

국민의 소리를
제도와 정책의 중심에

제 455호
2018 | 03 | 02

국민의 소리

주간동향

(2018. 2. 22. ~ 2. 28.)



국민권익위원회

I. 주간 민원동향 1

1. 민원 추이 1

2. 기관별유형 현황 1

3. 주요 민원사례 2

II. 국민불편 해소요청 사례 5

1. 요양보호사, 사회복지사 치매교육 개선 요청

2. 창업기업지원자금 개선 요청

III. 국민불편 개선 사례 8

▶ 국민행복기금 납부 마감일 완화 요청

I. 주간 민원동향

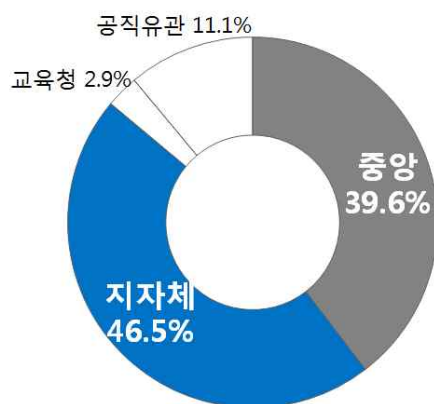
1 민원 추이

- 2월 넷째 주 민원은 총 58,146건으로 지난주(46,444건) 대비 25.2% 증가
- 2018.1.1.~2.28.: 총 482,561건(새정부 출범이후 2,809,375건)



2 기관유형별 현황

- 민원비중은 중앙 39.6% (23,033건), 지자체 46.5% (27,023건), 공직유관단체 11.1% (6,426건), 교육청 2.9% (1,661건)임



주요 기관

중앙행정기관	8,551건		1,893건		1,753건		그 외
	경찰청 37%		국토부 8%		고용부 7%		
지방자치단체	1,059건		1,024건		949건		그 외
	용인시 4%		화성시 4%		창원시 4%		
시·도 교육청	1,009건		198건				그 외
	경기교육 61%		서울교육 12%				
공직유관 단체	632건		415건		309건		그 외
	LH공사 10%		금감원 7%		소방지원 4%		

3 주요 민원 사례

갈등 : 개인, 집단 사이의 목표·이해관계로 발생한 민원
피해 : 처분, 행위 등으로 인해 재산 등 손해 호소 민원

① 위례신도시 트램 설치 요구

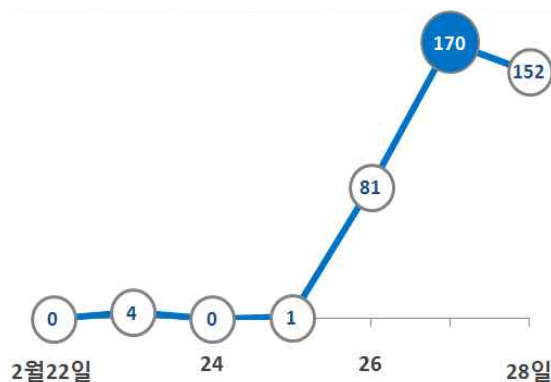
갈등

- 송파, 성남, 하남 경계에 건설되는 위례신도시의 교통대책과 관련하여 당초 사업 청사진으로 홍보하였던 트램* 설치를 요구

*도로상의 일부에 설치한 선로를 주행하는 전차

- 2월 27일 170건 접수 등 지난 한 주간 총 408건 발생
 (일 평균 58.3건)

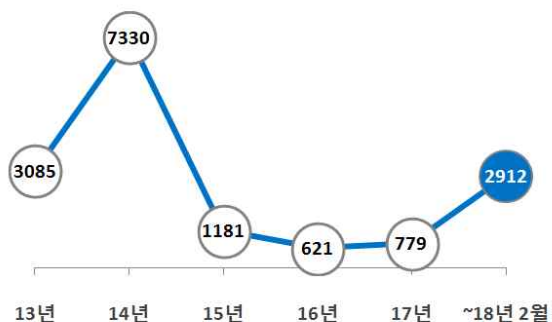
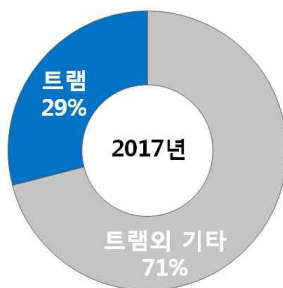
<주간 추이>



- 트램사업의 무산은 위례신도시 주민의 인내를 시험하는 것임
- 트램사업비 부족하다면 국가 철도사업으로 전환된 위례과천선 분담금 이용
- 트램이 무산된다면 허위의 사실 홍보로 금전적인 이득을 취한 것에 대한 책임

‘위례신도시 트램’ 관련 연간 민원 추이

- 지난 1년(2017. 2. ~ 2018. 1.)간 발생한 위례신도시 민원(9,814건) 중 29% 차지(2,891건), ‘12년 최초 발생이후 올해 다시 급증

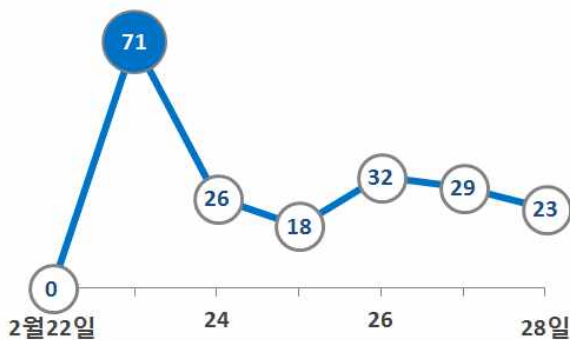


② 안산시 사동 ○○아파트 중학교 조기개설 요구

갈등

- 학교 용지가 마련되어 있어 조속히 학교개설이 가능함에도 학교설립 중앙투자심사 일정을 이유로 중학교 개교가 2021년 이후 가능하다고 하는 것은 이해하기 어려우니 조속히 절차 이행을 요구
- 2월 23일 71건이 집중 접수되는 등 지난 한 주간 총 197건 발생 (일 평균 28.1건)

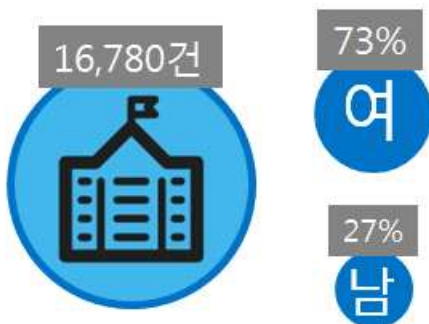
<주간 추이>



- 학교부지관련 초등학교는 ○○아파트에서, 고등학교는 안산시에서 마련하기로 하여 조기 개설 방침이 정해짐
- 중학교 부지는 이미 확정되어 있음에도 개설에 대한 중앙투자심사 상정일정이 미확정이라 함은 이해하기 어려움
- 2020년 2월에 가개교라도 할 수 있도록 관련조치 요구

‘학교 개설’ 관련 연간 민원 현황

- 지난 1년(2017. 2. ~ 2018. 1.)간 학교를 조기 또는 추가로 개설해 달라는 취지의 민원 16,780건 신청



경기도내

공공택지개발사업지구에서 주로 발생

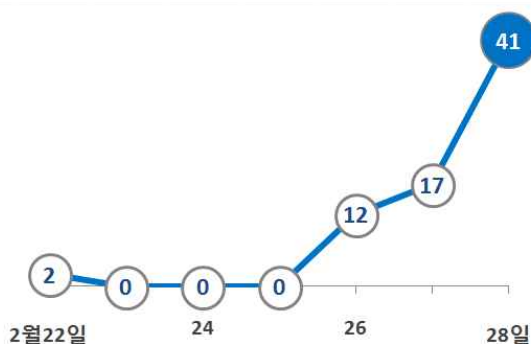
- 김포시 신곡6지구
- 시흥시 은계지구
- 화성시 동탄지구
- 고양시 향동지구 등

③ 용인시 ○○역세권 저류지 개선사업 조기 마무리 요구

피해

- 저류지의 위치가 ○○역세권 초입에 있어서 미관상 좋지 않으며, 인근에 초등학교 통학로가 있어 위험이 크니 아파트 입주시기인 6월까지 개선공사 완료 요청
- 2월 28일 41건이 집중 접수되는 등 지난 한 주간 총 72건 발생 (일 평균 10.3건)

<주간 추이>



- 동절기 한파로 중지된 개선공사가 언제 완료되는지 관련, 용인시는 6월 완료한다고 하며 용인도시공사는 올해 말 완료한다고 하는 등 명확하지 않음
- 인근 □□아파트가 6월 입주를 앞두고 있으니 6월까지 공사를 마무리하여 주거안전이 확보되도록 해주기 바람

`○○역세권 저류지` 관련 연간 민원 현황

- 2016년 10월 최초 저류지개선공사 요구 취지로 시작한 후 현재까지 3,799건 신청, 최근에는 공사를 조기 마무리 해달라는 취지로 변동



[용인]"저류지 복개해 공원 조성해달라"

오산천변에 내년 4월 준공... 입주예정자 집단민원
용인도시소 "용량감소 탓 불가" 호수공원화 검토

홍정표 기자 발행일 2016-10-13 제20면

용인시 기흥구 기흥역세권도시개발사업지구 5천100 가구 입주예정자들은
고 공원으로 개방할 것을 요구하는 집단민원을 제기하고 나섰다.

11일 기흥역세권지구 사업시행자인 용인도시공사에 따르면 지구내 오산·
사를 착공, 내년 4월 준공할 예정이다.

Ⅱ. 국민불편 해소요청 사례

사 례 제 목	소 관 기 관
① 영양보호사, 사회복지사 치매교육 개선 요청	보건복지부
② 창업기업지원자금 개선 요청	중소벤처기업부

국민불편 해소요청 사례는 민원 모니터링 결과 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 민원을 선별한 것입니다.

소관기관에서는 동일 유사한 민원(국민불편)이 발생하지 않도록 법령 정비, 예산 확보 등을 통해 정책에 반영될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

요양보호사, 사회복지사 치매교육 개선 요청

소관기관: 보건복지부,
국민건강보험공단

노인장기요양 5등급 수급자를 돌보는 요양보호사에게는 치매관련 돌봄 서비스 20회당 10만원 정도의 가산금을 받을 수 있어 많은 요양보호사들이 치매전문교육을 받으려고 하고 있음

그런데 지역별 치매전문교육*을 받을 수 있는 기회에 심한 편차가 있고, 신규 요양보호사는 계속 배출되고 있어 치매전문교육을 받기는 더욱 힘들어 지고 있음

지역별 기존 요양보호사수를 감안한 교육기회 부여, 신규 요양보호사 자격 취득시 별도의 치매전문교육을 받도록 변경 등을 통해 기존 요양보호사가 치매전문교육을 수월하게 받을 수 있도록 개선 요구



< 치매전문교육 >

요양보호사 및 사회복지사에게 소정의 치매전문교육을 실시하여, 노인 장기요양 5등급수급자에게 치매 예방교육 및 돌봄 서비스를 실시할 수 있도록 함

창업기업지원자금 개선 요청

소관기관: 중소벤처기업부

2017년 중소기업진흥공단에 창업자금(창업자금, 운전자금)을 신청하여 대출을 받아 토지구입, 건축, 직원채용 등으로 사업을 영위 중이며 연채나 세금미납 등은 없이 2017년 기준 매출이 23% 상승하는 창업활동을 하고 있는 중임

자금난이 발행하여 추가 창업자금 대출을 신청하였는데 신용등급이 낮아 곤란하니 신용관리 후 재신청하라고 함. 신용등급 하락 사유는 긴급자금을 위해 단기 신용 카드대출을 이용한 것 때문임

창업대출에 있어 부채와 신용등급만으로 평가하기보다는 자산의 건전성이나 성장능력에 따른 고용창출 기여 가능성 등을 살펴 순간적인 자금난 해소를 못해 창업활동이 좌절되지 않도록 해 주기 바람



< 창업기업지원자금 제도 >

우수하나 기술력과 사업성은 있으나 자금이 부족한 중소기업/벤처기업의 창업을 활성화시키고 고용창출을 도모하기 위해 `일반창업기업(50억)`과 `청년창업기업(1억)`을 구분하여 자금을 지원

Ⅲ. 국민불편 개선 사례

소관기관 : 한국자산관리공사

국민행복기금 납부 마감일 완화

국민행복기금 학자금대출 연체채권에 대한 채무조정지원을 받아 원리금을 납부 중인데 납부기일이 공휴일이어서 다음날 납부하려고 하였으나 이미 납부일이 경과하여 연체 처리됨

국민행복기금 납부기한이 은행 등이 정상적으로 영업하는 날에 납부일이 마감되도록 개선해 주기 바람

* 은행 등 금융기관에서는 납부일이 공휴일인 경우 익영업일까지 납부하더라도 연체가 되지 않음

주간동향 제405호 2017. 2. 15.

기금납부 마감일 개선

채무조정 3회차 분할상환 연체금 납부일이 영업일이 아닌 경우 다음 영업일에 입금이 되면 정상 입금 처리토록 개선



※ 제6회 국민권익의 날(2018. 2. 27.) 민원분석 활용 유공 위원장 표창