

# 국민의 소리

주간동향

2020. 6. 22. ~ 6. 28.





<p><b>I 주간 민원동향</b> _____ 1</p> <p>민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황</p>
<p><b>II 주요 민원 사례</b> _____ 3</p> <p>시흥 ○○지구 내 중학교 조속한 개설 요구 / 경기도교육청, 경기 시흥시 「금융세제 선진화 추진방향」에 대한 민원 / 기획재정부</p>
<p><b>III 민원예보(모니터링)</b> _____ 6</p> <p>코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관 하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구 / 국토교통부</p>
<p><b>IV 국민불편 개선요청 사례</b> _____ 9</p> <p>경북 지방직공무원 공채 필기시험 점수 사전공개 요청 / 경상북도 충남 대학생 행정체험연수 대상자 선발기준 개선 / 충청남도 축산물이력관리시스템 이력번호 입력방법 개선 / 축산물품질평가원 안양시 운곡공원 내 체육시설 개선 및 관리강화 / 경기 안양시</p>
<p><b>V 국민불편 개선 사례</b> _____ 12</p> <p>스마트폰을 이용한 사업자 등록방법 도입 / 국세청 부득이한 사유를 인정한 양육수당 및 아동수당 소급 지급 / 국민권익위원회</p>

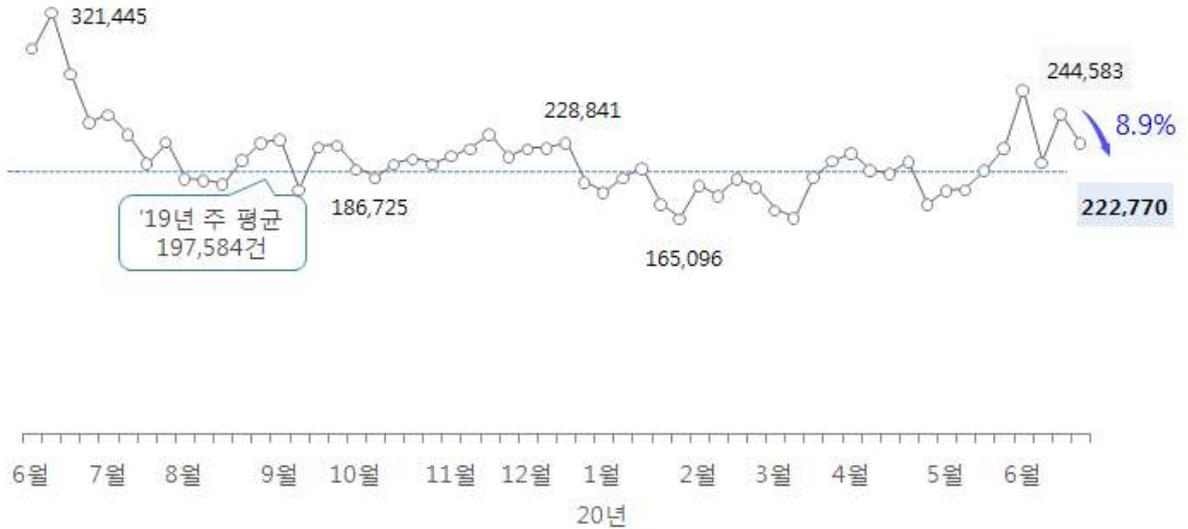
**칭찬의 소리**

부산 금정경찰서 ○○○ 경찰관님의 경청에 감사드립니다.  
식품의약품안전처 □□□ 연구관님이 칭찬의 본보기가 되기를 바랍니다.

# I. 주간 민원동향

## 민원 추이

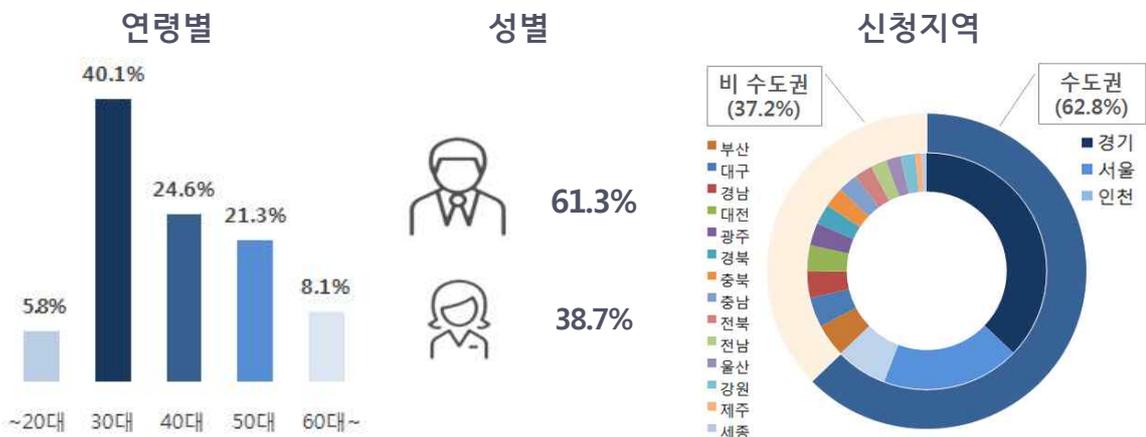
- 6월 4주 민원은 222,770건으로 지난주(244,583건) 대비 8.9% 감소
- 2020. 1. 1. ~ 6. 28. : 5,261,844건



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

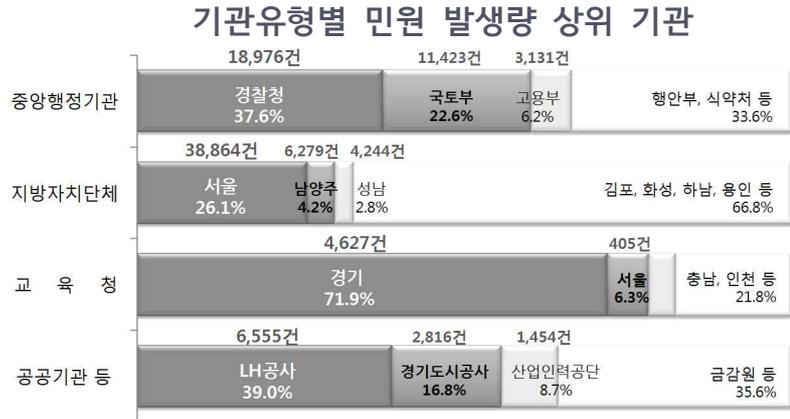
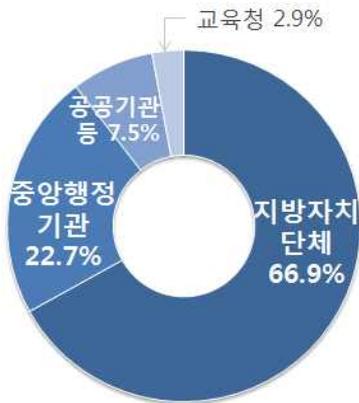
## 신청인 현황

- 연령별로는 30대(40.1%)·40대(24.6%), 성별로는 남성(61.3%)이 많음
- 신청지역은 경기(37.1%), 서울(18.7%) 등 수도권이 전체의 62.8% 차지

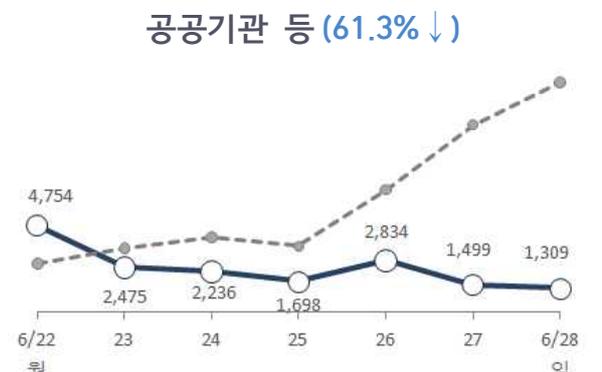
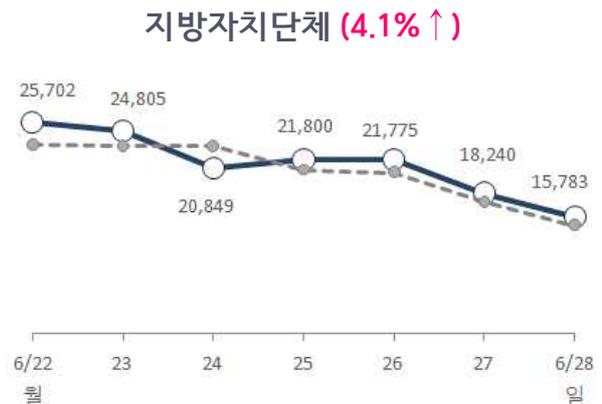
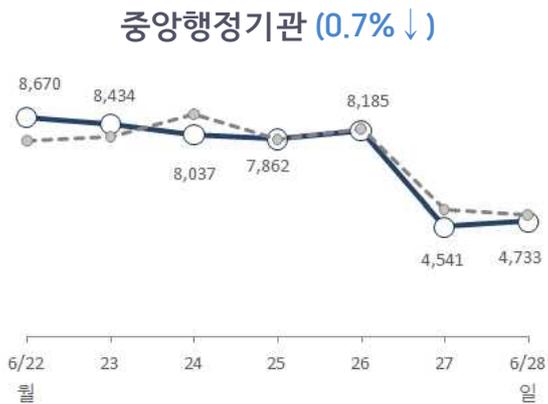


## 기관유형별 현황

- 지방자치단체 66.9%(148,954건), 중앙행정기관 22.7%(50,462건), 공공기관 등 7.5%(16,805건), 교육청 2.9%(6,432건) 순



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



\* 경기도시공사 감소(87.4% ↓)

## Ⅱ. 주요 민원사례

시흥 ○○지구 내  
중학교 조속한 개설  
요구

경기도교육청,  
경기 시흥시

「금융세계 선진화  
추진방향」에 대한  
민원

기획재정부

### ‘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.

## 시흥 ○○지구 내 중학교 조속한 개설 요구

소관기관 : 경기도교육청, 경기 시흥시

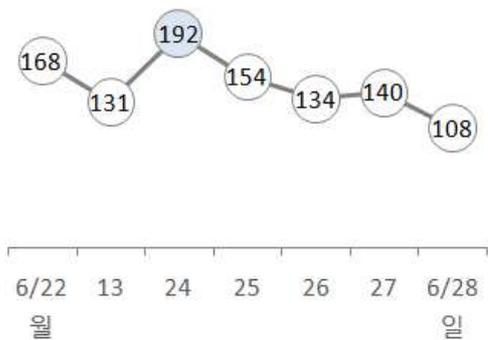
- 시흥 ○○지구 내 중학교 개설사업이 교육부 중앙투자심사\*를 통과하지 못하자 공동주택 입주예정 주민들이 학교개설이 지연되는 것을 우려하는 민원 발생

\* '20.4.22. 교육부 중앙투자심사 결과, '설립수요 없음'의 이유로 부결

- 6월 24일 192건 등 지난 한 주간 총 1,027건 발생

일 평균 146.7건

(단위: 건)

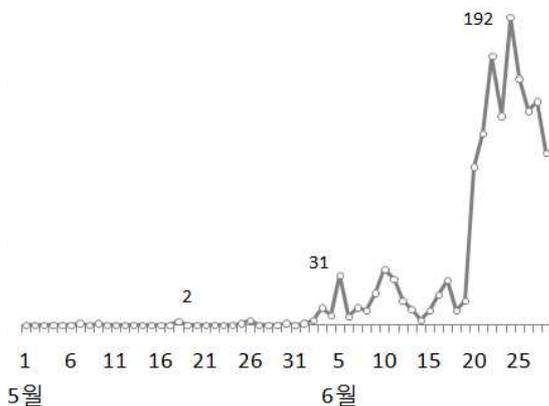


- ○○지구 내에 있는 중학교에 모든 학생이 배치되지 않아 지구 밖에 있는 학교에 배치한 다는데, 통학거리가 너무 멀어 불편함
- 3년 후 매년 200명 이상의 아이들이 ○○지구 밖의 원거리 중학교를 다니게 되어 학구조정은 임시방편에 불과하고, 학교개설이 필요함
- 학교부지(○○중1)가 있는데도 교육부 지원을 못 받아 학교개설이 어렵다면 시흥시 자체 재정으로 개설해 주기 바람

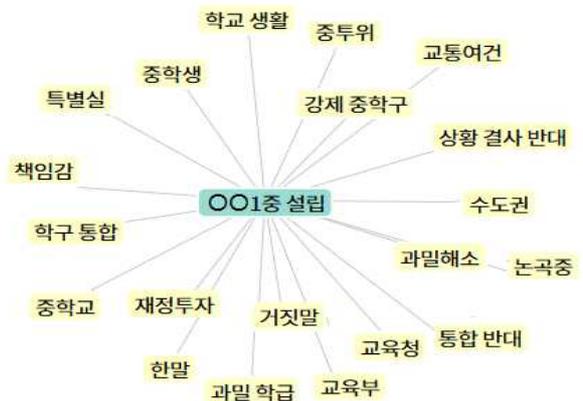
▶ 5.1.부터 현재까지 총 1,524건 접수(일 평균 54.1건)

▶ 신청인은 40대(76.9%)·여성(86.5%), 신청기관은 경기교육청(85.5%)이 대부분

민원 추이(주)



키워드 연관어



## 「금융세제 선진화 추진방향」에 대한 민원

소관기관 : 기획재정부

- '20.6.25. 주식 양도소득세 도입과 거래세 인하를 주요 내용으로 하는 「금융투자 활성화 및 과세합리화를 위한 금융세제 선진화 추진방향」이 발표되자, 장기보유자 배려 요구 및 양도소득세 도입 반대 등의 민원 발생
- 6월 25일 10건 등 지난 한 주간 총 25건 발생



- 주식 보유기간을 전혀 고려하지 않아 장기 보유 목적의 주식거래보다는 투기에 가까운 단기적인 거래를 부추길 것임
- 주식 양도세 부과는 오히려 주식 시장을 크게 위축시켜 세수 감소와 경기 악화의 효과만 있을 것임
- 양도소득세를 부과하는 다른 나라가 손실 이월을 무기한 허용하는 것과 비교하여 3년간만 허용한다는 것은 미흡한 대책임

- ▶ 신청인은 30대(33.3%)·남성(85.7%), 신청기관은 기재부(76.0%)가 대부분
- ▶ 같은 취지로 청와대 국민청원 17건 게시, 95,230명 참여(6.29. 기준)

### 연관 키워드

불합리 징벌적 성격 증권사  
 재매수 파생상품 헛지 거래  
 전적 추진 방향 수익규모  
 USD 투자 방향 영국  
 수수료 개선 방안 투기적 청원 사이트  
 직장인 거래자체 실무자  
 인정 방안 기획재정부 손실 공제 프랑스  
 기관 파생상품 경기 악화 연봉2000

### 언론 보도

#### 홍남기 "2023년부터 소액주주도 주식양도소득 과세"

조선비즈 | 6. 25.

주식 양도소득세도 신설된다. 주식 양도소득세는 오는 2023년부터 소액주주와 대주주 구분 없이 과세한다. 다만 주식시장에 미칠 영향을 고려해 상장주식 양도소득은 연간 2000만 원까지 비과세(공제)할 예정이다....

#### 주식투자자 연 2000만 원 이상 수익 때 개미도 양도소득세

부산일보 | 6. 25.

그러나 정부는 2023년부터 상장주식 양도소득세 부과가 소액주주까지 확대된다. 단, 기본 공제로 2000만원을 빼준 뒤 나머지 이익에 대해 3억원 이하 구간에 20%, 3억원 초과 구간에 25%의 세율을 매긴다. 기존에는...

#### 주식 양도세 증세 논란에... 기재부 "과세원칙 위배없다"

조선비즈 | 6. 29.

앞서 기재부는 금융세제 선진화 개편방안을 발표하고, 주식의 매도 차익이 2000만원을 넘을 경우, 20% 세율로 양도소득세를 부과하기로 했다. 또 현재 0.25%인 증권거래세를 2022년 0.02%포인트(P), 2023년 0.08%P 등 총 0.1%P...

## Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

코로나19 확산 방지  
및 불편사항

보건복지부 등 270개 기관

<참고>

「코로나바이러스감염증-19」  
민원 동향(6.22.~6.28.)

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 및 어린이 보육 대책, 학생 교육 대책, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치나 모임 제한 조치, 대학 등록금 반환 요구 및 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



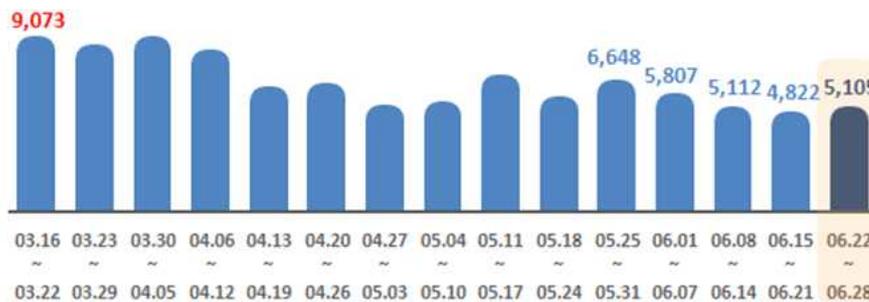
▶ 예보발령 후 6월 2주 대폭 감소, 6월 3주부터 주 4천여 건 수준

## 「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향(6.22.~6.28.)

### □ 민원추이

- 6.22. ~ 6.28. 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 5,105건(일평균 729건), 지난주 민원(4,822건) 보다 다소 증가

<최근 15주간 민원 추이>



<한 주 간 일별 추이>



### □ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례



#### 지난주 대비 상승 키워드

수험생, 접촉자, 보호자, 비대면, 실업자, 위험성, 비행기, 합격자

- 요양병원에 있는 어머니를 코로나로 5개월 넘게 제대로 못 보네요. 면회를 못 하니까 환자는 우울감이, 보호자는 불안감이 깊어졌습니다. 가족은 방역 때문에 못 만나는데 직원은 어떻게 외부에서 출퇴근을 하는지, 똑같이 방역지침을 지키면 안 될까요? 다른 데는 비대면 면회소 설치도 한하는데 이곳은 지침이 없어서 어쩔 수 없습니다. 면회에 대한 지침을 만들어 주세요. (6.24. 보건복지부)
- 최근 대전·충남 지역에 코로나가 확산중인데, 대학교에서는 전공을 대면 시험으로 본다고 합니다. 교양과목 시험은 비대면인데 전공과목만 그러는 이유를 모르겠습니다. (6.23. 교육부)
- 교육행정 공무원시험을 본 수험생입니다. 코로나로 시험일정도 연기되었는데, 수험생을 배려해서 필기시험 사전 점수라도 좀 일찍 공개해 주기 바랍니다. (6.24, 경기교육청)

## IV. 국민불편 개선요청 사례

경북 지방직공무원  
공채 필기시험 점수  
사전공개 요청

경상북도

충남 대학생  
행정체험연수 대상자  
선발기준 개선

충청남도

축산물이력관리시스템  
이력번호 입력방법  
개선

축산물품질평가원

안양시 운곡공원 내  
체육시설 개선 및  
관리강화

경기 안양시

### ‘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.

## 경북 지방직공무원 공채 필기시험 점수 사전공개 요청

경상북도 | 민원번호 1AA-2006-0642407

경상북도 지방직 공채에 응시하여 필기시험 합격자 발표를 기다리고 있는데 국가직 및 일부 지자체의 지방직\*은 합격자 발표 전에 점수를 공개하고 있는 것과 달리 경북은 사전공개를 하지 않고 있습니다.

\* 점수 사전공개 지자체 : 서울·부산·대구·광주·대전·울산·경남·강원·제주

시험점수 사전 공개는 합격자 발표 전 수험생에게 시험문제 이의 및 채점 오류 수정의 기회를 제공하여 합격자 발표 후의 혼란을 막고자 하는 취지인 만큼, 경상북도에서도 합격자 발표 전에 필기시험 점수를 공개해 주시기 바랍니다.

## 충남 대학생 행정체험연수 대상자 선발기준 개선

충청남도 | 민원번호 1AA-2005-0493491

충청남도에서는 하절기와 동절기에 대학생을 선발하여 행정체험연수를 실시하고 있는데, 기초생활수급 또는 한부모 가족의 학생이 1순위이고, 부모·학생 모두가 충남에 거주하는 충남 소재 대학생은 2순위입니다.

그런데 선발인원 보다 많은 학생이 지원하는 경우 고학년 및 연장자를 우선 선발하고 있어 고학년이라도 나이가 어린 군미필자나 여대생은 선발되기가 어렵고, 교육비 부담이 많은 다자녀 가정에 대해서도 배려하지 않고 있습니다.

같은 순위 신청자에 대한 우선 선발기준을 개선하여 다양한 학생들에게 기회를 주고, 다자녀가정도 배려해 주시기 바랍니다.

## 축산물이력관리시스템 이력번호 입력방법 개선

축산물품질평가원 | 민원번호 1AA-2005-0787863

소/돼지/닭·오리·계란과 같은 축산물은 도축(생산)단계에서 이력번호를 발급받아 최소 포장단위로 이력번호를 표시하고 거래처에 납품할 때 축산물이력관리시스템에 거래처별로 납품하는 축산물의 이력번호를 입력하여 거래신고를 하고 있습니다.

그런데 거래처에 납품하는 축산물 이력번호는 한 번에 하나만 입력이 가능해서 여러 이력번호의 축산물을 납품하는 경우 불편이 있습니다.

거래신고 시 축산물의 여러 이력번호가 입력이 가능하도록 개선해 주시기 바랍니다.

## 안양시 운곡공원 내 체육시설 개선 및 관리강화

경기 안양시 | 민원번호 1AA-2005-0755005

안양시 운곡공원 내에는 체육시설로 족구장, 배드민턴장, 게이트볼장이 있는데 배드민턴장과 게이트볼장의 시설관리가 미흡합니다.

배드민턴장의 조명은 몇 개가 고장나 있고 밝기가 인근 족구장에 비해 너무 어두워 청소년의 비행이 자주 목격되곤 합니다.

또한, 게이트장은 일주일 내내 자물쇠로 닫혀 있다가 특정인 몇 명이 일요일에 한두 시간 사용하고 있습니다.

운곡공원 이용 시민의 안전과 편의를 위해 배드민턴장 조명을 개선하고, 게이트장도 특정인이 독점하지 않도록 관리해 주시기 바랍니다.

## V. 국민불편 개선 사례

스마트폰을 이용한  
사업자 등록방법  
도입

—  
국세청

부득이한 사유를  
인정한 양육수당 및  
아동수당 소급 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.

## 스마트폰을 이용한 사업자 등록방법 도입

### 불편 사항

세무서를 방문하거나 PC를 이용하여 주택임대사업자 등록을 하라는 스마트폰 문자 안내를 받았는데, 집에 인터넷이 연결된 컴퓨터가 없고 사는 곳도 시골이라 사업자등록을 하려면 시간을 내서 도시에 있는 세무서를 직접 방문해야 하는 상황임

요즘은 반드시 PC가 아니더라도 스마트폰으로 인터넷을 많이 사용하고 있으므로 스마트폰을 이용해서 사업자등록을 할 수 있도록 해 준다면, 더 많은 사람들이 편리하게 이용을 할 수 있을 것임

「국민의 소리」 제547호('19.12월)



### 개선 내용

모바일 홈택스 서비스 앱인 '손택스'를 개편하여 스마트폰으로 개인사업자의 사업자등록도 할 수 있도록 개선('20.1월)

국세청

## 부득이한 사유를 인정한 양육수당 및 아동수당 소급 지급

### 불편 사항

2.25. 출산한 아이가 선천성 질환을 갖고 태어나 중환자실에 입원하여 여러 차례 수술로 생사의 기로에 있었고, 이를 뒷바라지 하느라 출생신고할 여유가 없어 출산 후 63일이 지나 출생신고를 하고 양육수당과 아동수당 지급 신청을 하였는데, 출산 후 60일 내에 신청하지 않아 수당을 소급하여 지급할 수 없다고 하니 도움을 요청함

고충민원 신청 ('20.5월)

### 개선 내용

「영유아보육법 시행령」 제23조 및 「아동수당법」 제10조는 출생일 포함 60일 이내 불가피한 사유로 양육 및 아동수당을 지원 신청하지 못한 경우에는 그 사유 존재기간을 60일 이내 기간에 산입하지 않도록 하고 있음(양육수당은 지방보육심의위원회 심의, 아동수당은 아동복지심의위원회 심의를 거쳐 인정)

아이가 선천성 질환을 가지고 매우 위중하게 태어나 출생 직후 여러 차례 큰 수술을 받아 입원치료를 받는 상황에서 자녀의 생사를 장담할 수 없는 상황이었으므로, 출생신고나 양육 및 아동수당을 신청할 정도의 심리적 여유가 있었다고 보기 어렵고, 코로나19 확산에 따른 사회적 거리두기로 인해 다른 가족의 도움을 받기도 쉽지 않았을 것으로 보임

또한, 양육 및 아동수당은 출생한 달부터 지원받을 수 있는 지원금으로, 소급 지원하는 것이 공공의 이익을 크게 훼손한다고 보기 어려우며, 저출산으로 인한 인구감소 문제를 해결하고자 하는 정부 정책에 반한다거나 과도한 지원으로 보기 어려우므로 기간 내 신청하지 못한 불가피한 사유로 인정하여 양육 및 아동수당을 출생 월부터 소급하여 지급하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.5월)



## 칭찬의 소리

### 부산 금정경찰서 ○○○ 경찰관님의 경청에 감사드립니다.

부산 금정경찰서를 방문하여 ○○○ 경찰관님과 상담을 하였는데 제게 무슨 문제가 있을까? 어떤 도움을 줄 수 있을까? 경청해 준다는 느낌을 받았습니다.

상담 내용 중에서 경찰이 개입할 수 있는 부분과 개입하기 곤란한 부분을 구분하여 궁금한 점을 친절히 설명해 주셨고, 모든 상담을 마치고 나올 때도 더 도와드릴 문제가 없는 지 확인해 주는 모습을 보여 주셨습니다.

그동안 관공서에 민원인이 오면 달가워하지 않는다는 느낌을 많이 받았는데, 경청하고 적극적으로 도와주는 민중의 지팡이인 경찰의 모습을 보여주신 ○○○ 경찰관님에게 감사드립니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

### 식품의약품안전처 □□□ 연구관님이 칭찬의 본보기가 되기를 바랍니다.

우리 회사 의료기기제조인증 변경을 담당하신 □□□ 연구원님의 노력을 칭찬하고자 합니다.

변경 신청의 처리기한은 5일인데, 신청이 많고 심사해야 할 모델도 400여 개가 넘어서 많이 힘든 상황인데도 불구하고 정해진 시간 내에 처리해 주셨습니다.

어려운 여건 속에서 제품을 만들고 있는 회사 입장을 이해하여 최대한 신속하게 그리고 정확하게 업무처리를 해줘야 한다는 □□□ 연구원님의 고마운 마음을 느낄 수 있었습니다.

□□□ 연구원님 같은 분들이 항상 칭찬받는 사례의 본보기가 되기를 바라는 마음에 칭찬의 글을 남깁니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

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

