

6월 동향

2019. 7. 3.



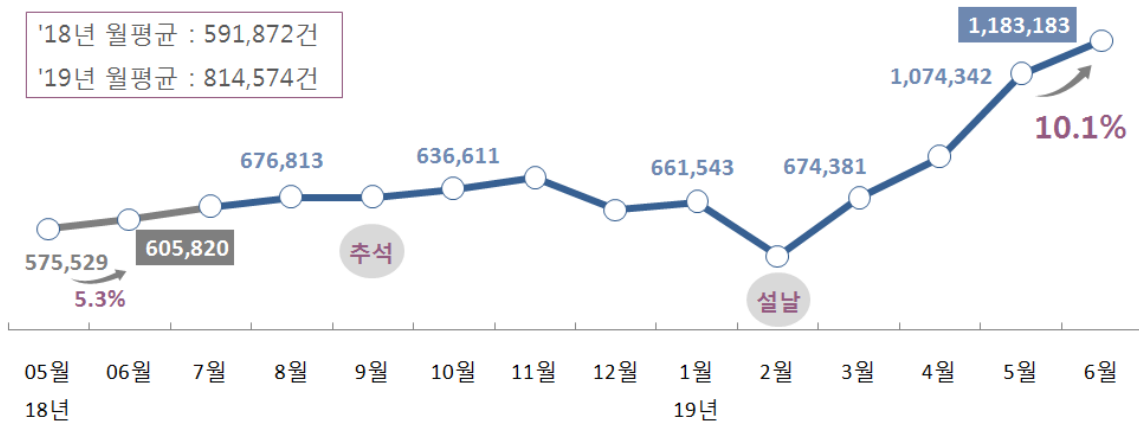


I	6월 민원동향	1
	민원추이/ 신청인 현황/ 기관유형별 현황	
II	기관유형별 동향	2
	중앙행정기관/ 지방자치단체/ 시도교육청/ 공공기관등	
III	지역 및 주요정책별 동향	7
	지역별 발생 현황 및 주요 키워드 주요정책별 현황(민원번호등 과제)	
IV	7월의 관심 키워드 : 전기요금	10
V	「국민생각함」 동향	15
VI	「국민콜110」 동향	20

I. 6월 민원동향

민원 추이

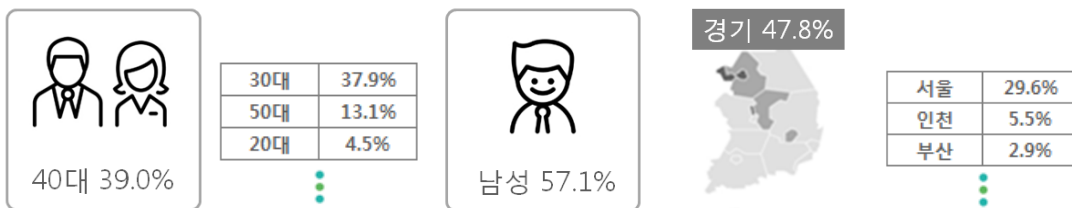
- 6월 발생량*은 총 1,183,183건으로 전월 대비 10.1% 증가(최근 1년 중 월 발생량 최대)
전년도 동기('18년 6월) 증가율(5.3%) 보다 4.8%p 높은 수준



* 국민신문고 및 지자체 개별 민원 창구(시도포털, 새울) 등 민원정보분석시스템에 수집된 민원 통계임

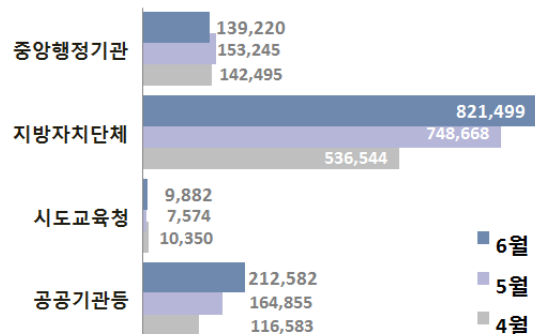
신청인 현황

- 연령별로는 40대(39.0%)가 가장 많고, 성별로는 남성(57.1%)이 많음
- 신청지는 경기(47.8%), 서울(29.6%), 인천(5.5%), 부산(2.9%) 순



기관유형별 현황

- 전월 대비 시도교육청(30.5%), 공공기관등(29.0%), 지방자치단체(9.7%)는 증가하였으며, 중앙행정기관은(△9.2%)은 감소



중앙행정기관

민원발생량 상위 25개 기관

기관명	5월(건)	6월(건)	증감률
경찰청	58,745	58,987	↑ 0.4%
국토부	25,929	14,173	↓ 45.3%
고용부	9,272	8,522	↓ 8.1%
국방부	4,978	4,960	↓ 0.4%
행안부	3,249	4,787	↑ 47.3%
과기부	3,725	4,463	↑ 19.8%
식약처	4,453	3,728	↓ 16.3%
국세청	4,555	3,658	↓ 19.7%
환경부	2,703	3,061	↑ 13.2%
복지부	3,324	3,023	↓ 9.1%
검찰청	3,726	2,975	↓ 20.2%
해수부	3,344	2,948	↓ 11.8%
권익위	3,990	2,667	↓ 33.2%
교육부	1,758	2,272	↑ 29.2%
기재부	1,524	2,099	↑ 37.7%
병무청	1,542	1,711	↑ 11.0%
법무부	1,407	1,597	↑ 13.5%
공정위	1,515	1,391	↓ 8.2%
통일부	693	1,300	↑ 87.6%
외교부	1,255	1,191	↓ 5.1%
문체부	950	920	↓ 3.2%
소방청	920	816	↓ 11.3%
농축산부	933	803	↓ 13.9%
인사처	798	778	↓ 2.5%
조달청	936	762	↓ 18.6%

민원 추이

상위 25개 기관의 발생량은 전월 대비 9.3%* 감소
9개 기관이 증가했으며 16개 기관은 감소

(증가율 상위) 통일부, 행안부, 기재부, 교육부 등
(감소율 상위) 국토부, 권익위, 검찰청 등

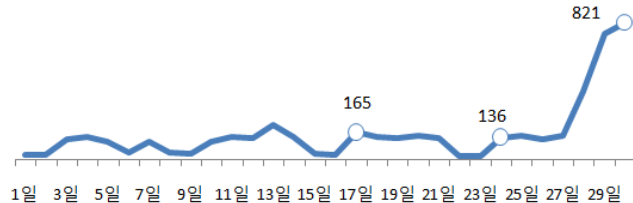
기관별 주요민원

행정안전부

도로파손 신고 등 생활 주변 안전에 대한
안전신문고 민원*이 전월대비 492% 증가(1,315건)

* 여름 휴가철 안전사고 예방 신고기간(7.1~8.30) 운영

< 행정안전부 민원 추이(6월) >



교육부

장애학생 교육권 보장을 위한 특수교사 정원확보
요구(181건), 영종하늘도시 초등학교 신설을 위한
중앙투자심사 승인 요구(30건) 등

기획재정부

신분당선 광고~호매실 구간에 대한 예비타당성 검사*
신속한 진행 요구(1,575건) 등

* '19.4.1. 예비타당성 검사 대상 사업으로 선정

통일부

KAL기 납북사건*의 미송환자에 대한 생사확인 및
송환 추진 요청(1,155건)

* '69.12.11. 대한항공 여객기(강릉 → 서울) 납북 사건

참고 중앙행정기관 최근 3개월 민원 발생 현황

(단위: 건, 6월 민원발생량 순)

기관명	4월	5월	6월	기관명	4월	5월	6월
경찰청	57,959	58,745	58,987	인사혁신처	998	798	778
국토교통부	15,376	25,929	14,173	조달청	1,047	936	762
고용노동부	9,624	9,272	8,522	산업통상자원부	753	711	722
국방부	5,448	4,978	4,960	국가보훈처	690	653	689
행정안전부	5,255	3,249	4,787	산림청	613	591	513
과학기술정보통신부	2,906	3,725	4,463	국가인권위원회	471	398	468
식품의약품안전처	4,393	4,453	3,728	관세청	452	468	426
국세청	2,797	4,555	3,658	금융위원회	385	1,736	398
환경부	3,146	2,703	3,061	문화재청	142	115	294
보건복지부	3,772	3,324	3,023	중소벤처기업부	346	318	267
대검찰청	3,543	3,726	2,975	방송통신위원회	405	252	258
해양수산부	3,348	3,344	2,948	여성가족부	406	331	226
국민권익위원회	3,178	3,990	2,667	특허청	238	190	166
교육부	2,580	1,758	2,272	국무조정실	214	79	126
기획재정부	1,789	1,524	2,099	통계청	167	143	124
병무청	1,570	1,542	1,711	해양경찰청	87	112	122
법무부	1,395	1,407	1,597	농촌진흥청	89	103	90
공정거래위원회	1,684	1,515	1,391	법제처	93	82	83
통일부	144	693	1,300	방위사업청	56	33	46
외교부	1,147	1,255	1,191	행정중심복합도시건설청	43	57	38
문화체육관광부	997	950	920	기상청	37	30	36
소방청	1,043	920	816	원자력안전위원회	42	35	30
농림축산식품부	972	933	803	새만금개발청	11	13	26
				계	142,495	153,245	139,220

지방자치단체

민원발생량 상위 5개 기관(광역)

기관명	5월(건)	6월(건)	증감률
서울	175,264	170,968	↓ 2.5%
세종	3,263	5,684	↑ 74.2%
인천	3,325	5,354	↑ 61.0%
경기	3,661	3,032	↓ 17.2%
대전	1,848	1,983	↑ 7.3%

민원발생량 상위 20개 기관(기초)

기관명	5월(건)	6월(건)	증감률
경기 고양	161,182	220,630	↑ 36.9%
서울 은평	16,474	17,023	↑ 3.3%
경기 성남	12,743	14,688	↑ 15.3%
경기 용인	12,140	13,808	↑ 13.7%
경기 수원	10,571	11,201	↑ 6.0%
경기 화성	12,599	10,529	↓ 16.4%
경기 시흥	10,666	9,485	↓ 11.1%
경기 남양주	6,470	9,338	↑ 44.3%
충북 청주	9,879	8,673	↓ 12.2%
경기 안산	8,141	7,598	↓ 6.7%
경남 창원	7,473	7,355	↓ 1.6%
전북 전주	6,759	5,897	↓ 12.8%
충남 천안	5,982	5,594	↓ 6.5%
경기 김포	5,554	5,428	↓ 2.3%
인천 서구	5,090	5,401	↑ 6.1%
경기 하남	3,437	5,291	↑ 53.9%
대전 서구	4,892	5,201	↑ 6.3%
경기 안양	5,204	4,955	↓ 4.8%
인천 남동구	4,735	4,775	↑ 0.8%
경남 김해	4,215	4,413	↑ 4.7%

민원 추이

광역지자체 민원은 전월 대비 0.6% 감소

민원발생 상위 5개 광역지자체 중 세종, 인천, 대전 증가

기초지자체 민원*은 전월 대비 9.2% 증가

* 고양시가 기초지자체 민원(607,740건)의 36.3% 차지

(증가를 상위) 경기 고양·남양주·하남 등

(감소를 상위) 경기 화성, 전북 전주, 경기 시흥 등

기관별 주요민원

세종특별자치시

불법 주차·광고물 단속, 방치 쓰레기 조치 요구 등 각종 생활불편 신고 민원(3,536건)이 62.2%를 차지

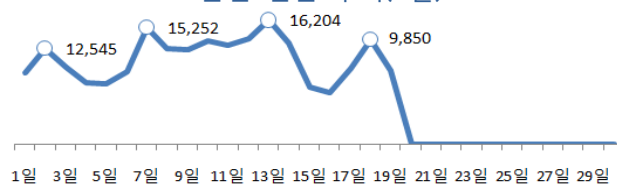
인천광역시

붉은 수돗물 사태의 신속한 조치 요구(2,888건) 등

경기 고양시

향동공공주택지구의 교통난 해소를 위해 경의선 향동역 건설 추진 요구(213,987건)가 94.6%를 차지

< 관련 민원 추이(6월) >



경기 남양주시

백봉공공주택지구 계획되어 있는 종합의료시설 부지에 종합병원 유치 위한 노력 요구(1,237건)

경기 하남시

위례신도시에 미세먼지 현황을 알 수 있도록 미세먼지 측정소 설치 요구(1,697건)

공공기관등

민원발생량 상위 25개 기관*

기관명	5월(건)	6월(건)	증감률
한국토지주택공사	141,923	191,203	▲ 34.7%
인천항만공사	145	3,026	▲ 1,987%
금융감독원	2,385	2,027	▼ 15.0%
한국소비자원	1,657	1,392	▼ 16.0%
한국전력공사	1,405	1,196	▼ 14.9%
한국통신사업자연합회	1,262	1,131	▼ 10.4%
한국산업인력공단	3,234	1,126	▼ 65.2%
대한법률구조공단	931	812	▼ 12.8%
한국철도시설공단	963	784	▼ 18.6%
경기도시공사	917	642	▼ 30.0%
건강보험심사평가원	677	567	▼ 16.2%
국민건강보험공단	463	489	▲ 5.6%
한국철도공사	448	455	▲ 1.6%
근로복지공단	458	441	▼ 3.7%
한국도로공사	359	388	▲ 8.1%
방송통신심의위원회	370	333	▼ 10.0%
인천도시공사	325	320	▼ 1.5%
한국제품안전관리원	364	268	▼ 26.4%
한국산업안전보건공단	287	259	▼ 9.8%
한국인터넷진흥원	295	250	▼ 15.3%
국민연금공단	191	222	▲ 16.2%
한국정보통신진흥협회	254	216	▼ 15.0%
도로교통공단	169	176	▲ 4.1%
한국농어촌공사	195	172	▼ 11.8%
한국수자원공사	158	155	▼ 1.9%

* 민원발생 224개 기관 중
발생량 상위 25개 기관

민원 추이

공공기관등의 민원발생량은 212,582건*으로
전월 대비 **29.0% 증가**

* 한국토지주택공사 민원이 전체 공공기관등
민원의 89.9% 차지

(증가율 상위) 인천항만공사, 한국토지주택공사,
국민연금공단, 한국도로공사 등

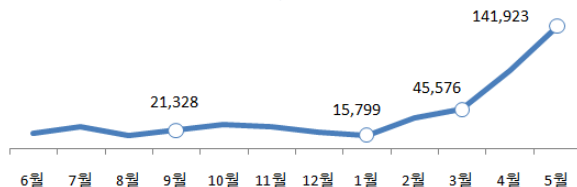
(감소율 상위) 한국산업인력공단, 경기도시공사,
한국제품안전관리원 등

기관별 주요민원

한국토지주택공사

시흥은계지구 ○○블럭 자재 변경 등 시공
차별화 요구(91,120건), 고양향동지구 공공분양
단지의 주차대수 부족 해결 요구(9,624건) 등

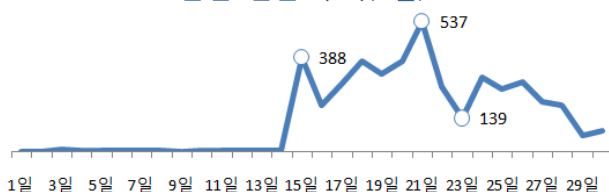
< 한국토지주택공사 민원 추이(월) >



인천항만공사

매연·소음 발생으로 주거환경 악화가 우려되는
송도국제도시 화물주차장 건립 반대(2,893건)

< 관련 민원 추이(6월) >



국민연금공단

4대 보험 가입 및 보험료 관련 문의 등

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 발생 현황 및
주요 키워드

주요정책별 현황
(민원신호등)

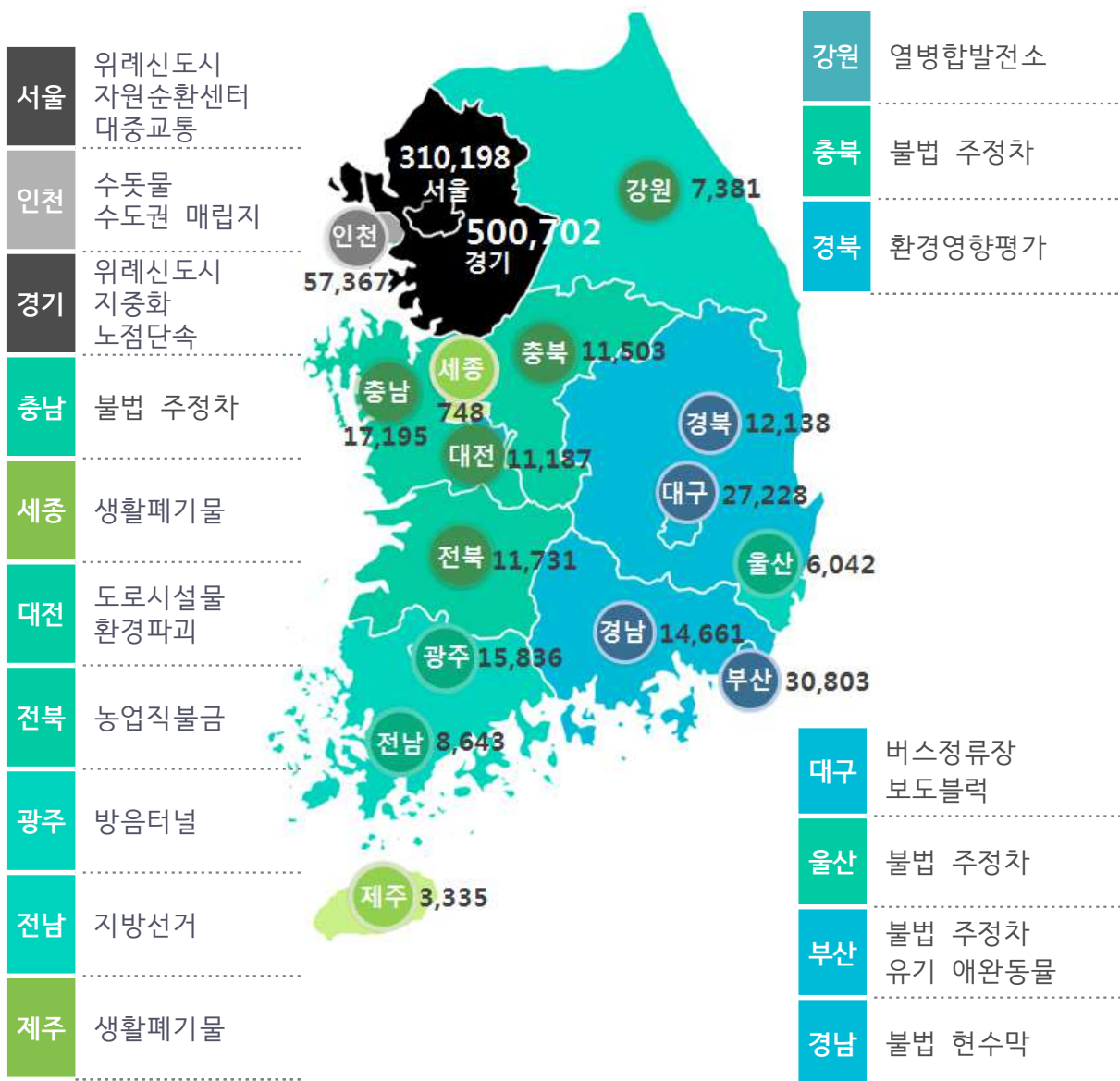
‘지역별 발생 현황 및 주요 키워드’은 신청지역이 확인되는 민원에 대한 지역별 현황과 해당 지역의 특징적인 민원 키워드를 소개하는 내용입니다.

‘민원신호등’은 국정과제 등 주요 정책, 다수 국민 관련성 등을 종합적으로 고려하여 선정한 주요과제(5대 분야>20개 과제)의 민원현황을 민원 증감률에 따라 신호등 색상(증가[●]-보합[●]-감소[●])으로 표시하여 추이정보를 제공하고 있습니다.

Ⅲ. 지역 및 주요정책별 동향

지역별 발생 현황 및 주요 키워드

신청지역이 확인된 민원은 6월 전체 민원 1,183,183건 중에서 1,046,698건이며, 지역별로는 경기 47.8%(500,702건), 서울 29.6%(310,198건), 인천 5.5%(57,367건) 순



※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황을 의미하며, 해당 광역자치단체 민원이 아님

주요정책별 현황(민원신호등)

(단위: 건)

분야	번호	과제명	5월	6월	신호등
환경·안전	1	미세먼지 피해 및 저감 대책	832	662	
	2	교통 안전 관리	94,733	97,108	
	3	시설물 안전 관리	4,728	4,822	
	4	유해물질 안전 관리	13,131	13,916	
저출산	5	임신·출산 지원	649	526	
	6	보육 지원	585	582	
	7	다문화가족 등 지원	250	252	
	8	일·생활 균형 등 근무여건 개선	1,725	1,629	
일자리	9	청년고용	431	348	
	10	저소득 근로자·비정규직 처우 개선	2,002	1,928	
	11	소상공인·자영업자 지원	709	615	
	12	중소·벤처기업 육성	558	525	
교육·복지	13	청소년 보호 및 지원	198	206	
	14	대학입시 제도	70	73	
	15	노후생활 보장 제도	649	641	
	16	장애인 복지서비스 운영	709	626	
주택·교통	17	공동주택 생활갈등	5,951	6,041	
	18	임대주택 등 주거복지 정책	2,095	1,497	
	19	청년층 주거부담 경감	235	251	
	20	대중교통 이용 불편	15,438	12,450	

※ (신호등 표시) 전월 대비 10% 이상 민원 증가 시 빨강, +9.9%~9.9% 노랑, 10% 이상 감소 시 초록

※ 키워드 조정 등에 따라 민원건수는 일부 변경 가능

IV. 7월의 관심 키워드 [정기예보]

민원 키워드 트렌드 분석

I 키워드 맵

—
분석 주제에 대한
주요 연관 키워드 맵

II 키워드 트렌드

—
키워드 관련 트렌드 정보

- * 민원 & 키워드
- * 포털검색, 소셜, 뉴스

III 7월의 관심 키워드 : 전기요금(전기세)

—
키워드 클라우드

민원 현황
민원 사례

‘관심 키워드’는 매월 제공되는 정기예보 내용을 개선하여 최근 3년간 민원 빅데이터에서 많이 언급된 민원키워드의 노출 건수 및 추이 등을 통계적 기반의 트렌드 분석을 통해 정기예보 형태로 제공하는 것입니다.

민원의 사전예방 및 대응에 참고하시기 바랍니다.

분석개요



분석대상

- 대상기간 : 최근 3년('16~'18년) 매년 7월
- 대상민원 : 국민신문고 민원, 지자체 민원창구 수집민원



분석절차

<키워드 맵>

주제 키워드의
핵심 연관어 맵

- * 키워드와 민원건수
증감량으로 맵 구성



<키워드 트렌드>

주제 키워드와 관련된
다양한 추세 정보

- * 민원추이 및 각종
트렌드 정보 제공



<관심 키워드>

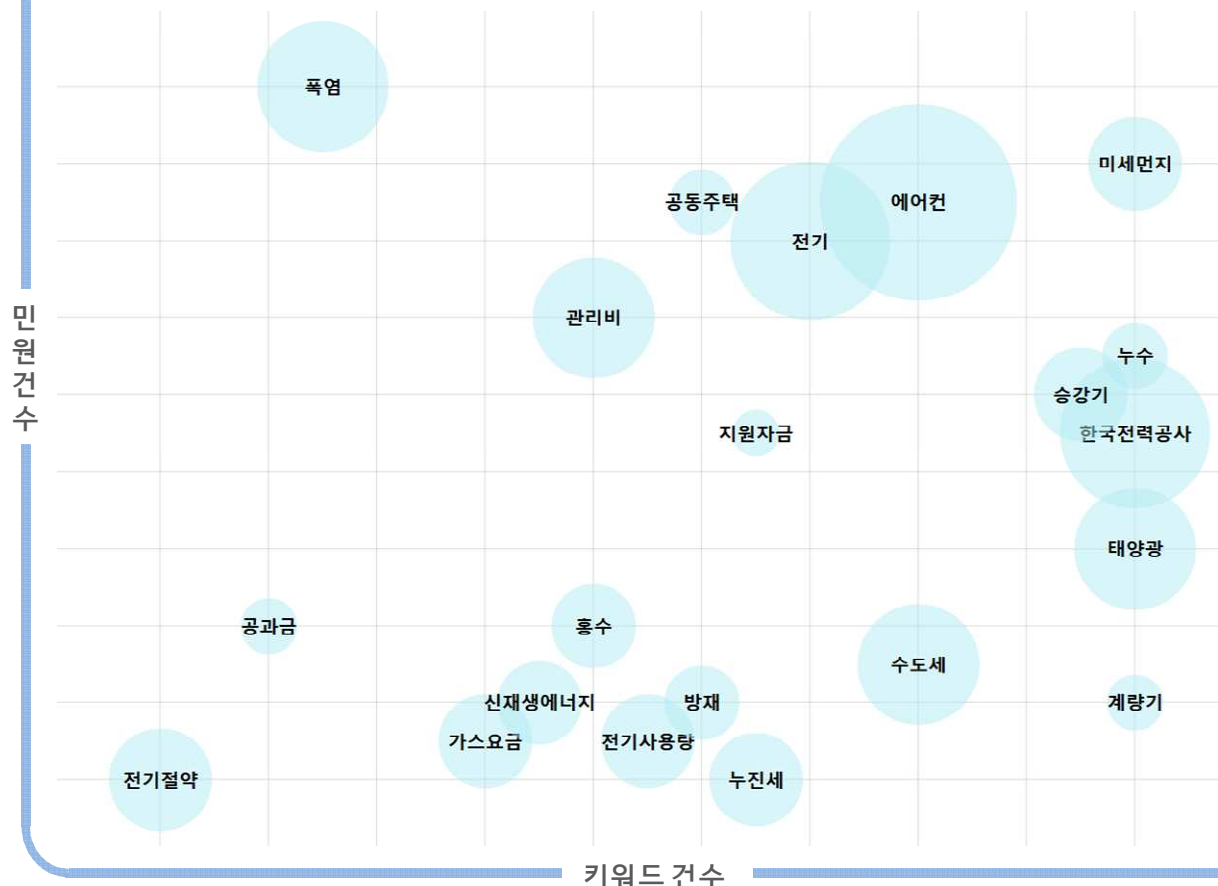
주제 키워드에서
관심키워드 도출

- * 키워드 클라우드,
민원 현황 및 사례

키워드 맵



핵심 연관어



키워드 트렌드



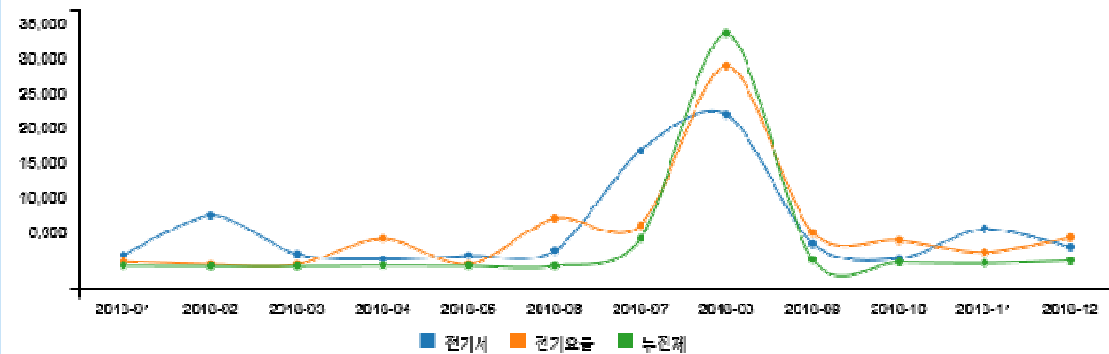
민원



인터넷
포털



소셜



뉴스

[오마이뉴스] 올여름, **전기 누진세** 일시적으로 폐지하면 어떨까? 2018-07-23

정부는 주택용 **누진제** 완화·사회적 배려계층 할인 확대 등 여름철 **전기세** 인하를 위해 노력하고 있지만... 올 여름철만이라도 현재 사용량에 따라 단계적으로 부과하는 **누진제**를 일시적으로 폐지하는

[한국일보] 밤새 에어컨 틀었는데 이달 전기요금 얼마나 나올까 2018-07-24

..**누진제** 개편 덕분에 준 것이다. 정부는 **누진제** 완화로 각 가정의 **전기요금**이 연평균 11.6% 떨어지는 효과가 있을 것으로 추산했다...

[대전일보] 에어컨 빵빵한 마트·카페로... 도심속 '폭염 난민들' 2018-07-26

폭염이 전국을 휩쓸고 있다. 낮 체감온도가 40-50도를 육박하며, 대지가.. 그렇다고 무작정 에어컨을 계속 켜놨다간 **전기세** 누진적용으로 요금폭탄을 맞을 우려가 있어

[SBS CNBC] 오늘부터 '폭염 청구서' 온다...**전기료** 얼마나? 2018-08-06

오늘부터 '폭염 청구서' 온다...**전기료** 얼마나? **한국전력** 다음 주 초까지 **전기요금**.. 500kW 넘으면 **전기세**가 많이 나오더라고... 폭염 속 하루 24시간

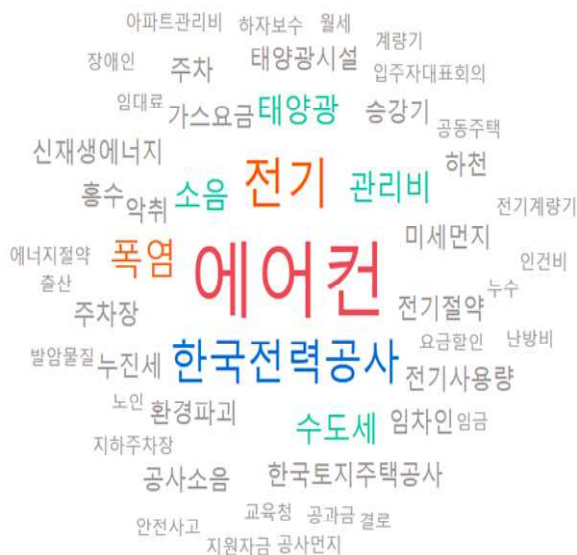
7월의 관심 키워드

○ 관심 키워드 : 전기요금(전기세)

- 전기사용이 증가하는 시기, ‘여름철 누진제 완화’ 전기요금 개편 시행 등에 따른 관련 민원 모니터링 및 대응 필요

※ 개편 전기요금 : 7~8월에 한해 누진구간 확대

키워드 클라우드



제도개선 요청·건의 및 대책수립

- 주택용 전기요금 개선
 - * 사용패턴에 따른 저렴한 요금제 등
- 누진제의 합리적 요금 적용
- 공동조명 가동시간 단축
- 노약자, 어린이 등 건강취약계층을 위한 폭염대책 수립
- 아파트 베란다형 태양광 발전기 설치 보조금 확대 시행 등

복지할인제도 수혜 확대 등

- 다자녀 가정, 장애인 대상 혜택 확대
- 복지할인제도의 홍보 강화
- 5인 이상 대가족 할인혜택 소급적용

검침 관련 편의 확대

- 전기 검침일자 탄력적 변경
- 원격 검침이 가능한 전자식 계량기 설치 확대
- 리콜대상 검침기의 신속한 교체
- 고객 희망 검침일제 등 선택권 보장 확대

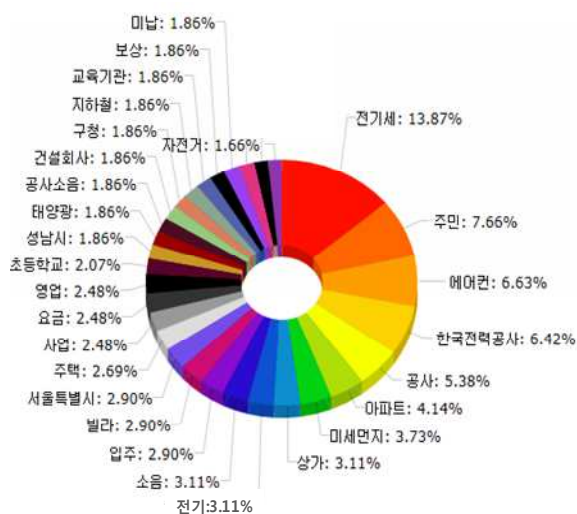
냉방 관리 철저

- 공공기관 적정 냉방 온도 준수
- 어린이집 적정 에어컨 가동 확인 필요

기타 문의

- 누진제 폐지(완전 또는 7~8월 한시적)
- 누진제 단계, 슈퍼유저 제도 등
- 원룸 거주자의 요금 별도청구서 가능여부
- 탄소포인트제 및 태양광 설치 지원
- 취약계층 체납 상담 시 불치절 등

 키워드별 그래프



관심 키워드 인원 통계

- 처리기관은 기초 지자체, 광역 지자체 및 공공기관 순
- 연령은 30대 > 40대 > 50대 순
- 신청지역은 경기 > 서울 > 경남 > 충남·대구 순

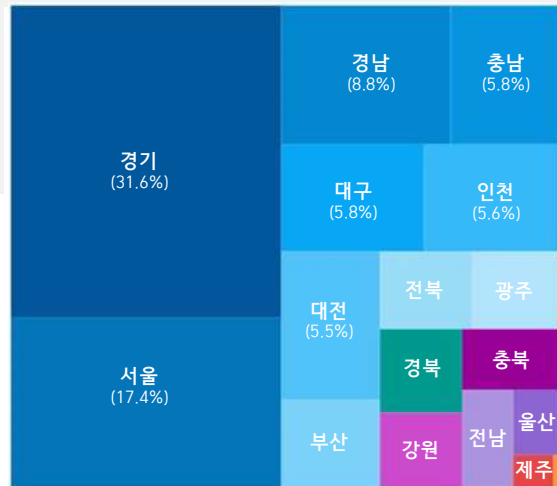
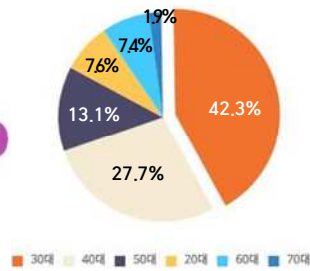
광역 지자체 10%

공공기관 25%

기초 지자체 41%

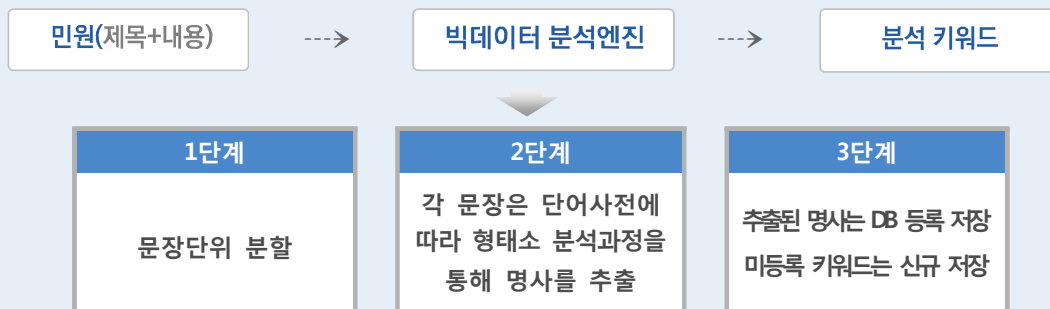
중앙부처 17%

교육청 6%

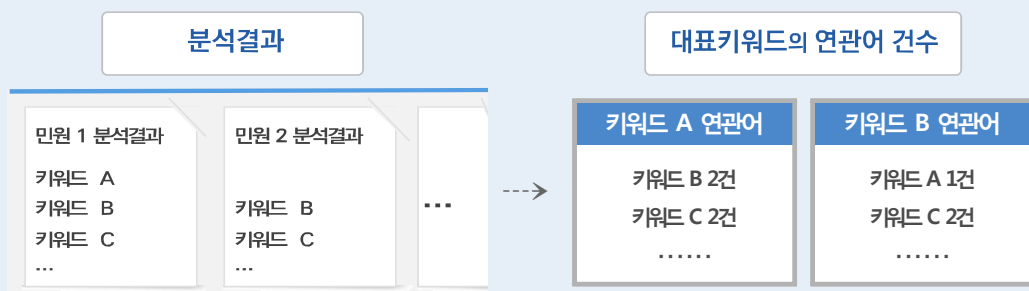


(참고) 키워드 추출 과정

분석키워드



연관키워드



※ '워드 클라우드'에서 키워드 크기 : 연관어 키워드 건수에 비례

V. 「국민생각함」 동향

전월 대비 2.0% 증가

국민발제 231건

기관발제 282건

주요 국민발제 안건

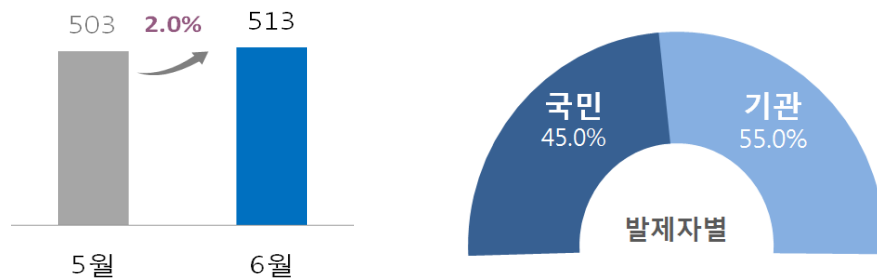
'국민생각함' (idea.epeople.go.kr)은 국민들이 정책과 행정서비스의 제안·설계·집행·평가 전 과정에 참여할 수 있도록 구축된 온라인 국민참여 플랫폼입니다.

여러 사람들의 생각을 모아 정책과 행정을 개선하고자 국민들과 행정기관이 발제한 안건, 국민들의 참여나 공감에 많았던 안건 등 다양한 동향 정보를 「국민의 소리」 월간동향을 통해서 제공하고 있습니다.

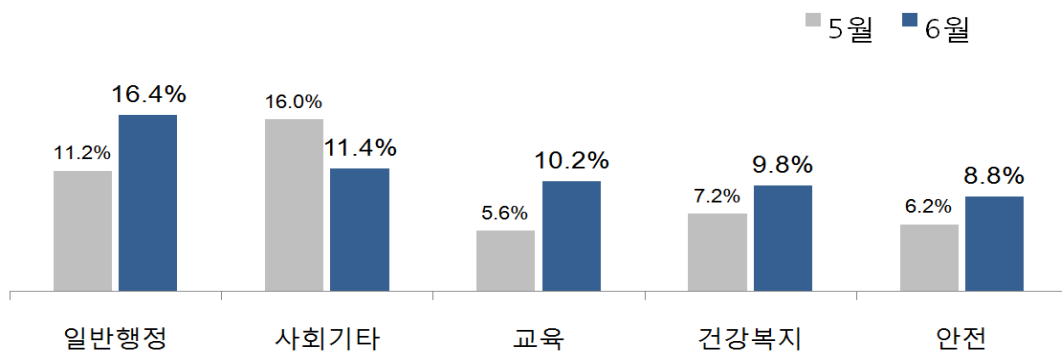
6월 현황

○ 6월 등록안건은 513건으로 전월 대비 2.0% 증가(503건 → 513건)

- 전년 동기 대비 80.6%(229건) 증가
- 발제자별로는 국민 발제안건이 45.0%(231건), 기관 발제안건이 55.0%(282건)

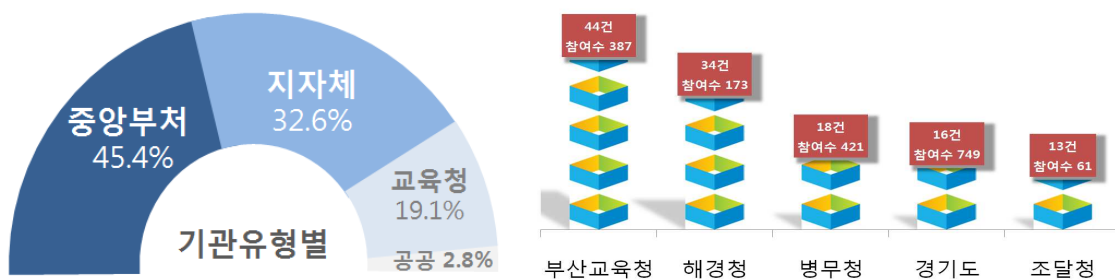


○ 분야별로는 일반행정 분야 안건이 16.4%(84건)로 가장 많고, 사회·기타 11.4%(58건), 교육 10.2%(52건), 건강·복지 9.8%(50건) 등의 순임



○ 기관유형별로는 중앙행정기관 45.4%(128건), 지방자치단체 32.6%(92건), 교육청 19.1%(54건), 공공기관 2.8%(8건)

- 부산교육청(44건), 해경청(34건), 병무청(18건), 경기도(16건) 등이 많은 안건 등재



참여율 상위 안건

- 국민이 발제한 안건 중 참여수가 가장 많았던 안건은 “길거리를 걸어 다니면서 담배 피는 흡연 행위로 피해 보는 사람이 없도록 공익 홍보를 해야 합니다” 임

순위	분야	안건 제목	참여수
1	건강·복지	길거리를 걸어 다니면서 담배 피는 흡연 행위로 피해 보는 사람이 없도록 공익 홍보를 해야 합니다.	65
2	일반행정	홈택스, Wetax, 서울ETAX 사이트 통합 건의	60
3	건강·복지	아동학대 뉴스를 보면 부모교육이 꼭 필요하다고 느껴지네요.	37
4	건강·복지	음식점 위생상태 개선을 위한 1년마다 해야 하는 보건증 갱신 전산화	24
5	건강·복지	인생온도 높이는 아이디어 공모 '나의 인생 온도, 연금으로 높이다'	23
6	건강·복지	영양성분표시에 식이섬유 표시가 필요하지 않을까요?	19
7	사회·기타	술집에서 '음주운전 금지' 안내해요!	15
8	반부패·청렴	국회 당파싸움은 이제 그만 되어야 합니다.	11
9	취업·직장	아이돌봄휴가, 필요하지 않을까요?	10
10	사회·기타	음식점에서 「1인분」 기준 가이드라인 표준화 제안	10

- 기관이 발제한 안건 중 참여수가 많았던 안건은 국민권익위원회가 발제한 “새고 있는 내 돈 찾기 프로젝트! 모바일상품권을 지켜라” 임

순위	기관	안건 제목	참여수
1	국민권익위원회	새고 있는 내 돈 찾기 프로젝트! 모바일상품권을 지켜라	1,279
2	행정안전부	우수 협업 아이디어 투표해 주세요.	802
3	한국언론진흥재단	2019 KPF 혁신 아이디어 공모전 국민투표	597
4	경기도	의왕시 「2018년 우수 성과사업 BEST」 투표	510
5	경기 양주시	'양주 혁신 브랜드사업' 을 이미지로 가장 잘 표현한 아이디어 카드를 뽑아주세요~	386
6	경기 하남시	신규 정책사업 평가해 주세요	193
7	경기도 양평군	비닐 딱지 접기 설문 및 인증샷 캠페인	150
8	해양수산부	개인 위치 발신 장치 의무화로 안전한 낚시 즐기기	112
9	통계청	충남 천안시와 공주시 전통시장 활성화 사업 중 우선순위를 국민이 선택해 주세요.	107
10	국민권익위원회	조기재취업수당 지급기준 개선에 대한 여러분의 아이디어를 들려주세요!	106

주요 국민발제 안건

① 놀이공원 안전점검 강화



● 발제자 : 진○○ *'19.6.10 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 어린이와 청소년이 즐겨 이용하는 놀이공원에서는 안전사고가 끊임없이 발생하고 있음
- 놀이공원의 안전관리 주체가 놀이공원 소유주들로 구성된 단체(한국종합유원시설협회)여서 전문성 및 객관성 확보가 어려우며, 안전관리자에 대한 보수교육이 미비하고 놀이공원 종사자의 안전교육이 충분하지 않은 것으로 보임

● 개선방안

- 놀이공원 등 다중이용시설은 전문성과 객관성을 확보한 외부 안전관리자가 주기적으로 점검하도록 하고, 다중이용시설에 근무하는 안전관리자에 대한 보수교육과 놀이시설 종사자가 사고 발생 시 활용 할 수 있는 위기관리 매뉴얼을 작성하여 교육하는 한편, 놀이시설 안전 사고에 대한 처벌수위 강화

② 아동학대 방지를 위한 부모교육 필요



● 발제자 : 이○○ *'19.6.20 발제(탄생)

● 내용(문제점)

- 아동학대가 더 이상 반복되지 않도록 예방을 위한 제도적 안전장치 마련 필요

● 개선방안

- 양육비 지원제도에 대한 신청조건에 가정폭력 예방 교육 이수율 추가하고, 생애주기별 부모교육('16년 여가부 국민디자인 과제 참고) 정책의 적극적인 추진 필요

③ 보육원 퇴소자 지원 현실화



- 발제자 : 지○○ *'19.6.6 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 아동복지법에 따라 18세 미만의 아동 중 보호자가 없거나 보호가 필요한 아동의 경우 보호시설 거주와 생활을 지원함
 - 해당 보호대상 아동의 경우 18세가 되면 보호조치가 종결되어 일부 지원(정착지원금 500만원 및 자립수당 30만원)을 받고 퇴소하여야 하지만, 자립하기에는 어린 나이이고, 정부지원이 현실을 반영하지 못하고 있음
- 개선방안
 - 아동복지법에서 규정한 퇴소 및 보호기간을 현실에 맞게 연장하고, 자립을 위한 경제적 지원을 상향 조정하여 안정적으로 사회에 적응할 수 있는 환경 조성

④ 어린이 보호구역(스쿨존) 운영 방안 개선



- 발제자 : 이○○ *'19.6.29 발제(탄생)
- 내용(문제점)
 - 운전자는 키가 작은 어린이를 쉽게 확인하기 힘들고, 판단능력이 약한 어린이 보호를 위해 학교 주변 도로를 어린이 보호구역으로 지정하여 안전운전을 유도하고 있음
 - 하지만, 어린이 보호구역에서 차량 속도규제는 보호주체인 어린이의 주요 활동시간과 무관하게 일괄 적용되고 있음
- 개선방안
 - 보호주체인 어린이의 활동시간대를 고려하여 활동이 많은 등교시간부터 하교시간까지는 어린이보호구역의 안전확보 규제를 강화하여 강력히 시행하고, 야간 및 심야 시간에는 규제를 완화하는 등 상황에 맞는 교통정책 운영

VI. 「국민콜110」 동향

전월 대비 6.0% 감소

행정안전부 소관
내용이 24.3%로 많음

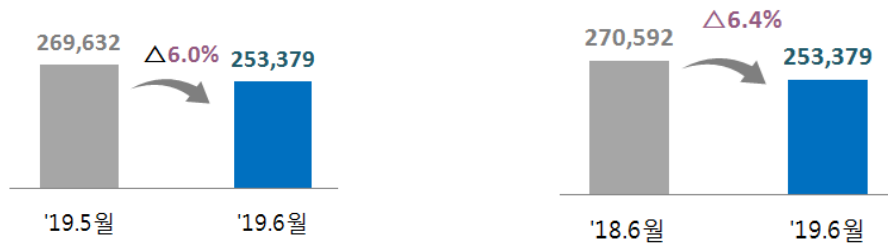
자살예방센터 문의
37.8% 증가

'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관(45개), 지자체(243개), 시·도교육청(17개), 공공기관(11개) 등 316개 기관 및 국민 안전관련 20개 전화의 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

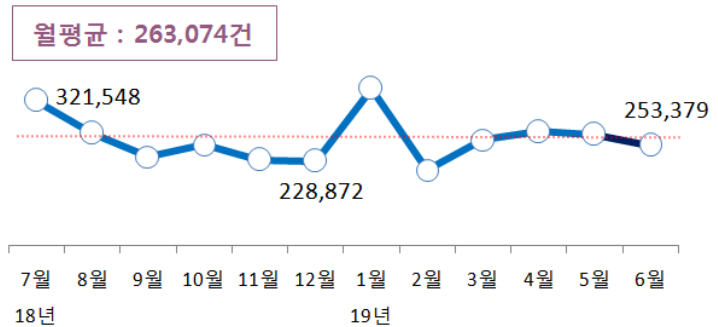
110 홈페이지 및 모바일 앱을 통한 채팅·화상·예약상담 및 문자상담서비스를 제공하고 있으며, 365일 24시간 실시간 상담이 가능한 '국민콜110' 소식을 알려드립니다.

6월 상담현황

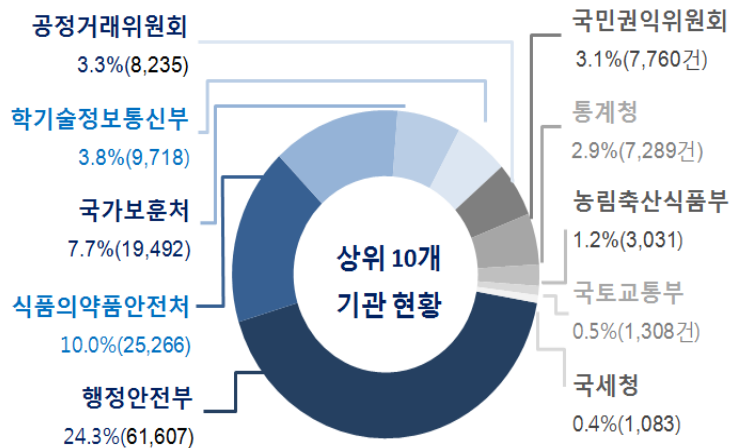
- 6월 상담요청 건은 253,379건으로 전월(269,632건) 대비 6.0% 감소, 전년 동기(270,592건) 대비 6.4% 감소



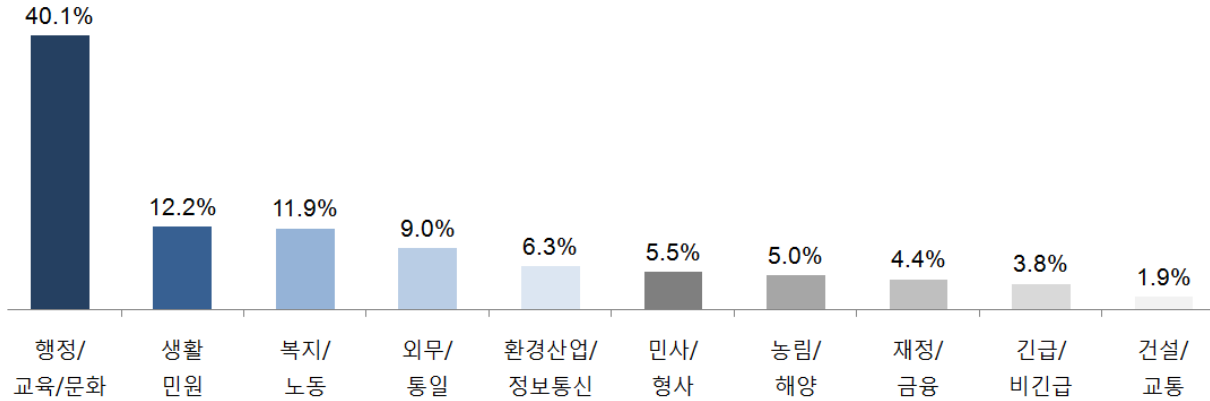
- 6월 상담요청 건은 최근 1년 평균 상담 건수(263,074건) 보다 3.7% 감소



- 상담내용을 기관별로 보면, 행정안전부 소관 내용이 24.3%(61,607건)로 가장 많음
- 상위 10개 기관 상담이 144,789건으로 전체 상담의 57.1%를 차지



상담유형별 현황



【상담유형별 증감률】

상담유형	5월	6월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	100,294	93,891	↓ 6.4%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 방법 문의 주민등록등초본 등 각종 증명서 발급 관련 문의
생활민원	30,568	28,491	↓ 6.8%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 의 기타 문의
복지/노동	32,325	27,763	↓ 14.1%	금연 구역 내 흡연신고 및 예방접종 관련 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활보호 문의
외무/통일	21,366	20,997	↓ 1.7%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가 유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	15,602	14,857	↓ 4.8%	동물 사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간 소음 신고 및 매연 신고 문의
민사/형사	13,887	12,895	↓ 7.1%	무단 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
농림/해양	10,924	11,817	↑ 8.2%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부발급 등 농지법 문의
재정/금융	13,684	10,356	↓ 24.3%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
긴급/비긴급	8,554	8,786	↑ 2.7%	상습 정체구역 교통 단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연 신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	4,657	4,379	↓ 6.0%	승차거부 신고 및 자동차 등록 관련 문의 도로 시설물 설치 및 보수 관련 문의

○ 상담유형별 주요 내용

- 유명 연예인 자살 사건의 영향으로 “자살예방센터” 관련 문의가 전월 대비 37.8% 증가
- 국가공무원(9급) 최종합격자 발표(6.13.)에 따라 “공무원 채용시험 및 합격자 발표 일정” 관련 문의도 31.4% 증가

주요 내용	5월	6월	증가율
지방세 가상계좌 및 납부확인 등 지방세정 관련 문의 행정/교육/문화	11,485	14,565	↑ 26.8%
동물보호 및 방역대책 관련 문의 농림/해양	8,828	9,856	↑ 11.6%
축산/폐기물 매립 및 재활용 관련 문의 환경산업/정보통신	2,058	2,322	↑ 12.8%
소음 단속 및 대기오염 관련 문의 환경산업/정보통신	1,912	2,117	↑ 10.7%
환경오염 신고(128) 관련 문의 긴급/비긴급	1,496	1,751	↑ 17.0%
건축물대장 작성, 관리, 변경 등 유지관리 관련 문의 건설/교통	698	812	↑ 16.3%
공중위생 및 보건 일반 등 관련 문의 복지/노동	726	782	↑ 7.7%
공무원 채용시험 및 합격자 발표 일정 등 관련 문의 행정/교육/문화	338	444	↑ 31.4%
자살예방센터(1577-0199) 일반 관련 문의 긴급/비긴급	230	317	↑ 37.8%



알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

우리 위원회에서는 국민신문고 민원, 제안을 검색하고 분석할 수 있는 민원정보분석시스템을 운영하고 있으며, 민원을 처리하는 기관 담당자는 누구나 이용 신청을 통해 분석시스템을 업무에 활용할 수 있습니다

민원정보분석시스템을 신규로 이용하거나 기존 사용자를 변경하는 경우에는 시스템 이용 신청서를 민원정보분석과(공문)로 보내 주시기 바랍니다.

✓ 신청서는 업무망(www.pias.go.kr)에서 다운로드(메뉴-신청서식-설명서)

담당자 안내

목 차	담당자	연락처
I. 6월 민원동향	김성도 사무관 양은경 사무관 (민원신호등)	044-200-7286 044-200-7283
II. 기관유형별 동향		
III. 지역 및 주요정책별 동향		
IV. 7월의 관심 키워드(정기예보)	김영수 사무관	044-200-7288
V. 「국민생각함」 동향	원지은 주무관 (국민신문고과)	044-200-7267
VI. 「국민콜110」 동향	김재은 주무관 (110콜센터)	02-2110-6508