

국민의 소리

주간동향

2020. 7. 6. ~ 7. 12.





I 주간 민원동향 _____ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원 사례 _____ 3

인천 루원시티 OO초등학교 통학로 안전대책 요구 / 인천광역시, 한국토지주택공사
아동 성착취물 사이트 운영자 미국 송환 불허 판결에 대한 불만 / 법원행정처

III 민원예보(모니터링) _____ 6

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

IV 국민불편 개선요청 사례 _____ 9

세액감면신청 서식의 용어 설명 보완 요구 / 기획재정부
대전 대덕구 청소년수련관 수영장 성별 운영시간 개선 / 대전 대덕구
전남 해남 공공도서관 휴관일·운영시간 개선 요청 / 전남 해남군

V 국민불편 개선 사례 _____ 12

「국민불편 사례」 활용현황 점검 결과('20.2분기)
하동군 농촌 지원사업 안내방법 다양화 / 경남 하동군
제안서 평가 시 법인 소속 증빙 자료 다양화 / 국민권익위원회

청판의 소리

제주동부경찰서 ○○○ 수사관님에게서 따뜻한 감정을 느꼈습니다.
부산지방노동위원회 □□□ 조사관님에게 감사의 마음을 전해 주세요.

I. 주간 민원동향

민원 추이

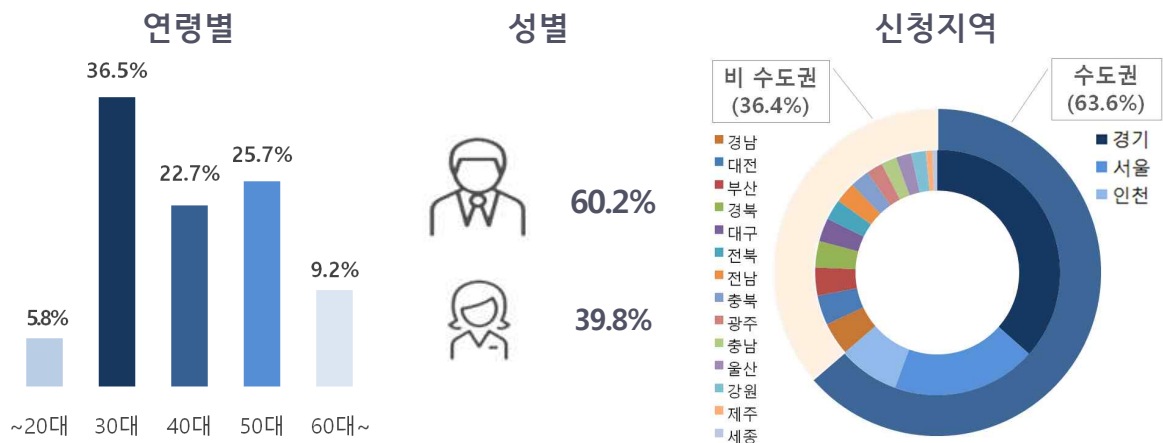
- 7월 2주 민원은 230,857건으로 지난주(215,206건) 대비 7.3% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 7. 12. : 5,617,356건



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

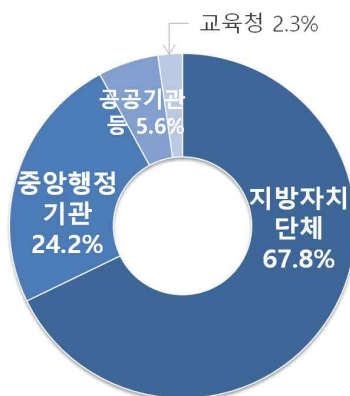
신청인 현황

- 연령별로는 30대(36.5%)·50대(25.7%), 성별로는 남성(60.2%)이 많음
- 신청지역은 경기(36.6%), 서울(19.0%) 등 수도권이 전체의 63.6% 차지



기관유형별 현황

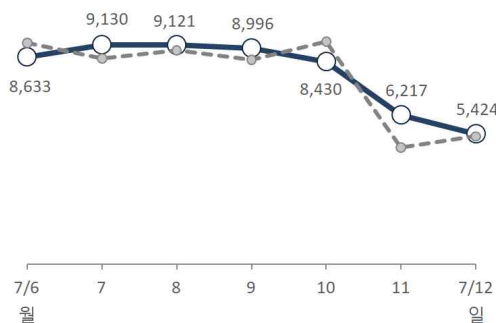
- 지방자치단체 67.8%(156,493건), 중앙행정기관 24.2%(55,951건), 공공기관 등 5.6%(13,027건), 교육청 2.3%(5,260건) 순



기관유형별 민원 발생량 상위 기관				
중앙행정기관	경찰청	19,786	35.4%	
	국토교통부	15,814	28.3%	
지방자치단체	서울	45,937	29.4%	
	수원	6,627	4.2%	
교육청	경기	3,514	66.8%	
	인천	724	13.8%	
공공기관 등	한국토지주택공사	3,487	26.8%	
	경기도공사	1,516	11.6%	

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

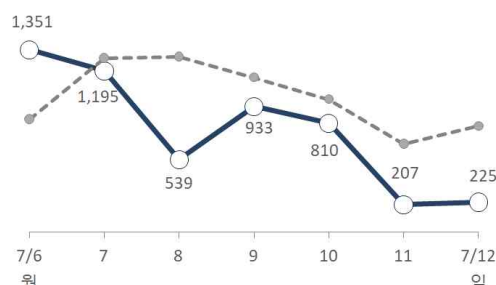
중앙행정기관 (2.5% ↑)



지방자치단체 (10.1% ↑)

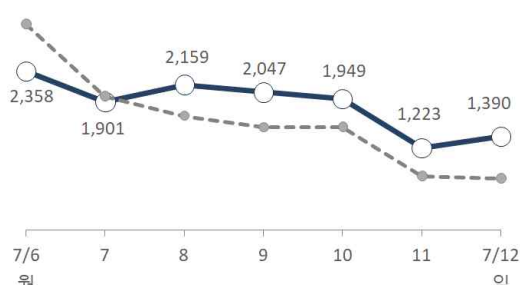


교육청 (24.9% ↓)



* 경기도교육청 감소(37.4% ↓)

공공기관 등 (14.5% ↑)



Ⅱ. 주요 민원사례

인천 루원시티
OO초등학교 통학로
안전대책 요구

인천광역시,
한국토지주택공사

아동 성착취물 사이트
운영자 미국 송환 불허
판결에 대한 불만

법원행정처

‘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.

인천 루원시티 ○○초등학교 통학로 안전대책 요구

소관기관 : 인천광역시, 한국토지주택공사

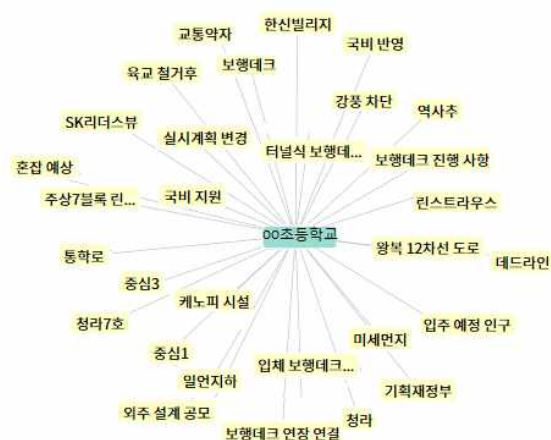
- 인천 루원시티 초등학생들이 보행데크를 이용해 12차선 대로를 건너 ○○초등학교로 통학하게 되었는데, 보행데크 길이가 짧고 보행데크가 없는 곳이 있어 위험하니 통학로 안전대책 마련을 요구
- 7월 8일 110건 등 지난 한 주간 총 279건 발생



- 아이들이 12차선 대로를 건너 등·하교를 해야 하는데 설치되는 보행데크가 학교까지 연결되어 있지 않아 안전이 보장되지 않음
- 보행데크로 건너는 길이가 긴 만큼 비·바람을 차단할 수 있는 터널형으로 설치해야 함
- 보행데크가 설치되지 않은 다른 통학로에도 조속히 설치해서 아이들 통학 안전을 보장해야 함

- ▶ 신청인 연령은 30대(72.7%)가 많고 성별로는 남성(64.8%)이 많음
- ▶ 신청기관은 인천광역시(65.8%) > LH공사(25.1%) > 인천교육청(6.5%) 순

키워드 연관어



○○초교 주변 현황



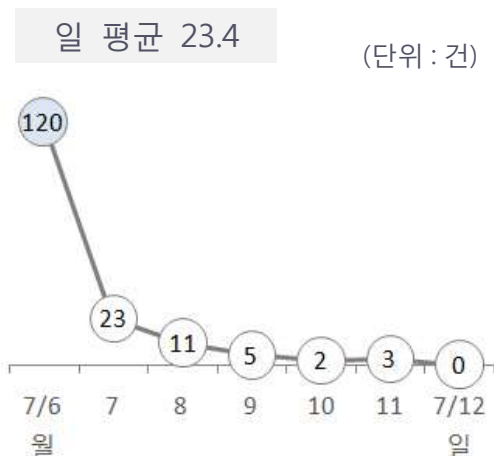
아동 성착취물 사이트 운영자 미국 송환 불허 판결에 대한 불만

소관기관 : 법원행정처

- 불법 아동 성착취 영상물을 유통한 비밀웹사이트 운영자의 미국 송환을 불허하는 법원 판결*로 인해 국내에서 낮은 처벌을 받게 됨에 따라 범인의 송환을 불허한 판결의 부당함을 제기하는 민원 발생

* 7.6. 서울고등법원 판결

- 7월 6일 120건 등 지난 한 주간 총 164건 발생



- 영아까지 포함된 아동 성착취 영상물을 유통한 비밀웹사이트를 운영한 자임에도 미국 송환을 불허한 법원의 판결을 이해할 수 없음
- 국내에서 선고된 징역 18개월은 너무 가벼운 형량이라 미국으로 송환하여 더 강한 처벌을 받게 해야 함
- 송환 불허 판결에 어떤 부조리가 없었는지 조사를 하여 문제가 있다면 특단의 조치가 필요함

- ▶ 신청인은 20대(42.1%)·여성(55.0%), 신청기관은 법원행정처(92.1%)가 대부분
- ▶ 같은 취지의 청와대 국민청원 7건 게시, 566,700명 참여(7.13. 기준)

연관 키워드

비밀 웹사이트
다크웹 범죄수익
웰컴투비디오
성범죄자
재발방지
W2V
양형
집행유예
디지털성
범죄 예방
재판부
소방망
생활비
면죄부
N번방 사건
법원 판단

언론 보도

[손정우 송환 논란 '일파만파'... 법무부 검찰 책임론 대두](#)

한국경제TV | '20.7.12.

아동 성 착취물 사이트 '웰컴 투 비디오'(W2V) 운영자 손정우(24) 씨의 미국 송환을 불허한 법원 결정이 논란이 되는 가운데 범죄인 인도 절차를 맡은 법무부와 검찰의 책임론도 커지고 있다. 손씨가 미국 송환을 피한...

[\[너머n\] 재판부에 펜을 집어던질 뻔하다](#)

한겨레21 | '20.7.12.

운영자 손정우를 미국에 송환하지 않겠다고 결정한 서울고법의 입장을 한마디로 요약해보면 이렇다. 또 '재량'이다. 그동안 디지털성폭력 범죄자들을 선처해왔던 한국 법원의 재량이 이번에 또 반영됐다. 재판부는...

[부친이 고소한 '웰컴투비디오' 손정우 사건, 경찰이 수사](#)

YTN | '20.7.13.

세계 최대 아동 성 착취물 사이트 '웰컴투비디오' 운영자 손정우 씨에 대한 고소·고발 사건을 경찰이 맡게 됐습니다. 법원이 손 씨 미국 송환을 허락하지 않은 가운데 이번 수사로 손씨와 국내 '웰컴투비디오' 회원들의...

Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

**코로나19 확산 방지
및 불편사항**

보건복지부 등 270개 기관

<참고>

「코로나바이러스감염증-19」
민원 동향(7.6.~7.12.)

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)에 등록하여 주시기 바랍니다.

코로나19 확산 방지 및 불편사항

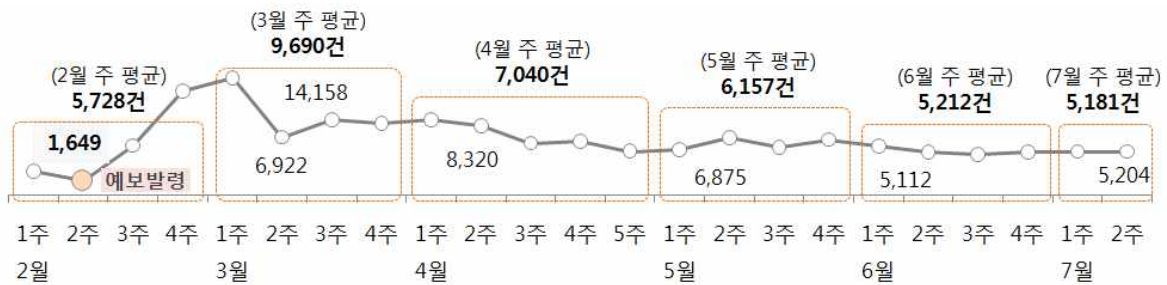
2020-01호

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



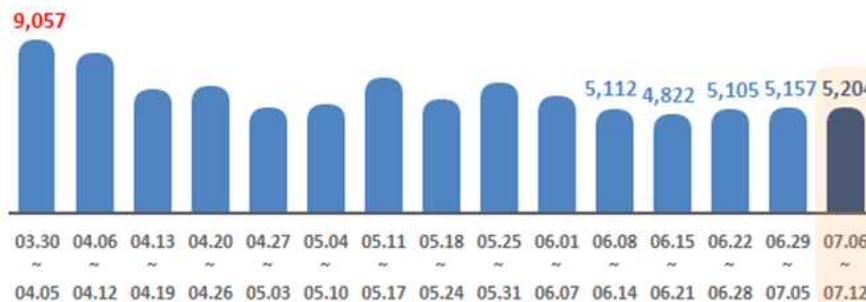
▶ 예보발령 후 6월2주 일시적 감소, 6월3주 다시 증가한 후 현재는 감소 추세

「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향(7.6.~7.12.)

□ 민원추이

- 7.6. ~ 7.12. 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 5,204건(일평균 773건), 지난주 민원(5,157건)과 유사한 수준

〈최근 15주간 민원 추이〉



〈한 주 간 일별 추이〉

☐ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례

지난주 대비 상승 키워드

재확산, 실업급여, 학교측,
요양원, 결혼식, 무급휴가

- 최근 학교 밖 교육활동인 '경기 꿈의학교'가 개강했습니다. 좋은 프로그램이라 생각되지만, 코로나 재확산 중에 확진자가 한 명이라도 생길까봐 걱정입니다. **이런 시기에 시에서 지원을 하는 프로그램을 개강할 필요가 있을까요?** (7.7, 경기 시흥시)
- 퇴사하는 줄 알았다가 다시 근무하게 되어 OO고용센터에 한 실업급여 신청을 취소하려 했지만, **담당자와 연락이 안 되네요.** 무려 3일 동안 100통 가까이 통화를 시도했습니다. 인터넷으로 취소하는 방법은 없을까요? (7.6, 고용노동부)
- 요양원에 있는 모친은 치매로 인지력이 다소 부족해 코로나 상황을 이해 못 합니다. **몇 달 동안이나 가족 면회도 없다보니 모친이 통화 중에 크게 역정을 내고 섭섭함은 토로하네요.** 내년까지 면회를 금지하는 것은 너무 가혹합니다. (7.6, 충남 보령시)
- 사회적 거리두기 2단계로 실내 음식점의 하객은 49명까지로 제한되는데, **하객 제한으로 식대 최소 보증인원을 채우지 못하면 보상이 필요합니다.** 3단계로 음식점 이용이 금지되면 위약금도 정부에서 보상해 주세요. (7.6, 전남 여수시)

IV. 국민불편 개선요청 사례

세액감면신청 서식의
용어 설명 보완 요구

기획재정부

대전 대덕구
청소년수련관 수영장
성별 운영시간 개선

대전 대덕구

전남 해남
공공도서관 휴관일 및
운영시간 개선 요청

전남 해남군

‘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.

세액감면신청 서식의 용어 설명 보완 요구

기획재정부 | 민원번호 1AA-2005-0707288

창업 중소기업 등에 대한 세액감면을 신청하려면, 「조세제한특례법 시행규칙」에 규정된 ‘세액감면신청서(별지 제2호서식)’와 ‘창업 중소기업 등에 대한 감면세액계산서(별지 제2호의2서식)’를 제출해야 하는데, 두 서식에는 모두 ‘대상세액’이라는 항목을 기입하도록 되어 있습니다.

그런데 세액감면신청서(별지 제2호서식)에는 ‘대상세액’이란 ‘최저한세액 적용 전의 감면세액’을 적는다고 설명되어 있고, 감면세액계산서(별지 제2호의2서식)에는 ‘대상세액’에 대한 설명이 없어 해당 기관에 문의하여 ‘산출세액×(감면소득/과세표준)’이라는 답변을 받아 두 서식에서 말하는 ‘대상세액’의 정의가 서로 다를 수 있게 되었습니다.

같은 용어를 다른 의미로 사용하는 ‘대상세액’에 대한 명확한 안내가 없어 세액감면신청 시 혼란이 있을 수 있으니, 감면세액계산서 서식에도 용어에 대한 설명을 보완해 주시기 바랍니다.

「조세제한특례법 시행규칙」 별지 서식

- [별지 제2호서식]

세액감면(면제)신청서

③ 신청 내용		근거법령	코드	⑤ 감면율	⑦ 대상세액	⑧ 감면세액	⑨ 한도충족 감면세액
⑩ 창업중소기업에 대한 감면(최저한세 적용제외)	영 제5조제26항	110					

작성 방법

3. "⑦ 대상세액"란에는 최저한세액 적용 전의 감면세액을 적습니다.

- [별지 제2호의2서식]

창업 중소기업 등에 대한 감면세액계산서

감면세액계산내용				
기본 감면 (최저한세 적용)	⑬ 대상세액	⑭ 감면비율	50%	[]
			75%	[]
			100%	[]
⑮ 기본 감면세액(⑬ × ⑭)				

대전 대덕구 청소년수련관 수영장 성별 운영시간 개선

대전 대덕구 | 민원번호 1AA-2005-0768691

대전 대덕구 청소년수련관 내에 있는 수영장은 오전 시간에 성인 여성만 사용하도록 제한하고 있어 성인 남성은 오전 시간에 수영장을 이용할 수가 없습니다.

수영장 이용시간에 성인 남성을 차별할 합리적인 근거는 없으며, 실제 경기도 수원시도 공공수영장에서 성인 남성의 이용시간을 제한하는 것을 불합리한 차별로 보아 개선한 사례가 있습니다.

수영장 이용에 있어 성별에 따른 차별이 없도록 개선해 주시기 바랍니다.

전남 해남 공공도서관 휴관일 및 운영시간 개선 요청

전남 해남군 | 민원번호 1AA-2005-0498612

전남 해남군에는 두 개의 공공도서관(서림, 문화예술회관)이 있는데 모두 월요일에 휴관하고 있어, 월요일에는 두 도서관 모두 이용할 수가 없습니다.

유사하게 두 개의 도서관을 운영하는 인근 장흥군의 경우, 도서관 이용에 불편이 없도록 휴관일을 서로 달리하고 있습니다.

해남군에서도 도서관 휴관일을 서로 달리 해서 군민들이 매일 도서관 이용이 가능하도록 해 주시기 바라며, 현재 22시까지인 이용 종료시간도 인근 다른 지자체가 24시에 종료하는 것에 비해 너무 빠르니 이용시간도 좀 더 연장해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

「국민불편 사례」

활용현황

점검 결과

(’20.2분기)

—

하동군

농촌 지원사업

안내방법 다양화

—

경남 하동군

제안서 평가 시

법인 소속 증빙 자료

다양화

—

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.

「국민불편 사례」 활용현황 점검 결과 ('20.2분기)

점검 개요

- 대상사례 : '20.3월~'20.5월 「국민의 소리」(제541호~제556호)에 소개된 국민불편 개선 요청 사례 33건
- 주요내용 : 국민불편 사례 활용여부 및 방법, 미활용 사유 등

점검 결과

- 국민불편 개선 요청 사례에 대한 각 기관의 활용률은 78.8%
* 총 33건 중 26건 활용
- 활용방법은 제도개선이 54.5%(18건)로 가장 많고, 업무참고(12.1%, 4건), 조사·점검(9.1%, 3건) 순

기관유형별 활용현황

(단위:건)

구 분	사례수	활 용					미활용
		소 계	제도개선	홍보교육	조사점검	업무참고	
중앙행정기관	16	14 (87.5%)	13 (81.3%)	-	-	1	2
지방자치단체	10	9 (90.0%)	4 (40.0%)	1	2	2	1
교육청	1	-	-	-	-	-	1
공공기관 등	6	3 (50.0%)	1 (16.6%)	-	1	1	3
합 계	33	26 (78.8%)	18 (54.5%)	1	3	4	7

< 활용방법 >

- ▶ 제도개선 : 지침이나 업무프로세스 마련 등으로 개선하는 경우
- ▶ 홍보·교육 : 하급기관 업무집행 과정에 대한 교육 등으로 해소하는 경우
- ▶ 조사·점검 : 현황 조사나 점검을 통해 해소하는 경우
- ▶ 업무참고 : 민원취지 해소는 아니나 유사 사례 방지 등에 참고하는 경우

하동군 농촌 지원사업 안내방법 다양화

불편 사항

하동군 홈페이지를 통해 「야생동물 피해예방시설 지원사업」을 알게 되어 지원 신청을 했는데,
이렇게 농촌의 어려움을 도와주려는 좋은 취지의 여러 지원사업이 매년 시행되지만, 생업에 종사하다 보면 사업 시행을 모른 채 지나치는 경우가 있을 수 있음

군 홈페이지와 농촌 소식지 등을 이용한 홍보도 효과가 있겠지만, 사업 시행을 몰라서 지원신청을 못하는 일이 없도록 마을 이장을 통해서나 마을방송을 통해 알리는 등 농촌 지원사업에 대한 안내방법을 다양화 해 주기 바람

「국민의 소리」 제545호('19.12월)



개선 내용

군 홈페이지에 농촌 지원사업 시행을 게시하는 것 외에도 이장회의를 통해 사업 내용을 전달하여 마을방송을 실시하거나, 문자메시지(SMS), 홍보물 발송, 현수막 게시 등 다양한 수단을 이용하여 홍보하도록 개선('20.3월)

경남 하동군

제안서 평가 시 법인 소속 증빙 자료 다양화

불편 사항

기술과 가격을 평가하여 낙찰자를 정하는 ○○기관의 ‘□□ 프로젝트 종료평가 용역’에 응찰하였는데, 제안서 기술평가에서 ‘핵심투입인력은 제안자 소속이어야 하고 소속 증빙은 4대 보험 가입자 가입내역 확인서로 한다’는 조건이 있었음

그런데 핵심투입인력인 법인대표가 법인에서 무보수로 일하는 대학교수이고 4대 보험을 대학교에서 가입하고 있어, 보험 가입자 확인서로는 법인 소속임을 증빙할 수가 없어서 기술 평가에서 배제되었는데, 이는 부당하니 증빙 자료를 다양화하는 개선이 필요함

고충민원 신청 ('20.3월)

개선 내용

「국민건강보험법」 제4조에 따르면 보수를 받지 않는 법인의 대표는 직장가입 대상자가 아니라서, 4대보험 가입자 가입내역확인서로는 법인의 대표임을 확인할 수 없는 경우가 있음

그러나 「용역입찰유의서」(기획재정부계약예규 제476호) 제7조는 ‘입찰자가 법인인 경우 법인 대리인 자격은 해당 법인의 임·직원이며, 임·직원 여부 확인은 4대보험 가입 증명자료, 법인 발급 소득세 납부 증명자료, 법인 등기사항증명서, 기타 임·직원 여부를 확인할 수 있는 서류’라고 규정하고 있음

따라서 향후 발주하는 입찰의 기술평가에 있어 핵심투입인력이 해당 법인의 소속임을 증빙하는 서류에는 4대보험 가입자 가입내역 확인서뿐만 아니라 법인 등기사항증명서, 소득세납부 증명자료 및 기타 소속을 증빙할 수 있는 자료로 다양화하는 것이 타당함

국민권익위원회 제도개선 의견표명('20.6월)

칭찬의 소리

제주동부경찰서 ○○○ 수사관님에게서 따뜻한 감정을 느꼈습니다.

제주동부경찰서 ○○○ 수사관님을 만나 사기사건 피해사실을 진술하며 사건을 처리하는 과정에서 깊은 인상을 받았습니다.

○○○ 수사관님은 피해사실을 진술할 때 처음부터 끝까지 제 진술을 끊지 않고 핵심 내용을 정확히 파악하려고 경청하였으며, 감정을 드러내지 않고 피해자와 피의자 입장에 어느 쪽으로도 치우치지 않게 집중하는 모습을 보여 주었습니다.

○○○ 수사관님 덕분에 피해금액을 모두 돌려받고 사건종결을 합의하기로 하여, 이런 사실을 전화로 알려드렸는데 제게 격려의 말을 해 주어 법 앞에 엄격하지만 따뜻한 감정을 가지신 분임을 느꼈습니다.

사건 해결에 힘써 주신 ○○○ 수사관님에게 감사드립니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

부산지방노동위원회 □□□ 조사관님에게 감사의 마음을 전해 주세요.

부산지방노동위원회에 부당전직 구제 신청을 했는데 처음 겪는 일이라 어떻게 해야 하는지 막막하고 두려웠습니다.

부당한 전직을 겪어 힘든 상황이지만 구제 신청을 하게 되면 더 이상한 일을 많이 겪지 않을까 겁이 많이 났는데, □□□ 조사관님께서 부드럽고 차분히 저를 진정시키며 말을 들어주어서 제 의견을 잘 전달할 수 있었습니다.

구제 신청을 친절하고 성실히 조사해서 처리해 주신 □□□ 조사관님에게 감사의 마음을 전달해 주셨으면 합니다.

'20. 5. 민원인 ○○○

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

