

보도시점 2024. 4. 23.(화) 08:30 배포 2024. 4. 23.(화) 8:30

# 올 겨울 '노면 홈' 민원, 강수량 증가로 전년 보다 5.8배 '깡충'

- 국민권익위, 최근 2년 2개월간 민원 5만여 건 분석 결과 공개

- 올 겨울 강수량의 증가로 노면 홈(포트홀) 민원이 전년 같은 기간 대비 5.8배 이상 증가한 것으로 나타났다.

국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)는 최근 2년 2개월간(2022년 1월 ~ 2024년 2월) 민원분석시스템\*에 수집된 노면 홈 관련 민원 5만 2,262건을 분석하고 그 결과를 발표했다.

\* 국민신문고, 지방자치단체 민원창구 등에 접수된 민원 빅데이터(Big-Data)를 종합적으로 수집·분석하기 위한 국민권익위의 범정부 민원분석시스템

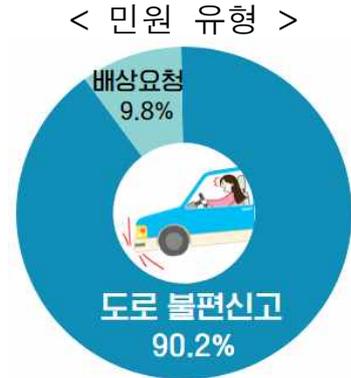


- 노면 홈은 주로 여름철 집중호우와 겨울철 폭설 시 발생하는 경우가 많아, 관련 민원이 1~2월과 7~8월에 집중되는 양상을 보였다. 특히 기록적인 강수량\*을 보인 올해 1월부터는 노면 홈 민원이 폭발적으로 증가하여 2개월 만에 2023년 전체 민원건수의 73.9%

수준으로 발생했다.

\* 지난 겨울(2023년 12월 ~ 2014년 2월) 강수량은 기상청의 겨울철 관측 이래 최고 수준(평년의 약 2.7배)

□ 세부 민원 유형을 살펴보면 ▲도로 이용 불편과 ▲배상 요청으로 구분되는데, 노면 홈 보수요청, 보수 방법 변경요청 등과 같은 ‘도로 불편 신고’가 90.2%로 대부분을 차지하고, 노면 홈으로 인한 차량 파손 등 ‘배상 요청’이 9.8%였다.



□ 노면 홈 관련 ‘도로 이용 불편 신고’의 대다수는 위치를 특정해 도로 보수를 요청하는 단순 신고 형태를 보였는데, 그 내용을 살펴보면 ▲위험 상황 신고 및 보수요청 ▲재보수 및 보수 방법 변경요청 ▲노면 홈 원인 지적 및 해결책 제안 ▲신고 절차 개선 요구 등이 있었다.

#### [ 위험 상황 신고 및 보수요청 ]

- △△ 방면 도로가 너무 위험합니다. 노면 홈에 눈이 고여 있는 곳은 깊이가 가늠이 되질 않아 피하려다 아찔한 관경을 보기도 했습니다. 이런 위험성이 있는 곳은 한 번 더 신경 써주셨으면 합니다. 빠른 대처 부탁드립니다. (24.1.)

#### [ 재보수 및 보수방법 변경요청 ]

- 처음 노면 홈 수리를 할 때 노면 평탄도를 잘 맞춰야 하는데 볼록 튀어나온 상태로 임시 보수공사 수준으로 해두니 차량에 충격이 많고 규정 속도 주행 할 때도 사고 위험이 있습니다. (24.1.)
- 많은 예산이 소요되고 도로 통제로 인한 불편이 있겠지만, 도로의 상태가 너무 나빠 단순히 불편이 아닌 안전을 위협할 정도로 심각한 상태인 만큼, 노면 홈을 땀질하는 식의 보수가 아닌 문제가 있는 구간 전체를 재포장하는 작업이 필요하다고 보입니다. 사고가 발생하기 이전에 최대한 빠른 조치 부탁드립니다. (22.10.)

### [ 노면 흠 원인 지적 및 해결책 제안 ]

- 올해부터 늘어난 노면 흠에는 **과도한 염화칼슘(제설제) 살포**가 있습니다. 결빙, 눈길로 인한 민원이 노면 흠 민원보다는 덜하기 때문에, 정부기관에서 눈이 오든 말든 **사전살포라는 말도 안되는 정책을 펴고 있는 것이 가장 큰 문제**입니다. (24.3.)
- ○○제철 주위 **불법 과적 차량들로 인하여 도로파손 및 노면 흠이 지속적으로 증가**하고 있습니다. 파손 정도가 심하여 차량에 전달되는 충격이 극심합니다. (24.2.)
- **아스콘 품질을 정상화시켜 내구성 강한 아스팔트 도로가 될 수 있도록 힘써 주십시오.** (24.1.)

### [ 신고 절차 개선 및 선제적 대응 요구 ]

- △△에서는 ◎◎관할이라고 하면서 **서로 떠넘기기만 하고** 있습니다. 도대체 **이 도로 관할은 누구이며**, 도로를 관리하는 ◎◎도로나 ◇◇도청에서 책임을 지고 처리를 해주셔야 하는 거 아닌가요? (22.1.)
- 주행 중에 사진은 찍을 수가 없는데 신고 시 **사진 첨부**는 필수가 아닌 선택으로 변경되어야 하는 거 아닐까요? (23.7.)
- 담당 부서는 **보수요청이 잦은 위치를 데이터를 모아 정기적으로 순찰을 돌면서 미리 보수를 해줬으면 하는 바람도** 있습니다. (23.8.)

□ 또한 노면 흠 사고로 인한 차량파손 ‘배상 요청’ 민원은 ▲배상 절차 문의 및 배상 접수 ▲배상 접수절차 불만 ▲도로별로 다른 배상방식 이의제기 등의 내용이였다.

### [ 배상 절차 문의 및 배상적 수 ]

- ○○시에서 관리하는 도로에서 자동차 주행하던 중 도로 노면 흠에 의해 자동차 타이어 파손이 발생되었고 이에 따라 금전적 손실이 발생되어 배상을 요청하고자 합니다. 이에 따라 **배상 청구하는 절차 안내를 부탁드립니다.** (23.7.)

### [ 배상 청구 접수절차 불만 ]

- 피해보상 신청을 하려고, 보험출동확인서와 수리 견적서 영수증 등을 준비했는데, **피해접수 절차나 신청 서식을 찾을 수가 없어서** 문의드리려 합니다. (22.1.)
- **유선 통화 외 온라인 접수 등 다른 방법 안내 바랍니다.** 실제 보상까지는

시일이 걸리더라도 일단 접수해놓고 생업에 집중하고 싶은데 접수조차 할 수 없으니 스트레스가 큼니다. (24.2.)

[ 도로별 다른 배상방식 이의제기 ]

- 노면 홈 사고를 당하고 알아본 결과 어떤 도로는 보험에 가입되어 처리가 간편한 반면 어떤 도로는 보험에 가입되어 있지 않아 국가배상을 진행하여야 하는 거 같은데 이게 맞는 건가요? 노면 홈 사고 나면 보험 가입된 도로이길 빌어야 하는 상황이네요. (23.5.)

□ 이에 국민권익위는 노면 홈 피해를 줄이기 위한 국토교통부, 한국도로공사, 한국건설기술연구원 등 관계 기관의 협업체계 마련, 피해 신고 및 배상 절차 개선방안 등을 제시했다.

□ 국민권익위 김태규 부위원장은 “노면 홈은 국민 안전과 직결되고 재정적 손실도 야기되는 만큼, 이번 민원 분석을 통해 확인된 국민의 목소리가 정책개선에 반영되어 안전한 도로 환경이 조성되길 기대한다.”라고 말했다.

이어 “앞으로도 민원 빅데이터 분석 결과를 활용해 다양한 사회 현안에 적극 대응하고, 국민들의 불편을 해소할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.”라고 말했다.

[붙임] 노면 홈 관련 민원 분석 보고서 1부

담당 부서	민원정보분석과	책임자	과 장	전시현	(044-200-7281)
		담당자	주무관	유선미	(044-200-7280)