빅데이터로 보는 국민의 소리

2021년 7월 2주차 주간동향 (7.12.~7.18.)

[2021.7.21.(수), 제627호]

이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	최저임금	2,871	불법 주정차	56,836	생활불편
2	델타변이	2,584	매교초 설립	25,429	지역이슈
3	재난지원금	2,181	장애인전용구역 불법주차	23,746	지역이슈
4	폭염	1,263	남양주시 다산	9,981	지역이슈
5	백신 사전예약	1,153	향동지구 초인접	8,221	지역이슈
6	자영업자 시위	1,140	코로나 방역수칙	7,299	생활불편
7	원격수업	911	과천 회차	6,762	지역이슈
8	모더나	760	환경 영향평가 초안	6,204	지역이슈
9	방역지침	662	LH 경기지역본부	4,898	지역이슈
10	생활치료센터	587	동탄역 예미지3차	4,554	지역이슈

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(7.12.~7.18.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스·트위터·커뮤니티 분석결과(7.8.~7.16.)

민원 동향

○ **7월 2주차** 민원은 **335,349건**(일평균 47,907건)으로 지난 주(358,191건) 대비 **6.3% 감소**

○ **지역별로는** 경기 50.8%(155,724), 서울 16.3%(49,958), 인천 4.3%(13,398), 부산 3.5%(10,757) 등 순으로 **수도권이 전체의 71.4%** 차지

○ **분야별로는** 폐기물처리장·열병합발전소 설치 반대 등 **주택·건축**(251.2%↑), **문화**(153.6%↑) 분야 증가, 방송·통신, 체육 분야 등 감소

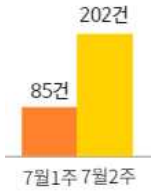
《최근동향(4주간)》

《분야별 현황》

주요 민원

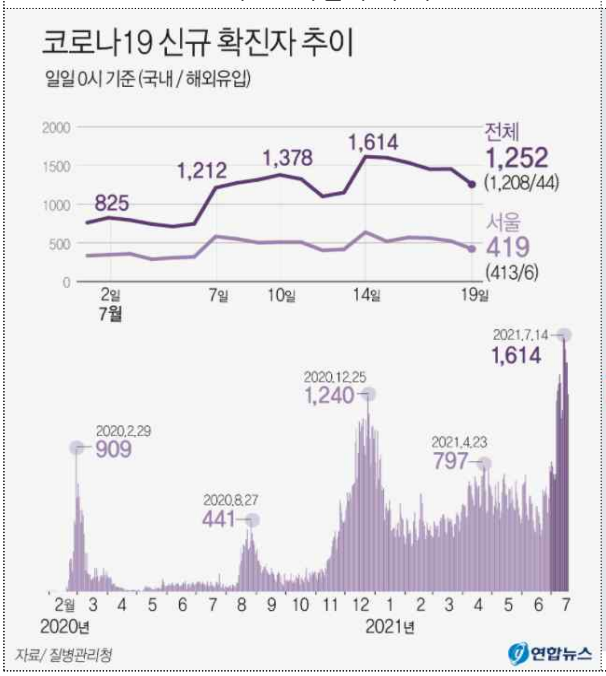
□ 휴가철 관련 시설 취소 및 환불 민원 (202건)

○ 수도권·비수도권의 사회적 거리두기 단계 상향 조치와 휴가철이 맞물리면서 **숙박업소 등 휴가 관련 시설 이용요금 환불, 취소수수료 요구 불만, 여행중개 플랫폼 서비스 불편사항** 등 민원 발생

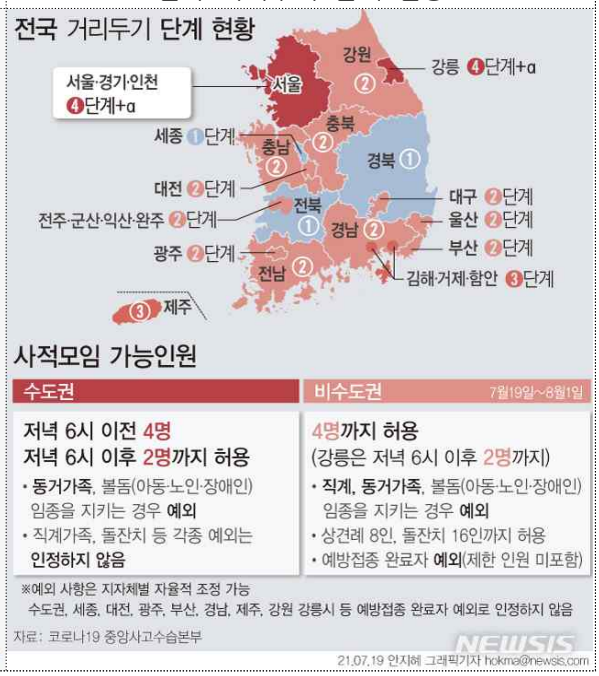


※ 전주(7.5~7.11) 대비 숙박 취소 관련 민원 137.6% 증가

코로나19 확진자 추이



전국 거리두기 단계 현황



- 정부지침으로 거리두기 **4단계 발표 후 숙소 취소를 하게 되었는데 예약금액의 절반만 돌려 받았습니다**. 모든 책임을 저희에게 떠넘기는 거 같아 너무 억울합니다. (7.14. 서울특별시 동대문구)
- ○○ **지역 거리두기 격상으로 판매자에게 숙박 취소 및 환불을 요청하였습니다.** 업주는 그냥 사용하다가 가라며 **거리두기 규칙위반을 종용하였고** 본인들은 숙박업소가 아니며 개인 간 거래이기 때문에 환불을 해줄 수 없다고 주장하는 상황입니다. (7.14. 광주광역시 서구)
- 거리두기 2단계 2주간 유지를 발표한 7월12일부터 며칠 지나지 않아 3단계로 **사회적 거리두기 단계가 격상**되면서 가족의 건강, 정부지침 준수를 위해 여행을 취소하는 상황입니다. 그러나 **숙박업소의 취소가 원활히 이루어지지 않고 있습니다.** (7.17. 대전광역시 유성구)

□ 2021년 재산세 고지에 따른 관련 민원 (222건)

○ 2021년 7월 정기분 재산세 납부 기간 도래에 따라 과세표준 확인, 감면 대상 및 산출 근거 문의 등 관련 민원 발생

* 납부대상 : 6월1일 현재 주택·건축물·선박·항공기 소유자
* 납부기간 : 7.16 ~ 8.2.(주택분의 경우 본세가 20만원 초과시 7월 9월 각각 부과)

- 신규아파트의 **공시지가가 없을 경우 계산되는 공시지가와 세목별 과세표준**에 대해서 상세히 알고 싶습니다. (7.12. 부산광역시 영도구)
- 작년에 선박 재산세를 17000원을 냈는데 올해는 법이 바뀌어서 0.1톤부터는 무조건 1톤으로 본다고 알고 있습니다. 올해는 9만원이 나왔네요. **담당 공무원에게 어떻게 계산된 것인지 물어봐도 모른다고 합니다. 어떤 기준으로 계산했는지 알고 싶습니다.** (7.14. 전라북도 부안군)
- **공동명의 부부합산 재산세 보다 단독명의 같은 평수의 동일 아파트 재산세가 적게 나왔는데 왜 차이가 나는지** 궁금합니다. (7.19. 충청북도 청주시)

□ 고덕 국제신도시 신규 아파트 체크데이 취소 철회 요구 (7,402건)

○ 신규 입주 예정인 평택시 OOO아파트에 예정되어 있던 체크데이*가 코로나로 인하여 취소됨에 따라 이에 대해 항의하는 민원 발생

* 입주 전 사전점검 시 각 세대별로 나온 지적 사항에 대한 조치 결과를 최종 입주전 입주자들이 직접 방문 확인하는 절차

〈민원 관련 경과〉	체크데이 안내문
ㅇ 사전점검·체크데이 일정 통보 : 5월 ㅇ 사전검검 : 6월11~13일 ㅇ 체크데이 : 7월16~18일 ㅇ 체크데이 취소 통보 : 7월13일	

- 이번주 금,토,일로 예정되어 있었던 체크데이가 코로나 4단계로 격상하게 되면서 경기지역본부에서 행사취소를 결정했다고 들었습니다. **단체로 모여서 행사를 진행하는 것도 아닌, 각자 집에 들어가서 점검하는 것인데 취소한다는 건 도저히 납득이 안되는 상황입니다.** (7.16. 경기도 평택시)
- 코로나 방역수칙은 4인까지 모임이 가능한데 왜 참여할 수 없는 건가요? **제대로 체크하지 않아 큰 공사로 이어질 경우 입주일이 늦춰지는 건에 대한 보상은 누가 책임지나요?** (7.16. 경기도 평택시)

민원 예보(모니터링)

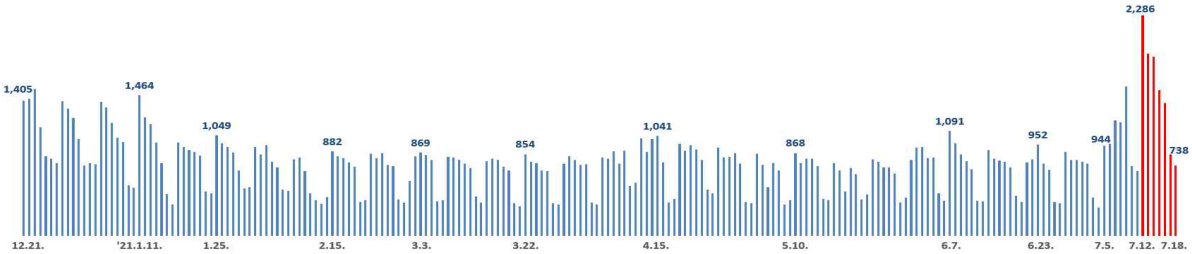
2020-01호

□ 코로나19 확산방지 및 불편사항

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 10,522건으로 지난주(7,250건)보다 **45.1% 증가**, 일평균 1,503건

❑ 지난주 대비 상승 키워드

보건소, 자영업자,

마스크착용, 위험성 등

■ [검토요청 **보건소 코로나19 검사 결과 확인서 발급 요청**] 과천시보건소에서는 코로나19 검사에 대해 결과 확인서를 제공하지 않고 있는데, 다른 보건소에서는 제공하는 경우가 많습니다. 과천시 내에서 코로나 검사를 받을 수 있는 유일한 곳이 보건소인데. 결과 확인서를 발급받기 위한 불필요한 관외 병원 방문으로 인한 감염도 우려됩니다. 이를 고려하여 **보건소에서도 결과 확인서를 발급해주시기 바랍니다**. (7.15. 과천시)

병원에 근무 중인 담당자입니다. 저희 병원은 입원하는 모든 환자분들을 대상으로 코로나19 검사 결과지를 받아 음성임을 확인하고 있습니다. 문자의 발신번호, 발신일, 내용 등은 비교적 쉽게 위변조할 수 있기에 문자는 인정하지 않고 있는데, 검사 결과를 오로지 문자로만 통보한다는 보건소의 답변을 받고 환자분들께서 병원에 민원을 제기합니다. **같은 충청남도 내에서도 확인증을 발급해주는 시가 있고, 문자로만 통보하는 시·군이 있습니다**. 코로나19가 장기화되고 있는데, 이런 행정적인 문제는 공공기관끼리 일관된 지침이 있어야 한다고 생각합니다. (7.15. 보건복지부)

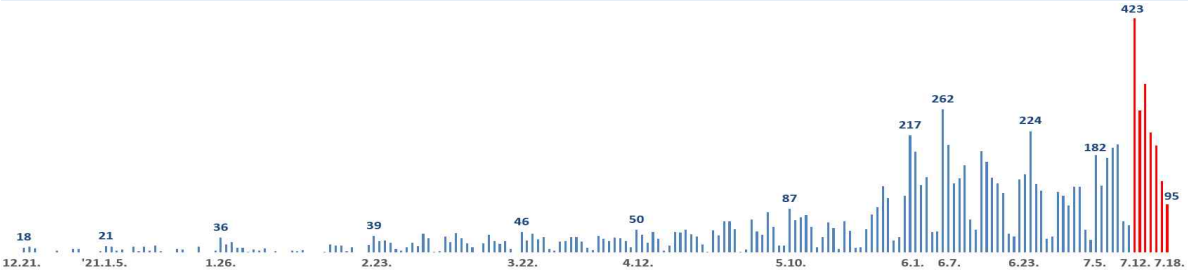
■ **[자영업자 선제검사 행정명령 이의]** 자영업을 하고 있어서 코로나19 피해를 고스란히 받고 있습니다. 다양한 사람을 만나는 소상공인에게 백신을 먼저 맞춰주기라도 했습니까? **백신을 맞춰주고 검사를 받으라고 하면 그러려니 하겠지만, 무조건 검사를 받으라는 게 너무 황당합니다.** 가게와 집을 반복하며 제일 조심하고 있는 건 수많은 소상공인일 겁니다. 보건소 가는 게 더 위험해서 검사가 꺼려집니다. (7.14. 질병관리청)

□ 코로나19 백신 관련

2021-03호

2021. 6. 16. | 2단계(주의) 보건복지부, 질병관리청

코로나19 백신접종이 본격화됨에 따라 접종 후 다양한 증상에 대한 궁금증, 백신접종 예약방법, 접종일정, 접종대상 누락 이의, 접종기준에 대한 문의 및 이의 등 민원 발생



▸ 이번주 민원은 1,642건으로 지난주(1,006건)보다 **63.2% 증가**, 일평균 235건

❑ 주요 키워드

대상자, 사전예약, 논산훈련소, 훈련소 등

■ **[백신 사전예약 시스템 오류로 인한 불편사항]** 어머니께서 60~74세 고령자 중 미접종자에 해당하여 다시 시스템 예약을 진행하였으나, 신청대상자가 아니라는 창만 뜹니다. 질병관리청 콜센터에서도 대상자임을 확인해 주었으나, 전산 오류에 대한 해결 방안은 없고 신청이 될 때까지 계속 눌러보라는 게 전부입니다. **오류 원인을 찾아 접종 대상자가 예약할 수 있도록 조치해 주세요**. (7.12. 질병관리청)

60년생 아버지께서 백신 사전예약을 완료하였으나, 건강상 이유로 미접종하여 이번 7.12부터 진행된 **사전예약 대상자인데, 백신 예약 홈페이지에는 대상자가 아니라는 오류 메시지만 뜹니다**. 문의한 결과 이번 사전예약 대상자임은 확실하나, 전산 오류이기 때문에 따로 조치할 수 없다는 답변만 받았습니다. 이러한 이유로 선착순인 백신을 맞지 못하는 게 이해되지 않습니다. (7.13. 질병관리청)

■ **[백신 미접종 군인에 대한 신속한 접종 요청]** 현재 현역 군인을 대상으로 코로나 1~2차 백신 접종이 시행되고 있고, 7월 이후 입영 예정자를 대상으로 백신 사전 접종을 진행한다고 들었습니다. 그런데 육군훈련소 기준 5월 24일 이후 입대한 군 장병 및 훈련병은 구체적인 접종 일정을 알 수 없습니다. **시급히 백신 미접종 군 장병에 대한 접종을 시행**해야 합니다. (7.15. 국방부)

■ **[훈련소 입소 사회복무요원 대상 백신 접종 요청]** 병역의무를 이행하기 위해 현역병으로 입대하는 국민에 대해서는 입대 전 코로나 백신을 접종한다고 들었습니다. 그런데 **현역병이 아닌 사회복무요원 중 취약시설 등에 근무하지 않는 국민에 대해서는 백신 접종 없이 훈련소에 소집**되어야 한다고 합니다. 국민으로서 의무를 다하기 위해 모이는 훈련소 입소자에 대해 대책을 마련해 주세요. (7.14. 질병관리청)

알 림 판

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
4P	보건소 코로나19 검사결과 확인서 발급 요청	1AA-2107-0688915 1AA-2107-0704362	과천시

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