



국민권익위원회

빅 데이터로 보는

국민의 소리

2021.1.18.~1.24. (제602호)

총 216,906건 발생, 전주 대비 2.5% 증가
경기 부천시 계수·범박지구 내 초등학교 설립 요구 민원 2,677건 발생
각종 생활불편 신고 등 행정·안전 분야 민원 증가(46.5%)



민원 동향 1

민원 추이 / 신청인·신청지역 / 분야별 현황 / 기관별 현황



주요 민원 사례 3

경기 부천시 계수·범박지구 내 초등학교 설립 요구 / 경기도부천교육지원청



민원 예보 5

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관



국민불편 사례 6

코로나19 관련 「자가격리자 안전보호 앱」 기능 개선 요청 / 행정안전부

국세청 홈택스 출력 기능 개선 요청 / 국세청

외국에서 구입한 자동차의 저공해 인증제도 개선 요구 / 환경부

경기 성남시 학생 교복 구입비 지원방법 다양화 요구 / 경기도성남교육지원청



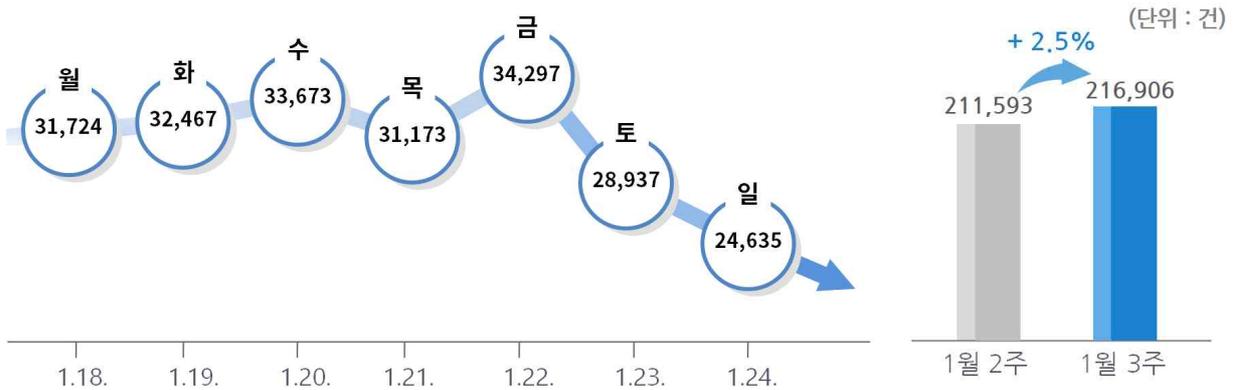
국민불편 개선 사례 8

우체국 반품택배시스템 실명제 운영 / 우정사업본부

행정기관 실무경력의 환경영향평가 사업수행실적 인정 / 국민권익위원회

민원 추이

1월 3주 민원은 총 216,906건으로 지난주(211,593건) 대비 2.5% 증가



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

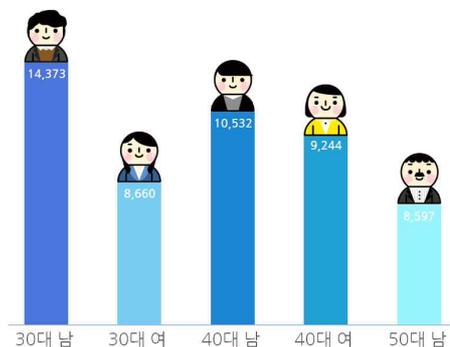
신청인 · 신청지역

30대 남성이 가장 많이 신청, 40대 남성·여성, 30대 여성, 50대 남성 순

▶ 신청인은 30대(31.3%), 40대(26.9%), 50대(23.0%) 순 / 남성(57.9%), 여성(42.1%)

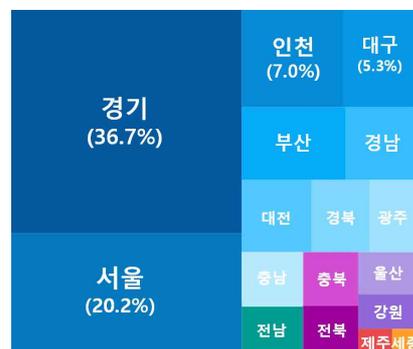
신청지역은 경기(69,425)건 등 수도권이 전체의 63.9%를 차지

연령x성별



※ 연령과 성별이 확인된 73,426건 대상

신청지역별



※ 신청지역이 확인된 189,146건 대상

분야별 현황

각종 생활불편 신고 등 행정·안전 분야 증가(46.5% ↑), 산업·통상 분야 감소



※ 분야 정보가 확인된 196,649건 대상

기관별 현황

지방자치단체 민원이 66.3%로 다수, 공공기관이 가장 증가(31.3% ↑)

(이번 주 : ● / 지난주 : ●, 단위 : 건)



지방자치단체 (66.3%, 143,779건)



중앙행정기관 (26.4%, 57,244건)



공공기관 (5.3%, 11,515건)



교육청 (2.0%, 4,280건)

* 고양선 행신중앙로역 신설 요구 민원 증가(한국토지주택공사)

02 | 주요 민원 사례

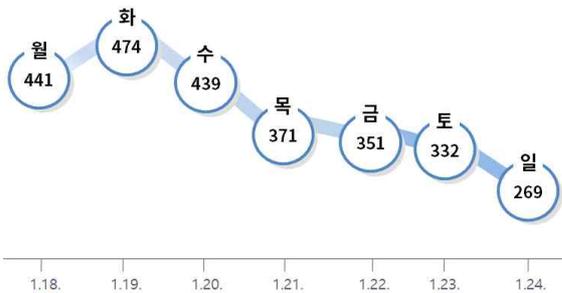
경기 부천시 계수·범박지구 내 초등학교 설립 요구

소관기관 | 경기도교육청 경기도부천교육지원청

- 경기 부천시 계수·범박지구 내 초등학교 설립 계획이 지연되고 있는데, 약 4,000여 세대의 공동주택 입주 시점까지 학교가 설립되지 않으면 학급 과밀화 등 교육의 질 하락이 우려되므로, 교육환경 개선을 위해 초등학교의 조속한 설립을 요구
- 지난 한 주간 총 2,677건 발생, 여성, 30·40대 여성이 가장 많이 신청

일평균 382.4건

(단위 : 건)



※ 연령과 성별이 확인된 1,551명 대상

- 학교 설립이 또 미뤄지면 그 피해는 우리 아이들에게 고스란히 가게 되므로, 조속한 학교 설립을 촉구합니다.(1.18)
- 초등학교 설립을 조건부로 승인하여 우선 설립하고, 기존 부지에 대한 활용계획은 부천시민을 위한 공간으로 검토해 주시기 바랍니다.(1.19)
- 교육부와 교육청의 욕심과 판단으로 초등학교 설립이 지연되어 약 4천세대의 무고한 아이들이 피해를 보면 되겠습니까?(1.20)
- 공동주택 입주 시점에 초등학교가 신설되지 않으면 많은 학생들이 전학을 와서 학급이 과밀화되어 배움의 질이 떨어지게 되므로, 조속히 학교를 설립해 주시기 바랍니다(1.15)

더 알아보기



계수범박지구 내 초등학교 설립 관련 추진 경과

- 계수범박 주택재개발정비사업 사업시행계획(변경) 인가/분양('19.3~8월)
- 경기교육청 교육재정투자심사(2회)
 - ○○초등학교 신설에서 복사초등학교 이전 설립으로 결정('20.10월)
- 교육부 중앙투자심사('20.12월)
 - 現 복사초등학교 부지 활용방안마련 재검토
- 경기교육청 교육재정투자심사 예정('21.2월)
- 교육부 중앙투자심사 예정('21.4월)



〈초등학교 이전 예정 부지 주변 현황〉

연관 키워드 및 관련 제도



[지방교육재정 중앙투자심사 제도 개요]

- 목적 : 투자사업의 예산편성 이전에 사업의 타당성·적정성을 심사하여 한정된 투자재원의 효율적·계획적 배분·운영 달성
- 근거 법령
 - 「지방재정법」 제37조 및 같은 법 시행령 제41조
 - 「지방교육행정기관 재정투자사업 심사규칙」
- 대상 사업 : 시도교육청 심사에서 적정·조건부 추진으로 결정된 사업으로서 교육감이 실시하는 총 사업비 300억 원 이상의 신규투자사업 등

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

인원제한 **자가격리** **확진자**

지원금 **보호** **가정**

온라인 **집합금지** **소상공인**

비대면 **마스크 착용** **실내체육시설**

지난주 대비 상승 키워드

인원제한, 영업제한,
실내체육시설, 헬스장 등

- 실내체육시설은 운영하면서 야외 체육시설인 생활체육 스포츠(야구, 골프, 축구 등)는 왜 운영하지 않는지 궁금합니다. 이렇게 할 거면 실내체육시설도 운영하면 안 되는 것 아닌가요? 실내는 되고 야외는 안된다는 것을 이해할 수 없습니다. (1.18. 문화체육관광부)
- 업종별로 위험성의 차이도 다른데 모두 21시까지 영업제한을 하는 것은 맞지 않습니다. 정상 운영이 2시까지인 독서실을 21시까지 운영하라고 하니, 등록된 학생들이 모두 환불하는 상황이 계속 발생합니다. 현실에 맞는 체계적인 대책으로 소상공인들이 힘들지 않게 도와주세요. (1.18. 보건복지부)
- 현재 파티룸을 포함한 다수의 공간 대여업의 운영이 제한되거나 금지되었습니다. 그러나 파티룸은 사전에 예약한 한 팀이 독립적으로 사용하는 공간으로, 수시로 인원이 드나드는 것이 아니며 앞 팀과의 이용 텀이 길어서 감염 위험성도 적은 편입니다. 또한 파티만을 목적으로 운영되는 공간이 아니라 촬영 스튜디오, 스터디룸, 회의실 등 다양하게 사용되므로, 공간 전체를 규제하는 것은 합리적이지 않습니다. 무책임한 영업제한을 멈추고 현실에 맞는 합리적인 대안과 적절한 규제를 마련해 주시기 바랍니다. (1.21. 경상남도)

코로나19 관련 「자가격리자 안전보호 앱」 기능 개선 요청

행정안전부 | 민원번호 1AA-2012-0803167

인천공항에서 특별입국절차 검역지원업무를 담당하고 있는데, 매일 우리나라에 입국하는 약 3~5천명에게 비자 종류 등에 따라 보건복지부의 ‘자가진단 앱’ 또는 행정안전부의 ‘자가격리 앱’을 설치해 주고 있습니다.

그러나 ‘자가격리 앱’은 ’13년 이후부터 사용하지 않는 지번주소를 입력하도록 하여 도로명 주소를 지번주소로 변경하는 번거로움이 있을 뿐만 아니라, 16개국 언어를 지원하는 ‘자가진단 앱’ 보다 사용자가 훨씬 많음에도 8개국 언어만 지원하므로 도로명 주소 입력기능과 수요가 많은 스페인어 및 아랍어를 추가로 지원하였으면 합니다.

또한, 공항에서 입국자들에게 관련 ‘앱’을 설치해 줄 때 같은 질문을 너무 많이 하므로 동일한 서비스가 이루어지도록 공통적인 질문은 ‘FAQ’로 등록해 주시기 바랍니다.

국세청 홈택스 출력 기능 개선 요청

국세청 | 민원번호 1AA-2101-0228219

세무대리인으로 홈택스를 이용하여 전자신고 및 과세자료 제출 후 (간이)지급명세서 등에서 접수증을 출력하면 ① 신고내역의 상호(성명), ② 접수증의 상호(성명), 사업자번호, 사용자ID, 사용자명 등이 마스킹(*) 처리되어 인쇄됩니다.

그러나 원천세, 부가가치세 전자신고 메뉴에서 접수증을 출력할 경우에는 위 ①, ②에 대해 정보공개 여부를 선택하여 인쇄가 가능합니다.

여러 업체를 관리하는 세무대리인들은 접수증을 보관하여야 하나 일괄출력 후 관련정보 확인이 안 되어 많이 불편하니, (간이)지급명세서, 일용근로소득지급명세서 등에서 정보공개 여부를 선택하여 출력할 수 있도록 개선해 주시기 바랍니다.

외국에서 구입한 자동차의 저공해 인증제도 개선 요구

환경부 | 민원번호 1AA-2101-0527928

'13년 6월에 관세 등을 납부하고 외국에서 구입한 외국 브랜드의 하이브리드차량을 우리나라에 등록하였고 매년 자동차 세금을 성실히 납부하고 있습니다.

그러나 국내에서 판매하는 제 하이브리드차량과 동일한 차량은 저공해 1등급 차량으로 인증되어 여러 혜택을 받을 수 있는데도, 제 차량은 외국에서 구입하여 국내에 등록한 차량이라서 저공해 1등급 차량으로 인증되지 않는다고 합니다.

비록 외국에서 구입한 차량이지만 정식 절차를 거쳐 세금을 납부하고 차량을 등록하였음에도 동등한 혜택을 받지 못하는 것은 매우 부당하니, 외국에서 구입한 차량의 경우도 저공해 인증을 받을 수 있도록 제도를 마련해 주시기 바랍니다.

경기 성남시 학생 교복 구입비 지원방법 다양화 요구

경기도교육청 경기도성남교육지원청 | 민원번호 1AA-2101-0004818

경기 성남교육지원청은 학생들에게 교복을 동일 수량, 동일 품목의 현물지급방법* (1인당 30만원 이내)으로 지원하고 있습니다.

그러나 교복을 물려 입는 경우에 동일 수량, 동일 품목 지원은 불필요한 품목을 중복으로 구입하는 것과 같으므로, 자원낭비를 줄이고 가정경제에 도움이 되도록 현물지원 범위 내에서 체육복이나 셔츠 등 다른 품목을 선택하여 구입할 수 있도록 지원방법을 다양화 해 주시기 바랍니다.

* 「경기도 학교 교복 지원 조례」, 「경기도교육청의 중고등학교 교복지원계획」

우체국 반품택배시스템 실명제 운영

전화 또는 인터넷우체국으로 택배 반품을 예약하면 기사가 희망일(시)에 방문하여 배송을 해주고 있는데, 택배를 발송할 때는 인터넷우체국을 통해 배달 우체국명·기사 이름 및 연락처를 알 수 있는 반면, 반품할 때는 해당 기사 이름과 연락처를 전혀 알 수 없고 해당 우체국에 문의하여도 통화가 쉽지 않아 빨리 알아보기 어려움

택배 반품 예약 시에도 기사 이름과 연락처를 알 수 있도록 시스템을 개선해 주시기 바람

「국민의 소리」 제585호('20.9월)



고객 편의를 위해 반품 픽업 담당자 이름과 연락처를 인터넷우체국 홈페이지에서 간편하게 조회할 수 있도록 시스템 개선('20.9월)

우정사업본부

행정기관 실무경력의 환경영향평가 사업수행실적 인정

환경영향평가용역의 입찰에 참여하여 국가 행정기관에서 환경영향평가 협의업무를 수행했던 사업수행실적을 제시하였으나, 실적 기관이 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관에 해당하지 않는다는 이유로 근무경력을 인정하지 않는 것은 부당하니 관련 지침을 개정해 주시기 바람

고충민원 신청('20.10월)

「환경영향평가분야 용역 사업수행능력평가 지침」에서는 참여평가자가 '공공기관'에서 평가서 협의·검토·감독 등 환경영향평가 실무에 종사한 경우에는 연간 3건을 수행실적으로 인정한다고 규정하고 있으며, 「환경영향평가법 시행령」 별표5의2는 환경영향평가 실무에 대한 업무 범위로서 '환경영향평가서등의 작성·검토·협의를 위한 업무'와 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관에서 환경영향평가서 등의 작성에 관련된 용역의 감독에 대한 업무'로 각각 구분하여 인정하고 있음

또한 「공공기관의 운영에 관한 법률」은 국가나 지방자치단체가 아닌 공공기관의 운영에 관하여 필요한 사항을 정하고자 하는 목적으로 제정된 법률로서 일반적인 공공기관의 정의를 규정한 것으로 볼 수 없음

따라서 「환경영향평가업자의 사업수행능력 세부평가기준(환경부 고시)」에서 사업수행실적을 인정하는 공공기관에는 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관뿐만 아니라 행정기관(국가, 지방자치 단체)인 공공기관도 포함된다고 볼 수 있으므로, 사업수행능력 평가 시 행정기관에서 환경영향평가 실무에 종사한 경우도 수행실적으로 인정될 수 있도록 「환경영향평가분야 용역 사업수행능력평가 지침」을 개정하는 것이 바람직함

국민권익위원회 의견표명('20.12월)