

국민의 소리

11월 동향

2019. 12. 4.



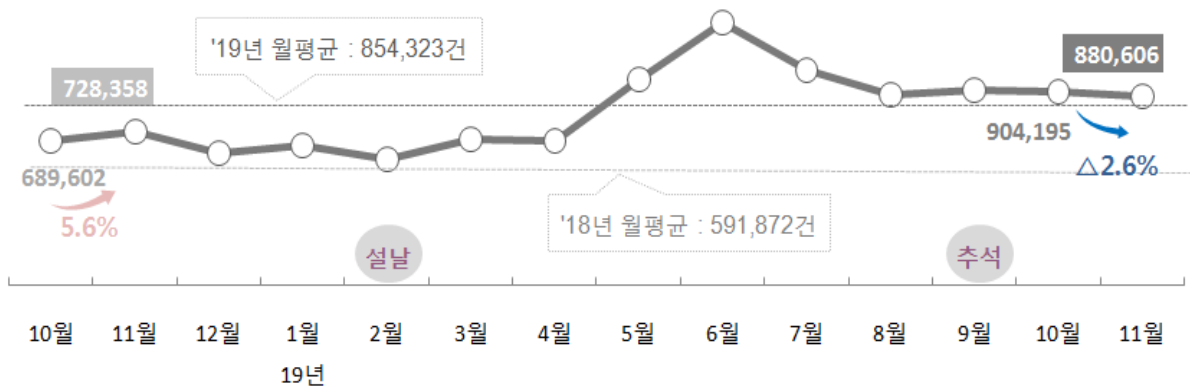


I	11월 민원동향	1
	민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황	
II	기관유형별 동향	2
	중앙행정기관 / 지방자치단체 / 시도교육청 / 공공기관등	
III	지역 및 주요정책별 동향	7
	지역별 현황 및 주요 키워드 / 주요정책별 현황(민원신호등 과제)	
IV	이슈 분석 : 농업 직불제	11
V	12월의 관심 키워드 : 노후 경유차	16
VI	「국민생각함」 동향	20
	11월 안건 현황 / 참여율 상위 안건 / 주요 국민발제 안건	
VII	「국민콜110」 동향	25
	11월 상담 현황 / 상담유형별 현황 / 상담유형별 주요 내용	

I. 11월 민원동향

민원 추이

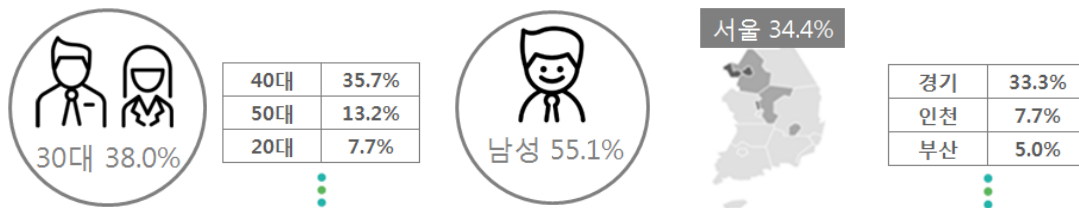
- 11월 발생량*은 총 880,606건으로 전월 대비 2.6% 감소
- 전년도 동기('18년 11월) 증가율(5.6%) 보다 8.2%p 낮은 수준



* 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구(시도포털, 새울) 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계

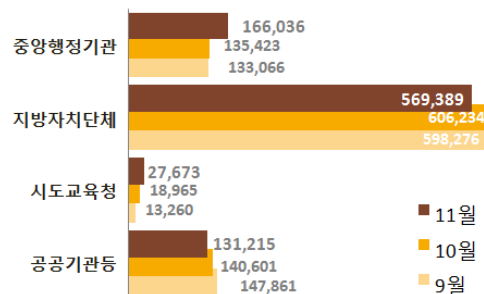
신청인 현황

- 연령별로는 30대(38.0%)가 가장 많고, 성별로는 남성(55.1%)이 많음
- 신청지는 서울(34.4%), 경기(33.3%), 인천(7.7%), 부산(5.0%) 순



기관유형별 현황

- 시도교육청(45.9%), 중앙행정기관(22.6%)은 증가,
- 지방자치단체(△6.1%), 공공기관등(△6.7%)은 감소



※ 민원추이 및 신청인 현황은 신청민원 기준, 기관유형별 현황은 접수민원 기준 통계

중앙행정기관

민원발생량 상위 25개 기관

기관명	10월(건)	11월(건)	증감률
경찰청	58,748	57,264	▼ 2.5%
국토부	15,269	42,315	▲ 177.1%
고용부	8,528	8,853	▲ 3.8%
복지부	3,032	5,815	▲ 91.8%
식약처	4,451	4,677	▲ 5.1%
국방부	4,430	4,298	▼ 3.0%
환경부	2,137	4,044	▲ 89.2%
대검찰청	3,632	4,004	▲ 10.2%
행안부	2,815	3,664	▲ 30.2%
국세청	2,775	3,636	▲ 31.0%
해수부	3,054	2,667	▼ 12.7%
과기부	2,598	2,611	▲ 0.5%
권익위	2,451	2,539	▲ 3.6%
교육부	2,374	2,336	▼ 1.6%
병무청	1,599	1,875	▲ 17.3%
공정위	1,349	1,496	▲ 10.9%
문체부	765	1,486	▲ 94.2%
법무부	1,567	1,465	▼ 6.5%
기재부	1,548	1,277	▼ 17.5%
외교부	927	996	▲ 7.4%
조달청	3,804	894	▼ 76.5%
소방청	950	891	▼ 6.2%
농식품부	914	839	▼ 8.2%
산자부	601	725	▲ 20.6%
인사처	715	681	▼ 4.7%

민원 추이

상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 23.2% 증가
15개 기관이 증가했으며 10개 기관은 감소

※ '19년 월평균 145,747건 발생

(증가율 상위) 국토부, 문체부, 복지부, 환경부

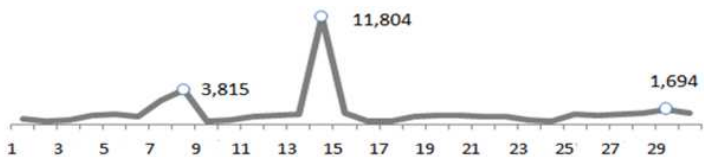
(감소율 상위) 조달청, 기재부, 해수부

증가율 상위 기관 주요민원

국토교통부

서울-양평 고속도로 하남 감일지구 통과반대(11,518건),
지하철 6, 9호선 남양주 연장 건설계획 요구(4,829건) 등

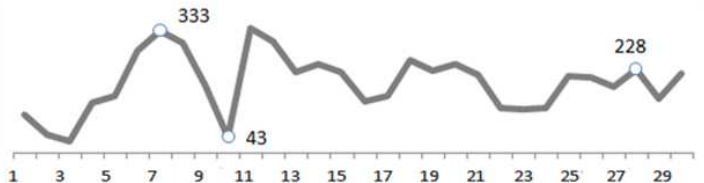
< 11월 국토교통부 민원 추이 >



보건복지부

요양병원 편중지역에는 동별로 병상수급 계획을
수립하도록 지자체장에 권한 부여 요구(1,636건) 등

< 11월 보건복지부 민원 추이 >



환경부

김해 ○○면 의료폐기물소각장 설치 반대(1,075건) 등

문화체육관광부

각종 해외 웹사이트의 한국 관련 오류 정보
신고(180건) 등

참고 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생 현황

(단위: 건, 11월 민원발생량 순)

기관명	9월	10월	11월	기관명	9월	10월	11월
경찰청	56,209	58,748	57,264	산업통상자원부	597	601	725
국토교통부	12,654	15,269	42,315	인사혁신처	726	715	681
고용노동부	8,079	8,528	8,853	산림청	544	609	647
보건복지부	2,599	3,032	5,815	국가보훈처	591	543	474
식품의약품안전처	3,222	4,451	4,677	관세청	382	450	464
국방부	4,239	4,430	4,298	국가인권위원회	562	420	397
환경부	2,039	2,137	4,044	금융위원회	279	299	354
대검찰청	3,285	3,632	4,004	중소벤처기업부	251	227	256
행정안전부	2,907	2,815	3,664	방송통신위원회	207	213	247
국세청	3,206	2,775	3,636	여성가족부	172	180	216
해양수산부	2,401	3,054	2,667	특허청	175	195	202
과학기술정보통신부	2,578	2,598	2,611	문화재청	93	128	172
국민권익위원회	10,704	2,451	2,539	통계청	92	114	114
교육부	3,550	2,374	2,336	국무조정실	68	52	105
병무청	1,437	1,599	1,875	해양경찰청	158	87	99
공정거래위원회	1,245	1,349	1,496	법제처	73	59	89
문화체육관광부	639	765	1,486	통일부	92	86	75
법무부	1,597	1,567	1,465	농촌진흥청	92	76	70
기획재정부	1,167	1,548	1,277	행정중심복합도시건설청	32	45	62
외교부	939	927	996	기상청	48	33	37
조달청	703	3,804	894	방위사업청	24	19	30
소방청	809	950	891	원자력안전위원회	47	26	22
농림축산식품부	871	914	839	새만금개발청	24	13	15

지방자치단체

민원발생량 상위 5개 기관(광역)

기관명	10월(건)	11월(건)	증감률
서울	175,550	156,201	▼ 11.0%
인천	11,284	12,715	▲ 12.7%
경기	4,312	5,086	▲ 17.9%
세종	3,415	3,059	▼ 10.4%
대전	1,821	1,926	▲ 5.8%

민원발생량 상위 20개 기관(기초)

기관명	10월(건)	11월(건)	증감률
서울 은평	15,181	22,016	▲ 45.0%
경기 화성	9,828	13,687	▲ 39.3%
경기 용인	16,014	12,042	▼ 24.8%
경기 고양	8,703	12,001	▲ 37.9%
경기 성남	13,237	11,919	▼ 10.0%
경기 수원	11,405	10,368	▼ 9.1%
경기 안산	9,649	10,365	▲ 7.4%
경기 시흥	5,468	8,721	▲ 59.5%
충북 청주	8,762	8,288	▼ 5.4%
대전 서구	6,623	6,711	▲ 1.3%
경남 창원	7,345	6,694	▼ 8.9%
경기 남양주	5,506	5,599	▲ 1.7%
인천 서구	5,637	5,185	▼ 8.0%
전북 전주	5,428	5,099	▼ 6.1%
경기 안양	5,210	4,788	▼ 8.1%
충남 천안	5,598	4,716	▼ 15.8%
경남 김해	5,641	4,555	▼ 19.3%
대전 유성	4,636	4,384	▼ 5.4%
경기 부천	5,470	4,357	▼ 20.3%
광주 북구	4,267	4,332	▲ 1.5%

민원 추이

광역지자체 민원은 전월 대비 **9.0% 감소**

※ '19년 월평균 209,834건 발생

(증가율 상위) 경기, 인천

기초지자체 민원은 전월 대비 **4.6% 감소**

※ '19년 월평균 396,980건 발생

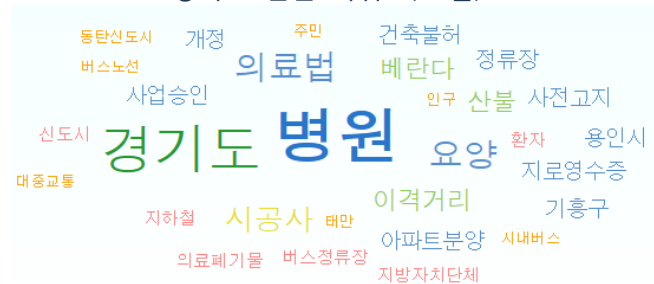
(증가율 상위) 경기 시흥, 서울 은평, 경기 화성·고양 등

증가율 상위 기관 주요민원

경기도

동탄신도시 좌석버스 정류장 위치변경(284건),
옥정신도시에 경기의료원 건립(262건) 요구 등

< 경기도 민원 키워드(11월) >



서울 은평구

은평 광역자원순환센터 설치 반대(20,331건)

※ '19.2.20. 수시에보 발령 민원

경기 화성시

△△고등학교 앞 M버스 정류장 설치 요청
(2,255건) 등

경기 고양시

GTX 고양선 역사 위치 관련 민원(2,943건) 등

경기 시흥시

배곧신도시 지하철 건설계획 요구(4,842건) 등

시도교육청

시도교육청 민원발생량

기관명	10월(건)	11월(건)	증감률
경기	10,138	12,064	▲ 19.0%
부산	1,596	3,389	▲ 112.3%
서울	1,931	2,676	▲ 38.6%
대구	265	2,368	▲ 793.6%
인천	556	2,070	▲ 272.3%
경북	265	1,659	▲ 526.0%
강원	632	551	▼ 12.8%
충북	691	497	▼ 28.1%
전남	607	422	▼ 30.5%
대전	669	420	▼ 37.2%
전북	569	379	▼ 33.4%
경남	282	352	▲ 24.8%
광주	157	229	▲ 45.9%
충남	243	225	▼ 7.4%
울산	155	198	▲ 27.7%
세종	122	97	▼ 20.5%
제주	87	77	▼ 11.5%
계	18,965	27,673	▲ 45.9%

민원 추이

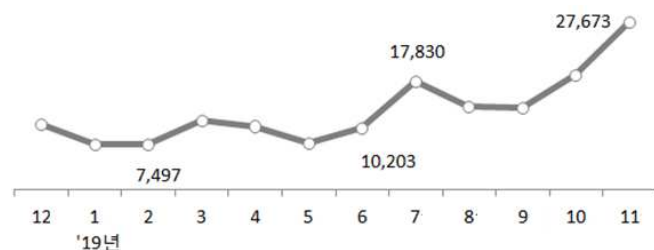
시도교육청 민원발생량은 27,673건으로 전월 대비 **45.9% 증가**

※ '19년 월평균 13,312건 발생

(증가율 상위) 대구교육청, 경북교육청, 인천교육청, 부산교육청 등

(감소율 상위) 대전교육청, 전북교육청, 전남교육청 등

< 시도교육청 민원 추이(월) >



11월 시도교육청 주요 민원

영어회화 전문강사 처우 개선 요구

- 11월 총 12,626건 발생

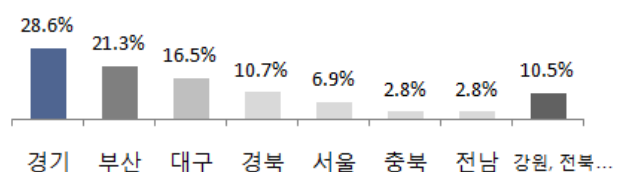
< 민원 추이(일) >



- 주요 내용

- 공공부분 최장기 비정규직 문제해결 및 교육청별 지급액이 다른 명절 수당 등의 현실화 요구
- 정규직 임금 인상 수준의 임금 인상 요구 등

- 처리기관은 경기 > 부산 > 대구 > 경북 순



- 신청인은 40대(50.7%), 여성(96.4%)이 다수

공공기관등

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	10월(건)	11월(건)	증감률
한국토지주택공사	116,103	100,864	▼ 13.1%
인천항만공사	2,799	2,339	▼ 16.4%
금융감독원	2,491	2,176	▼ 12.6%
한국소비자원	1,684	1,531	▼ 9.1%
한국산업인력공단	1,538	2,992	▲ 94.5%
한국통신사업자연합회	1,244	1,139	▼ 8.4%
한국전력공사	1,020	1,102	▲ 8.0%
한국철도시설공단	913	1,483	▲ 62.4%
한국철도공사	812	773	▼ 4.8%
인천도시공사	777	958	▲ 23.3%
대한법률구조공단	777	673	▼ 13.4%
건강보험심사평가원	574	554	▼ 3.5%
한국도로공사	534	908	▲ 70.0%
근로복지공단	501	510	▲ 1.8%
국민건강보험공단	500	618	▲ 23.6%
방송통신심의위원회	433	285	▼ 34.2%
한국제품안전관리원	357	661	▲ 85.2%
국민연금공단	270	298	▲ 10.4%
한국인터넷진흥원	269	295	▲ 9.7%
한국정보통신진흥협회	257	345	▲ 34.2%
경기도시공사	244	1,102	▲ 351.6%
한국산업안전보건공단	223	241	▲ 8.1%
자동차손해배상진흥원	167	199	▲ 19.2%
한국수자원공사	141	747	▲ 429.8%
한국콘텐츠진흥원	134	95	▼ 29.1%

* 민원발생 221개 기관 중
발생량 상위 25개 기관

민원 추이

공공기관등의 민원발생량은 131,215건으로
전월 대비 6.7% 감소

(증가율 상위) 한국수자원공사, 경기도시공사,
한국산업인력공단, 한국제품안전관리원

(감소율 상위) 방송통신심의위원회, 한국콘텐츠진흥원

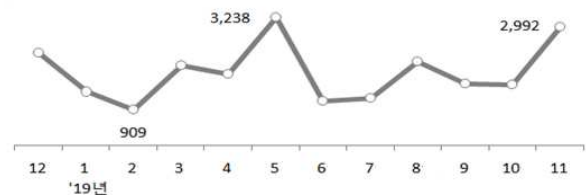
※ '19년 월평균 122,774건 발생

증가율 상위 기관 주요민원

한국산업인력공단

국가기술자격시험결과 발표(11.22.)에 따른
재채점 요구 등 이의제기(1,118건)

< 한국산업인력공단 민원 추이(월) >



한국도로공사

송도신도시 교통난 해소를 위한 경인고속도로
연결 인천IC 건설 요구(545건) 등

한국제품안전관리원

KC 미인증 제품 판매 의심 인터넷사이트
신고(246건) 등

경기도시공사

동탄신도시 내 직행좌석버스 정류장 정차
위치 변경 요구(760건) 등

한국수자원공사

송산그린시티 서측까지 신안산선 연장 및
○○동에 역사 건설 요구(595건)

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 현황 및
주요 키워드

주요정책별 현황
(민원신호등)

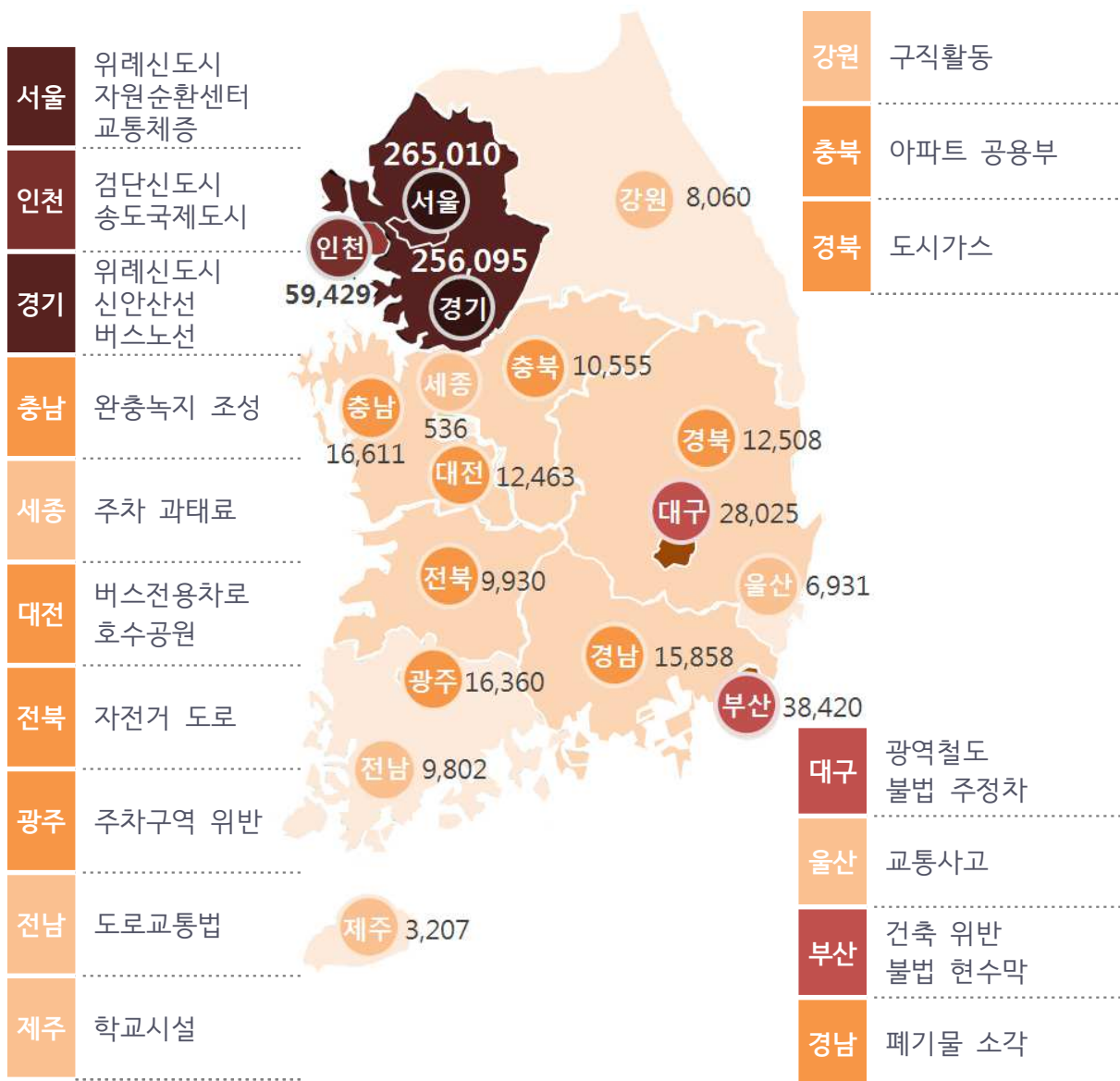
‘지역별 현황 및 주요 키워드’은 신청지역이 확인되는 민원에 대한 지역별 현황과 해당 지역의 특징적인 민원 키워드를 소개하는 내용입니다.

‘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

11월 전체 민원 880,606건 중에서 신청지역이 확인된 민원은 796,800건이며, 지역별로는 서울 34.4%(265,010건), 경기 33.3%(256,095건), 인천 7.7%(59,429건) 순



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

주요정책별 현황(민원신호등)

(단위: 건)

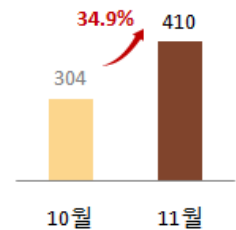
분야	번호	과제명	10월	11월	신호등
환경·안전	1	미세먼지 피해 및 저감 대책	836	782	
	2	교통 안전 관리	116,329	108,749	
	3	시설물 안전 관리	4,179	4,577	
	4	유해물질 안전 관리	15,901	14,868	
저출산	5	임신·출산 지원	663	680	
	6	보육 지원	470	591	
	7	다문화가족 등 지원	440	329	
	8	일·생활 균형 등 근무여건 개선	1,877	1,855	
일자리	9	청년고용	295	289	
	10	저소득 근로자·비정규직 처우 개선	2,147	1,987	
	11	소상공인·자영업자 지원	608	593	
	12	중소·벤처기업 육성	571	614	
교육·복지	13	청소년 보호 및 지원	211	192	
	14	대학입시 제도	208	226	
	15	노후생활 보장 제도	1,298	800	
	16	장애인 복지서비스 운영	647	705	
주택·교통	17	공동주택 생활갈등	6,605	5,604	
	18	임대주택 등 주거복지 정책	1,795	1,818	
	19	청년층 주거부담 경감	304	410	
	20	대중교통 이용 불편	16,745	21,440	

※ (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 '청년층 주거부담 경감', '대중교통 이용 불편' 과제와 저출산 분야의 '보육 지원' 과제 관련 민원이 10월 대비 증가

○ 청년층 주거부담 경감

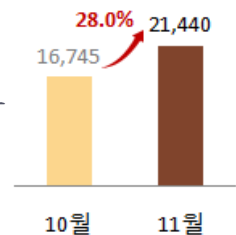
신혼부부 특별공급 관련 문의(10월 66건→11월 92건), 청년주택 건립 반대(경기 성남·고양시, 서울 강일동) 및 청년주택 건축으로 발생하는 소음, 분진 불편 호소(서울 창전동, 충정로) 등 증가



▶ 고양시 장항지구 행복주택사업은 당초 제시한 신분당선 킨텍스 연장 등의 교통대책이 이행되지 않는다면 교통대란 등을 야기할 수 있으므로 사업 취소 필요

○ 대중교통 이용 불편

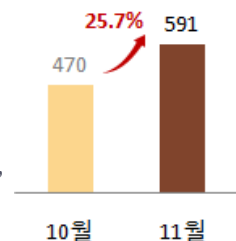
버스 승차를 방해하는 불법주차 신고, 버스정류장 추가 설치 등 버스 이용 관련 고충, 지하철 6·9호선 남양주 연장 및 위례신사선 하남 연장 등 신도시 지하철역 설치 요구 증가



▶ 버스 배차간격도 길고 일정치 않아 추운 겨울에 매우 불편하므로 유동인구가 많은 인천 영종역 및 운서역 버스정류장 등에 투명 바람막이를 설치해 주시기 바람

○ 보육 지원

최근 이슈화된 어린이집 성폭력 사건에 따른 안전 관리 강화 요구, 인천 검단·부산 일광 신도시 어린이집 등 영유아시설 확충 건의, '20년 어린이집 보육 개편안 관련 문의 등 증가



▶ 2020년 3월부터 시행되는 어린이집 운영방식이 기본보육과 연장보육으로 바뀐다고 하는데 모든 어린이집이 의무적으로 7시 30분까지 연장보육을 하는 것인지 궁금함. 지금도 종일반 보육시간이 저녁 7시 30분까지이나 상당수 어린이집은 6시에 마치는 상황으로 제도 따로, 현장 따로가 되는 것은 아닌지 부모 입장에서 의구심이 있음

IV. 이슈분석 : 농업 직불제

매년 직불금 신청시기인
1분기에 다수 발생

신청인은 60대와 50대
비중이 높고, 경기, 서울,
전남, 경남에서 주로 신청

민원 유형

신청요건 문의·불편(53.7%)
부정수급 관련 민원(17.9%)
신청절차 문의·불만(14.8%)
지급 누락 또는 지연(7.3%)
직불제 확대 등 기타(6.2%)

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

이번 월간동향에는 ‘농업 직불제’ 관련 민원을 분석하여 제공합니다.

IV. 이슈분석 : 농업 직불제

분석배경

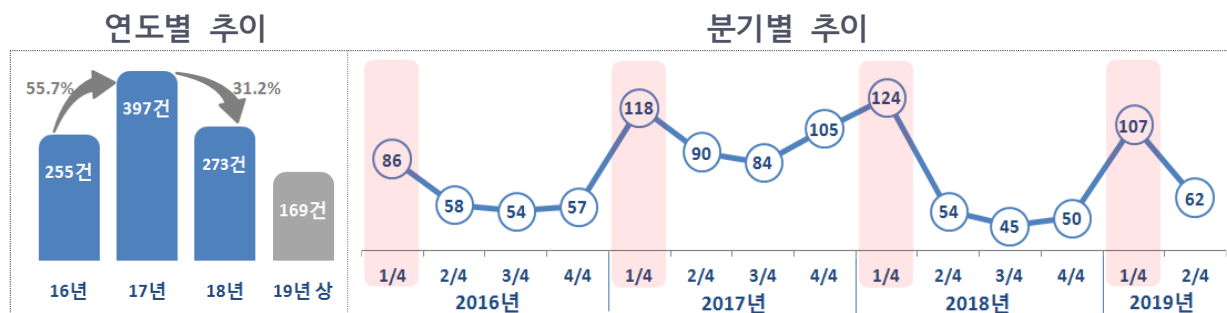
- 농가 경영안정 기여를 위해 시행 중인 농업 직불제 관련 민원에서 나타난 다양한 불편사항 등을 분석, 관계기관과 공유하여 현장의 목소리가 반영된 개선 방향 모색

< 분석대상 >

- ▶ '16.1월 ~ '19.6월까지 민원분석시스템에 수집된 농업 직불제 관련 민원 1,094건

민원현황

- 통상 직불금을 신청하는 시기인 매년 1분기에 가장 많이 발생

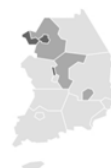


- 신청인은 60대, 50대, 40대, 30대 순으로 많으며, 전체민원의 신청인과 비교하여 60대와 50대의 비중이 높음

구분	20대	30대	40대	50대	60대	70대
직불금민원	5.0%	18.2%	21.9%	22.8%	27.1%	4.8%
전체민원	10.8%	35.3%	31.9%	15.2%	5.3%	0.8%

- 신청지역은 경기 14.6%, 서울 10.7%, 전남 10.4%, 경남 10.1% 등의 순
- 기관유형별로는 중앙행정기관 59.1%, 지방자치단체 39.1% 등의 순

신청지역



경기	14.6%
서울	10.7%
전남	10.4%
경남	10.1%

민원분석 결과

직불금 신청요건 문의·불편 : 53.7%(588건)

- 각종 직불금을 지원받기 위한 신청요건 등에 대한 불편사항과 문의 내용이 가장 많은 비중을 차지

- **[농업경영체 등록 요건 완화 요청]** '09.7월부터 현재 주소지에 살았는데 주소만 다른 데로 옮겼다 오는 바람에 작년 및 금년도 직불금을 모두 받을 수 없게 되었습니다. 경영주 외 농업인으로 농업경영체에 등록하려면 전입일로부터 6개월이 지나야 한다는 규정을 충족하지 못해서입니다. 농지원부에 올라가 있고 현지에 살면서 농업경영을 했는데도, 조건이 안 된다고 하면 규정이 잘못된 것이 아닐까요?
- **[농지사실확인서 발급 관련 불편]** 농지사실확인서 등에 이·통장 및 주민 2명 이상의 서명 및 날인을 직불금을 지급받기 위해 사전에 필요한 '논·밭농업에 이용된 농지 확인서'에 이·통장이 확인을 해주도록 하는 권한을 폐지하고, 읍·면·동장이 발급하도록 개선을 부탁드립니다. 이·통장의 서명날인을 받으려면 무엇이랄도 대가를 해야 할 것 같은 부담이 있기 때문입니다.

직불금 부정수급 관련 민원 : 17.9%(196건)

- 논농업직불금, 밭고정직불금 등의 부정 편취 의혹 신고와 이에 대한 조사요구, 신고에 대한 처리 미흡 불만 등

- **[쌀 직불금 부정수급 여부 확인 요청]** 부모님 소유 답 2필지 사이에 타인 소유의 답 1필지가 있는데, 관리를 전혀 하지 않아 매년 잡초가 무성합니다. 부모님이 맘 편히 농사를 지을 수 있도록 해당 답 소유자에 대해 강력한 행정지도 등을 해서 본래 목적대로 답을 사용하도록 해 주시기 바랍니다. 또한, 해당 답은 5~6년간 농사를 짓지 않았으므로 쌀 직불금이 잘못 지급되지 않았는지도 확인이 필요합니다.
- **[신고에 대한 처리 미흡 불만]** 농지형상을 잃어버린 토지에 대해 수년간 직불금을 신청해 고정 및 변동으로 타먹거나, 농지에 잔디를 깔고 주택마당으로 사용하며 직불금을 타먹는 등 직불금 부당수령자들에 관해 민원을 제기했는데 작년 말부터 청문을 시작한다 했지만 단 한건도 열리지 않고 있습니다. 조속히 조사하여 처리해 주시기 바랍니다.

직불금 신청절차 문의·불만 : 14.8%(162건)

○ 직불금 신청요건 외에 신청절차 문의, 업무 담당자 불친절 등과 관련된 민원

- **[동사무소 담당자 불친절]** 팔순의 시어른께서 동사무소에 직불금을 신청하러 가셨답니다. 다리도 불편한데 시간을 내어 가셨건만 담당자가 없다고 불친절하게 전화번호를 알려주고 담에 전화하고 오라고 하셨다는 말씀을 듣고 화가 났습니다. 담당자가 없으면 오신 노인들은 그냥 가야 합니까?
- **[인터넷으로 직불금 신청할 수 있도록 요청]** 농업인 자격 등 대부분의 민원 발급뿐만 아니라 농산물품질관리원에 농업경영체 등록도 인터넷으로 가능합니다. 농업인들이 농산물품질관리원이나 읍면동 사무소에 현장 방문뿐만 아니라 인터넷에서 직불금 신청을 편리하게 할 수 있도록 제도 개선을 요청합니다. 직불금 신청은 매년 특별한 변동 없이 같은 내용으로 신청하는 경우가 많아 인터넷 신청으로 변경하더라도 복잡하지 않을 것 같습니다.
- **[농업경영체 등록 등 신청절차 간소화 건의]** 아버지로부터 논 1필지를 증여 받아서 제 소유로 농지원부를 만든 후 농업경영체 등록을 농산물품질관리원에 인터넷 신청을 했는데, 아버지 명의의 농업경영체 등록을 해제하고 다시 등록 신청을 해야 한다고 합니다. 면사무소에서 담당하는 농지원부는 이미 제 것으로 되어 있음에도 농산물품질관리원에서 담당하는 농업경영체는 정리가 되지 않고 있는 상황입니다. 농지원부와 농업경영체 등록업무가 일원화 되도록 개선 바랍니다.

직불금 지급 누락 또는 지연 : 7.3%(80건)

○ 직불금이 미지급 되었거나 지연되고 있는 상황에 대한 불만·문의 등

- **[담당자 과실로 인한 직불금 지급 누락]** 9월에 농산물품질관리원에 직불금을 신청했는데 통장에 입금된 게 없었습니다. 면사무소에 가서 알아보더니 농산물품질관리원에서 신청서를 누락하고 보내지 않았다고 합니다. 농산물품질관리원 담당자는 신청서를 다시 작성하면 10월 중순쯤에 직불금을 받을 수 있다고 하는데, 면사무소 담당자는 지급받을 수 없을 것 같으며 한번 알아보겠다고 합니다. 신속하게 명확한 답변을 해주시기 바랍니다.

- **[신청기한 며칠 도과에 대한 예외인정 요청]** 부모님이 직불금을 신청하러 가셨다가 신청기간이 하루 이틀 정도 지나 신청을 못하셨다고 합니다. 농업경영체에 등록된 집 전화번호가 달라 연락을 제때에 받을 수 없었으며, 우편 또한 연세가 있으신 부모님이 확인을 못하셨다고 하는데 하루 이틀 지났다고 신청이 전혀 안된다는 건 조금 이해할 수 없습니다. 정정 신고기간 등은 없는지 확인 부탁드립니다.
- **[직불금 미신청한 경우 예외적 구제 요청]** 부모님이 논 농사를 하고 계신데 기억을 잘못하시는 관계로 '17년도 쌀직불금 신청을 못하셨다고 합니다. 병원에서 치매도 진단 받으신 상태인데, 많이 속상해 하고 계십니다. 신청 못한 책임은 우리에게 있겠지만 혹시 다른 방법이 있으면 알려주십시오.

직불제 확대 등 기타 : 6.2%(68건)

- 직불금의 규모 확대, 쌀 가격 현실화 등 농촌 소득향상 방안 제시, 조건불리지역직불제와 관련하여 마을공동기금의 조성·관리 필요, 직불금 담당자 처우개선 요구 등 제도에 대한 건의사항

- **[직불금 마을공동기금 관리]** 마을에 직불금이 지급되고 있는데 직불금의 일정 범위를 마을에 지급하고 마을발전기금으로 사용되도록 하고 있다고 합니다. 이와 관련하여 지급금액, 사용범위, 관리감독 여부 등 정확한 내용을 알고 싶습니다. 마을기금으로 지원되는 직불금이 실제 마을 발전에 사용되는지 확인하고 싶습니다.
- **[직불제 관련 서류 배부 시 개인정보 보호·관리 철저]** 매년 초 직불금과 관련하여 농민들의 농지 규모 변동 등의 실태 파악을 위해 농산물품질관리원과 지자체에서 각 농가의 자세한 농지 현황이 기록된 자료가 통합되지 않은 상태로 이장이나 반장에게 전달되어 개인정보 유출이 우려가 많습니다. 우편발송비와 서류봉투대금, 인력 등 행정력 투입에 어려움이 있더라도, 개인정보 보호의 중요성을 인식하고 관련 서류를 통합하여 처리해 주기 바랍니다.

V. 12월의 관심 키워드 (정기예보)

민원 키워드 트렌드 분석

I 키워드 맵

관심키워드에 대한
주요 연관어 키워드 맵

II 키워드 트렌드

키워드 관련 트렌드 정보

- * 민원 & 키워드
- * 포털, 소셜(SNS), 뉴스

III 12월의 관심 키워드 : 노후 경유차

연관 키워드
민원 현황
민원 사례

‘12월의 관심 키워드’는 민원 빅데이터 중 최근 3년간 12월에 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 : 최근 3년('16~'18) 12월
- 대상 : 국민신문고 민원, 지자체 민원창구 수집민원



분석절차

<키워드 맵>

관심키워드의
주요 연관어 맵

- * 키워드, 민원
건수 분포



<키워드 트렌드>

관심키워드 트렌드
(추세) 정보

- * 민원, 포털, 소셜,
언론 트렌드

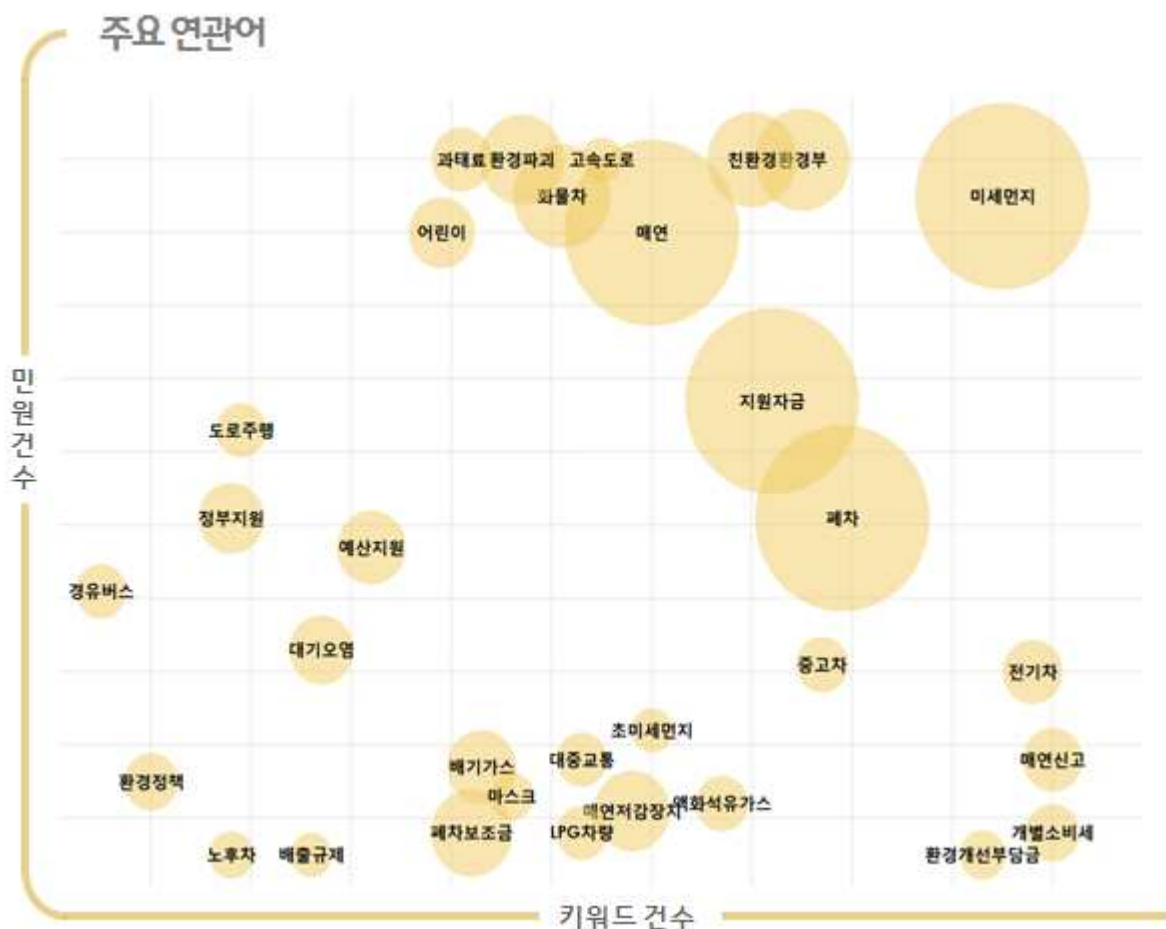


<관심 키워드>

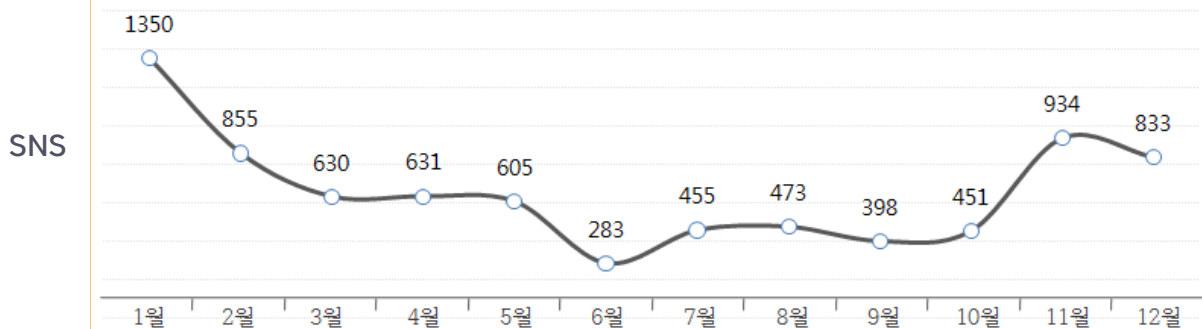
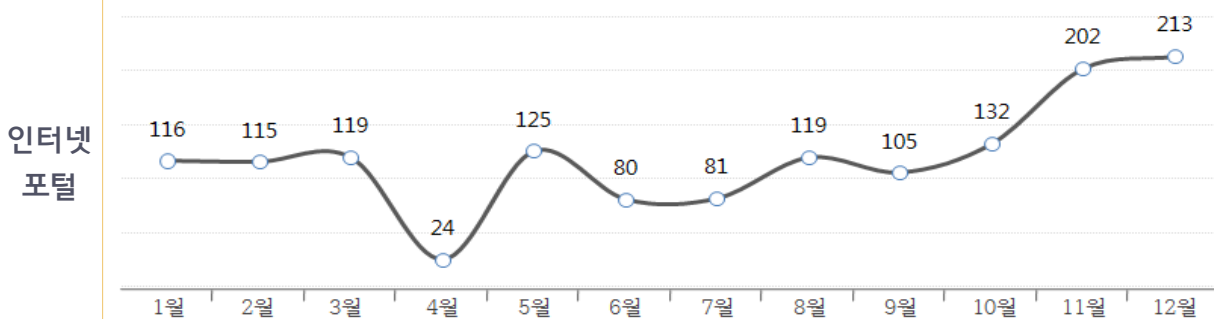
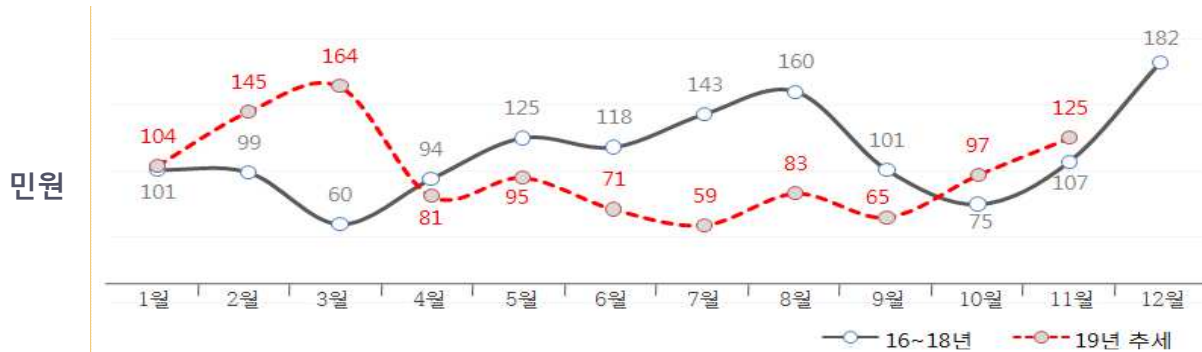
관심키워드 정보

- * 연관어 키워드,
통계 및 사례

키워드 맵 (노후 경유차)



키워드 트렌드 (노후 경유차)



뉴스

[당진신문] (전주시청-종합) 전주시, 에너지 자립도시로 탈바꿈 2018-12-28

..미세먼지와 대기질 개선을 위하여 도로 이동오염 원인인 노후경유차 및 친환경차량 보급사업으로 올해 노후경유차 및 건설기계 조기폐차 963대, 운행경유차량 저감장치 부착 및 엔진교체 71대, 어린이통학차량 LPG전환 60대, 전기자동차보급 176대, 전기..

[뉴시스] 노후경유트럭 폐차후 LPG 화물차 사면 565만원 혜택 2018-12-25

..노후경유차를 폐차하고 LPG 1t 트럭 구입시 최대 565만원까지 보조금을 .."계형 차량인 1t 화물차 유자에 대한 지원 강화를 통해, 노후차량 운행제한으로 인한 취약계층의 경제적 부담을 최소화하도록 노력하겠다"고 말했다.

[국제뉴스] 서울시, 노후경유차 운행제한→연간 미세먼지 12톤 저감 2018-12-03

..노후경유차량 운행제한 고시에 따라, 지역의 가장 큰 공공물류센터인 가락·강서시장 출입차.. 아울러, 올해에도 시내 곳곳에 CCTV가 추가 설치되고 2020년까지 서울 100개소 등 수도권 전 지역에 단속 장비가 설치돼 노후경유차 운행제한 단속을 강화한다.

[인천일보] 내년 2월부터 미세먼지 심한 날, 배출가스 5등급 차 '운행금지' 2018-11-30

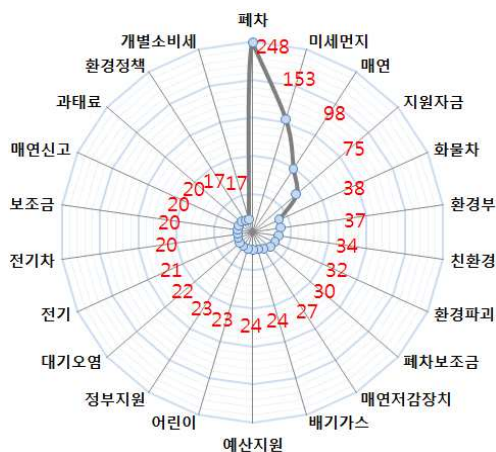
'미세먼지 저감 및 관리에 관한 특별법'이 시행되는 내년 2월 15일부터 고농도 미세먼지에 따른 비상저감조치가 내려지면 수도권 지역에서 운행할 수 없다...유차는 일선 시군과 함께 조기폐차 지원, 저감장치 부착 지원 등을 통해 저공해 조치 지원을 지속할 ..

12월의 관심 키워드

○ 관심 키워드 : 노후경유차

미세먼지 고농도 계절(12~3월)이 다가옴에 따라 관련 민원 발생에 대비한 노후경유차 관련 정책 및 문의에 대한 대응 필요

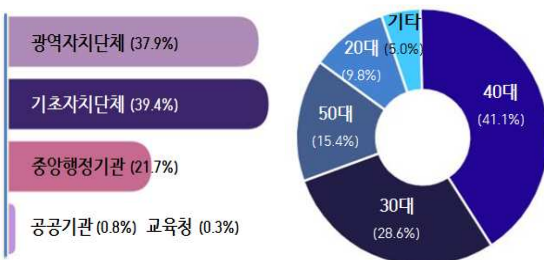
연관 키워드



- 처리기관은 지방자치단체(77%), 중앙행정기관(22%)이 다수
 - 서울시, 환경부, 기재부, 대구시, 경기도, 고양시, 인천시, 수원시, 화성시 등의 순



- 신청인은 40대 > 30대 > 50대 순, 남성(77%)이 많음



지원 사업

- 조기폐차 지원
- 배출가스 저감장치 부착 보조금 지원
- 신차 교체시 개별소비세 감면
 - * '21년까지 개별소비세 면제 특례 연장
- LPG화물차 신차구입 지원
- 어린이 통학차량 LPG 전환 지원

차량 운행 제한

- 배출가스 5등급 노후차량
 - 운행 제한 관련 제도, 시행 범위, 시기 등
 - * '저공해조치 완료 및 생계형' 차량은 제외
- 과태료 부과 및 유예 관련(저공해) 문의

동절기 미세먼지 저감 관련

- 경유차 배출가스 점검 및 단속
- 자동차 공회전 단속
- 노후 경유버스의 도심 운행제한을 위한 무인단속시스템 구축 확대

정책 건의 등 기타

- 내실있는 미세먼지 대책 요구
- 전기차 충전소 설치 확대
- 노후 경유버스 교체(천연가스 버스)
- 배출가스 무상점검 문의
- 환경오염(매연) 신고
- 5등급 차량 안내문 발송

VI. 「국민생각함」 동향

전월 대비 6.3% 증가

교통, 환경 분야 증가
사회·기타 분야 감소

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.

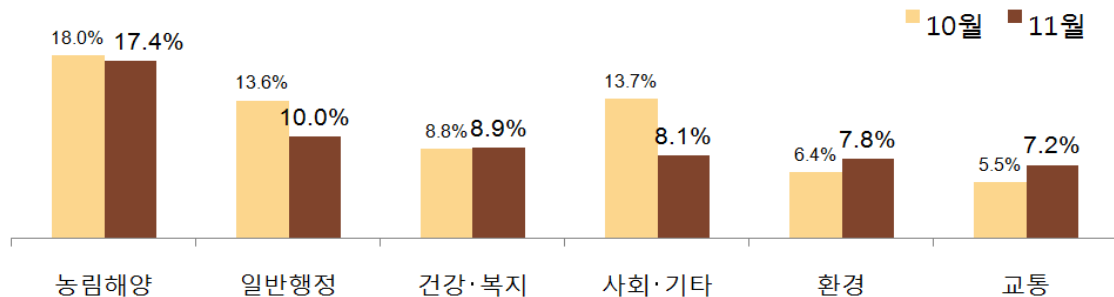
여러 사람들의 생각을 모아 정책과 행정을 개선하고자 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 다양한 동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

11월 안전등록 현황

- 11월 등록 안전은 643건으로 전월 대비 6.3% 증가(605건 → 643건),
전년 동기 대비 15.9% 하락(765건 → 643건)
- 기관이 발제한 안전이 50.9%(327건), 국민이 발제한 안전이 49.1%(316건)



- 분야별로는 농림·해양 분야 안전이 17.4%(112건)로 가장 많고, 일반행정 10.0%(64건), 건강·복지 8.9%(57건), 사회·기타 8.1%(52건) 등의 순임
- 전월 대비 교통, 환경 분야 증가, 사회·기타, 일반행정 분야 감소



- 기관유형별로는 중앙행정기관 75.8%(248건), 지방자치단체 18.3%(60건),
교육청 3.1%(10건), 공공기관 2.8%(9건) 순임
- 해양수산부가 72건, 산림청이 57건으로 많은 안전을 등록



참여율 상위 안건

- 국민이 발제한 안건 중 참여수가 가장 많았던 안건은 “전신 문신자 대중목욕탕 출입, 어떻게 생각하세요?”임

순위	분야	안건 제목	참여수
1	건강·복지	전신 문신자 대중목욕시설 출입, 어떻게 생각하세요?	98
2	취업·직장	노인은 많고 일자리는 적고 곡소리 나는 ‘충청북도의 여성 노인들!’	55
3	건강·복지	임산부 배지 활성화 방안	47
4	건강·복지	아이 돌봄 서비스를 알고 계신가요?	41
5	건강·복지	대체인력뱅크 활성화 방안	33
6	건강·복지	청주시 서원구 주민 편의를 위해 장기간 미 이용 자전거 활용방안	25
7	안전	몰래카메라 안심 서비스	24
8	교육	복습 VS 예습 VS 선행학습 VS 자기주도 학습	19
9	안전	여성안심귀갓길 개선에 대한 정책, 함께 해주세요!	18
10	교통	출퇴근 시간 노인 무임승차에 대한 요금징수 방안	17

- 기관이 발제한 안건 중 참여수가 많았던 안건은 농수산물유통공사가 발제한 “2019년도 경영혁신 우수과제를 ‘직접’ 뽑아주세요!”임

순위	기관	안건 제목	참여수
1	농수산물유통공사	2019년도 경영혁신 우수과제를 ‘직접’ 뽑아주세요!	6,074
2	국민권익위원회	제4회 국민생각함 활용 우수사례 공모전, 여러분의 선택을 기다립니다!	2,726
3	한국농어촌공사	한국농어촌공사 사회적 가치 및 혁신 우수사례를 직접 뽑아주세요!	1,764
4	외교부	신남방정책에 대한 대국민 인식조사 및 퀴즈 이벤트 제2탄	962
5	전남 화순군	화순군 2019 군정혁신 우수사례 공모 2차 심사	721
6	국민권익위원회	생활 속 불편, 우수 개선사례를 골라주세요~!!!	570
7	국민권익위원회	여러분이 골라주세요 차세대 국민생각함 메인화면!	499
8	국민권익위원회	‘국민체력100’ 사업에 대한 여러분의 생각을 들려주세요	475
9	경찰청	내가 만드는 2019 경남경찰 업무계획 설문 조사	456
10	국민권익위원회	11월 '이달의 생각'에 투표해주세요	396

주요 국민발제 안건

공공기관이 운영하는 학생 전용 스쿨버스 도입

● 발제자 : 문** *’19.11.6 발제(탄생)



● 내용(문제점)

- 학생들이 편리한 통학을 위해 개인적으로 비용을 지불하여 사설 스쿨버스를 이용하고 있으나, 지각하지 않기 위해 신호 위반 등을 하여 학생들의 안전 문제 및 스쿨버스 비용 부담이 발생할 수 있음

● 개선방안 및 기대효과

- 학생 전용 스쿨버스를 지자체별로 운영하고 관리하여 학생들의 등교 편의성을 제고하고 교통 사고발생에 대한 위험성도 낮출 뿐만 아니라 통학시간대 교통량을 감소할 수 있음

식목일에 환경보호 운동 참여 활성화

● 발제자 : 박** * '19.11.16 발제(탄생)



● 내용(문제점)

- 개발로 인해 나무들이 파괴되어 산사태, 홍수 등의 피해가 발생하는 경우가 점차 많아지고 있지만 식목일이 법정 공휴일에 제외되면서 나무 심기 등 환경보호 활동에 대한 인식이 부족

● 개선방안 및 기대효과

- 식목일의 법정 공휴일 지정 여부를 떠나, 4월 5일에는 나무 심기, 쓰레기 줍기, 환경 다큐멘터리 시청 등 국가 차원에서 환경 활동을 주도하여 진행하고 학교, 기업 등에도 관련 활동을 권고하여 식목일의 의미가 퇴색되지 않도록 운영

초등학생들에게 미디어 윤리 교육 강화 필요

● 발제자 : 김** * '19.11.8 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 요즘은 초등학생때 유튜브 등 다양한 미디어에 접하게 되고 이를 통해 온라인에서 자유롭게 의견을 주고받기도 하는데, 이런 과정에서 과도한 혐오표현이나 욕설, 비하발언 등에 일찍 노출이 됨

● 개선방안 및 기대효과

- 온라인상에 혐오표현 등을 예방하기 위해서는 미디어 윤리 교육을 초등학교에서부터 시작하여 학생들 스스로 혐오표현이 잘못된 것임을 인식하여 혐오표현을 쓰지 않도록 할 필요가 있음



국가 지원 혜택 알림 서비스

● 발제자 : 이** * '19.11.11 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 매월 내가 받은 카드 할인 혜택을 카드사에서 한 눈에 확인 할 수 있지만 매년 국가가 나에게 제공해준 서비스(진료비 국가부담금, 복지수당 등)는 구체적으로 어떠한 것이 있는지 알 수 없음

● 개선방안 및 기대효과

- 매년 내가 국가에서 어떠한 혜택을 얼마나 받았는지를 전체적으로 조회할 수 있는 기능 만들기
- 국가가 국민들에게 제공하는 서비스에 대한 홍보 효과뿐만 아니라 국민들에게 내가 낸 세금으로 어떠한 혜택을 받는지 느끼게 함으로써 납세에 대한 필요성도 체감할 수 있게 됨



VII. 「국민콜110」 동향

전월 대비 5.9% 감소

행정안전부 소관
내용이 21.3%로 많음

소득세 중간예납 등
국세 관련 문의 73.3%,
자살예방 관련 문의
42.9% 증가

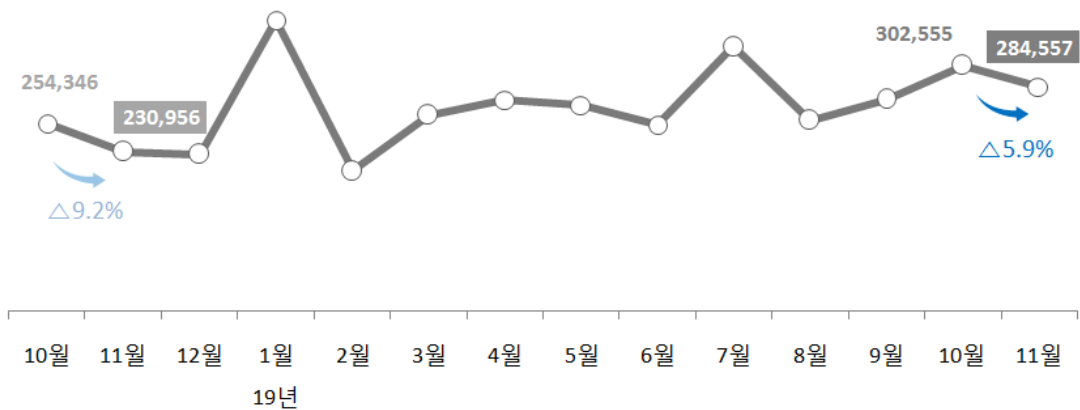
'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도교육청, 공공기관 등 316개 기관 관련 민원상담 및 국민 안전관련 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

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

11월 상담 현황

○ 11월 상담요청 건은 284,557건으로 전월(302,555건) 대비 5.9% 감소

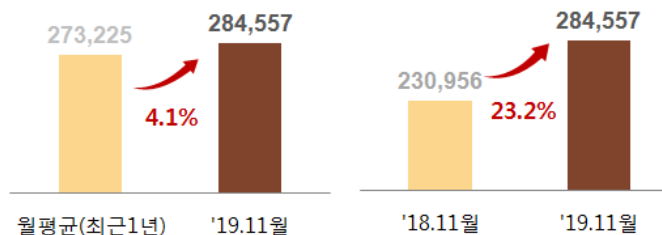
- 전년 동기 증가율(△9.2%) 대비 3.3%p 높은 수준



○ 최근 1년 평균 상담 건수

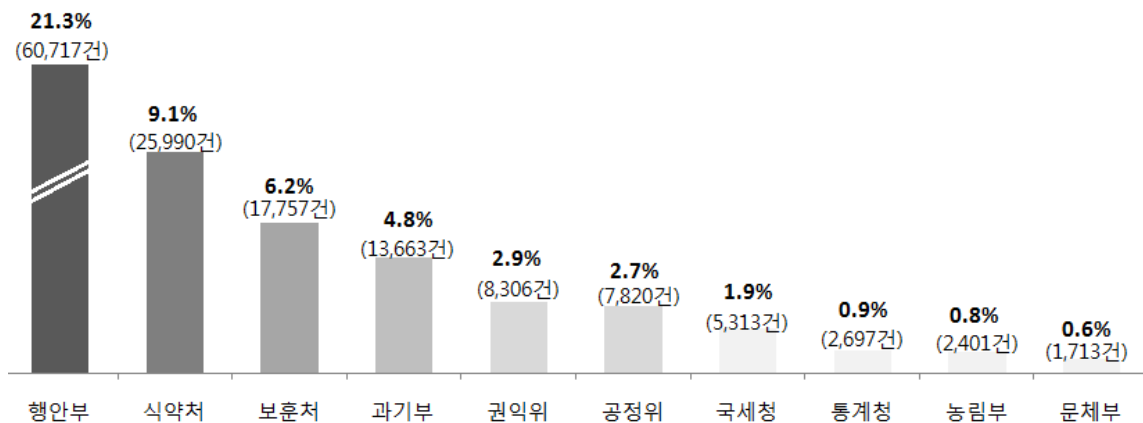
(273,225건) 보다 4.1% 증가

- 전년 동기 건수(230,956건) 대비
23.2% 증가

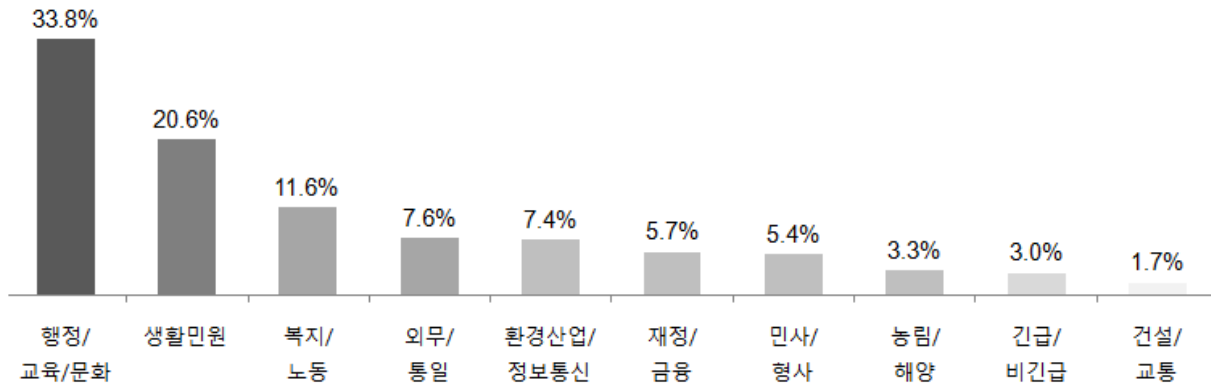


○ 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 21.3%(60,717건)로 가장 많음

- 상위 10개 기관과 관련된 상담이 146,367건으로 전체 상담의 51.4%를 차지



상담유형별 현황



【상담유형별 증감률】

상담유형	10월	11월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	85,786	85,206	▼ 0.7%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 주민등록등초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
생활민원	54,438	51,867	▼ 4.7%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 의 기타 문의
복지/노동	29,225	29,117	▼ 0.4%	금연 구역 내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
외무/통일	23,289	19,038	▼ 18.3%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	19,927	18,598	▼ 6.7%	동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 층간 소음 신고 및 매연 신고 문의
재정/금융	12,464	14,423	▲ 15.7%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
민사/형사	14,057	13,479	▼ 4.1%	무단 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
농림/해양	9,910	8,311	▼ 16.1%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부발급 등 농지법 문의
긴급/비긴급	8,268	7,504	▼ 9.2%	상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연 신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	4,824	4,261	▼ 11.7%	승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의 도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의

상담유형별 주요 내용

- 상반기 소득에 대한 소득세를 11월까지 신고·납부하는 소득세 중간예납으로 인해 “소득세 중간예납 등 국세 관련 문의”가 73.3% 증가
- 유명 연예인 자살이 이슈화됨에 따라 “자살예방 관련 문의”도 42.9% 증가

주요 내용	10월	11월	증가율
주민등록 등본 등 각종 증명서 발급 민원24 관련 문의 행정/교육/문화	18,254	20,053	▲ 9.9%
소득세 중간예납 및 납부방법 등 국세 관련 문의 재정/금융	3,034	5,258	▲ 73.3%
사회복지 및 의료보험 등 복지 관련 문의 복지/노동	1,437	1,541	▲ 7.2%
전기고장 신고 및 전기시설 등 한국전력 관련 문의 긴급/비긴급	723	766	▲ 5.9%
공무원 채용, 복무, 휴/복직 등 인사 관련 문의 행정/교육/문화	518	599	▲ 15.6%
농업 직불제 및 재해대책/보험 등 농업 관련 문의 농림/해양	468	495	▲ 5.8%
자살예방(1577-0199) 관련 문의 긴급/비긴급	336	480	▲ 42.9%
유아교육 및 입시제도 등 교육정책 관련 문의 행정/교육/문화	168	200	▲ 19.0%
통신사 분쟁 및 통신요금 등 통신/인터넷 관련 문의 환경 산업/정보통신	141	167	▲ 18.4%
해양산업/환경 및 수산정책 관련 문의 농림/해양	115	160	▲ 39.1%



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. 11월 민원동향	김성도 사무관 양은경 사무관 (민원신호등)	044-200-7286 044-200-7283
II. 기관유형별 동향		
III. 지역 및 주요정책별 동향		
IV. 이슈분석 : 농업 직불제	최상권 주무관	044-200-7285
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