



- I 주간 민원동향** _____ **1**
 민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황
- II 주요 민원 사례** _____ **3**
 고양 □□지구 대중교통 추가 배치 요구 / 서울시
 광명-서울 고속도로 착공 반대 / 국토교통부
- III 민원예보(모니터링)** _____ **6**
 은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구
 시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사
- IV 국민불편 개선요청 사례** _____ **8**
 보건증 유효기간 표시사항 일원화 / 보건복지부
 공용주차장 카드결제 및 현금영수증 발행 요구 / 전남 순천시
 공적으로 사용한 개인용 소화기 대체 지급 요청 / 경기 고양시
- V 국민불편 개선 사례** _____ **11**
 인터넷지로 장기 미이용자 확인방법 개선 / 금융결제원
 지방투자기업 시설보조금 미지원 이의 / 국민권익위원회

청판의 소리

인천시 김△△주무관님을 칭찬합니다 / 인천시
 용인세무서 김□□님이 너무 고마워서 글을 드립니다 / 국세청

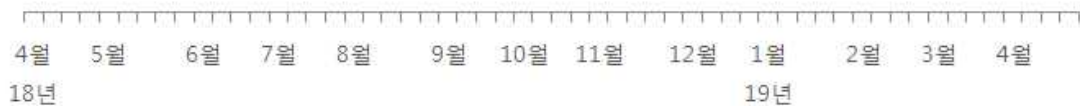
I. 주간 민원동향

민원 추이

- 4월 4주 민원은 161,411건으로 지난주(179,848건) 대비 10.3% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 4. 28. : 2,589,703건



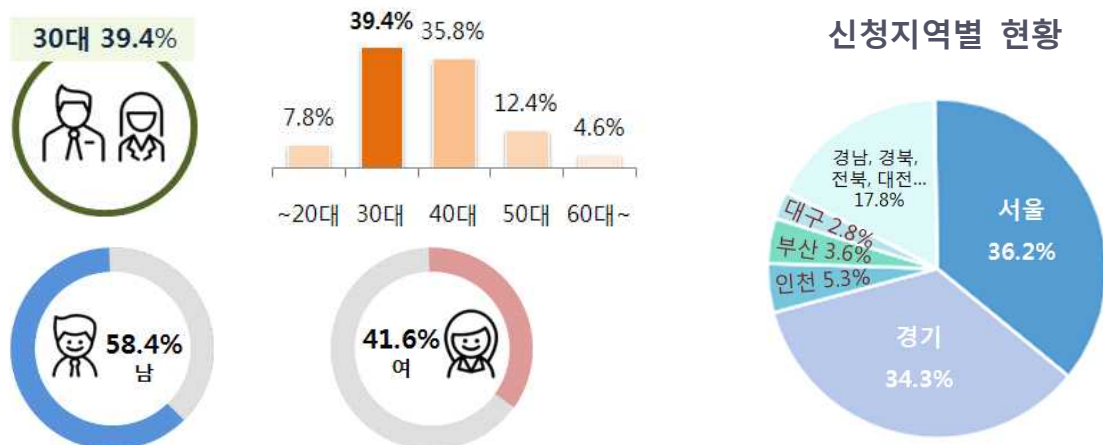
주 평 연	'19년 152,335건
	'18년 134,403건



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

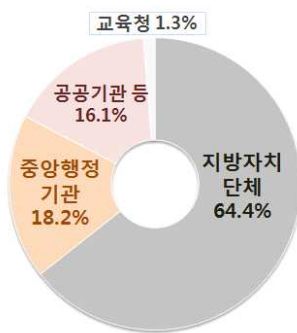
신청인 현황

- 연령별로는 30대(39.4%), 성별로는 남성(58.4%) 신청자가 많음
- 신청지는 서울(36.2%), 경기(34.3%) 등 수도권이 전체의 75.8% 차지



기관유형별 현황

- 지방자치단체 64.4%(113,760건), 중앙행정기관 18.2%(32,196건), 공공기관 등 16.1%(28,424건), 교육청 1.3%(2,253건) 순임



기관유형별 민원 발생량 상위 기관

중앙행정기관	13,258건		3,005건		2,220건	
	경찰청 41.2%		국토부 9.3%	고용부 6.9%	행안부, 식약처, 국방부, 해수부 등 42.6%	
지방자치단체	35,861건		5,839건	2,439건		
	서울시 31.5%		은평 5.1%	남양주 2.1%	용인, 화성, 성남, 전주, 수원, 청주 등 61.3%	
교육청	1,161건		530건		88건	
	경기 51.5%		서울 23.5%	부산 3.9%	인천, 경남 등 21.1%	
공공기관 등	23,798건		504건		434건	
	한국토지주택공사 83.7%		금감원 1.8%	인력공단 1.5%	기타 13.0%	

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

중앙행정기관 (1.6% ↓)



지방자치단체 (25.3% ↓)



* 위에 신도시(트램, 위신선, 장지굴다리 등) 민원 감소(서울시)

교육청 (1.4% ↓)



공공기관 등 (4.8% ↑)



Ⅱ. 주요 민원사례

고양 □□지구
대중교통 추가 배치
요구

—
서울시

광명-서울 고속도로
착공 반대

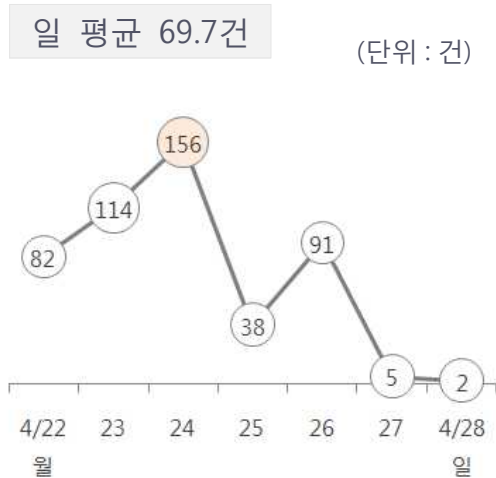
—
국토교통부

‘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.

고양 □□지구 대중교통 추가 배치 요구

소관기관 : 서울시

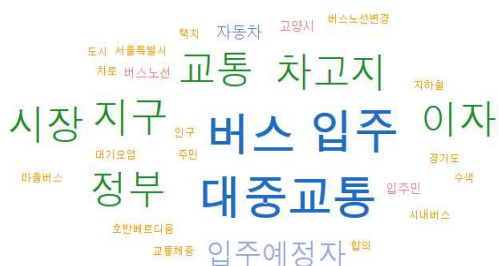
- '19.2월부터 입주가 시작된 고양 □□지구는 대중교통시설이 매우 열악하여 이동이 불편하니 버스노선을 연장·조정하는 등 대중교통 여건을 개선해 줄 것을 요구
- 4월 24일 156건 등 지난 한 주간 총 488건 발생



- 지난 2월부터 □□지구 입주가 시작되어 8월까지 5천여 세대가 입주 예정인데, 현재 대중교통 수단은 마을버스 1대에 불과함
- □□지구는 서울시 경계에 위치하여 대부분 서울로 출퇴근하고 있는데, 열악한 대중교통으로 인한 자차 이용량이 증가하여 수색로 차량정체가 심각해지고 있음
- 은평차고지까지 운행하는 7013번 버스를 □□지구를 순환하도록 노선을 조정해 주기 바람

- ▶ '19. 4. 18. 최초 신청, □□지구 입주자 및 입주예정자를 중심으로 신청
※ 현재까지 총 946건
- ▶ 신청인은 여성(72.1%), 30~40대(97.6%)가 대부분

<키워드 연관어 네트워크>



<7013번 버스 노선>



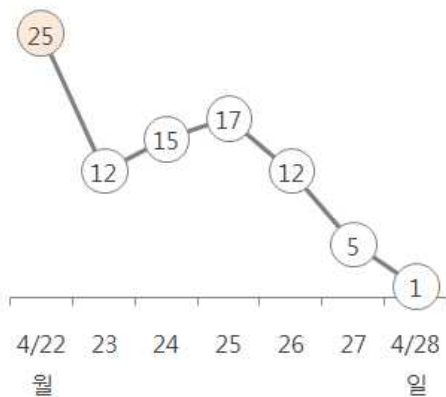
광명-서울 고속도로 착공 반대

소관기관 : 국토교통부

- 민자투자사업으로 진행되는 광명-서울 고속도로가 서울 구로구 △△지구 지하를 통과하도록 계획되어 있는데, 이 지역은 초·중학교와 아파트 등 이미 택지지구가 조성되어 있으니 고속도로 노선을 변경하거나 철회를 요구
- 4월 22일 25건 등 지난 한 주간 총 84건 발생

일 평균 12.4건

(단위 : 건)



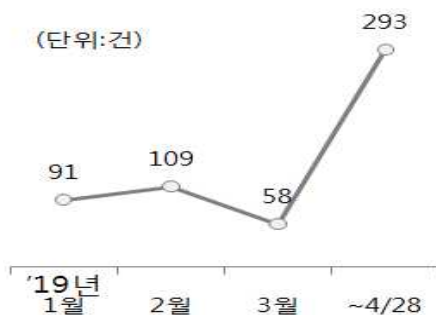
- △△초·중학교 지하로 왕복 6차선, 가로 70m 고속도로를 낸다면 지하안전평가도 하지 않았다고 함
- 지하안전평가를 완료하고 진행했다는 상도 유치원이 무너지는 모습을 온 국민이 보았음
- 아파트 바로 밑에 기형적인 S자 곡선으로 고속도로를 뚫으려는 이유를 모르겠음. 원안대로 하면 경제적이고 시간도 절약될 것임

▶ '19.1월부터 현재까지 총 551건, 4.19.부터 청와대 국민청원 진행 중(2,036명)

▶ 신청인은 남성(53.6%), 50(58.3%) > 20대(27.4%) > 30대(14.3%) 순

민원 추이 (월)

(단위:건)



광명 - 서울 고속도로 구간



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.

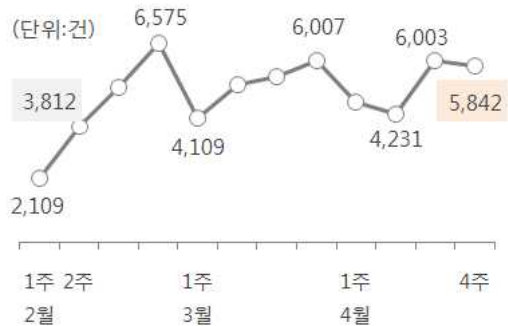
은평 광역자원순환센터 설치 반대

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 전반적으로 증가 추세
- ▶ 주 평균 : (2월) 4,400건 → (3월) 5,201건 → (4월) 5,172건

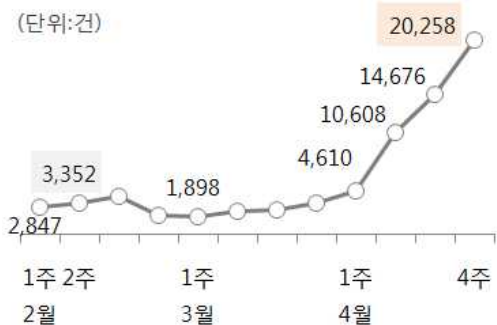
시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화

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 3월은 감소, 4월 들어 급증 추세
 - 현관 도어락, 층간 차음제, 저층부 마감 석재, 외경 엠블럼 등에 대한 불만이 대부분
- ▶ 주 평균 : (2월) 3,033건 → (3월) 2,558건 → (4월) 12,538건

IV. 국민불편 개선요청 사례

보건증 유효기간
표시사항 일원화

보건복지부

공용주차장 카드결제
및 현금영수증
발행 요구

전남 순천시

공적으로 사용한
개인용 소화기
대체 지급 요청

경기 고양시

‘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.

보건증 유효기간 표시사항 일원화

소관기관 : 보건복지부

보건소에서 발급하는 보건증의 유효기간은 통상 1년으로 알고 있는데, 보건소를 방문하여 발급받은 보건증에는 정확한 유효기간이 표기되어 있지 않아서 확인이 어렵습니다.

온라인으로 발급한 보건증에는 “유효기간 : 검진일(또는 판정일)로부터 1년”이라는 문구가 기재되어 있으나, 방문 발급한 보건증에는 “일반건강진단은 매년 1회” 등으로 되어 있어서 유효기간을 판단하기에는 다소 불명확하고 애매모호합니다.

이처럼 발급방법에 따라 보건증의 양식과 내용이 달라 유효기간을 명확히 알 수 없으니, 방문 발급 시에도 온라인으로 발급한 보건증과 동일하게 유효기간을 명시해 주기 바랍니다.

The image shows a sample of an online health certificate form. It includes fields for personal information (name, ID, address), a table for inspection dates (검진일) and assessment dates (판정일), and a section for the issuing officer's signature and stamp. A red box highlights the validity period: "유효기간 : 검진일(또는 판정일)로부터 1년".

<온라인 발급양식>

The image shows a sample of a visit health certificate form. It includes fields for personal information, a table for inspection results (진단항목), and a section for the issuing officer's signature and stamp. A red box highlights the validity period: "일반건강진단은 매년 1회".

<방문 발급양식>

공용주차장 카드결제 및 현금영수증 발행 요구

소관기관 : 전남 순천시

업무상 순천지역에 출장을 가면 매번 □□공용주차장을 이용하는데, 한 번은 현금이 없어서 카드결제를 요구했더니 카드 단말기가 없다면서 계좌번호로 송금하라고 했습니다.

공영주차장은 시에서 운영하는 것으로 알고 있는데 카드 단말기가 없다는 것은 이해할 수 없었고, 입금 받을 계좌가 순천시가 아닌 개인명의 계좌인 것은 더욱 이해가 안 되었습니다. 생각해 보니 그동안에도 현금으로 주차요금을 지불한 후 한번도 (현금)영수증을 발급 받은 적이 없었습니다.

지자체에서 관리 운영하는 공영주차장인 만큼 카드 단말기를 설치하고, 현금영수증도 발행해 주기 바랍니다.

공적으로 사용한 개인용 소화기 대체 지급 요청

소관기관 : 경기 고양시

△△동에서 식당을 운영하고 있는데, 인근 야산에서 산불이 발생하여 직원 모두 식당 일을 뒤로 한 채 식당에 있는 소화기를 들고 뛰어 나가서 소화기를 분사하고 양동으로 물을 받아 뿌리고 해서 소방서에서 도착하기 전에 진화할 수 있었습니다.

이처럼 공적인 공간의 화재 진압에 개인이 보유한 소화기를 사용하였을 경우 사용 수량만큼 미사용 소화기로 대체 지급해 주면 좋겠습니다.

V. 국민불편 개선 사례

인터넷지로
장기 미이용자
확인방법 개선

금융결제원

지방투자기업
시설보조금
미지원 이의

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.

인터넷지로 장기 미이용자 확인방법 개선

불편 사항

인터넷지로(www.giro.or.kr)를 일정기간 사용하지 않을 경우 회원 탈퇴 예정 안내문을 발송하고, 이후에도 사용하지 않으면 회원 개인정보를 파기하고 있음

그런데, 장기 미이용으로 인한 회원 탈퇴 여부를 인지하지 못한 채 시스템에 로그인 하는 경우 회원 탈퇴에 대한 안내 없이 아이디나 비밀번호를 확인 요청하는 안내만 되고 있어, 탈퇴자임에도 아이디나 비밀번호를 찾느라 불필요한 시간을 소모하게 됨

아이디나 비밀번호 오류 발생 시 회원가입(탈퇴) 여부를 확인 하는 안내메시지를 제공한다면 탈퇴 회원의 경우 불필요하게 아이디와 비밀번호를 찾아 해매는 일이 줄어들 것임

「국민의 소리」 제497호('18.12.26.)

개선 내용

인터넷지로를 1년 이상 사용하지 않아 탈퇴 처리된 것을 인지 하지 못하였더라도 아이디 및 비밀번호 오류 발생 시 회원가입 여부 확인 메시지를 추가 안내하여, 회원 탈퇴 유무에 대해 확인할 수 있도록 개선함

금융결제원('19.3월)

로그인 실패

- * 아이디 또는 비밀번호를 다시 확인하세요.
- * 등록되지 않은 아이디이거나, 아이디 또는 비밀번호를 잘못 입력하셨습니다.

※ 1년 동안 로그인하지 않은 회원인 경우 탈퇴 처리 되었을 수 있으니, 아이디/비밀번호 찾기 메뉴를 통해 회원가입여부를 확인해 주시기 바랍니다.



지방투자기업 시설보조금 미지원 이의

불편 사항

□□도, △△시와 투자협약서를 체결하고 ‘총 시설투자금액의 20% 범위 이내에서 시설보조금을 지원할 수 있다’는 「△△시 투자촉진조례 시행규칙」을 믿고 △△시로 공장을 이전 등록 하였는데, 시설보조금을 지원해 주지 않으니 도움을 요청함

고충민원 신청 ('18.9월)



개선 내용

지방보조금 지급은 광범위한 재량이 인정되는 수익적 행정 행위일 뿐만 아니라 신뢰보호의 원칙에 위반되지 않는 것으로 보이므로 시설투자금액의 20%를 지원하지 않는 것이 위법 부당하다고 보기는 어려움

그러나, △△시가 지방투자기업에 대한 지원을 일부 제외하기로 내부지침을 마련하였음에도, 이후 진행된 투자협약 체결과정에서 이를 구체적으로 안내·고지한 사실이 없고, 관련 조례 시행규칙에도 반영하지 않아 투자기업이 보조금 지원대상에서 제외된 사실을 알지 못한 채 투자를 진행한 것으로 보이므로, 투자기업과의 투자협약 체결 시 보조금 지원기준, 지원범위 등을 명확히 하고, 이를 관련규정(지침) 등에 반영할 것을 의견표명함

국민권익위원회 제도개선 의견표명 ('19.3월)

칭찬의 소리

인천시 김△△주무관님을 칭찬합니다

인천시

처음으로 아파트 청약에 당첨되어 많은 궁금증이 생겨 여기저기 문의를 하였으나, 모두 모르쇠로 답변함에 놀라지 않을 수 없었습니다. 공공분양이라 시를 믿고 분양 받았는데 계약당사자인 ○○공사는 시공사에 연락하라고만 답하여 정말 괴씸하기 까지 했습니다.

이러한 와중에 인천시 김△△주무관님께서서는 바쁜 중에도 관련 내용을 모두 챙겨 주시며, 별것 아닌 문의를 하더라도 항상 미소를 잃지 않으셨고 회신을 주시는 모습에 진심으로 감복하지 않을 수 없었습니다.

특히, 시행사와 구청은 모르쇠를 고집함에도 여러 부서와 시공사에 연락하여 답 해주는 모습은 모두의 귀감이 되어야 하지 않나 생각합니다. 말씀으로는 업무를 맡은 지 얼마 안 되어 회신이 늦을 수 있다 했지만, 항상 약속된 시간에 답변을 주시는 주무관님께 진심어린 감사를 표하고 싶습니다.

'19. 4. 23. 민원인 ○○○

용인세무서 김□□님이 너무 고마워서 글을 드립니다.

국세청

증여세 납부를 위해 용인세무서 3층에 있는 재산세과를 방문하여 문서를 작성해야 했는데, 담당직원이 너무 바빠 보여서 센터 안쪽에 계신 나이 지긋하신 분을 직접 찾아가서 도움을 요청했습니다.

그분이 바로 김□□님이었습니다. 책상 위치 상 직접 답변하실 분이 아니라는 것은 미루어 짐작할 수 있었지만, 시간이 너무 촉박해서 실례를 무릅쓰고 직접 김□□님께 도움을 요청했고, 김선생님은 잠시 기다려 달라고 말씀하신 후 직접 관련 자료를 가지고 오셔서 절차를 차근차근, 또 상세히 설명해 주셨습니다.

참으로 감사하였고 김선생님 같으신 분이 더 많이 계셨으면 하는 바람에서 이렇게 직접 글을 드립니다. 국민을 위해 많은 수고를 부탁드립니다 늘 건강하시기 바랍니다.

'19. 4. 17. 민원인 ○○○

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

