

2021년 3분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	내 용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
1	민원	일반행정	사장에게 바란다	본인확인	토탈댄스 등록과 관련하여 본인확인 없이 대리등록을 허용해주는 사례가 발생되지 않도록 조치요청	원활한 운영을 위해 사전등록회원 조사자료를 활용해 등록을 실시하였으며, 대리등록 사례가 없었음을 설명드림	완료	2021-07-01	2021-07-02	체육부
2	민원	일반행정	사장에게 바란다	체육공원 배정관련	단체소속팀 분기별 대관신청시 기존이용팀을 제외한 관내외 팀들은 사용이 불가능한 것인지, 이러한 운영방식이 맞는건지 확인요청	공원 대관 우선순위 배정방식에 대한 기준을 안내하였으며, 고객이 요청한 시간대는 관내 축구협회 등록팀들이 지속적으로 사용하는 시간대임을 감안하여 시간을 변경하여 대관신청할수 있도록 설명드림	완료	2021-07-05	2021-07-06	공원수련관
3	민원	일반행정	국민신문고	과천도시공사 채용관련 불이익에 대한 민원	면접관 질문이 불쾌함 블라인드 채용임에도 주소를 면접용지에 적어 불이익을 받았다 생각됨 타 기관은 면접시 교통비 방식으로 지급하는데 공사에서는 실비를 지급받지 못했습니다.	채용시험관련 면접질문은 채용분야에 대한 개인별 인식을 확인한 것이고, 개인정보 수집은 행정안전부 채용가이드라인에 따라 운영하였으며 향후 실비미지급건은 공고문에 명시하여 안내하겠습니다	완료	2021-07-06	2021-07-07	경영기획실
4	민원	친절관련	기타(새울, 서면)	수영장 여자탈의실 이용불편	수영장 여자탈의실 직원이 시선이 불편하여 시정요청	근무직원에게 관련내용 전달하였으며, 안전관리를 위한 업무 특성상 오해소지가 있으나 고객불편 개선을 위해 노력하겠습니다	완료	2021-07-06	2021-07-07	체육부
5	민원	친절관련	사장에게 바란다	건의사항 있습니다.	관문체육공원 배드민턴 강사 코로나19관련 고객응대	해당직원에게 관련내용 전달 및 점점교육 실시완료	완료	2021-07-14	2021-07-15	공원수련관
6	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 시설보수	소극장 장비반입구 앞 차량 스톱퍼 파손	보수완료	완료	2021-07-06	2021-07-07	시설
7	건의	시설관리	국민신문고	주암체육공원 시설정비 요청	공원내 어린이를 위한 놀이시설 설치요청	"과천주암 공공지원 민간임대주택 공급 촉진지구"에 편입되어 향후 공원 재조성시 고객님의 의견을 반영될 수 있도록 내용 전달하겠습니다	완료	2021-07-06	2021-07-07	공원수련관
8	건의	일반행정	국민신문고	시민회관 내 마스크 미착용 관련	시민회관 수영장 탈의실(여) 고객들이 마스크 미착용 사례 단속요청	근무직원에게 해당내용 전달 및 교육으로 적극적인 방역수칙 준수를 위해 노력하겠습니다	완료	2021-07-06	2021-07-07	체육부
9	건의	환경관리	국민신문고	건설장비 방치로 아이들 이용시 위험	건설장비 방치로 문원체육공원 아이들 놀이터 이용시 위험	현장조치 완료(장비이동)	완료	2021-07-06	2021-07-07	공원수련관
10	건의	시설관리	시정(도정)모니터	차선규제봉 보수요청	시민회관 입구 차선규제봉 보수요청	보수완료	완료	2021-07-06	2021-07-07	시설

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	내 용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
11	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 표지판 앞 블라드 기초파손	문원체육공원 표지판 앞 블라드 기초파손 보수요청	보수완료	완료	2021-07-06	2021-07-07	공원수련관
12	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 가로등	문원체육공원 입구 쪽 가로등 보수필요	보수완료	완료	2021-07-06	2021-07-07	공원수련관
13	건의	환경관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 어린이 교통공원 앞 건널목	공원 건널목에 큰 나무토막이 방치되어 있어 조치필요	현장조치 완료(목재이동)	완료	2021-07-06	2021-07-07	공원수련관
14	건의	환경관리	국민신문고	주차장 내 이동식화장실 약취관련	과천동 주차장 이동식화장실 약취개선 요청	현장조치 완료(화장실 이동설치)	완료	2021-07-15	2021-07-15	시설
15	건의	시설관리	국민신문고	관문체육공원 내 음수대 배수시설 준설요청	관문체육공원 음수대 배수 시설 준설요청합니다.	현장조치 완료(배수시설 청소)	완료	2021-07-15	2021-07-15	공원수련관
16	건의	시설관리	국민신문고	기타 불법주정차 신고	렉스타운 공영주차장 불법주정차 단속요청	주차장 입구 및 중간 일렬주차 금지 간판 설치완료	완료	2021-07-16	2021-07-16	시설
17	건의	시설관리	국민신문고	거주자 우선지역 불법주정차	주암동 거주자 우선지역 주차장 불법주정차 단속요청	불법주차 금지 칼라콘 설치완료	완료	2021-07-21	2021-07-21	시설
18	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 통나무 다리정자 앞 하천 내 나무기둥 파손	문원체육공원 통나무 다리 정자 앞 하천 내 나무기둥 파손되어 이용주민들이 다칠 위험이 있어 수선요청	보수완료	완료	2021-07-21	2021-07-21	공원수련관
19	건의	일반행정	사장에게 바란다	수영장 탈의실(남) 가족 수영 코로나19 방역수칙 준수관련	가족수용 참여고객 마스크 착용 등 방역수칙 준수 안내요청	수영장 내 방역수칙 준수 안내 현수막 부착 및 관련 직원 내용전달교육 완료	완료	2021-07-26	2021-07-26	체육부
20	건의	시설관리	국민신문고	관문체육공원 코로나19 방역수칙 위반	관문체육공원내 동호회 등의 단체가 방역수칙을 위반한걸로 보이니 시설관리요청	공원 내 이용 동호회 대상 지속안내 및 계도 실시	완료	2021-08-03	2021-08-03	공원수련관
21	건의	시설관리	사장에게 바란다	빙상장 관련 항의	사고방지를 위해 수강생과 일반인 코스를 구분 운영요청	빙상장 운영관련 내용설명 및 근무직원을 통한 안전관리 강화	완료	2021-08-04	2021-08-05	체육부
22	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 나무의자 부식관련 보수요청	문원체육공원사무실과 운동 기구 사이 설치된 나무의자 보수요청	보수완료	완료	2021-08-06	2021-08-06	공원수련관

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	내 용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
23	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 분위기 개선 요청	문원체육공원 인라인 스케이팅장 옆 계단보수 및 잡초제거 요청	보수완료	완료	2021-08-11	2021-08-11	공원수련관
24	건의	환경관리	국민신문고	주암동 거주자 주차장관리 및 환경개선 요청	분기별 잡초제거와 해충방역 실시, 표지판 가독성있는 글자 체로 변경요청	현장조치 완료	완료	2021-08-18	2021-08-18	시설
25	건의	친절관련	사장에게 바란다	과천도시공사 여자탈의실	여자탈의실 근무직원 고객 대상 태도개선요청	관련 직원 서비스 전달교육을 실시하여 지속 개선될 수 있도록 노력하겠음	완료	2021-08-18	2021-08-19	체육부
26	건의	시설관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 제3주차장 남자화장실 조명점검	관문체육공원 제3주차장 남자화장실 조명 센서불량 점검요청	보수완료	완료	2021-08-23	2021-08-24	공원수련관
27	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 볼라드 보수요청	공원 볼라드가 파손으로 인한 수선요청	보수완료	완료	2021-08-23	2021-08-23	공원수련관
28	건의	일반행정	국민신문고	관문체육공원 마스크 미착용	일부 동호회가 방역수칙을 위반하고 있어 조치필요	공원전지역 안내방송 및 현장순찰 실시	완료	2021-08-23	2021-08-23	공원수련관
29	건의	일반행정	국민신문고	관문체육공원 방역지침 위반	일부 이용단체의 방역수칙 위반사항 시정조치요청	방역수칙안내 현수막 게시, 안내방송 및 현장순찰 실시	완료	2021-08-25	2021-08-25	공원수련관
30	건의	일반행정	국민신문고	도시공사 제설장비 활용 및 운영에 대한 민원	제설장비운영과 관련하여 활용성이 높은 장비 구입 및 방치되는 장비는 매각조치 요청	현재 장비현황, 관리 및 운영내용 설명드림	완료	2021-08-25	2021-08-25	시설
31	건의	일반행정	사장에게 바란다	실내골프장 운영	월회원과 일일입장회원 혼용 운영요청	코로나19로 인한 현재 운영상황 설명 및 향후 거리두기 완화 시 여러 운영방안 모색	완료	2021-08-27 금요일	2021-08-30	시설
32	건의	시설관리	사장에게 바란다	수영장 남자샤워실 및 정산소 출구 조명관련	수영장 남자샤워실 곰팡이 제거요청, 주차정산소 조명설치 요청	장소별 담당팀 세부답변 완료 (곰팡이 제거완료, 조명개선공사 완료)	완료	2021-08-30	2021-08-31	체육부 시설
33	건의	시설관리	국민신문고	별양동 불법주정차 신고합니다	별양동 불법주정차 단속요청	신고접수 후 현장방문 하였으나 해당차량 출차하여 내용을 전달하지 못하였으며, 공휴일은 무명개방하여 상황이 발생됨을 설명드림	완료	2021-09-03	2021-09-03	시설
34	건의	일반행정	국민신문고	지역시민 취업지원 요청	공사의 지역시민 채용 건의	채용관련 공사 근거자료 설명드림 (고용정책기본법, 지방공기업법)	완료	2021-09-08	2021-09-08	경영

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	내 용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
35	건의	시설관리	사장에게 바란다	화장실 에어타일 교체건의	시민회관 및 관문체육공원 화장실 에어타일 교체요청	현장점검 완료(사용가능) 및 향후 성능저하 시 교체추진	완료	2021-09-11 토요일	2021-09-14	시설 공원수련관
36	건의	시설관리	사장에게 바란다	수영장 가족탈의실 운영요청	보호자 동반가능한 가족탈의실 운영요청	현재 공간증축 불가상황 설명 및 추후 수영장 리모델링 계획 수립 시 해당내용 적극반영 요청	완료	2021-09-14	2021-09-15	체육부
37	건의	환경관리	국민신문고	과천한내2 공영주차장 환경개선 요청	주차장 주변 나무 전정작업 요청	현장조치 완료	완료	2021-09-15	2021-09-15	시설
38	건의	시설관리	기타(새울, 서면)	관문체육공원 제2주차장 화장실 설치요청	관문체육공원 제2주차장에 화장실 설치요청	시 관련부서와 협의 및 검토하겠음	완료	2021-09-15	2021-09-15	공원수련관
39	건의	친절관련	국민신문고	문원체육공원 운영 및 관리감독 불만	관리직원 교육, 운영기준 명확하게 관리감독 요청	관리직원 전달교육 실시, 이용고객 안전을 위해 명확한 관리기준 안내 및 순찰강화 하겠음	완료	2021-09-15	2021-09-15	공원수련관
40	건의	일반행정	사장에게 바란다	수영장 입장시 백선접종완료	백선접종 완료자만 입장가능하도록 조치요청	현재 방역수칙을 준수하여 체육시설 운영중에 있음을 설명드릴림	완료	2021-09-24 금요일	2021-09-27	체육부
41	건의	시설관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 가로등 수리요청	체육공원 풋살구장 주변 공원 등 및 커버교체 요청	보수완료	완료	2021-09-27	2021-09-27	공원수련관
42	건의	일반행정	사장에게 바란다	수강신청 접속 불편	온라인 수강신청 접속불편 해소방안 강구요청	시스템 전반 점검실시 및 문제 지속발생 시 예약방법 변경 등 다양한 방법을 검토하겠음	완료	2021-09-27	2021-09-28	시설
43	건의	시설관리	국민신문고	동성빌딩 인근 공영주차장 환경개선 요청	동성빌딩 공영주차장 쪽 쓰레기로 미관상 좋지 않음 수시 관리와 흡연계도 요청	쓰레기 투기금지 현수막 설치 및 근무직원에게 내용전달하여 지속관리 하겠음	완료	2021-09-29	2021-09-29	시설
44	단순질의	일반행정	국민신문고	과천 자족용지 비율	자족용지 객관적 데이터 및 3기 신도시 데이터 공개요청	신청일(2020.10.14.)기준 면적대비 21.9%(362,413m ²)이며, 3기 신도시는 각 사업별 인허가 추진 주체가 달라 사업시행자별 별도문의 필요	완료	2021-07-06	2021-07-07	도시개발
45	중복	환경관리	국민신문고	건설장비 방치	문원체육공원 건설장비 방치	현장조치 완료(장비이동)	완료	2021-07-06	2021-07-07	공원수련관
46	중복	일반행정	국민신문고	관문체육공원 방역지침 위반	일부 이용단체의 방역수칙 위반사항 시정조치요청	방역수칙안내 현수막 게시, 안내방송 및 현장순찰 실시	완료	2021-08-25	2021-08-25	공원수련관

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	내 용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
47	중복	일반행정	국민신문고	관문체육공원 방역지침 위반	일부 이용단체의 방역수칙 위반사항 시정조치요청	방역수칙안내 현수막 게시, 안내방송 및 현장순찰 실시	완료	2021-09-08	2021-09-08	공원수련관
48	중복	친절관련	사장에게 바란다	수영장 여자 탈의실 관련부분	수영장 여자탈의실 직원이 시선이 불편하여 시정요청	해당고객 부서장 면담 및 근무자에게 내용전달	완료	2021-09-14	2021-09-15	체육부