

“국민권익위 민원 빅데이터로 분석한”

국민의 소리

국민권익위원회



2023년 7월 3주차 주간동향 (7.17.~7.23.)

[2023.7.28.(금), 제725호]

이슈 키워드

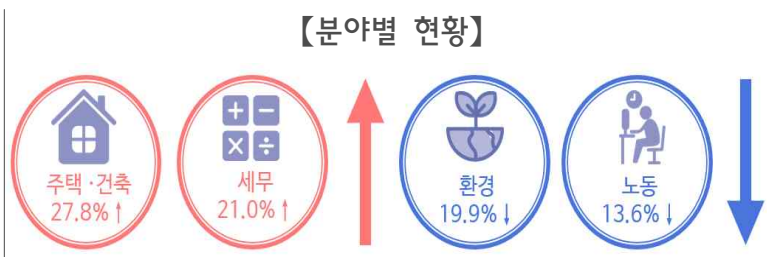
일반민원 (교통 단속 민원 제외)			교통 단속 민원		
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	민원건수
1	대안 노선 (제2경인선 인천시(안) 찬반)	7,087	1	횡단보도 (불법 주정차)	32,997
2	염리5구역 (마포구 재개발 구역 조속 지정 요구)	3,673	2	인도 (불법 주정차)	19,523
3	노선협약 (서울5호선 연장노선 조속 협의 요구)	2,817	3	장애인 전용구역 (불법 주정차)	17,776
4	담당자 교체 (재시공 아파트)	1,930	4	소화전 (불법 주정차)	11,380
5	위례신사선 (조속 착공 요구)	1,781	5	친환경차 충전구역 (불법 주정차)	6,515
6	부출입구 개설 (수원 아파트 단지 부출입구 개설 요구)	1,345	6	버스정류소 (불법 주정차)	5,024
7	직무유기 (성남 창곡천 터널분수 설계불량 시정 요구)	1,261	7	주정차 장소 (주정차단속 요구)	3,643
8	영통 소각장 (대보수 반대)	1,140	8	교통법규 위반차량 (신호위반 등)	3,007
9	인천 서구 (검단 GTX역 선정 요구)	1,071	9	방향지시등 미점등 (위반 신고)	1,788
10	경의중앙선 향동역 (조속 착공 요구)	944	10	어린이 보호구역 (불법 주정차)	1,041

※ 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(7.17.~7.23.)

※ 7월 2주차 대비 순위 신규진입 키워드: / 탈락 키워드: 병점역 정차, 배정 변경 등

민원 동향

- 7월 3주차 민원은 303,938건(일평균 43,420건)으로 지난주(292,646건) 대비 3.9% 증가 ※ 안전신문고(52.7%), 국민신문고(32.5%), 새올 등(14.8%)
- 지역별로는 지난주 대비 인천(39.1%), 전북(13.0%) 등 증가한 반면, 세종(11.4%), 경기(7.6%) 등 감소
- 분야별로는 마포구 재개발 구역 조속 지정 요구 등 주택·건축 분야, 재산세 납부 관련 문의 등 세무 분야 순으로 증가



주요 민원

□ 대민지원 시 군인 안전 보장 요구(193건)

- 집중호우로 하천에서 실종된 주민을 수색하던 중 군 장병이 급류에 휩쓸려 사망한 사고가 발생
 - 안전장비 없이 군인을 급류로 위험한 수색 현장에 투입한 것을 비판
 - 대민지원 시 군인 안전 보장을 촉구하고 재난구조 전문기술이 필요한 현장에 일반 군인 대민지원을 반대

- **검토요청** 이 지역은 수륙양용 장갑차를 투입하려다 유속이 빨라 철수했다고 합니다. 그런 지역에 안전장비도 제대로 착용하지 않은 군인을 군복만 입혀 실종자 수색에 투입했습니다. 전문가도 아닌 장병들을 대민지원으로 위험지역에 투입하려면 안전장비를 착용하게 하고 최소한의 안전이 보장된 지역에 투입해야 하지 않나요? 위험한 곳에 투입 시 최소한의 안전교육이라도 시킨 후 안전장비 착용하고 작업하게 해주세요.(7.19.)
- 수해 지역으로 대민지원 나간 군인들의 안전을 최우선으로 해주세요. 안전장비나 보호장구 없이는 구조전문가도 위험한 임무를 맡기지 말아주세요.(7.19.)

□ 지하차도 사고 재발 방지 대책 요구(1,836건)

- 폭우로 강 제방이 터지며 지하차도로 강물이 유입되어 버스 등 차량이 침수되고 사상자가 발생
 - 지하차도 수해 방지를 위한 안전 대책 제언, 각 지역 지하차도 침수 위험성 확인 요구, 사고 책임 규명 요구 등

- 우천 시 자동으로 수위를 측정하여 지하차도 전방 50~100m부터 전광판을 통해 단계별로 경고하고 위험 시에는 진입금지 경고를 송출하고 지하차도를 차단하는 안전 시스템 구축을 부탁드립니다.(7.20.)
- 지하차도 양쪽 벽에 구명환을 비치하고 대피용 난간대를 설치하여 침수 시 난간대를 잡고 탈출하거나 붙들고 구조를 기다릴 수 있도록 해주세요. 그리고 지상으로 대피할 수 있는 피난 사다리를 설치해주세요.(7.20.)
- 대구에는 경부선 철도를 지나가기 위해 건설된 지하차도가 5~6개 정도 있는데 폭우 시 이들 지하차도들이 침수될 가능성은 없는지, 대구 관내 지하차도에 폭우에 대비한 배수 시설들이 잘 갖춰져 있는지 궁금합니다.(7.18.)

□ 서울 지하철 5호선 연장 노선 조속한 중재 요구(2,817건)

- 대도시권광역교통위원회(대광위)*가 서울 지하철 5호선 김포·검단 연장의 구체적 노선을 결정하기 위해 지자체와 협의 중

- 김포와 검단 각 지역에 유리한 방향**으로 노선이 결정되길 바라며 대광위가 조속히 중재해줄 것을 요구하는 민원 발생



* 대도시권광역교통위원회: 국토부 소속기관으로 5개 대도시권 교통계획을 총괄하고 사업별 지자체 합의를 이끌어 내는 광역교통 컨트롤 타워

** 김포시는 검단 경유를 최소화하고 서울과 김포를 직결하는 노선을, 인천시는 검단 남쪽을 U자 형태로 경유하는 노선을 요구

- 5호선 연장사업은 지금 시작해도 2033년에 개통 예정입니다. 이미 김포골드라인과 공항철도 계양역은 너무 혼잡하고 서부권 교통이 열악한 상황으로, 5호선 연장은 시민 편의를 넘어서 안전 문제입니다. 지자체 간 갈등으로 인해 필요한 교통시설 설치가 지연되어 국민들이 피해를 입지 않도록 대광위가 중심을 잡고 위원회의 권한으로 중재를 해주시기 바랍니다.(7.18.)
- 5호선 연장사업이 협의 과정에서 지연되고 있으며 지역 간 불신이 심화되고 있는 상황입니다. 5호선 연장에 대한 김포와 검단 지자체 합의는 불가능합니다. 가장 경제성 있는 노선으로 빠르게 추진되어 조속히 착공될 수 있도록 대광위가 그 역할을 다해주시기 바랍니다.(7.18.)

【 주요 언론보도 】

SBS 뉴스 디지털 콘텐츠 시사 재테크 라이프 가자 경제 > 경제일반 직결 vs 경유...5호선 연장 놓고 김포-검단 신경전 고조 윤지혜 기자 2023.07.16 16:00 수정 2023.07.16 21:00  <SBS('23.7.16.)>	연합뉴스 '직결 vs 경유'...5호선 연장 놓고 김포-검단 신경전 고조 송고시간 2023-07-16 08:30 각 지역에 유리한 노선 주장...대광위, 지자체와 계속 협의  <연합뉴스('23.7.16.)>	경향신문 "검단에 역 1개" "3개로 'U'자 경유"...김포·인천, 노선 연장 갈등 평행선 박종필 기자 2023.07.26 09:00 수정 2023.07.26 09:00 3호선 들어 서울지하철 5호선 병행역-광역도시 잇는 사업 검토...'역' 문제 등 빠른 건설 요구...인천, 인천철도청 주장 3년째 협상 관망...광역교통위원회 "논의도 안돼 합의 난장"  <경향신문('23.7.26.)>
---	--	---

주요 민원 시사점

○ 대민지원 시 군인 안전 보장 요구

- 대민지원 형태·상황·지형별 현장 안전수칙 마련, 동원 전 교육 철저 등 재난대응 동원 병력 안전 체계 점검
- 대민지원 시 실시하는 사전 위험성 평가 후 위험지역에는 일반 장병들이 구조 전문가의 보조임무만을 수행하도록 개선 검토

○ 지하차도 사고 재발 방지 대책 요구

- 지자체별 저지대 취약도로와 지하차도 등 침수 우려 도로·지하차도 점검
- 전문가 협의를 거쳐 지하차도 관련 안전기준 정비 및 유지관리 지속
- 수위 감지 센서를 통한 위험도 예보 및 지하차도 차단 시스템 설치 검토
- 집중호우 예보 시 지하차도 내 배수 환경 점검 등

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	대민지원 시 군인 안전 보장 요구	1AA-2307-0757321	국방부

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