

## 2022년 2분기 고객의소리(VOC) 접수현황

접수 번호	민원 구분	업무분야	접수 경로	제목	내용(요약)	조치결과(요약)	처리 상황	접수일	처리종료일	담당부서
1	민원	일반행정	기타 (서면) 시민과의 만남의 날	교통약자 이동지원센터 직원임금	교통약자 이동지원센터 직원 임금 관련 민원 ※ 경력 미 인정으로 기본급 감소	□ 추진결과 및 향후계획 - 도시공사 위탁에 따른 타당성 검토 용역결과 (2021. 12.) - 직급체계: 행정(사무)→행정6급, 상담원/운전원→업무직 □ 관련부서 의견 도시공사 업무직 보수체계 -「과천도시공사 상근인력관리규정」제46조(호봉의 획정) 업무직 신규임용자의 초임호봉은 1호봉을 부여함 - 따라서, 기존인력 전환시 공사 규정에 따라 1호봉을 부여하는 것이 타당하다고 사료됨	답변완료	2022-04-01	2022-04-06	경영기획부
2	민원	일반행정	국민신문고	차량유지보수 직원의 급수를 행정직처럼 운영	그 회사의 차량을 운영한다면 차량 유지보수 직원들 급수를 행정직처럼 4급, 5급, 6급으로 운영바람	차량 유지보수 직원은 차량 관리가 아니라 차량 운전원으로 파악됨. 어린이 통학버스를 운행하는 기술직은 일반적으로 3급부터 7급으로 운영되고 있으며, 교통약자이동지원센터 특별교통수단 차량을 운행 하는 한시직-기간제는 비정규직으로 과천시로부터 과천도시공사에 교통약자이동지원센터 사업이 임시수탁(2022.1.1. ~ 2022.6.30.) 됨. 2022.1.1.자로 고용승계된 운전원의 정규직 전환과 관련하여 행정안 전부, 고용노동부 및 기획재정부 등 정부합동의「공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 가이드라인」에 따라 정규직 전환심의위원회를 구성하여 진행중임	답변완료	2022-04-25	2022-04-26	경영
3	민원	시설관리	국민신문고	과천도시공사 그레이스 공영주 차장 문제	그레이스호텔 앞 공영주차장 문제 책임 소홀 과천도시공사측에서 주차장 이전 요구에 대해 아래와 같이 요청 1. 장기이용권 유지는 기본이라고 생각됨 2. 이전 장기 이용권 불명확하거나 이용권 불발시 과 천시 별양동 뒤쪽에 위치한 공영주차장 주차타워빌딩 로 이전이 가능해야 한다고 생각됨.	상이군경회와 지속적으로 협의하였으며, 도시공사와의 위수탁 계약 기간 동안 기존월정기 고객을 이관받아 고객의 해지요청이 없는한 운영하기로 협의하였음	답변완료	2022-06-10	2022-06-14	시설 (주차)
4	건의	일반행정	국민신문고	관문체육공원 관리운영에 관하여	소수의 동호회에 트랙을 내어주고, 안전과 권리를 위협 하는 일을 제한해 주시길 바람. 부득이한 상황 때문에 트랙을 특정 집단에서 사용해야 할 경우, 공간배치를 잘하여 산책이나 운동을 하는 시민들에게 영향을 주지 않도록 하는 것도 고려 요청	관문 육상트랙은 시민들의 건강을 위하여 누구나 자유롭게 이용하실 수 있도록 개방 운영중임. 그러나 경찰공무원 시험, 체대입시, 임용 등의 경우 이용기회를 제공하고 있음. 고객의 보다 안전한 이용을 위 해 대관 단체에 철저한 사전교육 및 관리에 임하도록 할것임	답변완료	2022-04-04	2022-04-06	공원 수련관부
5	건의	일반행정	사장에게 바란다	유아체능단 없애지 말아주세요	특성화 된 유아체능단을 없앤다는 것은 아이들에게 많 은 기회가 박탈 되는 것이라 생각됨. 다시 재고요청	새로운 인구유입과 유아인구가 증가하고 있어, 지금까지의 유아체능 단 운영형태로는 우리 아이들이 건강향상을 위한 특성화 교육을 제 공하는데 한계에 도달하였다고 판단됨. 관내 유치원 및 어린이집과 공조하는 유아전문 체육시설로 변화가 필요	답변완료	2022-04-06	2022-04-08	시민회관 체육부
6	건의	시설관리	국민신문고	공영주차장 한가운데 주정차	공영주차장 불법 주정차후 장시간 방치 차량 관리 요 청	해당 구역에 일렬주차금지 문구를 바닥면에 설치 예정임	답변완료	2022-04-06	2022-04-07	시설 (주차)

접수 번호	민원 구분	업무분야	접수 경로	제목	내용(요약)	조치결과(요약)	처리 상황	접수일	처리종료일	담당부서
7	건의	시설관리	국민신문고	공영주차장 장애인주차구획 요청	그레이스관광호텔 재건축으로 인하여 장애인주차구획이 없어져 불편함. 공영주차장(그레-1)의 교보생명 앞쪽에 규정에 맞는 장애인주차구획(가로3.3m, 세로 5m)을 요청	장애인 주차면 재설치에 대해서는 조속한시일에 설치될 수 있도록 노력하겠음. 다만, 장애인주차구획 위치, 바닥색, 주차면 변경 등 행정적인 절차상 시(市)와협의하여 추진을 해야 될 사항으로 다소 지연이 될 수 있는 점을 양해 바람	답변완료	2022-04-06	2022-04-07	시설 (주차)
8	건의	환경관리	사장에게 바란다	관문 공원의 금연공원 지정이 어떨지요	청정 과천을 위하여 금연공원으로 지정하거나 흡연구역 지정이 필요	금연 방송 및 현수막 게시, 금연 스티커부착 등으로 계도하고 있으며, 야간에는 경비원의 순찰을 통해 금연 계도를 진행중임. 공원내 흡연구역 지정은 적극 검토하도록 하겠음	답변완료	2022-04-10	2022-04-12	공원 수련관부
9	건의	일반행정	국민신문고	청소년수련관 수영장 자유수영 관련	4월 부터 청소년 수련관의 자유수영 시간이 변경되어 이용하지 못하고 있음. 11시, 13시 중 한번이라도 사용 할수 있도록 시간표를 조정요청	사회적거리두기가 완화되면서 2022. 4월부터 기존 운영하던 강습 프로그램을 재개함으로 자유수영 이용에 불편을 드린점 양해 요청드립니다. 이용가능한 자유수영 시간 안내 08:00~08:50 11:00~11:50 (5월까지 한시운영) 21:00~21:50 14:00~14:50	답변완료	2022-04-07	2022-04-08	공원 수련관부
10	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 공영주차장 조명고장 수리 요청	문원체육공원 공영주차장 출차주의등, 입차주의등 고장임	주차장 입·출차 안내등은 교체하였으나, 시설 안정화를 위한 추가 배선 공사가 필요하여 4월중 실시 완료할 예정임	답변완료	2022-04-11	2022-04-12	공원 수련관부
11	건의	시설관리	시정(도정)모니터	전기충전소 공사 화단 마무리 필요	시민회관~과천시청 전기 충전소 앞 화단 공사후 마무리 필요 / 표지판 시멘트 덩어리 노출되어 가림 조치 요청	주차정산소 전기충전소 화단은 4월 24일(일) 관목식재 공사가 예정되어 있음. 절철 식재를 통해 화단 정비와 표지판 기초 노출부분이 차폐될 수 있도록 조치 예정임	답변완료	2022-04-13	2022-04-14	시설 관리부
12	건의	시설관리	국민신문고	관문체육공원(주택가 쪽 방역 요청)	관문체육공원 주택가 쪽 말발, 노린재등 집으로 날아들어옴 방역 요청	주택가인근 병충해 방제살충작업은 4월중 시행할 예정임. 또한 지속적으로 주택가 주변을 확인하여 일상생활의 불편함을 줄일 수 있도록 노력하겠음	답변완료	2022-04-14	2022-04-15	공원 수련관부
13	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 인도 난간쪽 나사 및 잔여 나무 제거	인도 난간에 나무가 썩어서 떨어져 나가면서 나사가 위험하게 남아 있음. 나사 제거 요청	조치완료	답변완료	2022-04-14	2022-04-15	공원 수련관부
14	건의	일반행정	시장에게바란다	과천시민회관 강습프로그램 추가요청	아쿠아로빅으로 (21시대)시간대로 프로그램 추가개설 요청	저녁시간은 현재 직장인 수영강습 및 자유수영 운영으로 인해 여유 레인이 없는 상황임 향후 저녁 직장인 수영강습 프로그램 비활성화 시 아쿠아로빅 강습 개설을 검토 하겠음	답변완료	2022-04-18	2022-04-19	시민회관 체육부
15	건의	일반행정	사장에게 바란다	과천시민들에게 실질적인 혜택이 돌아갈 수 있도록 관외여부 주기적인 검증 요청	체육시설 이용시 관외여부에 대한 확인을 철저히 요청(수강신청 또는 체육시설 이용시 적어도 한달에 한번) 그래야만 실제 과천시민들에게 혜택이 제대로 돌아갈 수 있다고 생각됨	관내거주자 간에도 경합이 심한 강습반에 한해 년 1회 점검하던 것을 상하반기 각 1회 총 2회로 늘려 점검하여 관외거주자에게는 이용제한을, 관내 시민들에게는 이용기회가 증가 될 수 있도록 노력하겠음	답변완료	2022-04-15	2022-04-18	시민회관 체육부
16	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 계단 및 벽 환경정비	문원체육공원 계단 파손 및 벽이 더러움 페인트칠 요청	문원체육공원 야외스탠드 계단 파손 및 변색 관련하여 안전사고 위험요소는 현장 확인 및 조치예정이며, 5월중 공원 내 노후 시설물 정비 공사가 진행예정임	답변완료	2022-04-19	2022-04-20	공원 수련관부

접수 번호	민원 구분	업무분야	접수 경로	제목	내용(요약)	조치결과(요약)	처리 상황	접수일	처리종료일	담당부서
17	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 벽면마감재 파손	시민회관 대극장 입구앞 경찰서 방향 바닥면 벽면 마감재(화강암) 파손 마감재 보수 요청	시민회관 대극장 앞 화단의 석재 파손부분은 4월중에 보수진행 예정임을 답변드림	답변완료	2022-04-25	2022-04-26	시설 관리부
18	건의	일반행정 (프로그램관리)	사장에게 바란다	중바수업시 시야확보 관련	중바수업시 강사님의 동작을 잘 볼 수 있도록 높이가 있는 단을 설치해 주시고 그 위에서 강의요청. 그제 힘들다면 회원수를 줄여 시야 확보요청	에어로빅장은 중바휘트니스 뿐 아니라 어린이 발레, 라인댄스, 실버댄스, 에어로빅 등 다양한 프로그램이 운영되고 있음. 높은 단을 설치할 경우 어린이들이 걸려 넘어지거나 강사님들의 낙상(실제 낙상 경험 사례 있음) 등에 의한 안전사고 위험 등이 예상됨. 고객님께서 불편하게 느끼시는 부분에 대해서는 담당 강사님께 수업 중 위치를 앞쪽 뿐 아니라 중간, 뒤쪽 부분으로 옮기면서 강습해 주실 것을 요청드렸음을 답변드림	답변완료	2022-04-29	2022-05-03	시민회관 체육부
19	건의	시설관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 나무 지지대 로프상태 점검	공원내 설치된 나무를 지지하는 로프 상태가 일부가 불량하오니, 미관을 위해 점검 요청	조치완료	답변완료	2022-05-04	2022-05-06	공원 수련관부
20	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 수목정리	보도 주변의 수목의 가지가 걷는 이의 머리 아래까지 늘어져 불편함 조치요청	조치완료	답변완료	2022-05-04	2022-05-06	공원 수련관부
21	건의	일반행정 (프로그램관리)	시정(도정)모니터	시민회관 헬스장 음악소리 저감 필요	음악소리가 중앙로 길 건너 그레이스호텔까지 들림 과도한 고음이 나옴. 조치요청	조치완료	답변완료	2022-05-10	2022-05-11	시민회관 체육부
22	건의	시설관리	사장에게 바란다	수영장 샤워실청소 및 수질청소 관리	수영장 샤워실과 수영장 물 수질청소가 필요 1. 샤워실안에 머리카락이 많고, 샤워후 나오는 탈의실과 경계에 있는 수건도 더러움 청소관리 요청 2. 수영장 물 속에 수중청소는 안되어 있음 좀더 좋은 수질에서 수영강습하도록 조치요청	수영장 샤워실 부분은 탈의실 경계에 있는 수건은 수시로 교체하도록 즉시 조치하였고, 샤워장 청소도 수시로 확인 후 항상 청결하게 유지될 수 있도록 조치하였음. 수질관련 부분은 수영장 운영종료 후 메인풀, 연습풀 각 1대씩 수중청소기를 매일 가동하고 있음. 수중청소기 가동시간을 늘려 좀 더 좋은 수질로 관리하겠음	답변완료	2022-05-11	2022-05-12	시설 관리부
23	건의	일반행정	국민신문고	청소년수련관 어린이수영 초급반 확대 요청	과천시민회관, 청소년수련관 현재 2곳 모두 초급반 운영타입이 대기인원에 비해 매우 적음 개선요청	어린이반 초급반 수업 확대 관련하여,올해 4월부터 수영장 강습을 재개하였으나, 실내체육시설 방역지침에 따라 정원의 50%~60% 로 운영하였으며, 현재(5월이후)는 점차적으로 프로그램 개편 및 확대하고 있음	답변완료	2022-05-16	2022-05-17	공원 수련관부
24	건의	일반행정	국민신문고	시민회관 수영장 어린이수영 초급반 수업 확대요청	과천시민회관, 청소년수련관 현재 2곳 모두 초급반 운영타입이 대기인원에 비해 매우 적음 개선요청	초급반의 경우 다른 반에 비해 많은 대기자가 누적되어있는 상황이며 정상운영이 시작된지 1개월여 밖에 되지 않은 상황에서 많은 대기인원을 수용할 수 없는점 양해 요청드림. 어린이 수영프로그램 운영 방식은 각 급수별 진도를 마스터할 경우 워반으로 진급(초급→중급→상급→교정→마스터)하는 형태로 운영되고있음. 초급(자유형,배영), 중급(평영), 상급(접영), 교정(오리발), 마스터(전문선수숙성)반으로 강습반별 진도가 정해져 있음을 답변	답변완료	2022-05-18	2022-05-19	시민회관 체육부

접수 번호	민원 구분	업무분야	접수 경로	제목	내용(요약)	조치결과(요약)	처리 상황	접수일	처리종료일	담당부서
25	건의	일반행정	사장에게 바란다	너무 대기가 긴 거 아닌가요?	코로나 19도 끝나가고 작년부터 수영 하고 싶어서 대기 걸어 놔는데 지난 달까지도 대기 상태임. 취소하고 다시 신청하긴 했는데 너무 대기가 긴 거 아닌가요? 인원증원 요청	시민회관 수영장은 코로나19로 인한 장기 휴관(2년2개월)의 여파로 인해 강습반에 대기자가 많이 누적 되어 있는 상황임 올해 4월부터 강습을 재개하였으나 거리두기 제한으로 인해 정원의 50%정도로 운영을 시작 했으며 현재 순차적 확대를 통해 대기자 해소를 위해 노력 중임	답변완료	2022-05-20	2022-05-23	시민회관 체육부
26	건의	일반행정	사장에게 바란다	아이들 프로그램 시간 종료 전에 다음 프로그램 어른들이 들어와서 준비하는 것은 문제가 있습니다.	아이가 토요일 티볼 수업을 수강생임 다음 성인배드민턴 수업에서 네트를 설치하기때 재가 들어가서 "아직 수업 시간이 끝나지도 않았는데, 들어가서 준비하시는 건 너무 하신 거 아닌가요?" 했더니, 아이들이 저 쪽에 앉아 있으니 괜찮은 거 아니냐며 그냥 들어가시고 심지어 배드민턴 운동을 함. 시정 요청	티볼 강습 종료 전 네트를 치거나 배드민턴을 치는 일이 재발되지 않도록 공지하고 지속적으로 살피도록 전달완료	답변완료	2022-05-21	2022-05-23	시민회관 체육부
27	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 나무의자 정비	공영자전거 대여소 옆 5개 나무의자(오일스테인) 및 부식부 정비 필요	나무의자 목재 오일스테인 처리 및 목재 손상부분 보수와 관련 하여 현재 시민회관 옥외 나무의자 전체에 대한 보수 계획에 따라 전수조사를 실시중이며, 조사 완료후 조속한 시일내에 의자 전체에 대한 보수를 완료토록 하겠음	답변완료	2022-05-20	2022-05-23	시설 관리부
28	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 지하주차장 배수로 정비	문원체육공원 지하주차장 배수로 덮개가 일부 제거되어 주차장 이용에 불편함과 부상위험이 있음. 배수로 덮개 설치를 요청	문원체육공원 지하주차장 배수로 덮개는 담당자 현장 확인결과 기성제품이 없어 곧바로 덮개를 설치할 수 없음을 양해요청드림 즉시 안전상에 문제가 없도록 조치하였으며 조속한 시일 내 주문제작을 완료하여 설치하도록 하겠음	답변완료	2022-05-25	2022-05-26	공원 수련관부
29	건의	일반행정	사장에게 바란다	단체강습시간 침해에 대한 건의	스피드스케이팅(화목 오후7시 성인/마스터반) 수강생 임. 스피드단체강습 2팀과 피겨단체강습이 동시간대에 진행되고 있음 갑자기 스피드스케이팅 소그룹레슨이 목요일 7시에 같이 진행된다는 통보를 받았음 강습을 위해 대기를 하는 많은 사람들은 불공정하다고 생각할 수 밖에 없으며, 소그룹레슨 룰을 위반했다 판단됨. 안전상의 이유로 전체 구역에 패딩을 설치해야 함. 시정요청	운영중인 18시 ~ 20시는 꿈나무 육성시간으로 우리공사 지도자가 선수 및 활주가 가능한 소규모 레슨을 할 수 있는 시간임.소규모 레슨이라도 꿈나무 육성시간에는 5명으로 한정지어 운영되지는 않으며, 꿈나무육성시간에 대한 설명을 사전 공지를 못드려 불편을 끼쳐드린 점에 대해 너그러운 이해를 부탁드립니다. 또한 안전과 관련하여 활주자가 많은 경우는 안전방지용 매트를 설치하도록 하겠으며 직장인반 운영에 안전과 건강 즐거움을 도모할 수 있도록 최선을 노력을 다하겠습니다.	답변완료	2022-05-27	2022-05-30	시민회관 체육부
30	건의	환경관리	사장에게 바란다	시민회관 지하 1층 남자 샤워장내 거울 교체	시민회관 지하 1층에 있는 남자 샤워장내 전체 샤워기마다 있는 거울 얼룩이 심하며 얼룩제거 및 거울교체 요청	얼룩제거를 위해 노력해 보겠으며 얼룩제거가 어려운 경우 교체를 검토를 답변 드림	답변완료	2022-05-31	2022-05-31	시민회관 체육부
31	건의	시설관리	국민신문고	공영주차장 진입로에 차량 무단주차 불법 주정차 신고	공영주차장 진입로에 차량 무단주차 불법 주정차 신고	조치완료	답변완료	2022-05-31	2022-06-02	시설 (주차)
32	건의	시설관리	국민신문고	경차전용 주차장에 SUV 차량 주차 점검	짬뽕타운 옆 경차전용 주차장에 SUV 차량 주차된 주차 점검 필요	조치완료	답변완료	2022-05-31	2022-06-02	시설 (주차)
33	건의	시설관리	국민신문고	주차타워 옆 채소가게 물건 적치 조치	주차타워 옆 채소가게가 길, 담장에 박스를 적치에 대한 조치 요청	조치완료	답변완료	2022-05-31	2022-06-02	시설 (주차)

접수 번호	민원 구분	업무분야	접수 경로	제목	내용(요약)	조치결과(요약)	처리 상황	접수일	처리종료일	담당부서
34	건의	시설관리	시정(도정)모니터	국민은행 뒷편 주차장 주차구역 배수로 옆 석면블럭 보수요청	국민은행 뒷편 주차장 주차구역 배수로 옆 석면블럭 보수요청	지적하신 주차장 배수로 석재경계석은 현재 공영주차장 보수 계획에 따라 단계적으로 조사하여 처리중에 있으며 일부는 조치 완료한 상태를 답변드립니다	답변완료	2022-05-31	2022-06-02	시설 관리부
35	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 큰 정자 앞 전등 교체 요청	문원체육공원 큰 정자 앞 전등 교체 요청	조치완료	답변완료	2022-05-31	2022-06-02	공원 수련관부
36	건의	시설관리	사장에게 바란다	아쿠아로빅 수업 안전 운영 (레인 설치 요청)	아쿠아로빅 수업에서 그동안 설치했던 레인을 풀다보니, 혼잡할 뿐만 아니라, 회원들 간의 거리두기가 전혀 유지되지 않아서 매우 불안함. 안전을 최우선적으로 고려하시어, 아쿠아로빅 강습의 레인 설치요청	단계적 일상회복에 따라 아쿠아로빅 수업 시 레인을 설치하여 운영하던 것을 레인을 걷고 수업을 진행하기로 결정하였음. 아쿠아로빅 강좌의 경우 고령인(75세 이상) 회원 분들이 다수로 수영이 익숙하지 않고, 거동이 불편하여 레인을 가로질러서 수업 준비하는 것이 어렵다는 판단으로 결정됨을 답변드립니다	답변완료	2022-06-03	2022-06-07	시민회관 체육부
37	건의	시설관리	시정(도정)모니터	공원 내 나무 그루터기 점검 및 제거	관문체육공원 내 나무 그루터기 점검 및 제거 요청	조치완료	답변완료	2022-06-07	2022-06-08	공원 수련관부
38	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 가로등 점검	문원체육공원 계단 부근 양쪽 가로등 안 들어옴 점검 요청	문원체육공원 계단 부근 가로등은 현재 공원 내 조성중인 물놀이시설 공사구간에 포함되어 있음. 향후 시설조성 시 조명시설을 변경설치 예정임을 답변드립니다	답변완료	2022-06-07	2022-06-08	공원 수련관부
39	건의	시설관리	국민신문고	장애인이 편하게 이용할 수 있는 의자로 교체 요청	과천도시공사 앞에 있는 의자들이 손잡이도 없고 굴곡이 있어 장애인인 저희들은 사용시 불편함 다이소 앞에 있는 의자 스타일로 교체요청	시민회관내 설치되어있는 의자의 노후 또는 파손 등으로 교체시 의견을 적극 반영할 계획임.	답변완료	2022-06-08	2022-06-09	시설 관리부
40	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 바닥재 단차 발생	시민회관 소강당 게시판 ~ 소방서방향 (장애인 통로) 시민회관 바닥재 단차발생 조치	조치완료	답변완료	2022-06-08	2022-06-09	시설 관리부
41	건의	시설관리	국민신문고	기타 불법주정차 불법 주정차 신고	기타 불법주정차 불법 주정차 신고	조치완료	답변완료	2022-06-08	2022-06-09	시설 (주차)
42	건의	시설관리	사장에게 바란다	주차관련	지하1층 임시부 전용주차구역에 매번 일반차량들이 주차를 함. 관리요청	수시로 관리를 철저히 하겠음	답변완료	2022-06-09	2022-06-09	시설 (주차)
43	건의	일반행정	국민신문고	과천시청소년수련관 자유수영 이용시간 유지	기존 여성성인 수영장 11시 자유수영을 유지 요청	정부의 공공체육시설 운영방침에 따라 사회적거리두기가 완화되면서 기존 운영하던 강습프로그램의 재개로 5월까지 한시적으로 운영되던 자유수영을 더 이상 이용하실 수 없게되어 가능한 자유수영 시간을 안내 08:00~08:50/14:00~14:50/ 21:00~21:50	답변완료	2022-06-09	2022-06-10	공원 수련관부

접수 번호	민원 구분	업무분야	접수 경로	제목	내용(요약)	조치결과(요약)	처리 상황	접수일	처리종료일	담당부서
44	건의	일반행정 (프로그램관리)	국민신문고	관문축구장 관련	6월 6일 오후 8시부터 관문체육공원 축구장이 시민무 료개방일이어서 늘 하던 것과같이 축구장에서 친구들과 과 축구를 하였음. 경비원 아저씨가 축구장을 반만 사 용하는것은 안된다며 나가라고 통보를 하였음. 시민무 료개방일에는 늘 축구를 해왔고 반대편에 어른들이 있었음에도 불구하고 저희에게만 갑작스럽게 이리서 서 저희가 3차례 가서 말씀을 드렸지만 돌아오는 답변 은 "슈팅연습만 해라 아니면 나가라"는 답변뿐이었음 앞으로 관문체육공원 축구장 시민무료개방일에 어떻 게 축구장을 사용해야하는지 답변요청	해당일자 근무 직원 확인 결과 업무착오가 있었던 경로 확인됨 유사 한 사례가 발생되지 않도록 관련 직원에 대해 축구장 운영 규정에 대 해 교육을 실시. 준수사항을 아래와 같이 안내함 ○ 관문체육공원 축구장 무료개방일(매주 월요일, 수요일 저녁8시 ~10시)○ 반코트 사용과 미니게임이 가능하며, 누구나 공간을 함께 이용할 수 있습니다.○ 특정 팀이나 단체가 독점하는 행위와 정식축 구경기는 금지됩니다.○ 가족단위.어린이 고객들도 함께 사용할 수 있도록 이용고객 간 서로 협의하여 사용위치와 범위를 조정할 수 있 습니다. ○ 축구장 내 물병·음료수·음식 등은 반입이 금지됩니다.	답변완료	2022-06-09	2022-06-10	공원 수련관부
45	건의	시설관리	국민신문고	감면차량 자동면제시스템 설치요 청	승경주차장(그레-1)의 입구가 "발탁점과 동시에 감면차량 자 동면제시스템이 되지 않아 확인해 보니 수탁기관이 달라짐 을 확인 (과천도시공사 -> 상이군경회) 감면차량 자동면제시스템을 상이군경회측에도 적용할 수 있도록 요청. 아니면, 남아있는 그레-1에 장애인주차구획을 설치요청	즉시감면시스템 및 장애인주차구획에 대해서는조속한 시일에 설치될 수 있도록 하겠으며, 장애인주차구획 위치, 바닥색, 주차면 변경, 즉시감면 시스템 등 행정적인절차상 시(市)와 협의하여 추진을 해야 될 사항으로 다 소 지연이 될 수 있는 점 답변드림	답변완료	2022-06-10	2022-06-14	시설 (주차)
46	건의	시설관리	국민신문고	골든타워 앞 주차장 불법주차	골든타워 앞 주차장화물화역 주차구간에 불법주차	조치완료	답변완료	2022-06-10	2022-06-14	시설 (주차)
47	건의	일반행정	사장에게 바란다	사물함대여 관련	대여신청시 위치가 마음에 안된다하면 다시 신청순위가 맨 뒤로 감. 사물함 대여가 년단위도 아니고 월단위인데 대여 한 사람이 재등록 안하면 회수해서 다른사람에게 대여해 줘 야지 마냥 몇년을 대여비도 안반은 상태로 비워둔다니 이 해하기 어려움 카운터의 불친절함은 말할것도 없고 사무 처리도 게으르기 짝이 없어 답답함	사물함의 경우 각 구역별 대기신청을 받은 후 대기 순서에 따라 배정 승인 처리 후 이용이 가능함. 사용도중 이동 하고자 하는 경우에는 대기자가 없 을 경우 이동이 가능. 비어있는 사물함등 사물함 관리 소홀에 대한 부분은 빠른 시간 내 원인을 파악하여 조치할 것이며, 고객 응대 태도 또한 지속적 인 서비스 교육을 통해 개선하도록 하겠음	답변완료	2022-06-14	2022-06-15	시민회관 체육부
48	건의	시설관리	국민신문고	기타 불법주정차 신고	기타 불법주정차 신고	조치완료	답변완료	2022-06-13	2022-06-14	시설 (주차)
49	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 수목고사	- 위치-중앙로(안양방향)-시민회관 모서리 · 고사목 제거후 나무목책으로 경계부 마감처리 · 수목교체시-산철쭉/취풍나무 식재 권장	시민회관 주변 회양목 고사로 인한 환경개선은 현재 검토 중에 있는 사안 으로 회양목 굴취 후 수목보식 시 화단 절개지 토사붕괴 우려로 현재 수목 굴취 및 보식은 어려운 상황임. 따라서 고객님께서 제안하신 방법을 포함하 여 절개지 토사붕괴를 예방할 수 있고 주변 경관과 안전을 고려한 시공방 법을 선정하여 개선할 예정이나 예산이 수반되는 사업으로 금년에는 조치 가 어려운 상황이어 2023년 예산에 반영하여 조치하도록 하겠음을 답변드 림	답변완료	2022-06-14	2022-06-15	시설 관리부
50	건의	시설관리	국민신문고	기타 불법주정차 신고입니다.	경기도 과천시 문원동 14-8 기타 불법 주정차 신고	조치완료	답변완료	2022-06-15	2022-06-16	시설 (주차)
51	건의	일반행정	사장에게 바란다	성인 농구반 개설 요청	성인 농구반도 개설요청	현재 시민회관 실내체육관에는 기존 프로그램 강습으로 인해 성인 농구반 을 개설 할 시간대가 없다는 것을 말씀드립니다.향후 기존 프로그램 비활성 화로 인해 프로그램 개편 시 우선적으로 개설을 검토하겠음을 답변	답변완료	2022-06-16	2022-06-17	시민회관 체육부

접수 번호	민원 구분	업무분야	접수 경로	제목	내용(요약)	조치결과(요약)	처리 상황	접수일	처리종료일	담당부서	
52	건의	일반행정	국민신문고	공영주차장	공영 주차장 근무자 휴게시간 및 안전수당 등에 대한 개선요청	공영주차장 휴게시간 부여에 대해 충분히 검토하여 조속히 해결방안을 마련토록 하겠음. 안전(위험)수당은 도시공사의 상근인력관리규정의 수당 지급 기준을 준수하여 지급하고 있으며, 위험수당을 지급할 수 있는 직무의 범위가 정해져 있어 즉각적으로 확대 적용하는 것은 어려운 상황임. 향후에 주차관리 구역별 위험도 등 근무여건을 조사하여 수당지급범위를 확대하는 방안을 검토할 것임	답변완료	2022-06-21	2022-06-22	시설 (주차)	
53	건의	일반행정	사장에게 바란다	초중고	초중고 방학특강 불링반 개설요청 시간은 오전반/오후반 요청	청소년대상 불링 방학특강은 7월 25일(월)부터 실시예정에 있으며, 자세한 내용은 7월 중 공사 홈페이지에 게시를 답변드림	답변완료	2022-06-27	2022-06-28	시민회관 체육부	
54	기타 (이첩)	기타 (이첩)	사장에게 바란다	에어드리	에어드리 공원 이용	평일 오후 에어드리 공원에 농구장 사용관련 문의 수요일 2시에 농구장에서 아이들이 강습을 계획 했음. 공원에 농구장에서 유료강습은 불가하다고 민원신고 들어왔다고 농구장에서 수업은 안된다고 함 어떤 기준과 근거에 의해서 사용이 가능한건가요? 정확한 근거와 기준을 요청	에어드리공원 민원(농구장 유료강습) 사항에 대하여 다음과 같이 회신합니다. 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」 제49조제2항 및 「과천시 도시공원 및 녹지 관리 조례」제8조의2에 따라 도시공원에서의 영리행위는 금지되어 있으므로 유료강습은 불가함을 답변함	답변완료	2022-06-27	2022-06-28	이첩
55	건의	시설관리	국민신문고	별양상가1로13	그레이스 앞 주차장 방지턱	그레이스 앞 주차장 방지턱이 너무 높음 시정요청	교보빌딩과 국민은행 주차장을 연결 하는 자동차 연결도로로 보여짐. 주차장 관리는 과천시공사이며 연결도로 공사는 시(市) 교통과에서 진행하였습니다. 연결도로에 대해서는 조속한 시일내에 재공사가 될 수 있도록 노력하겠음 행정적인 절차상 시(市)와 협의하여 추진을 해야 될 사항으로 다소 지연이 될 수 있는 점 양해 요청드립니다	답변완료	2022-06-24	2022-06-28	시설 (주차)
56	중복 민원	시설관리	국민신문고	공영주차장(그레이스호텔)	월 정액주차장 민원	공영주차장(그레이스호텔) 주차장 관리 주체 변경에 따른 월 정액주차장 유지 요청	상이군경회와 지속적으로 협의하였으며, 도시공사와의 위수탁 계약기간 동안 기준월정기 고객을 이관받아 고객의 해지요청이 없는한 운영하기로 협의하였음 답변드림	답변완료	2022-06-10	2022-06-14	시설 (주차)
57	중복 민원	시설관리	국민신문고	공영주차장 월정기 주차 관련	공영주차장(그레이스호텔) 주차장 관리 주체 변경에 따른 월 정액주차장 유지 요청	상이군경회와 지속적으로 협의하였으며, 도시공사와의 위수탁 계약기간 동안 기준월정기 고객을 이관받아 고객의 해지요청이 없는한 운영하기로 협의 하였음을 답변드림	답변완료	2022-06-15	2022-06-16	시설 (주차)	
58	중복 민원	시설관리	국민신문고	과천시 별양상가1로 13	도시공사 공영주차장 문제건	교보빌딩 앞 방지턱이 너무 높음 확인요청  그레이스 앞 공영주차장 이전으로 인한 장기주차권 유지 요청 1안 이전 협조한 곳에 장기주차장 유지권을 제대로 이관하고 이행 2안 이전 협조한 사설 주차장이라고 유지권 박탈이라고 협조 의사 없을 경우 도시공사 운영하고 있는 5분거리에 위치한 바로 뒤편에 있는 도시공사운영 공영주차장빌딩으로 이관하고 즉시 이행을 내어 에 주차하는 이유를 주민들에게 불응하니 비어있어도 대여자가 있고 대여료를 내고 있다는 답변을 들음. 비어있는 사물함도 대여료를 내고 있는지 확인해야 함. 운동하는사람도 사물함을 대기하고 있는 상황에 운동 등록도 안한 사람이 이름만 올려놓고 대여료도 안내고 열쇠 채워놓은것은 빨리 정리 바람. 수강등록 안한 사람은 사물함 대여할수 없다고 해야함	방지턱은 기준보다 높다고 판단하여 재설치하기로 했으며, 장기주차권의 유지 여부는 인접 상이군경회에서 운영하는 주차장에서 고객님이 요청하신 「1안 이전 협조한 곳에 장기주차장 유지권을 제대로 이관하고 이행 해준다. 원안대로 앞으로 이용할수 있게 과거와 동일하게 해준다.」로 협의되었음을 알려드립니다	답변완료	2022-06-21	2022-06-21	시설 (주차)
59	중복 건의	일반행정	사장에게 바란다	사물함대여 관련	사물함대여 관련	사물함 관련하여 잘못된 부분은 시정 조치하고 배정처리가 가능한 사물함은 대기 순서에 맞춰 7월부터 사용이 가능하도록 배정처리 하겠음 직원들의 거짓말이나 업무 소홀이 사실로 확인될 경우 해당직원에게 대해서는 그에 맞는 조치를 하겠음을 답변드림	답변완료	2022-06-15	2022-06-15	시민회관 체육부	