

국민의 소리

7월 동향

2019. 8. 7.



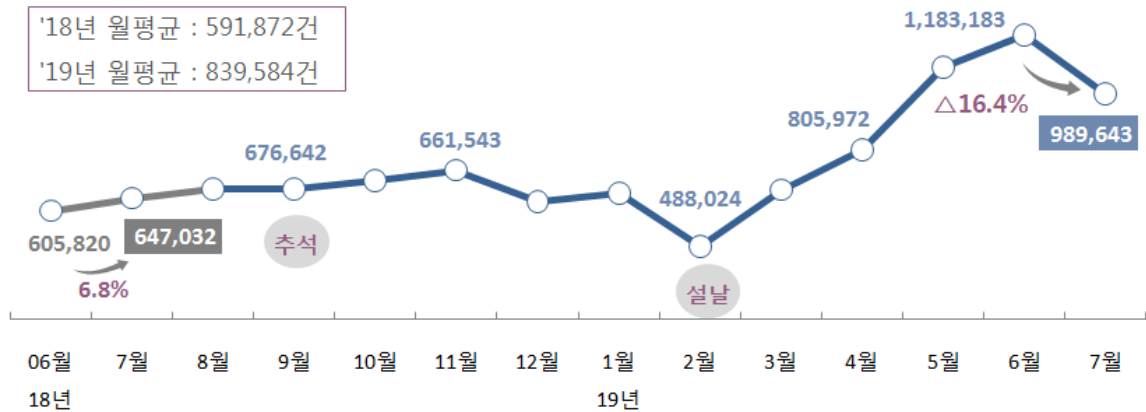


- I 7월 민원동향** _____ 1
 민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황
- II 기관유형별 동향** _____ 2
 중앙행정기관 / 지방자치단체 / 시도교육청 / 공공기관등
- III 지역 및 주요정책별 동향** _____ 7
 지역별 현황 및 주요 키워드 / 주요정책별 현황(민원신호등 과제)
- IV 8월의 관심 키워드 : 해수욕장** _____ 10
- V 「국민생각함」 동향** _____ 15
 7월 안전등록 현황 / 참여율 상위 안전 / 주요 국민발제 안전
- VI 「국민콜110」 동향** _____ 20
 7월 상담 현황 / 상담유형별 현황

I. 7월 민원동향

민원 추이

- 7월 발생량*은 총 989,643건으로 전월 대비 16.4% 감소
- 전년도 동기('18년 7월) 증가율(6.8%) 보다 23.2%p 낮은 수준



* 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구(시도포털, 서울) 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

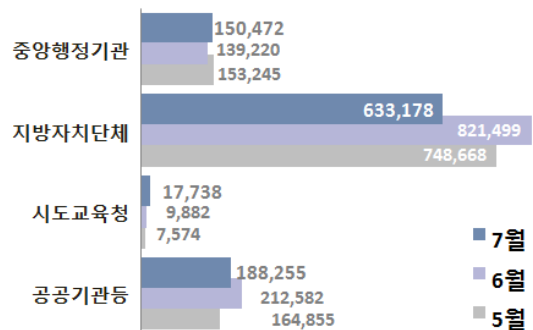
신청인 현황

- 연령별로는 30대(37.1%)가 가장 많고, 성별로는 남성(57.7%)이 많음
- 신청지는 경기(36.8%), 서울(33.8%), 인천(6.8%), 부산(4.1%) 순



기관유형별 현황

- 전월 대비 시도교육청(79.5%)과 중앙행정기관(8.1%)은 증가, 지방자치단체(△22.9%)와 공공기관등(△11.4%)은 감소함



중앙행정기관

민원발생량 상위 25개 기관

기관명	6월(건)	7월(건)	증감률
경찰청	58,987	59,883	▲ 1.5%
국토부	14,173	17,309	▲ 22.1%
고용부	8,522	9,772	▲ 14.7%
행안부	4,787	5,669	▲ 18.4%
교육부	2,272	5,325	▲ 134.4%
국방부	4,960	4,901	▼ 1.2%
식약처	3,728	4,764	▲ 27.8%
대검찰청	2,975	3,969	▲ 33.4%
권익위	2,667	3,783	▲ 41.8%
환경부	3,061	3,340	▲ 9.1%
과기부	4,463	3,327	▼ 25.5%
복지부	3,023	3,275	▲ 8.3%
해수부	2,948	3,011	▲ 2.1%
국세청	3,658	2,637	▼ 27.9%
법무부	1,597	1,699	▲ 6.4%
병무청	1,711	1,678	▼ 1.9%
기재부	2,099	1,655	▼ 21.2%
공정위	1,391	1,638	▲ 17.8%
외교부	1,191	1,230	▲ 3.3%
문체부	920	1,066	▲ 15.9%
소방청	816	1,013	▲ 24.1%
인사처	778	985	▲ 26.6%
농식품부	803	966	▲ 20.3%
조달청	762	959	▲ 25.9%
산자부	722	715	▼ 1.0%

민원 추이

상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 8.2% 증가
19개 기관이 증가했으며 6개 기관은 감소

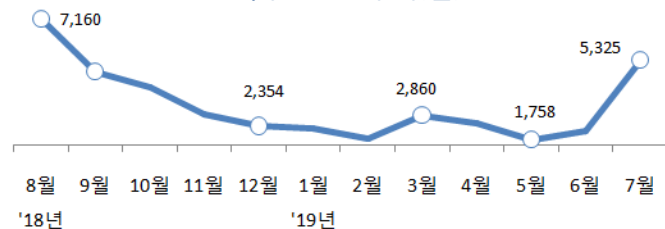
(증가율 상위) 교육부, 권익위, 검찰청, 식약처 등
(감소율 상위) 국세청, 과기부, 기재부

기관별 주요민원

교육부

정규직 전환을 요구하는 교육 공무원의 근로조건
협상과정 공개 요구 및 임금 협상 반대(1,240건)
※ 공무원 학교급식 중단(7.3~5.) 파업 영향으로 민원 발생
각종 개발사업지구 내 학교설립 요구 관련 민원(1,067건)

< 교육부 민원 추이(월) >



식품의약품안전처

불법 약품 판매 사이트 차단 조치 요구(242건),
건강기능식품의 원료 기준에 대한 질의(201건),
과대·허위광고 제품에 대한 조치 요구(162건) 등

대검찰청

수사 과정이나 결과에 대한 이의성 민원이 대부분

국민권익위원회

시흥 대야2지구 △△단지 통학로 안전대책 마련
요청(329건), 하남 감일지구 ○○단지 진입로 및
옹벽 개선 요청(185건) 등

참고 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생 현황

(단위: 건, 7월 민원발생량 순)

기관명	5월	6월	7월	기관명	5월	6월	7월
경찰청	58,745	58,987	59,883	조달청	936	762	959
국토교통부	25,929	14,173	17,309	산업통상자원부	711	722	715
고용노동부	9,272	8,522	9,772	산림청	591	513	657
행정안전부	3,249	4,787	5,669	통일부	693	1,300	649
교육부	1,758	2,272	5,325	국가보훈처	653	689	599
국방부	4,978	4,960	4,901	관세청	468	426	523
식품의약품안전처	4,453	3,728	4,764	국가인권위원회	398	468	496
대검찰청	3,726	2,975	3,969	금융위원회	1,736	398	386
국민권익위원회	3,990	2,667	3,783	중소벤처기업부	318	267	305
환경부	2,703	3,061	3,340	여성가족부	331	226	284
과학기술정보통신부	3,725	4,463	3,327	방송통신위원회	252	258	241
보건복지부	3,324	3,023	3,275	특허청	190	166	208
해양수산부	3,344	2,948	3,011	해양경찰청	112	122	151
국세청	4,555	3,658	2,637	통계청	143	124	139
법무부	1,407	1,597	1,699	국무조정실	79	126	111
병무청	1,542	1,711	1,678	문화재청	115	294	103
기획재정부	1,524	2,099	1,655	농촌진흥청	103	90	92
공정거래위원회	1,515	1,391	1,638	법제처	82	83	85
외교부	1,255	1,191	1,230	행정중심복합도시건설청	57	38	65
문화체육관광부	950	920	1,066	기상청	30	36	56
소방청	920	816	1,013	원자력안전위원회	35	30	50
인사혁신처	798	778	985	방위사업청	33	46	26
농림축산식품부	933	803	966	새만금개발청	13	26	17

지방자치단체

민원발생량 상위 5개 기관(광역)

기관명	6월(건)	7월(건)	증감률
서울	189,251	191,048	↑ 0.9%
인천	10,591	13,457	↑ 27.1%
세종	4,024	4,370	↑ 8.6%
경기	3,235	3,222	↓ 0.4%
대전	1,911	2,216	↑ 16.0%

민원발생량 상위 20개 기관(기초)

기관명	6월(건)	7월(건)	증감률
서울 은평	17,023	14,522	↓ 14.7%
경기용인	13,808	14,187	↑ 2.7%
경기 성남	14,688	13,380	↓ 8.9%
경기 화성	10,529	12,820	↑ 21.8%
경기 수원	11,201	11,673	↑ 4.2%
경기 시흥	9,485	10,199	↑ 7.5%
충북 청주	8,673	9,160	↑ 5.6%
경기 고양	220,630	8,051	↓ 96.4%
경기 안산	7,598	7,579	↓ 0.3%
경남 창원	7,355	7,288	↓ 0.9%
경기 하남	5,291	7,237	↑ 36.8%
충남 천안	5,594	6,289	↑ 12.4%
경기 남양주	9,338	6,240	↓ 33.2%
전북 전주	5,897	6,036	↑ 2.4%
대전 유성	4,201	5,613	↑ 33.6%
대전 서구	5,201	5,435	↑ 4.5%
인천 서구	5,401	5,334	↓ 1.2%
경기 김포	5,428	5,134	↓ 5.4%
대구 달서	4,222	5,124	↑ 21.4%
경기 안양	4,955	5,105	↑ 3.0%

민원 추이

광역지자체 민원은 전월 대비 2.7% 증가

민원발생 상위 5개 광역지자체 중 인천·대전·세종·서울 증가

기초지자체 민원은 전월 대비 32.0% 감소

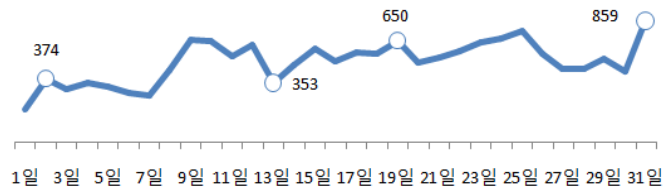
(증가율 상위) 경기 하남, 대전 유성, 대구 달서, 경기 화성
(감소율 상위) 경기 고양·남양주 등

기관별 주요민원

인천광역시

검단신도시 교통난 해소를 위한 지하철 5호선 연장(검단-김포) 건설, BRT 도입 등 검단신도시 교통대책 관련 민원(9,504건)이 70.6%를 차지

< 관련 민원 추이(7월) >



경기 화성시

준공 전 침수된 송산그린시티 ○○단지
기계실에 대한 하자보수 대책 요구(1,414건) 등

경기 하남시

위례신도시 □□단지의 승강기 고장이 빈번히
발생함에 따라 승강기 전면 교체 요구(3,240건)

대전 유성구

불법 주정차 신고 민원이 4,225건으로 전체
민원의 75.3% 차지

대구 달서구

불법 주정차 신고 민원이 3,529건으로 전체
민원의 68.9% 차지

시도교육청

시도교육청 민원발생량

기관명	6월(건)	7월(건)	증감률
경기	5,908	12,189	↑106.3%
서울	1,191	2,016	↑ 69.3%
인천	680	1,176	↑ 72.9%
부산	340	363	↑ 6.8%
경상	265	292	↑ 10.2%
광주	150	191	↑ 27.3%
충남	152	183	↑ 20.4%
강원	155	169	↑ 9.0%
전남	146	164	↑ 12.3%
대구	145	161	↑ 11.0%
경북	166	146	↓ 12.0%
대전	142	145	↑ 2.1%
충북	118	139	↑ 17.8%
전북	106	132	↑ 24.5%
세종	57	122	↑114.0%
울산	91	88	↓ 3.3%
제주	70	62	↓ 11.4%
계	9,882	17,738	↑ 79.5%

민원 추이

시도교육청 민원발생량은 17,738건으로 전월 대비 **79.5% 증가**

(증가율 상위) 세종교육청, 경기교육청, 인천교육청, 서울교육청 등

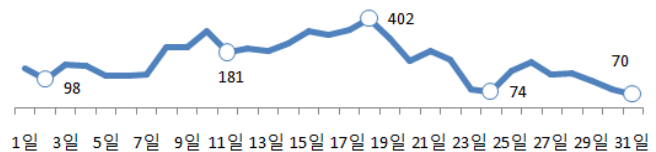
(감소율 상위) 경북교육청, 제주교육청

기관별 주요민원

경기도교육청

수원 영통지구 ○○공동주택으로 지정된 초등학교가 과밀인 상태이므로 지정 학교 변경 요구(5,234건)

< 관련 민원 추이(7월) >



중앙투자심사를 통과한 화성 봉담지구내 '봉담1교'의 조속한 건립 요구(299건) 등

서울특별시교육청

동대문구 □□뉴타운 건설로 기부된 학교부지에 고등학교 조속한 개설 요구(507건)

교육공무직 신규채용 반대 등 공무직 처우 개선 조치 이견(137건)

인천광역시교육청

검단신도시내 초등학교 교육환경 개선을 위한 학교 추가 개설 요구(332건) 등

세종특별자치시교육청

4-2구역 초등학교 배치계획 마련 시 학생 통학 안전 우선 고려 요구(21건) 등

공공기관등

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	6월(건)	7월(건)	증감률
한국토지주택공사	191,203	159,288	↓ 16.7%
인천도시공사	320	3,778	↑ 1,080.6%
금융감독원	2,027	2,801	↑ 38.2%
인천항만공사	3,026	2,377	↓ 21.4%
한국소비자원	1,392	1,725	↑ 23.9%
한국전력공사	1,196	1,513	↑ 26.5%
한국산업인력공단	1,126	1,197	↑ 6.3%
한국승강기안전공단	155	1,093	↑ 605.2%
한국통신사업자연합회	1,131	987	↓ 12.7%
한국철도시설공단	784	916	↑ 16.8%
대한법률구조공단	812	888	↑ 9.4%
경기도시공사	642	817	↑ 27.3%
국민건강보험공단	489	725	↑ 48.3%
건강보험심사평가원	567	661	↑ 16.6%
한국철도공사	455	639	↑ 40.4%
한국도로공사	388	516	↑ 33.0%
근로복지공단	441	465	↑ 5.4%
방송통신심의위원회	333	420	↑ 26.1%
한국산업안전보건공단	259	307	↑ 18.5%
한국제품안전관리원	268	304	↑ 13.4%
한국인터넷진흥원	250	298	↑ 19.2%
한국정보통신진흥협회	216	282	↑ 30.6%
도로교통공단	176	239	↑ 35.8%
게임물관리위원회	121	217	↑ 79.3%
자동차손해배상청구원	145	188	↑ 29.7%

* 민원발생 223개 기관 중
발생량 상위 25개 기관

민원 추이

공공기관등의 민원발생량은 188,255건*으로
전월 대비 11.4% 감소

* 한국토지주택공사 민원이 전체 공공기관등
민원의 84.6% 차지

(증가율 상위) 인천도시공사, 한국승강기안전공단,
게임물관리위원회, 국민건강보험공단 등

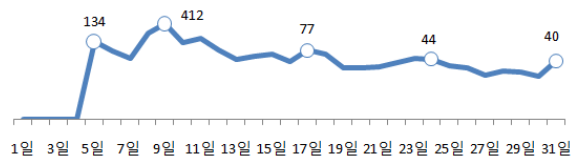
상위 25개 기관 중 인천항만공사 등 3개 기관
민원 감소

기관별 주요민원

인천도시공사

검단신도시 내 산책 및 자전거용 수변도로가
당초 안내와 달리 교량(차도) 건설로 단절되어
있어 재시공 요구(1,671건)

< 관련 민원 추이(7월) >



한국승강기안전공단

위례신도시 □□단지의 승강기 고장이 빈번히
발생함에 따라 승강기 전면 교체 요구(1,005건)

국민건강보험공단

미처방된 근육주사 비용청구에 따른 확인 요구,
장기요양 관련 문의 등

게임물관리위원회

전자게임을 이용한 유사 사행행위 영업장에
대한 조치 요구(81건) 등

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 현황 및
주요 키워드

주요정책별 현황
(민원신호등)

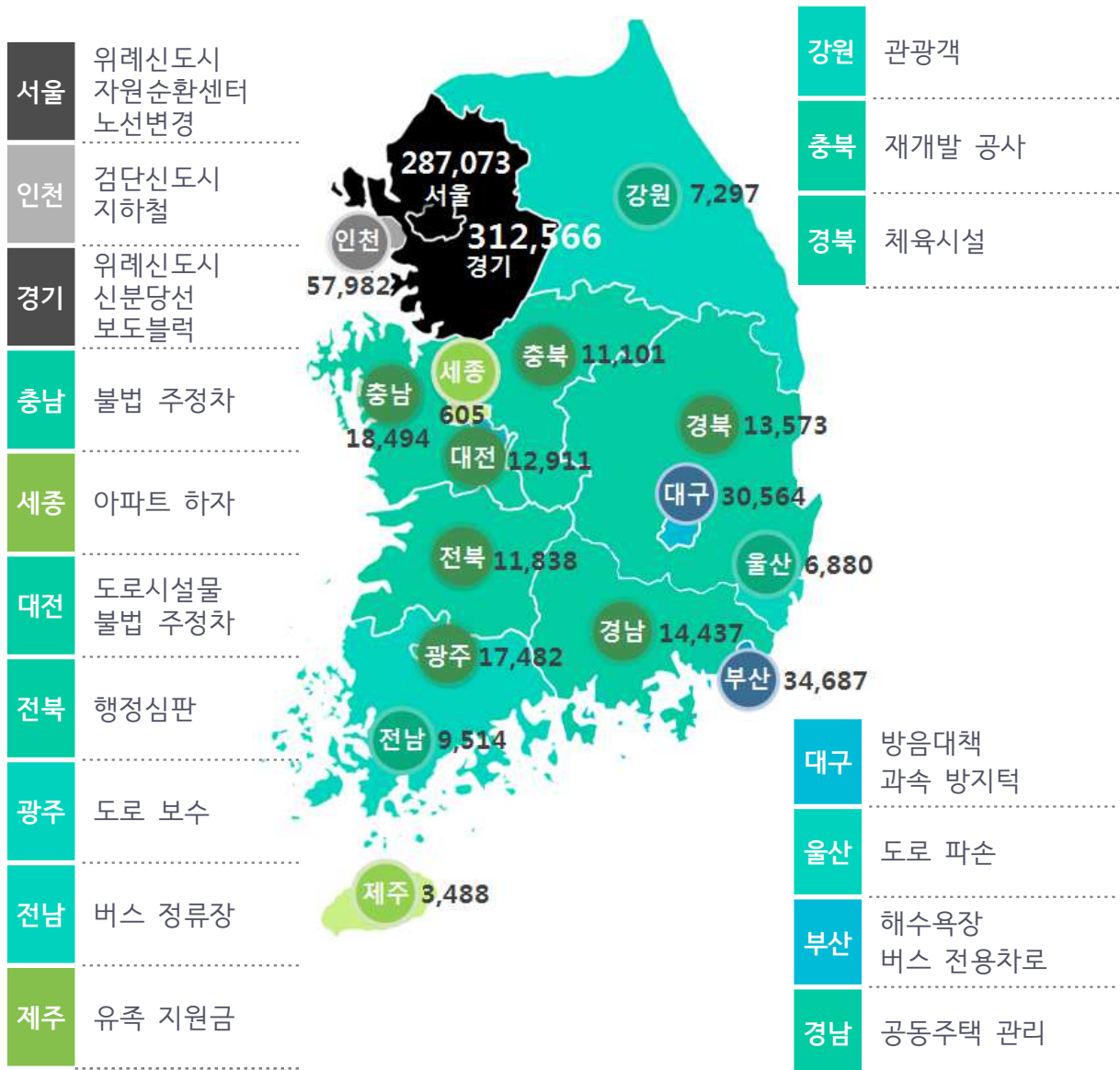
‘지역별 현황 및 주요 키워드’은 신청지역이 확인되는 민원에 대한 지역별 현황과 해당 지역의 특징적인 민원 키워드를 소개하는 내용입니다.

‘민원신호등’은 국정과제 등 주요 정책, 다수 국민 관련성 등을 종합적으로 고려하여 선정한 주요과제(5대 분야>20개 과제)의 민원현황을 민원 증감률에 따라 신호등 색상(증가[●]-보합[●]-감소[●])으로 표시하여 추이정보를 제공하고 있습니다.

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 현황 및 주요 키워드

7월 전체 민원 989,643건 중에서 신청지역이 확인된 민원은 850,492건이며, 지역별로는 경기 36.8%(312,566건), 서울 33.8%(287,073건), 인천 6.8%(57,982건) 순



※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황을 의미하며,
해당 광역자치단체 민원이 아님

주요정책별 현황(민원신호등)

(단위: 건)

분야	번호	과제명	6월	7월	신호등
환경·안전	1	미세먼지 피해 및 저감 대책	723	688	
	2	교통 안전 관리	101,176	98,533	
	3	시설물 안전 관리	6,308	6,024	
	4	유해물질 안전 관리	16,326	16,354	
저출산	5	임신·출산 지원	582	601	
	6	보육 지원	630	845	
	7	다문화가족 등 지원	278	304	
	8	일·생활 균형 등 근무여건 개선	1,718	1,857	
일자리	9	청년고용	390	321	
	10	저소득 근로자·비정규직 처우 개선	2,074	3,180	
	11	소상공인·자영업자 지원	674	700	
	12	중소·벤처기업 육성	548	584	
교육·복지	13	청소년 보호 및 지원	246	235	
	14	대학입시 제도	74	75	
	15	노후생활 보장 제도	715	722	
	16	장애인 복지서비스 운영	691	750	
주택·교통	17	공동주택 생활갈등	6,825	7,493	
	18	임대주택 등 주거복지 정책	1,642	2,742	
	19	청년층 주거부담 경감	293	262	
	20	대중교통 이용 불편	13,823	15,291	

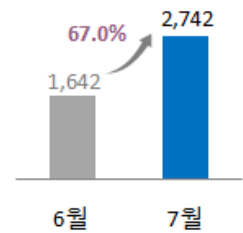
※ (신호등 표시) 전월 대비 10% 이상 민원 증가 시 빨강, +9.9%~9.9% 노랑, 10% 이상 감소 시 초록

※ 키워드 조정 등에 따라 민원건수는 일부 변경 가능

주택·교통 분야의 '임대주택 등 주거복지 정책', 일자리 분야의 '비정규직 등 처우 개선', 저출산 분야의 '보육 지원' 3개 과제 관련 민원이 6월 대비 증가

○ 임대주택 등 주거복지 정책

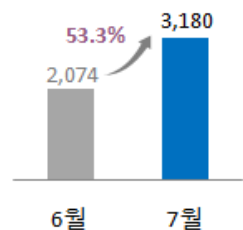
하남 감일 공공주택지구 옹벽 시공방식 변경 요청(627건), 성남 서현 공공주택지구 지정 반대(437건), 공공임대주택 분양가 산정 기준, 보증금 등 관계법령 문의 증가



도시미관을 훼손하는 단순노출콘크리트 옹벽을 설치하지 못하도록 하고 있음에도(국토부 하남 감일 공공주택지구 지구계획 변경(2차) 승인내용), LH는 분양안내서 기준으로 시공했으니 문제가 없다면서 콘트리트로 시공하고 있는데 석재 마감 등 방식 변경 요구

○ 저소득 근로자·비정규직 처우 개선

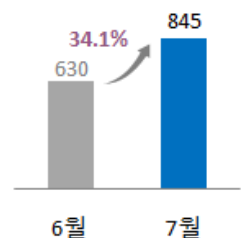
학교 공무직 신규 채용 이견 및 임금 협상 반대(1,468건), 아동그룹홈 종사자 등 처우 개선 관련, 아르바이트 근로계약서 작성 및 기간제 근로자 휴가 관련 규정 등 질의 증가



급식조리원 등의 학교 공무직은 이미 비정규직이 아닌 무기계약직 신분으로 교사·행정직을 보조하는 업무임에도 불구하고 동일임금을 주장하고 있는데, 공무원·공시생과의 역차별 문제 등을 감안하여 이들의 협상 조건을 수용하지 말기를 바람

○ 보육 지원

서울시 인공지능(AI) 어린이 안전플랫폼 사업 반대(170건), 아동수당·보육료 현실화, 신도시 유치원 증설 요구 등 보육 인프라 확충 관련 민원 다수



인공지능 CCTV 설치가 진정 아이들을 위한 정책인지에 대한 숙고가 필요하며 보육 교사 인권침해, 교사의 사기를 저하시키는 해당 사업의 즉각 중지를 요구함

* 서울시의 사업 공모(7월)에 응모한 금천구가 신청을 철회함에 따라 사업 중단

IV. 8월의 관심 키워드 [정기예보]

민원 키워드 트렌드 분석

I 키워드 맵

—
분석 주제에 대한
주요 연관 키워드 맵

II 키워드 트렌드

—
키워드 관련 트렌드 정보

- * 민원 & 키워드
- * 포털검색, 소셜, 뉴스

III 8월의 관심 키워드 : 해수욕장

—
키워드 클라우드

민원 현황
민원 사례

‘관심 키워드’는 매월 제공되는 정기예보 내용을 개선하여 최근 3년간 민원 빅데이터에서 많이 언급된 민원키워드의 노출 건수 및 추이 등을 통계적 기반의 트렌드 분석을 통해 정기예보 형태로 제공하는 것입니다.

민원의 사전예방 및 대응에 참고하시기 바랍니다.

분석개요



분석대상

- 대상기간 : 최근 3년('16~'18년) 매년 7월
- 대상민원 : 국민신문고 민원, 지자체 민원창구 수집민원

 분석절차

<키워드 맵>

주제 키워드의 핵심 연관어 맵

- * 키워드와 민원건수
증감량으로 맵 구성



<키워드 트렌드>

주제 키워드와 관련된 다양한 추세 정보

- * 민원추이 및 각종
트렌드 정보 제공



<관심 키워드>

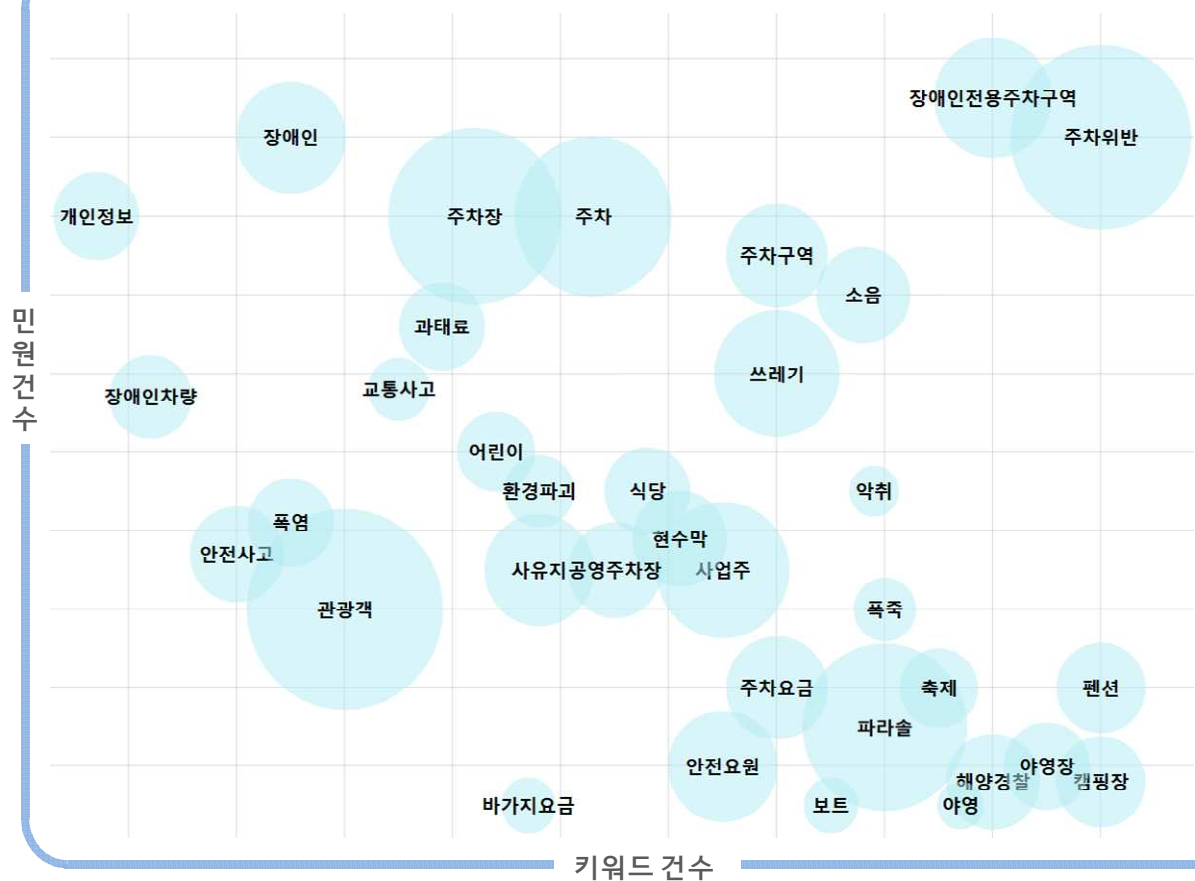
주제 키워드에서
관심키워드 도출

- * 키워드 클라우드,
민원 현황 및 사례

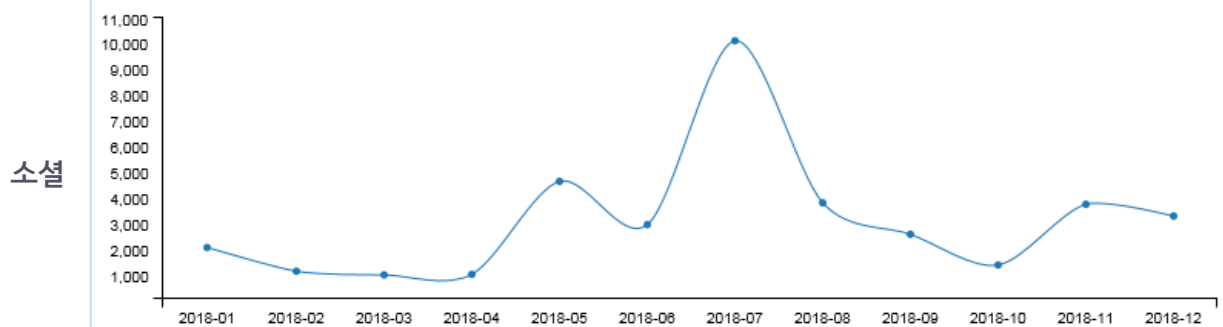
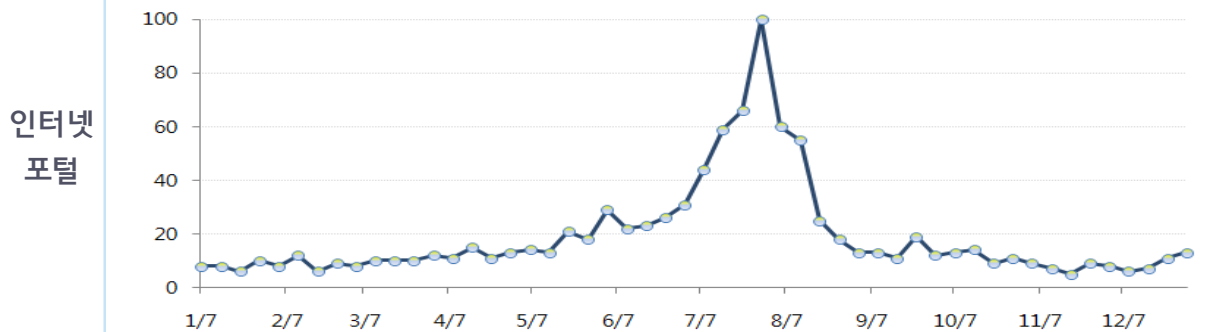
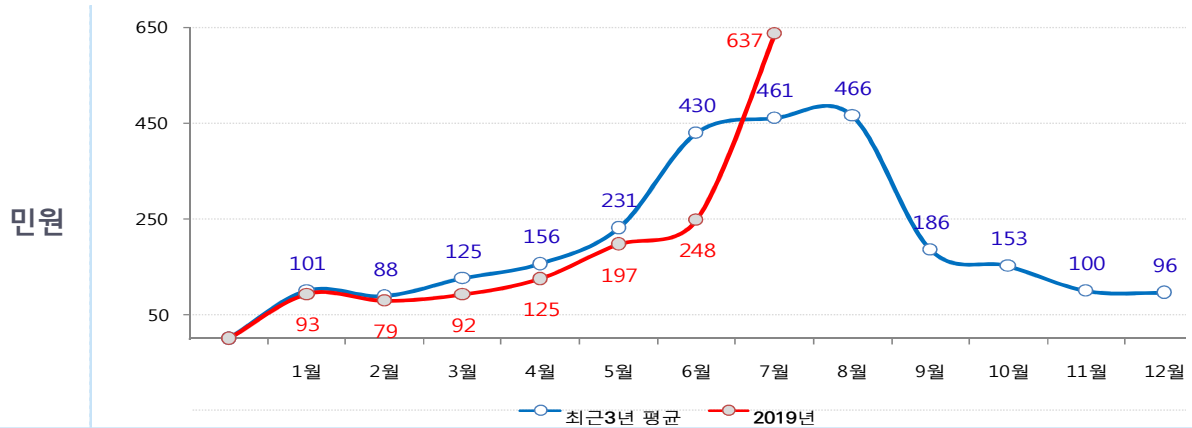
키워드 맵



핵심 연관어



키워드 트렌드



- 뉴스
- [KBS] 바가지 요금 등 성수기 해수욕장 집중 단속 실시 2019-07-21
..바가지 요금 등 준수사항 위반 행위 집중 단속...△해양수산부는 전국 지자체와 함께 내일(22일)부터 해수욕장 집중 점검과 단속한 실시한다고.. 부당한 자릿세나 파라솔 등 장비에 과다한 이용요금을 부과하는 사례가
 - [대전일보]보령시, 충남도와 합동 피서지 물가안정 지도 점검 2018-08-05
해수욕장일원에서 충남도와 합동으로 피서지 물가안정 합동 지도·점검을 실시했다...요금 징수 및 불공정 △부당요금을 사전 예방하고 건전한 상거리 질서를 도모하기 위해 합동으로 점검한 것"이라며
 - [SBS 뉴스] "파라솔 3만 원" 조레 있으나 마나...여전한 피서철 바가지 2018-08-06
"개인 땅이 아닌데 돈을 받는다는 게 이해가 안 돼요" 인근 해수욕장도 마찬가지입니다...요금의 2배인 2만 원입니다. 개인 그늘막 하나 치려면 2만 5천 원을 내야.. 해수욕장에서 볼 수 있습니다
 - [한국농업신문] 부산시, 최근 폭염 등 대응 물가안정 대책 추진 2018-08-08
해수욕장과 집중지역에 바가지요금 등 고질적인 병폐를 근절하고, 업주의 자율적 ▲단속반을 편성하여 해수욕장 주변의 음식점, 매점, 숙박업소, 피서용품 대여점 등에 대한 적극적인 물가동향 감시 및 점검

V. 「국민생각함」 동향

전월 대비 46.4% 증가

국민발제 302건

기관발제 449건

주요 국민발제 안건

'국민생각함' (idea.epeople.go.kr)은 국민들이 정책과 행정서비스의 제안·설계·집행·평가 전 과정에 참여할 수 있도록 구축된 온라인 국민참여 플랫폼입니다.

여러 사람들의 생각을 모아 정책과 행정을 개선하고자 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 다양한 동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

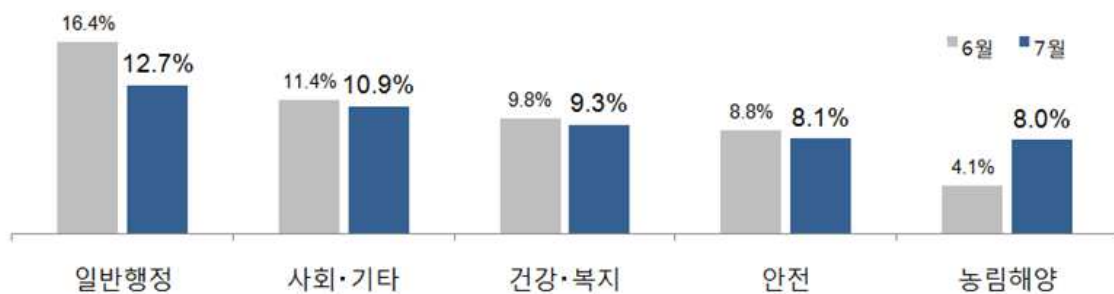
7월 안전등록 현황

○ 7월 등록안전은 751건으로 전월 대비 46.4% 증가(513건 → 751건)

- 전년 동기 대비 92.6%(361건) 증가
- 발제자별로는 기관이 발제한 안전이 59.8%(449건), 국민이 발제한 안전이 40.2%(302건)

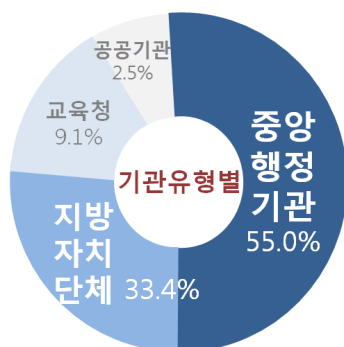


○ 분야별로는 일반행정 분야 안전이 12.7%(95건)로 가장 많고, 사회·기타 10.9%(82건), 건강·복지 9.3%(70건), 안전 8.1%(61건) 등의 순임



○ 기관유형별로는 중앙행정기관 55.0%(247건), 지방자치단체 33.4%(150건), 교육청 9.1%(41건), 공공기관 2.5%(11건) 순임

- 서울 구로구(38건), 경찰청(30건), 해경청(27건), 병무청·권익위(각 24건) 순으로 등재



참여율 상위 안건

- 국민이 발제한 안건 중 참여수가 가장 많았던 안건은 “통합소방안전공사 설립으로 소방안전 및 소방공무원의 3교대 인력 확보” 임

순위	분야	안건 제목	참여수
1	안전	통합소방안전공사 설립으로 소방안전 및 소방공무원의 3교대 인력 확보	36
2	교통	닭이 먼저냐 달걀이 먼저냐?(주차정책에 대하여)	31
3	건강·복지	음식점 위생상태 개선을 위해 해마다 하는 보건증 갱신 전산화	30
4	일반행정	우체국 등기우편물 수령할 때 신분증 미지참시 본인 확인을 위한 지문인식기 설치	23
5	반부패·청렴	청탁금지법 취약요소 개선을 제안합니다.	21
6	건강·복지	금연구역지역 관련	17
7	교통	보행신호등 문제점 개선	15
8	건강·복지	요양병원의 비리 근절을 위한 개선 방안	13
9	반부패·청렴	청탁금지법 제5조 부정청탁의 금지 위반 세부조항 개선	12
10	환경	플라스틱 부피 줄이기 제안	11

- 기관이 발제한 안건 중 참여수가 많았던 안건은 행정안전부가 발제한 “대한민국 지식대상 우수기관 선정을 위한 국민심사” 임

순위	기관	안건 제목	참여수
1	행정안전부	대한민국 지식대상 우수기관 선정 국민심사	5,379
2	국민권익위원회	2019 국민생각함 청소년·대학생 IDEA 공모	746
3	과학기술정보통신부	변화하는 세상에서 우리가 꿈꾸는 정보보호에 대한 의견을 듣습니다.	490
4	농촌진흥청	쌀 가공제품에 대한 여러분의 생각을 들려주세요.	483
5	국민권익위원회	공공체육시설! 편리하게 이용하고 계신가요?	440
6	기상청	기후변화, 내가 가장 궁금한 것이 무엇일까요?	435
7	한국지역난방공사	2019년 대국민 혁신 아이디어 공모전 심사결과 발표	434
8	경기 하남시	청소년의 기발한 아이디어에 투표해주세요.	384
9	한국석유관리원	한국석유관리원 「대국민 혁신 아이디어 공모전」 국민투표	281
10	국민권익위원회	‘난임 부부 시술’ 신청방법 개선	273

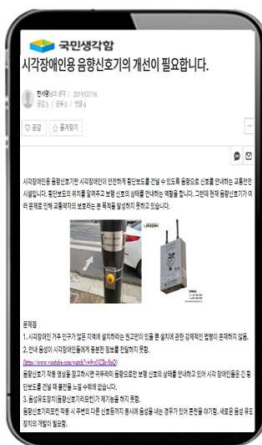
주요 국민발제 안건

우체국 등기우편물 수령 시 본인 확인 방법 확대



- 발제자 : 김○○ *'19.7.4 발제(탄생)
 - 내용(문제점)
 - 등기우편물을 우체국에 방문하여 수령하는 경우 신분증 확인을 통해 본인을 확인하고 수령
 - 신분증 미지참시 우편물을 수령하지 못하는 경우가 발생
 - 개선방안
 - 지문인식기 설치를 통한 본인확인 및 휴대폰을 활용한 모바일 본인인증 방식 등의 본인확인 방식을 확대하여 소비자의 불편을 최소화 할 필요가 있음
- * 시군구 주민자치센터의 경우 지문인식기를 통해 신분증이 없는 경우에도 각종 증명서를 발급받을 수 있음

시각장애인을 위한 음향신호기 개선 필요



- 발제자 : 한○○ *'19.7.16 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 시각장애인을 위한 횡단보도의 음향신호기는 시각장애인 거주 인구가 많은 지역에 설치하도록 권고하여 설치의 강제성이 없으며, 음향을 통한 보행신호의 상태만을 안내하고 있어 정확한 정보전달에 한계가 있음
- 개선방안
 - 음향신호기 의무설치 기준을 마련하고, 남은시간 안내등 횡단을 위한 정확한 정보를 제공하고, GPS활용을 통해 시각장애인이 횡단보도에 위치하고 있을 때 자동으로 알림기능이 구현 될 수 있도록 제도의 보완 필요

AED 응급조치 환자가림 담요 비치로 통한 골든타임 확보



● 발제자 : 김○○ *'19.7.9 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 심정지 환자 응급조치를 위한 자동심장충격기(AED)가 비치되어 있으나, 응급조치 시 환자의 상의를 탈의하여야 하는 상황이어서 여성의 경우 상체의 노출로 인해 응급처치가 늦어지는 사례가 발생함

● 개선방안

- 여성 심정지 환자에게 자동심장충격기(AED) 패드를 부착하는 경우, 상체 노출을 가릴 수 있게 충격기 보관함에 'AED 응급조치 환자가림 보호담요(가침)' 비치

방음터널 등에 태양광 설치



● 발제자 : 오○○ *'19.7.22 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 미세먼지 주요 배출원인 화력발전소에서 생산되는 석탄 에너지를 대체할 친환경, 신재생 에너지 확대 필요
- 많은 지자체에서 버스정류장, 공영주차장, 자전거도로 등 교통시설의 유휴 공간을 활용하여 태양광 발전시설물을 설치하고 있음

● 개선방안

- 순환도로나 고속도로 또는 도심 부도로에 설치되어 있는 방음터널은 입지 상 태양광 시설물을 설치하기 적합한 환경을 가지고 있으므로 방음터널 천장에 태양 전지판을 설치하여 태양광 에너지를 확보하는 방안을 제안

VI. 「국민콜110」 동향

전월 대비 25.4% 증가

행정안전부 소관
내용이 28.5%로 많음

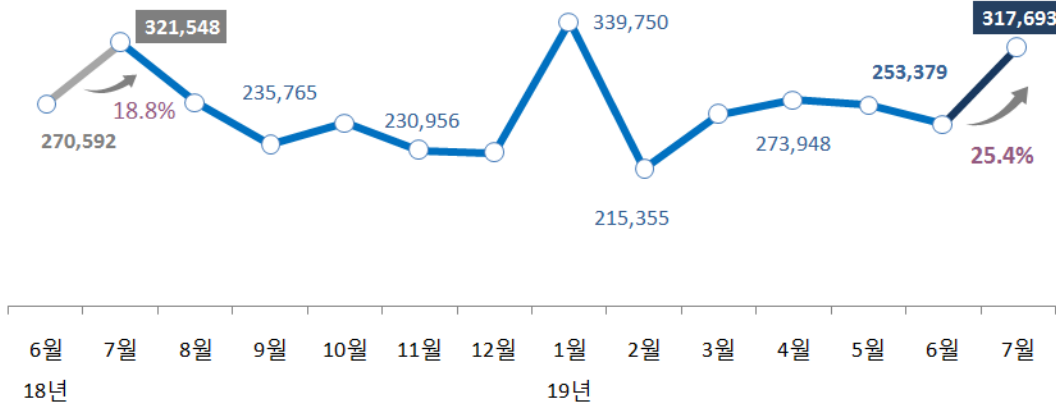
광주 ○○클럽
붕괴사건 영향으로
건축물대장 관련 문의
187.1% 증가

'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관(45개), 지자체(243개), 시·도교육청(17개), 공공기관(11개) 등 316개 기관 및 국민 안전관련 20개 전화의 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

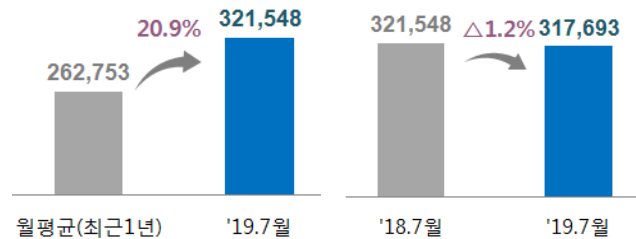
110 홈페이지 및 모바일 앱을 통한 채팅·화상·예약상담 및 문자상담서비스를 제공하고 있으며, 365일 24시간 실시간 상담이 가능한 '국민콜110' 소식을 알려드립니다.

7월 상담 현황

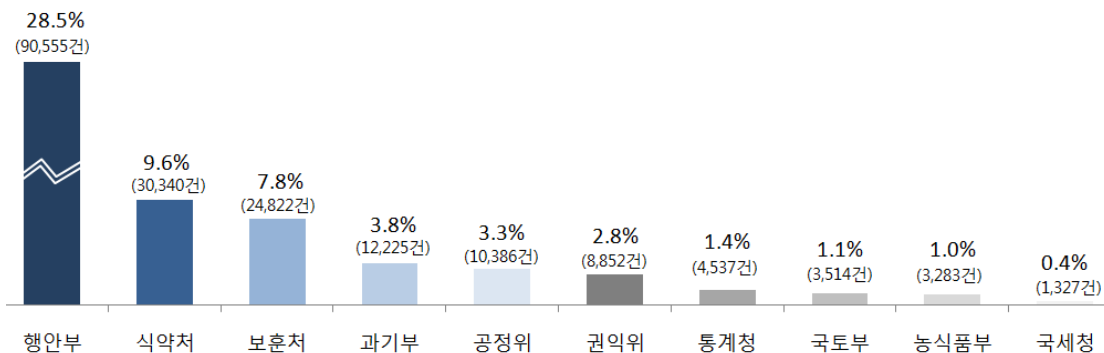
- 7월 상담요청 건은 317,693건으로 전월(253,379건) 대비 25.4% 증가
 - 전년 동기 증가율(18.8%) 대비 6.6%p 높은 수준



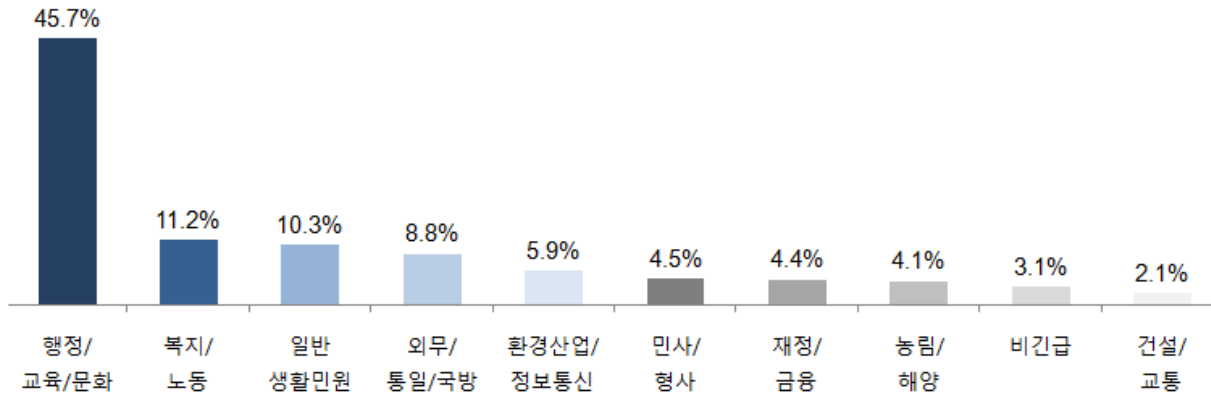
- 7월 상담요청 건은 최근 1년 평균 상담 건수(262,753건) 보다 20.9% 증가
 - 전년 동기 건수(321,548건) 대비 1.2% 감소



- 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 28.5%(90,555건)로 가장 많음
 - 상위 10개 기관 상담이 189,841건으로 전체 상담의 59.8%를 차지



상담유형별 현황



【상담유형별 증감률】

상담유형	6월	7월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	93,891	134,883	↑ 43.7%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 주민등록등·초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
복지/노동	27,763	32,901	↑ 18.5%	금연 구역 내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
생활민원	28,491	30,409	↑ 6.7%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 의 기타 문의
외무/통일	20,997	25,978	↑ 23.7%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/ 정보통신	14,857	17,321	↑ 16.6%	동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간 소음 신고 및 매연 신고 문의
민사/형사	12,895	13,309	↑ 3.2%	무단 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
재정/금융	10,356	12,899	↑ 24.6%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
농림/해양	11,817	12,049	↑ 2.0%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부발급 등 농지법 문의
긴급/비긴급	8,786	9,217	↑ 4.9%	상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연 신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	4,379	6,084	↑ 38.9%	승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의 도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의

○ 상담유형별 주요 내용

- 광주 ○○클럽 붕괴사고 영향으로 불법건축물에 대한 관심이 높아짐에 따라 “건축물대장 작성, 관리, 변경” 관련 문의가 전월 대비 187.1% 증가
- 7월 재산세 정기분이 고지됨에 따라 “재산세 등 지방세” 관련 문의도 70.2% 증가

주요 내용	6월	7월	증가율
재산세 등 지방세 관련 문의 행정/교육/문화	25,878	44,044	↑ 70.2%
주민등록 등·초본 교부 등 증명서 발급 문의 행정/교육/문화	17,917	23,299	↑ 30.0%
무단 주/정차 단속 신고 등 관련 문의 민사/형사	10,342	10,597	↑ 2.5%
온나라시스템 관련 문의 행정/교육/문화	4,406	6,957	↑ 57.9%
신문고 민원접수 등 고충처리 관련 문의 행정/교육/문화	4,467	5,069	↑ 13.5%
건축물대장 작성, 관리, 변경 등 관련 문의 건설/교통	812	2,331	↑ 187.1%
법률상담 및 피해구제 등 관련 문의 민사/형사	1,058	1,260	↑ 19.1%
국세체납 및 환급, 총당 등 관련 문의 재정/금융	954	1,206	↑ 26.4%
아동/여성/장애인 등 사회복지 관련 문의 복지/노동	1,020	1,157	↑ 13.4%
전기고장 및 전기안전 신고 문의 긴급/비긴급	562	717	↑ 27.6%



알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

우리 위원회에서는 국민신문고 민원, 제안을 검색하고 분석할 수 있는 민원정보분석시스템을 운영하고 있으며, 민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다

민원정보분석시스템을 신규로 이용하거나 기존 사용자를 변경하는 경우에는 시스템 이용 신청서를 민원정보분석과(공문)로 보내 주시기 바랍니다.

✓ 신청서는 업무망(www.pias.go.kr)에서 다운로드(메뉴-신청서식-설명서)

담당자 안내

목 차	담당자	연락처
I. 7월 민원동향	김성도 사무관 양은경 사무관 (민원신호등)	044-200-7286 044-200-7283
II. 기관유형별 동향		
III. 지역 및 주요정책별 동향		
IV. 8월의 관심 키워드(정기예보)	김영수 사무관	044-200-7288
V. 「국민생각함」 동향	원지은 주무관 (국민신문고과)	044-200-7267
VI. 「국민콜110」 동향	김재은 주무관 (국민콜110)	02-2110-6509