

주간동향

2020. 7. 20. ~ 7. 26.





I 주간 민원동향 _____ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원 사례 _____ 3

수돗물 유출 발견 신고 등 수돗물 안전 우려 민원 / 인천광역시, 서울특별시 등
경부고속도로 직선화구간 지하차로 소음대책 보완 요구 / 한국토지주택공사

III 민원예보(모니터링) _____ 6

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

IV 국민불편 개선요청 사례 _____ 9

위택스 소득세 신고내역 조회 방법 개선 요구 / 행정안전부
'디딤돌 대출' 원금상환 유예신청 조건 변경 요청 / 국토교통부
주택도시보증공사 콜센터 서비스 개선 / 주택도시보증공사
청주시 내 소화전 앞 불법주정차 관리 강화 / 충북 청주시

V 국민불편 개선 사례 _____ 12

외국물품 운송선박 승선 신고서 개선 / 관세청

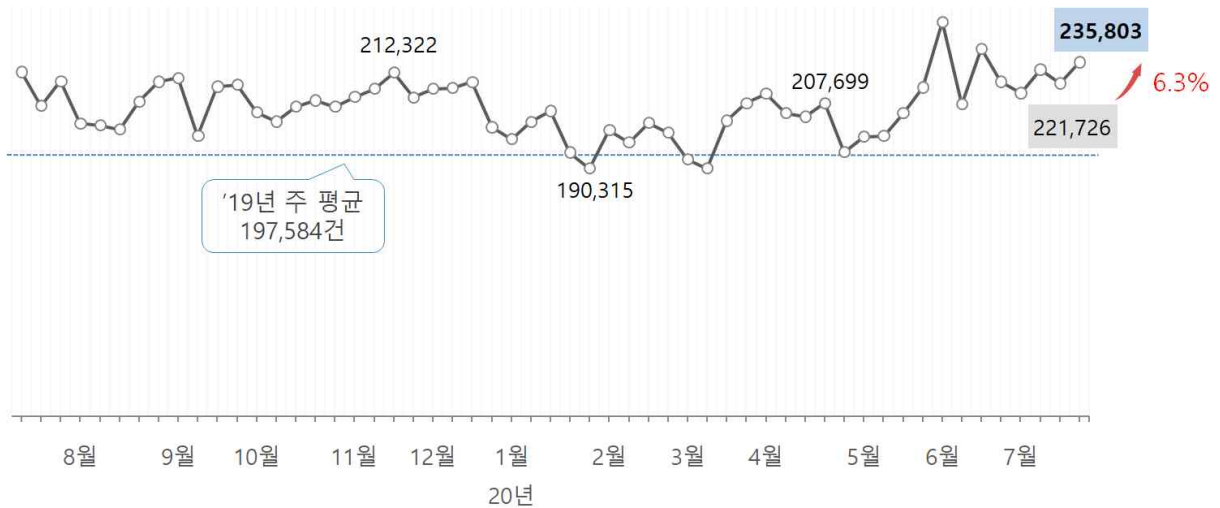
칭찬의 소리

온라인 수업을 잘 준비해 주신 서울 행당초등학교 선생님을 칭찬합니다.
취업활동을 응원해 주신 중부지방고용노동청 ○○○ 상담사님 감사합니다.

I. 주간 민원동향

민원 추이

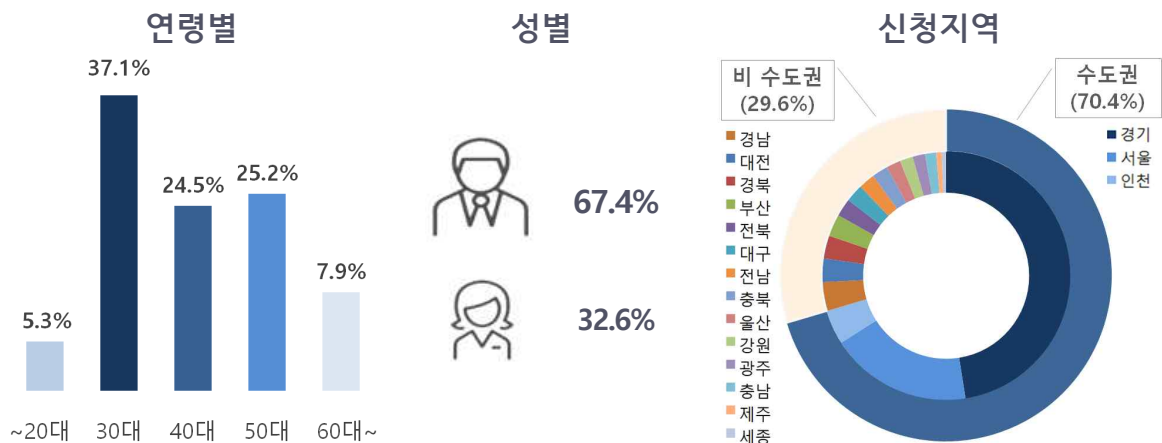
- 7월 4주 민원은 235,803건으로 지난주(221,726건) 대비 6.3% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 7. 26. : 6,074,885건



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

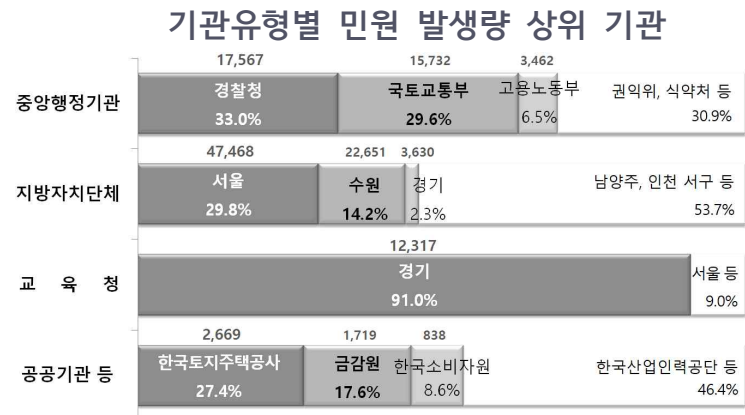
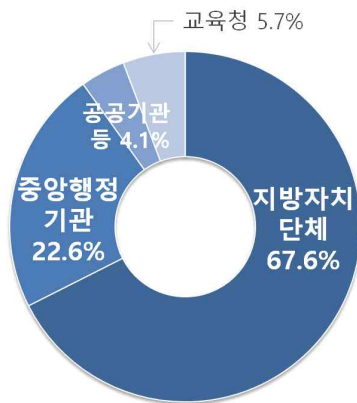
신청인 현황

- 연령별로는 30대(37.1%)·50대(25.2%), 성별로는 남성(67.4%)이 많음
- 신청지역은 경기(47.5%), 서울(18.4%) 등 수도권이 전체의 70.4% 차지

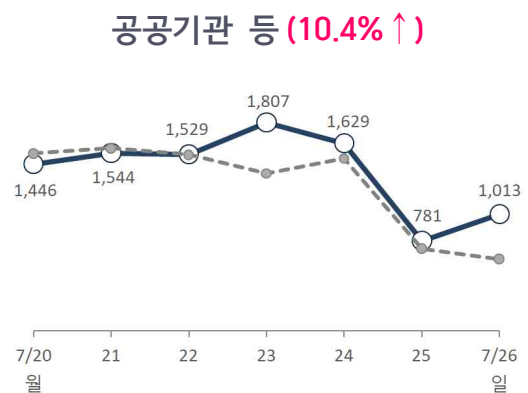
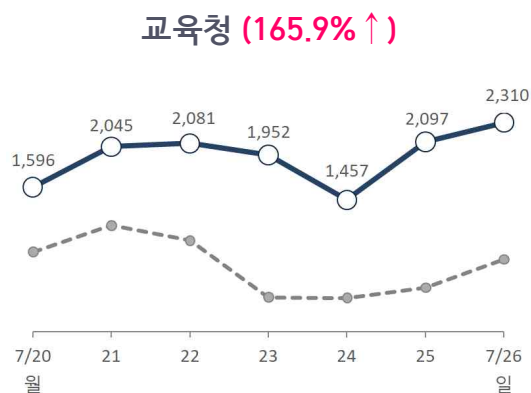
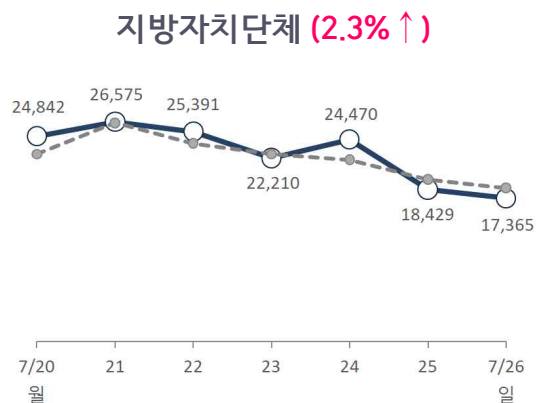
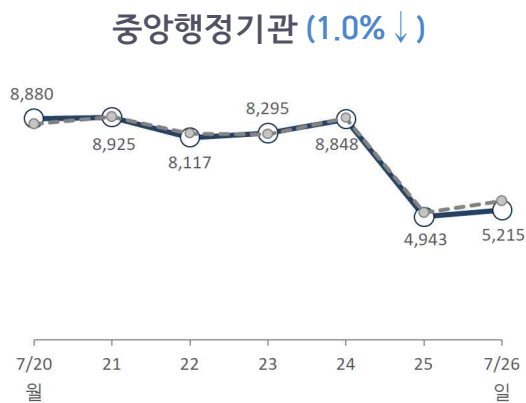


기관유형별 현황

- 지방자치단체 67.6%(159,282건), 중앙행정기관 22.6%(53,223건), 공공기관 등 4.1%(9,749건), 교육청 5.7%(13,538건) 순



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



* 경기 시흥시 내 중학교 설립 관련 민원 증가

Ⅱ. 주요 민원사례

수돗물 유출 발견
신고 등 수돗물 안전
우려 민원

—
인천광역시,
서울특별시 등

경부고속도로
직선화구간 지하차로
소음대책 보완 요구

—
한국토지주택공사

‘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.

수돗물 유충 발견 신고 등 수돗물 안전 우려 민원

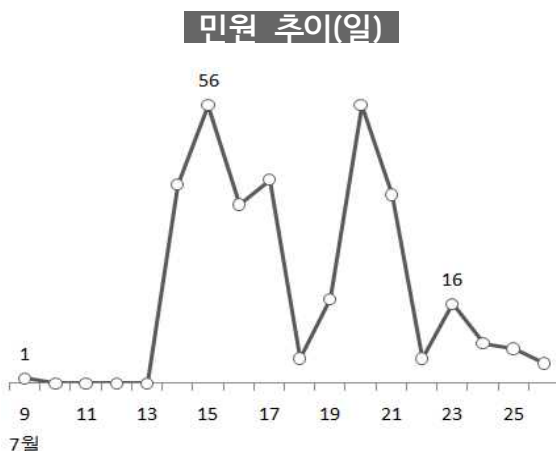
소관기관 : 인천광역시, 서울특별시 등

- 인천 서구 일대에서 수돗물에 유충이 발견됨에 따라 수돗물 유충 발견 신고 및 수돗물에 대한 안전을 우려하는 민원 발생
 - ※ 인천에서 수돗물 유충이 발견되었고 관계 기관에서 조사를 진행한다는 사실을 연합뉴스 등 각 언론사에서 보도(7.13.)
- 7월 20일 56건 등 지난 한 주간 총 134건 발생



- 세면대에서 뉴스에서 본 수돗물 유충을 발견했는데 아이들이 물을 마시다 유충을 같이 먹을까봐 불안함
- 유충이 확인된 가구만 보상한다고 하는데 유충이 나온 가구와 같은 수도배관을 사용하는 모든 가구에게 보상해 줘야 함
- 수돗물 유충 때문에 필터를 구매해 달았는데 육안으로 보일 정도로 쇳가루가 걸러져 나와 마셔도 되는지 신고함

- ▶ 7.9.부터 발생하여 현재까지 330건 신청(일평균 11.8건)
- ▶ 신청인은 30대(53.6%)·40대(35.7%), 여성(62.5%)이 많은
신청기관은 인천시(73.6%) > 서울시(5.8%) > 환경부(2.1%) > 용인시(1.8%) 순



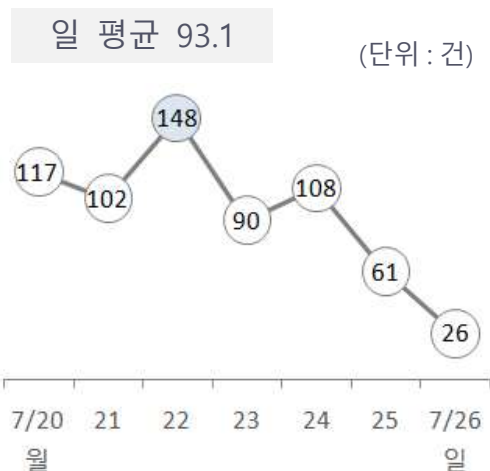
경부고속도로 직선화구간 지하차로 소음대책 보완 요구

소관기관 : 한국토지주택공사

- 경기 동탄2지구를 지나는 경부고속도로를 직선화하는 사업* 구간 중 지하차도로 진출입하는 구간에서 발생하는 소음에 대한 저감대책을 방음벽·저소음포장에서 방음터널로 보완해 줄 것을 요구

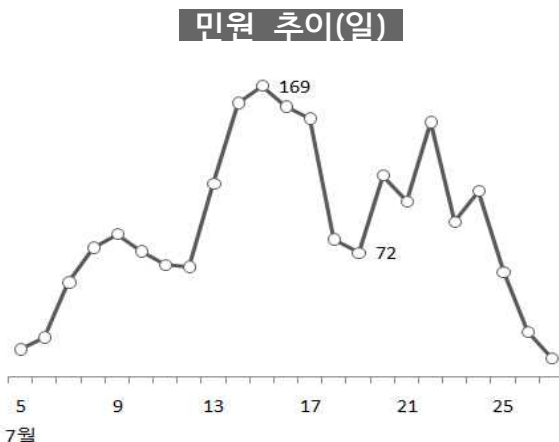
* 동탄JCT~기흥동탄IC 4.7km 직선화(고속도로 좌·우지역 연결을 위해 구간 일부를 지하화)

- 7월 22일 148건 등 지난 한 주간 총 652건 발생



- 방음벽과 저소음포장으로는 교통량이 많은 경부고속도로에서 발생하는 소음을 효과적으로 차단할 수 없음
- 직선화사업으로 인근 주거지에 환경피해가 예상되므로 피해저감 대책 마련을 위해 주민 의견을 수렴하는 것이 필요함
- 비용편익만을 고려하기 보다는 가장 효과적인 방음터널로 시공해 주기 바람

- ▶ 7.5.부터 발생하여 현재까지 총 2,016건 신청(일 평균 87.7건)
- ▶ 신청인은 40대(67.0%)가 많고, 신청기관은 한국토지주택공사(84.8%)가 대부분



Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

**코로나19 확산 방지
및 불편사항**

보건복지부 등 270개 기관

<참고>

「코로나바이러스감염증-19」
민원 동향(7.20.~7.26.)

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

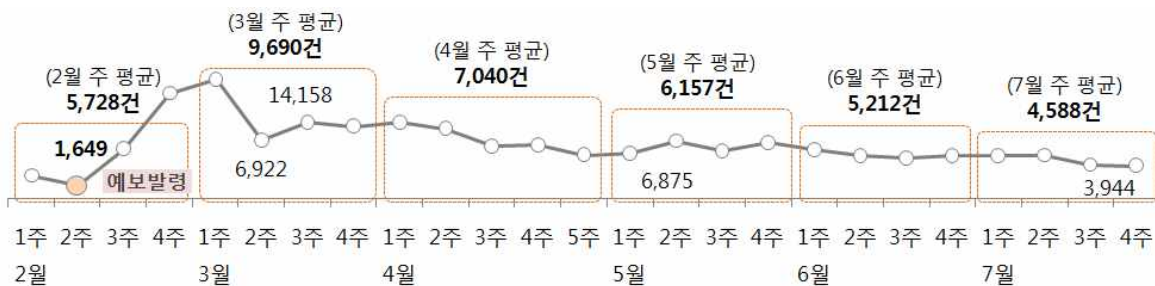
2020-01호

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

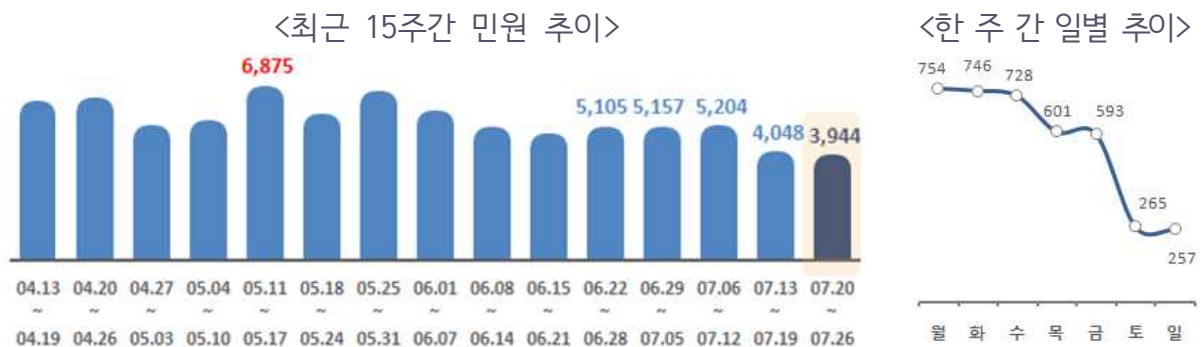


▶ 예보발령 후 6월2주 일시적 감소, 6월3주 다시 증가한 후 현재는 감소 추세

「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향(7.20.~7.26.)

□ 민원추이

- 7.20. ~ 7.26. 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 3,944건(일평균 563건), 지난주 민원(4,048건)과 유사한 수준

☐ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례

- 지난해는 한·일 경제 갈등 여파로 힘들었는데, 올해는 코로나19로 항공업계는 존폐 위기에 직면하고 있습니다. **항공업 지원을 위한 후속조치와 고용유지지원금 연장을 부탁드립니다.** (7.22. 국토교통부·고용노동부)
- 몇 년 전에 경주·포항 지진 때 느꼈던 공포와 두려움이 아직까지도 생생합니다. **이후로 재난문자가 울릴 때면 저는 깜짝 놀라고 온몸이 굳습니다. 그런데 지금은 어떻습니까?** 틈만 나면 울립니다. 오히려 안전수칙에 대한 의식이 떨어집니다. (7.22. 전라남도)
- 코로나로 수영장을 운영하지 못함에 따라 **수영장 관련 근로자들 모두가 힘든 상황입니다.** 코로나 지역 확진자가 18일 동안 '0'인 상황이니 실내·외 학교 체육시설도 점진적으로 개방하더라도 충분히 관리가 될 수 있을 것 같습니다. (7.24. 대구교육청)
- 공공도서관 운영 재개 지침에도 불구하고 이번 주에 도서관 재개관 계획이 없다고 합니다. **아이들 등교가 제한된 요즘이야 말로 독서 필요성이 어느 때 보다 필요한데 도서관 이용이 너무 제한적이네요.** (7.23. 경기 성남시)

IV. 국민불편 개선요청 사례

위택스 소득세
신고내역 조회 방법
개선 요구

행정안전부

‘디딤돌 대출’
원금상환 유예신청
조건 변경 요청

국토교통부

주택도시보증공사
콜센터 서비스 개선

주택도시보증공사

청주시 내
소화전 앞 불법주정차
관리 강화

충북 청주시

‘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.

위택스 소득세 신고내역 조회 방법 개선 요구

행정안전부 | 민원번호 1AA-2006-0040291

위택스에서 소득세를 신고하고 그 내역을 조회하려면
위택스 접수번호 및 신고자의 주민등록번호가 필요합니다.

그런데 납세자가 소득세 신고를 세무사에게 위임하는 경우에는
세무사가 본인 ID로 로그인해서 신고하는데, 이 경우 납세자가 본인
소득세 신고내역을 조회할 때 신고자인 세무사 주민등록번호를
입력해야 하는 불편이 있습니다.

납세자를 대리하여 세무사가 신고하더라도 납세자 주민등록번호가 이미
입력되어 있으므로 납세자가 본인의 소득세 신고내역을 조회할 때는
납세자 주민등록번호로도 조회되도록 해 주시기 바랍니다.

‘디딤돌 대출’ 원금상환 유예신청 조건 변경 요청

국토교통부 | 민원번호 1AA-2006-0004004

주택기금으로 운용되는 ‘디딤돌 대출’에 대한 원금상환 유예 조건 중에는
‘연체 1개월에서 3개월 미만인 계좌’라는 조건이 있어, 연체를 하고 있는
상태여야만 유예신청이 가능합니다.

이와 달리 일반 금융권의 ‘보금자리론’은 연체 발생 여부와 상관없이
‘대출실행 1년 이상 경과한 계좌’이면 원금상환 유예를 신청할 수
있습니다.

연체가 발생하면 개인 신용하락 등에도 문제가 발생하는 만큼
‘디딤돌 대출’도 ‘보금자리론’과 같이 연체가 발생하지 않았더라도
원금상환 유예를 신청할 수 있도록 조건을 변경해 주시기 바랍니다.

주택도시보증공사 콜센터 서비스 개선

주택도시보증공사 | 민원번호 1AA-2006-0257780

주택도시보증공사에 전세금보증 관련 문의가 있어 콜센터에 전화를 했는데 상담사 통화연결 과정에서 통화가 종결되는 상황이 반복되고 있습니다.

상담사 연결 버튼을 누르면 계속 연결대기 상태로 있다가 통화연결이 어려우니 다시 걸어달라는 안내와 함께 그냥 끊어져버렸고 오기가 생겨 10번 넘게 통화연결을 시도하다가 결국 포기했습니다.

통화량이 몰려 연결이 어렵더라도 그냥 전화를 종료시키기보다는 통화 대기가 많지 않은 시간을 안내하거나, 너무 오래 기다리게 되는 고객에게는 콜백을 해 주는 등 서비스 개선이 필요합니다,

청주시 내 소화전 앞 불법주정차 관리 강화

충북 청주시 | 민원번호 1AA-2005-0638666

소화전 앞에 불법 주정차를 하면 상향된 과태료(승용차로 8만원 등)가 부과되도록 '18.8.1. 「도로교통법」 시행령이 개정되었고, 4대 불법주정차(소화전, 교차로, 버스정거장, 횡단보도) 신고 범국민 운동이 전개('19.4.17.)되는 등 소화전 앞 불법 주정차에 대한 문제의식이 확산되고 있습니다.

그런데 ○○지구 등 최근 청주에 건설된 주택단지의 경우 도로에 설치되어 있는 지상식 소화전 앞에 주차금지 안내가 없어 주민들이 모르고 주차하는 일이 너무 많으니, 안내 표지판 설치 등 소화전 앞 불법 주정차에 대한 안내와 관리가 필요합니다.

V. 국민불편 개선 사례

외국물품 운송선박
승선 신고서 개선

—
관세청

‘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.

외국물품 운송선박 승선 신고서 개선

불편 사항

외국물품을 운송하는 선박에 물품 이동을 위해 승선하려는 자는 승선 신고서를 제출하여야 하는데,
「관세법 시행령」 제163조(승선 또는 탑승신고)에는
‘주소’가 필수 기재 사항이 아닌데도 승선 신고서에는
‘주소’를 기재하도록 되어 있음

승선자의 ‘주소’는 세관공무원이 현장에서 신분을 확인하기 위해 반드시 필요한 정보는 아니라고 보이니,
‘주소’를 기재하도록 한 승선 신고서를 개선해 주시기 바람

「국민의 소리」 제567호('20.5월)



개선 내용

승선 신고서 작성 시 승선자 신분확인에 불필요한 ‘주소’는
기입하지 않도록 승선 신고서 양식이 규정된 ‘외국무역선의
입출항 전환 및 승선절차에 관한 고시’ 변경 예정('20.하반기)

관세청

칭찬의 소리

온라인 수업을 잘 준비해 주신 서울 행당초등학교 선생님을 칭찬합니다.

초등학교 3학년 아이를 둔 아빠입니다.

코로나19로 인해 초등학교 수업 대부분이 온라인으로 대체된다는 말에 EBS 방송이 더 좋지 않을까? 선생님들의 수업 질이 떨어지지 않을까? 걱정을 많이 했습니다. 그런데 막상 온라인 수업을 하는 모습을 지켜보면서 괜한 걱정을 했다 싶을 정도로 온라인 수업 내용이 괜찮았습니다.

유튜버 못지않게 쉽고 재미있게 수업 영상을 편집하고, 하나하나 설명해 주는 모습을 보며 이런 선생님들만 계시다면 걱정없이 온라인 수업을 받아도 되겠다는 생각이 들었습니다.

교육 현장에서 열심히 노력하시는 행당초등학교 선생님들 힘내시라고 칭찬의 글을 올려드립니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

취업활동을 응원해 주신 중부지방고용노동청 ○○○ 상담사님 감사합니다.

취업패키지를 통해 중부지방고용노동청 ○○○ 상담사님을 처음 만났는데, 코로나19로 준비하던 국가자격증 시험이 연기되고 취업도 안 돼 우울감을 너무 많이 느껴 ○○○ 상담사님에게 정신적 어려움을 호소하였습니다.

제 전화가 귀찮을 수도 있었을 텐데 ○○○ 상담사님은 밝게 대해 주고, 힘든 일은 없는지 먼저 연락해 주는 등 저를 알뜰히 보살피고 응원해 주어 우울감을 극복하고 열심히 취업 활동에 전념할 수 있었습니다.

○○○ 상담사님이 알선해 주신 회사에 취업이 되어 감사인사를 드립니다. 잘 적응해서 열심히 근무하겠습니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

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

