"국민권익위 민원 빅데이터로 분석한"

국민의 소리

국민권익위원회

2024년 1월 2주차 주간동향(1.8.~1.14.)

[2024.1.18.(목), 제749호]

이슈 키워드

	일반민원(교통 단속 민원 제외)			교통 단속 민원	
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	민원건수
1	**위례신사선**(조속 착공 요구)	4,396	1	**횡단보도**(불법 주정차)	27,371
2	**고가도로**(○○시 △△아파트 인근 고가도로 신설 반대)	2,908	2	**인도**(불법 주정차)	20,538
3	**제2경인선**(사업 조속 추진 요구)	1,790	3	**장애인 전용구역**(불법 주정차)	17,219
4	**재시공**(○○시 □□아파트 재시공 요구)	1,177	4	**친환경차 충전구역**(불법 주정차)	9,973
5	**동탄인덕원선**(△△시 수직구 공사 반대)	777	5	**소화전**(불법 주정차)	9,789
6	**영통 소각장**(대보수 반대)	765	6	**버스정류소**(불법 주정차)	3,850
7	**부출입구 개설**(수원 아파트 단지 부출입구 개설 요구)	728	7	**주정차 장소**(주정차단속 요구)	2,992
8	**악취**(□□시 ○○구 악취 개선 요구)	664	8	**교통법규 위반차량**(신호위반 등)	2,057
9	**불법광고물**(전단지, 현수막 등 신고)	661	9	**차량 통행**(방해 신고)	624
10	**경의중앙선 향동역**(조기 착공 요구)	600	10	**어린이 보호구역**(불법 주정차)	344

※ 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(1.8.~1.14.)
※ 1월 1주차 대비 순위 신규진입 키워드: / 탈락 키워드: ○○주공, △△신도시, □□소각장 등

민원 동향

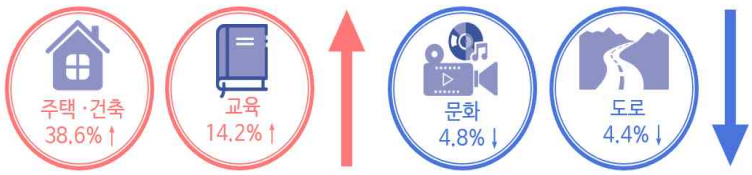
○ **1월 2주차** 민원은 **236,027건**(일평균 33,718건)으로 지난주(245,057건) 대비 **3.7% 감소** ※ 안전신문고(58.6%), 국민신문고(25.5%), 새올 등(15.9%)

○ **지역별**로는 지난주 대비 **제주(13.2%), 전북(2.2%)** 등 **증가**한 반면, **충북(15.2%), 세종(12.9%)** 등 **감소**

○ **분야별**로는 **○○시 □□아파트 재시공 요구** 등 **주택·건축 분야**, **○○신도시 초등학교 학군 변경 철회 요구** 등 **교육 분야** 순으로 **증가**

【 최근동향(4주간) 】

【 분야별 현황 】



주요 민원

□ ○○건설 중도금 이자 지급 불능 대책 마련 요구(321건)

○ ○○건설이 은행에 중도금 이자를 지급하지 못해 금융기관에서 ○○건설이 시공 중인 아파트* 입주 예정자들에게 이자를 대신 납부하라고 통보함

* 해당 아파트는 중도금 무이자 조건으로 분양이 이뤄짐

- 공정률도 예정에 못 미치는 상황에서 매달 70여만 원의 이자를 완공까지 납부하는 것은 지나친 부담이라며,
- 입주 예정자들이 피해를 최소화할 수 있는 대책 마련 요구

■ **검토요청** △△동 ◇◇아파트 계약자입니다. **○○건설에서 계약서에 명시되어 있는 중도금 대출 이자 지급(중도금 무이자 조건)을 하지 못해 계약자들에게 은행으로부터 이자 상환을 요구하는 문자**가 왔습니다. 은행에서는 개인이라도 이자를 상환하지 않으면 연체이자가 부과되고 신용도가 하락한다며 독촉하였고 **계약자들은 일단 울며 겨자 먹기로 이자 약 75만원을 상환**했습니다. ○○건설에서 미리 사과나 공지를 한 것도 없이 은행을 통해서만 연락을 받았고 건설사는 입주 예정자와 전화 연결이 되지 않습니다. 수많은 ◎◎시민의 생계가 달린 문제입니다. **보증사고로 인정되는 등 대책을 마련하여 손실을 최소화**할 수 있게 힘써 주시기 바랍니다.(1.13.)

■ 중도금 이자를 ○○건설에서 내주는 계약을 했고 '24년 4월 입주를 기다리고 있었습니다. 그런데 ○○건설에서 이자를 말도 없이 상환하지 않아 **은행에서 수분양자에게 매달 70여만 원의 이자를 내라는 연락**이 왔습니다. **공정률은 25% 수준**으로 언제 입주할지도 모르는데 언제까지 저렇게 큰 이자를 내야 하나요. **조속히 대책을 마련**해주시기 바랍니다.(1.13.)

【주요 언론 보도】

MBC('24.1.15.)

연합뉴스('24.1.14.)

국민일보('24.1.16.)

□ ◇◇시 ◎◎아파트 입주 지연 보상 요구(207건)

○ ○○도 ◇◇시 ◎◎아파트 시공사가 입주 예정자들에게 날짜를 명시하지 않고 준공 지연을 통보

- 입주 예정자들이 입주 지연 보상 관련 소통 요구
- 또한 현장소장이 변경된 이유를 설명하고 중대 하자 발생으로 인한 것은 아닌지 철저히 확인 요구

▪ 시공사에서 **입주가 한 달 뒤로 임박한 시점**에서 정확한 **날짜도 명시하지 않은 채 준공이 연기된다고 일방적으로 통보**했습니다. 그리고 사전점검 일주일 전에 사전점검을 연기하면서 현장소장이 변경되는 중이라고 했는데 사유를 설명하지 않았습니다. **중대 하자가 발생하여 긴급히 현장소장을 교체한 것은 아닌지 변경 사유를 상세히 공유**받고 싶습니다. 건설사는 아무 조치도 취하지 않고 연락이 안 되는 상황입니다. 입주 예정자들과 건설사가 협의할 수 있도록 자리를 만들어 주시기 바라며 **준공승인 시 중대 하자 발생 여부를 면밀히 점검**해주시기 바랍니다.(1.10.)

□ □□동 데이터센터 건축 반대(143건)

○ ○○도 ▽▽시 △△구 □□동에 데이터센터 건축이 추진 중이나 사전 안내나 주민 의견 수렴 없이 진행됨

- 공사 현장 인근 주거지역 주민들이 고압선 매립으로 인한 전자파 노출, 냉각탑 항시 가동으로 인한 피해를 우려하며 건축 반대

▪ **주민들에게 아무런 사전 안내나 상의도 없이 기피 시설**인 데이터센터가 들어선다고 합니다. 여기는 주거밀집지역이고 근처에 학교도 많은데 특고압선이 매설되는 데이터센터를 짓다니요. **특고압선에서 유해물질이 배출**되고 24시간 돌아가는 데이터센터의 발열 부하를 줄이기 위한 **냉각 시스템에서 폐수가 배출**될 것입니다. 게다가 **대형 냉각기에서 뿜어져 나오는 열기로 여름철 도심 열섬현상**이 발생할 것입니다. 데이터센터 건립에 반대합니다. 재고해주시기를 간곡히 요청드립니다.(1.14.)

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	○○건설 중도금 이자 지급 불능 대책 마련 요구	1AA-2401-0428412	◎◎시

※ 국민권익위원회는 집단민원을 선제적으로 발굴하여 처리하기 위해 집단고충조사팀을 운영하고 있습니다. 여러 기관이 관련되어 있거나 이해관계가 첨예하여 당사자 간 해결이 쉽지 않은 집단민원을 조정·중재하고 있으니 도움이 필요한 경우 연락(044-200-7418, 7321) 바랍니다.

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