

2024년도 4분기 VOC 현황

접수번호	접수일자	처리기간	접수경로	업무분야	처리상황	민원구분	제목	조치결과(요약)	담당부서
1	2024-10-02	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	관문체육공원 불법주정차 신고	주차문화 계도를 위해 주차장별 수시로 주차현장 점검 활동을 실시하고 있으나 주말에는 여전히 불법 주정차가 많아 계도가 쉽지 않은 상황입니다. 지속적으로 단속하여 주차장 이용 고객들에게 불편을 초래하는 일이 없도록 과천시에 협조 요청하겠습니다.	시설관리처 (주차)
2	2024-10-02	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	공영주차장 불법주정차 신고	주차관리원이 근무하는 시간에는 불법주차에 대한 단속과 계도가 이루어져 불법주차가 거의 없는 반면, 무료 개방시간대에는 주차구역 외 주차하는 차량이 많아 이용에 불편이 많다는 민원이 증가하고 있어 2024. 9. 27.(일)부터 무인주차장 혼잡시간대(09:00 ~ 18:00)에 주차관제센터를 연장 운영하고 있습니다.	시설관리처 (주차)
3	2024-10-04	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	완결	건의	관문체육공원 대관 단체의 흡연에 대한 불만	고객님께서 말씀해주신 해당시간대 축구장 대관팀에게 공원시설 내 흡연불가 및 대관 사용 시 주의사항을 다시 전달하였으며 향후 시민들의 이용에 불편을 초래하는 일이 재발할 경우 대관 이용에 불이익을 주도록 하겠습니다. 또한, 이러한 일이 발생할 경우 경비실에 전달해주시면 즉시 안내 방송을 하도록 조치하겠습니다. 수영장 이용 중 안전근무자의 안내가 일관되지 못한 부분은 점검과 교육을 통해 개선하겠습니다. 안전수칙(감기 레인에서 키크판 사용 금지 등)은 공통적으로 준수해야 함을 안내했습니다. 걷기 전용 레인 표시판 제작 시 준수사항을 추가하고, 대화로 인한 방해 발생 시 질서 유지를 위해 안내를 강화할 예정입니다. 안전요원은 수상안전 업무를 우선으로 하며, 관련 법령에 따라 근무 중 다른 업무를 맡길 수 없습니다. 안전수칙 및 안내사항은 수영장 내외와 온라인에서 확인 가능합니다.	공원수련관관리처
4	2024-10-05	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	완결	건의	수영장 관련 컴플레인 및 개선을 요구 합니다.	주차문화 계도를 위해 당시 당직근무자가 직접 차주와 전화통화 후 이동조치 완료 하였습니다. 수시로 주차현장 점검 활동을 실시하고 있으나 주말에는 여전히 불법 주정차가 많아 계도가 쉽지 않은 상황입니다. 지속적으로 단속하여 주차장 이용 고객들에게 불편을 초래하는 일이 없도록 협조를 요청하겠습니다.	시민회관체육운영처
5	2024-10-07	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	차로 인도를 점거하고 있으며 특히 휠체어 진입로를 사용할 수 없도록 방해하고 있습니다.	주차문화 계도를 위해 당시 당직근무자가 직접 차주와 전화통화 후 이동조치 완료 하였습니다. 수시로 주차현장 점검 활동을 실시하고 있으나 주말에는 여전히 불법 주정차가 많아 계도가 쉽지 않은 상황입니다. 지속적으로 단속하여 주차장 이용 고객들에게 불편을 초래하는 일이 없도록 협조를 요청하겠습니다.	공원수련관관리처
6	2024-10-08	3일 이내	사장에게바란다	시설관리	완결	건의	관문실내체육관 조명 시설 보수, 시급합니다.	조명 및 시설보수 완료(LED 투광등기구 13개 교체)	공원수련관관리처
7	2024-10-08	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	불가	건의	헬스장 이용시간 문의	1일 1회 입장으로 제한하는 것은 이용시간대별로 이용정원 내로 유지해야 보다 쾌적하고 안전한 시설이용이 가능합니다. 그래서 시간대별로 이용 가능정원을 정해 놓고 접수받아 운영하고 있습니다. 시간제한 운영이 변경 될 경우 혼잡 시간대에 고객이 집중되어 안전을 확보할 수 없으며, 이용에 큰 혼란이 예상 되는 바, 현재로서는 반영이 어렵다는 말씀드립니다	시민회관체육운영처
8	2024-10-10	3일 이내	국민신문고	시설관리	완결	건의	무인주차요금 징수기 본체 망가짐	해당 장비는 차량번호를 인식하는 카메라 장비로서, 현재 정상복구를 위해 유지 보수업체에 A/S를 신청하였습니다. 시민안전 및 추가파손 예방을 위하여 조속한 시일 내에 원상복구 될 수 있도록 조치하겠습니다	시설관리처 (주차)
9	2024-10-14	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	토요일 저녁 (문원)공원 산책 시민이 많은 시간대 버젓이 주차되어 있는 차량은 됩니까?	문원체육공원의 청소, 시설관리, 행사를 위해 공원 입구 볼라드를 제거하여 운영 하였으나 공원 내 주차 차량 방지를 위해 볼라드를 다시 설치하여 차량출입으로 인한 문원체육공원 이용객의 불편이 발생하지 않도록 조치완료 하였습니다.	공원수련관관리처
10	2024-10-14	3일 이내	사장에게바란다	시설관리	완결	건의	시민회관 체육시설은 생색내기	골프연습장의 전체적인 시설 관리에 대해서는 향후 좀 더 세밀하게 살펴 회원들께서 이용에 불편함이 없도록 수시로 점검토록 하겠습니다.	시민회관체육운영처
11	2024-10-15	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	죽바위공영주차장 무료화	공사에서 운영하는 유료 공영주차장은 과천시의 공영주차장 위수탁 계약에 따라 위탁운영 되고 있습니다. 과천시의 공영 주차장 운영방향은 전체 무료운영 주차장의 유료화를 순차적으로 진행하고 있음을 알려드리며 관련 문의사항은 과천시 교통과에 전달하도록 하겠습니다	시설관리처 (주차)

접수번호	접수일자	처리기간	접수경로	업무분야	처리상황	민원구분	제목	조치결과(요약)	담당부서
12	2024-10-15	3일 이내	국민신문고	시설관리	완결	건의	과천시민회관 플라잉요가 낙상부상 사고 빈번에 대한 대책 요구	플라잉 요가 수업은 해먹 15개로 운영 중이며, 현재 수강 인원은 평균 11명으로 초급 레벨 회원은 소수에 해당합니다. 레벨 분반은 아리홀 공간 제약으로 인해 향후 시설 개선 후 검토될 예정입니다. 강사는 요가 20년 경력과 1급 자격을 보유하고 있으며, 안전 관리와 사고 처리 미흡에 대해 사과드립니다.	시민회관체육운영처
13	2024-10-16	3일 이내	국민신문고	일반행정	장기검토	건의	과천 관문체육공원 내 단체 러닝 규제 요청	관문체육공원 육상트랙을 5인 이상이 이용하는 경우 유료대관 후 사용하도록 조례로 정해져 있으나 과천시민의 건강증진을 위하여 대관승인을 자제하여 운영하고 있습니다. 그럼에도 불구하고 단체 이용객 또한 과천시민이 포함되어 있어 통제에 대해 어려움이 있는 것도 사실입니다. 향후 지속적인 안내 방송과 협조 요청을 통해 이용시민들의 불편함이 최소화 될 수 있도록 노력하겠습니다.	공원수련관관리처
14	2024-10-17	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	장기검토	건의	관문체육공원 러닝 동호회	관문체육공원 육상트랙을 5인 이상이 이용하는 경우 유료대관 후 사용하도록 조례로 정해져 있으나 과천시민의 건강증진을 위하여 대관승인을 자제하여 운영하고 있습니다. 그럼에도 불구하고 단체 이용객 또한 과천시민이 포함되어 있어 통제에 대해 어려움이 있는 것도 사실입니다. 향후 지속적인 안내 방송과 협조 요청을 통해 이용시민들의 불편함이 최소화 될 수 있도록 노력하겠습니다. 또한, 상의를 탈의하고 운동하는 부분은 강제할 수 없는 사항으로 제제가 어렵다는 말씀 드립니다.	공원수련관관리처
15	2024-10-18	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	기타 불법 주차차 신고입니다.(별양동 주차장)	해당 주차장(국민은행앞 공용주차장)은 상이군경회 과천시지부에서 위탁 운영·관리하고 있어 민원내용을 상이군경회(02-502-4554)에 전달하였습니다	시설관리처 (주차)
16	2024-10-18	4일 이상	국민신문고	일반행정	완결	건의	기타 불법 주차차 신고입니다.(문원체육공원)	문원체육공원의 청소, 시설관리, 행사를 위해 공원 입구 볼라드를 제거하여 운영하였으나 공원 내 주차 차량 방지를 위해 볼라드를 다시 설치하여 차량출입으로 인한 문원체육공원 이용고객의 불편이 발생하지 않도록 조치완료 하였습니다	공원수련관관리처
17	2024-10-21	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	기타 불법 주차차 신고입니다.(관문체육공원)	주차문화 계도를 위해 수시로 점검 활동을 실시하고 있으나 주말에는 여전히 불법 주차차 가 많아 계도가 쉽지 않은 상황입니다. 불법주차 방지를 위해 주차금지 표지판을 설치하였고 지속적 단속으로 주차문화 조성을 위해 노력하겠습니다	공원수련관관리처
18	2024-10-21	4일 이상	기타(서울,서면)	일반행정	완결	건의	과천도시공사 민원사항 처리결과 및 안전관리에 관한 조치 사항	플라잉 요가 수업과 관련된 민원은 수업 중 안전 관리, 분반 요청, 강사의 태도 및 회원 자녀의 출입 문제 등이 제기되었습니다. 사고 전 민원에 대해 강습 방식 개선, 안전 관리 강화, 시설 개선 후 분반 추진을 약속하였으나, 사고 이후 안전수칙 공지와 응급상황 행동질차 교육, 보호자 연락 미흡 사고, 자녀 출입 금지 조치를 추가로 시행하였습니다. 신규 강사 채용과 진도별 분반은 시설 개선 후 검토 예정입니다.	시민회관체육운영처
19	2024-10-23	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	민원-1	문원정계마을공영주차장 신속공사로 인한 누수 및 벽 균열 피해 보상 과천시 모른적 하시면 시민은 어떻게 해야 합니까?	당 현장의 현장대리인에게 기존 민원 처리사항 확인한 결과, 보상범위에 대해 귀하와 협의 중임을 전달받았습니다. 가능한 한 빠른 시일 내에 귀하와 협의 하여 피해에 대한 구체적인 해결방안을 수립 토록 협조 요청하였습니다.	사업개발처
20	2024-10-23	3일 이내	사장에게바란다	시설관리	완결	단순질의	동절기 수영장 수온	과천시민회관 수영장은 수온을 29.5±1℃로 유지하며, 겨울철에는 30℃ 이상으로 관리하고 있습니다. 수온을 더 높이는 것은 수질 관리 문제로 한계가 있습니다. 수영장은 중앙난방, 탈의실은 중앙난방과 전기히트펌프를 사용하며, 냉·난방 전환 작업 후 11월 11일부터 난방이 가동될 예정입니다.	시설관리처
21	2024-10-24	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	완결	단순질의	공영주차장 차량 파손(유리창)	공영주차장 이용 중 차량 파손 사고와 관련하여 영조물 배상공제보험사에 사고가 접수되었으며, 현재 보상 절차가 진행 중입니다. 피해 보상을 위해 관련 서류를 보험사에 제출해 주시면 더욱 신속한 처리가 가능합니다	시설관리처 (주차)
22	2024-10-25	4일 이상	국민신문고	일반행정	완결	단순질의	체육시설(수영장) 이용현황 질의	과천도시공사에서 운영하는 수영장은 과천시민회관 수영장, 과천시청소년수련관 수영장 총 2곳입니다. 과천시민회관 2021: 54,278명 / 2022: 443,421명 / 2023: 682,123명 청소년수련관 2021: 10,758명 / 2022: 103,449명 / 2023: 173,141명 입니다	시민회관체육운영처

접수번호	접수일자	처리기간	접수경로	업무분야	처리상황	민원구분	제목	조치결과(요약)	담당부서
23	2024-10-29	3일 이내	국민신문고	기타	완결	단순질의	전국 교통약자이동지원사업 관련 문의	1. 이동지원사업 행정(관리)기관 법인명: 과천시청 2. 이동지원사업 운영(위탁)기관 법인명: 과천도시공사 3. 이동지원사업 운영 및 설립근거: 과천시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 제19조 4. 이동지원사업 운영비 과세여부(과세,비과세,면세): 면세 5. 이동지원사업 운영비 면세 시 면세에 대한 근거: 주세특례제한법 시행령 제74항제62호	시설관리처 (주차)
24	2024-10-29	3일 이내	기타(서울,서면)	시설관리	추진중	건의	(문원체육공원) 시계 점멸 이상	문원체육공원 축구장 시계의 경우 고장이후 수리가능 여부를 파악하였으나 수리는 어렵고 교체가 필요한 사항입니다.이에 공사에서는 교체비용을 2025년 예산에 반영하고 있는 사항이며 예산이 확정되면 2025년 1분기 중으로 교체하도록 하겠습니다.	공원수련관관리처
25	2024-10-31	3일 이내	사장에게바란다	시설관리	추진중	건의	수영장 샤워실 거울교체 부탁드립니다.	샤워장 거울은 2025년 초에 전체 교체 예정입니다.고객님의 불편함을 최소화 하기 위해 최대한 신속 조치하도록 하겠습니다.	시민회관체육운영처
26	2024-11-04	3일 이내	국민신문고	환경관리	추진중	건의	관문체육공원 보도블럭 침하	관문체육공원의 해당 구역은 오래되어 바닥이 점점 내려앉고 있습니다. 이를 고치려면 많은 예산이 필요하여, 시 관련 부서와 협의 중입니다. 부분적으로 고치는 것이 어려운 점 양해 부탁드립니다며, 최대한 빠르게 해결할 수 있도록 노력하겠습니다	공원수련관관리처
27	2024-11-05	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	해당 주소지는 농원으로 되어있는데 주말 토,일요일에 주차장 불법 영업을 하고 있습니다.	이 지역 토지 등에 대해서는 과천시구 지구관리 경비용역 계약에 따라 전문 경비업체에서 관리를 하고 있는 바 해당 내용을 전달하여 적절한 관리가 이루어 질수 있도록 하겠습니다.	사업계획처
28	2024-11-07	3일 이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	청소년수련관 셔틀버스이용	청소년수련관 셔틀버스는 도로교통법에 따라 13세 미만 어린이 전용 차량으로, 어린이 전용 좌석과 안전벨트가 설치되어 있어 성인 탑승이 제한됩니다. 성인 탑승 제한은 홈페이지, 프로그램 안내지, 버스 내부 공지 등을 통해 안내 중이며, 타 지역 일부 수련관은 일반 버스를 개조하여 성인탑승이 가능한경우도 있습니다.	공원수련관관리처
29	2024-11-08	3일 이내	기타(서울,서면)	시설관리	추진중	건의	문원체육공원 점검	옥외화장실내 조명을 절전하기 위해서는 인체감지 센서 설치 등 전기공사가 필요합니다. 현장 점검을 실시하고 조속한 시일 내에 설치될 수 있도록 노력하겠습니다	공원수련관관리처
30	2024-11-12	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	민원-2	(월수금 중바 21시) 다수 회원들의 의견을 존중해 주셔요~	현재 확인하고 있는 사안으로 우선 강사를 통하여 수업에 방해가 되지 않도록 경고와 대응 조치를 마련하겠으며 재발 시 공사 관련 규정에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.고객께서 요청하신 대로 즐겁고 안전하게 운동할 수 있는 중바댄스 프로그램이 될 수 있도록 하겠습니다.	시민회관체육운영처
31	2024-11-12	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	월수금 9시 중바) 11월 8일 수업중단- 여러 사람의 수업권이 한 사람에게 의해 침해받는 것에 대해 항의드립니다.	현재 확인중인 사안으로 고객께서 말씀하신대로 어떠한 경우에도 다른 고객의 수업권을 방해할 수 없습니다.우선 강사를 통하여 수업에 방해가 되지 않도록 경고와 대응 조치를 마련하겠으며 재발 시 공사 관련 규정에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.	시민회관체육운영처
32	2024-11-12	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	수업에 방해가 되는 회원때문에 운동을 못하고 있습니다.	현재 확인중인 사안입니다.우선 강사를 통하여 수업에 방해가 되지 않도록 경고와 대응 조치를 마련하겠으며 재발 시 공사 관련 규정에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.고객께서 요청하신 대로 중바댄스 프로그램이 정상적으로 운영될 수 있도록 하겠습니다.	시민회관체육운영처
33	2024-11-13	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	개인의 권리 만큼 강사님과 타 회원들의 권리도 소중합니다.	현재 확인중인 사안입니다.우선 강사를 통하여 수업에 방해가 되지 않도록 경고와 대응 조치를 마련하겠으며 재발 시 공사 관련 규정에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.고객께서 요청하신 대로 강사도 보호하고 타 고객들에게도 피해가 가지 않도록 하겠습니다.	시민회관체육운영처
34	2024-11-13	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	[월수금 21시 중바]수업 정상화 바랍니다.	현재 확인 중인 사안입니다.우선 강사를 통하여 수업에 방해가 되지 않도록 경고와 대응 조치를 마련하겠으며 재발 시 공사 관련 규정에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.고객께서 적극적으로 개선을 요청하시고 강사를 걱정해 주시는 마음에 깊은 감사드립니다.	시민회관체육운영처
35	2024-11-13	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	강사와 다수의 수강 권리를 찾아주세요~	현재 확인중인 사안입니다.조사 결과를 토대로 관련 대응 지침에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.답변이 만족스럽지 못하시겠지만 기다려주시면 프로그램 정상화를 위해서 최선을 다해 노력 하겠습니다	시민회관체육운영처

접수번호	접수일자	처리기간	접수경로	업무분야	처리상황	민원구분	제목	조치결과(요약)	담당부서
36	2024-11-14	4일이상	국민신문고	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	(중바)다수회원들의 의견을 들어주시고 조치해주세요.	현재 확인중인 사안입니다.조사 결과를 토대로 관련 대응 지침에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.답변이 만족스럽지 못하시겠지만 기다려주시면 프로그램 정상화를 위해서 최선을 다해 노력 하겠습니다.	시민회관체육운영처
37	2024-11-14	4일이상	국민신문고	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	과천도시공사 최성훈 부장님	현재 확인중인 사안입니다.조사결과를 토대로 공사 관련 규정에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다	시민회관체육운영처
38	2024-11-14	3일이내	국민신문고	시설관리	완결	건의	(시민회관 야외무대 입구)석재 보도블럭 크랙 및 파손	야외무대(시민회관→경찰서) 진입로 훼손된 바닥석재 보수완료	시설관리처
39	2024-11-14	3일이내	국민신문고	일반행정	완결	단순질의	과천관문,문원 체육공원 정기대관 관련문의입니다.	체육공원의 대관 우선순위는 「과천시 체육시설 관리운영 조례」 제5조를 따르며, 국가 및 시 주최 행사, 체육단체 주관 경기, 학교 및 청소년 행사, 장애인 체육활동 순으로 우선됩니다. 관내 동호회는 경쟁이 적은 시간대에 배정 가능하며, 과천시 축구협회 팀은 2순위, 일반 관내팀은 5순위로 우선순위가 다릅니다.	공원수련관관리처
40	2024-11-14	3일이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	(월수금 중바 21시)다수회원의 학습권 보장을 위한 대책 요구	현재 확인중인 사안입니다.조사 결과를 토대로 관련 대응 지침에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.답변이 만족스럽지 못하시겠지만 기다려주시면 프로그램 정상화를 위해서 최선을 다해 노력 하겠습니다	시민회관체육운영처
41	2024-11-18	3일이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	(관문체육공원)인도 불법 주정차 신고입니다.	주차문화 계도를 위해 수시로 점검 활동을 실시하고 있으나 주말에는 여전히 불법 주정차가 많아 계도가 쉽지 않은 상황입니다. 불법주정차 방지를 위해 주차안내 플랜카드 설치, 지속적 단속 등 주차문화 조성을 위해 노력하겠습니다.	공원수련관관리처
42	2024-11-18	3일이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	신고를 해도 불법영업행위가 근절이 되지 않아...	이 지역 토지 등에 대해서는 공동사업시행자가 발주하는 과천지구 지구관리 경비용역 계약에 따라 전문 경비업체에서 관리를 하고 있는 바 해당 내용을 다시 한번 전달하여 적절한 관리가 이루어 질수 있도록 조치 하겠습니다.	사업개발처
43	2024-11-19	3일이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	토/일요일에 나타나 과천동555-13에 천막을 차리고...	현재 이 지역의 토지와 시설물은 공동사업시행자가 계약한 전문 경비업체가 관리하고 있습니다. 민원인께서 지적하신 사항은 해당 업체에 다시 한 번 전달하여 더욱 철저히 관리할 수 있도록 조치하겠습니다.	사업개발처
44	2024-11-19	3일이내	기타(서울,서면)	시설관리	추진중	건의	관문체육공원 안내문 정비	관문체육공원 입구 안내문은 새롭게 제작하여 부착하고, 의류수거함 이전은 과천시 관련부서와 협의하겠습니다	공원수련관관리처
45	2024-11-20	4일이상	국민신문고	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	과천도시공사 최성훈 부장님 첨부서류 확인해주세요	요청하신 민원관련 내용은 집단 민원으로 현재 사실 관계 확인 중에 있으며 종합적인 조사 결과를 토대로 공사 규정에 따라 적절한 조치를 취할 예정입니다.	시민회관체육운영처
46	2024-11-21	3일이내	국민신문고	일반행정	완결	건의	문원체육공원 주차장에 늘 이중주차로 어려움이 있지만...	문원체육공원 주차장 이용 불편은 주차장 규모 대비 차량이 많아 발생하며, 지속적인 순찰과 계도를 강화하고 있습니다. 현재 이중주차 차량에 과태료 부과 근거는 없으나, 2025년 1월 1일부터 주차장을 유료화하여 불편을 줄일 계획입니다.	공원수련관관리처
47	2024-11-22	4일이상	사장에게바란다	시설관리	완결	민원-3	관문체육공원 제2주차장 관련 민원	관문체육공원 부설주차장 시범운영 중 발생한 시스템 미흡과 현장 출동 지연에 대해 사과하며, 대응 매뉴얼 개선과 시스템 정기점검 강화로 재발 방지를 약속드립니다. 통신 장애로 인한 차단기 문제는 관제센터 원격 조치로 해결되었으며, 출동시간 단축과 안정적인 운영을 위해 근무체계와 장비 점검을 강화할 예정입니다.	시설관리처 (주차)
48	2024-11-26	3일이내	사장에게바란다	시설관리	완결	건의	수영장 수온 및 탈의실 온풍기 가동 강력 요청드립니다	수영장 수온은 연중 29.5±1°C, 겨울철에는 30°C 이상으로 유지되며, 세척 작업으로 일시적으로 온도가 낮아질 수 있으나 설정 온도로 빠르게 복구됩니다. 수질관리 및 이용자 건강 문제로 수온을 높이는 것은 제한적입니다. 수영장과 탈의실 난방은 중앙난방 및 전기히트펌프로 운영되며, 요청에 따라 난방 온도를 추가 조정할 예정입니다.	시설관리처
49	2024-11-26	3일이내	사장에게바란다	시설관리	추진중	건의	수영장 5m깃발 개선 요청	내년 전장공사로 인한 휴장시에 깃발의 위치를 정규 규격(5m)에 맞춰 설치하도록 하겠습니다.	시민회관체육운영처
50	2024-11-29	3일이내	기타(서울,서면)	시설관리	완결	건의	문원체육공원 내 태양열집열판 위치 변경 요청	문원체육공원 무대 뒷 편 태양열집열판 위치 변경은 자체적인 조치는 불가하여 공사가 진행 되어야합니다. 대신 나무의 가지를 제거하여 집열판의 역할을 할 수 있도록조치하였습니다.	공원수련관관리처

접수번호	접수일자	처리기간	접수경로	업무분야	처리상황	민원구분	제목	조치결과(요약)	담당부서
51	2024-11-29	3일 이내	국민신문고	환경관리	완결	건의	문원체육공원 수목 보행자 간섭	고객님께서 말씀하신 수목 보행자 간섭은 이번 폭설로 인하여 초래된 상황으로 당일 현장 확인 후 조치완료 하였습니다.	공원수련관관리처
52	2024-11-30	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	완결	건의	체육 시스템 불편사항 개선 요망합니다	빙상장에서 지도자의 강습 형태 및 태도에 대해 개선을 약속하며, 지도자의 명찰 패용과 안전장구 착용에 대해 검토 중입니다. 피겨 강습생은 7개월 과정까지 헬멧을 착용하고 수업을 진행하며, 지도자의 헬멧 착용 등 안전 관리 강화 방안을 적극 검토 하겠습니다. 안전 관련 사항은 지속적으로 철저히 관리할 예정입니다.	시민회관체육운영처
53	2024-12-01	3일 이내	사장에게바란다	시설관리	추진중	건의	과천시민회관 수영장 레인을 안전 부표(코스 로프 - ciurse rope)로 교체요청	2025년 수영장 성인풀 코스로프는 현재 형태와 유사한 디자인으로 교체될 예정이며, 부표 모양의 레인은 물살 제어와 충돌 문제로 설치가 어렵습니다. 안전사고 발생 시 현장 직원이나 강사에게 알리면 보행사 접수가 이루어지며, 체육시설 배상 책임보험 약관에 따라 처리됩니다.	시민회관체육운영처
54	2024-12-02	3일 이내	국민신문고	환경관리	완결	건의	과천시민회관 소나무 부러져 입구막음	시민회관 별관 입구 소나무 가지 부러짐과 관련하여 11월 28일(목) 시민회관 전체 제설작업과 함께 수목정비를 완료 하였습니다. 아울러 이번 폭설로 피해를 입은 수목과 잔재물은 12월 중순 일제정비를 실시하도록 하였습니다	시설관리처
55	2024-12-02	3일 이내	국민신문고	환경관리	완결	건의	문원체육공원 플래카드 게시대 옆 소나무 뿌러짐	문원체육공원 플래카드 게시대 옆 소나무 뿌러짐은 이번 폭설로 인하여 초래된 상황으로 당일 현장 확인 후 조치완료 하였습니다.	공원수련관관리처
56	2024-12-02	3일 이내	기타(서울,서면)	환경관리	완결	건의	문원체육공원 홍보판 재정비	문원체육공원 홍보판 정비는 당일 현장 확인 후 조치완료 하였습니다.	공원수련관관리처
57	2024-12-02	3일 이내	기타(서울,서면)	환경관리	완결	건의	폭설로 소나무가지 꺾음	문원체육공원 소나무 꺾임은 이번 폭설로 인하여 초래된 상황으로 당일 현장 확인 후 조치완료 하였습니다.	공원수련관관리처
58	2024-12-02	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	장기검토	건의	프로그램 이용 관련 문의 드립니다.	현재 과천시민회관 체육시설은 정월대보름 수강신청인원이 많아 2011년부터 관내 우선 등록 제도를 시행하고 있었으나 빙상종목은 경합되고 있지 않아 실시하지 않고 있었습니다.고객님의 마음은 충분히 공감하지만 재건축과 지식정보타운의 인구유입 등으로 빙상종목의 관내대기자 증가로 인하여 빙상종목도 경합이 크게 늘어남에 따라 실시하게 되었습니다. 다만, 관외자의 시설이용 방안도 함께 고민 하고 있습니다.	시민회관체육운영처
59	2024-12-03	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	장기검토	건의	대관 예약시스템	새로 제작 될공사 홈페이지의 사용자 만족도를 높이기 위해 꾸준히 고객님들의 요구사항을 수집중에 있으며 장기적인검토를 통해 새로 구축 될 공사 홈페이지를 통해 더 나은 서비스를 제공하겠습니다.	시민회관체육운영처
60	2024-12-05	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	완결	건의	시민회관 지하 주차장 이중주차 근절을 요구합니다	12월 5일 주차 혼잡은 대·소극장 행사로 차량이 크게 증가해 발생했으며, 혼잡 예고와 대중교통 이용 권장이 이루어졌으나 불편을 완전히 해소하지 못한 점에 대해 사과드립니다. 이중주차 문제 해결을 위해 주차 금지 배너 설치, 현장 지도 강화, 추가 대체 공간 확보 방안을 모색 중입니다. 고객님의 불편을 최소화하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.	시설관리처 (주차)
61	2024-12-10	4일 이상	국민신문고	일반행정	추진중	민원-2 (중복)	과천 도시공사 감사과	중바 프로그램 민원은 무단 연습실 사용 및 신청요일과 다른 강습 참여에 대해 강사에게 구두경고 및 시정 조치가 이루어졌으며, 상품권은 반환 완료되었습니다. 강습 전후 강사의 입·퇴실 확인과 신청요일 수강 제한을 통해 관리하고 있으며, 재발 방지를 위해 체육운영부서에서 지속적으로 관리할 예정입니다. 2025년 상반기에 체육프로그램 실태점검도 계획 중입니다.	시민회관체육운영처
62	2024-12-11	3일 이내	사장에게바란다	시설관리	완결	건의	과천시시설관리공단 내부 와이파이 정기적 관리 요망합니다.	공공 와이파이에는 과학기술정보통신부와 KT가 협력하여 운영하며, 유지관리는 한국 지능정보사회진흥원이 담당합니다. 시민회관 지하 1층 볼링장 안쪽 일부 구역에서 신호 약화가 확인되어 관련 부서에 현장 점검을 요청하였으며, 조속히 조치할 예정입니다.	시설관리처
63	2024-12-12	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	건의	경마공원 환승주차장	2025년 1월 1일부터 『과천시 주차장 조례』 일부개정 조례가 시행되어 공영주차장 적자개선을 위해 추진되었습니다. 관내 주민 할인 적용 방안은 면밀히 검토 후 과천시에 건의할 예정입니다. 과천시민회관은 시설 이용 회원에게 2시간 주차 감면 혜택 적용되며, 청소년수련관은 무료 운영 중입니다.	시설관리처 (주차)

접수번호	접수일자	처리기간	접수경로	업무분야	처리상황	민원구분	제목	조치결과(요약)	담당부서
64	2024-12-16	3일 이내	사장에게바란다	환경관리	추진중	건의	시민회관 앞에서 이마트 방향으로 가는 횡단보도 앞 보도 개선해주세요	시민회관 앞마당 개선 공사에서 기존 화단을 일부 축소하여 이마트 방향 횡단보도 대기 공간을 확보할 예정입니다. 횡단보도와 인도의 관리 및 개선은 과천시 소관 사항으로, 해당 내용은 과천시에 전달될 예정입니다.	시설관리처
65	2024-12-16	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	불가	건의	학생들 테니스 강좌 개설해주세요.	테니스 강좌개설 건에 대해서 고객님의 외에 여러 분들이 요청해 주셨으나 공사에서 보유한 운동시설 중에 테니스 프로그램을 운영할 만한 시설이 없기에 현재는 어려운 상황을 알려 드립니다.	시민회관체육운영처
66	2024-12-17	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	장기검토	건의	관외 거주자 등록 취소 건 문의	관내 주민 증가로 인해 관내 우선 등록 정책이 확대 적용되었으며, 제한된 정원으로 인해 관외 수강생 등록 유지가 어려운 상황입니다. 관외자 시설 이용 확대를 위해 추가 개설, 유령회원 관리 강화, 수강료 차등 적용 등의 대안을 검토 중입니다. 병상장 예산은 과천시로부터 전액 교부받아 운영되고 있으며, 관내외 이용자 모두가 만족할 수 있는 정책 마련을 위해 노력하겠습니다.	시민회관체육운영처
67	2024-12-18	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	장기검토	건의	관외거주자 실질등록불가 및 거부 문의	대기자 관리는 정기적인 승인 문자와 전화 상담 방식을 통해 이루어지며, 고객 의견을 반영해 대기 현황 관리 방안을 개선할 예정입니다. 관외 수강료 차등 적용과 신규 반 편성은 내부 검토 중이며, 관내외 이용자 모두의 만족을 목표로 공정하고 효율적인 운영 방안을 마련하겠습니다. 정책 변경으로 인한 불편에 대해 사과드리며, 개선을 위해 최선을 다하겠습니다.	시민회관체육운영처
68	2024-12-18	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	완결	건의	시민회관1층 안내데스크옆 컴퓨터	우선 고객센터 고객용 컴퓨터 고장 미초지에 대하여 대단히 죄송하다는 말씀을 드리며, 최대한 빠른 시일 내 정상 작동이 되도록 조치하도록 하겠습니다.	시민회관체육운영처
69	2024-12-20	3일 이내	사장에게바란다	환경관리	완결	건의	관문체육공원 초입 나무 부러짐. 위험 조치 요청	부러진 소나무는 빠른 시일 내에 제거하여 공원 이용에 불편이 없도록 관리토록 하겠습니다	공원수련관관리처
70	2024-12-23	3일 이내	국민신문고	일반행정	장기검토	건의	주차요금 징수 시간 외에는	동성빌딩 주변 공영주차장은 월~토 오전 9시부터 오후 7시까지 유인 운영 중이며, 근무 시간 외 차량 통제가 어려워 주차면 외 주차와 이중주차 문제가 발생하고 있습니다. 차단기 설치는 주차면 감소와 보행자 안전 문제로 신중한 검토가 필요하며, 과천시와 협의하여 개선 방안을 마련할 계획입니다.	시설관리처 (주차)
71	2024-12-26	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	완결	건의	과천 시민회관 출입 방법 개선 요청의 건	과천시민회관 출차 시 좌회전으로 인한 사고 위험을 예방하기 위해 『우회전 표시』와 『좌회전 시 위험』 안내 표지판을 설치하였습니다. 그러나 해당 구간은 도로 교차로로서 현행 법규상 좌회전을 금지할 수는 없으며, 교통 환경 개선을 위해 관련 내용을 과천시 관계 부서에 전달할 예정입니다.	시설관리처 (주차)
72	2024-12-27	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	추진중	건의	시설관리공단의 문원체육공원 축구장 부실운영에 대하여 시장님께 건의 드립니다.	전광판(시계)은 노후로 수리가 불가하여 2025년에 전면 교체될 예정입니다. 샤워 시설은 동절기 폐쇄 방침을 변경하여 난방 설비를 보완하고 시험 가동 중이며, 재개방 시 카드키 방식으로 출입 방식을 개선할 계획입니다. CCTV 확인 결과 특혜는 없었으며, 운영 기준은 자체 검토 후 시행 예정입니다. 재개방 일정은 확정되는 대로 안내될 예정입니다.	공원수련관관리처
73	2024-12-28	3일 이내	사장에게바란다	일반행정	장기검토	건의	과천시민회관 관외 기존회원 퇴출에 대하여	과천시 인구 증가로 병상장 관내 대기자가 급증하여, 제한된 정원으로 인해 관외 수강생 등록 유지가 어려운 상황입니다. 다만, 관내 수강생이 없을 경우 관외로 확대 적용됩니다. 관외 이용자들의 불편을 최소화하고 지속적인 시설 이용이 가능하도록 적극 검토 중입니다.	시민회관체육운영처
74	2024-12-30	3일 이내	국민신문고	시설관리	완결	건의	시민회관 입구 석재계단 침하 및 밀려남	고객님께서 말씀해 주신 계단 돌이 내려앉은 부분은 임시로 고무판을 깔아 균형을 맞췄습니다. 날씨가 따뜻해진 뒤 계단 전체를 고칠 예정이니, 그때까지 조금 불편하시더라도 이해해 주시면 감사하겠습니다.	시설관리처