

2025년 3분기 고객서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2025년 7월 ~ 9월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
1	프로그램	프로그램 신설	이OO	<input type="checkbox"/> 관내 피클볼 동호인 수가 급증하고 있습니다. 관문 실내 체육관에 피클볼 교실이 열렸으면 좋겠고, 동호인 대관도 확대해 주시면 감사하겠습니다. (주변 지자체에서는 앞다투어 프로그램 확충 및 운영시간 확대, 전용 경기장 건립 등 뉴스포츠 조기 활성화를 위해 앞서나가고 있습니다. 과천시도 이에 뒤쳐지지 않게 활성화 되면 좋겠습니다.)	공원수련관관리처(공원)	<p>▶ 응시 프로그램에 놓는 관심과 주제에 대한 감사드립니다.</p> <p>현재 관문실내체육관에서는 생활체육 프로그램 운영 및 기준 대관 수요가 높은 상황으로, 즉시 신규 프로그램 신설과 대관 확대에는 다소 어려움이 있습니다.</p> <p>다만, 피클볼 수요 증가 추세를 인식하고 있으며, 향후 프로그램 개편 시 피클볼 교실 운영 여부를 검토하겠습니다.</p> <p>또한, 피클볼 동호인 활성화를 위해 가능한 범위 내에서 대관 시간 조정 및 확대 방안도 함께 검토하겠습니다.</p> <p>앞으로도, 시민 여러분의 의견을 귀담아 듣고, 안전하고 질 높은 체육환경 제공을 위해 최선을 다하겠습니다. 감사합니다.</p>
2	시설환경	주차장 확대	박OO	<input type="checkbox"/> 시민회관 주차 출입구 넓게 공사품 해주세요ㅠㅠ	시설관리처	<p>▶ 2026년 무인주차장 시설 구축 시 검토하겠습니다.</p>
3	서비스	불친절	김OO	<input type="checkbox"/> 초등학생들을 가르치는 교사들이 좀 더 부드러운 말투를 사용해주시면 좋을 것 같아요. 아이들에 대한 이해와 사랑이 있는 분이면 참 좋을 것 같습니다.	시민회관체육운영처	<p>▶ 친절 서비스 교육을 강화하여 불편이 없도록 개선하겠습니다.</p>
4	프로그램	프로그램 확대	박OO	<input type="checkbox"/> 자유수영 시간대를 확대해주시면 좋겠습니다	시민회관체육운영처 공원수련관관리처 (수련관)	<p>▶ 과천시민회관은 현재 강습반 운영에 따라 자유수영 확대가 어려우나 향후 프로그램 개편등에 따라 평일 자유수영 확대를 검토하도록 하겠습니다. 참고로 2026년 7~8. 두달간 토요일 새벽(06-08시) 자유수영 확대운영 예정입니다.</p> <p>▶ 청소년수련관 시설을 이용해 주시고, 소중한 의견을 보내주셔서 감사합니다.</p> <p>현재 수련관은 관내 초등학생 생존수영 프로그램 종료 후 이용 편의를 높이기 위해 자유수영 운영시간을 한시적으로 확대 운영할 계획입니다.</p> <p>운영기간: 25년11월~26월3월(생존수영 프로그램 운영전까지) 추가운영시간: 12:00~14:00</p>
5	프로그램	프로그램 확대	박OO	<input type="checkbox"/> 자유수영 시간대를 확대해주시면 좋겠습니다	시민회관체육운영처 공원수련관관리처 (수련관)	
6	프로그램	프로그램 확대	서OO	<input type="checkbox"/> 자유수영 시간대를 확대해주시면 좋겠습니다	시민회관체육운영처 공원수련관관리처 (수련관)	
7	프로그램	프로그램 확대	박OO	<input type="checkbox"/> 자유수영 시간대를 확대해주시면 좋겠습니다	시민회관체육운영처 공원수련관관리처 (수련관)	

2025년 3분기 고객서비스현장 이행표준 평가 고객건의사항 조치결과(답변자료)

2025년 7월 ~ 9월

연번	구 분			건의사항	부 서	답 변
	분류	내용	고객명			
8	서비스	서비스 개선	구OO	<input type="checkbox"/> 대다수의 시민이 이용하는 공공재 인상에 대한 사전 의견 수렴이나 사후 안내 미비, 인상을 등 근거 미비, 이용자에게 문자 통보 후 소통이 미흡하다는 양해로 통치겠다는 오만함, 기준없는 운영 방안에 대한 관리자들의 관리 태만 등 시설 운영에 대한 무책임과 방관 경영 불만. 고객의 소리를 듣고 개선하겠다는 의미도 미비	시민회관체육운영처	▶ 앞으로 시민들과 과천시의 재정부담을 줄이기 위한 원가분석과 사용료의 적정성에 대한 검토를 주기적으로 실시하고 홍보하겠습니다. 또한 인상시기를 조례나 규정에 명확히 하는 행정적 기반을 마련하겠습니다.
9	프로그램	프로그램 개선	유OO	<input type="checkbox"/> 아쿠아로빅같은경우는 대기자를 아예 받지않는데 몇년이걸리더라도 괜찮으니 대기라도 걸어놓고싶어요 매월 23일 신경쓰는거도그렇고 그렇다고 23일마다 대기자를 받는거도아니고 대기걸어놓고 잊어먹고 기다릴테니 대기자라도 받았으면 좋겠습니다	시민회관체육운영처	▶ 이용에 불편을 드려 죄송합니다. 체육시설 대기제도 개편에 따라 정원의 1배수 이상 대기시 대기신청을 받고 있지 않습니다. 프로그램 이용방식 개선 등을 검토하여 이용기회가 확대되도록 하겠습니다.
10	시설환경	주차운영 개선	이OO	<input type="checkbox"/> 1층 주차장 임산부 주차 구역에 임산부차량이 주차 된 걸 본 적이 없습니다. 정작 임산부는 한번도 이용 못하고 개선이 필요해 보입니다.	시설관리처	▶ 현재 해당 구역은 임산부 표지 차량만 주차할 수 있도록 운영하고 있으며, 이용률이 낮은 점을 인지하고 있습니다. 이에 현장 점검을 강화하고 이용 활성화를 위해 노력하겠습니다. 다만, 법적 제재 근거가 없어 강제 조치에는 한계가 있는 점 양해 부탁드립니다.
11	시설환경	편의시설 확대	박OO	<input type="checkbox"/> 사물함 대기자는 많은데 개수가 너무 부족한거 같아요 조금 더 늘려 주셨으면 좋겠습니다.. 1년넘게 대기만 하고 있는데 대기자가 전혀 줄지 않아요ㅠㅠ	시민회관체육운영처	▶ 현재 시민회관내 사물함을 추가 비치할 공간 부족으로 증설이 어렵다는 점 양해부탁드립니다.
12	시설환경	시설개선	최OO	<input type="checkbox"/> 화장실이 많은 낡은 것 같아요. 한번 리모델링 하면 좋을 것 같습니다. 감사합니다.	시설관리처 공원수련관관리처 (수련관)	▶ 과천시민회관은 현재 문짝 교체등 부분 리모델링을 추진하고 있으며, 전제적인 개보수는 시민회관 전체 리모델링시 추진할 계획입니다. ▶ 청소년수련관은 화장실 오배수 배관은 연차적으로 수리하고 있고 화장실 내부 리모델링은 시와 협의하여 중장기적으로 검토해 처리하겠습니다.