

빅데이터로 보는

2019.1.23.

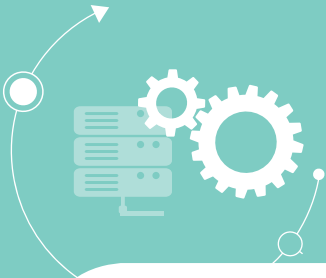
국민의 소리

제500호

“국민의 소리” 10년의 발자취



국민권익위원회



- I 제500호를 맞이하여** ————— **1**
- II 「국민의 소리」 10년의 발자취** ————— **3**
연혁 / 숫자로 보는 「국민의 소리」 / 표지 변천
- III 민원 빅데이터 현황(2009~2018)** ————— **5**
민원 추이 / 성별·연령별 현황 / 신청지역별 현황
분야별 현황 / 기관유형별 현황 / 민원 키워드
- IV 국민불편 개선 우수사례** ————— **13**
신용카드 매출전표의 개인정보 관리 개선 / 네일아트업 자격 면허 신설
체크카드 사용 시 신용등급 합리화 / 군부대 면회실 내 휴대폰 사용 요청
시각장애인용 음향신호기 안내표시 개선 / 출입국사실증명서 온라인 발급
국민행복기금 학자금 대출 연체일 기준 개선 / 지원공상군경 확인용 신분증 개선
고속도로 휴게소 보행약자 편의시설 개선 / 논산훈련소 대중교통 안내 QR코드 도입
- V 민원예보 대응 우수사례** ————— **23**
중고거래 사이트 판매사기 피해 / 휴대폰 보조금(페이백) 미지급 피해
공립유치원 유아 수용 기준 완화 반대 / 예비군 훈련 시 전원급식 불만
유해성 논란 생리대 피해 / 폐비닐류 수거거부에 대한 대책 요구

새소식

2019년, 민원 빅데이터를 만나는 새로운 창이 열립니다 — 29

I. 제500호를 맞이하여

대한민국의 더 나은 내일,
"국민의 소리"가 함께 하겠습니다.

국민권익위원회가 발간하는 주·월간 민원동향 “국민의 소리”가 제500호를 맞이하였습니다. 2009년 2월 19일 제1호가 발간된 이래 강산도 변한다는 10년이 흐르는 동안 변함없이 제 자리를 지켜왔다고 생각하니 감회가 남다릅니다.

지난 10년간 우리 위원회는 “국민의 소리”를 통해 국민신문고 등으로 접수된 민원 추이와 주요 민원동향, 이를 통해 발굴한 국민 불편 사례 등을 400여개 기관에 제공함으로써 정책 개선을 지원해 왔습니다.

그 동안 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 판단되는 국민 불편 사례를 1,949건 발굴하여 “국민의 소리”를 통해 관계기관에 개선을 요청하였고, 카드 매출전표에서 개인정보를 삭제토록 하거나 출입국 사실이 없어도 온라인으로 출입국사실증명서를 발급 받을 수 있도록 하는 등 이를 활용해 직접 제도가 개선된 사례도 464건에 이르고 있습니다.

국민이 정부에 제기한 민원은 가장 생생한 현장의 목소리이며, 이러한 목소리가 정책에 반영되기를 원하는 요구는 날로 커지고 있습니다. 이에 따라 민원정보분석시스템에 수집되는 민원 데이터 또한 해마다 늘어나 2015년 336만건에서 2016년 465만건, 2017년 527만건에 이르렀고, 지난해에는 32.8% 증가한 700만건에 달했습니다.

이처럼 민원 데이터가 폭발적으로 증가하고 최근 다양한 영역에서 빅데이터 중심의 문제 해결이 본격화되면서, 민원 데이터에서 유용한 정보를 추출하여 정책에 활용코자 하는 빅데이터 기반 행정은 이제 거스를 수 없는 흐름이 되었습니다.

이러한 흐름에 선제적으로 대응하기 위해 우리 위원회는 2010년부터 3년에 걸쳐 ‘민원정보 분석시스템’을 구축하여 민원 데이터를 체계적으로 관리하기 시작하였고, “국민의 소리”는 이를 본격적으로 활용하여 다양한 변화를 시도해 왔습니다.

국민신문고, 지자체 개별 민원 창구 등 모든 정부기관의 민원 빅데이터가 축적되는 ‘민원 정보분석시스템’을 통해 피해나 갈등이 확산될 우려가 있거나 특정 시기에 주기적으로 발생할 것이 예상되는 민원을 모니터링하여 119회의 민원예보를 발령함으로써 관계기관의 적극적 대응을 유도하기도 하였습니다.

넘치는 정보와 급변하는 환경 속에서 국가 정책에 직접 활용할 수 있는 쓸모있는 정보를 찾아내는 것은 매우 중요합니다. 민원 데이터는 국민이 정부에 바라는 바가 총망라된 정보의 보고(寶庫)로, 정책 추진에 가장 유용한 정보의 원천이자 국민 개개인이 국정 전 과정에 참여하는 주체가 될 수 있는 수단인 만큼 그 중요성과 활용도는 점차 커질 것입니다.

이에 따라 우리 위원회는 그 간 행정기관만 공유했던 민원정보를 국민에게 개방하고 민간 분야에서도 활용할 수 있도록 민원 빅데이터 현황판을 구축하여 이달 말부터 각종 민원통계와 분석정보를 실시간 서비스할 예정이며, 2020년에는 현재 구축 중인 차세대 민원정보 분석시스템을 통해 지금보다 훨씬 더 유용한 분석 정보를 추출하여 제공할 계획입니다.

이번 “국민의 소리” 제500호는 2009년 창간호부터 지난 10년간 “국민의 소리” 발자취와 민원 빅데이터의 현황을 살펴보고, 그 동안 제공한 주요 민원 사례들이 어떻게 활용되었는지 소개하는 특집호로 구성했습니다.

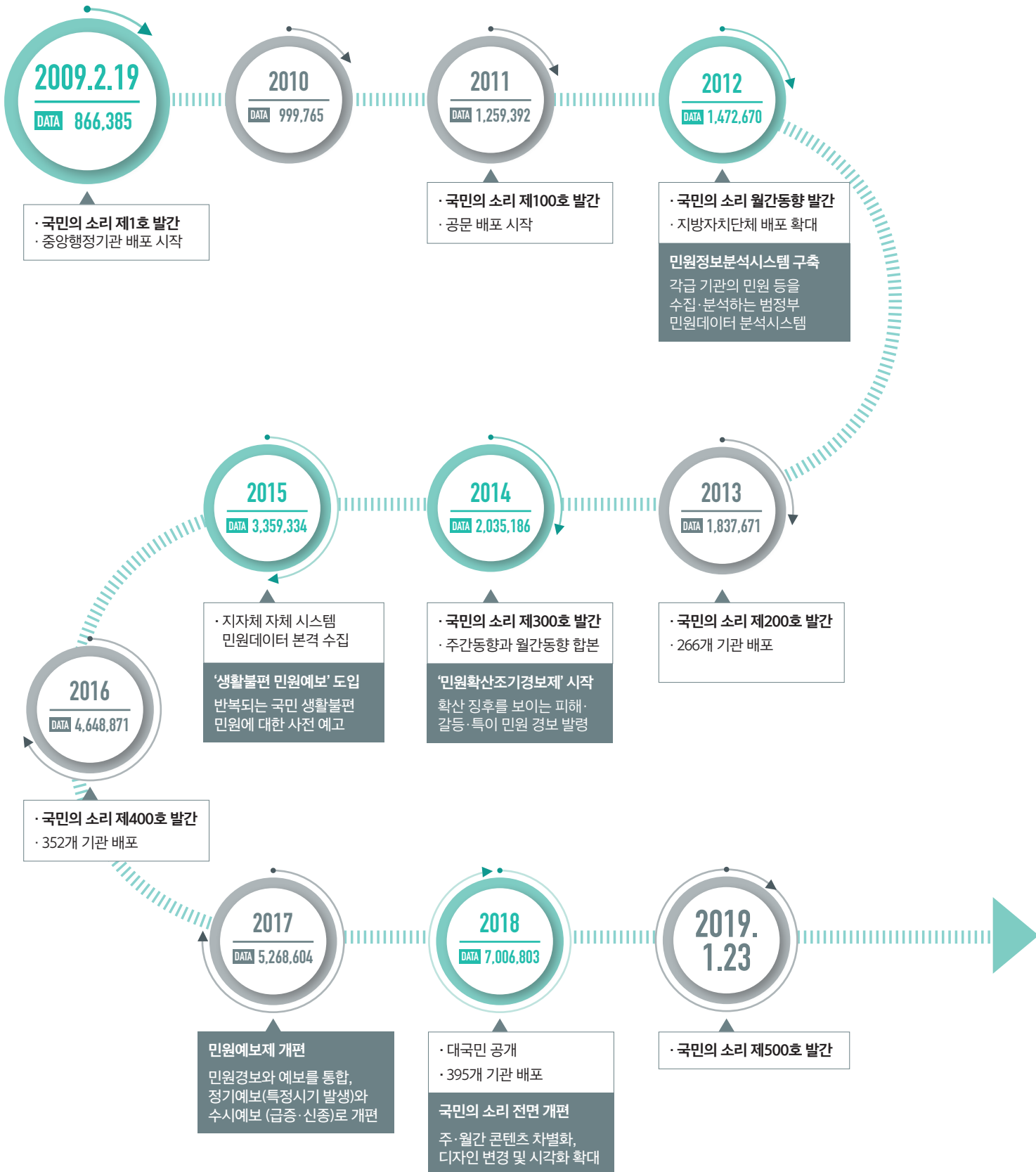
앞으로도 “국민의 소리”는 지난 10년간 쌓아온 경험과 전문성을 기반으로 대한민국의 더 나은 내일을 위한 소통 창구가 되도록 노력할 것입니다. 그 동안 보내주신 성원에 감사드리며, 앞으로도 지속적인 관심을 부탁드립니다.

2019년 1월 23일
국민권익위원회 위원장

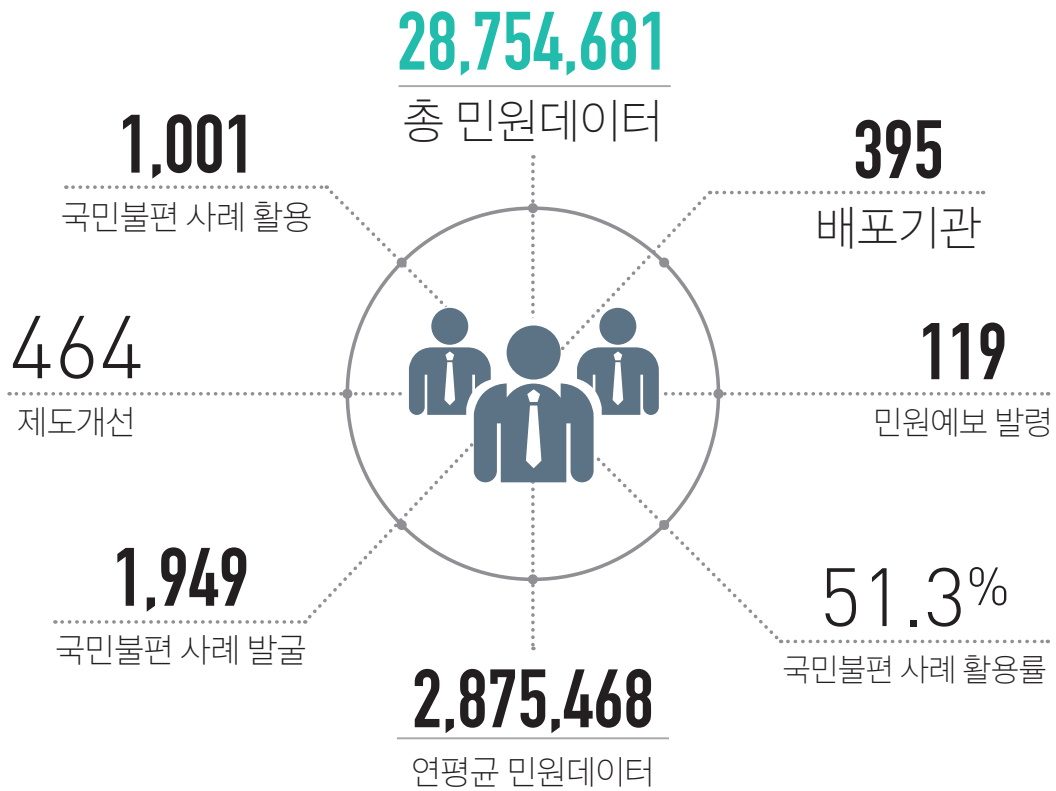


II. 「국민의 소리」 10년의 발자취

「국민의 소리」 연혁



숫자로 보는 「국민의 소리」



「국민의 소리」 표지 변천



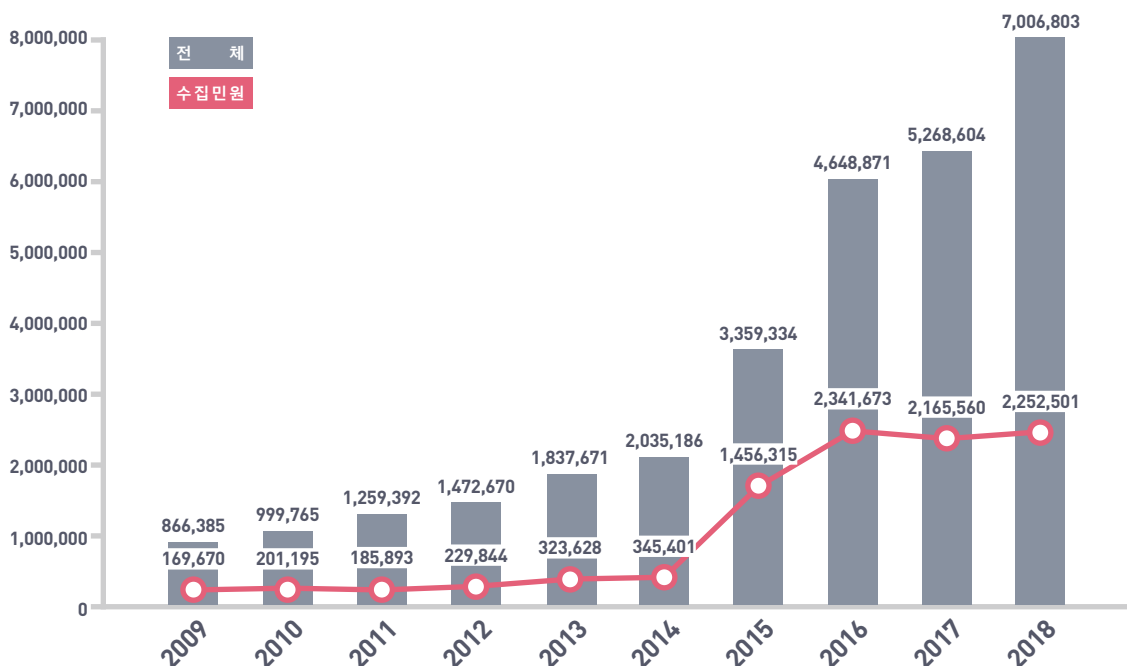
III. 민원 빅데이터 현황(2009~2018)

지난 10년간(2009-2018) 민원정보분석시스템에 수집된 민원 빅데이터(국민신문고, 지자체 개별민원시스템 처리 민원)의 연도별 현황을 분석하여 소개합니다.

민원 추이

- 2009년부터 2018년까지 수집된 민원 빅데이터는 **총 28,754,681건**
2018년 7,006,803건으로 2009년 866,385건보다 **약 708.7% 증가**
최근 민원량 증가 사유는 **생활불편신고, 신도시 집단민원**의 영향
매년 전년 대비 평균 증가율은 27.1%로, **매년 약 27%씩 증가**
- 2015년부터 본격적으로 지자체 개별 민원시스템을 통해 처리되는
민원(수집민원)도 민원정보분석시스템을 통해 수집·분석
수집민원 영향으로 2015년에 전년 대비 증가율이 큰 폭으로 상승(65.1%)

민원정보분석시스템 수집 데이터의 연도별 추이

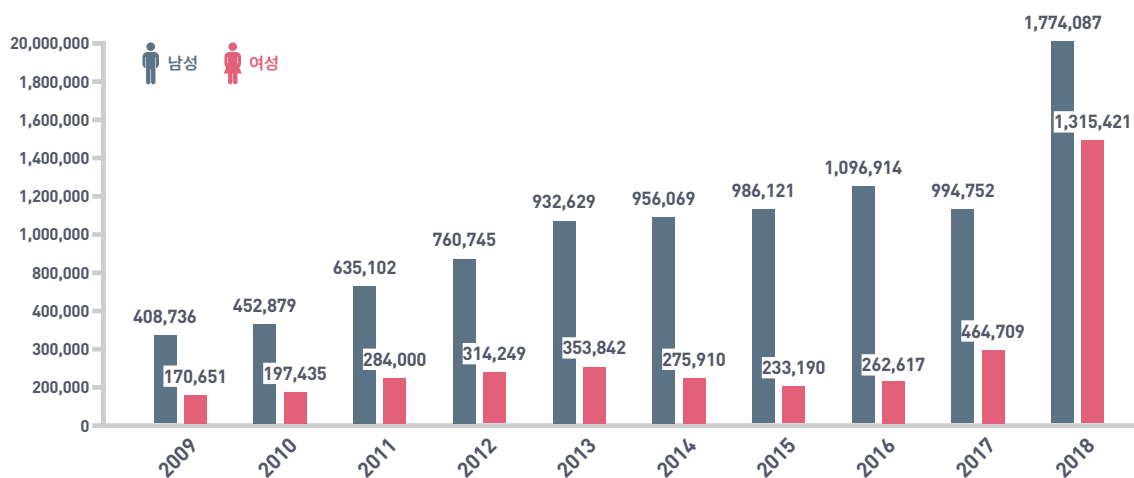


성별·연령별 현황

- 성별 비중은 남성 69.9%, 여성 30.1%이며, 매년 남성이 더 많이 신청
- 남성 비중이 가장 높았던 해는 2015년(80.9%), 여성은 2018년(42.6%)

성별 현황 및 연도별 추이

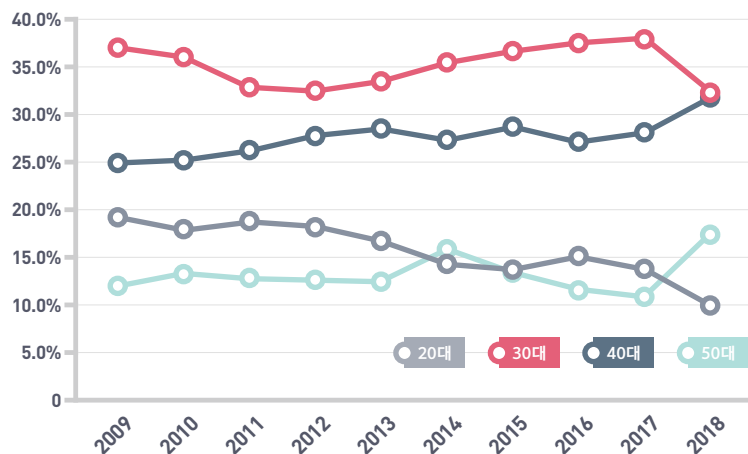
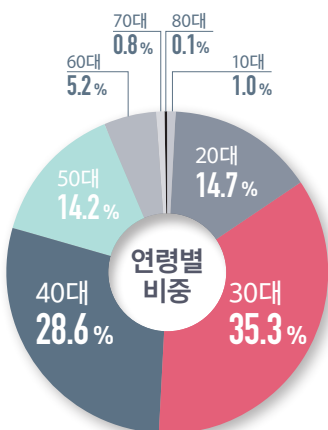
총 28,754,681건 중 성별 정보가 확인되는 12,870,058건)



- 연령별로는 30대 비중이 35.3%로 가장 많고, 다음으로 40대가 28.6%
- 최근 10년 동안 30대, 40대 비중의 순위는 지속, 2018년에는 20·30대 비중이 줄고 40·50대 비중이 다소 증가

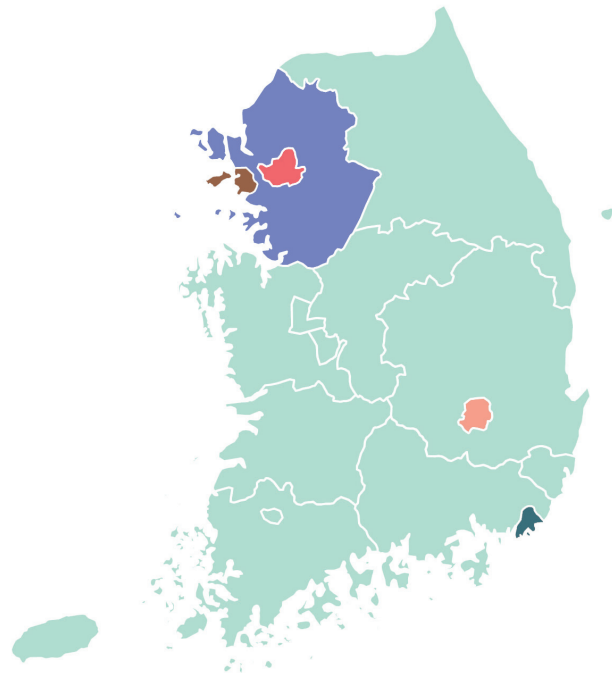
연령별 현황 및 연도별 추이

총 28,754,681건 중 연령 정보가 확인되는 14,588,050건)



신청지역별 현황

- 신청지역별로는 **서울(36.0%)**이 가장 많고, **경기(25.1%,)**, 부산(5.6%), 인천(5.4%), 대구(4.3%) 등의 순



- 인구수(2018년 기준)를 기준으로(민원량/지역인구수)로 보면 **서울, 광주, 경기, 인천, 대구** 등의 순

신청지역별 현황

총 28,754,681건 중 신청지역이 확인되는 26,856,269건

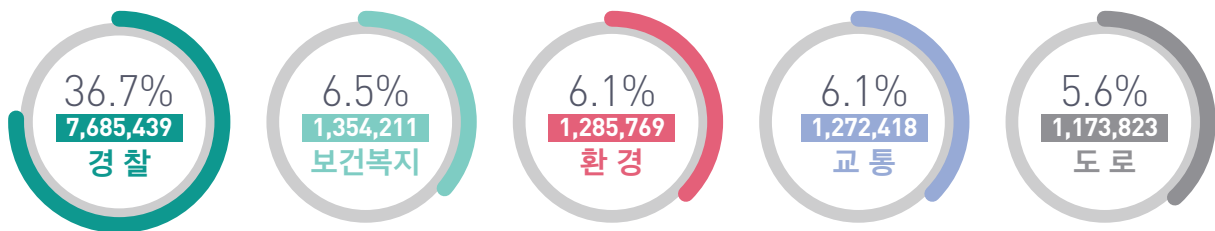
신청지역 전체 민원 수		인구 1만명당 민원 수
9,681,338	서울특별시	9,909
6,743,391	경기도	5,155
1,506,239	부산광역시	4,379
1,451,810	인천광역시	4,921
1,148,785	대구광역시	4,670
863,263	경상남도	2,562
852,472	광주광역시	5,839
735,737	충청남도	3,454
720,126	경상북도	2,687
631,704	대전광역시	4,240
519,454	전라북도	2,823
499,755	전라남도	2,658
483,182	충청북도	3,020
453,459	강원도	2,945
389,352	울산광역시	3,356
149,048	제주특별자치도	2,225
27,154	세종특별자치시	876

분야별 현황

- 민원발생 분야별로는, **경찰 분야(36.7%)**가 가장 많고, 보건복지(6.5%), 환경(6.1%), 교통(6.1%), 도로(5.6%) 분야 등의 순

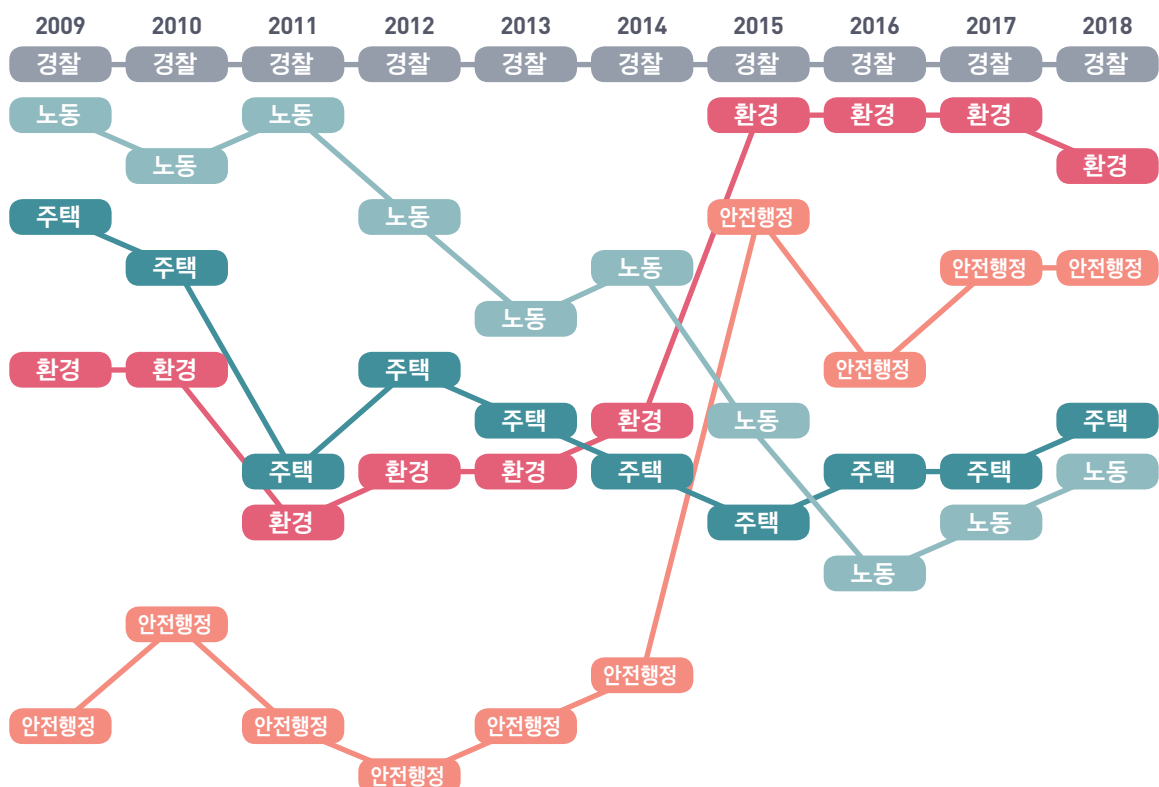
민원 발생 상위 5개 분야 현황

총 28,754,681건 중 분야 정보가 확인되는 27,005,681건



- **경찰** 분야는 최근 10년 간 지속적으로 최상위 순위를 차지
- **환경**, **안전행정** 분야는 2015년부터 순위가 크게 상승했으며, **주택**, **노동** 분야는 점차적으로 순위가 하락하다 2018년에 다소 상승

연도별 주요 민원발생 분야 추이

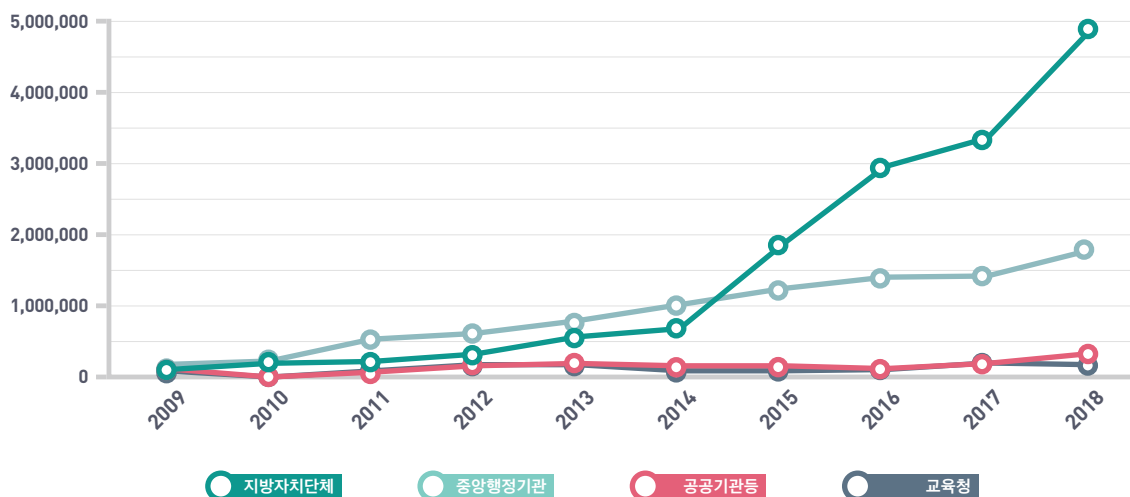
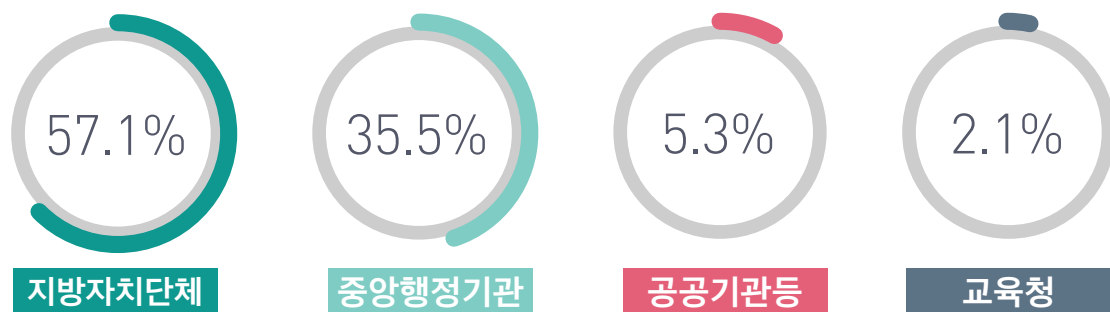


기관유형별 현황

- 기관유형별로는 지방자치단체(57.1%)가 가장 많고, 중앙행정기관(35.5%), 공공기관등(5.3%), 교육청(2.1%) 순
- 지방자치단체는 2015년부터 수집민원 및 생활불편신고 증가로 민원량 급증
- 중앙행정기관은 매년 발생량이 늘어나 2018년 1,734,147건으로 2009년 259,648건 대비 **567.9% 증가**
- 교육청은 민원량은 적지만 2009년 9,422건에서 2018년 135,474건으로 **1337.8% 증가**

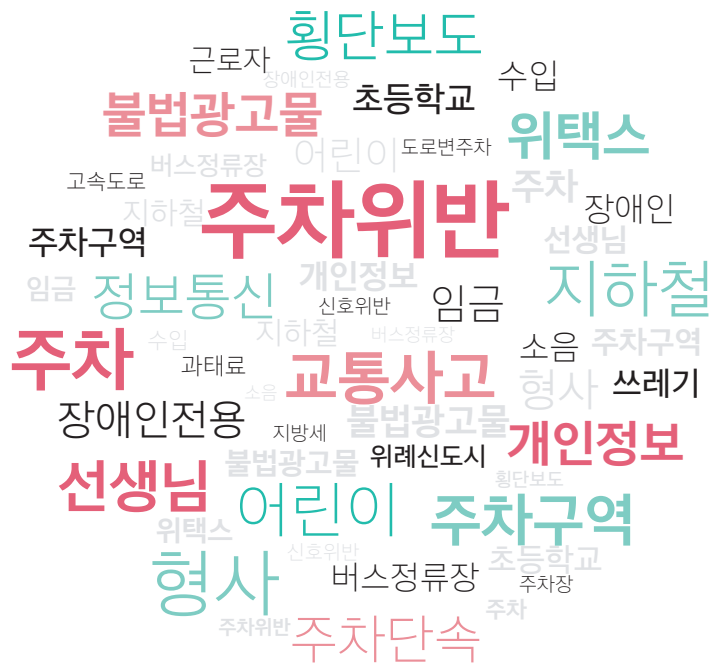
기관유형별 비중 및 연도별 추이

총 28,754,681건 중 기관정보가 확인되는 27,431,986건



민원 키워드

- 상위 키워드는 주차위반, 주차, 위택스, 정보통신, 주차단속, 장애인, 어린이, 장애인전용주차구역, 지방세, 주차장, 개인정보 등의 순
- 주차위반, 주차 등 생활불편 신고 민원 관련 키워드가 상당수를 차지



최근 7년 Top 30* 키워드

2012년~2018년 간 연도별 상위 키워드 30개씩 추출

순위	키워드	민원량	순위	키워드	민원량	순위	키워드	민원량
1	주차위반	5,222,427	11	개인정보	1,003,776	21	선생님	571,455
2	주차	1,919,619	12	교통사고	842,699	22	주차구역	536,577
3	위택스	1,550,740	13	횡단보도	811,930	23	불법광고물	527,021
4	정보통신	1,499,990	14	지하철	753,477	24	형사	501,586
5	주차단속	1,489,635	15	초등학교	704,306	25	수입	495,920
6	장애인	1,388,912	16	임금	673,214	26	소음	494,129
7	어린이	1,298,059	17	위례신도시	641,693	27	고속도로	462,667
8	장애인전용 주차구역	1,279,016	18	과태료	634,048	28	도로변주차	444,647
9	지방세	1,185,085	19	버스정류장	590,116	29	쓰레기	429,501
10	주차장	1,092,976	20	신호위반	573,283	30	근로자	420,603

※ 최근 7년 간 연도별 상위 300개 키워드 중 키워드별 민원량을 합산 후 순위 도출

- 2015년부터 **주차위반, 주차단속, 주차** 등의 키워드가 상위 순위를 차지
- **위택스, 지방세, 주민등록표등본, 건축물대장, 정보통신** 등의 키워드가 2016년부터 상위 그룹에서 점차 사라짐
- 2017년에는 **학교설립, 생활폐기물, 오피스텔**, 2018년에는 **철도, 트램, 위례신도시** 등의 키워드가 상위 그룹에 출현
- 최근 3년의 특징은 생활불편신고 민원 관련 키워드와 위례신도시, 트램, 초등학교 등 신도시 교통·교육·인프라와 관련된 키워드가 상위에 출현

● 최근 7년 간 연도별 키워드 Top 30

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
정보통신	위택스	지방세	주차위반	주차위반	주차위반	주차위반
어린이	지방세	위택스	지방세	주차단속	주차	위례신도시
위택스	정보통신	주차위반	위택스	장애인전용주차구역	장애인전용주차구역	지하철
주차	주차위반	정보통신	주차	주차	주차단속	주차
임금	주차	주차	주차단속	장애인	장애인	주차단속
형사	장애인	장애인	정보통신	개인정보	주차장	장애인전용주차구역
장애인	선생님	장애인전용주차구역	장애인전용주차구역	주차장	개인정보	트램
교통사고	교통사고	개인정보	장애인	주차구역	횡단보도	장애인
주차장	초등학교	대학교	개인정보	불법광고물	불법광고물	교통체증
주차위반	임금	신호위반	주차장	지방세	교통사고	주차장
연말정산	수입	교통사고	신호위반	위택스	초등학교	신도시
선생님	주민등록표등본	수입	인터넷납부	횡단보도	과태료	횡단보도
초등학교	어린이	주민등록표등본	인터넷신고	신호위반	주차구역	대중교통
사업주	주차장	주차장	횡단보도	교통사고	도로변주차	과태료
폭행	개인정보	주민등록표초본	불법광고물	방향지시등	버스정류장	공사소음
근로자	형사	건축물대장	교통사고	인터넷신고	장애인차량	개인정보
수입	주민등록표초본	임금	방향지시등	인터넷납부	중학교	교통사고
보이스피싱	건축물대장	횡단보도	과태료	과태료	오피스텔	불법광고물
대출	폭행	선생님	주차구역	차선변경	신호위반	주차구역
지방세	고등학교	군대	수입	초등학교	지하주차장	버스정류장
주차단속	버스정류장	초등학교	선생님	고속도로	공사소음	도로변주차
사업자	지하철	형사	초등학교	장애인차량	소음	자동차과태료
부동산	수당	어린이	주민등록표등본	버스정류장	생활폐기물	공사지연
의료비	군대	버스정류장	불법현수막	도로변주차	학교설립	철도
소음	근로자	과태료	차선변경	불법현수막	쓰레기무단투기	생활폐기물
버스정류장	횡단보도	지하철	주민등록표초본	공사소음	입주예정자	차고지
개인정보	사업자	수당	버스정류장	지하주차장	쓰레기	입주예정자
건축허가	교사	사업자	고속도로	중앙선	차선변경	소음
세무서	부동산	고속도로	특별징수	소음	방향지시등	공영차고지
과태료	청소년	사업주	공사소음	운전자	불법현수막	도로공사

참고

민원 분야별 현황

총 28,754,681건 중 분야 정보가 확인되는 27,005,681건

경찰	보건복지	환경	교통	도로	안전행정	교육과학기술	주택
7,685,439	1,354,211	1,285,769	1,272,418	1,173,823	967,208	894,405	767,546
36.7%	6.5%	6.1%	6.1%	5.6%	4.6%	4.3%	3.7%
노동	재정	군사국방	인사행정	민사법무	세무	건축	방송통신
760,207	666,195	647,620	479,880	453,987	419,205	384,413	311,857
3.6%	3.2%	3.1%	2.3%	2.2%	2.0%	1.8%	1.5%
산업자원	농림축산	도시	해양수산	문화체육관광	보훈	외무통일	수자원
298,069	297,623	256,053	188,442	140,733	115,976	108,845	23,812
1.4%	1.4%	1.2%	0.9%	0.7%	0.6%	0.5%	0.1%

연도별 민원발생 분야 순위

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
경찰	경찰	경찰	경찰	경찰	경찰	경찰	경찰	경찰	경찰
노동	보건복지	노동	보건복지	보건복지	보건복지	환경	환경	환경	교통
보건복지	노동	군사국방	군사국방	재정	교통	보건복지	도로	도로	환경
주택	교통	보건복지	노동	교통	교육과학기술	안전행정	인사행정	보건복지	도로
교통	주택	교통	교통	군사국방	노동	교통	교통	안전행정	안전행정
군사국방	교육과학기술	재정	재정	노동	재정	도로	보건복지	교육과학기술	보건복지
환경	환경	교육과학기술	주택	교육과학기술	군사국방	교육과학기술	안전행정	교통	교육과학기술
교육과학기술	재정	세무	교육과학기술	주택	환경	노동	교육과학기술	인사행정	주택
재정	군사국방	주택	환경	환경	주택	재정	주택	주택	노동
도로	도로	환경	도로	민사법무	도로	주택	재정	노동	재정
민사법무	민사법무	도로	세무	방송통신	민사법무	군사국방	노동	재정	도시
농림축산	안전행정	민사법무	건축	도로	세무	민사법무	군사국방	건축	건축
건축	방송통신	방송통신	민사법무	세무	안전행정	세무	세무	군사국방	군사국방
안전행정	농림축산	안전행정	방송통신	안전행정	산업자원	건축	건축	민사법무	민사법무
방송통신	건축	농림축산	안전행정	건축	해양수산	해양수산	민사법무	세무	인사행정
도시	세무	건축	산업자원	산업자원	건축	산업자원	산업자원	도시	세무
산업자원	도시	산업자원	농림축산	농림축산	방송통신	농림축산	해양수산	해양수산	산업자원
세무	산업자원	보훈	인사행정	인사행정	농림축산	인사행정	농림축산	산업자원	농림축산
문화체육관광	인사행정	인사행정	도시	해양수산	인사행정	도시	도시	농림축산	해양수산
외무통일	문화체육관광	도시	보훈	도시	도시	방송통신	문화체육관광	방송통신	방송통신
인사행정	외무통일	외무통일	문화체육관광	외무통일	외무통일	문화체육관광	방송통신	문화체육관광	문화체육관광
보훈	보훈	문화체육관광	외무통일	보훈	문화체육관광	보훈	보훈	보훈	외무통일
수자원	수자원	수자원	수자원	문화체육관광	보훈	외무통일	외무통일	외무통일	보훈
해양수산	해양수산	해양수산	해양수산	수자원	수자원	수자원	수자원	수자원	수자원

IV. 국민불편 개선 우수사례

국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 판단되는 민원 사례를 발굴, 관계기관에 개선을 요청하여 실제 정책이나 제도가 개선된 사례를 소개합니다.

신용카드 매출전표의 개인정보 관리 개선

불편사항

카드 소유자에게 발급하고 가맹점에서도 보관하는 매출전표에 카드번호(회원번호), 카드 유효기간 등 개인정보가 노출되어 있어 이를 악용하는 사례가 발생하고 있습니다. 개인정보가 노출되지 않도록 개선해 주세요.

국민의 소리 제67호(2010.5.28.)

개선내용

「POS단말기 보안표준」을 마련하여 2010.8월말 기준 설치 운영 중인 모든 POS 단말기(약 20만개)에 표준보안프로그램을 설치함으로써 신용카드 거래정보 저장을 금지하고 중요 거래정보는 암호화하여 고객정보 유출을 원천 차단

또한, 「POS단말기 보안표준」을 준수하지 않은 POS단말기에서 신청하는 신용카드 거래승인 요청 건은 2011년 1월부터 승인이 거절되도록 개선(2010.8월, 금융위원회)

<카드 매출전표>

온라인 신용카드 매출전표	
주문번호 / ORDER NO.	
카드종류 / CARD TYPE	카드번호 / CARD NO.
유효기간 / EXPIRY	구매일자 / BUY DATE
거래일시 / TRANS DATE & TIME	거래취소일 / CANCEL DATE & TIME



네일아트업 자격 면허 신설

불편사항

네일아트업은 「공중위생관리법」상 미용업에 포함되어 있어 네일아트 전문샵을 개업하기 위해서는 머리손질을 주 영업활동으로 하는 ‘미용사 자격증’을 취득해야 합니다.

네일아트 전문기술 습득에도 많은 시간과 비용을 투자해야 하는데 네일아트와 관련이 없는 미용사 자격증을 취득해야 하는 것은 불합리하니, 미용업에서 네일아트를 분리하고 네일아트 관련 자격증 면허를 신설해 주기 바랍니다.

국민의 소리 제200호(2013.1.3.)

개선내용

「공중위생관리법 시행령」을 개정하여 미용사 자격증이 없어도 네일아트업 종사가 가능하도록 업종 신설을 포함한 관련 법령을 개정하고, 국가기술자격시험에 네일 미용사를 위한 시험을 추가 신설 (2013.9월, 보건복지부)



서울경제

미용사 자격증 없어도 네일아트업 종사 가능

29면 1단 | 기사입력 2013-07-04 17:58 | 스포츠 | 본문듣기 · 설정

공감 2

앞으로는 일반 미용사자격증을 따지 않아도 손톱과 발톱 등을 예쁘게 가꿔주는 ‘네일아트’ 업무를 할 수 있게 된다. 보건복지부는 4일 이 같은 내용의 ‘공중위생관리법 시행령 및 시행규칙’ 개정안을 입법예고 한다고 밝혔다. 개정안에 따라 앞으로 네일미용업은 머리손질 등을 포함하는 일반 미용업에서 분리된다. 정부는 개정안이 공포되면 국가기술자격시험에 네일미용사를 위한 시험을 추가할 계획이다.

체크카드 사용 시 신용등급 합리화

불편사항

정부에서는 무분별한 신용카드 소비를 억제하고자 체크카드 사용을 장려하고 있는데, 신용조회회사의 신용등급 평가시스템은 체크카드 이용자보다 신용카드 이용자에게 높은 가산점을 부여하기 때문에 체크카드 사용 시 오히려 신용등급에 불이익을 받고 있으니, 신용등급 평가제도의 개선이 필요합니다.

국민의 소리 제279호(2014.8.4.)

개선내용

「개인신용평가 제도개선안」을 마련하여, 우량 체크카드 사용자의 신용평가 시 신용카드 실적과 체크카드 실적을 합산하여 신용카드 사용 수준으로 가산점을 부여하도록 개선(2014.9월, 금융감독원)

<기존> 신용카드 가산점의 1/6

<개선> 신용카드 가산점과 동일 수준



체크카드 사용자 신용등급 불이익 없앤다...신용카드와 같게

김의태 기자 | etkim88@choiceneews.co.kr

2014.09.17 06:31:02

체크카드와 일회성 현금서비스 이용자에 대한 신용등급이 1~2단계 상향조정된다. 금융감독원은 나이스(NICE)평가정보, 코리아크레딧뷰로 등 신용평가사(CB)와 함께 이런 내용의 '개인신용평가 제도개선안'을 마련, 연내 시행하기로 했다고 16일 밝혔다.

금감원은 이번 개선안을 통해 우량 체크카드 사용자에게 대해선 신용평가시 신용카드와 체크카드 실적을 합산해 신용카드 사용자와 똑같은 가산점을 부여하기로 했다.

이뉴스 경제

'체크카드 신용등급 하락' 없앤다...76만 명 혜택

한승환 기자 | hsh15@sbs.co.kr 작성 2014.09.16 20:53 수정 2014.09.16 21:56 조회 4,465



군부대 면회실 내 휴대폰 사용 요청

불편사항

군 복무 중인 아들을 면회하게 됐는데, 면회실 이용 전 부대 위병소에서 면회객이 소지한 휴대폰을 모두 회수하였습니다.

군부대 자체가 보안시설임은 이해하지만, 면회실이라는 제한된 공간에 머무는데도 불구하고 면회객의 휴대폰을 회수하는 것은 과도한 조치라고 생각되니, 휴대폰 카메라에 스티커를 부착하는 방법 등을 활용해서라도 휴대폰을 사용할 수 있도록 해 주세요.

국민의 소리 제301호(2015.1.14.)

개선내용

휴대폰 회수장소를 구분하여 면회실에서는 휴대폰 사용을 허용함으로써 개인적인 연락이 가능하도록 개선

또한, 부대 내 사진촬영 가능한 장소를 선정하여 복무 중인 자녀(또는 친구)와 사진 촬영 등으로 기념할 수 있는 기회를 제공(2015.2월, 국방부)



출처 국방부 홈페이지



시각장애이용 음향신호기 안내표시 개선

불편사항

시각장애인들은 횡단보도를 건널 때 신호 등의 변화를 소리로 알려주는 음향신호기를 이용해 횡단보도를 건너고 있는데, 고장 신고 연락처가 점자로 표기되어 있지 않아서 음향신호기가 파손되거나 고장이 난 경우 시각장애인이 직접 불편사항을 신고하기 어렵습니다.

국민의 소리 제358호(2016.3.9.)

개선내용

시각장애이용 음향신호기에
고장 신고 안내 전화번호를
점자로 표기하도록 개선
(2016.4월, 경찰청)

현행 → 개선



시각장애이용 음향신호기 고장신고 '지역번호-120'으로 통일

입력 2016.04.20 (17:12)

정치

□ 0 ♡ 0 ♣ <

☰ + 가 ☷

시각장애인이 횡단보도를 건널 때 울리는 음향신호기 고장신고 번호가 지자체 민원번호로 일원화되고, 점자도 표기된다. 국민권익위원회는 오늘(20일) 장애인의 날을 맞아 경찰청과 함께 이 같은 내용을 담고있는 '시각장애이용 음향신호기 안내표시 개선방안'을 마련해 6월부터 시행에 들어간다고 밝혔다. 권익위는 앞으로 모든 음향신호기 고장 신고 번호를 지방자치단체 민원 번호인 '지역번호-120'으로 통일하고, 신호기 상단에 표기하기로 했다. 이렇게 되면 서울 지역의 신고번호는 '02-120'이 된다.

출입국사실증명서 온라인 발급

불편사항

육아휴직 후 복직하면서 휴직 중 출입국 사실이 없었음을 증명하기 위해 출입국사실증명서를 제출해야 했는데, 출입국 사실이 없어서 정부민원포털 ‘민원24’에서 발급받지 못하고 직접 주민센터를 방문해야 했습니다.

‘민원24’에서는 출입국 기록이 없으면 ‘기록이 없다’라는 메시지만 출력되다 증명서는 발급받을 수 없어 불편하니, 출입국 사실이 없는 경우에는 ‘출입국 사실 없음’이 기록된 출입국사실증명서를 발급받을 수 있도록 해 주세요.

국민의 소리 제400호(2017.1.11.)

개선내용

법무부 ‘출입국관리시스템’을 개편하여, 출입국 사실이 없는 경우에도 ‘민원24’에서 출입국사실증명서 발급이 가능하도록 개선(2017.9월, 법무부)



국민행복기금 학자금 대출 연체일 기준 개선

불편사항

한국장학재단에서 학자금대출을 받은 후 채무조정지원을 통해서 국민행복기금 대출 원리금을 납부하는 중인데, 납부일이 공휴일이어서 다음날에 납부하려고 하니 납부일이 경과되어 연체되었다는 답변을 받았습니다.

은행 등 금융기관의 대출 원리금 상환 시에는 납부기한이 공휴일이면 다음날 납부하더라도 미납이나 연체가 되지 않는데, 한국자산관리공사는 공휴일에도 가상계좌로 납부가 가능하다는 이유로 납부기한 종료일이 공휴일 여부와 관계없이 이루어진다고 합니다.

국민행복기금 납부기한이 금융사 등의 대출, 카드대금 납부 기한 등의 종료일과 달라 불리한 상황에 처할 수 있는 사정을 고려해 은행 등이 정상적으로 영업하는 날에 납부일이 마감되도록 개선해 주세요.

국민의 소리 제405호(2017.2.15.)

개선내용

학자금대출 채무조정 등 원리금 납부기한이 토요일 또는 공휴일인 경우 해당일의 다음 영업일에 납부를 허용하도록 국민행복기금 기한이익상실 전산처리 기준을 개선 (2017.3월, 한국자산관리공사)



지원공상군경 확인용 신분증 개선

불편사항

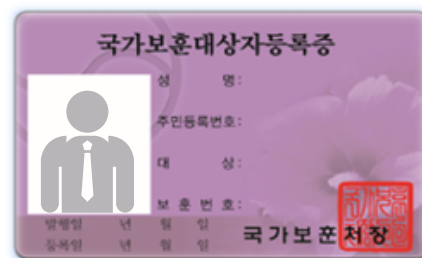
지원공상군경은 국가유공자와 달리 신분증이 별도로 발급되지 않고 지원대상확인원을 통해 보훈 대상여부를 입증하고 있어, 보훈 혜택을 받기 위해서는 A4 용지 크기의 지원대상확인원을 항상 지참하고 다녀야 해서 불편하며, 신분증 형태가 아니라는 이유로 보훈 혜택을 줄 수 없다는 경우도 많습니다.

지원공상군경도 국가유공자증처럼 지원공상군경임을 확인할 수 있는 신분증을 발급받을 수 있도록 개선 바랍니다.

국민의 소리 제407호(2017.3.8.)

개선내용

「국가보훈기본법」을 근거로 관련 지침을 개정하여, 지원공상군경 등 2,859명에게 신분증 형태의 국가보훈대상자등록증을 발급 (2017.9월, 국가보훈처)



<지원대상자 등록증>

‘국가보훈대상자 등록증’ 발급

나라사랑 narasarang.or.kr



승인 2017.09.04 14:20:53



국가보훈처(처장 피우진)는 남방한계선 인접 지역에서 복무한 고엽제환자 및 지원공상군경 등 국가보훈대상자에게 올해 9월부터 ‘국가보훈대상자 등록증’을 발급한다. 등록증 발급대상은 3,878명으로 남방한계선 인접지역에서 복무한 고엽제 환자(고도·중증도·경도) 917명, 고엽제후유증2세 환자 102명, 지원공상·순직군경 등 2,859명이다.

한편 지원대상자에게 발급하는 ‘국가유공자에 준하는 군경 등(유족 또는 가족) 확인서’와 보훈보상대상자에게 발급하는 ‘보훈보상대상자(유족 또는 가족) 확인서’도 정부민원포털 ‘민원 24’에서 온라인으로 발급받을 수 있다.

고속도로 휴게소 보행약자 편의시설 개선

불편사항

고속도로 휴게소에는 장애인 및 임산부 등의 이동 편의를 위해 목발, 휠체어, 유모차 등 편의물품이 비치되어 있으나, 언제 청소했는지 모를 정도로 지저분하고 목발의 높낮이 조절장치가 나사로 고정되어 있어 사용자가 본인 체형에 맞게 조정하려면 나사를 풀어서 사용해야 하는 등 매우 불편합니다.

교통약자를 위해 편의물품을 비치한 만큼 정기적으로 점검하는 등 관리가 필요합니다.

국민의 소리 제440호(2017.11.8.)

개선내용

고속도로 휴게소의 보행약자 편의용품 보관함 일제 점검 및 휴게소별 책임관리자 실명제를 도입하였고(2018.5월), 장애인 편의시설 관리 강화를 위해 「휴게시설 업무기준」 개정을 통한 보행약자 편의시설 관리기준을 마련(2018.10월, 한국도로공사)

※ 「휴게시설 업무기준」 제36조(장애인 편의시설) 신설



<보관함 정비>



<책임관리자 실명제>

「휴게시설 업무기준」 제36조(장애인 편의시설)

① 운영자는 장애인 등 보행약자의 편의증진을 위하여 편의물품 및 보관함을 비치하여야 하며, 세부 운영기준은 다음 각 호에 의한다

논산훈련소 대중교통 안내 QR코드 도입

불편사항

논산훈련소 홈페이지에는 대중교통 안내가 있지만, 논산훈련소 현지 관광 안내 표지판에는 대중교통 안내가 없어서 불편합니다.

논산훈련소를 찾는 입영장병과 면회객 등의 편의를 위해 현지 관광 안내 표지판에 논산역, 시외버스터미널 등 논산훈련소 접근 대중교통정보가 실린 QR코드를 설치한다면 손쉽게 검색이 가능하여 훈련소에 면회오는 가족들의 불편이 많이 해소될 것으로 생각합니다.

국민의 소리 제467호(2018.5.25.)

개선내용

논산시와 협업하여 입영심사대 관광 안내 표지판 내 QR 코드를 제작·설치하여 입영 및 수료행사에 참석하는 입영장병의 부모, 친지 등 방문객을 대상으로 논산시 관광 및 교통정보를 손쉽게 열람할 수 있도록 개선(2018.10월, 국방부)

또한, 대국민 육군 인사행정 서비스 “The Camp” 앱을 통해 병영생활과 커뮤니티 등 다양한 정보를 제공할 예정입니다

<QR 코드>



V. 민원예보 대응 우수사례

국민안전을 위협하거나 갈등·피해 등을 유발하는 민원이 발생 또는 급증하는 경우 민원예보를 발령하여 관계기관의 조치를 통해 민원확산을 예방한 사례를 소개합니다.

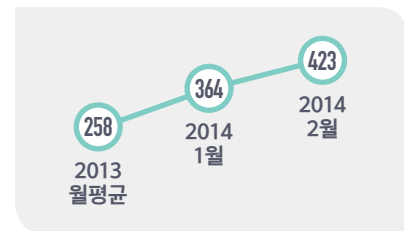
중고거래 사이트 판매사기 피해

관계기관 경찰청

민원경보 발령(제257호 2014. 3. 5.)

중고나라 카페(네이버)나, 번개장터(모바일앱)를 통한 거래 사기 등 ‘중고거래 사이트 판매사기·불법거래’ 신고 민원이 2013년 12월 이후 계속 증가

2013년 월평균 258건에서 2014년 1월 364건,
2월 423건으로 상승



관계기관 대응 및 효과

- 24시간 신고 가능한 ‘사이버범죄 신고시스템’과 사이버범죄 예방정보 알리미 ‘넷두루미’ 운영, 쇼핑몰 업체 등이 참여하는 민·관 간담회 및 인터넷 사기 범죄 공동 대응 등 지속적인 활동으로 인터넷 직거래 사기 피해 감소 (2013년 월평균 2,470건 → 2014년 2월 2,370건)

- 3월 민원경보 발령 후 민원 증가 추세 진정, 4월 민원 감소 (2월 414건 → 4월 284건)



인터넷거래 사기피해 ‘주의경보’

권익위, 민원확산 조기경보제 시행후 첫 발령

국민권익위원회(이하 권익위)가 처음으로 발령하는 시스템이다. 민원 폭증에 따라 사기 피해민원, 갈취민원, 폭언민원 등으로 구분해, 관심-주의-심각 등 세 단계로 발령한다.

지난해 1월부터 올해 2월까지 14개월동안 국민신문고를 통해 접수된 인터넷 중고거래 사기범죄 관련 민원은 총 3,005건으로, 권익위가 민원 건수를 월별로 분석한 결과 전년 1월 364건, 2월 423건으로 급증하며 지난해 월평균 258건 대비 33%나 상승함에 따라 제도 시행 이후 처음으로 주의 발령이 내려지게 됐다.

민원유형으로는 휴대전화나 태블릿 등의 물품을 구입하기 위해 제3자로 돈을 먼저 입금하고 물품을 받지 못한 피해 사기나 주민등록증, 운전면허증 등에 대한 불법거래 등으로 지난해 하반기부터 꾸준히 증가하고 있다.

사기피해를 입은 집 모자는 ○○나라에서 아이패드4를 구매하려고 포판원을 제3자로 이용한 후 받지도 보내주지 않는 피해사건 등이 요지 않고 휴대전화, 카메라, 노트북 등도 피해사건이 다수 발생했다.

민원예보 발령은 경찰청, 검찰청, 금융감독원, 방송통신위원회, 특허청, 지식재산위원회, 문화체육관광부(국립중앙도서관), 문화체육관광부(국립중앙도서관), 문화체육관광부(국립중앙도서관) 등에도 발령되고 있다.

김영환 기자/kyh@koreaherald.com

휴대폰 보조금(페이백) 미지급 피해

관계기관 방송통신위원회

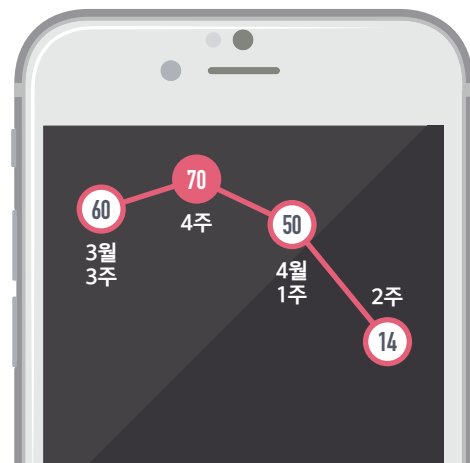
민원경보 발령(제310호 2015. 3. 25.)

단말기유통법이 시행된 지 5개월여가 지났지만 약속했던 보조금(페이백*)을 돌려받지 못하고 있다는 민원이 지속적으로 제기(한 달 간 총 296건)

* 페이백 : 일부 대리점 등에서 법정 보조금 상한 규제를 피하기 위해 정상가로 판매한 것처럼 하고 1~3개월 뒤에 편법으로 수십만 원의 추가 보조금을 주는 것

관계기관 대응 및 효과

- 이동통신시장 이상 징후 사전 파악을 위한 단말기 지원금 모니터링 샘플과 항목 확대(2014년 1,380개 → 2015년 2,700개)
 - 이동통신사와 유통점의 단말기유통법 위반 여부 상시 점검 및 조사
- (불공정 관행 개선) 법 위반 행위 점검 강화 및 적시 대응으로 과거 대비 지원금 대란 등이 사라지고 부당한 이용자 차별 해소
- (법 위반율 감소) 단말기유통법 위반율 현저히 감소
(2014.10~12월 평균, 7.7% → 2015.1~9월 평균, 2.8%, 일일 모니터링 결과)
- 3월 민원경보 발령 후 4월 민원 감소
(3월 4주 75건 → 4월 2주 14건)



공립유치원 유아 수용 기준 완화 반대

관계기관 교육부

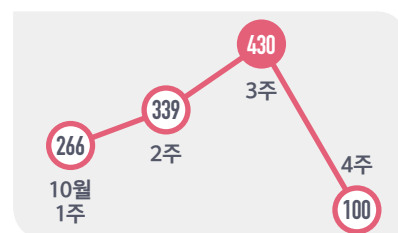
민원경보 발령(제336호 2015. 9. 23.)

초등학교 신설 시, 공립유치원의 유아 수용 기준을 완화*하는 내용의 「유아교육법 시행령 개정(안)」이 입법예고 됨에 따라, 기준 완화 시 학부모 만족도가 높은 공립 단설유치원 설립 축소를 우려하는 민원 발생(한 주 간 총 55건)

* 공립유치원 유아 수용 기준을 초등학교 정원의 1/4 이상에서 1/8 이상으로 변경

관계기관 대응 및 효과

- 개정안에 대한 적극적인 설득 및 응대로 민원 불만 감소
 - * 교원단체 대표 및 유아교육학회 대표 면담(9.24), 학부모 의견 경청 및 개정취지 설명을 위한 학부모 대표 면담(10.7), 국공립유치원교원연합회, 유아교육학회, 학부모 대표 면담(10.23), 국공립유치원교원연합회, 유아교육학회, 학부모 대표, 사립유치원연합회 토론회(10.26) 개최 등
- 입법예고(2015.9.16~10.27) 의견 검토 후 「유아교육법 시행령」 최종 결정
- 10월 3주차 민원경보 발령 후 4주차 민원 감소
(10월 3주 430건 → 10월 4주 100건)



교육부, 병설유치원 늘리고 공립단설유치원은 억제 추진

송고시간 | 2015-09-17 18:54

f t k ... | 음 + -

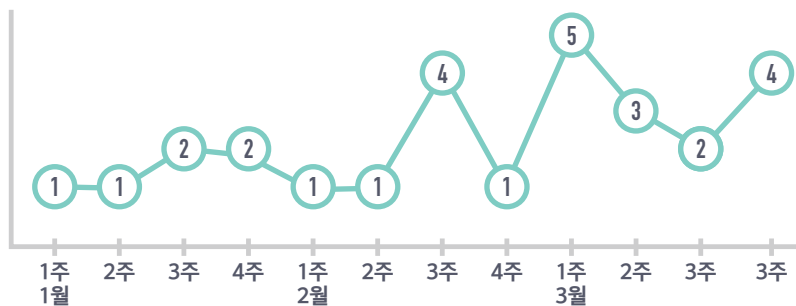
교육부가 교육재정 악화 등을 이유로 단설유치원 증설을 까다롭게 하는 방안을 추진하고 있다. 그러나 교원단체는 유아교육의 질이 크게 떨어질 수 있다며 반발하고 나서 논란이 되고 있다. 교육부는 17일 인구 유입에 의한 초등학교 신설 시 공립유치원의 유아 수용 기준을 변경하도록 하는 '유

예비군 훈련 시 전원급식 불만

관계기관 국방부

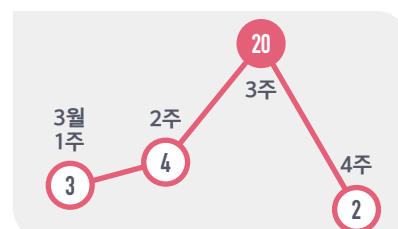
민원경보 발령(제360호 2016. 3. 23.)

예비군 훈련 시 식비 명목으로 현금을 지급받던 방식에서 급식을 먹는 방식으로 변경되어 급식 여부 및 식당을 예비군이 자율적으로 선택할 수 있게 해야 한다는 등의 불만 민원 발생(한 달 간 총 27건 발생)



관계기관 대응 및 효과

- 급식여건 개선을 위한 급식비 인상 추진, 급식업체에 대한 관·군 합동위생 점검(분기 1회), 메뉴회의를 통한 예비군 선호메뉴 반영
- 예비군이 오해하거나 불만을 야기할 수 있는 안내 태도 지양, 부대별 여건과 급식환경 고려 급식지원체계 검증이 가능토록 훈련계획 수립, 특정 식당 선정 특혜 의혹을 차단한 투명한 계약 추진, 부조리 차단 및 오해방지를 위한 급식비 집행체계 정립
- 3월 3주차 민원경보 발령 후 4주차 민원 감소 (3월 3주 20건 → 3월 4주 2건)

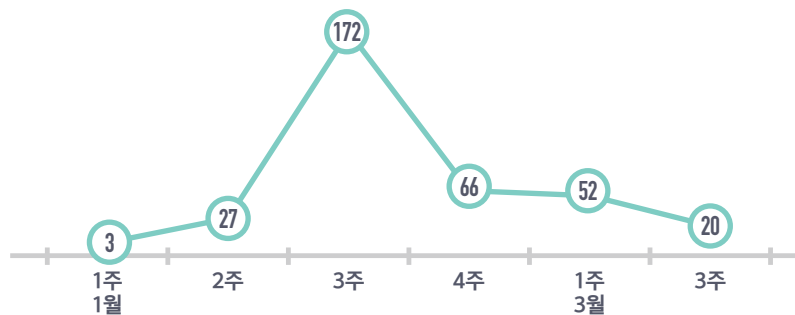


유해성 논란 생리대 피해

관계기관 식품의약품안전처

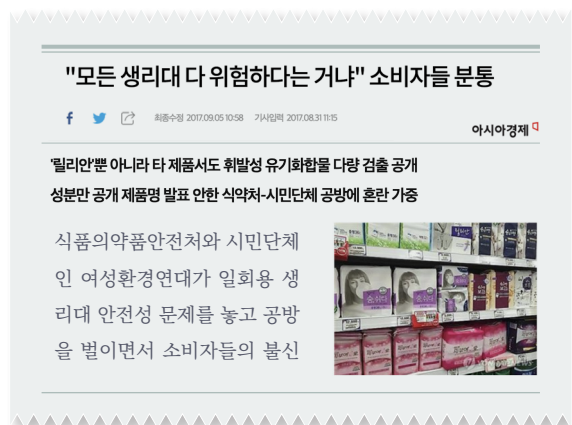
민원예보 발령(제431호 2017. 8. 30.)

시중 판매 생리대에 대한 부작용 사례가 발생하여 식품의약품안전처가 시판 생리대에 대한 품질 검사를 한다는 언론 보도가 됨에 따라 제품 전수 조사, 처벌, 검사자료 공개요구 등 민원 발생(한 달 간 총 210건)



관계기관 대응 및 효과

- 생리대 실험조사 자료 공개(9.4), 인체 위해성이 높은 휘발성 유기화합물(VOCs) 함유 10종 조사 착수 및 1차 조사결과 발표(9.28), 2차 74종 전수조사(~12월)
- 8월 3주차 민원예보 발령 후 4주차부터 감소 (8월 3주 172건 → 9월 2주 20건)



폐비닐류 수거거부에 대한 대책 요구

관계기관 환경부

민원예보 발령(제461호 2018. 4. 13.)

수입폐지 증가*로 국내 폐지 재고가 적체되어 폐지 수거에 따른 수익이 감소됨에 따라, 폐기물 수거업체가 4월 1일부터 무료 수거하던 폐비닐 등에 대한 수거거부를 예고하였고, 이에 환경오염과 폐비닐류 배출 불편을 우려하는 집단 민원 발생(한 달 간 총 92건)

* 2018. 1월 중국의 폐기물
금수조치로 양질의 외국산
폐지가 국내로 유입



관계기관 대응 및 효과

- 종합대책 수립을 위한 범정부 합동 TF 및 상황반 운영(2018.4.19~), '재활용폐기물 관리 종합대책'을 수립('18.5.10)하여 플라스틱 전 순환단계별 개선대책 추진
- 업계와 자발적 협약 체결, 대국민 홍보, 지자체 대상 분리배출·재활용품 관리 지침 배포, 업계 수익 안정화 조치 등 추진

정부, 재활용쓰레기 대란 재발방지 대책 선포

손연주 객원기자 | 승인 2018.05.14 10:42 | 수정 2018-05-16 13:22 | 댓글 0



2030년까지 플라스틱 폐기물 발생량을 50% 감축

2030년까지 플라스틱 폐기물 발생량을 50% 감축하고 재활용률을 기존 34%에서 70%까지 끌어올리기 위한 종합대책이 추진된다.

정부는 이번 '재활용 쓰레기 대란'의 근본적 재발 방지를 위해 5월 10일 이낙연 국무총리 주재로 열린 제37차 국정현안점검조정회의에서 관계부처 합동으로 '재활용 폐기물 관리 종합대책'을 논의하였다. 종합대책은 재활

「한 눈에 보는 민원 빅데이터」란?

공공데이터의 개방을 통해 행정의 투명성을 제고하고 학계, 연구기관 등 민간에서의 정책 개선 연구를 지원하기 위해, 공공기관만 공유했던 민원 빅데이터를 국민에게도 공개하는 서비스입니다.

「한 눈에 보는 민원 빅데이터」는 민원신청 정보를 기반으로 총 45종의 민원 통계 및 빅데이터 분석 결과를 시각화하여 제공하며, 자료 원본을 누구나 쉽게 내려받아 활용할 수 있습니다.

※ 「한 눈에 보는 민원 빅데이터」는 국민신문고 홈페이지(www.epeople.go.kr)를 통해 2019.1.30.부터 서비스를 개시하며, 공직자는 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에서도 만나볼 수 있습니다.



● 민원정보 공개

다양한 민원분석 정보, 분석보고서, 맞춤형 통계 등을 공개(45종)

- (통계정보) 지역별, 기관별, 성별, 연령별, 국민콜110
- (분석정보) 민원키워드, 민원분야, 민원예보
- (분석리포트) 주·월간 동향, 이슈분석 보고서 등

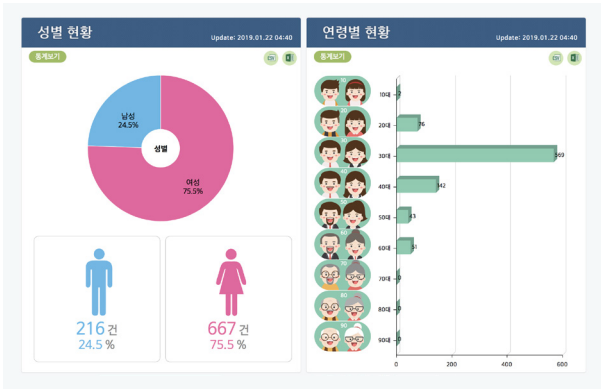
● 공공데이터 개방

개인, 학계, 연구기관 등에서 자유롭게 활용할 수 있도록 자료를 개방

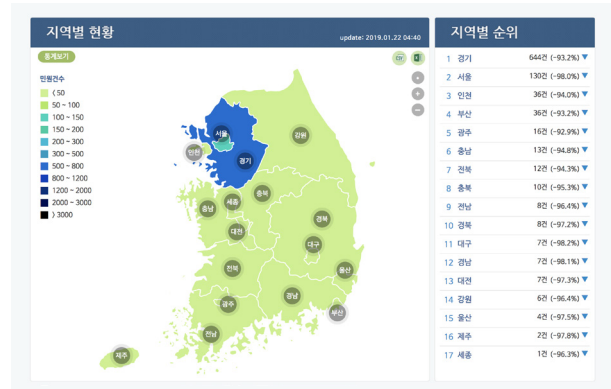
- (민원 통계) 전체 민원 신청건수
- (민원 분야) 25개 민원분야별 일일 신청건수
- (민원 TOP 키워드) 오늘 가장 많이 나타난 TOP 키워드 100개
- (민원 급상승 키워드) 전일 대비 오늘 급상승한 키워드 100개

* 공공데이터 포털(www.data.go.kr)에서도 자료를 받으실 수 있습니다

2019년, 민원 빅데이터를 만나는 새로운 창이 열립니다



성별/연령별 현황



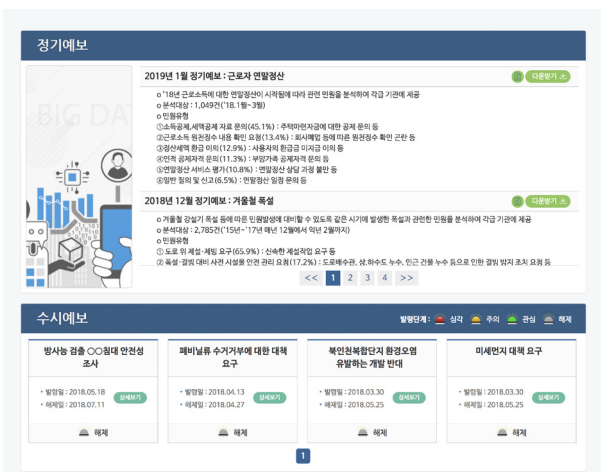
지역별 현황



기관별 현황



민원 키워드



민원 예보



분석 보고서