

빅 데이터로 보는

국민의 소리



주간 동향

(2018. 12. 3. ~ 12. 9.)



국민권익위원회

CONTENTS >>

제495호(2018.12.12.)



I. 주간 민원동향	1
1. 민원 추이	1
2. 신청인 현황	1
3. 기관유형별 현황	2
II. 주요 민원사례	3
1. 학교 인근 수소 연료전지 발전시설사업 철회 요구	3
2. 용인 ○○아파트 내 현장 민원실 존치 요청	4
3. 다산 ○○아파트 준공 승인 반대	5
III. 국민불편 개선요청 사례	6
1. 건강보험 본인일부부담금 산정특례적용 인정기한 개선 (보건복지부)	7
2. 전출지역 쓰레기 종량제 봉투 사용방법 개선 요청 (환경부)	7
3. 다자녀가구 자동차 취득세 감면기준 개선 요구 (행정안전부)	8
4. 화물운송료 표준화 요청 (국토교통부)	8
IV. 국민불편 개선 사례	9
1. 논산훈련소 대중교통 안내 QR코드 도입 (국방부)	10
2. 군사시설로 사용된 사유지 원상 복구 등 (국민권익위원회)	11

칭찬의 소리

- 대전지방법원 천안지원 직원분들께 감사드립니다 (법원행정처)
- 청주시 공무원분들을 칭찬하고 싶습니다 (충북 청주시)

I. 주간 민원동향

1 민원 추이

- 12월 첫째 주 민원은 총 **110,041**건으로 지난주(118,836건) 대비 **7.4%** 감소
- 2018. 1. 1. ~ 12. 9. : 총 4,378,142건(새정부 출범이후 6,673,450건)



2 신청인 현황

- 연령별로는 40대(38.0%), 성별로는 남성(56.5%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(46.0%), 서울(26.7%), 인천(4.5%) 등 수도권이 전체의 77.1% 차지



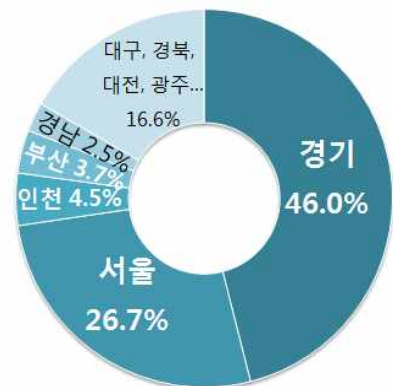
남성 56.5%



여성 43.5%



신청지역별 현황



3 기관유형별 현황

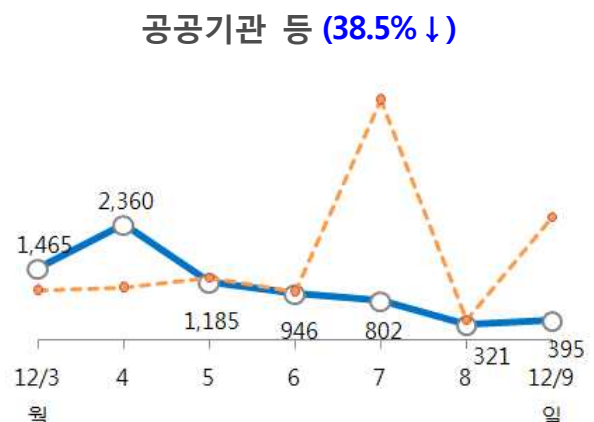
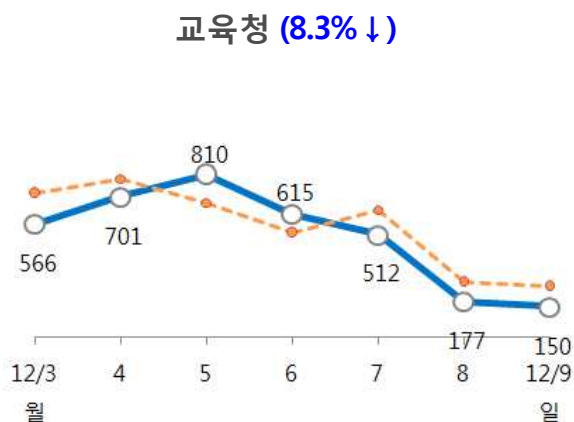
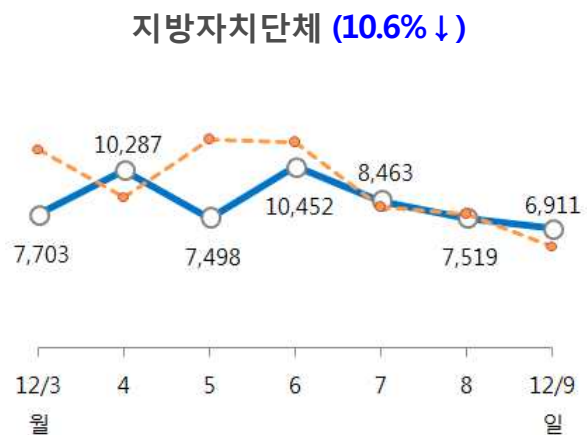
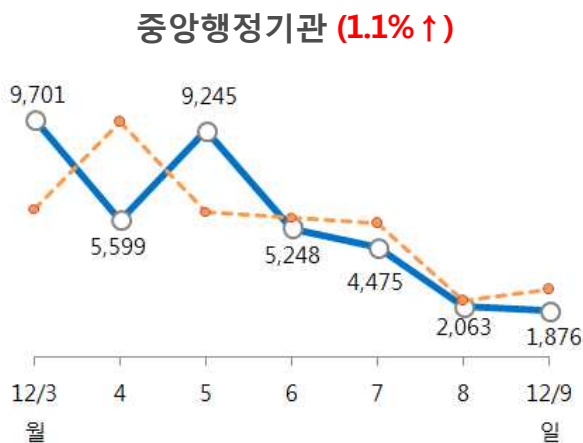
- 지방자치단체 54.5%(58,833건), 중앙행정기관 35.4%(38,207건), 공공기관등 6.9%(7,474건), 교육청 3.2%(3,531건) 순임



기관유형별 민원 발생량 상위 기관

중앙행정기관	9,926건	8,855건	4,430건	
	경찰청 26.0%	행안부 23.2%	국토부 11.6%	고용부, 식약처, 산업부 등 39.2%
지방자치단체	13,647건	3,498건	2,876건	
	서울시 23.2%	남양주 5.9%	송파 4.9%	용인, 성남, 화성, 경기, 안양, 은평 등 66.0%
교육청	1,892건	607건	285건	
	경기 53.6%	서울 17.2%	인천 8.1%	부산, 전남 등 21.1%
공공기관 등	3,298건	680건	457건	
	토지주택공사 44.1%	금감원 9.1%	소비자원 6.1%	인력공단, 법원행정처 등 40.7%

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



* 송파IC 개선사업 관련 (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

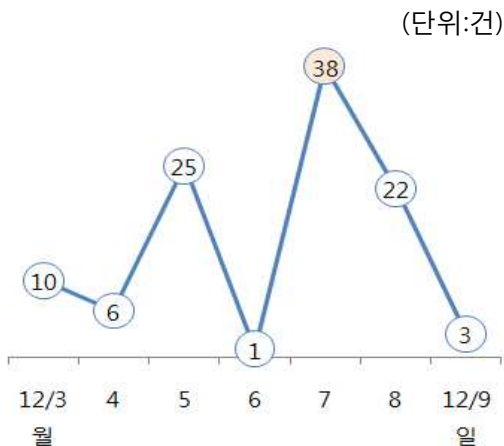
1 학교 인근 수소 연료전지 발전시설사업 철회 요구

갈등

○ 집단에너지시설 용지에 수소 연료전지 발전시설을 건립한다는데, 인근에 초·중학교가 있고 유치원도 설립 예정인 지역이니 유해성과 안정성 논란이 많은 해당사업을 철회해 줄 것을 요구

○ 12월 7일 38건 등 지난 한 주간 총 105건 발생

일 평균 15.0건



- 집단에너지시설 부지에 수소 연료전지 발전 시설 및 PLB시설이 들어온다고 하는데, 학부모 모르게 발전시설을 설치하는 것은 말이 안됨
- 시설부지 200m내에 초등학교와 중학교가 있고, 개교예정인 유치원은 불과 100m내에 있음
- 유치원~고등학교까지 한명의 아이가 길게는 14~15년을 매일같이 다녀야 하는 곳임
- 연료전지 발전시설 허가 시 교육환경보호법을 고려하였는지, 교육청 의견을 청취하였는지 의문임

민원 관련 세부현황

○ '18. 11. 23. 최초 발생, 11월 마지막 주에 집중적으로 신청

※ 11. 27. ~ 현재까지 총 2,219건

○ 신청인은 남성이 많고(53.3%), 40대(62.7%)·30대(34.3%)가 대부분



2 용인 ○○아파트 내 현장 민원실 존치 요청

기타

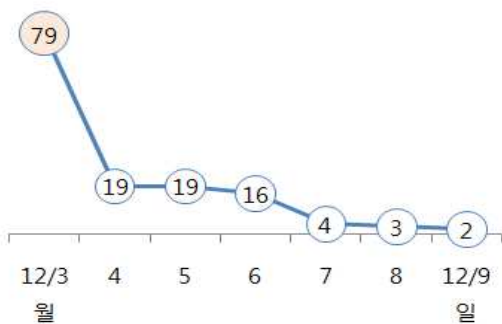
- 용인시 아곡지구 내에 운영하고 있는 현장 민원실을 아곡지구와 남사면 주민자치센터 간 대중교통 여건을 고려하여 계속 유지해 줄 것을 요구

* 용인 아곡지구 입주민 편의를 위해 ○○아파트 내에 현장 민원실 운영 중('18. 7. 2.~12월말)

- 12월 3일 79건 등 지난 한 주간 총 142건 발생

일 평균 20.3건

(단위:건)



- ○○아파트는 남사면 기존 인구의 3배가 넘는 2만 5천여명이 거주하는 대형아파트 단지임
- 아파트 입주율이 높아졌다는 이유로 현장 민원실을 폐지하는 것은 말이 안 되며 오히려 인원을 늘려 운영해야 함
- 남사면 주민센터는 버스가 하루 5번만 운행 되고 있어 이용이 매우 불편함
- ○○아파트 내 주민센터 유치가 확정·설치될 때까지는 현장 민원실을 유지해 주기 바람

민원 관련 세부현황

- 아곡지구 현장 민원실 운영기간 종료시기('18. 12월말)가 다가옴에 따라 해당지역 주민들의 민원이 증가
- 신청인은 여성이 많고(69.7%), 40대(47.9%)·30대(34.5%)에서 주로 신청

신청인 현황



<성별>



<연령별>

용인시 남사면 (주민자치센터 및 아곡지구)



3 다산 ○○아파트 준공 승인 반대

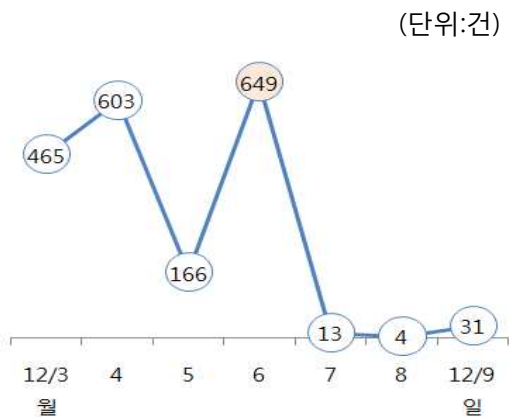
갈등

- 입주예정 아파트에 설치된 가구가 변색되고 일부는 모텔하우스에 설치된 제품과 다른 제품이 시공되는 등 하자가 많으니, 해당 가구를 전면 철거하고 재시공해 줄 때까지 준공 승인을 거부

* '15.3월 주택건설사업계획 승인, '19.1월 초 입주 예정

- 12월 6일 649건 등 지난 한 주간 총 1,931건 발생

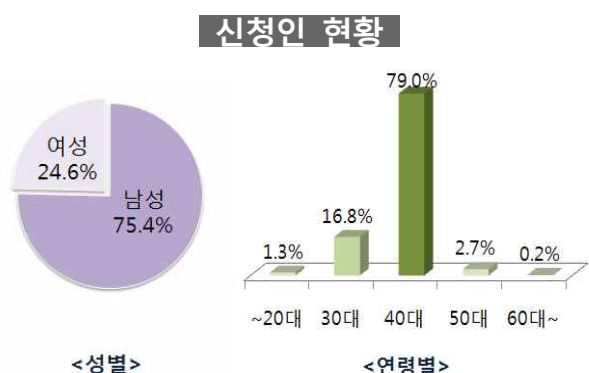
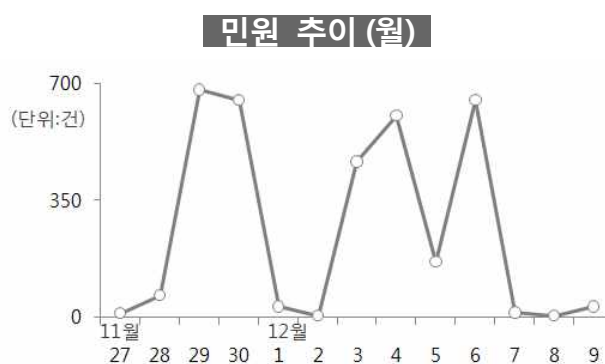
일 평균 276건



- 아직 입주조차 안한 아파트이고 설치한지 고작 몇 달 되지도 않은 가구가 변색이 되어 있어, 새 제품이라고 도저히 볼 수가 없고 마치 중고 제품을 재활용한 느낌임
- 모텔하우스의 중문은 인지도 있는 고가 제품이었는데 실제 시공은 싸구려 제작품이었음
- 입주일 전까지 하자보수 하겠다는 것은 가구의 교체없이 준공승인일까지만 버티겠다는 건설사의 속셈이니 준공 승인을 거부해 주기 바람

민원 관련 세부현황

- 아파트 사전점검('18. 11. 10.~12.) 이후 해당 아파트 입주민들이 신청
※ 11. 27. ~ 현재까지 총 3,370건
- 신청인은 남성이 많고(75.4%), 40대(79.0%)가 주로 신청



Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례

사 례 제 목	소관기관
① 건강보험 본인일부부담금 산정특례적용 인정기한 개선	보건복지부
② 전출지역 쓰레기 종량제 봉투 사용방법 개선 요청	환경부
③ 다자녀가구 자동차 취득세 감면기준 개선 요구	행정안전부
④ 화물운송료 표준화 요청	국토교통부

‘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 건강보험 본인일부부담금 산정특례적용 인정기한 개선

소관기관 : 보건복지부

부친이 ○○병원에 6일간 입원하면서 검사를 받았으나 병명 진단이 나오지 않아 조직검사를 하기로 했고, 계속 입원해 있으려고 했는데 병원측에서 퇴원을 권하여 퇴원하였다가 2일 후 재입원하여 조직검사를 하였고 △△암으로 확진을 받음

문제는 계속 병원에 입원하고 있었으면 기존 입원기간도 건강보험 산정특례 적용을 받을수 있는데, 도중에 퇴원하였기 때문에 퇴원 전 입원기간은 산정특례 적용이 안 된다고 함

질병명 확진을 위해 입원·검사하였고 병원측에서 퇴원을 권하여 잠시 퇴원했던 것인데, 중간에 퇴원하였다고 하여 이전 입원기간은 산정특례 적용이 안된다는 것은 불합리하니, 입원사유를 판단하여 동일 사유일 경우 산정특례를 적용해 주기 바람

* **본인일부부담금 산정특례제도** : 진료비 본인부담이 높은 암 등 중증질환자와 희귀난치성질환자에 대하여 본인부담률을 경감해 주는 제도

② 전출지역 쓰레기 종량제 봉투 사용방법 개선 요청

소관기관 : 환경부

미사용 쓰레기 종량제 봉투는 전출 전 주민센터에서 환불 가능한데, 환불 받지 않고 전출하였을 경우에는 전입지역 주민센터에서 미사용 쓰레기 종량제 봉투 스티커를 받으면 되는데 배부수량이 제한되고 지역별로 배부 수량 또한 차이가 있음

미사용 쓰레기 종량제 봉투 수량만큼 스티커를 배부받지 못하면 이미 구매한 종량제 봉투를 사용할 방법이 없으니, 미사용 봉투 스티커 배부 수량에 대한 제한을 없애주고, 전입지역 내 모든 주민센터에서 편리하게 스티커를 배부 받을 수 있도록 해주기 바람

③ 다자녀가구 자동차 취득세 감면기준 개선 요구

소관기관 : 행정안전부

다자녀가구가 2018년 12월말까지 자동차를 구매할 경우 취득세를 감면해 주고 있는데, 7인승 이상 승용차는 전액 감면해 주지만 7인승 미만은 140만원까지만 지원해 주고 있음

다둥이를 키우고 있음에도 7인승 승용차는 고가라 구입이 어려워 5인승 승용차를 구입했는데, 취득세 전액지원이 아니라서 차액을 납입해야 했음

자동차 취득세 감면은 저출산 대책을 위한 제도로 알고 있는데, 자동차 승차정원을 기준으로 지원혜택이 다르다는 것은 불합리하니 동일한 기준으로 지원을 해주기 바람

* 「지방세특례제한법」 제22조의2 (출산 및 양육 지원을 위한 감면)

18세미만의 자녀 3명 이상을 양육하는 자가 양육을 목적으로 2018.12.31.까지 취득·등록하는 자동차 중 승차정원 7인 이상 10인 이하 승용자동차는 취득세 전액 면제, 7인 미만 승용자동차는 140만원까지만 경감

④ 화물운송료 표준화 요청

소관기관 : 국토교통부

차량을 이용한 화물운송 시 운임의 결정은 물류회사의 독점사항인데, 특히 화주가 운임을 직접 지불하는 선착불 운송은 물류회사에서 화물을 확보하기 위해 저렴한 가격을 제시하여 화물차량에 운송을 맡기고 있음

최근 일부 물류회사는 경제가 어려워지며 일거리가 없자 덤핑식으로 화물을 선점하고 있어, 생계형 고령노동자인 화물차 기사들은 매일 15시간 이상 운행을 하고 있으나 정상적인 노동의 댓가를 받지 못하고 있는 실정임

버스나 택시와 같은 여객운송시스템을 화물운송에도 적용, 운송료를 표준화하여 화물차량의 무리한 운행을 방지하고 화물차량 기사들의 노동에 대한 정당한 수익을 보장해 주기 바람

IV. 국민불편 개선 사례

사 례 제 목	소관기관
① 논산훈련소 대중교통 안내 QR코드 도입	국방부
② 군사시설로 사용된 사유지 원상 복구 등	국민권익위원회 (시정권고/의견표명)

‘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.**

논산훈련소 홈페이지에는 대중교통 안내가 있지만, 논산훈련소 현지 관광 안내표지판에는 대중교통 안내가 없어 불편함

논산훈련소를 찾는 입영장병과 면회객 등의 편의를 위해 현지 관광 안내 표지판에 논산역, 시외버스터미널 등 논산훈련소 접근 대중교통정보가 실린 QR Code을 설치한다면 손쉽게 검색하여 훈련소 면회를 오는 가족들의 불편이 많이 해소될 것임

주간동향 제467호('18. 5. 25.) '국민불편 개선요청 사례'



이렇게 개선하였습니다

논산시와 협업하여 입영심사대 관광 안내표지판 내 QR Code 제작·설치하여 논산훈련소를 찾는 입영장병과 면회객 등이 관광안내 및 교통 정보를 열람할 수 있도록 조치함 ('18. 10.)

임야를 매입한 후 박물관을 건립하려고 했지만 예정지 뒤에 각종 군사 시설이 있어 건축을 포기하였고 해당 토지를 매각하려 했으나 군사시설이 너무 많다는 이유로 매각할 수 없으니, 군사시설을 철거하거나 군부대가 해당 토지를 매입할 수 있도록 도움을 요청함

고충민원 신청('18. 6.)

이렇게 의결하였습니다

민원인의 토지를 30년 이상 무단 점유 사용한 것은 인정하면서도 국방 시설 정보체계의 사·공유지 현황에 반영하지 않았고, 군사시설이 민원인 토지의 중앙에 설치되어 있어 군사작전 및 훈련을 실시할 경우 주변 면적 까지 장병들의 훈련·작전행동 반경에 포함하는 것이 타당할 것으로 보임

민원인의 토지가 군사작전 수행을 위해 반드시 필요하다면 가능한 빠른 시일 내에 매입하고, 필요하지 않을 경우 군사시설물을 철거하고 원상 복구할 것을 시정권고함

또한, ○○군수에게 해당 토지의 재산세를 비과세 요청할 것을 의견표명함

시정권고 / 의견표명('18. 8.)

* 「지방세법」 제109조(비과세)

국가, 지방자치단체 또는 지방자치단체조합이 1년 이상 공용 또는 공공용으로 사용하는 재산에 대하여는 재산세를 부과하지 아니한다. 다만, 유료로 사용하는 경우에는 재산세를 부과한다

* 국방부 「국유재산관리 훈령」

제30조(사·공유지 정상화 기본방향) 사유지는 매입 또는 지상권 취득을 원칙으로 하되, 예외적으로 임대차 또는 사용대차 계약을 체결할 수 있다

제33조(무상사용) 무상사용한 사유지에 대하여 「지방세법」 제109조에 따라 해당 지방 자치단체장이 재산세를 비과세 할 수 있도록 문서협조 등 제반조치를 하여야 한다

제38조(사·공유지 관리체계) 사·공유지 현황이 누락 또는 추가 등으로 변경될 경우 그 사유를 확인한 후 국방시설정보체계의 사·공유지 현황을 최신화해야 한다

칭찬의 소리

대전지방법원 천안지원 직원분들께 감사드립니다

법원행정처

폭행피해로 배상 판결을 받은 후 재산명시신청을 위해 천안지원에 방문하였습니다. 법원 업무를 처리하다 보면 각종 서류를 잘못 챙겨 헛걸음 하는 경우도 많고, 담당자 분들 또한 사무적인 응대로 움츠려 들기도 합니다. 하지만 이번 건을 진행하면서 너무나 친절하고 세심하게 응대해 주시는 담당자분들 덕분에 기분 좋게 일 처리를 마무리 할 수 있었습니다.

점심시간 중에도 서류 발급과 진행방법까지 친절히 설명해 주시고, 잘못 발급한 서류에 대해 관련부서에 직접 전화해서 확인하고 민원인이 곧 갈것이니 해당 서류를 잘 발급해 주라는 당부도 해 주었습니다.

또한, 재판으로 부재중인 담당자를 대신하여 서류 확인해 주신 형사3단독 담당자분, 재판이 얼마남지 않았음에도 이리저리 뛰어다니며 서류발급과 친절히 안내해 주신 형사2단독 담당자분, 이 모든 분들께 다시 한 번 감사인사 드립니다.

'18. 11. 30. 민원인 ○○○

청주시 공무원분들을 칭찬하고 싶습니다

충북 청주시

자랑스러운 청주시에 살고 있는 청년입니다. 다른 지역에는 있는 청년공간이 청주에는 없다는 것이 항상 안타까웠는데, 올해 청년공간을 마련해 주셔서 감사합니다.

요즘 청년전담팀이 생겨서 소통하기가 더욱 좋아졌고, 언제나 친절히 맞아주시고 상세한 설명에 자료까지 챙겨주시는 ○○○주무관님과 ○○○팀장님께도 깊은 감사를 드립니다.

전화통화도 친절하고, 방문하면 더 자세히 설명해 주신다는 공무원은 처음 경험합니다. 솔직히 이전에 경험했던 공무원분들에게는 전화 한 번 하는 것이 결코 쉬운 일이 아니었지만 지금은 언제라도 편하게 전화하고 궁금한 것이 있으면 횡수에 상관없이 소통하고 있습니다. '공무원분들하고 친해질 수 있구나~', '사람사는 곳이구나~'라는 따스함을 느끼고 있습니다.

지금처럼 많은 청년들과 진심어린 소통을 부탁드립니다 앞으로 잘 부탁드립니다~

'18. 12. 3. 민원인 ○○○

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