

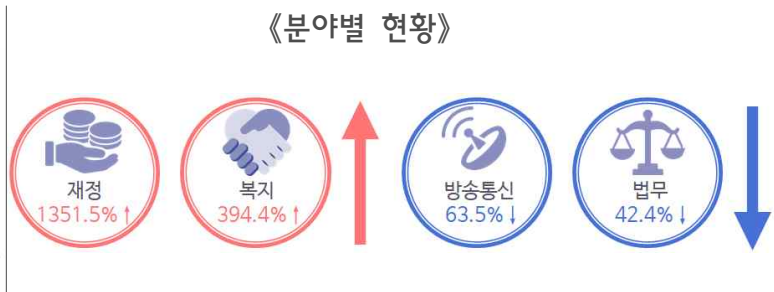
이슈 키워드

온라인 여론			민원		
순위	키워드	언급량	키워드	민원건수	유형
1	탄소중립	1,207	국민지원금 이의신청	111,060	정책관련
2	위드코로나	1,037	불법 주정차	61,226	생활불편
3	국민지원금	1,008	매교초 설립	20,239	지역이슈
4	거리두기	941	장애인 전용구역	9,886	생활불편
5	청약	880	향동지구 주민	9,575	지역이슈
6	델타변이	746	창릉 유해시설	6,955	지역이슈
7	모더나	569	완정역 포기	5,638	지역이슈
8	집단감염	526	위례 신혼희망타운	4,170	지역이슈
9	패럴림픽	461	팔달 재개발	3,616	지역이슈
10	태풍	448	평내호평 하수처리장	3,378	지역이슈

* 민원 : 국민신문고, 지자체 별도 창구로 접수되어 민원분석시스템에 수집된 데이터 분석결과로 중·반복 민원 포함(9.6.~9.12.) / 온라인 여론 : 문체부 정책여론수렴시스템 뉴스·트위터·커뮤니티 분석결과(9.2.~9.8.)

민원 동향

- 9월 2주차 민원은 421,671건(일평균 60,238건)으로 지난 주(302,837건) 대비 39.2% 증가
- 지역별로는 지난주 대비 부산(15.6%), 제주(10.6%), 경기(8.1%) 등이 다소 증가, 서울(3.7%), 광주(3.4%) 등은 감소
- 분야별로는 국민지원금 이의신청 등 재정 및 복지 분야가 증가한 반면 방송통신과 법무 분야 감소



주요 민원

□ 코로나 상생 국민지원금 지급 관련 이의신청 (112,439건)

- 9월 6일부터 지급되는 '코로나 상생 국민지원금' 지급과 관련하여 가족구성 변경 요청, 건강보험료 산정에 대한 불만 및 재산정 요구, 지원금 대상여부 확인, 지원금 지급대상자 누락에 대한 정정요구 등 민원 발생



<지원대상 및 대상자 조회방법>	<지원금 신청 방법 및 일정>
<p>“함께하면 이겨낼 수 있습니다” 코로나 상생 국민지원금 가이드라인</p> <p>지원대상 기준중위소득 180% 상당 기준액과 가구별 '21.6월 건보료를 비교하여 대상여부 결정 *1인 가구, 맞벌이 가구 특례 적용</p> <p>지급규모 1인당 25만원 (4인 가구 기준 100만원) *1인) 25만원, (2인) 50만원, (3인) 75만원, (4인) 100만원, (5인~) 125만원~</p> <p>대상자 조회 및 알림 서비스 신청</p> <p>알림신청 '21.8.30.(월)~'21.12.23.(목) 국민비서 홈페이지 및 네이버앱, 카카오톡, 토스에서 신청</p> <p>대상조회 '21.9.6.(월)~'21.10.29.(금)</p> <p>온라인 카드사 홈페이지 앱 플렌터 ARS, 건보공단 홈페이지 앱, 지역사랑상품권 앱, 카키오뱅크 카키오페이 앱 등 접속</p> <p>오프라인 카드사 연계 은행창구 방문 등</p>	<p>지원금 신청방법 및 일정 '21.9.6.(월)~'21.10.29.(금)</p> <p>성인 2002.12.31. 이전 출생자는 개인별 신청 수령</p> <p>미성년자 주민등록 세대주가 신청 수령 ※주민등록표에 성인 구성원이 없는 미성년자 세대는 직접 신청 가능</p> <p>신청지역 기준일('21.6.30.) 당시 주민등록상 주소지 관할 지자체 기준 ※가주불량어느 지자체에서나 신청 가능</p> <p>온라인에서 신청하고 싶다면? '21.9.6.(월) 09:00~'21.10.29.(금) 18:00</p> <p>신용체크카드 카드사 홈페이지 앱, 플렌터 ARS</p> <p>지역사랑상품권 (모바일 카드형) 상품권 홈페이지 앱</p> <p>오프라인에서 신청하고 싶다면? '21.9.13.(월) 09:00~'21.10.29.(금) 18:00</p> <p>신용체크카드 제휴은행 창구 (~16:00)</p> <p>지역사랑상품권 (일부 카드형 지류형), 선불카드 주소지 관할 읍면동 주민센터</p> <p>거동이 불편하다면? 찾아가는 신청을 이용하세요! '21.9.13.(월) 09:00~'21.10.29.(금) 18:00</p> <p>고령자 장애인 등 거동이 불편한 주민분들은 찾아가는 신청 요청 시, 지자체에서 방문 접수</p> <p>사용기간 '21.12.31.(금)까지 사용 마감</p>

- 제가 음식점을 운영하다가 '21년 6월 30일자로 폐업을 하였습니다. 폐업 날짜가 기준에 걸려서 새희망지원금도 못 받고 건강보험료 금액이 기준에 걸려서 국민지원금 대상도 아니라고 합니다. 지원금을 받을 수 없어 너무 억울합니다. (9.6. 대구광역시 달서구)
- 간이과세자임에도 불구하고 지원금을 받지 못한 것에 대해 이해를 할 수 없습니다. 소득과 보험 전부 기준에 부합함에도 지원금 대상에서 제외된 점을 납득하기 어렵습니다. 다시 한번 지원 대상 여부 확인 바랍니다. (9.8. 서울시)
- 아이 아빠가 독일에 체류중으로 건강보험 자격이 정지된 상태라고 조회 됩니다. 저는 현재 직장에 다니고 있어 상생지원금 대상자이나 아이들은 아빠가 세대주여서 상생지원금 신청이 불가합니다. 제 이름으로 아이들 상생지원금을 신청할 수 있도록 부탁드립니다. (9.9. 서울시)
- 외국인으로 등록된 가족입니다. 남편이 한국 대학에서 일하며 세금도 내고 건강보험금도 납입했는데 저희는 정부지원금 대상이 아닌 것에 대한 이유를 알고 싶습니다. (9.10. 경기도 평택시)

□ 경기도 고양시 기업 이전부지 유해물질 발생업체 이전 반대 (2805건)

- 경기도 3기 신도시 고양창릉 공공주택지구 개발 사업으로 기존 기업들이 고양시 현천지구 이전이 결정됨에 따라 이전 예정지 주민들이 이전 대상에 포함되어 있는 레미콘 공장, 금속가공 공장 등 유해 물질이 발생할 것으로 예상되는 기업의 이전을 반대하는 민원 발생



- 창릉의 시멘트 공장과 금속공장이 현천동 공공택지지구로 이전하기로 한 것으로 알고 있습니다. 공장이 이전해 오는 현천동 공공택지지구는 현재 대덕동 주거단지과 가깝고 또한 내년엔 입주하는 덕은지구와 불과 1.2km 밖에 떨어져 있지 않는데 발암물질이 많이 나오는 시멘트 공장과 금속공장이 이전해 오는 것을 이해할 수 없습니다. (9.9. 한국토지주택공사)
- 덕은지구 분양이 끝나자마자 바로 옆 현천동에 창릉 신도시 내 레미콘, 금속 공장들이 이전한다고 합니다. 초등학교, 중학교도 있는데 아이들이 영향을 받을 수 있습니다. 아이들의 건강을 위해 창릉신도시 공장들을 현천동으로 이전하는 것을 반대합니다.(9.9. 경기도 고양시)

□ 서울시 송파구 신축아파트 품질점검 관련 불만 (212건)

- 송파구 위례택지개발지구 신축아파트 품질점검 진행과정에 관계기관의 적극적인 관리·감독이 이루어지지 않아 이에 대한 불만 및 책임자 면담 요구

〈추진경과〉

사업계획 승인('18.11.) → 공동주택 입주자 모집공고 승인('19.3.) → 입주자 사점점검('21.8.) → 품질점검단 품질점검('21.8.) → 품질점검 결과에 따른 의견 청취('21.9.) → 입주예정('21.10.)

- 송파구에서 최초로 진행한 품질점검임에도 구청의 준비 소홀로 분쟁을 방조하여 입주 예정자들이 품질점검에 참여하지 못하는 상황이 발생한 후에도 책임을 입주 예정자들의 잘못으로 몰아가는 태도에 대한 엄중한 책임을 묻습니다. 또한 이와 관련하여 책임자 면담을 요청 합니다. (9.6. 서울시 송파구)
- 건설사에서 제공한 자체 체크리스트의 객관성을 검증하지 않아 품질점검 진행시 이상이 없다고 표시된 사항에 대하여 여러 세대에서 하자가 발생하고 있습니다. 조속한 하자 처리를 부탁드립니다. (9.7. 서울시)

민원 예보(모니터링)

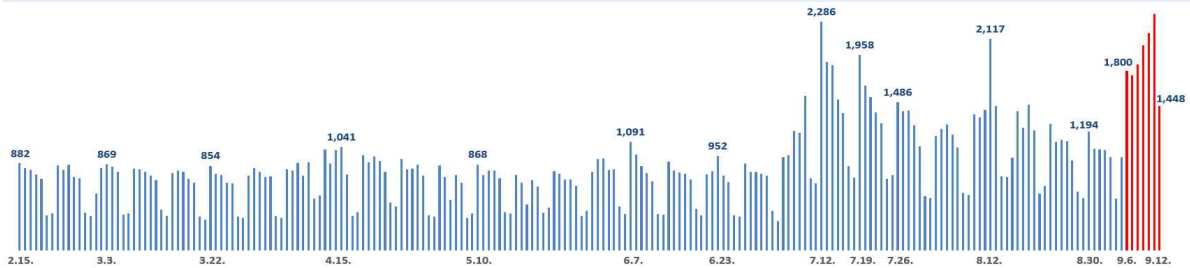
□ 코로나19 확산방지 및 불편사항

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



▶ 이번 주 민원은 13,465건으로 지난주(6,659)보다 102.2% 감소, 일평균 1,924건



□ 지난주 대비 상승 키워드

지원금, 이의신청,
지급대상, 전면등교 등

- [코로나 상생 국민지원금 이의신청] 음식점을 경영하고 있는데 코로나19로 인해 손해를 보고 있습니다. 집도 없고 월세로 사는데 저희가 상위 12%라는 것을 위안으로 삼아야 합니까? 코로나로 모든 것이 망가진 게 2019년 이후인데 2019년 소득 기준으로 산정한다는 것 자체가 말이 됩니까? 단순히 제가 지원금을 못 받아서가 아니고, 정말 어려운 사람에게만 지급되었다면 이해했겠죠. 모든 이들이 납득할 수 있는 행정처리를 부탁드립니다. (9.7. 서울특별시 마포구)

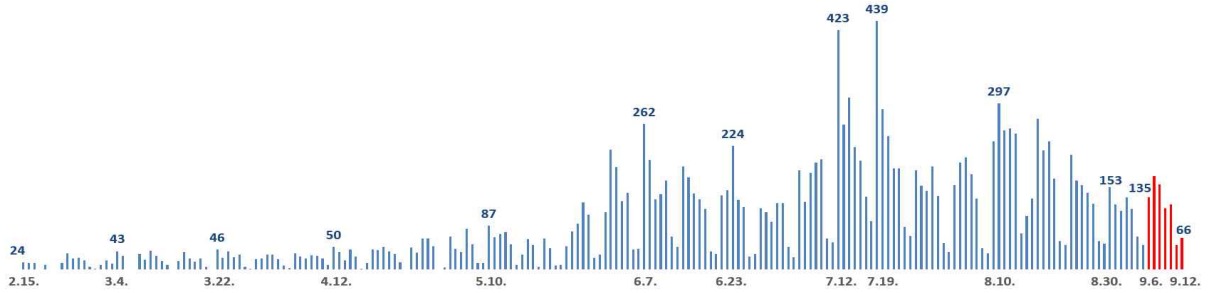
평소 보험료는 월 12만 원 정도 나가고 있어 지원금 지급대상자인데, 회사의 건강보험료 정산으로 인해 4월부터 8월까지 20만 원이 넘는 금액이 책정되어 지원금 지급대상자가 아니라고 합니다. 확인 부탁드립니다. (9.8. 경기도 성남시)

이번 국민지원금을 건강보험료 기준으로 지급한다는 발상이 도저히 이해되지 않습니다. 건강보험료를 많이 낸다고 해서 재산이 상위권이라는 생각이 너무 단순하다고 생각하니 재고해 주세요. (9.9. 경기도 파주시)
- [고등학교 전면등교 중지 요청] 현재 사회적 거리두기 4단계에서 전면등교를 하는 몇 안 되는 학교 중 하나에 재학 중인 학생입니다. 현재 코로나 일별 신규 확진자 수가 일별 2천 명대 안팎을 유지하고 있고 여러 지역에서 학교 집단감염 사례들이 늘어나고 있어 많은 학생들이 두려움에 떨고 있습니다. 한 명이라도 코로나 확진자가 있다면 마스크를 쓰고 있어도 위험할 수밖에 없다고 생각합니다. 전면등교를 취소해 주세요. (9.8. 인천광역시교육청)

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



▶ 이번 주 민원은 825건으로 전주(118건)보다 8.6% 증가, 일평균 118건

질병관리청

간호사, 화이자, 아스트라제네카, 예방접종, 보건의료, 확진자, 자가격리, 증명서, 접종완료, 방역수칙, 모더나, 추사 바늘

□ 주요 키워드

예방접종, 기저질환, 외국인, 불안감 등

- **[검토요청]** 백신 접종 시 부당한 처방 행위 신고] 병원에서 코로나 백신 접종자를 대상으로 처방을 유도하여 처방전을 발행하고 근처에서 약국을 운영하는 지인과 부당이익을 취하고 있습니다. 백신 접종 대상자들에게 진료비를 요구하고 약을 처방하는 것은 부적절한 행위라는 것이 기사 등을 통해 거론되고 있는데도, 약의 조합을 미묘하게 바꾸며 공단의 눈을 피해 처방전을 발행하고 있습니다. 모두가 힘든 국가적인 위기 상황을 악용하여 부당이득을 취하고 있으니 철저한 조사를 부탁드립니다. (9.7. 보건복지부)
- **[검토요청]** 해외 백신 접종 인정 요청] 스위스에서 코로나 백신을 맞고 귀국했는데, 식당에서 해외 백신은 인정이 안 된다고 해서 쫓겨났습니다. 그럼 백신을 다신 맞으라는 건가요? 해외에서 맞은 백신도 인정을 해주어야 소상공인들도 살고 국민도 더 자유롭게 활동할 수 있죠. 어딜 가든 인원수 제한이 있는데 국내 백신만 인정해주는 건 너무 불합리합니다. 빠른 시일 내로 해외 백신 접종도 인정해주는 방안을 검토해 주시기 바랍니다. (9.12. 질병관리청)
- **[병원 실수로 인한 백신 오접종 신고]** 코로나 백신을 접종했는데, 병원에서 유통기한이 지난 백신을 접종했다는 연락을 받았습니다. 병원 조사 좀 해주세요. 어떻게 해야 하나요? (9.6. 보건복지부)

아버지가 화이자 2차 접종을 받으신 지 3일이 지난 후 유통기한이 지난 백신을 접종했다고 연락이 왔습니다. 웃으면서 죄송하다고 이상이 있으면 말하라는데, 죽으면 책임 지나요? 유통기한 확인도 하지 않고 접종한 병원과 웃으면서 말하는 직원의 태도에 화가 났습니다. 제대로 사과 받고 싶습니다. (9.7. 보건복지부)

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
5P	백신 접종시 부당한 처방 행위 신고	1AA-2109-0485907	보건복지부
5P	해외 백신접종 인정 요청	1AA-2109-1502125	질병관리청

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