



국민권익위원회

빅 데이터 로 보는

국민의 소리

2021년 10월 (제641호)

전월 대비 16.7% 감소(1,244,257건)

교육부, 제주특별자치도, 서울교육청, 주택도시보증공사 등이 전월 대비 증가
교통사고가 가장 많이 발생하는 10~11월을 맞아 '교통사고' 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

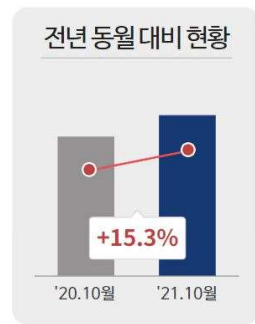
03 11월의 관심키워드 : 교통사고 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2021년 10월 민원 발생량은 총 1,244,257건

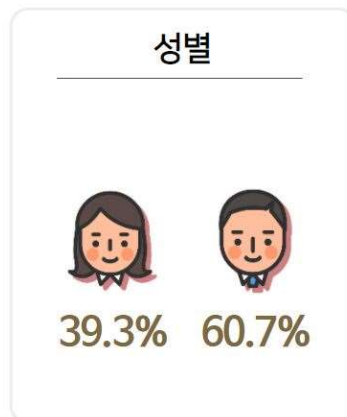
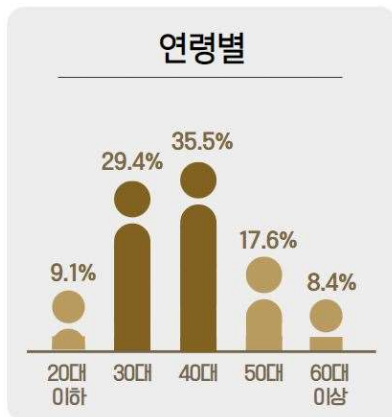
전월(1,494,317건) 대비 16.7% 감소, 전년 동월(1,078,708건) 대비 15.3% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.11.1. 10시)

신청인 현황

연령별로는 40대(35.5%) 및 30대(29.4%), 성별로는 남성(60.7%)이 다수를 차지
연령 및 성별은 40대 남성(20.8%), 30대 남성(17.8%), 40대 여성(14.7%) 등의 순

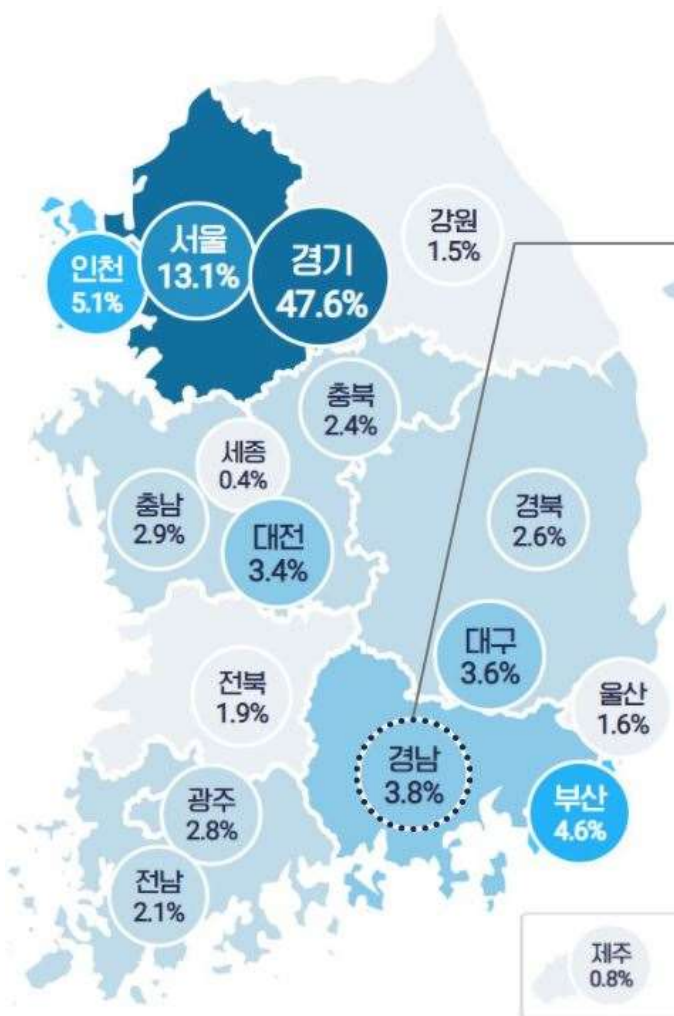


※ 연령과 성별이 확인된 335,642건 대상

지역별 현황

경기 47.6%(504,735건), 서울 13.1%(138,674건), 인천 5.1%(54,440건), 부산 4.6%(48,796건), 경남 3.8%(39,845건) 등 순으로 수도권이 전체의 65.8% 차지
문화공원 및 인공해변 조성 관련 찬반 의견 등 전월 대비 경남이 가장 많이 증가 (2.6% ↑), 경남 지역 중에서는 창원시에서 발생한 민원이 가장 많음(13,480건)

10월 지역별 민원발생 비율



경남지역 민원발생 현황



경남지역 주요 민원키워드

거제교육지원청
학교 신설
광장형 공원
고현항 문화공원
장애인전용구역
빅아일랜드
바다위 다리
관리 책임
관광객 유치
유로스카미
관광객 특화 안전순찰원
거제시 상업지역
자동차 안전기준
왕복8차선 도로

※ 신청지역이 확인된 1,060,795건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(36.8%)가 가장 많고, 교육(15.9%), 교통(10.4%), 도로(7.8%), 행정안전(4.0%), 환경(3.9%), 주택건축(3.4%) 분야 등의 순

경찰	교육	교통	도로	행정안전	환경	주택건축	문화	산업통상
36.8%	15.9%	10.4%	7.8%	4.0%	3.9%	3.4%	2.4%	2.2%
수자원	보건	도시	재정	방송통신	노동	관광	과학기술	사법
2.0%	1.5%	1.2%	1.1%	0.9%	0.9%	0.7%	0.6%	0.6%
농림축산	국방	복지	체육	해양수산	세무	법무	외무통일	우정
0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,172,326건 대상

증감을 상위 분야

증 가

과밀학급 해소를 위한 초등학교 설립 요구 등 교육 분야 증가



교육

103.5%↑



수자원

29.9%↑



사법

3.7%↑



농림축산

3.2%↑



문화

3.1%↑

감 소



법무

83.7%↓



재정

78.6%↓



국방

74.3%↓



세무

71.2%↓



외무통일

67.9%↓

주요 민원키워드

10월 상위 민원키워드는 불법주정차, 매교초 설립, 국민지원금 이의신청 등 교통 대책, 경부고속도로 직선화, 방음터널, 도심 접근성, 교통편의 등 ‘교통환경 개선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	재개발지역	21	폐기물 처리시설
2	매교초 설립	12	어린이 보호구역	22	특수학급
3	장애인 전용구역	13	하수처리장	23	교통법규 위반차량
4	국민지원금 이의신청	14	유네스코 세계유산	24	코로나 시국
5	신도시 주민	15	하수도정비계획	25	갈매역
6	대야3초 설립	16	산책로	26	교육 환경
7	교통 대책	17	도심 접근성	27	사유재산 침해
8	팔달 재개발	18	교통편의	28	예산 낭비
9	경부고속도로 직선화	19	광역교통대책 수립	29	신규택지 개발
10	방음터널	20	기지이전 부지	30	조경 공사

중앙행정기관

10월 중앙행정기관 민원은 총 412,933건으로 전월 대비 15.5% 증가

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

- ▶ 교육부 : 과밀학급 해소를 위한 초등학교 설립 요구(121,712건) 등 148,773건 발생
- ▶ 방통위 : 인터넷 가입 시 부당 경품 제공 의심 행위 신고(602건) 등 1,148건 발생
- ▶ 문화재청 : 세계문화유산으로 등재된 서오릉 인근 열병합발전소 및 폐기물처리시설 건축행위에 대한 검토 요청(10,753건) 등 11,018건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.9월	'21.10월	증감률
교육부	19,524	148,773	662.0%
경찰청	114,758	106,350	-7.3%
국토부	117,060	63,796	-45.5%
환경부	19,092	13,547	-29.0%
고용부	10,169	11,416	12.3%
문화재청	4,440	11,018	148.2%
복지부	4,576	5,191	13.4%
국방부	21,587	4,811	-77.7%
식약처	4,654	4,745	2.0%
국민권익위	3,471	4,079	17.5%
행안부	4,195	3,955	-5.7%
대검찰청	3,372	3,527	4.6%
기재부	2,456	3,388	37.9%
해수부	2,199	2,635	19.8%
과기정통부	2,529	2,592	2.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.9월	'21.10월	증가율
교육부	19,524	148,773	662.0%
방통위	159	1,148	622.0%
문화재청	4,440	11,018	148.2%
금융위	396	675	70.5%
총리비서실	96	143	49.0%
기재부	2,456	3,388	37.9%
중기부	457	629	37.6%
해경청	147	180	22.4%
국조실	126	154	22.2%
해수부	2,199	2,635	19.8%
특허청	171	204	19.3%
국민권익위	3,471	4,079	17.5%
복지부	4,576	5,191	13.4%
외교부	1,157	1,310	13.2%
조달청	670	753	12.4%

※ 10월 민원 100건 이상 기관 대상

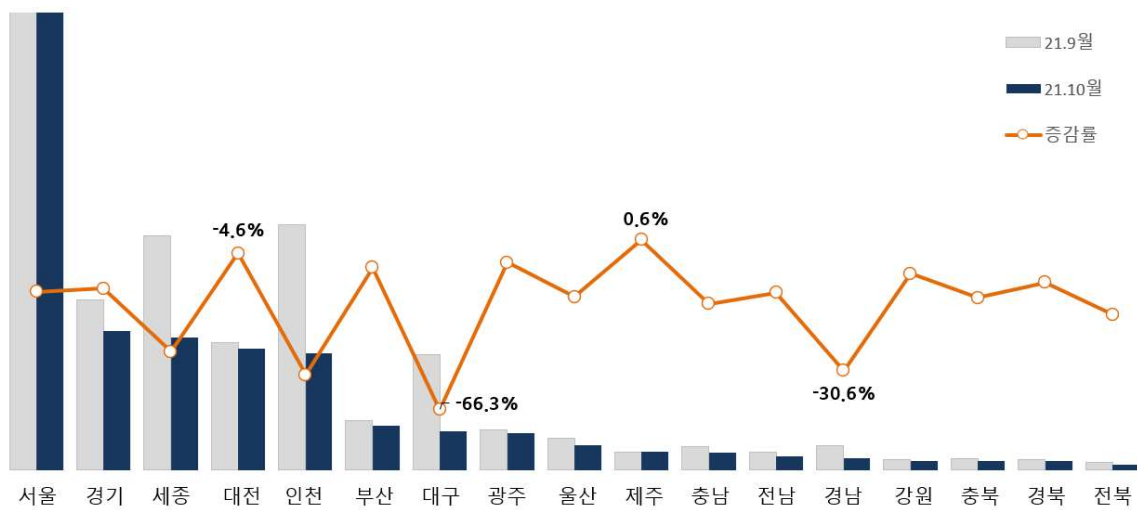
지방자치단체(광역)

10월 광역자치단체 민원은 총 67,703건으로 전월 대비 24.6% 감소

제주를 제외한 대구, 인천, 경남 등 16개 시·도 모두 전월 대비 민원이 감소

▶ 제주 : 불법주정차 신고(133건) 등 481건 발생

〈 전월 대비 민원 발생 현황〉



기관명	'21.9월	'21.10월	증감률
서울	59,974	48,047	-19.9%
경기	4,470	3,638	-18.6%
세종	6,145	3,474	-43.5%
대전	3,345	3,190	-4.6%
인천	6,442	3,058	-52.5%
부산	1,306	1,171	-10.3%
대구	3,020	1,019	-66.3%
광주	1,052	964	-8.4%
울산	841	657	-21.9%

기관명	'21.9월	'21.10월	증감률
제주	478	481	0.6%
충남	604	455	-24.7%
전남	465	371	-20.2%
경남	630	309	-51.0%
강원	283	247	-12.7%
충북	306	238	-22.2%
경북	284	238	-16.2%
전북	205	146	-28.8%

※ 10월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

10월 기초자치단체 민원은 총 650,945건으로 전월 대비 26.9% 감소

경기 화성, 경남 창원 등 발생량 상위 15개 기관 모두 전월 대비 민원이 감소

- ▶ 충북 증평 : 불법 광고물 신고(327건) 등 694건 발생
- ▶ 전북 진안 : 길고양이 TNR 사업 이의 및 불법 개농장 폐쇄 요구(84건) 등 198건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.9월	'21.10월	증감률
경기 수원	23,637	19,675	-16.8%
경기 고양	19,676	15,643	-20.5%
경기 성남	18,638	14,631	-21.5%
충북 청주	17,109	13,170	-23.0%
서울 마포	16,217	12,910	-20.4%
경기 화성	23,265	12,816	-44.9%
서울 강동	15,639	11,967	-23.5%
경기 용인	15,454	11,950	-22.7%
서울 강서	14,527	11,656	-19.8%
서울 서초	13,082	11,296	-13.7%
경남 창원	14,581	11,092	-23.9%
서울 관악	13,940	11,060	-20.7%
경기 안산	13,105	10,548	-19.5%
서울 영등포	11,854	9,564	-19.3%
대전 서구	10,792	9,243	-14.4%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.9월	'21.10월	증가율
충북 증평	385	694	80.3%
전북 진안	131	198	51.1%
대구 서구	2,542	3,410	34.1%
전북 임실	200	258	29.0%
충북 단양	188	230	22.3%
충북 보은	198	241	21.7%
충남 청양	149	177	18.8%
전북 정읍	704	807	14.6%
강원 양양	323	355	9.9%
경남 거제	3,335	3,593	7.7%
전북 장수	127	136	7.1%
경북 청도	285	301	5.6%
강원 정선	228	232	1.8%
충남 서천	343	340	-0.9%
부산 중구	730	697	-4.5%

※ 10월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

10월 교육청 민원은 총 54,967건으로 전월 대비 28.9% 감소

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 대구, 서울, 경남, 충북 등 4개,
감소한 교육청은 인천, 대전, 울산, 광주 등 13개

- ▶ 대구교육청 : 영어 회화 전문강사 고용 안정 보장 요구(312건) 등 515건 발생
- ▶ 서울교육청 : 코로나 가정학습 사용 불가 이의(242건) 등 2,403건 발생

〈 영어 회화 전문강사 연관 키워드 〉



〈 코로나 가정학습 연관 키워드 〉



기관명	'21.9월	'21.10월	증감률
경기	67,915	47,853	-29.5%
서울	2,000	2,403	20.2%
경남	1,121	1,147	2.3%
충남	949	733	-22.8%
대구	217	515	137.3%
부산	559	438	-21.6%
대전	1,334	351	-73.7%
인천	1,635	310	-81.0%
강원	198	192	-3.0%

기관명	'21.9월	'21.10월	증감률
경북	259	191	-26.3%
충북	155	157	1.3%
전북	152	138	-9.2%
광주	200	131	-34.5%
전남	169	129	-23.7%
울산	279	121	-56.6%
세종	128	94	-26.6%
제주	79	64	-19.0%

※ 10월 민원 발생량 순

공공기관등

10월 공공기관 등의 민원은 총 57,652건으로 전월 대비 26.8% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 주택도시보증공사 등,
감소한 기관은 한국도로공사, 국민건강보험공단 등

- ▶ 주택도시보증공사 : 신혼희망타운 전용 모기지 대출 재검토 요청(957건) 등 1,076건 발생
- ▶ 국립공원공단 : 공원내 불법주정차 신고 및 데크 파손 신고 등 153건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.9월	'21.10월	증감률
한국토지주택공사	52,310	34,777	-33.5%
금융감독원	2,835	2,686	-5.3%
한국전력공사	1,503	1,534	2.1%
한국소비자원	1,599	1,475	-7.8%
한국산업인력공단	1,437	1,469	2.2%
한국통신사업자 연합회	1,186	1,160	-2.2%
주택도시보증공사	132	1,076	715.2%
한국도로공사	1,452	869	-40.2%
한국철도공사	807	717	-11.2%
건강보험심사평가원	491	678	38.1%
국민건강보험공단	855	527	-38.4%
국가철도공단	766	520	-32.1%
한국제품안전관리원	478	493	3.1%
대한법률구조공단	546	478	-12.5%
한국인터넷진흥원	288	390	35.4%

[증가율 상위 12개 기관]

기관명	'21.9월	'21.10월	증가율
주택도시보증공사	132	1,076	715.2%
국립공원공단	95	153	61.1%
도로교통공단	212	304	43.4%
건강보험심사평가원	491	678	38.1%
한국인터넷진흥원	288	390	35.4%
경기주택도시공사	201	256	27.4%
게임물관리위원회	221	243	10.0%
근로복지공단	246	257	4.5%
한국정보통신 진흥협회	233	242	3.9%
한국제품안전관리원	478	493	3.1%
한국산업인력공단	1,437	1,469	2.2%
한국전력공사	1,503	1,534	2.1%

※ 10월 민원 100건 이상 기관 대상

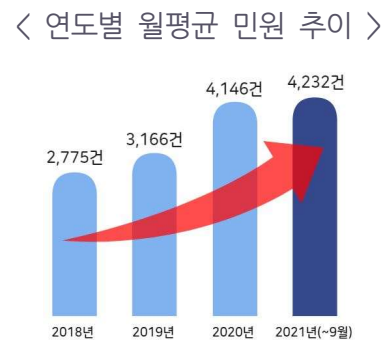
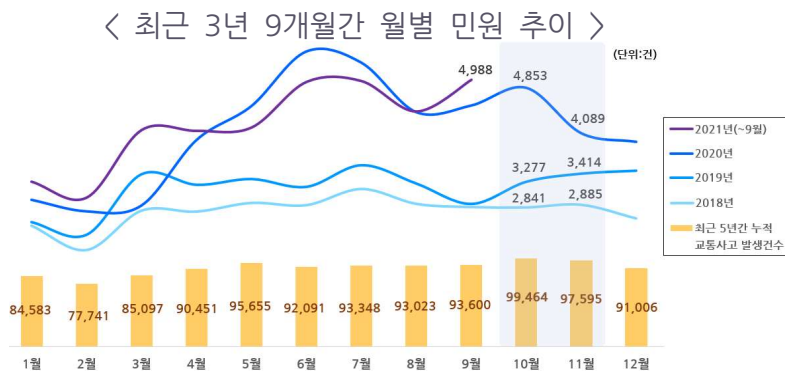
03 | 11월의 관심키워드 : 교통사고

교통사고가 가장 많이 발생하는 10~11월을 맞아 교통안전 시설물 점검 및
위법행위 단속 요구 등 각종 민원 발생이 예상되어 예보를 발령

민원 추이

최근 3년 9개월간('18.1월~'21.9월) '교통사고' 관련 민원은 총 159,136건으로,
연도별 민원은 매년 증가 추세

- * 2018년(33,300건) → 2019년(37,995건) → 2020년(49,756건) → 2021년 9월(38,085건)
- ** 최근 5년간('16년~'20년) 교통사고는 10~11월에 가장 많이 발생(월 평균 19,706건),
전체 사고의 18%를 차지(출처:도로교통공단)



신청인·신청지역

신청인은 남성(76.4%)이 여성(23.6%)보다 많고, 연령별로 30대(35.5%),
40대(25.9%), 50대(15.3%), 20대·60대(각 11.4%), 10대(0.6%) 등의 순

- * 성별 정보 확인 가능 89,296건(전체의 56.1%), 연령 정보 확인 가능 83,883건(전체의 52.7%) 대상

신청지역은 경기(34.7%), 서울(17.5%), 인천(7.0%), 경남(5.9%), 부산(4.6%) 순

- * 신청지역 정보 확인 가능 142,479건(전체의 89.5%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로 경찰청 등 중앙행정기관이 39.7%로 가장 많고 기초지자체 38.6%,
공공기관 9.3%, 광역지자체·교육청 각 6.2% 순

민원 사례

[방치된 교통사고 잔해물과 시설물의 신속한 처리 및 복구 요청]

- 한 달 전쯤에 난 교통사고의 잔해물이 치워지지 않아 통행이 불편하고 위험합니다. ('21.6월, 충남 당진시)
- 운전자에게 경각심을 갖게 해주는 경광등이 파손되어 있습니다. ('21.6월, 경북 영천시)
- 사거리에 교통사고 잔해가 덩굴고 있어 2차 사고 위험에 노출되어 있습니다. 교통사고 잔해를 빨리 치우고, 잔해처리 신고 안내 번호를 가로등에 부착해 주시기 바랍니다. ('21.7월, 경북 구미시)
- 교통안전 반사경이 파손된 채 방치돼 있습니다. 해당 지역은 자동차 통행량이 많아 교통사고 위험성이 높으니 복구하여 주시기 바랍니다. ('21.8월, 전남 영광군)

[사고 예방을 위한 교통 시설물 설치 요구]

- 주차장 앞 사거리에 교통사고 방지용 사각지대 반사경을 설치해 주세요. ('21.1월, 경북 구미시)
- 보행자 신호등에 숫자 표시기를 추가 설치하여 교통사고를 예방하고 차량이 안전운전할 수 있도록 해주세요. ('21.2월, 서울특별시)
- 노인 보행자의 교통사고 위험이 많은 도로에 보행자를 위한 인도가 설치되지 않았고, 차량 속도제한이 없어 보행자 교통사고 위험이 많으니 속도제한 표지판 및 과속방지턱 설치, 보행자 인도 설치, 노인보호구역 지정을 요청합니다. ('21.3월, 경남 진주시)

[교통사고를 유발하는 불법행위 신고 및 상시 단속 필요]

- 시장 내 사거리에 있는 두 가게가 물건을 도로 절반에 내놓고 판매하고 있어 차량과 보행자 통행에 심각한 불편이 있고 교통사고 위험도 매우 크니 강력한 조치를 바랍니다. ('21.3월, 경기 안양시)
- 뒤따라오던 차량이 가속 후 끼어들어 방향지시등 미점등 상태로 무리하게 차선변경을 시도한 후 급감속하여 사고가 날 뻔했습니다. 이에 경적을 울리고 추월하여 피해 가려 하자 고의로 차선을 물고 진행을 방해했습니다. 블랙박스 녹화 영상을 첨부하니 교통 법규 위반차량에 대해 합당한 처벌을 해주시기 바랍니다. ('21.3월, 경찰청)
- 사거리 우측 도로에 장시간 불법주차가 자주 목격되는데, 우회전하는 차량이 많아 교통 사고의 위험이 항상 있으며 특히 야간에는 어두워서 잘 보이지 않아 더욱 위험하니 상시 단속이 필요합니다. ('21.8월, 경기 시흥시)

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. 11월의 관심키워드			
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625