



국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의 소리

2022년 8월 (제681호)

전월 대비 0.2% 증가(1,070,046건)

기획재정부, 경기도, 경기 고양시, 경북교육청, 인천도시공사 등이 전월 대비 증가
무더위가 지나가고 산행 인구가 늘어나는 가을철을 맞아 등산객의 안전사고 예방을 위한
선제 대응을 위해 9월의 관심키워드로 '등산 사고' 선정

국민의 소리

No. 681

월간 동향

2022년 8월

01 민원 동향 1

민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황
분야별 현황 / 주요 민원키워드

02 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 9월의 관심키워드 : 등산 사고 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2022년 8월 민원 발생량은 총 1,070,046건

전월(1,067,564건) 대비 0.2% 증가, 전년 동월(1,261,892건) 대비 15.2% 감소

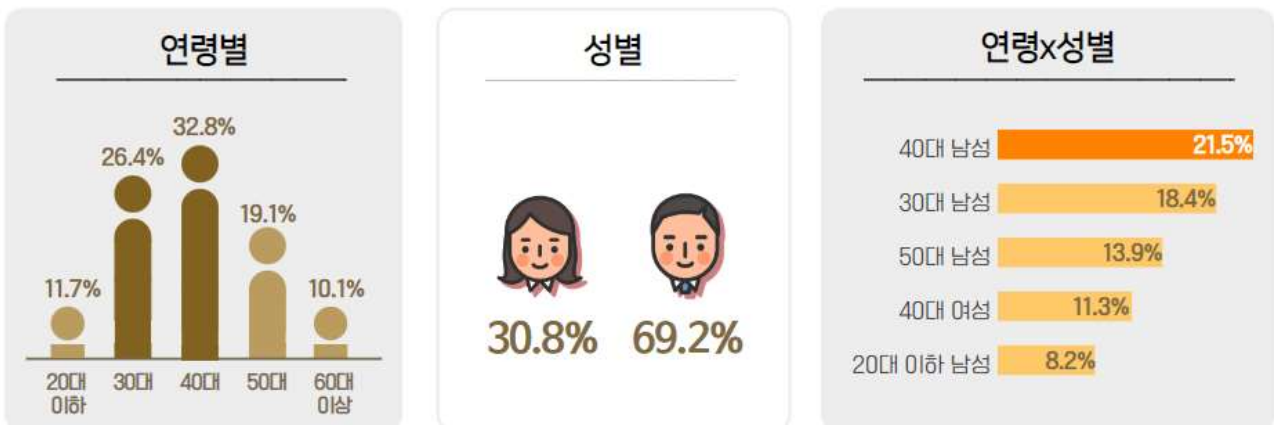


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('22.9.1. 9시)

신청인 현황

연령별로는 40대(32.8%) 및 30대(26.4%), 성별로는 남성(69.2%)이 다수를 차지

연령 및 성별은 40대 남성(21.5%), 30대 남성(18.4%), 50대 남성(13.9%) 등의 순



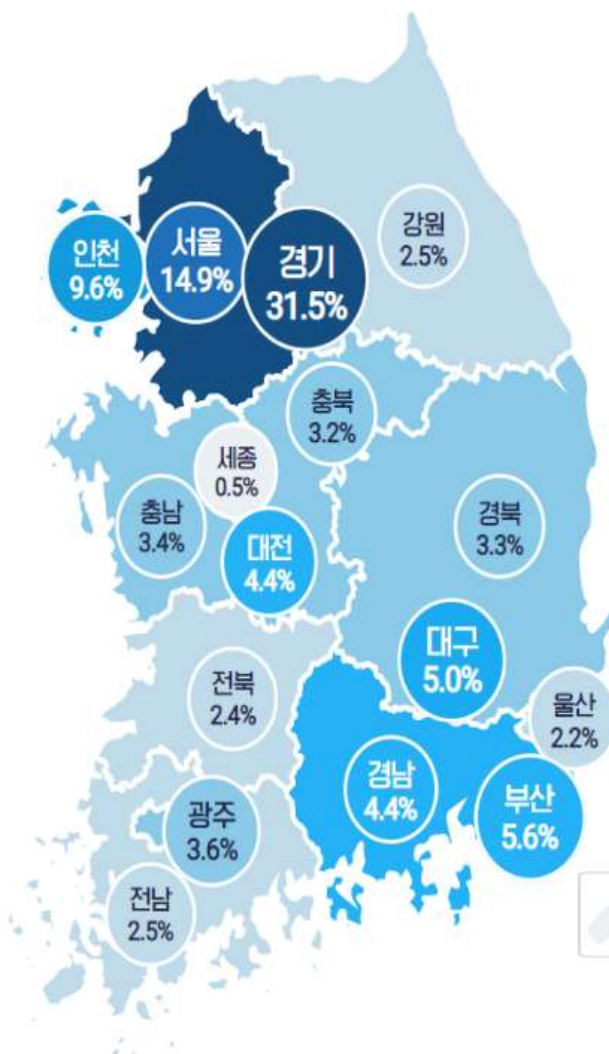
※ 연령과 성별이 확인된 222,975건 대상

01 | 민원 동향

지역별 현황

경기 31.5%(285,175건), 서울 14.9%(134,828건), 인천 9.6%(86,716건), 부산 5.6%(50,832건), 대구 5.0%(45,052건) 등 순으로 수도권이 전체의 56.0% 차지
교통법규 위반 신고 등 **제주특별자치도**가 전월 대비 가장 많이 증가(9.7%↑), 제주특별자치도 지역 중에서는 제주시에서 발생한 민원이 가장 많음(7,434건)

8월 지역별 민원발생 비율



제주특별자치도 주요 민원키워드



제주특별자치도 민원발생 현황



※ 신청지역이 확인된 904,321건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

01 | 민원 동향

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야*(37.6%)가 가장 많고, 교통(18.2%), 도로(12.8%), 행정안전(5.6%), 환경(3.6%), 주택건축(2.8%), 산업통상(2.1%) 분야 등의 순

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

경찰	교통	도로	행정안전	환경	주택건축	산업통상	수자원	문화
37.6%	18.2%	12.8%	5.6%	3.6%	2.8%	2.1%	2.0%	1.5%
보건	교육	관광	방송통신	노동	도시	과학기술	농림축산	체육
1.5%	1.3%	1.1%	1.0%	0.9%	0.9%	0.8%	0.8%	0.8%
해양수산	국방	사법	재정	세무	법무	복지	외무통일	우정
0.7%	0.7%	0.7%	0.6%	0.6%	0.6%	0.4%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 1,024,363건 대상

증감을 상위 분야

증 가 검단신도시 내 체육관 건립 확정 및 조기 착공 요청 등 **체육** 분야 증가



체육
35.9% ↑



행정안전
31.1% ↑



수자원
25.5% ↑



법무
18.5% ↑



재정
14.4% ↑

감 소



교육
44.1% ↓



주택건축
18.6% ↓



사법
10.6% ↓



세무
6.4% ↓



경찰
5.1% ↓

주요 민원키워드

8월 상위 민원키워드는 불법주정차, 위례신사선 도시철도, 물류센터 건립 등 도심 접근수단, 서울 접근성, 광역교통사업, 정차역 환승센터 등 **‘교통환경 개선’**과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	16	복합쇼핑몰 계획
2	장애인전용주차구역	17	원당지구 인구
3	철도사업	18	신도시 주민
4	위례신사선 도시철도	19	감일지구 버스노선
5	도심 접근수단	20	향동역 신설
6	서울 접근성	21	교통 편익
7	광역교통사업	22	대기오염
8	정차역 환승센터	23	경유차 매연
9	수도권 서북부지역	24	주거 만족도
10	차세대 신개념 환승센터 구축	25	물류센터 건립
11	경의중앙선 향동역	26	소각장 폐쇄
12	인천 지하철	27	인천공항 출발
13	어린이 보호구역	28	GTX 예산
14	인구 밀집도	29	김포 골드라인
15	서울 중심	30	BC값 하락

※ Top 30 이달 키워드(전월대비) : 교육부 중앙투자심사, 학교 설립, 과밀 학급, 원거리 통학 등 10개

[주요 키워드 관련 민원 사례]

- 장애인 전용 주차구역, 어린이 보호구역 등에서의 **‘불법주정차 행위 신고’** 관련
- 위례신사선 민간투자사업 실시협약 촉진 대책 요청, 인천 검단신도시 내 서부권 광역급행철도(GTX-D) 역사 확정 요청, 경의중앙선 향동역 조속 신설 요구, 대통령 공약사항 관련 GTX-D노선의 원안 유지 요청 등 **‘교통환경’** 관련
- 검단신도시 내 물류센터 건립 반대, 자원회수시설(소각장) 폐쇄 요청 등 **‘지역 내 기피시설’** 관련

02 기관별 동향¹⁾

중앙행정기관

8월 중앙행정기관 민원은 총 241,443건으로 전월 대비 **7.2% 감소**

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

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.7월	'22.8월	증감률
경찰청	130,457	117,889	-9.6%
국토부	45,341	36,128	-20.3%
기재부	7,101	13,201	85.9%
고용부	10,347	10,791	4.3%
국방부	7,843	9,318	18.8%
식약처	5,635	5,356	-5.0%
대검찰청	4,501	4,731	5.1%
국민권익위	3,383	4,691	38.7%
행안부	3,128	3,180	1.7%
국세청	3,605	3,110	-13.7%
교육부	9,356	3,054	-67.4%
복지부	2,818	2,819	0.0%
과기정통부	2,280	2,445	7.2%
환경부	2,503	2,231	-10.9%
해수부	2,117	2,211	4.4%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.7월	'22.8월	증감률
기재부	7,101	13,201	85.9%
국무총리실	487	797	63.7%
국무조정실	367	516	40.6%
국민권익위	3,383	4,691	38.7%
산림청	720	936	30.0%
공수처	364	450	23.6%
감사원	647	780	20.6%
법무부	1,743	2,085	19.6%
국방부	7,843	9,318	18.8%
농식품부	1,088	1,227	12.8%
법제처	191	213	11.5%
조달청	674	746	10.7%
국가인권위	385	421	9.4%
소방청	898	971	8.1%
과기정통부	2,280	2,445	7.2%

※ 8월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

기재부

위례신사선 민간투자사업의 실시협약 촉진 대책 요청(11,310건) 등

* 원자재 가격 급등에 따른 총사업비 변경에 대한 구체적 지침 마련 요청

국민권익위

동일인의 반복민원(688건) 및 고양 대덕산 산사태 위험 방지 요청(190건)* 등

* 장마로 인한 토사유출 피해 관련, 한국토지주택공사(1,440건), 고양시(1,385건), 국민권익위 등 다수 기관에 민원 접수

국무총리실

국정운영에 대한 의견 개진(605건) 등

1) '22.9.1. 9시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

02 | 기관별 동향

지방자치단체(광역)

8월 광역자치단체 민원은 총 94,662건으로 전월 대비 **11.3% 증가**

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 경기, 강원, 전남, 제주 등 10개 기관,
감소한 시·도는 대구, 대전, 세종 등 7개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.7월	'22.8월	증감률	기관명	'22.7월	'22.8월	증감률
서울	55,141	65,468	18.7%	전남	372	557	49.7%
대구	8,641	6,105	-29.3%	강원	341	521	52.8%
경기	2,059	4,909	138.4%	충남	448	476	6.3%
대전	5,922	4,688	-20.8%	충북	372	451	21.2%
인천	3,980	3,852	-3.2%	경북	350	428	22.3%
세종	3,521	3,203	-9.0%	경남	295	404	36.9%
부산	1,192	1,092	-8.4%	제주	271	401	48.0%
광주	1,155	1,054	-8.7%	전북	258	344	33.3%
울산	751	709	-5.6%				

※ 8월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

경기도

김포 감정물류단지 조성사업 불승인 요청(2,730건) 등

* 주거지역 인근 초대형 물류단지 조성으로 인한 주거 불안정 및 학습권 침해 등 우려

강원도

불법주정차 등 생활 불편사항(223건) 및 개고기 식용 금지 요청(52건) 등

전라남도

푸드플랜(전라남도 먹거리 종합계획)에서 로컬푸드 영역 제외 요청(91건, 동일인) 등

* 푸드플랜 사업 시행으로 인해 로컬푸드 지원사업 축소 우려

[분야별 현황]

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



① 경찰(32.4%)



② 교통(14.2%)



③ 행정안전(14.2%)



④ 도로(13.5%)



⑤ 관광(5.1%)

02 | 기관별 동향

지방자치단체(기초)

8월 기초자치단체 민원은 총 682,891건으로 전월 대비 **0.7% 증가**

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

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.7월	'22.8월	증감률
경기 수원시	27,549	29,963	8.8%
경기 고양시	12,905	23,136	79.3%
서울 서초구	11,269	20,076	78.2%
경기 성남시	14,506	17,341	19.5%
충북 청주시	16,896	15,702	-7.1%
경기 화성시	17,696	11,898	-32.8%
대전 서구	10,510	11,565	10.0%
서울 관악구	11,166	11,330	1.5%
경기 용인시	11,046	11,224	1.6%
경남 창원시	11,647	10,471	-10.1%
서울 강서구	10,257	10,448	1.9%
충남 천안시	10,312	9,772	-5.2%
경기 안산시	10,164	9,619	-5.4%
서울 강남구	12,514	9,355	-25.2%
서울 영등포구	8,465	8,962	5.9%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.7월	'22.8월	증감률
경기 하남시	4,606	8,280	79.8%
경기 고양시	12,905	23,136	79.3%
서울 서초구	11,269	20,076	78.2%
전남 장성군	216	350	62.0%
경북 고령군	109	153	40.4%
경기 광주시	3,286	4,605	40.1%
경남 함양군	168	235	39.9%
충남 부여군	305	425	39.3%
강원 양양군	322	447	38.8%
충북 보은군	112	143	27.7%
충남 청양군	112	141	25.9%
강원 철원군	252	316	25.4%
충남 보령시	859	1,063	23.7%
강원 화천군	146	179	22.6%
전남 함평군	124	151	21.8%

※ 8월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

- 경기 고양시** 경의중앙선 향동역 착공 요청(8,567건) 및 고등학교 통학 등을 위해 서울 진입이 가능하도록 버스노선 조정 요청(2,961건) 등
- 서울 서초구** 불법 주정차(15,928건) 및 수해 피해 등 생활안전(1,477건) 신고 등
- 경기 하남시** 버스노선 경로조정(안)의 조속한 시행 촉구(5,381건) 등

* 아파트 입주에 따른 노선 신설 및 경로조정에 대해 단지별로 불편민원 및 이견 지속 발생 중

02 | 기관별 동향

교육청

8월 교육청 민원은 총 9,298건으로 전월 대비 **30.5% 감소**

전월 대비 증가한 교육청은 경북, 전북, 경남, 대구 등 6개 기관,
감소한 교육청은 인천, 전남, 제주 등 11개

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.7월	'22.8월	증감률	기관명	'22.7월	'22.8월	증감률
경기	5,051	4,156	-17.7%	강원	192	170	-11.5%
경남	896	1,065	18.9%	충북	224	168	-25.0%
서울	1,220	900	-26.2%	광주	187	150	-19.8%
인천	3,352	601	-82.1%	전남	297	145	-51.2%
경북	427	520	21.8%	대전	179	134	-25.1%
부산	490	406	-17.1%	울산	115	124	7.8%
전북	185	221	19.5%	세종	116	91	-21.6%
충남	212	214	0.9%	제주	86	62	-27.9%
대구	156	171	9.6%	※ 8월 민원발생량 순			

[주요 민원 사례]

경북교육청 △△초등학교 졸업생의 ○○중학교 배정 및 중학교 신설 관련 갈등, ○○중학교 배정을 위한 위장전입 조사 요청(314건) 등

전북교육청 유치원 교사 증원 및 교사 대비 유아 비율 축소 요구(24건), 외국인 학생 대상 학교폭력에 대한 학교의 대응에 항의(14건) 등

경남교육청 ◇◇초등학교 통학 안전 확보를 위한 통학버스 운행 요청(212건), 신설대체이전 예정인 □□중학교 관련, 초중통합학교 반대 및 중학교 단독 설립 요구(110건) 등

대구교육청 초등학교 행정구역 조정(안) 행정예고 철회 요청(52건) 등

* 아파트 입주 전 갑자기 초등학교 통학구역을 변경하는 것에 대한 이의

02 | 기관별 동향

공공기관등

8월 공공기관등의 민원은 총 41,645건으로 전월 대비 **37.0% 감소**

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

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'22.7월	'22.8월	증감률
한국토지주택공사	6,456	12,657	96.1%
한국도로공사	580	3,010	419.0%
금융감독원	3,392	2,846	-16.1%
인천도시공사	281	2,557	810.0%
한국소비자원	1,688	1,859	10.1%
한국전력공사	1,356	1,308	-3.5%
법원행정처	1,039	1,120	7.8%
한국산업인력공단	1,096	1,102	0.5%
한국통신사업자연합회	1,079	1,027	-4.8%
한국산업안전보건공단	999	991	-0.8%
인천시설공단	285	753	164.2%
한국철도공사	691	692	0.1%
대한법률구조공단	763	676	-11.4%
건강보험심사평가원	620	574	-7.4%
국민건강보험공단	522	563	7.9%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'22.7월	'22.8월	증감률
인천도시공사	281	2,557	810.0%
한국도로공사	580	3,010	419.0%
게임물관리위원회	168	450	167.9%
인천시설공단	285	753	164.2%
한국토지주택공사	6,456	12,657	96.1%
한국인터넷진흥원	275	510	85.5%
도로교통공단	178	327	83.7%
경기주택도시공사	128	174	35.9%
한국수자원공사	138	185	34.1%
한국개발연구원	158	210	32.9%
한국자산관리공사	146	187	28.1%
한국환경공단	119	139	16.8%
자동차손해배상민원진흥원	111	126	13.5%
국립공원공단	108	120	11.1%
근로복지공단	284	315	10.9%

※ 8월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

인천도시공사	검단신도시 내 체육관 건립 확정 및 조기 착공 요청(2,417건) 등
한국도로공사	위례 경관개선 사업 관련, 위례신도시 상징물 설치 요청(2,276건) 등
인천시설공단	청라 캠핑장 장작 사용 금지 요청(630건) 등 * 인근 주민 생활 불편 호소
한국토지주택공사	검단신도시 물류센터 건립 반대 및 우선협상대상자 선정 철회 요청(3,457건) 등

03 9월의 관심키워드 : 등산 사고

무더위가 지나가고 산행 인구가 늘어나는 가을철(9~10월)을 맞아 등산로 정비 및 시설물 점검 등 등산객의 안전사고 예방을 위한 선제 대응을 위해 민원예보 발령

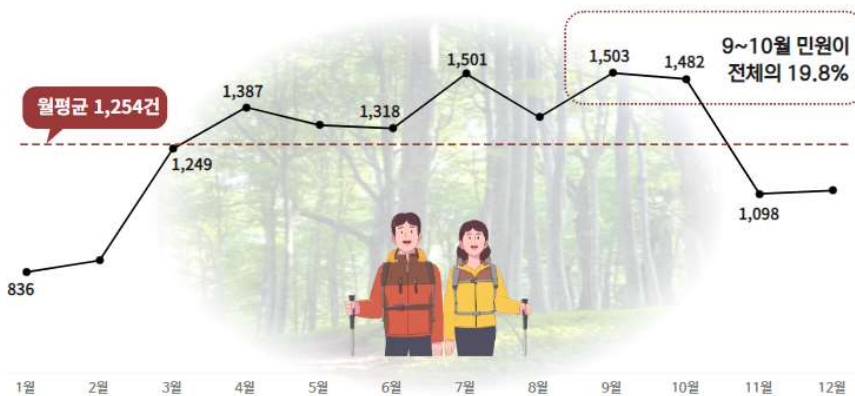
* 최근 3년간('19~'21년) 산악사고는 9~10월에 가장 많이 발생(총 32,122건 중 8,275건, 25.8%) [출처: 소방청]

민원 추이

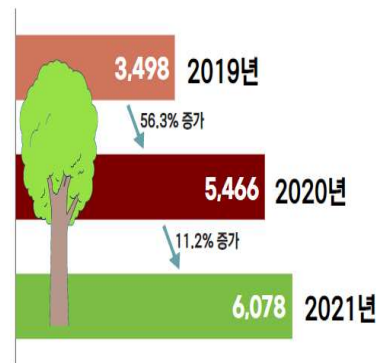
최근 3년 8개월간('19.1월~'22.8월) 민원분석시스템에 수집된 '등산 사고' 관련 민원은 총 18,615건

전체 민원의 19.8%가 9~10월에 발생하고 있으며, 민원건수는 매년 증가 추세

< 최근 3년('19~'21)간 매월 누적민원 추이 >



< '19~'21년 민원 추이 >



신청인·신청지역

신청인은 남성(73.4%)이 여성(26.6%)보다 많고, 연령별로 40대(28.9%), 50대(23.8%), 30대(20.4%), 60대(16.7%), 20대(7.3%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 3,746건(전체의 20.1%), 연령 정보 확인 가능 3,625건(전체의 19.5%) 대상

신청지역은 경기(31.1%), 서울(11.6%), 경남·부산(각 7.2%), 광주(5.9%) 등의 순

* 신청지역 정보 확인 가능 16,167건(전체의 86.8%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로는 지방자치단체가 89.2%로 가장 많고, 중앙행정기관 5.4%, 공공기관 5.0%, 시도교육청 0.4% 등의 순

03 | 9월의 관심키워드 : 등산 사고

민원 사례

[위험요인 제거 등 등산로 정비 요청]

- 나무 두 그루가 등산객을 곧 덮칠 듯이 위태로운 지경인데 계속 방치되어 있습니다. 조속한 조치 부탁드립니다. ('22.8월, 경기 남양주시)
- 멍석을 깔기 위해 바닥에 설치된 철판으로 인해 발바닥이 찢어졌습니다. 등산로 곳곳에 철판이 박혀있는데, 길이가 길고 날카롭습니다. 부디 현장점검을 통해 철판을 제거해 주시기 바랍니다. ('22.7월, 경기 화성시)

[안전을 위한 시설물 설치 및 점검·보수 요청]

- 등산로를 따라 산을 오르다 보면 가파른 구간이 나오는데, 마땅히 잡을만한 시설이나 안전장치가 없습니다. 낙상이나 미끄럼 사고로 다치는 분들이 발생하기 전에 안전줄이라도 설치해주시면 어떨까요? ('22.5월, 경기 용인시)
- 등산로 지도와 안내판 수정이 시급합니다. 지도 보고 산행했는데 철책으로 길이 막혀있어 한참을 산속에서 헤매야 했습니다. ('22.6월, 인천광역시 연수구)

[위험 동물 포획 및 반려견 안전관리 요청]

- 6살 아이와 유아숲체험장에 갔다 내려오는 길에 들개 5마리와 마주했습니다. 풀숲에 몸을 숨겼지만, 개가 저희를 보고 짖고 따라와서 간신히 옆길으쳐서 마을로 도망쳤습니다. 유치원에서 정기적으로 가는 곳인데, 들개를 빨리 잡아야 할 것 같습니다. ('22.5월, 서울특별시 서대문구)
- 목줄을 미착용한 반려견에게 제 반려견이 공격을 받았습니다. 개물림 사고로 사람이 다칠 수도 있으니, 목줄 미착용에 대해 과태료를 부과한다는 현수막이나 팻말 설치를 요청합니다. ('22.4월, 인천광역시 연수구)

[산악자전거, 오토바이 등 차마 진입 제한 촉구]

- 사람 한 명이 겨우 다니는 좁은 길에 자전거가 다녀 사고 위험이 크고 길도 계속 파여서 엉망입니다. 주 등산로는 어쩔 수 없다 해도 이 구간만큼은 구조물 등을 설치해서 자전거 이용을 제한해주시길 부탁드립니다. ('22.6월, 경기 안양시)
- 산악오토바이들이 몰려다니며 빠른 속도로 주행하여 등산객이 등산로를 벗어나 피해야 하는 실정입니다. 오토바이 주행 금지 현수막은 있으나 마나이니, 진입로 초입에 진입 방지 시설물을 설치하여 주행을 막아주시길 바랍니다. ('21.10월, 경기 화성시)

[통신망 구축 등 기타 건의 사항]

- 등산로에 휴대폰이 터지지 않아 조난 신청 등 긴급상황에서 전화 연결이 어렵습니다. 낙상사고가 있었는데, 119 연결 후 말소리 전달이 제대로 되지 않아 위치 전달에 애를 먹었습니다. 통신이 원활하게 이루어질 수 있도록 기지국 설치 요청드립니다. ('22.8월, 과학기술정보통신부)
- 11시 15분경 발생한 산불 안내 문자가 13시 47분에 수신되었습니다. 10시 30분부터 입산한 등산객들은 타는 냄새를 맡고 119에 연락한 후에야 안내를 받아 다급하게 내려올 수 있었습니다. 앞으로는 등산객들에게 빨리 전달될 수 있도록 안전 문자와 사이렌 등 안전 고지를 세심하게 신경 써주시길 바랍니다. ('22.4월, 부산광역시 기장군)

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. 9월의 관심키워드		
시스템 이용 문의	HelpDesk	070-4108-3625