

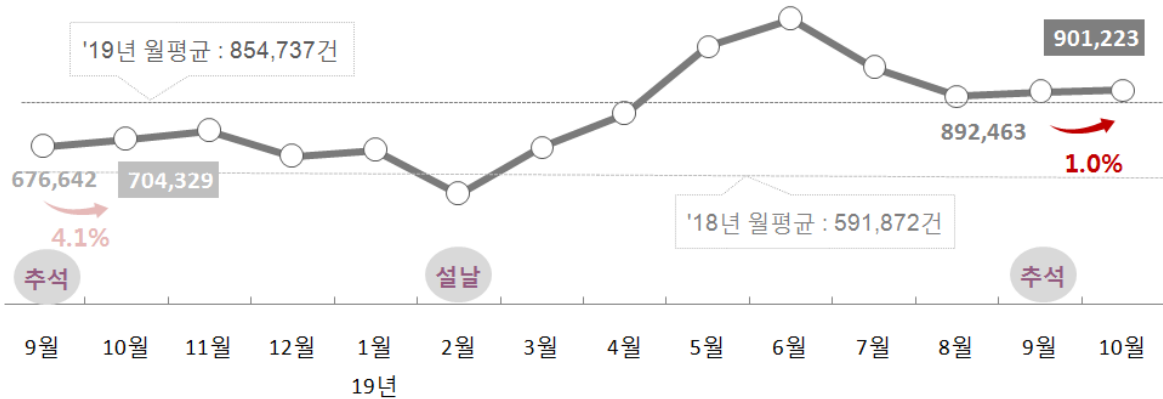


I	10월 민원동향	1
	민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황	
II	기관유형별 동향	2
	중앙행정기관 / 지방자치단체 / 시도교육청 / 공공기관등	
III	지역 및 주요정책별 동향	7
	지역별 현황 및 주요 키워드 / 주요정책별 현황(민원신호등 과제)	
IV	이슈 분석 : 공공임대주택	10
V	11월의 관심 키워드 : 건강검진	15
VI	「국민생각함」 동향	19
	10월 안건 현황 / 참여율 상위 안건 / 주요 국민발제 안건	
VII	「국민콜110」 동향	24
	10월 상담 현황 / 상담유형별 현황 / 상담유형별 주요 내용	

I. 10월 민원동향

민원 추이

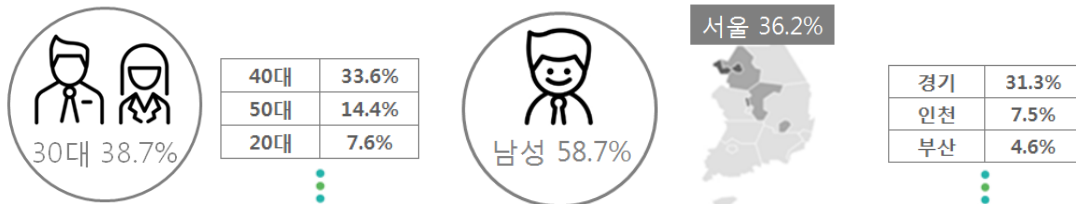
- 10월 발생량*은 총 901,223건으로 전월 대비 1.0% 증가
전년도 동기('18년 10월) 증가율(4.1%) 보다 5.1%p 높은 수준



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

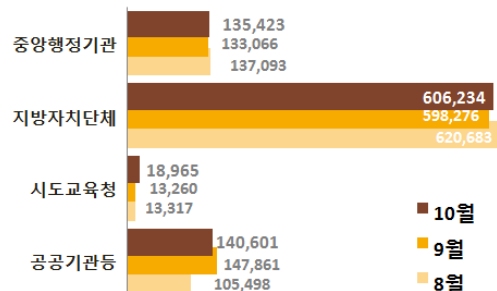
신청인 현황

- 연령별로는 30대(38.7%)가 가장 많고, 성별로는 남성(58.7%)이 많음
- 신청지는 서울(36.2%), 경기(31.3%), 인천(7.5%), 부산(4.6%) 순



기관유형별 현황

- 전월 대비 시도교육청(43.0%), 중앙행정기관(1.8%), 지방자치단체(1.3%)는 증가, 공공기관등(△4.9%)은 감소



중앙행정기관

민원발생량 상위 25개 기관

기관명	9월(건)	10월(건)	증감률
경찰청	56,209	58,748	▲ 4.5%
국토부	12,654	15,269	▲ 20.7%
고용부	8,079	8,528	▲ 5.6%
식약처	3,222	4,451	▲ 38.1%
국방부	4,239	4,430	▲ 4.5%
조달청	703	3,804	▲ 441.1%
대검찰청	3,285	3,632	▲ 10.6%
해수부	2,401	3,054	▲ 27.2%
복지부	2,599	3,032	▲ 16.7%
행안부	2,907	2,815	▼ 3.2%
국세청	3,206	2,775	▼ 13.4%
과기부	2,578	2,598	▲ 0.8%
권익위	10,704	2,451	▼ 77.1%
교육부	3,550	2,374	▼ 33.1%
환경부	2,039	2,137	▲ 4.8%
병무청	1,437	1,599	▲ 11.3%
법무부	1,597	1,567	▼ 1.9%
기재부	1,167	1,548	▲ 32.6%
공정위	1,245	1,349	▲ 8.3%
소방청	809	950	▲ 17.4%
외교부	939	927	▼ 1.3%
농식품부	871	914	▲ 4.9%
문체부	639	765	▲ 19.7%
인사처	726	715	▼ 1.5%
산림청	544	609	▲ 11.9%

민원 추이

상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 2.1% 증가
18개 기관이 증가했으며 7개 기관은 감소

(증가율 상위) 조달청, 식약처, 기재부

(감소율 상위) 권익위, 교육부

※ '19년 월평균 143,718건 발생

증가율 상위 기관 주요민원

식품의약품안전처

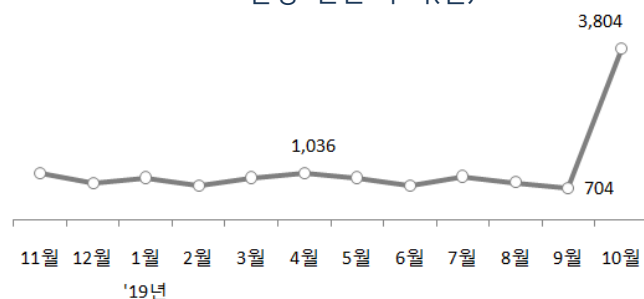
의약품 허위광고, 불법 판매 등에 대한 진정(845건) 등



조달청

위례신도시 8호선 역사 건설업체의 조속한 선정
요구(2,980건) 등

< 조달청 민원 추이(월) >



기획재정부

신분당선 건설 예비타당성 조사 면제 요구(1,140건)

참고 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생 현황

(단위: 건, 10월 민원발생량 순)

기관명	8월	9월	10월	기관명	8월	9월	10월
경찰청	59,108	56,209	58,748	인사혁신처	737	726	715
국토교통부	14,542	12,654	15,269	산림청	825	544	609
고용노동부	8,770	8,079	8,528	산업통상자원부	639	597	601
식품의약품안전처	3,774	3,222	4,451	국가보훈처	607	591	543
국방부	5,153	4,239	4,430	관세청	481	382	450
조달청	833	703	3,804	국가인권위원회	366	562	420
대검찰청	3,709	3,285	3,632	금융위원회	299	279	299
해양수산부	2,382	2,401	3,054	중소벤처기업부	238	251	227
보건복지부	3,120	2,599	3,032	방송통신위원회	219	207	213
행정안전부	3,643	2,907	2,815	특허청	179	175	195
국세청	2,775	3,206	2,775	여성가족부	202	172	180
과학기술정보통신부	2,870	2,578	2,598	문화재청	154	93	128
국민권익위원회	3,274	10,704	2,451	통계청	106	92	114
교육부	4,602	3,550	2,374	해양경찰청	149	158	87
환경부	2,400	2,039	2,137	통일부	159	92	86
병무청	1,599	1,437	1,599	농촌진흥청	112	92	76
법무부	1,504	1,597	1,567	법제처	69	73	59
기획재정부	1,383	1,167	1,548	국무조정실	109	68	52
공정거래위원회	1,341	1,245	1,349	행정중심복합도시건설청	57	32	45
소방청	915	809	950	기상청	55	48	33
외교부	1,248	939	927	원자력안전위원회	27	47	26
농림축산식품부	926	871	914	방위사업청	24	24	19
문화체육관광부	747	639	765	새만금개발청	8	24	13

지방자치단체

민원발생량 상위 5개 기관(광역)

기관명	9월(건)	10월(건)	증감률
서울	185,614	175,550	▼ 5.4%
인천	14,296	11,284	▼ 21.1%
경기	2,597	4,312	▲ 66.0%
세종	3,682	3,415	▼ 7.3%
대전	2,159	1,821	▼ 15.7%

민원발생량 상위 20개 기관(기초)

기관명	9월(건)	10월(건)	증감률
경기 용인	14,736	16,014	▲ 8.7%
서울 은평	9,355	15,181	▲ 62.3%
경기 성남	13,222	13,237	▲ 0.1%
경기 수원	10,127	11,405	▲ 12.6%
경기 화성	9,504	9,828	▲ 3.4%
경기 안산	7,906	9,649	▲ 22.0%
충북 청주	8,677	8,762	▲ 1.0%
경기 고양	8,186	8,703	▲ 6.3%
경남 창원	7,151	7,345	▲ 2.7%
대전 서구	6,816	6,623	▼ 2.8%
경남 김해	9,451	5,641	▼ 40.3%
인천 서구	5,112	5,637	▲ 10.3%
충남 천안	5,592	5,598	▲ 0.1%
경기 남양주	6,527	5,506	▼ 15.6%
경기 부천	4,250	5,470	▲ 28.7%
경기 시흥	6,805	5,468	▼ 19.6%
전북 전주	5,114	5,428	▲ 6.1%
인천 남동	4,691	5,282	▲ 12.6%
대구 달서	4,660	5,265	▲ 13.0%
경기 안양	5,060	5,210	▲ 3.0%

민원 추이

광역지자체 민원은 전월 대비 5.2% 감소

※ '19년 월평균 212,427건 발생

(증가율 상위) 경기

기초지자체 민원은 전월 대비 5.0% 증가

※ '19년 월평균 398,230건 발생

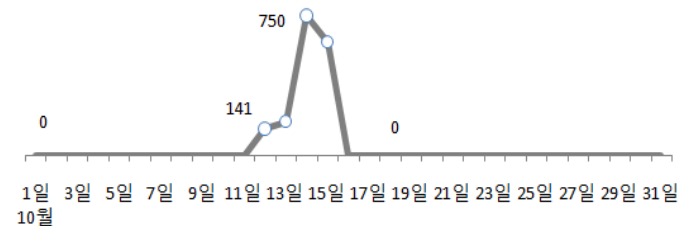
(증가율 상위) 서울 은평, 경기 부천·안산

증가율 상위 기관 주요민원

경기도

위례신도시 상생협력 행정협의회가 운영하는
실무협의회의에 주민 참여 요구(1,674건)

< 관련 민원 추이(일) >



신분당선 광고~호매실 구간 건설사업에 대한
조속한 추진 결정 요구(837건) 등

서울 은평구

은평 광역자원순환센터 설치 반대(13,326건)

※ '19.2.20. 수시예보 발령

경기 안산시

최근 착공한 신안산선의 사동 ○○블럭까지
연장 및 추가역사 건설 요구(1,970건),

불법 주정차 신고 민원(2,596건) 등

경기 부천시

건축 중인 부천문화예술회관을 부천시청역과
지하통로로 연결해 줄 것을 요구(596건),

불법 주정차 신고 민원(1,334건) 등

시도교육청

시도교육청 민원발생량

기관명	9월(건)	10월(건)	증감률
경기	8,243	10,138	▲ 23.0%
서울	1,584	1,931	▲ 21.9%
부산	325	1,596	▲ 391.1%
충북	147	691	▲ 370.1%
대전	122	669	▲ 448.4%
강원	127	632	▲ 397.6%
전남	196	607	▲ 209.7%
전북	104	569	▲ 447.1%
인천	1,460	556	▼ 61.9%
경남	203	282	▲ 38.9%
대구	182	265	▲ 45.6%
경북	108	265	▲ 145.4%
충남	123	243	▲ 97.6%
광주	125	157	▲ 25.6%
울산	96	155	▲ 61.5%
세종	63	122	▲ 93.7%
제주	52	87	▲ 67.3%
계	13,260	18,965	▲ 43.0%

민원 추이

시도교육청 민원발생량은 18,965건으로 전월 대비 **43.0% 증가**

(증가율 상위) 대전교육청, 전북교육청, 강원교육청, 부산교육청, 전남교육청 등

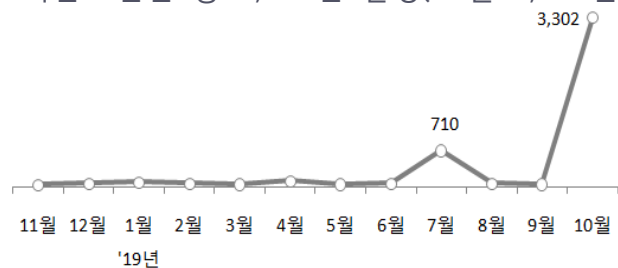
(감소율 상위) 인천교육청

※ '19년 월평균 11,876건 발생

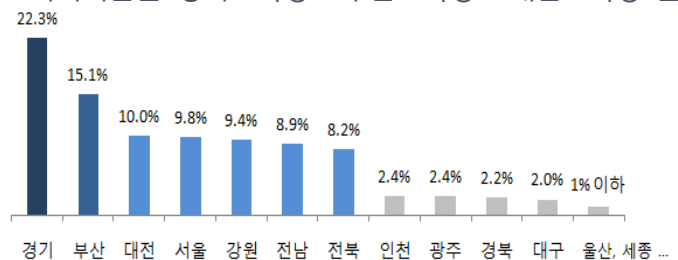
10월 시도교육청 주요 민원

학교 비정규직·공무직 처우 개선 요구

- 지난 1년간 총 4,710건 발생(10월 3,302건)



- 처리기관은 경기교육청 > 부산교육청 > 대전교육청 순



- 신청인은 40대(47.2%), 여성(90.1%)이 다수

- 연관 민원 키워드



공공기관등

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	9월(건)	10월(건)	증감률
한국토지주택공사	122,859	116,103	▼ 5.5%
인천항만공사	426	2,799	▲ 557.0%
금융감독원	2,086	2,491	▲ 19.4%
한국소비자원	1,478	1,684	▲ 13.9%
한국산업인력공단	1,552	1,538	▼ 0.9%
한국통신사업자연합회	1,512	1,244	▼ 17.7%
한국전력공사	1,169	1,020	▼ 12.7%
한국철도시설공단	1,856	913	▼ 50.8%
한국철도공사	483	812	▲ 68.1%
인천도시공사	2,498	777	▼ 68.9%
대한법률구조공단	705	777	▲ 10.2%
건강보험심사평가원	604	574	▼ 5.0%
한국도로공사	629	534	▼ 15.1%
근로복지공단	395	501	▲ 26.8%
국민건강보험공단	484	500	▲ 3.3%
방송통신심의위원회	286	433	▲ 51.4%
한국제품안전관리원	338	357	▲ 5.6%
국민연금공단	174	270	▲ 55.2%
한국인터넷진흥원	204	269	▲ 31.9%
한국정보통신진흥협회	231	257	▲ 11.3%
경기도시공사	344	244	▼ 29.1%
한국산업안전보건공단	221	223	▲ 0.9%
자동차손해배상진흥원	160	167	▲ 4.4%
한국수자원공사	100	141	▲ 41.0%
한국콘텐츠진흥원	89	134	▲ 50.6%

* 민원발생 225개 기관 중
발생량 상위 25개 기관

민원 추이

공공기관등의 민원발생량은 140,601건으로
전월 대비 **4.9% 감소**

(증가율 상위) 인천항만공사, 한국철도공사, 국민연금공단
방송통신심의위원회, 한국콘텐츠진흥원 등

(감소율 상위) 인천도시공사, 한국철도시설공단

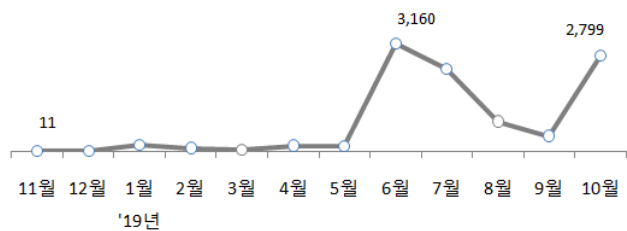
※ '19년 월평균 122,774건 발생

증가율 상위 기관 주요민원

인천항만공사

아암물류2단지 완충녹지 조성 요구(2,774건)

< 인천항만공사 민원 추이(월) >



한국철도공사

철도 운행 배차 변경이나 증차 요구(85건),
철도안전법 위반행위 신고(50건) 등

방송통신심의위원회

방송매체의 명예훼손에 대한 조치 요구(92건),
청소년 유해 매체 신고(23건) 등

국민연금공단

포스코에 대한 최대주주권리 행사 요구(97건) 등

한국콘텐츠진흥원

모바일 게임 등의 콘텐츠 사용요금에 대한
분쟁 해결 요구 내용이 다수

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 현황 및
주요 키워드

주요정책별 현황
(민원신호등)

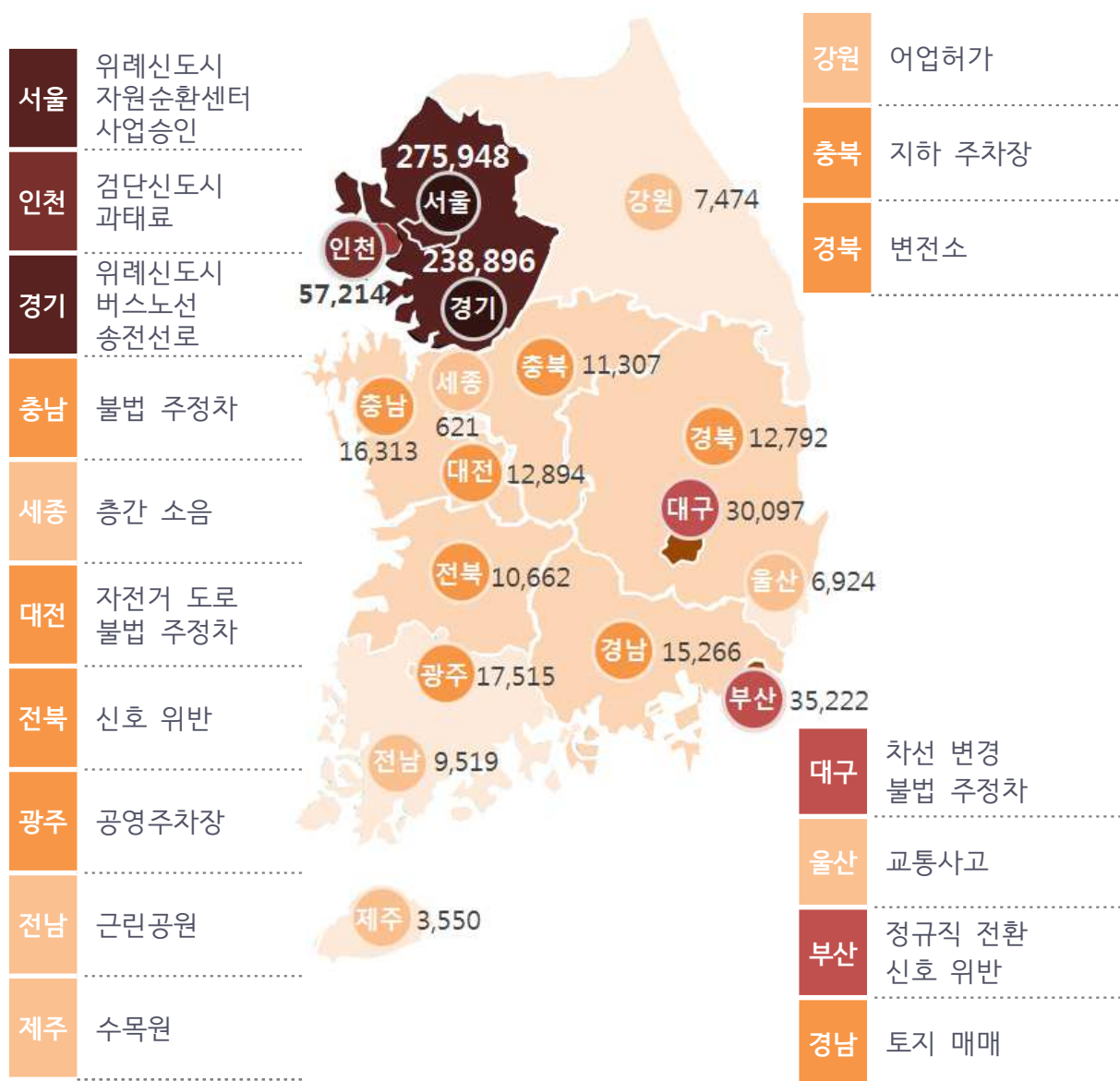
‘지역별 현황 및 주요 키워드’은 신청지역이 확인되는 민원에 대한 지역별 현황과 해당 지역의 특징적인 민원 키워드를 소개하는 내용입니다.

‘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

10월 전체 민원 901,223건 중에서 신청지역이 확인된 민원은 762,214건이며, 지역별로는 서울 36.2%(275,948건), 경기 31.3%(238,896건), 인천 7.5%(57,214건) 순



※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황을 의미하며,
해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

주요정책별 현황(민원신호등)

(단위: 건)

분야	번호	과제명	9월	10월	신호등
환경·안전	1	미세먼지 피해 및 저감 대책	557	551	
	2	교통 안전 관리	106,741	116,227	
	3	시설물 안전 관리	4,334	4,138	
	4	유해물질 안전 관리	16,975	15,726	
저출산	5	임신·출산 지원	763	662	
	6	보육 지원	581	517	
	7	다문화가족 등 지원	405	436	
	8	일·생활 균형 등 근무여건 개선	1,688	1,853	
일자리	9	청년고용	394	295	
	10	저소득 근로자·비정규직 처우 개선	1,933	1,530	
	11	소상공인·자영업자 지원	585	601	
	12	중소·벤처기업 육성	567	571	
교육·복지	13	청소년 보호 및 지원	186	204	
	14	대학입시 제도	182	200	
	15	노후생활 보장 제도 (경기 용인 흥덕지구 노인요양시설 건립 반대 집단민원 증가, 9월 320건→10월 558건)	1,006	1,289	
	16	장애인 복지서비스 운영	593	647	
주택·교통	17	공동주택 생활갈등	7,483	6,553	
	18	임대주택 등 주거복지 정책	1,686	1,792	
	19	청년층 주거부담 경감	298	300	
	20	대중교통 이용 불편	16,123	16,621	

※ (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

IV. 이슈분석 : 공공임대주택

공공임대주택 건설을
반대하는 집단민원
영향으로 '19.4~6월 급증

40대(39.8%), 30대(35.1%)
신청인이 다수

민원 유형

공공임대주택 건설 찬반(33.7%)
입주자 선정 기준(31.7%)
공공임대주택 입주거주비용(15.6%)
공공임대주택 시설·환경 관련(13.8%)
부적격 거주자 신고 등 기타(5.3%)

‘이슈분석’은 국민생활과 밀접한 이슈와 관련된 민원 데이터를 분석, 관계 기관에 제공하여 제도개선을 유도하고 국민과 공유하는 자료입니다.

이번 월간동향에는 ‘공공임대주택’ 관련 민원을 분석하여 제공합니다.

IV. 이슈분석 : 공공임대주택

분석배경

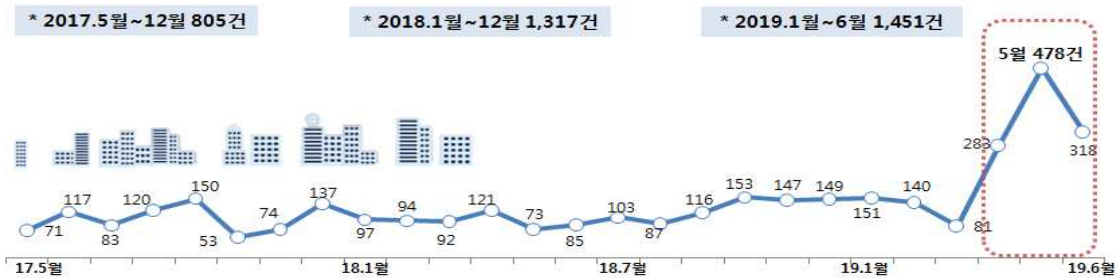
- 주거복지정책의 근간인 공공임대주택 관련 민원에서 나타난 다양한 불편사항 등을 분석, 관계기관과 공유하여 현장의 목소리가 반영된 개선 방향 모색

< 분석대상 >

- ▶ '17.5월 ~ '19.6월까지 민원분석시스템에 수집된 공공임대주택 관련 민원 3,573건

민원현황

- 공공임대주택 건설을 반대하는 집단민원이 많았던 '19.4~6월 급증



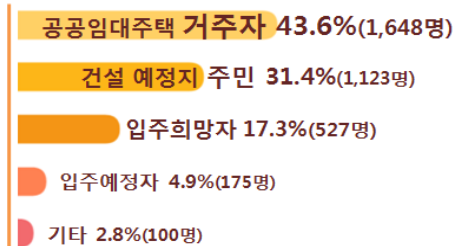
- 신청인은 30·40대가 많고, 신청지역은 경기, 서울, 인천, 대구 등의 순

연령	신청지역
40대 39.8%	경기 43.2%
30대 35.1%	서울 28.4%
50대 13.3%	인천 5.7%
20대 6.0%	대구 3.5%

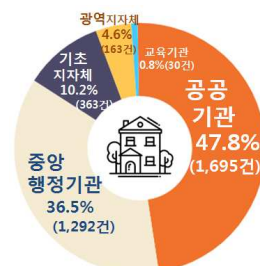
- 이해관계자 유형별로는 임대주택 거주자가 43.6%로 가장 많고, 임대주택 예정지 주민 31.4%, 입주희망자 17.3% 등의 순

- 기관유형별로는 공공기관 47.8%, 중앙행정기관 36.5%, 기초지자체 10.2% 등의 순

이해관계자별 현황



기관유형별 현황



민원분석 결과

공공임대주택 건설 찬반(贊反) : 33.7%(1,203건)

- 공공임대주택 건설을 반대하거나 이와 달리 건설 확대 및 입주를 희망하는 내용이 가장 많은 비중을 차지

- **[찬성]** 신혼부부 주택공급수를 늘린다고 하는데 용인시 거주자여서 수도권(서울)에 있는 집을 지원하기도 어렵고, 주택청약저축도 용인거주자여서 분당도 판교도 2순위라 안되고 용인 신혼부부를 위한 임대주택 정책은 없나요?
- **[반대]** 분당구 □□동 ○○번지에 행복주택이라는 명목으로 임대주택을 지으려고 하고 있어 주민들과 마찰이 있습니다. 이번에 계획하고 있는 □□동에 3000세대라는 엄청난 인구가 들어올 경우 교통, 교육에 막대한 악영향을 줄 수 있는데도 전혀 대책이 세워지지 않은 채 지구지정을 하려고 하고 있습니다.

공공임대주택 입주자 선정 관련 : 31.7%(1,132건)

- 신청·당첨·입주기준 문의 및 완화·개선 요구, 재계약·퇴거 완화 개선 요구 및 문의, 그 외 임차권 양도양수·명의변경 등에 관한 민원

- **[서울주택도시공사와 한국토지주택공사의 상이한 업무처리 개선 요청]** 임대주택 당첨시 예비자를 선발하여 미계약, 계약취소가 발생할 경우 후순위 예비자에게 입주 기회가 주어지는데요. LH는 공실이 생기면 바로 후순위자에게 연락하여 입주를 돕고 있지만, SH는 몇 달간 공실을 묵혀두고 취합하여 공지합니다. 예비자 발표를 묵혀두고 한꺼번에 하지 말고 LH처럼 즉시 통보해주세요.
- **[영구임대 재계약시 장애인과 사회적 약자 서류갱신 절차 개선]** 재계약 체결시 장애인과 독거노인 등 사회적 약자분들은 주민등록등본, 가족관계증명서, 수급자증명서 등을 준비하기 위해 주민센터를 내방해야 하고, 서류를 받아도 글씨를 몰라 해결방안이 필요합니다. 서류 제출 기간만이라도 주민센터나 자원봉사자를 투입시켜 어려움을 해결해주었으면 합니다.
- **[행복주택 신혼부부계층 신청자가 여성인 경우, 임신 이후 재계약 조건 변경 건의]** 행복주택 계약자가 여성인 경우, 임신·출산시에도 재계약시 근로 중이어야 합니다. 지역근무자는 남녀 관계없이 신청 가능하고, 출산시 최장 4년 거주가능하다고 홍보하는데, 여자가 신청한 경우 아이를 낳지 말라는 탁상공론 정책 같습니다.

공공임대주택 입주·거주비용 : 15.6%(556건)

- 분양전환 공공임대주택의 분양전환가격 개선 요구 및 문의, 임대료·관리비 이의·문의, 버팀목 전세자금 등 대출 관련 문의 등

- **[10년 공공임대 분양전환 감정가 산정방식 변경 요청]** 공공임대주택 분양전환가 산정시 10년 후 인근시세를 기준으로 하는 감정가 방식은 애초부터 임차인에게 일방적으로 불리한 불공정계약입니다. 지금도 영문을 모르는 가난한 무주택 서민들이 10년 임대주택을 분양받고 있습니다. 그들 또한 10년 후 피눈물을 흘릴 것입니다.
- **[주변시세를 반영한 적정 임대료 반영 요구]** 행복주택 임대료는 해당 공공부지 행복주택과 같거나 인접한 시, 군, 자치구에 소재한 주택 중 규모와 생활여건 등이 비슷한 대표성을 가진 주택을 기준으로 평가하여 산정하는데, 수원 광교 따복하우스 임대료는 실 주거환경을 고려하지 않고 광교신도시의 높은 주거시세를 표본으로 설정하여 산정한다는 게 도무지 이해가 가지 않습니다.
- **[중소기업 취업청년 전월세 보증금 대출정책 영망]** 주택도시보증공사에서는 1년 이상 거주하는 공공임대주택 계약이라면 중소기업청년 전세대출 100%가 가능하다고 하지만, 대부분 100% 진행을 승인해주지 않고 기업은행에서만 100% 대출을 진행합니다. 그마저도 입주자가 공란으로 된 계약서에 수기로 쓴 계약기간 2년과 LH에서 작성한 사용계약서 2년2개월로 기간이 상이하다고 거절합니다.

공공임대주택 시설·환경 관련 : 13.8%(492건)

- 결로, 누수 등 하자보수 요청, 주차장 확대·전기차 충전시설 등 각종 시설 설치 요구, 임대주택 건설현장 소음 등 불편해결, 임대주택 이름·주소 변경 요구 등

- **[전기차 충전시설 설치 요청]** 공공임대아파트에 거주 중인데 아파트 지하주차장에 콘센트가 미설치되어 이동형 충전기 설치가 어렵다는 이야기를 LH로부터 들었습니다. 전기차 충전을 임대아파트에 설치할 수 있도록 적극적인 행정 부탁드립니다.
- **[행복주택 건설현장 가설전등으로 인한 생활불편]** 행복주택 공사현장 중 한 동은 1주일 내내, 아니 이전부터 24시간 모든 불을 켜두니 그 앞에 거주하는 저희는 매일 저녁 가림막을 사용하고 있습니다. 건축물 4개동 중 이 곳만 전기를 끄지 않으니 제발 좀 시정해 주십시오.

- **[영구임대아파트 주소 인권침해 문제]** □□시 중학교 교사로 neis 정리 중 문제점을 발견하여 개선을 요청합니다. neis '기본학적 주소란'을 보면 도로명주소를 선택하여 자동으로 아파트 명이 붙습니다. 그런데 일부 학생의 주소란에 '영구임대아파트'라는 명칭이 나타납니다. 공문서에 학생 신분을 나타내는 좋지 않은 사례입니다. 살피시어 빠른 개선바랍니다.
- **[임대아파트 주소 문제점]** 수고가 많으십니다. 저는 임대아파트에 거주하고 있습니다. 임대아파트에 살고 있는 것도 서러운데, 정부나 각종 주소지가 영구임대아파트라고 해서 우편물이 발송되어 작년에 행안부에 민원을 제기 했는데 지금도 인터넷에 영구임대아파트로 나옵니다. 돈 없이 사는 사람들 무시하는 것입니까?

부적격 거주자 신고 등 기타 : 5.3%(190건)

- 임차인 권한 문의, 부적격 거주자·당첨자 신고, 불법 양도양수 확인요청, 공공임대주택사업자 부도 또는 사업자간 매각 관련, 입주지연 해결요청 등

- **[북한이탈주민 임대주택 불법전대]** 탈북자들은 1인 가정이건 대가족이건 가정마다 임대주택이 지급되는데, 이를 악용하는 사례가 있습니다. 2인 이상 가족인데 탈북 전 위장이혼하여 1인 가정으로 둔갑하여 2개의 임대주택 혜택을 받고, 나머지 주택에서 월세를 받고 삽니다. 더욱 더 철저한 가족관계 확인이 필요합니다.
- **[행복주택 부적격 당첨자 조사 필요]** 행복주택 당첨자가 1,400여 가구가 살고 있는데 당첨자들의 일부가 차량 등록 시 고가 차량을 등록하는 것으로 보여집니다. 선량한 행복주택 입주예정자들을 위해 관리사무소와 함께 고가 차량 등록 및 가액 확인 등을 거쳐야 할 것 같습니다.
- **[아파트 입주지연에 따른 문제]** '18.6월 입주예정'으로 민영공공임대주택을 계약했는데, '17.12월 말 3개월 정도 입주지연이 된다는 공문이 왔고 '18.7월 현재 입주 시점이 불분명한 상태입니다. 그런데 지연보상금을 계약서상의 '18.6월 입주 일자가 아니라 지연된 입주예정일인 '18.10월을 기준으로 지급하겠다고 합니다. 이런 상황에서 공사연장 승인을 군산시청에서 해주었는지. 입주일자가 불확실한 상황에서 해지일까지 아무런 보상없이 기다렸다 해지해야 하는지 답답하고 막막합니다.

V. 11월의 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 11월의 관심 키워드 : 건강검진

연관 키워드
민원 현황
민원 사례

‘11월의 관심 키워드’는 민원 빅데이터 중 최근 3년간 10월에 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

- 기간 : '18.1월~'18.12월
- 대상 : 국민신문고 민원, 지자체 민원창구 수집민원



분석절차

<키워드 맵>

주제 키워드의
핵심 연관어 맵

- * 키워드와 민원건수
증감량



<키워드 트렌드>

주제 키워드와 관련된
다양한 추세 정보

- * 민원추이 및 각종
트렌드 정보

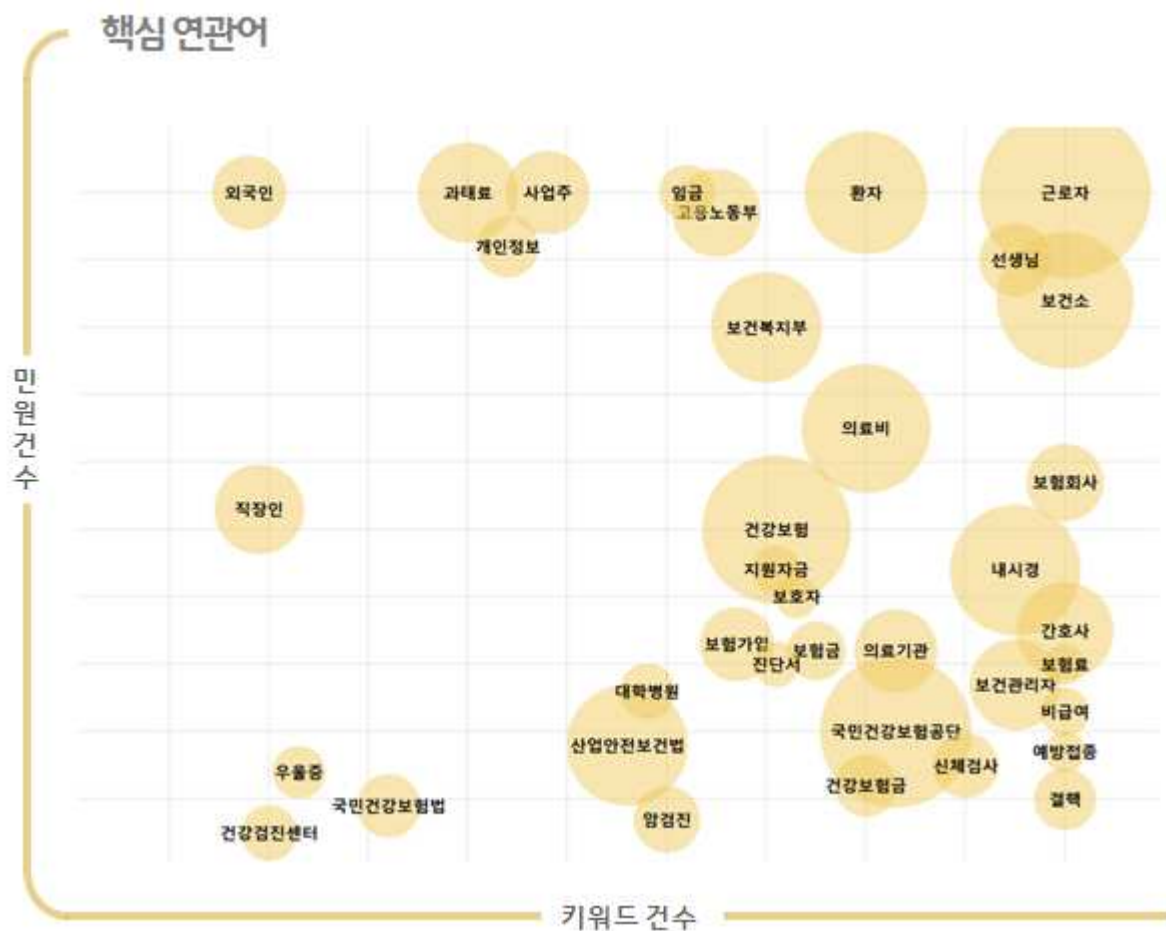


<관심 키워드>

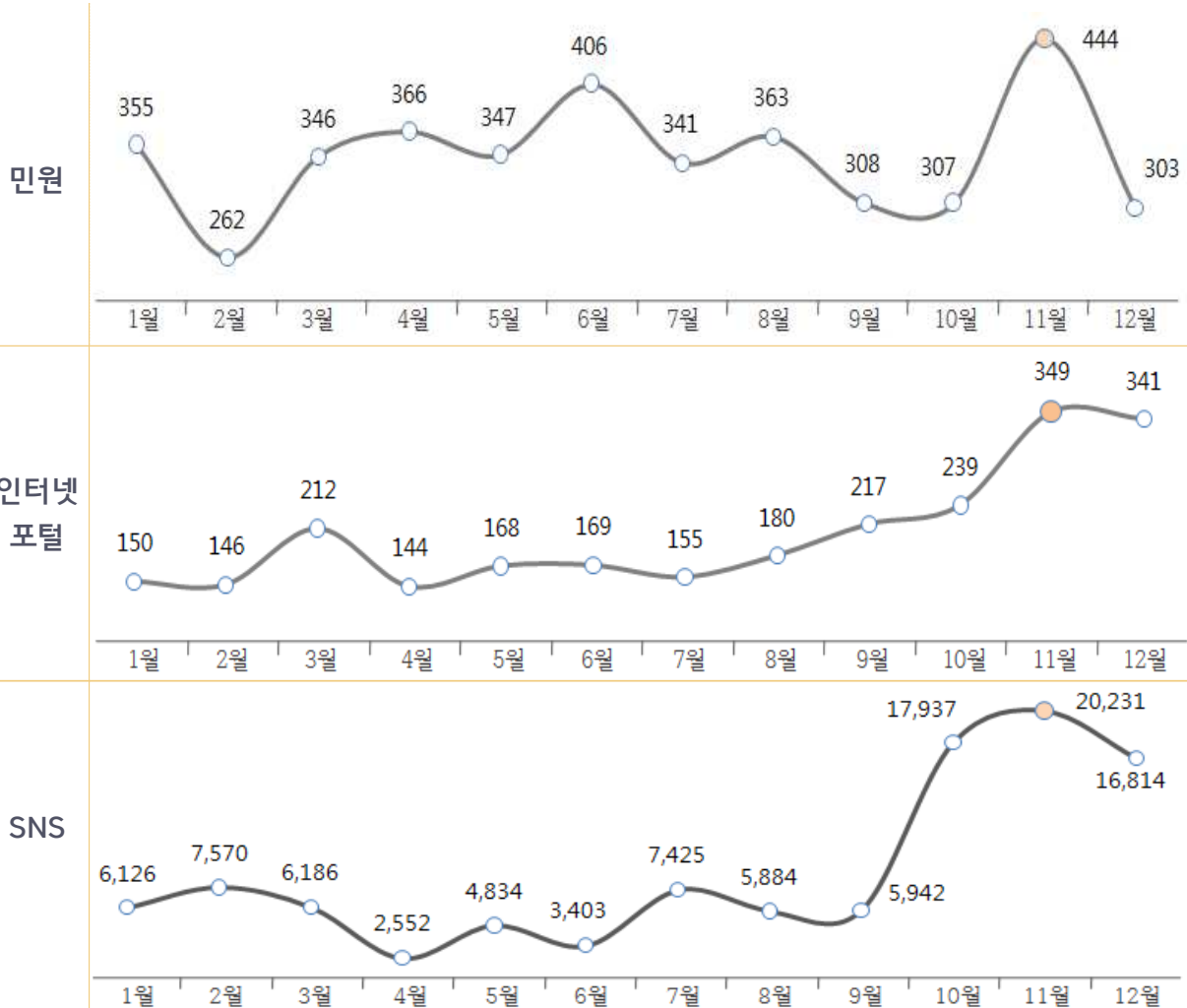
주제 키워드에서
관심키워드 도출

- * 키워드 클라우드,
민원 현황 및 사례

키워드 맵



키워드 트렌드



뉴스

[한국일보] “귀찮아서” “못 미더워”... 무료 국가암검진 국민 절반이 외면 2018-11-20

건강보험 가입자 중 소득 상위 50%는 검진 비용의 10%만 내고, 소득하위 50%는 무료다...검진 대상 통보는 연초부터 수시로 하지만 검진의 40%는 10~12월.. 국가암검진의 검진방법에 대한 불안과 신뢰성에 대한 의문도 낮은 수검률에 영향을 미친다.

[뉴스1] 복지부, 저소득층 암환자 지원 입맛대로...“年 5천명 제외” 2018-11-20

학생건강검진은 다른 생애주기별 건강검진과 업무 처리 절차가 같은데도 유일하게 국민건강보험공단이 아닌 학교장이 시행·관리하고 있어 불필요한 행정부담을 초래하고 있었다...건강검진 정보가 국민건강보험공단과 연계되지 않아 생애주기별(영유아→학생→성인→노인) ..

[데일리팜] 국가기관서 무적격자가 검진,,, “관리 감독 미흡” 2018-11-21

감사원은 20일 국가건강검진체계 및 관리실태를 공개하며 건보공단 36개 지사가 국가검진기관을 대상으로,,, 검진기관 관리·감독을 부실하게 하고 있는게 아니냐는 우려가 나온 것이다...

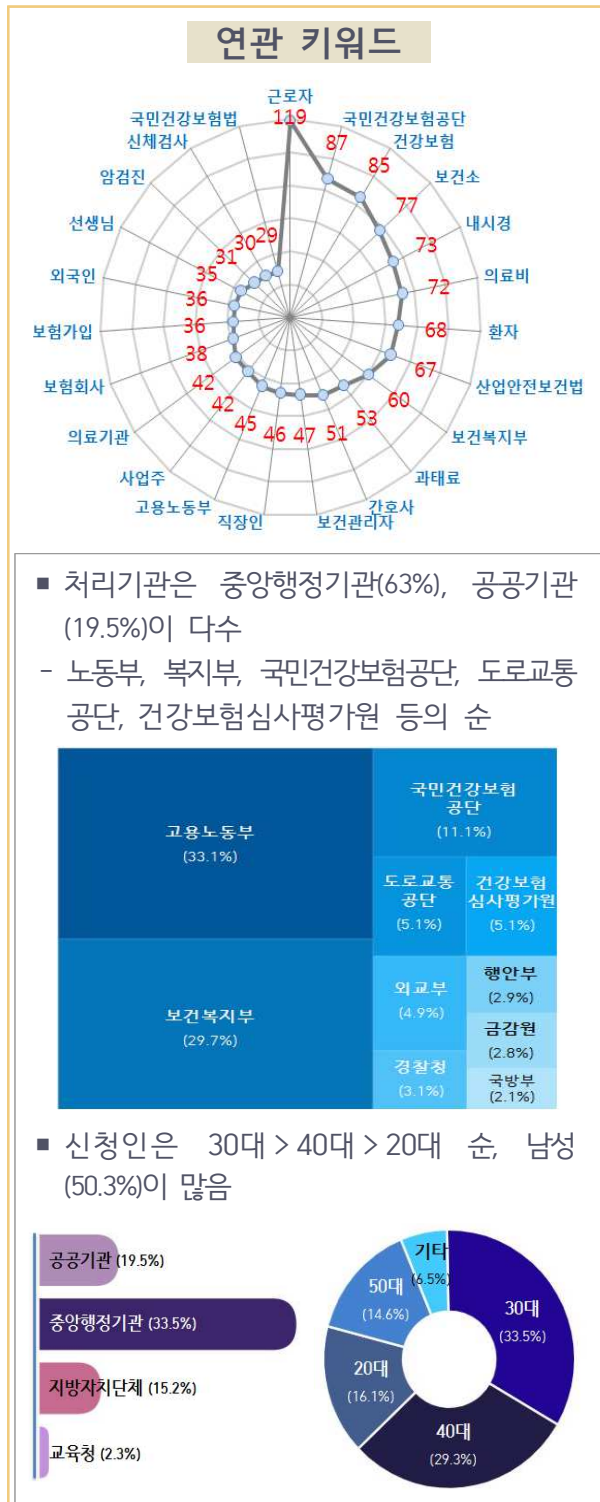
[MBN] 암검진기관 사후관리 부실..오진 등 부실검진 위험 높아 2018-11-22

'검진기관 평가계획'을 마련하고, 건보공단에 평가 업무를 위탁해 건강검진기관을 대상으로 3년 주기로 평가하고 있다. 그 결과, 1주기 평가결과 암검진 미흡 기관(D등급) 709개 중에서 32개 기관이 2주기 평가에서도 여전히 미흡 평가를 받았다...검진기..

11월의 관심 키워드

○ 관심 키워드 : 건강검진

건강검진 수검자가 집중하는 연말(전체 검진의 40%가 10~12월 집중)이 다가옴에 따라 검진예약 관련 불편사항 등 대응 필요



검진기관 및 검진기준의 품질 향상

- 취약계층* 검진 접근성 향상 필요
 - * 장애인, 노인, 다문화 등 가정, 소규모 사업장 근로자
- 검진기관의 제 규정 준수 여부
- 검진에 대한 대국민 정보제공 확대 강화
- 부실한 검진 과정, 대기 지연 등
- 접수 및 안내절차의 미흡 또는 불편
- 검진기관 선정 적정성 여부

사업장, 외국인, 영유아 등 관련 문의

- 외국인 체류 관련 감염병 및 건강검진
- 결혼이민비자 지정 의료기관 검진
- 현장 근로자의 일반건강진단 실시 기준, 일반·특수 건강검진 대상 조건 등
- 영유아 별도 검진 결과통보서 발급·제출

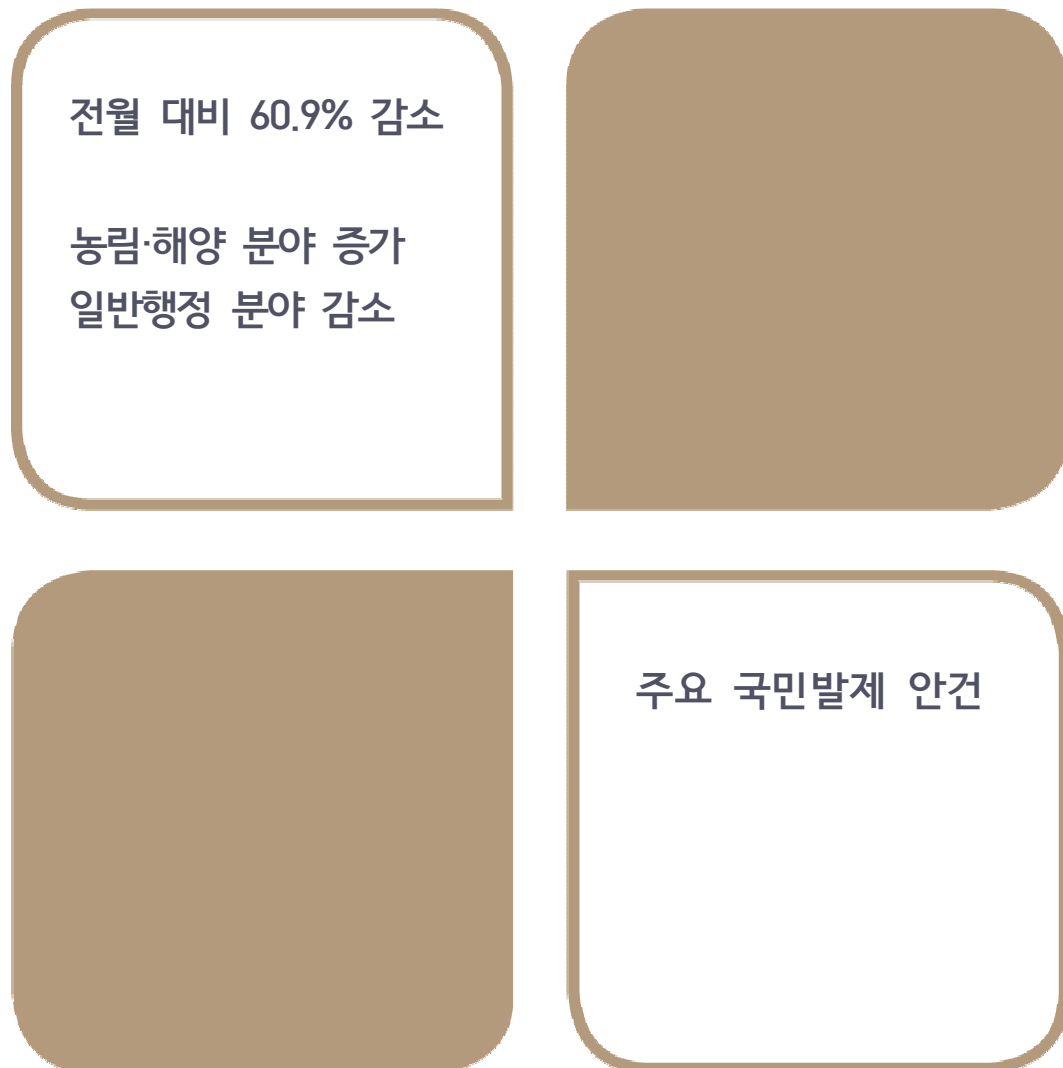
비용 관련 문의

- 검진당일 진료시 진찰료 산정 방법
- 검진기관의 착오 청구
- 의료기관의 제증명수수료 발급비 과다
- MRI 급여화 확대 요구

기타

- 당해 미 검진 시 불이익 사항 문의
- 자비 검진 시 공단검진 미 수검 과태료 문의
- 검진결과통보서 우편 발송 불편
- 수검기관의 의무기록 처리
- 입원중 환자의 검진 수검 가능 여부
- 건강검진 관련 시범사업 문의

VI. 「국민생각함」 동향



'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.

10월 안전등록 현황

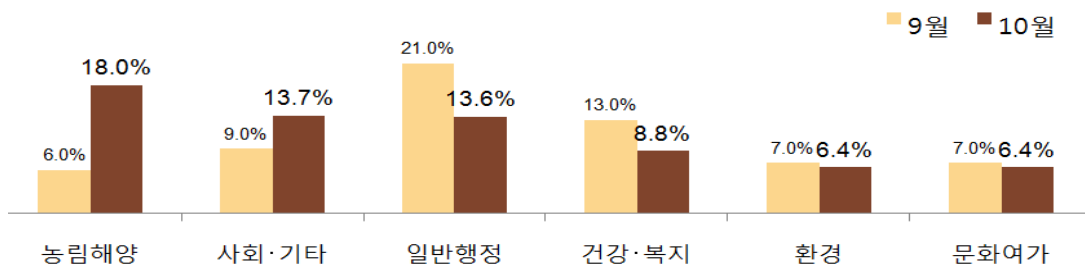
- 10월 등록 안전은 605건으로 전월 대비 60.9% 감소(1,547건 → 605건), 전년 동기 대비 7.6% 증가(559건 → 605건)

- 기관이 발제한 안전이 50.4%(305건), 국민이 발제한 안전이 49.6%(300건)



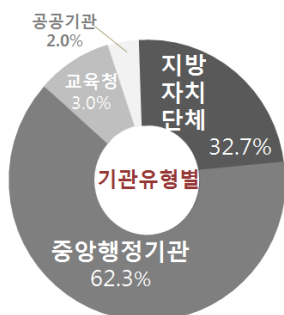
- 분야별로는 농림·해양 분야 안전이 18.0%(109건)로 가장 많고, 사회·기타 13.7%(83건), 일반행정 13.6%(82건), 건강·복지 8.8%(53건) 등의 순임

- 전월 대비 농림·해양, 사회·기타 분야 증가, 일반행정, 건강·복지 분야 감소



- 기관유형별로는 중앙행정기관 62.3%(191건), 지방자치단체 32.7%(99건), 교육청 3.0%(9건), 공공기관 2.0%(6건) 순임

- 산림청이 64건으로 가장 많은 안전을 등재, 해수부, 충북 청주시 순



참여율 상위 안건

- 국민이 발제한 안건 중 참여수가 가장 많았던 안건은 “안산자락길 연결로 경사에 대한 안내가 필요해요!”임

순위	분야	안건 제목	참여수
1	문화여가	안산자락길 연결로 경사에 대한 안내가 필요해요!	73
2	취업직장	노인은 많고 일자리는 적고 곡소리 나는 ‘충청북도의 여성 노인들!’	51
3	건강·복지	육아휴직 여성의 대체 인력 인턴제에 대하여 어떻게 생각하시나요?	50
4	건강·복지	임산부 배지 활성화 방안	41
5	건강·복지	실질적인 육아휴직을 위한 방안	37
6	건강·복지	장애인 운전면허 시험장은 전국 9개?	36
7	건강·복지	아이돌봄 서비스를 알고 계신가요?	34
8	환경	제주시 관공선 쓰레기 배출 유연화	32
9	건강·복지	대체인력뱅크 활성화 방안	32
10	사회·기타	국경일 등 공식행사 애국가 제창방법 개선 국민투표	26

- 기관이 발제한 안건 중 참여수가 많았던 안건은 해양수산부가 발제한 “2020년 국가안전대진단 중점 안전점검이 필요한 분야를 선택해 주세요!”임

순위	기관	안건 제목	참여수
1	행정안전부	2020년 국가안전대진단 중점 안전점검이 필요한 분야를 선택해 주세요!	1,664
2	국민권익위원회	차세대 국민신문고 홈페이지 초기화면 선호도 조사	991
3	통계청	2019년 통계청 국민디자인단 우수과제 선정	773
4	해양수산부	해양수산 빅데이터 활용 우수사례에 투표해주세요!	754
5	여성가족부	국민이 참여하는 여성가족부 대표 혁신 우수사례 선정!	628
6	충청북도진천군	2019 진천군 창의·혁신 경진대회 선호도 투표	284
7	경기도	평택시 혁신 우수사례(협업분야)를 선정해주세요!	281
8	전라남도완도군	2019년 완도군 군정혁신 우수사례 선정에 동참하여 주세요	193
9	문화재청	조선시대 경복궁 장고를 관리하던 상궁의 이름은 무엇일까요?	131
10	통계청	제3회 국민과 함께하는 변화혁신 아이디어 공모전 우수작 선정 투표	110

주요 국민발제 안건

1L 사이즈 음식물 쓰레기봉투 판매처 공지 및 봉투 디자인 개선



● 발제자 : 홍** * '19.10.31 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 서울시 25개 구 모두 1L 사이즈의 음식물쓰레기봉투를 공급하고 있으나, 1L 음식물쓰레기봉투 판매처를 알기 어렵고 쓰레기봉투가 이용하기 불편한 형태로 되어있음

● 개선방안

- 지자체 홈페이지 등에서 관할구역 내 1L 사이즈 음식물쓰레기 봉투 판매처 및 잔여수량 등에 대한 정보를 실시간 제공
- 지퍼식/손잡이가 달린 구조 제작, 음식물쓰레기봉투의 위쪽 묶는 부분의 길이를 늘이는 등 이용자들이 편리하고 위생적으로 음식물 쓰레기를 배출할 수 있도록 개선

여성안심귀갓길 개선에 대한 정책, 함께 해 주세요!



● 발제자 : 김** * '19.10.26 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 혼자 사는 여성들의 안전한 생활권 보장을 위한 여성안심귀갓길, 여성안심스카우트, 여성안심이어플 등 다양한 행정서비스가 운영되고 있으나, 열악한 시설, 운용인력 부족, 제도에 대한 홍보 부족 등으로 실효성이 낮음

● 개선방안

- (여성안심귀갓길) 비상벨의 위치를 발견하기 쉽고 누르기 쉬운 위치에 부착하여 활용도 제고
- (여성안심스카우트) 운영시간대(월 22~00:00, 화~금 22~01:00) 조정 및 여성스카우트에 대한 처우 및 안전 관련 대책 마련
- (여성안심이어플) 어플 반응속도 등 기능개선 및 홍보 강화

임산부 배지 보급처 확대 및 관리 필요

● 발제자 : 민* * '19.10.2 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 임산부 배지 보급처가 보건소 및 일부 지하철역으로 한정되어 배지를 발급받고자 하는 임산부들에게 불편함 야기
- 배지 생산에 필요한 예산의 제한으로 배지가 신청자들에게 적기에 충분히 보급되지 못하고 있음

● 개선방안

- 임산부 배지 보급처 다양화(온라인 신청·발부 및 임산부가 많이 방문하는 산부인과에서도 지급)
- 임산부 배지를 대여시스템으로 전환하고, 반납 시 보증금 반환 및 대여 예약 등 전자적 관리시스템 도입



장기간 미이용 자전거 활용 방안

● 발제자 : 진* * '19.9.29 발제(탄생)

● 내용(문제점)

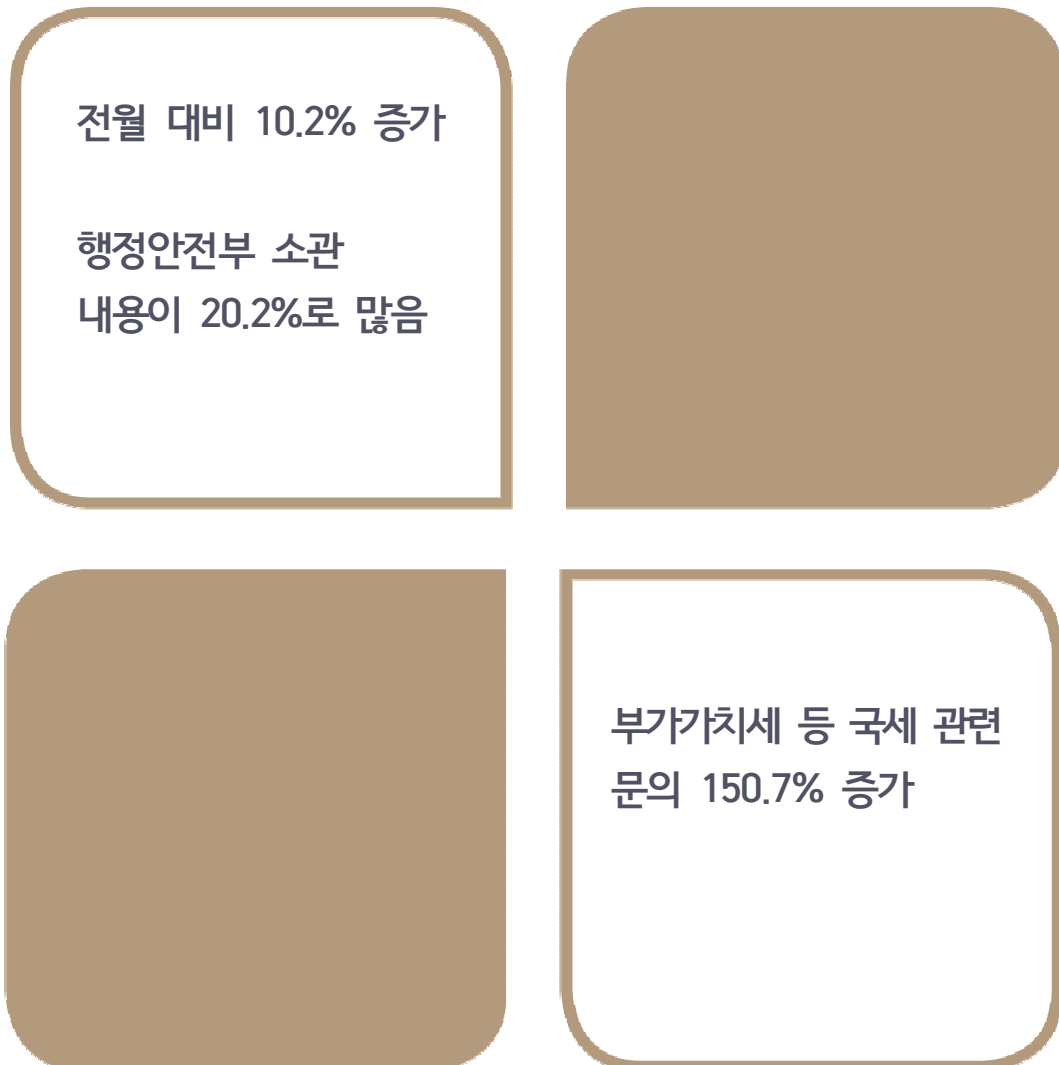
- 아파트 단지, 도서관 등에 자전거 보관함에 소유주가 불분명한 장기간 방치된 자전거가 많음
- 도시 미관을 해치지만 사유재산이어서 방치 자전거 처리에 어려움이 있음

● 개선방안

- (폐)자전거 기부자를 모집하여 재사용 가능한 자전거는 수리하여 소외계층에 제공하고 수리가 곤란한 자전거는 공예품 등으로 재사용하여 전시작품으로 활용하거나 판매하여 수익금을 기부
- 지자체, 사회적 기업, 재능기부자가 참여하는 공공캠페인 진행



VII. 「국민콜110」 동향

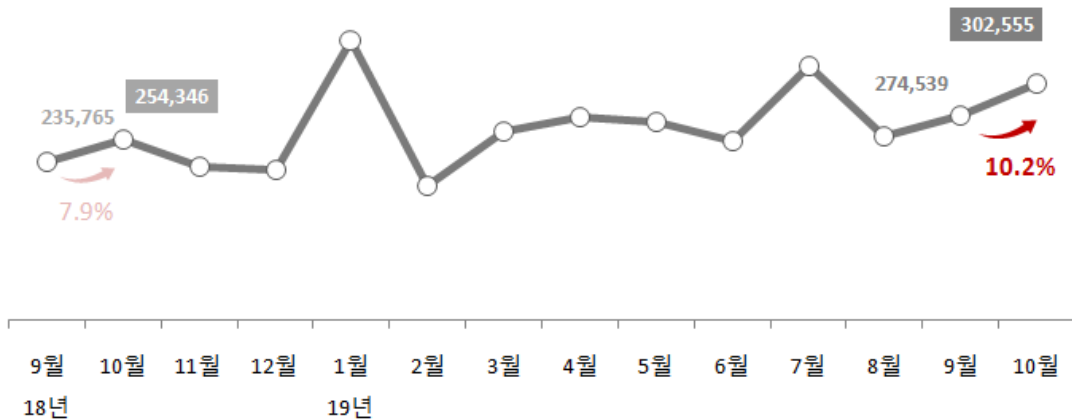


'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도교육청, 공공기관 등 316개 기관 관련 민원상담 및 국민 안전관련 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

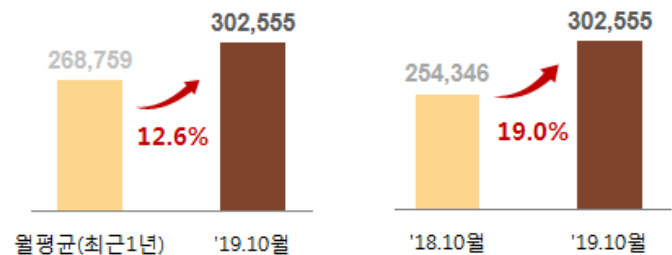
110 홈페이지 및 모바일앱을 통해 채팅·화상·문자 등 다양한 상담서비스를 제공하고 있는 '국민콜110' 상담동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

10월 상담 현황

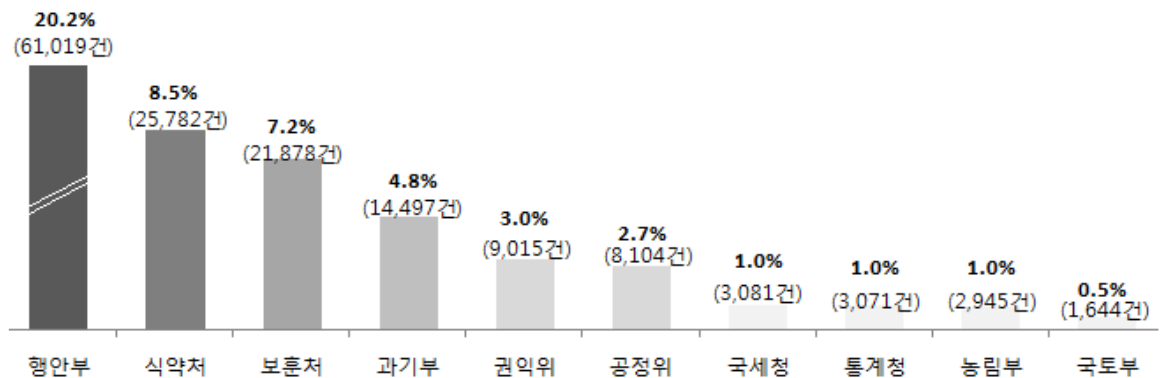
- 10월 상담요청 건은 302,555건으로 전월(274,539건) 대비 10.2% 증가
 - 전년 동기 증가율(7.9%) 대비 2.3%p 높은 수준



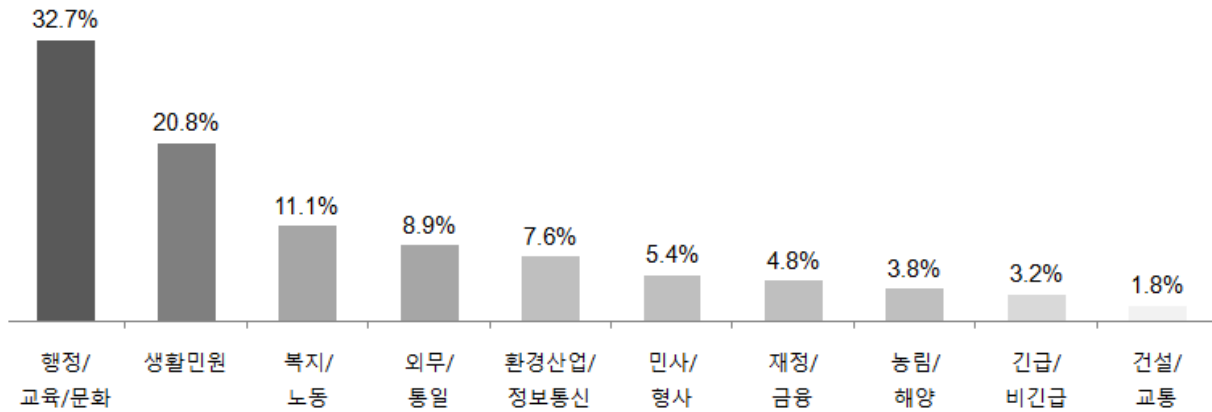
- 최근 1년 평균 상담 건수 (268,789건) 보다 12.6% 증가
 - 전년 동기 건수(254,346건) 대비 19.0% 증가



- 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 20.2%(61,019건)로 가장 많음
 - 상위 10개 기관과 관련된 상담이 151,036건으로 전체 상담의 49.9%를 차지



상담유형별 현황



【상담유형별 증감률】

상담유형	9월	10월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	98,152	85,786	▼ 12.6%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 주민등록등·초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
생활민원	42,044	54,438	▲ 29.5%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 의 기타 문의
복지/노동	26,024	29,225	▲ 12.3%	금연 구역 내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
외무/통일	20,495	23,289	▲ 13.6%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	18,360	19,927	▲ 8.5%	동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 층간 소음 신고 및 매연 신고 문의
민사/형사	13,321	14,057	▲ 5.5%	무단 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
재정/금융	10,400	12,464	▲ 19.8%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
농림/해양	10,354	9,910	▼ 4.3%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부발급 등 농지법 문의
긴급/비긴급	8,813	8,268	▼ 6.2%	상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연 신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	4,841	4,824	▼ 0.4%	승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의 도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의

상담유형별 주요 내용

- 10월 부가가치세 예정신고기간 운영으로 인해 “부가가치세 등 국세 관련 문의”가 150.7% 증가

주요 내용	9월	10월	증가율
무단주·정차 단속 및 운전면허 등 관련 문의 민사/형사	10,687	11,035	▲ 3.3%
온나라시스템 관련 문의 행정/교육/문화	5,215	6,025	▲ 15.5%
고충민원 신청 및 신문고 등 관련 문의 행정/교육/문화	4,020	4,805	▲ 19.5%
교통사고, 범칙금 및 폭력, 사기신고 등 관련 문의 긴급/비긴급	3,533	3,680	▲ 4.2%
부가가치세 등 국세납부 관련 문의 행정/교육/문화	1,210	3,034	▲ 150.7%
축산 폐기물 및 매립시설 관련 문의 환경산업/정보통신	2,174	2,586	▲ 19.0%
운수종사자 준수사항 및 과태료처분 등 관련 문의 건설/교통	1,663	1,843	▲ 10.8%
행정심판 진행 상황, 청구 등 행정심판 관련 문의 행정/교육/문화	1,403	1,518	▲ 8.2%
법률상담 및 민/형사상 피해구제 관련 문의 민사/형사	1,153	1,308	▲ 13.4%
공중위생 및 보건소 관련 문의 복지/노동	717	892	▲ 24.4%



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. 10월 민원동향	김성도 사무관 양은경 사무관 (민원신호등)	044-200-7286 044-200-7283
II. 기관유형별 동향		
III. 지역 및 주요정책별 동향		
IV. 이슈분석 : 공공임대주택	장은경 사무관	044-200-7282
V. 11월의 관심 키워드(정기예보)	김영수 사무관	044-200-7286
VI. 「국민생각함」 동향	원지은 주무관 (국민신문고과)	044-200-7267
VII. 「국민콜110」 동향	김재은 주무관 (국민콜110)	02-2110-6509