





**I 주간 민원동향** \_\_\_\_\_ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

**II 주요 민원 사례** \_\_\_\_\_ 3

용인 △△초 주변 안전한 통학로 확보 요청 / 경찰청, 경기 용인시, 경기교육청  
 민간택지 분양가 상한제 적용범위 확대 요구 / 국토교통부

**III 민원예보(모니터링)** \_\_\_\_\_ 6

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

**IV 국민불편 개선요청 사례** \_\_\_\_\_ 8

사회적기업의 공공기관 수의계약 시 제출서류 간소화 / 고용노동부  
 국민연금 추후납부제도 개선 / 국민연금공단  
 창원시 지방세 신용카드 납부방법 개선 / 경남 창원시  
 성범죄자 우편고지서에 위치정보 표시 / 여성가족부

**V 국민불편 개선 사례** \_\_\_\_\_ 11

미세먼지에 취약한 공공근로자 마스크 지급 / 고용노동부  
 일자리 안정자금 지급 / 국민권익위원회

**칭찬의 소리**

○○○ 금연상담사님 덕분에 금연 성공 했어요~ / 전북 완주군  
 진해등기소 직원분들의 친절한 응대를 칭찬합니다 / 대법원(법원행정처)

# I. 주간 민원동향

## 민원 추이

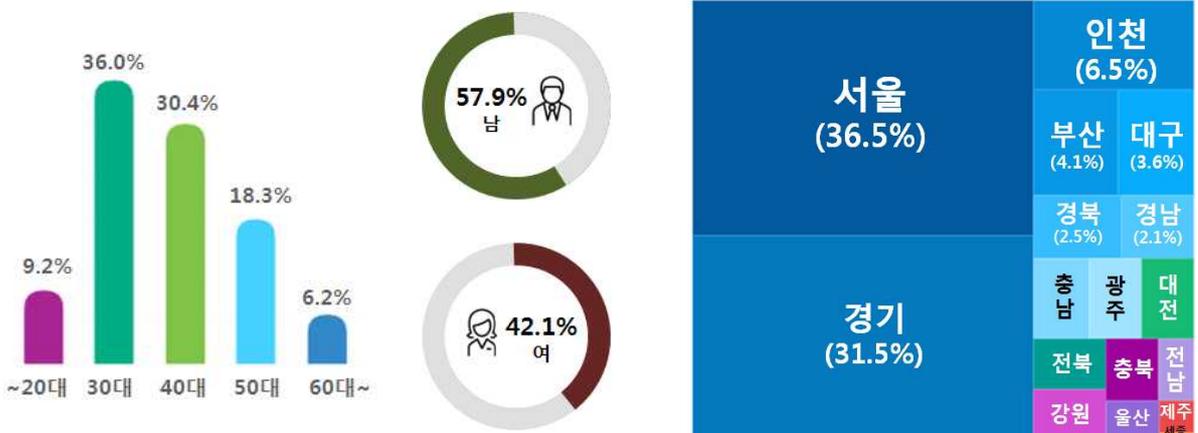
- 8월 3주 민원은 173,015건으로 지난주(191,338건) 대비 9.6% 감소
- 2019. 1. 1. ~ 8. 18. : 6,101,973건



\* 국민신문고 및 지자체 개별 창구민원 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

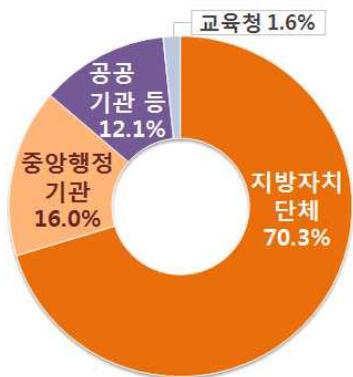
## 신청인 현황

- 연령별로는 30대(36.0%), 성별로는 남성(57.9%) 신청자가 많음
- 신청지는 서울(36.5%), 경기(31.5%) 등 수도권이 전체의 74.5% 차지



## 기관유형별 현황

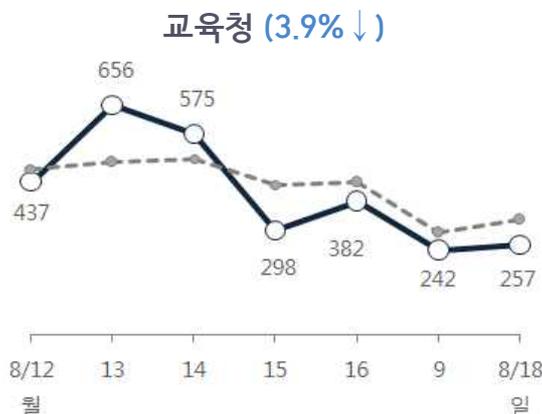
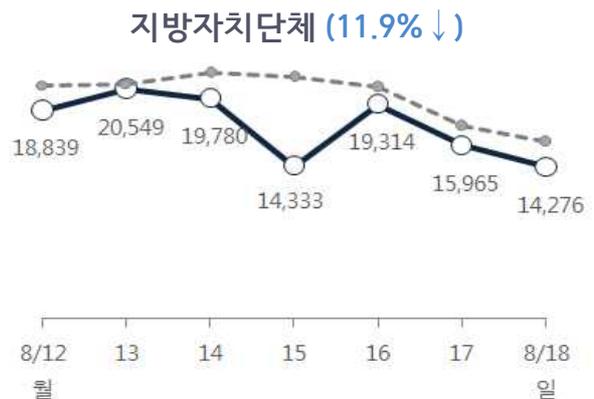
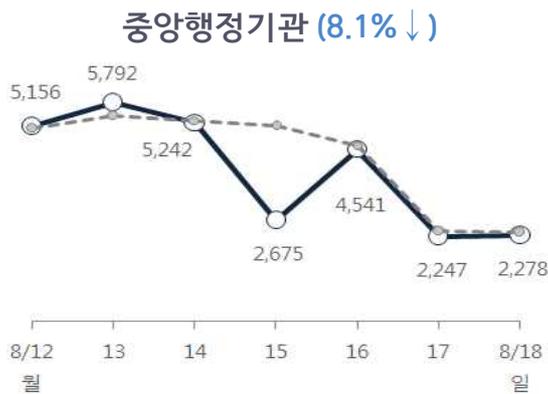
- 지방자치단체 70.3%(123,056건), 중앙행정기관 16.0%(27,931건), 공공기관 등 12.1%(21,133건), 교육청 1.6%(2,847건) 순



### 기관유형별 민원 발생량 상위 기관

기관유형	기관명	발생량 (건)	비율 (%)
중앙행정기관	경찰청	12,477	44.7%
	국토부	3,119	11.2%
	고용부	1,820	6.5%
지방자치단체	서울	39,076	31.8%
	용인, 은평	3,612	2.9%
	김해, 인천, 성남, 화성, 청주, 수원, 창원 등	2,780	2.3%
교육청	경기	2,047	71.9%
	서울	338	11.9%
	인천, 부산 등	120	4.2%
공공기관 등	한국토지주택공사	15,562	73.6%
	인력공단, 소비자원 등	26.4%	

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



## Ⅱ. 주요 민원사례

용인 △△초  
주변 안전한 통학로  
확보 요청

—  
경찰청, 경기 용인시,  
경기교육청

민간택지 분양가  
상한제 적용범위  
확대 요구

—  
국토교통부

**‘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.



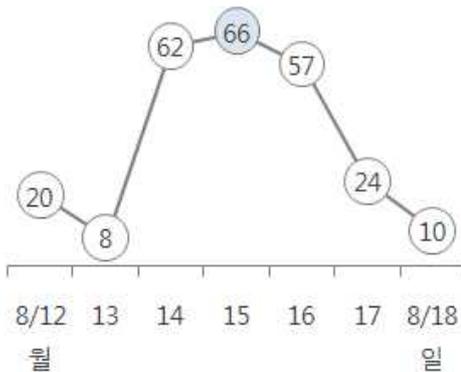
## 민간택지 분양가 상한제 적용범위 확대 요구

소관기관 : 국토교통부

- 민간택지 분양가 상한제 적용기준 개선 추진안('19.8.12., 국토교통부 발표)과 관련하여, 민간 임대 후 분양 전환한 아파트에 대해서도 분양가 상한제가 소급 적용될 수 있도록 적용범위를 고려해 줄 것을 요구
- 8월 15일 66건 등 지난 한 주간 총 247건 발생

일 평균 35.3건

(단위: 건)



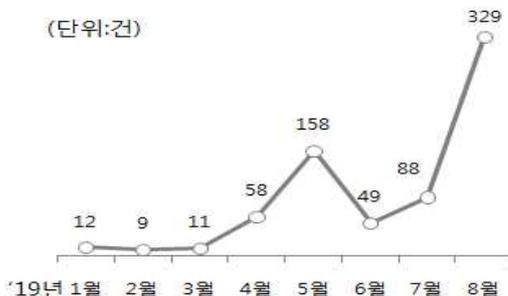
- 과거 여러지역 사례에서 이미 경험했던 분양 전환 시 예상되는 문제점에 대한 선제적인 대응이 필요함
- 민간택지 분양가 상한제 세부내용에 민간 임대 후 분양 전환 시 분양 전환가도 포함 시켜 주기 바람
- 분양가 상한제를 시행하여 재건축을 막았으면 노후화된 건물에 대한 지원 대책도 마련해 주기 바람

▶ '19. 8. 14. 「주택법 시행령」 일부개정령(안) 입법예고 후 증가

▶ 신청인은 여성(51.8%), 40대(36.4%)>30대(30.4%)>50대(17.8%)>60대(15.4%) 순, 경기(78.1%)·서울(17.8%) 지역이 대부분

### 민원추이 (월)

(단위:건)



### 언론보도

#### 분양가 상한제 발표 이후 신축아파트 강제 재건축 약속 확인

연합뉴스 PICK 1일 전 네이버뉴스

판교 아파트 분양권 보름새 최고 1억2천만원 넘게 상승 정부가 이르면 오는 10월부터 투기과열지구에 **분양가 상한제**를 적용할 수 있다는 발표가 나온 이후 재건축과 신축 아파트 가격 동향이 확연하게 엇갈리고...

#### 임대후 분양도, 1대1 사업도 '막막'... 뒤로 막힌 재건축

이투데이 3일 전

주정심)의 **상한제** 적용 여부 결정 미정 등이 걸림돌이다. 일각에선 강동구 운현동 운현주공 아파트 등 일부... 일반분양 물량을 4년간 임대한 뒤 **분양 전환**하는 임대 후 분양은 **분양가 상한제** 적용을 받지 않는다. 하지만...

#### 상한제 해도 '대출 증쇄'...서민엔 '그림의 떡'

한국경제 PICK A27면1단 4시간 전 네이버뉴스

정부의 민간택지 **분양가 상한제**가 '서민 주거안정'이란 취지와 달리 고소득자의 배만 불릴 것이라 지적이 나오고 있다. 주로 재건축사업을 통해 공급되는 원만한 서울 아파트의 **분양가** 가격은 **분양가 상한제**를...

## 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](http://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	3,283건

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

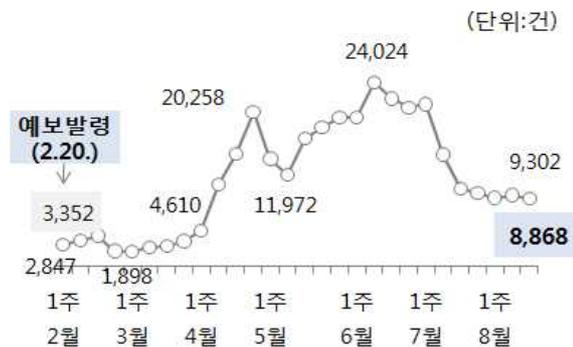
## 시흥시 은계지구 △△블록 시공 차별화

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	9,033건

▶ 예보 발령(2.20.) 후 3월 다소 감소, 4월부터 증가하다가 7월 이후 감소 추세

## IV. 국민불편 개선요청 사례

사회적기업의  
공공기관 수의계약 시  
제출서류 간소화

고용노동부

국민연금  
추후납부제도 개선

국민연금공단

창원시 지방세  
신용카드 납부방법  
개선

경남 창원시

성범죄자  
우편고지서에  
위치정보 표시

여성가족부

### ‘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.

## 사회적기업의 공공기관 수의계약 시 제출서류 간소화

소관기관 : 고용노동부

취약계층을 30%이상 고용한 사회적기업\*은 공공기관과 5천만원이하 1인 견적 수의계약이 가능한데, 수의계약을 체결하려면 사회적기업 통합정보시스템(seis.or.kr)을 통해 ‘취약계층 고용비율 확인서’를 발급받아 직접 제출해야 합니다.

‘중소기업(소상공인) 확인서’를 중소기업현황정보시스템(sminfo.mss.go.kr)에서 공공기관이 직접 확인할 수 있도록 개선한 것처럼, ‘취약계층 고용비율 확인서’도 통합정보시스템에서 직접 확인할 수 있도록 개선한다면 사회적기업의 수의계약이 더욱 활성화 될 것으로 생각합니다.

\* 영리기업과 비영리기업의 중간형태로 사회적 목적을 우선적으로 추구하면서 재화와 서비스의 생산·판매 등 영업활동을 수행하는 기업

## 국민연금 추후납부제도\* 개선

소관기관 : 국민연금공단

2017년에 국민연금 추후납부 신청을 했었는데, 최근 추납 보험료가 부담되어 재조정 하고 싶었으나 한번 신청하면 재조정이나 철회 등의 처리는 불가능했습니다.

국민연금 추후납부 신청을 했으나 추납 보험료 납부가 어려울 경우가 발생할 수 있으니, 재조정이나 취소, 철회 등이 가능하도록 개선해 주기 바랍니다.

\* 국민연금 가입 중 실직 등으로 보험료를 납부할 수 없었던 납부예외기간 및 과거 보험료를 납부하다가 가입대상에서 제외되었던 적용제외기간에 대하여 추후 납부 능력이 있을 때 보험료를 납부하는 제도

## 창원시 지방세 신용카드 납부방법 개선

소관기관 : 경남 창원시

국세는 여러 개의 신용카드로 나누어 납부가 가능하나  
창원시의 경우 지방세는 한 개의 카드로만 결제해야 합니다.

납부액이 소액이면 크게 상관이 없겠지만  
고액의 경우 카드 한도액 등의 문제가 있을 수 있는 만큼,  
지방세도 국세처럼 여러 개의 카드로 나누어 납부할 수 있도록 한다면  
지방세 체납도 줄일 수 있을 것으로 생각합니다.

## 성범죄자 우편고지서에 위치정보 표시

소관기관 : 여성가족부

성범죄자가 거주하고 있는 지역 아동청소년 보호세대 등에  
성범죄자 신상정보를 우편으로 제공하고 있는데,  
거주지 주소만 표시되어 있어 정확한 위치를 파악하려면  
「성범죄자 알림e」 사이트나 인터넷 등을 통해 확인해야 합니다.

우편고지서 뒷편에 성범죄자의 위치정보를 지도로 표시해 준다면  
별도로 인터넷 검색 등을 통하지 않고 우편고지서만으로도  
성범죄자의 위치정보까지 쉽게 확인할 수 있을 것으로 생각합니다.

- \* 성범죄자 신상공개 및 우편고지제도 : 법원으로부터 신상공개 및 우편고지명령을  
선고받은 성범죄자의 신상정보를 「성범죄자 알림e(sexoffender.go.kr)」에 공개하고,  
성범죄자가 거주하고 있는 지역(읍·면·동) 아동청소년 보호세대와 학교 등에 우편  
으로 정보를 제공

## V. 국민불편 개선 사례

미세먼지에 취약한  
공공근로자  
마스크 지급

—  
고용노동부

일자리 안정자금  
지급

—  
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.

## 미세먼지에 취약한 공공근로자 마스크 지급

### 불편 사항

일 자리를 구하지 못하던 중에 공공근로를 하게 되었는데, 외부에서 하는 일이다 보니 미세먼지로 인해 너무 힘이 듭니다. 미세먼지 농도가 심하면 노약자들은 야외활동을 줄여야 하는데, 공공근로의 경우 어쩔 수 없이 외부에서 일을 해야 하는 상황이 있으니, 미세먼지 농도가 심할 경우 공공근로자에게 마스크를 지급해 주기 바랍니다.

「국민의 소리」 제512호('19.4.24.)

### 개선 내용

옥외 근로자의 건강보호를 위해 관련기관에 「미세먼지 대응 건강보호 가이드\*」를 배포하고 마스크 지급과 착용을 철저히 할 것을 독려함

\* 미세먼지 주의보 발령 시 보호구를 지급할 것을 지방자치단체에 권고 ('19.1월)

고용노동부 ('19.4월)

「재정지원 직접일자리사업 개별지침」 및 「공공근로사업 종합지침」에 미세먼지 저감조치 시행 시 단계별 마스크 지급 및 근무시간 단축, 근무 휴무 등의 내용을 반영할 것을 행정안전부·보건복지부 등 관계기관과 각 지방자치단체에 권고함

국민권익위원회 ('19.7월)

## 일자리 안정자금 지급

### 불편 사항

'18. 9. 3. 2018년 6월부터 8월까지의 일자리 안정자금을 신청하여 지급받고, 2018년 9월부터 12월분을 '19. 2. 7.에 신청하였는데, 신청기간에 대한 안내가 없었음에도 신청기간이 지났다는 이유로 지급해 주지 않는 것은 부당하니 지급을 요청함

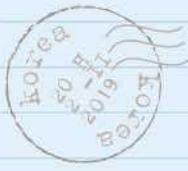
고충민원 신청 ('19.3월)

### 개선 내용

「고용정책기본법 시행규칙」, 「일자리 안정자금 사업운영 규정」 등에 일자리 안정자금의 신청기간에 대해 규정하고 있지 않아 법령상 근거가 취약하고, “일자리 안정자금” 홈페이지에도 신청기간에 대해 명시적으로 안내하고 있지 않으며, 신청인에게 우편발송한 관련 공문에도 2018년 12월분의 신청기간에 대해 안내하고 있지 않은 점 등으로 보아 신청인이 안정자금 신청기간에 대해 인지하지는 사실상 곤란하였을 것으로 판단됨

또한, 일자리 안정자금은 최저임금 인상에 따른 소상공인·영세 중소기업의 안정적인 사업운영 및 근로자의 고용안정을 위해 도입된 지원금인데, 신청기간을 명확히 인지하기 어려운 신청인에게 ‘회계연도 독립의 원칙’을 엄격하게 적용하여 지원금을 지급하지 않는 것은 과도하다고 판단되므로, 2018년 9월부터 12월분의 일자리 안정자금 지원금을 지급하는 것이 바람직하며, 일자리 안정자금 신청기간과 관련한 민원이 재발하지 않도록 관련 규정에 신청기간을 명시하는 등의 제도개선이 필요함

국민권익위원회 의견표명 / 제도개선 의견표명 ('19.4월)



## 칭찬의 소리

○○○ 금연상담사님 덕분에 금연 성공 했어요~

전북 완주군

매일 두 갑씩 흡연하면서 쓰러지기도 하고 응급실에 다녀온 적도 있었으나, 바로 또 담배를 피우며 그렇게 10년을 살아왔습니다.

상담과 약, 패치 등 각종 금연치료와 지원을 받아 오면서도 한 달을 넘기지 못했는데, ○○○ 상담사님을 만나 지금 이렇게 긴 시간 금연에 성공한 것이 스스로도 신기할 따름입니다. ○○○ 상담사님은 오랫동안 알고 지낸 친한 친구, 누나처럼 응원해 주시고 조언도 많이 해주셨습니다.

솔직히 많은 세금을 내면서도 어디에 쓰이는지 관심도 없었고 아깝기만 했었는데, 진정 세금이 올바른 곳에 쓰이고 있음도 알게 되었습니다.

○○○ 상담사님을 비롯한 금연 상담사분들 모두 더운 날씨에 건강 잘 챙기시고 힘내셨으면 합니다.

'19. 8. 14. 민원인 ○○○

진해등기소 직원분들의 친절함 응대를 칭찬합니다

대법원(법원행정처)

장기 임대 아파트를 분양 전환 받아 소유권 이전등기를 하기 위해 셀프등기에 도전하면서 '구청과 등기소를 최소 5번 이상 다녀야겠구나' 각오하고 진행했는데, 단 2회 방문만으로 처리를 끝냈습니다.

진해등기소 실무관님 이하 직원들의 친절함 응대와 상세한 설명으로 처음 해 보는 소유권 이전등기 처리를 큰 어려움 없이 마칠 수 있었습니다. 점심시간이 임박 하였음에도 친절함 응대해 주셨고, 신청서에 잘못 기재된 부분은 지적하기보다 먼저 작성방법을 알려주심에 감동을 받았습니다.

더운 여름날을 추억으로 남게 해 주신 창원지방법원 진해등기소 직원분들 모두에게 다시 한번 감사 말씀 올립니다.

'19. 8. 13. 민원인 ○○○

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

