



국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한
국민의
소리

2022년 5월 (제668호)

전월 대비 6.1% 증가(1,054,558건)

국세청, 대구광역시, 서울 강동구, 울산교육청, 중앙선거관리위원회 등이 전월 대비 증가
장마철(6~8월)을 맞아 장마 시작이 예상되는 6월부터 배수시설 및 도로 정비 요청 등
각종 민원 발생이 예상되어 6월의 관심키워드로 ‘장마철 안전’ 선정

국민의 소리

No. 668

월간 동향

2022년 5월

01 민원 동향 1

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

02 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 6월의 관심키워드 : 장마철 안전 10

01 민원 동향

민원 추이

2022년 5월 민원 발생량은 총 1,054,558건

전월(994,032건) 대비 6.1% 증가, 전년 동월(1,264,509건) 대비 16.6% 감소

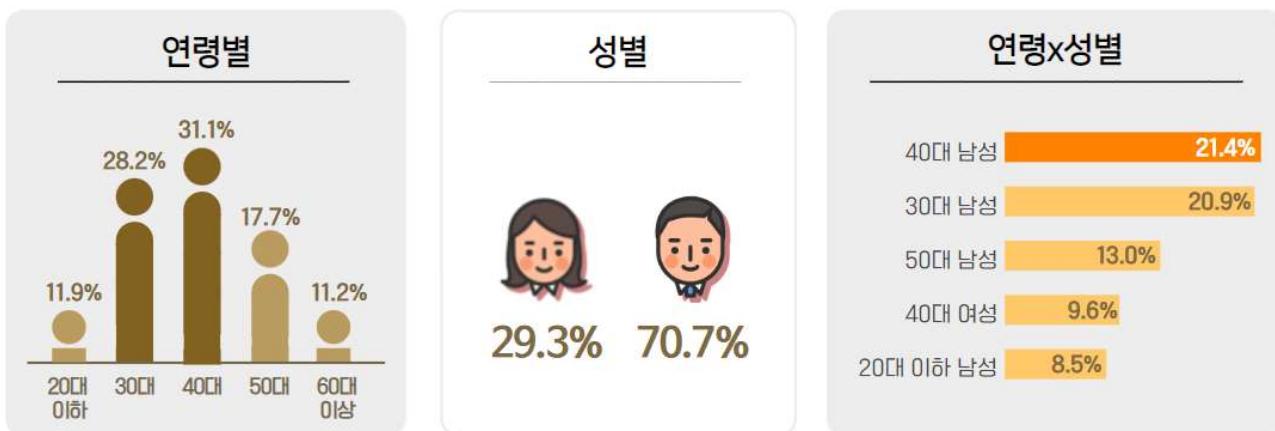


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('22.6.2. 7시)

신청인 현황

연령별로는 40대(31.1%) 및 30대(28.2%), 성별로는 남성(70.7%)이 다수를 차지

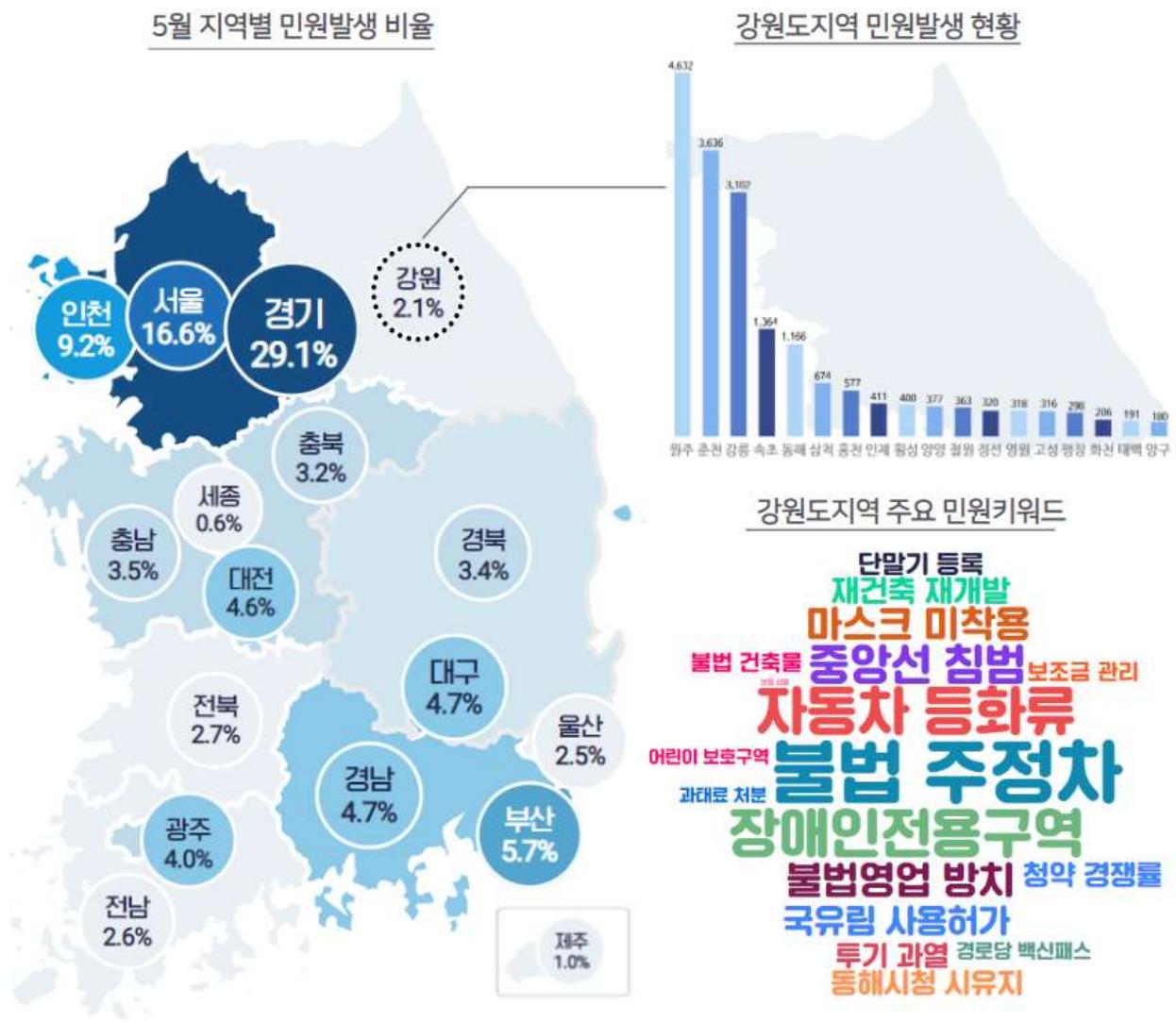
연령 및 성별은 40대 남성(21.4%), 30대 남성(20.9%), 50대 남성(13.0%) 등의 순



※ 연령과 성별이 확인된 220,381건 대상

지역별 현황

경기 29.1%(259,545건), 서울 16.6%(148,259건), 인천 9.2%(81,840건), 부산 5.7%(50,531건), 경남 4.7%(42,360건) 등 순으로 수도권이 전체의 54.9% 차지
불법 주정차 및 자동차 등화류 불량 신고 등 **강원도**가 전월 대비 가장 많이 증가(15.7%↑), 강원도 지역 중에서는 원주시에서 발생한 민원이 가장 많음(4,632건)



※ 신청지역이 확인된 892,690건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야*(41.2%)가 가장 많고, 교통(16.6%), 도로(11.7%), 행정안전(4.8%), 주택건축(3.3%), 환경(3.3%), 산업통상(2.3%) 분야 등의 순

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

경찰	교통	도로	행정안전	주택건축	환경	산업통상	보건	수자원
41.2%	16.6%	11.7%	4.8%	3.3%	3.3%	2.3%	1.8%	1.6%
문화	교육	방송통신	도시	관광	노동	과학기술	사법	세무
1.5%	1.1%	1.0%	1.0%	1.0%	0.9%	0.8%	0.7%	0.7%
해양수산	농림축산	국방	재정	체육	법무	복지	외무통일	우정
0.7%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 1,015,041건 대상

증감률 상위 분야

증 가 관광지 환경 개선 요청, 숙박비 취소 및 환불 관련 불만 등 **관광** 분야 증가



관광
72.7%↑



세무
59.5%↑



교통
59.5%↑



외무통일
45.5%↑



문화
42.3%↑

감 소



도시
44.8%↓



행정안전
19.0%↓



국방
6.3%↓



교육
5.1%↓



환경
2.1%↓

주요 민원키워드

5월 상위 민원키워드는 불법주정차, 서울 접근성, 수도권 서북부지역 등 서울 접근성, 광역교통사업, 환승센터 구축, 갈매IC 신설 등 ‘교통환경 개선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	-	노선 거리
2	장애인전용주차구역	-	갈매IC 신설
3	서울 접근성	-	교통 분담금
4	광역교통사업	up↑	송파IC 개량사업
5	수도권 서북부지역	down↓	사유재산 침해
6	차세대 신개념 환승센터 구축	-	불이익소급원칙
7	정차역 환승센터	-	정차 확정
8	서울 중심	up↑	수도권 광역교통대책
9	인구 밀집도	down↓	부출입구 개설
10	복합쇼핑몰 계획	-	서부권 광역급행철도
11	원당지구 인구	-	지역별 노선
12	신도시 주민	up↑	지역주민 설득
13	어린이 보호구역	up↑	기지이전 부지
14	소각장 폐쇄	up↑	벌칙규정 강화
15	영흥 숲공원	up↑	아파트 안전

※ Top 30 이탈 키워드(전월대비) : 시설물 파손, 안전 신고, 송파나들목 개선, 옹벽 시공 등 4개

[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, 수도권광역급행 철도(GTX-B) 갈매역(경기도 구리시) 정차 요청, 송파IC 개량사업에 교통 분담금을 부담한 지역 주민 중심의 도로 운영 요청 등 ‘교통환경’ 관련

자원회수시설(소각장) 폐쇄 요청, 관내 공원 명칭 선정과정 공개 요청, 지하철 차량기지 이전 요청, 공원 연결 아파트 부출입구 개설 및 부실시공 아파트에 대한 안전 점검 요청 등 ‘지역 내 공공시설’ 및 ‘아파트’ 관련

국토교통부에서 발표한 ‘재건축 안전진단 강화 방안’에 대한 철회 요청 관련

중앙행정기관

5월 중앙행정기관 민원은 총 249,694건으로 전월 대비 **6.6% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 국세청, 대검찰청 등, 감소한 기관은 국토부, 국방부 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.4월	'22.5월	증감률
경찰청	120,846	136,244	12.7%
국토부	44,959	38,302	-14.8%
고용부	10,701	10,469	-2.2%
식약처	7,303	7,766	6.3%
국방부	6,781	6,400	-5.6%
대검찰청	3,682	5,773	56.8%
국세청	2,937	5,186	76.6%
국민권익위	2,572	3,384	31.6%
행안부	2,984	3,128	4.8%
해수부	2,489	2,741	10.1%
환경부	2,274	2,506	10.2%
복지부	2,462	2,489	1.1%
과기정통부	2,245	2,236	-0.4%
교육부	1,585	1,841	16.2%
법무부	1,728	1,838	6.4%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.4월	'22.5월	증감률
통일부	75	143	90.7%
국세청	2,937	5,186	76.6%
대검찰청	3,682	5,773	56.8%
증기부	1,017	1,452	42.8%
총리비서실	190	264	38.9%
개보위	335	451	34.6%
국민권익위	2,572	3,384	31.6%
문화재청	141	184	30.5%
감사원	494	596	20.6%
농식품부	1,369	1,647	20.3%
국가보훈처	379	454	19.8%
문체부	572	684	19.6%
공수처	454	541	19.2%
해양경찰청	102	121	18.6%
교육부	1,585	1,841	16.2%

※ 5월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

국세청

종합소득세 관련 질의(1,896건) 등 * 종합소득세 신고·납부기간: '22.5.1. ~5.31.

대검찰청

동일인의 반복 요지불명 민원(1,567건) 등

통일부

북한 내 코로나 확산 관련 의약품 등 지원 반대(86건) 등

증기부

소상공인 방역지원금 관련 질의 및 지급기준에 대한 이의제기(1,118건) 등

1) '22.6.2. 7시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

지방자치단체(광역)

5월 광역자치단체 민원은 총 85,343건으로 전월 대비 **11.3% 증가**

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 대구, 경남, 대전, 부산 등 12개 기관, 감소한 시·도는 제주, 광주, 강원 등 5개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.4월	'22.5월	증감률	기관명	'22.4월	'22.5월	증감률	
서울	57,681	63,073	9.3%	경남	295	395	33.9%	
대전	4,275	5,259	23.0%	충남	343	339	-1.2%	
세종	3,138	3,495	11.4%	전남	263	289	9.9%	
인천	3,205	3,225	0.6%	강원	300	268	-10.7%	
대구	1,552	2,986	92.4%	제주	326	264	-19.0%	
경기도	1,902	2,267	19.2%	경북	240	253	5.4%	
부산	923	1,120	21.3%	충북	228	251	10.1%	
광주	1,112	992	-10.8%	전북	196	177	-9.7%	
울산	671	690	2.8%	※ 5월 민원발생량 순				

[주요 민원 증가 사례]

대구광역시 대구 염색산업단지 내 수소연료전지발전소 건립계획 철회 및 염색산업단지 이전 요청(1,016건), 반복 요지불명 민원(1,135건) 등

경상남도 버스 배차 증편 요청 및 이용 불만 신고 등 버스 관련 민원(68건) 등

대전광역시 버스전용차로 위반 신고(3,170건), 불법주정차 등 생활안전 신고(720건) 등

[분야별 현황]

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



① 경찰(41.0%)



② 교통(12.4%)



③ 도로(10.8%)



④ 주택건축(10.5%)



⑤ 환경(4.4%)

지방자치단체(기초)

5월 기초자치단체 민원은 총 673,623건으로 전월 대비 **6.6% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 서울 강동구 등, 감소한 기관은 서울 서초구, 서울 마포구 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.4월	'22.5월	증감률
경기 수원시	28,729	30,710	6.9%
충북 청주시	14,555	16,131	10.8%
경기 성남시	13,424	15,064	12.2%
서울 강동구	9,838	14,798	50.4%
서울 강서구	12,704	13,897	9.4%
서울 서초구	13,136	12,516	-4.7%
경기 화성시	11,115	12,070	8.6%
경남 창원시	10,577	11,410	7.9%
경기 용인시	9,809	11,161	13.8%
서울 관악구	9,863	10,898	10.5%
경기 안산시	9,839	10,670	8.4%
대전 서구	9,154	10,570	15.5%
서울 마포구	10,470	10,285	-1.8%
경기 고양시	10,055	10,272	2.2%
충남 천안시	10,217	10,155	-0.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.4월	'22.5월	증감률
전남 함평군	85	171	101.2%
전북 순창군	62	113	82.3%
전북 임실군	138	250	81.2%
강원 화천군	79	142	79.7%
경남 합천군	69	119	72.5%
전북 고창군	135	230	70.4%
경남 양산시	2,719	4,587	68.7%
전남 완도군	124	203	63.7%
경기 가평군	396	643	62.4%
전남 곡성군	83	134	61.4%
전남 보성군	87	140	60.9%
강원 영월군	163	257	57.7%
전북 부안군	164	257	56.7%
경기 양주시	2,065	3,228	56.3%
경북 문경시	309	482	56.0%

※ 5월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

서울 강동구

공사 중단 중인 아파트 재건축 단지 관련, 공사재개를 위한 공공의 적극적인 개입 및 방치된 공사현장에 대한 안전점검 실시 요청(4,944건) 등

전남 함평군

불법 주정차 및 자동차 불법등화장치 부착 등 생활안전 신고(106건) 등

전북 순창군

불법 주정차 신고, 도로 파손 등 생활안전 신고(108건) 등

교육청

5월 교육청 민원은 총 8,164건으로 전월 대비 **29.8%** 감소

전월 대비 증가한 교육청은 울산, 서울, 세종, 경북 등 10개 기관,
감소한 교육청은 경기, 경남, 전남 등 7개

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.4월	'22.5월	증감률	기관명	'22.4월	'22.5월	증감률
서울	1,215	2,283	87.9%	전북	149	150	0.7%
경기	7,266	2,161	-70.3%	대전	143	149	4.2%
울산	134	723	439.6%	강원	110	145	31.8%
경남	742	600	-19.1%	세종	88	143	62.5%
인천	462	381	-17.5%	전남	170	140	-17.6%
부산	278	362	30.2%	광주	132	125	-5.3%
경북	178	241	35.4%	충북	107	116	8.4%
대구	212	195	-8.0%	제주	70	59	-15.7%
충남	177	191	7.9%	※ 5월 민원발생량 순			

[주요 민원 사례]

울산교육청

유치원 방과후 전담사의 업무 과중 문제 해결 요청(543건) 등

서울교육청

○○고등학교 행사에서 발생한 학생들의 온오프라인 성범죄 행위 관련,
가해학생에 대한 처벌 및 성인지 감수성 교육 실시 요청(1,280건) 등

세종교육청

초·중 통합운영학교 설립 반대 및 초, 중 단독학교 설립 요청(52건) 등

경북교육청

위장전입으로 인한 중학교 과밀문제 해소 요청 및 중학교 배정에 대한 이의(62건) 등

공공기관등

5월 공공기관등의 민원은 총 37,947건으로 전월 대비 **3.5% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 울산도시공사 등, 감소한 기관은 인천도시공사, 한국토지주택공사 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.4월	'22.5월	증감률
한국토지주택공사	12,258	9,143	-25.4%
금융감독원	3,000	3,294	9.8%
인천도시공사	4,788	2,440	-49.0%
중앙선거관리위원회	425	2,326	447.3%
한국소비자원	1,515	1,526	0.7%
한국전력공사	1,492	1,392	-6.7%
한국산업인력공단	1,028	1,279	24.4%
한국통신사업자연합회	1,104	1,237	12.0%
법원행정처	1,128	1,142	1.2%
한국산업안전보건공단	1,050	1,018	-3.0%
한국철도공사	560	702	25.4%
울산도시공사	56	998	1682.1%
대한법률구조공단	703	649	-7.7%
건강보험심사평가원	565	514	-9.0%
국민건강보험공단	488	481	-1.4%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.4월	'22.5월	증감률
울산도시공사	56	998	1682.1%
중앙선거관리위원회	425	2,326	447.3%
방송통신심의위원회	175	388	121.7%
울산시설공단	53	102	92.5%
도로교통공단	113	191	69.0%
소상공인시장진흥공단	192	302	57.3%
한국철도공사	560	702	25.4%
한국산업인력공단	1,028	1,279	24.4%
현법재판소	125	154	23.2%
한국인터넷진흥원	322	391	21.4%
한국정보통신진흥협회	231	277	19.9%
국립공원공단	99	118	19.2%
한국통신사업자연합회	1,104	1,237	12.0%
자동차손해배상진흥원	111	124	11.7%
금융감독원	3,000	3,294	9.8%

※ 5월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

- 중앙선거관리위원회** 현수막으로 인한 교통 불편 및 선거운동 문자 관련 개인정보 침해 신고(1,719건) 등
- 한국철도공사** 시설물 파손 등 안전점검 요청 및 기차역 이용 불편사항 신고 등
- 울산도시공사** 입주 예정인 ○○아파트 인근에 위치한 송전탑 이전 설치 요청(974건) 등

03 6월의 관심키워드 : 장마철 안전

장마철(6~8월)을 맞아 장마 시작이 예상되는 6월부터 배수시설 및 도로 정비 요청, 토사붕괴 위험 조치 요청 등 각종 민원 발생이 예상되어 민원예보 발령

* 장마기간 중 집중호우, 태풍 등으로 인명, 재산피해가 발생할 수 있어 철저한 사전대비 필요

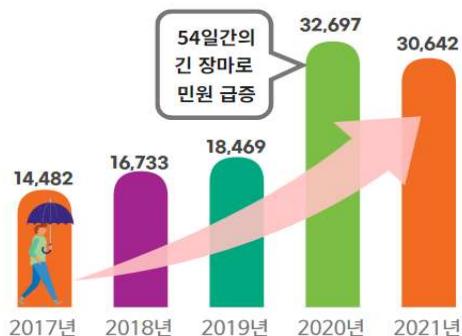
민원 추이

최근 5년 5개월간('17.1월~'22.5월) 민원분석시스템에 수집된 ‘장마’ 관련 민원은 총 123,869건

’17년부터 증가 추세를 보이고 있으며, ’20년은 긴 장마*로 인해 민원 급증

* 6~8월간 총 54일 동안 진행되어, 1961년 이래 가장 긴 장마로 기록(출처 : 기상청 기상자료개발포털)

< '17~'21년 민원 추이 >



신청인·신청지역

신청인은 남성(62.8%)이 여성(37.2%)보다 많고, 연령별로 40대(29.7%), 30대(26.7%), 50대(25.3%), 60대(7.0%), 20대(6.8%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 59,627건(전체의 48.1%), 연령 정보 확인 가능 57,515건(전체의 46.4%) 대상

신청지역은 경기(40.4%), 서울(20.1%), 부산(4.6%), 경북(4.5%) 등의 순

* 신청지역 정보 확인 가능 102,234건(전체의 82.5%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로는 지방자치단체가 74.9%로 가장 많고, 중앙행정기관 13.7%, 공공기관 7.7%, 시도교육청 3.2% 등의 순

민원 사례

[침수 피해 예방을 위한 배수시설 점검·정비 요청]

- 작년 폭우에 우리 지역 산업단지가 침수되어 많은 피해를 봤습니다. 곧 장마가 온다는데 산업단지 내 배수로 정비가 전혀 안되어 있는 것 같습니다. 신속한 정비를 부탁드립니다. ('21.6월, 광주광역시 북구)
- 아파트 인근 도로변은 상습 침수지역입니다. 지대가 낮아 주변 빗물이 다 모이는데 하수구로 물이 빠지지 않아 차가 지나가면 사람들이 물벼락을 맞거나 횡단보도를 건널 때 발이 다 젖습니다. 올 여름 장마에 얼마나 많은 피해가 발생할지 걱정이니, 빠른 조치 부탁드립니다. ('22.4월, 경기 안산시)

[사고 예방을 위한 도로 정비 요청]

- 버스정류장 앞 1차선 침하로 인해 우천시에 물이 많이 고여 운행이 불가할 정도 이니, 장마철 이전에 보수 요청합니다. ('22.5월, 서울특별시)
- 지하차도에 도로의 절반 가까운 크기의 포트홀이 있어 운행이 어렵습니다. 장마철이 되기 전에 보수 요청합니다. ('22.5월, 경남 양산시)

[토사붕괴 및 낙석 발생 위험 등에 대한 조치 요청]

- 장마 때 발생한 산사태로 바위가 굴러떨어져 도로 위에 걸쳐져 있습니다. 안전표시도 미흡하고 방지되어 있어 2차 사고 우려가 높으니, 조치 바랍니다. ('21.7월, 경남 창원시)
- 작년에 비가 많이 와 고등학교 주차장 옆 비탈면이 무너진 후 현재까지 간단한 조치만 하고 방지되어 있습니다. 학교가 산을 깎아 세운 곳이라 경사가 급하고 과거 산사태가 났던 적도 있는데, 이대로 장마철에 들어가 추가붕괴가 일어나면 대형참사가 일어날 가능성도 높습니다. 하루빨리 조치 부탁드립니다. ('22.5월, 광주광역시교육청)

[이전 장마 피해 복구 요청]

- 2020년 장마로 인한 산사태가 복구가 안되고 있어 2차 산사태 시 인명피해까지 발생할 수 있는 우려가 있습니다. 조속한 복구 조치 바랍니다. ('21.7월, 강원 고성군)
- 2020년 장마로 하천 도로의 콘크리트 지반 1/3가량이 하천 양쪽으로 유실되어 차량 출입도 간신히 하고 있습니다. 그간 코로나19로 예산이 부족하다 하여 기다리고 있었으나 봄부터 비가 내리니 도로가 완전히 유실될까 걱정됩니다. 더 늦기 전에 보수하여 안전하게 출입할 수 있도록 조치해 주시기 바랍니다. ('22.3월, 강원 강릉시)

[기타 피해 방지 요청]

- 철판 위에 올려져 있는 간판이 벽면으로부터 60cm 정도 돌출되어 나사 4개로 고정되어 있는데, 장마철 태풍이나 바람이 불면 매우 위험하니, 조치해주세요. ('22.3월, 대전광역시 유성구)
- 가로수가 도로변으로 기울어지고 있는데, 장마철에는 도로 쪽으로 쓰러질 위험이 있어 보입니다. 확인 후 보완해주세요. ('22.5월, 서울특별시 강남구)

알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능 정보기술(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		
02. 기관별 동향	박경현 주무관	044-200-7287
03. 6월의 관심키워드		
시스템 이용 문의	HelpDesk	070-4108-3625