

이용자 의견, 개선사항

2016. 7.1. ~ 12.31.

구 분	일 시	내 용	개선사항
2016년	7.5	<ul style="list-style-type: none"> ○ 발달센터 이용자 요구사항 - 치료실의 쾌적한 환경, 다양한 교구 - 모니터링 방법 변경희망 	<ul style="list-style-type: none"> - 치료실 놀이교구 월1회 8만원이하 구입 - 하반기 모니터링 서면으로 실시
	7.15.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 면담 - 농구교실을 이용하는 학생들 사이에서 초등학교끼리 편 가르기로 민원이 들어옴 	<ul style="list-style-type: none"> - 농구교실 강사와 논의. 강사가 수업 시 공지(시업시간 외 시합 지양, 학교끼리 편가르는 부분에 대한 주의) 및 주기적으로 관리
	7.20	<ul style="list-style-type: none"> ○ 실버나눔리더 중간평가회 - 광장동 텃밭 크기와 일거리에 비해 참여 인원이 많아, 운영이 비효율적으로 진행됨. 	<ul style="list-style-type: none"> - 여성어르신 3-4명을 나누어 로테이션으로 돌아가며 방문 하여 좀 더 효율적인 텃밭관리 진행.
	7.22	<ul style="list-style-type: none"> ○ 아주특별한가족 중간평가회 - 일지를 작성해서 보내는 것이 컴퓨터를 잘 다루지 못하는 참여자들에게는 어려움이 있고 부담이 큼. 	<ul style="list-style-type: none"> - 일지 회수방법 다양화(컴퓨터 작성 발송법 및 직접 수기 작성 후 팩스발송, 메시지를 활용한 간단 양식 활용)
	8.18.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화 - 피아노 교실 강사 조기 퇴근 	<ul style="list-style-type: none"> - 상담을 통한 사유 확인 - 관리부서와 사전조율 후 대타강사 활용
	08.22 ~10.05	<ul style="list-style-type: none"> ○ 마을도서관 이용자 만족도 조사 - 북카페 이용경로 - 북카페 운영 시간, 장소, 열람, 대출, 반납, 운영단 친절 만족도 - 북카페에서 잘하는 점, 아쉬운 점 - 도서관 만족도 및 제언 - 재능기부 프로그램 안내 및 제언 	<ul style="list-style-type: none"> - 북카페 매일 오전 10-12시 추가 운영 - 도서관 무인운영대 설치·진행 - 중국어 재능기부에 욕구가 있는 지역주민에게 아동 모집하여 중국어 프로그램 연계
	08.30	<ul style="list-style-type: none"> ○ 마을도서관 운영단 3차 간담회 - 북카페 오전시간 활성화 방안 논의(오전시간 운영방안, 운영컨셉 등) - 회의 결정 사항 점검 - 논의 안건 	<ul style="list-style-type: none"> - 점심시간 12-14시를 제외하고 매일 오전 10-12시에 추가적으로 오픈 - 오전시간에 한해 음악을 크게 틀고, 단체석 예약으로 모임의 공간으로 활용 - 책상 배치 변화(큰 책상 안쪽으로 이동) - 책 수거함(바구니) 안내문 수정 - 운영단 역량강화 교육 선정

구 분	일 시	내 용	개선사항
	09.02.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 프리마켓 운영단 간담회 - 7월 프리마켓 평가 - 9월 프리마켓 진행 계획 논의 	<ul style="list-style-type: none"> - 먹거리부스의 메뉴 결정 (츄러스, 떡꼬치, 부침개) - 프리마켓 운영지침을 점차적으로 누적하여 매뉴얼 제작
	9.8.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 면담 - 농구교실 이용 관련 상담 - 농구 수업 도중 있었던 몸싸움이 와전되어 학부모 민원 제기 - 한 쪽 학부모는 환불요청 	<ul style="list-style-type: none"> - 관리부서 및 강사를 통하여 상황을 객관적으로 설명하고 오해를 풀어드림. 기관 지침을 기준으로 논의 후 요청에 대한 부분을 해결해 드림.
	09.24.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 프리마켓 판매자 설문조사 - 2016년 프리마켓 사회공헌활동 내용에 대한 수렴 - 판매자 : 한부모가정 필요물품 구입 / 아동·청소년 장학금 지원 등에 대한 의사 표현 	<ul style="list-style-type: none"> - 사회공헌활동 : 광진구 지역아동센터 아동·청소년세대 대상 온누리상품권 지원/ 복지관 사례관리팀 추천 저소득 어르신 세대 겨울 패딩조끼 지원
	10.12.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 프리마켓 운영단 간담회 - 9월 프리마켓 평가 - 사회공헌활동 진행 계획 논의 - 운영단 : 아동·청소년 어르신세대를 구분하여 사회공헌 전개 희망 	<ul style="list-style-type: none"> - 2017년 프리마켓 운영횟수 확대에 대한 논의 진행 (4회 → 5회)
	10.14.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 면담 - 피아노 교실 이용 아동이 강사가 엄격하다며 수업을 거부함. 종결 요청. 	<ul style="list-style-type: none"> - 해당부서에서 담당 강사와 개별상담으로 기관의 방향과 교수법에 대한 협의 및 주의조치 - 부모의 요청에 대한 부분을 해결해드림 (종결 후 재대기)
	11.29.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 프리마켓 사회공헌활동 - 지역아동센터 온누리상품권 전달식 - 지역아동센터 실무자(센터장) 참여하여 프리마켓 사회공헌활동에 대한 의견 제시 	<ul style="list-style-type: none"> - 프리마켓 사회공헌활동을 통해 지역사회와의 지속적인 자원 공유 - 아동·청소년세대의 온누리상품권 지원은 유용한 후원물품
	11.24.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화 - 이용 아동이 타 아동에게 맞아 눈이 부어 집에 들어와 앞으로 이용하지 못할 것 같다며 바둑체스 종결희망 	<ul style="list-style-type: none"> - 해당 강사와 사실 확인 - 추후 정확한 제지, 상황발생 시 관리부서와의 즉각적인 협의 등의 문제발생해결방법에 대한 체계 마련

구 분	일 시	내 용	개선사항
	11.29.	○ 전화 - 피아노 교실 이용 아동이 2년 과정을 완료하여 종결안내과정에서 학부모는 2년 과정임을 몰라 황당해함	- 복지관 홈페이지 및 프로그램 안내지에 2년 과정이라 명시되었으나 학부모측에서 인지하지 못하심. - 종결 6~3개월 전부터 사전 안내 실시
	12.22	○ 면담 및 전화 - 교육문화 프로그램 참여자가 재등록 규정과 환불 규정에 대해 규정의 근거에 대해 의문을 제기	- 한국소비자보호원에 ‘학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률’을 기준으로 작성된 환불규정에 대해 재차 설명해드림. - 2017년 프로그램 신규대상자 카드 작성 시 자세히 읽도록 권유
	12.27	○ 주민 모임의 장소 제공 요청 - 광진구청에서 지원하고 있는 학습배달프로젝트 진행 공간 요구	- ‘네이티브 중국어’라는 이름으로 동아리 계약. 동아리실을 사용하기로 함.
	12.28	○ 주민 모임의 장소 제공 요청 - 전통 조각보, 자수를 만드는 모임에 대한 욕구 표출	- ‘한땀꽃담’이라는 이름으로 동아리 계약. 동아리실을 사용하기로 함.
	12.29	○ 주민 모임의 장소 제공 요청 - 해금, 단소 등 음악을 연습할 수 있는 공간 필요	- 방음상의 이유로 음악관련 동아리는 동아리실 사용이 어려워 오전 시간에 비어있는 피아노실을 사용할 수 있도록 함.