



<p>I 주간 민원동향 _____ 1</p> <p>민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황</p>
<p>II 주요 민원 사례 _____ 3</p> <p>고양 □□마을 야적장 허가 반대 / 경기 고양시</p> <p>수원 △△△공원 대형 주차장 건설 촉구 / 경기 수원시</p>
<p>III 민원예보(모니터링) _____ 6</p> <p>은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구</p> <p>시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사</p>
<p>IV 국민불편 개선요청 사례 _____ 8</p> <p>공연장 휠체어석 예매정보 제공 요청 / 문화체육관광부</p> <p>소량의 분말식품에 대한 항공기 수하물 반입허용 요구 / 국토교통부</p> <p>「생활불편신고」 앱 민원처리 진행상황 안내 강화 / 행정안전부</p> <p>도로공사 현장 안내문 개선 / 경남 창원시</p>
<p>V 국민불편 개선 사례 _____ 11</p> <p>우체국택배 요금 개선 / 과학기술정보통신부</p> <p>의사자 유족 범위 임의제한 이의 등 / 국민권익위원회</p>

칭찬의 소리

국방시설본부 경상시설단 □□□중사를 칭찬합니다 / 국방부
 적극행정을 실천하는 △△△주무관님! / 울산시

I. 주간 민원동향

민원 추이

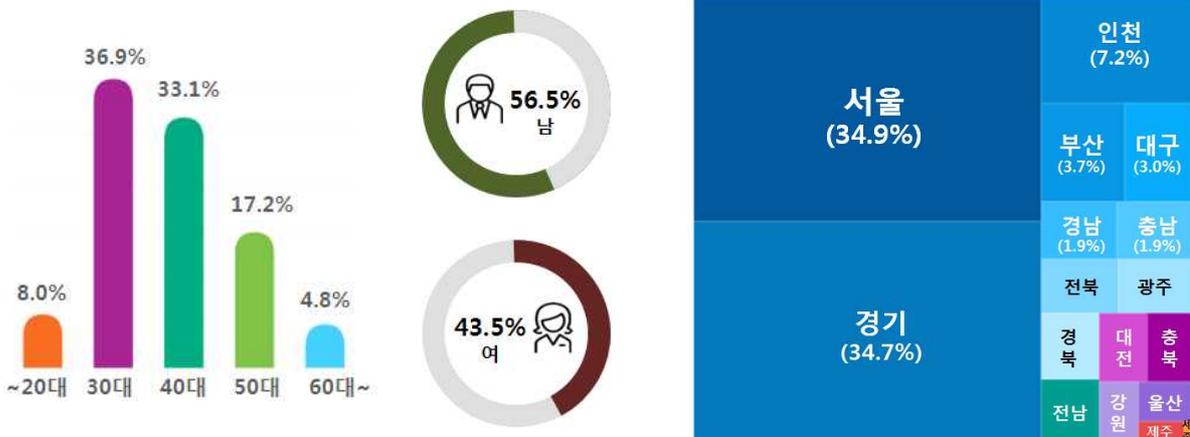
- 7월 3주 민원은 189,165건으로 지난주(225,901건) 대비 16.3% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 7. 21. : 5,315,082건



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

신청인 현황

- 연령별로는 30대(36.9%), 성별로는 남성(56.5%) 신청자가 많음
- 신청지는 서울(34.9%), 경기(34.7%) 등 수도권이 전체의 76.8% 차지



기관유형별 현황

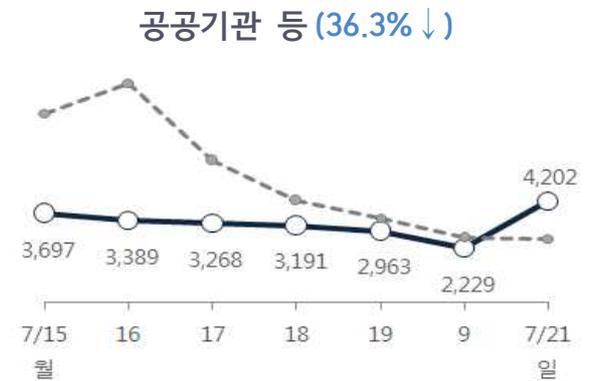
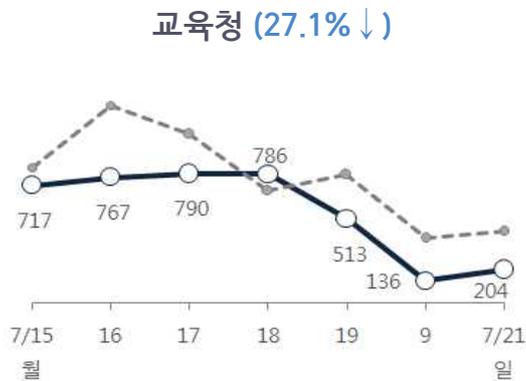
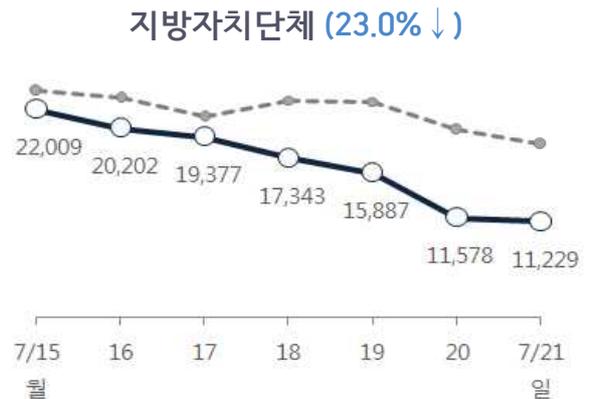
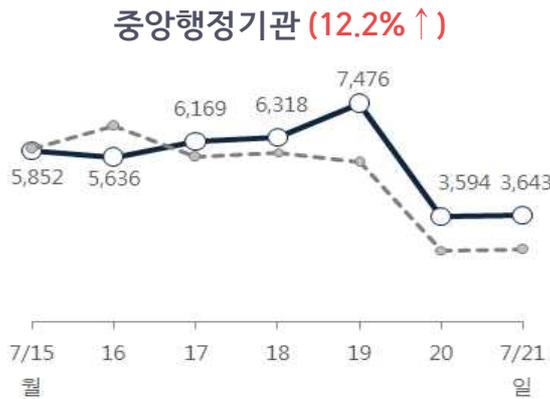
- 지방자치단체 64.2%(117,625건), 중앙행정기관 21.1%(38,688건), 공공기관 등 12.5%(22,939건), 교육청 2.2%(3,913건) 순



기관유형별 민원 발생량 상위 기관

기관유형	기관명	발생량	비율
중앙행정기관	경찰청	13,588건	35.1%
	국토부	5,698건	14.7%
	행안부	3,033건	7.8%
	고용부, 교육부, 식약처, 국방부 등		42.4%
지방자치단체	서울	37,429건	31.8%
	화성	3,696건	3.1%
	은평	3,204건	2.7%
	용인, 성남, 인천, 수원, 청주, 창원, 고양 등		62.4%
교육청	경기	2,518건	64.3%
	서울	392건	10.0%
	인천, 부산, 경남 등	370건	9.5% / 16.2%
공공기관 등	한국토지주택공사	17,238건	75.1%
	인천도공, 금강원 등		24.9%

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



* 시흥 은계지구 관련 민원 감소 (LH)

Ⅱ. 주요 민원사례

고양 □□마을
야적장 허가 반대

—
경기 고양시

수원 △△△공원
대형 주차장
건설 촉구

—
경기 수원시

‘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.

고양 □□마을 야적장 허가 반대

소관기관 : 경기 고양시

○ 주거지역인 고양 □□마을 인근에 야적장이 설립된다는데, 환경 오염과 교통문제 등으로 주민들의 안전이 우려되니 야적장 영업허가를 불허할 것을 요구

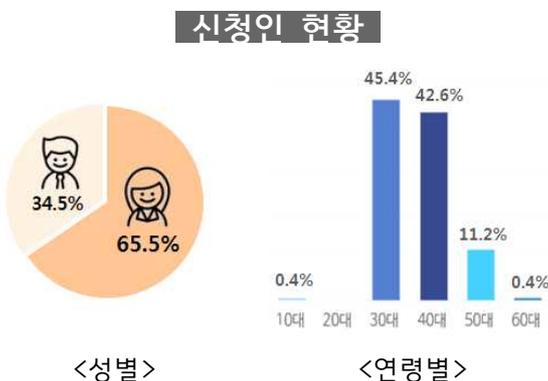
○ 7월 15일 79건 등 지난 한 주간 총 282건 발생



- 최근 아파트 단지 옆 자연녹지지역 1만평 정도 부지에 있던 비닐하우스가 철거 됨
- 아파트와 불과 100m도 안 되는 거리에 1만 평이 넘는 크기의 야적장이 조성되면 소음과 분진, 하천의 수질오염이 우려됨
- 이면도로는 아이들의 통학로이며, △△천 산책로, 자전거 통행 등 많은 시민들이 이용하고 있으니, 시민안전을 위해 영업을 불허하기 바람

▶ '19. 7. 1. 최초 민원 발생, 현재까지 총 351건 신청

▶ 신청인은 여성(65.5%), 30대(45.4%)·40대(42.6%)가 대부분



수원 △△△공원 대형 주차장 건설 촉구

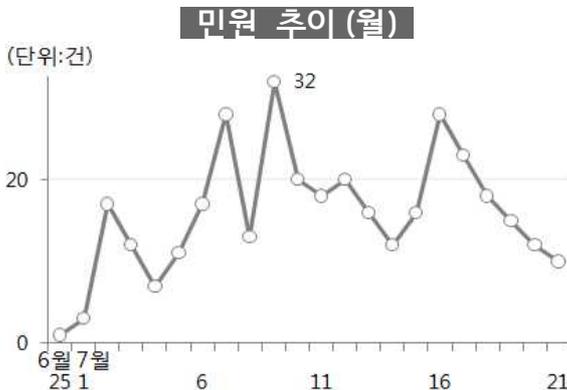
소관기관 : 경기 수원시

- △△△공원은 서수원을 대표하는 공원인데, 계획된 주차공간이 매우 협소하여 주변도로에 무단주차로 인한 교통체증이 우려되니 지하에 대형 주차장을 건설하여 충분한 주차공간을 확보해 줄 것을 요구
- 7월 16일 28건 등 지난 한 주간 총 122건 발생



- △△△공원에 계획된 주차공간은 80대 밖에 안 된다는데 그 산출근거가 궁금함
- 인근 □□공원 주차장은 230면, ○○공원은 1,100면임에도 늘 불법주차 문제가 발생하고 있음
- 공원 이용객, 먹자골목, 주변시장, [] 개장 등을 고려하여 대형 지하주차장(1,000면 이상)을 건설해 주기 바람

- ▶ '19. 6. 25. 최초 민원 발생, 현재까지 총 349건 신청
- ▶ 남성이 다수(72.1%), 연령대는 40대(56.6%) > 30대(23.0%) > 50대(20.4%) 순



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.

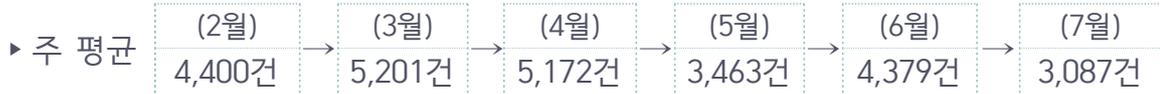
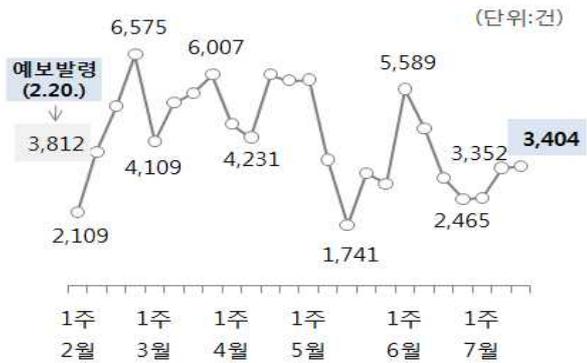
은평 광역자원순환센터 설치 반대

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(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



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

IV. 국민불편 개선요청 사례

공연장 휠체어석
예매정보 제공 요청

문화체육관광부

소량의 분말식품에
대한 항공기 수하물
반입허용 요구

국토교통부

「생활불편신고」 앱
민원처리 진행상황
안내 강화

행정안전부

도로공사
현장 안내문 개선

경남 창원시

‘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.

공연장 휠체어석 예매정보 제공 요청

소관기관 : 문화체육관광부

뇌경변 1급 장애인입니다. 좋아하는 그룹 콘서트가 있어 사전 예매 페이지를 확인했더니, 휠체어석은 예매방법과 주의사항만 있을 뿐 금액도 없고 자리배치도에 표시도 없었습니다.

티켓 예매에 앞서 금액 등을 알아야 사전에 예매 여부를 결정하고 예매시각에는 신속하게 예매를 해야 하는데, 판매사이트 예매센터는 휠체어석 금액은 모른다고 하고 공연 주최측은 연락도 되지 않았습니다.

장애인의 공연 관람 편의를 고려하여 공연 티켓 사전 예매 페이지에 휠체어석에 대한 할인여부(금액)와 좌석정보 등을 공지할 수 있도록 개선해 주기 바랍니다.

소량의 분말식품에 대한 항공기 수하물 반입허용 요구

소관기관 : 국토교통부

김포공항 국내선 ○○항공을 이용하면서 소금과 도토리분말을 수하물로 부치고 탑승을 기다리고 있는데, 해당 분말이 별도로 포장되어서 안전성을 확인할 수 없다는 이유로 수하물로 발송이 안 되고 택배를 이용하라고 했습니다.

그 동안 국내·외 항공을 이용하며 선식으로 사용하는 소량의 분말식품을 계속 수하물로 보냈었는데 제한받은 것은 이번이 처음이었습니다.

분말식품 등 음식물은 직접 포장하여 수하물로 보내는 경우가 많으니, 수하물을 개봉하여 검색하더라도 안전성이 확인된다면 반입할 수 있도록 해 주기 바랍니다.

「생활불편신고」 앱 민원처리 진행상황 안내 강화

소관기관 : 행정안전부

「생활불편신고」 앱을 이용하여 민원을 신청하면 앱에서는 ‘처리중’과 ‘답변완료’ 내용만 알 수 있고 신청과 접수 사실은 별도 문자로 통보되고 있습니다.

신청과 접수 사실에 대한 문자 알림은 도움이 되지만, 앱에서 민원처리 전 과정을 확인할 수 없어 불편합니다.

「국민신문고」 앱처럼 「생활불편신고」 앱을 통한 민원도 신청, 접수, 처리중, 답변완료 등의 진행상황을 보여준다면, 신청한 민원의 접수부터 처리결과까지 한꺼번에 확인이 가능하여 편리하게 이용할 수 있을 것으로 생각합니다.

도로공사 현장 안내문 개선

소관기관 : 경남 창원시

집 앞 도로에서 2개월 동안 보행 환경 개선공사가 진행중인데, 일반 시민입장에서 보면 평범한 보도블록 교체 공사로 보이는데 무슨 공사이길래 이처럼 오랫동안 공사하고 있는지 의문이 들었습니다.

현재 제공되는 도로공사 현장 안내판에는 공사명, 시공사, 공사기간이 표시되어 있는데, 공사내용을 구체적으로 기재하고 공사 후의 조감도를 보여준다면, 시민들의 이해와 공감을 얻을 수 있을 것으로 생각합니다.

또한, 안내된 조감도 등과 다르게 공사가 진행될 경우 제보 등을 통해 공사내용에서 발생한 문제도 바로 잡을 수 있을 것이니, 시설 공사에 대하여 좀 더 구체적으로 안내해 주면 좋겠습니다.

V. 국민불편 개선 사례

우체국택배 요금
개선

문화체육관광부

의사자 유족 범위
임의제한 이의 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.

우체국택배 요금 개선

불편 사항

우체국에 가서 소포를 보냈는데 금액이 너무 과하게 느껴져 요금표를 확인했더니, 우체국 직원이 방문하여 접수하였을 때 보다 창구접수 요금이 더 비쌌음

국내소포 요금은 중량과 규격을 고려하여 창구 접수 9개, 방문접수 5개 구간으로 구분되어 있는데, 일부 구간에서 창구 접수와 방문접수 간 중량과 규격의 차이가 발생하면서 창구 접수 요금이 더 비싼 구간이 있으니 개선이 필요함

「국민의 소리」 제511호('19.4.17.)

개선 내용

우체국택배(방문접수) 요금과 창구소포 요금과의 일관성, 민간 택배사의 요금현황, 방문접수 비용 등을 고려하고, 개별택배의 불합리한 요소를 해소하기 위하여 우편요금 체계를 조정함 ('19.7.1.시행)

<우체국택배(방문접수) 요금표>

기존	~2kg (60cm)	~5kg (80cm)	~10kg (120cm)	~20kg (140cm)	~30kg (160cm)
	5,000	6,000	7,500	9,500	12,000
변경	변동없음	변동없음	~10kg (100cm)	~20kg (120cm)	~30kg (160cm)
			8,000	11,000	14,000

* 10kg과 20kg 구간 크기 강화 및 고중량 구간의 요금 조정(500원~2,000원 ↑)

과학기술정보통신부

의사자 유족 범위 임의제한 이의 등

불편 사항

「의사상자 등 예우 및 지원에 관한 법률」(제2조)*에 규정되어 있는 의사자 유족(兄)으로 의료급여 혜택을 받고 있었는데, 선순위 유족인 부모세대와 주민등록표상 주소를 달리했다는 이유로 그 날부터 의료급여를 중지하였으니, 의료급여 수급권자 자격을 회복시켜 주고, 그동안 부담한 의료비와 건강보험료를 환급해 줄 것을 요청함

* 「의사상자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제2조(정의)

5. “의사자유족”이란 의사자의 배우자, 자녀, 부모, 조부모 또는 형제자매를 말한다

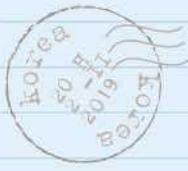
고충민원 신청 ('18.12월)

개선 내용

「의료급여사업안내」지침(2012년, 보건복지부)에 의사자 유족의 범위를 선순위 유족과 동일 가구별 주민등록표 등재자로 한정하는 것은 법률에 근거하지 않는 위법한 규정으로 무효이며, 의사자 유족의 권익을 침해한 것으로 판단됨

따라서, 신청인에 대하여 중지된 의료급여를 다시 제공하고, 의료급여가 중지된 날부터 국민건강보험 직장가입자로서 부담한 의료비 및 건강보험료를 반환할 것을 시정권고함

국민권익위원회 시정권고 ('19.4월)



칭찬의 소리

국방시설본부 경상시설단 ○○○중사를 칭찬합니다

국방부

군부대에서 사용허가를 받아 음식점을 운영하고 있어 협조와 관리를 받는 곳은 군부대인데, 영업을 해야 하는 입장에서 부대의 통제가 때로는 과하고, 부당한 대우를 받는다고 느껴질 때도 있었습니다.

그런데, 매일 실태점검을 위해 방문하는 ○○○중사에게 음식점을 운영하면서 불편사항이나 애로사항을 이야기하면, 항상 부대와외의 사이에 불만이 없고 상생할 수 있도록 중재해 주고, 관련 법령을 자세히 설명해 주면서 다른 곳에서의 사례까지도 알려주었습니다.

○○○중사로 인해 군인은 딱딱하고 규정밖에 모른다는 이미지를 완전히 없앨 수 있었습니다. 따뜻하고 열정적으로 업무를 수행하는 경상시설단 ○○○중사를 적극 칭찬합니다.

'19. 7. 14. 민원인 ○○○

적극행정을 실천하는 △△△주무관님!

울산시

울산 소재 법인에서 근무하고 있는데, 전기차 충전기 관련 문의사항이 있어 울산 시청 △△△주무관에게 연락하게 되었습니다.

제반지식이 없어 전기차 충전기 설치에 어려움이 있었는데, △△△주무관은 관련 법령부터 울산시 조례, 하물며 환경부나 한국전력공사 등에서 실시하고 있는 충전기 관련 사업까지 안내해 주시는 등 적극행정의 자세가 너무나도 철저한 분이었습니다.

△△△주무관님의 친절함으로 통화하는 시간 뿐 아니라 오늘 하루종일 좋은 기분으로 마무리 될 수 있을 것 같습니다. 시정을 위해 적극 노력해 주시는 △△△주무관님, 그리고 여러 관계자분들 모두 감사합니다.

'19. 7. 16. 민원인 ○○○

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

