빅데이터로 보는

# 국민의 소리

No. 519

주간동향

2019. 6. 3. ~ 6. 9.

국민권익위원회

CONTENTS

빅데이터로 보는 국민의 소리 No. 519


Ⅰ 주간 민원동향 — 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

Ⅱ 주요 민원 사례 — 3

방송통신사업자 인수합병 심사기준 강화 / 과학기술정보통신부

인천 가정지구 ▢▢아파트 종합감사 요청 / 인천 서구

Ⅲ 민원예보(모니터링) — 6

은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구

시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사

Ⅳ 국민불편 개선요청 사례 — 8

1365 자원봉사포털 조회 기능 개선 / 행정안전부

경남 청년구직활동수당 지원사업 개선 요구 / 경상남도

영문 주민등록등본 온라인 즉시 발급 요구 / 행정안전부

거제시 가구별 음식물 쓰레기 처리방식 개선 / 경남 거제시

Ⅴ 국민불편 개선 사례 — 11

전출지역 쓰레기 종량제 봉투 사용방법 개선 / 환경부

주차단속원 상시출장여비 지급 요구 / 국민권익위원회


칭찬의 소리

정▢▢ 연구원님께 진심으로 감사함을 전합니다 / 한국식품안전관리인증원

칭찬받아 마땅한 이▢▢대리님! / 경기도 경제과학진흥원

# Ⅰ. 주간 민원동향

## 민원 추이

○ 6월 1주 민원은 **258,827건**으로 지난주(277,992건) 대비 **6.9% 감소**

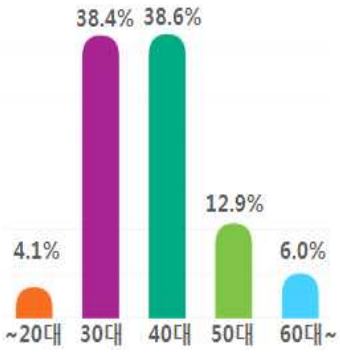
○ 2019. 1. 1. ~ 6. 9. : 3,883,535건

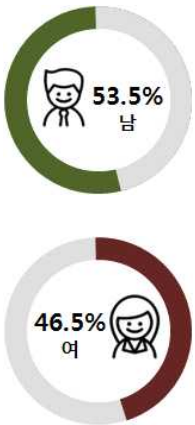
* 국민신문고 및 지자체 개별 창구(시도포털, 새올) 민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

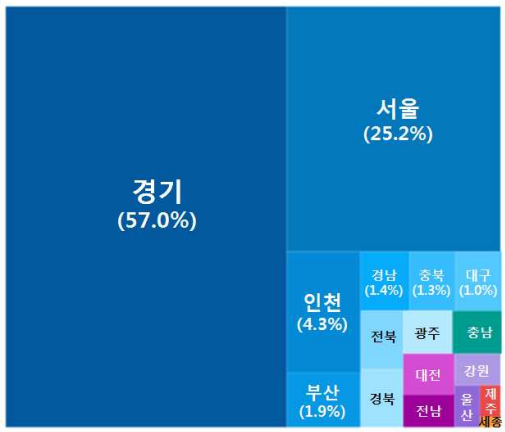
## 신청인 현황

○ 연령별로는 **40대**(38.6%), 성별로는 **남성**(53.5%) 신청자가 많음

○ 신청지는 **경기**(57.0%), 서울(25.2%) 등 **수도권이 전체의 86.5%** 차지

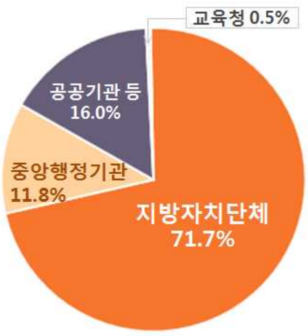


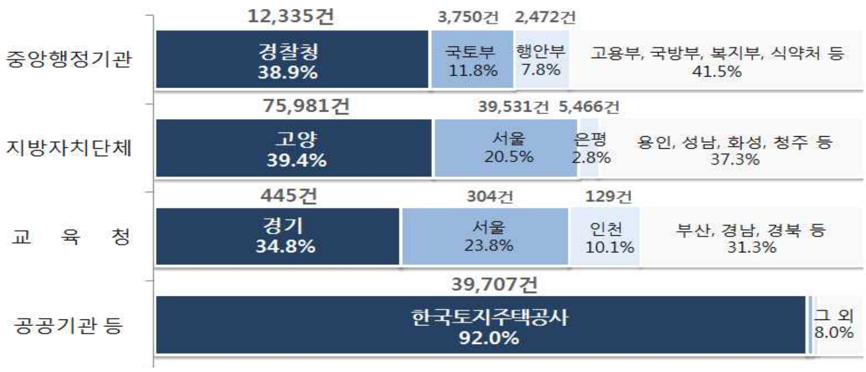



## 기관유형별 현황

○ **지방자치단체 71.7%**(193,027건), **중앙행정기관 11.8%**(31,689건), 공공기관 등 16.0%(43,140건), 교육청 0.5%(1,280건) 순

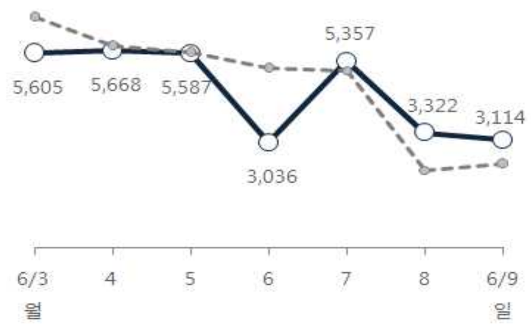



**기관유형별 민원 발생량 상위 기관**

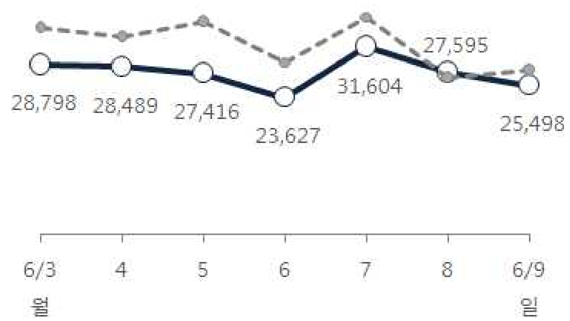



○ 지난 주 대비 민원 추이(이번 주 : ○—○/ 지난 주 : ●- - -● , 단위 :건)

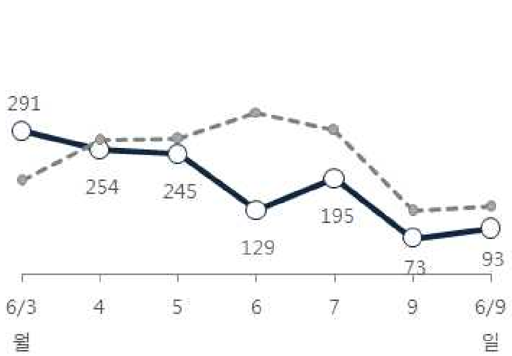
**중앙행정기관 (3.8%↓)**



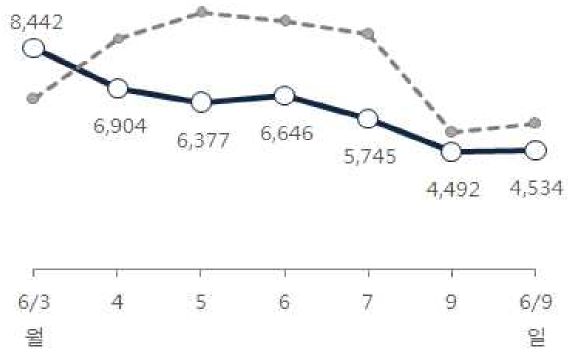

**지방자치단체 (13.5%↓)**




**교육청 (21.4%↓)**




**공공기관 등 (20.7%↓)**



# Ⅱ. 주요 민원사례

**방송통신사업자 인수합병 심사기준 강화**

과학기술정보통신부

**인천 가정지구 □□아파트 종합감사 요청**

인천 서구

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

# 방송통신사업자 인수합병 심사기준 강화

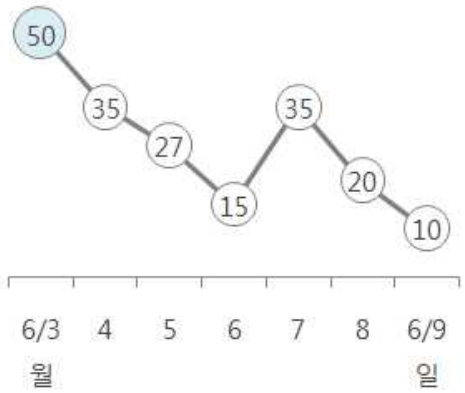
**소관기관 : 과학기술정보통신부**

○ 통신사업자의 종합유선방송사업자 인수합병 심사 시 투명성을 보장하고, 심사과정에 시청자와 노동자, 지역시민사회 등의 의견을 수렴하여 공정하고 객관적으로 심사할 것을 요구

○ **6월 3일 50건** 등 지난 한 주간 **총 192건** 발생

일 평균 27.4건

(단위 : 건)




■ 통신 대기업의 케이블방송 인수합병이 이루어진다면 지역성, 다양성, 공익성이라는 케이블방송의 공적 책무가 유실될 것임

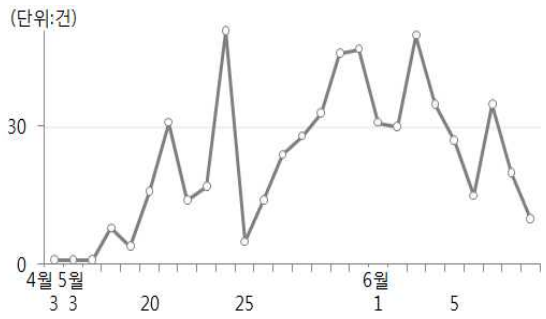
■ 케이블방송은 지역 일자리인데, 인수합병으로 지역 일자리 창출이 아닌 지역 노동자의 대량 해고가 우려됨

■ 심사기준에 시청자(가입자), 일자리, 콘텐츠, 지역성 관련 항목의 배점을 대폭 높이기 바람

▸ 민원은 4월 3일 이후 지속적으로 신청, 총 594건

▸ 신청인은 남성(100%), 40대(87.5%), 경기(78.1%)·대구지역(12.5%) 중심

**민원추이 (월)**




**언론보도**

"거대 통신사는 **케이블방송** 노동자 고용보장 방안 내놓아야"
매일노동뉴스 | 6일 전

노동자들은 "고용보장 없는 **인수합병** 즉각 철회하라"고 목소리를 높였다. **케이블방송**업계는 폭풍전야 같은 상황이다. 거대 통신사와 **인수합병**을 앞두고 있기 때문이다. LG유플러스와 SK텔레콤은 각각 CJ헬로와 티브로드...

"통신사-**케이블방송 인수합병** 심사, '공익성' 확보해야" tbs 교통방송 | 4시간 전

거대 통신기업의 지역**케이블방송 인수합병**에 대한 정부의 심사가 진행중인 가운데 유료**방송**의 지역성과 공익성 강화방안을 주제로 한 국회토론회가 열렸습니다. 정의당 추혜선 의원실 주최로 국회도서관에서 열린...

"유료**방송** M&A, 지역공공성 노동권 보장해야" 뉴스핌 | 3시간 전

추혜선 정의당 의원이 주관한 '통신기업의 **케이블방송 인수합병**에 따른 공익성 강화 방안 토론회'가 11일 오전 국회 도서관 소회의실에서 열렸다. 추혜선 정의당 의원이 주관한 '통신기업의 **케이블방송 인수합병**에 따른...

## 인천 가정지구 □□아파트 종합감사 요청

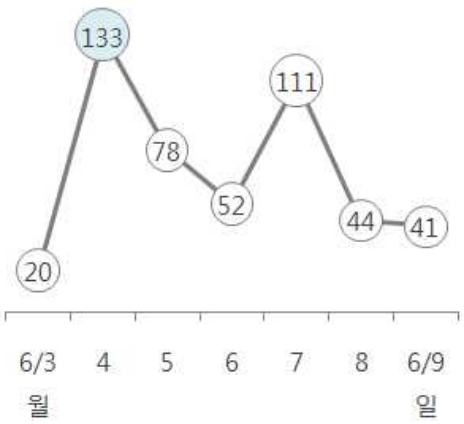
**소관기관 : 인천 서구**

○ □□아파트 입주시점부터 현재까지 공동주택단지에서 발생하는 모든 수입에 대한 회계 감사를 비롯하여 운영진들의 불법행위 여부 등 운영 전반에 대하여 강도 깊게 조사해 줄 것을 요구

○ **6월 4일 133건** 등 지난 한 주간 **총 479건** 발생

일 평균 68.4건

(단위 : 건)




■ 커뮤니티 시설에서 카드 결제와 현금영수증 발행이 안 되는 등 회계처리가 투명하지 않음

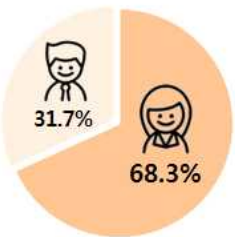
■ 어린이집 계약관련 입찰과정은 공개하도록 되어 있으나, 어린이집 원장 변경 시 주민들의 동의를 구하지 않았고, 입대위에 안건 상정도 하지 않았음

■ 시설장(어린이집 원장) 변경사유가 허위사실로 밝혀졌음에도 계약해지나 무효 조치를 하지 않고 있음

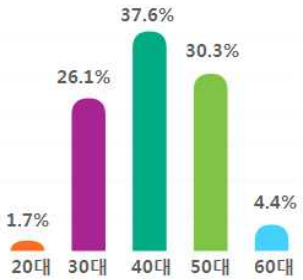
▸ 민원은 6월 3일 최초 신청

▸ 신청인은 여성(68.3%), 40대(37.6%) > 50대(30.3%) > 30대(26.1%) 순

**신청인 현황**

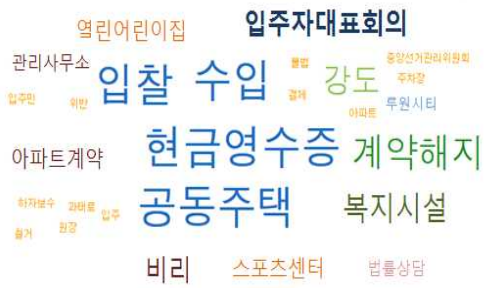



<성별>




<연령대>

**키워드 클라우드**



# 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 발령**하여 관계기관에 필요한 조치 등을 요청하고, 모니터링하고 있습니다.

**관계기관에서는 업무에 참고하시고 조치현황을**
**민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 등록하여 주시기 바랍니다.**

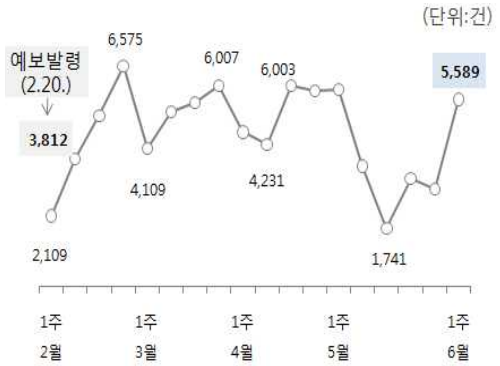
## 은평 광역자원순환센터 설치 반대

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 꾸준히 증가, 5월 감소, 6월 다시 증가

▸ 주 평균 : (2월) 4,400건 → (3월) 5,201건 → (4월) 5,172건 → (5월) 3,463건

## 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 후 3월 다소 감소, 4월 증가, 5월 2주간 감소하다 다시 증가 추세

▸ 주 평균 : (2월) 3,033건 → (3월) 2,558건 → (4월) 12,538건 → (5월) 16,076건

# Ⅳ. 국민불편 개선요청 사례

**1365 자원봉사포털 조회 기능 개선**

행정안전부

**경남 청년구직활동 수당 지원사업 개선 요구**

경상남도

**영문 주민등록등본 온라인 즉시 발급 요구**

행정안전부

**거제시 가구별 음식물 쓰레기 처리방식 개선**

경남 거제시

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

## 1365 자원봉사포털 조회 기능 개선

**소관기관 : 행정안전부**

1365 자원봉사포털(1365.go.kr)에서 교육정보시스템(나이스)에 연계한 봉사활동 실적을 조회하면, 당해 학년(3월~다음해 2월) 실적만 조회되고 지난 학년은 조회되지 않아 누락 등의 오류 발생 시 신청단계의 누락인지 반영단계의 누락인지 확인이 어렵습니다.

지난 학년의 봉사활동 실적을 확인해야 하는 경우도 있으니, 1365 자원봉사포털의 조회 기능을 개선하여 지난 학년의 내역도 조회가 가능하도록 개선해 주기 바랍니다.

## 경남 청년구직활동수당 지원사업 개선 요구

**소관기관 : 경상남도**

경남도의 청년구직활동수당 지원사업은 청년들에게 취업활동에 소요되는 실제 비용을 지원하는 사업인데, 취업비용을 지원함에 있어서 개인이 우선 지출하고 사후 정산해 주는 방법이라 환급까지 시간이 많이 소요됩니다.

또한, 즉시 결제가 가능한 온라인(경남 드림카드 사업 누리집) 품목은 종류가 한정적이라 사용할 수 없는 경우가 있으며, 오프라인(이지웰페이) 결제 시 '구직활동 포인트'라고 표시되어 미취업자임이 바로 드러나 불편합니다.

취업활동 관련 제휴업체들을 다양화하여 온라인에서 포인트로 쉽게 결제할 수 있도록 해 주고, 오프라인 사용 시 표시되는 내용에 미취업자임이 드러나지 않도록 포인트 명칭을 다른 용어로 변경해 주기 바랍니다.

## 영문 주민등록등본 온라인 즉시 발급 요구

**소관기관 : 행정안전부**

요즘 주민등록등본 등 많은 민원서류는 온라인(정부24.gov.kr)으로
즉시 발급 가능하여 편리하게 이용하고 있는데,
영문 주민등록등본의 발급 소요 시간은 '근무시간 내 3시간'으로 되어 있어
근무시간이 아닐 때에는 근무일(시간)이 되어야 발급이 가능하여,
그에 따른 업무처리가 지연되고 있는 실정입니다.

영문 주민등록등본도 일반 주민등록등본과 같이
온라인으로 '즉시 발급'이 가능하도록 개선해 주기 바랍니다.

## 거제시 가구별 음식물 쓰레기 처리방식 개선

**소관기관 : 경남 거제시**

거제시는 칩이 부착된 음식물 전용 쓰레기통을 사용하여 가구별 음식물
쓰레기를 배출하고 있습니다.

여름철에는 악취 때문에 음식물 쓰레기를 수시로 배출해야 하는데,
음식물 전용 쓰레기통 용량이 1~2인 가구가 사용하기에는
다소 큰 편이라 음식물 처리 비용이 부담스럽고, 전용 쓰레기통을
구입할 수 있는 곳도 많지 않습니다.

1인 가구가 점차 증가하는 추세인 만큼 다른 지자체처럼 적은 용량의
음식물 쓰레기 전용 봉투(2리터 등)를 사용할 수 있도록 개선해 주면
좋겠습니다.

# V. 국민불편 개선 사례

**전출지역 쓰레기 종량제 봉투 사용방법 개선**

환경부

**주차단속원 상시출장여비 지급 요구**

국민권익위원회

**'국민불편 개선 사례'**는
매주 '국민의 소리'에 소개된 국민불편 개선요청 사례에 대해 관계기관이 자율적으로 개선한 내용과 **국민권익위원회가 국민의 고충을 해결한 사례** 등을 발굴한 것입니다. 유사한 민원해결에 참고하시기 바랍니다.

# 전출지역 쓰레기 종량제 봉투 사용방법 개선

**불편 사항**

미사용 쓰레기 종량제 봉투는 전출 전 주민센터에서 환불 가능한데, 환불받지 않고 전출하였을 경우에는 전입지역 주민센터에서 미사용 봉투 스티커를 받으면 되는데 배부수량이 제한되고 지역별로 배부 수량 또한 차이가 있음

미사용 쓰레기 종량제 봉투 수량만큼 스티커를 배부 받지 못하면 이미 구매한 종량제 봉투를 사용할 방법이 없으니, 미사용 봉투 스티커 배부 수량에 대한 제한을 없애주고, 전입지역 내 모든 주민센터에서 편리하게 스티커를 배부 받을 수 있도록 해주기 바람

「국민의 소리」 제495호('18.12.12.)

**개선 내용**

이사 등의 이유로 보유하고 있는 타 지역의 쓰레기 종량제 봉투를 사용할 수 없는 51개 지자체에 대하여 조례 제·개정을 통해 타 지역 종량제 봉투 사용이 가능하도록 독려하여 '19년 9월까지 개선할 예정임

* 이사 후 타 지역 쓰레기 종량제 봉투 사용이 불가한 지자체에 관련 공문 시행('19.4.12.)

환경부('19.4월)

# 주차단속원 상시출장여비 지급 요구

**불편 사항**

△△구청에 시간선택제 임기제 공무원으로 임용되어 주차단속원으로 근무(7년 3개월)하였는데, 공용차량을 이용하여 상시 외근업무를 수행하기 때문에 실비 소요가 발생되지 않는다면서 출장여비를 지급하지 않았으니 도움을 요청함

고충민원 신청 ('18.11월)

**개선 내용**

시간선택제 임기제 공무원 채용계약서에 보수 및 수당 등에 관한 규정을 두고 있는 반면, 출장여비에 관련 규정이 없는 것은 사실이나, **채용계약서상 보수 및 수당 등에 출장여비가 포함되어 있지 않다고 하여 출장여비의 지급 의무가 없다고 보기 어려움**

또한, **「△△구 지방공무원 여비지급 규칙」에 월액여비의 지급대상으로 주차단속원을 포함하여 규정**하고 있고, **사업예산서에 주차단속원을 포함하여 국내여비를 편성**하고 있으며, **주차단속원 이외의 생활공해 단속요원, 불법광고물 단속요원 등이 출장여비를 지급받고 있는 점** 등을 종합적으로 고려할 때, **미지급된 출장여비를 지급하는 것이 타당**하다고 판단됨

* 임금채권 소멸시효기간(3년)이 도과한 근무기간은 해당되지 않음

국민권익위원회 시정권고 ('19.4월)

# 칭찬의 소리

## 정□□ 연구원님께 진심으로 감사함을 전합니다

한국식품안전관리인증원

직원 10명 정도의 소규모 HACCP업체 대표입니다. 직원들의 잦은 이직으로 공장 운영에 대한 회의감까지 들었는데, 한국식품안전관리인증원 정□□ 연구원님의 지도 점검으로 인해 다시 한 번 열심히 하고자 하는 용기가 생겼습니다.

평소 한국식품안전관리인증원은 따뜻한 도움보다는 냉혹한 지적위주 업무만 하는 곳이라고 생각해서인지 늘 거리감과 두려움이 있었습니다. 그러나, 정□□ 연구원님은 **친절하고 변함없는 태도로 소규모 HACCP업체에 필요한 교육과 지향해야 할 부분을 바로 알려주는 따뜻하고 꼼꼼한 지도는 벅찬 감동으로 다가왔습니다.**

항상 친절하고 변함없는 태도로 방문 상담과 교육을 해 주시는 정□□ 연구원님께 진심으로 감사한 마음을 전합니다.

'19. 5. 30. 민원인 ○○○

## 칭찬받아 마땅한 이□□대리님!

경기도 경제과학진흥원

스타트업 대표입니다. 창업 초기 업무공간과 임대료 등의 부담이 있어 경기 경제과학진흥원을 방문하여 이□□대리님과 입주 상담을 했는데, 타 업무로 바빠보였는데도 불구하고 매우 친절한 응대와 설명을 해주셨습니다.

입주 후 1년 8개월 간 스타트업 업체를 운영하는 데 필요한 각종 정보와 지원을 해 주신 덕분에 이제는 본격적인 궤도에 올라가게 되었습니다. **1년 8개월이란 시간 동안 전화와 메일로 친절한 응대와 설명을 꾸준히 해 주신다는 것은 몸에 배지 않으면 할 수 없는 일이라고 생각됩니다.**

창업기업에 대한 정책지원이나 자금, 과제 등에 대한 내용을 보통은 이메일로 알려주는데, 전화까지 해서 상세히 설명해 주셔서 이해에 큰 도움이 되었습니다. 초기 창업기업은 작은 지원이라도 큰 도움이 되기 마련인데, 지원시기를 놓치지 않도록 일일이 전화로 챙겨주시는 친절함을 그냥 지나칠 수가 없어 순수한 마음에서 펜을 들게 되었습니다. 이□□대리님과 경기도 경제과학진흥원의 발전을 기원합니다.

'19. 6. 4. 민원인 ○○○

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