

빅 데이터로 보는

국민의 소리



2월 월간 동향 제 456호
2018.3.9.



CONTENTS >>

제456호(2018.3.9.)



I. 2월 민원동향	1
1. 민원 추이	1
2. 신청자별 현황	1
3. 기관유형별 현황	1
II. 기관유형별 동향	2
1. 중앙행정기관	2
2. 지방자치단체	3
3. 시도교육청	4
4. 공공기관등	5
III. 지역별 동향 (민원신청지 기준)	6
IV. 이슈분석	7
1. 가축분뇨 악취 관련 민원	7
2. 비트코인 관련 민원	9
V. 3월 정기에보	12
: 학부모 학교 참여활동 관련 민원	

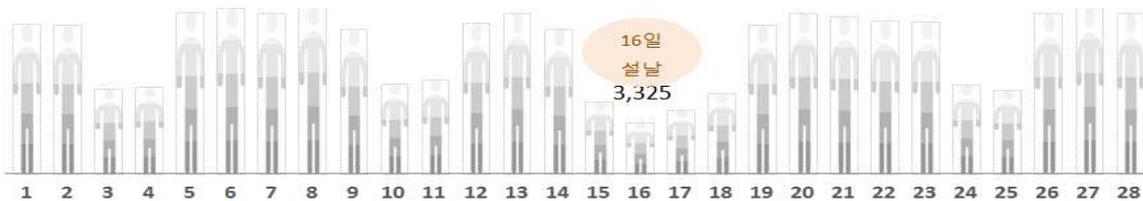
I. 2월 민원동향

1 민원 추이

○ 2월 민원 발생량은 총 233,470건, '17년 3월 이후 가장 낮은 수준

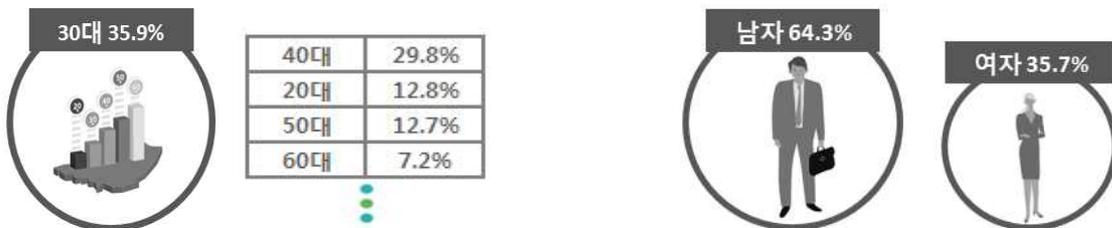


○ 민원량 감소 이유는 설날 등 많은 휴일(9일), 2월의 짧은 일수(28일) 때문



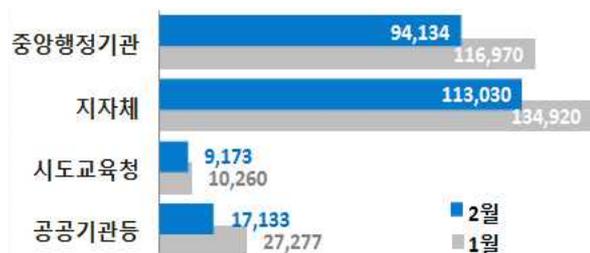
2 신청자별 현황

○ 연령별로는 30대(35.9%), 성별로는 남자(64.3%) 신청자가 많음



3 기관유형별 현황

○ 지자체 민원량이 가장 많으며, 전월과 비교하여 중앙행정기관 민원량이 가장 많이 감소 (△22,836건)



Ⅱ. 기관유형별 동향

1

중앙행정기관

민원발생 상위 25개 기관

기관명	1월 (건)	2월 (건)	증감율
경찰청	39,420	36,698	▼ 6.9%
국토부	9,228	7,327	▼ 20.6%
고용부	9,620	7,157	▼ 25.6%
국방부	7,945	3,893	▼ 51.0%
복지부	5,077	3,714	▼ 26.8%
해수부	3,627	3,513	▼ 3.1%
식약처	4,256	3,437	▼ 19.2%
국세청	3,974	2,690	▼ 32.3%
대검찰청	3,433	2,471	▼ 28.0%
과기부	2,940	2,397	▼ 18.5%
행안부	2,865	2,218	▼ 22.6%
교육부	2,091	2,176	▲ 4.1%
환경부	2,498	1,623	▼ 35.0%
병무청	2,280	1,608	▼ 29.5%
법무부	1,678	1,208	▼ 28.0%
공정위	1,673	1,204	▼ 28.0%
문체부	1,117	993	▼ 11.1%
외교부	1,096	931	▼ 15.1%
산업부	1,253	929	▼ 25.9%
인사처	1,056	884	▼ 16.3%
소방청	843	785	▼ 6.9%
농림부	1,394	738	▼ 47.1%
조달청	859	644	▼ 25.0%
보훈처	766	638	▼ 16.7%
기재부	859	572	▼ 33.4%

민원추이

- 교육부를 제외한 상위 25개 기관 모두 민원량 감소

[증가] 교육부 4.1%(85건) 증가

[감소] 감소량 상위기관은 국방부 51.0%(4,052건), 농림부 47.1%(656건) 등이며, 해수부 3.1%(114건), 소방청 6.9%(58건) 등은 소폭 감소

기관별 주요민원

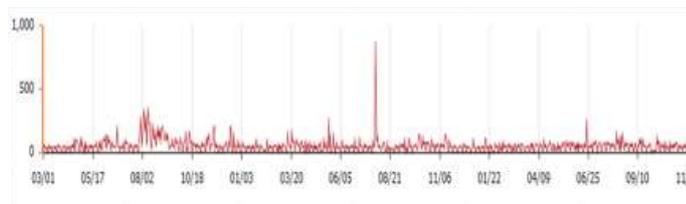
[교육부]

- 총신대 정상운영을 위한 조치 요구
- 국가장학금 소득분위 선정 기준 개선 요구

[해수부]

- 항운 연안아파트 송도신도시 이전 반대
- 여객사업운송자의 사업계획인가 변경 신청

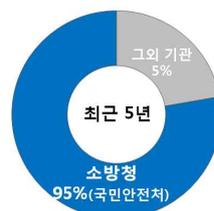
최근 3년 『사업계획변경』 관련 민원 발생 추이



[소방청]

- 『위험물안전관리법』 적용 문의
- 스프링클러 설치 관련 문의

최근 5년 『스프링클러』 관련 민원 처리기관



- 스프링클러헤드 기준 개수
- 스프링클러 관리 책임
- 스프링클러설비 설치 여부 등

2

지방자치단체

민원발생 상위 5개 기관(광역)

기관명	1월 (건)	2월 (건)	증감율
인천	7,146	3,663	▼48.7%
서울	2,693	2,018	▼25.1%
세종	1,484	1,584	▲6.7%
대전	1,223	1,404	▲14.8%
경기	1,226	855	▼30.3%

민원발생 상위 20개 기관(기초)

기관명	1월 (건)	2월 (건)	증감율
경남 창원	3,434	4885	▲42.3%
경기 용인	4,567	4,177	▼8.5%
경기 화성	8,745	4,014	▼54.1%
경기 성남	4,007	3,560	▼11.2%
충북 청주	2,883	2,399	▼16.8%
전북 전주	2,097	2,289	▲9.2%
경북 경산	3,937	2,235	▼43.2%
경기 시흥	2,061	2,138	▲3.7%
경기 안양	2,024	2,125	▲5.0%
대전 서구	2,309	2,075	▼10.1%
경기 김포	1,942	2,062	▲6.2%
대전 유성	1,997	1,813	▼9.2%
인천 남동	1,696	1,788	▲5.4%
경기 남양주	2,766	1,753	▼36.6%
경기 파주	1,626	1,666	▲2.5%
경남 기해	1,534	1,551	▲1.1%
경북 포항	1,710	1,494	▼12.6%
경북 구미	1,871	1,478	▼21.0%
경기 수원	1,668	1,475	▼11.6%
경기 의정부	1,712	1,385	▼19.1%

민원추이

- 광역지자체는 29.1%(4,993건) 감소한 반면, 기초지자체는 14.3%(16,987건)로 감소폭이 크지 않음
- 기초지자체 민원의 49.7%(50,139건)를 차지하는 생활불편신고는 휴일에도 지속적으로 발생하기 때문

2월 전체 민원과 '생활불편신고' 민원의 일별 추이 비교



기관별 주요민원

[광역 전북]

- 시외버스 기사 불친절 진정
- ○○군 태양광발전업체 비위 진정 등

[광역 세종]

- BRT 전용도로 위반
- 아파트 하자보수 요구 등

[기초 경남 창원]

- 주정차 위반 관련 민원 다수



[기초 울산 중구]

- 불법 광고물 및 주차 신고 민원 다수



[기초 전북 전주]

- 쓰레기 투기, 불법광고물, 주차 신고 민원
- 만성지구 아파트 사용승인 관련



4

공공기관등

민원발생 상위 25개 기관

기관명	1월 (건)	2월 (건)	증감율
한국토지주택공사	9,466	2,414	▼292.1%
금융감독원	2,240	1,629	▼37.5%
한국소비자원	1,399	1,361	▼2.8%
대한법률구조공단	1,075	888	▼21.1%
한국전력공사	497	585	▲15.0%
국민건강보험공단	711	559	▼27.2%
근로복지공단	838	544	▼54.0%
건강보험심사평가원	697	494	▼41.1%
한국통신사업자연합회	333	380	▲12.4%
한국철도시설공단	429	359	▼19.5%
방송통신심의위원회	488	304	▼60.5%
한국철도공사	296	285	▼3.9%
한국교통안전공단	394	247	▼59.5%
한국정보통신진흥협회	284	241	▼17.8%
국민연금공단	281	215	▼30.7%
한국도로공사	223	195	▼14.4%
한국인터넷진흥원	244	188	▼29.8%
도로교통공단	166	171	▲2.9%
한국산업안전보건공단	173	130	▼33.1%
경기도시공사	75	104	▲27.9%
한국자산관리공사	98	98	-
한국농어촌공사	87	93	▲6.5%
한국장학재단	50	90	▲44.4%
한국수자원공사	88	88	-
게임물관리위원회	96	77	▼24.7%

민원추이

- 한국토지주택공사 민원 감소 등의 영향으로 37.2%(10,144건) 감소

[증가] 한국장학재단 44.4%(40건), 경기도시공사 27.9%(29건)

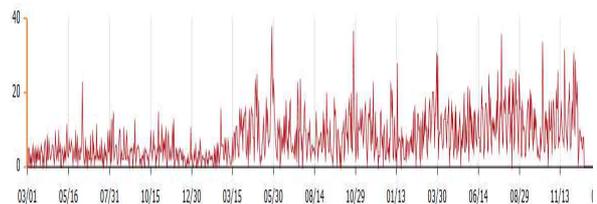
[감소] 한국토지주택공사 292.1%(7,052건), 방송통신심의위원회 60.5%(184건)

기관별 주요민원

[한국전력공사]

- 단전에 따른 피해 보상 요구 등
- 전신주 피해 요구(한전 민원의 35%)

최근 3년 『전신주』 관련 민원 발생 추이



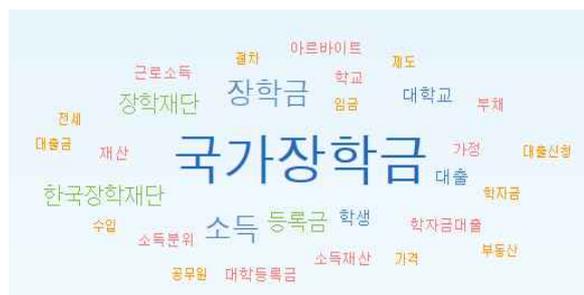
[경기도시공사]

- 동탄2신도시 주진입로 확장 및 조기 포장 요청
- 다산신도시 입주관련 하자보수 등

[한국장학재단]

- 다자녀 국가장학금제도 문의
- 소득분위 선정 결과 이의 등

최근 3년 한국장학재단 처리 민원 키워드 모음

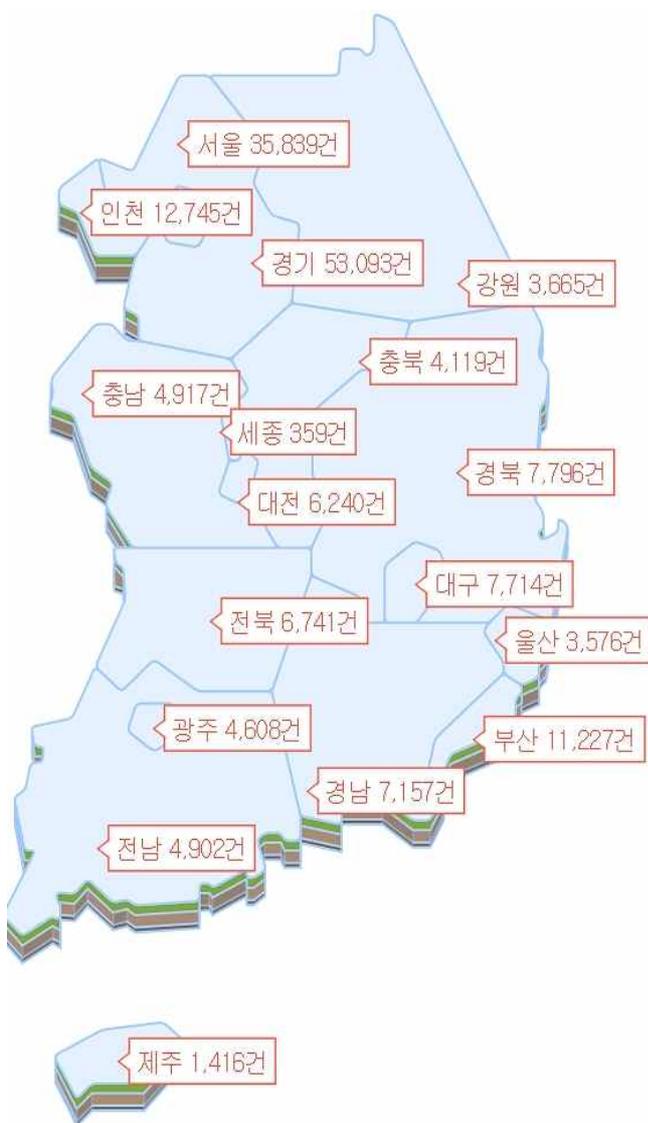


Ⅲ. 지역별 동향(민원신청지 기준)

민원 발생현황 및 주요 핵심어

○ 경기 30.1%(53,093건), 서울 20.3%(35,839건), 인천 7.2%(12,745)건, 부산 6.4%(11,227건) 등의 순으로 총 176,114건* 발생

* 2월 전체 민원 233,470건 중 신청지역 미확인 민원 57,356건 제외



지역	주요 핵심어
서울	▪ 평창올림픽 운영 ▪ 공항철도 환승할인
인천	▪ 쓰레기 집하장 ▪ 아파트 난방비
경기	▪ 초등학교 배정 ▪ 위례신도시 트램
강원	▪ 열병합발전소 중단 ▪ 군경력증명서
충북	▪ 청주 동남지구 아파트
충남	▪ 산업폐기물 처리장 ▪ 천안 아파트
세종	▪ 버스노선 신설
경북	▪ 포항 아파트 지진
대전	▪ 버스 위치정보 오류
대구	▪ 불법 주정차
전북	▪ 신호위반 차량
울산	▪ 근로자 문의 ▪ 해양수산부 허가
광주	▪ 신호위반 차량 ▪ 건축물 보상금
부산	▪ 아파트 하자보수 지연
경남	▪ 시내버스 불편 ▪ 방향지시등 미점등
전남	▪ 퇴사직원 피해보상 ▪ 주정차 단속
제주	▪ 버스승객 안전 ▪ 해양수산부 신고

※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황을 의미,
해당 광역자치단체 민원이 아님

IV. 이슈분석

1 가축분뇨 악취 관련 민원

□ 분석 배경

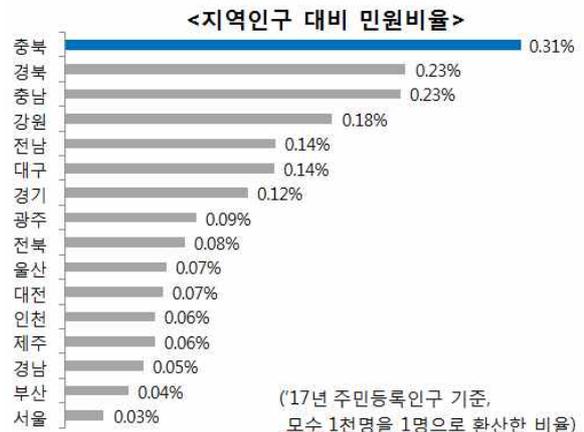
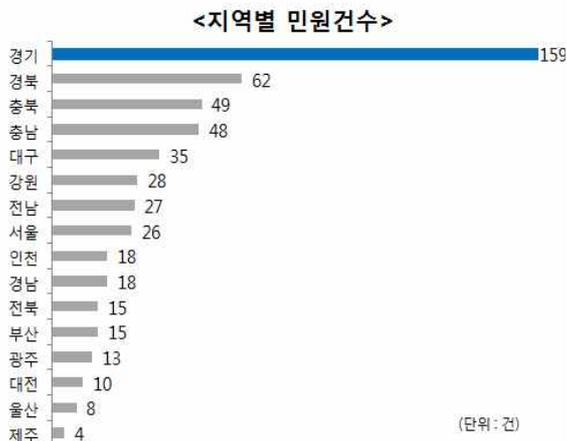
- 신도시·전원마을 조성 및 귀촌인구가 늘어나면서 인근 축산농가의 분뇨 퇴비 사용으로 인한 악취 관련 민원이 증가함에 따라 실태 파악

□ 분석 대상

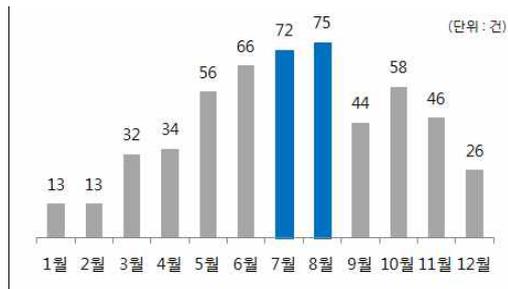
- 대상 기간: '17.1월 ~ '17.12월 (1년)
- 대상 민원: 국민신문고에 접수된 가축분뇨 악취 관련 민원 총 535건
 - ※ 키워드 '가축분뇨, 악취' 등을 통해 추출한 후(1,500여건) 축산허가 질의 및 동물 보호단체 등을 중심으로 불법 개농장 철거를 요청하는 집단민원 등 제외

□ 분석 결과

- (지역별) 경기도가 29.7%(159건)로 가장 많았고, 다음으로 경상북도 11.6%(62건), 충청북도 9.2%(49건), 충청남도 9.0%(48건) 순임
 - 인구 대비 민원발생량이 가장 많은 지역은 충청북도, 경상북도, 충청남도 순이며 서울이 가장 낮음



- (시기별) 하절기인 7월 (72건, 13.5%), 8월 (73건, 14%)에 가장 빈번하고 동절기인 1월, 2월 (각 13건)에 가장 적음
- (축종별) 축종을 확인할 수 없는 민원 36.4%(195건)을 제외하면 돼지 19.4%(104건), 개 16.4%(88건), 소 12.9%(69건) 순



- (민원유형) 악취·소음으로 인한 생활불편, 가축사육제한구역 내 축사 철거 요구, 분뇨처리시설 관리·감독 요청, 축사 증축 이의 등임

○ 주요 민원사례

▪ 악취, 소음 등으로 인한 생활불편 해소 요청

- ▶ 가축분뇨 악취로 빨래를 널면 냄새가 배며, 창문을 여는 것이 두렵고, 두통과 메스꺼움으로 구역질을 할 정도이므로 행정처분을 해주기 바람
- ▶ 악취뿐 아니라 유독가스도 방출하므로 관련법에 의한 철저한 관리·감독 바람

▪ 가축사육제한구역 내 축사 철거 및 분뇨 무단 투기 조치 요구

- ▶ 가축분뇨를 옆 밭에 무단 투기하여 땅과 지하수 오염으로 농작물이 말라죽고, 악취가 심하므로 시정조치를 해주기 바람
- ▶ 분뇨처리시설 없이 바로 논이나 도랑으로 가축분뇨가 배출되고 있음

▪ 분뇨처리시설 미흡 등으로 인한 악취 해결 요청

- ▶ 가축분뇨 악취저감장치 의무가 지켜지지 않아 주민들의 기본 생활권 침해가 심각하므로 장치 미설치 축사에 대해 행정처분 해주기 바람

▪ 악취 심화를 우려한 축사 추가 건축 허가 이의

- ▶ 악취로 두통, 메스꺼움 등 주민들이 고통을 받고 있는데, 추가로 500평 정도의 돈사가 건축된다고 하는바, 축사 추가 건축을 불허해 주기 바람

VI. 이슈분석

2 가상통화 관련 민원

□ 분석 배경

- 국민적 관심사가 된 비트코인 등 가상통화 관련 민원이 점차적으로 증가함에 따라 관련 민원 내용 파악

□ 분석 대상

- 대상기간 : '17.1월 ~ '17.12월(1년)
- 대상민원 : 국민신문고에 접수된 가상통화 관련 민원 총 372건

가상통화 : 지폐·동전 같은 실물없이 네트워크로 연결된 가상공간에서 전자적 형태로 사용되는 디지털 화폐

- 비트코인 : 가상통화(가상화폐)의 일종으로 발행량이 유한하며, 카카오페이 등 온라인 결제 수단과 구분, 비트코인 유사화폐로 이더리움, 라이트코인 등 600여종 있음
- 비트코인 "지갑" 소프트웨어를 통해 "비트코인 결제 가능 매장"에서 물건 구입 등 화폐처럼 사용 가능



□ 분석 결과

- (민원추이) 5월에서 7월 중 다소 증가 후 연말부터 다시 크게 증가
 - 비트코인 시세 급등(5월), 비트코인 거래소의 개인정보 유출(7월), 정부 대책 발표(12월) 등 영향



※ 국내 최대 가상통화 거래소에서 회원 개인정보 유출 해킹사고 발생('17.6.29.)

- (일반현황) 연령별로 30대, 처리기관별로는 기재부가 많음
 - 연령 : 30대(36.6%) > 40대(29.0%) > 20대(20.2%) > 50대(8.1%)
 - 처리기관 : 기재부(14.8%) > 경찰청(11.6%) > 금융감독원(9.7%) > 국세청(9.1%)

○ (민원유형) 과세여부 등에 대한 문의가 30.1%로 가장 많음

과세여부 등 문의	사기 피해	거래소 운영미흡	해킹 피해	채굴 관련	규제 필요·강화	규제 반대·신중	기타	계
112 (30.1%)	65 (17.5%)	46 (12.4%)	34 (9.1%)	24 (6.5%)	21 (5.6%)	20 (5.4%)	50 (13.4%)	372 (100%)

< 유형별 주요내용 >

- ① **과세 및 범위반 여부 문의** 해외* 거래소 온라인 계정을 통한 비트코인 구입 시 과세, 비트코인 거래로 발생한 수익에 대한 소득세 부과, 해외 물품 수입 시 비트코인으로 결제 가능 여부 등 문의

* 해외에서 비트코인 구입 이유 : 해외 거래소 마다 비트코인 가격 차이가 있을 경우에 해외 거래소 계정에서 비트코인을 구입한 후 국내 거래소 계정으로 되팔아서 시세차익을 얻을 수 있음

- ② **사기피해** 비트코인 채굴·구매·중개 등 관련 사업 투자 유인, 비트코인 유사 가상화폐 사업 투자 유인 등으로 사기 피해

- ③ **거래소* 운영 미흡** 접속자 폭등 등 거래소 서버 정지로 제때 매도 못함에 따른 손실, 정산금액 일부 입금 누락 등 운영 불만

* 거래소 : 비트코인 등 가상통화를 개인간 거래할 수 있는 플랫폼이며, 국내 및 해외에 상당수의 거래소가 있음(빗썸, 코인원, 코빗, 업비트 등)

- ④ **해킹피해** 비트코인 거래소 해킹으로 유출된 개인정보를 이용한 보이스피싱 피해 등

- ⑤ **비트코인 채굴* 관련** 채굴장으로 사용하는 점포 에어컨 실외기, 환풍기 소음 불만, 비트코인 채굴 붐으로 그래픽카드 가격 상승 등

* 비트코인 채굴 : 온라인에서 내려받은 소프트웨어로 복잡한 수학적 암호를 풀어 비트코인을 생성하는 과정, 컴퓨터가 자동으로 수행



- ⑥ **정부규제 관련** 비트코인 투기로 발생할 수 있는 피해에 대한 정부 개입 필요, 가상통화 관련 정부의 부정적 입장에 대한 불만 등

○ 주요 민원사례

▪ 거래소 운영 미흡

- ▶ △△거래소에서 실수로 본인 비트코인을 비트코인캐쉬 주소로 입금했는데, 고객센터에서는 비트코인으로 복구할 수는 있으나 현재 너무 바빠서 언제 가능할지 모른다는 무책임한 답변을 함. 본인 돈을 찾을 수 있도록 도와주기 바람

▪ 과세 및 범위반 여부 확인

- ▶ 비트코인 등 가상화폐를 해외 거래소에서 체크카드로 결제하여 수령한 후 해외 거래소에서 국내 거래소의 개인 지갑으로 입금시키는 것이 외국환거래법 등에 따라 위법한 지, 세금 신고를 해야하는 지 등 문의

▪ 비트코인 채굴 관련

- ▶ 최근 비트코인 채굴장이 여러군데 생기면서 아파트 등 주거지역 주위에도 들어서고 있음. 그런데 집 인근에 조성된 비트코인 채굴장에서 발생하는 환풍기, 에어컨 실외기 소음이 상당함. 소음을 측정해서 규제할 수 있는 방법이 있는지 문의

[정책 동향]

○ 가상통화 투기근절을 위한 특별대책 마련('17.12.28, 국조실)

가상통화 거래(가상계좌)에 대한 실명제 실시, 검찰·경찰, 가상통화 관련 범죄 집중단속 및 엄중 처벌, 법무부 제안 가상통화 거래소 폐쇄 의견도 논의

○ 가상통화에 대한 정부입장('18.1.15, 국조실)

가상통화 실명제를 차질 없이 추진하는 한편 시세조작, 자금세탁, 탈세 등 거래 관련 불법행위에 대해서는 검찰, 경찰, 금융당국의 합동조사를 통해 엄정 대처해 나갈 계획

○ 공무원의 가상통화 거래 시 원칙과 기준 마련('18.2.8, 국민권익위)

공직자가 직무수행 중 알게 된 정보를 이용해 가상통화와 관련된 재산상 거래, 투자를 하는 것은 『공무원 행동강령』 제12조 제1항 위반으로 징계 대상이 됨

V. 3월 정기예보 : 학부모 학교 참여활동 관련 민원

□ 분석 목적

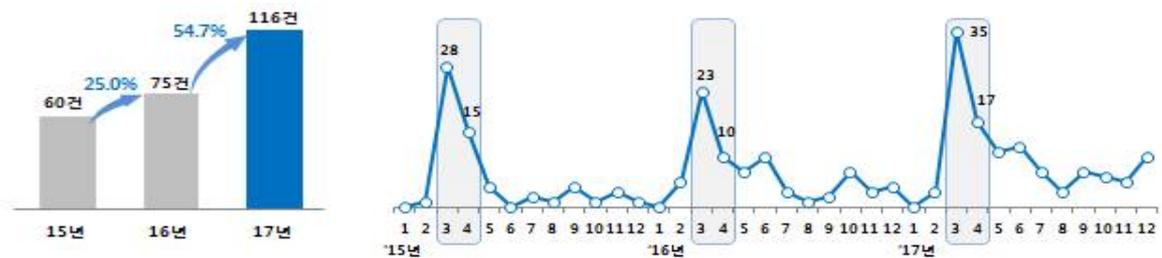
- 신학기에 많이 발생하고 있는 ‘학부모 학교 참여활동’ 관련 민원을 분석하여 관련기관에 참고토록 제공

□ 분석 대상

- 대상 기간 : '15. 1월 ~ '17. 12월(3년)
- 대상 민원 : 국민신문고에 접수된 학부모 참여활동 관련 민원 총 251건

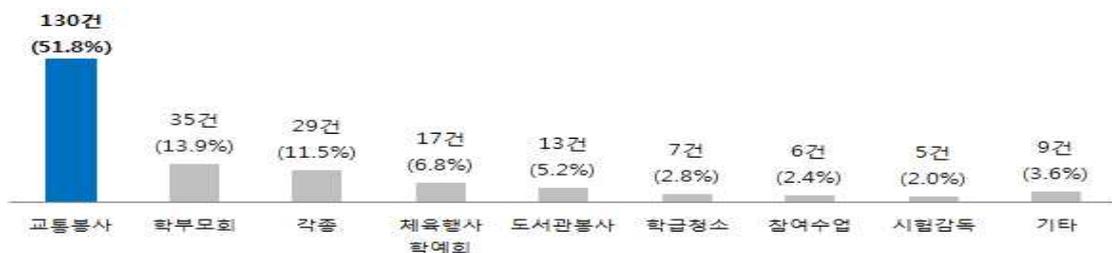
□ 분석결과

- (민원 추이) 꾸준히 증가하고 있는 추세, 매년 3~4월에 가장 많음



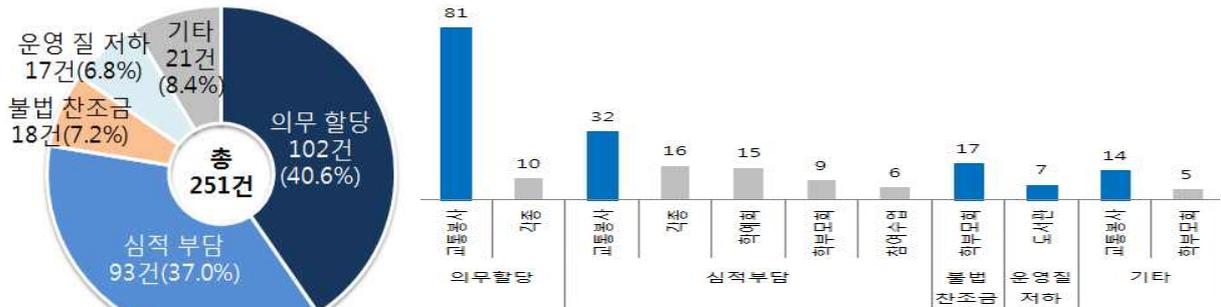
- (처리기관) 경기도교육청(41.0%), 서울시교육청(23.5%), 경찰청(5.6%) 등
- (학교급별) 초등학교(88.4%)가 대부분, 중학교(4.8%), 고등학교(2.4%) 순
- (참여활동별) 교통안전 지도봉사 활동이 51.8%(130건)로 가장 많고, 학부모회 13.9%(35건), 각종 참여활동* 11.5%(29건) 순임

* 한 가지 참여활동에 관한 민원이 아닌 다수의 참여활동을 명시한 민원



- (민원유형) 봉사활동 의무 할당 이의가 40.6%(102건)로 가장 많고, 맞벌이 등으로 참여하지 못함에 대한 심적 부담감(37.0%, 93건), 불법 찬조금 모금(7.2%, 18건), 참여활동 운영 질 저하 우려(6.8%, 17건) 순

- (참여활동별 민원유형) 봉사활동 의무 할당 이의 관련 내용은 '교통안전 지도봉사' 활동에서 가장 많음
 - 심적 부담감과 관련된 내용은 여러 활동에도 분포되어 있고, 불법 찬조금 모금 관련내용은 '학부모회' 활동에서 다수 파악됨



※ 민원유형별 참여활동 5건 이상만 표시

○ 주요 민원사례

▪ 봉사활동 의무 할당 이의

(녹색 어머니 활동 강제 동원) 초등학생 등교 교통지도에 학부모를 강제 동원해야 하는지 의문임. 1년에 하루 이틀인데 그 정도는 감수해야하지 않느냐고 하겠지만 민원인은 다자녀라 6일이 해당되어 그 때마다 직장을 쉬는 것은 어려움. 교육청이나 지자체에서 노인 일자리 창출 등 제도적으로 개선이 필요함(17년 3월)

▪ 참여하지 못함에 대한 심리적 부담감

(눈치보며 말아야 하는 학부모 참여) 학교현장에서의 자율적인 학부모 참여라는 취지는 좋으나, 참여가 어려운 직장맘들은 공공연하게 아르바이트를 이용하고 있음. 또한, 학부모 총회에 참석하는 학부모들은 을의 입장에서 눈치를 보며 각종 봉사 활동을 억지로 맡게 되어 총회에도 나가기 싫은 상황임(17년 6월)

▪ 불법 찬조금 모금

(학교 운영위원은 매관매직) 순수한 마음으로 학교 발전을 위해 학교 운영위원에 참여하려고 했더니 기존 운영위원이 30만원을 납부하여야 한다고 함. 김영란법으로 학교가 깨끗해 진 줄 알았는데 여전한 것 같음(17년 3월)

▪ 활동운영 질 저하 우려

(학부모 봉사활동에만 의존하는 학교 도서관) 학교 도서관을 전문 사서가 아닌 학부모 자원봉사 활동으로 운영하다 보니 체계적인 도서정리도 어렵고, 한정된 시간에 자리만 지키는 수준으로 운영되고 있어 전문 사서 채용이 필요함(16년 6월)