

빅 데이터로 보는

국민의 소리



주간 동향
(2018.3.15.~3.21.)



국민권익위원회

CONTENTS >>

제458호(2018.3.23.)



I. 주간 민원동향	1
1. 민원 추이	1
2. 신청자 현황	1
3. 기관유형별 현황	2
II. 주요 민원사례	3
1. 인천 향운·연안아파트 송도신도시 이전 반대	3
2. ○○신학대학교 조속한 운영 정상화 요구	4
3. 청년내일채움공제 가입에 대한 문의	5
III. 국민불편 해소요청 사례	6
1. 국가필수예방접종 대금지급 방식 개선(보건복지부)	7
2. 사회복지무요원 복무대기 개선(병무청)	8
3. 법인 금융거래 실명확인 방법 개선(금융위원회)	9
4. 이장의 무리한 마을발전기금 요구 금지(행정안전부지자체)	10
5. `농사로(www.nongsaro.go.kr)` 교육자료 개선 요청(농촌진흥청)	10
IV. 국민불편 개선 사례	11
▪ 주택관리업자 선정기준 개선(국가보훈처)	11

I. 주간 민원동향

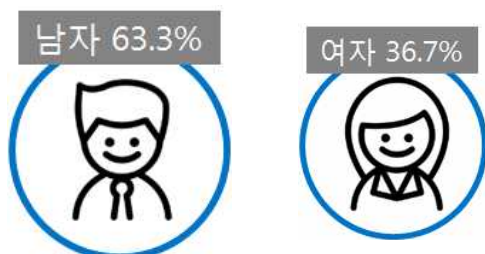
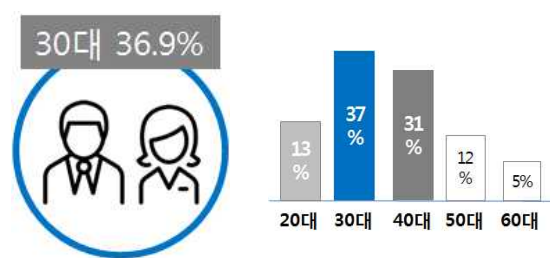
1 민원 추이

- 3월 셋째 주 민원은 총 69,124건으로 지난주(68,774건) 대비 0.5% 증가
- 2018.1.1.~3.21. : 총 679,857건(새정부 출범이후 3,021,444건)



2 신청자 현황

- 연령별로는 30대(36.9%), 성별로는 남자(63.3%) 신청자가 많음

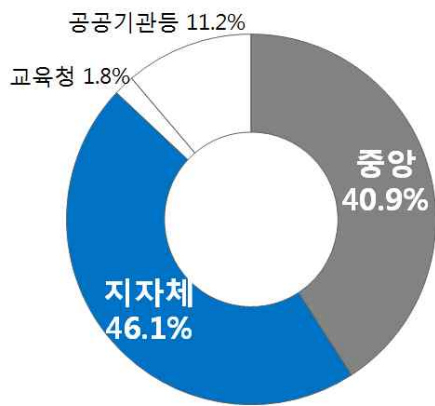


주간 민원 키워드



3 기관유형별 현황

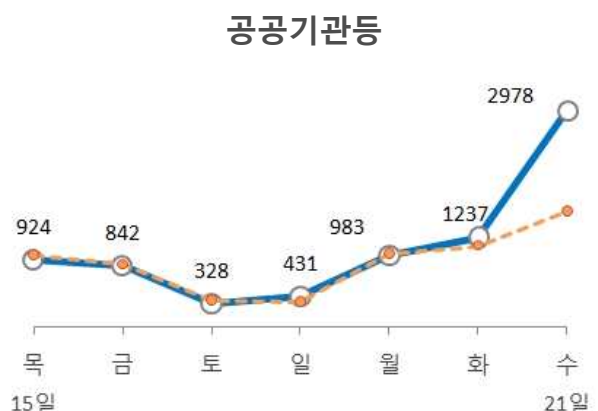
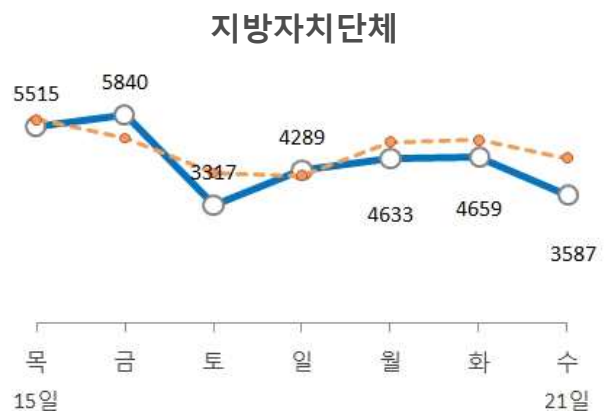
- 기관유형별로는 지자체 46.1%(31,840건), 중앙행정기관 40.9%(28,305건), 공공기관등 11.2%(7,723건), 교육청 1.8%(1,256건) 순임



기관유형별 발생량 상위 기관

	9,038건	4,773건	1,985건	
중앙행정기관	경찰청 32%	국토부 17%	고용부 7%	그 외
지방자치단체	1,157건	1,137건	997건	
	용인시 4%	화성시 4%	성남시 4%	그 외
시·도 교육청	520건	230건		
	경기 41%	서울 18%	경남 5%	그 외
공공기관등	638건	596건	344건	
	금융원 8%	내공사 8%	소방지원 4%	그 외

- 기관유형별 민원 추이(금주 : ○—○ / 전주 : ◇---◇)



* 경기도교육청 36%감소
(학교설립요구 등)

* 금융감독원 38% 증가
(○○아파트 대출이자 문의 등)

Ⅱ. 주요 민원사례

갈등 : 개인, 집단 사이의 목표·이해관계로 발생한 민원
피해 : 처분, 행위 등으로 인해 재산 등 손해 호소 민원
기타 : 정부 정책에 대한 일반 질의 또는 건의 민원

1 인천 향운·연안아파트 송도신도시 이전 반대

갈등

- 인천 향운·연안아파트를 송도신도시로 이전하는 것은 송도신도시 거주민이 누려야 할 혜택을 감소시키는 것이므로 이전계획 폐지 요구
- 3월 16일 41건 접수 등 지난 한 주간 총 212건 발생(일 평균 30.3건)



- 소음 분진을 이유로 향운·연안아파트의 특혜 이전이 가능하다면 도로 주변 주택들은 거의 다 특혜 이전 대상임
- 향운·연안아파트는 투기꾼 소유로 손바뀜되어 투기꾼에 특혜를 주게 될 것임
- 이전 지역으로 검토하는 부지는 송도신도시 거주민의 공간으로 사용되길 원함

‘향운·연안아파트 이전’ 관련 민원 현황

- 2011년 아파트 거주민의 이전요청*이 발생하였으며, 2017년 7월부터 이전반대 취지로 변경(현재까지 총 561건 신청)

* 아파트 인근이 물류단지로 변화됨에 따른 환경악화로 2002년 중앙환경분쟁조정위원회에서 인천시가 입주민에게 환경피해금액을 지급할 것을 결정

관련 보도

[‘향운·연안아파트 이주 동의안’ 주민은 안중에 없었다](#) 기호일보 | 2018.02.06.

/사진 = 기호일보 DB ‘인천시 중구 향운·연안아파트 주민들의 고통은 언제 끝날까?’ 당분간 계속이다. 이곳 주민들은 소음과 분진 등으로 수십 년 간 고통을 감내해왔다. 9공구 사이 차단녹지에 예정된...

민원 추이(월)

총 561건



2 ○○신학대학교 조속한 운영 정상화 요구

피해

- 대학 총장이 여러 비리 혐의로 재판을 받고 있는 등 학교운영이 불합리하여 학교 정상화를 요구하는 시위가 진행 중인데, 학교측이 용역업체 투입 및 임시휴업 등의 조치로 사태를 무마하려 하니 적절한 조치를 요청

* 3. 21.~23. 교육부에서 해당 대학교 실태조사 실시

- 3월 16일 26건 접수 등 지난 한 주간 총 57건 발생(일 평균 8.1건)



- 입시비리를 주도한 관계자를 신속하게 징계하여 사태 수습을 바람
- 총장이 교비 횡령 건으로 기소되어 재판 진행 중이니 신속한 감사 요구
- 용역을 동원하여 학생 시위를 진압하고자 하였으나 경찰 출동으로 사고 방지함

‘○○신학대학교 정상화’ 관련 민원 현황

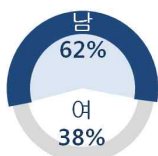
- 2016년 10월 학사운영의 문제점을 지적하는 민원이 신청된 후, 2018년 2월부터 급증하여 현재까지 총 564건 접수

관련 보도

[르포]"용역 동원에 휴교령까지"... 대 캠퍼스엔 봄은 오지 않았다

이데일리 PICK | A27면2단 | 4시간 전

- 대, 새학기에도 학내 분규 이어지며 적막 - 총학생회, 총장 사퇴 외치며 52일째 점거 농성 - 이달 17일 용역직원 동원에 임시휴업까지... - 학생들 "과제·수업 걱정 하던 시절 그 리워" 21일 오전 서울 동작구 대 교내...



민원 추이(월)

총 564건



3 청년내일채움공제 가입에 대한 문의

기타

- 청년내일채움공제* 가입기준 및 가입방법 등 제도 운영관련 문의, 가입요건 등의 기준완화 건의

* 중소기업에 정규직으로 취업한 청년의 장기근속을 위하여 청년과 기업, 정부가 공동으로 공제금을 적립하여 2년간 근속한 청년에서 성과금 형태로 1,600만원의 만기공제금 지급

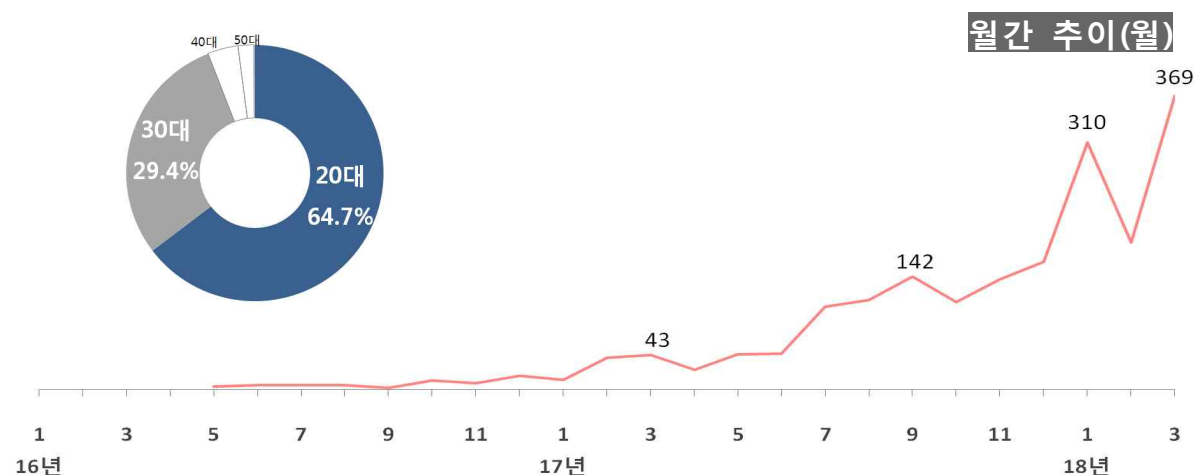
- 3월 16일 90건 접수 등 지난 한 주간 총 239건 발생(일 평균 34.1건)



- 서류제출 지연으로 인한 가입대상 배제 문의
- 직장에서 신청하는 것인지 본인이 신청하는 것인지 방법 문의
- 구직후 일정시점 지난 상태에서 공제제도를 알게 되었는데 가입가능 여부 문의 등

‘청년내일채움공제’ 관련 민원 현황

- 2016년 제도 시행시점부터 현재까지 총 1,898건 신청, 나이는 20대가 가장 많으며 민원은 계속 증가 추세



Ⅲ. 국민불편 해소요청 사례

사 례 제 목	소 관 기 관
① 국가필수예방접종 대금지급 방식 개선	보건복지부
② 사회복무요원 복무대기 개선	병무청
③ 법인 금융거래 실명확인 방법 개선	금융위원회
④ 이장의 무리한 마을발전기금 요구 금지	행정안전부 (지방자치단체)
⑤ `농사로( <a href="http://www.nongsaro.go.kr">www.nongsaro.go.kr</a> )` 교육자료 개선 요청	농촌진흥청

국민불편 해소요청 사례는 민원 모니터링 결과 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 민원을 민원정보분석시스템 (www.pias.go.kr)을 이용하여 선별한 것입니다.

소관기관에서는 적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

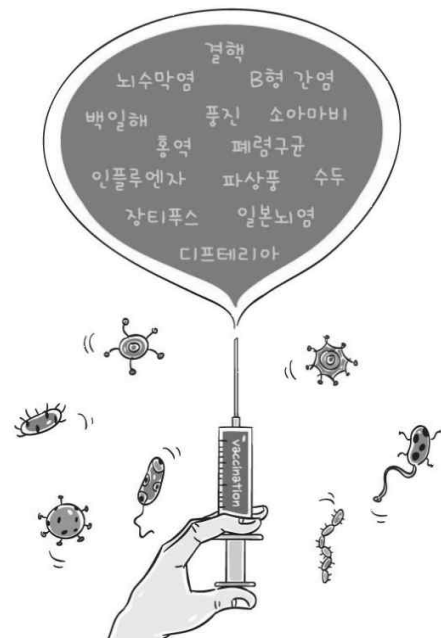
국가필수예방접종 대금지급 방식 개선

소관기관: 보건복지부

국가필수예방접종의 시행비와 백신비용은 국가예산에 시·도와 시·군·구의 예산을 매칭하여 지급하고 있으나, 일부 시군구의 경우 지자체에서 부담해야할 예산이 부족(주민 급증 등)하여 연말이 되면 국가필수예방접종 대금이 지급이 되지 않는 경우가 많음

또한 각각의 지자체에서 대금을 지급하다 보니 이에 소요되는 행정수요도 엄청나고, 지급되는 국가 필수예방접종 대금을 확인하기 위한 의료기관의 부담도 큼

국가필수접종예방사업(NIP)은 국가적 사업이니 대금지급 방식을 매칭예산이 아니라 전적으로 국가예산으로 총당하고, 전국 지자체 보건소에서 대금을 지급하는 것이 아니라 국가필수접종관리조직을 만들어 효율적으로 대금 지급이 되도록 시스템을 개선해 주기 바람



국가가 권장하는 예방접종으로 국가는 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」을 통해 예방접종 대상 감염병과 예방접종의 실시기준 및 방법에 관한 사항을 정하고 있음

사회복무요원 복무대기 개선

소관기관: 병무청

자녀가 대학생인데 2학년 마치고 사회복무요원으로 복무할 생각이 있어 휴학을 하고 ○○지방병무청에 2017년 12월에 지원을 했다가 떨어져서 현재 무작정 쉬고 있는 상태임

병무청에 문의하니 1년을 기다린 후 사회복무요원 신청기간에 다시 신청해야한다고 하는데 그때 사회복무요원으로 근무할 수 있는 기회가 부여되는지 명확히 알 수 없는 상태임

대학교를 휴학한 후에 언제까지 기다리면 간다는 보장도 없이 무작정 기다린다는 것은 너무 시간낭비임

언제 갈 수 있는지 예측이 가능하도록 하고 사회복무요원 복무가 사정상 어렵다면 산업체에서 대체복무를 하는 의사결정을 할 수 있도록 개선해 주기 바람



[병역법 제2조 제1항 제10호]

‘사회복무요원’이란 공익목적 수행에 필요한 사회복지, 보건·의료, 교육·문화, 환경·안전 등의 사회서비스업무 및 행정업무 등의 지원과 예술·체육의 육성 또는 국제 협력을 위하여 소집되어 공익분야에 근무하는 사람을 말함

법인 금융거래 실명확인 방법 개선

소관기관: 금융위원회

법인은 개인과 법적 능력을 동일하게 간주하는 것이어서 법인이 구입한 부동산을 등기할 때 법인등기부등본과 인감만 있으면 되지만, 법인이 부동산을 구입하는 과정에서 국민주택채권 매입이 필요한 경우 별도의 사업자등록 등을 선행하여야 함.

사업자등록을 하고 사업을 영위 중인 경우에는 문제가 없으나, 법인을 설립하고 창업을 준비하는 과정에서 국민주택채권의 매입이 필요한 토지나 건물을 구입하는 경우에는 창업이 완료되기 전임에도 사업자등록 등의 절차를 먼저하게 되는 등 추가적인 어려움 발생하고 있음

등기된 법인이라면 그 등기부등본상의 법인명, 법인번호, 법인 주소로도 법인의 실명 확인이 가능함에도 불구하고 법인이 채권을 구입하는 경우 법인 등기부등본이 아닌 별도의 사업자등록증 등에 의한 실명을 확인하도록 하는 것은 불합리하다고 보이니 개선 요구

법인등기부등본 실명확인 가능 정보

등기번호		등기사항증명서
등록번호		
상 호	주식회사	
본 점	서울특별시 서대문구	
공고방법	서울특별시내에서 발행하는 일간 매일경제신문	

[금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 시행령 제4조의2]

금융거래를 할 때 법인의 경우 사업자등록증이나 납세번호를 부여받은 문서 또는 그 사본으로 실명을 확인하도록 함

※ 외국인은 여권 또는 신분증에 기재된 성명 및 번호로 실명확인 가능

이장의 무리한 마을 발전기금 요구 금지

소관기관: 행정안전부, 지자체

최근 충남 ○○에서 마을 이장이 장례차량을 막고 통행료 명목으로 500만원을 요구하였다는 기사를 보았음

시골마을에서 귀촌, 귀농하는 사람들을 상대로 각종 명목으로 강제로 돈을 내게 하는 경우가 많아 귀농 귀촌의 최고 걸림돌이 되고 있다고 함

이번 기회에 자치단체에서 이장들이 법적인 근거 없이 발전기금 등의 명목으로 무리하게 돈을 요구하는 사례가 없도록 해 주기 바람

공사차량 막고 돈 챙긴 마을 이장 등 3명 송치 충청투데이 | 2018.01.01.

[충청투데이] 태양광발전 설비업체의 공사 차량을 가로막은 뒤 통행을 허가하는 조건으로 마을발전기금을 구한 마을 이장과 주민들이 경찰에 붙잡혔다. 1일 충남경찰청에 따르면 이 같은 혐의(공갈·업무방해·횡령),

‘농사로(www.nongsaro.go.kr)’ 교육자료 개선 요청

소관기관: 농촌진흥청

‘농사로(www.nongsaro.go.kr)’는 농업인들에게 교육의 기회를 주고 보다 나은 선진 농업기술과 경영기법을 습득하여 농가소득을 증진시키는 도움을 주기 위해서 만들어진 것으로 알고 있음

그런데 ‘농사로’ 사이트에 탑재된 농업인을 위한 e-러닝 교육교재 가 오래 된 자료이고, 다양한 작물을 교육 받기에도 미흡한 듯함

‘농사로’는 농업인들을 위한 소중한 정보들이 많이 수록되어 있어 농업인이 참조하기에 좋은 사이트이니, 정보를 보완하여 농업인에게 많은 교육의 기회를 줄 수 있도록 개선해 주기 바람

IV. 국민불편 개선 사례

소관기관 : 국토교통부

주택관리업자 선정기준 개선

공동주택 내 주택관리업자를 적격심사제로 선정하는 경우 국토교통부장관이 고시한 「주택관리업자 및 사업자 선정지침」의 평가표에 따라 평가 후 선정(평가항목 70점, 입찰가격점수 30점)하고 있음

그런데 일부 평가항목(신용평가등급, 업무실적)의 변별력이 부족하여 최저가격을 제시한 업체가 선정되는 구조여서 비리 발생과 부실우려가 많아 평가표의 합리적 개선이 필요

주간동향 제437호 2017. 10. 18.

이렇게 바뀌고 있습니다

- 「주택관리업자 및 사업자 선정지침」 지침 개정안 행정예고('17.11.16.)

평가표의 등급별(8등급) 배점을 간격별 동일한 편차(0.5점)로 부여하고, 실적상한(10건)을 폐지한 후 실적 평가범위를 해당단지의 세대수 기준으로 설정하여 평가의 객관성 부여하는 등의 개선 방안 추진

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