

국민의 소리

주간동향

2019. 4. 1. ~ 4. 7.



국민권익위원회



- I

주간 민원동향

1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황
- II

주요 민원 사례

3

자사고 재지정 평가기준 조정 요구 / 서울교육청
1회용 비닐봉투 사용 관련 문의 / 환경부
- III

민원예보(모니터링)

6

은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구
시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사
- IV

국민불편 개선요청 사례

8

노인 예방접종 사전알림서비스 요구 / 보건복지부
영문 졸업증명서 양식 일원화 / 교육부
서울자전거(따릉이) 마일리지 개선 요구 / 서울시
부산시민공원 전동휠체어 급속충전기 설치 요구 / 부산진구
- V

국민불편 개선 사례

11

국민불편 개선요청 사례 활용현황 점검 결과 ('19.1분기)
병무용 진단서 인정범위 확대 / 병무청
체당금 산정 / 중앙행정심판위원회

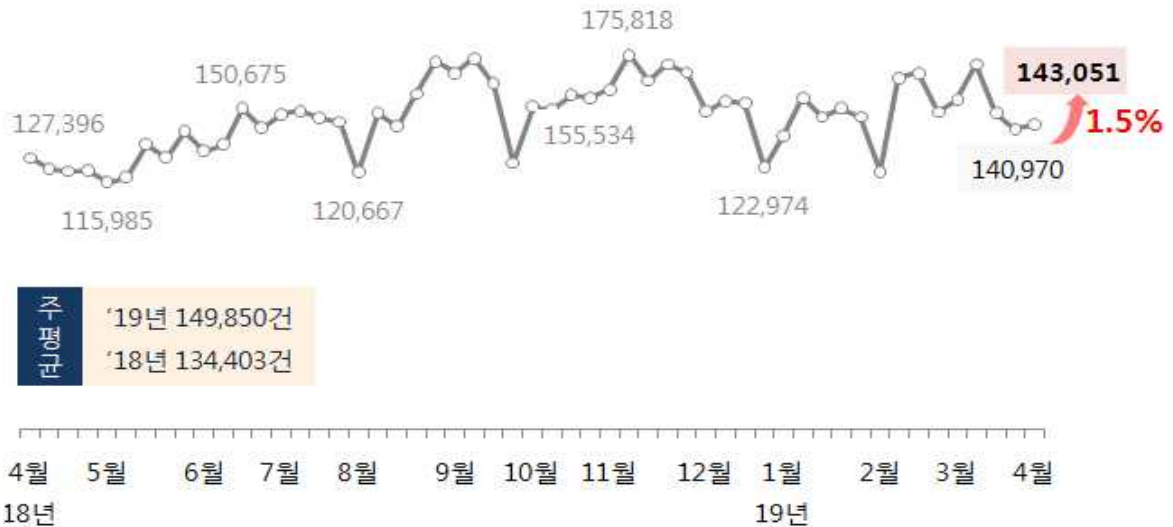
칭찬의 소리

강△△주임님! 존경합니다 / 법무부
민원인에게 진심을 다하는 안△△과장님을 칭찬합니다 / 고용노동부

I. 주간 민원동향

민원 추이

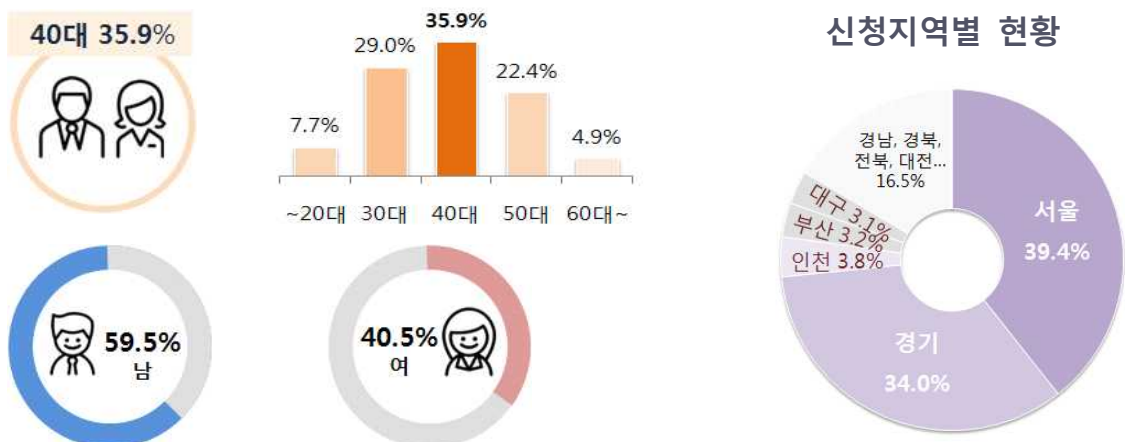
- 4월 1주 민원은 143,051건으로 지난주(140,970건) 대비 1.5% 증가
- 2019. 1. 1. ~ 4. 7. : 2,097,901건



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

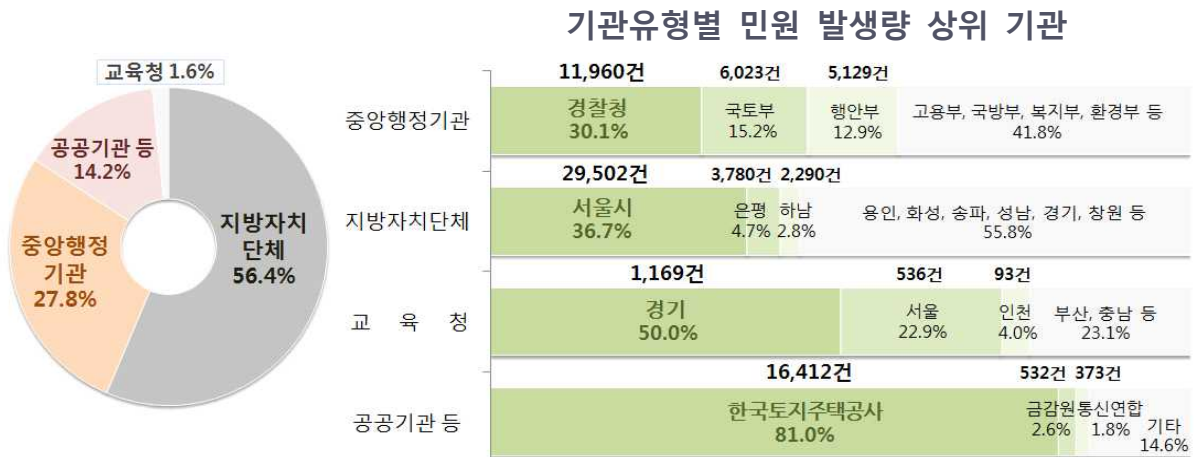
신청인 현황

- 연령별로는 40대(35.9%), 성별로는 남성(59.5%) 신청자가 많음
- 신청지는 서울(39.4%), 경기(34.0%) 등 수도권이 전체의 77.2% 차지

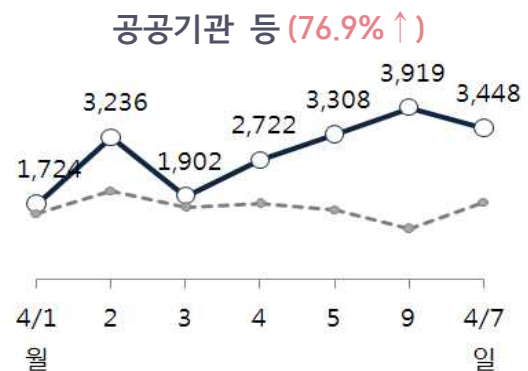
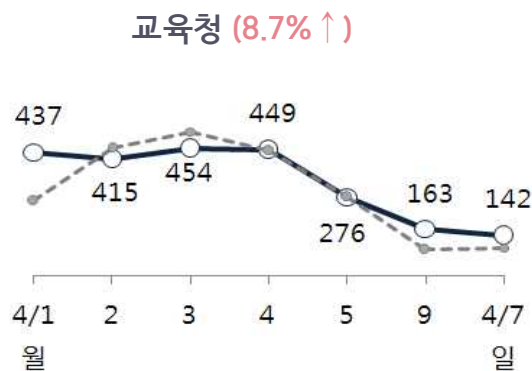
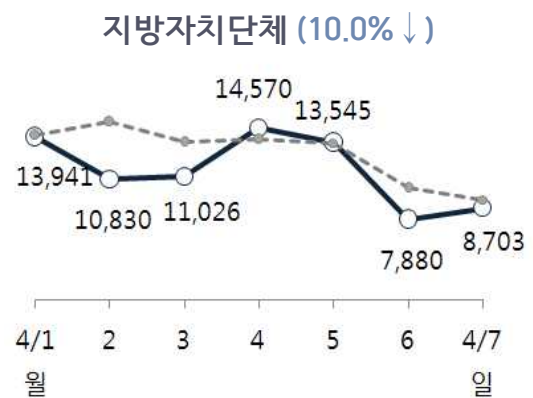
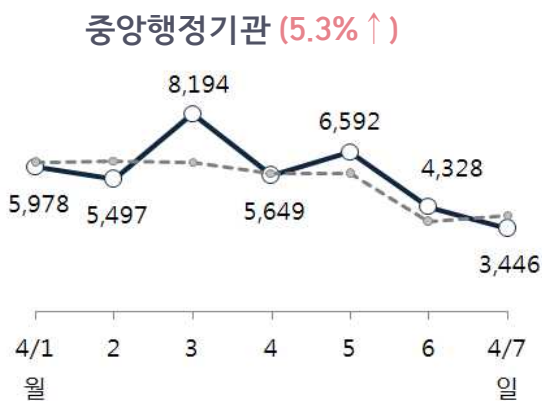


기관유형별 현황

- 지방자치단체 56.4%(80,495건), 중앙행정기관 27.8%(39,684건), 공공기관 등 14.2%(20,259건), 교육청 1.6%(2,336건) 순임



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



*고양 향동 ○○블록, 현릉로 개선공사 관련 민원(LH)

Ⅱ. 주요 민원사례

자사고 재지정
평가기준 조정 요구

—
서울교육청

1회용 비닐봉투
사용 관련 문의

—
환경부

‘주요 민원사례’는 한 주간 국민신문고 등을 통해
민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 수집된 민원을 모니터링하여,
민원이 증가하였거나 이슈가 된 사례를 선별한 자료입니다.
관계기관에서는 민원 관리에 참고하시기 바랍니다.

자사고 재지정 평가기준 조정 요구

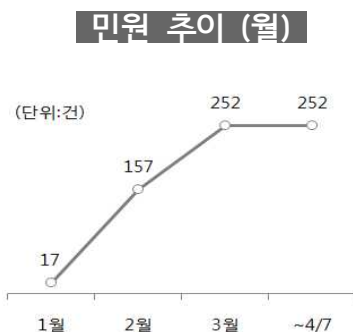
소관기관 : 서울교육청

- 서울시 교육청의 자사고 운영성과 평가는 재지정 평가 기준점수와 정성평가 비중을 높여 자사고를 폐지하려는 평가이니, 불합리한 평가지표 등을 조정해 줄 것을 요구
- 4월 1일 227건 등 지난 한 주간 총 252건 발생



- 학교가 자의적으로 충족할 수 없는 평가지표를 선정하고 정성평가 비중을 높인 것은 자사고 폐지를 위한 일방적인 평가임
- 자사고 문제의 근원은 대학입시인데, 고교서열화 등을 이유로 자사고를 일반고로 전환시킨다고 하여 문제가 해결되는 것이 아님
- 학생의 학교 선택의 다양성을 보장해 주고, 일반고와 자사고가 공존할 수 있는 교육환경을 만들어 주기 바람

- ▶ '19년 자사고 재지정 평가 대상학교의 운영성과 보고서 제출시점(3월)에 해당지역 교육청 민원 증가
- ▶ '19.1월 이후 현재까지 총 678건, 전북교육청(49.3%) > 서울(42.0%) > 경기(11.0%) 순



“조희연 나와라” 교육청 물러온 자사고 학부모들 10수리질(종합)
뉴스 PICK 4월 전 네이버뉴스

언론보도

‘고교 획일화’냐, ‘서열화 해소’냐... 자사고 폐지 도마 오른다

중앙일보 1월 전 네이버뉴스
이에 따라 올해 전국 24개 자사고가 평가 결과에 따른 재지정과 폐지(일반학교 전환) 갈림길에 섰다. 지난 2010년 운영을 시작한 지 10년 만에 처음으로 평가 때문에 강제 폐지되는 자사고가 나올 가능성이 커졌다. 그간...

서울시내 13개 자사고 백기투항...서울교육청 재지정 평가 수동

에두프레스 3월 전
자사고 교장단은 5일 긴급모임을 갖고 교육청의 재지정 평가는 자사고를 폐지하기 위한 의도된 평가라고 비판하면서도 현 중3 학생·학부모의 고입전형의 혼란을 최소화하기 위한 자교원의 고교에 한 결정을 내렸다고...

[뉴스 분석] “재지정 평가 수동”... 불씨 남긴 자사고

서울신문 1월 전 네이버뉴스
서울 13곳. 기한 마지막날에 보고서 제출 “평가지표 수정 없이 결과 나오면 맞설 것” 전문가 “폐지 면 충분한 설득·소통 필요” 자율형 사립고(자사고) 재지정 평가를 둘러싼 교육당국과 자사고 간의 갈등이 사실상...

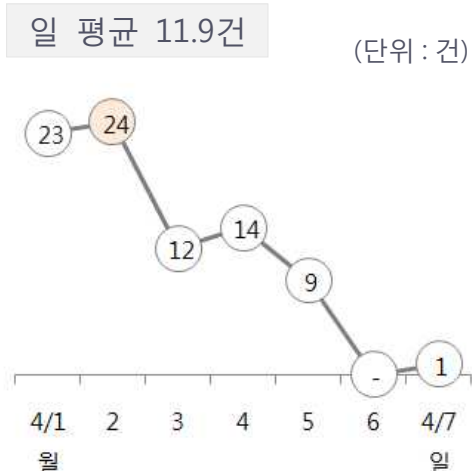
1회용 비닐봉투 사용 관련 문의

소관기관 : 환경부

- 4월 1일부터 전국 대형마트 등*에서 일회용 비닐봉투 사용이 전면 금지됨에 따라 관련 업체들이 규제대상 점포 해당여부 등을 문의

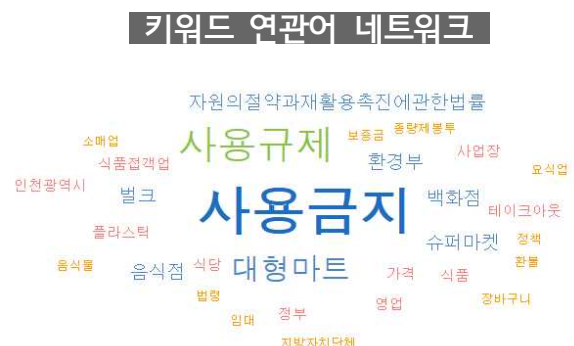
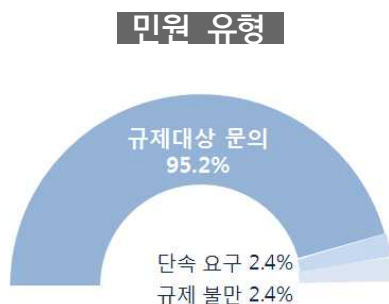
* 매장면적 3천㎡이상 대규모점포(대형마트, 전문점, 백화점, 쇼핑센터, 복합쇼핑몰 등), 165㎡이상 슈퍼마켓, 제과점

- 4월 2일 24건 등 지난 한 주간 총 83건 발생



- 1회용 비닐봉투 사용규제 대상 문의
 - 복합쇼핑몰에 입점한 문구사무용품점 · 의류매장, 의약품 도매업체, 화원, 배달음식 등
- 마트에서 아직도 비닐봉투를 많이 사용하고 있으니 강력하게 단속하기 바람
- 물건에 따라 비닐봉투가 편한 게 있고, 종이쇼핑백이 편한 게 있는데, 비닐봉투를 사용하지 말라고 하니 너무 불편함

- ▶ 규제대상 해당여부에 대한 관련 업체들의 문의가 95.2%(79건)로 대부분
- ▶ 신청지역은 서울(27.7%) > 경기(15.7%) > 경남·부산(각 9.6%) 등의 순



Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

은평
광역자원순환센터
설치 반대

서울 은평구

시흥시 은계지구
△△블록 시공
차별화

한국토지주택공사

‘민원예보’는 국민신문고 민원 등을 모니터링하여 국민의 생명과 안전을 위협하거나 대규모 갈등 및 피해 등을 유발하는 민원이 발생하는 경우 발령하여 관계기관에 필요한 조치 등을 요청하고, 모니터링하고 있습니다.

관계기관에서는 업무에 참고하시고 조치현황을

민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 등록하여 주시기 바랍니다.

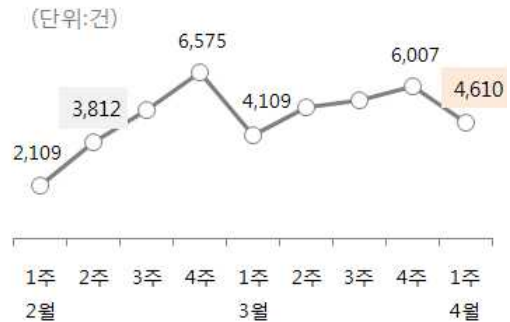
은평 광역자원순환센터 설치 반대

2019-03호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

서울 은평구

자원순환센터를 지하화하더라도 토양오염, 악취, 매연, 분진, 폐수 등 환경오염이 예상되고, 인근에 대규모 주거단지와 개교 예정인 초등학교가 있으니 자원순환센터 설치 계획 철회를 요구



- ▶ 예보 발령('19.2.20.) 이후 증가 추세, 매월 초 다소 감소
- ▶ 주 평균 : (2월) 4,400건 → (3월) 5,201건 → (4월) 4,610건

시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화

2019-04호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

한국토지주택공사

시흥시 은계지구 △△블록은 대단지로 조성되는 아파트인 만큼 생활편의 등을 고려하여 층간 소음제, 단열재, 출입문 등의 자재 및 시공 차별화를 요구



- ▶ 예보 발령('19.2.20.) 이후 주 평균 2,869건 수준으로 발생
- ▶ 주 평균 : (2월) 3,033건 → (3월) 2,558건 → (4월) 3,437건

IV. 국민불편 개선요청 사례

노인예방접종
사전알림서비스 요구

보건복지부

영문 졸업증명서
양식 일원화

교육부

서울자전거(따릉이)
마일리지 개선 요구

서울시

부산시민공원
전동휠체어
급속충전기 설치 요구

부산진구

‘국민불편 개선요청 사례’는 민원정보분석시스템을 이용하여 국민신문고 민원·제안 등을 모니터링한 결과 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례를 선별하여 제공하는 자료입니다. 관계기관에서는 적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

노인 예방접종 사전알림서비스 요구

소관기관 : 보건복지부

아이가 커가면서 예방접종에 대한 관심이 다소 떨어져 자칫 접종시기를 놓칠 경우가 있는데, 필수예방접종 대상 아동 부모에게 문자전송, 전자 메일 등으로 접종일자 등의 정보를 사전에 알려주고 있어 매우 유익하게 활용하고 있습니다.

반면, 노인에 대한 예방접종 안내는 마을 이장, 통장, 아파트 알림판 등을 통해 홍보하고 있기는 하나, 단발성 안내에 그치다 보니 질병예방을 위해 반드시 필요한 접종을 누락하거나 시기를 놓치는 사례가 발생하고 있습니다.

요즘은 많은 노인들이 휴대폰을 소지하고 있는 만큼 노인 예방접종에 대해서도 주기적으로 문자전송 등 사전알림서비스를 제공하여 주면 좋겠습니다.

영문 졸업증명서 양식 일원화

소관기관 : 교육부

‘민원24’에서 발급하는 국문 졸업증명서는 학교장의 이름과 서명없이 학교장 명으로 발급되는데 비해, 영문 졸업증명서는 학교장의 이름과 서명이 있어 발급시점의 학교장 승인을 받아 발급되고 있습니다.

두 졸업증명서 모두 해당학교 졸업을 증명하는 같은 내용의 서류인 만큼 영문 졸업증명서 양식도 국문 졸업증명서와 동일하게 학교장의 이름과 서명없이 학교장 명으로 개선해 주기 바랍니다.

서울자전거(따릉이) 마일리지 개선 요구

소관기관 : 서울시

서울자전거 따릉이는 지하철 출입구, 버스정류장, 주택단지 등 생활 내
통행장소 곳곳에 설치되어 있어 편리하게 이용하고 있습니다.

특히, 대중교통과 서울자전거 따릉이간 환승 시 현금처럼 사용가능한
환승마일리지를 적립할 수 있는데, 1년 정기권 구매시에만 마일리지를
사용할 수 있고, 1년 정기권이 아닌 기타 정기권 등을 구매할 경우에는
사용할 수 없습니다.

환승마일리지로 구매 가능한 이용권의
종류를 확대하여 공공자전거가 자가용의
대체수단으로 자리잡을 수 있도록 개선
해 주기 바랍니다.



부산시민공원 전동휠체어 급속충전기 설치 요구

소관기관 : 부산진구

전동휠체어를 타고 부산시민공원을 방문한 1급 지체장애인입니다.
너무나 잘 조성되어 있는 부산시민공원을 보고
시민으로서 뿌듯함을 느꼈고, 여타 장애인 편의시설도 잘 되어 있어
정말 편리하고 안락하게 여가시간을 보낼 수 있었습니다.

한 가지 아쉬운 점은, 전동휠체어 급속충전기가 없어 넓은 시민공원을
다니다가 자칫 방전이라도 되면 발이 묶여버리는 상황이 생기지 않을까
걱정 되었습니다.

넓고 깨끗한 시민공원을 장애인들도 마음껏 누릴 수 있도록 전동휠체어
급속충전기를 꼭 비치해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

국민불편 개선요청
사례 활용현황
점검 결과

—
'19.1분기

병무용 진단서
인정범위 확대

—
병무청

체당금 산정

—
중앙행정심판위원회

‘국민불편 개선 사례’는 매주 ‘국민의 소리’에 소개된 국민불편 개선요청 사례에 대해 관계기관이 자율적으로 개선한 내용과 국민권익위원회가 국민의 고충 및 불편사항을 해결한 사례 등을 발굴한 것입니다. 유사한 민원해결에 참고하시기 바랍니다.

국민불편 개선요청 사례 활용현황 점검 결과 ('19.1분기)

점검 개요

- 대상사례 : '18.11월~'19.2월 「국민의 소리」(제491호~제504호)에 소개된 국민불편 개선요청 사례 40건
- 주요내용 : 국민불편 사례의 활용여부 및 방법, 미활용 사유 등

점검 결과

- 국민불편 개선요청 사례에 대한 각 기관의 활용률은 70.0%
* 총 40건 중 28건 활용
- 활용방법은 제도개선이 30.0%(12건)로 가장 많고, 업무참고(27.5%, 11건), 홍보·교육(7.5%, 3건), 조사·점검(5.0%, 2건) 순

기관유형별 활용현황

(단위:건)

구 분	사례수	활 용					미활용
		소 계	제도개선	홍보·교육	조사·점검	업무참고	
중앙행정기관	30	19 (63.3%)	7	1	1	10	11
지방자치단체	7	7 (100%)	4	2	1		
공공기관 등	3	2 (66.7%)	1			1	1
합 계	40	28 (70.0%)	12(30.0%)	3(7.5%)	2(5.0%)	11(27.5%)	12(30.0%)

병무용 진단서 인정범위 확대

불편 사항

군 입대를 앞둔 자녀가 정신건강의학과에서 상담을 받고 약을 복용하고 있던 중에 병역 판정검사를 위하여 병무청 지정병원을 갔으나 처치가 만족스럽지 않아 기존 병원으로 다시 옮겼는데, 상담 의사가 다른 병원으로 옮기게 되어 선생님을 따라 병원을 다시 옮기게 되었음

문제는 병역처분 변경원 신청을 위해 제출한 진단서가 기존 병원 4개월, 바뀐 병원 2개월로 되어 있어, 동일한 병원에서 6개월을 치료한 것이 아니라는 이유로 접수가 안 된다는 것임

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

「국민의 소리」 제497호('18.12.26.)

개선 내용

「병역처분변경 업무규정(제6조1항)」을 개정하여 병무용 진단서 인정범위를 “당해 의료시설”에서 “당해 의료시설 또는 동일한 의사에게 해당 질병으로 계속하여 6월이상 통원치료 경력이 있는 사람”으로 확대함

병무청('19.1월)

체당금 산정

불편 사항

□□병원에서 근무하던 중 「근로기준법」상 임신부 보호규정에 따라 90일의 출산전후 휴가를 사용하였는데, 회사로부터 지급 받아야 할 출산전후 휴가급여와 퇴직금을 지급받지 못한 채 퇴직하여 체당금을 신청했으나, 출산전후 휴가급여는 임신 여성의 생활보호를 위한 보상적 성격이라면서 출산전후 휴가급여를 제외한 체불 퇴직금만을 체당금으로 산정한 것은 부당하니 구제해 주기 바람

* 체당금 : 도산, 파산 등을 한 사업주로부터 임금 등을 지급받지 못하고 퇴직한 근로자에게 고용노동부장관이 사업주 대신 지급하는 금전

행정심판 청구('18. 6월)

개선 내용

출산전후 휴가는 임신한 여성근로자가 출산과 관련하여 법의 보호를 받아 계속 근로할 수 있는 기대가능성을 가지게 하고 근로의욕을 고취시키는 취지의 제도이며, 「근로기준법」, 「고용보험법」 등에서 출산전후 휴가기간은 출근한 것으로 보아 연차 유급 휴가기간의 산정에 반영하고, 사업주는 60일의 유급휴가를 주도록 의무화하고, 출산전후의 여성근로자를 위한 다양한 법적 보호제도를 마련하고 있는 점 등을 고려할 때 출산전후 휴가 급여는 근로의 대가로서 '임금'으로 판단됨

따라서, 출산전후 휴가급여 중 정부지원금을 제외한 유급 2개월분을 지급받지 못했음에도 체당금 산정 시 이를 제외하고 체불된 퇴직금만을 산정한 것은 위법·부당함

중앙행정심판위원회 인용재결('19. 2월)



칭찬의 소리

강△△주임님! 존경합니다

법무부

한때 잘못된 행동으로 교도소에 다녀오고, 집행유예와 사회봉사 명령을 선고 받아 막바지 농촌 봉사활동을 하고 있습니다.

매일 아침 9시에 출발해서 현장에 가서 일하면서 같이 일하는 사람들의 짜증섞인 이야기도 다 받아 주시고, 힘든 일도 같이 해 주신 강△△주임님을 보면서 존경하는 마음이 생겼습니다. 또한 처음으로 농촌봉사 하면서 많은 것을 배웠고, 농사일로 힘든 농부님들의 수고로움을 조금이나마 알 수 있었습니다.

앞으로는 법을 잘 지키고 이웃도 돌아보며 솔선수범하는 사람이 되도록 노력하겠습니다.

'19. 4. 2. 민원인 ○○○

민원인에게 진심을 다하는 안△△과장님을 칭찬합니다

고용노동부

300인 이상 사업장에서 근무하고 있는데 '주 52시간 근로'에 대해 궁금한 점이 있어 창원지청에 문의 전화를 하였습니다.

바쁜시간임에도 침착한 어조로 저의 이해를 돕기 위해 상세한 설명을 해 주신 안△△과장님은 해박한 업무지식은 물론이고, 민원인을 위해 봉사한다는 진심을 느낄 수 있었습니다.

비슷한 업종에 있는 제가 배울 점이 많았으며, 통화가 끝난 후에도 기분이 매우 좋았습니다. 안△△과장님! 오늘 자세하고 친절한 설명 감사합니다.

'19. 4. 2. 민원인 ○○○

※ '칭찬의 소리'는 국민들이 각급 기관의 업무처리 과정에서 느낀 감사의 마음을 국민신문고 등을 통해 전해 온 내용을 공유하는 코너입니다.

