

주간동향

2020. 7. 13. ~ 7. 19.





I 주간 민원동향 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원 사례 3

부동산 대책에 대한 불만 및 보완 요구 / 국토교통부, 금융위원회 등
고양 향동지구 ○○블록 인근 대로에 버스정거장 설치 요구 / 서울특별시, 경기 고양시

III 민원예보(모니터링) 6

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관
하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구 / 국토교통부

IV 국민불편 개선요청 사례 9

소유권이 포기된 유실·유기동물 입양시기 단축 요청 / 농림축산식품부
주거실태 조사 시 '신혼부부' 가구 기준 개선 / 국토교통부
건설 현장의 재활용 가능 폐목재 분리배출 점검 강화 / 환경부
천안시 쓰레기 종량제 봉투에 영문 안내표기 요청 / 충남 천안시

V 국민불편 개선 사례 12

전주시 다자녀가구 지원 수도요금체계 마련 / 전북 전주시
페원 어린이집에 대한 보육료 결제 안내 / 국민권익위원회

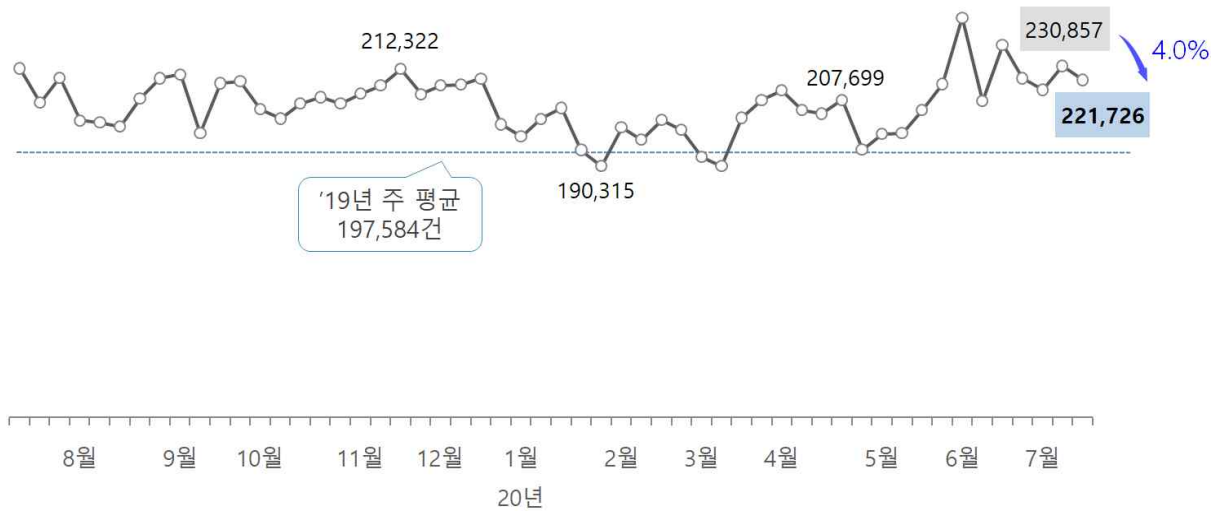
칭찬의 소리

육군 ○○○ 상사님이 저를 살려주셨습니다.
전북 완주시 72번 버스 기사님의 안전의식을 칭찬합니다.

I. 주간 민원동향

민원 추이

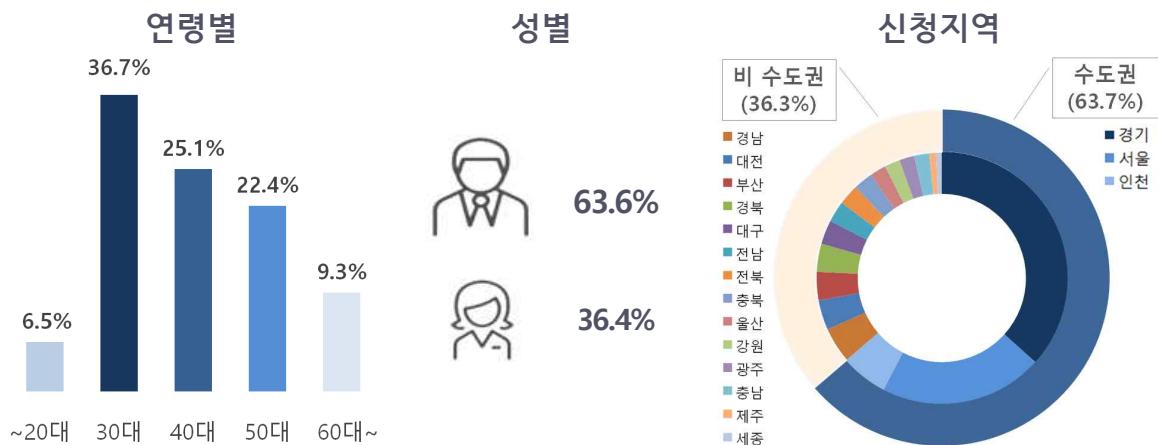
- 7월 3주 민원은 221,726건으로 지난주(230,857건) 대비 4.0% 감소
- 2020. 1. 1. ~ 7. 19. : 5,839,082건



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

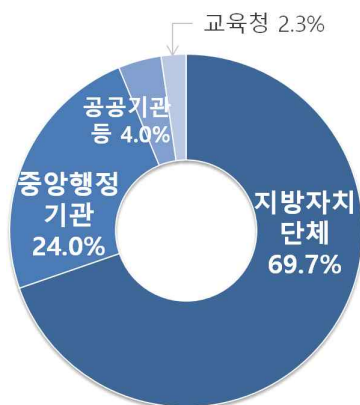
신청인 현황

- 연령별로는 30대(36.7%)·40대(25.1%), 성별로는 남성(63.6%)이 많음
- 신청지역은 경기(36.6%), 서울(21.1%) 등 수도권이 전체의 63.7% 차지



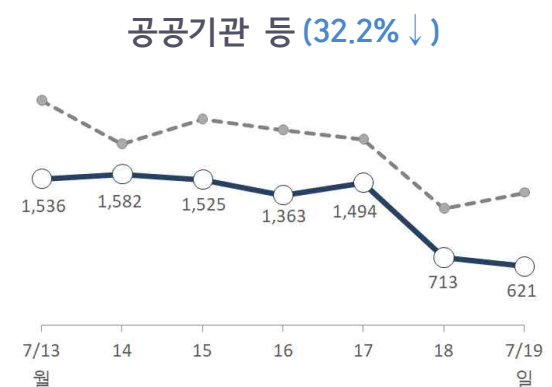
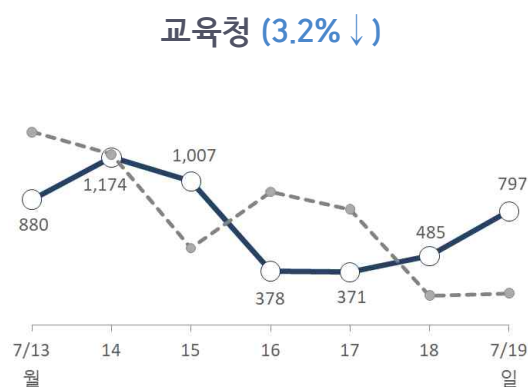
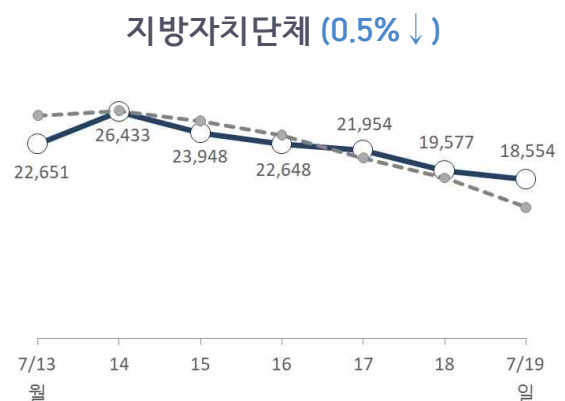
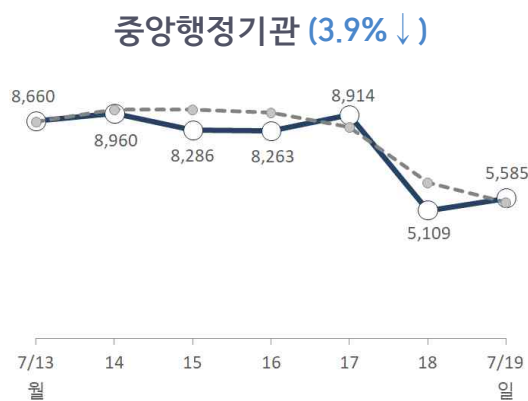
기관유형별 현황

- 지방자치단체 69.7%(155,765건), 중앙행정기관 24.0%(53,777건), 공공기관 등 4.0%(8,834건), 교육청 2.3%(5,092건) 순



기관유형별 민원 발생량 상위 기관		18,618	16,214	3,768
중앙행정기관	경찰청	34.6%	국토교통부	30.2%
			고용노동부	7.0%
지방자치단체	서울	47,293	수원	8,901
		30.4%	경기	3,276
교육청	경기	3,934	인천	318
		77.3%	서울	307
공공기관 등	한국토지주택공사	2,928	금감원	730
		33.1%	한국통신사업자연합회	551
			한국산업인력공단 등	52.4%

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



* 한국토지주택공사 감소(16.0% ↓)

Ⅱ. 주요 민원사례

부동산 대책에 대한
불만 및 보완 요구

국토교통부,
금융위원회 등

고양 향동지구
○○블록 인근 대로에
버스정거장 설치 요구

서울특별시, 경기 고양시

‘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.

고양 향동지구 ○○블록 인근 대로에 버스정거장 설치 요구

소관기관 : 서울특별시, 경기 고양시

- 고양 향동지구 ○○블록 북단에 위치한 도로에 버스가 다니고 있지만 정거장이 없어 대중교통 이용이 불편하니 버스정거장 설치를 요구
- 7월 15일 188건 등 지난 한 주간 총 568건 발생



- 입주민이 계속 증가해서 버스 이용 수요가 많은데 향동지구 북단에 버스가 다니는 큰 도로에 정거장이 없어 불편함
- 정거장이 설치되면 향동지구 교통 수요를 흡수해서 교통난 해소에 도움이 될 것임
- 고양시에 서울시 관할 광역버스의 정거장 설치를 문의하면 설치권자가 아니라고 하고, 서울시에 문의하면 고양시가 설치 협의를 요청해야 한다고 서로 미루는데 적극적으로 민원을 해결해 주는 행정이 필요함

▶ 신청인은 30대(71.9%)·여성(82.1%), 신청기관은 경기 고양시(99.5%)가 대부분

연관 키워드

향동 A3 입주자
교통전쟁
백신 도로
경험중
입주자
입주민
용두7통
수혜지역
협조요청문서
통행수요
교통지옥
협조문
교육시설
새철역

○○블록 주변 현황



Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

**코로나19 확산 방지
및 불편사항**

보건복지부 등 270개 기관

<참고>

「코로나바이러스감염증-19」
민원 동향(7.13.~7.19.)

2020-03호(6.10.)

**하남 교산신도시
광역교통개선대책
변경 요구**

국토교통부

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

코로나19 확산 방지 및 불편사항

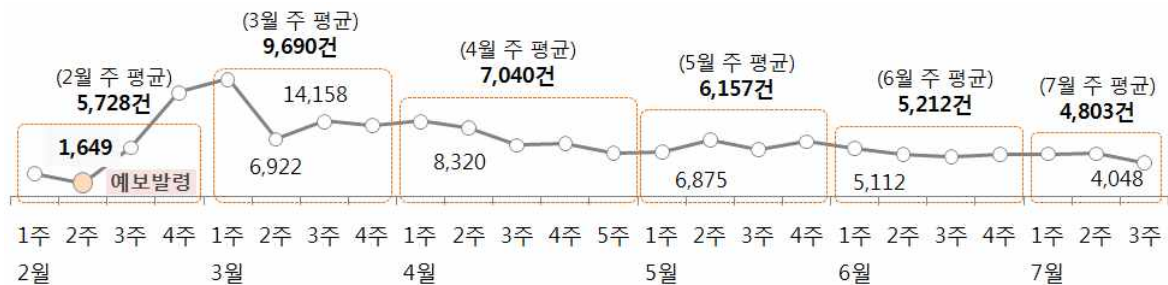
2020-01호

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 및 어린이 보육 대책, 학생 교육 대책, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치나 모임 제한 조치, 대학 등록금 반환 요구 및 긴급 고용유지지원금 관련 문의 등의 민원 발생



▶ 예보발령 후 3월 증가, 4월부터 감소 추세로, 7월은 주 평균 4천여 건 발생

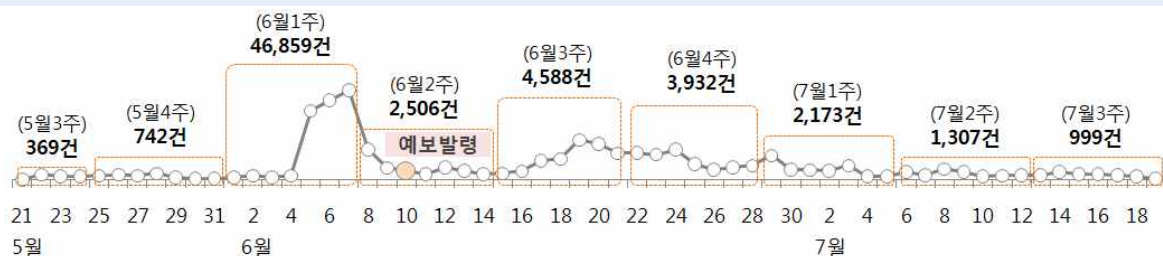
하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구

2020-03호

2020. 6. 10. | 3단계(심각)

국토교통부

5.21. 송파~하남간 도시철도 건설을 포함하는 하남 교산신도시 광역교통 개선대책이 발표되자, 서울 지하철 3호선을 연장하는 방법으로 변경할 것을 요구하는 집단민원 발생

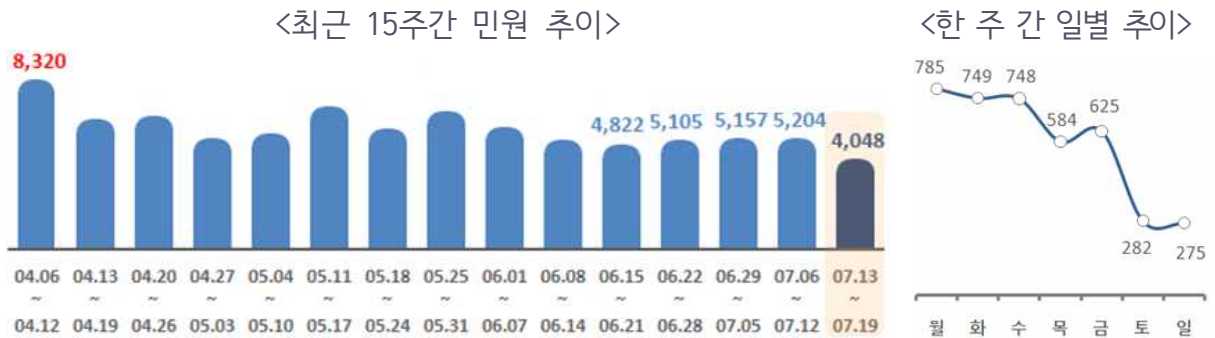


▶ 예보발령 후 6월2주 일시적 감소, 6월3주 다시 증가한 후 현재는 감소 추세

「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향(7.13.~7.19.)

□ 민원추이

- 7.13. ~ 7.19. 동안 4,048건(일평균 578건), 지난주 대비 22.2% 감소



□ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례



- 고용안정지원금을 신청하고 지급결정 3일 이내 입금예정이라고 문자를 받았는데 사이트에는 지급완료로 띄워놓고 아직도 입금이 안 되고 있습니다. 전화는 계속 통화 중이고 어렵게 통화가 되어도 기다리라고만 하네요. (7.17. 고용노동부)
- 00초등학교에서 주중에는 코로나로 외부인 출입을 금지하면서 일요일에 교회 주차장으로 대여해 주고 있습니다. 내일이면 다시 아이들이 수업할 텐데 주말에 외부인이 교내에서 주차하고 운동하는 것은 불안합니다. (7.13. 서울 서초구)
- 구청 운영 블로그의 확진자 발생, 동선 공개 관련 게시글에 달린 댓글에 '사망 기원' 등 확진자에게 평생 상처가 될 수 있는 댓글들이 보였습니다. 해당 확진자가 댓글을 볼까봐 걱정이네요. 구청에서 조치해 주세요. (7.13. 서울 강서구)
- 코로나 감염은 대부분 실내 운동이나 모임에서 발생합니다. 식당이나 주점 등은 허용하면서, 감염 위험이 적고 서민 건강 증진과 면역력 향상에 필요한 야외 체육시설은 폐쇄하는 이유를 모르겠습니다. (7.15. 경기 구리시)

IV. 국민불편 개선요청 사례

소유권이 포기된
유실·유기동물
입양시기 단축 요청

농림축산식품부

주거실태 조사 시
'신혼부부' 가구 기준
개선

국토교통부

건설 현장의
재활용 가능 폐목재
분리배출 점검 강화

환경부

천안시 쓰레기
종량제 봉투에
영문 안내표기 요청

충남 천안시

‘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.

소유권이 포기된 유실·유기동물 입양시기 단축 요청

농림축산식품부 | 민원번호 1AA-2005-0763481

「동물보호법」 제17조 및 제20조에 따르면 지방자치단체장은 유실·유기동물을 보호하게 되면 소유자가 알 수 있도록 그 사실을 공고하고 공고한 날로부터 10일 이내 소유자가 나타나지 않으면 지방자치단체장이 그 소유권을 취득하도록 되어 있습니다.

그래서 동물보호관리시스템을 통해 유기동물을 다른 사람이 입양할 수 있도록 절차를 시작할 수 있는 시기도 유실·유기동물 공고 후 10일이 지나야 하는데, 공고 후 바로 소유자가 확인되고 소유권을 포기하여 즉시 입양할 사람이 있다고 하더라도 공고 후 10일이 지날 때까지 기다렸다가 입양절차를 진행해야 하는 불편한 상황이 종종 발생하고 있습니다.

유실·유기동물 보호사실을 공고한 10일 이내라도 소유권자의 소유권 포기가 확인되면 바로 입양절차를 할 수 있도록 개선이 필요합니다.

주거실태 조사 시 '신혼부부' 가구 기준 개선

국토교통부 | 민원번호 1AA-2006-0052812

매년 국토교통부에서는 주거실태를 조사하여 그 결과를 발표하는데, 2019년 주거실태 조사결과를 확인하면서, '신혼부부' 가구의 기준을 '혼인한 지 7년 이하, 여성배우자의 연령이 만49세 이하인 가구'로 하고 있음을 알게 되었습니다.

그런데 여성배우자의 연령을 가임기인 만49세로 제한하여 신혼부부 여부를 가리는 것은 성차별적인 요소가 있으므로 주거실태 조사에 적용하는 신혼부부 기준에서 배우자의 연령 제한은 두지 않도록 변경하는 것이 필요합니다.

건설 현장의 재활용 가능 폐목재 분리배출 점검 강화

환경부 | 민원번호 1AA-2006-0114647

건설 폐기물 중에서 재활용이 가능한 폐목재는 소각이나 매립 폐기물과 분리하여 별도로 배출*하여야 합니다.

※ 「건설 폐기물의 재활용촉진에 관한 법률」 제13조

그러나 실제 건설 현장에서는 폐목재를 공정상 발생하는 폐기물로 인식하여 소각용 폐기물과 섞어 함께 배출하는 경우가 대부분이고 이런 현상은 건설 현장의 관행으로 지속되고 있습니다.

건설 현장의 폐목재 분리배출이 잘 정착되어 자원 재활용에 도움이 되도록 건설현장 점검과 건설회사에 대한 지속적인 홍보가 필요합니다.

천안시 쓰레기 종량제 봉투에 영문 안내표기 요청

충남 천안시 | 민원번호 1AP-2006-0000255

충남 천안시에서는 종량제봉투를 사용하여 쓰레기를 배출하고 있고, 종량제봉투에는 음식용/일반용 구분, 배출방법, 배출시간, 과태료부과 내용 등을 표시하여 안내하고 있습니다.

그런데 안내문이 한글로만 표시되어 있어 한글을 잘 모르는 외국인 거주자의 경우 음식용과 일반용 종량제봉투를 구분하지 못해 분리배출을 하지 않고 있어, 이로 인해 외국인 거주자가 많은 원룸촌 주변의 도시미관이 저해되고 있습니다.

※ 천안시 인구 중 외국인 비율 : 1.7%(우리나라 인구 중 외국인 비율 : 1.3%)

외국인들이 쓰레기를 올바르게 처리할 수 있도록 종량제봉투에 용도, 배출방법 등의 내용을 영문으로 표기해서 안내해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

전주시 다자녀가구
지원 수도요금체계
마련

전북 전주시

폐원 어린이집에 대한
보육료 결제 안내

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.

전주시 다자녀가구 지원 수도요금체계 마련

불편 사항

세대원 수가 많으면 세탁, 욕실, 식수 등으로 쓰는 수도량이 많을 수 밖에 없는데, 전주시 수도 요금은 세대 당 기본 사용량(20m³) 금액에 초과사용분에 대한 가산금액을 합산하는 방식으로 부과하고 있어 다자녀가구에 대한 배려가 부족함

인근 익산시가 3자녀 이상 세대에 대한 수도 요금 감면을 하고 있는 것처럼 전주시도 다자녀 가구를 지원하는 요금 체계로 개선해 주시기 바람

「국민의 소리」 제545호('19.12월)



개선 내용

전주시에 주민등록을 두고 거주하는 다자녀(3자녀 이상) 가구 중 1명 이상이 19세 미만인 경우, 월10m³에 해당하는 금액을 감면하도록 전주시 「상수도 급수조례」 개정('20.6월)

전북 전주시

폐원 어린이집에 대한 보육료 결제 안내

불편 사항

어린이집 운영 중에 시설폐쇄 처분을 받아 2.29. 폐원하였는데 보육아동 1명의 2월 보육료가 입금되지 않아 문의하니, 폐원한 어린이집에 대해서는 보육통합정보시스템에서 보육료 결제가 불가능하여 보육료 입금이 안 된다고 함

폐원 후에는 보육료 결제가 불가능함을 안내받은 적이 없고 「보육사업안내」(보건복지부 업무지침)에 이런 내용이 없었으니, 향후 유사한 경우가 생기지 않도록 개선을 요청함

고충민원 신청 ('20.3월)



개선 내용

「영유아보육법」 제34조의3에 따라 영유아 보육료는 보육서비스 이용권(전자바우처)으로 아동의 보호자에게 지급하며, 보호자가 아이행복카드로 보육서비스이용권을 결제하면 카드사는 보육료를 어린이집에 입금하고 있음

보호자가 보육서비스이용권으로 보육료를 결제하려면 어린이집이 카드 가맹점을 유지하고 있어야 하는데 폐원으로 가맹점이 해지 되면 보육료 결제가 불가능하며, 보육료를 결제하려면 국세청에 폐업신고를 일시철회한 후 카드사 가맹점을 복원하여야 하는 등 불필요한 행정절차를 거쳐야 함

그런데 업무지침인 「보육사업안내」에 폐원 이후에는 보호자의 보육료 결제가 불가능하다는 내용이 들어있지 않아 지방자치단체 업무담당자들이 보육료 결제 유의사항을 안내하지 않고 있어 대다수 어린이집에서도 그 내용을 모르고 있으므로, 「보육사업안내」에 폐원 이후에는 보육료 결제가 불가함을 명시하는 등 유의사항에 대한 사전 안내를 강화할 것을 의견표명함

국민권익위원회 제도개선 의견표명('20.6월)

칭찬의 소리

육군 ○○○ 상사님이 저를 살려주셨습니다.

서울과 강원을 자주 오가며 생업을 영위 중인데 최근 삼척 동막IC 인근 도로에서 큰 교통사고를 당했습니다.

차가 완파되고 전복되어 운전석에서 빠져나올 수 없었으나, 지나가는 차에 타고 있는 누구 하나 저를 구해주지 않고 그냥 지나가 버리고 있었는데, 군인 한 분이 나타나 경찰과 119에 사고 신고를 하고, 2차 사고가 발생하지 않도록 구급차가 올 때까지 현장 안전조치를 해주셨습니다.

저를 살려주신 분은 어느 부대 소속인지는 모르지만 육군 ○○○ 상사님으로 알고 있습니다. 국민을 보호하는 군인의 역할을 해주신 ○○○ 상사님에게 감사의 마음을 전달해 주었으면 합니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

전북 완주시 72번 버스 기사님의 안전의식을 칭찬합니다.

코로나19 확산으로 예민한 시기라 버스를 타면 마스크를 착용하지 않은 승객, 기침예절을 지키지 않는 사람, 심지어 마스크를 쓰지 않은 기사님 등이 종종 있어 항상 불안감을 느끼고 있습니다.

그런데 익산에서 전주로 가는 72번 시외버스를 이용하며 다른 분의 귀감이 되는 기사님을 만났습니다.

기사님은 마스크 미착용 승객의 탑승을 단호히 거부하고 마스크 착용상태가 불량한 승객은 탑승이 거부될 수 있음을 안내하여 승객들 모두가 마스크를 올바르게 착용하도록 하였습니다. 그리고 기사님 본인도 운전하는 내내 마스크를 한 번도 벗지 않았습니다.

전북 완주시 72번 버스 기사님의 안전의식을 칭찬하고 싶습니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

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

