

빅 데이터로 보는

# 국민의 소리



주간 동향

(2018. 12. 10.~ 12. 16.)



국민권익위원회

# CONTENTS >>

제496호(2018.12.19.)



## I. 주간 민원동향 \_\_\_\_\_ 1

1. 민원 추이 1
2. 신청인 현황 1
3. 기관유형별 현황 2

## II. 주요 민원사례 \_\_\_\_\_ 3

1. 도로 결빙 제거 등 신속한 제설 요구 3
2. 국공립 유치원 '방과후 과정' 운영 확대 요청 4
3. 고양 향동지구 공공분양 아파트 계약서 재작성 요구 5

## III. 국민불편 개선요청 사례 \_\_\_\_\_ 6

1. 수능수험생 KTX 요금 할인제도 개선 (국토교통부) 7
2. 중소기업 청년근로자 교통비 지원 확대 (산업통상자원부) 7
3. 「식품안전나라」 사이트의 냉동전환신고 입력기능 개선 (식품의약품안전처) 8
4. 출입국·외국인정책본부 홈페이지 외국어 서비스 확대 요청 (법무부) 8

## IV. 국민불편 개선 사례 \_\_\_\_\_ 9

1. 「정부24(www.gov.kr)」를 통한 세대분리 신청방법 개선 (행정안전부) 10
2. 다수공급자 차기계약 배제 취소 (국민권익위원회) 11

### 칭찬의 소리

- 경인청 의료제품안전과, 의료제품실사과를 칭찬합니다 (식품의약품안전처)
- 주민에게 정성을 다하는 공직자를 칭찬하고 싶습니다 (국민건강보험공단)

# I. 주간 민원동향

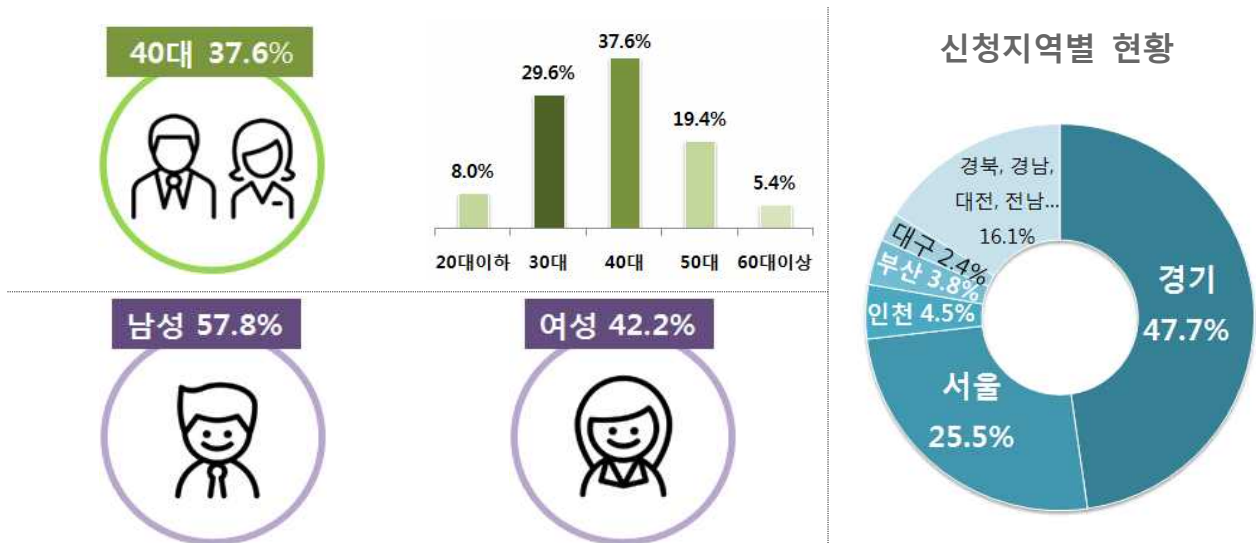
## 1 민원 추이

- 12월 둘째 주 민원은 총 110,753건으로 지난주(110,041건) 대비 0.6% 증가
- 2018. 1. 1. ~ 12. 16. : 총 4,488,895건(새정부 출범이후 6,784,436건)



## 2 신청인 현황

- 연령별로는 40대(37.6%), 성별로는 남성(57.8%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(47.7%), 서울(25.5%), 인천(4.5%) 등 수도권이 전체의 77.7% 차지



### 3 기관유형별 현황

- 지방자치단체 61.8%(61,105건), 중앙행정기관 26.7%(26,386건), 공공기관등 8.6%(8,536건), 교육청 2.9%(2,822건) 순임

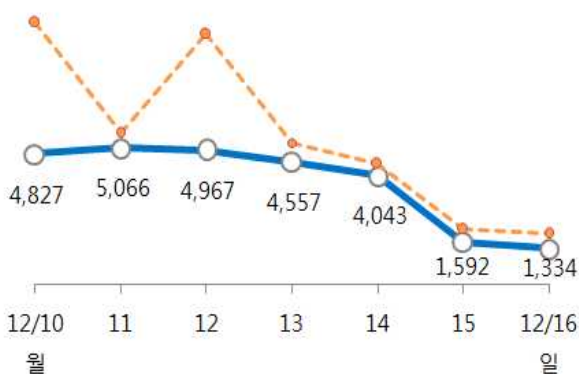


기관유형별 민원 발생량 상위 기관



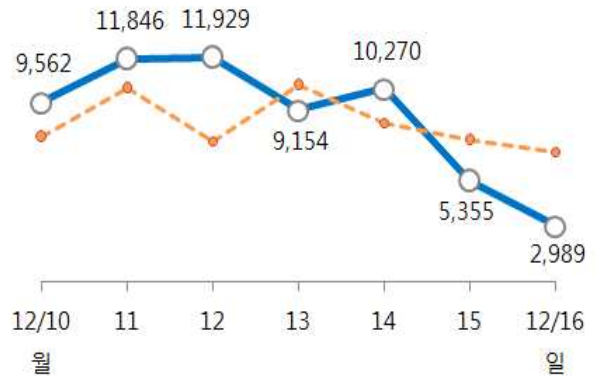
- 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○ — ○ / 지난 주 : ● - - ●)

중앙행정기관 (30.9% ↓)

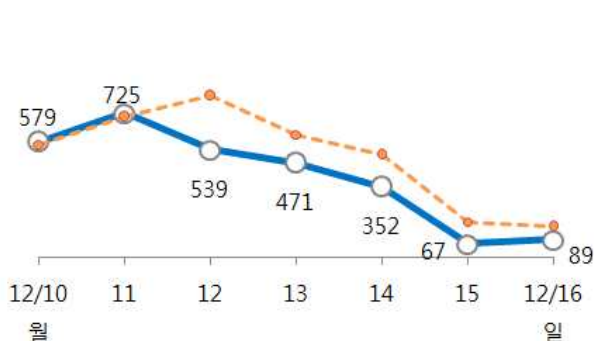


\* 위례신도시 실무협의체 구성 요구 민원 감소(행안부)

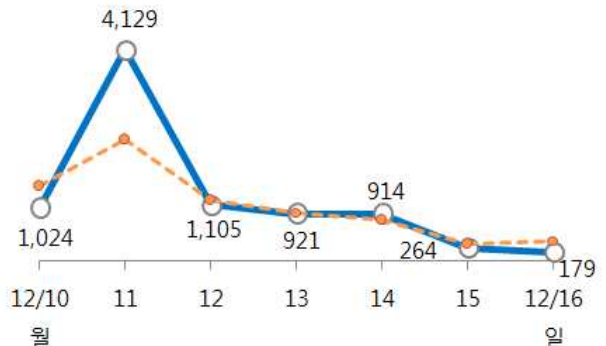
지방자치단체 (3.9% ↑)



교육청 (20.1% ↓)



공공기관 등 (14.2% ↑)



## 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 도로 결빙 제거 등 신속한 제설 요구

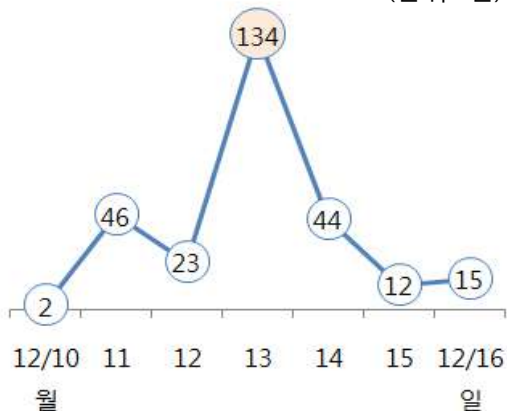
**피해**

- 일기예보를 통해 많은 눈이 내릴 것이 예상되었음에도 제설이 제대로 되지 않아 보행 등 통행이 위험하니 신속하게 제설작업 해 줄 것을 요구

- 12월 13일 134건 등 지난 한 주간 총 276건 발생

일 평균 39.4건

(단위: 건)



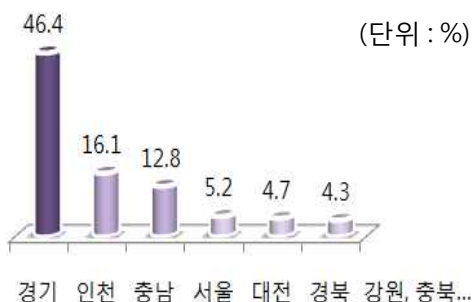
- ○○5,7단지 입구에서 △△동 주민센터 앞 사거리 구간 중 일부 그늘구간은 눈이 온지 일주일이 되어가지만 아직도 결빙된 구간이 많아 불편함
- 도로의 제설함과 모래주머니 설치 간격이 너무 멀고 정말 필요한 구간에는 제설자재가 없는 구간도 있음
- 그늘진 곳 등 상시 결빙 구간은 제설자재를 충분한 양을 비치해 주세요

### 민원 관련 세부현황

- 대부분 기초 지자체(87.0%)에 신청

\* 경기 용인시, 충남 금산군, 경기 광주시, 인천 남동구 등의 순

#### 신청 지역별 현황



#### 언론보도



[출근 시간 눈 내리자 교통 마비된 인천시...시민들, 제설 작업 체감 못해](#) 경인방송 | 4일 전

[가로수 들이받고, 추락하고... 폭설에 교통사고 수백건](#) 경기일보 | 4일 전

[빙판길 돼 버린 용인시 도로, 차량 '움짱달짝'](#) 아시아투데이 | 5일 전

[얼어붙은 출근길..."인천시 제설작업 미흡"](#) 시사민천 | 5일 전

## 2 국공립 유치원 '방과후 과정' 운영 확대 요청

갈등

- '19년 국공립 유치원의 학급수를 늘리고 오후·방학 돌봄 확대 정책이 발표되었는데, 실제 각 국공립 유치원에서는 '방과후 과정'을 축소하고 있으니 맞벌이 가정을 위해 방과후 과정을 확대해 줄 것을 요구
- \* '19년 국공립 유치원 1,080학급 신·증설, '19. 3월부터 맞벌이 자녀에 대해 학기중 오후 및 방학중 돌봄 보장('18. 12. 6. 교육부 보도자료)

### ○ 12월 11일 15건 등 지난 한 주간 총 72건 발생

일 평균 10.3건

(단위 : 건)



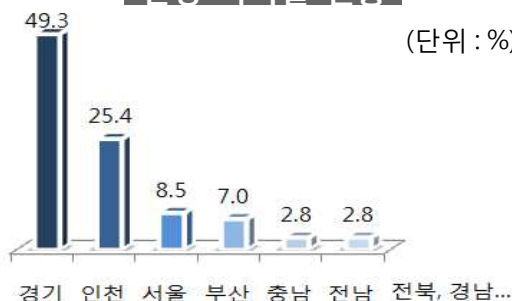
- 맞벌이 부모 자녀들에게 국공립 유치원 오후 방과후 반을 수강하게 하고 5시까지 돌봄을 보장한다는 기사를 봤는데, 정작 유치원 측에서는 해당 공문을 받은적이 없다고 함
- ○○단설유치원 하원시간이 너무 빨라 방과후 과정에 탈락한 맞벌이 가정은 해당 유치원을 포기하라는 말과 같음
- ○○병설유치원 방과후 반을 1개 줄인다고 하는데, 방과후 과정에서 떨어진 맞벌이 가정 자녀들을 맡길 방안을 마련해 주기 바람

### 민원 관련 세부현황

- '19년도 국공립유치원 '방과후 과정' 신청과정에서 탈락한 학부모들이 신청
- 신청인은 여성(91.0%), 30대(62.7%)·40대(32.8%)가 대부분

#### 신청 지역별 현황

(단위 : %)



#### 언론보도

내년 국공립유치원 1080학급 2만명 늘린다...오후·방학돌봄도 확대 ...  
[news.khan.co.kr/kh\\_news/khan\\_art\\_view.html?art\\_id=201812061100001](https://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=201812061100001)

2018. 12. 6. - 내년 국공립유치원 1080학급 2만명 늘린다...오후 방학돌봄도 확대 ... 중재안은 사립유치원에도 국가회계시스템 애드파인을 의무화하되 누리과정 지원금 체계는 ... 조중 1.2학년 방과후 영어 허용" 유은혜 방청에 '영어 몰입교육' 준비하는 사립초 ...

2019년 국공립 유치원 1080학급 증설...경기도 240학급, 서울 150학급 ...  
[www.etnews.com/20181206000348](http://www.etnews.com/20181206000348)

2018. 12. 6. - 정부가 5000억원 가량을 투입해 국 공립 유치원 1080학급을 새해 설립하고 통학 ... 교육부와 교육청은 늦게까지 돌봄이 필요한 경우 오후 5시까지 방과후과정을 통해 ...

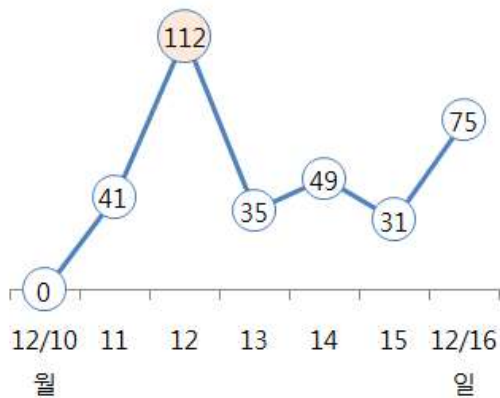
- 고양 향동지구 ○○블록 공공분양 아파트 계약 시 대지지분이 소수점 이하가 누락되어 입주예정자들의 재산권에 막대한 피해를 주었으니 분양계약서를 재작성 해 줄 것을 요구

\* '17. 11월 한국토지주택공사 분양(1,059세대), '20. 10월 입주 예정

- 12월 12일 112건 등 지난 한 주간 총 343건 발생

일 평균 49건

(단위: 건)

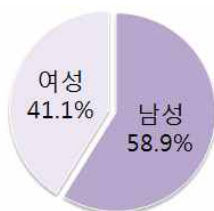


- 정부를 믿고 분양받았는데 부당한 대지지분 표기에 기만당하고 고분양가에 갈취 당했다는 생각을 지울 수가 없음
- 대지지분을 향후 조정하여 등기 시 명기되니 문제가 없다는데, 이는 대지지분이 서로 다른 이중계약과 다를바 없음
- 전 세대의 누락된 대지지분을 합하면 1천㎡가 넘는 면적이며, 세대당 택지비는 300만원이 넘음
- 대지지분이 소수점 4자리까지 표기된 계약서로 재작성 해 주기 바람

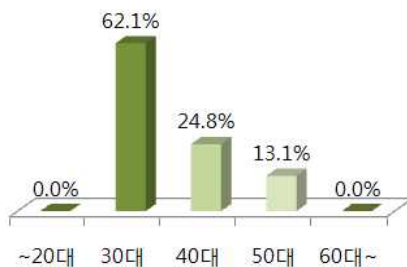
### 민원 관련 세부현황

- '18. 12. 11. 최초 발생, 해당 아파트 입주예정자들이 계속 신청 중
- 신청인은 남성이 많고(58.9%), 30대(62.1%)가 주로 신청

신청인 현황



<성별>



<연령별>

고양 향동 공공택지지구



## Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례

| 사 례 제 목                             | 소관기관     |
|-------------------------------------|----------|
| ① 수능수험생 KTX 요금 할인제도 개선              | 국토교통부    |
| ② 중소기업 청년근로자 교통비 지원 확대              | 산업통상자원부  |
| ③ 「식품안전나라」 사이트의 냉동전환신고<br>입력기능 개선   | 식품의약품안전처 |
| ④ 출입국·외국인정책본부 홈페이지<br>외국어 서비스 확대 요청 | 법무부      |

‘국민불편 개선요청 사례’는 민원정보분석시스템([www.pias.go.kr](http://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 수능수험생 KTX 요금 할인제도 개선

소관기관 : 국토교통부

코레일에서 2014년부터 시행하고 있는 수능수험생 할인 이벤트는 수험표 확인 등을 이유로 현장 예매만 가능하고, 출발당일에는 이용할 수 없음 또한 기존 할인좌석에 한하여 예매가 가능해서 현장에 와서도 예매에 실패한 경우가 발생하고 있음

요즘은 역 현장보다는 코레일톡 등 온라인으로 예매를 많이 하고 있는 추세이니 일반 승차권처럼 온라인에서 예매하고 출발 전 역 현장에서 수험표를 확인하여 할인 받을 수 있도록 하거나, 온라인으로 할인 예매하고 승차 후 좌석에서 수험표를 확인하도록 개선한다면 수험생에게 실질적인 혜택이 될 것으로 생각됨

| 2019 수능수험생 KTX 할인 이벤트 |                                          |
|-----------------------|------------------------------------------|
| 운영기간                  | 2018.11.19.~2019.2.28.<br>(설명절 대수송기간 제외) |
| 할인대상                  | 2019학년도 수험생과 동반 2인                       |
| 이용혜택                  | KTX, 5대관광벨트, 바다열차 30%                    |
| 이용횟수                  | 편도 최대 12회                                |
| 판 매 처                 | 전국철도여행센터 및 주요역                           |
| 구입기한                  | 열차출발 1일전 까지<br>(출발당일 구입불가)               |
| 판매시간                  | 09:00~18:00<br>(토,일,공휴일 판매제한)            |
| 준 비 물                 | 철도회원 가입, 신분증, 수험표                        |

## ② 중소기업 청년근로자 교통비 지원 확대

소관기관 : 산업통상자원부

중소기업 취업자 소득세 감면, 청년 재직자 내일채움공제 등 정부에서 시행하는 정책 중 일부 사업은 지원 연령 산정 시 군 복무기간은 제외하고 있으나, 산업단지에 입주한 중소기업 청년근로자에 대한 교통비 지원사업은 군 복무여부와 무관하게 만 34세까지만 지원하고 있음

우리나라는 병역이 의무인 만큼 중소기업 청년근로자 교통비 지원 연령 산정 시 군 복무기간을 제외하여, 국방의 의무를 다한 청년근로자들에게 지원 혜택을 확대해 주기 바람

### ③ 「식품안전나라」 사이트의 냉동전환신고 입력기능 개선

소관기관 : 식품의약품안전처

「식품안전나라」 사이트에서 '냉동전환신고' 메뉴를 자주 사용하고 있는데, 정보 입력 시 '신청인 정보'와 '냉동전환 시설명(업소명)', '냉동시설 소재지'를 매번 입력하도록 되어 있어 불편함

또한, 냉동전환 내용은 엑셀 양식에 자료가 있음에도 수기로 각각 입력해야 해서 오류가 발생하기도 하고 시간이 많이 소요됨

로그인 정보를 신청인 정보와 연계한다면 신청인 정보와 업소명 및 소재지를 다시 입력하지 않아도 되고, 냉동전환 내용이 입력된 엑셀 자료를 업로드 한다면 냉동전환 내용이 일괄 연계되어 수기 입력으로 발생할 수 있는 오류를 줄일 수 있고 시간도 절약될 것임

\* 「식품안전나라」 : 식품의약품안전처에서  
운영하는 식품안전정보포털



### ④ 출입국·외국인정책본부 홈페이지 외국어 서비스 확대 요청

소관기관 : 법무부

출입국·외국인 정책본부 홈페이지는 출입국 및 외국인 업무를 소관하는 행정기관의 홈페이지임에도 외국어 서비스가 영어 하나만 제공되고 있어 영어와 한국어를 모르는 외국인은 홈페이지를 이용하는데 매우 불편함

이는 외국인과 다소 밀접성이 적은 국민신문고 홈페이지에 무려 14개 외국어가 탑재되어 있는 것에 비하면 매우 소극적인 서비스라고 생각됨

출입국·외국인 정책을 다루는 핵심 기관인 만큼 주한 외국인 수가 많은 국가들을 검토하여 다양한 언어서비스를 제공해 주기 바람

## IV. 국민불편 개선 사례

| 사 례 제 목                               | 소관기관              |
|---------------------------------------|-------------------|
| ① 「정부24(www.gov.kr)」를 통한 세대분리 신청방법 개선 | 행정안전부             |
| ② 다수공급자 차기계약 배제 취소                    | 국민권익위원회<br>(시정권고) |

**‘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.**

## 1 「정부24(www.gov.kr)」를 통한 세대분리 신청방법 개선 행정안전부

세대분리 신청을 할 경우 세대주의 확인절차가 필요한데, 「정부24(www.gov.kr)」를 통하여 세대분리 신청을 했더니 세대주 확인도 온라인을 통해서만 처리가 가능하다는 안내를 받았음

PC나 인터넷 사용이 자유로운 젊은 세대는 민원신청 시 온라인을 더 편리하게 이용하지만, 부모님 세대는 주민센터 등을 직접 방문하여 처리하는 것을 선호하고 특히 온라인 신청을 위한 필수조건인 공인인증서가 없는 경우도 많음

「정부24」를 통한 세대 분리를 신청했을 경우 확인절차를 온라인 뿐만 아니라 주민센터에서도 처리할 수 있도록 개선해 주기 바람

주간동향 제486호('18. 10. 10.) '국민불편 개선요청 사례'

### 이렇게 개선하였습니다

세대분리 신청 시 전입지에 기존 세대주가 있는 경우 기존 세대주 확인 등을 세대주가 공인인증서가 없는 경우 온라인 처리 이외에 주민센터 방문으로도 처리가 가능토록 개선함

- \* 「정부24」 시스템 개선('18. 10~11월)
- \* 개선된 온라인 전입신고 시범 운영('18. 11~'19. 1월)
- \* 본격 운영('19. 2월)

「나라장터」를 통해 다수공급자 계약을 체결하고 각급 수요기관에 액상 제설제를 공급하던 중, 계약종료일 기준 최근 1년간 거래정지를 2회 받았다는 사유로 차기계약을 배제당했는데, 거래정지 2회 중 1회는 서면으로 통보받지 못하였으므로 이를 사유로 한 차기계약 배제는 부당하니 구제해 주기 바람

고충민원 신청 ('18. 9.)

### 이렇게 의결하였습니다

조달청의 거래정지 처분은 근거법령 및 사전통지·의견제출·이의제기 등 통상적인 행정처분 절차를 갖추고 있고, 그 효과 또한 모든 수요기관과의 거래정지를 예정하고 있어 행정처분에 해당함

행정처분은 「행정절차법」 제24조에 따라 문서로 처분하여야 하므로 이를 위반한 거래정지는 무효이며, 무효인 거래정지를 포함하여 행한 차기계약 배제는 위법 부당하므로 차기계약 배제처분을 취소할 것을 권고함

시정권고 ('18. 10.)

**\* 「행정절차법」 제24조(처분의 방식)**

행정청이 처분을 할 때에는 다른 법령등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서로 하여야 한다

**\* 조달청 공고 제2017-121호 「다수공급자계약 특수조건」 제22조의2(거래정지)**

⑥ 거래정지사유가 발생한 경우에는 해당 계약상대자에게 거래정지 사유와 최대 거래정지기간 및 거래정지에 대한 다른 의견제출기한 등을 사전에 통보하여야 하며 거래정지가 최종 확정된 경우에는 서면으로 통보한다. 다만, 계약상대자가 계약기간 중 부정당업자제재를 받아 거래정지하는 경우에는 의견제출 기회를 부여하지 않는다.

# 칭찬의 소리

## 경인청 의료제품안전과, 의료제품실사과를 칭찬합니다

## 식품의약품안전처

GMP적합성조사를 받는 원료의약품 회사 입장에서 식약처의 실사는 많은 부담을 갖고 있습니다. 두 번째 실사임에도 준비가 부족했고 긴장도 많이 하고 있었는데, 의료제품안전과 ○○○주무관, 의료제품실사과 ○○○주무관께서 분위기가 경직되지 않도록 신경 써 주시고, 자료가 늦더라도 업체의 입장을 이해하며 기다려 주었습니다.

가장 감사했던 부분은 실사 자료를 검토하는 동안에 GMP에 대해 잘 모르는 부분을 질문하면 친절하고 상세하게 안내해 주신 점입니다. 실사가 완료되고 결과보고서를 기다리는 동안에 문의 전화를 많이 드렸지만 한 번도 짜증내지 않았으며, 심지어 퇴근해서 집에서 쉬고 있는 시간에도 다시 전화 주셔서 친절하게 설명해 주었습니다.

항상 웃음과 친절한 안내를 해주신 두 주무관님께 감사 인사를 드립니다.

'18. 12. 5. 민원인 ○○○

## 주민에게 정성을 다하는 공직자를 칭찬하고 싶습니다

## 국민건강보험공단

국민건강보험공단 양천지사에서 안내문자를 받았는데, 문자가 단순한 정보를 주는 게 아니라 참 따뜻하다~라고 생각하게 만들었어요. 그 문자를 보내주신 ○○○팀장님과의 대화에서 문자 내용 뿐만 아니라 문의사항에 대해서도 친절히 대답해 주시는 걸 보고 이분이 정말 공직자로서 존경받을만한 분이구나 하는 생각이 들었어요. 이래저래 질문하는 거 전혀 귀찮아하지 않으시고 하나하나 안내해 주시고, 또 주기적으로 안내문자도 보내주시고 너무 감사했어요. 그분의 웃는 얼굴과 친절한 말투에 저의 하루가 얼마나 밝아졌는지 몰라요.

민원실의 ○○○과장님은 저를 직접 데리고 사무실로 가서 ○○○팀장님을 만날 수 있게 도와주시는 등 정말 많은 분들이 친절하신 거 같아요. 국민건강보험에 대하여 다시 한 번 감사함과 따뜻함을 느낄 수 있는 경험이었습니니다.

'18. 12. 5. 민원인 ○○○

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