

2020년 2분기 고객의소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과	처리상황	신청일	처리종료일	부서
1	민원	일반행정	국민신문고	중앙동 상업지역 주차요금 문의 / 제대로 부과된 것이 맞는지 확인요청	과천시주차장조례가 2020.3.16.일자로 일부개정되었으며, 변경된 조례에 따라 부과된 것임	완결	2020-04-29	2020-04-29	문화(주차)
2	민원	일반행정	국민신문고	장군마을 주차장 외주운영 시정요청 / 무인정산시스템도입후 불편	장군마을 주차장은 정산후 1회 출차 후 요금정산이 완료되는 시스템으로 운영되고 있음 / 무인정산시스템 도입에 따른 불편사항은 외주운영업체(아이파크)이 아닌 과천도시공사 주차관리팀으로 직접 연락주시면 성심성의껏 응대하도록 하겠습니다	완결	2020-05-08	2020-05-08	문화(주차)
3	건의	기타(이첩)	사장에게바란다	공원 방역좀 해주세요.날파리가너무 많습니다	시 공원농림과를 통해 방제 조치	완결	2020-04-14	2020-04-17	공원
4	건의	시설관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 축구장 입구 가로등 고장 / 수리요청	확인완료 / 보수조치하겠습니다	완결	2020-04-17	2020-04-17	공원
5	건의	환경관리	사장에게바란다	관문공원 화장실 클래식음악 꺼주세요	다수가 이용하는 공중화장실 특성과 이용자의 성향에 따라 선호하는 경우가 많아 음악방송 중단 어려움	완결	2020-04-17	2020-04-17	공원
6	건의	일반행정	국민신문고	공영주차장 월주차 사용대기 150명이라는데 주차장은 만차는 아님 / 월정기 주차 가능한지 확인바람	장군마을 공영주차장은 최대차량이 월정기 주차로 이용하고 있으나, 여러 여건상 공영주차장을 더 많이 확충하지 못하고 있음	완결	2020-04-17	2020-04-17	문화(주차)
7	건의	환경관리	시정(도정)모니터	과천도시공사로 바뀐 안내간판(관문체육공원입구) 수정	공원시설내 안내간판은 수정하였으나, 일부 수정안된 간판이 있는 것으로 파악됨 / 수정조치하겠습니다	완결	2020-04-17	2020-04-17	공원
8	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원공원 내 에어컨 설치 / 현재1개만 있음 추가설치요청	문원공원 에어컨은 두 개의 고무호스가 자주영역 불편하다는 민원 접수후 한 개만 운영 / 다시 검토하여 불편없도록 조치하겠습니다	완결	2020-04-17	2020-04-17	공원
9	건의	시설관리	국민신문고	문원 운동시설 바닥 파손 / 의자가 넘어져있어 위험 / 발판이 들려 보행자 위험 / 못이 튀어나와 위험	현장확인 하였으며 보수조치하겠습니다	완결	2020-04-29	2020-04-29	공원
10	건의	환경관리	국민신문고	관문체육공원 텐트사용 문제 / 그늘막 사용금지 안내요청	공원내 텐트 등 설치 관련하여 지속적인 단속 및 계도를 하겠습니다	완결	2020-04-29	2020-04-29	공원
11	건의	일반행정	사장에게바란다	시설 open / 사회적 거리두기 전환에 따른 체육시설 개장요청	사회적거리두기가 생활속 거리두기로 전환됨에 따라 체육시설 개장을 검토중에 있으며, 홈페이지 및 휴대폰 문자 등으로 공지예정	완결	2020-05-04	2020-05-07	체육
12	건의	시설관리	사장에게바란다	관문체육공원 농구장 미끄럼 방지공사 및 바닥 청소용품 비치요청	미끄럼을 근본적으로 방지할 수 있는 방안을 강구하여 공사 진행예정 / 농구장 바닥을 청소할 수 있는 용품은 비치 완료	완결	2020-05-05	2020-05-08	공원
13	건의	시설관리	국민신문고	문원 어린이놀이터 구름다리 유격있음	문원체육공원 어린이놀이터 조성공사가 5.6.(수) ~ 5.20.(수) 까지 진행되며, 유격 및 흔들림에 대해 보수조치예정	완결	2020-05-08	2020-05-08	공원
14	건의	시설관리	국민신문고	시청길건너 주차장에 소화전 보호대 설치요청	현장확인 하였으며 보수조치하겠습니다	완결	2020-05-08	2020-05-08	시설

연번	민원구분	업무분야	접수경로	제목	조치결과	처리상황	신청일	처리종료일	부서
15	건의	일반행정	기타(새울,서면)	시민회관 폐쇄관련 아이들 춤추는 문제	아이들이 춤연습을 하는 공간은 야외공간으로 실내 밀집된 공간보다 안전함. 다만, 야외시설이라도 마스크착용, 2m이상 거리두기 등을 계도하도록 하겠음	완결	2020-05-14	2020-05-14	시설
16	건의	기타(이첩)	시장에게바란다	용마골 소공원 놀이터 내 게임운동기구 수리 부탁	시 공원농림과로 이첩	완결	2020-05-28	2020-06-05	공원
17	건의	환경관리	국민신문고	주암체육공원 폐기물처리	공원 폐기물처리차량 1대가 관내 공원을 순차적으로 처리하고 있어 처리가 늦어지고 있음 / 5월중 처리완료예정	완결	2020-05-29	2020-05-29	공원
18	건의	일반행정	국민신문고	코로나 상황에서 옥외 체육시설운영에 일관성 필요	코로나 상황에서 사회적거리두기 에 따라 관내 대관자를 대상으로 야외 체육시설을 부분개방하고 있음. 다만 농구장의 경우 청소년들이 가장 선호하는 운동임을 감안하여 대관이 없는 시간대에 이용할 경우 별다른 제지를 하지 않고 야간에도 필요시에는 점등을 하고 있는 현황임	완결	2020-05-29	2020-05-29	공원
19	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원공원 가로등 꺼짐에 관한 건	즉시 보수완료	완결	2020-05-29	2020-05-29	공원
20	건의	시설관리	시정(도정)모니터	자전거 보관대 정비	자전거 보관소 설치 끈은 즉시 철거완료 / 자전거 보관대 천장부분 파손은 교체예정	완결	2020-05-29	2020-05-29	시설
21	건의	시설관리	국민신문고	그레이크호텔앞 공영주차장 징수대 시설파손	공영주차장 캐노피 시설파손은 5톤 차량의 출차 부주의로 일어난 사고 때문임 / 파손된 캐노피는 철거완료하였으며 재설치를 빠른시일내 완료예정	완결	2020-05-29	2020-05-29	문화(주차)
22	건의	일반행정	시장에게바란다	관문인라인스케이트장 킥보드와 자전거사용금지 경고문 게시 요청	이용객의 안전을 위해 순찰을 강화하고 안내현수막(2개소)을 제작하여 계도	완결	2020-06-11	2020-06-11	공원
23	건의	일반행정	국민신문고	삼성SDS앞 공영주차장 이중주차 불편개선요청	무료개방시간대에 입차한 차량들로 실질적인 통제가 어려움 / 인근 다른 공영주차장에 월정기주차 이용가능	완결	2020-06-11	2020-06-11	문화(주차)
24	건의	기타(이첩)	시정(도정)모니터	새마을금고앞 주차장 경계석 파손	시 건설과(도로시설팀)협조로 보수완료	완결	2020-06-11	2020-06-11	문화(주차)
25	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원구름다리 미끄럼방지 보수	현장확인 하였으며 보수조치하겠음	완결	2020-06-11	2020-06-11	공원
26	건의	시설관리	기타(새울,서면)	문원 매화정 뒤 벌집제거(과천마당얹)	매화정 내부 및 국화정에서 각각1개소 발견되어 제거완료	완결	2020-06-11	2020-06-11	공원
27	건의	시설관리	시정(도정)모니터	소극장앞 기동밀 파손	즉시 보수완료	완결	2020-06-11	2020-06-12	시설
28	건의	시설관리	국민신문고	문원공원 목재헬스 썩거나 갈라져 아이들 위험함	현장확인 하였으며 보수조치하겠음 / 자재준비 기간이 필요하여 보수완료까지 10일정도 소요	완결	2020-06-22	2020-06-22	공원