



국민권익위원회

국민권익위
민원 빅데이터로 분석한

국민의 소리

2025년 동향 (제844호)

전년 대비 5.3% 감소(13,293,103건)

민생회복 소비쿠폰 관련 이의신청 등 복지 분야 증가(110.3%)

해양경찰청, 인천, 인천 옹진군, 인천교육청, 한국산업기술시험원 등이 전년 대비 증가
10대 '학교', 20대 '병역', 30·40대 '아파트·주거환경', 50대 이상 '부동산'이 주요 이슈

국민의 소리

No. 844

연간 동향

2025년

01 민원 현황 1

민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황

분야별 현황 / 주요 민원키워드 / 연령별 주요 키워드

02 기관별 현황 7

중앙행정기관 / 지방정부(광역) / 지방정부(기초)

교육청 / 공공기관 등

03 2025년 월별 관심키워드(민원예보) 12

04 기관별 국민불편 개선 우수사례 13

생활스포츠지도사 실기시험 고사장 부족 해결 요구

아스콘 공장 일대 쾌적한 주거환경 보장 요구

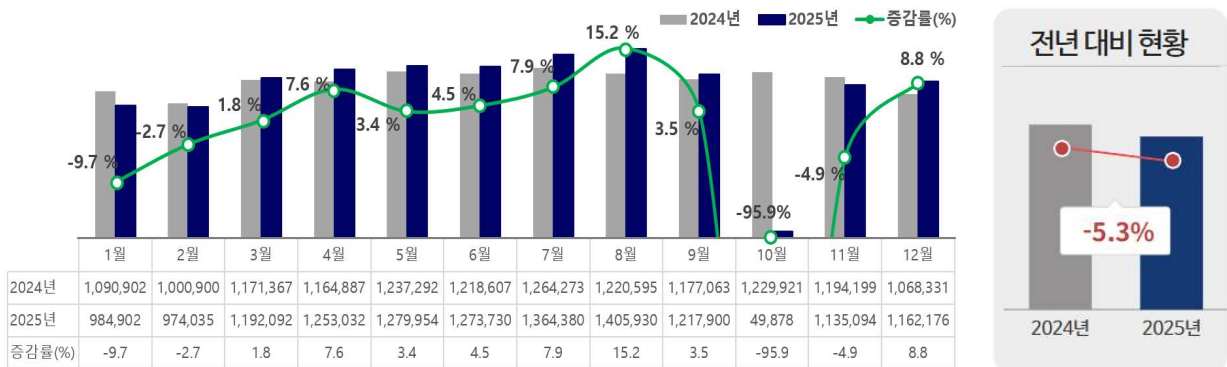
돌봄 및 늘봄학교 운영 관련 민원

01 | 민원 동향

민원 추이

2025년 민원 발생량은 총 13,293,103건*, 전년(14,038,337건) 대비 5.3% 감소
8월이 전년 동기 대비 가장 많이 증가

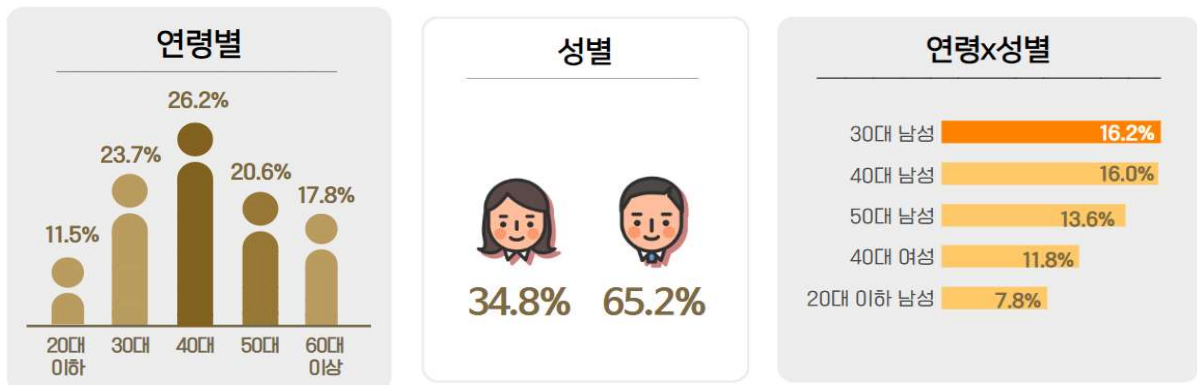
* 국민신문고, 지방정부 민원창구 등에 접수된 민원



※ 국가정보자원관리원 화재로 인한, 국민신문고 등 운영 중단(9.26.~10.27.) 기간을 제외한, 2025년 월 평균 민원 발생량은 2024년 대비 3.3% 증가

신청인 현황

연령별로는 40대(26.2%) 및 30대(23.7%), 성별로는 남성(65.2%)이 다수를 차지
연령 및 성별은 30대 남성(16.2%), 40대 남성(16.0%), 50대 남성(13.6%) 등의 순
전년 대비 전체 신청인 중 연령대 비율은 60대 이상 연령층이 증가



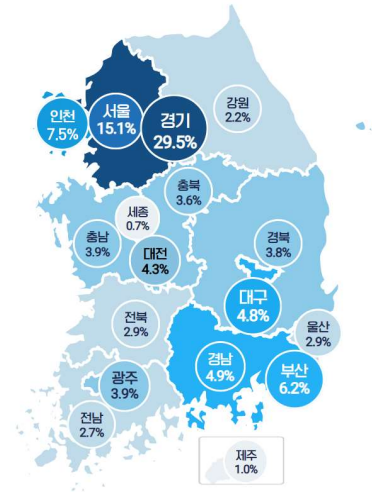
※ 연령과 성별이 확인된 2,105,102건 대상

01 | 민원 동향

지역별 현황

경기 29.5% (3,379,198건), 서울 15.1% (1,726,660건),
인천 7.5% (863,420건)로 수도권이 전체의 52.1%

부산 6.2% (707,948건), 경남 4.9% (560,268건),
대구 4.8% (551,630건), 대전 4.3% (492,321건),
충남 3.9% (445,767건) 등의 순



인구수('25.12월 기준)를 기준(민원발생량/지역인구수)으로 보면 대전, 광주, 울산,
인천, 충북 등의 지역에서 상대적으로 많이 발생

지역별 민원 건수	지역	인구 1만명 당 민원 건수
3,379,198	경기	2,461
1,726,660	서울	1,857
863,420	인천	2,829
707,948	부산	2,184
560,268	경남	1,747
551,630	대구	2,344
492,321	대전	3,417
445,767	충남	2,086
445,003	광주	3,197
430,111	경북	1,716
413,874	충북	2,592
337,335	울산	3,089
334,786	전북	1,941
310,412	전남	1,745
256,382	강원	1,700
109,115	제주	1,641
78,457	세종	2,002

(단위:건)

※ 신청지역이 확인된 11,442,687건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

01 | 민원 동향

분야별 현황

분야별로는 교통 분야(60.1%)가 가장 많고, 행정·안전(7.6%), 도로(7.1%), 환경(3.3%), 주택·건축(2.9%), 산업·통상(2.5%) 분야 등의 순

교통	행정·안전	도로	환경	주택·건축	산업·통상	경찰·검찰·법원	보건	
60.1%	7.6%	7.1%	3.3%	2.9%	2.5%	2.1%	1.8%	
교육	관광	수자원	문화	방송통신	복지	노동	재정	
1.2%	1.2%	1.2%	1.1%	0.9%	0.9%	0.9%	0.8%	
국방	도시	농림·축산	과학기술	외무통일	세무	체육	해양수산	우정
0.7%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 12,915,540건 대상

전년 대비 증감을 상위 분야

증 가 민생회복 소비쿠폰 관련 문의 등 **복지** 분야 증가



복지
110.3%↑



관광
109.2%↑



외무통일
80.2%↑



세무
50.8%↑



도시
26.6%↑

감 소



방송통신
26.2%↓



우정
21.4%↓



재정
16.0%↓



환경
14.1%↓



교통
10.6%↓

주요 민원키워드

2025년 주요 민원키워드는 불법주정차, 도로시설물 정비, 불법 광고물, 재개발 추진, 쓰레기 무단투기, 위례신사선 등과 관련된 민원 키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드



순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차*	16	해외 직구
2	도로시설물 정비	17	악취 개선
3	불법 광고물	18	계엄령
4	재개발	19	방역 요청
5	쓰레기 무단투기	20	통학로
6	위례신사선	21	전세 사기
7	교통법규 위반차량	22	아파트 연결통로
8	공사 소음	23	동물 학대
9	변전소 건설	24	유치원 부지 축소 반대
10	가로등 정비	25	과밀 학급
11	GTX 추진	26	통신사 해킹
12	의료법 위반	27	싱크홀
13	민생회복 소비쿠폰	28	수해 피해
14	버스노선 개선	29	열병합발전소
15	포트홀 정비	30	학구 조정

* 장애인 전용구역, 친환경차 전용구역, 어린이 보호구역 관련 불법 주정차 키워드 포함

[전년 대비 증가·신규 키워드 민원 사례]

- ② 중앙분리대 및 도로 차단봉·시선 유도봉·경계석 파손, 신호등 고장 신고 등
- ⑥ 위례신사선 착공 장기 지연에 따른 관할 부처의 문제 해결 역할 촉구
- ⑬ 민생회복 소비쿠폰 지급과 관련, 각종 문의 및 이의신청 등
- ⑱ 12.3 비상계엄 관련, 구속영장 청구, 현재 대통령 파면, 특검 관련 의견 등
- ⑳ 송도 아파트 5개 단지 통합을 위한 지하 보행자 통로 설치 요구
- ㉓ 천안 보더콜리 학대 사건, 거제 군인 비비탄 동물학대 사건 처벌 요구 등
- ㉖ 통신사 유심 해킹 사건과 관련, 보상 및 후속대책 불만, 재발 방지 요구 등

※ ⑬, ⑱, ㉒, ㉖ 2025년 신규 키워드

01 | 민원 동향

연령별 주요 키워드

10대

학생 인권, 학교 급식, 학교 폭력, 학교 급식, 학습권 침해 등 **‘학교’**,
버스이용 불편, 버스 노선 등 **‘교통’** 관련 키워드가 상당수 차지

10대에 **‘범죄’**(불법 촬영, 게임사기, 성범죄 처벌) 관련 이슈가 두드러짐

20대

군 입대, 군 경력증명서, 예비군 훈련 등 **‘병역’**, 대학교, 특수교사,
공학 전환 등 **‘학교’**, 중고거래 등 **‘물품구매’** 관련 키워드가 상당수 차지

‘사회안전’(불법 의료 광고 등), **‘자격증’**(자격증 시험 등) 이슈도 두드러짐

※ 10·20대는 공통적으로 **‘게임’**(계정, 사기 등) 관련 민원키워드 다수 포함

30대

아파트 청약, 신혼희망타운, 연결 지하통로 등 **‘아파트’**, 통학 안전,
학교배정, 통학버스 등 **‘학교’**, 공사 소음 등 **‘주거환경’**, 관련 이슈가 다수

30대에 처음으로 **‘다문화’**(다문화 가정) 관련 이슈가 새롭게 등장

※ 20대 이상은 공통적으로 **‘주거환경’**(변전소, 악취 등), **‘교통’**(위례신산서, GTX 등) 이슈가 다수 포함

< 10대 >	< 20대 >	< 30대 >
특수교사 법적정원 게임 아이템 공학 전환 자격증 불법 촬영 학교 급식 학생 인권 버스이용 불편 학습권 침해 성범죄 처벌 강화 재개발 체육복 등교 버스 노선 게임 사기 민생회복 소비쿠폰	버스정류장 불편 버스 노선 동물 학대 악취 개선 사회복무요원 불법 촬영 병무청 교육권 침해 불법의료 광고 열병합발전소 건설 군 입대 대학교 예비군훈련 게임 청량리 변전소 송전선로 군경력증명서 중고거래 사기	신혼희망타운 원산지 표시 사전점검 악취 개선 열병합발전소 과밀 학군 아파트 청약 이린이보호구역 방역 학교 폭력 통학 안전 성폭력 처벌 다문화 가정 GTX 학교 직결보행로 유치원 설립 민생회복 소비쿠폰

민원 동향

40대

아파트 분양, 아파트 지하통로 등 **‘아파트’**, 청량리 변전소, 공사 소음 등 **‘주거환경’**, 학교 신설, 통학 안전 등 **‘학교’** 관련 키워드가 상당수 차지
40대에서 **‘교육’**(교육환경 보호, 과밀 학급 등)관련 이슈가 가장 두드러짐

※ 40대 이하는 ‘동물복지’(동물학대) 관련 이슈가 다수 포함

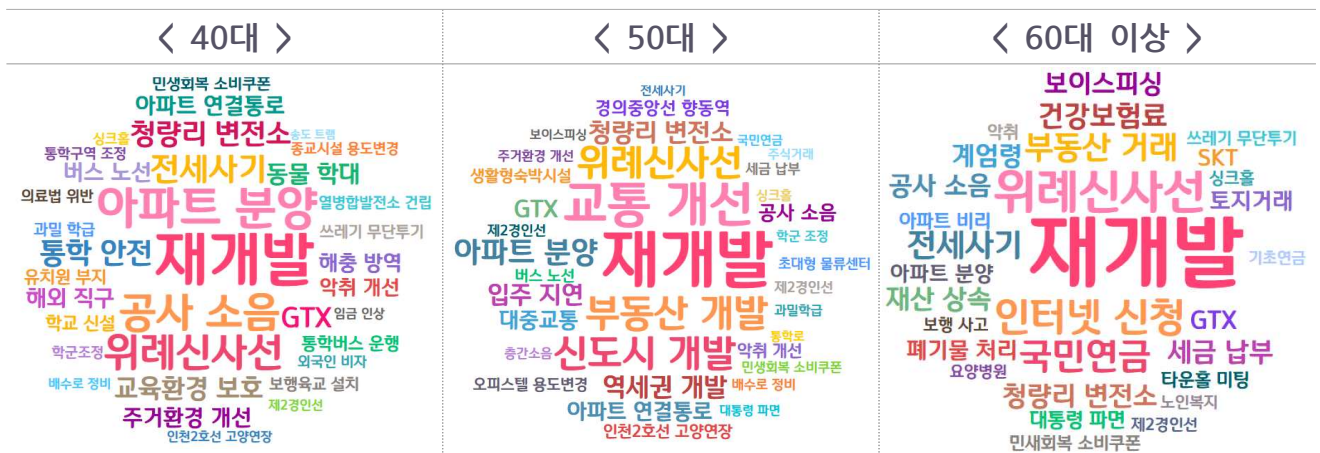
50대

위례신사선, GTX, 향동역 등 **‘교통’**, 재개발, 신도시 개발 등 **‘부동산’**,
 악취, 공사 소음, 청량리역 변전소 등 **‘주거환경’** 관련 키워드가 다수
 50대는 **‘사회안전’**(층간소음, 전세사기, 보이스피싱 등) 관련 이슈가 두드러짐,

60대 이상

재개발, 부동산 거래 등 **‘부동산’**, 위례신사선, GTX, 제2경인선 등 **‘교통’**, 공사 소음, 변전소, 악취 등 **‘주거환경’** 관련 키워드가 다수
60대 이상은 **‘복지’**(국민연금, 건강보험, 요양병원, 기초연금 등), **‘사회이슈’**(계엄령, 대통령 파면, 타운홀 미팅 등) 관련 이슈가 두드러짐

※ 40·50·60대는 공통적으로 ‘부동산’ 관련 민원키워드가 상당수 차지



02 | 기관별 동향¹⁾

중앙행정기관

2025년 중앙행정기관 민원은 총 1,623,238건으로 전년 대비 **4.1% 감소**
 발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 가장 많이 증가한 기관은 공정위
 등, 감소한 기관은 대검찰청 등 ※ 월 평균 민원은 전년 대비 4.6% 증가

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2024년	2025년	증감률
경찰청	528,552	500,293	-5.4%
국토부	199,752	209,336	4.8%
고용부	107,936	117,132	8.5%
국방부	87,816	80,412	-8.4%
국민권익위	75,129	79,805	6.2%
식약처	60,134	61,064	1.6%
대검찰청	135,131	58,756	-56.5%
행안부	40,392	44,315	9.7%
복지부	37,298	43,719	17.2%
과기정통부	33,906	39,292	15.9%
국세청	30,133	32,675	8.4%
기후부	27,025	30,616	13.3%
법무부	26,943	27,757	3.0%
공정위	23,776	27,707	16.5%
교육부	21,351	24,463	14.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2024년	2025년	증감률
해양경찰청	1,739	9,709	458.3%
대통령경호처	126	330	161.9%
국가인권위	4,445	8,754	96.9%
부동산정책위	266	436	63.9%
금융위	5,320	7,702	44.8%
원안위	188	252	34.0%
성평등부	2,589	3,198	23.5%
행복청	234	280	19.7%
통일부	872	1,025	17.6%
복지부	37,298	43,719	17.2%
공정위	23,776	27,707	16.5%
과기정통부	33,906	39,292	15.9%
교육부	21,351	24,463	14.6%
기후부	27,025	30,616	13.3%
행안부	40,392	44,315	9.7%

※ 2025년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

해양경찰청	영흥도 내리갯벌 해루질 전면 통제 반대 등(9,709건)
국가인권위	이른바 ‘천대엽 판결’ 관련 민원 대한 적극적인 대응 요구 등(8,754건)
금융위	6.27 부동산 대책 관련 문의 등(7,702건)
성평등부	비동의 강간죄 입법 관련 민원 등(3,198건)

2) '26.1.2. 10시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

02 | 기관별 동향

지방정부(광역)

2025년 지방정부(광역) 민원은 총 811,824건으로 전년 대비 **12.3% 감소**
 전년 대비 민원이 증가한 시·도는 인천, 전북, 경북, 세종 등 10개,
 감소한 시·도는 경기, 서울 등 7개 ※ 월 평균 민원은 전년 대비 4.3% 감소

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	2024년	2025년	증감률	기관명	2024년	2025년	증감률
서울	549,484	439,408	-20.0%	충남	8,170	8,243	0.9%
인천	66,055	84,420	27.8%	제주	7,215	6,134	-15.0%
대전	72,116	65,819	-8.7%	전남	4,827	5,248	8.7%
세종	54,700	60,868	11.3%	전북	4,220	5,071	20.2%
경기	53,706	33,758	-37.1%	경북	4,141	4,869	17.6%
광주	35,172	29,332	-16.6%	충북	4,470	4,867	8.9%
부산	25,325	27,433	8.3%	강원	4,413	4,699	6.5%
대구	15,502	15,224	-1.8%	경남	4,416	4,213	-4.6%
울산	11,473	12,218	6.5%	※ 2025년 민원발생량 순			

[주요 민원 증가 사례]

인천	송도 트램 추진 요구 등(84,420건)
세종	교차로 모퉁이 및 횡단보도 불법 주정차 신고 등(60,868건)
전북	야광 표지판 등 도로시설물 정비 요구 등(5,071건)
경북	친환경차 전용구역 및 소방차 전용구역 불법 주정차 신고 등(4,869건)

지방정부(기초)

2025년 지방정부(기초) 민원은 총 10,153,573건으로 전년 대비 **5.3% 감소**
 발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 증가한 지방정부는 충북 청주시
 등, 감소한 지방정부는 서울 서초구 등 ※ 월 평균 민원은 전년 대비 3.3% 증가

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2024년	2025년	증감률
경기 수원시	351,902	307,897	-12.5%
충북 청주시	229,990	257,220	11.8%
경기 성남시	237,421	230,731	-2.8%
경기 고양시	214,364	221,160	3.2%
경기 화성시	205,213	194,859	-5.1%
경남 창원시	217,468	177,155	-18.5%
경기 용인시	177,975	172,758	-2.9%
경기 안산시	172,652	171,705	-0.6%
충남 천안시	177,292	164,957	-7.0%
인천 서구	177,300	162,559	-8.3%
서울 송파구	167,660	152,565	-9.0%
서울 관악구	157,125	149,857	-4.6%
서울 강서구	186,834	149,609	-19.9%
경기 평택시	142,530	144,093	1.1%
서울 서초구	174,361	137,941	-20.9%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2024년	2025년	증감률
인천 옹진군	1,117	4,758	326.0%
경기 과천시	14,812	24,806	67.5%
전북 김제시	9,816	16,216	65.2%
경남 창녕군	2,882	4,389	52.3%
경남 합천군	1,525	2,193	43.8%
전남 화순군	6,844	9,827	43.6%
강원 태백시	3,283	4,689	42.8%
부산 남구	35,104	49,619	41.4%
전남 영광군	4,440	6,261	41.0%
충북 괴산군	2,862	3,943	37.8%
강원 삼척시	5,709	7,673	34.4%
경북 봉화군	1,176	1,509	28.3%
강원 고성군	2,295	2,928	27.6%
강원 인제군	1,941	2,452	26.3%
경북 울진군	2,906	3,638	25.2%

※ 2025년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

인천 옹진군	영흥도 야간 해루질 금지 조례 제정 반대 등(4,756건)
경기 과천시	종교시설로 건축물 용도변경 반대 등(24,806건)
전북 김제시	돈사에서 발생하는 악취로 인한 불편 및 대책 마련 요구(16,216건)

02 | 기관별 동향

교육청

2025년 교육청 민원은 총 128,272건으로 전년 대비 **12.1% 증가**
 전년 대비 증가한 교육청은 인천, 제주, 충북, 대전 등 12개 기관,
 감소한 교육청은 충남, 경북, 경기 등 5개 ※ 월 평균 민원은 전년 대비 22.3% 증가

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	2024년	2025년	증감률	기관명	2024년	2025년	증감률
경기	56,417	53,523	-5.1%	대전	2,002	2,862	43.0%
서울	15,554	20,205	29.9%	충북	1,902	2,744	44.3%
인천	6,381	13,211	107.0%	전북	2,119	2,471	16.6%
부산	4,709	5,755	22.2%	전남	1,964	2,385	21.4%
경남	3,750	4,842	29.1%	울산	1,700	2,244	32.0%
충남	4,611	3,537	-23.3%	강원	2,031	2,030	-0.1%
경북	3,870	3,515	-9.2%	제주	796	1,465	84.1%
대구	3,402	3,495	2.75	세종	1,085	1,071	-1.3%
광주	2,130	2,917	37.0%	※ 2025년 민원발생량 순			

[주요 민원 증가 사례]

인천교육청	검단신도시 ◇◇초 통학구역 유지 및 변경 검토 중단 요구 등(13,211건)
충북교육청	청주테크노폴리스 지구 내 초등학교 신설 요구 등(2,744건)
제주교육청	불법 교습 행위 신고 등(1,465건)

02 기관별 동향

공공기관 등

2025년 공공기관 등의 민원은 총 575,911건으로 전년 대비 **8.9% 증가**

발생량 상위 15개 기관 중 전년 대비 민원이 증가한 기관은 주택도시보증공사 등,
감소한 기관은 국가철도공단 등 ※ 월 평균 민원은 전년 대비 19.7% 증가

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	2024년	2025년	증감률
한국토지주택공사	92,056	134,366	46.0%
금융감독원	43,633	37,501	-14.1%
한국소비자원	24,030	30,123	25.4%
법원행정처	33,298	26,718	-19.8%
한국전력공사	23,603	24,529	3.9%
한국산업인력공단	19,057	17,048	-10.5%
주택도시보증공사	4,830	16,127	233.9%
한국통신사업자연합회	13,026	12,711	-2.4%
국가철도공단	20,041	12,094	-39.75
한국도로공사	12,130	11,824	-2.5%
한국산업안전보건공단	12,170	10,660	-12.4%
한국철도공사	12,061	10,363	-14.1%
대한법률구조공단	9,559	9,877	3.3%
한국농어촌공사	5,680	9,793	72.4%
국민건강보험공단	8,159	8,889	9.0%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	2024년	2025년	증감률
한국산업기술시험원	108	5,462	4957.4%
한국장애인개발원	39	229	487.2%
충남대학교	236	1,252	430.5%
KATRI시험연구원	72	346	380.6%
한국사회보장정보원	84	292	247.6%
주택도시보증공사	4,830	16,127	233.9%
대전광역시시설관리공단	101	324	220.8%
제삼경인고속도로	43	126	193.0%
경기남부도로	95	261	174.7%
광주교통공사	152	403	165.1%
광주서구시설관리공단	121	316	161.2%
한국중부발전주식회사	41	102	148.8%
양주도시공사	89	219	146.1%
한국물기술인증원	94	229	143.6%
김천사설관리공단	64	154	140.6%

※ 2025년 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

한국산업기술시험원	KC 안전 인증 제품 여부 문의 등(5,462건)
충남대학교	충남대-공주대 통합 추진 관련 민원 등(1,252건)
KATRI시험연구원	어린이 놀이제품 인증 관련 문의 등(346건)

03 | 2025년 월별 관심키워드(민원예보)

특정 시기에 주로 많이 발생하여 국민에 불편 등을 유발하는 이슈에 대해 민원 확산 및 국민 불편 최소화 방안 마련을 위해 민원을 분석하여 매월 예보 발령

월별	키워드	선정 이유 및 민원유형
2월	중고거래	중고거래 시장 증가에 따른 사기 등 피해 예방 ▲ 중고거래 사기 피해 방지 제도 강화 ▲ 중고거래 금지 품목 단속 강화 ▲ 중고거래 분쟁 해결 내실화 등
3월	산불	봄철 건조한 날씨로 반복되는 대형산불로 인한 피해 예방 필요 ▲ 산불 발생 불법 행위 단속 및 규제 강화 ▲ 진화 장비 관리 및 예방 활동 내실화 ▲ 신고자 포상 및 민간 자원 보상 확대 등
4월	무인 매장	무인 매장 확산에 따른 국민 불편 최소화 방안 마련 ▲ 무인 매장 범죄 예방 대책 마련 ▲ 무인 매장 위생관리 강화 ▲ 무인 매장 시설 관리 내실화 등
5월	해충 방역	해충 피해 최소화를 위한 선제적 대응 필요 ▲ 선제적 해충 방역 강화 ▲ 해충 방지사설 관리 내실화 ▲ 해충 피해 예방 홍보 강화 등
6월	개인형 이동장치	개인형 이동장치 안전 이용을 위한 개선 필요 ▲ 불법 방치 단속 및 관리 내실화 ▲ 안전관리 강화 ▲ 출입 금지지역 관리·확대 및 홍보 강화 등
7월	반려동물	반려동물 관련 국민 불편 최소화 방안 마련 ▲ 반려동물 관리 및 홍보 강화 ▲ 동물 학대 예방 노력 ▲ 출입 금지 장소 관리 내실화 등
8월	푸드트럭	안전한 푸드트럭 이용을 위한 개선 필요 ▲ 식품위생 관리 내실화 ▲ 영업지역 관리 강화 ▲ 무허가 영업 행위 단속 강화 등
9월	숙박업소	황금연휴를 맞아 숙박업소 국민불편 최소화 방안 마련 필요 ▲ 무허가 영업 행위 단속 강화 ▲ 분쟁 피해 구제 내실화 ▲ 위생 관리 강화 등
12월	취약계층 한파 대비	한파 취약계층의 한랭질환 발생 예방 대책 마련 필요 ▲ 취약계층 난방비 지원 내실화 ▲ 지원 사각지대 최소화 노력 ▲ 한파 대비 시설 운영 내실화 등

04 | 기관별 국민불편 개선 우수사례

생활스포츠지도사 실기시험 고사장 부족 문제 해결 요구

필기시험 합격자 대비 현저히 부족한 실기시험 고사장 마련으로, 접수 기간임에도 접수가 마감,

실기시험 응시가 사실상 '선착순'으로 이뤄지는 등 정당한 응시 기회조차 보장되지 않는 불합리한 실기시험 운영 개선 요청

「국민의 소리」 제820호('25.6.5.)



자격검정 최초, 필기 합격 유효기간 유예 특별 조치와 추가접수 실시로 응시 권리 구제 및 불이익 최소화, 문체부-공단-체육회 협력을 통한 실기 구술 고사장 조기마감 재발 방지 개선안 마련 및 실행

※ '26년 실기 구술 일반과정 응시자 100% 수용 기대, 응시자 권리 강화 및 불편 최소화, 기존 선착순 마감에 아님 수요가 있는 모든 응시자가 실기 구술시험을 치를 수 있도록 개선

국민체육진흥공단

04 | 기관별 국민불편 개선 우수사례

아스콘 공장 일대 쾌적한 주거환경 보장 요구

아스콘 공장 가동으로 인한 유해 물질 배출로 인근 아파트 주민 등의 일상생활 자체가 위협받고 있으므로 공장-주민 간 소통 창구 마련, 대기오염도 현황 공유 등을 통한 주민 건강권·환경권 보호 요청

「국민의 소리」 제822호('25.6.20.)



시민과의 소통 창구 추진을 위해 아파트 주민대표와 악취 측정 및 시료 채취 동석(6월), 악취 대책 민관협의회 개최(7월), 민원 유발 사업장 대책 관련 주민간담회 실시(7월), 악취 및 생활환경 개선을 위해 악취 배출사업장 기술 진단 현장 방문(6월), 우리동네 맑은 공기 패키지 지원사업 추진(9월)

※ 적극적이고 신속한 시민과의 소통 창구 마련 요구 수용을 통해, 아스콘 생산량 조정(10만톤/년→3만톤/년), 생산일 조정(15일/월→4~7일/월, 주말 생산 없음), 가동시간 조정(05:00경부터 가동→07:00경부터 가동)으로 행정 신뢰도 향상 및 민원 축소(600여건→40여건) 성과

경상남도 양산시

04 | 기관별 국민불편 개선 우수사례

돌봄 및 늘봄학교 운영 관련 민원

’25.2. 대전초등학생 피살사건 이후, 돌봄 및 늘봄학교 참여 학생의 귀가 안전관리를 강화하여, 하교 시 “대면 인계” 원칙 적용으로 인한 학교 내 외부인 출입으로 인하여,

자율 귀가 학생의 안전 위험 증가, 맞벌이 가정 자녀 하원의 현실적 어려움에 따른 ‘대면 인계 동행 귀가’ 운영 방식 개선 요청

「국민의 소리」 제807호(’25.3.7.)



보호자가 자율 귀가 동의서를 작성하는 경우, 자율 귀가 허용, 학교 관리자(교장·교감) 의견 청취 및 귀가 지도 우수사례 발굴·공유, 긴급 귀가 지원 인력 배치, 늘봄학교 참여 학생의 이동 및 귀가 안전을 위한 중요지역에 추가 CCTV 설치, 학교 주변 순찰 강화, 단위 학교 연계 비상 연락망 구축 및 수시 확인

※ 안전관리 인력 배치와 CCTV 확충으로 하교 시 외부인 접촉 위험을 줄여 학생 귀가 안전 강화, 맞벌이 가정 지원 및 민원 감소, 서울시 50플러스 재단 연계 자원봉사자를 하교 지원 인력으로 긴급 배치하여, 인건비 예산 절감 및 안전한 귀가 지원 인력 수급 학교 주변 범죄 예방 및 지역사회 안전망 강화

서울특별시교육청

알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민권익위원회는 국민신문고 민원·제안 등을 검색하고 분석이 가능한 민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)을 운영하고 있습니다.

각 기관의 민원업무 담당자, 민원빈발 부서의 사업 담당자 등은 분석시스템을 기관별 민원분석 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	운영성 주무관	044-200-7330
02. 기관별 동향		
03. 2025년 월별 관심키워드(민원예보)		
04. 기관별 국민불편 개선 우수사례	임우영 주무관	044-200-7282
시스템 이용 문의	Helpdesk	070-4108-3625