국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의 소리

2023년 7월 (제729호)

▶ 전월 대비 12.9% 증가(1,350,974건)

▶ 기재부, 기상청, 서울, 인천, 광주, 부산교육청, 한국토지주택공사 등이 전월 대비 증가

▶ 장마와 태풍으로 인한 수해 피해 발생 시 신속한 민원처리와 효과적인 복구 지원으로 국민 피해 발생 예방을 위해, 8월 민원예보로 '수해복구·지원' 선정

국민권익위 빅데이터로 분석한

국민의 소리

No. 729 | 월간 동향 | 2023년 7월

01 민원 동향(7월) 1

민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황
분야별 현황 / 주요 민원키워드

02 기관별 동향(7월) 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 민원예보(8월) : 수해복구·지원 10

04 국민권익위 수해복구 민원처리 모니터링 현황 18

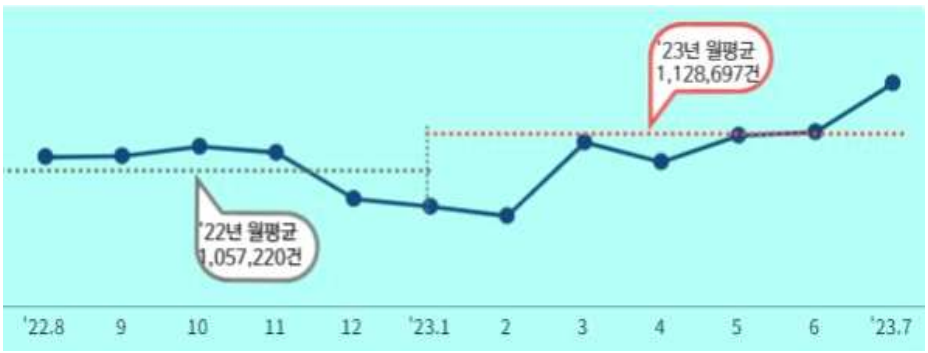
빅데이터로 보는 「 국민의 소리 」 는 국민권익위원회가 각 부처의 정책 수립과 집행에 참고할 수 있도록 ‘ 국민신문고 ’ 등에 접수된 민원, 제안, 상담을 분석하여 발행하는 자료입니다.

01 민원 동향(7월)

민원 추이

·2023년 6월 민원 발생량은 **총 1,350,974건**

·전월(1,196,509건) 대비 12.9% 증가, 전년 동월(1,106,428건) 대비 22.1% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새올) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('23.8.1. 10시)

신청인 현황

·연령별로는 **40대**(30.2%) 및 **30대**(26.4%), 성별로는 **남성**(67.3%)이 다수를 차지

·연령 및 성별은 **40대 남성**(19.0%), **30대 남성**(16.8%), **50대 남성**(14.0%) 등의 순

※ 연령과 성별이 확인된 288,037건 대상

01 민원 동향(7월)

지역별 현황

· **경기 26.6%**(359,106건), **서울 13.4%**(181,117건), **인천 9.5%**(127,841건), 부산 4.8%(64,775건), 대구 4.1%(55,636건) 등의 순

· 서울5호선 연장 노선 조속한 중재* 요구 등 **인천광역시**가 전월 대비 가장 많이 증가(39.2%↑)

* 서울 지하철 5호선 김포·검단 연장의 구체적 노선을 결정하기 위해 지자체와 협의 중으로, 김포시는 검단 경유를 최소화하고 서울과 김포를 직결하는 노선을, 인천시는 검단 남쪽을 U자 형태로 경유하는 노선을 요구

· 인천광역시 지역 중에서는 서구에서 발생한 민원이 가장 많음(41,659건)

※ 신청지역이 확인된 1,348,754건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

01 민원 동향(7월)

분야별 현황

· 분야별로는 **교통 분야*(60.4%)**가 가장 많고, 행정안전(9.4%), 도로(6.5%), 주택건축(4.0%), 환경(3.3%), 과학기술(2.2%) 분야 등의 순

* 장애인 전용 주차구역 내 불법주정차 신고 등 교통법규 위반 신고가 교통 분야의 과반수 차지

교통	행정·안전	도로	주택·건축	환경	과학기술	경찰·검찰·법원	산업·통상
60.4%	9.4%	6.5%	4.0%	3.3%	2.2%	2.0%	2.0%

수자원	보건	문화	교육	농림·축산	도시	재정	방송통신
1.2%	1.1%	1.1%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.6%

노동	국방	관광	체육	세무	복지	해양수산	외무통일	우정
0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 304,444건 대상

증감률 상위 분야

증가순 마포구 재개발 구역의 조속한 지정 요구 등 **주택·건축** 분야 증가

주택·건축
105.9% ↑

과학기술
49.8% ↑

행정·안전
20.8% ↑

경찰·검찰·법원
20.1% ↑

도로
14.7% ↑

감소순

보건
27.5% ↓

도시
15.3% ↓

문화
13.4% ↓

복지
10.9% ↓

환경
6.0% ↓

01 민원 동향(7월)

주요 민원키워드

· 7월 상위 민원키워드는 염리5구역 재개발, 재시공 예정 아파트 사고대책단장 교체, 서울5호선 연장노선 협의 요구 등과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

〈일반〉		〈도로교통〉	
순위	키워드	순위	키워드
1	**염리5구역 재개발**	1	불법주정차
2	성남 터널분수 시공 불량	2	제2경인선 추진
3	**재시공 아파트 담당자 교체**	3	방향지시등 미점등 차선 변경
4	영통소각장 폐쇄	4	제2경인선 부천 경유
5	영흥공원 부출입구 개설	5	**서울5호선 연장노선**
6	수원 통학구역 조정요구	6	**위례신사선 조속 착공**
7	**신혼희망타운 입주지연**	7	어린이 보호구역
8	**검단 쇼핑시설 확충**	8	**검단 GTX역 선정요구**
9	**영종도 쓰레기 소각장**	9	GTX 화성시 병점역 정차 요구
10	붕괴 아파트 재시공	10	경의중앙선 향동역

[주요 키워드 관련 민원 사례]

일반 ① 마포구 재개발 구역 조속 지정 요구 ③ 지하주차장 붕괴사고로 인해 재시공 예정인 아파트의 사고대책단장 교체 요구 ⑦ 신혼희망타운 입주지연 반대(과천 주암) ⑧ 검단 복합문화상업시설(쇼핑시설)확충 요구 ⑨ 인천 서부권 광역 소각장 입지 후보지 5곳이 모두 영종도에 있는 부지로 선정된 것에 불공정함을 호소하며, 회의록 공개 요구·영종 지역 독자 소각장 건설 요구 등 집단 민원 발생

도로교통 ⑤ 서울5호선 연장노선의 조속 협의 요구 ⑥ 위례신사선 조속 착공(민간투자사업심의위원회 8월 개최 요구 등)에 관한 민원 ⑧ GTX확충(기존 노선 연장 및 신규 노선 발굴)사업에 검단신도시 역사 확정 요청

02 기관별 동향(7월)

중앙행정기관

- 7월 중앙행정기관 민원은 **총 278,809건**으로 **전월 대비 0.8% 증가**
- 발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 기재부, 기상청 등, 감소한 기관은 법무부 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
경찰청	138,207	148,654	7.6%
국토부	46,126	49,072	6.4%
고용부	8,864	9,806	10.6%
국방부	7,039	7,328	4.1%
대검찰청	5,543	6,993	26.2%
기재부	616	6,463	**949.2%**
국민권익위	5,478	5,279	-3.6%
식약처	4,952	5,035	1.7%
행안부	2,860	3,217	12.5%
환경부	2,583	3,060	18.5%
복지부	3,450	2,809	-18.6%
과기정통부	2,714	2,730	0.6%
국세청	3,005	2,501	-16.8%
법무부	2,638	2,075	-21.3%
해수부	2,314	1,884	-18.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
기재부	616	6,463	**949.2%**
기상청	25	103	**312.0%**
감사원	1,138	1,872	64.5%
방통위	195	318	63.1%
대검찰청	5,543	6,993	26.2%
인혁처	832	1,013	21.8%
인권위	386	469	21.5%
환경부	2,583	3,060	18.5%
산림청	686	805	17.4%
산자부	719	836	16.3%
행안부	2,860	3,217	12.5%
노동부	8,864	9,806	10.6%
질병청	302	333	10.3%
국정원	405	436	7.7%
경찰청	138,207	148,654	7.6%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증감 사례]

기재부	위례신사선 조속 착공(민간투자사업심의위원회 8월 개최 요구)에 관한 민원(5,922건)
기상청	선제적 호우특보 운영(비가 내리지 않는 소강상태였으나, 앞으로 비구름대가 발달할 가능성이 있어 호우 특보 운영)에 대한 불만(64건)
법무부	불법 체류자 신고 건수 감소(280건)

02 기관별 동향[1](7월)

지방자치단체(광역)

· 7월 광역자치단체 민원은 **총 1,350,974건**으로 **전월 대비 16.9% 증가**

· 전월 대비 민원이 증가한 시·도는 서울, 인천, 광주, 전북 등 15개 기관, 감소한 시·도는 경기, 울산 등 2개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
서울	58,681	65,502	11.6%
인천	7,512	11,041	47.0%
대전	5,313	5,531	4.1%
세종	3,950	4,749	20.2%
경기도	3,190	3,053	-4.3%
광주	1,440	2,950	**104.9%**
부산	1,742	1,985	14.0%
대구	1,568	1,722	9.8%
울산	1,023	990	-3.2%

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
전북	273	692	**153.5%**
충남	487	662	35.9%
충북	338	584	**72.8%**
제주	350	573	63.7%
전남	334	534	59.9%
경남	330	504	52.7%
경북	267	447	67.4%
강원	327	432	32.1%

※ 7월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

광주	옛 광주교도소 전체를 원형 보존하여 공원화하는 국가사업의 신속 추진 요청(180건)
전북·충북	신호위반, 차선 변경 시 방향지시등 미점등, 중앙선 침범 등 교통법규 위반 신고 증가(전북138건, 충북182건)

1) '23.8.1. 10시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

지방자치단체(기초)

- 7월 기초자치단체 민원은 **총 877,166건**으로 **전월 대비 10.9% 증가**
- 발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 서울 송파구, 증가율 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 대구 군위군

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
경기 수원시	35,334	41,652	17.9%
경기 성남시	17,194	21,269	23.7%
서울 마포구	12,481	18,581	48.9%
충북 청주시	17,246	17,929	4.0%
경기 고양시	19,145	17,022	-11.1%
경기 화성시	18,403	16,751	-9.0%
서울 송파구	**9,682**	**16,269**	**68.0%**
서울 강서구	14,588	15,387	5.5%
경남 창원시	13,162	14,874	13.0%
경기 안산시	12,072	13,738	13.8%
서울 서초구	15,141	13,458	-11.1%
서울 관악구	12,415	13,457	8.4%
충남 천안시	12,186	13,337	9.5%
경기 용인시	12,180	13,234	8.7%
인천 서구	10,154	12,027	18.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
대구 군위군	8	136	**1600.0%**
강원 정선군	270	674	**149.6%**
강원 태백시	144	292	**102.8%**
충남 보령시	724	1,409	94.6%
전북 김제시	520	956	83.9%
강원 홍천군	423	762	80.1%
강원 영월군	137	243	77.4%
강원 평창군	214	368	72.0%
전북 고창군	160	273	70.6%
서울 송파구	9,682	16,269	68.0%
경북 영덕군	131	216	64.9%
강원 삼척시	341	550	61.3%
경북 의성군	184	294	59.8%
강원 양양군	362	578	59.7%
전남 해남군	219	348	58.9%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

서울 송파구	위례신사선 조속 착공(민간투자사업심의위원회 8월 개최 요구)에 관한 민원(467건)
대구 군위군	신호위반, 방향지시등 미점등, 중앙선 침범 등 교통법규 위반 신고 증가(52건)
강원 정선군·태백시	불법 주정차 신고 증가(정선군 58건, 태백시 128건)

02 기관별 동향(7월)

교육청

· 7월 교육청 민원은 **총 15,372건**으로 **전월 대비 4.5% 감소**

· 전월 대비 증가한 교육청은 서울, 부산, 대구, 충북 등 9개 기관, 감소한 교육청은 대전, 울산, 경북 등 8개 기관

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
강원	150	142	-5.3%
경기	10,015	9,736	-2.8%
경남	475	519	9.3%
경북	215	190	-11.6%
광주	179	166	-7.3%
대구	286	328	14.7%
대전	301	165	-45.2%
부산	480	746	**55.4%**
서울	1,282	2,014	**57.1%**

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
세종	79	87	10.1%
울산	147	115	-21.8%
인천	323	332	2.8%
전남	135	148	9.6%
전북	161	152	-5.6%
제주	71	68	-4.2%
충남	203	224	10.3%
충북	212	240	13.2%

※ 7월 민원발생량 순

[주요 민원 증감 사례]

대전교육청 초등학교 통학구역 변경 요청 민원 감소(84건)

부산교육청 주택재개발에 따른 증가 학생들을 인근 학교에 배치하기 위해 실시한 학령인구 전수조사 결과 공개 요청(309건)

서울교육청 초등교사 사망 이후 교권 보호 대책(교사의 정당한 생활지도를 보장하고 무고성 아동학대 신고로부터 교권을 보호할 수 있는 제도 마련)에 대한 요구 증가(610건)

02 기관별 동향(7월)

공공기관등

- 7월 공공기관등의 민원은 **총 77,646건**으로 **전월 대비 67.8% 증가**
- **한국토지주택공사, 인천도시공사, 한국도로공사** 등의 민원이 전월대비 증가, 감소한 기관은 한국산업인력공단, 국가철도공단 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
한국토지주택공사	10,948	43,023	**293.0%**
금융감독원	3,588	3,506	-2.3%
인천도시공사	522	2,541	**386.8%**
대법원	2,052	2,171	5.8%
한국전력공사	1,658	1,942	17.1%
한국산업인력공단	2,589	1,829	-29.4%
한국소비자원	1,756	1,791	2.0%
한국철도공사	884	1,197	35.4%
한국통신사업자연합회	1,270	1,155	-9.1%
한국도로공사	609	1,109	82.1%
한국산업안전보건공단	974	1,041	6.9%
국가철도공단	1,057	926	-12.4%
대한법률구조공단	888	834	-6.1%
한국제품안전관리원	707	638	-9.8%
국민건강보험공단	612	575	-6.1%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'23.6월	'23.7월	증감률
인천도시공사	522	2,541	**386.8%**
한국토지주택공사	10,948	43,023	**293.0%**
한국도로공사	609	1,109	82.1%
광주도시관리공사	75	124	65.3%
한국승강기안전공단	87	123	41.4%
국민연금공단	115	158	37.4%
한국콘텐츠진흥원	104	142	36.5%
한국철도공사	884	1,197	35.4%
화성도시공사	127	158	24.4%
한국정보통신진흥협회	257	308	19.8%
중앙선거관리위원회	135	160	18.5%
근로복지공단	299	351	17.4%
한국전력공사	1,658	1,942	17.1%
한국수자원공사	164	187	14.0%
한국환경산업기술원	227	257	13.2%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증감 사례]

한국토지주택공사	성남 창곡천 터널분수 설계불량 시정 요구(3,209건) 증가
인천도시공사	검단 복합문화상업시설(쇼핑시설)확충 요구(2,308건) 증가
한국산업인력공단	2023년 기사 제1회 실기시험과 관련하여 재검토(채점이상유무, 배점, 합산 등) 요청(2,954건) 감소

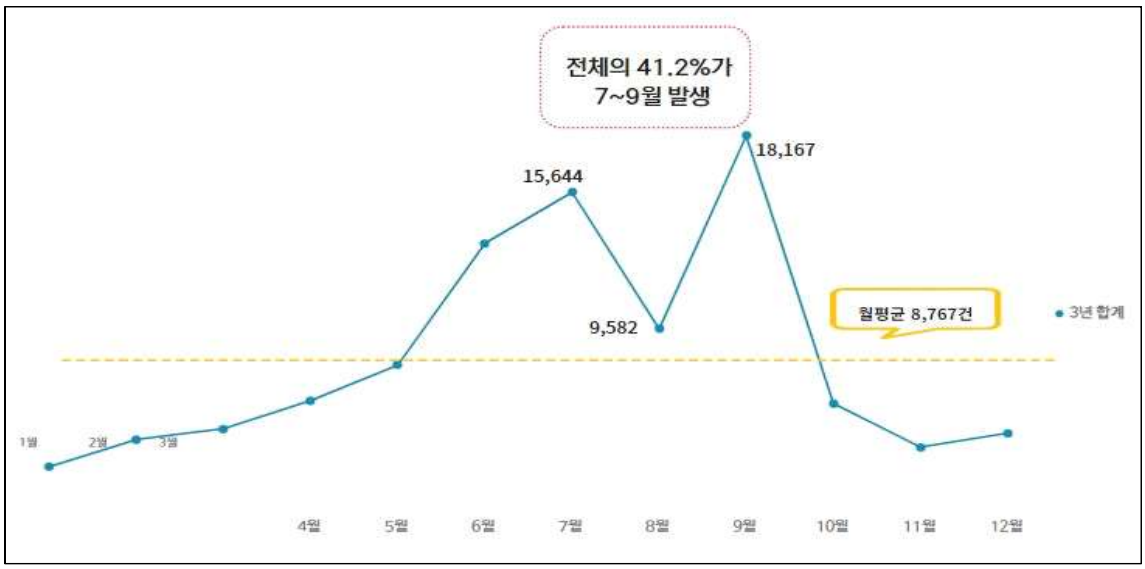
03 민원예보(8월) : 수해 복구·지원

수해 복구·지원 관련 민원 분석 결과, 수해피해 발생 시 민원 처리의 미흡한 점과 효과적인 복구 지원 부족 등의 문제가 확인되었으며, 이를 해결하기 위해 통합 재난 거버넌스 구축, 복구 작업에 대한 진행상황 제공, 불법 개발 행위와 무단 점유 대응 강화 등의 개선 방안을 제시

1 민원 현황

○ **(민원추이)** 최근 3년간('20년 8월1일~'23년 8월 15일) 민원분석시스템에 수집된 '수해복구·지원' 관련 민원은 **총 105,206건**(연평균 35,068건)

< 최근 3년간('20년 8월1일~'23년 8월 15일)매월 누적민원 추이 >



○ **(신청인)** **남성**(69.5%)이 여성(30.5%)보다 많고, 연령별로 **50대**(29.6%), 40대(20.9%), 60대(20.0%), 30대(14.3%) 등의 순

○ **(신청지역)** **서울 송파구**(12.6%), 서울 강남구(12.3%), 전남 장흥군(9.9%)등의 순

○ **(처리기관)** **경찰청**(14.7%), 서울특별시(11.1%)등의 순

2 개선 방향

① 재난 예방 및 대응 조치 부족으로 피해 예방 및 복구 대책 미비

현재	개선 방향
▲ **(복구 지원절차의 복잡성)** 수해로 인한 복구 작업을 담당하는 기관이 각각 다른 분야에 속하기 때문에, 수해 복구 지원을 받기 위해 여러 담당기관의 신청을 해야하는 번거로움 발생 - 사유시설 : 재난지원금을 통해 자력 복구 - 법적시설이 아닌 소규모시설 : 시군 읍면동사무소 - 국토관리사무소 : 도로 작업, 도로 옆 하수구 장치 변경	▲ **(통합 재난지원 거버넌스 구축)** 한 번의 신청으로 다양한 분야의 복구 지원을 받을 수 있도록 담당 기관 간의 협력을 바탕으로 한 거버넌스 체계 구축
▲ **(담당 기관 및 담당자의 역할과 책임 불명확)** 지정된 처리 기관이나 담당자가 없어 기관이나 지자체로부터 연락이나 도움을 받지 못하는 상황 발생	▲ **(담당자의 역할과 책임 정의)** 담당 기관과 담당자의 역할과 책임을 명확하게 정의하고 공개
▲ **(반복적인 침수피해 발생)** 상습 피해 지역 주민들의 사전 예방 요청 증가	▲ **(사전 예방조치 작업에 지역주민 의견 반영)** 피해 지역주민의 의견을 수렴하여 상습침수 지역과 침수 발생 예상 지역을 선정하고, 지역별 특성에 맞춘 침수 예방 및 복구 대책 마련
▲ **(장기적인 복구 계획 미비)** 긴급 복구는 진행되고 있지만 장기적인 복구 계획이 없어 계속해서 피해 발생	▲ **(장기 복구 계획 수립)** 긴급 조치 이후에도 지속적인 모니터링과 정기적인 복구 작업을 진행

(민원사례) 산에서 토사가 물과 함께 밀려 내려와 22년에는 주택도 침수 되고 마당과 농경지에 토사가 쌓이고 농경지에 토사가 유출되어 계곡이 되었습니다. **매년 같은 재해가 발생**하여 생명의 위험을 느끼며 살고 있습니다. 올해에도 자다 말고 마을회관으로 대피하는 소동도 일어났습니다. 그럴 때마다 **관계기관에 민원을 신청하였지만 "개인 사유지로 복구에 도움을 드릴 수 없습니다" 는 답변뿐** 이었습니다('23.8.2).

(처리부서 답변) 민원 요청하신 주택 및 인근 농경지는 소유 및 사용현황 등을 판단 사유시설에 해당하는 시설로, 수해로 인한 피해는 **규정에서 정한 재난지원금을 통해 자력복구**하도록 되어있어, 지방자치단체에서 항구복구 계획을 수립하는것에 어려움이 있을것으로 판단됩니다.

- 아울러, **법적시설이 아닌 소규모시설에 대한 계획 및 공사시행은 관할 시·군 읍·면·동사무소에서 이루어지고 있으니**, 관련 시설 설치 가능여부는 **관할 지자체에 문의**하시기 바랍니다.

03 민원예보(8월) : 수해 복구·지원

② 정보 공유 부족

현재	개선 방향
▲(**복구 작업에 대한 진행 상황 제공 및 안내 부족**) 관련 기관으로부터 피해 상황과 복구 관련 정보가 부족하거나 불명확하여 피해 예방 및 대응에 어려움 발생	▲**(복구 작업에 대한 진행 상황 제공)** 피해 지역 주민들에게 복구 작업 계획과 진행 상황에 대한 충분한 정보를 제공하여 혼란 최소화 - 이미 존재하는 커뮤니케이션 플랫폼이나 소셜 미디어를 활용하여 재난 관련 정보를 제공·홍보 - 주민들의 편의를 위해 소셜 미디어, 문자 메시지, 웹사이트 등 다양한 채널을 활용하여 정보를 전달하는 연락체계 구축

(민원사례) 저는 22년 흑천 범람으로 수해피해를 입은 거주민의 아들입니다. 흑천 범람의 원인을 확인하고자 관련내용인 ○○군 지방하천, 소하천, 계곡 등 개수사업 현황 요청드립니다. 또한 **관련 법령이나 규정이 있는데 진행을 못한 것 인지 아니면 하지 않아도 되기 때문에 그런 사항 없이 사업이 진행된 것인지도 설명 부탁드립니다. 침수 피해로 아직도 고통받고 있는 군민을 위해 명확한 답변** 부탁드립니다('23.6.27).

③ 국유지 불법 개발행위와 무단점유로 인한 수해 피해

현재	개선 방향
▲(**불법 개발로 인한 침수피해**) 국유지 불법 개발 및 무단 점유로 인한 환경 파괴 및 침수 피해 발생	▲(**불법 개발행위와 무단 점유 대응 강화**) 국유지 개발 감시를 강화하고, 불법 개발자에 대한 처벌 강화.

(민원사례) 본인 소유의 토지처럼 **국유재산의 개발행위를 무단으로 진행**하여 5m정도의 폭으로 도로를 개설하며 **배수로도 없애서 농사철 우기에 배수문제가** 되고 있어 민원을 제기 합니다. **강력한 처벌과 함께 장마철 전에 원상복구하여 장마철에 피해가 발생하지 않도록 조치**하여 주시길 바랍니다('23.3.31).

3 주요 민원 유형 및 사례

① 재난 예방 및 대응 조치 부족으로 피해 예방 및 복구 대책 미비

[담당기관 분산으로 복구 지원 지연]

- 해마다 여름이면 수해를 입고 있습니다. 집앞 도로에서 저희 집 마당으로 물이 넘어와서 방바닥 근처까지 차는 문제는 해결이 시급합니다. 수해처리를 위해 저희 집 옆,뒤에 배수구를 설치해 주시고, 집앞 도로를 까지 높이를 낮추고 경사도를 조절해 주세요. 그리고 장마기에 고령자가 매번 뚜껑을 여는 일도 위험하니 도로옆 하수구 뚜껑 개폐 조절장치를 변경해주세요('23.7.12)

  (처리부서 답변) 집 주변 배수로 설치 공사는 예산이 수반 됩니다. 향후 사업비 확보 후 추진 될 수 있도록 하겠습니다.(주택내 배수로는 민원인께서 정비해야 됩니다.) **도로를 까서 높이는 작업과, 도로 옆 하수구 뚜껑 개폐 조절장치 변경은 국도이므로 국토관리사무소에 문의**하시기 바랍니다.

- 산에서 토사가 물과 함께 밀려 내려와 22년에는 주택도 침수 되고 마당과 농경지에 토사가 쌓이고 농경지에 토사가 유출되어 계곡이 되었습니다. 매년 같은 재해가 발생하여 생명의 위험을 느끼며 살고 있습니다. 올해에도 자다 말고 마을회관으로 대피하는 소동도 일어났습니다. 그럴 때마다 **관계기관에 민원을 신청하였지만 "개인 사유지로 복구에 도움을 드릴 수 없습니다" 는 답변뿐** 이었습니다('23.8.2).

  (처리부서 답변) 민원 요청하신 주택 및 인근 농경지는 소유 및 사용현황 등을 판단 사유시설에 해당하는 시설로, 수해로 인한 피해는 **규정에서 정한 재난지원금을 통해 자력복구**하도록 되어있어, 지방자치단체에서 항구복구 계획을 수립하는것에 어려움이 있을것으로 판단됩니다.
  - 아울러, **법적시설이 아닌 소규모시설에 대한 계획 및 공사시행은 관할 시·군 읍·면·동사무소에서 이루어지고 있으니**, 관련 시설 설치 가능여부는 **관할 지자체에 문의**하시기 바랍니다.

[담당 기관과 담당자의 명확한 역할과 책임 불명확]

- 반지하 거주자로 작년에도 홍수로 침수피해가 있어 미리 예방하기 위해 **주민센터로 홍수마대를 신청**했고, **주민센터에서 구청 치수과로 접수**를 하고 취수과에서 연락을 주기로 했다는데 **아직까지 연락이 없습니다. 곧 장마가 올 수 있는데 급하면 구청 치수과로 직접 민원을 접수하라고 합니다**('23.5.24).
- 호우로 인하여 **마당 뒤뜰에 토사가 쌓여 피해가 예상**되어 **주민센터에 현장확인을 부탁하였으나,** 작물피해 등 만 현장에 나가고 **주택피해는 나가지 않는다고 통보**하였습니다. 그러나 **1시간 후 현장에 나가보겠다는 연락이 와 주민센터 직원들이 현장에 도착**하더군요('23.7.15).
- 어제 태풍으로 인해 집 전체가 침수되었습니다. 그런데 **지자체나 기관으로부터 피해 상황 확인이나 복구 관련 연락 하나 없었습니다**. 어떻게 피해 상황이나 복구에 대해 아무런 연락이나 조치가 없는지요?('23.8.11).

03 민원예보(8월) : 수해 복구·지원

[반복적인 침수 피해 발생과 사전 예방 요청]

- 2020년 집중폭우로 특별재난지역으로 선포 되었고 그중 일부가 복구가 이루어졌습니다. **아직 복구가 아직 이루어지지 않은 곳은 ■■시, 면 등 기관을 찾아 다니며 호소 했으나 개인땅이니 복구가 어렵다고 하네요.** 그 후 계속 **해마다 수해를 입고 다시 복구하는 일이 한해도 거르지 않고 생기고 있어 개인의 힘으로는 감당하기 힘든 지경**입니다. **계곡에서 물이 흘러서 개인 땅으로 들어오는 것을 개인이 어떻게 감당**하라는 건지 답답할 뿐입니다. **기관 담당자**는 폭우까지 미리 예상하여 대비하라며 **무성의한 대답**만 할 뿐입니다('23.7.18).
- 몇 년 전에도 침수가 돼서 **공사를 했지만 또 침수**되었습니다. **앞산에서 내려오는 물이 하천으로 빠지게 처리 했어야 하는데** 저희집 배수관을 통해 빠지게 해놔서 **저희집이 침수되는 일이 반복**되고 있습니다. 산에서 내려오는 물이 **하천으로 바로 빠지게 처리**해주세요('23.7.18)
- **매년 장마때가 되면 농수로 하천이 범람하여 도로가 침수되고** 민원인 토지내 창고건물 빗물이 제대로 **하천으로 흘러 내려가지 못하는 역류 현상으로 침수피해가 반복**되고 있습니다. 이러한 피해방지를 위해 농수로 하천 빗물이 제대로 하천으로 흘러가도록 **하천바닥 준설작업 등의 대비책을 마련하여 올 여름 장마로 인한 침수피해를 예방하여 주시기 바랍니다**('23.5.22).
- 이번 태풍으로 내린 폭우에 계곡물이 범람하기 직전이었습니다. **사방둑 높이를 높여** 앞으로 더 많은 폭우에 피해가 생기지 않도록 **보수해야 할 것 같습니다**('23.8.14).
- 어제 태풍으로 옆집쪽에 있는 나무는 쓰러져서 울타리를 넘어왔습니다. 저희 집 정원에도 밤나무에서 가지들이 계속 떨어져서 치우고 있습니다. 이러다가 언제 나무가 부러져서 저희집을 덮칠까 걱정됩니다. 작년에 수해 입은 세대처럼 수해를 입어야 도움을 주시는 건가요? 제발 **미리 예방 차원에서라도 벌목**을 부탁드립니다('23.8.11).
- 지난 태풍으로 큰 돌이 산에서 굴러와 펜스가 뜯겨 날아갔습니다. 건물 뒤편이 아주 급경사지라 태풍 또는 **호우로 산사태 발생 시 큰 인명피해가 우려되오니 펜스 보강 등의 조치 부탁**드립니다('23.8.16).

[긴급 복구는 진행되고 있지만 장기적인 복구 계획이 없어 계속해서 피해 발생]

- 이번 장마기간 중 인접한 ▼▼천의 범람으로 다리가 피해를 입어 긴급 복구가 되기는 하였으나, 우선 토사만으로 임시조치만 해놓은 탓에 이어진 태풍 카눈으로 다리 주위 토사가 다 쓸려 나가서 다리를 건너기가 매우 위험한 상황이어서 보수가 시급한 상황입니다. **임시방편적인 조치가 아닌 보다 근본적인 대책을 마련해주시기 바랍니다**('23.8.16).

② 정보 공유 부족

[복구 작업에 대한 진행 상황 제공 요청]

- 주택 및 축사 침수 이후 공무원이나 이장의 **현장 확인이 없었습니다**. 물이 빠진 후에도 **복구에 대한 지원이나 추가 지원되는 사항에 대해 안내 등이 전혀 없었구요.** 뒤늦게 면장과 이장이 방문하였으나, **복구 등의 지원사항에 대한 구체적인 안내가 없었습니다.** 현장에 방문하여 피해상황을 확인 후 필요한 사항에 대해 지원요청 드립니다('23.7.21).
- 저는 22년 **흑천 범람으로 수해피해를 입은 거주민**의 아들입니다. **흑천 범람의 원인을 확인하고자** 관련내용인 ○○군 지방하천, 소하천, 계곡 등 개수사업 현황 요청드립니다. 또한 관련 법령이나 규정이 있는데 진행을 못한 것 인지 아니면 하지 않아도 되기 때문에 그런 사항 없이 사업이 진행된 것인지도 설명 부탁드립니다. **침수 피해로 아직도 고통받고 있는 군민을 위해 명확한 답변** 부탁드립니다('23.6.27).
- **작년 수해로 피해를 많이 보았습니다. 진입로 올라오는 길이 무너졌는데** 저희 힘으로는 도저히 어떻게 해 볼 수가 없어 접수를 하고 복구를 기다리고 있습니다. **비라도 오게되면 진입로가 갈라져서 무너져 내릴 것 같은데 복구 계획이 언제 어떻게 되는지** 알 수가 없어 여쭤봅니다('23.3.6)

③ 국유지 불법 개발행위와 무단점유로 인한 수해 피해

[국유지 불법 개발행위와 무단점유]

- 본인 소유의 토지처럼 **국유재산의 개발행위를 무단으로 진행**하여 5m정도의 폭으로 도로를 개설하며 **배수로도 없애서 농사철 우기에 배수문제**가 되고 있어 민원을 제기 합니다. **강력한 행정조치로 장마철 전에 원상복구**하여 장마철에 피해가 발생하지 않도록 조치하여 주시길 바랍니다('23.3.31).
- **국유지의 일부분을 불법으로 개간**하며 개인이 나무를 자르면서 옹벽 밑부분까지 땅을 파내에 차후 **비가 많이 오면 옹벽이 붕괴될 위험**이 있습니다. 정부에서 건설한 튼튼한 옹벽도 현재 같은 비가 많이 오는 상황에 무너지고 있는 상황입니다. 2주전에 군청담당자가 확인하고 갔지만 아직 원상복귀가 이루어지지 않았습니다. **국유지에 불법으로 나무를 베고 땅을 파낸 사람에게 조치를 취하여 빠른 원상복귀** 바랍니다('23.7.25).
- 국유지 도로 부지에 밭농사를 짓고 있는자가 **임의로 인접 도로보다 높게 성토하여 농사를 짓다보니 비가 올 때마다 자연배수가 되지 않아** 인접지 주민들이 피해를 보고 있습니다. 원상복구하여 배수가 되도록 조치하여 주시길 바랍니다('23.4.10).

04 국민권익위 수해복구 민원처리 모니터링 현황

국민권익위는 국민피해가 예상되어 **긴급한 조치가 필요한 민원**에 대하여 **위험진단 및 대상기관의 조치 통보**를 함으로써 **권익위 - 관계기관 대응체계 마련,** 국민 피해 발생 예방을 위하여 선제적으로 대응함

1 위원회 조치사항

구 분	1차 모니터링 대상 민원 선별		2차 재난위험모니터링	처리결과	
	유사·반복·완료 민원 제거	위험도·시급성 고려 민원선별	진행상황 파악 및 독려	처리완료	처리중
처리대상 건수	25,378건 ➡ 2,129건	2,129건 ➡ 425건	41건	28건	13건

1 (1차:민원선별 작업)재난위험모니터링 대상 민원 선별

○ **민원정보시스템에 수집된 수해복구 관련 민원을 대상**(25,378건)**으로**

- (유사·반복·완료 민원 제거)민원요청 지역·내용 등이 유사한 민원의 경우 한 그룹으로 묶어서 처리, 동일·반복 민원의 경우 1건으로 중복제거 후 처리, 이미 처리가 완료 된 민원은 제거
- (재난위험모니터링 대상 선별)위험도와 시급도를 판단하여 우선적으로 처리되어야 할 민원 선별

2 (2차:재난모니터링)처리지연 · 답변 미흡 민원 현황 파악 및 처리 독려

○ (현황 파악 및 처리 독려)민원처리 담당자·처리 현황·지연사유 확인 및 처리 독려

○ **(모니터링 결과) 접수 후 처리되지 않고 있던 민원의 신속한 처리 완료**

➡ **재난위험모니터링 관련 통화 후 68.3%가 일주일이내 처리 완료**

- 처리가 지연되고 있는 31.7%의 수해 관련 민원도 지속 독려 예정
- **처리 지연 사유**

계	예산 부족	인사이동으로 인한 업무 공백	사유지 간 분쟁	다른 민원 처리	다부처 소관
13건	3건 (23.1%)	3건 (23.1%)	2건 (15.4%)	2건 (15.4%)	3건 (23.1%)

2 조치 사례

○ 민원 개요

- (신청일) ’23.7.15.
- (내 용) 물길이 꺾이며 침식이 발생해 큰 비가 올 때마다 축사 침수 피해가 반복되어 침식 부위에 제방을 쌓아 피해 재발 방지 조치 필요

<조치 전>

○ 위원회 조치사항

- (모니터링) ’23.7.25.(화) : **처리 지연 확인 및 민원담당자 연락**
  1)민원내용 사실관계 확인 2)처리 가능 사항 3)처리예정일 등 확인 및 처리 독려

○ 조치 결과

- (민원현장 확인 및 처리완료) ’23.7.28.(금)

※ 현장 방문 후 집중호우로 인해 침식된 제방 구간 응급복구 완료

<조치 후>

알 림 판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원정보분석시스템을 2020년 2월 3일 개통하였습니다.

민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 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**

담당자 안내

목 차	담당자	연락처
01. 민원 동향(7월)	최희영 사무관	044-200-7287
02. 기관별 동향(7월)		
03. 민원예보(8월)		
04. 수해복구 민원처리 모니터링 현황		
시스템 이용 문의	HelpDesk	070-4108-3625