

국민의 소리

주간동향

2019. 7. 8. ~ 7. 14.





I 주간 민원동향 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원 사례 3

교육 공무직 임금 협상 반대 / 교육부, 각 교육청
양주 △△신도시 양돈사 이전 요청 / 경기 양주시

III 민원예보(모니터링) 6

은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구
시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사

IV 국민불편 개선요청 사례 8

출입국 사실 증명서 발급절차 개선 / 법무부, 행정안전부
주민등록표 상 세대주와의 관계표시 개선 / 행정안전부
국립 자연휴양림 예약기능 개선 / 산림청
민원실 보청기 비치 요청 / 인천 계양구

V 국민불편 개선 사례 11

공용주차장 카드결제 및 현금영수증 발행 / 전남 순천시
농어촌 희망재단 장학금 선정 / 국민권익위원회

칭찬의 소리

취업을 위해 물심양면 도움을 주신 컨설턴트님을 칭찬합니다 / 고용노동부
선원해사안전과 ○○○주무관님 진심으로 감사드립니다 / 해양수산부

I. 주간 민원동향

민원 추이

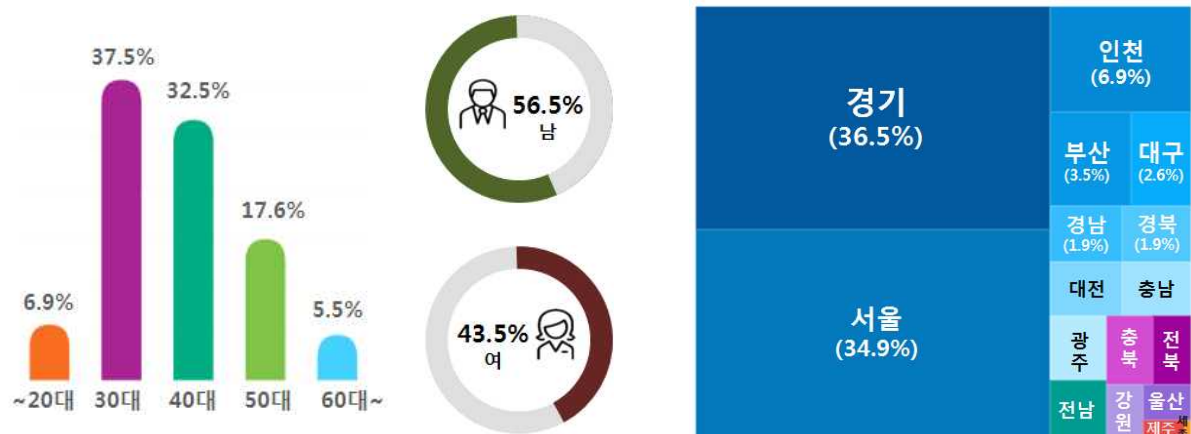
- 7월 2주 민원은 202,177건으로 지난주(240,054건) 대비 15.8% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 7. 14. : 5,102,193건



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

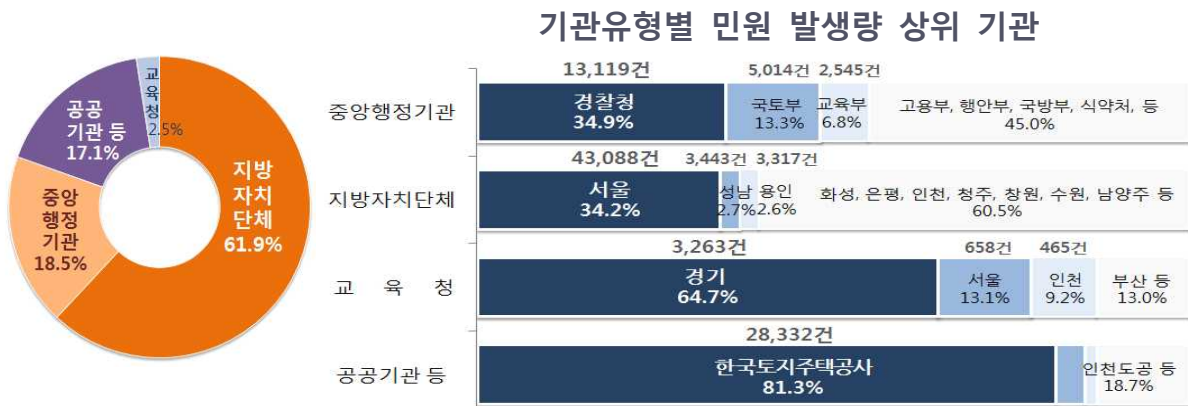
신청인 현황

- 연령별로는 30대(37.5%), 성별로는 남성(56.5%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(36.5%), 서울(34.9%) 등 수도권이 전체의 78.3% 차지

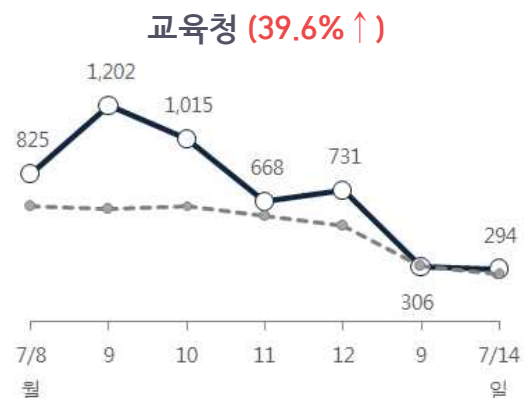
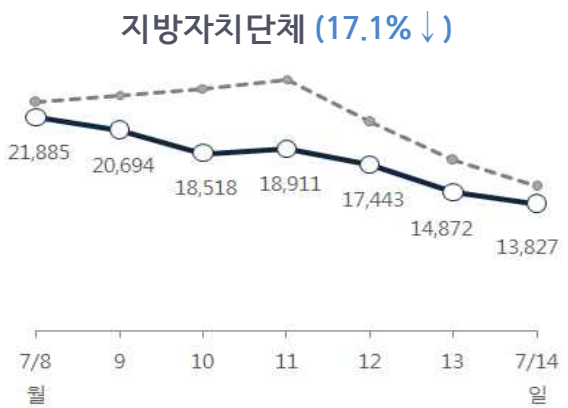
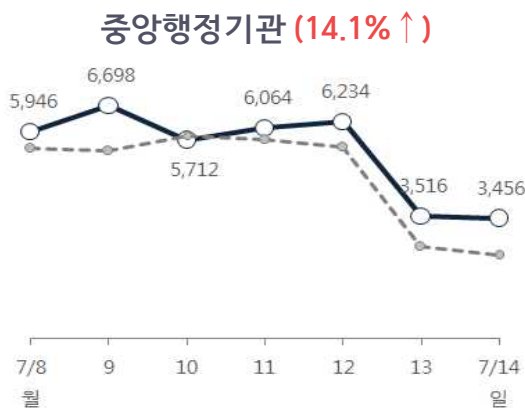


기관유형별 현황

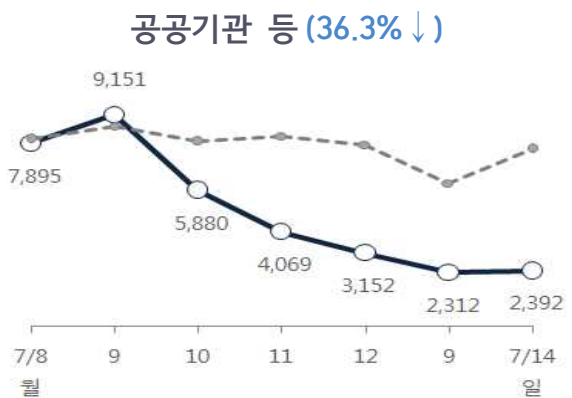
- 지방자치단체 61.9%(126,150건), 중앙행정기관 18.5%(37,626건), 공공기관 등 17.1%(34,851건), 교육청 2.5%(5,041건) 순



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



* 학군 지정 요구 (경기 교육청)



* 시흥 은계 ○○블록 관련 민원 감소 (LH)

Ⅱ. 주요 민원사례

교육 공무원
임금 협상 반대

—
교육부, 각 교육청

양주 △△신도시
양돈사 이전 요청

—
경기 양주시

‘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.

교육 공무직 임금 협상 반대

소관기관 : 교육부, 각 교육청

- 교육 공무직(학교 비정규직)의 대규모 파업과 임금 협상이 진행되고 있는데, 교육 공무직은 채용과정이 공무원과 다름에도 정규직 전환 등 공무원과 동일한 처우를 요구하고 있으니, 협상과정을 공개하고 임금 협상에 반대
- 7월 9일 1,059건 등 지난 한 주간 총 1,448건 발생



- 공무직은 업무량과 책임에 비해 과다하게 혜택을 받고 있음에도 아이들을 볼모로 터무니 없는 조건을 요구하고 있음
- 공무직에는 다양한 직종이 있고 단순 업무 보조로 채용된 경우가 대부분이니, 채용 과정과 업무를 전수 조사하기 바람
- 국민관심 사안인 만큼 임금 협상과정을 일반 국민과 학부모단체 등에게 공개하기 바람

- ▶ 6월 18일 최초 신청, 현재까지 총 1,520건
- ▶ 학교 급식 중단(7.3.~5.) 등 파업이 종료된 7월 8일부터 민원 급증
- ▶ 신청인은 여성(97.5%), 30대(48.9%)·40대(47.9%)가 대부분

키워드 클라우드



언론보도

학교비정규직 파업 '역대 최대규모'...'매년 되풀이 막아야'(종합) | 연합뉴스
<https://www.yna.co.kr> > 최신기사 ▼
 2019. 7. 5. - 파업 이틀째 학교 비정규직(서울=연합뉴스) 홍해인 기자 = 급식 종사원 등 전국 학교 비정규직 노동자들의 파업 이틀째인 지난 4일 서울학교 ...

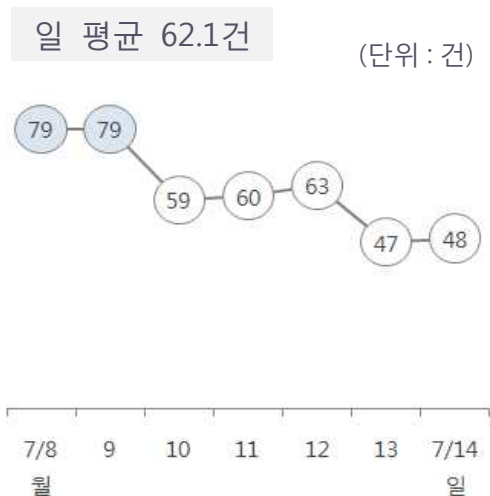
학교 비정규직 파업 종료 됐지만 불씨 여전..."교섭 안 되면 2차 파업 돌입 ...
<https://news.joins.com/article/23517175> ▼
 2019. 7. 5. - 사흘간 이어진 전국 학교 비정규직 노동자들의 파업이 5일로 마무리됐다. 이로써 학생·학부모의 마음을 졸이게 했던 급식·돌봄 중단 사태도 일단락 ...

[사회]학교비정규직 노조 오늘 파업...막판 협상 결렬 | YTN
https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_201907030001139551
 2019. 7. 3.
 [영커]급식조리원과 돌봄 전담사 등이 속해있는 학교 비정규직 노조가 오늘 파업에 들어갑니다.급식과 돌봄교실 운영에 자질이 불가피한 상황인데 ...

양주 △△신도시 양돈사 이전 요청

소관기관 : 경기 양주시

- 수도권 2기 신도시인 △△신도시는 양주시의 핵심지역인데, 인근에 대규모 축사(양돈사)가 있어 악취 피해가 심각하니 양돈사의 이전이나 폐업 조치를 요구
- 7월 8~9일 158건 등 지난 한 주간 총 435건 발생

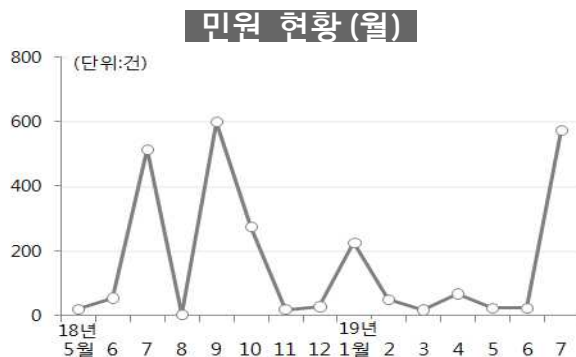


- 택지지구에서 불과 50m 떨어진 곳에 대규모 축사가 위치하고 있어 악취와 해충으로 인한 고통이 매우 큼
- 주민들과 축사 운영자와 마찰로 불미스런 상황이 발생하고 있음. 내 집에서 창문 열고 지내고 싶은 주민들의 마음을 헤아려 주기 바람
- 주변 경관을 흐리고 분변 냄새가 가득한 곳을 신도시로 지정했으면, 최소한 아파트 입주 전 주변 환경 정비는 해 주어야 한다고 생각함

▶ '18년 5월 신도시 내 아파트 분양 이후 민원 발생, 여름철에 급증

* 현재까지 총 2,490건

▶ 신청인은 여성(56.8%), 연령대는 30대(44.6%)·40대(40.2%)가 다수



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.

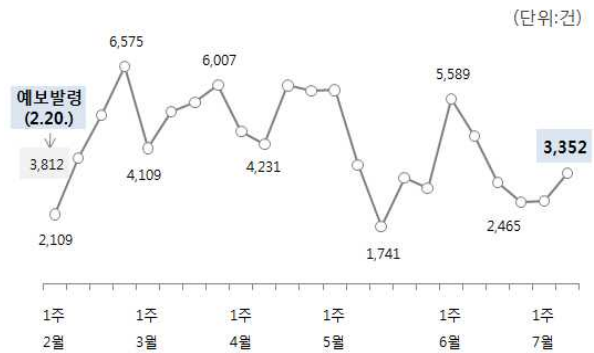
은평 광역자원순환센터 설치 반대

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



▶ 주 평균

(2월)	(3월)	(4월)	(5월)	(6월)	(7월)
4,400건	5,201건	5,172건	3,463건	4,379건	2,929건

▶ 예보 발령(2.20.) 후 지속 증가, 3월 이후 다소 감소 추세

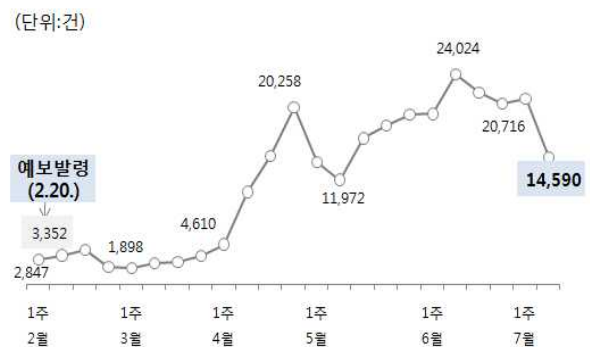
시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화

2019-04호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

한국토지주택공사

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



▶ 주 평균

(2월)	(3월)	(4월)	(5월)	(6월)	(7월)
3,033건	2,558건	12,538건	16,076건	21,829건	17,912건

▶ 예보 발령(2.20.) 후 3월 다소 감소, 4월부터 지속적으로 증가, 7월 2주 감소

IV. 국민불편 개선요청 사례

출입국 사실 증명서
발급절차 개선

법무부, 행정안전부

주민등록표 상
세대주와의
관계표시 개선

행정안전부

국립 자연휴양림
예약기능 개선

산림청

민원실 보청기 비치
요청

인천 계양구

‘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.

출입국 사실 증명서 발급절차 개선

소관기관 : 법무부, 행정안전부

14세미만 자녀명의로의 출입국 사실 증명서를 발급받으려고 하는데, 공인인증서가 없어 ‘정부24’를 통한 무료 발급은 안 되고 부모(대리인)가 주민센터를 방문하여 유료로 발급받아야 했습니다.

‘정부24’에서는 가족관계 등록 정보가 확인되지 않기 때문이라는데, 주민등록 정보를 이용한다면 부모와 자녀의 관계 확인이 가능할 것으로 생각합니다.

어린자녀의 경우 공인인증서가 없는 경우가 많고, 인터넷을 이용하든 주민센터를 방문하든 부모가 자녀의 증명서를 발급받는 것은 동일한 절차이니, ‘정부24’를 통해 부모의 공인인증서로 자녀 명의의 출입국 사실 증명서를 발급받을 수 있도록 해 주기 바랍니다.

주민등록표 상 세대주와의 관계표시 개선

소관기관 : 행정안전부

오래전부터 계모를 모시고 살고 있는데, 최근 주민등록 등본을 발급 받아보니 어머니가 ‘계모’로 표시되어 있었습니다.

주민등록 등본에 세대주와 세대원의 관계 표시에 있어 친부모 여부를 표시하는 것은 재혼가정이 많아지는 요즘 바람직하지 않아 보이니 개선해 주기 바랍니다.

■ 주민등록표 상 세대주와의 관계 표시 개선

발급확인번호 : **주민등록표**
(등본)

이 등본은 세대별 주민등록표의 원본 내용과 동일함을 증명합니다.

담당자 : 전 화 : -
신청인 : (생년월일: -)
출생지 및 목적 : 년 월 일

시장·군수·구청장 또는 읍·면·동·출장소장 **국인**

세대주 성명(한자)	성	세대 구성 시유 및 일자	전 입 일 / 변 동 일	변 동 사 유
번호 주 소				
번호 세대주와의 성 명(한자)	성	전 입 일 / 변 동 일	변 동 사 유	
관 계 주민등록번호		등록 상태		
3 계모 김		-	-	거주자

국립 자연휴양림 예약기능 개선

소관기관 : 산림청

전국 자연휴양림을 한곳에서 검색이 가능한 ‘숲나들e’에서 시설 예약을 위해 날짜를 검색하면 이용 가능한 날짜임에도 검색이 안 됩니다.

예를 들어, 2박 3일을 예약하고자 할 때 그 중 하루가 이미 예약된 상태라면, 나머지 2일은 이용이 가능한 상태임에도 검색이 되지 않아 이용이 불가능한 날짜로 생각하여 예약을 포기하는 경우가 있습니다.

자연휴양림 시설별로 월별 예약현황을 보여준다면 일자별로 예약 가능한 시설을 확인할 수 있어 예약이 한층 수월해 질 것으로 생각합니다.

또한, 요즘은 핸드폰 등 모바일 이용자가 증가하고 있는 만큼 모바일 서비스도 제공해 주면 좋겠습니다.

민원실 보청기 비치 요청

소관기관 : 인천 계양구

청각이 좋지 못한 어르신들이 구청 등 민원실에서 일을 볼 때 잘 들리지 않아 불편을 겪는 경우가 많이 있습니다.

청각 장애 일정 등급이상 판정을 받아 보청기 구입 시 지원을 받는 경우도 있지만, 그 외의 분들은 상당한 불편을 겪고 있는 실정입니다.

시력이 좋지 않은 분들을 위해 돋보기를 비치하고 있는 것처럼 민원실 등에 보청기를 비치해 준다면 청각 장애 어르신들에게 큰 도움이 될 것으로 생각합니다.

V. 국민불편 개선 사례

공용주차장
카드결제 및
현금영수증 발행

전남 순천시

농어촌 희망재단
장학금 선정

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.

공용주차장 카드결제 및 현금영수증 발행

불편 사항

순천지역에 출장을 가면 매번 □□공용주차장을 이용하는데, 현금이 없어서 카드결제를 요구했더니 카드단말기가 없으면서 계좌번호로 송금하라고 함

시에서 운영하는 공영주차장인데 카드단말기가 없다는 것을 이해할 수 없었고, 입금 받을 계좌가 순천시가 아닌 개인명의 계좌인 것은 더욱 이해가 안 되었음

지자체에서 관리 운영하는 공영주차장인 만큼 카드단말기를 설치하고, 현금영수증도 발행해 주기 바람

「국민의 소리」 제513호('19.5.1.)

개선 내용

개인에게 위탁한 공용주차장도 카드결제 및 현금영수증 처리가 가능하도록 계약사항을 변경하고, '주차요금 정산 시스템'을 도입 중에 있음

- * 주차요금 정산시스템 개발 및 시험 운행(~'19년 6월)
공용주차장 카드결제 및 현금영수증 처리 전면 시행(7월)

전남 순천시

농어촌 희망재단 장학금 선정

불편 사항

농어촌 희망재단에서 시행하는 농업인 자녀 장학금을 신청하였으나, 제출서류 중 재학증명서의 발급일자가 미기재 되었다는 이유로 심사대상에서 제외되었는데, 이는 ○○대학교의 재학증명서 시스템 오류로 인한 것이니 재심사를 요청함

고충민원 신청 ('19.2월)

개선 내용

농업인자녀 장학금 선발규정에 의거 자격요건 확인을 위해 재학증명서 발급일 기준을 공지하고, 서류 미비나 잘못된 서류 제출은 탈락 사유가 된다는 사실을 공고하였으므로 심사대상에서 제외한 것은 규정을 준수한 것으로 판단됨

그러나, 재학증명서 발급일자 미기재는 신청인의 실수가 아닌 ○○대학교 시스템 오류이고, ○○대학교 담당 교직원이 농어촌 희망재단 심사기간 전에 해당 사이트에서 신청 학생들의 학적 상태를 재학으로 등록한 점, 심사기간 동안 농업인 희망재단 사이트에서 재학여부에 대한 확인이 이루어졌음에도 불구하고 재학증명서의 발급일자 미기재 사유에 대하여 해당학교의 확인 없이 심사대상에서 제외한 것은 관련 업무를 소홀히 하였다고 볼 수 있는 점 등을 종합하여 볼 때,

○○대학교 전산시스템 오류로 재학증명서 발급일자가 미기재 되어 심사대상에서 제외된 학생들에 대하여 신청 당시 기준으로 재심사하고, 심사결과 장학금 지급대상에게는 장학금을 지급할 것을 시정권고함

국민권익위원회 시정권고 ('19.4월)

칭찬의 소리

취업을 위해 물심양면 도움을 주신 컨설턴트님을 칭찬합니다 고용노동부

군장교로 복무하다 보니 자연스럽게 취업과 거리가 먼 생활을 하였고, 제 성격과 맞는 직업에 대해 갈피를 못 잡은 채 제대하여 많은 고민과 스트레스로 지내다, 우연히 취업성공패키지에 대해 알게 되어 신청하면서 ○○○ 컨설턴트님과 소중한 인연이 시작되었습니다.

상담을 하면서 저의 이야기를 진솔하게 할 수 있도록 배려해 주고, 사회로 첫발을 내딛는 제대군인의 어려움을 깊게 이해해 주셨습니다. 직업심리검사를 통해서 저의 심리상태와 맞는 직업군에 대해 알게 되었고, 무엇보다 제가 지금껏 생각하지도 못한 ◇◇업무가 제 성격에 맞다는 것을 처음 알게 되었으며, 제가 잘 모르는 ◇◇직무에 대해 자세히 설명해 주셔서 너무 좋았습니다.

아직 취업은 못했지만 취업할 수 있다는 자신감과 지금까지 몰랐던 직업에 대해 알 수 있도록 도움을 주신 ○○○ 컨설턴트님께 큰 감사함을 느꼈습니다.

'19. 7. 10. 민원인 ○○○

선원해사안전과 ○○○주무관님 진심으로 감사드립니다 해양수산부

직장생활을 하다가 어머니 병세가 악화되어 2년전 고향으로 내려와 어머니를 돌보면서 어머니께서 운영해 온 식당을 맡게 되었습니다. 가족의 생계를 책임져야 하는데 생각처럼 돈벌이가 되지 않아 구획어업을 하기 위해 허가를 신청했는데, 기존에 하던 장소라 쉽게 허가될 것으로 생각했던 것과는 달리 항로 문제로 다른 장소를 알아보라는 뜻밖의 답변을 들었습니다.

다른 자리도 없고 꼭 그 장소를 해야 하는 입장이라 난감해서 여수해양수산청 선원해사안전과에 도움을 요청했고, ○○○주무관님은 저의 잦은 문의에도 싫은 내색 한번 하지 않으시고 민원인 입장에서 먼저 생각하고 해결방법을 같이 의논해 주셨습니다. 관계기관과 협의점을 찾을 수 있도록 도움을 주신 ○○○주무관님 너무 감사했습니다.

'19. 7. 8. 민원인 ○○○

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

