



국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의 소리

2022년 7월 (제676호)

전월 대비 4.7% 증가(1,058,089건)

기획재정부, 대구광역시, 경기 화성시, 인천교육청, 금융감독원 등이 전월 대비 증가

여름 휴가철을 맞아 해수욕장, 물놀이장 등에서의 안전사고 위험이 증가함에 따라
국민 피해 예방을 위한 적극적 대응을 위해 8월의 관심키워드로 '물놀이 안전사고' 선정

국민의 소리

No. 676

월간 동향

2022년 7월

01 민원 동향 1

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

02 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 8월의 관심키워드 : 물놀이 안전사고 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2022년 7월 민원 발생량은 총 1,058,089건

전월(1,010,973건) 대비 4.7% 증가, 전년 동월(1,510,453건) 대비 29.9% 감소

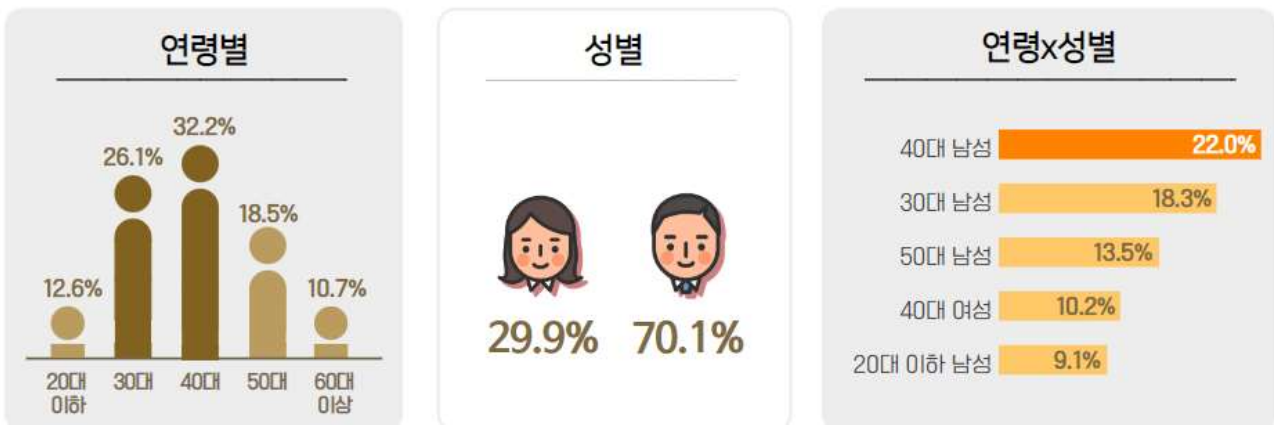


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('22.8.1. 8시)

신청인 현황

연령별로는 40대(32.2%) 및 30대(26.1%), 성별로는 남성(70.1%)이 다수를 차지

연령 및 성별은 40대 남성(22.0%), 30대 남성(18.3%), 50대 남성(13.5%) 등의 순



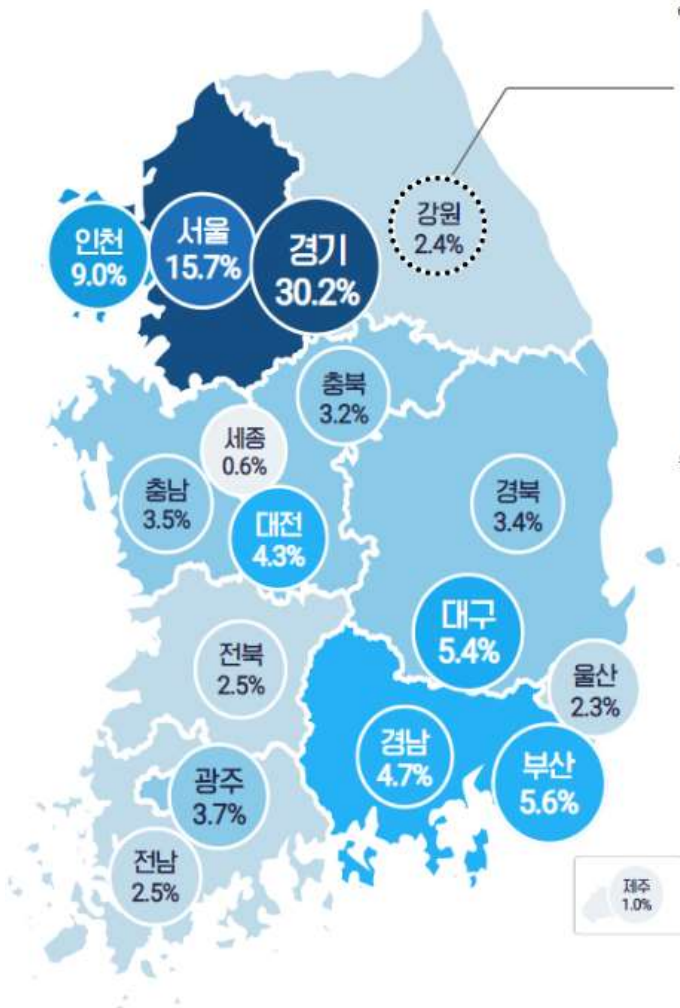
※ 연령과 성별이 확인된 221,642건 대상

01 | 민원 동향

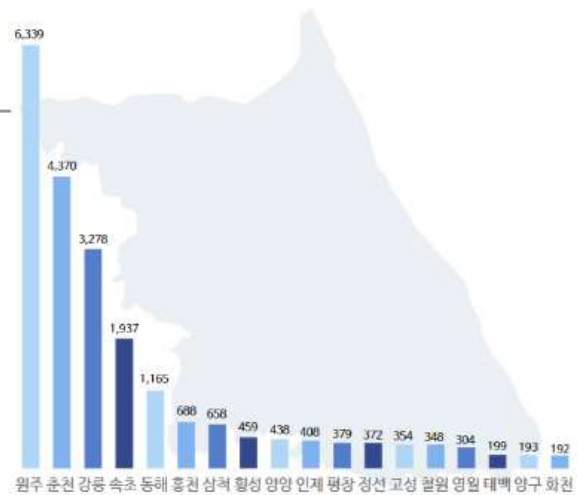
지역별 현황

경기 30.2%(275,536건), 서울 15.7%(142,796건), 인천 9.0%(82,458건), 부산 5.6%(51,178건), 대구 5.4%(49,378건) 등 순으로 수도권이 전체의 54.9% 차지
원주시 아스콘공장 설립 반대 등 **강원도**가 전월 대비 가장 많이 증가(17.1%↑), 강원도 지역 중에서는 원주시에서 발생한 민원이 가장 많음(6,339건)

7월 지역별 민원발생 비율



강원도 지역 민원발생 현황



강원도 지역 주요 민원키워드

지정면 보통리
장애인 전용구역
공장 반대
원주 기업도시
아스콘공장
기피시설
주민들의 불법주정차
강원도 원주시
발암물질
설립반대 건강도시
전기차충전구역
중양선 침범

※ 신청지역이 확인된 911,400건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

01 | 민원 동향

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야*(39.6%)가 가장 많고, 교통(16.9%), 도로(12.6%), 행정안전(4.2%), 환경(3.5%), 주택건축(3.4%), 교육(2.4%) 분야 등의 순

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

경찰	교통	도로	행정안전	환경	주택건축	교육	산업통상	수자원
39.6%	16.9%	12.6%	4.2%	3.5%	3.4%	2.4%	2.2%	1.6%
보건	문화	방송통신	관광	노동	도시	과학기술	사법	농림축산
1.5%	1.4%	1.0%	1.0%	0.9%	0.9%	0.8%	0.8%	0.8%
해양수산	국방	세무	체육	재정	법무	복지	외무통일	우정
0.7%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 1,058,089건 대상

증감률 상위 분야

증 가 개 도살장 등에서의 동물 학대 신고 및 보호 요청 등 **농림축산** 분야 증가



농림축산
26.7% ↑



교육
22.7% ↑



도로
19.9% ↑



교통
16.8% ↑



사법
15.9% ↑

감 소



주택건축
20.5% ↓



보건
19.6% ↓



도시
15.5% ↓



행정안전
9.5% ↓

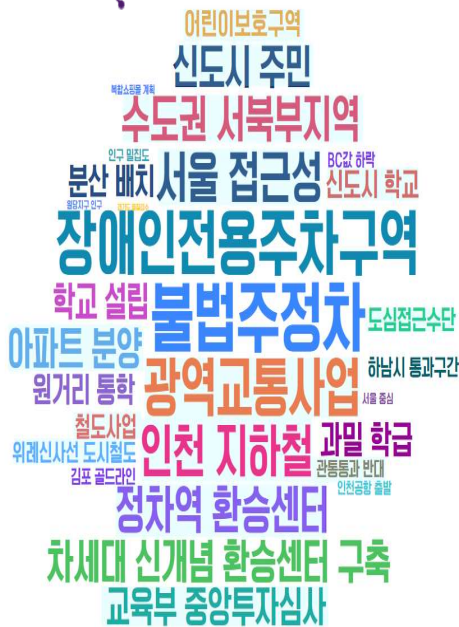


해양수산
7.5% ↓

주요 민원키워드

7월 상위 민원키워드는 불법주정차, 서울 접근성, 교육부 중앙투자심사 등 서울 접근성, 광역교통사업, 정차역 환승센터, 도심 접근수단 등 **‘교통환경 개선’**과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드		순위	키워드	
1	불법주정차	-	16	신도시 학교	-
2	장애인전용주차구역	-	17	어린이 보호구역	up
3	서울 접근성	up	18	철도사업	new
4	인천 지하철	up	19	도심 접근수단	new
5	광역교통사업	up	20	위례신사선 도시철도	new
6	정차역 환승센터	up	21	하남시 통과구간	new
7	수도권 서북부지역	up	22	관통통과 반대	new
8	차세대 신개념 환승센터 구축	up	23	김포 골드라인	up
9	신도시 주민	down	24	BC값 하락	up
10	아파트 분양	down	25	인천공항 출발	down
11	교육부 중앙투자심사	down	26	인구 밀집도	down
12	학교 설립	-	27	서울 중심	down
13	과밀 학급	up	28	복합쇼핑몰 계획	down
14	분산 배치	up	29	원당지구 인구	down
15	원거리 통학	down	30	경기도 품질검수	new

※ Top 30 이탈 키워드(전월대비) : 유치권 행사, 소각장 폐쇄, 영흥공원 네이밍 등 6개

[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, 위례신사선 민간투자사업 실시협약 체결 지연 관련 대책 요청, 지역을 관통하는 고속도로 사업계획에 대한 반대 등 **‘교통환경’** 관련
- 신도시 내 학교 신설을 위한 **‘교육부 중앙투자심사 기준 개정’** 및 학교 신설에 필요한 세대수 충족을 위해 인근 부지의 **‘아파트 분양계획 확정 촉구’** 관련
- 경기도에서 품질검수를 실시한 아파트의 입주 지연 및 부실시공 우려에 대한 대책 마련 요청 등 **‘아파트’** 관련

02 기관별 동향¹⁾

중앙행정기관

7월 중앙행정기관 민원은 총 260,883건으로 전월 대비 **2.2% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 기재부, 국민권익위 등,
감소한 기관은 과기정통부, 국방부 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.6월	'22.7월	증감률
경찰청	123,677	130,193	5.3%
국토부	43,706	46,165	5.6%
고용부	10,683	10,308	-3.5%
교육부	9,917	9,349	-5.7%
국방부	10,803	7,825	-27.6%
기재부	1,644	7,149	334.9%
식약처	6,633	5,610	-15.4%
대검찰청	4,430	4,468	0.9%
국민권익위	3,167	3,589	13.3%
국세청	4,369	3,551	-18.7%
행안부	3,274	3,130	-4.4%
복지부	2,838	2,868	1.1%
환경부	2,328	2,500	7.4%
과기정통부	5,601	2,295	-59.0%
해수부	2,585	2,105	-18.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.6월	'22.7월	증감률
기재부	1,644	7,149	334.9%
금융위	404	699	73.0%
국무총리실	340	486	42.9%
국무조정실	283	396	39.9%
질병관리청	935	1,253	34.0%
인사혁신처	670	831	24.0%
감사원	566	678	19.8%
문체부	775	925	19.4%
해양경찰청	170	200	17.6%
통일부	87	102	17.2%
방송통신위	171	194	13.5%
국민권익위	3,167	3,589	13.3%
산림청	636	717	12.7%
법제처	176	193	9.7%
환경부	2,328	2,500	7.4%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

기재부

위례신사선 민간투자사업의 실시협약 체결 지연*에 대한 대책 마련 요청(5,528건) 등
* 원자재 가격 급등으로 인한 총사업비 변경에 대해 서울시와 사업시행자간 의견 상충

국민권익위

동일인의 반복민원(289건) 및 이해충돌방지법 관련 문의(55건) 등

금융위

광주 아파트 붕괴사고 관련, 입주예정자의 주거대책 지원을 위한 대출규제 완화 요청(173건) 등 * 주택 수에서 해당 아파트의 분양권 제외 등

1) '22.8.1. 17시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

02 | 기관별 동향

지방자치단체(광역)

7월 광역자치단체 민원은 총 83,914건으로 전월 대비 **6.9% 증가**

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 대구, 광주, 충남, 부산 등 9개 기관,
감소한 시·도는 인천, 전남, 제주 등 8개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.6월	'22.7월	증감률	기관명	'22.6월	'22.7월	증감률
서울	52,173	54,401	4.3%	충남	402	446	10.9%
대구	4,937	8,561	73.4%	충북	357	367	2.8%
대전	5,604	5,811	3.7%	경북	344	361	4.9%
인천	4,741	3,928	-17.1%	전남	410	360	-12.2%
세종	3,400	3,488	2.6%	강원	370	338	-8.6%
경기	2,089	2,023	-3.2%	경남	313	292	-6.7%
광주	973	1,149	18.1%	제주	295	267	-9.5%
부산	1,041	1,137	9.2%	전북	264	247	-6.4%
울산	751	738	-1.7%				

※ 7월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

대구광역시	반복 요지불명 민원(6,963건) 등 * 민원처리법에 따라 반복민원 종결처리
광주광역시	불법주정차, 도로 파손 등 생활안전 신고(645건) 등
충청남도	도로 보수 요청(110건), 소방차전용구역 불법주정차 신고(92건) 등

[분야별 현황]

불법주정차 신고 등 **경찰**, 도로파손 신고 등 **도로** 분야가 많이 발생



① 경찰(57.9%)



② 도로(10.4%)



③ 교통(6.5%)



④ 행정안전(5.2%)



⑤ 환경(5.0%)

02 | 기관별 동향

지방자치단체(기초)

7월 기초자치단체 민원은 총 671,654건으로 전월 대비 **5.7% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 경기 화성시 등,
감소한 기관은 경기 수원시, 서울 강서구 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.6월	'22.7월	증감률
경기 수원시	28,299	27,448	-3.0%
경기 화성시	12,981	17,558	35.3%
충북 청주시	15,039	16,854	12.1%
경기 성남시	14,114	14,419	2.2%
경기 고양시	10,498	12,841	22.3%
서울 강남구	10,895	12,248	12.4%
경남 창원시	11,075	11,584	4.6%
서울 서초구	9,972	11,102	11.3%
서울 관악구	9,635	10,984	14.0%
경기 용인시	10,695	10,970	2.6%
대전 서구	9,180	10,483	14.2%
충남 천안시	9,883	10,267	3.9%
서울 강서구	10,389	10,124	-2.6%
경기 안산시	9,708	10,112	4.2%
경기 평택시	8,036	9,605	19.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.6월	'22.7월	증감률
경북 영양군	63	148	134.9%
경북 봉화군	93	201	116.1%
경기 여주시	770	1,354	75.8%
경기 하남시	2,882	4,578	58.8%
강원 원주시	3,359	5,102	51.9%
강원 평창군	172	261	51.7%
강원 화천군	100	145	45.0%
충북 영동군	141	204	44.7%
강원 인제군	234	333	42.3%
전북 김제시	441	620	40.6%
강원 고성군	202	282	39.6%
전북 부안군	279	382	36.9%
강원 홍천군	312	427	36.9%
전남 장흥군	113	154	36.3%
충남 서산시	1,383	1,884	36.2%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

경기 화성시	입주가 지연된 아파트에 대한 대책 마련 요청 및 시공사의 무리한 공사 일정에 따른 부실시공 우려(4,324건) 등
경기 고양시	주민 거주시설 인근에 위치한 노후 소각장의 폐쇄 또는 이전 요청(2,144건) 등
경북 영양군	도로 보수 요청, 불법 주정차 신고 등 생활 불편사항(123건) 등

02 | 기관별 동향

교육청

7월 교육청 민원은 총 13,358으로 전월 대비 **49.6% 증가**

전월 대비 증가한 교육청은 인천, 경북, 충북, 부산 등 10개 기관,
감소한 교육청은 울산, 대구, 전남 등 7개

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.6월	'22.7월	증감률	기관명	'22.6월	'22.7월	증감률
경기	3,623	5,034	38.9%	강원	191	192	0.5%
인천	639	3,350	424.3%	광주	148	189	27.7%
서울	1,213	1,213	0.0%	전북	189	185	-2.1%
경남	959	895	-6.7%	대전	187	177	-5.3%
부산	341	489	43.4%	대구	178	156	-12.4%
경북	253	425	68.0%	세종	128	117	-8.6%
전남	330	297	-10.0%	울산	132	113	-14.4%
충북	146	228	56.2%	제주	70	86	22.9%
충남	201	212	5.5%	※ 7월 민원발생량 순			

[주요 민원 사례]

- 인천교육청** 일부 학생들이 추첨에 따라 지역 내 중학교가 아닌 다른 지역으로 배정되는 것에 대한 이의(2,570건) 등
- 경북교육청** ○○중학교 과밀 해소 요청 및 △△초등학교 졸업생의 ○○중학교 배정 관련 찬반 갈등(204건) 등
- 충북교육청** 배드민턴 동호회 등의 실내 운동을 위해 학교 체육관 및 강당 개방 요청(32건), 성문화센터에서 진행하는 초등학생 대상 체험교육 폐지 요청(20건) 등
- 부산교육청** 학령인구조사 결과 공개 요구(69건), 초등학교 통학로 추가 신설 요청(40건) 등

02 | 기관별 동향

공공기관등

7월 공공기관등의 민원은 총 30,239건으로 전월 대비 **8.4% 감소**

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

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.6월	'22.7월	증감률
한국토지주택공사	6,917	6,370	-7.9%
금융감독원	2,904	3,428	18.0%
한국소비자원	1,511	1,698	12.4%
한국전력공사	1,262	1,320	4.6%
한국산업인력공단	3,259	1,095	-66.4%
한국통신사업자연합회	1,049	1,075	2.5%
법원행정처	1,073	1,039	-3.2%
한국산업안전보건공단	931	1,009	8.4%
대한법률구조공단	772	730	-5.4%
한국철도공사	700	674	-3.7%
국가철도공단	559	647	15.7%
건강보험심사평가원	559	612	9.5%
한국도로공사	470	561	19.4%
국민건강보험공단	543	519	-4.4%
한국제품안전관리원	401	415	3.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.6월	'22.7월	증감률
한국지식재산보호원	70	175	150.0%
인천시설공단	145	269	85.5%
헌법재판소	120	148	23.3%
경기주택도시공사	104	128	23.1%
국립공원공단	87	107	23.0%
한국도로공사	470	561	19.4%
금융감독원	2,904	3,428	18.0%
한국환경산업기술원	262	304	16.0%
국가철도공단	559	647	15.7%
도로교통공단	161	185	14.9%
한국공정거래조정원	108	122	13.0%
한국소비자원	1,511	1,698	12.4%
한국산업기술시험원	232	257	10.8%
건강보험심사평가원	559	612	9.5%
근로복지공단	263	287	9.1%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

금융감독원

보험금 미지급, 불완전판매로 인한 피해 등 보험 관련 민원(1,894건) 등

한국도로공사

도로 파손, 시설물 불량 등 도로 이용 불편 신고(456건) 등

한국지식재산보호원

위조상품 판매 제보 및 판매행위에 대한 조치 요청(85건) 등

03 8월의 관심키워드 : 물놀이 안전사고

여름 휴가철을 맞아 해수욕장, 물놀이장 등에서의 안전사고 위험이 증가함에 따라 안전 관련 시설물 설치 등 국민 피해 예방을 위한 적극적 대응을 위해 민원예보 발령

* 최근 5년간('17~'21년) 물놀 이로 인한 사망자는 8월에 가장 많이 발생
(총 147명 중 73명, 49.7%) [출처: 행정안전부]

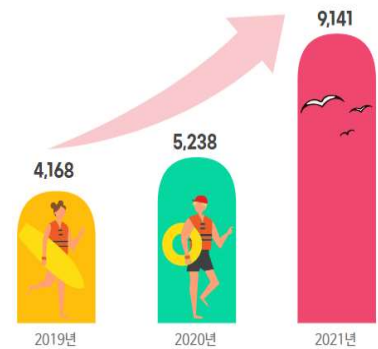
민원 추이

최근 3년 7개월간('19.1월~'22.7월) 민원분석시스템에 수집된 '물놀이 안전사고' 관련 민원은 총 22,974건

8월에 가장 많은 민원이 발생(전체의 16.5%)하고 있으며, 매년 지속 증가 추세

< 최근 3년('19~'21)간 매월 누적민원 추이 >

< '19~'21년 민원 추이 >



신청인·신청지역

신청인은 남성(65.4%)이 여성(34.6%)보다 많고, 연령별로 30대(32.5%), 40대(28.3%), 50대(16.7%), 60대(9.4%), 20대(9.0%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 7,748건(전체의 33.7%), 연령 정보 확인 가능 7,292건(전체의 31.7%) 대상

신청지역은 경기(19.5%), 부산(11.1%), 경남(9.3%), 서울(8.9%) 등의 순

* 신청지역 정보 확인 가능 22,025건(전체의 95.9%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로는 지방자치단체가 76.4%로 가장 많고, 중앙행정기관 17.1%, 공공기관 5.5%, 시도교육청 1.0% 등의 순

03 | 8월의 관심키워드 : 물놀이 안전사고

민원 사례

[안전을 위한 시설물 설치 및 보수 요청]

- 캠핑장 인근 계곡에 설치된 사방댐의 맨홀에 8살 아이가 빨려 들어가 큰일 날 뻔했습니다. 재발 방지를 위해 인명사고 방지망 설치 등의 조치를 해주시기 바랍니다. ('22.7월, 경기 포천시)
- 공원 내 물놀이 미끄럼틀에 설치된 그물 사이로 7살 아이가 미끄러지면서 끼였습니다. 주변에서 잡아주어 그나마 숨은 쉴 수 있었지만, 목에 밧줄 자국이 남았습니다. 그물이 어린아이가 빠질 만큼 넓은데, 개선이 필요해 보입니다. ('22.7월, 울산광역시 남구)

[철근 등 상해 유발 위험요인 제거 요청]

- 계곡에 시멘트가 떨어져 나가 녹슨 철근이 위험하게 튀어나와 있습니다. 초등학생들이 점프도 하는 곳인데 혹시 찢려서 큰 사고가 날까 걱정되니, 빠른 조치 바랍니다. ('22.7월, 부산광역시 북구)
- 해수욕장에서 툭 튀어나온 쇠파이프에 부딪혀 멍들고 상처가 났습니다. 사람들이 노는 곳 한가운데 저런 게 있는 것은 위험해 보입니다. ('21.8월, 인천광역시 중구)

[안전요원에 대한 불만 등 미흡한 안전관리 지적]

- 계곡에서 아주머니 두 분이 물에 빠지셔서 제가 구해드렸습니다. 가까운 곳에 안전요원이 있었음에도 안전요원은 그늘에 가만히 앉아 있었습니다. 앞으로는 조치를 좀 취해주셨으면 좋겠습니다. ('21.8월, 경상북도 청도군)
- 제트스키, 모터보트 등이 수영객 근처까지 와서 굉음을 내고 질주하는 데도 아무도 제지하지 않습니다. 수영객들이 불안에 떨지 않도록 제트스키나 모터보트가 안전하게 정해진 구역 안에서만 활동할 수 있도록 해주십시오. ('21.8월, 해양경찰청)

[피부병 발병 우려 등 위생 관리 촉구]

- 공원 바닥분수에서 곰팡이 냄새가 엄청 심하게 납니다. 아이들이 바닥분수에 들어가서 놀기도 하는데 병에 걸릴까 우려됩니다. 수질 검사 등의 조치를 취해주세요. ('22.7월, 경기 수원시)
- 해수욕장 옆 하수관에서 폐수인지 오수인지 모를 탁한 회색 물이 쏟아져 나와 바다가 순식간에 회색으로 변했습니다. 안전과 환경을 위해서 하수처리 문제를 해결해주시기 바랍니다. ('21.8월, 제주특별자치도 서귀포시)

[안전사고 발생 관련 피해보상 문의]

- 물놀이 기구에 달린 장난감에 아이가 손가락을 다쳐 급히 수술을 받았는데, 치료를 위해 사고로 인한 손해를 청구할 수 있는 배상보험이 있는지 알려주시기 바랍니다. ('22.7월, 강원 춘천시)
- 외가댁에 놀러 갔다가 물놀이장을 이용한 두 아이가 구토와 고열로 응급실을 다녀온 후 지금까지 많이 힘들어합니다. 뉴스를 보니 수영장은 폐쇄되고 아픈 아이들은 학교에서도 쉬라고 했었는데, 다른 지역에 거주하다 보니 지금 어떤 상황이고 어떻게 조치해야 하는지 걱정됩니다. ('22.7월, 강원 홍천군)

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. 8월의 관심키워드		
시스템 이용 문의	HelpDesk	070-4108-3625