

빅데이터로 보는

No. 551

국민의 소리

주간동향

2020. 1. 13. ~ 1. 19.



국민권익위원회



I	주간 민원동향	1
	민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황	
II	주요 민원사례	3
	2019년 근로소득 연말정산 관련 문의 / 국세청, 기획재정부 청주 △△지역주택조합 관련 분쟁 중재 요청 / 충북 청주시	
III	민원예보(모니터링)	6
	은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구 시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사	
IV	국민불편 개선요청 사례	8
	공동주택 행위허가 등에 대한 입주자 동의 요건 개선 / 국토교통부 치매전문교육 수료 기준 완화 요청 / 국민건강보험공단 장기주택저당차입금 이자에 대한 소득공제 기준 완화 / 기획재정부 울산 남구청 무료주차권 사용 안내 개선 / 울산 남구	
V	국민불편 개선 사례	11
	「1365 자원봉사포털」 조회 기능 개선 / 행정안전부 신규분양 공동주택 입주기간 관련 불편 개선 / 국민권익위원회	

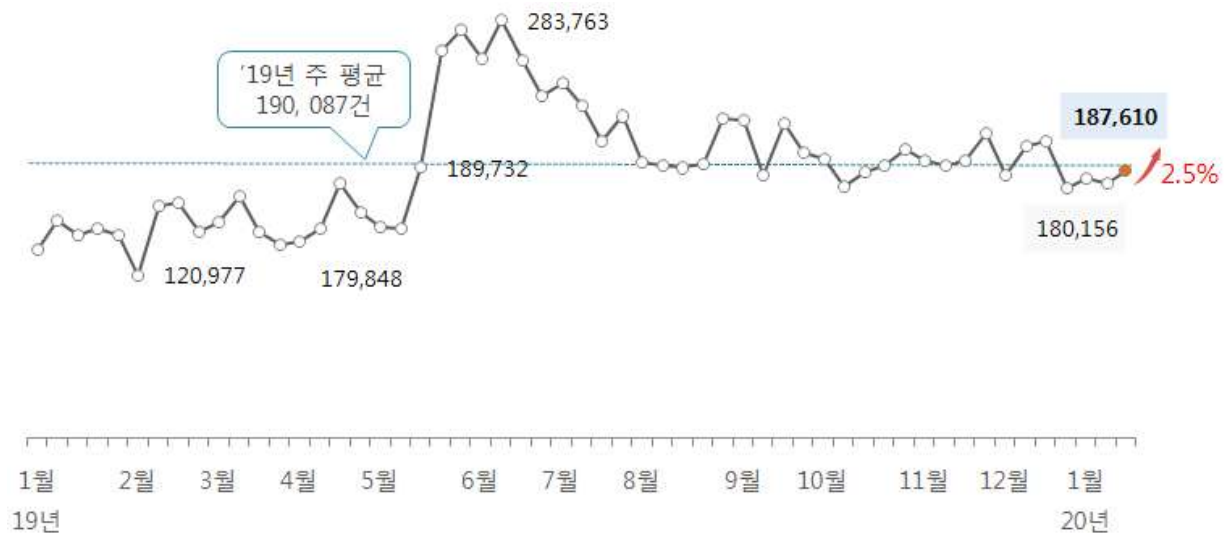
칭찬의 소리

대전 대덕구 노인종합복지관 □□□ 관장님에게 감사드립니다. / 대전광역시
마산역 ○○○ 사무원님의 친절이 인상 깊어 칭찬합니다. / 한국철도공사

I. 주간 민원동향

민원 추이

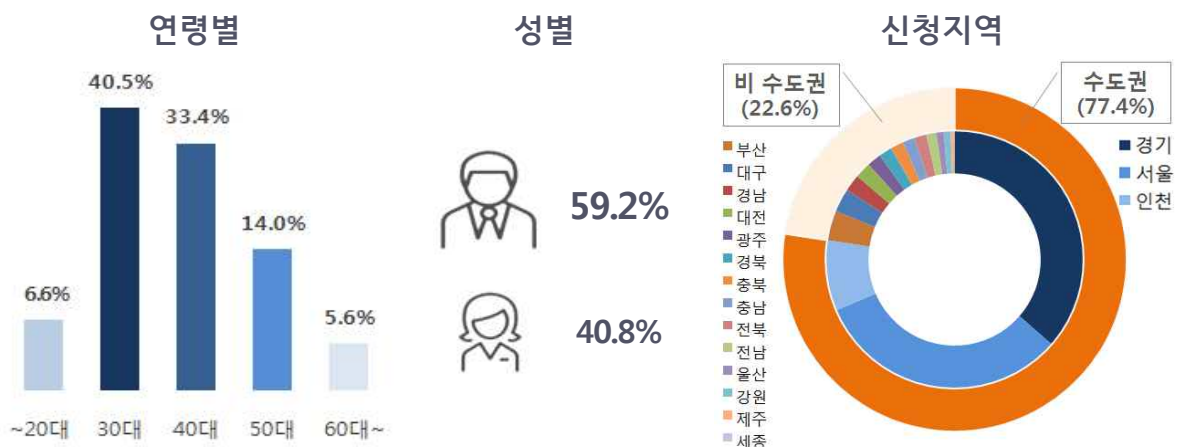
- 1월 3주 민원은 187,610건으로 지난주(180,156건) 대비 2.5% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 1.19. : 508,315건



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

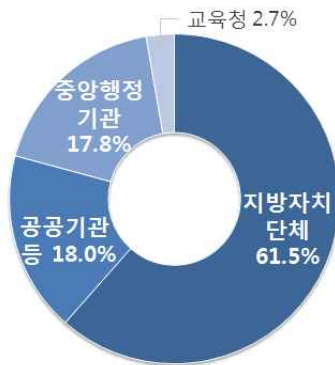
신청인 현황

- 연령별로는 30대(40.5%), 성별로는 남성(59.2%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(36.4%), 서울(32.1%) 등 수도권이 전체의 77.4% 차지

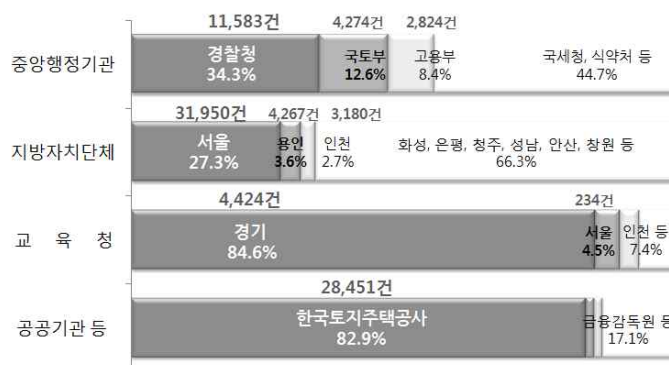


기관유형별 현황

- 지방자치단체 61.5%(117,028건), 공공기관 등 18.0%(34,301건), 중앙행정기관 17.8%(33,790건), 교육청 2.7%(5,229건) 순

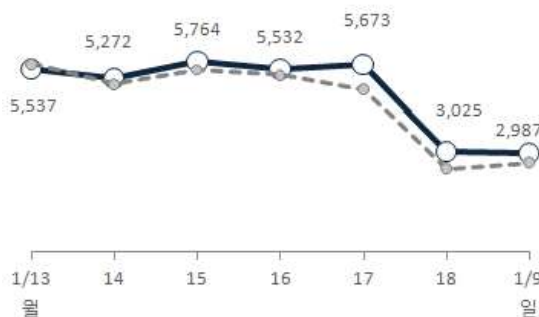


기관유형별 민원 발생량 상위 기관

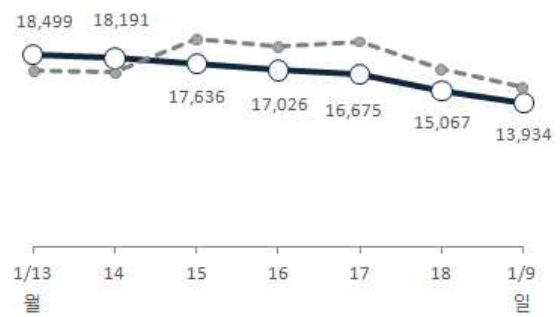


- 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○—○ / 지난 주 : ●—●, 단위 : 건)

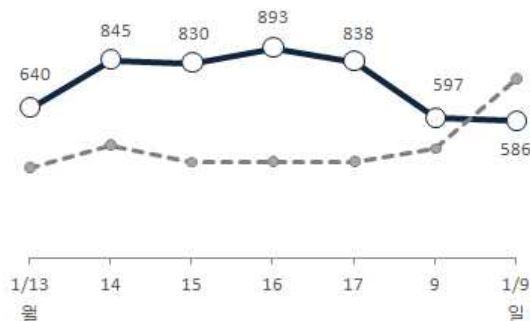
중앙행정기관 (6.4% ↑)



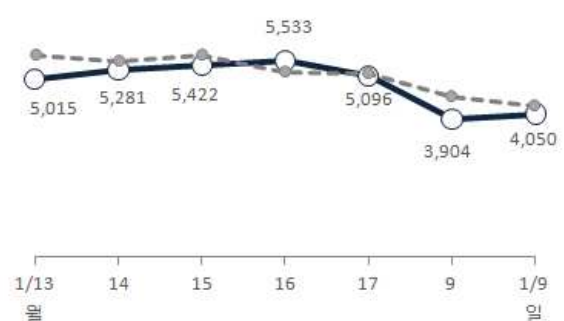
지방자치단체 (6.5% ↓)



교육청 (57.5% ↑)



공공기관 등 (5.3% ↓)



* 용인 기흥역세권지구 중학교 개설 요구 민원 영향

Ⅱ. 주요 민원사례

2019년 근로소득
연말정산 관련 문의

—
국세청, 기획재정부

청주 △△지역주택조합
관련 분쟁 중재 요청

—
충북 청주시

‘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.

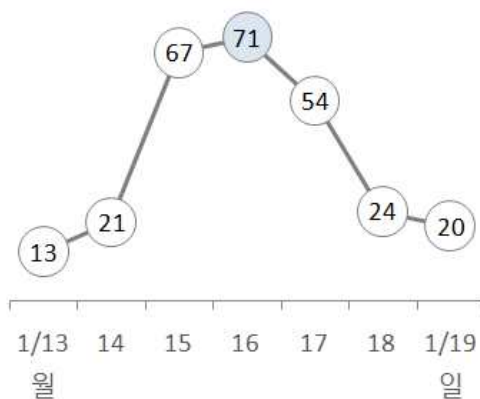
2019년 근로소득 연말정산 관련 문의

소관기관 : 국세청, 기획재정부

- 2019년 근로소득에 대한 연말정산이 시작됨에 따라 각종 소득(세액) 공제 자료 조회·발급 요구, 공제대상 여부에 대한 문의, 공제대상 확대 요청 등의 다양한 민원 발생
- 1월 16일 71건 등 지난 한 주간 총 270건 발생

일 평균 38.6건

(단위 : 건)



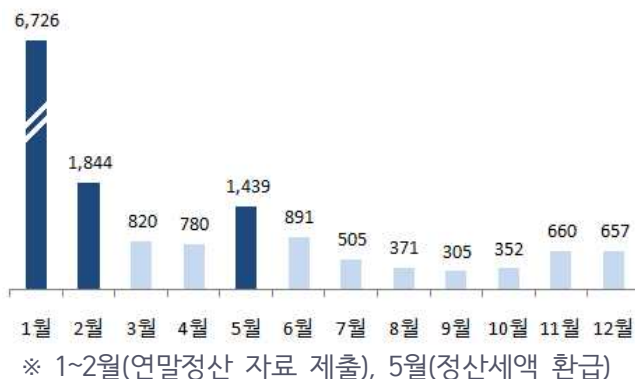
- 연말정산 자료 중에서 건강보험료가 조회되지 않아 국세청에 연락하니 알아보겠다고 했는데, 며칠이 지나도 감감 무소식임
- 학위과정은 아니지만 외국의 기술교육 전문 학교에 납부한 교육비가 연말정산 공제대상 인지 문의함
- '18년 연말정산에 공제 신청하지 못한 월세 지출액이 있는데, 이번 연말정산에 공제받을 수 있는 방법이 있는지 알고 싶음

▶ 국세청(49.4%), 국방부(28.1%)*, 기획재정부(5.5%), 고용노동부(4.4%)에 신청

* 전역군인의 연말정산을 위한 경력증명, 원천징수영수증 발급 요구 민원

▶ 남성(65.1%)이 다수, 30대(45.4%) > 40대(24.9%) > 20대(15.2%) > 50대(11.9%) 순

민원 추이('19년)



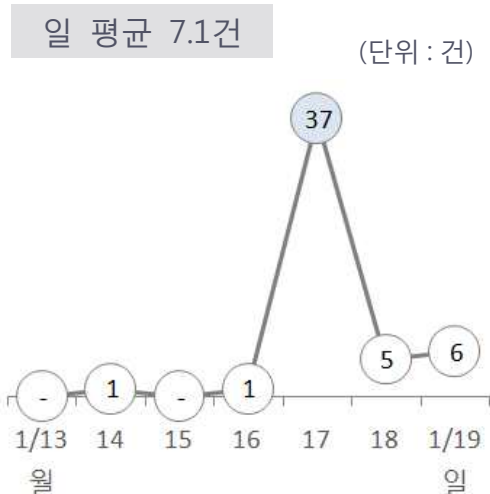
연관 키워드

주택차입금 근로자 국세청
교육료 원천징수영수증
근로소득 소득공제 의료비
세금 병원 연말정산 현금영수증
홈택스 군 경력증명 간소화서비스

청주 △△지역주택조합 관련 분쟁 중재 요청

소관기관 : 충북 청주시

- 청주 △△지역주택조합이 추진 중인 공동주택건설이 조합원 분담금과 관련한 시공사와의 분쟁으로 인해 7개월째 공사가 중단되고 있어 피해가 예상되니 중재 요청
- 1월 17일 37건 등 지난 한 주간 총 50건 발생



- 전 조합장의 부실운영을 해결하는 과정에서 시공사측이 너무 많은 추가 분담금을 요구하고 있음
- 2천여 조합원 가족이 신용불량이나 파산할 수도 있다는 불안감에 떨면서 버티는 중임
- 공사 지연에 따른 피해가 너무 크니 시공사와 조합이 조속히 협의할 수 있도록 살피주기 바람

- ▶ '19.11월 조합피해 관련 보도 후 '20.1월부터 중재 요청 민원 발생
- ▶ 신청인 연령은 50대(40.0%) > 40대(32.0%) > 30대(20.0%) 등의 순

신청인 연령대 현황



언론 보도

['산산조각' 난 내 집 마련 꿈...청주 지역주택조합 피해 잇따라](#) 뉴스1 2019.11.19.
19일 시에 따르면 현재 지역 내 착공에 들어간 지역주택조합 아파트는 청주 △△ 지역주택조합 749세대, 개신지역주택조합 155세대, 가경지역주택조합 992세대 등 모두 1896세대다. 사업계획 승인까지 이뤄졌지만 착공에...

[청주 △△ 지역주택조합 기부채납 약정 번복에 '제동'](#) 동양일보 2019.05.27.
청주 △△ 지역주택조합의 기부채납 약정 번복에 제동이 걸렸다. 4월23일자 1면, 충북도 원회는 27일 청주시 지역주택조합원 비상대책위원회가 청주시장을 상대로 제기한 '기부채납

[위는 수사기관 위에 나는 '조합비리' 있다](#) 충북인뉴스 2019.11.27.
특히 아버지 강대표는 청주 △△ 등 5곳의 지역주택조합사업을 추진한 '큰손'으로 알려졌다. 오는 27일 첫 재판을 앞두고 가마지구 조합 비상대책위는 청주지법 앞에서...

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)

'19.2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	'20.1월
4,400	5,201	5,172	3,463	3,901	3,038	3,428	2,199	3,509	5,355	4,417	2,795

▶ 예보 발령('19.2.20.) 후 증가하다 5월 이후 다소 감소, 11월 증가 후 감소 추세

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)

'19.2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	'20.1월
3,033	2,558	12,538	16,076	21,551	13,870	10,640	18,094	16,734	15,660	15,737	15,289

▶ 예보 발령('19.2.20.) 후 4월부터 매주 평균 15,500건 이상 지속 발생

IV. 국민불편 개선요청 사례

공동주택
행위허가 등에 대한
입주자 동의 요건 개선

국토교통부

치매전문교육
수료 기준 완화 요청

국민건강보험공단

장기주택저당차입금
이자에 대한 소득공제
기준 완화

기획재정부

울산 남구청
무료주차권 사용 안내
개선

울산 남구

‘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.

공동주택 행위허가 등에 대한 입주자 동의 요건 개선

국토교통부 | 민원번호 1AA-1912-219497

공동주택의 경우 용도변경, 개축·재축·대수선, 파손·철거 등을 하려면, 소유자인 입주자 2/3 이상의 동의를 받아 행위허가를 받거나 신고를 해야 합니다.

그런데 임차세대가 많은 경우 입주자 2/3 이상의 동의를 얻는 것이 쉬운 일은 아니어서, 장기수선계획에 따른 수선공사(승강기교체 등)를 하고자 해도 동의를 얻지 못하는 경우가 생기고 공사 기간을 지키지 못해서 과태료가 부과되는 경우도 있습니다.

장기수선계획에 따라 공동주택 안전을 위해 필요한 행위허가나 신고에 대하여는 입주자 동의 요건을 완화하여 적기에 필요한 공사를 할 수 있도록 한다면 공동주택 관리에 도움이 될 것으로 보입니다.

치매전문교육 수료 기준 완화 요청

국민건강보험공단 | 민원번호 1AA-1912-112149

치매환자 요양업무를 수행하려면 치매전문교육을 수료해야 하는데, 총 60시간인 교육을 모두 수강해야만 시험을 보고 수료할 수 있습니다.

이로 인해 치매전문교육 기간 중에는 교육생이 아무리 급한 용무가 있더라도 개인 용무를 처리하기 어려운 실정입니다.

100% 수강하여야 하는 수강시간 기준을 조금 완화하여 80~90%를 수강하더라도 시험에서 일정 점수 이상을 획득한다면 교육과정을 수료한 것으로 인정받을 수 있도록 해 주시기 바랍니다.

장기주택저당차입금 이자에 대한 소득공제 기준 완화

기획재정부 | 민원번호 1AA-1911-139161

주택소유권이전등기일로부터 3개월 이내 차입한 장기주택저당차입금에 대하여는 납입이자를 연말정산 소득공제 대상으로 인정하고 있습니다.

전세 임차인이 있는 주택을 구입하는 경우에는 대부분 임차인 퇴거에 맞춰 주택저당차입을 하게 되는데, 임차인 거주기간이 3개월 이상 남은 주택을 구입하는 상황이 되면, 주택저당차입 시기가 늦어져 차입금 이자에 대한 연말정산 혜택을 못 받게 됩니다.

기존 임차인의 계속 거주로 인해 장기주택저당차입이 늦어진 경우라면 차입금 이자를 소득공제 대상으로 인정해서 무주택 근로자에게 주는 혜택을 보완해 주시기 바랍니다.

울산 남구청 무료주차권 사용 안내 개선

울산 남구 | 제안번호 1AB-1912-005454

울산 남구청 주관 행사 참석을 위해 구청 부설주차장에 주차를 하고 2시간 무료주차권을 받았는데, 행사가 퇴근시간 후인 저녁 늦게 끝나 출차 시 주차 정산요원이 없었습니다.

무료주차권 어디에도 정산요원이 없는 시간에 어떻게 사용해야 하는지 표기되지 않아 사용방법을 알 수 없었고 요금정산을 기다리는 차들이 많아 결국 무료주차권을 사용하지 못했습니다.

무인 정산방법 등을 무료주차권이나 정산기 앞에 표기하는 등 안내를 해 준다면, 정산요원이 없더라도 무료주차권 사용을 쉽게 할 수 있어 불편이 방지될 것으로 보입니다.

V. 국민불편 개선 사례

「1365 자원봉사포털」
조회 기능 개선

—
행정안전부

신규분양 공동주택
입주기간 관련 불편
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.

「1365 자원봉사포털」 조회 기능 개선

불편 사항

「1365 자원봉사포털」에서 교육정보시스템(NEIS)과 연계되어 있는 봉사활동 실적을 조회하면, 당해 학년(3월~다음해 2월) 실적만 조회되고 지난 학년은 조회되지 않아 누락 등의 오류가 있는 지 확인이 어렵습니다.

지난 학년의 봉사활동 실적을 확인해야 하는 경우도 있으니, 지난 학년의 내역도 조회가 가능하도록 1365 자원봉사포털의 조회 기능을 개선해 주기 바랍니다.

「국민의 소리」 제519호 ('19.6.12.)

개선 내용

지난 학년 봉사활동 실적 전체를 확인 할 수 있도록 「1365 자원봉사포털」 ‘나의 자원봉사’ 메뉴의 ‘연계 대상 및 연계 완료 실적’ 코너에서 지난 학년 실적 보기 항목을 신설('19.12월)



행정안전부

신규분양 공동주택 입주기간 관련 불편 개선

불편 사항

신규분양 공동주택 입주자가 입주지정기간 내에 입주하지 않으면 연체료를 부담하게 되어 있으나 입주지정기간을 공급자가 임의로 설정하고, 입주지정기간도 짧아 입주가구가 몰려 안전사고가 우려되는 등의 문제가 있음

또한, 사전에 충분한 시간을 두고 통보 받아야 언제 이사할지 준비를 원활히 할 수 있음에도, 공급자가 입주에 임박하여 입주일 통보함으로써 잔금 마련이나 기존 주거지 정리에 어려움을 겪는 등의 불편이 발생하고 있음



개선 내용

신규분양 공동주택 입주자가 입주시작일을 일정기간 이전까지 통보받을 수 있도록 입주일자 사전고지 시점에 관한 기준을 마련하고, 공동주택공급계약서에 입주일 통보 시점을 명시하도록 의무화함

또한, 단지 규모, 이사시설(사다리차, 엘리베이터) 등을 고려해 최소한 일정기간 이상의 입주지정기간을 두도록 「주택 공급에 관한 규칙」을 개선할 것을 권고

※ 국민의견 수렴 결과 입주지정기간은 60일 이상 90일 미만, 입주일 사전고지는 입주일 60일전을 가장 선호(국민생각함)

국민권익위원회 제도개선 권고('19.12월)

칭찬의 소리

대전 대덕구 노인종합복지관 □□□ 관장님에게 감사드립니다.

대전광역시

만 65세가 넘어 정년퇴직을 하고 집에서 쉬는 중에 지인의 소개로 노인종합복지관에 등록하여 탁구를 취미삼아 치고 있습니다.

탁구대에 비해 탁구를 치는 노인이 많아 가끔 서로 간에 얼굴 붉히는 일이 생기면 복지관 □□□ 관장님이 짜증내지 않고 친절하고 명쾌하게 명판관의 역할을 항상 해 주고 있습니다. 그리고 다른 애로 사항은 없는 지 살피고 들어 주어 복지관 이용에 불편함이 없도록 애쓰시는 모습을 보여주십니다.

□□□ 관장님에게 감사의 박수를 쳐드리고 싶습니다. 컴퓨터가 서툴러 아들의 도움을 받아 고마운 마음을 담아 글을 올립니다.

'19. 12. 민원인 ○○○

마산역 ○○○ 사무원님의 친절이 인상 깊어 칭찬합니다.

한국철도공사

지난 11월 KTX 마산역에서 가방을 놓고 내려 매표창구에서 ○○○ 사무원님과 분실물 처리 상담을 하였는데 가방을 되찾는 과정 전체를 친절히 상담을 받고 반대편 열차를 통해 가방을 무사히 되찾았습니다.

그런데 가방을 되찾는 동안 옆에서 ○○○ 사무원님이 다른 민원인을 응대하는 모습을 지켜보니, 매표 시 여러 사람을 대하면서도 짜증날 법한 상황에서도 미소를 잃지 않고 돌발 상황에 맞추어 업무에 임하는 전문가의 모습을 보여 주었습니다.

○○○ 사무원님의 전문적인 일 처리를 보며 제가 가졌던 코레일에 대한 부정적인 이미지가 좋은 쪽으로 변경되었습니다. ○○○ 사무원님 오늘 하루도 힘내시길 바랍니다.

'19. 12. 민원인 ○○○

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

