빅데이터로 보는

No. 567

국민의 소리

주간동향

2020. 5. 4. ~ 5. 10.



국민권익위원회

CONTENTS

빅데이터로 보는 No. 567
국민의 소리

Ⅰ 주간 민원동향 ——— 1
민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

Ⅱ 주요 민원사례 ——— 3
초·중·고등학교 등교개학 시기 연기 요구 / 교육부, 각 교육청
송파·성남·하남 합동 어린이 사생대회 개최 건의 / 서울 송파구, 경기 성남시·하남시

Ⅲ 민원예보(모니터링) ——— 6
코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관
긴급재난지원금 지급 관련 문의 등 / 행정안전부, 광역자치단체

Ⅳ 국민불편 개선요청 사례 ——— 8
소상공인시장진흥공단 융자자금 상환 유예 요청 / 소상공인시장진흥공단
군 운전경력확인서 실시간 인터넷 발급 요청 / 국방부
외국물품 운송선박 승선 신고서 개선 요구 / 관세청

Ⅴ 국민불편 개선 사례 ——— 11
외국인 체당금 지급시 본인확인 불편 해소 / 근로복지공단
공유재산 사용료 재산정 및 최대 상승률 제한 규정 신설 / 국민권익위원회

칭찬의 소리

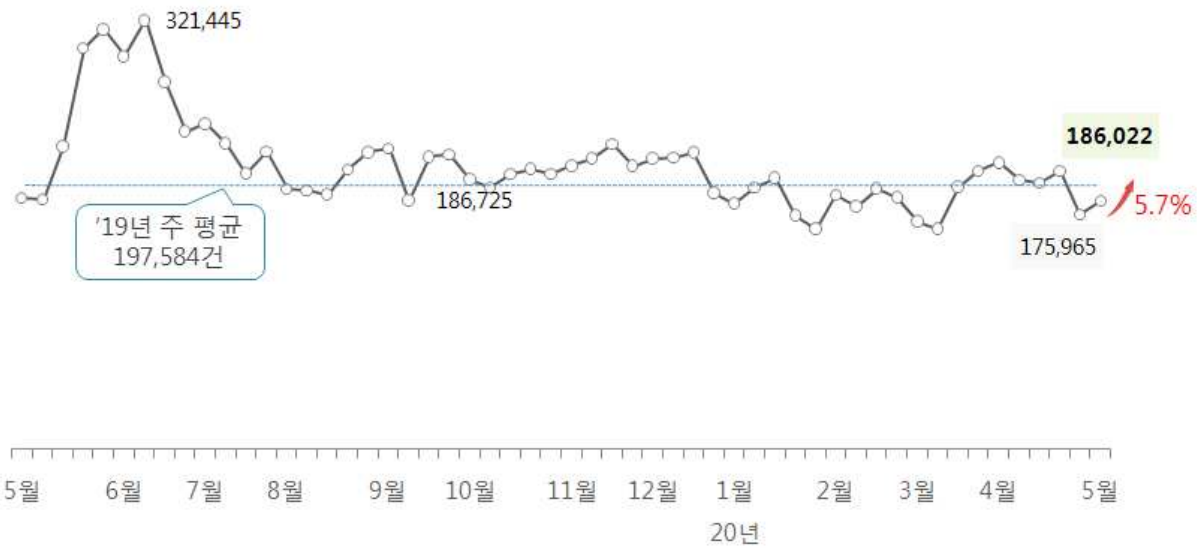
친절한 모습으로 묵묵히 일하시는 ○○○ 마을버스 기사님을 칭찬합니다.
서울 구로세무서 □□□ 조사관님의 건승과 발전을 응원합니다.

Ⅰ. 주간 민원동향

민원 추이

○ 5월 1주 민원은 **186,022**건으로 지난주(175,965건) 대비 **5.7% 증가**

○ 2020. 1. 1. ~ 5. 10. : 3,641,541건



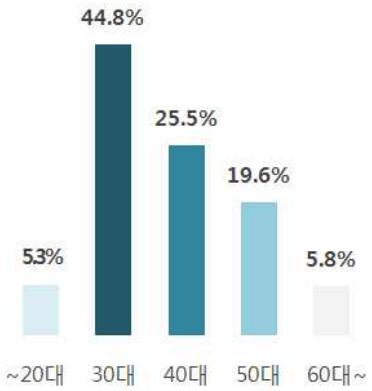
* 국민신문고 및 지자체 개별 민원창구 등으로 신청하여 민원분석시스템에 수집된 민원 통계임

신청인 현황

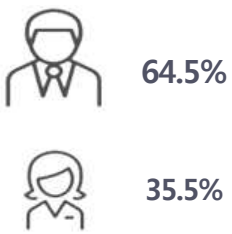
○ 연령별로는 **30대**(44.8%)·**40대**(25.5%), 성별로는 **남성**(64.5%)이 많음

○ 신청지역은 **경기**(38.9%), 서울(15.6%) 등 **수도권이 전체의 62.3%** 차지

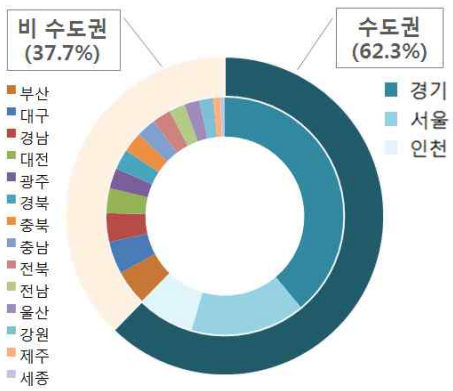
연령별



성별

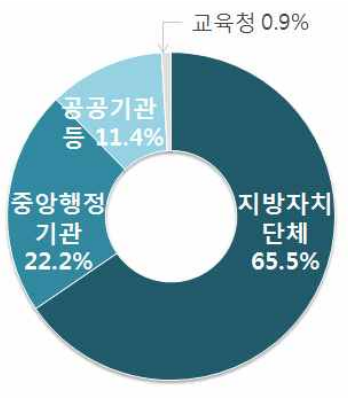


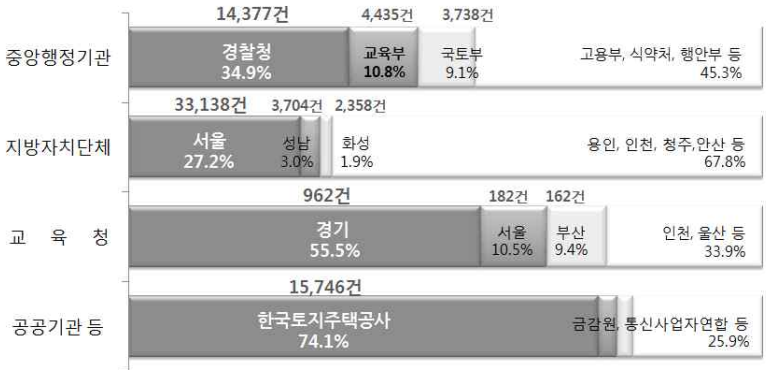
신청지역



기관유형별 현황

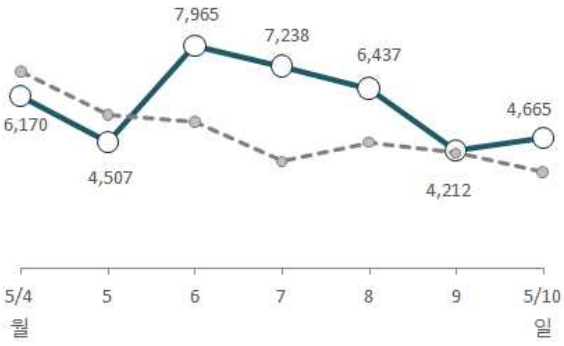
○ **지방자치단체 65.5%**(121,782건), 중앙행정기관 22.2%(41,194건), 공공기관 등 11.4%(21,259건), 교육청 0.9%(1,732건) 순





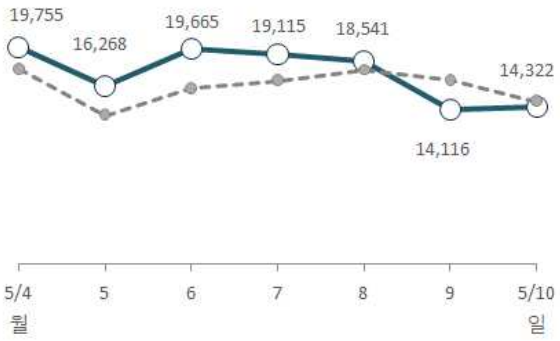
○ 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○—○ / 지난 주 ●---● , 단위 : 건)

중앙행정기관 (22.4% ↑)

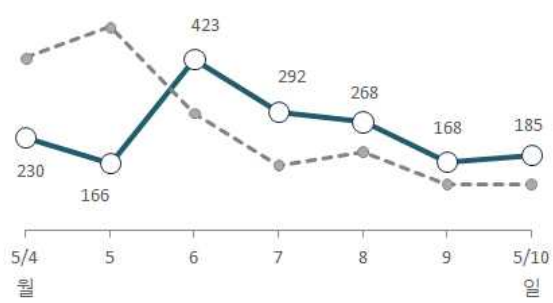


* 교육부(↑373.3%) 학교 개설 투자심사 관련 민원 증가

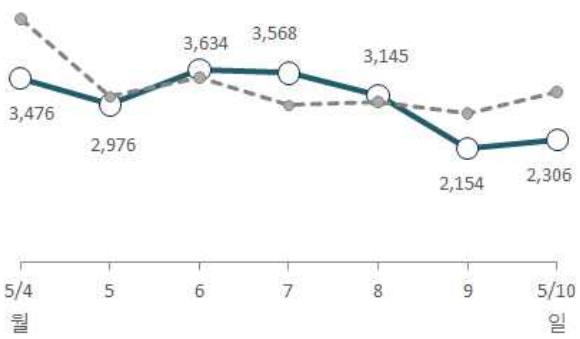
지방자치단체 (7.1% ↑)



교육청 (3.9% ↓)



공공기관 등 (8.6% ↓)



Ⅱ. 주요 민원사례

초·중·고등학교 등교개학 시기 연기 요구

교육부, 각 교육청

송파·성남·하남 합동 어린이 사생대회 개최 건의

서울 송파구,
경기 성남시·하남시

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

초·중·고등학교 등교개학 시기 연기 요구

소관기관 : 교육부, 교육청

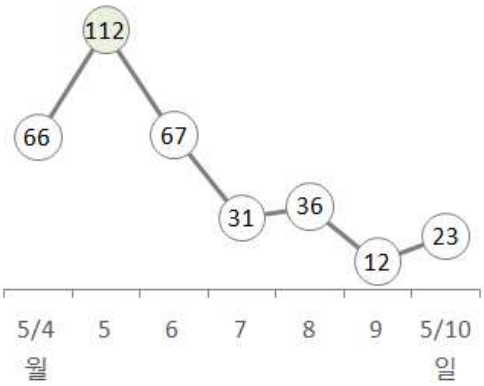
○ 코로나19로 연기된 초·중·고등학교 등교개학 시기가 5.4. 발표*되자, 감염 확산을 우려하여 등교개학 시기를 더 연기해야 한다는 민원 발생

* 5.13.부터 고3 등교를 시작으로 학교·학년별 등교개학 시기 발표(5.4.)
이태원 관련 감염확산으로 등교개학 시기 1주 순연 발표(5.11.)

○ **5월 5일 112건** 등 지난 한 주간 **총 347건** 발생

일 평균 49.6건

(단위 : 건)



- 등교해도 정상적인 학교활동이 어려울 것으로 보이며, 학교에서 코로나에 감염되는 것이 너무 두려움
- 자녀 감염에 대한 불안감이 있으니, 온라인 수업을 계속 실시하고 자녀의 등교 여부는 학부모에게 선택권을 주었으면 함
- 이태원 클럽 관련 감염자의 감염경로가 확인 안 되는 상황이라 등교개학 시기를 더 연기 바람

▸ '코로나19 관련 개학' 민원은 1.27. 처음 발생, 현재까지 총 5,188건

▸ 신청인은 여성(57.3%), 30대(38.4%) > 40대(24.7%) > 20대(21.2%) 순

민원 추이(일)



연관 키워드



송파·성남·하남 합동 어린이 사생대회 개최 건의

소관기관 : 서울 송파구, 경기 성남시·하남시

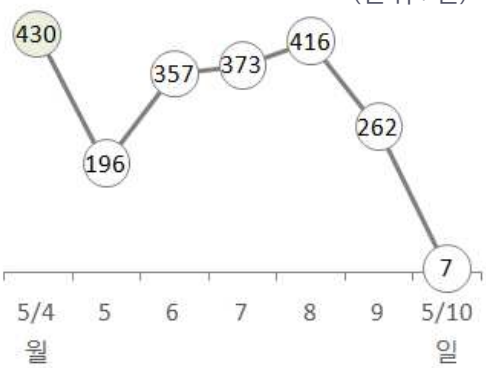
○ 서울 송파, 경기 성남·하남 경계에 조성된 위례신도시의 주민화합을 위해 3개 자치단체가 공동 주관하는 어린이 사생대회 개최를 건의

※ 하남시는 학생 미술·서예 대전을 매년 개최 중('19.9월 21회 대회 개최)

○ **5월 4일 430건** 등 지난 한 주간 **총 2,041건** 발생

일 평균 291.6건

(단위 : 건)



■ 송파·성남·하남으로 나뉘어 있는 위례에서 어린이들이 같이 모여 부대낄 수 있는 행사를 하면 의미 있는 주민화합 메신저가 될 것임

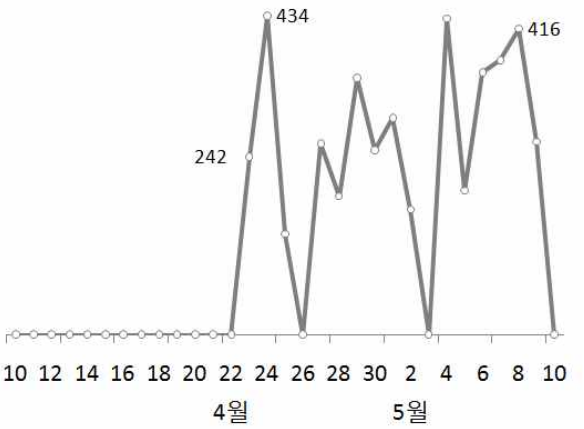
■ 코로나19로 상가들이 매우 힘든 시기를 보내고 있는데 통합 어린이 사생대회를 하면 위례를 외부에 알려 상가 활성화 효과도 기대됨

■ 합동 행사 추진에 문제점이 있다면 지자체 담당자들이 모두 모여 협의를 해 주기 바람

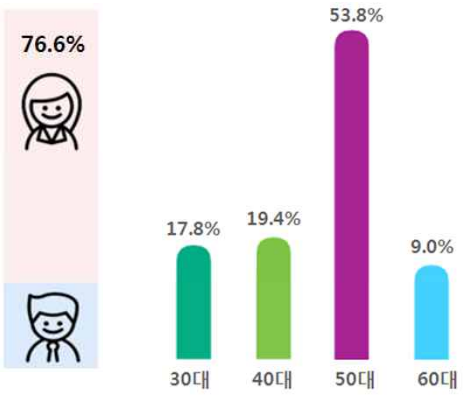
▸ 4.23. 처음 발생하여 현재까지 총 4,360건 발생(일 평균 242건 수준)

▸ 처리기관은 성남시(36.9%) > 송파구(27.0%) > 서울시(24.4%) > 하남시(11.7%) 순

민원 추이(일)



신청인 현황



Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

코로나19 확산 방지 및 불편사항
(모니터링)

보건복지부 등

긴급재난지원금 지급 관련 문의 등
(모니터링)

행정안전부,
광역자치단체

'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, 민원추이를 모니터링하고 있습니다.

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

코로나19 확산 방지 및 불편사항

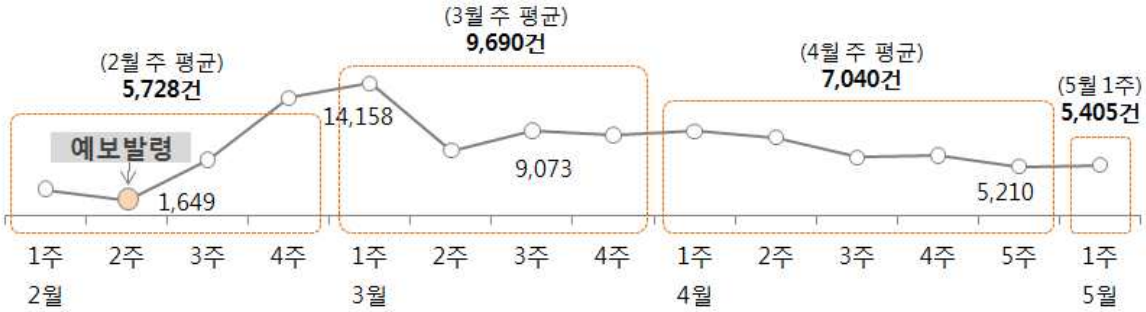
2020-01호

2020. 2. 12. | 3단계(심각)

보건복지부 등 270개 기관

※ 2.21. 예보발령 대상기관 확대(보건복지부 → 보건복지부 외 지자체 등 270개 기관)

코로나19가 확산됨에 따라 경제적 피해 구제 대책, 어린이 보육 및 학생 교육 대책 요구 및 사회적 거리두기를 위한 근무방법, 부당해고 구제방법 문의, 공무원시험 일정 건의 등 다양한 유형의 민원 발생



▸ 예보발령 후 3월 증가, 4월에 다소 감소, 4월 5주 이후 5천 건 수준으로 계속 발생

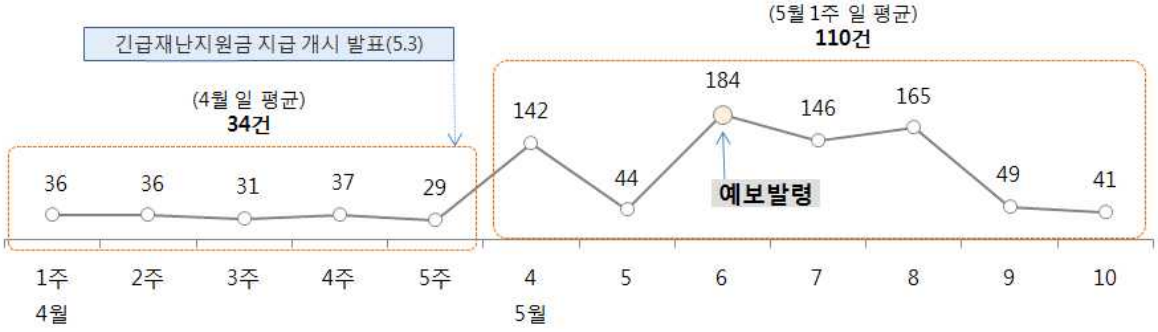
긴급재난지원금 지급 관련 문의 등

2020-02호

2020. 5. 6. | 2단계(주의)

행정안전부, 광역자치단체

코로나19 극복을 위한 긴급재난지원금 지급이 개시됨에 따라, 지급기준, 신청방법, 사용처 문의나 지원금 신청 불편 사항 등 관련 민원 발생



▸ 4월 일 평균 대비 예보발령한 5월 1주에 222% 증가

Ⅳ. 국민불편 개선요청 사례

소상공인시장진흥공단 융자자금 상환 유예 요청

소상공인시장진흥공단

군 운전경력확인서 실시간 인터넷 발급 요청

국방부

외국물품 운송선박 승선신고서 개선 요구

관세청

‘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.

소상공인시장진흥공단 융자자금 상환 유예 요청

소상공인시장진흥공단 | 민원번호 1AA-2003-0565424

4.1.부터 코로나19 피해 중소기업·소상공인들은 금융회사에서 대출받은 자금에 대하여는 원금상환 만기연장과 이자상환 유예를 신청할 수 있게 되었습니다.

※ 금융위, 금감원, 은행연합회, 생명보험협회, 상해보험협회 등 합동 보도(3.31.)

그런데 소상공인시장진흥공단으로부터 융자받은 정책자금*은 상환 유예가 적용되지 않고 있어 사업장 운영에 애로가 있으니 이에 대해서도 원금과 이자상환을 일정기간 유예해 주시기 바랍니다.

* '성장기반자금'과 '경영안전자금'으로 구분되며 자금의 세부 종류별로 한도금액, 대출기간, 적용금리 등이 상이

군 운전경력확인서 실시간 인터넷 발급 요청

국방부 | 민원번호 1AA-2003-0357948

국방수송정보체계(DTIS)에 접속하여 군 운전경력확인서 발급을 신청하면, 복무했던 부대의 담당자가 관련 운전경력 기록을 확인한 후 승인하는 절차를 거쳐야 해서 발급까지 시간이 오래 소요됩니다.

또한 DTIS 구축('08.8월) 이전 전역자는 병무청을 직접 방문해서 운전경력확인서 발급 신청을 해야 합니다.

'정부24'를 통해 주민등록 등·초본 등 대부분의 공공기관 발급 서류를 실시간으로 발급받을 수 있으니, 군 운전경력확인서도 '정부24'에서 실시간으로 발급되도록 해 주시기 바랍니다.

외국물품 운송선박 승선 신고서 개선 요구

관세청 | 제안번호 1AG-2004-0000913

외국물품을 운송하는 선박에 물품 이동을 위해 승선하려는 자는 승선 신고서를 제출하여야 하는데,「관세법 시행령」제163조에는 '주소'가 기재 사항이 아닌데도 승선 신고서에는 '주소'를 기재하도록 되어 있습니다.

승선자의 '주소'는 세관공무원이 현장에서 신분을 확인하기 위해 반드시 필요한 정보는 아니라고 보이니, '주소'를 기재하도록 한 승선 신고서 서식을 개선해 주시기 바랍니다.

「관세법 시행령」제163조(승선 또는 탑승신고)

법 제141조제2호의 규정에 의하여 승선 또는 탑승을 하고자 하는 자는 다음 각호의 사항을 기재한 신고서를 세관장에게 제출하고 그 신고필증을 현장 세관공무원에게 제시하여야 한다.

1. 선박 또는 항공기의 명칭
2. 승선자 또는 탑승자의 성명·국적 및 생년월일
3. 승선 또는 탑승의 이유 및 기간

승선 신고(수리)서 신고번호 :					처리기간 즉 시
선 명		출항예정일		정박장소	
방문대상자		직 책		관 계	
승선자 인적사항	성 명		생년월일		
	주 소	(2인 이상인 경우 별지 사용)			
승선기간	20 년 월 일 : ~ 20 년 월 일 :				
승선사유	□ 친지방문 □ 업무수행 (업무내용 :)				
	□ 기 타 (아래 여백에 사유를 간략하게 기재하여 주시기 바랍니다)				

V. 국민불편 개선 사례

외국인 체당금 지급시 본인확인 불편 해소

근로복지공단

공유재산 사용료 재산정 및 최대 상승률 제한 규정 신설

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.

외국인 체당금 지급시 본인확인 불편 해소

불편 사항

외국인인 제가 체불임금을 받기 위한 소송에서 승소 후 근로복지공단에 소액체당금 지급 신청을 하였는데, 통장에 기입된 '성'과 이름' 순서가 법원 서류상의 순서와 달라 법원 서류상의 순으로 성명이 기입된 된 통장을 다시 만들어야 했음

통장에 기입된 성명의 철자가 외국인 신분확인 서류 등의 철자와 동일하다면 '성'과 '이름' 순서가 다르다 하더라도 체당금이 지급되도록 해 주기 바람

「국민의 소리」 제555호('20.2월)

개선 내용

예금주 성과 이름의 순서가 체당금 지급을 위한 신분확인 서류와 다른 경우, 계좌보완 요청 없이 여권으로 본인 여부를 확인하고 체당금을 지급하도록 개선('20.3월)

근로복지공단

공유재산 사용료 재산정 및 최대 상승률 제한 규정 신설

불편 사항

충남 ○○시 소유인 □□공원 내 ××전망대에서 레스토랑을 운영하고 있는데, 공시지가가 상승했다는 이유로 전년도 사용료 대비 15.6%를 인상하여 어려움이 있으니 도움을 요청함

고충민원 신청 ('19.10월)

개선 내용

공시지가 상승이 주변 지가 상승에 따른 자연스러운 것이 아니라 ○○시가 건폐율 상향이라는 행정목적을 위해 용도지역을 '자연·생산녹지지역'에서 '준공업지역'으로 변경했기 때문이며, 그 증가율도 366%에 달하여, 「공유재산법」에서 정한 방식으로 감액 조정하여도 「공유재산법」이 원칙적으로 예정하고 있는 사용료 인상률의 3배를 초과하게 됨

또한, 사인(私人)간의 상가건물 임대료 최대 상승률이 연 5%인 것에 비추어 볼 때 공유재산 사용료의 인상률이 과다하고, 공유재산과 동일한 성격의 국유재산의 경우 최대 상승률의 상한을 연 5%로 정하고 있는 점 등을 고려할 때, 전망대 인근 '자연·생산녹지지역'이나 ○○시 전체 토지의 공시지가 상승률을 고려하여 사용료를 재산정하는 것이 바람직함

아울러, 소상공인 등의 경제적 부담 완화를 위해 국유재산의 사용료나 상가건물의 임대료 최대 상승률을 연 5%로 하고 있고, 최근 표준공시지가 상승률이 전국 평균 9%를 상회하고 있으므로 공유재산 사용자의 과도한 사용료 부담을 줄여 안정적인 영업을 할 수 있도록 「공유재산법」에 사용료 최대 상승률을 제한하는 규정을 신설하도록 함

국민권익위원회 의견표명('20.3월)

칭찬의 소리

친절한 모습으로 묵묵히 일하시는 ○○○ 마을버스 기사님을 칭찬합니다. 부산 수영구

부산 수영구 마을버스 ○○○ 기사님은 탑승하는 승객 모두에게 밝게 인사하면서 넘어지지 않도록 좌석에 착석해 달라고 하고, 내릴 때에도 항상 친절히 인사를 해줍니다.

형식적인 친절이 아니라, 음성이나 표정 등에서 느낄 수 있는 친절로 승객에게 응대해 주어 늘 기분 좋게 마을버스를 이용하고 있는데, 동네 분들에게 ○○○ 기사님 이야기를 했더니 모두들 제가 느낀 것과 같이 느끼고 있었습니다.

많은 사람들이 표현은 하지 않아도, ○○○ 기사님 덕분에 편하게 마을버스를 이용하고 있다는 사실을 꼭 아셨으면 좋겠습니다.

매일 변함없는 친절한 모습으로 묵묵히 일하시는 ○○○ 기사님을 칭찬합니다!

'20. 4. 민원인 ○○○

서울 구로세무서 □□□ 조사관님의 건승과 발전을 응원합니다. 국세청

연말정산 경정청구에 대한 문의가 있어 서울 구로세무서 □□□ 조사관님에게 전화를 했는데, 오랜 시간 동안 홈텍스 접속방법, 정산자료 입력 절차 및 순서, 필요 서류 등을 친절하고 자세히 안내해 주어 경정청구를 수월하게 마쳤습니다.

부가 서류를 이메일로 보내자 바로 확인하고 전화를 하셔서 향후 절차, 예상 환급액 등을 자세히 안내해 주었고, 몇 개 정산항목을 누락해서 어떻게 해야 되는지 몰라 또 전화를 했는데 마지막까지 정확하고 친절하게 처리해 주는 모습에 감동받았습니다.

정말 고맙다는 말씀을 드리며, □□□조사관님의 건승과 발전을 응원합니다!

'20. 4. 민원인 ○○○

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