

빅 데이터로 보는

국민의 소리



11월 동향
(2018. 12. 5.)



국민권익위원회

CONTENTS >>

제494호(2018.12.5.)



I. 전체 민원동향	1
II. 기관유형별 동향	2
1. 중앙행정기관	2
2. 지방자치단체	4
3. 시도교육청	5
4. 공공기관등	6
III. 지역 및 주요정책별 동향	7
1. 지역별 발생 현황 및 주요 키워드	7
2. 주요정책별 현황(민원신호등 과제)	8
IV. 이슈분석 : 주·정차 단속 유예	11
V. 12월 정기에보 : 겨울철 폭설	14
VI. 「국민생각함」 11월 동향	20
VII. 「국민콜110」 11월 동향	25

I. 11월 민원동향

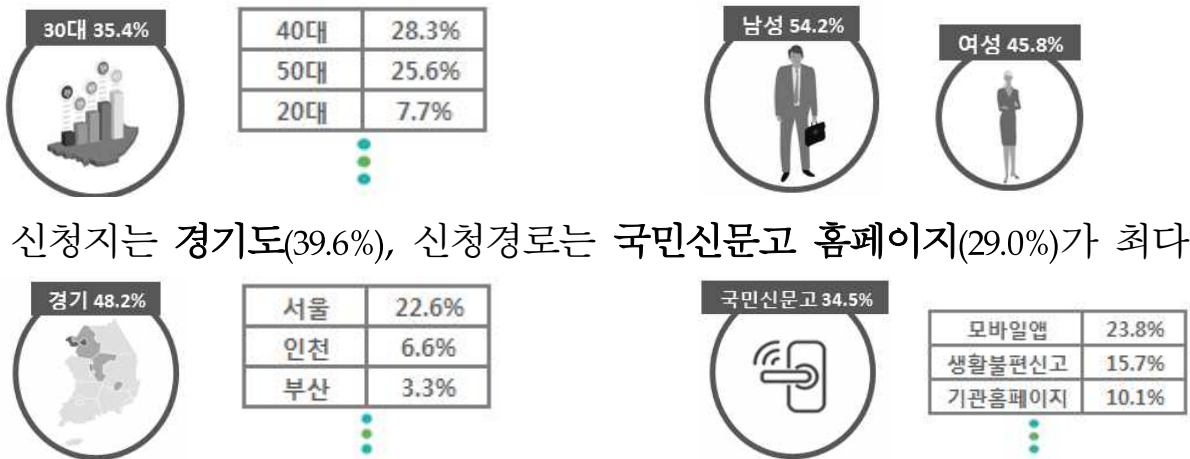
1 민원 추이

- 11월 민원 발생량은 총 549,492건으로 전월 대비 9.0% 증가
전년도 동기('17년 11월) 증가율 보다 12.3%p 낮은 수준



2 신청자 현황

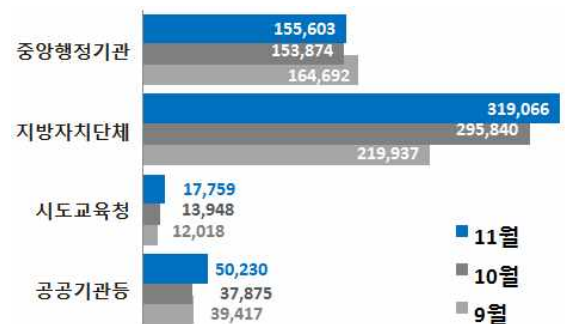
- 연령별로는 30대(35.4%)가 가장 많고, 성별로는 남성(54.2%)이 많음



- 신청지는 경기도(39.6%), 신청경로는 국민신문고 홈페이지(29.0%)가 최다

3 기관유형별 현황

- 전월 대비 중앙행정기관(1.1%), 지방자치단체(7.9%), 시도교육청(27.3%), 공공기관(32.6%) 모두 증가



Ⅱ. 기관유형별 동향

1 중앙행정기관

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	10월 (건)	11월 (건)	증감율
경찰청	48,767	49,882	+ 2.3%
국토부	18,946	28,382	+ 49.8%
행안부	3,085	11,067	+ 258%
고용부	8,353	8,749	+ 4.7%
산자부	1,008	4,783	+ 374%
국방부	4,070	4,284	+ 5.3%
식약처	3,373	3,988	+ 18.2%
국세청	2,986	3,837	+ 28.5%
복지부	3,660	3,556	- 2.8%
과기부	2,717	3,206	+ 18.0%
교육부	2,090	3,014	+ 44.2%
대검찰청	3,084	3,003	- 2.6%
해수부	2,904	2,834	- 2.4%
환경부	4,064	2,718	- 33.1%
기재부	27,890	2,677	- 90.4%
원자력위	124	2,650	+ 2,037%
병무청	1,823	1,976	+ 8.4%
공정위	1,406	1,859	+ 32.2%
법무부	1,542	1,645	+ 6.7%
외교부	1,105	1,085	- 1.8%
조달청	907	1,049	+ 15.7%
농식품부	771	927	+ 20.2%
인사처	771	857	+ 11.2%
소방청	759	852	+ 12.3%
문체부	803	735	- 8.5%

*중앙행정기관 53개 중 발생량 상위 25개 기관

민원 추이

- 상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 1.3%* 증가, 18개 기관이 증가했으며 7개 기관은 감소

* 전체 중앙행정기관의 증가율(1.1%) 보다 0.2%p 높음

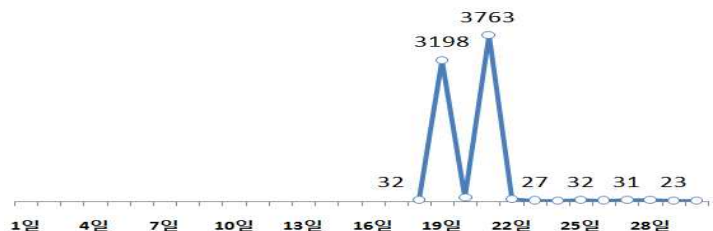
(증가율 상위) 원자력위, 산자부, 행안부, 국토부, 교육부
(감소율 상위) 기재부, 환경부

기관별 주요민원

행정안전부

- 위례신도시 생활불편 해소를 위해 행안부가 주도하고 경기도, 서울시, 송파구, 성남시, 하남시가 참여하는 '위례신도시 실무협의체 구성' 요구(7,353건)

< 관련 민원 추이(11월) >



※ 11.18.부터 민원 발생

산업통상자원부

- 인근 초등학교 안전 위험 및 주변 환경오염을 우려한 다산신도시 연료전지 발전사업* 철회와 관련된 집단민원 발생(2,750건)

* '18.5.28. 발전사업(39.6MW) 허가, 다산그린에너지(주)

원자력안전위원회

- 기준치 이상 라돈이 검출된 ○○○ 온수메트에 대한 조사 요구 민원(2,471건)이 대부분

(참고) 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생량

(단위: 건, 11월 민원발생량 순)

기관명	9월	10월	11월	기관명	9월	10월	11월
경찰청	47,510	48,767	49,882	국민권익위원회	323	604	601
국토교통부	24,182	18,946	28,382	관세청	377	470	577
행정안전부	3,296	3,085	11,067	산림청	573	597	558
고용노동부	6,802	8,353	8,749	여성가족부	252	552	445
산업통상자원부	886	1,008	4,783	금융위원회	590	766	405
국방부	4,017	4,070	4,284	중소벤처기업부	204	210	310
식품의약품안전처	3,291	3,373	3,988	국가인권위원회	173	451	305
국세청	2,342	2,986	3,837	방송통신위원회	220	212	229
보건복지부	4,091	3,660	3,556	문화재청	97	414	223
과학기술정보통신부	2,275	2,717	3,206	특허청	144	173	178
교육부	4,847	2,090	3,014	통일부	176	153	171
대검찰청	2,476	3,084	3,003	통계청	97	112	156
해양수산부	2,518	2,904	2,834	행정중심복합도시청	98	208	144
환경부	1,783	4,064	2,718	법제처	82	100	128
기획재정부	40,210	27,890	2,677	국무조정실	152	210	116
원자력안전위원회	81	124	2,650	해양경찰청	101	86	114
병무청	2,103	1,823	1,976	국무총리비서실	89	139	112
공정거래위원회	1,355	1,406	1,859	감사원	60	277	110
법무부	1,336	1,542	1,645	농촌진흥청	89	86	90
외교부	972	1,105	1,085	대통령비서실	45	70	66
조달청	761	907	1,049	방위사업청	20	32	57
농림축산식품부	566	771	927	기상청	30	52	33
인사혁신처	637	771	857	새만금개발청	21	13	14
소방청	654	759	852	민주평화통일자문회	1	7	8
문화체육관광부	806	803	735	일자리위원회	5	6	8
국가보훈처	643	731	677	계	164,692	153,874	155,602

2

지방자치단체

민원발생량 상위 5개 기관(광역)

기관명	10월 (건)	11월 (건)	증감율
서울	50,174	55,292	+ 10.2%
경기	12,761	13,506	+ 5.8%
인천	8,897	12,882	+ 44.8%
세종	2,130	2,311	+ 8.5%
대전	1,844	2,030	+ 10.1%

민원발생량 상위 20개 기관(기초)

기관명	10월 (건)	11월 (건)	증감율
경기 성남	19,414	38,129	+ 96.4%
서울 송파	16,007	11,746	- 26.6%
경기 남양주	10,017	10,256	+ 2.4%
경기 화성	12,117	10,119	- 16.5%
경기 용인	10,616	8,657	- 18.5%
서울 은평	1,998	7,918	+ 296.3%
경기 하남	7,950	5,971	- 24.9%
경남 창원	4,595	4,636	+ 0.9%
경기 시흥	5,409	4,155	- 23.2%
경기 김포	3,248	3,426	+ 5.5%
제주 제주	2,267	3,415	+ 50.6%
충북 청주	3,366	3,405	+ 1.2%
경기 안양	3,259	3,186	- 2.2%
대전 서구	3,624	3,131	- 13.6%
경기 수원	2,664	3,115	+ 16.9%
전북 전주	3,182	3,100	- 2.6%
경기 양주	1,292	2,997	+ 132.0%
인천 남동	3,092	2,991	- 3.3%
대전 유성	3,141	2,944	- 6.3%
경기 광주	2,247	2,667	+ 18.7%

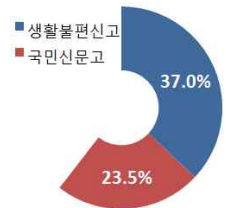
민원 추이

■ 광역지자체 민원(96,643건)은 전월 대비 12.4% 증가
상위 5개 자치단체 모두 증가

■ 기초지자체 민원(228,423건)은 전월 대비 6.1% 증가

생활불편신고가 37.0%, 국민신문고
홈페이지 민원이 23.5%를 차지

※ 생활불편신고는 전월 보다 2.3%p
감소, 국민신문고는 6.6%p 증가



기관별 주요민원

인천광역시

■ 인천 청라국제도시 내 A2블록 ○○아파트에 대하여
입주민 사전점검시 지적된 하자가 모두 해결 된 후
공동주택 사용승인 요청(3,554건)

경기 성남시

■ 성남시 신흥3동에 대하여 전면 철거방식의 재개발
추진 요구(6,397건), 위례신도시 관련* 민원(19,983건)

* 위례신도시 실무협의체 구성, 광역 교통대책 등

서울 은평구

■ 침출수 유출로 환경 피해가 우려되는 은평광역자원
순환센터 건립 반대(6,282건)

제주 제주시

■ 장애인 전용 주차구역 불법주차 등 생활불편신고* 증가

* 588건(10월) → 1438건(11월)

경기 양주시

■ 양주시 옥정신도시 외곽까지 계획된 지하철 7호선을
옥정신도시 중심부까지 연장 추진 요구(1,256건)

시도교육청 민원발생량

기관명	10월 (건)	11월 (건)	증감율
경기	7,734	8,321	⬆ 7.6%
서울	3,595	5,231	⬆ 45.5%
경남	354	1,075	⬆ 203.7%
인천	502	806	⬆ 60.6%
부산	342	288	⬆ 15.8%
울산	85	288	⬆ 238.8%
대구	181	223	⬆ 23.2%
충남	162	218	⬆ 34.6%
충북	128	191	⬆ 49.2%
대전	112	189	⬆ 68.8%
강원	145	163	⬆ 12.4%
경북	115	158	⬆ 37.4%
전남	110	151	⬆ 37.3%
전북	117	142	⬆ 21.4%
광주	107	124	⬆ 15.9%
세종	108	117	⬆ 8.3%
제주	51	74	⬆ 45.1%
계	13,948	17,759	⬆ 27.3%

민원 추이

- 시도교육청 민원발생량은 17,759건으로 전월 대비 27.3% 증가

* 부산교육청을 제외한 대부분의 교육청 민원 증가

(증가율 상위) 울산교육청, 경남교육청, 대전교육청, 인천교육청

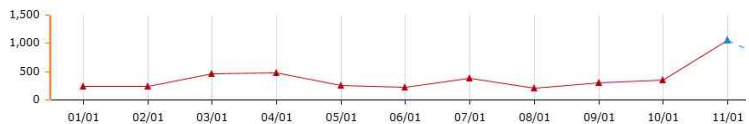
(감소율 상위) 부산교육청

기관별 주요민원

경남교육청

- ○○고 여학생을 불법 촬영한 남학생에 대한 조사 및 조치 요구(746건)

< 경남교육청 민원 추이(월) >



* 학교 성희롱(스쿨 미투) 민원으로 11월 증가

인천교육청

- 영종신도시 내 고등학교 및 검단신도시 내 초등학교 신설 요구(114건)

< 인천교육청 민원 추이(월) >



* 청라신도시 초등학교 배정 관련 민원 6~9월 집중

울산교육청

- △△고 기숙사 사감과 남학생의 성희롱 사건에 대한 조사 및 조치 요구(172건)

대전교육청

- 미세먼지 발생에 따른 대책(공기청정기 설치 등) 요구(24건) 등

4 공공기관등

민원발생량 상위 25개 기관

기관명	10월 (건)	11월 (건)	증감율
한국토지주택공사	14,690	26,614	⬆ 81.2%
한국산업인력공단	1,942	3,406	⬆ 75.4%
금융감독원	2,328	2,750	⬆ 18.1%
한국소비자원	1,990	1,988	⬆ 0.1%
한국철도시설공단	1,987	1,537	⬆ 22.6%
법원행정처	1,387	1,517	⬆ 9.4%
한국전력공사	1,459	1,383	⬆ 5.2%
대한법률구조공단	1,097	1,251	⬆ 14.0%
한국통신사업자연합회	811	783	⬆ 3.5%
국민건강보험공단	608	740	⬆ 21.7%
근로복지공단	583	684	⬆ 17.3%
건강보험심사평가원	581	502	⬆ 13.6%
국민연금공단	256	443	⬆ 73.0%
한국인터넷진흥원	255	427	⬆ 67.5%
한국철도공사	404	405	⬆ 0.2%
한국도로공사	429	402	⬆ 6.3%
경기도시공사	384	383	⬆ 0.3%
방송통신심의위원회	466	356	⬆ 23.6%
한국교통안전공단	372	349	⬆ 6.2%
한국정보통신진흥협회	240	334	⬆ 39.2%
한국산업안전보건공단	225	266	⬆ 18.2%
도로교통공단	229	210	⬆ 8.3%
인천도시공사	143	158	⬆ 10.5%
한국자산관리공사	134	136	⬆ 1.5%
한국농어촌공사	154	128	⬆ 16.9%

민원 추이

- 공공기관등의 민원발생량은 한국토지주택공사 민원 영향(11,924건 증가)으로 전월 대비 **32.6% 증가**

* 상위 25개 기관의 민원발생량(47,152건)이 전체 민원의 93.9%를 차지

※ 민원발생 공공기관등은 총 249개 기관

(증가율 상위) 한국토지주택공사, 한국산업인력공단, 국민연금공단, 한국인터넷진흥원

(감소율 상위) 한국철도시설공단, 방송통신심의위원회 등

기관별 주요민원

한국토지주택공사

- 위례신도시 교통대책으로 시행중인 송파I·C 개선사업 조속한 마무리 요구(8,034건)



한국산업인력공단

- 제4회 국가기술자격 실기시험(11.10~23.)에 따라 채점 이의 관련 민원(970건) 증가

국민연금공단

- 4대 보험 부정수급자 신고, 미가입 사업장 신고, 가입 문의 등(147건)

한국인터넷진흥원

- 보험회사에서 개인 동의 없이 개인정보를 수사기관 등에 제공하는 것에 대한 위법성 확인 요구(182건)

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

1 지역별 발생 현황 및 주요 키워드

신청지역이 확인된 민원은 11월 전체 민원 549,492건 중 464,653건이며, 지역별로는 경기도 48.2%(223,995건), 서울시 22.6%(104,863건), 인천시 6.6%(30,663건) 등의 순임



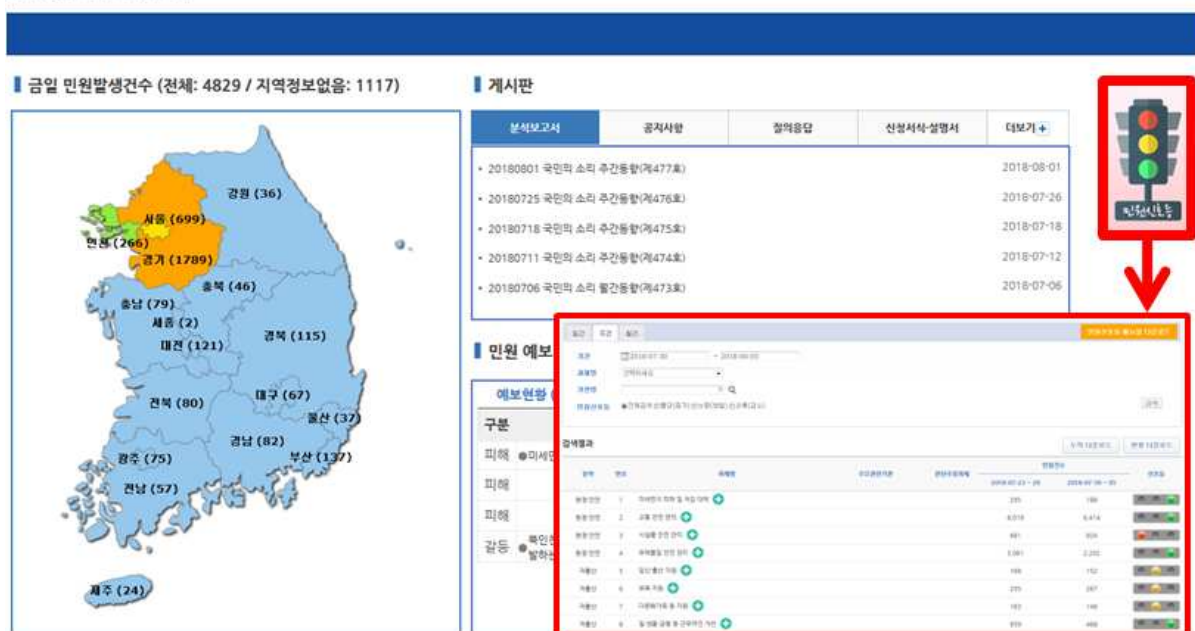
민원신호등 소개

민원신호등이란?

각급 기관에서 주요 관심주제별 민원 발생 현황을 비교·파악할 수 있도록
민원정보분석시스템 내에 구축한 민원동향 모니터링 체계 **(‘18. 6. 구축)**

민원신호등 개요

민원정보분석시스템



일/주/월 단위의 민원발생 현황을 민원 증감률($\pm 10\%$)에 따라 '신호등(증가[●]-보합[●]-감소[●])' 색상으로 표시하여 추이정보 제공

'민원신호등'은 국정과제 등 주요 정책, 다수 국민 관련성 등을 종합적으로 고려하여 선정한 **주요과제(5대 분야>20개 과제)**의 **민원현황**을 실시간으로 확인할 수 있도록 구축한 모니터링 시스템입니다.

「국민의 소리」 월간동향을 통해 주요 정책별 민원신호등 현황을 제공하니
각급 기관에서는 소관 주요 정책과 관련된 민원 관리에 참고하여 주시기 바랍니다.

2 주요정책별 현황(민원신호등 과제)

(단위: 건)

분야	번호	과제명	10월	11월	신호등
환경·안전	1	미세먼지 피해 및 저감 대책	498	1,121	
	2	교통 안전 관리	31,067	30,773	
	3	시설물 안전 관리	4,763	4,907	
	4	유해물질 안전 관리	11,997	12,463	
저출산	5	임신·출산 지원	712	727	
	6	보육 지원	1,419	1,224	
	7	다문화가족 등 지원	444	429	
	8	일·생활 균형 등 근무여건 개선	2,454	1,940	
일자리	9	청년고용	427	481	
	10	저소득 근로자·비정규직 처우 개선	1,998	1,872	
	11	소상공인·자영업자 지원	1,101	839	
	12	중소·벤처기업 육성	858	822	
교육·복지	13	청소년 보호 및 지원	296	277	
	14	대학입시 제도	87	175	
	15	노후생활 보장 제도	1,019	880	
	16	장애인 복지서비스 운영	1,362	1,475	
주택·교통	17	공동주택 생활갈등	5,749	4,371	
	18	임대주택 등 주거복지 정책	2,383	2,263	
	19	청년층 주거부담 경감	294	228	
	20	대중교통 이용 불편	15,744	13,563	

※ (신호등 표시) 전월 대비 10% 이상 민원 증가 시 빨강, +9.9%~-9.9% 노랑, 10% 이상 감소 시 초록

※ 키워드 조정 등에 따라 민원건수는 일부 변경 가능

□ 민원 증가 과제(🔴) 현황

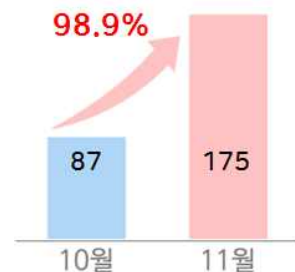
환경·안전 분야의 '미세먼지 피해 및 저감 대책', 교육·복지 분야의 '대학 입시 제도', 일자리 분야의 '청년고용' 과제 관련 민원이 10월 대비 증가

- **(미세먼지)** 공기청정기 등 설치 요구(10월 38건 → 11월 179건), 미세먼지를 사회 재난에 포함하는 법안(재난 및 안전관리 기본법) 통과 등 대책 수립 요구(10월 187건 → 11월 510건), 각종 피해·고충 호소(10월 273건 → 11월 426건) 등 증가



- 올 겨울 내내 계속 지속될 것으로 보이는 미세먼지에 대해 저감장치 도입 등 관련 예산 편성, 중국발 미세먼지 강력 항의, 인증 마스크 가격 인하 등의 조치 필요

- **(대학입시)** 수능 시행(11.15.)을 맞아 공사로 인한 소음 제거, 수험생 응원 불법현수막 철거 등 요청(10월 44건 → 11월 96건), 대입 수시 전형 관련 문의(10월 28건 → 11월 41건), 출제 난이도 및 문제오류 의견(21건) 등 증가



- ○○대 논술시험 접수를 하였으나 응시요건인 영어과목의 수능최저등급을 받지 못해 논술을 볼 수 없는 상황임에도 전형료를 환불해주지 않는 것은 불합리함

- **(청년고용)** 국세청의 연말정산 절세 안내(11.6 보도자료 배포) 이후 중소기업 취업 청년 소득세 감면 확대* 대상여부 및 소득세 경정 청구 방법 등 문의(10월 22건 → 11월 135건), 청년 추가고용장려금(64건) 및 청년내일채움공제(24건) 등 각종 취업 지원 정책 관련 민원 등 증가



- * 대상연령(15~29세 → 15~34세), 기간(3년 → 5년), 감면율(70% → 90%) 확대 (조세특례제한법 시행령 제5조 및 제27조 관련, '18.8.28. 개정·시행)

IV. 이슈분석 : 주·정차 단속 유예

□ 분석배경

- 도심 내 주차공간 부족으로 인해 '주정차 단속' 관련 민원 계속 발생
 - 주정차 단속 및 과태료 부과로 인해 영업 행위에 지장을 받는 영세·소상공인 등의 단속 완화 민원도 함께 증가
- 국민신문고, 생활불편신고 등을 통해 접수된 국민의 목소리를 분석하여 주정차 단속 유예제 활성화 등의 방안 모색

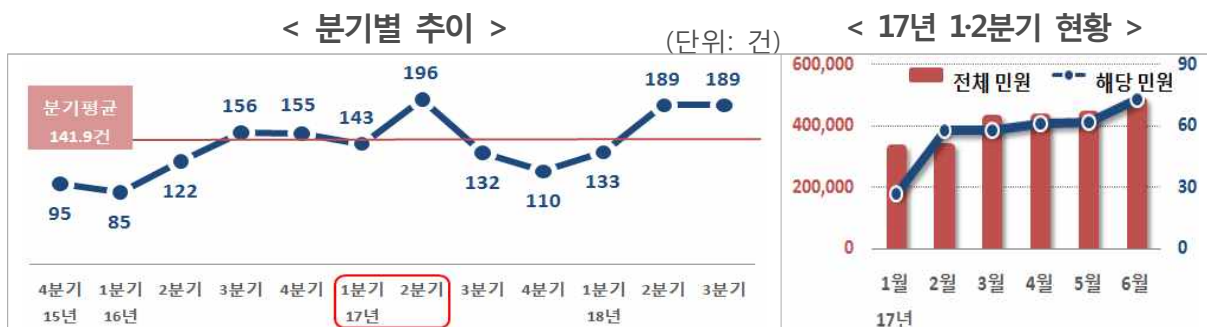
□ 분석대상

- 대상기간 : '15. 10월 ~ '18. 9월
- 대상민원 : 민원분석시스템에 수집된 주·정차 단속 유예 관련 민원 1,705건

검색어: #주정차 #단속 #유예 포함범위: 중·반복민원 제외, 취하민원 포함

□ 민원현황

- (발생추이) 분기 평균 141.9건 정도 접수되고 있으며, '17년 2분기 및 '18년 2분기에 다소 증가
 - ※ '17년 2분기에는 새정부 출범 등에 따라 국민신문고 전체 민원이 증가함

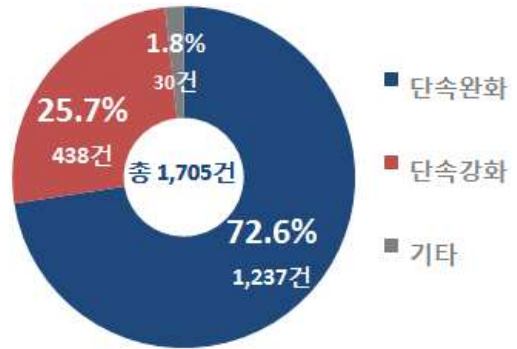


- (처리기관) 지방자치단체에서 처리한 민원이 96.1%(1,638건)로 대부분
 - 기초지자체가 81.3%(1,332건), 광역지자체는 18.7%(306건) 처리
- (신청지역) 서울(54.4%, 924건), 경기(14.4%, 245건), 대구(4.5%, 77건) 등의 순

□ 민원유형별 현황

- (단속완화) 주정차 단속 유예 적용을 요청하거나 기존 유예제의 확대를 요구하는 민원이 72.6%(1,237건)
- (단속강화) 유예제 축소 또는 유예제 적용 외 장소·시간에 단속 강화를 요청하는 민원은 25.7%(438건)
- (기타) 유예 기준 불명확 불만, 단속 형평성 요구 등 1.8%(30건)

< 민원유형별 현황 >



□ 주요 민원사례

주정차 단속 유예 확대 (단속 완화)

● [식당 주변 불법 주정차 단속으로 영업이 어려워요]

OO식당 주변 도로에서 점심시간과 야간에 불법 주정차 단속을 너무 수시로 하고 있음. 교통 흐름에 방해를 주지 않도록 주차를 해도 단속을 해버리니 영업에 지장이 너무 큼. 단속을 완화해 주시길 건의 함

● [정차 유예 시간의 연장이 필요합니다]

인근 마트 앞에 설치된 CCTV의 불법주정차 단속으로 마트를 이용하는 고객들이 주차를 제대로 하지 못하고 있음. 주변은 주차시설도 변변찮은 지역이므로 적어도 단속유예시간을 5분에서 10분 이상으로 변경 요청함

● [식당 손님의 과태료를 식당 주인이 대신 부담하고 있어요]

최근 우리 식당에서 늦은 점심으로 국수를 드신 분이 주정차 위반으로 과태료가 부과되었다고 불만을 토로해서 대신 부담한 적이 있음. 점심시간에 단속이 완화된다고 했는데 시작·종료 시간이 명확하지가 않은 것 같으며, 늦은 점심식사 하러 오시는 분도 있는 만큼 오후에도 단속을 완화해 주기 바람

주정차 단속 유예 축소 (단속 강화)

● [단속 유예로 주민들의 주차공간이 부족이 심각합니다]

살고 있는 동네는 항상 주차 대란인데, 특히 점심시간이나 저녁시간이 되면 식사하러 온 사람들이 단속 유예를 활용해 주위 도로를 전부 차지함. 늦게 귀가해서 주차할 곳이 없어 도로 갓길에 주차하는데 아침 7시부터 단속을 해서 과태료를 부담했음. 유예제도 좋지만 그럼 정작 동네 사람들은 어디에 주차를 해야하는지 알 수가 없음

● **[저녁시간 유예는 퇴근시간과 중복되어 교통혼잡을 유발해요]**

인근 도로는 식당 앞이라 점심시간(11:00~14:30), 저녁시간(18:00~20:00)에 식사 시간이므로 단속을 유예하고, 22시 이후는 주민들의 주차를 위해 단속을 완화하고 있음. 특히 이 식당의 이면도로는 진입 지점인데, 저녁 유예시간이 곧 일반인 퇴근시간과 겹쳐서 차량 진입이 많아서 상당한 교통혼잡을 유발하고 있음. 시민의 안전과 불편해소가 우선되어야 하는데 몇몇 상가 입장을 우선하고 있는 유예제를 적당한 범위로 축소해 주기 바람

● **[단속 유예를 개인 주차공간으로 인식하는 식당주인이 있습니다]**

전통시장 인근 도로변 식당가 주변은 점심시간에 단속 완화 구역으로 알고 있어서 주차를 했는데, 식당 주인들이 주차를 못하게 꼬갈콘을 설치하고 식당 손님이 아니면 차량을 빼라고 함. 사유지가 아닌 도로를 식당 주인들이 자기네 주차장인 마냥 사용하고 있으니 강력히 단속해 주기 바람

● **[이열 주차로 보행 위험이 있어 단속이 필요합니다]**

산책로로 많이 이용하는 길에 있는 식당 인근은 그 옆에 공사현장도 있고, 공영 주차장도 있어서 차량 통행 및 보행자 이동이 적지 않음. 점심시간 주차단속 완화로 주정차를 하는데 통행이 불가능할 정도로 2중 3중으로 주차하는 차량들이 꽤 많음. 도로 통행이 불가능할 정도로 불법주차하는 것은 엄격히 단속해 주기 바람

기타 단속 기준 불만 등

● **[같은 장소에서 제 차만 단속되었네요]**

식당 바로 앞 왕복 4차선 도로에 저녁식사 온 손님 차를 주차 시켰음. 옆 가게 차량들 3대와 함께 단속되었음. 그런데 그 뒤 쪽에 주차한 차량은 단속이 되지 않는 등 형평성에 어긋남. 요즘 경기도 안 좋고 장사도 안 되는데 점심시간처럼 저녁시간에도 단속완화를 해주면 좋겠지만, 그게 힘들어서 단속 한다면 해당 라인에 주차된 차량을 모두 단속하여 형평성을 지켜주기 바람

● **[단속 지역인지 단속 유예지역인지 알수가 없어요]**

이번에 주정차 위반 통지서를 받은 지역은 매일 주정차를 하는 곳으로 단속 유예장소로 알고 있었음. 문의해보니, 상시 단속 지역이며 점심시간에만 단속하지 않는다고 했음. 하지만 상시단속 지역이라면 본인은 매일같이 주차하기 때문에 여러 번, 수많은 차량이 단속되었을 것인데 그렇지 않은 것 같아 다시 한번 해당 지역이 단속지역인지 여부 등을 확인해 주기 바람

V. 12월 정기예보 : 겨울철 폭설

□ 분석배경

- 겨울철 강설기 폭설 등에 따른 민원발생에 대비할 수 있도록 같은 시기에 발생한 폭설과 관련한 민원을 분석하여 각급 기관에 제공

※ 겨울철(12월 ~ 익년 2월) 눈일수(서울 기준, 기상청 기후데이터센터)

20일('15년) → 18일('16년) → 26일('17년)

□ 분석대상

- 대상기간: '15년에서 '17년까지 매년 12월 ~ 익년 2월
- 대상민원: 민원분석시스템에 수집된 폭설 관련 민원 2,785건

검색어: # 폭설 / 강설 / 제설 / 제빙

검색영역: 국민신문고/ 제목+내용(완전일치)/ 중·반복민원 제외

□ 민원현황

- 연평균 928건 발생했으며, '17년 겨울 1,921건으로 대폭 증가

- '17년 겨울에는 12월에 민원 집중

※ '17년 겨울 월별 눈일수(서울 기준)

12월: 11일 → 1월: 9일 → 2월: 6일

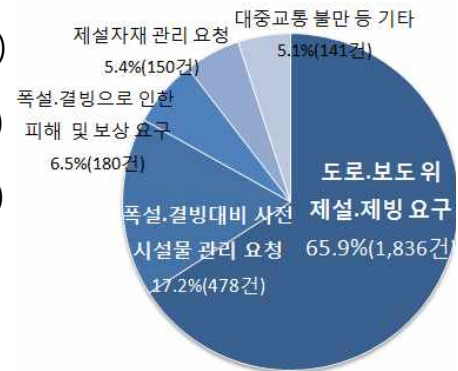


- 연령대는 30대, 성별은 남성, 처리기관은 경기 광주시가 많음

연령	성별	처리기관
30대 42.1% 40대 26.8% 20대 16.4% ...	남성 58.2% 여성 41.8%	경기 광주시 6.9% 국토교통부 4.5% 경기 김포시 4.1% 경기 파주시 3.2% ...

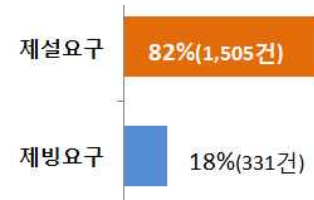
□ 민원유형별 분석

- ① '도로·보도 위 제설·제빙 요구' 65.9%(1,836건)
- ② '폭설·결빙 대비 사전 시설물 관리 요청' 17.2%(478건)
- ③ '폭설·결빙으로 인한 피해 및 보상 요구' 6.5%(180건)
- ④ '제설자재 관리 요청' 5.4%(150건)
- ⑤ '대중교통 불만 등 기타' 5.1%(141건)



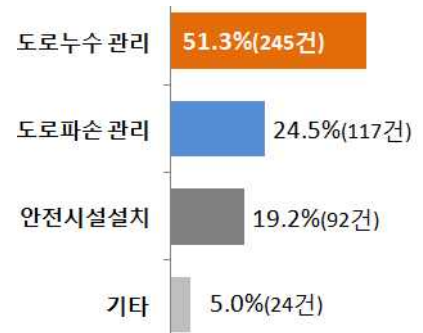
○ 도로·보도 위 제설·제빙 요구 : 65.9%(1,836건)

- 도로·보도 등에 쌓인 눈을 신속히 제거해 < 도로·보도 위 제설·제빙 > 달라는 제설작업 요구 민원이 82.0%(1,505건)
- 제설이 되지 않아 결빙으로 미끄러운 도로·보도 등에 대한 신속한 제빙작업을 요구하는 민원이 18.0%(331건) 임



○ 폭설·결빙 대비 사전 시설물 관리 요청 : 17.2%(478건)

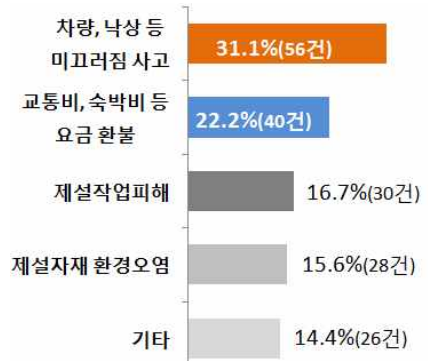
- 도로배수관, 상·하수도 누수나 인근 건물 누수 등으로 인한 결빙 방지 조치 요청이 51.3%로 가장 많음
 - * 도로 시설물 누수(144건), 도로 인근 건물·공사장 등의 누수(101건)
- 다음으로 폭설과 결빙에 따라 안전사고를 유발할 수 있는 포트홀 등 파손된 도로 조치 요구(24.5%), 차량사고를 대비한 가드레일 등 도로 안전시설 설치 요구(19.2%) 순
- 그 외 폭설이나 결빙에 대한 적기 예보, 폭설시 사고를 유발할 수 있는 수목에 대한 관리 등



○ **폭설·결빙으로 인한 피해 및 보상 요구 : 6.5%(180건)**

- 미끄러운 도로 등에서 차량사고, 낙상에 따른 보상을 요구하는 내용이 31.3%로 다수
- 교통지연에 따른 철도·항공기 등의 운임이나 숙박비 환불 요구(22.2%), 염화칼슘 살포로 차량 흠집 발생 등 제설작업 피해 불만(16.7%), 제설자재인 염화칼슘으로 인한 환경오염을 우려(15.6%)하는 내용 순
- 그 외 어린이집 출석 인정, 국가재난 인정 등

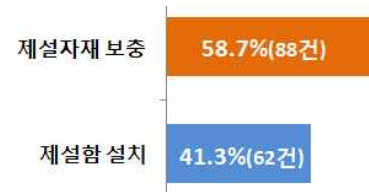
< 폭설·결빙으로 인한 피해 및 보상 >



○ **제설자재 관리 요청 : 5.4%(150건)**

- 폭설기에 대비해 염화칼슘 등 제설자재를 보충해 달라는 요구하는 내용이 58.7%
- 제설차 진입 등이 어려운 곳에 제설함 신규 설치 요구가 41.3%를 차지

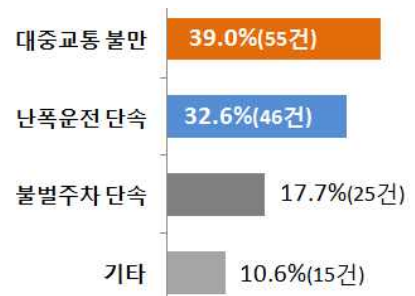
< 제설자재 관리 요청 >



○ **대중교통 불만 등 기타 : 5.1%(141건)**

- 폭설 시 버스지연 등 대중교통 이용에 대한 불만이 39.0%
- 미끄러운 도로에서의 난폭 운전 차량에 대한 신고가 32.6%, 빙판길에서 보행사고를 유발하는 불법 주차 단속이 17.7%
- 그 외 제설구간 교통통제에 따른 불편, 제설작업 칭찬, 제설관련 조례 정비 등

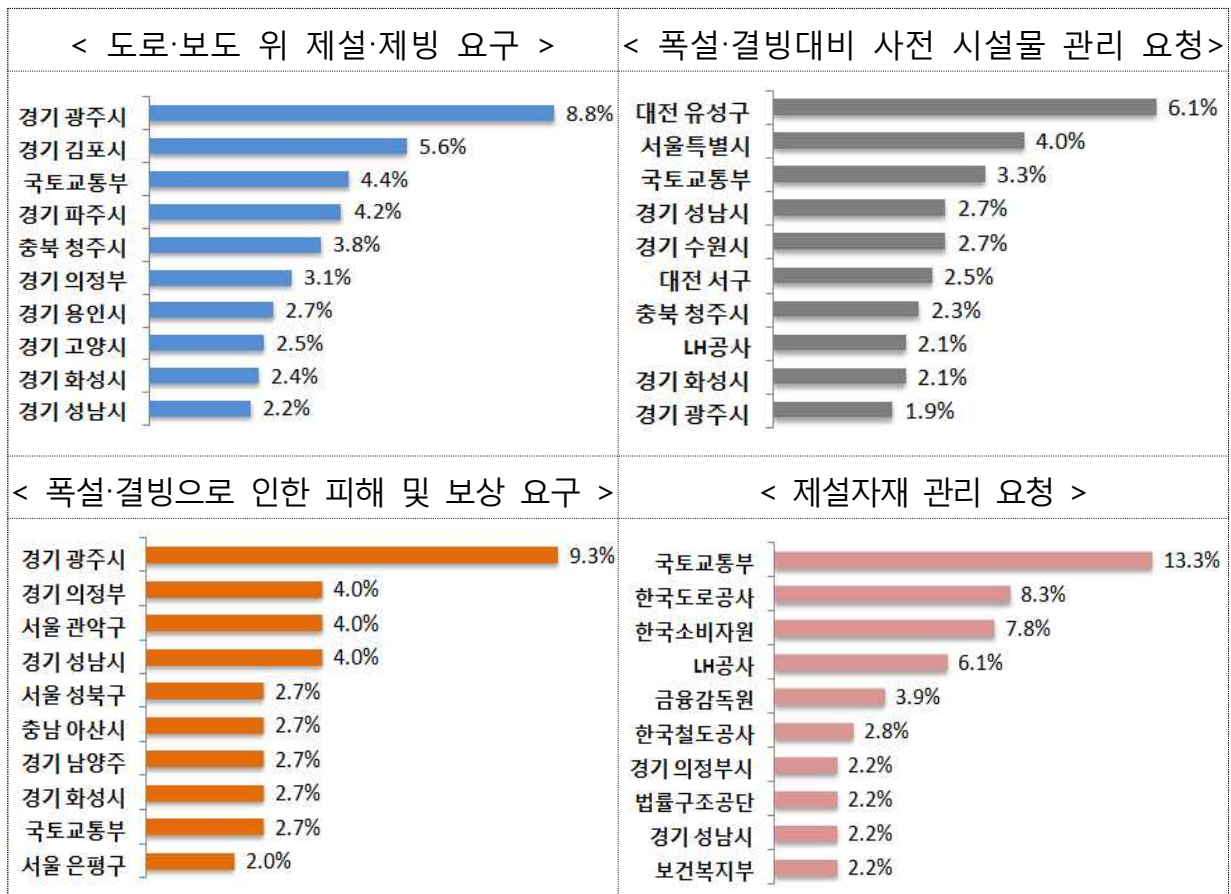
< 대중교통 불만 등 기타 >



□ 민원유형별 처리기관 현황

- 도로 위 제설·제빙 요구(1,836건)
 - 경기 광주시 8.8%(162건), 경기 김포시 5.6%(103건), 국토교통부 4.4%(80건), 경기 파주시 4.2%(77건), 충북 청주시 3.8%(69건) 순
- 폭설·결빙대비 사전 시설물 관리 요청(478건)
 - 대전 유성구 6.1%(29건), 서울시 4.0%(19건), 국토부 3.3%(16건), 경기 성남시·경기 수원시 각 2.7%(13건), 대전 서구 2.5%(12건) 순
- 폭설·결빙으로 인한 피해 및 보상 요구(180건)
 - 국토부 13.3%(24건), 한국도로공사 8.3%(15건), 소비자원 7.8%(14건) 순
- 제설자재 관리 요청(150건)
 - 경기 광주시 9.3%(14건), 경기 의정부시·서울 관악구·경기 성남시 각 4%(6건) 순

< 민원유형별 상위 10개 처리기관 >



□ 유형별 주요 민원사례

도로 위 제설 및 제빙 요구

[바로 인근 ○○시에 비해 제설작업이 안 되어 있네요]

- ○○시에서 △△시로 이동하는 과정에서, ○○시 도로구간은 눈이 쌓여 사고위험이 있었는데, 시 경계를 지나 △△시 구간으로 진입하니 제설작업이 되어있는 모습에 너무 놀랐음. ○○시도 △△시처럼 조속히 제설 작업을 해 주기 바람

[커브길 도로가 빙판길이라 너무 위험합니다]

- 도로가 빙판이고 커브길이라 너무나 위험함. 얼마 전 반대 차선으로 차가 회전하며 미끄러져 전복할 뻔했는데, 만약 반대 차선에 운행 차가 있었으면 큰 사고가 났을 것임. 조속한 조치를 부탁함



[어린 초등학생들 등·하교길을 먼저 챙겨 주세요]

- 초등학교 등교 길에 어린이들이 위험하게 종종 걸음으로 미끄러지듯이 걸어가는 모습을 보았는데, 내 집 앞과 점포 앞에 눈을 치우라고 문자 보내는 것도 좋지만 어린 학생들 등·하교 눈길·빙판길 먼저 챙겨주시는 것이 중요하다고 생각함

폭설·결빙대비 사전 시설물 관리 요청

[양쪽이 모두 낭떠러지인 급경사 내리막길에 도로 안전 가드레일을 설치해 주세요]

- 급경사 내리막길이 양쪽 모두 낭떠러지라 적설량이 2~3cm만 되어도 항상 차량 전복사고의 위험이 있음. 오지라 제설차량 지원도 어렵다고 하는데 안전을 위한 도로 가드레일을 설치해 준다면 사고에 대한 불안감이 덜어질 것임



[파열된 하수도를 고쳐 달라 했는데 지연되는 사이 추위로 얼어 버렸어요]

- 일전에 도로 하수도 파열 민원을 제기하였는데 처리가 안 되다가 날이 추워지면서 두께 7~8cm의 얼음이 생겨 다닐 수 가 없는 상태임. 어르신들이 많이 사는 곳인데 낙상사고라도 생기면 시가 책임질 것인지 우려됨

[공사현장 차량을 세척하는 물 때문에 빙판이 된 도로에서 차량 사고가 났어요]

- 출근길에 앞 차량을 들이 박았는데, 도로 빙판 원인은 건축공사 현장의 공사 차량이 바퀴를 세척하면서 나오는 물 때문이었음. 사고로 치료비에 차량 수리비까지 물어 줘야할 상황인데, 같은 사고가 계속 생길 것으로 보여 개선이 필요

폭설·결빙으로 인한 피해 및 보상 요구

[제설이 되지 않은 도로 때문에 당한 사고 피해는 관리청이 보상해 주세요]

- 눈길 차량 미끄러짐으로 폐차 및 전치 8주의 사고를 당하였는데, 다른 도로 부위는 제설이 되었는데 사고 지점만 제설이 되지 않은 상태였음. 사고 후 제설차가 와서 제설하였는데 도로 관리상의 책임에 문제가 있었다고 보임

[폭설로 인해 비행기가 뜰 수 없는데 여행상품 취소 환불이 안 된다 하네요]

- 제주도에 거주 중인데 인천공항을 통한 국외 여행을 예약함. 인천공항 출발 전일 폭설로 제주에서 인천을 갈 수 없어 이런 사정을 여행사에 고지하였음에도 예약 환불이 안 된다고 하며, 계약내용도 알려 주지 않고 있으니 도움을 요청함

제설자재 관리 요청

[염화칼슘 섞인 제설모레가 제설이 잘 안되요]

- 마을에 보급되어 비치된 염화칼슘이 섞인 제설 모레를 도로에 사용해 본 결과 도로의 결빙을 해소할 수 없었음. 성분이 의심스러운 제설 모레 대신 염화칼슘으로 제설함을 채워주기 바람

[빙판이 된 인도 주변에 제설용품이 준비되어 있지 않아요]

- 제설 되지 않은 인도가 빙판이 되어 사람들이 도로로 걸어 다니고 있음. 도로로 걸자니 교통사고 위험이 크고, 인도로 걸자니 낙상사고 위험이 있어 난감함. 주변에 제설용품이 있으면 뿌릴 텐데 전혀 준비가 되어있지 않아 불편함

대중교통 불만 등 기타

[폭설로 버스가 정차하지 못하는 것을 사전에 알려주지 않네요]

- 정류장에서 오랜 시간 기다리던 버스가 안내 모니터 상 전전 정류장에서 갑자기 6개 정류장이 지난 곳으로 가버린 것으로 나타나 황당했음. 폭설로 버스가 정차하지 못하는 정류장이 생긴다면 최소한 관련 정보를 사전에 보여 주어야 함

[눈길에서 무리한 차선 변경을 한 난폭운전 차량을 신고합니다]

- 제설작업을 한다고 해도 도로에서 차간 안전거리를 확보하지 않고 차선변경 등 난폭운전을 하면 사고 위험이 높을 수밖에 없음. 눈길에서 무리한 차선변경과 브레이크로 안전 운전엔 위협을 가한 차량을 신고하니 조치해 주기 바람

[건물 관리자 제설의무를 담보할 처벌 규정이 없습니다]

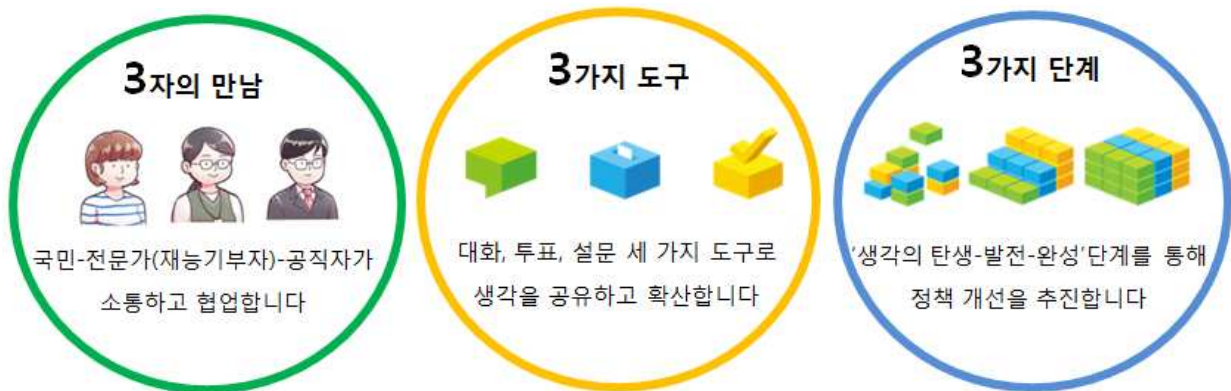
- 자연재해대책법상 건물관리자는 조례로 정하는 제설·제빙작업을 하여야 한다는 의무가 있음에도 처벌 규정이 없어 의무 이행을 위한 처벌 규정 필요

VI. 「국민생각함」 11월 동향

국민생각함이란?

다수의 생각과 협업 등을 통해 발전시킨 아이디어를 정책, 행정, 제도 등으로 실현시키는 온라인 국민참여 플랫폼 (**'16. 3. 28. 개통**)

국민생각함 특징

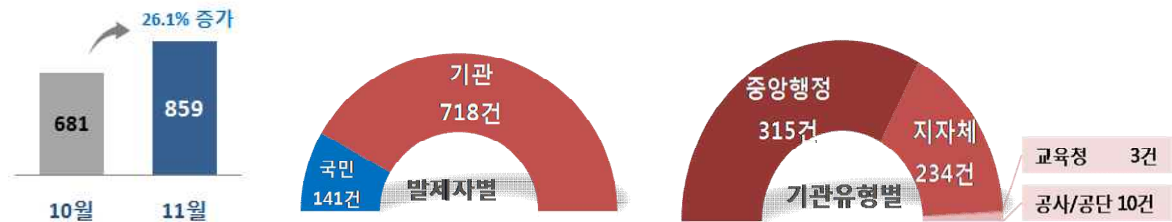


『국민생각함』 (idea.epeople.go.kr)은 국민들이 정책과 행정서비스의 제안·설계·집행·평가 전 과정에 참여할 수 있도록 구축된 **온라인 국민참여 플랫폼**입니다.

여러 사람들의 생각을 모아 정책과 행정을 개선하고자 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 다양한 동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

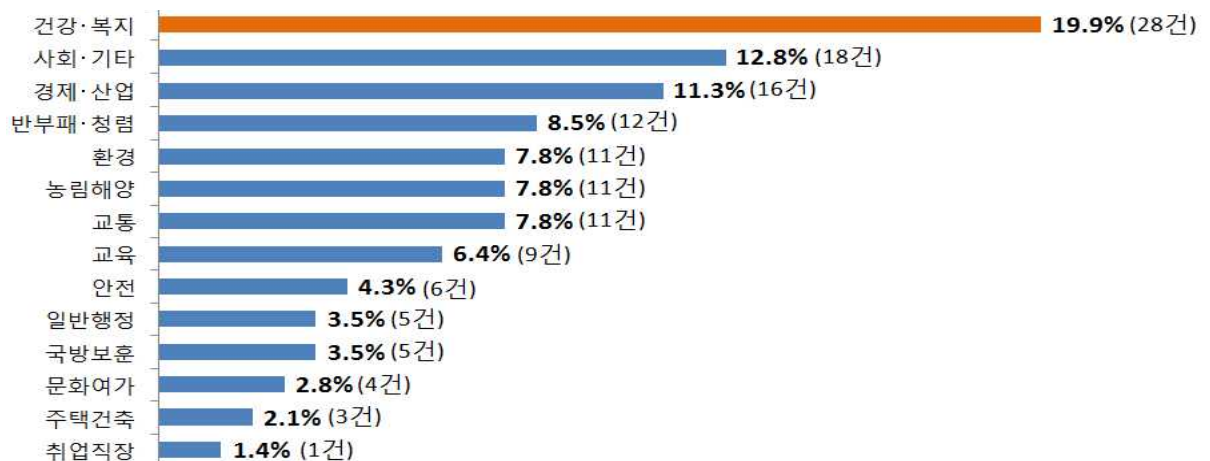
□ 11월 현황

- 11월 등록안전은 859건으로 전월 대비 26.1% 증가(681건 → 859건), 국민 발제안전은 141건(16.4%), 기관이 발제한 안전은 718건(83.6%)
- 기관 유형별로는 중앙행정기관이 315건(43.8%), 지자체가 234건(32.5%) 발제



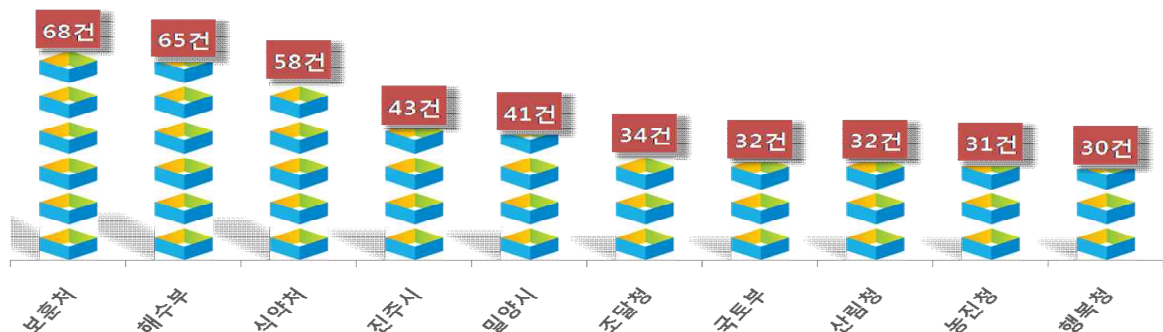
- 국민 발제안전은 건강·복지 분야가 19.9%(28건)로 가장 많고, 사회·기타 분야 12.8%, 경제·산업 분야 11.3%, 반부패·청렴 분야 11.3% 순임

(단위: 건)



- 기관별로는 보훈처(68건)가 가장 많은 안전을 등록했고, 다음으로 해수부(65건), 식약처(58건), 진주시(43건) 순

【11월 안전 다수등록 상위 10개 기관】



□ 국민참여율 상위 안전

- **기관 발제** 가장 많은 국민이 참여한 안전은 국토부가 발제한 “새로 출범할 광역교통위원회가 최우선적으로 해야 할 업무는?” 임
- **국민 발제** 국민이 발제한 안전 중 참여수가 가장 많았던 안전은 “그날을 부탁해(여성 생리현상에 대한 인식조사와 개선방향)” 임

【참여수 상위 20 안전】

순위	발제자	안전 제목	참여수
1	국토부	새로 출범할 '광역교통위원회'가 최우선적으로 해결해야 할 업무는?	9,480
2	국민권익위원회	성차별 언어사용(혐오표현)문제, 어떻게 해결해 나갈까요?	4,597
3	농수산식품유통공사	'18년도 혁신성장 우수사례를 '직접' 뽑아주세요!	1,882
4	행안부	올해 최고의 민원제도개선 우수사례를 뽑아주세요!	1,768
5	인터넷진흥원	'온라인 개인정보 보호 정책 아이디어 공모전' 국민 투표 심사	1,764
6	국토부	2'18국토교통 우수사례(BP) 경진대회 - 자율혁신 분야	1,524
7	국토부	'18 국토교통 우수사례(BP) 경진대회 - 첨단기술 분야	832
8	국민권익위	청년들이 북적이는 지방, 어떻게 만들어 나갈까요?	771
9	국토부	'18 국토교통 우수사례(BP) 경진대회 - 사회적가치 분야	655
10	고용부	'18 고용부 정부혁신 우수사례 국민온라인 심사(대내외 협업 분야)	335
11	산림청	산림청 신규 공공데이터 개방을 위한 2차 설문조사	319
12	고용노동부	'18 고용부 정부혁신 우수사례 국민온라인 심사(현장행정 활성화 분야)	314
13	양주시	'18 양주시 정부혁신 시민 만족도 조사	293
14	양평군	군정베스트5 공모전 최종심사 투표	289
15	국민권익위	시각장애인의 정보접근성, 충분하다고 생각하시나요?	271
16	공항공사	국민참여 KAC 혁신 아이디어 공모전	258
17	국민권익위	다양한 민원현황을 국민에게 공개합니다. 톡톡튀는 이름(서비스명)을 지어주세요!	257
18	고용부	'18 고용부 정부혁신 우수사례 국민온라인 심사(일하는 방식 혁신 분야)	238
19	국세청	국세청 정책 퀴즈 이벤트에 참여하세요~!	234
31	국 민	“그날을 부탁해” (여성 생리현상에 대한 인식조사와 개선방향)	115

□ 11월 주요 국민발제 안건

① 의료기관간 환자 검진 정보 공유



● 발제자 : 배○○ *'18.11.06 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 일반 병의원에서 1차 진료 후 상급병원 또는 타지역의 병원으로 진료기관을 변경할 경우 동일한 검사를 반복하거나, 검진자료(진단서, 처방전, MRI 촬영자료 등)를 환자가 개별적으로 발급받아 제출하도록 되어있어 환자가 기존 이용 병원을 재방문해야 하는 번거로움과 발급 비용이 발생함

● 개선방안

- 환자에 대한 검진정보를 건강보험공단에서 통합관리하거나 병원 간 의료정보 전송시스템을 구축하여 환자에 대한 편의 제공 필요

② 문화상품권 사용범위 확대



● 발제자 : 서○○ *'18.10.30 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 문화상품권은 그 용도가 다양하고 주는 사람과 받는 사람 모두 의미가 있어 청소년에게 주는 선물로 많이 활용되고 있음
- 그 사용처가 충분하지만 청소년의 학습을 위한 잡지나 동영상 강의 등에는 사용할 수 없는 단점이 있음

● 개선방안

- 문화상품권을 인터넷 강의 등 학습을 위한 콘텐츠 구매 수단으로 활용할 수 있도록 하여 서민경제의 부담 완화 필요

③ 문화유산의 명칭 및 관리방법 재지정

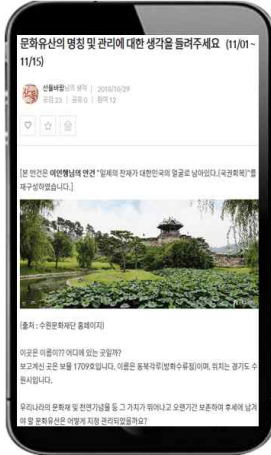
발제자 : 서○○ *'18.10.30 발제(탄생)

내용(문제점)

- 우리나라의 문화재 및 천연기념물 등의 문화유산의 명칭 및 관리방법은 일제 강점기에 우리의 문화재 수탈을 위해 일본이 정리한 자료로 등록순서에 따라 그 목록만 정리되어 있어 우리의 현실과 맞지 않은 구성임

개선방안

- 우리의 문화유산에 대한 명칭 및 등록방식을 개선하여 어느 지역에 있는 어떤 문화재인지 쉽게 알 수 있도록 개선 필요



④ 일반의약품 기재 정보 추가

발제자 : 김○○ *'18.11.04 발제(탄생)

내용(문제점)

- '19년부터 일반의약품의 경우 성분과 사용방법 등에 대한 기재방식이 통일되고 더 커져서 소비자가 알기 쉽도록 편의를 제공한다고 함
- 의약품의 경우 함께 복용하면 좋지 않은 식품들에 대한 정보는 표시사항에 기재되지 않음

* 기관지 확장제(천식 및 기관지염)를 복용하는 경우 카페인 함유 식품(커피, 초콜릿, 녹차)은 불안 및 심박수 증가의 부작용을 일으킬 수 있고, 고혈압, 심부전증약을 복용하는 경우 칼륨이 다량 함유된 식품(바나나, 오렌지, 매실 및 녹황색채소)을 섭취하는 경우 고칼륨혈증 발생 우려가 있음

개선방안

- 의약품의 표시사항 중 "사용상의 주의사항"에 일상생활에서 쉽게 접할 수 있어서 쉽게 지나칠 수 있는 함께 복용하면 약효가 떨어지거나 위험할 수 있는 식품에 대한 섭취제한 정보를 제공할 필요가 있음



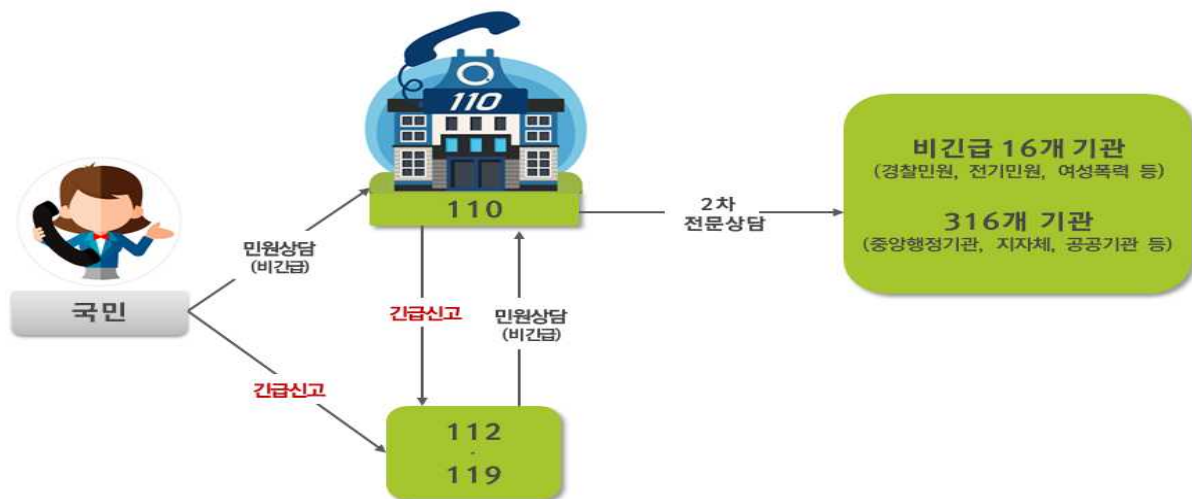
VII. 「국민콜110」 11월 동향

국민콜110 이란?

정부 관련 모든 민원의 상담 및 안내

정부 업무와 관련한 문의·신고 및 건의 등에 대해 국민들에게 **상담·안내**를 하거나 소관기관으로 중계하는 One-Call, One-Stop 서비스를 제공

국민콜110 흐름

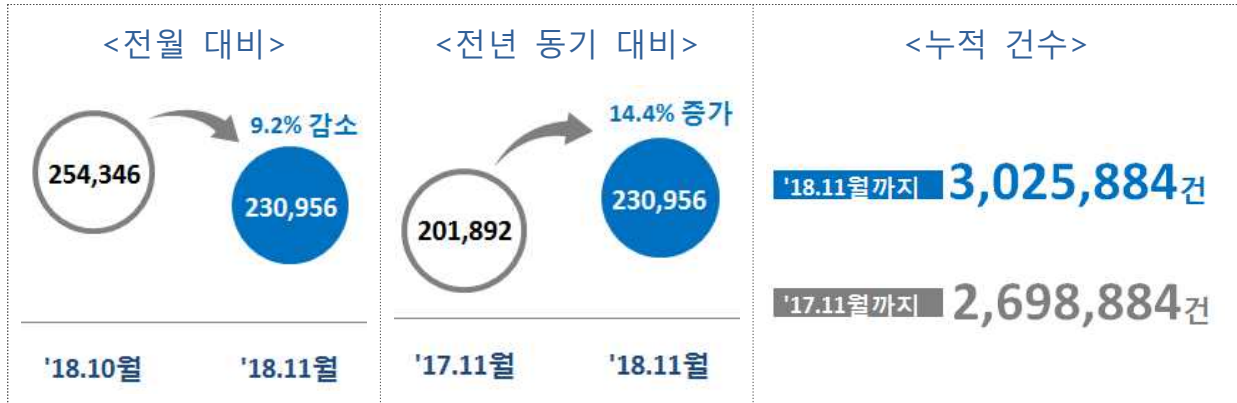


'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관(45개), 지자체(243개), 시·도 교육청(17개), 공공기관(11개) 등 316개 기관 및 국민 안전관련 20개 전화의 **비긴급 신고전화**를 상담·안내하고 있습니다.

110 홈페이지 및 모바일앱을 통한 채팅·화상·예약상담 및 문자상담서비스를 제공하고 있으며, 365일 24시간 실시간 상담이 가능한 '국민콜110' 소식을 「국민의 소리」 월간 동향을 통해 알려드립니다.

□ 11월 현황

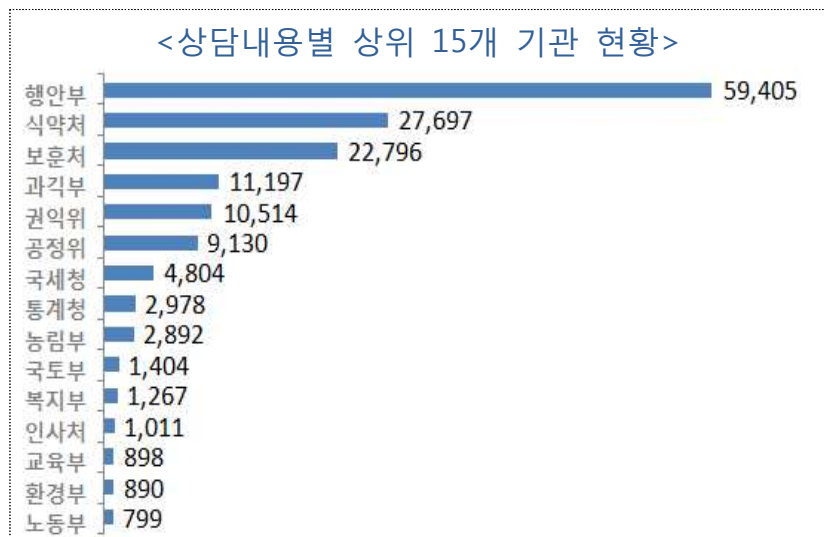
- 11월 상담요청 건은 230,956건으로 전월 대비 9.2% 감소, 전년 동기 대비 14.4% 증가했으며, 11월까지 누적 상담 건수는 3,025,884건



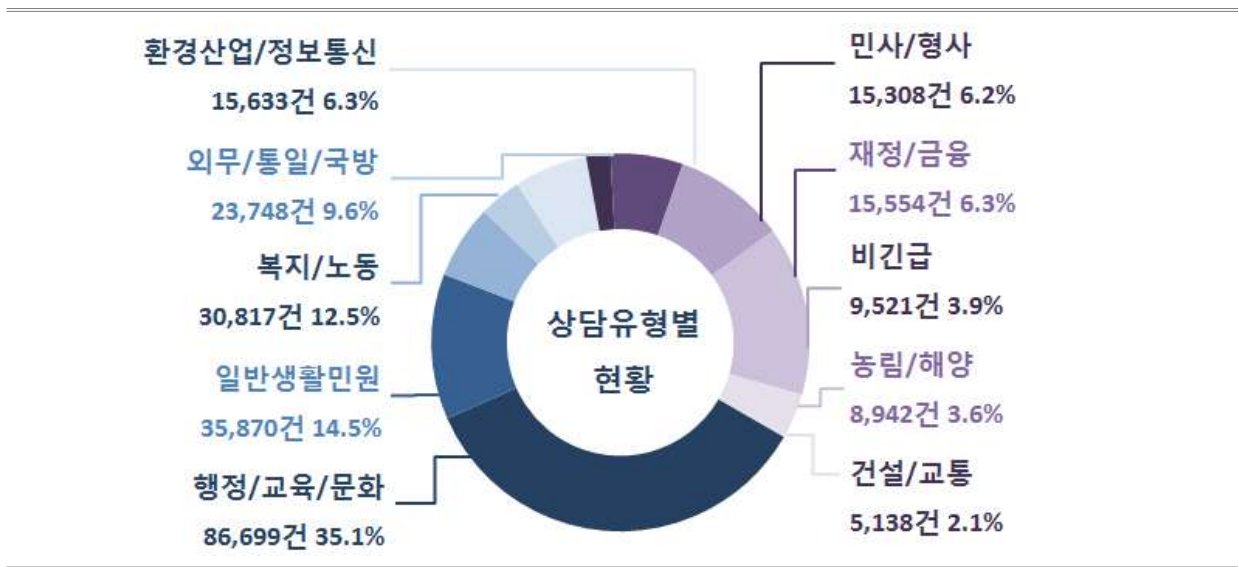
- 11월 상담요청 건은 최근 1년 평균 상담 건수(271,543건) 보다 14.9%(40,587건) 감소한 230,956건



- 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 59,405건으로 가장 많으며, 상위 15개 기관 관련 상담이 157,682건으로 전체 상담의 68.3%를 차지



□ 상담유형별 현황



○ 상담유형별 전월 대비 증감율

상담유형	10월	11월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	91,770	86,699	- 5.5%	•지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 •주민등록등초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
복지/노동	29,565	30,817	+ 4.2%	•금연 구역 내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의 •기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
환경/산업/정보통신	18,280	15,633	- 14.5%	•동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 •층간 소음 신고 및 매연 신고 문의
농림/해양	10,252	8,942	- 12.8%	•유기동물 신고 등 동물보호 문의 •농지원부발급 등 농지법 문의
재정/금융	13,597	15,554	+ 14.4%	•지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 •소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
건설/교통	5,314	5,138	- 3.3%	•승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의 •도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의
민사/형사	16,014	15,308	- 4.4%	•무단 주정차 단속 문의 •생활법률 등 법률 상담 문의
외무/통일/국방	23,970	23,748	- 0.9%	•여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 •국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
일반생활민원	44,759	35,870	- 19.9%	•트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 •110업무 이외 의 기타 문의
긴급/비긴급	11,249	9,521	- 15.4%	•상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의 •자동차 매연 신고 등 환경 오염 신고 문의

○ 상담유형별 주요 내용

- 채용비리근절추진단 출범(11.2.)에 따라 “채용비리 신고절차 및 상담 등” 관련 문의가 전월 대비 530.3% 증가하였고, “청와대 관람 방법 및 국민청원 신청방법” 관련 문의도 335.5% 증가
- 그 밖에 “생활소음 및 자동차 매연 등 공해”(59.6%), “유아교육 및 입시제도 등 교육정책”(53.8%) 관련 문의도 증가

주요 내용	10월	11월	증가율
종합소득세 중간예납 및 납부방법 등 국세 관련 재정/금융	3,402	4,726	 38.9%
생활 소음 및 자동차 매연 등 공해 관련 환경산업/정보통신	895	1,428	 59.6%
개인정보 및 스팸 등 사이버 민원 관련 긴급/비긴급	707	1,034	 46.3%
청와대 관람 신청 및 국민청원 등 청원 관련 생활민원	166	723	 335.5%
건축물대장 작성, 관리, 변경 등 관련 건설/교통	575	702	 22.1%
농지법 및 농업기술 등 농업 관련 농림/해양	432	623	 44.2%
유아교육 및 입시제도 등 교육정책 관련 행정/교육/문화	234	360	 53.8%
채용비리 신고 절차 및 상담 등 관련 행정/교육/문화	33	208	 530.3%



알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

우리 위원회에서는 국민신문고 민원, 제안을 검색하고 분석할 수 있는 민원정보분석시스템을 운영하고 있으며, 민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다

민원정보분석시스템을 신규로 이용하거나 기존 사용자를 변경하는 경우에는 시스템 이용 신청서를 민원정보분석과에 공문으로 보내 주시기 바랍니다.

✓ 신청서는 업무망 <http://www.pias.go.kr>에서 다운로드(메뉴-신청서식-설명서)

월간동향 목차별 담당자 안내

목차	담당자	연락처
I. 11월 민원동향	김성도 사무관 양은경 사무관 (민원신호등)	044-200-7286
II. 기관유형별 동향		044-200-7283
III. 지역 및 주요정책별 동향		
IV. 이슈분석 : 주·정차 단속 유예	최상권 주무관	044-200-7285
V. 12월 정기에보 : 겨울철 폭설	김성도 사무관	044-200-7286
VI. 「국민생각함」 11월 동향	김종혁 사무관 (국민신문고과)	044-200-7267
VII. 「국민콜110」 11월 동향	김진 주무관 (110콜센터)	02-2110-6508