

2011년 5월 구민체육센터 고객모니터

개선요구사항에 대한 담당자 답변

■ 개선요구사항

- 샤워장 남자아이 출입문제(만5세 이상 연령제한을 확실히 해주세요.)

■ 답변내용

- 우선 노원구시설관리공단 고객모니터 참여에 감사드립니다. 현재 프로그램 강습의 경우는 5세이상의 유아들은 지도강사가 직접 인솔하여 탈의실에 입장하는바, 엄마와 함께 수영하는 프로그램을 제외하고는 남자아이의 여자 탈의실 출입이 거의 발생하지 않으나, 일일 자유이용시 일부 어머니와 함께 오는 유아들은 혼자서 탈의가 어려워 어머니와 함께 탈의실을 이용하는 경우가 가끔 있습니다. 추후 아이들의 연령을 파악하여 적정 연령의 유아들만이 입장할수 있도록 조치하겠습니다.

프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 수영강사 강습 지도 (이론적인 수업보다는 입수하여 지도하여 주시기 바랍니다.)

■ 답변내용

- 우선 노원구시설관리공단 고객모니터 참여에 감사드립니다. 구민체육센터는 입수와 비입수를 병행하여 수업을 진행하고 있습니다. 각 지도방식에는 장단점이 있으며 입수지도의 단점은 짧은 시간내에 많은 회원에게 충분한 강습시간을 제공할 수가 없으며 일부 여성 회원들의 경우 신체 접촉에 민감하게 반응하는 경우가 있습니다. 물론 수업 진도상 시범이 필요하거나 비입수 지도로 효과가 어려운 어린이들의 경우는 입수를 하여 지도 하고있습니다. 따라서, 현재 지도방법에 대한 이용자들의 전체적인 의견수렴 및 검증을 거쳐 점차적인 개선이 필요할것으로 사료됩니다.

프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 수영강사 강습 지도 (강습법을 제대로 알려주세요.)

■ 답변내용

- 우선 노원구시설관리공단 고객모니터 참여에 감사드립니다.

구민체육센터 수영장 강습반은 초급, 중급, 상급으로 나누어져 있습니다. 물론 위에서 말씀하신 내용은 충분이 이해합니다. 일단 유아풀과 1레인은 초급반 2레인 초중급 3,4레인은 중급반 5,6레인 상급반으로 형성하고 있습니다. 물론 반마다 조금씩은 형태가 틀립니다. 그리고 강습법은 물위에서 충분한 설명과 부족한 부분을 물속에서 병행하여 강습을 하고 있습니다. 강습부분이 미흡 하였다면 좀 더 노력하겠습니다.

(중급부터 인턴 및 킥턴, 상급반은 인턴 킥턴 스타트 등 수업을 병행하고 있습니다.)

프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 탈의실과 샤워시설의 청소 (탈의실 청결에 힘써주세요.)

■ 답변내용

- 먼저 고객모니터 요원으로 활동하신 회원님께 감사드립니다.

체육센터는 총 8명의 미화관리 직원이 08:00~22:00까지 2교대(오전 4명, 오후 4명)로 편성되어 탈의실 및 샤워장 담당자가 별도로 지정되어 시간단위로 청소를 실시하고 있습니다. 그럼에도 불구하고 미흡한 점이 발생함에 따라 미화관련 직원들을 소집하여 탈의실 및 샤워실을 포함한 청소관련 교육을 실시하였으며 차후에도 주기적으로 교육 및 점검을 통하여 이용고객들의 불편함이 없도록 쾌적한 시설유지를 위하여 노력하겠습니다. 다시한번 프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 회원님의 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 개인락커룸의 신청제도 정비와 확충을 위해 힘써주세요.

■ 답변내용

- 공단 고객모니터링 참여에 감사드립니다.

기존 락카 임대 방법에 불편함을 호소하는 회원들 의견을 수렴하여 기존 접수 방식에서 대기자 접수를 통해 순번대로 배분하는 방법으로 개선하려고 합니다. 또한 락카 양도 방지를 위해 락카 임대료 납부시 회원증 소지 또는 본인확인 가능자만 납부 할 수 있는 방법으로 개선토록 하겠습니다. 락카 임대 변경은 공지사항을 통해 충분히 안내 후 시행 하도록 하겠습니다. 개인락카 증설 문제는 공간 및 예산 확보 문제로 현재 시행이 어려우나 향후 충분한 공간 검토 및 예산확보를 통해 추진 할 수 있도록 노력하겠습니다. 프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 회원님의 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 체육센터 장기접수(1년이나 6개월정도의 장기 접수권과 함께 할인혜택이 있으면 좋겠습니다.)

■ 답변내용

- 우선 노원구시설관리공단 고객모니터 참여에 감사드리며 문의주신 기타의견에 대해 답변드립니다.

먼저 노원구민체육센터는 다중 이용 공공시설로 노원구내에 공공 스포츠 시설로는 유일한 시설입니다. 따라서 서울시내에 가장 많은 인구가 거주하는 노원구 여건상 항상 이용자의 수요를 모두 수용하지 못하여 관련 민원이 빈번히 발생되곤 합니다. 건의 주신 장기 이용권 발급 문제는 이미 수차례 검토된 사항이나 오히려 이용기회를 갖지 못한 주민들로부터 6개월 단위로 회원을 모두 교체하여 이용기회를 균등히 제공하여야 한다는 민원이 발생하고 있습니다. 따라서, 건의주신 장기 이용권 발행 문제는 시간을 가지고 좀더 검토되어야 할 부분 이며 현 시점에서 즉시 시행하기에는 여러 가지 문제점이 많을 것으로 사료됩니다.

프로그램 운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 락커(물건보관함)키 선착순으로 대기 후 임대하는 방식에 따른 개선방안을 마련해주세요.

■ 답변내용

- 노원구시설관리공단 고객모니터링에 참여하여 주셔서 감사합니다.

락커키 임대를 원하는 회원들에게 대기자 접수를 받아 순서대로 임대하는 방법으로 개선토록 하겠습니다. 수강중인 회원에 한하여 신청할 수 있으며 대기자 신청시 대리인 신청 방지를 위해 본인확인 가능자이며 회원증 소지자만 신청 할 수 있게 하겠습니다.

락커키 임대 방법 변경 사항은 공지사항을 통해 충분히 안내 후 시행하도록 하겠습니다.

프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 회원님의 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 구민체육센터 편의시설 (매점을 빨리 만들어주세요.)

■ 답변내용

- 먼저 이용에 불편을 드려 죄송합니다.

현재 매점은 체육센터 후문쪽에 별도의 스넥바가 설치 완료 되었으며 가까운 시일내에 운영자를 선정하여 운영에 들어갈 예정입니다. 추후 신속한 운영자 선정 절차로 이용에 불편이 없도록 최선을 다하겠습니다. 프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 회원님의 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 하절기 수질에 대한 세심한 배려를 부탁드립니다.

■ 답변내용

- 청결하고 깨끗한 수질관리를 위해서 하루에 한번씩 역세작업 및 자동청소용 로봇을 이용하여 청소하고 있습니다. 하절기를 맞이하여 조금 더 신경쓰도록 하겠습니다. 프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 회원님의 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 지하 1층 로비에 설치되어 있는 정수기를 수영장 내부로 이전 설치하여 주세요.

■ 답변내용

- 정수기 운영은 일반적으로 실내 스포츠시설에는 정수기가 운동시설 밖에 설치되어 있습니다. 다만, 수영의 특성상 운동중 수시로 갈증을 느끼는 상황에 대하여는 공단도 깊게 공감하고 있으나, 수영장 실내의 습도 및 여러 가지 여건상 외부에 설치된 일반정수기의 내부 설치시 기계의 부식 및 세균의 오염등이 심히 우려되는 상황입니다. 부득이 수영장 내부에 음용수 시설을 설치한다면 마땅히 수도 배관을 연결하고 부식등에 강한 재질로 시설을 개보수 하여야 할 것으로 사료됩니다. 다만, 이같은 시설은 상당한 공사기간 및 예산이 수반되는 경우로 당장 시급히 해결할 수 있는 상황은 아닌 것으로 사료됩니다. 추후 세밀한 검토후 예산확보등의 노력으로 개선될 수 있도록 노력하겠습니다.

운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 회원님의 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 아기스포츠단의 보조교사 선생님을 채용해주세요.

■ 답변내용

- 우선 노원구시설관리공단 고객모니터 참여에 감사드리며 아기스포츠단에 대한 불안감을 드려 대단히 죄송합니다. 현재 아기스포츠단은 일반 유치원과 달리 인지수업 외에 다양한 수업들(수영, 체육 등..)로 구성되어 있습니다. 따라서, 그에 배치된 교사의 수까지 포함된다면 타 유아교육 기관에 비해 적지 않은 수의 교사가 투입되고 있습니다. 다만, 인지수업시 6,7세 2개반의 보조교사와 배정되지 않아 불안감을 느끼시는점은 충분히 공감하고 있으나, 인지 수업시에는 다른반 인지교사가 보조교사로 투입되게 운영하고 있습니다. 교실 이동시등에도 철저한 관심과 개선노력으로 안전한 환경에서 교육 할 수 있도록 노력하겠습니다. 프로그램 운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 1층 의자의 부족 및 곳곳에 파손된 방충망을 교체해주세요.

■ 답변내용

- 1층 바깥쪽으로 현재 의자를 더 놓은 상태이며, 1층 공간이 협소하여 더 놓을 곳이 없으나, 공간확보를 위해 노력하겠습니다. 또한 곳곳에 파손된 방충망은 이미 교체가 완료된 상태입니다. 프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 회원님의 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 개선요구사항

- 각 급수별로 나누는 전산시스템이 도입되었으면 합니다.

■ 답변내용

- 현재 강습의 급수 구분은 강사 및 회원들의 상당히 주관적인 판단에 의하여 결정 되며, 각 반별 그룹 수준에 따라서 반 내에서 상대적으로 급수가 나누어지게 되어 일괄적인 수치화된 데이터로 처리되는 전산 시스템에 적용하기는 어려운 실정입니다. 또한 프로그램이 너무 세분화하여 운영된다면 이용자들의 혼란과 불편이 가중될 수 있는 점을 고려할시 오히려 더 많은 불편 요소가 발생할 수 있을것으로 사료됩니다. 추후 객관적인 기준 도입 및 평가시스템 개선으로 효과적인 수업환경이 조성될 수 있도록 노력하겠습니다. 운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 회원님의 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

2011년 5월 야외시설 고객모니터 개선요구사항에 대한 담당자 답변

■ 운영실태 및 문제점

- 요즘은 그런일이 없는 듯 한데, 예전에는 담당 직원이 10시면 라이트를 바로 소등해서 경기 후 신발 갈아신고 탈의하는 게 불편한 적이 있었습니다. 10분~20분 정도는 그 부분 준비되고 귀가할 수 있도록 직원교육이 이뤄지길 바랍니다.

■ 답변내용

- 우선 노원구시설관리공단 고객모니터 참여에 감사드립니다. 현재 야간 이용고객들이 귀가준비 및 주변정리할 수 있게 근무자들에게 교육하여 라이트 소등을 10분~20분 여유있게 시간연장을 하고 있습니다.
프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 더 노력하는 시설관리공단이 되겠습니다.

■ 개선요구사항

- 마들스타디움 대관은 하늘의 별따기입니다. 투명하고 공정한 대관을 위해 대관현황을 공지하면 좋겠습니다. 한 팀이 팀등록을 여럿하는 폐단까진 막기 힘들더라도 웹페이지에 어느 팀이 어느 시간대 몇 번 대관했는지 등의 내용의 공개를 통해 조금 더 룰있는 대관시스템을 구축했으면 합니다.

■ 답변내용

- 우선 노원구시설관리공단 고객모니터 참여에 감사드립니다. 시설관리공단에서 운영하는 축구장이 마들스타디움 축구장을 비롯하여 초안산근린공원 축구장, 불암산종합스타디움 축구장 3개 축구장이 있습니다. 대관에 대하여 말씀드릴 것은 공단에 등록된 등록 팀수가 총 739개팀이며, 관내 544개팀, 관외팀 195개팀이 공식적으로 등록이 되어있어 매월 9일 오전 10시에 익월 31일까지의 대관을 인터넷접수로 받고 있습니다. 노원구 관내팀에게 먼저 기회를 드리기 위하여 관내팀은 오전10시 대관을 열어드리며, 관외팀에게는 12시에 대관이 열립니다. 대관시간에 접속상태가 폭주하여 공단측에서도 어려움이 많이 있습니다.

대부분 이용고객들이 원하시는 시간이 토, 일, 공유일이신데 일일 8회(1회당 2시간) 총 16회의 대관을 739개의 팀에서 이용을 원하는바 약 46:1의 경쟁입니다. 그러나 이용하시는 고객들이 직장인들이 대부분이어서 평일 낮 시간에 축구장이 공백시간이 많습니다. 따라서 낮 시간을 구청사업으로 매주 월,수,금 - 노원구 여성축구단(10:00~12:00),노원구어린이 축구교실(16:00~18:00)을 공식적으로 대관해주고 있으며, 또한 “한 팀이 팀등록을 여럿하는 폐단”은 대관원칙에 의하여 1일 2회이상을 신청에 대하여는 직원 모니터링에 의하여 사전동의 없이 ‘예약’을 삭제하고 있습니다.

“웹페이지에 어느 팀이 어느 시간대 몇 번 대관했는지 등의 내용의 공개”에 대하여서는 대관시스템 구축과 관련하여 웹담당과 협의하여 노력하겠습니다.

프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

■ 운영실태 및 문제점

- 불암산 종합 스타디움 : 인조잔디구장 및 야구장 주변에 화장실이 없어서 게임 중 급한 볼일 발생시 입구 배드민턴장까지 가야 하는 불편함. 거리가 멀어서 뒤쪽 산측에서 해결 하는 경우가 있고, 여름에는 악취가 발생하고 보기에 좋지 않음. 작년 야구장에 일본 어린이 팀이 와서 게임하는 것을 보았는데, 그때 학부모(일본)들이 화장실 문제로 매우 불편해 했음.

■ 개선요구사항

- 간이 화장실(축구장 쪽 하나, 야구장과 풋살장 사이에 하나)설치로 이용객의 불편함을 해소하여 이용 만족도 향상.

■ 답변내용

- 먼저 고객모니터 요원으로 활동하신 회원님께 감사드립니다.

불암산종합스타디움의 화장실문제에 대하여 공단에서도 문제를 인식하고 있는바 구청에 수차례 건의와 요구를 하였으며, 이번 야외시설관련 운영자문위원 정기회에서도 거론되었습니다. 구청 공원녹지과에서 예산관련문제를 서울시로 요청중에 있으며, 예산확보 시 화장실 2개소 및 축구장 전광판시계설치, 풋살장 보수도 같이 시행예정으로 있습니다. 이용고객들의 불편함이 없도록 쾌적한 시설유지를 위하여 노력하겠습니다. 다시한번 프로그램운영에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 더욱 이용고객들에게 귀를 기울이는 노원구시설관리공단이 되겠습니다.

2011년 5월 공영주차장 고객모니터

개선요구사항에 대한 담당자 답변

연번	장소	내 용	개선안
1	1~3단지 공영주차장	운영실태 및 문제점	폐기되는 쓰레기의 경우 쾌적한 공영주차장 운영을 위해 공단에서 처리하고 있으며, 부스 환경정비에 따른 사항을 적극 검토하겠음.
		- 노원역 주변 공영주차장은 상가 쓰레기와 취객들로 인해 지저분해지 쉬운 곳이지만, 관리가 잘되어서 깨끗하여 보기가 좋습니다. - 다만, 관리 아저씨 출근전인 7~8시쯤 보면 전날 버려진 쓰레기가 엄청난데 이것을 모두 주차관리 아저씨가 치워야 된다 생각하면 좀 안타깝기도 합니다.	
		개선요구사항	
2	6단지	쓰레기까지 치우느라 고생하시는 주차관리 아저씨들을 좀더 배려해줬으면 합니다. 곧 여름인데 관리 부스안에 에어컨은 없을테고 선풍기라도 지급해주나요?	주차라인 외 구획은 공단에서 관리하는 곳이 아니며, 주정차 차량에 대하여 계도를 통한 주차금지 안내를 실시하고, 차후 주차단속을 요구하여 시행하고자 함.
		운영실태 및 문제점	
		사진 오른쪽에는 주차선이 그려져 있지 않은 곳에 주차되어 있는 승합차가 있는데 이곳에 주차선을 그어서 관리를 하던지, 그을 수 없다면 불법 주차 단속을 철저히 해야 할 듯 합니다. 더군다나 불법주차의 경우 사진에서 보는 바와 같이 안내 표지판에 너무 근접하게 주차하여 안내표지판 훼손 우려 또한 있습니다.	
		개선요구사항	
		불법 주차 공간에 주차선을 그려 양성화 하던지 단속을 철저히 해서 시설물 훼손 방지 필요.	

연번	장소	내 용	개선안
3	노원구청	운영실태 및 문제점	• 근무자들에 대하여 내용을 숙지하여, 순찰강화 및 배치등을 통해 주차유도하겠음.
		• 구청주차장 이용시 지상층 주차장은 관리요원들의 안내로 주차가 잘되고 있으나, 지하주차장의 경우 주차공간이 충분한데도 횡으로 주차된 차량이 많아 긴급한 업무나 여직원 및 허약자들이 차량이동의 어려움과 주차공간의 효율성에 문제가 있음.	
		개선요구사항 • 지하주차장의 주차시 내부(중)공간에 우선주차 안내 및 고지로 주차공간 효율성과 이용편의 도모	
4	구청부설 공영주차장	운영실태 및 문제점	• 추가 인원배치 등 이용고객에 대한 서비스 증대방안을 고려하겠음.
		• 구청이나 주변 상가에 주차장이 비좁은 관계로 이용객들의 구청주변공영주차장 이용률이 높고 주차대수가 많은데 비해 관리직원이 턱없이 부족하여 질 적인 면에서 서비스개선이 되고있지 않음	
		개선요구사항 • 주차관리요원2인이 08:00~21:00까지 주차장을 관리하고 있어 (어린이집앞,구청뒤고가길) 주차면수에 비해 관리인원이 부족하고 이 때문에 애기치 않은 사고가 발생할수 있으며 신속한 주차요금 계산이 지연되 이용자들의 불편을 사고 있는 실정임 이에 주차관리요원을 추가 배치하여 직원들의 업무 과중을 덜고 근무여건을 개선하여 이용객들에게 보다 나은 서비스를 제공하고 또한 장기적 운영면 에서도 효율적이라 예상됩니다.	

연번	장소	내 용	개선안
5	등나무 공영주차장	운영실태 및 문제점	• 등나무 공영주차장의 경우 2001 아울렛과 업무협약에 의해 운영하고 있으며, 정산및 운영을 위해 출차구역을 별도로 운영하고 있음. • 이에 정산을 위한 출차시 공원진입인도를 가로 지르나 일단정지 표시로 안전주의를 하고 있으며, 주차장을 분리방안에 대하여는 차후 보완방안을 마련하겠음. • 등나무 공영주차장의 경우 일반이용고객도 이용하고 있으나 일반인을 위한 별도 표기를 실시하여 이용고객의 불편함을 최소화 하고자 함. • 2001 아울렛 주차공간에 대한 행정조치는 공단에서 할수 없는 사항임.
		• 주차장 진입로에 ‘2001아울렛 이용객을 위한 주차장’이라는 팻말이 있음, 주차시설의 목적이 근린공원 이용을 도모하기 위한 시설로 활용되지 못하고 주변의 2001아울렛의 전용주차장으로 오인되고 있음 • 주차공간의 연결을 위해 차량이 다녀서는 안 되는 공원 진입 인도를 이용하여 차량이 지나고 있어 공원 이용자에게 불편과 위협을 가하고 있음	
		개선요구사항	
		• 팻말 철거 및 근린공원 이용객을 위한 주차장임을 표시해야 함, 시설의 이용목적(공영)에 맞게 표현되어야 함 • 공원 진입로에 차량 이동이 되어서는 안 됨, 주차장을 2개로 분리하여 차량이 지나지 못하도록 해야 함.	
		기타 의견	
		• 2001 아울렛의 주차공간이 적은 것에 대해 어떤 행정조치가 있는 건지 확인하고 싶습니다.	
6	4-6단지 공영주차장	운영실태 및 문제점	• 일방통행의 경우 구에서 실시하는 사항이므로 관련부서와 협의하여 표기의 확충 및 표지판정비를 요청하여 실시.
		• 4~6동 이면도로 주차시설의 과다로 차량 통행에 불편이 발생하고 있음. • 일방통행이라는 표기가 운전자에게 제대로 보이지 않고, 잘못 진입했을 때 대책이 마련되지 못함	
		개선요구사항	
		• 이면도로 공용주차시설 설치가 될 수 있는 도로의 최소 폭에 대한 정리가 되어야 하고, 부득이하게 주차시설이 설치되었을 때는 일방통행 체계를 잘 짜야 함 • 일방통행 체계를 마련할 때는 일방통행에 대한 안내를 운전자가 숙지할 수 있도록 홍보 및 관리를 해야 함 • 잘못 진입한 차량이 돌려서 나갈 수 있는 방법이 필요함	

연번	장소	내 용	개선안
7	석계역	운영실태 및 문제점	주차선의 경우 규격에 맞는 주차구획을 표시해야 함으로 구획에 대한 파악을 실시하고 경차면을 신설하는 등 공간활용에 대하여 적극 추진하고자 함.
		순조롭게 운영되고 있습니다. 직원분도 매 번 친절하게 인사해 주시고, 아침엔 청소도 열심히 하십니다.	
		개선요구사항	
		평행 주차를 하는 공간에도 주차선을 표시해 주시면 좋겠습니다. 종종 어중간한 길이의 공간이 남게 되어 비효율적인 공간 활용이 됩니다.	
8	공영	운영실태 및 문제점	- 공영주차장 근무자들에 대한 서비스 및 근무지 이탈에 대한 교육을 통해 정비를 통하고 공영주차장 주변및 부스청소등에 대한 주의를 통해 쾌적한환경조성 실시. - 우수직원에 대한 격려를 통해 근무의식을 고취하고자 함.
		- 근무자들에 근무지이탈 - 친절 - 고객들에 대한 인지도	
		개선요구사항	
		근무자 남자들에 대한 청소나,부스에 좀더 깨끗한 환경이 필요하다고 보네요.	
		기타의견	
		칭찬하고 싶어요. 청소.주변환경(부스) (1~3단지 농협뒤 근무자)	