

2023년 2분기 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2023년 4월 ~ 6월

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
1	주차시설 확충	전○○	주차시설이 확충필요합니다.	시설관리부 (주차)	과천시민회관 및 공영주차장의 확대는 물리적인 공간을 추가 확보하기 어려워 현재로서는 어려운 점을 양해 부탁드립니다. 장기과제로 검토하도록 하겠습니다.
2	수영장 수질	이○○	수영장 물이 너무 더러워요 연세드신분들 특히 할머니들이 너무 시끄러워요 저녁 9시 수영들어가면서 샤워자리말아놓고 들어가는 사람이 있어요	시설관리부	샤워장 이용 에티켓(자리선점 등) 관련 수업 전, 후 공지 및 근무자를 통해 안내하도록 하겠습니다.
3	일요일 개방	남○○	수영장 일요일도 개방해 주세요	시민회관 체육부	수영장의 일요일 운영은 이용인원 저조와 청소년수련관 개관(일요일 자유수영 운영 09-11:50/13-17:50)으로 인해 이용객이 분산되어 이용률이 더 낮아져 운영에 따른 인력운영, 수지율등을 고려해 2014년부터 휴관하게 되었다는 점 양해 말씀 드립니다.
4	접수시스템 개선	유○○	과천시민들이 누구나 쉽게 원하는 종목과 시간대 사용할 수 있도록 시스템 구축요망. 즉 체육관내 사용시설들에 대해 실시간 사용 가능 여부를 누구나 스마트폰으로 열람할 수 있게하여 특정시간에 몰려서 시설이용도 못하고 돌아가는 일이 없도록 시스템 개선	시설관리부	현재 일부 체육시설과 종목에 이용회원분들이 물리는 경우 온라인 대기제를 도입하는 등 고객님들의 불편을 해소하려고 하고 있습니다. 고객님께서 말씀해주신 체육시설 이용현황을 시스템으로 실시간으로 확인할 수 있도록 하는 건의사항도 향후 공사 시스템 고도화 계획에 포함될 수 있도록 노력하겠습니다.
5	시설확충	김○○	골프연습장 더 넓은곳으로 옮겨주세요. ^^	시민회관 체육부	공사차원에서도 골프연습장 확장에 대하여 지속적으로 검토하였으나 현재로서는 확장 할 수 있는 공간이 없는것에 대하여 저희들도 안타깝게 생각하고 있습니다. 골프연습장 확장에 대하여 지속적으로 검토하도록 하겠습니다.
6	프로그램 다양화	장○○	직장인들이 이용할 수 있는 저녁 프로그램이나 주말 프로그램이 다양하면 좋겠어요.	시민회관 체육부	고객님의 체육프로그램에 대한 제언에 대해 시설적으로 가능한 범위 내에서 반영되도록 노력하겠습니다.
7	시설개선	이○○	노후된 어느 시골에 있는 공간으로 보입니다.	시설관리부	시설 노후화에 따른 시설개선에 관한 중장기 계획을 수립중에 있습니다. 공용공간을 우선적으로 개선토록 하겠습니다.

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
8	프로그램 다양화	홍○○	새로운 강좌더 부탁드립니다. 생활의 지혜가 될것들? 요리교실 추천	시민회관 체육부	고객님의 체육프로그램에 대한 제언에 대해 감사드립니다. 체육프로그램만 운영이 가능합니다.
9	아쿠아로빅 스피커 올림 및 영상안내	이○○	아쿠아로빅 신청해놓고 어떻게 하는지 궁금해서 즐도 아쿠아로빅 프로그램에 처음 참여 해 봤는데 강사님의 소리가 울려서 무슨 소린지 잘 안들리고 어떻게 시작하는지 안내가 없어서 옆사람에게 물어보며 눈치껏 따라하다 나왔어요 소리가 잘 안들리니까 영상으로라도 안내해주시면 좋을것 같아요	시민회관 체육부	첫 수업시 담당교사에게 신규 오리엔테이션 교육이 잘 이루어질수 있도록 전달 하겠으며, 음향 기기는 2024년 1월에 노후 스피커를 교체 완료했습니다. 추가로 강습 중 수영장내에 습기로 인해 영상 상영 모니터 비치는 어렵다는 점 양해바랍니다.
10	대기개선	김○○	최근 재건축 후 과천인구가 급격히 늘어난 것에 비하여 체육시설 및 프로그램은 과거와 비교해서 달라지지 않은 것 같습니다. 인구수가 늘어남에 따라 수요와 이용자가 늘어나 체육시설 이용의 대기가 길어 개선이 필요할 것 같습니다.	시민회관 체육부	시민들 간에도 경합되는 종목에 대하여 지속적으로 관심을 가지고 증설 및 분반(주5회→주2~3회), 기간 수수료 등을 통해 장기 대기에 대한 불편을 해소하고자 다양한 방안을 모색하기 위해 노력하고 있습니다. 시설적인 제한으로 인해 고객님들께서 원하시는 프로그램을 즉시 개설치 못하는 점 양해하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.
11	프로그램 증설	조○○	항상 친절한 응대와 시설관리에 감사합니다. 어린이들을 위한 프로그램 강좌가 좀 더 증설되었으면 좋겠습니다.	시민회관 체육부	시설적으로 가능한 범위내에서 증설을 검토하도록 하겠습니다.
12	임산부 및 미취학아동 주차혜택 부여	김○○	과천도시공사가 제공하는 모든 시설물을 잘 애용하고 있습니다. 특히 공영주차장은 매일 이용하는 터라 공영주차장을 택했는데요, 과천시청 옆 주택에 거주하고 있으며 36개월 미만 자녀가 있어 차량이동이 빈번하고 집근처 주차장을 이용하지만 등산객 또는 시청 방문차량 때문에 주차난을 겪고 있습니다. 최근 5월까지 진행 해주셨던 공영주차장 무료 이용으로 참 편하게 주차할 수 있었는데 6월에 유료화되면서 다시 어려워졌습니다. 가끔 월주차 신청 때문에 연락을 몇번 드렸는데 아직 해결이 되지 않아 아쉬운 마음입니다. 국가유공자, 장애인이 최우선 순위라고 알고 있는데 저출산 방지 대책 차원에서 임산부나 미취학아동 자녀가 있는 가정에도 우선순위 혜택을 고려하면 어떻가 조심스럽게 의견을 내봅니다. 과천도시공사가 이렇게 많은 분야에서 일하고 계신지 여러 설문조사를 통해 알게 됐습니다. 더위에 건강하시고 힘내세요!	시설관리부 (주차)	관악산길 공영주차장 월 주차의 경우 유공자, 장애인 우선순위가 있지는 않고 대기순번에 따라 운영하고 있습니다. 고객님께서 말씀하신 유공자, 장애인, 경로의 경우, '과천시주차장조례'에 따른 사용요금 감면의 혜택이 있습니다. 2024년부터는 다자녀 요금 감면 혜택이 확대되어 2자녀 이상 50% 감면이 적용됩니다. (2024년 1월부터 개정되어 적용되었으며 2023년에는 2자녀 20%, 3자녀 50% 요금 감면의 혜택이 있었습니다.) 저출산방지 대책을 고민하시는 고객님의 의견은 과천시 교통과에 전달하도록 하겠습니다.

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
13	직원응대 칭찬	전○○	오랜 기간 체육시설을 이용하고 있는데 종합안내소, 수영장, 빙상장, 헬스장 등 모든 직원분들이 항상 친절하게 응대해 주셔서 기분이 좋습니다. 감사합니다!	시민회관 체육부	저희 직원에 대한 칭찬에 감사드리며 앞으로도 더욱 노력하겠습니다.
14	프로그램 시간대 증설	이○○	운영중인 생활체육 프로그램의 시간대가 현재보다 더 다양했으면 좋겠습니다.	시민회관 체육부	고객님의 체육프로그램에 대한 제언에 대해 시설적으로 가능한 범위 내에서 반영되도록 노력하겠습니다.
15	헬스 개인레슨	이○○	헬스 개인레슨 받길 희망합니다	시민회관 체육부	종합안내데스크에 문의하시면 친절히 안내해 드리겠습니다.