

빅데이터로 보는
국민의 소리



8월 동향
(2018. 9. 5.)



CONTENTS >>

제482호(2018.9.5.)



I. 전체 민원동향	1
II. 기관유형별 동향	2
1. 중앙행정기관	2
2. 지방자치단체	4
3. 시도교육청	5
4. 공공기관등	6
III. 지역 및 주요정책별 동향	7
1. 지역별 발생 현황 및 주요 키워드	7
2. 주요정책별 현황(민원신호등 과제)	8
IV. 9월 정기에보 : 전통·재래시장	11
V. 「국민생각함」 8월 동향	16
VI. 「국민콜110」 8월 동향	21

I. 8월 민원동향

1 민원 추이

- 8월 민원 발생량은 총 449,912건으로 전월 대비 7.2% 증가
전년도 동기('17년 8월) 증가율(7.3%) 보다 0.1%p 낮은 수준



2 신청자 현황

- 연령별로는 40대(29.2%)가 가장 많고, 성별로는 남성(56.0%)이 많음

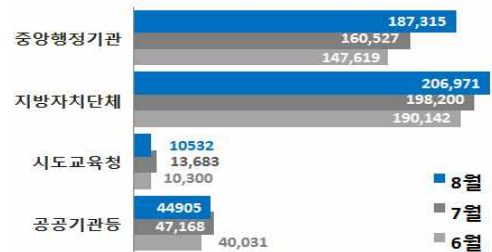


- 신청지는 경기도(45.3%), 신청경로는 국민신문고 홈페이지(31.0%)가 최다



3 기관유형별 현황

- 전월 대비 중앙행정기관(16.7%), 지방자치단체(4.4%)는 증가하였으며, 시도교육청(△3.0%), 공공기관(△4.8%)은 감소



Ⅱ. 기관유형별 동향

1 중앙행정기관

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	7월 (건)	8월 (건)	증감율
경찰청	51,693	54,174	+ 4.8%
국토부	37,767	22,822	- 39.6%
고용부	10,464	9,055	- 13.5%
식약처	4,908	4,541	- 7.5%
국방부	4,501	4,169	- 7.4%
교육부	4,237	7,232	+ 70.7%
복지부	4,184	7,675	+ 83.4%
해수부	3,820	2,680	- 29.8%
검찰청	3,242	3,013	- 7.1%
국세청	3,082	2,425	- 21.3%
행안부	3,045	3,456	+ 13.5%
과기부	2,935	2,913	- 0.7%
환경부	2,404	2,398	- 0.2%
법무부	1,701	2,050	+ 20.5%
공정위	1,677	1,650	- 1.6%
병무청	1,446	1,305	- 9.8%
산업부	1,345	1,159	- 13.8%
외교부	1,216	1,097	- 9.8%
인사처	1,194	854	- 28.5%
농림부	1,173	1,029	- 12.3%
기재부	1,088	40,159	+ 3,591%
조달청	997	868	- 12.9%
소방청	892	829	- 7.1%
국훈처	796	767	- 3.6%
문화부	771	720	- 6.6%

*중앙행정기관 53개 중 발생량 상위 25개 기관

민원 추이

- 상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 19.0%* 증가, 4개 기관이 증가했으며 11개 기관은 감소

* 전체 중앙행정기관의 증가율(16.7%) 보다 2.3%p 높음

(증가율 상위) 기재부, 복지부, 교육부, 법무부, 행안부
(감소율 상위) 국토부, 해수부, 인사처, 국세청, 산업부

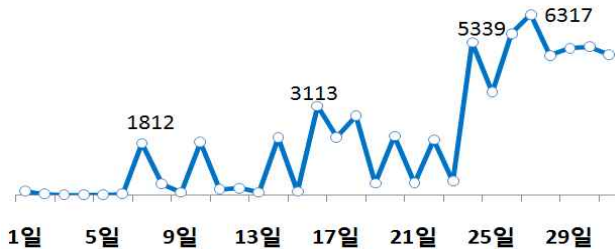
기관별 주요민원

기획재정부

- 8월 민원의 84.2%(33,820건)가 '위례신도시 위례 신사선 타당성 검토* 조속 처리' 관련 내용

* 서울시가 `17.3. 공공투자관리센터(PIMAC)에 민자사업 적격성 타당성 조사를 의뢰하여 검토 중

< 8월 '위례신사선 타당성 조사' 민원 추이(61,371건) >



※ 기재부(55%), 서울시(24%), 한국개발연구권(12%), 한국토지주택공사(4%) 순으로 접수

보건복지부

- 「의료관계 행정처분 규칙」에 '낙태'를 비도덕적 진료행위로 규정*하는 것에 대한 반대 민원이 주요 증가 요인

* 형법 제270조를 위반하여 낙태하게 한 경우 자격정지 1개월[보건복지부령 제587호 제4조(행정처분기준) 관련]

※ 8월 복지부 접수민원의 37.2%(2,547건)을 차지하며, 20대(84.3%) 여성(98.6%)이 주로 신청

(참고) 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생량

(단위: 건)

기관명	6월	7월	8월	기관명	6월	7월	8월
경찰청	48,929	51,693	54,174	관세청	361	412	379
기획재정부	7,302	1,088	40,159	국가인권위원회	466	452	341
국토교통부	28,938	37,767	22,822	금융위원회	224	353	330
고용노동부	9,245	10,464	9,055	여성가족부	193	282	321
보건복지부	3,817	4,184	7,675	중소벤처기업부	287	327	278
교육부	2,556	4,237	7,232	방송통신위원회	204	425	247
식품의약품안전처	4,400	4,908	4,541	행정중심복합도시건설청	146	339	228
국방부	4,640	4,501	4,169	원자력안전위원회	767	408	202
국민권익위원회	2,612	4,567	3,651	국가정보원	127	158	192
행정안전부	3,181	3,045	3,456	특허청	175	211	152
대검찰청	3,389	3,242	3,013	통일부	143	163	144
과학기술정보통신부	2,558	2,935	2,913	해양경찰청	144	124	135
해양수산부	3,528	3,820	2,680	통계청	132	132	125
국세청	3,702	3,082	2,425	국무총리비서실	291	93	124
환경부	2,088	2,404	2,398	국무조정실	211	149	124
법무부	1,520	1,701	2,050	감사원	64	95	117
공정거래위원회	1,661	1,677	1,650	문화재청	146	126	107
병무청	1,525	1,446	1,305	법제처	66	111	100
산업통상자원부	1,134	1,345	1,159	농촌진흥청	84	97	99
외교부	1,095	1,216	1,097	기상청	35	62	89
농림축산식품부	801	1,173	1,029	대통령비서실	53	107	76
조달청	910	997	868	방위사업청	27	30	19
인사혁신처	781	1,194	854	새만금개발청	15	6	13
소방청	701	892	829	민주평화통일자문회	9	4	7
국가보훈처	743	796	767	일자리위원회	2	2	3
문화체육관광부	980	771	720	대통령경호처	4	6	2
산림청	504	708	664	국가안보실	3	0	0
				계	147,619	160,527	187,315

* 8월 민원발생량 순

2

지방자치단체

민원발생량 상위 5개 기관(광역)

기관명	7월 (건)	8월 (건)	증감율
서울	20,617	25,874	⊕ 25.5%
인천	3,953	3,966	⊕ 0.3%
경기	2,957	3,288	⊕ 11.2%
대전	2,576	2,347	⊖ 8.9%
세종	1,994	1,918	⊖ 3.8%

민원발생량 상위 20개 기관(기초)

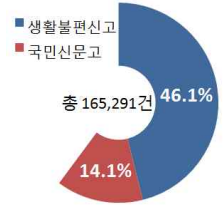
기관명	7월 (건)	8월 (건)	증감율
경기 성남	6,790	9,305	⊕ 37.0%
경기 화성	7,627	8,609	⊕ 12.9%
경기 용인	9,597	8,286	⊖ 13.7%
경기 김포	6,085	5,491	⊖ 9.8%
경기 시흥	4,103	4,409	⊕ 7.5%
경기 하남	3,709	4,181	⊕ 12.7%
충북 청주	3,760	4,145	⊕ 10.2%
경남 창원	3,959	3,891	⊖ 1.7%
대전 서구	3,663	3,655	⊖ 0.2%
경기 고양	1,535	3,622	⊕ 136%
경기 남양주	2,953	3,397	⊕ 15.0%
경기 안양	3,611	3,165	⊖ 12.4%
전북 전주	3,338	2,999	⊖ 10.2%
대전 유성	2,679	2,812	⊕ 5.0%
인천 남동구	2,980	2,654	⊖ 10.9%
경북 경산	2,374	2,605	⊕ 9.7%
경북 구미	2,533	2,491	⊖ 1.7%
경기 파주	2,342	2,450	⊕ 4.6%
경기 수원	2,344	2,446	⊕ 4.4%
경남 김해	2,355	2,298	⊖ 2.4%

민원 추이

■ 광역지자체 민원(41,680건)은 전월 대비 15.6% 증가
서울·경기·인천은 증가, 대전·세종은 감소

■ 기초지자체 민원(165,291건)은 전월 대비 1.9% 증가
생활불편신고가 46.1%, 국민신문고 홈페이지 민원이 14.1%를 차지

※ 생활불편신고는 전월 보다 0.6%p 감소, 국민신문고는 1.4%p 증가



기관별 주요민원

서울특별시

■ '위례신사선 타당성 검토 조속 처리' 민원이 전체 민원의 56.6%(14,637건)를 차지

경기도 성남시

■ '위례신도시 교통버스 증차 및 노선 변경(3,671건)' 등

경기도 화성시

■ '동탄2지구 C12블럭 아파트 자재 불량(1,150건)' 등

경기도 하남시

■ '위례신도시 교통버스 증차 및 노선 변경(2,539건)' 등

충북 청주시

■ '반려동물보호센터 동물학대 조사요구(175건)' 등

경기도 고양시

■ '은평자원순환센터 대체부지 제공 반대(1,934건)' 등

경기도 남양주시

■ '한강횡단 교량(가칭 수석대교) 건설 요구(524건)' 등

3

시도교육청

시도교육청 민원발생량

기관명	7월 (건)	8월 (건)	증감율
인천	4,729	3,997	⊖ 15.5%
경기	3,200	3,439	⊕ 7.5%
서울	2,414	1,096	⊖ 54.6%
부산	336	250	⊖ 25.6%
광주	401	217	⊖ 45.9%
경남	396	205	⊖ 48.2%
충북	138	200	⊕ 44.9%
대구	305	174	⊖ 43.0%
대전	365	140	⊖ 61.6%
강원	148	134	⊖ 9.5%
충남	204	127	⊖ 37.7%
전북	362	115	⊖ 68.2%
경북	233	110	⊖ 52.8%
울산	95	99	⊕ 4.2%
세종	59	99	⊕ 67.8%
전남	217	78	⊖ 64.1%
제주	81	52	⊖ 35.8%
계	13,683	10,532	⊖ 23.0%

민원 추이

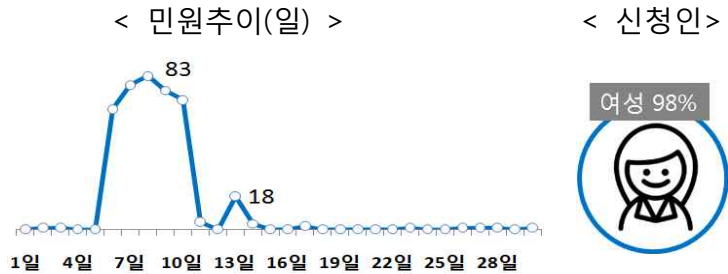
■ 시도교육청 민원은 서울교육청(△1,318)과 인천교육청(△732) 민원 감소 영향으로 전월 대비 **23.0% 감소**

(증가율 상위) 세종교육청, 충북교육청, 경기교육청
(감소율 상위) 전북교육청, 전남교육청, 대전교육청

기관별 주요민원

경기도교육청

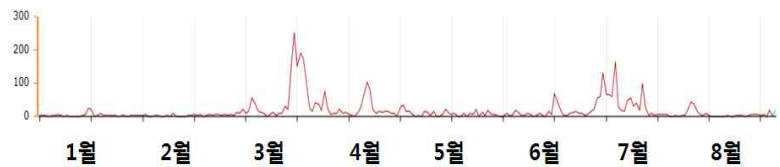
■ '영어전문강사 고용계약 유지' 관련 민원(405건) 발생으로 증가



충청북도교육청

■ '학교 미세먼지 대책 요구' 민원이 전월 대비 증가 (7월 14건 → 8월 98건)

< 전체 교육청 '미세먼지 대책 요구' 민원추이(일) >



세종특별자치시교육청

■ '○○고교 교내 성폭력사건 대책 요구(37건)' 발생
※ 20대(68.4%) 여성(97.3%)이 주로 신청, 중복민원 비율은 10.5%로 낮은 편임

4

공공기관등

민원발생량 상위 25개 기관

기관명	6월 (건)	7월 (건)	증감율
한국토지주택공사	25,830	14,994	⊖ 42.0%
한국개발연구원	126	7,602	⊕ 5,933%
금융감독원	2,359	2,993	⊕ 26.9%
한국산업인력공단	1,555	2,466	⊕ 58.6%
한국전력공사	1,423	2,316	⊕ 62.8%
한국소비자원	1,954	2,035	⊕ 4.1%
법원행정처(대법원)	1,282	1,471	⊕ 14.7%
대한법률구조공단	1,141	996	⊖ 12.7%
한국철도시설공단	536	876	⊕ 63.4%
방송통신심의위원회	696	690	⊖ 0.9%
한국통신사업자연합회	539	655	⊕ 21.5%
국민건강보험공단	602	585	⊖ 2.8%
건강보험심사평가원	601	540	⊖ 10.1%
경기도시공사	2,190	510	⊖ 76.7%
근로복지공단	552	507	⊖ 8.2%
한국교통안전공단	314	407	⊕ 29.6%
한국철도공사	474	347	⊖ 26.8%
한국도로공사	416	326	⊖ 21.6%
도로교통공단	319	285	⊖ 10.7%
한국인터넷진흥원	247	274	⊕ 10.9%
국민연금공단	210	270	⊕ 28.6%
한국정보통신진흥협회	224	239	⊕ 6.7%
한국산업안전보건공단	209	172	⊖ 17.7%
한국농어촌공사	180	168	⊖ 6.7%
한국수자원공사	118	165	⊕ 39.8%

민원 추이

- 공공기관등의 민원발생량은 44,905건으로 전월(47,168건) 대비 4.8% 감소

(증가율 상위) 한국개발연구원, 한국철도시설공단, 한국전력공사, 한국산업인력공단

(감소율 상위) 경기도시공사, 한국토지주택공사, 한국철도공사, 한국도로공사 등

기관별 주요민원

한국개발연구원

- '위례신사성 타당성 검토 조속 처리' 민원이 전체 민원의 96%(7,298건)를 차지

한국산업인력공단

- 국가기술자격시험 결과 발표(8.17.)에 따른 '시험결과 이의제기' 민원(437건) 증가

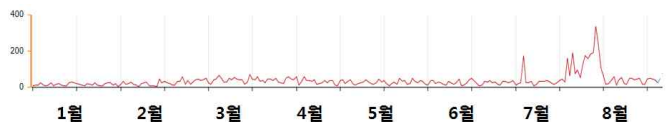
< 한국산업인력공단 8월 민원 키워드 >



한국전력공사

- '고양 향동지구 송전선로 지중화 깊이 이의' 민원 증가(7월 437건 → 8월 1,058건)

< 한국전력공사 민원 추이(일) >



한국철도시설공단

- '인덕원~동탄 복전전철 동탄역 위치 원안 유지 요구(180건)' 등

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

1 지역별 발생 현황 및 주요 키워드

신청지역이 확인된 민원은 8월 전체 민원 449,912건 중 361,302건이며, 지역별로는 경기도 22.6%(163,528건), 서울시 10.8%(78,172건), 인천시 2.8%(20,300건) 등의 순임



※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황을 의미하며, 해당 광역자치단체 민원이 아님

민원신호등 소개

민원신호등이란?

각급 기관에서 주요 관심주제별 민원 발생 현황을 비교·파악할 수 있도록 민원정보분석시스템 내에 구축한 민원동향 모니터링 체계 (**18. 6. 구축**)

민원신호등 개요

민원정보분석시스템



일/주/월 단위의 민원발생 현황을 민원 증감률(±10%)에 따라 '신호등(증가 [●]-보합[●] -감소[●])' 색상으로 표시하여 추이정보 제공

'민원신호등'은 국정과제 등 주요 정책, 다수 국민 관련성 등을 종합적으로 고려하여 선정한 주요과제(5대 분야>20개 과제)의 민원현황을 실시간으로 확인할 수 있도록 구축한 모니터링 시스템입니다.

「국민의 소리」 월간동향을 통해 주요 정책별 민원신호등 현황을 제공하니 각급 기관에서는 소관 주요 정책과 관련된 민원 관리에 참고하여 주시기 바랍니다.

2 주요정책별 현황(민원신호등 과제)

(단위: 건)

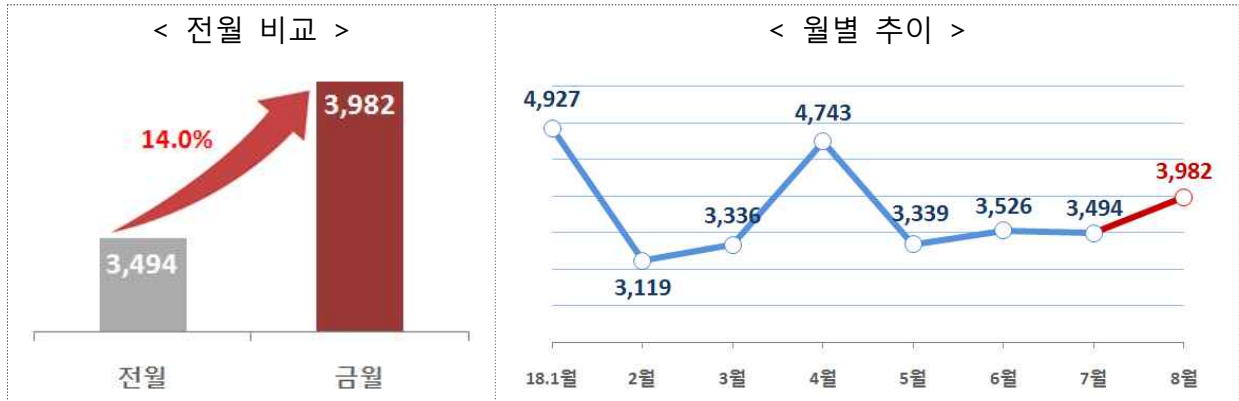
분야	번호	과제명	7월	8월	신호등
환경·안전	1	미세먼지 피해 및 저감 대책	1,413	1,110	
	2	교통 안전 관리	34,580	32,479	
	3	시설물 안전 관리물	3,494	3,982	
	4	유해물질 안전 관리	13,384	11,288	
저출산	5	임신·출산 지원	881	959	
	6	보육 지원	1,580	1,449	
	7	다문화가족 등 지원	760	821	
	8	일·생활 균형 등 근무여건 개선	2,886	2,631	
일자리	9	청년고용	579	613	
	10	저소득 근로자·비정규직 처우 개선	2,438	2,290	
	11	소상공인·자영업자 지원	1,242	1,012	
	12	중소·벤처기업 육성	2,104	1,869	
교육·복지	13	청소년 보호 및 지원	430	447	
	14	대학입시 제도	59	54	
	15	노후생활 보장 제도	1,558	1,570	
	16	장애인 복지서비스 운영	56,407	57,687	
주택·교통	17	공동주택 생활갈등	14,312	12,911	
	18	임대주택 등 주거복지 정책	1,651	1,662	
	19	청년층 주거부담 경감	257	239	
	20	대중교통 이용 불편	22,896	21,914	

※ (신호등 표시) 전월 대비 10% 이상 민원 증가 시 빨강, +9.9%~-9.9% 노랑, 10% 이상 감소 시 초록

※ 키워드 조정 등에 따라 민원건수는 일부 변경 가능

□ 민원 증가 과제(🔴) 세부현황

- 「시설물 안전 관리(국정과제 55번 관련)」 민원이 7월 대비 14.0% 증가



○ 주요 내용

- (건축안전) 경기 동탄2신도시, 파주 운정 아파트 입주자 및 입주 예정자들이 승강기 안전 및 아파트 주요 하자 문제 등을 제기하는 집단민원 다수(474건) 발생

○○ 아파트 승강기 하자처리 요구

- 8월에 입주한 이래로 승강기 사전 점검시기부터 작동고장 및 멈춤, 소음 등 크고 작은 고장이 지속되고 있음. 입주민들의 의견을 무시하고 인지도가 낮고 기술력이 부족한 회사를 시공업체로 정했는데, 건설사의 조속한 대처를 요청함

- (소방안전) 소방도로 불법주차 및 불법 적치물 신고, BMW 차량 화재 사건 등과 관련된 민원 접수 증가(7월 412건 → 8월 533건)

시장 노점 사이 소방도로 및 보행로 확보 요청

- 인천○○시장에서는 화재발생시 신속한 매대 정리를 통한 소방도로 및 보행로 확보를 위해 매대규격(160*110)을 정하여 운영하고 있으나, 노점상인들이 정한 규격보다 큰 매대를 사용하고 바닥에 물건을 적치하고 팔고 있어 신속한 소방도로 확보가 어려운 실정임. 언제 어디서 발생할 줄 모르는 화재에 대비하기 위해 소관구청의 행정조치와 시장 상인회의 자율적인 단속을 바람



IV. 9월 정기예보 : 전통·재래시장 관련 민원

□ 분석배경

- 추석 명절을 앞두고 선물·제수용품 구입 등으로 국민들의 전통·재래시장* 이용이 증가할 것으로 예상

* 상품이나 용역의 거래가 주로 전통적 방식으로 이루어지는 밀집장소로서, 요건을 갖춘 곳(「전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법」 제2조)

- 전통·재래시장을 이용하는 국민불편 사항에 대한 대응 및 개선방안 마련 등에 참고하도록 민원유형 등을 분석하여 각급 기관에 제공

□ 분석대상

- 대상기간: '17년 8월 ~ '18년 7월
- 대상민원: 민원분석시스템에 수집된 전통·재래시장 관련 민원 1,203건

검색어: #전통시장 #재래시장 검색영역: 국민신문고/ 제목+내용(완전일치)/ 중·반복민원 제외

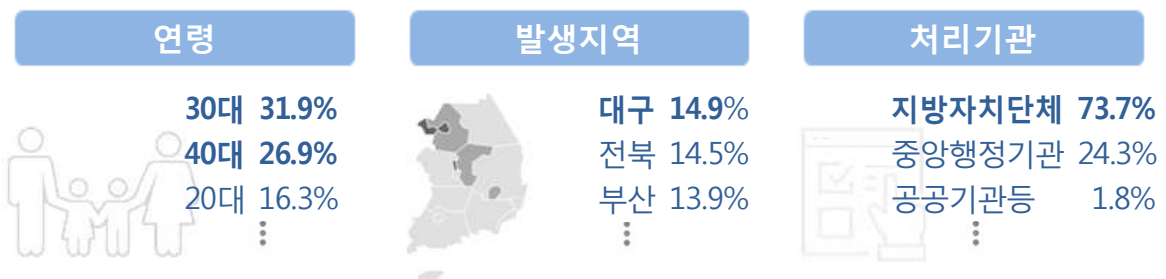
□ 민원현황

- '17년 9월, '18년 1월·3월에 가장 많이 발생(월 평균 100.2건)

※ '18. 3. 개도살장 관련 민원 일시 증가

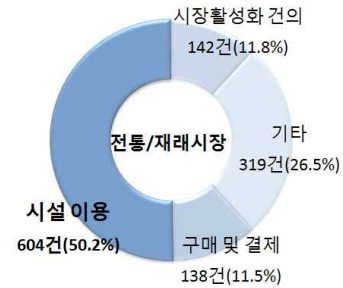


- 연령대는 30대, 발생지역은 대구·전북, 처리기관은 지자체가 많음



□ 민원유형별 현황

지난 1년간 전통·재래시장 관련 민원 1,203건 중 '전통·재래시장 시설 이용'과 관련한 내용이 절반을 차지하고 있으며, 그 중 '주차 및 도로이용 불편'에 대한 내용이 가장 많음



○ 시설 이용 관련 불편 : 전체 민원 중 50.2%(604건)로 가장 많음

- 주차 및 도로 이용 불편(42.7%), 노점 및 무단적치물로 인한 통행 불편(19.7%), 대중교통 시설 불편(11.1%), 쓰레기·악취등 환경시설 관리 불만(10.6%), 위법건축물 관리 요구(7.6%), 소방·전기 등 안전 시설 미비(3.8%)
- 그 외 아케이드 설치, 엘리베이터 설치 요구 등

○ 시장 활성화 건의 : 두 번째로 많은 비중인 11.8%(142건)

- 주차료·공공재산사용료 감면, 홍보지원, 연말정산 소득공제 확대 등 공적 지원 확대 필요(45.8%), 인근 대형마트 입점 반대(20.2%), 시장 인근에 청사 등 공공시설 입주 요구(9.9%)
- 그 외 시장특성에 맞는 적절한 업종 관리 필요 등

○ 구매 및 결제 관련 불편 : 138건으로 민원 비중은 11.5%

- '구매'와 관련된 내용은 품질 불량 및 불친절(29.7%), 무허가 품목 판매(13.8%), 기타 배송 불만 등임
- '결제'와 관련된 내용은 온누리 상품권 이용 불편 및 개선 요구(31.2%), 신용카드 사용 거부(22.5%), 현금영수증 발급 거부(2.2%) 등임

○ 기타 질의 및 신고 : 319건으로 26.5% 차지

- 시장 내 개도살장 신고(53.9%), 시장 재개발 관련 질의(28.5%), 시장 조성 공사 피해(2.2%) 등임

□ 주요 민원사례

시설 이용 관련 민원 사례

[공영주차시설 확충]

- 전통시장 살리자고 공무원에게 억지로 전통시장 상품권까지 강매하는 세상입니다. **주차시설 하나 제대로 마련하지 못하면서 전통시장 이용하라구요?** 차라리 시원하고 주차를 편히 하는 대형마트로 가겠음

[부당한 주차과태료 부과]

- 추석 연휴에 친지 방문으로 경기 ○○시내의 전통시장을 이용하였는데, 지역 축제 기간이고 휴일에는 단속을 안한다는 친지 말에 **시장 도로변에 주차를 하였는데 과태료 고지서가 날아왔음** 추석 연휴에 단속한 의도를 모르겠음

[도로관리 미흡]

- 전통시장 내 도로에 상하수도 공사를 하며 마무리 작업도 없이 바닥에 부직포 하나 깔아놓고 중단됨. 바닥은 푹푹 파여서 어르신들이나 아이들 유모차들이 다니다가 넘어지고 비틀거리고 불편을 겪고 있는 상황임

[물건 무단적치로 통행 불편]

- 전통시장 내 **고객선*(노란선)**을 잘 지키는 상점도 있는 반면, **노란선 밖으로 1m이상 물건을 진열해서 차량 통행에 불편을 주고, 특히 보행에 불편을 주고 있음**

* 상인들이 자율적으로 정한 상품진열 한도선이며, 한도선 내 물건적치는 단속유예

[차량노점 단속 요구]

- 불법적인 차량 노점으로 인해 시장 이용 고객은 정작 보호받고 다녀야 할 인도를 벗어나 도로로 보행하는 어처구니 없는 상황이 발생하고 있음. 고객 보호와 정상 영업하는 상인의 보호를 위해 적극적인 단속을 요구

[쓰레기 처리 불만]

- 즐거운 마음으로 아이들과 전통시장에 장보러 갔는데 **길에 쓰레기가 넘쳐나는 너무 더러운 환경을 아이들에게 보여주었음.** 건물 환경은 잘 가꿔졌는데 사람들의 문제인지, 환경을 관리하지 않는 시청의 문제인건지 잘 모르겠음

[전기안전 시설 미흡]

- 얼마 전 뉴스에 전통시장 대형화재의 원인이 분별없이 위험하게 사용하는 전기 콘센트라는 걸 보았는데 이곳도 그런 곳이 아닐까? 함. **전통시장 대형화재의 교훈을 무시하지 말고 화재와 감전사고 예방을 위한 안전시설 마련이 필요함**

시장 활성화 관련 민원 사례

[공영 주차료 지원]

- 대형마트를 이용한 고객에게 마트측이 주차료를 받는다면 좋아할 고객이 없을 것임. 전통시장은 주차하기도 어려운데 주차료를 받는다면 더 방문하기 싫어질 것이므로 시장이용이 확인되면 무료주차료를 인정해 주는 것이 필요함

[전통시장 사용금액 연말정산 인정 불편]

- ○○시장 구입금을 전통시장 이용 공제로 인정받아 연말정산 혜택을 보아 금년 더 많은 상점에서 상당한 금액을 사용하였는데, 많은 금액이 공제 누락됨. 같은 상권으로 알고 있었는데 전통시장이 아닌 상점에서 사용한 금액은 공제가 안 된 것이라고 하는데 일반인들은 같은 상권에서 어디까지가 전통시장인지 쉽게 알 수 없어 불편함

[전통시장 이용 홍보]

- ○○시청 홈페이지에서 전통시장을 찾아보려고 했지만 찾을 수가 없어 전통시장 활성화를 시켜야 된다고는 말하지만, 실상은 전혀 그렇지 않은 것 같음. 주변에 전통시장이 어디에 있고, 어떤 것을 구입할 수 있는지 등에 대한 정보를 구청이나 시청 홈페이지에 항상 링크를 걸어서 확인할 수 있도록 해야 한다고 생각함

[우체국 택배비 지원]

- ○○전통시장에서 건어물을 판매하고 있는데, 우체국 택배계약으로 한 달 택배 100개 유지시 30% 비용할인을 받고 있지만, 100개 유지가 어려워 계약해지 예정인데 매월 100개의 택배를 유지하는 전통시장 상인이 얼마나 있을지 의문

결제 및 구매 관련 민원 사례

[대형마트의 온누리 상품권 취급]

- 전통시장 인근 약 100평이 넘는 □□마트가 온누리 상품권을 취급해서 전통시장에 들어와야 할 상품권이 □□마트로 들어가는 실정이니 전통시장을 위해서 나온 상품권이 전통시장을 위해서 사용될 수 있도록 도움을 요청

[상품권 유효기간 폐지]

- 현금을 주고 구매한 온누리 상품권 유효기간이 임박해 문의하니 사용할 수 있다는 답변을 받음. 그러나 유효기간이 지난 상품권 사용을 매장에서 거부할 수도 있고 사용하지 못하는 줄 알고 버리는 소비자도 있을 수 있으니 상품권 유효기간을 폐지해 주기 바람

결제 및 구매 관련 민원 사례

[상품권 할인가 구매 상향 유지]

- 상품권 10% 할인가 구매가 5%할인으로 축소하고 구매 한도액을 50만원으로 상향하였다고 하는데, 시장에서 상품권을 50만원씩 사용하는 일은 별로 없음. **상품권 10% 할인은 전통시장을 이용하도록 하는 강력한 유인임**

[상품권 판매 채널 확대]

- 상품권은 은행에서만 구입이 가능한데 은행 업무가 4시면 마감되어 일반 직장인은 구입하려면 연차를 사용해야 하는 불편함이 있음. **문화상품권처럼 온라인에서도 살 수 있거나 은행 외에서도 살 수 있으면 좋겠음**

[선물용 전자상품권 도입]

- 현재 정부 각 기관이나 공기업 등에서 응모나 토론 등을 통해 스마트폰으로 지급하는 기프트 쿠폰이 있는데 대부분 편의점 등에서 사용하는 것으로 한정되어 있음. 이런 기프트 쿠폰을 **전통 재래시장에서 사용이 가능한 쿠폰으로 전환**한다면 도움이 될 것임

[상품권 사용가능 점포 안내 개선]

- 전통시장에서 장을 볼 때, 상품권 사용이 되는 지, 들리는 점포마다 일일이 물어보는 번거로움이 있음. 신용카드 결제가 되는 점포의 경우 가능 카드가 무엇인지 스티커를 붙여 안내하는 것처럼 **상품권도 취급을 하는 점포인지 고객이 알기 쉽도록 스티커를 붙인다면 편리하게 상품권을 사용할 수 있을 것임**

[카드사용 및 현금영수증 발급 거부]

- 경남 ○○시장에 있는 회집에 회를 사고 카드가 되냐 물어보니 현금으로 만 구매된다고 해서 현금을 주고 **현금영수증을 발급해 달라고 했는데 거부당해서 불쾌**했음. 타 지역에서 온 관광객들도 같은 상황이라면 불쾌해 할 것임

[카드사용 교육 필요]

- 가까운 재래시장에서는 소액 카드결제를 대부분 거부하고 있음. 소액으로는 필요한 물건을 구매하기가 어려워 먼 대형마트까지 가야하는 경우가 있어 너무 불편하니 **위법사항이 있는지 조사해주시고, 시장 상인들에 대한 교육도 필요**하다고 생각함

V. 「국민생각함」 8월 동향

국민생각함 이란?

다수의 생각과 협업 등을 통해 발전시킨 아이디어를 정책, 행정, 제도 등으로 실현시키는 온라인 국민참여 플랫폼 (**16. 3. 28. 개통**)

국민생각함 특징

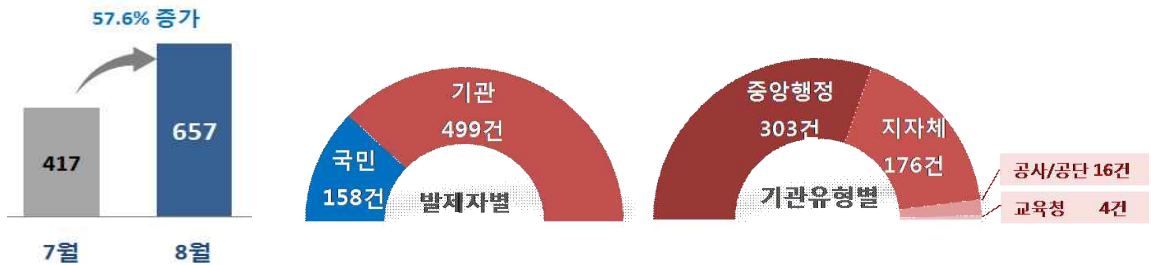


'국민생각함' (idea.epeople.go.kr)은 국민들이 정책과 행정서비스의 제안·설계·집행·평가 전 과정에 참여할 수 있도록 구축된 **온라인 국민참여 플랫폼**입니다.

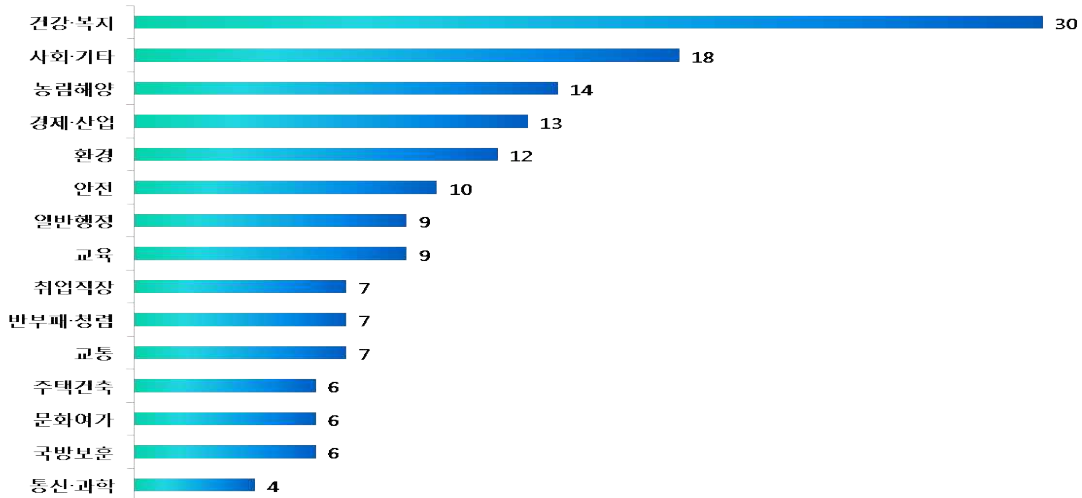
여러 사람들의 생각을 모아 정책과 행정을 개선하고자 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 다양한 동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

□ 8월 현황

- 8월 등록안건은 677건으로 전월 대비 57.6% 증가(417건 → 657건), 국민 발제 안건은 158건(24.0%), 기관이 발제한 안건은 499건(76.0%)

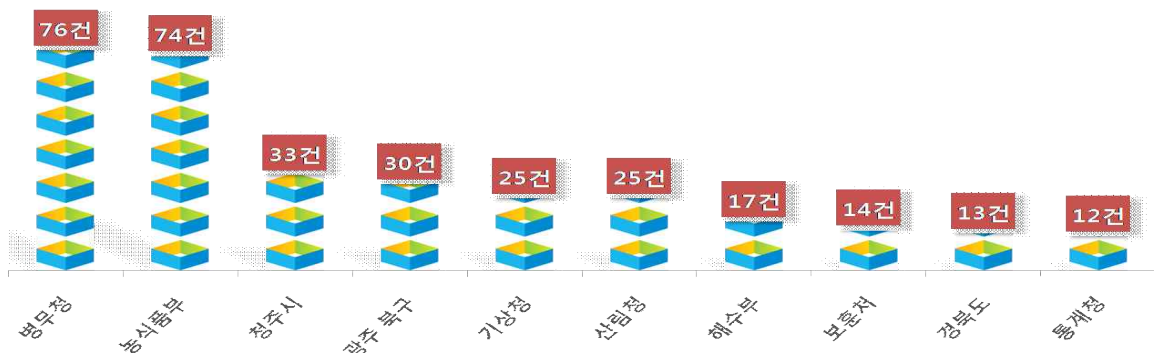


- 국민이 발제한 안건은 건강·복지 분야가 19%(30건)로 가장 많으며, 사회·기타 분야가 11.4%(18건), 농림해양 분야가 8.9%(14건)를 차지 (단위: 건)



- 기관별로는 병무청(76건)이 가장 많은 안건을 등록했고, 다음으로 농식품부(74건), 청주시(33건), 광주 북구(30건), 기상청·산림청(각 25건) 등의 순

【8월 안건 다수등록 상위 10개 기관】



□ 국민참여율 상위 안전

- **기관 발제** 참여수가 가장 많은 안전은 “바뀌어야 할 언어예절 인식 조사(국민권익위, 1,734건)이며, 다음은 “우수정책제안 선정 조사”(양주시, 536건), “하이패스 차선 교통안전 위협(국민권익위, 469건) 순
- **국민 발제** 참여수가 높은 20개 안전 중 국민 발제 안전은 2건으로 “신규아파트 단지와 도로간 ‘방음터널’ 설치 필요”(187건), “학교 화장실내 생리대 자판기 설치 관련 의견조사”(120건) 임

【참여수 상위 20 안전】

순위	발제자	안전 제목	참여수
1	국민권익위	[국민생각함x네이버] 바뀌어야 할 언어예절에는 무엇이 있을까요?	1,734
2	양주시	양주시의 우수정책 제안을 선정해주세요~	536
3	국민권익위	'하이패스 차선'에서 교통 안전을 위협하는 것은?	469
4	산림청	'자연휴양림 예약'에 대한 국민여러분의 생각을 들려주세요	379
5	농식품부	'농업계 고등학교 활성화방안'관련 구체적인 아이디어 요청	352
6	태백시	「태백시 대학생 상상실현 제안 오디션」 우수제안을 선정해주세요!	310
7	승강기안전공단	[한국승강기안전공단] 2018 통통 혁신 아이디어 공모전	248
8	해수부	'여수신북항(가칭)' 명칭 공모	212
9	국민	청주시 신규아파트 단지와 도로간 '방음터널' 설치 필요성	187
10	농식품부	국내산 녹용 이력제 도입 어떻게 시작할까요?	183
11	법무부	'사회봉사명령 제도' 설문조사	129
12	하남시	'공무원 반바지 근무'에 대한 조사	127
13	국민	고등학교 여자화장실내 '생리대 자판기' 설치 설문	120
14	농식품부	'뉴캐슬병' 발생시 방역요령의 개선, 어떻게 해야할까요?	108
15	국민권익위	'민원상담센터' 설치 관련 설문조사	101
16	산림청	[2018년 국민디자인과제] 국민과 함께하는 채종원 거버넌스 설문	95
17	병무청	'사회복무요원 겸직허가 제도 폐지' 관련 의견수렴 설문	94
18	고용노동부	청년정책 참여에 대한 당신의 생각을 들려주세요!	92
19	외교부	'워킹홀리데이' 신규 협정 체결 및 쿼터 확대 희망국가 조사	89
20	병무청	'병력동원'훈련소집과 '일반예비군' 교육훈련의 인식차이 설문조사	83

□ 8월 주요 국민발제 안건

① 여객선 '어린이 구명조끼' 보관함에 '사용가능 체중' 표기



- 발제자 : 김○○ *18.8.6 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 여객선 '구명조끼 보관함'에는 성인용과 어린이용 구명조끼 2종류가 비치
 - 어린이용 구명조끼 최대허용 체중이 43kg(선박 구명설비기준)라는 것을 잘 모르고 사용할 경우, 안전사고 우려
- 개선방안
 - 여객선등 어린이 구명조끼 보관함 외부에 '사용 가능 체중' 명시



② 장애인 범주(장애인 고용법)에 '희귀 난치성 질환자' 포함



- 발제자 : 김○○ *18.8.18 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 대부분 '희귀 난치성 환자'는 장애인고용법에 의한 의무고용 혜택을 누리지 못해(장애인 범주 불포함) 경제적 자립 불가
 - * 희귀질환 정의(희귀질환관리법): 유병인구가 2만명 이하이거나 진단이 어려워서 유병인구를 알 수 없는 질환
 - * 장애인 의무고용 : 장애인고용법에 따라 사업주는 근로자 총수의 2~3%를 장애인으로 고용하여야 함
 - 장애인 범주에 대한 타 법령과의 형평과 맞지 않음
 - * 소득세법 시행령 107조에 의할 경우 희귀 난치성 질환자도 장애인의 범주에 포함되며, 장애인증명서 발급 및 장애인과 동일한 소득공제 를 받을 수 있음
 - * 장애인고용법상 '장애인이란 신체 또는 정신상의 장애로 장기간에 걸쳐 직업생활에 상당한 제약을 받는 자'로 규정되어 있으나 시행령에는 희귀 난치성 환자가 범주에 들어 있지 않음
- 개선방안
 - 장애인고용법의 장애인 범주에 '희귀 난치성 질환자' 명시

③ 의료기관 발급 '사망진단서 전산화'로 부정수급 방지



- 발제자 : 오○○ *'18.8.16 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 유족은 의료기관에서 발급받은 사망진단서를 근거로 장례절차를 진행할 수 있으며, 30일 이내에 관할 지자체에 사망신고를 하여야함
 - 일부에서 사망신고를 관할 지자체 등에 신고하지 않은 채 사망자의 복지비, 국민연금을 부정수급하는 사례 발생
- 개선방안
 - 사망진단서 발급한 각 의료기관이 매월 소관 지자체에 의무적으로 신고하는 근거(지침 등) 마련
 - 각 지자체에서 집계한 사망자 정보를 전국적으로 전산화하여 복지비 및 국민연금 등 복지부정수급자 사전 예방

④ 가족 수를 고려한 '전기료 누진제' 도입



- 발제자 : 이○○ *'18.8.7 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 가구별 구성원이 많을수록 더 많은 전기를 사용하나, 현재 '전기료 누진제'는 가족 수와 무관하게 가구당 일괄 적용
 - 저출산정책 등과 연계한 정책추진 필요
- 개선방안
 - 가구별 누진제가 아닌 '구성원 수'에 따라 차등화
예) 구성원이 1명 늘어날 때마다 누진구간에 20kW~50kW 추가 용량 제공

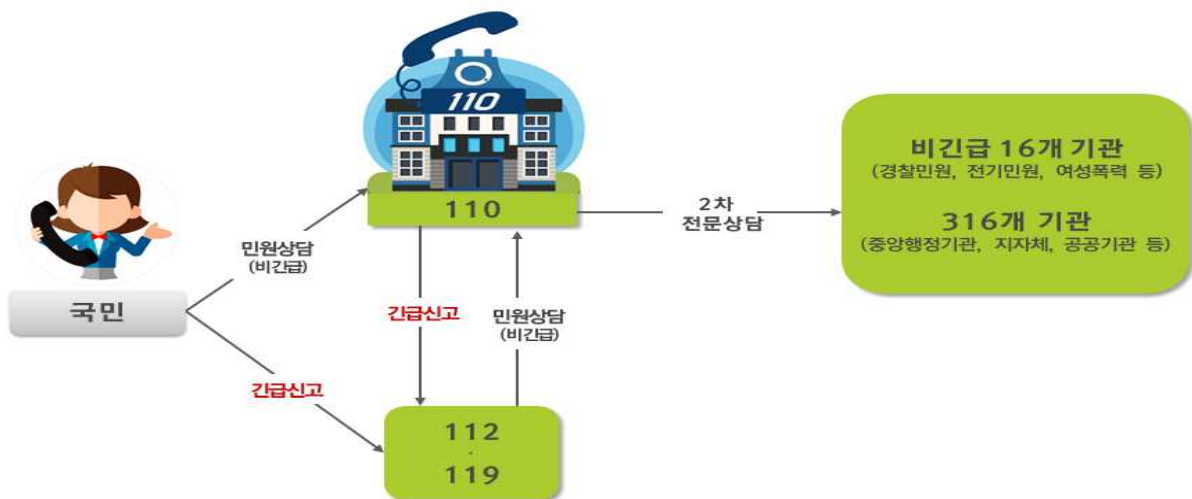
VI. 「국민콜110」 8월 동향

국민콜110 이란?

정부 관련 모든 민원의 상담 및 안내

정부 업무와 관련한 문의·신고 및 건의 등에 대해 국민들에게 **상담·안내**를 하거나 소관기관으로 중계하는 One-Call, One-Stop 서비스를 제공

국민콜110 흐름

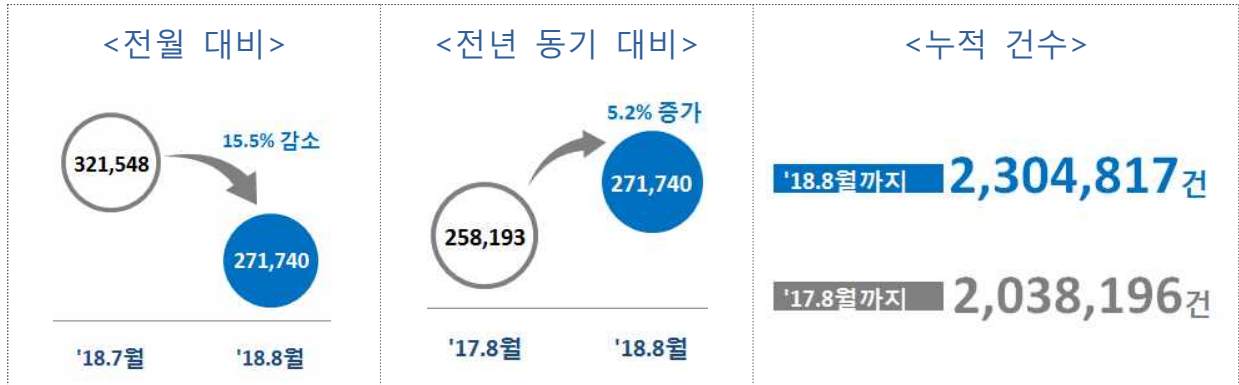


'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관(45개), 지자체(243개), 시·도 교육청(17개), 공공기관(11개) 등 316개 기관 및 국민 안전관련 20개 전화의 **비긴급 신고전화**를 상담·안내하고 있습니다.

110 홈페이지 및 모바일 앱을 통한 채팅·화상·예약상담 및 문자상담서비스를 제공하고 있으며, 365일 24시간 실시간 상담이 가능한 '국민콜110' 소식을 「국민의 소리」 월간 동향을 통해 알려드립니다.

□ 8월 현황

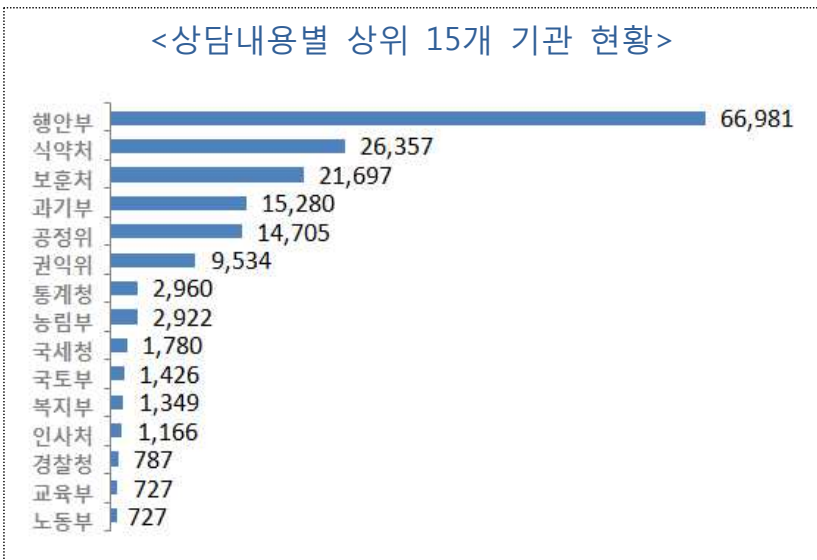
- 8월 상담요청 건은 271,740건으로 전월 대비 15.5% 감소, 전년 동기 대비 5.2% 증가했으며, 8월까지 누적 상담 건수는 2,304,817건



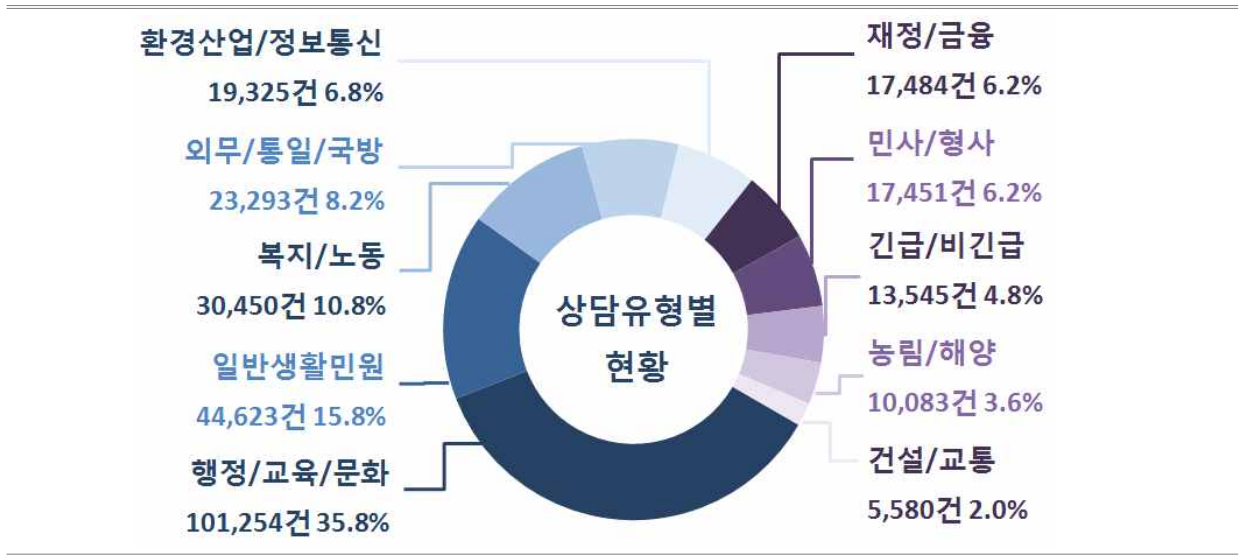
- 8월 상담요청 건은 최근 1년 평균 상담 건수(266,768건) 보다 1.9%(4,972건) 증가



- 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 66,981건으로 가장 많으며, 상위 15개 기관 관련 상담이 168,398건으로 전체 상담의 62.0%를 차지



□ 상담유형별 현황



○ 상담유형별 전월 대비 증감율

상담유형	7월	8월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	138,845	101,254	⊖ 27.1%	<ul style="list-style-type: none"> •지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 •주민등록등초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
복지/노동	31,570	44,623	⊕ 41.3%	<ul style="list-style-type: none"> •금연 구역내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의 •기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
환경/산업/정보통신	20,176	30,450	⊕ 50.9%	<ul style="list-style-type: none"> •동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 •층간 소음 신고 및 매연 신고 문의
농림/해양	11,704	23,293	⊕ 99.0%	<ul style="list-style-type: none"> •유기동물 신고 등 동물보호 문의 •농지원부발급 등 농지법 문의
재정/금융	13,759	19,325	⊕ 40.5%	<ul style="list-style-type: none"> •지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 •소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
건설/교통	6,066	17,484	⊕ 188%	<ul style="list-style-type: none"> •승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의 •도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의
민사/형사	18,012	17,451	⊖ 3.1%	<ul style="list-style-type: none"> •무단 주정차 단속 문의 •생활법률 등 법률 상담 문의
외무/통일/국방	24,013	13,545	⊖ 43.6%	<ul style="list-style-type: none"> •여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 •국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
일반생활민원	46,808	10,083	⊖ 78.5%	<ul style="list-style-type: none"> •트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 •110업무 이외 의 기타 문의
긴급/비긴급	13,373	5,580	⊖ 58.3%	<ul style="list-style-type: none"> •상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의 •자동차 매연 신고 등 환경 오염 신고 문의

○ 상담유형별 주요 내용

- 여름철 태풍 영향으로 인해 “태풍 및 집중 호우 등 자연재해 관련” 상담이 전월 대비 661% 증가한 1,286건 발생
- 그 밖에, “부패 신고 및 청렴교육”(48.1%), “전기 고장 및 전기 안전”(38.8%) 관련 문의도 크게 증가

주요 내용	7월	8월	증가율
주민등록등·초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의 (행정/교육/문화)	16,648	17,388	⊕ 4.4%
보고 경로 수정 등 온나라시스템 관련 문의 (행정/교육/문화)	4,962	5,145	⊕ 3.7%
승차 거부 신고 및 자동차등록 관련 문의 (건설/교통)	2,206	2,336	⊕ 5.9%
전기 고장 및 전기 안전 신고 문의 (긴급/비긴급)	1,652	2,293	⊕ 38.8%
태풍 및 집중 호우 등 자연재해 관련 문의 (행정/교육/문화)	169	1,286	⊕ 661%
부패 신고 및 청렴연수원 사이버 교육 관련 문의 (행정/교육/문화)	850	1,259	⊕ 48.1%
부정 청탁 해당 여부 등 청탁 금지 관련 문의 (행정/교육/문화)	1,059	1,250	⊕ 18.0%
의료기관 지도/감독 등 의료정책 관련문의 (복지/노동)	381	457	⊕ 19.9%



알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

우리 위원회에서는 국민신문고 민원, 제안을 검색하고 분석할 수 있는 민원정보분석시스템을 운영하고 있으며, 민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다

민원정보분석시스템을 신규로 이용하거나 기존 사용자를 변경하는 경우에는 시스템 이용 신청서를 민원정보분석과에 공문으로 보내 주시기 바랍니다.

✓ 신청서는 업무망 <http://www.pias.go.kr>에서 다운로드(메뉴-신청서식-설명서)

월간동향 목차별 담당자 안내

목차	담당자	연락처
I. 8월 민원동향	김성도 사무관 양은경 사무관 (민원신호등)	044-200-7286
II. 기관유형별 동향		044-200-7283
III. 지역 및 주요정책별 동향		
IV. 9월 정기에보 : 전통·재래시장	김성도 사무관	044-200-7286
V. 「국민생각함」 8월 동향	김종혁 사무관 (국민신문고과)	044-200-7267
VI. 「국민콜110」 8월 동향	김진 주무관 (110콜센터)	02-2110-6508