



I	주간 민원동향 _____	1
	민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황	
II	주요 민원사례 _____	3
	12.16. 주택시장 안정화 방안 관련 민원 / 기획재정부, 금융위원회 등 구리시 위치 남양주세무서 분리설치 요구 / 국세청	
III	민원예보(모니터링) _____	6
	은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구 시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사	
IV	국민불편 개선요청 사례 _____	8
	정책자금 대출 신청자격 완화 요구 / 중소벤처기업부 스마트폰을 이용한 사업자등록 요청 / 국세청 민원실 개인정보 유의 안내 강화 / 제주 서귀포시 음식물쓰레기 종량제기기 설치지원 신청자격 개선 / 경기 남양주시	
V	국민불편 개선 사례 _____	11
	부산시민공원 전동휠체어 충전소 설치 요청 / 부산 진구 보훈대상자 지원 사각지대 개선 / 국민권익위원회	

칭찬의 소리

동작구 보건소 ○○○님의 도와주려는 모습에 감동했습니다. / 서울 동작구
경북 영주세무서 ○○○님의 친절한 응대에 힘을 내 봅니다. / 국세청

I. 주간 민원동향

민원 추이

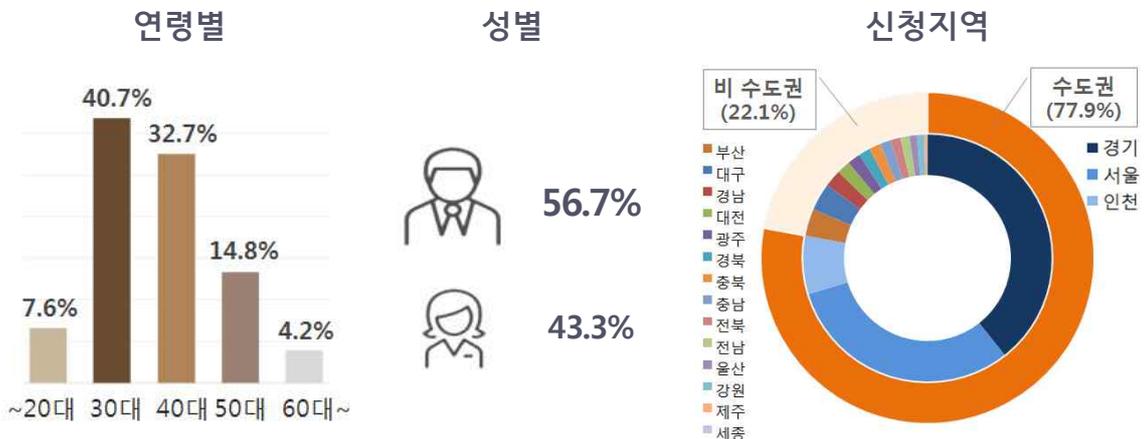
- 12월 3주 민원은 206,867건으로 지난주(202,982건) 대비 1.9% 증가
- 2019. 1. 1. ~ 12. 22. : 9,690,526건(주평균 190,360건)



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

신청인 현황

- 연령별로는 30대(40.7%), 성별로는 남성(56.7%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(39.4%), 서울(30.9%) 등 수도권이 전체의 77.9% 차지



기관유형별 현황

- 지방자치단체 64.3%(135,360건), 중앙행정기관 17.0%(35,826건), 공공기관 등 14.9%(31,302건), 교육청 3.8%(7,917건) 순

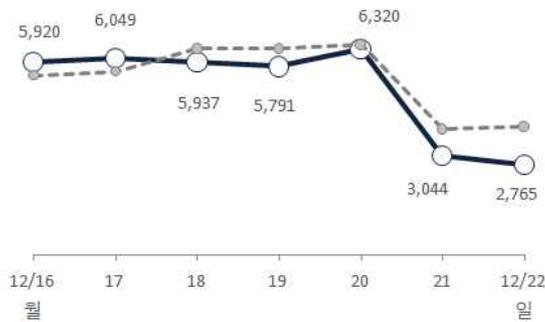


기관유형별 민원 발생량 상위 기관

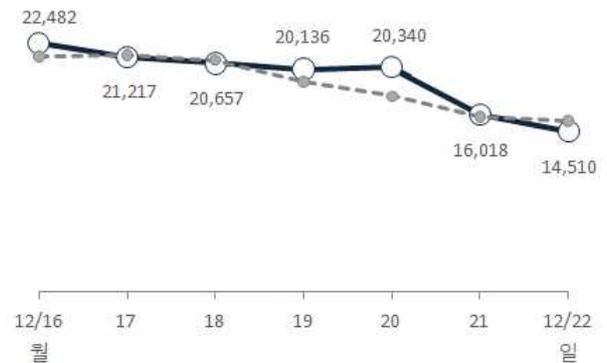
중앙행정기관	13,223건	5,807건	3,242건	고용부, 국방부 등
	경찰청 36.9%	국토부 16.2%	국세청 9.0%	37.8%
지방자치단체	37,559건	5,080건	4,492건	서울, 은평, 고양, 남양주, 용인, 인천, 화성, 안산, 청주 등
	27.7%	3.8%	3.3%	65.2%
교육청	6,697건		422건	경기, 서울, 인천 등
	84.6%		5.35%	10.1%
공공기관 등	24,318건			한국토지주택공사 77.7%, 한국산업인력공단 등 22.3%

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

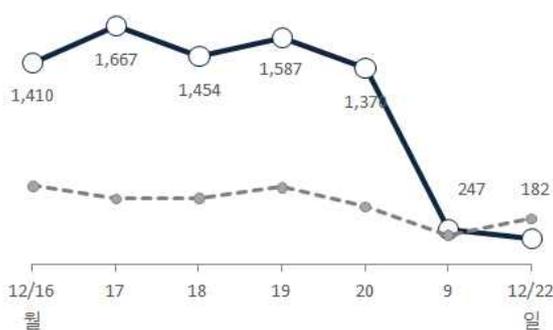
중앙행정기관 (6.3% ↓)



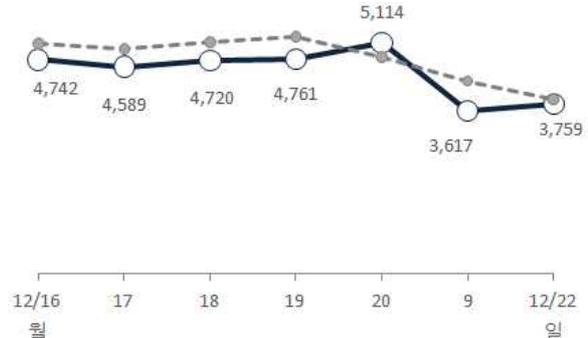
지방자치단체 (2.8% ↑)



교육청 (167.6% ↑)



공공기관 등 (6.0% ↓)



* 기흥역세권 중학교 설립 요구 관련 경기도교육청 민원증가(284.7%) 영향

Ⅱ. 주요 민원사례

12.16. 주택시장 안정화 방안 관련 민원

—
기획재정부, 금융위원회,
국토교통부

구리시 위치 남양주세무서 분리설치 요구

—
국세청

‘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.

12.16. 주택시장 안정화 방안 관련 민원

소관기관 : 기획재정부, 금융위원회, 국토교통부

- 12.16. 「주택시장 안정화 방안」 발표에 따라, 변경되는 주택담보대출이나 주택청약 조건, 양도소득세율 등에 대해 문의하는 민원 다수 발생
- 12월 19일 31건 등 지난 한 주간 총 121건 발생



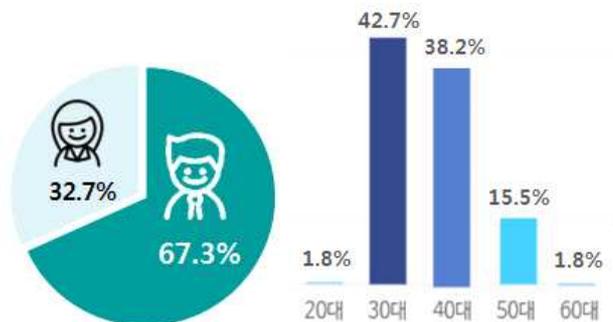
- 12.16. 이전 체결 부동산 매매계약 건에 대하여도 대출규제가 적용되는 지 문의함
- 10년 이상 보유 주택의 양도소득세 종과세 면제와 장기 보유 특별공제가 적용되는 매매 기준일은 계약체결, 계약금이나 잔금 완납 등 어느 날을 의미하는 지?
- ○○지구의 아파트가격이 급상승 중임에도 부동산 대출 규제지역에서 제외된 이유를 알려주기 바람

- ▶ 신청기관은 기재부(37.8%) > 금융위(26.1%) > 국토부(20.7%) 순
- ▶ 신청인은 남성(67.3%)이 다수, 30대(42.7%) > 40대(38.2%) > 50대(15.5%) 순

연관 키워드

투기과열지구, 분양가, 매매, 청약, 대출, 아파트, 등기, 전세대출, 부동산, 분양권, 비과세, 임대주택, 양도소득세, 사업자등록, 시장, 주택담보대출, 아파트계약

신청인 현황



구리시 위치 남양주세무서 분리설치 요구

소관기관 : 국세청

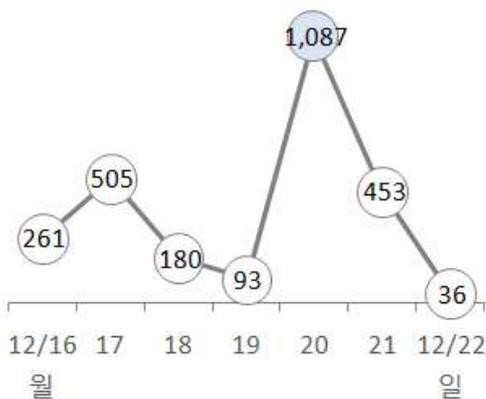
- 신도시 개발 등으로 남양주시 주민이 증가하고 있는데 담당 세무서가 구리시에 위치*하여 계속 이용하기에는 불편이 많으니, 분리하여 남양주시에 새로운 세무서를 조속히 설치하여 줄 것을 요구

* 남양주시, 구리시 세무업무를 담당하는 남양주세무서가 구리시에 위치함

- 12월 20일 1,087건 등 지난 한 주간 총 2,615건 발생

일 평균 373.6건

(단위 : 건)

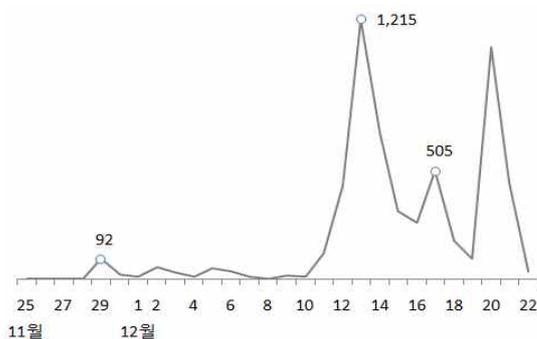


- 남양주시는 100만 시민이 거주하는 도시를 예상하고 있어 관내에 세무서가 있어야 함
- 지역 균형발전을 위해 세무서 설치 위치를 남양주시의 구도심권으로 정해 주기 바람
- ○○지구에 공공청사 부지가 있어 세무서로 사용하면 원스톱 행정이 가능할 것임

▶ 11. 29. 92건 발생 후 12. 13. 급증, 현재까지 총 5,728건 발생

▶ 신청인은 여성(65.2%)이 다수, 30대(40.9%) > 40대(24.3%) > 50대(21.8%) 순

민원 추이



언론보도

호평·평내 주민들 "남양주세무서 우리 품으로" 인천일보

인천일보, IN-CHEONILBO 남양주시 호평·평내 지역 주민들이 남양주세무서 이전 촉구 서명운동 등을 추진하는 등 지역 유치를 위해 발 빠르게 움직이고 있다. 이는 남양주세무서 지역 유치전에서 더욱 유리한 위치를...

남양주세무서, 구리세무서와 분리·신설된다. 세경일보

국세청은 지난해 10월부터 세무서 신설 TF를 꾸려 남양주세무서 자리에 구리세무서를 신설하고, 남양주세무서는 남양주 신도시 등에 임대청사로 이전하는 방안과 함께 연수세무서와 남부천세무서...

국세청, "내년 세무서 1개 신설 1개 승격돼 총 128개 운영"

남양주세무서는 남양주시와 가평군을 관할하며 남양주 신도시 등에 임대청사로 이전하는 방안이 그동안 거론돼왔다. 올 7월 현재 인구는 구리시 20만1000명, 남양주시 69만3000명, 가평군 6만3000명 수준이다. 한편...

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.

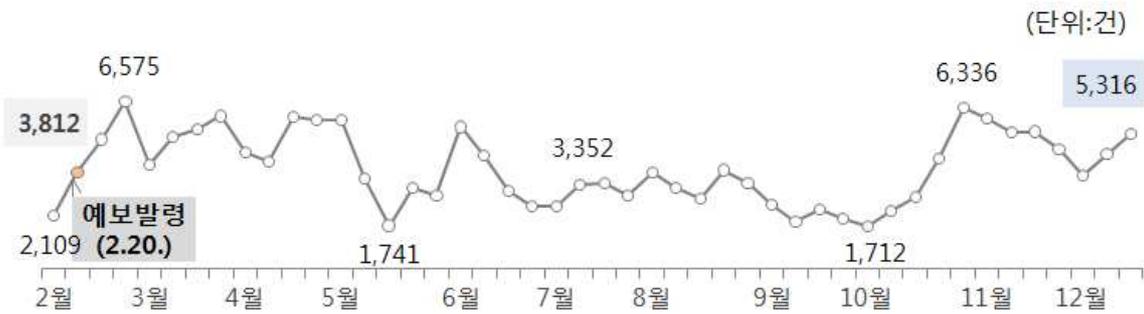
은평 광역자원순환센터 설치 반대

2019-03호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

서울 은평구

자원순환센터를 지하화하더라도 토양오염, 악취 등 환경오염이 예상되고, 인근에 주거단지와 초등학교가 있으니 자원순환센터 설치계획 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	4,511

▶ 예보 발령(2.20.) 후 증가하다 5월 이후 다소 감소하였으나 11월부터 다시 증가

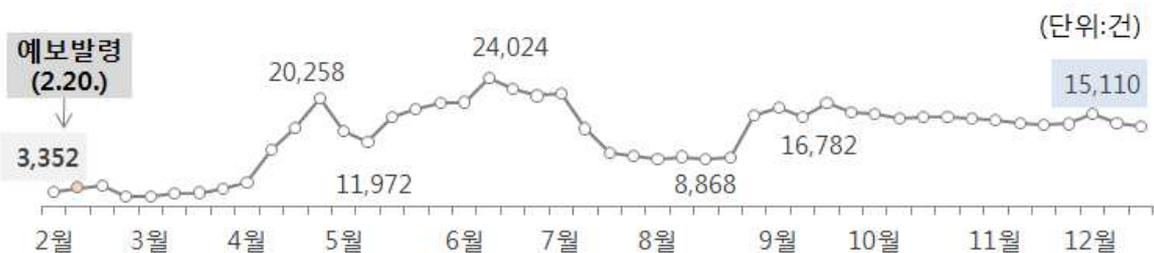
시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화

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	15,996

▶ 예보 발령(2.20.) 후 4월부터 매주 평균 15,580건 이상 지속적으로 발생

IV. 국민불편 개선요청 사례

정책자금 대출
신청자격 완화 요구

중소벤처기업부

스마트폰을 이용한
사업자등록 요청

국세청

민원실 개인정보 유의
안내 강화

제주 서귀포시

음식물쓰레기
종량제기기 설치지원
신청자격 개선

경기 남양주시

‘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.

정책자금 대출 신청자격 완화 요구

중소벤처기업부 | 민원번호 1AA-1910-011353

과거 중소기업진흥공단으로부터 정책자금 대출을 받아 금융 위기 등을 잘 넘기고 대출 만기가 되지 않은 시기에 모두 조기 상환하였습니다.

얼마 전 사업 효율성 증진을 위한 자금이 필요해서 다시 정책자금 대출 신청을 하였는데, 지난 5년간 정책자금을 100억 이상 지원받은 기업은 자금 대출이 제한된다는 이유로 거부되었습니다.

최근 5년간 100억 이상 정책자금을 지원 받은 기업이라 하더라도 모두 상환하여 대출 잔액이 없다면 대출 신청을 할 수 있도록 해 주는 것이, 자금이 필요한 기업을 지원하기 위한 정책자금 제도 취지에 부합한다고 보이니 신청자격을 완화해 주시기 바랍니다.

스마트폰을 이용한 사업자등록 요청

국세청 | 민원번호 1AA-1911-627906

세무서를 방문하거나 PC를 이용하여 주택임대사업자 등록을 하라는 스마트폰 문자 안내를 받았습니다.

그런데 집에 인터넷이 연결된 컴퓨터가 없고 사는 곳도 시골이라 사업자등록을 하려면 시간을 내서 도시에 있는 세무서를 직접 방문해야 하는 상황이라 등록을 미루고 있습니다.

요즘은 반드시 PC가 아니라도 스마트폰으로 인터넷을 많이 사용하고 있으므로 스마트폰을 이용해서도 사업자등록을 할 수 있도록 해 준다면, 더 많은 사람들이 편리하게 이용을 할 수 있을 것 같습니다.

민원실 개인정보 유의 안내 강화

제주 서귀포시 | 제안번호 1AB-1911-002279

많은 민원인이 시청 민원실을 방문하여 개인 식별이 가능한 개인정보를 기입하여 민원을 신청하고 있는데, 개인정보 보호에 유의하라는 안내가 없어 부주의로 인한 개인정보 유출이 우려됩니다.

민원 신청서 작성 시 개인정보 유출에 주의 할 것, 공용 PC 사용 후 로그아웃 할 것을 안내하는 등 여러 조치를 하여 개인정보 보호에 대한 경각심을 제고하는 것이 필요해 보입니다.

음식물쓰레기 종량제기기 설치지원 신청자격 개선

경기 남양주시 | 민원번호 1AA-1911-020764

'20년 4월 입주예정인 남양주시 ○○○아파트 입주예정자입니다.

최근 남양주시에서 음식물쓰레기 종량제기기 설치 지원사업을 추진하니 '20년 2월까지 신청하라는 공고를 보고 알아보던 중 준공 전 아파트는 신청할 수 없음을 알게 되었습니다.

준공 전 아파트라도 입주가 임박한 경우라면 일정 조건*을 부여하여 신청을 할 수 있도록 하고, 준공 후 지원을 해 주면 좀 더 많은 아파트에서 지원 혜택을 받을 수 있을 것으로 보입니다.

* 예) 입주 후 입주자대표회에서 설치지원 신청 추인, 지원 규모보다 신청자가 많은 경우 배제 등

V. 국민불편 개선 사례

부산시민공원
전동휠체어 충전소
설치 요구

—
부산 진구

보훈대상자 지원
사각지대 개선

—
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.

부산시민공원 전동휠체어 충전소 설치 요청

불편 사항

전동휠체어를 타고 부산시민공원을 방문하였는데 장애인 편의시설이 잘 되어 있어 정말 편리하게 여가시간을 보낼 수 있었습니다.

그런데 공원 내 전동휠체어 충전소가 없어 자칫 방전이라도 되면 곤란한 상황이 생기지 않을까 걱정이 되었습니다.

장애인들도 넓은 시민공원을 마음껏 누릴 수 있도록 전동휠체어 급속충전소를 꼭 설치해 주시기 바랍니다.

「국민의 소리」 제510호('19.4.10.)



개선 내용

장애인을 포함하여 거동이 불편한 노인들의 전동휠체어 이용 편의를 위해 부산시민공원 내에 전동휠체어 충전소 2개소를 설치함('19.7월)

부산 진구

보훈대상자 지원 사각지대 개선

불편 사항

보훈대상자가 거주지를 이전하는 경우 해당 지자체에서 어떤 종류의 지원을 해 주는지 알지 못해 지원 신청을 못하고, 지자체에서는 전입한 보훈대상자 정보를 몰라 지원신청 절차를 안내하지 못하는 경우가 발생함

또한, 보훈대상자 사망 당시 거주지역의 공설 봉안시설을 이용하고자 하는 경우 거주기간 요건으로 인해 이용하지 못하거나, 보훈대상자를 국립묘지로 이장할 때 화장증명서 외에 화장시설에 이미 제출한 개장신고필증을 다시 준비해서 제출해야 하는 불편이 있음

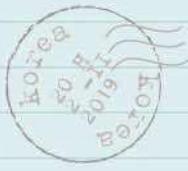


개선 내용

국가보훈처가 보유하고 있는 보훈대상자의 거주지 전·출입 정보를 지자체에서 이용할 수 있도록 법률적 근거를 마련하여 통합보훈시스템과 통합행정시스템을 연계하고, 지자체는 전입 보훈대상자에게 지자체 보훈수당 신청 등 관련 정보를 제공할 것

그리고 보훈대상자가 사망 당시 거주지역 공설 봉안시설을 이용하려는 경우 거주기간 요건을 폐지하고, 국립묘지로 이장하기 위해 제출하는 서류 중 개장신고필증을 생략하는 등 간소화할 것을 권고

국민권익위원회 제도개선권고('19.12월)



칭찬의 소리

동작구 보건소 ○○○님의 도와주려는 모습에 감동했습니다.

서울 동작구

아이가 키즈카페에서 놀던 중에 왼쪽 눈가가 찢어져 응급수술을 받았는데, 카페 업주는 아이가 다친 것에 대한 책임이 없다는 입장이어서 카페에 대한 제재방법 등을 문의하려고 동작구 보건소를 방문했습니다.

상담을 해주었던 ○○○님은 보건소에서 제재할 방법은 없지만, 아이가 다친 것에 안타까워하며 도움을 줄 수 있는 방법이 있는지 알아보겠다고 했습니다.

얼마 후 카페측과 원만한 합의를 위해 ○○○님이 중재자 역할을 하며 도와주려고 있음을 알게 되었습니다. 이렇게까지 도와주려는 모습을 보고 놀랐으며 고마운 마음도 들었지만, 카페 업주와 저를 중재해 주는 역할이 ○○○님의 업무는 아니라고 보여 제 스스로 해결방법을 찾겠다고 말씀드렸습니다.

요즘 같은 사회에 어떻게든 민원인에게 도움을 주고자 하는 마음에 정말 감동을 받아 이렇게 칭찬의 글을 올립니다.

'19. 11. 민원인 ○○○

경북 영주세무서 ○○○님의 친절함 응대에 힘을 내 봅니다.

국세청

조그마한 개인사업을 운영하고 있는데 최근 경기침체로 인해 몇 달간 세금을 내지 못하고 있는 실정입니다.

어렵사리 운영자금이 들어와 체납세금을 납부하기 위해 경북 영주세무서를 방문하였는데, 민원실에 있는 ○○○님께서 친절히 안내해 주면서 따뜻한 차와 함께 사업운영의 어려움에 대해 공감 해 주고 위로 해주어 마음이 훈훈해졌습니다.

대부분의 관공서에서는 민원인을 사무적으로만 대하는데 앞으로는 ○○○님처럼 따뜻한 마음을 지닌 분이 많아졌으면 하는 바램을 가져봅니다.

○○○님 덕분에 또다시 힘을 내서 사업에 전념해 볼 생각입니다. 감사드립니다.

'19. 11. 민원인 ○○○

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

