

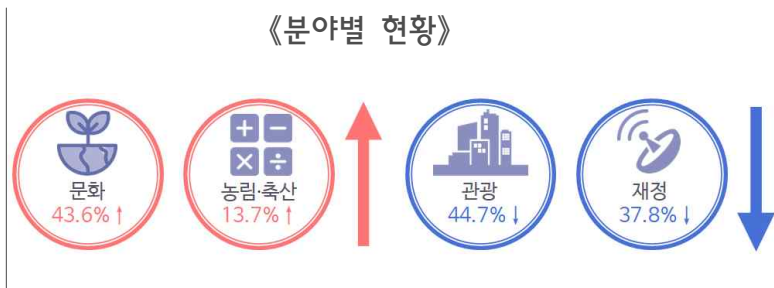
이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	세계한인의날	3,782	불법 주정차	60,797	생활불편
2	카카오	1,540	매교초 설립	27,307	지역이슈
3	탄소중립	1,209	장애인 전용구역	9,740	생활불편
4	위드코로나	1,087	국민지원금 이의신청	9,577	정책관련
5	백신패스	685	폐시물 처리시설	4,612	지역이슈
6	거리두기	667	경부고속도로 직선화	4,598	지역이슈
7	치료제	666	역사문화환경 보존지역	4,555	지역이슈
8	미접종자	637	동탄 경부고속도로	4,358	지역이슈
9	접종률	578	경기도 교육청	4,116	지역이슈
10	암호화폐	513	과천 회차	3,293	지역이슈

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(10.4.~10.10.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스·트위터·커뮤니티 분석결과(9.30.~10.6.)

민원 동향

- 10월 1주차 민원은 271,608건(일평균 38,772건)으로 지난 주(300,206건) 대비 9.6% 감소
- 지역별로는 지난주 대비 경남(10.2%), 대전(6.6%), 제주(1.0%) 등이 다소 증가, 인천(27.2%), 서울(10.2%), 세종(9.2%) 등은 감소
- 분야별로는 유네스코 세계유산 서오릉 보존 등 문화 및 농림·축산 분야가 증가한 반면 관광, 재정 분야 감소.



주요 민원

□ 실수요자 대출 규제 완화 요구 (945건)

- 금융당국의 부채 관리방안에 따른 대출규제로 인하여 이사철 실수요자인 신규 분양 아파트 입주 예정자들의 중도금 대출과 전세자금 대출 등의 한도가 축소되면서 이에 대한 불만 민원 발생

※ 대출 관련 민원은 8월 대비 9월에 163% 증가



〈은행별 가계대출 규제 현황〉	
국민은행	전세계약 갱신 시 전세대출 한도 '보증금 증액범위' 내로 제한 집단대출 한도 분양가 기준으로 축소 지점별·월별 가계대출 한도 제한
신한은행	대출금리 인상 MCI·MCG 주택담보대출 중단
하나은행	전세계약 갱신 시 전세대출 한도 '보증금 증액범위' 내로 제한 비대면 신용·주택담보대출 대환 중단 11월부터 대출모집법인 통한 대출 중단
우리은행	지점별 가계대출 한도 월 최저 5억원으로 제한
농협은행	11월 말까지 신규 주택담보·전세대출 중단
SC제일은행	변동금리 주택담보대출 상품 중단
카카오뱅크	고신용자 대상 신용대출, 일반 전·월세 대출, 직장인 사잇돌대출 중단

- **검토요청** 비규제지역일 때 아파트 분양권을 계약하였는데 규제지역으로 변경 되었다고 해서 규제 지역으로 대출을 묶는 것이 소급적용이 아니고 무엇인가요? 대출 규제가 있는걸 알았다면 계약을 안했을 것입니다. 갑작스런 대출 제약으로 많은 국민들이 피해를 보고 있습니다. 대출 가능 기준을 계약시점으로 봐야 맞다고 생각 합니다. (10.6. 금융위원회)
- 아파트 분양 받고 입주가 한달 반 정도 남은 상태입니다. 잔금대출은 당연히 된다는 가정하에 겨우겨우 자금 마련을 해둔 상태인데 이제 와서 갑자기 잔금 대출을 막아버리면 어쩌라는 건지 모르겠습니다. 적어도 입주를 앞둔 세대들에게는 규제를 배제해 주시기 바랍니다. (10.6. 금융위원회)
- 계약 만기를 앞두고 주인이 들어온다고 하여 갱신청구를 거부 당했습니다. 지금 전세도 많은 부분 대출을 받았는데, 전세값 상승으로 이사를 위해 차액을 더 대출 받아야하는 상황인데 은행들도 전세대출이 막힌 곳이 많아 너무 불안한 나날을 보내고 있습니다. 제발 실수요자들을 배려하는 정책을 펼쳐 주시길 부탁드립니다. (10.6. 금융위원회)

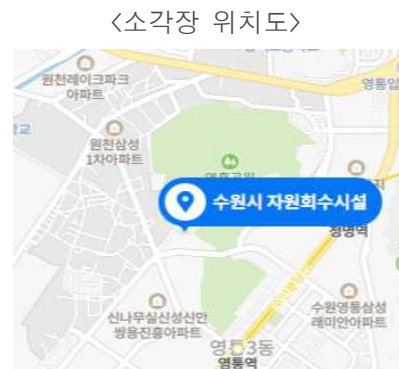
□ 경기도 동탄도시철도 트램 추가 정거장 설치 요구 (552건)

- 경기도 '동탄도시철도' 사업이 국토교통부로부터 기본계획 승인을 받으면서 인근 주민들의 추가 정거장 설치 요구 민원 발생

- 출·퇴근시 호수쪽과 목동쪽에 넘어오는 차량과 겹쳐 지체현상이 심각하게 나타나고 있음에도 불구하고, 목동에는 트램역 2개, 청계동은 1개 뿐이라는 것은 납득이 가지 않습니다. 추가 정거장 설치를 위한 면밀한 재검토 요청 드립니다. (10.4. 경기도 화성시)
- 트램은 광역교통개선의 일환으로 알고 있습니다. 당연히 광역버스 정류장을 위주로 트램역이 선정되어야 합니다. 트램역 추가 설치를 면밀히 재검토 요청드리며 현장 답사와 용역 결과에 대한 데이터를 기반으로 트램역의 재결정 요청드립니다. (10.4. 경기도 화성시)

□ 수원 영통 쓰레기 소각장 폐쇄 요구 (153건)

- 수원 외곽 개발 전에 건설된 영통 쓰레기 소각장 주변이 개발과 함께 인구가 늘어나면서 인근주민들의 소각장 폐쇄를 요구하는 민원 발생
- 소각장 가동 당시 내구연한 동안만 가동을 약속하였으나 대규모 보수를 통해 지속적인 운영을 예고하여 이에 대한 항의



- 2000년 당시 소각장을 가동할 당시에도 주민들의 격렬한 반대에 부딪혔고, 수원시는 내구연한 15년 동안만 가동하고 폐쇄하겠다고 영통주민에게 약속 했습니다. 하지만 수원시는 주민협의체라는 단체를 만들어 소각장 가동을 10년 더 연장하고, 1500억원의 예산을 들여 대보수 후 2038년 까지 계속 소각장을 운영하려 합니다. 부디 아이들이 좋은 환경에서 공부하고 자라날 수 있도록 수원시의 결단을 요청 드립니다. (10.7. 경기도 수원시)
- 수원 영통에 있는 영덕중 수원 영통소각장은 185m 안에 위치합니다. 교육환경보호구역 200m 이내 소각장이 위치하는 겁니다. 또한 소각장 주변으로는 수많은 학교와 아파트들이 많이 있습니다. 20년전 수원 외곽에 아무것도 없는 시설이 아니라 인구 밀집 지역이라는 겁니다. 소각장 굴뚝에서는 하루가 멀다 하고 연기가 나오는걸 보고 있습니다. 이런 유해한 환경에서 우리 아이들과 학생들이 무방비로 노출되어 있는 것입니다. 20년 이상 영통 중심가에서 운영 해온 수명다한 소각장은 폐쇄되어야 합니다. (10.7. 경기도 수원시)

민원 예보(모니터링)

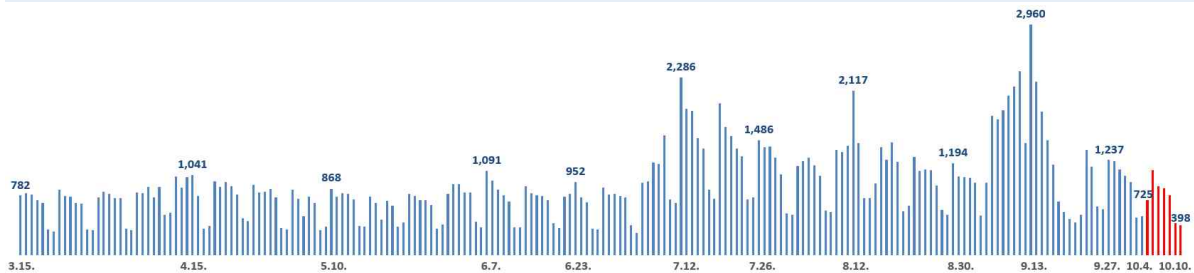
□ 코로나19 확산방지 및 불편사항

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 5,212건으로 지난주(6,572)보다 20.7% 감소, 일평균 745건



□ 지난주 대비 상승 키워드

보건소, 이의신청,
자영업자, 선별진료소 등

- [보건소 코로나 검사 관련 불편사항] 밀접접촉자로 분류되어 코로나 검사를 받게 되었는데, 대구는 예약해야만 검사를 할 수 있다고 하여 안내받은 보건소 3개 번호로 여러 차례 전화를 시도했으나 연결이 되지 않았습니다. 보건소에서 반드시 예약하고 검사를 받으라는 지침이 있는데도 불구하고, 전화 연결이 일시적으로 물리면 기다렸다가 연결되거나 혹은 콜백을 해줘야 하는데 그런 시스템이 전혀 갖춰지지 않았습니다. 선별진료소가 최소 몇 달 이상은 계속 운영이 될 것으로 보이고 저와 같은 불편은 계속 발생할 것입니다. 온라인 예약을 추가하거나, 전화 대기 혹은 콜백 시스템 구축을 요청드립니다. (10.5. 대구광역시 북구 보건소)

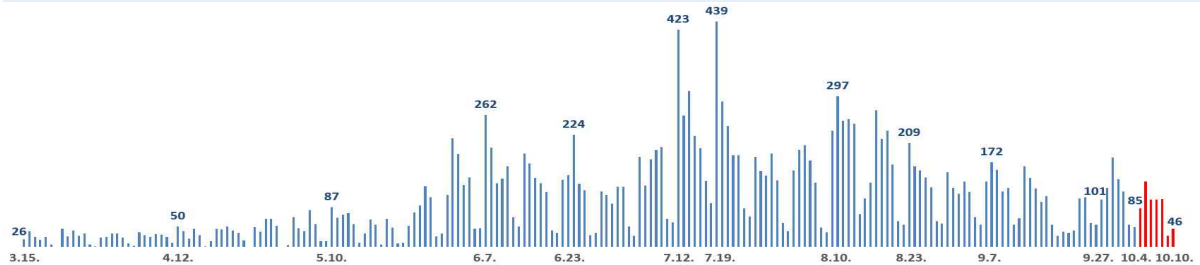
보건소를 방문해 검사를 받으려고 했는데 타 지역 사람은 불가능하다는 답변을 받았습니다. 질병관리청 홈페이지에는 가까운 선별진료소를 이용할 수 있다고 되어있는데, 지자체에서 자체적으로 적용할 수 있는 부분인가요? (10.7. 질병관리청)

- [코로나 상생 국민지원금 이의신청] 코로나 발생 이후 소득이 많이 감소하였으나 의료보험은 코로나 직전에 산정되어 이의신청합니다. (10.5. 서울특별시 관악구)
- 코로나로 어려운 사업환경 속에서 자포자기하는 심정으로 살아가고 있습니다. 그런데 제가 상위 12%에 속한다니 어이가 없습니다. 코로나로 인한 소득감소는 2020년 소득인데, 6월 기준으로 평가하면 2019년 소득이 반영되는 걸 알면서 그렇게 하는 겁니까? (10.8. 경기도 남양주시)

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 603건으로 지난주(86건)보다 21.1% 감소, 일평균 86건



□ 주요 키워드

미접종자, 접종완료자, 자가격리, 불이익 등

- [검토요청] 국내 귀국 시 자가격리 면제 기준 이의] 현재 외국에서 백신 접종을 완료하고 국내에 귀국하는 사람 중 1, 2차를 동일한 국가에서 접종한 경우에는 자가격리가 면제된다고 합니다. 다른 나라에서는 국가 상관없이 1, 2차 접종 시 자가격리를 면제해 주는데, **한국에서만 동일 국가에서 백신 접종 시 자가격리를 면제해 주는 것이 불평등하다고 생각합니다.** (10.5. 질병관리청)

해외에서 근무하고 있는 근로자로서 회사 정책에 따라 일정 기간마다 귀국 휴가를 나왔습니다. 그런데 저는 미혼이고 부모님이 모두 돌아가신 상태로 직계존속이 없어 직계가족 방문목적 자가격리 면제 조건에 해당하지 않습니다. **방문목적의 친족 범위를 직계존비속에서 형제자매와 같은 친족까지 포함해 주시기 바랍니다.** (10.6. 보건복지부)

- [백신 미접종자 대상 불이익 이의] 1차 백신을 맞고 부작용이 생긴 국민도 많고, 몸 상태가 좋지 않아 백신을 맞고 싶어도 맞지 못하는 국민도 많습니다. 심지어 코로나 백신을 맞고 사망한 국민 숫자가 천 명이 넘어가고 있는데, 그런 사실은 외면한 채 접종률 수치만 올리면 다인가요? **알레르기가 있고 기저질환이 있어도 목숨 걸고 백신을 맞으라는 겁니까? 이런 식의 인권차별은 절대 있어서는 안 됩니다.** (10.5. 질병관리청)

아파트 건설 현장에서 코로나 백신 미접종자 현장 출입금지 통보를 받았는데 너무 부당합니다. **회사에서 백신 접종을 강요하고 이를 어길 시 퇴사하라는 통보를 이해할 수 없습니다.** 부작용에 대해서 나라에서도 책임을 못 지는데 회사에서 무슨 책임을 질 수가 있어서 퇴사하라는 건가요? (10.7. 고용노동부)

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
2P	실수요자 대출 규제 완화 요구	1AA-2110-0286860	금융위원회
5P	국내 귀국 시 자가격리 면제기준 이의	1AA-2110-0168929	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, 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