



<p>I</p>	<p>주간 민원동향 _____</p> <p>민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황</p>	<p>1</p>
<p>II</p>	<p>주요 민원사례 _____</p> <p>남양주 진건지구 연료전지 발전소 설치 반대 / 산업통상자원부, 경기 남양주시 인천 송도신도시 공사장 비산먼지 대책 등 요구 / 인천광역시, 인천 연수구</p>	<p>3</p>
<p>III</p>	<p>민원예보(모니터링) _____</p> <p>은평 광역자원순환센터 설치 반대 / 서울 은평구 시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화 / 한국토지주택공사</p>	<p>6</p>
<p>IV</p>	<p>국민불편 개선요청 사례 _____</p> <p>고령자에 대한 의료급여일수 조정 요구 / 보건복지부 112신고 안내판 위치번호 시인성 개선 / 경찰청 전투복에 혈액형 표지 부착 요청 / 국방부 자전거·보행자 겸용 도로구간 노면표시 정비 요구 / 대전 유성구</p>	<p>8</p>
<p>V</p>	<p>국민불편 개선 사례 _____</p> <p>「생활불편신고」 앱 민원처리 진행상황 안내 개선 / 행정안전부 계약불이행 부정당업자 제재처분 취소 / 중앙행정심판위원회</p>	<p>11</p>

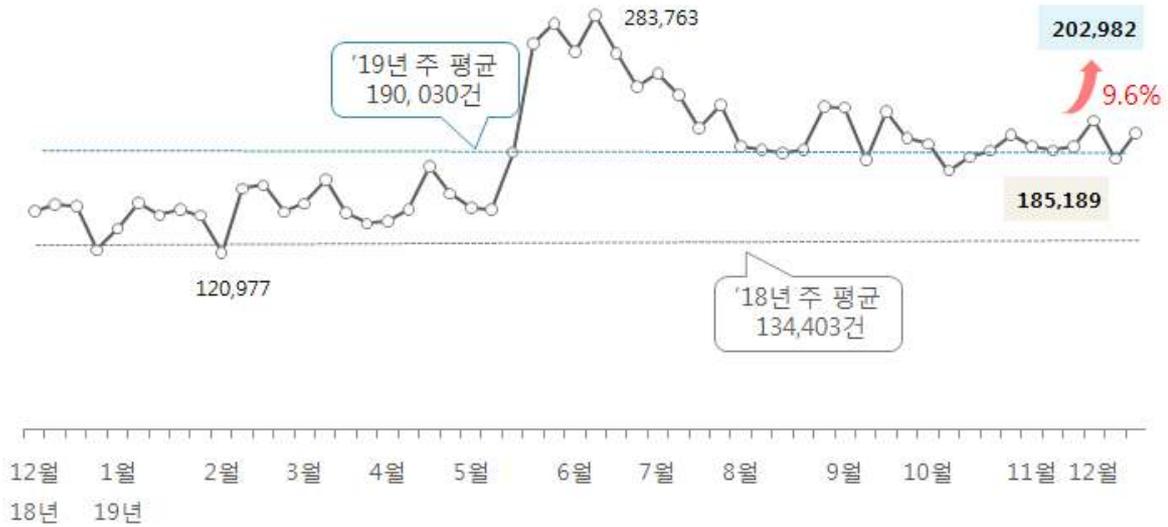
칭찬의 소리

서울지방고용노동청 ○○○님의 도움에 감사드립니다. / 고용노동부
용인시 동백동주민센터 □□□주무관님의 위로에 힘을 얻었습니다. / 경기 용인시

I. 주간 민원동향

민원 추이

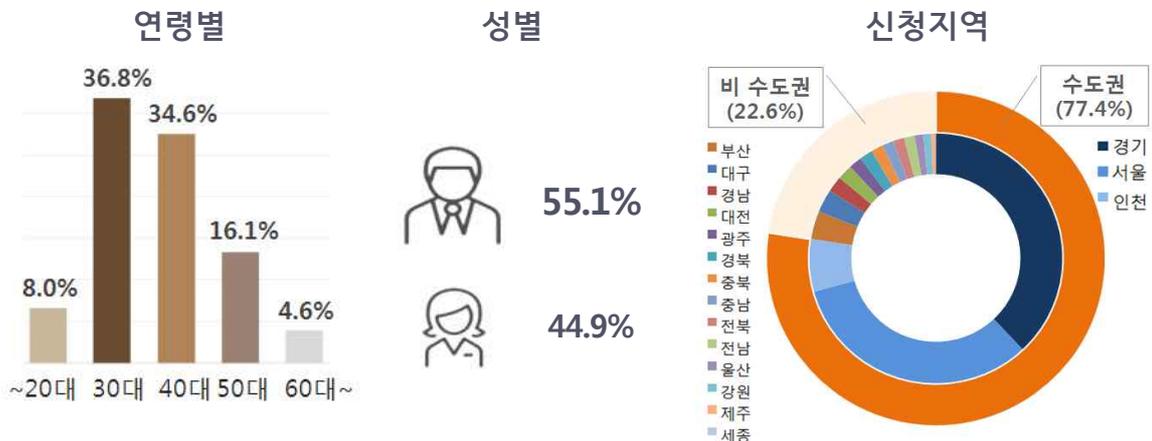
- 12월 2주 민원은 202,982건으로 지난주(185,189건) 대비 9.6% 증가
- 2019. 1. 1. ~ 12. 15. : 9,783,659건(주평균 190,030건)



* 국민신문고 및 지자체 개별 창구 등으로 신청하여 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

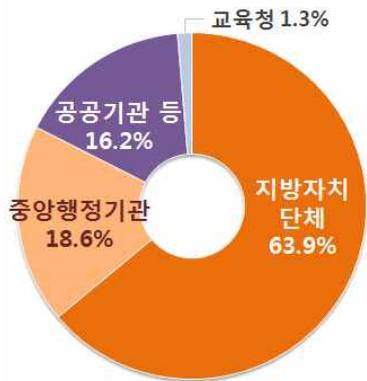
신청인 현황

- 연령별로는 30대(36.8%), 성별로는 남성(55.1%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(38.0%), 서울(32.7%) 등 수도권이 전체의 77.4% 차지



기관유형별 현황

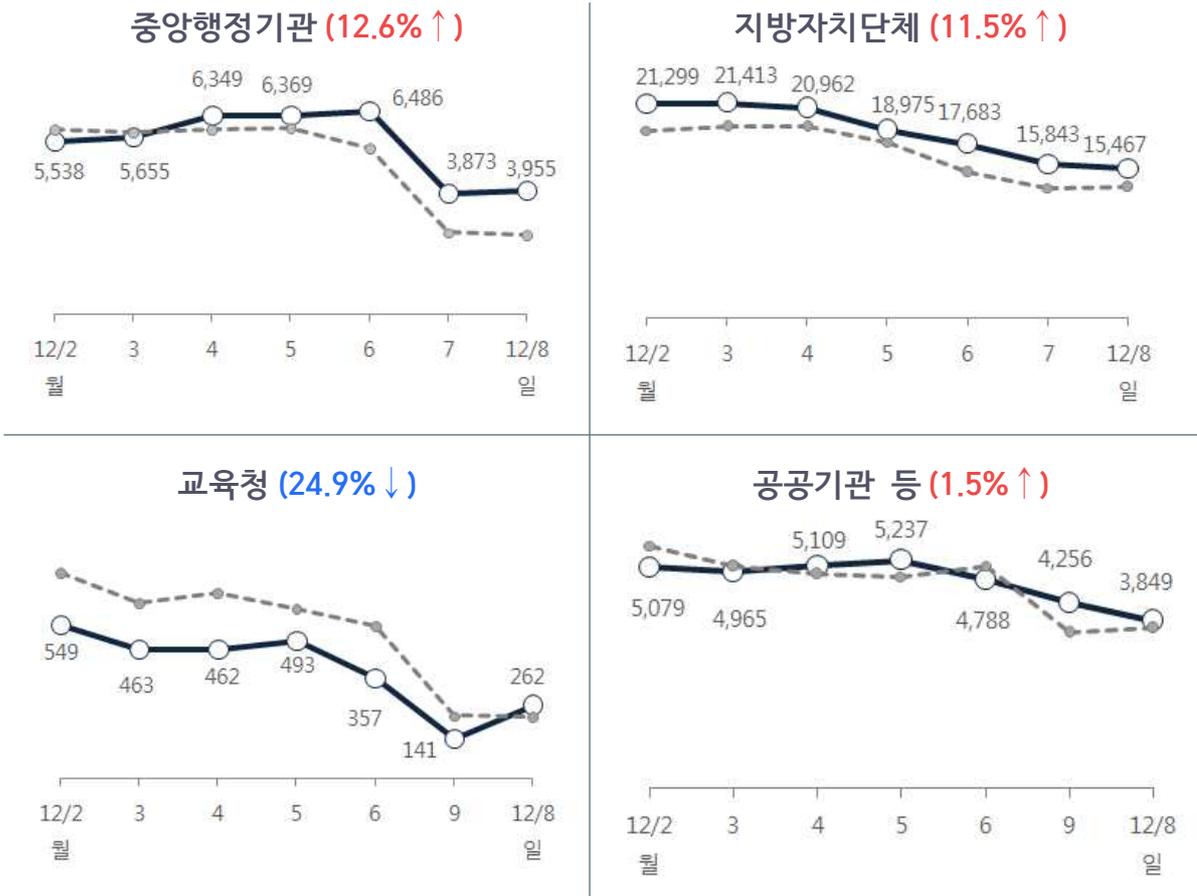
- 지방자치단체 63.9%(131,642건), 중앙행정기관 18.6%(38,225건), 공공기관 등 16.2%(33,283건), 교육청 1.3%(2,727건) 순



기관유형별 민원 발생량 상위 기관

기관유형	기관명	비율	건수
중앙행정기관	경찰청	34.6%	13,218건
	국토부	17.5%	6,007건
	국세청	8.9%	3,385건
지방자치단체	서울	30.2%	39,799건
	인천, 용인, 고양, 성남, 안산, 청주 등	63.7%	4,172건
	화성	2.9%	3,872건
	고용부, 산자부 등	40.9%	396건
교육청	경기	57.6%	1,572건
	서울	14.5%	396건
	부산, 충남 등	19.7%	222건
공공기관 등	한국토지주택공사	79.2%	26,369건
	한국도로공사 등	20.8%	222건

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



Ⅱ. 주요 민원사례

남양주 진건지구
연료전지 발전소
설치 반대

—
산업통상자원부,
경기 남양주시

인천 송도신도시
공사장 비산먼지
대책 등 요구

—
인천광역시, 인천 연수구

‘주요 민원사례’는

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

남양주 진건지구 연료전지 발전소 설치 반대

소관기관 : 산업통상자원부, 경기 남양주시

- 남양주 진건지구에 전기를 공급함에 문제가 없음에도 열원 공급시설이 설치되어야 할 ‘집1’ 부지에 주변 환경에 문제를 일으킬 수 있는 대형 연료전지 발전소를 설치하려는 것을 반대
- 12월 15일 1,061건 등 지난 한 주간 총 1,503건 발생

일 평균 214.7건



- 초·중·고교가 ‘집1’ 부지에서 200M 내에 있어, 아이들 안전을 우선 고려해야 함
- 인천에서도 연료전지 안전문제로 10개월 넘게 설치공사가 중단되고 주민과 물리적 충돌 등이 있었음을 알기 바람
- 사업자가 연료전지 발전을 365일 24시간 가동하겠다는 입장을 보이며, 주민 불안을 고려하지 않고 있음

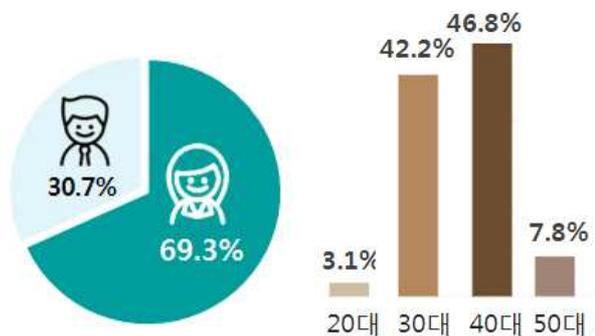
▶ 산업통상자원부에는 주로 발전사업 반대, 남양주시에는 주로 시설물 건축 반대 민원 신청

▶ 신청인은 여성(69.3%)이 다수, 40대(46.8%) > 30대(42.2%) > 50대(7.8%) 순

‘집1’ 부지 주변 현황



신청인 현황



인천 송도신도시 공사장 비산먼지 대책 등 요구

소관기관 : 인천광역시, 인천 연수구

○ 인천 송도신도시 공사장에서 발생하는 비산먼지와 공사차량의 소음, 통행안전 위협 등으로 인해 거주민의 주거환경이 악화되고 있으니 이에 대한 대책 마련을 요구

○ 12월 11일 33건 등 지난 한 주간 총 148건 발생



- 공사차량 먼지로 인해 창문을 열지 못하고 있고, 열면 방충망과 거실에 뽀얀 먼지가 가득함
- 새벽 공사소음으로 살 수가 없으니 방음벽 설치와 미세먼지 차단벽 설치를 해 주기 바람
- 덤프트럭, 포크레인 등 공사차량으로 인한 먼지, 소음 발생 감소를 위해 적절한 도로 이용 가이드라인을 만들어 주기 바람

▶ 12. 4. 최초 발생하여 현재까지 총 560건 접수

▶ 신청인은 여성(65.2%), 30대(40.9%) > 40대(24.3%) > 50대(21.8%) 순



연관 키워드

거주자 방충망 자동차
방음벽 특별법 트럭
국회 공사먼지 정부
포크레인 공사소음 아파트분양 안전
계절관리대책 가이드라인

Ⅲ. 민원예보(모니터링)

은평
광역자원순환센터
설치 반대

—
서울 은평구

시흥 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, 민원추이를 모니터링하고 있습니다.

관계기관에서는 업무에 참고하시고 조치현황을 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)에 등록하여 주시기 바랍니다.

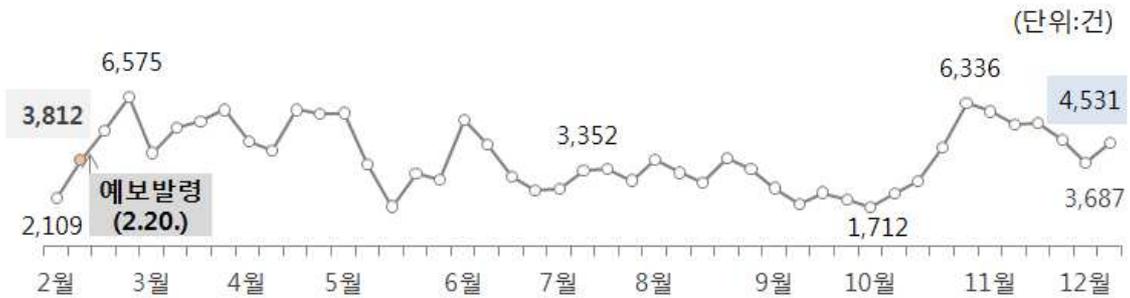
은평 광역자원순환센터 설치 반대

2019-03호

2019. 2. 20. | 3단계(심각)

서울 은평구

자원순환센터를 지하화하더라도 토양오염, 악취 등 환경오염이 예상되고, 인근에 주거단지와 초등학교가 있으니 자원순환센터 설치계획 철회를 요구



▶ 주 평균 발생 건수 (단위:건)

2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
4,400	5,201	5,172	3,463	3,901	3,038	3,428	2,199	3,509	5,355	4,109

▶ 예보 발령(2.20.) 후 증가하다 5월 이후 다소 감소하였으나 11월부터 다시 증가

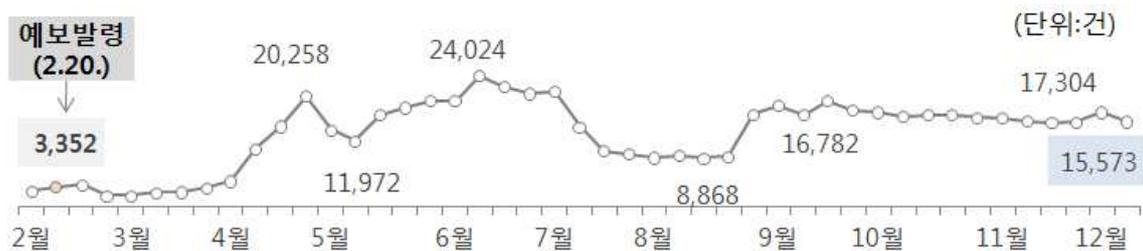
시흥 은계지구 △△블록 시공 차별화

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 발생 건수 (단위:건)

2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
3,033	2,558	12,538	16,076	21,551	13,870	10,640	18,094	16,734	15,660	16,439

▶ 예보 발령(2.20.) 후 5월부터 매주 평균 15,000건 이상 지속적으로 발생

IV. 국민불편 개선요청 사례

고령자에 대한
의료급여일수 조정
요구

—
보건복지부

112신고 안내판
위치번호 시인성
개선

—
경찰청

전투복에 혈액형
표지 부착 요청

—
국방부

자전거·보행자 겸용
도로구간 노면표시
정비 요구

—
대전 유성구

‘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.

고령자 의료급여일수 조정 요구

보건복지부 | 제안번호 1AB-1911-002815

팔십 세가 넘다 보니 여러 가지 약을 먹게 되어 병원 진료를 몇 번 하지 않아도 투약일수로 인해 의료급여일수*가 금방 차게 됩니다.

의료급여일수가 초과되는 경우 승인을 받아 의료급여기관을 선택하여 의료급여를 받을 수 있도록 하고 있지만, 선택한 의료 기관이 멀리 있는 경우 감기 등의 간단한 치료를 위해서는 가까운 병원을 가야 할 경우도 있습니다.

고령자의 경우 잔병 치료를 위해 병원 방문이 잦으니, 투약일수 일부만 급여일수에 산입하여 의료급여일수에 여유를 주든지, 감기 등 간단한 질병에 대한 병원진료는 급여일수에 포함하지 않는 등 의료급여일수 조정을 부탁드립니다.

* 입원일수, 투약일수, 투약없이 외래급여 받은 일수의 합(중증질환, 희귀질환의 경우 각 질환별 365일, 그 외 기타질환은 모두 합산하여 365일이 한도)

112신고 안내판 위치번호 시인성 개선

경찰청 | 민원번호 1AA-1911-004181

안심귀갓길에는 위급상황에 대비하여 112신고 안내판이 설치되어 있는데, 야간에는 안내판에 적혀 있는 위치번호가 잘 안보입니다.

112신고 안내판 위치번호를 형광으로 표기하는 등 시인성을 개선해서 어두운 밤길에도 사고 위치를 정확히 확인하고 신고할 수 있도록 해 주시기 바랍니다.



전투복에 혈액형 표지 부착 요청

국방부 | 제안번호 1AB-1911-000083

현재 현역병의 인식표에는 혈액형 등의 정보를 기입하여 전투 시 응급상황에 대비하도록 하고 있는데, 인식표가 분실되면 응급상황에 즉각적인 대처가 곤란하게 되는 등의 문제가 생길 수 있습니다.

혈액형 파악이 필요하게 되는 예기치 못한 상황에 대비하여, 군 전투복에 벨크로 타입의 혈액형 표지를 부착할 수 있도록 한다면 현역병뿐만 아니라 현역 때 지급받은 전투복을 이용하는 예비군도 유사 시에 도움이 될 것으로 보입니다.

자전거·보행자 겸용 도로구간 노면표시 정비 요구

대전 유성구 | 민원번호 1AA-1911-006707

대전 유성구 소재 직장으로 자전거를 이용하여 출퇴근을 하고 있는데 자전거·보행자 겸용 도로구간에서 자전거 통행 폭을 나타내는 녹색 노면표시가 자주 훼손되어 잘 보이지 않아, 보행자와 자전거 이용자가 어느 공간을 이용해야하는 지 혼란이 생겨 충돌사고 위험이 많습니다.

충돌사고 예방을 위해 자전거·보행자 겸용 도로구간의 노면표시를 정비하고, 노면표시가 잘 확인되는 지 자주 점검해 주시기 바랍니다.



V. 국민불편 개선 사례

「생활불편신고」 앱
민원처리 진행상황
안내 개선

—
행정안전부

계약불이행 부정당업자
제재처분 취소

—
중앙행정심판위원회

‘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.

「생활불편신고」 앱 민원처리 진행상황 안내 개선

불편 사항

「생활불편신고」 앱을 이용하여 민원을 신청하면 앱에서는 ‘접수’, ‘처리중’과 ‘답변완료’ 등 내용만 알 수 있고, 민원을 어느 부서, 어느 담당자가 처리하는 지에 대한 전반적인 정보를 알 수 없어 불편함

국민신문고 등 다른 민원창구처럼 「생활불편신고」 앱을 통한 민원도 접수부터 완료까지 단계별 상세 정보를 확인 할 수 있도록 개선해 주기 바람

「국민의 소리」 제525호('19.7.24.)



개선 내용

「생활불편신고」 앱으로 신청한 민원에 대한 담당자 이력 및 처리현황 등 상세한 정보를 제공하도록 개선하고('19.11월)

민원처리 정확도 향상을 위해 민원 신청 시 제보할 수 있는 사진 개수 조정과 해상도 향상, 신고민원에 대한 통계 조회 제공 등의 기능도 추가적으로 개선함('19.12월)

행정안전부

계약불이행 부정당업자 제재처분 취소

불편 사항

적법하게 체결된 소프트웨어 유지보수 계약의 진행과정에서 회사직원이 유지보수를 이행하지 않고 이행한 것처럼 서류를 제출하자, ‘계약 불이행’과 ‘허위서류 제출’을 이유로 입찰참가자격 제한 기간이 가중된 부정당업자 제재처분을 받았는데, 처분 이유에 ‘계약 불이행’과 ‘허위서류 제출’ 까지 추가하여 가중 처분한 것은 부당함

행정심판 청구('18.12월)

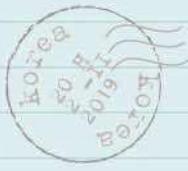
개선 내용

「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제27조 및 같은 법 시행령 제76조는 부정당업자를 ‘경쟁의 공정한 집행을 저해할 염려가 있는 자’와 ‘계약의 적정한 이행을 해칠 염려가 있는 자’로 구별해 규정하고 있음

‘경쟁의 공정한 집행을 저해할 염려가 있는 자’는 입찰 또는 계약의 체결 단계를, ‘계약의 적정한 이행을 해칠 염려가 있는 자’는 계약의 이행 단계를 전제한 규정으로 해석되며, ‘허위서류 제출’은 ‘경쟁의 공정한 집행을 저해할 염려가 있는 자’의 행위 중 하나로 열거되어 있어 이는 입찰 또는 계약의 체결 단계에 적용되는 조항으로 보아야 함

따라서 계약을 체결한 후에 이행하는 과정에서 허위서류를 제출한 업체에 대하여는 ‘계약 불이행’을 이유로 하는 제재처분은 가능하지만, ‘허위서류 제출’을 이유로 하는 제재처분은 불가능하다고 판단됨

중앙행정심판위원회 인용재결('19.11월)



칭찬의 소리

서울지방고용노동청 ○○○님의 도움에 감사드립니다.

고용노동부

육아휴직을 마치고 워킹맘으로 복직하면서 단축근로를 신청하였는데 회사에서 허용하지 않아 워킹맘에게 사회는 아직도 냉정하다는 생각이 들었습니다.

단축근로가 꼭 필요한 상황이어서 혹시나 도움을 받을 수 있을까하여 서울지방 고용노동청에 방문하였는데 ○○○님은 단축근로를 위해 제가 준비해야 하는 것이 무엇인지 차근차근 알려주셨고, 별도 시간을 마련해서 회사 관계자를 면담하여 단축근로 필요성을 설명하고 잘 설득해 주는 모습을 보여 주었습니다.

이후에 회사에서는 단축근로를 허용해 주었으며, 이런 제 이야기를 주변 직장인 엄마들에게 하니 그렇게 적극적으로 도와주는 공무원은 없다고 합니다.

○○○님을 더 칭찬하고 싶지만 방법을 모르겠습니다. ○○○님 감사드립니다.

'19. 11. 민원인 ○○○

용인시 동백동주민센터 □□□주무관님의 위로에 힘을 얻었습니다.

경기 용인시

공공기관으로부터 한부모 아동수당이나 물품 등 지원을 받으며 아이들과 어렵게 살고 있는 한부모 가정입니다.

아이를 키우며 여러 면에서 어렵게 사는 게 너무 힘들어 극단적인 생각을 하고 있었던 차에 동백동주민 센터 □□□주무관님이 우리 집에 방문해 주었는데, 어려운 우리 처지를 공감해 주고 따뜻한 위로의 말을 해 주어 큰 위안이 되었으며 좀 더 희망을 가지고 살아야겠다는 큰 힘을 얻었습니다.

물질적인 도움보다 진정어린 따뜻한 위로의 말이 극단적인 선택을 하려던 우리 가족에게 더 크고 더 많은 도움을 주었습니다. 거듭 고맙다는 말씀을 드립니다.

'19. 11. 민원인 ○○○

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

