



국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의
소리

2022년 3월 (제661호)

전월 대비 3.3% 증가(894,755건)

해양경찰청, 대전광역시, 경기 양주시, 충남교육청, 한국산업인력공단 등이 전월 대비 증가
코로나19의 대규모 유행이 지속됨에 따라 재택치료자 격리 통지서 발급 요청 등
각종 민원 발생이 예상되어 4월의 관심키워드로 '코로나19 재택치료' 선정

국민의 소리

01 민원 동향 1

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

02 기관별 동향 5

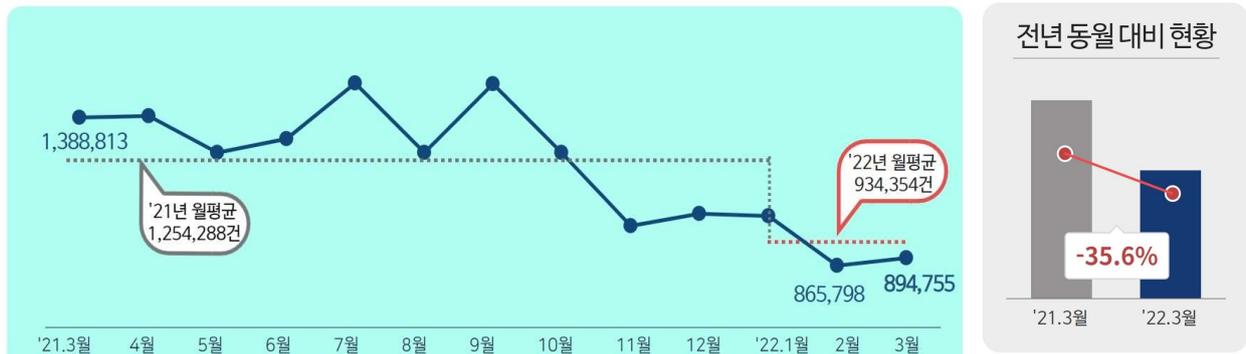
중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 4월의 관심키워드 : 코로나19 재택치료 10

민원 추이

2022년 3월 민원 발생량은 총 894,755건

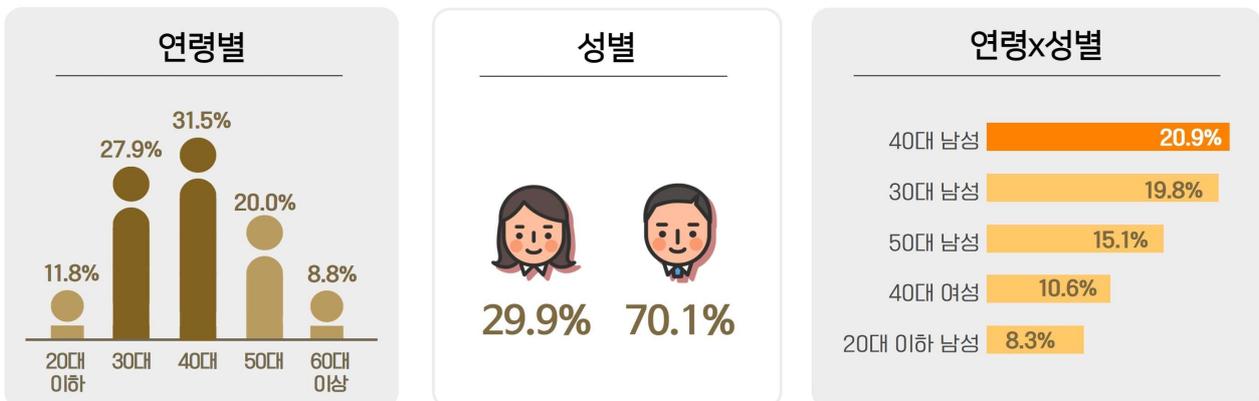
전월(865,798건) 대비 3.3% 증가, 전년 동월(1,388,813건) 대비 35.6% 감소



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('22.4.1. 11시)

신청인 현황

연령별로는 40대(31.5%) 및 30대(27.9%), 성별로는 남성(70.1%)이 다수를 차지
연령 및 성별은 40대 남성(20.9%), 30대 남성(19.8%), 50대 남성(15.1%) 등의 순

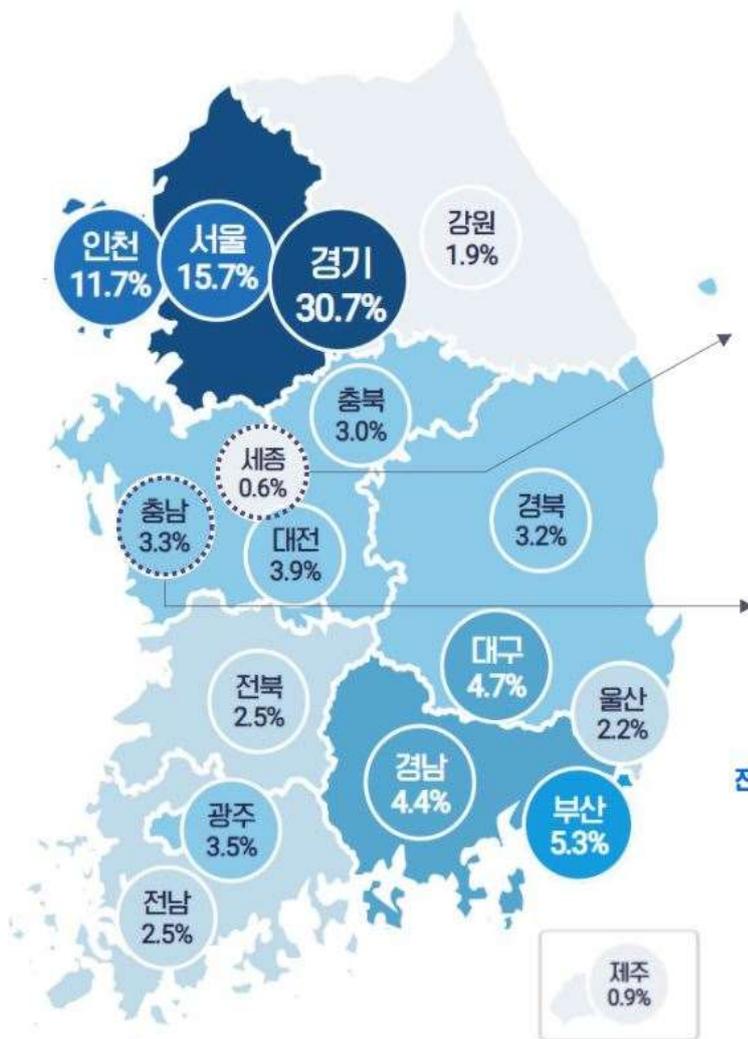


※ 연령과 성별이 확인된 216,915건 대상

지역별 현황

경기 30.7%(248,522건), 서울 15.7%(127,371건), 인천 11.7%(95,051건), 부산 5.3%(43,000건), 대구 4.7%(37,632건) 등 순으로 수도권이 전체의 58.2% 차지
 불법 주정차 및 시설물 파손 신고 등 **세종**이 전월 대비 가장 많이 증가(24.8% ↑),
 다음으로 초등학교 신설 요청 등 **충남**이 전월 대비 많이 증가(21.9% ↑)

3월 지역별 민원발생 비율



세종지역 주요 민원키워드

전기차충전구역
 불법광고물
 폐기물 학부모가로등
 시설물 파손
 입주민 불법 주정차
 어린이집 건축물
 불법현수막 교육청 사회복무요원
 코로나19
 자동차관리법

충남지역 주요 민원키워드

지능형 해상교통정보서비스
 두정공원 숲놀이터
 확진자
 중앙선 침범
 자동차 안전기준
 시설물 파손
 전기차 충전소 불법 주정차
 마스크 미착용
 초등학교 신설
 신두정지구 불법광고물
 코로나19
 교육여건 개선
 기부채납부지

※ 신청지역이 확인된 809,209건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야*(52.8%)가 가장 많고, 교통(10.3%), 도로(4.7%), 행정안전(3.7%), 환경(3.2%), 주택건축(3.2%), 도시(3.1%) 분야 등의 순

* 장애인 전용 주차구역 내 불법주정차 신고 등 교통법규 위반 신고가 경찰 분야의 과반수 차지

경찰	교통	도로	행정안전	환경	주택건축	도시	산업통상	보건
52.8%	10.3%	4.7%	3.7%	3.2%	3.2%	3.1%	2.9%	2.0%
교육	노동	문화	국방	방송통신	수자원	사법	과학기술	농림축산
2.0%	1.8%	1.1%	1.1%	1.0%	0.9%	0.9%	0.8%	0.8%
재정	관광	법무	복지	해양수산	체육	세무	우정	외무통일
0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 892,591건 대상

증감률 상위 분야

증가

해외출국을 위한 영문 코로나19 격리해제 확인서 발급 문의 등 **외무통일** 분야, 코로나19 확진자 훈련소 귀가조치에 대한 항의 등 **국방** 분야 증가



외무통일
45.5%↑



국방
40.2%↑



경찰
32.7%↑



농림축산
29.8%↑



과학기술
15.8%↑

감소



도시
76.7%↓



교육
27.9%↓



사법
23.8%↓



문화
17.1%↓



복지
12.7%↓

주요 민원키워드

3월 상위 민원키워드는 불법주정차, 서울 접근성, 수도권 서북부지역 등 서울 접근성, 광역교통사업, 서부권 광역급행철도, 정차 확정 등 **‘교통환경 개선’**과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드	변동	순위	키워드	변동
1	불법주정차	-	16	어린이 보호구역	UP
2	장애인전용주차구역	UP	17	소각장 폐쇄	-
3	서울 접근성	DOWN	18	사유재산 침해	UP
4	수도권 서북부지역	DOWN	19	불이익소급원칙	UP
5	인구 밀집도	DOWN	20	벌칙규정 강화	DOWN
6	광역교통사업	DOWN	21	영덕초 증축	NEW
7	서울 중심	-	22	기지이전 부지	NEW
8	원당지구 인구	-	23	영흥 숲공원	NEW
9	정차역 환승센터	DOWN	24	서부권 광역급행철도	DOWN
10	복합쇼핑몰 계획	DOWN	25	정차 확정	NEW
11	차세대 신개념 환승센터 구축	DOWN	26	수도권 광역교통대책	NEW
12	시설물 파손	UP	27	정문 후문	NEW
13	안전 신고	UP	28	통학 보행로	NEW
14	노선 거리	UP	29	지역별 노선	NEW
15	신도시 주민	-	30	지역주민 설득	NEW

※ Top 30 이탈 키워드(전월대비) : GTX역 수혜, 열차 운행, 역사 예정지, 여객 편의, 인천공항철도, 직결 운행, 환승 방안, 역사 확정, 국가발전정책 등 9개

[주요 키워드 관련 민원 사례]

- 장애인 전용 주차구역, 어린이 보호구역 등에서의 ‘불법주정차 행위 신고’ 관련
- 인천 검단신도시 내 서부권 광역급행철도(GTX-D) 역사 확정 요청, 수도권광역급행철도(GTX-B) 갈매역(경기도 구리시) 정차 요청 등 ‘교통환경’ 관련
- 도로 시설물 파손 신고 등 ‘안전신고’ 관련
- 자원회수시설(소각장) 폐쇄 요청, 지하철 차량기지 이전 요청, 관내 공원 명칭 선정과정 공개 요청, 관내 초등학교 증축 및 후문 설치 요청 등 ‘지역 내 공공 시설’ 및 ‘학교’ 관련
- 국토교통부에서 발표한 ‘재건축 안전진단 강화 방안’에 대한 철회 요청 관련

중앙행정기관

3월 중앙행정기관 민원은 총 245,083건으로 전월 대비 **20.8% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 법무부,
감소한 기관은 국토부, 국민권익위 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.2월	'22.3월	증감률
경찰청	84,918	105,006	23.7%
국토부	153,673	60,877	-60.4%
고용부	9,789	11,993	22.5%
식약처	6,043	7,387	22.2%
국방부	6,367	6,822	7.1%
복지부	4,514	5,191	15.0%
대검찰청	2,819	4,082	44.8%
국민권익위	5,050	2,999	-40.6%
행안부	2,321	2,968	27.9%
과기정통부	2,351	2,768	17.7%
국세청	2,435	2,726	12.0%
질병관리청	2,854	2,314	-18.9%
해수부	2,171	2,285	5.3%
환경부	2,292	2,280	-0.5%
법무부	1,540	2,271	47.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.2월	'22.3월	증감률
국정원	309	1,886	510.4%
해양경찰청	98	203	107.1%
총리비서실	127	245	92.9%
기상청	234	437	86.8%
국조실	131	196	49.6%
법무부	1,540	2,271	47.5%
방통위	249	365	46.6%
대검찰청	2,819	4,082	44.8%
외교부	978	1,336	36.6%
산림청	515	694	34.8%
법제처	106	141	33.0%
중기부	1,036	1,362	31.5%
행안부	2,321	2,968	27.9%
조달청	583	735	26.1%
특허청	145	182	25.5%

※ 3월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

국가정보원

국방부 지하벙커 위치 누설에 대한 이의(1,409건) 등

해양경찰청

해양경찰특공대에 대한 방탄헬멧 지급 등 해양경찰청 운영 건의(106건) 등

법무부

동일인의 반복 요지불명 민원(675건) 등

대검찰청

동일인의 반복 요지불명 민원(431건) 등

1) '22.4.1. 11시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

지방자치단체(광역)

3월 광역자치단체 민원은 총 49,589건으로 전월 대비 **4.5% 증가**

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 대전, 강원, 충남, 세종 등 14개 기관,
감소한 시·도는 대구, 경기, 제주 등 3개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.2월	'22.3월	증감률	기관명	'22.2월	'22.3월	증감률
서울	26,596	30,739	15.6%	충북	167	199	19.2%
대전	2,652	4,175	57.4%	경북	161	190	18.0%
세종	2,249	2,902	29.0%	경남	218	243	11.5%
인천	3,329	3,609	8.4%	전북	133	151	13.5%
광주	748	940	25.7%	부산	878	885	0.8%
강원	237	365	54.0%	제주	318	293	-7.9%
충남	234	322	37.6%	경기	2,739	1,988	-27.4%
전남	236	293	24.2%	대구	6,040	1,727	-71.4%
울산	518	568	9.7%				

※ 3월 민원발생량 순

[주요 민원 사례]

대전광역시	버스전용차로 위반 및 시설물 파손 신고 등 생활불편 신고(2,773건) 등
강원도	소방차 전용 주차구역 불법주정차 신고 및 마스크 미착용 신고 등
충청남도	버스 기사 불친절 신고 등 대중교통 이용 시 불편사항 신고(29건) 등
세종특별자치시	전기차 충전구역 및 횡단보도 등에서의 불법주정차 행위 신고(1,637건) 등

[분야별 현황]

불법주정차 신고 등 **경찰**, 대중교통 이용 시 불편사항 등 **교통** 분야가 많이 발생



① 경찰(37.2%)



② 교통(20.3%)



③ 도로(10.2%)



④ 주택건축(5.0%)



⑤ 행정·안전(4.2%)

지방자치단체(기초)

3월 기초자치단체 민원은 총 540,746건으로 전월 대비 **19.1% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 경기 양주시

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.2월	'22.3월	증감률
서울 서초구	6,684	9,467	41.6%
인천 서구	6,099	8,826	44.7%
경기 화성시	7,790	10,348	32.8%
경기 평택시	5,583	7,989	43.1%
충북 청주시	10,996	13,399	21.9%
경기 용인시	6,682	8,924	33.6%
서울 송파구	5,620	7,730	37.5%
충남 천안시	7,357	9,312	26.6%
경기 양주시	1,809	3,709	105.0%
경기 안산시	7,099	8,826	24.3%
경기 수원시	29,146	30,853	5.9%
인천 남동구	5,337	7,039	31.9%
인천 부평구	4,785	6,408	33.9%
경기 성남시	9,511	10,945	15.1%
경기 부천시	5,882	7,281	23.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.2월	'22.3월	증감률
경북 울진군	132	511	287.1%
경기 양주시	1,809	3,709	105.0%
경북 군위군	60	110	83.3%
강원 속초시	535	917	71.4%
경남 하동군	108	180	66.7%
전남 장흥군	74	121	63.5%
충남 예산군	282	458	62.4%
경남 거창군	220	347	57.7%
충남 당진시	878	1,372	56.3%
강원 화천군	82	125	52.4%
경북 영천시	418	624	49.3%
인천 계양구	2,069	3,065	48.1%
울산 중구	1,922	2,842	47.9%
경북 의성군	127	186	46.5%
인천 서구	6,099	8,826	44.7%

※ 3월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

경기 양주시

고암동 물류창고 시설에 대한 건축허가 취소 요청(1,748건) 등

인천 서구

야산 인근 검단신도시 ○○아파트 옹벽 설계를 벽과 합쳐진 합벽으로 변경·대체한 시공사에 대한 조치요청(1,984건) 등

경북 울진군

산불 피해지역의 불법 개농장·도살장 내 동물 구조 및 치료 요청(314건) 등

교육청

3월 교육청 민원은 총 17,785건으로 전월 대비 **18.1% 감소**

전월 대비 증가한 교육청은 충남, 대전, 제주, 광주 등 9개 기관,
감소한 교육청은 대구, 울산, 인천, 경남 등 8개 기관

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.2월	'22.3월	증감률	기관명	'22.2월	'22.3월	증감률
경기	13,652	11,952	-12.5%	울산	495	212	-57.2%
서울	1,756	1,218	-30.6%	전남	180	182	1.1%
인천	1,358	755	-44.4%	광주	120	172	43.3%
경남	1,098	659	-40.0%	전북	159	165	3.8%
충남	274	611	123.0%	세종	145	150	3.4%
대구	1,374	407	-70.4%	충북	144	133	-7.6%
부산	375	356	-5.1%	강원	113	118	4.4%
경북	245	326	33.1%	제주	74	113	52.7%
대전	151	256	69.5%				

※ 3월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

충남교육청

천안시 신두정지구 내 초등학교 신설 요청(202건) 등

대전교육청

신설 초등학교 부지 위치 변경에 대한 문의, 교직원의 학생생활지도 및 학부모 응대 태도에 대한 이의 등

제주교육청

교직원 학생생활지도 태도에 대한 이의 및 교내 급식실 칸막이 설치 건의 등

광주교육청

학교 담장파손 및 도로 파임으로 인한 안전사고 위험 신고 등

공공기관등

3월 공공기관등의 민원은 총 41,612건으로 전월 대비 **2.1% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 한국산업인력공단 등,
감소한 기관은 한국도로공사, 국민건강보험공단 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.2월	'22.3월	증감률
한국통신사업자연합회	725	1,132	56.1%
한국산업인력공단	600	1,054	75.7%
한국산업안전보건공단	792	1,012	27.8%
한국도로공사	981	675	-31.2%
국가철도공단	403	630	56.3%
대한법률구조공단	511	603	18.0%
건강보험심사평가원	533	575	7.9%
한국철도공사	483	494	2.3%
국민건강보험공단	510	475	-6.9%
한국제품안전관리원	369	461	24.9%
한국인터넷진흥원	278	323	16.2%
한국농어촌공사	205	306	49.3%
근로복지공단	225	296	31.6%
한국정보통신진흥협회	221	268	21.3%
게임물관리위원회	228	233	2.2%

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.2월	'22.3월	증감률
화성광주고속도로 주식회사	9	112	1144.4%
한국산업인력공단	600	1,054	75.7%
인천시설공단	65	111	70.8%
한국전력공사	1,176	1,872	59.2%
한국수자원공사	90	142	57.8%
국가철도공단	403	630	56.3%
한국통신사업자연합회	725	1,132	56.1%
한국농어촌공사	205	306	49.3%
한국환경공단	111	149	34.2%
한국자산관리공사	87	115	32.2%
근로복지공단	225	296	31.6%
한국개발연구원	130	170	30.8%
한국산업안전보건공단	792	1,012	27.8%
소상공인시장진흥공단	177	226	27.7%
한국제품안전관리원	369	461	24.9%

※ 3월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

한국산업인력공단 전기기사 등 국가기술자격시험의 실기시험 일정 및 성적 문의(217건) 등

국가철도공단 인덕원~동탄 복선전철 건설사업의 조속한 착공 요청(236건) 등

화성광주고속도로주식회사 수도권제2순환고속도로 소음공해로 인한 소음 측정 및 방음 대책 마련 요구(64건) 등

03 4월의 관심키워드 : 코로나19 재택치료

코로나19의 대규모 유행이 지속됨에 따라 재택치료자 격리 통지서 발급 요청 등 각종 민원 발생이 예상되어 민원예보 발령

※ 4월 5일 0시 기준 재택치료 환자수 1,379,196명 (출처:중앙방역대책본부)

민원 추이

최근 3개월간('22.1월~3월) 민원분석시스템에 수집된 '코로나19 재택치료' 관련 민원은 총 22,275건

코로나19 대규모 유행이 본격화된 2월부터 코로나19 확진자수와 함께 급증

< 최근 3개월간 주간 민원 및 확진자 추이 >



신청인·신청지역

신청인은 남성(54.1%)이 여성(45.9%)보다 많고, 연령별로 30대(32.7%), 40대(30.9%), 20대(18.8%), 50대(12.0%), 60대 이상(4.7%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 11,214건(전체의 50.4%), 연령 정보 확인 가능 10,310건(전체의 46.3%) 대상

신청지역은 경기(26.9%), 서울(23.1%), 인천(7.9%), 부산(6.5%) 등의 순

* 신청지역 정보 확인 가능 20,467건(전체의 91.9%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로는 지방자치단체가 60.4%로 가장 많고, 중앙행정기관 35.1%, 시도교육청 2.0%, 공공기관 1.6% 등의 순

민원 사례

[재택치료자 격리 통지서·해제 확인서 발급 요청]

- 코로나19 재택치료 기간 동안 회사에 유급휴가를 썼습니다. 회사에서 재택치료 격리 통지서를 제출해달라고 해서 보건소에 연락하여 격리 통지서 발급을 요청했는데, 다음 날 '3.1. 개정된 방역지침에 따라 격리 통지서는 따로 발급되지 않습니다.'라는 문자를 받았습니다. **회사에서는 격리 통지서를 제출하라고 하는데 보건소는 발급되지 않는다고 합니다.** ('22.3월, 서울 종로구)
- 3월 초에 코로나 확진되고 현재 격리해제 후 완치된 상태입니다. 4월에 미국으로 출국을 해야 하는데 미국 입국심사 시 코로나 완치자의 경우 회복증서를 제출하게 되어있습니다. **영문으로 된 격리해제 확인서를 별도로 발급 받을 수 있는지, 불가능하다면 어떻게 조치를 해야 하는지** 궁금합니다. ('22.3월, 충남 공주시)

[재택치료자 생활지원금 신청 문의]

- 제가 2.28.부터 재택치료에 들어갔는데, ① 4인 가구 기준으로 생활지원금이 얼마 지급될지, ② 대략적으로 언제 지급될지, ③ 주민센터마다 제출해야 하는 서류가 다르다고 들었는데 제가 거주하는 00동 주민센터는 어떤 서류를 제출해야 하는지, ④ 이메일로 신청이 가능한지, ⑤ 계속해서 지원금액이 낮아지고 변동이 있는데 확진일 기준으로 지원금이 산정되는 것인지 확인 부탁드립니다. ('22.3월, 부산 동래구)
- 2021.11월과 2022.1월 2회에 걸쳐 지원금을 신청하였으나 진행상황에 대한 문자 안내 등도 없어 접수가 되었는지도 알 수도 없습니다. **소수 인원이 지급업무를 하고 있다면 인력을 충원하여 신속하게 지급하여** 주시기 바랍니다. ('22.2월, 전남 여수시)

[비대면 진료 불편사항 개선 요청]

- 가족 모두가 확진되어 비대면 진료를 받았습니다. 병원에서는 약을 찾으러 올 사람이 없으니 보건소를 통해 배송해 주겠다고 했는데 다음날 아침에야 약이 배송 되었고, 그 때까지 상비약으로 버텨야 했습니다. **확진자도 동선만 최소화 한다면 본인이 약을 직접 수령할 수 있도록 해야** 합니다. ('22.2월, 충남 천안시)

[방역수칙 위반 사례 제보]

- 회사에서 확진된 직원에게 방역수칙 보다 회사일이 더 중요하다는 이유로 출근을 강요하고 있습니다. 때문에 **확진 직원들이 재택치료 기간 1주일을 채우지 않고 출근을 하고 있어** 확진되지 않은 직원들은 불안함에 떨며 근무하고 있습니다. 빠른 조치 부탁드립니다. ('22.3월, 경기 파주시)

알림판

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		김기현 주무관	044-200-7282
02. 기관별 동향			
03. 4월의 관심키워드			
시스템 이용 문의		HelpDesk	070-4108-3625