

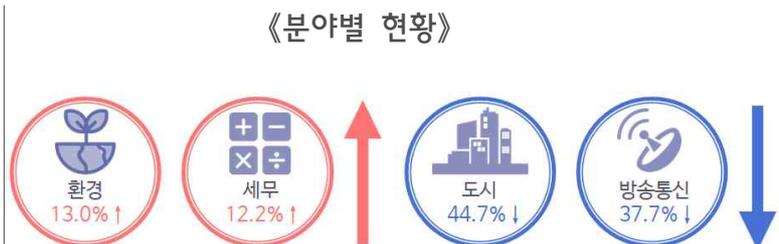
이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	광복절 경축사	1,700	불법 주정차	53,614	생활불편
2	델타 변이	1,652	고도제한 높이	17,426	지역이슈
3	거리두기	1,363	향동지구 주민	13,155	지역이슈
4	모더나	1,183	주택시장 안정대책	13,090	지역이슈
5	4차 유행	798	창릉지구 기피시설	12,177	지역이슈
6	카자흐스탄	777	코로나 시대	10,717	지역이슈
7	언론중재법	588	장애인 전용구역	9,090	생활불편
8	잔여백신	548	완정역 포기	6,813	지역이슈
9	백신 예약률	411	평내호평 하수처리장	3,994	지역이슈
10	국민지원금	367	어린이 보호구역	3,172	생활불편

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(8.16.~8.22.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스·트위터·커뮤니티 분석결과(8.12.~8.18.)

민원 동향

- 8월 3주차 민원은 397,898건(일평균 56,842건)으로 지난 주(285,766건) 대비 39.2% 증가
- 지역별로는 지난주 대비 광주(6.8%), 충북(4.6%), 대구(1.7%) 등이 다소 증가, 충남(18.3%), 제주(12.4%) 등은 감소
- 분야별로는 소각장 폐쇄 요청 등 환경(13.0%) 및 세무(12.2%) 분야가 증가한 반면 도시과 방송통신 분야 감소



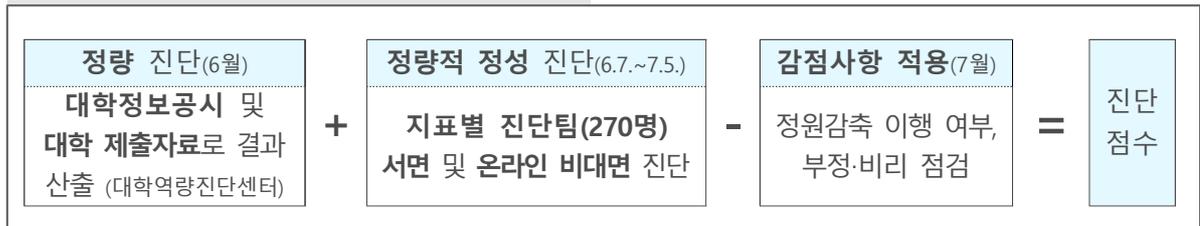
주요 민원

□ 대학기본역량 진단 결과에 대한 항의 및 정보공개 청구 (564건)

- '21년 대학기본역량 진단 가결과가 공개(8.17)되면서 평가결과에 따라 재정지원 대학 선정에서 제외된 대학들의 항의 및 평가내용에 대한 정보공개 청구를 요청하는 민원 발생

<대학기본역량 진단 요약>	<기본역량 진단 선정 대학 현황>
<ul style="list-style-type: none"> · 대상 : 총 319개 대학 중 258개 대학 · 진단 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 일반대학 136개교, 전문대학 97개교가 '22~'24년 재정지원 대학으로 선정 - 선정된 일반재정지원 대학은 '22년부터 '24년까지 재정지원을 받고, 대학별 발전계획에 따라 자율혁신계획 수립 및 추진 	<p>'대학기본역량 진단' 선정 대학 현황</p> <p>단위: 곳 ■ 수도권 ■ 비수도권</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="863 808 1118 1106"> <p>일반대학(136곳)</p> </div> <div data-bbox="1134 808 1406 1106"> <p>전문대학(97곳)</p> </div> </div> <p style="text-align: right;">자료: 교육부</p>

<참고> 2021년 기본역량 진단과정



- 저희 학교는 교육부 주관 각종 재정지원사업 선정은 물론 성과평가에서도 우수한 성적을 거뒀습니다. 학교측에서는 대학역량진단평가의 정량측정 부분에서 만점을 받았다는 입장이기에 금번 가결과를 인정하기 힘듭니다. 대학역량진단 평가의 결과에 대한 평가 기준을 공개할 것을 요구합니다. (8.18. 교육부)
- OO대학교 졸업생입니다. 대학역량진단 평가결과를 보고 납득할 수 없어 민원을 올립니다. 한국교육개발원 대학역량진단센터에서 평가를 진행한 것으로 알고 있는데 평가지표 및 기준을 공개해주시기 바랍니다. 평가위원회 공정성 및 타당성 여부도 확인하여 국민들이 납득할 수 있는 과정을 확인시켜 주세요.(8.18. 교육부)
- 교육부가 가르침의 주체로써 본교의 문제점을 가르쳐 주시길 호소합니다. 특히 평가 지표 중 교육과정 운영 및 개선의 점수에서 이전 역량진단 결과와 큰 차이가 확인된 이유를 알려주기 바랍니다. (8.19. 교육부)

□ 영종역 하늘도시 간 버스 노선 개편에 따른 불만 (640건)

- '20년 12월 31일자로 개편된 인천시 버스 노선과 관련하여 기존 노선이 폐선되고 신규 노선이 신설되면서 배차간격이 늘어나고, 불필요한 노선이 추가되는 등의 문제점에 대한 개선 요구

* 추진경과

- 설명회('20.7~9), 노선개편안 발표('20.10), 노선개편시행('20.12)



- 오후 5시만 되면 하늘도시 가는 버스를 기다리려 많은 사람들이 좁은 버스정류장에 모여 있고, 10대 이상의 차량들이 픽업을 위해 버스랑 뒤엉켜 정차하여 있습니다. 하늘도시 주민들은 자차로 영종역을 이용하거나 가족들의 픽업이 일상화되어 버렸습니다. 늘어난 인구만큼 버스 증차를 부탁드립니다. (8.17. 인천광역시)
- 하늘도시에서 영종역이나 운서역이 너무 멍니다. 지금 평일에 보면 버스정류장에 사람대기가 너무나 많은데 실질적으로 영종역까지 들어가는 버스노선은 생각보다 많이 부족한 편입니다. 버스 노선이 개선되어 더욱 발전하는 영종도가 되길 원합니다. (8.18. 인천광역시)
- 하늘 도시 인구는 많아졌으나 버스가 오히려 더 불편해져 버렸습니다. 하늘도시 주민들은 영종역과 하늘도시를 오가는 배차 10분 이내의 버스와 운서역까지 직통으로 다니는 노선을 복귀 및 증차를 요청합니다. (8.18. 인천광역시)

□ ○○포인트 일방적 가맹점 축소로 인한 관련 민원 (126건)

- 온·오프 가맹점에서 현금처럼 사용할 수 있는 상품권 개념의 포인트 바우처인 ○○포인트 사용 가맹점이 일방적으로 축소됨에 따라, 해당 관리·감독기관의 관리 미흡 지적, 충전금 일부 미환불에 대한 신고, 유사서비스 신고, 해당 업체 수사 의뢰 등 민원 발생

- 무허가 업체라는 뉴스가 신문에 나오고 이번 사태가 커졌는데 금감원에서 해당 사실을 인지한 시점은 그 보다 훨씬 전이라 추측됩니다. 금감원에서 해당 사실을 즉시 공표했다면 피해가 이렇게까지 커지진 않았을 것입니다. 책임자의 처벌을 요청합니다. (8.19. 금융감독원)
- 20% 할인이라는 큰 할인폭에 많은 사람들이 사용하던 서비스였지만 서비스 중단에 대한 어떤 양해나 동의를 구하지 않고 사용자들의 요구에도 불구하고 환불이 지지부진한 상태입니다. 그간 ○○포인트사를 제대로 관리·감독하지 않은 금융감독원은 철저한 조사를 요청 드립니다. (8.20. 금융감독원)

민원 예보(모니터링)

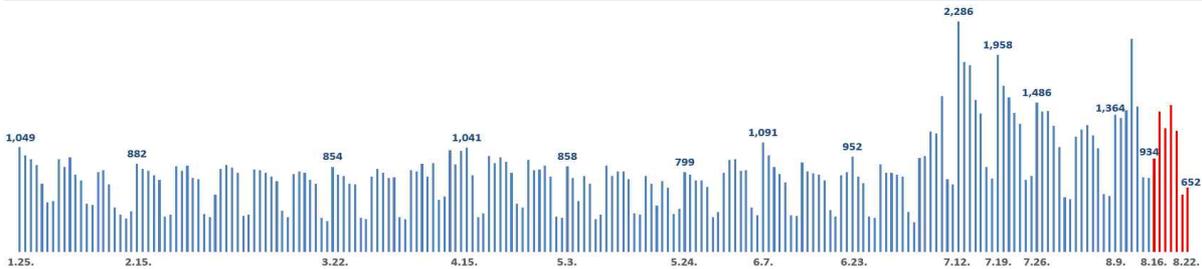
□ 코로나19 확산방지 및 불편사항

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



▶ 이번 주 민원은 7,476건으로 지난주(9,176건)보다 18.5% 감소, 일평균 1,068건



□ 지난주 대비 상승 키워드

보건소, 집합금지,
가정학습, 대면수업 등

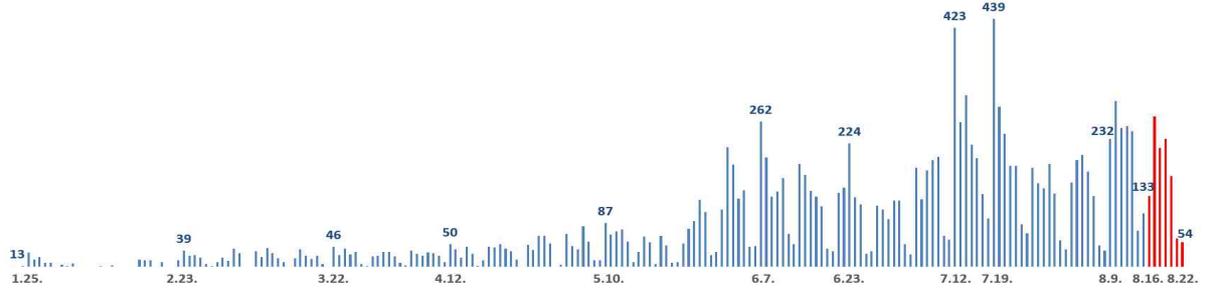
- [보건소 코로나 검사 관련 불편사항] 코로나 확진자와 동선이 겹쳐 코로나 검사를 예약하고 보건소에 갔습니다. 안내하는 분의 지시에 따라 줄을 서서 기다리고 있는데, 일부 인원을 호명하더니 먼저 검사를 받게 하였습니다. 늦게 온 사람이 먼저 받는 것이 부당하다고 생각되어 이유를 물었으나 아무런 설명을 듣지 못했습니다. 또한 현장 방문을 한 사람이 보건소와 계속 전화 연결이 되지 않는다고 하소연하니, 안내하는 직원이 화를 내듯이 소리를 치며 전화하고 오라는 말만 반복했습니다. (8.18. 대구 광역시 동구)
- [검토요청] 코로나 가정학습 사용 제한 이의] 교육부에서 감염병 위기경보가 심각·경계인 경우 교외체험학습 승인 사유로 가정학습을 포함하였으나, 학교에 문의하였더니 기저질환이 있거나 병원에 갈 정도로 코로나에 대한 두려움이 있는 게 아니라면 처리해 줄 수 없다는 답변을 들었습니다. 가정학습의 정확한 취지가 무엇인가요? 학교별, 시도별로 상이한 매뉴얼을 통일해 주세요. (8.16. 교육부)

고등학교에 재학 중인 학생입니다. 교육부에서는 코로나 가정학습 사용 사유를 질병으로 한정하고 있지 않으나, 학교에서는 천식 등의 사유로 코로나19 감염에 취약하다는 의사소견서가 없으면 코로나 가정학습을 쓸 수 없다고 무조건 의사소견서를 받아오라고 합니다. (8.22. 경상남도교육청)

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



▶ 이번 주 민원은 1,134건으로 전주(1,455건)보다 22.1% 감소, 일평균 162건



□ 주요 키워드
자가격리, 의료기관
외국인, 접종완료 등

- [일방적 백신 예약취소 병원 신고 및 피해 구제 요청] ○○의원이 백신 예약을 아무런 연락도 없이 일방적으로 취소했습니다. 이런 병원에서 백신 관리나 접종자에 대한 적절한 안내가 이루어지고 있는지 의심스럽습니다. **일방적으로 예약을 취소하고 아무런 후속 조치가 없는 병원에 대한 조치가 필요합니다.** (8.21. 질병관리청)

정부 지침에 따라 코로나 백신을 예약했는데, 병원에서 일방적으로 취소하였습니다. 취소 후 병원과 전혀 통화가 되지 않아 취소된 사유조차 알 수 없었으며, 다시 예약되지 않습니다. 이런 경우 제 실수로 예약 취소된 것도 아닌데, 책임을 제가 온전히 져야 하는 것은 잘못된 것 아닌가요? **일방적으로 백신 예약을 취소당한 사람이 다시 예약 할 수 있도록 조치해 주세요.** (8.22. 질병관리청)
- [국내 예방접종 완료자의 입국 시 자가격리 면제 기준 이의] 국내에서 백신 접종을 완료하고 6일 후 출국하였습니다. 출국 전일과 해외 도착 즉시 시행한 PCR 검사 결과 모두 음성이 나왔습니다. 해외에서 2주간 자가격리했고, 추가 시행한 PCR 검사 결과도 음성이 나왔습니다. 그러나 **국내에서 백신 접종을 받은 후 14일이 지나지 않고 출국했다는 이유로 자가격리를 면제받지 못했습니다.** 백신 접종 후 2주라는 기준은 무엇인지 명백한 근거를 제시해 주세요. (8.20. 보건복지부)

국내 예방접종을 받고 2주 경과 후 출국하면 입국 시 자가격리 면제가 가능합니다. 해외에서 백신을 맞은 사람은 2주 경과 후 국내 입국 시 자가격리 면제가 가능한데, 국내 백신접종 후 2주가 지나지 않아 출국한 사람은 해당 국가에서 2주 이상 격리했음에도 면제 대상이 되지 않나요? **접종 후 2주가 안 되어 출국하더라도 해당 국가에서 격리하고 출국 기간 중 확진되지 않았으며 입국 전 검사 시 이상이 없을 경우 해외접종 완료자와 동일하게 검토해 주시기 바랍니다.** (8.21. 보건복지부)

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
5P	코로나 가정학습 사용제한 이의	1AA-2108-0675654 1AA-2108-0958936	보건복지부, 경상남도교육청

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, 민원빈발 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