

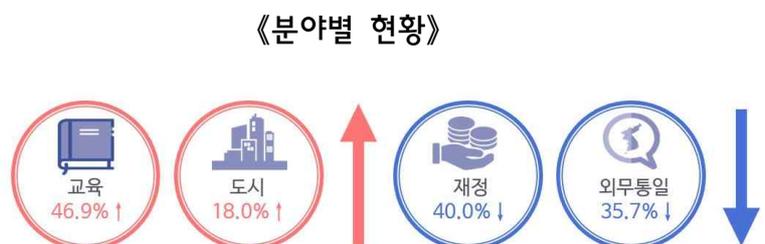
이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	백신 계획	14,883	불법 주정차	55,773	생활불편
2	백신 효과	5,583	어린이보호구역	29,381	지역이슈
3	한미일 외교장관	4,180	장애인전용구역 불법주차	24,359	지역이슈
4	검찰총장	3,583	교통 인프라	15,979	지역이슈
5	인사청문회	1,924	수도권 서남부역	9,408	지역이슈
6	검찰개혁	1,762	시흥 배곧	8,923	지역이슈
7	화이자	1,604	대우건설 현장소장	7,755	지역이슈
8	변이 바이러스	1,434	다산 자연앤자이	5,589	지역이슈
9	아스트라제네카	1,301	경기도 구리시	4,242	지역이슈
10	소비자물가	1,214	재산권 침해	3,486	정책관련

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(5.3.~5.9.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스·트위터·커뮤니티 분석결과(4.29.~5.5.)

민원 동향

- 5월 1주차 민원은 285,029건(일평균 40,718건)으로 지난 주(289,844건) 대비 1.67% 감소
- 지역별로는 경기 46.2%(105,940), 서울 15.3%(35,185), 인천 9.6%(22,034) 부산 3.7%(8,530) 등 순으로 수도권이 전체의 71.1% 차지
- 분야별로는 경기·인천지역의 초등학교 설립 요구 등 교육(46.9% ↑), 도시(18.0% ↑) 분야 증가, 재정, 외무통일 등 분야 감소



주요 민원

□ 코로나19 백신 관련 (386건)

○ 코로나19 백신접종 본격화를 앞두고, 접종 후 혈전·경련·아나필락시스 등 다양한 증상이 나타남에 따라 백신 안전성에 대한 불안감을 호소하는 등 관련 민원 발생

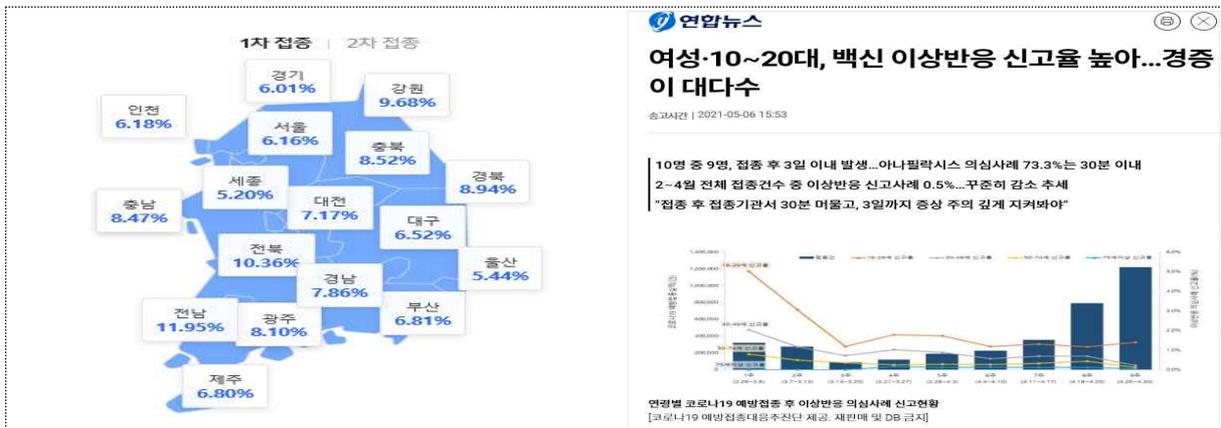
〈전주대비 증가율〉



- 이상반응 우려에 따른 접종기피, 백신종류 선택 요구 등

* 백신접종에 동의한 비율은 3월 조사 68.0%에서 4월 조사 61.4%(6.6%↓)로 감소 (머니S뉴스 자료제공)

* 백신 접종률('21.5.11.00:00 집계기준) : 1차 7.12%, 2차 1.13%



[백신접종 후 입국시 자가격리 면제요청]

- **검토요청** 저는 독일에 거주하며 백신을 접종했고 PCR 테스트 음성확인서를 가지고 있습니다. 해외에서 백신을 접종한 국민에 대해서도 의료기관을 통해 사실이 증명된 경우 자가격리를 면제해 주시기 바랍니다. (5.7. 질병관리청)

[백신선택권 부여]

- 67세 남성이고 심장혈관질환으로 인해 저혈소판 증세를 가지고 있습니다. AZ 백신을 접종해야하는데 저 같은 기저질환자에게는 예외적으로 타 백신을 선택할 수 있도록 해주세요. (5.3. 질병관리청)

[백신접종 이상반응 및 불안감 호소]

- 요양병원에서 근무하는 가족이 지난달 백신 접종 후 4일이 지나자 한쪽 팔에 저림 현상이 발생하여 낫지 않고 있습니다. 보건소와 병원에서는 증상이 더 지속되면 뇌 검사를 받아보라고 하는데, 보험 지원도 안 되는데 사비를 들여 검사하러니요? 나라에서 맞으라고 해서 맞았는데 부작용은 나 몰라라 하는 게 말이 되나요? (5.3. 질병관리청)

□ 실손의료보험료 인상 (84건)

○ 실손의료보험료가 최근 4년에 걸쳐 30% 넘게 인상되었음에도 불구하고 올해에도 인상이 예상됨에 따라 보험가입자 불만 제기

- 지금의 보험(1·2·3세대)을 유지하려면 보험료가 턱없이 오르고, 다른 상품(4세대)으로 갈아타자니 혜택이 줄어드는 상황이 발생

* 실손의료보험 : 병·의원 및 약국에서 실제로 지출한 의료비(질병·상해입원비, 치료비 등)를 최대 90%까지 보상하는 보험으로, 줄여서 실손보험이라고도 함.

<연관어 검색>



[실손보험료 인상]

■ 우체국 실비보험 가격이 터무니없이 올랐습니다. 갱신하라고 연락이 왔는데 **3배 넘는 가격이 올랐네요.** 그동안 실비보험 낸 가격보다 이용한 적이 더 적은데, 너무 불합리한 거 같아서 민원 글 씁니다. 확인 부탁드립니다. (5.3. 과학기술정보통신부)

[실손보험 가입거절]

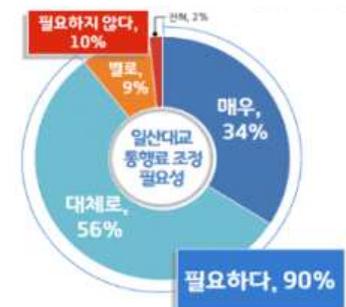
■ 보험사측에서 목과 허리 도수치료 10회 받은 기록이 있어 실비보험 가입이 불가능하다고 하는데 이해가 되지 않습니다. **이것은 보험사 측에서 일방적으로 가입 거부하고 있다고 판단됩니다.** (5.4. 금융감독원)

□ 일산대교 통행료 과다 (60건)

○ 한강을 건너는 27개 다리 중 유일하게 통행료를 받는 다리로, 경기 서북부가 다른 지역들에 비해 상대적인 차별을 받고 있다며 통행료 인하 요구

* 일산대교 : 고양시 법곶동 ~ 김포시 걸포동, L=1.84km

<통행료 관련 설문조사>



* '21.2.18.~23. 2,000명대상(경기도)

<일산대교 통행료 현황>

구 분(단위 : 원)		1종	2종	3종	4종	5종	6종
3차 통행료 조정 ('17.06.01)	경상가 (물가변동 1.4613)	1,200	1,800	1,800	2,400	2,400	600

■ 경기서북부 주민들은 경기남부 주민들과의 지역발전에 대한 상대적인 박탈감이 큰 상황인데, **한강다리 건너는 것도 일산대교 통행료 부담으로** 경제적으로도 매일 같이 차별을 받고 있습니다. 일산대교가 민자자본으로 건설된 교량이라고 하지만 현재의 1.8m의 짧은 구간인데도 불구하고 일반 승용차 기준 왕복 통행료로 2,400원은 너무 과하다고 생각합니다. **조속히 인하해 주세요.** (5.4. 경기도)

민원 예보(모니터링)

□ 코로나19 확산방지 및 불편사항

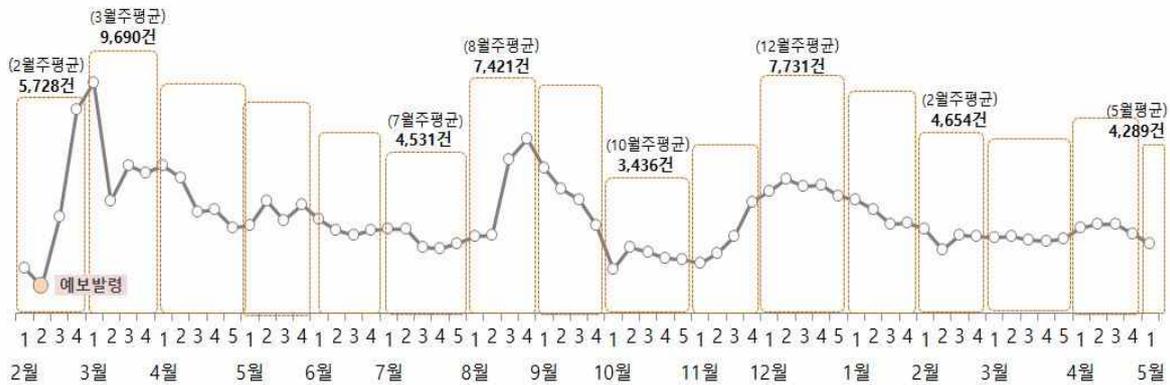
2020-01호

2020. 2. 12. | 3단계(심각)

보건복지부 등

※ 20.2.21. 예보발령 대상기관 확대(보건복지부 → 보건복지부 외 지자체 등 270개 기관)

코로나19가 확산됨에 따라 경제적 피해 구제 대책 및 어린이 보육, 학생 교육 대책 요구, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치나 모임 제한 조치 요구, 긴급 고용유지 지원금 관련 문의 등의 민원 발생



▶ 이번주 '코로나19' 관련 민원은 4,289건으로 지난주(4,897건)보다 12.4% 감소

- **[소상공인 지원금 지급 거부 이의]** 3차 버팀목자금 신청을 했으나 사업자 번호를 잘못 기재하여 부지급 판정을 받았고, 이의신청이 가능하다는 안내를 받고 이의신청을 했으나 최종 부지급 처리되었습니다. 다시 문의하니 사업자 번호 오기재는 이의신청을 반려하기로 했다고 합니다. 사업자 번호를 잘못 등록한 것은 본 기관의 실수가 맞으나, 소상공인 지원금의 취지는 코로나19로 인해 피해를 보는 소상공인을 도와주기 위한 것 아닌가요? 사업자등록증을 첨부하였고 증명을 했는데도 불구하고 오기재는 받아줄 수 없다고 하니 너무 억울합니다. (5.4. 소상공인시장진흥공단)
- **[소상공인 지원금 지급 기준 이의]** 소상공인 지원금을 받기 위해서는 '19년 매출보다 '20년 매출이 적어야 하는데, '20년에 매출이 2백만원 늘었다는 이유로 지급 대상에서 제외되었습니다. 그러나 고객이 '19년에 지불한 금액에 대해 '20년 1월에 현금영수증을 발행했기 때문에 '20년 수입 중 3백만원은 '19년 매출입니다. 또한 5,000만원 벌던 사람이 4,500만원 벌었다고 지원금을 주면서, 고작 1,100만원 번 사람이 1,300만원 벌었다고 지원하지 않는 것은 못 버는 사람을 두번 죽이는 처사입니다. 이런 이유로 인해 지원금 지급 대상에서 제외되어 너무 억울합니다. 지원금 지급 정책에서 소외된 사람이 없도록 다시 검토해 주시기 바랍니다. (5.6. 중소벤처기업부)
- **[기숙사 내 코로나19 확산 우려]** 교내 기숙사에 살던 학생이 코로나19 확진 판정을 받았으나, 기숙사는 학생이 머물던 해당 층만 폐쇄하고 그대로 운영하고 있습니다. 또 강의 역시 대면 수업으로 진행하고 있어 걱정됩니다. (5.7. 교육부)

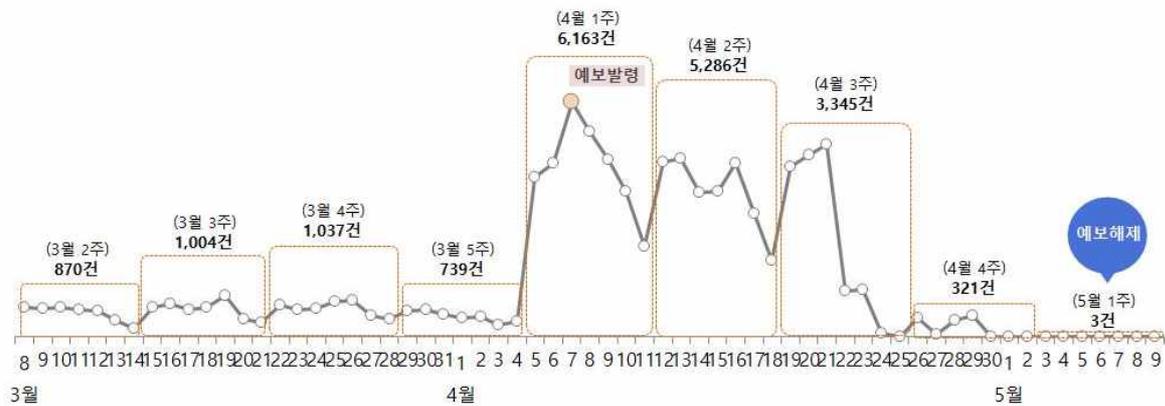
□ 위례신사선 하남연장 촉구

2021-01호

2021. 4. 14. | 3단계(심각)

국토교통부, 서울특별시, 하남시

위례신사선은 위례신도시 주민을 위한 광역교통개선대책 노선임에도, 서울시와 일부 성남시에만 편중되어 불합리하니 도시철도망구축계획에 포함된 위례신사선 본선을 하남까지 연장을 요구하는 민원 발생



▶ **예보해제('21.5.12.)** : 예보발령 첫 주 대비 99.9% 감소(4월 1주 6,163건 → 3건)

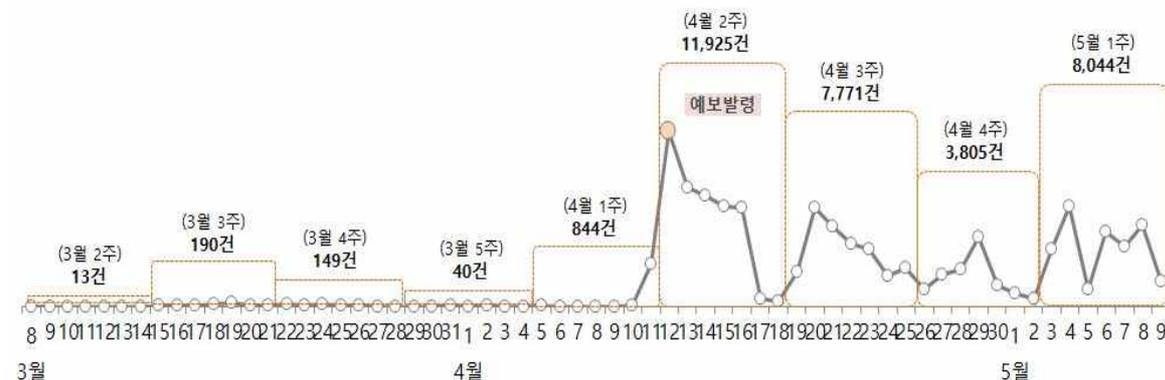
□ 수원 화서역 파크 푸르지오 경계담장 설치요구

2021-02호

2021. 4. 21. | 3단계(심각)

수원시

2021. 8월 사용검사를 앞두고, 대유평 지구단위계획 수립('17.10.)시 화서역 파크 푸르지오 경계가 담장 설치 불허 구간으로 지정되어 입주예정자들이 사생활 침해, 내부 조경 훼손 등을 이유로 생태담장 설치를 요구하는 민원 발생



▶ 이번주 민원은 8,044건으로 전주보다 211.48% 증가, 일평균 1,149건

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
p3	(자가격리 면제요청) 해외에서 백신을 접종한 국민에 대해서도 의료기관을 통해 사실이 증명된 경우 자가격리를 면제해 주도록 개선	1AA-2105-0264008	질병관리청

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, 민원발발 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