

국민의 소리

주간동향

2019. 11.4. ~ 11.10.



국민권익위원회



I 주간 민원동향 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원사례 3

학교 비정규직에 대한 처우개선 요구 / 각 교육청
서울 동대문 ○○지구 고등학교 개설 요청 / 서울특별시교육청

III 민원예보(수시예보) 6

지하철 6·9호선 남양주 연장 요구 / 국토교통부
은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구
시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사

IV 국민불편 개선요청 사례 9

농업직불금 현물 지급 요청 / 농림축산식품부
채납된 수도요금 합산 고지 요구 / 서울특별시
불법체류자 자진 출국 시 출국심사 강화 / 법무부
경상남도 운전직 응시기준 개선 / 경상남도

V 국민불편 개선 사례 12

학생 봉사활동 승인 처리기간 등 개선 / 행정안전부
청년추가고용장려금 지급 요청 / 국민권익위원회

칭찬의 소리

대구 달서구보건소 ○○○의사선생님의 나눔정신에 감사드립니다. / 보건복지부
서울 구로경찰서 □□□경위님을 칭찬합니다. / 경찰청

I. 주간 민원동향

민원 추이

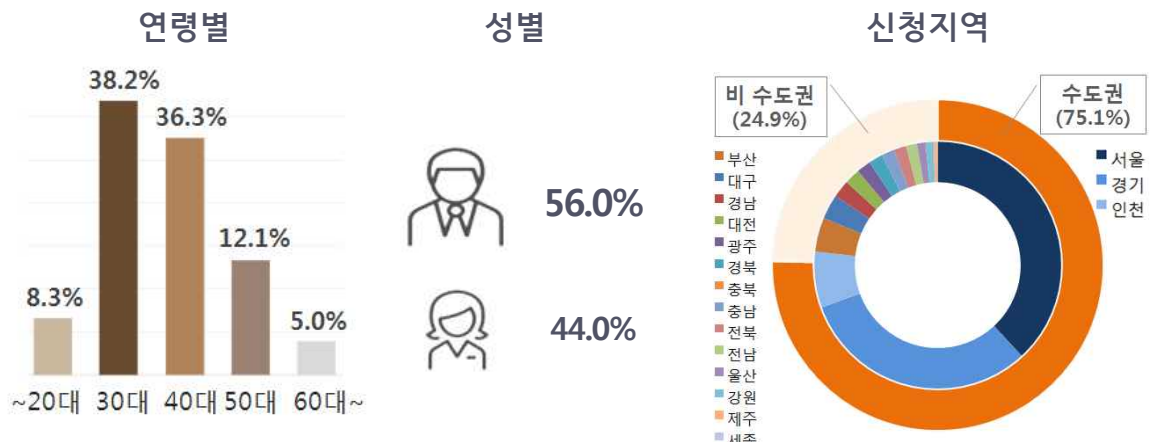
- 11월 1주 민원은 194,105건으로 지난주(201,439건) 대비 3.6% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 11. 10. : 8,516,915건(주평균 189,265건)



* 국민신문고 및 지자체 개별 창구민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

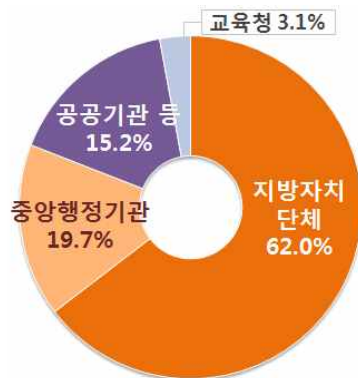
신청인 현황

- 연령별로는 30대(38.2%), 성별로는 남성(56.0%) 신청자가 많음
- 신청지는 서울(34.4%), 경기(33.3%) 등 수도권이 전체의 75.1% 차지

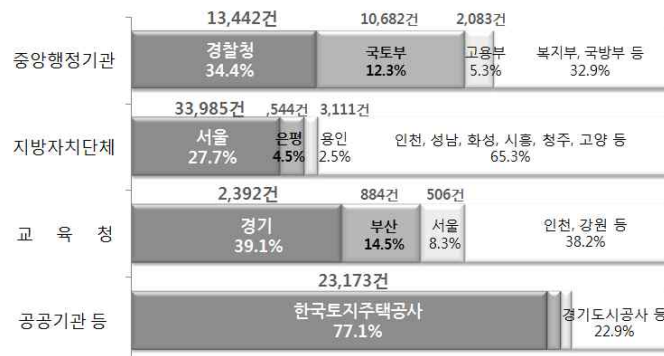


기관유형별 현황

- 지방자치단체 62.0%(122,721건), 중앙행정기관 19.7%(39,058건), 공공기관 등 15.2%(30,051건), 교육청 3.1%(6,117건) 순



기관유형별 민원 발생량 상위 기관



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

중앙행정기관 (23.7% ↑)

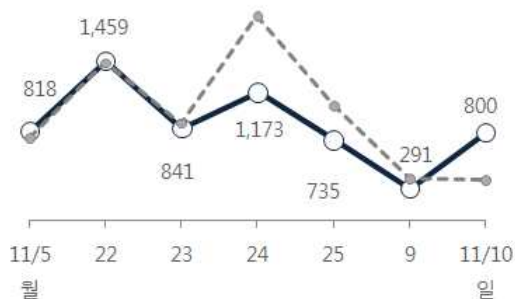


* 지하철 6·9호선 연장 관련 국토부 민원 증가(6,272건)

지방자치단체 (9.8% ↓)



교육청 (10.0% ↓)



공공기관 등 (0.4% ↓)



Ⅱ. 주요 민원사례

학교 비정규직에 대한
처우개선 요구

—
교육청

서울 동대문 ○○지구
고등학교 개설 요청

—
서울특별시교육청

‘주요 민원사례’는

한 주간 국민신문고 등을 통해 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에
수집된 민원을 모니터링하여, 민원이 증가하였거나 이슈가 된 민원을
선별한 사례입니다. 관계기관에서는 민원 관리에 참고하시기 바랍니다.

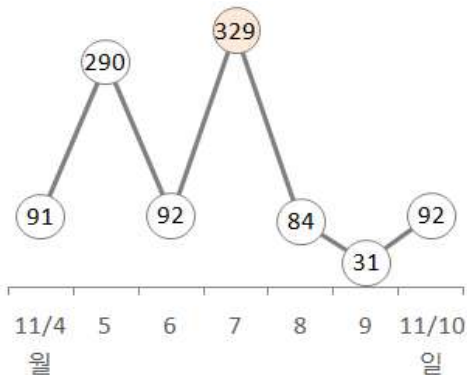
학교 비정규직에 대한 처우개선 요구

소관기관 : 각 교육청

- 학교 비정규직인 영어회화전문강사가 지급 받는 임금수준이 너무 낮으니 유사 직종과 비슷한 수준의 임금 인상 등 처우 개선을 요구
- 11월 7일 329건 등 지난 한 주간 총 1,009건 발생

일 평균 144.1건

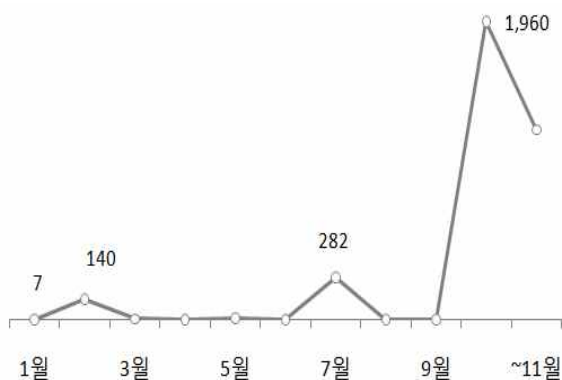
(단위 : 건)



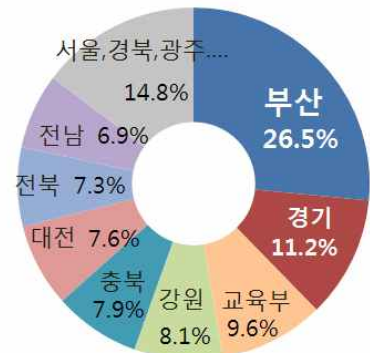
- 학교 내 다른 직종 임금이 매년 오르는 동안 영어회화전문강사 임금은 정체되어 이제 그 차이가 너무 심함
- 비정규직이지만 학생 교육에 대한 책임감과 업무 부담이 다른 직종에 비해 적지 않음
- 소속 교육청이 다르더라도 같은 교육업무를 담당한다면, 명절 상여금 등은 같은 수준을 유지해 주기 바람

- ▶ '19년 2·7월 일시적으로 증가했다가 10월부터 집중적으로 발생(총 3,687건)
- ▶ 신청인은 여성(93.1%), 40대(47.5%)>50대(25.4%)>30대(23.7%) 순

민원 추이 (월)



처리 기관



※ 지역명은 해당 교육청을 의미

서울 동대문 ○○지구 고등학교 개설 요청

소관기관 : 서울특별시교육청

- 서울 동대문 ○○지구에 학교부지가 있음에도 장기간 사용되지 않고 있으니, 신규 설립 또는 이전을 원하는 다른 지역 학교를 적극적으로 유치해서라도 조속히 고등학교를 개설해 줄 것을 요구
- 11월 9일 40건 등 지난 한 주간 총 197건 발생



- 인근 개발로 학교부지가 '06년 이미 계획 되었음에도 장기간 학교 개설이 안 되고 있음
- 구청장이 학교 개설을 위한 서명운동을 약속하였으나 서명운동을 추진하기 바람
- 배움의 공간이 황량한 폐허로 장기간 방치되고 있는 상태를 납득할 수 없음

- ▶ '19년 7월에 급증 후 월 500건 이상 지속적으로 발생(총 3,357건)
- ▶ 신청인은 여성(62.7%), 40대(58.2%)와 30대(28.2%)가 대부분



Ⅲ. 민원예보

지하철 6·9호선 남양주
연장 요구
(수시예보 발령)

국토교통부

은평
광역자원순환센터
설치 반대
(모니터링)

서울 은평구

시흥 은계지구
△△블록
시공 차별화
(모니터링)

한국토지주택공사

‘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, 민원추이를 모니터링하고 있습니다. 관계기관에서는 업무에 참고하시고 조치현황을 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 등록하여 주시기 바랍니다.

지하철 6·9호선 남양주 연장 요구

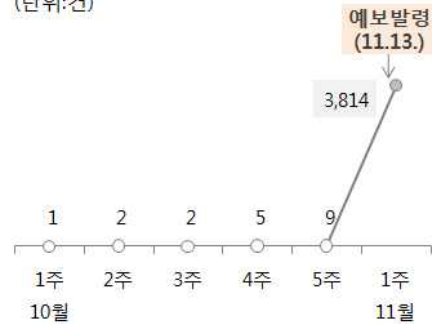
2019-06호

2019. 11. 13. | 3단계(심각)

국토교통부

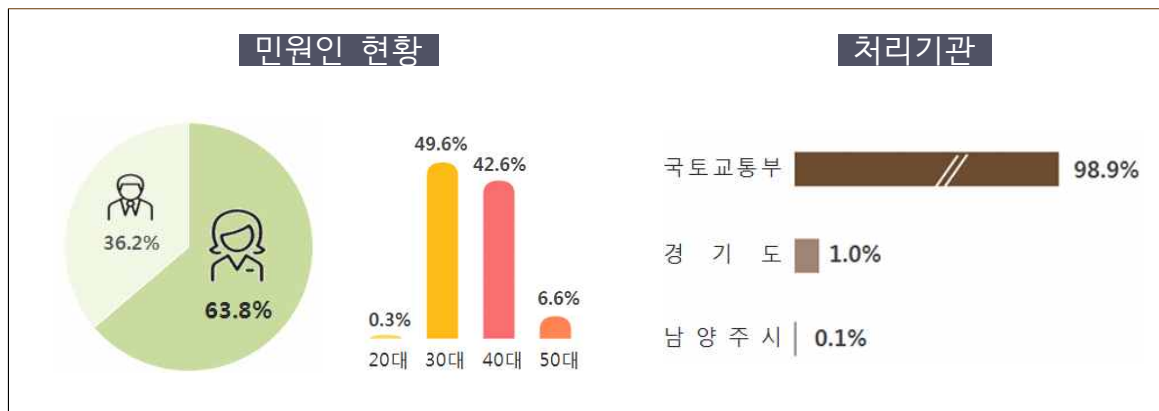
10월 31일 발표한 ‘광역교통비전2030’에 지하철 6,9호선 남양주 연장 계획이 포함되지 않았으나, 남양주 교통난 해결에 반드시 필요하므로 지하철 6,9호선 남양주 연장 계획을 3기 신도시 광역교통대책에 포함해 줄 것을 요구

(단위:건)



주요내용

- 남양주 왕숙·다산 신도시 보다 적은 거주민을 두는 고양시 창릉 등 인근 3기 신도시에는 지하철 연장이 예비타당성 면제로 추진되는데, 남양주 왕숙·다산 신도시 등에 지하철 연장 대책이 없다는 것은 말이 되지 않습니다.
- 출근시간에 남양주에서 30분이면 가던 잠실도 이제는 1시간 이상이 소요되어 도로교통은 이미 포화상태입니다. 남양주에 위치한 신도시에는 철도 교통대책을 포함한 획기적인 광역교통대책 수립이 필수라고 생각합니다.
- 남양주 신도시에 대한 별내선 연장, 경의중앙선 역 신설 등의 교통대책은 교통지옥 해결책이 아님을 남양주 시민 누구나 알고 있는 사실입니다. 지하철 6호선과 9호선이 남양주 여러 택지개발 지구로 연장이 되어야만 실질적인 교통량 분산이 이루어져 교통지옥이 해결될 것입니다.



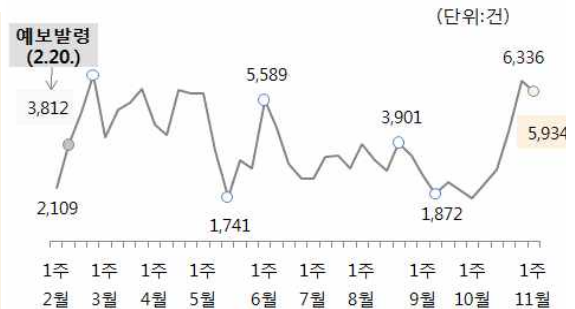
은평 광역자원순환센터 설치 반대

2019-03호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

서울 은평구

자원순환센터를 지하화하더라도 토양 오염, 악취, 매연, 분진, 폐수 등 환경 오염이 예상되고, 인근에 대규모 주거 단지와 개교예정인 초등학교가 있으니 자원순환센터 설치 계획 철회를 요구



▶ 주 평균 발생 건수

(2월)	(3월)	(4월)	(5월)	(6월)	(7월)	(8월)	(9월)	(10월)	(11월)
4,400	5,201	5,172	3,463	3,901	3,038	3,428	2,199	3,919	5,934

▶ 예보 발령(2.20.) 후 증가하다 5월에 다소 감소, 6월 이후 주 평균 3,355건 발생

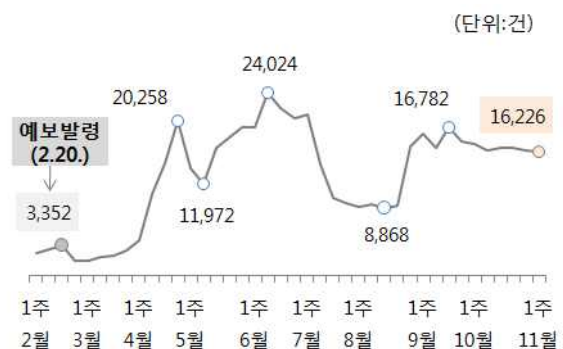
시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화

2019-04호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

한국토지주택공사

시흥 은계지구 △△블록은 대단지로 조성되는 아파트이며 공공분양 최초 시공책임형 CM 시범사업인 만큼 대형 건설사 브랜드에 맞는 책임시공을 요구



▶ 주 평균 발생 건수

(2월)	(3월)	(4월)	(5월)	(6월)	(7월)	(8월)	(9월)	(10월)	(11월)
3,033	2,558	12,538	16,076	21,551	13,870	10,640	18,094	16,649	16,226

▶ 예보 발령(2.20.) 후 주 평균 1만건 이상 지속적으로 발생

IV. 국민불편 개선요청 사례

농업직불금
현물 지급 요청

농림축산식품부

체납된 수도요금
합산 고지 요구

서울특별시

불법체류자 자진 출국 시
출국심사 강화

법무부

경상남도 운전직 채용
기준 개선

경상남도

‘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.

농업직불금 현물 지급 요청

농림축산식품부 | 제안번호 1AB-1909-004637

농업 개선과 발전에 보탬을 주고자 농업인에게 현금을 지급해 주는 농업직불금*이 농업 발전 자금으로 사용되지 않고, 놀음이나 음주에 사용되는 경우가 있어 오히려 농업발전 저해 요인이 되고 있습니다.

양질의 퇴비를 생산하는 시스템을 정부에서 마련하고 현금 대신 퇴비를 현물로 지급해 준다면, 현금으로 지급하는 것보다 더 나은 효과를 얻을 수 있을 것이니 개선해 주시기 바랍니다.

* 농가의 소득을 보전하고 경영안전을 도모하기 위해 농가에 직접 지원하는 직불금(출처:농림축산식품부 정책자료)

체납된 수도요금 합산 고지 요구

서울특별시 | 제안번호 1AB-1909-008192

체납된 수도요금이 없을 줄 알았는데, 별도로 고지된 체납금 고지서를 보고서야 체납 사실을 알게 되었습니다.

현재 수도요금 고지서에는 체납 사실이 표시되지 않는데, 전월에 체납된 요금을 당월 요금고지서에 표시한다면 요금납부 시 체납 사실을 바로 알 수 있고 별도로 체납금 고지서를 발행하지 않아도 되므로 비용 절감의 효과도 있을 것입니다.

수도요금 체납금을 당월 요금과 합산하여 고지해 주기 바랍니다.

불법체류자 자진 출국 시 출국심사 강화

법무부 | 제안번호 1AB-1909-005975

최근 비자 만료로 불법 체류 중인 외국인이 어린이 교통사고를 낸 후, 다음 날 불법체류자 자진 출국이란 이유로 별도 출국심사없이 출국해 버려 교통사고 피해자 구제가 어렵다는 뉴스를 보았습니다.

체류기간을 넘겨 불법 체류 중인 외국인에 대하여는, 자진 출국하는 경우라도 범죄사실 등에 대한 조회, 일정 기간 필수 대기 등 여러 단계의 출국심사를 거치도록 해서 불법체류자의 위법행위로 피해를 입은 국민의 피해 구제가 어려워지는 일이 없도록 해 주시기 바랍니다.

경상남도 운전직 응시기준 개선

경상남도 | 제안번호 1AB-1909-005614

충청남도나 전라남도 등에서는 대형면허 외에 최소 1년 이상의 운전경력이 있어야 운전직 채용시험 응시가 가능한데, 경상남도에서는 대형면허만 있으면 응시가 가능합니다.

운전면허를 신규로 취득한 경우나 면허만 취득하고 오랜 기간 운전경력이 없는 경우에는 사고의 위험이 높으니, 경상남도의 경우에도 타 지역처럼 최소한 1년 이상의 운전경력이 있는 경우에 운전직 채용시험 응시가 가능하도록 개선해 줄 것을 요청합니다.

V. 국민불편 개선 사례

학생 봉사활동 승인
처리기간 등 개선

행정안전부

청년추가고용장려금
지급 요청

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.

학생 봉사활동 승인 처리기간 등 개선

불편 사항

중·고등학생은 연 20시간, 학교급별로 60시간의 의무봉사활동을 해야 하는데, 몇 개의 공식 사이트(1365, 두볼, VMS 등)를 통해서만 신청할 수 있음

문제는 「1365」 등 공식 사이트에서 봉사활동 신청 후 승인이 되어야 봉사활동이 가능한데, 봉사활동일 직전인 2~3일 전에야 승인 문자를 보내주고 있고, 승인되지 않은 경우는 문자 통보도 없는 실정이라 일정관리에 어려움이 많음

자원봉사자의 편의성 제고를 위하여 자원봉사활동 신청 승인이나 취소 등의 처리결과를 보다 신속하게 확인할 수 있도록 개선해 주기 바람

「국민의 소리」 제530호('19.8.28.)

개선 내용

현재 자원봉사활동 신청 승인 및 승인취소에 대한 기준이 마련되지 않아 지역자원봉사센터마다 달리 운영하고 있음.

지역자원봉사센터 의견수렴을 통해 기준을 마련하였고, 2020년 운영지침에 자원봉사활동 승인 및 승인취소에 대한 처리기간 등의 내용을 포함할 예정('20.3월)

행정안전부

청년추가고용장려금 지급 요청

불편 사항

’19.1.1. 주 3일, 1일 4시간 근로조건으로 김○○를 채용한 후
 ’19.3.1. 정규직으로 전환하여 고용하고 청년추가고용장려금을
 신청하였는데, 최초 채용일을 기준으로 지원대상을 판단해서
 월 60시간 미만 근로자였다는 이유로 청년추가고용장려금을
 지급할 수 없다고 하니 구제를 요청함

고충민원 신청 (’19.8월)

개선 내용

「청년추가고용장려금 지원사업 시행지침」(고용노동부 공고 제2017-292호)에는 ‘신규채용 청년요건’을 ‘기간제 등으로 채용 후, 3개월 이내 정규직으로 전환한 경우에는 전환시점부터 지원대상자로 인정’한다고 규정하고 있음

신청인이 김○○를 ’19.1.1. 비정규직으로 채용하였다가 ’19.3.1. 정규직으로 전환하여 고용했으므로 전환 시점부터 청년추가고용장려금 지원대상자로 인정되는지 여부를 판단해야 하는 점, ’19.1.1.부터 4대보험에 가입되고 ’19.3.1. 정규직으로 전환 채용되면서 청년추가고용장려금 지원 요건을 갖추어 계속 고용되고 있는 점 등을 볼 때, 청년추가고용장려금을 지급함이 타당함

국민권익위원회 시정권고 (’19.9월)

대구 달서구보건소 ○○○의사선생님의 나눔정신에 감사드립니다.

보건복지부

사랑과 나눔을 몸소 실천하시는 분이 있어 칭찬의 글을 남기고자 합니다.

대구 달서구보건소에 근무하시는 ○○○의사선생님은 진료 중 형편이 어려운 분이 계시면 본인 사비를 교통비나 약값에 쓰라고 챙겨주십니다.

또한 독거노인 수십 명에게 십년 이상 미숫가루 지원을 하고 계시고, 최근에는 폭력성 자폐 정신장애 환자를 받아주는 병원이 없다는 말에 입원 가능 병원을 소개해 주셔서 무사히 입원시킬 수도 있었습니다.

소외 계층의 건강을 위해 몇십 년 동안 겸손한 자세로 베품과 나눔을 실천하고 헌신하시는 ○○○의사선생님 감사드립니다.

'19. 10. 민원인 ○○○

서울 구로경찰서 □□□경위님을 칭찬합니다.

경찰청

지난 10월 ××일 차량접촉사고가 났는데 상대방과 블랙박스 판독에 대한 이견이 생겨 밤 8시가 넘어서 경찰서를 방문하였습니다.

경찰서 방문에 당황하고 조급한 상태였는데 당직근무 중인 □□□경위님이 차분히 블랙박스 판독을 진행해 주시고 친절히 사고 상황을 설명해 주셨습니다.

늦은 시간 차량사고로 인해 몸과 마음이 많이 지쳐 있었는데, 표정하나 흐트러짐 없이 근무하시는 □□□경위님의 자세를 보고 많이 위안이 되었고 든든한 마음도 들었습니다.

“국민에게 더 가까이... 국민을 더 편리하게”라는 경찰 표어가 자랑스롭습니다. 대한민국 경찰 모두를 응원합니다.

'19. 10. 민원인 ○○○

