



국민권익위원회

빅 데이터로 보는

국민의 소리

2021년 1월 (제603호)

전월 대비 3.8% 감소(984,401건)

법제처, 대구광역시, 울산교육청, 충북대학교 등이 전월 대비 증가
이번 달부터 전 국민에게 코로나19 백신 무료 예방접종이 실시됨에 따라
‘코로나19 백신’ 관련 민원 예보 발령



01 민원 동향 1

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

02 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 2월의 관심키워드 : 코로나19 백신 10

04 국민콜 110 동향 12

상담 추이 / 분야별 현황 / 분야별 주요 내용

민원 추이

2021년 1월 민원 발생량은 총 984,401건

전월(1,023,267건) 대비 3.8% 감소, 전년 동월(841,926건) 대비 16.9% 증가

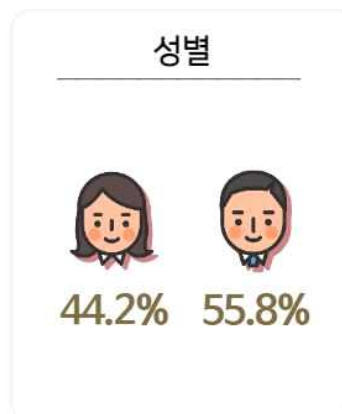
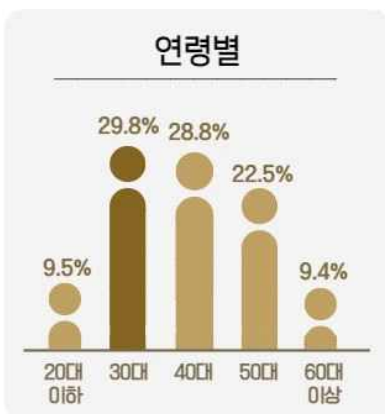


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.2.1. 20시)

신청인 현황

연령별로는 30대(29.8%), 성별로는 남성(55.8%)이 다수를 차지

전월 대비 60대이상 남성(56.6% ↑), 20대이하 여성(44.7% ↑)이 많이 신청

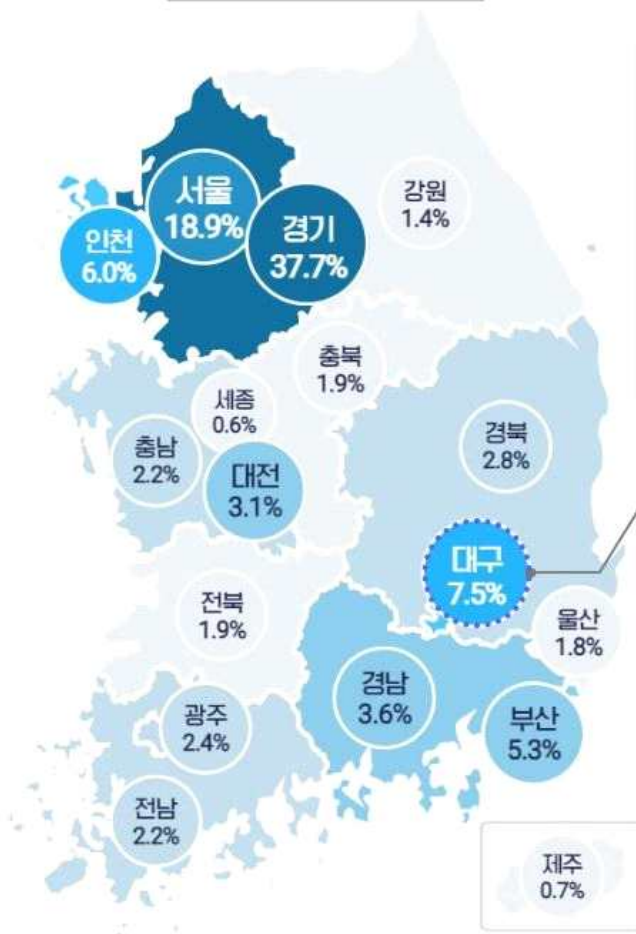


※ 연령과 성별이 확인된 338,126건 대상

지역별 현황

경기 37.7%(321,600건), 서울 18.9%(161,337건), 대구 7.5%(64,143건), 인천 6.0%(51,559건), 부산 5.3%(44,895건) 등 순으로 수도권이 전체의 62.6% 차지
구지면 LNG 발전소 건립 반대 민원 등 전월 대비 대구 지역이 많이 증가(78.1%↑),
대구 지역 중에서는 달성군에서 발생한 민원이 가장 많음(23,684건)

1월 지역별 민원발생 비율



대구지역 민원발생 현황



대구지역 주요 민원키워드

역사 시설
혐오시설
미세먼지
원대역 신설
공청회
재건축
매립장
어린이 보호구역
환경 노선 발표
문화유산
대규모 주거 밀집지역

LNG발전소
불법주정차
서재세천역
시비투입
에라면제

※ 신청지역이 확인된 853,427건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(37.9%)가 가장 많고, 교통(15.0%), 주택건축(6.6%), 행정안전(6.5%), 도로(5.3%), 환경(4.7%), 교육(3.6%) 분야 등의 순

경찰	교통	주택건축	행정안전	도로	환경	교육	산업통상	수자원
37.9%	15.0%	6.6%	6.5%	5.3%	4.7%	3.6%	2.7%	2.7%
문화	보건	국방	노동	방송통신	도시	재정	과학기술	농림축산
2.4%	1.8%	1.2%	1.2%	1.0%	0.9%	0.9%	0.8%	0.7%
복지	관광	법무	세무	해양수산	체육	사법	외무통일	우정
0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 911,800건 대상

증감률 상위 분야

증가

GTX-C 노선 오이도역 추가 정차 요청, 위례신사선 창곡천 교량 복선화 요청 등 교통 및 수자원 분야 증가



교통
46.9%↑



수자원
19.4%↑



산업통상
16.5%↑



국방
14.2%↑



법무
12.0%↑

감소



체육
42.2%↓



교육
41.9%↓



주택건축
29.0%↓



보건
24.9%↓



행정안전
24.2%↓

주요 민원키워드

1월 상위 민원키워드는 불법주정차, 장애인전용구역, 조합원 자격, 재산권 침해, 토지 소유기준, 벌칙규정 강화, 매교초 설립, 어린이보호구역 등

불법주정차, 장애인전용구역, 어린이보호구역 등 ‘각종 생활불편 신고’와 조합원 자격, 재산권 침해, 토지 소유기준 등 ‘부동산 대책’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	양천구청역	21	재건축 추진
2	장애인전용구역	12	물류센터 설립	22	조합원 분양가
3	조합원 자격	13	주민생활편의시설	23	환기탑
4	재산권 침해	14	기지이전 부지	24	남한산성
5	토지 소유기준	15	쓰레기 소각장	25	배기가스
6	벌칙규정 강화	16	화재 발생	26	생존권 위협
7	매교초 설립	17	설치 예정역	27	배수지 시설
8	어린이보호구역	18	비즈니스시설	28	지명위원회
9	신곡리 주민	19	창고시설 화재	29	소각장 폐쇄
10	교통편익	20	초대형 피해	30	학급 과밀

중앙행정기관

1월 중앙행정기관 민원은 총 263,357건으로 전월 대비 0.6% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 국토교통부,
감소한 기관은 교육부, 법무부 등

- ▶ 법제처 : 수원영통소각장 관련 교육환경법 법령해석 요청(241건) 등 340건 발생
- ▶ 국토교통부 : GTX-C 노선 오이도역 추가 정차 요구(19,917건) 등 97,849건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.12월	'21.1월	증감률
국토교통부	57,691	97,849	69.6%
경찰청	72,364	71,129	-1.7%
교육부	45,562	14,100	-69.1%
고용노동부	12,760	13,860	8.6%
국방부	6,336	6,596	4.1%
식약처	6,450	6,048	-6.2%
보건복지부	10,091	5,570	-44.8%
행정안전부	5,743	4,229	-26.4%
국민권익위	4,849	4,083	-15.8%
대검찰청	4,168	3,707	-11.1%
국세청	3,009	3,623	20.4%
과기정통부	2,841	2,858	0.6%
해양수산부	2,692	2,759	2.5%
법무부	4,867	2,649	-45.6%
환경부	2,946	2,598	-11.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'20.12월	'21.1월	증가율
법제처	94	340	261.7%
국토교통부	57,691	97,849	69.6%
기획재정부	1,114	1,635	46.8%
질병관리청	1,092	1,555	42.4%
해양경찰청	151	215	42.4%
인권위	439	597	36.0%
개인정보위	341	412	20.8%
국세청	3,009	3,623	20.4%
국가보훈처	475	567	19.4%
방통위	157	174	10.8%
고용노동부	12,760	13,860	8.6%
중기부	379	406	7.1%
금융위원회	1,160	1,226	5.7%
국방부	6,336	6,596	4.1%
문화재청	119	123	3.4%

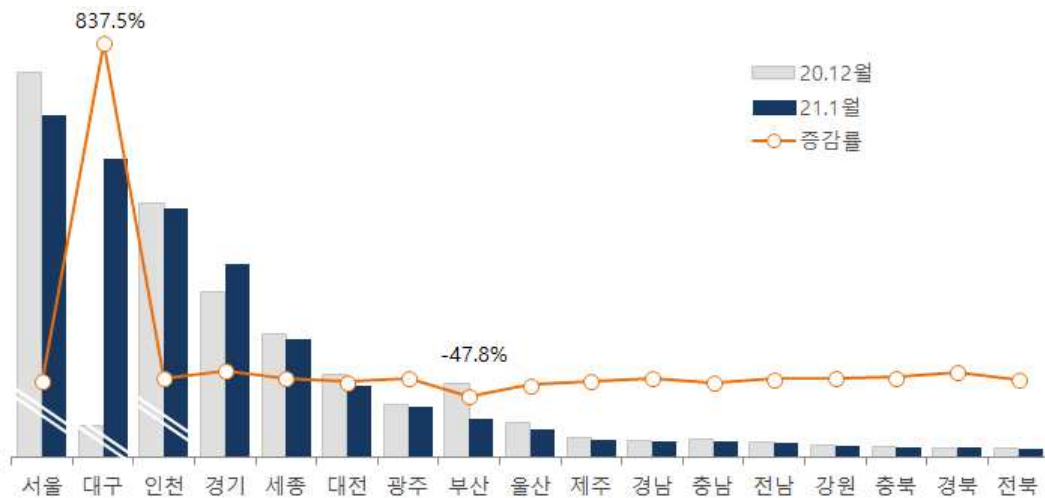
※ 1월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

1월 광역자치단체 민원은 총 123,603건으로 전월 대비 1.3% 증가

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 대구, 경기, 경북 등 3개, 감소한 시·도는 부산, 울산, 충남 등 14개

- ▶ 대구 : 달성군 구지면 LNG 발전소 건립 반대(5,301건) 등 14,897건 발생
- ▶ 경기 : 생활불편 해소 관련 위례주민과의 온라인 간담회 개최 요청(936건) 등 4,820건 발생



기관명	'20.12월	'21.1월	증감률
서울	96,203	85,658	-11.0%
대구	1,589	14,897	837.5%
인천	8,279	8,083	-2.4%
경기	4,147	4,820	16.2%
세종	3,068	2,953	-3.7%
대전	2,046	1,790	-12.5%
광주	1,290	1,255	-2.7%
부산	1,845	963	-47.8%
울산	870	699	-19.7%

기관명	'20.12월	'21.1월	증감률
제주	487	436	-10.5%
경남	387	378	-2.3%
충남	430	373	-13.3%
전남	355	338	-4.8%
강원	292	283	-3.1%
충북	241	239	-0.8%
경북	210	233	11.0%
전북	218	205	-6.0%

※ 1월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

1월 기초자치단체 민원은 총 529,437건으로 전월 대비 5.8% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 지자체는 경기 화성, 대전 서구, 감소한 지자체는 경기 하남, 경기 남양주 등

- ▶ 경북 의성 : 의성군 유기동물보호센터 동물학대 제보(69건) 등 164건 발생
- ▶ 경북 군위 : 불법 주정차 등 각종 생활불편 신고(127건) 등 169건 발생
- ▶ 경기 화성 : 동탄도시철도 정거장 위치 및 노선변경 요구(4,707건) 등 15,971건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.12월	'21.1월	증감률
경기 남양주	44,834	34,884	-22.2%
경기 화성	14,501	15,971	10.1%
경기 고양	14,009	13,906	-0.7%
경기 수원	15,205	12,743	-16.2%
경기 시흥	11,623	11,318	-2.6%
서울 관악	9,741	10,192	4.6%
서울 마포	10,581	10,022	-5.3%
서울 강동	11,899	9,982	-16.1%
서울 서초	9,895	8,894	-10.1%
경기 성남	9,657	8,888	-8.0%
경기 용인	9,048	8,301	-8.3%
경남 창원	7,782	8,080	3.8%
경기 하남	13,616	7,792	-42.8%
대전 서구	7,114	7,657	7.6%
서울 강서	8,290	7,559	-8.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'20.12월	'21.1월	증가율
경북 의성	94	164	74.5%
경북 군위	105	169	61.0%
전북 김제	308	495	60.7%
강원 태백	115	164	42.6%
부산 강서	1,183	1,628	37.6%
경북 경산	3,246	4,359	34.3%
전남 장성	199	261	31.2%
경기 동두천	398	516	29.6%
충북 옥천	161	204	26.7%
서울 서대문	5,379	6,776	26.0%
부산 동래	2,181	2,722	24.8%
강원 철원	136	166	22.1%
충북 제천	697	850	22.0%
충남 계룡	209	253	21.1%
경기 양평	685	828	20.9%

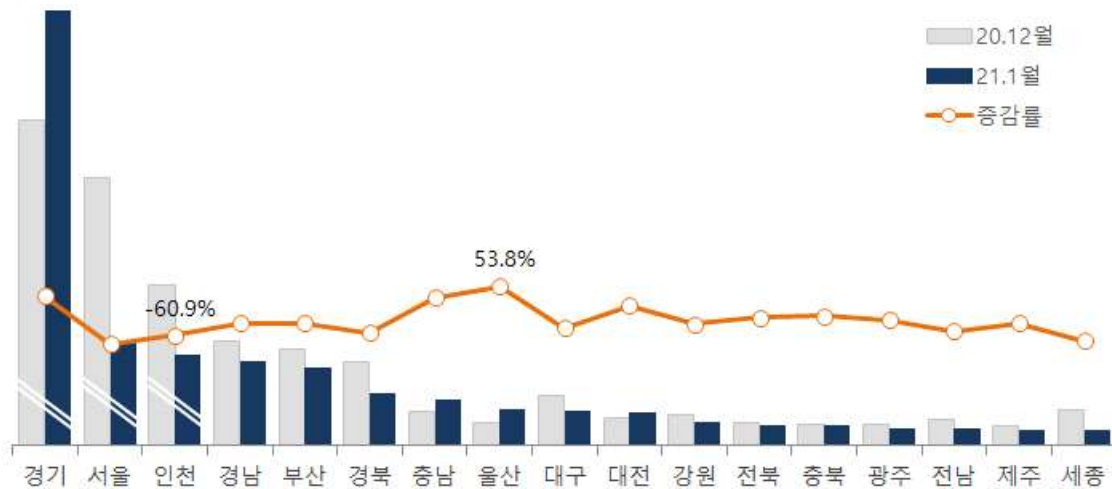
※ 1월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

1월 교육청 민원은 총 17,756건으로 전월 대비 2.8% 감소

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 울산, 경기 등 4개, 감소한 교육청은 서울, 세종 등 13개

- ▶ 울산교육청 : 돌봄전담사 처우개선 요구(71건) 등 246건 발생
- ▶ 경기교육청 : 백송초등학교 과밀학급 해소 요구(2,669건) 등 11,972건 발생



기관명	'20.12월	'21.1월	증감률
경기	8,962	11,972	33.6%
서울	3,312	1,294	-60.9%
인천	1,887	1,072	-43.2%
경남	722	583	-19.3%
부산	663	539	-18.7%
경북	575	358	-37.7%
충남	239	314	31.4%
울산	160	246	53.8%
대구	341	244	-28.4%

기관명	'20.12월	'21.1월	증감률
대전	195	224	14.9%
강원	209	166	-20.6%
전북	154	142	-7.8%
충북	144	137	-4.9%
광주	142	124	-12.7%
전남	179	118	-34.1%
제주	139	112	-19.4%
세종	243	111	-54.3%

※ 1월 민원 발생량 순

공공기관등

1월 공공기관 등의 민원은 총 48,654건으로 전월 대비 10.1% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 충북대학교, 한국남동발전, 감소한 기관은 국가철도공단, 한국산업인력공단 등

- ▶ 충북대학교 : 수의대의 비윤리적인 동물실험 규탄(1,983건) 등 2,000건 발생
- ▶ 한국남동발전 : 대구 달성군 구지면 LNG 발전소 설립 반대(1,926건) 등 1,939건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.12월	'21.1월	증감률
한국토지주택공사	11,030	11,771	6.7%
한국개발연구원	307	4,423	1,340.7%
금융감독원	3,396	3,209	-5.5%
충북대학교	11	2,000	18,081.8%
한국남동발전	33	1,939	5,775.8%
소상공인시장진흥공단	515	1,855	260.2%
한국산업인력공단	2,954	1,744	-41.0%
한국전력공사	1,192	1,730	45.1%
한국소비자원	1,985	1,668	-16.0%
법원행정처	1,758	1,662	-5.5%
국가철도공단	2,962	1,633	-44.9%
한국통신사업자연합회	1,432	1,061	-25.9%
한국제품안전관리원	1,142	865	-24.3%
대한법률구조공단	606	743	22.6%
한국철도공사	1,066	727	-31.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'20.12월	'21.1월	증가율
충북대학교	11	2,000	18,081.8%
한국남동발전	33	1,939	5,775.8%
한국개발연구원	307	4,423	1,340.7%
한국지능정보사회진흥원	29	118	306.9%
소상공인시장진흥공단	515	1,855	260.2%
한국계산전자시험연구원	91	256	181.3%
한국전력공사	1,192	1,730	45.1%
게임물관리위원회	94	131	39.4%
주택도시보증공사	86	114	32.6%
한국환경공단	166	206	24.1%
도로교통공단	172	213	23.8%
대한법률구조공단	606	743	22.6%
한국산업안전보건공단	329	372	13.1%
한국콘텐츠진흥원	104	116	11.5%
인천시설공단	104	115	10.6%

※ 1월 민원 100건 이상 기관

03 2월의 관심키워드 : 코로나19 백신

이번 달부터 코로나19 의료진의 예방접종을 시작으로 전 국민 무료예방접종이 실시됨에 따라 백신 관련 각종 문의 및 요구 등에 대한 민원 발생 예상

민원 추이

코로나19 국내 첫 확진자가 발생한 '20.1.20.부터 '21.1.31.까지
민원분석시스템에 수집된 '코로나 백신' 민원은 총 2,613건



※ '20.12월부터 대폭 증가해 '전 국민 무료예방 접종계획'이 발표된 '21.1월까지 증가 추세

신청인·신청지역

신청인은 30대(26.6%), 40대(22.5%), 20대이하(21.0%), 60대이상(16.0%), 50대(13.9%) 순, 남성(68.3%)이 여성(31.7%)보다 많이 신청

40대 이하의 비중이 70.1%로 백신에 대한 높은 관심도를 반영

* 성별 정보 확인 가능 1,141건(전체의 43.7%), 연령 정보 확인 가능 1,152건(전체의 44.1%) 대상

신청지역은 경기(29.7%), 서울(27.0%), 부산(5.2%), 인천(5.1%), 경남(4.7%), 대구(3.8%), 경북(3.3%), 광주(2.9%) 등의 순

* 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

주요 민원 사례

[백신 접종 기준 문의]

- ▶ 2월부터 백신 접종이 시작될 것이라는 뉴스를 보았는데, 외국인 배우자도 내국인과 같은 일정으로 예방접종이 진행되는지 알려주세요.(‘21.1.14.)
- ▶ 백신 임상시험 참가자 중 ‘길랭바레증후군’으로 갑작스런 마비증상을 보인다는 뉴스를 보았습니다. 약 3년 전 ‘길랭바레증후군’으로 치료받은 적이 있는데, 백신을 접종해도 되는지 궁금합니다.(‘21.1.30.)
- ▶ 베트남에 살고 있는 교민인데, 한국에서 전 국민 코로나19 백신 무료 예방접종 계획이 있다고 들었는데, 해외에 거주하는 교민에 대해서도 접종계획이 있는지 문의 드립니다.(‘21.1.25.)

[백신 우선 접종 요구]

- ▶ 해외에서 코로나 백신 미접종자들에 대해서는 입국이 금지될 것으로 보이니 해외 유학 예정자들에게 코로나 백신의 우선순위를 고려해 주시기 바랍니다.(‘21.1.6.)
- ▶ 지난 달 미국암학회는 화이자와 모더나 백신사용이 승인되자 암환자는 코로나로 인한 사망률이 2배 이상 높다는 이유로 암환자에게 우선 접근이 고려되어야 한다고 발표하였습니다. 우리나라도 암환자들과 그 보호자들을 우선접종대상에 포함해 주시기 바랍니다. (‘21.1.8.)

[백신 부작용 우려]

- ▶ 최근 노르웨이에서 코로나19 백신을 맞고 사망하는 사례가 발생하여 우려되니, 사망사고가 일어나지 않도록 점검하고 또 점검해 주세요.(‘21.1.29.)
- ▶ ‘독일의 예방접종위원회가 아스트라제네카 백신은 18~64세에게 접종하라고 권고하였다’는 뉴스를 보았습니다. 우리나라도 65세 이상에게는 안정성이 보장된 화이자 또는 모더나 백신을 선택할 수 있도록 간곡히 부탁드립니다.(‘21.1.29.)

[기타]

- ▶ 코로나19 백신접종 장소로 제공한다는 이유로 군에서 운영하는 ○○체육관을 임시 폐쇄하여 동호인들의 입장을 제한하는 것은 합당하지 않으므로 장소 선정을 한 번 더 고려해 주시면 감사하겠습니다.(‘21.1.28.)

상담 추이

2021년 1월 국민콜 110의 상담건은 총 304,853건

전월(240,647건) 대비 26.7% 증가, 전년 동월(320,273건) 대비 4.8% 감소



전년 동월 대비 현황



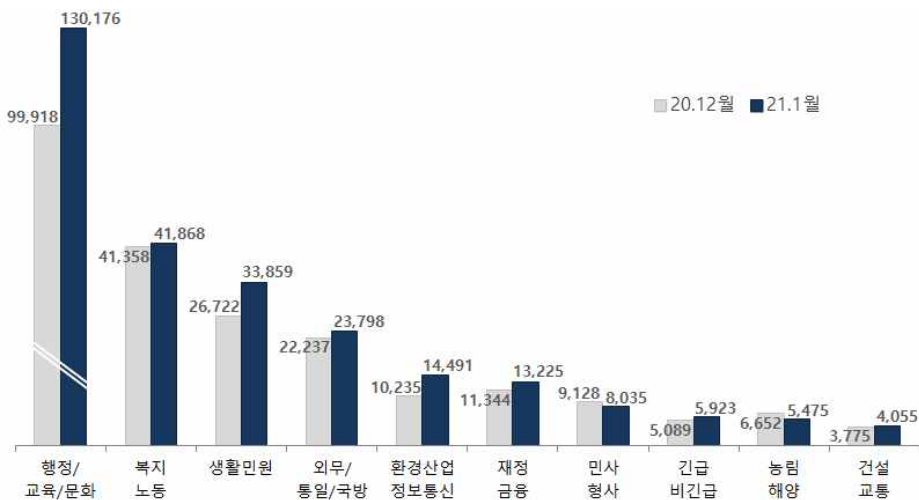
행정안전부 소관 내용이 29.5%(89,848건)로 가장 많고, 중소벤처기업부 소관 내용이 가장 많이 증가(232.5%), 국민권익위원회는 감소(-24.8%)

[상담 발생량 상위 10개 기관]

기관명	'20.12월	'21.1월	증감률	점유율
행정안전부	69,880	89,848	28.6%	29.5%
식품의약품안전처	29,760	27,685	-7.0%	9.1%
국가보훈처	22,446	25,017	11.5%	8.2%
과학기술정보통신부	5,968	10,165	70.3%	3.3%
국민권익위원회	10,425	7,835	-24.8%	2.6%
공정거래위원회	8,507	7,167	-15.8%	2.4%
보건복지부	4,533	3,702	-18.3%	1.2%
중소벤처기업부	1,100	3,658	232.5%	1.2%
고용노동부	1,156	3,297	185.2%	1.1%
통계청	2,671	2,656	-0.6%	0.9%

분야별 현황

분야별로는 행정·교육·문화 분야(46.3%)가 가장 많고, 복지·노동(14.9%) 순이며, 환경산업·정보통신 분야가 가장 많이 증가(41.6% ↑)



상담분야	'20.12월	'21.1월	증감률	주요내용
행정/교육/문화	99,918	130,176	30.3%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	41,358	41,868	1.2%	기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의 코로나19 백신 구매현황 및 공급일정 등 문의
생활민원	26,722	33,859	26.7%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	22,237	23,798	7.0%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	10,235	14,491	41.6%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간소음 신고 및 매연신고 문의
재정/금융	11,344	13,225	16.6%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
민사/형사	9,128	8,035	-12.0%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
긴급/비긴급	5,089	5,923	16.4%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
농림/해양	6,652	5,475	-17.7%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
건설/교통	3,775	4,055	7.4%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

분야별 주요내용

“자동차세 연납 신청 등 위택스 관련” 문의가 가장 많았으며(40,535건),
 “긴급고용안정지원금, 방문·돌봄종사자 지원금 문의”(363.4% ↑)와 “수도계량기,
 수도관 동파 피해 신고” 증가(193.7% ↑)

상답분야	주요 내용	'20.12월	'21.1월	증감률
행정 교육 문화	특별징수 반기 신고, 자동차세 연납 신청 등 위택스 관련 문의	24,402	40,535	66.1%
	지방소득세 특별징수, 자동차세 연납 등 지방세 관련 문의	14,049	27,131	93.1%
	연말정산용 주민등록등본 발급 등 정부24 사이트 문의	18,920	22,856	20.8%
재정 금융	버팀목 자금, 임차료 융자 지원 등 소상공인 지원정책 문의	1,378	3,951	186.7%
	종합소득세, 양도소득세 등 국세 관련 문의	807	1,020	26.4%
복지 노동	긴급고용안정지원금, 방문·돌봄종사자 생계지원 등 고용안정사업 문의	543	2,516	363.4%
	취약계층 신규일자리 제공 및 청년구직 지원금 등 취업 관련 문의	180	386	114.4%
환경산업 정보통신	환경개선부담금 납부 관련 문의	1,795	2,041	13.7%
건설 교통	폭설로 인한 도로 제설작업 요청 등 도로관리 문의	966	1,471	52.3%
긴급 비긴급	수도계량기, 수도관 동파 등 피해신고 문의	381	1,119	193.7%

알 림 판

민원분석시스템 기능개선 의견수렴 공지

2021년을 맞이하여 민원분석시스템 이용자 개선 의견을 모아 기능 개선 계획에 반영하여 추진하고자 합니다.

시스템을 이용하시면서 불편했던 사항이나 개선해야할 점이 있으시면 2021년 2월 15일까지 아래 방법으로 의견을 보내주시기 바랍니다.

- ▶ 민원분석시스템 접속 → 'HelpDesk' 메뉴 → '질의응답' 게시판에 의견 작성

담당자 안내

목	차	담당자	연락처
01. 민원 동향	02. 기관별 동향	강병희 사무관	044-200-7284
02. 기관별 동향			
03. 2월의 관심키워드			
04. 국민콜 110 동향		김시영 주무관 (국민콜110)	02-2110-6503
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625