

2021년 2분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	내 용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
1	민원	일반행정	국민신문고	과천시공사 채용에 있어 불이익을 받았다 생각하여 민원 올립니다.	채용절차 및 과정에 불이익이 있어보여 설명요청	채용절차 및 과정에 대해 설명드렸으며, 불이익은 없었음을 말씀드립니다	완료	2021-05-03	2021-05-04	경영
2	민원	친절	사장에게 바란다	관문체육센터 직원의 무례한 언행	관문실내체육관 직원의 근무태도에 불만	코로나19 방역 준수사항 전달과정에서 다소 강압적인 부분 이해바람, 해당직원 친절교육 실시 완료	완료	2021-04-05	2021-04-06	공원
3	민원	친절	국민신문고	지속적으로 고객을 성추행하는 주차요원 신고	별양동 공영주차장 주차요원 근무태도 불만	신규직원의 잘못된 업무태도에 대해 사과드리며, 별도교육을 실시하고 다른근무지로 이동조치하겠습니다	완료	2021-04-23	2021-04-26	주차
4	민원	친절	사장에게 바란다	불만사항 접수입니다.	수영장 탈의실 근무자의 태도 불만	수영장 탈의실 근무자는 안전사고 예방을 위해 살퍼볼 의무가 있으나, 시선처리에 불편함을 느낀 부분은 개선토록 하겠음	완료	2021-05-05	2021-05-06	체육
5	민원	친절	사장에게 바란다	주차요원에게 욕설 들었고 위협을 느꼈습니다	별양동 공영주차장 주차요원 근무태도 불만	신규직원의 잘못된 업무태도에 대해 사과드리며, 별도교육을 실시하겠습니다	완료	2021-06-07	2021-06-08	주차
6	건의	시설관리	기타(새울,서면)	관문체육공원 전광판으로 불편합니다	관문체육공원 전광판으로 불편합니다	전광판 화면변환시간조정, 조도조정 등으로 불편을 최소화하도록 하겠음	완료	2021-04-05	2021-04-06	공원
7	건의	일반행정	국민신문고	거주자 우선주차구역 불법주정차 신고	거주자 우선주차구역 불법주정차 조치요청	불법주정차 시간이 23시 이후로 근무자가 없을 시간으로 즉시 조치되지 못함. 향후 이런문제가 재발되지 않도록 공원 이용고객에게 안내하겠습니다	완료	2021-04-05	2021-04-06	주차
8	건의	일반행정	사장에게 바란다	관문체육공원사용	관문체육공원 수시대관도 개방하기 원함	코로나19 거리두기 2단계 상황으로 최소한의 정기대관만 운영하고 있음, 거리두기 완회시 수시대관 운영예정임을 참고바람	완료	2021-04-12	2021-04-13	공원
9	건의	시설관리	시정(도정)모니터	손소독제 제공	공원 실외장소에 손소독제 재비치 원함	실외 손소독제는 시에서 비치한 물품으로, 오염문제로 철거한 상황임. 실내체육관, 체육공원 본부석 로비 등 실내에 비치된 손소독제를 이용바람	완료	2021-04-20	2021-04-21	공원
10	건의	시설관리	기타(새울,서면)	관문체육공원 공기주입기 고장	관문체육공원 자전거 공기주입기 고장	확인결과 공기주입기는 잘 작동되며, 사용법에 대한 안내문을 게시하겠습니다	완료	2021-04-20	2021-04-21	공원
11	건의	일반행정	사장에게 바란다	수영장 방역수칙	수영장 탈의실과 샤워실에서 마스크 착용등 방역수칙 강화가 필요해보임	방역수칙 준수 위해 이용고객들을 대상으로 지속적으로 계도하겠습니다	완료	2021-04-26	2021-04-27	체육
12	건의	일반행정	국민신문고	과천시민회관 이용객을 위한 문자안내 서비스 요청	과천시민회관 이용객을 위한 문자안내 서비스 요청	기존회원내에 대한 메시지 발송에 누락이 있는지 점검하고, 신규회원내에 대한 문자메세지 발송은 시행토록 하겠음	완료	2021-04-28	2021-04-28	체육

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	내 용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
13	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 시설보수	시민회관 주차장 차량스토퍼 보수	즉시 보수완료	완료	2021-05-20	2021-05-21	시설
14	건의	시설관리	국민신문고	주암체육공원 내 시설 정비 요청	주암공원 어린이 놀이기구 설치요청	주암공원은 관련법에 의거하여 공간확보된 후 놀이시설 설치가 가능하며, 현재 공간확보는 어려움. 양해바람	불가	2021-05-27	2021-05-28	공원
15	건의	일반행정	사장에게 바란다	수영장 이용시 불편사항	수영장 어린이풀에 성인들이 건기 운동 이용못하도록 제재 원함	어린이풀은 어린이 및 노약자 배려공간이며, 이용객에 따라 탄력적으로 운영하고 있음	완료	2021-05-31	2021-06-01	체육
16	건의	일반행정	사장에게 바란다	수영장이용	관내거주자 우선이용에 대해 개선요구	관내거주자에게 우선이용을 부여하고 있음 양해바람	완료	2021-06-07	2021-06-07	체육
17	건의	일반행정	사장에게 바란다	문원체육공원 내 흡연 음주 인원 강력 단속요청	문원체육공원 내 흡연 음주 강력 단속요청	공원 순찰강화 및 금지행위에 대해 지속적으로 계도 하겠음	완료	2021-06-07	2021-06-08	공원
18	건의	시설관리	국민신문고	건설장비 방치 아이들 놀이터 이용시 위험	건설장비 방치	즉시 보수완료	완료	2021-06-07	2021-06-08	공원
19	건의	시설관리	국민신문고	건설장비 방치	건설장비 방치	즉시 보수완료	완료	2021-06-07	2021-06-08	공원
20	건의	시설관리	시정(도정)모니터	차선규제봉 보수요청	차선규제봉 보수요청	즉시 보수완료	완료	2021-06-09	2021-06-11	시설
21	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 표지판 앞 볼라드 기초 파손	문원체육공원 표지판 앞 볼라드 기초 파손	즉시 보수완료	완료	2021-06-10	2021-06-10	공원
22	건의	일반행정	사장에게 바란다	관문체육공원 이용	주말 축구장은 대관없이 개방 원함	코로나19 거리두기에 따라 불특정 다수가 이용하는 무료개방은 무기한 운영중단 중임	완료	2021-06-14	2021-06-15	공원
23	건의	일반행정	사장에게 바란다	관내주민만받아야됨	관내거주자만 이용할 수 있도록 조치바람	기존회원 중 관내자가 우선등록하나, 참여율이 저조한 프로그램은 관외자도 이용할 수 있도록 하고 있음. 방역수칙 준수 범위내 운영 중이니 양해바람	완료	2021-06-16	2021-06-18	체육
24	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 가로등	문원공원 가로등 보수요청	즉시 보수완료	완료	2021-06-24	2021-06-24	공원

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제 목	내 용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
25	건의	환경관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 어린이 교통 공원 앞 건널목	관문공원 건널목 목재 이동조 치요청	즉시 보수완료	완료	2021-06-24	2021-06-24	공원
26	건의	일반행정	사장에게 바란다	체육프로그램 접수 관련	종합안내 직원들 근무배치와 주단위 선결제 조치요청	종합안내는 항시 2명 배치하여 빠른 응대 될 수 있도록 하겠으며, 주단위 선결제는 불가한 상황임 양해바람	완료	2021-06-28	2021-06-28	체육
27	기타 (이첩)	일반행정	사장에게 바란다	행사	코로나 상황에 시민회관에서 과천시립소년소녀합창단 공연 이 예정됨 취소되어야 한다는 의견	문화재단에서 운영되는 사항으로 이첩	이첩	2021-04-14	2021-04-15	경영
28	단순질의	일반행정	국민신문고	과천 자족용지 비율	과천 자족용지 비율 자료요청	자족용지 비율에 대해 확정되지 않아 자료 제시 어려움	완료	2021-06-15	2021-06-15	도시
29	단순질의	일반행정	사장에게 바란다	과천공원시설 대관관련	관문체육공원 정기대관 배정안 되는 이유 설명요청	관문축구장 정기대관은 경합이 있으며, 우선순위에 뒤져 배정이 어려움. 문원축구장으로 배정하였음	완료	2021-06-30	2021-07-01	공원
30	중복	친절	기타(새울,서면)	수영장 탈의실 여자탈의실 이용불편	수영장 탈의실 근무자의 태도 불만	수영장 탈의실 근무자는 안전사고 예방을 위해 살퍼볼 의무가 있 으나, 시선처리에 불편함을 느낀 부분은 개선토록 하겠음	완료	2021-05-06	2021-05-10	체육
31	중복	일반행정	국민신문고	과천시민회관 내 마스크 미 착용 관련	수영장 탈의실 코로나 방역수 치 준수 주의요청	방역수칙 준수 위해 이용고객들을 대상으로 지속적으로 계도하겠 음	완료	2021-06-04	2021-06-07	체육