

빅데이터로 보는 국민의 소리



주간 동향
(2018. 12. 17.~ 12. 23.)



CONTENTS >>

제497호(2018.12.26.)



I. 주간 민원동향	1
1. 민원 추이	1
2. 신청인 현황	1
3. 기관유형별 현황	2
II. 주요 민원사례	3
1. 남양주시 왕숙 신도시 교통대책 재검토 요구	3
2. 보일러 가스 누출 관련 대책 마련	4
3. 수원시 ○○공원의 조속한 개발 요구	5
III. 국민불편 개선요청 사례	6
1. 비지정병원의 병무용 진단서 인정범위 개선 (병무청)	7
2. 항공사 마일리지제도 개선 (국토교통부)	7
3. 국민기초생활수급자 쓰레기 종량제 봉투 지원방법 개선 (서울특별시)	8
4. 인터넷지로 장기 미이용자 확인방법 개선 (금융결제원)	8
IV. 국민불편 개선 사례	9
1. 국립 아시아문화전당 내 수유실 개선 (문화체육관광부)	10
2. 지체상금 부과 이의 (국민권익위원회)	11

칭찬의 소리

- 아동복지정책과 ○○○님 감사합니다 (보건복지부)
- 농업정책과 직원을 칭찬하고 싶습니다 (경기도)

I. 주간 민원동향

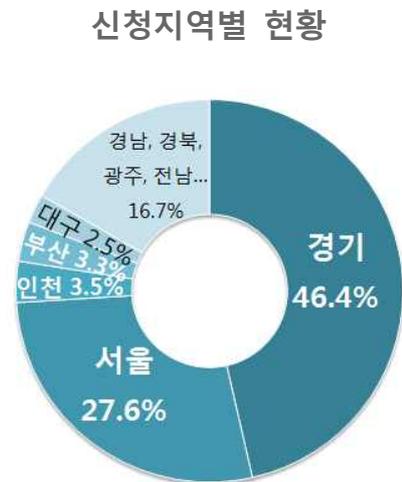
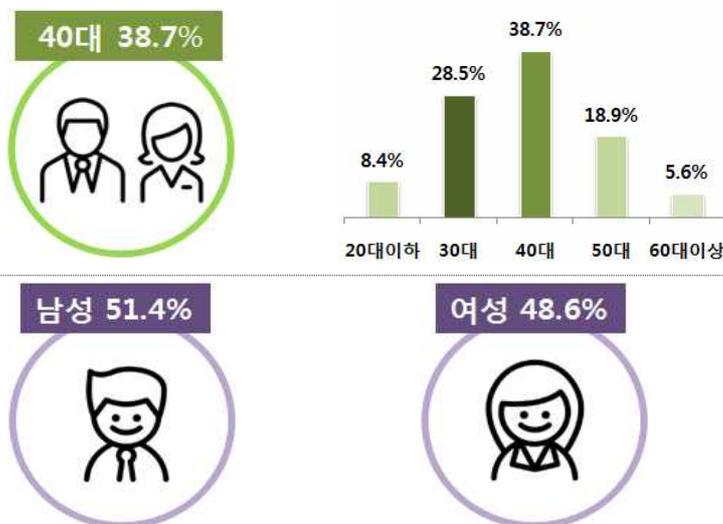
1 민원 추이

- 12월 셋째 주 민원은 총 117,518건으로 지난주(110,753건) 대비 6.1% 증가
- 2018. 1. 1. ~ 12. 23. : 총 4,606,413건(새정부 출범이후 6,902,658건)



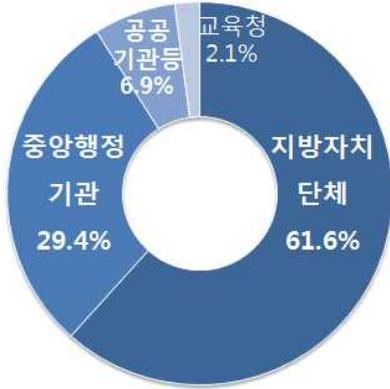
2 신청인 현황

- 연령별로는 40대(38.7%), 성별로는 남성(51.4%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(46.4%), 서울(27.6%), 인천(3.5%) 등 수도권이 전체의 77.5% 차지



3 기관유형별 현황

- 지방자치단체 61.6% (59,320건), 중앙행정기관 29.4% (28,251건), 공공기관등 6.9% (6,635건), 교육청 2.1% (2,012건) 순임



기관유형별 민원 발생량 상위 기관



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

중앙행정기관 (7.1% ↑)



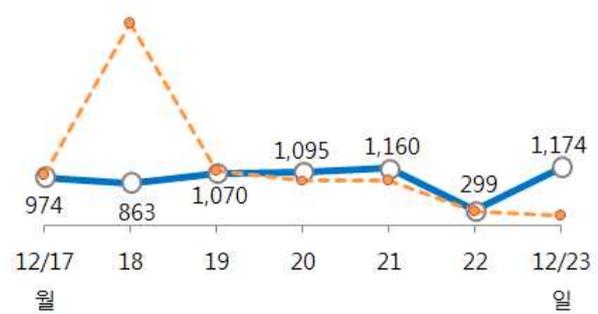
지방자치단체 (2.9% ↓)



교육청 (28.7% ↓)



공공기관 등 (22.3% ↓)



* 기흥 ○○마을 중학교 신설 요청 민원 감소 (경기교육청)

* 다산 ○○지구 집단에너지시설 관련 민원 감소 (경기도시공사)

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 남양주시 왕숙 신도시 교통대책 재검토 요구 갈등

○ 정부의 3기 신도시 발표에 따라 남양주시 왕숙 신도시의 교통 문제가 더욱 심각해질 것으로 우려되니 실질적인 교통량 분산을 위한 대책을 요구

* 남양주시 왕숙, 하남시 교산, 과천시, 인천시 계양을 3기 신도시로 확정(18.12.19.)

○ 12월 22일 2,092건 등 지난 한 주간 총 6,025건 발생



- 새롭게 유입되는 남양주 인구규모에 비하면 이번 교통대책은 턱없이 부족함. 쾌적함을 위해 이사왔는데 교통지옥으로 만들고 있음
- 다산 신도시 입주로 남양주 강변북로 교통이 나날이 심각해지고 있음. 수석대교와 함께 지하철 9호선이 건설되어야 해결될 것임
- 3기 신도시 교통대책을 보면 GTX-B노선 역 신설, 별내선 연장, 경의중앙선 역신설 등 체감할 수 없는 대책만 있음. 6, 9호선 연장에 대한 재협의를 요청함

민원 관련 세부현황

○ 국토교통부의 「2차 수도권 주택공급계획 및 수도권 광역교통망 개선 방안」 발표(12.19.) 이후 민원 급증



언론보도

['3기 신도시 반대' 남양주 왕숙 1·2지구 지역 주민들 집회... 첫 집단 반발](#)

경인일보 2시간 전

남양주 개발제한구역 국민대책위원회 소속 약 300명(경찰 추산)은 이날 오전 10시에 '왕숙 1·2지구 수용반대 투쟁집회'를 열고 "왕숙지구 신도시 지정을 전면 취소하고 백지화하라"고 주장했다. 이들은 또 "지역주민이..."

[남양주시 시민단체, "왕숙신도시 개발, 교통지옥 될 것" 풍도일보 1시간 전](#)

진접시민연합 신시현회장은 "왕숙신도시와 그 외 택지지구의 신설은 호재로 여길만하다. 하지만 약속한 시민들도 해결치 못하는 실정에서 신도시 발표는 지금 겪고 있는 어려움을 반복케 하는 정치적행위"라며...

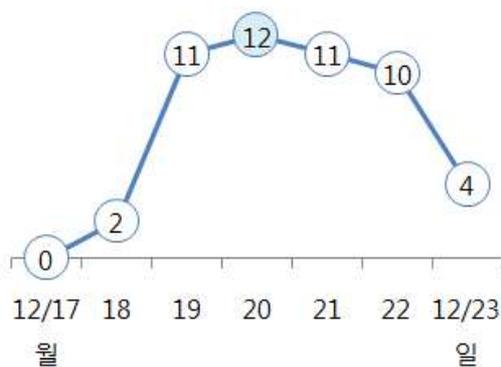
- 강릉 ○○펜션의 가스 누출 사고는 우리사회 안전 불감증으로 인해 발생한 사고인 만큼 보일러 설치 및 관리에 대한 규정 등 근본적인 대책 마련을 요구

* 수능을 끝낸 고3 수험생 10명이 교외 체험학습 중 투숙한 펜션에서 가스 누출로 인해 3명이 사망하는 사고 발생('18.12.18.)

- 12월 19일 12건 등 지난 한 주간 총 50건 발생

일 평균 7.1건

(단위: 건)

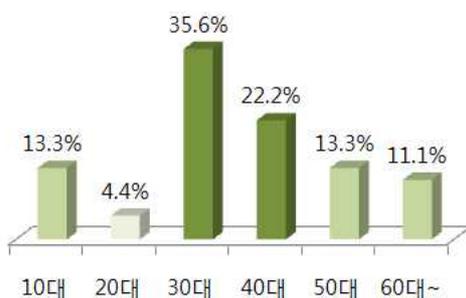


- 보일러 설치 후 대부분 점검없이 사용하고 있어 위험에 노출되어 있음. 가스누출경보기 설치와 보일러 정기점검을 의무화 해주기 바람
- 옥상을 불법으로 개조하여 임대하려는 비도덕적인 건물과 건물주를 신고함
- 강릉 펜션사고를 이유로 학교에서 교외체험학습을 자제하라는데, 학생들이 안전하게 자기계발 할 수 있는 환경을 마련해 주는 것이 우선이지 체험학습을 간 것이 문제는 아님

민원 관련 세부현황

- 서울 ○○고 학생들의 강릉 펜션 사고(12.18.)이후 민원 증가
- 신청인은 30대(35.6%)·40대(22.2%)가 많았으며, 10대도 13.3%를 차지

신청인 연령별 현황



언론보도

[단독] 참사 뒤에 언제나 '불법 증축'... 강릉 펜션 사고도 판박이

한겨레 PICK 5면 10시간 전 네이버뉴스

23일 강릉펜션사고 수습대책본부 관계자의 말을 종합하면, 경찰과 수습대책본부는 사고가 난 ○펜션 일부가 불법 증축된 사실을 확인하고 증축 경위와 이번 사고와의 연관성 등을 조사하고 있다. 불법 증축된 시설은 미...

강릉 펜션사고, 무자력 보일러 시공이 원인... 예고된 참사

농업경제신문 1시간 전

(본 사진은 기사내용과 관련이 없음) 가스보일러 연도미달 급기구별집 확인... 시공관리 경찰 수사 확대 주택난방 정기검사관련 법률일부 개정안 13개월째 국회 계류 [농업경제신문=박남철 기자] 강릉 아라레이크펜션 사고...

강릉펜션사고 문제는 보일러 급기관... 별집에 막히고 설치도 엉망-국민일보

news.kmb.co.kr/article/view.asp?arcid=0012941016&cp=kakao

23시간 전 - 강릉 아라레이크펜션 내 설치된 고등학생 3명의 목숨을 앗아간 보일러... 잘 통하도록 급기관이 확보돼 있어야 하는데 사고가 난 보일러는 바깥 공기...

- 2020년 도시공원 일몰제 시행으로 ○○공원이 난개발 될 것이 우려되니 조속히 환경영향평가를 추진하여 친환경 공원으로 조성해 줄 것을 요구

* 공원 설립을 위해 도시계획시설로 지정한 뒤 20년 동안 공원조성을 하지 않을 경우 도시공원에서 해제, 경기도내 일몰제 적용 대상은 약 30km²

- 12월 20일 112건 등 지난 한 주간 총 397건 발생

일 평균 56.7건

(단위: 건)



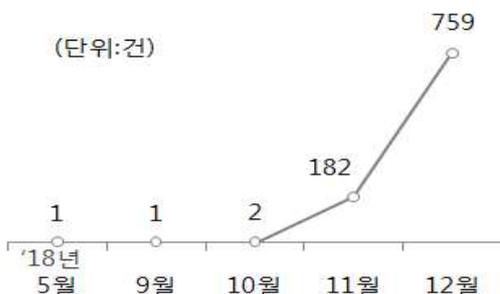
- ○○공원은 1969년 공원부지로 지정된 이래 50년간 영통주민의 허파 같은 역할을 해왔음
- 2년 뒤 도시공원 일몰제로 ○○공원 지정이 해제되면 ○○공원은 토지 주인들에 의해 난개발되어 황폐화 될 것임
- 주민들의 추억이 담긴 공간이 무분별한 개발로 인해 훼손될까봐 걱정임
- ○○공원이 수원시민들을 위한 쉼터로 이용될 수 있도록 도심공원 보존대책을 모색해 주기 바람

민원 관련 세부현황

- '18.5월 최초 신청, 11월 지역주민연합카페 등에 알려지면서 증가
- 신청인은 여성이 많고(66.5%), 40대(47.9%)·30대(33.2%)가 주로 신청

민원 추이 (월)

(단위:건)



Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례

사 례 제 목	소관기관
① 비지정병원의 병무용 진단서 인정범위 개선	병무청
② 항공사 마일리지제도 개선	국토교통부
③ 국민기초생활수급자 쓰레기 종량제 봉투 지원방법 개선	서울특별시
④ 인터넷지로 장기 미이용자 확인방법 개선	금융결제원

‘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 사례를 선별한 것입니다.

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

① 비지정병원의 병무용 진단서 인정범위 개선

소관기관 : 병무청

군 입대를 앞둔 자녀가 우울증 등으로 정신건강의학과에서 상담을 받고 약을 복용하고 있던 중에 병역 판정검사를 위하여 병무청 지정병원을 갔는데, 기존에 상담받던 병원에 비하여 처치가 만족스럽지 않아 기존 병원으로 다시 옮기게 되었음

그러던 중 자녀와 꾸준히 상담하던 의사가 다른 병원으로 옮기게 되었고, 의사와 내담자간의 신뢰형성이 매우 중요한 정신과 치료의 특성을 감안하여 선생님을 따라 병원을 다시 옮기게 되었음

문제는 병역처분 변경원 신청을 위해 진단서를 제출했는데 진단서가 기존 병원 4개월, 바뀐 병원 2개월로 되어 있어, 동일한 병원에서도 6개월을 치료한 것이 아니라는 이유로 접수가 안 된다고 함

병역 면탈을 방지하기 위하여 지정병원제도를 운영하고 있겠지만, 최근 정신건강의학과 치료를 받는 청년들이 증가하고 있고, 정신과 치료는 의사와의 신뢰가 매우 중요한 만큼 지속적인 치료경력 등 예외사항을 고려해 주기 바람

② 항공사 마일리지제도 개선

소관기관 : 국토교통부

항공사에서 마일리지 제도를 운영하고 있으나 마일리지 사용처가 매우 제한적이라 사용하지 못하고 소멸되는 경우가 발생함

마일리지 사용처를 확대하고, 기간 내 사용하지 못할 경우 일정부분 현금으로 산정하여 환원해 주면 좋겠음



③ 국민기초생활수급자 쓰레기 종량제 봉투 지원방법 개선

소관기관 : 서울특별시

국민기초생활보장 수급자를 대상으로 쓰레기 종량제 봉투를 지원하고 있는데, 지원받는 방법이 직접 주민센터를 방문해서 배부받아야 함

지체장애인이거나 시각장애인들은 주민센터 방문 시 주로 택시를 이용하고 있어 쓰레기 종량제 봉투 구입비용보다 더 많은 비용을 지불해야 해서 지원을 포기하는 경우도 발생하고 있음

쓰레기 종량제 봉투를 우편물로 발송해 주거나, 수급자 계좌에 지원금액을 입금해 주는 방법으로 개선한다면 실질적인 도움이 될 것으로 생각됨

④ 인터넷지로 장기 미이용자 확인방법 개선

소관기관 : 금융결제원

인터넷지로(www.giro.or.kr)를 일정기간 사용하지 않을 경우 회원 탈퇴 예정 안내문을 발송하고, 이후에도 사용하지 않으면 회원 개인정보를 파기하고 있음

그런데, 회원 탈퇴 여부를 인지하지 못한 채 시스템에 로그인 하는 경우 회원 탈퇴에 대한 안내없이 아이디나 비밀번호를 확인 요청하는 안내만 되고 있어 장기 미이용으로 인한 탈퇴자임에도 아이디나 비밀번호를 찾느라 불필요한 시간을 소모하게 됨

아이디나 비밀번호 오류 발생 시 회원가입(탈퇴) 여부를 확인하는 안내 메시지를 제공한다면 탈퇴 회원의 경우 불필요하게 아이디와 비밀번호를 찾아 헤매는 일이 줄어들 것임

IV. 국민불편 개선 사례

사 례 제 목	소관기관
① 국립 아시아문화전당 내 수유실 개선 요구	문화체육관광부
② 지체상금 부과 이의	국민권익위원회 (의견표명/ 제도개선 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.**

육아휴직을 하고 두 아이를 키우고 있는 아빠인데, 아시아문화전당에 공연을 보러 갔다가 아이 기저귀 교환을 위하여 수유실을 찾았으나, 남성의 출입이 금지되어 있어 사용할 수 없었음

국립 아시아문화전당 내 수유실은 기저귀를 교체하거나 분유, 수면 등을 위해 사용되는 유아 휴게실의 개념이었으며, 실제 모유 수유를 위한 공간은 별도로 구분되어 있었음

이처럼 별도의 수유 공간이 있는 경우 유아 휴게실은 아빠의 출입을 허용하여 아빠도 육아에 적극 참여할 수 있도록 개선해 주면 좋겠음

주간동향 제481호('18. 8. 29.) '국민불편 개선요청 사례'



이렇게 개선하였습니다

수유실과 유아 휴게실의 공간을 분리하여 수유실은 여성 전용공간으로 유지하고, 유아 휴게실은 남녀 공용으로 사용할 수 있도록 개선함('18. 11.)

장갑차 전장품류 등에 대한 구매계약을 체결하였는데, 특허가 적용된 장비는 국방규격을 적용할 수 없음에도 타 업체의 특허가 적용된 장비에 국방규격이 적용되어 있었고, 국방규격이 개정되었음에도 개정 전 규격으로 도면을 제공하였으며, 해당제품의 시험규격이 없음에도 특수성능 시험을 요구하여 납품이 지체되게 하는 원인이 되었는데 지체상금을 부과하였으니, 부과된 지체상금이 면제될 수 있도록 도움을 요청함

고충민원 신청 ('17.9. '18.5.)

이렇게 의결하였습니다

군수품 품질보증을 위해 상위조립체에 적용되어야 할 성능시험을 진행한 것은 부당하지 않은 것으로 판단되나, 기술변경 사실을 계약 체결일이 200일 이상 경과한 후 국방표준종합정보시스템 등에 반영하여 개정 규격을 제공하였고, 견본품 또한 계약 체결일 이후 60일 이상 경과한 후 대여되어 생산준비를 위한 시간을 지연시켜 납품지체가 발생한 부분이 있는 것으로 판단되어, 지체상금 면제 심의를 재시행할 것을 의견표명함

우수한 군수품 납품 및 계약 일방의 우월적 지위 남용의 오해 발생 소지를 방지하기 위해 견본품 대여시한 및 그 시한을 벗어나는 경우의 처리절차 등에 대해 명시적으로 규정하는 등 제도를 개선할 것을 의견표명함

※ 국방규격에 특허가 포함된 사실과 관련하여 계약 납기일부터 국방규격 개정을 통보한 날까지 지체상금을 면제조치 하였고, 신청인이 국방기술품질원에 납품 기한을 일부 초과하여 품질보증계획서를 제출하였고 납품기한 이전에 기술자료의 보완이나 개선을 요청하지 않은 점 등은 지체상금 부과가 부당하다고 보기 어려움 (일부기각)

의견표명 / 제도개선 의견표명 ('18.10.)

칭찬의 소리

아동복지정책과 ○○○님 감사합니다

보건복지부

셋째 아이 출생신고를 정상적으로 하지 못해 출입국, 대법원 등 여러 곳에 문의를 했지만 늘 비슷한 답변뿐이라 정부정책에 불신과 고민만 쌓여갔습니다. 애를 태우고 있다가 우연히 지역신문에 실린 보건복지부 홍보글, “어려워말고 문을 두드려 달라~”에 한 줄의 희망을 가지고 하소연하게 되었습니다.

아동복지정책과 ○○○담당자께서는 다문화가족인 저희 가족에게 큰 관심을 가지고 이런저런 도움이 되는 말씀을 해주셔서 큰 힘이 되었고, 다들 안 된다고만 했는데 제 입장을 이해해주고 들어줘서 큰 위로가 되었습니다.

○○○담당자님! 결론적으로 어떤 혜택도 받지 못했지만 친절하게 상담을 받아 주신 것만으로도 너무 감사드립니다. 세명의 아이는 훌륭한 대한민국의 아들로 잘 키우겠습니다.

'18. 12. 12. 민원인 ○○○

농업정책과 직원을 칭찬하고 싶습니다

경기도

운영하는 회사가 어려워져 이전을 해야 하는 상황이 되어 농지를 전용해야 하는데 어떻게 해야 할 지 막막한 상황에서 마치 등불같은 직원이 아주 친절하게 안내해 주셔서 일을 잘 마무리 할 수 있었습니다.

또 올해 1년 동안 수시로 찾아가 도움을 요청했는데도 단 한 번도 귀찮아하지 않고 끝까지 자기 일처럼 책임을 가지고 처리해 주어 너무나 고맙습니다. 모든 일을 성의를 가지고 처리하는 훌륭한 공무원이었습니다. 어떻게 감사의 마음을 표현할 길이 없어서 이렇게라도 고마운 마음을 표현하고자 합니다.

기업이 굉장히 어려운 시기이고 특히나 영세기업은 더욱 어려움이 많은데 이런 공무원만 있다면 정말 살맛나는 경기도가 될 것 같아 칭찬하고자 합니다.

'18. 12. 20. 민원인 ○○○

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