



국민권익위원회

빅 데이터로 보는

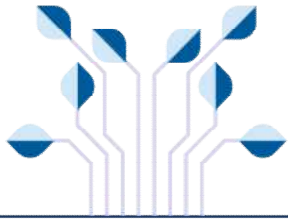
국민의 소리

2020.9.7.~9.13. (제584호)

민원예보 발령

추석 연휴 관련 코로나19 방역대책 강화(2020-04호)





빅 데이터로 보는

국민의 소리

CONTENTS

No. 584

주간 동향

2020.9.7.~9.13.



민원 동향 1

민원 추이 / 신청인·신청지역 / 분야별 현황 / 기관별 현황



주요 민원 사례 3

코로나19 긴급 고용안정지원금의 조속한 지급 요구 / 고용노동부



민원 예보 5

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관
추석 연휴 관련 코로나19 방역 대책 강화 / 보건복지부 등 25개 기관



국민불편 사례 7

타 시도 특성화고 학생의 전학 기준 개선 / 인천광역시교육청
화성시의 주거용 오피스텔 수도요금 적용 요율 조정 요청 / 화성시



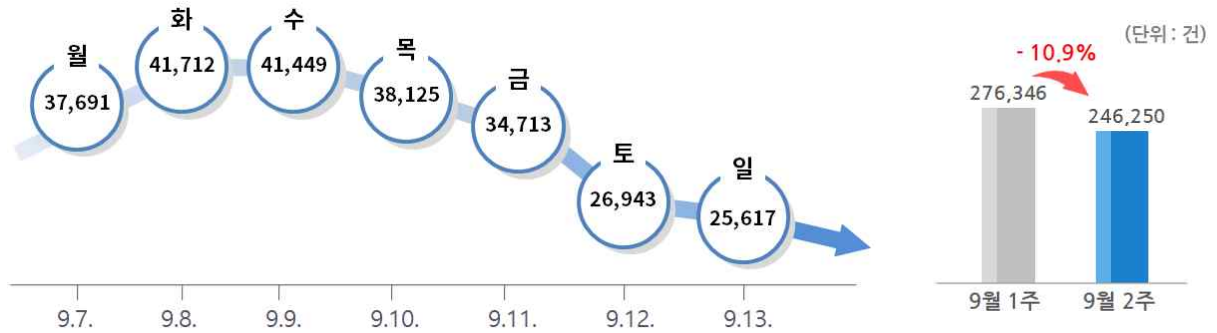
국민불편 개선 사례 8

재외국민 특별전형 시 코로나19로 인한 체류기간 예외 적용 / 교육부
건축법 개정 이전 무단증축 건물의 이행강제금 부과 취소 / 권익위

01 | 민원 동향

민원 추이

9월 2주 민원은 총 246,250건으로 지난 주(276,346건) 대비 10.9% 감소

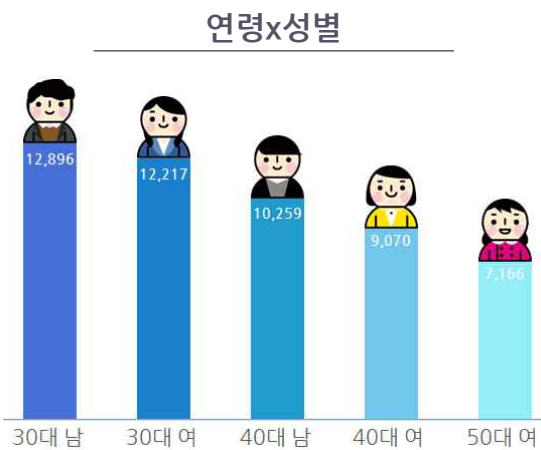


※ 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구 등으로 신청하여 민원분석시스템에 수집된 통계

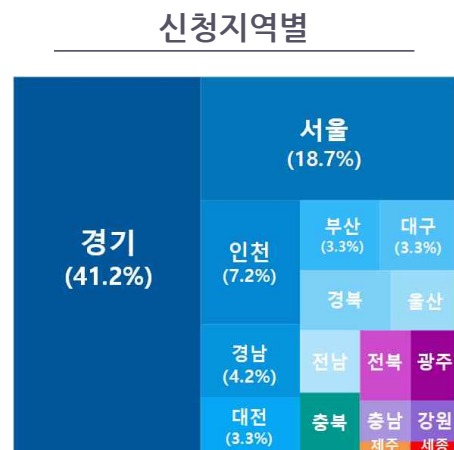
신청인 · 신청지역

30대 남성이 가장 많이 신청, 경기 지역 민원이 다수

- ▶ 신청인은 30대(37.7%), 40대(29.0%), 50대(19.2%) 순 / 남성(51.1%), 여성(48.9%)
- ▶ 신청지역은 경기(85,106건) 등 수도권이 138,606건으로 전체의 67.1%를 차지



※ 연령과 성별이 확인된 66,544건 대상



※ 신청지역이 확인된 206,508건 대상

분야별 현황

복지지원금 관련 문의 및 행정복지센터 설치 요구 등 복지 분야 증가(84.9% ↑),
외무통일, 체육 분야 감소

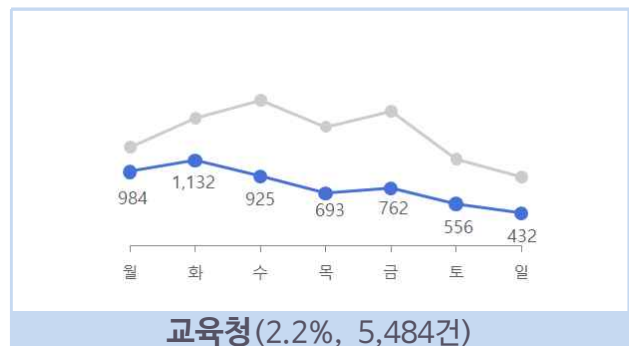
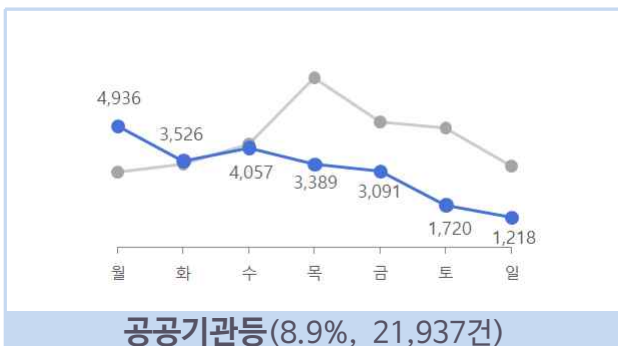
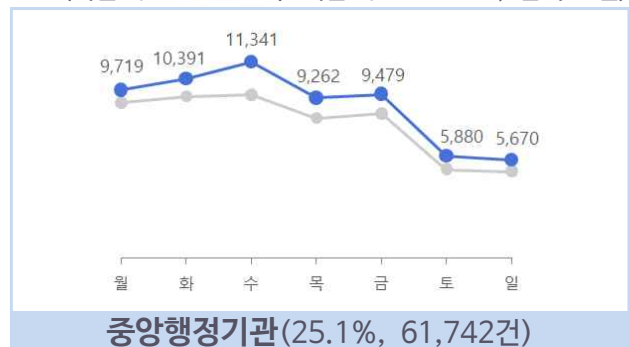
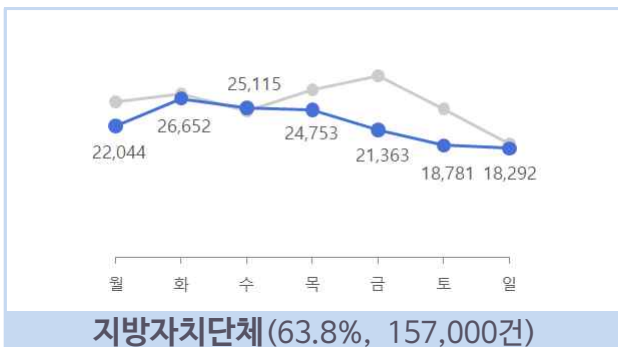


※ 분야 정보가 확인된 227,134건 대상

기관별 현황

지방자치단체 민원이 63.8%로 다수, 교육청 민원이 크게 감소(47.0% ↓)

(이번 주 : ●●● / 지난 주 : ●●●, 단위 : 건)



* 중학교 설립 요청 중복민원 감소(경기도교육청)

02 | 주요 민원 사례

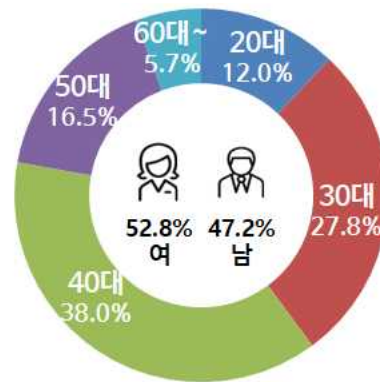
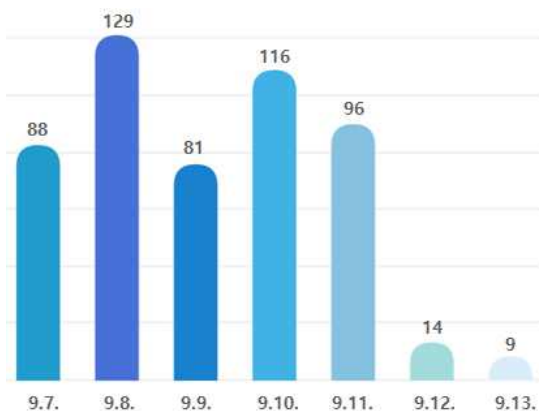
코로나19 긴급 고용안정지원금의 조속한 지급 요구

소관기관 | 고용노동부

- 코로나19 긴급 고용안정지원금 지급 결정 안내 문자메시지를 수신하였거나 홈페이지에 지급 완료되었다고 확인됨에도 현재까지 실제 지원금이 지급되지 않은 경우가 많아 조속한 지급을 요청하는 민원 발생
- 지난 한 주간 총 533건 발생, 40대(38.0%)가 가장 많이 신청

일 평균 76.1건

(단위 : 건)



- 8월 10일에 지원금 지급 결정(14일 이내 계좌로 입금예정) 안내 문자메시지를 수신하였지만 현재까지도 입금되지 않았으니, 지급 예정일을 알려 주시기 바랍니다.(9.10)
- 지원금 홈페이지에 8월 6일 '지급완료'로 표기됨에도 아직까지 지급받지 못하였는데, 2차 긴급지원금 얘기가 나오니 화가 납니다.(9.8)
- 지원금 지급완료 결정이 나고 2달이 지났음에도 아직까지 지원금을 받지 못하였는데, 긴급 지원금이 맞나요?(9.7)
- 6월 4일 지원금을 신청하였지만 3개월이 지나도록 아직까지 지급받지 못하고 있는바, 기다리는 고통이 빨리 끝날 수 있도록 제발 빠른 처리를 부탁드립니다.(9.10)
- ○○센터에 방문하여 지원금 지급 진행상황을 문의한바, 7월 중순경 지급 예정이라고 되어 있다고 하는데 아직까지 지급받지 못하고 있으니 빠른 처리를 부탁드립니다.(9.9)

더 알아보기



코로나19 긴급 고용안정지원금

지원 내용 150만원 ('20.3~5월의 소득 감소에 대해 월 50만원 x 3개월)

지원 대상

- 1 특수형태근로종사자·프리랜서 '19.12~'20.1월에 노무를 제공하여 소득이 발생한 고용보험 미가입자
- 2 영세 자영업자 '19.12~'20.1월에 자영업을 영위하여 매출이 있는 1인 자영업자 및 소상공인 중 고용보험 미가입자 (유종·창작·도박 등 일부 업종 제외)
- 3 무급휴직자 50인 미만 기업의 고용보험에 가입되어 있는 자 중 '20.3~5월 사이에 무급휴직한 근로자' *단, "항공서비스업"상 "항공기유급금" (항공지상조업) 및 "민적증급금"에 소득 근로자 중 항공기유급금 또는 호텔업 종사자에 경우 기업 규모에 관계없이 지원

지원 요건

신청인 연소득 5~7천만원 이하(연매출 2억원 이하) 또는 가구소득 중위 150% 이하인 사람 중 소득·매출이 감소하였거나 무급휴직한 경우

구분	1구간	2구간
가구소득 기준 중위소득	100% 이하	100% 초과~150% 이하
연매출	15억원 이하	15억원 초과~25억원 이하
소득·매출	25% 이상 감소 또는 월별 5일	50% 이상 감소 또는 월별 10일
무급휴직일수	총 30일 이상 (연간 월별 5일)	총 45일 이상 (연간 월별 10일)

※ 1) 소득·매출 감소는 비교 대상 기간('19년 1월 평균소득, '19.12~'20.1월 중 특정 월, '19.3~4월 중 특정 월 가운데 유리한 기준 적용) 대비 '20.3~4월 평균 소득·매출의 감소 여부로, 2) 무급휴직일수는 '20.3~'20.5월 간의 무급휴직일수로 판단

신청 기간 / 방법

신청기간 6월 1일 ~ 7월 20일 * 신청일 이후 2주 내 100만원, 7월 중(추가 예산 확보 후) 50만원 지급

신청방법 코로나19 긴급 고용안정지원금 홈페이지에서 신청 (PC, 모바일)

<https://covid19.ei.go.kr>

관련 문의 : 1899-4162 (코로나19 긴급 고용안정지원금 전담 콜센터)

■ 코로나19로 인해 소득·매출이 감소하였음에도 고용보험의 보호를 받지 못한 취약계층의 생계안정을 도모하기 위한 지원금

■ 1차 신청기간(6.1.~7.20.) 신청된 176만건에 대해 149만건 지급 결정

- 141만건(95%) 지급 완료, 8만여건(5%) 지급 지연 상태(9.11.기준)

■ 2차 긴급 고용안정지원금 집행 계획 발표 (9.15/고용노동부)

연관 키워드 및 주요 내용

일처리 홈페이지에 지원금 지급 완료라고 확인됨에도 실제 지원금은 입금이 안되었고, 문의전화는 연결이 안 되는 등 일 처리 관련 항의

통화 중 지원금 지급 지연 관련 문의전화를 하면 계속 통화 중임

입금 예정 지원금 지급 결정(14일 이내 계좌 입금 예정) 안내 문자메시지를 수신하였지만 입금이 안 되었음

진행상황 지원금 지급 지연 관련 진행상황 문의

주요 키워드: 진행 상황, 집합금지, 네이버 카페, 입금이, 세종시, 임금 예정, 무급휴직자, 실업급여, 부산, 직장, 특고, 통신비, 회식비, 일처리, 무급 휴직, 통화중, 보완서류, 생활비, 외국인, 코로나19 긴급, 사망 정보 직전, 처리 상태, 코로나 프리랜서

코로나19 확산 방지 및 불편사항

2020-02호

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, 대학 등록금 반환 요구 및 긴급 고용유지지원금 관련 문의 등의 민원 발생



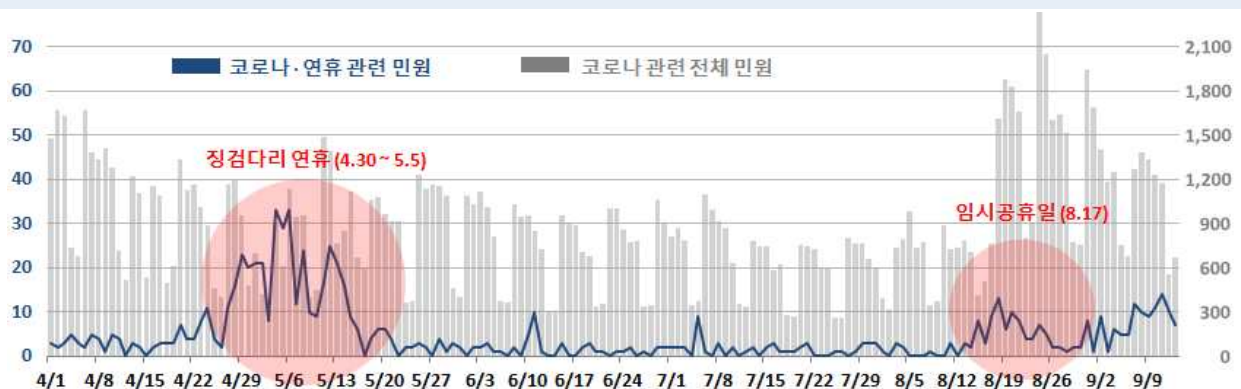
▶ 예보발령 후 3월까지 증가, 4월부터 감소하다가 8월 확진자 증가에 따라 급증 후 감소

추석 연휴 관련 코로나19 방역 대책 강화

2020-04호

2020.9.15. 1단계(관심) | 보건복지부 등 25개 기관

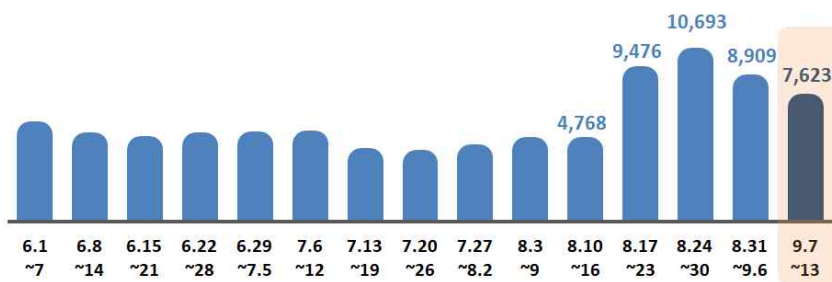
코로나19 재확산 시기에 맞이하는 추석을 앞두고 연휴를 계기로 코로나19 확산을 우려하여 방역강화, 대책마련 등을 요청하는 민원 발생, 추석 연휴 전후에도 증가 예상



「코로나바이러스감염증-19」 민원 동향(9.7.~9.13.)

9.7. ~ 9.13. 동안 ‘코로나19’ 관련 민원은 7,623건(일평균 1,089건), 지난주 민원(8,909건)보다 14.4% 감소

〈최근 15주간 민원 추이〉



〈한 주 간 일별 추이〉



지난주 대비 상승 키워드

일자리, 결혼식, 위험성,
지급결정, 광화문, 헬스장,
불법영업, 교습소 등

- 장애인으로 평소 의료비 지출이 많습니다. 수원시의 새희망일자리 사업에 지원해서 4개월동안 일을 하다가 재신청했으나 떨어졌습니다. 코로나19 때문에 인원이 감축되었다고 하는데, 저와 같은 장애인 등 어려운 사람들이 우선 참여할 수 있도록 부탁드립니다.(9.10. 경기도 수원시)
- 11월에 예정되어 있던 결혼식을 8월 코로나19 사회적 거리두기 2단계로 인해 취소했습니다. 웨딩홀 측에서 고객 취소에 따른 위약금을 물어야 한다고 하는데, 부득이하게 취소했는데도 다른 결혼식은 진행한다면 위약금 감액도 없습니다.(9.8. 서울특별시)
- 음식점의 '실내 50인 미만' 집합 제한의 근거가 도대체 무엇입니까? 49명이면 코로나에 안 걸리고 50명이면 걸립니까? 실내 대형 식당에서는 50명 이상의 불특정 다수가 마스크를 벗고 취식을 하고 대화도 나누는데, 코로나 걸릴 위험이 없나요? 오히려 예식의 경우 참석자가 마스크를 충실히 착용하므로 감염의 우려가 크지 않다고 생각합니다.(9.11. 보건복지부)
- 다음 주 지인이 ○○컨벤션에서 결혼식을 올리는데 뷔페를 운영한다고 연락이 왔네요. 지금 코로나 확산으로 다들 조심하는 중인데 뷔페를 먹어도 되는 건가요?(9.9. 울산광역시)

타 시도 특성화고 학생의 전학 기준 개선

인천광역시교육청 | 민원번호 1AA-2009-0122436

자녀가 부천시에 소재한 특성화고에 재학 중인데, 인천인 집과 거리가 멀고 학교 적응이 힘들어 집 근처인 인천시 소재 일반고에 전학을 결심하였습니다.

그런데 특별한 사유가 없으면 인천시 관내에서는 특성화고에서 일반고 전학이 가능하나, 타 시도 특성화고에서 전학 시에는 일정 수준의 성적 기준을 충족해야 한다고 합니다.

또한 인천시 관내의 일반고로 전학을 원한다면 타 시도 특성화고에서 인천지역 특성화고로 전학을 한 후에 다시 일반고로 전학 신청을 해야 한다고 하는데, 인천시 관내에서는 성적과 무관하게 전학이 가능하고 타 시도에서는 성적을 기준으로 전학이 불가능한 것은 상식적으로 이해가 되지 않으니, 타 시도 특성화고에서도 인천시 관내와 동일한 조건으로 일반고 전학이 이루어지도록 개선을 요청 드립니다.

화성시의 주거용 오피스텔 수도요금 적용 요율 조정 요청

화성시 | 민원번호 1AA-2008-1062507

오피스텔을 주거용으로 등록하면 수도요금 부과 시 낮은 가정용 요율을 우선 적용해 주는데, 수도권 대부분의 지자체가 이러한 방식을 채택하고 있습니다.

그런데 성남시나 수원시 등 많은 지자체가 가정용 요율 적용 한도를 18톤으로 책정하고 있고, 광명시 등 일부는 20톤까지 허용하고 있는데 비해, 화성시는 12톤으로 낮게 한정하고 있습니다.

주거용으로 등록된 오피스텔의 수도요금 적용 요율을 타 시도 수준으로 조정해 주시기 바랍니다.

재외국민 특별전형 시 코로나19로 인한 체류기간 예외 적용

중국 광둥성에 거주 중인 재외국민인데, 코로나19로 인해 일시 귀국하여 체류 중입니다.

국내 대학의 재외국민 특별전형 3년 특례*를 적용받기 위한 외국 체류일수 조건을 충족하려면 일주일 안에 코로나19 확진자가 많은 광둥성으로 다시 돌아가야 합니다.

* 해외 거주기간(3년) 요건 충족 시, 재외국민 3년 특례자로 국내 대학 지원 가능

3년 특례 적용 시 코로나19와 같이 특별한 사유로 인해 국내에 체류한 경우 예외적으로 국내 거주기간에서 제외해 주시기 바랍니다.

「국민의 소리」 제558호('20.3월)

‘2021학년도 재외국민 및 외국인 특별전형’ 접수 및 응시를 위해 귀국하여 14일 자가격리를 시행하는 경우, 자가격리 기간을 해외 체류기간으로 인정할 수 있도록 각 대학에 권고('20.6월)

교육부

건축법 개정 이전 무단증축 건물의 이행강제금 부과 취소

노인복지시설을 운영하기 위해 2017년 건물을 매입하였는데, 지하 1층이 무단증축되었다는 이유로 이행강제금을 납부하였음

그런데 무단증축 시점이 1985.1.1. 이전으로 이행강제금 및 과태료 대상이 아니므로 납부한 이행강제금을 돌려받을 수 있도록 요청함

고충민원 신청('20.2월)



이행강제금을 이의 없이 납부하였으나 이는 요양원 운영에 지장이 초래될 것을 우려한 불가피한 선택으로 보이며, 건물의 지하 1층과 지상 1층의 외벽선이 일치하고 외관으로도 일체화되어 있는 것으로 보아, 건물을 신축한 1983년에 지하 1층을 확장한 것으로 보임

1984.12.31. 개정되어 1985.1.1. 시행된 「건축법」에서는 허가를 받지 않고 건축물을 건축하는 자 등에 대하여 최초로 과태료를 부과할 수 있는 근거를 마련하였으나, 국토교통부는 '1985.1.1. 이전에 발생한 위반 건축물에 대하여는 건축법령상 과태료 또는 이행강제금을 부과할 수 없다'고 유권 해석하였으므로, 이행강제금 부과를 취소하고 납입한 이행강제금을 환급하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.7월)