

# 행정사무감사 지적사항 목록

**[지적사항] 총 14건 / 시정 0, 주의 0, 개선 6, 권고 8**

⇒ 완료 3건, 추진 중 11건, 추진불가 0건, 장기검토 0건

구 분	지 적 사 항	처 유 리 형	조 치 상 황	페이지
로컬푸드 주식회사	1. 로컬푸드 3.4호점 개점을 앞둔 상황에서 소비자에게 안전한 먹거리 제공을 위해 생산과정을 세심히 살피고, 미흡사항은 개선해주길 바람	권고	추진 중	335
	2. 생산 농가 응대 매뉴얼 수립, 직장 내 호칭 등을 점검 하여 사내 올바른 직장문화 조성 등 질적 성장을 할 수 있도록 전체적인 점검 요청	개선	추진 중	336
	3. 소비자입장에서 농산품의 생산정보 등을 알 수 있도록 로컬푸드 주식회사 홈페이지에 관련 내용을 성실히 수록하여 시민들의 알권리 충족	개선	추진 중	338
	4. 로컬푸드 활성화를 위해 생산품을 직매장으로 이송 없이 온라인에 직접 등록하고 소비자가 구매하는 '온라인 방식의 로컬푸드 직매장'을 운영하는 등 새로운 방식의 도입 필요	권고	추진 중	339
	5. 직매장 근로자 휴게시간 연장 등 노동환경 개선 요청이 신속히 처리되도록 적극적인 노력 요청	권고	완료	341
	6. 소비자 모니터링 운영, 잔여 농산물 복지시설 기부 등 수범사례는 지속적으로 유지될 수 있도록 노력	권고	완료	342
	7. 특정 농가에서 친환경 농산물을 대량 납품하지 않도록 친환경 농산물에 대한 기준을 명확히 하여, 모든 농가가 공정하게 친환경 농산물을 납품할 수 있도록 납품 과정을 살펴주길 바람	권고	추진 중	343
	8. 고객만족도 문항 내용을 심도 있게 작성, 만족도 결과를 현장에 반영할 수 있도록 우리 시에 알맞은 고객만족도 실시	개선	추진 중	344
	9. 직원 서비스교육 등을 통해 특정 생산자를 차별하는 올바른지 못한 문화를 지양하고, 모든 생산자를 존중하고, 공정하게 대하는 직장문화 조성 필요	개선	추진 중	345

구 분	지 적 사 항	처 유 리 형	조 치 상 황	페이지
로컬푸드 주식회사	10. 소비자뿐만 아니라 생산자와 자유로이 소통할 수 있도록 고충민원함 설치 및 정기적인 간담회를 개최하는 등 소통창구의 제도화를 요청함	개선	추진 중	346
	11. 직매장에 신규로 진입하는 농가들에 대해서도 별도의 의견 수렴을 마련할 수 있는 방안 마련 필요	권고	추진 중	348
	12. 로컬푸드 직매장 건물 하자로 고객 불편함이 없도록 현장에서 신속 대응, 관련 부서와 협력	권고	추진 중	349
	13. 야채류 등은 판매가 빠른 만큼 납품 농가에서 재고를 실시간으로 확인하여 추가 납품이 가능하도록 관련 시스템 개선을 요청함	개선	완료	350
14. 로컬푸드에 농산물이 원활히 출하할 수 있도록 농민들의 어려움을 청취하고, 해소하기 위해 관계부서와 긴밀히 노력해주길 바람	권고	추진 중	352	

## 로컬푸드 농산물 안전성 관리 강화

- ◇ 처리유형 : 권고                      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 로컬푸드 3·4호점 개점을 앞둔 상황에서 소비자에게 안전한 먹거리 제공을 위해 생산과정을 세심히 살피고, 미흡사항은 개선

### □ 현 황

- 안전성 검사 실적('21.1~6월) : 187건

(단위 : 건)

구 분	검사건수	적합	부적합	비고
합 계	187	186	1	
세종로컬푸드 자체 (보건환경연구원 의뢰)	119	119	0	생산단계
농산물품질관리원	28	27	1 (장**,대 파)	생산단계
보건환경연구원	16	16	0	유통단계
세종시보건정책과	4	4	0	유통단계
식약청	20	20	0	유통단계

※ '20년 안전성 검사 : 계획 300건 / 실적 330건 ('21년 계획 : 400건)

### □ 문제점 및 대책

- (문제점) 직매장 판매 품목 수 대비 안전성 검사 품목 및 건수가 부족하며, 검사 부적합 농산물에 대한 원인파악 등 차후 대책미흡
- (대책) 안전성 검사 확대 및 중요성에 대한 인식 강화
  - 농업품질관리원 및 식약청에 유통단계 안전성 검사건수 확대 요청
  - 농업기술센터와 농가방문을 통해 원인을 파악하고, 안전성에 대한 중요성을 농가들이 인식할 수 있도록 교육 강화
  - 매장 내 안전성 관련 현수막 및 팸플렛 비치를 통한 소비자 신뢰도 향상

### □ 향후 조치계획

- 농·축산물 안전성 관리에 대한 중요성 인식을 지속적인 농가교육을 통해 강화시키고, 안전성 관리 지속 확대 추진

## 사내 올바른 직장문화 조성을 위한 점검

- ◇ 처리유형 : 개선                      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 생산농가 응대 매뉴얼 수립, 직장 내 호칭 등을 점검하여 사내 올바른 직장 문화 조성 등 질적 성장을 할 수 있도록 전체적인 점검 요청

### □ 현 황

- 세종로컬푸드(주)에서는 고객 및 생산농가 서비스 실천을 위한 직매장 응대 행동지침 매뉴얼을 마련하여 운영하고 있으며, 노사협의회를 통해 직원간 정확한 호칭을 사용하도록 결정하여 기시행중임
    - ('19.08) 직매장 응대행동지침 매뉴얼 마련 시행
    - ('20.12) 노사협의회 안건(제2020-7호)으로 직원(계산직군 포함)간 정확한 호칭 마련 건의
- \* '21.01.01. 노사협의회 결과 공지 : 일반직원 → 팀장·주임 등, 계산원 → 매니저

### □ 문제점 및 대책

- (문제점) 고객·생산자에 대한 서비스 응대 매뉴얼 및 직장 내 직원 간 정확한 호칭 문제 등 전반적인 점검 필요
- (대책) 기 시행중이나, 주기적으로 생산자 및 직원 등 다양한 의견수렴을 통한 제도보완 및 적극시행
  - 생산농가 응대매뉴얼에 대한 점검 및 전 직원 숙지
  - 직장 내 직원 간 서로 존중하는 호칭사용 캠페인 등 실시

### □ 향후 조치계획

- 고객 및 생산자와의 소통 활성화를 통해 상생을 도모하고, 직장내 직원 간 서로를 존중하는 올바른 조직문화 조성을 위해 지속 노력

**붙임**

**매장운영 행동 매뉴얼**

오전 근무자(06시 or 09시 출근)	마감 근무자(12시 출근)
• 소포장실 개방(가능한 개방시간보다 여유있게 개방)	• 진열상품 상태 수시 확인 - 진열 농산물 가격,
• POS운영시스템 점검, 농가라벨용POS 가동	진열 대기 농산물 및 부족 농산물 확인
• 진열 매대 정리정돈 및 농가와 원활한 소통	• 매대 정리, 오후 진열 농가 관리
• 진열 농산물 품질 및 가격 확인	- 오후 출하 농가의 농산물 입고 시 타인의
• 진열시 소수 농가가 매대 독점 않도록 관리	농산물 위에 진열하지 않도록 안내
- 진열 후 잔여농산물 발생 시 매대 아래에 별도	• '회원가입신청서' 접수, 등록
보관 후 판매 상황에 맞춰 진열	• 소포장실 미판매 재고분 정리
• 진열상품 상태 수시 확인 - 라벨지 출력상태, 진열	- 자주 오지 않는 농가의 미판매분은 박스로
농산물 가격 등	정리하여 찾아갈 수 있도록 유도
• 매장 오픈시간에 맞춰 카트 내놓기	• 진열 대기 농산물 확인하여 진열
• 혼잡 시간대 계산대 지원	• 부족(품질) 농산물 물량 수급
• 직매장 내 호출 및 돌발상황 대비하여 최소 인원	• 혼잡 시간대 계산대 지원
이상의 매장관리자 직매장 내 상주	• 직매장 마감 업무
• 판매 농산물이 품질되었을 경우	• 보안점검, 안전점검
- 해당 농가에 재고, 재입고 여부 등 문의	• 직매장 내·외부 소독
• 오후 출근자에게 오전 중 특이사항 전달	• 퇴근 전 경비시스템 정상작동 확인
공 통 사 항	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모두가 즐거운 일터를 만들기 위해 서로 노력하며, 불가피하게 곤란한 내용을 말해야 할 경우 제3자가 없는 곳으로 장소를 이동하여 1:1로 차분히 설명하고, 대화 진행이 어려울 경우 상급자에게 보고할 것</li> <li>• 직매장 이용고객과 출하농가 응대 시 밝은 표정, 친절한 말투와 행동, 긍정적인 마인드로 대할 것</li> <li>• 출하농가의 불만사항 접수 시 상황을 바르게 이해하고 신속하고 정확히 문제 해결을 도울 것</li> <li>• 직매장 내 판매 농산물에 관한 충분한 이해와 지식을 갖출 것</li> <li>• 상품의 위치 등을 안내할 경우 정확한 방향과 위치를 정중히 안내(손가락, 턱 사용 금지)</li> <li>• 직매장 내 이동 시 뛰거나 사람을 가로질러 가지 말 것 (예. 잠시 지나가겠습니다/상품이동중입니다)</li> <li>• 직매장 내 호출 및 돌발상황에 대비하여 최소 인원 이상의 매장관리자가 직매장 내 상주할 것</li> <li>• 근무 중 특이사항 발생할 경우 매장관리자 간 충분히 관련 내용 교류할 것</li> </ul>	

**농산물의 생산정보 홈페이지 조회기능 강화**

- ◇ 처리유형 : 개선                      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 소비자 입장에서 농산물의 생산정보 등을 알 수 있도록 로컬푸드 주식회사 홈페이지에 관련 내용을 성실히 수록하여 시민들의 알권리 충족

**현 황**

- 싱싱장터 홈페이지에 납품농가별 농산물 생산정보 등 소비자를 위한 다양한 정보가 다소 부족함
- 현재 납품 품목에 대한 실재고 조회 기능을 홈페이지에 제공할 수 있도록 개발 진행 중임 ('21.5~12월)

**문제점 및 대책**

- (문제점) 홈페이지에 농산물 출하정보 및 상품 재고조회 기능 부재
- (대책) 납품농가별 생산 출하품목과 진열기간을 연계한 실시간 재고 정보 제공 등 고객서비스 개선으로 소비자 편리성 제고
  - 소비자가 직접 재고 조회를 함으로써 원하는 상품 재고 확인 후 매장을 방문토록 서비스 제공

**향후 조치계획**

- 홈페이지에 납품농가별 출하품목 실재고 조회 기능 제공('21.12월~)
  - 로컬푸드 특성상 납품농가의 출하품목 수량의 정확도를 높여 소비자에게 생산 납품정보와 재고상태 조회기능 제공
- 싱싱장터 온라인몰 구축시 납품농가별 출하품목과 생산정보를 연계하여 생산자 정보 제공('21.11월~)

# 온라인 몰 도입 운영 필요

- ◇ 처리유형 : 권고      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 로컬푸드 활성화를 위해 생산품을 직매장으로 이송 없이 온라인에 직접 등록하고 소비자가 구매하는 '온라인 방식의 로컬푸드 직매장'을 운영하는 등 새로운 방식의 도입 필요

## 현황

- 온라인몰 부재로 인하여 소비자가 직접 싱싱장터 직매장을 방문하여 농산물을 구매하는 오프라인 중심 직매장 운영중

## 문제점 및 대책

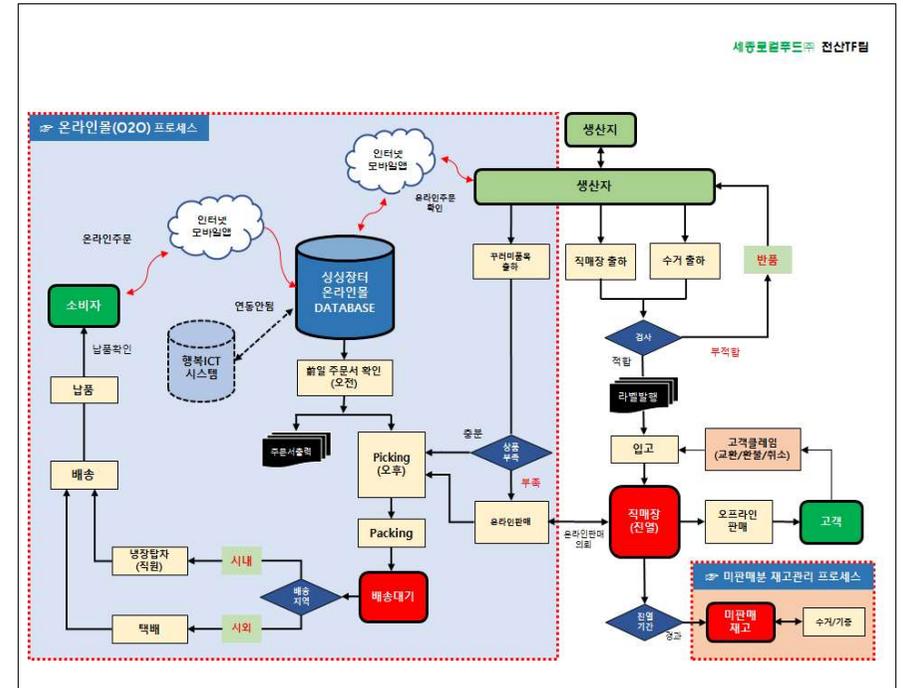
- **(문제점)** 납품농가에 직접 주문하여 직매장을 방문하지 않아도 생산지에서 직접 배송이 가능하도록 온라인 몰 구축 필요
- **(대책)** 싱싱장터 온라인몰 구축 추진
  - 온라인몰에 주문판매 가능한 품목 선정(가공식품류, 곡류 등) 및 꾸러미 상품으로 구성하고 취급 품목을 점진적으로 확대
  - 가공농산물 및 배송 가능한 상품 위주의 꾸러미 제작
  - \* 냉장식품 등 신속 배송 품목은 시내·외 구분하여 배송방식 결정

## 향후 조치계획

- 온라인몰 구축 대비 농산물 상품코드 그룹표준화 작업 ('21.6월 ~ '22.1월)
- 세종로컬푸드(주) 온라인몰 구축 준비 ('21.10월 ~ '22.2월 )

## 붙임

## 온라인몰 업무프로세스 계획 구성도(안)



## 노사협의회 개선 건의사항 신속 이행

- ◇ 처리유형 : 권고                      ◇ 조치상황 : 완료
- ◇ 지적내용 : 직매장 근로자 휴게시간 연장 등 노동환경 개선 요청이 신속히 처리 되도록 적극적인 노력 요청

### □ 현 황

- 세종로컬푸드(주)는 '18.12월부터 노사협의회를 설치·운영하고 있으며, 직원 애로 및 건의사항 개선을 위해 적극 노력중임

- 운영실적 (매 분기별 개최)

(단위 : 건)

계			'19년			'20년		
안건	수용	비율	안건	수용	비율	안건	수용	비율
23	20	86.9%	9	7	77.8%	14	13	92.9%

\* 총 상정된 안건 23건 중 수용결정 20건으로 수용비율은 86.9%임

- 계산원 휴게시간 연장 요청 관련

- (1차, '18.12) 휴게시간 연장 20분 부여 안건 “수용” ('19.03월~)
- (2차, '20.09) 휴게시간 10분 추가요청 안건 “수용” ('21.01월~)

### □ 문제점 및 대책

- **(문제점)** 근로자 개선사항(휴게시간 연장 등)에 대한 제도개선 시간 소요
  - 안건별 운영현황 파악 및 관련 규정 제·개정을 위한 이사회 소집 등 절차 준수 이행으로 처리가 다소 지연되는 경우가 있음
- **(대책)** 직원 애로 및 건의사항 상시 수렴
  - 상시 의견수렴제도 시행 검토, 현장직원을 포함한 노사협의회 위원 재구성 등

### □ 향후 조치계획

- 노사협의회 건의사항 등을 신속히 청취, 해소함으로써 지속적인 제도개선 노력

## 직매장 수범사례 지속적 유지 노력

- ◇ 처리유형 : 권고                      ◇ 조치상황 : 완료
- ◇ 지적내용 : 소비자 모니터링 운영, 잔여 농산물 복지시설 기부 등 수범사례는 지속적으로 유지될 수 있도록 노력

### □ 현 황

- '21년 상반기 직매장 모니터링 활동 : 10회 ('21. 6월말 기준)

활동내용	횟 수	참여인원	비 고
직매장모니터링	8회	39명	4인1조/주1회 활동
모니터링단 팜투어	2회	37명	

- 미판매 농산물 복지시설 기부현황 : 4개 단체, 241회

\* (기부처) 푸드뱅크, 세종시 행복노인복지센터, 사회법인 이화, 행복봉사단

### □ 문제점 및 대책

- **(문제점)** 코로나 19로 인하여 적극적 대면활동이 어려워짐에 따라 간담회 및 직매장 모니터링, 복지단체의 기부활동 등의 축소
- **(대책)** 코로나 19를 대비한 다양한 모니터링 활동 및 기부처 모색
  - (모니터링단 활동) 모니터링 활동을 위한 다양한 방법 노력
    - 세종로컬푸드(주) 홈페이지 건의사항 게시물 활성화
    - 모니터링단의 온라인 활동 강화
  - (농산물 기부활동) 지속적인 기부단체 발굴을 통한 기부처 확대

### □ 향후 조치계획

- 개별적 직매장 모니터링을 실시하며, 온라인 활동 확대 운영
- 생산자 기부활동 장려 및 관내 복지단체와 연계 활동 지속 노력

## 친환경 농가 및 품목 관리 강화

- ◇ 처리유형 : 권고                      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 특정 농가에서 친환경 농산물을 대량 납품하지 않도록 친환경 농산물에 대한 기준을 명확히 하여, 모든 농가가 공정하게 친환경 농산물을 납품할 수 있도록 납품과정을 살펴주길 바랍

### □ 현 황

- 친환경 출하 농가 (국립농산물품질관리원 인증 등록농가)

구 분	합계	생 산 지 역										
		금남	부강	소정	조치원	연기	연동	연서	장군	전동	전의	신도시
농가수	49	9	-	2	4	1	3	8	8	4	10	-

※ 경작 면적 (농가수)

구 분	합계	5,000㎡ 이하	5,000㎡ 초과 ~10,000㎡ 이하	10,000㎡ 초과 ~20,000㎡ 이하	20,000㎡ 초과
농가수	49	29	9	5	6

### □ 문제점 및 대책

- **(문제점)** 인증 농지에 대한 친환경 농산물 현황 파악이 미흡하고, 친환경 농산물을 주로 출하하고 있지만, 일부품목(대파 등)의 경우 농약을 많이 사용하고 있음
- **(대책)** 수시실태 조사 및 인증농지 정보관리, 안전성 검사 철저
  - 농지구도 및 출하품목 기본 정보를 바탕으로 확인이 필요한 농가를 중심으로 수시실태 조사 및 인증농지 정보관리
  - 자체 농산물 안전성 검사 시 친환경 농산물 1개 품목 이상 포함

### □ 향후 조치계획

- 농가 출하계획서 작성 시 친환경 농산물 품목 명시와 생산량 기재
- 농산물 품질관리원의 친환경 인증관리 시스템을 활용하여 농가의 인증번호를 통한 농가별 품목, 재배면적 등 확인

## 고객만족도 질문지 구성항목 개선

- ◇ 처리유형 : 개선                      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 고객만족도 문항 내용을 심도있게 작성, 만족도 결과를 현장에 반영할 수 있도록 우리 시에 알맞은 고객만족도 실시

### □ 현 황

- 세종로컬푸드(주) 고객만족도 조사를 매년 전문 리서치 기관\*에 의뢰하여 생산자, 소비자, 직원들의 니즈를 파악하여 개선 조치하고 있음

\* ('19년) 가치경영원, ('20년) 카스아이

- 고객만족도 조사 운영실적

(단위 : 점)

구 분	생산자	소비자	직원
'19년	84.6	84.1	-
'20년	86.0	85.3	88.1

### □ 문제점 및 대책

- **(문제점)** 고객만족도 농가 질문지 문항구성 부실
  - 고객만족도 질문지 문항\* 중 농가에 대한 문항구성 등 개선 필요
  - \* 질문지('20년 기준) : 농가 7문항, 소비자 39문항, 내부직원 42문항
- **(대책)** 고객만족도 조사 전 조사대상자에 대한 고충 및 애로사항 등을 전문용역기관에 전달, 질문지에 반영될 수 있도록 적극 의견 개진
  - 농가 약 15문항, 소비자·직원 30문항 미만 등으로 문항 수 조정 예정
  - 팀별 회의(수시), 주기적 간담회 실시(농가 등), 고충처리함 설치 등
  - 타 지역 로컬푸드 만족도 조사 등 벤치마킹 실시

### □ 향후 조치계획

- 세종로컬푸드(주) 고객만족도 조사전 용역기관과 질문지 구성 협의

## 직원 서비스 교육을 통한 공정한 직장문화 조성

- ◇ 처리유형 : 개선                      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 직원 서비스교육 등을 통해 특정 생산자를 차별하는 올바르지 못한 문화를 지양하고, 모든 생산자를 존중하고, 공정하게 대하는 직장문화 조성 필요

### □ 현 황

- 세종로컬푸드(주) 고객만족도 향상을 위하여 매년 전문기관 의뢰교육 및 분기별 매장운영팀 주관으로 직원 CS 교육을 실시하고 있으며,
  - 일·주간보고를 통해 내부 친절강화 서비스를 위한 사례공유 및 직원 전파하고 있음
  - 운영실적

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

\* 코로나19로 인해 외부교육은 온라인 교육으로 대체 운영

### □ 문제점 및 대책

- **(문제점)** 직매장 운영 특성상 전 직원 대상 집합교육 불가
  - 매장운영팀의 경우 3교대 근무시간 운영에 따라 집합교육 어려움
  - 코로나 19 장기화에 따른 외부 전문기관 교육 한계
- **(대책)** 전 직원이 참여할 수 있도록 다양한 교육방안 등 마련 시행
  - 대표이사 주관으로 팀장 교육별도 실시
  - CS 교육 시 회차 별 분산 교육을 실시하고 교육 이수제 도입 등을 통한 전직원 교육 참여 유도
  - 코로나 19 장기화에 따른 온라인 동영상 교육 강화

### □ 향후 조치계획

- 지속적인 직원교육 등을 통해 고객과 생산자를 존중하고 공정하게 대하는 직장문화 조성에 노력

## 고충민원함 설치 등을 통한 소통창구 마련

- ◇ 처리유형 : 개선                      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 소비자뿐 만 아니라 생산자와 자유로이 소통할 수 있도록 고충민원함 설치 및 정기적인 간담회를 개최하는 등 소통창구의 제도화를 요청함

### □ 현 황

- 세종로컬푸드(주)는 소비자와 생산자의 고충처리를 위한 “고객의 소리함”을 운영하고 있으며,
  - 직매장 운영과 관련하여 생산자와의 정기 간담회(월1회)\*, 품목별 협의회(수시)\*\*, 시장조사(월2회)를 시행하고 있음
  - \* ('21년) 5.25, 6.24, 7.29.(예정) \*\* ('21년) 27회
  - 또한, 매년 생산자·소비자 만족도 조사(연1회)와 소비자 모니터링단 정기 간담회(연1회)를 실시하고 있음

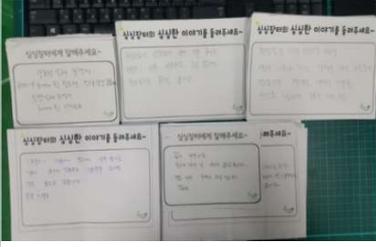
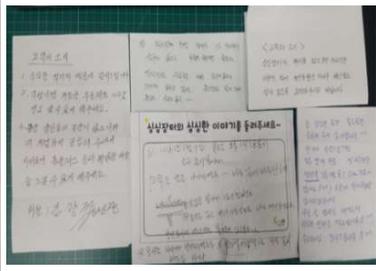
### □ 문제점 및 대책

- 기 시행중인 소통창구(고객의 소리함) 운영 내실화
  - 소비자·생산자의 다양한 의견 등을 적극 수렴하여 반영
  - 세종로컬푸드 홈페이지 열린공간의 “고객문의함”에 대한 신속한 대응으로 고객만족도 제고

### □ 향후 조치계획

- 소비자와 생산자와의 열린 소통창구인 “고객의 소리함”의 체계적 운영과 생산자와의 정기 간담회 등을 지속 추진

**붙임**      **고객의 소리함 운영 현황 (도담 · 아름점)**

구분	설치 장소	고객 의견
도담점		
아름점		

**3·4호점 생산자 의견 수렴 강화**

◇ 처리유형 : 권고                      ◇ 조치상황 : 추진 중  
 ◇ 지적내용 : 직매장에 신규로 진입하는 농가들에 대해서도 별도의 의견 수렴을 마련할 수 있는 방안 마련 필요

**현황**

○ 3·4호점 신규 농가 현황

구분	합계	생 산 지 역										
		금남	부강	소정	조치원	연기	연동	연서	장군	전동	전의	신도시
농가수	532	90	20	11	59	15	48	91	63	37	40	58

※ '21년 목표 농가수는 567농가로 35농가 부족

- 신규농가 교육 1차 : 3회 / 79농가 ('21.4.14, 4.15, 4.16)
- 찾아가는 직매장 워크숍 1차 : 2회 / 53농가 ('21.4.20, 4.21)

**문제점 및 대책**

- **(문제점)** 의견수렴 소통 창구 및 시간의 부족
  - 생산자 신규교육(4시간) 이외로 3·4호점을 위한 소통 공간 부재
- **(대책)** 소통 창구 확대, 다양화
  - 3·4호점 신규 농가를 대상으로 찾아가는 로컬푸드 직매장의 효율적 운영을 위한 워크숍(2~3차)시 의견수렴 시간 편성
  - 농가방문 실태조사를 통한 의견수렴 및 설문조사 실시

**향후 조치계획**

- 3·4호점 농가방문 실태 조사 실시 ('22.1월부터 실시)
  - 농가정보 및 생산품목 확인 등의 기본조사 이외 의견 수렴 실시
- 찾아가는 로컬푸드 직매장 운영 워크숍을 통한 농가 의견 수렴 시간 등 소통 창구 마련 ('21.11월, '22.2월)

## 직매장 건물 하자(누수)보수 처리

- ◇ 처리유형 : 권고      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 로컬푸드 직매장 건물 하자로 고객 불편함이 없도록 현장에서 신속 대응, 관련 부서와 협력

### □ 현 황

- 로컬푸드 직매장 누수현황
  - 도담점 5곳(계산대, 수산냉장고, 미니키친 주방, 소포장실, 카페 앞 로비 천장)
  - 아름점 2곳(가공매대 벽면, 복도 천장)
- 하자 보수 조치 현황
  - 도담점 누수 관련 市로컬푸드과 협조 공문 발송('20.7.24)
  - '21. 6월 장마철 대비 지붕 방수용 코킹 공사(세종로컬푸드)
  - 아름점 누수 관련 市시설공단 협조 공문 발송('20.8.4, '21.6.22)

### □ 문제점 및 대책

- **(문제점)** 공유재산을 대부하여 직매장을 운영함에 따라 건물 등 하자 부분에 대한 보수공사 시 관계기관 등과 협조 필요
  - 하자 보수 등 직접 처리에 한계가 있으며, 신속한 처리가 어려움
- **(대책)** 관계기관에 신속히 보수 요청하고 응급조치는 로컬푸드(주)에서 즉시 시행 체계 구축

### □ 향후 조치계획

- 市 관련부서 및 산하기관과 긴밀한 협조 체계 구축을 위한 지속 노력
  - (도담점) 市로컬푸드과 국비사업 확보(총 사업비 150백만원)
  - (아름점) 市시설공단으로부터 2차공사 진행 예정통보 받음('21.6.28)

## 납품농가 실시간 재고조회를 통한 정보 제공

- ◇ 처리유형 : 개선      ◇ 조치상황 : 완료
- ◇ 지적내용 : 야채류 등은 판매가 빠른 만큼 납품 농가에서 재고를 실시간으로 확인하여 추가 납품이 가능하도록 관련 시스템 개선을 요청함

### □ 현 황

- '16년도부터 세종로컬푸드 앱(생산자 어플리케이션)을 통해 생산(납품) 농가에서 물품 판매 내역 등을 실시간으로 확인하고 있음
  - 직매장에 물품 납품 시 작업한 라벨지 발행 매수로 입고수량 확인, 판매(출고) 내역을 통해 재고수량 등 관리
    - ※ 앱 이용이 어려운 농가는 매일 2회 문자로 판매내역 서비스 제공

### □ 문제점 및 대책

- **(문제점)** 체계적이고 정확한 재고관리와 농산물의 적기 추가 납품을 위해 전산 운영체계 등 기존 시스템 정비 및 개선 필요
- **(대책)** 직매장 운영 체계를 보완·정비하고 전산시스템(app 등) 이용 범위 등을 확대 운영
  - 농가에서 최초 입고시 물품수량과 라벨지 수량의 정확도와 전산 시스템 보완등을 통해 재고관리 개선
  - 품목별 협의회를 통해 일일 출하물량을 협의하고 재고수량 다량 발생시 수시로 농가에 연락하여 수량조절 협의
  - 현재 실시간 재고 정보를 홈페이지에 제공함으로써 소비자에게도 편리성 제공('22.02월)

### □ 향후 조치계획

- 생산농가 등의 의견수렴을 통해 직매장 운영체계 및 전산시스템의 지속적인 개선·보완하는 등 신속하고 정확한 재고관리로 생산자·소비자 만족도 제고를 위해 노력

**붙임**

**납품농가의 납품품목 실시간 조회 화면**

**농가별 상품별 실시간 재고현황 조회(진행중)**

대표주요품목	상품그룹	최종기온	생산물명	수량	가점(단/수확)	판매	미판매	재고
채소류-근채류	감자	5	2021-07-09	2021-07-13	10	14	6	0
채소류-근채류	단호박	2	2021-07-12	2021-07-13	2	14	7	7
채소류-근채류	마늘	2	2021-07-12	2021-07-13	0	15	1	0
채소류-말랭류	양파	2	2021-07-12	2021-07-13	0	0	1	0
채소류-과채류	호박	2	2021-07-12	2021-07-13	33	96	74	1
채소류-과채류	호박	2	2021-07-12	2021-07-13	0	1	1	5
곡류-잡곡류	옥수수	2	2021-07-12	2021-07-13	15	6	2	6

**농가별 상품그룹내 품목별 실시간 재고 상세 조회(진행중)**

생산물명	단위	수량	kg	생동수량	반환량	수량	판매량	미판매	재고
감자	48	1kg	1.0	1,500	2021-07-11	0	7	0	0
감자	48	1kg	1.0	1,800	2021-07-11	0	4	0	0
감자	48	1kg	1.0	2,000	2021-07-11	10	3	6	4
감자	48	1kg	1.0	2,000	2021-07-11	10	6	0	4

**생산자의 어려움 청취 및 해소 노력**

- ◇ 처리유형 : 권고                      ◇ 조치상황 : 추진 중
- ◇ 지적내용 : 로컬푸드에 농산물이 원활히 출하할 수 있도록 농민들의 어려움을 청취하고, 해소하기 위해 관계부서와 긴밀히 노력해주실 바람

**현황**

- 생산자와 정기간담회 실시 : '21.5월~ (월1회)
- 품목별 협의회 운영 : 25회 운영, 9개 품목
  - 운영품목 : 딸기, 배, 사과, 대파, 유정란, 토마토, 복숭아, 옥수수, 상추
  - 월별 운영 횟수 ('21.7.15일 기준)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월
운영횟수	3회	6회	4회	5회	1회	4회	2회

**문제점 및 대책**

- (문제점) 품목별 협의회 운영 품목과 회의 내용 제한적
  - 현재 주요 협의 내용은 품목별 대표자 구성, 품질, 가격 등으로 생산 농가의 고충 등 의견을 청취 후 운영 반영이 미비함
- (대책) 품목별 협의회 및 농가방문 확대를 통한 농가의견 청취
  - 품목별 협의회 참여 농가수를 증가시켜 다양한 의견 반영
  - 농가 방문 시, 농가의 의견을 수렴하여 직매장 운영에 적극 반영될 수 있도록 매장운영팀과 협업

**향후 조치계획**

- 품목별 협의회 및 농가 방문을 통한 농가들의 의견 수렴 확대 노력