



국민권익위원회

빅 데이터 로 보는

국민의 소리

2021년 9월 (제637호)

전월 대비 21.1% 증가(1,487,791건)

문화재청, 세종특별자치시, 경기도교육청, 방송통신심의위원회 등이 전월 대비 증가
어린이, 임신부, 어르신을 대상으로 무료 예방접종이 9~10월에 걸쳐 시작됨에 따라 민원이
증가할 것으로 예상되는 '독감 예방접종' 관련 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 10월의 관심키워드 : 독감 예방접종 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2021년 9월 민원 발생량은 총 1,487,791건

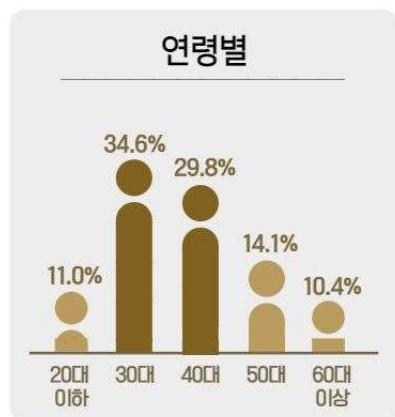
전월(1,228,390건) 대비 21.1% 증가, 전년 동월(1,204,176건) 대비 23.6% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.10.2. 14시)

신청인 현황

연령별로는 30대(34.6%) 및 40대(29.8%), 성별로는 남성(67.9%)이 다수를 차지
연령 및 성별은 30대 남성(25.3%), 40대 남성(17.4%), 40대 여성(12.5%) 등의 순



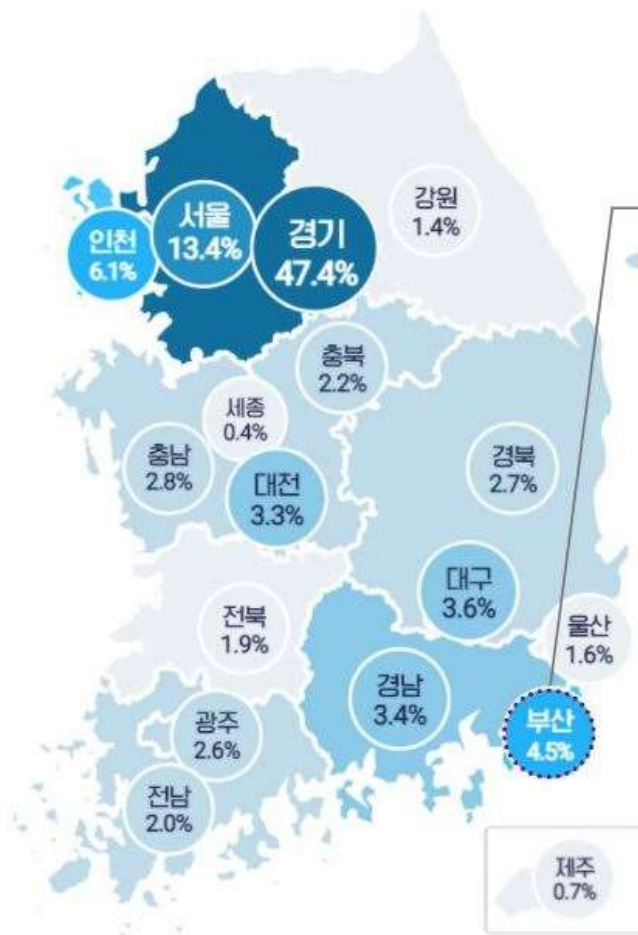
※ 연령과 성별이 확인된 395,008건 대상

지역별 현황

경기 47.4%(531,502건), 서울 13.4%(149,885건), 인천 6.1%(68,697건), 부산 4.5%(50,931건), 대구 3.6%(39,866건) 등 순으로 수도권이 전체의 66.9% 차지

자동차 운행 관련 생활불편 신고 등으로 인해 전월 대비 부산이 가장 많이 증가(9.9%↑), 부산 중 부산진구에서 발생한 민원이 가장 많음(6,532건)

9월 지역별 민원발생 비율



부산지역 민원발생 현황



부산지역 주요 민원키워드

인도불법주차
정식 등재
어린이 보호구역
무단투기 장소 버스정류소 마스크 미착용
장애인전용구역
과태료 처분 불법주정차
쓰레기 오염 가아고분군 중앙선 침범
전염병 위험 길잡이 역할
참여 부락 건물붕괴 위험
신호조작 불이행

※ 신청지역이 확인된 1,122,410건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(33.5%)가 가장 많고, 교통(13.1%), 도로(7.6%), 환경(7.5%), 주택건축(5.4%), 행정안전(5.2%), 도시(3.4%) 분야 등의 순

경찰	교통	교육	도로	행정안전	재정	환경	주택건축	산업통상
32.9%	11.8%	7.2%	7.1%	6.9%	4.5%	4.4%	3.5%	2.3%
문화	국방	법무	보건	관광	세무	수자원	도시	방송통신
2.1%	1.9%	1.8%	1.5%	1.5%	1.4%	1.4%	1.3%	1.0%
노동	복지	외무통일	과학기술	사법	농림축산	체육	해양수산	우정
1.0%	0.8%	0.7%	0.7%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,276,987건 대상

증감률 상위 분야

증가

국민지원금 이의신청 등 재정 분야 증가



재정

1017.7%↑



세무

468.7%↑



교육

259.1%↑



외무통일

188.8%↑



복지

163.0%↑

감소



방송통신

61.7%↓



도시

53.9%↓



법무

44.8%↓



주택건축

24.9%↓



체육

11.1%↓

주요 민원키워드

9월 상위 민원키워드는 9월 6일부터 신청이 시작된 ‘국민지원금 이의신청’이 상위를 차지했으며, 불법주정차, 교통 대책, 광역교통대책 수립, 도심 접근성 등 ‘교통 환경 개선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	신설 계획	21	환경정책기본법
2	국민지원금 이의신청	12	수정 반영	22	학교부지
3	매교초 설립	13	하수처리장	23	위례신혼희망타운
4	장애인 전용구역	14	어린이 보호구역	24	벌칙규정 강화
5	신도시 주민	15	도심 접근성	25	개통 지연
6	교통 대책	16	갈매역 정차	26	사업비 부족분
7	향동지구 주민	17	팔달 재개발	27	추가 협상
8	지역간 분쟁	18	유치원 시설	28	착공 지연
9	군시설물 특성	19	환경영향지점 선정	29	교통 편의
10	광역교통대책 수립	20	교량형 철로	30	재개발지역

중앙행정기관

9월 중앙행정기관 민원은 총 360,391건으로 전월 대비 0.8% 증가

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 문화재청, 기획재정부, 감소한 기관은 국토교통부, 식약처 등

- ▶ 문화재청 : 유네스코 세계문화유산에 등재된 서오릉 인근 창릉 신도시 열병합발전소 및 폐기물처리시설 설립 문제 제기(3,695건) 등 4,431건 발생
- ▶ 기획재정부 : 서울경전철 목동선 건설사업 관련 예비타당성 조사 통과 요청(1,478건) 등 2,445건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.8월	'21.9월	증감률
국토교통부	151,213	117,151	-22.5%
경찰청	102,418	116,463	13.7%
국방부	11,302	21,584	91.0%
교육부	7,865	19,516	148.1%
환경부	19,206	19,103	-0.5%
고용노동부	11,299	10,127	-10.4%
보건복지부	5,213	6,368	22.2%
권익위	2,778	5,117	84.2%
문화재청	133	4,431	3231.6%
식약처	5,149	4,429	-14.0%
행정안전부	4,548	4,170	-8.3%
대검찰청	2,899	3,365	16.1%
국세청	3,232	2,938	-9.1%
과기정통부	2,608	2,523	-3.3%
기획재정부	705	2,445	246.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.8월	'21.9월	증가율
문화재청	133	4,431	3231.6%
기획재정부	705	2,445	246.8%
교육부	7,865	19,516	148.1%
국방부	11,302	21,584	91.0%
권익위	2,778	5,117	84.2%
국무조정실	81	133	64.2%
법제처	99	133	34.3%
통계청	107	139	29.9%
보건복지부	5,213	6,368	22.2%
공수처	373	454	21.7%
인권위	510	596	16.9%
대검찰청	2,899	3,365	16.1%
금융위원회	333	385	15.6%
경찰청	102,418	116,463	13.7%
농촌진흥청	91	102	12.1%

※ 9월 민원 100건 이상 기관 대상

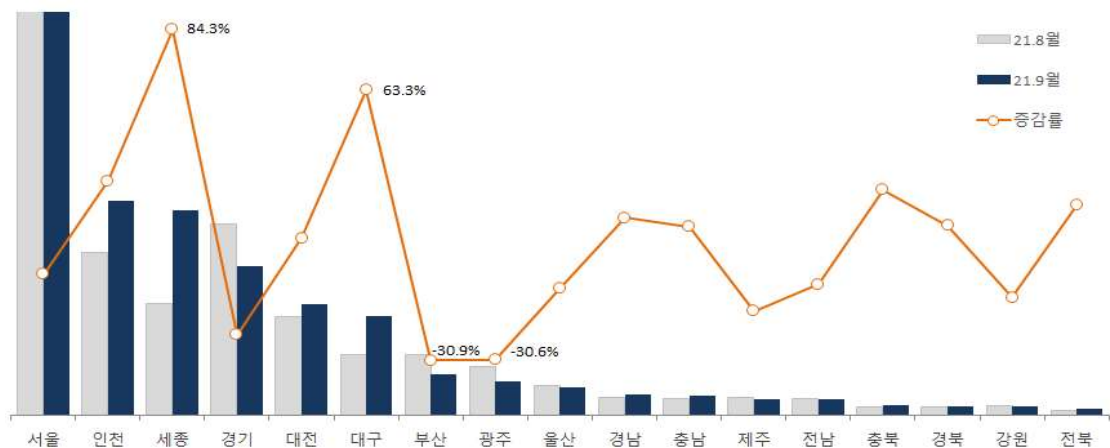
지방자치단체(광역)

9월 광역자치단체 민원은 총 88,805건으로 전월 대비 3.8% 증가

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 인천, 세종, 대전, 대구, 경남 등 9개,
감소한 시·도는 서울, 경기, 부산, 광주, 울산, 제주 등 8개

- ▶ 세종 : 소득기준, 가족구성 변경 관련 등 국민지원금 이의신청(2,524건) 등 6,130건 발생
- ▶ 대구 : 단순 불만 제기(1,935건) 등 2,955건 발생

〈 전월 대비 민원 발생 현황 〉



기관명	'21.8월	'21.9월	증감률
서울	59,755	59,244	-0.9%
인천	4,872	6,410	31.6%
세종	3,326	6,130	84.3%
경기	5,700	4,448	-22.0%
대전	2,956	3,304	11.8%
대구	1,810	2,955	63.3%
부산	1,800	1,244	-30.9%
광주	1,472	1,022	-30.6%
울산	877	825	-5.9%

기관명	'21.8월	'21.9월	증감률
경남	525	624	18.9%
충남	518	599	15.6%
제주	544	470	-13.6%
전남	489	468	-4.3%
충북	236	303	28.4%
경북	242	281	16.1%
강원	303	276	-8.9%
전북	164	202	23.2%

※ 9월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

9월 기초자치단체 민원은 총 881,998건으로 전월 대비 31.9% 증가

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 증가한 지자체는 경기 용인, 경남 창원 등,
감소한 지자체는 경기 김포, 경기 고양 등

- ▶ 경남 창원 : 불법주정차 등 생활불편신고(5,574건) 등 14,486건 발생
- ▶ 인천 중구 : 단순 의견 제시(4,289건) 등 7,493건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.8월	'21.9월	증감률
경기 김포	37,121	24,515	-34.0%
경기 수원	16,231	23,543	45.0%
경기 화성	19,562	23,138	18.3%
경기 고양	36,796	19,450	-47.1%
경기 성남	15,520	18,465	19.0%
충북 청주	12,084	17,002	40.7%
서울 마포	11,069	16,087	45.3%
서울 강동	11,666	15,435	32.3%
경기 용인	9,858	15,364	55.9%
경남 창원	8,734	14,486	65.9%
서울 강서	10,445	14,321	37.1%
경기 남양주	12,157	14,159	16.5%
서울 관악	9,711	13,776	41.9%
경기 안산	9,653	13,011	34.8%
서울 서초	12,080	12,900	6.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.8월	'21.9월	증가율
인천 중구	2,915	7,493	157.0%
경남 합천	130	318	144.6%
강원 양구	93	217	133.3%
경남 함양	128	293	128.9%
경남 거창	255	544	113.3%
경남 남해	136	289	112.5%
경북 고령	138	283	105.1%
충남 홍성	575	1,119	94.6%
강원 인제	202	388	92.1%
전북 남원	941	1,803	91.6%
경북 봉화	83	158	90.4%
경남 창녕	206	391	89.8%
강원 동해	687	1,285	87.0%
전남 구례	132	244	84.8%
경북 성주	160	292	82.5%

※ 9월 민원 100건 이상 기관 대상

공공기관등

9월 공공기관 등의 민원은 총 77,824건으로 전월 대비 17.8% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 한국도로공사, 방송통신심의위원회 등, 감소한 기관은 한국산업인력공단, 한국철도공사 등

▶ 한국도로공사 : 단순 요청사항(572건) 등 1,463건 발생

▶ 방송통신심의위원회 : ○○ 프로그램 송출 중단 요청(492건) 등 760건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.8월	'21.9월	증감률
한국토지주택공사	66,696	50,990	-23.5%
금융감독원	2,959	2,825	-4.5%
감사원	1,630	1,864	14.4%
한국소비자원	1,910	1,569	-17.9%
한국전력공사	1,543	1,485	-3.8%
한국도로공사	818	1,463	78.9%
한국산업인력공단	3,376	1,432	-57.6%
한국통신사업자연합회	1,468	1,190	-18.9%
법원행정처(대법원)	1,413	1,188	-15.9%
한국철도공사	1,226	812	-33.8%
국민건강보험공단	549	769	40.1%
방송통신심의위원회	311	760	144.4%
국가철도공단	579	755	30.4%
대한법률구조공단	552	594	7.6%
한국제품안전관리원	582	482	-17.2%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.8월	'21.9월	증가율
인천국제공항공사	36	108	200.0%
방송통신심의위원회	311	760	144.4%
한국부동산원	61	143	134.4%
한국개발연구원	130	259	99.2%
한국도로공사	818	1463	78.9%
중앙선거관리위원회	94	155	64.9%
대한체육회	87	125	43.7%
국민건강보험공단	549	769	40.1%
게임물관리위원회	164	222	35.4%
한국콘텐츠진흥원	103	137	33.0%
도로교통공단	177	232	31.1%
한국공정거래조정원	78	102	30.8%
국가철도공단	579	755	30.4%
주택도시보증공사	100	126	26.0%
감사원	1630	1864	14.4%

※ 9월 민원 100건 이상 기관

03 | 10월의 관심키워드 : 독감 예방접종

독감이 유행하는 11월이 되기 전인 9~10월부터 어린이, 임신부, 어르신을 대상으로 무료 예방접종이 시작됨에 따라 무료접종 대상 여부 및 코로나19 백신과 접종 간격 문의, 백신 부족으로 인한 접종 어려움 등 각종 민원 발생 예상

* (접종대상기간) 2회 접종 필요 어린이와 임신부('21.9.14.~'22.4.30.), 어린이('21.10.14.~'22.2.28.), 어르신(75세 이상 '21.10.12.~, 70~74세 '21.10.18.~, 65세 이상 '21.10.21.~'22.2.28.)

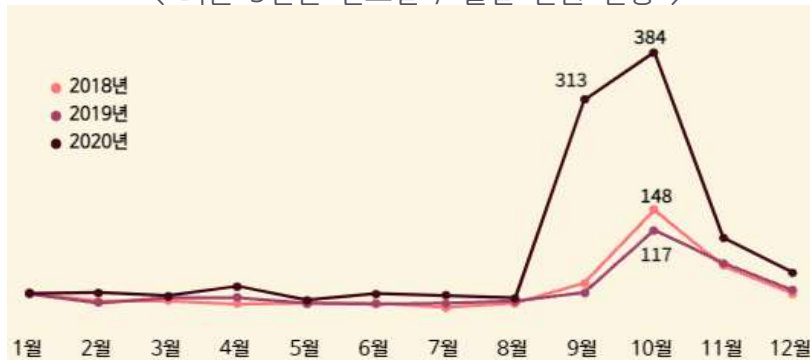
민원 추이

최근 3년간('18.1월~'20.12월) '독감 예방접종' 관련 민원은 총 1,714건

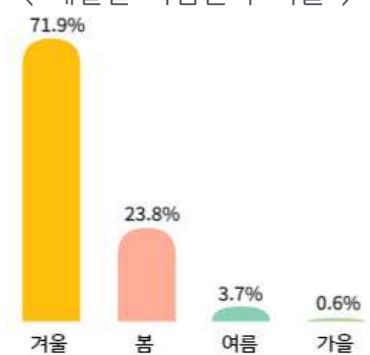
독감 유행(매년 11월~다음해 4월) 전인 10월에 가장 많은 민원 발생

* 5년간('15~'19년) '독감' 진료환자수의 경우 겨울 71.9%, 봄 23.8%, 여름 3.7%, 가을 0.6% 순으로 많음(출처 : 국민건강보험공단)

< 최근 3년간 연도별 / 월별 민원 현황 >



< 계절별 독감환자 비율 >



신청인·신청지역

신청인은 남성(61.2%)이 여성(38.8%)보다 많고,

30대(27.8%), 40대(26.2%), 20대(17.4%), 50대(16.9%), 60대(6.8%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 804건(전체의 46.9%), 연령 정보 확인 가능 2,635건(전체의 47.5%) 대상

신청지역은 경기(27.3%), 서울(20.8%), 인천(6.2%), 부산(6.1%), 대구(5.7%) 순

* 신청지역 정보 확인 가능 1,548건(전체의 90.3%) 대상

처리기관

처리기관은 중앙행정기관 51.0%, 기초자치단체 37.1%, 광역자치단체 5.5% 순

민원 사례

[무료접종 대상 여부, 코로나19 백신과 접종 간격 문의]

- 아들이 2001년 9월생인데, 아직 생일이 지나지 않았습니다. 독감 무료예방접종 대상에 포함되는지 알고 싶습니다. ('20.9월, 서울 서초구)
- 회사 직원들이 코로나 백신을 접종 중에 있는데 독감백신 접종기간과 겹칩니다. 이에 ① 2차까지 접종 후 독감접종을 하는 것이 좋은지, ② 1차와 2차 사이에 접종하여도 되는지 ③ 독감접종을 먼저 맞는 것이 좋은지 ④ 두 백신 간 접종 후 권장기간이 있는지 문의 드립니다. ('21.9월, 경기 오산시)

[백신 부족으로 인한 접종 어려움 호소]

- 백신 제조사들이 물량 부족을 이유로 병의원에 물량을 적게 공급하여 백신 가격은 인상되나 백신을 구하지 못하고 있습니다. 또한, 도매상들이 NIP(국가필수예방접종)에 등록된 백신을 유통하면서 환급을 거부하기도 합니다. 조치 요청 드립니다. ('21.9월, 서울 영등포구)
- 지정병원 열 곳 정도를 다니고 전화하며 알아보지만 예방접종을 할 수가 없다는 얘기만 들었습니다. 학교에서도 예방접종 후 확인서를 제출하라고 공문이 나왔는데 백신을 구할 수 없어 맞지 못하는 상황이 이해가 되지 않습니다. ('20.10월, 경남 거제시)

[누리집 이용 등 예방접종 시 경험한 불편 제기]

- 예방접종도우미 누리집에서 예약을 하였습니다. 예진표도 미리 제출하였으나, 병원은 인터넷 신청이 된 것을 알고 있었음에도 승인하지 않았다는 이유로 줄을 서서 대기 순번을 받고 예진표를 다시 작성해야 한다고 말했습니다. ('20.9월, 대구 서구)
- 독감 예방접종을 위해 보건소에 2번 방문하였으나 접종하지 못하고 포기했습니다. 처음에는 접종시간이 15시까지라고 하여 돌아왔고, 다음에는 주민등록등본을 가져오지 않았다고 접종을 해주지 않았습니다. 제가 받은 안내 메시지에는 시간이나 필요 서류에 대한 내용은 없었는데, 개선 요청 드립니다. ('20.11월, 전남 나주시)

[출장접종 가능 여부 확인 요청 등 기타 요청사항]

- 의료원에서 혹시 모를 노출 위험 요인을 최소화하고자 관내 요양기관 및 시설에 담당 의료진이 방문하여 독감 접종을 하고자 합니다. 의료법 제33조 제1항 제2호에 따라 의료진이 방문하여 접종이 가능한지 문의하고자 합니다. ('20.9월, 강원 속초시)
- 독감 백신 운송 사태로 접종이 중단되어 1차 접종을 유료로 했습니다. 2차 때 관내 영유아 백신 물량은 없으나 똑같은 백신을 유료로 맞는 것은 가능하다고 하여 2차도 유료로 접종했습니다. 같은 백신인데 무로는 접종이 되지 않고, 유료는 접종이 된다니 이해가 되지 않으며, 1·2차 백신에 대한 환급 요청 드립니다. ('20.10월, 부산 연제구)

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		이주현 사무관	044-200-7283
02. 기관별 동향			
03. 10월의 관심키워드			
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625