





**I 주간 민원동향** \_\_\_\_\_ 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

**II 주요 민원사례** \_\_\_\_\_ 3

사회적 거리두기 2단계 시행에 따른 결혼식 관련 대응책 요구 / 공정거래위원회 등 국가기술자격시험 시험일 연기 및 검정수수료 환불 요청 / 한국산업인력공단 등

**III 민원예보(모니터링)** \_\_\_\_\_ 6

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

**IV 국민불편 개선요청 사례** \_\_\_\_\_ 9

「사료관리법 시행규칙」의 불일치 인용 조항 개정 요청 / 농림축산식품부  
낙시어선 출항 시 '승선자 명부'의 전산화 요청 / 해양경찰청  
서울 동작구청 주차장 주차요금 할인시스템 개선 요청 / 서울 동작구

**V 국민불편 개선 사례** \_\_\_\_\_ 12

국가유공자 부모 유족에 대한 수수료 감면 확대 / 국가보훈처  
조례의 위임 없이 업무지침에서 제한한 청년기본소득 지급 / 국민권익위원회

**평판의 소리**

열성을 다해 귀농귀촌 수업을 준비해 주신 ○○○ 센터장님께 감동을 받았습니다.  
안양1동 직업상담사님의 격려에 감사드립니다.

# I. 주간 민원동향

## 민원 추이

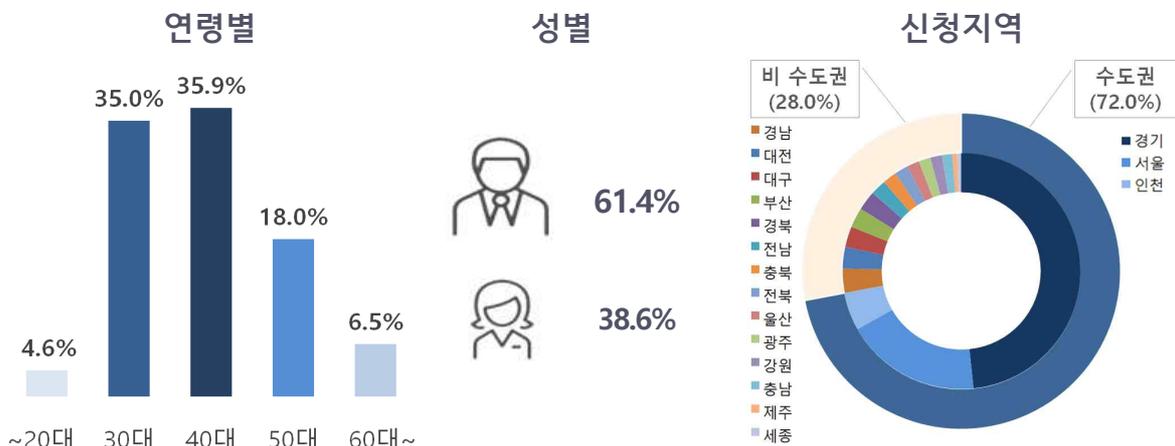
- 8월 3주 민원은 277,952건으로 지난주(292,626건) 대비 5.0% 감소
- 2020. 1. 1. ~ 8. 23. : 7,438,397건



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

## 신청인 현황

- 연령별로는 40대(35.9%)·30대(35.0%), 성별로는 남성(61.4%)이 많음
- 신청지역은 경기(48.4%), 서울(18.4%) 등 수도권이 전체의 72.0% 차지



## 기관유형별 현황

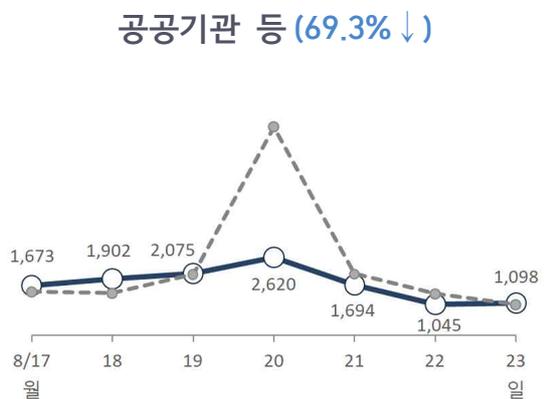
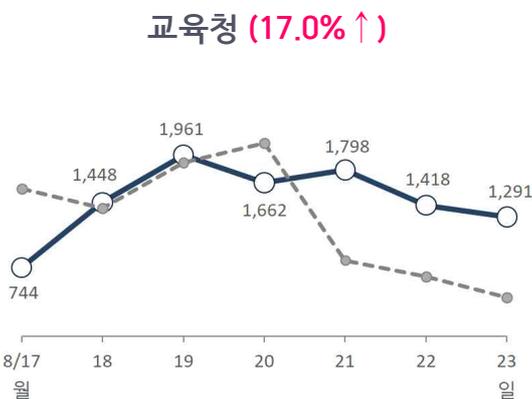
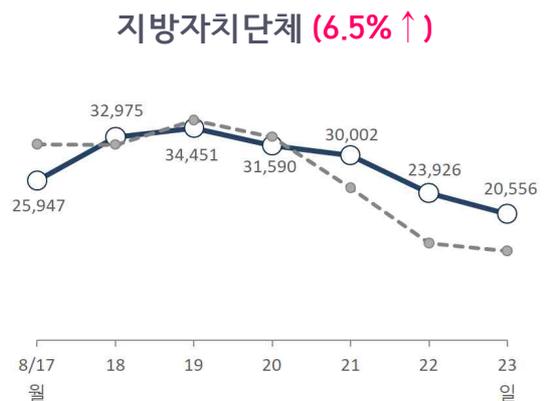
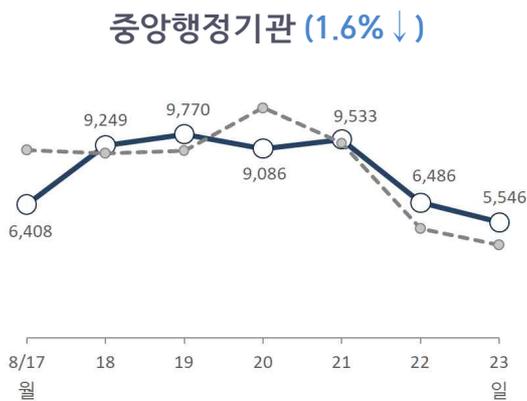
- 지방자치단체 71.7%(199,447건), 중앙행정기관 20.2%(56,078건), 공공기관 등 4.4%(12,107건), 교육청 3.7%(10,322건)



### 기관유형별 민원 발생량 상위 기관

기관유형	기관명	발생량	비율
중앙행정기관	국토교통부	18,938	33.8%
	경찰청	16,766	29.9%
	고용노동부	2,739	4.9%
	교육부, 권익위 등		31.4%
지방자치단체	서울	46,931	23.5%
	수원	41,887	21.0%
	남양주	8,224	4.1%
	화성, 파주 등		51.4%
교육청	경기도	9,248	89.6%
	서울 등		10.4%
공공기관 등	한국토지주택공사	4,015	33.2%
	한국도로공사	2,755	22.8%
	금융감독원	780	7.6%
	한국산업인력공단 등		36.4%

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



\* 코로나19 관련 등교 문의 및 학원 방역 지침 점검 요청 등 민원 증가(서울특별시교육청)

\* 8.13. 급증했던 지하철 3호선 하남 연장 측구 민원 감소(한국토지주택공사)

## Ⅱ. 주요 민원사례

사회적 거리두기  
2단계 시행에 따른  
결혼식 관련 대응책  
요구

—  
공정거래위원회 등

국가기술자격시험  
시험일 연기 및  
검정수수료 환불 요청

—  
한국산업인력공단 등

### ‘주요 민원사례’는

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



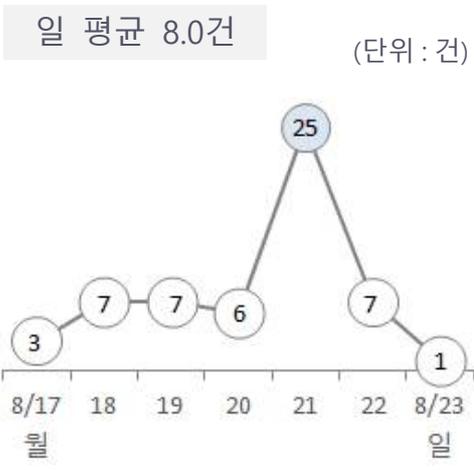
## 국가기술자격시험 시험일 연기 및 검정수수료 환불 요청

소관기관 : 한국산업인력공단 등

- 사회적 거리두기 2단계가 시행됨에도 불구하고 8월 22일~23일 등에 시행되는 국가기술자격시험과 관련하여 시험일 연기 및 검정수수료 전액 환불 등 대책 마련 요구

※ 국가기술자격 시험일 5일 전까지 검정수수료 50% 환불, 8월 20일 서울·경기·인천·부산지역 시험장의 수험자 중 미응시를 희망하는 경우 검정수수료 전액 환불안내 공지

- 8월 21일 25건 등 지난 한 주간 총 56건 발생



- 20일에 검정수수료 전액 환불 공지가 있었는데, 본 공지 이전에 검정수수료 50% 환불을 신청한 응시생에도 똑같이 전액 환불을 요구함
- 연일 코로나19 확진자가 속출하고 있는데 8월 22일 국가기술자격시험을 강행하는 것은 말도 안 되니, 시험일을 연기해 주시기 바람
- 응시생 모두 마스크를 쓰더라도 감염위험이 있는바, 8월 22일 국가기술자격시험을 연기 또는 검정수수료를 전액 환불해 주시기 바람

▶ 신청인은 30대(50.0%) > 40대(33.3%) > 60대(16.7%) 순

▶ 신청기관은 대부분 한국산업인력공단(80.4%)이며, 고용노동부·보건복지부(각 3.6%) 등

**국가기술자격시험 시행 안내문(8.18)**

국가기술자격 시험 수험생 여러분!

최근 수도권을 중심으로 코로나19 지역감염이 재확산되면서 수도권을 비롯한 부산 지역에 「사회적 거리두기」가 2단계로 격상되었습니다.

이에, 우리 공단에서는 「사회적 거리두기」 2단계가 시행된 지역인 서울, 경기, 인천, 부산 지역에 대해 감염 확산위험이 높은 상시검정 미용사(피부, 메이크업) 종목 실기시험을 긴급히 시행중단 조치하였으며,

\* 추가 2단계 격상 지역에 대해서도 동일 조치 예정

점기검정 및 상시검정 기타 종목에 대해서는 2단계 사회적 거리두기에 따른 방역 지침을 철저히 준수하면서 시행하도록 하겠습니다.

**연관 키워드**

## Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

2020-01호(2.12.)

**코로나19 확산 방지  
및 불편사항**  
(모니터링)

보건복지부 등 270개 기관

<참고>

「코로나바이러스감염증-19」  
민원 동향(8.17.~8.23.)

2020-03호(6.10.)

**하남 교산신도시  
광역교통개선대책  
변경 요구**  
(예보 해제)

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 감소하다가 8월 3주 확진자 증가에 따라 급증

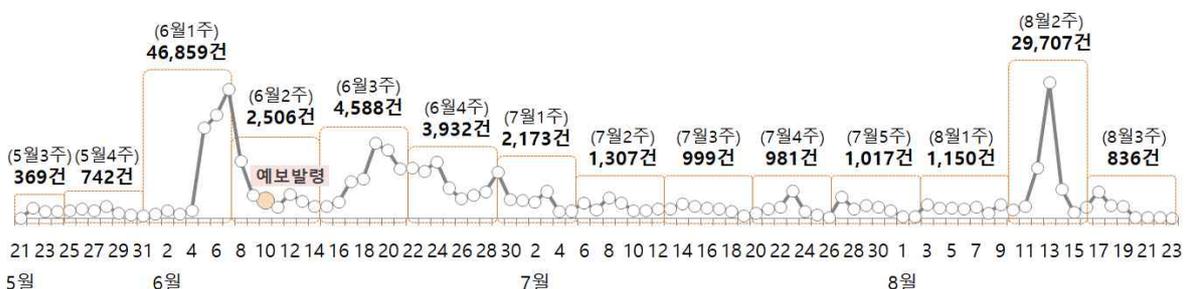
## 하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구

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



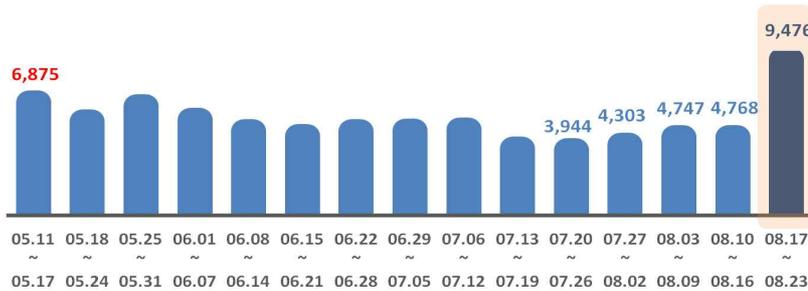
▶ 예보 해제 ('20.8.26.) : 예보 발령 첫 주 대비 66.6% 감소 (6월 2주 2,506건 → 836건)

## 「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향 (8.17.~8.23.)

### □ 민원추이

- 8.17. ~ 8.23. 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 9,476건(일평균 1,354건), 지난주 민원(4,768건)보다 98.7% 증가 \* 최근 확진자 증가에 따라 민원도 큰 폭으로 증가

<최근 15주간 민원 추이>



<한 주 간 일별 추이>



### □ 연관 키워드(30개) 및 주요 사례

**지난주 대비 상승 키워드**

광화문 집회, 재확산,  
시험장, PC방, 결혼식,  
요양원, 수험생, 악영향 등

- 우리 아이가 ○○초등학교 2학년인데, 작년 같은 반이었던 아이 부모의 카톡 프로필에 지난주 광화문 집회에 아이와 함께 참석한 사진이 있네요. 광화문 집회에 다녀온 사람들은 모두 코로나 검사를 받겠지만, 음성 판정을 받더라도 혹시 모르니 광화문 집회에 참석한 아이들은 다음 주 등교에 당분간 제외해 주기 바랍니다. (8.18. 경기도교육청)
- 서울에 거주하고 있는데 시험장은 춘천에 신청을 했습니다. 그런데 코로나로 서울·경기 주민들은 타 지역 이동을 자제하라고 해서 혹시 시험장을 변경할 수 없는지 문의합니다. (8.17. 한국산업인력공단)
- ○○ PC방이 현재 영업중단을 하지 않고 계속 운영 중이니 확인해 주세요. (8.19. 서울 용산구)
- 8월 결혼식을 앞둔 예비부부들은 어찌해야 되나요? 양가 50인을 모시고 하는 결혼식이 가능한 일인가요? 정부에서는 발표만 하고 예비부부와 혼주들이 해결해야 되나요? 현재 까지 결혼식장에서 코로나 확산이 된 경우는 없었습니다. 15일 집회는 막지 않으면서 결혼식은 왜 막나요? (8.19. 보건복지부)

## IV. 국민불편 개선요청 사례

「사료관리법  
시행규칙」의 불일치  
인용 조항 개정 요청

—  
농림축산식품부

남시어선 출항 시  
'승선자 명부'의  
전산화 요청

—  
해양경찰청

서울 동작구청 주차장  
주차요금 할인시스템  
개선 요청

—  
서울 동작구

‘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.

## 「사료관리법 시행규칙」의 불일치 인용 조항 개정 요청

농림축산식품부 | 민원번호 1AA-2008-0149657

「사료관리법 시행규칙」 제7조 제1항은 “법 제8조제6항에서 “농림축산식품부령으로 정하는 제조시설”이란 다음 각 호의 제조시설을 말한다.”라고 규정하고 있습니다.

그러나 「사료관리법」 제8조 제6항은 “제조업 등록을 한 자가 휴업·폐업 또는 휴업 후 영업을 재개하려는 경우 신고에 관한 규정”으로 “제조시설”에 관한 규정이 아닙니다.

따라서 인용 조항이 일치하도록 「사료관리법 시행규칙」 제7조를 개정해 주시기 바랍니다.

### 「사료관리법」 제8조 및 같은 법 시행규칙 제7조

#### 사료관리법

[시행 2020. 3. 24.] [법률 제17091호, 2020. 3. 24., 타법개정]

- 제8조(제조업의 등록 등)** ① 제조업을 영위하려는 자는 **농림축산식품부령**으로 정하는 바에 따라 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)에게 등록하여야 한다. 다만, 농업활동, 양곡 가공 또는 식품 제조를 하는 자가 그 과정에서 부수적으로 생겨난 부산물(단미사료 또는 보조사료에 해당하는 것으로 한정한다) 중 **농림축산식품부령**으로 정하는 부산물을 사용하여 **농림축산식품부령**으로 정하는 규모 미하로 사료를 제조하여 판매 또는 공급하는 경우에는 등록하지 아니할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2016. 5. 29.>
- ② 제1항 본문에 따라 제조업 등록을 하려는 자는 **농림축산식품부령**으로 정하는 시설기준에 적합한 제조시설을 갖추어야 한다. 다만, 「약사법」 제31조 및 같은 법 제85조에 따른 동물용의약품등의 제조업자, 「식품위생법」 제36조에 따른 식품·식품첨가물의 제조업자 또는 「건강기능식품에 관한 법률」 제4조에 따른 건강기능식품의 제조업자가 직접 생산하는 제품 중 일부를 사료로 제조하여 판매하거나 공급하기 위하여 제조업 등록을 하려는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2009. 2. 6., 2013. 3. 23., 2016. 5. 29.>
- ③ 제2항 본문에 따른 제조시설을 갖추어 제1항 본문에 따라 제조업 등록을 한 자가 **농림축산식품부령**으로 정하는 제조시설을 변경하려는 경우에는 시·도지사에게 신고하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2016. 5. 29.>
- ④ 시·도지사는 제3항에 따른 신고를 받은 날부터 10일 이내에 신고수리 여부를 신고인에게 통지하여야 한다. <신설 2018. 12. 31.>
- ⑤ 시·도지사가 제4항에서 정한 기간 내에 신고수리 여부 또는 민원 처리 관련 법령에 따른 처리기간의 연장을 신고인에게 통지하지 아니하면 그 기간(민원 처리 관련 법령에 따라 처리기간이 연장 또는 재연장된 경우에는 해당 처리기간을 말한다)이 끝난 날의 다음 날에 신고를 수리한 것으로 본다. <신설 2018. 12. 31.>
- ⑥ 제1항 본문에 따라 제조업 등록을 한 자가 휴업·폐업 또는 휴업 후 영업을 재개하려는 경우에는 **농림축산식품부령**으로 정하는 바에 따라 시·도지사에게 신고하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2016. 5. 29., 2018. 12. 31.>

#### 사료관리법 시행규칙

[시행 2019. 11. 14.] [농림축산식품부령 제461호, 2019. 11. 14., 타법개정]

- 제7조(시설 변경의 신고범위 등)** ① **법 제8조제6항**에서 “농림축산식품부령으로 정하는 제조시설”이란 다음 각 호의 제조시설을 말한다. <개정 2013. 3. 23., 2019. 7. 1.>
1. 배합시설
  2. 분쇄시설
  3. 삶는시설 및 가열시설
- ② **법 제8조제3항**에 따라 제1항의 제조시설의 변경신고를 하려는 자는 **별지 제3호서식**의 제조시설변경신고서에 사료제조업등록증과 변경 내용 및 사유서를 첨부하여 시·도지사에게 제출하여야 한다.
- ③ **법 제8조제4항**에 따라 휴업·폐업 또는 휴업 후 영업 재개 신고를 하려는 제조업자는 **별지 제4호서식**에 따른 휴업·폐업 또는 휴업 후 영업재개신고서에 사료제조업등록증과 사유서를 첨부하여 시·도지사에게 제출하여야 한다.

## 낙시어선 출항 시 '승선자 명부'의 전산화 요청

해양경찰청 | 민원번호 1AA-2008-0490259

낙시어선 출항 시 '승선자 명부'를 수기로 작성하여 해양경찰에게 제출하고 있는데, 아직도 원시적으로 명부를 수기로 작성하는 이유를 모르겠습니다.

해양경찰이 직접 승선자에 대해 인원 점검을 하지도 않기 때문에 모바일 앱 등으로 충분히 '승선자 명부'를 대체할 수 있다고 생각합니다.

효율적인 승선자 관리와 낙시 승객, 선장들의 편리성을 위해 '승선자 명부'를 꼭 전산화해 주시기 바랍니다.

## 서울 동작구청 주차장 주차요금 할인시스템 개선 요청

서울 동작구 | 민원번호 1AA-2008-0019954

지난 7월 30일 하이브리드 차량을 서울 동작구청 주차장에 주차 후 용무를 마치고 출차를 위해 출구로 갔는데, 주차할인을 받기 위해서는 좌측 출구만을 이용할 수 있도록 되어있었습니다.

주차할인을 받는 차량은 좌측 출구만 이용해야 하므로 우회전을 하지 못해 목적지에 따라 돌아가는 경우가 발생하기도 하고, 좌측 출구에서 주차할인을 받고 교통흐름을 방해하면서 우회전을 하는 것도 위험하니, 우측 출구에서도 할인차량이 출차될 수 있도록 개선해 주시기 바랍니다.



## V. 국민불편 개선 사례

국가유공자 부모  
유족에 대한 수수료  
감면 확대

---

국가보훈처

조례의 위임 없이  
업무지침에서 제한한  
청년기본소득 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.

## 국가유공자 부모 유족에 대한 수수료 감면 확대

### 불편 사항

아들이 순직군경 국가유공자인데, 주민등록등본 등 서류를 발급받을 때 유족증으로 유족임이 확인되면 수수료 감면이 가능함

그런데 상속 선순위자인 부(父)에 대해서만 감면되고 유족인 모(母)에 대한 수수료는 감면되지 않는데, 부모 중 한 명만 감면된다는 것은 이해하기 어려우니 부모 모두가 수수료를 감면받도록 요청함

「국민의 소리」 제563호('20.4월)



### 개선 내용

「주민등록법 시행규칙」 개정의견을 제출하여 2020년 내 부모 유족 모두 주민등록 등 수수료를 면제받도록 시행 예정이며, 기타 증명발급 수수료 관련 규정도 함께 개정될 수 있도록 관계 기관에 협조를 요청함('20.6월)

국가보훈처

## 조례의 위임 없이 업무지침에서 제한한 청년기본소득 지급

### 불편 사항

외국 영주권을 취득하고 '11년 귀국 후 ○○도에 주소를 두고 계속 거주하고 있으나, 재외국민이라는 이유로 「2020년 ○○도 청년기본소득 운영 변경지침」의 지급대상인 '주민등록법 상 거주자'에 해당하지 않아 청년기본소득을 지급받지 못하고 있으니 도움을 요청함

고충민원 신청('20.6월)

### 개선 내용

「○○도 청년기본소득 지급 조례」 제5조는 청년기본소득 지급 대상을 '○○도에 3년 이상 주민등록을 두고 계속 거주하는 경우 또는 합산하여 10년 이상 주민등록을 두게 되는 경우'로 규정하고 있으나, 「2020년 ○○도 청년기본소득 운영 변경지침」에서는 지급대상을 '주민등록법 상 거주자'로 한정하고 있어, 조례에서 정하고 있는 사항을 위임 없이 업무지침에서 제한·축소하고 있다고 판단됨

또한 「주민등록법」 제6조는 '거주자'에 재외국민을 제외하고 있지만, 「재외국민등록법」 제9조의3은 183일 이상 계속 국내에 거주하고 있는 경우 재외국민 등록을 말소하여야 한다고 규정되어 있어, '16년부터 '20년까지 ○○도에 주민등록을 두고 그 기간 동안 출국하였던 기간이 총 59일인 신청인은 「재외국민등록법」상 '재외국민'이라고 보기 곤란함

따라서 「○○도 청년기본소득 지급 조례」상의 지급대상에 해당하므로, 청년기본소득을 지급하고 조례와 업무지침의 지급조건이 상충되지 않도록 개선하는 것이 바람직함

국민권익위원회 시정권고, 의견표명('20.7월)



## 칭찬의 소리

**열성을 다해 귀농귀촌 수업을 준비해 주신 ○○○ 센터장께 감동을 받았습니다.**

농림수산물교육문화정보원에서 진행하는 귀농귀촌 수업 중 호남권역 도시민 농업일자리 체험 교육을 받았습니다.

수업 내용과 커리큘럼도 참 좋았고, 특히 수강생들이 충실히 과정을 이수할 수 있도록 ○○○ 센터장님이 아침 5시부터 밤늦게까지 열성을 다해서 지원해 주셔서 감동을 받았습니다.

감사한 마음을 담아 좋은 기획을 해주신 공무원 분들과 가장 노고 많으셨던 ○○○ 센터장님을 칭찬하고 싶습니다.

'20. 7. 민원인 ○○○

**안양1동 직업상담사님의 격려에 감사드립니다.**

오랜 군 생활을 마치고 사회에 나왔지만 취업이 잘 되지 않아 안양 고용센터에 등록하여 일자리를 알아보고 있습니다.

여러 상담사님들께서 일자리를 소개해 주셨는데, 특히 안양1동 직업상담사님께서 일자리를 적극적으로 추천해 주신 것에 감동을 받아 칭찬의 글을 씁니다.

오늘도 취업을 했는지 문의 전화가 와서, 면접을 기다리고 있다고 말씀드리니 면접을 잘 보아서 꼭 취업이 되었으면 좋겠다는 말과 함께 잘 할 수 있다고 자신감을 주셔서 감동을 받았습니다.

바쁜 시간에도 수차례 전화를 걸어 일자리 소개뿐 아니라 근로 의지를 갖도록 격려해 주시는 것에 정말 감사드리며, 이렇게 관심을 갖고 격려해 주시는 분이 계셔서 우리 사회의 미래가 밝다고 생각합니다.

'20. 7. 민원인 ○○○

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

