

부산시설공단 제안제도

이렇게
반영됩니다

시민제안편





2021년 시민제안 채택사례

○ 제안제목: QR코드 활용 민원접수

○ 제안개요: 사업장 내 설치된 QR코드를 활용하여 이용 고객이
시간과 장소에 구애 받지 않고 민원을 접수할 수 있는 환경 조성

○ 현실태 및 문제점

- 현재 고객 민원사항 접수는 전화나 공단 홈페이지에서 가능
- 고객 입장에서 접수가 번거로워, 현장에서 지나치는 경우가 많음
- 모바일을 활용해 현장에서 쉽고 빠르게 접수하는 방안이 필요함



2021년 시민제안 채택사례

○ 개선방안

- 스마트폰 스캔을 통해 바로 민원접수로 연결되는 QR코드 제작
- 해당 QR코드와 접수방법 안내판을 공단 관리 시설 입구에 비치
- 고객이 시설 이용 중 발생하는 민원을 즉시 접수 가능
- 추후 민원접수 처리 내용도 QR코드로 확인 가능

○ 기대효과

- 기존의 전화나 홈페이지를 통한 번거로운 민원 접수방법 대체
- 누구나 손쉽게 빠르게 민원을 접수하고, 처리상황을 확인하여

고객 만족도를 높일 수 있음



시민제안 반영결과



제안제도 심사절차를 거쳐 공단 사업장에 **즉시 반영 완료!**

QR코드를 활용하여 고객민원 접수 편의성 UP!

공단을 바꾸는 제안제도와 함께!

시민의 생각이 실현되는 부산시설공단 제안제도로

시민 여러분의 다양한 아이디어를 제시해주세요!

 부산시설공단