국민권익위원회
Anti-Corruption & Civil Rights Commission

보도자료

다시 대한민국! 새로운 국민의 나라

보도시점 2024. 1. 31.(수) 08:30 배포 2024. 1. 31.(수) 08:30

‘광역철도 연결 등 교통’, 20~50대 이상 민원 多

- 10대 ‘게임·학교’, 20대 ‘병역·학교’, 30·40대 ‘교통·아파트’, 50대 이상 ‘부동산’ 민원 많아
- 지난해 민원 1,459만 건 분석 결과 발표, 전년 대비 15.0% 증가

□ 지난해 접수된 민원을 분석한 결과, 10대를 제외한 전 연령층에서 공통적으로 역 신설, 광역철도 연결 등 ‘교통’ 관련 민원이 많았다.

세대별로는 10대는 ‘게임·학교’, 20대는 ‘병역·학교’, 30·40대는 ‘교통·아파트’, 50대 이상은 ‘부동산’ 관련 민원이 많았다.

국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)는 2023년 민원분석시스템*을 통해 수집된 민원빅데이터 1,459만 건의 분석 결과를 발표했다.

* 국민신문고, 지방자치단체 민원창구 등에 접수된 민원 빅데이터(Big-Data)를 종합적으로 수집·분석하기 위한 국민권익위의 범정부 민원분석시스템

□ 지난해 접수된 민원 중 ‘불법주정차’가 가장 많았고 이어 교통환경 개선, 주거환경 개선 관련 민원이 많았다.

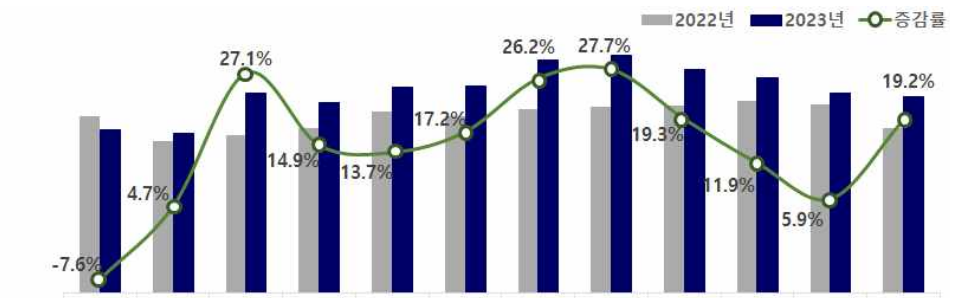
이 외에도 중앙선 침범 신고 등 ‘교통법규 위반’, 위례신사선 추진, 제2경인선 부천 경유, 서울 5호선 노선 선정 등 ‘교통환경’, 재개발 요구, 환경기초시설 악취, 소각장 폐쇄 등 ‘주거환경’ 관련 민원이 많았다.

세대별로는 10대는 ‘게임·학교’, 20대는 ‘병역·학교’, 30·40대는 GTX, 광역철도 등 ‘교통’, 학교 배정 및 통학 안전 등 ‘학교’, 입주

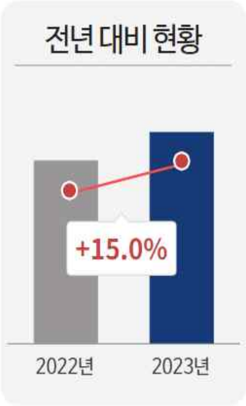
지연 및 부실공사 등 ‘아파트’, 50대 이상은 재건축, 재개발 등 ‘부동산’에 관심이 많았다.

특히 10대를 제외한 전 연령층에서 공통적으로 역 신설, 광역철도 연결 등 ‘교통’ 관련 민원이 많았고, 전 연령대에서 ‘코로나19’ 관련 민원이 2022년에 비해 급감했다.

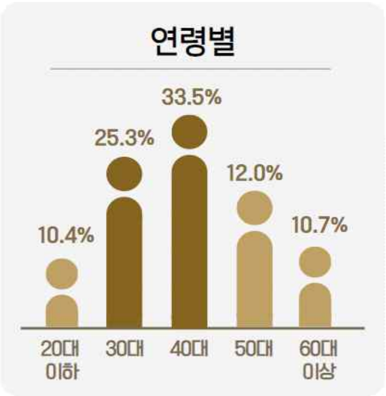
□ 지난해 발생한 민원은 총 14,594,501건(2024.1.2. 기준)으로 전년(12,686,664건) 대비 15.0% 증가했다. 이는 교통법규 위반 신고가 증가하고 수도권 광역급행철도(GTX) 노선, 위례신사선, 제2경인선, 아파트 붕괴 관련 민원 등이 증가했기 때문으로 추정된다.



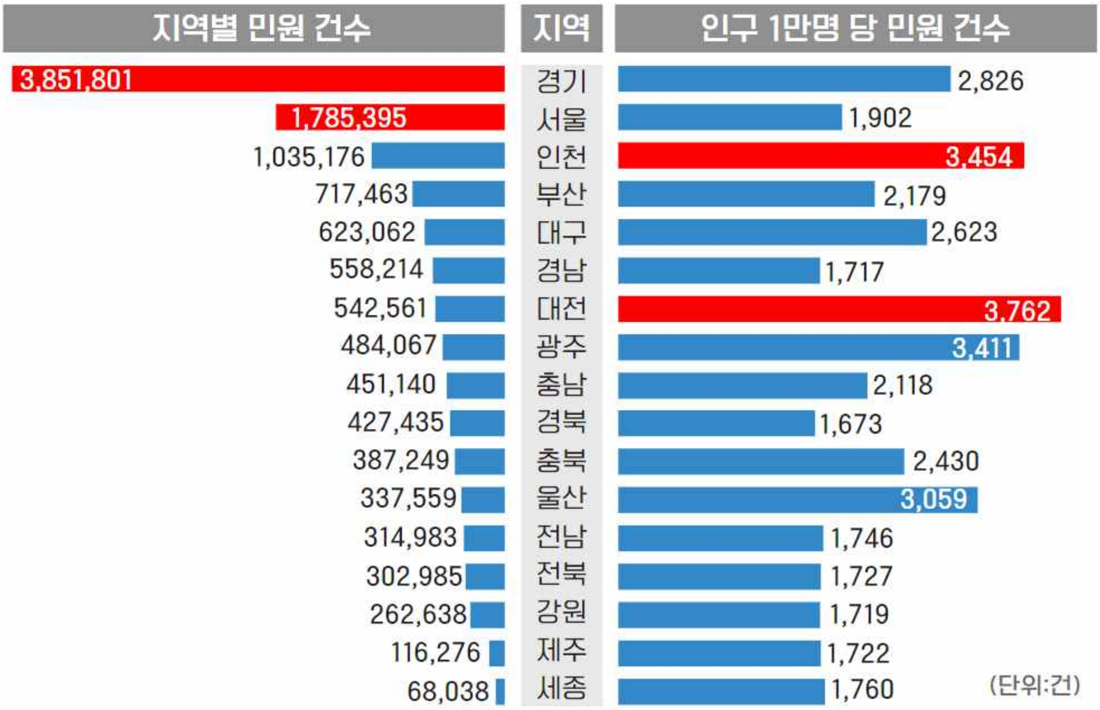
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
2022년	1,063,87	916,247	946,377	993,855	1,087,92	1,059,70	1,106,42	1,118,61	1,122,16	1,151,60	1,132,42	987,435
2023년	983,426	959,452	1,202,45	1,141,71	1,236,52	1,242,24	1,396,06	1,428,08	1,339,28	1,288,97	1,199,06	1,177,20
증감률	-7.6	4.7	27.1	14.9	13.7	17.2	26.2	27.7	19.3	11.9	5.9	19.2



연령별로 40대(33.5%), 30대(25.3%), 50대(12.0%) 등의 순으로 민원이 많았고 40대 이상 연령층에서 전년 대비 증가했다. 특히 붕괴 아파트 관련 민원과 통학 관련 민원 증가 등의 영향으로 40대 여성(17.0%)과 50대 여성(16.0%)이 가장 많이 증가했다.

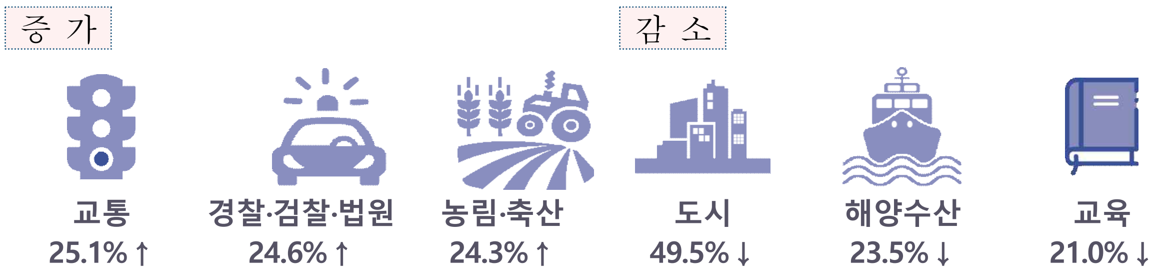


지역별로 경기(31.5%), 서울(14.6%), 인천(8.4%), 부산(5.8%), 대구(5.1%) 등의 순으로 많았다. 인구수를 기준으로 보면 대전, 인천, 광주, 울산 경기 지역에서 상대적으로 많이 발생했다.



분야별로는 전년도와 비교해 불법주정차 및 친환경차 전용구역 위반 신고 등이 발생한 교통 분야가 가장 많이 증가(25.1%)했다.

< 2023년 민원 증감률 상위 분야 >



□ 기관유형별로는 중앙행정기관(5.5%), 지방자치단체(26.4%), 공공기관(5.8%)에서 민원이 증가했다.

중앙행정기관 중에서는 '발달지연아동에 대한 국가 지원 및 간담회 진행 요청 민원' 등 총 486건이 발생한 저출산고령사회위원회가 전년 대비 12,850.0%로 가장 많이 증가했다.

교육청 중에서는 '통학버스 운행 요구 및 안전한 통학로 확보 요청(516건)' 민원 등 총 9,023건이 발생한 부산교육청이 전년 대비 100.9% 증가했다.

공공기관 중에서는 '경의중앙선 향동역의 빠른 착공 및 개통 요청(1,734건)' 등 총 24,296건이 발생한 국가철도공단이 전년 대비 2,46.2% 증가했다.

□ 한편, 국민권익위는 국가 주요정책, 사회적 현안 등과 관련된 민원을 심층분석, 문제점과 시사점을 발굴해 관계기관에 제공함으로써 민원을 유발하는 정책·제도를 개선하도록 지원하고 있다.

지난해에는 예비군 훈련 관련 각종 처우 개선을 위해 제기된 불만 민원을 분석하고 이를 통해 제도개선 방안을 마련했다.

또 유기동물, 예비부모의 건강권(남임 등), 학교 밖 청소년의 수능 모의 평가 등 사회적 현안에 대한 시의성 있는 민원 분석을 통해 관계기관의 자율적인 개선을 요청했다.

이와 함께 매월 국민에게 피해와 불편 등을 유발하는 이슈*를 선정하고 민원예보를 발령해 관계기관의 적극적인 대응을 요청하고 있다.

* 2023년 3월 초등학교 돌봄교실, 6월 국가유공자 보훈, 7월 수해복구·지원, 9월 지역축제, 10월 전화·문자 금융사기, 11월 아동학대, 12월 폭설·제설 등

국민권익위는 다수 국민이 공감하는 불편사항 45건을 발굴해 관계기관에 개선을 요청했으며 국민 불편을 해소한 40건 중 우수사례 3건*을 선정했다.

* 수원 인계초 안전한 통학로 확보 요구, 척수성 근위축증 치료제 스핀라자 급여기준 개선 요청, 예비군훈련 참여 불편 및 급식 품질 제도 개선

□ 한편, 국민 누구나 언제든지 쉽게 찾아볼 수 있도록 민원빅데이터 동향「국민의 소리」를 비롯한 각종 민원분석 자료를 '한눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)' 누리집에 공개하고 있어

국민 누구나 언제든지 찾아볼 수 있다.

[별첨] 빅데이터로 보는 국민의 소리(2023년 민원 동향)

담당 부서	민원정보분석과	책임자	과 장 전시현 (044-200-7281)
		담당자	주무관 윤영성 (044-200-7330)

대한민국 정책브리핑
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락