

국민의 소리

주간동향

2019. 4. 8. ~ 4. 14.





<p>I</p>	<p>주간 민원동향 _____</p> <p>민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황</p>	<p>1</p>
<p>II</p>	<p>주요 민원 사례 _____</p> <p>학교 밀집지역 물류센터 허가 취소 요청 / 경기용인시, 경기교육청 시흥 △△지구 공공어린이집 설립 및 송전탑 지중화 요구 / 한국전력공사, 경기시흥시</p>	<p>3</p>
<p>III</p>	<p>민원예보(모니터링) _____</p> <p>은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구 시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사</p>	<p>6</p>
<p>IV</p>	<p>국민불편 개선요청 사례 _____</p> <p>우체국 국내소포요금 개선 요구 / 과학기술정보통신부 휴일 예비군훈련(동미참) 일정 확대 요구 / 국방부 안산 반월도서관 이용시간 연장 요청 / 안산시</p>	<p>8</p>
<p>V</p>	<p>국민불편 개선 사례 _____</p> <p>다자녀 세대증 지원 확대 / 전남 순천시 경찰관의 강압수사 이의 등 / 국민권익위원회</p>	<p>11</p>

청판의 소리

인천 청라소방서 119 구급대원님! 진심으로 감사드립니다 / 인천광역시
일산병원 건강증진센터 팀장님과 파트장님 감사합니다 / 국민건강보험공단

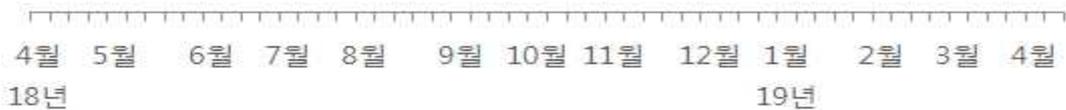
I. 주간 민원동향

민원 추이

- 4월 2주 민원은 150,543건으로 지난주(143,051건) 대비 5.2% 증가
- 2019. 1. 1. ~ 4. 14. : 2,248,444건



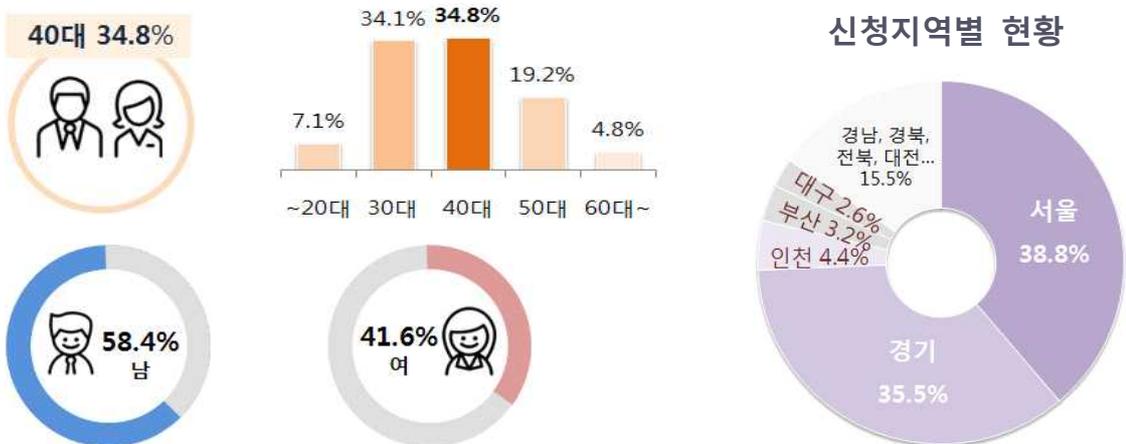
주간 평균
 '19년 149,896건
 '18년 134,403건



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

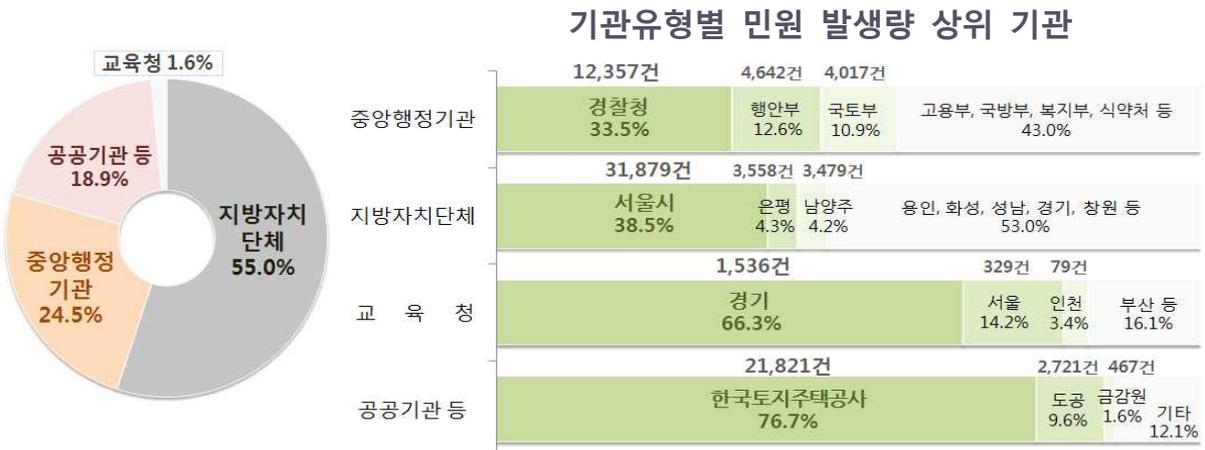
신청인 현황

- 연령별로는 40대(34.8%), 성별로는 남성(58.4%) 신청자가 많음
- 신청지는 서울(38.8%), 경기(35.5%) 등 수도권이 전체의 78.7% 차지

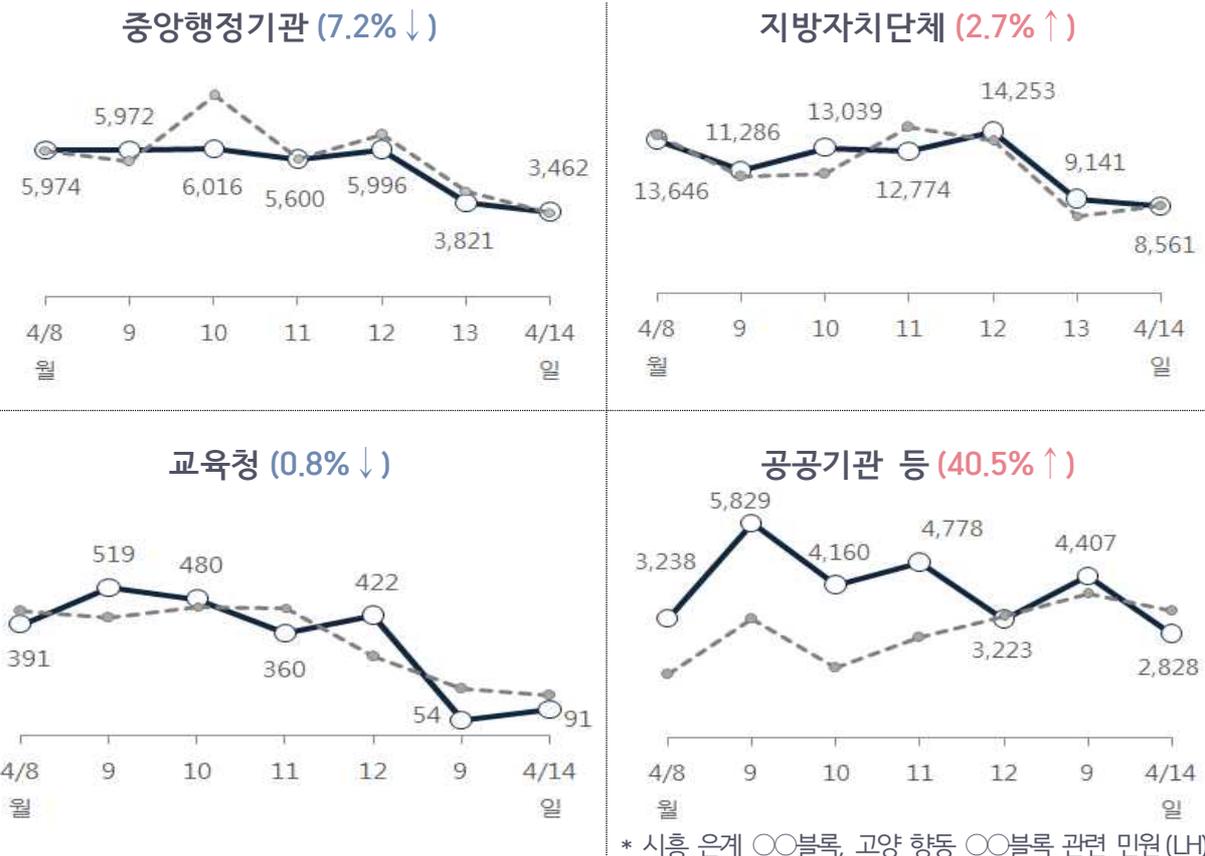


기관유형별 현황

○ 지방자치단체 55.0%(82,700건), 중앙행정기관 24.5%(36,841건), 공공기관 등 18.9%(28,463건), 교육청 1.6%(2,317건) 순임



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



Ⅱ. 주요 민원사례

학교 밀집지역
물류센터 허가 취소
요청

경기용인시, 경기교육청

시흥 △△지구
공공어린이집 설립 및
송전탑 지중화 요구

한국전력공사, 경기시흥시

‘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.

학교 밀집지역 물류센터 허가 취소 요청

소관기관 : 경기용인시, 경기교육청

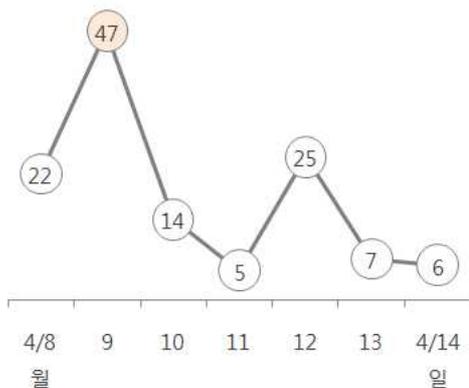
- 대규모 물류센터가 건립될 예정인 용인시 △△동은 아파트 등 주거시설과 유치원 및 초·중·고교가 밀집한 지역으로, 학생들의 통학 안전문제와 주거환경 피해 등이 우려되니 건축허가를 취소해 줄 것을 요구

* □□신택의 높이 58m(지하1층, 지상6층) 규모의 물류창고 건축 허가를 용인시가 승인('19.2월)

- 4월 9일 47건 등 지난 한 주간 총 126건 발생

일 평균 18.0건

(단위 : 건)



- 아파트 단지, 유·초·중·고교 6곳이 밀집한 지역에 당장 다음달부터 대규모 물류센터 건립 공사가 시작된다고 함
- 냉동물류센터 운영에 따른 소음, 각종 환경 오염물질 배출이 교육환경보호구역내에서 이루어지는 것은 있을 수 없는 일임
- 물류차량 통행으로 주변 학교 학생들의 안전 위험과 학습에 지장이 초래되니 건축 허가를 취소해 주기 바람

▶ '19.4.4. 최초 신청, 4.10.부터 청와대 국민청원 진행 중(1,586명)

▶ 신청인은 여성(65.3%), 40대(72.6%)에서 주로 신청



언론보도

'학교사이 물류센터 댐 맞인간'... 위집어진 용인시 보라동 주민
경인일보 5일 권 [G]
市 건축허가 불과, 내달 학광 '초중고 4곳 밀집, 통학 위협' 중인 보라동에 물류센터가 지어 진다는 소식에 인근 지역 주민들이 반발하고 있다. 이들은 사안에 주민들과 협의도 없었던 데다 학생들의 안전을 고려한 대책도...

용인시, 보라동 물류센터 다각적 대책 '골머리' - 아시아투데이
www.asiatoday.co.kr/view.php?key=20190416010011113&ref=section_list
2시간 전 · 용인 불화요 기자 = 경기 용인시가 보라동 대규모 물류창고 건축허가에 대한 주민들의 집 단반발이 거세자 용도지역 변경 등 다각적인 대책을 강구...

김운봉 의원, "용인 보라동 623번지 물류창고 건축허가 백지화하라"
국제뉴스 1시간 전 [G]

용인시의회 김운봉 의원은 16일 제233회 임시회 제1차 본회의 5분 자유발언을 통해 '보라동 623번지 물류창고... 반영하여 물류센터 건축허가를 백지화하여, 주민들, 특히 학생들의 안전이 보장될 수 있는 시설로 용도...

시흥 △△지구 공공 어린이집 설립 및 송전탑 지중화 요구

소관기관 : 한국전력공사, 경기시흥시

- 시흥시 △△지구는 30~40대 맞벌이 가정이 많은 지역이니 특성을 고려하여 거점형 공공 직장어린이집*을 설립해 주고, 안전을 위협하는 송전탑을 지중화 해 주기 바람

* 국가와 지자체가 영세중소기업, 비정규직 등 저소득층 맞벌이 가구의 보육지원을 위해 중소기업 밀집지역 인근 거주지 또는 교통 요지에 설치하는 직장어린이집

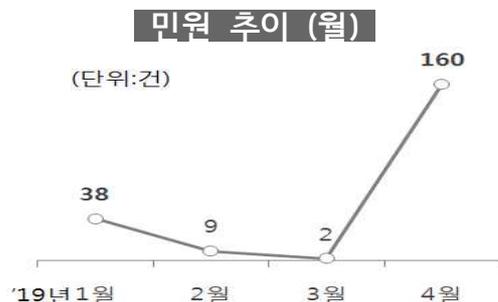
- 4월 14일 23건 등 지난 한 주간 총 123건 발생



- 내년 입주예정인데 어린이집과 유치원이 턱없이 부족하여 걱정임
- 택지지구는 젊은 맞벌이 부부가 많으니, 거점형 공공 어린이집이 절실히 필요함
- 주거지에서 매우 가깝고, 공원을 가로지르고 있는 송전탑을 인근 ○○아파트 주변처럼 지중화 해 주기 바람

- ▶ '19.1월은 단설유치원 신설 요구가 다수, 4월에는 거점형 공공어린이집 및 송전탑 지중화 요구가 다수 ('19.1월 이후 현재까지 총 209건)

* 공공 직장어린이집 (37.8%) > 송전탑 지중화 (35.9%) > 유치원 신설 요구 (26.3%)



Ⅲ. 민원에보 (모니터링)

은평
광역자원순환센터
설치 반대

—
서울 은평구

시흥시 은계지구
△△블록 시공
차별화

—
한국토지주택공사

‘민원에보’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 마지막 주에 특히 증가
- ▶ 주 평균 : (2월) 4,400건 → (3월) 5,201건 → (4월) 4,421건

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



- ▶ 3월까지의 예보 발령('19.2.20.) 시점과 비슷한 수준이었으나, 4월 들어 급증
- ▶ 주 평균 : (2월) 3,033건 → (3월) 2,558건 → (4월) 7,609건

IV. 국민불편 개선요청 사례

우체국 국내소포요금
개선 요구

—
과학기술정보통신부

휴일 예비군훈련
(동미참) 일정
확대 요구

—
국방부

안산 반월도서관
이용시간 연장 요청

—
안산시

‘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.

우체국 국내소포요금 개선 요구

소관기관 : 과학기술정보통신부

우체국에 가서 소포를 보냈는데 금액이 너무 과하게 느껴져
요금표를 확인했더니, 우체국 직원이 방문하여 접수하였을 때보다
창구접수 요금이 더 비쌌음

어떻게 우체국에 직접 방문하여 접수할 때 요금이
전화 한 통으로 보내는 방문소포 요금보다 비쌀 수가 있는지
상식적으로 이해가 안 됨

국내소포 요금은 중량과 규격을 고려하여
창구 접수 9개, 방문접수 5개 구간으로 구분되어 있는데,
일부 구간에서 창구접수와 방문접수 간 중량과 규격의 차이가 발생하면서
창구접수 요금이 더 비싼 구간이 발생한 것이니,
불합리하게 책정된 요금표로 인한 불이익이 발생하지 않도록
개선해 주기 바람

예] 6kg, 130cm의 경우
창구접수 11,000원, 방문접수 9,500원



< 국내소포 요금표 >

창구 접수	~1kg (50cm)	~3kg (80cm)	~5kg (100cm)	~7kg (100cm)	~10kg (120cm)	~15kg (120cm)	~20kg (120cm)	~25kg (120cm)	~30kg (160cm)
요금	3,500	4,000	4,500	5,000	6,000	7,000	8,000	9,000	11,000
방문 접수	~2kg (60cm)		~5kg (80cm)	~10kg (120cm)		~20kg (140cm)		~30kg (160cm)	
요금	5,000		6,000	7,500		9,500		12,000	

※ 우정사업본부 홈페이지 참조

휴일 예비군훈련(동미참) 일정 확대 요구

소관기관 : 국방부

현재 병력동원소집 대상자로 동원지정된 예비군은 평일 2박3일의 훈련을 받아야 하는데, 직장이나 개인 사업 등으로 참여가 어려워 동원 훈련을 연기할 경우에는 휴일에 실시하는 동미참 훈련을 참여해야 함

그러나, 휴일 동미참 예비군 훈련을 받을 수 있는 지역이 매우 제한적이라 생업에 종사해야 하는 예비군은 훈련 참여가 어려운 실정임

전역 후 7년 동안 예비군 훈련을 받아야 하는 현실 속에서 평일 3일 동안 자영업 현장을 비운다면 너무나 큰 타격이 예상되니, 휴일 동미참 훈련 일정을 확대해 주면 좋겠음

안산 반월도서관 이용시간 연장 요청

소관기관 : 안산시

안산 반월도서관의 종합 자료실은 9:00~18:00까지 운영하고 있어, 평일에 도서관을 이용하고 싶어도 직장인이라 이용이 어려움

인근지역 다른 도서관들처럼 직장인들이 평일 야간에 종합자료실을 편리하게 이용할 수 있도록 이용시간을 야간시간(22시, 20시 등)까지 연장해 주기 바람

V. 국민불편 개선 사례

다자녀 세대증
지원 확대

전남 순천시

경찰관의 강압수사
이의 등

국민권익위원회

‘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.

다자녀 세대증 지원 확대

불편 사항

4명의 자녀와 함께 순천시로 전입하였는데 순천시에서 태어나지 않았다는 이유로 문화·복지 등의 혜택을 지원받을 수 있는 다자녀 세대증을 발급받지 못하였음

이처럼 출생지역에 한하여 다자녀 세대증을 발급해 준다면 타지역 전입자는 출생지역과 전입지역 어느 곳에서도 혜택을 받지 못하는 불합리한 점이 발생함

실거주지 중심으로 다자녀 세대증을 발급해 주고 유효기간도 연장해 주기 바람

「국민의 소리」 제491호('18.11.14.)



개선 내용

「순천시 저출산 대책 및 출산장려 지원에 관한 조례」를 개정하여 다자녀 세대증의 지원대상을 출생지와 상관없이 13세 이하의 자녀를 포함한 3자녀 이상 모든 세대로 확대하고, 유효기간을 10년에서 13년으로 연장하였으며, 문화·복지 지원 혜택도 18종에서 20종으로 확대함('18.12월)

전남 순천시

경찰관의 강압수사 이의 등

불편 사항

경찰서 형사과에서 참고인 조사를 받는 과정에서 알고 있는 사실만을 진술했는데, 담당 경찰관 등이 사실과 다른 내용으로 부당하게 강압적 수사를 하였으니 정당한 수사 등을 받을 수 있도록 도움을 요청함

고충민원 신청('18. 7월)

개선 내용

조사장면이 녹화된 CCTV 자료에는 음성이 녹음되어 있지 않고 강압적 수사를 했다고 특정할 만한 모습이 보이지 않는 점 등을 볼 때 강압적 수사라고 보기는 어려움

그러나, 수사과정의 객관성 및 투명성을 높여 인권침해를 방지하기 위해 살인, 성범죄, 선거사범 등에 대해서만 의무적으로 적용했던 「진술영상 녹화제도」가 피의자 요청 시 죄종 불문하고 진술영상 녹화를 실시하도록 확대('18.3월) 되었음에도 불구하고, 상당수 피의자들은 그 사실 자체를 몰라 이를 이용하지 못하고 있음

정당한 수사를 받을 피의자의 권리를 함양하고, 수사과정의 투명성 및 강압수사 등과 관련된 분쟁 발생 시 사실관계 파악을 위해 조사대상자가 진술영상 실시 여부를 선택할 수 있도록 「진술영상 녹화제도」에 대한 사전고지를 의무화 할 것을 의견표명함

국민권익위원회 제도개선 의견표명('18. 11월)

경찰청 제도개선('19. 2월)



칭찬의 소리

인천 청라소방서 119 구급대원님! 진심으로 감사드립니다 인천광역시

외국인 아내와 인천 □□에서 살고 있습니다. 지난달 서울 △△역에서 일을 보고 있는데, 아내가 양수가 터졌다며 급하게 연락이 왔습니다. 아무리 빨리 움직인다 하더라도 △△에서 □□까지는 1시간 가량 걸리는 거리인데...

한국어가 서툰데다 어찌할 바를 모르는 아내를 일단 진정시킨 후 119에 전화했고, 상담자분은 매우 차분하게 상황을 들은 뒤 곧바로 인천 청라소방서에 연락하여 5분도 안되는 시간에 아내를 병원으로 이송했다는 소식을 들을 수 있었습니다. 아이는 그날 무사히 태어났습니다 *^^*

늘 우리 곁에서 중요한 순간 도움을 주시는 소방관님!
국민의 한 사람으로서 진심으로 감사드립니다.

'19.4.4. 민원인 ○○○

일산병원 건강증진센터 팀장님과 파트장님 감사합니다 국민건강보험공단

국립 정서장애 특수학교인 한국○○학교에는 유치원부터 대학과정까지 200여명에 가까운 학생들이 있습니다.

정서장애 학생의 특성상 낯선 곳, 낯선 사람에 대한 두려움에 병원이라는 공포감이 더해져서 매년 학생건강검사를 진행하려면 어려움이 많은데, 일산병원건강증진센터의 도움으로 올해도 8일간에 걸친 어려운 검사를 마칠 수 있었습니다.

장애학생을 이해하는 것은 생각보다 쉽지 않습니다. 여러사람의 손길과 설득, 기다림 등의 시간이 필요합니다. 인내심과 봉사심이 없다면 어려운 일이죠. 해가 거듭될수록 우리 학생들을 대하시는 선생님들의 능력이 특수교사 못지 않으셔서 감동이 더해지는 것 같습니다.

팀장님과 파트장님께서 매번 나오셔서 검사가 잘 진행되도록 특별한 관심을 가져 주시고, 장애학생 이해에 노력해 주셔서 더욱 감사합니다.

'19.4.10. 민원인 ○○○

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

