

2020년 4분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

| 연번 | 민원구분 | 업무분야 | 접수경로 | 제 목 | 조치결과 | 처리상황 | 접수일자 | 부서 |
|----|------|------|-----------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------|------------|------------|
| 1 | 민원 | 일반행정 | 국민신문고 | (주차)장군마을 거주자우선주차위반 견인대상 차량 문의건 | 해당직원의 업무처리 미숙으로 불편을 드려 사과드립니다. 거주자우선주차 위반 차량은 견인조치 되며 과태료 등 벌금을 부과할 수 없음 | 완료 | 2020-12-28 | 문화 (주차) |
| 2 | 건의 | 시설관리 | 시장에게바란다 | (공원)관문체육공원 운동시설 확충 | 2021. 1월중으로 철봉4단 1세트, 평행봉 1세트 설치예정 | 완료 | 2020-12-21 | 공원 |
| 3 | 건의 | 시설관리 | 시정(도정)모니터 | (공원)관문체육공원 공원등 정비가 필요합니다. | 가로등 즉시 조치완료 | 완료 | 2020-12-03 | 공원 |
| 4 | 건의 | 환경관리 | 국민신문고 | (주차)거주자 우선주차 차량보호 요청 | 거주자 우선주차는 차량관리를 사용자가 하도록 되어 있으며, 지봉설치 등은 어려운 상황임. 해당 빌라 소유주들께 나무 가지치기를 요청하겠음 | 완료 | 2020-11-24 | 문화 (주차) |
| 5 | 건의 | 일반행정 | 기타(새울,서면) | (과천사랑 앱)관문체육공원 흡연자 발생시 대관 불허 방침 강화요청 | 공원시설 이용시 준수사항 고지 및 금연 안내방송 등을 확대하겠음 | 완료 | 2020-11-04 | 공원 |
| 6 | 건의 | 일반행정 | 국민신문고 | (체육)과천시민회관 수영장 이용대상 문의 | 관내시민을 대상으로 수영장은 개방하고 있으나, 정원미달인 시간대에 한하여 관외고객 중 기존회원에게 추가적으로 개방하고 있음 | 완료 | 2020-11-03 | 체육 |
| 7 | 건의 | 일반행정 | 시장에게바란다 | 체육시설 이용시간 | 관문체육관 재개장 후 06시부터 30분간 방역활동이 진행되어 이용시간 변경은 어려움 | 완료 | 2020-11-04 | 공원 |
| 8 | 건의 | 일반행정 | 국민신문고 | (문화)과천시민회관 대극장에서 사업설명회!!!! | 대극장 행사는 사회적거리두기 지침을 준수하여 개방하고 있음 | 완료 | 2020-11-12 | 문화 |
| 9 | 건의 | 일반행정 | 시장에게바란다 | 시민회관 수영장 레인 운영 건의 | 레인운영은 다양한 고객님들의 욕구를 최대한 만족시키기 위해 나누어 운영하고 있음 양해바람 | 완료 | 2020-11-23 | 체육 |
| 10 | 건의 | 환경관리 | 시장에게바란다 | 관문 체육공원 질서 유지 건의 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 11 | 건의 | 시설관리 | 시정(도정)모니터 | (공원)관문체육공원 보도블럭 | 보도블럭 확인하였으며, 시멘트 메꿈 등 임시 보수 후, 2021년 해빙기 이후 전체보수에예정 | 완료 | 2020-12-03 | 공원 |
| 12 | 건의 | 시설관리 | 시정(도정)모니터 | (공원)가로등 소등 | 보수완료 | 완료 | 2020-10-07 | 공원 |
| 13 | 건의 | 일반행정 | 국민신문고 | (체육)과천빙상장 | 수도권 사회적거리두기 2.5단계 격상에 따른 지침을 철저히 준수하여 개방하고 있음 | 완료 | 2020-12-14 | 체육 |
| 14 | 건의 | 일반행정 | 시장에게바란다 | 청소년수련관수영장회원들을 위해, 청소년수련관수영장을 임시개장하거나, 또는 시민회관수영장 사용을 허락해 주세요. | 시민회관 수영장은 관내 거주자 누구나 선착순 접수로 이용가능하도록 운영 변경 | 완료 | 2020-10-13 | 체육 |

| 연번 | 민원구분 | 업무분야 | 접수경로 | 제 목 | 조치결과 | 처리상황 | 접수일자 | 부서 |
|----|------|------|-----------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|------------|
| 15 | 건의 | 일반행정 | 사장에게바란다 | 관문 체육시설 답변에 대한 문의 | 실내등을 15분전에 켤 수 있도록 조치하겠음 | 완료 | 2020-11-05 | 공원 |
| 16 | 건의 | 일반행정 | 사장에게바란다 | 관내 시민 이용 우선순위 재고 부탁드립니다. (관내 기존회원 → 관내 신규회원 → 관외 회원 으로 받게해주세요.) | 인기시간대 강좌 신규회원은 현재에도 연1회 관내거주여부 확인하고 있으며, 향후에는 연2회 또는 분기별로 확대예정임. 다만, 기존회원 중 관외자를 배제 하는 것은 다른 시설을 이용할 수 있도록 시간적 여유를 두고 추진하는 방안 을 검토하겠음 | 완료 (장기검토) | 2020-10-16 | 체육 |
| 17 | 건의 | 환경관리 | 국민신문고 | (주차)공영주차장 주차 타워 부근 공영주차장 | 조치완료 | 완료 | 2020-10-06 | 문화 (주차) |
| 18 | 건의 | 환경관리 | 시정(도정)모니터 | (주차)공영주차장 관리청 교체바랍니다 | 조치완료 | 완료 | 2020-10-06 | 문화 (주차) |
| 19 | 건의 | 시설관리 | 시정(도정)모니터 | (주차)과천교회 근처의 주차요금 정산소 표지물 | 조치완료 | 완료 | 2020-11-05 | 문화 (주차) |
| 20 | 건의 | 시설관리 | 국민신문고 | (공원)가로등 고장 | 조치완료 | 완료 | 2020-11-09 | 공원 |
| 21 | 건의 | 일반행정 | 사장에게바란다 | 시민회관 수영장 개방시간을 연장해 주세요 | 코로나 상황이 안정추세가 아니므로, 확대운영은 어려움 | 완료 | 2020-10-30 | 체육 |
| 22 | 건의 | 일반행정 | 국민신문고 | (공원)관문체육공원 코로나19 예방 절차가 엉망 입니다. | 코로나 지침에 따라 방문자의 거주지역과 연락처만 작성하고 있으며, 야외에 서 체온을 잴 경우 온도가 낮게 측정되는 부분이 있음. 대관고객에게는 실내 에서 체온측정을 한번더 하고 있음 | 완료 | 2020-11-24 | 공원 |
| 23 | 건의 | 시설관리 | 국민신문고 | (공원)도로, 시설물 파손 | 파손 확인 후 조치(부품 수급 즉시 수리예정) | 완료 | 2020-11-05 | 공원 |
| 24 | 건의 | 일반행정 | 국민신문고 | (주차)공용주차장 관리실태와 그에 따른 피해 보 상 체계에 대한 문의 | 확인결과 가해차량은 찾을 수 없었으며, 고객님의 불편을 최소화하기 위해 보 험처리 진행하겠음 | 완료 | 2020-11-03 | 문화 (주차) |
| 25 | 건의 | 환경관리 | 국민신문고 | (주차)기타 생활불편 | 해당 주차장은 상이군경회에서 운영하고 있으며, 이중주차에 대한 불편은 상 이군경회에 전달하여 불편을 최소화하도록 조치하였음 | 이첩 (타기관) | 2020-10-14 | 문화 (주차) |
| 26 | 단순질의 | 일반행정 | 국민신문고 | (주차)공영주차장 이용요금 2번 결제됨 | 해당 주차장은 상이군경회에서 운영하고 있으며, 상이군경회에서 확인결과, 해당요금은 1건만 결제되었고 이중결제 되지 않았음 | 이첩 (타기관) | 2020-11-03 | 문화 (주차) |
| 27 | 중복 | 일반행정 | 국민신문고 | (공원)관문체육공원 흡연 | 공원시설 이용시 준수사항 고지 및 금연 안내방송 등을 확대하겠음 | 완료 | 2020-11-17 | 공원 |
| 28 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)관문체육공원 관리 좀 해주세요 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |

| 연번 | 민원구분 | 업무분야 | 접수경로 | 제 목 | 조치결과 | 처리상황 | 접수일자 | 부서 |
|----|------|------|-----------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|------------|----|
| 29 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)관문체육공원에 상주하는 마스크업자들 단속해주시시오 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 30 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)기타 생활불편 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 31 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)마을사람들도 아닌데 마스크도 안쓰고 모 여 있어요 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 32 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)기타 생활불편 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 33 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)불법 주차 주차장 통로에 주차로 인한 교 통방해 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 34 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)불법주차 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 35 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)불법주차2 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 36 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)불법주차3 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 37 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)기타생활불편 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 38 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)환경오염행위 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-06 | 공원 |
| 39 | 중복 | 환경관리 | 국민신문고 | (공원)어제일자 상주21번, 22번분 이동경로에 과 천시 차박 | 마스크 불법거래상 문제를 해결하기 위해 별도의 순찰팀을 구성하여 순찰 및 계도조치, 공원주차장 유료화 방안 검토 | 완료 | 2020-10-07 | 공원 |
| 40 | 중복 | 일반행정 | 국민신문고 | (체육)코로나19 교차 감염 우려에도 타지역 주민 을 관내 공공수영장에 입장시킨 과천시공사 | 안내시민을 대상으로 수영장은 개방하고 있으나, 정원미달인 시간대에 한하 여 관외고객 중 기존회원에게 추가적으로 개방하고 있음 | 완료 | 2020-11-03 | 체육 |
| 41 | 중복 | 일반행정 | 기타(새울,서면) | (과천사랑 앱)관내 거주자만 | 안내시민을 대상으로 수영장은 개방하고 있으나, 정원미달인 시간대에 한하 여 관외고객 중 기존회원에게 추가적으로 개방하고 있음 | 완료 | 2020-11-04 | 체육 |
| 42 | 중복 | 일반행정 | 기타(새울,서면) | (과천사랑 앱)시민회관 등 공공시설 철저한 관리 부탁드립니다 | 안내시민을 대상으로 수영장은 개방하고 있으나, 정원미달인 시간대에 한하 여 관외고객 중 기존회원에게 추가적으로 개방하고 있음 | 완료 | 2020-11-04 | 체육 |
| 43 | 중복 | 일반행정 | 기타(새울,서면) | (과천사랑 앱)시민회관 수영장은 관내자 이용대 상이던데 | 안내시민을 대상으로 수영장은 개방하고 있으나, 정원미달인 시간대에 한하 여 관외고객 중 기존회원에게 추가적으로 개방하고 있음 | 완료 | 2020-11-04 | 체육 |