

반복되는 방송음량문제, 시민 의견 미반영에 대한 종합적 개선 요구건

민원번호 : 20251208-002

안녕하세요.

10살 소형 노령견과 함께 친수공원을 지속적으로 이용하는 시민입니다.

앞서 스피커의 과도한 음량 문제로 민원을 제기했음에도, 오늘도 동일한 문제가 개선되지 않은 채 반복되었습니다.

저는 공원 입구에서부터 반려견에게 목줄을 정상적으로 착용한 상태로 입장하였고, 공원 내에서도 사람이 있는 구역에서는 항상 목줄을 유지했습니다.

사람이 전혀 없는 외곽 공간에서만 잠시 목줄을 풀어둔 상황이었습니

그런데 주변에 사람이 없고 민원이 발생할 상황이 아님에도,
공원 스피커에서는 과도한 음량으로 '목줄 착용' 지적 방송이 반복되었습니다.
이는 상황을 고려하지 않은 불필요하고 과도한 개입이었습니다.

더구나 저희는 공원 이용 시 방송에서 지적하는 것처럼
평상이나 의자 위에 반려견을 올려둔 적이 단 한 번도 없으며,
반려견의 대변은 항상 봉투에 담아 유모차 컵홀더에 보관하여 가져오는 등
기본적인 공원 이용 예절을 철저히 지켜왔습니다.

그러나 공원 내에서는 대형견들이 목줄·입마개 없이 이동하는 상황을 여러 차례 목격했음에도 그때는 어떠한 방송이나 안내도 이루어지지 않았습니다.

반면, 노령이고 3kg에 불과한 소형견인 제 반려견에게는
사람이 전혀 없는 상황임에도 불구하고 과도하게 큰 음량으로 즉각적인 지적 방송이 시행되었습니다.

문제점 ① — 운영 기준의 일관성 부재

- 동일한 상황에서 대형견에는 무반응, 소형견에는 과도한 지적 방송
- 객관적 기준 없이 상황·견종·견체격 등에 따라 선택적으로 적용
- 방송 시행 결정이 개인 판단에 따라 임의적으로 이루어지는 구조

이러한 운영 방식은 시민 입장에서 이해할 수 없으며, 공정한 공원 이용을 심각하게 저해하는 요소입니다.

문제점 ② — 운영 매뉴얼 부재로 인한 관리 부실

이번 상황을 통해 가장 심각하게 느낀 부분은,
공원 운영을 위한 **정식 업무 매뉴얼이 존재하지 않거나,**
현장에서 전혀 활용되지 않고 있다는 점입니다.

공공시설에서 방송은 단순한 '안내'를 넘어
행정적 조치에 준하는 개입 행위임에도 불구하고,

- 어떤 상황에서 방송을 해야 하는지
- 방송 음량은 어떻게 조정해야 하는지
- 사람이 없는 상황에서의 기준은 무엇인지
- 견종·견체격에 따른 차등 적용이 가능한지
- 반복 민원 발생 시 어떤 절차로 대응해야 하는지

이 모든 기준이 명확하지 않습니다.

이는 단순 실수가 아닌, **기관 운영의 기본이 결여된 중대한 관리 부실**입니다.

문제점 ③ — 시민 의견·민원의 반복적 무시

이전에도 동일한 문제(지나친 음량)를 여러 차례 전달했음에도
아무런 개선 없이 그대로 반복되고 있습니다.

이는 시민 의견의 수집·반영 시스템이 존재하지 않거나,
담당자가 민원을 경시하거나,
내부적으로 전달·논의·조치가 이루어지지 않는다는 의미입니다.

결국 시민 의견이 사실상 무시되고 있는 **구조적 문제**가 존재하는 것입니다.

특히 반복 민원에도 불구하고 개선이 이뤄지지 않은 점은

「민원 처리에 관한 법률」 제3조(민원 처리의 기본 원칙)

“민원은 신속·공정·성실하게 처리되어야 하며, 반복되는 불편이 발생하지 않도록 개선해야 한다.”

는 원칙을 명백히 위반하고 있습니다.

이번 문제는 단순한 불편이 아니라,

운영 매뉴얼 부재 → 관리 부실 → 시민 의견 무시 → 문제 반복

이라는 구조적 문제로 이어지고 있습니다.

따라서 동일한 상황이 또다시 발생할 경우,

앞서 제기했던 민원과 함께 본 민원을 **부산시 및 상급 기관에도 동일하게 제출하여**
기관 차원의 전면적인 점검과 근본적 개선을 요구할 예정입니다.

시민 피해 및 개선 요구

이번 민원은 단순한 개인적 불편을 넘어서,

공원 운영의 구조적 문제로 인해 일상생활과 업무에까지 직접적인 피해가 발생한 사안입니다.

저는 월요일부터 예정된 중요한 **수출 검품 업무를 준비해야 하는 소중한 시간**을 할애해
이 문제를 정식으로 제기할 수밖에 없었습니다.

공원을 이용할 때마다 반복되는 과도한 방송으로 인해

오히려 스트레스가 증가하고, 이는 저의 **정서적 안정·업무 집중·일상 전반에 부정적 영향**
을 주고 있습니다.

스트레스를 해소하고 평온한 시간을 보내기 위해 방문한 공원에서

이와 같은 일이 지속적으로 반복된다는 것은 매우 심각한 문제입니다.

부산시는 스스로를 “살기 좋은 도시”라고 홍보하고 있지만,

정작 시민이 **반려견과 편안하게 공원을 이용할 기본적인 권리조차 보장받지 못하는 현실**
은 홍보 내용과 크게 모순됩니다.

시민이 안전하고 평온하게 휴식할 수 있는 공간을 제공하는 것은

공원 운영의 가장 기본적인 책무입니다.

그럼에도 반복적인 과도한 방송, 형평성 없는 운영, 매뉴얼 부재, 민원 미반영 등은
이 기본 의무마저 제대로 이행되지 않고 있음을 보여줍니다.

저는 이번 민원이

부산시가 말하는 “살기 좋은 도시”가

실제로 시민이 체감할 수 있는 행정으로 이어지기 위한

근본적 개선의 계기가 되기를 강력히 요구합니다.