국민권익위 민원 빅데이터로 분석한

국민의 소리

국민권익위원회

2023년 12월 3주차 주간동향(12.18.~12.24.)

[2023.12.28.(목), 제746호]

이슈 키워드

	일반민원(교통 단속 민원 제외)			교통 단속 민원	
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	민원건수
1	**위례신사선**(조속 착공 요구)	4,073	1	**횡단보도**(불법 주정차)	18,909
2	**제2경인선**(사업 조속 추진 요구)	2,302	2	**인도**(불법 주정차)	13,945
3	**고가도로**(○○시 △△아파트 인근 고가도로 신설 반대)	1,725	3	**장애인 전용구역**(불법 주정차)	13,199
4	**○○지구**(△△블록 소음 및 먼지 저감 요구)	1,653	4	**친환경차 충전구역**(불법 주정차)	9,285
5	**재시공**(○○시 ◇◇아파트 재시공 요구)	1,094	5	**소화전**(불법 주정차)	6,873
6	**○○도 △△시**(□□아파트 사전점검 재실시 요구)	1,074	6	**주정차 장소**(주정차단속 요구)	2,979
7	**경의중앙선 향동역**(조기 착공 요구)	1,013	7	**버스정류소**(불법 주정차)	2,970
8	**검단**(○○아파트 관급자재 예외 적용 요구)	894	8	**교통법규 위반차량**(신호위반 등)	1,863
9	**서울 지하철 5호선**(연장 조속 추진 요구)	484	9	**방향지시등 미점등**(위반 신고)	1,143
10	**불법광고물**(전단지, 현수막 등 신고)	409	10	**차량 통행**(방해 신고)	560

※ 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(12.18.~12.24.)
※ 12월 2주차 대비 순위 신규진입 키워드: / 탈락 키워드: ◇◇시 신혼희망타운, 직무유기 등

민원 동향

○ **12월 3주차** 민원은 **250,238건**(일평균 35,748건)으로 지난주(259,274건) 대비 **3.5% 감소** ※ 안전신문고(58.9%), 국민신문고(26.6%), 새올 등(14.5%)

○ **지역별**로는 지난주 대비 **강원(11.6%), 충남(5.7%)** 등 **증가**한 반면, **대전(13.8%), 제주(12.1%)** 등 **감소**

○ **분야별**로는 □□시 ▽▽아파트 대출 상환을 위한 가상계좌 발급 요구 등 **재정 분야**, 대전형 양육수당 축소 반대 등 **복지 분야** 순으로 **증가**

【 최근동향(4주간) 】

【분야별 현황】

주요 민원

□ ○○도 △△시 □□아파트 사전점검 재실시 요구(1,074건)

○ ○○도 △△시에 건설 중인 □□아파트 사전점검을 실시('23.12.15.~12.17.) 하였으나

- 공용부 작업 미완성, 인테리어 자재 및 시공 불량, 누수 발생, 배수 불량, 난방 불가 등 공사 상태가 미흡
- 입주 예정자들이 사전점검 재실시 요구, 고용한 사전점검대행업체를 통해 점검받지 못하여 발생한 금전적 손해를 보상 요구

■ **검토요청** △△시 □□아파트 입주 예정자입니다. **시공사로부터 냉난방시스템 점검이 가능하다고 전달**받아 단열 및 보일러 배관 점검을 위해 **유료 사전점검 대행업체를 고용**했습니다. 그런데 시공사에서 사전점검 하루 전날 20시경 **불가능하다고 통보**해서 점검을 받지 못했고 **금전적 피해**를 입었습니다. 또한 사전점검 전날 30mm라는 소량의 비가 내렸음에도 주차장과 세대 전용부, 공용부의 **누수가 심각**했고 단지 내 도보는 곳곳이 배수가 되지 않았습니다. 난방 불가로 인한 **금전적 손해를 보상**받고 내년 1월 중으로 **2차 사전점검**을 할 수 있도록 해주시기를 바랍니다. 관련 행정기관의 철저한 지도를 부탁드립니다.(12.21.)

■ 입주가 한 달 정도 남은 시점인데 공용부 작업조차 마무리되지 않은 곳이 많았고 아파트가 공사 현장을 방불케 했습니다. **내부 인테리어 자재의 불량 및 오시공**도 너무 많아 무엇이 미시공 사항이고 무엇이 하자인지조차 구분할 수 없는 **미완성 상태**였습니다. 저희 2339세대의 입주 예정자들은 **제대로 된 사전점검**을 원합니다.(12.22.)

【주요 하자】(출처: 민원 첨부자료)

누수

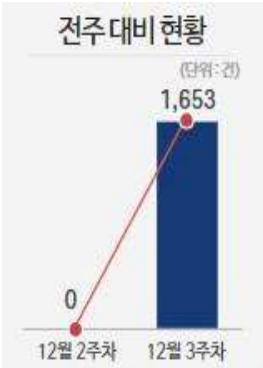
시공 불량

시공 불량

□ ○○지구 '업무 △△블록' 소음 및 먼지 저감 요구(1,653건)

○ ○○지구 '업무 △△블록' 공사현장 인근 주민들이 토사 파쇄 소음·비산먼지 피해 및 공사 차량으로 인한 안전 사고 위험 호소

- 현장 방문, 주민 의견 청취 간담회 개최, 소음 및 먼지 저감 방안을 마련하여 입주자들에게 통지 요구



▪ 우리 단지와 겨우 11.5m 거리에서 업무 △△블록이 건설 중입니다. 이 현장에서 반출되는 **토사를 실은 덤프트럭 수십 대**가 매일 단지 입구를 지나다녀 **보행자의 통행 안전이 위협**받고 있습니다. 그리고 트럭 대기줄이 횡단보도나 버스 정류장 앞을 막고 있어 **출퇴근 시간에 매우 위험**합니다. **토사 파쇄 소음**은 이중창을 모두 닫아도 머리가 울릴 수준이고 **창문에 시커먼 먼지**가 쌓이고 있습니다. 담당자가 직접 단지로 나와 피해를 보고 **입주민 의견을 청취하는 간담회 자리를 마련**해주세요.(12.20.)

□ '대전형 양육수당' 축소 반대(199건)

○ 대전시가 만 0~2세 자녀가 있는 가정에 매달 30만원을 지원하는 '대전형 양육수당'을 내년부터 절반으로 줄이기로 결정

- 지원금 삭감이 사전 예고 없이 시행을 한 달 앞두고 결정되어 수급자들의 혼란이 가중됨

- 수급자들이 지원금 삭감은 시대에 역행하는 정책이라고 비판하며 양육수당 축소에 반대

▪ 연초, 연중에 결정되어 미리 공표된 것도 아니고 **내년 1월이 얼마 남지 않은 시점**인데 어떤 식으로 축소될 것인지도 전혀 안내가 없어 **수급자들이 불안**해하고 있습니다. 임신 전 육아휴직 계획과 재정계획에 대전형 양육수당이 포함되어있었는데 축소된다는 것을 **미리 공지했다면 계획을 변경하거나 다른 대비책을 마련했을 것**입니다. **시대에 역행하는 정책**을 이렇게 갑작스럽게 진행하는 것을 납득하기 어렵습니다.(12.23.)

알 림 판

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	○○도 △△시 □□아파트 사전점검 재실시 요구	1AA-2312-0796525	○○도 △△시

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