

보도시점

2024. 2. 7.(수) 08:30

배포

2024. 2. 7.(수) 08:30

“국민 대다수, 민생 고충민원 해결에 특히 공감”

- 권익위, 국민 2,852명이 직접 뽑은 ‘2023 고충민원 10대 해결사례’ 발표

- 국민들은 실제 생활 속에서 언제든 누구에게나 발생할 수 있는 억울한 고충민원 해결사례를 의미있다고 평가하는 것으로 나타났다.

국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)는 국민생각함에서 지난달 23일까지 대국민 설문조사를 실시하고 지난해 해결한 고충민원 중 과급력 등이 컸던 대표사례 10개를 선정했다.

- 대표사례 10개는 지난해 해결된 고충민원 중 내·외부 전문가 5인의 1차 심사를 거쳐 16개의 후보사례를 우선 선정한 후, 국민생각함 설문(총 2,852명 참여)을 통해 최종 선정됐다.

대표사례에는 시정권고·의견표명(5건), 기획조사를 통한 제도개선(3건), 집단민원 조정(2건)이 포함됐다. 특히, 부동산 등기, 세금 납부, 임금체불 등과 같이 누구나 한번쯤 겪을 수 있거나 교통·통학 안전 등 일상생활과 밀접한 해결사례들이 국민의 공감을 받았다.

- 대표사례를 살펴보면, ㄱ씨는 오랜 시간 노력한 끝에 주택(빌라) 한 채를 마련했다. 빈틈없이 소유권 이전을 받기 위해 구매과정은 공인중개사와 법무사를 통했다.

정상적으로 매수를 완료하고 법원 등기소에 등기신청을 한 후 기다리는 과정에서 ㄱ씨는 놀라운 이야기를 듣게 되었다. ㄱ씨의 주택이 소유권 이전 1시간 52분 전에 전 소유자의 세금 체납을 이유로 압류되었다는 내용이었다.

압류행위는 규정에 따라 이루어져 해제를 요구하기도 어려웠고, 민·형사상 책임은 전 소유자에게 있지만 모르쇠로 일관해 ㄱ씨는 1년 가까이 정신적으로 무척 힘든 시간을 보내게 되었다.

이 과정에서 국민권익위가 국민의 애로사항을 해결해 준다는 이야기를 듣고 마지막이라는 심정으로 고충민원을 제기했다.

국민권익위의 확인 결과, ▲압류 자체는 위법하다고 볼 수 없지만 압류 시점이 등기 직전으로 ㄱ씨가 확인하거나 조치할 방법이 없었던 점 ▲법률전문가라도 동일한 피해를 막기는 어려운데 일반국민이 이를 예측하거나 해결하기는 더더욱 어려운 점 등을 고려했다.

이에 국민권익위는 해당 기관에 압류를 해제할 것을 의견표명 했고 해당 기관은 이를 받아들여 1년 동안 이어진 ㄱ씨의 고통은 해결됐다.

- 또 다른 사례로, 얼마 전 자가용을 마련한 ㄴ씨는 운전이 즐거웠다. 요즘엔 도로 위에 각종 노면표시가 잘 되어 있고 내비게이션도 정확해 잘 따라서 운전하면 초보라고 해도 어려움이 없다.

어느날 ㄴ씨는 운전 중 황당한 일을 겪었다. 교차로에서 비보호 좌회전 노면표시를 보고 초록신호에 좌회전을 했는데 맞은편 직진 차량에 들이받히고 말았다.

나중에 알고 보니 신호체계가 변경되어 좌회전 신호가 생겼는데 예전 노면표시를 지우지 않아 사고가 나게 된 것이었다. 처음 사고를 겪게 된 ㄴ씨는 운전에 자신감을 잃게 되었다.

국민권익위는 이처럼 부적절한 노면표시로 발생하는 교통사고가 지속적으로 발생하자 문제점을 근본적으로 개선하기 위해 경찰청과 도로교통공단 등 관계기관과 함께 전국적인 현황조사를 실시했다.

국민권익위와 관계기관은 교통사고가 잦은 7,223개소를 조사해 개선이 필요한 1,195개소를 발굴하고 개선방안을 마련했다.

이에 따라 지난해 7월부터 노면표시를 개선해 절반 이상 조치되었고 현재도 진행 중이다.

※ 사례들은 이해를 돕기 위해 일부 각색

- 이 외에도 ▲ 횡단보도 경계석, 점자블록 등 설치기준 정비를 통한 교통약자 보행 안전성 제고, ▲ 불법주정차 신고, 누구나 쉽고 정확하게 할 수 있도록 운영방안 개선 ▲ 어린이 교통안전이 최우선! 초등학교 정문 앞 통학로 안전확보 방안 마련 등 안전 관련 사례도 다수 포함돼 안전에 대한 국민의 높은 관심을 알 수 있었다.

또 ▲ 1년간 미뤄졌던 태풍 피해 복구작업 비용을 기업에 지급하도록 하거나 ▲ 무관심 속에 소외된 한센인 마을에 대한 지원방안을 마련하는 등 취약계층의 고충을 해결한 사례도 있었다.

※ 고충민원 10대 해결사례와 내용은 붙임 참고

- 국민권익위 양종삼 고충처리국장은 “올해는 취약계층 등 민생·안전과 관련된 고충민원을 더욱 적극적으로 해결하는 한편, 국민이 공감하고 체감할 수 있도록 해결사례를 알리는 노력을 강화할 것”이라고 말했다.

담당 부서	민원조사기획과	책임자	과 장	정재창	(044-200-7311)
		담당자	서기관	김경용	(044-200-7320)

1. 집을 샀는데 등기 직전 알 수 없던 빚으로 압류가 들어오면? 권익보호를 위해 압류해제 해야(9.9%)

(현황) 민원인은 공인중개사와 법무사를 통해 주택(빌라)을 정상적으로 매수하고 등기 신청 하였는데 소유권 이전 약 1시간 52분 전 세무서에서 전 소유자의 체납을 이유로 해당 주택에 대해 압류 촉탁이 접수되어 결과적으로 압류물건을 구매하게 된 결과 초래
* 민원인으로서로는 사전에 알 수 있는 어떠한 방법도 없었으나, 전 소유주의 모르쇠 일관으로 정신적·물질적 피해 발생

(해결) 세무서의 압류는 위법하지 않지만 근소한 시간 차이, 민원인은 사전에 알 수 없고 공인중개사를 통해 정상적으로 구매한 점 등을 고려하여 압류를 해제하도록 의견표명

(기대효과) 세무서의 위법행위가 없는 상태에서 국민권익위 고유의 기능인 의견표명을 통해 억울한 국민의 피해를 해결

2. 노면표시를 따라갔더니 사고가 났다? 전국 도로 노면표시 일괄개선으로 국민안전 확보(9.0%)

(현황) 교통신호와 노면표시 불일치, 부적절한 노면표시 등으로 교통사고 발생, 교통안전이 우려된다는 고충민원 다수 제기

* (사례) A씨는 지난해 11월 차량을 운전해 사거리 교차로를 통과하던 중 주행 차로를 착오한 B씨의 차량과 접촉사고 발생

(해결) 국민권익위는 경찰청, 도로교통공단 및 지자체 등 도로관리청과 협업하여 '교통사고 예방을 위한 노면표시 개선사업' 추진, 전국적인 전수조사를 통해 총 1,195개소에 대한 개선방안 마련

* '23. 11. 30. 현재, 총 1,085개소, 1,292개 시설 개선(672개 완료, 620개 진행 중)

(기대효과) 교통사고 1% 예방을 가정 시 4,337억 원의 피해 절감 효과

* '20년 교통사고 피해 추정액은 43조 3,720억 원(교통연구원, '22. 12월)

3. 불법주정차 신고, 누구나 쉽고 정확하게 할 수 있도록 운영방안 개선(8.0%)

(현황) '19년부터 주민이 안전신문고 앱을 통해 불법주정차를 신고하는 '불법주정차 주민신고제' 운영 중이나 제도적인 문제, 이용상의 불편 사항 등에 대한 개선과 시정을 요구하는 민원이 다수 발생

(해결) 주정차 절대 금지구역 신고대상에 '보도' 포함, 횡단보도 불법주정차 신고기준을 정지선을 포함하여 '정지선부터 횡단보도의 면적까지'로 통일, 이면도로 교차로에 노면표시를 강화하여 주민신고 유도, 불법주정차 주민신고 횡수 제한 폐지 등 개선방안 마련

(기대효과) 횡단보도 신고기준 통일을 통한 단속 대상 강화, 주민신고 횡수 제한 폐지를 통한 제도 효율성 강화

4. 교통약자도 안전하게 걸을 수 있도록, 보행 편의와 안전성 전반적 개선(7.5%)

(현황) 협소한 보도, 좁고 높은 횡단보도, 잘못된 점자블록 설치 등으로 교통약자의 보행에 불편이 발생함. 특히 최근 전동킥보드 등 개인용 이동장치가 대중화되는 등 보행환경 변화로 인해 보행자의 안전사고가 급증

(해결) 횡단보도 경계석 턱 낮춤 기준 정비, 보도 위 점자블록 설치 장소의 사각지대 해소, 보도의 최소 유효폭 기준 일치 등 전반적 개선방안 마련

(기대효과) 교통약자의 통행권을 보장하고 이동 간의 불편 해소, 관련 시설물의 법령상 명확한 기준 확립

5. 어린이 교통안전이 최우선! 초등학교 정문 앞 통학로 안전확보 방안 마련(7.3%)

(현황) 덕이초 정문 앞 도로는 예비군 훈련장 및 주변 근린생활시설 이용 차량으로 통행이 빈번하고 보도와 차도가 구분되지 않아 위험함에도 불구하고, 기관 간 이견으로 어린이 보호구역으로 관리되지 못하고 있음

(해결) 어린이 안전을 최우선으로 하는 도로정비 필요성을 각 기관에 제기, 고양시에서 장기적으로 도로를 개설하고 어린이 보호구역으로 지정·관리하도록 하는 한편 관련기관은 이에 협조하도록 합의안 마련

(기대효과) 승하차구역 설치 등 단기대책과 함께 기관 간 이견으로 자칫 장기화될 수 있는 어린이 통학로 안전 문제를 근본적으로 해결할 수 있는 해결방안 도출

6. 아파트 분양계약, 아직도 수분양자가 인지세를 모두 부담해야 하나요? 연대납부 방안 마련(6.7%)

(현황) 그동안 관행적으로 수분양자들이 인지세를 단독으로 납부하고 있는데 이는 「인지세법」이 연대납부 의무를 규정하고 있지만 계약당사자 사이의 내부적 부담비율에 대한 조항이 없기 때문이므로 인지세 부담주체를 법령에 명확히 규정할 필요

(해결) 공정거래위원회에 「아파트 표준공급계약서」 표준약관에 인지세 연대납부 의무 조항을 분명하게 명시하도록 권고

(기대효과) 2023년 분양가 10억원 이하 기준으로 입주물량 44만 2977세대에 대해 인지세 330억원의 부담경감 효과

7. 태풍 피해 복구작업을 했는데 1년째 돈을 받지 못하고 있어, 체불금액 지급해야(6.7%)

(현황) 2022년도 힌남노 태풍 피해 복구를 위해 배수 작업에 투입되었으나 작업비용에 대한 지급 주체가 결정되지 않아 1년 이상 비용 체불

(해결) 민원인(기업)에게 작업을 지시하였던 한국수자원공사와 피해복구작업을 주관하였던 포항시에 객관적인 금액산정 근거를 통해 체불된 금액을 지불할 수 있도록 조정 해결

(기대효과) 기업 운영상의 고충 해결로 경제활력 제고, 기업 - 공공기관간 갈등 해소

8. 30년전 이혼한 전부인을 13년간 간병한 사실혼 배우자에게 임대주택 승계해야(6.2%)

(현황) 30년전 이혼했던 전 부인이 신장투석과 치매로 힘들다는 연락을 받고, 다시 만나 임대주택에서 13년간 간병하던 중 전 부인이 사망. 사망 후 신청인이 법률상 배우자가 아니라는 이유로 임대주택에서 퇴거할 것을 요청받자 고충민원 신청

(해결) 신청인은 80세의 고령이고, 전 부인을 간병하던 중 낙상사고로 하반신을 쓸 수 없는 상황이었음. 권익위는 신청인이 법률상의 배우자는 아니지만, 사실혼 배우자로서 임대주택에서 계속 거주할 수 있도록 의견표명

(기대효과) 형식적인 법 논리가 아니라 사실혼 배우자에게도 임대주택 승계를 허용하여 사회적 약자의 주거불안 해소

9. 그냥 지나가기만 했을뿐인데 시설이용료를 내라고? 개선해야(5.8%)

(현황) 산정호수관광지를 실제 이용하지 않았음에도 불특정 다수인이 이용하는 관광지 내 도로를 막고 요금소를 설치하여 시설이용료(주차비)를 징수

(해결) 시설이용료는 실질적으로 주차요금인데 관광지 내 도로를 이용했다는 이유만으로 시설이용료를 징수하는 것은 부당하므로 시설이용료를 반환하고 요금소 위치를 변경할 것을 의견표명

(기대효과) 불특정 다수의 국민이 도로를 자유롭게 이용할 수 있도록 불편 해소

10. 무관심 속에 소외된 한센인 마을, 이들 취약계층의 어려움 등을 고려하여 상생 해결방안 마련(5.6%)

(현황) 대부료를 내고 마을회관 주차장 등으로 이용하고 있는 한센인 정착촌 내 사유지(민원 토지)로 인해 재정부담이 크고 관리도 어려우니 토지를 불하해 줄 것을 요청하였으나, 관련 지자체에서는 관계법령 등에 따라 어렵다는 입장

(해결) 관련 지자체는 민원토지를 행정재산으로 변경하기 위한 절차를 이행, 공용주차장 조성 등 공익사업을 시행하고 마을주민들이 원상회복이나 별도 비용없이 이용토록 조치, 그 밖에 마을주민의 주거환경이나 복지 향상을 위해 노력

(기대효과) 사회의 편견과 차별 속에 소외된 채 힘들게 살아 온 한센인 정착촌의 숙원사업을 해소, 향후 정착촌 환경·복지 향상 및 개선 관련 범정부적인 관심과 참여 계기 마련