

등록번호	고객홍보실-1141
결재일자	2024.07.23.
공개구분	공개

★담당자	고객가치부장	고객홍보실장
정소현	이은영	07/23 박성규
협조자		

2024년 정보공개 수요분석 결과 보고



고객홍보실

I 추진 목적

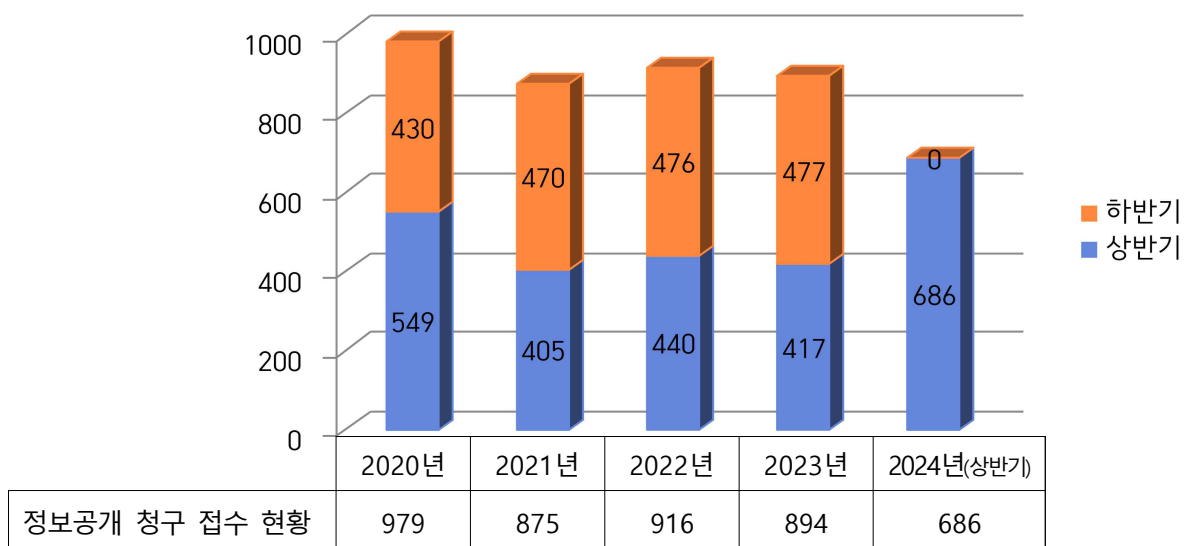
- 정보공개 고객 수요 및 홈페이지 메뉴 조회수를 분석하여 개선 사항을 발굴하고 정보공개 서비스 품질향상 및 고객의 알권리를 충족시켜 양질의 정보를 제공하고자 함
- '24년 정보공개 종합평가 평가지표(고객관리-고객수요분석) 항목(5점배점)

II 추진 개요

- (대 상) 2024년 정보공개 청구 건
- (기 간) 2024년 1월부터 6월 말까지
- (내 용) 정보공개 청구 접수 및 청구 현황, 홈페이지 수요분석

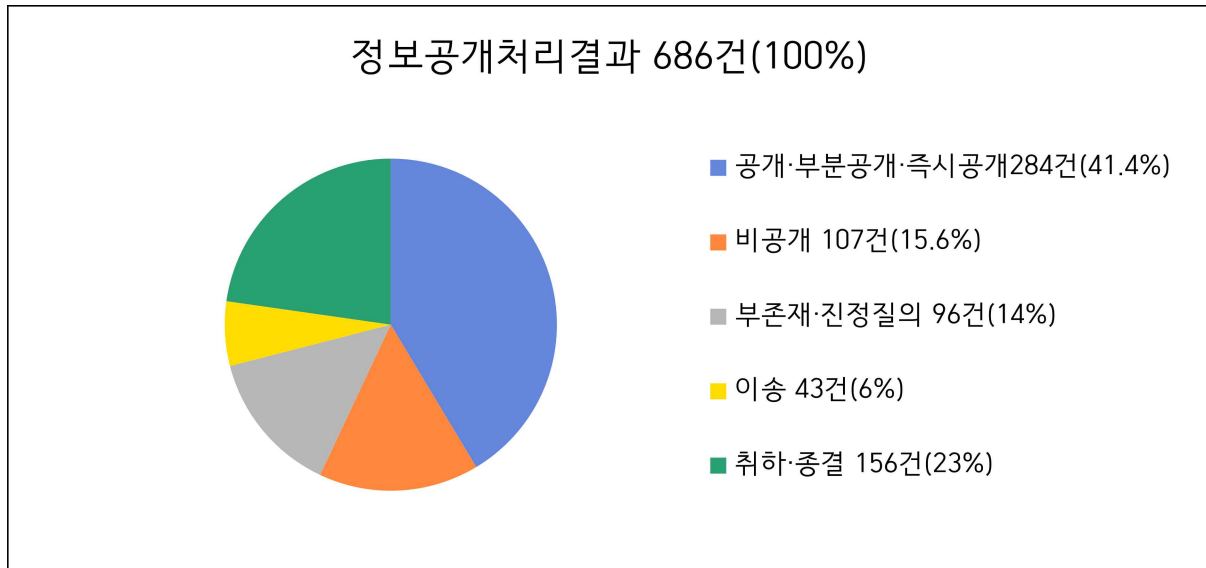
III 고객 수요 분석

- 정보공개 청구 접수 현황('20년 ~'24년 상반기)



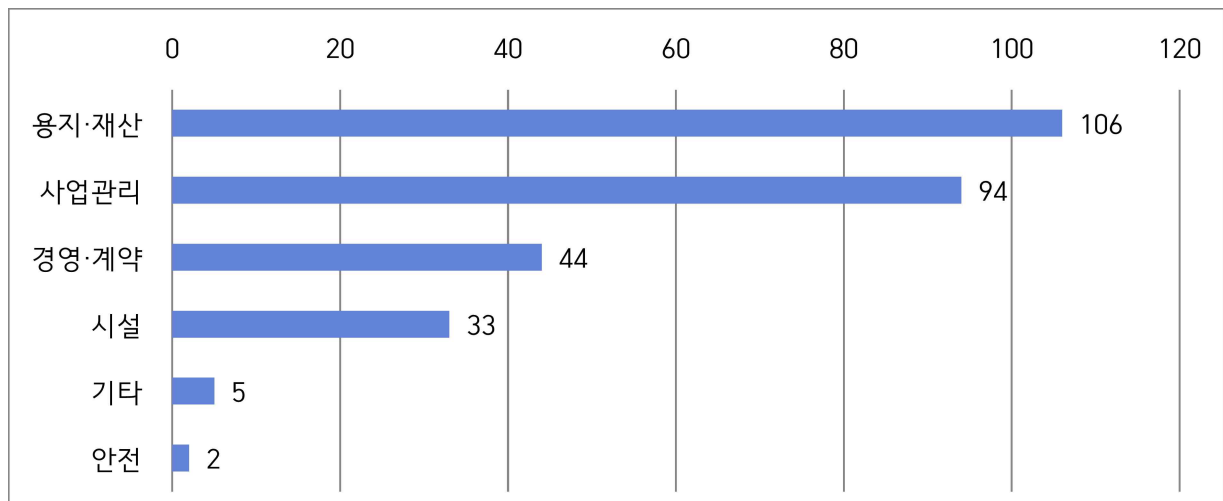
- '24년 상반기 정보공개 청구 건수 686건으로 전년(상반기)대비 164.5% 증가함

○ 정보공개 청구 현황



- 기간내 청구 건수 686건 중 공개, 부분공개, 즉시공개 284건으로 전체 41.4% 차지함

○ 정보공개 결정 건의 내용별 분류 현황



- 처리건수(공개+부분공개+비공개) 284건 중 가장 많이 청구 된 분야는 용지·재산 이며, 그 다음으로 사업관리, 경영·계약, 시설 분야 순으로 정보 공개 수요가 있는 것으로 나타며

- 유형별 청구 횟수 상위 네 개분야 중 주요 청구 키워드는 아래와 같음

분야	주요 청구 키워드
용지재산	토지보상 관련 감정평가서 · 토지 보상 여부 · 유흥지 및 대부 토지 등 재산 관련 정보
사업관리	사업내용 · 사업기간 등 철도 주요사업현황 정보
경영계약	채용 · 인력운영 현황 · 계약관련 정보
시설	철도보호지구 행위신고 관련 정보

○ 홈페이지 메뉴 조회수

- 기간내 홈페이지 메뉴 조회수(11,533,121) 상위는 공개자료실, 보도·참고·해명자료, FAQ(자주 묻는 민원), 공지사항, 직원검색, 임원업무추진비 순으로 나타남

메뉴	공개자료실	보도·참고·해명자료	FAQ (자주 묻는 민원)	공지사항	직원검색	임원 업무추진비
조회수	2,407,774	2,117,745	1,994,175	1,464,203	363,456	259,877
비율	20.9%	18.4%	17.3%	12.7%	3.2%	2.3%

IV 향후 추진계획

- 고객 수요분석 결과 기반 사전정보공표 목록 추가 발굴 및 등록
- 사전정보공표 항목의 **현행화** 및 목록 점검으로 양질의 자료 제공 추진
- 고객 수요분석 결과 공단 **홈페이지** 게시