

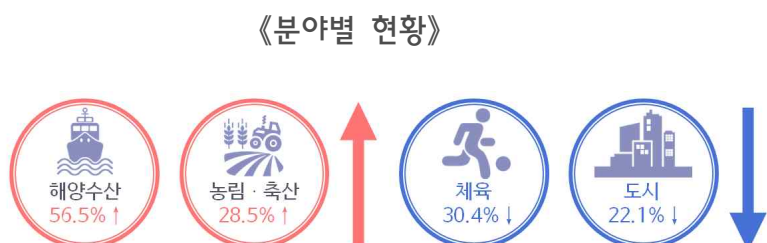
이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	요소수	2,978	불법 주정차	56,157	생활불편
2	APEC정상회의	2,335	장애인 전용구역	9,025	생활불편
3	국민과의대화	1,451	국민지원금 이의신청	4,282	정책관련
4	위드코로나	1,277	어린이 보호구역	3,120	생활불편
5	재난지원금	1,111	경기도 구리시	2,758	지역이슈
6	위중증환자	837	폐기물 처리시설	2,490	지역이슈
7	추가접종	746	평내호평 하수처리장	2,332	지역이슈
8	백신접종을	671	물류센터 유치	2,152	지역이슈
9	미접종자	575	광역교통대책 수립	1,648	지역이슈
10	손실보상	521	갈매역 정차	1,549	지역이슈

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(11.8~11.14.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스트위터커뮤니티 분석결과(11.4~11.10.)

민원 동향

- 11월 2주차 민원은 210,183건(일평균 30,026건)으로 지난 주(229,088건) 대비 8.3% 감소
- 지역별로는 지난주 대비 강원(1.8%)이 다소 증가, 대구(28.8%), 대전(15.6%), 광주(12.0%) 등은 감소
- 분야별로는 시흥 배곧 고압선 지하 매립 반대 등 해양수산, 농림·축산 분야가 증가한 반면 체육, 도시 분야 감소

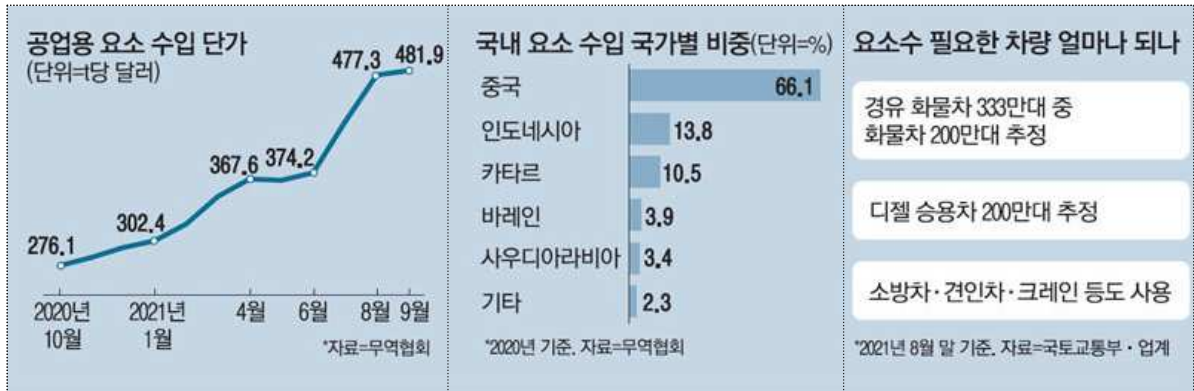


주요 민원

□ 요소수 공급 부족으로 인한 관련 민원 (385건)

- 디젤차 운행에 필수인 요소수 수입이 중국의 수출규제로 어려워지면서 이와 관련된 민원 발생
- 요소수와 관련하여 매점매석 신고, 구입가능 판매처 문의, 판매 사기 신고 등

* 10월 4주 대비 11월 2주 약 18배 증가



- **검토요청** 화물차 기사입니다. 수도권에서 일반화물과 중장비차들은 언제 요소수를 구입할 수 있는 건가요? 요소수는 생계와 직결됩니다. 뉴스에서 공급된다고 했던 요소수는 어디에 있는지요. 제발 요소수 공급이 조속히 이루어지길 요청 드립니다. (11.14. 환경부)
- 최근 요소수 품귀현상으로 매점매석 및 폭리를 취하려는 판매자가 많아지고 있습니다. 요소수를 구하기 위해 다방면으로 방법을 찾던 중 남몰래 많은 양의 요소수를 7배가 넘는 가격에 판매하고 있는 것을 확인하였습니다. 전국적인 요소수 품귀현상이 발생하고 있는데, 이런 틈을 노려 매점매석 폭리를 취하려는 판매자를 처벌하여 주십시오. (11.9. 환경부)
- 인터넷을 통해 원래 요소수 가격의 4배의 가격으로 4통을 구입 하였습니다. 당일 이메일을 통하여 구매 내역을 확인하고 입금까지 하였습니다. 다음날 갑자기 사이트가 폐쇄되어 해당 고객센터로 확인해보니 판매자 연락이 불가능한 상태입니다. 조속한 처리 부탁드립니다. (11.4. 경찰청)

□ 백신패스 시행과 관련 민원 (138건)

- 11월1일부터 시행된 백신패스(접종증명 음성 확인제)와 관련하여 출입가능 업소 문의, 적용 대상자 범위 확대요청, 백신패스 위반 신고, 백신패스 시행에 대한 반대 등 관련 민원 발생

<백신패스 시행 개요>

목적	접종완료자 일상회복 지원 미 접종자 감염 확산 예방 미접종자 다중이용시설, 행사 참여는 예외적 허용
대상	감염 위험도와 활동의 필수성 고려 ① 접종완료자 ② 검사음성 ^{PCR} 확인자 (예외) 아동청소년, 백신 금기증 등 의학적 사유 미접종자
적용	일부 다중 이용 시설 유흥시설, 노래연습장, 실내체육시설, 목욕장업 경원경찰청, 카지노 등 요양병원 등 감염취약시설 100인 이상 행사·집회

- 경기도 광주시 OO번지 2층에 위치한 코인노래연습장이 현재 백신패스 제도 기간이 끝났음에도 불구하고 발열체크 미실시, QR코드 및 안심콜을 통한 방문자 미관리 등 백신패스 관련 방역수칙을 위반하고 있습니다. 강력한 단속 요청 드립니다. (11.9. 경기도 광주시)
- **검토요청** 백신패스 대상자 중 1차 접종 후 생명이 위독한 상태(아낙필라시스, 혈전증 심근염 등)만 인정된다고 하는데 이외 전신 발진, 두드러기, 알레르기 등의 이외 질환 발생자도 백신패스 대상자에 포함될 수 있도록 범위 확대를 부탁드립니다. (11.12. 질병관리청)
- **검토요청** 아버지께서 목욕탕을 가시려고 하였으나 백신패스로 인하여 목욕탕을 가지 못하게 되어 문의 드립니다. 아버지께서는 뇌출혈 수술을 하셨고 주사를 맞고 나면 몸에 두드러기가 심하게 나는 민감한 체질입니다. 의사의 소견서를 발급하여 목욕탕에 문의 하였으나 백신을 맞을 수 없다는 문구가 없어 출입이 어렵다고 합니다. 생활의 편리를 위해 실시된 백신패스로 오히려 생활에 불편을 겪고 있습니다. 개선 요청 드립니다. (11.12. 질병관리청)

□ 경기도 ○○○초등학교 통학 안전대책 마련 요구 (214건)

- 경기도 평택시 소사동에 위치한 OO아파트 입주 예정자들이 당초 인근에 예정되어 있던 초등학교 설립 계획이 변경되면서 차량 통학이 많은 도로 건너의 학교로 통학하게 될 상황에 놓이면서 이에 대한 대책 마련 요청

- 평택시 소사동에 위치한 OO아파트 입주 예정자입니다. 당초 인근에 설립 예정이었던 OO초등학교의 설립계획이 변경되면서 도보 통학시 왕복 6차선 도로와 왕복 4차선 도로 건너의 학교로 통학할 수 밖에 없는 상황입니다. 아이들이 안전하게 통학할 수 있도록 개선 요청 드립니다. (11.12. 경기도평택교육지원청)

민원 예보(모니터링)

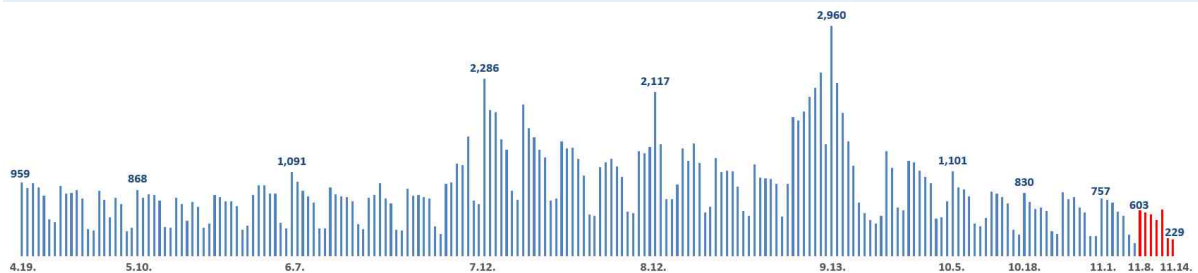
□ 코로나19 확산방지 및 불편사항

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 3,311건으로 지난주(3,805)보다 13.0% 감소, 일평균 473건



□ 지난주 대비 상승 키워드

지원금, 방역수칙,
이의신청, 요양병원 등

- [코로나 상생 국민지원금 이의신청] 코로나19로 2019년에 비해 2020년에 소득이 현저하게 감소하였습니다. 이러한 상황에도 현재 납입하는 건강보험료는 2019년 소득 기준으로 책정되어 현재 상황과 다르게 납입하고 있습니다. 이러한 상황을 감안하여 국민지원금 지급을 요청합니다. (11.9. 서울특별시 영등포구, 1AA-2111-0286299)
의료보험 지역가입자로 코로나로 인한 소득감소가 있었으나 의료보험료에 반영되지 않아 과납부하고 있었습니다. 2021년 7월부터 직장보험가입자로 전환되어 의료보험료는 더 감소하였습니다. 과납부로 인해 국민지원금 지급기준 건강보험료에 해당하지 않아 지급 대상에서 제외되어 이의신청합니다. (11.12. 서울특별시 금천구, 1AA-2111-0387672)
- [방역수칙 위반 신고] 단체로 50명 정도 되어 보이는 사람들이 식당에 우르르 들어 왔는데 식당에서는 QR코드 인증과 체온측정도 제대로 하지 않았습니다. 관광버스를 타고 50명씩 와서 식사하는 건 방역수칙 위반 아닌가요? 걱정되는 마음에 신고합니다. (11.8. 충북 보은군, 1AA-2111-0259703)
- [요양시설 코로나 선제검사 이의] 요양시설 종사자 대상 주2회 코로나 PCR검사를 하라는 통보를 받았습니다. 합당하다고 생각하십니까? 일상회복이라며 위드코로나를 말하는 시점에 접촉 면회는 허용하면서 종사자 주2회 검사는 합당한가요? 근무시간 빼서 검사해야 하고, 이동할 때 자차로 움직여야 하는데 요즘 유류비도 쏟고 있습니다. 너무 불합리합니다. 요양시설 종사자 대상으로 주2회 검사할 거면 면회도 금지해야 합니다. (11.11. 보건복지부, 1AA-2111-0361195)

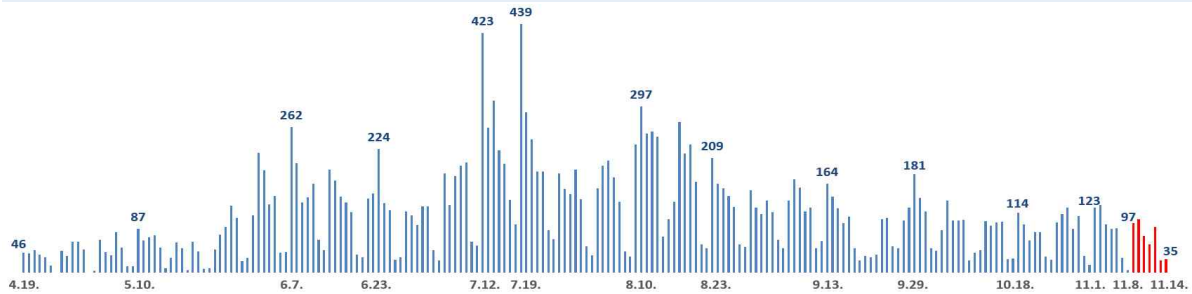
□ 코로나19 백신 관련

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



▶ 이번 주 민원은 493건으로 지난주(574)보다 14.1% 감소, 일평균 70건



□ 주요 키워드

부작용, 미접종자,
부스터샷, 일상생활 등

- [백신 미접종자의 사회복지시설 이용 문의] 자녀가 지적장애와 발달장애를 갖고 있고 장애인 주간보호시설을 이용하고 있는데, 병원에 대한 심한 공포증을 가지고 있어 백신을 접종할 수 없었습니다. 마스크는 잘 쓰기 때문에 그동안 시설을 이용할 수 있었는데, 위드코로나가 되면 미접종자는 시설을 이용할 수 없다는 말을 들었습니다. 잠을 재우거나 마취를 해서 접종할 수 있을까도 생각해봤지만 그렇게 간단한 문제가 아닙니다. 시설을 이용할 방법이 있을까요? (11.8. 질병관리청, 1AA-2111-0247430)
- [백신 부작용 경험자 백신패스 예외적용 요청] 코로나 백신 1차 접종 후 극심한 심장 통증을 겪고 대학병원 응급실에 방문했습니다. 병원에서도 이상반응으로 신고했고, 개인적으로도 서류를 다 떼서 관할 보건소에 신고했습니다. 위드코로나 백신패스 정책으로 인해 취업활동에 큰 불이익이 염려되어 문의했으나, 극심한 심장 통증은 중증으로 인정이 되지 않아 예외자가 아니라고 합니다. 백신패스 도입 이후 곳곳에서 차별이 벌어지고, 취업 관련해서도 논란이 되는 사례들을 기사로 접했습니다. 백신 1차 접종 후 심장통증 부작용자도 접종 예외자로 인정해주세요. 아니면 최소한 취업, 시험 응시 등에서의 차별이라도 철저히 금지해주세요. (11.8. 질병관리청, 1AA-2111-0239844)
백신 1차 접종 후 통증이 심해 응급실에 갔고 약 한 달간 일상생활이 힘들었습니다. 제 목숨과 건강을 걸고 도박할 수는 없기에 2차 접종을 하지 못하고 있는데, 백신패스로 인해 자유를 침해받게 되었습니다. PCR 검사도 가능하다지만 48시간만 유효하다면 현실적인 방안이 아닙니다. 현재 일부 부작용에 대해 예외 인정을 해주고 있지만, 기저 질환자나 백신 1차 접종 후 부작용을 겪는 사람들에 대한 예외적용 범위 확대가 필요합니다. (11.11. 질병관리청, 1AA-2111-0351186)

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	요소수의 빠른 공급 요청	1AA-2111-0457560	환경부
3P	백신패스 대상 범위 확대 요청	1AA-2111-0397287 1AA-2111-0390506	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