

주간동향

2020. 6. 8. ~ 6. 14.





I 주간 민원동향 _____ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원 사례 _____ 3

아동 학대에 대한 강력한 처벌 및 방지대책 요구 / 경찰청, 보건복지부 등
남양주 ○○지구 사업승인 조건 이행 점검 요구 / 경기 남양주시

III 민원예보(모니터링) _____ 6

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관
하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구 / 국토교통부

IV 국민불편 개선요청 사례 _____ 9

강릉 풍경 촬영을 위한 드론 비행 허용 요청 / 국방부
경기지역화폐 홈페이지의 가맹점 검색 기능 개선 / 경기도
청도 소머리 야영장 이용요금 산정기준 공개 / 경북 청도군
경기 광주시 시내버스 운행시간 안내 강화 / 경기 광주시

V 국민불편 개선 사례 _____ 12

인천국제공항 다자녀가구 주차요금 감면 확대 / 인천국제공항공사
외국인 배우자의 국민건강보험 자격변동 처리절차 개선 / 국민권익위원회

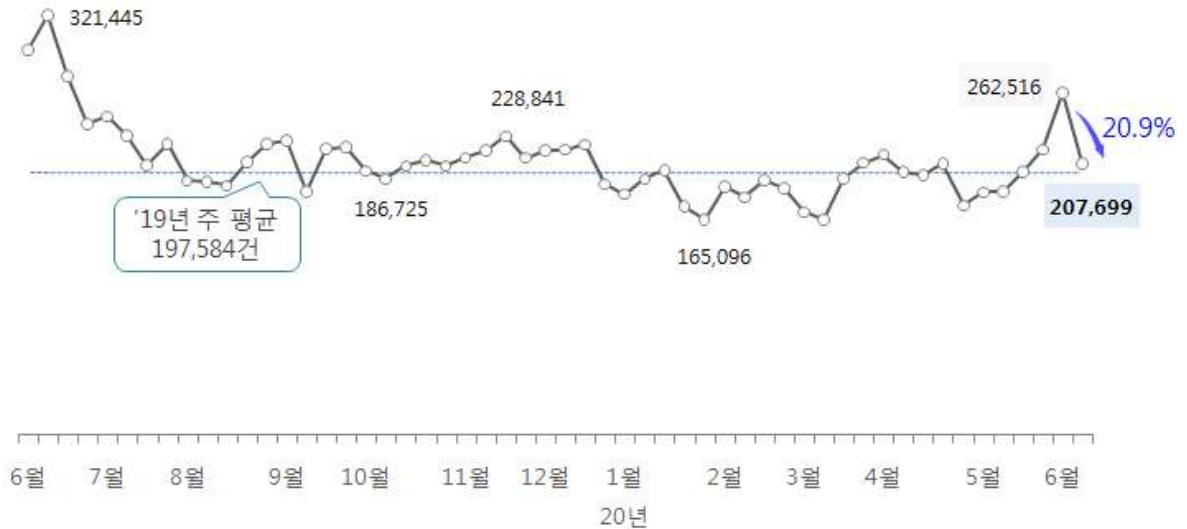
청판의 소리

용인 동천동 우체국 ○○○ 국장님 덕분에 기분 좋게 물품을 보냈습니다.
경기 부천시 계남고 □□□ 선생님 덕분에 아이의 생각이 바뀌었습니다.

I. 주간 민원동향

민원 추이

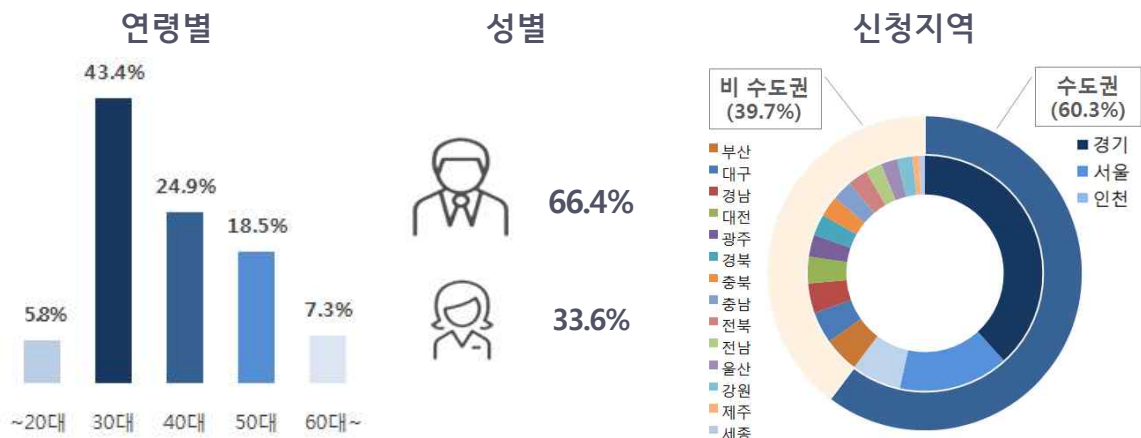
- 6월 2주 민원은 207,699건으로 지난주(262,516건) 대비 20.9% 감소
- 2020. 1. 1. ~ 6. 14. : 4,794,491건



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

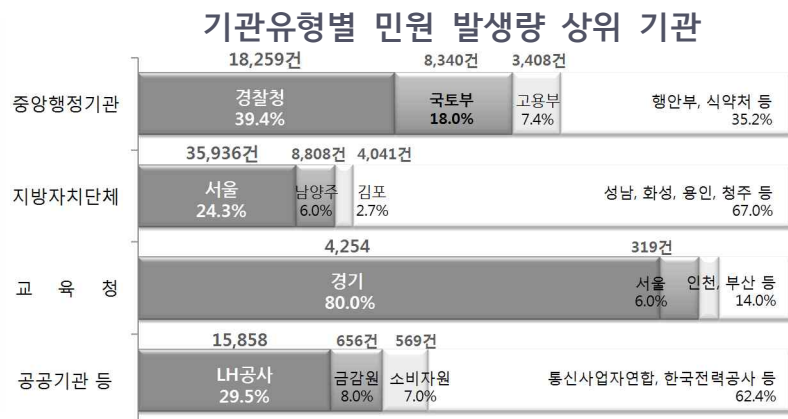
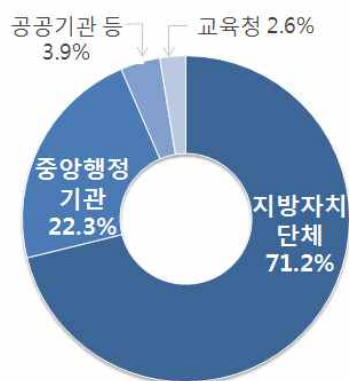
신청인 현황

- 연령별로는 30대(43.4%)·40대(24.9%), 성별로는 남성(66.4%)이 많음
- 신청지역은 경기(38.3%), 서울(15.1%) 등 수도권이 전체의 60.3% 차지



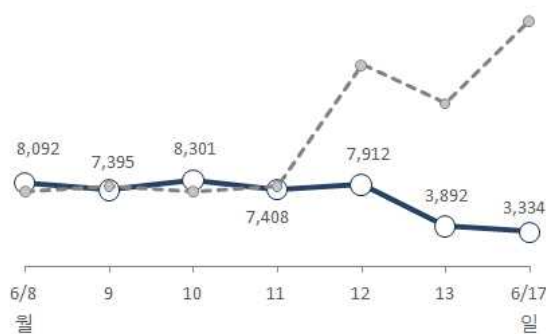
기관유형별 현황

- 지방자치단체 71.2%(147,793건), 중앙행정기관 22.3%(46,334건), 공공기관 등 3.9%(8,172건), 교육청 2.6%(5,319건) 순



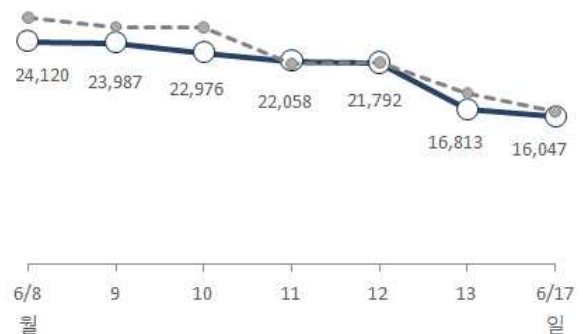
- 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○—○ / 지난 주 : ●—●, 단위:건)

중앙행정기관 (48.0% ↓)

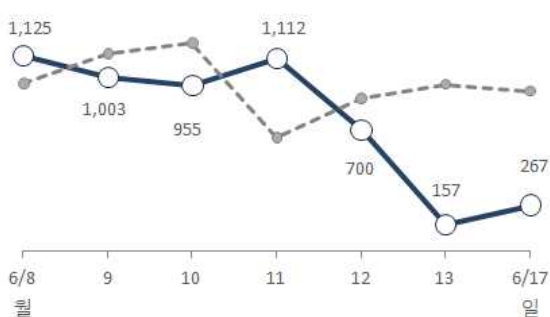


* 국토부 감소(83.6% ↓)

지방자치단체 (5.9% ↓)

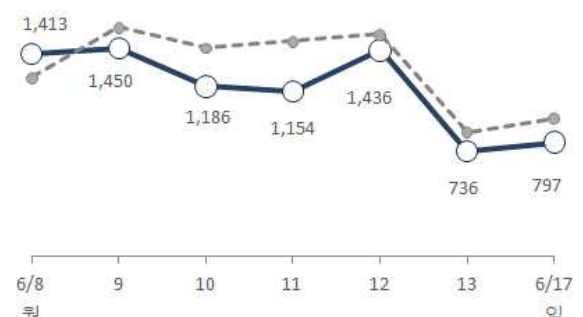


교육청 (21.0% ↓)



* 경기교육청 감소(23.9% ↓)

공공기관 등 (11.1% ↓)



* LH공사 감소(26.0% ↓)

Ⅱ. 주요 민원사례

아동 학대에 대한
강력한 처벌 및
방지대책 요구

—
경찰청, 보건복지부 등

남양주 ○○지구
사업승인 조건 이행
점검 요구

—
경기 남양주시

‘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.

아동 학대에 대한 강력한 처벌 및 방지대책 요구

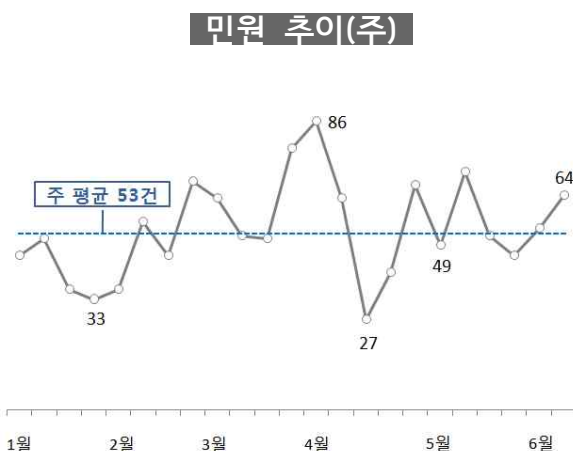
소관기관 : 경찰청, 보건복지부 등

- 창녕 아동 학대 사건에 대한 수사 진행 관련 내용이 언론에 보도됨에 따라 강력한 처벌과 방지대책 수립 요구 민원 발생
- 6월 10일 19건 등 지난 한 주간 총 64건 발생



- 학대받은 아동은 그 고통이 성인이 되어도 상처로 남게 됨. 더 이상 희생되는 아이들이 나오지 않도록 강력한 처벌이 필요함
- 아동학대가 발생하면 양육권을 강제 회수하여 국가가 양육을 책임지는 미국처럼 부모에게서 학대받은 아동을 철저히 분리하는 제도가 필요함
- 1년이 넘게 학대가 있었다고 하는데, 아이가 다니는 학교나 주변에서 조기에 인지할 수 있는 방안을 만들어 막아야 함

- ▶ 1월부터 현재까지 '아동 학대' 관련 민원은 1,260건 발생(주 평균 53건)
- ▶ 신청인은 30대(46.2%)·40대(30.9%), 여성(69.8%)이 다수
- 처리기관은 경찰청(17.7%), 보건복지부(12.6%), 서울특별시(7.4%) 순



언론 보도

[손에 지문 없고 오물 보상...경찰 창녕 여아 아동학대 수사](#)

경남신문 | '20. 6. 4.

창녕에서 아동 학대 사건이 접수돼 경찰이 수사를 벌이고 있다. 4일 창녕경찰서에 따르면 창녕에 사는 한 초등생 A(9)양이 가정에서 학대를 받아 도망친 뒤 아동기전의 도움을 받아 경찰에 신고했다 ...

[아동학대 112 신고대응, 코드3→코드1으로 높아졌다](#)

중앙일보 | '20. 6. 9

최근 충남 천안과 경남 창녕에서 잇달아 아동학대 사건이 불거진데 따른 것이다. 지난 10일 부터 강화된 조치가 적용 중이다. 민 청장은 또한 "경찰이 아동보호전문기관과 동행 출동해서 아동의 학대, ...

[경찰, 창녕 아동학대 피해 아동 일기장 확보](#)

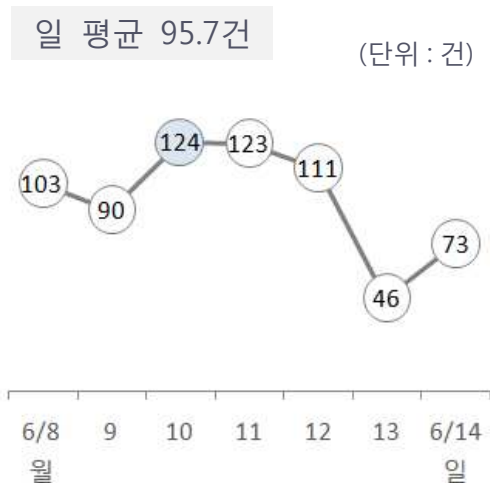
뉴스1 | '20. 6. 9

창녕 아동학대 사건과 관련해 경찰이 압수수색을 하면서 학대 도구뿐만 아니라 피해 아동이 작성한 일기장을 확보한 것으로 알려졌다. 경남 창녕 경찰서는 14일 의붓딸을 상습적으로 학대한 A(9)양의 계부 B(35)씨에 ...

남양주 ○○지구 사업승인 조건 이행 점검 요구

소관기관 : 경기 남양주시

- 남양주 ○○지구는 입지가 좋지 않아 사업시행자가 안전조치를 한다는 조건으로 사업 승인이 되었으니, 사업시행자가 제출한 안전조치 계획이 제대로 이행되고 있는지 점검해 줄 것을 요구
- 6월 10일 124건 등 지난 한 주간 총 670건 발생



- ○○지구는 스키장이 있던 경사가 급한 곳에 입지하여 단차가 심해 재해 발생이 우려되는 곳이라 안전조치가 꼭 필요한 곳임
- 사업시행자가 안전조치 계획의 내용을 공개하지 않고 있으니, 허가권자인 남양주시가 그 내용을 공개해 주기 바람
- 3,000여 세대가 입주하는 단지인 만큼 사업시행자가 제출한 안전조치 계획이 명확히 이행되고 있는지 확인하여 주길 바람

▶ 신청인은 30대(45.7%)·40대(38.1%), 처리기관은 남양주시(99.8%)가 대부분

연관 키워드

범죄 예방
입주자 현장 특성
게시글 아파트 수분양자
협의건 입주민 수분양자
건축불 스키장 방문객
작성작자 주거 안전 세대당
남양주 스키 슬로프

○○지구 현황



Ⅲ. 민원에보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

**코로나19 확산 방지
및 불편사항**

보건복지부 등 270개 기관

-참고-

「코로나바이러스감염증-19」
민원 동향(6.8~6.14)

2020-03호(6.10.)

**하남 교산신도시
광역교통개선대책
변경 요구**

국토교통부

‘민원에보’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)에 등록하여 주시기 바랍니다.

코로나19 확산 방지 및 불편사항

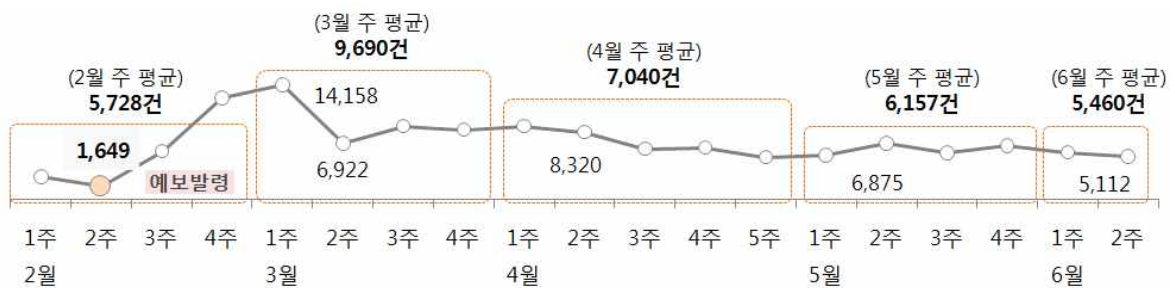
2020-01호

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 행정조치나 모임 제한 조치 요구, 긴급 고용유지지원금 관련 문의 등의 민원 발생



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

하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구

2020-03호

2020. 6. 10. | 3단계(심각)

국토교통부

5.21. 송파~하남간 도시철도 건설을 포함하는 하남 교산신도시 광역교통 개선대책이 발표되자, 서울 지하철 3호선을 연장하는 방법으로 변경할 것을 요구하는 집단민원 발생



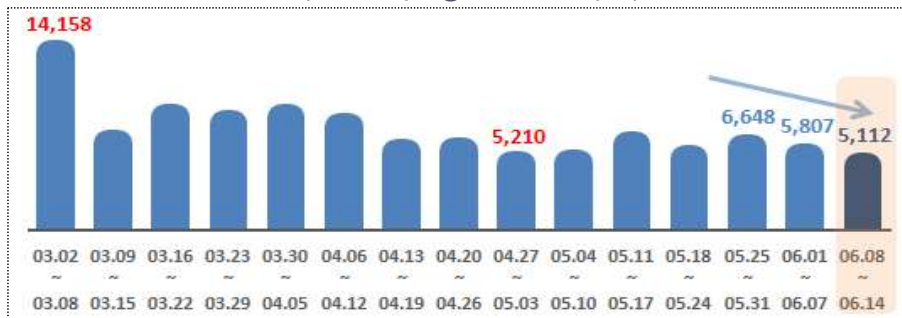
▶ 예보발령한 6월 1주 대비 94.7% 감소

「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향(6.8~6.14)

□ 민원추이 및 신청현황

- 6.8~6.14 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 5,112건 (일평균 730건), 지난주 (6.1~6.7) 민원(5,807건) 보다 다소 감소 ※ 최근 3주 간 민원량은 전반적으로 감소 흐름

<최근 15주 동안 민원 추이>



<지난 주 일별 추이>



(성별)	(연령별)	(처리기관별)	(신청지별)
· 남성 62.3% · 여성 37.7%	· 30대 34.3% · 40대 33.0% · 50대 15.6% · 20대 9.8%	· 고용부 10.2% · 복지부 7.1% · 서울시 6.0% · 교육부 4.2%	· 경기 수원 3.6% · 경기 고양 3.4% · 경기 용인 2.8% · 인천 연수 2.0%

□ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례



- **[확진자 동선 업데이트 필요]** 11일 확진자 2명이 추가되었는데, 홈페이지는 9일 이후 확진자 정보가 업데이트 안 되고 있습니다. 수도권에서 확진자가 급증하는 상황에서 상당히 불안합니다. 동선 파악 중이면 일단 확진자 리스트에 올리고 파악중이라고 표기해 주세요 (6.14. 서울 ○○구)
- **[보건소 진료 공백 불편]** 수도권처럼 확진자가 계속 나오는 게 아니고 2개월 넘게 확진자가 없는 상황인데 보건소에서 정상 진료를 안 하는 것은 시민 건강과 불편을 너무 외면하는 것 입니다. 영천시 보건소는 진료 중단 중에도 만성질환자는 처방전 발행을 계속한다고 하는데 너무 비교 됩니다. (6.13. 경북 ○○시)
- **[수도권에서 민간회사 모임 등 제한 요청]** 민간기업 00이 경기도 용인에서 워크숍을 강행한다고 합니다. 최근 수도권에서 코로나19 확진자가 늘어나고 일본에서 사회적 거리두기와 모임 자제를 권고하는데, 이를 무시한 워크숍 강행은 너무 위험합니다. 회사에서 워크숍 개최를 자제하도록 해 주세요. (6.12. ○○부)

IV. 국민불편 개선요청 사례

강릉 풍경 촬영을
위한 드론 비행 허용
요청

국방부

경기지역화폐 홈페이지의
가맹점 검색 기능
개선

경기도

청도 소머리 야영장
이용요금 산정기준
공개

경북 청도군

경기 광주시
시내버스 운행시간
안내 강화

경기 광주시

‘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.

강릉 풍경 촬영을 위한 드론 비행 허용 요청

국방부 | 민원번호 1AA-2004-0362775

드론을 띄워 강릉의 아름다운 풍경과 볼거리를 담은 영상을 제작하여 UCC 경진 대회에 출품하거나 유튜브에 올리려고 강릉 일대를 촬영할 계획을 준비하고 있습니다.

그런데 강릉에 군 비행장이 있어서 강릉 일대에서는 공익적 목적을 지닌 비행 외에는 허가를 받을 수 없어 개인이 드론을 이용하여 촬영하는 것이 불가능함을 알게 되었습니다.

개인의 드론 비행을 전면적으로 금지하기 보다는 특정 기간이나 시간을 정하여 허용해 준다면 강릉의 아름다운 모습을 촬영하여 알릴 수 있어 강릉의 발전에도 도움이 될 것으로 보입니다.

경기지역화폐 홈페이지의 가맹점 검색 기능 개선

경기도 | 제안번호 1AB-2005-0002414

경기지역화폐 홈페이지에서 지역화폐 사용이 가능한 가맹점을 찾으려면 ‘시·군’과 ‘상호명’으로만 검색이 가능해서 거주지 인근에 어떤 가맹점이 있는지 알기가 어렵습니다.

주변에 있는 여러 가맹점에서 지역화폐를 사용하고 싶어도 업종별 검색이 힘들어 다양한 곳에서 사용하지 못하고, 거래했던 가맹점만 계속 이용하게 되는 문제가 있습니다.

지역화폐 사용 활성화를 위해 지도와 연계하여 가맹점의 위치를 검색할 수 있도록 하는 등 검색 기능을 개선할 필요가 있습니다.

청도 소머리 야영장 이용요금 산정기준 공개

경북 청도군 | 민원번호 1AA-2005-0122092

청도 소머리 야영장을 방문하여 이용하던 중에 요금 산정기준을 알 수 없어 불편했던 적이 있었습니다.

야영장 방문은 대부분 차를 이용하기 때문에 주차료를 따로 받는 야영장을 본 적이 없는데 소머리 야영장은 별도 주차비를 요구하고 있어 안 받아야 할 주차비를 받는 것은 아닌지 의심이 들었습니다.

또한 사용시작 시간 보다 몇 시간 일찍 방문하였더니 1박 요금 전체를 추가로 요구해서 너무 과하다고 이의를 제기하자 임의로 만원만 더 내라고 하는 등의 언쟁이 있어 세부적인 요금 산정기준을 알아 보려했지만 어디에서도 확인하지 못했습니다.

이용요금에 대한 의문이 생기지 않도록 홈페이지나 야영장 게시판 등을 통해 요금 산정에 대한 자세한 기준을 안내해 주시기 바랍니다.

경기 광주시 시내버스 운행시간 안내 강화

경기 광주시 | 민원번호 1AA-2005-0065867

최근 며칠 동안 오전 7:50에 도착해야 할 경기 광주시 ○○번 시내버스가 아예 오지 않아 택시를 이용해서 출근을 했습니다.

한두 번 지연되는 건 이해 할 수 있지만 대중교통인 버스가 사전 안내 없이 아예 운행하지 않아 시민에게 불편을 주는 일은 없어야 합니다.

버스 운행시간에 변동이 생기면 정류장이나 버스 내·외부 등에 안내문을 붙이도록 해서 버스 이용에 불편이 없도록 해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

인천국제공항
다자녀가구 주차요금
감면 확대

인천국제공항공사

외국인 배우자의
국민건강보험
자격변동 처리절차
개선

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.

인천국제공항 다자녀가구 주차요금 감면 확대

불편 사항

다자녀가정의 세대주로 아버님 소유 자동차를 제 명의 보험에 가입하여 운행하고 있는데, 인천국제공항 주차장을 이용하면서 다자녀가구 주차요금 감면대상이 다자녀 부(모) 소유의 자동차 및 부(모) 명의로 렌트한 자동차만 해당한다고 하여 주차요금을 감면 받지 못했음

3대가 같이 사는 다자녀가구도 있을 수 있으니, 다자녀의 조부(모) 소유 자동차라 하더라도 다자녀의 부(모)가 운전하는 경우에는 주차요금을 감면해 주는 것이 취지에 맞는 것으로 생각됨

「국민의 소리」 제550호('20.1월)



개선 내용

“인천공항 주차장 관리운영 규칙”을 개정하여('20.9월 경) 다자녀 부(모)가 조부(모) 명의의 차량으로 공항 주차장을 이용하는 경우에도 주차요금을 감면할 예정

인천국제공항공사

외국인 배우자의 국민건강보험 자격변동 처리절차 개선

불편 사항

결혼이민 외국인 배우자는 내국인 배우자와 달리 국민건강보험 가입자격이 직장가입자에서 지역가입자로 변경될 때, 자동적으로 피부양자로 조정되지 않고 피부양자 자격 취득 시 제출한 가족관계증명 서류를 다시 첨부해서 반복적으로 자격변동 신고를 해야 하는 불편이 있으니 외국인 배우자의 피부양자 자격변동 확인 및 처리절차를 개선해 주기 바람

고충민원 신청('20.2월)

개선 내용

내국인 배우자는 주민등록정보의 자료연계를 통해 자동으로 국민건강보험 피부양자 자격변동 처리가 가능하고, 「주민등록법」상 원칙적으로 주민등록 대상에 해당하지 않는 외국인 배우자는 가족관계등록 정보와 연계되어야 하나, 사생활 침해 위험성 등으로 인해 건강보험 처리시스템과의 자동연계를 통한 상시적 이용이 어려운 상황임

그러나, 「국민건강보험법」 제96조에 따라 건강보험공단은 가입자와 피부양자의 자격관리를 위해 공공기관 등에 주민등록·가족관계등록 등의 자료 제공을 요구할 수 있고, 「주민등록법 시행령」 제6조의2에 따라 시장·군수 또는 구청장은 세대주와 주민등록지가 일치하는 외국인 배우자의 경우 세대별 주민등록표에 기록하여 관리할 수 있으므로, 결혼이민 외국인 배우자의 자격변동 시에도 주민등록정보를 활용할 수 있도록 세부 규정을 마련하여 외국인 배우자의 피부양자 건강보험 자격변동 자동연계 처리시스템을 구축하고, 이를 원활하게 운영할 수 있도록 주민등록정보 시스템의 개선이 필요함

국민권익위원회 의견표명('20.6월)

칭찬의 소리

용인 동천동 우체국 ○○○ 국장님 덕분에 기분 좋게 물품을 보냈습니다.

코로나19로 힘든 시기에 해외에서 거주하고 있는 가족에게 물품을 보내려고 용인 동천동 우체국을 방문했습니다.

보낼 물품이 생각보다 많고 무거워서 포장하느라 땀을 뻘뻘 흘리고 있었는데, 어느 직원분이 도와드리겠다면서 포장박스에 물건을 정리해 주고 테이핑까지 깔끔히 해 주었습니다. 또 물건을 받는 국가로 발송하는데 다른 문제가 없는 지 세심히 확인해 주셔서 너무 감사했습니다. 정신없이 발송을 끝내고 나가는 길에 직원분에게 절 도와주신 분이 누구인지 물었더니 우체국장님이라고 하여 더욱 감동받았습니다.

코로나19로 여건이 좋지 않은 나라에 있는 가족에게 물품을 보내는 것이라 무거운 마음으로 우체국에 갔는데 ○○○ 우체국장님 덕분에 기분 좋게 물품을 보내고 집으로 돌아왔습니다. 정말 감사합니다.

'20. 4. 민원인 ○○○

경기 부천시 계남고 □□□ 선생님 덕분에 아이의 생각이 바뀌었습니다.

아들이 부천 계남고등학교 2학년에 재학 중인데, 온라인 등교는 처음 겪어보는 것이라 아이가 제때 못 일어나고 집중하지 못해 수업을 잘 받을 수 있을까 걱정이 많았습니다.

그런데 □□□ 담임 선생님이 매일 전화를 주어 자는 아이를 깨우셨고, 안들은 수업이 있으면 독촉하여 수업에 참여하도록 지도해 주셨습니다. 아이도 처음에는 자꾸 전화 주시는 게 귀찮았는데 화 한번 안내시고 관심을 주시는 선생님 모습에 느낀 바가 있어 모든 수업을 빠지지 않고 들었다고 합니다.

코로나19로 달라진 교육환경에서 이렇게 관심을 주시고 지도해 주신 □□□ 선생님 덕분에 학교에 대한 아이의 생각이 바뀌었습니다. 고맙습니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

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

