

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 (인천 서구)

□ 민원 제목 : 서구시설관리공단 체육센터 리셋제 시행 관련 시스템 오류 및 주민불편

□ 신청 원인

- 인천 서구 시설관리공단에서 시행한 기존 등록 인원 우선제에서 신규 인원 리셋 추첨제로의 전환 과정에서 발생한 시스템 오류 및 주민 불편에 대한 개선을 요구

□ 피신청인 등의 주장

- 사전 인지 및 검토
 - 시스템 과부하 가능성을 사전에 인지하고 타 기관 사례 등을 통해 사전 검토를 실시함.
- 기술적 한계와 예산 문제
 - 서버 증설 및 DB 개발에 약 5억 원의 대규모 예산이 소요됨. 연간 사용 횟수(4~6회) 대비 막대한 예산 투입은 행정 운영상 실효성(가성비)이 낮음
- 장애 발생 원인: 1인 3센터 및 선착순 병행
 - 1인 1센터를 검토했으나 구민 요구로 1인 3센터를 수용했고, 이후 잔여분 선착순 접수 시 예상치의 2배에 달하는 접속자가 몰려 장애가 발생함.
- 사후 조치 및 재발 방지책
 - 대기열 솔루션 도입 및 단계적 시스템 개선.
 - 6월부터 1인 1센터 제한, 선착순 폐지, 전면 추첨제 전환.
 - 정보 취약계층(고령층)을 위한 오프라인 지원 및 키오스크 설치

□ 사실관계

○ 주요 과실 및 문제점

- 4월 20일과 23일, 두 차례에 걸쳐 대규모 서버 장애가 반복됨으로써 사전 점검 및 대비책 마련이 불충분했음이 입증됨.
- 접수 일정이 연기되고 방식이 급격히 변경되는 등, 공공 서비스의 신뢰성과 안정성을 저해함.
- 제도 변경 전 주민 의견 수렴이 미흡했으며, 특히 디지털 기기 사용이 서툰 고령층(정보취약계층)에 대한 실질적인 대안이 부족했음.
- 장애 발생 직후 이사장 명의의 사과문을 발표하고 시스템 방식을 변경(선착순 → 추첨제)하여 추가 혼란을 막으려 노력함.
- 서버 증설, 일정 분산 등 기술적 보완과 더불어 '키오스크 서포터즈' 운영 등 정보취약계층을 위한 실무적인 지원책을 마련함.

□ 판단 및 결론

○ 서버 안정화 및 접속 오류 해결 필요성

- 피신청인은 제도 변경에 따른 접속자 증가 가능성을 예측하고도 충분한 서버 증설 등의 대비책을 마련하지 못한 것으로 판단됨.
- 비용 문제를 이유로 서버 증설 대신 접수 프로세스 개선으로 대응하였으나, 결과적으로 서버 장애가 발생하여 주민 불편을 초래하였음.
- 향후 유사 사태 방지를 위해 대기열 솔루션 도입 등 시스템 보완이 필요함.

○ 정보취약계층 지원 강화 필요성

- 고령층 등 정보취약계층이 온라인 접수 시스템 이용에 어려움을 겪고 있어 이에 대한 지원 강화가 필요함.
- 키오스크 서포터즈 운영 등의 노력은 긍정적으로 평가되나, 보다 체계적인 지원 방안 마련이 요구됨.

○ 주민 의견 수렴 절차 강화 필요성

- 제도 변경 과정에서 주민 의견 수렴이 충분히 이루어지지 않아 불만이 제기된 것으로 판단됨.
- 향후 주요 정책 변경 시 사전에 충분한 의견 수렴 절차를 거치고, 이를 정책에 반영하는 과정이 필요함.

○ 투명한 정보 공개 및 소통 강화 필요성

- 문제 발생 시 신속하고 정확한 정보 제공과 함께 진정성 있는 사과와 개선 대책 마련이 필요함.
- 주민들과의 소통 채널을 다양화하고, 정책 결정 과정의 투명성을 높일 필요가 있음.

○ 종합결론

- 피신청인이 수영장 접수제도를 기존 회원 우선 등록제에서 2개월 단위 전원 추첨제로 변경한 것은 보다 많은 주민에게 공정한 이용 기회를 제공하기 위한 취지로 이해되나, 제도 변경 과정에서 충분한 시스템 점검과 대비책 마련이 미흡하여 서버 장애 등의 문제가 발생하였고, 이로 인해 주민들의 불편이 초래된 것으로 판단됨.
- 따라서 피신청인은 향후 유사 사태 방지를 위해 서버 안정화 및 접속 오류 해결, 정보취약계층을 위한 지원 강화, 주민 의견 수렴 절차 마련, 투명한 정보 공개 및 소통 강화 등의 조치를 취할 필요가 있음.
- 이에 본 위원회는 서구시설관리공단은 수영장 리셋제 시행 과정에서 발생한 시스템 오류 및 주민 불편에 대해 서버 안정화 및 접속 오류 해결, 정보취약계층을 위한 지원 강화, 제도 개선을 위한 주민 의견수렴 절차 마련 등의 조치를 취할 것을 의견표명함.

□ 민원 제목 : 오피스텔 옥상 냉각탑 소음

□ 신청 원인

- 00000000에 거주하는 주민들은 인근에 있는 00000000 오피스텔과 00000000 오피스텔 옥상부에 설치된 냉각탑에서 발생하는 소음으로 생활상, 정신상, 건강상 피해를 겪고 있다면서, 관할 서구청이 적극행정을 통해 2개의 오피스텔 냉각탑에서 발생하는 소음을 해결, 행복한 생활을 할 수 있도록 요청

□ 피신청인 등의 주장

- A부서
 - 0000 오피스텔에서 소음저감 대책이 없을 경우, 소음 측정결과 기준초과 시 행정처분(조치명령) 및 과태료를 부과할 수 있음
 - 환경분쟁조정제도 조정 신청대상 및 종류는 환경분쟁조정피해구제법 제2조에 따라 사업활동, 그 밖에 사람의 활동에 의하여 발생하였거나 발생이 예상되는 대기오염, 수질오염, 토양오염, 해양오염, 소음·진동 등이므로 환경분쟁조정 신청이 가능함
 - 소음 측정은 입주민의 소음측정 요청 시 진행할 사항임(행정처분의 근거가 되는 자료이므로 임의 측정할 수 없음)
 - 입주민 요구사항의 해결을 위하여 관련부서 및 사업관계자 협의를 통해 해결방안을 도출해 나가되, 원만한 협의가 되지 않는다면 관련법령 준수 하에 처리할 계획임.
- B부서
 - 건축허가('20.5.19.) 및 건축물 사용승인('23.2.28.) 시, 주 용도는

업무시설[업무시설(오피스텔),근린생활시설]로 되어 있음

- 건축법시행령 [별표 1] 용도별 건축물의 종류(제3조의 5 관련)규정에 14.업무시설 2)오피스텔(업무를 주로 하며, 분양하거나 임대하는 구획 중 일부 구획에서 숙식을 할 수 있도록 한 건축물로서 국토교통부장관이 고시하는 기준에 적합한 것을 말한다)로 되어 있음.
- 건설산업기본법 시행령 제30조(하자담보책임기간)규정에 건설공사 수급인 등의 하자담보책임은 건설공사의 완공일과 목적물의 관리·사용을 개시한 날 중에서 먼저 도래한 날을 기준으로 냉난방·공기조화 등 시설의 경우 2년으로 되어 있음
- 고충민원을 해결하기 위하여 서구청 도시국장이 사업관계자를 설득하고 있음

□ 사실관계

- 고충처리위원회는 신청인 및 피신청인 의견 청취, 현장 방문조사 등을 통해 아래 사실관계 확인
 - 000 오피스텔의 경우 건축허가서(‘20.5.19.) 및 사용승인서(‘23.2.28.)상 주 용도는 업무시설[업무시설(오피스텔), 근린생활시설]로 되어 있음.
 - 000 오피스텔과, 0000 오피스텔 옥상부에 설치된 냉각탑에서 발생하는 소음으로 주민들이 생활상, 정신상, 건강상 피해를 겪고 있는 것을 알고, 부서에서는 현재까지 현장조사는 물론 수많은 회의와 공문 등을 통해 대책을 강구, 0000 오피스텔은 냉각탑의 차음·차폐시설 설치계획을 수립 및 시행완료(2025. 6.

19)하였으나 0000 오피스텔은 현재까지 어떠한 대책도 없는 상태임을 확인

- 고충처리위원의 현장조사 시, 000000 1차 23층에서 0000 오피스텔 냉각탑의 현재 가동 모습 및 0000 오피스텔 옥상부에 설치된 냉각탑의 차음·차폐시설(“25.6.19. 설치) 모습과 소음상태 확인, 옥상부에 냉각탑 소음방지 시설 설치 후, 소음은 9dB 저하 되었다고 함. 또한 0000 상부에 설치된 냉각탑 3기(영업용 1기, 업무용 2기)도 직접 방문, 운영중인 냉각탑 2기(영업용 1기, 업무용 1기)의 소음 등을 냉각탑 부근에서 스마트 폰 앱을 사용, 현장의 소음도를 간이 측정(62.1dB)해 보았으며, 주민들은 밤과 새벽사이에 소음이 가장 크다며 불만 토로, 관련부서가 신청인 등 피해세대를 방문, 환경오염공정시험 기준에 의거하여 냉각탑 소음을 측정 결과 , 주간 58.8dB, 야간 63.7db로 기준이 초과된 것으로 확인

□ 판단 및 결론

- 모든 국민은 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 권리가 있으며, 특히 0000 오피스텔 옥상부에 냉각탑의 차음·차폐시설이 설치완료 된 점 등을 감안, 관련부서는 신청인 등 피해 세대의 현재 소음도를 재측정, 생활소음 규제 기준을 초과 시는 소음·진동관리법 제23조 규정에 의거하여 생활소음이 적게 발생할 수 있도록 필요한 조치를 취할 필요성이 있음을 의견표명함.