

대통령실 서신 민원 사례

- ◆ **사회적 약자 등 취약계층에 대한 대통령의 지원 의지**에 따라 국민들이 대통령실에 신청한 생활고충 등을 호소하는 민원에 대해 중점 모니터링 및 관리 실시
 - * “안타까운 사건을 보고 위기가구를 더 촘촘하게 발굴하겠다“, “어려운 경제상황으로 공공 부문의 허리띠를 졸라매더라도 **사회적 약자를 더욱 두텁게 지원하는 것이 새 정부의 국정 운영 방향**”(’22.9.1.)
 - 취임 이후(’22.5.10.~’24.5.31.) 대통령실 서신민원은 **총 43,110건**
 - 민원 유형 중 **가장 비중이 높은 ‘생활 고충 등 구제 요청’(37.3%) 민원 등을 중심으로** 중점 모니터링 및 사후관리가 필요한 민원 선정·관리

I 민원 현황 및 분석

- **(현황)** 새 정부 출범 이후(’22.5.10.~’24.5.31.) 대통령실로 접수된 서신민원은 **총 43,110건**(일 평균 84.2건)
 - * 노인, 장애인 등 사회적 약자 및 인터넷 활용이 어려운 계층 등이 서신민원을 주로 활용
- **(분석)** 유형별로 **생활 고충 등 구제 요청**(37.3%, 16,067)이 가장 많고, 수사·감사·조사 요청(25.8%, 11,134건), 정책 제안(14.2%, 6,121건), 판결 이의(2.9%, 1,253건), 사면·복권 요청(1.4%, 588건) 등의 순
 - * 특히, 노인, 장애인 등 사회적 약자가 제기한 **‘생활 고충 등 구제 요청’** 민원이 가장 높은 비율 차지
- **(기관유형)** 중앙행정기관(74.2%, 31,981건), 지자체(10.2%, 4,402건), 공공기관(9.0%, 3,865건), 헌법기관*(6.3%), 교육기관(0.2%) 순
 - * 헌법기관: 법원행정처(대법원), 헌법재판소, 중앙선거관리위원회
- **(처리기관)** 국민권익위원회(17.5%, 7,527건), 대검찰청(11.6%, 4,991건), 경찰청(8.6%, 3,699건), 법무부(5.2%), 법원행정처(대법원)(5.1%), 국가보훈부(3.4%), 보건복지부(2.8%), 국방부(2.6%), 국토교통부(2.5%), 금융감독원(2.1%) 등의 순
 - ※ 대통령실 서신민원은 권익위-국민신문고를 통해 각 소관 기관에 배분

① [다자녀] 삶이 너무 팍팍해 살아가갈 방법이 없어서 도움을 청하고자 합니다('22.8.)

- 5명의 자녀(16세, 15세, 13세, 11세, 9세)를 양육하는 민원인(40대 여성) 가정은 남편의 파산과 사채빚 등으로 가정환경이 매우 어려운 상황이나, 소득 등을 사유로 정부의 각종 지원 대상에서 제외되는 등 복지사각지대에 놓여 있어 도움을 요청

* (경제상태) 부부합산소득(월 386만원)이 기준(월 233만원)을 초과하여 기초생활수급 대상 제외 (주거현황) 온가족이 전세임대주택(24평) 거주 중으로 주택이 노후되어 보일러와 화장실 배관이 터지는 등 누수가 있으며 담벼락은 붕괴 위험

삶이 너무 팍팍해서 살아가갈 방법이 없어서 도움을
청하고자 합니다. 극단적인 선택도 해 보았지만 아이들에게
상처만 남아 버렸어요.
참 어렵고 힘든 사람들도 한없이 어렵고 힘든 일들만 생각하구요.

⇒ (긴급생계지원) 광주 동구 긴급생계지원비 6개월, 광주형 노랑호루라기 3개월 (총 9개월, 2,100만원) 지급

⇒ (주거 수리) 초록우산 어린이재단, 세이브더칠드런, 광주시교육청 후원(1,000만원)으로 옥상 방수, 외벽보수 및 도장, 보일러실·욕실 개선, 씽크대 교체, 전기공사 등

② [다문화가정] 저희 가족 이대로 생이별해야만 할까요? 제발 도와주세요('23.4.)

- 베트남 아내와 결혼해 지병이 있는 노모를 부양하며 세 명의 자녀(5세, 4세, 2세)를 키우고 있는 민원인(50대)은 여섯 식구 생계를 위해 밤에는 치킨집을 운영하고, 낮에는 부부가 군청 청소와 식당 설거지를 하며 밤낮으로 쉬지 않고 일하고 있음
- 베트남에서 오신 장인, 장모님이 아이들을 돌봐주다 비자가 만료('22.8.)되어 베트남으로 귀국한 후 다시 한국 비자를 신청('22.9.)하였는데 처제의 불법 체류 이력* 때문에 비자 발급을 거절당해 아이들을 돌봐줄 사람이 없어,

아이들이 낮에는 어린이집에 있지만 저녁에는 술을 파는 치킨집에서 지내는 등 어려움을 호소

- * 미성년자였던 처제를 한국에서 부모님과 함께 지낼 수 있도록 초청했지만 갑작스러운 코로나 확산으로 처제가 비자 만료 전 베트남으로 출국하지 못했던 상황

⇒ **(비자 발급)** 베트남 총영사관에서 다문화가정이 처한 어려운 상황을 고려해 민원인의 장인, 장모님이 한국을 방문할 수 있도록 비자 발급 조치 완료

③ [노인] **어르신들의 소중한 공간을 지켜나가기 위해 정부의 도움이 필요합니다**(’24.4.)

- 마을주민들이 십시일반 모은 돈으로 도로공사를 하고 남은 자투리땅에 작은 경로당을 지었는데, 도로 위에 지은 미등록 건축물이라는 이유로 다른 경로당과 달리 정부의 지원을 받지 못하고 있어 도움을 요청

⇒ **(냉난방비 지원)** 직접 현장을 찾아 어르신들의 이야기를 직접 듣고, 보건복지부, 해당 지자체와 수차례 논의한 끝에 해당 경로당에 냉난방비 지원 결정