

국민의 소리

주간동향

2019. 8. 5. ~ 8. 11.





<p>I 주간 민원동향 _____ 1</p> <p>민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황</p>
<p>II 주요 민원 사례 _____ 3</p> <p>특수교사 선발인원 확대 요구 / 교육부</p> <p>해수욕장 이용불편 민원 / 각 기초자치단체</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>산업기능요원 우선배정 대상자 확대 / 병무청</p> <p>지방세 모바일 고지서 표시내역 개선 / 행정안전부</p> <p>울산 회야댐 생태습지 탐방로 식물 이름표 부착 / 울산시</p> <p>다자녀가정 자녀 군 면회 시 차량지원 요구 / 국방부</p>
<p>V 국민불편 개선 사례 _____ 11</p> <p>플라스틱 음료수병 라벨 개선 / 환경부</p> <p>노령연금 상계처리 이익 / 국민권익위원회</p>

칭찬의 소리

부산 ○○해수욕장 119안전센터 경찰관을 칭찬합니다 / 경찰청
 이천시 △△팀을 칭찬합니다 / 경기 이천시

I. 주간 민원동향

민원 추이

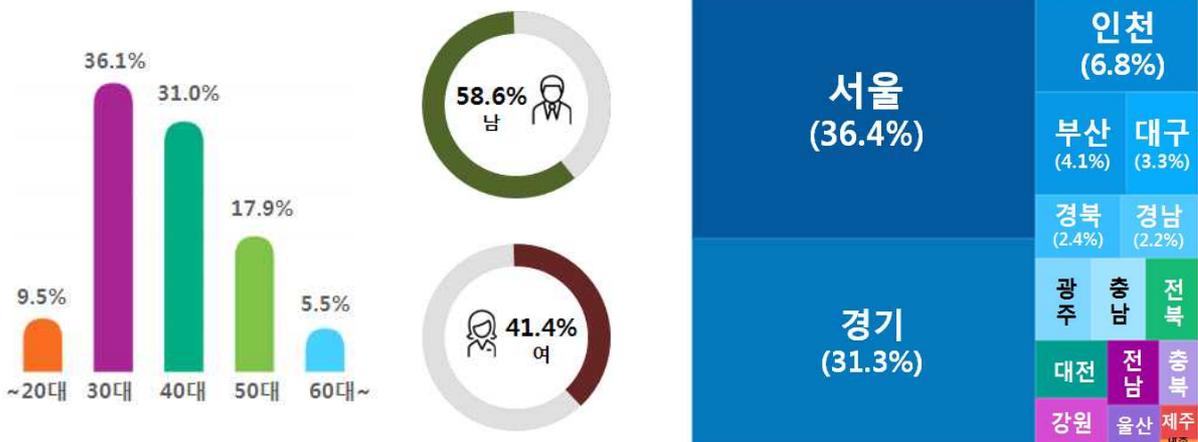
- 8월 2주 민원은 177,361건으로 지난주(193,467건) 대비 8.3% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 8. 11. : 5,932,823건



* 국민신문고 및 지자체 개별 창구민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

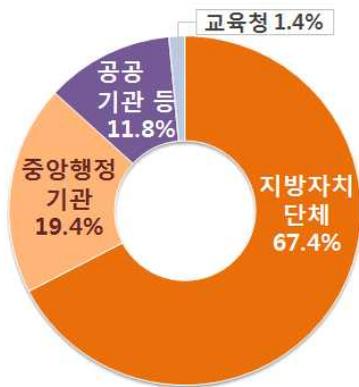
신청인 현황

- 연령별로는 30대(36.1%), 성별로는 남성(58.6%) 신청자가 많음
- 신청지는 서울(36.4%), 경기(31.3%) 등 수도권이 전체의 74.5% 차지



기관유형별 현황

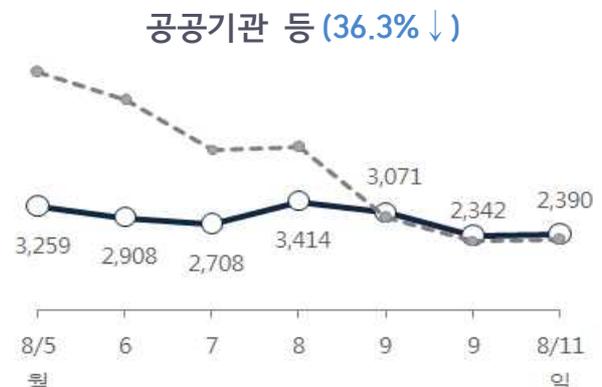
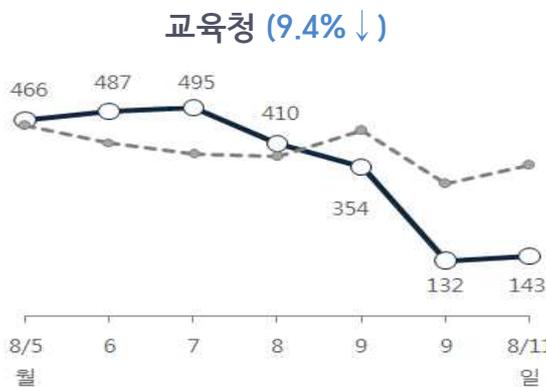
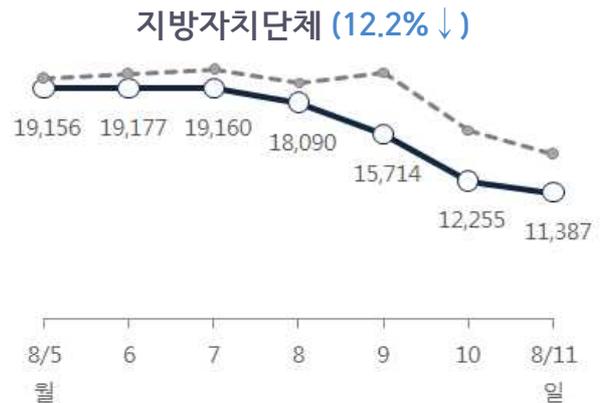
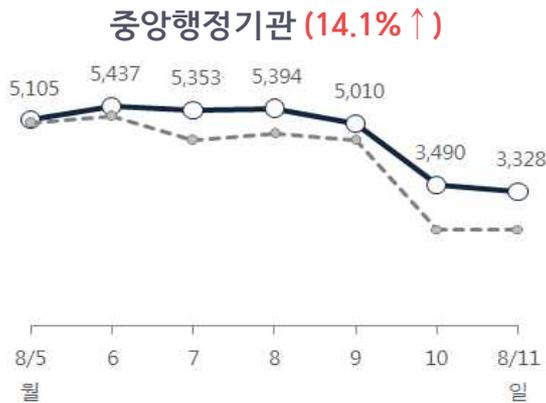
- 지방자치단체 67.4%(114,939건), 중앙행정기관 19.4%(33,117건), 공공기관 등 11.8%(20,092건), 교육청 1.4%(2,487건) 순



기관유형별 민원 발생량 상위 기관

기관유형	총건수	상위기관	비율
중앙행정기관	12,300건	경찰청	37.1%
	4,190건	국토부	12.7%
	2,167건	행안부	6.5%
		고용부, 교육부, 대검찰청, 식약처 등	43.7%
지방자치단체	38,349건	서울	33.4%
	3,169건	용인	2.8%
	2,901건	은평	2.5%
		인천, 성남, 화성, 수원, 청주, 창원 등	61.3%
교육청	1,517건	경기	61.0%
	408건	서울	16.4%
	122건	인천	4.9%
		부산, 강원 등	17.7%
공공기관 등	15,605건	한국토지주택공사	77.7%
		금감원, 인천도공 등	22.3%

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



* 고양 향동지구 보도블록 정비 요구 민원 감소 (NH)

Ⅱ. 주요 민원사례

특수교사 선발인원
확대 요구

—
교육부

해수욕장 이용불편
민원

—
각 기초자치단체

‘주요 민원사례’는

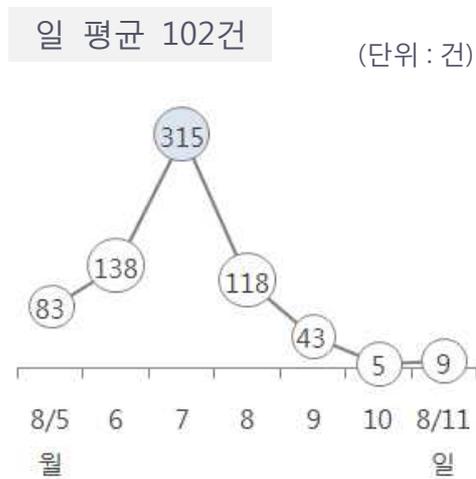
한 주간 국민신문고 등을 통해 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에
수집된 민원을 모니터링하여, 민원이 증가하였거나 이슈가 된 사례를
선별한 자료입니다. 관계기관에서는 민원 관리에 참고하시기 바랍니다.

특수교사 선발인원 확대 요구

소관기관 : 교육부

○ 특수교육 대상자의 교육권 보장과 특수교육의 질 제고를 위해 특수학교 (급)의 신(증)설과 특수교사의 법정 정원을 확보하여 선발인원을 확대해 줄 것을 요구

○ 8월 7일 315건 등 지난 한 주간 총 711건 발생



- 학령인구 감소에도 불구하고 특수교육이 필요한 영·유아와 초·중·고생은 꾸준히 증가하고 있음
- 작년에 비해 모든 지역에서 특수교사 선발 예정 인원이 현저하게 줄었으며 심지어 뽑지 않는 지역도 있음
- 전문성을 갖춘 특수교원이 특수교육현장에 투입될 수 있도록 법정 정원을 확보해 주기 바람

▶ '19. 6월말 공립 특수교원 선정 경쟁시험 사전예고 발표 후 발생(현재까지 총 1,475건), 청와대 국민청원에 관련 글도 게시

▶ 신청인은 여성(80.5%), 20대(93.4%)가 대부분



부산, 서울, 경북, 대전, 울산, 인천 ...

청와대 국민청원

특수교사의 정원 확보 및 장애를 가진 학생의 교육권을 보장해주시시오

[청원시작: 2019-06-25] [청원마감: 2019-07-25] [청원인원: 6,332]

... 확충한다는 내용입니다. 2018년 4월1일 기준 67.2%에 불과한 **특수교사** 배치율도 2022년까지 90% 이상으로 끌어올리기로 했습니다. 이를 위해 **특수교사**도 5000명 이상 신규충원한다고 약속했습니다. 현재 **특수교사**의

특수교사 충원 약속 이행바랍니다. **특수교육대상자**, **우리 아이들은 선생님**을 간절히 원합니다.

[청원시작: 2019-08-06] [청원마감: 2019-09-05] [청원인원: 1,384]

... 확충한다는 내용입니다. 2018년 4월1일 기준 67.2%에 불과한 **특수교사** 배치율도 2022년까지 90% 이상으로 끌어올리기로 했습니다. 이를 위해 **특수교사**도 5000명 이상 신규충원한다고 약속했습니다. 현재 **특수교사**의

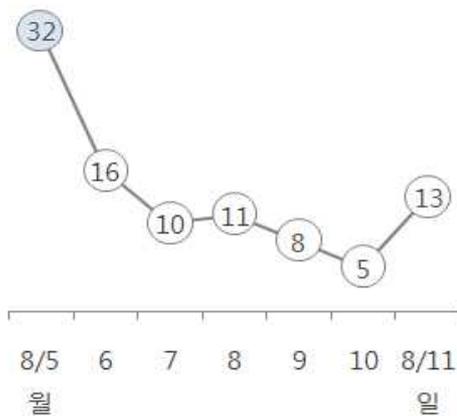
해수욕장 이용불편 민원

소관기관 : 각 기초자치단체

- 여름 휴가철을 맞아 해수욕장을 이용하면서 발생한 각종 위반행위 및 불편사항에 대하여 지도 단속과 개선을 요구
- 8월 5일 32건 등 지난 한 주간 총 95건 발생

일 평균 13.6건

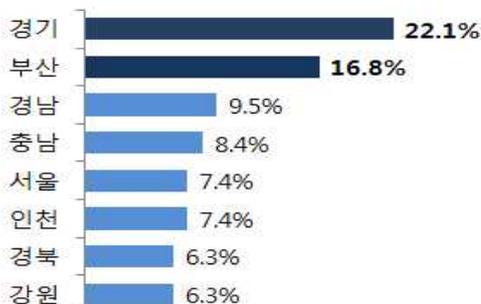
(단위: 건)



- △△해수욕장은 물이 깨끗하고 아이들이 놀기 좋은 곳인데, 파라솔과 평상 대여비용을 10만원 이상 요구해서 놀지도 못하고 돌아왔음
- □□해수욕장 입구에 소형 보관함 이용료가 500원이라는 현수막이 걸려 있음에도 불구하고 3,000원을 요구함
- ○○해수욕장 주차장을 유료화하면서 먹거리를 판매하고 있었는데, 옆에 음식물 쓰레기 더미 때문에 악취가 너무 심했음. 주차장을 유료화 했으면 관리도 필요함

- ▶ 신청인은 남성(65.5%), 30대(38.1%) > 40대(31.0%) > 20대·50대(각 13.1%) 등의 순
- ▶ 처리기관은 경남 거제시·강원 고성군 등 기초자치단체(77.9%) > 경찰청 등 중앙행정기관(16.8%) 등의 순

신청지역별 현황



키워드 클라우드



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.

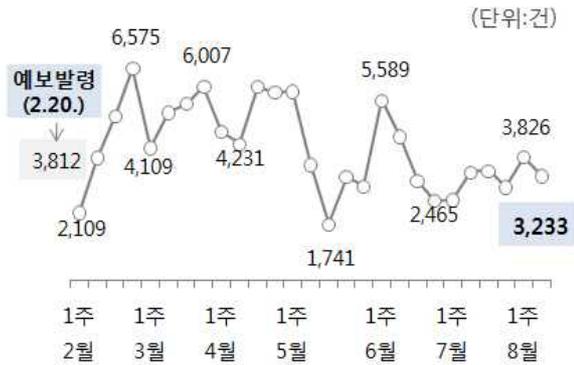
은평 광역자원순환센터 설치 반대

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)	(8월)
	4,400건	5,201건	5,172건	3,463건	3,901건	3,038건	3,530건

▶ 예보 발령(2.20.) 후 지속 증가, 3~4월 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)	(8월)
	3,033건	2,558건	12,538건	16,076건	21,551건	13,870건	9,116건

▶ 예보 발령(2.20.) 후 3월 다소 감소, 4월 부터 지속 증가, 7월 이후 감소 추세

IV. 국민불편 개선요청 사례

산업기능요원
우선배정 대상자 확대

—
병무청

지방세
모바일 고지서
표시내역 개선

—
행정안전부

울산 회야댐
생태습지 탐방로
식물 이름표 부착

—
울산시

다자녀가정 자녀
군 면회 시
차량지원 요구

—
국방부

‘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.

산업기능요원 우선배정 대상자 확대 (종합고교 특성화과)

소관기관 : 병무청

종합고교 특성화과를 다니면서 현장실습을 했고 관련 자격증도 취득 했는데, 특성화고·마이스터고 졸업생이 아니라는 이유로 졸업 후 산업기능요원으로 군 대체 복무 지원이 안 되었습니다.

종합고교 특성화과도 기술인력 양성을 위한 취업맞춤형 교육을 이수하는 등 특성화고·마이스터고와 유사하므로, 산업기능요원 우선배정 대상자에 종합고교 특성화과 졸업생도 포함시켜 주기 바랍니다.

- * 산업기능요원제도 : 현역병을 충원하고 남은 인원에 대하여 인력난을 겪고 있는 제조·생산분야 중소기업에 지원하는 대체복무제도, 산학연계 협약에 의한 맞춤형 기능인력 양성 등 학교 설립 취지나 목적에 비추어 특성화고·마이스터고 졸업생을 우선 배정 대상자로 결정
- * 「산업기능요원제도 운영 관련 고충해소방안」 제도개선 권고('19.3월, 국민권익위)

지방세 모바일 고지서 표시내역 개선

소관기관 : 행정안전부

지방세 고지서를 종이에서 모바일로 변경하고 최근 재산세 고지서를 받았는데, 과세표준액, 세율 등 부과근거, 담당자 연락처 등이 표시되어 있지 않아 금액 외에 상세한 내용을 알 수 없었습니다.

지방세 모바일 고지서도 종이 고지서와 동일하게 과세표준액, 세율, 세법조항, 전년 대비 차이점이 발생한 이유, 담당자 정보 등을 제공해 준다면 모바일 고지서 이용이 더욱 활성화 될 것으로 생각합니다.

울산 회야댐 생태습지 탐방로 식물 이름표 부착

소관기관 : 울산시

회야댐 생태습지 탐방행사에 참여하면서 예전에는 관심없이 지나쳤던 식물(나무)에 대해 관심을 갖게 되었습니다.

조금 아쉬웠던 점은 탐방로 숲에서 자생하는 식물(나무)에 이름표가 있었다라면 생태해설사의 해설에 좀 더 집중할 수 있었을 것으로 생각합니다.

회야댐 생태습지 탐방객들의 식물에 대한 이해를 돕기 위하여 생태해설사의 해설이 필요한 식물(나무)에는 이름표를 부착해 주면 좋겠습니다.



<울산시 공식블로그 울산누리 발췌>

다자녀가정 자녀 군 면회 시 차량지원 요구

소관기관 : 국방부

남자아이 셋을 둔 다자녀 가정입니다.

두 아이가 군에 입대하였는데, 아이를 보러 가고 싶어도 비용이 많이 들어 엄두가 나지 않습니다.

장애인 가정과 취약계층 가정에 대해서는 자녀가 훈련소 퇴소 시나 면회 시에 차량지원 혜택이 있는데 다자녀 가정은 해당이 안 됩니다.

저출산시대 출산 정책에 맞춰 다자녀 가정의 군 장병 자녀 면회 시 등에 차량을 무상으로 지원해 준다면 군 복무중인 자녀에게도 힘이 될 것으로 생각합니다.

V. 국민불편 개선 사례

플라스틱 음료수병
라벨 개선

—
환경부

노령연금
상계처리 이의

—
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.

플라스틱 음료수병 라벨 개선

불편 사항

플라스틱이 환경문제가 많은 것은 익히 알고 있으나 플라스틱 용품을 사용하지 않는 것은 현실적으로 불가능하여 재활용을 위해 분리수거를 철저히 하고 있는데, 음료수 병의 라벨은 접착제로 부착되어 있어 분리가 어려움

친환경적이고 재활용이 가능한 라벨, 분리가 쉬운 라벨의 생산을 확대할 수 있도록 제도 등을 개선하여 플라스틱의 재활용을 위해 노력해 주기 바람

「국민의 소리」 제508호('19.3.27.)

개선 내용

국내 재활용 여건과 외국사례 등에 대한 연구용역을 비롯해 전문가와 이해관계자 등의 의견을 수렴하여 「포장재 재질·구조 개선 등에 관한 기준」을 개정함('19.4.17.)

* 9개 포장재 재활용 등급기준 개선

- ▶ 1~3등급 → 최우수, 우수, 보통, 어려움 등 4개 등급으로 개선
- ▶ 페트병 라벨의 경우, 일반 접착제를 사용하면 재활용이 '어려움' 등급으로 평가

환경부

노령연금 상계처리 이의

불편 사항

주민등록표의 주민등록번호 앞자리 생년이 제적등본과 다른 것을 알게 되어 관할기관을 통해 정정('42년 → '45년) 했더니, 그간 지급받은 노령연금의 지급시기가 변경('02.7월 → '05.7월) 되어야 하고, 이에 따라 그 동안 지급받은 노령연금도 환수해야 한다고 함

행정기관의 착오로 주민등록표와 제적등본의 생년이 다르게 기재되었고, 3년의 소멸시효가 지났음에도 2019년 5월분 노령연금에서 상계 처리하여 환수한 것은 부당하니 도움을 요청함

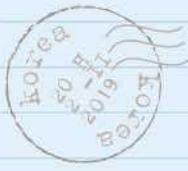
고충민원 신청 ('19.5월)

개선 내용

2002년 8월에서 2005년 7월까지 잘못 지급된 노령연금의 환수금을 징수할 수 있는 권리는 이미 소멸시효가 완성되었기 때문에 소멸시효가 완성된 후에 새로 발생한 채무를 상계할 수 없음

따라서, 이미 소멸된 채권을 2019년 5월분 노령연금과 상계 처리한 것은 잘못된 조치라고 판단되므로, 노령연금 환수금을 상계처리한 조치를 취소하고 총당한 금액을 환급하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고 ('19.6월)



칭찬의 소리

부산 ○○해수욕장 119안전센터 경찰관을 칭찬합니다

경찰청

지난달에 가족 휴가로 ○○해수욕장에 갔었는데 잘 놀고 있던 아이가 불과 1분도 안 되는 시간에 사라지고 안 보여서 너무 당황스러웠습니다. 넓은 해수욕장에서 혼자 아이를 찾으려니 너무 막막해서 119안전센터에 도움을 요청했더니, 담당 경찰관은 걱정하지 말라며 곧 찾아주겠다고 혼비백산한 저를 안심시켜 주었습니다.

직전에 카메라에 담았던 아이사진을 본인 휴대폰으로 찍어 인상착의를 확인한 후 그 넓은 해수욕장을 뛰어다니면서 열심히 찾아 주었습니다. 죄책감과 당황함에 30분이 어떻게 지났는지도 모르고 있는 그때, 아이를 안고 돌아오시는 경찰관의 모습을 보니 눈물이 났습니다.

도움을 주신 젊은 경찰관님께 이 글을 통해 너무 감사하고 또 감사했다는 말을 전합니다.

'19. 8. 3. 민원인 ○○○

이천시 △△팀을 칭찬합니다

경기 이천시

지금까지 공무원에 대한 제 생각은 복지부동, 철밥통, 책상머리 행정 등 부정적인 면이 많았었는데, 지난 5개월간 △△팀에서 상담원으로 근무하면서 그간의 편견이 너무 부끄러웠음을 고백합니다.

이른 아침부터 늦은 저녁까지 역센 상인들의 수많은 민원을 친절하고 겸손하게 처리하는 ○○○주무관, 상인 간 이해가 첨예하게 대립되는 사안들의 처리를 위해 이리저리 뛰어다니는 ○○○주무관을 보면서 마음이 흐뭇해졌습니다.

특히, 50대 후반의 늦은 나이에 기간제근로자로 일하는 제가 불편한 점이 없는지 관심 갖고 챙겨주는 모습까지... 모든 직원들이 밤낮없이, 정말 열심히 일하더군요.

공무원들과 5개월의 생활은 많은 것을 느끼게 해 준 소중한 시간이었습니다. 시민들을 위해 고민하고 땀 흘려 일하는 공무원들이 있기에 이천시의 미래가 더욱 희망 차다는 것을 알게 된 귀중한 경험이었습니다.

'19. 8. 7. 민원인 ○○○

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

