



국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의
소리

2023년 2월 (제707호)

- ▶ 전월 대비 3.7% 감소(926,546건)
- ▶ 기재부, 경기도, 경기도 안산시, 대전교육청, 대구교통공사 등이 전월 대비 증가
- ▶ 3월부터 초등학교 입·개학으로 새 학년이 시작됨에 따라 돌봄교실 부족 등에 따른 학부모 불편과 '늘봄학교'의 시범운영으로 돌봄교실과 유사 민원발생이 예상되어 3월의 관심키워드로 '초등학교 돌봄교실' 선정

국민의 소리

No. 707

월간 동향

2023년 2월

01 민원 동향 1

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

02 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 3월의 관심키워드 : 초등학교 돌봄교실 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2023년 2월 민원 발생량은 총 926,546건

전월(962,459건) 대비 3.7% 감소, 전년 동월(916,246건) 대비 1.1% 증가

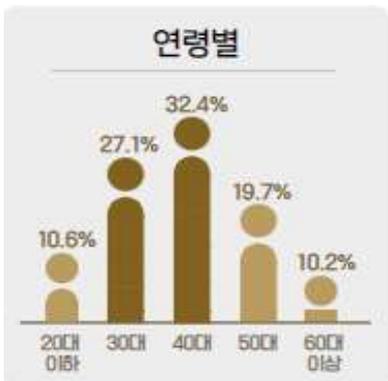


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('23.3.3. 10시)

신청인 현황

연령별로는 40대(32.4%) 및 30대(27.1%), 성별로는 남성(72.3%)이 다수를 차지

연령 및 성별은 40대 남성(22.1%), 30대 남성(19.5%), 50대 남성(15.2%) 등의 순



※ 연령과 성별이 확인된 182,243건 대상

01 | 민원 동향

분야별 현황

분야별로는 교통 분야*(60.8%)가 가장 많고, 도로(7.5%), 행정안전(7.3%), 환경(3.6%), 주택건축(2.7%), 산업통상(2.3%), 경찰·검찰·법원(2.1%) 분야 등의 순

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

교통	도로	행정안전	환경	주택건축	산업통상	경찰·검찰·법원	보건	
60.8%	7.5%	7.3%	3.6%	2.7%	2.3%	2.1%	1.6%	
문화	교육	방송통신	수자원	노동	재정	국방	농림축산	
1.4%	1.3%	1.1%	1.0%	0.9%	0.9%	0.8%	0.7%	
도시	과학기술	복지	세무	체육	관광	해양수산	외무통일	우정
0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 890,627건 대상

증감을 상위 분야

증가

방송 프로그램에 출연했던 주가조작 사건 피의자에 대한 엄벌 및 소액주주 피해보상 요청 등 **재정** 분야 증가



재정
17.4% ↑



세무
15.2% ↑



수자원
12.0% ↑



관광
9.4% ↑



문화
8.2% ↑

감소



교육
48.8% ↓



복지
33.3% ↓



도시
17.6% ↓



방송통신
16.3% ↓



주택건축
15.3% ↓

01 | 민원 동향

주요 민원키워드

2월 상위 민원키워드는 인천공항행 GTX 확충, 위례신사선 사업추진, 제2경인선 원안유지 등과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

〈일반〉		〈도로교통〉	
순위	키워드	순위	키워드
1	위례신도시 행정협의회	1	불법주정차 등
2	난지물재생센터 악취	2	인천공항행 GTX 확충
3	시흥 과밀학급 해소	3	위례신사선 공사지연
4	영흥공원 폐기물	4	정차역 환승센터 신설
5	소각장 폐쇄	5	갈매역 정차요구
6	엘리베이터 교체연장	6	운정신도시 연장사업
7	신정차량기지 이전	7	향동역 빠른착공
8	오토바이 소음	8	광역교통대책 마련
9	오피스텔 과대광고	9	고양 호원길 정비
10	불법현수막	10	제2경인선 원안추진
11	경기의료원 설치	11	중앙분리대 설치
12	위례 경관개선사업	12	덕은지역 버스신설

※ 불법주정차, 중앙선 침범, 과태료 처분 등 교통법규 위반신고 등은 '불법주정차 등' 키워드에 포함

[주요 키워드 관련 민원 사례]

일반 ③ 시흥시 장현지구 초등학교 신설요구 ④ 수원 아파트 영흥공원 폐기물 관련 보상 요구 ⑤ 서울양천 및 수원영동 노후 소각장 폐쇄 요구 ⑥ 시흥 아파트 노후 엘리베이터 교체연한 연장요청 ⑨ 강남구 오피스텔 허위 과대광고 시정 명령 요구 ⑩ 교통신호기 앞 불법 현수막 신고 등 ⑪ 백봉지구 내 경기의료원 설치 ⑫ 위례중앙로 경관개선사업(위례상징물 포함)

도로교통 ③ 위례신사선 공사지연에 따른 사업추진 촉구 ④ 고양 덕은·향동지구 등 신규 택지개발지역의 정차역 신설 ⑥ 고양 운정신도시 연장사업 조속한 타당성 검증 ⑧ 구리지역 갈매역세권 사업의 광역교통개선대책 마련 ⑨ 고양 아파트 뒷편 호원길 정비 ⑩ 제2경인선 원안추진 ⑪ 광명 금광 1구역 중앙분리대 등 설치요구

02 기관별 동향¹⁾

중앙행정기관

2월 중앙행정기관 민원은 총 188,678건으로 전월 대비 **1.0% 감소**

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

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'23.1월	'23.2월	증감률
경찰청	96,138	102,257	6.4%
국토부	23,424	18,848	-19.5%
고용부	9,210	8,848	-3.9%
국방부	6,465	6,490	0.4%
식약처	4,776	4,857	1.7%
대검찰청	4,544	4,485	-1.3%
국민권익위	4,579	4,141	-9.6%
행안부	2,743	3,267	19.1%
복지부	2,904	2,777	-4.4%
해수부	2,389	2,737	14.6%
과기정통부	2,373	2,691	13.4%
국세청	2,388	2,184	-8.5%
환경부	2,013	2,179	8.2%
법무부	2,086	2,067	-0.9%
기재부	821	2,040	148.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'23.1월	'23.2월	증감률
문화재청	161	405	151.6%
기재부	821	2,040	148.5%
특허청	70	150	114.3%
금융위	473	878	85.6%
해양경찰청	73	102	39.7%
국무총리실	236	314	33.1%
행안부	2,743	3,267	19.1%
해수부	2,389	2,737	14.6%
과기정통부	2,373	2,691	13.4%
조달청	626	708	13.1%
개인정보보호위	431	473	9.7%
산림청	550	599	8.9%
환경부	2,013	2,179	8.2%
소방청	1,165	1,247	7.0%
경찰청	96,138	102,257	6.4%

※ 2월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

기재부

84제곱미터 이하에 대한 소형오피스텔 등을 주택수에서 제외하는 등 대책마련 요청(582건), 제2경인선 추진 원안유지 요청(480건) 등

행안부

시흥시 15년 이상 노후 엘리베이터 부품교체로 사용연장 요청 및 교체 비용에 따른 장기수선충당금 및 추가 부담금으로 주민간 갈등 초래(376건) 등

문화재청

구조 명목으로 마라도에서 고양이 4마리를 데리고 나와 열흘이나 감금해 두는 건 동물학대로 보이니 하루빨리 마라도 고양이를 돌려 보내주세요(191건) 등

2) '23.3.3. 10시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

02 기관별 동향

지방자치단체(광역)

2월 광역자치단체 민원은 총 81,058건으로 전월 대비 **0.3% 감소**

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 경기, 경북, 세종, 대전 등 7개 기관,
감소한 시·도는 대구, 강원, 충북 등 9개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'23.1월	'23.2월	증감률	기관명	'23.1월	'23.2월	증감률
서울	59,991	59,636	-0.6%	제주	492	440	-10.6%
대전	4,153	4,481	7.9%	충남	388	388	0.0%
대구	4,508	3,529	-21.7%	경북	245	300	22.4%
경기	2,671	3,375	26.4%	경남	284	288	1.4%
세종	2,861	3,088	7.9%	강원	338	283	-16.3%
인천	1,676	1,744	4.1%	전남	282	274	-2.8%
광주	1,242	1,105	-11.0%	충북	299	257	-14.0%
부산	1,003	967	-3.6%	전북	199	183	-8.0%
울산	696	720	3.4%				

※ 2월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

경기도	남양주시 백봉지구 내 경기의료원 설립요청(453건) 등
경상북도	소방구급장비 구매에 따른 특정규격의 입찰변경 및 입찰취소 요청(20건) 등
세종특별자치시	가로등 고장 등에 따른 가로등 설치 및 수리 요청(75건) 등

[분야별 현황]

교통법규 위반 신고 등 **교통**, 위례신사선 조속 추진 요청 등 **행정안전** 분야가 많이 발생



① 교통(48.6%)



② 행정안전(12.7%)



③ 도로(9.7%)



④ 환경(5.4%)



⑤ 주택건축(4.2%)

02 | 기관별 동향

지방자치단체(기초)

2월 기초자치단체 민원은 총 611,294건으로 전월 대비 **3.5% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 경기 안산시 등, 감소한 기관은 경기 고양시, 화성시 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'23.1월	'23.2월	증감률
경기 수원시	27,706	23,729	-14.4%
경기 고양시	20,981	16,064	-23.4%
충북 청주시	14,774	13,264	-10.2%
경기 성남시	12,331	13,009	5.5%
서울 강서구	12,397	11,745	-5.3%
경기 화성시	13,931	11,602	-16.7%
서울 서초구	10,403	11,442	10.0%
서울 관악구	12,339	11,267	-8.7%
경남 창원시	11,388	10,680	-6.2%
경기 평택시	9,883	10,184	3.0%
충남 천안시	10,474	9,717	-7.2%
서울 영등포구	8,920	9,438	5.8%
대전 서구	9,086	9,358	3.0%
서울 마포구	9,291	9,352	0.7%
경기 안산시	8,044	8,999	11.9%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'23.1월	'23.2월	증감률
경북 청송군	38	136	257.9%
전남 곡성군	77	169	119.5%
전북 진안군	86	183	112.8%
경북 울진군	161	314	95.0%
경북 영덕군	103	166	61.2%
충북 괴산군	141	209	48.2%
경북 성주군	141	198	40.4%
경북 군위군	102	143	40.2%
강원 양구군	88	123	39.8%
부산 중구	753	1,052	39.7%
충남 부여군	282	388	37.6%
경북 예천군	238	321	34.9%
전남 함평군	84	113	34.5%
전남 보성군	104	138	32.7%
부산 동구	1,395	1,799	29.0%

※ 2월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

경기 안산시	도로파손, 쓰레기 등에 따른 도로 정비·관리 요청(777건) 등
서울 서초구	다른 건설 현장은 자재수급 문제로 공기가 연장되는데, 당 오피스텔 현장은 당초 보다 입주를 3개월 앞당겨 부실공사가 우려되니 철저한 검수·감독 요청(276건) 등
경북 청송군	불법 개농장·도축장·시장·보신탕집 폐쇄 요청(87건) 등

02 | 기관별 동향

교육청

2월 교육청 민원은 총 9,751건으로 전월 대비 **46.8% 감소**

전월 대비 증가한 교육청은 대전, 부산, 전남, 광주 등 11개 기관,
감소한 교육청은 경기, 충북, 강원 등 5개 기관, 변동 없는 교육청은 경남

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'23.1월	'23.2월	증감률	기관명	'23.1월	'23.2월	증감률
경기	14,815	5,872	-60.4%	충북	217	151	-30.4%
서울	989	1,110	12.2%	광주	123	147	19.5%
부산	266	361	35.7%	강원	160	137	-14.4%
경남	313	313	0.0%	전남	105	135	28.6%
대전	134	283	111.2%	전북	141	125	-11.3%
인천	282	281	-0.4%	울산	108	112	3.7%
대구	207	213	2.9%	세종	74	79	6.8%
경북	190	204	7.4%	제주	57	68	19.3%
충남	158	160	1.3%				

※ 2월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

- 부산교육청** □□아파트 입주민은 어린아이들이 배정된 △△초등학교 통학로에 위험한 도로와 길이 많으니 안전을 위해 학구 변경 요청(70건) 등
- 대전교육청** ○○초등학교는 학급당 학생 수가 33명으로, 교육부 기준 과밀학급인 28명을 훌쩍 넘어 급식과 과밀문제에 대한 해결방안 요청(148건) 등
- 전남교육청** 학교급식 개선 및 학교 교사 복무 관리 요청 등

02 기관별 동향

공공기관등

2월 공공기관등의 민원은 총 35,737건으로 전월 대비 **7.3% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 대구교통공사 등,
감소한 기관은 방송통신심의위원회, 한국산업인력공단 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'23.1월	'23.2월	증감률
한국토지주택공사	5,661	5,298	-6.4%
금융감독원	2,707	3,366	24.3%
게임물관리위원회	4,278	2,409	-43.7%
법원행정처	1,005	1,667	65.9%
한국도로공사	2,204	1,624	-26.3%
한국전력공사	1,186	1,556	31.2%
한국소비자원	1,592	1,553	-2.4%
대구교통공사	263	1,338	408.7%
한국산업안전보건공단	940	1,106	17.7%
방송통신심의위원회	4,539	1,052	-76.8%
한국통신사업자연합회	851	943	10.8%
한국산업인력공단	1,441	795	-44.8%
대한법률구조공단	727	756	4.0%
국가철도공단	527	671	27.3%
한국철도공사	579	611	5.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'23.1월	'23.2월	증감률
국가평생교육진흥원	37	240	548.6%
대구교통공사	263	1,338	408.7%
한국환경산업기술원	185	421	127.6%
한국가스공사	69	120	73.9%
법원행정처	1,005	1,667	65.9%
한국자산관리공사	114	150	31.6%
한국전력공사	1,186	1,556	31.2%
국가철도공단	527	671	27.3%
중앙선거관리위원회	111	140	26.1%
금융감독원	2,707	3,366	24.3%
한국산업안전보건공단	940	1,106	17.7%
한국인터넷진흥원	359	417	16.2%
한국제품안전관리원	313	360	15.0%
한국정보통신진흥협회	198	225	13.6%
소상공인시장진흥공단	102	115	12.7%

※ 2월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

대구교통공사 도시철도 3호선 시설구조물 벽면 녹물제거 요청(1,338건) 등

국가평생교육진흥원 학점은행제를 통해 발급받은 학위증이 로스쿨 입학에 지장이 없도록 성적 입력을 기한 내 조치해줄 것을 요구(218건) 등

한국환경산업기술원 생활화학제품 관련 위반행위에 따른 신고포상금 지급요청(1,203건) 등

03 3월의 관심키워드 : 초등학교 돌봄교실

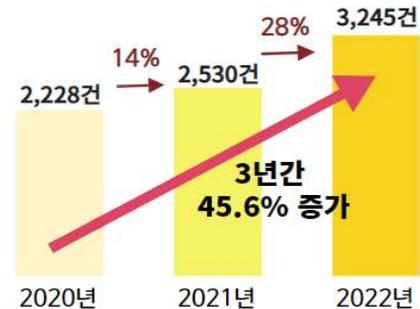
민원 추이

‘돌봄교실’ 관련 민원은 총 8,731건(’20.1월~’23.2월) 매년 민원 증가하여 ’22년은 3년 전보다 45.6% 증가
겨울방학부터 입학·개학 기간인 1~3월 민원이 전체의 33.7% 차지

< 최근 3년간(’20.1~’22.12.) 월별 평균민원 추이 >



< 2020~2022년 연간 민원 증가율 >



신청인·신청지역

신청인은 여성(64.5%)이 남성(35.5%)보다 많고, 연령별로 40대(40.8%), 30대(38.5%), 50대(8.4%), 20대(8.0%), 60대(2.0%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 5,191건(전체의 59.5%), 연령 정보 확인 가능 4,890건(전체의 56.0%) 대상

신청지역은 경기(42.1%), 서울(17.6%), 인천(4.9%), 부산(4.8%) 등의 순

* 신청지역 정보 확인 가능 8,318건(전체의 95.0%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로는 시도교육청이 57.7%로 가장 많고, 지방자치단체 20.6%, 중앙행정기관 19.2%, 공공기관 2.5% 등의 순

개선 요청사항

새 학년이 시작됨에 따라 돌봄교실 부족에 따른 학부모 불편과 ‘늘봄학교*’의 시범운영으로 민원 발생이 예상됨에 따라 민원예보 발령 및 관계기관에 개선 요구

⇒ ① 돌봄 대기수요가 많은 학교에 돌봄교실 증설 요청, ② 초등 돌봄전담사에 대한 학교의 관리 권한 강화, ③ 돌봄교실 급식 품질 개선 등

* 17시까지 운영하던 돌봄교실과 달리 늘봄학교는 아침·오후·저녁돌봄(7~20시) 등 정규수업 전후로 돌봄 서비스 제공(’23.3월부터 약 200개교에 시범운영, 교육부 발표)

03 | 3월의 관심키워드 : 초등학교 돌봄교실

민원 사례

[돌봄교실 증설 요청]

- 신도시라 아이들이 많은데, 80명 중 30명만 초등 돌봄교실에 갈 수 있다고 합니다. 세금은 똑같이 내는데, 누구는 추천에 당첨되어 기회를 갖고 누구는 가질 수 없다는 게 안타깝습니다. **돌봄교실 확충 부탁드립니다.** (‘23.2월, 경기도교육청)
- 작년에는 신청자 전부 돌봄교실을 이용했는데, 올해는 경쟁률이 2대 1이 넘습니다. **돌봄교실이 안 되면 아이들은 선택권도 없이 어린 나이에 사교육으로 내몰려야 합니다.** 학부모와 아이들에게 피해가 생기지 않도록 꼭 돌봄교실 증설을 간절히 요청드립니다. (‘23.2월, 경상북도교육청)
- **돌봄교실에서 탈락하면 회사 퇴사와 경력단절까지 고려해야 하는 맞벌이에게** 자식을 볼모로 한 기약 없는 대기는 너무 가혹합니다. **반을 증설해서 모든 학생이 돌봄교실에 갈 수 있게 해주세요.** (‘23.2월, 대전광역시교육청)
- **예비 2학년 중 10명만 돌봄이 가능하고, 나머지 10명은 대기자입니다.** 학교는 돌봄 수요가 많다는 걸 알고 있으면서도 대안을 모색하기보다는 돌봄 증설계획이 없다고 합니다. **맞벌이 가정의 자녀들이 지속적인 돌봄을 받을 수 있게 방안을 강구 해주시기를 간곡히 부탁드립니다.** (‘23.2월, 경기도교육청)

[돌봄 대상자 선정 관련 이의제기]

- **학교의 돌봄교실은 1, 2학년만 대상이어서** 다른 학년은 지자체 돌봄센터를 이용하고 있습니다. 하지만 여기도 인원이 정해져 있어 1학년 위주로 채워지고 있는데, **학교의 돌봄 대상을 3~4학년까지 확대할 수 있는지 문의드립니다.** (‘23.2월, 충청남도교육청)
- **같은 조건의 맞벌이 가정 중 아이의 생년월일로 돌봄 선발 여부를 결정했다는데,** 유아도 아니고 초등학생을 생일로 선발하는 게 납득이 되지 않습니다. 생년월일도 같으면 태어난 시간으로 선발하실 건가요? **같은 조건이면 생일이 아닌 추천으로 선정하는 게 공정하지 않을까요?** (‘23.2월, 경상남도교육청)
- **9개월 아이를 돌보기 위해 육아휴직 중이라는 이유로, 9살 아이에 대한 돌봄교실 참여가 불가하다고** 통보받았습니다. 맞벌이가 아니라서 안 된다는데, 교육청에서 저출산 해결을 위해 현실적인 정책을 펼쳤으면 좋겠습니다. (‘22.3월, 경기도교육청)
- 돌봄 추천 일정을 바로 며칠 전에 알려주면 직장인은 급히 연차를 써야 참석할 수 있는데, **맞벌이 부모를 배려해서 돌봄 추천 일정을 여유 있게 통보하거나 추천 시간을 늦은 오후 또는 주말로 했으면 합니다.** (‘23.2월, 인천광역시교육청)

03 | 3월의 관심키워드 : 초등학교 돌봄교실

민원 사례

- e-알리미로만 공지되는 돌봄 신청기간을 놓쳐버렸는데, 학부모에게 중요한 사안은 문자나 서면으로도 공지해주세요. e-알리미에는 불필요한 정보도 많아서 중요한 정보를 놓치는 경우가 많이 발생합니다. (23.1월, 서울특별시교육청)

[돌봄 시간 및 급식 등 돌봄교실 운영 개선 요구]

- 경기도에 있는 맞벌이 부부들은 서울 출퇴근으로 출근 시간이 더 일러 아침 돌봄이 절실히 필요한 실정입니다. 도서관이라도 일찍 문을 열면 좋을 텐데, 아침 돌봄에 공백이 없게 도와주세요. (23.1월, 경기도교육청)
- 최근 돌봄교실 급식이 형편없게 나온다는 말이 계속 나오고 있습니다. 공지된 메뉴와 다른 식사가 나오는 경우도 종종 있고 맛도 없다고 하네요. 한참 자라나는 아이들이 맛있는 음식 먹을 수 있게 도와주세요. (23.2월, 경기도교육청)
- 돌봄전담사에게 불만이 있지만 **매번 만족도 조사를 실명으로 하고 있어서 제대로 된 답변이나 불만을 말하기 곤란합니다.** 혹시나 아이에게 영향이 가지 않을까 걱정되어서요. 앞으로는 **익명으로 할 수 있게 해주셨으면 합니다.** (22.11월, 서울특별시교육청)

[돌봄교실 내 사고 발생 등 돌봄전담사에 대한 불만]

- 저희 아이가 돌봄교실에서 다른 학생에게 깔려서 왼쪽 팔꿈치 골절로 수술까지 했습니다. 사고 당시 돌봄 선생님은 **뭘 하고 있었는지, 사고 조사와 재발 방지 대책을 요청합니다.** (22.11월, 경기도교육청)
- 돌봄전담사가 상습적으로 지각하고, 교실과 냉장고를 청결하게 관리하지 않는 등 근무태도가 좋지 않은데, 이에 대한 조사 부탁드립니다. (23.2월, 대전광역시교육청)
- **강압적인 돌봄 선생님이로 인해 아이와 학부모 모두 스트레스를 받고 있는데, 학교에서는 선생님에 대한 권한이 없어 관리가 안 된다고 합니다.** 이런 선생님에게 아이를 계속 보낼 수밖에 없는 현실이 너무 속상합니다. **돌봄 선생님에 대한 관리 방안을 마련해주세요.** (22.9월, 경기도교육청)

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		윤태현 사무관	044-200-7285
02. 기관별 동향			
03. 3월의 관심키워드		박경현 주무관	044-200-7280
시스템 이용 문의		HelpDesk	070-4108-3625