

2020년 5월 동향

2020. 6. 3.





I 민원 동향 1

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

II 기관별 동향 5

중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

III 6월의 관심키워드 : 코로나19 긴급 고용안정지원금 ... 10

IV 「국민콜 110」 동향 12

상담 추이 / 상담 유형별 현황 / 상담 유형별 주요 내용

I. 민원 동향

민원 추이

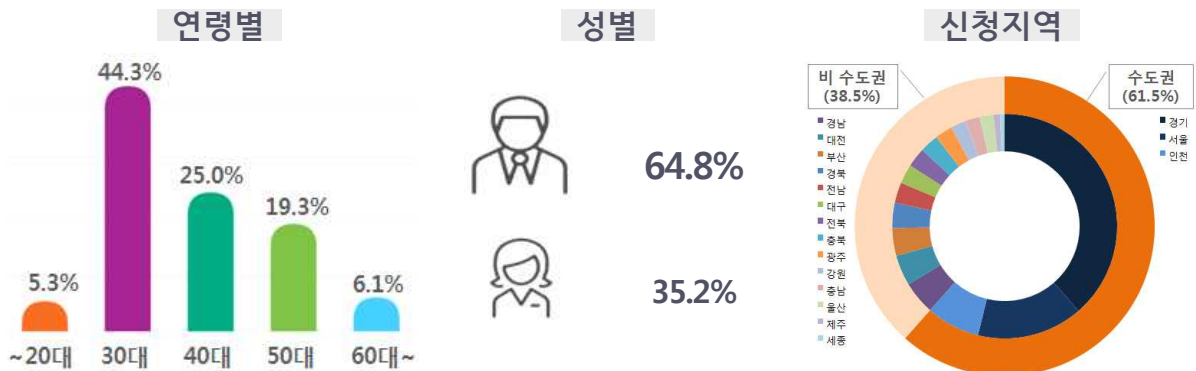
- 2020년 5월 민원 발생량은 총 889,186건
- 전년 동월(1,084,683건) 대비 18.0% 감소, 전월(910,942건) 대비 2.4% 감소



※ 국민신문고 및 지자체 민원 창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 민원 통계 ('20.6.1. 13시 추출)

신청인 현황

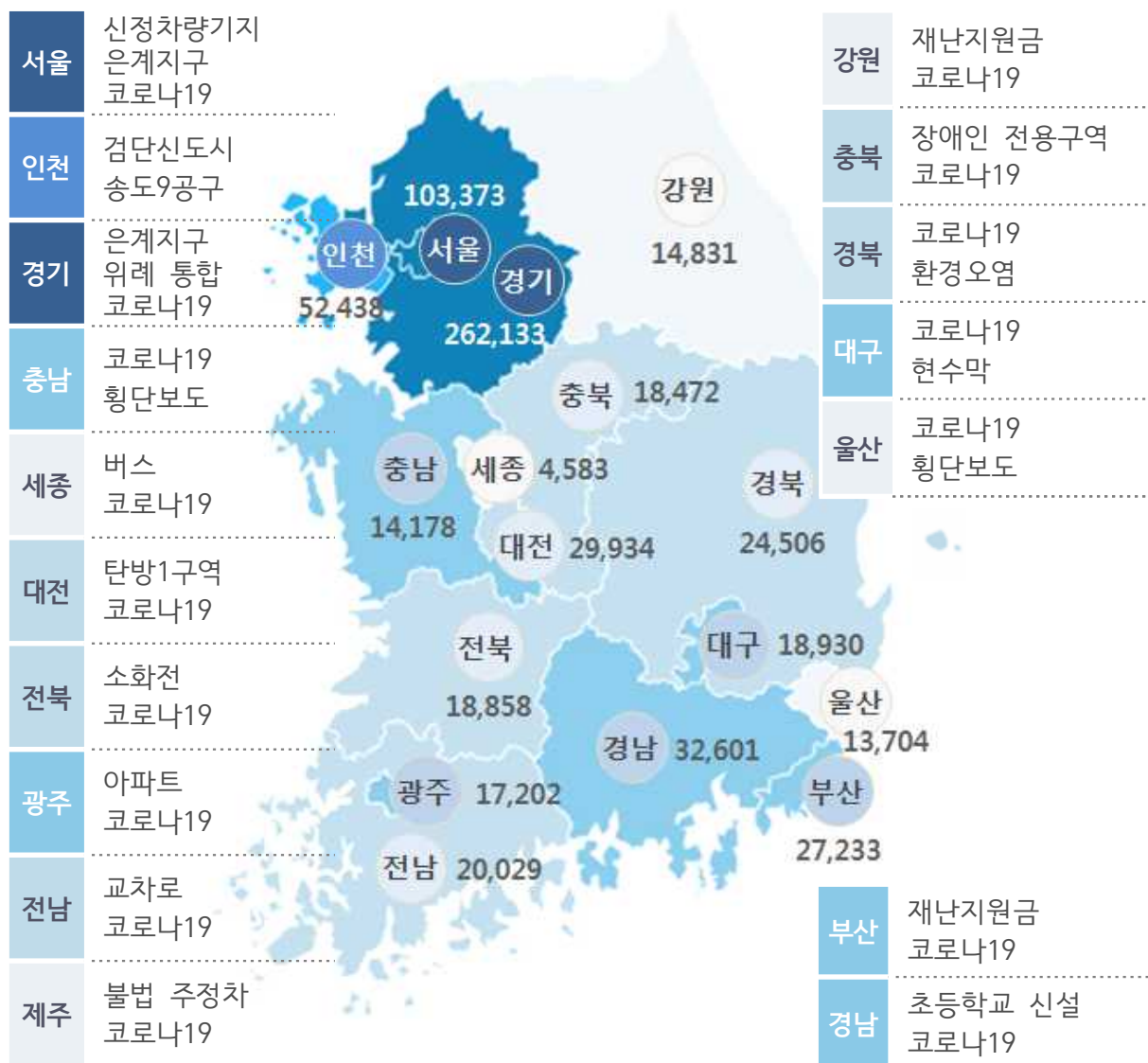
- 연령별로는 30대(44.3%)가 가장 많고, 40대(25.0%), 50대(19.3%) 등의 순
- 성별로는 남성(64.8%) 신청자가 많음
- 지역별로는 경기(38.6%), 서울(15.2%), 인천(7.7%) 등 수도권이 61.5%를 차지



※ 연령이 확인된 177,298건, 성별이 확인된 246,690건, 신청지역이 확인된 679,103건 대상

지역별 현황

- 5월 전체 민원(889,186건) 중 신청지역이 확인된 민원은 679,103건이며, 경기 38.6%(262,133건), 서울 15.2%(103,373건), 인천 7.7%(52,438건), 경남 4.8%(32,601건), 대전 4.4%(29,934건) 등의 순



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

분야별 현황

- 분야별로는 경찰 분야(37.1%)가 가장 많고, 교통(13.6%), 도로(8.4%), 주택 건축(6.4%), 행정안전(5.6%), 교육(3.4%), 환경(3.2%) 분야 등의 순

민원발생 상위 5개 분야



민원분야별 현황

(단위:건)

경찰	교통	도로	주택건축	행정안전	교육	환경	문화	산업통상
37.1%	13.6%	8.4%	6.4%	5.6%	3.4%	3.2%	3.1%	2.1%
317,721	115,995	71,517	54,361	47,564	28,766	27,178	26,377	18,282
수자원	도시	체육	과학기술	노동	보건	관광	방송통신	사법
1.6%	1.5%	1.5%	1.3%	1.3%	1.3%	1.1%	1.0%	0.9%
13,299	13,140	12,973	11,541	11,247	10,933	9,518	8,627	8,107
재정	국방	농림축산	해양수산	법무	세무	복지	외무통일	우정
0.9%	0.9%	0.8%	0.7%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%
8,036	7,897	7,150	6,184	4,348	4,125	4,008	3,833	2,748

※ 분야 정보가 확인된 855,475건 대상

주요 민원 키워드

- 5월의 상위 키워드는 은계지구, 위례통합, 보안등, 불법광고물, 양천소각장, 불법주차, M버스, 운정신도시, 쓰레기, 코로나19 순
- 시흥은계 S-4BL 실내 시공기준 이의(은계지구), 행정구역 단일화 요청(위례 통합) 관련 키워드가 상당수를 차지



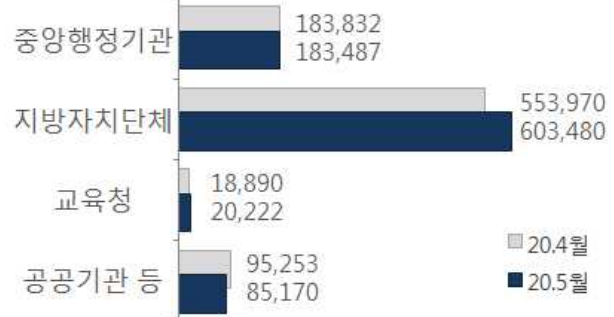
Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	은계지구	11	입주민	21	탈출구
2	위례통합	12	검단신도시	22	출입구
3	보안등	13	보험료	23	보행자
4	불법광고물	14	위례신사선	24	친환경
5	양천소각장	15	건설사	25	지하철
6	불법주차	16	건강보험료	26	일산대교
7	M버스	17	송도9공구	27	확진자
8	운정신도시	18	과태료	28	생계비
9	쓰레기	19	휴대폰	29	중양선
10	코로나19	20	통행료	30	번호판

표. 기관별 동향

< 전월대비 증감 현황 >

- 지방자치단체(8.9%),
교육청(7.1%)은 증가
- 중앙행정기관(0.2%),
공공기관등(10.6%)은 감소



중앙행정기관

- 5월 중앙행정기관 신청 민원은 총 183,487건으로 전월 대비 0.2% 감소
- 민원 발생 상위 10개 기관 중 민원이 증가한 기관은 국세청, 경찰청, 국민권익위원회, 감소한 기관은 국토교통부, 보건복지부 등

발생량 상위 10개 기관

기관명	'20.4월	'20.5월	증감률
경찰청	60,915	69,344	13.8%
국토부	25,094	19,718	-21.4%
노동부	14,936	13,699	-8.3%
행안부	14,560	12,620	-13.3%
식약처	10,217	8,853	-13.4%
교육부	8,489	8,742	3.0%
국민권익위	5,410	5,634	4.1%
국방부	5,364	4,979	-7.2%
국세청	2,546	4,778	87.7%
복지부	5,570	4,608	-17.3%

증가율 상위 10개 기관

기관명	'20.4월	'20.5월	증가율
보훈처	581	1,244	114.1%
국세청	2,546	4,778	87.7%
기상청	23	38	65.2%
통일부	401	578	44.1%
해수부	3,078	4,222	37.2%
여가부	205	274	33.7%
새만금청	6	8	33.3%
금융위	251	306	21.9%
특허청	243	289	18.9%
원안위	22	26	18.2%

- ▶ 국가보훈처 : 단순 불만 제기(653건) 등 총 1,244건 발생(114.1% 증가)
- ▶ 국세청 : 종합소득세 관련 문의(1,089건) 등 총 4,778건 발생(87.7% 증가)

지방자치단체 (광역)

- 5월 광역자치단체 신청 민원은 총 179,803건으로 전월 대비 9.0% 증가
- 전월 대비 민원이 증가한 시·도는 강원, 서울, 세종, 제주 등 7개, 감소한 시·도는 인천, 충북, 대구, 충남 등 10개임



기관명	'20.4월	'20.5월	증감률
서울	131,491	151,614	15.3%
인천	13,210	9,131	-30.9%
경기	7,749	7,230	-6.7%
세종	2,431	2,675	10.0%
대전	2,306	2,462	6.8%
대구	2,199	1,547	-29.6%
부산	1,462	1,274	-12.9%
광주	1,088	1,106	1.7%
울산	569	545	-4.2%

기관명	'20.4월	'20.5월	증감률
제주	341	370	8.5%
경남	350	331	-5.4%
충남	443	318	-28.2%
강원	243	288	18.5%
경북	306	282	-7.8%
전남	264	270	2.3%
충북	336	233	-30.7%
전북	153	127	-17.0%

※ '20.5월 민원 발생량 순

- ▶ 강원 : 불법 주정차 등 생활불편신고(55건) 등 총 288건 발생(18.5% 증가)
- ▶ 서울 : 위례신사선 노선변경 및 역사신설 반대(4,649건) 등 총 151,614건 발생(15.3% 증가)

지방자치단체 (기초)

- 5월 기초자치단체 신청 민원은 총 423,677건으로 전월 대비 8.9% 증가
- 민원 발생 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 지자체는 경기 김포, 경기 남양주 등, 감소한 지자체는 경기 수원임

발생량 상위 15개 기관

기관명	'20.4월	'20.5월	증감률
경기 성남	13,864	17,292	24.7%
경기 용인	9,219	12,069	30.9%
경기 화성	10,367	11,717	13.0%
경기 수원	10,811	10,127	-6.3%
충북 청주	8,431	9,728	15.4%
경기 안산	8,369	9,462	13.1%
경기 김포	5,274	8,585	62.8%
대전 서구	6,637	8,546	28.8%
경기 남양주	5,488	8,525	55.3%
경남 창원	7,203	8,445	17.2%
경기 고양	6,365	7,787	22.3%
경기 파주	4,592	6,808	48.3%
경기 하남	4,815	6,762	40.4%
전북 전주	5,577	6,579	18.0%
인천 남동	5,707	6,157	7.9%

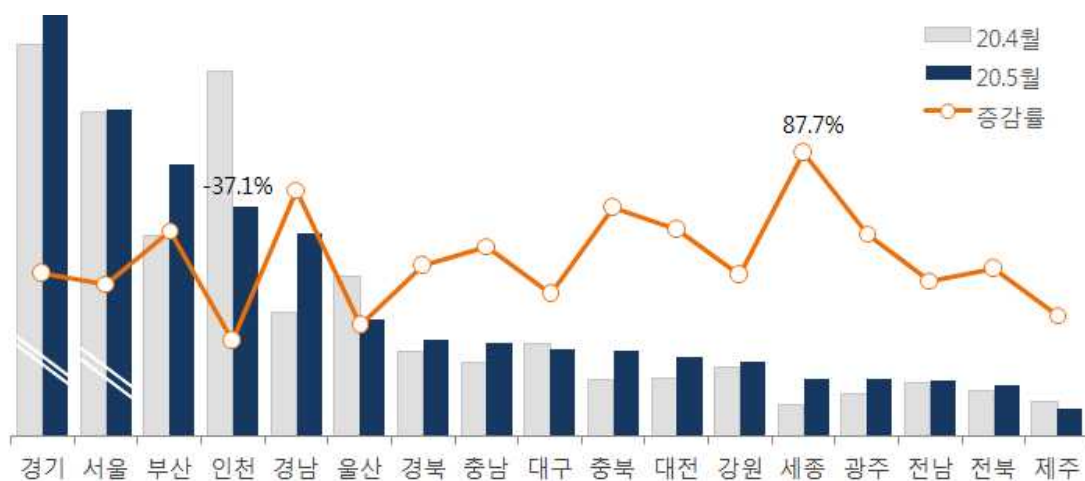
증가율 상위 15개 기관

기관명	'20.4월	'20.5월	증가율
전남 화순	259	1,153	345.2%
강원 고성	186	795	327.4%
경남 하동	99	266	168.7%
인천 옹진	65	152	133.8%
경북 경산	1,926	3,788	96.7%
전남 완도	91	156	71.4%
경기 김포	5,274	8,585	62.8%
전남 진도	113	182	61.1%
경기 남양주	5,488	8,525	55.3%
강원 홍천	194	298	53.6%
경남 합천	60	90	50.0%
경북 영천	391	585	49.6%
강원 삼척	253	377	49.0%
경기 파주	4,592	6,808	48.3%
강원 속초	538	796	48.0%

- ▶ 전남 화순군 : 불법 주정차 등 생활불편신고(1,069건) 등 총 1,153건 발생(345.2% 증가)
- ▶ 강원 고성군 : 공동주택 준공 관련 이의(437건) 등 총 795건 발생(327.4% 증가)
- ▶ 경남 하동군 : 동물학대 신고(99건) 등 총 266건 발생(168.7% 증가)

교육청

- 5월 교육청 신청 민원은 총 20,222건으로 전월 대비 7.1% 증가
- 전월 대비 민원이 증가한 교육청은 세종, 경남, 충북, 대전 등 13개, 감소한 교육청은 인천, 울산, 제주, 대구임



기관명	'20.4월	'20.5월	증감률
경기	14,852	15,997	7.7%
서울	1,226	1,238	1.0%
부산	378	515	36.2%
인천	692	435	-37.1%
경남	235	384	63.4%
울산	301	220	-26.9%
경북	160	181	13.1%
충남	139	175	25.9%
대구	174	164	-5.7%

기관명	'20.4월	'20.5월	증감률
충북	107	162	51.4%
대전	108	148	37.0%
강원	130	139	6.9%
세종	57	107	87.7%
광주	79	106	34.2%
전남	101	104	3.0%
전북	86	95	10.5%
제주	65	52	-20.0%

※ '20.5월 민원 발생량 순

- ▶ 세종 : 등교 연기 요청(21건) 등 총 107건 발생(87.7% 증가)
- ▶ 경남 : 고현항 매립지 내 초등학교 조기 신설 요청(163건) 등 총 384건 발생(63.4% 증가)

공공기관등

- 5월 공공기관등 신청 민원은 총 85,170건으로 전월 대비 10.6% 감소
- 민원 발생 상위 15개 기관 중 민원이 증가한 기관은 부산항만공사, 한국철도공사 등, 감소한 기관은 방송통신심의위원회, 건강보험심사평가원 등

발생량 상위 15개 기관

기관명	'20.4월	'20.5월	증감률
한국토지주택공사	66,499	60,237	-9.4%
금융감독원	3,159	2,802	-11.3%
한국통신사업자연합회	2,029	2,044	0.7%
한국철도공사	902	1,502	66.5%
한국산업인력공단	2,343	1,493	-36.3%
한국소비자원	1,316	1,211	-8.0%
한국전력공사	1,294	1,195	-7.7%
인천도시공사	1,333	1,034	-22.4%
한국철도시설공단	504	774	53.6%
대한법률구조공단	614	589	-4.1%
부산항만공사	8	520	6,400.0%
건강보험심사평가원	901	495	-45.1%
국민건강보험공단	573	487	-15.0%
한국도로공사	385	468	21.6%
방송통신심의위원회	1,357	445	-67.2%

증가율 상위 기관

기관명	'20.4월	'20.5월	증가율
부산항만공사	8	520	6,400.0%
인천국제공항공사	28	114	307.1%
국립공원공단	57	104	82.5%
한국철도공사	902	1,502	66.5%
인천시설공단	89	137	53.9%
한국철도시설공단	504	774	53.6%
한국콘텐츠진흥원	94	124	31.9%
한국수자원공사	189	240	27.0%
게임물관리위원회	89	109	22.5%
한국도로공사	385	468	21.6%
도로교통공단	151	169	11.9%
자동차손해배상진흥원	168	186	10.7%
한국통신사업자연합회	2,029	2,044	0.7%

※ 5월 민원 100건 이상 기관 중
전월 대비 증가한 13개 기관

- ▶ 부산항만공사 : 부산항 신항 웅동지구 1종 항만배후단지 개발사업 조속 추진 요청 (465건) 등 총 520건 발생(6,400.0% 증가)
- ▶ 인천국제공항공사 : 보안검색요원의 공사 직고용 요구(89건) 등 총 114건 발생(307.1% 증가)
- ▶ 국립공원공단 : 등산로 환경 정비 요청(42건) 등 총 104건 발생(82.5% 증가)

Ⅲ 6월의 관심키워드 : 코로나19 긴급 고용안정지원금

코로나19 긴급
고용안정지원금 신청이
개시됨에 따라 효과적
민원 대응 필요

예상되는 주요민원

지원 대상 및 요건 등 문의
지원금 신청 불편
고객응대 불친절 이의 등

‘6월의 관심 키워드’는 민원 빅데이터 중 최근 3년간 6월에 많이 언급된 민원키워드의 노출 건수 및 추이 등을 통계적 기반의 트렌드 분석을 통해 정기에보 형태로 제공하는 것입니다.

민원의 사전예방 및 대응에 참고하시기 바랍니다.

6월의 관심키워드 : 코로나19 긴급 고용안정지원금

- 고용보험 밖 특수형태근로종사자 등을 지원하기 위한 코로나19 긴급 고용안정지원금 접수 (6.1.~7.20.)가 개시됨에 따라 동 지원금 관련 각종 문의사항 등에 대한 효과적 대응 필요

코로나19 긴급 고용안정지원금 안내

지원 내용 150만원 ('20.3~5월의 소득 감소에 대해 월 50만원 x 3개월)

지원 대상

- 1 특수형태근로종사자·프리랜서 '19.12~'20.1월에 노무를 제공하여 소득이 발생한 고용보험 미가입자
- 2 일제 자영업자 '19.12~'20.1월에 자영업업을 영위하여 매출이 있는 1인 자영업자 및 소상공인 중 고용보험 미가입자 (유종·광각·도박 등 일부 업종 제외)
- 3 무급휴직자 50인 미만 기업의 고용보험에 가입되어 있는 자 중 '20.3~5월 사이에 무급휴직한 근로자'

* 단, '항공사업업, 상·항공기취급업' (항공지상조업) 및 인력공급업체 소속 근로자 중 항공기취급업 또는 호텔업 종사자의 경우 기업 규모에 관계없이 지원

지원 요건

신청인 연소득 5~7천만원 이하(연매출 2억원 이하)
또는 가구소득 중위 150% 이하인 사람 중 소득·매출이 감소하였거나 무급휴직한 경우

1구간		2구간	
가구소득 기준 중위소득 100% 이하 또는 신청인 연소득 5천만원 이하 (연매출 1.5억원 이하)		가구소득 기준 중위소득 100% 초과~150% 이하 또는 신청인 연소득 5천만원 초과~7천만원 이하 (연매출 1.5억원 초과~2억원 이하)	
소득·매출 25% 이상 감소	무급휴직일수 총 30일 이상 (또는 월별 5일)	소득·매출 50% 이상 감소	무급휴직일수 총 45일 이상 (또는 월별 10일)

※ 1) 소득·매출 감소는 비교 대상 기간 ('19년 1월 평균소득, '19.12~'20.1월 중 특정 월, '19.3~4월 중 특정 월 가운데 유리한 기준 적용) 대비 '20.3~4월 평균 소득·매출의 감소 여부로, 2) 무급휴직일수는 '20.3~'20.5월 간의 무급휴직일수로 판단

신청 기간 / 방법

신청기간 6월 1일 ~ 7월 20일 * 신청일 이후 2주 내 100만원, 7월 중(추가 예산 확보 후) 50만원 지급

신청방법 코로나19 긴급 고용안정지원금 홈페이지에서 신청 (PC, 모바일)

<https://covid19.ei.go.kr>

관련 문의 : 1899-4162 (코로나19 긴급 고용안정지원금 전담 콜센터)

■ 최근 민원추이

▶ 4.22.~5.31. : 163건

기간	민원추이
4.22.~25.	15
4.26.~5.2.	11
5.3.~9.	19
5.10.~16.	20
5.17.~23.	44
5.24.~31.	54

제5차 비상경제회의 (4.22) 지원금 세부 추진계획 발표(5.7) 지원금 시행 공고(5.18)

■ 예상 민원 유형

- ▶ 지원대상, 지원요건, 신청방법 등 문의
- ▶ 지원금 신청 불편
- ▶ 고객응대 불친절 이의 등

< 유사사례 : 긴급재난지원금 >

■ 민원현황

- ▶ 처리기관은 행안부(39.9%), 복지부(8.4%), 서울시(6.3%), 경기도, 대구시 등의 순
- ▶ 신청지역은 경기(21.9%), 서울(19.4%), 부산, 인천, 대구 등의 순
- ▶ 신청인은 30대>40대>20대 이하 순, 남성이 62.0%, 여성이 38.0%임

■ 주요 민원 사례

[산정기준 문의]

- ▶ 부모님 집에 거주하지만 동생부부 집에 주민등록이 되어 있으며, 본인 명의로 건강 보험료를 납부하고 있습니다. 이런 경우 1인 가구에 해당하나요?

[타 지원금과 중복 수급 가능 여부 문의]

- ▶ '20.3월부터 실업급여를 받고 있는데, 정부 긴급재난지원금 신청이 가능한가요?

[대리인 신청방법 문의]

- ▶ 세대주가 신분증과 신용카드를 소지하고 해외에 홀로 체류 중인 경우에, 배우자가 긴급재난지원금을 신청할 수 있는 방법을 알려 주세요.

[고객응대 불친절 이의]

- ▶ 긴급재난지원금을 수령하러 □□동주민센터에 방문하였는데, 담당 직원이 “어제 문자메시지를 보냈는데 안 와서 오늘 다시 문자메시지를 보내게 만드냐?”라며 기분 나쁘게 응대하였습니다.

IV. 「국민콜 110」 동향

총 454,132건으로
전월대비(279,464건)
62.5% 증가

행정안전부 소관 내용이
36.3%로 가장 많음

행정/교육/문화 분야가
41.8% 차지

'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 5월 국민콜 110의 상담건은 총 454,132건으로, 전년 동월(250,866건) 대비 81.0% 증가, 전월(279,464건) 대비 62.5% 증가

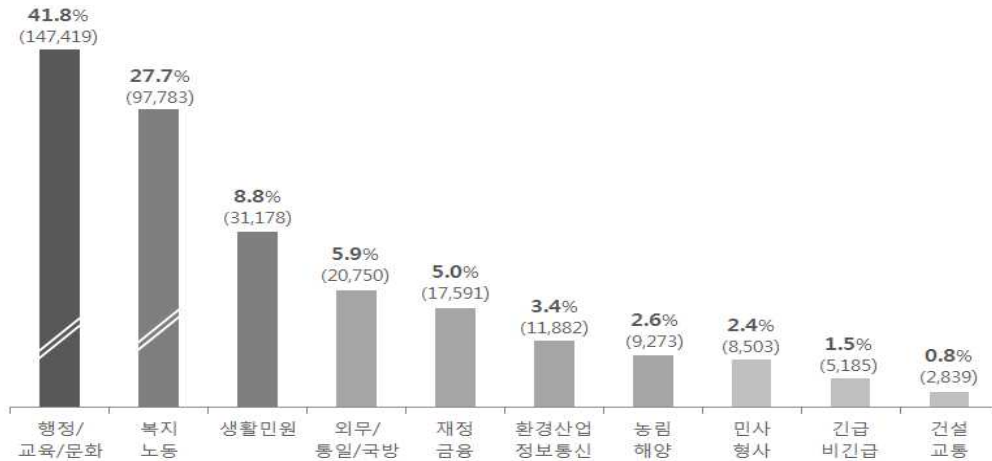


- 기관별로는 행정안전부 소관 내용이 36.3%(164,901)로 가장 많고, 국세청 소관 내용이 가장 많이 증가(587.8%)
- 상위 10개 기관 관련 상담이 전체 상담의 62.1%(281,952건)를 차지

기 관 명	2020.4월	2020.5월	증감률	점유율
행정안전부	72,722	164,901	126.8%	36.3%
식품의약품안전처	39,278	32,644	-16.9%	7.2%
보건복지부	10,055	21,729	116.1%	4.8%
국가보훈처	21,076	21,464	1.8%	4.7%
공정거래위원회	7,853	11,689	48.8%	2.6%
과학기술정보통신부	12,122	7,910	-34.7%	1.7%
국민권익위원회	8,995	7,486	-16.8%	1.6%
국세청	913	6,280	587.8%	1.4%
문화체육관광부	1,906	4,513	136.8%	1.0%
농림축산식품부	2,357	3,336	41.5%	0.7%

상담 유형별 현황

- 유형별로는 행정·교육·문화 분야(41.8%)가 가장 많고, 복지·노동(27.7%), 생활민원(8.8%), 외무·통일·국방(5.9%), 재정·금융(5.0%) 등의 순



상담유형	2020.4월	2020.5월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	102,915	147,419	43.2%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	57,267	97,783	70.7%	코로나19 관련 정부대책 등 각종 문의 기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의
생활민원	39,179	31,178	-20.4%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	22,054	20,750	-5.9%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
재정/금융	10,530	17,591	67.1%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
환경산업/정보통신	16,643	11,882	-28.6%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간소음 신고 및 매연신고 문의
농림/해양	7,603	9,273	22.0%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
민사/형사	10,020	8,503	-15.1%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
긴급/비긴급	5,916	5,185	-12.4%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	4,821	2,839	-41.1%	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”(339.2%)가 많았으며, “종합소득세 신고 및 납부 관련 문의” 증가(695.8%)
- 그 외 “연말정산 누락분 및 추가 신청” 관련 문의도 증가(258.3%)

상담유형	주요 내용	2020.4월	2020.5월	증감률
복지 노동	코로나19 긴급재난지원금 등 각종 지원금제도 문의	14,464	63,522	339.2%
행정 교육 문화	위택스를 활용한 개인지방소득세 신고 및 납부 관련 문의	26,336	33,181	26.0%
	개인지방소득세 신고 및 납부 관련 문의	9,628	11,945	24.1%
농림 해양	동물보호 및 축산정책, 축산물 유통 등 관련 문의	5,491	6,851	24.8%
	공익 직불제 신청 등 관련 문의	662	1,365	106.2%
재정 금융	종합소득세 신고 및 납부 관련 문의	756	6,016	695.8%
	근로장려금 및 자녀장려금 신청 관련 문의	120	228	90.0%
	탈세제보 및 신고 보상 관련 문의	50	93	86.0%
	연말정산 누락분 및 추가 신청 관련 문의	12	43	258.3%
긴급 비긴급	환경오염신고 및 환경관리시설 등 관련 문의	725	853	17.7%



알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

국민신문고 민원·제안 및 외부게시판·트위터 등을 검색하고 최신 지능 정보기술(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. 6월의 관심키워드			
IV. 「국민콜110」 동향	김시영 주무관 (국민콜110)		02-2110-6503
시스템 이용 문의	Helpdesk		070-4108-3625