

국민의 소리를
제도와 정책의 중심에

제 452호
2018 | 2 | 2

국민의 소리

월간동향

(2018년 1월)



국민권익위원회

I. 1월 민원동향	1
1. 월간 민원발생 현황	1
2. 기관유형별 민원 현황	2
II. 국민불편 해소요청 사례	5
1. 국민신문고	6
○ 대학교 등록금 반환규정 개선 요청 등 2건	
2. 국민생각함	8
○ 지진 긴급재난문자 다른 재난문자 경보음과 차별화 필요	
III. 국민불편 개선 사례	9

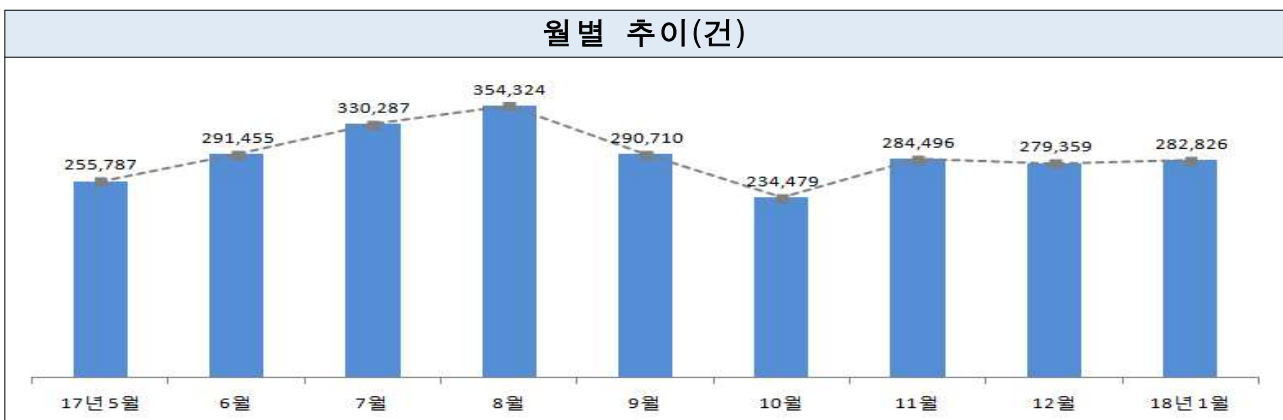
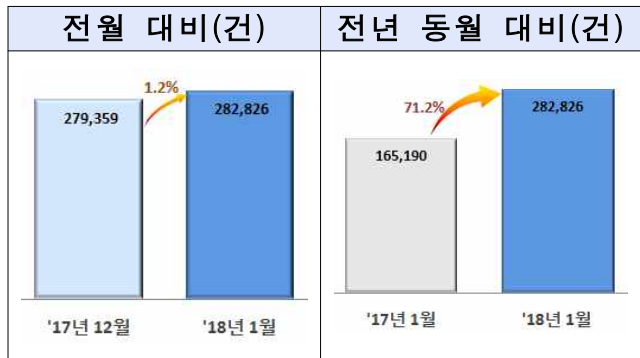
I 1월 민원동향

1 월간 민원발생 현황

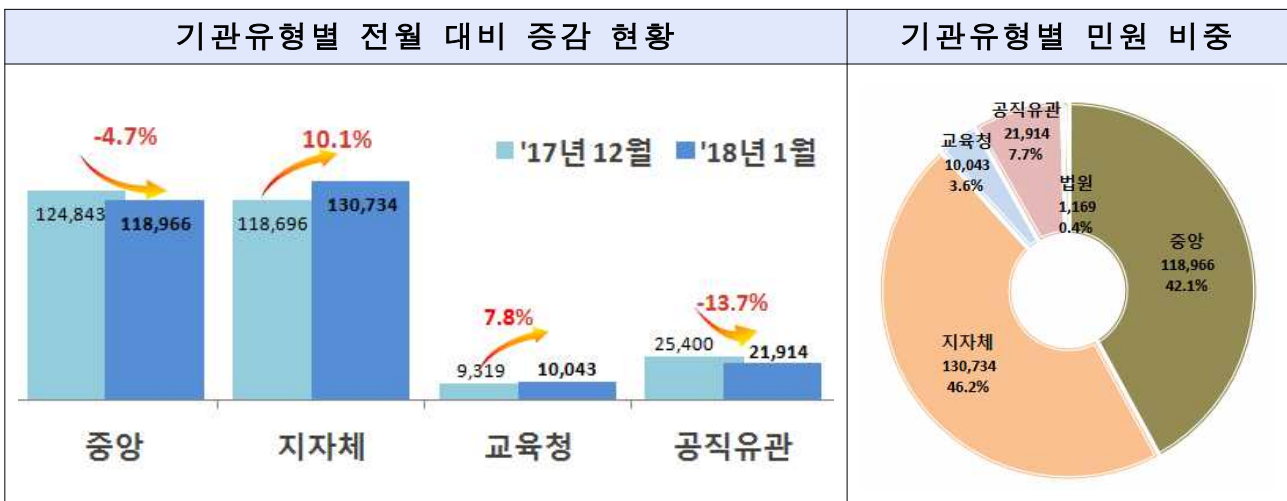
□ 1월중 민원발생량은 282,826건으로 전월 대비 1.2% 증가, 전년 동월 대비 71.2% 증가

○ '17년 5월~'18년 1월 누적 2,603,723건(새 정부 출범)

※ 월평균 289,303건/일평균 9,123건



□ 기관유형별 비중은 중앙 42.1%(118,966건), 지자체 46.2%(130,734건), 공직유관단체 7.7%(21,914건), 교육청 3.6%(10,043건)등 순



□ 기관유형별 민원 최다 기관은 경찰청 39,063건, 경기도 화성시 8,565건, 경기도교육청 6,798건, 한국토지주택공사 9,356건

<기관 유형별 민원 상위 5개 기관>

연번	중앙행정기관	지방자치단체	교육청	공직유관단체
1	경찰청 39,063	경기 화성시 8,565	경기도교육청 6,798	한국토지주택공사 9,356
2	고용노동부 9,448	인천광역시 6,921	서울특별시교육청 1,099	금융감독원 2,127
3	국토교통부 9,221	경기 용인시 4,375	인천광역시교육청 403	한국소비자원 1,228
4	국방부 7,557	경기 성남시 3,798	경상남도교육청 234	대한법률구조공단 1,052
5	보건복지부 4,822	경기 오산시 3,561	부산광역시교육청 211	근로복지공단 795

2 기관유형별 민원 현황

□ 중앙행정기관

- 중앙행정기관의 1월 민원은 총 118,966건으로 전월(124,843건) 대비 5,877건 감소(4.7% ↓)
- 주요 증가 내역은 고용노동부 2,194건(30.2% ↑), 국방부 4,118건(119.7% ↑), 국세청 1,447건(63.2% ↑) 증가
 - 주요 감소 내역은 교육부 15,545건(88.6% ↓), 경찰청 2,808건(6.7% ↓), 여성가족부 1,155건(78.4% ↓) 감소

<주요 증가 민원 현황>

기관명	11월	12월	1월	주요 민원
국방부	3,841	3,439	7,557	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 군 경력증명서 및 원천징수영수증 발급신청 ▪ 예비군 동원훈련 관련 문의
고용노동부	6,669	7,254	9,448	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 최저임금, 퇴직금, 주휴수당, 청년내일채움공제 문의 ▪ 고용보험 미가입 및 근로계약서 미작성 피해
국세청	3,641	2,289	3,736	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 근로소득자 연말정산 간소화서비스 문의 ▪ 양도소득세 및 증여세, 주택임대사업자 등록 문의

□ 지방자치단체

- 지방자치단체의 1월 민원은 총 130,734건으로 전월(118,696건) 대비 12,038건 감소(10.1% ↑)
- 주요 증가 내역은 인천광역시 3,394건(96.2% ↑), 경기도 화성시 2,509건(41.4% ↑) 증가
 - 주요 감소 내역은 울산광역시 중구 1,196건(55.8% ↓), 경기도 시흥시 865건(30.4% ↓), 감소
- 주요 증가 민원은 인천광역시 '송도국제도시 폐기물 자동집하시설 이전', 경기도 성남시 '구도심지역 재개발 촉구' 등

구분	기관명	12월	1월	증감량	비 고
증가	인천광역시	3,527	6,921	3,394	▪ 송도국제도시 생활폐기물 자동집하시설 이전 요청
	경기 성남시	6,056	8,565	2,509	▪ 성남시 구도심지역 재개발 촉구
감소	울산광역시 중구	2,145	949	△1,196	-
	경기도 시흥시	2,843	1,978	△865	-

□ 교육청

- 교육청의 1월 민원은 총 10,043건으로 전월(9,319건) 대비 724건 증가(7.8% ↑)
- 주요 증가 내역은 경기도교육청 1,501건(28.3% ↑) 증가
 - 주요 감소 내역은 인천광역시교육청 183건(31.2% ↓), 부산광역시교육청 128건(37.8% ↓) 감소
- 주요 증가 민원은 '신도시 초·중·고교 신설요청' 등

구분	기관명	12월	1월	증감량	비 고
증가	경기도교육청	5,297	6,798	1,501	▪ 신도시(화성 동탄2, 안성 사동, 고양 향동 등)에 초·중·고 신설 요청 ▪ 방과 후 자녀돌봄교실 확대 요청
감소	인천시교육청	586	403	△183	-
	부산시교육청	339	211	△128	-

□ 공직유관단체

- 공직유관단체의 1월 민원은 총 21,914건으로 전월(25,400건) 대비 3,486건 감소(13.7% ↓)
- 주요 증가 내역은 근로복지공단 328건(70.2% ↑) 증가
 - 주요 감소 내역은 한국토지주택공사 4,223건(31.1% ↓), 한국전력공사 106건(17.9% ↓) 감소
- 주요 증가 민원은 '일자리 안정자금 지원대상 문의' 등

구분	기관명	12월	1월	증감량	비 고
증가	근로복지공단	467	795	328	▪ 일자리 안정자금 지원대상 관련 문의
감소	한국토지주택공사	13,579	9,356	△4,223	-
	한국전력공사	592	486	△106	-

II

국민불편 해소요청 사례

사 례 제 목	소 관 기 관 [관 련 기 관]
① 국민신문고	
① 대학교 등록금 반환규정 개선 요청	교육부
② 아이돌봄서비스 운영방법 개선 요청	여성가족부
② 국민생각함	
① 지진 긴급재난문자 다른 재난문자 경보음과 차별화 필요	기상청 [행정안전부]

- ① 「국민신문고」 사례는 민원 모니터링 결과 국민의 입장에서 법령이나 제도 등의 개선이 필요하다고 생각되는 민원을 선별한 것입니다.
- ② 「국민생각함」 사례는 여러 가지 안건 중 일반국민, 공무원, 전문가 등의 토론·설문 등을 통해 제도개선 등 정책에 반영 할 필요가 있다고 판단한 사례를 선별한 것입니다. (국민신문고과 김설희 주무관, 044-200-7273)
- ③ 소관기관에서는 동일 유사한 민원(국민불편)이 발생하지 않도록 법령 정비, 예산 확보 등을 통해 정책에 반영될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

① 대학교 등록금 반환규정 개선 요청

[교육부]

- 대학교 학기개시일 이후 60일이 지난날부터 90일까지 기간에 중퇴할 경우 등록금의 2분의1에 해당하는 금액을 반환하도록 규정하고 있음
 - ※ 재학 중인 자가 자퇴의 의사를 표시한 경우는 「대학등록금에 관한 규칙」 제6조 제2항에 따라 등록금 반환
- 「대학등록금에 관한 규칙」 제6조의 등록금 반환규정은 국가장학금 이외의 교내에서 지급하는 장학금에 대한 반환 규정을 명시하지 않아 일부 대학에서는 등록금채정액의 2분1에서 지원받은 장학금을 차감하고 반환함
 - 예) 대학측 등록금 환불액 계산방식 : $(\text{등록금채정액} \times 1/2) - \text{장학금} = \text{반환액}$
 - 민원인 등록금 환불액 계산방식 : $(\text{등록금채정액} - \text{장학금}) \times 1/2 = \text{반환액}$
- 대학등록금에 관한 규칙 중 등록금 반환기준을 명확하게 규정하여 등록금 반환과 관련 갈등소지가 발생하지 않도록 개선해 주기 바람

② 아이돌봄서비스 운영방법 개선 요청

[여성가족부]

- 아이돌봄서비스 희망자는 매월 20일부터 익월 돌봄서비스 희망신청을 하고 돌봄서비스를 과다(월~금요일)하게 신청한 후 서비스 이용 3일전 취소하는 방법으로 제도의 맹점을 악용하더라도 패널티가 없음
- 돌봄서비스를 악용하는 신청자가 돌봄서비스 신청 후 취소함으로 인해 다른 이용자가 돌봄서비스를 받지 못하게 됨
- 돌봄서비스 신청 후 불합리하게 취소일이 잦은 경우에는 서비스이용을 제한하는 등 운영방법을 개선해 주기 바람

① 지진 긴급재난문자 다른 재난문자 경보음과 차별화 필요

[기상청, 행정안전부]

- 포항 지진 사태 시 지진 긴급재난 문자를 받았으나, 겨울철 발생하는 여타 다른 한파주의보, 대설주의보 등을 알리는 문자라고 여기고 하던 일을 계속했음
- 실제 지진발생과 동시에 경보 문자가 제대로 왔음에도 경보를 구분하지 못하여 대수롭지 않게 여겼는데, 실제 긴급 상황이었다면 위험할 뻔했음
- 문자를 직접 확인할 수 없는 상황도 고려하여 어느 순간이라도 경고음만 듣고도 지진임을 인지할 수 있도록 다른 긴급재난문자와 차별화가 필요함

《 1차 대화 결과('18.1.10~25) 》(공감 116, 댓글63 '18.2.1.기준)

- '차별화가 필요하다'는 의견이 80% 이상이었고, 일부 의견으로는 오히려 혼란만 초래한다, 지진 발생 후 대책 마련에 충실해야 한다고 남기심

《 2차 투표 진행중('18.1.25~2.7. 》(공감 116, 참여110, 댓글 49건 '18.2.1.기준)

- 차별화 찬성 73명(66.4%), 차별화 반대 37명(33.6%)

□ **민원 사례 : 특별송달우편물의 창구교부 시 본인확인 서류 개선**

(주간동향 제400호, '17.1.11.)

- A는 특별송달우편물을 수령하려고 우체국 창구를 방문하면서 우편물 도착안내문에 따라 본인 신분증을 지참했음. 그런데 신분증 주소지와 특별송달우편물 수취 주소지가 다르다는 이유 때문에 추가로 등기부 등본을 보여주는 등 힘들게 수령했음
- 특별송달우편물은 우체국에서 민사소송법 등에 따라 송달하고 있으며, 우체국 창구에서 교부할 때는 신분증으로 본인 확인 후에 수령할 수 있음. 그리고 신분증 주소지와 수취 주소지가 다르면 추가 서류 등으로 본인 여부를 적극 확인하고 있으며, 이것은 중요한 소송자료 등이 포함된 특별송달우편물의 특성상 소송당사자에게 불이익을 초래하지 않도록 안전하게 송달하기 위한 조치임
- 현재 주소지와 신분증 주소지가 불일치하는 사례가 있는 점을 고려해서 신분증으로 본인 확인이 가능토록 하거나, 도착안내서에 우체국 창구에서 수령할 때에는 도착안내서, 신분증 외에 주민등록등본 등 주소지 확인 관련 서류도 함께 구비하도록 표시하는 방안을 검토해 주기 바람

□ **조치사항**

소관기관: 과학기술정보통신부

- 우체국 창구에서 우편물 교부 시 등기부등본을 지참해야 하는 규정은 없으므로 고객들에게 잘못된 안내를 하지 않도록 교육조치