

빅데이터로 보는

No. 549

국민의 소리

2019년 동향

2020. 1. 8.



국민권익위원회



I 2019년 민원 동향 1

민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황
분야별 현황 / 민원 키워드 / 기관별 현황

II 2019년 국민불편 개선 우수사례 8

병무용 진단서 인정범위 확대
다자녀 세대증 지원 확대
「생활불편신고」앱 민원처리 진행상황 안내 강화
부산 시민공원 전동휠체어 급속충전기 설치

III 2019년 「국민생각함」 동향 13

안건 추이 / 분야별 현황 / 기관유형별 현황
의견 참여 현황 / 참여 상위 안건 / 우수사례

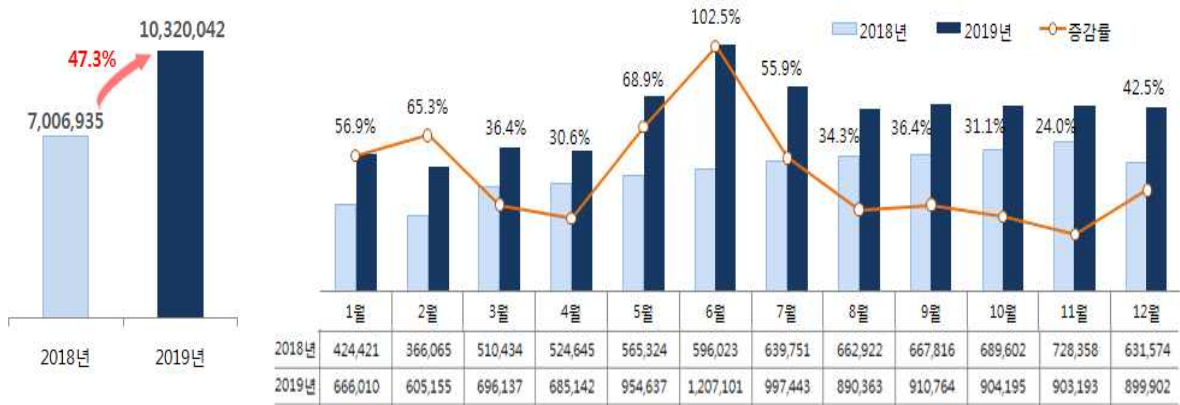
IV 2019년 「국민콜 110」 동향 19

상담 추이 / 상담유형별 현황 / 상담유형별 주요 내용

I. 2019년 민원 동향

민원 추이

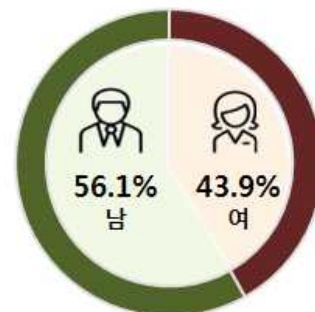
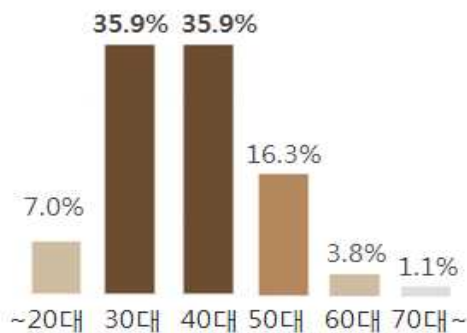
- 2019년 민원 발생량*은 총 10,320,042건으로, 전년 대비 47.3% 증가
- 월별 발생량은 모두 전년 동기 대비 증가, 6월 증가율이 가장 높음



※ 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구(시도포털, 서울) 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계

신청인 현황

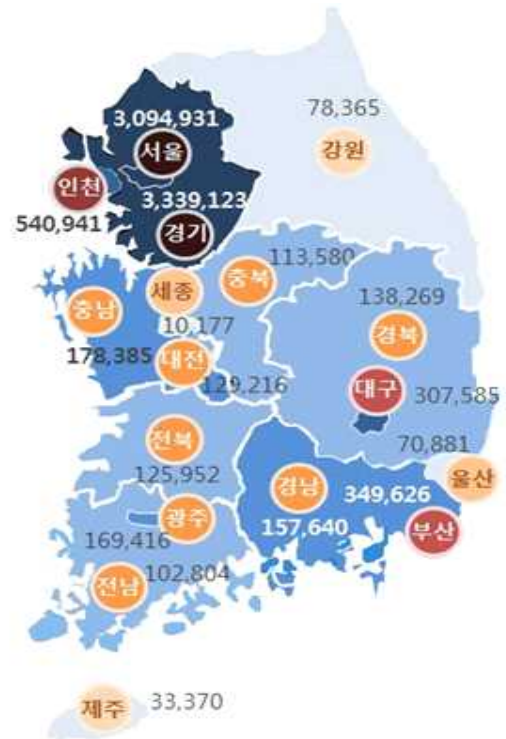
- 연령별로는 40대와 30대가 35.9%로 가장 많고, 다음으로 50대 16.2%, 20대 이하 7.0% 등의 순
- 성별로는 남성 56.1%, 여성 43.9%로, 남성 신청자가 많음



※ 연령이 확인된 5,162,738건, 성별이 확인된 5,159,513건 대상

지역별 현황

- 경기(37.3%)지역이 가장 많고, 서울(34.6%), 인천(6.1%) 등 수도권이 78.0%를 차지하고, 부산(3.9%), 대구(3.4%), 충남(2.0%) 등의 순



- 인구수를 기준으로 보면 서울, 경기, 인천, 대구, 광주, 부산 등의 순



※ 지역이 확인된 8,940,261건 대상, 민원 수/인구(2019.12월 기준)

분야별 현황

- 분야별로는 경찰 분야(40.8%)가 가장 많고, 주택(13.3%), 교통(11.7%), 안전행정(6.2%), 환경(5.6%), 도로(5.4%) 분야 등의 순

민원발생 상위 5개 분야

(단위:건)



민원분야별 현황

(단위:건)

경찰	주택	교통	안전행정	환경	도로	보건복지	교육과학기술
3,655,019	1,189,584	1,049,639	556,214	501,701	487,216	335,236	207,645
40.8%	13.3%	11.7%	6.2%	5.6%	5.4%	3.7%	2.3%
노동	도시	건축	인사행정	재정	군사국방	산업자원	세무
136,068	131,938	108,273	100,014	90,325	73,547	59,111	57,821
1.5%	1.5%	1.2%	1.1%	1.0%	0.8%	0.7%	0.6%
민사법무	농림축산	해양수산	문화체육관광	방송통신	외무통일	보훈	수자원
56,788	39,734	31,967	27,948	22,036	17,922	10,567	2,707
0.6%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%

※ 분야 정보가 확인된 8,949,020건 대상

민원 키워드

- 상위 키워드는 주차위반, 주민, 서울특별시, 입주, 토지주택공사, 광장, 자동차, 시흥시, 아파트 등의 순
- 주차위반, 자동차 등 생활불편신고와 입주, 아파트 등 주택관련 키워드가 상당수를 차지



Top 30 키워드

(단위:건)

순위	키워드	민원량	순위	키워드	민원량	순위	키워드	민원량
1	주차위반	1,914,768	11	아파트	919,376	21	불법	660,487
2	주민	1,696,751	12	교통	898,909	22	공사	641,838
3	지구	1,599,676	13	시공	799,038	23	건설	607,525
4	서울특별시	1,355,537	14	입주민	788,871	24	과태료	605,303
5	입주	1,311,776	15	위반	788,638	25	경기도	539,124
6	토지주택공사	1,264,400	16	입주예정자	764,446	26	주차	536,099
7	국민신문고	1,083,433	17	사업	761,513	27	위례신도시	524,321
8	광장	1,014,804	18	안전신문고	724,454	28	신도시	512,006
9	자동차	971,922	19	휴대폰	720,587	29	GS	495,585
10	시흥시	968,356	20	분양	698,951	30	도로	486,721

기관별 현황

- 중앙행정기관 16.2%(1,742,686건),
지방자치단체 68.2%(7,321,676건),
교육청 1.6%(165,829건),
공공기관 등이 14.0%(1,505,584건) 차지



중앙행정기관				(단위:건, '19년 민원발생량 순)			
기관명	'18년	'19년	증감률	기관명	'18년	'19년	증감률
경찰청	618,641	662,561	7.1%	농림축산식품부	11,587	10,559	-8.9%
국토교통부	270,970	257,864	-4.8%	인사혁신처	11,246	9,640	-14.3%
고용노동부	111,868	110,320	-1.4%	국가보훈처	9,115	7,447	-18.3%
국민권익위원회	37,884	61,774	63.1%	산림청	7,850	7,287	-7.2%
국방부	58,584	56,593	-3.4%	금융위원회	5,396	5,962	10.5%
식품의약품안전처	46,872	49,526	5.7%	국가인권위원회	5,007	5,537	10.6%
행정안전부	55,130	48,880	-11.3%	관세청	5,223	5,465	4.6%
국세청	38,353	48,348	26.1%	여성가족부	4,190	4,242	1.2%
보건복지부	52,181	43,334	-17.0%	통일부	2,036	3,792	86.2%
대검찰청	40,780	42,670	4.6%	중소벤처기업부	3,517	3,253	-7.5%
과학기술정보통신부	35,405	35,181	-0.6%	방송통신위원회	3,066	3,221	5.1%
환경부	32,881	35,112	6.8%	국무조정실	2,184	3,191	46.1%
해양수산부	44,647	34,918	-21.8%	특허청	2,275	2,279	0.2%
교육부	57,776	33,369	-42.2%	문화재청	2,689	1,650	-38.6%
기획재정부	157,317	23,317	-85.2%	통계청	1,830	1,486	-18.8%
병무청	23,096	20,332	-12.0%	해양경찰청	1,300	1,363	4.8%
법무부	19,919	17,993	-9.7%	법제처	1,432	1,179	-17.7%
공정거래위원회	19,890	17,928	-9.9%	농촌진흥청	1,123	1,025	-8.7%
외교부	14,455	13,358	-7.6%	행정중심복합도시건설청	2,493	760	-69.5%
조달청	11,730	13,261	13.1%	원자력안전위원회	6,158	677	-89.0%
문화체육관광부	11,355	12,198	7.4%	기상청	556	440	-20.9%
산업통상자원부	19,088	12,179	-36.2%	방위사업청	431	399	-7.4%
소방청	10,145	10,632	4.8%	새만금개발청	159	184	15.7%

광역자치단체				교육청			
기관명	'18년	'19년	증감률	기관명	'18년	'19년	증감률
서울	1,976,160	2,211,476	11.9%	경기	73,045	92,779	27.0%
인천	82,926	109,787	32.4%	서울	26,592	21,696	-18.4%
경기	66,845	56,898	-14.9%	인천	17,484	11,545	-34.0%
세종	24,928	41,153	65.1%	부산	4,078	8,678	112.8%
대전	25,995	21,842	-16.0%	대구	2,841	4,262	50.0%
대구	20,148	16,352	-18.8%	경북	1,954	3,524	80.3%
부산	7,532	10,297	36.7%	경남	4,809	3,073	-36.1%
광주	10,323	9,714	-5.9%	충남	2,682	2,739	2.1%
울산	6,169	5,954	-3.5%	강원	1,959	2,735	39.6%
제주	3,030	3,845	26.9%	충북	2,438	2,563	5.1%
충남	3,043	2,992	-1.7%	대전	2,226	2,518	13.1%
전남	2,622	2,874	9.6%	전북	1,940	2,518	29.8%
경남	2,194	2,642	20.4%	전남	1,948	2,477	27.2%
강원	2,853	2,516	-11.8%	광주	1,889	1,642	-13.1%
경북	2,166	2,213	2.2%	울산	1,218	1,219	0.1%
충북	1,897	2,045	7.8%	세종	1,057	1,058	0.1%
전북	1,746	2,013	15.3%	제주	910	803	-11.8%

공공기관 등				('19년 민원 발생량 상위 20개 기관)			
기관명	'18년	'19년	증감률	기관명	'18년	'19년	증감률
한국토지주택공사	193,577	1,220,507	530.5%	한국도로공사	4,301	11,056	157.1%
금융감독원	30,288	27,054	-10.7%	대한법률구조공단	13,194	9,417	-28.6%
법원행정처	15,777	22,821	44.6%	한국철도공사	4,596	7,471	62.6%
한국산업인력공단	17,576	22,445	27.7%	건강보험심사평가원	7,241	7,016	-3.1%
한국소비자원	21,832	18,324	-16.1%	국민건강보험공단	7,392	6,558	-11.3%
통신사업자연합회	8,505	14,363	68.9%	근로복지공단	7,057	5,674	-19.6%
한국전력공사	15,567	13,895	-10.7%	방송통신심의위원회	6,238	5,592	-10.4%
인천항만공사	6,180	13,632	120.6%	경기도시공사	13,410	5,544	-58.7%
철도시설공단	13,731	13,421	-2.3%	한국제품안전관리원	126	3,918	3009.5%
인천도시공사	685	12,550	1732.1%	한국인터넷진흥원	3,136	3,461	10.4%

기초자치단체

[민원 발생량 상위 30개 기관]

기관명	'18년	'19년	증감률
경기 고양시	76,547	471,513	516.0%
서울 은평구	33,189	203,858	514.2%
경기 용인시	105,213	147,567	40.3%
경기 성남시	139,861	146,644	4.8%
경기 화성시	110,880	127,446	14.9%
경기 수원시	76,860	121,843	58.5%
경기 시흥시	60,985	96,903	58.9%
경기 남양주시	73,199	91,354	24.8%
경기 안산시	32,859	86,913	164.5%
충북 청주시	42,531	86,505	103.4%
경남 창원시	54,048	76,372	41.3%
충남 천안시	63,741	66,991	5.1%
경기 하남시	40,154	65,606	63.4%
대전 서구	43,008	63,411	47.4%
전북 전주시	39,790	61,191	53.8%
경남 김해시	28,643	57,166	99.6%
인천 서구	38,475	56,702	47.4%
경기 안양시	39,330	55,824	41.9%
경기 김포시	46,569	55,330	18.8%
대구 달서구	34,211	53,437	56.2%
대구 수성구	38,991	51,219	31.4%
인천 남동구	34,407	49,523	43.9%
서울 송파구	68,407	49,176	-28.1%
대구 북구	31,489	48,415	53.8%
경기 부천시	37,147	47,836	28.8%
대전 유성구	34,761	47,567	36.8%
경북 구미시	30,058	44,898	49.4%
경기 평택시	47,912	43,347	-9.5%
광주 북구	36,672	43,283	18.0%
인천 부평구	23,257	42,207	81.5%

[민원 증가율 상위 30개 기관]

기관명	'18년	'19년	증가율
경기 고양시	76,547	471,513	516.0%
서울 은평구	33,189	203,858	514.2%
인천 미추홀구	13,818	40,783	195.1%
전남 화순군	1,910	5,099	167.0%
경기 안산시	32,859	86,913	164.5%
충남 서천군	950	2,363	148.7%
경북 울릉군	219	515	135.2%
전북 김제시	3,416	7,982	133.7%
충남 보령시	2,907	6,451	121.9%
경기 포천시	5,084	11,253	121.3%
강원 동해시	3,214	7,048	119.3%
전북 무주군	1,204	2,480	106.0%
경남 통영시	3,940	8,054	104.4%
전남 광양시	6,284	12,837	104.3%
충북 청주시	42,531	86,505	103.4%
강원 철원군	900	1,824	102.7%
경남 김해시	28,643	57,166	99.6%
강원 태백시	890	1,743	95.8%
충남 예산군	2,102	4,099	95.0%
전남 장성군	1,278	2,489	94.8%
전남 완도군	673	1,306	94.1%
경남 진주시	13,015	24,703	89.8%
충북 증평군	1,359	2,570	89.1%
전남 고흥군	857	1,618	88.8%
경북 안동시	4,149	7,822	88.5%
전남 목포시	15,216	28,536	87.5%
전북 군산시	15,497	28,648	84.9%
경남 거창군	1,450	2,638	81.9%
인천 부평구	23,257	42,207	81.5%
경북 문경시	1,512	2,699	78.5%

표. 2019년 국민불편 개선 우수사례

병무용 진단서
인정범위 확대

—
병무청

다자녀 세대증
지원 확대

—
전남 순천시

「생활불편신고」 앱
민원처리 진행상황
안내 강화

—
행정안전부

부산 시민공원
전동휠체어
급속충전기 설치

—
부산 진구

‘국민불편 개선 우수사례’는

지난 1년 동안 ‘국민의 소리’에 소개된 국민불편 개선요청 사례를
관계기관이 정책 개선에 적극 활용한 사례를 평가하여, 포상 추천한
우수 사례를 소개한 것입니다. 유사한 민원해결에 참고하시기 바랍니다.

병무용 진단서 인정범위 확대

불편 사항

군 입대를 앞둔 자녀가 정신건강의학과에서 상담을 받고 약을 복용하고 있던 중에 병역 판정검사를 위하여 병무청 지정병원을 갔으나 처치가 만족스럽지 않아 기존 병원으로 다시 옮겼는데, 상담 의사가 다른 병원으로 옮기게 되어 선생님을 따라 병원을 다시 옮기게 되었음

문제는 병역처분 변경원 신청을 위해 제출한 진단서가 기존 병원 4개월, 바뀐 병원 2개월로 되어 있어, 동일한 병원에서 6개월을 치료한 것이 아니라는 이유로 접수가 안 된다는 것임

병역 면탈을 방지하기 위하여 지정병원제도를 운영하고 있겠지만, 최근 정신건강의학과 치료를 받는 청년들이 증가하고 있고, 정신과 치료는 의사와의 신뢰가 매우 중요한 만큼 지속적인 치료경력 등 예외사항을 고려해 주기 바람

「국민의 소리」 제497호('18.12.26.)

개선 내용

「병역처분변경 업무규정(제6조1항)」을 개정하여 비지정병원의 병무용 진단서 인정범위를 “당해 의료시설”에서 “당해 의료시설 또는 동일한 의사에게 해당 질병으로 계속하여 6월이상 통원 치료 경력이 있는 사람”으로 확대함

병무청 ('19.1월)

다자녀 세대증 지원 확대

불편 사항

4명의 자녀와 함께 순천시로 전입하였는데 순천시에서 태어나지 않았다는 이유로 문화·복지 등의 혜택을 지원받을 수 있는 다자녀 세대증을 발급받지 못하였음

이처럼 출생지역에 한하여 다자녀 세대증을 발급해 준다면 타지역 전입자는 출생지역과 전입지역 어느 곳에서도 혜택을 받지 못하는 불합리한 점이 발생함

실거주지 중심으로 다자녀 세대증을 발급해 주고 유효기간도 연장해 주기 바람

「국민의 소리」 제491호('18.11.14.)



개선 내용

「순천시 저출산 대책 및 출산장려 지원에 관한 조례」를 개정하여 다자녀 세대증의 지원대상을 출생지와 상관없이 13세 이하의 자녀를 포함한 3자녀 이상 모든 세대로 확대하고, 유효기간을 10년에서 13년으로 연장하였으며, 문화·복지 지원 혜택도 18종에서 20종으로 확대함

전남 순천시('18.12월)

「생활불편신고」 앱 민원처리 진행상황 안내 강화

불편 사항

「생활불편신고」 앱을 이용하여 민원을 신청하면 ‘접수’, ‘처리중’과 ‘답변완료’ 등의 내용만 알 수 있고, 민원 처리 부서와 담당자 등에 대한 전반적인 정보를 알 수 없어 불편함

국민신문고 등 다른 민원창구처럼 「생활불편신고」 앱을 통한 민원도 접수부터 완료까지 단계별 상세 정보를 확인할 수 있도록 개선해 주기 바람

「국민의 소리」 제525호('19.7.24.)

개선 내용

「생활불편신고」 앱으로 신청한 민원에 대한 담당자 이력 및 처리현황 등 상세한 정보를 제공하도록 개선함

또한, 민원처리 정확도 향상을 위해 민원 신청 시 제보할 수 있는 사진 개수 조정과 해상도 향상, 신고민원에 대한 통계 조회 제공 등의 기능도 추가적으로 개선함

행정안전부 ('19.12월)

부산시민공원 전동휠체어 충전기 설치

불편 사항

전동휠체어를 타고 부산시민공원을 방문한 1급 지체장애인임.
너무나 잘 조성되어 있는 시민공원을 보고 부산 시민으로서
뿌듯함을 느꼈고, 여타 장애인 편의시설도 잘 되어 있어
정말 편리하고 안락하게 여가시간을 보낼 수 있었음

한 가지 아쉬운 점은, 전동휠체어 급속충전기가 없어 넓은
시민공원을 다니다가 자칫 방전이라도 되면 발이 묶여버리는
상황이 생기지 않을까 걱정되었음

넓고 깨끗한 시민공원을 장애인들도 마음껏 누릴 수 있도록
전동휠체어 급속충전기를 비치해 주기 바람

「국민의 소리」 제510호('19.4.10.)

개선 내용

장애인 등 교통약자의 권익 증진을 위하여 유동인구가 많은
부산 시민공원 및 노유자 시설 등에 장애인 전동보장구
충전기를 설치함

※ 부산 진구 7개소에 9개의 전동휠체어 충전소를 설치

부산 진구('19.7월)

Ⅲ. 2019년 「국민생각함」 동향



'국민생각함' (idea.epeople.go.kr)은 국민들이 정책과 행정서비스의 제안·설계·집행·평가 전 과정에 참여할 수 있도록 구축된 온라인 국민참여 플랫폼입니다.

지난 1년 동안 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 동향 정보를 수록하였습니다.

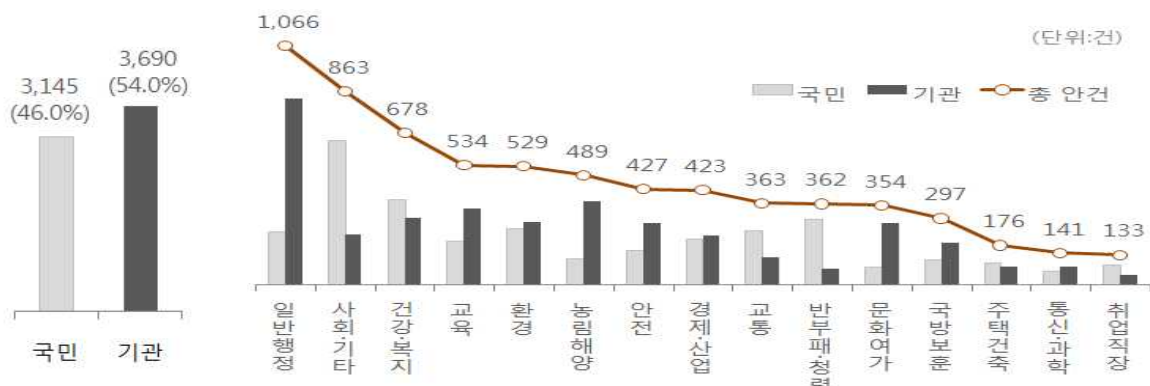
안전 추이

- 2019년 국민생각함에 등록된 안전은 총 6,835건(월평균 570건)으로, 전년(4,516건) 대비 51.4%(2,319건) 증가
- 1월 이후 등록 안전 수는 지속적으로 증가, 9월 최다 안전 등록



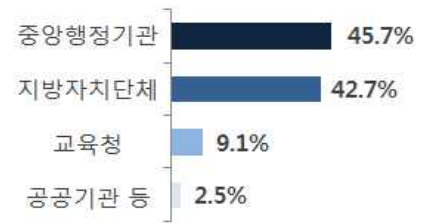
분야별 현황

- 전체 등록 안전 중 국민이 등록한 안전은 3,145건(46.0%)이며, 기관에서 등록한 안전은 3,690건(54.0%)
- 분야별로는 일반행정이 1,066건(15.6%)으로 가장 많고, 사회·기타 863건(12.6%), 건강·복지 678건(9.9%) 등의 순



기관유형별 현황

- 중앙행정기관이 45.7%(1,684건), 지방자치단체 42.7% (1,576건), 교육청 9.1%(337건), 공공기관 2.5%(93건) 순



- 해양수산부(199건), 충북 청주시(144건), 산림청(139건), 문화재청(106건), 경상남도(99건) 등이 많은 안건을 등록

의견 참여 현황

- 2019년 등록 안건에 대한 의견 참여수는 230,653회(일 평균 632회)로, 전년(164,877회) 대비 39.9% 증가



- 국민이 등록한 안건에 대한 참여수는 17,992회(7.8%)이며, 기관이 등록한 안건 참여수는 212,661회(92.2%)임
- 기관 등록 안건은 중앙행정기관 72.5%(154,250회), 지방자치단체 10.9% (23,065회), 공공기관 10.2%(21,737회), 교육청 6.4%(13,609회) 순

참여 상위 안건

- 국민이 등록한 안건 중 참여수가 가장 많았던 안건은 “3D 스캐닝을 통한 맞춤형 전투화 보급”임

순위	분 야	안건 제목	참여수
1	국방 보훈	전투화 보급체계 개선-3D스캐닝을 통한 맞춤형 전투화 보급	408
2	건강 복지	아이가 타지에서 죽어가요 소아중환자실 늘려주세요!	294
3	통신 과학	민주주의 국가에서 독재국가나 하는 중국식 검열기술 도입 필요할까요?	216
4	취업 직장	남성육아휴직제도 이전 선택이 아닌 필수가 되어야 할 때 아닐까요?	172
5	농림 해양	청소년 농업문맹 대탈출	160
6	국방 보훈	경제적 취약 사회복무요원 소집희망시기 반영 방안	156
7	환경	편리함은 챙기고, 환경은 뒤로? 온라인 유통업체의 포장재에 대한 환경책임 의무화	135
8	안전	다중이용시설 급성 심정지환자 발생대비, 자동심장충격기(AED) 보관함에 응급처치 가림막 비치	120
9	국방 보훈	신장체중 재측정 대상자 중 현역병 입영희망자 우대혜택 부여	114
10	환경	미세먼지만큼 경계해야하는 미세플라스틱의 규제 방안 강화	113

- 기관이 등록한 안건 중 참여수가 많았던 안건은 여성가족부의 “가족호칭에 대한 국민생각 조사”임

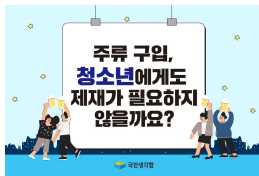
순위	기 관 명	안건 제목	참여수
1	여성가족부	가족호칭에 대한 국민생각 조사	42,026
2	고용노동부	최저임금 결정체계 개편 등에 관한 설문조사	10,770
3	한국농어촌공사	한국농어촌공사 사회적 가치 및 혁신 우수사례를 직접 뽑아주세요!	8,716
4	국민권익위원회	성범죄자 신상정보, 어떻게 활용하시나요?	7,468
5	한국농수산식품유통공사	한국농수산식품유통공사의 2019년도 경영혁신 우수과제, '직접' 뽑아주세요!	6,074
6	해양수산부	해양수산부 정부혁신 우수사례를 '국민이 함께' 선정해주세요!	5,625
7	행정안전부	대한민국 지식대상 우수기관 선정 국민심사	5,379
8	행정안전부	2020년 국가안전대진단 중점 안전점검이 필요한 분야를 선택해 주세요!	3,175
9	국민권익위원회	제4회 국민생각함 활용 우수사례 공모전, 여러분의 선택을 기다립니다.	2,729
10	통계청	2019년 통계청 정부혁신 우수사례 국민 평가	2,477

국민생각함 활용 우수사례

[일반국민] 주류 구입 청소년에 대한 제재 필요

제안 내용

- ▶ 현행 식품위생법과 청소년보호법상 주류를 구매한 청소년에게는 처벌 규정이 없어 이를 악용하는 사례가 빈번히 발생
- ▶ 주류 구입 후 신고를 발미로 계산을 하지 않는 등 청소년에게 고의성이 있는 경우 주류를 구입한 청소년에게도 사회봉사나 관련 교육이수 등 제재 필요('18.10월, 김○○)



정책 개선

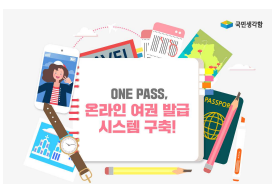
식품위생법 개정으로 청소년의 신분증 위조·변조 또는 도용으로 식품접객영업자가 청소년인 사실을 알지 못하였거나 폭행 또는 협박으로 청소년임을 확인하지 못한 사정이 인정되는 경우에는 식품접객영업자에게 행정처분을 면제할 수 있도록 규정('19.6월, 식약처)

*제4회 국민생각함 활용 우수사례 공모전 최우수상

[일반국민] 여권 온라인 발급시스템 구축 제안

제안 내용

- ▶ 현행 규정상 여권을 발급받기 위해서는 관공서를 두 차례나 방문해야 해 많은 국민들이 불편을 호소하고 있음
- ▶ 관공서를 방문하지 않고도 온라인으로 여권을 발급받을 수 있는 시스템을 구축할 필요('19.5월, 신○○)



정책 개선

2020년 차세대 전자여권 도입을 계기로 온라인 여권 재발급 서비스 및 우편배송 서비스를 제공할 계획이며, 2021년부터 여권 신규 발급 시에도 온라인 신청 가능('20.1월, 외교부)

*제4회 국민생각함 활용 우수사례 공모전 최우수상

[환경부] 층간소음은 답 없는 문제? 국민생각에서 답을 찾다!



문제점

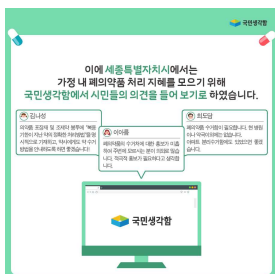
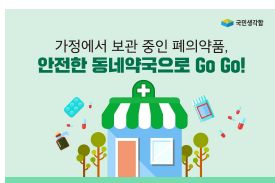
층간소음으로 인한 이웃 간 폭력, 살인사건 발생 등 공동주택에서 발생하는 층간소음 문제에 대한 갈등 해소 방안 필요

정책개선

공동주택 내 층간소음 관리를 위한 「공동주택관리법」, 「소음·진동관리법」 제도개선 사항을 발굴하는 한편, 관련 부처와의 협력을 위해 '층간소음 전문가 협의체'를 운영하고, 층간소음 발생원인 조사방법 개발, 어린이 생활예절 형성을 위한 층간소음 예방 교육 등 생활 속에서 체감할 수 있는 정책 다수 개발

*제4회 국민생각함 활용 우수사례 공모전 최우수상

[세종특별자치시] 유효기간이 지난 약, 처리방법 지혜를 모읍시다!



문제점

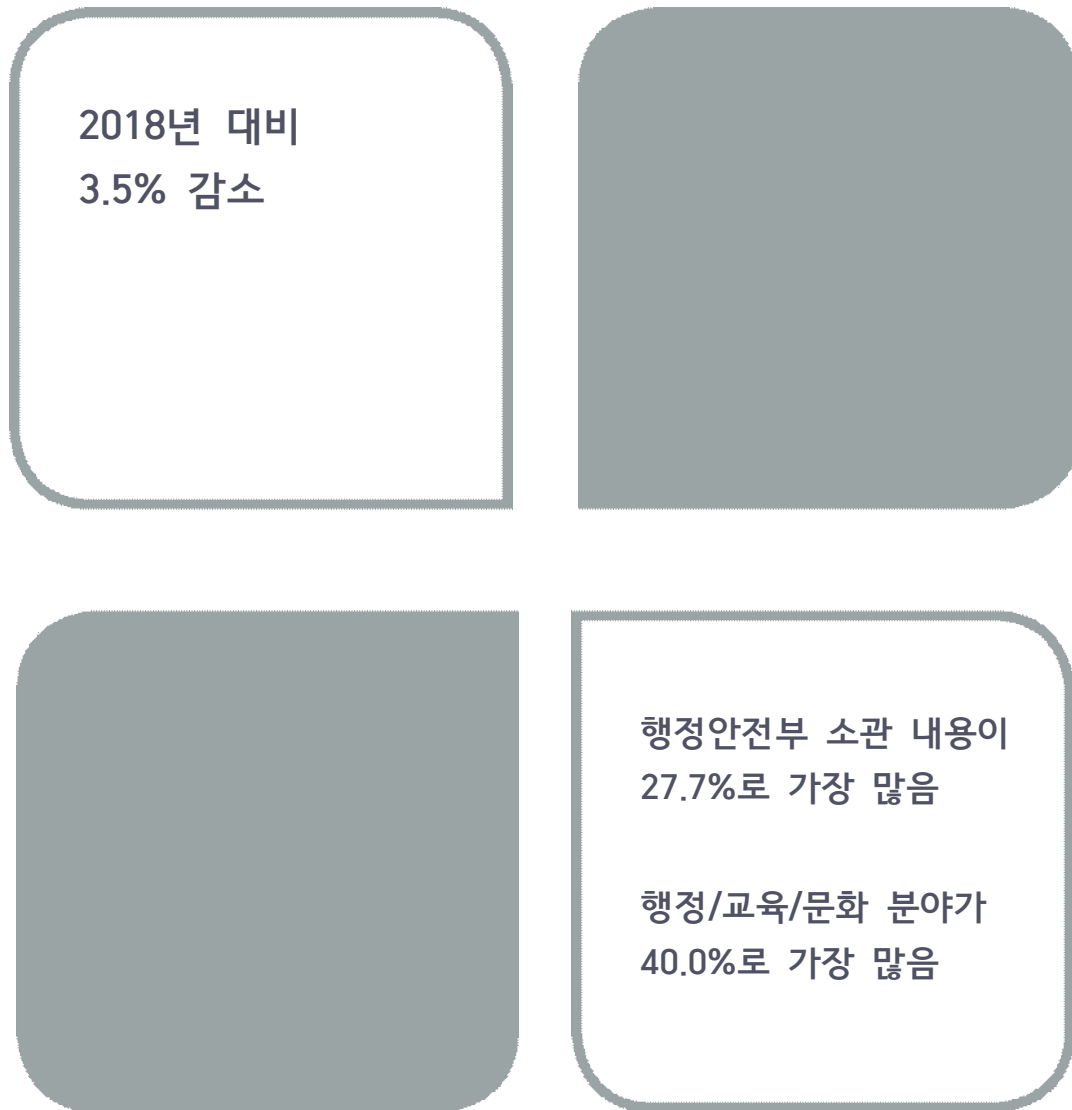
복용기간이 지난 폐의약품은 약국이나 보건소에 비치된 '폐의약품 수거함'에 버려야 하나 많은 가정에서 남은 약을 쓰레기통에 버리거나 그대로 보관하는 등 적절히 처리되고 있지 못하여 이에 대한 개선 필요

정책개선

- ▶ 국민생각함을 통해 수렴한 의견에 전문가 자문의견을 더하여 주민센터에 수거함을 설치하여 폐의약품을 수거
- ▶ 시민들에게 폐의약품 처리에 대한 정확한 정보를 제공하고 안전하고 명확한 폐의약품 수거 체계를 구축하기 위한 방안 마련 추진 중

*제4회 국민생각함 활용 우수사례 공모전 최우수상

IV. 2019년 「국민콜 110」 동향



'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도교육청, 공공기관 등 316개 기관 관련 민원상담 및 국민 안전관련 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

지난 1년 동안 110 홈페이지 및 모바일앱을 통해 채팅·화상·문자 등 다양한 상담서비스를 제공하고 있는 '국민콜110' 상담동향 정보를 수록하였습니다.

상담 추이

- 2019년 국민콜 상담요청건은 3,139,917건(월평균 261,660건)으로, 전년(3,254,756건) 대비 3.5% 감소



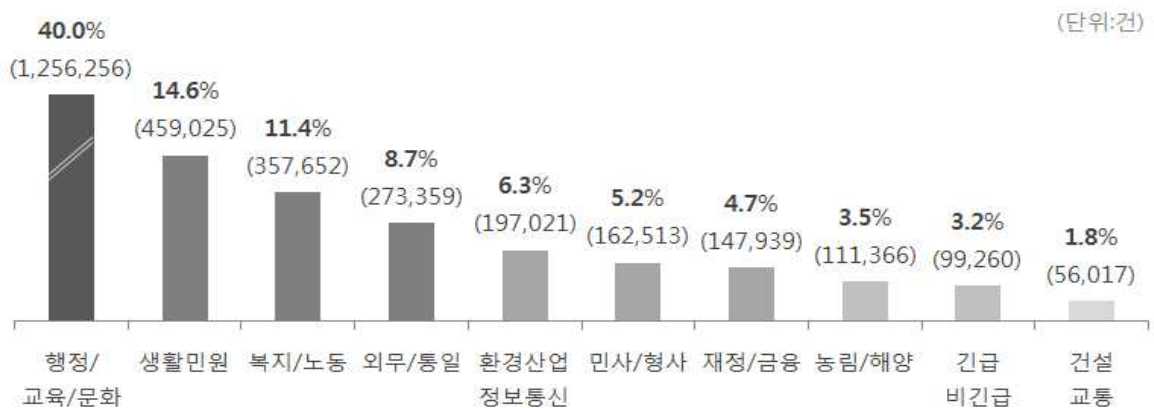
- 기관별로는 행정안전부 소관 내용이 27.7%(869,595건)로 가장 많음
 - 상위 10개 기관 관련 상담이 1,926,163건으로 전체 상담의 61.3%를 차지

상위 10개 기관 (단위:건)

기 관 명	2018년	2019년	증감률	점유율
행정안전부	908,663	869,595	-4.3%	27.7%
식품의약품안전처	291,650	322,518	10.6%	10.3%
국가보훈처	291,178	259,621	-10.8%	8.3%
과학기술정보통신부	170,117	141,527	-16.8%	4.5%
공정거래위원회	111,036	103,385	-6.9%	3.3%
국민권익위원회	113,928	101,136	-11.2%	3.2%
통계청	41,251	45,308	9.8%	1.4%
농림축산식품부	38,226	32,437	-15.1%	1.0%
국세청	29,362	30,309	3.2%	1.0%
국토교통부	17,968	20,327	13.1%	0.6%

상담 유형별 현황

- 상담유형별로 보면 행정/교육/문화분야가 40.0%(1,256,256건)로 가장 많고, 일반 생활민원 14.6%(459,025건), 복지/노동분야 11.4%(357,652건), 외무/통일 분야 8.7%(273,359건) 등의 순



상담유형별 주요 내용

상담유형	주요 내용
행정/교육/문화	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
생활민원	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 및 110업무 이외 기타
복지/노동	금연구역 내 흡연신고, 예방접종, 기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
외무/통일	여권 신규 및 연장, 비자 발급 관련, 국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고, 층간 소음 신고 및 매연 신고 문의
민사/형사	무단 주정차 단속, 생활법률 등 법률 상담 문의
재정/금융	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의, 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
농림/해양	유기동물 신고 등 동물보호 문의, 농지원부 발급 등 농지법 관련 문의
긴급/비긴급	상습 정체구역 교통 단속 등 문의, 자동차 매연 신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	승차거부 신고 및 자동차 등록 관련, 도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의



알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

우리 위원회에서는 국민신문고 민원, 제안을 검색하고 분석할 수 있는 민원정보분석시스템을 운영하고 있으며, 민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다

민원정보분석시스템을 신규로 이용하거나 기존 사용자를 변경하는 경우에는 시스템 이용 신청서를 민원정보분석과(공문)로 보내 주시기 바랍니다.

✓ 신청서는 업무망(www.pias.go.kr)에서 다운로드(메뉴-신청서식-설명서)

※ 최신 지능정보기술(AI)을 적용한 차세대 민원정보분석시스템은 2월 3일(월) 개통할 예정입니다.

담당자 안내

목	차	담당자	연락처
I. 2019년 민원 동향	II. 2019년 국민불편 개선 우수사례	이민이 주무관	044-200-7284
III. 2019년 「국민생각함」 동향			
IV. 2019년 「국민콜110」 동향		원지은 주무관 (국민신문고과)	044-200-7267
		김재은 주무관 (국민콜110)	02-2110-6509