화장수 일일 평균 65건과 장례식장 10번소까지 운영되면서 많은 시민들의 화장실 이용이 빈번합

니다 그러다보니 자주 막혀서 이용하시는 시민들이 많이 불편한 상태입니다

개선 : 화장실 배관 교체, 화장실 숫자 늘리기

고인님 분골 후 유골함에 모시는 작업을 하는 탁상의 높이와 환풍기의 높이가 조금 높았으면 좋겠습니다

분골 후 고인님 유골을 유골함이나 한지에 모시고 일어나는 과정에서 허리를 숙이고 일어나다가 머리를 짚는 사고가 한번씩 발생합니다

서비스부분에서 고객만족이 가장 우선적인 부분이라서

이 부분에서 민원이 발생하게되면 조금 더 빠른시간내에 신속하게 처리를 할수있는 방안을 만들었으면 하며 다른 직원들도 민원부분에서 자세히 알수있었으면 합니다.

수골실 인원 대기하는 곳엔 수골 업무로 인해 많이 덥기 때문에 히터를 끌 수 있었으면 좋겠습니다 저번에 여쭤보니까 유가족분들 대기실에 히터를 키게 되면 수골실 안쪽도 히터를 무조건 켜야 된다고 하시더라고요

고인 입로할때 가족이왔는지 모니터를 보러가는 경우가있는데 버튼을설치해서 가족이 모니터앞에 오면 불이 들어오는 그런 버튼을 설치하면 확인하고 바로 모실수가있을거같더는 생각이 듭니다

유라시아 플랫폼 광장 명칭을 홍보

- 유라시아 플랫폼은 부산역과 같이 이어져서 일부 시민들이

유라시아 플랫폼과 부산역을 같은 공간이라는 생각이많습니다.

유라시아플랫폼 광장에서 행사, 집회등 이용하면서 부산역광장이라고

생각하며 이용하게되는데 광장에서 홍보나 집회, 행사 등에 유라시아 플랫폼 광장이라는 명칭을 유도하여 시민들 생각 속에 자리잡았으면 합니다.

흡연 공간이 부스로 따로 되어 있으면 좋겠다.

안마의자가 확충 되었으면 한다.

제목 : 고객의 소리(VOC) 고객정보(전화번호) 확인

내용 : ▶ 현 실 태: 사업소 VOC담당자 민원인 연락처 확인 불가

▶ 개선방향: 사업소 VOC담당자 2명(정·부) 연락처(휴대전화 번호) 확인 가능하게

주차공간이 협소하다.

식기 세척기등 다른 기기 때문에 전화벨 소리가 잘 들리지 않아서 전화상 고객응대가 쉽지 않다.

화장실 세면대에 손을 씻으면 물이 많이 튀어서 바닥도 미끄럽고해서 잘 안튀는걸로 바꾸었으면 한다.

연장 횟수를 줄여줬으면 좋겠다.

상담실 숙직근무 혼자서 업무를 보는데 잠시나마 눈을 붙일수있는

브레이크 타임 확보가 필요할것 같습니다.

탈의실이 따로 있었으면 한다.

큰 돌계단으로 올라갈 때 불편하다.

보관함이 배치되었으면 한다.

ATM기가 더 배치되어있으면 한다.

화장동 커피숍에 마실 공간이 부족하다.

-안치실 청소 분담

현재 장례상담실 안치실과 입관실 청소는 청소직 직원분들이 아니라 장례상담실 직원들이

아침마다 자체적으로 진행하고 있습니다. 아침에는 출상이나 빈소 안내, 접수 등 업무가

많이 몰리는 시간대라 청소에 할애하는 시간 때문에 업무에 영향이 생깁니다.

업무의 원활화를 위하여 입관실도 청소직 직원들이 청소를 분담해주었으면 좋겠습니다.

휴게공간을 확충해주세요.

공원 느낌이 났으면 좋겠습니다.

1. 흡연구역

흡연구역이 너무 부족해 흡연구역 아닌곳에서 흡연하는일이 종종있습니다

개선될수있으면 개선되면 좋을것같습니다

출/퇴근이 너무 어두워서 환하게 해주세요.

화장실에 비상콜을 설치해주세요.

1~6빈소 접객실과 빈소가 분리되어있는데 하나로 합쳤으면 좋겠다.

커피점 인테리어가 좀밝았으면 합니다

영락공원 화장 대기실 보관함 설치를 건의드립니다.

특히 운구하실 때 짐 처리가 불편해 보입니다.

열쇠는 분실 위험이 있으니 비밀번호로 된

시간제한은 없으며 다만 당일 하루이며 열 때마다 금액을 지불하는 것이 좋을 것 같습니다.

미니 스콘 판매

다양한 고객층으로 요즘 트렌드로 작은빵을 비치해서 소비자 욕구와 판매증진을 위해 구비 하였으면 합니다

봉안당 A동 2층에 현화대가 없어서 개별로 호실안에 현화하거나 1층에 현화를 하기때문에

A동 2층이 좀 지저분해집니다.

다른 2층 3층처럼 한곳에 모아서 현화를 하니까 정리하기도 편하고 깨끗합니다.

1.영락공원 내 노후된 커피자판기 교체.

(잦은 고장에 이용객들 불편민원 증가)

무인발매기가 눈에잘띄지않음

식당 화장동까페 둘다포함

항상 손님께 설명드려야함

(개선아이디어)

-컬러교체

빈소를 이용하시는 가족분들이 따로 주무실 수 있고 쉴수있는 공간을 마련하면 좋을 것 같습니다.

현재 장례상담실에 식사시간이 정해져 있지 않아서 일이 많을 경우 몇몇 직원들이 식사를 못하거나 급하게 먹을 때가 간혹 있습니다. 한시간 정도 브레이크타임이나 정비시간을 주시면 정말 감사하겠습니다.

-고객대기표

현재 저희 장례상담실에 고객대기표가 없어 상담이 몰리는 경우에는 가족들이 질서없이 기다리는 경우가 종종 생깁니다. 고객대기표를 만들어 정돈된 분위기에서 대기할 수 있도록 개선하면 좋을 것 같습니다.

1. 가족사진

: 요즘같은시대에 가족들이 다모일시간이 잘없어서 장례기간에 다같이 모일상황이 되기때문에 가족사진을 찍을수있는 시스템을 만들면 좋을거같습니다.

□ 유족 편의성 증대를 위한 미니소파 비치

- 추진목적: 관절 불편 유족 배려 및 조문 접객 시 상주 등 편의성 증대
- 추진일정: 2022. 4월~5월
- 추진내용: 장제동 1층 조의금 테이블 옆 미니소파 비치
- 소요예산:

1. 민원이 들어오는데 그 민원중에 퍼센테지로 구별한후

제일 높은 퍼센테지를 민원을 최선을 다해 개선을 하도록 합니다

무인 운구대차 운영 건.

문인 운구 대차를 활용하여 관련 민원 및 운구에 따른 안전사고 예방에 큰 효과가 있을 것으로 사료됩니다.

AI로봇 이용 유가족 안내

아이디어: 출퇴근 카풀 활성화를 위한 지원

방안: 동사업장 및 동건물에 함께 근무중인 사람과 출퇴근 촉진

인센티브: 카풀차량 주차장 우선 배정 등

기대효과: 에너지절감 및 내부고객 만족

매일 광안대교나 도시고속도로 등을 이용하여 출퇴근하는 시민들 중에서 신청을 받아

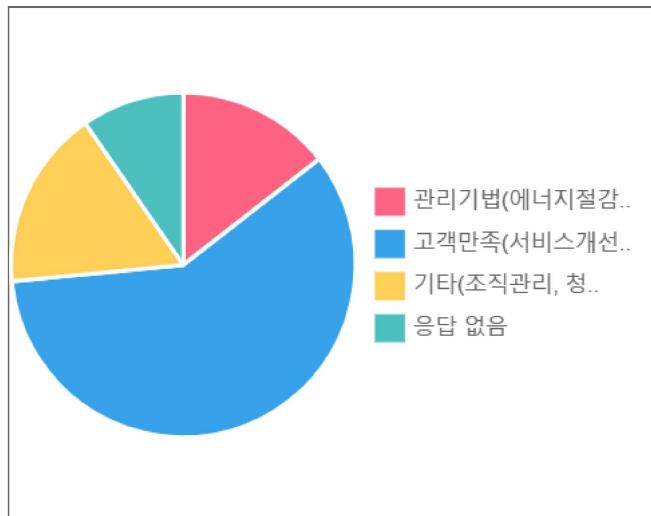
출퇴근시간에 도로의 사고발생 유무 및 도로정체 상황과 관련하여 안내문자를 발송하는 서비스를 제공하는 아이디어를 제출합니다. 따로 찾아보지 않아도 매일 출퇴근시간에 일정하게 교통상황을 알려주어 시민들의 편의가 크게 개선 될 것이라 생각합니다.

현재 복지매니저 통합 근무복이 있는 상황에서 추리닝, 티셔츠 등 착용

사무실 복지매니저 현위치 확인 후

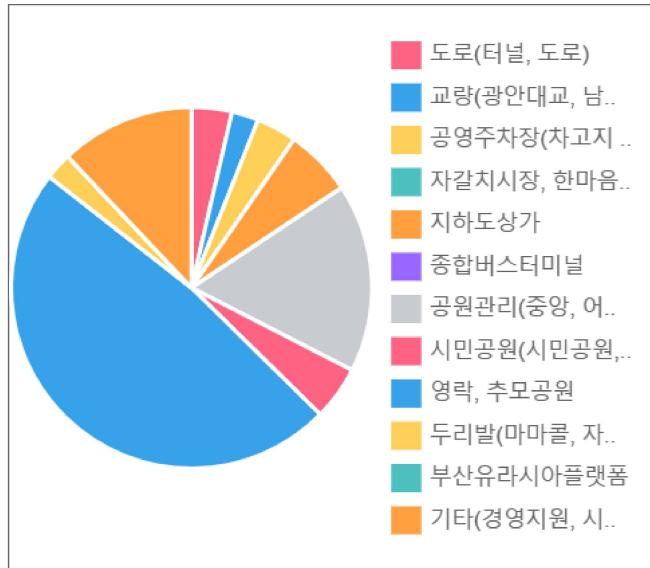
불시 복무점검 -> 패널티 부여

아이디어 2-1. 업무분야



응답	응답수	%
관리기법(에너지절감, 안전강화 등)	12	14.5%
고객만족(서비스개선, 민원신속 대응 등)	49	59%
기타(조직관리, 청렴 등)	14	16.9%
응답 없음	8	9.6%

아이디어 2-2. 관련 시설(사업)



	응답	응답수
도로(터널, 도로)	3	3.6%
교량(광안대교, 남항대교 등)	2	2.4%
공영주차장(차고지 포함)	3	3.6%
자갈치시장, 한마음스포츠센터	0	0%
지하도상가	5	6%
종합버스터미널	0	0%
공원관리(중앙, 어린이, 금강공원, 태종대)	14	16.9%
시민공원(시민공원, 송상현광장)	4	4.8%
영락, 추모공원	40	48.2%
두리발(마마콜, 자비콜 포함)	2	2.4%
부산유라시아플랫폼	0	0%
기타(경영지원, 시민안전, 청렴감사 등)	10	12%

2-3. 개선 아이디어 세부내용

제 목 : 취약계층 아동 시설견학 지원

- 지역 내 취약계층 아동을 대상으로 두리발 차량을 이용하여 공원, 교량 등 공단 소관 시설물 견학을 통한 교육적 문화적 혜택 지원

개선분야

시설관리(), 고객만족(○), 기타()

관련시설: 지하상가 공조기 관련

제 목: 공조기 전문업체 견학

개선내용

› 현 실태: 기전실 직원의 공조기에 대한 전문적인 이해도 부족

› 개선방향: 공조기 전문업체 견학을 통하여 공조기의 심화된 이론 습득 및 효율적인 공조기 운영

[도시고속도로 신속한 사고 처리를 위한 개선 방안]

도시고속도로에서 사고발생 및 낙하물로 인해 순찰직원들이 현장에 출동한 경우 CCTV 사각지대 및 거리가 먼 경우

교통종합정보센터에서 명확한 현장 확인이 어렵습니다.

따라서 출동 직원의 안전헬멧 및 안전조끼에 소형카메라를 통해 실시간으로 센터와 영상을 공유한다면 현장상황을 정확하게 파악하고 현장과 센터와 원활하게 소통을 하여 신속한 사고 현장수습이 가능합니다. 이를 통해 도시고속도로 정체를 신속하게 해소하고 이용하는 시민들의 불편함을 줄일수 있다고 생각합니다.

1. 시민공원에 캠핑존을 조성해서 예약제로 운영

2. 공영주차장에 근무자가 없을 때는 할인 차량이 할인을 못받고 나가서 다시 환급 하는 번거로운 일이 많은데 할인 차량 고객이 할인키를 눌러서 요금 감면 받을 수 있도록 키오스크 같은 기계를 설치하면 좋겠음.

사무실에 긴급하게 코로나 자가검사기를 설치하면 좋겠습니다.

직원들 중 갑자기 열이 날 수도 있고 그럼 바로 검사를 해야되는데 아무런 메뉴얼이 마련되어 있지 않은거 같습니다..

공단 관리시설 내 각종 안전사고 등 발생 시, 신속한 동향보고 등 보고체계 가동할 수 있게 공단 전용 안전앱 제작(혹은 기존의 부산시설공단 앱에 추가 신설)

개선분야

시설관리(○), 고객만족(), 기타()

관련시설: 지하도상가

제 목: 지하도상가 화장실 몰래카메라 방지 칸막이 설치

개선내용

- 현 실태: 화장실 칸막이 하부가 트여있어 몰래카메라 촬영 위험성 존재
- 개선방향: 칸막이 하부까지 칸막이를 설치하여 몰래카메라 촬영 방지 (각자 방식에 맞게 작성)

커피점 탐핑기교체

현상태 : 영락공원에는 커피점이 2곳 있습니다~

총 6명 근무이고 일 근무자는 3~4명 사이고요

하루 판매평균은 500잔 정도 코로나 전에는 700잔도 넘었습니다. 아마도 부산에서 일 커피판매량이 가장 많지 않을까 싶습니다. 그러다 보니 근무자들이 손목을 써서 수동 탐핑으로 손목이 좋지 않습니다.

개선: 자동탐핑기교체

운구 및 수골작업시 동영상과 사진촬영을 동의없이 하는경우가 많습니다

수골실에는 사진 및 동영상 촬영금지라는 안내문구가 있으나 보지 않으시고 카메라를 들이 미시는 경우가 많으십니다

고인님과 가족분들만 찍으시면 상관없으시지만 직원의 얼굴이 나온상태로 유튜브나 인스타등 sns에 올리는 경우가 있습니다

이에 사진촬영 및 동영상 촬영을 자제해달라는 안내문구를 기둥등에 부착해놓으면 좋을것 같습니다

수골실이나 감시실같은 부서는 육체적인 부분에서 일하는 부서로써 위험할수있습니다. 안전이 항상 우선적으로 적용되어야하는 부서임으로 직원들이 걸어다니는 복도나 수골실 통로가 미끄러워서 다칠수있는 상황이 있습니다.그러므로 조금 덜 미끄러울수있는 방법이 있었으면 합니다.

가끔 범어사역에서 차 타고 영락공원 올라오시는 분들은 주차해놓고 걸어 올라가시면 금방 가실 수 있는데 바리케이트로도 막혀있고 안내가 되지 않아 모르기 때문에 돌아서 고속도로 통해서 들어오시는 분들이 많습니다 안내문 구라도 있으면 좋겠습니다

없습니다

업무관련 통합 문의 게시판

전보 등으로 인한 업무 인수인계가 진행되만

일상업무중 일부 인계인계 등으로 해소 되지못한 부분을

근무자가 질문을 문의하면 예전 근무자나 질문의 해결 방법을 아는 근무자의 의견으로 근무의 어려움을 해소 하는 문의 게시판 개설

연차 사용이 쉽지 않다.

샤워장이 확충 되었으면 한다.

제목: 민간위탁 공영주차장 계약해지 이후 조건 명문화

내용 : ▶ 현 실 태: 민간위탁 계약해지 시 조건 불분명