

2024년도 1분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
1	민원	일반행정	사장에게바란다	시민회관 배드민턴 이용자에 국한된 월정기권폐지에 대해 공사에 바란다.	주말 배드민턴 장기대기 해소를 위해 토요일 월정기권 폐지를 실시한 것이니 양해 바람	완결	2024-01-03	시민회관체육운영처
2	중복민원	일반행정	사장에게바란다	416번 배드민턴월정기폐지 추가	시민회관에 맞는 요금정책과 프로그램 개편을 준비하겠음	완결	2024-01-06	시민회관체육운영처
3	중복민원	일반행정	사장에게바란다	도시공사가 행하는 만행을 시정해 주십시오!!!	온라인 선착순 대기제 등 고객 편의를 위한 방안을 강구하겠음	완결	2024-01-07	시민회관체육운영처
4	중복민원	일반행정	사장에게바란다	배드민턴 토요일 자유운동시간을 강습반으로 운영에 관한 의견	점진적인 과천시 인구증가에 따라 준비하는 상황이며 기존 고객을 위한 방안도 강구중이니 양해바람	완결	2024-01-09	시민회관체육운영처
5	건의	일반행정	사장에게바란다	유아체능단 셔틀문의	법적으로 불가한 사항이라 지원해 드리지 못하는 점 양해 바라며 교육청과 협의해 보시기 바람	불가	2024-01-10	경영기획처
6	단순질의	일반행정	국민신문고	수영강사 근로 질의	정규직 강사의 1일 4시간 강습 9시간 근무기준 1시간 법정휴게시간 있으며 그외 별도 휴게시간 없음 안전근무는 안전요원 및 시간강사가 진행함	완결	2024-01-13	경영기획처
7	건의	일반행정	국민신문고	과천시민회관 평일 오전 수영 문의	현재는 주 고객인 여성을 위한 수영강습 진행 중이며 향후 시민회관 리모델링 시 반영하겠음	완결	2024-01-13	시민회관체육운영처
8	중복민원	일반행정	국민신문고	과천시민회관 체육관 배드민턴 운영	점진적인 과천시 인구증가에 따라 준비하는 상황이며 기존 고객을 위한 방안도 강구중이니 양해바람	완결	2024-01-13	시민회관체육운영처
9	중복민원	일반행정	국민신문고	과천시민회관 배드민턴 운영방식 이견	점진적인 과천시 인구증가에 따라 준비하는 상황이며 기존 고객을 위한 방안도 강구중이니 양해바람	완결	2024-01-13	시민회관체육운영처
10	중복민원	일반행정	국민신문고	시민회관 토요일 자유 운동시간 변경 건	점진적인 과천시 인구증가에 따라 준비하는 상황이며 기존 고객을 위한 방안도 강구중이니 양해바람	완결	2024-01-13	시민회관체육운영처
11	건의	시설관리	사장에게바란다	수영장 남자 탈의실 내부 크랙보수 요청합니다.	안전에는 지장이 없는 사항이나 조속한 시일내에 보수 예정임	추진중	2024-01-13	시설관리처
12	중복민원	일반행정	국민신문고	배드민턴 강습 체계를 모두 개방하고, 일요일에 시민회관을 개방 요청	점진적인 과천시 인구증가에 따라 준비하는 상황이며 기존 고객을 위한 방안도 강구중이니 양해바람	완결	2024-01-16	시민회관체육운영처
13	중복민원	일반행정	국민신문고	시민회관 배드민턴 토요일 자유운동시간을 강습반으로 운영한다는 계획에 대한 의견	점진적인 과천시 인구증가에 따라 준비하는 상황이며 기존 고객을 위한 방안도 강구중이니 양해바람	완결	2024-01-16	시민회관체육운영처
14	건의	시설관리	국민신문고	나무회생 요청 및 체중계 설치	재설치 완료	완결	2024-01-18	공원수련관관리처
15	건의	일반행정	국민신문고	과천시민회관 수영 프로그램 문의	1995년 시민회관 개관 당시부터 현재까지 주중 오전 여성수영 프로그램 진행 과천시민회관 리모델링 계획은 미정이나 2024년 4월 과천시 제2 실내체육관 착공예정임	완결	2024-01-18	시민회관체육운영처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
16	중복민원	일반행정	시장에게바란다	배드민턴 일일입장 관련	미숙한 업무처리로 불편을 드린점 죄송하게 생각하며 적극적인 소통을 통해 프로그램 운영 개선하겠음	완결	2024-01-22	시민회관체육운영처
17	건의	시설관리	기타(새울,서면)	관문체육공원 에어건 고장 수리 요청	3월부터 사용가능 하도록 하겠음	완결	2024-01-22	공원수련관관리처
18	건의	시설관리	기타(새울,서면)	수영장 탈의실 문 재설치 요청	안전사고를 위해 시행된 조치니 양해 바라며 전력낭비 예방을 위해 노력하겠음	불가	2024-01-23	시민회관체육운영처
19	건의	일반행정	국민신문고	과천시공사 주차비(과천주차빌딩) 관련	과천시 조례에 의거 긴급출동 차량도 정상요금 지급을해야 함 면제가능 여부 검토하겠음 직원 CS교육 지속적으로 실시하여 고객불편이 없도록 노력하겠음	완결	2024-01-29	시설관리처
20	건의	시설관리	국민신문고	찬우물 주차장 이용 관련	과천시 조례에 의거 일요일 무료운영 월정기권 우선구매의 경우 주변 근무 직장인들의 형평성을 고려하여 3개월 운영결과를 바탕으로 정기권 운영방식 결정 예정이니 양해 바람	추진중	2024-01-30	시설관리처
21	건의	환경관리	국민신문고	폐기물과 쓰레기를 방치하는 불법행위	환경정리 완료하였으며 안내문 부착과 순찰강화를 통해 계도 하도록 하겠음	완결	2024-02-06	공원수련관관리처
22	건의	일반행정	국민신문고	관문체육공원 축구장 내 개인드론촬영	상업적인 촬영으로 오해하여 촬영비용 안내드린 사항이며 향후 대관이용에 불편이 없도록 하겠음	완결	2024-02-06	공원수련관관리처
23	건의	일반행정	국민신문고	층간소음	층간소음 방지를 위한 시공 및 지속적으로 직원대상 이용안내 하고있음 추가적으로 필요한 사항 요청시 적극 이행 하겠음	완결	2024-02-07	경영기획처
24	건의	시설관리	기타(새울,서면)	관문체육공원 조명등 설치 및 제2주차장 주차선 정비	경관조명은 지속한 시일내에 개선할 예정이며 주차선 정비 및 불법차량 단속은 과천시와 협의하여 진행토록 하겠음	추진중	2024-02-07	공원수련관관리처
25	건의	시설관리	시장에게바란다	관문체육공원 입구 초입 시설 보수 요청	신속하게 조치하겠음	완결	2024-02-13	공원수련관관리처
26	민원	친절	시장에게바란다	빙상장 매점 사장의 욕설과 무례한 태도	임대업장에 서면으로 공식 경고처분 하였으며 임대계약서 상에 고객불만관련 조항 법률검토 진행예정	완결	2024-02-15	시설관리처
27	단순질의	기타	국민신문고	문원 청계마을 주차장 실정보고 승인지연에 따른 공기연장 가능여부 질의	계약상대자(공사업자)의 책임으로 공기연장 불가함	불가	2024-02-15	사업개발처
28	단순질의	기타	국민신문고	문원 청계마을 주차장 유해 위험방지계획서 심사결과에 따른 공기연장 가능여부 질의	계약상대자(공사업자)의 책임으로 공기연장 불가함	불가	2024-02-15	사업개발처
29	건의	일반행정	국민신문고	관내기업 근무직원 과천시민 동등한 대우 원함	시설 규모대비 인구증가로 인한 관내 대기자가 발생하는 상황이라 범위확대가 불가함	불가	2024-02-16	시민회관체육운영처
30	건의	환경관리	시장에게바란다	애완동물 소음	반려견 동행문화 관련 현수막 게시 및 순찰강화를 통해 계도 하도록 하겠음	완결	2024-02-17	공원수련관관리처
31	건의	환경관리	국민신문고	문원체육공원 녹지공간 환경정리 추가요청	환경정리 완료하였으며 안내문 부착과 순찰강화를 통해 계도 하도록 하겠음	완결	2024-02-19	공원수련관관리처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
32	건의	일반행정	사장에게바란다	대기접수 불가와 소규모 개인레슨 유도(?)	프로그램 증설을 통한 대기자 해소 및 매월 일정한 시간에 대기가능 안내 진행하여 불편사항 추가로 발생하지 않도록 조치하겠습니다	완결	2024-02-23	시민회관체육운영처
33	건의	환경관리	국민신문고	문원체육공원 녹지공간 환경정리 반대의견	현재 조레나 관련 법규 상으로는 공원내 고양이 급식소 설치가 불가한 상황임을 알려드립니다	불가	2024-02-26	공원수련관관리처
34	건의	환경관리	국민신문고	민원공원 녹지공간 환경정리 재차요청	환경정리 완료하였으며 안내문 부착과 순찰강화를 통해 계도 하도록 하겠습니다	완결	2024-02-26	공원수련관관리처
35	건의	시설관리	기타(서울,서면)	시민회관 야외무대 바닥타일 깨진곳 보수 및 공사 후 환경정리 요청	바닥석재 보수 및 환경정리 완료하였음	완결	2024-03-03	시설관리처
36	건의	환경관리	국민신문고	관문공원 애완동물 출입관리 철저요청	반려견 동행문화 관련 현수막 게시 완료하였으며 순찰강화를 통해 지속 계도 하겠음	완결	2024-03-13	공원수련관관리처
37	건의	일반행정	국민신문고	청소년수련관 수영장 공사휴장 관련 선수반 훈련장소 마련 요망	시민회관 프로그램 조정을 통해 이용이 가능하도록 조치하였음	완결	2024-03-19	공원수련관관리처
38	건의	시설관리	사장에게바란다	관문실내체육시설(헬스장)	기구보수 완료하였음	완결	2024-03-21	공원수련관관리처
39	건의	일반행정	사장에게바란다	여자 샤워시설 내 소음 관련	담당 지도교사와 탈의실 직원을 통해 공중예티켓 준수토록 지속적으로 지도 하겠음	완결	2024-03-22	시민회관체육운영처
40	건의	일반행정	사장에게바란다	캠핑카 및 카라반 주차장 개설 요청합니다.	현재 조레나 관련 법규 상으로는 캠핑카 및 카라반 주차장 개설이 어려우나 과천시와 실무 협의를 통해 방법을 모색하겠습니다	완결	2024-03-22	시설관리처
41	민원	친절	국민신문고	줌바댄스 강사의 폭언에 대한 민원해결 요청	수강생들의 의견 및 진위여부 파악 후 결과에 따라 조치토록 하겠음	완결	2024-03-22	시민회관체육운영처
42	건의	일반행정	사장에게바란다	어린이마스터반 대회출전	대회 참가는 개인의 의사에 따라 진행되는 것이며 안전사고와 관련하여 충분한 검토가 이뤄지지 않아 적극적으로 권장하지 못하는 상황임을 양해 바람	완결	2024-03-22	시민회관체육운영처
43	민원	일반행정	사장에게바란다	이기적인 몇몇어른때문에 아이들을희생양만들지마세요	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠습니다	완결	2024-01-13	시민회관체육운영처
44	중복민원	일반행정	사장에게바란다	시민의 수영장이 개인 수영장이나 되는줄 알고, 정해져있는 시간 개무시하고 이래라 저래라하는 정신병자 퇴출해주세요.	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠습니다	완결	2024-01-13	시민회관체육운영처
45	중복민원	일반행정	사장에게바란다	도시공사측은 민원에 따라 좌지우지되지 말고 정해진 원칙을 지켜 주십시오. 7시마스터반 아이들도 똑같은 회원이고 몇몇 다른 회원 들의 부당한 요구는 받아들일 수 없습니다.	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠습니다	완결	2024-01-13	시민회관체육운영처
46	중복민원	일반행정	사장에게바란다	7시 어린이마스터반 수업 시간 약속을 지켜주세요	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠습니다	완결	2024-01-10	시민회관체육운영처
47	중복민원	일반행정	사장에게바란다	7시 어린이 마스터반 지켜주세요!	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠습니다	완결	2024-01-10	시민회관체육운영처

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	담당부서
48	중복민원	일반행정	사장에게바란다	악성 민원인으로 인해 아이들의 수업시간 축소를 논의하는것 자체가 불법입니다.	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠음	완결	2024-01-10	시민회관체육운영처
49	중복민원	일반행정	사장에게바란다	도시공사의 운영철학이 뭐길래 소수의 민원인이 강습시간을 죄자우지 하려는 건지 도저히 납득이 되지않습니다. 정해져 있는 강습시간이 정당하지 않는 개인 민원 따위로 변경될 수 있는건가요?	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠음	완결	2024-01-10	시민회관체육운영처
50	중복민원	일반행정	사장에게바란다	개인민원으로 어린이 마스터 수업시간을 줄이는게 시민회관 운영방침입니까	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠음	완결	2024-01-10	시민회관체육운영처
51	중복민원	일반행정	사장에게바란다	7시 수업장사용 원칙과규칙이 뭔지 알고 싶습니다.	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠음	완결	2024-01-10	시민회관체육운영처
52	중복민원	일반행정	사장에게바란다	7시 어린이 마스터반 존중해주세요!	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠음	완결	2024-01-09	시민회관체육운영처
53	중복민원	일반행정	사장에게바란다	7시 어린이마스터반에게 일방적인 희생만 요구할 것이 아니고 서로 간의 합의점을 찾아야한다고 생각 합니다. 수업시간을줄여서 샤워실에서 마주치지 않게하는것이 진정한 해결책이라고 생각하십니까? 정말 그들의 민원내용이 우리가 이렇게 힘을 쏟아야 될만큼의 가치가있는 의견이라고 생각하시는지 묻고싶네요.	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠음	완결	2024-01-09	시민회관체육운영처
54	중복민원	일반행정	사장에게바란다	7시 마스터반 아이들도 시민으로서의 권리를 지켜주세요!	어린이 성인 모두 회원으로서 동등한 권리를 가질수 있도록 공정하게 운영하겠음	완결	2024-01-07	시민회관체육운영처
55	건의	일반행정	국민신문고	과천도시공사 시민회관 수영관련 민원	대회 참가는 개인의 의사에 따라 진행되는 것이며 안전사고와 관련하여 충분한 검토가 이뤄지지 않아 적극적으로 권장하지 못하는 상황을 양해 바람	완결	2024-03-25	시민회관체육운영처
56	건의	일반행정	국민신문고	공영주차 주차요금 징수관련 불만민원	불합리하게 느끼는 점은 충분히 이해하는 바이나 국가적인 경우우대 감면사항인 만큼 양해바람	완결	2024-03-26	시설관리처
57	중복민원	친절	사장에게바란다	줌바강사 민원인 대한 실태조사 사실확인(추가내용)	자체 조사중인 사안으로 사실관계 확인 후 규정에 따라 조치할 예정임	완결	2024-03-27	시민회관체육운영처
58	건의	환경관리	국민신문고	공원부지에 무단적치물 및 폐기물로 시민 위생과 안전이 우려되므로 회수 및 폐기처분 바랍니다	과천시 관계부서에 내용 전달하였음(업무이첩)	기타	2024-03-27	공원수련관관리처