

2023년 1분기 고객의 소리(VOC) 접수내역 및 조치결과

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
1	건의	일반행정	사장에게바란다	입장권 검사 및 청소 철저 요청!!	11시 일일입장 고객이 운동하는데 피해가지 않도록 입장권 확인 철저 및 바닥청소 요청	입장권없이 입장하시는 분들은 월 정기권 고객이며, 수업 종료후 계속 이용하시는 분들은 유료자유이용 고객임. 매일 수시로 청소하고 있으며, 지저분한 부분을 말씀해 주시면 바로 확인조치하겠습니다.	답변완료	2023-01-09 10:50	2023-01-10 18:09:08	시민회관 체육부
2	건의	일반행정	사장에게바란다	수강 관련 건의드립니다.	1. '바수업'시 강사의 시범타일이 진행될 때 앉은자세로 개구리 자세를 취하였으나 발레강사가 앉아 있으면 안 된다고 지적을 함. 관찰하고 거절의사를 밝혔더니 헛웃음을 지으며 어이없다는 듯 쳐다보고 앉아 있을꺼면 나가달라고 무안을 준 것에 대한 컴플레인 제기 및 강사 태도 개선 요구 2. 시정과 내용을 잘 모르는 기존회원들의 추론에 따른 반박글로 인한 불편함	해당 글을 해당강사에게 전달하였으며 언급하신 언행에 대해 진위여부를 알아볼 것이며 개선할 부분이 있다면 개선될 수 있도록 조치하겠습니다 두번째로 말씀해주신 부분에 대해 고객님의 의견과 반대 의견을 개진하시는 고객님들의 의견을 객관적으로 수렴하고 개인적인 사정이 있는 소수의 분들도 배려받을 수 있는 강습이 될 수 있도록 강사님과 함께 노력하도록 하겠습니다	답변완료	2023-01-09 11:43:05	2023-01-10 14:11:08	시민회관 체육부
3	건의	일반행정	사장에게바란다	로 아래 김... 선생님에 관한 클레임 제기의 문제	클레임 글을 본인 외 아무도 볼수없게 해놓아 내용을 구체적으로 알수 없으나, 그 내용의 객관성에 대하여 한번 따져보아야 하는 절차는 반드시 필요하다고 생각됨. 지극히 주관적인 생각이나 판단으로 한 사람의 인격에 손상을 입히는 일은 없어야 할테니까요.	고객님께서 말씀하신대로 해당 건이 객관적이고 공정하게 처리될 수 있도록 노력하겠습니다	답변완료	2023-01-09 20:51:41	2023-01-11 8:37:47 2일이내	시민회관 체육부
4	중복 건의	일반행정	사장에게바란다	아래 비밀글 클레임에 관하여.	클레임을 거는 건 개인 자유이지만, 나머지 회원들은 수업을 좋아하고 있음. 개인의 요구는 다양하기 때문에 모두 맞춰 줄 수는 없다고 생각됨	해당 건으로 인해 강사께서 불이익을 당하지 않도록 객관적이고 합리적으로 처리될 수 있도록 하겠습니다.	답변완료	2023-01-10 16:45:09	2023-01-11 08:45:32	시민회관 체육부
5	건의	시설관리	국민신문고	시민회관 1번 버스 정류장 빙판길 정비	시민회관 1번버스 정류장. 내리는 곳에 얼음이 얼어있음 조치요청	조치완료	답변완료	2023-01-06 00:00:00 (금요일)	2023-01-09 17:50:59 (월요일)	시설관리부
6	건의	환경관리	국민신문고	공공주차장 쓰레기 문제	공공주차장 쓰레기 처리 조치 (특히 뒷골)	청소완료 하였으며 지속적인 유지를 하도록 하겠습니다.	답변완료	2023-01-10 0:00	2023-01-11 17:56:19	시설관리부 (주차)
7	건의	일반행정	시장에게바란다 (시장과의 만남 자료)	체육관 휴관 질의	신청에 체육관 휴관 이유 및 타지역 공공체육시설과 휴관을 정하는 기준이 다른 이유	과천시민회관 체육관은 정기 휴무일 없이 신청(1월 1일), 설(당일), 근로자의 날(5월 1일), 추석(당일) 총 4일을 휴관일로 지정하여 운영 중에 있으며, 체육관 이용 클럽 및 단체들의 의견을 들어 특정일(신청 등) 체육관 휴관 지정 및 폐지 등 검토 가능 각 지자체 체육시설의 휴관 이유는 각 기관의 특성에 따라 운영되고 있음	답변완료	2023-01-09 00:00:00	2023-01-11 10:31:23 2일이내	시민회관 체육부

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
8	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 내 가로등 정비	문원체육공원 가로등 소등됨 저녁에는 가로등을 끄지 않았으면 좋겠음	조치완료	답변완료	2023-01-11 00:00:00	2023-01-12 17:06:53	공원수련관부
9	칭찬	진절	국민신문고	바천 청소년수련관 정연미 선생님을 칭찬합니다	청소년수련관에 근무하는 정연미 직원 칭찬글	고객님의 칭찬이 정연미 직원은 물론 수련관에 근무하는 모든 직원에게 큰 자부심을 답변드립니다	답변완료	2023-01-12 00:00:00	2023-01-13 17:20:23	공원수련관부
10	건의	시설관리	사장에게바란다	과천도시공사 홈페이지	과천도시공사 홈페이지는 검색창이 왜 없을까요?	2019년도에 시민참여와 전문가의 의견을 수렴하여 새롭게 개편하면서 검색 관련 기능은 제외되었음. 향후 홈페이지 개편시에는 의견을 적극적으로 고려하여 기능을 개선토록 하겠음.	답변완료	2023-01-17 09:59:03	2023-01-17 13:07:59	시설관리부
11	건의	시설관리	국민신문고	문원체육공원 CCTV 설치 건의	문원체육공원과 그 주변 방범용 cctv 설치 건의	문원공원 내 CCTV는 총 41대(옥외 22대와 주차장내 19대)가 설치되어 있으며, 2023년도에도 사각지대를 확인하여 2개소에 추가 설치 예정임	답변완료	2023-01-17 00:00:00	2023-01-18 17:09:24	공원수련관부
12	건의	일반행정	사장에게바란다	배드민턴 운동시간 조정 요청드립니다.	배드민턴 운동시간을 3시간으로 조정 요청	대체육관 프로그램 운영 상황으로는 어려움	답변완료 (불가)	2023-01-25 16:47:14	2023-01-26 17:36:05	시민회관 체육부
13	건의	시설관리	시정(도정)모니터	시민회관 수강신청 이상	홈페이지에서 관내인증한 후 결과가 나오면 바로 대기 신청 페이지로 이동되었으면 좋겠음	확인결과 "관내인증하기/인증안하기" 창에서 관내인증하기 완료 후 하단에 있는 회원 정보 수정까지 완료하여야 관내인증이 적용되어 수강 신청 시 알림창이 나타나지 않는 것을 답변드립니다	답변완료	2023-01-31 15:46	2023-02-01 12:49:07	시민회관 체육부
14	건의	기타 (정책 사항)	사장에게바란다	셔틀버스	시민회관은 셔틀버스가 없던데. 셔틀버스 마련 혹은, 청소년수련과의 협약을 통해 수련원 버스를 같이 이용 할 수 있으면 좋겠음	시민회관의 경우는 대중교통의 접근성이 좋아 셔틀버스 운행은 어려움, 과천시청소년수련관은 운원동 외곽에 위치하여 셔틀버스를 운행하고 있으며, 도로교통법 일부 개정과 대기관리권역법, 대기환경 보전법에 의해 셔틀버스 운영 기준이 변경되어, 법적 안전기준에 적합한 어린이 전용버스로 변경 운행하고 있어 일반인 탑승에 제한이 있음. 승차 인원이 44인승에서 33인승으로 축소(현재 전기차 버스는 최대33인승만 있음) 및 교육문화강화 수강생 정원 증가 및 체육관(수영장 등) 정규개강에 따른 셔틀버스 이용자 증가로 시민회관과 셔틀	답변완료 (불가)	2023-01-31 14:10:33	2023-02-01 18:05:10	기타 시민회관체육부(0.5) 공원수련관부(0.5)
15	건의	시설관리	사장에게바란다	전기차 충전 시설 개선 요청	전기차 충전시설 4곳중에 최소 1곳은 "완속" 충전도 가능한 시설로 개선해주시길 요청	2023년 상반기내에 설치될 완료할 예정	답변완료	2023-01-31 19:06:04 (퇴근이후접수)	2023-02-02 15:16:06	시설관리부 (주차)

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
16	건의	시설관리	사장에게바란다	행사로 인한 주차	대극장 공연 시 주차혼잡 금지 요청	과천문화재단과 업무협의를 통해 주차혼잡이 예상되는 행사 진행시 각 업장에 공지를 답변드립니다	답변완료	2023-02-01 09:11:12	2023-02-01 16:51:12	시설관리부 (주차)
17	건의	환경관리	국민신문고	건설자재(경계석) 장기 방치	과천경찰서담장~과천농협중앙지점 사이 공영주차장 구석 건설자재(경계석) 장기 방치	이동조치 완료	답변완료	2023-01-30 00:00:00	2023-01-31 00:00:00	시설관리부 (주차)
18	기타 (이첩)	기타 (공사소관업무 아님)	사장에게바란다	행복주택	행복주택 옵션 요청	과천행복주택은 LH(한국토지주택공사)에서 추진하고 있는 사업으로 저희 과천도시공사에 답변할 수 있는 사항이 아님을 알려드리며, 과천행복주택과 관련된 LH 관련부서 전화번호 LH 콜센터 1600-1004을 알려드립니다	답변완료 (이첩)	2023-02-04 11:23:02 (토요일 접수로 월요일 배정)	2023-02-07 09:42:53 (화요일 답변)	도시개발 (공사소관업무 아님어서 기관 연락처 알려드립니다)
19	건의	일반행정	사장에게바란다	웹빙태극권 수업시간 확대	웹빙태극권 주말 및 오후 시간대 수업확대 요청	수요조사 등을 통한 증설여부 검토	답변완료	2023-02-08 06:44:44	2023-02-08 13:56:20	시민회관 체육부
20	건의	기타 (정책제안)	사장에게바란다	탄소중립 및 ESG 실천	탄소중립 및 ESG 실천을 위한 전자영수증 서비스 도입	개발사와 협의 후 회원관리 프로그램 개편 시에 「탄소중립 및 ESG 실천」을 위해 전자영수증서비스 도입에 대해면밀한 검토와 의견을 수렴하여 추진	답변완료	2023-02-08 10:43:04	2023-02-08 15:27:11	시설관리부
21	건의	시설관리	시정(도정)모니터	화단파손	화단보도 견너를 화단을 횡단하여 화단이 훼손되고 있음.	시민회관 생물타리 개선공사 설계가 진행 중이며, 4월 중에 공사를 시작하여 5월중 완료 예정입니다	답변완료	2023-02-07 14:17:00	2023-02-08 19:40:29	시설관리부
22	건의	시설관리	국민신문고	주차법위반 차량 신고합니다.	주차금지 안내에도 주차되어 있음	처리 완료	답변완료	2023-02-09 09:51:00	2023-02-10 09:52:47	시설관리부 (주차)
23	건의	시설관리	기타(새울,서면)편지글	<편지접수>탈의실 출입문 관리	탈의실 출입문 고정 해제 요청	안전사고 예방에 따라 출입문 고정 해제는 어려움	답변완료 (불가)	2023-02-10 16:44:00 (금요일접수)	2023-02-13 13:48:33 (월요일 답변)	시민회관 체육부

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
24	건의	일반행정	사장에게바란다	관내체육시설 이용시(수영 등) 신청 시 주민등록등본 확인	과천시민이 아님에도 불구하고 지속적으로 수강을 하여 정작 과천시민은 혜택을 보지 못하고 있는 실정임. 상반기나 하반기 연 2회 주민등록등본을 확인할 필요가 있음.	관내 거주 확인을 위해 행정정보공동이용시스템을 이용하여 관내 거주 여부를 확인하고 있으며 지속적인 관리를 위해 년2회(상,하반기)에 걸쳐 경찰프로그램 관내거주 확인제도를 시행하고 있음	답변완료	2023-02-11 13:22:38 (토요일 접수 월요일 배정처리)	2023-02-14 10:01:45 (화요일 답변)	시민회관 체육부
25	건의	시설관리	사장에게바란다	빙상장 정빙기 관련 우려사항	정빙기 노후 우려	매뉴얼상 150시간마다 정기점검을 실시함. 별도의 일산화탄소 감지장치는 설치되어 있지 않으나 빙상장내에 공조기와 제습장치를 설치하여 공기순환이 잘 이루어지도록 관리-운영되고 있으며, 정빙시 점검하고 있음. 일산화탄소 감지장치 설치는 예산이 소요되는 사항으로 검토하겠음. 빙상장은 매년 재난안전(지진, 화재, 심정지 환자발생등)훈련을 정기적으로 실시하고 있으며, 빙상장 입구에 의료전문 인력이 상주하는 의무실과 과천소방서 또한 시민회관 바로 앞에 위치하고 있어 위급상황발생시 신속한 대처가 가능함	답변완료	2023-02-11 13:22:38 (토요일 접수 월요일 배정처리)	2023-02-14 14:26:36 (화요일 답변)	시민회관 체육부
26	건의	시설관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 발지압장 주변(자전거 표지판 부근)	관문체육공원 발지압장(자전거 표지판 부근)잔디에 4개의 철구조물이 솟아 있어 안전사고 우려	조치완료	답변완료	2023-02-16 0:00	2023-02-17	공원수련관부
27	건의	시설관리	시정(도정)모니터	관문체육공원 축구장 관람석 입구(메인스타디움)	관문체육공원 내 메인스타디움으로 입장하는 착우 두 군데 출입구 바닥 타일 파손되어 보수 필요	3.6. 일까지 조치완료	답변완료	2023-02-16 00:00:00	2023-02-17 18:00	공원수련관부
28	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 입구(나무다리) 주변	문원체육공원 벤치 페인트칠 필요	2.24.까지 조치완료	답변완료	2023-02-16 00:00:00	2023-02-17 18:01	공원수련관부
29	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 나무다리 밑(빙상장 주변)	문원체육공원 내 땅꺼짐 매꿈 필요(나무다리 밑)	5월까지 조치완료	답변완료	2023-02-16 00:00:00	2023-02-17 18:01:38	공원수련관부
30	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 버스정류소 주변	고사목 제거 필요(문원체육공원 앞 정류소 옆 고사목)	조치완료	답변완료	2023-02-16 00:00:00	2023-02-17 18:01	공원수련관부

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
31	민원	일반행정	국민신문고	공영주차장 요금	7시 주차장 마감시간으로 인한 주차요금 선납에 대해 정확한 요금 징수	주차요금 정산 마감을 했더라도 고객님의 7시 이전에 돌아오시면 정산해드리오니 주차요원에게 말씀해주시면 됩니다. 또한 친절한 대응이 될 수 있도록 전직원 교육을 통해서 개선해 나가도록 하겠음	답변완료	2023-02-20 00:00:00	2023-02-21 18:04:33	시설관리부 (주차)
32	건의	시설관리	사장에게바란다	실 조명 타이머로 자동으로 켜지게 했으면 좋겠	풋살장 조명 타이머로 자동 점등 요청	풋살장 조명시스템 개선은 자동조명시스템이 구축되어 있지 않아 현재는 어려운 상황임. 말씀하신 내용이 반영되어 개선될 수 있도록 하겠음	답변완료	2023-02-23 20:39:19	2023-02-24 10:52:14	공원수련관부
33	건의	일반행정	사장에게바란다	청소년 이용자의 수업관리	체육프로그램의 회원관리 및 수업의 질 관리	직원 교육 등을 통해서 개선 될 수 있도록 하겠음	답변완료	2023-02-24 15:47:40 (금요일 접수)	2023-02-27 15:08:05 (월요일답변)	시민회관 체육부
34	건의	시설관리	사장에게바란다	수영장 토요일 / 일요일 킥판 사용 불가	킥판사용에 대한 이원화된 안내에 대한 문제점을 가이드라인을 공유하여 불편함이 없도록 개선하고 토,일요일 자유수영 인원을 위해 남은 킥판을 이용할 수 있도록 요청	안내데스크 및 현장 안내가 일원화 될 수 있도록 조치하겠음 자유수영 레인의 혼잡도가 심하지 않은 경우 늘어놓지 않는 수영 연습을 위한 킥판 사용은 허용하는 것으로 결정함. 안전요원에게 요청하시면 안내를 도와드리도록 하겠음	답변완료	2023-02-25 17:46:36 (토요일 신청 월요일 배정)	2023-03-02 11:37:55 (2.28. 답변해야 하나 3.1은 삼일절로 3.2일 답변) 2일이내	기타 시민회관체육부(0.5) 공원수련관부(0.5)
35	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 울타리 말뚝 파손	문원체육공원 하천 주변 울타리 말뚝이 파손되어 있음	울타리는 즉시철거 3.17.까지 제정비 완료	답변완료	2023-02-27 00:00:00	2023-02-28 11:58:48	공원수련관부
36	건의	일반행정	사장에게바란다	골프시설 놀이거나 대기자 이용 방법 변경합시다	골프장의 대기인원이 너무 많으며 일회 입장권 금액도 비쌈	골프종목 뿐만 아니라 다른 결합되는 종목들과 함께 이용기간에 따라 졸업제 등 여러 가지 방법을 시행 준비중에 있음. 일일입장이라는 불특정 이용횟수를 고려하여 동종시설의 일일입장료, 기본 시설료, 샤워실 이용 등 여러 가지 측면을 고려하여 일일입장료를 결정되었음.	답변완료	2023-02-28 11:18:49	2023-02-28 16:01:34	시민회관 체육부
37	건의	시설관리	사장에게바란다	쿠라 강습 안전 운영 부탁드립니다 (레인 설치 요청)	아쿠아로빅 강습의 레인설치 요청	입퇴장시 레인 아래로 잠수를 해서 지나가거나 아쿠아보 등을 이용한 수업도중 레인에 걸려서 중심을 잡지 못하는 등의 사고가 발생하였을 시민참여위원회 및 각 반 대표들의 의견을 취합하고아쿠아로빅 지도자의 의견을 반영 레인을 설치하는 것보다 안하는 것이 이용객들의 사고 위험이 적다고 결론내림	답변완료 (불가)	2023-03-03 13:41:09 (금요일 접수)	2023-03-06 11:07:33 (월요일 답변)	시민회관 체육부
38	건의	일반행정	사장에게바란다	수영장	수영장 프로그램을 평일 매일만 뿐 아니라 월수금, 화목토 반 개설요청	기존 이용고객님들과 이용을 위해 대기하시는 고객님들의 이용에 불편함이 발생할 것으로 판단되어 고객님의 의견은 즉시 수렴이 어려우며 주5회 강습반의 비활성에 따른 여유 레인이 발생할 경우 또는 프로그램 개편시 주3회반 개설을 검토	답변완료	2023-03-13 12:00:31	2023-03-14 11:00:13	시민회관 체육부

접수번호	민원구분	업무분야	접수경로	제목	내용 (요약)	조치결과 (요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
39	건의	기타 (임대업장)	사장에게바란다	매점이용 하고싶은데 자리가 없어 불편합니다	매점 좌석 확충 요청	장소협소 문제로 추가공간을 확보하기에는 어려움이 있으며, 임대사업주와 협의하여 현 공간 내 자리 재배치를 통해 4인 좌석을 추가하겠다는 답변을 받았음.	답변완료	2023-03-14 10:26:26	2023-03-15 17:16:45	시설관리부
40	건의	일반행정	사장에게바란다	댄스스포츠 강좌 개설	댄스스포츠 강좌 개설	2013년 하반기 비활성화로 인해 2014년 폐강되었던 종목임. 해당 종목의 수요가 적고 유행(붐)이 지나 개설을 고려치 않음.	답변완료	2023-03-20 10:21:09	2023-03-20 16:23:07	시민회관 체육부
41	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원체육공원 고사목 제거필요	문원체육공원 고사목 제거필요	조치완료	답변완료	2023-03-13 00:00:00	2023-03-14 11:04:59	공원수련관부
42	건의	시설관리	시정(도정)모니터	문원 내 남자화장실 세면대 고장수리필요(하단 토	문원체육공원 내 남자화장실 세면대 고장수리필요(하단 퇴수구버튼)	3.31.까지 조치완료	답변완료	2023-03-13 0:00	2023-03-14 11:06:14	공원수련관부
43	건의	기타 (정책사항)	국민신문고	청소년수련관 주말 셔틀버스 증차 요청	청소년수련관 셔틀버스 제이드자이족 운영 요청	과천시 관련부서와 협의하여 지식정보화타운 내 승·하차장 추가 설치를 적극 검토하였으며 6월중 운영예정	답변완료	2023-03-20 00:00:00	2023-03-22 19:09:18 2일이내	공원수련관부