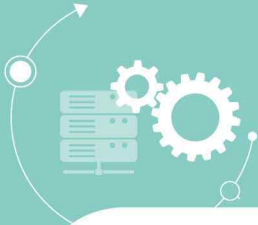


국민의 소리

2020. 5. 18. ~ 5. 24.





- I 주간 민원동향** _____ 1
 민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황
- II 주요 민원사례** _____ 3
 강의일수 축소 등에 따른 대학 등록금 환불 요구 / 교육부
 경기 평택시 열병합발전소 건축허가 반대 / 경기 평택시
- III 민원예보(모니터링)** _____ 6
 코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관
 긴급재난지원금 지급 관련 민원 / 행정안전부, 광역자치단체
- IV 국민불편 개선요청 사례** _____ 8
 중수도 설치 건물의 수도요금 감면 요청 / 서울특별시, 울산광역시
 청주시 시내버스 승강장 명칭 정비 요구 / 충북 청주시
 울산 문수테니스장 온라인 예약시스템 도입 요청 / 울산시설공단
- V 국민불편 개선 사례** _____ 11
 민원실 이용자 개인정보 보호 조치 / 제주 서귀포시
 사회복지무요원 공상 심사 진단서 발급비 지급 / 국민권익위원회

청관의 소리

전남도청 신성장산업과 ○○○팀장은 적극적인 모습을 보여주었습니다.
 전주시 □□□ 주무관님 덕에 궁금증이 시원하게 해결되었습니다.

I. 주간 민원동향

민원 추이

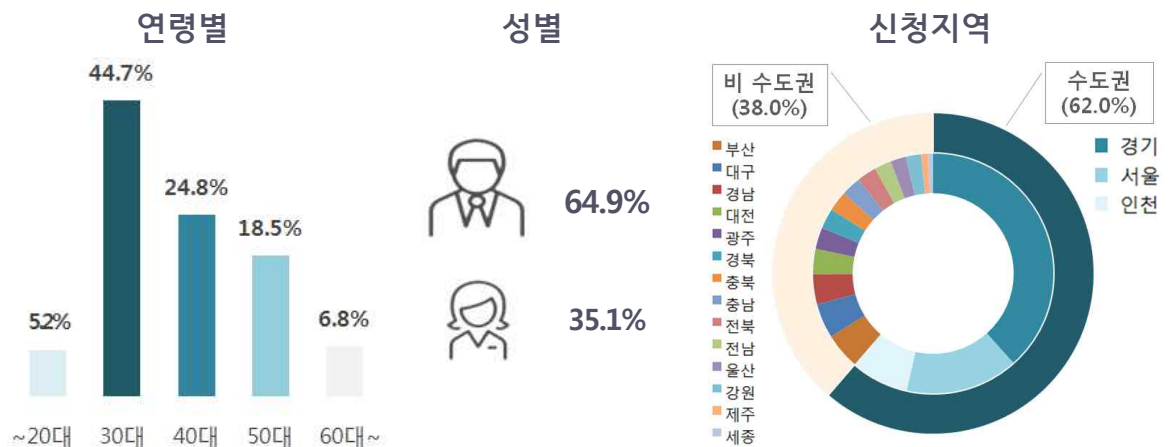
- 5월 3주 민원은 201,820건으로 지난주(186,655건) 대비 8.1% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 5. 24. : 4,030,016건



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

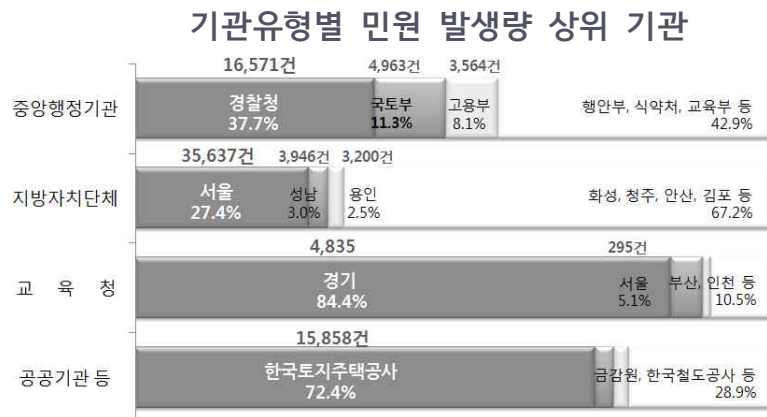
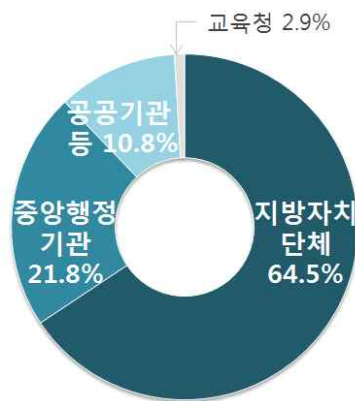
신청인 현황

- 연령별로는 30대(44.7%)·40대(24.8%), 성별로는 남성(64.9%)이 많음
- 신청지역은 경기(39.2%), 서울(15.2%) 등 수도권이 전체의 62.0% 차지

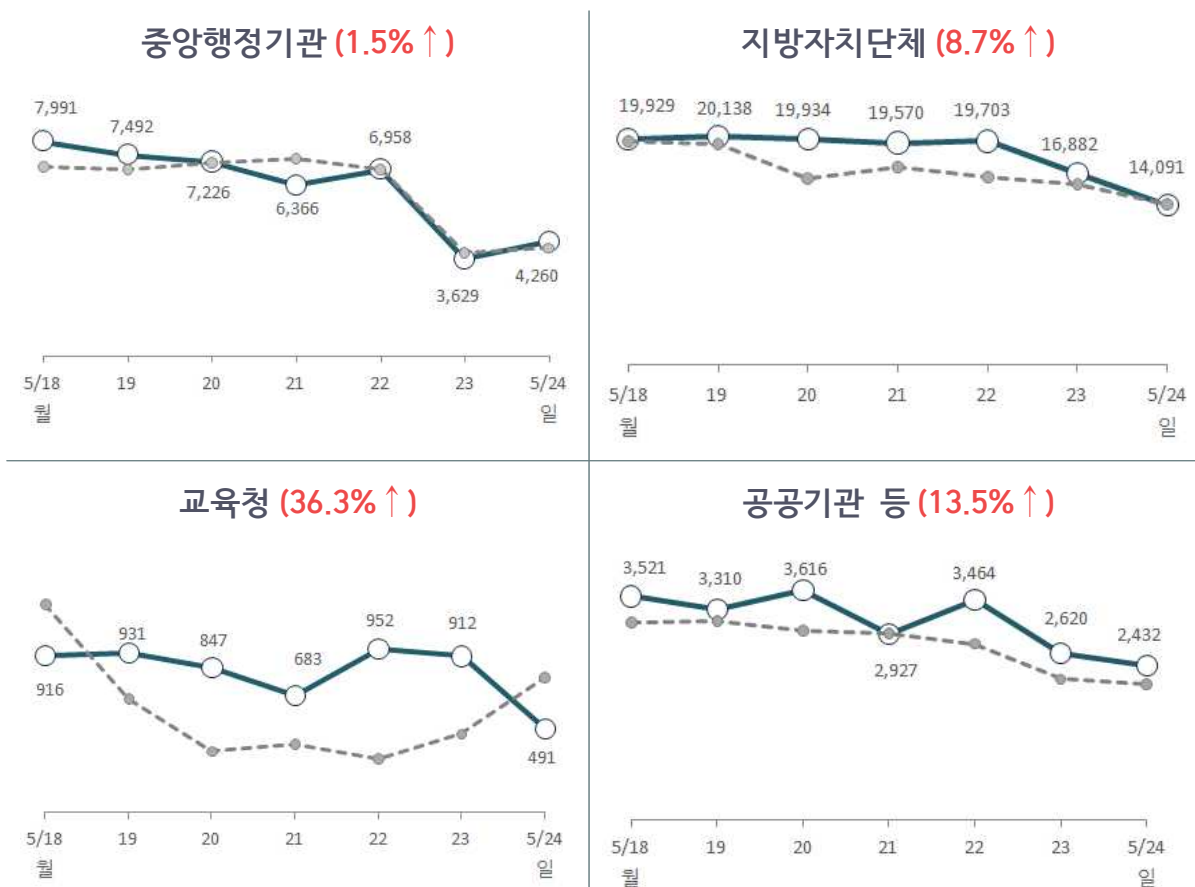


기관유형별 현황

- 지방자치단체 64.5%(130,247건), 중앙행정기관 21.8%(43,922건), 공공기관 등 10.8%(21,890건), 교육청 2.9%(5,732건) 순



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



* 경기도교육청(↑42.3%), 학교개설 민원 증가 영향

Ⅱ. 주요 민원사례

강의일수 축소 등에 따른
대학 등록금 환불 요구

—
교육부

경기 평택시
열병합발전소 건축
허가 반대

—
경기 평택시

‘주요 민원사례’는

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

강의일수 축소 등에 따른 대학 등록금 환불 요구

소관기관 : 교육부

- 코로나19로 인해 대학 개강이 늦춰지고 강의 일수가 축소되자 대학생들이 정상적인 개강과 강의일수를 기준으로 납부한 등록금의 환불을 요구
- 5월 22일 101건 등 지난 한 주간 총 438건 발생

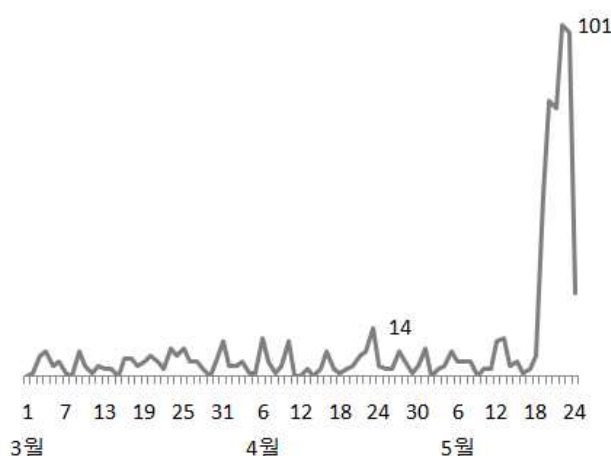
일 평균 62.6건



- 총 강의일수에 맞는 등록금을 납부하였으나 한 달간 강의가 없었고, 과제 제출로 강의를 대체한다고 하니, 등록금 부분 환불이 타당함
- 강의를 계속 지연되어 아예 휴학을 하려고 하는데, 등록금의 일부만 돌려준다는 것은 불합리함
- 상반기 네 달 중에 한 달만 강의를 받게 되어, 등록금 일부 환불이 필요한데도 학교에서는 환불 대신 장학금으로 10만원을 준다고 함

- ▶ 3월부터 현재까지 총 729건 접수(일 평균 8.6건), 5월 3주 민원 증가
- ▶ 신청인은 20대(72.7%), 처리기관은 교육부(98.0%)가 대부분

민원 추이(일)



언론 보도

[대학등록금 반환 소송, 일부라도 돌려받나?](#)

한겨레 | '20. 5. 21.

대학등록금 환불은 정말 어려운 걸까요? 생생하고 깊이 있게, 가 진행하는 '한겨레 라이브'는 <인터뷰한겨레>를 비롯해 <한겨레TV> 유튜브 채널, 네이버TV, 카카오TV 채널과 페이스북을 통해 동시에 볼 수

["등록금 환불하라"... 대학생들 집단행동 나선다](#)

톱데일리 | '20. 5. 19.

집회에 참석한 학생들은 '시간 끌지 말고 교육부가 책임져라' '대학 등록금 입학금 환불 교육부가 책임져라' 등의 뜻을 들고 사태 해결에 미온적으로 대처하는 교육부를 질타했다. 이날 집회에는...

[등록금 환불 헌법소원에 교육부 "사학 자유" 각하 의견](#)

한국일보 | '20. 5. 22.

신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 사태로 온라인 강의를 계속되면서 시작된 대학생들의 등록금 환불 운동의 일환이다. 이씨는 '대학 등록금에 관한 규칙에 '등록금이 약속한 교육서비스를 이용할 수 없는 경우 이를...

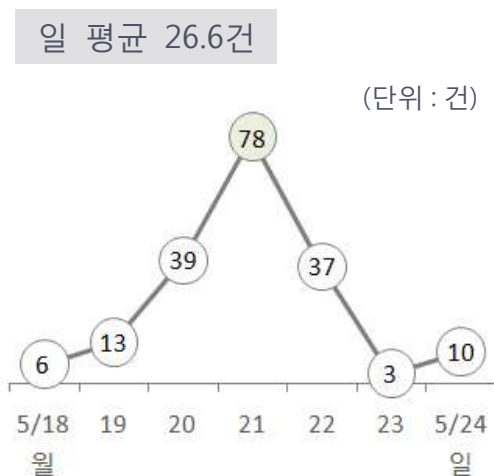
경기 평택시 열병합발전소 건축허가 반대

소관기관 : 경기 평택시

- 경기 평택시 ○○동 일원에 건축허가가 신청된 고형폐기물연료(SRF) 열병합발전소* 인근 주민들이 환경피해를 우려하여 허가하지 말 것을 요구

* '18.3월 환경오염시설 통합관리사업장 허가(환경부), '20.2.14. 건축허가 신청

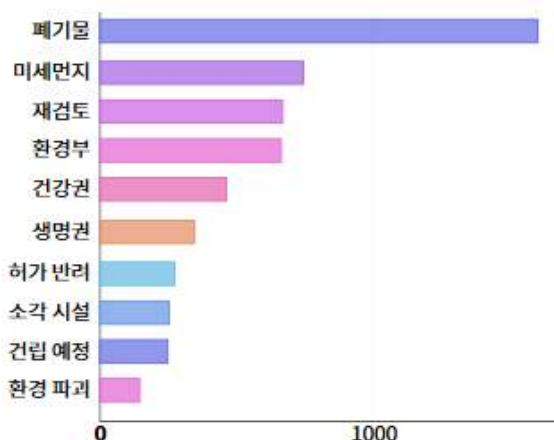
- 5월 21일 78건 등 지난 한 주간 총 186건 발생



- SRF 소각장에서 발생하는 발암 물질로 더 이상 우리 아이들이 편히 숨 쉬고 살 수 없는 지역이 될 수도 있음
- 평택은 포승공단, 평택 에코센터, 칠곡 산업단지에서 소각시설이 가동 중이라 이미 미세먼지가 심하게 발생 하고 있음
- 평택시장이 건축불허를 공약으로 내세운 만큼 주민의 반대 목소리에 귀 기울이기 바람

- ▶ 건축허가 신청일('20.2.14.)부터 현재까지 총 467건 발생
- ▶ 신청인은 여성(63.9%)이 다수, 연령은 30대(70.3%) > 40대(13.5%) 순

Top10 키워드



언론 보도

평택시의회, ○○동 고형연료발전소 건립 반대 성명

중부일보 | '20. 5. 19.

평택시의회는 18일 평택시 ○○동 고형연료(SRF) 발전소 건립 반대 성명서를 통해 평택시 ○○동 내 고형연료(SRF) 발전소 건립 반대 의견을 강력히 표명했다.

안성시의회 '평택 ○○동 SRF 소각장 건립 반대' 결의안 채택

경인일보 | '20. 5. 18.

"반경 2km 내 우리지역 9개마을 위치편서풍 영향 유해물질 직접적 피해"평택시에 건축허가 불허 조치 촉구안성시의회가 최근 폐회된 제187회 임시회에서 '평택 ○○동 SRF 소각장 건립 반대 촉구 결의안'을 만장일치로...

평택 브레인시티에 폐기물처리시설 논란... '명품 도시 맞나'

SK브로드밴드 | '20. 5. 19.

"이런 가운데 브레인시티와 2km 정도 인접한 곳에 개인 업체가 추진하는 SRF발전소에 대해서도 평택과 안성시의회가 성명서까지 채택하며 반대했습니다. 평택시 ○○동에 추진중인 고형연료(SRF)열병합발전소는...

Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

**코로나19 확산 방지 및
불편사항**
(모니터링)

보건복지부 등 270개 기관

**긴급재난지원금 지급
관련 민원**
(모니터링)

행정안전부,
광역자치단체

‘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, 민원추이를 모니터링하고 있습니다.

관계기관에서는 업무에 참고하시고 조치현황을

민원분석시스템(www.pias.go.kr)에 등록하여 주시기 바랍니다.

코로나19 확산 방지 및 불편사항

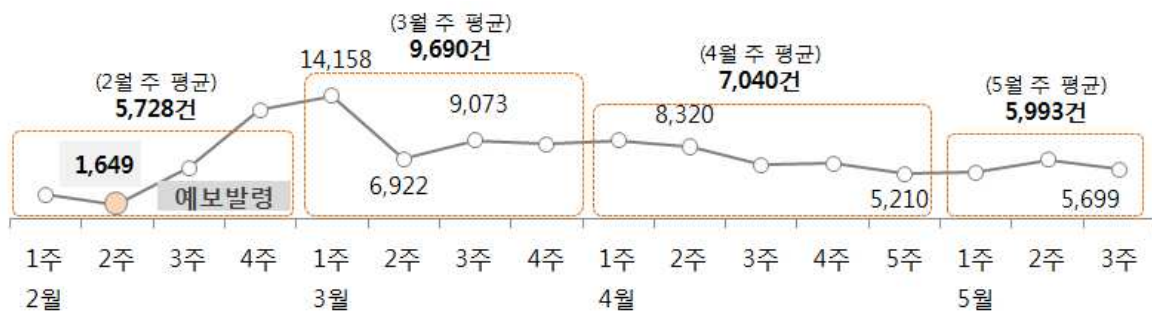
2020-01호

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 및 어린이 보육, 학생 교육 대책 요구, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치 요구, 강의 축소에 따른 대학등록금 환불 요구 등의 민원 발생



▶ 예보발령 후 3월 증가, 4월에 다소 감소, 5월 현재 주 평균 6천여 건 수준으로 발생

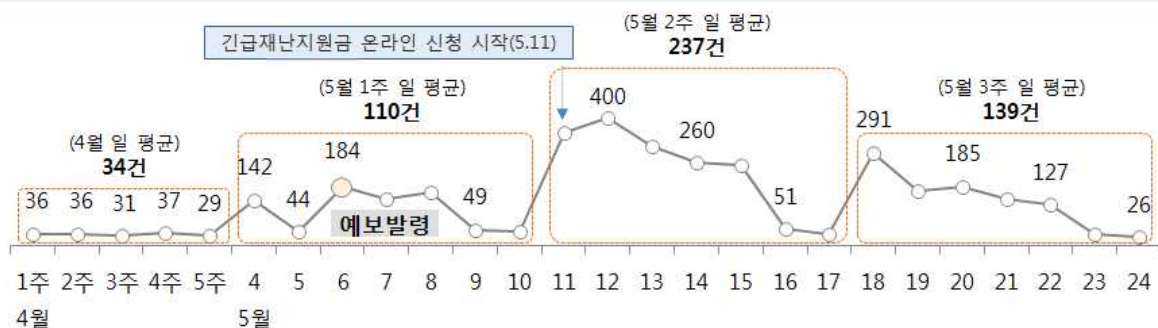
긴급재난지원금 지급 관련 민원

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



▶ 예보발령 후 5월 2주 증가, 5월 3주 다소 감소

※ 5.11. 긴급재난지원금 지급 온라인 신청 시작

IV. 국민불편 개선요청 사례

중수도 설치 건물의
수도요금 감면 요청

—
서울특별시, 울산광역시

청주시 시내버스
승강장 명칭 정비
요구

—
충북 청주시

울산 문수테니스장
온라인 예약시스템
도입 요청

—
울산시설공단

‘국민불편 개선요청 사례’는

국민신문고 민원·제안 등을 모니터링하여 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례를 선별하여 제공하는 자료입니다. 관계기관에서는 적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

중수도 설치 건물의 수도요금 감면 요청

서울특별시, 울산광역시 | 민원번호 1AA-2004-0599680

「물의 재이용 촉진 및 지원에 관한 법률」은 일정규모 이상의 건물을 건축하는 경우 중수도*를 의무적으로 설치하도록 하고 있고, 지방자치단체에서는 의무 설치대상이 아닌 건물이라도 중수도 설치를 권장하고 있습니다.

* 오수를 공공하수도로 배출하지 아니하고 재이용할 수 있도록 처리하는 시설

중수도 설치와 시설 유지에는 비용이 발생하기 때문에 대부분의 지방자치단체는 상·하수도 관련 조례를 통해 중수도를 설치한 경우 상·하수도 요금을 감면하여 중수도 설치 건물에 도움을 주고 있는데, 서울특별시와 울산광역시만 요금감면을 해 주지 않고 있습니다.

중수도 설치 활성화를 위해 서울특별시와 울산광역시에서도 다른 지방자치단체와 같이 수도요금 감면을 적용해 주시기 바랍니다.



청주시 시내버스 승강장 명칭 정비 요구

충북 청주시 | 민원번호 1AA-2004-0749834

청주시는 시내버스 노선 체계가 잘 짜여 있어 많은 시민들에게 편리한 발이 되고 있습니다.

그런데 여러 승강장이 동일한 명칭을 사용*하고 있어, 승강장 명칭만으로는 어느 노선을 타야 하는 지 알 수 없거나, 승강장 위치를 연상하기 어려워 버스 이용 시 불편함이 있습니다.

* 예) '송대리' 명칭 승강장 3개, '묵방'이나 '시동리' 명칭 승강장 4개 등

버스 이용 시 동일한 명칭으로 인해 혼동이 발생하지 않도록 전체적으로 승강장 명칭을 정비해 주시기 바랍니다.

울산 문수테니스장 온라인 예약시스템 도입 요청

울산시설공단 | 민원번호 1AA-2004-0682841

울산 문수테니스장을 이용하려면 전화를 해서 비어 있는 코트를 확인하여 예약을 하고, 비용은 이용 후 지불하도록 되어 있습니다.

그런데 비어있는 코트 확인이 담당자를 통해 수기로 처리되기 때문에 코트 이용에 특혜가 발생할 소지가 다분하며, 사용 후 비용 결제를 하는 것이어서 예약자가 사전 연락없이 사용하지 않는 No-show 현상이 자주 생기고 있습니다.

테니스장 시설관리의 효율성과 이용자 편의 증진을 위해 온라인 예약시스템을 도입해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

민원실 이용자
개인정보 보호 조치

—
제주 서귀포시

사회복무요원 공상
심사 진단서 발급비
지급

—
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.

민원실 이용자 개인정보 보호 조치

불편 사항

많은 시민들이 시청 민원실을 방문하여 민원을 신청하는 경우 개인정보를 기입하고 있는데, 어느 곳에도 개인정보 보호에 유의하라는 안내가 없어 부주의로 인한 개인정보 유출이 우려됨

민원 신청서 작성 시 개인정보 유출에 주의 할 것과 공용 PC 사용 후 로그아웃 할 것을 안내하는 등의 조치를 하여 개인정보 보호에 대한 경각심을 제고하는 것이 필요함

「국민의 소리」 제547호('19.12월)



개선 내용

민원실에 개인정보 보호 홍보용 리플릿을 비치하고, 민원인이 이용하는 컴퓨터 모니터 외부에 개인정보 보호 조치 안내문 부착 및 모니터 대기 화면에 개인정보 보호 관련 이미지 등이 표출되도록 개선('20.1월)

제주 서귀포시

사회복무요원 공상 심사 진단서 발급비 지급

불편 사항

사회복무요원으로 시립어린이집에서 근무하던 중에 부상을 입어 공상으로 인정받아 치료를 받고 있는데, ○○시가 공상 결정 및 치료기간 연장을 위한 진단서를 요구하여 발급받아 제출한 후 진단서 발급비 지급을 요청하였으나, 보장 근거가 없다고 지급을 거부하여 도움을 요청

고충민원 신청 ('20.2월)

개선 내용

「병역법 시행령」 제153조는 복무기관의 장은 '치료에 소요된 금액'을 보상하도록 포괄적으로 규정하고 있는데, '치료에 소요된 금액'이라 함은 '직접 치료비 외에도 치료를 위한 제반 비용'이 포함되는 의미이고, 공상 결정(연장)을 위한 심사절차는 치료를 위한 필수 절차로 치료과정에 해당하므로 진단서 제출을 위해 발생한 비용 또한 '치료에 소요된 금액'에 포함되는 것으로 보아야 함

또한, 공무원의 경우 공상 처리시 「공무원 재해보상법」 등 관련 법령에서 진단서 발급비용을 보상대상으로 명시하고 있지 않지만 발급비용을 요양급여에 포함하여 지급하고 있고, 헌법재판소는 '사회복무요원은 공무원에 준하는 공적지위를 가진다'고 판시한 점 등을 종합하여 볼 때, 공상 심사를 위한 진단서 발급비용을 지급하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.5월)

전남도청 신성장산업과 ○○○팀장은 적극적인 모습을 보여주었습니다.

전라남도

코로나19로 말미암아 기업은 초죽음 상태입니다. 매장에 찾아오는 사람도 없고, 영업을 위해 다닐 수도 없는 환경에 매출은 급감하고, 재료비 충당을 못해 전전긍긍하던 중 전남도청 신성장산업과 ○○○ 팀장을 만났습니다.

기업 현장을 방문해서 애로 사항을 청취하고, 해결방안을 제시하며 논의하는 등 현장에서 진취적이고 적극적인 모습을 보여 주어 감탄하지 않을 수 없었습니다.

비록 이런 노력이 즉각적으로 매출 향상에 연결되지는 않더라도, 언젠가는 커다란 매출 창출로 이어져 고용 확대와 지역경제 활성화에 큰 힘이 될 것을 확신하게 되었습니다. 감사합니다.

'20. 4. 민원인 ○○○

전주시 □□□ 주무관님 덕에 궁금증이 시원하게 해결되었습니다.

전북 전주시

전주시는 전국에서 제일 먼저 재난기본소득을 지급하기로 하였는데, 제가 1순위 지급대상자에 해당하여 신청 첫날 컴퓨터로 신청하였습니다.

그런데 신청 후 10일 이내에 지급 여부를 통보해 준다는 안내와 달리 연락이 없어 혹시 지급 대상자에서 누락된 건 아닌지 걱정되었습니다.

답답한 마음에 시청 생활복지과에 전화하여 ○○○ 주무관님과 통화하였는데, 자기 부서 업무가 아니었음에도 소관 부서를 찾아가 제가 궁금해 하던 모든 사항을 확인하고 결과를 알려주어 궁금증이 시원하게 해결되었습니다.

작은 민원이지만 적극적으로 해결하는 모습을 보여주신 ○○○ 주무관님에게 감사의 말씀을 드립니다.

'20. 4. 민원인 ○○○

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

