

“**국민권익위 민원 빅데이터로 분석한**”

국민의 소리

국민권익위원회



2023년 6월 2주차 주간동향 [6.12.~6.18.]

[2023.6.22.(목), 제720호]

이슈 키워드

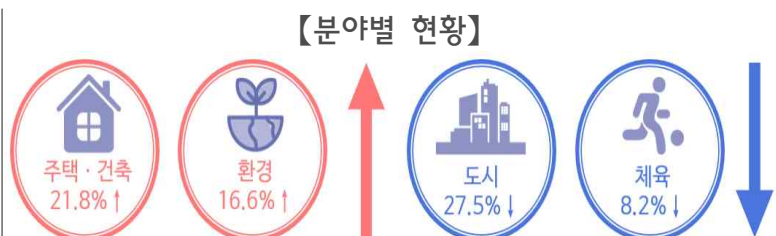
일반민원 (교통 단속 민원 제외)			교통 단속 민원		
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	민원건수
1	대안 노선(제2경인선 인천시(안) 찬반)	6,818	1	횡단보도(불법 주정차)	21,781
2	서창동 갯골(인천 서창동 갯골 수로에 물 공급 요구)	1,810	2	장애인 전용구역(불법 주정차)	11,515
3	준공승인(동탄 타운하우스 사용승인 검사 철저 요구)	1,373	3	소화전(불법 주정차)	6,963
4	매매예약금(대전 매매예약금 납부 입주예정자 보호 요구)	1,107	4	주정차 장소(주정차단속 요구)	4,304
5	영통 소각장(대보수 반대)	851	5	친환경차 충전구역(불법 주정차)	3,927
6	부출입구 개설(수원 아파트 단지 부출입구 개설 요구)	816	6	버스정류소(불법 주정차)	3,259
7	직무유기(성남 창곡천 터널분수 설계불량 시정 요구)	762	7	교통법규 위반차량(신호위반 등)	2,575
8	덕은지구(운동장 관리주체 고강시로 변경 요구)	634	8	방향지시등 미점등(위반 신고)	1,265
9	경기도 구리시(GTX 갈매역 정차 요구)	616	9	어린이 보호구역(불법 주정차)	747
10	하수 체계(고양 덕은지구 악취 해결 요구)	592	10	차량 통행(방해 신고)	715

※ 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(6.12.~6.18.)

※ 5월 5주차 대비 순위 신규진입 키워드: 서창동 갯골 / 이탈 키워드: 어린이 놀이터, 대구 서구 등

민원 동향

- 6월 2주차 민원은 271,883건(일평균 38,840건)으로 지난주(264,570건) 대비 2.8% 증가 ※ 안전신문고(52.3%), 국민신문고(30.4%), 새올 등(17.3%)
- 지역별로는 지난주 대비 인천(27.8%), 울산(8.9%) 등 증가한 반면, 대구(13.3%), 충남(1.9%) 등 감소
- 분야별로는 대전 ○○ 아파트 매매예약금 납부 입주예정자 보호 요구 등 주택·건축 분야, 인천 서창동 갯골수로에 물 공급 요구 등 환경 분야 순으로 증가



주요 민원

□ 대전 ○○ 아파트 매매예약금 납부 입주예정자 보호 요구(1,107건)

- 대전 ○○ 아파트 장기민간임대 의무거주기간 종료 후 분양 전환 시 분양권을 얻기 위해 매매예약금을 납부한 입주예정자 보호 요구
- 매매예약금을 보증금으로 편입하는 등 방안 마련 요구

- **검토요청** 건설사·시행사 등 임대 사업자가 부도나거나 파산하게 되면 매매예약금은 공중 분해될 것이며, 그 피해는 고스란히 무주택 임차인에게 전가되기에 대규모 재산상의 피해가 발생할 여지가 있습니다. 입주 시점이 곧 도래하니 시급성을 인지해주시고 대책을 마련해주세요. 일례로 △△ 아파트는 매매예약금을 보증금으로 편입하도록 조치했다고 합니다. 대화 창구부터 적극적으로 구성해주시기 바랍니다.(6.17.,대전광역시 대덕구)

민원배경 민간임대 아파트 매매예약금

- 예약 여부에 따라 계약조건과 주거환경에 차별을 두어 관행적으로 예약금 납부를 유도
- 매매예약금은 보증금과 달리 정부·공공기관 보증보험대상이 아니며 현행법상 근거가 없어 법정 비율 등 산정 기준과 우선변제 등 임차인 보호장치가 없음
- ※ '23년 2월 국토부에서 임차인 모집공고에 '소유권 양도를 미리 약정하는 계약을 체결하거나 유도하는 행위는 민간임대주택에 관한 특별법에 저촉될 수 있음'을 포함하도록 권고하였으나 해당 아파트는 권고 이전에 예약금 납부

□ 고양 덕은지구 악취 발생 현장 확인 및 조치 요구(592건)

- 서울시 난지물 재생센터에서 덕은지구에 비 온 뒤 발생하는 악취가 매설된 오수관로 및 맨홀에서 지상으로 확산되는 것으로 판단
- 악취 발생 현장 확인 및 신속한 조치 요구

- **검토요청** 난지물 재생센터에 문의를 하였는데 '비가 온 뒤 저기압 상황에 덕은지구에서 악취가 발생하고 있다는 의견에 따라 내용을 조사해본 바 하수관로 등 주변의 다수 악취발생원에서 복합악취가 발생된 것으로 판단된다'며 '저기압 또는 우기 시 덕은지구 전역에 매설된 오수관로 및 맨홀에서 덕은지구 지상으로 악취가 확산될 확률이 높아 해당 지구를 조성한 LH에 하수 체계를 점검 및 개선요청하시기 바란다'는 답변을 받았습니다. 하수도 및 맨홀의 악취와 하수 체계 점검을 부탁드립니다.(6.16.,한국토지주택공사)

□ 인천 서창동 ○○공원 갯골 수로에 물 공급 요구(1,810건)

- 인천 서창동 ○○공원 갯골 수로에 만조 때만 물이 차고 평상시에는 물이 없어 악취가 진동하고 해충이 발생
 - ※ 만조 때 소래습지와 장수천을 통해 유입되는 바닷물을 고려해 수변공원으로 조성되었으나 건천화 진행 중
- 인천시 만수공공하수처리장 증설 사업 준공('25년 10월말) 시 하수처리장 재이용수의 일부를 ○○공원 갯골 수로로 공급 요구

- 집 앞에 수로가 있지만 만조 때가 아니면 물을 구경할 수가 없고 **뼜 냄새, 각종 썩은 냄새 등 악취가 나는 상황입니다.** 바닷물이 들어오는 공원인데 물이 너무 적어서 풀도 너무 많이 자랍니다. 이번에 하수처리장이 증설되면 **재생물 일부를 갯골 수로와 ○○공원에 공급하여 주시길 부탁드립니다.**(6.14., 인천광역시)

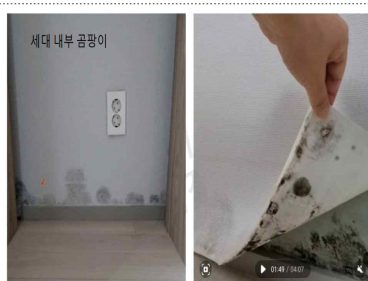
□ 동탄 타운하우스 사용승인 검사 철저 요구(1,373건)

- 화성 동탄 소재 타운하우스 사전점검 현장에서 시공 불량 및 하자가 다수 발견되어 입주예정자들이 불안을 호소하는 민원 발생
- 지적 사항을 보완하여 2차 사전점검 및 사용 승인 검사 철저 요구

- 사전점검 현장에 가보니 공용부는 고사하고 세대 내 마무리도 되지 않은 상태였습니다. 사전점검에 참여한 대부분의 세대에서 누수, 곰팡이, 벽체 수직·수평 불량, 문 틀어짐 등 기본 100여 건 이상의 크고 작은 하자가 발견되었습니다. 이러한 하자들이 해결되지 않은 상태로 준공 승인은 절대 불가합니다. 철저한 관리 감독 부탁드립니다.(6.13.,경기도 화성시)
- 저희 집은 다락에 철제 난간의 테라스가 있는 구조인데 난간에 피뢰 관련 접지 배선이 노출된 상태로 부착되어 있습니다. 사람 손이 닿는 공간입니다. 감전 사고 발생이 우려됩니다. 사전점검 후 심한 스트레스를 받고 있습니다. 건설사의 안일한 대응을 막아주세요.(6.12.,경기도 화성시)



사람 손에 닿는 피뢰도선



세대 내부 곰팡이



주차장 누수

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	대전 ○○ 아파트 매매예약금 납부 입주예정자 보호 요구	1AA-2306-0579449	대전광역시 대덕구
	고양 덕은지구 악취 발생 현장 확인 및 조치 요구	1AA-2306-0469802	한국토지주택공사

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