

빅 데이터로 보는

국민의 소리



12월 동향
(2019.1.9.)



국민권익위원회

CONTENTS >>

제498호(2019.1.9.)

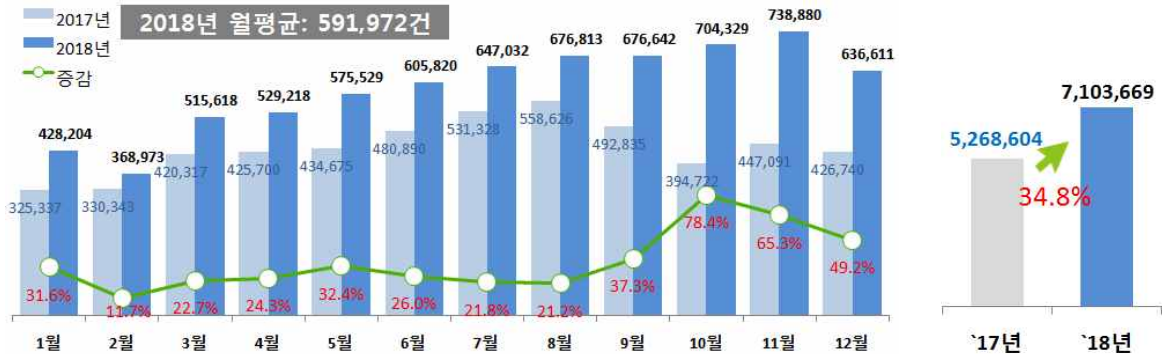


I. 2018년 민원동향	1
II. 12월 민원동향	4
III. 12월 기관유형별 동향	5
1. 중앙행정기관	5
2. 지방자치단체	7
3. 시도교육청	8
4. 공공기관등	9
IV. 12월 지역 및 주요정책별 동향	10
1. 지역별 발생 현황 및 주요 키워드	9
2. 주요정책별 현황(민원신호등 과제)	11
V. 1월 정기에보 : 근로자 연말정산	14
VI. 「국민생각함」 12월 동향	19
VII. 「국민콜110」 12월 동향	25

I. 2018년 민원동향

1 민원 추이

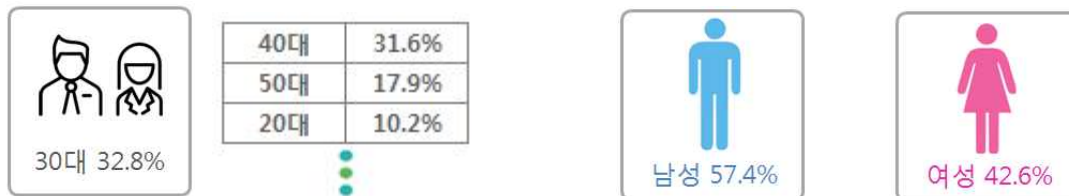
- 2018년 민원 발생량은 총 7,103,669건*으로, 전년 대비 34.8% 증가
- 매월 발생량은 전년 동기 대비 증가 추세, 10월 증가율이 가장 높음



* 국민신문고 민원, 지자체 개별 창구(시도 포탈, 새울) 민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

2 신청자 현황

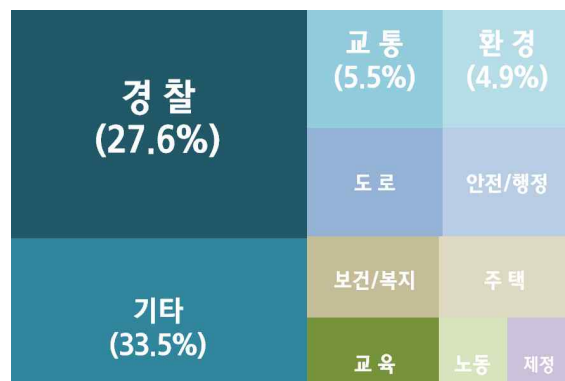
- 연령별로는 30대(32.8%)가 가장 많고, 성별로는 남성(57.4%)이 많음



- 신청지는 서울이 41.1%(2,474,940건)로 최다, 경기(29.1%), 인천(5.3%) 순

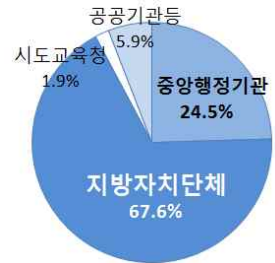
3 분야별 현황

- 경찰분야가 27.6%(1,954,111건)로 가장 많음
- 다음으로 교통(5.5%), 환경(4.9%), 도로(4.8%), 안전/행정(4.3%), 보건/복지(4.0%), 교육과학(3.2%), 주택(2.8%), 노동(1.4%), 제정(1.1%) 분야 순



4 기관유형별 현황

- 중앙행정기관이 24.5%(1,742,669건), 지방자치단체가 67.6%(4,84,026건), 시도교육청이 1.9%(135,311건), 공공기관이 5.9%(421,590건) 차지



【기관유형별 인원발생량 상위 기관】

중앙행정기관(만 건 이상 24개)				시도교육청			
기관명	17년 (건)	18년 (건)	증감율	기관명	17년 (건)	18년 (건)	증감율
경찰청	638,927	570,892	⬇ 10.6%	경기도교육청	63,316	65,461	⬆ 3.4%
국토부	95,972	254,854	⬆ 166%	서울특별시교육청	14,627	23,025	⬆ 57.4%
기재부	8,270	129,491	⬆ 1,466%	인천광역시교육청	5,204	16,986	⬆ 226%
고용부	74,875	103,727	⬆ 38.5%	경상남도교육청	3,153	4,459	⬆ 41.4%
교육부	119,672	55,779	⬇ 53.4%	부산광역시교육청	3,322	3,748	⬆ 12.8%
국방부	52,719	54,515	⬆ 3.4%	대구광역시교육청	2,026	2,662	⬆ 31.4%
행안부	14,567	54,402	⬆ 274%	충청남도교육청	1,947	2,515	⬆ 29.2%
보건부	44,355	49,022	⬆ 10.5%	충청북도교육청	1,618	2,308	⬆ 42.6%
식약처	39,099	43,522	⬆ 11.3%	대전광역시교육청	1,998	2,107	⬆ 5.5%
해수부	44,381	41,753	⬇ 5.9%	전라남도교육청	2,063	1,834	⬇ 11.1%
권익위	31,528	38,020	⬆ 20.6%	경상북도교육청	2,731	1,833	⬇ 32.9%
검찰청	37,255	37,764	⬆ 1.4%	강원도교육청	1,661	1,826	⬆ 9.9%
국세청	33,059	35,551	⬆ 7.5%	전라북도교육청	1,564	1,818	⬆ 16.2%
과기부	16,168	32,715	⬆ 102%	광주광역시교육청	1,385	1,781	⬆ 28.6%
환경부	26,344	29,096	⬆ 10.4%	울산광역시교육청	1,431	1,134	⬇ 20.8%
병무청	22,956	21,260	⬇ 7.4%	세종시교육청	805	953	⬆ 18.4%
공정위	19,126	18,652	⬇ 2.5%	제주도교육청	846	861	⬆ 1.8%
법무부	16,005	18,438	⬆ 15.2%				
산자부	19,656	18,158	⬇ 7.6%				
외교부	12,490	13,347	⬆ 6.9%				
조달청	11,707	10,835	⬇ 7.4%				
농산부	10,700	10,832	⬆ 1.2%				
문체부	9,276	10,565	⬆ 13.9%				
인사처	11,070	10,494	⬇ -5.2%				

광역 지방자치단체				기초 지방자치단체(상위 30개)			
기관명	'17년 (건)	'18년 (건)	증감율	기관명	'17년 (건)	'18년 (건)	증감율
서울특별시	1,333,101	1,788,524	⬆ 34.2%	경기 성남시	34,911	122,207	⬆ 250%
인천광역시	15,383	74,441	⬆ 384%	경기 화성시	61,984	99,346	⬆ 60.3%
경기도	13,401	56,018	⬆ 318%	경기 용인시	49,841	94,894	⬆ 90.4%
대전광역시	9,934	24,108	⬆ 143%	경기 고양시	52,695	70,105	⬆ 33.0%
세종특별자치시	13,498	22,826	⬆ 69.1%	경기 수원시	59,812	69,127	⬆ 15.6%
대구광역시	10,387	18,208	⬆ 75.3%	경기 남양주	29,200	62,949	⬆ 115%
광주광역시	7,331	9,240	⬆ 26.0%	충남 천안시	42,241	55,948	⬆ 32.4%
부산광역시	6,314	6,738	⬆ 6.7%	경기 시흥시	32,544	54,621	⬆ 67.8%
울산광역시	4,065	5,701	⬆ 40.2%	서울 송파구	15,086	50,808	⬆ 237%
충청남도	2,952	2,769	⬆ 6.2%	경남 창원시	52,645	49,435	⬆ 6.1%
제주특별자치도	2,687	2,754	⬆ 2.5%	경기 평택시	34,006	43,537	⬆ 28.0%
강원도	1,983	2,619	⬆ 32.1%	경기 김포시	26,639	43,314	⬆ 62.6%
전라남도	1,690	2,415	⬆ 42.9%	대전 서구	28,766	39,439	⬆ 37.1%
경상북도	1,579	2,042	⬆ 29.3%	충북 청주시	31,697	39,197	⬆ 23.7%
경상남도	1,942	2,022	⬆ 4.1%	전북 전주시	26,474	36,613	⬆ 38.3%
충청북도	1,306	1,752	⬆ 34.2%	경기 안양시	27,926	36,053	⬆ 29.1%
전라북도	1,309	1,623	⬆ 24.0%	인천 서구	23,118	34,818	⬆ 50.6%
공공기관등(상위 11개)				대구 수성구	25,082	34,600	⬆ 37.9%
기관명	'17년 (건)	'18년 (건)	증감율	경기 하남시	13,001	34,264	⬆ 164%
한국토지주택공사	35,622	174,935	⬆ 391%	경기 부천시	26,517	33,209	⬆ 25.2%
금융감독원	23,623	27,977	⬆ 18.4%	광주 북구	25,983	32,475	⬆ 25.0%
한국소비자원	15,579	19,921	⬆ 27.9%	대전 유성구	27,261	31,618	⬆ 16.0%
한국산업인력공단	1,425	15,638	⬆ 997%	인천 남동구	26,034	31,361	⬆ 20.5%
한국개발연구원	59	14,787	⬆ 24,962%	대구 달서구	27,412	30,424	⬆ 11.0%
법원행정처	13,240	14,439	⬆ 9.1%	경북 경산시	44,461	29,972	⬆ 32.6%
한국전력공사	9,190	14,134	⬆ 53.8%	서울 은평구	8,314	29,969	⬆ 261%
경기도시공사	9,736	13,044	⬆ 34.0%	경기 안산시	24,799	29,045	⬆ 17.1%
대한법률구조공단	9,987	12,148	⬆ 21.6%	대구 북구	19,275	28,146	⬆ 46.0%
한국철도시설공단	6,711	11,663	⬆ 73.8%	대구 동구	20,075	27,802	⬆ 38.5%
한국통신사업자연합회	4,878	7,658	⬆ 57.0%	경북 구미시	16,870	27,264	⬆ 61.6%

Ⅱ. 12월 민원동향

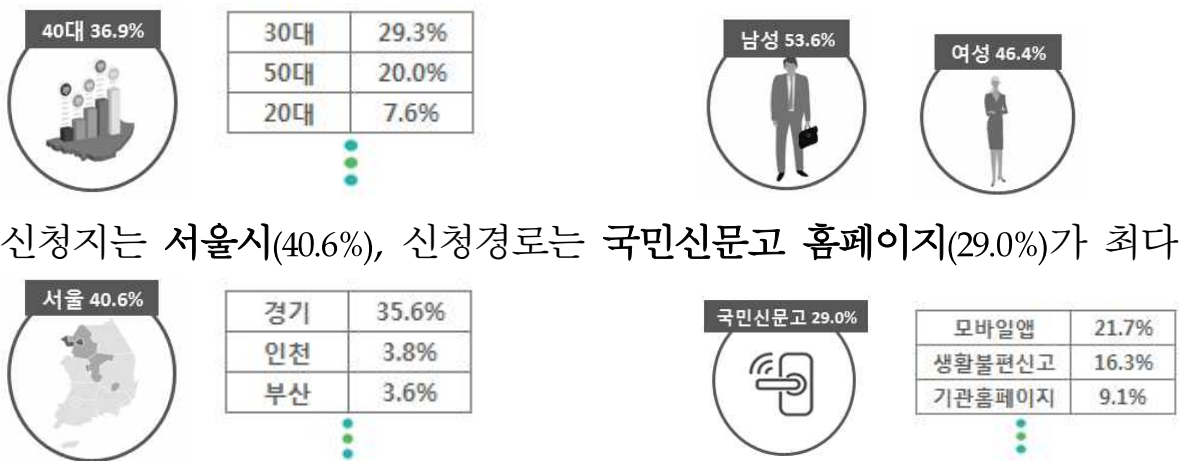
1 민원 추이

- 12월 민원 발생량은 총 636,611건으로, 전월 대비 13.8% 감소
전년도 동기('17년 12월) 증가율($\Delta 4.7\%$) 보다 18.5%p 낮은 수준



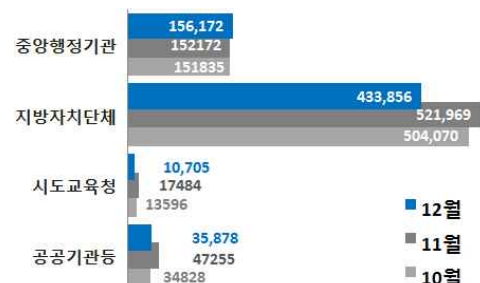
2 신청자 현황

- 연령별로는 40대(36.9%)가 가장 많고, 성별로는 남성(54.2%)이 많음



3 기관유형별 현황

- 전월 대비 중앙행정기관(2.6%) 증가, 지방자치단체($\Delta 16.9\%$), 시도교육청($\Delta 38.8\%$), 공공기관($\Delta 24.1\%$)은 감소



Ⅱ. 12월 기관유형별 동향

1 중앙행정기관

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	11월 (건)	12월 (건)	증감율
국토부	27,629	30,447	➕ 10.2%
행안부	10,486	14,055	➕ 34.0%
고용부	8,250	8,401	➕ 1.8%
권익위	3,104	6,232	➕ 101%
식약처	3,824	3,511	➖ 8.2%
국방부	4,181	3,507	➖ 16.1%
기재부	2,618	3,497	➕ 33.6%
복지부	3,258	3,471	➕ 6.5%
환경부	2,460	3,113	➕ 26.5%
해수부	2,806	3,019	➕ 7.6%
검찰청	2,932	3,012	➕ 2.7%
산자부	4,670	2,604	➖ 44.2%
국세청	3,403	2,591	➖ 23.9%
과기부	2,865	2,511	➖ 12.4%
교육부	2,889	2,414	➖ 16.4%
병무청	1,947	2,077	➕ 6.7%
공정위	1,699	1,588	➖ 6.5%
법무부	1,485	1,362	➖ 8.3%
총리실	115	1,131	➕ 884%
국조실	117	1,074	➕ 818%
원안위	2,745	1,006	➖ 63.4%
외교부	1,043	979	➖ 6.1%
문체부	686	974	➕ 42.0%
인사처	801	828	➕ 3.4%
조달청	1,038	819	➖ 21.1%

*중앙행정기관 53개 중 발생량 상위 25개 기관

민원 추이

- 상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 7.4%* 증가, 18개 기관이 증가했으며 7개 기관은 감소

* 전체 중앙행정기관의 증가율(2.6%) 보다 4.8%p 높음

(증가율 상위) 총리실, 국조실, 권익위, 문체부, 행안부, 기재부

(감소율 상위) 원안위, 산자부

기관별 주요민원

행정안전부

- 위례신도시 민원처리 지자체 이견 조율을 위한 실무협의체 구성 요구 등 위례신도시 관련 내용 (8,564건)이 전체 민원의 61% 차지

※ 12월 3일 ~ 5일 민원 발생 집중

국민권익위원회

- ○○지구 방음터널 배연 설계 이의(147건), △△신도시 아파트 사용승인 반대(285건), 철도공사 □□변전소 설치 이의(87건) 등

기획재정부

- 신분당선(광고~호매실 구간) 조속한 추진을 위한 예비 타당성 조사 면제 요구(2,766건) 등

환경부

- 수원 ○○공원 조성 사업 추진 요구(1,108건) 등

문화체육관광부

- 한글표기 오류 정보 수정 요구(273건) 등

(참고) 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생량

(단위: 건, 12월 민원발생량 순)

기관명	10월	11월	12월	기관명	10월	11월	12월
경찰청	47,440	48,738	44,940	문화재청	409	217	675
국토교통부	17,574	27,629	30,447	농림축산식품부	748	770	653
행정안전부	2,985	10,486	14,055	국가보훈처	729	635	630
고용노동부	8,152	8,250	8,401	국가인권위원회	387	424	555
국민권익위원회	2,876	3,104	6,232	산림청	591	546	543
식품의약품안전처	3,349	3,824	3,511	관세청	465	482	509
국방부	4,054	4,181	3,507	금융위원회	756	373	442
기획재정부	27,881	2,618	3,497	여성가족부	531	338	367
보복지부	3,349	3,258	3,471	방송통신위원회	203	195	328
환경부	3,856	2,460	3,113	중소벤처기업부	206	256	299
해양수산부	2,893	2,806	3,019	특허청	171	166	179
대검찰청	3,010	2,932	3,012	법제처	100	127	159
산업통상자원부	963	4,670	2,604	국가정보원	135	159	157
국세청	2,769	3,403	2,591	감사원	273	96	138
과학기술정보통신부	2,632	2,865	2,511	행정중심복합도시건설청	204	134	125
교육부	2,057	2,889	2,414	통계청	112	139	114
병무청	1,818	1,947	2,077	해양경찰청	83	106	100
공정거래위원회	1,353	1,699	1,588	통일부	151	121	95
법무부	1,505	1,485	1,362	농촌진흥청	86	81	68
국무총리비서실	139	115	1,131	대통령비서실	73	66	44
국무조정실	210	117	1,074	방위사업청	31	56	34
원자력안전위원회	119	2,745	1,006	기상청	51	28	27
외교부	1,102	1,043	979	민주평화통일자문회	7	8	17
문화체육관광부	798	686	974	새만금개발청	13	14	12
인사혁신처	762	801	828	일자리위원회	6	6	4
조달청	910	1,038	819	대통령경호처	3	2	2
소방청	751	836	729	계	151,835	152,172	156,172

2

지방자치단체

민원발생량 상위 5개 기관(광역)

기관명	11월 (건)	12월 (건)	증감율
서울	188,208	197,008	⬆ 4.7%
경기	9,836	5,446	⬇ 44.6%
인천	12,443	3,399	⬇ 72.7%
세종	2,295	2,084	⬇ 9.2%
대전	2,038	1,941	⬇ 4.8%

민원발생량 상위 20개 기관(기초)

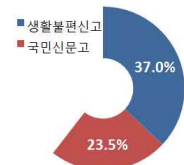
기관명	11월 (건)	12월 (건)	증감율
경기 남양주	10,539	17,697	⬆ 67.9%
경기 성남	34,971	10,015	⬇ 71.4%
경기 용인	8,679	7,789	⬇ 10.3%
경기 화성	9,963	7,426	⬇ 25.5%
서울 은평	8,620	7,047	⬇ 18.2%
경기 수원	6,711	5,022	⬇ 25.2%
경남 창원	4,596	4,170	⬇ 9.3%
서울 송파	12,902	4,140	⬇ 67.9%
경기 시흥	4,850	3,877	⬇ 20.1%
충남 천안	5,562	3,563	⬇ 35.9%
경기 안양	3,078	3,357	⬆ 9.1%
경기 고양	5,186	3,356	⬇ 35.3%
대전 서구	3,049	3,048	-
전북 전주	3,079	2,987	⬇ 3.0%
충북 청주	3,376	2,946	⬇ 12.7%
경기 김포	3,412	2,728	⬇ 20.0%
인천 남동	2,930	2,643	⬇ 9.8%
경기 의정부	2,231	2,557	⬆ 14.6%
경북 경산	2,537	2,467	⬇ 2.8%
경북 구미	2,578	2,453	⬇ 4.8%

민원 추이

■ 광역지자체 민원(213,901건)은 전월 대비 2.8% 감소
상위 5개 자치단체 중 서울시만 증가

■ 기초지자체 민원(219,955건)은 전월 대비 27.1% 감소
상위 20개 기초지자체 발생량이 기초지자체(228개) 민원의 45.1%를 차지

※ 생활불편신고가 37.0% 국민신문고 홈페이지 민원이 23.5%를 차지

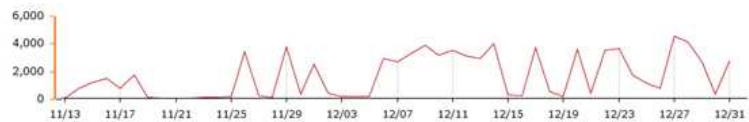


기관별 주요민원

서울특별시

■ 위례신도시 현릉로 선형 개선공사를 위한 송파차고지 조속한 이전 요구(69,743건) 등

< 송파 차고지 이전 관련 민원 발생 현황(일) >



※ 11. 3. 관련 민원 발생 시작

경기 남양주시

■ 3기 신도시* 추진관련 남양주시 내 기존 신도시와 연계하는 철도 등 교통대책 마련 요구(10,771건) 등

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

경기 안양시

■ 아스콘 공장으로 인한 ○○마을 환경 악화에 대한 대응책 시행 요구 등 관련 공장 민원(617건)

경기 의정부시

■ 지하철 7호선 노선 연장관련 의정부 □□지구와 연계하는 설계변경 검토에 대한 지지 또는 반대 등(334건)

시도교육청 민원발생량

기관명	11월 (건)	12월 (건)	증감율
경기	8,204	5,191	⬇ 36.7%
서울	5,234	2,153	⬇ 58.9%
인천	712	1,081	⬆ 51.8%
부산	282	342	⬆ 21.3%
경남	1,063	259	⬇ 75.6%
전남	155	255	⬆ 64.5%
대구	219	201	⬇ 8.2%
충남	219	191	⬇ 12.8%
전북	139	145	⬆ 4.3%
경북	152	145	⬇ 4.6%
충북	168	139	⬇ 17.3%
강원	156	134	⬇ 14.1%
대전	188	130	⬇ 30.9%
광주	122	116	⬇ 4.9%
울산	286	83	⬇ 71.0%
세종	112	77	⬇ 31.3%
제주	73	63	⬇ 13.7%
계	17,484	10,705	⬇ 38.8%

민원 추이

■ 시도교육청 민원발생량은 10,705건으로 전월 대비 38.8% 감소

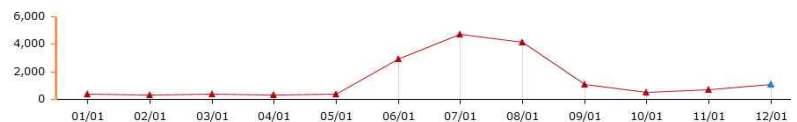
* 인천·부산·전남교육청 외 모든 교육청 민원 감소

(증가율 상위) 전남교육청, 인천교육청, 부산교육청
(감소율 상위) 경남교육청, 서울교육청, 경기교육청, 대전교육청

기관별 주요민원

인천교육청

■ 인천 검단신도시 고등학교 건립 촉구(259건) 등
< `18년 인천교육청 월별 민원 추이 >



* 6~8월 신도시 학교 배정 이의, 학교설립 민원 집중

부산교육청

■ ○○초등학교 안전한 석면 해체 작업 요구(10건),
공모제 △△고등학교장 공약 이행 요구(10건) 등
< `18년 부산교육청 월별 민원 추이 >



전남교육청

■ 관내 초·중·고등학교 학생 편의시설에 대한 점검을
요구*하는 민원(60건) 등

< `18년 전남교육청 월별 민원 추이 >



민원발생량 상위 25개 기관

기관명	11월 (건)	12월 (건)	증감율
한국토지주택공사	26,080	13,901	⬇ 46.7%
경기도시공사	324	3,274	⬆ 911%
한국산업인력공단	3,404	2,331	⬇ 31.5%
금융감독원	2,531	2,086	⬇ 17.6%
한국철도시설공단	1,398	1,795	⬆ 28.4%
한국소비자원	1,759	1,580	⬇ 10.2%
법원행정처	1,389	1,358	⬇ 2.2%
한국통신사업자연합회	789	1,069	⬆ 35.5%
대한법률구조공단	1,086	975	⬇ 10.2%
한국전력공사	1,343	757	⬇ 43.6%
국민강보험공단	481	518	⬆ 7.7%
강보험심사평가원	482	461	⬇ 4.4%
근로복지공단	455	445	⬇ 2.2%
한국콘텐츠진흥원	78	382	⬆ 390%
방송통신심의위원회	321	326	⬆ 1.6%
한국철도공사	348	315	⬇ 9.5%
도로교통공단	210	297	⬆ 41.4%
한국도로공사	349	222	⬇ 36.4%
한국정보통신진흥협회	250	219	⬇ 12.4%
한국인터넷진흥원	330	217	⬇ 34.2%
국민연금공단	207	196	⬇ 5.3%
한국산업안전보공단	259	195	⬇ 24.7%
자동차손해배상진흥원	42	156	⬆ 271%
한국개발연구원	100	138	⬆ 38.0%
한국자산관리공사	130	106	⬇ 18.5%

민원 추이

- 공공기관등의 민원발생량은 47,255건으로 전월 대비 24.1% 감소

* 상위 25개 기관의 발생량(33,319건)이 전체의 92.9%를 차지

※ 민원발생 공공기관등은 총 221개 기관

(증가율 상위) 경기도시공사, 한국콘텐츠진흥원, 자동차손해배상진흥원, 도로교통공단 등

(감소율 상위) 한국토지주택공사, 한국전력공사, 한국도로공사, 한국인터넷진흥원, 한국산업인력공단 등

기관별 주요민원

경기도시공사

- 다산신도시 내 학교와 인접한 부지에 연료전지 발전시설 설치에 대한 공청회 요구(459건) 등

< 경기도시공사 민원 키워드(12월) >



한국콘텐츠진흥원

- 젠더 갈등을 부추기는 YouTube 채널 △△TV에 대한 조사 요구(373건)

자동차손해배상진흥원

- 택시공제조합의 교통사고 보험처리 지연 등 관련 조합의 업무처리에 대한 민원(80건) 등

Ⅲ. 12월 지역 및 주요정책별 동향

1 지역별 발생 현황 및 주요 키워드

신청지역이 확인되는 12월 민원은 546,180건이며, 지역별로는 **서울시 40.6%(221,604건)**, **경기도 35.6%(194,620건)**, 인천시 3.8%(20,505건) 등의 순임



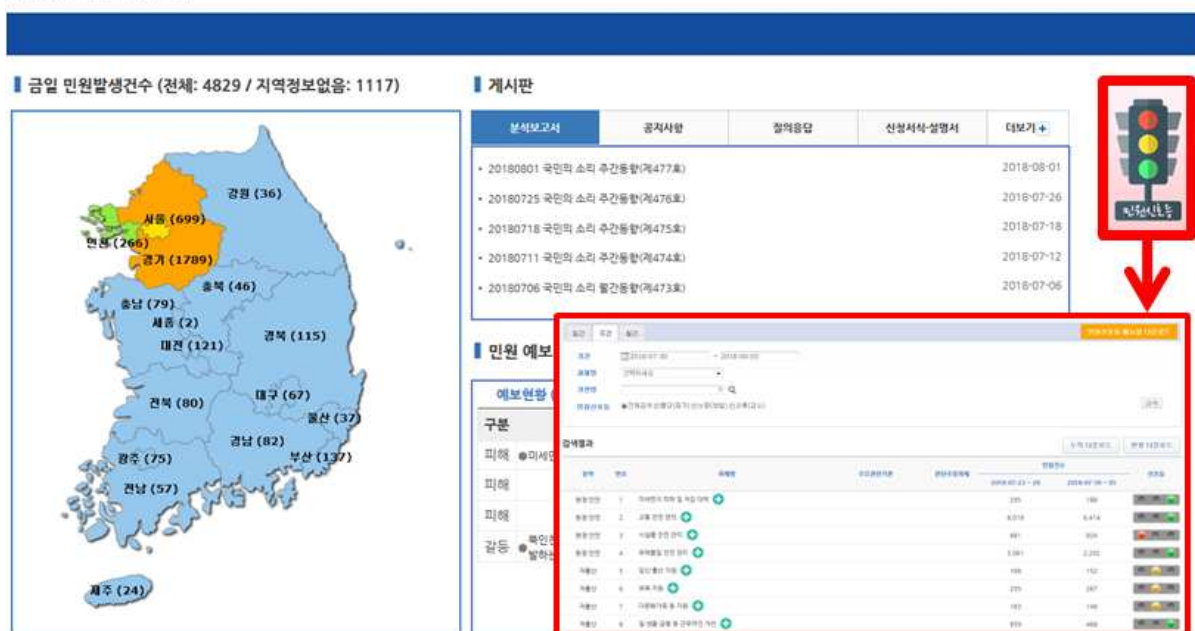
민원신호등 소개

민원신호등이란?

각급 기관에서 주요 관심주제별 민원 발생 현황을 비교·파악할 수 있도록
민원정보분석시스템 내에 구축한 민원동향 모니터링 체계 **(‘18. 6. 구축)**

민원신호등 개요

민원정보분석시스템



일/주/월 단위의 민원발생 현황을 민원 증감률($\pm 10\%$)에 따라 '신호등(증가 [●]-보합[●] -감소[●])' 색상으로 표시하여 추이정보 제공

‘민원신호등’은 국정과제 등 주요 정책, 다수 국민 관련성 등을 종합적으로 고려하여 선정한 **주요과제(5대 분야>20개 과제)**의 **민원현황**을 실시간으로 확인할 수 있도록 구축한 모니터링 시스템입니다.

「국민의 소리」 월간동향을 통해 주요 정책별 민원신호등 현황을 제공하니
각급 기관에서는 소관 주요 정책과 관련된 민원 관리에 참고하여 주시기 바랍니다.

2 주요정책별 현황(민원신호등 과제)

(단위: 건)

분야	번호	과제명	11월	12월	신호등
환경·안전	1	미세먼지 피해 및 저감 대책	1,121	598	
	2	교통 안전 관리	30,773	24,392	
	3	시설물 안전 관리	4,907	4,002	
	4	유해물질 안전 관리	12,463	9,562	
저출산	5	임신·출산 지원	727	866	
	6	보육 지원	1,224	1,107	
	7	다문화가족 등 지원	429	327	
	8	일·생활 균형 등 근무여건 개선	1,940	1,864	
일자리	9	청년고용	481	461	
	10	저소득 근로자·비정규직 처우 개선	1,872	2,122	
	11	소상공인·자영업자 지원	839	732	
	12	중소·벤처기업 육성	822	637	
교육·복지	13	청소년 보호 및 지원	277	289	
	14	대학입시 제도	175	157	
	15	노후생활 보장 제도	880	709	
	16	장애인 복지서비스 운영	1,475	664	
주택·교통	17	공동주택 생활갈등	4,371	3,217	
	18	임대주택 등 주거복지 정책	2,263	1,839	
	19	청년층 주거부담 경감	228	217	
	20	대중교통 이용 불편	13,563	12,826	

※ (신호등 표시) 전월 대비 10% 이상 민원 증가 시 빨강, +9.9%~-9.9% 노랑, 10% 이상 감소 시 초록

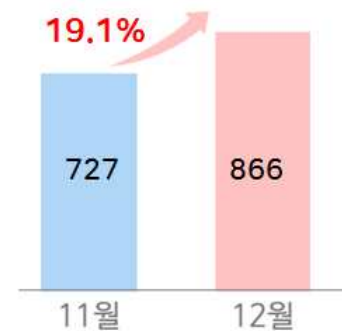
※ 키워드 조정 등에 따라 민원건수는 일부 변경 가능

□ 민원 증가 과제() 현황

저출산 분야의 '임신·출산 지원', 일자리 분야의 '저소득 근로자·비정규직 처우 개선' 과제 관련 민원이 11월 대비 증가

○ 임신·출산 지원

보건소 난임주사 시술 및 난임부부 건강보험 지원횟수 제한 폐지 등 난임 지원 확대 요청, '19년 달라진 정부정책, 지자체 출산지원금 등에 관한 문의 민원 증가



- 많은 지자체에서 '19년부터 3자녀가 아닌 2자녀부터 다양한 혜택을 제공하는 것으로 알고 있으나 ○○시의 경우 출산지원금도 없고 공영주차장 할인도 없음
- 현재 시험관아기 지원대상자가 44세 이하 여성인데 결혼연령 증가 등으로 늦게 결혼한 난임 여성은 기회조차 없을 수 있음. 지원기준을 나이 제한이 아닌 첫아이 대상으로 변경 필요
- '18.12월초에 난임시술을 받은 부부로 난임시술 비용을 지원 받기 위해 문의 하니 신청을 먼저 한 다음에 시술을 받아야만 지원을 받을 수 있다고 함 신청여부와 무관하게 난임시술을 받았다면 지원을 받을 수 있도록 조치 요망

○ 저소득 근로자·비정규직 처우 개선

주휴 수당 최저임금 포함여부, 소정 근로시간 계산 등 '19년 최저임금 산입범위 개편 관련 문의, 비정규직 정규직 전환 관련, 아르바이트 근로계약 미작성 및 부당해고·퇴사 구제 요청, 임금체불 진정 등 증가



- '19년 최저임금 산입범위가 변경되어 복리후생비가 최저임금의 7%를 제외한 금액만 포함된다고 하는데 복리후생비 해당 항목을 정확히 알고 싶음
- 과거 대법원에서 주휴수당은 최저임금에 포함된다고 판결했는데 '19년 최저임금에도 적용이 되는지 연장, 야간수당을 각각 어떻게 계산해야 하는지 궁금함

V. 1월 정기예보 : 근로자 연말정산

□ 예보배경

- '18년 근로소득에 대한 연말정산이 '19년 1월에 시작됨에 따라 민원발생에 대비할 수 있도록 관련 민원을 분석하여 유관 기관에 제공

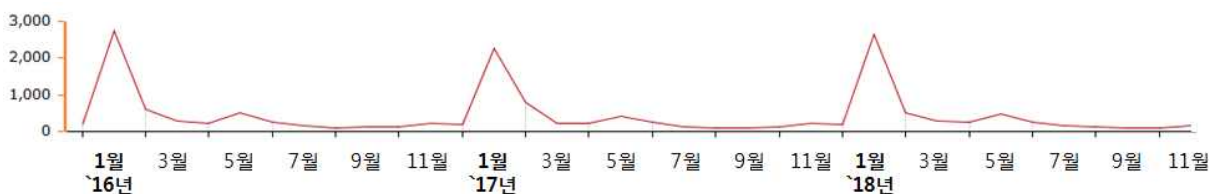
※ 연말정산 환급세액(2017년 국세통계, 국세청)

5,390,964백만 원(11,404,903명/'15년), 6,038,804백만 원(11,833,127명/'16년)

□ 민원현황

- 연말정산과 관련한 민원은 최근 3년간 큰 변동없이 꾸준히 발생하고 있으며, 매년 1월~3월 집중 발생

< 민원발생 추이('연말정산' 키워드 검색) >



□ 분석대상

- 대상기간: '18.1월 ~ 3월
- 대상민원: 민원분석시스템에 수집된 연말정산 관련 민원 1,049건*
* 전역 군인이 국방부에 원천징수영수증 발급을 요구하는 민원 2,015건 제외

검색어: # 연말정산

검색영역: 국민신문고/ 제목+내용(완전일치)/ 중·반복민원 등 제외

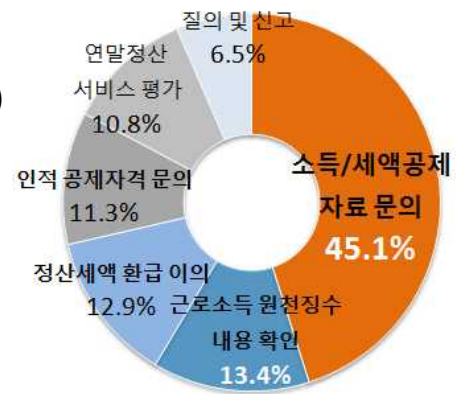
- 연령대는 30대, 성별은 남성, 처리기관은 국세청이 많음

연령	성별	처리기관
 30대 38.7% 40대 28.5% 20대 15.2% ...	 남성 59.1% 여성 41.3%	국세청 74.2% 기획재정부 11.9% 고용노동부 5.5% ...

※ 기재부는 연말정산 제도개선 관련, 고용부는 소득 확인 관련 민원

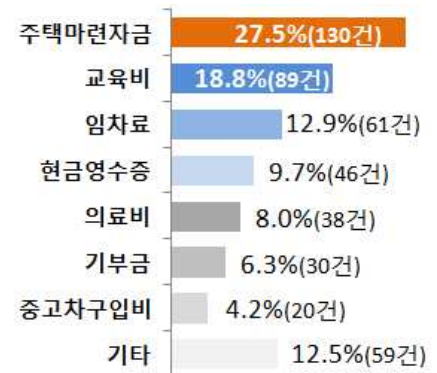
□ 민원유형별 분석

- ① '소득공제·세액공제 자료 문의' 45.1%(473건)
- ② '근로소득 원천징수 내용 확인 요청' 13.4%(141건)
- ③ '정산세액 환급 이의' 12.9%(135건)
- ④ '인적 공제자격 문의' 11.3%(119건)
- ⑤ '연말정산 서비스 평가' 10.8%(113건)
- ⑥ '일반 질의 및 신고' 6.5%(68건)



○ 소득공제·세액공제 자료 문의 : 45.1%(473건)

- 주택저당차입금이자상환액 등 주택마련 자금에 대한 공제 문의가 27.5%(130건)로 가장 많음
- 다음으로 교육비 공제(18.8%), 주택 임차료 공제(12.9%), 현금영수증 공제(9.7%), 의료비 공제(8.0%) 문의 순
- 그 외 기부금 공제(6.3%), 중고차 구입비 공제(4.2%), 보험료 공제(3.4%) 문의 등



○ 근로소득 원천징수 내용 확인 요청 : 13.4%(141건)

- 이전 근무 회사의 폐업 등으로 원천징수 영수증 확인이 어려움에 따라 도움을 요청하는 내용이 53.2%(75건), 원천징수영수증으로 확인되는 소득이 지급받은 임금과 달라 확인을 요청하는 내용이 46.8%(66건) 임



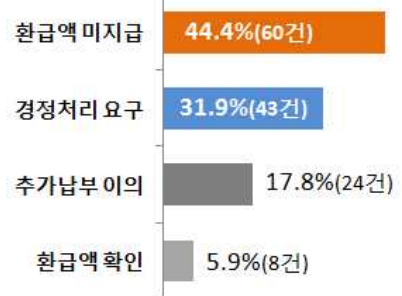
○ 정산세액 환급 이의 : 12.9%(135건)

- 환급세액을 사용자가 지급하지 않는 것*에 대한 이의(44.4%)와 공제자료 입력 오류에 따른 경정처리 요구(31.9%)가 다수

* 세금을 회사가 부담하기로 근로 계약한 경우 등

- 그 외 추가 징수 이의(17.8%), 환급액 확인 요구(5.9%) 등

< 결정세액에 대한 이의 >

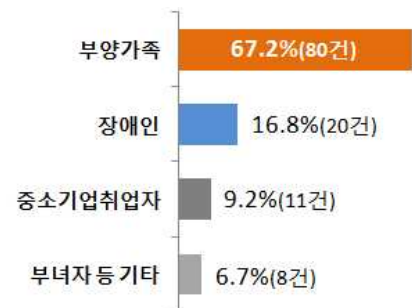


○ 인적 공제자격 문의 : 11.3%(119건)

- 부모·배우자·자녀 등 부양가족 공제자격에 대한 문의가 67.2%(80건)로 가장 많고, 장애인 공제자격 문의가 16.8%를 차지

- 그 외 중소기업취업자 공제자격(9.2%), 부녀자 공제자격(3.4%) 문의 등

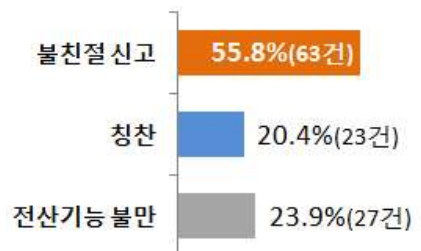
< 인적 공제자격 문의 >



○ 연말정산 서비스 평가 : 10.8%(113건)

- 연말정산 상담·처리 과정에 대한 불만이 55.8%, 친절한 상담·처리에 대한 칭찬이 20.4% 임
- 그 외 연말정산 전산시스템 이용 불편사항이 23.9%를 차지

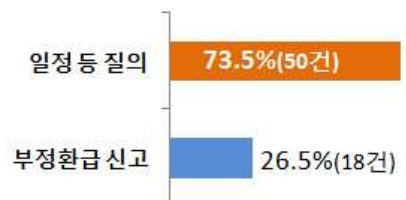
< 연말정산 서비스에 대한 평가 >



○ 일반 질의 및 신고 : 6.5%(68건)

- 연말정산 일정 등에 대한 질의가 73.5%, 부정환급 신고 등이 26.5% 차지

< 질의 및 신고 >



□ 유형별 주요 민원사례

소득공제·세액공제 자료 문의

[근로자인 남편이 배우자 명의로 주택을 마련하였습니다]

- 근로자인 남편은 무주택 세대주인데, 배우자 명의로 주택을 처음 구입함. 주택 저당차입금이자상환액에 대하여 누구는 남편 연말정산시 소득공제가 된다고 하고 누구는 안 된다고 하는데, 주택을 하나만 소유하고 있는 경우 주택 소유자와 근로소득자가 다르더라도 연말정산 공제를 해주어야 하는 것이 아닌가요?

[영주권을 취득하고 세금을 성실히 납부하고 있습니다]

- 영주권을 취득하고 일하면서 성실히 세금을 납부하고 있음. 직장생활 10년 만에 처음으로 어렵게 대출을 받아 주택을 구입하게 되었는데 외국인의 주택구입은 투기적인 수요가 많다는 이유로 주택마련자금 이자상환액에 대한 연말정산 공제가 안 된다고 하는데 타당한 이유로 보이지 않음

[해외 유학 자녀의 교육비를 공제처리 할 수 있나요?]

- 딸 아이가 중학교 2학년을 마치고 3학년이 되는 2017년 1월 유학을 가게 되어 해외에서 상당한 학비가 소요된 상태인데, 해외에서 발생한 자녀 교육비도 연말정산 공제가 되는 것인지 확인 부탁드립니다

근로소득 원천징수 내용 확인 요청

[전 직장 연락이 되지 않아 연말정산 하기가 어려워요]

- 종전 근무지에서 2017.3월까지 근무하고 이직하여 현 직장에서는 연말정산을 준비하고 있음. 종전 근무지 소득과 세금에 대한 원천징수영수증이 필요한데 연락이 되지 않아 연말정산을 위한 자료 확인이 어려운 상태임

[전 직장에서 근로소득원천징수 서류를 못 준다고 합니다]

- 연말정산 소득공제를 위해 이전 직장에 원천징수 서류를 요구하였는데, 회계사무실과 거래가 단절되어 서류를 줄 수 없다고 하고, 회계사무실에 연락하면 회사로부터 관련 서류를 받은 게 없어 줄 수 있는 자료가 없다고 함

[전 직장에서 근로소득을 고의적으로 많이 신고한 듯 합니다]

- 연말정산 과정에서 6개월간 근무한 이전 직장에서 월 급여액을 과다 신고한 것을 알게 됨. 이에 대한 설명을 요구하고 있는데 회사에서 연락을 받지 않고 있음. 회사가 이익을 축소하기 위해 근로자를 이용한 것이 아닌지 의심이 감

정산세액 환급 이의

[환급받을 세금이 생겼는데 사용자가 주지 않습니다]

- 이전 직장에서 근무할 때 4대 보험과 세금은 사용자가 부담한다는 말을 들은 기억은 있는데 근로계약서는 작성하지 않았음. 연말정산을 통해 이전 근무지에서 환급액이 발생하였는데 환급액이 사용자에게 귀속되어 근로자에게 지급할 수 없다고 하는데 맞는 것인지 알고 싶음

[세금 추가 납부를 받아들이 수 없어요]

- 2년 마다 오르는 전세금을 모은 돈으로 충당하기도 어려워 자동차도 없는 중산층인데 매년 연말정산을 하면 100만 원 정도를 추가 납부하라고 나옴. 적은 금액도 아니고 여유도 없는 상태라 추가 납부 세액이 타당한 지 의문임

인적 공제자격 문의

[장애인 공제를 받고 싶어요]

- 10년 동안 만성신부전증을 앓고 있어서 병원비가 감당하기 힘들게 많이 나와 연말정산시 장애인 혜택을 받고 싶는데, 의사는 만성신부전증에 대하여 장애인 증명서를 발급해 줄 수 없다고 함. 연말정산시 장애인 혜택을 받기 위해서는 반드시 의사가 발급하는 장애인 증명서가 있어야 하는 지 의문임

[아르바이트 소득이 있는 대학생은 자녀 부양가족 공제가 안 되나요?]

- 대학생인 딸 아이가 아르바이트를 해서 본인 명의로 연말정산을 한다고 하는데, 해 봐야 돌려받는 것도 없는 상태임. 자녀 양육에 드는 비용이 상당하여 부모 부양가족으로 하여 딸 아이의 비용을 공제를 받고 싶는데 가능한 방법은 없는 지?

연말정산 서비스 평가

[상담 후 전화 연락을 주기로 하였는데 기다리다 지침]

- 전년도 연말정산 금액이 이상해서 ○○세무서에 오전에 전화하니 통화가 되지 않았고 오후에 전화하니 짜증난 목소리로 확인 후 연락 준다고 해놓고 연락이 없음. 담당 직원이 민원인을 기만을 한 것인지 기분이 상함

[회사 연말정산 업무에 너무 도움을 받아 감사드립니다]

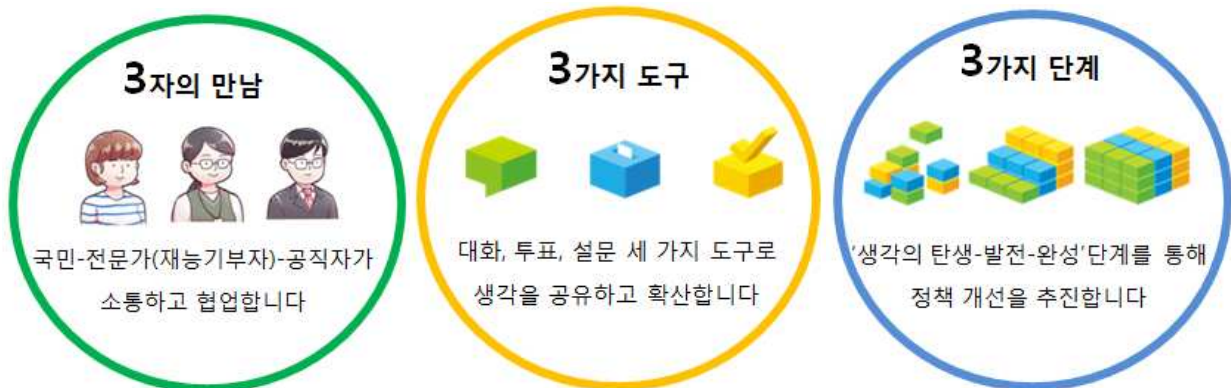
- 연말정산 프로그램 사용이 미숙해서 ○○세무서 직원과 상담을 하였는데, 바쁜 와중에도 공인인증서 이용부터 프로그램 사용까지 한 번도 짜증 없이 많은 것을 알려 주어 큰 도움을 받았기에 고마운 마음을 전함

VI. 「국민생각함」 12월 동향

국민생각함 이란?

다수의 생각과 협업 등을 통해 발전시킨 아이디어를 정책, 행정, 제도 등으로 실현시키는 온라인 국민참여 플랫폼 (**'16. 3. 28. 개통**)

국민생각함 특징

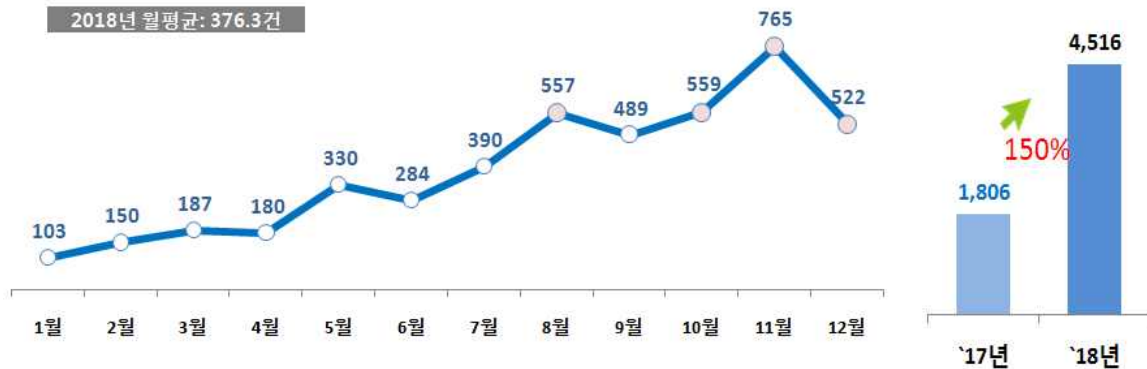


'국민생각함' (idea.epeople.go.kr)은 국민들이 정책과 행정서비스의 제안·설계·집행·평가 전 과정에 참여할 수 있도록 구축된 **온라인 국민참여 플랫폼**입니다.

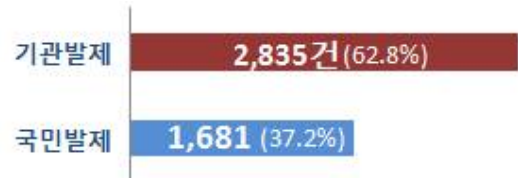
여러 사람들의 생각을 모아 정책과 행정을 개선하고자 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 다양한 동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

1 2018년 국민생각함 현황

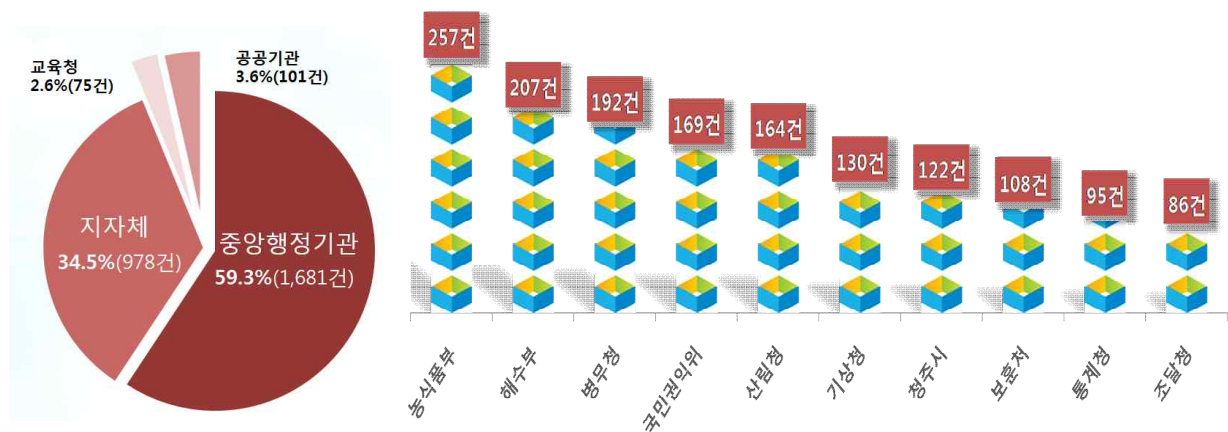
- 2018년 국민생각함에 등록된 안건은 4,516건(월평균 376.3건)으로, 전년(1,806건) 대비 150% 증가
 - 8월, 10월, 11월, 12월에 500건 이상 많은 안건 등록



- 등록된 안건 중 기관 발제 안건은 2,835건(62.8%)이며, 국민 발제 안건은 1,681건(37.2%) 임

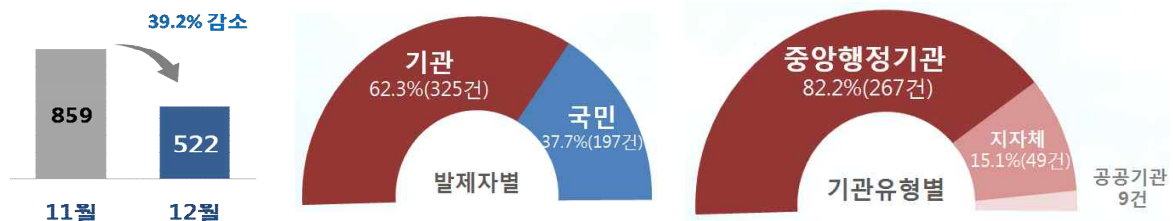


- 기관유형별로는 중앙행정기관이 59.3%(1,681건)로 가장 많이 활용, 농식품부가 257건으로 가장 많은 안건을 등록

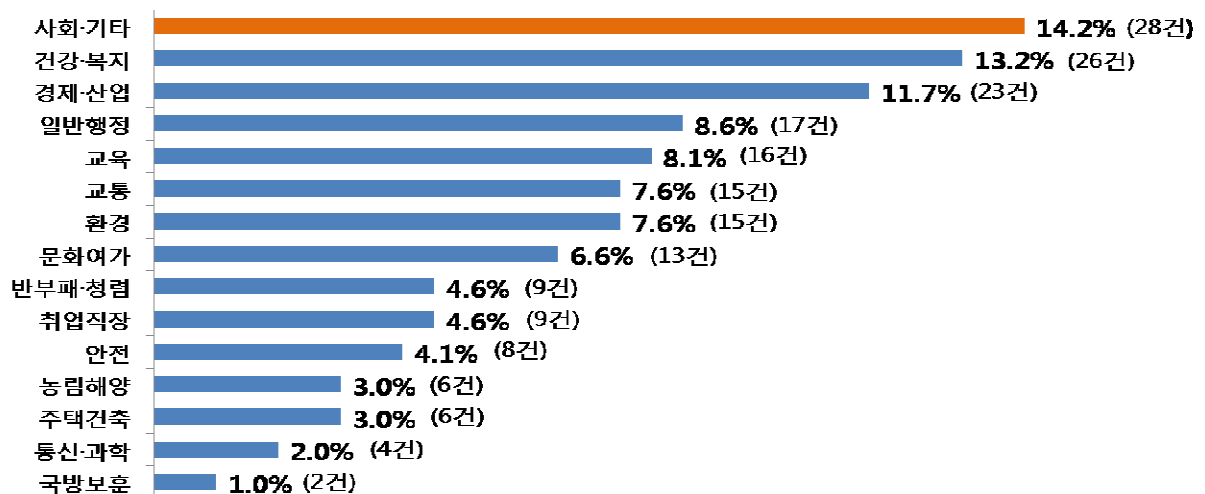


2 12월 국민생각함 현황

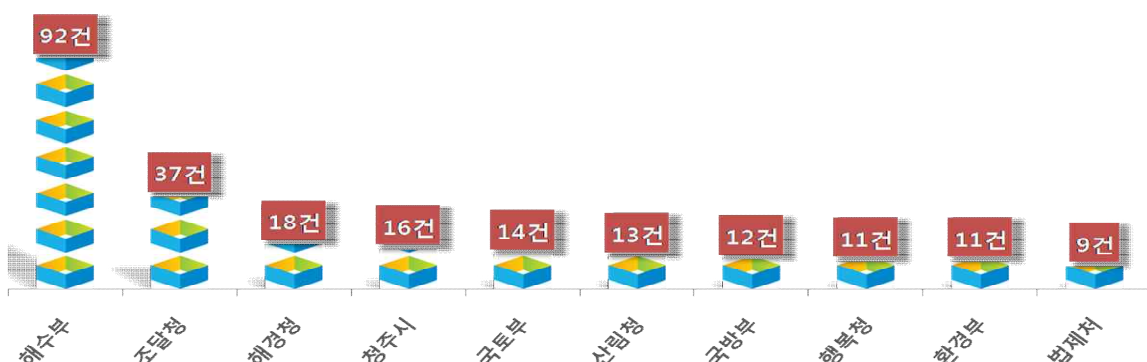
- 12월 등록안건은 522건으로 전월 대비 39.2% 감소(859건 → 522건), 국민 발제안건은 197건(37.7%), 기관이 발제한 안건은 325건(62.3%)
- 중앙행정기관이 267건(82.2%), 지자체가 49건(15.1%) 발제



- 국민 발제안건은 사회·기타 분야가 14.2%(28건) 가장 많고, 건강·복지 분야 13.2%, 경제·산업 분야 11.7%, 일반행정 분야 8.6% 순임



- 기관별로는 해수부(92건)가 가장 많은 안건을 등록했고, 다음으로 조달청(37건), 해경청(18건), 청주시(16건) 순



3 국민참여율 상위 안건

- **기관 발제** 가장 많은 국민이 참여한 안건은 행안부가 발제한 “2019년 국가안전대진단 중점 점검대상 분야, 함께 선정해 주세요” 임
- **국민 발제** 국민이 발제한 안건 중 참여수가 가장 많았던 안건은 “자원봉사 포털 시스템에 한 아이디어로 원패스 단일화 제안” 임

【국민참여율 상위 20 안건】

순위	발제자	안건 제목	참여수
1	행안부	'19년 국가안전대진단 중점 점검 대상분야, 함께 선정해 주세요	3,147
2	석유관리원	한국석유관리원 고객제안 의견수렴을 위한 설문조사 이벤트	619
3	경찰청	내가 만드는 2019 경남경찰 업무계획 설문 조사	577
4	농진청	'18년 행정제도개선 우수사례 중 공감이 가는 사례를 선정해주세요!	431
5	시설안전공단	안전혁신발굴단 혁신제안 선호도 조사 및 발전방향 수렴	354
6	구리시	'18년 정부혁신 우수사례 선정에 참여해 주세요	348
7	국 민	자원봉사 포털 시스템에 한 아이디어로 원패스 단일화 제안	275
8	부산 북구	'18년 정부혁신 기관대표 혁신 우수사례 투표 부탁드립니다.	244
9	농업실용화재단	농업기술실용화재단 우수 혁신과제 국민 투표	242
10	광주 서구	광주 서구 정책개발 연구모임의 우수 연구과제를 선정해주세요.	225
11	조달청	조달청 기술자문위원회 설치 및 운영규정 개정안 의견수렴	222
12	지역난방공사	한국지역난방공사 혁신경진대회 국민투표	172
13	국토부	국토부가 2019년에 중점적으로 추진해야 할 분야를 추천해 주세요!	166
14	통계청	'18년 인지도 및 홍보효과성 조사	164
15	국 민	도로명주소 활성화를 위한 '우리집 주소를 아파트 관리비 내역서에 기재 제안	160
16	석유공사	'18년 혁신·사회적가치 경진대회 최우수 사례(1건)를 선정해주세요!	159
17	경기도	경기도 생활공감 모니터단님들께 묻습니다.	157
18	교육부	교육부 정부혁신 사례에 대해 국민의견을 청취합니다.	155
19	과기부	특별한 고객님들을 위한, 맞춤형주문(Custom-made)을 받습니다.	147
20	해수부	'조인트벤처 2호' 수행 과제를 '국민이 함께' 선정해주세요!!	146

① 다양한 자원봉사 시스템간 통합 이용환경(한개 ID로 이용) 마련

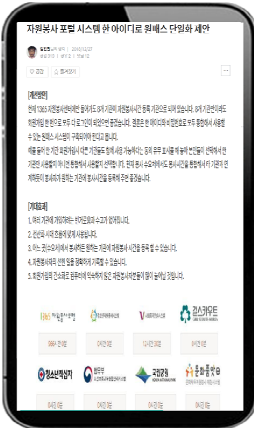
발제자 : 김○○ *'18.12.27 발제(탄생)

내용(문제점)

- 자원봉사에 따른 혜택을 누리기 위해서는 자원봉사시간을 관련 시스템에 등록하여야 하나, '1365 자원봉사센터' 및 '사회복지자원봉사인증관리 VMS' 등 다양한 포털마다 회원가입 및 관련내역을 등록해야 하는 불편발생 및 고령자의 경우 이용제약 요인으로 작용

개선방안

- 다양한 자원봉사관리 포털을 통합하거나, 현재 1365자원봉사센터에서 등록된 8개 포털간이라도 1개의 아이디로 이용할 수 있도록 개선



② 미성년자에게도 10년기한 복수여권 발급

발제자 : 김○○ *'18.12.5 발제(탄생)

내용(문제점)

- 미성년자의 경우 '성장에 따른 얼굴 변형'을 이유로 최대 5년 복수여권만 발급(성인의 경우 10년기한 복수여권 발급)
- 대중화된 해외여행으로 인해 5년마다 자녀들의 복수여권 발급시 성인보다 두배의 비용 초래(가계 부담)

<여권 발급 등에 관한 수수료 기준>

구분		여권발급 수수료			국제교류기여금		합계						
		국내		재외공관	국내	재외공관	국내	재외공관					
복수여권 (거주여권 포함)	10년 이내 (18세 이상)		48면	38,000원	38불	15,000원	15불	53,000원	53불				
			24면	35,000원	35불			50,000원	50불				
	5년 (18세 미만)	8세 이상	48면	33,000원	33불	12,000원	12불	45,000원	45불				
			24면	30,000원	30불			42,000원	42불				
		8세 미만	48면	33,000원	33불	-	-	33,000원	33불				
			24면	30,000원	30불			30,000원	30불				
			5년 미만 ¹⁾ (24면)		24면			15,000원	15불	-	-	15,000원	15불

개선방안

- 미성년자에게도 10년 복수여권을 발급하도록 하되, 5년주기로 사진변경하여 사용하도록 개선(사진 미변경시 사용불가 처리)



③ '경력증명서'를 온라인(정부운영 포털)으로 발급



● 발제자 : 정○○ *'18.12.15 발제(탄생)

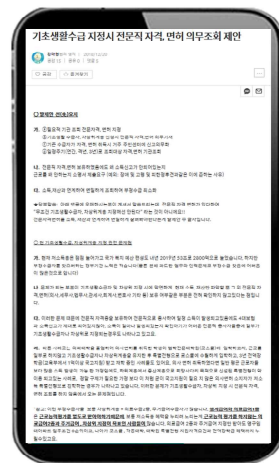
● 내용(문제점)

- 취업에 필요한 경력증명서를 발급받기 위해서는 근무경력이 있는 회사에 찾아가거나 팩스 및 e-mail을 통해 발급받아야 하며, 회사가 폐업하거나 발급이 어려운 경우 4대 보험 가입 내역서로 대체하는 경우가 있음

● 개선방안

- 정부24, 민원24 또는 고용노동부의 고용보험 사이트에서 온라인으로 경력증명서를 신청하여 즉시 발급받아 볼 수 있는 행정 서비스 제공 필요

④ 기초생활수급 지정시 전문직(의사·변호사 등) 자격·면허 의무조회



● 발제자 : 강○○ *'18.12.20 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 기초생활수급자 및 차상위 지정시 현재 소득과 재산만을 파악할 뿐 전문직 자격보유 같은 부분은 고려되지 않음
- 일부 부정수급자의 경우, 전문직종사자임에도 불구하고 4대 보험과 소득신고를 제대로 하지 않아 기초생활수급 혜택중 '의료급여2종, 주거급여, 차상위 지정'을 받아 임대주택, 로스쿨 등 특별전형, 각종 장학금을 부당 수령

● 개선방안

- 전문직종 자격면허 보유자의 경우, 신청자가 기초생활수급 대상 신청시 자격유무를 의무적으로 신고하도록 하고, 공공기관에서 조회하는 체계를 마련하여 실제 소득·재산을 고려한 복지서비스 제공 필요

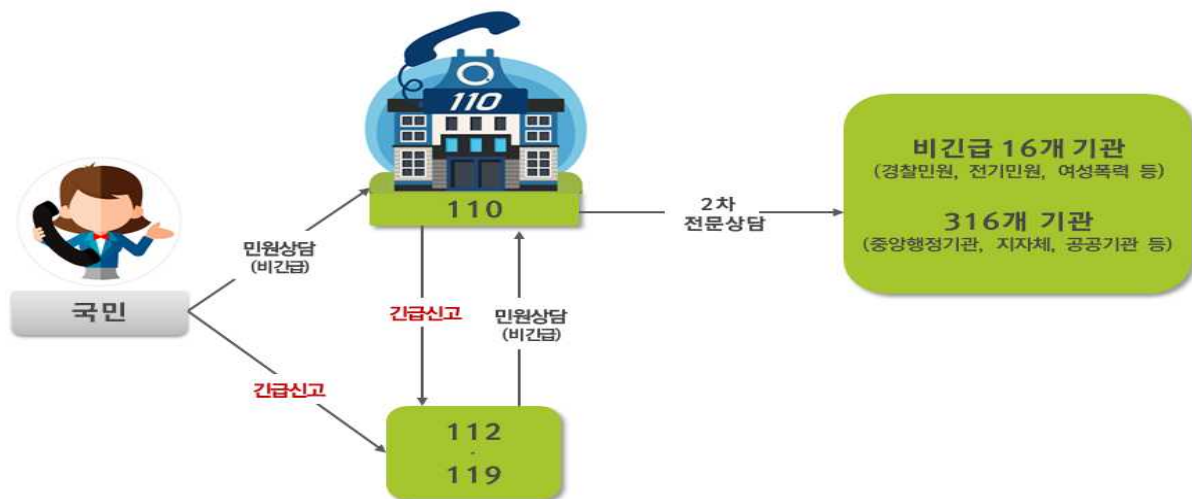
VII. 「국민콜110」 12월 동향

국민콜110 이란?

정부 관련 모든 민원의 상담 및 안내

정부 업무와 관련한 문의·신고 및 건의 등에 대해 국민들에게 **상담·안내**를 하거나 소관기관으로 중계하는 One-Call, One-Stop 서비스를 제공

국민콜110 흐름

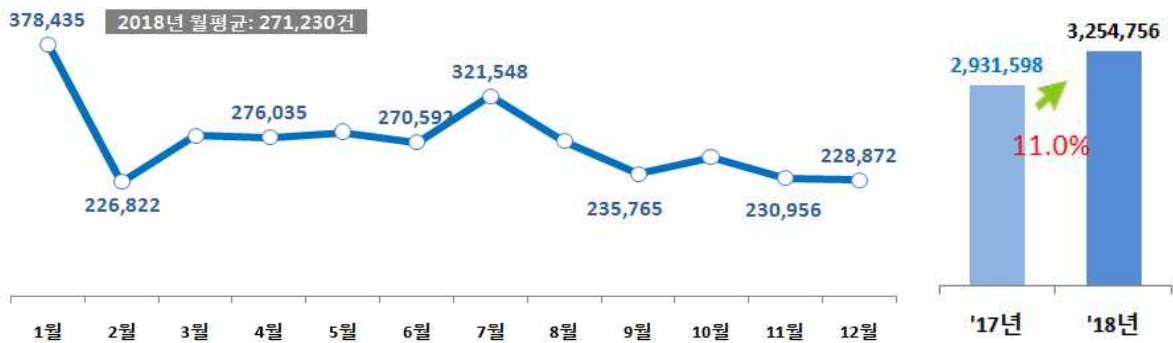


'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관(45개), 지자체(243개), 시·도 교육청(17개), 공공기관(11개) 등 316개 기관 및 국민 안전관련 20개 전화의 **비긴급 신고전화**를 상담·안내하고 있습니다.

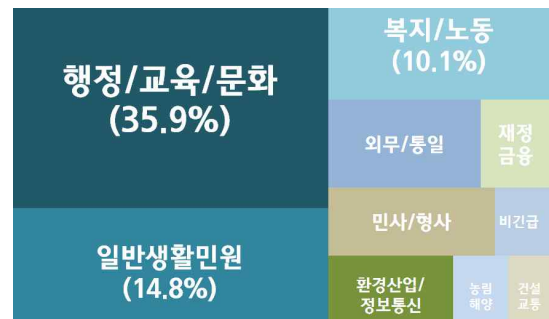
110 홈페이지 및 모바일앱을 통한 채팅·화상·예약상담 및 문자상담서비스를 제공하고 있으며, 365일 24시간 실시간 상담이 가능한 '국민콜110' 소식을 「국민의 소리」 월간 동향을 통해 알려드립니다.

1 2018년 국민콜110 현황

- 2018년 국민콜 상담요청건은 3,254,756건(월평균 271,230건)으로, 전년 2,931,598건 대비 11.0% 상승



- 상담유형별로 보면, 행정/교육/문화 분야가 35.9%(1,317,725건), 일반생활민원이 14.8%(493,241건), 복지/노동 분야가 10.1%(337,821건), 외무/통일 분야가 9.2%(305,840건)

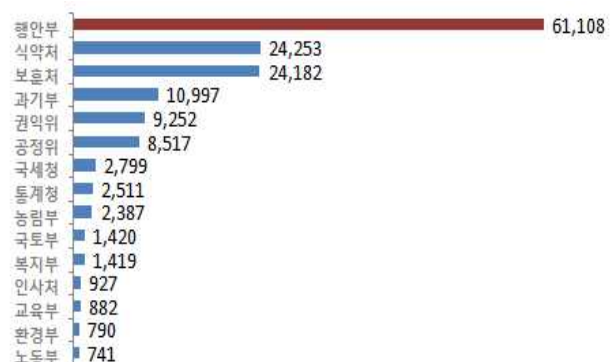


2 12월 국민콜110 현황

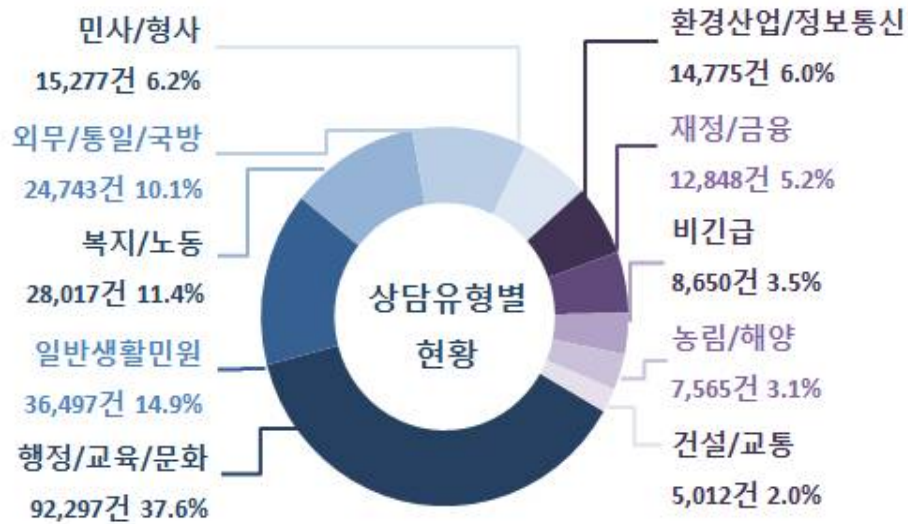
- 12월 상담요청 건은 228,872건으로 전월 대비 0.9% 감소하였으며, 전년 동기 대비 1.6% 감소



- 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 61,108건으로 가장 많으며, 상위 15개 기관 관련 상담이 152,185건으로 전체 상담의 66.5%를 차지



3 12월 상담유형별 현황



○ 상담유형별 전월 대비 증감율

상담유형	11월	12월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	86,699	92,297	⊕ 6.5%	•지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 •주민등록등초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
복지/노동	30,817	28,017	⊖ 9.1%	•금연 구역 내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의 •기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
환경산업/정보통신	15,633	14,775	⊖ 5.5%	•동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 •층간 소음 신고 및 매연 신고 문의
농림/해양	8,942	7,565	⊖ 15.4%	•유기동물 신고 등 동물보호 문의 •농지원부발급 등 농지법 문의
재정/금융	15,554	12,848	⊖ 17.4%	•지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 •소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
건설/교통	5,138	5,012	⊖ 2.5%	•승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의 •도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의
민사/형사	15,308	15,277	⊖ 0.2%	•무단 주정차 단속 문의 •생활법률 등 법률 상담 문의
외무/통일	23,748	24,743	⊕ 4.2%	•여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 •국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
생활민원	35,870	36,497	⊕ 1.7%	•트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 •110업무 이외 의 기타 문의
긴급/비긴급	9,521	8,650	⊖ 9.1%	•상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의 •자동차 매연 신고 등 환경 오염 신고 문의

○ 상담유형별 주요 내용

- 2018년도 자동차세 납부를 마지막으로 가상계좌를 이용한 지방세 납부가 마감됨에 따라 “지방세 가상계좌 이용 및 납부” 관련 문의가 전월 대비 82.2% 증가
- 그 외, 한파 등의 영향으로 “수도고장 신고 등”(19.9%) 관련 문의도 증가

주요 내용	11월	12월	증가율
지방세 신고/납부 등 위텍스 이용 관련 행정/교육/문화	21,724	25,053	 15.3%
지방세 가상계좌 및 납부확인 등 지방세정 관련 행정/교육/문화	8,586	15,647	 82.2%
운수종사자 준수사항 위반, 택시요금 등 육운 관련 건설/교통	1,954	2,221	 13.7%
제증명발급 및 전입신고 등 주민등록 및 호적 관련 행정/교육/문화	1,773	1,898	 7.1%
기초생활수급 자격 및 장애인 혜택 등 사회복지 관련 복지/노동	1,524	1,566	 2.8%
금연구역 흡연 신고 및 보건소 예방접종 등 보건 관련 복지/노동	780	804	 3.1%
출입국 관리, 수용자 접견 신청 등 법무 관련 민사/형사	653	702	 7.5%
수도고장 신고 등 상수도 관련 긴급/비긴급	452	542	 19.9%

민원정보분석시스템 이용신청 안내

우리 위원회에서는 국민신문고 민원, 제안을 검색하고 분석할 수 있는 민원정보분석시스템을 운영하고 있으며, 민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다

민원정보분석시스템을 신규로 이용하거나 기존 사용자를 변경하는 경우에는 시스템 이용 신청서를 민원정보분석과에 공문으로 보내 주시기 바랍니다.

✓ 신청서는 업무망 <http://www.pias.go.kr>에서 다운로드(메뉴-신청서식-설명서)

월간동향 목차별 담당자 안내

목차	담당자	연락처
I. 2018년 민원동향	김성도 사무관 양은경 사무관 (민원신호등)	044-200-7286 044-200-7283
II. 12월 민원동향		
III. 12월 기관유형별 동향		
IV. 12월 지역 및 주요정책별 동향		
V. 1월 정기에보 : 근로자 연말정산	김성도 사무관	044-200-7286
VI. 「국민생각함」 12월 동향	김종혁 사무관 (국민신문고과)	044-200-7267
VII. 「국민콜110」 12월 동향	김진 주무관 (110콜센터)	02-2110-6508