

“**국민권익위 민원 빅데이터로 분석한**”

국민의 소리

국민권익위원회
2024년 3월 5주차 주간동향(3.25.~3.31.)

[2024.4.5.(금), 제760호]

이슈 키워드

일반민원			온라인 여론		
순위	키워드	민원건수	순위	키워드	언급량
1	교통 단속 민원(불법주정차 신고 등)	94,563	1	대파(물가)	40,793
2	통학버스(〇〇시 △△초 통학버스 운행 요구)	1,926	2	의대 정원(확대/찬반)	21,958
3	영통 소각장(대보수 반대)	1,277	3	소상공인 지원	11,892
4	동탄인덕원선(△△시 수직구 공사 반대)	1,134	4	R&D 투자	7,408
5	재개발(□□시 〇〇구역 재개발 추진 요구)	1,122	5	저출산 대책	7,356
6	불법광고물(전단지, 현수막 등 신고)	651	6	민생토론회(용인특례시, 첨단 바이오 산업)	4,624
7	〇〇도 교육청(◇◇시 학군조정 철회 요구)	428	7	첨단 바이오 산업 육성	4,475
8	경의중앙선 향동역(조기 착공 요구)	426	8	22대 국회의원 선거 사전투표	4,195
9	〇〇신도시(아파트 공사 주민 불편 해소 요구)	415	9	부동산 PF 위기 관리	2,424
10	제2경인선(사업 조속 추진 요구)	398	10	북일 정상회담	504

※ 일반민원: 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과(3.25.~3.31.)
온라인 여론: 문체부 제공 자료(3.22.~3.28.)

※ 3월 4주차 대비 순위 신규진입 키워드: [키워드] / 탈락 키워드: 위례신사선 등

민원 동향

- 3월 5주차 민원은 258,939건(일평균 36,991건)으로 지난주(261,616건) 대비 1.0% 감소 ※ 안전신문고(61.0%), 국민신문고(24.2%), 새울 등(14.8%)
- 지역별로는 지난주 대비 전남(15.9%), 충남(11.2%) 등 증가한 반면, 세종(11.5%), 전북(7.0%) 등 감소
- 분야별로는 휴·폐업 민간 동물원 내 동물 구조 요구 등 농림·축산 분야, 경의중앙선 향동역 조기 착공 요구 등 교통 분야 순으로 증가



□ 한국산업인력공단 국가 자격시험 시스템 개선 요구(350건)

- 큐넷(한국산업인력공단 국가 자격시험 시스템)을 통해 기사 시험 원서 접수가 진행(3.26.)되었으나 접속자가 몰리며 접속 오류가 지속되어 접수하지 못한 응시자들이 발생
 - 매년 이와 같은 일이 반복되어 응시자들이 불편을 호소하고 이용자를 분산하거나 서버를 관리하여 접속 지연 해소 요구

- 3시간 동안 큐넷만 열어놓고 계속 시도했는데 단계마다 접속 대기 시간이 너무 길고 결제 단계에서 세 번이나 오류가 발생해서 결국 자리가 없어 접수를 못했습니다. 사이트 접속, 시험 접수, 고객센터 상담 전화 연결 어느 하나 제대로 안되네요. 이렇게 접수받으면 도대체 시험을 어떻게 봅니까? 이런 상황이 매년 반복되는데 시간 낭비가 너무 심합니다. 서버 관리를 제대로 하고 있는지 의문이고 지역별로 시간이나 접수일자를 나누지 않고 일괄적으로 접수를 열어 이런 상황이 생긴 것 같습니다. 매년 응시인원이 몇 명인지 데이터가 있을텐데 그걸 고려해서 서버 관리 등 준비를 더 철저하게 해주시기 바랍니다.(3.26.)

□ ❀❀시 ○○지구 역사 위치 결정 근거 공개 요구(132건)

- ❀❀시 ○○지구 남단을 지나는 역사가 포함된 9호선 연장노선 강동하남남양주선 기본계획이 공람됨
 - 예상 세대수, 상업지구 면적, 예상 유동 인구, 예상 승하차 인원 등 역사 위치가 결정된 근거 설명 요구

- ○○지구 남단에 역사를 설치한다는 기본계획에 궁금한 점이 있습니다. 신도시 개발 이익금이 일부 재원으로 사용된다고 들었는데 토지개발수익을 더 많이 부담한 곳으로 고려된 건가요? 그리고 유동 인구수를 고려해 예상 승하차 인원 수를 산출한 것인지 알려주시기 바랍니다. 또한 상업지구는 북단이 허용 업종이 더 많은 일반상업지역이며 더 넓고 밀도가 높아 유동 인구도 훨씬 많을 것입니다. 기본계획 상 결정의 근거를 알고 싶습니다.(3.30.)

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	휴·폐업 민간 동물원 내 동물 구조 요구	1AA-2403-1082663	대구광역시

※ 국민권익위원회는 집단민원을 선제적으로 발굴하여 처리하기 위해 집단고충조사팀을 운영하고 있습니다. 여러 기관이 관련되어 있거나 이해관계가 첨예하여 당사자 간 해결이 쉽지 않은 집단민원을 조정·중재하고 있으니 도움이 필요한 경우 연락(044-200-7418, 7321) 바랍니다.

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, 민원발발 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