

국민의 소리

5월 동향

2019. 6. 5.



국민권익위원회

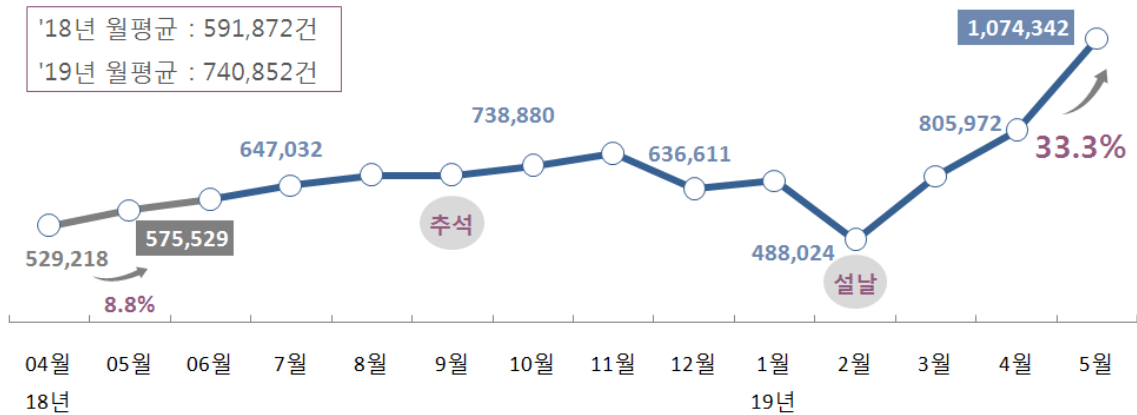


I	5월 민원동향	1
	민원추이/ 신청인 현황/ 기관유형별 현황	
II	기관유형별 동향	2
	중앙행정기관/ 지방자치단체/ 시도교육청/ 공공기관등	
III	지역 및 주요정책별 동향	7
	지역별 발생 현황 및 주요 키워드/ 주요정책별 현황(민원신호등 과제)	
IV	이슈분석 : 중소기업·소상공인 정책자금	10
V	6월의 관심 키워드 : 아동수당	14
VI	「국민생각함」 동향	20
VII	「국민콜110」 동향	25

I. 5월 민원동향

민원 추이

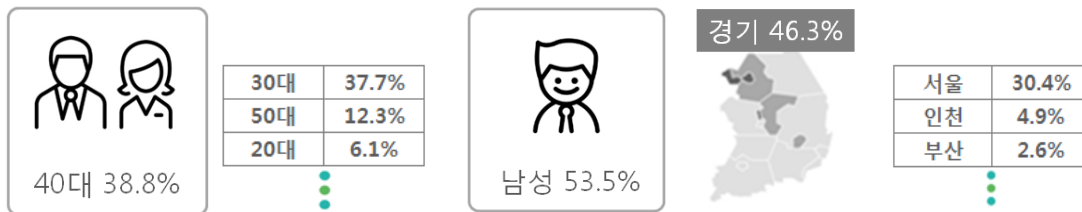
- 5월 발생량*은 총 1,074,342건으로 전월 대비 33.3% 증가(최근 1년 중 월 발생량 최대)
전년도 동기('18년 5월) 증가율(8.8%) 보다 24.5%p 높은 수준



* 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구(시도포털, 새울) 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

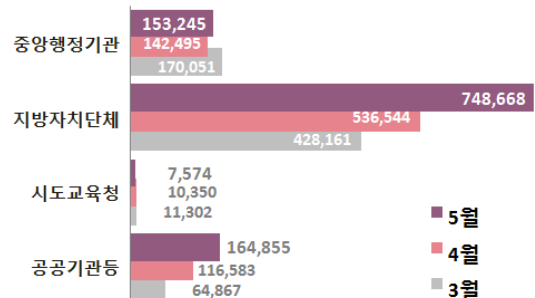
신청인 현황

- 연령별로는 40대(38.8%)가 가장 많고, 성별로는 남성(53.5%)이 많음
- 신청지는 경기(46.3%), 서울(30.4%), 인천(4.9%), 부산(2.6%) 순



기관유형별 현황

- 전월 대비 공공기관(41.4%), 지방자치단체(39.5%), 중앙행정기관(7.5%)은 증가하였으며, 시도교육청(△26.8%)은 감소



중앙행정기관

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	4월(건)	5월(건)	증감률
경찰청	57,959	58,745	↑ 1.4%
국토부	15,376	25,929	↑ 68.6%
고용부	9,624	9,272	↓ 3.7%
국방부	5,448	4,978	↓ 8.6%
국세청	2,797	4,555	↑ 62.9%
식약처	4,393	4,453	↑ 1.4%
권익위	3,178	3,990	↑ 25.6%
검찰청	3,543	3,726	↑ 5.2%
과기부	2,906	3,725	↑ 28.2%
해수부	3,348	3,344	↓ 0.1%
복지부	3,772	3,324	↓ 11.9%
행안부	5,255	3,249	↓ 38.2%
환경부	3,146	2,703	↓ 14.1%
교육부	2,580	1,758	↓ 31.9%
금융위	385	1,736	↑ 351%
병무청	1,570	1,542	↓ 1.8%
기재부	1,789	1,524	↓ 14.8%
공정위	1,684	1,515	↓ 10.0%
법무부	1,395	1,407	↑ 0.9%
외교부	1,147	1,255	↑ 9.4%
문체부	997	950	↓ 4.7%
조달청	1,047	936	↓ 10.6%
농축산부	972	933	↓ 4.0%
소방청	1,043	920	↓ 11.8%
인사처	998	798	↓ 20.0%

*중앙행정기관 46개 중
발생량 상위 25개 기관

민원 추이

상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 7.7%* 증가
10개 기관이 증가했으며 15개 기관은 감소

* 전체 중앙행정기관의 증가율(7.5%) 보다 0.2%p 높음

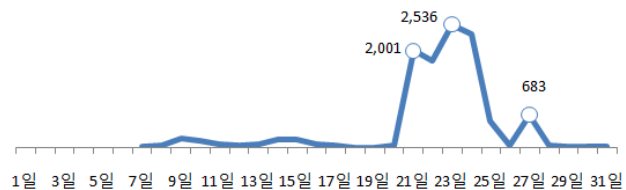
(증가율 상위) 금융위, 국토부, 국세청, 과기부 등
(감소율 상위) 행안부, 교육부, 인사처 등

기관별 주요민원

국토교통부

적절한 교통대책 마련, 미분양 중인 2기 신도시에 대한
대책 시행 후 추진 등 3기 신도시 관련 민원(11,298건)

< 3기 신도시 민원 추이(5월) >



국세청

종합소득세 신고* 관련 문의(318건),
1가구 주택 양도소득세 관련 질의(149건) 등

* 개인사업자 종합소득세 신고기간(5.1. ~ 5.31.)

과학기술정보통신부

이동통신 통화 품질, 요금, 약관 등 통신서비스 관련
불편·불만(507건), 방송통신사 인수합병 심사에 시청자,
노동자, 시민단체 참여 보장 요구(329건) 등

금융위원회

주택담보인정비율(LTV)을 70%에서 60%로 하향
조정하는 것에 대한 반대(1,425건) 등

참고 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생 현황

(단위: 건, 5월 민원발생량 순)

기관명	3월	4월	5월	기관명	3월	4월	5월
경찰청	51,863	57,959	58,745	소방청	928	1,043	920
국토교통부	36,793	15,376	25,929	인사혁신처	904	998	798
고용노동부	9,536	9,624	9,272	산업통상자원부	896	753	711
국방부	5,077	5,448	4,978	통일부	231	144	693
국세청	3,005	2,797	4,555	국가보훈처	715	690	653
식품의약품안전처	4,018	4,393	4,453	산림청	587	613	591
국민권익위원회	11,400	3,178	3,990	관세청	435	452	468
대검찰청	3,375	3,543	3,726	국가인권위원회	571	471	398
과학기술정보통신부	2,593	2,906	3,725	여성가족부	427	406	331
해양수산부	3,118	3,348	3,344	중소벤처기업부	262	346	318
보건복지부	4,542	3,772	3,324	방송통신위원회	450	405	252
행정안전부	8,043	5,255	3,249	특허청	185	238	190
환경부	3,767	3,146	2,703	통계청	147	167	143
교육부	2,918	2,580	1,758	문화재청	159	142	115
금융위원회	620	385	1,736	해양경찰청	81	87	112
병무청	1,955	1,570	1,542	농촌진흥청	85	89	103
기획재정부	1,235	1,789	1,524	법제처	130	93	82
공정거래위원회	1,798	1,684	1,515	국무조정실	386	214	79
법무부	1,321	1,395	1,407	행정중심복합도시건설청	60	43	57
외교부	1,155	1,147	1,255	원자력안전위원회	60	42	35
문화체육관광부	1,413	997	950	방위사업청	40	56	33
조달청	961	1,047	936	기상청	33	37	30
농림축산식품부	805	972	933	계	170,051	142,495	153,245

지방자치단체

민원발생량 상위 5개 기관(광역)

기관명	4월(건)	5월(건)	증감률
서울	175,264	170,968	↓ 2.5%
경기	3,661	3,032	↓ 17.2%
인천	3,325	5,354	↑ 61.0%
세종	3,263	5,684	↑ 74.2%
대구	1,782	1,269	↓ 28.8%

민원발생량 상위 20개 기관(기초)

기관명	4월(건)	5월(건)	증감률
경기 고양	4,936	161,182	↑ 3,165%
서울 은평	23,168	16,474	↓ 28.9%
경기 성남	8,648	12,743	↑ 47.4%
경기 화성	8,820	12,599	↑ 42.8%
경기 용인	10,833	12,140	↑ 12.1%
경기 시흥	5,517	10,666	↑ 93.3%
경기 수원	8,727	10,571	↑ 21.1%
충북 청주	5,754	9,879	↑ 71.7%
경기 안산	4,765	8,141	↑ 70.8%
경남 창원	5,905	7,473	↑ 26.6%
전북 전주	6,279	6,759	↑ 7.6%
경기 남양주	11,749	6,470	↓ 44.9%
충남 천안	5,253	5,982	↑ 13.9%
대구 수성	4,335	5,555	↑ 28.1%
경기 김포	4,143	5,554	↑ 34.1%
경기 안양	4,832	5,204	↑ 7.7%
인천 서구	3,532	5,090	↑ 44.1%
대전 서구	4,374	4,892	↑ 11.8%
대구 달서	3,536	4,792	↑ 35.5%
인천 남동	3,717	4,735	↑ 27.4%

민원 추이

광역지자체 민원은 전월 대비 **0.6% 감소**

상위 5개 광역지자체 중 세종, 인천 증가

기초지자체 민원은 전월 대비 **62.1% 증가***

* 불법주차 신고 범국민운동 영향(4.17. 행정안전부)

(증가율 상위) 경기 고양시흥, 충북 청주, 경기 안산 등
(감소율 상위) 경기 남양주, 서울 은평

기관별 주요민원

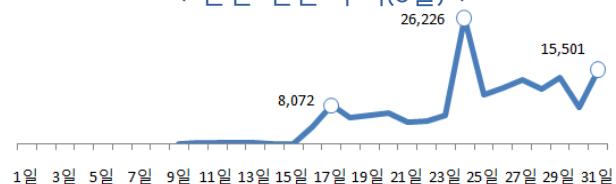
세종특별자치시

불법 주차 단속(3,206건, 전월 대비 63% 증가)
현수막 등 불법 광고물 단속(1,018건) 요구 등

경기 고양시

향동 공공주택지구 교통대책으로 경의선 향동역
조속한 건설 요청(155,356건)

< 관련 민원 추이(5월) >



경기 시흥시

장현 공공주택지구 인근 송전탑 지중화 요구(4,017건)

충북 청주시

불법 주차 단속 요구(7,336건, 전월 대비 61% 증가)
환경오염 유발 쓰레기소각장 건설 반대(53건) 등

경기 안산시

불법 주차 단속 요구(6,141건, 전월 대비 66% 증가)
○○도로변 주정차금지 구역 설정 반대(23건) 등

시도교육청

시도교육청 민원발생량

기관명	4월(건)	5월(건)	증감률
경기	5,869	3,094	↓ 47.3%
서울	1,940	1,789	↓ 7.8%
인천	392	640	↑ 63.3%
부산	326	311	↓ 4.6%
충남	213	238	↑ 11.7%
경남	249	211	↓ 15.3%
경북	151	166	↑ 9.9%
대전	189	165	↓ 12.7%
대구	152	161	↑ 5.9%
충북	138	138	0.0%
강원	141	135	↓ 4.3%
전북	137	112	↓ 18.2%
전남	149	107	↓ 28.2%
광주	97	104	↑ 7.2%
울산	71	79	↑ 11.3%
세종	65	66	↑ 1.5%
제주	71	58	↓ 18.3%
계	10,350	7,574	↓ 26.8%

민원 추이

시도교육청 민원발생량은 7,574건으로 전월 대비 26.8% 감소

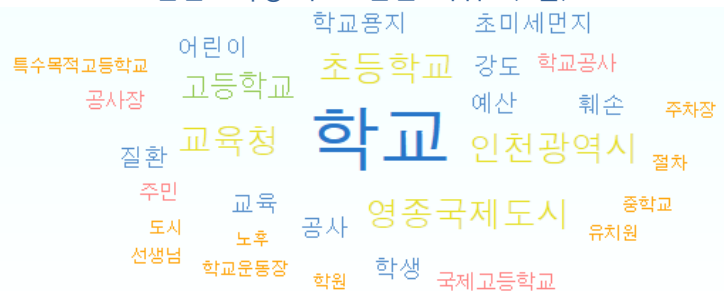
(증가율 상위) 인천교육청, 충남교육청, 울산교육청
(감소율 상위) 경기교육청, 전남교육청, 제주교육청, 전북교육청 등

기관별 주요민원

인천교육청

영종신도시 하늘5초등학교 조속한 개설 요구(381건), 인천예술고등학교 교육환경 개선 공사현장에 대한 안전 조치 요구(50건) 등

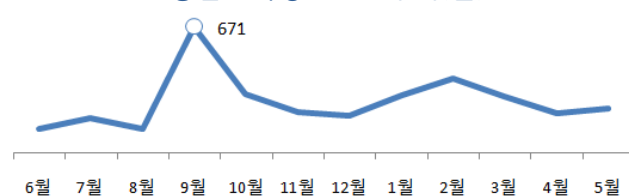
< 인천교육청 주요 민원 키워드(5월) >



충남교육청

탕정 공공주택지구내 초등학교 부지 위치 변경 반대(30건) 등

< 충남교육청 민원 추이(월) >



울산교육청

「울산광역시 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 조례」에 대한 질의 등

공공기관등

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	4월(건)	5월(건)	증감률
한국토지주택공사	91,139	141,923	↑ 55.7%
한국산업인력공단	1,796	3,234	↑ 80.1%
금융감독원	2,504	2,385	↓ 4.8%
한국소비자원	1,418	1,657	↑ 16.9%
한국전력공사	1,666	1,405	↓ 15.7%
한국통신사업자연합회	1,887	1,262	↓ 33.1%
한국철도시설공단	758	963	↑ 27.0%
대한법률구조공단	966	931	↓ 3.6%
경기도시공사	231	917	↑ 297%
건강보험심사평가원	657	677	↑ 3.0%
국민건강보험공단	545	463	↓ 15.0%
근로복지공단	515	458	↓ 11.1%
한국철도공사	649	448	↓ 31.0%
방송통신심의위원회	537	370	↓ 31.1%
한국제품안전관리원	261	364	↑ 39.5%
한국도로공사	3,704	359	↓ 90.3%
인천도시공사	75	325	↑ 333%
한국인터넷진흥원	347	295	↓ 15.0%
한국산업안전보건공단	296	287	↓ 3.0%
한국정보통신진흥협회	273	254	↓ 7.0%
한국농어촌공사	192	195	↑ 1.6%
국민연금공단	190	191	↑ 0.5%
자동차손해배상청구원	172	178	↑ 3.5%
도로교통공단	164	169	↑ 3.0%
한국수자원공사	96	158	↑ 64.6%

*민원발생 229개 기관 중
발생량 상위 25개 기관

민원 추이

공공기관등의 민원발생량은 164,855건*으로
전월 대비 41.4% 증가

* 한국토지주택공사 민원(141,923건)이 전체 공공
기관등 민원의 86.1% 차지

(증가율 상위) 인천도시공사, 경기도시공사,
한국산업인력공단, 한국수자원공사 등

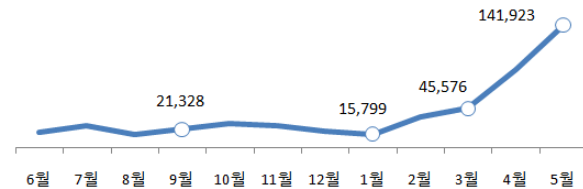
(감소율 상위) 한국도로공사, 한국통신사업자연합회 등

기관별 주요민원

한국토지주택공사

시흥은계지구 ○○블럭 자재 변경 등 시공차별화
요구(69,522건), 고양향동지구 △△블럭 공동주택
브랜드 명칭 변경 요구(10,728건) 등

< 한국토지주택공사 민원 추이(월) >



한국산업인력공단

'각종 국가기술자격 시험 채점 재검토 요청 및 결과
불복 등' 시험* 결과 이의 제기(1,834건) 등

* 5. 5. 제118회 국가기술자격 필기 시험 실시

경기도시공사

화성동탄(2)지구 '유통3' 부지 계약자 정보공개
및 복합 쇼핑몰 개발 요구(617건) 등

인천도시공사

검단신도시 활성화 대책 요구(307건) 등

한국수자원공사

용인 ○○아파트 인근 수도용지 포장 요구(29건) 등

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 발생 현황 및
주요 키워드

주요정책별 현황
(민원신호등)

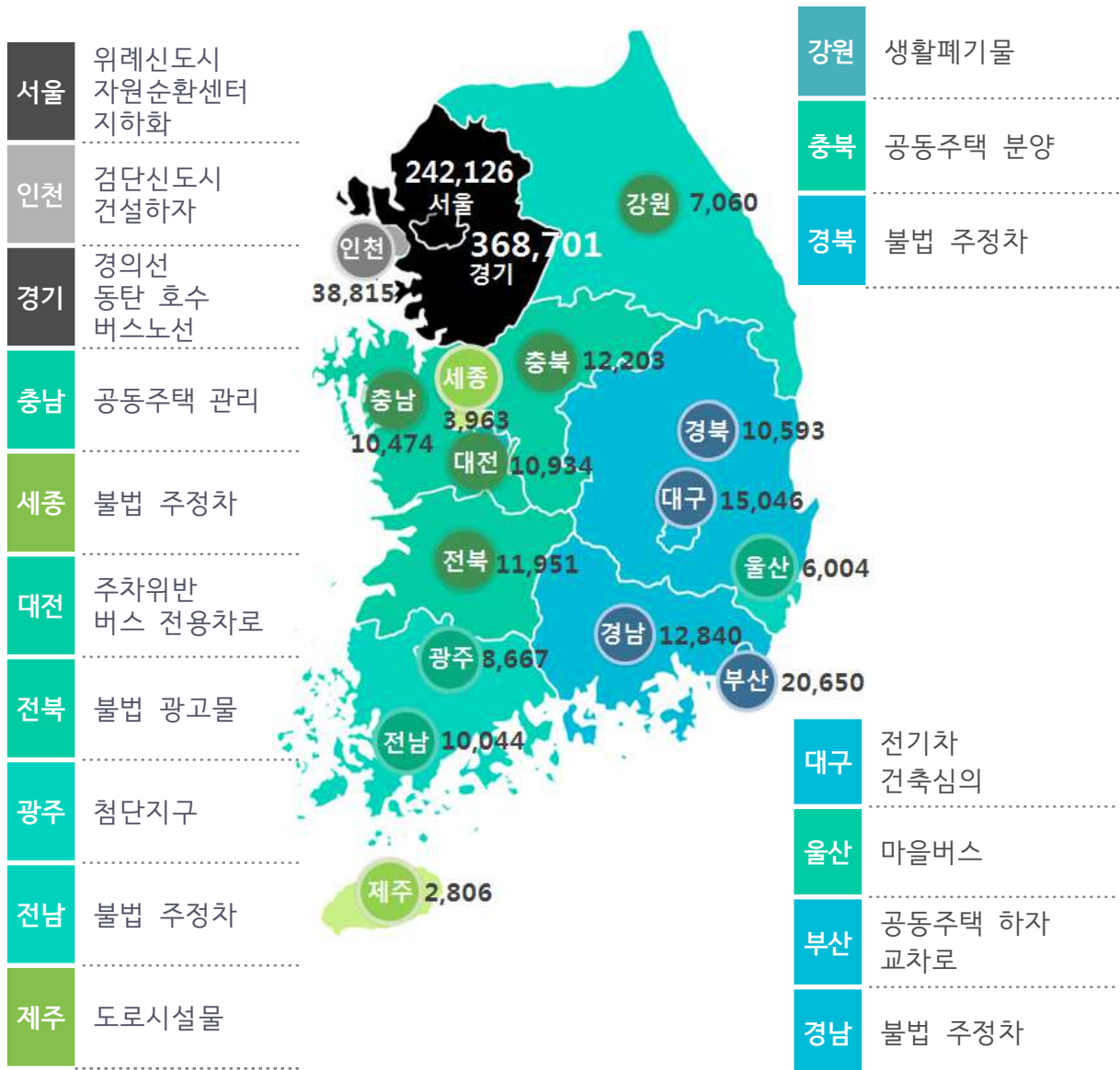
‘지역별 발생 현황 및 주요 키워드’은 신청지역이 확인되는 민원에 대한 지역별 현황과 해당 지역의 특징적인 민원 키워드를 소개하는 내용입니다.

‘민원신호등’은 국정과제 등 주요 정책, 다수 국민 관련성 등을 종합적으로 고려하여 선정한 주요과제(5대 분야>20개 과제)의 민원현황을 민원 증감률에 따라 신호등 색상(증가[●]-보합[●]-감소[●])으로 표시하여 추이정보를 제공하고 있습니다.

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 발생 현황 및 주요 키워드

신청지역이 확인된 민원은 5월 전체 민원 1,074,342건 중 796,906건이며, 지역별로는 경기 46.3%(368,701건), 서울 30.4%(242,126건), 인천 4.9%(38,815건) 순



※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황을 의미하며,
해당 광역자치단체 민원이 아님

주요정책별 현황(민원신호등)

(단위: 건)

분야	번호	과제명	4월	5월	신호등
환경·안전	1	미세먼지 피해 및 저감 대책	1,633	884	
	2	교통 안전 관리	37,243	101,707	
	3	시설물 안전 관리	4,834	5,079	
	4	유해물질 안전 관리	12,820	14,000	
저출산	5	임신·출산 지원	639	707	
	6	보육 지원	805	636	
	7	다문화가족 등 지원	275	278	
	8	일·생활 균형 등 근무여건 개선	1,969	1,880	
일자리	9	청년고용	490	461	
	10	저소득 근로자·비정규직 처우 개선	2,073	2,168	
	11	소상공인·자영업자 지원	745	754	
	12	중소·벤처기업 육성	678	605	
교육·복지	13	청소년 보호 및 지원	198	214	
	14	대학입시 제도	96	80	
	15	노후생활 보장 제도	674	698	
	16	장애인 복지서비스 운영	770	766	
주택·교통	17	공동주택 생활갈등	6,635	6,373	
	18	임대주택 등 주거복지 정책	2,008	2,396	
	19	청년층 주거부담 경감	231	256	
	20	대중교통 이용 불편	14,318	16,214	

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

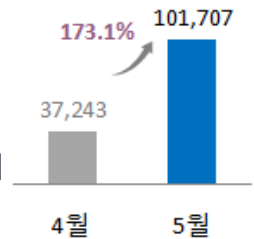
※ 키워드 조정 등에 따라 민원건수는 일부 변경 가능

환경·안전 분야의 '교통 안전 관리', 주택·교통 분야의 '임대주택 등 주거 복지 정책'과 '대중교통 이용 불편' 3개 과제 관련 민원이 4월 대비 증가

○ 교통 안전 관리

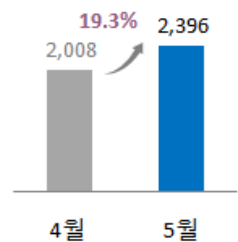
지난 4월 17일부터 4대 절대 불법 주·정차 관행 근절 운동*이 시작됨에 따라 불법 주차 단속 요구와 관련된 민원이 폭증

* '① 소화전 5m 이내 ② 교차로 모퉁이 5m 이내 ③ 버스정류소 10m 이내 ④ 횡단보도' 불법 주차 관행 근절을 위한 주민신고 활성화
범국민운동(행정안전부)



○ 임대주택 등 주거복지 정책

고양·양동지구 공공분양 주택의 '공공임대' 표기 정정 요구,
고양·지축지구 공공임대주택의 지구단위계획 변경반대 민원 등 증가

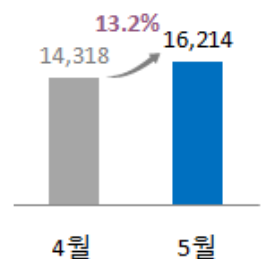


(고양·양동지구) 조경입찰공고에서 '공공분양' 주택이 '공공임대'로 표기되는 등 공사 품질 저하 및 입주예정자의 재산상 손실이 우려되므로 인근 임대주택과 확연히 구분될 수 있도록 분양단지 명칭을 시공사명으로 변경 요구

(고양·지축지구) B1블럭(10년 임대주택)이 행복주택으로 전환된다고 하는데 공공분양만을 기다려온 무주택 서민들의 내 집 마련의 꿈을 짓밟는 처사이므로 중단 요청

○ 대중교통 이용 불편

버스 노선 변경 및 정류장 근처 불법 주·정차로 인한 버스 이용 불편, 택시 승차거부 및 불친절 신고, 2·3기 신도시 광역철도망 확충 건의 관련 민원 증가



(3기 신도시) 남양주시는 다산신도시 등으로 교통흐름이 원활하지 않는데 추가로 왕숙 3기 신도시까지 개발된다면 극심한 교통정체가 예상되므로 지하철 6, 9호선 연장 필요

(2기 신도시) 거주자 대부분이 서울 출퇴근자인 검단신도시('21년 입주 시작)에 서울로 연결되는 편도 2차선 도로밖에 없으므로 입주 전 광역교통대책 수립 요구

IV. 이슈분석 : 중소기업·소상공인 정책자금

매년 증가

'16년 대비
'18년 64.6% 증가

민원유형별 현황

정책자금 지원요청	21.5%
지원기준 등 완화 요구	19.3%
자금 지원제도 질의	16.4%
신청·심사 과정 불만	15.1%
...	

‘이슈분석’은 국민생활과 밀접한 이슈와 관련된 민원 데이터를 분석, 관계 기관에 제공하여 제도개선을 유도하고 국민과 공유하는 자료입니다.

이번 월간동향에는 중소기업·소상공인 정책자금 관련 민원을 분석하여 제공합니다.

IV. 이슈분석 : 정책자금

분석배경

- 정책자금 지원 관련 민원에서 나타난 다양한 불편사항 등을 분석, 관계기관과 공유하여 현장의 목소리가 반영된 개선 방향 모색

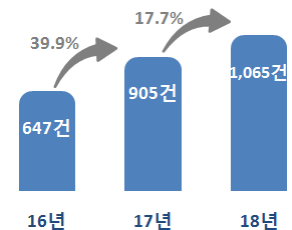
< 분석대상 >

- ▶ '16년부터 '18년까지 민원분석시스템에 수집된 정책자금* 관련 민원 2,617건

* 협의의 '정책자금' 개념인 대출, 보증 등 지원 후 상환이 필요한 용자 분야로 한정
(출연지원, 조세지원 등 제외)

민원현황

- 매년 증가했으며, '16년 대비 '18년에 64.6% 증가
- '16년 647건 → '17년 905건 → '18년 1,065건



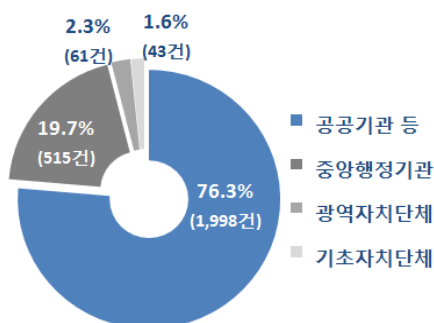
- 신청인은 40대가 가장 많고, 신청지역별로는 서울, 경기, 부산, 경남 등의 순

연령	
40대	35.1%
50대	25.1%
30대	19.1%
60대	13.2%

신청지역	
서울	24.9%
경기	24.4%
부산	7.8%
경남	6.6%

- 기관유형별로는 공공기관이 76.3%로 대부분을 차지

기관유형별 현황



민원발생량 상위 6개 기관 현황

신용보증기금	19.1%(501건)
중소벤처기업부	18.3%(478건)
기술보증기금	18.1%(473건)
중소기업진흥공단	17.3%(454건)
신용보증재단중앙회	13.7%(358건)
소상공인시장진흥공단	7.2%(188건)

민원분석 결과

정책자금 지원 요청 : 21.5%(563건)

- 경영에 어려움을 겪는 중소기업·소상공인이 정책자금을 지원받을 수 있도록 요청하는 내용이 가장 많은 비중을 차지

- 사업 실패 후 재창업 지원 정책 등을 토대로 재기에 도전하고 있습니다. 그런데 시간도 흐르고 시장도 많이 변해서 계획대로 실적을 올리기가 쉽지 않습니다. 정상적인 매출구조가 자리 잡을 때까지 조금 더 도움을 받고자 여러 기관을 방문했지만 매출기준 등에 부합하지 못해 지원이 어렵다고 합니다. 힘들게 역경을 극복하고 다시 창업을 한 만큼 꼭 지원받고 싶습니다. (중소벤처기업부, '18.8월)

지원기준 등에 대한 완화 요구 : 19.3%(506건)

- 다양한 정책자금 지원기준 완화, 지원요건에 대한 이의 등에 대한 내용이며, 완화를 요구하는 기준으로는 연체이력, 연대보증, 매출액 기준 평가, 신용도 기준 평가 등 임

- 지난 1년여 동안 개발비, 운영비로 모든 비용을 소진했습니다. 자재비, 인건비 등이 필요해 여기저기 대출을 알아봤지만 모두 실적이 없어서 안된다고 합니다. 냉혹한 현실에 좌절하고 있습니다. 신용보증기금에서는 실적이 있어야 한다고 합니다. 대출을 통해 자재를 구입하고 판매해서 실적 올리려 했는데 처음부터 실적을 요구하니 답답합니다. (중소기업진흥공단, '18.10월)

정책자금 지원 제도 질의 : 16.4%(428건)

- 대출 또는 보증을 지원 받을 수 있는 방법, 지원 대상에 포함 여부 등 정책자금 지원 제도에 대한 질의, 지원받는 방법에 대한 문의 등

- '15년에 기술보증기금 보증을 받아 재창업 했습니다. 추가 보증을 받으려 했으나 담당자 마다 답변이 달라서 2년간 추가 신청을 진행하지 못했습니다. 예전에 지점에서는 재창업 기업이 추가 보증을 받으려면 분할납부 중인 채무를 모두 변제해야 한다고 했던 반면, 최근에 본점에서는 보증신청이 된다고 합니다. 보증신청이 된다, 안된다 누구 말이 맞는지 정말 기업하는 입장에서 혼동됩니다. 관할 기관, 특허기술 가치평가 보증, 기타 보증에 대해서 정확한 답변을 부탁드립니다. (기술보증기금, '18.5월)

지원 신청 및 심사 과정 불만 : 15.1%(395건)

- 상담·예비평가 등 각종 신청결과에 대한 불만, 상담 등 응대과정의 불친절, 미흡한 상담내용에 대한 불만족 등

- 카페를 운영합니다. 정부에서 정책자금을 지원해준다는 말을 듣고서 소진공에 문의했습니다. 담당자가 정확히 일정을 모르니까 9월초쯤에나 방문해서 신청하라고 합니다. 9월초부터는 신청날짜가 언제인지도 모르고 매일 방문해서 찾아 가야하는 것입니까? 정말 절실합니다. (소상공인시장진흥공단, '18.8월)

정책자금 지원 대상 확대 요청 : 14.0%(367건)

- 저신용자, 창업·재창업, 기술성 높은 기업 등 지원 확대 요청, 창업 초기 특성을 고려한 창업기업에 대한 지원 확대, 재창업 지원 확대 등

- 인터넷에서 브랜드명만 검색해도 바로 알 수 있을 정도로 회사를 많이 키웠습니다. 그런데 제가 개인사업자 시절 직원 월급 등을 위해 현금서비스, 신용카드 대출, 3금융권 대출을 사용하다보니 신용등급이 너무 떨어졌습니다. 제가 개인 신용을 관리하지 못한 것은 정말 안타깝지만 현재 사업을 안정적으로 운영할 수 있도록 도움을 받고 싶습니다. (중소기업진흥공단, '18.10월)

정책자금 상환 관련 애로사항 : 19.3% (506건)

- 상환기간 연장 요구, 상환금액 감면 방안 문의, 상환 조건 완화 요청 등

- 4년 전에 소상공인 정책자금을 대출(2년 거치 3년 분할상환) 받으며 신용보증재단에서 채무를 보증해 주었습니다. 그런데 원리금을 납입하는데 있어 문제가 있었습니다. 납입일은 매월 20일이고 제가 수입이 생기는 날은 매월 25일이기 때문에 매월 납입일을 맞추지 못했습니다. 그러다가 이번에 연체 გადა보유로 신용등급이 9등급으로 떨어지게 되었으며, 신용카드 한도도 모두 축소해서 큰 불편을 겪고 있으니 납입일을 변경해 주기 바랍니다. (신용보증재단중앙회, '18.3월)

기타 정책자금 운영 : 4.5%(117건)

- 정책자금 관련 부정행위 신고 및 관리감독 요구, 유사기관 간 업무중복 문제 등

V. 6월의 관심 키워드 [정기예보]

민원 키워드 트렌드 분석

I 키워드 맵

—
분석 주제에 대한
주요 연관 키워드 맵

II 키워드 트렌드

—
키워드 관련 트렌드 정보
* 민원 & 키워드
* 포털검색, 소셜, 뉴스

III 6월의 관심 키워드 : 아동수당

—
키워드 클라우드
민원 현황
민원 사례

‘관심 키워드’는 매월 제공되는 정기예보 내용을 개선하여 최근 3년간 민원 빅데이터에서 많이 언급된 민원키워드의 노출 건수 및 추이 등을 통계적 기반의 트렌드 분석을 통해 정기예보 형태로 제공하는 것입니다.

민원의 사전예방 및 대응에 참고하시기 바랍니다.

분석개요



분석대상

- 대상기간 : 최근 3년('16~'18년) 매년 6월
- 대상민원 : 국민신문고 민원, 지자체 민원창구 수집민원



분석절차

<키워드 맵>

주제 키워드의
핵심 연관어 맵

- * 키워드와 민원건수 증감량으로 맵 구성



<키워드 트렌드>

주제 키워드와 관련된
다양한 **추세 정보**

- * 민원추이 및 각종 트렌드 정보 제공

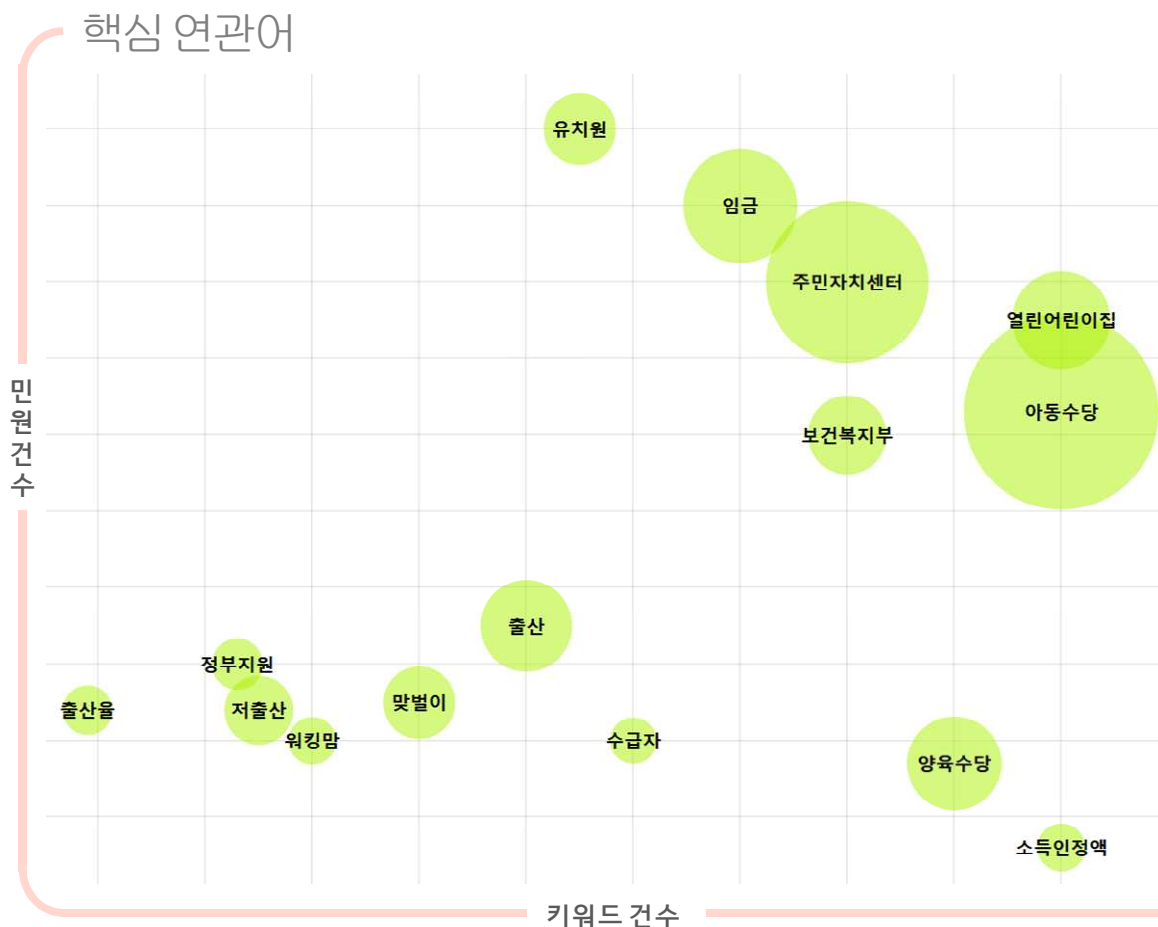


<관심 키워드>

주제 키워드에서
관심키워드 도출

- * 키워드 클라우드, 민원 현황 및 사례

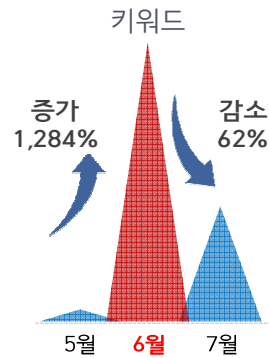
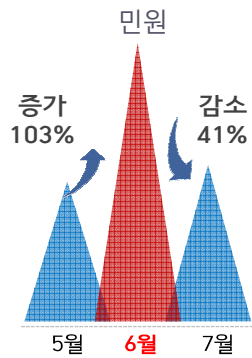
키워드 맵



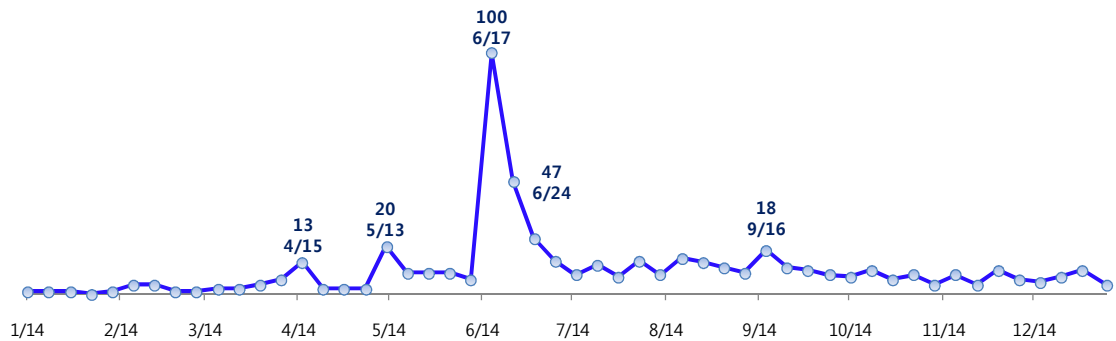
키워드 트렌드



민원
&
키워드



구글
트렌드



소셜



뉴스

[네이버 | CMB대전방송] 아동수당 사전신청 하세요!

2018-06-21

9월부터 시행되는 아동수당제도에 대해 궁금해 하는 분들 많으실 텐데요 아동수. 대전시가 오는 9월부터 만 5세 이하 아동에게 지급되는 아동수당을 6월 20일부터 사전신청 접수합니다. 아동이며, 최대 72개월간 매월 10만 원을 지급받을 수 있습니다.

[네이버 | MO코노미] 9월부터 10만원씩 주는 아동수당 '미리신청 하세요'

2018-06-22

아동수당 제도 안내 온라인 오프라인 신청방법 등은 아동수당 홈페이지(www.happyorkr)에서 확인할 수 있다. 아동들이 해력을 누릴 수 있도록 부모. 아동이 국외에서 출생했거나 복수국적인 경우, 그 사실을 아동수당 신청 시에 신고해야 한다.

[네이버 | 울산저널] 복지로 '인기 폭발' 클릭대전, 검은 바빠진 엄마들 '이런 혜택 처음이야'

2018-06-20

[출산저널 = 온라인뉴스팀] 복지부가 인스타그램 등 sns에서 뜨거운 감자로 떠올랐으며 이에 대한 갑론을박 역시 뜨겁다. 그도 그럴 것이 아동수당 사전신청이 '복지로'에서 진행된다라는 사실로다. 2012년 10월 1일 이전에 태어난 아이들에 대해선.

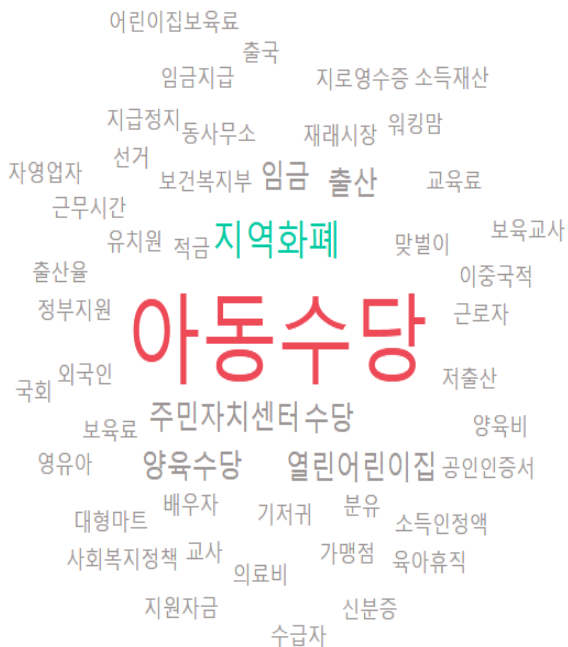
6월의 관심 키워드



○ 관심 키워드 : 아동수당

- ◆ 정책 확대에 따른 관련 민원의 지속적 모니터링 필요
 - 정책발표('18.5) → 사전신청('18.6) → 수당지급('18.9) → 대상확대('19.1) → 연령확대('19.9)
- ◆ 유사 급여(보육료, 양육수당 등) 복합 문의, 사회복지급여 등 관련 정보의 통합고지, 올바른 안내 및 정책홍보 강화 필요

키워드 클라우드



주요 문의유형

- [복합문의] 사회복지급여 관련 다부처 복합 문의가 많음
- * 복지부(보육, 양육, 아동), 여가부(돌봄), 지자체(자체 정책) 등
- [지급방식] 체크카드 대신에 현금 지급으로 변경 요구
- [지급정지] 해외 주재원 장기 체류 시 수당지원

복수국적자(다문화가정 등) 불편

- 복수국적(다문화가정) 지급신청 진행절차에 대한 불편
 - * 외국인 배우자 실명인증 불가로 온라인신청 제한(전산시스템 연계 등 개선)
- 주재원 해외 체류 시 수당 지원(개선요구)

수당 관련 체크카드 운영 개선(관련 지자체)

- 전입자에 대한 신청발급 안내 강화
- 체크카드 사용처 확대(국공립어린이집 결재 등)
- 가맹점 정보 부실, 정보제공 확대
- 현금 지급 요청(지역화폐 및 체크카드 이용 지자체)

복지로 등 시스템 개선, 모니터링 강화

- 신청·접수 후 보장결정 처리 오류 등 시스템 개선 및 진행 건 모니터링 필요
- 시스템 점검 및 개선 시 사전 공지

공지(안내) 및 홍보 강화

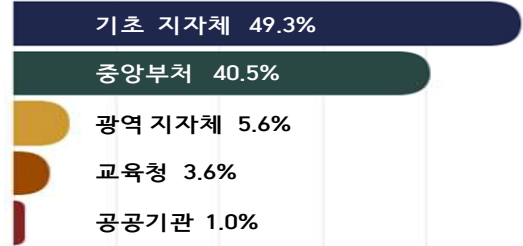
- 임신·출산 관련 통합서비스 신청 시 통합 안내 필요
- 타 사회복지급여와 혼란이 없도록 상세한 공지 및 안내·설명 필요(양육, 보육료, 돌봄 등)

기타

- 지급금액 및 지급대상 연령 확대
- 수당 미지급가구에 대한 세액공제 요구
- 전출입 과정에서 미지급 문제 발생 등
- 보육료→양육수당 자동변경 개선(어린이집 폐원으로 가정양육 시 등)

민원신청 통계

- 처리기관은 기초 지자체, 중앙부처, 광역 지자체 및 교육청 순
- 30대 > 40대 > 20대 순, 여성이 많음
- 신청지역은 경기 > 서울 > 강원 순

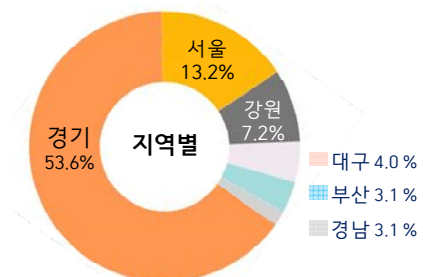
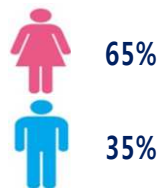
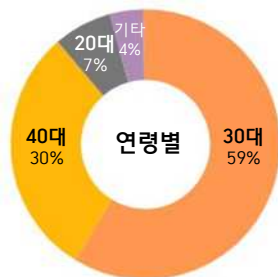


기초 지자체	
성남	60.2%
김포	3.6%
의정부	2.1%
용인	2.1%
시흥 등	1.3%...

중앙부처	
복지부	76.0%
여가부	3.1%
국토부	2.6%
기재부	2.3%
국세청 등	2.1%...

광역 지자체	
강원	77.3%
울산	5.7%
서울	3.8%
경기	3.8%
대구 등	3.8%...

교육청	
경기	59.0%
인천	12.0%
서울	12.0%
경북	5.9%
전북 등	3.0%...



포털 검색어 트렌드

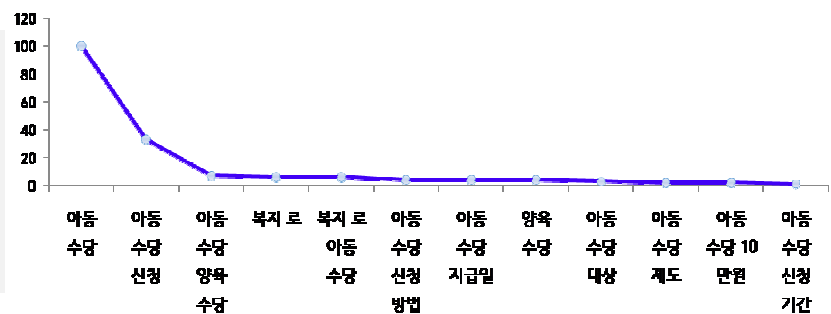
<급상승 검색어>

- 검색 빈도가 가장 많이 증가
- * 6월 10일 ~ 23일 집중

아동수당지급일
아동수당신청기간
아동수당신청
복지로
아동수당신청방법
아동수당10만원

<TOP 검색어>

- 가장 자주 사용한 검색어
- * 최대 100 기준



VI. 「국민생각함」 동향

전월 대비 24.8% 증가

국민발제 309건

기관발제 194건

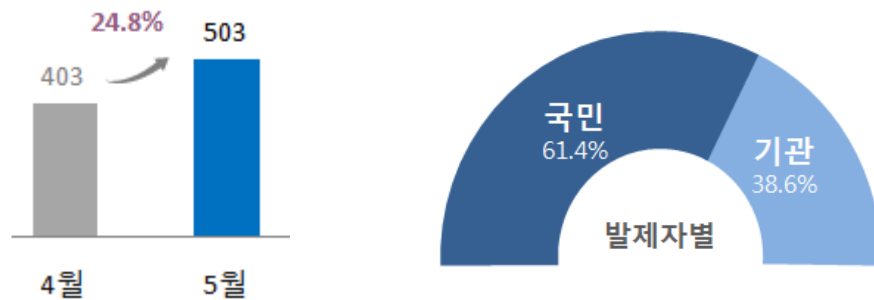
주요 국민발제 안건

'국민생각함' (idea.epeople.go.kr)은 국민들이 정책과 행정서비스의 제안·설계·집행·평가 전 과정에 참여할 수 있도록 구축된 온라인 국민참여 플랫폼입니다.

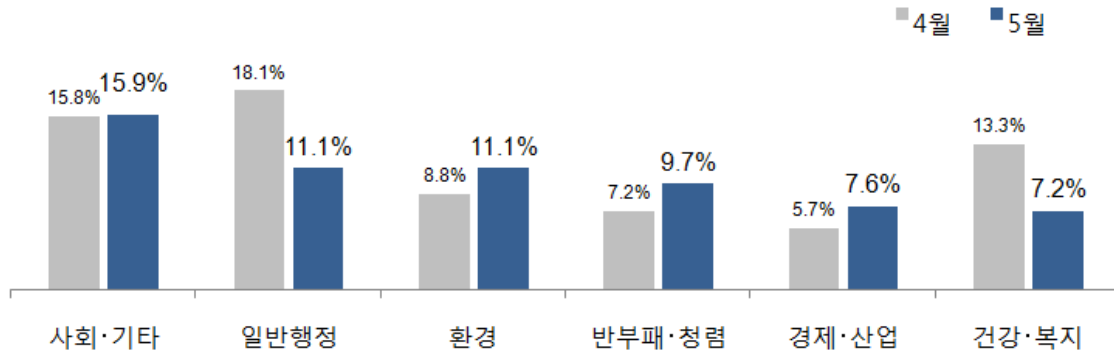
여러 사람들의 생각을 모아 정책과 행정을 개선하고자 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 다양한 동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

5월 현황

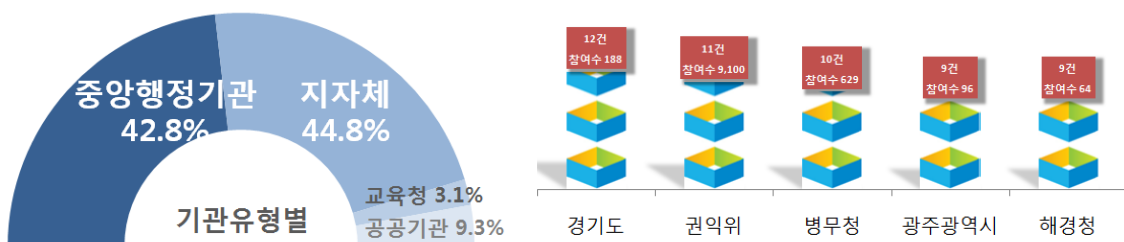
- 5월 등록안건은 503건으로 전월 대비 24.8% 증가(403건 → 503건)
 - 전년 동기 대비 52.4%(173건) 증가
 - 발제자별로는 국민 발제안건이 61.4%(309건), 기관 발제안건이 38.6%(194건)



- 분야별로는 사회·기타 분야 안건이 15.9%(80건)로 가장 많고, 일반행정과 환경이 각 11.1%(각 56건), 반부패·청렴 9.7%(49건) 등의 순임



- 기관유형별로는 중앙행정기관 42.8%(83건), 지방자치단체 44.8%(87건), 교육청 3.1%(6건), 공공기관 9.3%(18건)
 - 경기도(12건), 권위위(11건), 병무청(10건), 광주광역시(9건), 해경청(9건)이 많은 안건 등재



참여율 상위 안건

- 국민이 발제한 안건 중 참여수가 가장 많았던 안건은 “남성육아휴직제도 이젠 선택이 아닌 필수가 되어야 할 때 아닐까요?” 임

순위	분야	안건 제목	참여수
1	취업직장	남성육아휴직제도 이젠 선택이 아닌 필수가 되어야 할 때 아닐까요?	172
2	환경	미세먼지만큼 경계해야 하는 미세플라스틱의 규제 방안 강화	113
3	환경	쓰레기종량제의 폐지	73
4	환경	답답하고 불편한 미세먼지 저감을 위한 개선 방안	62
5	사회·기타	장애인 대학생의 교육권리 문제	44
6	경제·산업	2020년 최저임금과 주휴수당	41
7	환경	PC게임방 소음문제, 규제가 필요하지 않을까요?	40
8	경제·산업	제로페이로 당신의 주머니를 채울 수 있는 방법	38
9	환경	미세먼지 없는 세상에서 살고 싶어요!	27
10	교통	닭이 먼저냐 달걀이 먼저냐?(주차정책에 대하여)	20

- 기관이 발제한 안건 중 참여수가 많았던 안건은 국민권익위원회가 발제한 “성범죄자 신상정보, 어떻게 활용하시나요?” 임

순위	분야	안건 제목	참여수
1	국민권익위원회	성범죄자 신상정보, 어떻게 활용하시나요?	7,468
2	국민권익위원회	미세먼지 온라인 토론회(자유/심층토론)	1,543
3	국민권익위원회	편리한 듯 불편한 모바일 상품권, 내 돈이 새고 있다?	792
4	과학기술정보통신부	디지털포용에 대한 국민 여러분의 생각을 들려주세요.	488
5	외교부	신 남방정책에 대한 대국민 인식조사 및 퀴즈 이벤트	446
6	교육부	2019년 교육부를 대표하는 혁신정책은 무엇일까요?	422
7	경기도 양주시	혁신 1번지 양주시 시민 체감형 '양주 혁신 브랜드사업' 중 우수한 사업을 뽑아주세요	369
8	보건복지부	129 보건복지상담센터 저녁6시~10시까지 상담서비스 조사	330
9	한국환경산업기술원	국민이 체감하는 환경문제를 해결하기 위한 환경기술은?	259
10	국토교통부	2019년 국토교통부가 추진할 핵심 사업을 선정해주세요.	226

주요 국민발제 안건

① 금어 기준에 대한 상세 안내



- 발제자 : 김○○ *'19.5.16 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 바다낚시 등 해양활동 인구의 증가에 따른 수산자원의 무분별 포획·채취에 대한 관리가 필요
 - 일반인의 경우 금어 기준을 인지하기 어려우므로 수산자원의 불법 채취 방지를 위한 규정*을 쉽게 알 수 있도록 하는 정보제공 필요
- * 수산자원관리법 시행령 별표 1, 2
- 개선방안
 - 해양수산부 홈페이지를 통해 시기별 금어기준에 대한 정확한 안내를 추진하고, 인터넷 검색능력이 상대적으로 힘든 사용자를 위해 선박이나 항구 주변에 금어기준에 대한 설명 자료 비치

② 시각장애인 이동편의를 위한 지하철 안내방송 송출



- 발제자 : 허○○ *'19.5.21 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 지하철은 다수의 시각장애인들이 이용하는 교통수단이지만 그 이용에 어려움이 다수 존재
 - 점자블록, 점자라벨, 점자판, 유도블록 및 교통약자 도우미 제도 등의 미비점 있으며, 시각장애인에게 도움을 주려는 시민 중 다수가 시각장애인을 도우는 방법에 대한 이해 부족으로 오히려 불편을 주는 사례가 발생
- 개선방안
 - 지하철 역사와 객실 내의 공익방송을 통해 시각장애인들이 지하철 이용 시 겪는 불편함과 도움을 줄 수 있는 방법에 대한 안내
 - 역사와 객차에 비치된 교통약자를 위한 편의시설의 적정 설치에 대한 주기적 점검

③ 제로페이 사용 확대를 위한 건의



- 발제자 : 어린○○ *'19.5.29 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 제로페이는 자영업자와 소상공인의 결제수수료 부담을 줄이고 사용자에게 소득공제 우대혜택을 제공하는 모바일 간편 결제 서비스임
 - 하지만, 제로페이 가맹점 수가 매우 적으며, 소액결제가 대부분 이어서 소득공제 우대를 받기 위한 기준*에 비추어 신용카드를 대체하여 사용하기 힘든 상황임
- * 총 급여의 25%를 초과하는 사용금액에 대해 소득공제
- 개선방안
 - 소비자의 제로페이 사용을 높이기 위해 소득공제 우대혜택 기준을 하향 조정(15%)하고 현행 체크카드와 현금 영수증 사용관련 소득공제 항목에 제로페이 사용액을 포함시킬 필요가 있음

④ 우리 동네 안전지도 만들기



- 발제자 : 밀리○○ *'19.5.30 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 안전에 대한 욕구와 필요는 누구에게나 존재하지만 자신의 거주지 주변에 대한 안전정보를 손쉽게 알 수 없음
 - 주민의 실생활에 적용 가능하고 눈높이에 맞는 우리 동네 안전정보*를 효과적으로 제공할 필요
- * 재해 발생 시 임시대피소의 위치, 홍수 발생 시 상습범람지역, 우범지대, 파출소 위치, 어린이 안전구역 등
- 개선방안
 - 각 지역 주민센터 주도로 그 지역에 거주하는 주민과 학생들이 함께 '우리 동네 안전지도'를 만들고, 주민 전체에게 공유 및 신규 전입 거주자에게 제공
 - 주민들이 생각하는 우범지대의 경우 관할 파출소와 협업으로 순찰을 강화하여 주민 안전 확보

VII. 「국민콜110」 동향

전월 대비 1.6% 감소

행정안전부 소관
내용이 30.1%로 많음

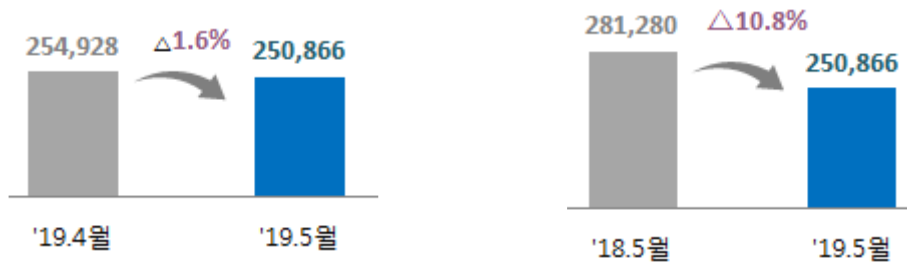
근로·자녀 장려금 관련
문의 333.5% 증가

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

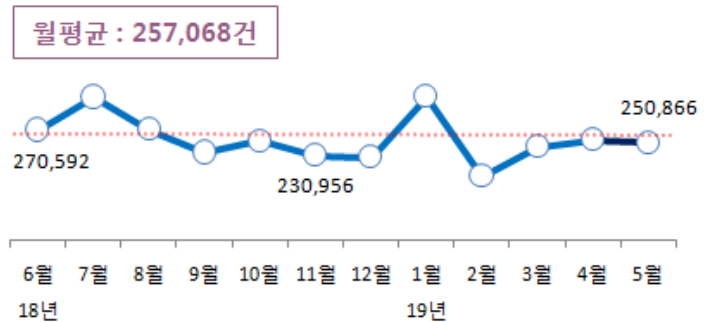
110 홈페이지 및 모바일앱을 통한 채팅·화상·예약상담 및 문자상담서비스를 제공하고 있으며, 365일 24시간 실시간 상담이 가능한 '국민콜110' 소식을 알려드립니다.

5월 상담현황

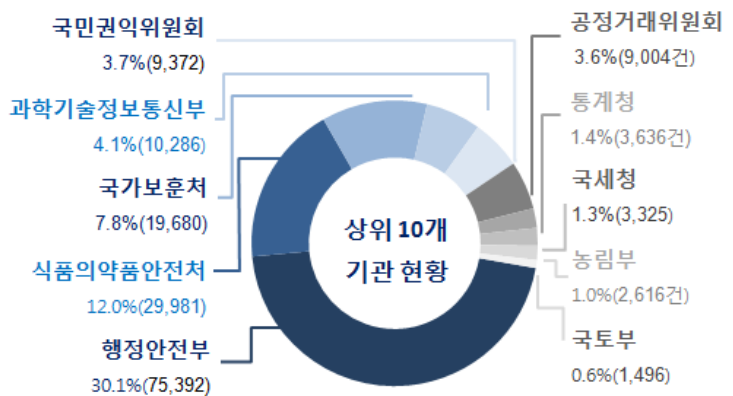
- 5월 상담요청 건은 250,866건으로 전월(254,928건) 대비 1.6% 감소, 전년 동기(281,280건) 대비 10.8% 감소



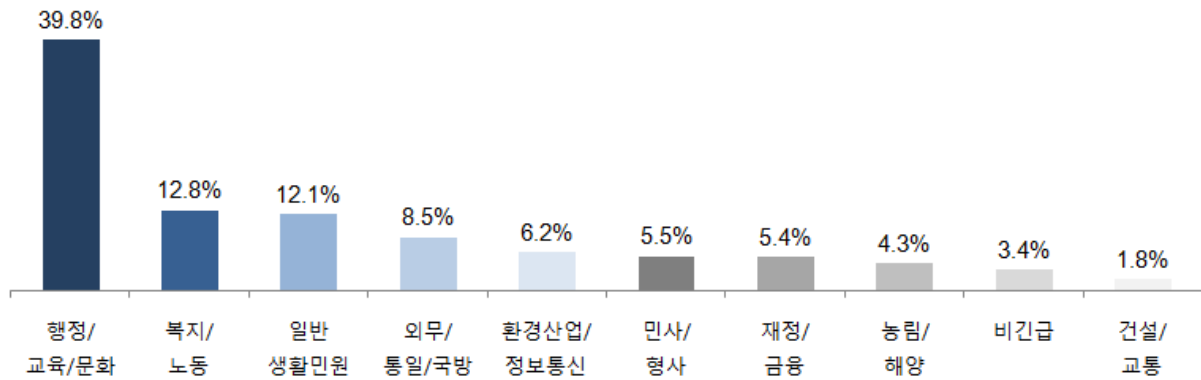
- 5월 상담요청 건은 최근 1년 평균 상담 건수(257,068건) 보다 2.4% 감소



- 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 30.1%(75,392건)로 가장 많음
- 상위 10개 기관 상담이 164,828건으로 전체 상담의 65.7%를 차지



상담유형별 현황



【상담유형별 증감률】

상담유형	4월	5월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	106,976	100,294	↓ 6.2%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 주민등록등초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
복지/노동	33,388	32,325	↓ 3.2%	금연 구역 내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
환경산업/ 정보통신	14,388	15,602	↑ 8.4%	동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간 소음 신고 및 매연 신고 문의
농림/해양	8,859	10,924	↑ 23.3%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부발급 등 농지법 문의
재정/금융	14,178	13,684	↓ 3.5%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
건설/교통	4,395	4,657	↑ 6.0%	승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의 도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의
민사/형사	13,852	13,887	↑ 0.3%	무단 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
외무/통일	22,271	21,366	↓ 4.1%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
생활민원	31,309	30,568	↓ 2.4%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 의 기타 문의
긴급/비긴급	8,280	8,554	↑ 3.3%	상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연 신고 등 환경 오염 신고 문의

○ 상담유형별 주요 내용

- 저소득 가구를 지원하는 근로장려금 및 자녀장려금 신청이 5월에 진행됨에 따라 “근로·자녀 장려금” 관련 문의가 전월 대비 333.5% 증가
- 아프리카 돼지열병 유입 차단을 위한 정부대책 시행의 영향으로 “동물보호 및 방역대책” 관련 문의도 43.0% 증가

주요 내용	3월	4월	증가율
근로·자녀 장려금 관련 문의 재정/금융	215	932	↑ 333.5%
동물보호 및 방역대책 관련 문의 농림/해양	6,172	8,828	↑ 43.0%
도로 관리 및 도로 시설물 설치 보수 관련 문의 건설/교통	1,160	1,415	↑ 22.0%
청탁금지법 관련 문의 행정/교육/문화	1,166	1,406	↑ 20.6%
축산/폐기물 매립 및 재활용 관련 문의 환경산업/정보통신	1,708	2,058	↑ 20.5%
지방세 가상계좌 및 납부확인 등 지방세정 관련 문의 행정/교육/문화	9,738	11,485	↑ 17.9%
소음단속 및 대기오염 관련 문의 환경산업/정보통신	1,670	1,912	↑ 14.5%
육운 운수 종사자 및 운송사업 정책·제도 관련 문의 건설/교통	1,658	1,819	↑ 9.7%
경찰민원 및 상수도 관련 문의 긴급/비긴급	4,083	4,334	↑ 6.1%
무단 주/정차 단속 및 운전면허 관련 문의 민사/형사	10,935	11,070	↑ 1.2%



알림판



「한눈에 보는 민원 빅데이터」 이용 안내

민원신청 정보를 기반으로 총 45종의 민원 통계 및 빅데이터 분석 결과를 시각화하여 제공하는 「한눈에 보는 민원 빅데이터」가 '19.1.30. 개통되었습니다.

✓ 국민신문고 홈페이지(www.epeople.go.kr), 업무망(www.pias.go.kr)을 통해 접속

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 민원정보분석과(공문)로 보내 주시기 바랍니다.

✓ 신청서는 업무망(www.pias.go.kr)에서 다운로드(메뉴-신청서식-설명서)

담당자 안내

목 차	담당자	연락처
I. 5월 민원동향	김성도 사무관 양은경 사무관 (민원신호등)	044-200-7286
II. 기관유형별 동향		044-200-7283
III. 지역 및 주요정책별 동향		
IV. 이슈분석	최상권 주무관	044-200-7285
V. 6월의 관심 키워드(정기예보)	김영수 사무관	044-200-7288
VI. 「국민생각함」 동향	원지은 주무관 (국민신문고과)	044-200-7267
VII. 「국민콜110」 동향	김재은 주무관 (110콜센터)	02-2110-6508