

국민의 소리

주간동향

2019. 7. 22. ~ 7. 28.



국민권익위원회



I 주간 민원동향 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원 사례 3

고양시 △△지구 보도블록 등 시설 정비 요구 / 한국토지주택공사
하남시 □□아파트 승강기 교체 요구 / 경기 하남시

III 민원예보(모니터링) 6

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

IV 국민불편 개선요청 사례 8

중소기업확인서 발급절차 개선 / 중소벤처기업부
입찰공고 문자 알림 서비스 요청 / 조달청
병역명문가 군 마트 이용 등 지원혜택 확대 / 병무청
전곡문화센터 프로그램 접수방법 개선 / 울산 북구

V 국민불편 개선 사례 11

국립민속박물관 전시물 안내문 개선 / 문화체육관광부
서울지하철 역사 내 점포 상가 입찰보증금 반환 / 국민권익위원회

청찬의 소리

친절하면서 엄정한 세무조사를 한 △△△반장님! / 국세청
어떻게 감사인사를 드려야 할까요? / 경기 화성시

I. 주간 민원동향

민원 추이

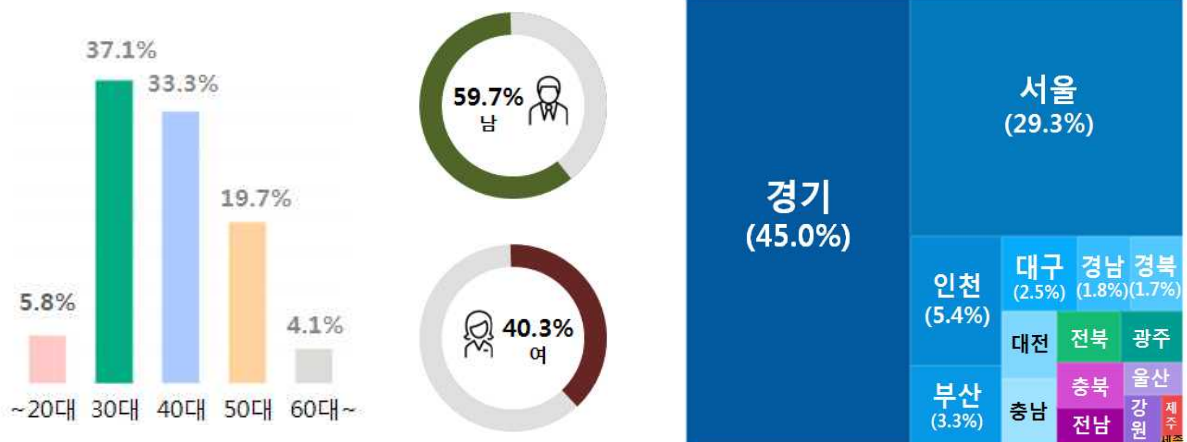
- 7월 4주 민원은 195,087건으로 지난주(203,387건) 대비 4.1% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 7. 28. : 5,524,391건



* 국민신문고 및 지자체 개별 창구 민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

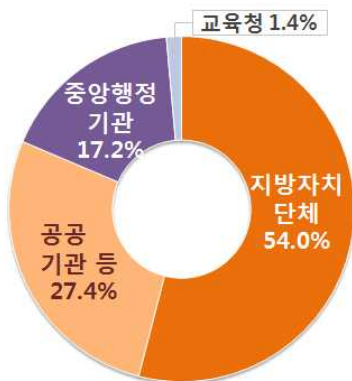
신청인 현황

- 연령별로는 30대(37.1%), 성별로는 남성(59.7%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(45.0%), 서울(29.3%) 등 수도권이 전체의 79.7% 차지

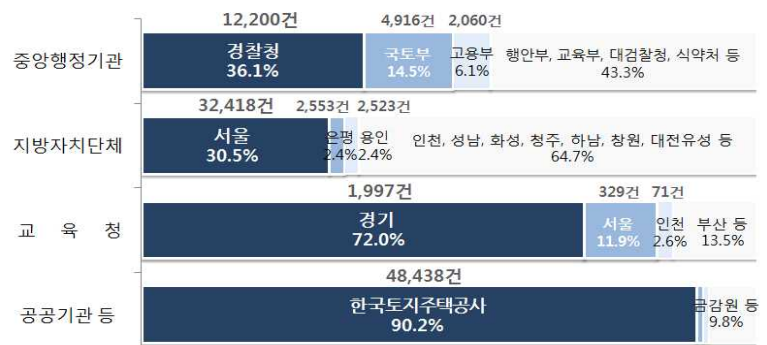


기관유형별 현황

- 지방자치단체 54.0%(106,142건), 공공기관 등 27.4%(53,712건), 중앙행정기관 17.2%(33,798건), 교육청 1.4%(2,775건) 순



기관유형별 민원 발생량 상위 기관



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

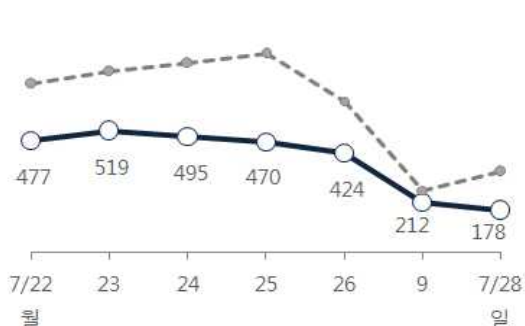
중앙행정기관 (3.1% ↓)



지방자치단체 (25.2% ↓)



교육청 (37.1% ↓)



공공기관 등 (119.8% ↑)



* 고양시 △△지구 시설정비 요구 민원 증가(LH)

Ⅱ. 주요 민원사례

고양시 △△지구
보도블록 등
시설 정비 요구

—
한국토지주택공사

하남시 □□아파트
승강기 교체 요구

—
경기 하남시

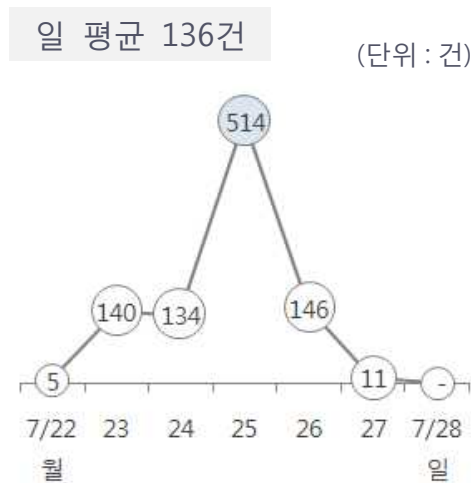
‘주요 민원사례’는

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.

하남시 □□아파트 승강기 교체 요구

소관기관 : 경기 하남시

- 하남시 □□아파트 승강기가 입주 초부터 잦은 고장과 갇히는 사고 등이 발생하고 있으니 정밀진단을 실시하여 고장의 원인을 파악하고, 고장이 잦은 승강기를 전면 교체해 줄 것을 요구
- 7월 25일 514건 등 지난 한 주간 총 950건 발생



- □□아파트는 입주 초부터 3년 동안 승강기 고장과 안에 갇히는 사고가 자주 발생했음에도 시공사는 주민의 안전을 무시한 때우기식 보수만 하였음
- 고장이 난 지 하루가 지났는데도 아직도 수리중이라 한여름 무더위에 계단을 이용해야 했음
- 수리 다음날 또 다시 고장이 나는 승강기를 전면 교체해 주기 바람

- ▶ '19. 6. 5. 최초 발생, 현재까지 총 2,604건 신청
 - * 대부분 경기 하남시, 행정안전부, 한국승강기안전공단 등에 접수
- ▶ 신청인은 여성(76.8%), 연령대는 50대(85.6%)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



▶ 주 평균	(2월)	(3월)	(4월)	(5월)	(6월)	(7월)
	4,400건	5,201건	5,172건	3,463건	3,901건	3,038건

▶ 예보 발령(2.20.) 후 증가, 3월 이후 다소 감소 추세이나 월 평균 3천여 건 발생

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	21,551건	13,870건

▶ 예보 발령(2.20.) 후 3월 다소 감소, 4월 이후 대폭 증가하다 7월 들어 감소 추세

IV. 국민불편 개선요청 사례

중소기업확인서
발급절차 개선

중소벤처기업부

입찰공고 문자 알림
서비스 요청

조달청

병역명문가
군 마트 이용 등
지원혜택 확대

병무청

천곡문화센터
프로그램 접수방법
개선

울산 북구

‘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.

중소기업확인서 발급절차 개선

소관기관 : 중소벤처기업부

중소기업확인서를 발급받기 위해서는 「중소기업현황정보시스템」에 접속하여 기업정보를 입력한 후 관련자료를 업로드하면 됩니다. 특히, 처음 확인서를 받은 뒤 1년씩 연장할 경우에는 최근 1년 자료만 업로드하면 편리하게 발급받을 수 있습니다.

그러나, 투자기업이 있는 경우는 매년 3년분에 해당하는 재무제표 등 관련 자료를 우편으로만 제출해야 하고, 접수 이후 진행여부를 알 수 없어 매우 불편합니다.

피 투자기업의 정보도 매년 추가분만 업데이트 하고, 관련자료 접수방법도 우편 외에 온라인 접수가 가능하도록 개선해 주기 바랍니다.

입찰공고 문자 알림 서비스 요청

소관기관 : 조달청

공공기관에서 계약을 담당하고 있습니다. 조달청에서 「나라장터(국가종합전자조달시스템)」에 입찰공고를 게시한 후 수요기관으로 입찰공고 공문을 보내주고 있는데, 입찰공고 알림 공문이 수요기관의 계약부서에 바로 수신되지 않거나, 「나라장터」 게시시간이 업무시간을 벗어나기도 해서 입찰공고 당일 「알리오(공공기관 경영정보 공개시스템)」에 공고하기는 어려운 실정입니다.

조달수수료 납입기한에 대한 문자 알림 서비스가 제공되는 것처럼 입찰공고 시에도 수요기관 담당자에게 문자 알림 서비스를 제공한다면, 적기에 입찰공고가 가능하여 조달서비스에 대한 수요기관과 이용업체의 만족도가 향상될 것으로 생각합니다.

병역명문가* 군 마트 이용 등 지원혜택 확대

소관기관 : 병무청

병역명문가로 선정된 사람은 대부분 남자라서 직장생활 등 생업에 종사하고 있어 군 마트 등을 방문하기 어렵고 생필품 등을 배우자가 구입하는 경우가 많은데, 군 마트 등에서 배우자의 출입을 금지하면 병역명문가 지원 혜택이 무의미해집니다.

또한, 지자체별 지원 시설이 점점 줄어들고 동반 가족 혜택도 대부분 없어지고 있는 상황인데, 지원혜택에 대한 변경사항을 몰라서 난감할 때가 있습니다.

병역명문가의 자긍심 향상을 위해 병역명문가의 배우자 등 가족도 군 마트 등을 이용할 수 있도록 이용자격을 확대해 주고, 지원혜택 등이 변경되면 병역명문가에게 공지해 주기 바랍니다.

* 3대(조부와 그 손자까지의 직계비속)가 모두 현역복무 등을 성실히 마친 가문으로, 병역 이행자 수 등에 따라 병역명문가 가문을 선정하여 표창하고, 국·공립, 지방 자치단체, 민간시설 이용료 감면·면제 등을 지원

천곡문화센터 프로그램 접수방법 개선

소관기관 : 울산 북구

천곡문화센터에서 분기별로 운영하는 프로그램을 수강하려고 했는데, 오전 9시부터 선착순 현장접수만 받고 있어 맞벌이 가정은 신청이 쉽지 않았습니다.

구민들의 복지를 위하여 운영하는 프로그램인 만큼 현장 접수와 온라인 접수를 병행하거나, 이미 운영중인 「울산 북구 공공시설예약서비스」를 활용하여 접수할 수 있도록 개선해 주기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

국립민속박물관
전시물 안내문
개선

문화체육관광부

서울지하철 역사 내
점포 상가
입찰보증금 반환

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.

국립민속박물관 전시물 안내문 개선

불편 사항

국립민속박물관에는 우리나라 생활상과 농기구 등이 전시되어 있는데, 전시물의 쓰임새 등이 한글표기만으로 되어 있어서 외국인 관광객들이 많이 찾는 요즘, 물건의 용도를 몰라 궁금해하는 모습을 볼 수 있었음

외국인이 자주 찾는 전시장에 한글 설명과 함께 외국어 표기도 함께 해 놓는다면, 우리나라 고유의 생활상이나 전통 등을 외국인도 쉽게 이해하고 우리 고유문화도 널리 알릴 수 있는 기회가 될 것임

「국민의 소리」 제507호('19.3.20.)

개선 내용

국립민속박물관의 전시물에 대한 안내문(레이블)을 국문외에 영문으로도 표기하여 서비스 할 예정 ('19.7월)



문화체육관광부

서울지하철 역사 내 점포 상가 입찰보증금 반환

불편 사항

서울지하철 내 △△역의 기존 약국 점포를 공개경쟁입찰을 통해 낙찰 받아 약국으로 운영하려고 했는데, 건축물대장이 없다는 사유로 □□구청 보건소에서 약국 개설 등록이 불가하다는 통보를 받아 부득이하게 낙찰 취소를 요청하였음

그런데, 정당한 사유없이 계약을 체결하지 않았으면서 입찰보증금을 반환해 주지 않으니 도움을 요청함

고충민원 신청('19.1월)

개선 내용

해당 점포는 2004년부터 약국으로 운영되어 왔으며, 낙찰이 취소된 후 입찰 재공고에 의해 결국 기존 약국 운영자가 다시 낙찰된 점 등을 볼 때, 약국을 운영하고자 하는 자가 입찰에 참여할 것임을 충분히 예상할 수 있었을 것이며, 이미 약국이 운영되고 있어 입찰 참여자가 신규 약국 개설 신청이 수리되지 않을 것을 예상하기는 어려웠을 것임

특히, 해당 점포는 지상 1층에 위치하고 있어 건축물 대장을 생성하는데 큰 어려움이 없어 보임에도 관계기관이 입찰 참여자에게 발생할 수 있는 피해예방 노력을 소홀히 해 온 점 등을 고려하여 볼 때 입찰 참가를 위해 납부한 입찰보증금을 반환하는 것이 타당함

또한, 서울시 지하철 역사 내 점포에 대한 의원 및 약국 개설 등록과 관련하여 향후 입찰참가자에게 피해가 발생하지 않도록 관련규정을 명확히 하는 등 운영방안을 재검토할 것을 권고함

국민권익위원회 시정권고/제도개선 권고('19.5월)

칭찬의 소리

친절하면서 엄정한 세무조사를 한 △△△반장님!

국세청

조그마한 중소기업 대표자의 자금출처 조사를 맡게 된 세무대리인입니다. 세무조사를 처음 받게 된 납세자는 많이 당황하였고, 서울지방청 조사국의 세무조사라 더욱 불안감을 감추지 못하였습니다.

한 달여 기간 동안 진행된 세무조사에서 △△△반장님은 조금의 흐트러짐 없이 철저히 조사하면서도 미소를 잃지 않았으며, 억울한 일이 없도록 하겠다고 말씀하여, 두려워하는 대표자의 마음을 열어 주시더군요.

납세자와 친절로 소통하면서 조사를 수행하는 △△△반장님!

납세자를 이해시키고 친절하게 대하여 준 △△△반장님께 다시 한 번 감사말씀드립니다.

'19. 7. 16. 민원인 ○○○

어떻게 감사인사를 드려야 할까요?

경기 화성시

□□경기장 건물에서 관심있는 설명회를 들은 후 다시 주차장으로 내려 왔는데, 아무리 찾아도 설명회 전에 주차해 둔 차를 찾을 수가 없었습니다. 그곳에 근무하는 분들에게 안내 받고자 했으나 모두 다 이곳 주차장은 너무나 넓어 본인들도 찾을 수 없다고만 얘기할 뿐이었습니다.

더운 날씨에 혼자 30분 정도를 찾아 헤매다가 근처 차량등록사업소 사무실에 들러 사정을 얘기 했더니, 직원 중 한 분이 자기 일처럼 나서 주었습니다. 점심시간을 할애하면서도 싫은 내색 없이 본인의 차를 가져와서 같이 타고 이동하는 수고와 친절을 베풀어 주신 덕분에 무사히 차를 찾을 수 있었습니다.

아찔한 순간 함께 해 주신 차량등록사업소 ○○○님께 감사하단 말씀 전하고 싶습니다.

'19. 7. 17. 민원인 ○○○

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

