

## 주간동향

2020. 8. 10. ~ 8. 16.





## I 주간 민원동향 \_\_\_\_\_ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

## II 주요 민원 사례 \_\_\_\_\_ 3

보성군 유기동물보호센터 불법 안락사 처벌 및 대책 요구 / 전남 보성군, 전라남도 등  
평택 국제고덕신도시 내 탄약고 이전 및 초등학교 설립 요구 / 국방부

## III 민원예보(모니터링) \_\_\_\_\_ 6

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

## IV 국민불편 개선요청 사례 \_\_\_\_\_ 9

국가법령정보센터의 법령 '3단 비교' 기능 개선 요청 / 법제처  
국세환급금 계좌에 카카오뱅크 계좌 포함 요구 / 국세청  
보험특약의 질병수술로 등록된 담보를 종수술로 변경 요청 / 우정사업본부

## V 국민불편 개선 사례 \_\_\_\_\_ 12

기술사 자격 갱신을 위한 지정 교육기관 확대 / 과학기술정보통신부  
관리 위탁한 지하상가 국유재산 사용료 감면 / 국민권익위원회

### 평판의 소리

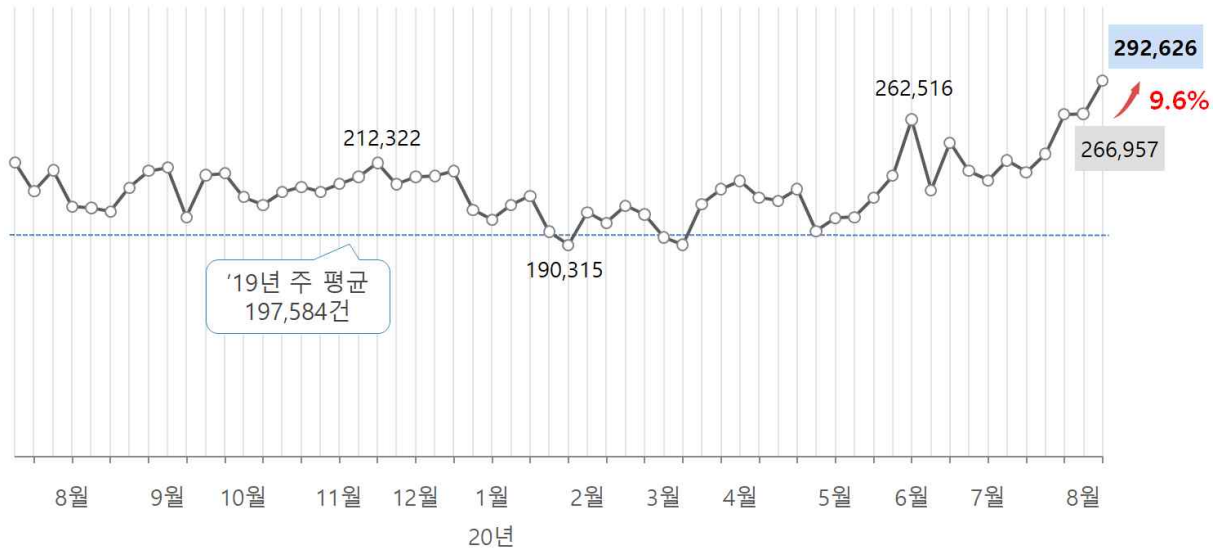
파주세무서 ○○○ 조서관님 칭찬합니다.

서울 영등포구 신길동 주민센터 직원 분에게 감사 말씀을 드립니다.

# I. 주간 민원동향

## 민원 추이

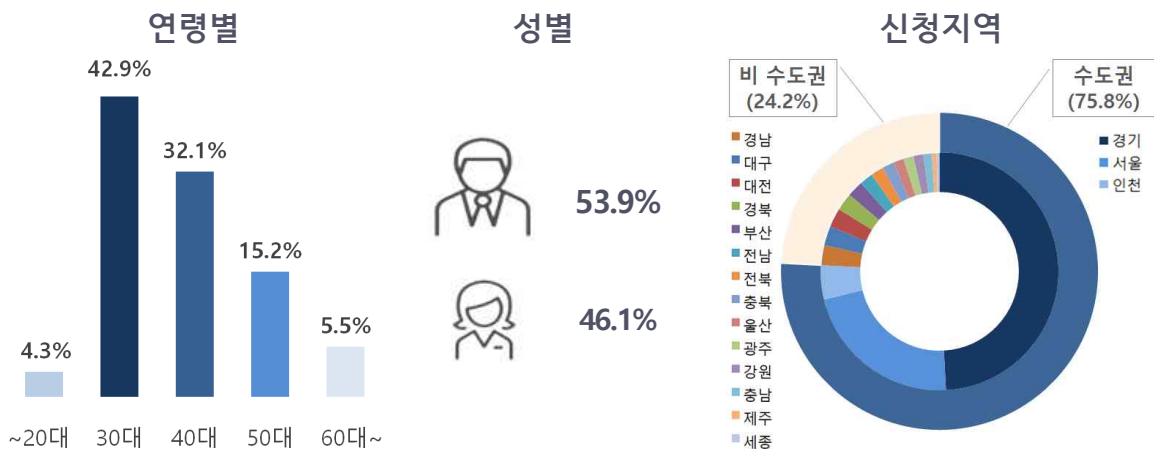
- 8월 1주 민원은 292,626건으로 지난주(266,957건) 대비 9.6% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 8. 16. : 7,160,445건



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

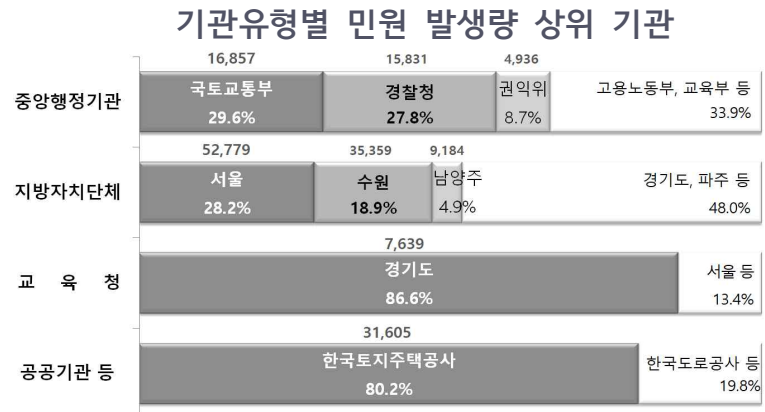
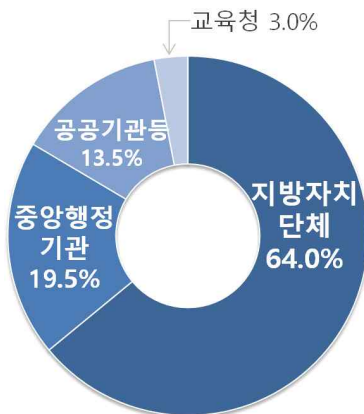
## 신청인 현황

- 연령별로는 30대(42.9%)·40대(32.1%), 성별로는 남성(53.9%)이 많음
- 신청지역은 경기(49.1%), 서울(22.1%) 등 수도권이 전체의 75.8% 차지

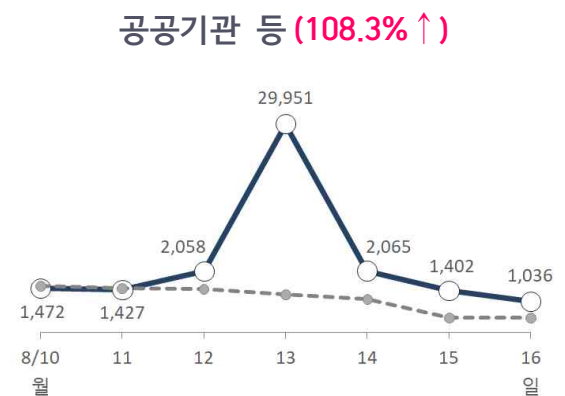
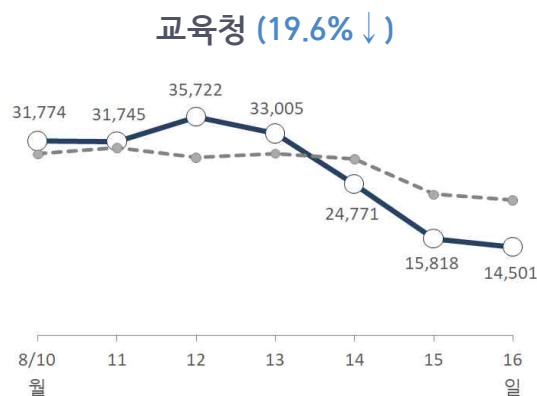
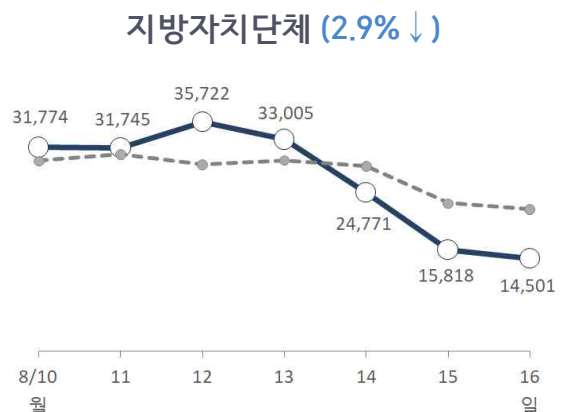
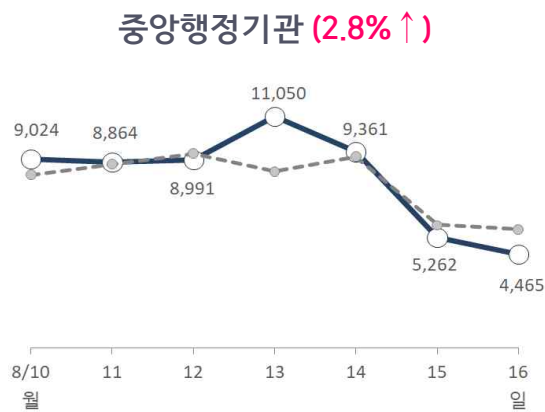


## 기관유형별 현황

- 지방자치단체 64.0%(187,336건), 중앙행정기관 19.5%(57,017건), 공공기관 등 13.5%(39,411건), 교육청 3.0%(8,821건)



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



\* 지하철 3호선 하남 연장을 촉구하는 민원 증가 (한국토지주택공사)

## II. 주요 민원사례

보성군  
유기동물보호센터  
불법 안락사 처벌 및  
대책 요구

전남 보성군, 전라남도 등

평택 국제고덕신도시 내  
탄약고 이전 및  
초등학교 설립 요구

국방부

### ‘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.

## 보성군 유기동물보호센터 불법 안락사 처벌 및 대책 요구

소관기관 : 전남 보성군, 전라남도 등

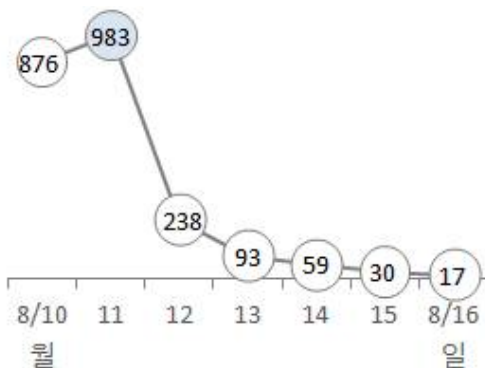
- 보성군 유기동물보호센터의 안락사 현장에서 사체들 사이에 살아있는 유기견이 발견되는 등 불법 안락사 의혹이 제기됨에 따라 이에 대한 처벌 및 대책을 요구하는 민원 발생

※ 동물보호단체 SNS에 공개된 이후 각 언론매체에서 보도(8.10), 청와대 국민청원 사이트에 총 3건의 청원 게시 중

- 8월 11일 983건 등 지난 한 주간 총 2,296건 발생

일 평균 328건

(단위 : 건)



■ 수의사 없이 타 동물들 앞에서 안락사를 시행한 동물학대행위에 대해 철저히 조사해 주시기 바랍니다

■ 마취제 투여 없이 석시콜린(근육이완제)을 과다 투여하는 방법으로 안락사를 진행하고 석시콜린 투여 후 죽지 않은 동물까지 포대에 넣어 처리한 도살행위를 고발함

■ 안락사 시 고통사가 이루어진 부분에 대해 책임을 묻고, 남은 동물들에 대한 보호조치와 재발방지 대책을 요구함

- ▶ 신청인은 30대(37.0%) > 20대(36.3%) > 40대(12.7%) > 10대(9.3%) 순
- ▶ 신청기관은 전남 보성군(75.5%) > 전라남도(22.6%) > 경찰청(1.5%) 순

### 연관 키워드



### 언론 보도

[안락사 논란 보성 유기동물보호센터 직영체제로 전환](#) 무등일보 | 1일 전

photo@newsis.com 보성군은 유기견 안락사 문제 등과 관련, 논란이 일었던 유기동물 보호센터(위탁 운영)를 임시 직영체제로 전환했다고 17일 밝혔다. 또 담당자를 인사조치하고, 전문직 공무원으로 재배치했다. 보성군은 긴급...

[보성군 '불법 안락사 의혹' 유기동물 보호센터 임시 직영체제로](#)

연합뉴스 | 4일 전 | 네이버뉴스

보성동물보호소는 보호 중인 20마리를 안락사시키는 과정에서 동물보호법 등 관련 법률과 규정 등이 제대로 지켜지지 않았다는 의혹이 제기됐다. 동물보호단체가 공개한 영상에서도 안락사된 개 사체들이 담긴 포대...

[사체 속에 살아있는 개가...보성군 유기견 불법 안락사](#)

한겨레 | 7일 전 | 네이버뉴스

당시 안락사는 보성군 담당 공무원 2명의 입회하에 진행됐다. 보성군 관계자는 "유기견 20여 마리 안락사가 끝난 뒤 현장에 도착했다. 지난 4월 이후 처음 시행되는 안락사여서 시행 개체 수가 좀 많았다. 유기동물 공고..."

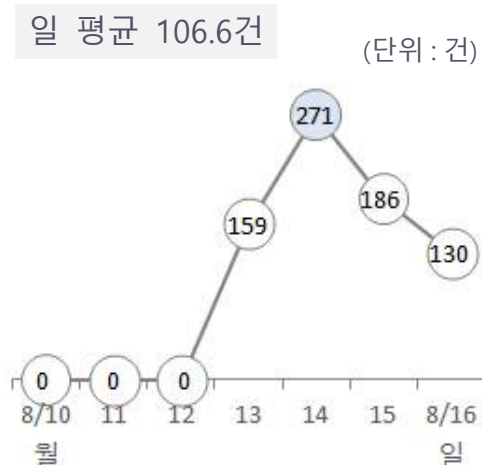
## 평택 국제고덕신도시 내 탄약고 이전 및 초등학교 설립 요구

소관기관 : 국방부

- '20.7월까지 이전 예정이었던 주한미군 군사시설(알파탄약고)이 이전되지 않아 초4부지\*에 초등학교 신설이 지연되고 있는바, 탄약고의 조속한 이전과 학교 설립을 요구

\* 초4부지 일부가 군사보호구역에 포함되어 있음

- 8월 14일 271건 등 지난 한 주간 총 746건 발생



- '18년까지 이전이 가능하다고 한 알파탄약고가 '20.7월까지도 이전되지 않아 초4부지에 초등학교 설립이 지연되어 너무 실망스러움
- 알파탄약고 미이전으로 인해 자녀가 왕복 10차선 건너편에 있는 초등학교에 통학하고 있는바, 초4부지에 초교 설립을 간곡히 요청함
- 미군과 빠른 논의를 통해 알파탄약고 이전 계획을 조속히 마무리 해 주시기 바람

- ▶ 신청인은 40대(61.6%) > 30대(34.8%) > 50대(3.2%) 순
- ▶ 신청기관은 국방부(99.7%) > 교육부(0.3%) 순

### 알파탄약고 주변 현황



### 언론보도

평택 알파탄약고 이전 지체입주민 불만...고덕국제도시 조성 차질 경기일보 2020.07.15

고덕국제도시 일부 아파트 입주주민들이 초등생 자녀 등하굣길 안전을 호소하는 가운데(경기일보 10일자 8면), 민원발생의 근본적 원인은 이전이 늦어지는 주한미군 군사시설(알파탄약고) 때문으로 밝혀졌다. 특히...

평택시, 알파탄약고 주변 대채도로 개통 예정 뉴스투데이 2019.08.12

알파탄약고 주변에 대채도로가 8월 28일 개통될 예정이다. 평택시는 3월 5일 행위허가 협의 요청을 실시하고 5월 군보심의 결과 통보한 후 6월부터 도로 공사를 추진했다. 현재 공사는 완료된 상태로 28일까지 경찰서 및...

'군 탄약고 때문에...' 평택 고덕신도시 도로 개설 늦어져 연합뉴스 2017.08.25

평택시와 나눈 알파 탄약고 담장을 깨고 지나가는 지방도와 시도 등 검은색으로 표시된 2개 도로를 폐쇄하고, 붉은 선으로 표시된 대채도로 개설을 추진 중이다. 폐쇄되는 2개 도로로는 탄약고 담장을 깨고 지나가고 있으며...

### Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

**코로나19 확산 방지  
및 불편사항**

보건복지부 등 270개 기관

<참고>

「코로나바이러스감염증-19」  
민원 동향(8.10.~8.16.)

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

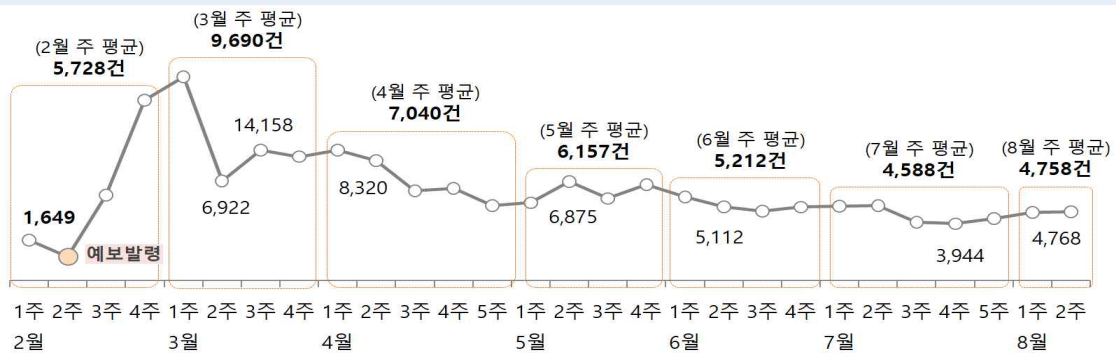
2020-01호

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 3월까지 증가, 4월부터 7월까지 감소하다가 8월 들어 소폭 증가

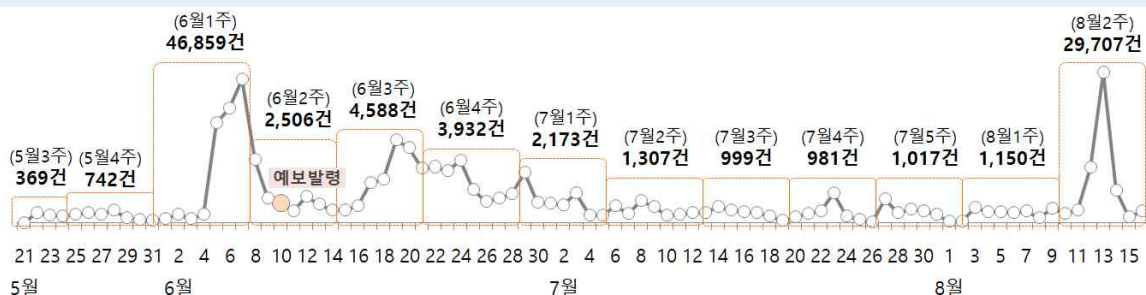
## 하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구

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



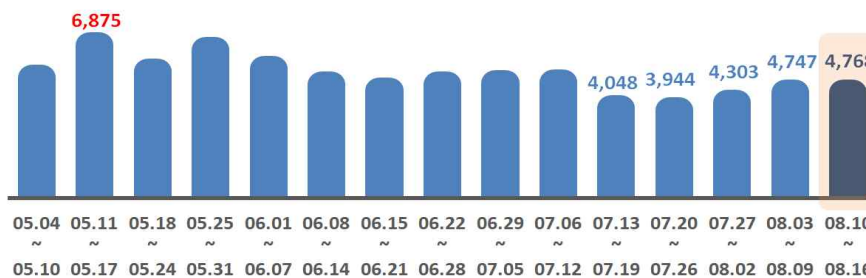
▶ 예보발령 후 6월2주 일시적 감소, 7월부터 주 평균 1천여 건 발생하다가 8월 2주에 급증

## 「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향 (8.10.~8.16.)

### □ 민원추이

- 8.10. ~ 8.16. 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 4,768건(일평균 681건), 지난주 민원(4,747건)과 유사한 수준

<최근 15주간 민원 추이>



<한 주 간 일별 추이>



### □ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례



- 회현역 6번 출구에서 장사하고 있습니다. 이번에 남대문에서 코로나 확진자가 발생해 재난 문자가 왔는데, 내용 중에 케네디 상가로 가는 길을 설명할 때 5번 출구라고 해야 하는 것을 한참 떨어져 있는 6번 출구라고 잘못 표기했더군요. 혹시라도 피해를 볼 지도 모르니 수정해 주세요. (8.11. 행정안전부)
- 코로나 환자가 교회들에서 많이 나와 불안합니다. 성당이나 사찰에서는 안 나오는데 교회에서만 나오는 건 예방수칙을 안 지켰기 때문이라고 생각합니다. 종교의 자유보다 국민의 건강이 우선입니다. (8.14. 보건복지부)
- 수도권에서 확진자가 발생하면 잠복기를 고려해 1주 전부터의 이동 동선을 상세히 기재하여 문자로 알려주었습니다. 하지만 청주시에서는 3일 전까지의 이동 동선만 기재해 주네요. 더구나 '접촉자 없음'이나 '자가에서 하루 종일 머물' 등은 진정성이 다소 의심됩니다. 이동 동선을 자세히 파악해 주세요. (8.16. 청주시)

## IV. 국민불편 개선요청 사례

국가법령정보센터의  
법령 '3단 비교'  
기능 개선 요청

법제처

국세환급금 계좌에  
카카오뱅크 계좌 포함  
요구

국세청

보험특약의 질병수술로  
등록된 담보를  
종수술로 변경 요청

우정사업본부

### ‘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.

## 국가법령정보센터의 법령 '3단 비교' 기능 개선 요청

법제처 | 민원번호 1AA-2007-0913029

국가법령정보센터에서 법률을 조회하면 해당 시행령, 시행규칙 등을 참조할 수 있는 문구에 청색 실선이 표기되고 이를 클릭 시 해당 법률 조항 등으로 연계(링크)되어 팝업창이 뜹니다.

그러나 '인용조문 3단 비교' 화면에서는 법령에 참조할 하위법령이 우측에 효과적으로 잘 표기되지 않음에도 조문 검색 시 하위법령으로 연계 기능도 제공되지 않아 이용이 불편합니다.

'인용조문 3단 비교' 화면에서도 하위법령으로 바로 연계되도록 개선해 주시기 바랍니다.

### [팝업창 연계 화면]

**민원 처리에 관한 법률** (약칭: 민원처리법)

[시행 2017. 7. 26.] [법률 제14839호, 2017. 7. 26., 타법개정]

**제1장 총칙**

☐ **제1조(목적)** 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적정한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보

☐ **제2조(정의)** 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "민원"이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.
  - 가. 일반민원
    - 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 "관계법령등"이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하는 증명을 신청하는 민원
    - 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
    - 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
    - 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활
  - 나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원
2. "민원인"이란
3. "행정기관"이란
- 가. 국회·법원
- 나. 공공기관
- 1) 「공공
- 2) 「지
- 3) 특별
- 4) 「초
- 5) 그 밖
- 다. 법령 또는
4. "처분"이란 「

조문정보

**부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률**

[시행 2020. 6. 11.] [법률 제16827호, 2019. 12. 10., 일부개정]

**제2조(정의)** 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2009.2.3, 2016.3.29, 2017.4.18, 2019.4.16>

5. "고충민원"이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다.

## 국세환급금 계좌에 카카오뱅크 계좌 포함 요구

국세청 | 민원번호 1AA-2007-0569002

지난 5월 신고한 종합소득세의 일부를 환급받게 되었는데, 신고 시 입력한 계좌가 장기간 사용을 하지 않아 거래정지계좌가 되었습니다.

신청인은 현재 해외에 거주하고 있어 거래 정지된 계좌의 해지가 불가능한 상황인데, 유일하게 거래 가능한 카카오뱅크 계좌로는 국세 환급이 불가능하다고 합니다.

카카오뱅크 또한 국가의 관리감독을 받는 공식적인 금융기관이므로, 카카오뱅크 계좌도 국세환급금 계좌로 사용할 수 있도록 개선해 주시기 바랍니다.

## 보험특약의 질병수술로 등록된 담보를 종수술로 변경 요청

우정사업본부 | 민원번호 1AA-2007-0553092

'10.12월에 가입한 우체국 평생OK보험의 평생입원수술특약에는 질병·상해 1~5종 수술비가 포함되어 있습니다.

그러나 타 보험사에서는 본 특약이 '종수술'로 분류되어 있는 반면, 평생OK보험은 '질병수술'로 분류됨에 따라 타 보험사에 '질병수술' 관련 보험가입이 불가합니다.

따라서 평생OK보험 특약에 '질병수술'로 등록된 담보를 '종수술'로 변경해 주시기 바랍니다.

## V. 국민불편 개선 사례

기술사 자격 갱신을  
위한 지정 교육기관  
확대

---

과학기술정보통신부

관리 위탁한 지하상가  
국유재산 사용료 감면

---

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.

## 기술사 자격 갱신을 위한 지정 교육기관 확대

### 불편 사항

기술사는 「기술사법 시행령」에 따라 과학기술정보통신부장관이 정한 교육기관에서 일정 학점 이상의 교육을 받아 자격 갱신을 하도록 되어 있음

그런데 과학기술정보통신부장관이 정한 교육기관은 ‘한국기술사회, 건설산업교육원, 건설기술호남교육원’ 3개 기관 뿐이어서 건설 관련 기술사가 아닌 다른 분야의 기술사는 자격갱신 전문교육을 받기가 불편함

기술사 자격 갱신 교육을 쉽게 받을 수 있도록 기술사 전문 교육기관을 확대하여 주시기 바람

「국민의 소리」 제561호('20.4월)



### 개선 내용

기술사 교육을 희망하는 기관의 신규 진입 장벽을 낮추어 교육기관을 확대하고자 ‘전담강사 배치 기준’과 ‘온라인 강의 허용을 위한 강의실 규모’를 완화하는 「기술사법 시행규칙」 일부개정('20.7월)

과학기술정보통신부

## 관리 위탁한 지하상가 국유재산 사용료 감면

### 불편 사항

○○역 지하상가는 ○○공단이 직접 관리하는 600개 점포와 ○○공단이 △△기관으로부터 관리위탁을 받은 30개 점포로 구성되어 있음

코로나19 감염병에 따른 소상공인 경영 피해를 최소화하기 위해 ○○공단이 직접 관리하는 점포에 대해서는 사용료를 50% 감면해 주고 있는 반면, ○○공단이 △△기관으로부터 위탁받아 관리하는 30개 점포에는 감면 지원이 없어 형평성에 위배되니 동일한 사용료 감면을 요청함

고충민원 신청('20.5월)

### 개선 내용

「국유재산법」 제29조에 따라 ‘관리위탁을 받은 자는 미리 해당 중앙관서의 장의 승인을 받아 위탁받은 재산의 일부를 다른 사람에게 사용·수익하게’ 할 수 있으므로, ○○공단과 사용·수익 허가 계약을 체결한 30개 점포주도 국유재산을 사용·수익하는 자로 볼 수 있음

또한 '20.3.31. 개정된 「국유재산법」 시행령의 취지는 코로나19 감염병의 확산 등으로 경영상의 부담을 겪는 소상공인의 사용료 부담을 완화하기 위한 것으로, 국유재산을 사용·수익하는 30개 점포주에게도 해당된다고 볼 수 있음

따라서 △△기관과 관리위탁 계약을 체결한 ○○공단이 소상공인에 해당하지 않는다는 이유로 30개 점포에 대해 국유재산 사용료를 감면하지 않은 것은 부당하므로, 「국유재산법」 시행령을 적용하여 철도구간 30개 점포의 사용료를 감면하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.6월)

## 칭찬의 소리

파주세무서 ○○○ 조서관님 칭찬합니다.

양도세 자진 신고와 관련하여 세무서를 방문하여 제 차례를 기다리는데, ○○○ 조서관님께서 민원인 한 분 한 분께 친절하고 자세하게 설명해 주시는 모습에 감동받았습니다.

제 차례가 되어서 양도소득세 신고서를 작성하는 데 차근차근 설명해 주시고, 수정하는 것도 기다려 주셨습니다. 또 고지서도 출력해 주시면서 상세하게 설명해 주셔서 정말 고맙고 감사했습니다.

비 오는 날, 세금 문제로 예민한 많은 민원인에게 친절하게 응대해 주셔서 칭찬 드리고 싶습니다.

'20. 7. 민원인 ○○○

서울 영등포구 신길동 주민센터 직원 분에게 감사 말씀을 드립니다.

어머니의 장애인 등록증(복지카드) 신청과 관련하여 신길동 주민센터를 방문하였습니다.

직원 분께서는 장애인 등록증에 어떤 종류가 있는지 하나하나 친절하게 설명해 주셨고, 제가 작성해야하는 서류도 어느 곳에 무엇을 적어야 하는지 정확하게 알려주셨습니다.

어쩌면 당연하다고 생각할 수 있지만, 민원인으로서 직원 분이 매우 친절하다고 느꼈기에 감사의 마음을 표현하고자 칭찬 글을 씁니다.

처리하고 작성해야 할 내용이 많아서 15분 이상은 소요된 것 같은데, 긴 시간 동안 밝은 얼굴로 친절하게 안내해 주셔서 다시 한 번 감사의 말씀을 드립니다.

'20. 7. 민원인 ○○○

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

