



국민권익위원회

빅 데이터 로 보는

국민의 소리

2021년 11월 (제646호)

전월 대비 23.2% 감소(962,409건)

식품의약품안전처, 경기 남양주시, 전남교육청, 한국전력공사 등이 전월 대비 증가
겨울철 월 평균기온이 가장 큰 폭으로 하강하는 12월을 맞아 '한파' 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 12월의 관심키워드 : 한파 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2021년 11월 민원 발생량은 총 962,409건

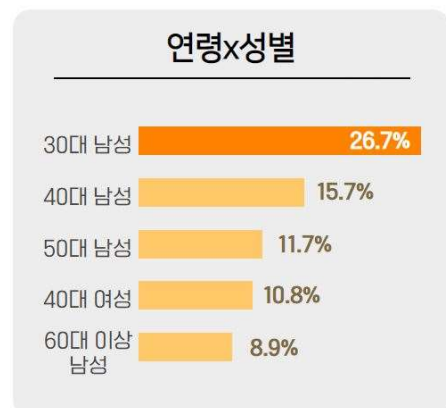
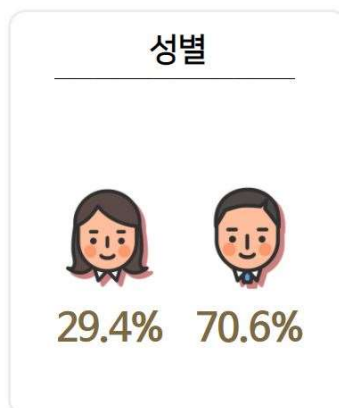
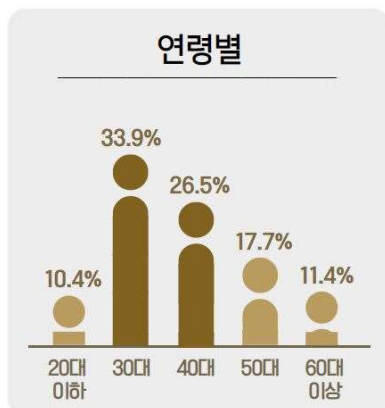
전월(1,253,246건) 대비 23.2% 감소, 전년 동월(1,117,822건) 대비 13.9% 감소



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.12.1. 17시)

신청인 현황

연령별로는 30대(33.9%) 및 40대(26.5%), 성별로는 남성(70.6%)이 다수를 차지
연령 및 성별은 30대 남성(26.7%), 40대 남성(15.7%), 50대 남성(11.7%) 등의 순



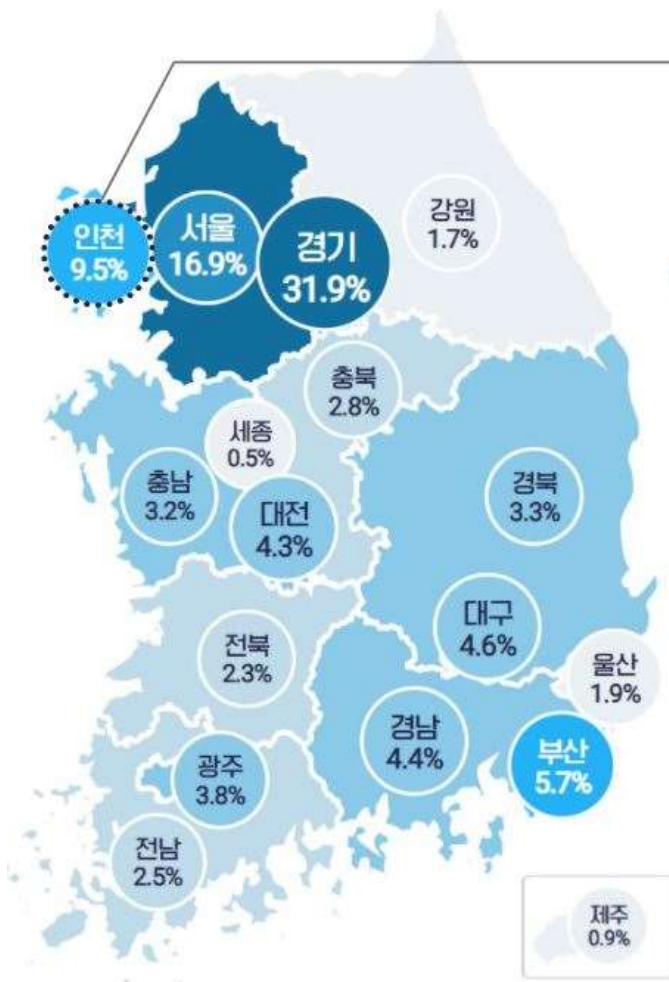
※ 연령과 성별이 확인된 277,535건 대상

지역별 현황

경기 31.9%(270,133건), 서울 16.9%(142,794건), 인천 9.5%(80,122건), 부산 5.7%(48,173건), 대구 4.6%(39,393건) 등 순으로 수도권이 전체의 58.2% 차지

서부권광역급행철도(GTX-D) 노선 강남 직결요청 등 전월 대비 인천이 가장 많이 증가(46.5% ↑), 인천 지역 중에서는 서구에서 발생한 민원이 가장 많음(40,954건)

11월 지역별 민원발생 비율



인천지역 민원발생 현황



인천지역 주요 민원키워드

김포 한강 신도시
인구 밀집도
수도권 사회 발전
밀집완화 수도권
복합쇼핑몰 신도시 법원 검찰청
선진국형 수도권
교통혼잡 불법주정차
수도권 주민
서울 접근성
광역교통사업
정차역 환승센터
차세대 신개념 환승센터 구축
서동시 지하철연장안

※ 신청지역이 확인된 847,381건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(42.0%)가 가장 많고, 교통(11.8%), 도로(8.1%), 행정안전(5.5%), 환경(4.6%), 주택건축(4.2%), 산업통상(2.9%) 분야 등의 순

경찰	교통	도로	행정안전	환경	주택건축	산업통상	도시	교육
42.0%	11.8%	8.1%	5.5%	4.6%	4.2%	2.9%	2.5%	2.4%
문화	수자원	보건	방송통신	노동	관광	해양수산	사법	과학기술
2.3%	1.9%	1.9%	1.1%	1.1%	0.9%	0.9%	0.8%	0.8%
재정	농림축산	국방	법무	체육	복지	세무	우정	외무통일
0.7%	0.7%	0.7%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 904,917건 대상

증감률 상위 분야

증 가

서부권광역급행철도(GTX-D) 역사 및 노선 확정 요청 등 도시 분야 증가



도시
60.9%↑



해양수산
40.6%↑



법무
27.0%↑



행정안전
3.2%↑



사법
2.6%↑

감 소



교육
88.2%↓



재정
45.9%↓



복지
31.9%↓



세무
27.6%↓



수자원
26.9%↓

주요 민원키워드

11월 상위 민원키워드는 불법주정차, 장애인 전용구역, 신도시 주민 등 평내호평 하수처리장, 부지 선정, 하수처리 용량, 불명수 유입 등 ‘환경시설 설립’ 및 교통 인프라, 광역교통사업 등 ‘교통환경 개선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	호만천 산책로	21	하수처리 용량
2	장애인 전용구역	12	교통법규 위반차량	22	불명수 유입
3	신도시 주민	13	과태료	23	서울 접근성
4	어린이 보호구역	14	인구 유입	24	인천 검단
5	경기도 구리시	15	교통 인프라	25	수도권 서북부지역
6	기지이전 부지	16	사유재산 침해	26	인구 밀집도
7	물류센터 유치	17	주민 동의	27	광역교통사업
8	별첨규정 강화	18	부지 선정	28	원당지구 인구
9	버스정류소	19	주민 갈등	29	정차역 환승센터
10	평내호평 하수처리장	20	소통 부족	30	복합쇼핑몰

중앙행정기관

11월 중앙행정기관 민원은 총 256,789건으로 전월 대비 37.2% 감소

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

- ▶ 식약처 : 식품·의약품 허위·과대광고 행위 신고(2,779건) 등 7,566건 발생
- ▶ 복지부 : 방역 패스 및 코로나19 검사 관련 문의(435건) 등 4,114건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.10월	'21.11월	증감률
경찰청	106,852	103,255	-3.4%
국토부	63,120	71,368	13.1%
고용부	11,497	11,050	-3.9%
식약처	4,809	7,566	57.3%
국방부	4,825	4,965	2.9%
환경부	13,511	4,527	-66.5%
문화재청	11,018	4,479	-59.3%
복지부	3,278	4,114	25.5%
대검찰청	3,573	3,985	11.5%
국민권익위	2,868	3,173	10.6%
과기정통부	2,606	3,056	17.3%
행안부	3,169	3,018	-4.8%
국세청	2,362	2,897	22.7%
해수부	2,635	2,634	0.0%
질병관리청	2,837	2,588	-8.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.10월	'21.11월	증가율
총리비서실	75	182	142.7%
중기부	621	1,161	87.0%
법제처	78	136	74.4%
국조실	127	217	70.9%
식약처	4,809	7,566	57.3%
통계청	82	122	48.8%
문체부	628	872	38.9%
소방청	803	1,084	35.0%
관세청	369	494	33.9%
산업부	555	732	31.9%
공수처	299	390	30.4%
국정원	268	341	27.2%
복지부	3,278	4,114	25.5%
외교부	1,302	1,623	24.7%
개보위	330	410	24.2%

※ 11월 민원 100건 이상 기관 대상

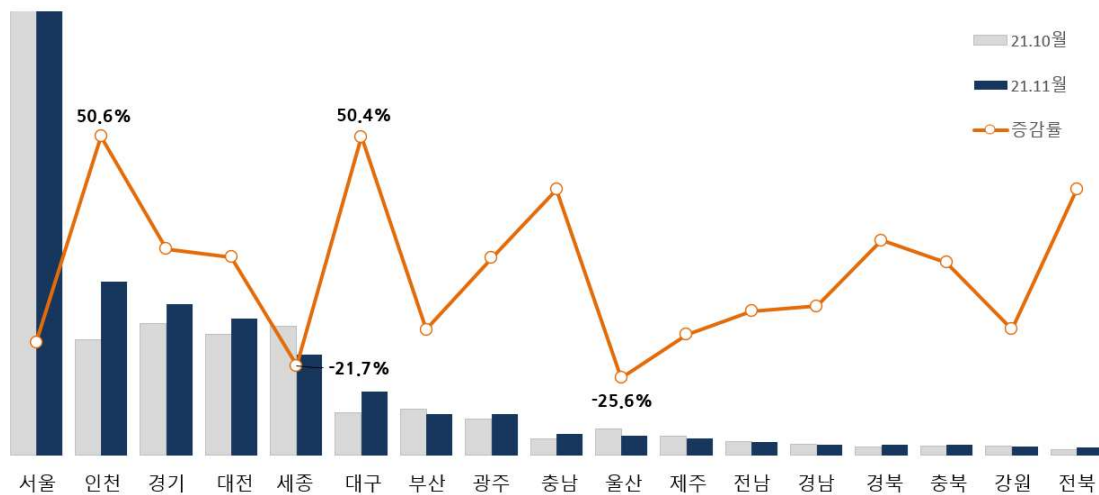
지방자치단체(광역)

11월 광역자치단체 민원은 총 64,817건으로 전월 대비 6.9% 감소

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 인천, 대구, 충남, 전북, 경북 등 9개
감소한 시·도는 울산, 세종, 서울, 제주, 부산, 강원 등 8개

- ▶ 인천 : 배곧대교 건설 추진 요청(1,057건) 등 4,691건 발생
- ▶ 대구 : 신축 예정 아파트 내 전기차 충전시설 확대 요구(364건) 등 1,727건 발생

〈 전월 대비 민원 발생 현황〉



기관명	'21.10월	'21.11월	증감률
서울	49,536	42,454	-14.3%
인천	3,115	4,691	50.6%
경기	3,560	4,097	15.1%
대전	3,276	3,687	12.5%
세종	3,490	2,731	-21.7%
대구	1,148	1,727	50.4%
부산	1,249	1,120	-10.3%
광주	986	1,107	12.3%
충남	441	590	33.8%

기관명	'21.10월	'21.11월	증감률
울산	704	524	-25.6%
제주	512	451	-11.9%
전남	370	353	-4.6%
경남	306	297	-2.9%
경북	236	278	17.8%
충북	249	276	10.8%
강원	254	228	-10.2%
전북	154	206	33.8%

※ 11월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

11월 기초자치단체 민원은 총 566,117건으로 전월 대비 14.3% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 지자체는 경기 남양주 등,
감소한 지자체는 경기 고양, 경기 용인 등

- ▶ 경기 남양주 : 평내 하수처리장 신설계획 철회 요청(7,622건) 등 13,604건 발생
- ▶ 경기 수원 : 권선지구 개발 촉구 요청(925건) 등 21,069건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.10월	'21.11월	증감률
경기 수원	19,782	21,069	6.5%
경기 남양주	8,993	13,604	51.3%
경기 화성	13,053	12,631	-3.2%
경기 성남	14,775	12,620	-14.6%
충북 청주	13,259	12,229	-7.8%
서울 강동	12,293	11,681	-5.0%
경남 창원	11,183	9,970	-10.8%
서울 서초	11,535	9,417	-18.4%
경기 고양	15,718	9,366	-40.4%
경기 용인	12,036	9,018	-25.1%
대전 서구	9,314	8,885	-4.6%
충남 천안	8,610	8,718	1.3%
경기 안산	10,609	8,403	-20.8%
서울 영등포	9,794	8,102	-17.3%
경기 부천	8,253	7,818	-5.3%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.10월	'21.11월	증가율
충남 금산	256	411	60.5%
경기 남양주	8,993	13,604	51.3%
전북 진안	198	276	39.4%
대구 서구	3,489	4,730	35.6%
전남 강진	126	161	27.8%
전남 해남	210	267	27.1%
대전 동구	3,516	4,457	26.8%
전남 진도	120	150	25.0%
광주 남구	2,351	2,880	22.5%
경남 하동	139	164	18.0%
전북 남원	578	679	17.5%
충북 충주	1,523	1,776	16.6%
경북 경산	3,899	4,484	15.0%
광주 서구	4,888	5,609	14.8%
대전 중구	3,077	3,505	13.9%

※ 11월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

11월 교육청 민원은 총 18,708건으로 전월 대비 66.1% 감소

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 전남, 제주, 부산, 세종 등 13개,
감소한 교육청은 경기, 충남, 대구, 대전 등 4개

▶ 전남교육청 : 교육복지사 임금인상 및 처우 개선 요청(569건) 등 758건 발생

< 교육복지사 연관 키워드 >

임금삭감 사회면 개인별 사례관리
사명감 상향조정 특수업무수당
자존감 학교생활 가정방문 물가비용
복지지원 강화 기본급 개인상담
임금동결 위기학생 학교현장 정신적 스트레스
프로그램 운영 임금협상 임금마련
다문화학생 연계 협력사업

기관명	'21.10월	'21.11월	증감률
경기	48,005	7,817	-83.7%
서울	2,463	4,664	89.4%
경남	1,150	1,392	21.0%
부산	444	928	109.0%
전남	132	758	474.2%
인천	318	485	52.5%
충남	739	400	-45.9%
대구	521	317	-39.2%
대전	375	269	-28.3%

기관명	'21.10월	'21.11월	증감률
경북	197	261	32.5%
충북	159	240	50.9%
강원	194	236	21.6%
울산	114	221	93.9%
전북	141	207	46.8%
세종	94	195	107.4%
광주	132	165	25.0%
제주	63	153	142.9%

※ 11월 민원 발생량 순

공공기관등

11월 공공기관 등의 민원은 총 55,949건으로 전월 대비 5.5% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 한국전력공사 등,
감소한 기관은 건강보험심사평가원, 한국토지주택공사 등

- ▶ 한국전력공사 : 신도시 내 고압선 매설 반대(3,342건) 등 4,892건 발생
- ▶ 한국산업인력공단 : 국가기술자격시험 채점 결과 재확인 요청 등 3,430건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.10월	'21.11월	증감률
한국토지주택공사	35,579	26,021	-26.9%
한국전력공사	1,591	4,892	207.5%
한국산업인력공단	1,469	3,430	133.5%
금융감독원	2,756	2,820	2.3%
한국소비자원	1,552	1,692	9.0%
한국통신사업자연합회	1,188	1,447	21.8%
법원행정처(대법원)	1,214	1,385	14.1%
국가철도공단	541	908	67.8%
국민건강보험공단	593	704	18.7%
대한법률구조공단	447	651	45.6%
한국인터넷진흥원	389	634	63.0%
한국도로공사	792	632	-20.2%
한국철도공사	747	627	-16.1%
건강보험심사평가원	800	582	-27.3%
한국산업안전보건공단	249	538	116.1%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.10월	'21.11월	증가율
한국전력공사	1,591	4,892	207.5%
한국산업인력공단	1,469	3,430	133.5%
한국산업안전보건공단	249	538	116.1%
헌법재판소	66	120	81.8%
국가철도공단	541	908	67.8%
한국인터넷진흥원	389	634	63.0%
한국에너지공단	68	100	47.1%
대한법률구조공단	447	651	45.6%
한국환경산업기술원	213	289	35.7%
인천도시공사	94	122	29.8%
한국개발연구원	166	211	27.1%
게임물관리위원회	244	298	22.1%
한국통신사업자연합회	1,188	1,447	21.8%
한국환경공단	132	159	20.5%
소상공인시장진흥공단	242	288	19.0%

※ 11월 민원 100건 이상 기관 대상

03 | 12월의 관심키워드 : 한파

겨울철 월 평균기온이 가장 큰 폭으로 하강*하고 한파 관련 민원이 급증하는 12월을 맞아 관련 시설물 설치 요청 및 지원제도 문의 등 국민 요청사항에 대한 민원예보 발령

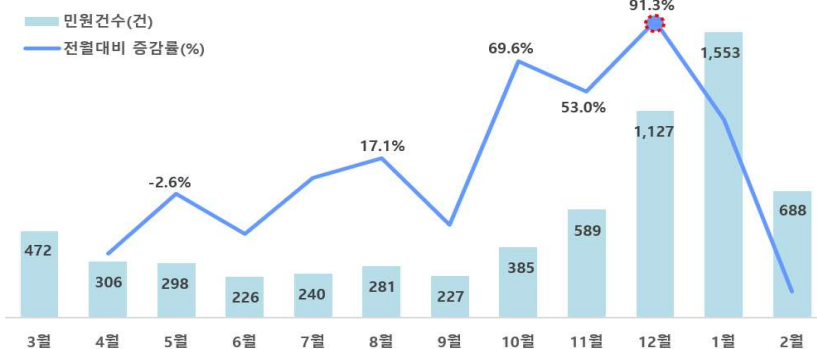
* 최근 3년간('18년~'20년) 겨울철 전월 대비 평균기온은 12월에 가장 큰 폭으로 감소(출처:기상청)

민원 추이

최근 3년간('18.3월~'21.2월) 민원분석시스템에 수집된 '한파' 관련 민원은 총 6,392건으로, 12월에 민원이 급증하는 추세

연도별 겨울철(12~2월) 민원은 2020년에 전년 대비 2.9배 증가

〈 3년간 월별 누적 민원 추이 및 증감률 〉



〈 겨울철(12~2월) 민원 추이 〉



신청인·신청지역

신청인은 남성(64.1%)이 여성(38.6%)보다 많고, 연령별로 30대(34.1%), 40대(27.7%), 20대(16.0%), 50대(14.6%), 60대 이상(6.8%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 3,603건(전체의 56.4%), 연령 정보 확인 가능 3,571건(전체의 55.9%) 대상

신청지역은 경기(37.4%), 서울(19.3%), 인천(7.3%), 부산·충남(각 4.2%) 순

* 신청지역 정보 확인 가능 5,291건(전체의 82.8%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로 기초지자체가 49.3%로 가장 많고, 중앙행정기관 26.7%, 광역지자체 13.7%, 공공기관 7.9%, 교육청 2.4% 순

민원 사례

[한파 피해 예방을 위한 가림막 등 시설물 설치 요구]

- 버스 정류장에 가림막이 없는 경우가 대부분인데, 한파의 날씨에 버스를 기다리는 것이 너무 힘듭니다. **버스 정류장에 한파 가림막을 설치해 주세요.** ('20.12월, 부산 기장군)
- 아파트 주변 언덕길은 눈이 오면 상습 결빙되는 구간입니다. 고장 난 **자동 염수 분사장치**를 수리해 주시고 **도로 열선 설치**를 요청합니다. ('21.1월, 서울 서초구)
- 학생들이 많이 이용하는 **버스 정류장에 폭설, 한파 등을 효율적으로 대비할 수 있도록 온열 의자와 난방기기 등 실내 공간을 마련해** 주세요. ('21.2월, 광주 광산구)

[동파·결빙 피해에 대한 신속한 처리·복구 요청]

- 하루에도 수백 명의 관광객이 사용하는 **화장실이 수도관 동파로 인해 냄새가 나고 이용할 수가 없습니다.** 빨리 조치해 주세요. ('21.1월, 전남 목포시)
- 한파로 인해 인도가 빙판으로 뒤덮여 있습니다. 그대로 방치한다면 시민들이 넘어져 치명상을 입을 가능성이 있습니다. **조속히 빙판 인도를 해결해** 주시어 시민들의 안전에 조금이라도 도움이 됐으면 합니다. ('21.2월, 대전 유성구)
- 겨울 동파로 인해 **공원 내 보도블록 및 자전거 도로가 심하게 파손되어** 있습니다. 안전상 문제가 심각해 보이니 전체적인 점검과 보수가 필요합니다. ('21.2월, 충남 아산시)

[혹한에 방치된 동물보호 요청]

- 동물을 사육하기 지저분하고 열악한 환경에서 적합한 사료와 물도 없이 **혹독한 한파에 여러 마리의 개들을 방치하고** 있으니 즉각 조치해 주세요. ('21.1월, 경기 동두천시)
- 동물들이 **한파로 인해 수도관이 터지고 얼음이 가득한 곳에 갇혀** 먹이도 제대로 공급 받지 못하고 있습니다. 휴장 중이라는 핑계로 동물들을 돌보지 않는 동물원에 대한 적절한 행정조치와 **동물들의 환경 개선**을 부탁드립니다. ('21.2월, 대구광역시)

[한파 관련 지원제도 등 문의]

- 수도가 얼어서 물을 사용하지 못하고 있는데, 시청이나 주민센터에서 **겨울철 동파와 관련해 지원해주는 것이 있나요?** 도움이 절실합니다. ('21.1월, 경기 의정부시)
- 영하의 추운 날씨에 옥외에서 작업하는 근로자에게 **넥워머, 귀덮개, 방한장갑 등 방한용품**을 산업안전보건관리비로 **구매 및 지급 가능한지** 문의드립니다. ('21.1월, 고용노동부)

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. 12월의 관심키워드			
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625