

2020년 1분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과 (37건)

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과	처리상황	신청일	처리종료	부서
1	민원	일반행정	시장에게바란다	과천시청에 돈달라고 하세요 즉시 수강료환불 안됨 불만	과천시에서 지출예산 수령즉시 환불진행	완결	20-1-6	20-1-7	체육
2	민원	일반행정	시장에게바란다	시민회관 헬스장 기구 장시간 이용하 시는 중년분들 조치	현황을 파악하고 지속적인 안내 및 계도	완결	20-1-20	20-1-28	체육
3	민원	친절	국민신문고	문원체육공원에서 발생한 일 경비근무자 업무태만 및 불친절	자체감사 진행완료 조치 - 주의	완결	20-1-21	20-1-21	공원
4	민원	친절	시장에게바란다	청소년수련관 최초 수영강사를 고발 합니다 안전근무자 근무태도 및 착용가능한 장비 문제	착용가능 장비는 모든 회원이 공정하게 사용할 수 있는 방안 마련 제언주신 도보용레인, 오리발 등은 여유 레인이 생기면 적극검토 추진하겠음	완결	20-1-21	20-1-21	체육 (수련관)
5	민원	친절	국민신문고	관문체육공원 헬스장 관리자 분	운동기구사용시 안전사고발생 방지차원 에서 주의깊게 관찰 안내하였으나 불편을 느끼지 않도록 친절히 응대하겠음	완결	20-2-20	20-2-20	공원
6	건의	기타 (이첩)	시장에게바란다	테니스장 예약 전산화 요청 관문,문원테니스장 특정클럽독점사용 인터넷예약으로 공평하게 사용	관문은 관문테니스협회, 문원은 문원자치 위원회에서 각각 운영주체가 다르며 우리 도시공사는 주암체육공원에 테니스장을 운영. 인터넷예약시스템으로 운영함	완결	20-1-8	20-1-8	기타
7	건의	일반행정	시장에게바란다	관내 대기자 우선제도.. 과천 소재 직장인들에게도 우선권 기회	관내거주자우선제도 운영. 직장인에 대해서는 우선권부여 어려움 건의내용은 시와 시민 등 공론화와 공감 대가 필요함. 중장기적 검토	완결 (장기 검토)	20-1-16	20-1-20	체육
8	건의	환경관리	국민신문고	자리에 앉을 수가 없습니다 지하1층 통로 피겨반 의자 점유건	공공시설물을 개인이 지정석처럼 이용하 는 행위는 홍보와 계도를 통해 개선하겠 음	완결	20-1-21	20-1-21	체육
9	건의	시설관리	시정모니터	문원 보안등 꺼져있음	즉시 보수조치완료	완결	20-1-21	20-1-21	공원
10	건의	시설관리	유선민원	주암소공원 화장실 청소문제	약취 및 환기설비 고장은 교체(2020.1.7) 주암공원 화장실환경개선공사(2020.3.4)	완결	20-1-21	20-1-21	공원
11	건의	일반행정	시장에게바란다	시민회관 영화관운영 관련 운영스태프 채용 문의	비상설영화관 운영 직원(단시간근로자) 채용완료(2019.12.30) 추후 채용시 홈페이지 공지함	완결	20-1-21	20-1-21	문화
12	건의	시설관리	시정모니터	공영주차장 관리에 관한 건 1)장기주차로 인한 주차장 부족 2)문원주차장 차안에 개가 살고있음	1)유료주차장으로 전환운영(시범운영중) 2)차 안에서 살고 있던 개는 이동조치 완료(2020. 2. 11)	완결	20-1-21	20-1-21	공원
13	건의	시설관리	시장에게바란다	관문농구장 불켜주세요	유료대관시설로 운영하며, 청소년들의 여 가생활을 돕고자 소규모이용시 자유이용 으로 운영함. 야간조명이 필요할 경우 관 리실로 연락바람 경마공원 주변 공영주차장은 주차요금이 이원화로 운영함	완결	20-1-21	20-1-21	공원
14	건의	일반행정	국민신문고	왜 경마일은 주차요금 감면 안되나 요?	평일요금은 낮게, 경마일 토. 일은 높게 책 정하여 운영하고 있음	완결	20-1-21	20-1-21	문화(주차)
15	건의	일반행정	국민신문고	청소년수련관 개방시간	체육관 평일개방은 청소년으로 제한운영 방학기간에는 이용청소년이 많아 코트조 정을 통해 관리함	완결	20-1-21	20-1-21	체육 (수련관)
16	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 지하주차장-불법주차	장기주차 및 불법주차 해결을 위해 유료주차장 전환 시범운영중임	완결	20-1-21	20-1-21	공원
17	건의	시설관리	시장에게바란다	관문체육공원 샤워장	체육회 프로그램이용고객은 도시공사와 는 별개로 체육회에서 쿠폰으로 사용가능 함 별도 샤워일일이용권(1,500원)구매가능 결제절차나 통합결제부분은 홈페이지 개 편후 현재는 불편한 부분이 나타나고 있 으나 최대한 빨리 개선하겠음	완결	20-1-21	20-1-21	공원
18	건의	일반행정	시장에게바란다	결제 시스템이 불편합니다. 여러강좌 한번에 결제가능하게 개선 요청	통합결제 : 방문 및 온라인 가능	완결	20-1-23		시설

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과	처리상황	신청일	처리종료	부서
19	건의	기타	국민신문고	어린이들 안전 및 소음 지하1층 볼링장앞 아이들 뛰노는 문제	해당 어린이들의 안전사고예방과 다른 이용객들의 소음에 의한 불편이 최소화 될 수 있도록 교육하겠습니다	완결	20-1-22	20-1-23	체육
20	건의	환경관리	시정모니터	주차장안내초소 뒷편 쓰레기처리요망	현장확인후 즉시 바로 처리완료하였음	완결	20-1-23	20-1-28	문화(주차)
21	건의	환경관리	시정모니터	주차장 안내표지판 정비해주세요	현장확인후 즉시 바로 정비하였음	완결	20-1-23	20-1-28	문화(주차)
22	건의	일반행정	시장에게바란다	코로나 관련 이용자 관리 문의 및 건의-수영장 등 시설 폐쇄나 대책이 필요함	체육시설 휴장에 관한 몇 가지 원칙 즉, 즉각 휴장 단계와 예의주시 단계, 준비 단계, 해제검토 단계 . 지금은 '예의 주시단계'로서 유증상자 발생, 인근 도시의 상황 등에 따라 실시간 휴장 및 폐쇄 등의 조치를 준비하고 있음	완결	20-2-1	20-2-7	체육
23	건의	일반행정	시장에게바란다	수업시간 확대에 대해 월수금 저녁6시방송댄스(6시~6:50) =>(5:20~6:50) 시간연장 요청	교실사정 등 여러 사안을 고려하여 검토 하겠음	완결 (장기 검토)	20-2-5	20-2-12	체육
24	건의	시설관리	국민신문고	불법주차 상업지구 공영주차장내 부정주차	부정주차 차량으로 불편을 드려 죄송하며 무료주차시간대로 근무자가 없어 즉시 조치 못한 점 양해바람	완결	20-2-11	20-2-11	문화(주차)
25	건의	시설관리	시정모니터	가로등 꺼짐	문원에서 수련관 가는 길 가로등은 즉시 보수완료	완결	20-2-11	20-2-11	공원
26	건의	일반행정	시장에게바란다	수영장 이용자 확대를 바라면서 월~금요일 월수금/화목토 격일이용	개장초기부터 주5회로 운영. 주3회프로그램개편이나 1년출입제 등 장기검토	완결 (장기 검토)	20-2-12	20-2-14	체육
27	건의	일반행정	시장에게바란다	관문 어린이 교통광장 내 골프	골프연습 금지 경고현수막으로 교체하고 순찰을 강화하는 등 계도하겠음	완결	20-2-20	20-2-20	공원
28	건의	일반행정	국민신문고	수영장 엿보면서 사진찍는 사람	18시어린이수영 학부모로 사진촬영은 없었으며, 향후 시설내 관람대를 이용하도록 안내함	완결	20-3-4	20-3-4	체육 (수련관)
29	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 출입계단 돌계단 보수	시민회관 출입계단 석재판 벌어진 확인 조치완료	완결	20-3-4	20-3-4	시설
30	건의	일반행정	시장에게바란다	주암동 거주자우선주차 공사 관련 대책 마련 요청	공사기간 이후에 당초대로 주차공간 17면이 확보 되도록 요청하였음	완결	20-3-20	20-3-20	문화(주차)
31	중복	일반행정	시장에게바란다	예산때문에 돈 환불안해준다는게 어이없네요 이보세요 돈환불해주세요	과천시에서 지출예산 수령즉시 환불진행	완결	20-1-8	20-1-8	체육
32	중복	환경관리	국민신문고	자리에 앉을 수가 없습니다 지하1층 통로 피겨반 의자 점유건	빙상장 이용고객 학부모의 경우 하루6~7시간을 대기함. 시민회관 공간부족으로 공공시설에 대한 기본 질서는 지키는 선에서 계도하겠음	완결	20-1-21	20-1-21	체육
33	중복	일반행정	시장에게바란다	코로나바이러스	코로나19관련 동일답변(22번과 같음)	완결	20-2-2	20-2-10	체육
34	중복	일반행정	국민신문고	코로나바이러스 시민회관 수영장 운영중단 요청 (안구, 입, 코점막 전염가능성높음)	코로나19관련 동일답변(22번과 같음)	완결	20-2-11	20-2-11	체육
35	중복	일반행정	시장에게바란다	코로나 관련 청소년수련관, 시민회관 수영수업 중지요청	코로나19관련 동일답변(22번과 같음)	완결	20-2-11	20-2-11	체육
36	중복	일반행정	시장에게바란다	수영장 이용에 대한 답을보고 설문조사 등을 통해 의견수렴 방법	설문조사 등을 통해 의견을 듣고 운영방향을 결정토록 하겠음	완결 (장기 검토)	20-2-16	20-2-19	체육
37	질의	일반행정	시장에게바란다	사물함대기자순번이 점검후 뒤로 밀렸습니다!!	종합고객센터 현장상담 완료	완결	20-1-16	20-1-20	체육