

## 2021년 1분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	부서
1	민원	일반행정	사장에게바란다	유아체능단 시설 운영촉구	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-01-19	체육
2	민원	일반행정	기타(새울,서면)	과천도시공사의 공무원 채용에 이의가 있어 민원 올립니다	업무직 채용과정에 절차상 문제점은 없었으며 관련 법령과 규정을 준수하여 진행되었음. 민원인께서 요구하시는 지역제한 등은 차별요소의 문제가 있어 적용이 어려움	완료	2021-03-10	경영
3	건의	환경관리	국민신문고	(공원,주차)장군마을 내 골목 제설 작업 부탁드립니다	장군마을 주차장의 경우 제설작업이 즉시 이루어지도록 노력하겠음. 주암공원의 경우에는 잔디 및 수목보호를 위해 염화칼슘 살포가 어려운 점 양해바람	완료	2021-01-18	공원, 문화(주차)
4	건의	일반행정	국민신문고	(공원)국공립 실내외체육시설	관문과 문원 축구장의 경우 단체로 많은 인원이 이용하고 밀접접촉 및 마스크 착용이 어려운 격렬한 운동경기로 코로나19 위험이 크다고 보아 개방하지 않고 있음. 육상트랙의 경우에는 1. 21.부터 개방하여 개인운동이 가능함. 향후 방역상황에 따라 개방여부를 검토하여 조치하겠음	완료	2021-01-26	공원
5	건의	시설관리	국민신문고	(시설)시민회관 기반석 파손	조치완료	완료	2021-01-26	시설
6	건의	시설관리	시정(도정)모니터	(시설)시민회관 조명 기동 도장 부식	보수 완료	완료	2021-01-27	시설
7	건의	시설관리	국민신문고	(주차)시립공원마을 어린이집 아래 실내 공영주차장에서 천장의 석회	석회수가 떨어지는 부분은 보수공사를 실시하겠음. 차량 오염물질은 공사에서 조치완료	완료	2021-02-09	문화 (주차)
8	건의	시설관리	사장에게바란다	농구장 망 교체 부탁드립니다	즉시 교체하겠음	완료	2021-02-25	공원
9	건의	시설관리	국민 신문고	(시설)돌계단 측면 파손(시민회관)	보수 완료	완료	2021-02-25	시설

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	부서
10	건의	일반행정	시장에게바란다	과천 시민 회관 신규 회원 관련	코로나19로 장기간 휴장 및 일일입장이 반복적으로 운영되고 있음. 문의하신 골프장 또한 정상운영되지 못해 월정기회원 접수중단 상황에 대해 이해바라며, 방역상황에 따라 정상 운영을 검토하겠음(3.8부터 과천시민에 한하여 신규회원도 시간대별 예약제로 이용가능)	완료	2021-02-26	체육
11	건의	시설관리	시장에게바란다	(주차)이마트앞 교차로 주차관리하 우징 위치조정	한전 전기계량기 이전설치 후 주차부스를 이동하여 설치하겠음	완료	2021-02-26	문화 (주차)
12	건의	환경관리	국민신문고	(공원)주암공원내 오토바이 통행민 원	울타리를 설치하여 이륜차 통행을 제한하겠음	완료	2021-03-02	공원
13	건의	일반행정	국민신문고	(체육)체능단도 어린이집처럼 양질 의 급식을 부탁드립니다.	중소업체 선정제한에 따라 중소급식업체를 선정하였으나, 자체기준에 따라 엄선하여 선 정하였으며 대기업 식자재 납품, 친환경 재료 사용 등으로 양질의 급간식이 제공될 수 있 도록 철저히 관리감독하겠음	완료	2021-03-05	체육
14	건의	시설관리	국민신문고	(주차)공영주차장 스토퍼 이탈 및 파손	조치완료	완료	2021-03-16	문화 (주차)
15	건의	일반행정	시장에게바란다	PT 시스템 관련 건의입니다	대면수업의 위험으로 PT는 중단된 상황이었으나, 사회적거리두기 완화 및 고객님의 니즈 에 따라 PT수업을 재개하도록 하겠음	완료	2021-03-18	공원
16	건의	시설관리	국민신문고	(공원)주암동 장군마을 공원내 농 구장 펜스 파손 수리요청	조치완료	완료	2021-03-18	공원
17	건의	시설관리	기타(새울,서면)	시민회관 2층야외무대 바닥보수	해빙기 후 바닥재 보수예정	완료	2021-03-18	시설
18	건의	시설관리	국민신문고	(주차)거주자우선주차에 타차량 주 차	거주자 우선주차에 부정주차는 부정차량 소유자에게 연락하여 이동주차를 요구하고 견인 조치하고 있으며, 부정주차 발생하지 않도록 자주 현장을 방문하여 처리하겠음	완료	2021-03-19	문화 (주차)
19	건의	시설관리	국민신문고	(주차)힐스테이트 앞 주차장 초소 위치 건의	여러가지 상황을 종합하여 면밀히 검토한 결과 현 위치가 최선으로 판단됨	불가	2021-03-19	문화 (주차)

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	부서
20	건의	시설관리	국민신문고	주차)뒷골6주차장 개선요청	주차장 바닥 및 카스토퍼 설치는 예산확보 후 검토하여 추진하겠음. 주차구간 폭확대는 향후 주차장 재구획시 반영하겠음. 입차게이트 미작동 문제는 게이트 설치업체와 협의하여 최소화될 수 있도록 노력하겠음	완료	2021-03-22	문화 (주차)
21	건의	환경관리	시정(도정)모니터	(공원)관문체육공원 입구 제설함	조치완료	완료	2021-03-24	공원
22	건의	시설관리	국민신문고	(체육)전국대회를 치를 수 있는 수준의 과천실내빙상장 빙질 개선 요구건	과천빙상장 빙질은 잘 관리되고 있으며 최고의 우수한 수준으로 운영되고 있으니 안심하고 이용바람	완료	2021-03-25	체육
23	건의	환경관리	시정(도정)모니터	(시설)과천도시공사앞 전선 널려 있습니다	전선 및 스위치가 아닌 녹지대관수(물주기)시설로 잔디가 자라면 보이지 않게 되어 있음. 전기가 통하는 시설이 아니며 어지러이 보이는 부분은 정리하였음	완료	2021-03-31	시설
24	단순질의	일반행정	국민신문고	(체육)공사 유튜브 라이브	무관중, 거리두기 등 코로나 지침을 준수하여 진행된 공연이며, 훈련의 연장으로 엘리트 선수들이 자기 작품을 시험해 볼 수 있는 기회 제공차원으로 진행되었음	완료	2021-01-04	체육
25	단순질의	일반행정	국민신문고	(주차)주차금액 이중결제	통신상 오류로 이중결제되었을 수 있으며, 차량번호나 승인번호를 알려주시면 환불조치 하겠음	완료	2021-03-03	문화 (주차)
26	단순질의	일반행정	시장에게바란다	광창교주변노상공영주차장	주차장 운영종료 2시간 이내에는 사전에 주차요금을 징수하도록 주차장조례에 규정되어 있음	완료	2021-03-17	문화 (주차)
27	중복	일반행정	국민신문고	(체육)과천 유아체능단 운영 즉시 재개	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-01-20	체육
28	중복	일반행정	국민신문고	(체육)과천시민회관 운영재개에 따른 유아체능단 대면수업 즉시 시행 강력촉구	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-01-20	체육
29	중복	일반행정	시장에게바란다	(체육)과천유아체능단 단원들이 코로나로 아동돌봄에서 소외되고 있습니다	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-01-21	체육

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	조치결과(요약)	처리상황	접수일자	부서
30	중복	일반행정	시장에게바란다	(체육)과천 유아체능단 정상화를 위한 과천도시공사 측의 책임감 있는 운영을 강력히 촉구합니다!	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-01-25	체육
31	중복	일반행정	국민신문고	(체육)과천시 공무원들의 업무태만 및 중앙재난안전대책본부 지침 불이행	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-01-26	체육
32	중복	일반행정	국민신문고	(체육)유아체능단 운영 재개	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-01-26	체육
33	중복	환경관리	국민신문고	(공원)장군마을 체육공원 뒤편 사진첨부한 곳을 통해 공원내	오토바이 통행을 제한할 수 있는 스텝 볼라드 및 통행차단라인 2월중 설치완료	완료	2021-01-27	공원
34	중복	일반행정	국민신문고	(체육)방역지침하 공사 유아체능단 운영해석의 적극적 행정 요청	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-02-25	체육
35	중복	일반행정	시장에게바란다	골프장 일일입장 차별	골프장 운영에 대한 고객님들의 의견을 검토한 결과, 기존회원 이외에 과천시민에 한하여 시간대별 예약제로 운영예정	완료	2021-03-03	체육
36	중복	일반행정	시장에게바란다	신규 회원 관련	골프장 운영에 대한 고객님들의 의견을 검토한 결과, 기존회원 이외에 과천시민에 한하여 시간대별 예약제로 운영예정	완료	2021-03-03	체육
37	중복	일반행정	국민신문고	(체육)과천시민회관 신규회원 가입 불가(2020년 이후 15개월 이상)	골프장 운영에 대한 고객님들의 의견을 검토한 결과, 기존회원 이외에 과천시민에 한하여 시간대별 예약제로 운영예정	완료	2021-03-05	체육
38	중복	일반행정	국민신문고	(체육)아동의 교육권과 돌봄받을 권리가 위협받고 있습니다	유아체능단은 시민회관 체육시설 내 하나의 프로그램에 해당하여, 체육시설 관련 코로나 방역지침을 준수하여 운영되고 있음. 임의로 해석하여 확대운영은 어려우며, 지침을 준수하는 범위내에서 특별프로그램 운영 등 최대한 확대운영하겠음	완료	2021-03-05	체육