국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의 소리

2023년 동향
(제750호)

전년 대비 15.0% 증가(14,594,501건)

불법주정차 및 친환경차 전용구역 위반 신고 등 교통 분야 민원 증가(25.1%)

기재부, 광주광역시, 충남 천안시, 부산교육청, 방송통신심의위원회 등이 전년 대비 증가

10대 '게임·학교', 30·40대 '교통·학교·아파트', 50대 이상 '부동산·지역기피시설' 이 주요

국민권익위 빅데이터로 분석한

국민의 소리

No. 750 | 연간 동향 | 2023년

01 민원 현황 1

민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황
분야별 현황 / 주요 민원키워드 / 연령별 주요 키워드

02 기관별 현황 7

중앙행정기관 / 지방자치단체(광역) / 지방자치단체(기초)
교육청 / 공공기관등

03 2023년 월별 관심키워드(민원예보) 12

04 기관별 국민불편 개선 우수사례 13

수원 인계초 안전한 통학로 확보 요구
척수성 근위축중 치료제 스핀라자 급여기준 개선 요청
경제형벌 규정 개선
예비군훈련 참여 불편 및 급식 품질 제도 개선

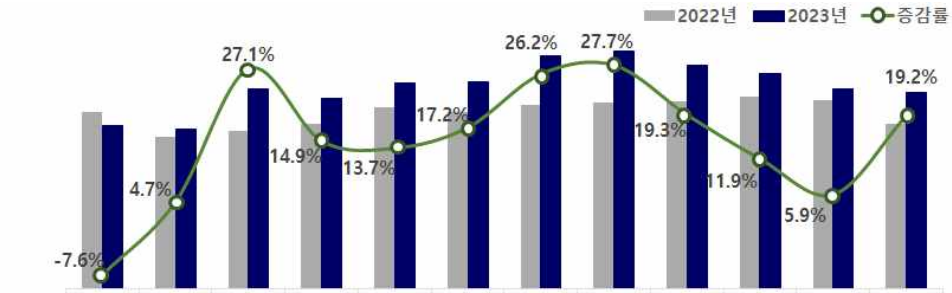
빅데이터로 보는 「국민의 소리」는 국민권익위원회가 각 부처의 정책 수립과 집행에 참고할 수 있도록 '국민신문고'와 '110 정부민원안내콜센터' 등에 접수된 민원, 제안, 상담을 분석하여 발행하는 자료입니다.

01 민원 동향

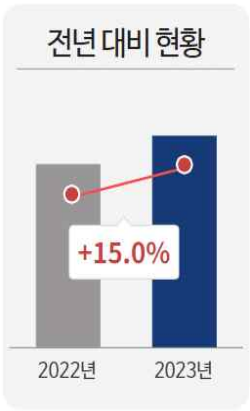
민원 추이[1)]

2023년 민원 발생량은 **총 14,594,501건**, **전년**(12,686,664건) 대비 **15.0% 증가**

8월 발생량이 가장 높고, 1월을 제외하고 모두 전년 동기 대비 증가



	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
2022년	1,063,87	916,247	946,377	993,855	1,087,92	1,059,70	1,106,42	1,118,61	1,122,16	1,151,60	1,132,42	987,435
2023년	983,426	959,452	1,202,45	1,141,71	1,236,52	1,242,24	1,396,06	1,428,08	1,339,28	1,288,97	1,199,06	1,177,20
증감률	-7.6	4.7	27.1	14.9	13.7	17.2	26.2	27.7	19.3	11.9	5.9	19.2

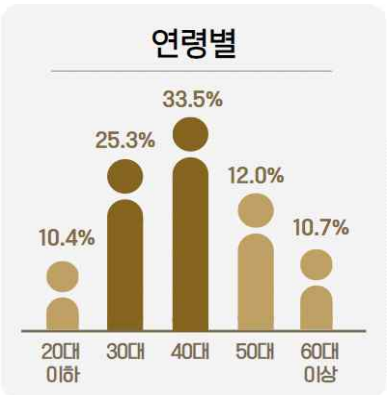


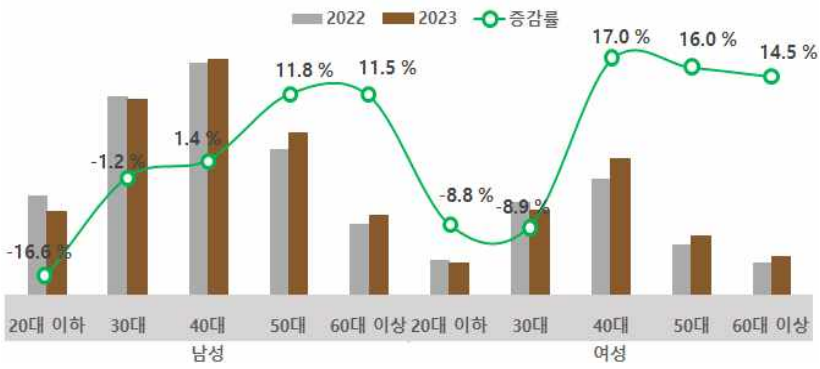
※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새올) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('24.1.2. 10시 기준)

신청인 현황

연령별로는 **40대**(33.5%), 성별로는 **남성**(68.3%)이 다수를 차지

전년 대비 40대 이상 연령층 증가, **40대 여성**(17.0%) 및 **50대 여성**(16.0%)이 가장 많이 증가





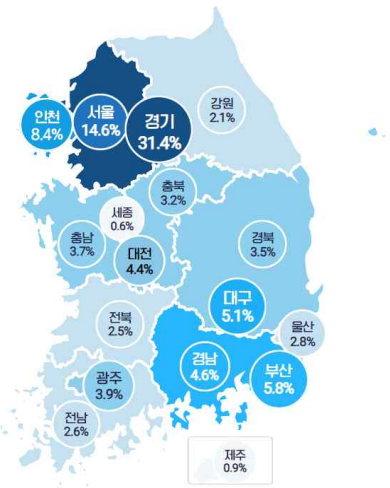
※ 연령과 성별이 확인된 2,734,922건 대상

1) 민원통계 수집방법(비공개민원 포함 여부)의 변화로 2022년의 민원건수는 제701호(2022.1월 발간)의 수치와 상이

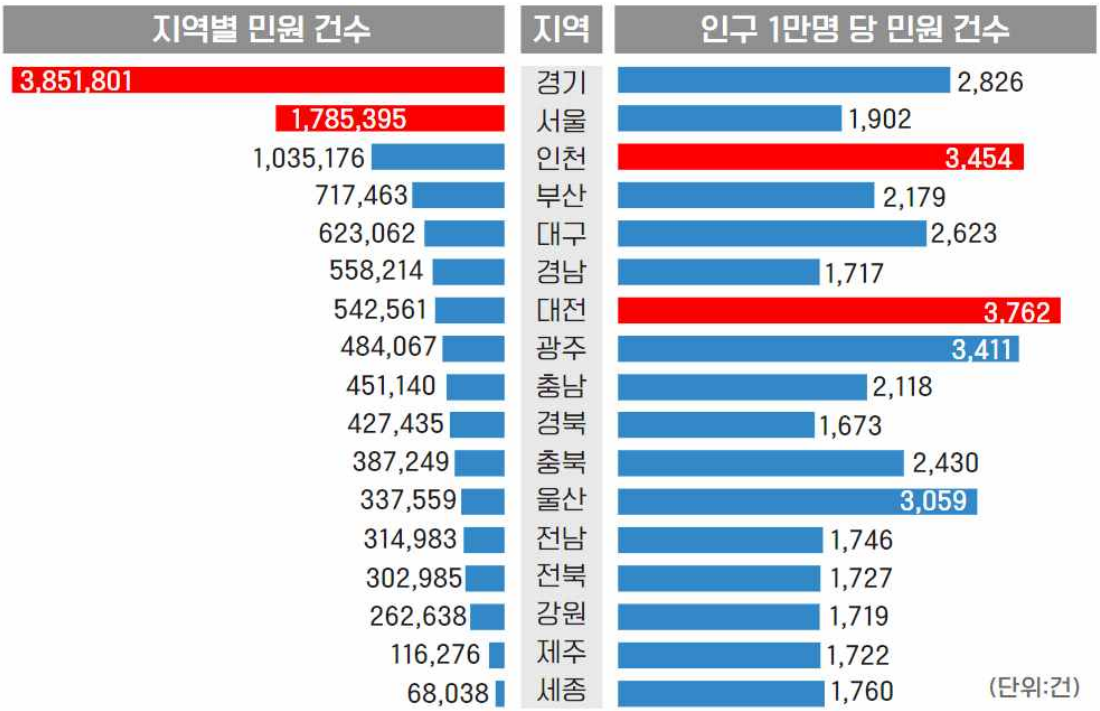
지역별 현황

경기 31.4%(3,851,801건), **서울 14.6%**(1,785,395건), **인천 8.4%**(1,035,176건)로 **수도권이 전체의 54.4%**

부산 5.8%(717,463건), 대구 5.1%(623,062건), 경남 4.6%(558,214건), 대전 4.4%(542,561건), 광주 3.9%(484,067건) 등의 순



인구수('23.12월 기준)를 기준(민원발생량/지역인구수)으로 보면 대전, 인천, 광주, 울산, 경기 등의 지역에서 상대적으로 많이 발생



※ 신청지역이 확인된 12,266,042건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 **교통 분야(62.1%)**가 가장 많고, 도로(7.1%), 행정·안전(6.9%), 환경(3.8%), 주택·건축(3.1%), 산업·통상(2.2%) 분야 등의 순

교통	도로	행정·안전	환경	주택·건축	산업·통상	경찰·검찰·법원	보건
62.1%	7.1%	6.9%	3.8%	3.1%	2.2%	2.0%	1.4%

교육	과학기술	수자원	문화	방송통신	농림·축산	노동	재정
1.2%	1.2%	1.1%	1.1%	0.9%	0.7%	0.7%	0.7%

국방	도시	복지	체육	관광	세무	해양수산	외무통일	우정
0.7%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 14,030,908건 대상

전년 대비 증감률 상위 분야

증 가 불법주정차 및 친환경차 전용구역 위반 신고 등 교통 분야 증가

교통
25.1%↑

경찰·검찰·법원
24.6%↑

농림·축산
24.3%↑

세무
21.5%↑

도로
19.8%↑

감 소

도시
49.5%↓

해양수산
23.5%↓

교육
21.0%↓

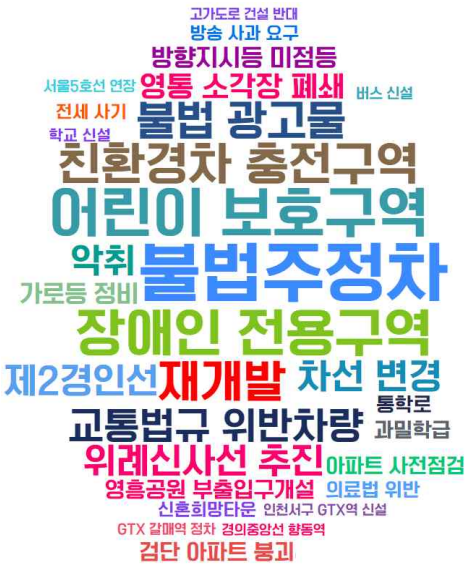
문화
14.8%↓

관광
13.2%↓

주요 민원키워드

2023년 주요 민원키워드는 불법주정차, 어린이 보호구역, 장애인 전용구역, 교통법규 위반차량 등 **'교통법규 위반'**, 위례신사선 추진, 제2경인선, 버스 신설 등 **'교통환경 개선'**, 악취, 소각장 폐쇄 등 **'주거환경'** 관련 민원 키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	16	서울5호선 연장
2	어린이 보호구역	17	버스 신설
3	장애인 전용구역	18	검단 아파트 붕괴
4	친환경차 충전구역	19	의료법 위반
5	재개발	20	통학로
6	불법 광고물	21	과밀학급
7	교통법규 위반차량	22	아파트 사전점검
8	위례신사선 추진	23	신혼희망타운
9	제2경인선	24	전세 사기
10	불법 차선 변경	25	인천서구 GTX역 신설
11	악취 해결	26	경의중앙선 향동역
12	영통 소각장 폐쇄	27	GTX 갈매역 정차
13	방향지시등 미점등	28	고가도로 건설 반대
14	가로등 정비	29	방송 사과 요구
15	영흥공원 부출입구개설	30	학교 신설

[주요 키워드 관련 민원 사례]

장애인 전용구역 등에서의 불법주정차, 중앙선 침범 등 '**교통법규 위반**' 신고 관련

위례신사선 추진, 제2경인선 부천 경유, 서울 5호선 노선 선정, 신도시 지역 버스 노선 신설, 검단 GTX역 신설, 경의중앙선 향동역 추진 등 '**교통환경**' 관련

염리5구역, 공덕A 구역 등 재개발 관련 민원, 환경기초시설 및 돈사 등 악취, 영통소각장 폐쇄 및 이전, 영흥공원 부출입구 개설 등 '**주거환경**' 관련

현수막 등 불법광고물 신고, 가로등 정비, 의료법 위반 등 '**생활안전**' 관련

통학 안전 확보, 학급 과밀화 및 신도시 입주에 따른 학교 신설 등 '**교육**' 관련

검단 아파트 붕괴, 신혼희망타운 입주, 전세 사기 등 '**주거안정**' 관련

연령별 주요 키워드

10대 게임물 등급분류, 청소년 이용불가, 핸드폰 게임 등 **'게임'**, 선생님, 학교급식, 기숙사 생활 등 **'학교'** 관련 키워드가 상당수 차지

※ 10대에 처음으로 **'일자리'**(자격시험 등) 관련 이슈가 새롭게 등장

20대 군 경력증명서, 예비군 훈련 등 **'병역'**, 대학교, 특수교사 등 **'학교'**, 게임등급분류, 이용등급상향 등 **'게임'** 관련 키워드가 상당수 차지

'일자리'(창업 등), **'동물학대'**(개고기, 반려동물 등) 이슈도 두드러짐

※ 20대에 처음으로 **'교통'**, **'부동산'** 이슈가 새롭게 등장

30대 GTX, 광역철도, 위례신사선 등 **'교통'**, 통학 안전, 학교 증축, 학교 배정 등 **'학교'**, 입주지연, 주거안정, 부실공사 등 **'아파트'** 관련 이슈가 다수

'기피시설'(소각장 폐쇄 등), **'전세사기'**, **'의료법 위반'** 이슈도 두드러짐

※ 30·40·50대는 **공통적으로 '아파트'**(주거환경, 청약 등), 20대부터 60대까지는 **'교통'**(역 신설, 철도연결 등) 관련 민원키워드 다수 포함

〈 10대 〉	〈 20대 〉	〈 30대 〉

01 민원 동향

40대 30대와 유사하게 서울 접근성 및 자녀교육, 분양, 주거환경 등에 관심을 보여 **'교통'**, **'학교'**, **'아파트'** 관련 키워드가 상당수 차지

※ 40대는 **'학교'**(통학대책, 학교과밀 입시 등) 관련 이슈가 두드러짐

50대 광역교통개선, 국가철도망, 역 신설 등 **'교통'**, 재개발, 택지개발 등 **'부동산'**, 소각장 폐쇄 등 **'지역기피시설'** 관련 키워드가 다수

※ 50대는 **'주식'**(거래정지, 소액주주 등)관련 이슈가 두드러짐,
50·60대는 공통적으로 **'부동산'** 관련 민원키워드가 상당수 차지

60대 이상 재개발, 상가, 건축물 인허가, 토지 보상 등 **'부동산'**, 광역철도, 광역교통사업 등 **'교통'**, 악취 등 **'지역기피시설'** 관련 키워드가 다수

※ 60대 이상은 **'복지'**(노인복지, 노인돌봄, 요양 등) 관련 이슈가 두드러짐, 10대부터 60대 이상까지 전 연령대에서 **'코로나19'** 관련, 민원 키워드가 작년에 비해 급감

〈 40대 〉	〈 50대 〉	〈 60대 이상 〉

02 기관별 동향[2)]

중앙행정기관

2023년 중앙행정기관 민원은 **총 3,099,435건**으로 **전년 대비 5.5% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 가장 많이 증가한 기관은 기재부 등, 감소한 기관은 교육부, 환경부 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2022년	2023년	증감률
경찰청	1,347,858	1,623,964	20.5%
국토부	691,183	404,346	-41.5%
기재부	38,482	155,928	**305.2%**
노동부	123,808	107,258	-13.4%
국민권익위	42,077	99,505	136.5%
국방부	84,166	87,769	4.3%
대검찰청	54,575	78,770	44.3%
식약처	70,476	58,971	-16.3%
행안부	35,033	35,493	1.3%
복지부	32,742	33,868	3.4%
과기정통부	31,918	31,149	-2.4%
국세청	31,182	30,095	-3.5%
교육부	38,710	29,951	-22.6%
환경부	28,182	29,361	4.2%
법무부	23,342	26,650	14.2%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2022년	2023년	증감률
저출산위	2	259	**12,850.0%**
국가교육위	19	486	2,457.9%
새만금청	48	203	**322.9%**
기재부	38,482	155,928	**305.2%**
관세청	7,902	19,622	148.3%
국민권익위	42,077	99,505	136.5%
중소벤처부	10,880	23,454	115.6%
공수처	5,302	9,699	82.9%
법제처	1,906	2,839	49.0%
대검찰청	54,575	78,770	44.3%
진실화해위	366	505	38.0%
여가부	2,074	2,817	35.8%
금융위	4,745	5,939	25.2%
개인정보위	4,633	5,755	24.2%
원자력안전위	158	194	22.8%

※ 2023년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

기재부	위례신사선 사업 추진을 위한 민투심 개최 및 안건 통과 촉구 요구 등
저출산위	발달지연아동에 대한 국가 지원 및 간담회 진행 요청 민원 등
새만금청	기관 업무와 무관한 요지 불명 민원 등
관세청	해외직구 및 통관지연, 원산지 표시, 면세 관련 문의 등

2) '24.1.2. 10시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

지방자치단체(광역)

2023년 광역자치단체 민원은 **총 1,042,493건**으로 **전년 대비 5.0% 감소**

전년 대비 민원이 증가한 시·도는 광주, 제주, 전북, 부산 등 14개,
감소한 시·도는 경기, 서울 등 3개

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	2022년	2023년	증감률
서울	797,262	724,044	-9.2
대전	54,507	65,434	20.1
인천	45,619	55,564	21.8
세종	36,891	47,378	28.4
경기	38,216	36,325	-5.0
대구	62,321	26,305	-57.8
광주	12,355	21,530	**74.3**
부산	12,782	18,549	**45.1**
울산	8,082	10,309	27.6
충남	4,236	5,973	41.0
제주	3,689	5,897	**59.9**
강원	3,971	4,469	12.5
전남	3,968	4,360	9.9
충북	3,454	4,287	24.1
경북	3,564	4,193	17.7
경남	3,576	4,001	11.9
전북	2,491	3,875	**55.6**

※ 2023년 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

광주광역시	소화전 및 소방차 전용구역 불법 주정차 신고(1,732건), 버스 전용차로 통행 위반 신고(3,606건) 등
부산광역시	부산 2030 엑스포 성공 개최 기원 관련 민원(2,142건) 등
제주특별자치도	자동차 번호판 고의 훼손 및 가림, 오염, 등록번호판 필름 불량 등 관련 신고(1,548건) 등
전라북도	아파트 내 소방차 전용구역 불법주차 및 물건 적재 신고(636건) 등

지방자치단체(기초)

2023년 기초자치단체 민원은 **총 9,737,164건**으로 **전년 대비 26.4% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 증가한 지자체는 경기 수원시, 경기 고양시, 경기 성남시 등, 감소한 지자체는 없음

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2022년	2023년	증감률
경기 수원시	348,372	434,575	24.7%
경기 고양시	177,155	213,861	20.7%
경기 성남시	157,170	209,029	33.0%
충북 청주시	178,410	208,327	16.8%
서울 강서구	140,973	184,816	31.1%
서울 서초구	166,209	184,536	11.0%
경기 화성시	149,059	184,163	23.6%
서울 관악구	135,197	163,176	20.7%
경남 창원시	126,602	162,378	28.3%
충남 천안시	116,281	159,007	**36.7%**
경기 용인시	118,966	152,085	27.8%
경기 안산시	111,182	150,489	35.4%
서울 영등포구	117,121	148,307	26.6%
서울 마포구	121,409	145,730	20.0%
대전 서구	114,979	140,406	22.1%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2022년	2023년	증감률
전남 완도군	1,954	3,894	**99.3%**
경남 함안군	2,658	5,147	**93.6%**
경북 영주시	5,042	9,464	87.7%
충북 제천시	12,091	22,456	85.7%
부산 동구	14,135	25,863	83.0%
인천 중구	26,613	48,143	80.9%
충북 음성군	7,823	13,489	72.4%
경북 구미시	49,987	85,045	70.1%
대구 중구	30,044	50,168	67.0%
충남 계룡시	4,435	7,359	65.9%
울산 울주군	19,778	32,013	61.9%
충북 옥천군	2,756	4,455	61.7%
전북 고창군	2,034	3,287	61.6%
충북 영동군	1,698	2,702	59.1%
서울 광진구	52,140	82,670	58.6%

※ 2023년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

충남 천안시	인도 및 장애인전용주차구역, 소방시설, 교차로 모퉁이, 횡단보도 등에서의 불법주정차 신고 및 과태료 부과 요청(117,271건) 등
전남 완도군	어린이보호구역, 횡단보도, 소화전 등에서의 불법주정차 신고 및 단속 요청(2,814건) 등
경남 함양군	도로시설물 불량 및 어린이보호구역, 교차로 모퉁이, 소화전, 횡단보도 불법 주정차 신고 및 과태로 부과 요청(2,392건) 등

교육청

2023년 교육청 민원은 **총 140,781건**으로 **전월 대비 21.4% 감소**

전년 대비 증가한 교육청은 부산, 대전, 충북, 광주 등 7개 기관,
감소한 교육청은 경기, 서울, 경남 등 9개

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	2022년	2023년	증감률
경기	94,084	77,839	−17.3%
서울	20,468	15,630	−23.6%
부산	4,491	9,023	100.9%
경남	8,439	6,295	−25.4%
인천	15,513	4,690	−69.8%
대구	12,434	3,492	−71.9%
경북	3,437	3,128	−9.0%
대전	2,406	2,734	13.6%
충남	3,349	2,494	−25.5%

기관명	2022년	2023년	증감률
충북	1,987	2,421	21.8%
강원	1,700	2,370	**39.4%**
전남	2,371	2,129	−10.2%
전북	2,115	2,115	0.0%
광주	1,747	1,961	12.3%
세종	1,391	1,804	**29.7%**
울산	2,413	1,782	−26.2%
제주	865	874	1.0%

※ 2023년 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

부산교육청 통학버스 운행 요구 및 안전한 통학로 확보 요청(516건) 등

강원교육청 입주를 앞두고 있는 춘천 학곡지구 지구에 학교복합시설 및 초등학교 설립 요구(168건) 등

세종교육청 교원능력개발평가로 인해 피해받은 교사를 감사해 2차 가해를 한 감사실 직원에 대한 징계 요구(984건) 등

공공기관등

2023년 공공기관등의 민원은 **총 574,550건**으로 **전년 대비 5.8% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 증가한 기관은 게임물관리위원회 등, 감소한 기관은 한국토지주택공사, 국가철도공단 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2022년	2023년	증감률
한국토지주택공사	161,143	168,495	4.6%
금융감독원	35,129	40,969	16.6%
법원행정처(대법원)	14,342	26,725	86.3%
국가철도공단	7,018	24,296	**246.2%**
한국전력공사	25,356	20,826	-17.9%
한국소비자원	19,317	20,638	6.8%
한국산업인력공단	19,498	20,625	5.8%
방송통신심의위원회	3,103	14,862	**379.0%**
한국통신사업자연합회	12,592	12,866	2.2%
게임물관리위원회	45,639	12,656	-72.3%
한국도로공사	18,298	12,512	-31.6%
한국산업안전보건공단	11,112	11,674	5.1%
한국거래소	562	10,189	**1,713.0%**
한국철도공사	8058	10093	25.35%
대한법률구조공단	7,954	9,429	18.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2022년	2023년	증감률
화성도시공사	15	1,188	**7,820.0%**
기장군도시관리공단	4	258	6,350.0%
한국거래소	562	10,189	**1,713.0%**
한국화학융합시험연구원	254	4364	1,618.1%
제이경인연결고속도로(주)	18	240	1,233.3%
한국가스공사	459	5,358	1,067.3%
광주서구시설관리공단	14	142	914.3%
충청남도개발공사	44	230	422.7%
김해시도시개발공사	39	191	389.7%
방송통신심의위원회	3,103	14,862	**379.0%**
천안논산고속도로㈜	27	126	366.7%
한국산업은행	83	386	365.1%
하남도시공사	107	479	347.7%
한국도로공사서비스(주)	794	3,341	320.8%
한국재정정보원	92	374	306.5%

※ 2023년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

방송통신심의위원회 한국거래소	tvn 유키즈언더블럭에서 주가조작범을 검증하지 않고 방송에 출연시킨 제작진의 공개 사과 요구(7,956건) 및 피해 보상 요구(9,636건) 등
국가철도공단	경의중앙선 향동역의 빠른 착공 및 개통 요청(1,734건), 제2경인선 부천 경유(옥길, 범박) 요구(1,102건) 등
화성도시공사	봉담2지구 생태체육공원 이용 및 안전시설 보강 요청(161건), 동탄2 청계 중앙공원내 가로등 고장 신고 및 시설물 수리 요청 등 관리 요구(232)건

03 2023년 월별 관심키워드(민원예보)

특정 시기에 주로 많이 발생하여 국민에 피해, 불편 등을 유발하는 이슈에 대해 민원 확산 및 국민 불편 예방을 위해 키워드별 민원 유형을 분석하여 매월 예보 발령

월별	이슈	이슈 선정 이유 및 민원유형
2월	봄철 산불	매년 반복되는 대형산불로 인한 인명·재산 피해 예방 ▲산불위험 신고 및 단속 요청 ▲화재진압에 활용된 민간자원 보상 등 ▲현수막 부착 등 산불 방지를 위한 계도 요청
3월	초등 돌봄교실	돌봄교실 부족에 따른 학부모 불편 ▲대기수요가 많은 학교에 돌봄교실 증설 요청 ▲초등 돌봄전담사에 대한 학교의 관리강화 ▲돌봄교실 급식 품질 개선 등
4월	예비군 훈련	예비군 훈련 재계에 따른 훈련 및 교통, 급식 등 개선 필요 ▲실거주지에서 훈련받을 수 있도록 개선 ▲훈련 급식 품질 개선 ▲한부자 가정 훈련변경 등
5월	어린이보호구역 안전	어린이보호구역 내 연이은 교통사고로 인한 근본적 개선 필요 ▲안전펜스 설치 의무화 개정 ▲안전시설 필수 설치 ▲어린이보호구역 맞춤형 대책 수립 요청 등
6월	국가유공자 보훈	국가유공자에 대한 차별 없는 지원방안 마련 필요 ▲부양가족수당 지급대상에 보훈보상대상자 7급 포함 ▲지자체마다 상이한 보훈수당 지급기준의 일원화 등
7월	아파트 부실시공	잇따른 아파트 부실 공사 발생에 따른 개선 필요 ▲입주예정자 사전 방문제도 개선 ▲부실공사에 대한 강력한 행정처분 ▲명확한 사고원인 진상규명 등
8월	수해 복구·지원	수해피해 발생 민원처리 미흡과 효과적인 복구 지원 부족 ▲통합 재난지원 거버넌스 구축 ▲담당자의 역할과 책임 정의 ▲사전 예방조치 작업에 지역주민 의견 반영 등
9월	지역축제	지역축제 안전 문제 및 과도한 바가지 요금 등 개선 필요 ▲안전관리 의무화 ▲요금 사전 신고제 실시 등
10월	전화·문자 금융사기	보이스피싱과 문자금융사기인 스미싱에 의한 피해 증가 ▲본인인증절차 강화 ▲신고 대응 체계 개선 ▲피해 지원 체계 구축 등
11월	아동학대 대응	아동학대 신고에 대한 교권 보호 방안 마련 필요 ▲아동학대행위자 등록 절차 개선 ▲아동학대 신고 관련 교권보호 방안 마련 ▲학교현장 중심 아동학대 예방 매뉴얼 마련 등
12월	폭설·제설	겨울철 폭설 및 결빙에 따라 사고 예방을 위한 방안 마련 필요 ▲폭설 대비 사전 제설 강화 필요 ▲친환경 제설제 사용 등 다각화 필요 ▲제설함 등 제설장비 점검 및 확충 필요 등

수원 인계초 안전한 통학로 확보 요구

인계초 통학로는 어린이보호구역으로 지정되어 있음에도,
불법주정차와 열악한 보도 상황으로 통학 안전 위험에 노출

아이들의 안전한 통학을 위하여,
도로의 일방통행 지정을 통한 보행공간 확보 등 개선 대책 마련 요청

「국민의 소리」 제699호('23.1.18.)

초등학교 보행로 개선을 위해 일방통행 지정 주민설명회 개최(3월), 교통안전시설심의회 개최(3월), 보도신설·확장공사 착공 및 준공(7월), 아파트 측, 지역상인 간담회 개최(9월), 일방통행 시설물 설치 및 시행(10월), CCTV설치 및 어린이보호구역 불법주정차 금지 홍보 실시

※ 기존 보행로는 양방향통행으로 지정된 도로로 확장이 곤란하였으나 지역 주민들과 지속적인 협의로 일방통행 지정, 통행로 확장(2m) 교통 시설물 개선으로 안전한 통학로 조성

경기도 수원시

척수성 근위축중 치료제 스핀라자 급여기준 개선 요청

민원인의 딸은 희귀질환인 '척수성 근위축중' 1형 환자로, '19년 4월부터 SMA 치료제인 '스핀라자' 요양급여 대상자로 인정되어 투약을 받아 왔으나,

건강보험심사평가원은 급여 유지를 위한 사전심사 결과 급여기준 중 투여 중단기준에 해당한다는 이유로 급여 적용을 불승인함

급여기준이 SMA 1형의 상태를 평가하는데 적절하지 않다며, 급여기준을 개선하여 투약을 받을 수 있도록 요구

「국민의 소리」 제710호('23.4.6.)

중앙심사조정위원회에서 논의(4월)한 결과, 환자 상태 및 급여기준을 고려하여 이의신청을 인정함

급여기준을 개정(10월)하여, 연령 및 환자상태에 따라 보다 적절한 평가가 가능하도록 검증된 운동기능평가도구를 추가함

※ 운동기능평가도구를 분명히 하여 급여 예측가능성을 제고, 환자들의 개선 여부를 보다 자세히 평가하여 치료 효과를 명확하게 학인 가능 하도록 함, 전문가 위원회 논의를 통해 합리적인 급여 기준을 마련

건강보험심사평가원

경제형벌 규정 개선

경제 분야 과도한 형벌규정이 국민·기업들의 자유·창의를 저해하고 전과자 양산, 낙인효과 등 부작용 초래

글로벌 스탠더드, 시대변화에 뒤떨어진 과도한 형벌이 민간 경제활동을 제약하고, 특히, 소상공인·자영업자의 형벌 등 애로가 가중되면서 경영심리도 악화될 우려

「민원정보분석과-619('23.6.2.)호」

기재부·권익위 협업으로 국민신문고 DB를 분석해 소상공인·자영업자 등 국민들이 직접 불편을 느껴 민원을 제기한 생활밀착형 규정 발굴, 키워드 설정 및 데이터 기반 알고리즘을 통해 유관 민원을 추출하고, 연관조항을 세부 분석해 개선방안 마련

※ 발굴한 규정 및 개선방안은 경제형별규정 개선 TF 3차 회의에 상정해 대국민 발표 완료, 과도한 형벌규정 개선을 통해 민간경제 역동성 제고 + 일반국민의 전과자 양산 등 형벌의 부작용 축소 기대

기획재정부

예비군훈련 참여 불편 및 급식 품질 제도 개선

예비군훈련 관련 전국단위훈련 및 휴일 예비군훈련 도입, 급식비 인상, 소집통지서의 모바일 송달 서비스 도입 등 예비군 편익을 보장하기 위한 노력의 지속에도 불구하고 예비군훈련과 관련된 불만 민원 지속

민원빅데이터를 활용하여 민원발생 유형·건수 등을 분석, 개선소요를 도출하고 협업을 통해 개선방안 마련 필요

「국민의 소리」 제711호('23.4.11.)

휴일 예비군훈련 제도 운영·확대, 예비군훈련시 제공되는 급식 품질 개선, 예비군 훈련장소 지정·신청시 선택의 폭 확대, 한부자 가정의 훈련참석 개선

※ 일요일에도 훈련을 편성토록하여 자영업자의 훈련참여 여건 보장, 급식업체 선정시 장병·예비군 등 다양한 계층이 품평회 참가토록 규정, 주소지와 실거주지가 다른 예비군의 훈련 참여 여건 보장, 어린 자녀를 돌보는 한 부모 가정의 가장은 동원훈련을 연기 가능토록 규정 개정하여 자녀 양육 여건 보장

국방부

알 림 판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원정보분석시스템을 2020년 2월 3일 개통하였습니다.

민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 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**

담당자 안내

목 차	담당자	연락처
01. 민원 동향	윤영성 주무관	044-200-7330
02. 기관별 동향		
03. 2022년 월별 관심키워드(민원예보)		
04. 기관별 국민불편 개선 우수사례	최은희 주무관	044-200-7282
시스템 이용 문의	Helpdesk	070-4108-3625