

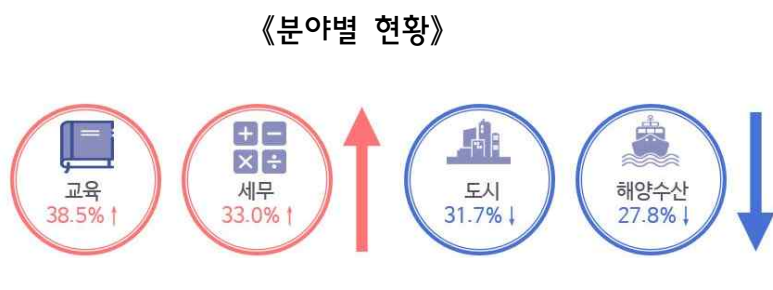
이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	가상화폐	2,074	불법 주정차	69,571	생활불편
2	한미 정상회담	1,685	어린이보호구역	38,889	지역이슈
3	화이자	1,043	교통 인프라	29,563	지역이슈
4	AZ	759	장애인전용구역 불법주차	28,669	지역이슈
5	5.18	742	김포 도시철도	27,953	지역이슈
6	새 거리두기	696	경기도 구리시	5,113	지역이슈
7	모더나	686	조합원 자격	4,518	정책관련
8	아동학대	670	오이도역 연장	4,317	지역이슈
9	재산세	534	경기도 수원시	3,542	지역이슈
10	비핵화	411	경부고속도로 직선화	3,255	지역이슈

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(5.17.~5.23.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스·트위터·커뮤니티 분석결과(5.13.~5.19.)

민원 동향

- 5월 3주차 민원은 272,539건(일평균 38,934건)으로 지난 주(277,906건) 대비 1.93% 감소
- 지역별로는 경기 39.2%(94,484), 서울 16.4%(39,420), 인천 14.1%(34,071) 부산 3.7%(9,103) 등 순으로 수도권이 전체의 69.7% 차지
- 분야별로는 경기도 지역 초·중·고등학교 설립 요구 등 교육(38.5%↑), 세무(33.0%↑) 분야 증가, 도시, 해양수산 분야 감소

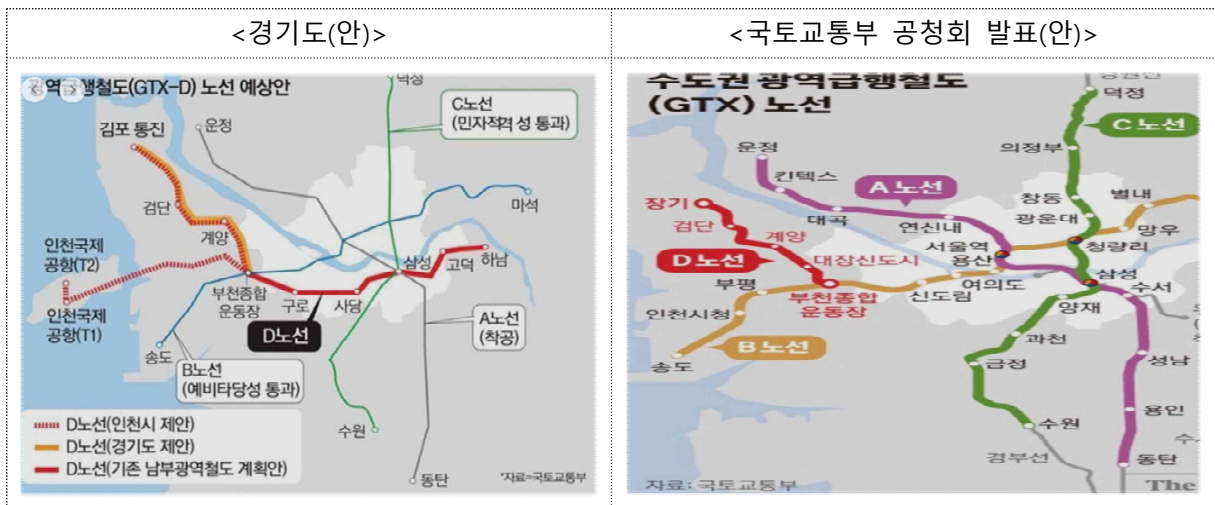


주요 민원

□ 광역급행철도(GTX) D노선 구간축소 불만 (34,427건)

- 오는 6월 GTX-D 노선 확정(제4차 국가철도망구축계획)을 앞두고, 국토교통부 공청회(4.22.)에서 당초 원안보다 구간이 축소되는 것으로 발표됨에 따라 김포와 인천 검단지역 주민들이 집단민원 제기
- 경기도(김포,부천,하남)의 만성적인 교통난 해소 및 광역급행철도 수혜범위 확대를 위하여 원안대로 확정 요구

※ GTX-D 노선안: (경기도안)김포 ~ 검단 ~ 부천 ~ 삼성 ~ 하남 / (공청회 발표안)김포 ~ 부천



- 애초 경기도 원안 예산은 5조인데 자꾸 인천Y노선 10조라며 예산 초과라고요? 노선 길이도 GTX-A 83.3km, GTX-B 80.1km, GTX-C 74.2km, GTX-D 68.1km로 제일 짧는데 인천 Y자노선 110.27km 운운하며 제일 길다, 경기도 원안 예타 bc값 1.02로 충분히 사업성 있음에도 사업성 딸리는 gb bc값 높이려고 부천 연결, 다른 곳은 몇 개씩 중복돼도 잘만 깔아주면서 김포는 중복되서 안된다는 말도 안되는 소리를 하니 납득할 수가 없습니다. 김포, 검단시민이 교통 지옥에서 벗어나게 해주세요. (5.20. 국토교통부)
- 지금 커뮤니티와 언론에서는 GTX-B 민자 적격성 심사가 안 나오면 아예 사업이 진행되지 못하고 그 노선 전체의 표심이 크게 떨어져 나가기 때문에 B노선을 위해서 D노선 단독으로도 경제성이 나옴에도 불구하고 부천에만 가져다가 댔다는 얘기가 사실처럼 퍼지고 있습니다. 김포 검단 시민들은 분노하고 정부에 반기를 들고 있습니다. 당초 안으로 서울 직결노선 6월 확정 고시 촉구합니다. (5.18. 국토교통부)

□ 휴대폰 선택약정할인제도 소극안내 불만 (59건)

- 휴대전화기를 구입할 때 단말기 지원금이나 통신요금 25% 할인 중 유리한 것을 선택하도록 하는 '선택약정할인' 제도를 소극적인 안내로 혜택받지 못한 이용자들이 불만 민원 제기

〈선택적약정할인제도〉



- 자급폰, 중고폰 이용자, 기존 약정이 만료된 가입자도 이용이 가능하거나, 2년 이외에 1년 약정할인도 선택할 수 있다는 것을 잘 몰랐거나, 문자알림을 광고 또는 스팸 메시지로 인식

- **(홍보미흡) 검토요청** 휴대전화요금 25% 할인제도에 대하여 통신사에서 알림 문자를 보내도 대출이나 보이스피싱으로 오해하기 때문에 휴대폰 요금제 할인 정보를 모르고 그냥 넘어가는 경우가 많아 손해 보는 분들이 많은 실정임. (5.21. 과기정통부)
- **(위약금) 검토요청** 가입자가 최초 가입 후 2년 약정을 준수하였음에도 계속 25% 약정할인을 받으려면 기간을 재약정해야 하고, 추가 약정기간 중 해지 등을 할 경우 약정할인 금액을 위약금으로 내야 하는 것은 불합리함. (5.17. 과기정통부)

□ 주택임대차 '계약갱신요구권' 법원 첫 판결 관련 문의 (161건)

- 「주택임대차보호법」 개정 시행('20.7.31.) 전, 실거주 목적으로 주택 매매계약을 한 경우 세입자 계약갱신요구 거절이 가능하다는 법원 첫 판례가 최근 나옴에 따라 관련 내용 문의 민원 발생

법원판례

〈현 황〉

- A(원고): '20.7.5. 아파트 구입(소유권이전등기 '20.10.30.) / B(피고): 세입자
 - A는 기존 집주인(C)과 세입자의 임대차 계약 만료일인 '21.4.14. 실제 거주할 계획
 - B는 A가 소유권이전등기를 마치고 이전인 '20.10.5.부터 기존 집주인에게 계약갱신요구

〈판례요지〉

A가 매매계약 체결 당시 계약갱신요구권이 도입되는 것을 알지 못했고, 기존 임차기간이 끝나면 당연히 자신들이 실제 거주할 수 있다고 믿었을 것이므로, 소유권 이전등기를 마치지 않았다고 해서 계약갱신요구를 거절할 수 없다면 형평에 반하는 것이다.

- '20.7.31. 이전에 매수계약한 주인에 대하여는 임차인이 갱신청구권을 요청하여도 집주인은 거절할 수 있다는 판례가 나왔다는 언론 기사를 보았습니다. 궁금한 점은 갱신청구권 시행 이전에 소유한다는 의미가 20여년 전부터 소유한 주인도 청구권을 거절할 수 있고, 시행 전 2년이든 5년이든 시행 전에만 계약하여 소유한 모든 집주인도 청구권을 거절할 수 있는지 궁금합니다. (5.19. 국토교통부)

민원 예보(모니터링)

□ 코로나19 확산방지 및 불편사항

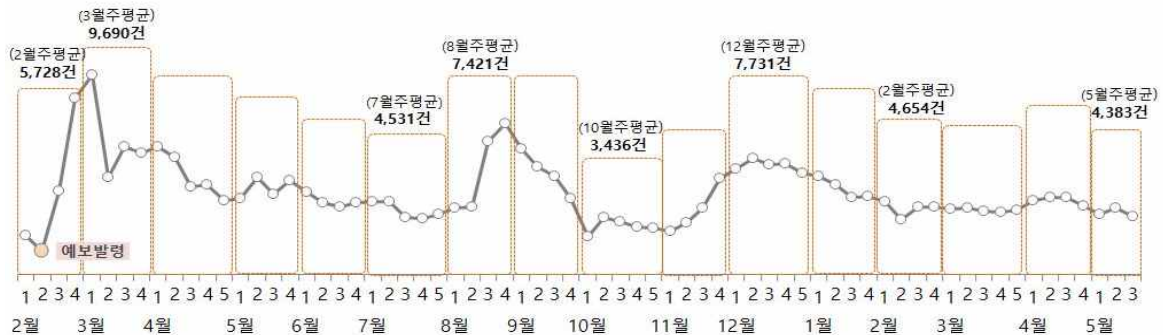
2020-01호

2020. 2. 12. | 3단계(심각)

보건복지부 등

※ 20.2.21. 예보발령 대상기관 확대(보건복지부 → 보건복지부 외 지자체 등 270개 기관)

코로나19가 확산됨에 따라 경제적 피해 구제 대책 및 어린이 보육, 학생 교육 대책 요구, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치나 모임 제한 조치 요구, 긴급 고용유지 지원금 관련 문의 등의 민원 발생



▶ 이번주 민원은 4,105건으로 지난주(4,755건)보다 13.7% 감소, 일평균 586건

□ 수원 화서역파크 푸르지오 경계담장 설치요구

2021-02호

2021. 4. 21. | 3단계(심각)

수원시

2021. 8월 사용검사를 앞두고, 대유평 지구단위계획 수립('17.10.)시 화서역파크 푸르지오 경계가 담장 설치 불허 구간으로 지정되어 입주예정자들이 사생활 침해, 내부 조경 훼손 등을 이유로 생태담장 설치를 요구하는 민원 발생



▶ 예보해제('21.5.26.) : 예보발령 첫 주 대비 95.9% 감소(4월 2주 11,925건 → 492건)

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
p2	(홍보미흡) 휴대폰 선택약정할인제도 홍보 방법 개선 필요	1AA-2105-0779713	과학기술정보통신부
	(위약금) 선택약정 재약정 기간에 해지 등을 할 경우 위약금 부과 개선 필요	1AB-2105-0006915	과학기술정보통신부

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, 민원빈발 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