

“**국민권익위 민원 빅데이터로 분석한**”

# 국민의 소리 국민권익위원회

2022년 3월 4주차 주간동향 (3.21~3.27.)

[2022.3.30.(수), 제660호]

## 이슈 키워드

순위	온라인 여론		민원		
	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	오미كرون(코로나19)	85,591	불법 주정차	78,940	생활불편
2	당선인	79,674	장애인 전용구역(불법 주·정차)	13,100	생활불편
3	용산	76,456	시설물 파손(공공안전)	9,008	생활불편
4	신속항원검사(코로나19)	46,024	서울 접근성(GTX 관련)	6,923	지역이슈
5	PCR검사(코로나19)	31,253	인천서구(GTX 관련)	6,306	지역이슈
6	우크라이나(전쟁관련)	28,406	환승센터 구축(인천 검단신도시)	6,199	지역이슈
7	자가격리(코로나19)	26,962	수도권 서북부지역(GTX 관련)	6,131	지역이슈
8	거리두기(코로나19)	22,143	안전 신고(공공안전)	4,801	생활불편
9	위중증 환자(코로나19)	16,305	김포 풍무동(GTX 관련)	4,147	지역이슈
10	소상공인	15,637	경기도 구리시(GTX 관련)	2,385	지역이슈

\* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(3.21~3.27.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스·트위터·커뮤니티 분석결과(3.17~3.23.)

## 민원 동향

- 3월 4주차 민원은 198,908건(일평균 28,415건)으로 지난주(194,043건) 대비 2.5% 증가 ※ 안전신문고(49.5%), 국민신문고(37.9%), 새올 등(12.6%)
- 지역별로는 지난주 대비 울산(20.3%), 경북(13.8%) 등 증가한 반면, 인천(8.1%), 서울(5.7%) 등 감소
- 분야별로는 선박 수리 신고 및 공사·작업 허가 신청 관련 민원 등 해양수산, 경찰 순으로 증가



## 주요 민원

### □ 코로나19 자가격리 통지서 발급 문의 (536건)

- 코로나19 확진자가 급증하여 자가격리 통지서 발급이 지연됨에 따라 신속한 통지서 발급·재발급을 요청하는 민원이 증가
  - \* 자가격리 생활지원비 지급 신청 및 학교·회사·병원 등 제출을 위한 발급 요청이 다수

- 코로나19 자가격리 기간동안 회사에서 유급휴가로 격리를 하게 되었습니다. 회사에서 자가격리 통지서를 제출해달라고 해서 보건소에 연락하여 자가격리 통지서 발급을 요청했는데, 다음 날 '3.1 개정된 방역지침에 따라 격리통지서는 따로 발급되지 않습니다.'라는 문자를 받았습니다. 회사에서는 자가격리 통지서를 제출하라고 하는데 보건소에서는 발급되지 않는다고 합니다. (3.24, 경기도 김포시)
- 가족 중에 확진자가 있으면 동거가족도 다 격리하게 되어 있었을 때 배우자가 격리되어 저와 아이도 격리를 했습니다. 격리가 끝났지만 격리 통지서나 기간이 명시된 문자를 받지 못해 생활지원금 신청을 하지 못하고 있습니다. 격리통지서 또는 문자를 보내주시기 바랍니다. (3.22, 인천광역시 미추홀구)
- 자가격리 지원금 신청을 위해 자가격리 통지서를 문자로 재발급 받으려고 하는데 보건소 전화가 너무 안 됩니다. 혹시 다른 방법으로 받을 수는 없을까요? (3.24, 서울특별시 마포구)

#### 보건복지부 보도자료(2.25.)

- 3.1.부터 입원 격리자에 대한 격리통지는 문자, SNS 통지로 갈음하고, 격리자가 요청하는 경우에 한하여 문서 격리통지서를 발급해 행정업무를 간소화
  - \* 확진자에 대한 격리 사실 증명과 PCR 음성확인서 대체용으로 활용되었던 격리해제 확인서는 격리통지 상 해제일을 기준으로 확인이 가능해 별도 확인서 형태의 발급을 중단

#### 지자체 대응 사례

- 일부 지자체는 누리집을 통해 자가격리통지서를 직접 발급할 수 있는 서비스 제공 중



<경남 김해시>



<경기 용인시>



<서울 성동구>

## □ 포항시 고양이 살해 사건 수사 및 대책 마련 요구 (669건)

- 포항시 폐양어장에서 고양이들을 잔혹한 방법으로 살해하고 사체를 훼손한 자에 대한 엄정한 수사 및 대책 마련 요구

- **검토요청** 포항에서 한 남성이 폐양어장에 길고양이를 불법 포획하여 학대하고 살해하였습니다. 주인이 없는 길고양이여도 마음대로 포획하고 방사하는 것은 불법이며, 학대 또한 당연히 엄벌에 처해야 할 죄입니다. 약품과 도구를 미리 준비하는 등 철저하게 계획된 모습으로 생명을 학대하고 해부하는 잔인하고 엽기적인 행동을 보였습니다. 동물학대 그 다음은 사람입니다. 시에서 나서서 학대범이 처벌을 제대로 받을 수 있도록 협조하시고, 길고양이 학대가 재발하지 않도록 대책을 세워 주셨으면 합니다. (3.22, 경상북도 포항시)
- 포항 폐양어장에서 고양이를 끔찍하게 살해하고 해부하였습니다. 한두마리가 아닙니다. 만삭의 어미 고양이의 배를 갈라 새끼를 꺼내는 등 수법이 너무 잔인합니다. 충격적인 사건을 제발 그냥 넘어가지 말고 꼭 엄벌해 주시기 바랍니다. 언젠가는 그게 사람이 될 수도 있습니다. (3.21, 경찰청)

## □ 소상공인 방역지원금 신청기한 연장 및 신속 지급 요청 (241건)

- 2차 소상공인 방역지원금 신청기한 연장 요청 및 1차 방역지원금 지급 지연에 따른 신속 지급 요구

- 2차 소상공인 방역지원금 신청이 마감되었는데 추가 신청 기간을 주시면 감사하겠습니다. 1차 방역지원금은 쉽게 신청되었으나, 2차 방역지원금은 계속 대상이 아니라고만 나와 신청하지 못했습니다. 오늘 콜센터로 전화하여 확인했더니 3월 18일에 신청이 마감되었다는 말을 들었습니다. 그동안 마감 전에 계속 콜센터로 전화했는데 통화하지 못했습니다. 너무 억울하니 추가 신청을 받아주셨으면 합니다. (3.22, 중소벤처기업부)
- 소상공인 방역지원금 1, 2차를 같은 일자에 신청하였는데, 2차 지원금은 지급되었으나 1차 지원금은 아무 소식이 없습니다. 아무 조치도 없고, 안내도 없는 이 상황이 이해되지 않습니다. 소상공인 방역지원금의 목적이 무엇인지 잘 아실 것이라 생각합니다. (3.27, 중소벤처기업부)

# 알림판

## 1. 주요민원 검토요청 사례

‘주요민원 검토요청 사례’는 한 주간 국민신문고 등을 통해 민원분석시스템 ([www.pias.go.kr](http://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	고양이 살해 사건 재발 방지 대책 마련 요구	1AA-2203-0658409	경북 포항시

## 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](http://www.pias.go.kr))을 운영하고 있습니다.

민원업무 기관 담당자, 민원반발 부서의 사업 담당자 등은 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다. [www.pias.go.kr](http://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