

빅 데이터로 보는

국민의 소리



주간 동향
(2018.3.22.~3.28.)



국민권익위원회

CONTENTS >>

제459호(2018.3.30.)



I. 주간 민원동향	1
1. 민원 추이	1
2. 신청자 현황	1
3. 기관유형별 현황	2
II. 주요 민원사례	3
1. 위례신도시 8호선 추가역사 조기 개설 요구	3
2. 경기 ○○예고 내신 통합산출 적용 반대	4
III. 민원예보(수시예보)	5
1. 미세먼지에 대한 대책 요구(3단계, 심각)	6
2. 북인천복합단지 환경오염 유발하는 개발 반대(3단계, 심각)	8
IV. 국민불편 해소요청 사례	10
1. 현역병 현역복무부적합심사제도 개선(국방부)	11
2. 청년채움공제 신청방법 개선(고용노동부)	12
3. 청소년증 발급시 본인확인 개선(여성가족부)	13
4. 초등학교 공개수업 방식 개선(각 교육청)	14
5. 강원도 홍보 홈페이지 개선(강원도)	14
V. 국민불편 개선 사례	15
▪ 사회복지요원 근무지 신청 조건 개선(국방부)	15

I. 주간 민원동향

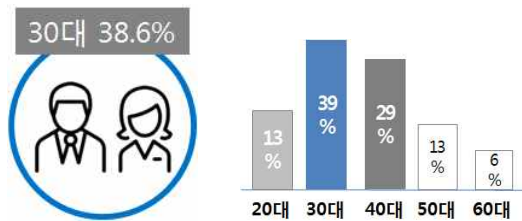
1 민원 추이

- 3월 넷째 주 민원은 총 77,063건으로 지난주(69,124건) 대비 11.5% 증가
- 2018.1.1.~3.28. : 총 756,920건(새정부 출범이후 3,102,182건)

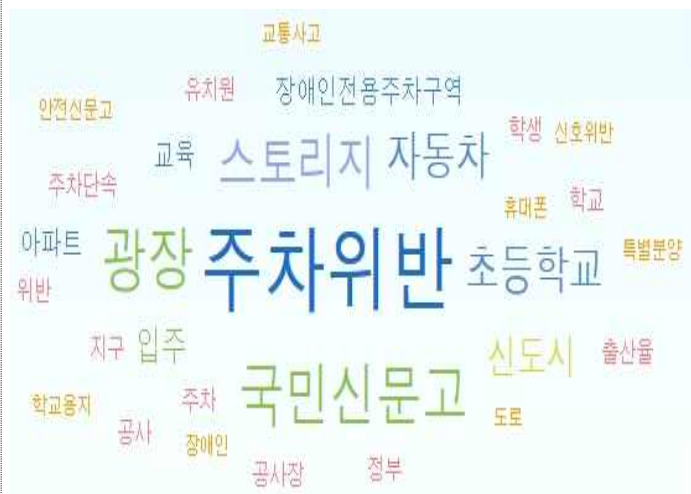


2 신청자 현황

- 연령별로는 30대(38.6%), 성별로는 남자(57.2%) 신청자가 많음

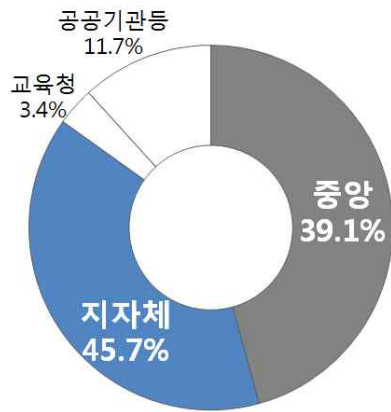


주간 민원키워드



3 기관유형별 현황

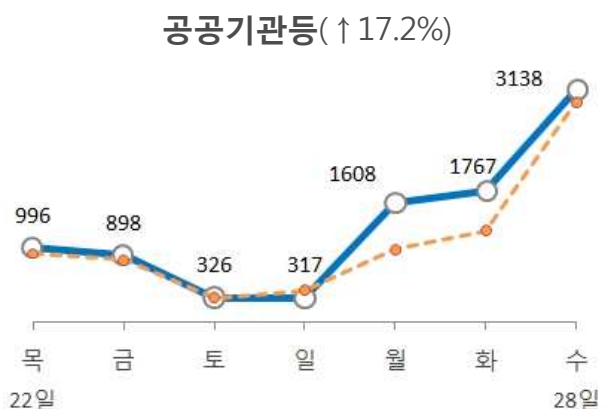
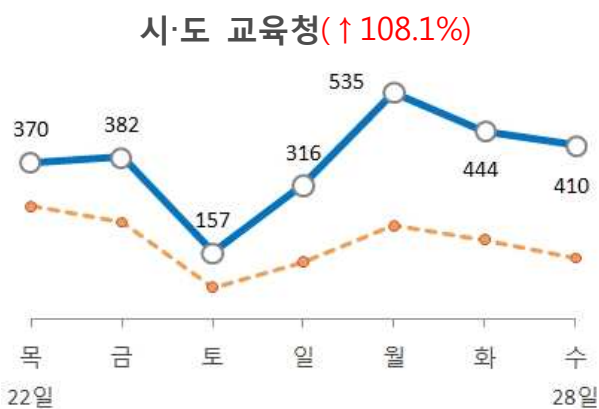
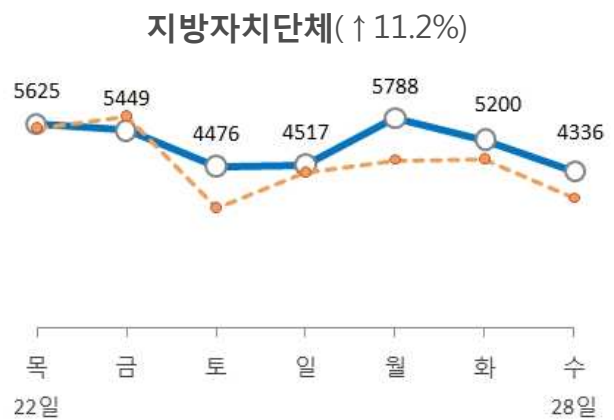
- 기관유형별로는 지자체 45.7%(35,230건), 중앙행정기관 39.1%(30,169건), 공공기관등 11.7%(9,050건), 교육청 3.4%(2,614건) 순임



기관유형별 발생량 상위 기관

중앙행정기관	9,777건		2,634건		1,985건	
	경찰청 32%		국토부 9%		교육부 8%	
지방자치단체	1,529건		1,227건		1,166건	
	용인시 5%		화성시 4%		성남시 3%	
시·도 교육청	1,272건		361건		179건	
	경기 49%		서울 14%		경남 7%	
공공기관등	541건		539건		315건	
	LH공사 6%		금감원 6%		방통위 3%	

- 기관유형별 민원 추이(금주 : ○—○ / 전주 : ◇---◇)



* 경기도교육청 145% 증가
(미세먼지에 대한 대책 요구 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 위례신도시 8호선 지하철 역사 조기 개설 요구

피해

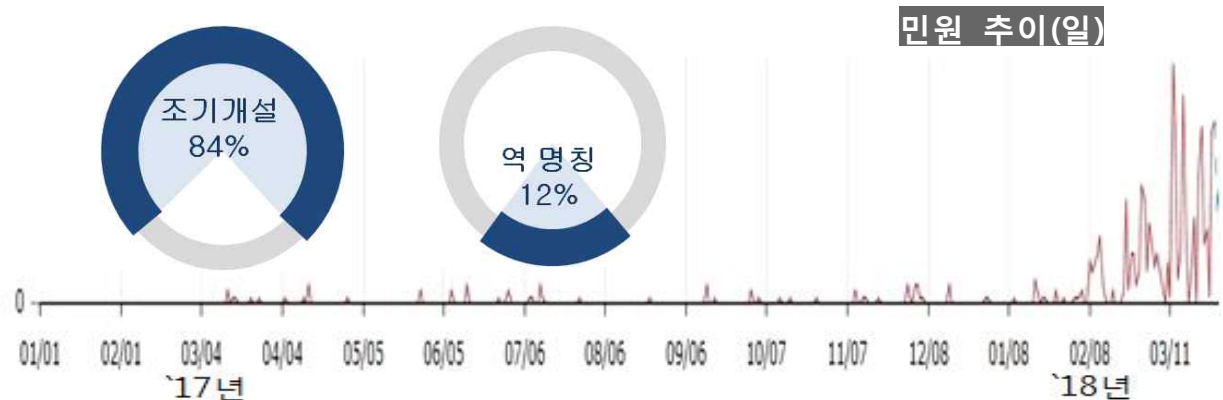
- 위례신도시의 8호선 복정역과 산성역 사이에 추가로 개설되는 지하철 역사의 준공이 지연되어 주민불편이 심하니 조속한 개설 요구
- 3월 28일 36건 접수 등 지난 한 주간 총 148건 발생



- 2017년말 역사가 준공되어 이용이 가능한 줄 알았는데 공사지연으로 교통불편이 지속됨
- 빠른 실시계획 인가로 토지 보상 등 후속 작업 진행 요구
- 지하화 검토로 공사를 지연하지 말고 당초 계획인 지상역으로 2019년에 준공 요구

‘위례신도시 지하철 8호선 역사’ 관련 민원 현황

- 2017년 초 일정문의 관련 민원으로 시작, 설계가 구체화됨에 따라 2018년 2월부터 급증(현재까지 407건 접수), 민원내용은 조기 개설 요구가 84%, 역 명칭 건의가 12%



- 그동안 대입 내신을 학과(무용, 음악, 미술 등)별로 분리하여 산출하였는데 내신을 통합하여 산출하는 것은 특정 학과에만 유리하니 반대함
- 3월 27일 61건 접수 등 지난 한 주간 총 106건 발생

(일 평균 15.1건)



- 예술고 학과별 수업내용과 성취기준이 달라 대학입시에도 전공별 상이한 기준으로 성적이 반영되므로 학과별 분리산출이 타당
- 통합산출을 원하는 특정 학과의 학부모 민원만 청취하는 것은 잘못임
- 학과별 내신을 분리산출하는 다른 학교와 형평성 문제도 있음

‘고교 내신 산출’ 관련 민원 현황

- 2012년 이·문과 통합내신 반대 민원으로 발생, 2017년 통합내신 적용이 타당하다는 교육부 감사결과에 따라 통합내신을 적용하는 학교가 증가하고 이에 따라 관련 민원 증가(현재까지 297건 접수)
40대(79.8%) 여성(85.7%)이 다수 신청



Ⅲ. 민원예보(수시예보)

번호	내용	소 관 기 관
2018-01호 3단계(심각)	미세먼지에 대한 대책 요구	환경부 교육부 각 교육청
2018-02호 3단계(심각)	북인천복합단지 환경오염 유발하는 개발 반대	인천광역시 인천항만공사

‘민원예보’는 국민신문고 민원을 모니터링하여 **국민의 생명과 안전을 위협하거나 대규모 갈등 및 피해 등을 유발하는 민원이 발생하는 경우** 발령하여 관계기관에 필요한 조치 등을 요청하고 있습니다. 소관기관에서는 업무에 참고하시고 **조치 현황을 민원정보분석시스템(<http://pias.go.kr>)에** 등록하여 주시기 바랍니다.

[민원예보 발령단계 및 기준]

구 분	1단계(관심)	2단계(주의)	3단계(심각)
정 기 예 보	·과거 3년간 민원 분석결과 월 100건 이상 발생 예상 시	·과거 3년간 민원 분석결과 월 200건 이상 발생 예상 시	-
수 시 예 보	·최근 1개월 이내 100건 이상 ·최근 1주일 이내 50건 이상	·최근 1개월 이내 200건 이상 ·최근 1주일 이내 100건 이상	·최근 1개월 이내 300건 이상 ·최근 1주일 이내 200건 이상
· 발령대상 : 국민의 안전위협, 대규모 갈등이나 피해가 우려되는 민원 등			

1 미세먼지에 대한 대책 요구

3단계(심각)

대상기관 : 환경부, 교육부, 각 교육청

□ 발생배경

- 봄철 미세먼지가 많이 발생하고 있음에도 정부의 대응과 유치원, 초등학교 등 어린이 안전을 위한 피해방지 대책 등이 미흡한 점에 대해 조치를 요구하는 민원 다수 발생

□ 발생현황

- 3월 26일 890건 접수 등
지난 한 주간 총 2,773건 발생
(일 평균 396건)



□ 주요 민원내용

- 중국에서 한반도와 가까운 곳으로 공장들을 이전하고 약 250여 곳의 소각장을 건설, 중국발 미세먼지로 우리나라가 영향을 받는 다는 기사 등을 보며 별다른 대응이 없는 정부에 화가남. 미세먼지로 시민들의 기본권까지 침해당하는 상황이니 즉각 관련 실태를 조사하고 더 심각한 상황 벌어지기 전에 대책 촉구 바람
- 아이들을 중국발 미세먼지로부터 지켜야함. 어린이집·유치원·초등학교 등 어린이 교육기관에는 공기정화장치와 공기청정기 설치가 시급함
- 미세먼지·초미세먼지 수치가 나쁨일 때 아이들의 야외활동 운동장 수업은 금지하는 규정 만들어서 학교마다 강력히 적용해 주기 바람. 미세먼지 수치 높을 때도 운동장에서 뛰노는 애들을 보면 속이 탐
- 미세먼지 기준수치를 정하여 고농도시 결석을 가정학습대체(출석)로 인정하고, 교육기관은 주기적으로 아이들에게 미세먼지 발생시 대처방법 등을 교육하여 준다면 아이들에게 큰 도움이 될 것임

‘미세먼지’ 관련 지난 3년간 민원 추이

- 지난 3년(2015. 1. ~ 2018. 2.)간 미세먼지 관련 민원은 23,944건이며, 2016년 봄 급증한 후 2017년부터 지속적 증가

최근 3년 미세먼지 민원 발생 추이



[관련 보도]

미세먼지 심할때 공공기관 차량 2부제 전국 확대

동아일보 | A2면 3단 | 10시간 전

대책의 핵심은 **미세먼지**가 심할 때 공공기관 차량 2부제를 실시하고 공공사업장 운영시간을 줄이는 **미세먼지** 비상저감조치의 대상에 민간 사업체를 넣고 적용 지역을 수도권에서 전국으로 넓히는 것이다. 환경부는...

바른미래 "미세먼지, 국가안보 차원에서 대책 강구해야"

뉴스시스 | 1시간 전

2018.03.30, since1999@newsis.com 【서울=뉴스시스】 이근홍 김난영 기자 = 바른미래당은 30일 "이제 **미세먼지**를 비롯한 환경문제는 국가안보 차원에서 대책을 강구해야 한다"고 촉구했다. 박주선 공동대표는 이날 국회에서 열린...

[미세먼지가 바꾼 풍경]유치원·돌잔치 선물로 ‘마스크’ ‘손세정제’ 인기라는데...

신혜민 조선예류 기자

조선예류 기사 작성일: 2018.03.30



정부 미세먼지 대책 '답답'...실효성 논란

[2018-03-30 11:57:59]

목록 | 프



2 북인천복합단지 환경오염 유발하는 개발 반대 3단계(심각)

대상기관 : 인천광역시, 인천항만공사

□ 발생배경

- 청라국제도시에 인접한 북인천복합단지(82만5천㎡)를 인천 폐차 사업소가 포함된 민간컨소시엄이 매입함에 따라, 환경피해를 유발하는 시설이 설치될 것을 우려하는 주민들의 개발을 반대하는 민원 발생

□ 발생현황

- 3월 26일 523건 접수 등
지난 한 주간 총 1,357건 발생
(일 평균 194건)



□ 주요 민원내용

- 북인천복합단지는 청라국제도시에 매우 근접해 있으며, 이 부지는 인천 서구 주민들이 생계인 어업을 포기하며 산업발전을 위해 매립 조성된 것이어서 서구 주민을 위해 사용되어야 할 부지임
- 주위에 발전소 등 여러 위해시설들이 존재하고 있어 삶의 질이 악화되는 등 피해도 막대하지만, 주민들은 그래도 점점 좋아진다는 희망과 발전의 기대를 가지고 살아가고 있는데 중고차매매업체가 포함된 컨소시엄에 부지를 매각한다고 하니 주민들은 누구를 위해 희생하였는지 참담한 심정임
- 인천시와 서구청은 북인천물류단지에 중고차매매사업체가 들어오지 못하도록 절대로 인.허가를 해주는 일이 없도록 사전 조치 바람
- 수의계약과 관련하여 사전담합 야합 의혹이 명백히 해명될 수 있도록 감사원과 정부 관련기관에게 감사를 요구함

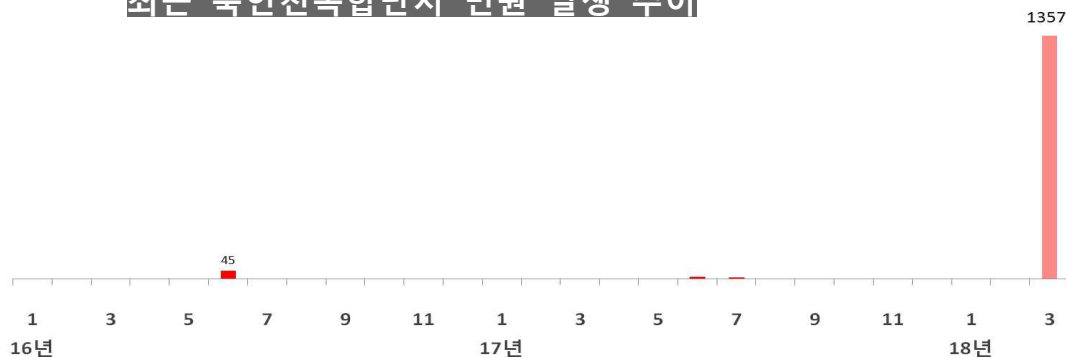
‘북인천복합단지 매각 반대’ 관련 민원 현황

- 2015년 6월 중고차매매단지 개발 반대로 최초 발생하여 현재까지 총 1,424건 신청, 부지매각이 이루어진 금년 3월 26일 폭증

당초 인천시가 북인천물류단지 부지를 매입하여 청라국제도시구역에 편입하여 개발하려는 계획이 인천시의회에서 통과되지 않아, 인천항만공사는 선착순 수의계약을 공고(3.23.)하고 민간컨소시엄과 매매계약 체결(3.26)



최근 북인천복합단지 민원 발생 추이



[관련 보도]

[IPA, 북인천복합단지 매매계약 체결](#) 헤럴드경제 | 22시간 전 |

[헤럴드경제(인천)=이홍석 기자] 인천항만공사(IPA)는 공사가 소유중인 **북인천복합단지**(인천광역시 서구 경서동 1016, 1016-1번지, 2개 필지) 82만5000㎡에 대한 부지 매매계약을 지난 26일 체결했다. 당초...

[특혜? 중고차단지 조성? ... 북인천단지 매각 후폭풍](#) 인천일보 | 6시간 전 |

[인천일보] 건설·폐차업체가 깬 컨소시엄의 **북인천복합단지** 매입에 대한 후폭풍이 거세다. 매각 과정이 석연치 않다며 민간업체에 부지를 팔아 치운 인천항만공사(IPA)를 대상으로 철저한 감사가 이뤄져야 한다는 주민...

[\[사설\] 북인천복합단지 매각에 대한 의혹, 일리있다](#) 인천일보 | 1일 전 |

[인천일보] 경제자유구역으로 개발이 검토되던 **북인천복합단지**가 석연치 않은 과정을 거쳐 민간기업에 팔렸다. 표면상 인천경제자유구역형의 이 부지 매입에 대한 동의안 처리가 인천시의회에서 연기됐기 때문이라고...

IV. 국민불편 해소요청 사례

사 례 제 목	소 관 기 관
① 현역병 현역복무부적합심사제도 개선	국방부
② 청년채움공제 신청방법 개선	고용노동부
③ 청소년증 발급시 본인확인 개선	여성가족부
④ 초등학교 공개수업 방식 개선	각 교육청
⑤ 강원도 홍보 홈페이지 개선	강원도

‘국민불편 해소요청 사례’는 국민신문고 민원·제안 모니터링 결과 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례를 민원 정보분석시스템(www.pias.go.kr)을 이용하여 선별한 것입니다.

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

현역병 현역복무부적합 심사제도 개선

소관기관: 국방부

현역으로 입대한 후 희귀병에 걸려 국군 수도병원에서 입원치료 중에 현역복무부적합심사를 요청하자 입원한 군 병원에서는 처리할 수 없고 원 소속 부대에서만 처리할 수 있다고 함

현역복무부적합심사 신청을 위하여 병사를 퇴원시켜 원소속 부대로 복귀시키고, 의학적인 지식이 없는 원소속 부대 장교가 현역복무부적합 신청서를 작성하는 것은 문제가 있음

또한 일반 질환자가 현역부적합자로 전역하는 경우 전역 증빙문서에 현역부적합자란 문구로 표시되어 군 부적응자 등으로 보는 인식이 많아 사회 적응에 어려움을 주고 있음

의학 지식이 있는 병원에서 현역복무부적합심사 신청이 진행될 수 있도록 하고, 일반 질환자가 현역복무부적합으로 전역하는 경우 현역부적합심사라는 명칭이 나오지 않도록(다른 명칭 사용 등) 개선 요구



[현역복무부적합심사제도]

현역병으로 군대에 입대한 뒤 군대에서 다치거나 질병에 걸려 군복무를 할 수 없는 경우 각 군 본부(육군은 군사령부)에 설치된 병역처분변경심사위원회 심의를 거쳐 현역병의 병역처분을 변경(「병역법 시행령」 제137조)

청년채움공제 신청방법 개선

소관기관: 고용노동부

청년채움공제제도는 청년인 근로자가 300만원을 저축하면 국가와 기업이 지원하여 2년 후 1,600만원을 받을 수 있어 사회초년인 청년에게 좋은 제도로 생각하고 있음

그건데 본인의 경우 근무지가 지방이고 본사가 서울이어서 서류를 준비하여 여러 번 힘들게 본사를 찾아가 부탁해서 회사가 신청을 하였는데 하루 늦게 신청하여 대상자로 선정을 할 수 없다고 하는 것은 문제가 있음

취업 후 30일내 회사가 신청하는 기준 보다 취업한 청년이 신청하고 지방고용센터에서는 해당 기업에 공제 지원 의사가 있는지 관련 서류를 회사에 요구한다면 더 효율적으로 청년채움공제 혜택을 청년이 받을 수 있을 것이며, 이런 방식이 어렵다면 신청 기한을 넘겨 기업이 신청하더라도 기업의 공제 지원의사가 확인되면 공제대상으로 인정될 수 있도록 개선요구



청년내일채움공제란?

- 미취업 청년의 중소·중견기업 유입을 촉진하고, 청년 근로자의 장기근속과 자산형성을 지원하기 위해 신청 '16년 7월부터 시행
- 중소·중견기업에 취업한 청년이 2년간 300만원을 적립하면, 정부가 900만원, 기업이 400만원을 공동 적립하여 만기시 1,600만원의 목돈 마련

청소년증 발급시 본인확인 개선

소관기관: 여성가족부

청소년 본인이 청소년증을 발급받는 경우 사진과 얼굴 대조, 주민등록번호와 주소 등을 물어보고 행복e음 시스템에서 조회한 내용과 일치, 필요한 경우 보호자나 이웃 주민에게 문의하는 등의 방법으로 청소년 본인 여부를 확인하고 있음

그런데 신청 청소년이 제공하는 정보의 진위를 확인하기 어렵고, 청소년 부모에게 연락 하더라도 실제 부모인지도 확인하기 어려워 청소년 본인을 확인하는 방법이 너무 허술함(본인의 말만 믿고 발급)

청소년증은 공적 신분증 기능을 하므로 청소년의 신분을 보증할 수 있는 대리인 동행, 대리인 동행이 곤란한 경우 대리인의 신분증 및 인감증명 지참, 최소한 주민등록 등본은 필수 서류로 요구하는 등의 방법으로 청소년증 허위 발급을 사전에 예방 할 필요가 있음



「청소년복지지원법」 제4조(청소년증)

만9세~ 18세 청소년이 각종 시험이나 금융거래 등에 사용되는 공적신분증 (학생여부와 무관)이며 주소지와 무관하게 전국 주민센터에서 신청가능

초등학교 공개수업 방식 개선

소관기관: 각 교육청

학기 초에 초등학교 공개수업이 많이 진행되고 있는데, 일부 학교의 경우 초등학교 공개수업을 참관하지 못한 부모님에게 편지를 쓰게 하고 그것을 공개적으로 읽게 하거나, 오신 부모님을 안아주라고 하는 것, 오신 부모님의 발 크기를 재어 오라는 것 등의 내용으로 진행하여 사정이 있어 참관하지 못하는 학부모들의 자녀에게 큰 상처를 입히는 경우가 있음

초등학교 공개수업은 학부모가 정상적으로 진행되는 수업의 일부를 단순히 참관만 하는 것으로 진행해 주기 바람

강원도 홍보 홈페이지 개선

소관기관: 강원도

강원도에서 이루어지는 행사에 관한 정보를 알려면 홈페이지를 여기저기 뒤져서 알아내야 하는데 행사를 안내하는 내용이 미비함

행사에 대한 것을 한눈에 찾아 볼 수 있는 배너가 없어서 여기저기 공지 사항을 찾아 봐야 하며, 도내 관할 홈페이지로 링크를 걸어 두어 두 번 로그인해야 하는 번거로움이 발생하고 있음

강원도에서 관할하는 행사는 메인 홈페이지에서 찾아 볼 수 있도록 안내가 이루어지면 편리하게 이용하게 되어 자연스럽게 강원도의 발전에도 도움이 될 것이니 개선해 주기 바람

V. 국민불편 개선 사례

소관기관 : 병무청

사회복무요원 근무지 신청 조건 개선

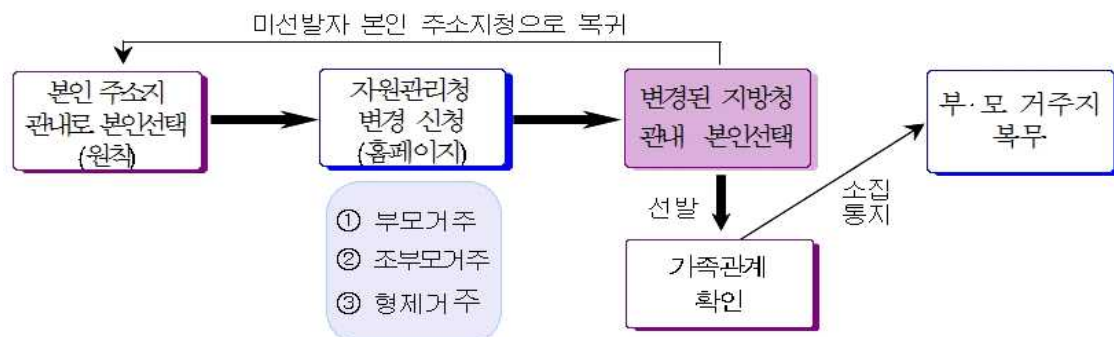
사회복무요원 소집일자 및 복무기관 본인선택 시 본인의 주민등록상 주소지 관내 복무기관만 선택할 수 있음. 타지에 원룸을 얻어 대학교를 다니는 신청자가 부모 거주지의 복무기관을 신청하기 위해서는 부모 거주지로 전입신고를 해야 함

그런데 임차권 대항력 상실 우려로 주소를 이전 할 수 없는 경우도 있으므로 주민등록상 주소지를 이전하지 않고 부모의 거주지 관내 복무기관을 신청할 수 있도록 개선 바람

주간동향 제405호 2017. 2. 15.

이렇게 바뀌었습니다

본인 주소지 변경이 없어도 부모 주소지 관내 복무기관을 선택할 수 있도록 관련 규정 개정 및 시스템 개선('17. 10. 16.)



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