



빅 데이터로 보는

국민의 소리

2020년 민원동향 (제599호)

전년 대비 15.2% 증가(12,408,714건)
초·중·고등학교 신설 요구 등 교육 분야 민원 증가(220.0%)
10대는 '교육', 20대는 '일자리', 30대 이상은 모두 '부동산' 관련
민원키워드가 상당수 차지



01	민원 현황	1
	민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황 분야별 현황 / 주요 민원키워드 / 연령별 주요 키워드	
02	기관별 현황	6
	중앙행정기관 / 지방자치단체(광역) / 교육청 지방자치단체(기초) / 공공기관등	
03	2020년 국민불편 개선 우수사례	10
	낙시어선 출항 시 ‘앱’을 통한 승선신고방법 도입 제주 「어르신 행복택시」 이용 횟수 알림 문자서비스 실시 전주시 상하수도 다자녀가구 지원 요금체계 신설 재외국민 특별전형 3년특례 체류기간 예외 적용 신설	
04	국민콜 110 동향	14
	상담 추이 / 분야별 현황 / 분야별 주요 내용	

민원 추이

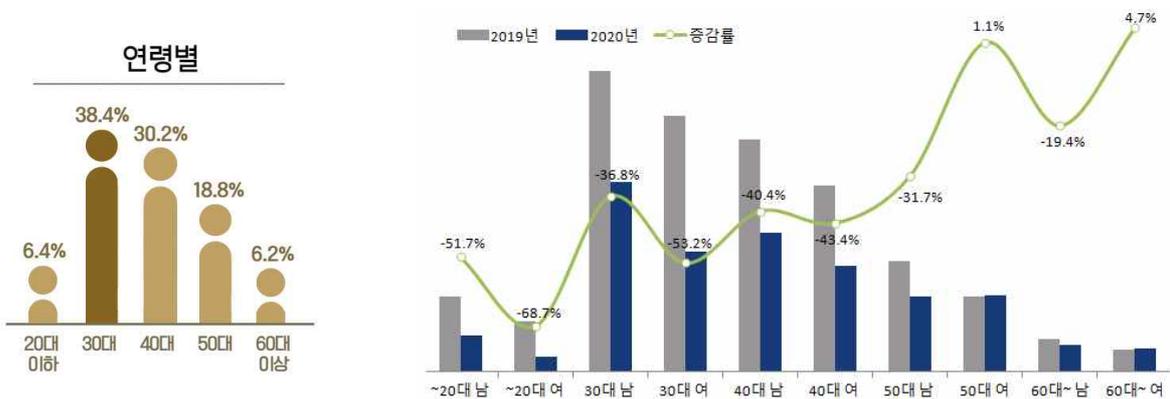
2020년 민원 발생량은 총 12,408,714건, 전년(10,768,138건) 대비 15.2% 증가
8월 발생량 및 증가율이 가장 높고, 5·6월을 제외하고 전년 동기 대비 모두 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새을) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.1.4. 13시)

신청인 현황

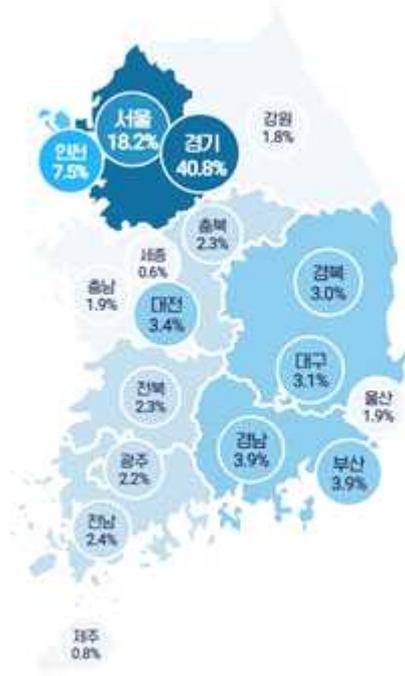
연령별로는 30대(38.4%), 성별로는 남성(57.8%)이 다수를 차지
전년 대비 60대 이상 여성(4.7% ↑), 50대 여성(1.1% ↑)이 증가



※ 연령과 성별이 확인된 3,096,870건 대상

지역별 현황

경기 40.8%(3,917,570건),
 서울 18.2%(1,749,672건),
 인천 7.5%(721,949건),
 경남 3.9%(378,421건),
 부산 3.9% 등 순으로
 수도권이 전체의 66.5% 차지



인구수('20.11월 기준)를 기준(민원발생량/지역인구수)으로 보면 경기(11.4%), 인천, 대전, 서울, 세종 등의 지역에서 상대적으로 많이 발생

지역별 민원 수 (건)	지역	인구 1만명 당 민원 수
3,917,570	경기	2,921
1,749,672	서울	1,808
721,949	인천	2,454
378,421	경남	1,133
378,307	부산	1,114
328,166	대전	2,239
295,996	대구	1,222
285,653	경북	1,082
228,717	전남	1,236
220,790	전북	1,223
219,728	충북	1,374
215,630	광주	1,485
182,565	충남	861
182,562	울산	1,605
168,930	강원	1,095
78,776	제주	1,169
59,732	세종	1,690

※ 신청지역이 확인된 9,613,164건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(30.1%)가 가장 많고, 교통(18.0%), 주택건축(8.8%), 도로(8.4%), 행정안전(5.6%), 교육(5.0%), 환경(3.5%) 분야 등의 순

경찰	교통	주택건축	도로	행정안전	교육	환경	문화	산업통상
30.1%	18.0%	8.8%	8.4%	5.6%	5.0%	3.5%	2.3%	2.1%
도시	보건	수자원	노동	방송통신	체육	관광	국방	과학기술
1.8%	1.7%	1.7%	1.3%	1.2%	1.2%	1.1%	0.8%	0.8%
재정	해양수산	사법	농림축산	법무	복지	외무통일	세무	우정
0.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 11,733,664건 대상

전년 대비 증감률 상위 분야

증가

초·중·고등학교 등 학교 신설 요구, 코로나19 관련 입·출국 문의 등 교육 및 외무통일 분야 증가



교육

220.0%↑



외무통일

118.5%↑



보건

84.6%↑



해양수산

54.1%↑



산업통상

48.7%↑

감소



과학기술

21.1%↓



주택건축

10.7%↓



복지

10.3%↓



도로

9.9%↓



문화

6.6%↓

주요 민원키워드

2020년 주요 민원키워드는 불법주정차, 코로나19, 매교초 설립, 조합원 자격, 학습권, 재산권 침해, 토지 소유기준, 벌칙규정 강화 등

이동동선, 마스크, 방역 등 ‘코로나19’와 관련된 민원키워드와 학습권, 어린이 보호구역 등 ‘교육환경’과 관련된 민원키워드, 조합원 자격, 재산권 침해 등 ‘부동산’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	교통편의	21	방역
2	코로나19	12	양천구청역	22	확진자
3	매교초 설립	13	마스크	23	지원금
4	조합원 자격	14	신정차량기지	24	생활편의
5	학습권	15	설치 예정역	25	목감1중
6	재산권 침해	16	강북횡단선	26	장애인전용주차구역
7	토지 소유기준	17	하남연장	27	위례주민
8	벌칙규정 강화	18	위례신사선	28	화재 발생
9	신곡리 주민	19	어린이보호구역	29	쓰레기소각장
10	이동동선	20	거리두기	30	M버스

중앙행정기관

2020년 중앙행정기관 민원은 총 2,514,208건으로 전년 대비 52.7% 증가
 전년 대비 민원이 가장 많이 증가한 기관은 개인정보보호위원회, 교육부 등,
 감소한 기관은 기획재정부, 새만금개발청, 원자력안전위원회 등

(20년 민원발생량 순)

기관명	2019년	2020년	증감률	기관명	2019년	2020년	증감률
경찰청	638,317	815,272	27.7%	인사혁신처	9,513	9,406	-1.1%
국토교통부	237,800	540,727	127.4%	금융위원회	5,104	9,233	80.9%
교육부	31,431	195,869	523.2%	국가보훈처	7,002	9,017	28.8%
고용노동부	106,456	162,882	53.0%	산림청	6,985	8,782	25.7%
행정안전부	36,678	88,500	141.3%	관세청	4,481	5,554	23.9%
식약처	46,793	86,451	84.8%	통일부	3,643	5,237	43.8%
국방부	55,644	69,272	24.5%	인권위	4,468	4,877	9.2%
보건복지부	39,648	64,077	61.6%	중기부	2,908	4,620	58.9%
국민권익위	62,523	56,146	-10.2%	질병관리청	-	4,023	-
대검찰청	40,160	46,925	16.8%	여성가족부	3,895	3,602	-7.5%
국세청	44,520	42,936	-3.6%	특허청	2,196	3,019	37.5%
해양수산부	33,763	35,361	4.7%	방통위	2,614	2,842	8.7%
환경부	32,590	32,442	-0.5%	문화재청	1,558	2,838	82.2%
과기정통부	32,827	31,812	-3.1%	해양경찰청	1,303	1,849	41.9%
법무부	14,689	23,196	57.9%	개인정보위	5	1,845	36,800%
병무청	20,272	19,134	-5.6%	통계청	1,421	1,842	29.6%
공정위	13,931	18,909	35.7%	국무조정실	810	1,304	61.0%
농식품부	9,858	16,285	65.2%	농촌진흥청	921	1,064	15.5%
외교부	13,007	15,511	19.3%	법제처	909	1,024	12.7%
산업부	10,796	13,885	28.6%	기상청	400	615	53.8%
기획재정부	22,072	12,965	-41.3%	행복청	688	524	-23.8%
소방청	10,317	11,941	15.7%	방위사업청	370	383	3.5%
문체부	11,697	11,468	-2.0%	원안위	503	331	-34.2%
조달청	12,944	9,736	-24.8%	새만금청	172	110	-36.0%

지방자치단체(광역)

2020년 광역자치단체 민원은 총 1,385,118건으로 전년 대비 5.8% 증가
전년 대비 민원이 증가한 시·도는 경기, 인천, 경남 등 15개,
감소한 시·도는 세종, 서울임

기관명	2019년	2020년	증감률	기관명	2019년	2020년	증감률
서울	1,028,112	965,668	-6.1%	제주	3,772	4,536	20.3%
인천	100,567	171,993	71.0%	경남	2,523	4,309	70.8%
경기	53,105	90,955	71.3%	전남	2,779	4,117	48.1%
세종	41,050	35,263	-14.1%	충남	2,936	4,086	39.2%
대전	22,273	27,758	24.6%	강원	2,508	2,865	14.2%
대구	17,336	24,630	42.1%	충북	2,018	2,857	41.6%
부산	10,373	17,455	68.3%	경북	2,165	2,653	22.5%
광주	10,180	15,085	48.2%	전북	1,974	2,344	18.7%
울산	5,668	8,544	50.7%				

※ 2020년 민원발생량 순

교육청

2020년 교육청 민원은 총 387,794건으로 전년 대비 138.0% 증가
전년 대비 증가한 교육청은 인천, 경기, 울산 등 6개 교육청,
감소한 교육청은 대구, 부산, 전남 등 11개 교육청

기관명	2019년	2020년	증감률	기관명	2019년	2020년	증감률
경기	92,773	294,147	217.1%	강원	2,713	2,112	-22.2%
인천	9,125	40,683	345.8%	울산	1,208	1,902	57.5%
서울	21,556	19,273	-10.6%	충북	2,547	1,718	-32.5%
부산	8,648	5,563	-35.7%	전북	2,475	1,678	-32.2%
경남	3,075	4,462	45.1%	전남	2,458	1,654	-32.7%
경북	3,502	3,695	5.5%	광주	1,597	1,588	-0.6%
충남	2,718	2,577	-5.2%	세종	1,064	1,298	22.0%
대전	2,494	2,354	-5.6%	제주	783	749	-4.3%
대구	4,228	2,341	-44.6%				

※ 2020년 민원발생량 순

지방자치단체(기초)

2020년 기초자치단체 민원은 총 6,975,714건으로 전년 대비 13.6% 증가
발생량 상위 50개 기관 중 전년 대비 민원이 증가한 지자체는 경기 수원, 하남 등,
감소한 지자체는 경기 고양, 서울 은평 등

(20년 민원발생량 순)

기관명	2019년	2020년	증감률	기관명	2019년	2020년	증감률
경기 수원	127,112	361,456	184.4%	서울 종로	81,903	82,709	1.0%
경기 남양주	90,577	206,295	127.8%	경기 파주	36,925	82,056	122.2%
경기 하남	65,091	164,334	152.5%	인천 남동	49,324	76,524	55.1%
경기 화성	127,153	153,866	21.0%	서울 양천	64,259	72,610	13.0%
경기 성남	145,531	146,952	1.0%	서울 서대문	59,346	69,968	17.9%
서울 강동	116,469	136,577	17.3%	전북 전주	61,195	69,051	12.8%
서울 마포	82,108	136,215	65.9%	경기 부천	50,035	68,160	36.2%
경기 용인	145,853	131,386	-9.9%	서울 노원	60,421	67,513	11.7%
서울 관악	107,160	123,568	15.3%	서울 구로	70,752	63,712	-10.0%
경기 고양	473,672	117,068	-75.3%	대구 달서	57,319	62,873	9.7%
서울 서초	110,130	114,190	3.7%	서울 중구	77,444	62,157	-19.7%
경기 안산	89,231	112,090	25.6%	대구 북구	50,960	62,009	21.7%
충북 청주	86,466	108,250	25.2%	인천 부평	44,563	61,774	38.6%
서울 영등포	106,015	107,274	1.2%	서울 용산	57,379	60,381	5.2%
서울 강서	99,807	105,557	5.8%	경기 안양	55,895	59,998	7.3%
서울 송파	101,450	102,261	0.8%	경남 김해	57,176	59,751	4.5%
경기 김포	55,369	94,469	70.6%	광주 북구	45,851	59,185	29.1%
경남 창원	76,609	92,923	21.3%	인천 연수	36,642	57,590	57.2%
경기 시흥	98,155	91,643	-6.6%	서울 중랑	52,519	55,446	5.6%
서울 강남	72,189	90,973	26.0%	대전 유성	47,472	55,028	15.9%
대전 서구	63,190	89,815	42.1%	울산 남구	38,251	54,593	42.7%
인천 서구	59,289	86,914	46.6%	경기 평택	46,180	52,494	13.7%
서울 동대문	59,956	86,782	44.7%	서울 성북	51,909	51,247	-1.3%
서울 은평	243,915	86,702	-64.5%	서울 동작	50,701	50,918	0.4%
충남 천안	73,211	85,576	16.9%	인천 미추홀	42,944	50,264	17.0%

공공기관등

2020년 공공기관등의 민원은 총 1,004,132건으로 전년 대비 33.4% 감소

발생량 상위 50개 기관 중 전년 대비 민원이 증가한 기관은 한국화학융합시험연구원, 소상공인시장진흥공단 등, 감소한 기관은 한국승강기안전공단 등

(20년 민원발생량 순)

기관명	2019년	2020년	증감률	기관명	2019년	2020년	증감률
한국토지주택공사	1,223,498	575,392	-53.0%	자동차손해배상진흥원	2,169	2,415	11.3%
한국도로공사	10,976	59,851	445.3%	한국환경산업기술원	1,287	2,386	85.4%
경기주택도시공사	5,520	40,330	630.6%	도로교통공단	2,031	2,001	-1.5%
금융감독원	26,841	39,183	46.0%	소상공인시장진흥공단	224	1,907	751.3%
한국산업인력공단	22,440	26,288	17.1%	한국환경공단	630	1,816	188.3%
한국통신산업자연협회	14,464	22,118	52.9%	한국교통안전공단	1,066	1,653	55.1%
법원행정처	22,738	20,293	-10.8%	국민연금공단	1,660	1,496	-9.9%
한국소비자원	18,204	17,719	-2.7%	게임물관리위원회	1,562	1,480	-5.2%
한국전력공사	14,014	16,010	14.2%	한국부동산원	177	1,456	722.6%
한국철도공사	7,298	14,520	99.0%	한국자산관리공사	1,118	1,378	23.3%
국가철도공단	13,512	13,122	-2.9%	한국장애인고용공단	926	1,230	32.8%
인천도시공사	12,275	11,880	-3.2%	인천시설공단	669	1,205	80.1%
대한법률구조공단	9,447	7,672	-18.8%	주택도시보증공사	727	1,161	59.7%
방송통신심의위원회	5,675	7,646	34.7%	한국콘텐츠진흥원	1,160	1,062	-8.4%
건강보험심사평가원	7,017	6,788	-3.3%	한국지식재산보호원	1,044	1,045	0.1%
한국제품안전관리원	3,961	6,564	65.7%	국립공원공단	947	1,039	9.7%
국민건강보험공단	5,304	5,971	12.6%	한국에너지공단	561	1,029	83.4%
인천항만공사	13,664	5,863	-57.1%	한국거래소	324	946	192.0%
근로복지공단	5,835	4,947	-15.2%	한국공정거래조정원	959	934	-2.6%
한국농어촌공사	1,692	4,514	166.8%	한국지역난방공사	311	907	191.6%
한국인터넷진흥원	3,517	3,776	7.4%	울산시설공단	380	860	126.3%
한국산업안전보건공단	3,215	3,730	16.0%	한국승강기안전공단	3,103	833	-73.2%
한국정보통신진흥협회	2,303	3,150	36.8%	농협중앙회	584	812	39.0%
한국화학융합시험연구원	235	3,114	1,225.1%	부산도시공사	349	806	130.9%
한국수자원공사	2,611	3,086	18.2%	부산항만공사	146	793	443.2%

03 | 2020년 국민불편 개선 우수사례

낙시어선 출항 시 '앱'을 통한 승선신고방법 도입

낙시어선 출항 시 '승선자 명부'를 수기로 작성하여 해양경찰에게 제출하고 있는데, 아직도 원시적으로 명부를 수기로 작성하는 이유를 모르겠음

해양경찰이 직접 승선자에 대해 인원 점검을 하지도 않기 때문에 모바일 앱 등으로 충분히 '승선자 명부'를 대체할 수 있다고 생각함

효율적인 승선자 관리와 낙시 승객, 선장들의 편리성을 위해 '승선자 명부'를 꼭 전산화 해 주시기 바람

「국민의 소리」 제582호('20.8.26.)



민간 앱, 해양수산부 앱(낙시海), 해양경찰청 선박출입항시스템을 연동하여 낙시어선 출항 시 앱을 통한 승선신고방법 도입('20.10월)

※ 편리성 외에도 500만명 승선자의 정확한 정보 확보로 사고 시 구조 대응능력 향상 효과 발생

해양경찰청

제주 「어르신 행복택시」 이용 횟수 알림 문자서비스 실시

제주도에서는 만 70세 이상 도에 거주하시는 어르신들이 1회당 최대 7천원까지 무료로 탈 수 있는 어르신 행복택시를 운영하고 있는데 1년에 24회까지 이용이 가능함

이용횟수가 정해져 있다 보니 어르신들이 행복택시를 몇 번 탔는지 일일이 체크해야 하는 번거로움이 있음

행복택시 요금을 카드로 결제하면 금액이 핸드폰 문자로 전송되고 있으므로, 결제 문자에 행복택시 이용 횟수나 잔여 횟수를 포함해서 안내해 준다면 편리할 것임

「국민의 소리」 제552호('20.1.29.)



행복택시 결제 안내문자메시지에 「어르신 행복택시」의 이용 가능 잔여 횟수를 제공하도록 개선('20.3월)

※ 총 355천의 안내 문자메시지를 발송하여 어르신 행복택시의 편리성 제고('20.3월~12월)

제주특별자치도

전주시 상하수도 다자녀가구 지원 요금체계 신설

세대원수가 많으면 세탁, 욕실, 식수 등에 쓰는 상하수도량이 많을 수 밖에 없는데, 전주시 상하수도 요금은 세대 당 기본사용량(20m³) 금액에 초과사용분에 대한 가산금액을 합산하는 방식으로 부과하고 있어 다자녀가구 등에 대한 배려가 부족함

인근 익산시가 3자녀 이상 세대에 대한 상하수도 요금 감면*을 하고 있는 것처럼 전주시도 다자녀 가구를 지원하는 요금체계로 개선해 주시기 바람

* 6자녀 이상인 경우 월 30m³ / 3~5자녀인 경우 월 10m³ 사용량 감면

「국민의 소리」 제560호('20.3.25.)



「전주시 상수도 급수 조례」 및 「전주시 하수도 사용 조례」를 개정하여 다자녀(3자녀 이상) 중 1명 이상이 19세 미만인 경우 상하수도 사용료*를 감면('20.6월)

* 1가구당 월 상수도 7.2천원, 하수도 4천원 감면 효과 발생

전북 전주시

재외국민 특별전형 3년특례 체류기간 예외 적용 신설

중국 광둥성에 거주 중인 3년특례* 재외국민인데 코로나19로 인해 일시 귀국하여 체류 중임

* 해외 3년 거주 요건 충족 시, 재외국민 3년특례자로 국내 대학에 지원 가능

그런데 3년특례를 받기 위한 외국 체류일수 조건(학생 274일/년, 부모 244일/년)을 채우기 위해서는 일주일 안에 코로나19 확진환자가 많은 광둥성으로 다시 돌아가야 할 상황임

3년특례 적용 시 코로나19와 같이 특별한 사유로 인해 국내 체류를 한 경우는 예외적으로 국내 거주기간에서 제외해 주시길 요청함

「국민의 소리」 제558호('20.3.11.)



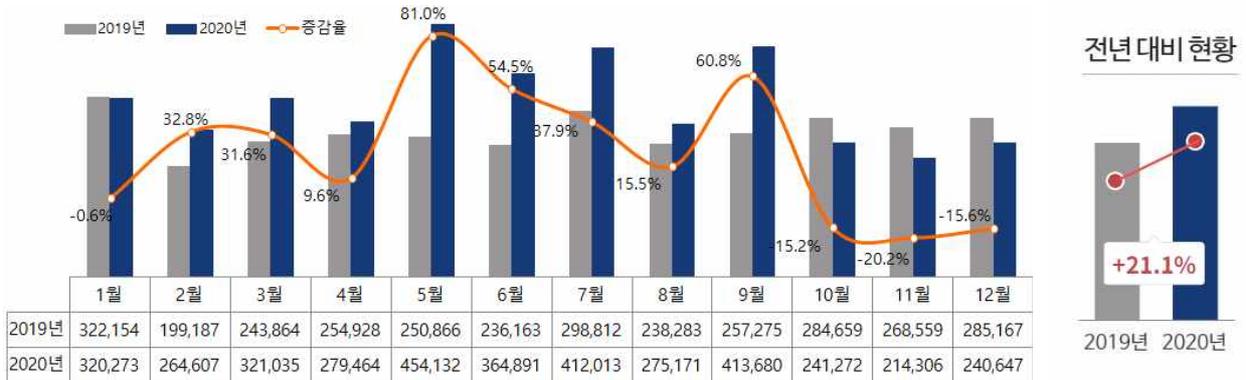
대학입학전형기본사항 내 재외국민 특별전형 자격조건 특례를 신설
각 대학에 2021학년도 재외국민 특별전형 운영 시 재외국민 특별전형
접수·응시를 위해 귀국하여 14일 자가격리를 시행하는 경우 자가격리
기간을 해외체류기간으로 인정하도록 권고('20.6월)

교육부

04 국민콜 110 동향

상담 추이

2020년 국민콜 110의 상담건은 총 3,801,491건, 전년(3,139,917건) 대비 21.1% 증가
5월 발생량 및 증가율이 가장 높고, 전년 동기 대비 2월~9월 모두 증가



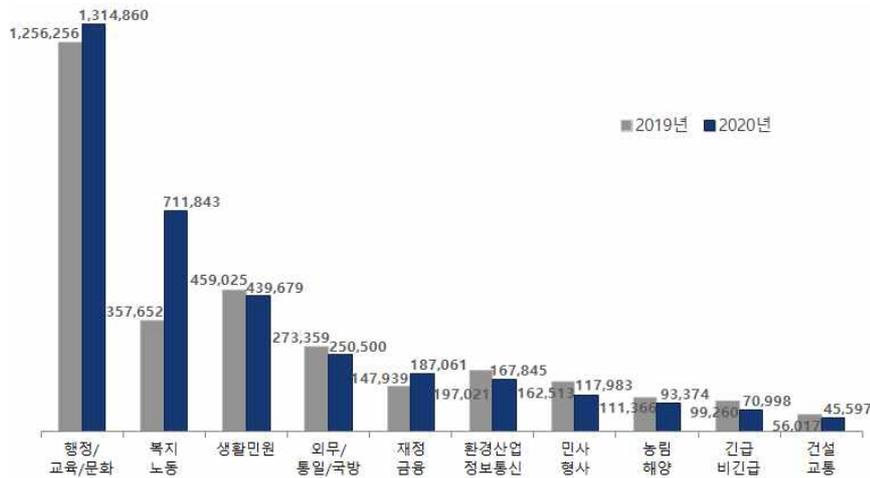
행정안전부 소관 내용이 26.0%(986,632건)로 가장 많고, 중소벤처기업부 소관 내용이 가장 많이 증가(7,429.6%), 과학기술정보통신부는 감소(-18.1%)

[상담 발생량 상위 10개 기관]

기관명	2019년	2020년	증감률	점유율
행정안전부	869,595	986,632	13.5%	26.0%
식품의약품안전처	322,518	419,122	30.0%	11.0%
국가보훈처	259,621	242,539	-6.6%	6.4%
고용노동부	8,952	120,101	1,241.6%	3.2%
과학기술정보통신부	141,527	115,880	-18.1%	3.0%
공정거래위원회	103,385	107,230	3.7%	2.8%
국민권익위원회	101,136	106,685	5.5%	2.8%
보건복지부	14,095	100,049	609.8%	2.6%
중소벤처기업부	612	46,081	7,429.6%	1.2%
통계청	45,308	41,222	-9.0%	1.1%

분야별 현황

분야별로는 행정·교육·문화 분야(38.7%)가 가장 많고, 복지·노동(20.9%) 순이며, 기초생활 수급자 자격, 코로나19 긴급재난지원패키지 사업 문의 등 복지·노동 분야가 가장 많이 증가(99.0% ↑)



상담분야	2019년	2020년	증감률	주요내용
행정/교육/문화	1,256,256	1,314,860	4.7%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	357,652	711,843	99.0%	기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의 코로나19 긴급재난지원패키지 사업 등 문의
생활민원	459,025	439,679	-4.2%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	273,359	250,500	-8.4%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
재정/금융	147,939	187,061	26.4%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 코로나19 소상공인·중소기업 지원 관련 문의
환경산업/정보통신	197,021	167,845	-14.8%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 코로나19 통신요금 지원 관련 문의
민사/형사	162,513	117,983	-27.4%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
농림/해양	111,366	93,374	-16.2%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
긴급/비긴급	99,260	70,998	-28.5%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	56,017	45,597	-18.6%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

분야별 주요 내용

지방소득세 특별징수 등 “지방세 신고 납부” 문의가 가장 많았으며(348,380건), 긴급고용안정지원금·고용유지지원금 등 “고용안정사업 관련 문의”(8,054.8% ↑)와 소상공인 희망자금 등 “소상공인·중소기업 지원정책 관련 문의” 증가(1,029.2% ↑)

상답분야	주요 내용	2019년	2020년	증감률
행정 교육 문화	지방소득세 특별징수, 주민세 종업원분 등 지방세 신고 납부 관련 문의	366,650	348,380	-5.0%
	주민등록표, 건축물대장 등 발급 관련 정부24 사이트 문의	251,323	203,555	-19.0%
	지방세 가상계좌 및 납부확인 등 지방세정 관련 문의	183,904	177,348	-3.6%
	코로나19 관련 휴교, 온라인수업 등 관련 문의	3,574	6,716	87.9%
복지 노동	긴급재난지원금, 아동 특별돌봄 등 코로나19 지원금 관련 문의	15,112	134,410	789.4%
	긴급고용안정지원금, 고용유지지원금 등 고용안정사업 관련 문의	1,317	107,399	8,054.8%
	공적 마스크, 사회적 거리두기, 백신공급 등 코로나19 관련 문의	9,067	68,997	661.0%
	청년특별구직지원금, 내일키움일자리 등 직업훈련 및 일자리 지원 문의	1,624	6,725	314.1%
재정 금융	소상공인 새희망자금 등 소상공인·중소기업 지원정책 관련 문의	4,526	51,109	1,029.2%
건설 교통	주거 관련 정부지원정책 문의	4,264	6,313	48.1%

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	강병희 사무관	044-200-7284
02. 기관별 동향		
03. 국민불편 개선 우수사례		
04. 국민콜 110 동향	김시영 주무관 (국민콜110)	02-2110-6503
시스템 이용 문의	Helpdesk	070-4108-3625