

국민의 소리

주간동향

2020. 8. 3. ~ 8. 9.





- I 주간 민원동향** _____ 1
민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황
- II 주요 민원 사례** _____ 3
폭우·호우 피해 복구 요청 및 안전사고 우려 민원 / 행정안전부, 서울특별시 등
2021년 공립유치원 임용후보자 선발인원 확대 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
고령운전자 운전면허 자진반납 시 지급 교통카드 사용처 확대 / 서울특별시
임기제공무원의 고용보험 가입 가능기간 개선 요구 / 고용노동부
영유아 건강검진 온라인 문진표 확인방법 개선 요청 / 국민건강보험공단
국외 상업구매 물자 항공운송 시 운송비 개선 요구 / 방위사업청
- V 국민불편 개선 사례** _____ 12
홈택스 현금영수증 사용내역 출력 방법 개선 / 국세청
미거주 외국인 체류지 등록 말소 / 국민권익위원회

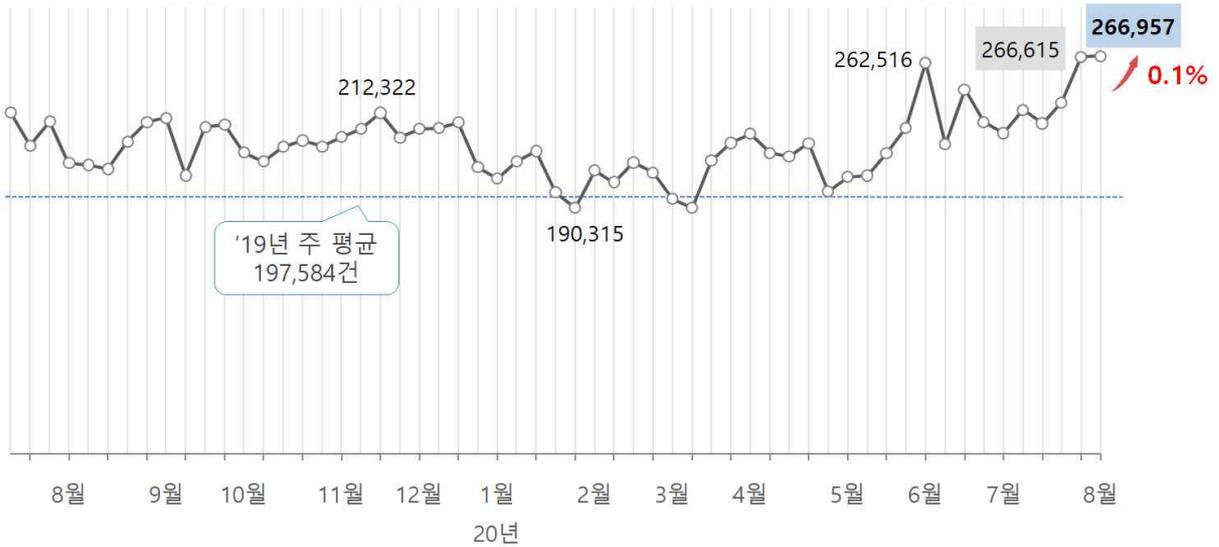
칭찬의 소리

부산진구청 청소행정과 ○○○ 주무관님 칭찬합니다.
휴대폰을 찾아주신 철도경찰 수사팀분들 감사합니다.

I. 주간 민원동향

민원 추이

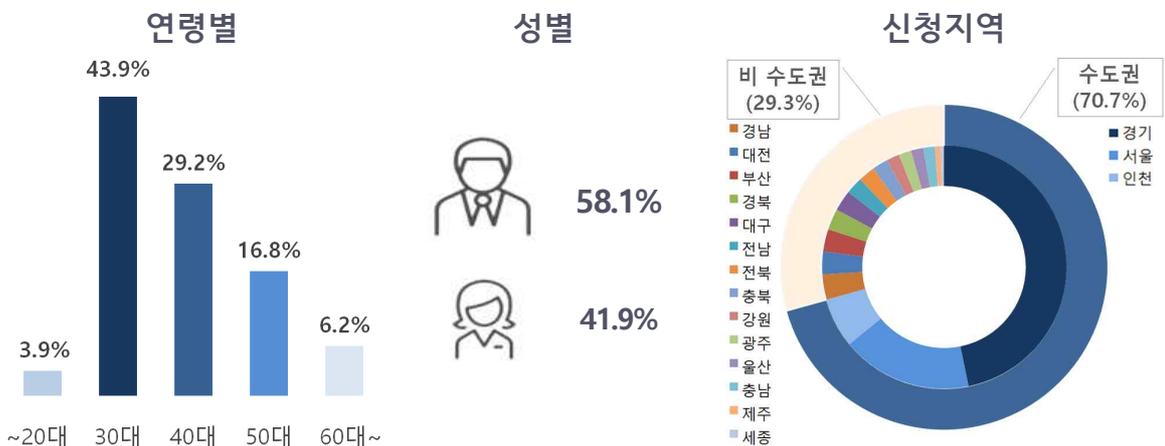
- 8월 1주 민원은 266,957건으로 지난주(266,615건) 대비 0.1% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 8. 9. : 6,867,819건



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

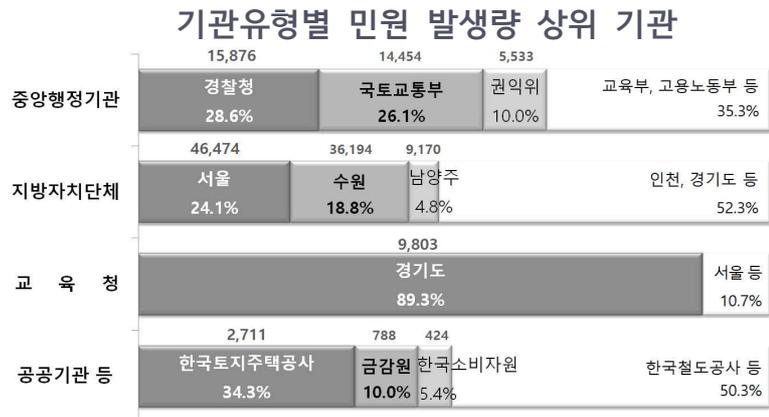
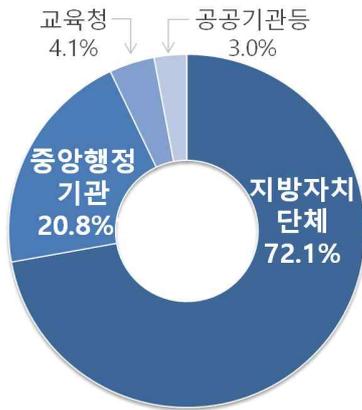
신청인 현황

- 연령별로는 30대(43.9%)·40대(29.2%), 성별로는 남성(58.1%)이 많음
- 신청지역은 경기(46.8%), 서울(17.3%) 등 수도권이 전체의 70.7% 차지

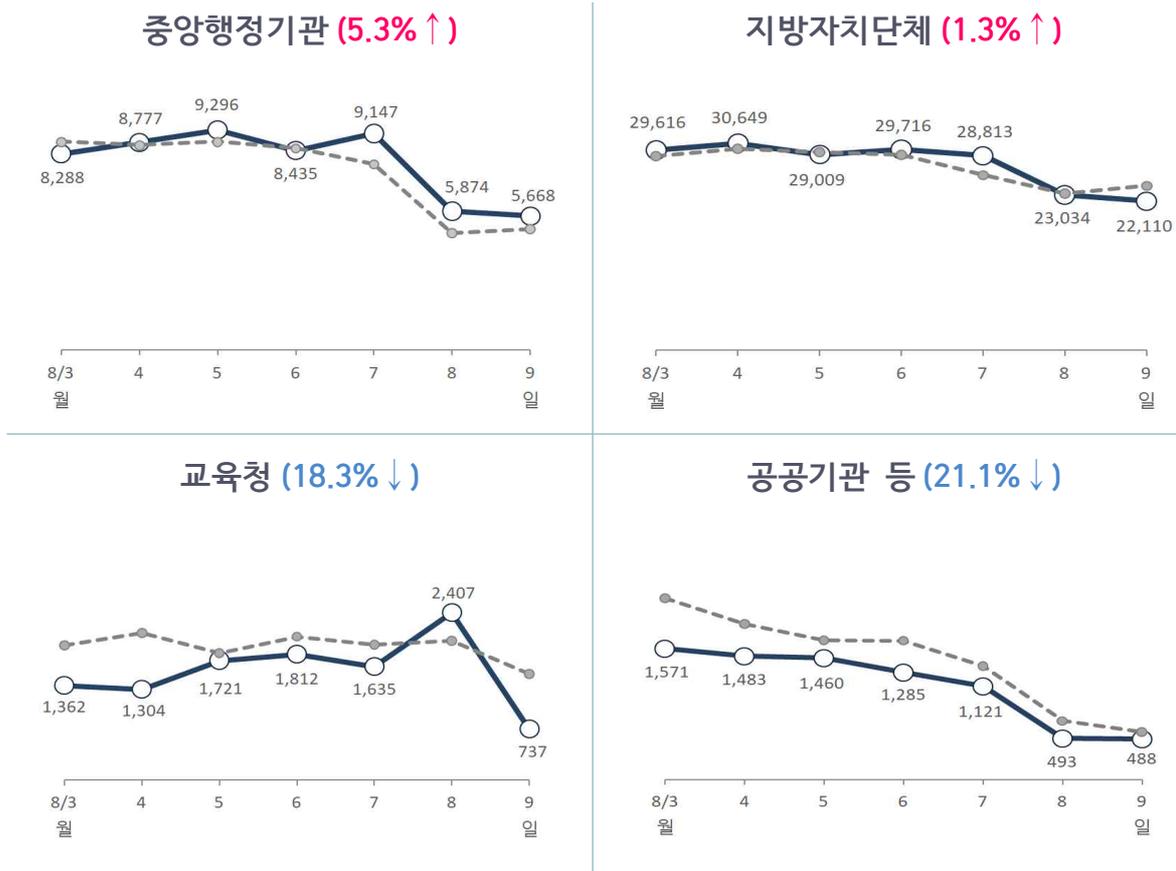


기관유형별 현황

- 지방자치단체 72.1%(192,947건), 중앙행정기관 20.8%(55,485건), 교육청 4.1%(10,978건), 공공기관 등 3.0%(7,901건)



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



Ⅱ. 주요 민원사례

폭우·호우 피해 복구
요청 및 안전사고
우려 민원

—
행정안전부,
서울특별시 등

2021년 공립유치원
임용후보자 선발인원
확대 요구

—
교육부

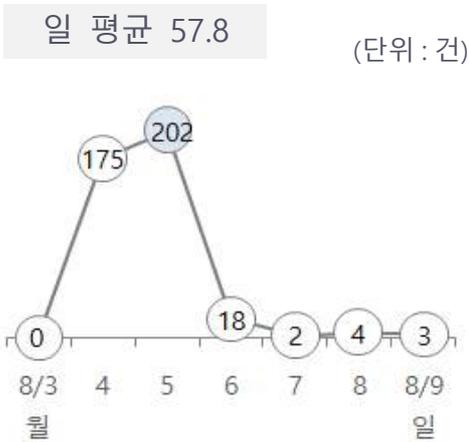
‘주요 민원사례’는

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

2021년 공립유치원 임용후보자 선발인원 확대 요구

소관기관 : 교육부

- 8.4.~8.5. 각 시·도교육청이 「공립유치원·초등학교·특수학교(유치원·초등) 교사 임용후보자 선정경쟁시험 사전예고」를 통해 선발인원 등을 공고하자 유치원 임용후보자 선발인원을 확대해 줄 것을 요구
- 8월 5일 202건 등 지난 한 주간 총 404건 발생



- 이번 정부가 출범하면서 국공립유치원을 40% 까지 확충한다고 했는데, 전국적으로 선발인원이 현저히 낮게 예고되어 실망스러움
- 유아교육 현장에서 질 높은 유아중심·놀이중심 교육이 실현될 수 있도록 유아교사 인원 확충을 간곡히 요청함
- 유치원 교사 1명당 5~7세 유아 20명 이상을 교육하고 있음. 교사를 확충하여 개별 유아를 존중할 수 있는 환경을 만들어 주시기 바람

- ▶ 신청인은 20대(88%), 30대(12%)
- ▶ 신청기관은 교육부(92.1%) > 경기도교육청(3.2%) > 충청북도교육청(1.0%) 순

연관 키워드

언론보도

Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

코로나19 확산 방지
및 불편사항

—
보건복지부 등 270개 기관

<참고>

「코로나바이러스감염증-19」
민원 동향(8.3.~8.9.)

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

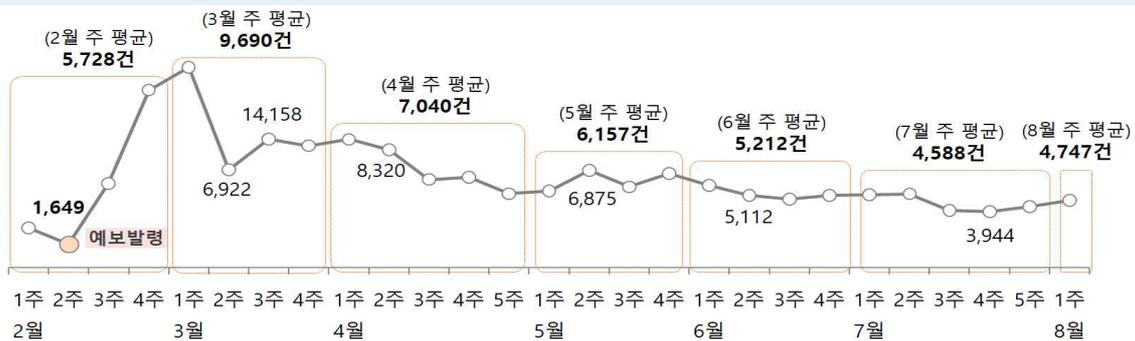
2020-01호

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 3월까지 증가, 4월부터 7월까지 감소하다가 8월 들어 소폭 증가

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



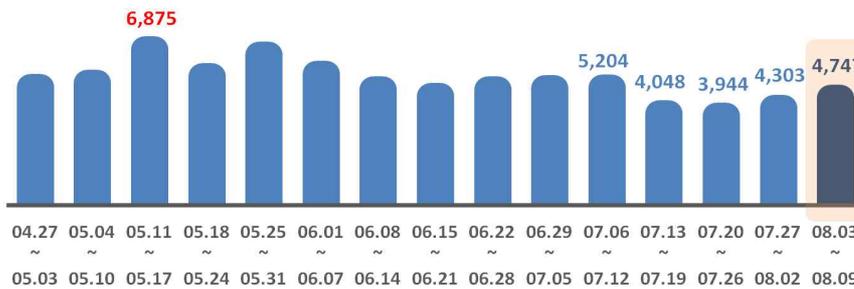
▶ 예보발령 후 6월2주 일시적 감소, 6월3주 다시 증가한 후 7월부터 주 평균 1천여 건 발생

「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향 (8.3.~8.9.)

□ 민원추이

- 8.3. ~ 8.9. 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 4,747건(일평균 678건), 지난주 민원(4,303건)과 유사한 수준

<최근 15주간 민원 추이>



<한 주 간 일별 추이>



□ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례



지난주 대비 상승 키워드

샤워실, 지급결정, 학교측, 교사 대 유아 비율, 물놀이

- 00대학교 기숙사는 3인실이며 공용 샤워실을 사용합니다. 그래서 기숙사에 입소하는 경우에는 코로나19가 확산될 위험성이 큼니다. 대면 수업 및 사회적 거리두기를 위해서는 1인 1실 및 개인 샤워실을 사용할 수 있는 여건이 되어야 한다고 생각합니다. (8.6. 00대학교)
- 지난 6월 20일에 등록하고 홈페이지에서는 7월 24일에 지급결정으로 표시되고 있습니다. 하지만 아직 지급되지 않았습니다. 전화도 안 되고 어디에 문의해야 할지 몰라서 여기에 문의 드립니다. (8.4. 고용노동부)
- 공립유치원 교사 선발인원 공고를 확인했습니다. 현재 유아 대 교사의 높은 비율로 교사가 모든 유아에게 충분한 관심을 보이기 힘든 실정입니다. 이번 코로나로 2부제 등원을 실시한 결과 현장의 교사들의 만족도가 높아졌는데, 이는 유아의 수가 적어짐에 따라 교사와 유아 간 더욱 더 질 높은 상호작용이 가능했기 때문입니다. 그 밖에 여러 가지 이유로 유치원 교사의 선발 인원 증원을 요청드립니다. (8.5. 교육부)

IV. 국민불편 개선요청 사례

고령운전자 운전면허
자진반납 시 지급
교통카드 사용처
확대

—
서울특별시

임기제공무원의
고용보험 가입
가능기간 개선 요구

—
고용노동부

영유아 건강검진
온라인 문진표
확인방법 개선 요청

—
국민건강보험공단

국외 상업구매 물자
항공운송 시 운송비
개선 요구

—
방위사업청

‘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.

고령운전자 운전면허 자진반납 시 지급 교통카드 사용처 확대

서울특별시 | 민원번호 6110000_2020071507020254789842884

어르신 운전면허 자진반납 시 10만 원이 충전된 교통카드를 지급해 준다고 주민센터에서 연락을 받았습니다.

이 교통카드는 편의점, 버스, 택시 이용 시 사용 가능하다고 하는데, 편의점은 젊은 사람들이나 이용하지 어르신들은 잘 이용하지 않습니다.

정부 긴급재난지원금처럼 어르신들이 자주 이용하는 일반 슈퍼 등에서도 사용할 수 있도록 사용처를 확대해 주시기 바랍니다.

임기제공무원의 고용보험 가입 가능기간 개선 요구

고용노동부 | 민원번호 1AA-2006-0332167

임기제공무원으로 임용된 지 2년이 지났는데, 임용 3개월이 지난 후에는 고용보험 가입이 허용되지 않아 고용보험의 사각지대에 놓였습니다.

「고용보험법」 제13조제1항 및 같은 법 시행령 제3조의2제2항에 따르면, 임기제공무원의 경우, 고용보험 임의가입 대상자로서 임용된 날로부터 3개월 이내에 고용보험에 가입하여야 하고, 그 기간 내에 가입하지 않으면 가입의사가 없는 것으로 판단합니다.

임기제공무원의 고용보험 가입조건이 임용 후 3개월 이내라는 규정에 대해 소속기관으로부터 정확한 안내를 받지 못해 언제든지 고용보험에 가입할 수 있는 것으로 이해하는 경우가 많으니,

임기제공무원도 언제든지 고용보험에 가입할 수 있도록 고용보험 신청의 절차 및 방법에 관한 규정을 정비해 주시기 바랍니다.

영유아 건강검진 온라인 문진표 확인방법 개선 요청

국민건강보험공단 | 민원번호 1AA-2007-0073324

아이 넷을 키우는 워킹맘입니다.

국민건강보험의 ‘건강in’ 웹사이트에서 영유아 건강검진 온라인 문진표를 미리 작성한 뒤에 병원에 가면, 병원에서 문진표를 열람할 수 있도록 각자 설정한 온라인 문진표 등록(비밀)번호를 알려주어야 합니다.

온라인 문진표를 작성한 후 병원에 갔는데, 제가 설정한 등록(비밀)번호가 기억이 나지 않아 현장에서 스마트폰으로 확인하려고 했지만, ‘건강in’ 모바일 앱에서는 온라인 문진표 등록(비밀)번호 확인기능이 없어, 결국 헛수고를 했습니다.

모바일 앱에서도 확인이 가능하도록 개선해 주시기 바랍니다.

국외 상업구매 물자 항공운송 시 운송비 개선 요구

방위사업청 | 민원번호 1AA-2007-0423043

현재 국외 상업구매 물자 운송방법은 운송료가 저렴한 해상운송이 기본으로 계약되며, 해상운송에 대해서는 방위사업청에서 운송료를 부담하고 있습니다.

그러나, 해외 납품업체 입장에서는 물품이 국내에 들어와 검수를 받은 이후 물품대금을 수령할 수 있으므로, 항공운송을 원하는 경우가 발생하는데, 이 경우에는 해외의 납품업체가 운송요금 전체를 부담해야 합니다.

원래 방위사업청에서 부담했어야 하는 해상운송요금을 차감한 나머지 금액에 대해서만 추가로 납품업체가 부담하는 것이 합리적이라 생각되니 개선해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

홈택스 현금영수증
사용내역 출력 방법
개선

—
국세청

미거주 외국인 체류지
등록 말소

—
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.

홈택스 현금영수증 사용내역 출력 방법 개선

불편 사항

현재 홈택스에서 일별, 주별, 월별 기간을 설정하여 현금영수증 사용내역을 조회하고 출력하도록 되어 있는데, 기간별로 조회된 모든 사용내역이 출력되어 특정 건에 대한 증빙만 필요한 경우 불필요한 다른 거래 내역까지 출력된 자료를 제출하게 되는 상황이 발생함

조회한 현금영수증 사용내역에서 출력이 필요한 건만 체크하여 인쇄될 수 있도록 개선이 필요함

「국민의 소리」 제568호('20.5월)



개선 내용

현금영수증 사용내역, 매입내역, 매출내역 조회 시 체크박스를 선택하여 원하는 거래 건에 대해 인쇄할 수 있도록 홈택스 시스템 개선('20.6월)

국세청

미거주 외국인 체류지 등록 말소

불편 사항

민원인이 살고 있는 주소지에 모르는 외국인의 이름으로 체납 고지서 등 각종 고지서가 송달되어 스트레스를 받고 있으니, 거주하지 않는 외국인의 체류지 등록을 말소처리해 줄 것을 요청함

고충민원 신청('20.6월)

개선 내용

「출입국관리법」 제36조에 따르면 외국인이 체류지를 변경하였을 때에는 전입한 날부터 14일 이내에 새로운 체류지의 시·군·구 또는 읍·면·동의 장이나 그 체류지를 관할하는 지방 출입국·외국인관서의 장에게 신고하도록 하고 있음

그러나 외국인이 새로운 체류지에 전입신고를 하지 않고 전출한 경우, 「출입국관리법」 상 기존 체류지 등록을 직권 말소할 수 있는 근거가 없고, 새로운 체류지로 전입신고하도록 권고만 할 수 있음

이 경우 기존 체류지에 새로 전입한 사람은 그 사실을 모르므로 안전한 주거환경에서 살 권리가 침해될 수 있고, 만약 외국인의 체류지 등록을 직권 말소할 경우 신분확인 자료가 없어서 체류자에 대한 관리가 문제될 수 있으므로 미거주 외국인에 대한 체류지 말소 및 관리방안을 마련하는 것이 필요함

국민권익위원회 제도개선 의견표명('20.6월)



칭찬의 소리

부산진구청 청소행정과 ○○○ 주무관님 칭찬합니다.

지구 살리기와 자원 재활용에 대한 중요성이 더욱 절실해지는 요즘,
특히 쓰레기 줄이기와 분리배출에 대한 시민의 참여를 이끌어내기 위해
애쓰시는 청소행정과 직원 여러분 모두 노고가 많으십니다.

특히, 부산진구청 청소행정과 ○○○ 주무관님은 공동주택 쓰레기 및 재활용
업무와 관련하여 문의하거나 상담 시, **친절한 응대는 물론 신속·정확하고
이해하기 쉽게 답변해 주십니다.**

공동주택에서 발생하는 여러 변수를 문의할 때마다 최대한 민원인의 입장에서
고민해 주시고 맞춤 해결을 위해 노력하고 애쓰시는 덕에 업무에 대한 신뢰를
갖고 소통할 수 있었습니다.

'20. 6. 민원인 ○○○

휴대폰을 찾아주신 철도경찰 수사팀분들 감사합니다.

천안역 하행선 홈에서 휴대전화를 분실했습니다.

철도경찰분의 도움을 받아 CCTV를 확인할 수 있었고, 대전역 철도경찰
수사팀에서 제 휴대전화를 찾기 위해 수고해 주신다는 소식을 들었습니다.
또한 제가 마음을 놓을 수 있도록 수사가 진전되고 있다는 것도 알려주었습니다.
수사를 위해 밤낮을 가리지 않는 그 수고하심이 정말 값지게 느껴졌고, 실제로
휴대전화를 무사히 찾아주셔서 그 기쁨은 이로 말할 수 없었습니다.

언제나 보이지 않는 곳에서도 고생하시는 천안역과 대전역의 철도경찰분들
그리고 휴대폰을 찾아주신 수사팀분들께 진심어린 감사를 전합니다.

'20. 7. 민원인 ○○○

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

