

2020년 6월 동향

2020. 7. 8.





I 민원 동향 1

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

II 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

III 7월의 관심키워드 : 폭염 10

IV 「국민콜 110」 동향 13

상담 추이 / 상담 유형별 현황 / 상담 유형별 주요 내용

I. 민원 동향

민원 추이

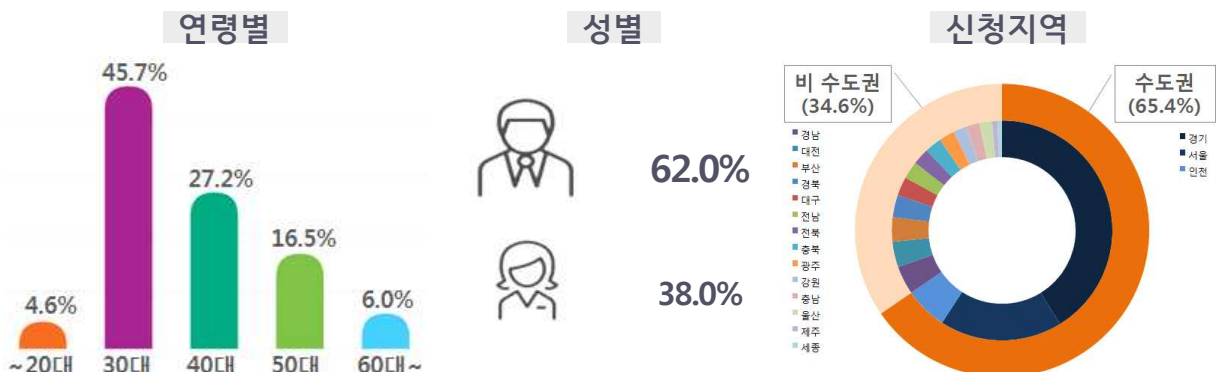
- 2020년 6월 민원 발생량은 총 1,073,205건
- 전년 동월(1,206,268건) 대비 11.0% 감소, 전월(919,815건) 대비 16.7% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원 창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 민원 통계 ('20.7.6. 10시 추출)

신청인 현황

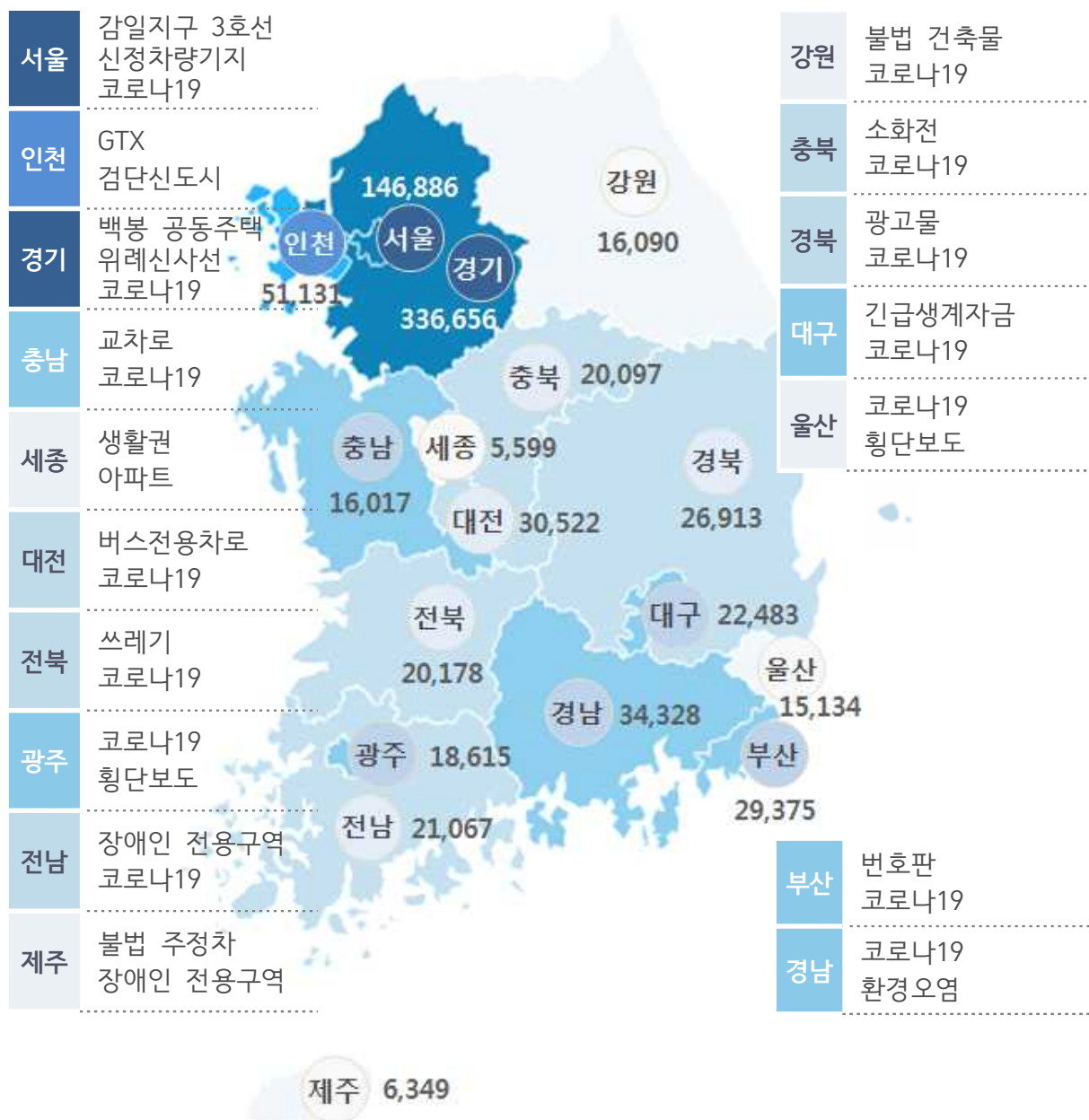
- 연령별로는 30대(45.7%)가 가장 많고, 40대(27.2%), 50대(16.5%) 등의 순
- 성별로는 남성(62.0%) 신청자가 많음
- 지역별로는 경기(41.2%), 서울(18.0%), 인천(6.3%) 등 수도권이 65.4%를 차지



※ 연령이 확인된 209,916건, 성별이 확인된 300,185건, 신청지역이 확인된 817,440건 대상

지역별 현황

- 6월 전체 민원(1,073,205건) 중 신청지역이 확인된 민원은 817,440건이며, 경기 41.2%(336,656건), 서울 18.0%(146,886건), 인천 6.3%(51,131건), 경남 4.2%(34,328건), 대전 3.7%(30,522건) 등의 순



※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황으로, 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

- 분야별로는 경찰 분야(31.8%)가 가장 많고, 교통(20.2%), 도로(9.3%), 행정안전(5.5%), 주택건축(5.3%), 도시(3.3%), 교육(3.2%) 분야 등의 순

민원발생 상위 5개 분야



민원분야별 현황

(단위:건)

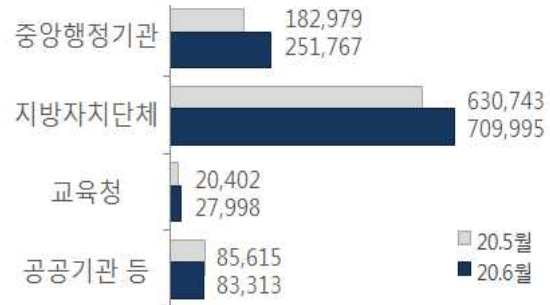
경찰	교통	도로	행정안전	주택건축	도시	교육	환경	산업통상
31.8%	20.2%	9.3%	5.5%	5.3%	3.3%	3.2%	3.1%	2.4%
328,727	209,322	96,715	56,537	54,953	34,244	33,273	31,866	24,422
문화	수자원	보건	체육	노동	방송통신	관광	국방	과학기술
2.2%	1.7%	1.4%	1.2%	1.2%	1.1%	1.0%	1.0%	0.7%
22,828	17,904	14,142	12,443	12,321	11,151	10,728	10,665	6,918
재정	외무통일	사법	농림축산	세무	해양수산	우정	법무	복지
0.7%	0.6%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%
6,742	6,255	6,086	5,788	4,529	4,455	4,216	4,198	3,283

※ 분야 정보가 확인된 1,034,711건 대상

Ⅱ. 기관별 동향

< 전월대비 증감 현황 >

- 중앙행정기관(37.6%), 지방자치단체(12.6%), 교육청(37.2%)은 증가
- 공공기관등(2.7%)은 감소



중앙행정기관

- 6월 중앙행정기관 신청 민원은 총 251,767건으로 전월 대비 37.6% 증가
- 민원 발생 상위 10개 기관 중 민원이 증가한 기관은 국토교통부, 경찰청, 고용노동부 등이고, 감소한 기관은 국민권익위원회, 행정안전부 등임

발생량 상위 10개 기관

기관명	'20.5월	'20.6월	증감률
국토부	19,486	85,328	337.9%
경찰청	69,565	80,482	15.7%
노동부	13,717	15,246	11.1%
행안부	12,538	8,534	-31.9%
식약처	8,866	7,268	-18.0%
국방부	4,999	5,410	8.2%
복지부	4,552	4,353	-4.4%
국세청	4,808	4,095	-14.8%
검찰청	3,566	3,701	3.8%
국민권익위	5,001	3,403	-32.0%

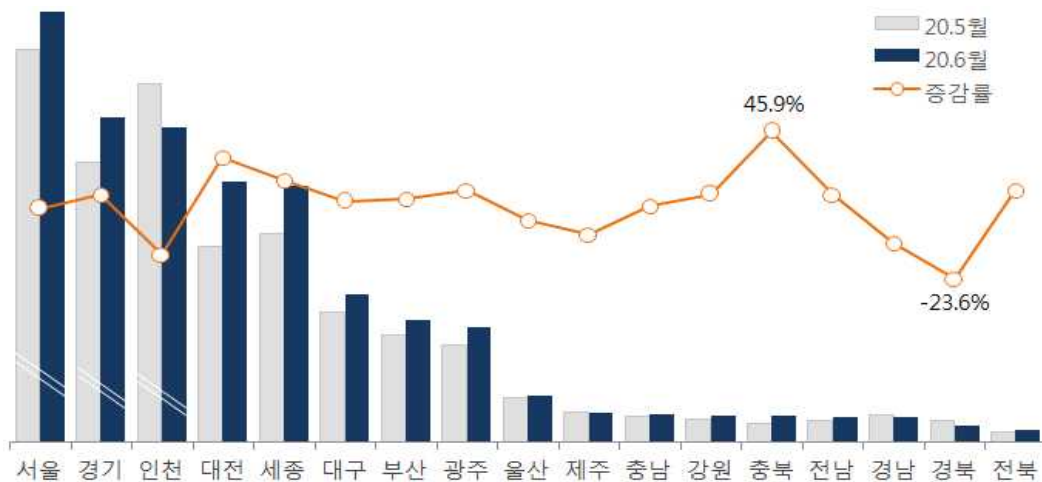
증가율 상위 10개 기관

기관명	'20.5월	'20.6월	증가율
금융위	286	3,067	972.4%
국토부	19,486	85,328	337.9%
행복청	34	58	70.6%
해양경찰청	125	195	56.0%
방사청	25	38	52.0%
기재부	602	810	34.6%
산자부	662	860	29.9%
법제처	71	87	22.5%
보훈처	1,244	1,499	20.5%
환경부	2,166	2,600	20.0%

- ▶ 금융위원회 : 6.17 부동산대책 관련 문의(2,047건) 등 총 3,067건 발생(972.4% 증가)
- ▶ 국토교통부 : 하남교산 3호선 연장 및 감일지구 역사 설치 요구(45,921건) 등 총 85,328건 발생(337.9% 증가)

지방자치단체 (광역)

- 6월 광역자치단체 신청 민원은 총 201,985건으로 전월 대비 9.4% 증가
- 전월 대비 민원이 증가한 시·도는 충북, 대전, 세종, 광주 등 13개, 감소한 시·도는 경북, 인천, 경남, 제주임



기관명	'20.5월	'20.6월	증감률	기관명	'20.5월	'20.6월	증감률
서울	156,119	171,122	9.6%	제주	374	364	-2.7%
경기	7,161	8,310	16.0%	충남	321	355	10.6%
인천	9,182	8,063	-12.2%	강원	293	341	16.4%
대전	2,494	3,329	33.5%	충북	231	337	45.9%
세종	2,672	3,281	22.8%	전남	278	323	16.2%
대구	1,670	1,888	13.1%	경남	335	312	-6.9%
부산	1,360	1,552	14.1%	경북	275	210	-23.6%
광주	1,237	1,462	18.2%	전북	128	151	18.0%
울산	563	585	3.9%	※ '20.6월 민원 발생량 순			

- ▶ 충북 : 6.13. 시행 충북 지방공무원 임용 필기시험 성적 사전공개 요청(89건) 등 총 337건 발생(45.9% 증가)
- ▶ 대전 : 버스전용차로 위반 등 생활불편신고(2,536건) 등 총 3,329건 발생(33.5% 증가)

지방자치단체 (기초)

- 6월 기초자치단체 신청 민원은 총 508,010건으로 전월 대비 13.9% 증가
- 민원 발생 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 지자체는 경기 남양주, 경기 하남 등이고, 감소한 지자체는 대전 서구, 경기 성남 등임

발생량 상위 15개 기관

기관명	'20.5월	'20.6월	증감률
경기 남양주	8,757	37,228	325.1%
경기 성남	17,394	15,442	-11.2%
경기 김포	8,607	15,083	75.2%
경기 하남	6,759	13,262	96.2%
경기 화성	11,788	12,422	5.4%
경기 안산	10,065	11,778	17.0%
경기 수원	11,896	11,735	-1.4%
경기 용인	11,984	11,251	-6.1%
충북 청주	9,751	10,496	7.6%
경기 고양	8,638	9,720	12.5%
경남 창원	8,496	8,591	1.1%
인천 서구	6,208	8,351	34.5%
충남 천안	6,793	8,188	20.5%
대전 서구	8,566	7,496	-12.5%
경기 파주	6,845	6,715	-1.9%

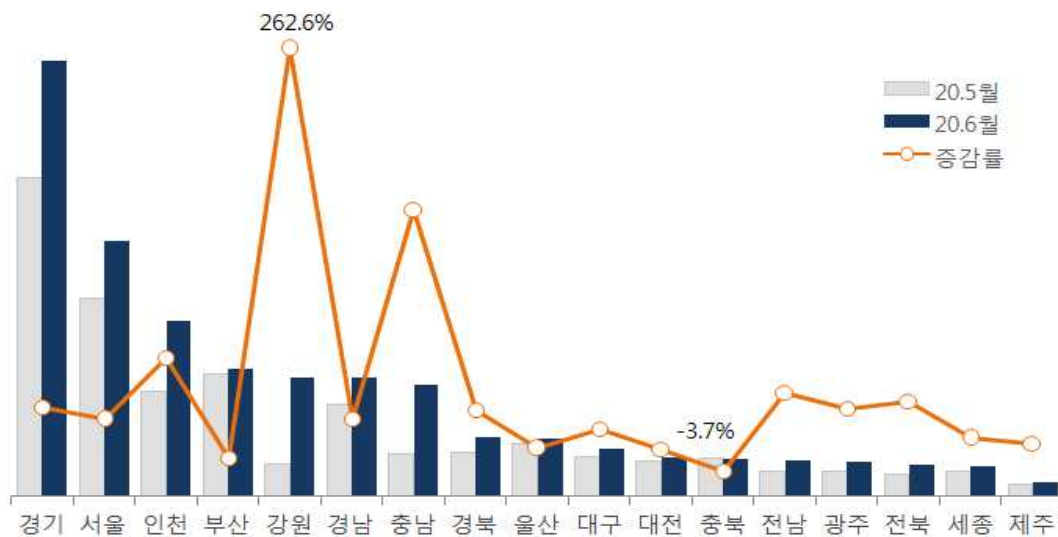
증가율 상위 15개 기관

기관명	'20.5월	'20.6월	증가율
경기 남양주	8,757	37,228	325.1%
경남 거창	221	437	97.7%
경기 하남	6,759	13,262	96.2%
경북 영양	29	52	79.3%
경기 김포	8,607	15,083	75.2%
강원 화천	86	140	62.8%
충북 영동	74	119	60.8%
전북 장수	72	112	55.6%
전남 장성	190	291	53.2%
경북 군위	81	123	51.9%
경남 창녕	162	238	46.9%
전북 진안	92	134	45.7%
경남 함양	106	153	44.3%
경북 울진	139	195	40.3%
강원 강릉	1,478	2,068	39.9%

- ▶ 경기 남양주시 : 백봉지구 공동주택 신축공사 관련 불만(27,524건) 등 총 37,228건 발생(325.1% 증가)
- ▶ 경남 거창군 : 불법 전용·점용 단속 요청(189건) 등 총 437건 발생(97.7% 증가)
- ▶ 경기 하남시 : 감일지구 3호선 관련 문의(3,852건) 등 총 13,262건 발생(96.2% 증가)

교육청

- 6월 교육청 신청 민원은 총 27,998건으로 전월 대비 37.2% 증가
- 전월 대비 민원이 감소한 교육청은 충북, 나머지 교육청은 모두 증가



기관명	'20.5월	'20.6월	증감률
경기	16,132	21,994	36.3%
서울	1,252	1,611	28.7%
인천	442	742	67.9%
부산	516	540	4.7%
강원	139	504	262.6%
경남	389	502	29.0%
충남	179	468	161.5%
경북	185	249	34.6%
울산	221	244	10.4%

기관명	'20.5월	'20.6월	증감률
대구	166	204	22.9%
대전	150	165	10.0%
충북	163	157	-3.7%
전남	105	153	45.7%
광주	107	145	35.5%
전북	97	136	40.2%
세종	107	125	16.8%
제주	52	59	13.5%

※ '20.6월 민원 발생량 순

- ▶ 강원 : 신설 초등학교 학생 배치 이의(144건) 등 총 504건 발생(262.6% 증가)
- ▶ 충남 : 홍보대사 위촉 관련 진정(218건) 등 총 468건 발생(161.5% 증가)

공공기관등

- 6월 공공기관등 신청 민원은 총 83,313건으로 전월 대비 2.7% 감소
- 민원 발생 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 기관은 경기도시공사, 한국산업인력공단, 한국수자원공사 등이고, 감소한 기관은 한국토지주택공사, 법원행정처 등임

발생량 상위 15개 기관

기관명	'20.5월	'20.6월	증감률
한국토지주택공사	60,333	29,475	-51.1%
경기도시공사	149	25,360	16,920.1%
한국산업인력공단	1,494	3,664	145.2%
금융감독원	2,860	3,298	15.3%
한국통신사업자연합회	2,052	2,634	28.4%
한국소비자원	1,207	1,544	27.9%
법원행정처	2,060	1,346	-34.7%
한국전력공사	1,240	1,342	8.2%
한국철도공사	1,516	1,341	-11.5%
한국철도시설공단	796	908	14.1%
방송통신심의위원회	447	776	73.6%
대한법률구조공단	593	687	15.9%
한국도로공사	483	623	29.0%
한국수자원공사	251	574	128.7%
건강보험심사평가원	495	563	13.7%

증가율 상위 기관

기관명	'20.5월	'20.6월	증가율
경기도시공사	149	25,360	16,920.1%
한국감정원	39	497	1,174.4%
한국산업인력공단	1,494	3,664	145.2%
한국환경공단	92	224	143.5%
한국수자원공사	251	574	128.7%
게임물관리위원회	110	196	78.2%
방송통신심의위원회	447	776	73.6%
한국인터넷진흥원	249	389	56.2%
한국환경산업기술원	113	165	46.0%
한국도로공사	483	623	29.0%
한국통신사업자연합회	2,052	2,634	28.4%
한국소비자원	1,207	1,544	27.9%
한국자산관리공사	111	139	25.2%

※ 6월 민원 100건 이상 기관 중
전월 대비 증가한 13개 기관

- ▶ 경기도시공사 : 광주·남양주 소재 신축 공동주택 관련 민원(21,774건) 등 총 25,360건 발생(16,920.1% 증가)
- ▶ 한국감정원 : 재건축 공동주택의 동·호수 추첨 이의(426건) 등 총 497건 발생(1,174.4% 증가)
- ▶ 한국산업인력공단 : 시험 채점결과 이의(1,237건) 등 총 3,664건 발생(145.2% 증가)

Ⅲ. 7월의 관심키워드 : 폭염

7월은 연중 폭염
기상특보 발령빈도가
가장 높은 시기

민원유형

그늘막 설치·관리 요청
대중교통 등 냉방 요청
폭염 시 옥외근로자 작업 이의
관련 법령 질의 등

‘7월의 관심 키워드’는 민원 빅데이터 중 최근 3년간 7월에 많이 언급된 민원키워드의 노출 건수 및 추이 등을 통계적 기반의 트렌드 분석을 통해 정기에보 형태로 제공하는 것입니다.

민원의 사전예방 및 대응에 참고하시기 바랍니다.

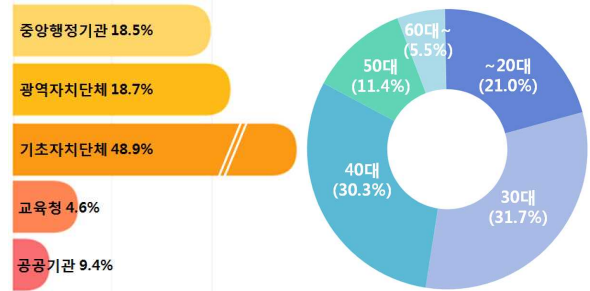
7월의 관심키워드 : 폭염

- 7월은 연중 폭염 발생빈도가 가장 높아 온열질환자 발생 등 인명과 재산피해가 발생하는 시기이므로 폭염 관련 각종 불편 및 문의사항 등에 대한 효과적 대응 필요

* '07~'18 기상특보 현황 : 총 폭염 기상특보발령 1,199건 중 7월 584회임(월 평균 100회)

< 최근 3년간 폭염 관련 민원 현황 >

- 처리기관은 기초자치단체(48.9%)가 다수, 광역자치단체(18.7%), 중앙행정기관(18.5%) 순
- 신청지역은 경기(31.8%), 서울(17.0%), 인천, 부산, 대구 등의 순
- 신청인은 30대 > 40대 > 20대 순, 남성이 56.9%, 여성이 43.1%임



민원 유형

- ✓ 그늘막 설치·관리 요청
- ✓ 관련 법령 질의 등
- ✓ 대중교통·공공시설 냉방 요청
- ✓ 폭염 시 옥외근로자 및 예비군 야외활동 이의

[그늘막 설치해 주세요] 요즘 폭염으로 온열환자가 급증하고 있는데, □□지구 외각 횡단보도에 그늘막이 없습니다. 구청에서는 SH 관할이라고 하고, SH도 설치를 안 해 주고 있습니다. 노인 및 아이들에게 온열질환이 생길까 걱정이니 빨리 설치해 주세요.

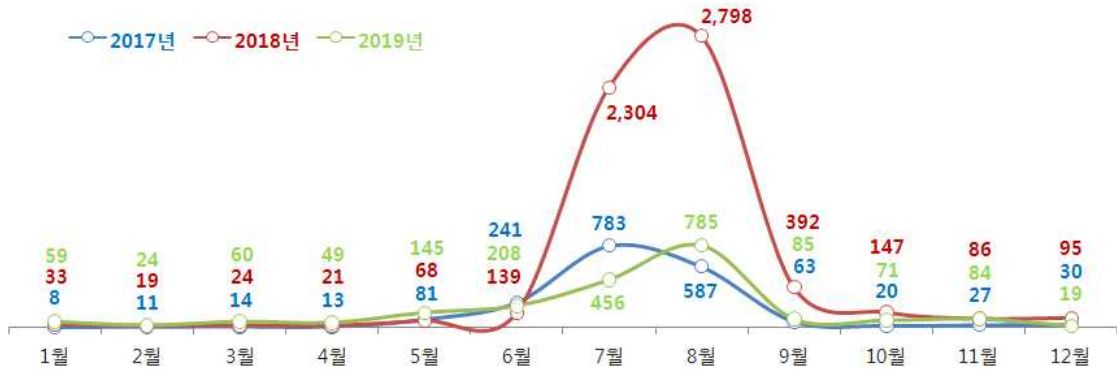
[버스 안을 시원하게 냉방해 주세요] 폭염특보가 발령된 오늘 출근을 위해 버스를 탔는데, 버스 안이 후덥지근하였습니다. 더위 먹을 것 같으니 에어컨 좀 시원하게 틀어 주세요.

[폭염특보 시 옥외근로자 작업시간 조정해 주세요] 폭염 경보가 발령된 날 오후 1시에 야외에서 잡초제거 작업을 하는 어르신들을 보았습니다. 폭염특보 시 노약자는 야외 활동을 자제하라는 문자메시지를 발송하는 마당에 너무한 것 같습니다. 작업시간을 조정해 주었으면 좋겠습니다.

[생수 등을 산업안전보건관리비로 구입이 가능한가요] 폭염 대비 옥외근로자의 온열 질환 예방을 목적으로 생수·수박·아이스크림 구입, 냉동고 구입 및 임차, 그늘 확보용 차광망 구입비용을 산업안전보건관리비로 집행이 가능한가요?

키워드트렌드 (폭염)

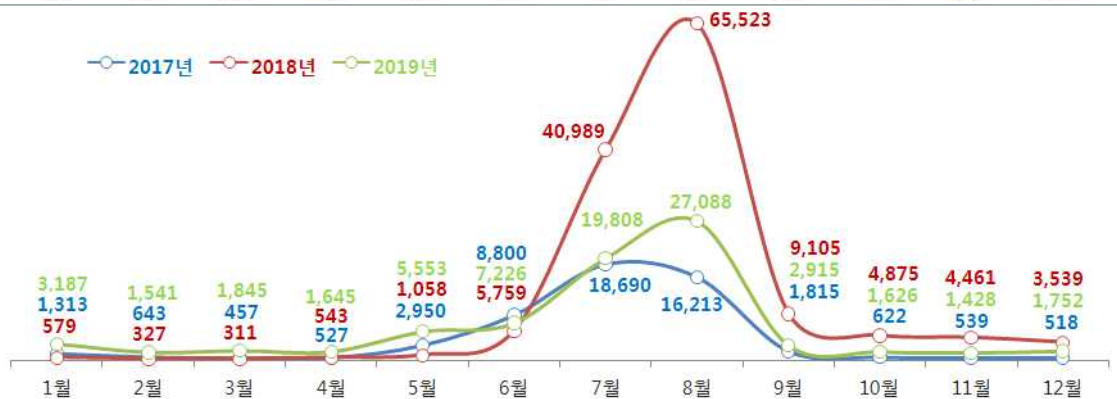
민원



인터넷
포털



기사



뉴스

[네이버 | 내외뉴스통신] 대구 동구, **그늘막** 쉼터에서 무더위 잠시 피해가세요 2019-07-05

..그..= 대구 동구청에서는 **폭염**에 선제적으로 대응하기 위하여 주요교차로 교통섬 및 유동인구가 많은 횡단보도 **그늘막** 쉼터 11개를 설치했다. **그늘막** 쉼터는 여름철 신호대기 시 강한 직사광선에 직접 노출되는 대도로변 교통섬이나 횡단보도 주변 설치하여 여름철..

[네이버 | 중부일보] [할 말 있습니다] '**폭염**'으로부터 우리 아이들을 지켜내자 2019-07-16

폭염은 자연 재난으로 분류될 만큼 그 피해와 위험성이 높고 올 여름 역대 최장을 기록할 것으로 예상되는 만큼 더욱 주의가 필요하다... **폭염**으로부터.. 실내 **냉방온도** 26~28도가 적정하며, 냉방병 예방을 위하여 에어컨을 자주 끄고 환기를 시켜주어야 한다.

[네이버 | 제민일보] 제주 3일째 **폭염**...보호받지 못하는 **옥외근로자** 2019-07-31

건설 현장은 물론이고 헬멧 착용이 의무화된 배달 근로자 등 **옥외노동자** 대부분이 **폭염** 위험에 노출돼 있다...**폭염**경보나 **폭염**주의보가 발생하면 △1시간에 15분 휴식시간 제공(**폭염**경보) 또는 1시간에 10분 휴식시간 제공(**폭염**주의보) ..**폭염**주의보를 **폭염**경보로..

IV. 「국민콜 110」 동향

총 364,891건으로
전월대비(454,132건)
19.7% 감소

행정안전부 소관 내용이
23.4%로 가장 많음

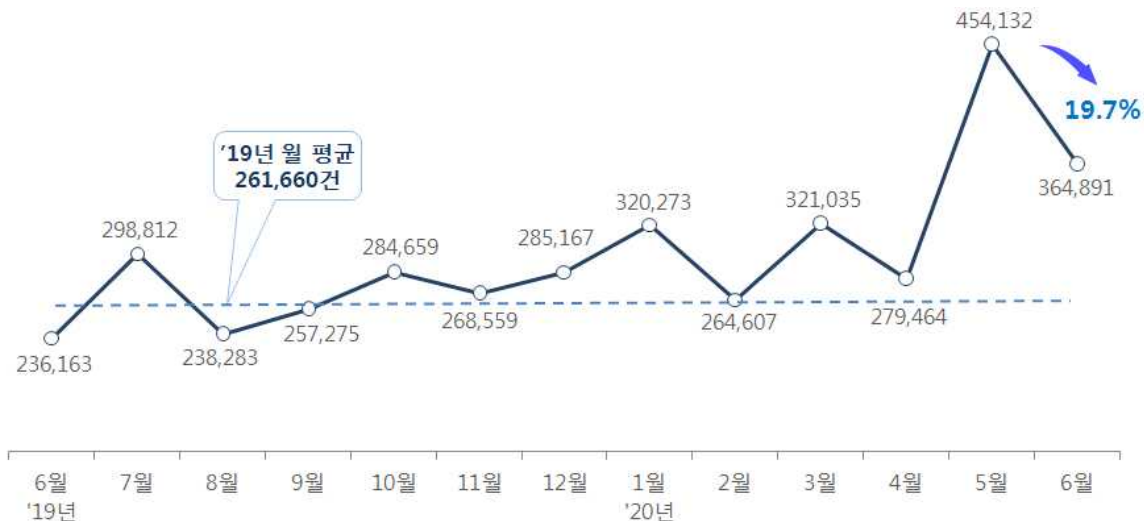
행정/교육/문화 분야가
37.1% 차지

'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도교육청, 공공기관 등 316개 기관 관련 민원상담 및 국민 안전관련 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

110 홈페이지 및 모바일앱을 통해 채팅·화상·문자 등 다양한 상담서비스를 제공하고 있는 '국민콜110' 상담동향 정보를 수록하였습니다.

상담 추이

- 2020년 6월 국민콜 110의 상담건은 총 364,891건으로, 전년 동월(236,163건) 대비 54.5% 증가, 전월(454,132건) 대비 19.7% 감소

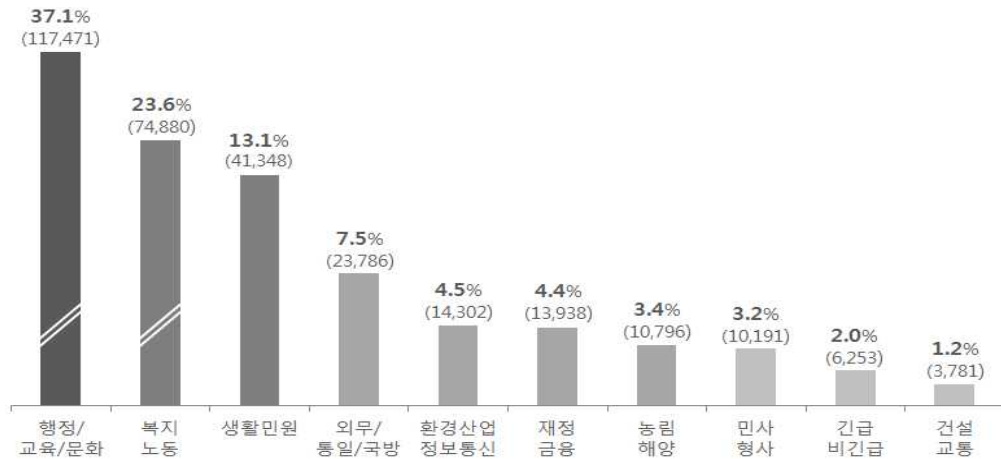


- 기관별로는 행정안전부 소관 내용이 23.4%(85,363건)로 가장 많고, 고용노동부 소관 내용이 가장 많이 증가(3,787.6%)
- 상위 10개 기관 관련 상담이 전체 상담의 59.6%(217,597건)를 차지

기 관 명	'20.5월	'20.6월	증감률	점유율
행정안전부	164,901	85,363	-48.2%	23.4%
식품의약품안전처	32,644	40,761	24.9%	11.2%
고용노동부	784	30,479	3,787.6%	8.4%
국가보훈처	21,464	22,980	7.1%	6.3%
과학기술정보통신부	7,910	9,712	22.8%	2.7%
공정거래위원회	11,689	9,480	-18.9%	2.6%
국민권익위원회	7,486	8,693	16.1%	2.4%
문화체육관광부	4,513	3,702	-18.0%	1.0%
농림축산식품부	3,336	3,332	-0.1%	0.9%
국세청	6,280	3,095	-50.7%	0.8%

상담 유형별 현황

- 유형별로는 행정·교육·문화 분야(37.1%)가 가장 많고, 복지·노동(23.6%), 생활민원(13.1%), 외무·통일·국방(7.5%), 환경산업·정보통신(4.5%) 등의 순



상담유형	'20.5월	'20.6월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	147,419	117,471	-20.3%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	97,783	74,880	-23.4%	코로나19 관련 정부대책 등 각종 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의
생활민원	31,178	41,348	32.6%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	20,750	23,786	14.6%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	11,882	14,302	20.4%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간소음 신고 및 매연신고 문의
재정/금융	17,591	13,938	-20.8%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
농림/해양	9,273	10,796	16.4%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
민사/형사	8,503	10,191	19.9%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
긴급/비긴급	5,185	6,253	20.6%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	2,839	3,781	33.2%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

상담 유형별 주요내용

- “코로나19 긴급 고용안정지원금” 등 고용안정 사업 관련 문의(19,960.8%)가 폭증했으며, “자동차세 납부 등 지방세정(48.9%)”과 “행정심판 청구 및 진행상황(33.5%)” 관련 문의도 증가

상담유형	주요 내용	'20.5월	'20.6월	증감률
복지 노동	코로나19 긴급고용안정지원금 등 고용안정 사업 관련 문의	148	29,690	19,960.8%
행정 교육 문화	자동차세 정기·연납분 납부 등 지방세정 관련 문의	11,945	17,792	48.9%
	주민등록 등·초본 교부 등 각종 증명서 발급 관련 민원24 문의	10,760	13,004	20.9%
	고충민원 신청 및 신문고(헬프데스크) 등 관련 문의	4,541	4,986	9.8%
	청렴연수원 사이버교육 등 관련 문의	1,495	1,958	31.0%
	행정심판청구 및 진행상황 관련 문의	924	1,234	33.5%
농림 해양	동물보호 및 방역대책 등 관련 문의	6,851	8,618	25.8%
민사 형사	불법 주·정차 단속 및 운전면허 관련 문의	6,607	7,831	18.5%
환경산업 정보통신	쓰레기 및 폐기물 매립시설, 재활용 등 관련 문의	1,941	2,243	15.6%
	공장소음 및 생활소음, 대기오염, 자동차 매연 등 단속 문의	1,475	1,819	23.3%



알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능 정보기술(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
I. 민원 동향		강병희 사무관	044-200-7284
II. 기관유형별 동향			
III. 7월의 관심키워드			
IV. 「국민콜110」 동향		김시영 주무관 (국민콜110)	02-2110-6503
시스템 이용 문의		Helpdesk	070-4108-3625