

■ 개요

망고톡은 소통 전반의 디지털 전환(DX)을 지원하는 실시간 설문 및 VOC 관리 플랫폼으로, 계획-실행-평가 전 과정에 내·외부 고객의 의견을 반영하는 상시적 환류체계를 구축합니다

■ 고객 및 주민의 경영참여 적정성 확보

- ✓ 시민 모니터단 전용 앱 및 QR코드를 활용하여 서비스와 시설 안전에 대한 점검을 실시간으로 진행하고 개선 활동
- ✓ 정기적인 고객만족도 조사, 프로그램 만족도 조사 등을 통해 서비스 개선 및 환류
- ✓ 온·오프라인 접점에서 QR 스캔을 통해 불편 사항을 즉시 수집하고, 담당자 조치 후 결과 실시간으로 환류
- ✓ 주민참여예산 제안 신청, 선호도 투표 진행, 실행 사업 만족도 조사를 수치화하여 주민 참여의 실효성을 증명

■ 상생과 협력의 공공 노사관계 구축

- ✓ 주기적인 설문조사를 통해 노사 간의 상생 수준과 인식을 정량적으로 측정
- ✓ 노사 간 소통 및 참여 수준을 점검하는 설문조사와 더불어 상시 노사상생 아이디어를 온라인으로 제안 받는 창구 운영
- ✓ 노사 공동으로 직원 고충 발굴을 위한 사전 설문을 실시하고, 노사 협력 소통 워크숍 후 만족도 조사를 통해 지속적인 개선점을 도출



■ 사회적 책임

3. 소통 및 참여

지표 세부내용	망고톡 활용내용	비고
고객 및 주민의 경영참여 적정성	온·오프라인 소통채널 구축 운영	다양한 형태로 소통채널 운영
	고객만족도 조사(PSI)	
	프로그램(감사)만족도 조사	
	시설이용 만족도 조사	
	해피콜 만족도 조사	
	홈페이지 만족도 조사	
	서비스 품질 모니터단 운영	서비스, 시설안전 등 모니터단 점검 진행
	실시간 VOC 관리	서비스 접점에서 QR 활용 VOC 실시간 수집·개선·환류
상생과 협력의 공공 노사관계 구축 적정성	노사상생지수 개발을 통한 노사수준 측정	노사상생수준 인식조사
	노사협의회 소통·참여 만족도 설문	노사 간 소통 및 참여 수준을 점검 설문조사
	노사상생지수 조사	노사관계 실태파악과 인식수준 측정을 통한 현황 진단 및 개선과제 도출
	노사협의회 안전 제안 및 소통 창구	상시 노사상생 아이디어 온라인 제안
	노사공동 직원 고충 발굴 사전 설문조사	직원 고충 발굴 및 해소를 위한 사전 설문조사
	노사관계 수준 진단을 위한 설문조사	노사관계 분석, 발전적인 노사관계를 위한 방안 도출
	노사협력 소통워크숍 만족도 조사	

○ 정책제언(25년 경영평가 결과 보고서 참고)

- 고객만족도 조사 결과, 고객 건의사항, 노사 협의 및 교섭 결과 등을 통합적으로 관리하고 공유할 수 있는 정보 플랫폼을 구축하여 기관 운영의 투명성을 높이고
- 데이터 기반 의사결정이 필요함.
- 고객과 노동조합이 함께 기관 운영 및 서비스 개선에 대한 아이디어를 제안하고 논의할 수 있는 정례적인 채널을 마련하는 것이 필요하다고 판단됨