



국민권익위원회

빅 데이터로 보는

국민의 소리

2021.2.8.~2.14. (제605호)

총 247,393건 발생, 전주 대비 5.0% 감소
수도권 광역급행철도(GTX) C노선 오이도역 연장 요구 민원 37,897건 발생
역세권 개발 요청 등 도시 분야 민원 증가(48.9%)



민원 동향 1

민원 추이 / 신청인·신청지역 / 분야별 현황 / 기관별 현황



주요 민원 사례 3

수도권광역급행철도(GTX) C노선 오이도역 연장 요구 / 국토교통부



민원 예보 5

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관



국민불편 사례 6

국립세종도서관 대출증 발급방법 개선 요구 / 문화체육관광부 국립세종도서관
교육부 '교육행정정보시스템' 연말정산 자료 개인정보 보호 요청 / 교육부
경기 화성 동탄호수공원 그네의자 안전조치 요청 / 경기 화성시
교정본부 '스마트접견' 예약기능 개선 요구 / 법무부 서울지방교정청

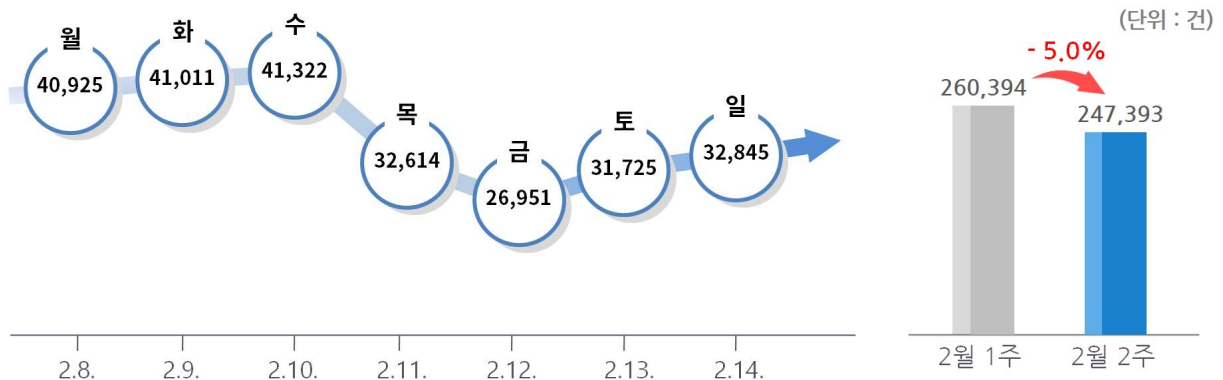


국민불편 개선 사례 8

홈택스 홈페이지 세무 관련 증명서 전자파일 제공 / 국세청
관내 거주기간 조건을 미충족한 경우의 산후조리비 지원 / 국민권익위원회

민원 추이

2월 2주 민원은 총 247,393건으로 지난주(260,394건) 대비 5.0% 감소



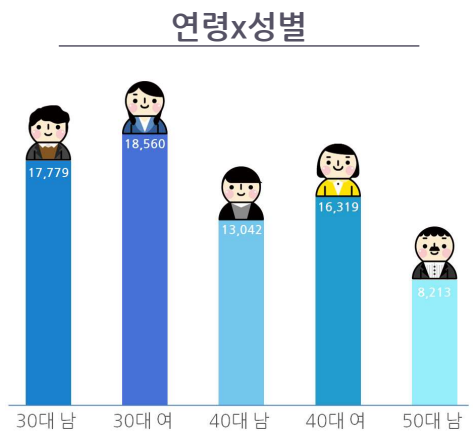
※ 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구 등으로 신청하여 민원분석시스템에 수집된 통계

신청인 · 신청지역

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

▶ 신청인은 30대(39.1%), 40대(31.6%), 50대(16.6%) 순 / 남성(50.5%), 여성(49.5%)

신청지역은 경기(105,831건) 등 수도권이 전체의 70.8%를 차지



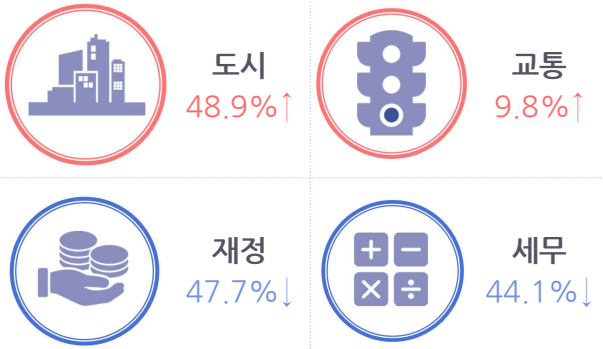
※ 연령과 성별이 확인된 92,944건 대상



※ 신청지역이 확인된 225,018건 대상

분야별 현황

도시 분야가 가장 많이 증가(48.9% ↑), 재정, 세무 등 분야 감소



※ 분야 정보가 확인된 225,612건 대상

도시 분야 연관 키워드

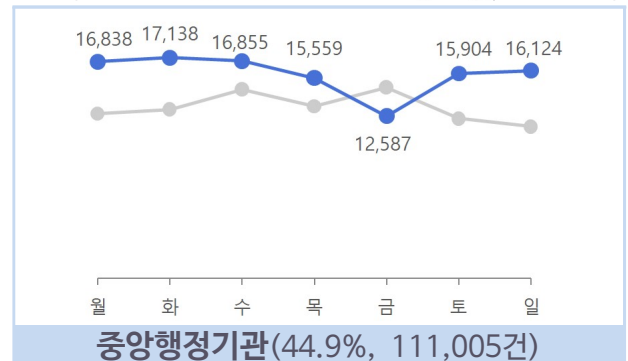
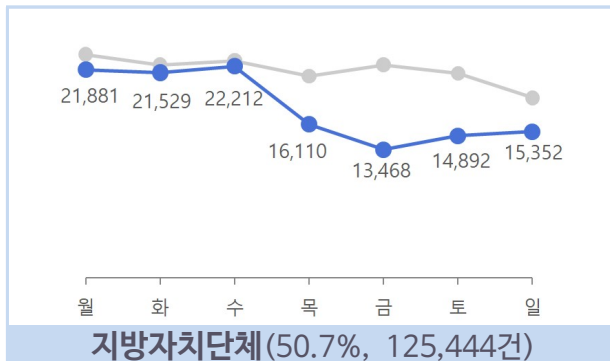
태릉CC 공공주택지구
경춘선 도시철도화
구리시
구리갈매공공주택
불암산
태릉 서울버스노선
경춘선 갈매역
세대수
역세권 남양주왕숙지구
광역교통대책
갈매역 광역환승센터

※ 역세권 개발 요청 등 도시계획 관련 키워드 다수

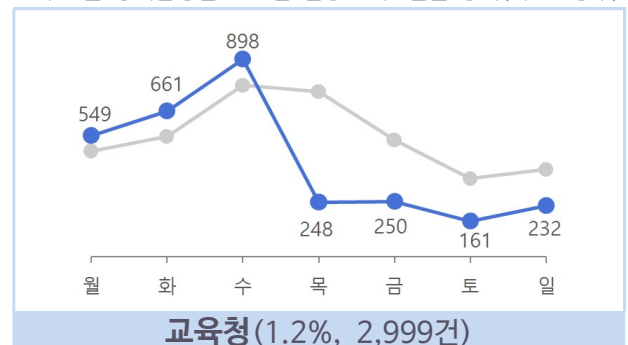
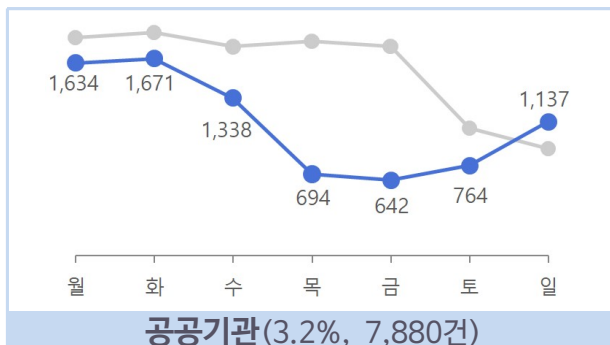
기관별 현황

지방자치단체 민원이 50.7%로 다수, 중앙행정기관 민원이 증가(19.4% ↑)

(이번 주 : ●●● / 지난주 : ●●●, 단위 : 건)



* 수도권 광역급행철도 노선 연장 요구 민원 증가(국토교통부)



02 | 주요 민원 사례

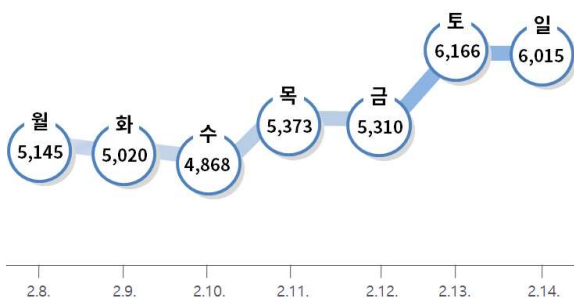
수도권광역급행철도(GTX) C노선 오이도역 연장 요구

소관기관 | 국토교통부

- 수도권 서남부권인 경기 시흥시는 인구수는 많으나 교통여건이 열악하여 너무 불편하므로, 국토 균형발전을 위해 GTX-C노선(덕정~수원)을 오이도역까지 연장해 줄 것을 요구
- 지난 한 주간 총 37,897건 발생, 여성, 30·40대 여성이 가장 많이 신청

일평균 5,413.9건

(단위 : 건)



연령x성별



※ 연령과 성별이 확인된 27,814명 대상

- 시흥시는 인구 50만 명이 넘고 시화산단 스마트 허브에는 14만 명의 근로자가 근무함에도 대중교통이 열악하니 GTX-C노선의 오이도역 연장을 요구합니다.(2.8)
- 배곧신도시 7만 명의 인구에도 미치지 못하는 과천시 현 지하철 노선에 GTX 노선이 추가로 예정되어 있어 시흥시 남부지역 23만 명은 차별이라는 생각을 지울 수 없으니, GTX-C노선의 오이도역 연장을 강력히 요청합니다.(2.9)
- 대중교통을 이용하여 서울로 이동하기가 참 오래 걸리고 힘드네요. 오이도역에 GTX-C노선이 연장되어 편리하고 빠르게 다닐 수 있기를 바랍니다.(2.10)
- 오이도역에는 차량기지가 있어 기존 선로를 공유한다면 사업비 측면에서 최고의 효율을 낼 수 있고, 시흥거모지구 등에 유입되는 인구를 포함한다면 비용대비편익은 높아질 것이므로 GTX-C노선의 오이도역 연장은 당연하다고 생각합니다.(2.11)

02 | 주요 민원 사례

더 알아보기



GTX-C노선 사업 추진경과

- 제2차 국가철도망 구축계획에 반영('11.4월)
- 예비타당성조사 통과('18.12월)
- 민간투자사업심의위원회 통과('20.12월)
- 시설사업기본계획 고시('20.12월)
- 민간사업자 공모(~'21.5.21./진행 중)
- 민간사업자 선정('21.6월/예정)

- 사업구간 : 수원역 ~ 덕정역(약 74.8km)
 - 10개 정거장, 차량기지 1개소(양주시 일원)
- 총사업비 : 43,857억원(추정)
- 공사기간 : 착공일로부터 60개월



〈GTX 노선도〉

연관 키워드 및 보도자료



중앙일보 2021.01.24
[단독]덕정~수원 잇는 GTX-C, 금정서 상록수역 구간도 운행
 경기도 덕정과 수원을 연결하는 수도권 광역급행철도(GTX)C노선 중 일부는 금정서 상록수역 구간도 운행할 것으로 보인다. 수도권 광역급행철도(GTX)C노선 시흥시로 연장해야 한다는 주장이 제기되면서, 수도권 광역급행철도(GTX)C노선 시흥시로 연장해야 한다는 주장이 제기되면서, 수도권 광역급행철도(GTX)C노선 시흥시로 연장해야 한다는 주장이 제기되면서...



수도권 광역철도망으로 추진되고 있는 GTX-C노선(양주시 덕정-청량리-상정역-과천-금정-수원)의 시흥시 오이도역 연장을 요구하는 시흥시민들이 시민운동을 펼치며 팔을 걷고 나서 눈길을 끌고 있다. 정왕동을 중심으로 하는 시민들은 각 아파트 단지에 현수막을 걸어 놓고 시민들의 욕구를 표출하고 있는가 하면 국토교통부 등 중앙정부에 집단민원을 제기하고 정치인들을 통해 4호선의 종착역인 오이도역까지 연장을 위해 적극적인 유치활동에 들어갔다.

국립세종도서관 대출증 발급방법 개선 요구

문화체육관광부 국립세종도서관 | 민원번호 1AA-2101-0589976

사회적 거리두기로 인해 국립세종도서관을 방문하려면 당일 홈페이지에서 사전방문 예약을 해야 하는데, 1일 300명까지 이용인원을 제한하고 있어 예약개시와 동시에 신청이 마감될 정도로 경쟁이 치열합니다.

만약 어린 자녀와 함께 이용하려면 두 명이 각각 홈페이지에 로그인하여 예약을 해야 하므로 자녀와 도서관을 방문하여 도서를 대출한다는 것은 거의 불가능합니다.

또한 다른 방법인 ‘청사대출신청’ 서비스를 통해 도서를 대출하려고 회원가입 후 대출증을 발급 받으려고 해도 사전방문 예약을 통해서만 대출증 발급이 가능한데, 단시간에 처리할 수 있는 대출증 발급까지 사전방문 예약을 통해서만 해야 하는지 납득하기 어렵습니다.

도서관 자료를 많은 시민들이 편리하게 이용할 수 있도록 대출증 발급방법을 개선해 주시기 바랍니다.

교육부 ‘교육행정정보시스템’ 연말정산 자료 개인정보 보호 요청

교육부 | 민원번호 1AA-2101-0788642

○○학교에서 근무하고 있는데, 연말정산을 하려면 ‘교육행정정보시스템’(NEIS)에서 관련 정보를 입력한 후 각종 신고서를 출력하여 행정실에 제출합니다.

그러나 국세청 연말정산 간소화 자료의 의료비 내역에는 진료 받은 병원을 알 수 없도록 병원명의 일부가 마스킹(*) 처리되어 표기되나, NEIS의 진료내역서에는 진료 받은 병원명이 모두 표기됨에 따라 되어 행정실 직원에게 개인의 진료내역이 공개되어서 불편합니다.

NEIS에서 연말정산 시 불필요한 개인정보가 공개되지 않도록 마스킹(*) 처리 등 민감한 개인정보를 보호해 주시기 바랍니다.

경기 화성 동탄호수공원 그네의자 안전조치 요청

경기 화성시 | 민원번호 1AA-2101-0780405

경기 화성시 동탄호수공원 수변광장 보행로 옆에 그네의자가 설치되어 있는데, 지나가는 사람들이 높이 올라가는 그네의자에 부딪치어 다치는 경우가 빈번히 발생합니다.

그네의자를 타는 사람이나 보행자 등 모두가 동탄호수공원을 안전하게 이용할 수 있도록 그네의자가 높이 올라가지 못하게 조치해 주시기 바랍니다.



<그네의자 예시>

교정본부 ‘스마트접견’ 예약기능 개선 요구

법무부 서울지방법교정청 | 민원번호 1AA-2101-0498959

교정본부 홈페이지의 스마트접견* 예약은 최종 접견예약 완료까지 여러 단계로 나누어져 있습니다.

그런데, 접견을 원하는 날짜와 시간을 선택하는 단계에서 다른 사람이 해당 날짜에 예약되어 있는 경우에는 이전 단계로 되돌아가서 주민등록번호와 주소 등 개인정보를 다시 입력해야 하는 번거로움이 있습니다.

이전 단계로 되돌아가지 않고 다른 날짜 및 시간을 선택할 수 있도록 개선해 주시기 바랍니다.

* 스마트접견 : 수형자와 접견을 위해 교정기관을 방문할 필요 없이 가정에서 인터넷PC 및 스마트폰을 이용하여 원격지에 있는 수형자와 화상접견을 하는 서비스

홈택스 홈페이지 세무 관련 증명서 전자파일 제공

국세청 홈택스 홈페이지에서 세무 관련 증명서를 발급받으면 프린터로 출력만 할 수 있고, 파일로 저장하는 기능은 지원되지 않음

그러나 최근에는 세무 관련 증명서를 파일형태로 제출해야 하는 경우가 대부분이어서 국세청 홈택스에서 출력한 세무 관련 증명서를 다시 사진을 찍거나 스캔하여 파일형태로 변경하여 사용해야 하므로, 더욱 편리한 사용을 위해 세무 관련 증명서를 PDF파일로 저장할 수 있도록 개선해 주시기 바람

「국민의 소리」 제587호('20.10월)



홈택스 홈페이지에서 세무 관련 증명서를 PDF로 저장할 수 있도록 시스템 개선('20.12월)

국세청

관내 거주기간 조건을 미충족한 경우의 산후조리비 지원

현재 주소지에 계속 거주할 예정임에도 불구하고 자녀 출생일 이전
거주기간이 6개월 미만(4개월 25일)이라는 이유로 산후조리비를
지원받지 못하여 억울하니 도움을 요청함

고충민원 신청('20.12월)

산후조리비 지원사업은 「저출산·고령사회기본법」 및 「모자보건법」 등을
근거로 산후조리비를 지원하여 산모와 영유아의 건강증진을 도모함을
목적으로 하며, '○○구 산후조리비 지원사업 추진계획'에서는 자녀
출생일을 기준으로 6개월 이상 관내에 주민등록을 두고 실제 거주하고
있는 산모를 산후조리비용 지원대상으로 규정하고 있음

○○구에 전입신고한 날짜로부터 출산까지 거주한 기간은 약
5개월이지만, 아파트 임대차 기간을 2년으로 계약한 것으로 볼 때
산후조리비 지원만을 목적으로 주소를 임의로 옮겼다고 보기는 어려우며,
자녀 출생일 전 거주기간만을 기준으로 지원대상을 규정할 경우 동일
지역에 계속 거주하면서도 다른 사람들과 달리 산후조리비 지원을
전혀 받을 수 없는 문제점이 발생하고, 산후조리비를 지원하는 것이
정책에 반하거나 과도한 지원이라고 보기 어려운 점을 종합하여 볼 때
거주기간이 6개월 미만이라도 산후조리비를 지원하는 것이 바람직할
것으로 판단됨

국민권익위원회 의견표명('21.1월)