



국민권익위원회

빅 데이터 로 보는

국민의 소리

2021.1.4.~1.10. (제600호)

총 204,213건 발생, 전주 대비 2.2% 감소
서울 난지물재생센터 내 음식물류폐기물 자원화시설 재가동 반대 민원 1,733건 발생
신혼희망타운 거주 영유아에 대한 단지 내 국공립어린이집 입소비율 상향요청 등
복지 분야 민원 증가



민원 동향 1

민원 추이 / 신청인·신청지역 / 분야별 현황 / 기관별 현황



주요 민원 사례 3

서울 난지물재생센터 내 음식물류폐기물 자원화시설 재가동 반대
/ 서울특별시, 서울 서대문구, 경기 고양시



민원 예보 5

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관



국민불편 사례 6

한국전력공사 변전소 출입 시 연대보증 폐지 요구 / 한국전력공사
「철도안전법 시행령」 인용 조항 개정 요청 / 국토교통부
문경도자기박물관 도자기체험 예약서비스 개선 요청 / 경북 문경시
서울 마포구 ○○동 소재 도로시설물(계단) 정비 요청 / 서울 마포구



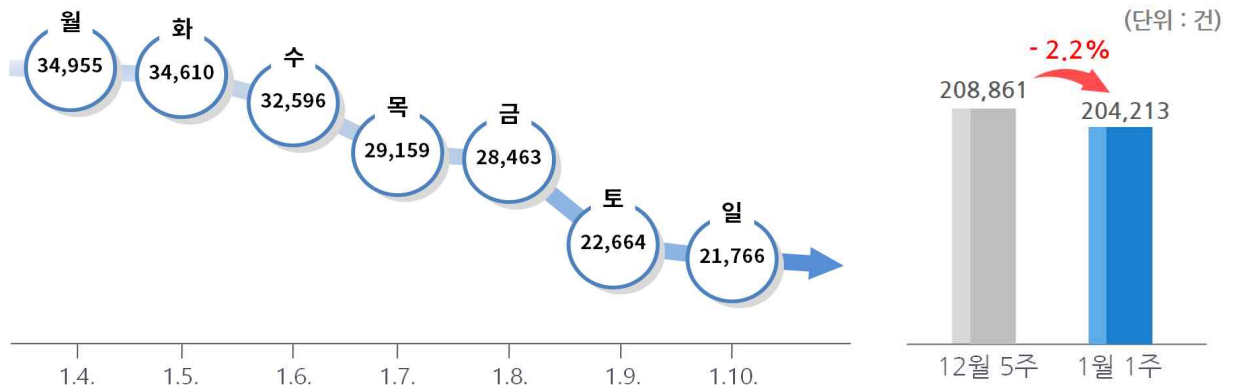
국민불편 개선 사례 8

국가법령정보센터의 법령 ‘인용조문 3단 비교’ 기능개선 / 법제처
감염예방 목적의 특실 사용에 대한 재난적의료비 지급 / 국민권익위원회

01 | 민원 동향

민원 추이

1월 1주 민원은 총 204,213건으로 지난주(208,861건) 대비 2.2% 감소



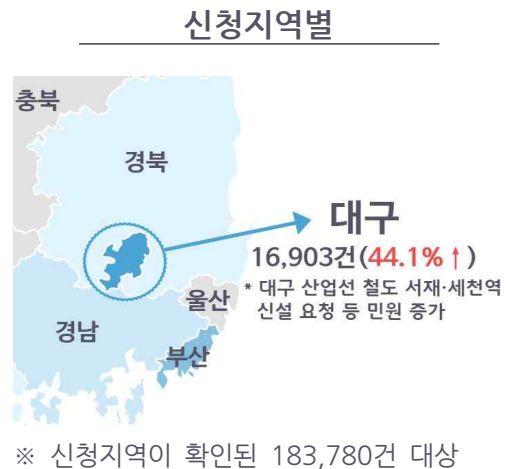
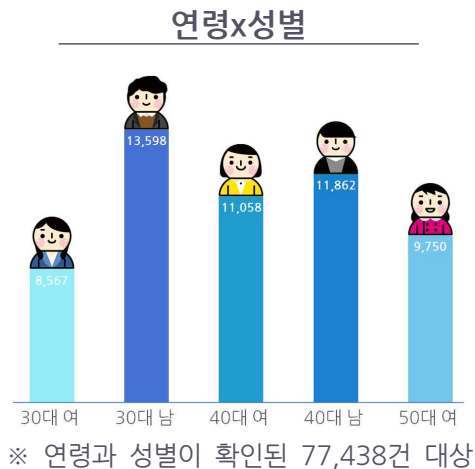
※ 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구 등으로 신청하여 민원분석시스템에 수집된 통계

신청인 · 신청지역

30대 남성이 가장 많이 신청, 40대 남성·여성, 50대 여성 순

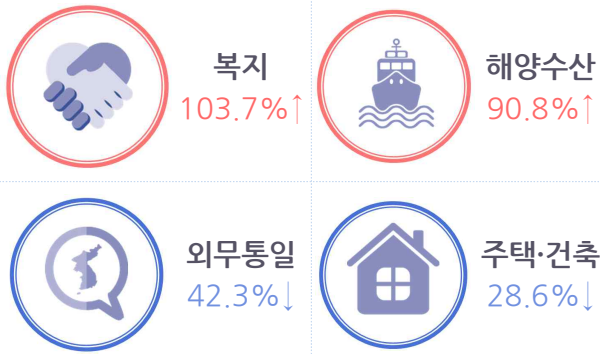
▶ 신청인은 40대(29.5%), 30대(28.7%), 50대(22.5%) 순 / 남성(54.5%), 여성(45.5%)

경기 등 수도권이 전체의 62.1%를 차지, 대구지역이 많이 증가(44.1% ↑)



분야별 현황

복지 분야가 가장 많이 증가(103.7%↑), 외무통일, 주택·건축 등 분야 감소



※ 분야 정보가 확인된 188,653건 대상

복지 분야 연관 키워드

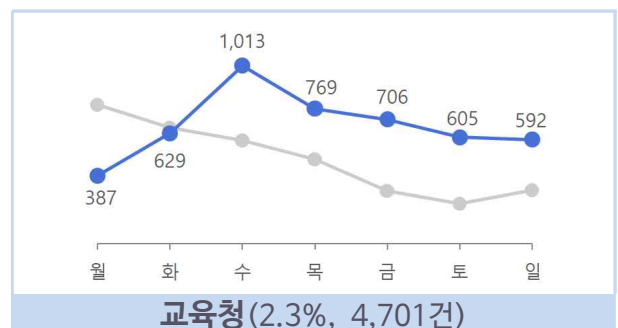
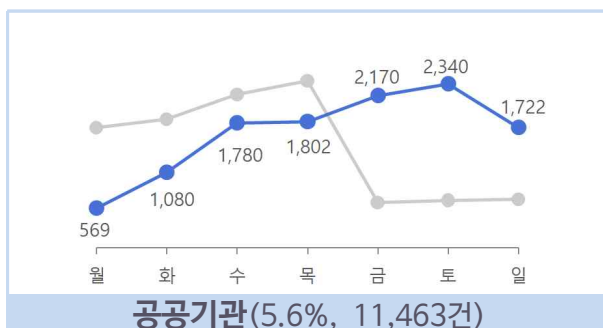
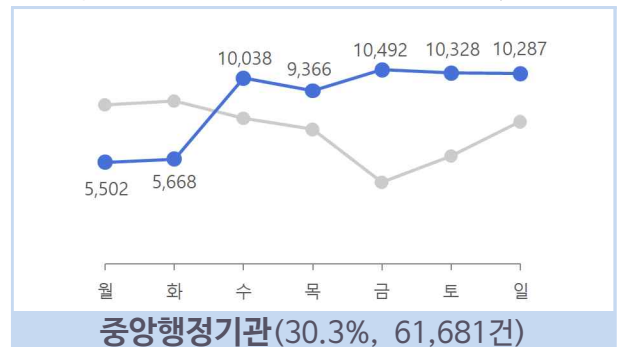
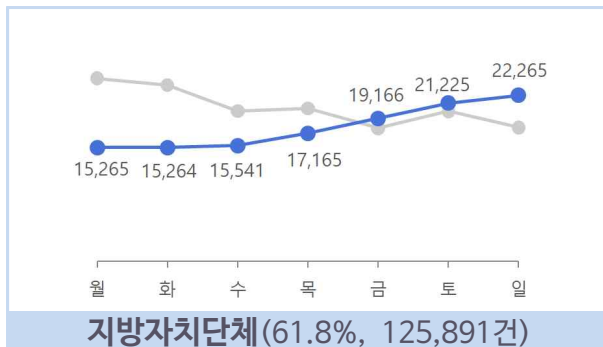
미취학아동
신혼희망타운
출산율 국공립 하남시
학암동 어린이집
북위례 당첨가점 보건복지부
입주예정 보육특화단지
단지내 원아 적용 비율
미취학아동 보육문제

※ 신혼희망타운 거주 영유아에 대한 단지 내 국공립 어린이집 입소비율 상향요청과 관련된 키워드 다수

기관별 현황

지방자치단체 민원이 61.8%로 다수, 교육청 민원이 다소 증가(40.5%↑)

(이번 주 : ●●● / 지난주 : ●●●, 단위 : 건)



* 교육청 내 효율적인 인사관리 요구 민원 증가(경기도교육청)

02 | 주요 민원 사례

서울 난지물재생센터 내 음식물류폐기물 자원화시설 재가동 반대

소관기관 | 서울특별시, 서울 서대문구, 경기 고양시

- '19년부터 가동 중단된 서울 서대문구 음식물쓰레기 처리시설인 난지 음식물류 폐기물 자원화시설을 개보수하여 '21년 하반기에 재가동하려는 것은 1급 발암 물질이 다량으로 발생하는 등 주민건강에 위협이 되므로 재가동을 반대
- 지난 한 주간 총 1,733건 발생, 여성, 30·40대가 가장 많이 신청

일 평균 247.6건

(단위 : 건)



연령x성별

40대 여성	33.4%
30대 남성	22.6%
30대 여성	18.7%
40대 남성	13.0%
20대 여성	6.7%

※ 연령과 성별이 확인된 614명 대상

- 서대문구 음식물쓰레기를 처리하던 난지물재생센터 내 음식물류폐기물 자원화시설이 정비문제 등의 이유로 '19년부터 가동이 중단되었는데, 해당 시설을 개보수하고 지자체 직영으로 전환하여 '21년부터 재가동하려는 계획에 대해 반대합니다.(1.4)
- 난지물재생센터 내 난지 음식물류폐기물 자원화시설 재가동은 인근에 조성 중인 덕은지구 입주민과 기존 대덕동 주민에게 막대한 해악을 끼치게 되므로, 서대문구 음식물류폐기물 자원화시설의 전면폐지를 요구합니다.(1.5)
- 서대문구가 음식물쓰레기를 30~40년 동안 처리해 오면서 악취 등으로 인근 주민들의 피해 호소가 끊이지 않고 지자체 간 갈등도 지속돼 왔으니, 난지물재생센터 내 음식물류폐기물 자원화시설의 허가기준에 대해 전면 재검토를 요구합니다.(1.6)
- 난지물재생센터 약 1km 앞에 유치원 및 초등학교가 설립될 예정으로 아이들을 발암 물질에 노출시킬 수 없으니, 음식물류폐기물 자원화시설의 영구폐출을 희망합니다.(1.8)

02 | 주요 민원 사례

더 알아보기



난지 음식물류폐기물 자원화시설 개보수사업 개요

- 사업기간 : '19.1월~'21.하반기(예정)
- ※ 기본 및 실시설계 용역 추진 중
- 사업내용
 - 처리시설 규모 축소(300톤/일→150톤/일)
 - 노후 기계설비, 전기 및 제어장비 교체 등 필수시설 확충
 - 악취저감시설 및 폐수처리시설 등 환경개선사업 추진



〈난지물재생센터 주변 현황〉

연관 키워드 및 관련 사업 개요



[난지 음식물류폐기물 자원화시설 현황]

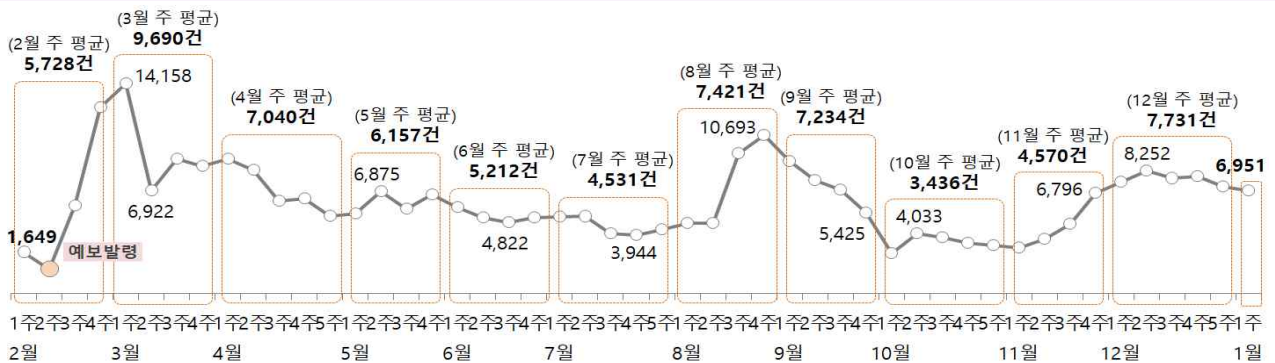
- 위 치 : 경기 고양시 덕양구 대덕로 426 (난지물재생센터 내)
- 규 모 : 대지 5,087.76㎡, 건물 1,624.23㎡
- 소유권 : (토지·건물) 서울시 (시설·장비) 서대문구
- 처리용량 : 300톤/일
- 처리방식 : 탈수·건조방식
- 시설운영 : 서대문구도시관리공단 직영
- * '19.1월부터 시설 가동 중단

코로나19 확산 방지 및 불편사항

2020-01호

2020.2.12. 3단계(심각) | 보건복지부 등 270개 기관

코로나19가 확산됨에 따라 경제적 피해 구제 및 어린이 보육 대책, 학생 교육 대책, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치나 모임 제한 조치 등의 민원 발생



▶ 예보발령 후 3월까지 증가, 4월부터 감소하다가 확진자가 증가한 8월과 11월에 증가

방역수칙, 자가격리, 선별진료소, 자영업자, 요양병원, 형평성, 집합금지, 임대료 등

확진자

지난주 대비 상승 키워드

요양병원, 형평성,
선별진료소, 임대료 등

- 개인사업자로 신고하여 검도, 줄넘기를 가르치고 있습니다. 태권도와 발레는 9명 이하로 수업이 허용되었으나 검도, 합기도 등 다른 유사 업종은 허용하지 않는다고 하여 담당 기관에 문의했더니, 체육시설신고 업종은 허용되고 개인사업자는 안 된다고 합니다. 집합금지를 할 때는 같이 하고, 허용은 차별해서 하다니요? 유사형태 업종 기준이 아닌 신고 종류에 따라 방역을 한다는 것은 형평성이 없습니다. (1.4. 문화체육관광부)
- ○○요양병원을 코로나19 전담병원으로 지정한 것을 취소해 주세요. 거동이 불편한 치매 및 취약환자를 추운 겨울에 다른 병원으로 보내는 것은 요양 환자의 건강과 안전을 침해하는 행위입니다. 모든 환자는 개인의 권리를 존중받고 보호받을 권리가 있으며, 요양 환자에게는 심신 안정이 최우선입니다. (1.5. 광주광역시)
- 카페를 운영하는 자영업자입니다. 이번 코로나19 방역지침이 너무 어이가 없습니다. 스키장은 안되고 놀이공원은 되고, 헬스클럽은 안되고 태권도장은 되고, 카페는 안되고 음식점은 되고... 도대체 차이점이 뭔가요? 식당에서 음식 먹을 때는 코로나에 안 걸리고, 카페에서 커피를 마시면 전염되나요? 제발 형평성 있는 방역규칙을 마련해 주시기 바랍니다. (1.8. 질병관리청)

한국전력공사 변전소 출입 시 연대보증 폐지 요구

한국전력공사 | 민원번호 1AA-2012-0540881

한국전력공사 변전소를 출입하기 위해서는 해당 홈페이지에 접속하여 ‘변전소(지사) 출입신청 > 신청서 및 각서 작성(연대보증 포함) > 관련 부서 승인’ 절차를 거쳐야 합니다.

그러나 국가중요시설 ‘가’급인 원자력발전소에서도 단기출입 시에는 관계부서 승인, 장기출입 시에는 신원확인만 하지만 연대보증을 일절 요구하지 않고 있는데, ‘나’급인 변전소에서 연대보증을 요구하는 것은 적절하지 않다고 생각합니다.

또한, 해당 홈페이지에서 연대보증의 근거로 제시하는 「보안업무규정」(대통령령 제21214호, '08.12.31.)은 수차례 개정되어 연대보증에 관한 내용도 없으므로 변전소 출입 시 요구하는 연대보증을 폐지해 주시기 바랍니다.

「철도안전법 시행령」 인용 조항 개정 요청

국토교통부 | 민원번호 1AA-2011-0801215

「철도안전법 시행령」 제63조 제2항은 “국토교통부장관은 법 제77조제2항에 따라 다음 각 호의 업무를 한국철도기술연구원에 위탁한다. 1. 법 제25조제1항, 제26조제3항, 제26조의3제2항, 제27조제2항 및 제27조의2제2항에 따른 기술기준의 제정 또는 개정을 위한 연구·개발”이라고 규정하고 있습니다.

그러나 「철도안전법」 제25조는 '18.3.13. 이미 삭제된 조항이므로, 인용 조항이 일치하도록 「철도안전법 시행령」 제63조 제2항을 개정해 주시기 바랍니다.

문경도자기박물관 도자기체험 예약서비스 개선 요청

경북 문경시 | 민원번호 1AA-2101-0155285

올해 1월 초에 문경도자기박물관 홈페이지에서 도자기체험 예약신청 후 해당 박물관을 방문하였는데, 박물관 관계자가 코로나19로 인해 도자기체험장 출입이 제한되어 들어갈 수 없다고 합니다.

박물관 홈페이지에는 출입제한을 안내하는 내용 없이 도자기체험 예약을 받고 있으니, 도자기체험을 이용하려는 국민들이 불편을 겪지 않도록 출입제한 안내 등 체험예약 서비스를 개선해 주시기 바랍니다.

체험장 사용료

구분	교육과정	회수	사용료	비고
일일체험	자유성형, 완성형	1회	개인 15,000원	◆ 재료비 및 소성료포함
			단체 13,500원	◆ 택배비 별도 ◆ 단체 20명 이상

※매달 마지막 수요일은 문화가 있는 날 - 체험료 50%할인(개인: 7,500원, 단체: 6,750원)

교육시간

- ◆ 1회 10:00 ~ 11:30
- ◆ 2회 13:00 ~ 14:30
- ◆ 3회 14:30 ~ 16:00
- ◆ 4회 16:00 ~ 17:30

※도자기체험은 전화문의 및 예약으로 우선순위를 합니다.
※단체예약 및 일정에 따라 체험시간은 변동될 수 있습니다.
※휴관일: 매주 월요일, 1월 1일, 설날과 추석 당일

서울 마포구 ○○동 소재 도로시설물(계단) 정비 요청

서울 마포구 | 민원번호 1AA-2012-0842776

서울 마포구 만리재로□□길 ○-○ 앞에 엄청 오래되고 낡은 계단이 있는데, 폭도 좁고 많이 부서졌습니다.

특히 비나 눈이 오는 날에는 미끄러워서 젊은 사람도 위험할 정도입니다.

노인이나 어린이 등 주민들이 다칠 수 있으니 누구나 안전하게 계단을 이용할 수 있도록 정비해 주시기 바랍니다.



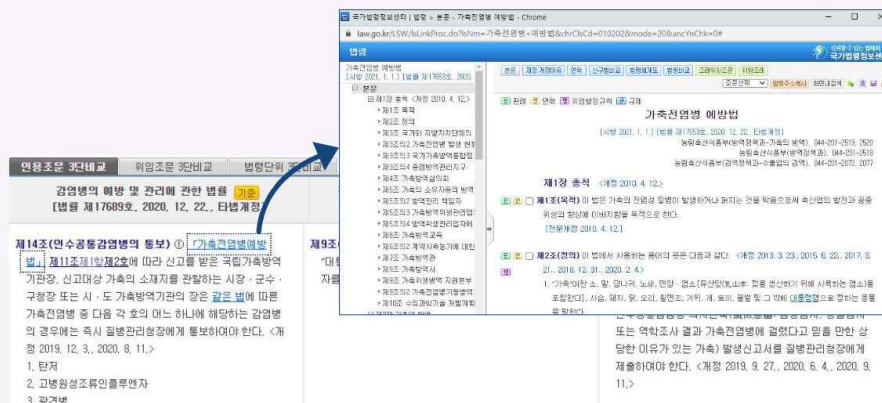
국가법령정보센터의 법령 ‘인용조문 3단 비교’ 기능개선

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

그러나 ‘인용조문 3단 비교’ 화면에서는 조문 검색 시 하위법령으로 연계 기능이 제공되지 않아 이용이 불편하니 개선해 주시기 바람

「국민의 소리」 제581호('20.8월)

인용조문 3단 비교(법률-시행령-시행규칙) 화면에서 인용된 법령 등을 바로 확인할 수 있도록 연계 기능 개선 완료('20.9월)



법제처

감염예방 목적의 특실 사용에 대한 재난적의료비 지급

생체 간 이식 수술을 받은 후 다량의 면역억제제 사용으로 감염의 위험성이 높아 의학적 판단에 따라 부득이하게 1인실에 입원하여 재난적의료비 지원을 신청하였으나, 해당 병실이 특실로 분류되어 지원 대상에서 제외된다고 하니 도움을 요청함

고충민원 신청('20.9월)

「재난적의료비 지원사업 업무처리지침」은 1인실보다 높은 등급인 VIP실을 의미하는 특실에 대한 병실료를 재난적의료비 지원에서 제외하고 있는데, 해당 병원은 별도로 특실을 구분하지 않고 있으나 민원인이 입원한 1인실은 감염 예방의 목적에서 특실로 분류하였으므로 업무처리지침에서 의미하는 VIP실로 보기 어려움

또한 「재난적의료비 지원을 위한 기준 등에 관한 고시」 제2조는 1개의 입원실에 1명이 입원할 수 있는 병상을 이용할 때 부담하는 비용을 지원 대상에서 제외하고 있으나 격리치료 대상인 환자의 경우는 예외로 인정하고 있는 점과 민원인에게 의료비를 지원하는 것이 과도한 의료비 지출로 경제적 어려움을 겪는 국민들에게 의료비 일부를 지원하여 사회보장을 증진하고자 하는 재난적의료비 지원제도의 취지에 반한다고 보기 어려운 점을 종합하여 볼 때 해당 병실 사용료에 대한 재난적의료비 지원금을 지급하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.12월)