



국민권익위원회

빅 데이터로 보는

국민의 소리

2021년 2월 (제607호)

전월 대비 8.9% 증가(1,076,621건)

국토교통부, 경기 수원시, 강원교육청, 중앙선거관리위원회 등이 전월 대비 증가
오는 4월 7일 재보궐선거 실시에 따라 선거유세 및 투표소 운영, 코로나19
방역 등에 대해 불편사항이 예상되어 '선거투표' 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 3월의 관심키워드 : 선거·투표 10

04 국민콜 110 동향 11

상담 추이 / 분야별 현황 / 분야별 주요 내용

민원 추이

2021년 2월 민원 발생량은 총 1,076,621건

전월(988,868건) 대비 8.9% 증가, 전년 동월(759,732건) 대비 41.7% 증가



전년 동월 대비 현황

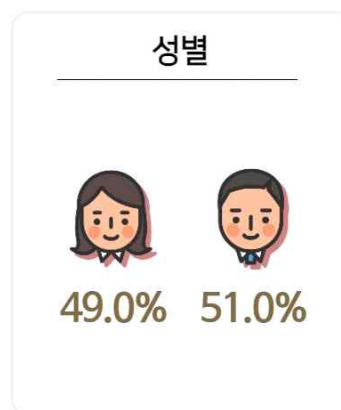
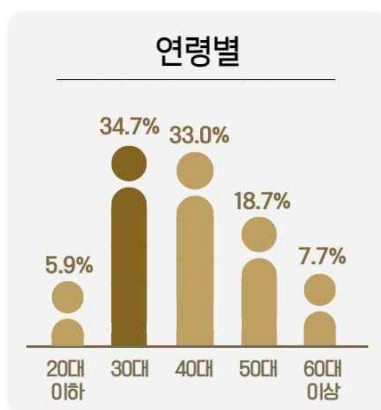


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.3.2. 9시)

신청인 현황

연령별로는 30대(34.7%), 성별로는 남성(51.0%)이 다수를 차지

전월 대비 30대 여성(60.7% ↑), 40대 여성(55.0% ↑)이 많이 신청



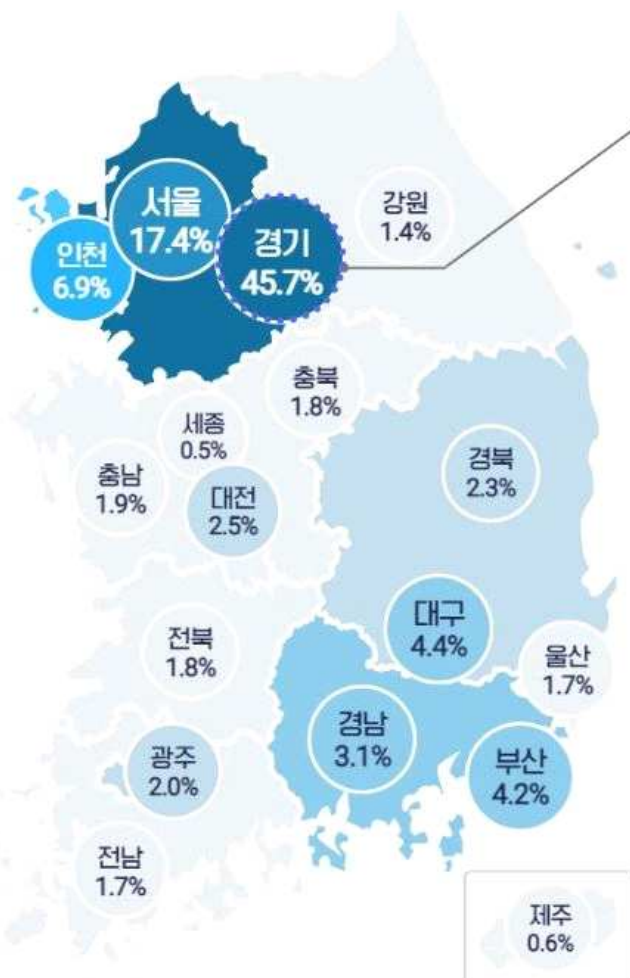
※ 연령과 성별이 확인된 402,930건 대상

지역별 현황

경기 45.7%(437,023건), 서울 17.4%(166,895건), 인천 6.9%(66,244건), 대구 4.4%(41,766건), 부산 4.2%(40,028건) 등 순으로 수도권이 전체의 70.0% 차지

GTX-C 노선 오이도역 연장 요구 민원 등 전월 대비 경기 지역이 가장 많이 증가(35.6%↑), 경기 지역 중에서는 시흥시에서 발생한 민원이 가장 많음(144,814건)

2월 지역별 민원발생 비율



경기지역 민원발생 현황



경기지역 주요 민원키워드

경춘선 노선용량
마석 주민
광역교통개선대책
신내차량기지 불법주정차
수도권 서남부권
오이도역 연장
주택공급 비용대비 편의
통학거리 거모지구 교통인프라
장애인전용구역
학교설립

※ 신청지역이 확인된 956,780건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(31.1%)가 가장 많고, 교통(25.9%), 주택건축(6.4%), 도로(6.2%), 환경(5.9%), 행정안전(4.8%), 교육(3.2%) 분야 등의 순

경찰	교통	주택건축	도로	환경	행정안전	교육	문화	수자원
31.1%	25.9%	6.4%	6.2%	5.9%	4.8%	3.2%	1.9%	1.7%
도시	산업통상	보건	방송통신	법무	노동	국방	재정	관광
1.7%	1.6%	1.3%	1.0%	1.0%	0.9%	0.6%	0.6%	0.6%
과학기술	사법	농림축산	체육	해양수산	복지	세무	우정	외무통일
0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 992,089건 대상

증감률 상위 분야

증가

태릉CC 및 갈매역세권 개발 관련 교통대책 건의, GTX-C 노선 오이도역까지 연장 요구 등 도시 및 교통 분야 증가



도시
102.4%↑



교통
82.1%↑



환경
33.6%↑



도로
26.0%↑



사법
18.3%↑

감소



복지
45.3%↓



국방
42.4%↓



세무
38.0%↓



산업통상
36.0%↓

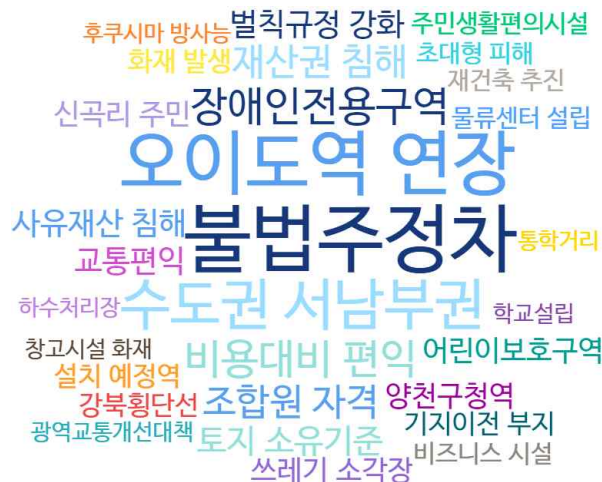


농림축산
35.6%↓

주요 민원키워드

2월 상위 민원키워드는 불법주정차, 오이도역 연장, 수도권 서남부권, 비용대비 편익, 장애인전용구역, 조합원 자격, 재산권 침해, 토지 소유기준 등

불법주정차, 장애인전용구역, 어린이보호구역 등 ‘각종 생활불편 신고’와 오이도역 연장, 수도권 서남부권, 비용대비 편익 등 ‘GTX-C 노선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	어린이보호구역	21	기지이전 부지
2	오이도역 연장	12	교통편익	22	재건축 추진
3	수도권 서남부권	13	양천구청역	23	비즈니스시설
4	비용대비 편익	14	신곡리 주민	24	창고시설 화재
5	장애인전용구역	15	쓰레기 소각장	25	초대형 피해
6	조합원 자격	16	강북횡단선	26	광역교통개선대책
7	재산권 침해	17	설치 예정역	27	학교설립
8	토지 소유기준	18	화재 발생	28	하수처리장
9	별치규정 강화	19	주민생활편의시설	29	후쿠시마 방사능
10	사유재산 침해	20	물류센터 설립	30	통학거리

중앙행정기관

2월 중앙행정기관 민원은 총 428,995건으로 전월 대비 64.0% 증가

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

- ▶ 국민권익위 : 경기 남양주 다산신도시 지금지구 A4블럭 전열교환기 용량 개선 요청 (10,009건) 등 14,555건 발생
- ▶ 국토교통부 : GTX-C 노선 오이도역까지 연장 요구(134,753건) 등 258,524건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.1월	'21.2월	증감률
국토교통부	97,706	258,524	164.6%
경찰청	71,321	78,244	9.7%
국민권익위	2,794	14,555	420.9%
교육부	14,088	12,910	-8.4%
고용노동부	13,894	9,921	-28.6%
식약처	6,153	5,198	-15.5%
국방부	6,621	5,046	-23.8%
행정안전부	4,185	4,745	13.4%
환경부	2,608	4,714	80.8%
보건복지부	4,825	4,369	-9.5%
국세청	3,642	3,488	-4.2%
대검찰청	3,724	2,868	-23.0%
해양수산부	2,771	2,834	2.3%
과기정통부	2,870	2,041	-28.9%
농식품부	1,803	1,796	-0.4%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.1월	'21.2월	증가율
국민권익위	2,794	14,555	420.9%
국토교통부	97,706	258,524	164.6%
환경부	2,608	4,714	80.8%
행정안전부	4,185	4,745	13.4%
개인정보위	363	403	11.0%
경찰청	71,321	78,244	9.7%
해양수산부	2,771	2,834	2.3%
인권위	561	560	-0.2%
농식품부	1,803	1,796	-0.4%
국세청	3,642	3,488	-4.2%
공정위	1,629	1,546	-5.1%
조달청	757	707	-6.6%
교육부	14,088	12,910	-8.4%
인사혁신처	789	719	-8.9%
보건복지부	4,825	4,369	-9.5%

※ 2월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

2월 광역자치단체 민원은 총 90,585건으로 전월 대비 27.6% 감소

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 경기, 울산, 대전 등 3개, 감소한 시·도는 대구, 인천, 경남 등 14개

- ▶ 경기 : 과천정부청사 일대의 주택공급 사업추진 반대(2,804건) 등 7,689건 발생
- ▶ 울산 : 대로3-55호선(매곡천~동대초교) 예산확보 및 조기개설 요청(121건) 등 831건 발생



기관명	'21.1월	'21.2월	증감률
서울	86,710	61,732	-28.8%
경기	4,736	7,689	62.4%
대구	15,071	6,797	-54.9%
인천	8,168	5,199	-36.3%
세종	2,963	2,601	-12.2%
대전	1,840	1,881	2.2%
광주	1,373	1,089	-20.7%
울산	736	831	12.9%
부산	1,011	771	-23.7%

기관명	'21.1월	'21.2월	증감률
제주	440	426	-3.2%
충남	375	339	-9.6%
경남	392	257	-34.4%
전남	346	239	-30.9%
강원	283	227	-19.8%
경북	226	209	-7.5%
충북	238	157	-34.0%
전북	204	141	-30.9%

※ 2월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

2월 기초자치단체 민원은 총 495,370건으로 전월 대비 7.5% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 지자체는 경기 수원, 경기 성남, 감소한 지자체는 경기 남양주, 경기 화성 등

- ▶ 경기 과천 : 하수처리장 서울 서초구 인근에 설치 반대(3,628건) 등 5,805건 발생
- ▶ 전남 구례 : 불법 주정차 등 각종 생활불편 신고(62건) 등 109건 발생
- ▶ 경기 수원 : 영통구 소재 공동주택 부출입구 설치 요구(2,624건) 등 19,763건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.1월	'21.2월	증감률
경기 수원	13,013	19,763	51.9%
경기 남양주	34,922	17,503	-49.9%
경기 화성	16,078	11,941	-25.7%
경기 고양	13,950	10,576	-24.2%
경기 성남	8,988	10,229	13.8%
서울 서초	9,082	9,838	8.3%
서울 마포	10,099	9,494	-6.0%
서울 강동	10,141	8,999	-11.3%
서울 관악	10,309	8,742	-15.2%
경남 창원	8,111	8,132	0.3%
충북 청주	7,245	7,890	8.9%
경기 용인	8,359	7,756	-7.2%
경기 안산	7,252	7,618	5.0%
서울 영등포	7,283	6,981	-4.1%
대전 서구	7,658	6,814	-11.0%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.1월	'21.2월	증가율
경기 과천	1,503	5,805	286.2%
전남 구례	49	109	122.4%
충남 청양	60	128	113.3%
강원 화천	84	163	94.0%
충남 서천	243	465	91.4%
강원 양구	63	114	81.0%
경기 구리	1,734	3,125	80.2%
전북 무주	76	129	69.7%
충북 보은	96	158	64.6%
충북 증평	252	414	64.3%
강원 홍천	191	307	60.7%
전북 임실	78	123	57.7%
전남 장흥	66	102	54.5%
경기 수원	13,013	19,763	51.9%
강원 평창	173	256	48.0%

※ 2월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

2월 교육청 민원은 총 16,919건으로 전월 대비 5.1% 감소

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 강원, 대구 등 6개, 감소한 교육청은 울산, 경북 등 11개

- ▶ 강원교육청 : 원주기업도시 내 고등학교 설립 요구(1,017건) 등 1,212건 발생
- ▶ 대구교육청 : 서재·세천지역 중고등학교 설립 요청 및 ○○고등학교를 추첨배점학교로 전환 반대(1,038건) 등 1,751건 발생



기관명	'21.1월	'21.2월	증감률
경기	12,000	8,662	-27.8%
서울	1,316	2,374	80.4%
대구	245	1,751	614.7%
강원	166	1,212	630.1%
인천	1,074	850	-20.9%
경남	588	466	-20.7%
부산	541	342	-36.8%
충남	312	230	-26.3%
충북	137	171	24.8%

기관명	'21.1월	'21.2월	증감률
전남	121	156	28.9%
경북	359	143	-60.2%
전북	142	129	-9.2%
광주	124	128	3.2%
대전	228	98	-57.0%
울산	247	86	-65.2%
세종	111	70	-36.9%
제주	114	51	-55.3%

※ 2월 민원 발생량 순

공공기관등

2월 공공기관 등의 민원은 총 44,653건으로 전월 대비 8.9% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 중앙선거관리위원회, 경기주택도시공사, 감소한 기관은 소상공인시장진흥공단, 한국산업인력공단 등

- ▶ 중앙선거관리위원회 : 위례신도시를 하나의 국회의원지역구로 확정 요구(1,547건) 등 1,588건 발생
- ▶ 경기주택도시공사 : 경기 남양주 다산신도시 자금지구 A4블럭 전열교환기 용량 개선 요청(332건) 등 730건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.1월	'21.2월	증감률
한국토지주택공사	11,862	19,063	60.7%
금융감독원	3,236	2,400	-25.8%
국가철도공단	1,667	1,878	12.7%
법원행정처	1,673	1,598	-4.5%
중앙선거관리위원회	162	1,588	880.2%
한국남동발전	1,947	1,265	-35.0%
한국통신사업자연합회	1,087	1,189	9.4%
한국소비자원	1,692	1,168	-31.0%
한국전력공사	1,722	1,061	-38.4%
인천도시공사	672	950	41.4%
소상공인시장진흥공단	1,880	766	-59.3%
한국산업인력공단	1,746	743	-57.4%
경기주택도시공사	85	730	758.8%
대한법률구조공단	726	705	-2.9%
한국제품안전관리원	848	642	-24.3%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.1월	'21.2월	증가율
중앙선거관리위원회	162	1,588	880.2%
경기주택도시공사	85	730	758.8%
한국승강기안전공단	67	180	168.7%
한국거래소	67	146	117.9%
기술보증기금	54	112	107.4%
한국토지주택공사	11,862	19,063	60.7%
인천도시공사	672	950	41.4%
국가철도공단	1,667	1,878	12.7%
한국통신사업자연합회	1,087	1,189	9.4%
국민연금공단	112	120	7.1%
한국도로공사	321	332	3.4%
건강보험심사평가원	519	529	1.9%
도로교통공단	208	204	-1.9%
대한법률구조공단	726	705	-2.9%
자동차손해배상근거원	168	162	-3.6%

※ 2월 민원 100건 이상 기관

03 | 3월의 관심키워드 : 선거·투표

4월 7일 재·보궐선거 실시에 따라 선거 유세 및 투표소 운영, 코로나19 방역 등에 대해 불편사항이 예상되어 관련 민원 유형 및 사례를 참고한 사전 대응 필요

※ 주요일정 : 후보자 등록 신청(3.18.~19.), 선거기간 개시일(3.25.), 사전투표(4.2.~3.), 투표(4.7.)

민원 유형

선거유세 관련 불편사항

- ▶ 선거유세 소음 이의
- ▶ 선거차량 불법주정차 등 신고
- ▶ 사회적 거리두기 미준수 이의
- ▶ 선거(답례)현수막 정비·철거 요청
- ▶ 홍보 문자메시지 발송 이의
- ▶ 공보물 미수령 및 발송 지연 이의

투표소 관련 불편사항

- ▶ 투표사무원 불친절 등
- ▶ 거주지와 투표소 간 원거리 불만
- ▶ 장애인·노약자 등 접근성 이의
- ▶ 주차장 미확보 및 미개방
- ▶ 투표소 안내 미흡

기타 문의·신고 등

- ▶ 선거법 위반 신고(문의)
- ▶ 개인정보 유출, 위장전입 신고
- ▶ 선거일 근무 시 유급(수당) 여부
- ▶ 여론조사 이의

민원 사례

▶ [선거유세]

국민들은 마스크 쓰고 사회적 거리두기 운동에 적극 동참하고 있는데, 후보자는 선거유세하면서 마스크도 착용하지 않고 악수하거나 포옹하는 걸 보니 정말 충격적입니다. 지킬 건 지키면서 선거유세하게 해 주세요.(’20.4.3.)

사회적 거리두기 운동을 실천하고 있는데, 후보자와 후보 지지자들은 무리로 다니면서 악수하고 아이들 얼굴을 만지는데 어떻게 해야 되나요? 일일이 피해 다니는 것도 힘드니 선거운동 방식을 바꿀 수는 없는 건가요?(’20.4.4.)

▶ [투표소]

투표소에서 나온 쓰레기들을 담은 쓰레기봉투를 묶지도 않은 채 아파트 입구에 놓고 갔습니다. 이 곳은 바람이 강하게 부는 곳이라 일회용 비닐장갑들이 날려서 난리였으며 날리는 비닐장갑을 치우느라 고생했습니다. 각성하세요.(’20.4.16.)

투표사무원들이 마스크 및 일회용 비닐장갑을 착용하지 않고 있어 두 눈을 의심했습니다. 투표사무원을 대상으로 교육을 제대로 해 주세요.(’20.4.11.)

투표사무원이 줄서서 기다리는 저의 어깨를 덥석 잡더니 체온계를 이마에 자국이 날 때까지 누르며 체온을 측정하는 겁니다. 코로나를 옮기려는 것인지 투표하러 가지 말걸 그랬습니다.(’20.4.15.)

상담 추이

2021년 2월 국민콜 110의 상담건은 총 236,375건

전월(304,853건) 대비 22.5% 감소, 전년 동월(264,607건) 대비 10.7% 감소



전년 동월 대비 현황



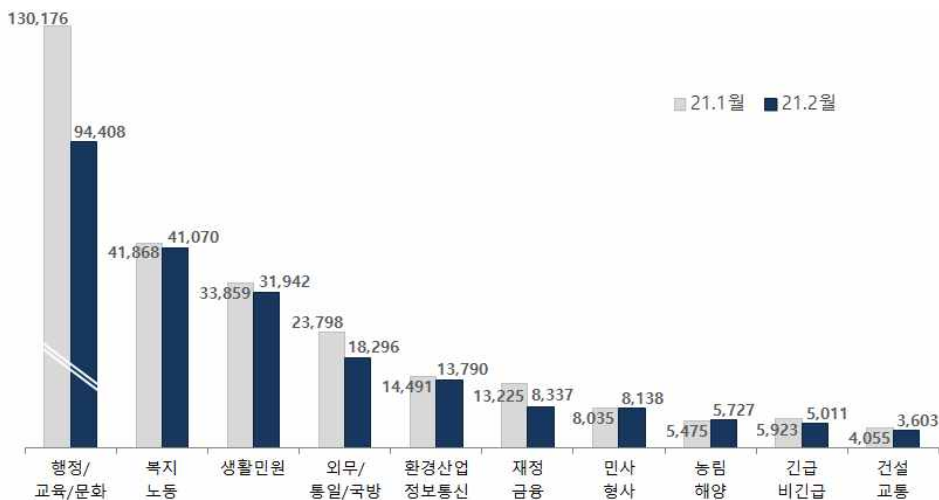
행정안전부 소관 내용이 28.7%(67,874건)로 가장 많고, 국가보훈처 등 상담 발생량 상위 10개 기관 모두 감소

[상담 발생량 상위 10개 기관]

기관명	'21.1월	'21.2월	증감률	점유율
행정안전부	89,848	67,874	-24.5%	28.7%
식품의약품안전처	27,685	22,629	-18.3%	9.6%
국가보훈처	25,017	19,027	-23.9%	8.0%
과학기술정보통신부	10,165	9,869	-2.9%	4.2%
국민권익위원회	7,835	7,705	-1.7%	3.3%
공정거래위원회	7,167	5,912	-17.5%	2.5%
보건복지부	3,702	3,083	-16.7%	1.3%
통계청	2,656	2,496	-6.0%	1.1%
문화체육관광부	2,309	2,022	-12.4%	0.9%
농림축산식품부	1,977	1,858	-6.0%	0.8%

분야별 현황

분야별로는 행정·교육·문화 분야(41.0%)가 가장 많고, 복지·노동(17.8%) 순이며, 농림·해양 분야가 가장 많이 증가(4.6% ↑)



상담분야	'21.1월	'21.2월	증감률	주요내용
행정/교육/문화	130,176	94,408	-27.5%	지방세 특별징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	41,868	41,070	-1.9%	기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의 코로나19 백신 구매 현황 및 공급일정 등 문의
생활민원	33,859	31,942	-5.7%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	23,798	18,296	-23.1%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	14,491	13,790	-4.8%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간소음 신고 및 매연신고 문의
재정/금융	13,225	8,337	-37.0%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
민사/형사	8,035	8,138	1.3%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률상담 문의
농림/해양	5,475	5,727	4.6%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
긴급/비긴급	5,923	5,011	-15.4%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰민원 문의 자동차 매연 신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	4,055	3,603	-11.1%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

분야별 주요내용

“코로나19 관련 방역수칙 위반 신고 및 백신 접종 일정” 문의가 가장 많았으며 (10,102건), “2차 경기도 재난기본소득 및 4차 재난지원금 문의”(138.0% ↑)와 “초·중·고등학교 개학 및 등교 관련 문의” 증가(60.8% ↑)

상담분야	주요 내용	'20.12월	'21.1월	증감률
복지 노동	코로나19 관련 방역수칙 위반 신고 및 백신 접종 일정 등 문의	7,766	10,102	30.1%
	2차 경기도 재난기본소득 신청 및 4차 재난지원금 관련 문의	2,779	6,613	138.0%
	설 명절 연휴 운영 병원·약국 확인 문의	273	427	56.4%
민사 형사	불법 주정차 차량 신고 상담 문의	5,810	6,095	4.9%
농림 해양	유실·유기동물 신고 등 동물보호 관련 문의	3,862	4,154	7.6%
환경산업 정보통신	동물 사체 처리 및 쓰레기 무단 투기 신고 문의	1,390	1,664	19.7%
행정 교육 문화	청렴연수원 사이버교육 관련 문의	757	1,157	52.8%
	초·중·고등학교 개학 및 등교 관련 문의	189	304	60.8%
건설 교통	택시 및 버스 등 대중교통 불편 신고 관련 문의	898	1,043	16.1%
	정부24사이트 장애로 건축물대장 발급(세움터) 관련 문의	807	976	20.9%

알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원정보분석시스템을 운영하고 있습니다.

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	02. 기관별 동향	강병희 사무관	044-200-7284
02. 기관별 동향			
03. 3월의 관심키워드			
04. 국민콜 110 동향		김시영 주무관 (국민콜110)	02-2110-6503
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625