

## 2024년도 2분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
1	단순질의	일반행정	국민신문고	도시공사 일반인 방문가능 여부문의	과천시도시공사의 청사가 위치한 과천시민회관은 시민들이 편안하게 이용하실 수 있는 다중이용시설이며 대부분의 시설이 평일 06:00 ~ 23:00 까지 이용 가능함을 알려드립니다	완결	2024-04-01	경영기획처
2	건의	시설관리	국민신문고	중신교회 공영주차 주차노면 수리요청	주차노면 보수공사 완료	완결	2024-04-03	시설관리처
3	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 운동시설 반려동물 출입관리	공원 체육시설 내 반려동물 출입이 금지됨에 따라 이를 계도하는 내용과 공원 관리실 전화번호를 기재한 현수막을 게시하고 순찰을 더욱 강화하도록 하겠으며 市 관련부서의 협조를 통해 추가로 시행할 수 있는 개선방안을 모색하여 시행하도록 하겠음	완결	2024-04-09	공원수련관 관리처
4	건의	시설관리	사장에게바란다	시민회관 헬스장에 에어컨 틀어주세요.	헬스장 온도가 덥다는 의견에 대하여 즉시 에어컨을 냉방으로 전환하여 이용에 불편이 없도록 조치하겠음. 시민회관은 공공기관 에너지이용 합리화 추진에 관한 규정을 준수하여 실내 적정온도를 유지하고 있으므로 이용시 불편함이 있을 수 있음을 양해하여 주시기 바람	완결	2024-04-11	시설관리처
5	건의	환경관리	사장에게바란다	과천시민회관 수영장 시설 관련 작은 요청	근무자가 확인해 새드라이기로 교체했으며, 수시로 확인해 조치 하겠음. 현재 보유하고 있는 헤어드라이기가 소진되면, 향후 헤어드라이기 구매시에 좀더 성능(출력)이 좋은 드라이기로 교체하도록 하겠음	완결	2024-04-11	시민회관 체육운영처
6	건의	기타	사장에게바란다	과천시민회관 1층 안내데스크 옆에 혈압계 비치	예산 편성을 검토하여 추진하겠으며 시민회관 지하2층 건강관리실에서 혈압 및 혈당 등을 무료로 측정해 드리고 있으니 많은 이용 부탁드립니다	완결	2024-04-11	안전감사단
7	건의	일반행정	국민신문고	별양동 상업지구 점심시간 주차난 해소요청	1. 만차안내 전광판은 주차장 입구에 현재 설치 되어있고, 추후 과천시 관계기관과 주차장 운영 협의 후 예산을 반영해 설치하도록 하겠음 2. 도로 갓길주차 사항은 과천시 교통과에 의견을 전달하여 가능여부를 확인하도록 하겠음 3. 주차장내 경차면 포함 추가면수 확보는 어렵지만 오피스텔이 준공되면 추가 주차면 확보가 가능함. 바로 추가면 확보가 어려운점 양해 부탁드립니다	장기검토	2024-04-12	시설관리처
8	건의	환경관리	사장에게바란다	정수기 청결	시민회관에 설치된 정수기 물받이는 매일 청소하고 있으며 정수 필터는 월/1회 교체하고 있음. 물받이 등 정수기 이용에 불편함 없도록 청결에 더욱더 신경써서 청소하겠음. 시민회관은 다중이용 시설로서 이용객의 성향에 따라 종이컵을 종류별로 비치할수 없음을 널리 양해하여 주시기 바람	완결	2024-04-12	안전감사단
9	단순질의	일반행정	국민신문고	공영주차 주차요금 징수관련 일반문의	뒷골 공영주차장 요금안내표를 참조하시어 주차장 이용 후 출차하실 때 1일 주차요금 상한액 2일치(관외주민시 20,000원)를 결제하시면 됨을 알려드립니다.	완결	2024-04-15	시설관리처
10	민원	일반행정	국민신문고	관문공원 경비근무 근무태도 개선요구	고객님을 응대하는 과정에서 위협감을 주었던 근무자에게는 확인서 징구 및 엄중 경고하였으며 전체 경비 근무자들에게도 향후 유사사태가 발생하지 않도록 고객 응대 교육과 고객 요청 사항이 발생하면 즉시 조치 할 수 있도록 업무 매뉴얼 교육과 시설이용 협조관련 현수막을 게시하여 시민들의 공원이용에 불편함이 없도록 노력하겠음	완결	2024-04-15	공원수련관 관리처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
11	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 관리운영 시민위주 개선요청	과천시공사에서는 유료대관 시에도 시민들의 이용이 가능토록 대관자들에게 전체 트랙을 막고 사용하지 않도록 안내하고 있으며 향후 대관에 참고하여 일시에 많은 사람이 물리지 않도록 안내하도록 하겠음. 또한 과천시민을 위한 효율적인 운영방법을 찾기 위해 관련 조례개정이 가능한지 향후 위탁자인 과천시와 논의하도록 하겠음	완결	2024-04-15	공원수련관 관리처
12	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 주차공간 불법주차 계도요청	주차문화 계도를 위해 주차장별 안내 현수막을 제작·게시할 예정이며 수시로 주차현장 점검 활동을 실시하여 불법 주차차에 대한 안내를 실시할 예정임 또한, 제보하여 주신 차량의 차주와는 별도 유선 통화를 통해 주차장 이용 시 주차장 이용 고객들에게 불편을 초래하는 일이 없도록 협조를 요청하겠음	완결	2024-04-15	공원수련관 관리처
13	건의	시설관리	시정(도정)모니터	시민회관 잔디마당 계단시설 복구요청	고객님께서 의견주신 인조 잔디 광장 계단 측면 통신 박스함 덮개는 2024. 04. 19. 조치 완료하였음을 알려드립니다	완결	2024-04-17	시설관리처
14	건의	시설관리	사장에게바란다	시청부설주차장 차단기 작동불량	번호인식용 주차 제어장치 컴퓨터 교체수리 완료	완결	2024-04-17	시설관리처
15	건의	일반행정	사장에게바란다	초등검도 개설요청	강사 수급 문제로 초등학생 프로그램을 별도로 개설하는 것은 어려운 상황이나, 대안으로 현재 진행되는 프로그램에 초등학교 고학년 대상을 소수 확대하여 운영하는 방안을 빠른 시일 내에 추진하도록 하겠음	완결	2024-04-17	시민회관 체육운영처
16	단순질의	일반행정	사장에게바란다	과천시민의 건강한 생활체육 인프라를 위해 공사에 바랍니다.	최근 2년 6개월간 일요일 09시~11시 실내체육관 정기대관은 심사결과에 따라 배정하였음을 알려드립니다	완결	2024-04-18	공원수련관 관리처
17	건의	일반행정	국민신문고	기계설비공사 시작 전 자치단체에 확인검사 요청	현재 공공주택 건설과 관련한 설계 또는 시공 중인 사업은 없으며 향후 공사에서 공공주택 건설사업을 추진할 경우 고객님의 고견을 고려하여 관계 법령 및 기술기준에 따른 환기설비에 대한 설계 및 시공, 적법한 행정절차에 따라 위법 사항이 발생하지 않도록 추진할 예정임	완결	2024-04-22	사업개발처
18	건의	일반행정	사장에게바란다	과천시민의 건강한 생활체육 인프라를 위해 공사에 바랍니다.	대관현황 수정된 내용을 아래에 다시 작성해서 알려드립니다	완결	2024-04-23	공원수련관 관리처
19	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 주차공간 장기주차 처리요청	주차문화 계도를 위해 주차장별 수시로 주차현장 점검 활동을 실시하고 있으나 여전히 불법 주차차 계도가 쉽지 않은 상황임 앞으로도 지속적으로 단속하여 주차장 이용 고객들에게 불편을 초래하는 일이 없도록 과천시에 협조를 요청하겠음	완결	2024-04-25	공원수련관 관리처
20	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 주차공간 불법주차 계도요청	주차문화 계도를 위해 주차장별 수시로 주차현장 점검 활동을 실시하고 있으나 여전히 불법 주차차 계도가 쉽지 않은 상황임 앞으로도 지속적으로 단속하여 주차장 이용 고객들에게 불편을 초래하는 일이 없도록 과천시에 협조를 요청하겠음	완결	2024-04-26	공원수련관 관리처
21	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 주차공간 불법주차 계도요청	주차문화 계도를 위해 주차장별 수시로 주차현장 점검 활동을 실시하고 있으나 여전히 불법 주차차 계도가 쉽지 않은 상황임 앞으로도 지속적으로 단속하여 주차장 이용 고객들에게 불편을 초래하는 일이 없도록 과천시에 협조를 요청하겠음	완결	2024-04-26	공원수련관 관리처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
22	단순질의	일반행정	국민신문고	과천외고 통학시간 공영주차 운영제한 근거자료 입증요청	과천도시공사 주차관리부에서 관리하는 공영주차장은 상급 기관인 과천시 교통과의 운영 및 관리계획에 따라 공사에서 위탁해 운영되며 중앙동 소공원 주차장 운영 계획 안내 및 주민의견 수렴 행정예고를 참조하시어 주차장 출차시간을 제한해 운영중인 점 참고 부탁드립니다	완결	2024-04-29	시설관리처
23	건의	일반행정	국민신문고	청소년수련관 아쿠아로빅 개설요청	관내 초등학생 대상 생존수업 확대로 인하여 2024년 2월 까지 운영 후 폐강하게 되어 현재로선 아쿠아로빅 프로그램의 개설이 어렵다는 것을 말씀드리며, 양해 부탁드립니다. 참고로, 과천시민회관 수영장에서 아쿠아로빅 프로그램이 운영중에 있사오니 이용해 주시면 감사하겠습니다	완결	2024-05-03	공원수련관 관리처
24	건의	일반행정	사장에게바란다	요가수업 숙련자반 개설 요청	현재 요가 숙련자반을 개설할 만한 장소의 비어있는시간대를 살펴본 결과 마땅한 장소가 없는 것으로 파악되었으며, 저녁 6~7시(화목)에 비어있는 장소가 있기는 하나 직장인들께서는 다소참여가 어려운 시간대로 사료됨 향후 다른 프로그램의 비활성화 등 개편사유 발생 시 고객님의 의견을 최우선으로 고려하여 프로그램을 개편토록 하겠습니다. 또한 댄스 및 요가, 필라테스 프로그램 수업 장소 구분은 현재 진행중에 있다는 말씀 드립니다	완결	2024-05-03	시민회관 체육운영처
25	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 정기대관 심사기준 해명요청	관문체육공원 실내체육관을 더 많은 과천시민이 이용할 수 있도록 조치한 사항이며 향후 경합종목 또는 대관에서 과천시민 우대 기준을 공고에 명시하여 향후 유사사례가 발생하지 않도록 노력하겠습니다. 고객님의 말씀하시는 불이익과 비공개 민원에 대한 내용공유에 대한 사항은 내부 조사를 통해 업무처리에 문제가 있는 부분은 사유서 징구, 경고 조치 등을 통해 유사사례가 발생하지 않도록 조치하도록 하겠습니다	완결	2024-05-07	공원수련관 관리처
26	건의	일반행정	국민신문고	공영주차 미납대상 주소정정 처리요청	고객님의 제보에 따라 미납차량 등록지에 김○항님이 거주하지 않는 것으로 확인되어 향후 고지서가 발생되지 않도록 조치하였으나 미납고지서를 반송함 넣어 주시거나 폐기하여 주시기 바랍니다	완결	2024-05-08	시설관리처
27	단순질의	일반행정	국민신문고	여가체육 프로그램 비회원참석 가능문의	이사 간 A모씨의 신분을 특정할 수가 없어 사실 확인이 어려움. 다만 조사 결과 롯데백화점 페스티벌과 상관없이 결석한 고객들의 편의를 제공하여 보강수업을 한 사실이 있어 이런 일이 다시는 발생할 수 없도록 조치하였습니다	완결	2024-05-08	시민회관 체육운영처
28	건의	시설관리	국민신문고	문원공원 녹지공간 환경정리 요청	공원 녹지공간 내 길고양이 케어를 위한 거주공간과 급식공간 설치물에 대해서는 설치주체를 알 수 없어 자진철거와 계도기간을 안내하는 안내문을 부착하고 계도기간이후에도 자진철거가 이루어지지 않으면 자체적으로 철거를 진행하도록 하겠으며 또한, 지속적인 순찰 및 안내문 부착 등으로 해당 상황들이 재차 발생하지 않도록 하겠습니다	완결	2024-05-09	공원수련관 관리처
29	단순질의	일반행정	국민신문고	여가체육 프로그램 비회원참석 가능문의(2차)	이사 간 A모씨는 탈퇴한 회원이었고 친분이 있던 기존 회원들과 강사가 부탁하여 수업에 한, 두 차례 참여 하였습니다. 중반 댄스는 사람이 많으면 강습분위기에 흥이 나는 특성이 있어 당시 금요일 9시 강습반은 강습 참여 인원이 저조하여 강습 분위기가 좋지 않았고 화, 목 강습반의 숙련된 강습생들에게도 강습의 호응도를 높이고자 공지하여 진행하였던 것으로 파악되었습니다. 고객님의 의견을 적극 반영하여 이런 일이 다시는 발생할 수 없도록 조치하였습니다	완결	2024-05-09	시민회관 체육운영처
30	건의	시설관리	국민신문고	임직원 휴양시설 층간소음 해결요구	층간소음 문제와 관련하여 전문 업체를 통해 두 차례에 걸쳐 바닥 공사과 층간소음 방지매트(도합 3cm 이상)를 설치 공사하였습니다. 또한 아파트 이용 관련 지침에 대한 관리감독을 강화하고자 전자계시판에 안내문을 게시하고, 이용직원에게는 층간소음 관련 주의사항 안내 및 교육을 진행하는 등 생활소음 방지를 위해 적극적으로 노력하고 있습니다. 층간소음 중재위원회가 문제해결에 부적절하다고 판단하신다면, 입주자분의 동의하에 「층간소음 이웃사이센터( <a href="https://floor.noiseinfo.or.kr">https://floor.noiseinfo.or.kr</a> )」를 통한 현장진단 서비스를 신청하고자 함	완결	2024-05-13	경영기획처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
31	민원	일반행정	국민신문고	과천시공사 정기대관 불공정 심사 및 소극적 행정 처리 실태 신고	관문체육공원 실내체육관을 더 많은 과천시민들이 이용할 수 있도록 조치한 사항임 당시 대관취소 요청 사항 확인 결과, 과천시체육회 요청에 따른 대관취소였음을 알려드립니다. 향후 경합종목 또는 대관에서 과천시민 우대 기준을 공고에 명시하여 향후 유사 사례가 발생하지 않도록 노력하겠습니다, 향후 관내 거주 팀원을 허위로 부풀리는 일이 없도록 경합시간대는 정기대관 신청 시 제출한 동호회 명단과 실제 이용인 원을 확인하여 동호회원이 70% 미만일 경우, 차기 정기대관 심의 시 패널티를 부과하여 과천시에서 수탁 받아 운영하는 체육시설이 보다 많은 과천시민에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 하고자 함	완결	2024-05-14	공원수련관 관리처
32	단순질의	일반행정	국민신문고	여가체육 프로그램 비회원참석 가능문의(3차)	중바 페스티벌은 공사프로그램이 아니며 참여한 고객들께서 자발적 참여한 행사라고 설문에 답변하였음. 누리홀 임의 이용은 조사결과 수업이 끝나고 고객들께서 페스티벌 준비 및 마무리 운동으로 강사가 퇴실한 뒤에 사용한 사실이 있음. 하지만 대관료를 받기에는 무리가 있는 상황임을 이해하여 주시기 바람. 고객님의 의견을 적극 반영하여 이런 일이 다시는 발생할 수 없도록 조치하였음	완결	2024-05-16	시민회관 체육운영처
33	건의	일반행정	국민신문고	교통약자 이용편의를 위한 제도개선 요청	현재 경기도 31개시군 광역이동서비스 시행(23.10. 4.일자)으로 표준지침을 마련하고 교통약자 이동편의서비스에 불편함이 없도록 운영하고 있음. 이용자로 등록하기 위한 제출자료 또한, 경기도 표준지침 제12조(이용대상자) 1항과 7항에 의거하여 특별교통수단 이용자 등록시 경기도 31개시군이 동일한 기준으로 이루어짐을 안내드립니다. 진단서 재발행시 구체적인 숫자 또는 문자로 명시하여 주시기 감사하겠습니다	완결	2024-05-17	시설관리처
34	중복민원 (1-1)	일반행정	국민신문고	정기대관 불공정 심사 및 소극적 행정처리 신고(2차)	해당민원에 대해 고객님께서 요청하신 내역을 참고하여 공사 적극행정 담당, 감사 담당, CS 총괄담당 그리고 해당부서 담당 부장이 모여 회의를 진행하였음. 그 결과기준에 답변 드린 바와 같은 답변을 드릴 수밖에 없음을 이해해 주시기 바람.현재까지 대관승인 절차는 공고내용을 기준으로 배정하였으며, 대관심의 중 고객님에게 신청자체를 취소해달라는 요청은 없었다는 당시 담당자의 답변을 전해드립니다.지난 4월 15일 농구 동호회 대표들과의 간담회를 통해 합의된 내용대로 2024년 하반기 대관부터 과천시민 30명을 초과하는 팀에 대해서는 2팀으로 인정하는 기준을 준용하겠습니다. 또한, 그동안 관내 확인절차를 거치지 않아 관리에 소홀한 부분은 사과드리며 대관 담당직원들 교육을 통해 재발하지 않도록 하겠습니다.이점은 간담회 때 말씀드린바와 같이 7월부터 경합시간대 대관이용팀을 대상으로 관내거주 확인절차를 거쳐 70%미만 시 패널티를 부여하겠습니다.	완결	2024-05-20	공원수련관 관리처
35	건의	일반행정	사장에게바란다	월수금 9시 중바 강습분위기가 소수회원으로 침해되고 있음에 대해 말씀드리고 싶습니다	고객께서 지적해 주신 내용은 사실 관계를 파악하여, 사실이라면 운동 분위기가 저해될 수 있는 행위로 자체토록 조치하겠습니다	완결	2024-05-20	시민회관 체육운영처
36	건의	일반행정	국민신문고	문원청계마을 공영주차장 건설공사 토요일 공사중지 요청	최근 기상 상황으로 인해 공사 진행이 늦어져 작업지연에 따른 공사기간 연장을 피하고자 토요일 공사를 부득이 진행하게 된 점 다시 한 번 죄송하다는 말씀드립니다. 향후 공사 진행 상황에 따라 불가피하게 토요일 공사 진행 시 최대한 저소음 공사 위주로 진행코자 하오니 이점 양지하여 주시기 바람	불가	2024-05-21	사업개발처
37	건의	일반행정	국민신문고	찬우물 공영주차장 운영관련 건의	카드결제기 고장건은 결제기 자체의 고장보다 신용카드의 IC칩의 노후 또는 일시적인 통신장애로 발생될 수 있는 사안으로 보임. 추후 이용 시 결제가 어려우실 때는 다른 신용카드나 스마트폰 삼성페이를 이용한 결제방법을 변경하여 시도해 주시기 부탁드립니다. 정산기에 있는 '호출' 또는 '주차관계센터'(02-507-0079)로 연락주시면 현장상황에 맞게 안내해 드리겠습니다 그리고 신분증 확인을 위한 카메라가 정산기 전면에 위치하고 있으며, 현재는 테스트 중입니다. 테스트가 마무리되는 대로 빠른 시일 내에 관내주민 확인(신분증확인) 절차를 진행하여 개선하겠습니다	완결	2024-05-21	시설관리처
38	건의	일반행정	사장에게바란다	다수 회원들의 의견을 듣는 것이 필요해 보이는 상황	고객께서 지적해 주신 내용은 사실 관계를 파악하여, 사실이라면 운동 분위기가 저해될 수 있는 행위로 자체토록 조치하겠습니다	완결	2024-05-21	시민회관 체육운영처
39	건의	일반행정	사장에게바란다	[월수금 저녁 9시 중바] 수업분위기 저해 방지를 위한 대책마련 검토 요청	고객께서 지적해 주신 내용은 사실 관계를 파악하여, 사실이라면 운동 분위기가 저해될 수 있는 행위로 자체토록 조치하겠습니다	완결	2024-05-21	시민회관 체육운영처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
40	건의	일반행정	사장에게바란다	수영 6시마스터반 건의사항	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-21	시민회관 체육운영처
41	건의	일반행정	사장에게바란다	6시 수영마스터	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-21	시민회관 체육운영처
42	건의	일반행정	사장에게바란다	수영 강습 분반 반대합니다.	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-22	시민회관 체육운영처
43	건의	일반행정	사장에게바란다	행정편의에 의한 수영장 분반 반대	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-22	시민회관 체육운영처
44	건의	일반행정	사장에게바란다	6시 마스터, 수영 분 반에 대한 의견	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-22	시민회관 체육운영처
45	건의	일반행정	사장에게바란다	수영강습시간을 단축하기 보다는 수영장 증축을 앞당겨주세요	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-22	시민회관 체육운영처
46	건의	일반행정	사장에게바란다	수영분반에 관하여	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-22	시민회관 체육운영처
47	건의	일반행정	사장에게바란다	새벽6시수영마스터	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-22	시민회관 체육운영처
48	건의	일반행정	국민신문고	과천지구 막계동 상급종합병원 유치를 위한 충분한 부지 제공 요청	민원 발생지역인 막계동 부지를 포함하여 개발 추진 중인 과천과천 공공주택지구 조성 사업은 2019년 10월 최초 공공주택지구 지정 이후 현재 막계동 부지에 대한 조성토지 공급방식 등을 포함하여 지구계획 승인 관련 인허가 추진 중에 있으며, 지구계획 승인 후 확정 된 지구계획에 따라 토지 공급이 가능한 사항입니다. 공사는 과천시의 정책방향, 사업목적 및 시장여건 등을 종합적으로 고려하여 공동사업시행자인 경기도, LH, GH와 협의를 통하여 막계동 부지 공급계획을 결정할 예정임을 알려드립니다	완결	2024-05-23	사업계획처
49	건의	일반행정	국민신문고	줌바댄스 강사관련 피해회원 옹호의견	고객님이 말씀하신 사항은 조사 중인 사항으로 이용에 불편이 없도록 조치하겠습니다	완결	2024-05-23	시민회관 체육운영처
50	건의	일반행정	국민신문고	줌바댄스 강사관련 피해회원 옹호의견(중복)	고객님이 말씀하신 사항은 조사 중인 사항으로 이용에 불편이 없도록 조치하겠습니다	완결	2024-05-23	시민회관 체육운영처
51	건의	일반행정	사장에게바란다	수업값다가 몹시 불편한 상황을 겪었어요	고객님이 말씀하신 사항은 조사 중인 사항으로 이용에 불편이 없도록 조치하겠습니다	완결	2024-05-23	시민회관 체육운영처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
52	단순질의	일반행정	국민신문고	공영주차장 주차요금 징수관련 확인요청	과천시 공영주차장의 요금징수체계는 과천시주차장조례 를 따르고 있으며, 고객님께서 주차하신 상업지역 주차장의 요금 징수시간은 09:00~19:00까지로 기재되어 있음. 주차장조례에 따르면 요금징수마감시간 이전에 무료주차는 불가하며, 5분 미만 공영주차장 이용차량(최초입차시)은 전액감면하도록 규정하고 있어, 통상적으로 현장근무자는 55분 이후 입차 차량은 별도의 입차처리를 하지 않고 있음 고객님께서 주차하신 시간은 18시 50분으로, 마감시간인 19시 까지 주차하실 경우, 과천시주차장조례상 30분 기본요금인 900원이 부과될 일부 현장근무자의 착오로 인하여 근무자별 일관된 답변을 드리지 못하게 된 점에 대해 사과드리며, 전체 근무자 교육을 실시하여 명확한 기준을 일관되게 답변드릴수 있도록 조치하겠습니다	완결	2024-05-24	시설관리처
53	단순질의	일반행정	국민신문고	여가체육 프로그램 비회원참석 가능문의(4차)	1. 이미 기 답변(여가체육 프로그램 비회원참석 가능문의 2차민원)된 내용을 참고하여 주시기 바랍니다 2. 기간이 오래되어 조사의 한계가 있음을 이해 바랍니다. 3.1번 질문과 연관되어 기 답변된 내용을 참고하여 주시기 바랍니다. 4. 과천도시공사는 향후 유사 사례가 발생하지 않도록 철저히 관리하여 이용하시는데 불편이 없도록 최선을 다하겠습니다	완결	2024-05-24	시민회관 체육운영처
54	건의	환경관리	사장에게바란다	소나무 재선충 의심	시민회관내 소나무, 섬잣나무 등 재선충 감염대상 수목에 대하여 2024년 4월 소나무재선충병 예방을 위한 수간주사 방제를 실시하였음. 향후 시민회관내 소나무 및 잣나무류의 수시예찰과 병징 발생시 전문기관의 진단을 통하여 신속한 방제를 실시하도록 하겠음	완결	2024-05-24	시설관리처
55	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 주차공간 불법주차 처리요청	요청하신 불법주차 차량건(제1, 2주차장)에 관련하여 해당부서인 과천시 교통과에 전달하였음. 이후 처리 관련 사항들은 과천시 교통과(02-3677-2298)에서 진행 됨을 알려드립니다	완결	2024-05-27	공원수련관 관리처
56	건의	일반행정	국민신문고	문원청계마을 공영 주차장 공사로인한 건물피해	당 현장에서는 주변 건물의 피해를 최소화하고자 계측기를 설치(2023.10.10.)하여 건물의 기울기 및 균열측정을 격주마다 1회 실시해왔으며, 그 결과에 따르면 공사로 인한 주변 건물에 미치는 영향은 미미한 것으로 판단됨. 말씀하신 균열 및 내부마감재 파손은 건물의 노후화에 의한 창조주위 사인장 및 미장 균열 등으로 보이며, 향후 계측 결과 기준치 이상의 변위 발생 시 적절한 보상 및 보수공사를 진행할 예정이오니 이점 양해 부탁드립니다. 또한 건설현장에서 발생하는 비산먼지 및 소음 등을 예방하기 위해 가설울타리 설치 및 예방대책을 세워 시행하고 있음에도 불가피하게 불편을 드린 점 다시 한 번 죄송하다는 말씀드립니다	완결	2024-05-27	사업개발처
57	건의	일반행정	사장에게바란다	수영 새벽 6시 마스터반 분반에 대해서...	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-27	시민회관 체육운영처
58	건의	일반행정	사장에게바란다	수영 대기접수	과천시민회관 체육시설은 과천시 예산 100%로 운영되는 공공시설로 과천시민에게 혜택을 주고자 관내거주자 우선 등록제를 2011년부터 시행,관내 시민 신청이 관외 시민의 신청보다우선 순위로 진행되는 점 양해말씀 드립니다	완결	2024-05-27	시민회관 체육운영처
59	건의	일반행정	사장에게바란다	수영장 분반관련 의견 드립니다.	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-27	시민회관 체육운영처
60	건의	일반행정	사장에게바란다	수영분반에 관한 건의사항	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-27	시민회관 체육운영처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
61	건의	일반행정	사장에게바란다	수영 분반 및 대기자 해소방안 의견	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-27	시민회관 체육운영처
62	건의	일반행정	국민신문고	과천시공사 체육 수영장시설 임신부 차별	임산부 고객님의 수영참여 제한은 없으며 일반 강습에도 참여 가능 함을 알려드림. 많은 남녀 성인분들이 함께 강습을 받으며 부딪침등 안전이 우려되어, 임신부 수중태교교실 수업 참여나 혼잡하지 않게 운동할 수 있는 자유수영을 권장했었던 부분이지 차별하고자 제한한 것은 아니라는 점 오해 없으시길 바람	완결	2024-05-28	시민회관 체육운영처
63	건의	시설관리	국민신문고	별양동 공영주차장 포트홀 수리요망	포트홀 보수공사 완료	완결	2024-05-28	시설관리처
64	건의	환경관리	국민신문고	공원부지 다리 이음부에 무단 적치물 제거요청	다리 이음부 무단적치물이 있는 장소는 시(市)에서 관리하는 부지로 파악되어 관계부서 협조를 통해 조치하도록 하겠음	추진중	2024-05-30	공원수련관 관리처
65	건의	환경관리	기타(새울,서면)	관문체육공원 농구장 그루터기 정비요청	농구장 주변 그루터기 정비 완료	완결	2024-05-30	공원수련관 관리처
66	건의	일반행정	사장에게바란다	수영장 분반관련 의견 드립니다_질의 드립니다	공공체육시설로서 형평성 있는 이용을 원하는 다수의 등록대기 고객의 확대 요구에 프로그램 개편이 불가피함을 너른 양해 부탁드립니다, 분반제 시행 후 비활성화 강습반에 한하여 동일시간대 2강좌등록 운영을 적극적으로 검토하고 있음	완결	2024-05-30	시민회관 체육운영처
67	건의	시설관리	사장에게바란다	과천시 도시공사 와이파이 부실	공공 와이파이의 공사에서 설치하여 운영하는 것이 아닌 과학기술정보통신부의 지원을 받아 KT에서 공공 건물내 설치하여 운영중인 와이파이 임.끊기지 않고 사용하시려면 공공 와이파이 보안 서비스인 "Public WiFi Secure"를 사용해주시고ID 및 비밀번호를 모두 "wifi"를 입력하시고 인증없음을 선택하여 사용해주시면 끊김없이 사용하실 수 있음.	완결	2024-05-30	시설관리처
68	건의	일반행정	사장에게바란다	청소년수련관 수영장동 1층 휴게시설내에서 파티 및 배달음식 자체요청의 건	프로그램 담당 선생님께 내용을 전달하고, 휴게공간 테이블에 "음식 취식금지"안내문을 부착하여 악취와 소음발생이 최소화 되도록 노력하겠음	완결	2024-05-31	공원수련관 관리처
69	건의	환경관리	사장에게바란다	문원체육공원 황토길이 빙판길이 되었어요ㅠㅠㅠ	안전을 위해서 이용 시민들이 임의로 물을 뿌리지 않도록 안내문 부착하였으며, 직원들이 수시로 안내 중	완결	2024-06-01	공원수련관 관리처
70	건의	환경관리	국민신문고	문원공원 녹지공간 환경정리 요청(2차)	고객님께서 요청하신 사항에 대하여 조치 완료하였으며, 지속적인 순찰 및 안내문 부착 등으로 해당 사항들이 재차 발생하지 않도록 만전을 기하도록 하겠음	완결	2024-06-03	공원수련관 관리처
71	건의	일반행정	사장에게바란다	유아체능단 대체 프로그램 진행상황 정보공개 요청	현재 지역 내 유·아동 모두가 이용 가능한 공공형 실내 체육시설을 구축하고 있으며 과천시의 수준에 맞는 유·아동 체육프로그램도 함께 연구, 개발 중에 있음. 빠른 시일 내에 공공형 실내 체육 프로그램을 추진하여 고객님의 성원에 보답하도록 최선을 다하겠음	완결	2024-06-04	시민회관 체육운영처
72	건의	일반행정	국민신문고	관문공원 주차장내 불법주차 신고	불법주차 차량과 관련하여 과천시 해당부서에 전달하였음.	완결	2024-06-07	공원수련관 관리처
73	건의	일반행정	사장에게바란다	시민회관 수영장 뒤 주차장에서 흡연하는 배드민턴 회원들	시민회관 내 모든 구역은 금연구역이며 .지속적으로 금연구역을 홍보하고 신속히 조치 하겠음	완결	2024-06-12	시민회관 체육운영처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
74	건의	일반행정	사장에게바란다	건의드립니다.	서로 배려와 이해가 필요하다는 고객님의 말씀에 공감하며, 해당 강사에게 공지하여 다음 프로그램 시작에 피해가 없도록 조치하겠습니다.	완결	2024-06-13	시민회관 체육운영처
75	건의	시설관리	국민신문고	과천여고 소공원 공영주차장 외벽보수 필요	벽체 보수공사 완료	완결	2024-06-14	시설관리처
76	건의	환경관리	국민신문고	문원공원 바닥색재 안전조치 필요	야자매트 설치 및 안내문 부착 완료	완결	2024-06-14	공원수련관 관리처
77	건의	일반행정	사장에게바란다	과천시 도시공사 와이파이 부실건으로 재문의	자동 메시지 전송장치의 오류로 인하여 전송이 되지 않은 것에 대하여 죄송하다는 말씀을 드림. 시민회관 공용 와이파이 사용법에 대해서는 안내 직원들의 재교육과 함께 각 안내데스크에 공용 와이파이 이용 방법에 대하여 게시 하였음	완결	2024-06-14	시민회관 체육운영처
78	민원	일반행정	시장에게바란다	과천시민회관 빙상장에서 아이 손가락이 신경까지 잘렸습니다.	빙상장에서는 향후 빙상장의 안전관리에 더욱더 세심한 주의를 기울여 다시는 이런 안전사고의 발생이 없도록 최선을 다하겠습니다. 현재 빙상장에서는 사고 당시의 CCTV에 대한 보존을 완료하였는바 언제든지 당시 상황을 확인하실 수 있도록 조치하였음. 또한 보험사에 사고접수가 되어 손해사정사로부터 안전사고 발생 경위와 대응에 대하여 조사가 진행중에 있으며 이번 사고로 인해 상해를 입은 아이의 고통과 그 부모님들에 대한 상처에 대해 다시 한번 죄송한 마음을 전하며 사고조사에 대해 적극적인 협조를 약속드리겠습니다	완결	2024-06-18	시민회관 체육운영처
79	건의	일반행정	국민신문고	찬우물 공영주차장 과천시민 검사철저 요청	찬우물3 공영주차장에는 할인 감면 확인을 위한 카메라가 정산기 전면에 위치하고 있으며, 테스트 완료후 6월부터 주차관제센터에서 관내주민 확인(신분증 등)후 할인 감면 절차를 진행하여 운영하고 있음	완결	2024-06-18	시설관리처
80	건의	일반행정	국민신문고	갈현동 주차전쟁	현재 찬우물3 공영주차장에는 주차관제센터에서 관내주민 확인(신분증 등)후 할인 감면 절차를 진행하여 운영하고 있습니다. 현장 할인감면 관련 CCTV 등도 확인하여 정상적으로 운영중임을 확인하였음	완결	2024-06-19	시설관리처
81	건의	일반행정	국민신문고	찬우물공영3주차장 관리가 제대로 안되고 있는거 같아요.	고객님이 건의해주신 주차장 운영과 관련하여 해당시간의 CCTV를 검색해본 결과 주차장 입구 및 출구근처에서 차량을 회차하며 감지선을 건드려 입출차로 인식해 차단바가 올라간 사례임, 오류로 인한 차단바는 보행자의 안전을 위해 주차관제센터에서 확인 후 수동으로만 내리게 되어있음. 그리고 입출차바가 열려있어도 입출차 카메라는 주차시간을 기록하며 요금정산이 안된 차량은 미납으로 처리되어 고지서를 발부하고 있음.	완결	2024-06-20	시설관리처
82	건의	일반행정	국민신문고	갈현동 찬우물 3공영주차장 만차	현재 주차관제센터에 요청해 과천시 공영주차장에 대해 관내주민 확인(신분증 등)후 할인 감면 절차 확인을 철저히 하여 운영하라는 내용을 전달하였음	완결	2024-06-24	시설관리처
83	건의	일반행정	사장에게바란다	탁구 초급반이 1년넘게 대기해야했던 이유	대기순번 변경은 회원관리시스템으로 관리되므로 도시공사 직원이 임의로 변경하지 못하는 점을 말씀드림 2023년 12월 당시 고객님의 체육관 담당자의 통화를 거쳐 기존 회원 재등록 후 결원에 대해 초급반 대기중인 고객님의 등록 할 수 있도록 조치한 사항을 양지하여 주시기 바람. 탁구는 초보자가 배우기 어려운 문제점 또한 간과할 수 없는 사항으로 향후 탁구강사의 주도하에 초보회원들이 기존 회원들과 어울려져 운동을 할 수 있도록 배려하는 문화를 만들어 가도록 노력하겠습니다	완결	2024-06-25	공원수련관 관리처
84	건의	일반행정	사장에게바란다	수업시간 준수 요청드립니다.	서로 배려와 이해가 필요하며, 해당 강사에게 공지하여 다음 프로그램 시작에 피해가 없도록 조치하겠습니다	완결	2024-06-25	시민회관 체육운영처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
85	건의	환경관리	기타(새울,서면)	문원체육공원 환경미화	문원체육공원 보행로나무열매로 인한 불편사항은 현장 확인 후 가지치기, 청소 등 조치 완료 하였으며 향후 지속적인 청소로 불편 없도록 하겠음	완결	2024-06-26	공원수련관 관리처
86	건의	일반행정	사장에게바란다	토:아침6시부터 ,일:1,2,4주 자유수영 신설건의	토요일 새벽 자유수영 시설은 조기개장에 따른 인력운영(안전요원, 탈의실, 안내데스크)의 어려움이 있으며, 휴일(일요일) 미운영 또한 이용고객이 평일에 비해 현저히 적고, 이용고객 분산, 인력운영의 어려움 등운영의 효율성이 낮아 2014년부터 휴관하게 되었습니다. 불편하시더라도 토요일 새벽, 일요일은 청소년수련관 수영장을 이용 부탁드립니다 향후 수영프로그램이 1인 2강좌 이용 가능으로 운영 예정임	완결	2024-06-26	시민회관 체육운영처
87	건의	환경관리	기타(새울,서면)	문원체육공원 방치된 장난감	공원 내 방치된 장난감은 분실물보관 장소에 보관하였으며, 지속적인 순찰 및 관리를 통해 해당 상황들이 재차 발생하지 않도록 만전을 기하도록 하겠음	완결	2024-06-27	공원수련관 관리처
88	건의	일반행정	사장에게바란다	토,일 자유수영시간 확대실시 건의	토요일 새벽 자유수영 시설은 조기개장에 따른 인력운영(안전요원, 탈의실, 안내데스크)의 어려움이 있으며, 휴일(일요일) 미운영 또한 이용고객이 평일에 비해 현저히 적고, 이용고객 분산, 인력운영의 어려움 등운영의 효율성이 낮아 2014년부터 휴관하게 되었습니다. 불편하시더라도 토요일 새벽, 일요일은 청소년수련관 수영장을 이용 부탁드립니다 향후 수영프로그램이 1인 2강좌 이용 가능으로 운영 예정임	완결	2024-06-27	시민회관 체육운영처
89	건의	일반행정	사장에게바란다	수영장 운영방법에 대한 건의사항	전체프로그램의 형평성을 위해 향후 수영 프로그램이 1인 2 강좌 이용 가능으로 확대 예정임	완결	2024-06-27	시민회관 체육운영처
90	건의	일반행정	사장에게바란다	태극권 수업 폐강에 대하여	현재 웰빙태극권 프로그램은 강사의 개인사정으로 퇴사하게 되어 1차 채용공고 하였으나 공공기관 공정채용요건에 미달되어 관련규정에 따라 재공고를 실시하여 적격자를 채용하고 운영 일정에 맞게 진행될 예정임. 다양한 연령과 다수의 시민들이 이용할 수 있는 프로그램 도입을 위하여 최선의 노력을 하겠음	완결	2024-06-27	시민회관 체육운영처