

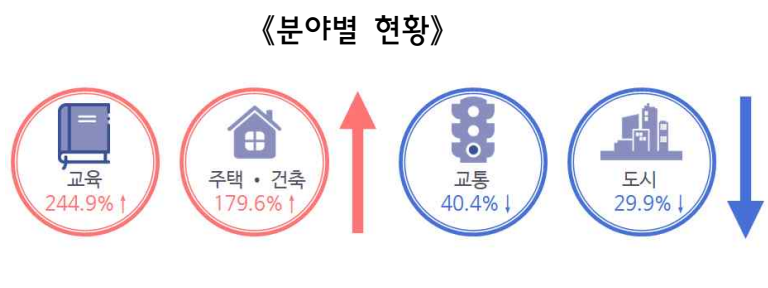
이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	델타 변이	2,250	불법 주정차	58,586	생활불편
2	감사원장	1,719	장애인전용구역 불법주차	24,395	지역이슈
3	재난지원금	1,402	남양주시 다산	21,852	지역이슈
4	최저임금	1,351	실내 라돈	18,177	지역이슈
5	GTX	1,282	하수처리장 신설	14,758	지역이슈
6	새 거리두기	972	매교초 설립	13,486	지역이슈
7	신용카드 캐시백	624	하늘채 시그니처	10,624	지역이슈
8	안센	620	수도권 광역급행철도	8,599	지역이슈
9	경제정책방향	492	지상 구간	8,085	지역이슈
10	김정은	492	열병합 발전소	7,125	지역이슈

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(7.5~7.11.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스·트위터·커뮤니티 분석결과(7.1~7.7.)

민원 동향

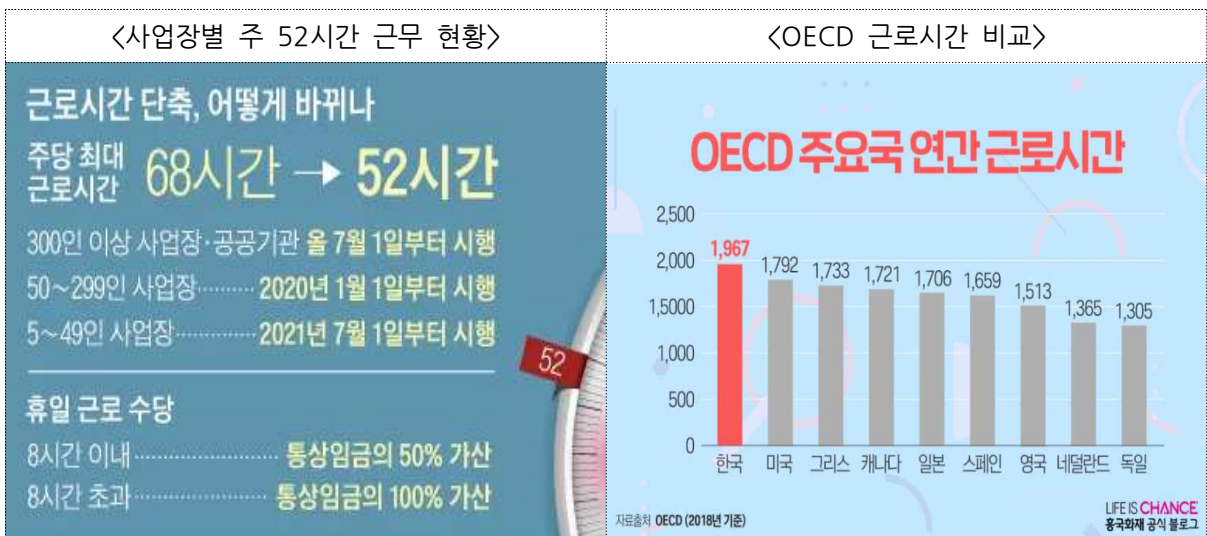
- 7월 1주차 민원은 358,191건(일평균 51,170건)으로 지난 주(308,931건) 대비 15.9% 증가
- 지역별로는 경기 54.2%(177,250), 서울 15.1%(49,499), 인천 4.1%(13,692) 대구 3.6%(11,879) 등 순으로 수도권이 전체의 73.4% 차지
- 분야별로는 신규 학교 설립 및 환경 개선 등 교육(244.9% ↑), 주택·건축(179.6% ↑) 분야 증가, 도시, 교통 분야 등 감소



주요 민원

□ 소규모 사업장 ‘주 52시간 근무제’ 시행 관련 164건

- 이번 달 1일부터 ‘5인 이상 50인’ 미만 소규모 사업장에 적용되는 주 52시간 근무제가 전면 시행됨에 따라 관련 민원 발생
 - 특별연장근로 운영 방법, 52시간 초과근무 예외 인정 가능 여부, 위반 사업장에 대한 신고 민원 등



출처 : 조선일보, 흥국화재

- 주 52시간 근무제 시행이 7월1일 목요일인데 7월1일부터 4일까지를 한주로 보는지 7월1일(목)부터 7월7일까지(수)를 한주로 보는지 궁금합니다. (7.5. 서울시 금천구)
- 퇴직자 발생에 따른 공석, 코로나로 인한 자가격리, 업무상 상병으로 인한 산재 요양 기간 발생 등과 같은 사유로 일시적으로 기존 근무자의 연장 근무가 12시간이 넘게 되는 경우 예외 상황으로 인정 가능한가요? (7.6. 전라남도 여수시)
- 근로시간 단축으로 인한 임금 감소로 인정받기 위해서는 주 52시간제 시행 이전 3개월 동안 주 52시간을 초과하여 근로하였던 주가 있어야 하는 내용이 있는데 그럼 52시간 초과한 주가 없으면 근로시간 단축으로 인한 임금 감소로 인정이 안되는 건지요? (7.6. 충청남도 아산시)
- 저희 회사는 현재 서울, 부산에서 각 1개씩 사무실이 소재하고 있으며 양산, 밀양 제조공장을 두고 있습니다. 사업자등록증은 밀양 소재의 제조공장만 따로 획득하여 총 2개 소유 할 경우 직원수 산정은 따로 하는 것인지 합산하여 산정 하는 것인지 문의 드립니다. (7.9. 경상남도 양산시)

□ 지역화폐 사용 관련 불편사항 개선요구 (924건)

- 지역화폐를 사용함에 있어 사용처 제한, 환불 처리 어려움 등 불편사항에 대한 개선을 요구하는 민원이 경기도를 중심으로 다수 발생



※ 최근 3년간 지자체별 민원발생 현황은 경기도가 83.1%로 가장 많고, 전남 1.8%, 서울 1.7% 순, 사용처 확대를 요구하는 내용이 대부분

- 경기도 지역화폐의 사용처가 너무 제한적입니다. 편의점은 되는데 생필품을 구매하는 마트에서는 사용하지 못하게 하여 같은 제품을 비싸게 사야 하는 상황입니다, 사용처를 확대하여 일반마트에서도 사용가능 하도록 해야 한다고 생각합니다. 지역화폐 사용처를 확대 부탁드립니다. (7.5. 경기도)
- **검토요청** 세종시 지역화폐인 여민전을 충전하여 사용하다 이사를 하게 되어 환불을 요청하였습니다. 그런데 충전금액의 60%를 사용하지 않았기에 환불이 안 된다고 하네요. 환불은 사망한 경우나 이주를 한 경우에만 가능하네요. 세종에 더 이상 거주하지 않는데 세종에 와서 사용하라는 건 상식적으로도 정말 어이가 없는 것 같습니다. 소비자원은 공공기관은 중재를 할 수 없다고 하고, 일반 시민은 공공기관과 문제가 생기면 그냥 받아드려야 하는 건가요? (7.6. 세종시)

□ 수돗물 단수 및 이물질 등으로 인한 생활불편 호소 (107건)

- 여름철 가정에서 쓰는 수돗물의 단수와 녹물, 흙탕물, 그 외 이물질이 나오거나 소독약 냄새로 생활불편 및 불만 민원 발생



- 저녁에 퇴근해서 물을 조금 사용했더니 보시는 바와 같이 필터가 까맣게 변했네요. 필터를 갈았는데 갈자마자 첨부된 사진들과 같이 변했습니다. (7.7. 대전광역시)
- 물색이 괜찮아서 쓰려고 했지만 확인을 해보니 또 흙탕물입니다. 단수 문자가 온지 24시간이 되었는데 아직도 해결이 되지 않았습니다. (7.10. 춘천시)
- 안방 화장실에서 자주 검정이물질이 나옵니다. 따듯한 물, 차가운 물 두 개다 틀어도 나옵니다. (7.11. 경기 광주시)

민원 예보(모니터링)

□ 코로나19 확산방지 및 불편사항

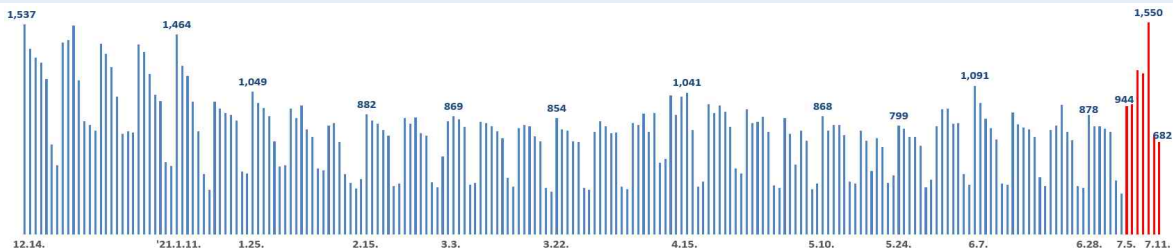
2020-01호

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 민원은 7,250건으로 지난주(4,714건)보다 53.8% 증가, 일평균 1,036건



□ 지난주 대비 상승 키워드

수도권, 방역수칙,
어린이집, 거리두기 등

- [코로나19 수도권 규제의 풍선효과 우려] 수도권 지역에서 청주시에 위치한 클럽에 원정을 온다고 인원을 모집하는 글이 인터넷 카페에 떠돌고 있어 코로나 확산이 우려됩니다. 하루 확진자가 천명을 훌쩍 넘고 있는 와중에 수도권에서 당장 내일부터 원정을 온다는 것은 방역에 힘쓰고 있는 청주시민들의 노력을 짓밟는 행위이며 코로나를 확산시키는 범죄라고 생각합니다. 단호하게 대처해야 합니다. (7.9. 청주시)

수도권의 코로나 확산이 심각한 수준인데, 풍선효과로 수많은 젊은이들이 대구 유흥 시설로 몰려올 것으로 예상되니 선제적으로 강력하게 대응해 주세요. (7.9. 대구광역시)

- [어린이집 긴급보육 대책 마련 요청] 다른 곳은 거리두기 4단계에 맞게 원격수업, 재택근무를 하면서 왜 어린이집은 긴급보육이라는 명칭만 있고 변화가 없나요? 놀러 갔다 와도 아무렇지 않게 어린이집에 보내고 콧물, 기침 증상이 있어도 당당히 등원 하는데 코로나 검사는 선생님들만 합니다. 탄력적으로 등원 인원수를 제한하거나, 맞벌이 자녀만 등원을 부탁하거나, 호흡기질환이 있으면 등원을 자제하는 등 긴급보육도 어느 정도 제재와 조치가 있어야 하지 않을까요? 왜 선생님만 희생해야 하나요? (7.9. 보건복지부)

사회적 거리두기 4단계 격상으로 인해 서울시 어린이집 휴원 및 긴급보육 시행 공문을 받았는데, 긴급보육 대상에 관한 규정과 기준이 없다고 합니다. 휴원하라는 것인지 말라는 것이지요? 결국 기준이 없으니 휴원 전후 등원하는 아이의 수는 차이가 거의 없는 것이 현실입니다. (7.11. 보건복지부)

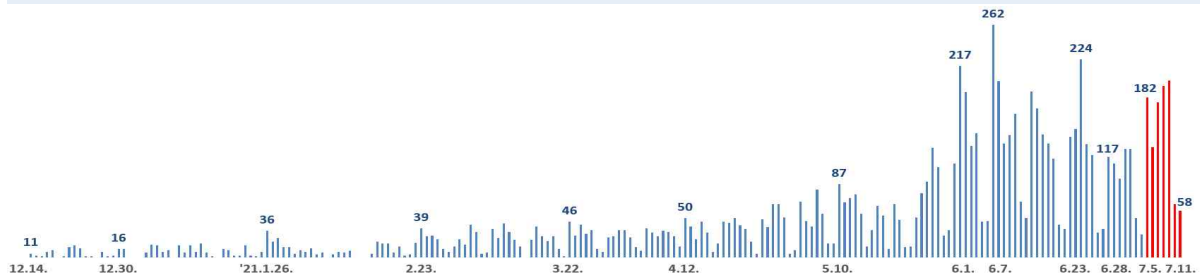
□ 코로나19 백신 관련

2021-03호

2021.6. 16. | 2단계(주의)

보건복지부, 질병관리청

코로나19 백신접종이 본격화됨에 따라 접종 후 다양한 증상에 대한 궁금증, 백신접종 예약방법, 접종일정, 접종대상 누락 이의, 접종기준에 대한 문의 및 이의 등 민원 발생



▶ 이번주 민원은 1,006건으로 지난주(654건)보다 53.8% 증가, 일평균 144건



□ 주요 키워드

수도권, 보육교사, 접종일, 교직원 등

- [검토요청 고3 입시생 백신접종 장소 추가 지정 요청]** 지방에 위치한 고등학교에 재학 중인 고3 학생의 부모입니다. 입시생 대상 코로나 백신접종을 신청받고 19일부터 접종 예정으로 알고 있습니다. 그런데 해당 고등학교는 전국 단위 모집 기숙학교로서 재학생의 30%에 해당하는 인원의 거주지가 수도권입니다. 입시생은 학교 소재지에서 접종하게 되어있고 접종 기간도 방학 중이라서, 재학생의 일부는 접종을 위해 하루에 왕복 8시간을 이동해야 합니다. 접종일이 평일인 만큼 대중교통을 이용할 수밖에 없는데, 전염의 위험은 말할 것도 없고 접종 후 입시생의 컨디션이 심히 우려되는 상황입니다. 따라서 전국구 모집 학교에 재학 중인 경우 집 근처에서 접종할 수 있도록 검토해 주시기 바랍니다. (7.8. 질병관리청)

학교별 접종 일정과 예방접종센터 배정을 확정하여 고등학교가 소속된 지역에 따라 재학생의 백신 접종이 진행될 예정입니다. 고등학생이라도 기숙학교에 다니고 있는 경우, 거주지와 고등학교가 속한 지역구가 다른 상황이며 방학 기간 중 이루어지는 백신 접종을 위해 다른 지역구로 이동해야 하는 불편이 발생하며 안전이 우려됩니다. 따라서 증빙서류를 제출하면 다른 지역구 보건소에서도 접종을 받을 수 있도록 요청드립니다. (7.9. 교육부)

- [보육교사 백신접종 후 백신휴가 보장 요구]** 배우자가 어린이집 보육교사로 일하고 있습니다. 일반적으로 코로나 백신 접종 후 피로감, 설사, 두통 등의 증상이 있는데, 이런 상황에서 배우자는 평일에 예방접종을 받고 바로 출근을 해야 한다고 합니다. 왜 보육교사들은 백신접종 후에 쉬지 못하고 바로 일을 해야 하는지 이해되지 않습니다. 분명 어린이집에 권고사항을 전달했겠지만, 일부 어린이집에서는 이를 무시하고 보육교사를 출근시키고 있습니다. 전수조사를 통해 이런 일이 발생하지 않도록 해주세요. (7.8. 춘천시)

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
3P	지역화폐 환불 제한 불편 호소	1AA-2107-0226508	세종시
5P	고3 입시생 백신접종 장소 추가 지정 요청	1AA-2107-0333107 1AA-2107-0402686	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