

2023년도 2분기 고객의소리 접수내역 및 조치결과

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
1	주차	민원	일반행정	국민신문고	과천시 주차장 조레 운영과 관련한 불편사항 접수	4 주차장의 경우 주차를 하려는 사람이 주차시간을 별도로 확인하지 않고 주차장 관리 직원들도 주차 시간을 별도로 기록하지 않으면 주차요금을 과다 청구될 수 있는 시스템임. 이에 주차장관리 시스템의 향후 개선 방안과 2023. 1. 1. ~ 2023. 4. 1. 까지의 아래의 자료를 요청함 가. 과천시내 공영주차장 별 세외수입 내역 나. 제4공영주차장 관리직원 출퇴근 기록 다. 제4공영주차장 차량 출입내역(차량개별 번호를 제외한 차종 및 출입, 출차시간)	주차장 요금에 대한 현장 사실 확인과 내부적인 절차를 통해 고객님께서 충분히 납득하실 수 있고, 재발을 방지할 수는 대안을 마련하고 그에 따른 조치를 취하도록 하겠음. 요청자료에 대해서는 내부적 검토를 거쳐 추가 답변을 드리도록 하겠음.	답변완료	2023-04-05 00:00:00	2023-04-07 15:57:14 (2일 이내)	시설관리부 (주차)
2	주차	건의	일반행정	국민신문고	선바위역 환승 공영주차장 에서 요금 징수시 차도에서 징수	선바위역 환승 공영주차장에서 요금 받을때 차도에서 이뤄져서 위험함. 차도에서 이뤄지지 않도록 조치바람	주차요금 징수가 안전한 곳에서 이루어질 수 있도록 교육하여 직원 안전에 최선을 다하겠음	답변완료	2023-04-05 00:00:00 (수요일 접수)	2023-04-07 15:59:34 (금요일 답변)	시설관리부 (주차)
3	공원	건의	일반행정	사장에게바란다	도를 넘는 체육강사의 태도	관문체육공원 탁구 강사의 언행이나 태도, 즉흥적인 레슨방식 변경등 도를 넘는 태도 문제와 채용에 대한 결정권 및 프로세스 문의	해당 강사에 대한 CS교육을 강화하고, 유사 사례가 재발하지 않도록 노력하겠음. 현 강습시스템에 대해 자세한 공지와 회원님들의 협조를 구하도록 하겠음. 강사채용과 관련하여 우리 공사에서는 프로그램 운영 상 2명 이상의 강사를 채용하기에는 어려움이 있음. 탁구 프로그램이 확대되는 시점에 추가 채용이 이루어 지도록 노력하겠음.	답변완료	2023-04-06 21:16:51	2023-04-07 18:32:26 (2일 이내)	공원 수련관부
4	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 농구장쪽 정자 마루 못 튀어나옴	문원체육공원 농구장쪽 정자 마루 못 튀어나옴 - 바닥 노후화로 바닥 못 여러개 튀어나옴 - 시설이용자 많아 질텐데 시급한 수리 필요	조치완료	답변완료	2023-04-10 17:00:00	2023-04-11 17:12:59	공원 수련관부
5	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 하천옆 운동기구 바로 앞 자전거 표시 지워짐	문원체육공원 하천옆 운동기구 바로 앞 자전거 표시 지워짐 - 체육공원 사용자 많아지고 있으니 서로 주의해야 하며 자전거 이용자가 있으니 주의 표시를 선명하게 보여야 함.	4월 21일 금요일까지 완료하겠음	답변완료	2023-04-10 17:00:00	2023-04-11 17:13:41	공원 수련관부
6	체육	민원	일반행정	사장에게바란다	권외	7월달부터는 권외거주자는 등록할수 없다는데 권내 등록자들이 없었을 때는 권외를 받고 권내 대기가 많다는 이유로 몇년씩 다닌 회원들을 등록 못한다고 하는건 부당함	과천시민회관 체육시설은 관내 거주자 우선 등록제를 2011년부터 2022년(20년과 21년코로나로 인한 미시행)까지 경합 프로그램에 한해 년 1회 시행되어 왔으며, 2023년 부터는 년 2회로 확대 시행하고 있음. 하반기에도 관내 거주자 우선 등록제를 시행할 예정이며, 예정일 기준 각 시간별 관내 대기자 상황에 따라 프로그램이 개편 될 수도 있으며, 이로 인해 권외자 이용이 제한될 수도 있다는 점을 양해하여 주시기 바람	답변완료	2023-04-11 15:34:56	2023-04-12 13:11:07	시민회관 체육부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
7	시설	건의	시설관리	시정(도정)모니터	시민회관 야외공연장 2층의 타일 바닥 파손	시민회관의 2층 야외공연장 타일 바닥이 많이 파손되어 있음 보수가 필요.	야외공연장 바닥재 파손과 관련하여 현재 야외공연장 바닥재 전체에 대한 보수 예산을 확보중에 있으며, 예산 확보 시 보수공사를 진행할 계획임	답변완료 (추진중)	2023-04-12 15:13:00	2023-04-14 17:16:57	시설관리부
8	청소년수련관	민원	일반행정	국민신문고	청소년수련관 초등 생존수영 시간 변경 요청	금년에도 초등학교 생존수영시간이 점심시간으로 확정됨. 아이들에 대한 고민과 학교와의 소통, 프로그램의 조정 과정이 있었는지 궁금	2023년 생존수영 수업 관련하여 청계초 6학년, 개교예정인 울목초를 포함한 6개 학교에 대해 6차시 수업에서 10차시 수업으로 확대 운영 및 1회 2차시 수업진행에 협의 하였음. 1회 2차시 수업에 따른 급식시간 조정 및 소화에 필요한 시간의 필요성을 관계자들에게 설명하고, 학교 측에 생존수영 수업 학생들에게 먼저 급식시간을 배정해 줄 것을 요청하였음. 공사에서는 생존수영과 관련하여 과천시 및 각 학교, 수영 프로그램 변경 등 다각도로 검토하여 학생들의 부담을 경감 할 수 있는 방안을 마련토록 노력하겠음	답변완료 (추진중)	2023-04-17 00:00:00	2023-04-18 20:13:12 (2일이내)	공원수련관부
9	체육	민원	기타	국민신문고	과천시민회관 부적절한 행위 관련 체육시설 이용금지 요청	부적절한 행위 관련 이용금지 요청	관련 내용에 대하여 사실관계 확인 중에 있으며, 양측 회원의 주장에 의한 사실을 바탕으로 저희 공사에 마련된 문제고객대응지침 등에 근거하여 적절한 절차에 따라 해결코자 함 .	답변완료	2023-04-20 16:37:00 (목요일 접수)	2023-04-24 09:53:22 (월요일답변)	시민회관 체육부
10	기타	건의	일반행정	기타(새울,서면)	체육, 공원수련관 공통 접수 <과천사는 이야기마당 접수> 대기자가 많은 프로그램 관련 조정 요청	과천시민회관에서 운영하는 강좌 중 수영 같은 인기 프로그램에 대기자가 많음. 인구에 비해 시설이 부족하니, 청소년수련관과 연계하여 반을 조정하는 등 불편함이 없도록 조치를 부탁드립니다.	"과천시민회관 체육시설은 시설의 부족으로 인해 일부 종목의 경우 대기자가 많은 상황임. 이는 수련관 수영장 또한 동일한 상황으로 장기 대기 해소를 위해 여러 가지 방안 (수료제, 추천제, 요일 및 횟수변경 등)을 검토 중에 있음. 가장 합리적인 방안을 모색하여 체육시설 운영에 반영 하도록 하겠음.	답변완료	2023-04-24 11:00	2023-04-25 17:00:00	시민회관 체육부
11	체육	건의	시설관리	사장에게바란다	빙상장 안전관련	가장 바깥쪽 주행라인과 그 외곽지가 안전에 문제가 있다고 생각됨. 그곳에서 아이스하키나 혹은 스케이트 강습을 하고 있어서 위험함	저희 빙상장은 외부강사는 강습을 할 수 없으며 저희 소속 강사들로 정규강습 프로그램 및 소그룹 강습중에 발생되어진 상황이며 유선 통화시 고객님의 불편사항에 대하여 충분히 공감하였음. 이용에 불편이 없도록 강사교육을 실시하겠으며 안전과 관련사항을 검토하여 개선방향을 찾아보도록 하겠음	답변완료	2023-04-25 14:54:37 (화요일 접수)	2023-04-28 15:51:28 (금요일 답변)	시민회관 체육부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
12	체육	건의	일반행정	국민신문고	과천도시공사 체육관 개방과 골프연습장 기계의 낙후성	<p>세벽에 배드민턴을, 저녁에는 골프연습장을 이용하고 있음. 주말과 공휴일, 근로자의 날도 제한적으로라도 운영했으면 좋겠음. 골프연습장은 안전에 대한 부분으로 오랫동안 공사를 진행했으나 변화된 모습은 보이지 않고, 기계마다 버거리도 달리 나오고, 애러로 인해 운영 안되는 타석도 더 자주 발생. 기계를 최신은 아니더라도 평균은 될수 있도록 업그레이드 요청</p>	<p><시민회관 실내체육관> 연간 약 361일 운영하고 있으며 휴관일은 근로자의 날을 포함 4일에 불과함. 인근 동종시설은 시설점검 및 개보수, 명절 연휴 인력수급 문제, 근로자들의 휴일 부여 등의 사유로 휴관이 이루어지고 있음. 시민들의 시설 이용 편의를 위해 휴관을 최소화하여 운영중임 □ 실내체육관의 주말과 공휴일 운영현황 ○ 토요일: 06:00~22:00 대관, 배드민턴, 티볼, 주말체력 등 일일입장 및 프로그램 운영 ○ 일요일: 06:00~20:00 농구, 배드민턴 등 대관 운영 ※ 대관 시간에 따라 마감시간 상이 ○ 현충일, 광복절 등 법정공휴일: 06:00~20:00 농구, 배드민턴 등 대관 운영 ※ 대관 시간에 따라 마감시간 상이 ※ 5월 1일 근로자의 날 휴관은 '근로자의 날 제정에 관한 법률'에 따라 휴관하고 있음</p> <p><골프연습장> 골프연습장의 공사는 「체육시설의 설치이용에 관한 법률」중 가상체험체육시설골프업 시행령 기준에 따라 타석에서부터 타켓까지의 거리 확보와 천장고를 높이기 위한 불가피한 공사였다는 것을 알려드림. 스크린 화면의 교체는 예산이 수반되어야 하는 만큼 내년 예산에 반영하여 교체 할 수 있도록 최선을 다하겠음</p>	답변완료 (장기검토)	2023-04-25 00:00:00	202304.26. 18:00	시민회관 체육부
13	시설	건의	시설관리	사장에게바란다	별관 1층 소독 홈 해주세요!!!	깨끗한 환경에서 운동하고 싶음. 청소 및 소독 요청	사업장 전체와 주변 회단의 소독은 4월28일에 실시완료. 정기적으로 1회/월 소독을 실시하고 있으나, 수시로 점검하겠음	답변완료	2023-04-27 14:05:03 (목요일 접수)	2023-05-02 17:15:51 (화요일 답변) 토, 일, 근로자의날제외	시설관리부
14	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	수영장 운영을 월수금/화목토로 해주세요!!!!	수영장 강습반 월수금, 화목토 반 등 다양한 요일을 선택할 수 있게 요청 대기 문제 해소하기 위해서라도 좀더 적극적인 방안을 강구	각 반별 주5회 프로그램을 희망 하시는 대기자도 많음. 여유 레인이 있는 상황이라면 고객님의 의견 수렴이 가능하겠지만 현재로서는 기존 이용고객님들과 대기하시는 고객님들의 이용에 불편함이 발생 할 것으로 판단되어 고객님의 의견은 즉시 수렴이 어려움. 저희 또한 대기문제 해소를 위해 여러 가지 방안(수료제, 추첨제, 요일 및 횟수변경 등)을 검토 중에 있으며 가장 합리적인 방안을 모색하여 운영에 반영 하도록 하겠습니다.	답변완료	2023-04-27 14:10:11 (목요일 접수)	2023-05-02 15:33:36 (화요일 답변) 토,일, 근로자의날 날수 제외	시민회관 체육부
15	공원	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 야외스케이트장 주변 그레이팅 휘어짐 등	공원내 기물 파손(배수로 그레이팅 침하 부분)과 사과나무 수영장 내부로 자전거 썽싱카 돌아다녀서 아이들이 노는데 위험함	공원내 기물 파손(배수로 그레이팅 침하) 부분은 전문업체를 통해 2023. 5. 12.(금)까지 완료하겠으며, 사과나무 수영장 내부로 자전거, 썽싱카 등의 출입을 제한하는 현수막을 게첩하고 순찰을 강화하여 아이들이 안전하게 이용할 수 있도록 최선을 다하겠습니다	답변완료	2023-05-02 00:00:00	2023-05-03 14:55:00	공원 수련관부
16	주차	건의	시설관리	국민신문고	관악산길 유료주차장 무료개방 연장 관련	관악산길 공용주차장이 5/31까지 무료개방 기간을 연장하였는데, 일요일에 공용 주차장을 고갈로 막아두는 과천교회를 고발함	직원 순찰 강화를 통해 고갈 등으로 무단 점유 사용행위에 대해 계도하여 누구나 공용주차장을 이용할 수 있도록 관리하겠습니다.	답변완료	2023-05-03 11:55:00	2023-05-04 14:58:11	시설관리부 (주차)
17	체육	건의	시설관리	국민신문고	다이빙 사고 위험 예방 안내문 표기 요청	다이빙 사고 위험 예방 안내문을 반드시 의무적으로 표기해 주시기를 요청	체육시설의 설치 이용에 관한 법률 시행규칙(별표6) 안전-위생기준 1.공통기준 사항(체육시설의 이용에 관한 안전수칙을 작성하여 이용자가 쉽게 알아볼 수 있는 장소에 게시해야 한다)을 준수 안내문을 게시하여 운영하고 있음	답변완료	2023-05-04 00:00:00	2023-05-08 17:22:21 (어린이날, 토, 일 제외)	시민회관 체육부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
18	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	태권도	태권도 성인반도 증설 요청 초등반,시니어반 만 있는 이유가 있을 까요? *과천 CS에서 CS가 뭘 뜻하는 건가요?	성인반 태권도 프로그램은 비활성화로 폐강됨. 향후 기존 프로그램 비활성화로 인해 프로그램 개편 시 우선적으로 증설을 검토하도록 하겠음. 문의주신 공사 CI 과천CS의의미는 시민만족(Citizens Satisfaction)의 약자이며 공사의 존재목적인 과천시민에게 봉사 와 만족을 제공한다는 뜻임	답변완료	2023-05-10 09:45:06	2023-05-11 18:00:00	시민회관 체육부
19	공원	단순질의	일반행정	국민신문고	관문체육공원 축구장 주민개방 시간 관련	관문체육공원 시민을 위한 개방 시간	관문체육공원 축구장 : 매주 월. 수 20:00~22:00 문원체육공원 축구장 : 매주 목요일 16:00~18:00 그 외 시간은 일반 유료대관으로 운영	답변완료	2023-05-11 14:25:00	2023-05-12 11:56:50	공원 수련관부
20	체육	건의	시설관리	사장에게바란다	중바 강의실 에어컨 설치 요청드립니다!	중바 강의실에 에어컨을 별도로 설치	지하1층 냉·난방시스템 교체작업을 시행하고 있으니 작업 종료 후 지속적인 점검을 통해 보다 쾌적한 공간을 제공하도록 최선을 다하겠습니다.	답변완료	2023-05-11 17:17:55	2023-05-12 19:26:51	시민회관 체육부
21	공원	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 자판기 관련(부식 자판기)	<input type="checkbox"/> 문원체육공원 부식 자판기 철거 필요 - 위치: 문원체육공원 관리소 앞 - 상태 고장, 부식 으로 이용 불가 3대 중 2대 사용불가 1대: 돈을 넣어도 작동 안됨 - 제안—철거 또는 보수	문원체육공원 관리소 앞 자판기는 임대사업장(관문체육공원 매표)에서 관리하고 있음. 임대사업주와 자판기의 보수 및 이전을 협의하여 2023년 6월까지 조치 예정	답변완료	2023-05-12 17:00:00 (금요일 접수)	2023-05-15 16:31:04 (월요일 답변)	공원 수련관부
22	시설	건의	친절	사장에게바란다	매점 운영하는분 태도 개선 시급해보입니다.	임대사업장에서 사장님이 고객에게 소리지르는 모습을 여러번 보니 상식적이지 않고 기본적인 서비스 마인드 필요	지하 2층 영업장(겨울동화)주 및 직원의 잘못된 고객응대에 대해서는 강력하게 주의 조치하고 향후 이와 같은 일이 반복되지 않도록 조치할 계획이오니 이점 양해하여 주시기 바람	답변완료	2023-05-15 01:37:50	2023-05-16 17:50:17	시설관리부
23	체육	건의	일반행정	국민신문고	볼링장 과천지역화폐 사용 건의	과천토리를 볼링장에 안받는 이유가 있다면 그 이유를 알고 싶고, 특별한 이유가 없다면 볼링장에서 과천토리를 사용할 수 있게 요청	과천토리화폐의 발행 취지가 과천 內 소상공업의 활성화를 위하여 만들어진 지역 화폐로써 소상공인 보호 차원에서 공기업에서의 사용은 제한되어 있음. 또한 경기도 지역화폐 가맹점 관리지침에서도 공공기관은 지역 화폐 가맹점 등록에서 제외되어 있다는 것을 말씀 드림.	답변완료 (불가)	2023-05-15 16:32:22	2023-05-16 13:15:44	시민회관 체육부
24	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	하반기 수영 프로그램 관련 제안드립니다.	수영 프로그램 관련하여 아래와 같이 제안 드립니다. 1. 주5회, 주3회, 주2회, 3개 타임으로 프로그램을 변경 2. 단기 수료제는 수영 강습의 특성 상 지속성이 없다면, 강습의 효과가 떨어지고, 개인의 자유 의사에 반하게 되어 complain만 더 늘어나게 될 것 같음 3. 등록만 하고 특별한 사유 없이 장기/ 다수 결석 시 재 등록 불이익을 주는 방법도 고려해주셨으면 함. 4. 수영 레벨 중 최고 레벨인 마스터 반 추천제 실	과천시민회관 수영장은 시설의 협소함으로 인해 장기 대기자가 많은 상황으로 대기문제 해소를 위해 중복대기 제한 및 동일종목 1인 1개반 이용을 추진하기 위해 이에 필요한 시스템(등록시스템 개선등)구축과 더불어 여러 가지 프로그램 개발방안(수료제, 추천제, 요일 및 횟수변경 등)을 함께 검토 중에 있음. 고객간담회에서 나온 의견 또한 종합해 가장 합리적인 방안을 프로그램 운영에 반영 하도록 하겠음.	답변완료	2023-05-18 13:55:15 (목요일 접수)	2023-05-22 17:34:43 (월요일 답변)	시민회관 체육부
25	공원	건의	시설관리	시정(도청)모니터	문원체육공원 대리석 수리	문원체육공원 들레 울타리 대리석 깨짐(안전사고 우려) - 대리석 깨짐에 의한 어린이 안전사고 우려 - 미관상 관리소홀로 보기 좋지 않음	대리석(휴게 평의자) 파손 부분은 문원체육공원 종합 수리 공사에 포함하여 2023. 5. 26.(금)까지 완료토록 하겠음	답변완료	2023-05-19 14:08:46 (금요일 접수)	2023-05-22 17:24:56 (월요일 답변)	공원 수련관부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
26	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원내 체육시설(운동기구) 페인트 칠 필요	문원체육공원내 체육시설 페인트 칠 필요 - 체육시설 장기 사용으로 페인트 칠 벗겨짐 - 여름철 표면 산화(녹슴) - 운동시 위생상 안 좋음 - 관리 소홀 미관상 좋지 않음	운동기구 재도색은 문원체육공원 종합 수리 공사에 포함하여 2023. 5. 26.(금) 까지 완료토록 하겠음	답변완료	2023-05-19 14:09:23 (금요일 접수)	2023-05-22 17:26:19 (월요일 답변)	공원 수련관부
27	공원	건의	시설관리	기타(새울,서면)	황토 맨발길 조성	황토 맨발길을 조성 요청	과천시공사에서 관리하는 공원(관문체육공원, 문원체육공원)시설의 황토맨발길 시설은 현재 공원의 녹지비율이 낮아 설치가 불가능한 상황으로 시 유관부서와 조성가능 공간에 대해 검토하도록 하겠음	답변완료 (불가)	2023-05-19 16:50:28 (금요일 접수)	2023-05-22 17:28:33 (월요일 답변)	공원 수련관부
28	시설	건의	시설관리	국민신문고	과천시민회관 광장 보도블럭 교체	소극장 앞 광장의 보도블럭 교체 건의	아외광장(공연장) 바닥 파손과 관련하여 현재 아외공연장 바닥 등 시설개선공사 설계용역이 진행 중이며, 설계 완료 시 경기도 계약심사를 거쳐 공사를 진행할 계획임	답변완료 (추진중)	2023-05-22 0:00	2023-05-23 13:41:09	시설관리부
29	주차	건의	시설관리	국민신문고	과천중앙 힐스테이트 내부 대각선 도로 주차 관련	힐스테이트 내부도로 끝 부분의 차량주차 1곳만 주차면 삭제를 해주시면 과천정사역까지 걸어가는데 많은 도움이 될 것으로 생각됨	새울막길은 공영주차장과 주변 상가를 이용하시는 분 및 아파트 단지의 주민들이 많이 이용하시는 곳으로 보행자의 편의도 중요하지만 보행자의 안전도 중시되어야 함. 주차면을 삭제하여 보행자가 이동할 경우, 보행자는 무단횡단을 하게 되며, 맞은편 역시 공영주차장으로 차들의 진출입이 많고, 인도가 확보되어 있지 않아 보행자의 안전이 보장되지 않아 주차면 삭제는 어렵다는 점 양해 부탁 드림	답변완료 (불가)	2023-05-22 00:00:00 (월요일 접수)	2023-05-24 19:19:38 (수요일 답변)	시설관리부 (주차)
30	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원내 음수대 파손	문원 체육공원 팔각정앞 음수대 수도꼭지 파손 되어 있음. 걸름망이 없어서 낙엽과 이물질로 인해 배수구가 막힘. 점검요청	팔각정 앞 세죽장 수도꼭지는 즉시 교체를 완료하였으나 (5.24.) 배수로 막힘은 전문업체에서 공사를 진행하여야 하는 사항으로 조속한 시일내에 발주하여 완료토록 하겠음	답변완료	2023-05-24 17:55:15	2023-05-25 18:16:30	공원 수련관부
31	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 관람석 잡초 제거	문원 체육공원 관람석 잡초가 무성함, 정리요청	조치완료	답변완료	2023-05-24 17:55:56	2023-05-25 18:17:44	공원 수련관부
32	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원 체육공원 팔각정 천정 파손	문원 체육공원 팔각정 천정이 파손 되어 있으며, 천정에 축구공 같은것이 끼여져 있음.	조치완료	답변완료	2023-05-24 17:56:56	2023-05-25 18:18:39	공원 수련관부
33	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 차선유도봉 전도(주차장 진입구간)	문원체육공원 주차장 진입부 지나 차선유도봉이 전도되어 있어 교체가 필요	조치완료	답변완료	2023-05-26 14:01:22 (금요일 접수)	2023-05-30 20:03:44 (화요일답변) 대체공유일 제외	공원 수련관부
34	청소년수련관	건의	시설관리	국민신문고	청소년수련관 수영장 수질관리	청소년수련관 수영장 물속에서 아이가 별레를 여러 번 목격했다고 함 방역요청 및 수질관리 방법 질의드림	긴급 방역 실시 완료하였으며 청소년수련관 수영장 용수는 활성탄 여과기를 통해 24시간 순환하여 정수하고 있으며, 수영장 육조의 물은 기존의 물을 조금씩 버리고 점차 새로운 (상수도) 물로 교체되는 방식으로 운영되고 있음. 이 방식은 전국적으로 공통적인 수영장 순환 여과 시스템임. 또한 청소년수련관 수영장 수질은 먹는물 수질기준 및 검사 등에 관한 규칙 제4조(수질검사의 횟수)에 따라 연 2회 법적 검사를 받고 적합 판정을 받아 운영되고 있음. 수영장 바닥에 가라앉은 물질들은 매일 영업 종료 후 자동 수중 청소기를 가동하여 흡입 제거하고 있음.	답변완료	2023-05-26 14:02:39 (금요일 접수)	2023-05-30 20:02:41 (화요일답변) 대체공유일 제외	공원 수련관부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
35	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	스피닝클래스 개설건의드립니다	녹색가게앞 공간을 시민들이 스피닝을 할 수 있는 공간으로 건의 드림	녹색가게 앞 공간은 보상 관련 상담, 청소년들의 열린 공간, 휴일 체육관 대관 시 다양한 용도로 사용되고 있는 장소임. 따라서 해당 공간에는 개설이 어렵음. 향후 지속적으로 스피닝을 개설할 수 있는 장소를 모색할 것이며 마땅한 장소가 나타나면 최우선적으로 개설을 검토토록 하겠음	답변완료	2023-05-27 14:29:43 (일요일 접수)	2023-05-28 13:30:10	시민회관 체육부
36	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	관내 거주 여부 확인 관련 건의	2022년 까지 연 1회 관내 거주자 우선 등록제를 실시해 왔고 23년 부터 연2회로 확대 실시하고 있는 것으로 확인됨 그런데도 여전히 수영장에 관외자 분들이 많은 신분증 확인하여 마스크 내리고 본인이 맞는지 철저한 확인이 필요	관내 대기 확인은 강습반별 대기 인원내 따라 진행되어 관내 대기 고객으로 정원이 채워지지 않았던 수영의 마스터, 연수, 교정 및 아쿠아로빅, 수중체조등 일부 강습반에 아직 관외자 분들이 이용을 하고 있음. 하지만 이번엔 시행하게 되는 관내 거주 확인 여부의 경우 반별 대기 인원과 시간별 대기인원을 함께 반영해 시행할 예정이며 아쿠아로빅 및 수중체조를 제외한 수영프로그램 전체 강습반이 해당됨. 위에서 말씀드렸던 마스터, 연수, 교정반 등에 관내 대기가 없을 경우 아랫반에서의 승급 등을 통해 정원을 채운 후 대기가 많이 있는 프로그램(신규, 초급, 중급등)을 개설 할 예정임. 고객님께서 말씀하신 관내여부 확인 절차와 관련된 부분은 담당직원들을 통해 정확하게 진행될 수 있도록 조치하겠음	답변완료	2023-05-27 21:31:56 부처님오신날, 대체공휴일로 30일 접수	2023-05-31 17:22:59 (수요일 답변) 대체공휴일 제외	시민회관 체육부
37	기타	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 지하2층 장애인택시 주차구역 민원	교통약자지원 차량 운행시 주차 되어 있던 곳에 주차금지 팻말을 두고 운행 할 것이 아니라 운행시에는 시민들이 사용할 수 있게 주차 공간 확보 요청 드림. 또한, 교통약자 사무실 앞은 노키즈존이 아니기 때문에 시끄럽다고 주의 준 부분은 이해하기 어려움	특별교통수단의 차고지는 교통약자들을 위한 공무차량의 대기장소 및 주차장으로 직원 개인차량은 주차할 수 없음. 각종 행사로 인한 주차장 만차시 교통약자이동차량 차고지를 효율적으로 이용할 수 있는 방안(예시: 주차가능시간 09시~17시)을 검토하겠음. 아이들이 시끄럽다고 주의시켰다는 부분은 유사한 사례가 발생되지 않도록 직원교육을 실시하겠음.	답변완료	2023-05-30 16:00:00 (화요일 접수)	2023-06-01 15:24:37 (목요일 답변)	시설관리부 (교통약자)
38	기타	민원	시설관리	국민신문고	콘도 관련 층간소음 피해	층간소음 해결 요청	층간소음 민원이 제기되어 이를 해결하고자 2014년에 400여만 원의 예산을 들여 바닥 교체 공사를 진행하여 층간소음에 대해 일정 부분 보완하였고 이용 직원에게 해당 사항에 대해 지속해 안내하였음. 그런데도 아파트 구조상 층간소음을 완전히 차단하기에는 현실적으로는 어려움이 있었음. 휴양소 이용 임직원을 대상으로 "휴양시설 이용 지침" 준수에 대한 관리 감독을 강화하겠음.	답변완료	2023-05-31 13:10	2023-06-01 15:14:15	경영기획부
39	주차	건의	시설관리	국민신문고	기타 불법 주차차 신고	[사고발생지역]경기도 과천시 주암동 70-12 기타 불법 주차차 신고. 11-31지정주차 자리인 제자리에 주차하고 연락처도 없이 장시간 주차하여서 제가 주차를 못한 불편함을 주는 이에게 벌금부과 필요	거주자 지정주차장에 대해 지도점검 및 순찰을 보다 강화하여 다른 차량이 불법 주차하지 못하도록 노력하겠음. 향후 같은 일이 발생되면 장군마을 공영주차장에 임시로 주차하시고, 출차시 다른 차량에 의해 지정주차장에 주차를 못하였다고 말씀하시면 무료로 처리 될 수 있도록 조치하겠음. 주차장 내 불법주차는 벌금이나 과태료가 부과되는 도로교통법이 적용되지 않아 벌금이나 과태료 처분은 불가함을 알려드림. 다만, 견인조치(과천시 교통과 불법주차단속반 02-3677-2683 ~ 4)는 가능하니 향후 같은 일이 발생되면 공사 직원에게 견인조치를 말씀해 주시던지 고객님께서 직접 요청하실 수 있음을 알려드림.	답변완료	2023-06-01 09:19:31	2023-06-02 11:14:03	시설관리부 (주차)

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
40	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	수목괴사 식재 요청	부림동 관문 어린이교통 공원에 수목이 괴사되어 있음 식재요청	6월내 조치완료	답변완료	2023-06-05 11:16:23 (월요일)	2023-06-07 17:56:16 (현충일 제외)	시설관리부
41	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원 체육공원 내 오염된 철재물 청소	문원 체육공원 팔각정 앞 철재물 사용 용도가 무엇 인지와 청소 요청	철재물은 발 지압장 이용객의 신발을 보관하는 용도이며 청소를 완료 했음	답변완료	2023-06-05 11:17:00 AM (월요일)	2023-06-07 17:55:54 (현충일 제외)	공원 수련관부
42	공원	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원 체육공원 음수대 이용 안내	문원 체육공원 음수대 이용 관련 안내문 두개 중 어느 것이 정확한 것인지요? 1. 음수 외 다른 용도로 사용하지 마세요 먹는 물 ○ 2. 손 과 발을 씻는곳 씻는곳 ○ 먹는물 X	세족장 안내문으로 교체 예정이며, 안내판 제작 등에 시간이 소요되어 6. 23.(수)까지 완료하겠습니다.	답변완료	2023-06-05 11:17:34 (월요일)	2023-06-07 17:55:31 (현충일 제외)	공원 수련관부
43	체육	건의	시설관리	사장에게바란다	빙상장 내 곰팡이	빙상장 외부 벽, 천장, 등 곰팡이 핀 곳이 많이 보임. 곰팡이 제거 작업 및 제 습기 등 설치를 통하여 향후 곰팡이 발생 가능성을 줄일 수 있는 대책 수립 필요	외부벽, 천정 등에 곰팡이로 보이는 부분은 건물의 노후화로 인한 누수 흔적으로 판단됨. 항상 쾌적한 환경을 유지하기 위하여 위생에 신경쓰고 있으며, 빙상장에는 4대의 제습기가 습도60%, 온도 13~16°C로 설정하여 가동되고 있음을 알려드립니다.	답변완료	2023-06-08 14:32:28	2023-06-09 11:21:00	시설관리부
44	공원	건의	시설관리	국민신문고	관문체육공원 3주차장 화장실 옆 개수대 관련	과천시 관문체육공원 3주차장 화장실 옆에 있는 개수대 수도꼭지가 푸쉬 형태인데 압력이 너무 써서 한번 누르면 물이 갑자기 튀어나옴. 방향이 바닷으로 향하고 수압이 조금 낮아졌으면 함	관문체육공원 음수대 수전(수도꼭지)을 조절이 용이한 수전으로 교체 완료	답변완료	2023-06-08 00:00:00	2023-06-09 17:00:00	공원 수련관부
45	주차	건의	시설관리	국민신문고	불법 주차차 신고	[사고발생지역] 경기도 과천시 문원동 14-8 기타 불법 주차차 신고 주차장 안에는 동내 상황상 이중 주차도 할 수 있다고는 이해하지만 주차장 안에 자리도 많은데 입구를 막아서 사고를 발생시킬 위험이 있음	이동조치 완료	답변완료	2023-06-12 16:00:00	2023-06-13 17:00:00	시설관리부 (주차)
46	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	다이어트요가 추가수업 희망 합니다	다이어트 요가수업 추가개설 요청 1시간 20분 수업으로 직장인들이 퇴근후 바로 이용할 수 있게 6시30분 개설 요청	현재 다이어트요가를 개설할 만한 장소 4개소(토리홀, 아리홀 등)의 비어 있는 시간대를 살펴본 결과 마땅한 장소가 없는 것으로 파악됨 다만 저녁 6~7시(화목)에 비어 있는 장소가 있기는 하나 직장인들께서는 다소 참여가 어려운 시간대로 사료됨. 향후 다른 프로그램의 비활성화로 인해 개편 시 고객님의 의견을 최우선으로 고려하여 프로그램을 개편토록 하겠음	답변완료	2023-06-12 16:47:02	2023-06-13 08:11:09	시민회관 체육부
47	기타 (이첩)	건의 (이첩)	이첩)시설	사장에게바란다	과천 중앙공원 분수대 새벽 소음	507동에 거주하는 사람으로 중앙공원 분수대쪽(제일상가 앞쪽) 소음에 시달리고 있음 분수대 앞 야간 순찰 등의 방법으로 새벽에 깨지 않고 밤에 잠을 자는 정상적인 삶을 살 수 있도록 도와주시길 간곡히 부탁드립니다	과천시 공원녹지과로 이첩	답변완료	2023-06-13 15:42:26	2023-06-14 17:08:48	이첩

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
48	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	수영 7월에 인터넷결제 불가에 대한 공지	이미 홈페이지에서 안내 인증을 한 상태이고 재등록 기간에 인터넷 결제시에 한번 더 안내 인증을 한후 결제하도록 조치하면 될것을 방문결제만 가능한 이유를 모르겠음. 재등록 기간에 방문이 불가한 경우(해외나 지방 장기 출장, 여름휴가 등)엔 어렵게 오랜기간 대기하여 등록된 수영강습을 못받도록 하는 조치가 아닌가 함	타인의 명의를 이용한 경합 프로그램 이용자를 확인하기 위해서는 신분증과 회원님의 얼굴을 대조해야 하는 절차가 필요하며 부득이하게 방문 결제로 진행될 수밖에 없는 상황임. 다만 회원님께서 말씀하신 장기 출장 등의 일정이 안내 거주 확인 일정과 중복되는 경우 담당지도교사에게 말씀하시면 그에 맞는 접수방법을 안내해 드리도록 하겠음	답변완료	2023-06-14 14:54:05	2023-06-15 14:42:25	시민회관 체육부
49	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	8시 다이어트 요가 대기자만 50명 이상 입니다.	대기가 20분 대라도 되어야 대기를 걸죠... 언젠가는 되겠지 하고 기다리지만 하면 되는겁니까...	현재 같은 시간대에 다이어트 요가를 증설할 만한 장소는 없음. 같은 시간대에 다른 프로그램의 비활성화로 인해 개편 시 고객님의 의견을 최우선 적으로 고려하여 프로그램을 개편토록 하겠음	답변완료	2023-06-15 13:28:59	2023-06-16 17:28:20	시민회관 체육부
50	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	저녁 자유수영 폐지 관련	강습반 참여가 어렵거나, 추가 연습이 필요하거나 등 다양한 이유로 자유수영을 이용하고 있는 시민들도 상당한데 강습 라인을 늘리기 위해 저녁 자유수영을 폐지하는 것은 이해가 가지 않음	수영장 저녁 자유수영의 경우 강습반 정원(25명) 대비 35%(관외 이용객 포함)가량의 고객님들이 이용 하고 있음. 관외 이용객을 포함한 상태에서도 활성화 되지 않은 자유수영을 운영하는 것 보다는 많은 인원의 관내 시민들이 장기 대기(시간별 약500명) 중인 강습반 운영이 더 많은 관내 시민들이 이용할 수 있다는판단 하에 시행되는 개편임.	답변완료	2023-06-16 17:05:26 (금요일접수 19일 월요일배정)	2023-06-19 16:46:16	시민회관 체육부
51	공원	건의	시설관리	국민신문고	관문체육공원 운동기구 점검 및 수리	관문체육공원에 설치된 주민 운동기구 중 많은 종류가 망가지고 고장난 상태임 점검 및 수리 요청	체육시설 안전 점검을 실시 하였으며, 빠른 시일에 조치토록 하겠음	답변완료	2023-06-16 12:00:00 AM (금요일접수 19일 월요일배정)	2023-06-19 13:50:10	공원 수련관부
52	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	임산부요가 개설해주세요	저출산율 시대에 복지 차원에서 임산부 요가를 소그룹이라도 수업을 열어주시거나 불가하다면 임산부 수중태교는 대기도 있다던데 우선 신청 받으시고 인원수 이상 개설 시 운영 요청	비활성화로 폐강되었지만 고객님의 건의하신 내용을 바탕으로 개설 장소와 시간, 운영방식(소그룹) 등을 고려하여 개설을 다시 검토하도록 하겠음	답변완료	2023-06-19 20:46:52	2023-06-20 13:26:41	시민회관 체육부
53	주차	단순 질의	일반행정	국민신문고	경마장 앞 대로 주차관리원 관련	주차관리원 근무자 운영 관련	경마장 공영주차장은 마을 영농조합(벌밭, 삼부골, 광창마을)에서 2018년 말까지 운영하였고, 2019년 1월부터 과천도시공사에서 기존 근무하던 주차관리원을 고용승계하여 운영하고 있음. ※ 마을 영농조합에서 운영하던 경마장 주변 공영주차장을 과천도시공사로 수탁기관을 변경할 때 "기존 영농조합에서 근무하던 사람을 고용승계 한다."는 조건에 따라 고용승계한 사항임. 공사에서는 경마장 주변 공영주차장 외 다른 일자리에 대해 지역사회 주민이 함께 할 수 있는 채용 공고가 수시로 공고되고 있으니 공사 홈페이지 채용게시판도 참고하여 주시기 바람	답변완료	2023-06-19 00:00:00	2023-06-20 17:57:21	시설관리부 (주차)

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
54	체육	건의	시설관리	사장에게바란다	수영장 수질관리	수영장 내 수심 바닥에서 불순물이 계속 떠다님. 정기적으로 수영장 물을 한번씩 교체 요청	수영장 청소는 영업 종료 후 자동 수중청소기로 22시부터 다음날 06시까지, 수동청소기로 02시부터 03시까지 추가로 실시하고 있으나 청소가 미흡했던 것으로 판단됨. 향후 수질관리를 철저히 하겠음. 아울러 수영장 용수는 매일 역세척 작업으로 30톤/일 이상이보충되고 있으며, 2회/월 이상 전체용수가 교체되고 있음을 알려드립니다	답변완료	2023-06-21 14:03:47	2023-06-21 16:37:04	시민회관 체육부
55	체육	건의	일반행정	사장에게바란다	강좌 신청	오랫동안 이용하는 관외 회원에게도 프로그램의 우선순위의 혜택 부여	공사는 태생적으로 과천시민들의 이용편의를 제고하는 방향으로 운영되고 있음. 척추바른스트레칭 월수금 12시 반은 이용 대기기간이 1~2개월 정도 소요될 것으로 예상되고, 18시 반은 7월부터 이용이 가능할 것으로 판단되니 이용에 참고하시기 바람.	답변완료	2023-06-21 20:05:06	2023-06-22 16:10:02	시민회관 체육부
56	체육	단순 질의	일반행정	사장에게바란다	빙상장 입장료 징수 기준 상이	단체강습은 별도의 입장료가 없고 개인레슨의 경우 개인 레슨비를 지급함에도 별도의 입장료를 징수하는 기준에 대한 답변 요청	빙상장 단체프로그램은 공사가 운영하는 프로그램으로 강습비 + 입장료를 포함하고 있으며 대여료는 별도임. 개인 강습은 시간강사가 개인사업자로 공사와 계약해서 이용하는 프로그램으로 강습을 받는 회원은 개인강습비용 + 입장료(월정기권) + 대여료를 별도로 지급함.	답변완료	2023-06-22 17:05:36 (목요일 접수)	2023-06-26 18:04:21 (월요일 답변) 토,일 제외	시민회관 체육부
57	주차	건의	시설관리	국민신문고	과천 시내 그레이스호텔 재건축 공사장과 교보빌딩과 교보빌딩 사이 인도길	과천시내 그레이스호텔 재건축 공사장과 교보빌딩 차단봉은 철거 요구	철거 완료	답변완료	2023-06-23 15:00:00 (금요일 접수)	2023-06-26 17:18:52 (월요일 답변)	시설관리부 (주차)
58	주차	건의	친절	국민신문고	헬스테이트 과천중앙 입구 흡연구역(흡연박스) 지정 요청	헬스테이트 과천중앙 입구 흡연구역 폐쇄에 따라 단속, 개도 하시는 분(주차장 소속인지)과 주변 분들과의 말다툼이 빈번하게 일어남, 시정요청	흡연구역 폐쇄와 관련하여 근무자에게 고객응대태도 교육을 실시하였고, 향후에도 고객중심의 응대를 하도록 주기적, 반복적으로 현장 교육을 실시하도록 하겠음. 아울러 금연 구역임을 알리는 현수막을 게시하여 시민들에게 홍보하고 청소하여 주차장 관리를 청결하게 하겠음.	답변완료	2023-06-22 00:00:00 (목요일 접수)	2023-06-26 17:00:00 (월요일 답변) 토,일 제외	시설관리부 (주차)
59	주차	건의	시설관리	기타(서울,서면)	과천마당엠크 시민게시판, 별양동 주차타워 엘리베이터 교체일정 확인	별양동 주차타워 갈때마다 엘리베이터는 그냥 고장난 채로 방치되어 있음. 언제 엘리베이터가 정상화 될 예정인지 정확하게 안내 바라며 조속히 수리 또는 교체 요청. 교체 일정을 프린트 해서 붙여서 공지 바람	별양동 주차타워 엘리베이터는 지난 5월중에 수리하였으나, 현재 고장이 반복되고 있어 사고발생 우려와 노후로 안전 관련 위험이 크다고 판단되어 사용불가 조치 중임. 현 엘리베이터 모델은 단종된 제품이라 자재수급이 원활하지 않고 호환가능한 모델도 없어 즉각적인 수리가 어려운 상황임. 해당 엘리베이터는 관련 예산을 추경에 반영하여, 늦어도 올해 11월까지지는 완전 교체하도록 하겠음	답변완료 (추진중)	2023-06-22 00:00:00 (목요일 접수)	2023-06-26 17:00:00 (월요일 답변) 토,일 제외	시설관리부 (주차)
60	공원	건의	환경관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 잡초들	문원체육공원내 공연장 의자들 위에 잡초들이 무성함. 제거요청	조치완료	답변완료	2023-06-26 00:00:00	2023-06-27 10:13:58	공원 수련관부
61	공원	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 조명 설치	문원체육공원내 조명이 대체로 어둡고 조명이 설치되어 있지 않은 곳이 많음(특히 농구장쪽 테니스장 주변)	처리 완료	답변완료	2023-06-27 17:04:00	2023-06-28 16:50:04	공원 수련관부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
62	체육	건의	시설관리	사장에게바란다	헬스장에 CCTV 설치해주세요	헬스장 충전공간에 CCTV 설치	차기년도 예산확보를 통해 고객님의 말씀처럼 적어도 휴대폰 충전공간을 비출수 있는 CCTV를 설치할 수 있도록 노력하겠습니다. CCTV가 설치되기 전까지는 도난사건이 재발되지 않도록 직원들이 좀 더 신경써서 살피도록 하겠습니다.	답변완료 (장기검토)	2023-06-27 19:35:43	2023-06-28 18:01:20	시민회관 체육부
63	주차	중복 민원(1)	일반행정	국민신문고	공영주차장 요금 납부 관련 부분	공영주차장 저녁시간대에 (대략 6시) 가면 꼭 일하시는 분들 대부분이 선불하고 가라고 하시는데 이게 규정인지 확인 요청드립니다. 올바른 요금징수 방식인지 답변 요청 드립니다	공영주차장에 입차하는 차량 중 "주차장 운영종료 2시간 이내에 주차하는 자동차"에 대해서는 「과천시 주차장 조례」 제8조 제3항 제2호에 따라 공영주차장 사전 주차요금 징수(선납)할 수 있으며, 우리 공사에서 운영하는 공영주차장은 17:00 이후에 입차하는 차량에 대하여 선납 받고 있음. 이용고객이 알 수 있도록 「주차장 주차규정 안내판」에도 고지하고 있으나 고객님이 이해하기 쉽게 설명 드리지 못한 점 사과드리며, 향후 직원 교육을 통해 보다 친절하고 쉽게 이용객이 이용할 수 있도록 노력하겠습니다	답변완료	2023-04-05 00:00:00	2023-04-07 15:58:35 (2일 이내)	시설관리부 (주차)
64	공원	중복 민원(2)	일반행정	기타(서울,서면)	<서면민원> 관문실내체육관 저녁반 배드민턴 관외등록 금지 관련 제언	관문실내체육관 배드민턴 관외 및 대기관련 제언	관문체육공원 배드민턴 교실을 이용하고자 하는 관내 시민 대기자(80명 이상)가 많고 공사에서 운영하고 있는 다른 프로그램과의 형평성 부분을 검토하여 다양한 의견 수렴을 통해 최종 결정된 사항을 공지하여 운영하도록 하겠습니다.	답변완료	2023-05-25 13:54:03	2023-05-25 15:57:23	공원 수련관부
65	청소년수련	중복 민원(2)	일반행정	국민신문고	생활체육 프로그램 거주자 우선제도 이의신청	과천 거주 조건을 기존 민턴스클럽 회원과 과천시에 위치한 직장인도 등록 할 수 있도록 정책을 개선요청	청소년수련관 체육시설은 2011년부터 관내 거주자 우선 등록제를 경합 프로그램에 한해 시행하고 있음. 관외 거주자 회원분들의 불편을 최소화 하고자 6개월의 유예기간을 두고 시행 일정을 홍보하였음. 예정된 프로그램 시간대별 관내 대기자 상황에 따라 프로그램이 개편 될 수도 있으며, 이로 인해 관외 거주자 이용이 제한 될 수도 있다는 점을 양해 바람	답변완료	2023-04-25 00:00:00	2023-04-26 18:00:00	공원 수련관부
66	공원	중복 민원(2)	일반행정	국민신문고	관문 실내 체육관 저녁 배드민턴 운영 관련	관문실내체육관 저녁 배드민턴 기존 관외자 접수 관련	'관내우선등록'은 과천도시공사에서 운영하는 프로그램 중 경합종목에만 관내거주자 우선등록을 목적으로 하고 있음. 현재, 관문체육공원 배드민턴 교실을 이용하고자 하는 관내 시민 대기자(50명 이상)가 많고 공사에서 운영하는 다른 프로그램과의 형평성 논란으로 진행된 사항임. '관내우선등록'과 관련하여 배드민턴 교실 회원님들과의 4차례(간담회 3회, 개인 면담 1회) 간담회 및 면담을 거쳐 다양한 의견을 논의한 결과, 관내 대기인원에 대한 승인을 확대하는 방법으로 원만한 해결 방법을 찾자 노력하고 있음. 회원님들의 배려와 협조를 통해 관외 거주 회원님들도 프로그램에 참여할 수 있도록 조치하고자함. 향후에 관내 대기자의 계속된 증가와 정원 조정에 대한 불만이 제기될 경우 경합 프로그램에	답변완료	2023-06-21 16:14:00	2023-06-22 19:20:26	공원 수련관부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
67	체육	중복 민원(2)	일반행정	국민신문고	과천시민회관 이용 관내 직장인 관련 요청	과천 소재 직장 재직자들도 시민회관 이용과 관련하여 "관내" 범위가 확대 될 수 있도록 검토	과천시민회관 수영장 및 청소년수련관 수영장은 장기 대기 고객 해소를 위한 다양한 방법 검토 및 의견을 청취하고 있으며 관내거주자 범위 확대에 대해 검토중인 현재기준 관내대기 6,800명, 관외대기 4,036명인 상황에서 시설의 확충 없이 현재 시설 규모로 관내거주자 범위를 확대할 경우 더 많은 혼란이 야기 될 것으로 사료 되어 즉시 반영하기 어렵다는 말씀드립니다. 타 시군구의 운영방안에 대해 파악하고 있으며 지식정보타운 등 많은 기업유치 및 체육시설 확충 계획도 진행 되고 있는 만큼 관내거주자 범위의 확대 등은 향후 시설 확충 시 검토하여 운영에 반영 하도록 하겠음	답변완료	2023-05-19 16:57:11 (금요일 접수)	2023-05-23 13:23:37 (화요일 답변)	시민회관 체육부
68	체육	중복 민원(2)	일반행정	사장에게바란다	7월부터 수영장 수업	수영장 수업을 7월부터 관외자는 받지 않는다고 들었음. 5년 넘게 운동을 하고 있는데 무조건 대기 순이 많으니 정리해라.. 하는건 이해 안가는 일처리임	과천시민회관 체육시설은 과천시 예산 100%로 운영되는 공공시설로 과천시민에게 혜택을 주고자 관내거주자 우선 등록제를 2011년부터 2023년 상반기(20년과 21년 코로나로 인한 미시행)까지 경합프로그램에 한해 1회 시행 되어 왔으며 올해부터는 2회로 확대 시행하고 있음. 현재 수영장의 경우 관내 거주 대기자만 6,500여명에 달하는 상황으로 고객님의 의견은 현재로서는 반영하기 어렵다는 말씀 드립니다		2023-05-25 6:57:04 PM (목요일 접수)	2023-05-30 15:45:08 (화요일 답변) 토,일, 대체공휴일 제외	시민회관 체육부
69	체육	중복 민원(2)	일반행정	국민신문고	과천도시공사 수영장 이용에 대한 의견	관내 기업에 근무하는 직원과 과천시민과의 등록에 대한 차별 문제	과천시민회관 체육시설은 과천시민에게 혜택을 주고자 관내거주자 우선 등록제를 2011년부터 2023년 상반기(20년과 21년 코로나로 인한 미시행)까지 경합프로그램에 한해 매년 시행 되어 왔으며 하반기에도 예정되어 있음. 현재 대기자 해소를 위한 여러 가지 방안(수료제, 추첨제, 고객님께서 제안하신 요일 및 회수변경 등)을 검토 중에 있으며 가장 합리적인 방안을 프로그램 운영에 반영할 계획임. 수영장의 경우 관내 거주 대기자만 6,400여명에 달하는 상황으로 고객님의 의견은 현재로서는 반영하기 어렵다는 말씀드립니다	답변완료	2023-05-08 00:00:00 (월요일 접수)	2023-05-10 17:26:38 (수요일 답변)	시민회관 체육부
70	체육	중복 민원(2)	일반행정	기타(세울,서면)	<국민권익위원회> 과천도시공사 수영 프로그램 등록 요청	<ul style="list-style-type: none"> □ 고충민원 요지 ○ 신청인은 서울 서초구에 거주하고 있으며 과천도시공사에서 운영하는 수영 프로그램에 6년동안 참여중임 ○ 금년 7월부터 과천시 관내 거주자 우선으로 등록한다하니, 신청인의 등록이 사실상 불가함 ○ 오랜 기간 동안 다닌 회원들에게 우선 등록할 수 있도록 요청 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과천 시민회관 수영장 성인반의 경우 관내 대기자가 2,000 여명에 이르는 상황이며 평균 대기시간이 1년 이상 소요되며 이를 해결하고자 관내 회원들에게도 이용제한(1인 1강좌 이용) 및 주5회 프로그램을 주3회 와 주2회로 이용일을 축소하는 등 관내 시민들 또한 이용를 증대를 위해 노력하고 있는 상황임 ○ 또한 각 시군구에서는 시민의 체력증진을 위해 다양한 체육시설을 운영중에 있으며 이종 기관별 차이는 있지만 주변 의왕도시공사, 안양도시공사, 성남도시개발공사, 화성도시공사 등이 관내 거주자 우선등록을 시행하고 있으며 관외 고객 요금 할증의 경우에는 의왕, 안양, 안산, 군포, 의정부, 남양주, 김포, 양주, 고양도시공사 등에서 20%~50% 할증요금적용 등을 통해 관내 거주자들과의 차별을 두고 운영하고 있음. 	답변완료	2023-06-20 15:12:00	2023-06-21 20:31:49	시민회관 체육부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
71	청소년수련관	중복 민원(3)	일반행정	국민신문고	청소년수련관의 생존수영 강습시간 변경을 건의	관내 초등학교 3,4학년의 필수교육인 생존수영 문제에 대해 건의드립니다 청소년 수련관에서 9시~12시까지 어머니 수영, 오후 2시부터 아쿠아로빅 수업이 있다는 이유로 관내 모든 초등학교의 생존수영 수업을 12시~2시에만 배정하였음 아이들이 점심식사를 11시10~20분쯤 허겁지겁 먹고 가서 수영을 하고 있음. 어른들의 강습시간 때문에 '청소년수련관'이란 곳에서 아이들의 생존수영 수업이 적절치 않은 시간에 배치됨. 시정요청	2023년 생존수영 수업 관련하여 청계초 6학년, 개교 예정인 울목초를 포함한 6개 학교에 대해 6차시 수업에서 10차시 수업으로 확대 운영 및 1회 2차시 수업진행에 협의 하였음. 1회 2차시 수업에 따른 급식시간 조정 및 소화에 필요한 시간의 필요성을 관계자들에게 설명하고, 학교 측에 생존수영 수업 학생들에게 먼저 급식시간을 배정해 줄 것을 요청 공사에서는 생존수영과 관련하여 과천시 및 각 학교, 수영 프로그램 변경 등 다각도로 검토하여 학생들의 부담을 경감 할 수 있는 방안을 마련하도록 노력하겠음	답변완료	2023-04-17 00:00:00	2023-04-18 20:14:02	공원 수련관부
72	청소년수련관	중복 민원(3)	일반행정	국민신문고	과천학생생존수영수업 청소년수련관수영장 오전시간 활용	생존수영 시간을 오전 9시~12시 사이 두개 학교의 수업을 배정하면 식사 시간과도 겹치지 않고 12월이 되기 전에 관내 초등학교들의 생존수영을 실시할 수 있을 것 생각됨. 과천 청소년수련관은 청소년을 위해 우선 활용되도록 조치해 주시기 바람	2023년 생존수영 수업이 관내 초등학교 3~4학년 대상에서 청계초 6학년이 포함되었고, 기존 6차시에서 10차시 수업으로 확대됨에 따라 각 학교 관계자 및 과천시와의 협의를 통해 부득불 12월까지 운영하게 되었음 각 학교의 학사일정, 셔틀버스 운행, 기존 프로그램 변경에 따른 문제점으로 인해 시간대 변경이 어렵다는 것을 말씀드리며, 향후 관련 단체와의 적극적인 협의를 통해 학생 및 학교의 의사가 최대한 반영 될 수 있도록 노력하겠음	답변완료	2023-04-24 11:00	2023-04-25 15:00	공원 수련관부
73	공원	중복 건의(1)	일반행정	사장에게바란다	아래 체육강사 글에 대한 의견	탁구 수업과 관련하여 도시공사에서 미리 신규 강습자를 위해 수업 진행에 대한 매뉴얼 요청	강습 전 강습시스템에 대한 충분한 설명과 원활한 강습을 위해 신규회원 강습매뉴얼을 빠른 시일 내 준비해서 많은 회원님들의 불편을 최소화하도록 하겠음	답변완료	2023-04-07 11:49:22	2023-04-07 18:33:22	공원 수련관부
74	공원	중복 건의(1)	일반행정	사장에게바란다	신규 강습자 매뉴얼 건의	신규 강습자를 위한 매뉴얼이 따로 없으니 매월초에 혼선이 생김. 이 부분을 도시공사가 강사와 조율해서 모두가 즐겁고 재밌는 여가 생활이 되었으면 함	신규회원 강습매뉴얼을 빠른 시일 내 준비해서 많은 회원님들의 불편을 최소화하도록 하겠음	답변완료	2023-04-07 17:01:34	2023-04-07 18:34:02	공원 수련관부
75	공원	중복 건의(1)	일반행정	사장에게바란다	아래글 "도를 넘는 체육강사의 태도"와 홈페이지 "설문조사" 내용을 살펴보고 건의합니다	저는 탁구 설문조사 활성화를 건의드립니다 조사횟수 : 연 2회 이상 조사방법 : 현장에서 회원들이 직접 설문지 작성 설문결과 및 조치사항 : 관문실내체육관 및 홈페이지 게시	다양한 의견 반영을 위해 설문 참여인원 확대와 현장에서 직접 작성되도록 관리하고, 설문 결과를 고객님들께 공지 하겠음. 고객님들의 다양한 의견 청취를 위해 설문조사(1회)와 객관담회(1회이상)를 운영하여 고객님들의 의견이 반영 될 수 있도록 노력 하겠음	답변완료	2023-04-07 22:53:07 (금요일 오후 접수로 월요일 배정)	2023-04-11 14:48:48 (화요일 답변)	공원 수련관부
76	공원	중복 건의(1)	일반행정	사장에게바란다	아래 '도를 넘는 체육강사의 태도' 제안	탁구 강사의 글을 보고 제안 드립니다 1. 7시 / 8시 정시 시작 2. 프로그램 시간내 40분 동안은 자리비우지 말고 오는 순번대로 레슨받기 3. 타이머 맞춰놓고 하기 4. 연습 후 공 좁는 루틴 등 몇가지 필요 사항 프린트 해서 벽에 붙여놓기	탁구장 내 강습 매뉴얼 공지는 물론 레슨 대기순번을 기록하기 위해 보드판을 주문해 놓은 상태임. 레슨 관련 불편사항이 조금이나마 해결될 수 있을 것으로 기대하고 있음	답변완료	2023-04-21 13:42:31	2023-04-21 17:12:48	공원 수련관부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
77	청소년수련	중복 건의(2)	시설관리	국민신문고	다이빙 사고 위험 예방 안내문 표기 요청	다이빙 사고 위험 예방 안내문을 반드시 의무적으로 표기해 주시기를 요청	과천청소년수련관 수영장은 체육시설의 설치 및 이용에 관한 법률시행 규칙(별표6) 안전-위생기준 1.공통기준 사항(체육시설의 이용에 관한 안전수칙을 작성하여 이용자가 쉽게 알아볼 수 있는 장소에 게시해야 한다)을 준수 안내 표지판이 부착되어 있음. 또한 매시간 안전요원이 고객님들의 안전한 수영을 할 수 있도록 다이빙을 포함한 안전지도를 하고 있음	답변완료	2023-05-04 00:00:00	2023-05-08 17:20:24	공원 수련관부
78	체육	중복 건의(3)	일반행정	사장에게바란다	수영장 운영 방안 제안드립니다.	기존에 오랜기간 수영장을 대기하며 생각하던 내용을 정리 1. 다양한 수업 일수 선택 2. 일정 출석일 수 미달 시 재등록 패널티 3. 단기 유료제 및 추천은 고려 대상에서 제외 4. 중복 신청 방지 5. 관내 인증 강화	과천시민회관 수영장은 시설의 협소함으로 인해 장기 대기자가 많은 상황으로 대기문제 해소를 위해 중복대기 제한 및 동일종목 1인 1개반 이용을 추진하기 위해 이에 필요한 시스템(등록시스템 개선등)구축과 더불어 여러 가지 프로그램 개편방안(수료제, 추천제, 요일 및 횡수변경 등)을 함께 검토 중에 있으나 어떤 등록 방법 이든 모든 분들을 만족시키지는 못할 것으로 판단됨 고객간담회에서 나온 의견 또한 종합해 가장 합리적인 방안을 프로그램 운영에 반영 하도록 하겠음	답변완료	2023-05-18 21:23:35 (목요일 접수)	2023-05-22 17:40:55 (월요일 답변)	시민회관 체육부
79	체육	중복 건의(3)	일반행정	사장에게바란다	수영장 대기인원에 관한 프로그램 개편 논의 관련 제언	기존 회원의 기회 축소가 필요하다면 의사결정이 이루어지기 전에 전체적이고 민주적인 의견수렴 절차가 필요 어떤 데이터나 명분 없이 대기 인원이 많으니 기존 프로그램을 축소하겠다는 것은 타당성이 없어 보임	현재 과천시민회관 수영장은 누적 대기자가 많은 상황으로 대기 문제 해소를 위해 중복대기 제한 및 동일종목 1인 1개반 이용을 추진하기 위해 이에 필요한 시스템(등록시스템 개선등) 구축과 여러 가지 프로그램 개편방안(수료제, 추천제, 요일 및 횡수변경 등)을 검토 중에 있으며 고객님께서 말씀하신 신규 회원들의 초기 이탈을 또한 감안해서 개편방안을 찾고 있는 중임.	답변완료	2023-06-02 12:54:55 (금요일접수로 6.5일 월요일배정)	2023-06-05 15:22	시민회관 체육부
80	체육	중복 건의(4)	일반행정	사장에게바란다	시민회관 수영장 8-10시 자유수영 폐 지 재고요청	저녁시간 자유수영폐지는 직장인은 자유수영은 하면 안된다는 독선으로 보임 한계 라인은 자유수영 레인으로 오픈	수영장 저녁 자유수영의 경우 강습반 정원(25명) 대비 35%(관외 이용객 포함) 가량의 고객님들이 이용 하고 있음. 이 또한 월에 정기적으로 이용하시는 분의 경우 보다는 일일입장, 월4회권, 월8회권등으로 이용하시는 경우가 많은 상황임. 편하신 시간과 스케줄에 맞춰 자유수영을 이용하시던 고객님들의 입장에서는 불만족스러우시겠지만 관외 이용객을 포함한 상태에서도 활성화 되지 않은 자유수영을 운영하는 것 보다는 많은 인원의 관내시민들이 장기 대기(시간별 약500명) 중인 강습반 운영이 더 많은 관내 시민들이 이용할 수 있다는 판단하에 시행되는 개편인 만큼 고객님의 깊은 양해 부탁드립니다. 시민회관 수영장은 08시~08시50분(월,수,금), 12시~12시50분(월~금), 토요일(1부:09시~11시50분, 2부:13시~16시50분) 자유수영이 운영되고 있으며 청소년수련관 수영장은 08시~08시50분(월~금), 21시~21시50분(월~금), 토요일(1부:06시~11시50분, 2부:13시	답변완료	2023-06-26 23:03:07 (월요일 접수)	2023-06-28 09:03:31 (수요일 답변)	시민회관 체육부

접수번호	카테고리	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
81	체육	중복 건의(4)	일반행정	사장에게바란다	저녁 자유수영 폐지는 시민의 운동권리를 제한하는 듯합니다.	현재 강습반의 정원수를 늘리고 성인홀의 자유수영은 남겨놓는 방안 검토	현재 운영 중인 과천시민회관 수영장 저녁 자유수영의 경우 강습반 정원(25명) 대비35%(관외 이용객 포함) 가량의 고객님들이 이용 하고 있음. 이 또한 월에 정기적으로 이용하시는 분의 경우보다는 일일입장, 월 4회권, 월 8회권등으로 이용하시는 경우가 많은 상황임. 또한 고객님께서 말씀하신 강습반 정원 확대의 경우 강습반 대표 회원님들과의 간담회를 통해 출석률이 좋지 않은 일부 강습반의 경우 정원을 확대할 예정임. 편하신 시간과 스케줄에 맞춰 자유수영을 이용하시던 고객님들의 입장에서는 불만족스러우시겠지만 관외 이용객을 포함한 상태에서도 활성화 되지 않은 자유수영을 운영하는 것 보다는 많은 인원의 관내시민들이 장기 대기 (약500명) 중인 강습반 운영이 더 많은 관내 시민들이 이용할 수 있다는 판단 하에 시행되는 개편의 만큼 고	답변완료	2023-06-28 02:30:49	2023-06-29 08:38:41	시민회관 체육부