

국민권익위 빅데이터로 분석한

국민의

소리

2022년 10월 (제690호)

전월 대비 0.8% 증가(1,099,267건)

문화체육관광부, 경기도, 서울 강남구, 대구교육청, 게임물관리위원회 등이 전월 대비 증가 11월 17일 대학수학능력시험 실시를 앞두고 수험생들의 불편 최소화를 위해소음 자제 등 관계기관의 철저한 준비가 필요하여 11월의 관심키워드로 '수능'선정

국민권익위 빅데이터로 분석한

국민의 소리

No. 690 월간 동향 2022년 10월

01	민원 동향1
	민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황 분야별 현황 / 주요 민원키워드
02	기관별 동향5 중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등
03	11월의 관심키워드 : 수능10

01 및 민원 동향

민원 추이

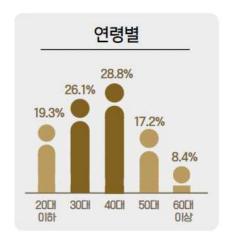
2022년 10월 민원 발생량은 총 **1,099,267건 전월**(1,090,919건) 대비 **0.8% 증가**, **전년 동월**(1,265,093건) 대비 **13.1% 감소**



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새올) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('22.11.1. 9시)

신청인 현황

연령별로는 **40대**(28.8%) 및 **30대**(26.1%), 성별로는 **남성**(71.0%)이 다수를 차지 연령 및 성별은 **40대 남성**(18.8%), **30대 남성**(17.6%), **20대 이하 남성**(16.1%) 등의 순





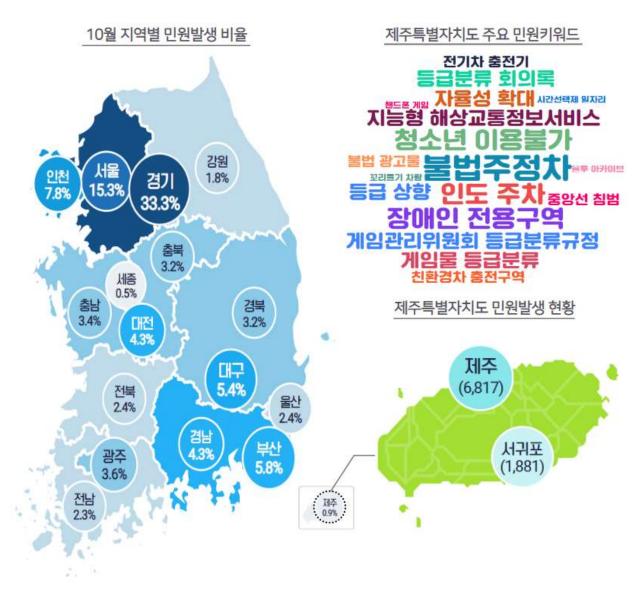


※ 연령과 성별이 확인된 241,476건 대상

지역별 현황

경기 33.3%(315,919건), **서울 15.3%**(144,901건), **인천 7.8%**(74,299건), 부산 5.8%(55,529건), 대구 5.4%(50,973건) 등 순으로 수도권이 전체의 56.4% 차지

게임물 이용 연령 등급 관련 이의 등 **제주특별자치도**가 전월 대비 가장 많이 증가 (8.7% 1), 제주특별자치도 지역 중에서는 제주시에서 발생한 민원이 가장 많음(6,817건)



※ 신청지역이 확인된 949,444건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 **경찰 분야*(50.0%)**가 가장 많고, 교통(8.1%), 도로(7.5%), 행정안전(6.5%), 환경(4.5%), 문화(4.4%), 주택건축(4.0%) 분야 등의 순

* 장애인 전용 주차구역 내 불법주정차 신고 등 교통법규 위반 신고가 경찰 분야의 과반수 차지

경찰	교통	도로	행정안전	환경	문화	주택건축	산업통상	보건
50.0%	8.1%	7.5%	6.5%	4.5%	4.4%	4.0%	1.8%	1.4%
교육	수자원	체육	방 송통 신	관광	노동	과학기술	재정	도시
1.3%	1.1%	1.0%	1.0%	1.0%	0.7%	0.7%	0.6%	0.6%
법무	국방	농림축산	세무	사법	해양수산	복지	외무통일	우정
0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%

[※] 분야 정보가 확인된 1,057,980건 대상

증감률 상위 분야

<mark>증 가</mark> 게임물 이용 연령 등급 상향에 대한 이의제기 등 <mark>문화</mark> 분야 증가



문화 279.9% ↑



체육 59.9% ↑



주택건축 37.5%↑



법무 18.3% ↑



사법 10.5% †

감 소



외무통일 29.4%↓



환경 26.4%↓



보건 21.6%↓



도시 19.4%↓



수자원 17.4%↓

주요 민원키워드

10월 상위 민원키워드는 불법주정차, 게임물 등급분류, 교통 불편 최소화 등 대중교통 체계, 노선 신설, 서울 접근성, 교통 문제 해결 등 '교통환경 개선'과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

Top 30 키워드
광역교통사업
서울 십근성 중 급 중앙 마 포구 소각장 수도권 서북부지역 블루 아카이브 교통문제 해결
노선 신설 불법주정차 정치역 환승센터
^{신도시 주민} 청소년 이용불가
장애인전용주차구역 ^{변화} 게이무 드구브리
^{샤려} 게임물 등급문뉴 친화경차 충전구역 ^{유밀}
교통불편 최소화 ^{한강원임 접근성} 고도 조태과 기해 기해 기체

순위	키워드		순위	키워드	
1	불법주정차	_	16	경의중앙선 향동역	down
2	장애인전용주차구역	_	17	신도시 주민	dbwn
3	등급 상향	new	18	마포구 소각장	down
4	블루 아카이브	new	19	교통 문제 해결	down
5	청소년 이용 불 가	new	20	버스 노선	down
6	게임물 등급분류	new	21	인천 지하철	dbwn
_ 7	친환경차 충전구역	new	22	한강공원 접근성	new
8	공동주택관리법 시행규칙	new	23	서울 중심	down
9	대중교통 체계	new	24	인구 밀집도	down
10	교통 불편 최소화	new	25	복합쇼핑몰 계획	down
11	노선 신설	new	26	원당지구 인구	down
12	광역교통사업	down	27	체육관 건립	new
13	정차역 환승센터	down	28	국민생활 편익	new
14	서울 접근성	down	29	안단테 입주예정자	new
15	수도권 서북부지역	down	30	위례신사선 실시협약	new

※ Top 30 이탈 키워드(전월대비) : 혐오시설, 위례상징 조형물, 입지 선정, 물류센터 건립 등 14개

[주요 키워드 관련 민원 사례]

- 장애인 전용 주차구역, 전기차 충전구역 등에서의 '불법주정차 행위 신고'관련 게임물 이용 연령 등급 상향에 대한 반발 및 상향 근거 공개 요청 등 '게임'관련 공동주택관리법 시행규칙의 총 세대수 관련 개정 요구, 서울 마포구 쓰레기 소각장 건립 반대, 인천 검단신도시 내 체육관 건립 요청, LH 공동주택 브랜드 '안단테'의 브랜드명 변경 요청 등 '주거환경'관련
 - 고양 덕은지구 교통환경 개선 요구, 경의중앙선 향동역 조속 신설 요구, 인천 검단신도시 내 서부권 광역급행철도(GTX-D) 역사 확정 요청 등 '교통환경' 관련

02 기관별 동향"

중앙행정기관

10월 중앙행정기관 민원은 총 236,816건으로 전월 대비 4.2% 증가 발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 문체부, 감사원 등, 감소한 기관은 국방부, 경찰청 등

[발생량 상위 15개 기관]

[증가윸 상위 15개 기관]

[200 0위 13세 기단]				[0	기끌 경기	13세 기단	J
기관명	'22.9월	'22.10월	증감률	기관명	'22.9월	'22.10월	증감률
경찰청	125,111	116,535	-6.9%	문체부	664	12,083	1,719.7%
국토부	32,768	39,983	22.0%	문화재청	144	538	273.6%
문체부	664	12,083	1,719.7%	대통령비서실	77	161	109.1%
고용부	9,682	9,210	-4.9%	인사혁신처	811	1,529	88.5%
대검찰청	5,473	5,620	2.7%	감사원	1,190	2,033	70.8%
국방부	7,312	5,532	-24.3%	국무조정실	348	576	65.5%
국민권익위	3,875	4,663	20.3%	법무부	2,151	3,024	40.6%
식약처	4,335	4,281	-1.2%	국정원	299	407	36.1%
행안부	2,947	3,192	8.3%	국토부	32,768	39,983	22.0%
법무부	2,151	3,024	40.6%	국민권익위	3,875	4,663	20.3%
복지부	2,550	2,621	2.8%	법제처	163	190	16.6%
과기정통부	2,334	2,535	8.6%	관세청	839	971	15.7%
해수부	1,934	2,073	7.2%	조달청	592	669	13.0%
환경부	2,047	2,067	1.0%	과기정통부	2,334	2,535	8.6%
감사원	1,190	2,033	70.8%	행안부	2,947	3,192	8.3%
				01 =1 01	-1 -1.1		

※ 10월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

문화세육관광부 산하기관인 게임물관리위원회 관련, 게임물 이용 연령 등급 재분류*에 대한 문제 제기 및 민원응대 등에서의 소극행정 신고(11,038건) 등

* 특정 게임에 대한 등급 상향 권고 관련, 불명확한 등급 재분류 기준에 대한 반발

감사원

게임물관리위원회 업무에 대한 감사 요청(590건) 등

문화재청

국립무형유산원 관련, 동일인의 요지 불명 민원(355건) 등

^{1) &#}x27;22.11.1. 9시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

지방자치단체(광역)

10월 광역자치단체 민원은 총 99.275건으로 전월 대비 9.4% 감소 전월 대비 민원이 증가한 시·도는 경기, 인천, 강원, 경남 등 5개 기관, 감소한 시·도는 경북, 울산, 부산 등 12개 기관

[광역자치단체 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.9월 '22.10월		증감률
서울	81,085	71,123	-12.3%
경기	4,793	6,574	37.2%
대구	6,417	6,474	0.9%
대전	5,679	4,719	-16.9%
세종	3,436	3,114	-9.4%
인천	2,134	2,378	11.4%
광주	1,140	1,026	-10.0%
부산	1,252	976	-22.0%
울산	936	644	-31.2%

기관명	'22.9월	'22.10월	증감률
충남	369	353	-4.3%
강원	337	348	3.3%
전남	304	297	-2.3%
경남	290	295	1.7%
충북	327	283	-13.5%
제주	274	266	-2.9%
경북	576	217	-62.3%
전북	200	188	-6.0%

※ 10월 빈원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

경기도

고양 덕은지구 교통 불편 해소를 위한 광역교통계획 수립 요청(2,126건) 등

* 서울까지 출퇴근이 가능한 버스 노선 신설 등 지역간 연계 대중교통 도입 요구

인천광역시

아파트 앞 완충녹지에 불법 설치된 방음벽 철거 요청 관련, LH에서 완충 녹지에 대한 계획변경을 신청하려는 것에 대한 승인 반대(261건) 등

* LH는 방음벽 철거에 반대하는 입장으로, 방음벽의 불법성 해소를 위해 완충녹지의 용도변경 준비

강원도

불법주정차(107건) 및 도로 시설물 파손 등 생활안전 신고(58건) 등

[분야별 현황]

교통법규 위반 신고 등 경찰, 서울 마포구 소각장 건립 반대 등 환경 분야가 많이 발생



① 경찰(31.2%)



② 환경(14.2%) ③ 교통(11.7%)





④ 도로(9.2%)



⑤ 행정안전(8.9%)

지방자치단체(기초)

10월 기초자치단체 민원은 총 667,354건으로 전월 대비 4.3% 감소 발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 서울 강남구 등, 감소한 기관은 서울 서초구, 경기 고양시 등

[발생량 상위 15개 기관]

[증가율 상위 15개 기관]

		[0,		
기관명	'22.9월	'22.10월	증감률	기관명
경기 수원시	29,411	28,193	-4.1%	서울 강남구
서울 강남구	10,235	23,503	129.6%	부산 강서구
경기 고양시	26,380	21,176	-19.7%	전북 진안군
충북 청주시	18,306	17,307	-5.5%	경남 하 동 군
경기 성남시	14,087	13,307	-5.5%	강원 정선군
경기 화성시	12,500	12,800	2.4%	전북 임실군
경기 용인시	12,188	11,109	-8.9%	인천 옹진군
경남 창원시	11,637	11,033	-5.2%	강원 양양군
충남 천안시	11,360	10,988	-3.3%	경기 동두천시
서울 강서구	10,637	10,657	0.2%	전북 남원시
경기 평택시	10,488	10,608	1.1%	경남 거창군
대전 서구	12,521	10,520	-16.0%	강원 인제군
서울 서초구	13,867	10,446	-24.7%	경남 고성군
경기 부천시	9,622	10,248	6.5%	경남 남해군
서울 관악구	11,445	10,060	-12.1%	전남 무안군

'22.9월 '22.10월 증감률 23,503 **129.6%** 10,235 2,242 3,898 73.9% 85 146 71.8% 42.9% 154 220 37.0% 181 248 36.8% 209 286 35.4% 147 199 266 359 35.0% 947 33.2% 711 32.4% 611 809 29.4% 310 401 214 25.9% 170 243 298 22.6% 145 21.4% 176 939 1,127 20.0%

※ 10월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

서울 강남구 불법주정차 신고(11,225건) 및 방치된 공유 전동킥보드 수거(5,582건), 지하철역 출구 앞 안전휀스 설치 요청(2,019건) 등

부산 강서구 불법주정차 등 교통법규 위반(2,570건) 및 불법 광고(802건) 신고 등

전북 진안군 현수막, 간판 등 불법 옥외광고물 제거 요청(61건) 등

교육청

인천교육청

10월 교육청 민원은 총 15,805건으로 전월 대비 28.3% 증가 전월 대비 증가한 교육청은 대구, 서울, 인천, 충남 등 5개 기관, 감소한 교육청은 경북, 강원, 경남 등 12개

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'22.9월	'22.10월	증감률
경기	7,243	6,685	-7.7%
대구	302	3,627	1,101.0%
서울	1,033	1,895	83.4%
인천	878	1,299	47.9%
경남	541	385	-28.8%
부산	434	353	-18.7%
충남	194	284	46.4%
대전	274	209	-23.7%
충북	235	176	-25.1%

기관명	'22.9월	'22.10월	증감률
경북	315	175	-44.4%
전북	150	152	1.3%
광주	172	134	-22.1%
전남	132	126	-4.5%
강원	141	90	-36.2%
세종	106	79	-25.5%
울산	105	79	-24.8%
제주	62	57	-8.1%

^{※ 10}월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

대구교육청 아파트 입주 예정인 초등학생들이 주거지 인근 ○○초가 아닌 교통사고가 잦은 왕복 4차선을 건너야 하는 △△초로 배정된 것에 대한 이의(3,333건) 등

서울교육청 □□초의 과밀학급 우려로 인근 아파트 입주예정자들의 □□초 배정 반대

(853건) 등 * 현재도 과밀인 학교에 학생을 추가 배정할 경우, 학습권 침해 등 교육여건 저하

인구가 대거 유입되고 있는 인천 운서지구에 초등학교 설립 촉구(915건) 등

* 10월 말 교육부 중앙투자심사에서 초등학교 신설 승인함에 따라 해결되어 '26.3월 개교 예정

충남교육청 초등학교 학군 배정 및 통학구역 설정 기준에 대한 이의(118건) 등

* 근거리 초등학교가 아닌 현재 공사 중인 원거리 학교에 배정함에 따라 통학 안전 등 우려

공공기관등

10월 공공기관등의 민원은 총 79,310건으로 전월 대비 80.9% 증가

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 게임물관리위원회 등, 감소한 기관은 한국산업인력공단, 한국도로공사 등

[발생량 상위 15개 기관]

[증가율 상위 15개 기관]

[200 OT 13/11 /10]								
기관명	'22.9월	'22.10월	증감률		기관명	'22.9월	'22.10월	증감률
게임물관리위원회	422	29,723	6,943.4%		게임물관리위원회	422	29,723	6,943.4%
한국토지주택공사	12,830	19,847	54.7%		부천도시공사	39	139	256.4%
인천도시공사	2,435	3,972	63.1%		헌법재판소	81	159	96.3%
한국도로공사	3,667	3,019	-17.7%		한국자산관리공사	162	273	68.5%
금융감독원	2,749	2,747	-0.1%	_	인천도시공사	2,435	3,972	63.1%
한국소비자원	1,660	1,815	9.3%		한국토지주택공사	12,830	19,847	54.7%
한국전력공사	1,501	1,482	-1.3%	_	한국제품안전관리원	262	397	51.5%
한국산업인력공단	2,655	1,332	-49.8%		주택도시보 증공 사	123	168	36.6%
한국통신시업자연합회	1,346	1,113	-17.3%		국립공원공단	86	116	34.9%
법원행정처(대법원)	1,024	1,089	6.3%		국가철도공단	491	635	29.3%
한국신업인전보건공단	827	886	7.1%		지동자손해비상진흥원	127	159	25.2%
한국철도공사	713	686	-3.8%		방송통신심의위원회	279	313	12.2%
국가철도공단	491	635	29.3%		한국정보통신진흥협회	210	235	11.9%
대한법 률구 조공단	708	603	-14.8%		한국소비자원	1,660	1,815	9.3%
국민건강보험공단	564	560	-0.7%	_	근로복지공단	252	272	7.9%
					01 -101		-1 -0.1	

※ 10월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

게임물관리위원회 게임물 이용 연령 등급 상향 권고에 대한 이의제기 및 상향 근거 공개 요청 등

인천도시공사 검단신도시 내 체육시설 확정 및 조기 건립 요청(3,911건) 등

한국토지주택공사 고양 신혼희망타운 내 주차 유도등 등 설치 요청 및 설계 문의(7,287건) 등

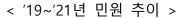
부천도시공사 거주자 우선 주차장 내 부정 주차 신고(121건) 등

03 | 11월의 관심키워드 : 수능

11월 17일 2023학년도 대학수학능력시험 실시를 앞두고 수험생들의 불편 최소화를 위해 소음 자제 및 시험 환경 개선 등 관계기관의 철저한 준비가 필요하여 **민원예보 발**령

민원 추이

최근 3년간('19~'21년) 민원분석시스템에 수집된 '수능' 관련 민원은 총 5,448건 수능이 다가올수록 증가 추세를 보이다가 수능이 끝난 후 급감하는 양상수능 실시 월(11~12월)에는 3년 월평균 대비 약 2.4~3.6배 민원이 증가하며,이 중 약 1/3이 수능일 전후(수능 전일, 당일, 다음날)에 집중





* 수능은 통상 11월에 시행되나, 예외적으로 '20년만 코로나19의 영향으로 12월로 연기

신청인·신청지역

신청인은 남성(58.9%)이 여성(41.1%)보다 많고, 연령별로 40대(26.6%), 20대(22.9%), 10대(20.1%), 30대(15.0%), 50대(12.2%) 등의 순 * 성별 정보 확인 가능 2,784건(전체의 51.1%), 연령 정보 확인 가능 2,687건(전체의 49.3%) 대상 신청지역은 경기(31.5%), 서울(26.7%), 부산(5.5%), 경남(4.9%) 등의 순

* 신청지역 정보 확인 가능 5,053건(전체의 92.7%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

처리기관

기관유형별로는 시도교육청이 33.4%로 가장 많고, 중앙행정기관 33.1%, 지방자치단체 25.3%, 공공기관 7.4% 등의 순

민원 사례

- [수능일 전(前) 주거지, 학원가 등에서의 소음 신고]
- · **주택단지 인근에서 도로공사를 하는데 도대체 누가 야간공사 허가한 건가요?** 내일이 수능인데, 수험생 밤잠 설치고 시험 보라는 건가요? ('21.11월, 광주광역시 남구)
- · 수능이 며칠 남지 않았는데, 꼭 문화제 공연을 해야 하나요? 주변이 학원, 스터디 카페 등인데, 공연 기간 변경이나 취소를 고려해주세요. ('21.11월, 대전광역시 유성구)
- [수능 시험 당일 시험장 주변 소음 유발행위 중단 요청]
- · 근처 공사 현장이 너무 시끄러워 시험에 피해가 갈까 걱정됩니다. 시험시간만이라도 공사를 일시 중지해주세요. ('21.11월, 서울특별시 강동구)
- · 수능 당일 행사를 한다고 합니다. 상당한 소음이 예상되는데, 학생들이 조용히 시험 볼 수 있도록 날짜를 조정해주시기 바랍니다. ('20.12월, 서울특별시교육청)
- [시험 중 방송사고 발생 관련 불만]
- · 3교시 영어듣기 때 3번이나 끊기고, 음량 품질도 좋지 않았습니다. 추가 시간을 받기는 했지만, 방송점검은 제대로 하셨나요? 너무 화가 나네요. ('20.12월, 경기도교육청)
- · 4교시 안내방송이 중간에 끊기고, 종료 5분 전에 종이 쳐서 학생들이 모두 당황 했습니다. 일단 대기하고 나중에 추가 시간을 받았지만, 이미 흐름은 깨진 뒤였습니다. 이 시험이 모의고사도 아니고 전국 시험인데, 내년에는 개선되기를 바랍니다. ('21.11월, 경기도교육청)
- [규정 미숙지 등 수능 감독관으로 인한 피해 호소]
- · 수정테이프는 휴대 가능한 물품인데도, 감독관이 휴대할 수 없다고 잘못 안내해서 피해를 봤습니다. 다음에는 이런 일이 없도록 교육이 제대로 이루어져야 할 것 같습니다. ('21.12월, 인천광역시교육청)
- · 학생증으로 본인확인이 가능한데도, 저희 아이는 본인확인이 안된다고 여기저기 불려다니며 생활기록부까지 발급받아야 했습니다. 수험생 유의사항에도 있는 내용인데, 감독관들이 이 부분을 몰랐다는 게 너무 화가 납니다. ('21.11월, 인천광역시교육청)
- · **감독관께서 화장실 가면 다시 들어올 수 없다고 해서 시험을 급히 마무리하고 갔는데,** 이후 다른 **감독관은 다시 들어갈 수 있다고 하십니다.** 안 그래도 어려운 시험이었는데, 감독관끼리 말이 다르니 너무 억울하고 화가 납니다. ('21.11월, 전라남도교육청)
- · 제 양옆으로 감독관 두 분이 앉으셨는데, 저를 사이에 두고 속삭이면서 이야기하고 운동까지 해서 시험에 집중할 수 없었습니다. ('21.11월, 충청남도교육청)
- [장거리 시험장 배정으로 인한 불편]
- · 시험장이 집과 너무 멀어요. 다른 지역구로 가야 하는데, 대중교통도 없고 출근 시간에 차도 많이 막히는 길을 지나야 합니다. 아침부터 교통 전쟁을 치르고 시험을 봐야 하는 이 상황을 개선해주세요. ('20.12월, 경상북도교육청)

알 림 판

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	목 차		연락처	
01. 민원 동향				
02. 기관별 동향		박경현 주무관	044-200-7287	
03. 11월의 관심키워드	Ξ.			
시스템 이용 문의		HelpDesk	070-4108-3625	