

# 국민의 소리

주간동향

2019. 11.18 ~ 11.24.





**I 주간 민원동향** \_\_\_\_\_ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

**II 주요 민원사례** \_\_\_\_\_ 3

경남 김해 ○○면 의료폐기물소각장 설치 반대 / 환경부, 경남 김해시  
국가기술자격시험 결과 이의제기 / 한국산업인력공단

**III 민원예보(모니터링)** \_\_\_\_\_ 6

은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구  
시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사

**IV 국민불편 개선요청 사례** \_\_\_\_\_ 8

창원시 중소기업 외국어 교육비 지원신청 서비스 개선 요구 / 경남 창원시  
은행 고객거래확인 시기 사전안내 요청 / 금융위원회  
태릉 국제스테이트장 이용시간 개선 요구 / 대한체육회  
논산시 공영주차장 주차정보 제공 요청 / 충남 논산시

**V 국민불편 개선 사례** \_\_\_\_\_ 11

입찰공고 문자 알림 서비스 개선 / 조달청  
군무원 채용시험의 필기시험 문제 및 정답 공개 / 국민권익위원회

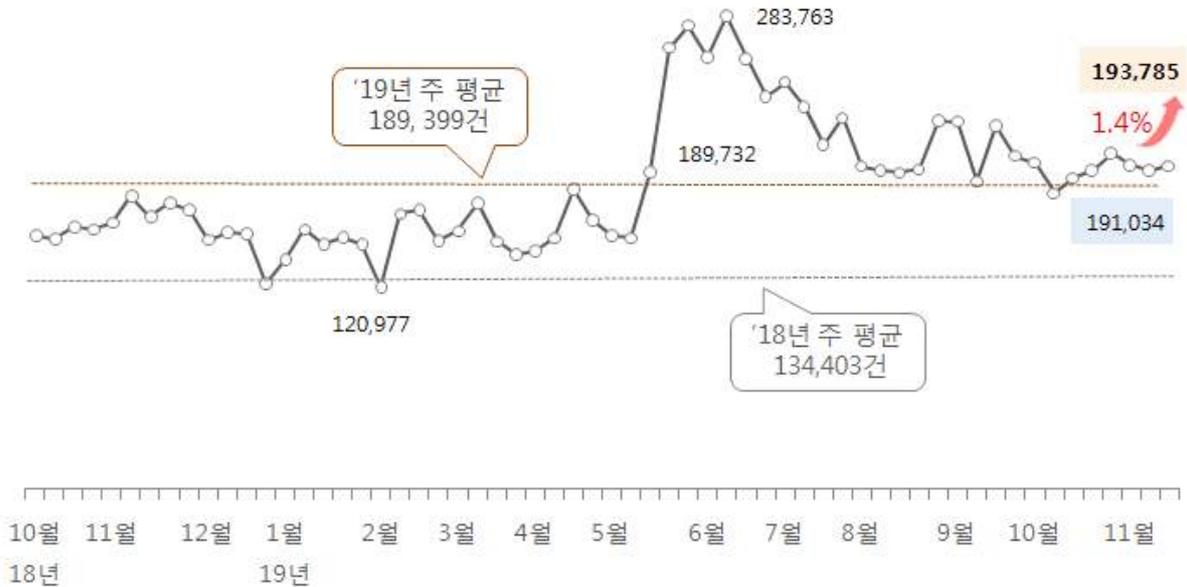
**칭찬의 소리**

울산지방검찰청에 근무하셨던 ○○○님의 후의에 감사드립니다. / 대검찰청  
서울의료원 □□병동 간호사님과 간호조무사님을 칭찬합니다. / 서울특별시

# I. 주간 민원동향

## 민원 추이

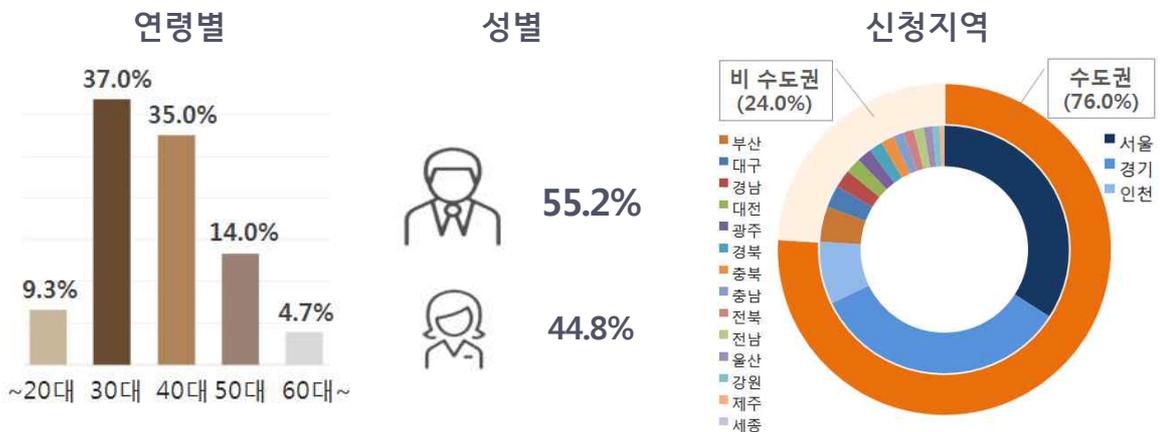
- 11월 3주 민원은 193,785건으로 지난주(191,034건) 대비 1.4% 증가
- 2019. 1. 1. ~ 11.14. : 8,901,734건(주평균 189,399건)



\* 국민신문고 및 지자체 개별 창구민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

## 신청인 현황

- 연령별로는 30대(37.0%), 성별로는 남성(55.2%) 신청자가 많음
- 신청지는 서울(34.1%), 경기(33.8%) 등 수도권이 전체의 76.0% 차지



### 기관유형별 현황

- 지방자치단체 62.3%(122,212건), 중앙행정기관 18.1%(35,491건), 공공기관 등 16.5%(32,407건), 교육청 3.1%(6,173건) 순

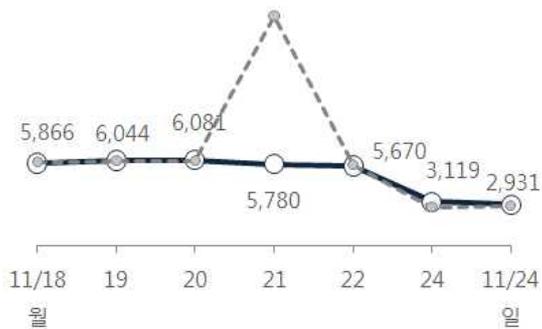


기관유형별 민원 발생량 상위 기관

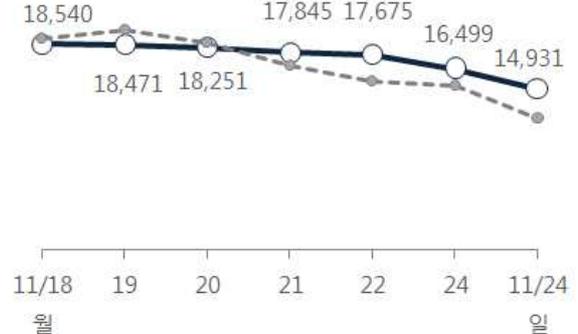
기관유형	기관명	발생량 (건)	비율 (%)
중앙행정기관	경찰청	13,557	38.2%
	국토부	5,784	16.3%
	고용부	2,170	6.1%
	복지부, 환경부 등	-	39.4%
지방자치단체	서울	35,208	28.8%
	울평	5,070	4.1%
	용인	3,380	2.8%
	화성, 안산, 고양, 용인, 인천, 성남 등	-	65.3%
교육청	경기	2,725	44.1%
	부산	730	11.8%
	서울	651	10.5%
	인천, 대구 등	-	33.5%
공공기관 등	한국토지주택공사	23,750	73.3%
	한국산업인력공단 등	-	22.9%

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

중앙행정기관 (22.6% ↓)



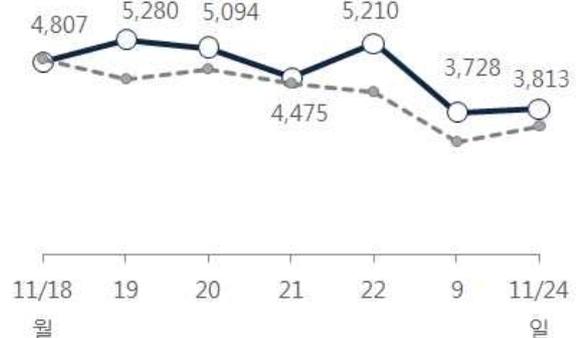
지방자치단체 (4.1% ↑)



교육청 (25.0% ↓)



공공기관 등 (11.8% ↑)



경남 김해 ○○면  
의료폐기물 소각장  
설치 반대

—  
환경부, 경남 김해시

국가기술자격시험 결과  
이의제기

—  
한국산업인력공단

### ‘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.

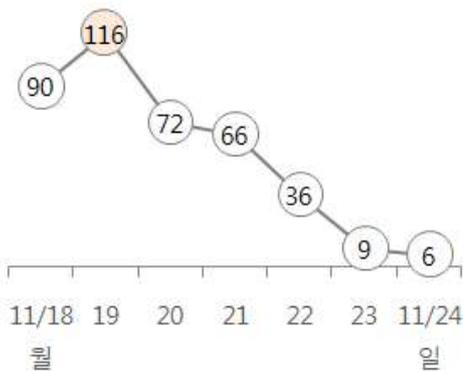
## 경남 김해 ○○면 의료폐기물소각장 설치 반대

소관기관 : 환경부, 경남 김해시

- 김해시 ○○면은 초·중·고등학교가 많고, 주거 밀집지역이어서 의료폐기물 소각장을 설치하면 주민들에게 많은 피해가 예상되니 소각장 설치를 반대
- 11월 19일 116건 등 지난 한 주간 총 395건 발생

일 평균 56.4건

(단위 : 건)

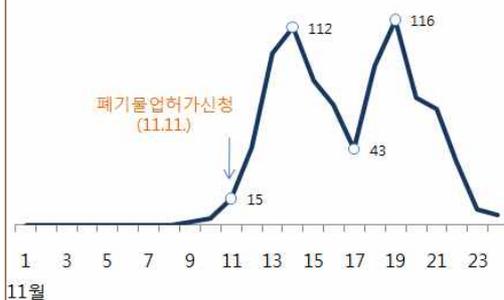


- 소각장 5~10km 내에 많은 학교와 주민이 거주하고 있어 설치가 가능한 곳이 아님
- 좋은 환경에서 아이를 키우려고 ○○면내 아파트로 이사했는데 폐기물소각장 설치를 한다니 분개함
- 김해시장님도 소각장에 반대한다고 들었음. 시장님이 소각장 설치 반대측의 선봉에 나서 주시길 부탁드립니다

▶ △△산업개발이 환경부에 의료폐기물 중간처분업(소각전문) 허가를 신청한 11월 11일부터 현재까지 총 847건 발생

▶ 신청인은 여성(79.0%), 30대(58.2%), 40대(25.0%)가 대부분

### 민원 추이 (일)



### 언론보도

[김해 주촌면 의료폐기물 소각장 건설 제지화](#) 경남매일신문 |

<지난 7월 11일 자 4면 보도> 김해 주촌선천지구 아파트 주민 등으로 구성된 김해시 의료폐기물 비상대책위원회(이하 비대위)는 지난 15일 오후 김해시장 앞 골목에서 집회를 열고 "주촌면에 의료폐기물 소각장 허가 신청을..."

[주촌 의료폐기물 소각장 안된다...주민들 집회 열어](#) CJ헬로 |

김해 주촌 주민들이 의료폐기물 소각장 건설을 반대하고 악취관리를 촉구하는 집회를 열었다. 김해시장 앞에서 오늘 오후 5시부터 밤 9시까지 열리는 이번 집회에는 약 1000여 명이 참석할 예정입니다. 주민들은...

[김해시, 주촌면 의료폐기물 소각시설 설치 "불허 방침"](#) 브릿지경제 |

김해시, 주촌면 의료폐기물 소각시설 설치 "불허 방침" 김해시는 배울리아산업개발코리아(주)에서 주촌면 덕암리 일원에 추진 중인 의료폐기물 소각시설 설치건에 대해 사업승인 및 허가를 가진...

[김해 민간 의료폐기물소각장 낙동강청에 설치불가 통보](#) 경남도민일보 |

김해시가 한 민간업체가 추진하는 주촌면 의료폐기물소각시설 설치 건에 대해 불가하다는 결정을 내렸다. 이에 의료폐기물 소각시설을 추진하던 민간업체의 대응이 주목된다. 민간업체는 지난 12일 주촌면 덕암리(1

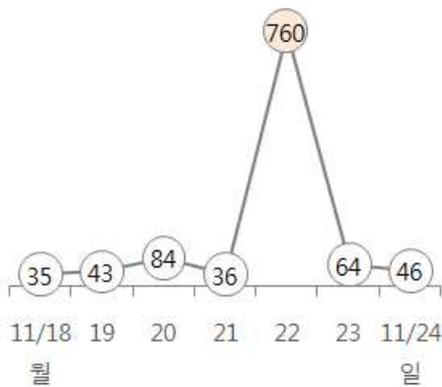
## 국가기술자격시험 결과 이의제기

소관기관 : 한국산업인력공단

- 국가기술자격시험(기사 3회 실기, 10.12~10.25)이 실시되고 11.22. 합격자 발표가 있음에 따라 기술자격시험 수험생들의 실기시험 및 결과에 대한 이의 등 불만 제기
- 합격자 발표일인 11월 22일 760건 등 지난 한 주간 총 1,068건 발생

일 평균 152.6건

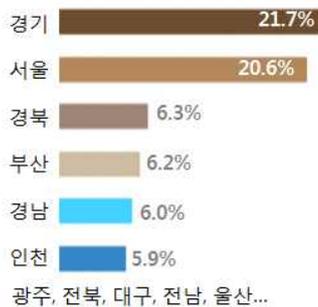
(단위: 건)



- 산업안전기사 시험에 20점대 점수가 나왔는데, 너무 낮은 점수임. 채점 기준을 알고 싶음
- 1점 차이로 불합격했는데 해당 자격증을 취득해야 취업이 확정되는 사정이 있어 재채점해 줄 것을 요구함
- 인터넷으로 시험결과를 확인하니 시험점수는 나오지 않고 실격이라고 확인됨. 실격이유가 무엇인지 알고 싶음

- ▶ 자격시험 종류별로는 산업안전 > 정보처리 > 전기 > 기계 > 토목 순으로 많음
- ▶ 신청인은 20대(60.7%)n 남성(73.9%)이 많고, 경기(21.7%) > 서울(20.6%) 거주 순

### 신청인 현황



### 관련 키워드

건축사 자격증시험 폐기물  
 정보처리 채점오류 자격  
 감독관 실기시험 비공개  
 직업상담 시험문제 자격증  
 시험시간 필기시험 불합격

## Ⅲ. 민원에보(모니터링)

은평  
광역자원순환센터  
설치 반대

—  
서울 은평구

시흥 은계지구  
△△블록  
시공 차별화

—  
한국토지주택공사

### ‘민원에보’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](http://www.pias.go.kr))에 등록하여 주시기 바랍니다.

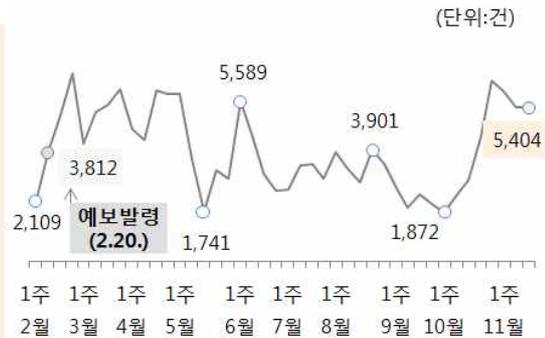
## 은평 광역자원순환센터 설치 반대

2019-03호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

서울 은평구

자원순환센터를 지하화하더라도 토양 오염, 악취, 매연, 분진, 폐수 등 환경오염이 예상되고, 인근에 대규모 주거단지와 개교예정인 초등학교가 있으니 자원순환센터 설치 계획 철회를 요구



▶ 주 평균 발생 건수



▶ 예보 발령(2.20.) 후 증가하다 5월에 다소 감소, 6월 이후 주 평균 3,518건 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 대형건설사 브랜드에 맞는 책임시공을 요구



▶ 주 평균 발생 건수



▶ 예보 발령(2.20.) 후 5월부터 매주 평균 15,000건 이상 지속적으로 발생

## IV. 국민불편 개선요청 사례

창원시 중소기업 외국어  
교육비 지원신청  
서비스 개선 요구

경남 창원시

은행 고객거래확인서류  
구비 사전안내 요청

금융위원회

태릉 국제스테이트장  
이용시간 불편 개선 요구

대한체육회

논산시 공영주차장  
주차정보 제공 요청

충남 논산시

‘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.

## 창원시 중소기업 외국어 교육비 지원신청 서비스 개선 요구

경남 창원시 | 민원번호 1AA-1910-017684

창원시에서 중소기업 외국어 교육비 지원신청을 선착순으로 접수 받는다는 말을 학원에서 듣고 창원시에 FAX로 지원신청을 했습니다.

시간이 지난 후 교육비 지원대상자에 제가 누락되어 있음을 알게 되었는데, 확인해 보니 신청기간 전일에 FAX로 신청한 것이어서 접수를 안하고 신청서를 파기했다고 합니다.

접수기간 전에 신청서가 도착하는 경우라도, 접수기간 내 다시 제출 할 수 있도록 전화나 문자로 알려준다면 필요한 대상자가 지원이 누락되는 일이 발생하지 않을 것 같습니다.

## 은행 고객거래확인 시기 사전안내 요청

금융위원회 | 민원번호 1AA-1909-579419

서울 ○○아파트 관리소장입니다. 주거래 은행인 △△은행을 방문하여 아파트관리 관련 비용을 송금을 하려했는데, 주기적으로 고객 거래확인이 필요한 대상\*이라며 법인 증명서 등 고객 거래확인을 위한 서류를 준비해서 재방문하라고 하여 제때 송금을 하지 못한 일이 생겼습니다.

거래 중인 고객이라고 하더라도 다시 고객거래확인이 필요한 경우가 생긴다면, 방문 시 사전에 관련 서류를 미리 준비해야 함을 안내해서 서류 구비가 안 돼 거래를 하지 못하는 불편이 생기지 않도록 해 주시기 바랍니다.

\* 금융회사는 고객의 거래행위 등을 고려하여 고객확인의 주기를 설정해야 함 (「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률 시행령」 제10조의6)

## 태릉 국제스케이트장 이용시간 개선 요구

대한체육회 | 민원번호 1AA-1910-108662

주말마다 태릉 국제스케이트장에서 스케이트를 즐기는 시민인데, 일반인 이용이 가능한 시간으로 알고 도착했음에도 선수들의 훈련시간이 바뀌어 사용할 수 없는 경우가 몇 번 있었습니다.

선수 훈련일정 변경 등으로 일반인 이용 가능시간이 변경되면 신속하게 안내해 주시고, 현재 오후 3시 30분까지 가능한 일반인 이용시간을 오후 6시까지로 연장해서 주말에 보다 많은 시민이 이용할 수 있도록 해 주시기 바랍니다.

## 논산시 공영주차장 주차정보 제공 요청

충남 논산시 | 제안번호 1AB-1909-005128

논산시 재래시장 등을 방문하면서 시에서 운영하는 공용주차장을 이용하려고 하였는데 재래시장에 가까운 주차장이 어디에 있는지 위치를 인터넷에서 일일이 검색해서 찾아야 하고 무료 이용이 가능한 지도 알 수 없어 불편했습니다.

시 홈페이지에 공영주차장 위치와 해당 주차장의 주차규모 및 주차요금 등 주차정보를 알려주는 코너를 만들어 알려준다면, 논산시민뿐만 아니라 다른 지역에서 논산을 방문하는 분의 주차장 이용이 편리해질 것으로 보입니다.

## V. 국민불편 개선 사례

입찰공고 문자 알림  
서비스 개선

—  
병무청

군무원 채용시험의  
필기시험 문제 및  
정답 공개

—  
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.

## 입찰공고 문자 알림 서비스 개선

### 불편 사항

조달청에서 나라장터(국가종합전자조달시스템)에 입찰공고를 게시한 후 수요기관에 입찰공고 공문을 보내주고 있는데, 입찰공고 알림 공문이 수요기관의 계약부서에 바로 수신되지 않거나, 나라장터 게시시간이 업무시간을 벗어나기도 해서 입찰공고 당일 수요기관이 알리오(공공기관경영정보공개시스템)에 입찰내용을 공고하기가 어려운 실정임

조달수수료 납입기한에 대한 문자 알림 서비스가 제공되는 것처럼 입찰공고 시에도 수요기관 담당자에게 문자 알림 서비스를 제공한다면, 적기에 입찰공고가 가능하여 조달 서비스에 대한 수요기관과 이용업체의 만족도가 향상될 것임

「국민의 소리」 제526호('19.7.31.)

### 개선 내용

입찰공고가 게시되면 조달 요청한 기관담당자에게 SMS가 발송되도록 시스템을 개선하고 있으며, '20년 1분기 중에 SMS 서비스를 제공할 예정임

조달청

## 군무원 채용시험의 필기시험 문제 및 정답 공개

### 불편 사항

대부분의 공무원 채용 필기시험의 문제와 정답은 공개하고 있는데, 군무원 채용 필기시험은 문제 출제 및 검증인원의 협소와 출제범위 제한 등의 이유로 공개를 하지 않고 있음  
수험생의 알권리 보장과 시험관리의 투명성, 공정성 제고를 위해 군무원 채용 필기시험 문제와 정답의 공개를 요청함

고충민원 신청 ('19.6월)

### 개선 내용

군무원 채용 시험문제 출제 및 검증관련 인력풀이 협소하고 관련 분야 전공 서적이 드물어 출제범위가 제한되는 특수성이 있고, 매년 군무원 채용규모 증가에 따른 채용담당 인력의 제한을 이유로 군무원 채용 필기시험 문제와 정답을 공개하지 않고 있다 하나,

시험문제와 정답의 공개는 수험생의 알권리 보장과 시험의 투명성과 공정성을 제고하는 중요한 요소여서 대부분 국가 시험기관 등은 필기시험 문제와 정답을 공개하고 있음

또한, 일부 과목을 제외한 대부분의 과목이 일반공무원 시험과 같아 문제 출제 및 검증 전문가 확보로 인력풀 해소가 가능한 점, 채용담당 인력이 부족하다면 「군인사법 시행령」 제21조에 따라 다른 기관에 위탁하여 시험을 실시 할 수 있는 점 등을 고려하여 볼 때,

군무원 시험에 대한 사회적 관심이 점점 증가하고, 이에 따른 수험생의 알권리 보호를 위해 국가안보와 군사기밀 등이 담긴 과목은 제외하고는 필기시험 문제와 정답은 공개함이 바람직하다고 판단됨

국민권익위원회 의견표명 ('19.9월)



## 칭찬의 소리

울산지방검찰청에 근무하셨던 ○○○님의 후의에 감사드립니다.

대검찰청

10년 전의 일이라 늦었지만 더 늦기 전에 감사의 뜻을 전하고자 합니다.

2009년 연말이었습니다. 울산지방검찰청에 근무하신 ○○○님은 연말에 받은 포상금을 지체장애보호시설에 아무도 모르게 전달해 주셨습니다.

관청에 정식으로 등록도 되지 않아 정부 보조금 없이 독지가의 도움으로 운영 중인 시설이었고 후원 사실이 언론에 나오지도 않는 곳이라 기자에게 연락을 하려했는데 이도 거절하셨습니다. 이런 모습에서 어려운 곳에 도움을 주고도 생색내지 않는 자긍심을 가진 공무원상을 보았습니다.

낮은 자세로 사회의 그늘에 희망을 주시는 분들을 위해 늦었지만 다시 한 번 감사의 말씀을 드립니다.

'19. 11. 민원인 ○○○

서울의료원 □□병동 간호사님과 간호조무사님을 칭찬합니다.

서울특별시

얼마 전 시아버님이 서울의료원에 입원한 적이 있었습니다.

가족도 하기 어려운 아버님 대소변 처리를 밝은 모습으로 잘 처리하시는 □□병동 조무사님의 모습을 보면서 가족을 대신해서 봉사하고 희생하시는 것 같아 죄송하고 감사했습니다.

그리고 같은 병동 간호사님은 환자와 보호자의 질문에 친절히 응하며 가족같이 살갑게 대해 주어 □□병동 간호사님과 간호조무사님의 봉사하는 모습으로 인해 우리 가족은 큰 근심 없이 아버님 치료에 전념할 수 있었습니다.

자부심과 긍지를 가지고 의료서비스에 임하시는 이 분들을 격려하며 칭찬을 드립니다.

'19. 10. 민원인 ○○○

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

