



국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의 소리

2022년 6월 (제672호)

전월 대비 5.6% 감소(1,002,675건)

교육부, 대구광역시, 경기 구리시, 전남교육청, 한국산업인력공단 등이 전월 대비 증가

도로교통법 개정으로 운전자의 횡단보도 앞 일시정지 의무가 강화됨에 따라

달라지는 제도에 대한 민원 발생이 예상되어 7월의 관심키워드로 '횡단보도 일시정지' 선정

국민의 소리

No. 672

월간 동향

2022년 6월

01 민원 동향 1

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

02 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 7월의 관심키워드 : 횡단보도 일시정지 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2022년 6월 민원 발생량은 총 1,002,675건

전월(1,062,606건) 대비 5.6% 감소, 전년 동월(1,314,526건) 대비 23.7% 감소

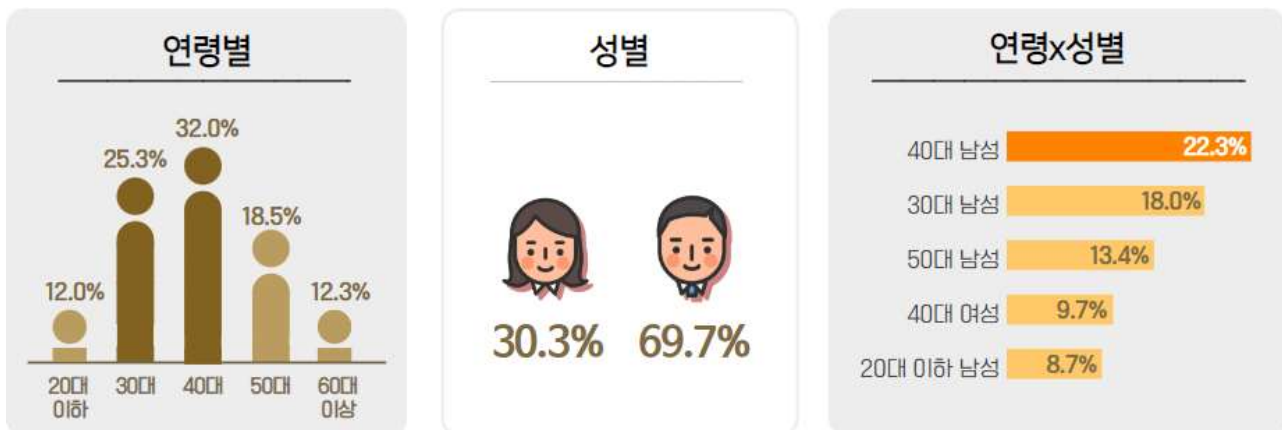


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새을) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('22.7.1. 8시)

신청인 현황

연령별로는 40대(32.0%) 및 30대(25.3%), 성별로는 남성(69.7%)이 다수를 차지

연령 및 성별은 40대 남성(22.3%), 30대 남성(18.0%), 50대 남성(13.4%) 등의 순



※ 연령과 성별이 확인된 218,994건 대상

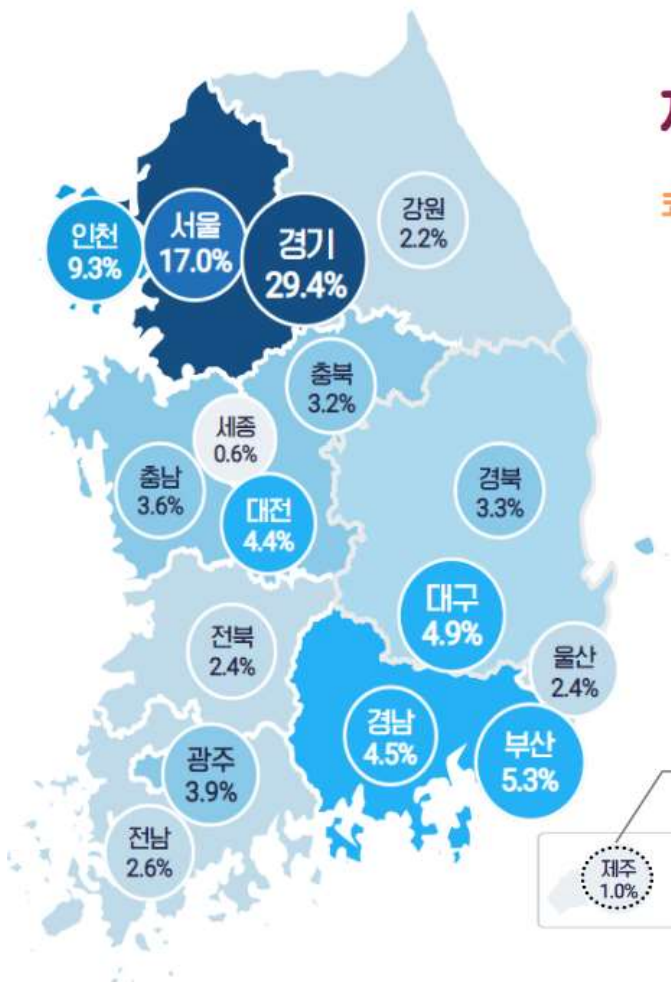
01 | 민원 동향

지역별 현황

경기 29.4%(256,185건), 서울 17.0%(148,563건), 인천 9.3%(80,963건), 부산 5.3%(46,508건), 대구 4.9%(42,922건) 등 순으로 수도권이 전체의 55.7% 차지

불법 주정차 신고 및 의약품 자판기 도입 반대 등 **제주특별자치도**가 전월 대비 가장 많이 증가(9.0%↑), 제주특별자치도 지역 중에서는 제주시에서 발생한 민원이 가장 많음(7,564건)

6월 지역별 민원발생 비율



제주특별자치도 주요 민원키워드

블랙박스 동영상
주거비용
중앙선 침범
지능형 해상교통정보서비스
장애인 전용구역
코로나 전염병
불법주정차
제주공항 주차장
공중화장실
전기차 충전
분양 계획
약국 접근성
아파트 분양
자동차 튜닝
불법 현수막
약자판기 반대

제주특별자치도 민원발생 현황



※ 신청지역이 확인된 872,467건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

01 | 민원 동향

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야*(40.6%)가 가장 많고, 교통(15.3%), 도로(11.1%), 행정안전(4.9%), 주택건축(4.5%), 환경(3.5%), 산업통상(2.2%) 분야 등의 순

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

경찰	교통	도로	행정안전	주택건축	환경	산업통상	교육	보건
40.6%	15.3%	11.1%	4.9%	4.5%	3.5%	2.2%	2.1%	2.0%
수자원	문화	도시	관광	방송통신	노동	해양수산	과학기술	사법
1.6%	1.5%	1.1%	1.0%	1.0%	0.9%	0.8%	0.8%	0.7%
국방	농림축산	체육	세무	재정	복지	법무	우정	외무통일
0.7%	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,002,675건 대상

증감률 상위 분야

증 가 학교 신설을 위한 교육부 중앙투자심사 기준 개정 촉구 등 **교육** 분야 증가



교육
81.5%↑



주택건축
25.8%↑



해양수산
21.2%↑



체육
8.1%↑



보건
2.2%↑

감 소



세무
20.1%↓



도시
13.3%↓



행정안전
12.5%↓



외무통일
11.2%↓



산업통상
10.3%↓

주요 민원키워드

6월 상위 민원키워드는 불법주정차, 서울 접근성, 교육부 중앙투자심사 등 서울 접근성, 신도시 주민, 광역교통사업, 환승센터 구축 등 **‘교통환경 개선’**과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드		순위	키워드	
1	불법주정차	-	16	신도시 학교	new
2	장애인전용주차구역	-	17	인구 밀집도	down
3	아파트 분양	new	18	서울 중심	down
4	서울 접근성	down	19	복합쇼핑몰 계획	down
5	교육부 중앙투자심사	new	20	원당지구 인구	down
6	신도시 주민	up	21	어린이 보호구역	down
7	광역교통사업	down	22	국방부 부지	new
8	정차역 환승센터	down	23	인천공항 출발	new
9	수도권 서북부지역	down	24	김포 골드라인	new
10	차세대 신개념 환승센터 구축	down	25	BC값 하락	new
11	인천 지하철	new	26	유치권 행사	new
12	학교 설립	new	27	타워크레인 철거	new
13	원거리 통학	new	28	소각장 폐쇄	down
14	과밀 학급	new	29	영흥공원 네이밍	new
15	분산 배치	new	30	남향 배치	new

※ Top 30 이탈 키워드(전월대비) : 갈매IC 신설, 사유재산 침해, 부출입구 개설, 기지이전 부지 등 15개

[주요 키워드 관련 민원 사례]

- 장애인 전용 주차구역, 어린이 보호구역 등에서의 **‘불법주정차 행위 신고’** 관련
- 신도시 내 학교 신설을 위한 **‘교육부 중앙투자심사 기준 개정’** 및 학교 신설에 필요한 세대수 충족을 위해 인근 부지의 **‘아파트 분양계획 확정 촉구’** 관련
- 인천 검단신도시 내 서부권 광역급행철도(GTX-D) 역사 확정 요청, 대통령 공약 사항 관련 GTX-D노선의 원안 유지 요청 등 **‘교통환경’** 관련
- 공사 중단 중인 아파트 재건축사업 분쟁 해결 요청, 남향 배치에서 일부 북향으로 변경된 사전청약 아파트에 대한 이의, 자원회수시설(소각장) 폐쇄 요청, 관내 공원 명칭 선정 결과 재심사 요구 등 **‘아파트’** 및 **‘지역 내 공공시설’** 관련

02 기관별 동향¹⁾

중앙행정기관

6월 중앙행정기관 민원은 총 256,089건으로 전월 대비 **2.9% 증가**

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

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.5월	'22.6월	증감률
경찰청	136,631	123,103	-9.9%
국토부	37,938	44,120	16.3%
국방부	6,416	10,772	67.9%
고용부	10,545	10,643	0.9%
교육부	1,817	9,911	445.5%
식약처	7,769	6,633	-14.6%
과기정통부	2,234	5,602	150.8%
대검찰청	5,770	4,403	-23.7%
국세청	5,225	4,351	-16.7%
국민권익위	2,948	3,553	20.5%
행안부	3,046	3,394	11.4%
복지부	2,392	2,918	22.0%
해수부	2,758	2,577	-6.6%
환경부	2,490	2,354	-5.5%
법무부	1,823	1,764	-3.2%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.5월	'22.6월	증감률
교육부	1,817	9,911	445.5%
과기정통부	2,234	5,602	150.8%
국방부	6,416	10,772	67.9%
국무총리실	206	340	65.0%
보훈처	464	658	41.8%
해양경찰청	122	173	41.8%
국무조정실	218	296	35.8%
국가인권위	395	529	33.9%
기재부	1,355	1,672	23.4%
복지부	2,392	2,918	22.0%
중소벤처부	1,420	1,728	21.7%
국민권익위	2,948	3,553	20.5%
금융위	364	432	18.7%
법제처	153	181	18.3%
소방청	827	964	16.6%

※ 6월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

국방부

신도시 내 학교 신설에 필요한 세대수 충족을 위해 국방부 부지의 아파트 분양계획 확정 촉구(4,232건) 등 * 아래 교육부 주요 민원과 연결

교육부

학교 신설을 위한 교육부 중앙투자심사 기준 개정 촉구(8,064건) 등

과기정통부

의약품 화상투약기(자판기) 도입 반대(과기정통부 3,383건, 복지부 620건) 등

복지부

* 정보통신기술(ICT) 규제샌드박스 심의위원회에서 '의약품 화상투약기'에 대한 규제특례 승인, 시범운영 예정

1) '22.7.1. 8시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

02 | 기관별 동향

지방자치단체(광역)

6월 광역자치단체 민원은 총 77,137건으로 전월 대비 **10.5% 감소**

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 대구, 인천, 충북, 경북 등 12개 기관,
감소한 시·도는 경남, 서울, 부산 등 5개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.5월	'22.6월	증감률	기관명	'22.5월	'22.6월	증감률
서울	63,837	50,857	-20.3%	충남	350	400	14.3%
대전	5,338	5,566	4.3%	전남	294	399	35.7%
대구	3,065	4,880	59.2%	강원	274	367	33.9%
인천	3,250	4,734	45.7%	충북	255	356	39.6%
세종	3,510	3,394	-3.3%	경북	255	351	37.6%
경기	1,985	2,279	14.8%	경남	410	319	-22.2%
부산	1,195	984	-17.7%	제주	267	297	11.2%
광주	1,002	956	-4.6%	전북	190	261	37.4%
울산	708	737	4.1%				

※ 6월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

대구광역시	반복 요지불명 민원(3,658건) 등 * 민원처리법에 따라 반복민원 종결처리
인천광역시	입주 예정 도시형생활주택의 사전점검 시 발견된 하자에 대한 조치 요청(1,040건), GTX-B노선 역명 개정 요청(156건) 등
충청북도	도로 파손, 불법주정차 등 생활안전 신고(204건) 등

[분야별 현황]

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



① 경찰(36.4%)



② 교통(13.3%)



③ 도로(10.7%)



④ 주택건축(10.5%)



⑤ 관광(5.3%)

02 | 기관별 동향

지방자치단체(기초)

6월 기초자치단체 민원은 총 628,102건으로 전월 대비 **7.8% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 인천 서구 등,
감소한 기관은 서울 강서구, 서울 서초구 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.5월	'22.6월	증감률
경기 수원시	31,093	28,092	-9.7%
충북 청주시	16,177	15,014	-7.2%
경기 성남시	15,157	14,027	-7.5%
경기 화성시	12,194	12,713	4.3%
경남 창원시	11,511	11,021	-4.3%
경기 용인시	11,279	10,665	-5.4%
서울 강남구	8,922	10,518	17.9%
경기 고양시	10,371	10,440	0.7%
서울 강서구	14,164	10,204	-28.0%
인천 서구	8,158	10,167	24.6%
충남 천안시	10,181	9,878	-3.0%
서울 서초구	12,677	9,752	-23.1%
경기 안산시	10,722	9,652	-10.0%
서울 관악구	11,059	9,457	-14.5%
대전 서구	10,570	9,188	-13.1%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.5월	'22.6월	증감률
경기 구리시	1,969	2,908	47.7%
충남 서산시	957	1,375	43.7%
충남 예산군	440	590	34.1%
강원 태백시	131	175	33.6%
강원 속초시	1,032	1,377	33.4%
경북 영덕군	128	167	30.5%
경남 함안군	207	268	29.5%
경북 군위군	93	117	25.8%
경북 청송군	81	101	24.7%
인천 서구	8,158	10,167	24.6%
전북 완주군	634	788	24.3%
경북 영주시	388	479	23.5%
경북 의성군	184	224	21.7%
경기 이천시	2,238	2,719	21.5%
경북 상주시	349	417	19.5%

※ 6월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

인천 서구

사전청약 당시 모든 세대 남향 배치였으나, 이후 일부 세대가 북향으로 변경된 아파트에 대한 이의(2,752건) 등

경기 구리시

수택E구역 주택재개발정비사업 부지 내 부분 철거 요청(1,053건) 등

충남 서산시

불법 주정차 신고(669건), 아파트 공사 지연에 대한 관리감독 요청(50건) 등

02 | 기관별 동향

교육청

6월 교육청 민원은 총 8,879건으로 전월 대비 **8.1% 증가**

전월 대비 증가한 교육청은 전남, 경기, 인천, 경남 등 12개 기관,
감소한 교육청은 울산, 서울, 대구 등 5개

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.5월	'22.6월	증감률	기관명	'22.5월	'22.6월	증감률
경기	2,169	3,617	66.8%	전북	150	187	24.7%
서울	2,292	1,198	-47.7%	대전	148	185	25.0%
경남	600	954	59.0%	대구	217	178	-18.0%
인천	383	636	66.1%	광주	125	145	16.0%
부산	363	339	-6.6%	충북	116	145	25.0%
전남	141	327	131.9%	울산	725	131	-81.9%
경북	244	251	2.9%	세종	146	129	-11.6%
충남	192	200	4.2%	제주	59	70	18.6%
강원	145	187	29.0%	※ 6월 민원발생량 순			

[주요 민원 사례]

- 전남교육청** 대규모 공동주택 건립 예정인 광양 황금지구 내 학교 설립 요청(199건) 등
- 경기교육청** ○○초등학교 후문 설치에 대한 합의사항 조속 이행 요청(699건), 초·중 통합운영학교 설립 관련 빠른 착공 요청(310건) 등
- 인천교육청** 학교 정문 인근 공사로 인한 통학 위험으로 안전한 쪽문 개방 요청(124건) 등
- 경남교육청** 아파트 인근 초등학교 신설 관련 기 배정된 통학구역 조정 요청(62건) 등

02 | 기관별 동향

공공기관등

6월 공공기관등의 민원은 총 32,445건으로 전월 대비 **15.0% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 한국산업인력공단 등,
감소한 기관은 중앙선거관리위원회, 한국토지주택공사 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.5월	'22.6월	증감률
한국토지주택공사	9,258	6,849	-26.0%
한국산업인력공단	1,283	3,258	153.9%
금융감독원	3,320	2,908	-12.4%
한국소비자원	1,523	1,497	-1.7%
한국전력공사	1,414	1,252	-11.5%
법원행정처	1,143	1,059	-7.3%
한국통신사업자연합회	1,244	1,037	-16.6%
한국산업안전보건공단	1,024	934	-8.8%
대한법률구조공단	692	748	8.1%
울산도시공사	666	705	5.9%
한국철도공사	717	682	-4.9%
중앙선거관리위원회	2,385	552	-76.9%
건강보험심사평가원	514	547	6.4%
국민건강보험공단	495	545	10.1%
국가철도공단	437	479	9.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.5월	'22.6월	증감률
한국산업인력공단	1,283	3,258	153.9%
기술보증기금	61	125	104.9%
부산교통공사	63	123	95.2%
주택도시보증공사	76	105	38.2%
한국개발연구원	117	157	34.2%
게임물관리위원회	163	189	16.0%
한국환경산업기술원	224	258	15.2%
경기주택도시공사	90	101	12.2%
국민건강보험공단	495	545	10.1%
국가철도공단	437	479	9.6%
대한법률구조공단	692	748	8.1%
한국교통안전공단	101	109	7.9%
건강보험심사평가원	514	547	6.4%
국민연금공단	102	108	5.9%
울산도시공사	666	705	5.9%

※ 6월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

한국산업인력공단	산업안전기사 등 자격시험 채점 결과 재검토 요청(1,634건) 등
기술보증기금	동일인의 융자보증 지원 요청(108건) 등
부산교통공사	아파트 주출입구에 위치한 지하철 환기구 2개소 이설 요청(46건) 등

03 7월의 관심키워드 : 횡단보도 일시정지

도로교통법 개정으로 오는 7월 12일부터 보행자 보호를 위해 **운전자의 횡단보도 앞 일시정지 의무가 강화**됨에 따라 달라지는 제도에 대한 민원 발생이 예상되어 민원예보 발령

- ▶ ① **보행자가 횡단보도를 통행하고 있거나 통행하려고 하는 때**
 - ② **어린이보호구역 내 신호등이 없는 횡단보도를 지날 때**(보행자 횡단여부와 무관)
- ⇒ 보행자 보호의무 위반 시 범칙금(승용 6만원, 승합 7만원)과 벌점 10점 부과

민원 추이

최근 3년 6개월간('19.1월~'22.6월) 민원분석시스템에 수집된 '보행자', '횡단보도', '어린이보호구역' 관련 민원은 총 144,302건

매년 지속 증가하고 있으며, '22년 월평균 민원건수는 '19년 대비 68.0% 대폭 증가

* 최근 5년간('17~'21년) 국내 교통사고 사망자 중 38%는 보행자(출처 : 경찰청)

< 최근 3년 6개월간 월별 민원 현황 >



신청인·신청지역

신청인은 남성(73.4%)이 여성(26.6%)보다 많고, 연령별로 30대(39.6%), 40대(34.0%), 50대(11.0%), 20대(10.3%), 60대(3.8%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 44,948건(전체의 31.1%), 연령 정보 확인 가능 41,938건(전체의 29.1%) 대상

신청지역은 경기(33.5%), 서울(14.5%), 부산·인천(각 6.6%), 울산(5.2%) 등의 순

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

처리기관

기관유형별로는 지방자치단체가 58.6%로 가장 많고, 중앙행정기관 37.1%, 공공기관 3.9%, 시도교육청 0.3% 등의 순

03 | 7월의 관심키워드 : 횡단보도 일시정지

민원 사례

[보행 중 주행 차량 처벌 및 단속 요청]

- 보행자가 신호등 없는 횡단보도를 건너가고 있는데 우회전하는 차량이 정지하지 않고 가버립니다. 방향지시등도 켜지 않았는데, 꼭 과태료 처분해주시요. ('22.6월, 경찰청)
- 버스들이 우회전할 때 보행자가 횡단보도를 건너고 있어도 그냥 통과하는 경우가 너무 많습니다. 아이들 인명사고 우려가 있으니 이런 일이 재발하지 않도록 강력 단속 부탁드립니다. ('22.6월, 부산광역시)

[우회전 신호등 등 교통안전 시설물 설치 요청]

- 초등학생 자녀가 녹색불에 횡단보도를 건너던 중 우회전하는 시내버스에 크게 다쳤습니다. 이후에도 사고 현장에는 보행자 보호 의무를 위반하는 차량이 많은데, 우회전 신호등 설치, 대각선 횡단보도 시행 등을 검토해주시기 바랍니다. ('22.3월, 경찰청)
- 녹색불에 보행자가 있음에도 우회전하는 차량이 많습니다. 근본적인 해결을 위해 신호위반 단속카메라 설치를 요청합니다. ('22.4월, 경찰청)
- 교통섬으로 넘어가기 전 짧은 횡단보도를 지나는데 우회전 차량으로 인해 위험할 때가 많습니다. 최소한 우회전 시 보행자 주의나 감속하라는 표지판 설치라도 고려해주시기 바랍니다. ('22.3월, 인천광역시 계양구)

[우회전 전용차로 지정 등 도로 환경 개선 요청]

- 도로교통법 개정으로 2차선에서 우회전 시 보행자가 있으면 정지해야 하는데, 이때 그 뒤의 직진 차량은 대기하며 기다리다가 운전자 전방 신호를 놓치게 됩니다. 이에 2차선을 우회전 전용차로로 변경할 것을 건의드립니다. ('22.6월, 경찰청)
- 어린이보호구역 간판이 가로수에 가려 잘 보이지 않아 어린이보호구역이라고 인지하기가 어렵습니다. 다른 초등학교처럼 벽면 옐로우 카펫 및 횡단보도 앞을 도색하여 어린이보호구역임을 명확히 인지시켜 주세요. ('21.12월, 경기 안양시)

[운전자·보행자 시야 차단하는 불법주정차 신고]

- 불법 주차 차량 때문에 우회전 차량도 보행자를 보기 어렵고, 보행자도 해당 차량을 피해서 횡단보도가 아닌 차도로 건너야 하는 상황입니다. 하루 이틀 일이 아닌데 엄벌에 처해 주시기 바랍니다. ('22.4월, 경남 김해시)

[달라지는 제도 관련 질의 및 요청사항]

- 우회전 시, 교차로 직전 만나는 횡단보도와 우회전 후 만나는 횡단보도의 보행자 신호가 녹색불인지 빨간불인지에 따라 여러 상황이 생기는데, 상황별로 일시정지 후 가야 하는지 또는 그냥 가도 되는지 알려주세요. ('22.6월, 경찰청)
- 도로교통법 개정내용은 운전자가 우회전하는 상황뿐만 아니라 운전 중 만나는 모든 횡단보도에 해당하는 사항인데, 언론에서는 '우회전 일시정지'로만 알리고 있습니다. 정정보도 요청 등 적극적 대처를 요구합니다. ('22.6월, 경찰청)

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	박경현 주무관	044-200-7287
02. 기관별 동향		
03. 7월의 관심키워드		
시스템 이용 문의	HelpDesk	070-4108-3625