

# 국민의 소리

주간동향

2020. 6. 1. ~ 6. 7.





**I 주간 민원동향** \_\_\_\_\_ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

**II 주요 민원 사례** \_\_\_\_\_ 3

긴급 고용안정지원금 신청 관련 민원 / 고용노동부

남양주 ○○지구 유초중 통합학교 출입구 개선 요구 / 경기 남양주시, 경기도교육청

**III 민원예보** \_\_\_\_\_ 6

하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구(예보 발령) / 국토교통부

긴급재난지원금 지급 관련 민원(예보 해제) / 행정안전부, 광역자치단체

코로나19 확산 방지 및 불편사항(모니터링) / 보건복지부 등 270개 기관

**IV 국민불편 개선요청 사례** \_\_\_\_\_ 8

병변부위를 고려한 건선질환 건강보험 산정특례 적용 / 보건복지부

강화군 교산리 고인돌 유적지 화장실 설치 요구 / 인천 강화군

사천 실내수영장 운영시간 연장 요청 / 경남 사천시

한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 정보관리 강화 / 한국산업인력공단

**V 국민불편 개선 사례** \_\_\_\_\_ 11

울산 남구청 무료주차권 사용 안내 개선 / 울산 남구

무효인 징수행위로 인한 과태료 시효 소멸 / 국민권익위원회

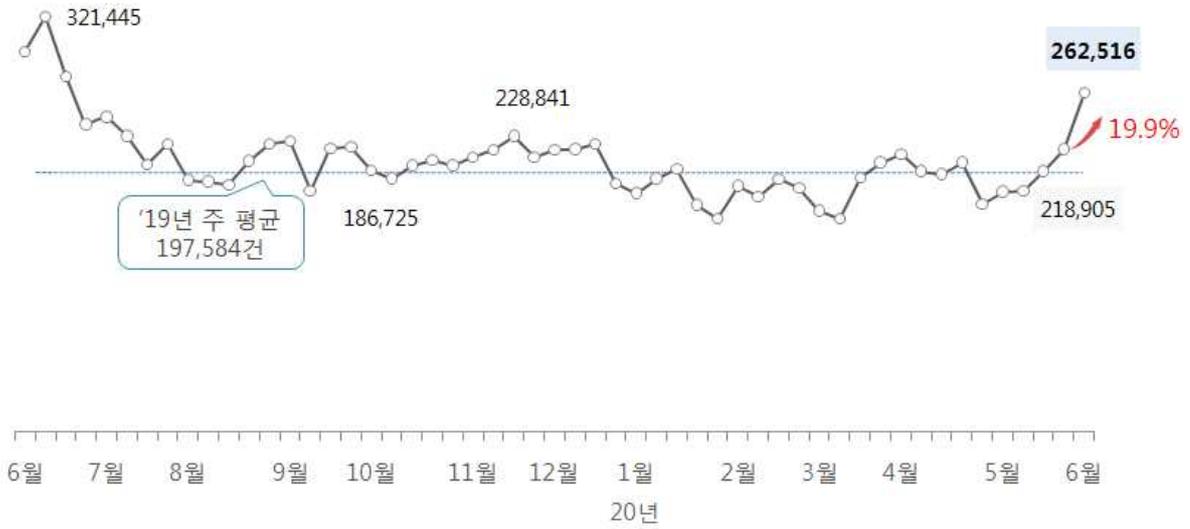
**칭찬의 소리**

논산훈련소 ○○○ 중대장님 덕분에 아들이 조금씩 변하고 있습니다.  
고용노동부 대구고용센터 □□□ 님의 친절을 주변분들에게 자랑했습니다.

# I. 주간 민원동향

## 민원 추이

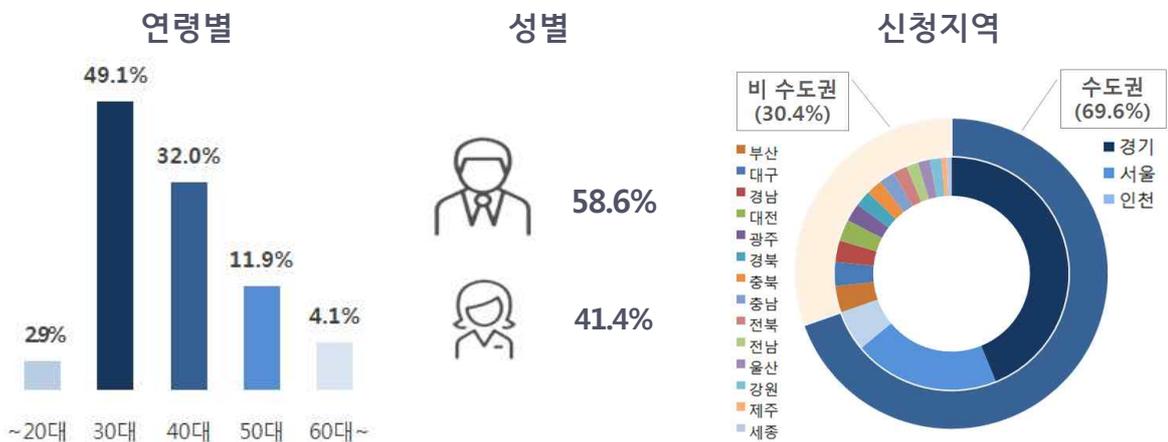
- 6월 1주 민원은 262,516건으로 지난주(218,905건) 대비 19.9% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 6. 7. : 4,768,997건



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

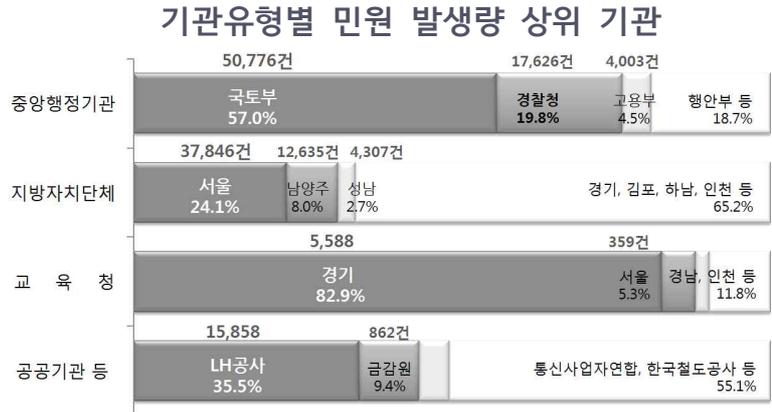
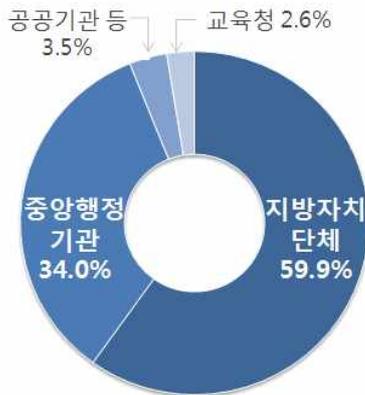
## 신청인 현황

- 연령별로는 30대(49.1%)·40대(32.0%), 성별로는 남성(58.6%)이 많음
- 신청지역은 경기(43.8%), 서울(20.1%) 등 수도권이 전체의 69.6% 차지

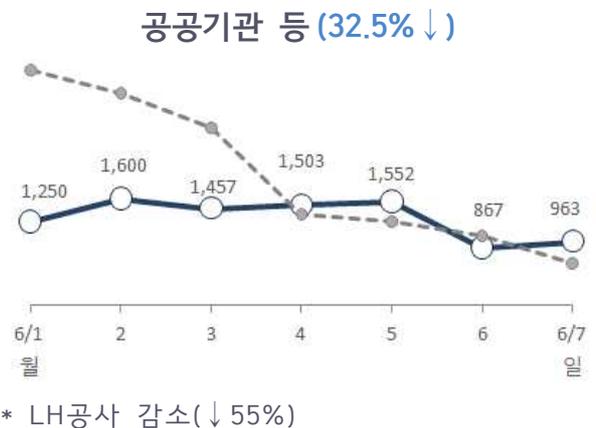
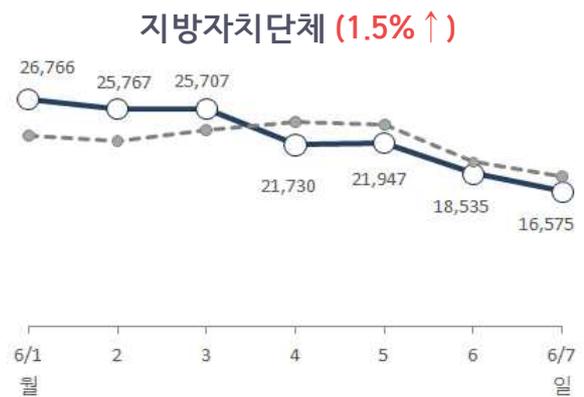
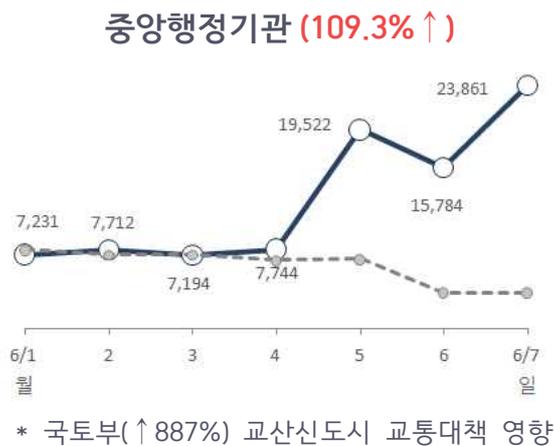


## 기관유형별 현황

- 지방자치단체 59.9%(157,027건), 중앙행정기관 24.0%(89,048건), 공공기관 등 3.5%(9,192건), 교육청 2.6%(6,737건) 순



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



## Ⅱ. 주요 민원사례

긴급 고용안정지원금  
신청 관련 민원

고용노동부

남양주 ○○지구  
유·초·중 통합학교  
출입구 개선 요구

경기 남양주시,  
경기도교육청

### ‘주요 민원사례’는

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

## 긴급 고용안정지원금 신청 관련 민원

소관기관 : 고용노동부

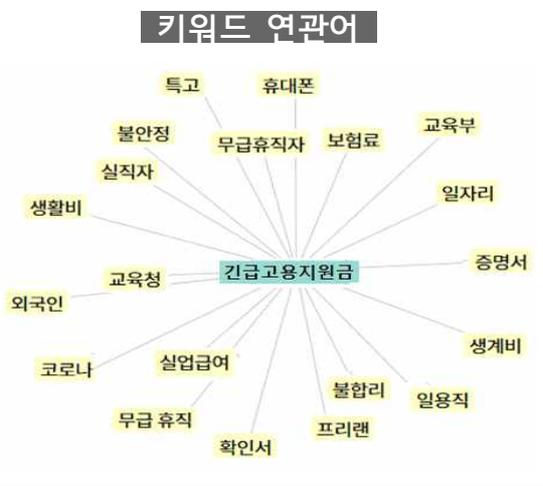
○ 코로나19로 피해를 입은 특수형태근로종사자 등을 지원하기 위한 긴급 고용안정지원금 접수(6.1.~7.20.)가 시작됨에 따라 지원금 관련 신청요건·절차 등에 대한 문의, 신청 불편 민원 발생

○ 6월 3일 67건 등 지난 한 주간 총 308건 발생



- 일용 근로자인데 일한 곳 하나하나 찾아가서 소득 증빙서류를 구하기가 어려움. 쉽게 구할 수 있는 방법은 없는지 알고 싶음
- '19.12월 전부터 자금을 투입하여 '20.2월 개업했는데 지원대상이 아니라고 함. 개업 이후 매출이 없어 정부 지원이 꼭 필요함
- 인터넷 신청 중에 우편번호 오류로 신청을 못하고 있는데, 계속 재접속을 하다 보니 본인 인증 횟수 초과로 더 이상 접속이 안 됨

- ▶ 긴급 고용안정지원금 지급 계획이 발표된 5.7.부터 현재까지 463건 발생
- ▶ 신청인은 30대(56.5%)가 다수, 신청기관은 고용노동부(93.2%)가 대부분

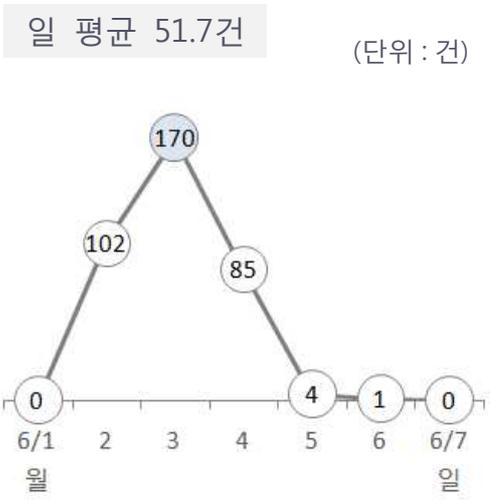


## 남양주 ○○지구 유·초·중 통합학교 출입구 개선 요구

소관기관 : 경기 남양주시, 경기도교육청

○ 남양주 ○○지구에 유·초·중 통합학교가 건축 중인데 학교 후문은 계단과 엘리베이터만 이용하도록 설계되어 있어 등하교 학생 수요를 감당하기 어려울 것으로 보이니, 후문에 경사로를 추가로 설치해 줄 것을 요구

○ 6월 3일 170건 등 지난 한 주간 총 362건 발생



- 약 천여 명의 학생이 다닐 것으로 예상되는데 정상적인 통학로를 갖춘 출입구가 한 곳이라 통학 불편이 예상됨
- 아파트 경계에 후문이 설치된다고 하는데 단차가 있어 완만한 경사로를 통해 후문으로 출입하는 것이 필요함
- 학교와 인근 공동주택의 입지 현황을 보면 후문으로 출입하는 학생들이 많을 것으로 보여 후문 주변의 통학 안전을 고려해야 함

▶ 신청인은 30대(54.0%)·40대(44.0%), 신청기관은 경기 남양주시(99.5%)가 대부분

**연관 키워드**

비상 계단

아쪽 학교 후문

활동들

남쪽 입주민

후문 출입구

통합학교

도보 이동

알프하임

교육청

기피 사유

**○○지구 통합학교 현황**

## Ⅲ. 민원예보

하남 교산신도시  
광역교통개선대책  
변경 요구  
(예보 발령)

—  
국토교통부

코로나19 확산 방지 및  
불편사항  
(모니터링)

—  
보건복지부 등 270개 기관

긴급재난지원금 지급  
관련 민원  
(예보 해제)

—  
행정안전부, 광역자치단체

### ‘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 민원분석시스템([www.pias.go.kr](http://www.pias.go.kr))에 등록하여 주시기 바랍니다.

## 하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구

2020-03호

2020. 6. 10. | 3단계(심각)

국토교통부

5.21. 송파~하남간 도시철도 건설\*을 포함하는 하남교산 신도시 광역교통개선대책이 발표되자, 서울 지하철 3호선을 연장하는 방법으로 변경할 것을 요구하는 집단민원 발생

\* '28년 준공 목표(12km / 15,401억 원)



### 주요내용

- 교산신도시 교통대책으로 3호선을 연장하고 감일지구와 교산지구에 지하철역을 설치하여 강남방향 출근시간을 35분 단축하겠다고 한 청사진을 믿고 감일지구에 입주하였기 때문에 3호선과 연결되지 않는 도시철도 건설은 받아들일 수 없음
- 교산신도시가 포함된 3기 신도시는 교통대책을 먼저 마련하고 개발해서 서울 접근성 향상을 최우선 과제로 삼겠다고 했는데, 교산신도시 광역교통대책을 보면 과거 신도시의 교통대책 문제점을 답습하는 것은 아닌지 우려됨
- 주민들 간의 갈등과 분열이 생기지 않도록 3호선을 연장하여 하남 감일지구와 교산신도시를 통과하는 도시철도 건설계획으로 광역교통개선대책을 변경해 줄 것을 촉구함



## 긴급재난지원금 지급 관련 민원

2020-02호

2020. 5. 6. | 2단계(주의)

행정안전부, 광역자치단체

코로나19 극복을 위한 긴급재난지원금 지급이 개시됨에 따라, 지급기준, 신청방법, 사용처 문의나 지원금 신청 불편 사항 등 관련 민원 발생



▶ 예보 해제 ('20.6.10.) : 신청 첫 주 대비 79.3% 감소 (일평균 237건 → 49건)

## 코로나19 확산 방지 및 불편사항

2020-01호

2020. 2. 12. | 3단계(심각)

보건복지부 등 270개 기관

※ 2.21. 예보발령 대상기관 확대(보건복지부 → 보건복지부 외 지자체 등 270개 기관)

코로나19가 확산됨에 따라 경제적 피해 구제 대책 및 어린이 보육, 학생 교육 대책 요구, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치 요구, 강의 축소에 따른 대학등록금 환불 요구 등의 민원 발생



▶ 예보발령 후 3월 증가, 4월에 다소 감소, 5월부터 주 평균 6천 건 수준

## IV. 국민불편 개선요청 사례

병변부위를 고려한  
건선질환 건강보험  
산정특례 적용

—  
보건복지부

강화군 교산리 고인돌  
유적지 화장실 설치  
요구

—  
인천 강화군

사천 실내수영장  
운영시간 연장 요청

—  
경남 사천시

한국산업인력공단  
Q-Net 홈페이지  
정보관리 강화

—  
한국산업인력공단

### ‘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.

## 병변부위를 고려한 건선질환 건강보험 산정특례 적용

보건복지부 | 민원번호 1AA-2005-0122684

안면부에 건선이 있어 10년 이상을 피부과, 한의원 등을 방문하여 치료를 하며 힘겹게 삶을 꾸리고 있는 중입니다.

스테로이드 국소치료, 광선치료 등을 받았지만 효과가 없어 건강보험 산정특례로 치료 효과가 높은 생물학적 주사 치료를 받고자 했지만 건선 병변 체표면적이 적어 중증이 아니라는 이유로 특례를 인정받지 못하고 있습니다.

건선이 안면부에 발병한 환자는 팔이나 다리에 발병하여 병변 위치를 가릴 수 있는 환자과 달리 정상적인 사회생활을 위해 치료가 더 절실하니, 건선의 체표면적 기준 외에 병변 부위를 고려하여 건강보험 산정특례\*가 적용될 수 있도록 해 주시기 바랍니다.

\* 진료비 본인부담이 높은 중증질환(암, 뇌혈관질환, 중증 희귀난치성 질환 등)에 대하여 신청을 받아 환자가 부담하는 진료비를 경감해 주는 제도

## 강화군 교산리 고인돌 유적지 화장실 설치 요구

인천 강화군 | 민원번호 3570000-202052113034540390619826

인천 강화군 교산리에 있는 고인돌 유적을 보기 위해 주차를 하던 중에 화장실이 없어 일부 관광객들이 사람이 없는 외진 곳을 찾아 노상 방뇨를 하는 모습을 보았습니다.

고인돌 유적을 보기 위해 많은 관광객들이 강화군에 방문하고 있어 화장실과 같은 편의시설은 꼭 필요하니 교산리 고인돌 유적지 내에 화장실을 설치해 주시기 바랍니다.

## 사천 실내수영장 운영시간 연장 요청

경남 사천시 | 민원번호 1AA-2005-0129199

사천 실내수영장(50m 10개 레인)은 인근 다른 시에 있는 수영장보다 규모가 크고 시설이 좋아 학생, 직장인 등 많은 사천시민들이 편리하게 이용하고 있습니다.

다만, 인근 남해시나 진주시 등에 있는 공영 수영장은 대부분 21시까지 운영하고 있는데 사천 실내수영장은 20시까지만 운영하고 있어 직장인들이 퇴근하여 이용하기에는 시간이 촉박합니다.

직장인들이 좀 더 편리하게 수영장을 이용할 수 있도록 운영시간을 30분이나 1시간 정도 연장해 주시기 바랍니다.

## 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 정보관리 강화

한국산업인력공단 | 민원번호 1AA-2005-0175292

많은 사람들이 국가기술자격에 대한 여러 정보를 확인하기 위해 한국산업인력공단이 운영하는 홈페이지(Q-Net)에 접속하여 이용하고 있습니다.

최근 시험정보를 확인하려고 Q-Net에 접속하여 자격증 종목을 검색하던 중에 기사분야에 있어야할 종목이 산업기사분야에 있고 산업기사 관련 종목이 기사분야에 있는 등 정보가 뒤섞여 있는 것을 발견했습니다.

오류정보를 조속히 수정해 주기 바라며, Q-Net은 국가기술자격시험을 준비하는 많은 사람들이 방문하는 사이트이므로 오류정보가 없도록 관리해 주시기 바랍니다.

## V. 국민불편 개선 사례

울산 남구청  
무료주차권 사용  
안내 개선

—  
울산 남구

무효인 징수행위로  
인한 과태료 시효  
소멸

—  
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.

## 울산 남구청 무료주차권 사용 안내 개선

### 불편 사항

울산 남구청 행사에 참석하기 위해 구청 주차장에 주차를 하고 무료주차권을 받았는데, 행사가 퇴근시간 후 저녁 늦게 끝나 출차하려고 하니 주차 정산요원이 없었음

무료주차권 어디에도 정산요원이 없는 시간에 어떻게 사용해야 하는지 표기되지 않아 사용방법을 알 수 없었고, 요금정산을 기다리는 차들도 많아 결국 무료주차권을 사용하지 못함

정산요원이 근무하지 않는 시간에 출차하는 경우를 위해 무료주차권이나 정산기 앞에 무인 정산방법을 표기하는 등 안내를 해 준다면, 주차권 사용을 쉽게 할 수 있을 것임

「국민의 소리」 제551호('20.1월)

### 개선 내용

야간 출차 차량의 정산 편의를 위해 정산기 주변에 밝은 조명을 설치하고, 입차 시 주차권을 배부하면서 주차 정산요원이 근무하지 않는 시간에 무인 정산기를 사용하는 방법을 안내하도록 조치('20.1월)

울산 남구청

## 무효인 징수행위로 인한 과태료 시효 소멸

### 불편 사항

'06년부터 '09년까지 자동차 책임보험 미가입에 따른 과태료가 부과된 지 5년이 넘어 시효로 소멸하였음에도, '16.10.18. 잔액이 39,381원인 예금을 압류하였기 때문에 압류일로부터 소멸시효가 중단되었다는 이유로 과태료 소멸을 인정하지 않으니 도움을 요청함

고충민원 신청('20.2월)

### 개선 내용

「질서위반행위규제법」 제15조는 과태료는 국세·지방세 체납처분의 예에 따라 징수하며, 과태료 부과처분 후 5년간 징수하지 않거나 집행하지 않으면 과태료는 시효로 인하여 소멸하고, 징수를 위한 압류가 있는 경우 소멸시효는 중단된다고 규정하고 있고, 「지방세기본법」 제91조(법률 제13635호)는 납세자의 생계유지에 필요한 소액금융재산('16년 기준 개인별 잔액이 150만원 미만인 예금 등)은 압류할 수 없도록 규정하고 있음

또한 압류금지 재산의 압류 효력에 대해 대법원은 「지방세기본법」에 잔액이 150만원 미만인 예금을 압류하지 못하도록 한 규정은 채무자의 최소한 생계를 보장하기 위한 강행규정이며, 이를 위반한 행위는 무효라고 판시(대법원 2008다11702 판결 참조)하고 있으므로, 잔액이 39,381원인 예금을 압류한 행위는 당연 무효이고 과태료는 시효로 인하여 소멸한 것으로 보는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.4월)



## 칭찬의 소리

### 논산훈련소 ○○○ 중대장님 덕분에 아들이 조금씩 변하고 있습니다.

대인 관계에 서툰 아들이 군에 입대하였는데 복무 초기에 적응을 하지 못해 힘들어 하는 모습에 마음이 아프고 아들이 어찌되지 않을까 노심초사하고 있었습니다.

그런데 아들이 복무하는 논산훈련소 ○○○ 중대장님이 전화를 주어 아들의 근황을 알려주고, 궁금했던 여러 가지를 잘 설명해 주셨습니다.

특히 복무가 서툴러도 다그치지 않고 '넌 잘 해낼 수 있다!'며 옆에서 자신을 지켜주고 있다는 말을 아들로부터 듣고는 정말 군대가 많이 바뀌었구나 하는 감동을 받았습니다.

○○○ 중대장님 덕분에 아들이 조심씩 변하여 군 복무에 잘 적응하고 있어 진심으로 고개 숙여 감사드리며 항상 응원하겠습니다.

'20. 4. 민원인 ○○○

### 고용노동부 대구고용센터 □□□ 님의 친절을 주변분들에게 자랑했습니다.

유급휴직 수당에 대해 알아보기 위해 여러 공공기관에 문의했지만 담당자 연결이 어려웠고, 연결이 되어도 알고 싶은 내용에 대한 답을 얻기는 더 어려웠습니다.

어렵게 유급휴직 수당 처리절차를 알게 되어 인터넷으로 신청을 했는데, 대구고용센터 □□□ 님이 바로 전화를 주어 처리 절차에 대해 친절히 설명해 주었습니다. 그리고 미비서류가 있다고 해서 서류를 구비해서 제출했더니 서류 처리가 잘 되었다는 전화를 또 바로 해 주시면서 이후 절차에 대해서도 자세히 설명해 주었습니다.

이렇게 친절하신 분은 처음이어서 우리나라에도 대구고용센터 □□□ 님 같은 공무원이 있다며 주변에 자랑을 했습니다.

□□□ 님의 친절한 업무처리에 감사를 드립니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

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

