



국민권익위원회

국민권익위
빅데이터로 분석한

국민의 소리

2022년 동향 (제701호)

전년 대비 17.7% 감소(12,381,209건)

인천 검단신도시 특화거리 조성 요청 등 관광 분야 민원 증가(31%)

기재부, 대전광역시, 서울 강남구, 대구교육청, 게임물관리위원회 등이 전년 대비 증가
30·40대 '교통·학교·아파트', 50대 이상 '부동산', 10대 제외 전 연령층 '지역가파시설'이 주요 이슈

국민의 소리

No. 701

연간 동향

2022년

01 민원 현황 1

민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황

분야별 현황 / 주요 민원키워드 / 연령별 주요 키워드

02 기관별 현황 7

중앙행정기관 / 지방자치단체(광역) / 지방자치단체(기초)

교육청 / 공공기관등

03 2022년 월별 관심키워드(민원예보) 12

04 기관별 국민불편 개선 우수사례 13

고양 초등학교 통학버스 운행 중단 문제 해결 요구

광양 황금지구 초중학교 신설 요구

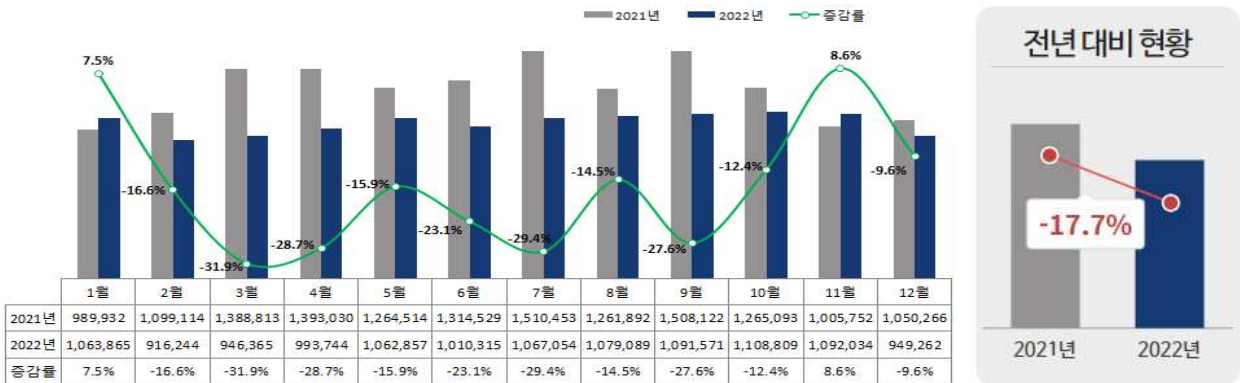
여수 상수도 수질 관리 요구

고양 향동지구 내 초등학교 돌봄교실 확충 요청

01 | 민원 동향

민원 차이¹⁾

2022년 민원 발생량은 총 12,381,209건, 전년(15,051,510건) 대비 17.7% 감소
10월 발생량이 가장 높고, 1·11월을 제외하고 모두 전년 동기 대비 감소

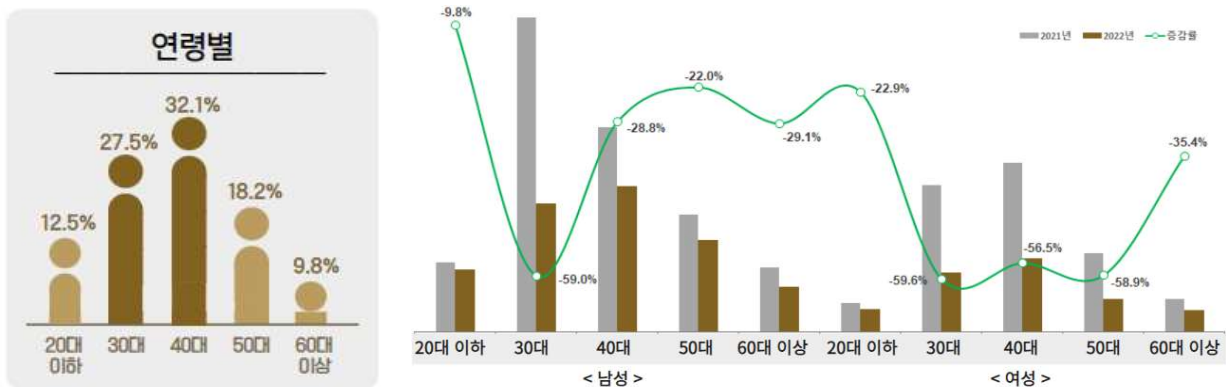


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('23.1.2. 10시 기준)

신청인 현황

연령별로는 40대(32.1%), 성별로는 남성(69.4%)이 다수를 차지

전년 대비 전 연령층 감소, 30대 여성(59.6%↓) 및 30대 남성(59.0%↓)이 가장 많이 감소



※ 연령과 성별이 확인된 2,683,713건 대상

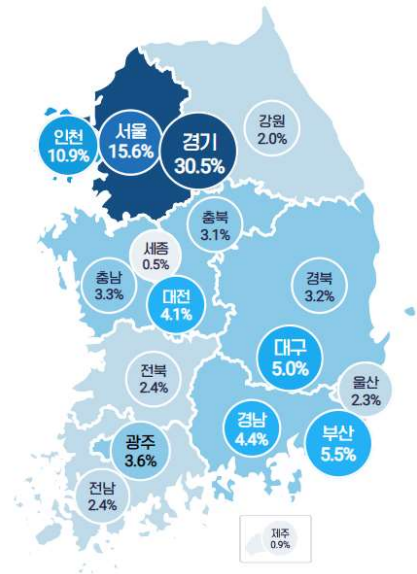
1) 민원통계 수집방법(비공개민원 포함 여부)의 변화로 2021년의 민원건수는 제650호(2022.1월 발간)의 수치와 상이

01 | 민원 동향

지역별 현황

경기 30.5%(3,238,769건), 서울 15.6%(1,651,019건), 인천 10.9%(1,160,710건)로 수도권이 전체의 57.1%

부산 5.5%(581,359건), 대구 5.0%(534,764건), 경남 4.4%(463,379건), 대전 4.1%(439,867건), 광주 3.6%(383,878건) 등의 순



인구수('22.12월 기준)를 기준(민원발생량/지역인구수)으로 보면 인천, 대전, 광주, 경기, 대구 등의 지역에서 상대적으로 많이 발생

지역별 민원 건수	지역	인구 1만명 당 민원 건수
3,238,769	경기	2,383
1,651,019	서울	1,751
1,160,710	인천	3,912
581,359	부산	1,752
534,764	대구	2,262
463,379	경남	1,413
439,867	대전	3,042
383,878	광주	2,682
354,761	충남	1,671
342,394	경북	1,317
325,564	충북	2,041
258,274	전북	1,459
256,917	전남	1,413
243,172	울산	2,189
211,629	강원	1,377
100,546	제주	1,483
56,837	세종	1,482

(단위:건)

※ 신청지역이 확인된 10,603,839건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

01 | 민원 동향

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(49.2%)가 가장 많고, 교통(10.8%), 도로(7.4%), 행정안전(6.3%), 환경(4.3%), 주택건축(3.5%), 산업통상(2.4%) 분야 등의 순

경찰	교통	도로	행정안전	환경	주택건축	산업통상	보건	교육
49.2%	10.8%	7.4%	6.3%	4.3%	3.5%	2.4%	2.0%	1.8%
문화	수자원	도시	방송통신	노동	관광	국방	과학기술	농림축산
1.6%	1.2%	1.0%	0.9%	0.9%	0.8%	0.7%	0.7%	0.6%
체육	법무	재정	사법	세무	해양수산	복지	외무통일	우정
0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.3%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 11,609,238건 대상

전년 대비 증감률 상위 분야

증 가 인천 검단신도시 내 특화구역(카페거리) 조성 요청 등 **관광** 분야 증가



관광
31.1%↑



경찰
18.5%↑



도로
18.1%↑



문화
16.3%↑



사법
16.3%↑

감 소



재정
65.7%↓



교육
65.6%↓



주택건축
47.2%↓



교통
47.0%↓



도시
45.4%↓

주요 민원키워드

2022년 주요 민원키워드는 불법주정차, 서울 접근성, 소각장 폐쇄, 교육환경 등 불법주정차, 어린이보호구역 등 **‘교통법규 위반’**, 환승센터 구축, 광역교통사업 등 **‘교통환경 개선’**, 소각장 폐쇄 등 **‘주거환경’** 관련 민원 키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	16	위례 주민
2	장애인전용주차구역	17	부출입구 개설
3	서울 접근성	18	경의중앙선 향동역
4	수도권지역	19	쓰레기 소각장
5	환승센터 구축	20	기지 이전
6	광역교통사업	21	중앙선 침범
7	인구밀집도	22	GTX역 수혜
8	서울 중심	23	교육환경
9	복합쇼핑몰 계획	24	위례신사선 실시협약
10	과태료 부과	25	영흥공원 네이밍
11	신도시 주민	26	청소년 이용불가
12	어린이 보호구역	27	교육부 중앙투자심사
13	친환경차 충전구역	28	버스노선
14	소각장 폐쇄	29	게임물 등급분류
15	서부권 광역급행철도	30	학교 신설

[주요 키워드 관련 민원 사례]

- 장애인 전용 주차구역 등에서의 불법주정차, 중앙선 침범 등 **‘교통법규 위반 신고’** 관련
- 검단신도시 내 서부권 광역급행철도(GTX-D) 역사 확정 요청, 경의중앙선 향동역 조속 신설 요구, 위례신사선 실시협약 조속 추진 요청 등 **‘교통환경’** 관련
- 지역 내 쓰레기 소각장 폐쇄 및 건립 반대, 신청차량기지 이전 요청, 공원과 연결된 아파트 부출입구 개설 요청, 공원 명칭 변경 이의 등 **‘주거환경 및 공공시설’** 관련
- 통학 안전 확보 및 학급 과밀화에 따른 학교 신설 요청 등 **‘교육’** 관련
- 게임물 이용 연령 등급 상향에 대한 반발 등 **‘게임’** 관련

01 | 민원 동향

연령별 주요 키워드

10대	게임	학교	코로나19	중고거래		
20대	병역	지역기피시설	게임	코로나19	일자리	금융
30대	교통	학교	아파트	지역기피시설	코로나19	
40대	교통	학교	아파트	지역기피시설	코로나19	
50대	교통	부동산	지역기피시설	아파트	코로나19	
60대 이상	부동산	교통	지역기피시설			

10대

게임물 등급분류, 청소년 이용불가 게임 등 **‘게임’**, 코로나19로 인한 온라인수업, 통학 등 **‘학교’** 관련 키워드가 상당수 차지

‘중고거래’ (중고거래 사기 등) 관련 이슈가 새롭게 등장

- ※ 10·20대에서는 공통적으로 **‘게임’**,
- 10·30·40대는 **‘학교’** (학교 신설, 교육환경 등),
- 10대부터 50대까지는 **‘코로나19’** (확진, 감염, PCR검사, 백신 등) 관련 민원키워드 다수 포함



20대

예비군 훈련, 군 경력증명서 등 **‘병역’**, 소각장, 백지화 등 **‘지역기피시설’** 관련 키워드가 상당수 차지

‘일자리’ (자격시험 등), **‘금융’** (보험, 이자 등) 이슈도 두드러짐

- ※ 10대를 제외한 전 연령대에서 공통적으로
- ‘지역기피시설’** (소각장, 차량기지 등) 관련 키워드 다수 포함



민원 동향

30대

GTX, 버스노선, 서울 접근성 등 **‘교통’**, 학교 배정, 통학거리, 과밀학급 등 **‘학교’**, 층간소음, 입주 지연, 아파트 네이밍 등 **‘아파트’** 관련 이슈가 다수

※ 30·40·50대는 공통적으로 ‘아파트’(주거환경, 공공분양 등), 30대부터 60대까지는 ‘교통’(도심접근수단, 정차 등) 관련 민원키워드 다수 포함

40대

30대와 유사하게 회사 출퇴근 및 자녀교육, 주거환경 등에 관심을 보여
‘교통’, ‘학교’, ‘아파트’ 관련 키워드가 상당수 차지

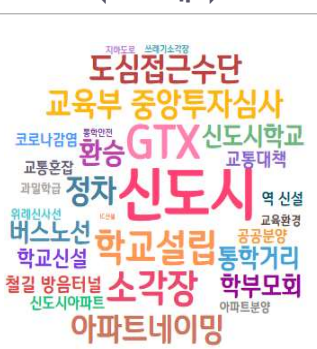
50대

역 신설, 광역교통개선, 도시철도망 등 **‘교통’**, 재건축, 재개발, 주택시장 등 **‘부동산’** 관련 키워드가 다수

※ 50·60대는 공통적으로 '부동산' 관련 민원키워드가 상당수 차지

60대 이상

건축허가, 조합원, 재산권, 투기과열지구 등 ‘부동산’,
환승, 철도, 광역교통사업, 고속도로 등 ‘교통’ 관련 키워드가 다수

< 30대 >	< 40대 >	< 50대 >	< 60대 이상 >
 Word cloud for the 30s generation. Key terms include: 신도시 (New City), 인구밀집도 (Population Density), 교통거점도시 (Transportation Hub City), 학부 (University), 고교배정 (High School Assignment), 충진소음 (Excessive Noise), 서울중심 (Seoul Center), 과밀억제 (Overdensity Control), 통학편의 (Convenient Commuting), 아파트네임 (Apartment Name), 광역교통사업 (Metropolitan Transportation Project), 입주지원 (Settlement Support), 학교 신설 (New School Establishment), 수도권 (Metropolitan Area), 소각장 (Incinerator), 환승센터구축 (Transfer Center Construction), 아파트확충 (Apartment Expansion), GTX역사 (GTX Station History), 서울접근성 (Seoul Accessibility), 통학거리 (Commute Distance), 버스노선 (Bus Route).	 Word cloud for the 40s generation. Key terms include: 도심접근수단 (Urban Access Method), 교육부 중앙투자심사 (Ministry of Education Central Investment Review), 코로나감염 (COVID-19 Infection), 환승 GTX (Transfer GTX), 신도시학교 (New City School), 교통대책 (Traffic Measures), 정차 (Parking), 신도시 (New City), 역 신설 (New Station Establishment), 버스노선 (Bus Route), 학교신설 (New School Establishment), 철길 (Railway), 방음터널 (Soundproof Tunnel), 소각장 (Incinerator), 아파트네임 (Apartment Name), 아파트분양 (Apartment Sales), 통학거리 (Commute Distance), 학부모회 (University Alumni Association), 공공분양 (Public Rental Housing), 환승센터 (Transfer Center), 교통환경 (Transportation Environment), 교밀학각 (High Density, Small Spacing), 위생선 (Sanitation Line), 위생선 (Sanitation Line), 위생선 (Sanitation Line).	 Word cloud for the 50s generation. Key terms include: 고속도로적성화 (Expressway Suitability), 도심접근수단 (Urban Access Method), 재산권 (Property Rights), 소각장 (Incinerator), 안전진단 (Safety Assessment), 주거환경 (Housing Environment), 역세권개발 (Station Area Development), 사유재산 (Private Property), 도시철도망 (Urban Rail Network), 버스노선 (Bus Route), 차량기지 (Vehicle Base), 재개발 (Redevelopment), 주택시장 (Residential Market), 역 신설 (New Station Establishment), 물류센터 (Logistics Center), 재건축 (Reconstruction), 민간투자사업 (Private Investment Project), 교통낙후 (Transportation Lag), 토지거래허가 (Land Transaction Permission), 소각장 폐쇄 (Incinerator Closure), 대중교통 (Mass Transit).	 Word cloud for the 60s and older generation. Key terms include: 투기과열지구 (Speculation and Overheating Area), 사유재산 (Private Property), 광역교통사업 (Metropolitan Transportation Project), 재개발 (Redevelopment), 차량기지 (Vehicle Base), 도로연결 개선 (Road Connection Improvement), 유치권 (Child Custody Rights), 철도 (Railway), 재건축 (Reconstruction), 재산권 (Property Rights), 조합원 (Association Member), 분양가상한제 (Sales Price Increase Limit), 건축물 (Building), 수도권지역 (Metropolitan Area), 건축허가 (Construction Permit), 환승 (Transfer), 신도시 (New City), 도심접근수단 (Urban Access Method), 민간투자사업 (Private Investment Project), 재건축촉진이익환수제 (Reconstruction Promotion Benefit Repayment System).

02 | 기관별 동향²⁾

중앙행정기관

2022년 중앙행정기관 민원은 총 2,981,703건으로 전년 대비 **35.9% 감소**
발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 가장 많이 증가한 기관은 기재부 등,
감소한 기관은 교육부, 환경부 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2021년	2022년	증감률
경찰청	1,197,177	1,368,713	14.3%
국토부	2,102,828	696,889	-66.9%
고용부	135,394	125,661	-7.2%
국방부	92,793	85,404	-8.0%
식약처	77,040	71,272	-7.5%
대검찰청	40,126	56,884	41.8%
국민권익위	51,061	43,379	-15.0%
교육부	323,868	40,832	-87.4%
기재부	22,711	38,674	70.3%
행안부	40,604	35,629	-12.3%
복지부	45,712	33,350	-27.0%
과기정통부	31,612	32,519	2.9%
국세청	44,171	31,580	-28.5%
환경부	123,751	28,608	-76.9%
해수부	31,431	27,953	-11.1%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2021년	2022년	증감률
자치분권위	136	358	163.2%
국무총리실	1,819	4,761	161.7%
대통령비서실	333	838	151.7%
문체부	9,023	21,846	142.1%
기상청	486	1,060	118.1%
국무조정실	1,707	3,532	106.9%
진실화해위	201	369	83.6%
기재부	22,711	38,674	70.3%
대통령경호처	68	111	63.2%
국가정보원	3,730	5,935	59.1%
관세청	5,260	8,263	57.1%
공수처	3,488	5,429	55.6%
대검찰청	40,126	56,884	41.8%
법제처	1,481	1,933	30.5%
감사원	10,261	12,986	26.6%

※ 2022년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

기재부

위례신사선 민간투자사업의 실시협약 촉진을 위한 대책 요청(18,441건) 등
* 원자재 가격 급등으로 인한 총사업비 변경 관련 구체적 지침 마련 요청

대검찰청

각종 사건에 대한 고소 및 수사, 판결에 대한 이의 등

자치분권위

기관 업무와 무관한 요지 불명 민원 등

국무총리실

국정운영 관련 의견 개진 및 요지 불명, 민원으로 볼 수 없는 민원 등

2) '23.1.2. 10시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

02 | 기관별 동향

지방자치단체(광역)

2022년 광역자치단체 민원은 총 1,019,257건으로 전년 대비 **11.2% 감소**
 전년 대비 민원이 증가한 시·도는 대전, 경북, 충북, 강원 등 5개,
 감소한 시·도는 경기, 인천, 제주, 경남 등 12개

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	2021년	2022년	증감률	기관명	2021년	2022년	증감률
서울	759,704	715,890	-5.8%	충남	5,310	4,307	-18.9%
대구	74,366	62,107	-16.5%	강원	3,364	4,045	20.2%
대전	36,394	55,412	52.3%	전남	4,065	4,032	-0.8%
인천	77,090	46,276	-40.0%	제주	5,606	3,744	-33.2%
경기	88,581	38,848	-56.1%	경남	4,864	3,639	-25.2%
세종	39,952	37,549	-6.0%	경북	3,010	3,622	20.3%
부산	14,846	12,914	-13.0%	충북	2,922	3,515	20.3%
광주	16,488	12,623	-23.4%	전북	2,259	2,526	11.8%
울산	9,058	8,208	-9.4%	※ 2022년 민원발생량 순			

[주요 민원 증가 사례]

대전광역시	버스전용차로 위반차량 신고 및 단속 요청(42,178건), 도로 정비 요청 및 시설물 파손 신고(3,743건), 버스 배차간격 등 대중교통 관련 불만(2,453건) 등
경상북도	시선유도시설 등 도로 시설물 보수 요청(715건), 소방차전용구역 등에서의 불법주정차 신고(666건) 등
충청북도	청주시 아파트 공사 관련 자재 품질 점검 및 입주 지연 대책 마련 요청(177건), 겨울철 도로결빙 및 제설 관련 불만(65건) 등
강원도	도로 낙석 위험, 보도블럭 파손 등 생활안전 신고(773건), 코로나19 관련 방역패스 폐지 및 마스크 착용 해제 요청(46건) 등

02 | 기관별 동향

지방자치단체(기초)

2022년 기초자치단체 민원은 총 7,642,217건으로 전년 대비 **2.9% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 증가한 지자체는 서울 강남구 등,
감소한 기관은 서울 강동구, 경기 고양시 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2021년	2022년	증감률
경기 수원시	402,553	355,197	-11.8%
경기 고양시	237,748	182,540	-23.2%
충북 청주시	132,907	181,384	36.5%
경기 성남시	159,527	159,649	0.1%
경기 화성시	179,298	152,094	-15.2%
서울 강남구	97,086	150,928	55.5%
서울 서초구	143,764	149,438	3.9%
서울 강서구	126,189	128,958	2.2%
경남 창원시	116,814	128,941	10.4%
서울 관악구	128,951	122,164	-5.3%
경기 용인시	124,595	120,718	-3.1%
충남 천안시	94,560	118,714	25.5%
대전 서구	100,620	116,834	16.1%
경기 안산시	110,961	112,964	1.8%
서울 강동구	145,159	111,051	-23.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2021년	2022년	증감률
서울 강남구	97,086	150,928	55.5%
부산 서구	9,447	13,981	48.0%
울산 중구	24,645	36,041	46.2%
경북 봉화군	1,171	1,604	37.0%
충북 청주시	132,907	181,384	36.5%
경북 영천시	5,782	7,710	33.3%
인천 계양구	33,474	44,090	31.7%
강원 속초시	9,427	12,341	30.9%
강원 인제군	2,098	2,742	30.7%
경북 의성군	1,739	2,251	29.4%
경남 창녕군	2,391	3,088	29.2%
경기 의정부시	47,939	61,647	28.6%
부산 강서구	21,079	27,017	28.2%
강원 강릉시	19,341	24,500	26.7%
경기 군포시	30,267	38,013	25.6%

※ 2022년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

서울 강남구	인도, 장애인전용주차구역 등에서의 불법주정차 신고 및 과태료 부과 요청 (95,857건), 의료법 위반 광고 및 홍보 게시물 신고(4,232건) 등
충북 청주시	어린이보호구역, 전기차 충전구역 등에서의 불법주정차 신고 및 단속 요청 (145,333건), 제설작업에 대한 불만 및 개선 요구(451건) 등
부산 서구	태풍 피해 복구 및 방재호안, 차수벽 등 방재시설 설치 요청(1,059건) 등

02 | 기관별 동향

교육청

2022년 교육청 민원은 총 183,474건으로 전월 대비 **48.7% 감소**

전년 대비 증가한 교육청은 대구, 인천, 경북, 세종 등 5개 기관,
감소한 교육청은 경기, 강원, 부산 등 12개

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	2021년	2022년	증감률	기관명	2021년	2022년	증감률
경기	267,207	97,418	-63.5%	울산	2,954	2,436	-17.5%
서울	24,600	20,783	-15.5%	전남	4,025	2,399	-40.4%
인천	8,727	15,595	78.7%	전북	2,415	2,151	-10.9%
대구	5,225	12,481	138.9%	충북	2,121	2,024	-4.6%
경남	8,004	8,496	6.1%	광주	3,445	1,773	-48.5%
부산	9,045	4,571	-49.5%	강원	4,533	1,734	-61.7%
경북	3,006	3,488	16.0%	세종	1,300	1,414	8.8%
충남	6,395	3,388	-47.0%	제주	959	883	-7.9%
대전	3,798	2,440	-35.8%				

※ 2022년 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

- 대구교육청** 아파트 입주 예정인 초등학교생들이 주거지 인근 학교가 아닌 교통사고가 잦은 왕복 4차선을 건너야 하는 ○○초로 배정된 것에 대한 이의(9,307건) 등
- 인천교육청** 인구가 대거 유입되고 있는 인천 운서지구에 초등학교 설립 촉구(7,369건) 등
* '22.10월 교육부 중앙투자심사에서 초등학교 신설 승인함에 따라 해결되어 '26.3월 개교 예정
- 경북교육청** □□초등학교 졸업생의 △△중학교 배정 및 중학교 신설 관련 갈등, △△중학교 배정을 위한 위장전입 조사 요청(984건) 등
- 세종교육청** 초중 통합학교 설립 반대 및 통학구역 변경 요청(131건), ◇◇고등학교 성희롱 피해 교사에 대한 보호조치 및 재발 방지 요청(90건) 등

02 | 기관별 동향

공공기관등

2022년 공공기관등의 민원은 총 554,749건으로 전년 대비 **30.9% 감소**

발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 증가한 기관은 게임물관리위원회 등,
감소한 기관은 한국토지주택공사, 국가철도공단 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2021년	2022년	증감률
한국토지주택공사	416,344	163,332	-60.8%
게임물관리위원회	1,693	48,475	2,763.3%
금융감독원	37,152	35,758	-3.8%
인천도시공사	8,918	30,231	239.0%
한국전력공사	23,308	25,525	9.5%
한국산업인력공단	25,262	20,160	-20.2%
한국소비자원	19,070	19,744	3.5%
한국도로공사	8,115	18,820	131.9%
법원행정처	16,071	14,614	-9.1%
한국통신사업자연합회	15,915	12,763	-19.8%
한국산업안전보건공단	4,754	11,291	137.5%
한국철도공사	8,596	8,185	-4.8%
대한법률구조공단	7,208	8,125	12.7%
중앙선거관리위원회	5,803	7,407	27.6%
국가철도공단	15,389	7,103	-53.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2021년	2022년	증감률
화성광주 고속도로주식회사	2	394	19,600.0%
제이서해안 고속도로(주)	1	178	17,700.0%
포천화도 고속도로주식회사	2	154	7,600.0%
경기동서순환도로(주)	3	161	5,266.7%
서울고속도로(주)	2	102	5,000.0%
경기고속도로(주)	4	187	4,575.0%
한국산업기술시험원	70	3,028	4,225.7%
게임물관리위원회	1,693	48,475	2,763.3%
울산광역시도시공사	206	2,296	1,014.6%
서서울고속도로(주)	53	464	775.5%
한국의류시험연구원	41	312	661.0%
한국법제연구원	74	303	309.5%
인천도시공사	8,918	30,231	239.0%
한국형사·법무 정책연구원	62	204	229.0%
국방과학연구소	185	471	154.6%

※ 2022년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

- 게임물관리위원회** 게임물 이용 연령 등급 상향 관련 반발 및 등급분류에 이의제기(41,737건) 등
- 인천도시공사** 검단신도시 내 체육시설 조기 건립 요청(11,263건), 입주 예정 아파트단지의
옹벽 시공 원상복구 명령에 대한 이의 및 옹벽시공 허가 촉구(6,826건) 등
- 화성광주고속도로주식회사** '22.3월 고속도로 개통 이후 도로 이용 관련 불편 개선 요청 등

03 | 2022년 월별 관심키워드(민원예보)

특정 시기에 주로 많이 발생하여 국민에 피해, 불편 등을 유발하는 이슈에 대해 민원 확산 및 국민 불편 예방을 위해 키워드별 민원 유형을 분석하여 매월 예보 발령

월별	이슈	이슈 선정 이유 및 민원유형
2월	코로나19 오미크론 변이	코로나19 오미크론 변이 우세화로 확진자 급증 ▲ 방역지침 불편사항 개선 요구 ▲ 방역패스·백신 정책 반대 ▲ 확진자 급증에 따른 방역 강화 요청 등
3월	전화금융사기 (보이스피싱)	설 명절 이후 보이스피싱 민원 급증 ▲ 보이스피싱 신고·피해 구제 요청 ▲ 예방대책 강화 요구 ▲ 신고 방법 개선 요청 등
4월	코로나19 재택치료	코로나19 대규모 유행 지속 ▲ 재택치료자 격리 통지서·해제 확인서 발급 요청 ▲ 생활지원금 문의 ▲ 비대면 진료 불편사항 개선 요청 등
5월	정상등교	코로나19 이후 2년여 만에 모든 학교의 전면등교 시행 ▲ 학교의 코로나19 대응 불만 ▲ 마스크 착용 의무 해제 요청 ▲ 대면 수업 우려 및 비대면 수업 추진 요청 등
6월	장마철 안전	6월부터 장마철 시작 ▲ 배수시설 점검, 정비 요청 ▲ 도로 정비 요청 ▲ 토사 붕괴 등 조치 요청 ▲ 이전 장마 피해 복구 요청 등
7월	횡단보도 일시정지	도로교통법 개정으로 운전자의 횡단보도 앞 일시정지 의무 강화 ▲ 보행 중 주행 차량 처벌·단속 요청 ▲ 우회전 신호등 등 시설물 설치 요청 ▲ 우회전 전용차로 지정 등 도로 환경 개선 요청
8월	물놀이 안전사고	여름 휴가철 해수욕장 등에서의 안전사고 위험 증가 ▲ 안전을 위한 시설물 설치·보수 요청 ▲ 상해 유발 위험요인 제거 ▲ 안전요원의 미흡한 안전관리 지적 등
9월	등산사고	가을철 산행인구 증가로 등산객 안전을 위한 선제대응 필요 ▲ 등산로 정비 요청 ▲ 안전을 위한 시설물 설치·점검 요청 ▲ 위험 동물 포획 및 반려견 안전관리 요청 등
10월	산업재해	10월은 산업재해 사망사고가 가장 많이 발생하는 달 ▲ 산업안전보건법 위반 신고 ▲ 산업재해 피해 신고 ▲ 산업재해 보험급여 신청 문의 및 승인 심사 지연 불만 등
11월	수능	수능 전 수험생 불편 최소화를 위한 철저한 준비 필요 ▲ 수능일 전과 수능 당일 소음 신고 ▲ 시험 중 방송사고 발생 불만 ▲ 수능 감독관으로 인한 피해 호소 등
12월	한파·난방	겨울철 한파 피해와 에너지 가격 급등으로 난방비 부담 증가 ▲ 한파 피해 신속 처리 요청 ▲ 취약계층 난방 지원 요청 ▲ 난방비 부담 경감 요구 ▲ 도시가스 공급 촉구 등

04 | 기관별 국민불편 개선 우수사례

고양 초등학교 통학버스 운행 중단 문제 해결 요구

일산 ○○아파트단지에서 운영 중인 초등학교 임차 통학버스가
법규위반으로 운행 중지 위기에 처함

* 전세버스는 특정 기관의 장과의 운송계약에 따라 통학 목적으로 운행 가능
[여객자동차운수사업법]

아이들의 안전한 등하교 보장을 위해,
통학버스 운행 중지 유예 및 학교에 통학버스 임대차 계약 체결 요청

「국민의 소리」 제662호('22.4.13.)



초등학교 통학버스의 원활한 운영을 위해
고양교육지원청·고양시·초등학교·주민지원협의체·○○단지
입주자대표회의 간 업무협약을 체결하고, 협약주체 간 실무 협의체를
구성하여 통학버스 운영에 필요한 세부 사항을 결정

※ 통학버스 중단없이 신속하게 학교에서 통학버스를 운영('22.8월)하여
취약한 통학 환경으로 인한 학생들의 불편을 해소하고 통학 안전을
확보함

경기도교육청

04 | 기관별 국민불편 개선 우수사례

광양 황금지구 초중학교 신설 요구

광양시 황금지구 내 학교 부지가 있음에도 학교를 신설하지 않고
2km 떨어진 △△초등학교를 증축하여 통학해야 하는 것에 대한 불만
△△초등학교를 황금지구 내 학교 부지로 증축·이전하거나
학교 신설을 요구

「국민의 소리」 제671호('22.6.29.)



황금지구 공동주택 입주예정자 협의회 임원과 협의회 개최('22.6월),
현장 방문 및 의견 청취, △△초 임시 배치안 재고('22.7월)를 거쳐,
황금지구 내 초·중학교 신설안을 교육부 중앙투자심사에 제출

교육부 중앙투자심사를 통과('22.10월)하여, '26.3월 황금지구 내
초·중 통합학교 개교 예정

※ 대규모 공동주택 개발에 따른 학교 신설 가속화 및 공동주택 유입
학생의 안정적 배치로, 초·중학생 통학로 안전 확보 등 통학 환경
개선을 통한 쾌적한 교육여건 마련

전라남도교육청

04 | 기관별 국민불편 개선 우수사례

여수 상수도 수질 관리 요구

수돗물에 흙탕물이 유입되어 하루만 지나도 필터가 막히고
어린이들과 일부 주민들이 피부병에 걸리는 등 물 사용에 어려움을
겪고 있음

수질 검사 및 수질개선 대책 마련 요구

「국민의 소리」 제683호('22.9.21.)



정수장, 저수조, 수도꼭지, 배수관 등 조사하여
탁도 기준 초과 및 배수관 필터 막힘 현상과 일부 관로 이물질 확인

상수도관 필터·정밀여과장치·이물질 포집기 설치 및 유량 적정 관리
방안 등 맞춤형 시설·운영 개선방안 마련

※ 탁수 재발 우려 지역의 배관 즉시 청소, 옥내급수관 개선 시범사업
실시 후 적정 조치 등 발 빠른 대처와 주민 소통으로 수돗물 만족도 및
행정 신뢰도 제고

환경부

04 | 기관별 국민불편 개선 우수사례

고양 향동지구 내 초등학교 돌봄교실 확충 요청

경기 고양시 향동지구 내 초등학교 돌봄교실 지원에서 탈락하여
예비번호를 부여받은 대기자들이,
대기자들을 위해 운영하던 별도 돌봄 프로그램이 '22년부터 중단되는
것에 항의

「국민의 소리」 제651호('22.1.19.)



향동지구 내 초등돌봄교실 추가확보를 위한 지속적인 협의를 통해,
지자체·학교·교육청이 협력하여 '학교돌봄터' 사업 추진

학교 내 유휴공간을 활용하여 초등돌봄교실을 추가확보하고,
'22년 12월 「고양시 향동 다함께돌봄센터」 개소

※ 오후 돌봄교실 추가확보로 돌봄 대기자를 전원 수용하여 학부모 불편
사항 해결

경기도교육청

알 림 판

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	02. 기관별 동향	박경현 주무관	044-200-7287
02. 기관별 동향			
03. 2022년 월별 관심키워드(민원예보)			
04. 기관별 국민불편 개선 우수사례		윤영성 주무관	044-200-7285
시스템 이용 문의		Helpdesk	070-4108-3625