

“**국민권익위 민원 빅데이터로 분석한**”

# 국민의 소리

**국민권익위원회**  
2023년 11월 1주차 주간동향 [10.30.~11.5.]

[2023.11.9.(목), 제739호]

## 이슈 키워드

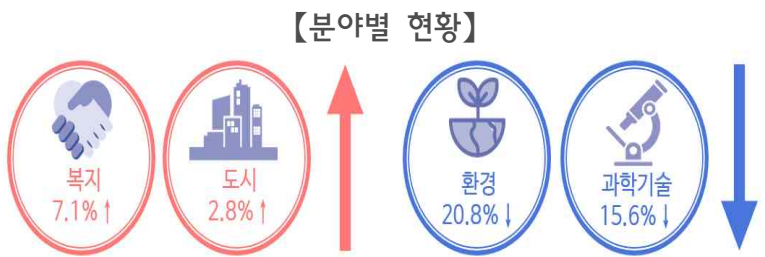
일반민원 (교통 단속 민원 제외)			교통 단속 민원		
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	민원건수
1	위례신사선 (조속 착공 요구)	5,199	1	횡단보도 (불법 주정차)	26,430
2	제2경인선 (사업 조속 추진 요구)	2,275	2	인도 (불법 주정차)	19,566
3	영통 소각장 (대보수 반대)	1,258	3	장애인 전용구역 (불법 주정차)	12,927
4	동탄인덕원선 (소음 등으로 인해 공사 중단 요구)	1,000	4	소화전 (불법 주정차)	9,150
5	○○도 (아파트 인근 버스 노선 신설 요구)	715	5	친환경차 충전구역 (불법 주정차)	5,045
6	직무유기 (성남 창곡천 테널분수 설계불량 시정 요구)	689	6	버스정류소 (불법 주정차)	3,767
7	수석대교 (원안 추진 요구)	657	7	주정차 장소 (주정차단속 요구)	3,667
8	부출입구 개설 (수원 아파트 단지 부출입구 개설 요구)	645	8	교통법규 위반차량 (신호위반 등)	2,496
9	불법광고물 (전단지, 현수막 등 신고)	557	9	방향지시등 미점등 (위반 신고)	1,294
10	경의중앙선 향동역 (조기 착공 요구)	546	10	차량 통행 (방해 신고)	592

※ 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(10.30.~11.5.)

※ 10월 4주차 대비 순위 신규진입 키워드: / 탈락 키워드: 약취, 교육청, 아파트 붕괴 등

## 민원 동향

- 11월 1주차 민원은 292,287건(일평균 41,755건)으로 지난주(289,381건) 대비 1.0% 증가 ※ 안전신문고(59.8%), 국민신문고(25.8%), 새올 등(14.4%)
- 지역별로는 지난주 대비 세종(8.9%), 경남(8.4%) 등 증가한 반면, 인천(8.6%), 대구(6.8%) 등 감소
- 분야별로는 ○○시 △△지구 국공립어린이집 확충 요구 등 복지 분야, 생활형 숙박시설 용도변경 대책 요구 등 도시 분야 순으로 증가



## 민원예보(발령)

### □ 빈대 확산 방지 대책 요구(2023-수시-02호)

2023. 11. 9. | 2단계(주의)

- 최근 대학교 기숙사, 사우나 등에서 빈대가 발견된 데 이어 전국에서 빈대로 인한 피해 사례가 속출하며 국민 불안 고조
  - 빈대가 확산되지 않도록 다중이용시설 중심의 선제적 방역·관리 강화, 대응 방법 등 홍보 강화 요구



#### [다중이용시설 중심 방역 강화 요구]

- (대중교통) 지하철과 KTX의 천으로 된 의자를 플라스틱이나 스테인리스 재질로 교체했으면 합니다. 직물 의자는 빈대뿐만 아니라 진드기, 먼지, 곰팡이, 세균 문제가 심각합니다. 요즘 빈대 문제로 난리인데 빈대가 대중교통에서 옮겨붙어 집으로 퍼질까봐 지하철을 타기가 꺼려지고 타더라도 의자에 앉지 않습니다. 천으로 된 의자를 전면적으로 교체해주세요.(11.5.)
- (숙박업소) 숙박업소를 소독 후 빈대에 관한 소독 완료 안내문을 부착하거나 홈페이지에 소독 완료 안내를 하도록 해주세요. 빈대 출몰로 인해 이용자도 불안하고 숙박업계도 타격을 입고 있는데 이렇게 하면 조금 더 안심하고 숙박업소를 방문할 수 있을 것 같습니다.(11.3.)
- (물류센터) 전국으로 배달되는 택배 상자를 통해 빈대가 옮길 수 있습니다. 물류센터에서 택배 상자들을 철저히 소독하게 해주세요.(10.30.)
- (기타) 대학 강의실이나 공연장, 영화관 등 천 의자가 있는 곳을 중심으로 소독 해주세요. 고시원·기숙사, 찜질방·사우나, 대형마트·쇼핑센터, 어린이·청소년 이용 시설을 집중적으로 점검하고 방제 작업을 시행해주세요.(11.1.)

### **[선제적 방역 요구]**

- 제가 사는 지역에는 공단이 많다 보니 **외국인들이 많이 들어오고 서울에서 출퇴근하는 사람도 많습니다.** 아직 여기에 빈대 발생했다는 소식은 없지만 빈대는 박멸이 힘들고 예방하는 것이 최선이라고 합니다. 피해가 발생하고 처리하기보다 **사전에 소독과 방역을 부탁드립니다.**(10.26.)
- 이번 주에 자녀가 서울로 **수학여행을 다녀온다는데 숙박시설의 위생·청결 상태가 불안합니다.** 빈대가 있는 곳에 아이들이 있다가 오면 제가 사는 지역에도 빈대가 출몰할텐데 **숙박시설 위생을 먼저 점검하고 출발해주시기 바랍니다.**(11.6.)
- 제가 사는 곳 근처에서 빈대가 출몰했다는 소식을 접했습니다. 빈대는 감염병 매개 곤충이 아니라 의무적으로 보고할 필요가 없어 한번 퍼지면 건잡을 수 없습니다. 빈대는 **확산이 빠르니 빠른 조치 부탁드립니다.**(10.24.)

### **[빈대 대응 방법 등 홍보 강화 요구]**

- **(정부 차원 대응)** 빈대 확산 방지를 위한 **정부의 조치 및 계획을 국민들에게 안내해주시기 바랍니다.** 특히 대중교통을 통한 빈대 확산에 어떻게 대비하고 있는지 알고 싶습니다. 국민 불안감을 해소할 수 있는 **적극적인 방역활동을** 해주시고 생활 방역을 강조해주셨으면 합니다. 그리고 가정이나 대중교통에서 빈대 출몰 시 대응할 수 있는 **행동요령이** 필요합니다. 또한 환경부에 신고되어 승인받은 제품 중 빈대 예방에 **유효한 살충제**를 알고 싶습니다. 시중의 살충제들은 어떤 살충제가 빈대에 효과가 있는지 알기 어렵습니다. 쉽게 알 수 있는 방법이 있으면 좋겠습니다.(10.31.)
- **(지자체 차원 대응)** 요즘 빈대 문제가 매일 뉴스에 보도되고 있습니다. 이와 관련하여 우리 지자체에서는 어떤 방역을 실시하고 있는지, 빈대를 예방하고 확산을 방지하기 위한 **방역 계획이** 있는지 궁금합니다.(11.1.)
- **(허위·과장 광고 단속 요구)** 실제 유효한 검증절차 없이 빈대를 살충한다고 광고하는 제품(침구 청소기, 고열스팀기 등)이 늘어나고 있습니다. 관련 과장 광고 및 표기사항 오류를 점검하여 경고해주시기 바랍니다.(10.31.)
- **(잘못된 방역정보 정정 홍보 요구)** 규조토 분말을 바닥에 뿌려두라거나 바퀴벌레가 빈대의 천적이라는 등의 잘못된 빈대 방역정보가 인터넷에서 확산되고 있습니다. 규조토는 인체에 유입되면 유해한 물질이라 실내에 뿌리면 안됩니다. 잘못된 정보를 바로 잡아주시기 바랍니다.(10.31.)

## 주요 민원

### □ 보증채무 이행 지연 대책 마련 요구(164건)

- ○○임대아파트\* 사업자가 보증금 반환채무를 이행할 수 없어 주택도시보증공사(HUG)가 보증채무를 이행하게 됨
  - \* 전세조건으로 분양받아 5년 간 거주 후 기존에 책정된 확정분양가로 분양전환 받을 수 있는 분양전환형 임대아파트
- 그러나 기존에 안내된 보증채무 이행기간이 지난 현 시점까지 주택도시보증공사(HUG)의 보증 이행이 지연되고 있어 입주민들이 대출금을 상환하지 못하고 있음
- 신속한 보증 이행 요구, 보증 심사 기한 공지 요구, 입주민들이 대출을 연장받을 수 있도록 조치 요구

- **검토요청** 현재 ○○아파트는 부도 등으로 임대보증금 반환채무를 이행할 수 없는 보증사고가 발생하였습니다. 그로 인하여 주택도시보증공사가 관련법령 및 보증 약관에 따라 보증채무를 이행해야 합니다. 그런데 이행이 지연되고 있어 이사도 못 가고 있습니다. 주택도시보증공사의 지연으로 인해 대출 상황이 불가하므로 대출 연장과 관련하여 도움을 주시기 바랍니다. 이행 지연이 해소될 때까지 기다릴테니 제가 대출받은 은행 쪽에 보증사고 관련 공문을 발송하여 대출 연장에 도움이 되는 업무를 처리해주시기 바랍니다.(11.5.)
- 주택도시보증공사 약관에 보증채무 이행기간이 1개월 이내라고 되어 있는데 지금 벌써 이 기간이 지났고 심사기한도 알려주지 않네요. 기약 없이 기다리는 것은 보증금 피해를 입은 입주민들에게 너무 부당하다고 생각합니다. 많은 임차인들이 보금자리를 이동할 수 있도록 현 심사 진행상황과 특정된 이행 날짜를 알려주세요. 신속한 보증 이행을 바랍니다.(11.1.)

## □ 수석대교 원안 추진 요구(657건)

- 수석대교\*는 당초 미사강변대로에 직결되는 왕복 6차선 도로로 발표됐으나 이후 우회 접속 형태의 4차선 도로로 축소됨

\* 남양주시 수석동과 하남시 미사동을 연결하는 한강 교량으로, 다리 건설에 찬성하는 남양주시와 반대하는 하남시 간 대립으로 사업이 지연되는 중

- 남양주 시민들이 원안대로 미사강변대로에 직결되는 왕복 6차선 도로로 조속 추진 요구

수석대교 건설계획안 위치도



\*출처:파이낸셜 뉴스(23.4.16.)

- 2020년 3기 신도시 남양주 왕숙지구 6.6만호 발표와 함께 **광역교통개선대책의 하나로 수석대교** 건설계획이 발표되었습니다. 그때의 원안은 선동 IC 입체 교차로 개설을 포함하는 6차선 교량이었습니다. 그런데 이후 미사강변대로와의 연결을 제외하는 4차선 교량으로 축소되었습니다. 교통망은 한번 건설되면 수십년이 지속되는 정책입니다. **장기적인 안목으로 당초 약속했던 6차선 직결의 다리로 추진될 수 있도록** 해주시기 바랍니다.(11.3.)
- 수석대교는 왕숙 신도시 도로 개선 대책에서 핵심 교통대책입니다. **강남으로 출퇴근하는 직장인들에게 올림픽대로로 가는 접근성을 획기적으로 높여줄 수** 있습니다. 그런데 수석대교는 하남시와의 **협의 지연으로 답보 상태에** 머물러 있습니다. 수석대교 건설이 조속히 추진되지 않을 경우 왕숙지구 등 택지개발 지구 주민들이 불편을 떠안을 수밖에 없습니다. 선교통 후개발이라는 3기 신도시 정책목표에 따라 **조속히 사업을 추진**해주시기 바랍니다(11.4.)

### 【 주요 언론보도 】

<p>KBS NEWS 하남시 미사강변신도시 주민들, 수석대교 건설 찬반 재검토 및 용역 추진상 황 주영 기자 특구 2023-06-12 17:00</p>	<p>YTN [경기] 남양주-하남 '수석대교' 신설 놓고 갈등 평행 선 2023년 06월 12일 21시 10분</p>	<p>연합뉴스 남양주·하남 찬반 엇갈린 수석대교 타당성 검증 11월 나온다 송고시간   2023-07-30 07:05</p>
<p>&lt;KBS(23.6.12.)&gt;</p>	<p>&lt;YTN(23.6.12.)&gt;</p>	<p>&lt;연합뉴스(23.7.30.)&gt;</p>

# 알림판

## 1. 민원예보(수시예보) 발령

‘민원예보’는 국민신문고 등을 통해 민원분석시스템([www.pias.go.kr](http://www.pias.go.kr))에 수집된 민원을 모니터링하여 특정 민원이 급증하는 경우나 국민의 생명과 안전을 위협하는 경우, 대규모 갈등 및 피해 등을 유발하는 민원이 다수 발생하는 경우에 관계기관에서 필요한 조치를 할 수 있도록 「민원예보(수시예보)」를 발령하고 있습니다. 2023.11월 첫째주에 다수 발생한 민원사항에 대해 아래와 같이 민원예보를 발령하니 관계기관은 민원 해결을 위해 적극 대응하시기 바랍니다.

### < 민원예보(수시예보) 발령 사항 >

관리번호	발령일	예보명	관계기관
2023-02호 (2단계, 주의)	2023.11.9.	빈대 확산 방지 대책 요구	국무조정실, 전국 지자체

## 2. 주요민원 검토요청 사례

‘주요민원 검토요청 사례’는 한 주간 민원분석시스템에 수집된 민원을 모니터링하여 다량으로 증가하였거나 이슈가 된 민원과, 언론 모니터링을 통해 시의성 있는 민원을 발굴하여 관계기관에 통보, 적극적인 조치 협조 등을 통해 사후관리되고 있습니다.

### < 금주의 검토요청 사례 >

페이지	제목	민원번호	소관기관
4P	보증채무 이행 지연 대책 마련 요구	1AA-2311-0199555	주택도시보증공사

## 3. 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, 민원빈발 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