



빅 데이터로 보는

국민의 소리

2021년 4월 (제616호)

전월 대비 0.7% 감소(1,371,373건)

기획재정부, 경기 수원시, 부산교육청, 경기주택공사 등이 전월 대비 증가
스쿨존 교통사고가 가장 많이 발생하는 시기를 맞아 '어린이 교통안전' 민원예보 발령

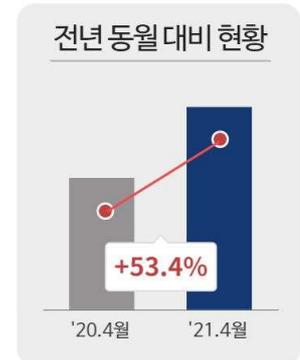
01	민원 동향	1
	민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황 분야별 현황 / 주요 민원키워드	
02	기관별 동향	5
	중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등	
03	5월의 관심키워드 : 어린이 교통안전	10

01 | 민원 동향

민원 추이

2021년 4월 민원 발생량은 총 1,371,373건

전월(1,381,082건) 대비 0.7% 감소, 전년 동월(894,041건) 대비 53.4% 증가

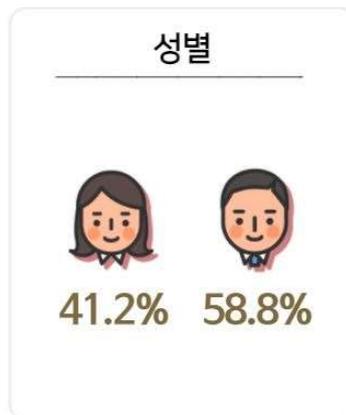
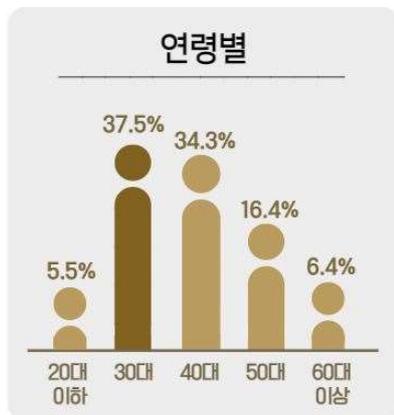


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새올) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.5.3. 16시)

신청인 현황

연령별로는 30대(37.5%), 성별로는 남성(58.8%)이 다수를 차지

전월 대비 30대 남성(24.9% ↑), 40대 여성(17.4% ↑)이 많이 신청



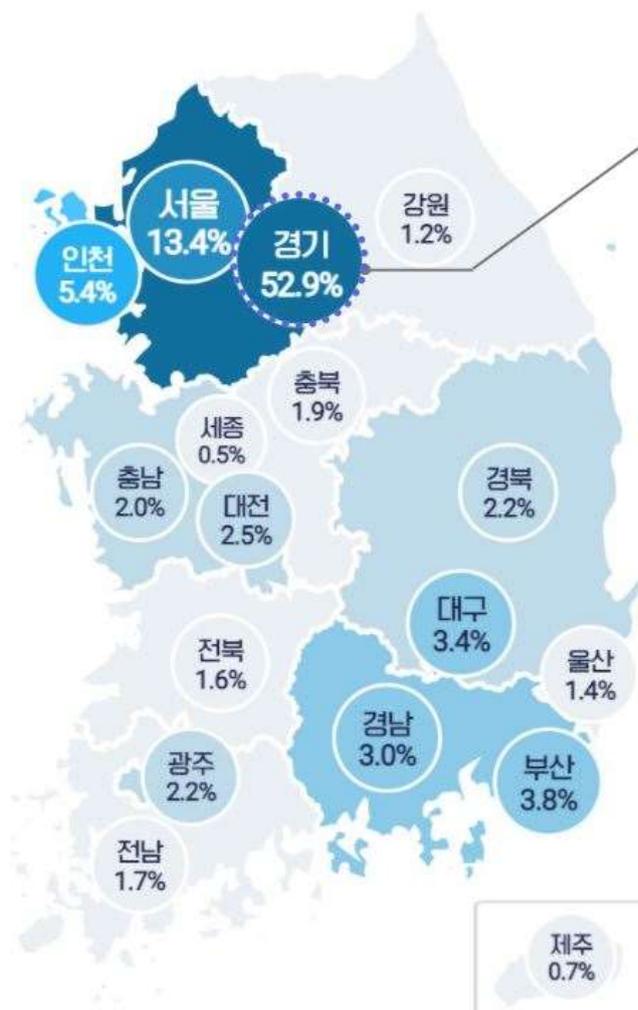
※ 연령과 성별이 확인된 504,943건 대상

지역별 현황

경기 52.9%(644,910건), 서울 13.4%(163,521건), 인천 5.4%(65,362건), 부산 3.8%(46,423건), 대구 3.4%(41,785건) 등 순으로 수도권이 전체의 71.7% 차지

대단지 아파트 신축에 따른 광역버스 노선 신설 요청 등 전월 대비 경기 지역이 가장 증가(8.2%↑), 경기 지역 중에서는 시흥시에서 발생한 민원이 가장 많음(175,466건)

4월 지역별 민원발생 비율



경기지역 민원발생 현황



경기지역 주요 민원키워드

교통환승센터
 교통 인프라
 홀퇴근 대안 광역교통대책
 단지 불법주정차 입주민 배차간격
 오이도역 연장
 갈매IC 대유평공원갈매역
 서울대 시흥캠퍼스
 자들집하시설 준공허가 광역버스
 경춘선 불암산 터널
 공공주택지구

※ 신청지역이 확인된 1,218,147건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(32.3%)가 가장 많고, 교통(21.4%), 주택건축(11.6%), 도로(7.7%), 행정안전(6.4%), 환경(5.6%), 도시(4.6%) 분야 등의 순

경찰	교통	주택건축	도로	행정안전	환경	도시	문화	교육
32.3%	21.4%	11.6%	7.7%	6.4%	5.6%	4.6%	3.2%	1.8%
수자원	보건	산업통상	방송통신	노동	해양수산	관광	국방	농림축산
1.6%	1.5%	1.4%	1.4%	0.9%	0.7%	0.7%	0.6%	0.5%
재정	과학기술	세무	사법	체육	복지	법무	외무통일	우정
0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,273,254건 대상

증감을 상위 분야

증 가 신축 아파트 내 주차장 및 주차유도시스템 확보 요청 등 주택건축 분야 증가



주택건축
87.9%↑



세무
75.0%↑



사법
33.1%↑



우정
14.6%↑



교통
12.8%↑

감 소



교육
57.6%↓



산업통상
45.6%↓



해양수산
39.9%↓



법무
34.4%↓

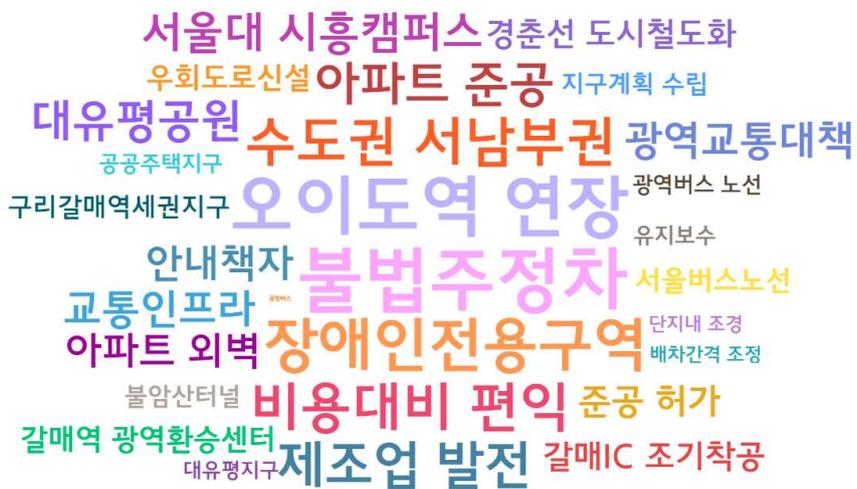


국방
30.2%↓

주요 민원키워드

4월 상위 민원키워드는 불법주정차, 오이도역 연장, 장애인전용구역, 수도권 서남부권, 비용대비 편익, 제조업 발전, 아파트 준공, 대유평공원 등

오이도역 연장, 수도권 서남부권, 비용대비 편익, 제조업 발전 등 ‘GTX-C 노선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	광역교통대책	21	구리갈매역세권지구
2	오이도역 연장	12	아파트 외벽	22	지구계획 수립
3	장애인전용구역	13	안내책자	23	공공주택지구
4	수도권 서남부권	14	준공허가	24	광역버스 노선
5	비용대비 편익	15	갈매IC 조기착공	25	유지보수
6	제조업 발전	16	경춘선 도시철도화	26	단지내 조경
7	아파트 준공	17	갈매역 광역환승센터	27	대유평지구
8	대유평공원	18	서울버스노선	28	배차간격 조정
9	서울대 시흥캠퍼스	19	우회도로 신설	29	공항버스
10	교통인프라	20	불암산터널	30	출퇴근 대란

중앙행정기관

4월 중앙행정기관 민원은 총 429,076건으로 전월 대비 9.6% 감소

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

- ▶ 해양경찰청 : 해상교통관제센터 이전 설치 반대(684건) 등 880건 발생
- ▶ 기획재정부 : 일시적 1가구 2주택 비과세 소급적용 관련 이의(3,199건) 등 4,510건 발생
- ▶ 환경부 : 평내 하수처리장 신설 반대(7,510건) 등 11,139건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.3월	'21.4월	증감률
국토교통부	280,682	232,852	-17.0%
경찰청	100,895	105,985	5.0%
고용노동부	11,981	11,494	-4.1%
환경부	5,350	11,139	108.2%
식약처	8,618	7,001	-18.8%
국방부	7,412	5,842	-21.2%
보건복지부	3,765	5,106	35.6%
교육부	13,889	4,760	-65.7%
기획재정부	1,180	4,510	282.2%
국민권익위	3,835	4,096	6.8%
대검찰청	3,160	3,404	7.7%
행정안전부	3,428	3,282	-4.3%
해양수산부	3,058	2,957	-3.3%
과기정통부	2,761	2,689	-2.6%
국세청	2,918	2,458	-15.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.3월	'21.4월	증가율
해양경찰청	175	880	402.9%
기획재정부	1,180	4,510	282.2%
환경부	5,350	11,139	108.2%
중기부	634	1,105	74.3%
질병관리청	1,329	1,918	44.3%
보건복지부	3,765	5,106	35.6%
통계청	85	114	34.1%
병무청	1,371	1,602	16.8%
공수처	217	253	16.6%
특허청	220	252	14.5%
여성가족부	290	326	12.4%
문화재청	153	170	11.1%
인권위	616	669	8.6%
대검찰청	3,160	3,404	7.7%
국민권익위	3,835	4,096	6.8%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

4월 광역자치단체 민원은 총 94,011건으로 전월 대비 12.7% 감소

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 인천, 경기, 부산 등 8개, 감소한 시·도는 대구, 전남, 광주 등 9개

- ▶ 인천 : 해상교통관제센터 이전 설치 반대(1,802건) 등 7,104건 발생
- ▶ 경기 : 대단지 아파트 신축에 따른 광역버스 노선 신설 요청(3,532건) 등 8,260건 발생

< 해상교통관제센터 연관 키워드 >



< 광역버스 노선 신설 연관 키워드 >



기관명	'21.3월	'21.4월	증감률
서울	67,840	61,426	-9.5%
경기	6,760	8,260	22.2%
인천	5,573	7,104	27.5%
대구	15,055	4,979	-66.9%
세종	3,371	3,109	-7.8%
대전	2,884	2,956	2.5%
광주	1,892	1,635	-13.6%
부산	1,084	1,271	17.3%
울산	817	925	13.2%

기관명	'21.3월	'21.4월	증감률
제주	467	432	-7.5%
경남	321	368	14.6%
충남	326	344	5.5%
강원	312	325	4.2%
전남	326	277	-15.0%
경북	254	250	-1.6%
충북	202	181	-10.4%
전북	170	169	-0.6%

※ 4월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

4월 기초자치단체 민원은 총 777,616건으로 전월 대비 15.0% 증가

경기 수원, 경기 하남, 경기 고양 등 발생량 상위 15개 기관 모두 전월 대비 민원이 증가

- ▶ 경기 수원 : 대단지 아파트 시공 개선 요구(68,394건) 등 129,517건 발생
- ▶ 경기 하남 : GTX-D 노선 연장 요구(9,581건) 등 12,282건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.3월	'21.4월	증감률
경기 수원	27,425	129,517	372.3%
경기 고양	15,048	31,745	111.0%
경기 시흥	37,724	46,693	23.8%
경기 하남	5,217	12,282	135.4%
경기 화성	12,768	13,751	7.7%
광주 광산	5,543	6,453	16.4%
충북 청주	10,200	11,098	8.8%
서울 광진	4,156	5,026	20.9%
경남 거제	1,788	2,628	47.0%
경남 창원	9,466	10,199	7.7%
경기 군포	2,265	2,934	29.5%
서울 강동	11,805	12,433	5.3%
제주 제주	4,771	5,369	12.5%
서울 마포	13,041	13,529	3.7%
경기 오산	2,397	2,819	17.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.3월	'21.4월	증가율
경기 수원	27,425	129,517	372.3%
전북 장수	107	311	190.7%
경기 하남	5,217	12,282	135.4%
경기 고양	15,048	31,745	111.0%
경남 거제	1,788	2,628	47.0%
전남 보성	116	160	37.9%
전남 강진	141	192	36.2%
충북 옥천	213	287	34.7%
경기 군포	2,265	2,934	29.5%
강원 양양	170	220	29.4%
충남 금산	191	241	26.2%
경기 시흥	37,724	46,693	23.8%
경북 영천	380	465	22.4%
서울 광진	4,156	5,026	20.9%
강원 횡성	222	268	20.7%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 대상

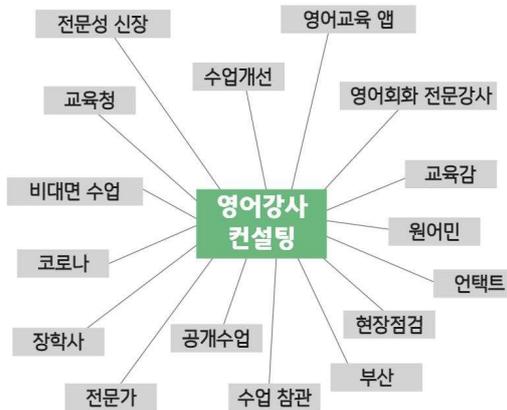
교육청

4월 교육청 민원은 총 31,270건으로 전월 대비 57.7% 감소

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 부산, 울산 등 3개, 감소한 교육청은 경기, 강원 등 14개

- ▶ 부산교육청 : 영어회화 전문강사 컨설팅 관련 문의(699건) 등 1,081건 발생
- ▶ 울산교육청 : 제2고현초등학교 신설 요구(165건) 등 298건 발생

< 영어회화 전문강사 컨설팅 연관 키워드 >



< 학교 신설 연관 키워드 >



기관명	'21.3월	'21.4월	증감률
경기	23,311	7,327	-68.6%
서울	2,469	1,226	-50.3%
부산	413	1,081	161.7%
인천	1,334	800	-40.0%
경남	495	394	-20.4%
강원	813	320	-60.6%
울산	136	298	119.1%
경북	306	281	-8.2%
대구	454	278	-38.8%

기관명	'21.3월	'21.4월	증감률
충남	312	271	-13.1%
전남	247	224	-9.3%
충북	172	174	1.2%
대전	201	161	-19.9%
광주	248	149	-39.9%
전북	166	106	-36.1%
세종	121	104	-14.0%
제주	72	46	-36.1%

※ 4월 민원 발생량 순

공공기관등

4월 공공기관 등의 민원은 총 57,329건으로 전월 대비 37.1% 감소

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

- ▶ 경기주택도시공사 : 다산신도시 내 아파트 주차시설 개선 요구(3,408건) 등 4,079건 발생
- ▶ 부산항만공사 : 북항 재개발 사업 신속 추진 요청(62건) 등 130건 발생
- ▶ 국가철도공단 : 경의중앙선 탄현역 명칭 변경 요청(1,710건) 등 3,228건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.3월	'21.4월	증감률
한국토지주택공사	59,217	24,199	-59.1%
경기주택도시공사	1,089	4,079	274.6%
금융감독원	3,076	3,350	8.9%
국가철도공단	1,418	3,228	127.6%
한국전력공사	2,108	1,846	-12.4%
한국산업인력공단	1,607	1,750	8.9%
한국소비자원	1,520	1,524	0.3%
한국통신사업자연합회	1,570	1,415	-9.9%
중앙선거관리위원회	1,570	1,233	-21.5%
법원행정처	1,280	1,216	-5.0%
한국제품안전관리원	753	738	-2.0%
대한법률구조공단	680	718	5.6%
소상공인시장진흥공단	607	708	16.6%
국민건강보험공단	517	657	27.1%
한국개발연구원	285	570	100.0%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.3월	'21.4월	증가율
한국에너지기술연구원	28	137	389.3%
한국거래소	28	126	350.0%
부산항만공사	33	130	293.9%
경기주택도시공사	1,089	4,079	274.6%
주택도시보증공사	108	341	215.7%
국가철도공단	1,418	3,228	127.6%
한국개발연구원	285	570	100.0%
한국공정거래조정원	73	104	42.5%
도로교통공단	154	206	33.8%
국민건강보험공단	517	657	27.1%
소상공인시장진흥공단	607	708	16.6%
한국인터넷진흥원	382	437	14.4%
한국도로공사	472	538	14.0%
금융감독원	3,076	3,350	8.9%
한국산업인력공단	1,607	1,750	8.9%

※ 4월 민원 100건 이상 기관

03 | 5월의 관심키워드 : 어린이 교통안전

어린이보호구역 내 교통사고가 가장 많이 발생하는 5월부터交通安全 시설물 점검 및 단속 요구 등에 대한 민원 발생이 예상되어 예보를 발령

민원 추이

최근 3년간('18.1월~'20.12월) '어린이 교통안전' 관련 민원은 총 13,740건으로, 어린이 교통사고가 가장 많이 발생*하는 5월부터 7월까지 증가 추세

* 최근 5년간('15년~'19년) 어린이보호구역 내 교통사고는 5월에 가장 많이 발생, 전체 사고의 12%를 차지 (출처:도로교통공단)

< 최근 3년간 월별 민원 추이 >



< 연도별 민원 추이 >



신청인 · 신청지역

신청인은 남성(60.9%)이 여성(39.1%)보다 많고, 40대(38.6%), 30대(37.7%), 50대(11.0%), 20대(5.5%), 60대(4.1%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 7,398건(전체의 53.8%), 연령 정보 확인 가능 7,410건(전체의 53.9%) 대상

신청지역은 경기(52.1%), 서울(13.6%), 인천(5.6%), 부산(4.4%), 경남(3.7%) 순

* 신청지역별 정보 확인 가능 12,430건(전체의 90.5%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

처리기관은 기초자치단체가 50.9%로 절반을 차지, 경찰청 등 중앙행정기관 29.7%, 교육청 9.3%, 공공기관 5.1%, 광역자치단체 5.0% 순

민원 사례

[방치된 안전 시설물 정비 요청]

- 신호등이 작동하지 않고 있어 위험한 장면을 여러 번 목격했고 특히 어린이 교통사고가 염려되니 빠른 시일 내 신호등을 정상 가동해 주시기 바랍니다. ('19.3월, 충북 청주시)
- 어린이보호구역 내 운전자 속도확인 모니터가 고장 나서 작동하지 않고 3년 이상 꺼져 있습니다. 사고 예방을 위해 조속히 보수해 주시기 바랍니다. ('20.4월, 경기도 수원시)
- 어린이공원과 인접한 도로에 설치된 안전봉이 망가져서 방치되어 안전사고가 걱정되니 빠른 조치를 바랍니다. ('20.12월, 경남 창원시)

[사고 예방을 위한 시설물 추가설치 요청]

- 불법 유턴하는 화물트럭 때문에 아이가 교통사고를 당할 뻔 했는데, 어린이보호구역 임에도 불구하고 교통법규 위반 카메라를 한 대도 찾아볼 수 없었습니다. 눈에 띄지 않는 곳에 설치된 어린이보호구역 안내판을 운전자들이 쉽게 볼 수 있는 신호등에 다시 설치해 주시고, 카메라와 유턴 금지 표시판을 설치해 주세요. ('19.12월, 경찰청)
- 최근 어린이보호구역 주변에 속도 단속 카메라와 보행자 펜스 설치 등이 추진되고 있다고 들었습니다. 보행자 펜스가 설치되어 있지 않은 ○○초등학교 통학로에 펜스를 설치하여 어린이 교통사고 예방에 도움이 되었으면 합니다. ('20.1월, 서울 광진구)

[어린이보호구역 추가 지정 및 확대 요청]

- △△유치원 앞 사거리는 교통 통행량도 많고 최근에는 보행자 신호에 불법 우회전하는 차량과 어린이가 부딪히는 사고도 있었습니다. 어린이 보호를 위해 이곳을 어린이 보호 구역으로 지정해 주시기 바랍니다. ('19.5월, 경기도 남양주시)

[어린이보호구역 내 불법행위 신고 및 단속 강화 요청]

- 불법 주정차된 차량에 의해 길을 건너려는 아이가 보이지 않아 사고가 날뻔 했습니다. 어린이들이 도로를 안전하게 건너갈 수 있도록 어린이보호구역 내 주정차 단속을 강화해 주시기 바랍니다. ('18.3월, 충북 청주시)
- 어린이보호구역에서 배달 오토바이와 택배 차량 등이 제한속도를 준수하지 않고 난폭 운전을 하여 시민들의 안전을 위협하니 철저히 단속해 주세요. ('20.10월, 서울 금천구)

[어린이 교통사고 예방을 위한 기타 건의]

- 현재 몇몇 시도에서는 어린이보호구역에 노란 신호등 또는 노란 발자국을 운영하고 있습니다. 세종시도 아동과 청소년 교통사고가 발생한 어린이보호구역에 우선으로 노란 신호등과 노란 발자국을 설치해 주시기 바랍니다. ('19.1월, 세종특별자치시)

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		황은희 주무관	044-200-7280
02. 기관별 동향			
03. 5월의 관심키워드			
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625