



국민권익위원회

빅 데이터로 보는

국민의 소리

2021년 8월 (제634호)

전월 대비 13.4% 감소(1,224,858건)

국방부, 전라남도, 광주교육청, 한국철도공사 등이 전월 대비 증가
동물등록 자진신고 기간이 9월 30일까지 운영되고, 10월부터는 집중 단속이 예정됨에 따라
민원이 증가할 것으로 예상되는 '반려견 등록' 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 9월의 관심키워드 : 반려견 등록 10

01 | 민원 동향

민원 추이

2021년 8월 민원 발생량은 총 1,224,858건

전월(1,415,062건) 대비 13.4% 감소, 전년 동월(1,313,689건) 대비 6.8% 감소



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.9.3. 17시)

신청인 현황

연령별로는 30대(33.8%) 및 40대(31.8%), 성별로는 남성(63.0%)이 다수를 차지
연령 및 성별은 30대 남성(21.1%), 40대 남성(18.8%), 40대 여성(13.0%) 등의 순



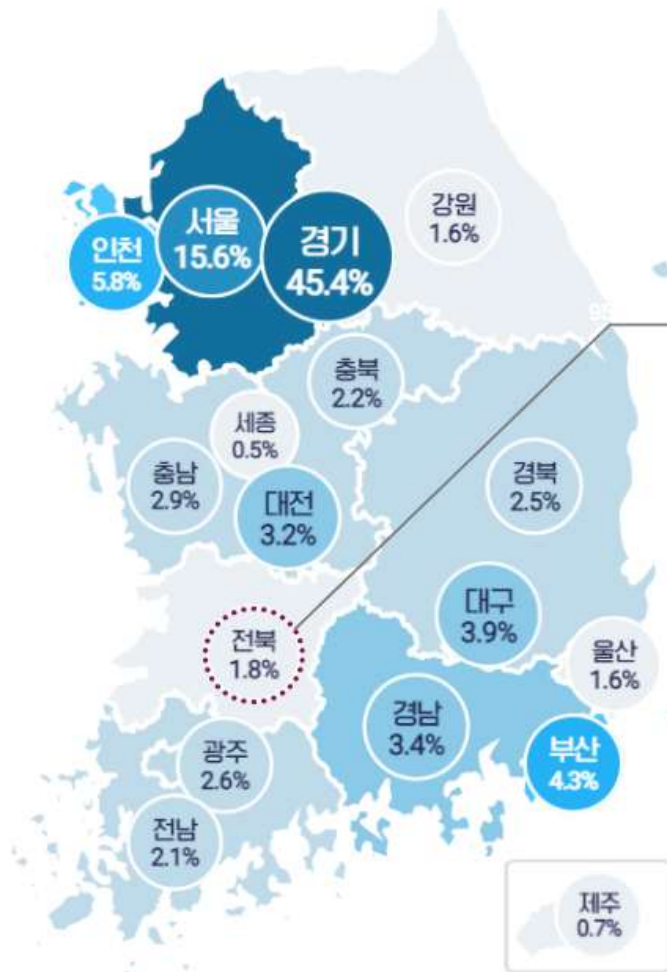
※ 연령과 성별이 확인된 377,402건 대상

지역별 현황

경기 45.4%(493,455건), 서울 15.6%(169,272건), 인천 5.8%(62,943건), 부산 4.3%(46,432건), 대구 3.9%(42,136건) 등 순으로 수도권이 전체의 66.8% 차지

자동차 운행 관련 생활불편 신고, 특수교사 증원 요청 등으로 인해 전월 대비 전북이 가장 많이 증가(7.3%↑), 전북 중 전주시에서 발생한 민원이 가장 많음(8,738건)

8월 지역별 민원발생 비율



전북지역 민원발생 현황



전북지역 주요 민원키워드

신호조작 불이행
대책 제출
버스정류소
장애인전용구역
사건예고 안내
인원 확충
불법주정차
자동차 안전기준
특수교사
개통 이행
현장조사
정원 확보
교육권 침해
임용후보자 선정경쟁시험

※ 신청지역이 확인된 1,086,318건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(33.5%)가 가장 많고, 교통(13.1%), 도로(7.6%), 환경(7.5%), 주택건축(5.4%), 행정안전(5.2%), 도시(3.4%) 분야 등의 순

경찰	교통	도로	환경	주택건축	행정안전	도시	법무	산업통상
33.5%	13.1%	7.6%	7.5%	5.4%	5.2%	3.4%	3.1%	2.6%
교육	문화	국방	보건	수자원	방송통신	관광	노동	과학기술
2.4%	2.3%	2.0%	2.0%	1.8%	1.3%	1.0%	1.0%	0.8%
체육	농림축산	사법	재정	해양수산	복지	세무	외무통일	우정
0.7%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,109,468건 대상

증감률 상위 분야

증가

창릉신도시 폐기물처리시설 입지 선정 관련 군시설 주변 고도제한 완화 협의 요청 등 국방 분야 증가



국방

257.0%↑



문화

78.4%↑



법무

75.7%↑



산업통상

56.8%↑



행정안전

34.6%↑

감소



교육

77.1%↓



체육

46.4%↓



수자원

21.9%↓



주택건축

15.5%↓



도시

14.4%↓

주요 민원키워드

8월 상위 민원키워드는 고도제한, 폐기물처리시설, 창릉지구 기피시설, 환경영향평가, 설명회 개최, 인접지 주민, 신설계획, 열병합발전, 하수처리장 등 ‘환경시설 설립’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	서울 도심	21	열병합발전
2	장애인전용구역	12	선로 용량	22	하수처리장
3	고도제한	13	도심 접근성	23	어린이 보호구역
4	향동지구 주민	14	지역간 불균형	24	입지 선정
5	주택시장 안정대책	15	환경영향평가	25	역사 신설
6	폐기물처리시설	16	설명회 개최	26	주민의견 수렴
7	창릉지구 기피시설	17	코로나19	27	신도시 주민
8	수색비행장	18	인접지 주민	28	별칙규정 강화
9	수도권 외곽	19	건축물 고도제한	29	교통대책 축소
10	수도권 광역급행철도	20	신설 계획	30	광역교통대책 수립

중앙행정기관

8월 중앙행정기관 민원은 총 360,236건으로 전월 대비 29.6% 감소

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

- ▶ 국방부 : 창릉신도시 폐기물처리시설 입지 선정 관련 고도제한 협의 요청(5,276건) 등 11,282건 발생
- ▶ 보건복지부 : 사회적 거리두기백신 관련 문의 및 요청(1,560건) 등 6,921건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.7월	'21.8월	증감률
국토교통부	224,542	151,321	-32.6%
경찰청	104,155	103,336	-0.8%
환경부	27,862	19,194	-31.1%
국방부	7,019	11,282	60.7%
고용노동부	12,158	11,249	-7.5%
교육부	80,197	7,848	-90.2%
보건복지부	4,353	6,921	59.0%
질병관리청	5,766	5,792	0.5%
식약처	6,900	5,036	-27.0%
행정안전부	2,983	4,547	52.4%
국세청	2,930	3,228	10.2%
국민권익위	3,501	3,073	-12.2%
대검찰청	3,251	2,888	-11.2%
과기정통부	2,757	2,668	-3.2%
해양수산부	2,299	2,143	-6.8%

[증가율 상위 14개 기관]

기관명	'21.7월	'21.8월	증가율
국방부	7,019	11,282	60.7%
보건복지부	4,353	6,921	59.0%
행정안전부	2,983	4,547	52.4%
농식품부	1,466	1,688	15.1%
산림청	719	807	12.2%
국가보훈처	521	576	10.6%
국세청	2,930	3,228	10.2%
법무부	1,540	1,655	7.5%
공수처	353	374	5.9%
해양경찰청	330	339	2.7%
통일부	250	255	2.0%
방통위	225	229	1.8%
병무청	1,191	1,198	0.6%
질병관리청	5,766	5,792	0.5%

※ 8월 민원 100건 이상 기관 대상

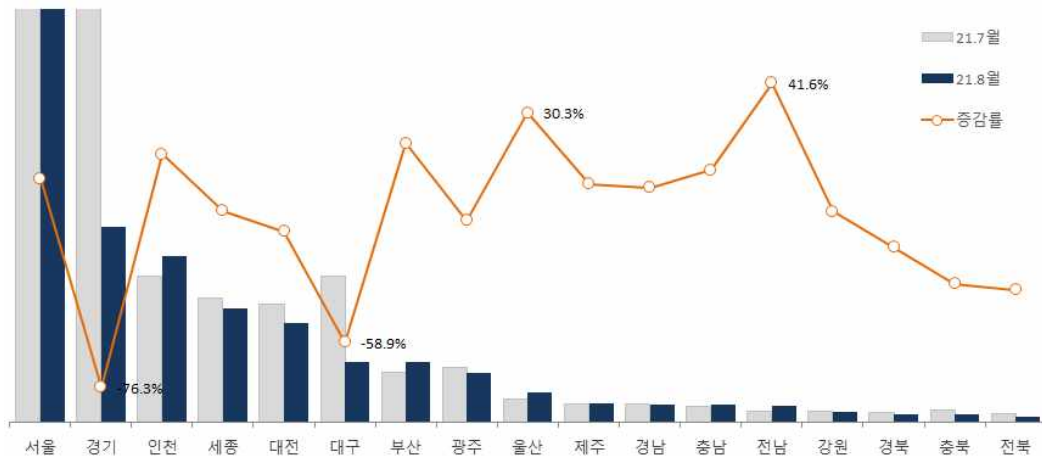
지방자치단체(광역)

8월 광역자치단체 민원은 총 84,952건으로 전월 대비 17.7% 감소

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 서울, 인천, 부산, 울산, 전남 등 8개,
감소한 시·도는 경기, 세종, 대전, 대구, 광주, 강원 등 9개

- ▶ 울산 : 도로 및 노면 정비 관련 생활불편신고(193건) 등 874건 발생
- ▶ 전남 : 단순 불만 제기(89건) 등 483건 발생

< 전월 대비 민원 발생 현황 >



기관명	'21.7월	'21.8월	증감률
서울	56,757	59,392	4.6%
경기	24,062	5,699	-76.3%
인천	4,258	4,855	14.0%
세종	3,605	3,318	-8.0%
대전	3,453	2,903	-15.9%
대구	4,251	1,746	-58.9%
부산	1,473	1,744	18.4%
광주	1,611	1,422	-11.7%
울산	671	874	30.3%

기관명	'21.7월	'21.8월	증감률
제주	528	541	2.5%
경남	527	533	1.1%
충남	474	512	8.0%
전남	341	483	41.6%
강원	330	303	-8.2%
경북	305	238	-22.0%
충북	359	229	-36.2%
전북	260	160	-38.5%

※ 8월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

8월 기초자치단체 민원은 총 663,742건으로 전월(663,879건)과 유사

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 증가한 지자체는 경기 김포, 경기 화성 등,
감소한 지자체는 경기 수원, 경기 남양주 등

- ▶ 경기 김포 : 지하철 노선 연장 사업 관련 의견 제시(30,085건) 등 37,055건 발생
- ▶ 경기 화성 : 병점 복합환승센터 개발 촉구(5,955건) 등 19,485건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.7월	'21.8월	증감률
경기 김포	7,646	37,055	384.6%
경기 고양	32,702	36,702	12.2%
경기 화성	15,927	19,485	22.3%
경기 수원	19,321	16,177	-16.3%
경기 성남	14,489	15,420	6.4%
경기 남양주	18,162	12,105	-33.3%
충북 청주	11,747	12,019	2.3%
서울 서초	12,381	11,947	-3.5%
서울 강동	11,327	11,289	-0.3%
서울 마포	12,065	11,020	-8.7%
서울 강서	10,121	10,358	2.3%
경기 용인	10,506	9,779	-6.9%
서울 관악	9,965	9,637	-3.3%
경기 안산	9,783	9,586	-2.0%
서울 영등포	8,737	8,723	-0.2%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.7월	'21.8월	증가율
경기 김포	7,646	37,055	384.6%
전남 완도	185	411	122.2%
경북 청송	53	112	111.3%
전북 무주	94	182	93.6%
전북 남원	505	934	85.0%
경기 하남	3,303	5,914	79.0%
인천 중구	1,637	2,895	76.8%
전남 신안	100	172	72.0%
경남 의령	77	130	68.8%
경북 영덕	160	246	53.8%
경기 과천	1,536	2,293	49.3%
경기 안성	1,516	2,247	48.2%
충북 옥천	226	331	46.5%
전북 순창	122	175	43.4%
전북 임실	109	155	42.2%

※ 8월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

8월 교육청 민원은 총 20,109건으로 전월 대비 60.5% 감소

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 서울, 충남, 광주, 울산, 대전 등 12개,
감소한 교육청은 경기, 부산, 인천, 경북, 전북 5개

- ▶ 서울교육청 : 초중학교 **그린스마트 미래학교** 선정 철회 요청(601건) 등 1,941건 발생
- ▶ 충남교육청 : ○○중학교 **이전** 요청(1,129건) 등 1,567건 발생
- ▶ 광주교육청 : 비방글 게시 **추정** 교직원에 대한 조치 요청(1,093건) 등 1,278건 발생

〈 그린스마트 미래학교 연관 키워드 〉



〈 중학교 이전 연관 키워드 〉



기관명	'21.7월	'21.8월	증감률
경기	43,703	11,570	-73.5%
서울	1,382	1,941	40.4%
충남	295	1,567	431.2%
광주	171	1,278	647.4%
울산	161	517	221.1%
대전	186	472	153.8%
부산	2,629	443	-83.1%
경남	339	401	18.3%
인천	473	359	-24.1%

기관명	'21.7월	'21.8월	증감률
강원	207	317	53.1%
대구	201	272	35.3%
경북	255	250	-2.0%
전북	453	227	-49.9%
충북	125	155	24.0%
전남	150	153	2.0%
세종	92	123	33.7%
제주	55	64	16.4%

※ 8월 민원 발생량 순

공공기관등

8월 공공기관 등의 민원은 총 95,788건으로 전월 대비 12.6% 증가

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 한국철도공사, 한국산업인력공단 등, 감소한 기관은 국가철도공단, 경기주택도시공사 등

- ▶ 한국철도공사 : 철도 및 화물기차 소음 관련 불편사항(422건) 등 1,227건 발생
- ▶ 한국산업인력공단 : '21년 기사 실기시험 채점결과 문의(1,437건) 등 3,374건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.7월	'21.8월	증감률
한국토지주택공사	56,160	66,412	18.3%
한국산업인력공단	2,361	3,374	42.9%
금융감독원	3,005	2,973	-1.1%
한국소비자원	1,829	1,891	3.4%
감사원	1,325	1,634	23.3%
한국전력공사	2,242	1,530	-31.8%
한국통신사업자연합회	1,305	1,471	12.7%
법원행정처(대법원)	1,386	1,420	2.5%
한국철도공사	760	1,227	61.4%
소상공인시장진흥공단	755	827	9.5%
한국도로공사	588	811	37.9%
대한법률구조공단	560	598	6.8%
한국제품안전관리원	966	575	-40.5%
국가철도공단	1179	573	-51.4%
경기주택도시공사	973	556	-42.9%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.7월	'21.8월	증가율
인천도시공사	59	232	293.2%
국민체육진흥공단	53	163	207.5%
게임물관리위원회	74	164	121.6%
한국철도공사	760	1,227	61.4%
국립공원공단	99	144	45.5%
한국산업인력공단	2,361	3,374	42.9%
인천시설공단	106	151	42.5%
한국도로공사	588	811	37.9%
감사원	1,325	1,634	23.3%
한국토지주택공사	56,160	66,412	18.3%
한국통신사업자연합회	1,305	1,471	12.7%
헌법재판소	127	142	11.8%
소상공인시장진흥공단	755	827	9.5%
대한법률구조공단	560	598	6.8%
한국소비자원	1,829	1,891	3.4%

※ 8월 민원 100건 이상 기관

03 | 9월의 관심키워드 : 반려견 등록

반려견 유기·유실 방지를 위한 동물등록을 활성화하기 위해 9월 30일까지 자진 신고* 기간이 운영되고, 10월부터는 집중 단속이 예정됨에 따라 신고 기간 안내 요청, 등록 절차 문의 등 각종 민원 발생 예상

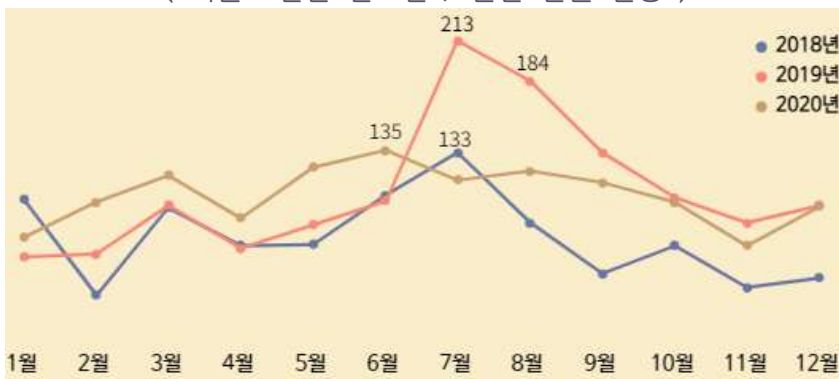
* 동물보호법에 따라 소유자가 반려견 미등록시 100만원 이하의 과태료, 소유자·동물 관련 변경사항 미신고시 50만원 이하의 과태료 부과 → 자진신고 기간에는 면제

민원 추이

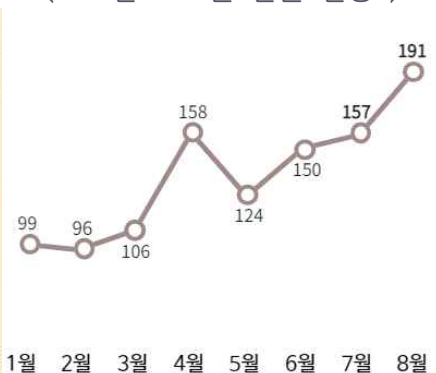
최근 3년 8개월간('18.1월~'21.8월) '반려견 등록*' 관련 민원은 총 4,467건
동물등록 자진신고 기간이 처음 운영된 '19년 7~8월에 가장 많이 발생

* '반려견, 애완견, 강아지, 반려동물' 및 '등록, 자진신고'가 포함된 민원을 검색한 결과

< 최근 3년간 연도별 / 월별 민원 현황 >



< '21년 1~8월 민원 현황 >



신청인·신청지역

신청인은 여성(58.0%)이 남성(42.0%)보다 많고,

30대(40.0%), 20대(28.2%), 40대(19.6%), 50대(8.1%), 60대(2.3%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 2,618건(전체의 58.6%), 연령 정보 확인 가능 2,635건(전체의 59.0%) 대상

신청지역은 경기(32.4%), 서울(25.5%), 인천(5.4%), 부산(4.6%), 경남(4.5%) 순

* 신청지역 정보 확인 가능 4,050건(전체의 90.7%) 대상

처리기관

처리기관은 기초자치단체 61.8%, 중앙행정기관 29.1%, 광역자치단체 6.1% 순

민원 사례

[자진신고 기간 안내 및 집중단속 지역선정 요청]

- 동물등록 단속을 10월부터 한다는데, 단속을 하더라도 사전에 충분한 공지가 있어야하니 자진신고는 언제까지, 어떻게 하는지 자세한 안내 요청드립니다. ('21.8월, 경기 시흥시)
- 거주지 일대에 반려견을 기르는 가구가 많습니다. 소음공해, 위생상태 등을 볼 때 반려견에 대한 책임을 다하지 않은 견주들도 있는 것으로 보여 경각심을 일깨우기 위해서라도 10월 집중단속지역으로 이 지역을 선정해주시기를 요청드립니다. ('21.7월, 경남 창원시)

[반려동물 등록 절차 문의]

- 시군구청 접수 후 동물병원에 가서 칩을 심어야 하는지, 동물병원으로 바로 가면 되는지 등 누리집 설명이 난해합니다. 등록절차에 대해 좀 더 상세하게 안내문을 올려주시기를 부탁드립니다. 아울러, 등록대행업체도 시군구까지 밖에 조회가 안되는데, 최소한 동 까지는 보여야 동네 근처를 찾을 수 있을 것입니다. ('21.7월, 경기 성남시)
- 이전 동물등록 시 칩이 아닌 인식표를 선택하여 사용중입니다. 현재는 내외장칩만 인정하는 것으로 보이는데, 인식표로 등록한 경우는 재발급을 받아야 하나요? ('21.6월, 충북 청주시)

[등록정보 확인 및 변경 요청]

- 동물병원에서 등록 신청을 하였습니다. 발급된 등록증에는 품종이 크림색, 모색은 숫자, 성별은 미중성으로 적혀있는 등 잘못된 정보가 다수입니다. 병원에서는 전산오류로 잘못된 나간 등록증이 많다고 하는데, 조치가 필요해 보입니다. ('21.8월, 경기 성남시)
- 동물등록을 했으나 소유주 이름과 연락처가 바뀌어서 동물보호관리시스템에 접속해도 등록상황을 볼 수 없습니다. 기존 계정은 번호가 바뀌어 찾지 못하는 상황이라 소유주 이름과 연락처 변경 방법을 문의 드립니다. ('21.6월, 부산 북구)

[동물 미등록 의심 신고 등 기타 불편사항]

- 인근 업체에 개 한마리가 열악한 환경에 방치되고 있습니다. 매우 짧은 목줄에 묶여있고, 햇빛이나 비를 피할 공간도 마련되어 있지 않습니다. 이에 대한 조치와 함께, 반려동물 등록 여부도 확인하여 주시기 바랍니다. ('21.7월, 서울 성동구)
- 애견분양샵에서 강아지를 분양받았습니다. 계약서에 생산자를 기재하지 않았고, 건강상태 증빙자료도 받지 못했습니다. 또한, 등록신청 후 동물판매를 해야함에도 동물등록 없이 분양을 진행하였기에 조치 바랍니다. ('21.5월, 충북 청주시)

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		이주현 사무관	044-200-7283
02. 기관별 동향			
03. 9월의 관심키워드			
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		Helpdesk	070-4108-3625