

2023년 3분기 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2023년 7월 ~ 9월

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
1	수업의 질	정○○	<p>시민회관에서 아이들 체육관련 수업을 몇 번 한 적이 있었습니다. 대부분 한 반에 아이들이 거의 20명씩 있는 다소 규모가 큰 수업이었습니다. 아이들이 많으니까 물론 반은 수업하고 반은 노는 그런 형식입니다. 어떤 날은 아예 배우고 오지 않는 날도 있는 것 같습니다. 시민들은 저렴한 가격을 수업료로 지불하지만 선생님들은 시나 어딘지는 모르지만 분명 그 수업료만 받는 것은 아닌 것으로 알고 있습니다. 수업에 보다 더 집중하시고, 양질까지는 아니지만 저렴한 수업료에 저렴한 수업이라는 느낌을 들지 않도록 최선을 다해 준비를 해 가지고 오셨으면 좋겠습니다! 특히 아이들 수업이 그런 면이 많은 것 같습니다. 어른들 운동 수업에 참여 한 적이 있었지만 대충 하신다는 생각을 가진 수업은 한번도 없었습니다. 아이들도 집에 와서 부모에게 의견을 전달하기도 하고 본인들도 배운 것이 없다고 그만 두고 싶다는 의견을 피력하기도 합니다. 점점 시민회관에서 아이들 수업 등록하는 게 고민되지 않도록 선생님들 관리 신경 써 주시기를 부탁드립니다!</p>	시민회관 체육부	<p>고객님 제언에 감사드립니다. 지도자들에 대한 교육을 철저히 실시하여 차후 이러한 일이 발생하지 않도록 노력하겠습니다.</p>
2	환경개선	오○○	<p>청소년수련관 수영장 탈의실이 여름철이라서 그런지 다소 습하고 덥습니다. 냉방과 환기 시설이 더 세계 가동되면 좋겠습니다.</p>	공원 수련관부	<p>여름철은 수영장 탈의실 특성상 고온다습하여, 냉방 온도를 낮추어 운영하고 환기설비를 조절하였습니다. 또한, 2024년 상반기 중 탈의실 내 천장형 냉방장치를 설치하여 보다 쾌적한 이용환경을 제공할 예정입니다.</p>
3	강사의 회원관리	김○○	<p>척추바른스트레칭 몇달간 해봤는데 강사가 넘 사람을 편해하고 새로들어온 사람은 관심도 거의 없고 기존사람들 하고만 속닥속닥 하는모습 보기 않좋아 보이고 사람들이 와도 가도 어서오세요 안녕하세요 뭐 이렇게 없더라구요 인사를 해도 들은건지 못들은건지 내 운동하러 갔으니 7개월 버텨봤지만 역시 안맞는거같아 미련없이 관렸습니다</p>	시민회관 체육부	<p>열정을 가지고 강습할 수 있도록 조치하겠습니다. 또한 해당반의 강사님뿐 아니라 공사 모든 체육 프로그램 강사님들이 최선을 다해 지도할 수 있도록 교육하겠습니다.</p>

연번	구분		건의사항	부서	답변
	내용	고객명			
4	골프회원 이용에 따른구분	정○○	골프 시설 신청 대기자가 몇백명인데 기존 회원들은 잘 오지도 않으면서 회원은 유지하고 있습니다. 한달 10회 미만 이용자인거나, 한달에 자유이용권을 자주 이용하는 사람들을 대상으로 등급 시켜주든.. 방법을 내야하지 않을까요? 매번 이용권을 구입해서 사용하는데 회원들은 거의 오지 않아 타석은 남는데 비싸게 이용권을 구입하게 하는 건 비효율적인것 같습니다.	시민회관 체육부	2023년 9월부터 분반제 실시에 따라 정원을 상향조정하였으며, 분반제가 정착이 되면 현장대기상황 등을 고려하여 정원 재조정과 함께 대기기간이 단축 될 수있도록 하겠습니다.
5	휴게공간 확대	김○○	시민회관내에 대기하면서 성인대상 쉬는 공간이 좀더 쾌적하고 많이 제공되었으면 좋겠습니다(종합사회복지관의 과수원같은 곳 같이 커피도 마시고 책도 마시고 할만한곳). 또한 핸드폰을 충전할곳이 없는데 핸드폰 충전할곳이 있으면 좋겠습니다.	시설관리부	현재 옥외 3개소의 피크닉 테이블 설치와 시민회관 지하1층, 지하2층 2개소에 휴게공간을 설치하였습니다. 향후 고객이 머무는 장소 설치 사업이 예정되어 있어 고객 휴게공간이 더욱 개선될 수 있도록 하겠습니다.
6	프로그램 시간 증설	최○○	워킹맘을 위해 유아 체육 프로그램의 운영시간을 늦은 시간 혹은 주말에 다수 편성해주면 좋겠고, 관내 거주자 우선 시스템이 잘 운영되도록 더욱 관심을 가져주면 좋겠습니다.	시민회관 체육부	고객님의 체육프로그램에 대한 제언에 대해 시설적으로 가능한 범위 내에서 증설 및 반영되도록 노력하겠습니다.
7	프로그램 시간 증설	임○○	수영의 대기가 길어 좀 아쉽지만 현실적인 상황을 이해합니다. 그러나 아이들을 위한 수영 수업은 좀 더 늘려주면 좋을 것 같습니다.	시민회관 체육부	프로그램 개편과 레인 배정 조정을 통해 어린이 수영프로그램 증설되도록 하겠습니다.
8	시설개선	황○○	라인댄스 운동중입니다 오디오와 선풍기 좀 바꿔주세요	시민회관 체육부	바로 확인 후 조치토록하겠습니다.
9	프로그램 시간 증설	위○○	필라테스 오전에 6시 11시 두개가 있는데 9시 혹은 10시에도 있으면 좋겠습니다	시민회관 체육부	시설적으로 가능한 범위내에서 증설을 검토하도록 하겠습니다.
10	대기자해소/ 빙상장자유 이용개선	박○○	과천시민회관 초등학생 아들 주말 수영장좌대 대기 400번이 넘습니다. 대책을 세워주시면 좋겠습니다. 스케이트를 타러 갔는데 훈련받는 초등학생들로 붐비어 자유이용에 있어 제약이 많습니다. 테두리 부분만 한 방향으로 돌아야됨. 이 부분도 개선 부탁드립니다.	시민회관 체육부	주말 어린이 수영반은 분반등 개편을 통해 프로그램 증설을 계획하고 있습니다. 성수기 빙상장 자유이용은 강습반과 일반자유이용이 같이 이루어져이용인원이 많습니다. 빙상장에서 한방향으로 도는 이유는 방향이 엉키면 사고의 위험이 높습니다. 안전을 위한 것이라 다소 불편하더라도 양해 부탁드립니다.

연번	구분		건의사항	부서	답변
	내용	고객명			
11	칭찬	신○○	과천에 살지 않는 지인들에게도 과천의 장점이나 시민들을 위한 복지가 잘 되어있다고 과천 시민으로 이사오라고 얘기한답니다~ 과천 참 좋아요~	시민회관 체육부	고객님 감사합니다.
12	응대 서비스 개선	조○○	시민회관에 비하여 청소년수련관의 직원들의 친절도가 낮음을 자주 느낍니다. (데스크에서 마이크 때문인지 칸막이 때문인지 의 사소통이 시민회관에 비해 상대적으로 어렵고, 남자탈의실의 직원분도 귀찮은듯 응대하시는 경우가 있어 매우 언짢았네요. 시민회관에서는 단 한번도 못 느꼈던 '훈내는 듯한 말투'를 다 경험했네요. 업연히 근무중인데 본인 핸드폰으로 통화나 하시고.. 참..) 운영하는 기관이 다른가보다, 청수에서는 뭘 바라지말자. 생각했는데, 오늘 설문1번 객관식에 청수가 있는거보니 같은 기관 (과천 도시공사) 소속이네요?? 좋지못한 경험을 한 그 분이 시민회관으로 보직받아 다시 마주칠까. 걱정도 됩니다. 설문1번의 다른 시설들. 특히 공영주차장의 직원분들은 언제나 훌륭하시고, 만족도가 높은 편입니다. 개인적으로는 청수외에는 실망하거나 아쉬웠던 점이 한 번도 없었습니다.	공원수련관부	청소년수련관 안내데스크 및 탈의실 직원 대상으로 친절교육을 실시하였고, 지속적인 교육과 복무점검을 실시하여 같은 상황이 발생되지 않도록 조치 하였습니다. 앞으로도 이용 고객 모두가 만족할수 있도록 최선을 다하겠습니다.
13	시설관리	김○○	주차장이 너무 협소합니다. 수영장 수질 관리 조금 더 신경 써주시면 좋겠어요	시설관리부	현재 과천시민회관은 체육프로그램 및 대관행사 등 특정 시간대에 이용고객이 몰리는 시간대가 발생함에 따라 주차혼잡이 주기적으로 발생하고 있으나, 주차면 추가구획 및 주차장 증설은 불가한 상황입니다. 이에 따라 대규모 행사 등 주차수요가 클 것으로 예상될 경우 혼잡예고 홍보를 확대할 수 있도록 하겠으며, 장기방치차량 퇴출 등 고객들이 주차할 수 있는 면을 확보할 수 있도록 노력하겠습니다. 매일 수질검사와 역세 작업, 영업종료 후 수중청소기로 22시 ~ 6시까지 자동청소, 2시 ~ 3시까지 수동청소로 수질 관리를 하고 있습니다만 더욱 신경을 써 수질관리를 하도록 하겠습니다.
14	시설관리	김○○	청소년수련관 사우나 사물함교체 필요해요.특히 남자사우나는 사물함 경첩에 녹이 많아 녹가루가 사물함 내부에 있습니다. 청결문제도 있습니다. 탈수기에 곰팡이 있어요. 여자쪽도 낙후되긴했지만 두분이서 관리를 잘해주시는 편이지만 남자쪽은 시설도 낙후되고 녹가루가 아이들 피부에 닿을까 염려됩니다.	공원수련관부	2023. 8. 15. ~ 8. 22. 기간동안 전문업체에 의뢰하여 수영장 남녀 탈의실 사물함 내부의 부식된 U형봉과 경첩을 일괄 수리하였습니다. 사물함 교체는 향후 예산 수립하여 진행하도록 하겠습니다.

연번	구분		건의사항	부서	답변
	내용	고객명			
15	칭찬	김○○	방학특강 헬스 이용하는데 완전 최고예요!	시민회관 체육부	감사합니다. 앞으로 더욱 노력하도록 하겠습니다.
16	시설관리	김○○	수영장 사물함에서 수영복도 오래 보관하시는지 가끔 걸레 냄새가 납니다~~~	시민회관 체육부	강습 전후 사물함을 사용하시는 고객님들께 적극 홍보해 쾌적한 이용이 되도록 하겠습니다.