



빅 데이터로 보는

국민의 소리

2021년 5월 (제621호)

전월 대비 9.5% 감소(1,247,052건)

국세청, 인천광역시, 전북교육청, 경기주택도시공사 등이 전월 대비 증가
6월부터 국지성 호우 등으로 배수시설 점검 및 피해 복구 등에 대한 민원 발생이
예상되어 '호우·장마' 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	이슈 분석 : 점자블럭	10
04	6월의 관심키워드 : 호우장마	13

01 | 민원 동향

민원 추이

2021년 5월 민원 발생량은 총 1,247,052건

전월(1,378,194건) 대비 9.5% 감소, 전년 동월(945,243건) 대비 31.9% 증가

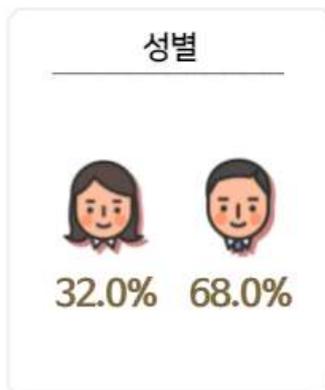
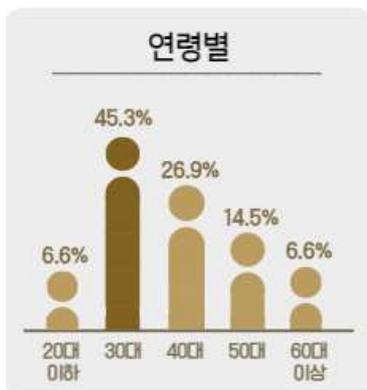


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.6.6. 15시)

신청인 현황

연령별로는 30대(45.3%), 성별로는 남성(68.0%)이 다수를 차지

전월 대비 30대 남성(11.2% ↑)이 많이 신청

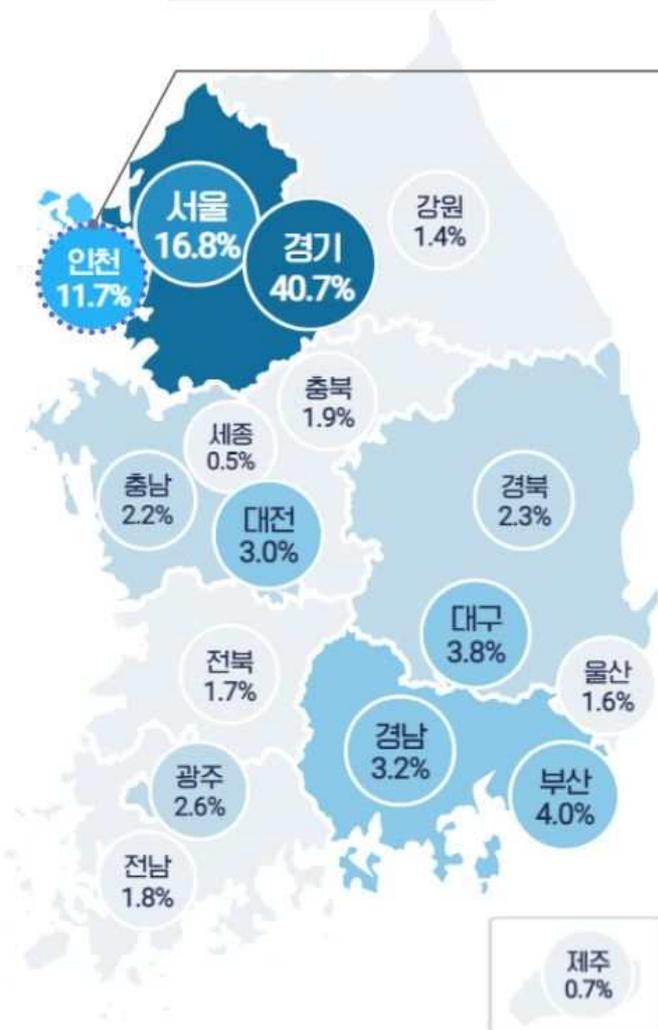


※ 연령과 성별이 확인된 398,778건 대상

지역별 현황

경기 40.7%(442,294건), 서울 16.8%(182,958건), 인천 11.7%(127,597건), 부산 4.0%(43,962건), 대구 3.8%(41,853건) 등 순으로 수도권이 전체의 69.2% 차지
 ‘해상교통관제센터 영종국제도시 송산공원 이전 반대’ 등 전월 대비 인천 지역이 가장 많이 증가(94.5% ↑), 인천 지역 중에서는 서구에서 발생한 민원이 가장 많음(50,303건)

5월 지역별 민원발생 비율



인천지역 민원발생 현황



인천지역 주요 민원키워드

균형발전
 부천중합운동장
 김포 골드라인
 투기조사
 계획인구
 반쪽자리
 주요업무지구
 민자적격성
 불법주정차

강남 직결
 신규 노선
 교통 인프라
 김포 도시철도
 출퇴근 지옥
 GTX

검단 주민
 서부권 교통

※ 신청지역이 확인된 1,087,629건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(34.8%)가 가장 많고, 교통(23.1%), 도로(7.3%), 주택건축(6.9%), 행정안전(4.8%), 환경(4.3%), 문화(2.2%) 분야 등의 순

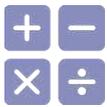
경찰	교통	도로	주택건축	행정안전	환경	문화	교육	도시
34.8%	23.1%	7.3%	6.9%	4.8%	4.3%	2.2%	2.2%	2.1%
보건	수자원	산업통상	방송통신	세무	노동	국방	사법	관광
1.5%	1.5%	1.3%	1.1%	0.9%	0.8%	0.6%	0.6%	0.5%
체육	과학기술	농림축산	해양수산	재정	법무	복지	외무통일	우정
0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,151,114건 대상

증감을 상위 분야

증가

종합소득세 신고 관련 문의 등 세무 분야 증가



세무

66.5%↑



체육

23.3%↑



교육

21.8%↑



법무

19.9%↑



사법

19.1%↑

감소



주택건축

46.4%↓



도시

42.3%↓



해양수산

40.0%↓



재정

27.2%↓



행정안전

23.0%↓

중앙행정기관

5월 중앙행정기관 민원은 총 418,206건으로 전월 대비 2.2% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 국세청,
감소한 기관은 환경부, 행정안전부, 고용노동부 등

▶ 국세청 : 종합소득세 신고 관련 문의(6,368건) 등 10,194건 발생

▶ 교육부 : 경기 수원 팔달8구역 내 (가칭)매교초등학교 신설 요청(1,412건) 등 7,144건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.4월	'21.5월	증감률
국토부	232,734	228,835	-1.7%
경찰청	106,266	104,248	-1.9%
국세청	2,467	10,194	313.2%
고용노동부	11,541	9,813	-15.0%
환경부	11,164	7,164	-35.8%
교육부	4,777	7,144	49.5%
식약처	7,059	6,212	-12.0%
국방부	5,861	5,186	-11.5%
국민권익위	3,151	4,210	33.6%
보건복지부	4,110	3,817	-7.1%
대검찰청	3,251	3,230	-0.6%
행정안전부	3,209	2,673	-16.7%
해양수산부	2,955	2,662	-9.9%
과기정통부	2,642	2,612	-1.1%
질병관리청	2,018	2,192	8.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.4월	'21.5월	증가율
국세청	2,467	10,194	313.2%
교육부	4,777	7,144	49.5%
국민권익위	3,151	4,210	33.6%
금융위원회	478	520	8.8%
국가보훈처	440	478	8.6%
질병관리청	2,018	2,192	8.6%
통일부	240	257	7.1%
개인정보위	352	361	2.6%
관세청	402	405	0.7%
대검찰청	3,251	3,230	-0.6%
과기정통부	2,642	2,612	-1.1%
조달청	801	791	-1.2%
외교부	935	923	-1.3%
국토교통부	232,734	228,835	-1.7%
경찰청	106,266	104,248	-1.9%

※ 5월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

5월 광역자치단체 민원은 총 106,782건으로 전월 대비 11.6% 증가

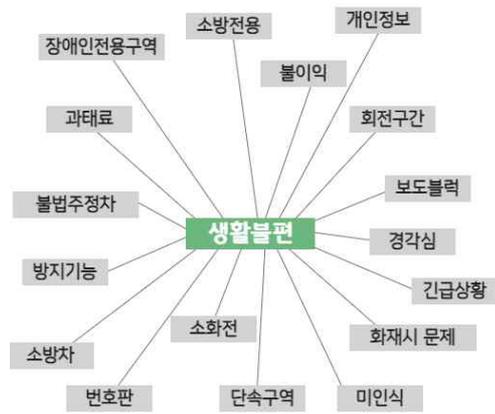
전월 대비 민원이 증가한 시·도는 인천, 충남, 전북 등 7개,
감소한 시·도는 광주, 제주, 강원 등 10개

- ▶ 인천 : GTX-D를 서울 직결 노선으로 국가철도망구축계획에 반영 요청(4,977건) 등 10,569건 발생
- ▶ 충남 : 불법 주정차 등 각종 생활불편 신고(116건) 등 414건 발생

< GTX-D 노선 연관 키워드 >



< 생활불편 신고 연관 키워드 >



기관명	'21.4월	'21.5월	증감률
서울	62,609	70,346	12.4%
인천	7,210	10,569	46.6%
경기	8,242	9,425	14.4%
대구	5,089	4,615	-9.3%
대전	2,993	3,117	4.1%
세종	3,122	2,979	-4.6%
광주	1,754	1,392	-20.6%
부산	1,321	1,193	-9.7%
울산	933	808	-13.4%

기관명	'21.4월	'21.5월	증감률
충남	347	414	19.3%
제주	440	371	-15.7%
경남	370	367	-0.8%
강원	331	284	-14.2%
전남	280	247	-11.8%
경북	251	227	-9.6%
충북	187	219	17.1%
전북	176	209	18.8%

※ 5월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

5월 기초자치단체 민원은 총 653,317건으로 전월 대비 16.6% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 지자체는 경기 성남, 서울 관악,
감소한 지자체는 경기 시흥, 경기 수원 등

- ▶ 전북 임실 : 불법 현수막 제거 요청 등 각종 생활불편 신고(178건) 등 273건 발생
- ▶ 광주 남구 : 불법 주정차 등 각종 생활불편 신고(2,458) 등 2,735건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.4월	'21.5월	증감률
경기 수원	129,729	62,011	-52.2%
경기 고양	31,787	27,430	-13.7%
경기 시흥	46,796	18,645	-60.2%
경기 성남	12,750	14,400	12.9%
경기 화성	13,871	14,019	1.1%
서울 마포	13,609	13,427	-1.3%
경기 남양주	14,516	11,728	-19.2%
서울 서초	11,918	11,672	-2.1%
서울 관악	10,478	10,965	4.6%
서울 강동	12,607	10,734	-14.9%
경기 용인	11,084	10,553	-4.8%
서울 강서	9,932	10,386	4.6%
충북 청주	11,135	9,806	-11.9%
경남 창원	10,258	9,630	-6.1%
경기 안산	9,376	8,922	-4.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.4월	'21.5월	증가율
전북 임실	123	273	122.0%
광주 남구	1,533	2,735	78.4%
경기 여주	770	1,236	60.5%
전북 순창	117	181	54.7%
강원 고성	121	182	50.4%
전북 김제	438	658	50.2%
전남 신안	80	109	36.3%
충남 청양	78	105	34.6%
경북 의성	97	129	33.0%
강원 평창	167	219	31.1%
부산 영도	604	785	30.0%
전북 고창	162	207	27.8%
강원 속초	524	656	25.2%
강원 삼척	390	476	22.1%
전남 장성	177	215	21.5%

※ 5월 민원 100건 이상 기관 대상

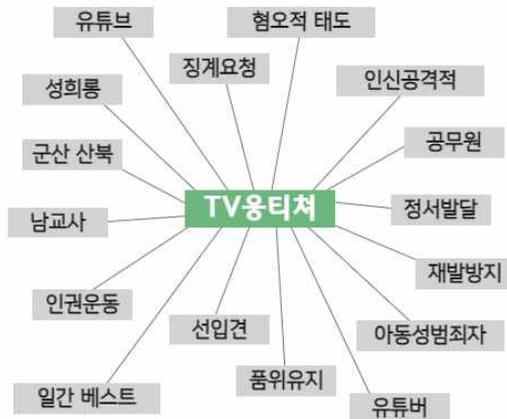
교육청

5월 교육청 민원은 총 16,372건으로 전월 대비 23.2% 증가

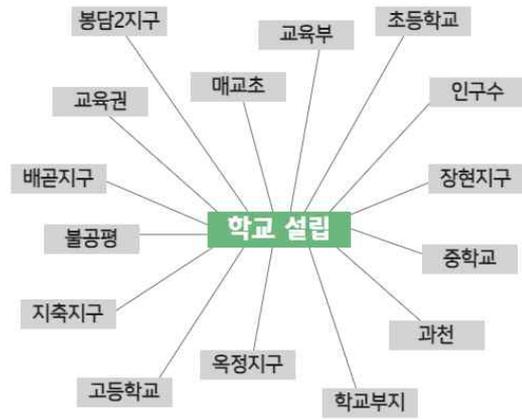
전월 대비 민원이 증가한 교육청은 전북, 경기, 울산 등 6개,
감소한 교육청은 부산, 인천, 강원 등 11개

- ▶ 전북교육청 : 유튜브 'TV웅티쳐' 채널을 운영하는 교사 징계 요구(227건) 등 387건 발생
- ▶ 경기교육청 : 봉담·배곧지구 등에 초·중·고등학교 설립 요구(9,011건) 등 11,786건 발생

〈 TV웅티쳐 연관 키워드 〉



〈 학교 설립 연관 키워드 〉



기관명	'21.4월	'21.5월	증감률
경기	7,349	11,786	60.4%
서울	1,236	1,271	2.8%
울산	298	431	44.6%
전북	107	387	261.7%
부산	1,083	374	-65.5%
인천	804	362	-55.0%
경남	393	293	-25.4%
전남	226	258	14.2%
강원	322	187	-41.9%

기관명	'21.4월	'21.5월	증감률
경북	281	178	-36.7%
대구	280	175	-37.5%
충남	272	167	-38.6%
광주	148	145	-2.0%
대전	162	123	-24.1%
충북	176	109	-38.1%
세종	104	67	-35.6%
제주	46	59	28.3%

※ 5월 민원 발생량 순

공공기관등

5월 공공기관 등의 민원은 총 52,305건으로 전월 대비 10.1% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 민원이 가장 많이 증가한 기관은 경기주택도시공사, 감소한 기관은 국가철도공단, 국민건강보험공단 등

- ▶ 경기주택도시공사 : 남양주 다산진건B3블록 주차유도시스템 및 주차관제시스템 상향 요구 (10,819건) 등 11,140건 발생
- ▶ 한국지역난방공사 : 나주 SRF 열병합발전소 가동 반대(101건) 등 142건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.4월	'21.5월	증감률
한국토지주택공사	24,774	18,258	-26.3%
경기주택도시공사	4,076	11,140	173.3%
금융감독원	3,325	2,524	-24.1%
한국전력공사	1,875	1,482	-21.0%
한국소비자원	1,550	1,466	-5.4%
한국산업인력공단	1,752	1,405	-19.8%
법원행정처	1,218	1,374	12.8%
한국통신사업자연합회	1,434	1,358	-5.3%
국가철도공단	3,247	721	-77.8%
한국도로공사	549	720	31.1%
한국제품안전관리원	725	707	-2.5%
소상공인시장진흥공단	711	694	-2.4%
대한법률구조공단	672	641	-4.6%
한국철도공사	545	590	8.3%
국민건강보험공단	705	499	-29.2%

[증가율 상위 11개 기관]

기관명	'21.4월	'21.5월	증가율
한국공항공사	41	166	304.9%
경기주택도시공사	4,076	11,140	173.3%
한국지역난방공사	72	142	97.2%
방송통신심의위원회	336	452	34.5%
한국도로공사	549	720	31.1%
인천시설공단	128	162	26.6%
한국농어촌공사	365	418	14.5%
법원행정처	1,218	1,374	12.8%
한국철도공사	545	590	8.3%
근로복지공단	272	292	7.4%
한국환경산업기술원	347	348	0.3%

※ 5월 민원 100건 이상 기관

03 | 이슈 분석 : 점자블록

분석배경

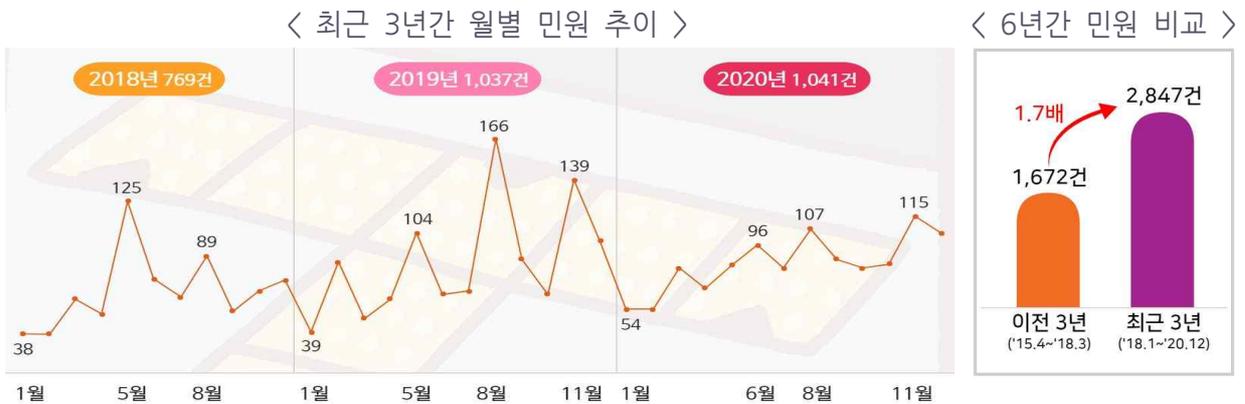
점자블록 등 장애인 보행 편의시설에 대한 설치와 관리가 미흡함에 따라 국민불편이 지속적으로 발생하고 있어, 점자블록에 대한 관심을 유도하고 개선사항 발굴

※ 분석대상 : 최근 3년간('18.1월~'20.12월) 민원분석시스템에 수집된 점자블록 관련 민원 2,847건

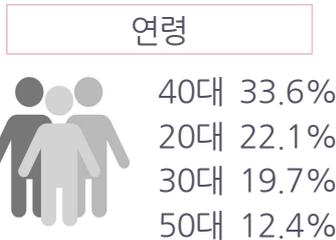
민원현황

'18년부터 '20년까지 민원은 총 2,847건(연 평균 949건)으로 매년 증가

이전 3년간('15.4월~'18.3월) 분석한 민원(1,672건)에 비해 약 1.7배 증가



신청인은 40대가 가장 많고, 남성(64.8%)이 다수이며, 신청지역은 대전, 경기, 서울 등의 순



기관유형별로는 기초지자체(88.5%), 광역지자체(7.1%), 중앙행정기관(2.8%) 순

민원유형 및 사례

점자블록 파손·훼손 등 신고 : 44.2%(1,257건)

- ▶ 점자블록 파손상태가 심각합니다. 장애우가 파손된 점자블록에 걸려서 넘어질 뻔한 것을 보니 이건 아닌 것 같아 신고합니다. 그냥 보수하는 것만을 떠나서 제품 선정에도 신경 써주세요. ('18.2월)
- ▶ 신도시 내 시각장애인을 위해 보도에 설치된 점자블록의 현 상태입니다. 한두 곳이 아니어서 하나하나 말하기 힘들 지경입니다. 이 정도면 시에서도 모르지 않을 것으로 생각 하는데, 알고도 고쳐주지 않는 건가요? 아니면 정말 여태껏 모르고 계셨던 건가요? 막대한 예산 들여 시설을 짓기 전에 이런 기본적인 것부터 체크해 주셨으면 합니다. ('20.5월)

< 파손된 점자블록 >



불법주차 및 다른 시설물의 침범에 의한 기능상실 : 21.2%(603건)

- ▶ 점자블록은 시각장애인들이 지팡이로 길을 읽으며 가는 곳이지, 입간판 올려놓는 곳이 아닙니다. 시각장애인의 안전이 우려되므로 계도를 요청합니다. ('18.5월)
- ▶ ○○역 8번 출구 인근 점자블록 위에 설치된 포장마차 노점에 시각장애인이 부딪혀 다쳤습니다. 신속히 점자블록 위 노점을 철거해 주세요. ('20.1월)
- ▶ 점자블록 위에 오토바이가 상습적으로 불법 주차하여 보행자가 차도로 걷고 시각장애인이 장애물을 피하려다 신호등 기둥에 부딪히는 등 안타까운 일이 벌어지고 있습니다. 인근에 시각장애인복지관이 있어 시각장애인들의 통행이 다른 곳에 비해 많아 걱정인데, 민원을 넣어도 해결되지 않고 있습니다. ('20.10월)

< 각종 시설물의 점자블록 침범 사례 >



버스정류장



변압기



화단



광고물

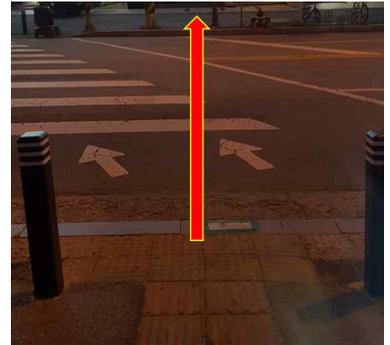
03 | 이슈 분석 : 점자블록

점자블록 미설치 지역에 신규 설치 요구 : 20.9%(596건)

- ▶ 교차로 횡단보도 앞 보도에 시각장애인을 위한 점자블록이 설치되지 않아 시각장애인이 교차로를 인지하기 어렵고 보행에 많은 어려움을 겪고 있습니다. 안전한 환경을 위해 빠른 시일 내 점자블록을 설치해 주시기 바랍니다. ('20.7월)
- ▶ 도로 공사로 인해 불가피하게 임시 버스정류장을 설치해 놓았는데, 점자블록이 설치되어 있지 않습니다. 시각장애인 한 분이 버스에서 내리셨는데, 점자블록을 찾으려고 하셨지만 찾지 못해 하마터면 빨간색 띠를 넘어서 공사장에 들어갈 뻔했습니다. 점자블록은 시각장애인이 도로와 도시를 인지하는 방법인데, 이런 기초적인 것조차 배제하고 공사를 진행하시나요? ('20.12월)

잘못 설치된 점자블록 재설치 요구 : 11.4%(325건)

- ▶ 점자블록은 2가지 신호밖에 없어서 배치가 중요한데, < 도로를 향하고 있는 점자블록 > 점형과 선형 점자블록이 뒤섞여 있습니다. ('18.9월)
- ▶ 시각장애인이 횡단보도를 건널 때 방향의 지표가 되는 선형블록이 엉뚱한 곳을 향하고 있습니다. 특히 △△네 거리에 설치된 선형블록이 왕복 11차로를 향하고 있는 것은 큰 문제이니 빠른 대응을 부탁드립니다. ('19.5월)
- ▶ 버스정류장에 점자블록이 음성안내기의 위치와 맞지 않게 설치되어 있으므로 위치를 수정해 주세요. ('20.11월)



기타 질의·건의 등 : 2.3%(66건)

- ▶ 장애인등편의법 시행규칙 별표1은 주출입구의 0.3미터 전면에 문의 폭만큼 점자블록을 설치하도록 규정하고 있습니다. 이때 지상 1층 주출입구에만 점자블록을 설치해도 되는지, 아니면 지하주차장에서 엘리베이터 승강장으로 연결되는 지하1층 출입문의 0.3미터 전면에도 문의 폭만큼 점자블록을 설치해야 하는지 문의드립니다. ('20.4월)

04 | 6월의 관심키워드 : 호우·장마

매년 국지성 호우, 장마 시작이 예상되는 6월부터 배수시설 점검 및 피해 복구 등에 대한 민원 발생이 예상되어 예보를 발령

민원 추이

최근 3년 5개월간('18.1월~'21.5월) '호우·장마' 관련 민원은 총 57,777건으로, 국지성 호우 및 장마가 시작되는 6월부터 증가하여 8월까지 다수 발생

* 최근 10년간('09년~'18년) 발생한 호우·장마 피해 108건 중 87건(80.6%)이 6~8월에 발생
(출처: 행정안전부 재난안전포털)

< 최근 3년('18~'20)간 월별 민원 추이(합산) >



* '20.8월 54일에 걸친 긴 장마, 2차례의 태풍('바비', '장미')으로 인해 민원 폭증

신청인·신청지역

신청인은 남성(62.1%)이 여성(37.9%)보다 많고,

30대(31.0%), 40대(30.6%), 50대(19.0%), 20대(8.3%), 60대(8.2%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 24,661건(전체의 42.7%), 연령 정보 확인 가능 24,600건(전체의 42.6%) 대상

신청지역은 경기(38.0%), 서울(15.0%), 부산(5.0%), 인천(4.6%), 경남(4.5%) 순

* 성별 정보 확인 가능 50,850건(전체의 88.0%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리 기관

처리기관은 기초자치단체가 69.2%로 다수 차지

중앙행정기관 29.7%, 교육청 9.3%, 공공기관 5.1%, 광역자치단체 5.0% 순

민원 사례

[호우·장마 피해지역 조속한 복구]

- 저희 부모님이 인근 아파트 공사로 인한 지하층 침수 피해를 입고 있습니다. 시공사 및 조합에 대해 침수피해 복구 요청 등 조치를 부탁드립니다. ('20.7월, 광주 북구)
- 작년 장마기간에 파인 도로인데 아직도 복구가 되지 않았습니다. 지나다니면 차가 고장 나는 느낌이 듭니다. 복구 요청 드립니다. ('21.3월 강원 영월군)

[재산 피해 등에 대한 보상·지원 요청]

- 집중호우로 축대 붕괴 및 집의 기초가 드러나는 피해를 입고, 이재민 생활 후 돌아왔습니다. 축대 붕괴 등 피해 구제 방법을 찾아주시기 바랍니다. ('20.8월 충남 계룡시)
- 장마로 도로 옆 사면이 유실되고, 군데군데 침수가 발생하여 마주 오는 트럭의 바퀴에서 튕 돌이 차량으로 날아와 전면 유리창을 갈게 되었습니다. 도로 상태로 인해 사고가 일어난 것으로, 보상을 요청 드립니다. ('20.8월 경북 칠곡군)

[침수 피해 예방을 위한 각종 시설 점검·정비 요청]

- 빗물받이 뚜껑이 노후화되고 녹으로 인해 파손되어 있습니다. 장마철 집중호우를 대비하여 확인 후 복구 부탁드립니다. ('21.2월, 경기 의정부시)
- 생활하수가 막혀서 비가 오거나, 주위 건물에서 우수가 내려오면 입수되지 않고 흘러 내립니다. 6월 장마 시 큰 피해가 우려되니 조치 바랍니다. ('21.5월, 전남 순천시)
- 이면도로변 배수로에 퇴적물이 많아 비가 조금만 와도 역류합니다. 장마에 상습침수를 겪는 사업장들이 있는 곳이니 빠른 시일 내 조치 바랍니다. ('21.5월, 부산 금정구)

[사고 예방을 위한 시설물 정비, 토사붕괴 등 조치 요청]

- 바닥 보행신호등 공사 시 철제전주에 구멍을 뚫은 후 마감을 하지 않았습니다. 장마 때 구멍으로 빗물이 유입되어 보행자 감전 위험이 있고, 초등학교 앞이어서 학생들의 안전사고가 우려되므로 조치를 취해주시기 바랍니다. ('21.3월, 서울 송파구)
- 유동인구가 많은 길가에 아주 높은 토사가 약한 그물망 하나로 위태롭게 방치되어 있어 언제 무너질지 모르는 상황입니다. 장마철 집중호우라도 내리면 토사가 무너져 대형사고로 이어질 수 있으니 적극적인 대응 부탁드립니다. ('21.4월, 경기 남양주시)

[추가 피해 방지를 위한 요청사항 등 기타 건의]

- 작년 홍수 피해 이후 피해지역 복구가 이뤄졌으나, 논둑에 흘러내린 흙만 다시 올려놓았을 뿐 조치가 부족합니다. 추가적인 대책이 필요합니다. ('21.5월, 경기 용인시)
- 작년 장마철에 엄청난 양의 수로물이 내려와 시골집 뒤쪽 옹벽이 무너지는 사고가 있었습니다. 올해는 사전에 수방대책을 세워주시기 바랍니다. ('21.5월, 충남 부여군)

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		강병희 사무관	044-200-7284
02. 기관별 동향			
03. 이슈 분석		황은희 주무관	044-200-7280
04. 6월의 관심키워드		이주현 사무관	044-200-7383
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625