

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 [심의해소]

□ 민원 제목 : 미추홀구 물품공유센터 이용 불편

□ 신청 원인

- 미추홀구 인천업사이클에코센터(물품공유센터)에서 물품 대여를 예약하려고 했으나, 신청일 기준 3일까지 예약이 가능하고, 당일 현장 대여가 불가하여 이용에 불편이 있음.
- 예약 가능 기간 확대 또는 예약 없이 현장 대여가 가능하도록 개선 요청함.

□ 피신청인 등의 주장

- 「인천광역시 미추홀구 인천업사이클에코센터 관리 및 운영 조례」 및 동법 시행규칙에 따라, 인천업사이클에코센터는 민간위탁기관으로 운영함.
- 물품공유센터는 인천업사이클에코센터 운영위원회의 심의를 거쳐 운영되는 사업으로 미추홀구 물품공유센터 홈페이지 또는 현장 신청을 통해 물품 대여를 운영하고 있음.
- 현재 물품공유센터 사업은 물품의 원활한 대여를 위해 사전 물품 검수 및 정비 등이 필요하여 대여 신청 후 익일 대여를 진행하고 있음.
- 2026년도 미추홀구 인천업사이클에코센터 운영 지침을 강화하여 물품공유센터 운영 관련 사항을 보강하고자 함.
- 다만, 현재 물품공유센터의 대여물품 이용기간은 최대 4일이며, 필요시 추가 연장이 가능함으로 예약 가능 기간은 다른 주민들의 이용에 불편함이 발생하지 않도록 현행 운영을 유지하고자 함.

□ 관계법령 등

- 「인천광역시 미추홀구 인천업사이클에코센터 관리 및 운영 조례」

□ 판단 및 결론

- 물품공유센터는 현재 ‘신청 후 익일 대여’를 원칙으로 운영되는 것이 물품의 안전한 관리와 검수 절차를 위한 조치로 볼 수 있으나, 주민 입장에서는 긴급한 이용 수요에 대응하지 못해 실질적인 편의성이 떨어지는 문제가 존재함.
- 물품공유센터는 주민의 순환·공유 문화 확산을 촉진하기 위해 운영되는 생활형 공공서비스로서, 이용 접근성 제고가 핵심 목적 중 하나임.
- 본 민원은 운영 편의성과 이용자 접근성 간 균형을 요구하는 합리적 문제 제기로 판단되며, 부서에도 개선 필요성을 인지하고 운영 방식 조정을 검토하고 있음.
- 특히 부서가 2026. 1월부터 ‘신청 즉시 대여’가능하도록 운영 방식을 개선하겠다고 밝힌 점은 민원인이 제기한 불편 해소에 실질적으로 기여할 것으로 판단됨.

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 [심의해소]

□ 민원 제목 : ▲▲교실 사용 관련 의견 제출

□ 신청 원인

- ▲▲교실 ○○반 수강생으로, 개인 사정으로 정규 수업에는 참석하지 못하였으나 수업이 없는 오후 시간대에 소음·난방·기계 사용 없이 ▲▲작업을 해 왔음. 그러나 직원으로부터 “수강을 하지 않으면 오후 시간대에는 ▲▲교실 이용이 불가하다”는 안내를 받아 당황하였으며, ▲▲교실이 수강 여부와 관계없이 자유 이용이 가능한지, 이용 기준에 대한 명확한 규정을 요청함. 아울러 수업이 없는 시간대이자 이용 부담이 거의 없다는 점을 고려하여 기존과 같이 개인 작업을 허용해 줄 수 있는지 재검토를 요청함.

□ 피신청인 등의 주장

- 그동안 ▲▲교실은 수업 특성상 1시간 30분이라는 짧은 시간 안에 작업 마무리하기 어렵다는 수강생들의 의견을 반영하여, 수강생에 한해 수업 시간 전후에도 일정 시간 동안 교실을 개방하고 있었음.
- 그러나 수업 시간 이외에 ▲▲교실을 무료 개방하는 것은 어디까지나 수업의 연장선상에서 수강생들의 편의를 위해 이루어지는 것으로 강의 시간 이외에 누구에게나 개방을 허용하려는 취지가 아님.
- 또한 ▲▲교실 내에는 재봉기, 가스온풍기 등의 기계가 있어 항상 화재 및 안전사고의 위험이 있으므로 강사 또는 주민자치센터 담당자의 감독 없이 누구나 자유롭게 사용할 수 있도록

개방하기는 어려움.

- 다만, ‘주민자치회 및 주민자치센터 운영세칙’에 △△교실 공간 사용에 대한 내용이 세부적으로 규정되어 있지 않아 이용자들에게 혼동을 유발할 수 있음을 인지하였으며, 추후 주민자치회 및 프로그램 수강생 등의 의견을 수렴하여 명확한 지침을 정하고 주민자치센터 운영세칙에 반영할 예정임.
- ‘△△동 주민자치회 및 주민자치센터 운영세칙’ 개정
 - 1월 주민자치회 정기회의 시, 회의 안건 토의
 - △△교실 공간 사용에 대한 허용범위(대상자, 운영시간 등)를 명확히 규정
 - 출입자 관리 대장을 비치 · 작성하여 출입자 관리

□ 관계법령 등

- 「인천광역시 미추홀구 주민자치회 및 주민자치센터 설치·운영에 관한 조례」

□ 판단 및 결론

- △△교실 공간을 수강 여부와 관계없이 자유롭게 이용할 수 있도록 요구한 사안이다.
- 조사 결과, △△교실의 수업 외 개방은 수강생들이 제한된 수업 시간 내에 작업을 완료하기 어렵다는 점을 고려하여, 수업의 연장선에서 수강생 편의를 목적으로 한 예외적 조치로 운영되어 왔으며, 수강 여부와 무관하게 일반 주민에게 상시 개방하기 위한 제도는 아닌 것으로 확인되었다.
- 또한 △△교실 내에는 재봉기 및 가스온풍기 등 안전사고 및 화재 위험이 있는 설비가 구비되어 있어, 강사 또는 담당자의 관리·감독 없이 불특정 다수의 이용을 허용하는 것은 안전관리 측면에서 곤란하다고 판단된다.

- 이에 따라 민원인이 요청한 ‘수강 여부와 무관한 자유 이용 허용’요구를 즉시 수용하기에는 제도적·관리적 한계가 존재한다.
- 다만, 현재 주민자치센터 운영세칙에 △△교실 공간 사용 기준이 구체적으로 명시되어 있지 않아, 이용자 입장에서 이용 가능 범위에 대한 혼선이 발생할 소지가 있음은 인정된다. 이에 담당 부서에서 제시한 바와 같이, 주민자치회 정기회의를 통해 △△교실 공간 사용 대상, 운영 시간, 관리 방식 등을 명확히 규정하고, 이를 운영세칙에 반영하려는 개선 방안은 타당한 조치로 판단된다.
- 아울러 출입자 관리대장 비치 및 출입자 관리 강화를 통해 시설 안전성과 운영의 공정성을 제고하려는 방안 역시 합리적인 개선책으로 보인다.
- 종합적으로 볼 때, 본 민원은 현행 운영 방식 및 안전 관리상 즉각적인 수용은 곤란하나, 제도 미비로 인한 혼선을 해소하기 위한 운영세칙 개정 및 관리 강화 조치를 통해 향후 유사 민원을 예방할 수 있을 것으로 판단된다.