

빅데이터로 보는  
**국민의 소리**



**주간 동향**  
(2019. 1. 7.~ 1. 13.)



# CONTENTS >>

제499호(2019.1.16.)



<b>I. 주간 민원동향</b>	<b>1</b>
1. 민원 추이	1
2. 신청인 현황	1
3. 기관유형별 현황	2
<b>II. 주요 민원사례</b>	<b>3</b>
1. 남양주시 청사 이전 요구	3
2. 서울시 양천구 내 자원회수시설(소각장) 폐쇄 요청	4
3. 용산도서관 남성열람실 폐쇄 반대	5
<b>III. 국민불편 개선요청 사례</b>	<b>6</b>
1. 주택저당차입금 이자상환액 공제요건 완화 요청 (기획재정부)	7
2. 무인민원발급기 본인 인증 및 결제 방법 개선 (행정안전부)	7
3. 헌혈한 혈액 사용 시 알림 서비스 시행 (보건복지부)	8
4. 은행 현금자동입출금기 이용 수수료 개선 (금융감독원)	8
<b>IV. 국민불편 개선 사례</b>	<b>9</b>
1. 창덕궁 입장권 판매시설 및 판매방법 개선 (문화재청)	10
2. 공공분양주택 계약서 대지지분 표기방법 이의 (국민권익위원회)	11

## 칭찬의 소리

- 강동송파교육지원청 이○○님, 김○○님을 칭찬합니다 (서울시교육청)
- 경남지방중소기업청 3D 스캐너 사용에 감사의 말씀드립니다 (중소벤처기업부)

# I. 주간 민원동향

## 1 민원 추이

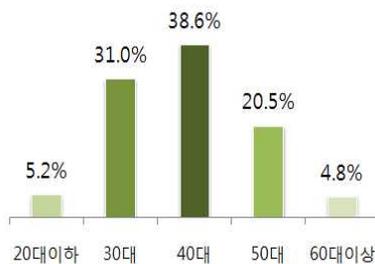
- 1월 둘째 주 민원은 155,520건으로 지난주(137,730건) 대비 12.9% 증가
- 2019. 1. 1. ~ 1. 13. : 275,408건



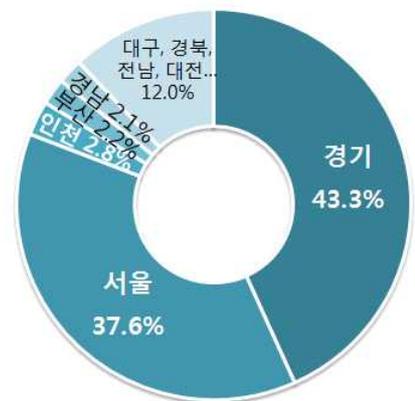
\* 국민신문고 및 지자체 개별 창구(시도포털, 새올) 민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

## 2 신청인 현황

- 연령별로는 40대(38.6%), 성별로는 남성(50.6%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(43.3%), 서울(37.6%), 인천(2.8%) 등 수도권이 전체의 83.7% 차지

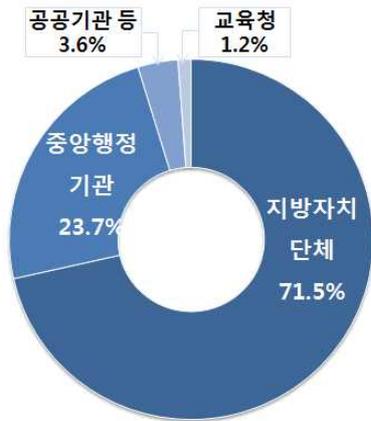


### 신청지역별 현황



### 3 기관유형별 현황

- 지방자치단체 71.5%(110,987건), 중앙행정기관 23.7%(36,880건), 공공기관등 3.6%(5,539건), 교육청 1.2%(1,803건) 순임



기관유형별 민원 발생량 상위 기관



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

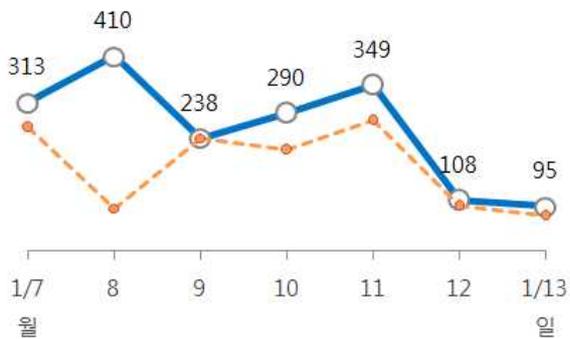
중앙행정기관 (3.2% ↓)



지방자치단체 (18.1% ↑)



교육청 (44.6% ↑)



공공기관 등 (39.2% ↑)



\* 김포 ○○고 개교 요청 (경기도교육청)

\* 8호선 추가역사 부지 보상 협의 관련(LH)

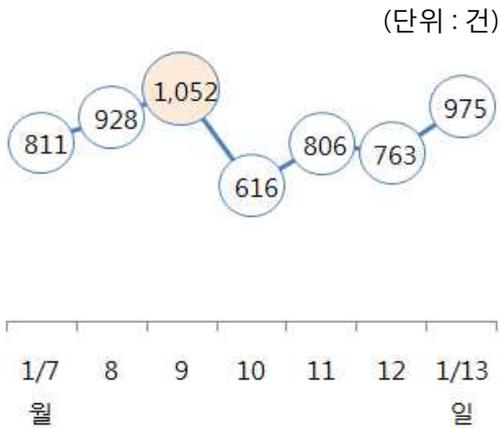
## Ⅱ. 주요 민원사례

**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 남양주시 청사 이전 요구 갈등

- 남양주시는 다산신도시, 왕숙신도시 개발 등으로 지속적인 인구 증가가 예상되고 있으니 현재 분산되어 있는 청사를 제2청사로 이전, 신청사를 건립하여 집적된 행정서비스를 제공해 줄 것을 요구
- 1월 9일 1,052건 등 지난 한 주간 총 5,951건 발생

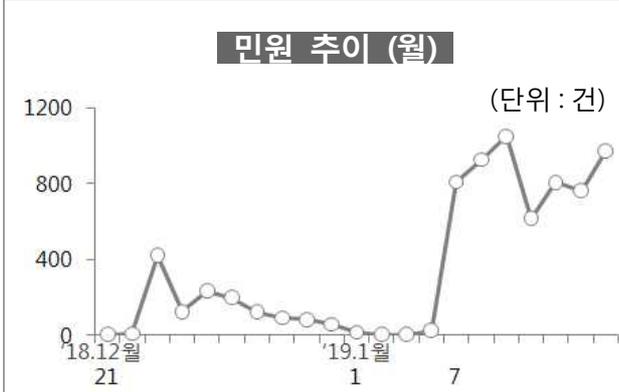
일 평균 850건



- 남양주시는 다산신도시 등 수십만의 추가 인구 유입이 예정되어 있으나, 이를 뒷받침할 행정력이 갖추어져 있지 않음
- 현재 1청사와 2청사를 분리 운영중이고 1청사 건물 증축을 계획하고 있다는데, 분산된 청사를 다산신도시 내 조성 중인 행정타운으로 이전하여 행정력을 극대화 시키기 바람
- 신도시 개발 이전에 청사 이전과 신청사 건립을 추진해 주기 바람

### 민원 관련 세부현황

- 국토교통부의 「2차 수도권 주택공급계획」(’18.12.19.) 발표 이후인 ’18.12.21. 최초 신청  
 \* ’18.12월 1,341건, ’19.1월 6,000건



- 양천자원회수시설(소각장) 인근은 주거 밀집지역이고 다수의 학교가 있으니, 학생들과 양천구 주민들의 건강을 위해서 현재 운영되고 있는 소각장을 폐쇄해 줄 것을 요구
- 1월 7일 120건 등 지난 한 주간 총 206건 발생

일 평균 29.4건

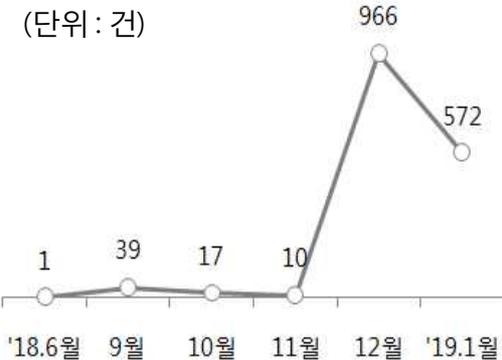


- 주거지역에 10m 인접해 있고, 2km내에 초중고 총 24개교가 있으니 인근 타 구 주민들처럼 다이옥신에서 해방시켜 주기 바람
- 자원회수시설(소각장)에서 나오는 유해물질은 단 한톨이라도 줄여야 함
- 사용연한이 다 되고 다이옥신이 나오는 소각장을 폐쇄해 주기 바람

민원 관련 세부현황

- '18. 6월에 최초 발생하여 12월에 가장 많았으며, 모두 서울시에 신청  
\* 지자체 개별 창구(시도포털)를 통해 신청된 민원으로 민원정보분석시스템에 수집된 민원임(총 1,605건)

민원 추이 (월)



언론보도

“박원순 시장님 아이들 유해물질 위협 더는 안돼요” - 스카이데일리  
[www.skyedaily.com/news/news\\_spot.html?ID=77466](http://www.skyedaily.com/news/news_spot.html?ID=77466)  
 2018. 9. 19. - 서울시의 한 인구밀집 지역에 자리한 소각장이 도마 위에 올랐다. 양천구 주민들이 인근에 위치한 자원회수시설(소각장 및 열병합발전소)로 인해 생활권이 위협받고 ...

양천구 '쓰레기 소각장' 32년째 가동 중 - 강서양천일보  
[www.gynews.net/bbs/bbs.asp?group\\_name=104&section=10&idx\\_num...](http://www.gynews.net/bbs/bbs.asp?group_name=104&section=10&idx_num...)  
 2018. 10. 8. - 김승희 의원, 30년 지난 폐기를 소각처분시설 폐쇄 근거 마련 법안 발의. 최근 양천소각장(양천자원회수시설) 문제와 관련해 소각장 인근에 거주하고 있는 주민들이 ...

본인들 집이라면, 쓰레기 소각장 옆에 지었을까? - 오마이뉴스 모바일  
[m.ohmynews.com/NWS\\_Web/Mobile/at\\_pg.aspx?CNTN\\_CD=A0002484490](http://m.ohmynews.com/NWS_Web/Mobile/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0002484490)  
 2018. 11. 5. - 연세대의 환경공해연구소가 '서울시 자원회수시설 주변지역 주민건강영향'을 조사한 결과를 살펴보면, 강남구 및 양천구 소각장 주변 주민들에서 상대적으로 결핵과 ...

### 3 용산도서관 남성열람실 폐쇄 반대

피해

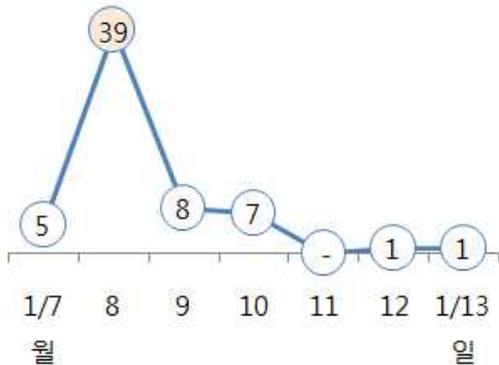
- 서울시교육청 용산도서관이 창의학습공간\* 조성과정에서 남성 열람실을 폐쇄한다는데 이는 양성평등의 원칙에 위반하는 것이니, 남성열람실 복원 등 조치를 요구

\* 평소 열람실로 이용하다가 필요한 경우 전시나 강의 등을 할 수 있는 복합공간

- 1월 8일 39건 등 지난 한 주간 총 61건 발생

일 평균 8.7건

(단위: 건)



- 여성열람실은 그대로 두고 남성열람실 공간만 없애는 것은 역차별임
- 내부회의와 설문조사를 통해 남성열람실의 변경이 이루어졌다는데, 특정집단의 이용 비율이 적다는 이유만으로 이용을 제한하는 것은 합리적이지 못함
- 공공서비스를 제공함에 있어 성별에 대한 차별은 없어야 함

### 민원 관련 세부현황

- '18.12월 창의학습공간 조성공사 완료 시점인 '19.1.7. 최초 발생
- 신청인은 대부분 남성(94.4%), 30대(55.6%)·20대(37.0%)가 주로 신청

#### 신청인 현황



#### 언론보도

"왜 남자 열람실만?" 용산도서관 리모델링 두고 시끌 - 한국일보  
[www.hankookilbo.com/News/Read/201901090957089211](http://www.hankookilbo.com/News/Read/201901090957089211) ▼  
 6일 전 - 이를 두고 온라인 커뮤니티에는 용산도서관이 여성 열람실을 두고 남성 열람실만 일방적으로 폐쇄하는 '성차별'을 했다는 비판이 쏟아졌다. 도서관 ...

"女열람실 두고 男열람실만 폐쇄?"...용산도서관 성차별 논란  
<https://news.joins.com/article/23273186> ▼  
 6일 전 - 온라인 커뮤니티에는 8일 서울시교육청 산하 용산도서관이 리모델링 과정에서 여자열람실은 두고 남자열람실만 없앴다는 내용의 글이 퍼졌다.

용산도서관 남자열람실 폐쇄 사태 책임자 처벌을 부탁드립니다 > 국민 ...  
[www1.president.go.kr/petitions/492612?navigation=best-petitions](http://www1.president.go.kr/petitions/492612?navigation=best-petitions) ▼  
 4일 전 - <http://view.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2019011009180742305> 용산도서관을 이용하는 주민들과 단 한마디의 상의도 없이 남성열람실을 ...

### Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례

사 례 제 목	소관기관
① 주택저당차입금 이자상환액 공제요건 완화 요청	기획재정부
② 무인민원발급기 본인 인증 및 결제 방법 개선	행정안전부
③ 헌혈한 혈액 사용 시 알림 서비스 시행	보건복지부
④ 은행 현금자동입출금기 이용 수수료 개선	금융감독원

‘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 주택저당차입금 이자상환액 공제요건 완화 요청

소관기관 : 기획재정부

세대주인 본인 명의로 아파트 대출이 있으나 근로자가 아니라는 이유로 연말정산 시 주택담보대출 이자상환액을 소득공제 받을 수 없다고 함

본인은 육아 때문에 근로를 할 수 없고, 세대원인 배우자가 근로자이며 이자를 상환하고 있는 상황임

근로자가 아닌 배우자 명의 주택이라 하더라도 1주택에 해당된다면 연말정산 시 주택저당차입금 이자상환액을 공제해 주면 좋겠음

## ② 무인민원발급기 본인 인증 및 결제 방법 개선

소관기관 : 행정안전부

주민센터 등 관공서에 설치된 무인민원발급기를 사용하기 위해서는 본인의 지문을 사용하여야 하는데 손가락이 불편하거나 지문 손상으로 인식이 안 되는 경우가 있음

또한, 일부 발급수수료가 유료인 증명서류를 발급하고자 할 경우 현금 결제만 가능하도록 되어 있음

최근 홍채나 음성 인식, 휴대폰 번호 인증 등 다양한 본인 인증방법이 사용되고 있고, 결제방법 또한 신용카드나 모바일 등 다양한 방법이 있으니 무인민원발급기의 본인 인증 및 결제방법을 다양화 한다면 이용이 한결 수월해 질 것임



### ③ 헌혈한 혈액 사용 시 알림 서비스 시행

소관기관 : 보건복지부

헌혈 후 주기적으로 문자메시지를 보내는 등 헌혈자를 관리하면서 헌혈을 유도하고 권장하는 홍보는 하고 있지만, 실제 헌혈을 하고도 사용여부에 대한 안내가 없어 자신의 혈액이 제대로 사용되고 있는지 알 수 없음

의료기관에서 혈액팩 사용 시 해당 헌혈자에게 문자 메시지 등으로 알려준다면 헌혈에 대한 불신을 없앨 수 있을 것이며, 헌혈에 대한 홍보도 자연스럽게 이루어질 수 있을 것임



### ④ 은행 현금자동입출금기 이용 수수료 개선

소관기관 : 금융감독원

은행의 현금자동화기기 이용 수수료는 영업시간내와 영업시간외로 구분되어 있으며 대체로 영업시간외 수수료가 더 비싼 편임

현금자동화기기는 은행 창구처럼 직접적인 인력이 필요하지 않음에도 이용 수수료가 과다하고, 영업시간을 구분하여 수수료를 적용하는 것은 이용자 입장에서 매우 불합리하게 생각됨

현재 100만원 이하는 수수료를 받지 않는 은행도 일부 있으니 이를 전 금융기관으로 확대하고, 소액의 경우 시간대와 무관하게 수수료를 낮춰 현금자동입출금기를 부담없이 이용할 수 있도록 해 주기 바람

## IV. 국민불편 개선 사례

사 례 제 목	소관기관
① 창덕궁 입장권 판매시설 및 판매방법 개선	문화재청
② 공공분양주택 계약서 대지지분 표기방법 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.**

창덕궁에 입장하려면 현장 판매 창구에서 입장권을 구입해야 하는데, 햇빛 가림이나 비를 막을 수 있는 시설이 없는 판매 창구 앞에서 수많은 사람들이 줄을 서서 많은 시간을 기다리고 있는 실정임

오랜 시간 기다리는 사람들을 위해 햇빛 가림 시설 등이 필요하며, 또한 무인 발권 시스템을 도입한다면 입장권 구입 소요 시간이 단축되어 창덕궁 입장이 더 편리할 것으로 보이므로 개선을 요구함

주간동향 제474호('18. 7. 11.) '국민불편 개선요청 사례'

## 이렇게 개선하였습니다

관람객의 입장 편의를 위하여 무인발매기를 설치하고, 매표창구 앞에 햇빛 가림막을 설치하여 효과적으로 활용할 수 있도록 점검함 ('18. 7월)



공공주택지구 내 공공분양계약서의 세대별 공급면적 등은 소수점 네자리 까지 표기되어 있으나 공유대지면적은 소수점 이하 내용이 누락되었으니, 준공 시 분양계약서에 따른 적절한 정산을 위해서 계약 당시 공유대지 지분의 소수점 이하를 공개하고 분양계약서를 재작성해 줄 것을 요청함

주간동향 제496호('18. 12. 19.) '주요민원 사례', 고충민원 신청('18. 7.)

### 이렇게 의결하였습니다

**공공분양 주택 공급자는 명확한 분양면적 및 대지면적 등을 제시하여야 할 의무가 있고, 수분양자는 이를 알아야 할 권리가 있음**

지방공사 및 민간건설사 모두 소수점 이하를 표기하고 있는 것으로 볼 때, 공유대지면적의 소수점 이하 확인에 기술적 제약이 없으며, 공동주택의 부동산 등기등본 및 건축물대장상에도 세대별 대지지분(면적)이 소수점 이하까지 표기되고 있으며, 공유대지면적의 소수점 이하 미기재로 인하여 수분양자에게 미치는 실질적인 피해는 미미하다고 하더라도 **현실적으로 가능한 표기방법을 회피할 정당한 이유는 없어 보이므로 공유대지지분의 소수점 이하를 공개할 것을 의견표명함**

**분양계약서 작성 시 공유대지 지분에 대하여 정수로만 표기하는 관행에 대하여는 공유대지 지분의 작성 관련 기준 등 제도를 개선할 것을 의견 표명함**

※ 최초 분양당시 공유대지 지분의 소수점 이하 내용을 공개하더라도 추가적 실익이 있다고 보기 어렵고, 모든 분양계약서를 재작성 하는 것 또한 비효율적인 일로 판단됨(일부기각)

의견표명/제도개선 의견표명('18. 12.)

# 칭찬의 소리

강동송파교육지원청 이○○님, 김○○님을 칭찬합니다

서울시교육청

2018년 연말에 보습학원을 개원하였습니다. 학원의 특성상 방학 전 개원이 목표이다 보니 각종 인허가를 받는 과정에서 하루하루가 아쉬운 상황이었습니다.

인테리어 공사가 지연되면서 마음이 조급해진 저는 학원등록 신청서를 교육지원청에 제출하면서 빠른 시일 내에 실사 나오시기를 희망하였습니다. 그 마음이 전달되었는지 제출 다음날 오전에 이○○님, 김○○님 두 분이 실사를 나와 주셨고, 소방점검도 순조로이 받게 되었습니다.

소방점검 후에도 학원설립 운영등록증이 발급되기까지 며칠이 소요되는데, 담당자께서는 휴가임에도 불구하고 업무 처리를 해 주셔서 계획한 대로 방학 전에 개원을 할 수 있게 되었습니다.

강동송파교육지원청의 이○○님, 김○○님의 친절함과 빠른 업무처리에 진심으로 감사드립니다. 빠른 업무처리와 더불어 직접 방문하여 문의를 드릴 때에도 언제나 친절하셨음에도 감사드립니다.

'19. 1. 3. 민원인 ○○○

경남지방중소기업청 3D 스캐너 사용에 감사의 말씀드립니다

중소벤처기업부

중소기업에 근무 중인 김○○입니다.

다름이 아니라 3D 스캐너 사용에 감사의 말씀을 전달하고자 작성하였습니다. 3D 스캐너는 고가의 장비인지라 업체에 견적을 확인하면 금액도 만만치 않게 나오는데 경남지방 중소벤처기업청에선 무료로 스캐너를 작업(면 생성)등을 해 주셔서 정말 감사합니다.

또한, ○○○ 주무관님도 너무 친절하시네요. 우리 회사도 역설계 부분이 조금 있어서 이런 인연을 계속 이어나갔으면 좋겠습니다.

새해 복 많이 받으시고 하시는 일 잘 되시길 바랍니다.

'19. 1. 4. 민원인 김○○

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