

2020년 3분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과	처리상황	신청일	처리종료일	부서
1	민원	친절	시장에게바란다	금일 문원체육공원 관리원과의 불쾌한 조우	실외체육시설은 코로나19 확산에 따라 잠정 폐쇄조치 하였으며, 향후 교육을 통해 친절한 응대가 될 수 있도록 직원 교육을 철저히 하겠음	완료	2020-08-26	2020-08-26	공원
2	민원	친절	국민신문고	장군마을 공영주차장 시설에 관한 건의 및 근무자 태도에 관한 민원	장군마을 공영주차장에 별도의 출입구 확보는 어려우며, 현장근무자의 불친절한 태도는 별도의 친절교육을 실시하였음	완료	2020-08-24	2020-08-25	문화(주차)
3	민원	친절	국민신문고	관문체육공원 관리부 관련 민원	공원 내방 고객들은 모두 마스크를 착용하여야 함. 응대과정에서 직원의 미숙한 내용설명과 불편하게 응대한 점을 죄송스럽게 생각하며 직원 교육을 추가로 실시하겠음	완료	2020-08-25	2020-08-26	공원
4	민원	일반행정	국민신문고	코로나19 불감증인 과천시공사 수영강사	소수 마스터반 학부모님들의 요청에 따라 정부 방역수칙을 준수하며 운영중인 민간 수영장을 찾아봐 알려드리고 담당 지도자들이 아이들을 지도한 상황으로 공사 소속의 강사가 주도해서 훈련을 하고 있다는 말씀은 다소 무리가 있음. 다만 도시공사 강사로서 신중치 못했던 부분은 내부조사를 통해 그에 맞게 조치하겠음	완료	2020-09-01	2020-09-04	체육
5	건의	환경관리	시정(도정)모니터	문원공원 배수로정비 요청	즉시 정비 조치완료	완료	2020-07-08	2020-07-09	공원
6	건의	환경관리	시정(도정)모니터	별양파출소 앞 게시판 파손	즉시 정비 조치완료	완료	2020-07-08	2020-07-09	문화(주차)
7	건의	환경관리	시정(도정)모니터	간판이 뒤집혀 있네요	즉시 정비 조치완료	완료	2020-07-08	2020-07-09	문화(주차)
8	건의	환경관리	국민신문고	문원공원 말벌이 있어요	말벌집 제거 완료	완료	2020-07-21	2020-07-22	공원
9	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 운동기구 수리요청	운동기구 수리 부품 주문완료 / 도착시 즉시 수리	완료	2020-07-22	2020-07-23	공원
10	건의	기타(이점)	시장에게바란다	관문체육공원 테니스코트 결제에 대한 개선 요청	관문테니스코트 관리주체(과천시테니스협회) 안내	완료	2020-08-07	2020-08-10	경영
11	건의	일반행정	시장에게바란다	시에서 소유하고 있는 피아노를 활용한 피아노 레슨 개설 요청	프로그램 신증설시 적극 검토하겠음	완료	2020-08-13	2020-08-13	문화
12	건의	일반행정	시장에게바란다	학생들을 비롯한 많은 스포츠인들을 위한 시설을 마련해주세요!	코로나19상황에 따라 농구 등 프로그램을 점진적으로 개방 운영예정이며, 관문공원 농구코트 바닥의 미끄러움은 해당 미끄럼 방지 공사를 9월 초 완료예정임	완료	2020-08-13	2020-08-14	공원
13	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원공원 전구교체 요망	일부는 즉시 완료, 태양광을 이용한 가로등은 보수자재가 수급되는 즉시 보수예정	완료	2020-08-14	2020-08-18	공원
14	건의	시설관리	시정(도정)모니터	통행보도 침수 긴급복구	즉시 정비 조치완료	완료	2020-08-18	2020-08-19	시설
15	건의	일반행정	국민신문고	주차료 문제	임시공휴일(8. 17.)지정이 반영되지 않아 요금이 발생하였으며, 8. 20.자로 카드매출 취소 완료	완료	2020-08-20	2020-08-20	문화(주차)
16	건의	일반행정	국민신문고	장군마을 8-1~8-12 주차문의건	과천시 거주 주차구역은 도로 확장공사로 재확정되었으나, 장마 등으로 번호마킹 작업이 늦어졌음. 8. 25. 번호마킹 완료하여 9월부터 정상 이용가능	완료	2020-08-24	2020-08-25	문화(주차)
17	건의	환경관리	국민신문고	유아체능단 긴급돌봄 관련	유아체능단은 체육전문프로그램으로 진행되어 유치원과 같은 유아교육기관으로 인정되기 어려움. 창문없는 교실의 한계 개선을 위해 복도 쪽 창문을 상시 개방하고, 공조시설을 가동하고 있음	완료	2020-08-24	2020-08-25	체육
18	건의	일반행정	국민신문고	사회거리 미준수	8. 23.(일)까지 생활방역수칙을 준수하는 팀에 한하여 사용을 승인하였으나, 24.(월)부터 실외체육시설에 대해서도 전면 운영 중단하였음	완료	2020-08-25	2020-08-26	공원

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과	처리상황	신청일	처리종료일	부서
19	건의	시설관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 자전거	즉시 수리 완료	완료	2020-08-25	2020-08-26	공원
20	건의	환경관리	국민신문고	[생활불편신고] 쓰레기 방치, 투기	해당 공영주차장은 매일 청소상태를 확인하여 처리하고 인근 식당의 경우 식당 자체에서 쓰레기를 치울 수 있도록 협조를 구하겠음	완료	2020-08-26	2020-08-27	문화 (주차)
21	건의	일반행정	국민신문고	과천 관문공원 이용관련	8. 24.(월)부터 실외체육시설에 대해서도 잠정 폐쇄하였으나, 과천시테니스협회에서 운영하는 관문테니스장은 운영되고 있으며, 테니스장 운영 중단에 대한 시민의견은 과천시 관할부서로 전달하였음	완료	2020-08-28	2020-08-31	공원
22	건의	시설관리	시정(도정)모니터	(주차)별양동 상가현수막	즉시 조치완료	완료	2020-09-01	2020-09-03	문화 (주차)
23	건의	시설관리	기타(새울,서면)	(주차)민원담변에 관한 이의 제기 및 내용추가	즉시 조치완료 (통행로 확보)	완료	2020-09-01	2020-09-03	문화 (주차)
24	건의	시설관리	국민신문고	시민회관,벽체,대리석,파손	즉시 조치완료	완료	2020-09-02	2020-09-04	시설
25	건의	환경관리	국민신문고	과천 관문체육공원 주차장의 불법마스크업자들의 행태	마스크 불법거래상으로 추정되는 사람들이 공원을 이용하는 시민에게 불안심리조성 및 무단주차 등의 문제를 지속하고 있음. 공사에서는 3개의 근무조를 편성하여 흡연 및 취사행위를 계도하고 있으며 음수대는 1곳을 제외하고 사용중지토록 하고 있음. 민관이 함께 해결방안을 모색하고 있음	완료 (장기검토)	2020-09-15	2020-09-16	공원
26	단순질의	일반행정	시장에게바란다	긴급고용안전지원금 신청 건	고용보험 가입에 대한 사항 설명, 고용안전지원금 신청에 대한 자세한 사항은 고용노동부로 문의 안내	완료	2020-07-13	2020-07-15	경영
27	단순질의	일반행정	시장에게바란다	긴급고용안전지원금 또는 고용유지지원금	긴급고용안전지원금에 대한 추가문의를 유선상 설명 조치완료	완료	2020-07-17	2020-07-17	경영
28	단순질의	일반행정	시장에게바란다	수영장 오픈	정부의 공공시설에 대한 방역수칙을 준수하여 검토하겠음	완료	2020-07-28	2020-07-29	체육
29	단순질의	일반행정	국민신문고	장군마을 거주자 우선주차 구역 배정문의	장군마을 거주자 우선주차 구역이 도로 확장공사로 17면에서 12면으로 감소되었고, 기존이용자가 14면으로 이 중 12가구를 추천하여 배정예정이며, 나머지 2가구는 다른 거주자 주차면 또는 장군마을 공영주차장을 사용할 수 있도록 배정예정임 추첨기간 및 장소, 추천방법 등 공지	완료	2020-07-30	2020-07-31	문화 (주차)
30	단순질의	일반행정	기타(새울,서면)	(과천마당)시민회관 체육수업	체육시설 개방은 준비중이며 비말형성이나 밀집도가 낮은 운동종목 순으로 개방을 확대할 예정임	완료	2020-08-06	2020-08-07	체육
31	단순질의	일반행정	국민신문고	과천시 시민회관 체육시설 폐쇄 조치 관련	사회적거리두기 2단계 조치에 따라 8. 19일부터 비상장도 폐쇄되었으며, 폐쇄 전 정부 방역정책을 준수하는 조건 하에 엘리트 선수에 한정하여 대관을 허용하였던 것이며 다른 모든 고객들은 이용이 중단된 상황이었음	완료	2020-08-24	2020-08-25	체육
32	중복	환경관리	국민신문고	과천도시공사 유아체능단, 긴급 돌봄 교실 개선을 바랍니다.	긴급돌봄시 복도 쪽 창문을 상시개방하고, 공조기 가동으로 외부공기를 유입시키며 환기에 최선을 다하고 있음. 긴급돌봄 중 대체육관 사용부분은 정부시책에 따라 체육관 시설개방이 어려운 점을 이해바람	완료	2020-08-24	2020-08-25	체육
33	중복	일반행정	기타(새울,서면)	관문체육공원 폐쇄 안하나요?	8. 23.(일)까지 생활방역수칙을 준수하는 팀에 한하여 사용을 승인하였으나, 24.(월)부터 실외체육시설에 대해서도 전면 운영 중단하였음	완료	2020-08-25	2020-08-26	공원
34	중복	환경관리	국민신문고	관문체육공원 이상한사람들	마스크 불법거래상으로 추정되는 사람들이 공원을 이용하는 시민에게 불안심리조성 및 무단주차 등의 문제를 지속하고 있음. 공사에서는 3개의 근무조를 편성하여 흡연 및 취사행위를 계도하고 있으며 음수대는 1곳을 제외하고 사용중지토록 하고 있음. 민관이 함께 해결방안을 모색하고 있음	완료 (장기검토)	2020-09-15	2020-09-16	공원