



국민권익위원회

국민권익위
민원 빅데이터로 분석한

국민의 소리

2026년 3월 동향 (제857호)

- ▶ 2월 대비 21.2% 증가(1,317,873건)
- ▶ 방미통위, 경기, 전남 구례군, 경기교육청 등이 전월 대비 증가
- ▶ 4월 민원예보로 ‘나들이’ 선정, 국민 불편 사항을 해결하기 위한 방안으로 시설 안전 관리 강화, 편의시설 확충 내실화 등 제시

국민의 소리

No. 857

월간 동향

2026년 3월

01 민원 동향(3월) 1

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

02 기관별 동향(3월) 5

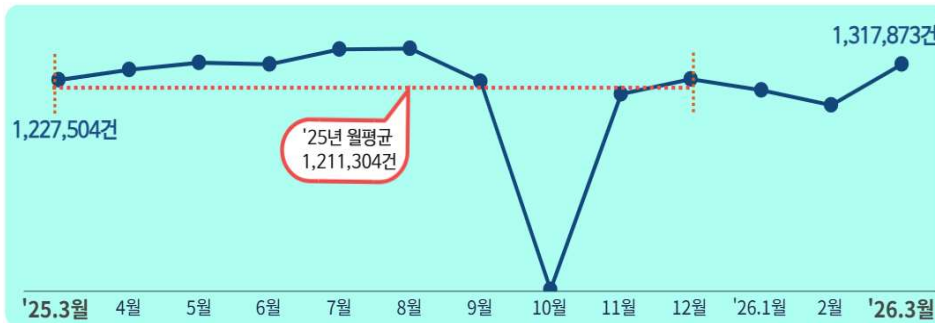
중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

03 민원예보(4월) : 나들이 10

01 | 민원 동향(3월)

민원 추이

- 2026년 3월 민원 발생량은 총 1,317,873건
- 전월(1,087,592건) 대비 21.2% 증가, 전년 동월(1,227,504건) 대비 7.4% 증가

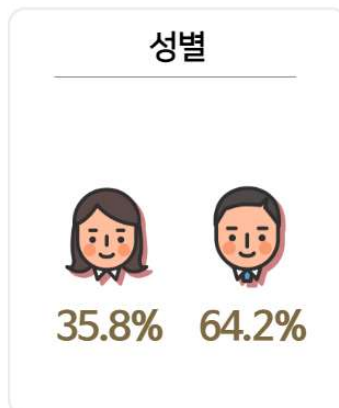
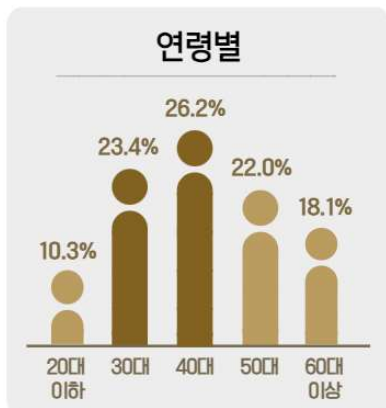


* 국가정보자원관리원 화재로 인한 국민신문고 시스템 등 운영 중단('25.9.26~10.27.)

※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('26.4.1. 13시)

신청인 현황

- 연령별로는 40대(26.2%) 및 30대(23.4%), 성별로는 남성(64.2%)이 다수를 차지
- 연령 및 성별은 40대 남성(16.3%), 30대 남성(15.4%), 50대 남성(14.1%) 등의 순



※ 연령과 성별이 확인된 186,496건 대상

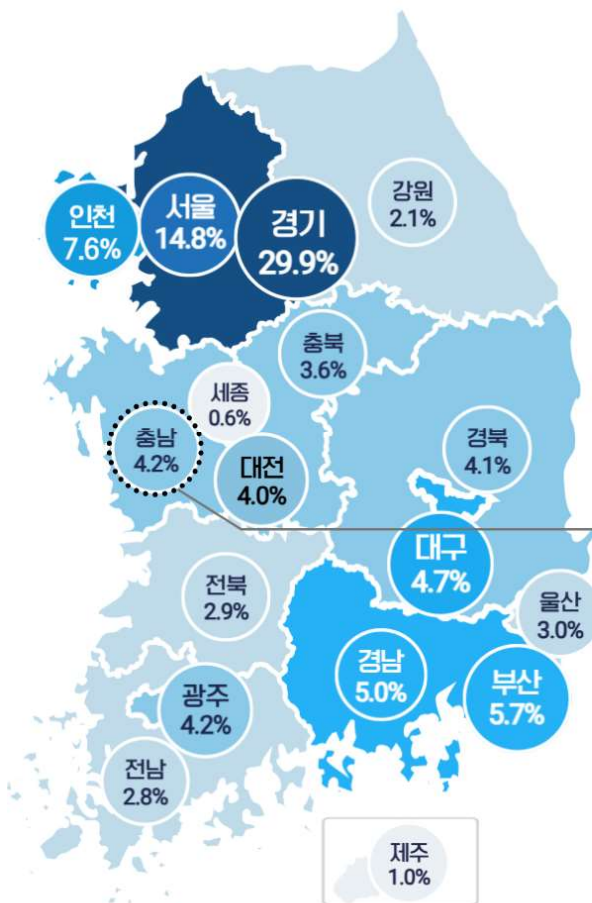
01 | 민원 동향(3월)

지역별 현황

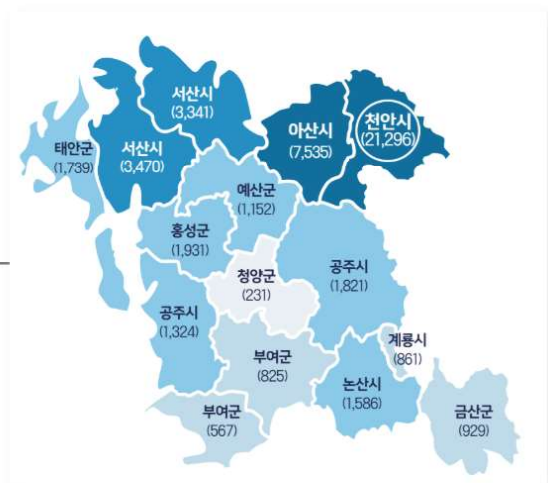
- 경기 29.9%(352,613건), 서울 14.8%(174,474건), 인천 7.6%(89,270건), 부산 5.7%(67,869건), 경남 5.0%(58,927건) 등의 순
- 충청남도가 전월 대비 가장 많이 증가*(40.1% ↑)

* 포트홀 등 도로 파손 정비 요구

3월 지역별 민원발생 비율



충청남도 민원발생 현황



※ 신청지역이 확인된 1,181,153건 대상으로, 민원의 처리기관 기준이 아닌, 신청지역 기준임

분야별 현황

- 분야별로는 **교통 분야***(62.9%)가 가장 많고, 행정·안전(7.8%), 도로(7.0%), 산업·통상(2.9%), 환경(2.9%), 주택·건축(2.5%), 분야 등의 순

* 장애인 전용 주차구역 내 불법 주정차 신고 등 교통법규 위반 신고가 교통 분야의 과반수 차지

교통	행정·안전	도로	산업·통상	환경	주택·건축	경찰·검찰· 법원	교육	
62.9%	7.8%	7.0%	2.9%	2.9%	2.5%	1.8%	1.6%	
보건	수자원	문화	방송통신	노동	국방	재정	농림·축산	
1.6%	1.1%	1.0%	0.9%	0.8%	0.7%	0.7%	0.6%	
복지	관광	과학기술	도시	체육	세무	해양수산	외무통일	우정
0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 1,277,798건 대상

증감률 상위 분야

증 가 덕은지구 고등학교 신설 요구 등 **교육** 분야 증가



교육
94.7% ↑



도시
48.8% ↑



우정
48.1% ↑



국방
45.3% ↑



관광
44.6% ↑

감 소



해양수산
0.7% ↓

주요 민원키워드

- 3월 상위 민원키워드는 불법 광고물(현수막 등) 단속 요구, 재개발 추진 요구, 쓰레기 무단투기 신고 등과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

위례종합병원 신설
변전소 신설 반대
도로시설물 정비
의료법 위반 재개발
친환경차 충전구역
불법주정차
인천2호선 어린이보호구역
불법광고물 고양은평선
통학구역 유지 위례삼동선
가로등 정비 저류지 태양광발전
교통법규 위반차량
쓰레기 무단투기
포트홀 정비 버스노선
위례과천선 연장
제2경인선

〈일반〉		〈도로교통〉	
순위	키워드	순위	키워드
1	불법광고물	1	불법주정차*
2	재개발 추진	2	도로시설물 정비
3	쓰레기 무단투기	3	고양은평선
4	의료법 위반	4	교통법규 위반차량
5	가로등 정비	5	포트홀 정비
6	변전소 신설 반대	6	버스노선
7	통학구역 유지	7	인천2호선
8	저류지 태양광발전	8	제2경인선
9	고등학교 신설	9	위례삼동선
10	위례종합병원 신설	10	위례과천선 연장

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

[신규 키워드 관련 민원 사례]

일반

- ⑧ 김포 ◇◇천 저류지 태양광 발전시설 설치 반대 및 주민 의견 수렴 요청
- ⑩ 위례신도시에 종합병원 신설 신속한 절차 이행 촉구

도로
교통

- ⑨ 위례신사선 종점 위례중앙역과 광주시 삼동역 연장 요청

중앙행정기관

- 3월 중앙행정기관 민원은 총 174,841건으로 전월 대비 26.8% 증가
- 발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 복지부 등, 감소한 기관은 해수부

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'25.2월	'26.3월	증감률
경찰청	36,784	46,318	25.9%
국토부	33,918	37,397	10.3%
노동부	9,058	11,619	28.3%
국방부	6,007	9,137	52.1%
국민권익위	4,618	6,911	49.7%
식약처	4,398	5,416	23.2%
대검찰청	4,008	4,335	8.2%
행안부	3,507	3,918	11.7%
복지부	3,273	6,678	104.0%
공정위	2,959	3,998	35.1%
과기정통부	2,865	3,669	28.1%
국세청	2,732	3,203	17.2%
기후부	2,357	2,941	24.8%
법무부	2,222	4,105	84.7%
해수부	1,712	1,651	-3.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'25.2월	'26.3월	증감률
총리비서실	338	1,893	460.1%
국조실	186	687	269.4%
방미통위	343	971	183.1%
데이터처	51	115	125.5%
복지부	3,273	6,678	104.0%
법무부	2,222	4,105	84.7%
국가유산청	138	226	63.8%
개인정보위	436	705	61.7%
교육부	1,454	2,229	53.3%
국방부	6,007	9,137	52.1%
국민권익위	4,618	6,911	49.7%
조달청	577	857	48.5%
외교부	383	568	48.3%
보훈부	610	849	39.2%
금융위	577	797	38.1%

※ 3월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

방미통위 TV 수신료 해지 요청 등(971건)

데이터처 보험료 산정 기준이 되는 질병분류 문의 등(115건)

복지부 위례종합병원 신설 요구 등(6,678건)

1) '26.4.1. 14시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

지방정부(광역)

- 3월 지방정부(광역) 민원은 총 73,006건으로 전월 대비 25.9% 증가
- 전월 대비 민원이 증가한 시·도는 경기, 대전, 인천 등 15개, 감소한 시·도는 충북 등 2개

[지방정부(광역) 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'25.2월	'26.3월	증감률	기관명	'25.2월	'26.3월	증감률
서울	34,449	38,486	11.7%	충남	655	858	31.0%
경기	2,875	6,217	116.2%	제주	489	592	21.1%
세종	4,811	5,806	20.7%	전남	473	567	19.9%
대전	3,693	5,452	47.6%	경북	439	561	27.8%
인천	2,771	4,473	61.4%	강원	420	502	19.5%
광주	2,165	3,144	45.2%	전북	443	456	2.9%
부산	1,827	2,439	33.5%	충북	440	429	-2.5%
대구	1,137	1,365	20.1%	경남	418	398	-4.8%
울산	915	1,261	37.8%	※ 3월 민원발생량 순			

[주요 민원 증가 사례]

경기	김포 ◇◇천 계류지 태양광 발전시설 추진 반대 등(6,217건)
대전	버스전용차로 운행 위반 신고 등(5,452건)
인천	인천2호선 고양 연장 요청 등(4,473건)

지방정부(기초)

- 3월 지방정부(기초) 민원은 총 1,000,258건으로 전월 대비 19.2% 증가
- 발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 증가한 지방정부는 충남 천안시, 경기 성남시 등, 증가율 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 지자체는 전남 구례군

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'25.2월	'26.3월	증감률
경기 수원시	24,306	30,916	27.2%
충북 청주시	20,890	26,198	25.4%
경기 성남시	17,924	24,969	39.3%
경기 화성시	16,783	21,643	29.0%
경남 창원시	14,798	18,900	27.7%
경기 용인시	14,637	18,330	25.2%
인천 서구	12,917	17,564	36.0%
충남 천안시	12,287	17,144	39.5%
경기 고양시	13,523	16,858	24.7%
경기 안산시	14,018	16,842	20.2%
전북 전주시	11,005	14,807	34.6%
경기 평택시	10,968	14,766	34.6%
서울 송파구	13,381	13,955	4.3%
경기 부천시	12,721	13,948	9.7%
대전 서구	11,490	13,760	19.8%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'25.2월	'26.3월	증감률
전남 구례군	121	236	95.0%
충남 금산군	423	787	86.1%
경북 포항시	7,339	13,303	81.3%
전북 진안군	87	152	74.7%
전북 순창군	124	212	71.0%
충북 음성군	1,103	1,806	63.7%
충남 부여군	306	497	62.4%
충남 태안군	401	640	59.6%
경북 성주군	291	451	55.0%
경남 하동군	196	300	53.1%
충남 홍성군	1,021	1,553	52.1%
전남 영암군	492	747	51.8%
전남 영광군	556	844	51.8%
경남 남해군	199	299	50.3%
전남 완도군	188	281	49.5%

※ 3월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

전남 구례군	장애인 전용구역 불법 주정차 신고 등(236건)
충남 금산군	횡단보도 및 교차로 모퉁이 불법 주정차 신고 등(787건)
경북 포항시	□□블럭 시공사-입주예정자 소통 요청 등(13,303건)

교육청

- 3월 교육청 민원은 총 20,308건으로 전월 대비 52.7% 증가
- 전월 대비 모든 교육청이 증가

[교육청 민원 발생량 및 증감률]

기관명	'25.2월	'26.3월	증감률	기관명	'25.2월	'26.3월	증감률
인천	5,750	7,159	24.5%	울산	169	301	78.1%
경기	3,190	6,786	112.7%	광주	216	266	23.2%
서울	1,487	1,859	25.0%	전북	162	258	59.3%
부산	380	586	54.2%	제주	191	255	33.5%
경북	364	458	25.8%	전남	139	248	78.4%
경남	313	429	37.1%	충북	149	240	61.1%
충남	217	416	91.7%	강원	157	222	41.4%
대구	198	390	97.0%	세종	69	120	73.9%
대전	151	315	108.6%				

※ 3월 민원발생량 순

[주요 민원 증가 사례]

경기교육청 ▽▽지구 고등학교 신설 요구 등(6,786건)

대구교육청 학원 교습비 미기재 신고 등(390건)

대전교육청 ●●2지구 중학교 신설 요구 등(315건)

공공기관 등

- 3월 공공기관 등의 민원은 총 49,408건으로 전월 대비 28.2% 증가
- 한국전력공사, 한국도로공사 등의 민원이 전월 대비 증가, 감소한 기관은 대한법률구조공단 등

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'25.2월	'26.3월	증감률
금융감독원	3,743	4,654	24.3%
한국토지주택공사	3,511	4,016	14.4%
한국소비자원	2,468	2,968	20.3%
한국전력공사	1,731	2,912	68.2%
법원행정처	1,510	1,861	23.3%
국가철도공단	986	1,387	40.7%
한국도로공사	939	1,368	45.7%
한국통신사업자연합회	1,123	1,337	19.1%
대구공공시설관리공단	797	1,050	31.7%
한국철도공사	761	1,047	37.6%
국민건강보험공단	822	1,003	22.0%
한국산업안전보건공단	749	891	19.0%
한국산업인력공단	632	857	35.6%
대한법률구조공단	856	847	-1.1%
한국제품안전관리원	627	775	23.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'25.2월	'26.3월	증감률
서울과학기술대학교	10	488	4,780.0%
한국석유관리원	10	147	1,370.0%
충남대학교	63	230	265.1%
한국에너지공단	97	338	248.5%
고양도시관리공사	48	123	156.3%
광주광역시도시공사	47	105	123.4%
한국주택금융공사	52	101	94.2%
한국전력공사	1,731	2,912	68.2%
한국정보통신진흥협회	216	358	65.7%
한국부동산원	97	158	62.9%
한국수자원공사	182	279	53.3%
한국환경공단	199	303	52.3%
한국농어촌공사	429	637	48.5%
국립공원공단	84	124	47.6%
대한변호사협회	78	115	47.4%

※ 3월 민원 100건 이상 기관 대상

[주요 민원 증가 사례]

서울과학기술대학교 공동학위제 철회 요구 등(488건)

한국석유관리원 이란 공습에 따른 유가 인상으로 주유소 폭리 의심 신고 등(147건)

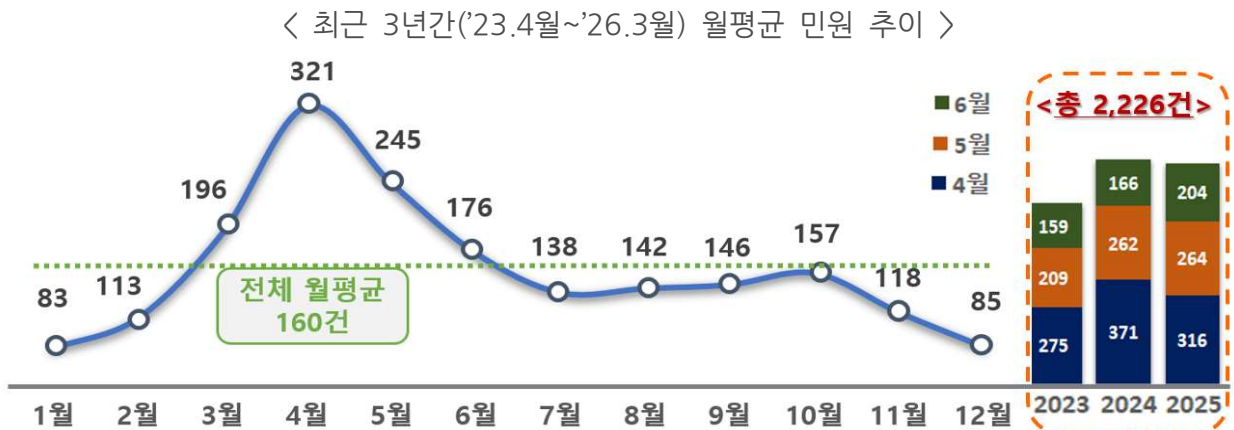
충남대학교 대학 내 현수막 및 포스터 제거 요구 등(230건)

03 | 민원예보(4월) : 나들이

봄철 나들이 장소 시설 정비 요구, 교통·주차 불편, 편의시설 부족 등 민원이 증가하고 있고, 특히 5월(가정의 달) 황금연휴를 맞아 관련 민원이 급증할 것으로 예상, 나들이 관련 국민 불편 최소화 방안 검토를 위한 민원 분석 및 예보 실시

1 민원 현황

- (민원추이) 최근 3년간('23.4월~'26.3월) 민원정보분석시스템에 수집된 '나들이' 관련 민원은 총 5,622건(월평균 160건)
- '나들이' 관련 민원은 4월~5월에 가장 많이 발생하고 있으며, 5월~6월 관련 민원 발생이 증가하는 추세
- * 최근 3년간('23년~'25년) 4월~6월 기간 '나들이' 관련 민원은 총 2,226건으로, 전체 기간 민원(5,622건) 대비 39.6% 차지



- (신청인) 남성(58.2%)이 여성(41.8%) 보다 많고, 연령별로 40대(29.9%), 50대(26.5%), 60대 이상(22.1%), 30대(16.9%) 등의 순
- * 성별 정보 확인 가능 3,078건(전체의 54.7%), 연령 정보 확인 가능 2,763건(전체의 49.1%) 대상
- (신청지역) 경기(36.6%), 서울(12.3%), 인천(7.5%), 경남(5.1%) 등의 순
- * 신청지역 정보 확인 가능 4,659건(전체의 82.9%), 민원의 처리기준이 아닌, 신청지역 기준임
- (처리기관) 경기도(26.1%), 서울시(24.0%), 인천시(5.0%), 전남(4.2%), 경남(4.1%) 등의 순

2 개선 방향

현재	개선 방향
▲ (시설 안전 관리·확충 요구) 나들이 장소 안전사고 우려와 노후 시설물 등 정비 요구 증가 - 호수·하천 등 수변 구역 사고 방지를 위한 안전 펜스 정비 및 경고문 설치 요구 - 인파 밀집 사고 우려로 보행로 등 정비 요구 - 안전사고 예방을 위한 안전 수칙 홍보 요구 ▲ (과밀로 인한 불편) 나들이객 차량으로 인한 교통 혼잡, 행사 소음·불법 노점 등 불편 사례 증가 - 버스노선·배차 부족, 행사 기간 정류장 안내 오류 등 불편 - 행사 기간 중 소음·노점 운영 등으로 인근 주민 피해 발생 호소 - 반려동물 동반 여행지 목줄 미착용 등으로 인한 안전관리 요구 증가 ▲ (편의시설 등 확충 요구) 공공화장실 및 휴식 공간 확충 요구 증가 - 주요 나들이 장소 화장실 추가 설치 요구 - 벤치·그늘막 등 휴식 공간, 시설 확충 요구	▲ (시설 안전 관리 강화) 위험 요소 사전 차단 노력, 안전 수칙 홍보 등 강화 필요 - 사고 발생·민원 다발 구역 등 안전 시설 확충 필요 - 봄철 인파 밀집 예상 지역 훼손 시설 보수 - 나들이객 안전사고 대비 안전 수칙 홍보 강화 ▲ (나들이 혼잡·갈등 최소화) 대중교통 이용 유도 및 주민 생활환경 보호 강화 - 버스노선 및 배차 증편, 대중교통 이용 안내 강화(앱, 배너 등) - 야간 소음방지를 위한 나들이객 이용 제한, 불법 노점 단속 강화 - 공원 내 반려동물 전용 운영 등 검토, 목줄 미 착용 단속 ▲ (편의시설 확충 내실화) 이용객 수요를 고려한 편의시설 설치 필요 - 이용객 밀집 구간, 이동 거리 분석 결과를 반영한 시설 추가 설치 - 성수기 수요에 대응한 이동식 화장실, 여름철 임시 그늘막, 접이식·간이 벤치 등 설치

3 주요 민원 유형 및 사례

[안전사고 대비 시설 정비 요구]

- 호수공원 앞쪽으로 안전 펜스가 부실한 것 같습니다. 날이 따뜻할수록 어린 아이들이 산책하기 좋은데요. 킥보드를 타고, 뛰고 아이들은 참 빠릅니다. 좀 더 안전한 펜스와 경고문 등을 설치하면 좋을 것 같습니다. 해마다 호수에서 익사 사고가 있는 것으로 압니다. 아이들의 안전을 위해 건의드립니다.(‘23.4.)
- 매년 봄에 벚꽃축제로 많은 시민이 방문하는 지역입니다. 보행로 일부 구간에서 가로수 제거 이후 그루터기가 남아 있는 상태로 있습니다. 축제 기간 사진 촬영 및 이동 등으로 보행 흐름이 혼잡해질 경우 작은 요철이나 단차도 보행자가 넘어지는 등 안전사고 우려가 있어 사전 점검과 정비가 필요합니다.(‘26.3)
- ♡♡천 장미터널은 많은 시민들이 이용하는 산책로이고 봄에는 장미축제가 열리는 곳입니다. 최근 터널에서 자전거와 전동킥보드를 탑승하는 사람들이 있습니다. 이용객들의 안전을 주지시키는 현수막을 설치하여 시민들의 안전의식을 고취할 필요가 있습니다. 보행자의 안전에 문제가 우려되니 조속한 조치를 부탁드립니다.(‘24.11)

[시설물 등 훼손 신고]

- ▽▽어린이공원에 지압할 수 있도록 작은 꽃 자갈을 깔아놓았는데, 사람들이 밟고 다니니 자갈 밑 플라스틱이 올라와서 사용하지 못하고 있으니 관리 바랍니다.(‘24.9.)
- 장미공원은 푸른 녹지와 자연 친화적인 공간이었습시다만 최근 들어 50명 정도 되는 다수의 어르신들이 공원 안에 들어가 박스를 깔아놓고 쉬고 계시더라고요. 풀과 꽃들 다 짓밟아놓고 술도 마시고 쓰레기 버리고 가면 안되는 거잖아요. 푸른 녹지가 흙바닥이 됐어요. 당장 조치 좀 해주세요.(‘23.9.)
- ●●●공원 출입구 돌을 위치 변경하고 차량이 드나들어 보도블럭이 훼손되어 있고, 공원 아래쪽에 일부 수목 고사로 경관 저해하고 있습니다. 관리 바랍니다.(‘23.9.)

[교통·주차 등 불편]

- 축제 관람 후 주차장에서 2시간을 허비한 후 출차 하였습니다. 많은 축제를 가봤지만 주차장에서 이렇게 시간을 허비한 적은 처음입니다. 출구가 한 곳밖에 없어 축제 관람 후 한꺼번에 차량 물림이 예상되는 상황인데 정말 화가 납니다. 주차장 출차 대비 철저히 하세요 (‘24.11.)

- 축제를 보고 정류장에서 노모와 추운 산바람에 1시간을 기다렸지만 버스가 오지 않았습니다. 행사기간 동안 버스 출발 위치가 변경되었지만, 어디에도 공지가 되어 있지 않습니다. 대중교통 증차 및 이용 안내 홍보 확대가 필요합니다. 대중교통 이용이 편리해야 승용차 이용으로 인한 주차난과 차량 정체가 줄어들어 불편이 해소될 것입니다.('26.3.)
- 많은 시민이 ☼☼공원으로 나들이를 나오지만 굉장히 많은 차량들이 황색 단선 위에 불법주차를 하고 있으며, 왕복 2차선 도로까지 주차하여, 단일 차로만이 운영되고 있습니다. 최소한 봄과 가을만이라도 주정차 특별 대응을 위한 관리 인원 편성을 부탁드립니다, 주정차 단속 강화 부탁드립니다.('23.10.)

[나들이 장소 소음·노점 등 불편 신고]

- 주말 낮부터 밤까지 너무 심한 소음에 찾아보니 봄꽃 축제를 진행한다고 되어 있는데 모든 문을 다 닫아도 하루 종일 너무 심한 소음에 시달리고 있습니다. 정말 고통스러워요. 주거지들이 모여있는 곳에서 이렇게 심한 소음을 저녁까지 계속되는데 심해도 너무 심하네요. 잠도 못 자고 있습니다('24.3)
- 관광객인데 축제 기간동안 불법 노점상이 보여 눈살이 찌푸려집니다. 불법 노점상 때문에 교통이 너무 밀리고 사고가 몇 번이나 날뻔했습니다. 이런 불법 노점상 적극적으로 조치해주십시오.('23.4.)
- 공원에서 반려견의 목줄 미착용에 대한 불편함이 커지고 있습니다. ▲▲공원의 경우 개 운동장까지 있어서 타시도 반려인까지 유입되고 있으나 반려견의 목줄 미착용 사례는 점점 늘고 그로 인해 공원을 이용하는 시민들의 안전을 위협받는 경우가 많습니다. 목줄 미착용에 대해 단속 부탁드립니다.('23.5)

[화장실 등 편의시설 부족]

- ☆☆호수가 낚시 금지로 인해서 많이 깨끗해지고 관광 명소로 부상하고 있습니다. 봄이 되면서 벚꽃도 예쁘게 피어 사람들도 많이 모이게 됩니다. 그런데 하류측에는 공중화장실이 있지만 상류측에는 화장실이 없습니다. 상류측에도 공중 화장실 설치해주시기 바랍니다.('24.4.)
- ◎◎공원은 많은 시민들이 휴식공간으로 활용하고 있지만 어린이와 노인들도 함께 공유하며 쉬는 공간으로 현재 앉아서 쉴 수 있는 의자가 한 개에 불과합니다. 어린이나 노인들도 많이 이용하는 곳인 만큼 운동하다가 편하게 쉴 수 있는 의자가 더 설치되어 있으면 합니다.('23.6)

알림판

민원정보분석시스템 이용신청 안내

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

각 기관의 민원업무 담당자, 민원반발 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(3월)	운영성 주무관	044-200-7330
02. 기관별 동향(3월)		
03. 민원예보(4월)		
시스템 이용 문의	HelpDesk	070-4108-3625