

“국민권익위 민원 빅데이터로 분석한”

국민의 소리

국민권익위원회



2023년 9월 2주차 주간동향 [9.11.~9.17.]

[2023.9.21.(목), 제732호]

이슈 키워드

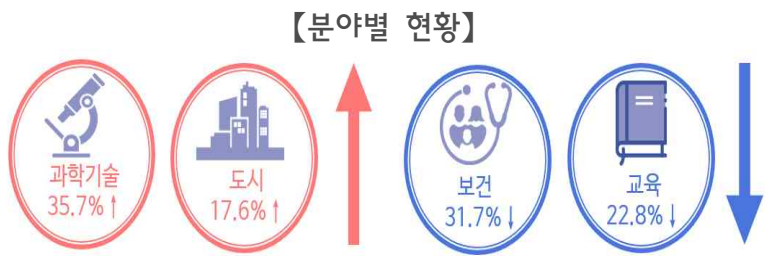
일반민원 (교통 단속 민원 제외)			교통 단속 민원		
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	민원건수
1	위례신사선 (조속 착공 요구)	5,517	1	횡단보도 (불법 주정차)	26,564
2	대안 노선 (제2경인선 인천시(안) 찬반)	2,983	2	인도 (불법 주정차)	22,098
3	서울 난지물재생센터 (악취 해결 요구)	1,261	3	장애인 전용구역 (불법 주정차)	14,191
4	불법광고물 (전단지, 현수막 등 신고)	765	4	소화전 (불법 주정차)	8,569
5	영흥 (아파트 인근 버스 노선 신설 요구)	743	5	친환경차 충전구역 (불법 주정차)	4,831
6	신혼희망타운 (대출금리 인상 철회 요구)	728	6	버스정류소 (불법 주정차)	3,920
7	하수처리 (계획 변경 반대)	650	7	주정차 장소 (주정차단속 요구)	3,560
8	영통 소각장 (대보수 반대)	565	8	교통법규 위반차량 (신호위반 등)	2,782
9	직무유기 (성남 창곡천 터널분수 설계불량 시정 요구)	525	9	방향지시등 미점등 (위반 신고)	1,370
10	부출입구 개설 (수원 아파트 단지 부출입구 개설 요구)	508	10	차량 통행 (방해 신고)	749

※ 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(9.11.~9.17.)

※ 8월 5주차 대비 순위 신규진입 키워드: / 탈락 키워드: 노선협약, 생활숙박시설 등

민원 동향

- 9월 2주차 민원은 308,271건(일평균 44,039건)으로 지난주(334,507건) 대비 7.8% 감소 ※ 안전신문고(57.4%), 국민신문고(28.3%), 새올 등(14.3%)
- 지역별로는 지난주 대비 전남(0.7%), 제주(0.4%) 등 증가한 반면, 세종(12.2%), 부산(10.0%) 등 감소
- 분야별로는 위례신사선 조속 착공 요구 등 과학기술 분야, 성남 대장지구 지명에 「판교」 제외 반대 등 도시 분야 순으로 증가



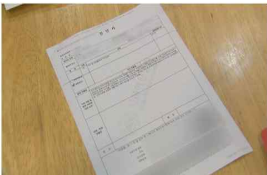
주요 민원

□ 발달지연 환자 치료 지원 요구(71건)

- 코로나 19로 인해 마스크 착용 시간과 어린이집에 가지 못하는 기간이 길어지며 언어·인지 발달이 더뎠던 발달지연 환자 증가
 - ※ 발달지연은 영유아기 발달이 또래 평균보다 늦어 해당 연령 아이들의 행동을 따르지 못하는 질병으로, 현재 확인되는 발달지연 아동은 30여만 명
- 발달지연 치료와 관련한 실손보험금 지급액이 급격히 증가하자 보험사들이 보험심사를 강화하며 치료비 지급 거절 사례 증가
- 보호자들이 치료비용 부담을 호소하며 발달지연 치료를 시기 적절하게 지속할 수 있도록 지원 요구

- **검토요청** 2살 발달지연 아이 엄마입니다. 코로나 19 유행동안 외부활동은 제한되고 마스크를 착용하면서 발달지연 아동이 많이 늘었습니다. 발달지연은 특정 장애가 아닌, 치료받으면 나올 수 있는 질병입니다. **장애도 정상발달도 아닌 사각지대**라 도움을 받을 수 있는 곳이 많지 않아 그동안은 **어린이보험 실손의료비에 의존하여 비싼 발달센터 치료비를 감당**하고 있었습니다. 그런데 얼마 전 보험사에서 일방적으로 실비지급을 거절했습니다. 느린 아이들도 잘 자랄 수 있도록 토대를 마련해주세요. **발달지연을 만회할 시간은 한정적**입니다. 발달지연 아동에 대한 국가 지원을 부탁드립니다.(9.15.)
- 5세 발달지연 아동을 키우고 있습니다. **보험사에서 갑자기 약관에도 없는 조항을 내밀며 치료비 지급을 중단**하였습니다. 나라에서 운영하는 복지관과 장애인재활센터에 급히 대기를 걸었지만 대기자가 많다고 하여 마음만 줄이고 있습니다. 발달지연은 **치료 적기에 충분한 치료**를 받으면 **정상발달 아이로 평범한 삶**을 살 수 있습니다. 발달지연 아이들이 사회에서 평범하게 살아갈 수 있도록 도와주세요.(9.15.)

【 주요 언론보도 】

YTN '발달 지연' 진단서 내도 지급 거절...실손보험 '논란' 2023년 09월 08일 05시 37분  <YTN('23.9.8.)>	경제 "진단서 냈는데, 보험금 안줘요"...어린이 발달지연 치료비 논란 뒤흔들 유행상 기자 ifyouare@mk.co.kr 입력: 2023-08-30 13:16:51  <매일경제('23.8.30.)>	사회 연말 서울시, 코로나19 이후 영유아 발달 지연 검사 실시...38% '주의 위험군' 입력: 2023-09-18 13:54 수정: 2023-09-18 13:54  <MBC('23.9.18.)>
---	---	---

□ 아파트 부지 내 송전탑 계획대로 이설 요구(235건)

- ○○ 아파트 시행사는 분양 시부터 입주 예정자들에게 아파트 부지 내 송전탑 2개를 현재 위치에서 100m 이상 떨어진 곳으로 이설 약속
- 그러나 송전탑 1개는 현재 위치에서 14m 떨어져 아파트 단지와 매우 가까운 곳으로 이설 공사 중
- 입주 예정자들이 주민 건강·안전 및 아파트 경관을 저해할 우려를 호소하며 당초 계획대로 이설 요구

■ 시행사는 아파트 부지 내에 있는 송전탑을 원안대로 이설해주기로 했으나 입주자들의 동의 없이 임의로 기존에 약속한 이설거리를 무시하고 작업하고 있습니다. 송전탑 하나는 원래 105m 떨어진 곳으로 이설하기로 하였는데 시공사에서 14m 거리로 이설한다고 합니다. 그런데 그 정도 거리도 안돼 보이고 아파트 건물과 너무 가깝습니다. 현재 이설 공사를 중단하고 원안대로 진행해주시기 바랍니다.(9.13.)



〈당초 계획〉



〈현재 이설 공사 중〉

□ ○○시 하수처리 계획 변경 반대(650건)

- ○○시가 △△동 공공하수처리시설 신설 계획을 취소하고 ◇◇동 인근 하수처리장을 증설하는 방안을 검토 중
- ◇◇동 주민들은 인접한 하수처리장으로 인해 이미 악취와 생활 불편을 겪고 있음을 호소하며 계획 변경에 반대

■ △△ 하수처리장 신설 계획을 백지화하고 ◇◇동 인근에 대규모 처리시설을 추진 한다는 보도를 보았습니다. 지금도 악취 때문에 너무 고통스럽습니다. △△ 지역 하수는 △△ 지역에서 처리하게 해주세요. ◇◇동에도 굉장히 많은 ○○ 시민들이 살고 있습니다. △△ 하수처리장을 백지화하고 ◇◇동에 증설하는 계획에 반대 합니다.(9.12.)

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	발달지연 환아 치료 지원 요구	1AA-2309-0638747	저출산고령사회위원회

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, 민원빈발 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