국민권익위원회

빅데이터로 보는

국민의 소리

2020.12.21.~12.27. (제598호)

총 212,874건 발생, 전주 대비 5.0% 감소
공동주택 품질검수·사전방문 재요청 등 주택건축 분야 민원 증가(49.5%)
대구산업선 철도 서재·세천역 신설 예산 확보 요구 민원 발생

빅데이터로 보는

국민의 소리

No. 598 | 주간 동향 | 2020.12.21.~12.27.

민원 동향 ····· 1

민원 추이 / 신청인·신청지역 / 분야별 현황 / 기관별 현황

주요 민원 사례 ····· 3

대구산업선 철도 서재·세천역 신설 예산 확보 요구 / 기획재정부

민원 예보 ····· 5

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관

국민불편 사례 ····· 6

「환경영향평가법」의 오기 불일치 인용 조항 개정 요청 / 환경부

경기 평택시 평택국제대교 난간 정비 요청 / 경기 평택시

부산 동래구 수영강변 일원 메쉬헨스 정비 요청 / 부산 동래구

국민불편 개선 사례 ····· 8

영유아 건강검진 온라인 문진표 확인방법 개선 / 건강보험공단

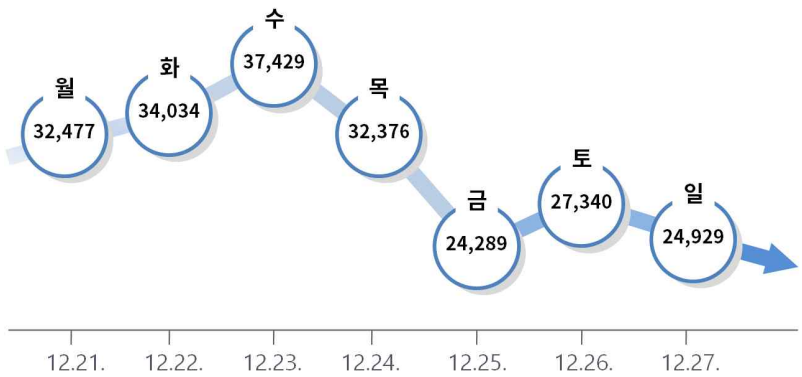
용도 폐지된 국유지의 수의매각 / 국민권익위원회

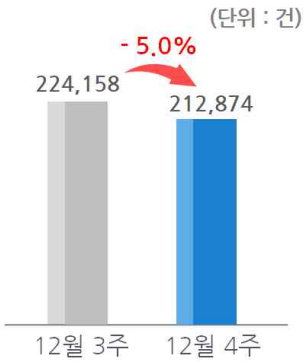
「국민의 소리」는 각 부처의 정책 수립과 집행에 참고할 수 있도록 '국민신문고'와 '110 정부민원안내 콜센터' 등에 접수된 민원, 제안, 전화상담을 분석한 동향자료로 국민권익위원회에서 발행합니다.

01 민원 동향

민원 추이

12월 4주 민원은 **총 212,874건**으로 지난주(224,158건) 대비 **5.0% 감소**





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

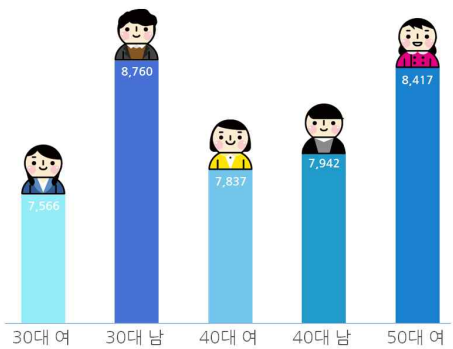
신청인 · 신청지역

30대 남성이 가장 많이 신청, 50대 여성, 40대 남성 순

▸신청인은 30대(28.8%), 40대(27.8%), 50대(27.6%) 순 / 남성(51.9%), 여성(48.1%)

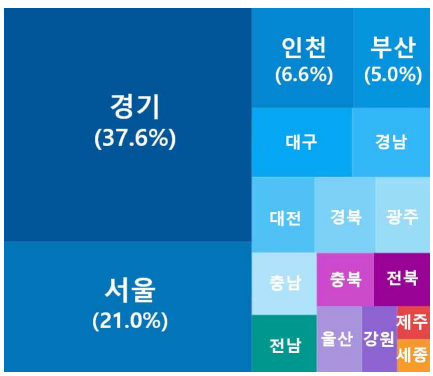
신청지역은 **경기(71,813건)** 등 수도권이 전체의 65.2%를 차지

연령x성별



※ 연령과 성별이 확인된 56,704건 대상

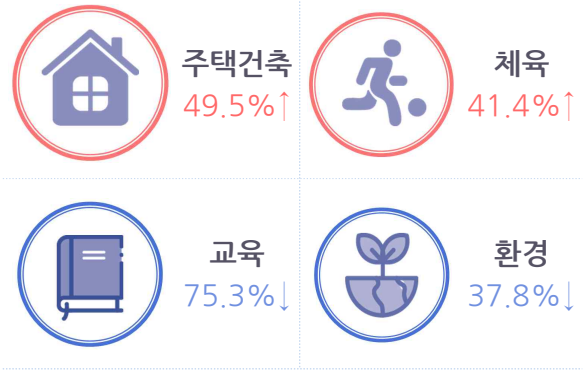
신청지역별



※ 신청지역이 확인된 190,876건 대상

분야별 현황

주택건축 분야가 가장 많이 증가(49.5%↑), **교육, 환경** 등 분야 감소



※ 분야 정보가 확인된 198,743건 대상

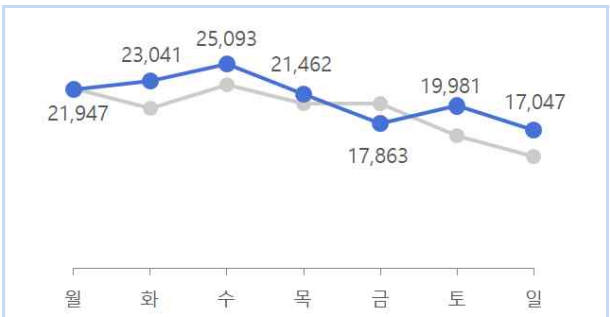
주택건축 분야 연관 키워드

※ 공동주택 품질검수·사전방문 재요청 관련 키워드 다수

기관별 현황

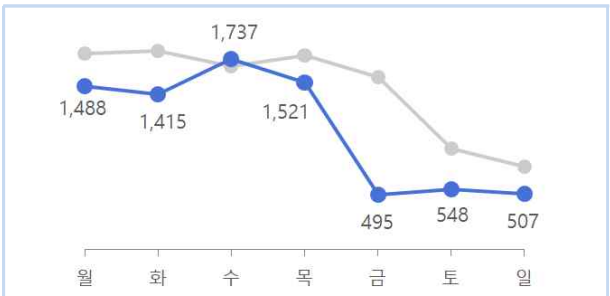
지방자치단체 민원이 **68.9%**로 다수, **교육청** 민원이 다소 증가(18.0%↑)

(이번 주 : ●—● / 지난주 : ●—●, 단위 : 건)

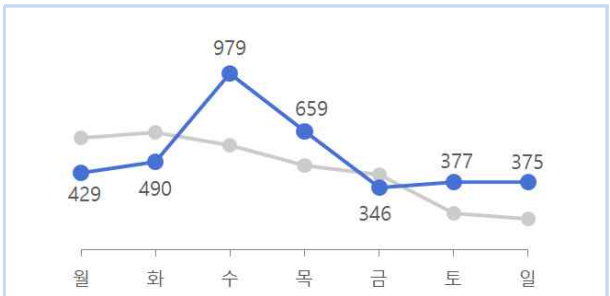


지방자치단체(68.9%, 146,434건)

중앙행정기관(25.8%, 54,917건)



공공기관(3.6%, 7,711건)



교육청(1.7%, 3,655건)

* 관내 초등학교 설립 요구 집단민원 증가(경기도교육청)

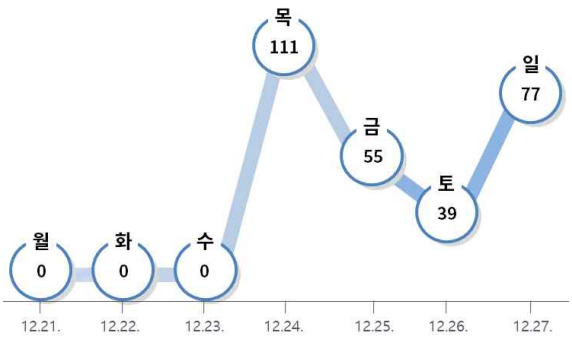
대구산업선 철도 서재·세천역 신설 예산 확보 요구

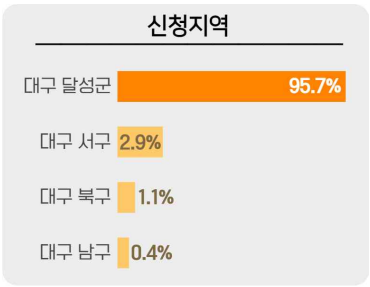
소관기관 | 기획재정부

- 대구 달성군 서재·세천지역은 인구수는 많으나 교통이 열악하여 너무 불편하므로, 지역균형발전을 위해 대구산업선 철도 노선에 서재·세천역을 신설할 수 있도록 관련 예산 확보를 요구
- 지난 한 주간 총 282건 발생, 대구 달성군에서 가장 많이 신청

일 평균 40.3건

(단위 : 건)





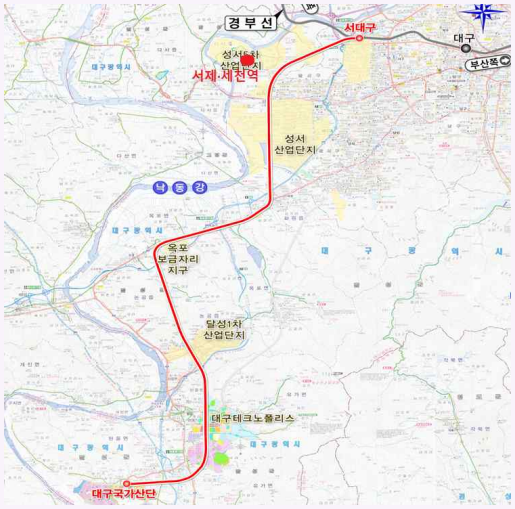
※ 대구 외 지역(5건) 제외

- 서재·세천은 인구는 많으나 교통이 열악하며 매립장 등 혐오 시설만 있고 편의시설이 부족하니, 마지막 희망인 서재·세천역 신설을 간절히 염원합니다.(12.24)
- 기획재정부는 서재·세천역 신설에 따른 사업비 증가를 당초 추산액인 1조3천억원 대신 예타 면제 결정 이후 기본계획의 1조4천억원을 기준액으로 계산하여 반드시 서재·세천역 신설을 승인해 해주시기 바랍니다.(12.25)
- 기획재정부는 서재·세천역이 꼭 신설될 수 있도록 해 주시고, 만약에 승인이 안 된다면 시비를 투입하여서라도 지원될 수 있게 해 주시기 바랍니다.(12.26)
- 서재·세천역 신설에 1,500억원을 투자한다면 이용객수 증가, 인구유입, 주거환경 개선 등 투자 대비 엄청난 효율이 있을 것이니, 서재·세천으로 노선을 변경해 주세요.(12.26)
- 세천에는 공단이 있고, 서재와 세천에는 수천가구가 밀집되어 있지만 교통인프라가 절대적으로 부족하니, 부디 역 신설을 승인하여 주시기 바랍니다.(12.27)

더 알아보기

대구산업선 철도 건설 추진 경과

- 제19대 대통령 공약 반영('17.4월)
- 국가균형발전 기반 구축사업 신청('18.11월)
- 예비타당성조사 면제사업 확정('19.1월)
- 사업계획 적정성 검토 완료('19.8월/기재부)
- 기본계획 용역('19.11월~'21.5월/국토부)
- 기본설계('21.상~'21.하 예정/국가철도공단)
- 실시설계('21.하~'22.하 예정/국가철도공단)
- 공사('22.하~'27.하 예정/국가철도공단)



〈대구산업선 철도 노선도(안)〉

연관 키워드 및 관련 사업 개요

[대구산업선 철도 사업 개요]

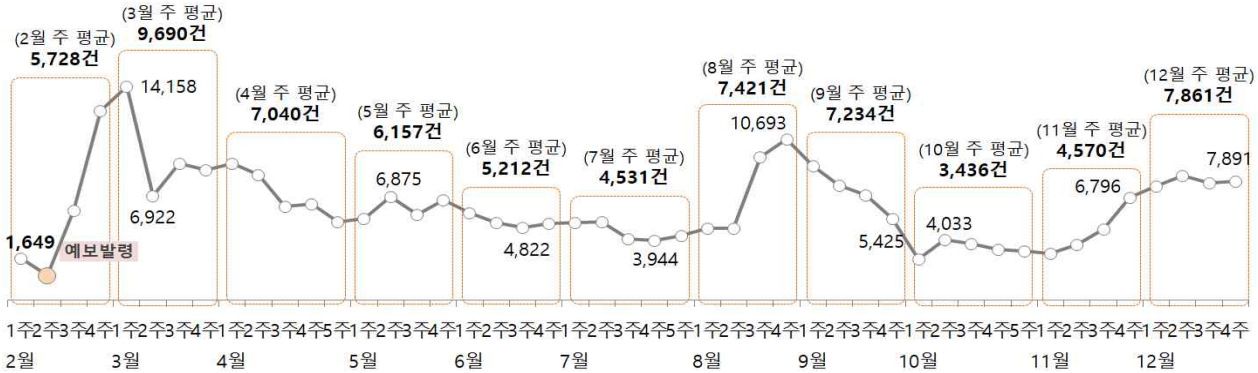
- ㅇ 목적 : 국가산업단지, 테크노폴리스 등 서·남부 지역 산업단지 연계, 접근성 확대로 산업단지 활성화 및 지역균형발전 도모
- ㅇ 사업구간 : 서대구역~대구국가산업단지
- ㅇ 사업규모 : 일반철도(단선) L=34.2㎞, 정거장 7개소
- ㅇ 사업기간 : 2019년~2027년
- ㅇ 총사업비 : 13,105억원(전액국비)

* 지역경제 유발효과 : 생산 22,017억원, 부가가치 8,836억원, 고용창출 15,940명

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

지난주 대비 상승 키워드

접촉자, 어린이집,
행정명령, 지원금 등

- 코로나19 확진자의 밀접접촉자로 분류되어 ○○시청에서 자가격리 통지서를 받고 2주 동안 자가격리를 했습니다. 그런데 회사에서 자가격리 기간을 공가 처리하지 않고 개인 연차로 소진 시킨다고 합니다. 분명 나라에서 **격리조치를 하라고 통지받아서 회사를 못 갔는데 왜 개인 연차를 사용해야 하는지 이해가 가지 않습니다**. (12.21. 고용노동부)
- 숙박예약 어플을 통해 펜션을 예약했는데, 21일에 **5인 이상 집합금지 행정명령이 발표되어 예약을 취소**했습니다. 그런데 펜션 측에서는 숙박예약 어플 측에 문의하라고 하고, 어플 측에서는 관련 지침이 없다면서 환불해 줄 수 없다고 하여, 결국 **숙박비 전액을 제가 부담**하게 되었습니다. 이와 관련한 명확한 규정과 대안을 알려주세요. (12.22. 경기도)
- 의료기관에서 일하다 보니 환자분들과 밀접접촉할 수밖에 없습니다. 최근 내원한 환자 중 확진자가 발생하여 밀접접촉한 직원 대상으로 검사를 모두 마쳐 음성 판정을 받았으나, 자가격리는 하지 않고 잠복기를 감안하여 출근할 때마다 계속 검사한다고 합니다. **밀접접촉자에 대한 명확한 자가격리 기준을 알고 싶습니다**. (12.26. 질병관리청)

「환경영향평가법」의 오기 불일치 인용 조항 개정 요청

환경부 | 민원번호 1AA-2012-0009182

「환경영향평가법」 제65조 제1항은 “환경부장관은 환경영향평가사가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 자격을 취소하거나 3년의 범위에서 자격을 정지시킬 수 있다. 다만, 제1호 · 제2호 및 제4호에 해당하는 경우에는 그 자격을 취소하여야 한다.”라고 규정하고 있습니다.

그러나 같은 법 제65조 제1항 단서는 환경영향평가사의 자격취소 의무를 규정하는 것이므로 법 개정 전과 마찬가지로 제4호가 아닌 제5호로 규정되어야 선의의 피해자가 발생하거나 법을 악용하는 사례가 발생하지 않을 것입니다.

따라서 인용 조항이 일치하도록 「환경영향평가법」 제65조 제1항을 개정해 주시기 바랍니다.

[환경영향평가법]

개정 전(시행 2019. 11. 26.)	현행(시행 2020. 5. 27.)
제65조(환경영향평가사의 자격취소 등) ① 환경부장관은 환경영향평가사가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 자격을 취소하거나 3년의 범위에서 자격을 정지시킬 수 있다. 다만, 제1호 · 제2호 및 제4호에 해당하는 경우에는 그 자격을 취소하여야 한다. 4. 제63조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우	제65조(환경영향평가사의 자격취소 등) ① 환경부장관은 환경영향평가사가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 자격을 취소하거나 3년의 범위에서 자격을 정지시킬 수 있다. 다만, 제1호 · 제2호 및 제4호에 해당하는 경우에는 그 자격을 취소하여야 한다. 4. 제62조의2제2항을 위반하여 환경부장관이 실시하는 환경영향평가 업무 수행에 필요한 교육 · 훈련을 특별한 사유 없이 이수하지 아니한 경우 5. 제63조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우

경기 평택시 평택국제대교 난간 정비 요청

경기 평택시 | 민원번호 1AA-2012-0381780

경기 평택시 팽성읍 신대리 평택국제대교 남단 좌측에서 교량 3/4지점의 교량연결 이음부의 난간 가로봉이 이탈되어 있습니다.

평택국제대교의 연결 이음부는 전체적으로 점검이 필요해 보이며, 특히 추락 등 안전사고 예방을 위해 빨리 난간을 보수해 주시기 바랍니다.

부산 동래구 수영강변 일원 메쉬휀스 정비 요청

부산 동래구 | 민원번호 3300000_20201210155038530400971 32

부산 동래구 △△동 10-45 일원에 설치된 울타리가 지난여름 태풍으로 많이 훼손되었습니다.

특히 터널 윗부분에 설치된 울타리는 앞으로 기울어져 보행자의 안전을 위협하는 만큼 빨리 보수해 주시기 바랍니다.

05 국민불편 개선 사례

영유아 건강검진 온라인 문진표 확인방법 개선

국민건강보험의 '건강in' 웹사이트에서 영유아 건강검진 온라인 문진표를 미리 작성한 뒤에 병원에 가면, 병원에서 문진표를 열람할 수 있도록 각자 설정한 온라인 문진표 등록번호를 알려주어야 함

온라인 문진표를 작성한 후 병원에 갔는데, 설정한 등록번호가 기억나지 않아 현장에서 스마트폰으로 확인하려고 했지만, '건강in' 모바일 앱에서는 온라인 문진표 등록번호 확인 기능이 없어 결국 헛수고를 했으므로, 모바일 앱에서도 확인이 가능하도록 개선해 주시기 바람

「국민의 소리」 제580호('20.8월)

사용자가 지정한 등록번호를 통해서만 온라인 문진표를 확인할 수 있는 문제를 보완하기 위해 공인인증서로 로그인하는 부 또는 모의 생년월일 중 생년월 4자리로 등록번호를 자동 부여하고, 홈페이지 및 모바일 앱에서 등록번호를 확인·변경할 수 있는 기능을 추가('20.11월)

국민건강보험공단

용도 폐지된 국유지의 수의매각

소유하고 있던 토지 일부가 인근에 배치된 군부대의 작전도로 개설을 위해 국유지로 수용되면서 나머지 토지는 맹지*가 됨

* 주위가 모두 타인의 토지에 둘러싸여 도로와 전혀 접하지 않은 토지

군부대가 이전한 후 현재 소유한 토지에 건축행위를 하기 위해 진입로가 필요하여 해당 국유지에 대한 매수를 신청하였으나, 맞닿은 국유지의 효용 가치가 하락한다는 이유로 거부당하고 있으니 도움을 요청함

고충민원 신청('20.8월)

「국유재산법 시행령」 제40조 제3항은 국유지의 위치, 규모, 형태 및 용도 등을 고려할 때 국유지만으로는 이용가치가 없는 경우로서 그 국유지와 서로 맞닿은 사유토지의 소유자에게 그 국유지를 매각하는 경우에는 수의계약으로 처분할 수 있다고 명시하고 있음

해당 국유지는 원래 소유하고 있던 토지에서 분할되어 국가에 의해 협의취득된 후 군부대 이전으로 용도 폐지되었고, 이로 인해 나머지 토지가 맹지가 된 사실에 대해서 당사자 간 이의가 없음

또한, 현재 국유지는 타 도로에서 진입하는 차량을 위한 현황도로로 제공되고 있으며 현황도로 부분을 제외하고 매각하더라도 잔여 국유지의 가치가 크게 하락하지 않을 것으로 보이므로, 국유지 중 현황도로를 제외한 나머지 부분을 수의계약으로 매각하는 것이 타당함

국민권익위원회 의견표명('20.11월)