

빅데이터로 보는

No. 566

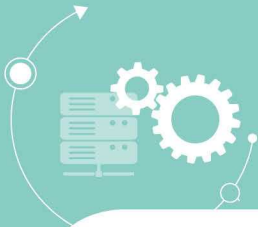
국민의 소리

2020년 4월 동향

2020. 5. 6.



국민권익위원회



I 민원 동향 1

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

II 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

III 민원 예보(수시예보) : 긴급재난지원금 10

IV 5월의 관심키워드 : 식중독 11

V 「국민콜 110」 동향 14

상담 추이 / 상담 유형별 현황 / 상담 유형별 주요 내용

I. 민원 동향

민원 추이

○ 2020년 4월 민원 발생량은 총 833,190건

- 전년 동월(833,011건) 대비 0.02% 증가, 전월(883,803건) 대비 5.7% 감소



※ 국민신문고 및 지자체 민원 창구(시도포털, 새울) 등 차세대 민원분석시스템에 수집된 민원 통계

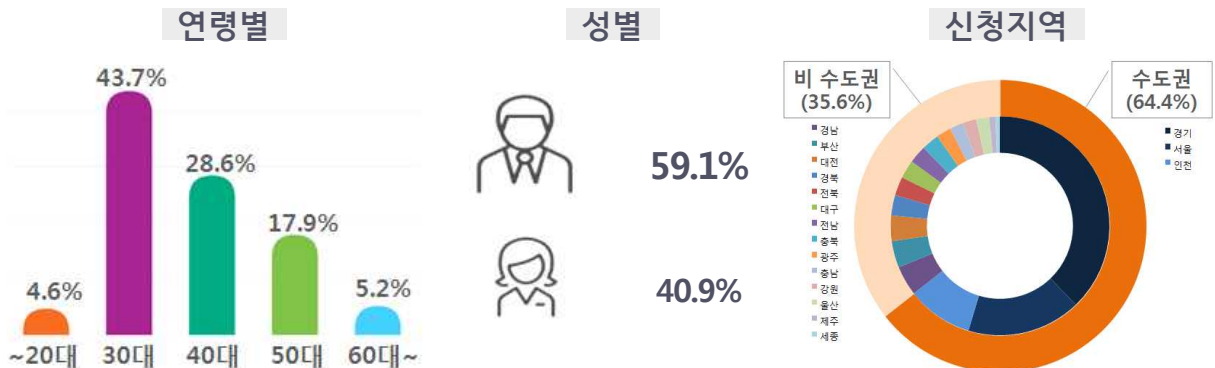
☞ 차세대 민원분석시스템 '20.5.2. 13시 추출한 통계임

신청인 현황

○ 연령별로는 30대(43.7%)가 가장 많고, 40대(28.6%), 50대(17.9%) 등의 순

○ 성별로는 남성(59.1%) 신청자가 많음

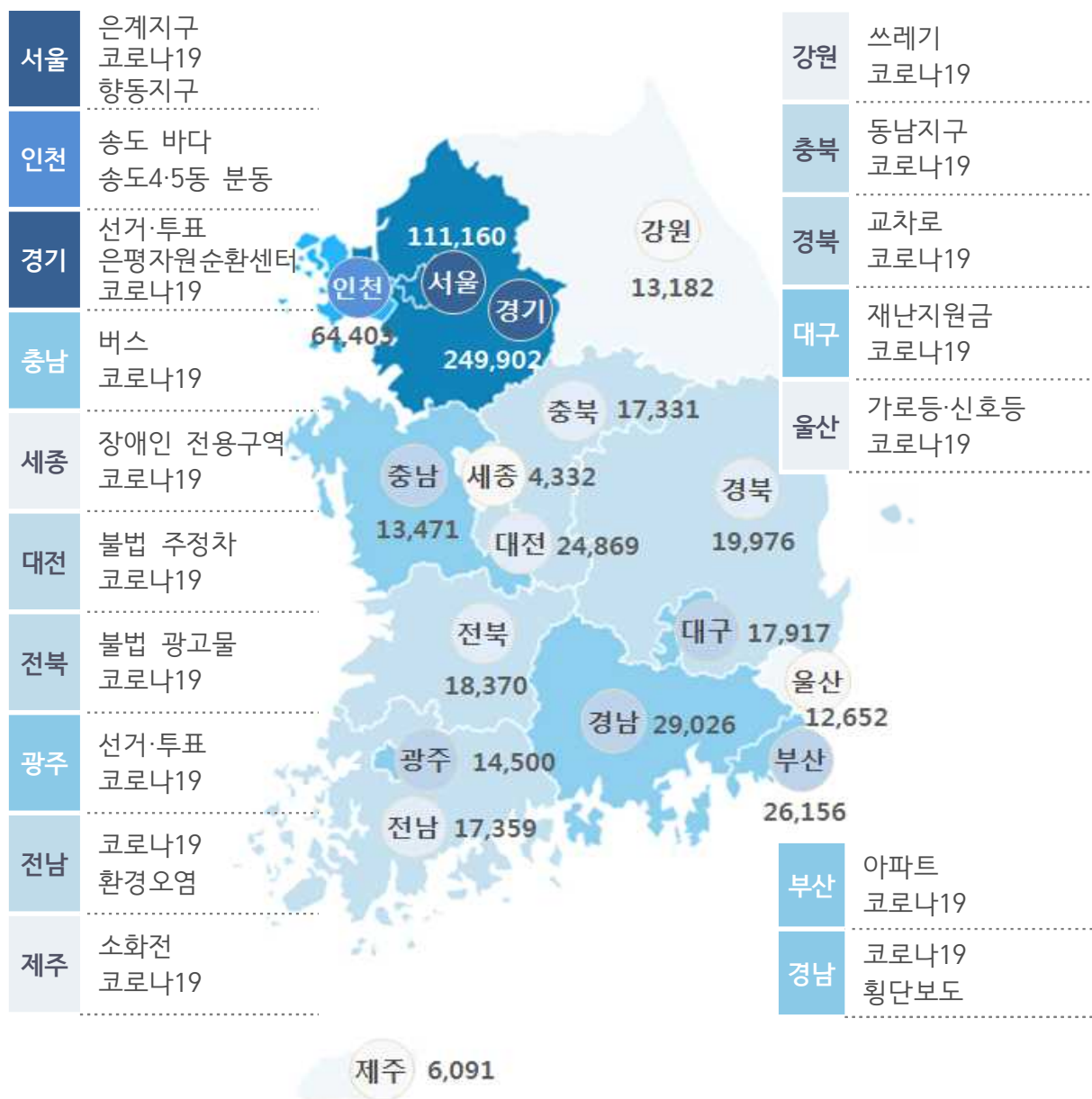
○ 지역별로는 경기(37.8%), 서울(16.8%), 인천(9.7%) 등 수도권이 64.4%를 차지



※ 연령이 확인된 189,656건, 성별이 확인된 260,523건, 신청지역이 확인된 660,697건 대상

지역별 현황

- 4월 전체 민원(833,190건) 중 신청지역이 확인된 민원은 660,697건이며, 지역별로는 경기 37.8%(249,902건), 서울 16.8%(111,160건), 인천 9.7%(64,403건), 경남 4.4%(29,026건), 부산 4.0%(26,156건) 등의 순



※ 지역별 민원분포는 신청지 기준 현황으로, 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

- 분야별로는 경찰 분야(35.1%)가 가장 많고, 교통(12.9%), 도로(7.9%), 주택 건축(7.4%), 행정안전(5.7%), 환경(3.9%), 교육(3.4%) 분야 등의 순

민원발생 상위 5개 분야



민원분야별 현황

(단위:건)

경찰	교통	도로	주택건축	행정안전	환경	교육	문화	산업통상
35.1%	12.9%	7.9%	7.4%	5.7%	3.9%	3.4%	2.9%	2.2%
263,821	96,822	59,118	55,223	42,719	29,090	25,234	21,802	16,597
해양수산	도시	노동	수자원	보건	재정	관광	체육	방송통신
2.0%	2.0%	1.7%	1.6%	1.3%	1.2%	1.2%	1.2%	1.1%
14,852	14,756	12,725	11,822	9,896	9,105	8,774	8,640	8,515
과학기술	사법	국방	복지	농림축산	법무	세무	우정	외무통일
1.0%	0.9%	0.8%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.3%
7,327	6,656	6,123	4,573	4,456	4,001	3,236	2,778	2,553

※ 분야 정보가 확인된 751,214건 대상

주요 민원 키워드

- 4월의 상위 키워드는 베드타운, 입주자, 부산, 위례통합, 교통시설, 건설사, 휴대폰, 의견청취, 중학생, 서울 순
- 신도시 자족성 확보 대책(베드타운), 행정구역 단일화 요청(위례통합) 관련 키워드가 상당수를 차지



Top 30 키워드

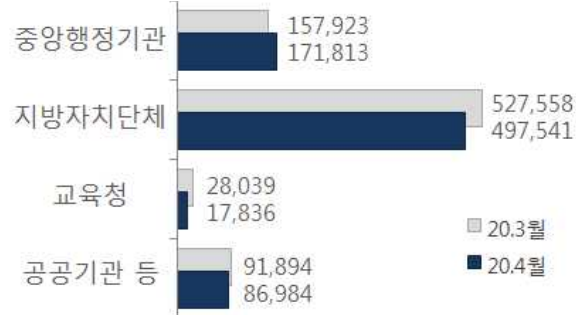
(단위:건)

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	베드타운	11	관할구역	21	수원시
2	입주자	12	조세	22	고덕
3	부산	13	출입문	23	약사법
4	위례통합	14	동탄2	24	김포
5	교통시설	15	M버스	25	위험성
6	건설사	16	입대위	26	양천
7	휴대폰	17	팩트체크	27	교육부
8	의견청취	18	중투위	28	송도4동
9	중학생	19	보행자	29	둘레길
10	서울	20	폐기물	30	특별법

Ⅱ. 기관별 동향

< 전월대비 증감 현황 >

- 중앙행정기관 8.8% 증가
- 지방자치단체(5.7%),
교육청(36.4%)
공공기관등(5.3%)은 감소



중앙행정기관

- 4월 중앙행정기관 신청 민원은 총 171,813건으로 전월 대비 8.8% 증가
- 민원 발생량 상위 10개 기관 중 민원이 증가한 기관은 행정안전부, 국토교통부, 교육부, 감소한 기관은 대검찰청, 고용노동부 등

발생량 상위 10개 기관

기관명	'20.3월	'20.4월	증감률
경찰청	54,200	55,513	2.4%
국토부	14,913	23,936	60.5%
행안부	5,262	14,545	176.4%
노동부	15,124	13,833	-8.5%
식약처	10,109	9,673	-4.3%
교육부	5,333	8,077	51.5%
복지부	5,799	5,319	-8.3%
국민권익위	4,010	5,104	27.3%
국방부	5,319	4,987	-6.2%
검찰청	5,021	3,074	-38.8%

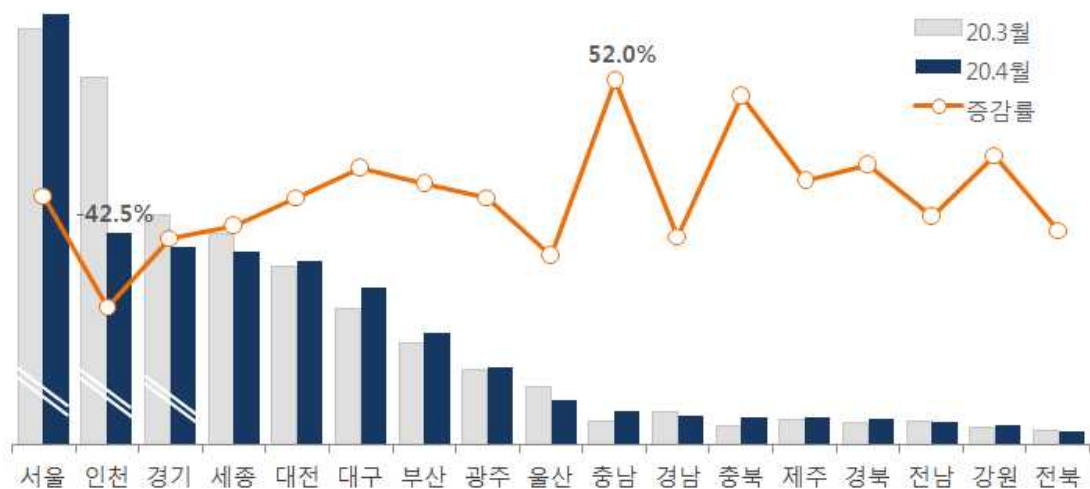
증가율 상위 10개 기관

기관명	'20.3월	'20.4월	증가율
문화재청	92	1,596	1,634.8%
행안부	5,262	14,545	176.4%
국토부	14,913	23,936	60.5%
교육부	5,333	8,077	51.5%
새만금청	4	6	50.0%
방통위	246	355	44.3%
국민권익위	4,010	5,104	27.3%
법제처	85	108	27.1%
중소벤처부	505	606	20.0%
원안위	16	19	18.8%

- ▶ 문화재청 : 남한산성 야간 경관조명 설치 요청(1,517건) 등 총 1,596건 발생(1,634.8% 증가)
- ▶ 행정안전부 : 위례신도시 행정구역 단일화 요청(11,102건) 등 총 14,545건 발생(176.4% 증가)

지방자치단체 (광역)

- 4월 광역자치단체 신청 민원은 총 152,666건으로 전월 대비 3.3% 감소
- 전월 대비 민원이 증가한 시·도는 충남, 충북, 강원, 경북 등 10개, 감소한 시·도는 인천, 울산, 경기, 경남 등 7개임



기관명	‘20.3월	‘20.4월	증감률	기관명	‘20.3월	‘20.4월	증감률
서울	118,073	122,529	3.8%	충남	254	386	52.0%
인천	20,896	12,020	-42.5%	경남	365	317	-13.2%
경기	8,352	7,195	-13.9%	충북	215	312	45.1%
세종	2,405	2,190	-8.9%	제주	280	308	10.0%
대전	2,019	2,085	3.3%	경북	246	287	16.7%
대구	1,543	1,778	15.2%	전남	258	245	-5.0%
부산	1,158	1,260	8.8%	강원	182	220	20.9%
광주	855	883	3.3%	전북	161	144	-10.6%
울산	645	507	-21.4%	※ ‘20.4월 민원 발생량 순			

- ▶ 충남 : 긴급 생활안정자금 관련 문의(125건) 등 총 386건 발생(52.0% 증가)
- ▶ 충북 : 청주 동남지구 A2블록의 국민임대(행복주택) 전환 추진 반대(121건) 등 총 312건 발생(45.1% 증가)

지방자치단체 (기초)

- 4월 기초자치단체 신청 민원은 총 344,875건으로 전월 대비 6.7% 감소
- 민원 발생량 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 지자체는 인천 연수, 경기 성남 등, 감소한 지자체는 서울 은평, 경기 고양, 경기 화성 등

발생량 상위 15개 기관

기관명	'20.3월	'20.4월	증감률
경기 성남	10,466	12,573	20.1%
경기 화성	11,223	9,356	-16.6%
인천 연수	3,357	9,287	176.6%
경기 수원	9,476	8,887	-6.2%
경기 용인	9,503	8,432	-11.3%
충북 청주	8,419	7,702	-8.5%
서울 은평	11,483	7,689	-33.0%
경기 안산	7,492	7,516	0.3%
경남 창원	6,246	6,548	4.8%
대전 서구	5,949	5,986	0.6%
충남 천안	5,468	5,419	-0.9%
경기 고양	6,372	5,295	-16.9%
인천 남동	6,277	5,286	-15.8%
전북 전주	4,744	5,106	7.6%
경기 남양주	5,159	4,980	-3.5%

증가율 상위 15개 기관

기관명	'20.3월	'20.4월	증가율
인천 연수	3,357	9,287	176.6%
전북 장수	163	393	141.1%
강원 고성	89	173	94.4%
강원 영월	194	323	66.5%
전남 신안	45	69	53.3%
경남 고성	110	167	51.8%
경남 의령	42	63	50.0%
부산 동구	938	1,343	43.2%
전북 순창	133	183	37.6%
부산 금정	956	1,294	35.4%
경북 영천	277	360	30.0%
충북 증평	194	251	29.4%
전북 임실	178	228	28.1%
대구 중구	1,247	1,570	25.9%
강원 화천	79	99	25.3%

- ▶ 인천 연수구 : 송도4·5동 분동 경계 이의(4,959건) 등 총 9,287건 발생(176.6% 증가)
- ▶ 전북 장수군 : 보도블럭 파손 등 각종 안전신고(384건) 등 총 393건 발생(141.1% 증가)
- ▶ 강원 고성군 : 봉포 스위트엠 오션파크 아파트 준공 관련 이의(103건) 등 총 173건 발생 (94.4% 증가)

교육청

- 4월 교육청 신청 민원은 총 17,836건으로 전월 대비 36.4% 감소
- 전월 대비 민원이 증가한 교육청은 울산, 제주 등 2개, 나머지 교육청은 모두 민원 감소



기관명	'20.3월	'20.4월	증감률
경기	22,356	14,218	-36.4%
서울	1,908	1,140	-40.3%
인천	1,280	671	-47.6%
부산	497	335	-32.6%
경남	268	220	-17.9%
울산	75	166	121.3%
경북	185	150	-18.9%
대구	178	139	-21.9%
충남	193	125	-35.2%

기관명	'20.3월	'20.4월	증감률
강원	190	115	-39.5%
대전	140	104	-25.7%
충북	157	101	-35.7%
전남	192	96	-50.0%
광주	121	75	-38.0%
전북	121	73	-39.7%
제주	52	59	13.5%
세종	126	49	-61.1%

※ '20.4월 민원 발생량 순

- ▶ 울산 : ○○초등학교 속옷 빨래 숙제 교사 징계 요청(109건) 등 총 166건 발생 (121.3% 증가)
- ▶ 제주 : 긴급돌봄 관련 문의(17건) 등 총 59건 발생(13.5% 증가)

공공기관등

- 4월 공공기관등 신청 민원은 총 86,984건으로 전월 대비 5.3% 감소
- 민원 발생량 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 기관은 방송통신심의위원회, 건강보험심사평가원, 감소한 기관은 인천도시공사, 한국소비자원 등

발생량 상위 15개 기관

기관명	'20.3월	'20.4월	증감률
한국토지주택공사	52,714	60,468	14.7%
금융감독원	2,759	2,935	6.4%
법원행정처	2,643	2,280	-13.7%
한국산업인력공단	1,783	2,173	21.9%
한국통신사업자연합회	1,713	1,897	10.7%
방송통신심의위원회	532	1,327	149.4%
인천도시공사	2,171	1,266	-41.7%
한국소비자원	1,612	1,201	-25.5%
한국전력공사	1,230	1,164	-5.4%
건강보험심사평가원	583	834	43.1%
한국철도공사	785	805	2.5%
대한법률구조공단	752	607	-19.3%
근로복지공단	594	556	-6.4%
국민건강보험공단	567	518	-8.6%
한국제품안전관리원	523	472	-9.8%

증가율 상위 기관

기관명	'20.3월	'20.4월	증가율
한국장애인고용공단	43	223	418.6%
방송통신심의위원회	532	1,327	149.4%
건강보험심사평가원	583	834	43.1%
한국지식재산보호원	78	107	37.2%
한국산업인력공단	1,783	2,173	21.9%
한국자산관리공사	101	122	20.8%
한국토지주택공사	52,714	60,468	14.7%
한국통신사업자연합회	1,713	1,897	10.7%
한국수자원공사	153	169	10.5%
금융감독원	2,759	2,935	6.4%
한국화학융합시험연구원	279	296	6.1%
한국철도공사	785	805	2.5%

※ 4월 민원 100건 이상 기관 중
전월 대비 증가한 12개 기관

- ▶ 한국장애인고용공단 : 단순 불만 제기(200건) 등 총 223건 발생(418.6% 증가)
- ▶ 방송통신심의위원회 : SBS 드라마 '더 킹 : 영원의 군주' 성희롱 대사 이의(767건) 등 총 1,327건(149.4%) 증가
- ▶ 건강보험심사평가원 : 신장암 면역항암제 급여 적용 요청(341건) 등 총 834건 발생 (43.1% 증가)

Ⅲ. 민원 예보(수시예보)

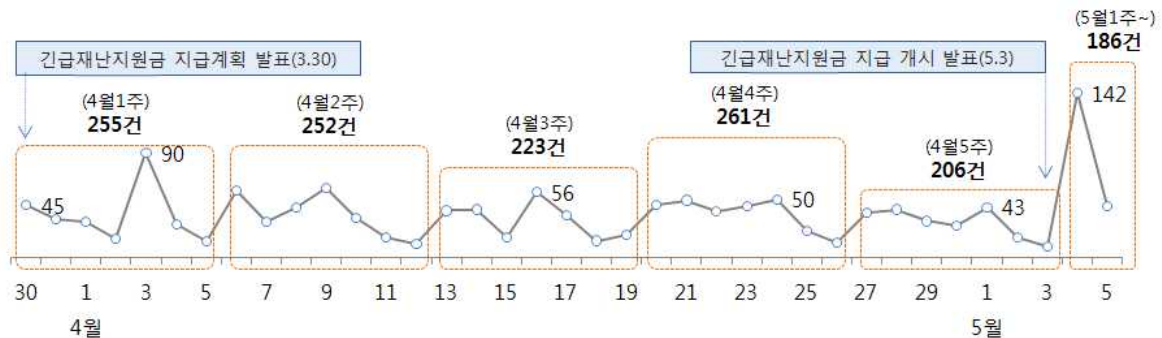
긴급재난지원금 지급 관련 문의 등

2020-02호

2020. 5. 6. | 2단계(주의)

행정안전부, 각 광역지방자치단체

코로나19 극복을 위한 긴급재난지원금 지급이 개시됨에 따라 지급기준, 신청방법, 사용처 문의나 지원금 신청 불편 등 다양한 유형의 민원이 증가할 것으로 예상되어 이에 대한 대응 필요



- ▶ 긴급재난지원금 지급계획을 발표한 3.30.부터 지급 개시를 발표한 5.5.까지 총 1,383건 발생
- ▶ 일 평균 발생 건수
(4월1주) 36건 → (4월2주) 36건 → (4월3주) 32건 → (4월4주) 37건 → (4월5주) 29건 → (5월1주) 93건
- ▶ 신청기관
(중앙부처) 보건복지부(15.9%), 행정안전부(4.1%), 기획재정부(3.7%) 순
(지 자 체) 서울(14.0%), 경기(12.0%), 부산(10.8%), 대구(5.9%) 경북(4.3%), 경남(4.2%) 순

주요 민원 사례

- [지원금 지급 기준 문의]
 - 근로장려금 등을 받는 사람들도 지원금을 받나요?
 - 세대주에게 지급한다고 하는데, 가족을 돌보지 않고 있습니다. 세대원이 받을 수 있는 방법은 없나요?
- [신청방법, 사용처 문의]
 - 세대주가 해외에 있는데 어떻게 하나요?
 - 대전에서 지급받을 예정인데 다른 자치단체에서 사용이 가능한가요?
- [지원금 신청 불편 등 기타]
 - 경기도가 지원하는 지역화폐를 신청하려는데 신청 폭주로 인터넷 접속이 잘 안됩니다.
 - 지원금 신청자가 많아 지원금 지급이 늦어질 거라고 하는데 언제 지급될까요?

언론 보도

"URL 누르지 마세요"...

[긴급재난지원금 안내 문자 '스미싱' 주의보](#)

뉴스 '20. 5. 4.

행정안전부(행안부)가 3일 국가 긴급재난지원금 안내 문자메시지 중 정부 및 금융기관을 사칭한 해킹 사기 '스미싱' 피해를 입지 않도록 주의를 ...

"오늘 돈 준다는데 맞느냐"...

[정부 지자체 엽박자에 지원금 지급 혼란](#)

중앙일보 '20. 5. 4.

정부의 긴급재난지원금 지급 첫날인 4일 대전시 중구 한 행정복지센터(동사무소). 오전 9시 부터 긴급재난지원금을 확인하려는 주민으로 복재통을 이뤘다. 하지만 ...

[포천 287만원 vs 인천-충남 등 100만원...](#)

[불평등 불씨 된 재난지원금](#)

한국일보 '20. 5. 4.

4일부터 정부가 전 국민을 대상으로 긴급재난지원금을 최대 100만원까지 지원하지만, 국민이 받는 지원... 정부와 지자체 간 재난지원금 관련 엽박자는 결국

IV. 5월의 관심키워드

매년 5월은 기온상승과
음식물 오염에 의한
식중독 발생이
증가하는 시기

민원유형

식품위생 점검 요청
노점상 단속 요청
식중독 피해구제 요청
관련 법령 질의 등

‘5월의 관심 키워드’는 민원 빅데이터 중 최근 3년간 5월에 많이 언급된 민원키워드의 노출 건수 및 추이 등을 통계적 기반의 트렌드 분석을 통해 정기에보 형태로 제공하는 것입니다.

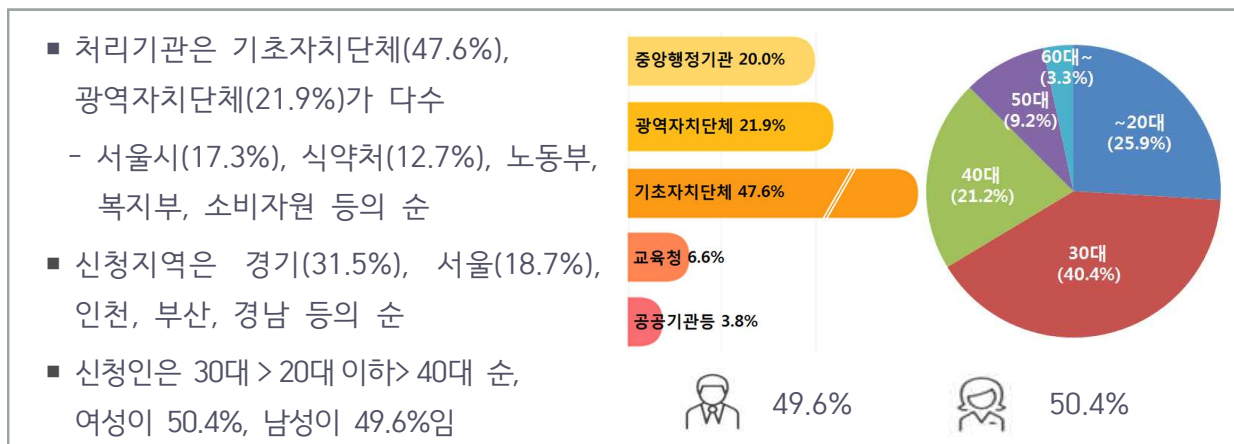
민원의 사전예방 및 대응에 참고하시기 바랍니다.

5월의 관심키워드 : 식중독

○ 관심키워드 : 식중독

매년 5월은 기온상승과 음식물 오염에 의한 식중독 발생이 증가하는 시기*이므로 식중독 관련 각종 불편 및 문의사항 등에 대한 효과적 대응 필요

* 행정안전부 「재난안전 상황분석 결과 및 중점관리 대상 재난안전사고」(19.5월)



민원 유형

- ✓ 식품위생 점검 요청
- ✓ 식중독 피해구제 요청

- ✓ 노점상 단속 요청
- ✓ 관련 법령 질의 등

[□□식당 위생 점검해 주세요]

- □□식당에서 음식을 섭취하고 3시간이 지난 후 극심한 복통으로 내원하였는데, 진단 결과 식중독이라고 합니다. 보건소에서 □□식당을 방문하여 전체적인 위생을 점검해 주시기 바랍니다.

[노점상 단속해 주세요]

- △△초등학교 담장 옆 노점에서 호떡, 어묵 등을 판매하고 있습니다. 학생들이 이를 섭취하여 식중독이 발생하면 누가 책임을 지나요? 불법노점 단속 부탁드립니다.

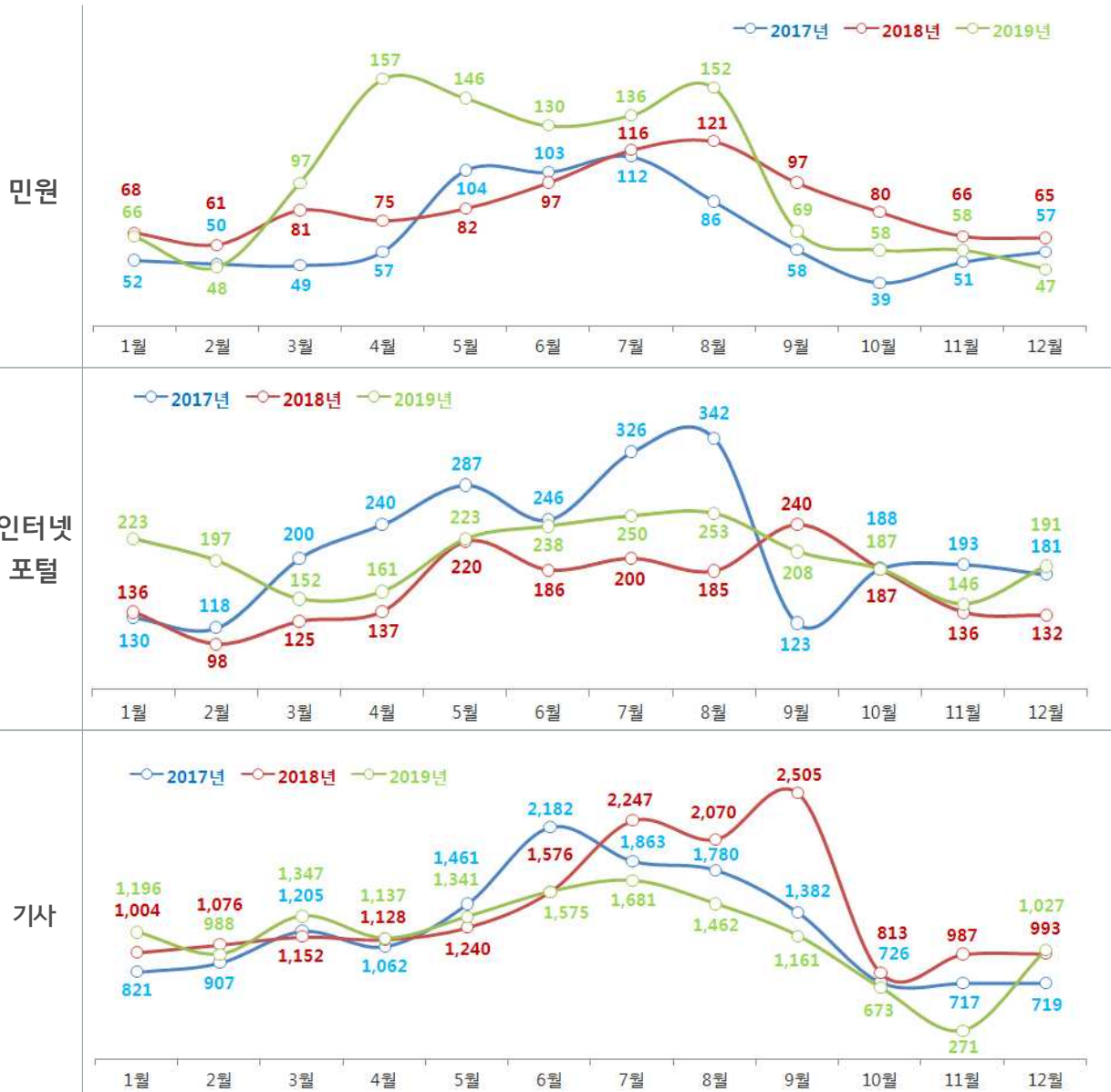
[식중독 손해배상 해 주세요]

- ○○가게에서 음식을 배달시켜 섭취 후 식중독에 걸렸습니다. ○○가게에 연락을 하니 1주일 넘게 모르쇠로 일관하다가 진단서를 요구하여 제출하였음에도, 또 2주일이 지나도 연락이 없습니다. 어떻게 보상받아야 합니까?

[건설현장 식중독 환자 발생 시 직업성 질병에 포함되나요]

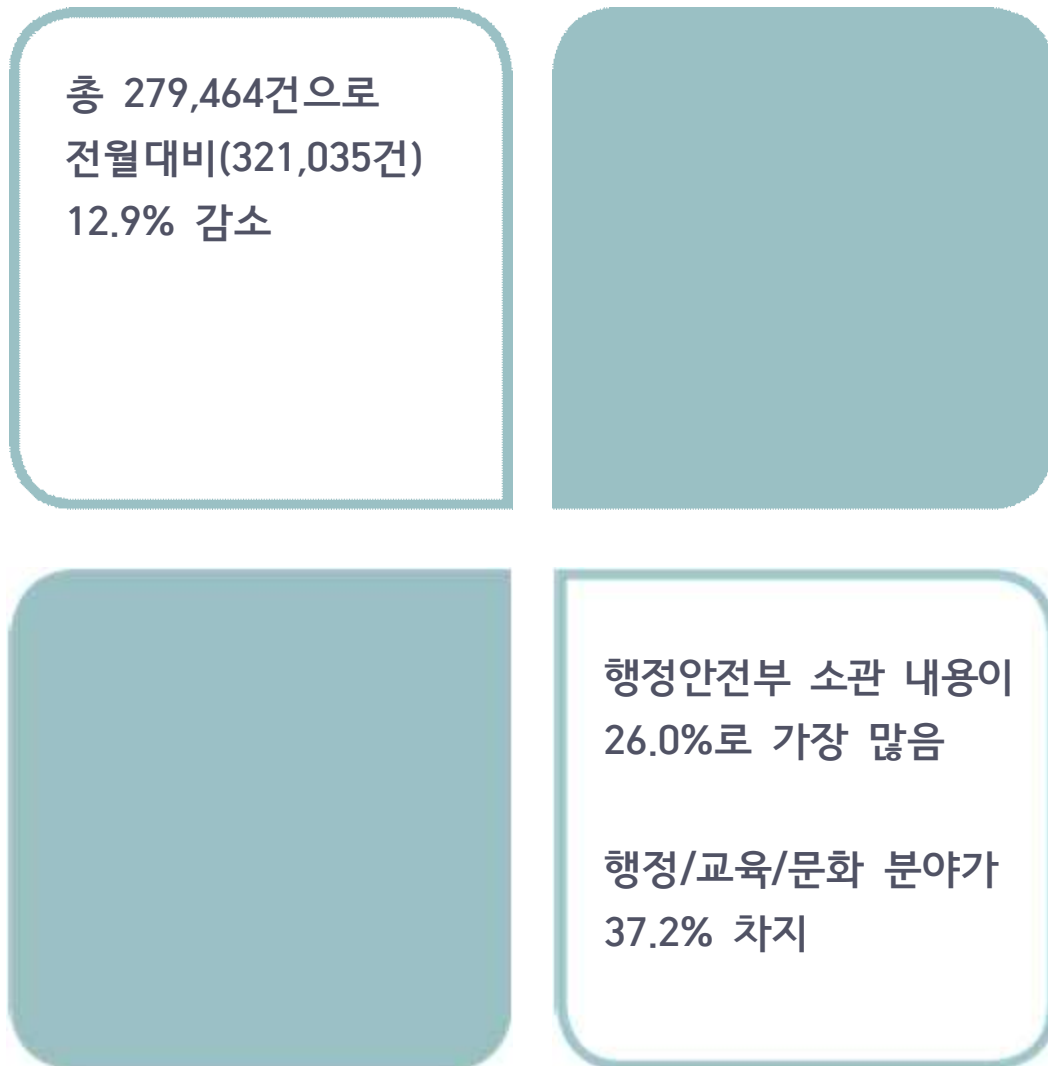
- 건설현장에서 식중독 환자가 발생할 경우 「산업안전보건법」의 '직업성 질병자'에 속하는지, 만약 속한다면 식중독 환자가 10명 이상 발생 시 '중대재해'에 포함되나요?

키워드 트렌드 (식중독)



- 뉴스**
- [네이버 | 경북일보] 포항 일식당 집단 **식중독** 의심...역학조사 실시 2019-05-30
 ..**식중독** 위험 또한 덩달아 높아져 각별한 주의가 요구된.. 식품의약품안전처가 최근 5년간(2014~2018년) **식중독** 발생 현황을 분석한 결과, 봄철(4~6월) **식중독** 발생은 연간 평균 98건으로 전체 **식중독** 발생(355건)의 27.6%가 봄철에 발생했다.
- [한국경제TV] 식약처, 가정의 달 5월 **식중독** '주의보' 발령 2019-05-01
 ..식품안전 당국이 5월 가정의 달에 **식중독** 발생 우려가 높으며 주의보...**식중독** 예방 3대 요령인 **식중독** 예측 지도 사이트(poisonmap.mfds.go.kr)에 들어가면 지역별 **식중독** 주의사항 등 **식중독** 예방에 도움을 받을 수 있다고 식약처는 소개했다.
- [네이버 | 아시아경제] 영등포구, 건강하고 안전한 여름나기 대책 마련 2019-05-14
 ◆감염병 예방 보건 대책 여름철 **식중독** 예방 및 관리를 위해 김밥 전문점과 회, 냉면과 같은 계절 음식점, 커피전문점과 같은 소규모 휴게음식점 등을 대상으로 위생 점검을 실시한다... 집단급식소를 사전에 점검한다.

V. 「국민콜 110」 동향



'국민콜110(정부민원안내)'은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도교육청, 공공기관 등 316개 기관 관련 민원상담 및 국민 안전관련 비긴급 신고전화를 상담·안내하고 있습니다.

110 홈페이지 및 모바일앱을 통해 채팅·화상·문자 등 다양한 상담서비스를 제공하고 있는 '국민콜110' 상담동향 정보를 수록하였습니다.

상담 추이

- 2020년 4월 국민콜 110의 상담건은 총 279,464건으로, 전년 동월(254,928건) 대비 9.6% 증가, 전월(321,035건) 대비 12.9% 감소

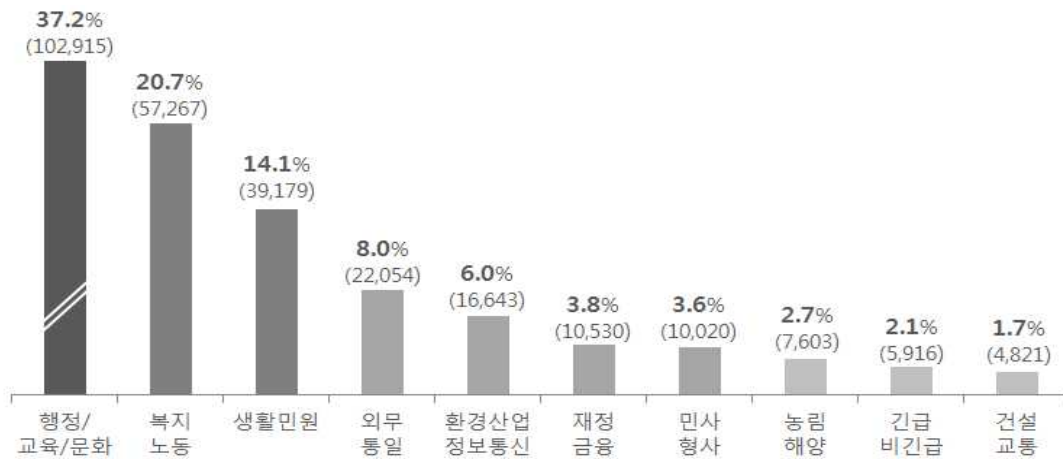


- 기관별로는 행정안전부 소관 내용이 26.0%(72,722건)로 가장 많고, 국토교통부 소관 내용이 가장 많이 증가(86.8%)
- 상위 10개 기관 관련 상담이 전체 상담의 65.3%(182,434건)를 차지

기 관 명	2020.3월	2020.4월	증감률	점유율
행정안전부	82,772	72,722	-12.1%	26.0%
식품의약품안전처	60,493	39,278	-35.1%	14.1%
국가보훈처	19,654	21,076	7.2%	7.5%
과학기술정보통신부	12,815	12,122	-5.4%	4.3%
보건복지부	10,919	10,055	-7.9%	3.6%
국민권익위원회	9,741	8,995	-7.7%	3.2%
공정거래위원회	9,199	7,853	-14.6%	2.8%
통계청	3,343	5,273	57.7%	1.9%
국토교통부	1,447	2,703	86.8%	1.0%
농림축산식품부	1,890	2,357	24.7%	0.8%

상담 유형별 현황

- 유형별로는 행정/교육/문화 분야(37.2%)가 가장 많고, 복지/노동(20.7%), 생활민원(14.1%), 외무/통일(8.0%), 환경산업/정보통신(6.0%) 등의 순



상담유형	2020.3월	2020.4월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	115,198	102,915	-10.7%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	70,810	57,267	-19.1%	코로나19 관련 정부대책 등 각종 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의
생활민원	44,595	39,179	-12.1%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일	21,023	22,054	4.9%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	17,165	16,643	-3.0%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간소음 신고 및 매연신고 문의
재정/금융	12,245	10,530	-14.0%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
민사/형사	9,262	10,020	8.2%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
농림/해양	6,226	7,603	22.1%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
긴급/비긴급	5,980	5,916	-1.1%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	3,291	4,821	46.5%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

상담 유형별 주요내용

- 코로나19 위기 극복을 위한 정부·지자체의 한시적인 지원제도와 관련한 “긴급재난지원금·재난기본소득 등 관련 문의”(379.1%)가 많았으며, 온라인 부동산 정보 확인과 관련한 “건축물대장 발급 관련 문의” 증가(147.4%)
- 그 외 총선거와 관련한 “제21대 국회의원 선거” 관련 문의도 증가(46.6%)

상담유형	주요 내용	2020.3월	2020.4월	증감률
행정 교육 문화	주민등록등본 등 각종 증명서 발급 관련 문의	21,501	21,726	1.0%
	제21대 국회의원 선거 관련 문의	2,517	3,690	46.6%
	청렴연수원 사이버교육 관련 문의	1,670	1,957	17.2%
복지 노동	코로나19 긴급재난지원금 등 각종 지원금제도 문의	3,019	14,464	379.1%
민사 형사	불법 주·정차 단속 및 운전면허 등 관련 문의	6,624	7,560	14.1%
농림 해양	동물보호 및 방역대책 등 관련 문의	4,263	5,491	28.8%
재정 금융	코로나19 소상공인·프리랜서 지원사업 신청 관련 문의	2,074	3,018	45.5%
건설 교통	건축물대장 발급 관련 문의 (정부24, 세움터 오류)	865	2,140	147.4%
	도로관리 및 도로시설물 설치보수 등 관련 문의	712	913	28.2%
환경산업 정보통신	쓰레기·폐기물 매립시설 및 재활용 관련 문의	1,589	1,935	21.8%



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
I. 민원 동향	강병희 사무관	044-200-7284
II. 기관유형별 동향		
III. 민원 예보(수시예보)	김성도 사무관	044-200-7286
IV. 5월의 관심키워드	강병희 사무관	044-200-7284
V. 「국민콜110」 동향	김도윤 주무관 (국민콜110)	02-2110-6508
시스템 이용 문의	Helpdesk	070-4108-3625