



국민권익위원회

국민권익위  
빅데이터로 분석한

국민의  
소리

2023년 11월 (제745호)

- ▶ 전월 대비 7.4% 감소(1,193,026건)
- ▶ 국토부, 식약처, 인천, 강원, 경남교육청, 한국토지주택공사 등이 전월 대비 증가
- ▶ 12월 민원예보로 ‘폭설·제설’ 선정, 국민 불편 사항을 해결하기 위한 방안으로 폭설 대비 사전 제설 실시, 제설함 등 제설 장비 점검 등 제시

# 국민의 소리

No. 745

월간동향

2023년 11월

## 01 민원 동향(11월) ..... 1

민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황  
분야별 현황 / 주요 민원키워드

## 02 기관별 동향(11월) ..... 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

## 03 민원예보(12월) : 폭설·제설 ..... 10

## 04 국민생각함 : '휴대폰 촬영음 설정 자율화' 의견수렴. 13

# 01 | 민원 동향(11월)

## 민원 추이

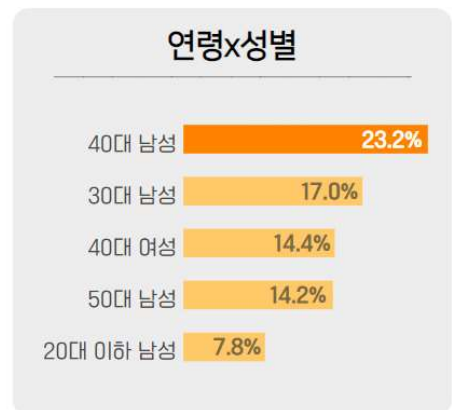
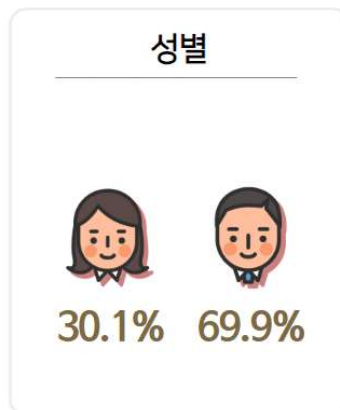
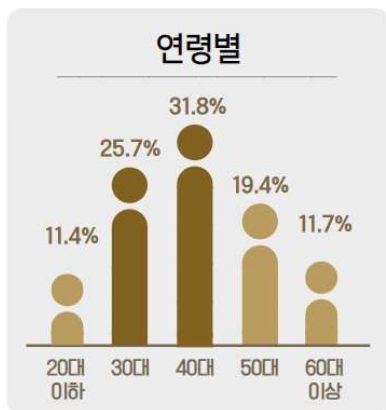
- 2023년 11월 민원 발생량은 총 1,193,026건
- 전월(1,288,339건) 대비 7.4% 감소, 전년 동월(1,132,429건) 대비 5.4% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새올) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('23.12.1. 10시)

## 신청인 현황

- 연령별로는 40대(31.8%) 및 30대(25.7%), 성별로는 남성(69.9%)이 다수를 차지
- 연령 및 성별은 40대 남성(23.2%), 30대 남성(17.0%), 40대 여성(14.4%) 등의 순



※ 연령과 성별이 확인된 250,852건 대상

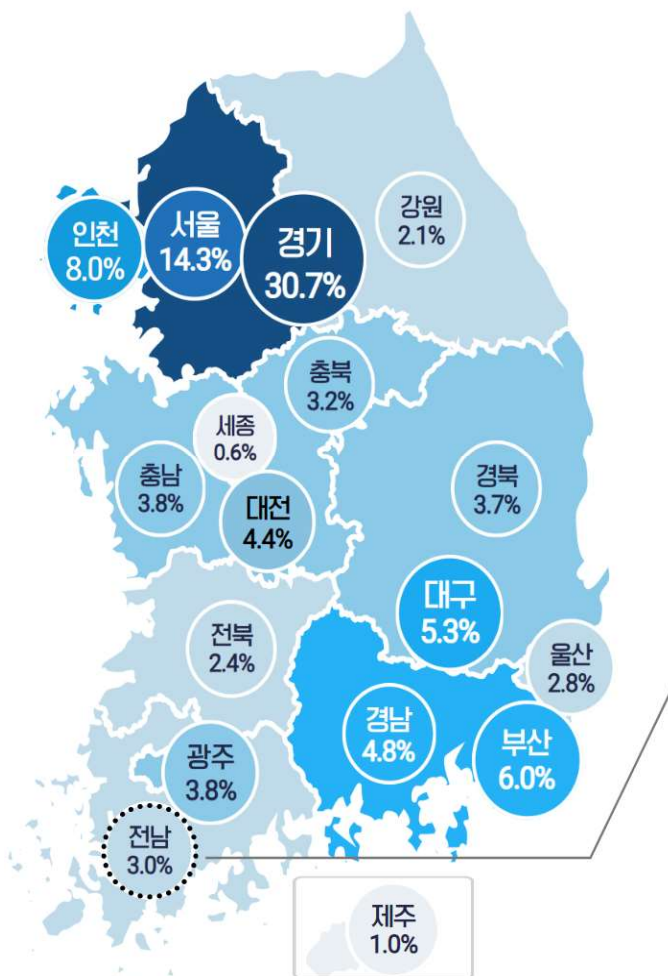
# 01 | 민원 동향(11월)

## 지역별 현황

- 경기 30.7%(321,648건), 서울 14.3%(149,651건), 인천 8.0%(84,179건), 부산 6.0%(62,708건), 대구 5.3%(54,982건) 등의 순
- 불법주정차 및 교통법규 위반 관련 신고\* 등 전라남도가 전월 대비 가장 많이 증가(4.0%↑)

\* 불법주정차, 신호위반, 방향지시등 미점등, 중앙선 침범 등 교통법규 위반 신고 증가

11월 지역별 민원발생 비율



전라남도 주요 민원키워드

가로등 미점등  
산림녹지사업  
교통위반  
방향지시등  
**불법주정차**  
**장애인 주차구역**  
**전기차 충전구역**  
황금지구

전라남도 민원발생 현황



※ 신청지역이 확인된 1,046,233건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

# 01 | 민원 동향(11월)

## 분야별 현황

- 분야별로는 **교통 분야\***(64.2%)가 가장 많고, 도로(6.1%), 행정·안전(5.2%), 주택·건축(3.2%), 환경(2.8%), 경찰·검찰·법원(2.1%) 분야 등의 순

\* 장애인 전용 주차구역 내 불법주정차 신고 등 교통법규 위반 신고가 교통 분야의 과반수 차지

| 교통    | 도로   | 행정·안전 | 주택·건축 | 환경   | 경찰·검찰·<br>법원 | 산업·통상 | 과학기술 |      |
|-------|------|-------|-------|------|--------------|-------|------|------|
| 64.2% | 6.1% | 5.2%  | 3.2%  | 2.8% | 2.1%         | 1.9%  | 1.9% |      |
| 보건    | 수자원  | 문화    | 방송통신  | 교육   | 농림·축산        | 노동    | 재정   |      |
| 1.2%  | 1.0% | 1.0%  | 0.9%  | 0.8% | 0.6%         | 0.6%  | 0.6% |      |
| 국방    | 도시   | 관광    | 복지    | 체육   | 세무           | 해양수산  | 외무통일 | 우정   |
| 0.5%  | 0.4% | 0.4%  | 0.4%  | 0.4% | 0.3%         | 0.2%  | 0.2% | 0.2% |

※ 분야 정보가 확인된 1,158,671 대상

## 증감률 상위 분야

**증가순** ○○시 아파트 전면 재시공 요구 등 **주택·건축** 분야 증가



주택·건축  
39.7% ↑



도시  
27.7% ↑



방송통신  
17.9% ↑



노동  
9.9% ↑



경찰·검찰·법원  
7.4% ↑

## 감소순



수자원  
37.5% ↓



환경  
33.1% ↓



복지  
31.2% ↓



체육  
20.4% ↓



도로  
19.8% ↓

# 01 | 민원 동향(11월)

## 주요 민원키워드

- 11월 상위 민원키워드는 ○○시 아파트 전면 재시공 요구, 신혼희망타운 입주 지연 대책 마련 요구 등과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

|                                                                                                                                                                                                                  |    | 〈일반〉                 | 〈도로교통〉             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |    | 순위 키워드               | 순위 키워드             |
| <b>아파트 전면 재시공</b><br><b>고가도로 건설 반대</b><br><b>어린이보호구역</b><br><b>친환경차 충전구역</b><br><b>제2경인선</b><br><b>악취</b><br><b>불법주정차</b><br><b>위례신사선</b><br><b>영통소각장</b><br><b>신혼희망타운</b><br><b>부출입구 개설</b><br><b>재임대 절차 마련</b> | 1  | 신혼희망타운 입주지연 대책 마련 요구 | 1 불법주정차            |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2  | 아파트 전면 재시공 요구        | 2 어린이 보호구역         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 3  | 영통소각장 폐쇄             | 3 친환경차 충전구역        |
|                                                                                                                                                                                                                  | 4  | 영흥공원 부출입구 개설         | 4 위례신사선 조속 착공      |
|                                                                                                                                                                                                                  | 5  | 성남 터널분수 시공 불량        | 5 교통법규 위반차량        |
|                                                                                                                                                                                                                  | 6  | 아파트 사고 대책 조속 마련 요구   | 6 제2경인선 추진         |
|                                                                                                                                                                                                                  | 7  | □□시 악취 개선 요구         | 7 고가도로 건설 반대       |
|                                                                                                                                                                                                                  | 8  | 아파트 사전점검 재실시 요구      | 8 영흥수목원 버스신설 요구    |
|                                                                                                                                                                                                                  | 9  | ◇◇방송 사과 요구           | 9 동탄인덕원선 공사 중지 요구  |
|                                                                                                                                                                                                                  | 10 | 생활형숙박시설 용도변경 대책 요구   | 10 경의중앙선 향동역 조기 착공 |

### [ 주요 키워드 관련 민원 사례 ]

**일반** ① ○○시 신혼희망타운 본 청약이 교육환경평가 심의 등으로 인해 14개월 지연에 따른 신속한 본 청약 진행 요구 및 입주 지연 대책 마련 요구 ② 건설 중인 아파트 지하 외벽 철근이 대량 누락된 채 보강공사 하는 것으로 자체 판단하고 시공되고 있어, 입주 예정자들이 전면 재시공 요구 ⑩ 생활형숙박시설의 건축물 용도변경을 위한 지구단위계획 변경 요청

**도로 교통** ⑦ 아파트 40m 인근 고속도로 구간이, 고가도로로 건설이 추진 되고 있어 소음, 분진, 진동 등 피해 예상에 따른 아파트 입주예정자들의 고속도로 지하화 요구

## 02 기관별 동향(11월)

### 중앙행정기관

- 11월 중앙행정기관 민원은 총 266,902건으로 전월 대비 4.8% 감소
- 발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 국토부, 식약처 등, 감소한 기관은 기재부 등

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

| 기관명   | '23.10월 | '23.11월 | 증감률    |
|-------|---------|---------|--------|
| 경찰청   | 145,011 | 148,895 | 2.7%   |
| 국토부   | 21,362  | 27,475  | 28.6%  |
| 기재부   | 25,854  | 21,161  | -18.2% |
| 고용부   | 8,140   | 8,508   | 4.5%   |
| 대검찰청  | 6,854   | 6,950   | 1.4%   |
| 국방부   | 5,741   | 5,902   | 2.8%   |
| 국민권익위 | 5,062   | 5,807   | 14.7%  |
| 식약처   | 4,046   | 5,157   | 27.5%  |
| 행안부   | 2,500   | 3,086   | 23.4%  |
| 과기정통부 | 2,493   | 2,806   | 12.6%  |
| 복지부   | 2,576   | 2,691   | 4.5%   |
| 환경부   | 2,223   | 2,511   | 13.0%  |
| 법무부   | 2,213   | 2,436   | 10.1%  |
| 국세청   | 1,861   | 2,228   | 19.7%  |
| 관세청   | 1,957   | 2,061   | 5.3%   |

[ 증가율 상위 10개 기관 ]

| 기관명   | '23.10월 | '23.11월 | 증감률   |
|-------|---------|---------|-------|
| 중기부   | 238     | 396     | 66.4% |
| 감사원   | 576     | 953     | 65.5% |
| 총리비서실 | 167     | 268     | 60.5% |
| 법제처   | 131     | 203     | 55.0% |
| 농식품부  | 980     | 1,375   | 40.3% |
| 방통위   | 182     | 248     | 36.3% |
| 개인정보위 | 449     | 593     | 32.1% |
| 국토부   | 21,362  | 27,475  | 28.6% |
| 금융위   | 236     | 303     | 28.4% |
| 식약처   | 4,046   | 5,157   | 27.5% |
| 특허청   | 85      | 108     | 27.1% |
| 질병청   | 194     | 245     | 26.3% |
| 병무청   | 716     | 890     | 24.3% |
| 행안부   | 2,500   | 3,086   | 23.4% |
| 문체부   | 597     | 729     | 22.1% |

※ 11월 민원 100건 이상 기관 대상

### [ 주요 민원 증감 사례 ]

**국토부** 사전청약 단지의 본청약 진행 지연 및 과도한 분양가 상승에 대한 대책 마련 요구 민원(5,560건)

**식약처** 식품 허위 과대 광고 신고 및 건강기능식품 부당광고 신고 등 민원(511건)

**기재부** 위례신사선 조기 착공 관련 민원(20,671건)

## 02 | 기관별 동향<sup>1)</sup>(11월)

### 지방자치단체(광역)

- 11월 광역자치단체 민원은 총 62,937건으로 전월 대비 0.3% 감소
- 전월 대비 민원이 증가한 시·도는 인천, 강원, 광주 등 7개 기관, 감소한 시·도는 대구, 충남, 충북 등 10개 기관

[ 광역자치단체 민원 발생량 및 증감률 ]

| 기관명 | '23.10월 | '23.11월 | 증감률    | 기관명           | '23.10월 | '23.11월 | 증감률    |
|-----|---------|---------|--------|---------------|---------|---------|--------|
| 서울  | 38,565  | 33,793  | -12.4% | 제주            | 586     | 519     | -11.4% |
| 인천  | 2,275   | 6,392   | 181.0% | 강원            | 374     | 488     | 30.5%  |
| 대전  | 5,113   | 5,957   | 16.5%  | 충남            | 538     | 437     | -18.8% |
| 세종  | 4,644   | 4,123   | -11.2% | 전남            | 365     | 353     | -3.3%  |
| 경기  | 2,630   | 3,367   | 28.0%  | 경남            | 278     | 341     | 22.7%  |
| 광주  | 1,685   | 2,168   | 28.7%  | 경북            | 319     | 297     | -6.9%  |
| 대구  | 2,659   | 1,668   | -37.3% | 충북            | 343     | 294     | -14.3% |
| 부산  | 1,356   | 1,269   | -6.4%  | 전북            | 300     | 259     | -13.7% |
| 울산  | 790     | 912     | 15.4%  | ※ 11월 민원발생량 순 |         |         |        |

### [ 주요 민원 증가 사례 ]

인천

제2경인선 추진을 위한 차량기지 이전 위치가 인천으로 확정되었다는 기사 내용이 사실인지 여부 확인 민원(2,444건)

강원

소화전 및 비상계단 적재물 방치 관련 신고 증가(127건)

1) '23.12.1. 10시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음



## 02 | 기관별 동향(11월)

### 지방자치단체(기초)

- 11월 기초자치단체 민원은 총 800,050건으로 전월 대비 12.7% 감소
- 발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 감소한 기관은 경기 수원시, 증가율 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 전북 진안군

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

| 기관명    | '23.10월 | '23.11월 | 증감률    |
|--------|---------|---------|--------|
| 경기 수원시 | 50,541  | 32,486  | -35.7% |
| 경기 성남시 | 20,088  | 18,497  | -7.9%  |
| 충북 청주시 | 19,256  | 17,091  | -11.2% |
| 경기 화성시 | 16,543  | 15,519  | -6.2%  |
| 경기 안산시 | 15,863  | 14,503  | -8.6%  |
| 충남 천안시 | 18,243  | 14,480  | -20.6% |
| 경남 창원시 | 15,488  | 14,330  | -7.5%  |
| 경기 고양시 | 17,693  | 14,016  | -20.8% |
| 서울 강서구 | 14,998  | 13,954  | -7.0%  |
| 서울 서초구 | 13,950  | 12,327  | -11.6% |
| 인천 서구  | 13,418  | 12,047  | -10.2% |
| 경기 용인시 | 16,429  | 12,034  | -26.8% |
| 대전 서구  | 14,337  | 11,911  | -16.9% |
| 서울 송파구 | 12,020  | 11,356  | -5.5%  |
| 경기 평택시 | 11,616  | 11,347  | -2.3%  |

[ 증가율 상위 15개 기관 ]

| 기관명    | '23.10월 | '23.11월 | 증감률    |
|--------|---------|---------|--------|
| 전북 부안군 | 310     | 805     | 159.7% |
| 경북 고령군 | 135     | 215     | 59.3%  |
| 경남 함양군 | 143     | 209     | 46.2%  |
| 강원 양구군 | 135     | 185     | 37.0%  |
| 경북 예천군 | 413     | 562     | 36.1%  |
| 부산 연제구 | 2,816   | 3,831   | 36.0%  |
| 전남 구례군 | 87      | 118     | 35.6%  |
| 전남 장흥군 | 138     | 186     | 34.8%  |
| 강원 삼척시 | 459     | 602     | 31.2%  |
| 충북 괴산군 | 226     | 294     | 30.1%  |
| 경남 고성군 | 224     | 289     | 29.0%  |
| 경남 하동군 | 170     | 218     | 28.2%  |
| 전남 영암군 | 634     | 785     | 23.8%  |
| 전북 장수군 | 94      | 116     | 23.4%  |
| 전남 해남군 | 327     | 403     | 23.2%  |

※ 11월 민원 100건 이상 기관 대상

### [ 주요 민원 증감 사례 ]

|        |                                             |
|--------|---------------------------------------------|
| 전북 부안군 | 불법 주정차 신고 민원 증가(678건)                       |
| 경북 고령군 | 친환경차 충전구역 및 횡단보도 불법 주정차 신고 증가(129건)         |
| 경기 수원시 | 영흥공원 부출입구 개설 및 ○○단지 앞 시내버스 운행 요구 민원(4,559건) |

## 02 | 기관별 동향(11월)

### 교육청

- 11월 교육청 민원은 총 8,779건으로 전월 대비 17.8% 증가
- 전월 대비 증가한 교육청은 경남, 전남, 충북, 충남 등 11개 기관, 감소한 교육청은 부산, 울산, 제주, 세종 등 6개 기관

[ 교육청 민원 발생량 및 증감률 ]

| 기관명 | '23.10월 | '23.11월 | 증감률    | 기관명           | '23.10월 | '23.11월 | 증감률    |
|-----|---------|---------|--------|---------------|---------|---------|--------|
| 강원  | 208     | 256     | 23.1%  | 세종            | 73      | 66      | -9.6%  |
| 경기  | 3,153   | 3,197   | 1.4%   | 울산            | 176     | 93      | -47.2% |
| 경남  | 430     | 1,513   | 251.9% | 인천            | 280     | 281     | 0.4%   |
| 경북  | 197     | 184     | -6.6%  | 전남            | 132     | 299     | 126.5% |
| 광주  | 144     | 147     | 2.1%   | 전북            | 151     | 185     | 22.5%  |
| 대구  | 163     | 237     | 45.4%  | 제주            | 110     | 68      | -38.2% |
| 대전  | 146     | 137     | -6.2%  | 충남            | 201     | 342     | 70.2%  |
| 부산  | 872     | 354     | -59.4% | 충북            | 141     | 300     | 112.8% |
| 서울  | 872     | 1,117   | 28.1%  | ※ 11월 민원발생량 순 |         |         |        |

[ 주요 민원 증감 사례 ]

**경남교육청** 양산 □□초등학교 교장 갑질 고발 및 처벌 요구 민원 증가(1,102건)

**전남교육청** 광양 황금지구 초중등학교 신설 요구 민원 증가(69건)

**부산교육청** 부산광역시교육청 직원 응원 및 감사 민원(511→0건) 감소

## 02 기관별 동향(11월)

### 공공기관등

- 11월 공공기관등의 민원은 총 54,628건으로 전월 대비 17.9% 증가
- 한국토지주택공사, 금융감독원, 방송통신심의위원회 등의 민원이 전월대비 증가, 감소한 기관은 국가철도공단, 법원행정처 등

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

| 기관명        | '23.10월 | '23.11월 | 증감률   |
|------------|---------|---------|-------|
| 한국토지주택공사   | 8,091   | 17,123  | 111.6 |
| 금융감독원      | 2,867   | 3,645   | 27.1  |
| 국가철도공단     | 9,853   | 3,561   | -63.9 |
| 방송통신심의위원회  | 819     | 3,188   | 289.3 |
| 한국산업인력공단   | 1,657   | 2,879   | 73.8  |
| 한국소비자원     | 1,689   | 2,086   | 23.5  |
| 한국전력공사     | 1,445   | 1,911   | 32.3  |
| 법원행정처      | 2,019   | 1,647   | -18.4 |
| 한국거래소      | 1,267   | 1,367   | 7.9   |
| 한국통신사업자연합회 | 1,060   | 1,057   | -0.3  |
| 한국산업안전보건공단 | 844     | 964     | 14.2  |
| 한국철도공사     | 835     | 889     | 6.5   |
| 한국도로공사     | 799     | 781     | -2.3  |
| 국민건강보험공단   | 581     | 747     | 28.6  |
| 한국제품안전관리원  | 716     | 739     | 3.2   |

[ 증가율 상위 15개 기관 ]

| 기관명           | '23.10월 | '23.11월 | 증감률   |
|---------------|---------|---------|-------|
| 한국의료보험정책조정위원회 | 13      | 104     | 700.0 |
| 방송통신심의위원회     | 819     | 3,188   | 289.3 |
| 경기주택도시공사      | 67      | 179     | 167.2 |
| 한국토지주택공사      | 8,091   | 17,123  | 111.6 |
| 인천도시공사        | 77      | 137     | 77.9  |
| 한국산업인력공단      | 1,657   | 2,879   | 73.8  |
| 한국기계전자시험연구원   | 72      | 103     | 43.1  |
| 한국인터넷진흥원      | 294     | 417     | 41.8  |
| 한국전력공사        | 1,445   | 1,911   | 32.3  |
| 국민건강보험공단      | 581     | 747     | 28.6  |
| 금융감독원         | 2,867   | 3,645   | 27.1  |
| 근로복지공단        | 258     | 327     | 26.7  |
| 건강보험심사평가원     | 431     | 539     | 25.1  |
| 한국소비자원        | 1,689   | 2,086   | 23.5  |
| 한국산업안전보건공단    | 844     | 964     | 14.2  |

※ 11월 민원 100건 이상 기관 대상

### [ 주요 민원 증감 사례 ]

#### 한국토지주택공사

철근 누락 아파트 전면 재시공 요구 등(8,412건) 등 증가

#### 방송통신심의위원회

‘뿌리’ 사태 관련 ☆☆방송이 일부 편향적 보도에 따른 방송 신고(1,705건) 등 증가

#### 국가철도공단

영흥공원 인덕원선 수직구 무단 공사 중단 요구 감소(7,909건→2,761건)

## 03 | 민원예보(12월) : 폭설·제설

겨울철 대설·폭설 및 기온 하강으로 도로 결빙에 따른, 제설 요구, 낙상 피해, 제설 장비 확충 등의 민원 급증에 따라, 폭설 대비 사전 제설 실시, 제설함 등 제설 장비 점검 등 국민 피해 예방을 위한 민원예보 실시

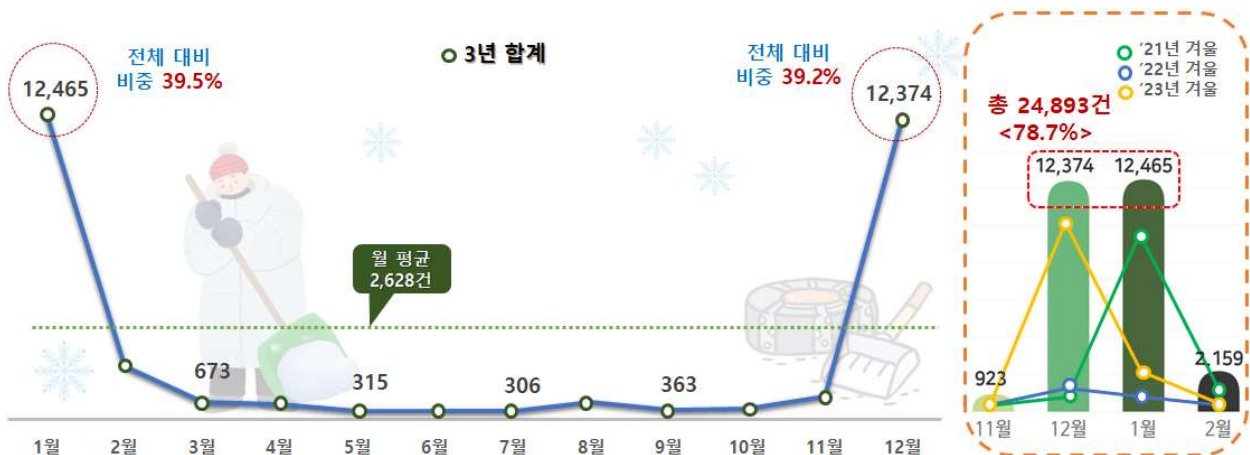
### 1 | 민원 현황

○ (민원추이) 최근 3년간('20.12월~'23.11월) 민원분석시스템에 수집된 '폭설·제설' 관련 민원은 총 31,533건(월평균 2,628건)

- 폭설·제설 관련 민원은 겨울철 12월과 1월에 큰 폭으로 증가

\* 겨울철 12월과 1월 '폭설·제설' 관련 민원은 24,893건으로, 최근 3년간 민원의 전체의 78.9% 차지

〈 최근 3년간('20.12월~'23.11월) 월별 민원 추이 〉



○ (신청인) 남성(57.2%)이 여성(45.8%)보다 많고, 연령별로 30대(31.6%), 40대(26.0%), 50대(20.0%), 20대 이상(12.2%) 등의 순

\* 성별 정보 확인 가능 8,176건(전체의 25.9%), 연령 정보 확인 가능 6,625건(전체의 21.0%) 대상

○ (신청지역) 경기(43.1%), 서울(12.0%), 충북(6.8%), 충남(6.0%) 등의 순

\* 신청지역 정보 확인 가능 17,481(전체의 55.4%), 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

○ (처리기관) 서울(49.0%), 경기(20.3%), 충북(3.7%), 충남(3.4%), 인천(2.8%) 등의 순

## 03 | 민원예보(12월) : 폭설·제설

### 2 | 주요 민원 유형 및 사례

#### [ 눈길 제설 요구(폭설 대비 사전 제설 강화 필요) ]

- 아침 일찍부터 대설경보 발령 문자는 수차에 걸쳐 보내면서도 정작 **제설 작업은 왜 하지 않는지 모르겠습니다.** 화순군은 문자 발송이 제설작업을 대체하는 겁니까? 지금 11시가 되어도 제설차는 1대도 지나가지 않군요.('22.12.)
- 어제밤부터 폭설예보에 재난문자 계속 오던데 아침에 이런상황 될 줄 미리 예상 못하나요? **출근하다가 제설 하나도 안되어있어서** 차가 뱅뱅 돌고 결국 출근 못하고 집으로 돌아왔는데요. **왜 제설을 안 합니까?** 할거면 새벽부터 나와서 해야하는거 아닌가요? 이렇게 폭설 예보되어있으면 대기하고 있다가 바로 치워주셔야죠. 그리고 골목은 안 해주나요? 제법 큰 골목은 차도 많이 다니고 사랑도 많이 다니고 위험한데 제설 하나도 안 하네요. 어디 불안해서 애들 원이나 학교는 보내겠습니까? 출근도 눈오면 계속 하지 말라느거죠? **제설작업 좀 철저히 해주세요.**('22.12.)
- 이거 진짜 해도 너무한거 아닙니까? 시민이 우습습니까? 시장이 나와서 사과까지 하고, 그 이후 과하게 제설작업을 하라고 지시했다고 하던데 과하게 한 제설작업이 이따위 입니까? 시민들은 발만 동동 구루고 **제설차량이 부족하면 최소한 모래주머니라도 넉넉하게 비치해야 되는거 아닙니까?** 작년 사진으로 제설작업 했다고 기만 행정이 나하고, 안전재난 문자만 보내면 그게 끝인가요? **폭설 대비한다고 했으면, 최소 모래주머니라도 제대로 비치하세요.**('22.12.)

#### [ 제설함 등 시설물 관리 요구(제설함 등 제설장비 점검 및 확충 필요) ]

- 해당 위치가 언덕 제일 위인데 **눈만 오면 얼어서 차량 및 보행자가 위험합니다.** 차량사고도 빈번합니다. 눈올시 제설작업 안됩니다. 화가날 정도입니다. 제설작업도 빠르게 안되고 제설함 설치가 안되어 있고 염화칼슘 보관도 안되어 있습니다. **제설함 설치 및 염화칼슘 배치 부탁 드립니다.** ('23.1.)
- 저희집은 언덕길이라 도로건 인도건 경사가 있어 **눈이 오면 도로가 많이 미끄럽습니다.** 도로는 차들이 미끄러지는 위험한 상황이라 제설차만 기다릴 수 없는 상황입니다. 제작년까진 집 길 건너편 인도에 제설함이 있어 염화칼슘 가져다가 뿌리곤 했는데 올한 제설함에 가보니 아이스팩 수거함이라고만 되어있고 텅 비어있네요. **제설함은 이제 없는 건가요?** 제설함에 **염화칼슘도 없고** 인도가 미끄러워 넘어지는 사람들도 있는데 **제설함을 싸그리 치운건지 전엔 잘도 보이던데 왜 수를 줄인거고 그 안에 염화칼슘도 없고** 뭐 이런 행정이 있나 싶어 글 남깁니다.(23.1.)

## 03 | 민원예보(12월) : 폭설·제설

### [ 제설 작업 미흡에 따른 피해보상 요구 ]

- 눈길 제설작업이 제대로 안되어 빙판길에 넘어지고 핸드폰이 파손되었습니다. 보상요청합니다. 수리비 청구드리면 보상요청드립니다. 도로와 인도의 큰길만 제설하지마시고 작은 곳 구석구석까지 제설작업 해주세요. 인력부족이면 인력을 고용 해서라도 시민의 안전을 위해야 하는게 시청아닙니까?(‘23.1.)
- 제설작업 미흡으로 인한 낙상사고로 병원비 보상 요청합니다. 이면도로에 제설작업이 되지 않아 보행중 낙상사고를 당했고 이로 인해 골절이 발생하여 수술을 하게 되었습니다. 항상 제설이 되던 곳인데 이번엔 제설이 되지 않아 제설 미흡으로 인한 낙상사고이므로 수술비 등의 병원비 보상을 요청합니다.(‘23.1.)
- 이면도로에서 제설작업 미비된 도로에서 교통사고가 발생하여 피해를 입었습니다. 분명 보고 제동하였지만 길이 미끄러워 충격하고 말았습니다. 자차보험 가입하지 않은 상태인데 도로정비가 제대로 되었더라면 일어나지 않았을 사고가 일어나게 되어 상당히 유감입니다. 직접적으로 말씀드리자면 이에 대한 피해보상을 요구하고자 함입니다. 현재 차량 중고부품으로 수리 중에 있고 자차보험이 없어 00만원 가량의 견적을 제가 부담해야합니다. 이에 대한 보상을 요구합니다.(‘22.12.)

### [ 과도한 염화칼슘 사용 우려(친환경 제설제 사용 등 다각화 필요) ]

- 겨울철 뿌린 염화칼슘으로 인해 담장 밑부분이 여러군데 균열 되었습니다. 균열된 부분이 허물어지고 누수되어 반지하에 살고 있는 주민들이 습기와 불편을 겪고 있습니다. 이일대 주택 담장이 모두 그런 상태이고 아직도 녹지 않는 염화칼슘이 그대로 남아있습니다. 조속히 처리하여 주십시오.
- 청계천의 자전거길 겨울철이면 과다하게 뿌려진 염화칼슘으로 깔려있습니다. 염화칼슘(제설제)을 필요 이상으로 사용한다면 토양에 그대로 누적되어 가로수, 도로 시설물 부식 피해를 주고 염화물 분진이 지하수에 들어가서 수질오염도 일으킬 수 있습니다. 또한 염화칼슘으로 인한 차량 부식도 우려되는 상황입니다. 이는 호흡기 질환을 유발하기도 하여 결국 환경과 인체에 큰 영향을 미치게 됩니다. 적당량을 적시에 뿌려주시면 환경보존에 도움이 되지 않을까요?(‘23.2.)
- 눈이 와서 염화칼슘 뿌려 주시는 것은 너무나도 감사한데요. 적당히 뿌려 주셨으면 좋겠습니다. 내리는 눈에 비해 염화칼슘 양이 너무 많아서 도로에 눈이 다 없어져도, 도로에 염화칼슘 가루와 흙먼지가 섞여서 공기질이 너무 안좋습니다. 항상 수고하여 주심에 감사드립니다.(‘22.1.)
- 제설용 염화칼슘은 차량 하체 부식을 심화시킵니다. 친환경 염화칼슘을 백프로로 사용해주시어서 도로파손방지 및 시민의 재산을 지켜주는데 힘써주시기바랍니다. 저희 차 하체부식이 심해서요. (‘22.8.)

## 04 국민생각함 : '휴대폰 촬영음 설정 자율화' 의견수렴

### □ 조사 개요

- (배경) 휴대폰 카메라 촬영음 규제의 실효성 및 불편 민원이 지속 제기됨에 따라, 이에 대한 국민의견을 수렴하여 정책에 참고할 필요
- (기간) 2023. 10. 23. ~ 11. 5.(14일간)
- (참여) 총 6,030명 설문참여 (일반국민 3,851명, 국민패널 2,179명)

### □ 설문 결과

#### 휴대폰 촬영음 설정 자율화 찬성여부, 그 이유는?



- 반대한다는 답변은 22.8%로, 반대하는 이유는 △현재보다 불법촬영 범죄가 더 증가할 것 같아서(56.1%), △자신이 모르는 사이 사진이 찍힐 수 있다는 불안함이 있어서(42.4%) 등 불법촬영에 대한 우려가 가장 큰 것으로 나타남

#### 응답자 주요 의견

- 확실하게 규제할 수 없는데 일괄적으로 막는 것은 **위법에 둔감해지는 역효과**를 낼 수 있어 우려스럽습니다.
- 촬영음 설정은 사용자의 선택으로 맡기고, 대신 초상권 침해 및 **범죄악용 시에는 그에 대한 처벌을 강화**하는 것이 오히려 범죄예방에 효과적일 것으로 보입니다
- 유명무실 하더라도 **심리적인 저항선**으로 있었으면 좋겠습니다.
- 촬영음 자율화는 시기상조이며, 오히려 **무음 촬영어플을 단속하는 등 더 강력하게 규제**해야 합니다.

- 관계기관(한국정보통신기술협회)에 설문 분석결과 송부 완료, 해당 규제 재검토 등이 이루어질 경우 설문에서 나타난 국민의견이 반영될 수 있도록 협업 예정



# 알림판

## 민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원정보분석시스템을 2020년 2월 3일 개통하였습니다.

민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다. [www.pias.go.kr](http://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

## 담당자 안내

| 목 차             | 담당자      | 연락처           |
|-----------------|----------|---------------|
| 01. 민원 동향(11월)  | 윤영성 주무관  | 044-200-7330  |
| 02. 기관별 동향(11월) |          |               |
| 03. 민원예보(12월)   |          |               |
| 04. 국민생각함       | 유선미 주무관  | 044-200-7265  |
| 시스템 이용 문의       | HelpDesk | 070-4108-3625 |