



빅 데이터로 보는

국민의 소리

2021년 7월 (제629호)

전월 대비 15.1% 증가(1,490,205건)
교육부, 경기도, 부산교육청, 경기주택도시공사 등이 전월 대비 증가
코로나19 사회적 거리두기 강화와 휴가철이 맞물려 수요가 증가할 것으로 예상되는
'휴가철 야외활동' 관련 민원 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 8월의 관심키워드 : 휴가철 야외활동 10

민원 추이

2021년 7월 민원 발생량은 총 1,490,205건

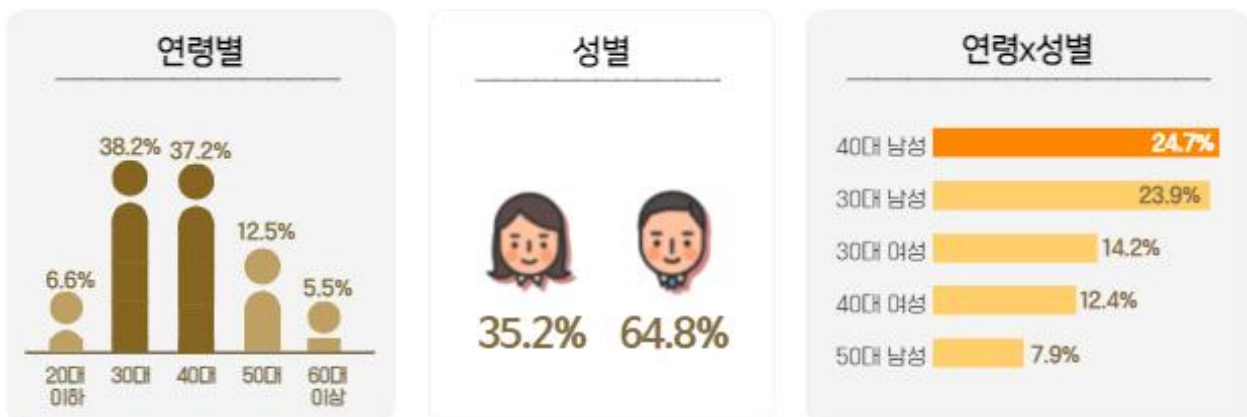
전월(1,294,155건) 대비 15.1% 증가, 전년 동월(1,162,316건) 대비 28.2% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('21.8.2. 9시)

신청인 현황

연령별로는 30대(38.2%) 및 40대(37.2%), 성별로는 남성(64.8%)이 다수를 차지
연령 및 성별은 40대 남성(24.7%), 30대 남성(23.9%), 30대 여성(14.2%) 등의 순

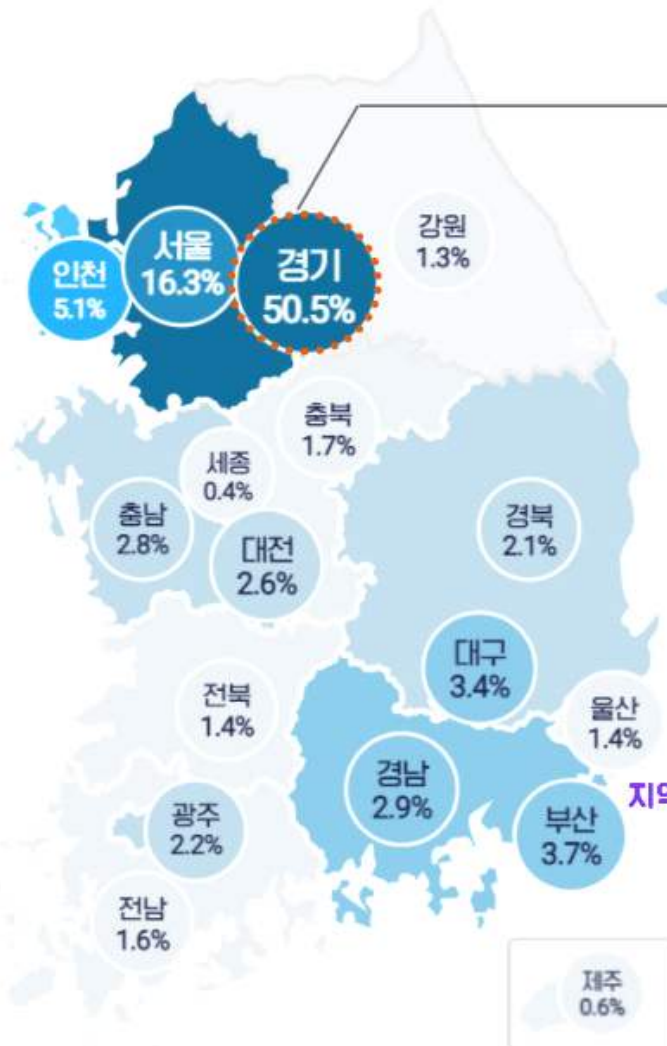


※ 연령과 성별이 확인된 522,730건 대상

지역별 현황

경기 50.5%(678,801건), 서울 16.3%(218,873건), 인천 5.1%(68,291건), 부산 3.7%(49,583건), 대구 3.4%(45,540건) 등 순으로 수도권이 전체의 71.9% 차지
 학교설립 요청, 하수처리장 신설 찬반 민원 등 전월 대비 경기 지역이 가장 많이 증가(68.2% ↑), 경기 중 수원시에서 발생한 민원이 가장 많음(138,566건)

7월 지역별 민원발생 비율



경기지역 민원발생 현황



경기지역 주요 민원키워드

하수처리장 신설
 수도권 외곽
 시설 계획
 불법주정차
 매교초 설립
 장애인전용구역
 수도권 광역급행철도
 하수도정비
 교편대책 축소
 도심 접근성

※ 신청지역이 확인된 1,344,904건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(35.8%)가 가장 많고, 교통(22.9%), 도로(6.7%), 행정안전(5.2%), 환경(5.0%), 주택건축(4.5%), 도시(2.8%) 분야 등의 순

경찰	교통	환경	교육	주택건축	행정안전	방송통신	도로	도시
29.5%	11.7%	10.0%	8.4%	7.7%	5.5%	5.2%	5.1%	3.4%
수자원	보건	산업통상	체육	문화	노동	과학기술	관광	국방
2.1%	1.6%	1.6%	1.4%	1.0%	0.9%	0.7%	0.7%	0.5%
사법	농림축산	복지	재정	해양수산	법무	세무	외무통일	우정
0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,490,205건 대상

증감을 상위 분야

증 가 매교초등학교 설립 요청 등 교육 분야 증가



교육

340.4%↑



환경

140.2%↑



주택건축

103.8%↑



복지

69.6%↑



수자원

49.0%↑

감 소



교통

38.2%↓



우정

35.8%↓



문화

22.5%↓



세무

15.1%↓

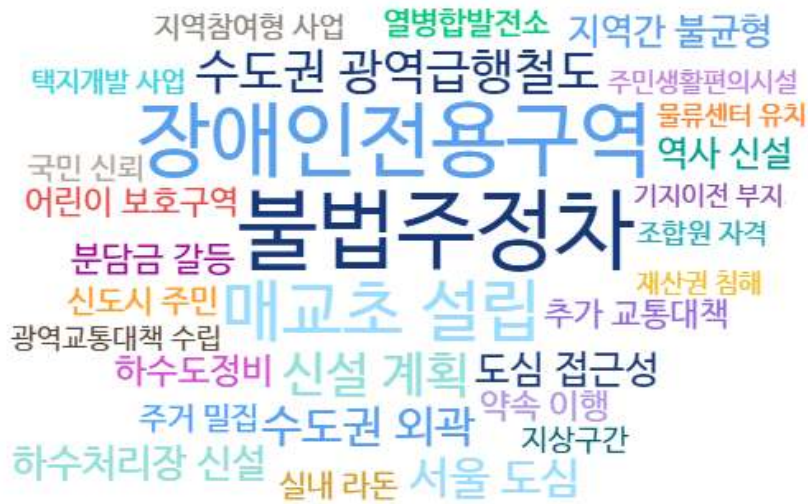


해양수산

11.1%↓

주요 민원키워드

7월 상위 민원키워드는 매교초 설립, 신설 계획, 수도권 광역급행철도, 하수처리장 신설, 역사 신설, 하수도정비, 열병합발전소, 추가 교통대책 등 ‘도시 기반시설 및 환경시설 설립’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	역사 신설	21	지상구간
2	장애인전용구역	12	하수도정비	22	국민 신뢰
3	매교초 설립	13	분담금 갈등	23	지역참여형 사업
4	신설 계획	14	약속 이행	24	광역교통대책수립
5	수도권 광역급행철도	15	추가 교통대책	25	택지개발 사업
6	수도권 외곽	16	어린이 보호구역	26	조합원 자격
7	서울 도심	17	신도시 주민	27	기지이전 부지
8	하수처리장 신설	18	실내 라돈	28	주민생활편의시설
9	도심 접근성	19	열병합발전소	29	물류센터 유치
10	지역간 불균형	20	주거 밀집	30	재산권 침해

중앙행정기관

7월 중앙행정기관 민원은 총 530,639건으로 전월 대비 7.6% 증가

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 교육부, 환경부
감소한 기관은 국세청, 해양수산부 등

- ▶ 교육부 : 매교초 설립 요청 및 관련 문의(77,345건) 등 80,399건 발생
- ▶ 환경부 : 평내하수처리장 신설에 대한 찬반 민원(25,151건) 등 27,912건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.6월	'21.7월	증감률
국토교통부	288,359	229,326	-20.5%
경찰청	112,855	113,135	0.2%
교육부	10,622	80,399	656.9%
환경부	6,369	27,912	338.2%
고용노동부	11,160	12,104	8.5%
국방부	6,523	7,066	8.3%
식약처	6,889	6,871	-0.3%
보건복지부	4,246	6,372	50.1%
질병관리청	4,776	5,607	17.4%
국민권익위	3,183	4,154	30.5%
행정안전부	3,990	3,904	-2.2%
대검찰청	3,216	3,574	11.1%
국세청	4,600	2,946	-36.0%
과기부	2,753	2,824	2.6%
해양수산부	2,994	2,295	-23.3%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.6월	'21.7월	증가율
교육부	10,622	80,399	656.9%
환경부	6,369	27,912	338.2%
여성가족부	257	699	172.0%
인권위	424	855	101.7%
해양경찰청	156	308	97.4%
방통위	136	224	64.7%
보건복지부	4,246	6,372	50.1%
중기부	1,261	1,729	37.1%
국민권익위	3,183	4,154	30.5%
병무청	1,118	1,326	18.6%
산업부	856	1,011	18.1%
질병관리청	4,776	5,607	17.4%
인사혁신처	801	897	12.0%
대검찰청	3,216	3,574	11.1%
문체부	735	811	10.3%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

7월 광역자치단체 민원은 총 102,220건으로 전월 대비 10.5% 증가

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 경기, 충북, 전북, 울산, 전남 등 9개,
감소한 시·도는 대구, 제주, 서울, 경북, 충남, 경남 등 8개

- ▶ 경기 : 배곧대교 착공 촉구(7,753건) 등 24,912건 발생
- ▶ 충북 : 불법 개농장, 도살장, 건강원 등에 대한 단속 요구(66건) 등 355건 발생

< 배곧대교 연관 키워드 >



< 불법 개농장 연관 키워드 >



기관명	'21.6월	'21.7월	증감률
서울	60,157	55,061	-8.5%
경기	6,423	24,912	287.9%
인천	4,366	4,364	0.0%
대구	8,431	4,170	-50.5%
세종	3,447	3,606	4.6%
대전	3,152	3,356	6.5%
광주	1,477	1,508	2.1%
부산	1,389	1,375	-1.0%
울산	669	735	9.9%

기관명	'21.6월	'21.7월	증감률
경남	549	543	-1.1%
제주	560	508	-9.3%
충남	515	507	-1.6%
충북	258	355	37.6%
전남	307	337	9.8%
강원	306	332	8.5%
경북	308	298	-3.2%
전북	223	253	13.5%

※ 7월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

7월 기초자치단체 민원은 총 697,305건으로 전월 대비 9.5% 증가

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

- ▶ 경기 남양주 : 평내하수처리장 신설 찬반(34,887건) 등 43,492건 발생
- ▶ 경기 평택 : ○○아파트 외벽 로고의 옥외광고물법 저촉 여부 문의(11,823건) 등 1,792건 발생
- ▶ 경기 고양 : 창릉 열병합발전소, 폐기물처리시설 설치 반대(17,153건) 등 34,733건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.6월	'21.7월	증감률
경기 남양주	13,505	43,492	222.0%
경기 고양	14,480	34,733	139.9%
경기 평택	6,791	20,792	206.2%
경기 수원	26,402	19,286	-27.0%
경기 화성	15,963	15,944	-0.1%
경기 시흥	8,074	15,811	95.8%
경기 성남	14,998	14,326	-4.5%
서울 서초	12,118	12,159	0.3%
서울 마포	13,078	11,918	-8.9%
충북 청주	10,911	11,690	7.1%
서울 강동	10,275	10,802	5.1%
인천 서구	6,407	10,693	66.9%
경기 용인	11,475	10,409	-9.3%
서울 강서	10,708	9,903	-7.5%
경기 안산	10,393	9,771	-6.0%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.6월	'21.7월	증가율
경기 남양주	13,505	43,492	222.0%
경기 평택	6,791	20,792	206.2%
경기 고양	14,480	34,733	139.9%
인천 강화	473	978	106.8%
경기 시흥	8,074	15,811	95.8%
충북 제천	784	1,348	71.9%
인천 서구	6,407	10,693	66.9%
강원 양양	267	435	62.9%
강원 평창	240	338	40.8%
전남 진도	144	201	39.6%
경남 함양	158	215	36.1%
경기 연천	256	345	34.8%
충남 부여	295	395	33.9%
경북 울진	257	344	33.9%
충남 금산	300	400	33.3%

※ 7월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

7월 교육청 민원은 총 51,387건으로 전월 대비 186.1% 증가

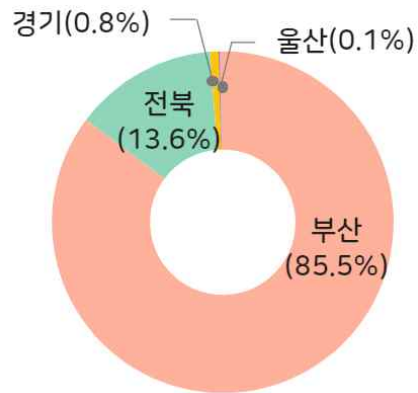
전월 대비 민원이 증가한 교육청은 경기, 부산, 충남, 인천, 전북 등 8개, 감소한 교육청은 서울, 강원, 대구, 광주, 전남 등 9개

- ▶ 경기교육청 : 매교초등학교 설립을 위한 노력 촉구(35,948건) 등 43,862건 발생
- ▶ 부산교육청 : 영어회화전문강사 고용안정 대책 요구(1,614건) 등 2,634건 발생

〈 매교초등학교 연관 키워드 〉



〈 영어회화전문강사 전국 교육청 민원 현황 〉



기관명	'21.6월	'21.7월	증감률
경기	11357	43862	286.2%
부산	680	2634	287.4%
서울	1896	1438	-24.2%
충남	252	536	112.7%
인천	443	471	6.3%
전북	174	452	159.8%
경남	282	341	20.9%
경북	222	266	19.8%
강원	332	226	-31.9%

기관명	'21.6월	'21.7월	증감률
대구	215	201	-6.5%
대전	162	184	13.6%
광주	548	175	-68.1%
울산	262	159	-39.3%
전남	809	151	-81.3%
충북	153	125	-18.3%
세종	100	97	-3.0%
제주	72	69	-4.2%

※ 7월 민원 발생량 순

공공기관등

7월 공공기관 등의 민원은 총 105,445건으로 전월 대비 102.4% 증가

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

- ▶ 경기주택도시공사 : 다산신도시 ○○아파트 실내 라돈 검출 품목 교체 요청(26,763건) 등 27,719건 발생
- ▶ 한국토지주택공사 : 경부고속도로 직선화 공사구간 방음대책 요구(13,904건) 등 53,337건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'21.6월	'21.7월	증감률
한국토지주택공사	24,378	53,337	118.8%
경기주택도시공사	903	27,719	2969.7%
금융감독원	2,986	2,990	0.1%
한국산업인력공단	3,449	2,420	-29.8%
한국전력공사	1,496	2,171	45.1%
한국소비자원	1,599	1,767	10.5%
법원행정처(대법원)	1,267	1,376	8.6%
한국통신사업자연합회	1,626	1,222	-24.8%
국가철도공단	1,907	1,140	-40.2%
한국제품안전관리원	1,208	954	-21.0%
소상공인시장진흥공단	469	755	61.0%
한국철도공사	708	729	3.0%
한국도로공사	968	627	-35.2%
대한법률구조공단	721	597	-17.2%
건강보험심사평가원	553	575	4.0%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'21.6월	'21.7월	증가율
경기주택도시공사	903	27,719	2969.7%
한국토지주택공사	24,378	53,337	118.8%
방송통신심의위원회	306	573	87.3%
소상공인시장진흥공단	469	755	61.0%
한국전력공사	1,496	2,171	45.1%
도로교통공단	150	194	29.3%
한국콘텐츠진흥원	97	125	28.9%
자동차손해배상진흥원	130	151	16.2%
한국교통안전공단	118	136	15.3%
한국소비자원	1,599	1,767	10.5%
한국지역난방공사	160	176	10.0%
법원행정처(대법원)	1,267	1,376	8.6%
한국정보통신진흥협회	318	339	6.6%
건강보험심사평가원	553	575	4.0%
한국수자원공사	156	162	3.8%

※ 7월 민원 100건 이상 기관

03 8월의 관심키워드 : 휴가철 야외활동

코로나19 사회적 거리두기 강화와 휴가철이 맞물리며 실내시설 이용 등에 제약이 커진 대신 차박, 캠핑 등 야외활동 증가가 예상되어 민원 예보 발령

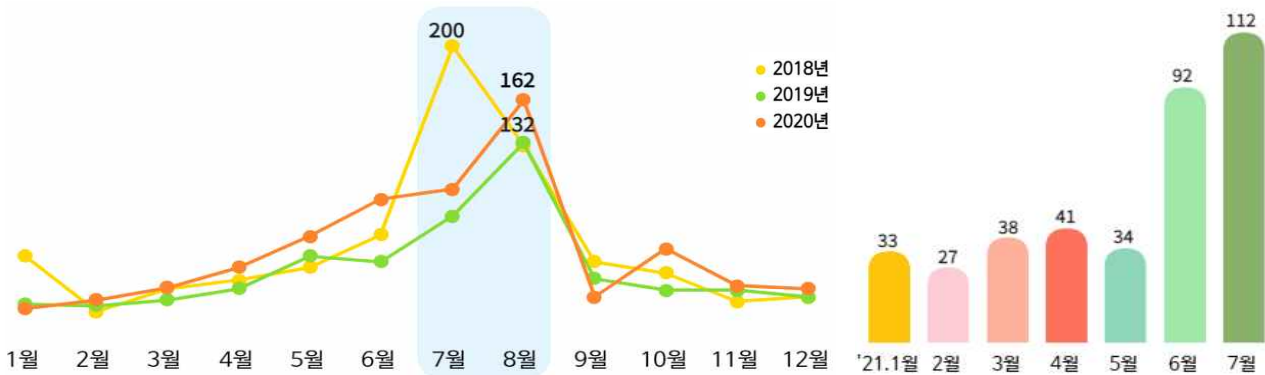
민원 추이

최근 3년 6개월간('18.1월~'21.6월) '휴가철 야외활동*' 관련 민원은 총 2,147건
'18~'20년 동안 방학과 휴가기간인 7, 8월에 관련 민원 다수 발생

* '여름, 휴가'와 '차박, 캠핑, 여행지, 야외활동, 관광지, 관광명소'로 검색한 결과

< 최근 3년간 연도별 / 월별 민원 현황 >

< '21년 월별 민원 추이 >



신청인·신청지역

신청인은 남성(61.5%)이 여성(38.5%)보다 많고,

40대(38.8%), 30대(30.1%), 50대(13.9%), 20대(12.2%), 60대(3.9%) 등의 순

* 성별 정보 확인 가능 1,276건(전체의 59.4%), 연령 정보 확인 가능 1,301건(전체의 60.6%) 대상

신청지역은 경기(26.3%), 서울(15.1%), 강원(8.1%), 부산(7.4%), 경남(7.2%) 순

* 신청지역 정보 확인 가능 2,043건(전체의 95.2%) 대상

처리기관

처리기관은 기초자치단체가 61.2%로 다수를 차지,

중앙행정기관 24.0%, 광역자치단체 7.1%, 공공기관 6.0%, 교육청 1.7% 순

민원 사례

[무단 캠핑 및 쓰레기 투기 단속 요청]

- 공원에서 사람들이 자주 불법 캠핑이나 차박을 합니다. 산책로 통행 방해는 물론 쓰레기 투기, 공중화장실에 음식물 쓰레기 투기 등을 하여 큰 불편을 겪고 있습니다. 단속과 함께 캠핑 금지 안내판 설치를 요청드립니다. ('20.8월 경남 남해군)
- 관광지로 사람들이 많이 찾는 바닷가가 캠핑하시는 분들과 바닷가를 이용하시는 분들이 버린 쓰레기로 많이 더러워져 있습니다. 여름에 더워지면 악취와 벌레들이 많이 발생할 것 같은데, 쓰레기 투기 근절 표시가 필요할 것 같습니다. ('21.4월 울산 울주군)

[부당 요금징수, 예약 취소 관련 불만]

- 해수욕장 앞 주차구역에 텐트를 설치하려는데 ○○군 조끼를 입으신 분이 쓰레기 처리 및 텐트 설치비용 명목으로 총 1만원을 요구하였습니다. 이렇게 요금을 징수하는 것이 타당한지 확인 바랍니다. ('20.12월, 인천 서구)
- 사회적 거리두기 단계 격상으로 예약해두었던 캠핑장을 예약일자 3일 전 불가피하게 취소하였습니다. 캠핑장은 60%의 금액을 차감하고 환불해 주었는데, 부당하지 않은지 답변 요청드립니다.('20.11월, 광주 광산구)

[방역수칙 위반행위 단속 및 시설물 안전 점검 요청]

- 적어도 관광객이 몰리는 주말에 대표적인 관광지는 집합금지 단속이 이루어져야 한다고 봅니다. 목격한 단체관광객이 한둘이 아닙니다. ('21.4월, 강원 강릉시)
- 방문했던 캠핑장에서 악취가 나고, 소화기 비치여부도 확인하지 못했으며 전력시설도 제대로 관리하는지 의문이 들었습니다. 또한, 캠핑장에 허용인원을 초과하여 수용하고 있지 않은지 점검해 주시기 바랍니다. ('21.4월, 인천 연수구)

[불법 건축물 단속 등 기타 불편사항]

- 청정지역으로 많은 관광객들이 찾는 계곡에 불법 건축물을 가설하고 영업을 하는 업소들이 있습니다. 불법건축물 철거 대책 및 불법 영업행위에 대한 단속을 요청 드립니다. ('21.6월, 광주 북구)
- 휴가철 행랑객들이 해안도로 간이화장실 하이박스를 열어 전기를 무단으로 사용하는 것을 보았습니다. 자물쇠 설치 등 조치 바랍니다.('20.8월, 경기 고양시)

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. 8월의 관심키워드		
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청	Helpdesk	070-4108-3625