

빅 데이터로 보는

국민의 소리



주간 동향
(2018.4.12.~4.18.)



국민권익위원회

CONTENTS >>

제462호(2018.4.20.)



I. 주간 민원동향	1
1. 민원 추이	1
2. 신청인 현황	1
3. 기관유형별 현황	2
II. 주요 민원사례	3
1. 고양 향동공공주택지구 유치원 부지 용도유지 요구	3
2. 천안 시티자이아파트 지하주차장 높이 조정 요구	4
3. 여성비하 발언 경기 ○○소방서 소방관 징계 요구	5
III. 민원예보(수시예보)	5
▪ 예보민원 모니터링	6
IV. 국민불편 해소요청 사례	9
1. 고령 국가유공자 의료지원 개선(국가보훈처)	10
2. 경찰 체력시험 종목 개선(경찰청)	11
3. 경기 하남시 음식폐기물 수거방법 개선(경기도 하남시)	12
4. 지자체 임기제공무원 원서접수 개선(행정안전부)	12
V. 국민불편 개선 사례	13
▪ 공공기관 다수공급자 차기계약 배제 요건 완화(조달청)	13

I. 주간 민원동향

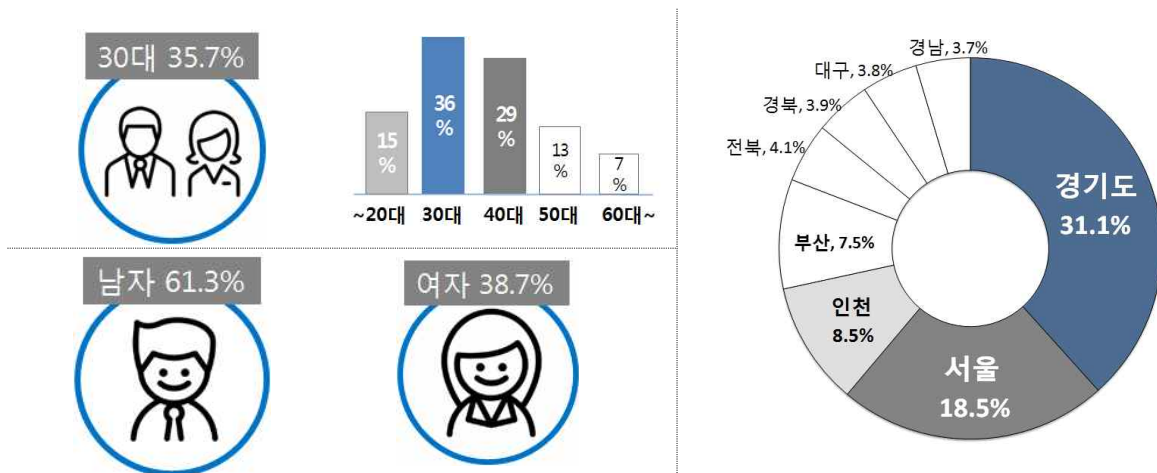
1 민원 추이

- 4월 셋째 주 민원은 총 70,818건으로 지난주(72,527건) 대비 2.4% 감소
- 2018.1.1.~4.18. : 총 1,046,794건(새정부 출범이후 3,344,876건)



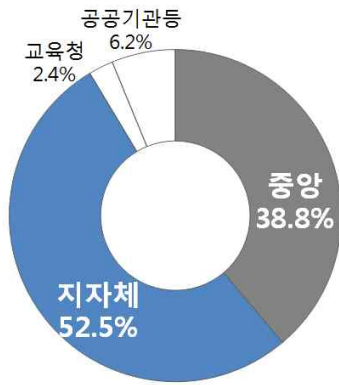
2 신청인 현황

- 연령별로는 30대(35.7%), 성별로는 남자(61.3%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(31.1%), 서울(18.5%), 인천(8.5%) 등 수도권이 전체의 58.1%차지



3 기관유형별 현황

- 기관유형별로는 지자체 52.5%(35,048건), 중앙행정기관 38.8%(25,898건), 공공기관등 6.2%(4,146건), 교육청 2.4%(1,625건) 순임



기관유형별 발생량 상위 기관

중앙행정기관	9,833건			
	경찰청 38%	국토부 9.6%	교육부 7.3%	그 외
지방자치단체	1,589건			
	용인시 5.2%	화성시 4.5%	성남시 3.5%	그 외
시·도 교육청	768건			
	경기 47.3%	서울 17.9%	경남 5.4%	그 외
공공기관등	581건			
	LH공사 14%	금강원 11.2%	인천항만 7%	그 외

- 전주 대비 민원 추이(금주 : ○—○ / 전주 : ◇---◇)

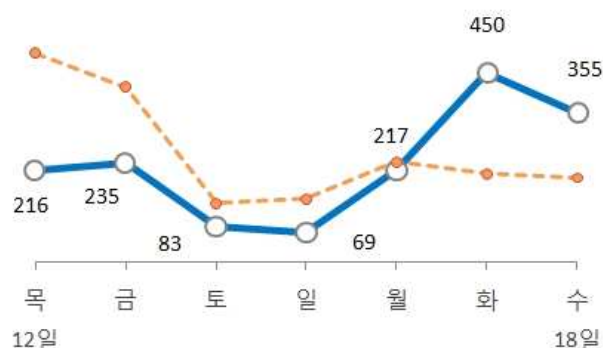
중앙행정기관(↓14.9%)



지방자치단체(↑10.1%)



시·도 교육청(↓12.5%)



공공기관등(↓7.8%)



Ⅱ. 주요 민원사례

갈등 : 개인, 집단 사이의 목표·이해관계로 발생한 민원
피해 : 처분, 행위 등으로 인해 재산 등 손해 호소 민원
기타 : 정부 정책에 대한 일반 질의 또는 건의 민원

1 고양 향동공공주택지구 유치원 부지 용도유지 요구 **갈등**

- 경기 고양교육지원청이 고양 향동공공주택지구내 2개 단독 유치원 부지에 공립 유치원 건설계획을 취소*함에 따라, 한국토지주택공사가 유치원 부지를 다른 용도로 변경할 것이 우려되니 유치원 용도 계속 유지 요구

* 교육부에서 '18. 3. 인근 초등학교내 병설형 단설유치원 설립계획을 확정하여, 유치원 단독 부지에 대한 계획변경 사유 발생

- 4월 17일 150건 접수 등 지난 한 주간 총 382건 발생

(일 평균 54.6건)

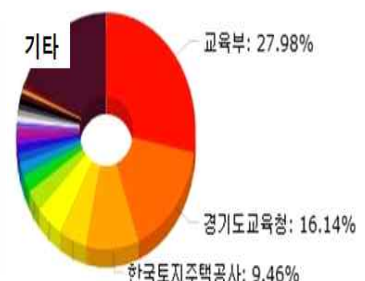
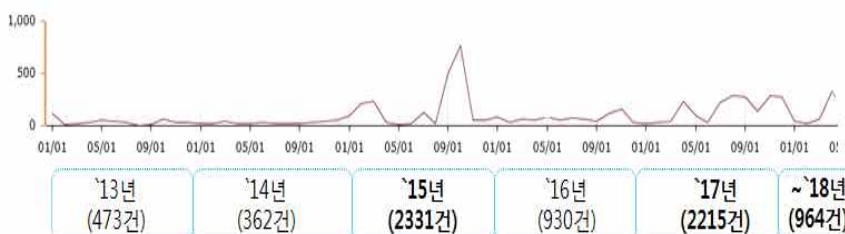


- 공립 어린이집 및 유치원의 설립 장려하겠다는 정부시책에 반함
- 출산율저하로 학생수가 줄어들어 유치원 계획을 취소한다면 누가 아이를 낳겠는가?
- 유치원 당첨에 맘 졸이지 않을 수 있는 환경을 만드는 것이 교육청 및 LH의 책무라고 생각하니 유치원 부지의 원안 유지를 강력히 주장함

최근 5년간 '공립 유치원 개설' 관련 민원 추이

- 2015년 10월 공립 유치원 설립기준을 강화하는 시행령 입법예고로 민원 급증, 최근 5년(2015. 1.~)간 7,275건 발생

연간 민원 추이



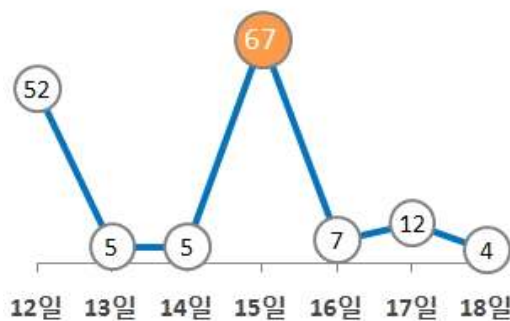
2 천안 시티자이아파트 지하주차장 높이 조정 요구 피해

- 천안 성성1도시개발사업지구내 시티자이아파트* 분양시 지하주차장 높이가 2.5m라고 홍보하였는데, 실제 건축은 2.3m로 시공되어 택배 차량 출입을 할 수 없어 불편이 예상되니 이에 대한 조치를 요구함

* 군인공제회 시행, GS건설 시공(2018. 10. 입주예정)

- 4월 15일 67건 접수 등 지난 한 주간 총 152건 발생

(일 평균 21.7건)

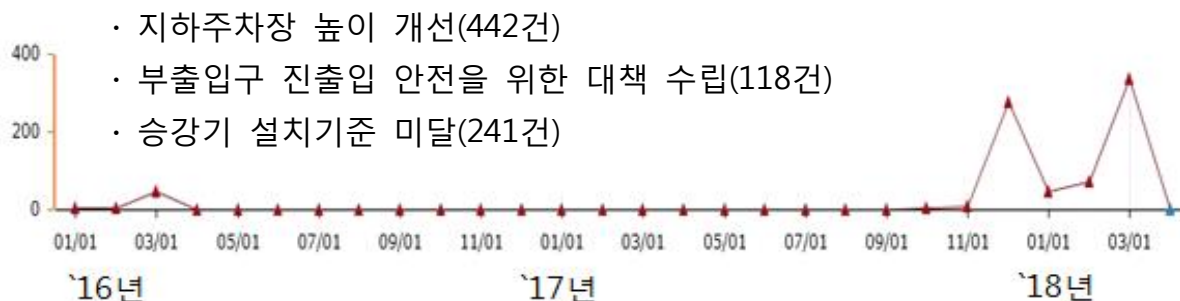


- 택배차량의 높이(포터 2.43m, 봉고 2.4m)를 고려할 때 지하주차장 층고가 2.3m로 시공되어 택배차량 진출입 곤란
- 20cm차이로 단지 내 교통안전에 심각한 문제를 초래할 수 있음
- 2.5m로 재시공 또는 단지 입구에 별도의 택배실 건축 요구

‘천안 시티자이 아파트’ 관련 민원 현황

- 2016년 2월 청약 이후, 입주 1년 전인 2017년 10월부터 민원 증가 (2016. 1. ~ 현재 1,377건 접수)

주요 민원 취지

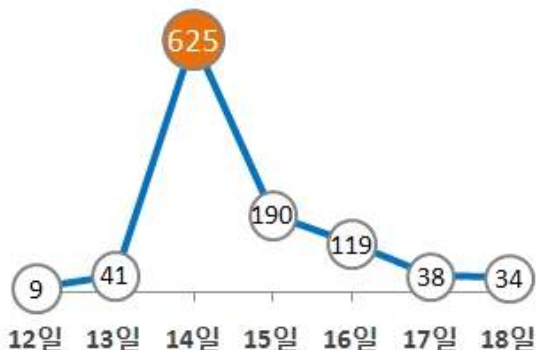


- 경기 ○○소방서에 근무하는 △△△소방관이 개인 SNS계정에 데이트 폭력으로 살해당한 여성을 비하하는 발언을 수차례 게시했는데, 이는 국민의 안전을 지키는 소방관 본분을 망각한 것이므로 인사 조치 요구

* 경기도 ○○소방서에서 4월 13일 자체 감찰 시작

- 4월 14일 625건 접수 등 지난 한 주간 총 1,056건 발생

(일 평균 150.9건)



- 특정 사이트에서 사용하는 여성 비하 용어를 사용하여 여성 희생자를 모욕함
- 희생된 여성을 비하 표현한 공무원이 나를 구조를 하러온다면 혐오감이 들 것임
- 국민의 생명을 지키는 의무를 수행하여 사회적 존경을 받는 소방관의 이미지를 실추한 직원을 문책하여 소방관 품격을 지키기 바람

민원발생 세부 현황

- 4월 12일 최초 민원발생, 신청인은 20대(86.4%) 여성(99%)이 다수이며, 특정 지역구분 없이 전국에서 발생

현직 소방관, SNS에 "여자들 요즘 나대다 남자들한테 살해" 감찰

마주경제 | 2일 전 |

"여성 40~50명에 비방과 욕설 들어 맞대응" 이광호 기자 leekhyo@aj 처: 소방서 소속 한 현직 소방관 SNS 캡처] 한 현직 소방관O Network Services/Sites)에 여성 비하 글을 올린 것으로...

현직소방관, SNS서 수차례 여성혐오...감찰조사

뉴스1 | 2일 전 |

문제의 발언 캡처 © News1 경기도 소방서에 근무하는 현직 여성혐오 발언을 한 사실이 알려져 논란이다. 특히 이 소방관은 여성로 행해온 것으로 나타나 더욱...

SNS에 여성혐오 발언 쏟아낸 현직 소방관

2018.04.16

MBN



Ⅲ. 민원예보(예보민원 모니터링)

번호	내용	발령일
2018-01호 3단계(심각)	미세먼지에 대한 대책 요구	`18. 3. 30.
2018-02호 3단계(심각)	북인천복합단지 환경오염 유발하는 개발 반대	`18. 3. 30.
2018-03호 1단계(관심)	폐비닐류 수거거부 대책 요구	`18. 4. 13.

‘민원예보’는 국민신문고 민원을 모니터링하여 국민의 생명과 안전을 위협하거나 대규모 갈등 및 피해 등을 유발하는 민원이 발생하는 경우 발령하여 관계기관에 필요한 조치 등을 요청하고 있습니다. 소관기관에서는 업무에 참고하시고 조치 현황을 민원정보분석시스템(<http://pias.go.kr>)에 등록하여 주시기 바랍니다.

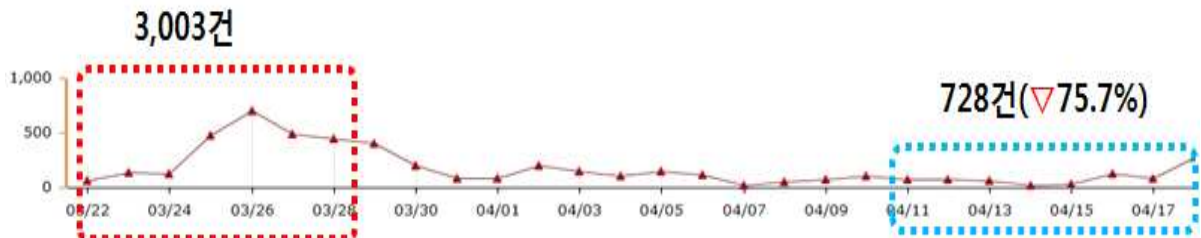
[민원예보 발령단계 및 기준]

구 분	1단계(관심)	2단계(주의)	3단계(심각)
정 기 예 보	·과거 3년간 민원 분석결과 월 100건 이상 발생 예상 시	·과거 3년간 민원 분석결과 월 200건 이상 발생 예상 시	-
수 시 예 보	·최근 1개월 이내 100건 이상 ·최근 1주일 이내 50건 이상	·최근 1개월 이내 200건 이상 ·최근 1주일 이내 100건 이상	·최근 1개월 이내 300건 이상 ·최근 1주일 이내 200건 이상
· 발령대상 : 국민의 안전위협, 대규모 갈등이나 피해가 우려되는 민원 등			

Ⅲ. 민원예보(예보민원 모니터링)

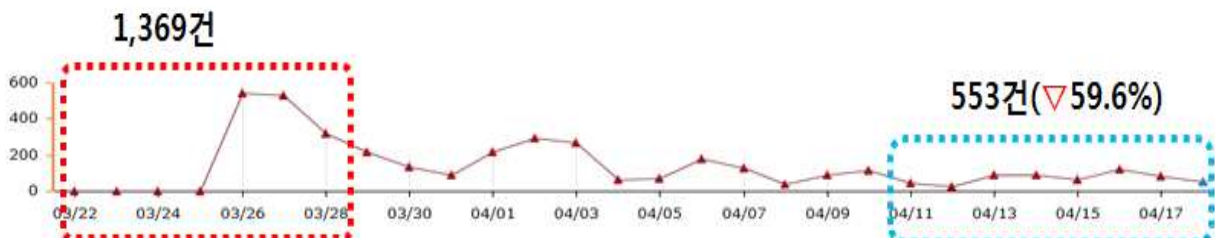
2018-01호 미세먼지에 대한 대책 요구

- 발령일 : '18. 3. 30. / 3단계(심각)
- 주요내용
 - 미세먼지에 대한 정부의 대응과 유치원, 초등학교 등 어린이 안전을 위한 피해방지 대책 등이 미흡한 점에 대해 조치를 요구
- 민원추이 모니터링
 - 예보 당시 주간(3.22~3.28) 발생대비 75.7% 감소



2018-02호 북인천복합단지 환경오염 유발하는 개발 반대

- 발령일 : '18. 3. 30. / 3단계(심각)
- 주요내용
 - 청라국제도시에 인접한 북인천복합단지를 민간컨소시엄이 매입함에 따라, 환경피해를 유발하는 시설이 설치될 것을 우려하여 개발 반대
- 민원추이 모니터링
 - 예보 당시 주간(3.22~3.28) 발생대비 59.6% 감소



Ⅲ. 민원예보(예보민원 모니터링)

2018-03호 폐비닐류 수거거부에 대한 대책 요구

- 발령일 : '18. 4. 13. / 1단계(관심)
- 주요내용
 - 폐기물 수거업체가 4월 1일부터 무료 수거하던 폐비닐 등에 대한 수거거부를 예고하였고, 이에 환경오염과 폐비닐류 배출 불편을 우려
- 민원추이 모니터링
 - 예보 당시 월간(3.12.~4.11) 92건 발생(주 평균 23건), 금주 7건 발생



IV. 국민불편 해소요청 사례

사 례 제 목	소 관 기 관
① 고령 국가유공자 의료지원 개선	국가보훈처
② 경찰 체력시험 종목 개선	경찰청
③ 경기 하남시 음식폐기물 수거방법 개선	경기도 하남시
④ 지자체 임기제공무원 원서접수방법 개선	행정안전부

‘국민불편 해소요청 사례’는 국민신문고 민원·제안 모니터링 결과 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례를 민원 정보분석시스템(www.pias.go.kr)을 이용하여 선별한 것입니다.

소관기관에서는 적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

고령 국가유공자 의료지원 개선

소관기관: 국가보훈처

90세가 넘는 국가유공자이신 부친이 최근 노환으로 병원에 입원하게 되었는데, 국가유공자 의료지원 혜택이 있는 위탁병원으로 모시지 않고 거주지 인근 노인병원으로 모시게 되었음

그 이유는 위탁병원은 간병비가 지원되지 않아 입원하게 되면 간병비로 월 240만원(8만원/일)정도가 별도로 소요되는데, 일반 노인병원에서 6인 병실을 이용하는 경우에는 간병비(2만원/일)를 포함하여 월 150만원이면 입원하여 돌봐 드릴 수 있었기 때문임

대부분 자녀가 생계를 접고 간병을 할 수는 없는 실정일텐데, 고령의 국가유공자가 위탁병원에 입원하여 치료받는 경우 간병비등으로 인해 오히려 부담이 되는 경우가 있음

일정 연령이 되는 고령의 국가유공자에 대하여는 위탁병원 입원시 지원받을 수 있는 금액의 범위 내에서는 일반병원에 입원하는 경우에도 간병비가 지원되면 큰 도움이 될 것이므로 개선을 요청함



[국가유공자 의료지원]

유공자 본인에 한하여 보훈병원 진료시 본인부담액의 90%감면, 75세 이상 유공자의 경우 위탁병원(18.3.27.기준 전국 315개)에서 약제비를 제외한 요양급여 진료비 중 본인 부담금의 90% 감면 지원

경찰 체력시험 종목 개선

소관기관: 경찰청

경찰 체력시험은 100m 달리기, 1,000m 달리기, 윗몸일으키기, 좌우 악력, 팔굽혀펴기 5개 종목으로 실시하고 있음

그런데 경찰수험생들은 장시간 자리에 앉아 수험공부에 임하고 있는 실정이어서 허리에 부담이 많은데 체력시험을 위해 ‘윗몸일으키기’ 연습을 하다 허리를 다친다면 더 큰 문제가 생기며, 허리에 부담을 주는 ‘윗몸일으키기’는 웨이트 트레이닝 전문가 및 의사들도 권장하는 운동방법도 아님

허리에 무리없이 허리근력과 복근력을 단련할 수 있는 ‘프랭크’와 같은 종목 등을 발굴하여 윗몸일으키기를 대체한다면, 허리가 약하거나 허리부상의 부담이 있는 분들에게 도움이 될 것이므로 보다 합리적인 체력시험이 될 수 있도록 개선하여 주기 바람

종목	측정방법
100m 달리기	가. 측정시간은 1/10초 단위로 한다. 나. 중도에 넘어졌을 때는 1회에 한하여 20분 후에 다시 달리게 한다.
1000m 달리기	가. 타원형 트랙 400m(200m) 또는 노상경주 코스를 사용한다. 나. 측정시간은 초 단위로 한다.
윗몸일으키기	가. 양발을 30cm정도 벌려 무릎을 직각으로 굽히고 양손은 머리 뒤에서 깍지를 끼고 등을 매트에 대고 눕는다. 나. 측정횟수는 상체를 일으켜서 양쪽 팔꿈치가 양무릎에 닿은 다음 다시 누운 자세로 돌아가게 해야 한다. 다. 양팔꿈치로 양무릎 위를 정확히 대었을 때를 1회로 간주하여 1분간 실시한 횟수를 측정한다. 라. 전자측정기기로 실시할 수 있다.
악력	왼손, 오른손 각 2회씩 4회 평균을 측정한다.
팔굽혀펴기	가. 양손을 어깨넓이로 벌리고 발을 모은 상태(여자는 무릎을 대고 무릎 이하는 바닥과 45도 각도를 유지한 상태)에서 팔은 직각, 몸은 수평이 되도록 한다. 나. 머리부터 일직선이 되도록 유지한 상태에서 팔을 굽혀 몸(머리~다리)과 매트 간격이 5cm 이내로 유지시켰다가 원위치 한다. 다. 전자측정기기로 실시할 수 있다. 라. 1분 내 실시한 회수를 측정한다.

경기 하남시 음식폐기물 수거방법 개선

소관기관: 경기도 하남시

하남시에서는 별도 칩이 부착된 쓰레기통에 음식물을 모으면 수거하는 방법을 적용하고 있는데, 쓰레기통 칩 도난이나 타인이 몰래 쓰레기통을 이용하여 정작 자신의 음식 폐기물을 처리하지 못하는 경우가 있고, 쓰레기통의 밀폐가 곤란하여 악취가 발생하고 내구성 문제로 쓰레기통이 자주 파손되어 불편이 심함

다른 자치단체처럼 커다란 폐기물통을 비치해 놓고, 각 세대에서 음식 폐기물 비닐봉투를 구입하여 처리하는 방법이 더 효율적으로 보이므로 개선을 요청함

지자체 임기제공무원 원서접수방법 개선

소관기관: 행정안전부

임기제 공무원의 원서접수는 방문 또는 우편접수가 가능한 것으로 알고 있음

그런데 일부 자치단체에서는 임기제공무원 채용시 우편접수를 허용하지 않아 원서를 접수하기 위하여 현재 다니고 있는 직장에 연가를 내고 방문을 해야 하는 경우가 있어 불편을 주고 있음

임기제공무원채용시 접수방법에 제한을 두지 않도록 조치해주고, 장기적으로는 임기제공무원 채용을 위한 온라인시스템을 구축하여 적용할 수 있도록 해주기 바람

V. 국민불편 개선 사례

소관기관 : 조달청

공공기관 다수공급자 차기계약 배제 요건 완화

공공기관의 다수공급자계약시 계약상대자가 계약종료일 기준 최근 2년간 납품실적이 없는 경우에는 신규 계약을 체결할 수 없도록 하고 있음

계약상대자가 계약체결을 위해 성실히 노력했음에도 품목 및 지역적 여건 등 사정으로 계약 실적이 저조한 경우가 있으므로 2년인 납품실적 반영 기간을 연장하여 기업애로를 해소해 주기 바람

주간동향 제393호 2016. 11. 23.



이렇게 바뀌었습니다

공공기관에 다수공급자계약으로 납품하는 기업애로 해소를 위하여 다수공급자계약업무처리 규정을 개정(조달청훈령 2016.12. 23.)

* 계약연장, 재계약 및 차기계약을 배제를 위한 세부품명기준 납품실적 인정기간을 기존 2년에서 3년으로 확대