

국민의 소리

주간동향

2019. 4. 15. ~ 4. 21.



국민권익위원회



I 주간 민원동향 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원 사례 3

세종시 □□마을 ○단지 주차유도등 설치 요구 / 한국토지주택공사
척수성 근위축증 치료 의약품 요양급여 인정기준 확대 요구 / 보건복지부

III 민원예보(모니터링) 6

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

IV 국민불편 개선요청 사례 8

건강장애학생 출석인정 방법 개선 / 서울교육청
공공근로자 마스크 지급 요청 / 고용노동부
현역 장병의 휴일 봉사활동 외출 시행 요구 / 국방부
남부터미널 무인발권기 개인정보 표시 형태 개선 / 국토교통부

V 국민불편 개선 사례 11

가족 캠핑숲 환불규정 개선 / 경기 성남시
가산세 부과 처분 취소 / 국민권익위원회

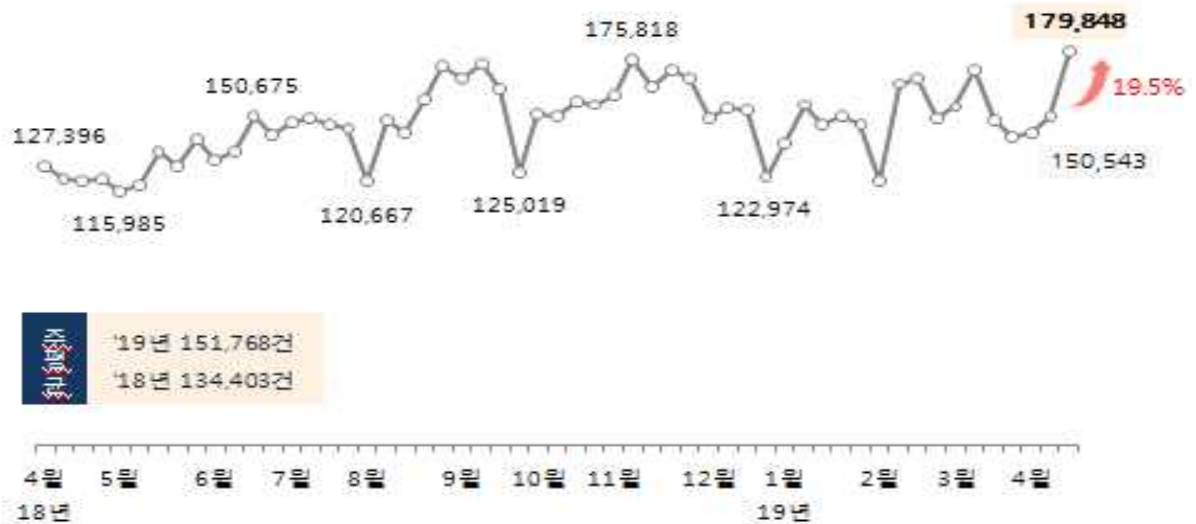
청판의 소리

장성군 평생교육센터 김□□ 주무관님을 칭찬합니다 / 전남 장성군
아이 응급치료에 큰 도움 주신 △△유치원 임○○선생님! / 경기도교육청

I. 주간 민원동향

민원 추이

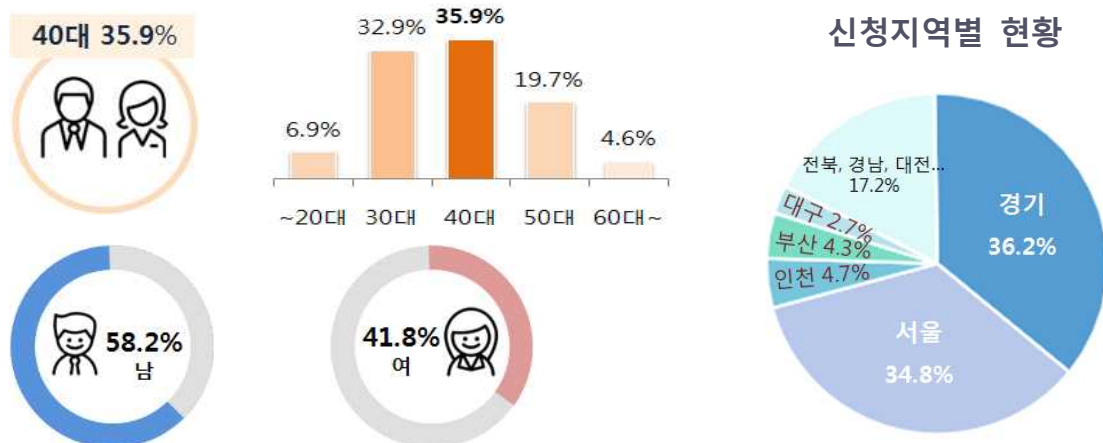
- 4월 3주 민원은 179,848건으로 지난주(150,543건) 대비 19.5% 증가
- 2019. 1. 1. ~ 4. 21. : 2,428,292건



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

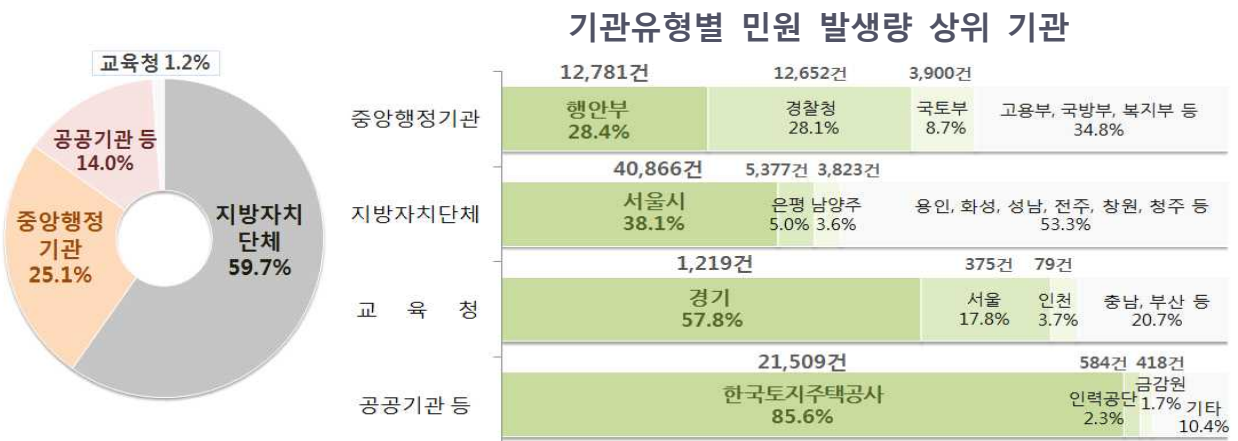
신청인 현황

- 연령별로는 40대(35.9%), 성별로는 남성(58.2%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(36.2%), 서울(34.8%) 등 수도권이 전체의 75.7% 차지

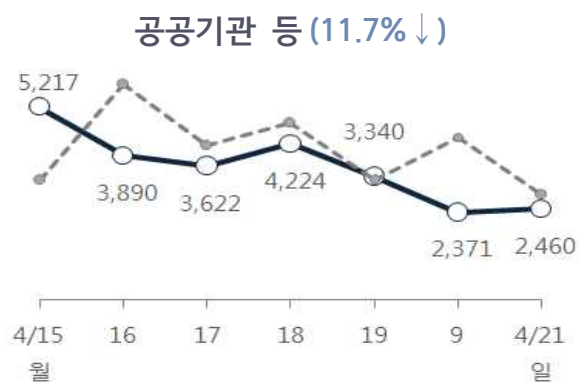
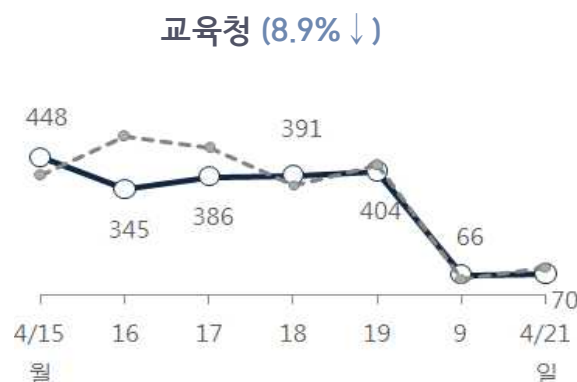
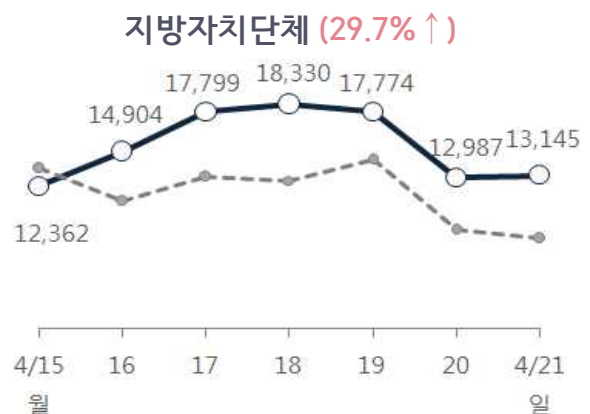
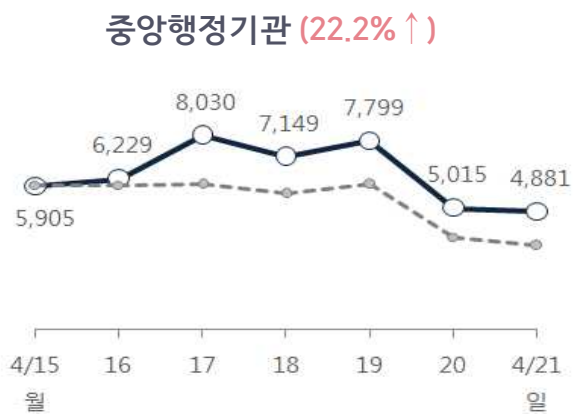


기관유형별 현황

- 지방자치단체 59.7%(107,301건), 중앙행정기관 25.1%(45,008건), 공공기관 등 14.0%(25,124건), 교육청 1.2%(2,110건) 순임



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



Ⅱ. 주요 민원사례

세종시 □□마을
○단지 주차유도등
설치 요구

한국토지주택공사

척수성 근위축증 치료
의약품 요양급여
인정기준 확대 요구

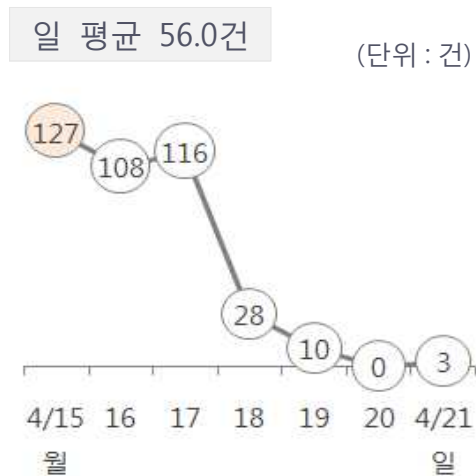
보건복지부

‘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.

세종시 □□마을 ○단지 주차유도등 설치 요구

소관기관 : 한국토지주택공사

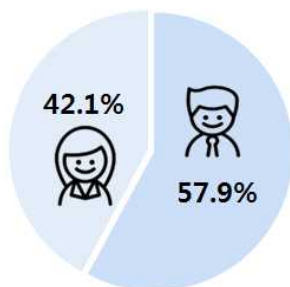
- 세종시 □□마을 ○단지 아파트는 2016년말에 공공분양 하였는데, 주차가능 대수가 세종시 조례기준에 미달하여 교통 혼잡이 우려되니 주차유도등을 설치해 줄 것을 요구
- 4월 15일 127건 등 지난 한 주간 총 392건 발생



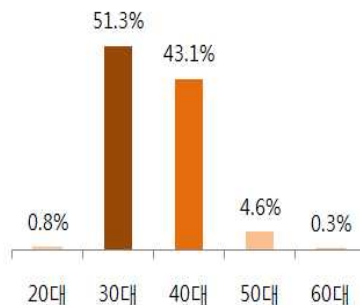
- 2016년말 공공분양한 □□마을 ○단지 주차 대수는 세대당 1.21대로, 세종시 2015년 조례 기준(1.346대)에 미달함
- 2012년 기준으로 주차대수가 산정되어 입주 후 주차대란이 우려되는 상황임
- 민간참여 공공분양한 타 단지들은 주차유도등이 기본시설이니, □□마을 ○단지도 주차 유도등을 설치해 주기 바람

- ▶ '19.4.15. 최초 신청, '19.6월 입주를 앞두고 입주예정자들이 집단적으로 신청
- ▶ 신청인은 남성(57.9%), 30~40대(94.4%), 대전지역(59.3%)에서 주로 신청

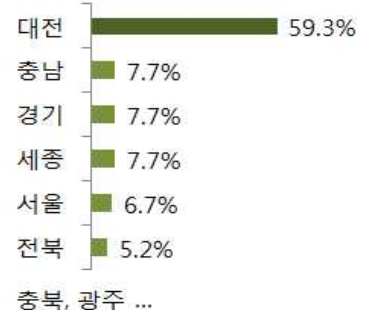
<성별>



<연령별>



<신청지역별>



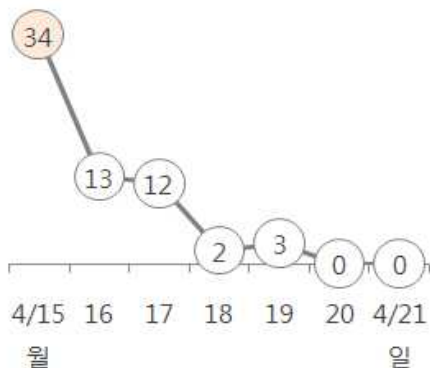
척수성 근위축증 치료 의약품 요양급여 인정기준 확대 요구

소관기관 : 보건복지부

- '19. 4. 8.부터 척수성 근위축증 치료 의약품인 △△△에 대하여 요양급여 적용이 가능해졌으나, 적용기준이 환자의 상태에 따라 달라 여전히 고가의 치료비를 부담해야 하는 환자가 많으니 요양급여 인정기준을 확대해 줄 것을 요구
- 4월 15일 34건 등 지난 한 주간 총 64건 발생

일 평균 9.1건

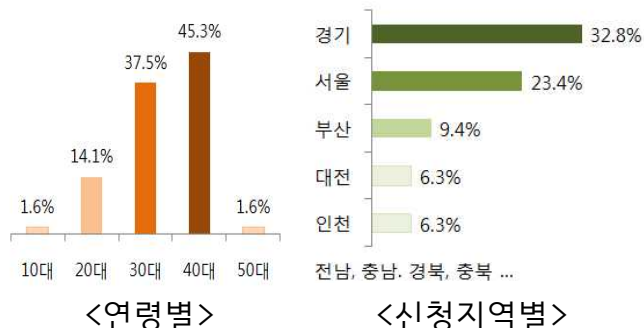
(단위 : 건)



- 희귀난치 질환인 척수성 근위축증의 치료제 △△△가 최근 보험급여 대상이 됨
- 아이가 24시간 인공호흡기에 의지하고 있는데, 호흡기를 하고 있다는 이유로 약을 투약할 수 없다니 절망적임
- 고가의 치료비로 인해 치료를 받지 못하는 환자가 발생하지 않도록 보험급여 대상을 확대해 주기 바람

- ▶ 신청인은 주로 여성(68.8%), 30~40대(82.8%)로 환자가족을 중심으로 신청
- ▶ 신청지역은 경기(32.8%) > 서울(23.4%) > 부산(9.4%) > 대전(6.3%) 등의 순

신청인 현황



키워드 연관어 네트워크



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.

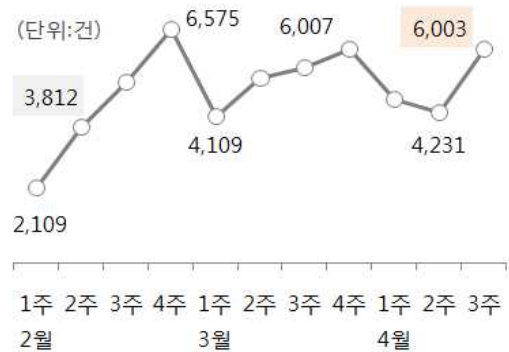
은평 광역자원순환센터 설치 반대

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.) 후 증가 추세, 매월 마지막 주 증가
- ▶ 주 평균 : (2월) 4,400건 → (3월) 5,201건 → (4월) 4,948건

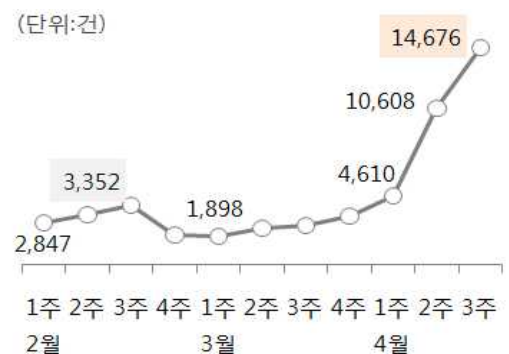
시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화

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.) 후 3월 다소 감소, 4월 들어 급증 추세
 - 4월 3주 : 시공 불만 61.2%, 담당자 답변 불만 28.7%, 입대위와 미팅 요구 10.1%
- ▶ 주 평균 : (2월) 3,033건 → (3월) 2,558건 → (4월) 9,965건

IV. 국민불편 개선요청 사례

건강장애학생
출석인정 방법 개선

서울교육청

공공근로자
마스크 지급 요청

고용노동부

현역 장병의
휴일 봉사활동
외출 시행 요구

국방부

남부터미널 무인발권기
개인정보 표시 형태
개선

국토교통부

‘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.

건강장애학생 출석인정 방법 개선

소관기관 : 서울교육청

아이가 중2때 ○○병이 발병하여 치료하면서 원격수업을 통해 중학과정을 마쳤고, 현재는 고등학교에 진학한 상태입니다.

2주 마다 병원진료를 받고 있으며 항암제 복용 등으로 수업을 빠지는 경우가 있는데, 학교측의 배려로 현재까지는 잘 지내고 있습니다.

다만, 독감이나 병원 입원 등 어쩔 수 없이 결석하게 되는 경우에 출석을 대체할 방법이 없다고 하는데,

○○병과 같은 면역질환계 환자의 경우 사람이 많은 공간 등에 오래 있기 어렵고 학습에 집중하기 어려운 한계가 있으니,

다른 교육청처럼 고등과정도 원격수업을 통해 출석을 인정받을 수 있도록 개선해 주기 바랍니다

공공근로자 마스크 지급 요청

소관기관 : 고용노동부

일자리를 구하지 못하던 중에 공공근로를 하게 되었는데 외부에서 하는 일이다 보니 미세먼지로 인해 너무 힘이 듭니다.

미세먼지 농도가 심할 때면 노약자들의 야외활동을 줄여야 하나 공공근로의 경우 어쩔 수 없이 외부에서 일을 해야 하는 상황이 있으니, 미세먼지 농도가 심할 경우 공공근로자에게 마스크를 지급해 주면 좋겠습니다.

현역 장병의 휴일 봉사활동 외출 시행 요구

소관기관 : 국방부

작년에 현역으로 입대한 병사입니다.

평소 일과시간이 아닌 토·일·공휴일과 같은 휴일을 의미있게 보내고자 생각하던 중에 학생신분이었을 때 자주 하였던 봉사활동이 떠올랐습니다.

실제 봉사활동 실시 여부는 1365 자원봉사포털(1365), 사회복지 자원봉사 인증관리(vms) 등과 같은 인증된 기관의 봉사확인서 등으로 증명이 가능할 것이니, 훈련 등의 특별한 일정이 없는 휴일에 현역 장병이 봉사활동을 할 경우 특별 외출을 시행해 주면 좋겠습니다.

남부터미널 무인발권기 개인정보 표시 형태 개선

소관기관 : 국토교통부

버스승차권 구입 시 주로 인터넷 예매 후 터미널에 비치되어 있는 무인 발권기에서 현장발권을 하는데, 신용카드번호나 예매번호, 생년월일과 휴대폰번호 중 하나를 입력해야 합니다.

무인발권기 앞에 발권을 위해 많은 사람들이 줄을 서 있는데, 입력하는 정보(카드번호, 생년월일, 휴대폰번호 등)가 화면에 표시되어 뒷사람들에게 그대로 노출될 우려가 있으니 개인정보에 대한 마스킹(*)처리 등 개선이 필요하다고 생각합니다.

V. 국민불편 개선 사례

가족 캠핑숲
환불규정 개선

경기 성남시

가산세 부과 처분
취소

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.

가족 캠핑숲 환불규정 개선

불편 사항

캠핑장을 예약하여 이용하려 했으나 초미세먼지 주의보가 발령되어 어린아이들과 캠핑을 하기엔 무리라고 판단하여 이용하지 못했음

외출을 자제하라는 뉴스, 운영을 중단하는 서울광장 스케이트장 등 미세먼지 주의보로 인한 다양한 조치가 이루어지는 상황인데, 야외에서 식사까지 하는 캠핑장이 미세먼지 예보 등에 대한 환불규정이 없다는 것이 의외였음

예약자의 사정에 따라 이용여부는 다를 수 있겠지만, 미세먼지 주의보 발령으로 이용하지 못할 경우 자연재해처럼 환불규정을 적용해 주면 좋겠음

「국민의 소리」 제501호('19.1.30.)

개선 내용

미세먼지 주의보 등 비상저감조치 발령 시 「성남시 북정동 가족 캠핑숲 관리·운영 조례」 제11조 및 제12조를 적용하여 환불해 주도록 하고, 캠핑장 이용 제한 및 환불 조치에 대하여 홈페이지 팝업창으로 홍보를 실시함

경기 성남시('19.1월)

가산세 부과 처분 취소

불편 사항

파산관재인*으로 선임되어 업무를 수행하고 지급받은 보수에 대해 기타소득으로 종합소득세를 신고·납부하였으나, 세무서에서 파산관재인의 수입을 사업소득으로 보고 가산세를 포함하여 종합소득세를 부과하였으니, 가산세 부과 처분을 취소해 주기 바람

* 파산재단을 대표하여 재단의 관리·환가·배당 등 파산절차상의 중심적 활동을 하는 공공기관으로 법원이 선임함

고충민원 신청('18.12월)

개선 내용

파산관재인은 법원의 선임에 의해 국가로부터 집행권을 위임받은 공공기관의 성격을 가지고 있어 일시적으로 발생한 소득으로 볼 여지가 있고, 국세청은 파산관재인의 수입에 대해 기타소득으로 원천징수 하여야 한다는 해석 이후에 파산관재 업무가 계속·반복적으로 이루어진 경우 사업소득에 해당하는지 여부에 대해 유권해석을 한 바 없으며, 법원이 다수의 판결에서 파산관재인의 수입을 사업소득으로 신고하지 못함에 정당한 사유가 있다고 봄이 상당하다고 판시한 점 등을 종합해 보면 종합소득세 중 가산세는 취소하는 것이 타당하다고 판단됨

국민권익위원회 시정권고('19.3월)



칭찬의 소리

장성군 평생교육센터 김○○ 주무관님을 칭찬합니다

전남 장성군

전국에서 모인 직원들을 대상으로 2차에 걸친 체험일정을 준비하는 입장에서 많은 고민이 있었습니다. 그런데, 장성군 평생교육센터 김○○ 주무관님과 연락하면서 이 모든 고민이 해결되었고, 교육이 끝나고 많은 직원들이 만족스러운 교육이었다고 칭찬을 아끼지 않았습니다.

잡은 인원 변경, 숙소 불편사항, 콘서트 개선 요청사항 등 모든 사항을 저희가 요청하는 대로 맞춰 주셨고, 한 번도 싫은 표정이나 내색없이 웃는 표정으로 대해 주셔서 더욱 만족스러운 교육이 될 수 있었습니다.

처음 가본 장성군은 깨끗하고 아름다웠으며, 함께 일하는 공무원과 주민들이 친절하여 다시 찾고 싶은 마음이 생겼습니다. 즐겁고 행복한 청렴교육이었습니다.

'19. 4. 19. 민원인 ○○○

아이 응급치료에 큰 도움 주신 △△유치원 임○○선생님!

경기도교육청

금요일 오후에 ○○초 근처 다리에서 큰아이 예전 유치원 담임선생님과 마주쳐 반갑게 인사를 나누고 있는데, 다섯 살 된 둘째아이가 걸어가다 가로등 기둥 모서리에 이마를 부딪쳐 피가 분수처럼 흘러나왔습니다.

이마를 지혈하면서 병원에 가는데 아이 얼굴은 이미 피범벅이 되었습니다. 봉합을 하였고, 아이가 심하게 구토를 하여 병원과 약국의 바닥이 몹시 지저분해졌는데, 이를 선생님이 손수 닦아 치워주셨습니다.

축 늘어진 다섯 살 아이를 안고 있기에 역부족인 상황에, 선생님께서는 구토물 처리와 큰 아이의 심적인 지지도 함께 해 주셨습니다. 집에 돌아오는 택시를 잡아 주는 것도 감사했는데, 집까지 함께 와 주셔서 제게 정말 큰 힘이 되었습니다. 함께 하면서 도와주셨던 행위 뿐만 아니라 선생님의 따뜻한 마음에 다시 한번 감사인사 드립니다.

'19. 4. 15. 민원인 ○○○

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

