

“**국민권익위 민원 빅데이터로 분석한**”

국민의 소리

국민권익위원회

2022년 10월 4주차 주간동향 (10.24~10.30.)

[2022.11.2.(수), 제689호]

이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	시정연설(대통령)	46,839	불법 주정차	76,365	생활불편
2	보이콧(시정연설)	39,812	장애인 전용구역(불법 주·정차)	11,200	생활불편
3	레고랜드	38,880	교통문제 해결(덕은지구)	4,231	지역이슈
4	SPC사고	24,655	서울 마포구(소각장 반대)	3,974	지역이슈
5	탄소중립	23,403	수도권 주민(GTX역 선정 요구)	3,745	지역이슈
6	예산안(2023년)	21,627	안전 체험관(경기북부 유치)	3,469	지역이슈
7	금융시장	17,210	친환경차 충전구역(불법 주·정차)	3,104	생활불편
8	서해공무원	16,246	버스정류소 불법(불법 주·정차)	3,096	생활불편
9	IRA법(인플레이션감축법)	14,936	공동주택관리법 개정(적용세대 변경)	2,804	정책관련
10	재유행(코로나19)	7,918	인천 서구(물류센터 건설 반대)	2,660	지역이슈

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(10.24~10.30.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스트위터커뮤니티 분석결과(10.20~10.26.)

민원 동향

- 10월 4주차 민원은 254,122건(일평균 36,303건)으로 지난주(257,646건) 대비 1.4% 감소 ※ 안전신문고(49.1%), 국민신문고(33.6%), 새올 등(17.3%)
- 지역별로는 지난주 대비 광주(11.0%), 충북(7.3%) 등 증가한 반면, 경기(5.8%), 전북(5.3%) 등 감소
- 분야별로는 마포구 쓰레기 소각장 폐쇄 및 추가 신설 반대 민원 등 도시, 복지 순으로 증가



주요 민원

□ 서울 이태원에서 발생한 대규모 인명 사고 관련 민원 (369건)

- 할로윈을 앞두고 이태원에서 대규모 인명사고*가 발생, 정부는 특별재난지역 선포와 지원 대책 등 발표
- 인명 사고 유발 관련 의심자 신고 및 2차 피해방지, 사고 재발 방지 대책 등 요구



* 인명피해^{10.31.기준} 총 307명, 사망 156명, 부상 151명(출처 : 중앙재난안전대책본부)

- 안타까운 참사에 대한 면밀한 조사와 범의자 색출에 힘써주세요. 해밀턴 호텔 뒷길에서 정체되어있던 상황에 뒤에서 밀라고 한 사람들과 직접 민 사람들은 분명 고의적 살인이라고 판단됩니다. 주변 CCTV와 시민제보를 통해 주동자를 찾아 죄를 물어주세요 (10.30., 경찰청)
- **검토요청** 이태원 사고로 인하여 국민안전 문제가 대두되고 있습니다. 행사와 집회 등에 있어 안전거리 확보와 통제 등으로 사고를 막아주시고, 경기장은 80%이상 입장 안되게 통제 바라며, 대형 인파가 몰리는 홍대 등 대학가 유흥가 등에는 교통통제와 차벽설치 등 대형참사가 없게 안전대비에 만전을 기해주세요. (10.30, 경찰청)

【 보도자료 (출처 : 행정안전부) 】

<p>행정안전부 보도 자료</p> <p>2022. 10. 30. (일) 특시배포</p> <p>담당 부서: 재난관리실, 책임자: 과장 박경원 (044-205-5290), 사회재난대응정책과, 담당자: 사무관 박성규 (044-205-5251)</p> <p>서울 용산 이태원로 입사 사고 발생</p> <p>- 행정안전부 장관, 용산 안전사고 인명구조 최선 당부 -</p> <p>○ 10월 29일(토) 용산구 이태원로 173-7 이태원역 1번 출구 해밀턴 호텔 일대에 할로윈 축제를 즐기려는 인파가 몰리면서 사고가 발생하여 현재 실종자 약 60명의 인명 피해가 발생한 것으로 추정하고 있다. 이에 따라 23시 13분을 기해 소방대응 2단계가 발령된 상황이다.</p> <p>○ 이와 관련하여 행정안전부 이상민 장관은 곧 현장을 찾을 예정이며, "소방청을 중심으로 가능한 모든 자원을 활용하여 인명구조에 최선을 다해 달라"라고 강조하고, 경찰에도 "인명구조 지원, 차량·인원 등에 대한 신속한 질서유지 등을 통해 인명 피해가 최소화 되도록 해달라"고 지시했다.</p>	<p>행정안전부 보도 자료</p> <p>2022. 10. 30. (일) 특시배포</p> <p>담당 부서: 재난관리실, 책임자: 과장 정우철 (044-205-5310), 복구지원과, 담당자: 사무관 박정운 (044-205-5318)</p> <p>이태원 사고 관련, 「특별재난지역 선포」</p> <p>- 피해 수습 지원은 피해자의 주소지 관할 지방자치단체에서 담당 -</p> <p>윤석열 대통령은 오늘 이태원 일원에서 발생한 대규모 인명사고와 관련하여 서울시 용산구를 특별재난지역으로 선포하였다.</p> <p>○ 이는 윤석열 대통령이 오늘(10.30) 오전 9시 45분 국정 최우선 순위를 이태원 사고의 수습과 후속조치에 두겠다는 담화문 발표에 따른 후속 조치의 일환이다.</p> <p>○ 이번 특별재난지역 선포는 사회재난으로는 11번째 사례*다.</p> <p>* 삼풍백화점 붕괴(95), 대구지하철 병화사건(03), 허베이스파르티오 유흥유흥사건(07), ㈜유브로빌 불산누출사고(12), 마적전 세월호 침몰사고(14), 코르나(19)(20) 등</p>	<p>국무조정실 보도 자료</p> <p>2022. 10. 31. (월)</p> <p>담당 부서: 국무조정실, 책임자: 과장 이준아 (044-200-2346), 안전행정정책관실, 담당자: 사무관 영신혜 (044-200-2344), 행정안전부, 책임자: 과장 박정현 (044-205-5250), 사회재난대응정책과, 담당자: 사무관 송동근 (044-205-5289)</p> <p>장래 절차 지원 등 사고 수습에 최선을 다할 것 지시</p> <p>- 한덕수 국무총리, 이태원 사고 관련 중대본 회의 주재 -</p> <p>○ 한덕수 이태원 사고 중앙재난안전대책본부장은 오늘 아침 9시 정부서울청사 중앙재난안전상황실 서울상황센터에서 관계기관과 사고 조직사항을 점검하고, 수습방안 등에 대해 집중 논의했다.</p> <p>○ 한덕수 중대본부장(국무총리)은 다시 한 번 사망자와 유가족들에게 깊은 조의를 표하며, 사망자 장례 등 후속조치에 총력을 다할 것을 관계기관에 지시했다.</p>
---	---	--

【 주요 언론보도 】

<p>연합뉴스</p> <p>[이태원 참사]尹대통령 부부, 합동분향소 조문...별도 발언없이 현화·목명(중함)</p> <p>입력 2022.10.31. 오전 10:19 수정 2022.10.31. 오전 11:50</p> <p>대통령실 참모진 동행</p> <p>〈연합뉴스(2022.10.31.)〉</p>	<p>조선일보</p> <p>尹 "오늘부터 국가애도기간... 사고 수습 최우선" [전문]</p> <p>입력 2022.10.30. 오전 9:51 수정 2022.10.30. 오후 3:57</p> <p>대국민담화 발표</p> <p>윤석열 대통령이 30일 오전 용산 대통령실 청사 브리핑룸에서 이태원 참사 관련 담화문을 발표하고 있다. 뉴스1</p> <p>〈조선일보(2022.10.30.)〉</p>	<p>ChosunBiz</p> <p>정부, 이태원 참사 사망자 장례비 최대 1500만원 지원...치료비 대납</p> <p>입력 2022.10.31. 오전 11:03 수정 2022.10.31. 오후 12:25</p> <p>전국 17개 시·도에 합동분향소 설치 유가족·부상자 구급금 지원...세금·통신비 감면·납부유예 외국인 사망자 26명 중 12명 아직 유족과 연락 되지 않아</p> <p>〈ChosunBiz(2022.10.31.)〉</p>
---	---	--

□ 인천 서구 ○○단지 앞 방음벽 철거 요구 (484건)

- 한국토지주택공사에서는 ○○단지 정문쪽 도로변을 따라 입주민의 소음과 매연 등 피해 감소를 위해 9m의 방음벽을 설치
- 입주민들은 방음벽으로 인한 저층 상권 침체와, 정문 진입차량 시야 방해로 교통사고 유발 등의 우려로 방음벽 철거 요구

■ ○○단지 앞 불법 방음벽에 대하여, LH를 고발합니다. 상가 이용의 불편, 비가시성, 통행의 불편, 화재시 안전문제 등의 문제가 심각합니다. 방음벽 철거에 관하여 99% 동의서를 받았음에도 LH는 100% 결과값을 원한다며, 의견을 무시하고 공사를 강행하였습니다. 입주민들은 LH의 형태를 더 이상 묵과하지 않을 것이며, 주민의 고통을 외면하는 인천시도 강력히 규탄합니다. (10.26., 한국토지주택공사)

【 주요 언론보도 】

<p>방음벽 이설 갈등' 루원시티 주민들, "LH 말바꾸기" 주장 <small>서광영 기자 승인 2022.06.09 17:34</small></p> <p>입주예정자들 "소음 해결 법적 의견 갖했는데, 이유 계속 바뀌어" LH "100% 동의서 받는다"는 합의 내용 안 지켜, 동의서도 부실"</p> <p>인천투데이=정호영 기자 인천 서구 가정동 루원시티의 한 아파트 입주예정자들이 방음벽 이설을 놓고 한국토지주택공사(LH)와 갈등 중이다.</p>  <p><인천투데이(2022.6.9.)></p>	<p>인천일보 아파트상가 '바로 앞' 방음벽...조망권·영업권 침해 호소 <small>김민영 승인 2022.05.17</small></p> <p>서구 중심제한 정문 9m 높이 설치 중...대다수 입주예정자 반발 시행사 "저소음모장 등 긍정 협의 중 담당자들 바뀌며 상황 급변" LH "주민 동의율 미충족...환경영향평가 따라 설치할 수밖에"</p>  <p><인천일보(2022.5.17.)></p>	<p>인천일보 "아파트상가 바로 앞 방음벽 철거"...서구 주상복합 주민 집회 <small>김민영 승인 2022.05.26</small></p>  <p><인천일보(2022.5.26.)></p>
--	--	---

□ 수원 □□초, ◇◇초 통학로 개선 및 통학버스 운영 요구 [662건]

- 수원 △△단지 아이들은 ☆☆초 신설이 늦어져, 통학 거리가 30분 이상 되는 □□초와 ◇◇초로 분산 배정 됨
- 아이들의 안전한 통학을 위해 셔틀버스 운영과, 등·하교 도우미 지원, 인도 펜스설치, 어린이 보호구역 지정 등 통학로 개선 요구



■ 당 아파트는 □□초, ◇◇초를 배정 받아 다니고 있습니다. 하지만 초등학교까지 통학하는 길은 좁은 골목길, 인도를 침범한 불법 주정차량, 안전하지 않은 주변 공사현장들이 많아 입주민들의 우려가 아주 큰 상황입니다. 통학로 개선을 위해 출발사거리 X자 횡단보도 설치, 차도와 인도를 구분하는 펜스 설치, 초등학교 반경 500m 이내 어린이 보호구역 지정, LED 횡단보도 설치와 통학안전에 위한 등·하교 도우미 지원을 요청하며, 통학 셔틀버스 운행도 요구합니다. (10.19., 경기도교육청)

이슈 키워드 : '지역 축제' 관련 민원분석

할로윈을 앞두고 이태원에서 대규모 인명 사고* 발생에 따른 관련 민원 급증으로 지역 축제 안정성 확보 및 피해 재발 방지 등 국민피해 예방을 위한 민원 현황 분석

* 사고 발생(10.29.), 용산 이태원 일대 압사 사고, 총 307명(사망 156명, 부상 151명) 대규모 인명 사고 발생 [출처: 중앙재난안전대책본부(10.31.기준)]

민원 현황

- (민원추이) 최근 3년간('20.1.1~22.10.31.) 수집된 '지역 축제' 민원은 총 27,565건이며, 최근 3개월간 민원은 4,028건으로 14.6% 차지
 - 매년 봄^{4월·5월}·가을^{10월·11월}철 민원이 급증하며, 전체 민원 중 40.4% 차지
 - 이태원 사고 민원은 897건이며, 해당 기간^{10.30.~31.} 중 78.6% 차지

< 최근 3년('20.1.~'22.10.)간 매월 누적 민원 추이 >



< 최근 1개월 민원 추이 >



신청인·신청지역

- 남성(58.2%)이 여성(42.0%)보다 많고, 연령별로 40대(31.8%), 30대(22.2%), 60대(17.1%), 50대(12.2%), 20대(8.2%) 등의 순
 - * 성별 정보 확인 가능 15,892건(전체의 57.7%), 연령 정보 확인 가능 15,332건(전체의 55.6%) 대상
- 신청지역은 인천(28.6%), 경기(22.3%), 서울(16.5%), 부산(6.6%) 등의 순
 - * 신청지역 정보 확인 가능 25,374건(전체의 92.1%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

- 기관유형별로는 지방자치단체가 65.8%로 가장 많고, 중앙행정기관 22.8%, 시도교육청 5.6%, 공공기관 4.2% 등의 순

민원 사례*

[이태원 참사 사고 예방을 위한 개선 방안]

- 이태원 축제를 하게 된다면 도로 통제만 신경쓰지 마시고 좀 더 많은 경찰 병력을 투입하여 출입 통제를 어느정도 해주시면 좋겠습니다. 이태원역 1번 출구와 2번 출구에서 메인거리로 진입로 상황을 파악하여 입출입 통제가 필요하다고 생각합니다.
- 이태원 골목 사고와 관련 사람이 많이 모이는 밀집 장소에 안전사고를 대비해 좁은 골목에 일정 간격으로 안전차단 장치를 교차 설치하여 안전사고 예방할 것을 제안합니다
- 지하철이나 비행기 등 큰 대중교통 쪽에는 제세동기나(CPR기계) 비상 조치품목이 설치되어 있습니다. 하지만 그걸 사용할 줄 아는 사람은 그리 많지 않은거 같습니다. 병원이나 응급의료기관에 종사하지 않아도 누구나 소화기처럼 쉽게 사용할 수 있도록 교육을 강화하여 주시고, 많은 곳에 설치했으면 좋겠습니다.

[심폐소생술(CPR) 교육 강화 요구]

- **검토요청** 향후 유관기관과 협조하여 교육청 관할내 초·중·고교 학생, 교직원, 일반직원 등과 산하 교육지원청 소속 직원들을 대상으로 심폐소생술 관련 교육을 종전 보다 강화하여 수료하게 하는 방안을 건의드립니다.
- 해외는 초등생도 CPR를 할 정도로 교육이 대중화되어 있습니다. 우리나라는 이론교육이 대부분이고, 응급처치와 CPR은 한 번의 교육으로는 실제상황에 적용이 불가능합니다. 반복적으로 매달 2시간 이상 실습을 직장 등에서도 실시하여야 합니다.

[이태원 참사 유족 지원금 관련 민원]

- 이태원 참사를 안타깝게 생각합니다. 장례비, 치료비는 국민세금으로 지원해주는 것은 찬성이나 그 금액은 조정해야 된다고 생각하고, 지원금 2천만원은 철회해야 된다고 강력하게 요구합니다. 이런 국비를 아껴서 순직자, 유공자나 더 어려운 사람을 위해 쓰면 좋겠습니다.

[2차 피해 우려 및 트라우마 관련 민원]

- 사고 뉴스는 너무나 충격적인 영상들이었습니다. CPR을 위해 탈의한 피해자를 그대로 방송에 내보내는건 인권침해입니다. 너무나도 충격적인 영상들이라 시청자들에게 정서적인 충격을 주고 트라우마를 심을 위험이 크다고 생각합니다.
- 생명을 지켜내려 애쓰는 경찰분들과 소방관들에 대해 꼭 제도적 지원이 필요하다고 생각합니다. 지켜내지 못했다는 죄책감이나 상실감으로 불안이나 우울함에 시달리지 않도록 정부 차원에서 트라우마 극복 심리치료 및 휴식을 보장해주세요.

[이태원 참사 사고 발생 원인 제공자 처벌 요구]

- 사고 현장에 있던 사람들의 공통된 증언이 있습니다. 20대로 보이는 남성 5~6명 무리가 일제히 뒤에서 밀었다는 겁니다. 이건 분명히 살인죄입니다. CCTV등 모든 수단과 방법을 동원하여 반드시 찾아서 강력하게 처벌해야 합니다.
- 아프리카TV 유명 BJ들도 책임이 있습니다. BJ들이 합동 방송을 진행하는데, 순식간에 인파가 한쪽으로 몰리면서 사람이 도미노처럼 쓰러졌다는 뉴스와 보도들과 증언들이 나오고 있습니다. BJ들은 해당 방송 영상을 삭제하고 아무런 입장도 내놓지 않고 있습니다.

* 국민신문고, 안전신문고, 대통령실 국민제안, 새을 등의 다수의 사례를 종합하여 작성

알림판

1. 주요민원 검토요청 사례

‘주요민원 검토요청 사례’는 한 주간 국민신문고 등을 통해 민원분석시스템 (www.pias.go.kr)에 수집된 민원을 모니터링하여 다량으로 증가하였거나 이슈가 된 민원과, 언론 모니터링을 통해 시의성 있는 민원을 발굴하여 관계 기관에 통보, 적극적인 조치 협조 등을 통해 사후관리되고 있습니다.

< 금주의 검토요청 사례 >

페이지	제목	민원번호	소관기관
2P	인파가 몰리는 현장 안전사고 대비 요구	1AA-2210-0995381	경찰청
5P	초·중·고 학생 및 교육청 직원등 심폐소생술 교육 강화 요구	1AA-2210-0999860 1AA-2210-0999854 1AA-2210-0999800 1AA-2210-0999794 1AA-2210-0999767 1AA-2210-0999493 1AA-2210-0999407 1AA-2210-0999326 1AA-2210-0999322 1AA-2210-0999317 1AA-2210-0999313 1AA-2210-0999154 1AA-2210-0998947 1AA-2210-0998900 1AA-2210-0998896 1AA-2210-0998810 1AA-2210-0998606	시도교육청

2. 민원분석시스템 이용신청 안내

국민권익위원회는 국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원분석시스템(www.pias.go.kr)을 운영하고 있습니다.

민원업무 기관 담당자, 민원반발 부서의 사업 담당자 등은 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다. www.pias.go.kr(업무망)로 접속하셔서 공지사항의 ‘사용자 계정신청 안내’ 글을 참조하시기 바랍니다.

✓ 인터넷망은 방화벽 포트 허용 조치를 위해 Helpdesk(070-4108-3625)로 문의 요망