

# 국민의 소리

주간동향

2020. 6. 15. ~ 6. 21.





## I 주간 민원동향 \_\_\_\_\_ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

## II 주요 민원 사례 \_\_\_\_\_ 3

「주택시장 안정을 위한 관리방안」에 대한 보완 요구 등 / 국토교통부, 금융위원회  
코로나19로 인한 대학 등록금 환불 요구 / 교육부

## III 민원예보(모니터링) \_\_\_\_\_ 6

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

## IV 국민불편 개선요청 사례 \_\_\_\_\_ 9

정신의료기관 구급차 의무보유 규정 완화 요청 / 보건복지부  
원주시 노후 시내버스 안전점검 강화 / 강원 원주시  
경산시 금호강변 축구장 시설 개선 요청 / 경북 경산시

## V 국민불편 개선 사례 \_\_\_\_\_ 12

송파 책박물관 내 영유아 체험시설 안전조치 / 서울 송파구  
○○시 재난기본소득 지급 / 국민권익위원회

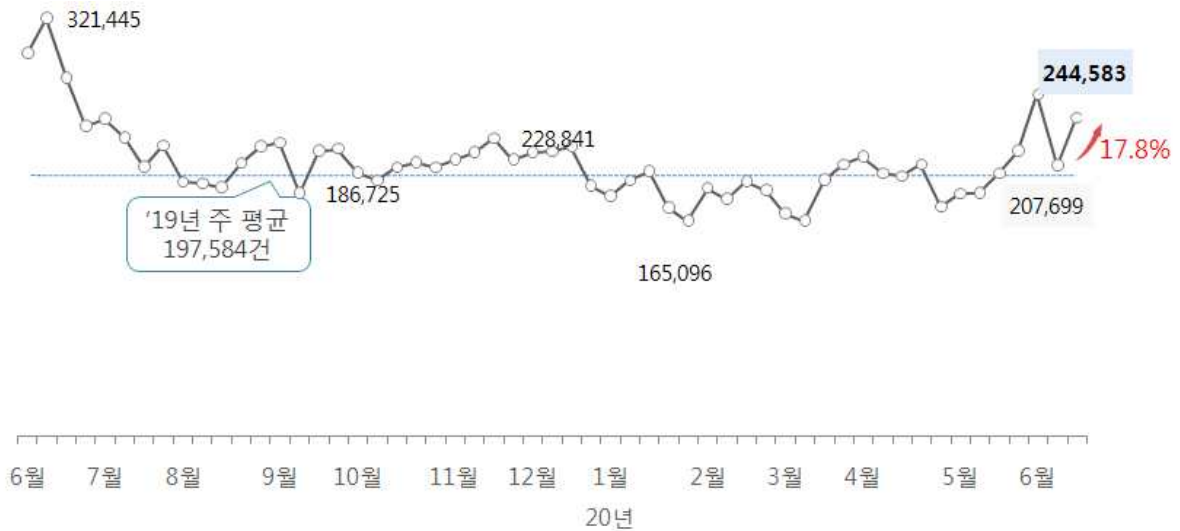
### 청판의 소리

건강보험심사평가원 ○○○ 님의 상담으로 행정에 대한 신뢰가 생겼습니다.  
울산 차량등록사업소 □□□ 주무관님은 모범이 될 만한 공무원입니다.

# I. 주간 민원동향

## 민원 추이

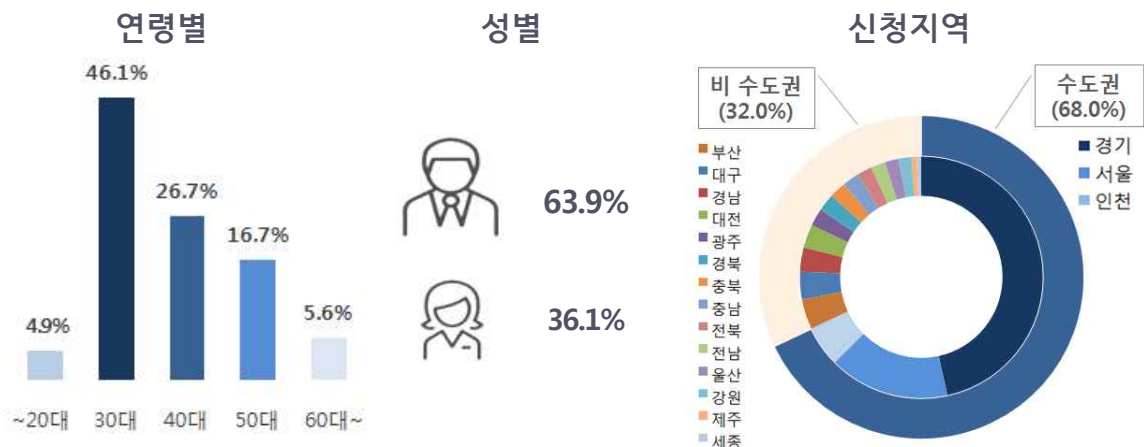
- 6월 3주 민원은 244,583건으로 지난주(207,699건) 대비 17.8% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 6. 21. : 5,039,074건



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

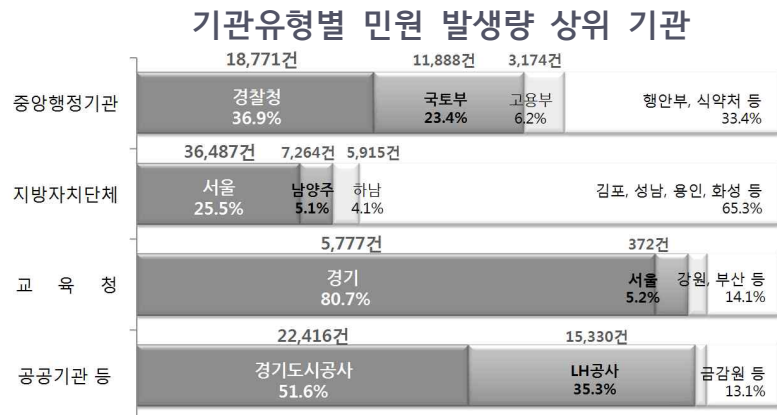
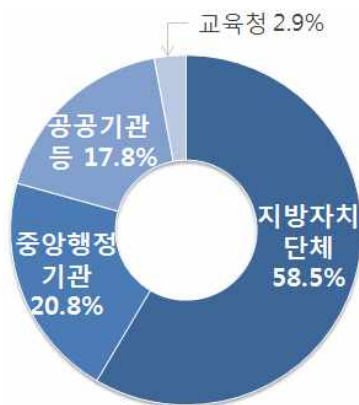
## 신청인 현황

- 연령별로는 30대(46.1%)·40대(26.7%), 성별로는 남성(63.9%)이 많음
- 신청지역은 경기(46.6%), 서울(16.0%) 등 수도권이 전체의 68.0% 차지

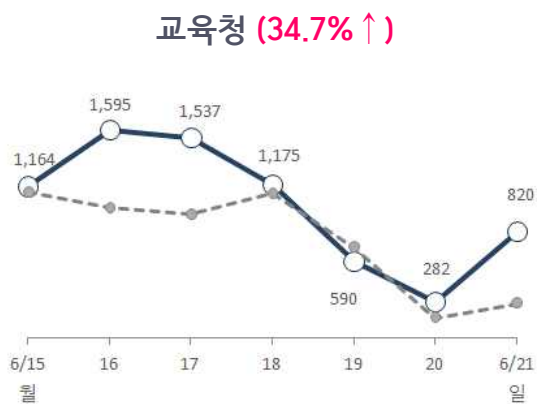
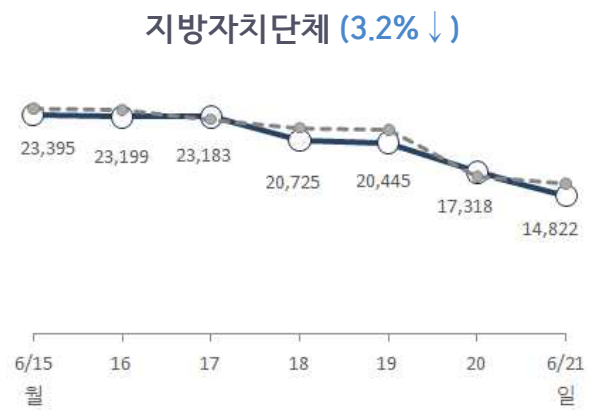
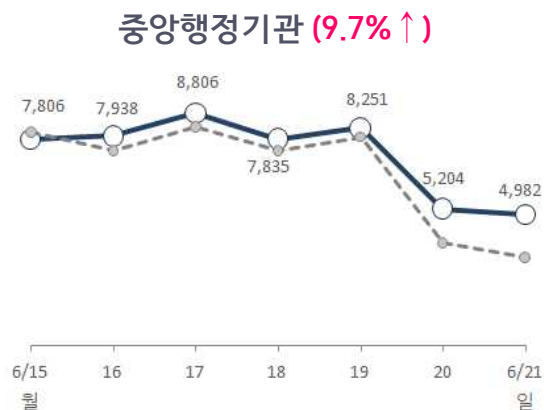


## 기관유형별 현황

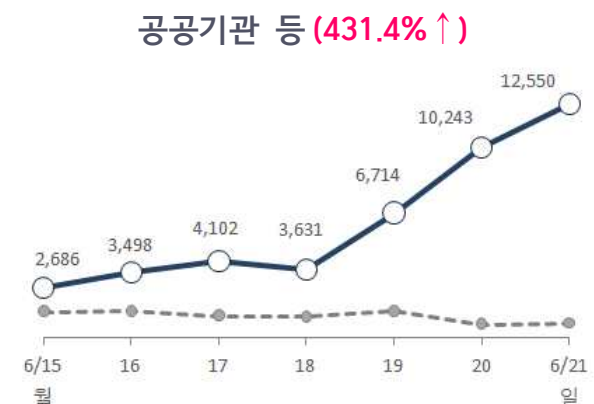
- 지방자치단체 58.5%(143,087건), 중앙행정기관 20.8%(50,822건), 공공기관 등 17.8%(43,424건), 교육청 2.9%(7,163건) 순



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



\* 경기교육청 증가(35.8% ↑)



\* 경기도시공사 △△단지 주차장 민원(20,003건)

## Ⅱ. 주요 민원사례

「주택시장 안정을  
위한 관리방안」에  
대한 보완 요구 등

—  
국토교통부, 금융위원회

코로나19로 인한  
대학 등록금 환불  
요구

—  
교육부

### ‘주요 민원사례’는

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

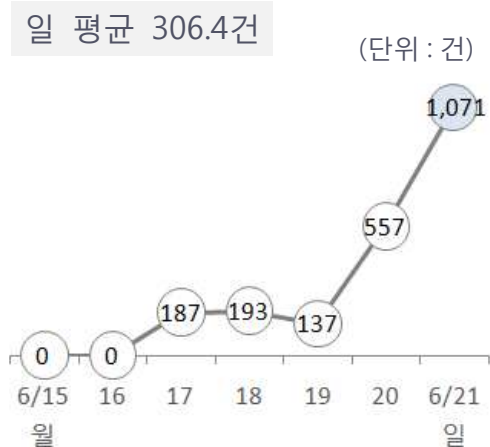
## 「주택시장 안정을 위한 관리방안」에 대한 보완 요구 등

소관기관 : 국토교통부, 금융위원회

- '20.6.17. 「주택시장 안정을 위한 관리방안」\*이 발표됨에 따라, 재건축·주택담보대출 등의 강화된 요건에 대한 불만 및 보완 요구 민원 발생

\* 주택시장 안정화를 위해 '과열지역 투기수요 유입 차단', '정비사업 규제 정비', '법인 활용 투기수요 근절' 등 추진

- 6월 21일 1,071건 등 지난 한 주간 총 2,145건 발생



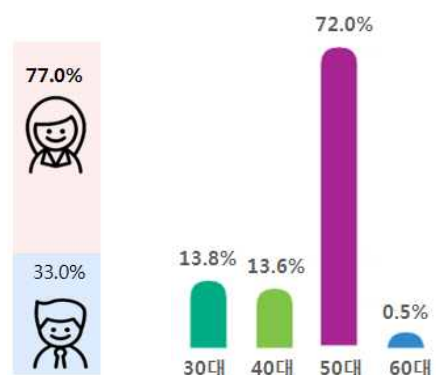
- 1차 심사를 거쳐 2차 적정성 심사단계 단지까지 재건축 안전진단 강화 요건을 적용하는 것은 소급 불이익을 주는 것임
- ○○시가 투기과열지구로 지정되는 바람에 담보대출 한도가 40%로 줄어들어 생애 처음 구입한 주택임에도 자금조달에 문제가 생김
- 관리방안 시행 전에 청약결과가 나와 계약을 앞둔 주택의 경우에는 완화된 대출 기준을 적용해 주기 바람

- ▶ 신청인은 여성(77.0%), 50대(72.0%) > 30대(13.8%) > 40대(13.6%) 순  
신청기관은 국토교통부(91.0%), 금융위원회(6.2%) 순

### 연관 키워드

국가 정책 불합리, 점수 비공개, 현장 조사 의무, 개선 요청, 소급적용, 재검토, 강남 집값, 주거 환경, 강남 중도금, 소급입법, 안전 진단, 재건축, 재건축, 재건축, 목동 주민, 투기꾼 아파트, 헌법 규정, 안전 진단 강화, 재산권 침해금액, 불이익 소급원칙 위반

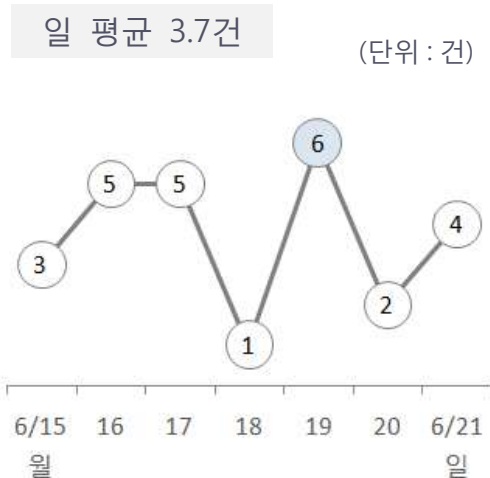
### 신청인 현황



## 코로나19로 인한 대학 등록금 환불 요구

소관기관 : 교육부

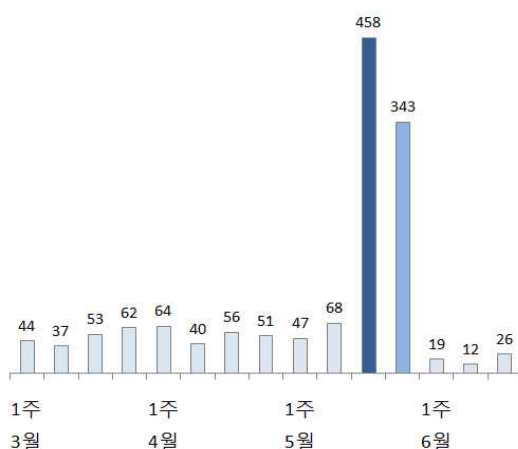
- 코로나19로 인해 온라인 강의를 하는 등 정상적인 강의가 진행되지 않아 6.15. 처음으로 ○○대학이 2학기 등록금 중 일부를 감면하는 방식의 등록금 환불에 나서자, 다른 대학 학생들도 등록금의 환불을 요구
- 6월 19일 6건 등 지난 한 주간 총 26건 발생



- 등록금 일부 환불 요구에 대해 교무회의에서 2/3 이상이 찬성하지 않는다는 이유로 거부하는데, 구체적인 거부 사유를 알고 싶음
- 비싼 등록금을 내고 온라인 강의로 1학기를 마치는데 불만이 없을 수 없음. 일부 환불 또는 2학기 등록금 감면이 필요함
- 대학 등록금 환불문제는 사회적 이슈가 된 만큼 대학이 자율적으로 정할 사안이 아니니 정부가 적극적으로 관여해야 함

- ▶ 3월부터 현재까지 '등록금 환불' 민원은 총 1,423건 접수(일 평균 10.7건)
- ▶ 신청인은 20·30대(60.6%), 신청기관은 교육부(91.2%)가 대부분

민원 추이(주)



언론 보도

### ○○대, 1만5000명 등록금 환불 추진...타 대학들 '난감'

한국경제 '20. 6. 15.

일부 환불하는 방안을 추진한다. 서울시내 주요 대학 중 코로나19를 이유로 등록금을 돌려 주기로 한 대학은 ○○대가 처음이다. ○○대는 15일 총학생회와 등록금심의소위원회를 열어 재학생들에게 장학금을 지급하는...

### 등록금 환불 대학 지원 어떻게...추경·국가장학금 확대 거론

연합뉴스 '20. 6. 22.

교육부는 신종 코로나바이러스 감염증(코로나19) 사태에 따른 대학생들의 등록금 환불 요구와 관련해 학생에 대한 현금 직접 지원은 불가능하다는 입장이다. 대학을 통해 간접 지원하겠지만 이 경우에도 대학의 자구...

### 인강만 하다가 끝난 1학기...대 학생 "종강 당했다" 허탈

파이낸셜뉴스 '20. 6. 22.

하지만 대부분 대학들은 등록금 환불이나 감면이 여전히 어렵다는 입장이다. 코로나19로 인한 방역 비용과 원격수업을 위한 설비 비용 등 지출이 많아 대학 재정이 여유롭지 않다는 이유 등이다. 이에 대해 한 대학생은...

### Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

**코로나19 확산 방지  
및 불편사항**

보건복지부 등 270개 기관

<참고>

「코로나바이러스감염증-19」  
민원 동향(6.15.~6.21.)

2020-03호(6.10.)

**하남 교산신도시  
광역교통개선대책  
변경 요구**

국토교통부

#### ‘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.

## 코로나19 확산 방지 및 불편사항

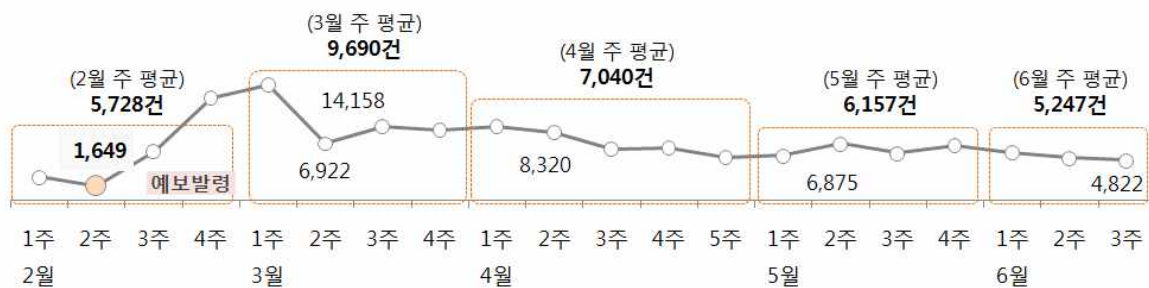
2020-01호

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

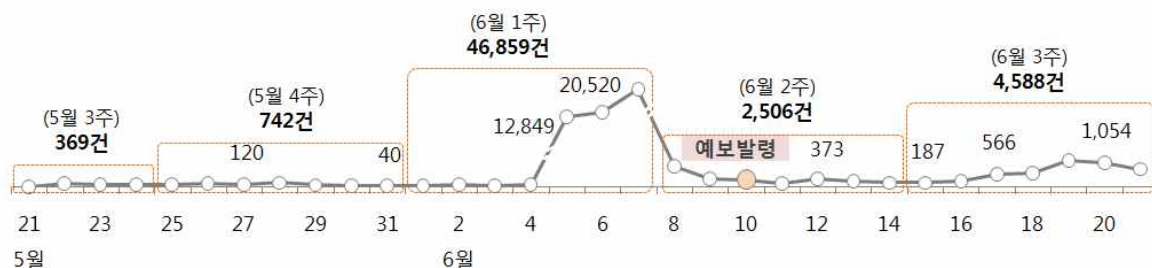
## 하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구

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



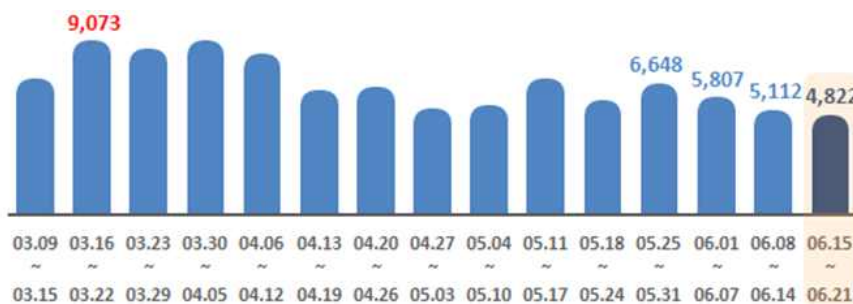
▶ 예보발령 후 6월 2주 대폭 감소, 6월 3주 다시 증가

## 「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향(6.15.~6.21.)

### □ 민원추이

- 6.15. ~ 6.21. 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 4,822건(일평균 689건), 지난주 민원(5,112건) 보다 다소 감소

<최근 15주간 민원 추이>



<지난 주 일별 추이>



### □ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례



- [ 스터디카페 방역 강화 등 ] 최근 코로나로 수업도 일찍 끝나 학생들 모두 동네에 하나뿐인 스터디카페에 몰리는데, 여기는 무인 운영으로 방역수칙을 제대로 지키지 않으며 학생들은 마스크를 벗고 공부합니다. 집단감염이 우려됩니다. (6.18. ○○교육청)
- [ 맞벌이 학부모 입장 반영 요청 ] 일부 학부모의 민원으로 초등학교 등교일수가 감소되었는데 이해가 안 됩니다. 맞벌이를 포함한 대다수의 학부모들은 더 많은 등교일수를 원하지 않을 까요? 전체 학부모의 의견을 반영할 수 있는 재설문조사를 해주세요. (6.17. ○○교육청)
- [ 긴급돌봄 운영 불만 ] 6월부터 초등학교 긴급돌봄을 이용합니다. 9시부터 13시까지 긴급 돌봄을 한다고 안내를 받았는데 안내와 다르게 오전 11시 30분에 식사하고 개별 하교를 하라고 하니 당황스럽습니다. (6.18. ○○교육청)

## IV. 국민불편 개선요청 사례

정신의료기관 구급차  
의무보유 규정 완화  
요청

보건복지부

원주시 노후  
 시내버스 안전점검  
 강화

강원 원주시

경산시 금호강변  
 축구장 시설 개선  
 요청

경북 경산시

### ‘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.

## 정신의료기관 구급차 의무보유 규정 완화 요청

보건복지부 | 제안번호 1AB-2005-0005778

'20.2.28. 「의료법」을 적용받는 병원(요양병원 제외한 병원 및 종합병원)이 구급자동차의 운영을 위탁한 경우에는 구급차를 갖춘 것으로 간주하도록 「의료법 시행규칙」이 개정되었습니다.

그런데 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」을 적용받는 정신의료기관(정신병원)은 여전히 구급차를 의무 보유하도록 되어 있으니, 병원 운영의 부담을 완화한다는 취지에 맞추어 정신병원도 구급자동차 운영을 위탁할 수 있도록 해 주시기 바랍니다.



### [구급차 보유 관련 규정]

- 의료법 시행규칙 [별표 3] 의료기관의 종류별 시설기준

| 시설        | 종합병원<br>병원<br>요양병원                                                                   | 치과<br>병원 | 한방<br>병원 | 의원 | 치과<br>의원 | 한의원 | 조산<br>원 |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----|----------|-----|---------|
| 19. 구급자동차 | 1<br>(요양병원은 제외하며, 「응급의료에<br>관한 법률」 제44조제2항에 따라<br>구급자동차의 운용을 위탁한<br>경우에는 갖추지 않아도 된다) |          |          |    |          |     |         |

- 정신건강복지법 시행규칙 [별표 3] 정신의료기관의 시설 및 장비기준

| 구분     | 정신병원  | 병원급 이상의 의료<br>기관에 설치된 정신<br>건강의학과 | 정신과의원 |
|--------|-------|-----------------------------------|-------|
| 파. 구급차 | 1개 이상 | 1개 이상                             |       |

## 원주시 노후 시내버스 안전점검 강화

강원 원주시 | 민원번호 1AA-2005-0532879

원주시 ○○번 버스를 오랜 기간 이용하고 있는데, 찢어진 의자가 수년째 수리되지 않고, 버스 천장의 누수로 물이 의자에 떨어져 앉지 못하는 의자도 많은가 하면, 주행 중 버스 시동이 꺼져 멈추는 경우도 여러 번 발생했습니다.

이런 노후 상태의 버스를 적정한 수리 없이 몇 년을 매일 같이 운행하고 있어 이용하는 시민에게 불편을 주고 있습니다.

시내버스는 시민의 손과 발이 되는 교통수단이라 공공재정으로 보조되는 만큼 노후 시내버스에 대한 점검을 강화하여 승객 안전에 문제가 없도록 해 주시기 바랍니다.

## 경산시 금호강변 축구장 시설 개선 요청

경북 경산시 | 민원번호 1AA-2005-0452156

최근 경산시 금호강변에 인조잔디를 갖춘 축구장이 준공되어 축구클럽 아이들의 훈련을 위해 방문하였습니다.

그런데 화장실이 없어 한두 시간 축구 연습을 하는 동안 아이들이 소변을 볼 수 없어 불편했고, 축구장 외곽에 설치된 펜스는 너무 낮아 어른들이 힘껏 찬 공이 밖으로 나가면 주변 행인에 맞아 위험할 수도 있어 보였습니다.

강변이라 고정식 화장실 설치가 어렵다면 이동식 화장실이라도 설치해 주시고, 안전을 위해 펜스도 적정 높이로 올려 주시기 바랍니다.

## V. 국민불편 개선 사례

송파 책박물관 내  
영유아 체험시설  
안전조치

—  
서울 송파구

○○시 재난기본소득  
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.

## 송파 책박물관 내 영유아 체험시설 안전조치

### 불편 사항

송파 책박물관 안에 있는 영유아 체험시설에서 아이가 넘어져 바닥에 머리를 부딪쳐 다치는 사고가 있었는데 박물관에 설치된 영유아 체험시설은 놀이시설이 아니기 때문에 놀이시설 안전 기준에 맞추어 설치할 책임이 없다는 이야기를 들었음

체험시설이라 하더라도 이용자가 영유아라면 안전한 시설을 할 필요가 있다고 보이니 안전매트, 모서리 보호대, 미끄럼방지 등의 안전조치를 철저히 해서 아이들이 다치지 않게 해 주시기 바람

「국민의 소리」 제548호('20.1월)



### 개선 내용

송파 책박물관 내 영유아 체험시설에 바닥 안전 매트와 모서리 보호대를 설치하고, 그 외에 안전조치가 필요한 곳에 부상 방지를 위한 실리콘을 도포하는 등 안전조치를 강화함('20.1월)

서울 송파구

## ○○시 재난기본소득 지급

### 불편 사항

○○시 재난기본소득 지원 신청 공고를 보고 신청기간 내인 3.27. 신청을 하였는데, 신청한 날 다른 지역으로 전출하였다는 이유로 재난기본소득을 지급하지 않고 있으니, 도움을 요청함

고충민원 신청 ('20.4월)

### 개선 내용

대법원은 침익적 행정처분의 근거가 되는 행정법규는 상대방에게 불리한 방향으로 지나치게 확장해석하거나 유추 해석하여서는 안 되며 문언의 통상적인 의미를 벗어나지 않아야 한다고 판시한 바 있음(2014두47686 판례 참고)

○○시가 공고한 “○○형 재난기본소득 지원 신청 공고”에 따르면 신청자격이 ‘2020.3.1. 기준, ○○시에 주민등록상 주소 둔 만15세 이상 대한민국 국적의 ○○시민으로서 실업자, 비임금근로자, 비정규직종사자’라고 되어 있어 신청자격 공고 시 신청일 당시까지 ○○시 시민이어야 한다는 제한을 따로 두지 않았으며, 재난기본소득은 ○○시에서만 사용이 가능한 선불형 카드로 지급되므로 다른 지역 거주자에게 지급하여도 ○○시 지역경제 활성화를 도모하는 취지를 크게 훼손하지 않는다고 보임

또한 코로나19라는 국가적 재난상황에서 경제적 어려움이 있는 자에게 재난기본소득 지급은 생활안정에 상당한 도움을 줄 것인 점 등을 종합하여 볼 때 재난기본소득을 지급하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.5월)

## 칭찬의 소리

건강보험심사평가원 ○○○ 님의 상담으로 행정에 대한 신뢰가 생겼습니다.

치료비 건강보험 처리 문제가 있어 다소 격앙된 상태에서 건강보험심사평가원에 전화하여 ○○○ 님과 상담을 하였습니다.

상담 중에 예기치 못한 문의가 여러 번 있었는데, ○○○ 님은 그 때마다 모른다는 답변이 아니라 ‘이런 게 필요할듯한데 알아봐 주겠다’, ‘이런 방면에서 생각이 필요하다’는 취지로 그에 맞는 정보를 빠르게 찾아 알려주었고 생소한 의학용어도 알기 쉽게 설명해 주었습니다.

○○○ 님과의 상담을 통해 공공기관은 불친절하고, 느리며, 항상 답변이 부정확하다는 선입관이 사라졌고, 건강보험심사평가원 행정에 대한 신뢰가 생겼습니다.

든든한 상담을 해 주신 ○○○ 님에게 감사드립니다.

‘20. 5. 민원인 ○○○

울산 차량등록사업소 □□□ 주무관님은 모범이 될 만한 공무원입니다.

지난 4년 동안 법인 소유 자동차 명의를 이전을 하려고 여러 차량등록사업소를 방문하였지만 문제가 있어 이전처리가 안 된다는 답변만 들었습니다.

마지막이라는 심정으로 울산 차량등록사업소를 방문하여 □□□ 주무관님을 만나 그 동안의 사정을 말하고 차량이전이 가능한지 상담을 하였는데, 일주일 후 명의 이전이 가능하다면서 필요한 서류를 알려주고 사업소를 방문해 달라는 연락을 받았고 이전처리를 할 수 있었습니다.

저와 상담한 후 일주일 동안 여러 방면으로 해결 방안을 알아봐 주신 □□□ 주무관님의 모습은 그 동안 제가 만나본 공무원과는 달랐습니다.

다른 분들에게 모범이 될 만한 □□□ 주무관님을 칭찬하고 싶습니다.

‘20. 5. 민원인 ○○○

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

