

빅데이터로 보는

No. 548

국민의 소리

주간동향

2019. 12. 23. ~ 12. 29.



국민권익위원회



- I 주간 민원동향** _____ 1
민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황
- II 주요 민원사례** _____ 3
서울 서대문구 ○○초등학교 통학구역 조정결과 이의 / 서울특별시교육청
한강 일산대교 통행료 인하 요구 / 경기도
- III 민원예보(모니터링)** _____ 6
은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구
시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사
- IV 국민불편 개선요청 사례** _____ 8
민영주택 청약시 '소형·저가주택' 기준가격 상향 요청 / 국토교통부
문화재청 영문 홈페이지 세계문화유산 소개 내용 개선 / 문화재청
이륜 전기스쿠터 이용 활성화 대책 마련 요구 / 산업통상자원부
송파 책박물관 영유아 체험시설 안전조치 강화 요청 / 서울 송파구
- V 국민불편 개선 사례** _____ 11
플라스틱 음료수병 라벨 개선 / 환경부
근로자 연말정산 인적공제 인정기준 개선 / 국민권익위원회

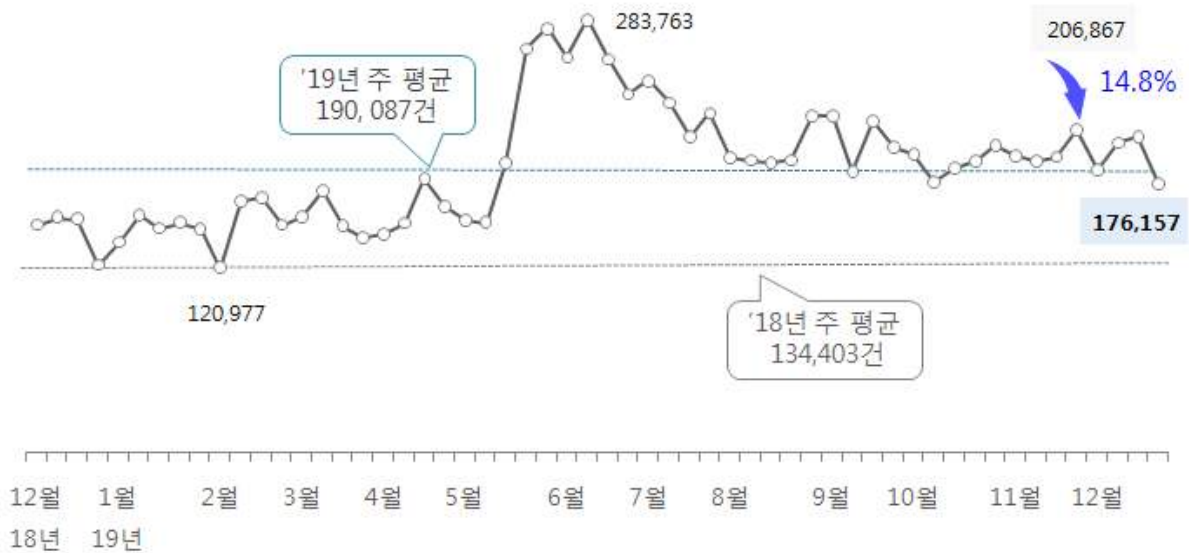
청판의 소리

적기에 제품생산이 가능하도록 도와준 ○○○주무관님 감사합니다. / 식품의약품안전처
◇◇◇변호사님의 진정어린 마음에 고마움을 전합니다. / 대한법률구조공단

I. 주간 민원동향

민원 추이

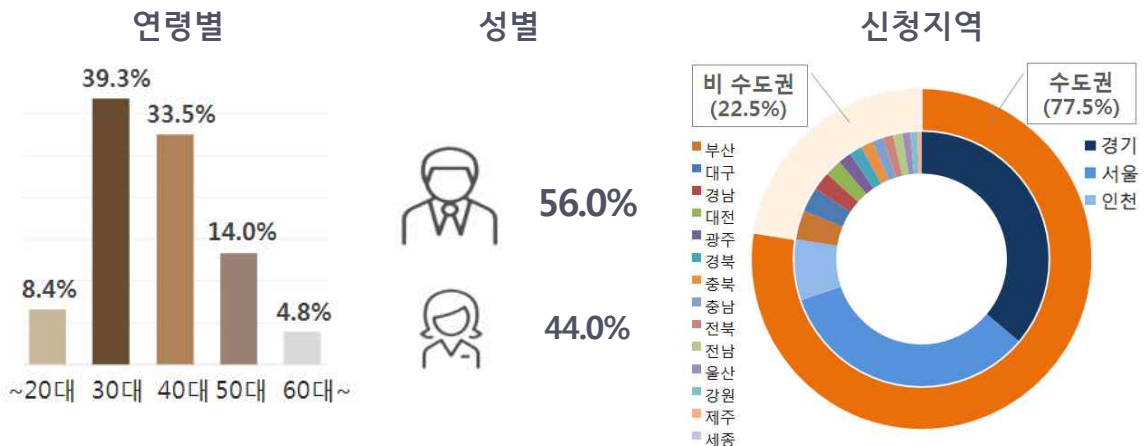
- 12월 4주 민원은 176,157건으로 지난주(206,867건) 대비 14.8% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 12. 29. : 9,866,683건(주평균 190,087건)



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

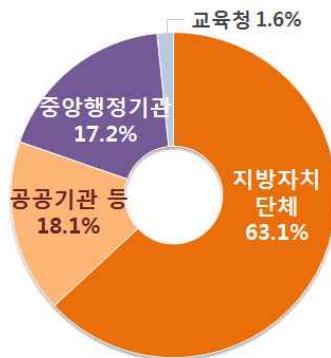
신청인 현황

- 연령별로는 30대(39.3%), 성별로는 남성(56.0%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(36.2%), 서울(33.6%) 등 수도권이 전체의 77.5% 차지

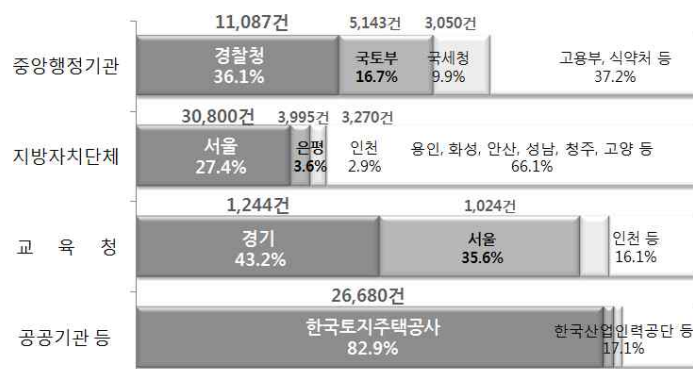


기관유형별 현황

- 지방자치단체 63.1%(112,416건), 공공기관 등 18.1%(32,188건), 중앙행정기관 17.2%(30,720건), 교육청 1.6%(2,878건) 순

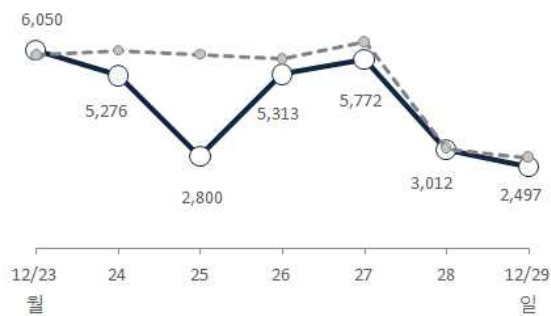


기관유형별 민원 발생량 상위 기관

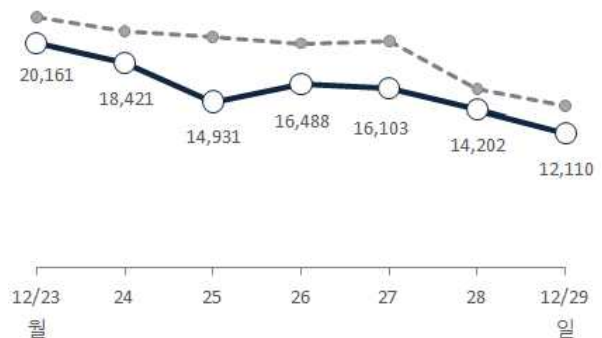


- 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○—○ / 지난 주 : ●—●, 단위 : 건)

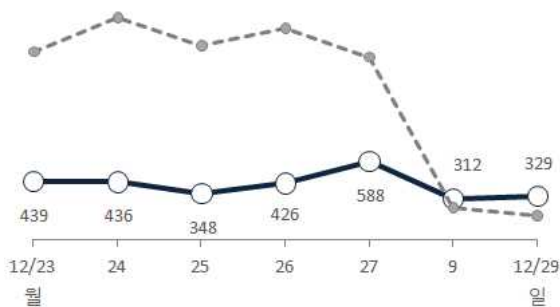
중앙행정기관 (14.3% ↓)



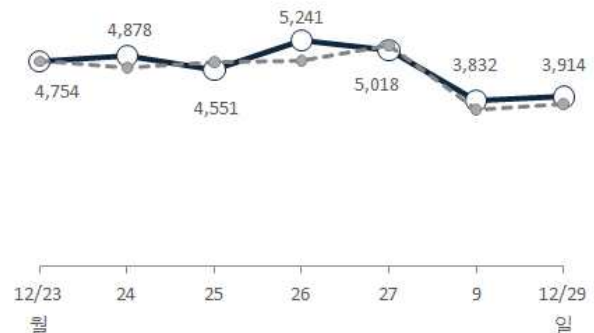
지방자치단체 (17.0% ↓)



교육청 (63.6% ↓)



공공기관 등 (2.8% ↑)



* 경기도교육청 민원감소(△81.4%) 영향

Ⅱ. 주요 민원사례

서울 서대문구
○○초등학교 통학구역
조정결과 이의

—
서울특별시교육청

한강 일산대교
통행료 인하 요구

—
경기도

‘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.

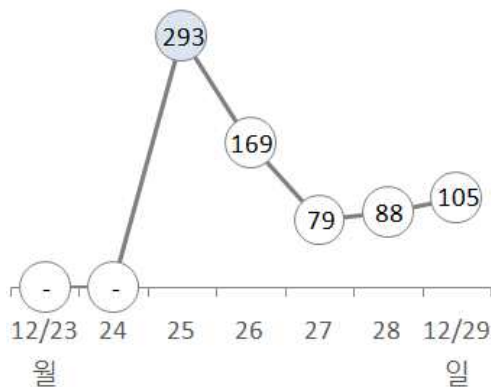
서울 서대문구 ○○초등학교 통학구역 조정결과 이의

소관기관 : 서울특별시교육청

- 서울 서대문구 ○○초등학교 과밀문제 해소를 위해 일부 지역을 통학구역에서 제외하는 통학구역 조정(안)이 마련되었음에도 불구하고, 기존 통학구역을 유지하기로 결정된 것에 대해 이의를 제기
- 12월 25일 293건 등 지난 한 주간 총 734건 발생

일 평균 104.9건

(단위 : 건)



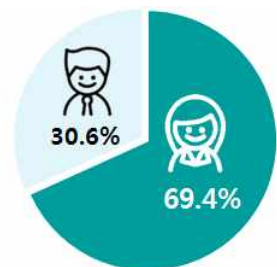
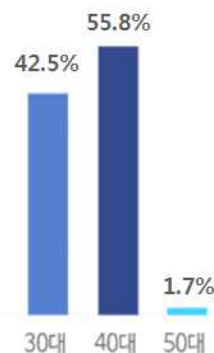
- 이메일로 제출한 통학구역 조정(안)에 찬성하는 의견들이 정확히 반영되었는지 의문임
- 11시부터 2교대로 점심식사를 해야 할 정도로 과밀 상태여서 아이들의 학습권, 건강권이 중대하게 침해받고 있음
- 학생과밀 문제해결을 위한 조정(안)이 부결되었는데, 과밀해소를 위한 다른 대안을 제시해 주기 바람

- ▶ 신청기관은 서울특별시교육청(54.0%) > 교육부(45.1%) > 서울특별시(0.8%) 순
- ▶ 신청인은 40대(55.8%)와 30대(42.5%), 여성(69.4%)이 다수

연관 키워드



신청인 현황



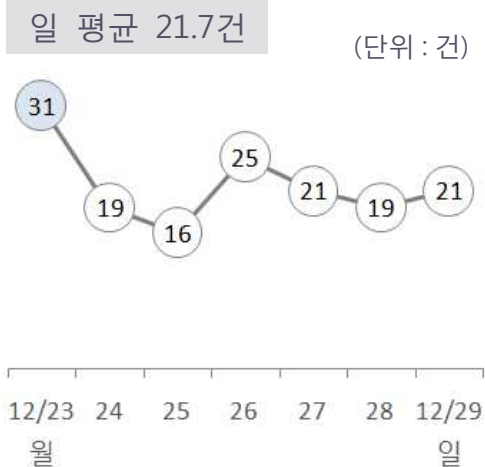
한강 일산대교 통행료 인하 요구

소관기관 : 경기도

- 한강 횡단 27개 교량 중 경기 서부에 위치한 일산대교*만 통행료를 징수하고 있고, 요금도 왕복 2,400원으로 높은 수준이어서 이용자들에게 부담이 되고 있으니 통행료 인하를 요구

* 민간투자사업으로 건설되어 '08년 1월 개통, 총연장 1.84km, 왕복 6차선

- 12월 23일 31건 등 지난 한 주간 총 152건 발생



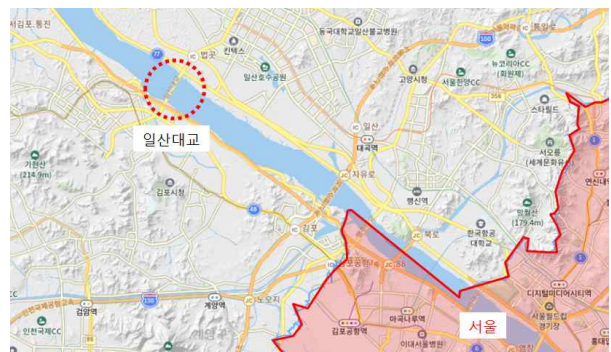
- 통행료가 1km 당 226원인 인천공항고속도로 보다 훨씬 높은 1km 당 417원 수준임
- 경기서부 거주민은 한강 교량 이용 시 통행료 부담으로 인해 다른 지역 거주민 보다 상대적인 차별을 받고 있음
- 인근 개발로 통행량이 늘고 있으니, 편도 1,200원인 요금을 인하해 주기 바람

- ▶ 12. 22. 12건 발생 후 일 평균 20건 수준, 현재까지 총 166건 발생
- ▶ 신청인은 남성(68.1%)이 다수, 40대(56.0%) > 30대(24.1%) > 50대(10.8%) 순

연관 키워드

공사금액 김포시 공청회
일산 주민 외곽순환도로
한강신도시 교량 수수료
징수 면제 통행료 검단신도시
운전자 고속도로 운정신도시

일산대교 위치



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)에 등록하여 주시기 바랍니다.

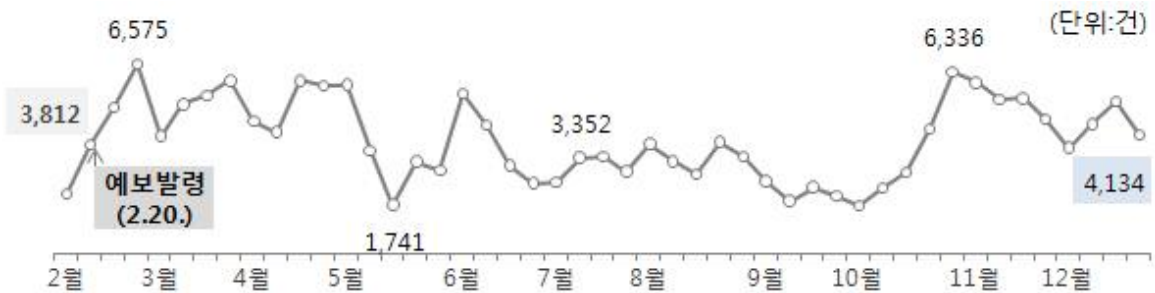
은평 광역자원순환센터 설치 반대

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	4,417

▶ 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	15,737

▶ 예보 발령(2.20.) 후 4월부터 매주 평균 15,560건 이상 지속적으로 발생

IV. 국민불편 개선요청 사례

민영주택 청약시
'소형·저가주택'
기준가격 상향 요청

국토교통부

문화재청 영문 홈페이지
세계문화유산 소개 내용
개선

문화재청

이륜 전기스쿠터 이용
활성화 대책 마련 요구

산업통상자원부

송파 책박물관
영유아 체험시설
안전조치 강화 요청

서울 송파구

‘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.

민영주택 청약시 '소형·저가주택' 기준가격 상향 요청

국토교통부 | 민원번호 1AA-1912-091709

전용면적 60제곱미터 이하로서 주택공시가격이 8천만 원(수도권은 1억3천만 원) 이하인 소형·저가주택을 소유한 사람은 무주택자로 간주*되어 민영주택 일반공급 청약에 참여할 수 있습니다.

그런데 주택공시가격이 매년 상승하고 있음에도 '소형·저가주택'에 대한 기준가격은 2015년 이후 수년째 변경되지 않아 소형·저가주택 소유자를 무주택자로 보도록 한 제도의 취지가 무색해지고 있으니 주택공시가격 변동, 물가상승 정도 등을 반영하여 소형·저가주택의 기준가격을 상향해 주시기 바랍니다.

* 소형·저가주택을 1호 또는 1세대만 소유한 세대에 속한 사람은 민영주택 일반공급 신청 시 주택소유자로 보지 않음(「주택공급에 관한 규칙」 제53조)

문화재청 영문 홈페이지 세계문화유산 소개 내용 개선

문화재청 | 민원번호 1AA-1912-023097

우리나라의 많은 문화유산이 유네스코 세계문화유산으로 등재되어 있는데도 문화재청 영문 홈페이지에서 소개하고 있는 내용은 문화유산별로 편차가 심하고 설명하고 있는 내용도 부족한 듯합니다.

세계문화유산 등재를 위해 이미 많은 영문 자료가 작성되어 있을 것이므로 이런 자료를 이용하여 세계유산으로 등재된 우리나라 문화유산 모두를 충실하게 소개하여 준다면, 우리나라 문화에 관심을 갖고 방문하고자 하는 외국인들에게 도움을 주고 관광산업 발전에도 이바지 할 것으로 보입니다.

이륜 전기스쿠터 이용 활성화 대책 마련 요구

산업통상자원부 | 민원번호 1AA-1911-274819

온실가스 감축과 대기환경 개선에 도움을 주는 친환경 전기자동차 이용 활성화를 위해 구입 보조금을 지급하고, 전용 충전시설을 마련하여 저렴하게 전기를 사용할 수 있도록 하는 등의 혜택을 주는 것으로 알고 있습니다.

이제 전기자동차를 지원하는 것과 같은 취지로, 오토바이를 대체하는 이륜 전기스쿠터에 대한 지원도 필요하다고 보입니다.

이륜 전기스쿠터도 전기자동차 충전시설을 이용할 수 있도록 하거나 개인이 전용 충전시설을 갖춘 경우 전기요금을 할인해 주는 등의 지원을 해 준다면 이륜 전기스쿠터 이용을 활성화하여 환경보전 효과도 거둘 것으로 보입니다.

송파 책박물관 영유아 체험시설 안전조치 강화 요청

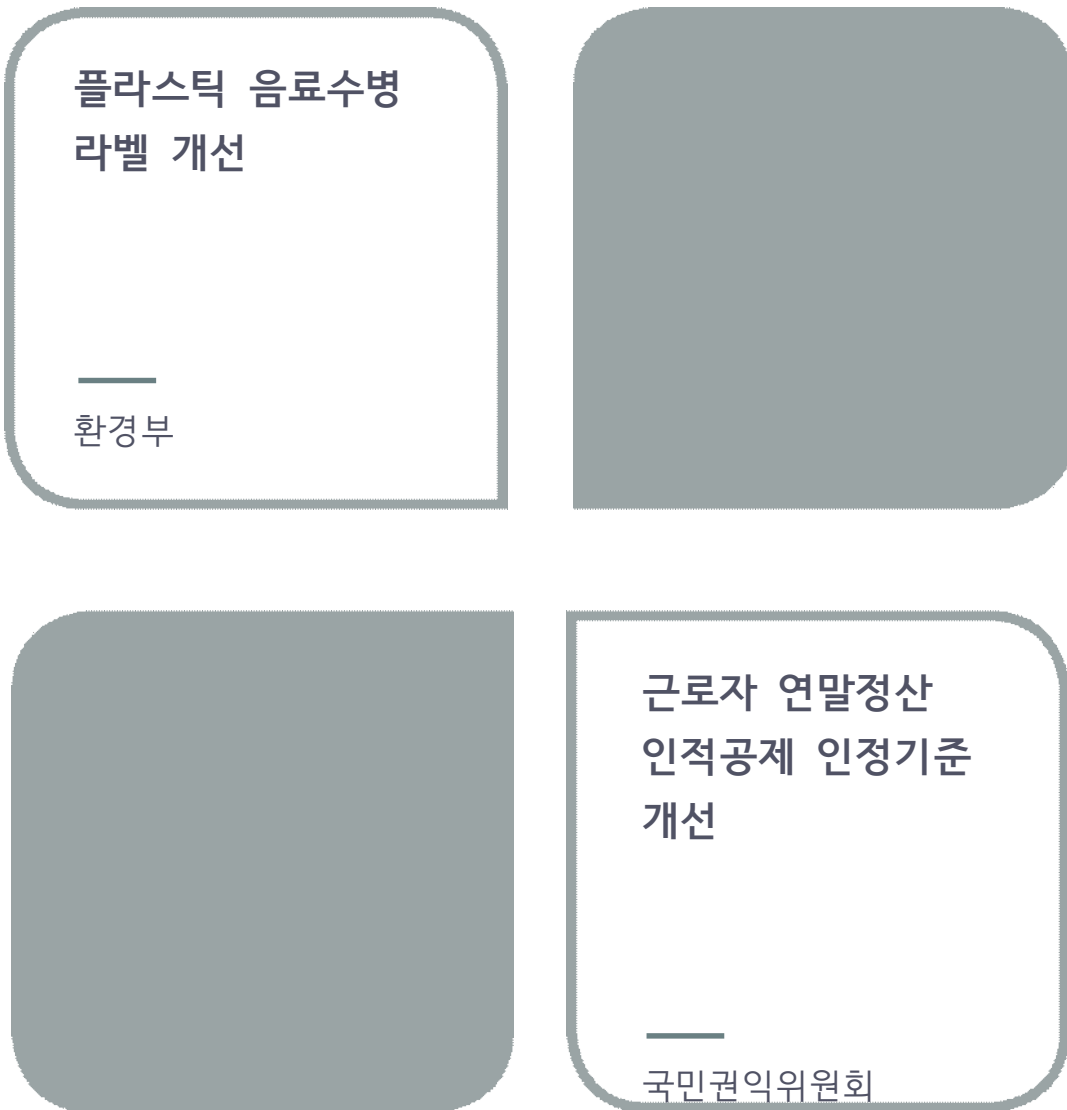
서울 송파구 | 민원번호 6110000_201912200643037554613645

송파 책박물관 영유아 체험시설에서 아이가 넘어져 바닥에 머리를 부딪쳐 다치는 사고가 있었습니다.

사고에 대한 책임소재를 묻는 과정에서 박물관에 설치된 영유아 체험시설은 놀이시설이 아니기 때문에 놀이시설 안전 기준에 맞추어 설치할 책임이 없다는 이야기를 들었습니다.

체험시설이라 하더라도 이용자가 영유아라면 안전한 시설을 할 필요가 있다고 보이니 안전매트, 모서리 보호대, 미끄럼방지 등의 안전조치를 철저히 해서 아이들이 다치지 않게 해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례



‘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.

플라스틱 음료수병 라벨 개선

불편 사항

환경보호를 위해 플라스틱을 분리수거하여 재활용 할 필요가 점점 커지고 있습니다. 그런데 플라스틱 음료수 병의 라벨이 접착제로 부착되어 있어 제거하기 어려워서 분리수거할 때 재활용 효율성이 떨어집니다.

친환경적이고 재활용이 가능한 라벨이나 분리가 쉬운 라벨을 많이 사용하도록 해서 플라스틱 재활용 효율성을 높일 수 있는 방안을 마련해 주시기 바랍니다.

「국민의 소리」 제508호('19.3.27.)



개선 내용

페트병 몸체색상을 무색으로 하고, 라벨이 재활용 과정에서 쉽게 제거될 수 있도록 페트병 재활용 등급기준을 개선*('19.4월)

* '절취선'을 두는 경우 '우수등급', 접착제를 사용하지 않고 분리가 쉽도록 물에 뜨는 재질로 만든 경우 '최우수등급' 부여 등

환경부

근로자 연말정산 인적공제 인정기준 개선

불편 사항

근로자 연말정산 인적공제 대상에 과세기간 중 ‘6개월 이상 양육한 18세 미만 위탁아동’은 포함되지만 ‘18세를 지나 위탁 보호기간이 연장된 경우’는 공제 대상에서 제외되고 있음

또한, 근로자의 직계존속과 그 배우자인 계부·계모는 인적공제 대상에 포함되지만 직계존속이 사망한 경우 계부·계모를 계속 부양하고 있더라도 인적공제 대상에 포함되지 않는 불합리한 점이 있음



개선 내용

인적공제 대상 위탁아동이 18세가 넘었더라도 보호기간이 연장되어 계속 양육하는 경우에는 인적공제 대상에 포함*하도록 하고

* 다만, 현행 직계비속 기본공제 기준(20세 이하)에 따라 18세 이상 20세 이하로 한정

직계존속의 사망으로 인해 계부·계모가 더 이상 민법상 가족은 아니라 하더라도 근로자가 계부·계모를 실제 부양하는 경우에는 계부·계모**를 인적공제 대상에 포함하도록 「소득세법 시행령」을 개정할 것을 권고

** 해당 계부·계모의 전혼관계 직계비속이 인적공제를 받는 경우 제외

국민권익위원회 제도개선권고('19.10월)

칭찬의 소리

적기에 제품생산이 가능하도록 도와준 ○○○주무관님 감사합니다. 식품의약품안전처

의약품 제조를 위해 특정 원료를 수입하였는데, 수입품의 제품분류를 식품으로 해야 하는지 아니면 원료의약품으로 해야 하는지 의견이 분분해 부산항에 도착한 해당 원료의 수입조치가 늦어질 상황에 처했습니다.

원료 수입이 늦어지면 적기에 의약품 제조를 하지 못하게 되는 상황이었는데, 식약처 부산지방청 ○○○주무관님이 적정한 제품분류에 대하여 본청을 비롯해 한국의약품수출입협회 및 여러 유관 기관 등에 문의하고 자문을 받아 수입품 통관처리가 지연되지 않도록 도와 주셨습니다.

○○○주무관님의 적극적인 일 처리가 없었다면 통관이 늦어져 제품생산을 필요한 일정에 맞추기 어려웠을 상황이었습니니다.

감사의 인사를 드리며, ○○○주무관님의 일처리를 칭찬하고 싶습니다.

'19. 12. 민원인 ○○○

◇◇◇변호사님의 진정어린 마음에 고마움을 전합니다.

대한법률구조공단

형사사건에서 대한법률구조공단 소속 ◇◇◇변호사님이 국선변호인으로 선임되어 변호해 주었는데 그 과정이 너무 고마워 글을 남깁니다.

재판 과정에서 분노와 억울함으로 삶을 놓고 싶을 정도로 힘들었는데, 당혹스러운 상황이 발생할 때마다 대응 방안을 차분히 설명해 주며 제가 느낄 고통을 헤아리면서 안정을 취할 수 있도록 도움을 주셨습니다.

제가 느낀 감정과 고통이 담기도록 작성해 주신 변호사 의견서와 선고일에도 법정에 출석해서 그 동안 고생했다며 잡아주신 손을 통해 도움을 주고자 했던 ◇◇◇변호사님의 진정어린 마음을 느낄 수 있었습니다.

◇◇◇변호사님에게 저의 고마운 마음을 전하고자 이렇게 글을 남깁니다.

'19. 11. 민원인 ○○○

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

