

## 2022. 3분기 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2022. 7월~ 9월

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
1	강사불만	김○○	강사가 정규직인지...계약직인지... 너무 오래해서 그런지 열정이 없이 그냥 그냥 지도한다는 느낌	시민회관체육부	어떤 프로그램 어떤 시간대의 강사님인지 02-500-1340(여가체육팀장)으로 알려주시면 열정을 가지고 강습할 수 있도록 조치하겠습니다. 또한 해당반의 강사님뿐 아니라 공사 모든 체육 프로그램 강사님들이 최선을 다해 지도할 수 있도록 교육하겠습니다.
2	자유수영 입장시간 관리	박○○	자유수영 시간 입장을 11시 40분으로 해주세요. 45분에 입장하면 레슨후 나오는팀하고 겹쳐서 샤워실이 너무 많이 복잡하고 정신이 없습니다. 제대로 씻고 들어갈 시간이 부족합니다. 대충 물만 묻히고 들어가니 물도 더러워지고 수영하다 보면 바닥에 오염이 보입니다. 애들은 잘 안씻고 들어가기도 하구요 라인댄스 교실은 에어컨이 없는데요 너무 더워요 에어컨 해 주시면 감사하겠습니다. 자유수영 시간에 별별 사람이 많습니다. 코를 푼 손을 물 밖으로 내서 물을 끼얹어야지 그 손을 물안에 넣고 그 손으로 물을 퍼서 버리고요 이해가 안 갑니다. 요즘은 자유수영시간에 사람이 너무 많아 물반 사람반 인거 같아요 더 관리에 신경 써 주시면 감사하겠습니다	시민회관체육부	자유수영 입장시간을 이용 고객들에게 공지 후 40분으로 변경하고 고객님께서 말씀하신 수질관리 관련 내용은 자유수영 이용 고객에대한 관리를 더욱 철저히 하도록 하겠습니다. 기타 문의나 건의사항은 수영팀장(02-500-1330)로 연락 주시면 친절히 안내해 드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
3	홈페이지 디자인개선	장○○	홈페이지 디자인 개선이 필요해 보입니다. (사용성, 심미성 측면)	시설관리부	<p>현재 사용하고 있는 과천도시공사의 홈페이지는 2019년도에 시민참여와 전문가의 의견을 수렴하여 새롭게 개선되어 운영되고 있습니다. 다소 홈페이지 사용에 불편이 있으시더라도 새롭게 홈페이지를 개선하여 운영하기 위해서는 많은 시간과 금액이 소요되는 만큼 향후 홈페이지 개편시에 사용성과 디자인에 대한 면밀한 검토와 의견을 수렴하여 보다 나은 서비스가 되도록 노력하겠습니다.</p> <p>말씀하신 내용과 관련하여 답변이 부족하거나 궁금한 사항이 있으시면 스마트정보팀장 김만전(☎02-500-1170)으로 연락주시면 답변해 드리겠습니다. 감사합니다</p>
4	친절	한○○	안전요원 중 한 분이 유독 아이들에게 날을 세우고 정말 눈에 띄게 불친절합니다. 아이들이 청소년수련관의 주인공이라 생각합니다. 다른 사람들의 안전에 해를 끼치는 정도가 아니라면 아이같은 행동이 나쁜 행동이 아니라 인식의 필요합니다. (청소년수련관)	공원수련관부	<p>고객님 안녕하십니까 공사 운영시설에 관심을 가져주셔서 감사합니다. 고객님께 불편함을 드린점 먼저 사과드립니다. 말씀하신 내용 관련하여 수영장 안전요원 대상으로 직무상담 및 친절교육을 실시하여 향후 동일 상황이 발생되지 않도록 조치하였습니다. 앞으로도 청소년 모두가 행복할 수 있는 시설운영을 위해 최선을 다하겠습니다. 감사합니다.</p>
5	수업방식 칭찬	임○○	시민회관 어머니반수영 선생님이 정확한 표현과 행동으로 모든 영법을 설명합니다.	시민회관체육부	저희 직원에 대한 칭찬에 감사드리며 앞으로도 더욱 노력하겠습니다.
6	줌바 강사 다양화	김○○	줌바 피트니스 강의 선생님을 조금 다양하게 해주세요. 월수금 화목 동일한 강 의자가 하다 보니 취향을 타거나 잘 맞지 않으면 들을 수 있는 수업이 없습니다	시민회관체육부	줌바 피트니스 강의 선생님을 조금 다양하게 해주세요. 월수금 화목 동일한 강 의자가 하다보니 취향을 타거나 잘 맞지 않으면 들을 수 있는 수업이 없습니다

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
7	골프 기계 및 시설 교체	김○○	<p>실내골프연습장 기계와 시설이 너무 낙후되어 있어. 업그레이드가 필요하다고 생각합니다. 최근 일일입장권이 7천원으로 인상되고, 골프 연습장 공사가 있었가지고~ 변화를 기대했으나, 아직도 관내 가장 낙후된 골프 시설로 향교골프연습장과 시민회관이 1.2위 다들겁니다.</p> <p>주변 아파트(1.2.6.7 단지안) 커뮤니티에 최고의 시설에도 골프연습장 이용료가 2천원입니다. 단지는 관리비도 따로 있고하니 당연 비교 대상이라기보단 더 저렴해야 하지만, 시민회관이 7천원이면 최소한 기계가 공 인식이나, 비거리등 신뢰가 있는 장비이어야하는데 영망이예요.</p> <p>시대에 한참 뒷떨어진 낙후된 시설로 좀 창피해요.</p>	시민회관체육부	<p>시민회관 골프연습장의 일일입장은 코로나19로 인하여 한시적으로 운영하던것을 정식 프로그램으로 정착화하는 과정에서 동종시설일일 입장, 시설사용, 샤워실이용 등 여러가지 측면을 고려하여 일일입장료를 재산정하게되었다는 점을 말씀드릴 수 있습니다.</p> <p>그리고 골프연습장의 시설의 노후는 저희도 인지하고 있는 부분이며, 시설개선 계획에 따라 장비 교체 시 보다 정확한 장비를 설치 할 수 있도록 하겠습니다. 고객님의 고견에 감사의 말씀을 드리며, 더 궁금한 사항이 있으시면 500-1372번으로 연락 주시기 바랍니다. 감사합니다.</p>
8	반 증설	김○○	<p>어린이 수영의 경우 대기가 워낙 많던데 반을 증설할 수는 없는지에 대해 건의드립니다. 과천에 살면서 가장 큰 장점 중 하나가 각종 체육시설을 근접하게 이용할 수 있다는건데 대기가 너무 길어서 등록이 힘듭니다.</p>	시민회관체육부	<p>현재 코로나19로 인한 휴관(2년2개월)로 인해 누적 대기자가 아직도 많이 남아있는 상태입니다. 지속적인 프로그램 개편 및 증설을 통해 빠른 시간내 대기자를 해소할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.</p> <p>기타 문의나 건의사항은 수영팀장(02-500-1330)로 연락 주시면 친절히 안내해 드리도록 하겠습니다. 감사합니다.</p>
9	감사	홍○○	<p>주암체육공원을 항상 좋게 이용하고 있습니다. 관계자분들의 수고에 감사드립니다...</p>	공원수련관부	<p>저희 직원에 대한 칭찬에 감사드리며 앞으로도 더욱 노력하겠습니다.</p>

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
10	프로그램 다양화	승○○	초등아이들 수업을 많이 늘려주세요~~기본 대기 일년이상씩이라면 누가 이용할 수 있을 까요? 자라는 아이들은 일년 후면 바쁜 학업 스케줄로 시간이 안맞아서시귀한 운동시기를 놓치게 됩니다. 전연령대 밸런스도 좋지만 0 세부터 19세까지의 유.소아,청소년중에서 초등 저학년때의 운동신청자가 가장 많을꺼라 생 각됩니다. 실사용자의 수요를 정확히 파악하 여 가장 효율적인 운영을 해주시길 기대해보 니다.	시민회관체육부	시설적으로 가능한 범위내에서 장기 대기 프로그램에 대해 우선적으로 증설을 검토하도록 하겠습니다. 혹시 원하시는 프로그램이나 시간대가 있으시다면 02-500-1340(여가체육팀장)으로 연락주시면 친절히 상담 드리겠습니다.