

행정사무감사 지적사항 목록

【지적사항】 총 14건 / 시정 0, 주의 0, 개선 6, 권고 8

⇒ 완료 1 건, 추진 중 13 건, 추진불가 0 건, 장기검토 0 건

구 분	지 적 사 항	처 리 형	조 치 항	페이지
세 로 컬 푸 드 주 식 회 사	1. 각종 위원회 운영 관리 철저 - 세종로컬푸드(주) 소관별 위원회 및 협의회 회의 안건 중복, 서면 회의 수당 지급 등 지급액이 상이하고, 산정 금액 등 일관된 기준없이 지급되었다고 판단되므로 - 소관별 위원회 및 협의회 관련한 회의 수당지급과 구성이 명확한 기준을 바탕으로 운영될 수 있도록 노력이 요구됨	권고	추진중	
	2. 출하 농가 교육 관련 체계적인 운영 필요 - 출하 농가의 정기교육과 신규 출하 농가 교육 현황 및 내용을 살펴본바, 농가 교육의 세심한 관리·감독이 요구됨 - 자체적인 농가 교육 마련 등 세종시 출하농가의 소득향상을 위한 적극적 노력이 필요함	권고	추진중	
	3. 기준과 규정에 따른 채용 절차 방안 필요 - 세종로컬푸드(주) 인사위원회 직원 채용 관련 회의에서 전부 가결된 사항이 확인된 바, - 적절한 기준과 규정에 따라 채용 절차가 진행 되어야 하며, 인력 채용은 내·외부 전문가를 통한 검토가 필요함 - 업무대행사에 위탁하여 추진하는 채용 절차일지라도 인력 채용은 내부직원에게 대한 사안이므로 자체적으로 심도 있게 고민되어야 함	권고	추진중	
	4. 반복 민원 관리 철저 - 시민제보 민원 및 매장별(도담점·아름점) 민원 처리현황과 관련하여 “단순 변심” 등 서비스관련 민원의 내용이 반복 되어 제기되므로, - 시민 및 농가를 위한 서비스 개선과 관련 하여 민원 대응 및 해결방안을 마련하고, 현장에서 적극적이고 신속하게 대응하기 위한 업무추진에 철저히 하기 바람	개선	추진중	
	5. 농산물 안전성 관리의 체계화 방안 마련 - 농산물 안전성 검사 건수를 확대하여 농산물 안전성 관리의 체계화 방안 마련을 위해 적극노력해 줄 것을 요구	개선	추진중	

구 분	지 적 사 항	처 리 형	조 치 상 황	페이지
세 로 주 식 회 사 중 드 사	<p>6. 안전한 납품 물품의 하차공간 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 아람동 싱싱장터 등 납품 물품 하차 공간이 적절하게 마련 되어 있다고 보기 어렵다고 판단되므로, - 통학 시간 보행 안전과 차량의 인도 점유로 인한 시민 안전 등 세종시민의 안전과 출하농가의 불편함이 없도록 해결방안 마련 필요 	개선	추진중	
	<p>7. 시의 적절한 납품 물품의 수요공급 체계 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직매장 납품 농가 수는 지속해서 줄어들고 있지만, 매출액은 늘어나고 있음 - 이에 따라 납품 물품에 대한 적절한 공급계획이 마련되어 있다고 보기 어렵다고 판단되므로, - 직매장 판매 품목 중에서도 신선 제품 등 채소는 판매가 빠른 만큼 재고를 실시간으로 확인할 필요가 있음 - 판매 물품의 재고 파악 등 수량관리는 출하 농가뿐만 아니라 직매장에서 자체적인 관리·감독에 철저히 하여야 함 	개선	추진중	
	<p>8. 친환경 포장재 도입을 위한 노력 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세종로컬푸드(주)는 긍정적인 경영성과 평가 및 매출이익을 보이고 있지만 불필요한 포장을 줄이고 친환경 포장재로 전환하기 위한 자체적인 노력이 부족하다고 판단되므로, - 친환경 포장재로 전환하기 위한 계획 마련 등 친환경 소비를 위한 새로운 사업 방식을 확대하여 친환경·착한소비 요소를 반영하기 위해 적극적인 노력 요청 	권고	추진중	
	<p>9. 농산물 순환수거 서비스 사업의 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> - '소농, 고령농, 여성농' 등 대상 농가의 관심 부족으로 추가 농가 확보에 어려움이 있는 문제점이 확인된 바, - 관심 저조라는 문제점 해결을 위한 개선방안 및 대상 농가 관리·감독에 노력하여야 함 - 농산물 순환수거 서비스 사업에 대한 홍보를 위한 적극적인 사업 활성화 방안이 마련되어야 함 	권고	추진중	
	<p>10. 농산물 순환수거 서비스 사업의 지원 비율 감소에 따른 재정지원 계획 및 방안 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 농산물 순환수거 서비스 사업의 예산 현황은 2019~2021 년도는 3,750만원, 2022년도는 2,500만원으로 시 예산 지원이 감소함 - 예산 지원이 감소함에 따라 운영상 어려움이 없도록 사업의 효율성을 고려하여 실효성 있는 예산집행과 사업 운영이 되도록 노력하여야 함 	권고	추진중	

구 분	지 적 사 항	처 리 형	조 치 상 황	페이지
세 로 컬 푸 드 주 식 회 사	11. 위반사항 조치에 대한 적절한 기준 필요 - 「세종로컬푸드(주) 생산·출하 규칙」 및 위반사항 (삼진아웃제)에 관한 내용이 적절한 기준과 심도 있는 고민을 바탕으로 마련되었다고 보기 어려움 - 세종로컬푸드(주) 누리집의 위반사항 조치(삼진아웃제)의 “1회 부적합 판정 시 출하 정지1개월, 2회 3개월, 3회 영구퇴출” 등 위반사항에 대한 조치사항 적용이 엄중하고 적절한 기준에 따라 시행되어야 할 것임 개선	개선	완료	
	12. 세종로컬푸드(주) 누리집 관리 철저 - 세종로컬푸드(주) 누리집 답변내용이 소비자의 관점에서 정확한 정보 파악이 어렵다고 판단되므로, - 누리집의 답변 및 관련 정보를 성실히 작성하여 시민들의 알권리를 충족시키고 소비자만족도 개선을 위해 긴밀한 노력이 필요함	개선	추진중	
	13. 타 지자체의 농·수산물 교류업무 추진 철저 - 제주도와 농·수산물 교류 현황 파악 및 판매 물품에 대한 자료 작성이 부족하다고 판단됨 - 세종시와 제주도의 교류 상품 판매현황에 대한 정확한 파악과 상생협력을 통한 긍정적인 성과를 바탕으로 활용·발전할 방안이 마련되어야 할 것임 - 제주도와 농·수산물 교류 현황 자료 작성 관련 정확한 농·수산물 파악이 가능하도록 자료를 작성·관리하고, - 농·수산물 교류와 관련한 관리·감독에 노력하여야 함	권고	추진중	
	14. 직원대상 서비스 교육 철저 - 내부직원 교육자료 현황을 살펴보면 직무교육 위주로 교육이 진행되고 있음 - 소비자 및 농가를 대상으로 하는 서비스 개선 등 서비스 관련 직원교육에 만전을 기하여야 함	권고	추진중	

각종 위원회 운영 관리 철저

- ◇ 처리유형 : 권고 ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 소관별 위원회 및 협의회 관련한 회의 수당지급과 구성이 명확한 기준을 바탕으로 운영될 수 있도록 조치요청

□ 현 황

- 세종로컬푸드(주)는 정관, 인사규정 등 내부규정과 지방출자출연기관 인사운영지침 등 관련규정에 의거 총 6개의 위원회를 구성·운영하고 있음

구 분		인사 위원회	임원추천 위원회	노사 협의회	인권경영 위원회	이사회	주주총회
인 원		5	7	6	5	8	12
운 영 횟 수	'20년	2	2	4	-	8	2
	'21년	7	3	4	2	12	2
	'22년	12	2	2	1	6	3
설치근거		정관 인사규정	지방출자출연기관 인사운영지침	노사협의회 규정	국가인권운영 위원회 권고	정관 및 이사회 규정	정관

- 위원회의 각종 수당 등은 세종로컬푸드(주) 실비보상 규정에 의거 지급
- (참석수당) 이사회 200천원, 인사위원회·임원추천위원회 100천원, 서면심의 50천원('21.9월~적용) * 단, 주주총회는 회의수당 없음

□ 향후 조치계획

- 각종 위원회 개최 시 관련 규정을 준수하여 적법한 절차에 따라 안전 등이 중복되지 않도록 운영하고,
- 예산편성기준과 실비보상 규정에서 정한 수당 지급기준을 준수하여 명확한 기준에 의거 위원회 수당 지급

출하농가 교육관련 체계적인 운영

◇ 처리유형 : 권고

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 농가 교육의 세심한 관리·감독이 요구되며, 자체적인 농가 교육 마련 등 출하 농가의 소득향상을 위한 적극적 노력이 필요함

□ 현 황

○ '22년 생산자 온라인 역량강화교육

- (대상) 1,243농가 (1·2호점 793농가, 3·4호점 450농가) / (이수율) 72%

※ 2차 교육 (10.20~11.20) → 1개 과목 추가(보이스피싱 예방교육)

○ 신규농가 교육 이수 현황 (3·4호점) : 552농가

□ 문제점 및 대책

○ 코로나19로 인한 온라인 교육으로 실시됨에 따라 의견수렴 및 소통 부족

→ 23년부터 집합교육으로 전환 실시

→ 생산관리 및 품목선정, 생산량 증대 농업기술 등 농가에 직접 와닿는 교육 프로그램 개발로 농가소득 향상 기여

○ 활동농가 597('21년) → 573('22.10월)가 감소될 시, 농가소득이 줄어드는 현상 발생

→ 미판매분 최소화, 시기별 다양한 농산물이 출하될 수 있도록 교육 시 생산관리체계 구축

□ 향후 조치계획

○ 온라인 역량강화 교육 촉구 (연말까지 90% 목표)

○ 읍·면별 순회 찾아가는 교육 프로그램으로 개발 운영 ('23년 ~)

기준과 규정에 따른 채용 절차 방안 필요

◇ 처리유형 : 권고

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 적절한 기준과 규정에 따라 채용 절차가 진행되어야 하며, 인력 채용은 내·외부 전문가를 통한 검토가 필요

□ 현 황

- 세종로컬푸드(주)는 내부 인사규정과 행정안전부 출자·출연기관 인사조직지침에 의거 채용업무를 진행하고 있음
- 직무능력 중심의 공정한 평가를 위해 블라인드 채용방식을 도입, 위탁채용 또는 자체 채용 방법으로 직원을 채용하고 있음

□ 문제점 및 대책

○ (문제점)

- 블라인드 채용법 시행(19.7월~) 이후 대부분 외부 위탁업체를 통한 채용방식으로 직원을 채용하고 있으며,
- 직원 채용시 서류·면접 등 심사위원이 외부위원으로만 구성되어 있어 응시자의 로컬푸드에 대한 이해도 등 직무능력에 대한 심도 있는 평가 소홀 우려

○ (대책)

구 분		일반직·공무직	기간제	기타
채용방식		위탁채용	자체채용	
면접 위원 구성	기존	외부위원(3명)*	외부위원(3명)	
	변경	외부위원(3명)**	외부위원(3명)	

* (기존)외부위원 3명중 市공무원 포함 또는 미포함 시행

** (변경)외부위원 3명중 市공무원 또는 주식회사 직원1명 반드시 포함 구성

□ 향후 조치계획

- 직원 채용 시 적절한 기준과 규정에 따라 채용 절차가 진행될 수 있도록 관련 규정을 지속적으로 점검하고 보완 및 개선하여 투명하고 공정한 채용이 이루어질 수 있도록 노력

반복 민원 처리 철저

◇ 처리유형 : 개선

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 시민제보 민원 및 매장별(도담점·아름점) 민원 처리현황과 관련하여 "단순 변심" 등 서비스관련 민원의 내용이 반복 제기되므로 시민 및 농가를 위한 서비스 개선 및 민원 대응에 대한 해결방안을 마련하고, 현장에서 적극적이고 신속하게 대응 등 업무추진에 철저

□ 현 황

- 고객클레임 전산 정보화 도입하여 운영 중 ('22. 3월~)
- 매장 교대 근무자(도담·아름) 직원들 주관적 성향에 따라 고객클레임 통계 수치 차등

※ 고객클레임('22.1.1~9.30.) 도담점 338건, 아름점 606건 (단순변심 133건 미포함)

□ 문제점 및 대책

- (문제점)
 - 고객클레임 통계 수치 관리 매장별 상이함
 - 고객클레임 건수 감소를 위한 대책 필요
 - 아름점 소비자 연령층은 도담점 대비 젊은 층으로 품질 등에 관한 기준이 철저한 편임
- (대책)
 - 직매장 직원 품질관리·교육 강화 (월 2회 → 주 1회)
 - 고질적인 품질미달 농가는 생산관리팀과 협업하여 출하 중지 등 조치

□ 향후 조치계획

- 고객센터(반품코너)를 아름점에 설치하여 현장에서 적극적으로 대응할 수 있도록 운영('22.12월)
- 분기별 고객클레임 통계에 의한 문제점 발견 시 해소 방안 검토

농산물 안전성관리 체계 방안 마련

◇ 처리유형 : 개선

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 농산물 안전성 검사 건수를 확대하여 농산물 안전성 관리의 체계화 방안 마련을 위해 적극 노력해 줄 것을 요구

□ 현 황

○ 농산물 안전성 검사현황

- '19년 270건, '20년 330건, '21년 402건, '22년 450건 예정
- 실적 : 340건 (생산단계 267, 유통단계 26, GAP 47건)

※ 타지자체 건수 보다 다소 낮은 편임 (등록농가 대비 51%, 출하농가대비 64%)

□ 문제점 및 대책

○ 활동 농가 매년 1회 이상 안전성 검사 필요 (450건 < 622건)

→ '22년 하반기 생산단계 검사건수 확대 : 250건 → 300건(증 50건)

※ 컨트롤 타워기능 : 市 로컬푸드과 (보건환경연구원, 농업기술센터, 로컬주식회사)

□ 향후 조치계획

○ 농·축산물 안전성 관리에 대한 중요성 인식 및 강화

- 매장 내 농산물 안전성에 대한 팜플렛 비치 및 현수막 설치
- '23년도 안전성 검사 예산 확대 (市)
- '21년도 타로컬푸드 안전성 검사 비교표

구분	세종	화성	완주	순천	전주	나주
농가수(활동)	793 (622)	2,000 (1,000)	3,200 (1,900)	1,000 (650)	800 (400)	610 (320)
검사현황	402	3,008	1,291	500	410	428
등록농가대비 (활동농가대비)	51% (64%)	150% (300%)	40% (67%)	50% (76%)	51% (97%)	70% (133%)
검사기관	보건환경 행정기관	외부용역 농기센터 행정기관	외부용역 농기센터 행정기관	농기센터 행정기관	농기센터 행정기관	외부용역 농기센터
검사 농약수	339종	320종	320종	320종	320종	320종
검사비용	8.5만원	20만원	8.7만원 (균비50%자담50%)	18만원	8.7만원	19.5만원
채취중량	2kg	1kg	1kg	1kg	1kg	300~500g

안전한 납품 물품의 하차공간 마련

◇ 처리유형 : 개선

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 아름동 싱싱장터 물품 하차 시, 차량의 인도 점유로 인한 통학 시간 보행 안전과 시민 안전, 출하 농가의 불편함이 없도록 해결 방안 마련 필요

□ 현 황

- 직매장 옆 보도에 화물차(탑차 등)들이 주차하여 농산물 출하 시 이용객 불편 초래

※ 주차빌딩 높이 제한으로 진입불가 농가차량 : 9대

□ 문제점 및 대책

- (문제점) 주차장 층고가 낮아 농산물 출하 시 일부 화물차(탑차 등)가 진입하지 못하여 인도 위에 주차 후 농산물을 출하하고 있음
- (대책) 인도에 출하 차량 주차금지 현판 및 현수막(3개) 설치 후 계도 ('22.9월)하고 있으며, 일정 기간 계도 후 주정차 단속 계획

□ 향후 조치계획

- 계도기한('22.12.31)이후 불법주정차로 인정하고 출하 납품 제재

※ 화물탑차 9대 중 1대(○○마을기업)는 신차 예약함



시의적절한 납품의 수요공급 체계 마련

◇ 처리유형 : 개선

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 납품 농가 수는 지속해서 줄어들고 있지만, 매출액은 늘어나고 있음, 이에 따라 납품 물품에 대한 적절한 공급계획이 마련되어 있다고 보기 어려움, 직매장 판매 품목 중에서도 신선 제품 등 채소는 판매가 빠른 만큼 재고를 실시간으로 확인할 필요가 있음, 재고 파악 등 수량관리는 자체적인 관리·감독에 철저

□ 현 황

○ 년도별 납품 농가수 → 소폭 감소 추세

※ '19년 611농가, '20년 606농가, '21년 597농가, '21.10월 573농가

○ 농산물 전·후반부 생산자 출하계획서 접수 (1·2호점: 1차 742농 - 정식일자 + 출하기간 + 출하량 확인 (주요 농산물 작부체계 확립)

○ 판매실적 실시간 해당 농가 확인 가능 시스템 구축됨(PC, 스마트폰), 매일 2회(15:00, 21:00) 판매실적을 문자로 발송

□ 문제점 및 대책

○ 인근 식당 아침 대량 구매로 인한 재고 부족 (외부 마트 보다 가격이 저렴한 품목 위주)

→ 재고 부족 품목 고객 1인당 구매 5~10개 이내 제한

○ 신선 채소류 조기 판매 소진 사례 빈번

→ 요일별 품목 진열 수량 재검토 및 부족시 2차 출하를 농가에 요청

※ 과잉 출하로 인한 재고량 증가 시 출하 농가 민원 발생염려로 소극적으로 운영되었음

□ 향후 조치계획

○ 근접 농가 및 기동성 있는 농가를 발굴하여 재고 소진 시 긴급 수급 조절 운영

친환경포장재 도입을 위한 노력 필요

◇ 처리유형 : 권고

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 세종로컬푸드(주)는 긍정적인 경영성과 평가 및 매출이익을 보이고 있지만 친환경 포장재로 전환하기 위한 자체적인 노력이 부족하다고 판단, 친환경 소비를 위한 새로운 사업 방식에 적극적인 노력 요청

□ 현 황

○ 포장재 예산

(단위 : 천원)

년도	계	시비(50%)	자부담(50%)	비고
2022	120,000	60,000	60,000	
2023	(180,000)	(90,000)	(90,000)	3호점 개장

□ 문제점

○ 친환경 포장재의 경우 현 비닐포장재 대비 단가가 290% 높음

※ 친환경 포장재를 사용하는 경남 거창, 전남 순천 로컬푸드는 70% 보조되고 있음

□ 향후 조치계획

○ (1단계)

- 쌀 등 곡류는 별도 포장 없이 마대자루 이용 장려
- 고구마, 감자등 근채류는 종이박스 이용 확대
- 채소 등 엽채류 소포장은 순차적 친환경 포장재로 전환

※ 친환경 포장재의 경우 쉽게 찢어지는 단점이 있어 근채, 과채, 곡류는 담기에는 부적합

○ (2단계)

- 전 품목 친환경 포장재 확대는 市 재정 등을 고려한 검토 필요

농산물 수거서비스 사업의 활성화

◇ 처리유형 : 권고

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : '소농, 고령농, 여성농' 등 대상 농가의 관심 부족으로 추가 농가 확보에 어려움이 있는 문제점이 확인된 바, 관심 저조라는 문제점 해결을 위한 개선방안 및 대상 농가 관리·감독에 노력하여야 함, 농산물 순환수거 서비스에 대한 홍보를 위한 적극적인 사업 활성화 방안이 마련되어야 함

□ 현 황

- 소농·고령농·여성농 등 이동 수단이 없는 농가를 대상 순환수집 서비스 제공
 - 대상농가 27농가 운영 중 (농가당 10품목 이하 / 수수료 10%)
 - ※ 주중 3회 농가 직접방문 수거·진열 대행

□ 문제점 및 대책

- (문제점) 농산물 수거 서비스에 대한 이해 부족하며, 신선재료 취급 농가의 경우 주 3회인 수거 횟수가 만족스럽지 못함
- (대책)
 - 읍·면장 추천 활성화 및 현장 홍보 강화
 - 농산물 판매량이 높은 주말 포함 수거 체계 운영
 - 수수료 인하도 필요(현재 10%)

□ 향후 조치계획

- 연말까지 2~3농가 추가 확보 계획 (30농가)
- '23년도 최대 40농가 까지 목표 설정

농산물 수거서비스 지원 비율 감소에 따른 재정지원계획 및 마련

◇ 처리유형 : 권고

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 사업의 예산 현황은 2019~2021년도 3,750만원, 2022년도 2,500만원으로 市 예산 지원이 감소함, 예산 지원이 감소함에 따라 운영상 어려움이 없도록 사업의 효율성을 고려하여 실효성 있는 예산집행과 사업운영이 되도록 노력

□ 현 황

○ 년도별 사업비 현황

(단위 : 천원)

년도	보조금 지원 사업비			회사부담			비 고 (실집행액)
	계	국비	시비	소계	당초	추가부담	
2017	50,000	25,000	12,500	12,500	12,500		
2018	50,000	25,000	12,500	36,960	12,500	24,460	74,460
2019	50,000	25,000	12,500	22,500	12,500	10,000	60,000
2020	50,000	-	37,500	26,300	12,500	13,800	63,800
2021	50,000	-	37,500	30,000	12,500	17,500	67,500
2022	50,000	-	25,000	43,000	25,000	18,000	68,000

□ 문제점 및 대책

○ (문제점) 보조사업비 외에 운영을 위한 추가부담금(10,000~24,000천원) 발생으로 재정부담

○ (대책)

- 현행 인력 2인, 8시간 운영(06:00~15:00)을 1시간 단축하는 7시간 (06:30~14:30)으로 조정하는 방안도 검토

※ 8시간 운영 연간 인건비 51,800천원 → 7시간 운영 시 45,400천원으로 6,400천원 절감 효과

- 연간 약 60,000~70,000천원 투입됨에 따라 시비지원 50% 이상 지원 필요

□ 향후 조치계획

○ 농산물 수거 대상 농가와 협의 등을 통해 운영시간 1시간 단축 또는 현행 유지 계획

위반사항 조치에 대한 적절한 기준 필요

◇ 처리유형 : 개선

◇ 조치상황 : 완료

◇ 지적내용 : 「세종로컬푸드(주) 생산·출하 규칙」 및 위반사항 (삼진아웃제)에 관한 내용이 적절한 기준과 심도 있는 고민을 바탕으로 마련되었다고 보기 어려움, 세종로컬푸드(주) 누리집의 위반사항 조치(삼진아웃제)의 “1회 부적합 판정 시 출하 정지1개월, 2회 3개월, 3회 영구 퇴출”등 위반사항에 대한 조치사항 적용이 엄중하고 적절한 기준에 따라 시행되어야 할 것임 개선

□ 현 황

- 세종로컬푸드(주) 홈페이지 내 (사업분야 > 안전성검사) 부적합 판정 시 출하정지 조치 부분 표시

※ (기존) 부적합 판정 1회 1개월, 2회 3개월, 3회 영구 퇴출로 표시됨

□ 문제점 및 대책

- 부적합 판정 3회 위반 시, 영구퇴출(삼진아웃제)은 착오로 잘못 표기된 사항임
 - 실제 출하규칙 위반제재표 적용항목 ㉔항에는 부적합 판정 3회 1년 출하 정지로 적용하여 계속 운영되고 있음
 - 홈페이지 수정 완료('22.10.17)

※ 부적합 판정 1회 30일, 2회 60일, 3회 1년 (2년 기한 내)

□ 향후 조치계획

- 유사 사례가 없도록 홈페이지 관리를 철저히 하겠음

세종로컬푸드(주) 누리집 운영관리 철저

◇ 처리유형 : 개선

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 누리집(홈페이지) 답변내용이 소비자의 관점에서 정확한 정보 파악이 어렵다고 판단되므로 누리집(홈페이지)의 답변 및 관련 정보를 성실히 작성하여 시민들의 알권리를 충족시키고 소비자만족도 개선을 위해 긴밀한 노력이 필요함

□ 현 황

- 로컬푸드 홈페이지를 개설하여 운영('21.2월~)하고 있으나 소비자 중심의 중점 관리 부족 등 최신정보 운영에 소홀한 부분이 있음

□ 문제점 및 대책

- (문제점) 고객이 원하는 정보 제공 및 대응의 신속성 부재
- (대 책) 신속한 정보가 제공되어 소비자 알권리 충족시킬 수 있도록 정보를 최신화하고 관리하기 위한 전담 부서(인력) 운영

□ 향후 조치계획

- 홈페이지 모니터링 강화 개선과 안정적 운영 인력 확보('23.1월)
- 정보의 정확성 개선과 신속한 민원 응대로 소비자 만족도 제고

타 지자체의 농·수산물 교류업무 추진 철저

- ◇ 처리유형 : 권고 ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 세종시와 제주도의 교류 상품 판매현황에 대한 정확한 파악과 상생 협력을 통한 긍정적인 성과를 바탕으로 활용·발전할 방안이 마련되어야 하고 교류 현황 자료 작성 및 관리·감독 필요

□ 현 황

- 세종시 ↔ 제주도 MOU('17.6.9)와 한림수협과 직매장 내 입점 계약 ('20.9.16)에 따라 판매 운영되고 있음

- 판매현황 (단위:천원)

업체	품목	연도			비고
		2020년	2021년	2022.9월	
한림수협	옥돔 등 5개 품목	37,251	95,745	83,034	
조천농협	감귤	6,380	-	-	

- 협약 품목
- (세종→제주) 쌀, 딸기, 복숭아, 포도, 배, 오이 등
 - (제주→세종) 감귤류, 옥돔, 은갈치, 고등어, 참조기 등
- ※ 세종산 판매액 : 337백만원 (쌀·배, '20년~현재,농협연합사업단)

□ 문제점 및 대책

- (문제점)
- 협약 당시 한림수협에 농산물 판매장이 없어 판매장 개장 후부터 판매하는 조건으로 협의함
 - 그간 주관부서(기관)가 불명확하여 세종산 판매가 다소 소극적이었음
- (대책)
- 시(로컬푸드과)와 협의하여 판매 동향 등, 활성화 계획
- ※ 제주특별자치도 세종사무소(어진동) 협력관과 긴밀한 협조유지

□ 향후 조치계획

- 협약내용 품목 위주로 판매 활성화 및 품목 재조정 필요

직원대상 서비스 교육 철저

◇ 처리유형 : 권고

◇ 조치상황 : 추진 중

◇ 지적내용 : 내부직원 교육이 직무교육 위주로 교육이 진행되고 있어 소비자 및 농가를 대상으로 하는 직원 서비스 개선 등 서비스 교육 필요

□ 현 황

- 고객만족도 향상을 위하여 전문기관 교육(연 1회 이상) 및 매장운영 팀 주관 직원 CS 교육(분기1회)을 실시하고 있으며, 친절서비스 강화를 위해 일·주간보고 시 친절사례 등을 전직원에게 전파·공유하고 있음

- 운영실적 ('22.10월 기준)

구분	'19년		'20년		'21년		'22년	
	내부	외부	내부	외부	내부	외부	내부	외부
횟수	4회	2회	4회	1회(4차)	매월	2회	매월	2회

* 외부교육은 전문 CS강사 초빙 집합교육 실시, 금년내 추가 CS 집합교육 실시 예정

□ 문제점 및 대책

○ (문제점)

- 코로나19 장기화 및 매장운영팀 3교대 근무 등으로 전 직원이 참여하는 집합교육에 어려움이 있는 실정임
- 로컬푸드의 안정적인 정착을 위해 직무교육 위주의 교육 진행으로 소비자 및 농가를 대상으로 한 서비스 관련 직원 교육 부족

○ (대책)

- CS 교육 시 회차별 분산 교육을 실시하고 교육 이수제 도입 등을 통해 전 직원이 교육에 참여할 수 있도록 유도
- 직매장 등 종사직원에게 대해 매주 1회 이상 친절서비스 교육 실시

□ 향후 조치계획

- 반복적 민원야기 및 마찰을 초래한 직원에 대해 근무평정 감점 2점 신설 도입('22.11월~)
- 지속적인 직원교육 등을 통해 고객과 생산자를 존중하고 공정하게 대하는 직장문화 조성 노력