

“**국민권익위 민원 빅데이터로 분석한**”

# 국민의 소리

## 국민권익위원회



2022년 8월 2주차 주간동향 (8.8~8.14.)

[2022.8.17.(수), 제678호]

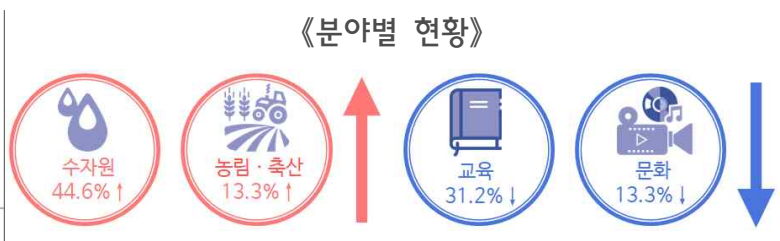
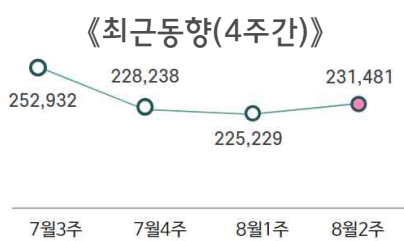
### 이슈 키워드

순위	온라인 여론		민원		
	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	집중 호우	164,441	불법 주정차	86,813	생활불편
2	대통령 휴가	43,629	장애인 전용구역(불법 주·정차)	14,893	생활불편
3	재유행(코로나19)	20,387	대중교통 불편(감일 버스노선 조정)	8,576	지역이슈
4	표적방역(코로나19)	20,379	위례신사선 민간사업(가이드라인 요구)	6,268	지역이슈
5	사퇴(사회부총리)	16,936	인천 서구(GTX 정차역 확정 요구)	3,992	지역이슈
6	물가	16,487	서울 접근성(GTX역 선정 요구)	3,023	지역이슈
7	반도체 공급망	14,025	수도권 지역(GTX역 선정 요구)	2,916	지역이슈
8	광화문 광장(재개장)	13,447	수도권 서북부지역(GTX 연장)	2,799	지역이슈
9	경찰청장	10,024	교통법규 위반차량(이륜차 등)	2,002	생활불편
10	사드	9,759	집중 호우	1,464	생활불편

\* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(8.8~8.14.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스트위터커뮤니티 분석결과(8.4~8.10.)

### 민원 동향

- 8월 2주차 민원은 231,481건(일평균 33,069건)으로 지난주(225,229건) 대비 2.8% 증가 ※ 안전신문고(48.2%), 국민신문고(35.0%), 서울 등(16.8%)
- 지역별로는 지난주 대비 광주(13.4%), 경기(12.8%) 등 증가한 반면, 전북(6.6%), 전남(5.7%) 등 감소
- 분야별로는 집중 호우에 따른 침수 피해 및 복구, 방지 대책 마련 민원 등 수자원, 농림·축산 순으로 증가



## 주요 민원

### □ 집중 호우 반지하 침수 피해 방지 대책 요구 (166건)

○ 집중 호우로 인한 반지하 주택 침수로 거주 중인 일가족이 목숨을 잃은 등 침수 피해 다수 발생

- 이와 관련, 침수 피해 신고 및 지원 방안 마련, 반지하 주거시설 폐쇄 등 재발 방지 대책 요구 민원

\* 8월 9일 집중 호우로 서울 신림동 반지하 일가족 3명 사망 사건



- **검토요청** 이번 수해로 서울에서 반지하에 거주 중인 일가족이 목숨을 잃었다는 안타까운 소식을 뉴스로 들었습니다. 이런 사건은 침수가 근본적인 원인이지만 현관이 외부로 열리는 방식이라 일정 수위 이상 침수시 바깥으로 나올수가 없습니다. 시에서는 반지하 거주지 등을 조사하여 현관 구조를 내부 개폐식으로 변경하는 사업을 조속히 추진하였으면 합니다. (8.11., 경기도 평택시)
- 반지하에 살면 피해가 반복될 수 밖에 없습니다. 물이 갑자기 들어가면 다 감전되서 나오지도 못하고 다 죽습니다. 반지하에서 사는 것은 죽으라고 하는 것 밖에 안됩니다. 모든 집 반지하는 다 폐쇄 해야 됩니다.(8.10., 국토교통부)
- 어제 밤 기습적인인 폭우로 반지하에 거주하는 세입자들의 주거공간에 물이 목까지 순식간에 차들어오고 수압으로 인해 출입문이 열리지 않아 방범창을 부수고 좁은 창문으로 겨우 탈출했을 정도로 생명에 위협을 느낀 끔찍한 상황이었습니다. 침수로 인해 여러 살림 집기, 가전, 싱크대 등 2차 피해로 금전적인 손해 또한 적지 않아, 향후 안정적인 생활을 영위 할 수 있도록 적절한 보상이 있어야 한다고 생각합니다. (8.9., 경기도 군포시)

#### < 언론보도, 국민일보 (2022.8.9.) >



“집에 물 차요” 신고에도...반지하 발달장애 일가족 참변  
13세 여자 어린이도 숨진 채 발견

입력 2022-08-09 07:11 수정 2022-08-09 10:58



간밤 폭우로 서울 관악구에서는 지난 8일 오후 9시 7분께 침수로 반지하에 3명이 갇혀 신고 했지만 결국 사망했다. 사진은 사고 현장.

#### < 언론보도, 세계일보 (2022.8.11.) >

세계일보

‘신림동 비극’ 부른 반지하, 서울에서 완전히 사라진다

신림동 일가족 참사 재발 방지  
시·정부와 ‘주거 불허’ 적극 협의  
기존 주택 10~20년 유효기간  
비주거용으로 순차 전환 추진  
세입자들엔 공공임대 입주 지원

입력 2022-08-10 19:03:32 수정 2022-08-11 10:16:16



## □ 안양천 관리 소홀에 의한 범람 피해 및 복구 요구 (176건)

- 집중 호우에 대한 예보가 있었지만, 안양시의 수문 방치에 따른 하천 범람으로 주거지 침수 피해 발생
- 안양천 수문 개방 상태 방치에 대한 철저한 소명 및 신속한 피해 복구와 손해배상 요구



- **검토요청** 8월 9일 새벽까지 많은 비가 왔습니다. 예측보다 많은 강수량이었으나, 많은 기사와 예보로 충분히 대비할 수 있었습니다. 하지만, 안양천 범람을 대비한 수문은 범람할 때까지 닫히지 않았고, 결국 11시 30분쯤부터 범람하여 아파트 지하 2층 천장까지 침수되어 차들이 수몰되었습니다. 범람 직전 일부 주민들이 닫아보려고 했으나, 수작업으로 닫을 수 없었습니다. 차들이 침수된 것은 물론이고 변압기까지 물에 잠겨 단전, 단수 상태입니다. 미흡한 행정대처로 인한 인재이므로 적합한 배상을 요구합니다. (8.9., 경기도 안양시)

### < 언론보도, 한국경제 (2022.8.11.) >

한국경제  
[단독] 안양천 차오르는데...방수문 열어놓고 퇴근한 공무원  
입력 2022.08.11. 오후 2:30 수정 2022.08.11. 오후 5:15



### < 언론보도, KBS(2022.8.11.) >

KBS  
방수문 폐쇄 '깜빡'한 구청...차량 90대 침수·2주 단전  
입력 2022.08.11. 오후 9:19 수정 2022.08.11. 오후 10:10



## □ 고양 덕은지구 산사태 방지 대책 수립 및 피해복구 요구 (917건)

- 집중 호우가 지속되면서 덕은지구 옆 대덕산에서 ○○단지 사이로 토사가 유입되는 피해 발생
- 이번에 토사로 유입에 의한 지반 약화로 집중호우 재발생시 산사태 발생 우려에 따른 개선책 마련 요구

- 집중 호우가 지속되면서 대덕산에서 토사가 흘러 ○○단지로 유입되고 있습니다. 덕은지구 경계라인의 U형 수로관의 크기, 용량, 매립각도를 적절하게 대처하지 못하여 수로관내 토사가 쌓여 흘러 넘쳐 흐른 상황입니다. 즉시 현장을 시찰하여 문제점을 보완하고 개선책을 시행해주시기 바랍니다. (8.10., 한국토지주택공사)

# 이슈 키워드 : '집중 호우' 관련 민원분석

8월 8일부터 시작된 집중 호우로 8월 2주차(8.8~14.) 관련 민원의 급증에 따라 시설물 점검 및 피해복구 등 국민피해 예방을 위한 민원 현황 분석

\* 집중 호우 기간(8.8~8.17.) 사망 14명, 실종 6명, 부상 26명, 농작물 1,638ha 침수, 가축 101,808마리 폐사 등 피해 발생 [출처: 중앙재난안전대책본부(8.17.기준)]

## 민원 현황

- (민원추이) 최근 3년간('20.1.1~'22.8.14.) 수집된 '집중 호우' 민원은 총 8,644건이며, 최근 3개월간 민원은 2,102건으로 24.3% 차지
  - 매년 7월~8월에 민원이 급증하며, 전체 민원 중 51.9%를 차지

< 최근 3년('20.1~'22.8)간 매월 누적 민원 추이 >

< 최근 3개월 민원 추이 >



## 신청인·신청지역

- 남성(66.1%)이 여성(33.9%)보다 많고, 연령별로 40대(36.5%), 30대(24.0%), 50대(21.7%), 60대(12.6%), 20대(3.5%) 등의 순

\* 성별 정보 확인 가능 3,899건(전체의 45.1%), 연령 정보 확인 가능 3,689건(전체의 42.7%) 대상

- 신청지역은 경기(46.4%), 서울(10.1%), 전북(4.5%), 강원(4.2%) 등의 순

\* 신청지역 정보 확인 가능 8,337건(전체의 96.5%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

## 처리기관

- 기관유형별로는 지방자치단체가 80.7%로 가장 많고, 중앙행정기관 9.9%, 공공기관 8.8%, 시도교육청 0.4% 등의 순

## 민원 사례

### [ 주택 반지하 주거지 침수피해 개선 방안 ]

- 서울시 관악구 반지하에 살던 세 여성은 엄청난 양의 빗물과 그 수압으로 출입구문이 열리지 않아서 대피하지 못하여 유명을 달리했습니다. 반지하의 출입문을 반대로 설치하게끔 건축법을 개정해야 합니다. 그러면 지하로 흘러들어오는 물과 수압으로 출입구는 저절로 열리게 됩니다. (8.13., 대구광역시)
- 반지하 주택 침수와 관련하여 서울시의 주택지하(반지하) 비주거용 용도 전환을 의정부시에서도 적극 검토하여 주시기 바랍니다. (8.13., 경기도 의정부시)

### [ 집중 호우 피해 신고 및 복구 요구 ]

- **검토요청** 의왕시 철도박물관의 우수관 배수로 관리부실, 도로의 구조적 문제 등으로 해당 아파트 지하주차장에 침수가 발생했습니다. 본 건물 지하 주차장에는 기계실, 펌프실 등 주요시설이 있으며, 주요시설의 침수로 인해 단전, 단수되어 어려움에 처했습니다. 행정력을 동원한 복구로 위험에 처한 시민을 구해주시기를 호소합니다. (8.11., 경기도 의왕시)
- 집중 호우와 산사태로 주민들이 하루아침에 집을 잃었습니다. 언제까지 집에 들어갈 수 있을지도 모른다고하며, 챙겨나온 물품 또한 없습니다. 안전진단을 빠르게 검토하여 일상으로 돌아가게 복구에 힘써주세요. (8.10., 국토교통부)

### [ 집중 호우 피해 우려에 따른 시설물 관리 요청 ]

- 집중 호우로 비가 많이 와서 굴다리 및 삼거리 구간의 침수로 차가 진입하지 못하는 상황입니다. 이 구간은 정말 답이 없나요? 주변이 논과 밭이라서 물이 넘치는 경우라고 하지만 비오는 날이면 너무 심합니다. 제발 배수로 배수구 설치를 강력히 요청합니다. (8.9., 경기고속도로(주))
- ○○아파트 앞 버스정류장 주변 가로등 전원 부분이 외부로 노출되어 장마철 시민 감전 사고 위험이 있습니다. 수도권에 집중호우 예보가 있는데 조속한 조치가 필요합니다. (8.8., 경기도 용인시)
- 이번 폭우로 인해 역류 등으로 발목까지 물이차서 밤새 퍼내느라 너무 힘들었습니다. 집 앞 도로쪽 하수구 안으로 담배꽂초 등 쓰레기들이 유입되서 그런거 같습니다. 빠른 시일내 신고 위치 집 주변 하수구들을 청소해 주시기 바랍니다. (8.12., 서울시 은평구)

### [ 집중 호우 피해 발생 관련 보상 요구 ]

- 8월 8일 집중 호우로 인해 하수관로가 제 역할을 하지 못해 역류하여 사적재산의 피해가 발생하였습니다. 지하 층 1호~3호의 피해가 심하여 피해보상 지급을 요청합니다. (8.13., 경기도 의정부시)
- 지난 8일 밤 관할 행정복지센터 공무원의 미흡한 대처로 생긴 안양천 범람으로 바로 앞 아파트의 지하주차장이 침수되어 차량, 엘리베이터, 전기시설 등의 재산 피해를 입었습니다. 안양시에서는 침수 피해 조사를 실시해주시고 피해 보상 방안을 마련해주시기 바랍니다. (8.12., 경기도 안양시)
- 최근 발생한 집중 호우로 반지하 세입자 3가구가 하수도 역류에 의한 침수로 피해를 입었습니다. 현행법상 집주인에 대한 피해 신고는 접수할 수 없다고 합니다. 집주인이 세입자에게 가구 및 도배와 장판을 새로 교체해 주어야하는 엄연한 피해자인대도 말입니다. 집주인의 피해상황도 접수될 수 있도록 검토해 주세요. (8.12., 행정안전부)

# 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
2P	침수 사망 관련 반지하 거주지 개선 건의	1AA-2208-0338638	경기도 평택시
3P	안양시의 미흡한 대처로 ○○단지 지하주차장 침수 사건	1AA-2208-0279506	경기도 안양시
5P	도로 우수관 범람으로 인한 침수 피해 복구 요구	1AA-2208-0328482	경기도 의왕시

## 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