

2023년 4분기 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2023년 10월 ~ 12월

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
1	환경관리	송○○	수영장 이용하고 있습니다. 샤워시설과 수영장 천장과 벽면 등 청소가 필요해보입니다. 일하시는 분이 홀로 청소하기엔 어려운 부분이라 정기적으로 상하반기 1번씩 전문업체에 하루 맡겨서 진행하면 좋을 꺼 같습니다.	시민회관체육부	2024년부터는 시설 유지 관리를 위한 년 2회 정비기간을 운영(4월 마지막주/ 10월 마지막 주 일,월)정기 휴관 예정입니다.고객님의 의견에 동감하며, 예산이 수반되는 부분이라 바로 적용은 어려울수도 있으나 향후 전문업체를 통한 청결관리가 되도록 노력하겠습니다.
2	수영장규칙	한○○	어르신분들께 수영장 이용규칙 설명 드리면 좋겠습니다(입장 전 샤워, 양치 관련)	시민회관체육부	수영장 에티켓 관련해 강습시 구두 홍보, 게시물, 안내데스크 모니터 등을 활용해 적극 홍보하도록 하겠습니다.
3	시설관리	김○○	정수기물이 미적지근해서 좀 먹기 불편해요 헤어드라이기가 너무 구식이어서 불편해요	시민회관체육부	현장 근무자들의 의견 및 현황을 파악하여 조치하겠습니다.
4	프로그램 다양화	박○○	끊임없이 다양한 프로그램을 개발하고 홍보해 주시면 더욱 좋겠습니다.	시민회관체육부	고객님들의 니즈를 파악하여 프로그램을 만들겠습니다. 홍보 또한 최선을 다하겠습니다.
5	생존수영 커리큘럼 추가	이○○	열정 넘치는 수영장 강사님들 덕분에 과천시민이라 행복해요. 다만, 수영장 강습 커리큘럼에서 1~2달정도는 '안전수영' '생존수영'이 추가되었으면 좋겠습니다. 결국 수영을 배우는건 안전하고, 건강하게 물놀이를 즐길 수 있는 방법을 배우는것이니까요.	시민회관체육부	유아, 어린이 강습반을 대상으로 여름철 수상안전교육, 방학기간에 맞춰 가족생존수영교실등을 운영해 왔습니다. 성인 프로그램 중, 또는 생존수영 특강등을 진행 할수 있도록 적극 검토하겠습니다.
6	탈의실관리	신○○	어린이 수영 강습시 특히 남아샤워장에 안전요원이나 관리인이 배치되어야한다고 생각합니다 안전사고및 도난이 종종 일어납니다	시민회관체육부	남자탈의실 근무자와 어린이프로그램 지도자들이 강습 전후 지속적인 안전교육과 탈의지도로 안전사고 예방에 신경쓰도록 하겠습니다. 참고로 근무자 휴게시간(17:30~18:30)에는 교대 근무자가 배치 될수 있도록 고려해보겠습니다.

연번	구 분		건의사항	부 서	답 변
	내용	고객명			
7	다이빙 커리큘럼 추 가	최○○	수영장 강습 내용중에 상급반 강습 부분에 대한 적절한 한도를 정하여 다이빙입수 항목 추가요청	시민회관체육부	저희 공사 수영장은 생활체육시설(공공체육시설)로 시민들의 안전사고 예방 및 체육시설 설치 이용에 관한 벌률 준수에 따라 다이빙 입수를 허용하지 않고 있습니다. 시민들의 안전을 위한 조치이니 양해 바랍니다.(참고.체육시설의 설치 이용에 관한 법률 시행규칙(제8조) 기준 (도약대를 설치한 경우에는도약대 돌출부의 하단 부분으로부터 3미터 이내의 수영조의 수심은 2.5미터 이상으로 해야 한다)
8	칭찬	이○○	모든 강사님들 감사합니다	시민회관체육부	저희 직원에 대한 칭찬에 감사드리며 앞으로도 더욱 노력하겠습니다.
9	시설개선	전○○	노후화장실 개선. 매점 청결	시설관리부	노후 화장실 환경개선은 장기 개선 계획에 따라 순차적으로 개선하도록 하겠습니다. 매점운영하는 임대업주에게 청결관리에 관한 고객의견이 있었음을 전달하였고 앞으로 철저히 관리하도록 하겠습니다.
10	프로그램 다양화	배○○	이용할 수 있는 프로그램이 많았으면 좋겠습니다.	시민회관체육부	고객님의 체육프로그램에 대한 제언에 대해 시설적으로 가능한 범위 내에서 반영되도록 노력하겠습니다.