



국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의
소리

2022년 4월 (제664호)

전월 대비 5.1% 증가(947,471건)

경찰청, 서울특별시, 대구 서구, 경남교육청, 인천도시공사 등이 전월 대비 증가

5월부터 코로나19 발생 이후 약 2년여 만에 모든 학교의 전면등교가 시행됨에 따라 학교의 코로나19 대응 불만 등 각종 민원 발생이 예상되어 5월의 관심키워드로 '정상등교' 선정

국민의 소리

No. 664

월간 동향

2022년 4월

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 : 정상등교 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2022년 4월 민원 발생량은 총 947,471건

전월(901,113건) 대비 5.1% 증가, 전년 동월(1,393,028건) 대비 32.0% 감소

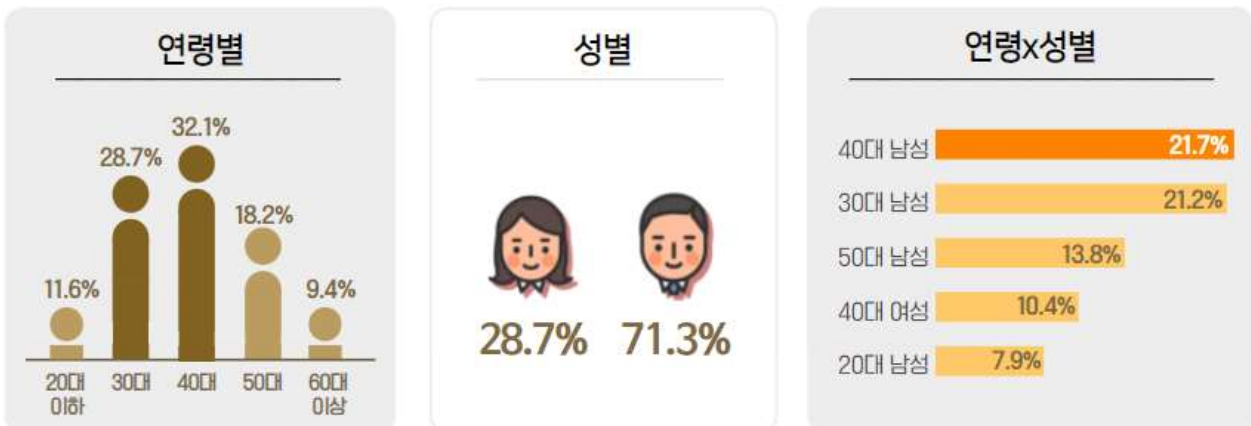


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('22.5.2. 17시)

신청인 현황

연령별로는 40대(32.1%) 및 30대(28.7%), 성별로는 남성(71.3%)이 다수를 차지

연령 및 성별은 40대 남성(21.7%), 30대 남성(21.2%), 50대 남성(13.8%) 등의 순



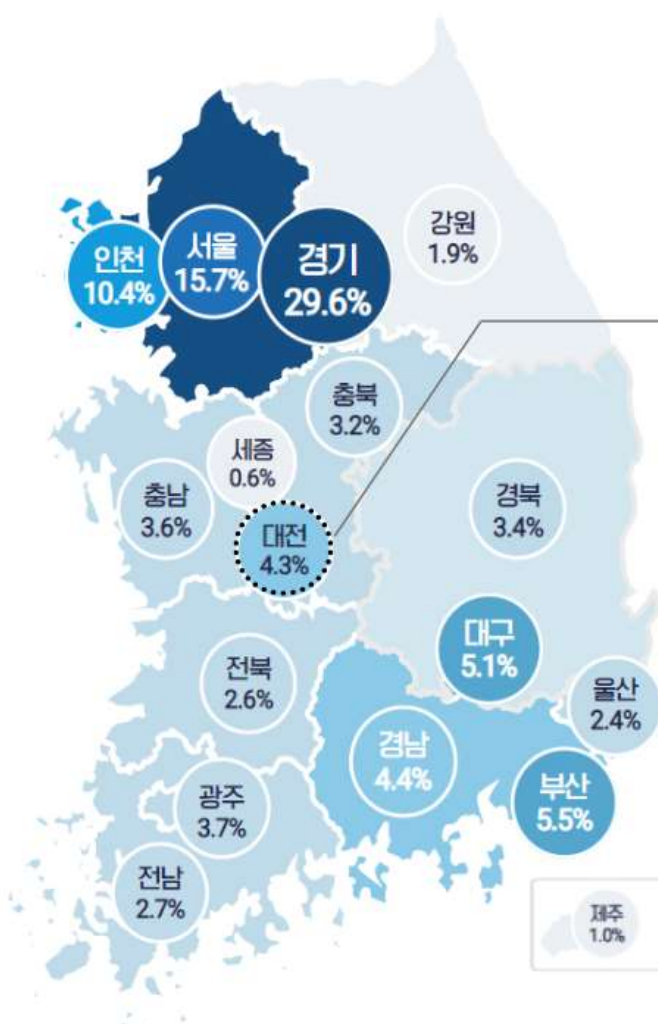
※ 연령과 성별이 확인된 208,687건 대상

지역별 현황

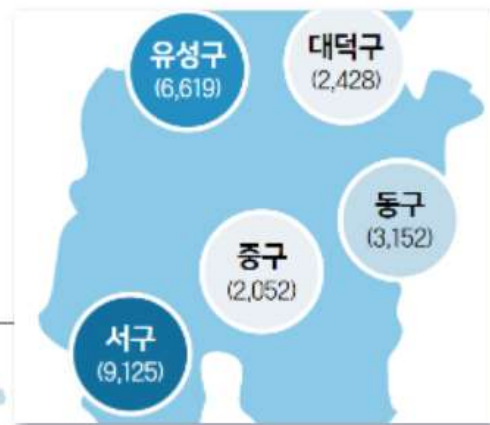
경기 29.6%(245,407건), 서울 15.7%(130,373건), 인천 10.4%(86,466건), 부산 5.5%(45,323건), 대구 5.1%(42,295건) 등 순으로 수도권이 전체의 55.7% 차지

불법 주정차 및 시설물 파손 신고 등 **대전**이 전월 대비 가장 많이 증가(11.7%↑), 대전 지역 중에서는 서구에서 발생한 민원이 가장 많음(9,125건)

4월 지역별 민원발생 비율



대전지역 민원발생 현황



대전지역 주요 민원키워드

과태료 처분
불법적치물 제거
어린이보호구역
시설물 파손
불법 주정차
장애인전용구역
조산사 배치
중양선 침범
코로나 영업제한

남입보령로 반환
공기오염
UV식기
버스 배차
인터넷광고
군경력증명서 발급

※ 신청지역이 확인된 829,435건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야*(44.8%)가 가장 많고, 교통(11.0%), 도로(8.2%), 행정안전(4.5%), 주택건축(3.9%), 환경(3.2%), 산업통상(2.4%) 분야 등의 순

* 장애인 전용 주차구역 내 불법주정차 신고 등 교통법규 위반 신고가 경찰 분야의 과반수 차지

경찰	교통	도로	행정안전	주택건축	환경	산업통상	도시	문화
44.8%	11.0%	8.2%	4.5%	3.9%	3.2%	2.4%	2.1%	1.9%
보건	수자원	교육	방송통신	노동	사법	국방	관광	과학기술
1.8%	1.4%	1.3%	1.1%	0.9%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%
농림축산	재정	체육	해양수산	법무	복지	세무	우정	외무통일
0.7%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 945,981건 대상

증감률 상위 분야

증가

문화재 보존·관리 요청, 도서관 이용 개선 요청 등 **문화** 분야 증가



문화
38.4%↑



관광
32.4%↑



수자원
25.9%↑



경찰
21.1%↑



주택건축
20.5%↑

감소



국방
29.0%↓



교육
26.9%↓



행정안전
25.2%↓



도시
24.2%↓



외무통일
20.0%↓

주요 민원키워드

4월 상위 민원키워드는 불법주정차, 서울 접근성, 수도권 서북부지역 등 서울 접근성, 광역교통사업, 정차역 환승센터, 서부권 광역급행철도 등 **‘교통환경 개선’**과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드		순위	키워드	
1	불법주정차	-	16	옹벽 시공	new
2	장애인전용주차구역	-	17	노선 거리	down
3	서울 접근성	-	18	소각장 폐쇄	down
4	수도권 서북부지역	-	19	사유재산 침해	down
5	광역교통사업	up	20	불이익소급원칙	down
6	차세대 신개념 환승센터 구축	up	21	벌칙규정 강화	down
7	정차역 환승센터	up	22	기지이전 부지	-
8	인구 밀집도	down	23	영흥 숲공원	-
9	서울 중심	down	24	서부권 광역급행철도	-
10	복합쇼핑몰 계획	-	25	지역별 노선	up
11	원당지구 인구	down	26	지역주민 설득	up
12	시설물 파손	-	27	송파나들목 개선	new
13	신도시 주민	up	28	정차 확정	down
14	어린이 보호구역	up	29	수도권 광역교통대책	down
15	안전 신고	down	30	부출입구 개설	new

※ Top 30 이탈 키워드(전월대비) : 영덕초 증축, 정문 후문, 통학 보행로 등 3개

[주요 키워드 관련 민원 사례]

- 장애인 전용 주차구역, 어린이 보호구역 등에서의 **‘불법주정차 행위 신고’** 관련
- 인천 검단신도시 내 서부권 광역급행철도(GTX-D) 역사 확정 요청, 수도권광역급행철도(GTX-B) 갈매역(경기도 구리시) 정차 요청 등 **‘교통환경’** 관련
- 도로 시설물 파손 신고 등 **‘안전신고’** 관련
- 자원회수시설(소각장) 폐쇄 요청, 지하철 차량기지 이전 요청, 관내 공원 명칭 선정과정 공개 요청, 아파트 옹벽시공 원상복구 철회 및 공원 연결 부출입구 개설 요청 등 **‘지역 내 공공시설’** 및 **‘아파트’** 관련
- 국토교통부에서 발표한 **‘재건축 안전진단 강화 방안’**에 대한 철회 요청 관련

중앙행정기관

4월 중앙행정기관 민원은 총 237,114건으로 전월 대비 **1.9% 감소**

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

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.3월	'22.4월	증감률
경찰청	104,103	122,782	17.9%
국토부	60,427	45,179	-25.2%
고용부	12,078	10,662	-11.7%
식약처	7,474	7,292	-2.4%
국방부	6,840	6,749	-1.3%
대검찰청	4,101	3,667	-10.6%
행안부	2,969	3,002	1.1%
국민권익위	2,577	2,979	15.6%
국세청	2,738	2,931	7.0%
복지부	3,208	2,552	-20.4%
해수부	2,296	2,487	8.3%
환경부	2,284	2,270	-0.6%
과기정통부	2,748	2,250	-18.1%
법무부	2,255	1,739	-22.9%
교육부	2,053	1,592	-22.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.3월	'22.4월	증감률
인수위	39	204	423.1%
공수처	352	480	36.4%
소방청	868	1,103	27.1%
법제처	142	168	18.3%
경찰청	104,103	122,782	17.9%
국민권익위	2,577	2,979	15.6%
농식품부	1,232	1,379	11.9%
해수부	2,296	2,487	8.3%
국세청	2,738	2,931	7.0%
인사처	684	727	6.3%
조달청	738	778	5.4%
관세청	419	434	3.6%
문체부	565	580	2.7%
금융위	355	364	2.5%
행안부	2,969	3,002	1.1%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

경찰청

동물학대 신고 및 동물학대 사건에 대한 부적절한 대응에 항의(1,984건) 등

국민권익위

버스정류소 재이전 요청(133건)* 등

* 해당 지자체에서 미해결된 건으로, 버스정류소를 기존 위치로 재이전 요구하는 집단민원

대통령직인수위원회

당선축하 및 국정운영에 대한 제언(102건), 당선인 면담 요청(37건) 등

고위공직자범죄수사처

수사 중인 사건에 대한 철저한 조사 요청(126건) 등

1) '22.5.2. 17시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

지방자치단체(광역)

4월 광역자치단체 민원은 총 62,607건으로 전월 대비 **23.6% 증가**

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 서울, 경북, 전북, 경남 등 10개 기관,
감소한 시·도는 대구, 강원 전남 등 6개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.3월	'22.4월	증감률	기관명	'22.3월	'22.4월	증감률
서울	31,548	43,919	39.2%	충남	318	348	9.4%
대전	4,210	4,131	-1.9%	제주	300	321	7.0%
인천	3,621	3,194	-11.8%	강원	369	303	-17.9%
세종	2,914	3,116	6.9%	경남	244	295	20.9%
경기	1,996	1,996	0.0%	전남	295	255	-13.6%
대구	1,827	1,458	-20.2%	경북	189	238	25.9%
광주	950	1,107	16.5%	충북	202	229	13.4%
부산	927	841	-9.3%	전북	156	195	25.0%
울산	588	661	12.4%				

※ 4월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

서울특별시

둔촌주공아파트 재건축 관련 안전점검 실시 요청(3,511건), 신청차량기지
완전 이전 요청(1,884건), 어린이보호구역 불법주정차 신고(645건) 등

경상북도

불법 적치물 및 불법주정차 신고 등 생활안전 신고(93건) 등

전라북도

도로보수 등 생활안전 신고(81건) 및 보도자리에 쉬은 우리말 쓰기 요청(19건) 등

[분야별 현황]

불법주정차 신고 등 **경찰**, 대중교통 이용 시 불편사항 등 **교통** 분야가 많이 발생



① 경찰(38.1%)



② 교통(15.4%)



③ 도로(9.2%)



④ 주택건축(7.8%)



⑤ 환경(4.7%)

지방자치단체(기초)

4월 기초자치단체 민원은 총 597,162건으로 전월 대비 **8.8% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 서울 강서구, 감소한 기관은 경기 수원시, 경기 고양시 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.3월	'22.4월	증감률
경기 수원시	30,970	28,625	-7.6%
충북 청주시	13,484	14,468	7.3%
경기 성남시	11,066	13,306	20.2%
서울 서초구	9,597	11,011	14.7%
경기 화성시	10,627	10,840	2.0%
경남 창원시	9,937	10,528	5.9%
충남 천안시	9,369	10,185	8.7%
서울 강서구	6,761	9,942	47.0%
경기 고양시	9,987	9,939	-0.5%
경기 안산시	8,893	9,730	9.4%
경기 용인시	9,020	9,715	7.7%
대전 서구	8,129	9,124	12.2%
경기 부천시	7,342	8,526	16.1%
서울 마포구	6,379	8,154	27.8%
전북 전주시	7,832	8,082	3.2%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.3월	'22.4월	증감률
대구 서구	1,592	7,985	401.6%
인천 옹진군	33	126	281.8%
경남 창녕군	171	329	92.4%
강원 인제군	168	286	70.2%
전남 영광군	192	313	63.0%
강원 고성군	107	171	59.8%
서울 강서구	6,761	9,942	47.0%
강원 횡성군	201	293	45.8%
충남 청양군	85	123	44.7%
인천 중구	1,615	2,299	42.4%
전남 강진군	94	133	41.5%
충북 옥천군	191	269	40.8%
충북 증평군	314	436	38.9%
서울 중구	3,687	5,108	38.5%
강원 양양군	125	173	38.4%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

서울 강서구	장애인전용주차구역 등에서의 불법주정차 행위 신고(5,742건) 등
대구 서구	아파트 재개발정비사업 신축공사 관련, 바닥완충재 등 자재품질 향상 및 시공불량으로 인한 사고 우려에 따른 품질검수 요청(6,720건) 등
인천 옹진군	불법 주정차 신고, 도로 파손 등 생활안전 신고(65건) 등

교육청

4월 교육청 민원은 총 11,601건으로 전월 대비 **35.2% 감소**

전월 대비 증가한 교육청은 경상남도교육청,
감소한 교육청은 충남, 대구, 경북 등 16개

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.3월	'22.4월	증감률	기관명	'22.3월	'22.4월	증감률
경기	12,032	7,253	-39.7%	전북	166	149	-10.2%
서울	1,226	1,208	-1.5%	대전	256	142	-44.5%
경남	660	739	12.0%	울산	214	134	-37.4%
인천	759	460	-39.4%	광주	172	133	-22.7%
부산	360	278	-22.8%	강원	119	109	-8.4%
대구	407	207	-49.1%	충북	134	108	-19.4%
경북	328	178	-45.7%	세종	150	88	-41.3%
충남	611	176	-71.2%	제주	114	71	-37.7%
전남	186	168	-9.7%				

※ 4월 민원발생량 순

[주요 민원 사례]

경남교육청

아파트 인근 초등학교 신설 또는 통학로 안전 개선 요청(179건)* 등

* 초등학생들이 화물차 등의 통행량이 많은 도로를 통학하는 것에 대해 안전 확보를 요구하는 집단민원

경기교육청

○○초등학교 증축공사 착공 촉구(2,620건), △△초등학교 통학버스 운행 중단에 대한 이의 및 지속 운영 요청(1,779건) 등

서울교육청

통학버스 안심승하차존 설치 요청 등

인천교육청

초등학교 신설 요청 및 교직원의 학생생활지도에 대한 이의 등

공공기관등

4월 공공기관등의 민원은 총 38,938건으로 전월 대비 **7.5% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 인천도시공사,
감소한 기관은 한국도로공사, 법원행정처 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.3월	'22.4월	증감률
한국토지주택공사	16,646	12,170	-26.9%
인천도시공사	177	4,785	2603.4%
금융감독원	3,095	2,988	-3.5%
한국소비자원	1,751	1,511	-13.7%
한국전력공사	1,893	1,464	-22.7%
법원행정처	1,607	1,120	-30.3%
한국통신사업자연합회	1,134	1,094	-3.5%
한국산업안전보건공단	997	1,056	5.9%
한국산업인력공단	1,060	1,022	-3.6%
대한법률구조공단	619	696	12.4%
건강보험심사평가원	610	560	-8.2%
한국철도공사	495	558	12.7%
국가철도공단	643	530	-17.6%
국민건강보험공단	554	487	-12.1%
한국도로공사	679	422	-37.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.3월	'22.4월	증감률
인천도시공사	177	4,785	2603.4%
인천교통공사	38	180	373.7%
대한체육회	58	101	74.1%
게임물관리위원회	233	295	26.6%
한국환경산업기술원	220	267	21.4%
한국철도공사	495	558	12.7%
인천시설공단	111	125	12.6%
대한법률구조공단	619	696	12.4%
한국농어촌공사	313	349	11.5%
한국산업안전보건공단	997	1,056	5.9%
한국수자원공사	136	144	5.9%
헌법재판소	121	122	0.8%
한국공정거래조정원	122	123	0.8%
한국인터넷진흥원	325	327	0.6%
한국산업기술시험원	227	222	-2.2%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

인천도시공사

입주 예정인 ○○아파트 단지의 경계부 옹벽 시공 원상복구 명령에 대한 이의 및 옹벽시공 허가 촉구(4,704건) 등

한국철도공사

시설물 파손 등 안전점검 요청 및 기차역 이용 불편사항 신고 등

인천교통공사

청라GRT 운행방식 변경 요청(134건) 등

03 | 5월의 관심키워드 : 정상등교

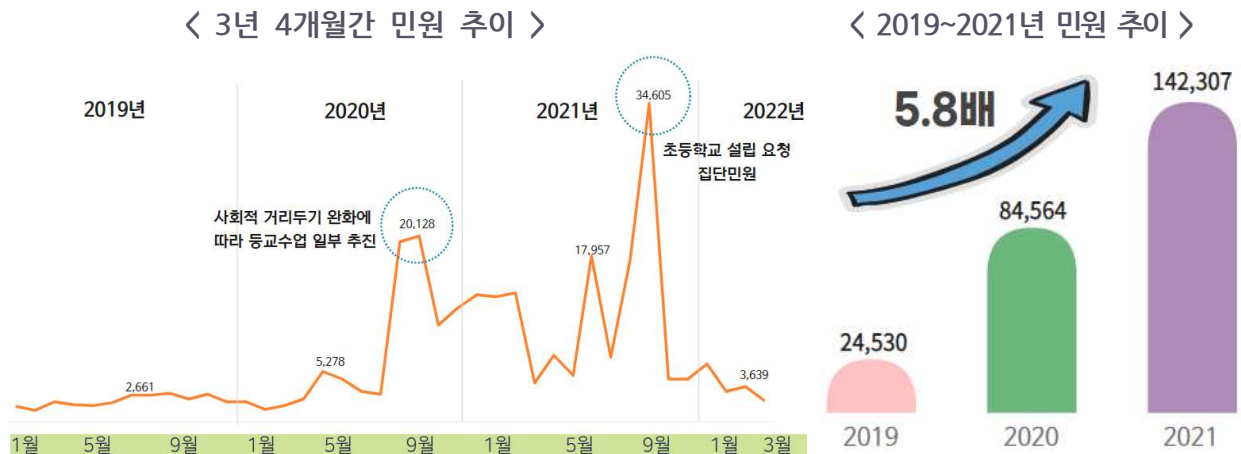
5월부터 코로나19 발생 이후 약 2년여 만에 모든 학교의 전면등교가 시행*됨에 따라 학교의 코로나19 대응 불만 등 각종 민원 발생이 예상되어 민원예보 발령

※ ‘포스트 오미크론 대응 학교 일상회복 추진방안’ 발표(2022.4.20., 교육부)

민원 추이

최근 3년 4개월간('19.1월~'22.4월) 민원분석시스템에 수집된 ‘등교’와 ‘학교’ 관련 민원은 총 266,247건

'20.1월 코로나19 발생 이후 민원은 코로나19 발생 이전 대비 대폭 증가



신청인·신청지역

신청인은 여성(55.8%)이 남성(44.2%)보다 많고, 연령별로 40대(44.4%), 30대(38.3%), 50대(7.7%), 60대(3.8%), 20대 이상(3.1%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 146,168건(전체의 54.9%), 연령 정보 확인 가능 139,940건(전체의 52.6%) 대상

신청지역은 경기(70.8%), 서울(7.5%), 인천(7.1%), 대구(3.9%) 등의 순

* 신청지역 정보 확인 가능 260,699건(전체의 97.9%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로는 시도교육청이 43.1%로 가장 많고, 중앙행정기관 42.7%, 지방자치단체 12.3%, 공공기관 1.7% 등의 순

민원 사례

[학교의 코로나19 대응에 대한 불만]

- 코로나 확산에 대한 **일선 학교의 대응 혼란으로 아이들의 교육권이 침해받고** 있습니다. 학급 내 코로나 확진 발생에 대한 늦장대응, 자가격리된 학생들에 대한 교육권 미보장 등의 문제가 있는데, **학교의 빠른 대응과 일관성 있는 매뉴얼이 작동하여 혼란을 최소화할 수 있는 방안을 마련**해주시기를 부탁드립니다. ('22.4월, 경기도교육청)
- 학교에서 마스크를 쓰라는 방송만 하고, 실제 마스크 착용 여부 확인이나 손소독제 비치 등 방역관리를 제대로 하지 않고 있습니다. 일부 선생님들은 마스크를 쓰지 않고 수업하고, 마스크를 착용하지 않은 학생에게도 착용하라고 말하지 않습니다. 이렇게 **학교의 코로나19 대응이 부실한 상황에서 감염될까 두려우니, 등교 중지를 요청**합니다. ('22.3월, 서울특별시교육청)
- **선생님들이 마스크를 쓰지 않고 돌아다녀 신고**합니다. 수업 중인 교실, 복도뿐만 아니라, 교무실에서는 선생님들이 함께 모여 음식물을 섭취하기도 합니다. ('22.4월, 질병관리청)

[마스크 착용의무 해제 요청]

- **실내외 마스크 착용 의무 해제**해주세요. 초등학교 어린이들이 마스크를 착용한 채 매일 밀폐된 교실에서 힘들어 하고 있습니다. **성장하는 아이들에게는 마스크 착용 자체가 해로우니**, 교실에서 창문을 열고 마스크 벗을 수 있게 해주세요. ('22.4월, 질병관리청)
- 마스크를 쓰고 수업을 한 지 2년이 넘었습니다. **마스크를 쓰면 아이들 건강에 좋지 않고 날도 더워지고 있는데**, 답답한 교실 안에서 그 많은 인원이 마스크 끼고 있는 걸 생각하면 아이들이 불쌍합니다. **하루 빨리 실내외 마스크 착용의무를 해제**하여 주시기 바랍니다. ('22.4월, 교육부)

[대면수업에 대한 우려 및 비대면 수업 추진 요청]

- 현재 KF마스크와 건강상태 자가진단만을 믿고 학생들을 등교시키고 있는데, **급식을 먹거나 물을 마시는 등 마스크를 벗어야 하는 상황**이 있어 코로나19에 대한 불안감을 떨칠 수 없습니다. 정상등교를 진행하는 것보다는 **학사 일정에 차질이 없는 선에서 온라인수업**을 할 수 있었으면 좋겠습니다. ('22.3월, 부산광역시교육청)
- 대학에서 대면강의를 시행 중인데, **강의실 내 거리두기와 가림막 설치**는 없고 **학과 내에서는 확진자가 계속해서 발생**하고 있습니다. **코로나 확산 방지**를 위해 **대면강의 축소**를 요청 드립니다. ('22.4월, 교육부)

민원 사례

[등하교 통학로 안전 확보 요청]

- 초등학교와 아파트 사이 신호등이 없는 **횡단보도에 과속 단속카메라 설치** 요청합니다. 이 도로는 오르막길이라 차들이 속도를 내면서 달려오면 아이들이 알아서 차를 피해 횡단보도를 건너고 있는 실정입니다. **비용 문제로 어렵다면 과속방지턱이라도 설치**해주기를 부탁드립니다. ('22.4월, 경찰청)
- 초등학교 맞은편에 위치한 교회의 신축공사로 레미콘 차량이 어린이보호구역에 드나들며 도로 혼잡을 야기하고 있습니다. 안전사고 예방을 위해 **통학시간에는 공사차량의 진출입을 금지**해주시기 바랍니다. ('22.4월, 경찰청)

[학교 앞 주정차 단속 요청]

- 매일 등교시간마다 초등학교 인근에 정차가 가능한 공간이 있음에도 **교문 앞 횡단보도에 차를 정차한 후 아이를 등교시키는 행위**가 반복되고 있습니다. 아이들 사고는 10초 안에도 발생할 수 있고 대부분 주정차 차량들은 시간에 쫓겨 급출발, 급정지가 잦습니다. **등교 시간만이라도 주정차 금지 계도나 시설물 설치 같은 안전조치를 취**해주시기 바랍니다. ('22.4월, 경찰청)
- 초등학교와 고등학교 사이에 위치한 왕복 1차선 도로는 스쿨존임에도 불법 주정차 차량 때문에 통행이 어려울 때가 많습니다. 특히 비가 오면 아이들이 우산을 써서 시야 확보도 어려운데 **일명 '개구리 주차' 때문에 인도로 다닐 수가 없습니다. 등하교시간이라도 주정차 단속을** 해주세요. ('22.3월, 인천시 남동구)

[학교 신설 및 학생 수 과밀 문제 해소 요청]

- 지역 내 아파트가 늘어나며 **초등학교마다 과밀이 빠르게 진행**되어 1학년 학급수가 20반에 이를 정도입니다. 아무리 1개 학교를 증축, 증설한다 하더라도 나중에 이 아이들이 중학교를 갈 때면 **현재도 과밀인 중학교가 이 아이들을 수용할 수 있을지 모르겠습니다.** 수요조사를 철저히 해서 **중학교 신설을 고려**해주시기 바랍니다. ('22.2월, 경기 시흥시)

[부실 급식 개선 요청]

- 고등학교에 입학한 딸이 급식에 불만을 말해서 사진을 보니 정말 화가 납니다. 코로나19로 인해 급식에 어려움이 있겠지만, **급식양도 적고 간도 맞지 않는데다가 늦게 배식을 받으면 음식이 없을 정도**입니다. 학교에 건의했지만 시정되지 않는데, **부실한 급식 관리에 신경써주셨으면** 합니다. ('22.4월, 경기도교육청)

알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능정보기술(AI)을 적용하여 분석이 가능한 차세대 민원정보분석시스템을 2020년 2월 3일 개통하였습니다.

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	박경현 주무관	044-200-7287
02. 기관별 동향		
03. 5월의 관심키워드		
시스템 이용 문의	HelpDesk	070-4108-3625