

국민의 소리

주간동향

2019. 12. 2. ~ 12. 8.





I	주간 민원동향 _____	1
	민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황	
II	주요 민원사례 _____	3
	지하철 고양선에 행신중앙로역 신설 요청 / 경기 고양시, 한국토지주택공사 양주 옥정신도시 내 경기도립 공공병원 건립 요구 / 경기도, 경기 양주시	
III	민원예보(모니터링) _____	6
	은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구 시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사	
IV	국민불편 개선요청 사례 _____	8
	대기오염 자가측정 기간 연장 허용 등 / 환경부 농촌 지원사업 안내방법 다양화 / 경남 하동군 외국인 배우자 건강보험 자격취득요건 개선 / 보건복지부 세종시 상장, 표창장 서식 등 일원화 / 세종특별자치시	
V	국민불편 개선 사례 _____	11
	초경량 비행장치 지도조종자 교육과정 운영 개선 / 한국교통안전공단 개발제한구역 내 주택 건축허가 / 국민권익위원회	

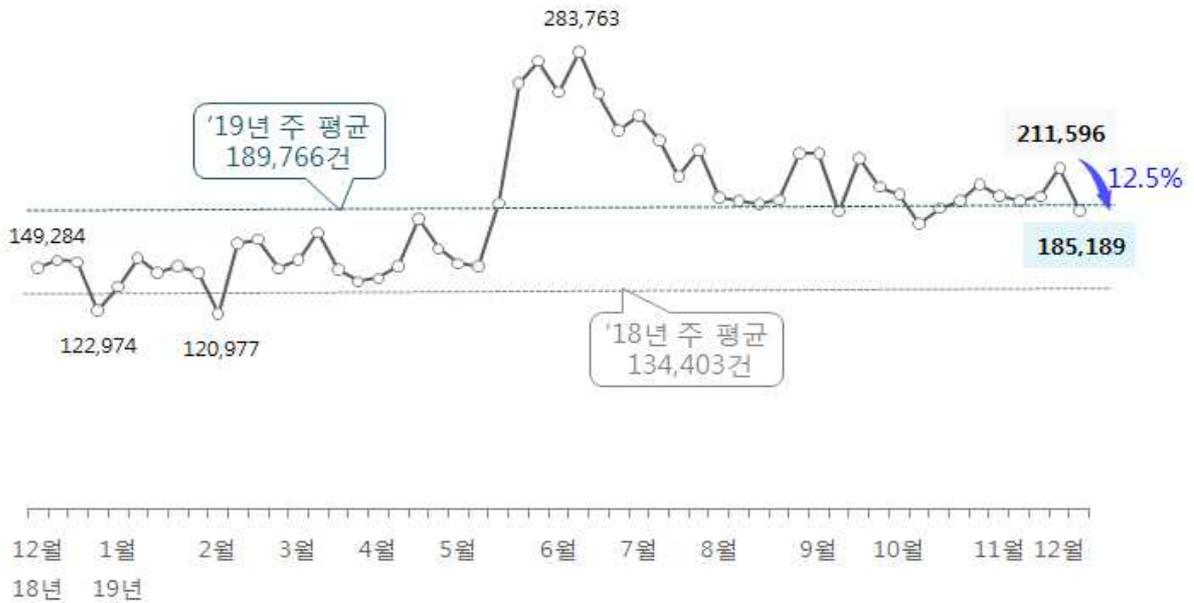
칭찬의 소리

육군훈련소 ○○○ 분대장님 덕분에 새로운 사람이 되었습니다. / 국방부
부산 해운대 세무서 □□□님의 노고에 감사하며 칭찬 드립니다. / 국세청

I. 주간 민원동향

민원 추이

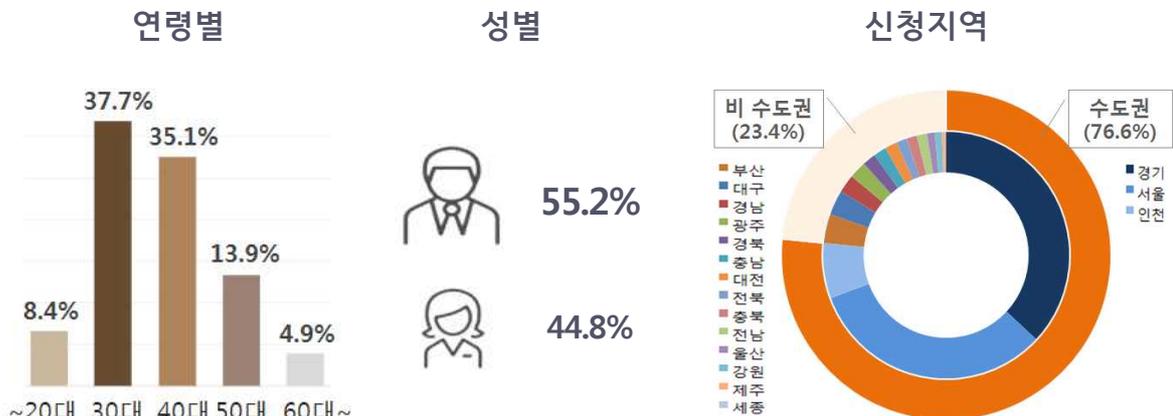
- 12월 1주 민원은 185,189건으로 지난주(211,596건) 대비 12.5% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 12. 8. : 9,298,519건



* 국민신문고 및 지자체 개별 창구 등으로 신청하여 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

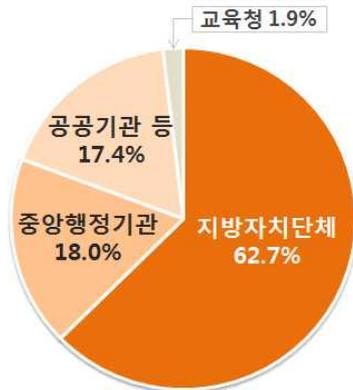
신청인 현황

- 연령별로는 30대(37.7%), 성별로는 남성(55.2%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(36.9%), 서울(32.4%) 등 수도권이 전체의 76.6% 차지



기관유형별 현황

- 지방자치단체 62.7%(118,054건), 중앙행정기관 18.0%(33,949건), 공공기관 등 17.4%(32,794건), 교육청 1.9%(3,629건) 순

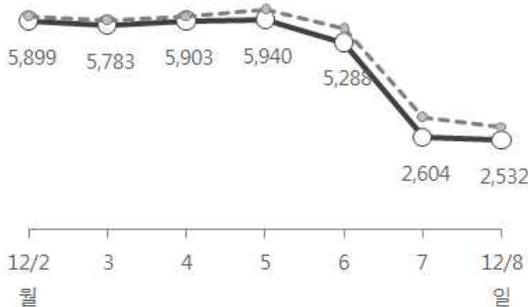


기관유형별 민원 발생량 상위 기관

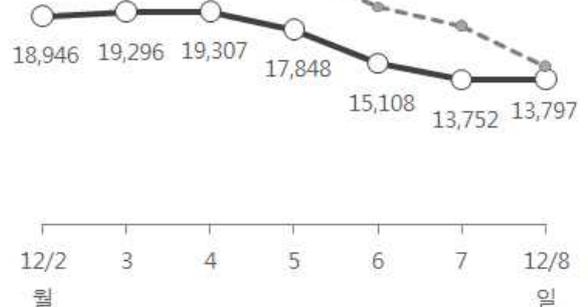
기관유형	발생량 (건)	비율 (%)	상위 기관	비율 (%)
중앙행정기관	12,589건	37.1%	경찰청	39.4%
	5,726건	16.9%	국토부	66.7%
지방자치단체	30,182건	25.6%	서울	66.7%
	5,082건	4.3%	고양	66.7%
교육청	2,234건	6.6%	교육부	66.7%
	2,272건	62.6%	경기	66.7%
공공기관 등	404건	11.1%	인천	66.7%
	354건	9.8%	서울	66.7%
공공기관 등	26,213건	79.9%	한국토지주택공사	20.1%
			도공, 금감원 등	20.1%

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

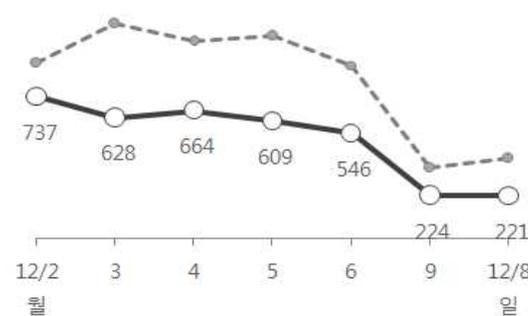
중앙행정기관 (5.6% ↓)



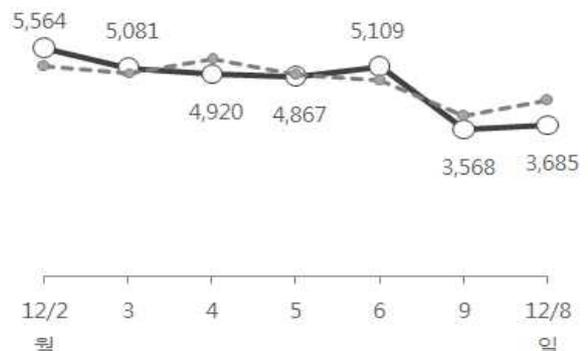
지방자치단체 (15.9% ↓)



교육청 (37.3% ↓)



공공기관 등 (1.2% ↓)



* 영어회화전문강사 채용개선 관련 민원 감소 (부산, 경기)

Ⅱ. 주요 민원사례

지하철 고양선에
행신중앙로역
신설 요청

—
경기 고양시, LH

양주 옥정신도시 내
경기도립 공공병원
건립 요구

—
경기도, 경기 양주시

‘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.

지하철 고양선에 행신중앙로역 신설 요청

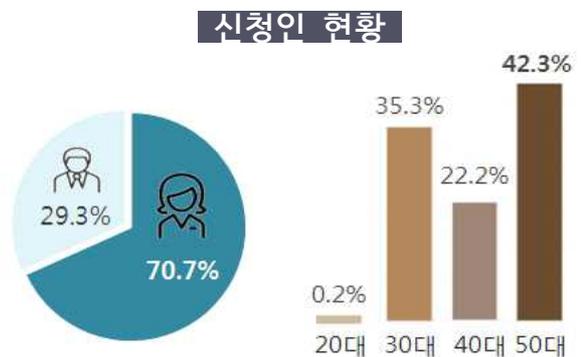
소관기관 : 경기 고양시, 한국토지주택공사

- 고양시 최대 인구밀집지역인 행신동은 출퇴근시간 교통정체가 매우 심각한 상태이니, 신설되는 고양선에 행신중앙로역을 설치하고 지하철을 연장하여 교통난을 해소시켜 줄 것을 요구
- 12월 7일 724건 등 지난 한 주간 총 3,769건 발생



- 행신동은 계속되는 분양으로 인구가 지속적으로 유입되고 있어 도로는 포화상태임
- 행신중앙로는 지하철 사각지대로 출퇴근시간 교통정체가 매우 심각한데, 창릉 신도시까지 추진되면 도로사정은 더욱 나빠질 것임
- 고양선에 행신중앙로역을 설치하고, 5호선과 9호선을 연장하는 등 광역교통 기반시설을 마련해 주기 바람

- ▶ '19. 6월 최초 발생, 10월 29일 지역구 국회의원의 「창릉신도시 접경지역 광역교통대책 토론회」 개최 이후 민원 급증 ('19년 총 10,758건)
- ▶ 신청인은 여성(70.7%)이 다수, 50대(42.3%) > 30대(35.3%) > 40대(22.2%) 순



양주 옥정신도시 내 경기도립 공공병원 건립 요구

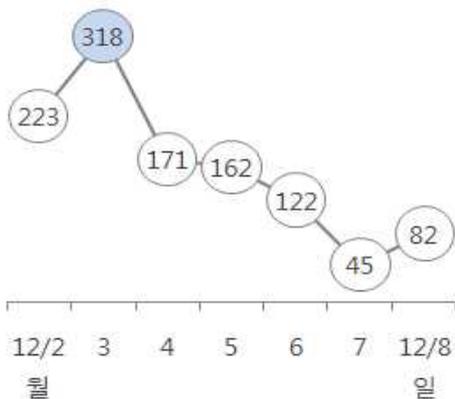
소관기관 : 경기도, 경기 양주시

○ 양주 옥정신도시는 경기북부지역 교통의 중심지역인데 양질의 의료 서비스를 받을 수 있는 대형병원이 없으니, 공공의료시설인 경기도립 공공병원을 건립해 줄 것을 요구

○ 12월 3일 318건 등 지난 한 주간 총 1,123건 발생

일 평균 160건

(단위 : 건)

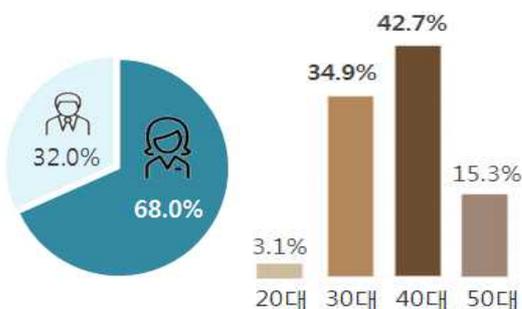


- 옥정신도시는 경기 북부지역의 중심지역으로, 인구가 지속적으로 증가하고 있음
- 옥정신도시 뿐만 아니라 양주시에도 종합 병원이 없어, 의정부 등 인근지역으로 가야 해서 불편함
- 옥정신도시에 대형 의료원을 건립하여 옥정 신도시를 비롯한 양주시민들이 양질의 의료 서비스를 받을 수 있도록 해 주기 바람

▶ '19.11.11. 보건복지부의 「지역의료 강화대책」 발표 후 급증 ('19년 총 1,777건)

▶ 신청인은 여성(68.0%), 40대(42.7%) > 30대(34.9%) > 50대(15.3%) 순

신청인 현황



언론보도

[「경기북부, 공공의료 사각지대...포천병원 거점 책임의료기관 지정 필요」](#)

경기일보 | 2019.11.06.

통해 '경기북부 공공의료 강화'를 촉구하고 나섰다. 이날 김우석 의원은 "경기도 31개 시·군 10만 명당... 된다"면서 "경기도에는 6개의 공공의료원이 있지만 포천병원만 유일한 의료취약지역 공공병원이다. 포천을 제외한..."

[복지부, 지역별 의료격차 줄인다...지역우수병원' 지정 추진](#)

연합뉴스 PICK | 2019.11.11.

복지부는 "지역별로 신뢰할 수 있는 의료자원을 육성하고, 지역보건의료기관-지자체-지역사회 간 협력을 강화할 계획"이라며 "특히 인구규모와 접근성 등을 고려해 전국을 7개 지역으로 구분한 뒤 필수의료 정책을 마련..."

[「의료 격차 해소」...경기북부 공공병원 유치 신경전](#) OBS | 2019.11.30.

등 경기북부도 포함했습니다. 정부의 거점 병원과 경기도의료원 활성화가 맞물리면 종합병원이 될 전망입니다. [조미숙 / 경기도의료원 운영본부장: 북부권에 책임 의료기관을 종합병원급이 설립이 되어 한다는 것은...

Ⅲ. 민원예보(모니터링)

은평
광역자원순환센터
설치 반대

—
서울 은평구

시흥 은계지구
△△블록
시공 차별화

—
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.

은평 광역자원순환센터 설치 반대

2019-03호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

서울 은평구

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



▶ 주 평균 발생 건수 (단위:건)

2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
4,400	5,201	5,172	3,463	3,901	3,038	3,428	2,199	3,509	5,355	3,687

▶ 예보 발령(2.20.) 후 증가하다 5월 다소 감소, 5월 이후 주 평균 3,500여건 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 (단위:건)

2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
3,033	2,558	12,538	16,076	21,551	13,870	10,640	18,094	16,734	15,660	17,304

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

IV. 국민불편 개선요청 사례

대기오염
자가측정 기간 연장
허용 등

—
환경부

농촌 지원사업
안내방법 다양화

—
경남 하동군

외국인 배우자
건강보험
자격취득요건 개선

—
보건복지부

세종시
상장, 표창장 서식 등
일원화

—
세종특별자치시

‘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.

대기오염 자가측정 기간 연장 허용 등

소관기관 : 환경부

대기오염물질 배출이 허가된 시설을 갖춘 업체는
년 2회 대기오염 자가측정*을 해야 하는데, 자가측정 의무가 부여된
업체에 비해 대기오염을 측정해 줄 수 있는 대행업자가 턱없이 부족합니다.

여러 자가측정 대행업체에 의뢰하고 있는데 모두 여력이 없다고 하여
올해 하반기에 자가측정을 하지 못할 상황에 처해 있습니다.

이처럼 부득이 자가측정이 어려운 경우에는 측정기간을 연장할 수 있도록
해 주시고, 자가측정 의무 업체가 편리하게 오염물질 관리를
할 수 있도록 대기오염 측정 대행업체의 수도 늘려 주시기 바랍니다.

* 대기오염물질 배출 허가를 받은 사업자는 오염물질을 자가측정하거나,
대행업자에게 측정하게 하고 결과를 보존해야 함(「대기환경보전법」 제39조)

농촌 지원사업 안내방법 다양화

소관기관 : 경남 하동군

하동군 홈페이지를 통해 「야생동물 피해예방시설 지원사업」을 알게 되어
지원 신청한 적이 있습니다.

이렇게 농촌의 어려움을 도와주려는 여러 지원사업이 매년 시행되지만,
생업에 종사하다 보면 사업 시행을 모른 채 지나치는 경우가 있습니다.

군 홈페이지와 농촌 소식지 등을 이용한 안내도 효과가 있겠지만,
사업 시행을 몰라서 지원신청을 못하는 일이 없도록
마을 이장에게 지원사업 내용을 전달하여 마을방송을 통해 알리는 등
농촌 지원사업 시행 안내방법을 다양화 해 주시기 바랍니다.

외국인 배우자 건강보험 자격취득요건 개선

소관기관 : 보건복지부

외국인 아내를 만나 결혼하고 혼인신고도 하였는데,
배우자를 건강보험 피부양자로 등록하지 못하고 있습니다.

외국인과 혼인신고를 하였더라도 건강보험 자격을 얻으려면
F6 비자가 있어야 하는데, 아내가 아직 우리나라 말을 잘 하지 못하는
상태라 F6 비자를 취득하지 못하고 있습니다.

혼인하여 바로 국내 거주를 시작하는 배우자임에도 불구하고
F6 비자를 취득하기까지 건강보험의 사각지대에 방치하도록 하는 것은
문제가 있다고 생각되니, 혼인한 외국인 배우자의 건강보험 자격
취득요건을 개선하여 주시기 바랍니다.

세종시 상장, 표창장 서식 등 일원화

소관기관 : 세종특별자치시

최근 세종시로부터 한지로 된 상장을 받아 관심을 가지고 찾아봤더니
상장, 표창장, 위촉장을 발급하는 부서별로 상이한 서식을 적용하고
서로 다른 재질의 용지를 사용하고 있음을 알게 되었습니다.

사소한 것일 수도 있겠으나, 상장이나 표창장, 위촉장 등의 서식을
종류별로 통일하고 용지도 오래 보관이 가능한 재질을 사용한다면,
다양한 서식 적용에 따른 비용을 절감하고 행정에 대한 신뢰도 확보할
수 있을 것으로 생각합니다.

V. 국민불편 개선 사례

초경량 비행장치
지도조종자
교육과정 운영 개선

—
한국교통안전공단

개발제한구역 내
주택 건축허가

—
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.

초경량 비행장치 지도조종자 교육과정 운영 개선

불편 사항

초경량 비행장치 지도조종자 교육과정 100시간을 이수했고, 현재 집체교육 입과를 대기 중인데, 대기인원이 많아 기수당 교육인원을 감안하면 금년 말에나 교육이 가능할 것으로 생각됨

최근 드론 관련 일자리가 늘고 있어 교육 수요가 많으니, 교육 횟수와 집체교육 장소를 늘려 주기 바람

「국민의 소리」 제506호('19.3.13.)

개선 내용

초경량 비행장치 지도조종자 교육과정을 월 3회에서 4회로 확대하여 교육대기 기간을 당초 8개월에서 5개월로 단축하였음 ('19.10월)

또한, '20년 하반기까지 전용 교육시설인 드론복합교육훈련 센터를 마련하여 운영할 예정임

한국교통안전공단

개발제한구역 내 주택 건축허가

불편 사항

개발제한구역 지정 이후 지목을 대지로 변경한 토지에 있던 주택에 주변 사람들이 쓰레기를 투척하는 등의 문제로 민원이 발생하여, 다시 건축할 생각으로 멸실 신고 후 철거하고 새로운 주택 건축허가를 신청하였는데, 주택이 없는 토지에는 건축을 할 수 없다면서 허가해 주지 않으니 도움을 요청함

고충민원 신청 ('19. 10월)

개선 내용

「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 시행령」에 ‘개발제한구역 지정 당시부터 지목이 대지인 토지’와 ‘기존의 주택이 있는 토지’에만 주택을 신축할 수 있도록 하고 있는 것은, 장기간 개발제한구역 지정으로 인해 재산권 행사에 제약을 받는 주민에 대한 배려의 취지라고 보여짐

‘개발제한구역 지정 전부터 있었던 주택이 있는 부지’를 ‘개발제한구역 지정 당시 지목이 대지인 토지’와 달리 볼 이유가 없고, 이미 주택이 있었던 부지에 건축을 허가하는 것이 도시 확산이나 자연환경 침해를 방지하고자 하는 개발제한구역 지정목적에 반한다고 보기 어려운 점 등을 종합해 볼 때 주택 건축을 허가함이 바람직함

또한, 개발제한구역 내 주택용 건물 철거·멸실 신고 접수 시 기존 주택용 건축물이 철거될 경우 다시 건축할 수 없음을 사전에 안내하여 유사한 사례가 발생하지 않도록 할 것을 시정 권고함

국민권익위원회 의견표명 및 시정권고 ('19. 11월)



칭찬의 소리

육군훈련소 〇〇〇 분대장님 덕분에 새로운 사람이 되었습니다.

국방부

사회복무요원이지만 기본 군사훈련은 받아야 해서 군에 대한 막연한 불안감과 훈련에 적응하기 힘들 거라는 걱정을 안고 입영하였습니다.

처음에는 너무 적응하기 힘들어 훈련을 포기하려는 나쁜 생각도 많이 했습니다. 이럴 때마다 〇〇〇 분대장님은 항상 웃으면서 잘할 수 있다는 격려를 해 주시며 저의 모자란 부분을 알려주어 큰 힘이 되었습니다.

앞에서 끌고 때론 뒤에서 밀어주며 저를 이끌어 주신 분대장님의 모습을 보며 군에 대한 인식도 긍정적으로 바뀌고 열심히 해야겠다는 마음이 생겨 무사히 훈련을 마쳤으며, 이런 경험을 통해 제가 새로운 사람이 되었음을 느끼고 있습니다.

〇〇〇 분대장님에게 제 고마운 마음이 전달되었으면 합니다.

'19. 11. 민원인 〇〇〇

부산 해운대 세무서 □□□님의 노고에 감사하며 칭찬 드립니다.

국세청

자진신고한 소득세 내용 중에 누락된 항목이 있음을 알고 세무서를 방문했는데 너무 늦은 시간이었습니다.

근무 종료 시간이 임박해서 내일 다시 오겠다고 했는데, □□□님은 늦은 시간까지 업무하는 시기이니 부담 갖지 말 것과 민원인 혼자서 처리하면 하루 종일 걸릴 것이라며, 소득세 신고 누락 항목 처리와 추가 납세분 계산까지 신속히 처리해 주셨습니다.

묵묵히 자기 자리에서 최선을 다하는 분들은 감사와 칭찬을 받는 모습이 당연한 것으로 여겨지는 사회가 되었으면 합니다.

□□□님의 노고에 감사와 칭찬을 드립니다.

'19. 11. 민원인 〇〇〇

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

