

빅데이터로 보는
국민의 소리



주간 동향
(2018. 10. 22.~ 10. 28.)



CONTENTS >>

제489호(2018.10.31.)



I. 주간 민원동향	1
1. 민원 추이	1
2. 신청인 현황	1
3. 기관유형별 현황	2
II. 주요 민원사례	3
1. 공항철도 수도권통합요금제 적용구간 확대 요청	3
2. 성남 구 시가지 지역 재개발 추진 요구	4
3. 장애인 직업재활시설 보충급여 지원 요구	5
III. 국민불편 개선요청 사례	6
1. 개인투약이력조회 서비스 이용방법 개선 (건강보험심사평가원)	7
2. 한국전력 고객센터(123번) 콜백 서비스 요청 (한국전력공사)	7
3. 상속 부동산 등기 접수방법 개선 (법원행정처)	8
4. 10년미만 근무 장교 전역증 개선 요구 (국방부)	8
IV. 국민불편 개선 사례	9
1. 우체국 팩스 이용방법 홍보 확대 (과학기술정보통신부)	10
2. 산업재해보상보험 사업종류 변경처분 등 취소 (중앙행정심판위원회)	11

칭찬의 소리

- 보은군 상수도사업본부 ○○○주무관님 정말 감사합니다 (충북 보은군)
- 진주시 119구급대원분들!! 항상 응원합니다 (경상남도)

I. 주간 민원동향

1 민원 추이

- 10월 넷째 주 민원은 총 108,941건으로 지난주(106,055건) 대비 2.7% 증가
- 2018. 1. 1. ~ 10. 28. : 총 3,661,841건(새정부 출범이후 5,966,560건)

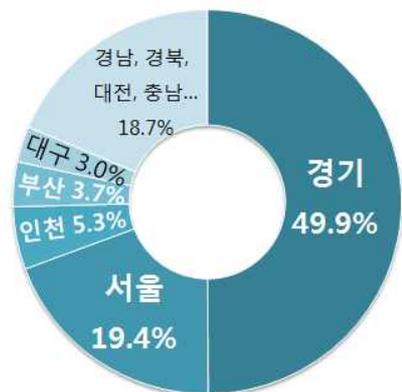


2 신청인 현황

- 연령별로는 30대(32.8%), 성별로는 남성(56.1%) 신청자가 많음
- 신청지는 경기(49.9%), 서울(19.4%), 인천(5.3%) 등 수도권이 전체의 74.6% 차지



신청지역별 현황



3 기관유형별 현황

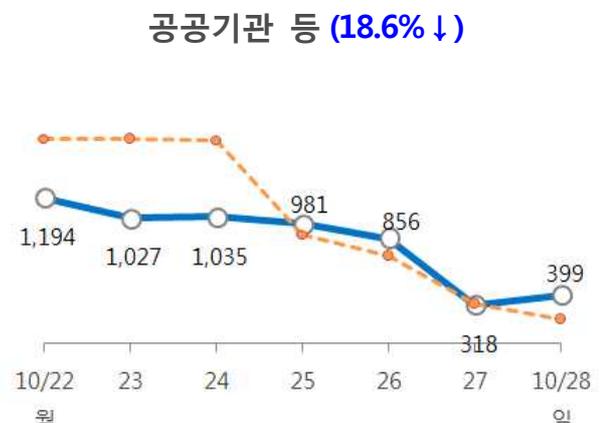
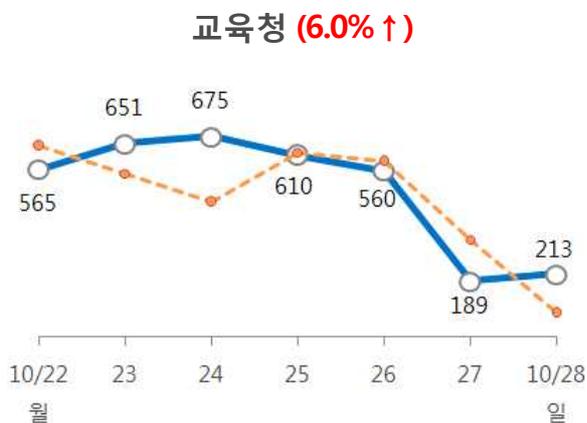
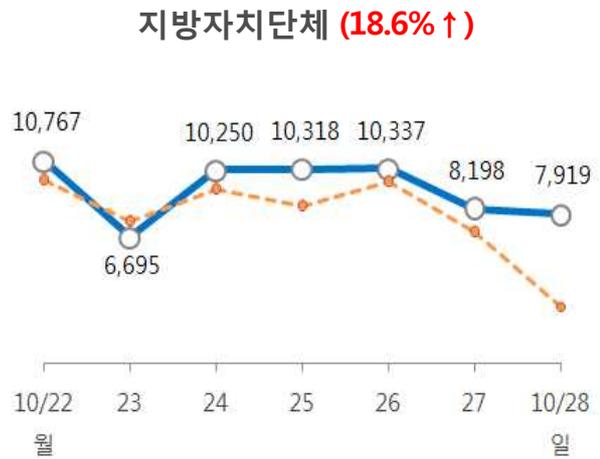
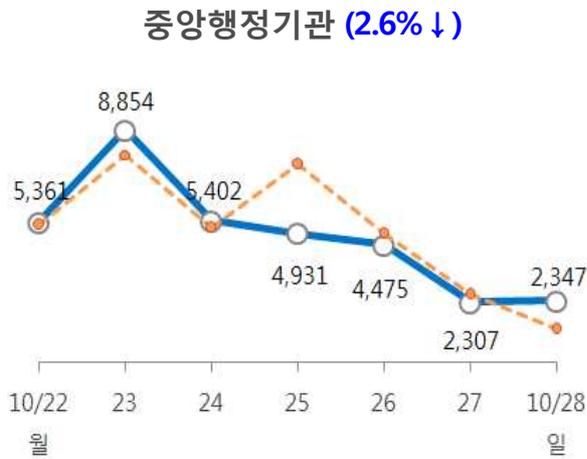
- 지방자치단체 60.0% (64,484건), 중앙행정기관 31.4% (33,677건), 공공기관등 5.4% (5,810건), 교육청 3.2% (3,463건) 순임



기관유형별 민원 발생량 상위 기관

중앙행정기관	10,828건 경찰청 32.2%	5,352건 기재부 15.9%	3,773건 국토부 11.2%	고용부, 복지부, 국방부, 식약처 등 40.7%
지방자치단체	12,127건 서울 18.8%	5,228건 성남 8.1%	5,088건 송파 7.9%	남양주, 용인, 화성, 경기, 시흥, 인천 등 65.2%
교육청	2,030건 경기 58.6%	823건 서울 23.8%	143건 인천 4.1%	경남 등 13.5%
공공기관등	3,055건 LH 28.7%	498건 금감원 8.6%	458건 소비자원 7.9%	산업인력공단, 철도공단, 법원행정처 등 54.8%

- 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○—○ / 지난 주 : ●-●)



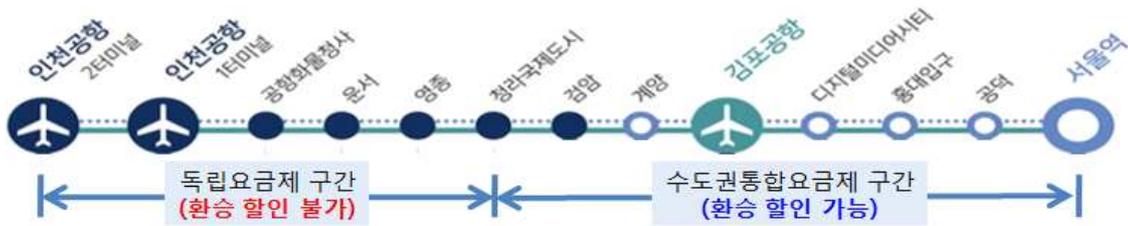
II. 주요 민원사례

갈등 : 개인, 집단 간의 목표·이해관계 상충으로 발생한 민원
피해 : 처분, 행위 등으로 인해 재산 등 손해 호소 민원
기타 : 정부 정책에 대한 질의 또는 건의 민원

1	공항철도 수도권통합요금제 적용구간 확대 요청	피해
----------	---------------------------------	-----------

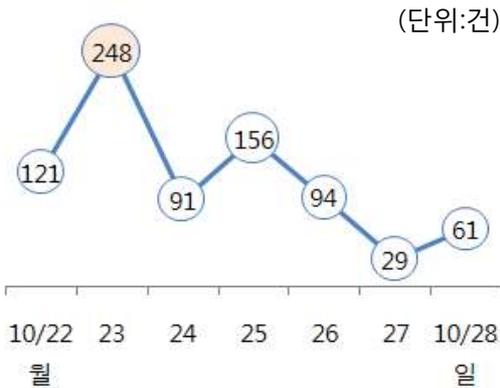
- 공항철도의 요금제 운영은 하나의 노선에 두 개의 운임체계가 적용되어 불평등하니, 모든 구간에 환승할인이 가능한 수도권통합요금제를 적용해 줄 것을 요구

< 공항철도 운임체계 운영 현황 >



- 10월 23일 248건 등 지난 한 주간 총 800건 발생

일 평균 114건



- 행정기관간에 서로 다른 주장으로 합의점을 찾지 못하고 있는 사이에 영종국제도시 주민들만 피해를 보고 있음
- 영종도는 각종 수도권 규제에 묶여 있으면서도 수도권 시민이 가져야 할 공항철도 운임혜택은 누리지 못하고 있음
- 인천 중구청 예산을 지원하여서라도 영종국제도시 주민들에게 환승할인을 적용해 주기 바람

민원 관련 세부 현황

- 인천시가 공항철도 이원화 요금체계 개선을 위한 국비 재정지원 당위성에 대해 공론화 하겠다는 발표(10.16.)이후 민원 증가
 ※ '18.1월 이후 현재까지 총 1,509건
- 민원은 30~40대(77.7%)에서 주로 신청, 국토교통부와 인천시에 요구

- 「2030 성남시 도시·주거환경정비 기본계획*」과 관련하여 노후된 구 시가지 지역주민들이 재개발 구역 확정과 도시재생사업이 아닌 전면 재개발을 요구하는 민원 발생

* 성남 시가화용지 26.9km²(판교 8.9km²제외) 대상, 2030년까지 낙후된 도심기능을 산업·경제·사회·문화적으로 재활시키는 내용으로 현재 계획 수립 중

- 10월 26일 94건 등 지난 한 주간 총 356건 발생

일 평균 50.9건

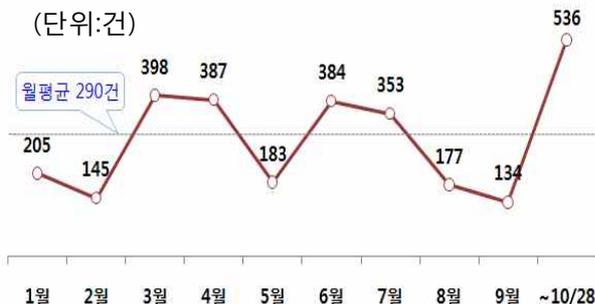


- 신흥○동은 노후주택 밀집지역으로 재개발이 시급하니, 공영 재개발 정비구역으로 지정해 주기 바람
- 상대원○구역은 대부분 40년 이상된 구옥들로 기둥이 부서져 내리고 있음. 소방차가 못 들어오는 상황으로 재개발 구역 지정이 필요함
- 수진○동에서 호우로 인한 붕괴사고와 화재 사고가 있었는데, 소방차 진입이 불가능하여 화재진압이 늦어지고 교통이 마비되었음. 공영 재개발 구역 지정이 필요함

민원 관련 세부 현황

- 성남시의 도시재생 활성화 지역 주민 공청회(10.12.) 이후 민원 증가
※ '18.1월 이후 현재까지 총 2,902건
- 연령은 40대(42.6%) > 50대(25.9%) > 30대(24.0%) 순

민원 추이 (월)



성남시 구 시가지 재개발 계획 현황



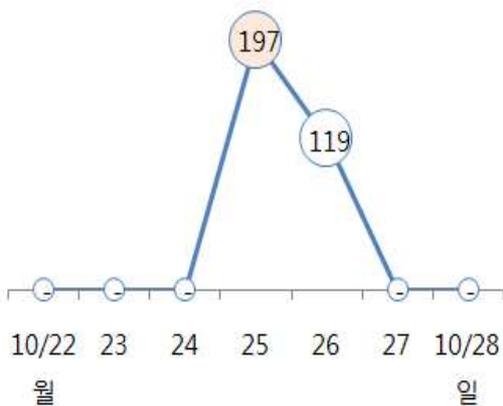
- 장애인 직업재활시설*은 중증장애인이 지역사회에 적응하기 위한 훈련과 직업생활을 위한 복지시설인 만큼 그 특성을 고려하여 최저임금 수준으로 보충급여를 지원해 줄 것을 요구

* 장애인복지법 시행규칙에 따른 근로사업장, 보호작업장, 직업적응훈련시설 등 639개소, 1만8천여명 근무

- 10월 25일 197건 등 지난 한 주간 총 316건 발생

일 평균 45.1건

(단위:건)

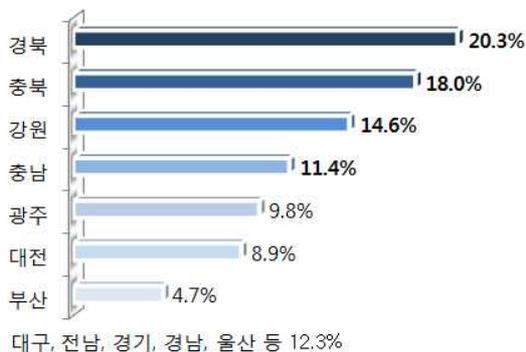


- 국가에서 아무런 대책도 없이 직업재활시설에 최저임금의 책임을 묻고, 장애인 노동력을 착취하는 사업주로 다루고 있음
- 중증장애인을 위한 범국가적 일자리 정책을 마련해 주기 바람
- 장애인이 마음놓고 훈련받고 일할 수 있도록 최저임금과 소득을 보장해 주기 바람
- 최저임금 대상에서 제외해 주고 장애인 연금을 지급하여, 중증장애인들이 직업훈련에 매진할 수 있도록 지원해 주기 바람

민원 관련 세부 현황

- 장애인 직업재활시설 최저임금 국가책임 요구 집회(10.23.) 이후 시설 대표를 중심으로 10.25.~26. 집중적으로 민원 신청

신청지역별 현황



언론보도

"장애인 직업재활시설 최저임금, 정부가 보장해야" - 연합뉴스

www.yonhapnews.co.kr/bulletin/.../0200000000AKR20181023095100004.HTML

2018. 10. 23. - (서울=연합뉴스) 현혜란 기자 = 한국장애인직업재활시설협회는 23일 서울 종로구 ... 보면 국가가 최저임금 수준으로 보충급여를 지원하거나, 최저임금 대상에서 제외 ...

에이블뉴스 - 장애인직업재활시설 최저임금 타격 베풀겠

www.ablenews.co.kr/News/Include/NewsContentInc.aspx?CategoryCode=0016...

7일 전 - 23일 서울 광화문 세종로에서 열린 '장애인직업재활시설 최저임금 국가책임 ... 내년부터 최저임금 적용제외 모두 없애고 국가가 임금을 책임져라'고 목소리를 높였다.

"최저임금 탓, 장애인 실업자로 전락" 성난 부모 - 머니투데이 뉴스

news.mt.co.kr/mtview.php?no=2018102309471721338

7일 전 - 집회 참가자들은 정부가 장애인직업재활시설에 최저임금 적용 비율을 높이면서 ... 정신장애나 신체장애로 근로 능력이 현저히 낮은 자에 대해 최저임금 적용을 제외...

Ⅲ. 국민불편 개선요청 사례

사 례 제 목	소관기관
① 개인투약이력조회 서비스 이용방법 개선	건강보험심사평가원
② 한국전력 고객센터(123번) 콜백 서비스 요청	한국전력공사
③ 상속 부동산 등기 접수방법 개선	법원행정처
④ 10년미만 근무 장교 전역증 개선 요구	국방부

‘국민불편 개선요청 사례’는 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)을 이용하여 국민신문고 민원·제안 등을 모니터링한 결과 **국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례**를 선별한 것입니다.

소관기관에서는 **적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기** 바랍니다.

① 개인투약이력조회 서비스 이용방법 개선

소관기관 : 건강보험심사평가원
민원번호 : 1AA-1810-214342

건강보험심사평가원에서 제공하는 '내가 먹는 약! 한눈에' 서비스*를 이용하려고 접속하여 14세미만 자녀를 조회하려 했더니, 이용절차에는 법정대리인 정보를 입력하면 조회 가능한 것처럼 안내되어 있는데 실제로는 14세미만 자녀도 공인인증서가 필요하였음

14세미만 자녀는 공인인증서가 없는 경우가 많으니, 법정대리인의 인증만으로도 조회가 가능하도록 개선해 주기 바람



* 최근 1년간 병원(약국)에 방문하여 조제받은 의약품 투약내역 및 개인별 의약품 알러지·부작용 정보 등을 확인할 수 있는 서비스

② 한국전력 고객센터(123번) 콜백 서비스 요청

소관기관 : 한국전력공사
민원번호 : 1AA-1810-151294

전기요금에 대해 상담하려고 한국전력 고객센터(123번)에 전화했더니 연결이 쉽지 않고 대기시간도 너무 길었으나, 다시 전화하면 대기시간이 더 늘어날 것 같아 마냥 기다리고 있을 수 밖에 없었음

진행중인 상담에 소요되는 시간을 예측하여 기준시간 이상 걸릴 것 같으면 고객에게 소요예상 시간을 안내하고, 연락받을 전화번호를 받아 통화 가능 시점에 고객에게 직접 전화해 주는 콜백 서비스를 제공해 주었으면 함

③ 상속 부동산 등기 접수방법 개선

소관기관 : 법원행정처

민원번호 : 1AA-1810-223751

최근에 부모님으로부터 상속받아야 할 부동산이 있어서 상속등기 업무를 처리하려 했더니, 해당 부동산 소재지의 등기소에서만 접수가 가능하다고 함

상속등기의 경우 부동산 소재지가 거주지 인근이 아닌 경우가 많은데 등기서류 접수를 위해서 해당 부동산 소재지까지 가야 하는 것은 지극히 행정 편의적인 업무처리라고 생각됨

요즘은 대부분 자료를 DB화하여 관리하고 있으니, 전국 어느 등기소에서나 상속을 위한 부동산 등기서류 접수가 가능하도록 개선해 주기 바람

④ 10년미만 근무 장교 전역증 개선 요구

소관기관 : 국방부

민원번호 : 1AA-1810-049639

육군 소위로 임관하여 대위로 전역한 후 예비역 장교 진급제도를 통해서 예비역 소령으로 진급하였는데, 최근 신분증을 분실하여 전역증을 재발급 받으려고 했더니, 현역 군 생활기간이 10년이 안되었다는 이유로 10년이상 근무장교의 카드형 전역증과는 달리 종이형 전역증을 발급해 준다고 함

헬스클럽이나 미용실의 회원권만 하더라도 카드형이 대부분인데, 이에 반해 장교로서 책무를 다하고 전역한 영관장교인 예비역 소령의 신분증이 종지로 만들어져 있어서 참 부끄러웠음

수 많은 예비역 장교와 부사관들이 자부심을 가질수 있도록 근무기간이 10년미만이라도 전역증을 카드형으로 발급해 주면 좋겠음

IV. 국민불편 개선 사례

사 례 제 목	소관기관
① 우체국 팩스 이용방법 홍보 확대	과학기술정보통신부
② 산업재해보상보험 사업종류 변경처분 등 취소	중앙행정심판위원회

‘국민불편 개선 사례’는 매주 ‘국민의 소리’에 소개된 국민불편 개선요청 사례에 대해 소관 기관이 자율적으로 개선한 내용과 국민권익위원회가 국민의 고충 및 불편사항을 해결한 사례 등을 발굴한 것입니다.

유사한 민원해결에 참고할 수 있도록 각급 기관에 제공해 드리니 **국민의 애로사항이 해소될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.**

일상생활 중에 갑자기 팩스를 보내야 할 경우가 가끔 있는데 우체국에서 팩스를 보낼 수 있는 서비스를 하고 있다는 사실을 몰라서 가까운 우체국을 두고 먼 곳의 팩스를 찾아가는 경우가 있었음

우체국에서 팩스 이용이 가능하다는 홍보(안내 게시문 부착 등)를 확대하여 우체국을 이용하는 주민들의 편익을 극대화 해 주기 바람

주간동향 제457호('18. 3. 16.) '국민불편 개선요청 사례'



이렇게 개선하였습니다

우정사업본부 홈페이지(www.koreapost.go.kr)를 통해 우체국 팩스 서비스 이용 방법 및 이용가능 우체국, 수수료 등을 안내하고 있으며, 전국 우체국 창구에 "국내통상우편요금 및 우편이용에 관한 수수료" 안내문을 비치하여 모사전송(FAX)우편 서비스를 적극 안내하고 있음 ('18. 3)

○○물류센터는 본사와 밀접히 연결되어 국제화물 취급업무를 함께 수행하고 있어 하나의 산재보험 사업장으로 판단하여 단일 보험료율을 적용받아 왔는데, 근로복지공단이 ○○물류센터를 본사와 소재지가 다르고 재해발생 위험성이 더 큰 업무를 수행한다면 본사에서 분리, 다른 사업장으로 보고 산재보험료를 추가로 부과하였으니 구제해 주기 바람

행정심판 청구('18. 3.)

이렇게 재결하였습니다

산재보험관계의 적용단위가 되는 사업장을 판단하기 위해서는 각 사업장의 규모, 업무내용, 업무처리방식, 각 사업장을 분리할 업무상 필요성 등을 종합적으로 고려하여 각 사업장에서 이루어지는 경제활동의 내용이 보험가입자의 최종 사업목적에 위하여 유기적으로 결합되어 있는지, 각 사업장을 독립적으로 운영할 필요성이 있는지 등에 따라 판단하여야 함

○○물류센터에서 수행하는 경제활동의 내용은 본사의 최종적인 사업목적인 국내외 간 물품의 운송을 주선하기 위하여 본사와 유기적으로 결합되어 있어 산재보험법상 별개의 사업장이라고 보기 어려우므로, 근로복지공단이 ○○물류센터를 본사와 분리해 본사보다 높은 산재 보험료를 부과한 것은 위법·부당함

인용재결 ('18. 9.)

* 2018년도 사업종류별 산재보험료율 및 사업종류 예시표

50801 운수부대서비스업 (보험료율 9/1,000)

50405 육상화물취급업 (보험료율 28/1,000)

칭찬의 소리

보은군 상수도사업본부 ○○○주무관님 정말 감사합니다

충북 보은군

10월 10일 18:30경 차도와 인도 구분이 따로 없는 시골길 갓길을 걸어가던 외조모님이 무면허 과속 운전자의 차량에 치어 돌아가셨습니다.

그 때 뒤 따라오던 차량의 운전자가 내 일처럼 나서서 바로 신고하고, 도로에 쓰러져 피 흘리던 외조모님을 안고 안전지대로 이동시켜 2차 사고를 예방하고 119 구조대가를 때까지 기다려 주신 분이 있었는데, 그 분은 보은군청 상수도사업본부 주무관 ○○○님입니다.

외면하고 지나칠 수 있는 일이었지만 본인의 옷이 피 범벅이 되면서까지 지켜주신 주무관 ○○○님께 어떻게 감사를 표할지 몰라 이렇게 글을 쓰게 되었습니다. 요즘 많은 사람들이 공무원을 비난하곤 하지만, 이렇게 멋진 공무원도 있음을 알아 주었으면 합니다.

'18.10.16. 민원인 이○○

진주시 119구급대원분들!! 항상 응원합니다

경상남도

어머니께서 10월 12일 오후에 진주 망경산에서 실족하여 진주제일병원으로 이송 되었는데, 당시에 119구급대원분들이 없었다면 정말 큰 일이 일어났을지도 모릅니다.

아들인 저는 서울에 거주하고 있었으니, 멀리 떨어져 있는 자식보다 나은 것이 119 였습니다. 119구급대원분들의 노력으로 빠르게 구조되었고 지난 금요일에는 수술도 받으시고 회복 또한 순조롭게 되고 있습니다.

어머니께서 구급대원분들이 친절하게, 열과 성을 다해서 도와주셨다고 꼭 고마움을 전하고 싶다고 하셔서 이렇게 글을 올립니다. 평소에는 119의 고마움을 모르고 살다가 인생에서 가장 중요한 순간에 크게 도움을 받았습니다.

감사하고 또 감사합니다. 항상 119를 응원하겠습니다.

'18.10.22. 민원인 ○○○

※ '칭찬의 소리'는 국민들이 각급 기관의 업무처리 과정에서 느낀 감사의 마음을 국민신문고를 통해 전해온 내용을 발굴하여 공유하는 코너입니다.