

국민의 소리

주간동향

2019. 7. 1. ~ 7. 7.





<p>I 주간 민원동향 _____ 1</p> <p>민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황</p>
<p>II 주요 민원 사례 _____ 3</p> <p>검단 신도시 광역 교통망 확충 등 대책 요구 / 인천시 용인 △△마을 중학교 설립 요구 / 경기 용인시</p>
<p>III 민원예보(모니터링) _____ 6</p> <p>은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구 시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사</p>
<p>IV 국민불편 개선요청 사례 _____ 8</p> <p>건강보험 관련서류 전자파일 제공 요구 / 국민건강보험공단 카드 영수증 표시방식 개선 / 금융위원회 해외 체류 시 자동차보험 가입 의무면제기간 확대 / 국토교통부 상주시 문화회관 인터넷 예매시스템 도입 / 경북 상주시</p>
<p>V 국민불편 개선 사례 _____ 11</p> <p>국민불편 개선요청 사례 활용현황 / '19.2분기 초경량 비행장치 조종교육교관과정 교육 확대 / 한국교통안전공단 출생 아동 양육수당 소급 지원 등 / 국민권익위원회</p>

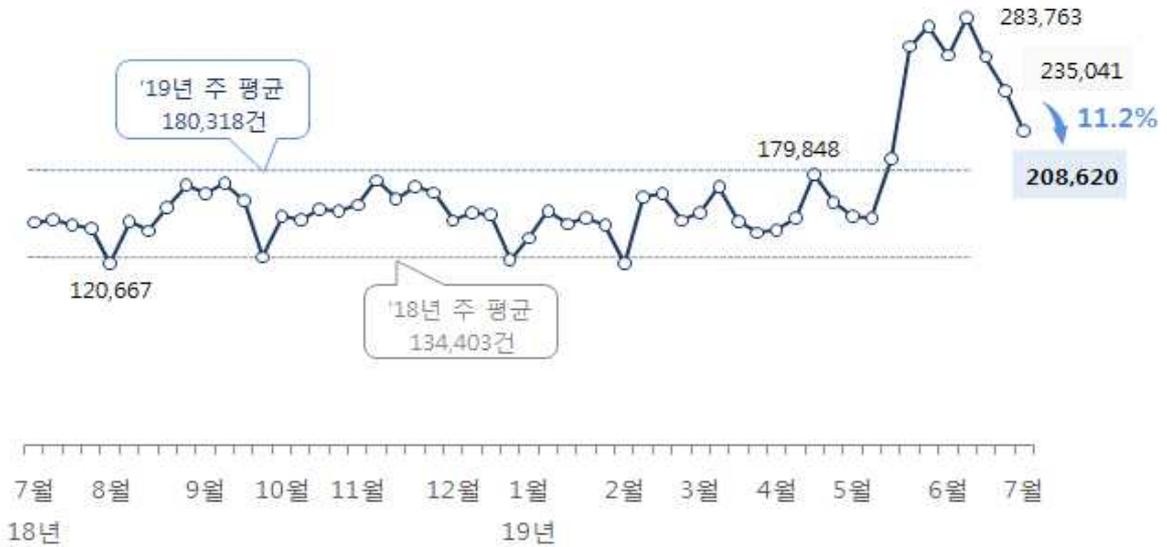
칭찬의 소리

△△△ 주무관으로 인해 가족들에게 큰 위로가 되었습니다 / 울산시 영등포구청 직원분들! 너무나 감사했습니다 / 서울 영등포구

I. 주간 민원동향

민원 추이

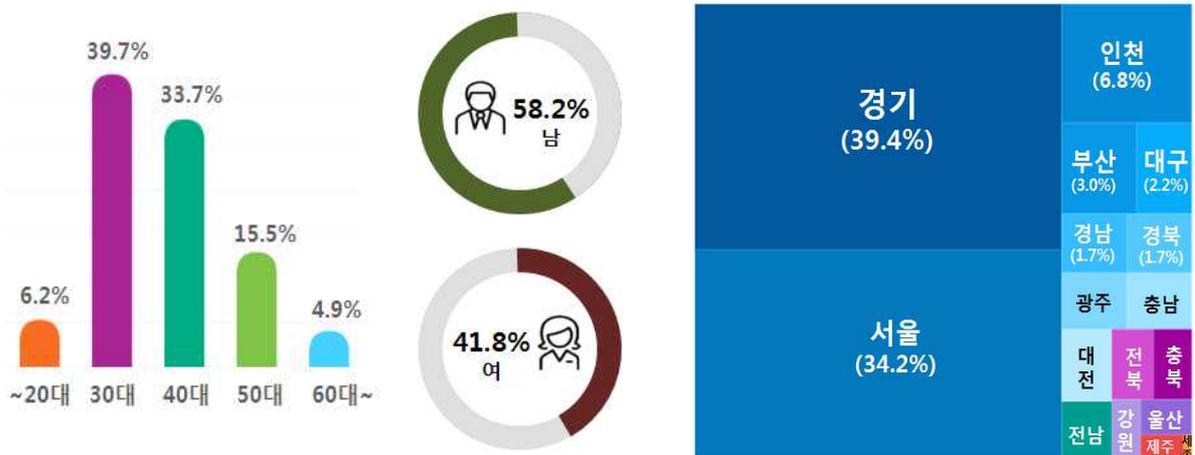
- 7월 1주 민원은 208,620건으로 지난주(235,041건) 대비 11.2% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 7. 7. : 4,868,582건



* 국민신문고 및 지자체 개별 창구(시도포털, 새올) 민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

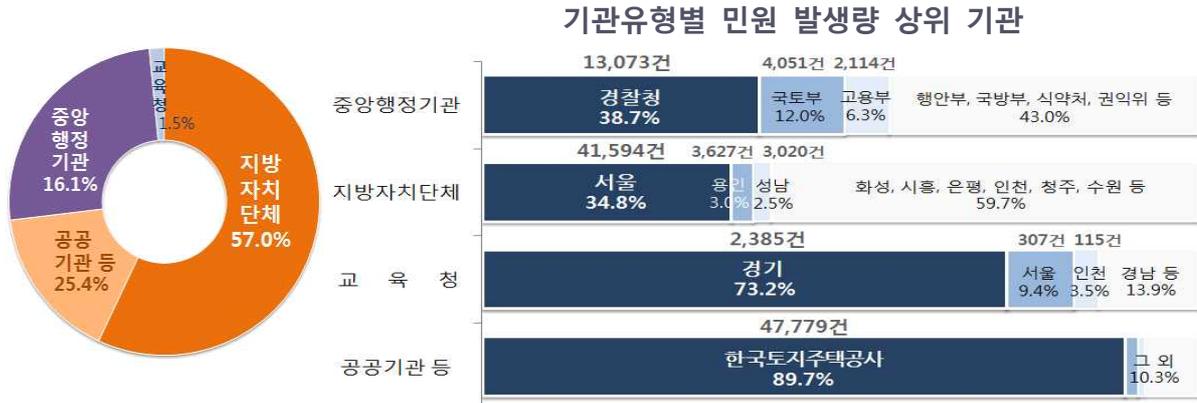
신청인 현황

- 연령별로는 30대(39.7%), 성별로는 남성(58.2%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(39.4%), 서울(34.2%) 등 수도권이 전체의 80.4% 차지

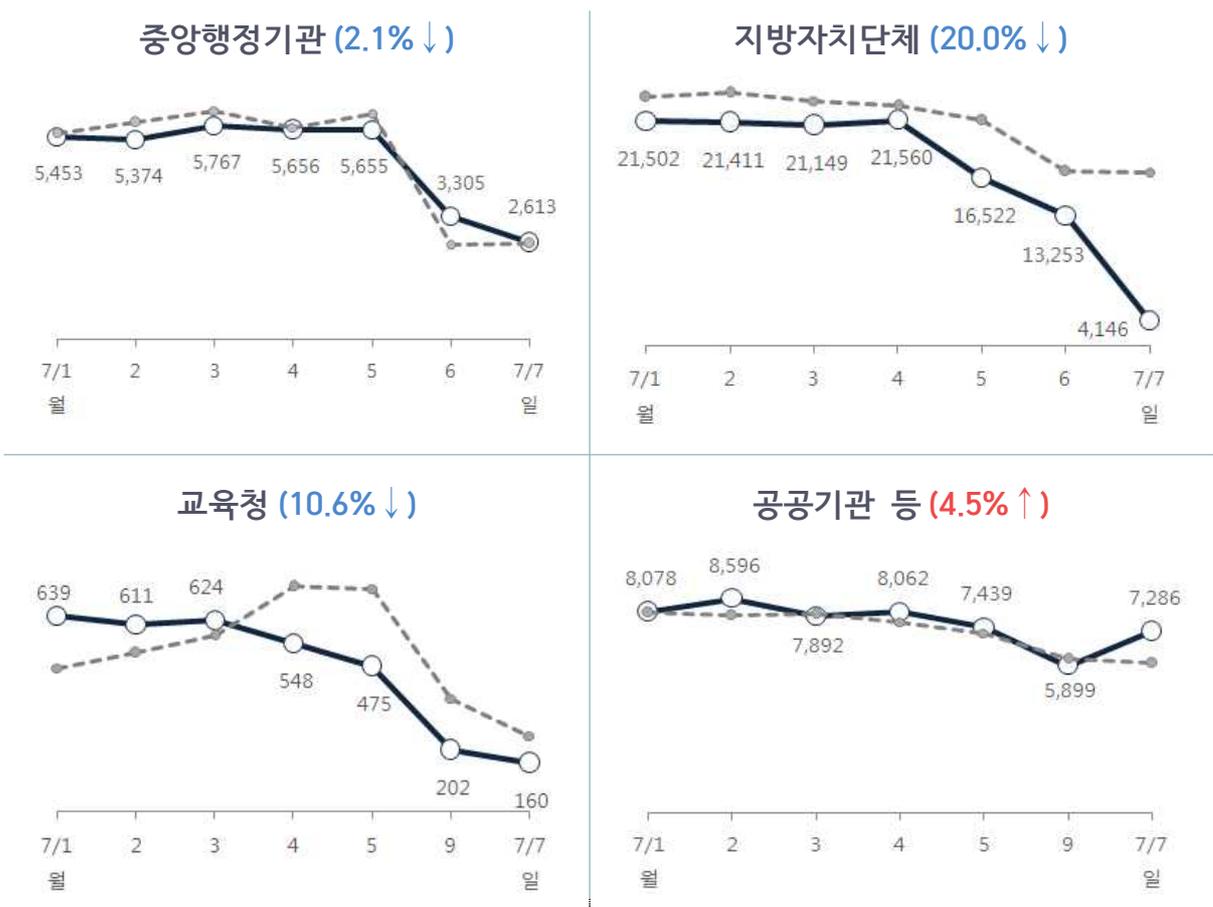


기관유형별 현황

- 지방자치단체 57.0%(119,543건), 공공기관 등 25.4%(53,252건), 중앙행정기관 16.1%(33,823건), 교육청 1.5%(3,259건) 순



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



Ⅱ. 주요 민원사례

검단 신도시
광역 교통망 확충 등
대책 요구

—
인천시

용인 △△마을
중학교 설립 요구

—
경기 용인시

‘주요 민원사례’는

한 주간 국민신문고 등을 통해 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 수집된 민원을 모니터링하여, 민원이 증가하였거나 이슈가 된 사례를 선별한 자료입니다. 관계기관에서는 민원 관리에 참고하시기 바랍니다.

검단 신도시 광역 교통망 확충 등 대책 요구

소관기관 : 인천시

- 검단 신도시는 수도권 2기 신도시임에도 생활 인프라 부재 등으로 미분양 관리지역으로 지정된 상황이니, 행정시설 유치 및 광역 교통대책 등을 마련해 줄 것을 요구
- 7월 2일 549건 등 지난 한 주간 총 2,752건 발생



- 검단 신도시 분양이 시작되자마자 바로 옆에 계양·대장 신도시를 잇달아 지정하여 현재 미분양 사태가 발생함
- 2기 신도시도 지하철 5호선 예비타당성조사 면제 등 3기 신도시와 동등한 광역 교통 대책을 마련해 주기 바람
- 법원·검찰청 지원 등 행정시설을 유치하는 등 미분양 대책 마련이 시급함

- ▶ 3기 신도시 발표시점인 5월부터 급증 ('19년 1월 ~ 현재까지 총 22,204건)
- ▶ 신청인은 남성(67.5%), 30대(58.2%)·40대(34.5%)가 대부분



용인 △△마을 중학교 설립 요구

소관기관 : 경기 용인시

- 용인 △△마을은 아파트와 연구단지 등으로 주민 유입은 계속 증가하고 있으나 인근에 중학교가 없어 도보로 통학이 불편하니 중학교를 조속히 설립해 줄 것을 요구
- 7월 2일 220건 등 지난 한 주간 총 922건 발생



- △△마을 아이들이 진학할 중학교는 도보로 통학이 불편하고, 대중교통 또한 매우 열악하여 자녀가 고학년이 되면 이사를 가야하는 상황임
- 학교 선정 부지 매입 예산확보 등의 문제로 일정이 지연되고 있다는데 현재 진행 상황이 궁금함
- 당초 예정대로 2021년에 중학교를 개교할 수 있도록 해주기 바람

▶ 학교설립계획심의회 개최 시점인 6월부터 민원 급증

* '19년 1월 ~ 현재까지 총 2,058건

▶ 신청인은 여성(73.8%), 30대(54.0%)·40대(44.0%)가 대부분



Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

은평
광역자원순환센터
설치 반대

—
서울 은평구

시흥시 은계지구
△△블록 시공
차별화

—
한국토지주택공사

‘민원예보’는

국민신문고 민원 등을 모니터링하여 국민의 생명과 안전을 위협하거나 대규모 갈등 및 피해 등을 유발하는 민원이 발생하는 경우 발령하여 관계기관에 필요한 조치 등을 요청하고, 모니터링하고 있습니다.

관계기관에서는 업무에 참고하시고 조치현황을 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 등록하여 주시기 바랍니다.

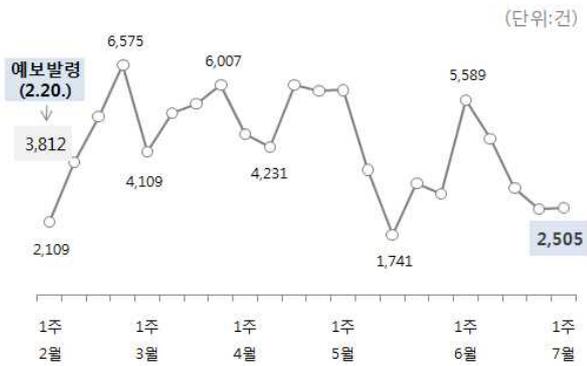
은평 광역자원순환센터 설치 반대

2019-03호

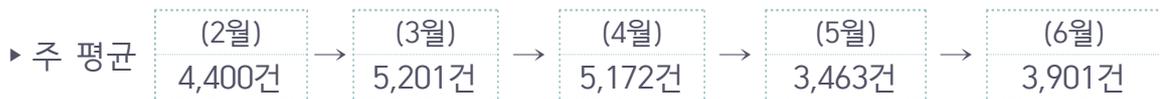
2019. 2. 20. | 3단계(심각)

서울 은평구

자원순환센터를 지하화 하더라도 토양오염, 악취, 매연, 분진, 폐수 등 환경오염이 예상되고, 인근에 대규모 주거단지와 개교예정인 초등학교가 있으니 자원순환센터 설치 계획 철회를 요구



▶ 예보 발령('19. 2. 20.) 후 꾸준히 증가, 5월 이후 다소 감소 추세



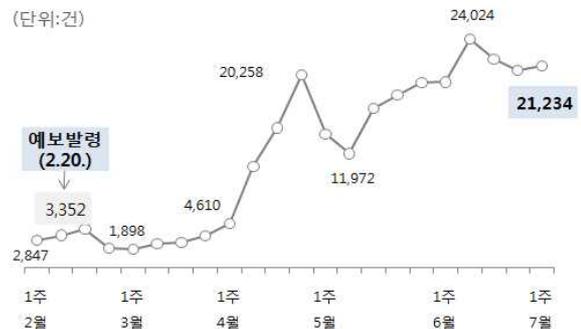
시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화

2019-04호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

한국토지주택공사

시흥 은계지구 △△블록은 대단지로 조성되는 아파트이며 공공분양 최초 시공책임형 CM 시범사업인 만큼 대형 건설사 브랜드에 맞는 책임 시공을 요구



▶ 예보 발령 후 3월 다소 감소, 4월 증가, 5월 2주간 감소하다 다시 증가 추세



IV. 국민불편 개선요청 사례

건강보험 관련서류
전자파일 제공 요구

국민건강보험공단

카드 영수증
표시방식 개선

금융위원회

해외 체류 시
자동차보험 가입
의무면제기간 확대

국토교통부

상주시 문화회관
인터넷 예매시스템
도입

경북 상주시

‘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.

건강보험 관련서류 점자파일 제공 요구

소관기관 : 국민건강보험공단

시각장애인입니다.

건강보험 관련 안내문, 요금고지서 등을 우편이나 PDF파일이 첨부된 메일로 받으면 바코드를 스캔하여 음성으로 접근하고 있는데, 스마트폰으로 스캔하기가 어렵고 특히, 증명서나 고지서는 대부분 표형식으로 되어 있어 음성으로 접근하여도 내용을 명확히 이해하기가 어렵습니다.

또한, 홈페이지에서 건강보험 관련 내역서나 확인서 등을 출력하려고 하면 스크린 리더*로 접근이 안 됩니다.

시각장애인이 점자를 활용하여 정보에 접근할 수 있도록 건강검진 결과서, 증명서, 요금고지서 등을 전자적 형태의 점자파일로 발송해 주거나, 홈페이지에서 점자파일 다운로드가 가능하도록 개선해 주기 바랍니다.

* 스크린 리더 : 시각 장애인들에게 화면의 내용과 자신이 입력한 키보드 정보나 마우스 좌표 등을 음성으로 알려주어 컴퓨터를 사용할 수 있도록 도와주는 프로그램

카드 영수증 표시방식 개선

소관기관 : 금융위원회

음식점 등 일반매장에서 카드로 결제한 영수증을 보면 세부내역 없이 합계 금액만 기재된 경우가 가끔 있습니다.

대체로 결제금액만 확인하고 그냥 지나치곤 하는데, 반드시 세부내역이 필요한 경우도 있으니, 카드 결제 영수증에 구매 세부내역이 표시되도록 개선하고, 세부내역 표시 여부는 고객이 선택할 수 있도록 해 주기 바랍니다.

해외 체류 시 자동차보험 가입 의무면제기간 확대

소관기관 : 국토교통부

자동차 보유자는 책임보험을 의무적으로 가입해야 하는데, 많은 운전자들이 사고에 대비하여 보장조건에 따른 종합보험을 추가로 가입하고 있습니다.

현재, 6개월 이상 해외 체류 시 자동차보험 가입 의무면제가 가능한데, 6개월 미만 체류하는 경우에도 국내에서 자동차를 운행하지 않음에도 보험가입 효력이 정지되지 않아 보험료가 낭비되고 있는 실정입니다.

자동차보험 가입 의무면제 기간을 1개월 이상 해외 체류 시까지 확대해 준다면 불필요한 보험료가 지출되지 않을 것으로 생각합니다.

상주시 문화회관 인터넷 예매시스템 도입

소관기관 : 경북 상주시

상주시 문화회관을 자주 이용하는 시민입니다.

상주시 문화회관은 공연 티켓을 현장 판매만 하고 있어 현장 구매가 어려운 직장인은 매번 지인들에게 티켓 구매를 부탁하고 있는 실정입니다.

인근 지자체(김천, 문경)는 전용 홈페이지를 운영하여 티켓 예매부터 공연 일정, 연간 회원권 판매 등 문화공연 정보를 인터넷으로 쉽게 이용할 수 있습니다.

상주시 문화회관에서도 인터넷 예매시스템을 도입하여 시간과 장소에 구애받지 않고 공연 티켓을 예매할 수 있도록 개선해 주기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

국민불편 개선요청
사례 활용현황

—
'19.2분기

초경량 비행장치
조종교육교관과정
교육 확대

—
한국교통안전공단

출생 아동 양육수당
소급 지원 등

—
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.

국민불편 개선요청 사례 활용현황 ('19.2분기)

점검 개요

- 대상사례 : '19.3월 ~ 5월 「국민의 소리」(제506호~제517호)에 소개된 국민불편 개선요청 사례 37건
- 주요내용 : 국민불편 사례의 활용여부 및 방법, 미활용 사유 등

점검 결과

- 국민불편 개선요청 사례에 대한 각 기관의 활용률은 67.5%
* 총 37건 중 25건 활용
- 활용방법은 제도개선이 27.0%(10건)로 가장 많고, 업무참고(16.2%, 6건), 조사·점검(13.5%, 5건), 홍보·교육(10.8%, 4건) 순

기관 유형별 활용현황

(단위:건)

구 분	사례수	소 계	활 용				미활용
			제도개선	홍보·교육	조사·점검	업무참고	
중앙행정기관	19	10 (52.6%)	4	3	1	2	9
지방자치단체	11	8 (72.7%)	3		2	3	3
교육청	2	2 (100%)	1			1	
공공기관등	5	5 (100%)	2	1	2		
합 계	37	25 (67.5%)	10(27.0%)	4(10.8%)	5(13.5%)	6(16.2%)	12(32.5%)

초경량 비행장치 조종교육교관과정 교육 확대

불편 사항

작년에 초경량 비행장치 조종교육교관과정 100시간을 이수했고 현재 집체교육 입과 대기 중인데, 대기인원이 많아 기수당 교육인원을 감안하면 금년 말에나 교육 입과가 가능할 것으로 생각됨

일자리 창출정책에 맞춰 집체교육 실시 장소를 확대하거나, 교육 횟수를 늘리는 등 교육을 확대 운영해 주기 바람

「국민의 소리」 제506호('19.3.13.)

개선 내용

교육 운영인력을 추가 배치(2명)하여 교육 횟수와 교육 정원을 확대함

- * 교육 횟수를 월 2회 → 3회로, 교육 정원은 1회 80명 → 100명으로 증원 ('19.3월~6월)
- * 항공교육훈련포털시스템 고도화 이후에는 월 1회를 추가(총 4회)하여 운영할 예정 ('19.7월~)

한국교통안전공단

출생 아동 양육수당 소급 지원 등

불편 사항

첫 아이 출산 후 극심한 산후 우울증에 시달렸고, 배우자는 질병지료를 위해 병원을 다니는 등 경황이 없어 출산 후 70일이 지나 양육수당을 신청했는데, 출산 후 60일 이내 신청 시에만 출생일로 소급하여 지원이 가능하다면서 2개월분의 양육수당을 지원해 주지 않으니 도움을 요청함

고충민원 신청 ('18.11월)

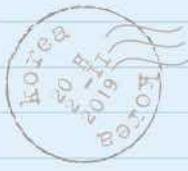
개선 내용

양육수당 지원제도의 도입취지는 아동 보호자가 보육으로 겪게 되는 경제적 부담을 다소나마 완화하기 위한 것으로, 출생 아동의 보호자에게 제한 없이 지원하는 보편적 복지제도임

신청인은 출산 후 극심한 우울증을 겪었고, 배우자 또한 병원 치료를 받고 있었던 사정 등을 고려할 때 자녀의 출생일을 기준으로 소급하여 양육수당을 지원하는 것이 바람직함

또한, 출산 후 겪게 되는 부모의 사정을 고려하는 등 국민 편의 증진을 위해 현행 소급지원 신청 기준을 완화하여, 모든 출생 아동의 보호자가 지원받을 수 있도록 제도를 개선하는 것이 바람직하다고 판단됨

국민권익위원회 의견표명/제도개선 의견표명 ('19.4월)



칭찬의 소리

△△△ 주무관으로 인해 가족들에게 큰 위로가 되었습니다

울산시

울산시청 청소년계에 근무하는 △△△ 주무관님 너무 감사드립니다.

아직 처리 결과는 나오지 않았지만 민원 접수부터 마무리까지 본인 일처럼 신경 써 주시고, 무엇보다 따뜻한 말씀과 안내가 한 시민에게는 큰 감동이었습니다.

점심시간이 한참 지난 시간에 서류까지 챙겨오지 않아 지체되었는데 점심도 거르고 기다려 주었습니다. 억울하고 화가 나서 찾아간 민원인의 마음을 가족처럼 이해해 주시고 따뜻하게 상담해 주셔서 민원인 입장에서 오히려 죄송했습니다. 그 후에도 시청을 몇 번 더 방문하게 되었는데 피해자 입장에서 들어주려 노력하시고 그 많은 서류를 일일이 검토해 주셔서 어린 학생과 우리 가족들에게 큰 힘이 되었습니다.

지금까지 여러가지 업무로 공무원들을 만났지만, 이처럼 친절하고 내 일처럼 신경 써 주는 분은 처음이었습니다. 감사함을 표현할 방법이 없어 이렇게 글을 남깁니다.

'19. 7. 4. 민원인 ○○○

영등포구청 직원분들! 너무나 감사했습니다

서울 영등포구

며칠 전 아침 일찍 아이와 함께 학교 가는 중에 신호위반 차량으로 인해 큰 일을 치를 뻔 했습니다. 신호위반 차량 신고는 사진이나 동영상이 있어야 가능해서 주변에 CCTV가 있음을 확인하고 영등포구청에 연락하였습니다.

구청 담당자분은 통화가 종료될 때까지 저의 말을 경청하였고 공감해 주었으며, 차근차근 설명하면서 적극적으로 도와주려고 노력하였습니다. 퇴근시간이 다 된 시간에 방문했는데도 기다렸다는 듯이 반갑게 맞이해 주었고, 아이가 횡설수설 상황을 말했음에도 아이의 말에도 귀 기울여 주시고 저희 모자를 걱정해 주면서 위로와 조언까지 해 주었습니다.

저희로 인해 퇴근도 못하고, 꼼꼼하게 확인하고 처리하는 모습에 너무나 죄송하고 감사했습니다.

'19. 7. 4. 민원인 ○○○

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

