

2022년 1분기 고객의소리(VOC) 접수현황

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용(요약)	조치결과(요약)	처리상황	신청일	처리종료일	부서
1	건의	일반행정	사장에게바란다	시민회관 자유수영 시간에 관한 제언	11, 12, 1, 2시 타임 중 가능한 시간에 자유수영 요청	현재 시민회관 수영장은 정부 방역지침에 맞춰 축소 운영되고 있는 상황으로 고객님께서 원하시는 시간에 자유수영 시간을 추가로 배정하기 어려운 상황을 답변드립니다	완료	2022-01-02	2022-01-03 0:00	체육
2	건의	일반행정	사장에게바란다	시민회관 피겨 수강생 학부모입니다	피겨신발을 대여 후 출차함 아이 1시간 수업이 끝나는 시간에 맞춰 왔고 그 뒤로 2차 주차함 두번째는 할인이 되지 않는다고 답변을 받고 그런 부분이 납득이 되지 않음	시민회관은 여러 사람이 문화, 체육 프로그램을 이용하는 다중이용시설로 개개인의 사정까지 다 배려해 드릴 수 없으며, 다만 아이갑습 시간 중 불가피하게 잠시 출차를 해야 하는 사항이 발생했을 때는 출차할 때 정산소에 미리 알려 주시면, 고객님의 사정을 배려해 드릴 수 있도록 조치하겠다는 답변드립니다	완료	2022-01-10	2022-01-11	시설(주차)
3	건의	시설관리	사장에게바란다	환승주차장 장애인주차 구역	경마공원역 환승주차장의 장애인주차구역이 전철 출입구와 너무 멀음. 환승주차장은 말 그대로 환승을 위한 곳인데 장애인 주차 구역이 지하철 출입구와 가까워야한다고 생각됨	공말 공영주차장에는 일반 주차면과 다자녀 주차면으로 운영되고 있음. 현재 장애인주차구역은 운영이 안되고 있으나 고객님의 의견과 같이 장애인주차구역이 지하철역과 인접해있는 구역에 총3면으로 설치될 예정임을 답변드립니다	완료	2022-01-26	2022-01-27	시설(주차)
4	건의	시설관리	기타(서울,서면)	문원체육공원 정자 앞 하천 아래 외등 고압선 줄이 빠져 있음	문원체육공원 정자 앞 하천 아래 외등 고압선 줄이 빠져 있음	조치완료	완료	2022-02-04	2022-02-04	공원수련관
5	건의	일반행정	사장에게바란다	웁겨진 강의실이 답답해요	월수 저녁7시 k팝 수업 듣는 수강생임. 이번달부터 강의실이 바뀌었는데 갑자기 강의실 공간이 좁아져서 코로나가 쉽게 옮을까 걱정됨	시민회관 2층 달님방 바닥공사로 인해 장소변경운영 4월부터는 햇님방(달님방과 같은 평수의 마루바닥)에서 진행예정	완료	2022-02-07	2022-02-08	체육
6	건의	일반행정	사장에게바란다	유아체능단	유아체능단 증설 요청 유아체능단을 계약직 인지교사가 아닌 정규직으로만 채용하여 운영요청	2022년 유아체능단은 7세반만 운영되고 있으며, 모두 정규직 교사임. 향후 전문적인 유아체육 프로그램으로 변경 계획이며, 6세 단원들의 졸업 이후인 2023년에 운영예정임. 이와 같은 계획에 따라 현시점에서 새로운 정규직 교사를 채용하는 것은 어려운 실정임	완료 2일 이내	2022-02-14	2022-02-16	체육
7	건의	환경관리	기타(서울,서면)	문원체육공원 화단에 강아지 분비물 수거 및 문구 부착 필요	문원체육공원 화단에 강아지 분비물 수거 및 문구 부착 필요	조치완료후 에티켓 요청 현수막도 게시 완료	완료	2022-02-16	2022-02-17	공원수련관
8	건의	시설관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 가로등 보수 요청	관문체육공원 제1주차장 주택쪽에있는 가로등이 꺼져 있음	조치완료	완료	2022-02-28	2022-02-28	공원수련관
9	건의	시설관리	사장에게바란다	온온사 담벼락 밑 주차라인 지원주세요	과천시공사는 과천시 교통시설팀과 논의하여 온온사 담벼락 밑 주차라인 제거를 요청	온온사 정문 사거리 일방진입차로 등에 관해 가감차로 필요 등은 과천시 교통과, 과천경찰서와 협의하여 검토 결과를 회신해 주기로 함(현재 주차라인 제거)	완료	2022-03-02	2022-03-03	시설(주차)
10	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 차선규제봉 파손	문원체육공원에 차선규제봉이 파손되고 있음	조치완료	완료	2022-03-02	2022-03-03	공원수련관

11	건의	일반행정	사장에게바란다	기업이전부지 과천과천지구 우선공급 대상자 선정 요청	과천 과천주택지구 조성사업에 편입되어 영업활동을 할 수 없게 된 자에 대하여 기업이전부지 우선공급 대상자 선정을 요청	본 사업의 공동사업시행자인 경기도, 과천도시공사, 한국토지주택공사, 경기주택도시공사가 함께 협의하여 판단할 예정임	완료	2022-03-08	2022-03-10 (3.9일 대통령선거일)	도시개발실
12	민원	친절	시장에게 바란다	민원인 무시하는 민원대응	이주대책 보상을 받기 위해 선임한 행정사가 도시공사 담당자 통화 중 발생한 민원	관련 법률 근거 등을 보다 알기 쉽게 기재하는 등 절차를 개선하겠음. 민원을 대함에 있어 친절하고 적절한 조치로 응대 하여야 함에도 미흡한 대처로 인해 불편을 끼친점에 대해서 사과드림	완료 2일 이내	2022-03-08 0:00	2022-03-11	도시개발실
13	건의	시설관리	국민신문고	횡단보도 불법주정차	불법 주정차 신고 처리 요청	불법주정차 신고사항은 처리완료,근무자 교육을 통해서 불법주정차 등 지도 단속을 강화하겠음	완료	2022-03-09	2022-03-10	시설 (주차)
14	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 스토퍼 정비 필요	과천시민회관-옥외-전기충전소-앞 주차스토퍼 파손 및 황색 도장 탈색	시민회관 스토퍼 및 황색도장 상태를 확인하고 조속한 시일내 처리예정(현재 완료 처리)	완료	2022-03-10	2022-03-11	시설 (주차)
15	건의	일반행정	국민신문고	신기술 인증제품 의무구매의 비율	신기술 인증제품 의무구매의 비율 신기술 인증제품 물품분류번호 - 30131502 보차도용 콘크리트블럭	'산업기술혁신촉진법'에 따른 신기술 인증제품의 의무구매 비율에 대하여 인지하고 있으며, 실적 달성을 위해서도 노력하고 있음. 현재 보차도용 콘크리트 블럭에 대하여 해당 부서에 안내하였음.과천시의 보차도블럭은 과천시청에서 일괄하여 유지보수를 진행하고 있기 때문에 현재 우리 공사에는 구매계획이 없으나 향후 우리 도시공사가 관리하고 있는 공원시설내 블럭 교체 및 수선 부분이 발생할 경우 귀사의 제품을 우선 구매하는 부분을 적극 검토하겠음	완료	2022-03-10	2022-03-11	경영
16	건의	환경관리	기타(새울,서면)	<기타 - 민원인 서면접수> 시민회관 주변 벤치 위 먼지 제거	시민회관 주변 벤치 위 먼지 제거	조치 완료	완료	2022-03-15	2022-03-16	시설
17	건의	일반행정	기타(새울,서면)	<과천마당애> 시민회관 수업	아쿠아로빅을 기존 회원들에 한해서만 계속 받고 있는데, 역차별이라 판단됨 신규회원 수강신청 가능 요청 수업 수업은 현재 중단된 상태인데 개인레슨 받는 아이들만 이용하는 상황 선수반 아이들과 비싼 개인 레슨 받는 아이들을 위한 전용시설인듯 개선요청	고객님들의 요청과 정부의 거리두기 완화 방침에 따라 시민회관 수영장 정상운영(4월 예정)을 준비 중임 다만 정부 방역지침에 따라 강습 인원 등은 조정될 수 있으나 정상운영을 통해 신규 대기 회원 이용 및 어린이 강습반 운영이 가능함	완료 2일 이내	2022-03-16	2022-03-18 (정부거리두기 상황확인)	체육
18	건의	시설관리	국민신문고	관문체육공원 등하리 지압봉 교체	관문체육공원 '등하리 지압기'의 지압봉이 많이 닳아서 사용시 제대로 된 지압 효과를 느낄 수 없음. '지압봉' 부품을 교체요청	조속한 시일내에 교체완료 하겠음 (현재는 교체 완료)	완료	2022-03-17	2022-03-18	공원수련관

19	건의	일반행정	기타(새울,서면)	<편지접수>과천도시공사 사장님께 드립니다.	코로나 19가 정점을 지나면 누구든지 쉽게 수영장을 이용할 수 있도록 요청 인터넷으로 사전 예약함이 없이 쉽게 수영장을 이용할 수 있도록 요청	현재 시민회관 수영장은 정상운영(4월 예정)을 준비 중 임.정상운영시 현재 운영하고 있는 사전예약 일일입장은 폐지되며 코로나19 이전의 운영형태(강습 및 자유수영)로 정상운영 되오니 이점 참고 하시기 바랍니다. 다만 운영형태는 정부 방역지침에 따라 변동될 수 있으며 모든 경합 프로그램은 관내시민에게 우선권이 있다는 것을 알려 있음을 답변드립니다	완료	2022-03-21	2022-03-22	체육
20	건의	일반행정	사장에게바란다	시민회관 수영장 남성에게도 수영 강습 프로그램 참석 허용이 될 수 있도록 개선요청	시에서 운영하는 수영장이 남성에게 프로그램 참여 기회조차 제공을 하지 않는것은 개선해야 할 사안임 근본적으로 샤워 시설 문제라면 시설을 확대하는 방안을 강구한다거나 남성 전용 시설을 별도로 소규모라도 마련한다던지 우선은 자유 수영시간을 오전, 오후 각 1회 정도 추가 도입을 하는 방식으로 남성 시민들의 참여제한이 완화될 수 있도록 조치요청	남성고객 이용을 위한 시설 확대 및 남성전용 별도 시설 마련은 예산등으로 즉시 개선은 어려운 상황이며 수영장 리모델링 계획이 수립될 경우 반영하겠음. 자유수영 추가도입의 경우도 2020년 2월에 중단되었던 강습이 개시되는 상황으로 기존 자유수영 시간을 제외한 시간별 강습반이 편성되어 있음. 특정 시간대의 강습반을 없애고 자유수영을 개설하기 어려운 상황임을 답변드립니다	완료	2022-03-28	2022-03-29	체육
21	민원 (중복)	친절	시장에게 바란다	거듭되는 과천도시공사의 민원이 무시	이주대책 보상을 받기 위해 선임한 행정사가 도시공사 담당자 통화 중 발생한 민원 관련 추가 부분	관련사항은 민원인과 그 대리인에게 설명을 드렸으며 내용은 이메일로 송부 완료함. 민원인의 대리인에게 성함, 전화번호, 상호 등을 문의 한 것은 민원업무 특성상 개인정보 보호 차원에서 보다 엄격하고 신중하게 업무를 처리하여 소유자 분들의 권익이 침해되지 않도록 하기 위한 의욕에서 유발 되었으나, 이 부분은 잘못 된 것으로 향후 충분한 교육을 통해 개선토록 하겠음	완료 3일이상	2022-03-18	2022-03-23	도시개발실
22	건의 중복	일반행정	사장에게바란다	시민회관 댄스수업 강의실 변경 요청	Kpop 힙한댄스 (월수 저녁 7시) 수강 중인 시민임 강의실이 변경되었는데 수강인원과 댄스활동특성이 고려되지 않아 굉장히 비좁음 단순히 좁고 불편한 것을 떠나서 코로나가 불안하며 목이 불편함을 느끼며 강의실 변경요청	시민회관 2층 달님방 바닥공사로 인해 장소변경운영 4월부터는 햇님방(달님방과 같은 평수의 마루바닥)에서 진행예정	완료	2022-02-09	2022-02-09	체육
23	건의 중복	일반행정	사장에게바란다	KPOP 댄스 강습실 문의	월, 수 KPOP 댄스 강습실 변경요청 거리두기가 가능하면서도 그 강습의 특성에 맞는 장소에서 수업이 진행될 수 있도록 다시한번 강사, 강습생들의 의견을 청취하여 반영요청	2월, 3월은 문화재단 대관업무에 따라 구름방에서만 이용이 가능 4월부터는 햇님방(달님방과 같은 평수의 마루바닥)에서 진행 할 수 있도록 조치	완료	2022-02-12	2022-02-14	체육