



빅 데이터로 보는

# 국민의 소리

2020.12.14.~12.20. (제597호)

총 224,158건 발생, 전주 대비 1.8% 증가  
관내 초등학교 설립 요구 등 경기 지역 민원 증가(32.7%)  
경기 남양주시 이패동 자원순환종합단지 후보지 재검토 요청 민원 발생





## 민원 동향 ..... 1

민원 추이 / 신청인·신청지역 / 분야별 현황 / 기관별 현황



## 주요 민원 사례 ..... 3

경기 남양주시 이패동 자원순환종합단지 후보지 재검토 요청 / 경기 남양주시



## 민원 예보 ..... 5

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관



## 국민불편 사례 ..... 6

민방위 교육훈련 소집 관련 문자 안내방법 개선 요청 / 행정안전부  
국가보훈처 보훈심사위원회 심의결과 공지방법 개선 요구 / 국가보훈처  
대구 수성구 구립 고산도서관 도서 대출 서비스 개선 요청 / 대구 수성구  
서울 공공자전거 따릉이 대여소 설치 위치 개선 요청 / 서울시설공단

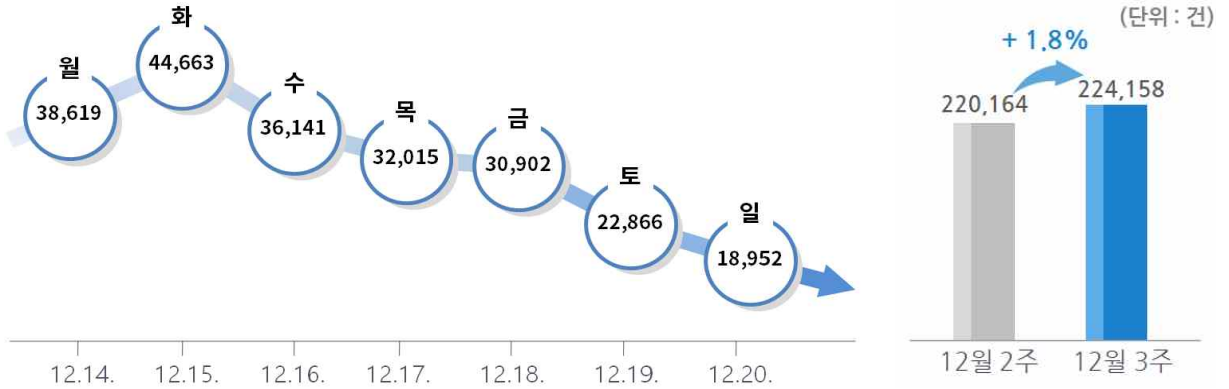


## 국민불편 개선 사례 ..... 8

축산물 이력관리시스템 거래신고 간소화 / 축산물품질평가원  
귀향증과 제적등본 상 정보가 다른 경우의 6·25전쟁 참전 사실 인정 / 국민권익위

민원 추이

12월 3주 민원은 총 224,158건으로 지난주(220,164건) 대비 1.8% 증가



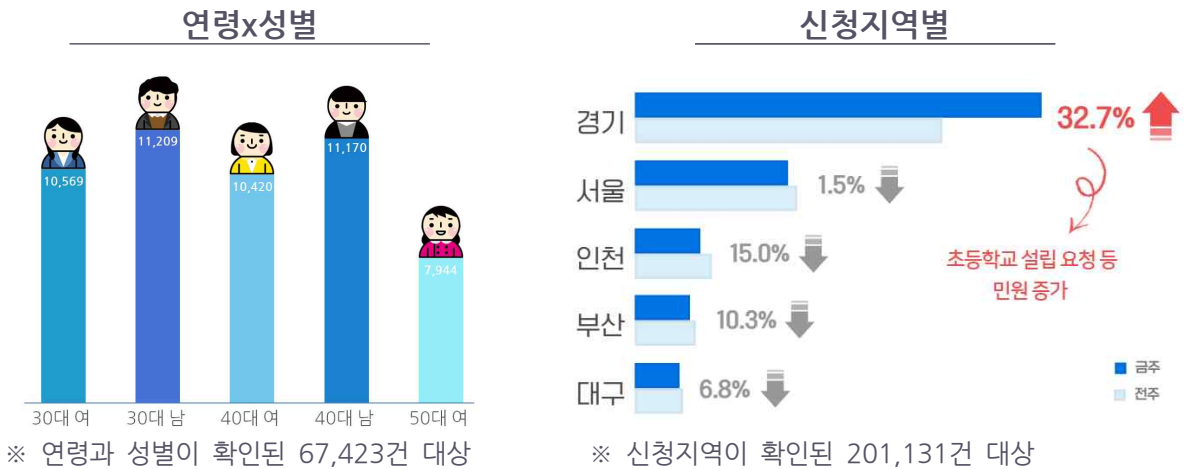
※ 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구 등으로 신청하여 민원분석시스템에 수집된 통계

신청인 · 신청지역

30대 남성이 가장 많이 신청, 40대 남성, 30대·40대 여성 순

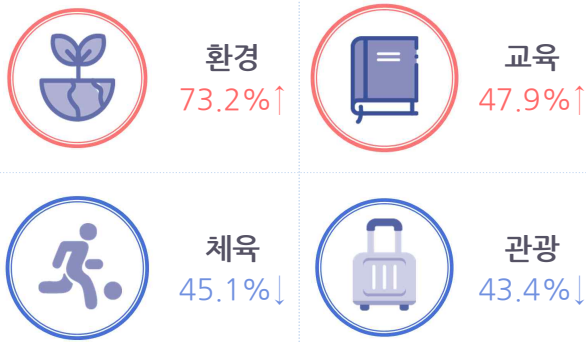
▶ 신청인은 30대(32.3%), 40대(31.8%), 50대(22.9%) 순 / 남성(52.0%), 여성(48.0%)

신청지역은 경기 등 수도권이 전체의 70.5%를 차지, 경기가 가장 증가(32.7% ↑)



분야별 현황

환경 분야가 가장 많이 증가(73.2% ↑), 체육, 관광 등 분야 감소



※ 분야 정보가 확인된 205,993건 대상

환경 분야 연관 키워드

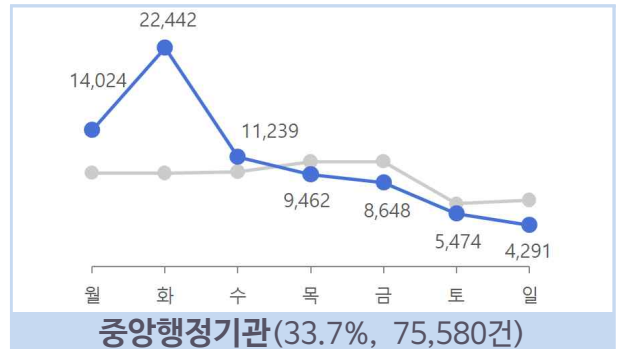
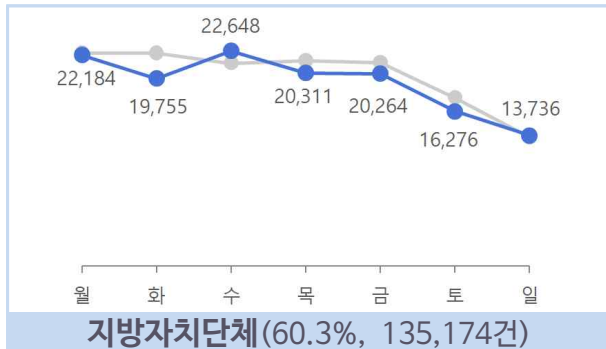


※ 남양주 자원순환종합단지 설립 반대 민원 관련 키워드 다수

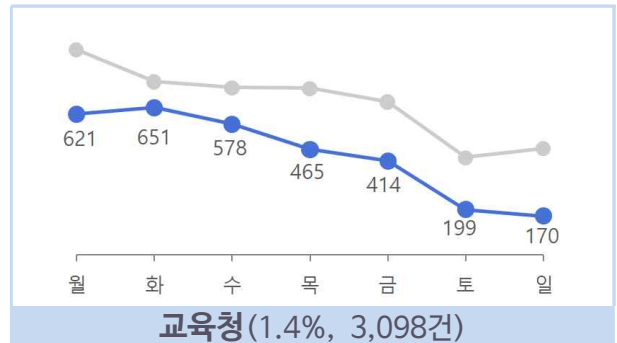
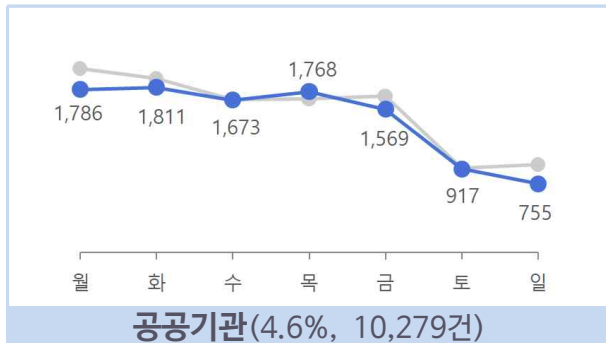
기관별 현황

지방자치단체 민원이 60.3%로 다수, 중앙행정기관 민원이 증가(18.2% ↑)

(이번 주 : ●●● / 지난주 : ●●●, 단위 : 건)



\* 초등학교 설립 요구 집단민원 증가(교육부)



## 02 | 주요 민원 사례

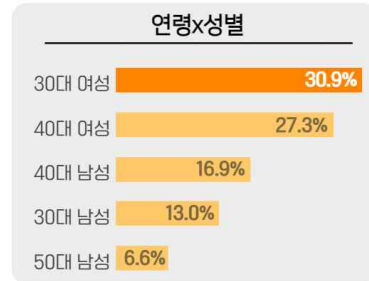
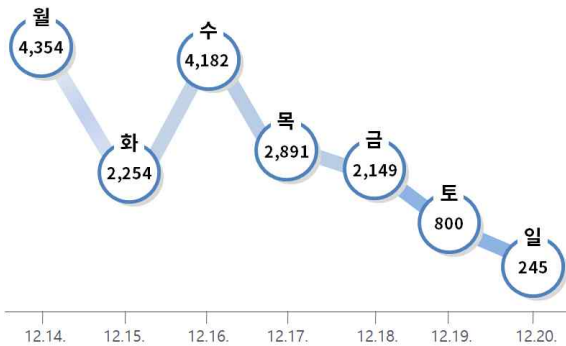
### 경기 남양주시 이패동 자원순환종합단지 후보지 재검토 요청

소관기관 | 경기 남양주시

- 경기 남양주시 이패동 자원순환종합단지 후보지 주변은 주거 밀집지역이라 소각시설을 설치하는 것은 시민 건강 등에 위협이 되므로, 이패동을 자원순환종합단지 설립 후보지로 검토하는 것에 대해 철회를 요청
- 지난 한 주간 총 16,875건 발생, 여성, 40·30대가 가장 많이 신청

일 평균 2410.7건

(단위 : 건)



※ 연령과 성별이 확인된 10,941명 대상

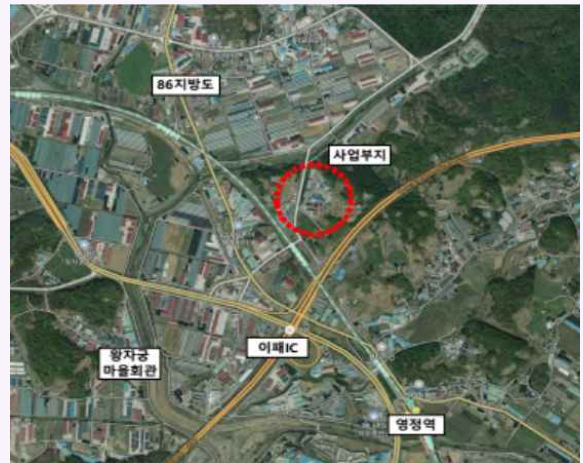
- 이패동 자원순환종합단지 후보지 인근에는 다산신도시, 양정동, 덕소 등 많은 시민들이 거주하는 주거 밀집지역이므로 자원순환종합단지 설치를 재검토 해 주시기 바랍니다.(12.14)
- 경기 남양주시는 구리시와 광역소각장 건립에 관한 환경부 중재를 배제하고 단독으로 광역소각장 건립을 추진하는 이유를 밝혀 달라.(12.15)
- 주거 밀집지역에 소각시설을 포함한 대규모의 자원순환종합단지를 설치하는 것이 상식적으로 이해가 되지 않으니 재검토를 강력하게 요청합니다.(12.17)
- 이패동 광역소각장은 시민들의 환경권, 생활권, 건강권에 엄청난 위협을 줄 수 있는 후보지로 해당 후보지의 철회를 촉구합니다.(12.19)
- 이패동에 자원순환종합단지 건립 추진과 관련하여 이패동 후보지 공청회를 취소하고 대안을 마련해 주시기 바랍니다.(12.20)

## 더 알아보기



### 남양주 자원순환종합단지 설립 추진 경과

- 소각시설 입지시설 계획 결정 공고(7.31)
- 후보지 공모(7.31~8.20)
- 타당성 조사보고서 주민공람(9.22)
- 후보지 추가 공모(9.22~10.22)
- 전략환경영향평가서(초안) 주민공람 (10.16~11.4)
- 입지선정위원회 구성 완료(10.15)
- 전략환경영향평가서(초안) 주민설명회 개최 - 소각(11.3) / 음식물(11.20)
- 전략환경영향평가서(초안) 공청회(12.24 예정)



〈이패동 후보지 주변 현황〉

### 연관 키워드 및 관련 사업 개요



#### 〔남양주 자원순환종합단지 사업 개요〕

- 3기 신도시로 인한 급격한 인구증가 및 수도권 매립지 반입중단 대비 폐기물처리시스템 구축
- \* 지하화, 상부는 공원 조성

#### 〈 사업량 〉

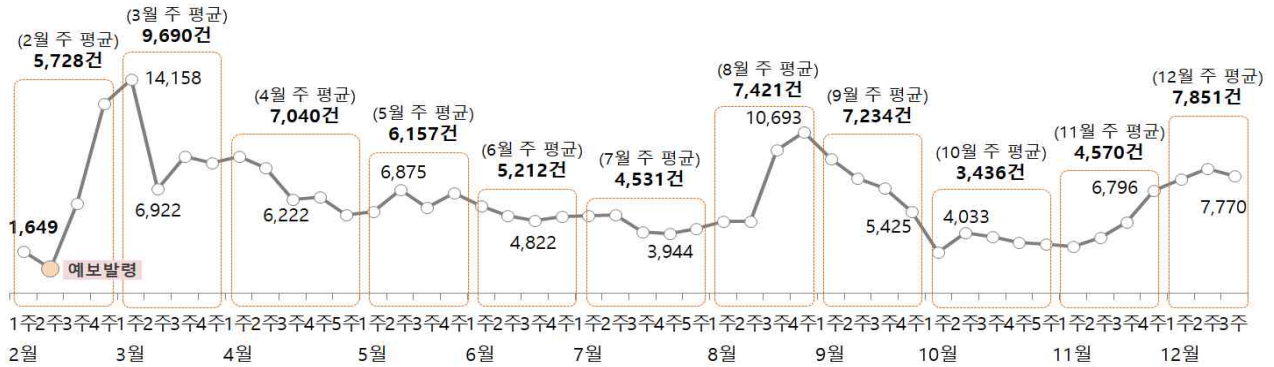
구분	합계	plant 1	plant 2			
		소각	음식물	재활용	대형	하수슬러지
규모(톤/일)	-	250	250	110	130	290
면적[m <sup>2</sup> ]	101,302	21,015	80,287			

코로나19 확산 방지 및 불편사항

2020-01호

2020.2.12. 3단계(심각) | 보건복지부 등 270개 기관

코로나19가 확산됨에 따라 경제적 피해 구제 및 어린이 보육 대책, 학생 교육 대책, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치나 모임 제한 조치 등의 민원 발생



▶ 예보발령 후 3월까지 증가, 4월부터 감소하다가 확진자가 증가한 8월과 11월에 증가

**지난주 대비 상승 키워드**

선별진료소, 요양원,  
사회복지요원, 소상공인 등

- 현재 코로나19 일일 확진자가 1천 명이 넘는 심각한 상황에서 사회복지요원은 재택근무 없이 주5일 출근을 강요받고 있습니다. 약 9시간 동안 민원인들에게 노출되면서 코로나19에 감염될지도 모르는 위험을 감수하고까지 해야 하는 필수 업무라고는 생각되지 않습니다. 사회복지요원도 재택근무나 공가를 사용할 수 있도록 부탁드립니다.(12.14. 서울특별시 은평구)
- 지난 2월부터 본격화된 코로나19로 인하여 저희 업체는 매출에 심각한 타격을 입고 1차 소상공인 대출을 진행하였습니다. 최근 뉴스에 나온 소상공인 관련 비대면 대출이 시작과 동시에 거의 마감되었다고 하니 앞길이 막막하네요. 혹시 지금이라도 용인시에서 소상공인 관련 대출을 지원하는 프로그램이 남아 있는지 문의드립니다.(12.14. 경기 용인시)
- 최근에 콜센터 근무자는 코로나19 선제검사를 받으라는 공문을 받았는데, 퇴근 시간이 18시 인데 어떻게 17시까지 운영하는 선별진료소에 방문하여 검사를 받으시겠습니까? 협조하고 싶어도 할 수가 없는 상황입니다. 특정 선별진료소를 20시까지 여는 등 대책을 마련해 주세요.(12.18. 서울특별시)

### 민방위 교육훈련 소집 관련 문자 안내방법 개선 요청

행정안전부 | 민원번호 1AA-2011-0957382

민방위전자통지센터로부터 민방위전자통지서를 수령하라는 알림톡을 수신하여, 본인은 50대로 민방위 교육 대상자가 아니라고 고객센터에 연락하였는데 제가 아니라 아들이 교육 대상자라고 안내하면서 자세한 사항은 지역주민센터에 문의하라고 하였습니다.

다시 거주지의 △△△주민센터 민방위 담당자에게 연락하니 민방위 면제대상자를 확인할 수가 없어 민방위 대상 연령 전체에 알림톡을 보냈으니, 입대하지 않은 대학생인 아들의 재학증명서를 보내주면 면제 처리를 하겠다는 어이없는 답변을 받았습니다.

민방위 교육 대상자 파악이 어렵다고 모든 사람들에게 알림톡을 보낸다는 것도 문제이며, 부득이 보내야 할 상황이라면 알림톡을 수신한 사람들이 헛갈리지 않도록 주민센터 담당자 연락처와 조치방법 등 자세한 사항을 포함하여 발송하는 것이 맞지 않나 싶습니다.

### 국가보훈처 보훈심사위원회 심의결과 공지방법 개선 요구

국가보훈처 | 민원번호 1AA-2012-0495416

'20.3월에 국가보훈처에 국가유공자(공상군경) 등록신청을 하고 '20.12월에야 보훈심사위원회로부터 심의가 완료되었다는 문자메시지를 수신하였는데, 진행상황만 통보받았을 뿐 심의결과는 우편으로 통보하므로 또 7일 이상 기다려야 한다고 합니다.

국가보훈처 보훈심사위원회 홈페이지에 '나의 심사단계'와 '나의 심사결과'를 조회하는 메뉴가 있는데도 온라인으로 심사결과를 조회할 수 없고 우편통보만 기다려야 한다는 것이 너무 불편합니다.

심의결과를 빨리 알 수 있도록 심의가 완료된 심사결과는 홈페이지에서 조회할 수 있게 해 주시기 바랍니다.



## 대구 수성구 구립 고산도서관 도서 대출 서비스 개선 요청

대구 수성구 | 민원번호 3460000\_2020121112465491096304721

대구 수성구 구립 고산도서관 홈페이지에서 보고 싶은 책이 대출 가능한 것을 확인하고 도서관을 방문하였습니다.

고산도서관에 비치되어 있는 PC로 해당 도서를 검색한 결과 대출이 가능하다고 표시되어 있었지만 정작 해당 도서를 찾을 수가 없었고, 직원문의를 통해서야 해당 도서는 타 도서관에 보낼 거라서 대출이 불가하다는 것을 알게 되어 시간만 낭비하였습니다.

구민들이 도서관 이용 시 불편을 겪지 않도록 도서 관리에 만전을 기하여 대출 가능여부가 정확히 표기될 수 있도록 개선해 주시기 바랍니다.

## 서울시 공공자전거 따릉이 대여소 설치 위치 개선 요청

서울시설공단 | 민원번호 6110000\_2020121401520165263113588

서울 여의도에서 자녀와 함께 눈을 감고 점자블록 따라 가보기를 하다가 점자블록 위에 설치된 따릉이 대여소와 마주치게 되었습니다.

우리의 발이 되어주는 따릉이가 시각장애인의 눈과 발이나 다름없는 점자블록을 막고 있으므로, 시각장애인의 안전을 위해 따릉이 대여소의 설치 위치를 개선해 주시기 바랍니다.



<따릉이 대여소 예시>

## 축산물 이력관리시스템 거래신고 간소화

축산물 이력관리시스템에서 계란의 거래신고를 할 때 한 번에 하나의 이력번호만 등록할 수 있어서 하나의 거래처에 여러 이력번호의 제품을 거래할 경우에는 거래처 정보를 일일이 입력해야 하는 번거로움이 있으니, 거래 정보에서 여러 이력번호를 검색하여 추가할 수 있는 기능을 만들어 주시기 바람

「국민의 소리」 제574호('20.7월)



축산물 이력관리시스템에 여러 이력번호의 계란 제품을 단일 업체와 거래할 경우 이력번호를 추가할 수 있는 기능을 적용하고('20년 하반기), 시스템 이용 시 발생할 수 있는 추가적인 이용자 불편사항을 최소화하기 위해 '21년 축산물 이력관리시스템 개선사업 추진 준비 중

축산물품질평가원

## 귀향증과 제적등본 상 정보가 다른 경우의 6·25전쟁 참전 사실 인정

6·25전쟁에 참전하여 비군인 노무자로 복무하였고 귀향증을 통해 참전 사실 확인을 신청하였으나, 귀향증과 제적등본에 기재된 나이가 다르다는 이유로 확인 사실 통보서를 발급받지 못하였으니 도움을 요청함

고충민원 신청('20.9월)

「참전유공자 예우 및 단체설립에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에 따르면 참전유공자 등록을 위해서는 참전 사실을 확인해야 하고, 「참전업무 처리 훈령」에서는 귀향증 원본을 참전 사실 입증서류로 규정하고 있음

제적등본과 귀향증에 기재된 한자, 성명, 주소 등 나이를 제외한 모든 개인정보가 일치하고 당시 전북 △△리에 해당 성명을 가진 사람은 한 명으로 확인됨

또한 6·25전쟁 당시는 현재와 같이 체계적이고 명확한 기록관리가 이루어지지 않아 수많은 행정기록이 수기로 작성됨에 따라 행정착오, 누락 등의 사유로 기록이 사실과 다르게 작성된 경우가 많아, 이에 과거의 병적기록 등을 정정하여 참전을 인정한 사례도 존재하므로 해당인의 6·25전쟁 참전 여부에 대해 재심의하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.11월)