No. 491

빅데이터로 보는

국민의 소리

주간 동향

(2018. 11. 5.~ 11. 11.)

국민권익위원회

CONTENTS »

제491호(2018.11.14.)

Ⅰ. 주간 민원동향 1

1. 민원 추이 1
2. 신청인 현황 1
3. 기관유형별 현황 2

Ⅱ. 주요 민원사례 3

1. 다산 신도시 브랜드명 변경 반대 3
2. 라돈 검출 ○○온수매트 조사 및 대책 요구 4
3. 미세먼지 관련 법안 조속 추진 요구 5

Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례 6

1. 건축물대장에 용도별 주차대수 표시 요구 (국토교통부) 7
2. 홈택스 신고 부속서류 제출 시 본인인증방법 개선 (국세청) 7
3. 18세미만 복수여권 발급기간 및 수수료 변경 요구 (외교부) 8
4. 다자녀 세대증 개선 요청 (전남 순천시) 8

Ⅳ. 국민불편 개선 사례 9

1. 농지태우기 단속 강화 (산림청 / 광주광역시) 10
2. 산업단지 내 녹지구역 토지거래 허가 (국민권익위원회) 11

칭찬의 소리

- 경기도 경제과학진흥원 창업지원팀을 칭찬합니다 (경기도 경제과학진흥원)
- 용인시청 체납관리팀의 따뜻한 업무처리에 감사드립니다! (용인시)

Ⅰ. 주간 민원동향

1 민원 추이

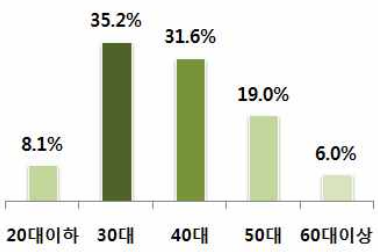
○ 11월 둘째 주 민원은 **총 127,058건**으로 지난주(122,710건) 대비 **3.5% 증가**

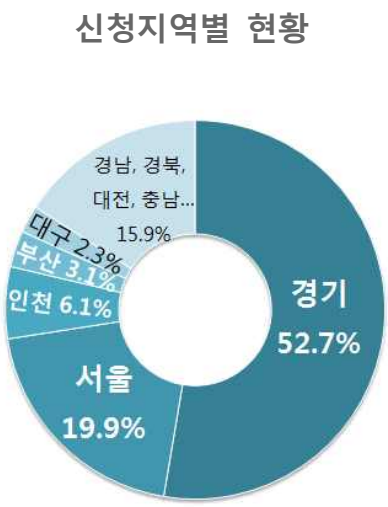
○ 2018. 1. 1. ~ 11. 11. : 총 3,911,609건(새정부 출범이후 6,205,045건)

2 신청인 현황

○ 연령별로는 **30대**(35.2%), 성별로는 **남성**(53.8%) 신청자가 많음

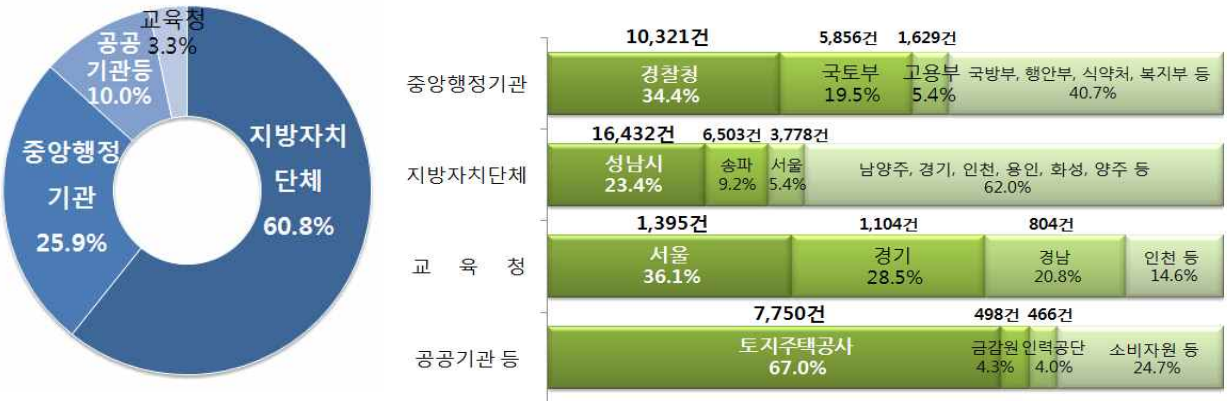
○ 신청지는 **경기**(52.7%), 서울(19.9%), 인천(6.1%) 등 수도권이 전체의 78.7% 차지





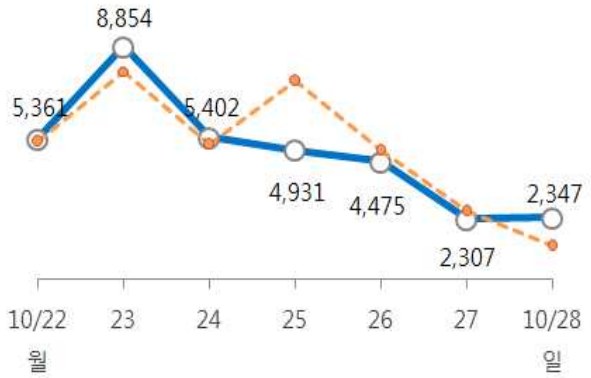
3 기관유형별 현황

○ **지방자치단체 60.8%**(70,361건), **중앙행정기관 25.9%**(30,014건), 공공기관등 10.0%(11,562건), 교육청 3.3%(3,869건) 순임

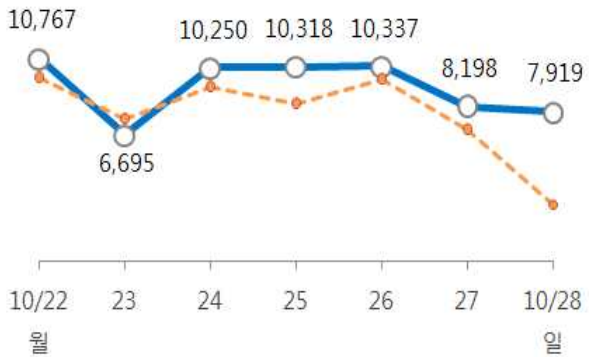


○ 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○—○ / 지난 주 : ┈┈)

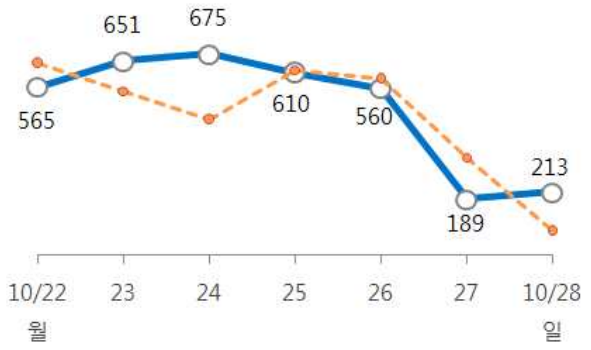
중앙행정기관 (8.4%↑)



지방자치단체 (6.8%↓)



교육청 (23.9%↑)



양산 ○○고 불법촬영 관련(경남)

공공기관 등 (101.1%↑)

장지교 교차로~위례신도시 초입간 차선 확장 요구(LH)

Ⅱ. 주요 민원사례

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

1 다산 신도시 브랜드명 변경 반대 갈등

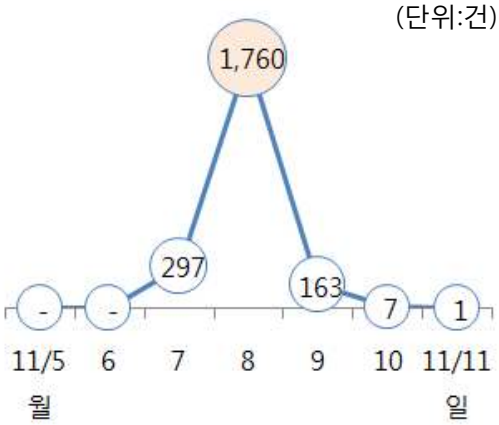
○ 다산 신도시가의 그동안 사용해 온 '다산' 브랜드를 '사암'으로 변경한다는데, 현재 '다산'이라는 이름이 널리 인식되어 있는 상황이니 유지해 줄 것을 요구

* 정약용은 남양주시 출신의 역사적인 인물인데, '다산'은 강진 유배 생활 중 거처가 있던 지명으로 남양주시 이미지에 적절하지 않아, 호 중의 하나인 '사암'으로 변경 추진

○ **11월 8일 1,760건** 등 지난 한 주간 **총 2,228건** 발생

일 평균 318건

(단위:건)



■ '다산'이라는 브랜드명은 이미 남양주를 홍보할 만한 이미지로 성장하였음

■ 이름의 어원보다 이름 자체가 갖는 상징성, 가치가 더 중요하다고 생각함

■ 지역 주민들의 동의없이 일방적으로 진행한 지역 명칭 변경을 받아들일 수 없음

■ 주민 공모를 통해 결정된 '다산아트홀'을 '사암아트홀'로 변경한 것은 독단적이고 졸속 행정임. 원래대로 변경해 주기 바람

민원 관련 세부 현황

○ '18. 5월 개관한 '다산아트홀'(남양주시 전문 공연장)의 명칭을 10월 '사암아트홀'로 변경*한 것이 '다산'을 '사암'으로 변경하기 위한 시작점이라고 생각한 주민들이 민원 신청

- 11월 7일 최초 발생, 3일 동안 집중적으로 발생한 후 감소

* 「남양주시 사암아트홀 설치 및 관리」 조례 및 동 시행규칙 제정안(입법예고 10. 5.~25.)

○ 신청인은 여성이 많고(61.4%), 주로 40대(42.6%)·30대(36.7%)에서 신청

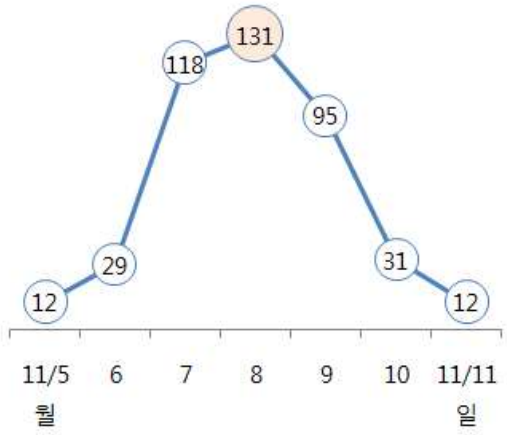
2 라돈 검출 ○○온수매트 조사 및 대책 요구 피해

○ 최근 1급 발암물질인 라돈이 검출된 ○○온수매트의 안전실태를 철저히 조사하고, 공산품의 방사능 수치 측정을 의무화 하는 등 대책을 요구

○ **11월 8일 131건** 등 지난 한 주간 **총 428건** 발생

일 평균 61.1건

(단위:건)



- 아이가 있어 전자파에 안전하다는 온수매트를 1년 넘게 사용했는데, 라돈이라니 정말 화가 나고 어이가 없음
- 라돈이 검출된 온수매트 처리방법을 물으면 일단 가지고 있으라고만 답변하니 답답함
- 라돈이 검출된 □□침대나 ○○온수매트는 소비자가 측정하여 발견하였음. 언제까지 소비자가 찾아내야 할까요?
- □□침대가 음이온을 만들어내기 위해 모나자이트를 사용했다는데, ○○온수매트도 마찬가지임. 모나자이트가 들어간 제품을 전수조사하기 바람

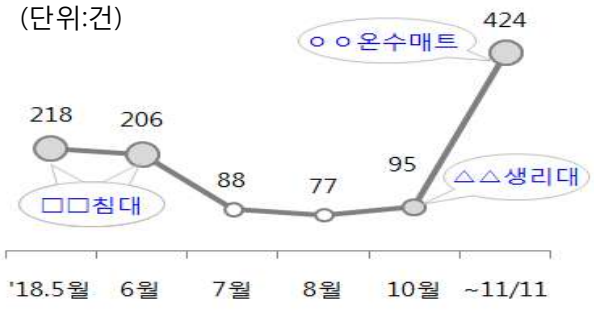
'라돈' 관련 민원 현황

○ 발암물질인 '라돈' 관련 민원은 '18. 5월 □□침대 사건 이후 지속 발생 ('18. 5월 ~ 현재까지 총 1,108건)

※ 민원예보 발령(2018-04호, '18.5.18.) : 방사능 검출 □□침대 안전성 조사 요구

민원 추이 (월)

(단위:건)



언론보도

온수매트서 발암물질 '라돈' 검출, 라돈 위험성은? - 전자신문
www.etnews.com/20181105000142
2018. 11. 5. - 하이젠 온수매트에서도 라돈이 검출돼 소비자들의 충격을 자아냈다. 5일 원자력안전위원회에 따르면 최근 국민신문고에는 온수매트에서 1급 발암 ...

"두통" "기침 끊임없었다" 하이젠 온수매트 라돈 검출, 소비자 '분노' - 아주 ...
m.kr.ajunews.com/view/20181105135040871
7일 전 - 온수매트 라돈검출' 보도가 나온 뒤, A씨가 개설했다는 피해자모임 온라인 카페 '온수매트 라돈피해'에는 분노를 표하는 소비자들의 글이 이어졌다.

"또 친환경의 배신?" '라돈 생리대' 공방 뜨겁다 - 조선닷컴 - 사회 > 사회 ...
news.chosun.com/site/data/html_dir/2018/10/17/2018101701368.html
2018. 10. 17. - 소셜미디어에서 '친환경 생리대'로 입소문이 난 '오늘습관 생리대'에서 라돈이 검출됐다는 보도가 나왔다. 오늘습관 측이 보도가 사실이 아니라고 강.

'라돈 검출' 대진침대 더 있다...14종 추가 확인 - 연합뉴스
www.yonhapnews.co.kr/bulletin/.../0200000000AKR20180525103100017.HTML
2018. 5. 25. - 정부, 라돈 검출 침대 조치 계획 발표 (서울=연합뉴스) 진성철 기자 = 국무조정실 노형욱 국무2차장이 25일 정부서울청사 합동브리핑룸에서 라돈 ...

3 미세먼지 관련 법안 조속 추진 요구 기타

○ 미세먼지 농도가 지속적으로 나쁨 수준이니 미세먼지를 사회재난으로 규정하고 미세먼지 저감대책 관련 법안을 조속히 추진해 줄 것을 요구

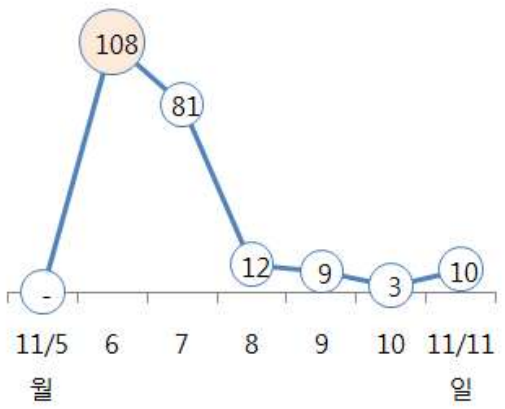
*「미세먼지 저감 및 관리에 관한 특별법」('18. 8. 14.제정, '19. 2. 15.시행)

*「대기환경보전법」,「석탄화력발전소 특별법」등 국회 계류 중

○ **11월 6일 108건** 등 지난 한 주간 **총 223건** 발생

일 평균 31.9건

(단위:건)



■ 미세먼지에서 국민들을 보호하기 위한 최소한의 조치는 미세먼지를 사회재난으로 규정하는 것임

■ 미세먼지가 사회재난으로 분류되면 관련 예산도 편성될 것이고, 교육부, 환경부 등 관계부처에서 적극적으로 대책을 마련할 것임

■ 미세먼지 관련 법안이 통과되도록 관련부처와 국회에서는 적극 노력해 주기 바람

■ 강제성 있는 미세먼지 대책을 세워 아이들의 안전을 보장해 주기 바람

민원 관련 세부 현황

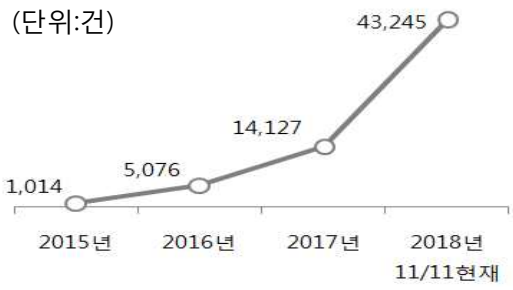
○ 청와대 국민청원에 관련글이 게시된 11월 6일부터 민원 발생

○ '미세먼지'관련 민원은 '18년 43,245건으로 '15년 대비 42.6배 증가

※ 민원예보 발령(2018-01호, '18.3.30.) : 미세먼지에 대한 대책 요구

민원추이 (연)

(단위:건)



언론보도

가을 미세먼지는 독해지는데…정부 의지부족에 국회도 뒷짐 _노컷뉴스 2018-11-11
특별법 제정됐지만 관리 수준에 그쳐…오염원 제거하는 실질대책은 미흡
대기환경보전법, 석탄발전소관리법 등 오염원 제한하는 법들 있지만 논의 안돼
정부 대책 촉구 결의안도 통과 안되는 현실…"정부, 산업계 이해관계에 소극적"

돌아온 미세먼지 위험, 관련법안 '낮잠' 내일신문 2018.09.28.
이 법안은 전국적인 미세먼지 오염심화에 대한 효과적인 저감 대책 추진을 위해 수도권지역에 시행 중인 대기관리권역 지정제도를 대기환경기준을 초과하거나 초과할 우려가 있는 지역까지 확대하는 게 주요...

'미세먼지특별법' 국회 본회의 통과 환경일보 2018.07.27.
등 미세먼지 관련 법안들이 길게는 2년 넘게 계류 중이다"라며 "특별법 통과를 시작으로 여야가 미세먼지 문제는 정쟁의 거리가 아님을 인식하고, 국민의 생명과 삶을 최우선으로 생각해 미세먼지...

Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례

사 례 제 목	소관기관
① 건축물대장에 용도별 주차대수 표시 요구	국토교통부
② 홈택스 신고 부속서류 제출 시 본인인증방법 개선	국세청
③ 18세미만 복수여권 발급기간 및 수수료 변경 요구	외교부
④ 다자녀 세대증 개선 요청	전남 순천시

‘국민불편 개선요청 사례’는 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)을 이용하여 국민신문고 민원·제안 등을 모니터링한 결과 **국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례**를 선별한 것입니다.

소관기관에서는 **적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조**하여 주시기 바랍니다.

① 건축물대장에 용도별 주차대수 표시 요구

소관기관 : 국토교통부

건축물대장에 세대수와 호수, 주차대수 등이 총 수량으로 기재되어 있어, 공동주택, 상가, 판매시설 등이 혼재하고 있는 주상복합 건축물의 경우 용도별 주차대수를 정확하게 확인할 수 없음

이처럼 주차대수의 정확한 표기 미비로 인하여 각종 포털사이트나 부동산 앱 등에서 제공하는 자료만을 보고 여유로운 주차환경을 기대했다가 늦은 시간에 주차가 어려워 주차장을 배회하는 일이 많이 발생함

주상복합 건축이 활발하고 주차 관련 사항이 예민한 만큼 건축물대장에 용도별 주차대수와 세대당 주차비율을 기재하여 명확한 자료를 제공해 주면 좋겠음

② 홈택스 신고 부속서류 제출 시 본인인증방법 개선

소관기관 : 국세청

홈택스를 통하여 미성년자인 자녀명의의 증여세를 신고하려고 공공 I-PIN으로 회원 가입하여 신고서를 작성한 후, 부속서류를 제출하려고 했더니 본인인증을 추가로 요구하였고 인증방법은 공인인증서와 휴대전화, 신용카드뿐이었음

콜센터에 확인해 본 결과 이 경우 부속서류는 방문이나 우편을 통해서 가능하다고 하는데, 부속서류를 온라인으로 제출할 수 없다면 신고서 또한 온라인으로 작성할 이유가 없었을 것임

미성년자는 공인인증서와 휴대전화, 신용카드가 없는 경우가 많으니, 홈택스에서 신고 부속서류 제출 시 추가 인증방법에 '공공 I-PIN'을 이용한 인증방식도 가능하도록 개선해 주기 바람

③ 18세미만 복수여권 발급기간 및 수수료 변경 요구

소관기관 : 외교부

18세미만은 10년 복수여권이 발급되는 성인과 달리 5년 복수여권이 발급되는데, 이는 아이들 성장에 따른 얼굴 모습 등이 변해서 5년마다 갱신해야 한다고 하는데 발급수수료가 성인(10년)에 비해 높은 수준임

18세미만의 여권 갱신 시 사진 말고는 달라지는 부분이 없는 경우가 많으니, 18세미만도 10년 복수여권으로 발급해 주면서 5년째 사진을 변경할 수 있도록 해 주거나, 5년 복수여권 발급 수수료를 하향 조정해 준다면 여권 갱신에 따른 행정력 낭비와 여권 발급에 따른 각종 비용도 절감할 수 있을 것임

* 여권 발급 수수료 : 18세미만(5년) 45천원, 성인(10년) 53천원

④ 다자녀 세대증 개선 요청

소관기관 : 전남 순천시

자녀(4명), 배우자와 함께 순천시로 전입하였는데 순천지역에서 태어나지 않았다는 이유로 문화·복지 등의 혜택을 지원받을 수 있는 다자녀 세대증을 발급받지 못하였음

이처럼 출생지역에 한하여 다자녀 세대증을 발급해 준다면 타지역 전입자는 출생지역과 전입지역 어느 곳에서도 혜택을 받지 못하는 불합리한 점이 발생하니, 실거주지 중심으로 다자녀 세대증을 발급해 주고 유효기간을 현재 10년에서 성년이전까지로 연장해 주면 좋겠음

Ⅳ. 국민불편 개선 사례

사 례 제 목	소관기관
① 농지태우기 단속 강화	산림청 광주광역시
② 산업단지 내 녹지구역 토지거래 허가	국민권익위원회

‘국민불편 개선 사례’는 매주 ‘국민의 소리’에 소개된 **국민불편 개선요청 사례에 대해 소관 기관이 자율적으로 개선한 내용**과 **국민권익위원회가 국민의 고충 및 불편사항을 해결한 사례 등**을 발굴한 것입니다.

유사한 민원해결에 참고할 수 있도록 각급 기관에 제공해 드리니 **국민의 애로사항이 해소될 수 있도록 협조**하여 주시기 바랍니다.

1 농지태우기 단속 강화

산림청 / 광주광역시

○○시 일대 농경지역에서는 아직도 많은 어르신들이 봄이면 화전농업(논밭 태우기)을 하고 있어 연기, 화재에 대한 불안감이 많이 생김

관할 구청에 신고해도 1회성 계도만하고 과태료 처분 등은 안하는 실정이어서 근절되지 않고 있으니, 적극적인 단속으로 화재 등 위험한 상황이 발생하지 않도록 해 주기 바람

주간동향 제463호('18. 4. 27.) '국민불편 개선요청 사례'

이렇게 개선하였습니다

○ 불법소각 근절 추진을 위한 범정부 대책 마련(산림청)

- 환경부, 농촌진흥청, 한국환경공단 등 관계부처 회의 개최
- 봄철 산불조심기간 중 불법 소각 기동단속 실시

* 단속 연 인원 4천여명, 계도 3만7천여명, 116건 과태료 13백만원 부과

○ '18년도 농업인 교육을 통한 논·밭두렁 태우기 금지 홍보(광주광역시)

- 귀농·귀촌교육, 영농현장 농업기술교육 등(50회 1천명)
- 각 지역 농업인 상담소 논·밭두렁 태우기 금지 리플릿 배포(210부)

2 산업단지 내 녹지구역 토지거래 허가

국민권익위원회

○○국가산업단지 내 녹지구역으로 지정된 신청인 소유 토지(田)를 타인에게 매매하고자 토지거래계약 허가 신청을 하였는데, ○○국가산업단지 관리기본계획의 입주자격을 갖추지 못했다는 이유로 토지거래를 허가해 주지 않으니 구제해 주기 바람

고충민원 신청('18. 5.)

*** ○○국가산업단지 관리기본계획(산업통상자원부 고시 제2018-77호)**

입주자격은 (1) 국가, 지자체, 공공기관(「공공기관의 운영에 관한 법률」제4조에 따른 공공기관), (2) 국가, 지자체, 공공기관으로부터 사업운영을 위탁받은 자임

이렇게 의결하였습니다

「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」에 토지거래 목적의 소유자를 별도 입주자격이 필요한 것으로 규정하고 있지 않고, 입주계약 체결은 '산업단지에서 제조업을 하거나 하려는 자'와 하도록 되어 있는데, 신청인은 녹지구역 내에서 건축과 영업을 영위하지 않고 소유한 토지의 매매만을 희망하고 있어 이는 ○○국가산업단지 관리기본계획의 대상이 되지 않으며, 신청인의 토지거래가 투기적 거래의 성향이나 지가의 급격한 상승을 일으킬 우려가 있는 경우가 아니므로 토지거래를 허가함이 타당함

또한 녹지구역 내 개인소유 토지에 대한 거래가 가능하도록 ○○국가산업단지 관리기본계획을 변경하거나 산업단지에서 제외하는 제도개선이 필요함

시정권고 / 제도개선 의견표명('18.10.)

*** 「산업입지 및 개발에 관한 법률」 제39조의16**

재생사업지구로 지정·고시되면 토지거래계약에 관한 허가구역으로 지정된 것으로 봄

*** 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」**

제33조(산업단지관리기본계획의 수립) 산업단지관리기관은 산업단지 관리기본계획에 산업단지 용지의 용도별 구역에 관한 사항을 포함하여야 함

제38조(입주계약 등) 산업단지에서 제조업을 하거나, 하려는 자는 관리기관과 입주계약을 체결하도록 함

칭찬의 소리

경기도 경제과학진흥원 창업지원팀을 칭찬합니다

경기도 경제과학진흥원

"재도전 성공패키지"사업에 선정되었을 때 기쁘기도 했지만 한편으로는 창업 준비로 바빠 서류작성, 교육이수 등에 대한 걱정과 부담이 컸습니다.

하지만 경기도 경제과학진흥원 창업지원팀을 만나 이런 걱정을 내려놓을 수 있었습니다. 특히 ○○○**과장님은 창업자들에게 서류작성에 대한 교육, 교육이수 관리 및 일정 등을 상세히 알려주셨고, 사업기간 내내 전화, 이메일, 메신저를 통해 창업자들이 단 하나라도 놓치지 않도록 수시로 연락을 해 주셨습니다.**

수많은 창업자들을 관리하고 있음에도 불구하고 창업이 성공될 수 있도록 일일이 창업자들을 관리해 주신 노력 덕분에 본인도 지원사업을 원만하고 안정적으로 종료할 수 있었습니다. 사업 종료 후 몇 개월이 지난 지금까지도 연락을 주시어 도움을 주시는 경기도 경제과학진흥원 창업지원팀과 ○○○과장님께 다시 한 번 감사드립니다.

'18. 11. 5. 민원인 ○○○

용인시청 체납관리팀의 따뜻한 업무처리에 감사드립니다!

용인시

오후 5시 20분 경에 법인설립등기 신청 전 등록면허세를 납부하기 위해 용인시청을 방문하였습니다. **시청에 가기 전에 전화로 해당과를 확인하고 찾아간 것인데, 이제 와서 소관이 수지구청이라며 처리할 수 없다고 하니 심히 불쾌했습니다.**

등기소 마감시간도 얼마 안 남아서 마음이 급했고 수지구청으로 되돌아 갈 시간도 없어 황당해 하던 차에, ○○○팀장님이 실무자 분들과 얘기 나누고서는 **"우리가 도와드리겠습니다."하며 관할구청과 협조하는 것 같았습니다. 결국 10여분 만에 등록면허세 납부확인서를 발급받았고, 무사히 법인 등기 신청까지도 마칠 수 있었습니다.**

○○○팀장님, ○○○실무관님, ○○○실무관님!
늦게나마 감사의 말씀을 올립니다.

'18. 11. 1. 민원인 ○○○

※ '**칭찬의 소리**'는 국민들이 각급 기관의 **업무처리 과정에서 느낀 감사의 마음을 국민신문고를 통해 전해온 내용**을 발굴하여 공유하는 코너입니다.