

빅 데이터로 보는

국민의 소리



주간 동향

(2018. 11. 12. ~ 11. 18.)



국민권익위원회

CONTENTS >>

제492호(2018.11.21.)



I. 주간 민원동향 _____ 1

1. 민원 추이 1
2. 신청인 현황 1
3. 기관유형별 현황 2

II. 주요 민원사례 _____ 3

1. 위례 신도시 진입로 확장공사 조속 추진 3
2. 암 입원 보험금 지급 요구 4
3. 대학수학능력시험 관련 민원 5

III. 국민불편 개선요청 사례 _____ 6

1. 중증장애인 가족 활동지원 시 급여 제공 요청 (보건복지부) 7
2. 스마트폰 앱을 통한 열차표 출발시각 변경 요구 (국토교통부) 7
3. 국가유공자 통행료 감면혜택 확대 요구 (국가보훈처) 8
4. 지방세 납부 문자서비스 요청 (전남 광양시) 8

IV. 국민불편 개선 사례 _____ 9

1. KTX 홍보책자의 비상 시 행동 매뉴얼 등 개선 (한국철도공사) 10
2. 건강보험 피부양자 인정 (국민권익위원회) 11

칭찬의 소리

- 용기있고 능력있는 ○○○주무관을 칭찬하며 응원합니다 (중소벤처기업부)
- 태안 해양경찰서 순경님께 감사글을 드립니다 (해양경찰청)

I. 주간 민원동향

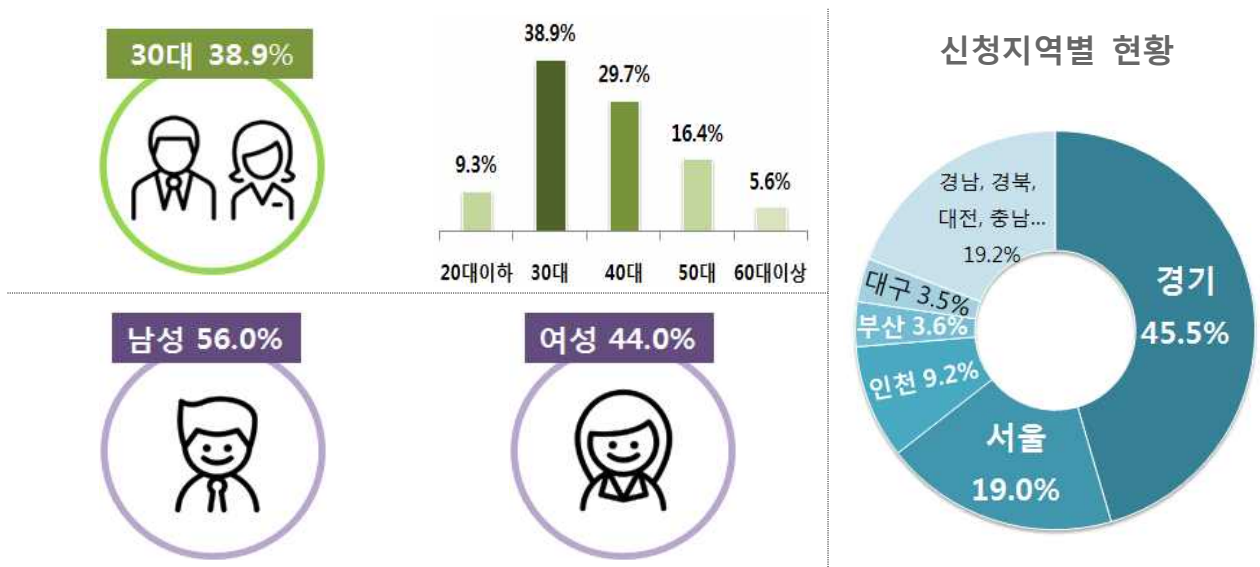
1 민원 추이

- 11월 셋째 주 민원은 총 **112,188건**으로 지난주(127,058건) 대비 **11.7% 감소**
- 2018. 1. 1. ~ 11. 18. : 총 4,023,797건(새정부 출범 이후 6,318,258건)



2 신청인 현황

- 연령별로는 30대(38.9%), 성별로는 남성(56.0%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(45.5%), 서울(19.0%), 인천(9.2%) 등 수도권이 전체의 73.7% 차지



3 기관유형별 현황

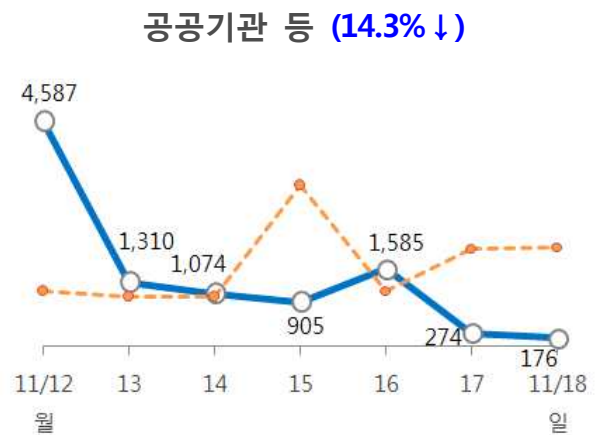
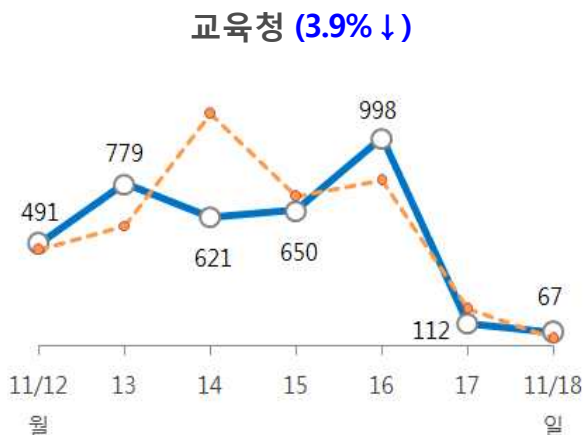
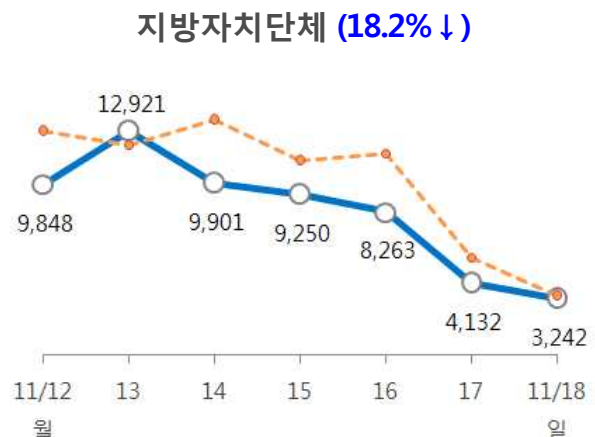
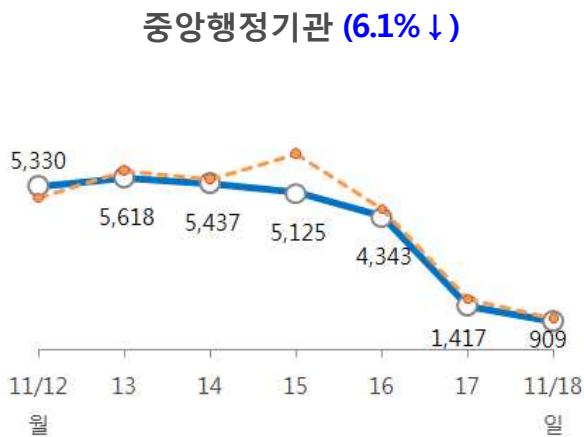
- 지방자치단체 57.9%(57,557건), 중앙행정기관 28.4%(28,179건), 공공기관등 10.0%(9,911건), 교육청 3.7%(3,718건) 순임

기관유형별 민원 발생량 상위 기관



중앙행정기관	10,490건 경찰청 37.2%	3,944건 국토부 14.0%	1,728건 고용부 6.1%	원안위, 식약처, 국방부, 복지부 등 42.7%
지방자치단체	7,466건 서울시 13.0%	4,210건 송파 7.3%	3,651건 인천 6.3%	성남, 경기, 용인, 화성, 은평, 시흥, 창원, 남양주 등 73.4%
교육청	2,025건 경기 54.5%	1,032건 서울 27.8%	102건 인천 2.7%	경남 등 15.0%
공공기관 등	5,317건 토지주택공사 53.6%	1,280건 인력공단 12.9%	736건 금감원 7.4%	소비자원 등 26.1%

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



Ⅱ. 주요 민원사례

갈등 : 개인, 집단 간의 목표·이해관계 상충으로 발생한 민원
피해 : 처분, 행위 등으로 인해 재산 등 손해 호소 민원
기타 : 정부 정책에 대한 질의 또는 건의 민원

1 위례 신도시 진입로 확장공사 조속 추진

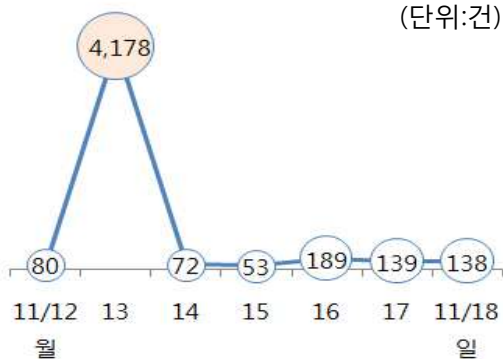
갈등

- 장지교 교차로에서 위례 신도시로 진입하는 차선이 1개에 불과하여 교통정체가 심각하니 차선 확장공사를 조속히 추진해 줄 것을 요구하는 민원

* 위례중앙로(장지교 교차로 ~ 송파C 3교 구간) 교통체계 개선 용역 진행 중('18.7월 송파구)

- 11월 13일 4,178건 등 지난 한 주간 총 4,849건 발생

일 평균 693건



- 위례 신도시 진입 길목이 1차선이라 출퇴근 시간은 물론 평소에도 정체가 심각함
- 12월 스타필드까지 오픈하면 위례는 물론 송파대로 일대, 고속도로까지 정체 될 것임
- 연구용역만 1년이나 걸리고 있음. 9만 위례 인구를 위하여 차선 확장공사를 시급히 시행해 주기 바람

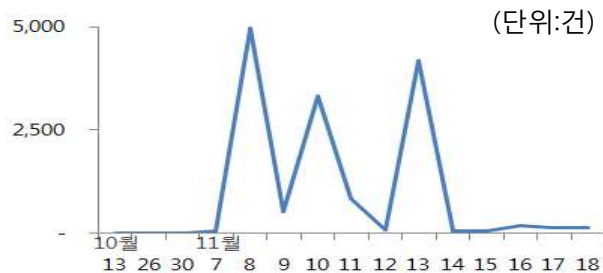
민원 관련 세부현황

- 민원은 10월 13일 최초 발생, 11월에 집중적으로 발생

※ '18.10월 ~ 현재까지 총 14,583건

- 신청인은 여성이 많고(55.0%), 50대(39.6%)>30대(28.1%)>40대(24.6%) 순

민원 추이 (월)



언론보도



2 암 입원 보험금 지급 요구

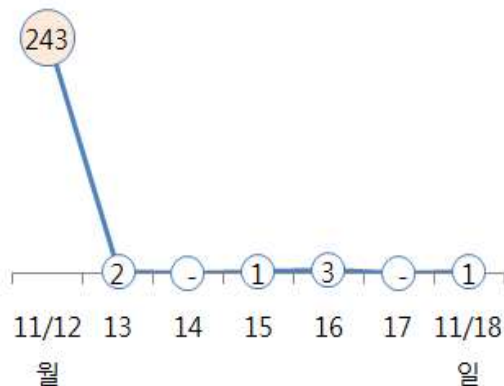
갈등

- 암보험 가입자들이 입원 보험금을 청구했으나 암의 직접적인 치료가 아니라는 이유 등으로 보험사가 일부 지급하지 않았던 보험금을 추가로 지급해 줄 것을 요구

- 11월 12일 243건 등 지난 한 주간 총 250건 발생

일 평균 35.7건

(단위:건)



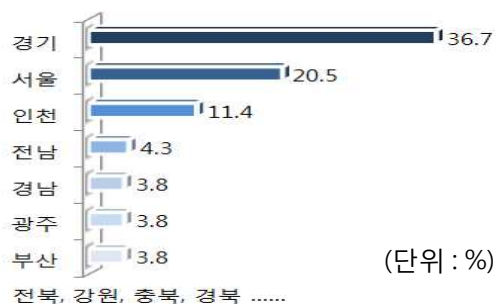
- 항암 1차 치료 시 입원 보험금은 지급받았으나, 2차는 암의 직접적인 치료가 아니라면서 지급 해주지 않음
- 법에 취약한 환자들에게 찾아와 보험사측 요구 대로 해야 조금이라도 더 받을수 있다면서 서명을 요구함
- △△화재는 정당하게 지급해 주는데, ○○생명은 약간의 금액으로 합의를 요구함
- 암 환자에게 합의를 요구하다니 어이없음. 약관대로 지급해 주기 바람

민원 관련 세부현황

- ○○생명이 암 보험금 지급 관련 금융감독원의 권고를 수용한다 (11.2.)는 사실이 알려지면서 보험가입자들이 분쟁조정을 신청

* 요양병원 입원 시 성실히 암 치료를 받아온 것은 암의 직접치료로 볼 수 있음
(‘18. 9월, 금융감독원 분쟁조정위원회)

신청지역 현황



(단위 : %)

언론보도

금감원, 이달 중 암치료 요양병원 입원보험금 지급 권고 - 뉴데일리경제
biz.newdaily.co.kr/site/data/html/2018/11/07/2018110700123.html

2018. 11. 7. - 금융감독원이 소비자보호 차원에서 암 치료로 판단되는 요양병원 입원에 대한 보험금 지급을 권고할 방침이다. 7월 보험업계에 따르면 금융감독원은 이달 중 암보험...

[단독]삼성생명, 분조위 권고 수용...암보험금 지급한다 - MSN.com
<https://www.msn.com/ko-kr/money/...권고-수용...암보험금-지급한다/ar-BBPdYQ9>

2018. 11. 2. - 삼성생명이 암보험금 지급과 관련한 금융감독원 분쟁조정위원회(이하 분조위)의 ... 돼 치료 도중 요양병원에 입원했을 때 입원비를 지급하다 증세가 완화된 후 지급을 ...

뉴스핌 - 삼성생명, 암보험 입원보험금 지급...일괄 아닌 단 1건
www.newspim.com/news/view/20181107000486

2018. 11. 7. - 금융감독원 분쟁조정위원회(이하 분조위)의 지급 권고를 수용한 거다. 다만 ... 삼성생명은 요양병원 암입원 보험금을 확대 적용하지는 않기로 결정했다고 알려졌다.

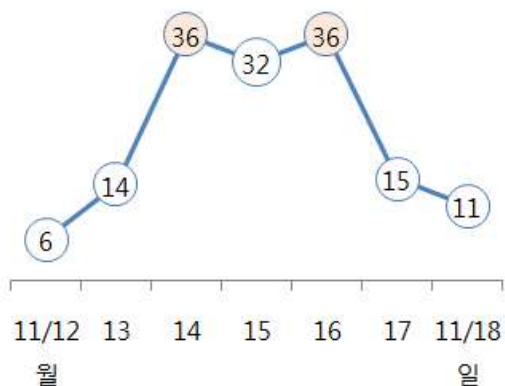
3 대학수학능력시험 관련 민원

피해

- 2019학년도 대학수학능력시험(11.15.)과 관련하여 고사장 배치, 감독관, 방송시설 등에 대한 불만 민원 발생
- 수능시험일 전후인 11월 14일, 16일 각각 36건 등 지난 한 주간 총 150건 발생

일 평균 21.4건

(단위:건)



- 재량휴업일에 수능 감독을 하고 싶은 교사는 많지 않을 것임. 수능 감독 선정기준을 명확히 했으면 좋겠음
- 수험표를 수능전전날 나눠줘도 되나요? 감독관 정보를 수능전에 유출해도 되나요? SNS에 인증샷이 있으니 조치 바람
- 1교시 중간에 1분간 라디오 방송, 5교시에는 3분가량 대화소리가 스피커를 통해 흘러나왔으나 해명도 사과도 없었음
- 감독관 두분의 대화소리에 시험에 집중할 수 없었음

민원 관련 세부현황

- 수능시험일 이전은 고사장 및 감독관 차출 관련, 시험일 이후는 시험 중 부정행위자 신고, 방송시설 등에 대한 불만이 대부분
- 대학수학능력시험 접수시기인 '18.8월부터 현재까지 총 424건 신청
※ '18.8월 78건, 9월 66건, 10월 89건, 11월 191건



Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례

사 례 제 목	소관기관
① 중증장애인 가족 활동지원 시 급여 제공 요청	보건복지부
② 스마트폰 앱을 통한 열차표 출발시각 변경 요구	국토교통부
③ 국가유공자 통행료 감면혜택 확대 요구	국가보훈처
④ 지방세 납부 문자서비스 요청	전남 광양시

‘국민불편 개선요청 사례’는 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)을 이용하여 국민신문고 민원·제안 등을 모니터링한 결과 **국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례**를 선별한 것입니다.

소관기관에서는 **적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기** 바랍니다.

① 중증장애인 가족 활동지원 시 급여 제공 요구

소관기관 : 보건복지부

자녀가 뇌병변 1급장애인이며 기도가 막혀 CPR(심폐소생술)을 해야하는
응급상황이 자주 발생하는 등 최종증장애에 해당됨

현 거주지에 활동지원사가 2천여명이나 등록되어 있다고 들었는데 정작
본인의 자녀와 매칭되는 인력이 없어 5개월째 활동지원서비스를 이용하지
못하여 자녀케어에 몰두하다보니 정상적인 생계활동이 어려운 상황임

최종증장애인이 활동지원 서비스를 이용하지 못할 경우 가족이 활동지원을
수행하더라도 활동지원 급여를 제공해 주기 바람

* 장애인활동 지원 : 신체적·정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상 및 사회생활을 하기
어려운 중증장애인에게 활동지원 급여를 제공하여 수급자의 자립생활을 지원하고
가족의 부담을 덜어드리기 위해 도입

* 「장애인활동 지원에 관한 법률」제30조 및 동법 시행령 제21조

본인의 가족인 수급자를 대상으로 활동지원서비스를 제공하는 것을 제한하고 있음
수급자가 섬, 외딴 곳 등 활동지원기관이 부족한 지역에 거주하거나, 감염의 위험이
있는 질환을 가지고 있는 등 일부 예외적인 경우에 한하여 가족 수행 허용

② 스마트폰 앱을 통한 열차표 출발시각 변경 요구

소관기관 : 국토교통부

스마트폰 앱을 통하여 열차표를 구매한 후 일정이 변경되어 열차시각을
변경하려면 취소 반환 후 재구매하거나, 역 창구를 이용해야 함

스마트폰 앱에서 구입한 열차표를 취소 반환할 수 있는 것처럼 열차시각도
변경가능 하도록 개선한다면, 취소 환불에 따른 수수료 및 역 창구 방문에
따른 시간도 절약할 수 있을 것임

③ 국가유공자 통행료 감면혜택 확대 요구

소관기관 : 국가보훈처

국가유공자로 통행료 감면혜택을 받아오다가 최근에 차량을 장기렌트 차량으로 바꾼 뒤 할인혜택카드를 교환하려고 했는데 렌트차량이라는 사유로 거부당하였음

유료도로 이용자는 국가유공자인 본인으로 변함없는데 차량이 자가에서 렌트차량으로 바뀌었다고 하여 감면혜택을 취소하는 것은 국가유공자에게 혜택을 주는 본래 취지에 어긋나는 것으로 생각됨

렌트차량이더라도 장기계약서 등으로 국가유공자가 운행하는 차량이 확인 되면 감면혜택을 받을 수 있도록 개선해 주기 바람

* 「유료도로법 시행규칙」 제5조(통행료 납부의 대상 등)

③ 통행료 감면 대상은 비영업용차량에 한함

④ 지방세 납부 문자서비스 요청

소관기관 : 전남 광양시

주중에는 타 지역에서 일을 하고 주말에만 집에 오는 상황이라 우편함을 자주 확인하지 않아 최근 배송된 지방세 청구서를 확인 못하여 체납으로 인한 연체료를 납부해야 했음

우편함을 수시로 확인하지 않은 것은 잘못이지만, 고의 체납이 아닌 만큼 적은 금액이었지만 연체료까지 납부하고 보니 억울하였음

자치단체에서 각종 세금 청구서를 발송할 때 우편물 발송 외에 문자로 지방세 고지내역을 알려준다면 우편물 확인 누락 등으로 발생할 수 있는 연체료 부담을 줄일 수 있을 것임

IV. 국민불편 개선 사례

사 례 제 목	소관기관
① KTX 홍보책자의 비상 시 행동 매뉴얼 등 개선	한국철도공사
② 건강보험 피부양자 인정	국민권익위원회

‘국민불편 개선 사례’는 매주 ‘국민의 소리’에 소개된 국민불편 개선요청 사례에 대해 소관 기관이 자율적으로 개선한 내용과 국민권익위원회가 국민의 고충 및 불편사항을 해결한 사례 등을 발굴한 것입니다.

유사한 민원해결에 참고할 수 있도록 각급 기관에 제공해 드리니 **국민의 애로사항이 해소될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.**

KTX에 비치되어 있는 홍보용 책자에 비상 시 행동 매뉴얼이 안내되어 있는데, '비상 상황에는 이렇게 하세요!' 안내 내용 중 '소화기 사용요령'과 '승무원 통화장치'에 대한 안내도와 설명이 서로 맞지 않으며, '비상 탈출은 이렇게 하세요!' 안내 내용 중 '다른 객차로 대피'와 '승강문을 통한 탈출'에 대한 안내도와 설명도 서로 맞지 않음

또한 객실 안에 비상 시 승무원을 호출할 수 있는 벨이나 연락할 수 있는 안내번호가 없음

비상 상황에 대한 행동 매뉴얼인 만큼 정확한 안내가 가능하도록 잘못된 책자의 내용을 수정하고, 객실 안에서도 승무원 호출이 가능하도록 개선하여 비상 시 신속하게 대처할 수 있도록 해 주기 바람

주간동향 제481호('18. 8. 29.) '국민불편 개선요청 사례'

이렇게 개선하였습니다

'소화기 사용요령'과 '승무원 통화장치', '다른 객차로 대피'와 '승강문을 통한 탈출' 안내도의 설명이 일치하도록 수정 완료함('18.9월호)

비상통화버튼을 통하여 승무원 호출 및 통화 가능함(상시)

사실혼 관계에 있는 배우자에 대하여 건강보험 직장가입자 피부양자 자격 신청을 하였는데, 국민건강보험공단이 사실혼 배우자의 경우 주민등록 상 동거하는 경우에만 피부양자 자격을 인정한다면서 피부양자 자격신청을 거부하고 있으니 구제해 주기 바람

고충민원 신청('18. 5.)

이렇게 의결하였습니다

'동거하는 경우'라 함은 실질적으로 생계 및 생활범위를 같이 하는 등 사실상 부부공동생활을 영위하는 경우를 의미하는 것으로 보는 것이 통상적인 의미에 부합하는 해석이라고 판단되고, '주민등록 상 동거하는 경우'로 한정하여 해석할 만한 근거가 없으며, 사실혼 배우자로 인정되기 위한 실질적인 제반사정을 고려하지 않고 주민등록 상 같은 주소지에 있지 않다는 이유만으로 피부양자에 해당하지 않는다고 본다면 사실혼 배우자에게까지 피부양자 자격을 확대하고자 '18. 1. 1. 개정된 「자격 관리 업무 지침」 취지와 맞지 않음

국민건강보험공단은 피부양자 자격인정 여부를 판단함에 있어 실질적인 동거생활의 유무 등 구체적인 사정을 종합적으로 고려하여 재검토하고, 내부지침에 규정한 '동거하는 경우에 인정' 부분은 보완(문구 삭제 또는 해석 정정 등)하는 제도개선이 필요함

시정권고 / 제도개선 의견표명('18. 10.)

* 대법원 1989.5.23. 선고 88누3826판결

생계를 같이하는 동거가족인가의 여부의 판단은 그 주민등록지가 같은가의 여하에 불구하고 현실적으로 한 세대내에서 거주하면서 생계를 함께하고 동거하는가의 여부에 따라 판단되어야 함

* 「자격 관리 업무처리지침」 (국민건강보험공단)

객관적으로 사회관념상 가족질서적인 면에서 부부공동생활을 인정할 만한 혼인생활의 실체가 있는 사실상 배우자로, 동거하는 경우에 피부양자 자격 인정

칭찬의 소리

용기있고 능력있는 ○○○주무관을 칭찬하며 응원합니다

중소벤처기업부

새로운 기술을 개발하여 신제품을 제조 판매하고 있는 1급 시각장애인입니다. 최근 특허 등록하고 식약처로부터 제조허가 받은 제품을 '벤처나라'에 등록시키려고 ○○ 혁신센터에 추천을 문의하였으나, 보육기업이 아니고 제품에 대한 정보가 없다면 추천을 거절당하였습니다.

상실감을 안고 중소벤처기업부 강원지청에 전화하여 동일한 내용을 설명했더니, ○○○주무관은 평가는 '벤처나라'에서 하는 것이라면서 추천서를 접수해 주었고, 결국 벤처나라에 선정되었습니다!

또한, 벤처나라에 선정된 후 나라장터에 식별번호 부여까지 시간이 많이 걸린다면서 선정결과 서류를 보내주겠다고 했습니다. 사업체 입장에서는 매우 요긴하게 쓰이는 서류인데 이렇게 마무리까지 잘 정리해 주었습니다.

올바른 판단으로 새로운 기술을 인정받게 도움 주신 주무관님 감사합니다.

'18. 11. 14. 민원인 이○○

태안 해양경찰서 순경님께 감사글을 드립니다

해양경찰청

태안군 마도 갯바위에서 낚시를 하다가 이동중에 발목 부상을 당해서 움직일 수가 없었습니다. 신고한지 5분도 안되어 비바람이 내리는 곳은 날씨에도 불구하고 구조대가 도착하였습니다.

암초가 많아서 배를 가까이 댈 수 없는 상황에, 순경 한 분이 조금의 망설임도 없이 구명조끼와 구명튜브를 가지고 바다에 뛰어들어 건너와서 저를 배로 이동시켜 안전하게 구조해 주었고, 신진도에 도착하자마자 병원으로 이송시켜 주었습니다.

이런 도움을 받고도 제대로 된 감사인사를 전하지 못한게 부끄러워서 이 글을 올립니다. 추운날 망설임없이 바다에 뛰어들어 구조해 주신 순경님과 같이 구조에 참여해 주신 분들께 이렇게나마 감사글을 드립니다. 정말 죄송하고 고맙습니다.

'18. 11. 11. 민원인 ○○○

※ '칭찬의 소리'는 국민들이 각급 기관의 업무처리 과정에서 느낀 감사의 마음을 국민신문고를 통해 전해온 내용을 발굴하여 공유하는 코너입니다.