

2023년 3분기 고객의소리(VOC) 접수현황

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
1	건의	사장에게 바란다	시설관리	주차장 문폭,급침사고 주의 및 CCTV 추가설치 요청	주차장 사각지대 CCTV 설치 요청 빙상장을 이용 시 스케이트에 날집을 필수로 끼우기, 주차장에서 스케이트 들고 이동시 조심하기 등의 공지 필수 실시 요청	주차장 CCTV추가 설치건에 대해서는 관련부서와 추가설치 가능여부등 상의하여 검토하겠습니다. 주차장에서 스케이트 날집 없이 들고 다니는 부분은 안내문 부착 및 지도자들을 통하여 회원에게 공지하여 계도 할 수 있도록 하겠습니다	장기검토	2023-07-02 7.2.토요일 접수 7.3.월요일 배정	2023-07-04 0:00	체육
2	건의	사장에게 바란다	일반행정	과천도시공사 임직원들을 위한 마음건강진단 관련 문자 수신 문제	과천도시공사 임직원들을 위한 마음건강진단 관련 문자가 계속해서 수신되고 있음 전화번호 삭제 처리 요청	지난 6월 27일(화) 전화민원 접수 후 담당자가 즉시 업체에 전달하였으며, 처리된 것으로 믿고 업체에 처리결과를 확인하지 않았음. 직접 업체 담당자에게 연락하여 번호 삭제 결과까지 확인함.	답변완료	2023-07-05 1	2023-07-06	경영
3	건의	사장에게 바란다	시설관리	빙상장 복도에 CCTV 추가설치 해주세요	빙상장 복도(의자쪽) CCTV 추가 설치	CCTV추가 설치건은 예산이 수반되는 업무로 관련부서와 추가설치 가능여부 등 상의하여 검토하겠습니다	장기검토	2023-07-06 7.6 목요일 접수	2023-07-10 0:00	체육
4	건의	사장에게 바란다	일반행정	수영장 수질 및 라이프 가드 업무 환경 개선 관련 요청 드립니다.	수영장 물에서 물 비린내가 심하게 남, 수질 관리 및 라이프 가드들 시원하게 근무할 수 있게 환경개선 요청	수질관련 문제는 관리 부서에 전달하여 관리감독에 만전을 기할 수 있도록조치 하겠으며, 라이프 가드 근무환경 개선은 근무직원들의 의견 수렴 및 여러 가지 상황을 고려하여 가장 적합한 방법으로 개선하겠습니다.	답변완료	2023-07-07 7.7.금 접수	2023-07-10	체육
5	건의	시정(도정)모니터	시설관리	문원체육공원 하천 옆 정자 앞 가로등 관련	문원체육공원 하천 옆 정자 앞 가로등이 수목에 가려져 어두움. 전정 작업 요청	문원체육공원 가로등 지장 수목 전정은 공원 전체 가로등 확인 후 조치완료 하겠습니다	답변완료	2023-07-07 7.7.금 접수	2023-07-10	공원
6	건의	국민신문고	시설관리	주정차위반 신고	주정차 위반 신고	주차장 내의 주차구역 외 주차 차량에 대한 사전예방을 할 수 있도록 주차관제센터에서 모니터로 관리하며, 교육을 진행하도록 하겠음	답변완료	2023-07-11	2023-07-13	주차
7	민원	국민신문고	시설관리	과천 시설 관리공단 공무원들의 만행	휴양소 층간소음	소음방지매트 설치공사가 끝난 후(7.17. 예정) 이용하도록 하겠음. 향후 이용자에게 층간소음 등을 감안한 이용수칙에 대해 철저히 지킬 것을 조치해 나가도록 하겠음	답변완료	2023-07-11	2023-07-13	경영
8	건의	기타(새울,서면)	시설관리	(상담민원) 문원체육공원 내 통나무 계단 보수 및 교체 검토 요청	문원체육공원 하천 옆정자 앞 통나무계단 및 다리가 파손됨 보수 및 교체 요청	통나무 다리 파손 부분은 문원체육공원 종합 수리 공사에 포함하여 2023. 7. 28.(금)까지 완료하겠습니다	답변완료	2023-07-12	2023-07-13	공원
9	건의	기타(새울,서면)	시설관리	관문체육공원 인도교 내 화분 정비	관문 체육공원으로 들어가는 관문 보도 2교의 화단 관리 요청	관문체육공원 인도교 내 화분정비는 현장확인 후 즉시 잡초 등 풀을 제거하고 임시로 잔디를 식재하여 조치 완료	답변완료	2023-07-12	2023-07-13	공원
10	건의	사장에게 바란다	일반행정	개인강습 현금영수증은 발급 안해주시나요	피겨 선수반 강습비 현금 영수증 요청	담당 선생님께서 요청하시면 바로 발급 가능함	답변완료	2023-07-17	2023-07-20	체육
11	건의	기타(새울,서면)	시설관리	문원체육공원 내 등나무 벤치 개선	문원체육공원내 등나무 벤치 상단 가림막 필요	등나무 아래에 가림막을 설치할 경우 가림막(판) 위에 먼지와 진딧물 등 오염으로 또 다른 민원이 발생할 수 있어 설치에 어려움이 있음을 양해하여 주시기를 바랍니다. 등나무에 서식하는 곤충에 대해서는 2023. 7. 21.(금) 까지 방제를 완료하겠습니다	불가	2023-07-17	2023-07-18	공원

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
12	건의	기타(새울,서면)	시설관리	문원체육공원 내 정자 2채 마루바닥 도색	문원체육공원 내 정자 2채 마루바닥 도색필요. 위치: 농구장 옆 정자(2채/이어져 있음)	휴게 정자 재도색은 7월 문원체육공원 보수공사에 포함하여 2023. 7. 28.(금)까지 완료하도록 하겠음	답변완료	2023-07-17	2023-07-18	공원
13	민원	사장에게 바란다	일반행정	7시 마스터반 없앤다!! 말한, x용x 부장을 책임을 묻습니다.	청소년 마스터반 폐지에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-19	2023-07-22	체육
14	칭찬	사장에게 바란다	기타 (감사)	[수영장] 긴 시간 감사했습니다.	좋은 선생님과 좋은 벗들을 만들어준 과천시공사에 감사함	시민회관 수영장장의 현재 상황을 뵈으신 마음으로 이해하고 협조해 주신 모든 관외 고객님들께 감사드립니다	답변완료	2023-07-26	2023-07-27	체육
15	건의	사장에게 바란다	시설관리	요즘 시민회관 수영장 바깥쪽에서 수영하는분들의 사진을 너무 찍습니다	수영장을 볼수 있는 곳에서 사진을 찍는이가 너무 많음 촬영금지를 창 위쪽에 써붙여 주시거나 창을 조금 가려 주거나 대기하며 볼수있는 의자에 써붙여주시든 어떤 조치가 필요	안내문 추가 게시등 이용고객 계도를 통해 사진 촬영이 근절될수 있도록 노력하겠음	답변완료	2023-07-29 0:00	2023-07-31 0:00	체육
16	건의	국민신문고	시설관리	청소년수련관 수영장 탈의실 냉방요청	선풍기 교체 및 냉방 요청	탈의실 내 기존에 설치된 선풍기는 일괄 교체하고, 냉방온도를 낮추겠음.	답변완료	2023-07-31 0:00	2023-08-01	청소년수련관
17	건의	국민신문고	시설관리	과천시 장군마을 9-22 사용자입니다.	과천시 장군마을 9-22 사용자입니다. 364저3526 불법주차된 차량이 선을 넘어 2자리를 주차하여 몇 일째 주차를 못하고 있음. 견인 요청	거주자 우선 주차로 등록된 차량이 아닌 것으로 확인되었으며, 2023. 7. 31.(월)에 견인 조치를 완료하였음	답변완료	2023-07-31	2023-08-01	주차
18	건의	국민신문고	시설관리	문원 체육공원 내 바닥분수 반려견 출입 관련	바닥분수에 반려견 출입이 가능한지 문의드리며, 불가능 할 경우 반려견 바닥분수 진입금지 내용의 현수막 설치를 요청드립니다.	문원체육공원 바닥분수는 반려견 출입이 금지되어 있음. 평상시 반려견 출입 통제를 수시로 계도하고 있으나 견주들의 협조가 미흡함. '반려견 바닥분수 출입 금지' 현수막은 이른 시일 내 설치하겠음.	답변완료	2023-07-31	2023-08-01	공원
19	건의	국민신문고	시설관리	공영주차장 주차구역 위반	과천 공영주차장 입구에 평행주차를 하여 통행을 방해함	주차장내 주차구역 이외의 장소 주차를 사전예방 할 수 있도록 주차관제센터에서 상시 모니터링하며 보다 적극적으로 계도하겠음	답변완료	2023-08-01	2023-08-03	주차
20	건의	사장에게 바란다	시설관리	최근 시민회관 주차장 내 불법주차 차량들이 너무 많습니다.	주차장에 불법 주차를 하지 않도록 수시로 관리 요청	주차장 혼잡시 현장에 나와 차량 유도를 통해 고객들의 불편을 해소하고 불법주차 등 수시로 관리하겠음	답변완료	2023-08-03	2023-08-04	주차
21	건의	기타(새울,서면)	시설관리	관문체육공원 내 놀이터 주변 보도블럭 교체	관문체육공원 어린이교통공원 놀이터 주변 보도블럭 침하로 안전사고 우려	보수완료	답변완료	2023-08-08	2023-08-10	공원
22	건의	국민신문고	시설관리	문원체육공원 야외주차장 바닥재 파손	[사교발생지역]경기도 과천시 갈현동 677 문원체육공원 야외주차장 바닥재 파손	경계석 보수는 2023. 8. 15.(화)에 문원체육공원 종합시설보수 공사와 함께 완료토록 하겠음	답변완료	2023-08-11	2023-08-14	공원
23	건의	사장에게 바란다	일반행정	수영장 이용 기본 에티켓 교육이 필요합니다	수영 강습시 강사분께서 기본 에티켓 교육을 "정기적으로" 실시하여 안전사고나 회원간 다툼 등 불상사가 발생하지 않도록 전체적인 교육 요청	수영장 이용 기본 에티켓 교육에 대해서는 전체 강습반을 대상으로,담당 지도교사들을 통한 전달교육을 통해 안전사고 및 고객님들 간의 불상사가 발생하지 않도록 조치하겠음	답변완료	2023-08-16	2023-08-16	체육

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
24	건의	국민신문고	시설관리	어린이 교통공원 인근 뽕나무 처리	[사고발생지역]경기도 과천시 과천동 592-2 관문체육공원에서 과천대로변으로 어린이교통공원 인근 나무가 뽕혀 있음	조치 완료	답변완료	2023-08-16	2023-08-17	공원
25	건의	국민신문고	일반행정	시민회관 헬스장 운영 개선 요구	개선요청 사항 1. 시간장벽은 이용고객을 불편하게 함 2. 시중 헬스장 보다 비용은 높고 서비스 질은 낮음 3. 헬스장 대여 옷 소독 및 세탁 철저 4. 접수창구 직원들 너무 경직되었음	○ 헬스장은 이용 인원들의 분산을 위해 시간대별 월 이용 (새벽,야간반, 주간반, 종일반)과 일일 입장(운영시간 연재든 사용 가능) 운영으로 이용 시민 분들이 다양하게 선택할 수 있도록 운영하고 있음. ○ 회원님들 맞춤형 운동 지도를 하고 있음 헬스장 직원에게 말씀하시면 개별적으로 운동지도 서비스를 받을수 있음. ○ 세탁물 처리 업체에 통보하여 재발 방지에 노력하겠음. ○ 시간제한이 불편하시면 종일반 또는 일일 입장을 이용하실 것을 추천 해 드리며, 정기적 CS 교육을 통해 고객 응대 서비스를 개선하겠음	답변완료	2023-08-17	2023-08-21	체육
26	건의	국민신문고	환경관리	과천시민회관 헬스장 이용 청결상태 민원	헤어드라이기로 중요부위 및 발가락, 엉덩이 등을 말리는데 사용하여 불편함을 직원에게 전달했지만 아무 조치가 취해지지 않음	직원 교육 등을 통해서 개선될 수 있도록 최선을 다하겠습니다	답변완료	2023-08-17	2023-08-21	체육
27	건의	국민신문고	환경관리	선바위 공영주차장 내 화장실 청소 요청	선바위 공영주차장 내 화장실 소변기쪽에 청소상태 및 거미줄이 너무 많아서 불결해 보임. 청소요청	즉시 조치 완료	답변완료	2023-08-17	2023-08-21	주차
28	건의	국민신문고	일반행정	과천시민회관(수영장 등) 관내 사업자 및 직장인 이용 요청	과천시민들에게 우선적으로 기회와 서비스를 제공해야 한다는 것은 이해하고 있음. 프로그램 대기는 관내자 우선으로 하고 앞 순번의 대기 해소 인해 과천 내 사업자 또는 소재 직장인이 수강하게 된다면, 다음달 재등록 시에는 사업자 등록증 또는 재직증명서 확인을 통해 계속 수강 할 수 있도록 고려 요청	현재 과천시민회관 수영장은 프로그램 개편을 통해 관내 대기 고객 해소를 위해 노력하고 있음. 그러나 직장인만 관내 누적 대기자가 아직 639명이 있고, 관외 직장인 대기자의 경우 8월 기준 2,650명이 대기 중임. 이 중 대부분이 과천 소재 직장인으로 파악하고 있음. 과천 소재 직장인 고객님의 마음은 충분히 공감하지만 현재 관내 거주 고객의 이용도 원활하지 않은 상황으로 고객님의 의견은 즉시 반영이 어려움. 관내 거주자 범위의 확대 등은 향후 시설 확충 시 검토하여 운영에 반영하도록 하겠음	장기검토	2023-08-28	2023-08-30	체육
29	기타 (불친절)	사장에게 바란다	친절	매점 아줌마의 막말과 반말 너무 불쾌합니다.	지하2층 매점 아줌마 막말과 불친절로 불쾌함. 주의 조치 요청	지하2층 매점의 불친절로 인하여 고객님의 불쾌감을 끼친 점 사과드립니다. 사실관계 확인자 매점 사장님과 면담하여 민원 내용을 전달하였고 향후 이런 일이 발생되지 않도록 주의하겠다고 하였습니다. 공사 입장에서 주의 깊게 관리하여 불친절로 인한 고객님의 피해가 없도록 노력 하겠음.	답변완료	2023-08-29	2023-08-31	기타

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
30	민원	국민신문고	일반행정	시민회관 마스터반 강사 관련	<p>1. 수원특례체육대회 취소를 요청하고 마스터반 강사에게 참가비 환불을 문의하니 안된다는 답변을 받음. 그러나 수원시 수영연맹에 문의하니 환불이 가능하다는 답변을 받음 어떻게 된 것인지 사실 관계 확인 요청</p> <p>2. 수영대회 참가할때 미리 말하지 않았다는 이유로 앞으로 마스터반에서 참가하는 다른 대회에서 제외 시키나 마나 라는 얘기를 들어야 하는지 모르겠음. 의사를 여쭙는다고 하셨지만 아이를 마스터 반에 보내는 입장에서 들으니 그건 협박으로 느껴짐.</p>	<p>1. 참가비와 관련하여 투명한 사실조사를 통하여 그에 맞는 강력한 행정적 조치를 하겠음. 향후 유사한 문제가 재발되지 않도록 처리할 것이며, 대회 참가비는 빠른 시간 내 환불 처리 하겠음.</p> <p>2.수영시합 참가여부 결정과 관련 하여 저희 강사의 응대 태도와 관련하여 고객응대 교육 및 철저한 강사 관리를 통해 고객님께서 불편함을 느끼시지 못하도록 최선을 다해 노력해 나가겠음.</p>	답변완료	2023-08-30	2023-09-01	체육
31	건의	사장에게 바란다	환경관리	수영장 남자 샤워장 청결 문제	샤워장 청소가 안되어 있음. 안전과 위생을 위해 노력	즉시 저리 완료. 샤워장 청결과 관련된 문제는 지속적인 관리를 통해 항상 청결상태가유지될 수 있도록 최선을 다해 노력하겠음	답변완료	2023-09-04	2023-09-05	체육
32	건의	국민신문고	시설관리	주차장 관리 부탁	뒷골로(선바위3번출구쪽)를 따라가다 보면 마을버스 정류장 있는 뒷골로 5공영주차장이 풀이 너무 무성하여 미관상 보기 싫으며 그로 인해 커피 마시고 남은 컵, 음료잔, 빈 담배 각 등 쓰레기가 많음. 처리요청	주차장 환경 미화와 관련하여,무인주차장 뒷골5, 6, 7주차장을 순차적으로 제초작업 및 쓰레기 청소 등을 진행하고 있으며, 고객님께서 불편이 없도록 빠른 시일내에 조속히 완료하도록 하겠음.	답변완료	2023-09-05	2023-09-06	주차
33	건의	국민신문고	시설관리	시설보수 및 점검	과천시민회관 수영장 물 여과를 자주 했으면 함. 저녁시간 수영을 하는데, 물 속에 너무 많은 이물질이 보임	과천시민회관 수영장은 운영 종료 후 매일 수중 크리너를 통해 수영장 이물질을 제거하고, 활성탄 여과장치를 24시간 순환시키며 불순물을 완전히 제거하여 원수 수준의 수영 용수를 공급하기 위해 노력하고 있음. 수영장 운영 중에도 수시로 직원들이 이물질 및 불순물을 제거하고, 이용고객들께서 파스나 밴드 등을 붙인 상태로 입수하지 않도록 안내하고, 수영장 이용 전에는 반드시 비누샤워를 하시도록 적극 계도하며 보다 나은 환경 제공을 위해 최선을 다하겠음.	답변완료	2023-09-05	2023-09-06	시설
34	건의	국민신문고	시설관리	과천제일쇼핑왕 길 노상 공영주차장 문제	제일쇼핑왕 노상 공영주차장은 주차정산시 길을 안막고 정산하게 지침을 내려주시기 바람. 그게 안된다면 양방 통행이 가능하게 해주시던가 바로앞에 주차타워도 있으니 노상주차장을 없애 주시기 바람	급한 용무가 있는 고객께서 출차하면서 요금 정산을 하는 경우가 발생하여, 일방통행로의 다른 차량 흐름에 방해가 된 것으로 생각됨. 노상에서 정산하는 일이 없도록 사전 정산 및 출차를 적극 안내하고 저희 직원들도 다시한번 교육하도록 하겠음	답변완료	2023-09-05	2023-09-06	주차
35	건의	사장에게 바란다	환경관리	운동복	대여해주는 운동복에서 냄새가 남. 세탁요청	세탁업체에 전달하여 냄새가 나지 않도록 세탁해 줄 것을 요청하였으며 저희 직원들도 대여용품 관리에 좀 더 신경쓰도록 하겠음	답변완료	2023-09-06	2023-09-07	체육
36	건의	사장에게 바란다	시설관리	아쿠아로빅 강습시 오디오및 마이크 교체 강력요망	아쿠아로빅 강습도중 마이크나 오디오가 제대로 작동이 안됨 교체요청	관련업체의 AS점검 결과 마이크 고장이나 기기노후(CD플레이어 2022년 8월, 오디오 믹서 2023년2월, 마이크수신기 2023년 5월 교체)에 따른 문제는 아닌 것으로 판단되며, 빠른 시일내 정확한 원인을 파악하여 고객님을 이용에 불편함이 없도록 조치하도록 하겠음	답변완료	2023-09-09	2023-09-12	체육

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
37	단순질의	국민신문고	시설관리	축구장 대관관련 문의	과천시 축구협회에 소속된 팀들이 정기대관 신청을 할 때 우선순위가 부여되어 대관을 받는데, 타당한건지 궁금하여 문의를 드림	관내체육공원 경기대관에 대한 자문 여가 우선 순위는 매 분기 정기대관 신청 안내 공고에 아래와 같이 공고하여 심 의 · 허가하고 있음 1. 국가·경기도·과천시 또는 도시공사가 주최 · 주관하는 경기(행사) 2. 관내 체육 관련 단체(체육회, 연합회 등)의 체육 경기(행 사) 3. 관내 각급 학교에서 주관하는 행사 및 청소년을 대상 행 사 4. 체육진흥을 위한 지역주민 또는 산하단체의 체육경기 5. 시에 소재하는 직장 및 동호회 등의 다수인이 참여하는 체육 경기 6. 단체가 경합된 경우에는 정기적으로 대관하는 단체, 대관실적이 많은 단체순으로 대관 7. 개인간 경합된 경우에는 대관실적을 감안 조정 하지만, 정기대관 우선순위 관련하여 조정(대관 횟수 및 일 정 등) 여부는 대관 담당자 및 관련 직원 과천시와 충분한	답변완료	2023-09-11	2023-09-13	공원
38	건의	기타(새울,서면)	시설관리	안내판 노후화 교체	안내판 노후화 교체 과천도시공사에서 대극장 소극장 가는 계단 오른쪽 벽면 안 내판 노후화 교체요청	건의 주신 노후 안내판은 9월 중에 교체 예정	답변완료	2023-09-12	2023-09-13	시설
39	건의	국민신문고	시설관리	불법 주정차 신고	경기도 과천시 주암동 67-5 기타 불법 주정차 신고	장군마을 거주자우선주차 10-26번에 현장 출장하여 불법주 정차 차량을 계도하여 이동조치 완료	답변완료	2023-09-14	2023-09-15	시설
40	건의	국민신문고	시설관리	관문체육공원 놀이터 인종	놀이터 시설의 안전 점검이 2019년 이후 업데이트 되지 않 음. 2년 주기로 이루어 졌을 경우 해당 내용 업데이트 후 해 당 표지판 변경 요청. 점검이 이루어지지 않을 경우 별도로 사유 및 앞으로의 계 획 등 게시 요청	고객님 안녕하십니까? 저는 과천도시공사 시설지원 관문체 육공원 놀이터 인종은 2년 주기로 점검 완료하였음을 알려 드리며, 현장 확인 후 즉시 조치완료 하였음.	답변완료	2023-09-14	2023-09-15	공원
41	건의	국민신문고	시설관리	관문체육공원 인도주차 신고	과천 문원테니스장 아이들이 다니는 인도에 햇빛을 피하려 인도주차 하였습니다	관문체육공원 제3주차장에서 인라인스케이트장으로 가는 보행로임 지속해서 불량 주차 차량에 대해 이동 주차 요청 및 계도 하겠음.	답변완료	2023-09-14	2023-09-15	공원
42	건의	기타(새울,서면)	시설관리	주차타워 외벽 페인트 보수 요청	주차타워 (차량 나오는 곳) 외벽에 페인트가 벗겨져 낙후되 어 보임	주차시설 보수 예산 반영 후 24년 상반기 중 주차타워 내부 청소 및 부분 도색공사를 진행 예정	추진중	2023-09-18 0	2023-09-19	주차
43	건의	국민신문고	시설관리	문원청계마을 주차장 방음판 관련	본인의 거주 주택은 문원동 공영주차장 현장의 바로 옆으로 현재 방음판 설치 공사가 한창입니다. 문원동의 주차 난 해소를 위해 불편함을 감수하지만 거주 주택의 거실 내부에서 방음판 설치로 인해 햇빛이 전혀 들 어오지 못하여 햇빛을 전혀 볼 수 없음. 본 건물과 30cm도 채 안 떨어진 방음판 설치로 인해 어두운 거실을 2년 가까 이의 공사 기간을 잡아낸다는 것은 무리가 있으며, 거실 창 호의 폭 만큼 방음판을 띄워 설치해 주실 것을 제안드립니다.	공사용 가설방음판은 공사 중 부득이하게 발생하는 소음 등 으로부터 인근 주민들의 피해를 최소화하기 위하여 설치하 는 것으로 당초 주차장 용지 대지경계선을 따라 설치 예정 이었으나, 대지경계선이 귀하께서 거주하고 계신 주택의 벽 면과 초 근접해 있어 본 공사에 지장이 최소화되는 범위 내 에서 거주하고 계신 주택과 최대한 이격(약 75cm)하여 설 치 중이며 현재 설치 중인 위치보다 본 공사 현장 내로 더 이격할 경우 흙막이 가시설 공사 등이 불가하여 추가로 이 격이 어려운 점 양해하여 주시기를 바랍	불가	2023-09-20	2023-09-21	도시개발
44	건의	국민신문고	시설관리	청소년 수련관 수영장 샤워기 수리	과천청소년수련관 수영장 여자 샤워실 샤워기가 완전히 잠기지 않을 수리요청	해당하는 샤워기는 손잡이의 잠금 나사 부분을 조여 우선 조치하였고, 향후 수영장 휴관일을 이용하여 샤워기 부속 교 체 하겠음	답변완료	2023-09-20	2023-09-21	청소년수련관

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
45	건의	사장에게 바란다	일반행정	발레수업 지도	개인레슨도 아니고 매주 몇몇에게만 편중된 지도를 하다보니 나머지는 소외되는 느낌이고 기분도 좋지.않음	말씀해주신 부분에 대해 담당강사님께 전달하여 지도에 편중됨이 없도록 하겠음	답변완료	2023-09-23	2023-09-25	체육
46	건의	국민신문고	시설관리	관문체육관 천정 철판 부식	관문체육관 천정에 보수해놓은 철판이 부식되어 떨어지고 있습니다.	10월 중 계획을 세워 보수를 완료 하겠음	추진중	2023-09-25	2023-09-26	공원
47	건의	사장에게 바란다	시설관리	서초호반써밋 주민요구 사항 (민원)	<p>과천과천 공공주택지구 개발에 따라서 환경영향평가등 수립에도 이용혜택은 과천시민에게만 돌아가고, 인접 서초호반써밋 아파트 주민은 조망권, 일조권 피해와 더불어 공사중 피해와 공공주택 건설에 따른 교통문제, 바람권, 소음, 분진, 진동과 같은 공해의 피해는 오롯이 서초주민만 보게 되는 상황임</p> <p>이에①과천지구 내 서초지구 인근 공동주택(20층)의 공원 및 문화시설 등으로의 변경 ②과천하수처리장의 악취,소음 대책 마련 및 사후환경조사시 서초지구 추가 선정, 하수처리 배출구 및 환기시설을 막계천 방향으로 설치 ③서초지구와 과천주암지구 연계에 위한 양재천 교량 등 신설 ④과천위례선 우면역 신설 ⑤지구단위계획 확정 전 서초주민 대상 설명회 개최로 파악되며, 각 요구사항에 대하여 아래와 같이 답변드릴</p> <p>- ①,③ 과천지구 지구계획(기반시설 배치 및 양재천 교량 신설) 관련사항: 현재 지구계획과 관련하여 환경영향평가(초안) 주민설명회 및 공청회 결과와 관계기관 협의결과 등을 바탕으로 국토부 및 관계기관과 협의 중에 있음을 알려드립니다.</p> <p>- ② 과천하수처리장 관련사항: 과천하수처리장 조성은 과천시 주관으로 추진 중인 사항임을 알려드립니다</p> <p>- ④ 과천위례선 우면역 신설: 과천위례선은 민자사업으로 추진 중인 사업으로 역사 신설 등 관련사항은 승인기관에 문의</p> <p>- ⑤ 지구단위계획 승인 전 서초주민 대상 설명회 개최사항: 관련법 절차에 따라 진행되는 사항임을 알려 드립니다</p>	<p>민원 신청인의 신청요지는 ①과천지구 내 서초지구 인근 공동주택(20층)의 공원 및 문화시설 등으로의 변경 ②과천하수처리장의 악취,소음대책 마련 및 사후환경조사시 서초지구 추가 선정, 하수처리배출구 및 환기시설을 막계천 방향으로 설치 ③서초지구와 과천주암지구 연계를 위한 양재천 교량 등 신설 ④과천위례선 우면역 신설 ⑤지구단위계획 확정 전 서초주민 대상 설명회 개최로 파악되며, 각 요구사항에 대하여 아래와 같이 답변드릴</p> <p>- ①,③ 과천지구 지구계획(기반시설 배치 및 양재천 교량 신설) 관련사항: 현재 지구계획과 관련하여 환경영향평가(초안) 주민설명회 및 공청회 결과와 관계기관 협의결과 등을 바탕으로 국토부 및 관계기관과 협의 중에 있음을 알려드립니다.</p> <p>- ② 과천하수처리장 관련사항: 과천하수처리장 조성은 과천시 주관으로 추진 중인 사항임을 알려드립니다</p> <p>- ④ 과천위례선 우면역 신설: 과천위례선은 민자사업으로 추진 중인 사업으로 역사 신설 등 관련사항은 승인기관에 문의</p> <p>- ⑤ 지구단위계획 승인 전 서초주민 대상 설명회 개최사항: 관련법 절차에 따라 진행되는 사항임을 알려 드립니다</p>	답변완료	2023-09-28 추석연휴 10.4 배정	2023-10-05	도시개발
48	민원 (중복1)	국민신문고	시설관리	제발 아파트로 휴양 좀 오지 마세요.공무원님들!!!!	바닥공사도 하고 개선하였다고 하는데 계속 층간소음 발생	소음방지매트 설치공사가 끝난 후(7.17. 예정) 이용하도록 하겠음. 향후 이용자에게 층간소음 등을 감안한 이용수칙에 대해 철저히 지킬 것을 조치해 나가도록 하겠음	답변완료	2023-07-11	2023-07-13	경영
49	민원 (중복1)	사장에게 바란다	일반행정	7시마스터반 없앤다는 이x재부장님 강력 대응 하겠습니까!	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-19	2023-07-22	체육
50	민원 (중복2)	사장에게 바란다	일반행정	과천도시공사 이름 달고 대회 나가 종합 우승한 아이들 레인을 뺀다 말한 사람 징계 조치 바람!	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-19	2023-07-22	체육
51	민원 (중복3)	사장에게 바란다	일반행정	어린이 마스터반 7시부 유지시켜 주세요! 폐지하겠다고 말씀하신 부장님 책임지세요!	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
52	민원 (중복4)	사장에게 바란다	일반행정	편파적인 결정으로 아이들을 희생양만든 ㅇㅇx부장님 책임지셔야 할겁니다	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
53	민원 (중복5)	사장에게 바란다	일반행정	과천시장님=관외정리(최고) 그런데 도시공사 LYJ부장님은 관내어린이정리?	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
54	민원 (중복6)	사장에게 바란다	일반행정	시민회관 부장님의 무책임한결정 말도 안 됩니다	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안 에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
55	민원 (중복7)	사장에게 바란다	일반행정	7시 어린이마스터반 현재 여러명의 어린이 들이 열심히 운동하고 있습니다!! 아무런 안내없이 수업의 존재여부가 이렇게 결정 이 날수가 있는건지!! 제대로된 확인부탁드 립니다!!	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안 에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
56	민원 (중복8)	사장에게 바란다	일반행정	7시 어린이 마스터반을 없앤다구요??무책 임한 말을 내뱉은 이xx부장님 책임지세요	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안 에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
57	민원 (중복9)	사장에게 바란다	일반행정	아이들의 사기를 저하시키는 체육부 이부 장님께 묻고 싶습니다	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안 에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
58	민원 (중복10)	사장에게 바란다	일반행정	<7시어린이마스터반 폐지> 강력히 반대 합니다!!	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안 에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
59	민원 (중복11)	사장에게 바란다	일반행정	어린이마스터7시부 유지시키세요. 한쪽에 치우친 의견만 듣고 결정내려 통보하는 과 천시 체육부 너무 실망스럽습니다.	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안 에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
60	민원 (중복12)	사장에게 바란다	일반행정	어린이마스터반 7시간 폐지를 반대합니다.	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안 에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
61	민원 (중복13)	사장에게 바란다	일반행정	자라는 꿈나무들의 배움터인 7시부 마스터반을 한마디 상의도 없이 없애려는 이부장님 결정을 당장 철회해 주세요.	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
62	민원 (중복14)	사장에게 바란다	일반행정	저출산 문제가 심각한 요즘 아이들을 위한 복지정책을 늘려도 부족할 판에 아이들의 배움의 권리를 빼앗으려는 이오x부장님의 독단적인 결정에 반대합니다. 7시 마스터반 폐지 강력히 막아주세요	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
63	민원 (중복15)	사장에게 바란다	일반행정	어린이 마스터반이 7시부가 없어져야 하는 이유를 담당부장님은 정확하게 해명하시기 바랍니다	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
64	민원 (중복16)	사장에게 바란다	일반행정	이OO부장은 과천시공사사 임직원행동강령 제16조를 지켰는지 감사해주세요.	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20	2023-07-22	체육
65	민원 (중복17)	사장에게 바란다	일반행정	사장님 부장님한테 과천아이들 수영 레인 빼라고 지시하신적 있나요? (문서자료제출요망)	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-20 22:54:14	2023-07-22 10:49:10	체육
66	민원 (중복18)	사장에게 바란다	일반행정	과천시를 대표하는 7시반 마스터반 폐지를 반대합니다!	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-21 09:21:11	2023-07-24 17:26:25	체육
67	민원 (중복19)	사장에게 바란다	일반행정	7시 어린이 마스터 레인 폐지 결정을 한 이**부장님 폐지에 정당한 이유를 묻고 싶습니다!	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-21 금요일 접수	2023-07-24 월요일접수	체육

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
68	민원 (중복20)	사장에게 바란다	일반행정	관외자 정리하면서 생기는 민원 불통이 아이들에게 왔는데, 부장님은 관내 자녀들을 내친게 맞습니까?	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-21	2023-07-22	체육
69	민원 (중복21)	사장에게 바란다	일반행정	신계용 시장님, 어린이 마스터 7시반 폐지 지시하셨나요? 이유 설명 부탁드립니다. 아니면 이XX 부장님 단독 지시인가요?	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-21	2023-07-22	체육
70	민원 (중복22)	사장에게 바란다	일반행정	이해 당사자 사전협의 없이 부장 단독으로 수영장 레인 배정하는 것도 공직자 갑질로 신고대상입니다.	7시반 어린이 마스터반 레인을 누구의 청탁을 받고 빼시는 건가요?	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-21 금요일 접수	2023-07-24 월요일 답변	체육
71	민원 (중복23)	사장에게 바란다	일반행정	7시 어린이 마스터반 폐지는 누구에게 결정권이 있는건가요?? 어떤 절차로 어떤 이유에서 그 결정이 된것인지 명백한 이유가 알고 싶습니다. 그 말을 처음 공포하신 담당부장님께서서는 공개적으로 그에 대한 내용을 게시판에 작성해주시기 바랍니다	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-22 토요일 접수 월요일 배정	2023-07-26	체육
72	민원 (중복 24)	사장에게 바란다	일반행정	저녁 7시 어린이 수영 마스터반 계속 유지 하는 것을 요청드립니다.	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-22	2023-07-26	체육
73	민원 (중복 25)	사장에게 바란다	일반행정	어린이 수영반 대기가 몇백명이 넘어 더이상 대기도 받지 않고 있는데, 7시를 노키즈 타임으로 한다는 소문이 사실인가요?	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-22	2023-07-25	체육
74	민원 (중복 26)	사장에게 바란다	일반행정	이월려고 3시 성인반 폐강했습니까? 어린이 대기자 많다고 3시 성인반 일방적으로 폐강시켜 놓고 특정시간대 성인들 편의를 봐주기 위해서 어린이반 폐강 운운하는 것은 형평성에 어긋납니다.	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-23 일요일접수 월요일 배정	2023-07-26	체육
75	민원 (중복 27)	사장에게 바란다	일반행정	7시 마스터반 수업을 폐강은 누가 제의한 의견인지, 누구를 위한 결정인지, 누가 결정을 한것인지 진행과정에 대한 모든 것을 공개적인 해명을 요청하는 바입니다.	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-24	2023-07-25	체육
76	민원 (중복 28)	사장에게 바란다	일반행정	어른들의 이기심으로 아이들을 희생양만 든 이○○부장님 무슨 생각이신가요?	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-24	2023-07-25	체육

접수번호	민원구분	접수경로	업무분야	제목	내용 요약	조치결과(요약)	처리상황	접수일	처리종료일	담당부서
77	민원 (중복 29)	사장에게 바란다	일반행정	이 ○○부장님 결정을 도시공사 사장님,신 계용시장님 철회해주세요	청소년 마스터반 폐지 주장에 대한 부당함 제기	유선 상담을 통해 문제 부분에 대해 오해가 없도록 설명을 드리고, 간담회를 통해 고객님의 의문점 및 향후 운영방안 에 대해 설명드리겠습니다	답변완료	2023-07-24	2023-07-25	체육
78	민원 (중복)	국민신문고	시설관리	휴양소 증간소음	휴양소 증간소음	공용공간에 층간 소음방지매트 설치공사와 식탁의자에 소음 방지패킹 설치를 완료함. 이용 직원들에게 층간소음으로 인 해 이웃에게 피해가 없도록 사용전 주의사항 등을 전달하고 사용수칙준수 유무를 확인하고 있음. 그럼에도 불구하고 아파트 자체 문제로 발생하는 생활소음 까지 해소하기에는 부족하다 판단됨 난방효율과 사용상의 문제로 민원인과 협의하여 제외했던 방3곳에도 9월중에 소음방지매트를 추가 설치 하겠음	답변완료	2023-08-17	2023-08-17	경영
79	민원 (중복)	국민신문고	시설관리	단양휴양소 증간소음 관련	증간소음 매트를 깔았다고 했지만 소용없음. 소음공해와 소리 때문에 온전히 집에서 휴식을 할 수가 없음. 휴양소를 이전하던지 다른 방법으로 강력하게 조치 요청	1차 민원 후 기밀과 누락 등 행정공백에 증간소음 방지매트 설치와 식탁의자에 소음방지패킹 설치 완료. 2차 민원 후 난방효율과 사용상의 문제(문열림)로 민원인과 협의하여 제외했던 방3곳도 추가설치 예정임. 바닥 전체에 2.5cm매트를 설치했어도 층간소음이 개선되지 않았다고 판단 되시면 다시 연락주시기 바람. 동의 하신다면 "증간소음 중재위원회에 중재요청"을 하고자 하며, 중재위원회의 객관적인 소음 측정값을 기준으로 휴양 소 관리 민원을 처리하겠습니다.	답변완료	2023-08-29	2023-08-29	경영
80	건의 (중복)	국민신문고	시설관리	9-22 거주자 주차 사용자입니다.	2자리를 물려서 상습적으로 불법주차함. 처리결과 회신 요 청	거주자 우선 주차로 등록된 차량이 아닌 것으로 확인되었으 며, 2023. 7. 31.(월)에 견인 조치를 완료하였음	답변완료	2023-07-31	2023-08-01	주차
81	건의 (중복)	국민신문고	시설관리	거주자우선 불법 주정차 신고입니다.(1AA- 2307-1138085)	거주자 우선 불법 주정차 신고	불법주정차 차량을 계도하여 이동 조치 완료	답변완료	2023-07-31	2023-08-01	주차