

빅 데이터로 보는

국민의 소리



주간 동향

(2018. 11. 19.~ 11. 25.)



국민권익위원회

CONTENTS >>

제493호(2018.11.28.)



I. 주간 민원동향 _____ 11

1. 민원 추이 1
2. 신청인 현황 1
3. 기관유형별 현황 2

II. 주요 민원사례 _____ 3

1. 위례신도시 내 서울시립도서관 분관 건립 요구 3
2. 라돈 검출 대리석 전면 교체 요구 4
3. 2014년 귀속 종합부동산세 등 과다납부액 환급 요청 5

III. 국민불편 개선요청 사례 _____ 6

1. 외국인 근로자 신고방식 개선 (고용노동부) 7
2. 국가유공자증서 교부 개선 (국가보훈처) 7
3. 아이돌봄서비스 개선 요청 (여성가족부) 8
4. 소방시설관리사 응시자격 확대 요구 (고용노동부) 8

IV. 국민불편 개선 사례 _____ 9

1. 여자기숙사 사감 배치 개선 (경기도교육청) 10
2. 공유 국유지에 대한 변상금 부과처분 취소 (국민권익위원회) 11

칭찬의 소리

- ○○○검사관을 칭찬합니다 (농림축산식품부)
- 북판교 IC ○○○님을 칭찬합니다 (국토교통부)

I. 주간 민원동향

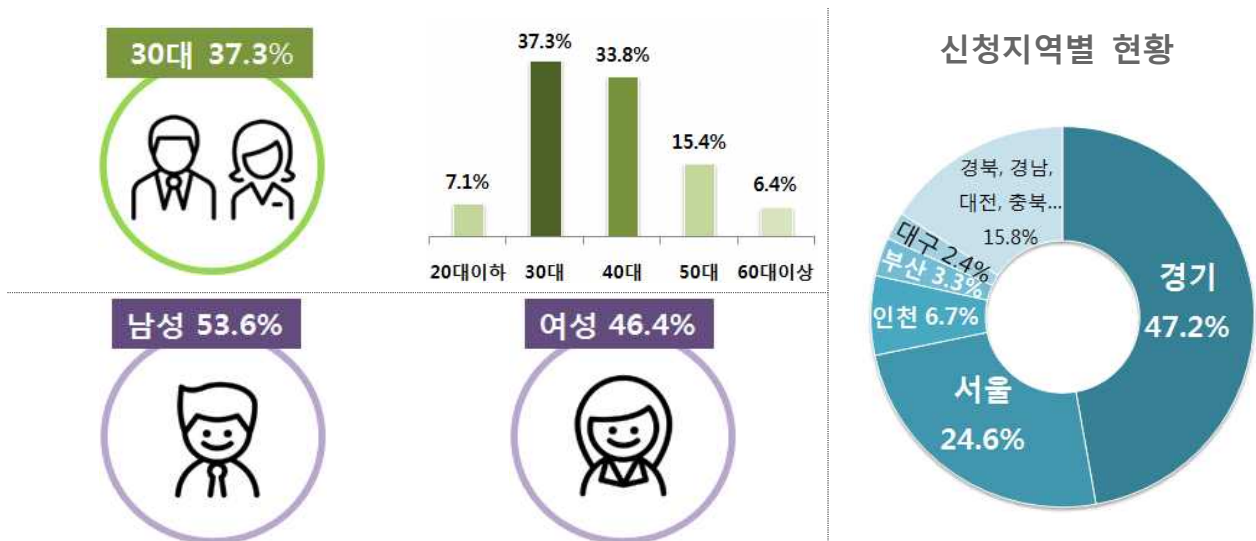
1 민원 추이

- 11월 넷째 주 민원은 총 125,468건으로 지난주(112,188건) 대비 11.8% 증가
- 2018. 1. 1. ~ 11. 25. : 총 4,149,265건(새정부 출범이후 6,444,109건)



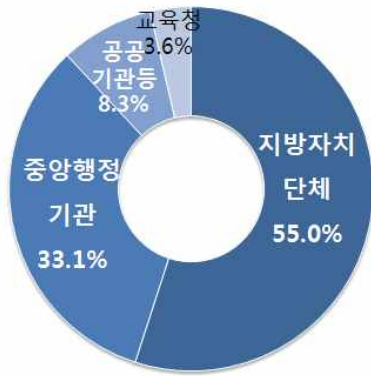
2 신청인 현황

- 연령별로는 30대(37.3%), 성별로는 남성(53.6%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(47.2%), 서울(24.6%), 인천(6.7%) 등 수도권이 전체의 78.5% 차지



3 기관유형별 현황

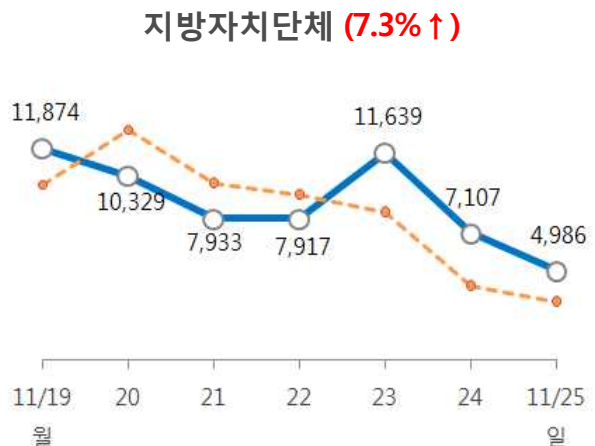
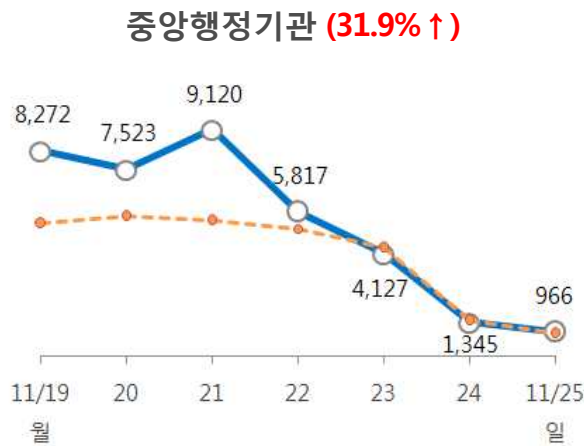
- 지방자치단체 55.0%(61,785건), 중앙행정기관 33.1%(37,170건), 공공기관등 8.3%(9,316건), 교육청 3.6%(4,085건) 순임



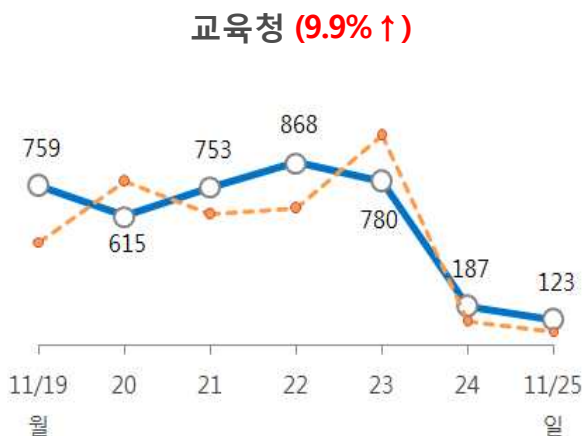
기관유형별 민원 발생량 상위 기관



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



* 위례신도시 실무협의체 구성 요청(행안부)



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 위례신도시 내 서울시립도서관 분관 건립 요구

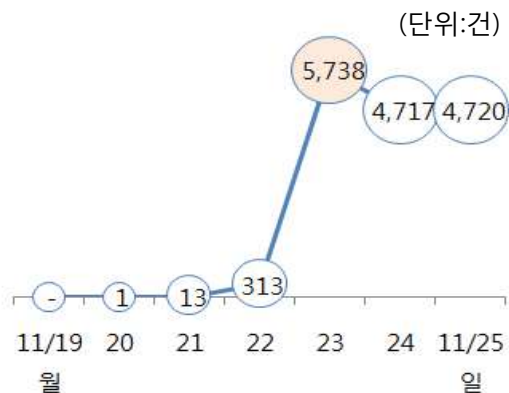
갈등

○ 서울시가 지역별 지식정보 격차 해소를 위하여 추진 중인 5개 권역별 서울도서관 분관을 송파구 위례동에 건립하여 줄 것을 요구

* 장애인, 인문사회, 그림책, 가족, 창업비즈니스를 테마로 한 전문·특화 도서관으로 건립 (서울시 「도서관 발전 5개년(2018~2022) 종합계획」, '18.5.10.)

○ 11월 23일 5,738건 등 지난 한 주간 총 15,502건 발생

일 평균 2,214건



- 인구 67만명 서울 최대 기초자치단체인 송파구에는 대규모 도서관이 없으니 위례 문화부지에 대규모 공공도서관을 건립해 주기 바람
- 위례동에 서울시립도서관 분관을 건립하여 송파 전체 주민들의 삶의 질을 향상시켜 주기 바람
- 아이들이 많은 위례에 동남권의 서울시립도서관을 지정하여, 아이들이 행복하게 도서관을 이용할 수 있도록 해주기 바람

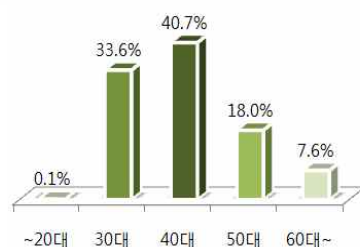
민원 관련 세부현황

- 서울도서관 분관 건립 대상지 자치구 설명회 개최(11.20.)이후 발생
- 신청인은 여성이 많고(61.6%), 40대(40.7%)>30대(33.6%)>50대(18.0%) 순

신청인 현황



<성별>



<연령별>

언론보도

도서관도 강남북 격차...서울도서관 5개 분관 만든다 - MSN.com
<https://www.msn.com/ko-kr/.../도서관도...격차...서울도서관-5개-분관.../ar-BBMzK...>
 2018. 8. 29. - 서울시가 서울도서관을 5개 권역별 분관 건립을 추진한다. 지역별 지식정보 격차를 해소하기 위함이다. 박원순 서울시장도 강남북 균형발전을 위해 ...

"카페샷돌 도서관 찾아요" 서울시, 시립도서관 5개 권역별 확충 - 데일리안
www.dailian.co.kr/news/view/712323
 2018. 5. 10. - 현재 서울시청 앞 한 곳뿐인 서울시립도서관이 총 6개로 늘어났다. 시립도서관은 5개 권역별로 확충되며 서울도서관 분관으로 조성될 예정이다.

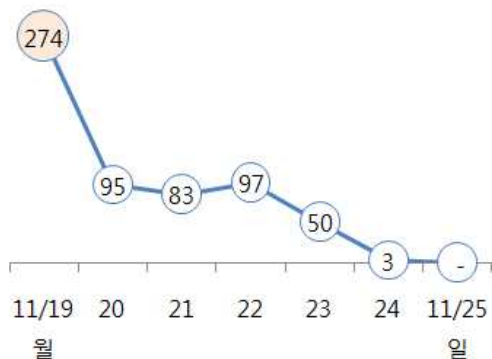
서울도서관 분관 건립 기본계획 수립 용역 착수 보고회 결과보고 | 서울시 ...
<https://opengov.seoul.go.kr/sanction/15748785>
 서울도서관 분관 건립 기본계획 수립 용역 착수 보고회 결과보고 ... 분류, 문화관광 > 문화사업관리 > 문화사업수행 > 도서관건립및관리 > 도서관건립조성및지원.

- 아파트 대리석에서 1급 발암물질인 라돈이 검출되었다는데, 국민의 건강과 안전이 달린 문제이니 현재 공사중인 아파트의 라돈 대리석을 전면 교체해 줄 것을 요구

- 11월 19일 274건 등 지난 한 주간 총 602건 발생

일 평균 86건

(단위:건)



- 아파트에서 라돈이 검출되었다는 소식을 듣고 직접 측정했더니 대리석이 없는 거실과 안방에서도 200Bq/m³을 초과하는 수치가 나옴
- 전주 ○○아파트 라돈대리석 뉴스를 듣고 같은 건설사라 혹시나 했는데, 알고보니 △△건설은 전국 아파트 시공 시 지속적으로 라돈대리석을 사용하고 있었음
- △△건설이 문제가 되는 '임페리얼 브라운' 대리석 시공을 중지하고 전면 교체하는 것이 대기업의 사회적 책임이라 생각함

민원 관련 세부현황

- △△건설이 시공한 전주 ○○아파트 욕실 대리석 선반에서 기준치 10배이상 라돈이 검출되었다는 보도(10.2.) 이후 동일건설사 신축 아파트 입주 예정자들을 중심으로 11월 19일부터 집중 신청
※ '18.10월 ~ 현재까지 총 693건(10월 45건, 11월 648건)

민원 추이 (월)



언론보도

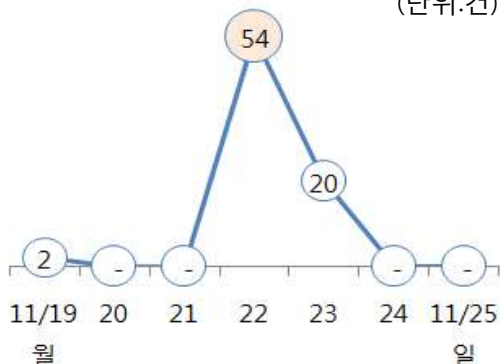


[뉴스락 특별기획] 아파트 휘감은 라돈 공포, 골병 앓는 국민... 국가기관 ...
뉴스락 - 2018. 11. 18.
잇따른 아파트 라돈 검출, 화장실 대리석이 원인? ... 해당 아파트는 지난 2월 입주한 신축 아파트로, 라돈을 측정해 입주민 A씨는 시공사 포스코건설 ...
[단독] 부영 '부산 라돈아파트' 정부 본격 개입한다... 환경부, 검출량 측정 ...
www.4th.kr/news/articleView.html?idxno=6962
18시간 전 · 입주민들은 라돈 고다 검출이 의심되는 세대내 대리석 자체를 전면 교체해 달라는 ... 이번 부산발(8) 라돈 아파트 논란은 입주민이 자체적으로 농도를 테스트해본 ... [단독] 포스코건설 '명문어 바인퍼스트' 공사현장서 근로자 사고사 6.
'라돈 아파트' 포스코 더샵, "전주시민 우롱하나" - MSN.com
https://www.msn.com/ko-kr/news/national/라돈-아파트-포스코-더샵_/ar-BB08eP2
2018. 10. 9 · [전주=이승석 기자] 국내 유명 건설사인 포스코에서 시공한 전북 전주의 한 ... 특히 해당 건설사가 인근에 직접 시행 시공 중인 아파트에서는 라돈이 ...

- 2014년 귀속 종합부동산세 및 농어촌특별세 부과처분 중 정당한 세액을 초과한 부분에 대하여 직권 경정하고, 과다 납부세액을 환급해 줄 것을 요구
- 11월 22일 54건 등 지난 한 주간 총 76건 발생

일 평균 10.9건

(단위:건)



- 2015년 대법원 판결 후에도 해당 판결을 무시하고 종전 방식대로 종합부동산세를 부과함
- 90일의 불복기간 내 불복을 제기한 경우만 고지세액을 경정·환급 받고, 기간을 놓치면 경정·환급이 불가하였음
- 종합부동산세 부과가 같은 법령에 따라 이루어졌음에도 대법원 판결이 기속하는 사건만 직권 경정·환급하고, 그 외에는 거부하는 것은 부당함

민원 관련 세부현황

- 대부분 국민권익위원회에 고충민원으로 신청
- 지역별로는 경기(34.2%)>서울(23.7%)>경남(7.9%)>강원·부산(6.6%) 등의 순

< 민원 발생 추이 >

- ▶ 2009년 개정된 「종합부동산세법」에 따른 과세방식이 위법하다는 대법원 판결(2015.6.23.선고, 21012두2986 판결 등)에도 불구하고 과세관청이 기존 과세방식을 적용하여 2015년 귀속 종합부동산세를 부과
- ▶ 납세자 중 일부는 불복을 제기하여 감액 경정되었으나, 불복기간 내 불복을 제기하지 않은 납세자에 대하여는 경정을 거부하여 일부가 민사소송을 제기하였고, 대법원은 2015년 귀속 종합부동산세 중 정당세액 초과부분은 당연무효라고 판결(2018. 7. 19.선고, 2017다242409 판결)
- ▶ 2014년 귀속 종합부동산세 부과도 같은 법령에 따라 이루어졌으므로 2014년 귀속 종합부동산세를 감액 경정해줄 것을 요구

Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례

사 례 제 목	소관기관
① 외국인 근로자 신고방식 개선	고용노동부
② 국가유공자증서 교부 개선	국가보훈처
③ 아이돌봄서비스 개선 요청	여성가족부
④ 소방시설관리사 응시자격 확대 요구	고용노동부

‘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 협조하여 주시기** 바랍니다.

① 외국인 근로자 신고방식 개선

소관기관 : 고용노동부

중소기업 등이 내국인 근로자를 고용하지 못할 경우 정부로부터 고용허가서를 발급받아 합법적으로 외국인 근로자를 고용할 수 있으며, 사업장 변경신고, 고용허가서 발급 등은 고용허가제 시스템을 통하여 이루어짐

농장주 등이 외국인 근로자 고용허가서를 발급받으면 지자체에 외국인 근로자 고용신고서를 제출해야 하는데 누락하는 경우가 많아, 지자체에서 직접 농가를 방문하여 외국인 근로자 현황을 파악하고 있음

고용허가제 시스템에 등록되어 있는 외국인 근로자 고용 및 근로현황을 지자체와 공유한다면 유사한 서류 제출 및 처리에 따른 시간과 행정력 낭비를 줄일 수 있을 것임

* 「외국인 근로자의 고용 등에 관한 법률」 제8조 (외국인근로자 고용허가)

* 「가축전염병 예방법」 제5조 (가축의 소유자등의 방역 및 검역의무)

② 국가유공자증서 교부 개선

소관기관 : 국가보훈처

참전유공자임에도 유공자 등록을 마치지 못하고 사망한 경우 유족 1인에게 국가유공자증서를 교부해 주는데, 유족들 간 합의가 이뤄지지 않을 경우 선순위 유족에게 교부하고 있음

선순위 유족(만이)과 연락을 끊고 지낸지 오래되었거나, 유족들이 만이를 인정하지 않고 둘째가 실질적인 만이역할을 하는 경우도 종종 있음

이처럼 선순위 유족이 수년간 연락이 되지 않아 유족들 간 합의가 불가능할 경우, 유족들 간 합의를 통해 선정된 1인에게 국가유공자증서 교부가 가능하도록 개선해 주기 바람

③ 아이돌봄서비스 개선 요청

소관기관 : 여성가족부

아이돌봄서비스를 이용하고 있는데 두 달 동안 돌보미 선생님이 한번 바뀌고 또 다시 바뀔 위기에 처해 있음. 처음 선생님은 아이와 잘 맞았는데 다른 가정 아이를 돌보다 몸을 다쳤다면서 당분간 쉬겠다며 그만 두셨고, 다음 선생님은 4회 오시고는 계속 진행할지 여부를 다음 달에 결정하겠다고 일방적으로 통보해 옴

급한 마음에 처음 선생님 몸이 좋아졌는지 전화했더니 이미 다른 가정에 나가고 있었고, 현재 돌보는 아이는 순해서 편하다고까지 말하는걸 보니 편한 가정만 찾아 일을 하는게 아닌가 싶은 생각이 들었음

이용자가 서비스 이용을 취소할 경우 3일전까지 취소 신청 하지 않으면 패널티가 부과되는 것처럼 제공되는 서비스에 대해서도 이용자 평가 등을 통해 개선이 필요함

④ 소방시설관리사 응시자격 확대 요구

소관기관 : 고용노동부

소방시설관리사 응시자격은 소방기술사, 위험물기능장, 건축사, 건축전기설비기술사 등은 해당되나 전기기능장은 해당되지 않음

전기, 가스, 방화 등으로 화재가 발생하는 경우도 많은데 전기기능장이 소방시설관리사 응시자격에서 제외된 것은 불합리니 전기기능장도 소방시설관리사 자격시험에 응시 가능하도록 해 주기 바람

* 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령」 제27조

(소방시설관리사시험의 응시자격)

- ① 소방기술사·위험물기능장·건축사·건축기계설비기술사·건축전기설비기술사·공조냉동기계기술사
- ② 소방설비기사 자격 취득 후 2년이상, 소방설비산업기사·위험물산업기사·위험물기능사·산업안전기사 자격 취득 후 3년이상 소방실무경력이 있는 자 등

IV. 국민불편 개선 사례

사 례 제 목	소관기관
① 여자기숙사 사감 배치 개선	경기도교육청
② 공유 국유지에 대한 변상금 부과처분 취소	국민권익위원회

‘국민불편 개선 사례’는 매주 ‘국민의 소리’에 소개된 국민불편 개선요청 사례에 대해 소관 기관이 자율적으로 개선한 내용과 국민권익위원회가 국민의 고충 및 불편사항을 해결한 사례 등을 발굴한 것입니다.

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

○○고등학교 기숙사는 사감이 남자밖에 없어서 여학생 기숙사에 위급한
상황이나 필요한 일이 발생했을 때 대처가 잘 되지 않아 불편함

여학생 입장에서는 다른 불안감도 있으므로 기숙사에 여자 사감을 배치
한다면 기숙사 이용의 불편함이 덜어질 것이므로 개선해 주기 바람

주간동향 제476호('18. 7. 25.) '국민불편 개선요청 사례'



이렇게 개선하였습니다

여학생 기숙사에 여자사감이 필요한 경우를 위해 ○○고등학교 여학생
기숙사에 여자사감을 배치하였으며, 기숙사 이용에 불편함이 없도록 지속적
으로 모니터링을 실시하도록 함 ('18. 11.)

민원인의 주택은 인접한 국유지 중 일부를 점유하고 있는데, 제3의 공유자가 있음에도 민원인에게 국가 소유지분을 초과하여 무단점유지 전부에 대하여 5년분의 변상금을 부과하는 것은 부당하니 구제해 주기 바람

고충민원 신청('18. 8.)

이렇게 의결하였습니다

민원인이 국유지 중 일부를 무단점유하고 있다는 사실은 인정되나, 해당 국유지는 국가와 제3의 공유자가 지분을 공유하고 있을 뿐 위치와 면적을 특정하여 구분소유적 공유관계*를 성립시키는 약정을 체결한 바 없음

국유지 중 무단점유부분과 관련하여 국가의 지분에 한정하지 않고 무단점유부분 전부를 대상으로 변상금을 부과하였고, 국유지 중 일부에 대한 무단점유기간 대부분에 걸쳐 민원인 주택을 민원인과 제3의 공유자가 공유하였음에도 민원인에게 변상금을 전액 부과한 것은 위법 부당함

시정권고('18. 10.)

*** 「민법」 제263조**

공유자는 그 지분을 처분할 수 있고 공유물 전부를 지분의 비율로 사용, 수익할 수 있다

*** 대법원 2007. 4. 13. 선고 2005다55930 판결**

구분소유적 공유관계는 어떤 토지에 관하여 그 위치와 면적을 특정하여 여러 사람이 구분소유하기로 하는 약정이 있어야만 적법하게 성립할 수 있고, 공유자들 사이에 그 공유물을 분할하기로 약정하고 그때부터 각자의 소유로 분할된 부분을 특정하여 각자 점유·사용하여 온 경우에도 구분소유적 공유관계가 성립할 수 있지만, 공유자들 사이에서 특정 부분을 각각의 공유자들에게 배타적으로 귀속시키려는 의사 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 이러한 관계가 성립할 여지가 없다

*** 구분소유적 공유관계** : 공유지에 관하여 그 위치와 면적을 특정하여 공유자가 구분소유하기로 하는 약정이 있는 경우

칭찬의 소리

○○○검사관을 칭찬합니다

농림축산식품부

두 번의 태풍과 폭염으로 인하여 올해 벼 수확량이 40% 가까이 줄어든 탓에, 농민들의 실망과 고민은 한 줄 늘어난 주름에서도 알 수 있습니다.

공공비축미 수매현장에서 농민들은 검사관들의 등급 하나에 울고 웃습니다.

○○○검사관의 완벽한 검사역할은 때론 서운함도 있지만, 특등이 아닌 1등을 맞아도 서운하지 않게 집에 돌아갈 수 있게 만드는 친절함이 있어 감동적입니다. 이렇게 농민들의 마음을 알아주는 분들이 있어 그래도 살만하다는 생각을 하게 합니다.

다시 한 번 ○○○검사관과 농민을 위해 애써 주시는 전국의 검사관들에게 박수를 보냅니다.

'18. 11. 20. 민원인 ○○○

북판교 IC ○○○님을 칭찬합니다

국토교통부

저녁9시 경 이천으로 가고 있는데 졸립더라구요. 북판교 IC에서 창문을 열고 통행료를 결제하고는 출발하면서 졸립다고.. 내 입에서 튀어나온 말 한마디에 ○○○직원은 졸리면 안된다고 하면서, 생강사탕이라도 드시면서 가시라며 주섬 주섬 주위를 찾더니만 두 개의 사탕을 내 손에 건네주었습니다.

별거 아닌 작은 사탕에 따뜻한 마음이 더해져서인지 그 마음과 친절한 고마움이 전달되어 운전 내내 정신이 말짱하였습니다.

사고없이 운전을 하게 도와 준 ○○○님!

매연속에서 하루 종일 환전하며 거친 사람들을 상대하면서 작은 친절도 베풀기 쉽지 않은 환경일텐데 가식이 아닌 무의식적으로 나오는 친절한 행동에 대해 꼭 칭찬하고 싶어졌습니다.

자그마한 배려심이 행복이 되어 퍼지는 행복 전파사 북판교 IC에 근무하는 ○○○ 선생님 감사드립니다 *^^*

'18. 11. 19. 민원인 ○○○

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