



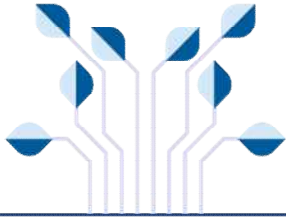
빅 데이터로 보는

국민의 소리

2020.8월 (제583호)

총 1,315,211건 민원 발생, 경기도가 가장 많이 증가(40.9%)
개인정보보호위원회, 교육부, 전남 보성, 한국도로공사 등이 전월 대비 증가
9월의 관심 민원키워드는 2학기 원격수업에 따른 '온라인 수업'





빅 데이터로 보는

국민의 소리

CONTENTS

No. 583

월간 동향

2020. 8월

- 01** **민원 동향** 1
민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황
분야별 현황 / 주요 민원키워드

- 02** **기관별 동향** 5
중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등

- 03** **9월의 관심키워드** 10
온라인(원격) 수업

- 04** **국민콜 110 동향** 11
상담 추이 / 상담 유형별 현황 / 상담 유형별 주요 내용

01 | 민원 동향

민원 추이

2020년 8월 민원 발생량은 총 1,315,211건

전월(1,152,719건) 대비 14.1% 증가, 전년 동월(889,009건) 대비 47.9% 증가

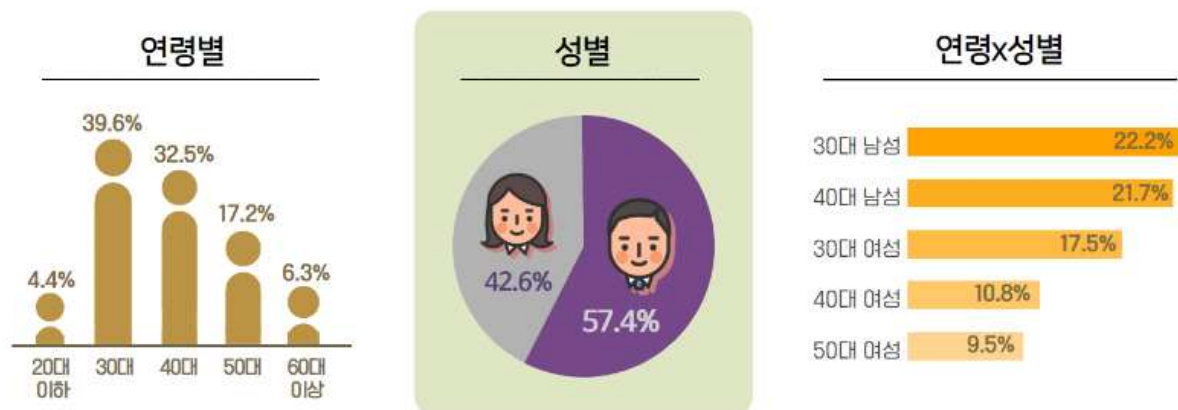


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('20.9.8. 10시)

신청인 현황

연령별로는 30대(39.6%), 성별로는 남성(57.4%)이 다수를 차지

전월 대비 40대 남성(5.7% ↑), 30대 여성(5.6% ↑)이 많이 신청

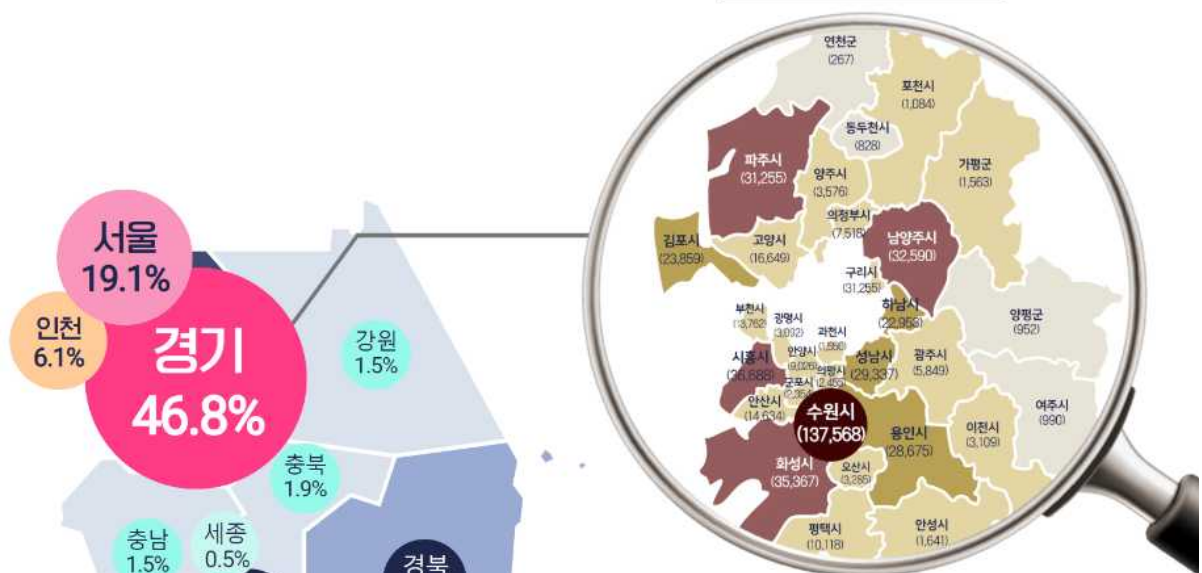


※ 연령과 성별이 확인된 415,535건 대상

지역별 현황

경기 46.8%(492,975건), 서울 19.1%(201,503건), 인천 6.1%(64,137건), 경남 3.2%(33,947건), 부산 2.9%(30,720건) 등 순으로 수도권이 전체의 71.9% 차지
전월 대비 경기 지역이 많이 증가(40.9% ↑), 수원시에서 많이 발생(137,568건)

경기지역 민원발생 현황



경기지역 주요 민원키워드



※ 신청지역이 확인된 1,054,446건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(25.9%)가 가장 많고, 교통(18.9%), 주택건축(12.4%), 도로(8.1%), 교육(5.1%), 행정안전(4.1%), 환경(3.2%) 분야 등의 순

경찰	교통	주택건축	도로	교육	행정안전	환경	보건	산업통상
25.9%	18.9%	12.4%	8.1%	5.1%	4.1%	3.2%	2.9%	2.7%
도시	수자원	문화	관광	체육	노동	방송통신	외무통일	재정
2.6%	2.3%	2.3%	1.5%	1.3%	0.9%	0.8%	0.8%	0.7%
국방	과학기술	농림축산	해양수산	사법	세무	법무	복지	우정
0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 1,247,781건 대상

증감을 상위 분야

증가 전·월세, 코로나19 재확산 등과 관련하여 주택건축 및 보건 분야 증가



주택건축
98.2%↑



보건
67.6%↑



도시
63.7%↑



교육
52.9%↑



관광
39.6%↑

감소



사법
27.3%↓



법무
24.5%↓



국방
22.9%↓



해양수산
22.2%↓



산업통상
18.7%↓

주요 민원키워드

8월 상위 민원키워드는 불법주차, 화서, 설치계획, 최고층, 철도망 계획, 벌칙규정 강화, 신규 노선, 요충지, 안전대책, 광역급행버스노선 등

불법주차 등 '생활불편 신고'와 철도망 계획, 신규 노선, 광역급행버스노선, 교통편 운행, 교통망 계획, M버스 등 '교통환경 개선' 관련 키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주차	11	상향시공	21	협소
2	화서	12	석재마감	22	양지
3	설치계획	13	외벽석재	23	안전사고책임
4	최고층	14	신설공사	24	공원 경계
5	철도망 계획	15	배치안전	25	담장 설치
6	벌칙규정 강화	16	교통편 운행	26	신규 택시
7	신규 노선	17	정보공개	27	배차간격
8	요충지	18	교통망 계획	28	산딸나무
9	안전대책	19	M버스	29	철쪽류
10	광역급행버스노선	20	피해보상규정	30	무단투기

중앙행정기관

8월 중앙행정기관 민원은 총 233,447건으로 전월 대비 1.0% 감소

민원 발생 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 교육부, 국민권익위원회 등, 감소한 기관은 고용노동부, 대검찰청 등

- ▶ 개인정보보호위원회 : 「개인정보 보호법」 관련 문의(168건) 등 302건 발생
- ▶ 교육부 : 평택 고덕국제신도시 고등학교 설립 요구 민원(2,942건) 등 11,121건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.7월	'20.8월	증감률
경찰청	86,527	73,105	-15.5%
국토교통부	63,355	70,965	12.0%
고용노동부	16,755	12,442	-25.7%
교육부	4,166	11,121	166.9%
국민권익위	4,728	9,136	93.2%
국방부	5,219	7,199	37.9%
식약처	7,722	6,634	-14.1%
보건복지부	5,005	5,059	1.1%
행정안전부	4,770	3,919	-17.8%
대검찰청	4,031	3,304	-18.0%
국세청	3,192	3,137	-1.7%
과기정통부	2,942	2,712	-7.8%
해양수산부	2,754	2,308	-16.2%
환경부	2,328	1,999	-14.1%
공정거래위	1,858	1,775	-4.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'20.7월	'20.8월	증가율
개인정보보호위	101	302	199.0%
교육부	4,166	11,121	166.9%
국민권익위	4,728	9,136	93.2%
산업부	908	1,651	81.8%
기상청	77	135	75.3%
통일부	461	669	45.1%
국방부	5,219	7,199	37.9%
여성가족부	257	335	30.4%
농촌진흥청	79	101	27.8%
해양경찰청	174	202	16.1%
문화재청	103	119	15.5%
국토교통부	63,355	70,965	12.0%
문체부	1,118	1,245	11.4%
산림청	716	746	4.2%
보건복지부	5,005	5,059	1.1%

※ 8월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

8월 광역자치단체 민원은 총 289,698건으로 전월 대비 9.9% 증가

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 인천, 전남 등 8개, 감소한 시·도는 전북, 충남 등 9개

- ▶ 인천 : GTX-D 검단신도시 노선 조속 확정 요청(15,132건) 등 30,450건 발생
- ▶ 전남 : 보성군 유기동물보호센터 불법 안락사 처벌 및 대책 요구(575건) 등 873건 발생



기관명	'20.7월	'20.8월	증감률	기관명	'20.7월	'20.8월	증감률
서울	222,463	228,822	2.9%	울산	680	794	16.8%
인천	11,524	30,450	164.2%	제주	398	445	11.8%
경기	15,095	14,513	-3.9%	경남	416	338	-18.8%
세종	3,277	3,461	5.6%	충남	447	309	-30.9%
대전	2,890	2,764	-4.4%	충북	275	251	-8.7%
대구	1,337	2,482	85.6%	강원	263	235	-10.6%
부산	1,788	1,766	-1.2%	경북	247	225	-8.9%
광주	1,715	1,750	2.0%	전북	446	220	-50.7%
전남	369	873	136.6%				

※ 8월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

8월 기초자치단체 민원은 총 662,632건으로 전월 대비 17.3% 증가

민원 발생 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 지자체는 경기 파주, 경기 수원 등, 감소한 지자체는 인천 서구, 경기 안산 등

- ▶ 전남 보성 : 유기동물보호센터 불법 안락사 처벌 및 대책 요구(1,911건) 등 2,025건 발생
- ▶ 부산 서구 : 암남동 123-15 일원 공동주택 건축 승인 및 시공 관련 이의(1,339건) 등 1,960건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.7월	'20.8월	증감률
경기 수원	61,569	157,217	155.4%
경기 남양주	15,959	39,070	144.8%
경기 화성	13,620	18,085	32.8%
경기 파주	5,870	16,418	179.7%
경기 성남	12,492	12,076	-3.3%
경기 고양	11,359	10,915	-3.9%
경기 용인	13,159	10,783	-18.1%
충북 청주	10,947	10,023	-8.4%
경기 김포	13,412	9,137	-31.9%
경남 창원	8,830	8,375	-5.2%
대전 서구	8,012	8,105	1.2%
충남 천안	9,169	7,972	-13.1%
경기 안산	12,662	7,727	-39.0%
전북 전주	7,154	7,364	2.9%
인천 서구	15,207	6,919	-54.5%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'20.7월	'20.8월	증가율
전남 보성	105	2,025	1,828.6%
부산 서구	668	1,960	193.4%
경기 파주	5,870	16,418	179.7%
경기 수원	61,569	157,217	155.4%
경기 남양주	15,959	39,070	144.8%
전남 곡성	70	129	84.3%
전남 담양	155	270	74.2%
전남 장성	230	388	68.7%
전북 순창	111	183	64.9%
전남 함평	99	160	61.6%
전남 영광	188	299	59.0%
강원 양양	215	336	56.3%
인천 옹진	75	116	54.7%
강원 영월	169	260	53.8%
충남 예산	593	911	53.6%

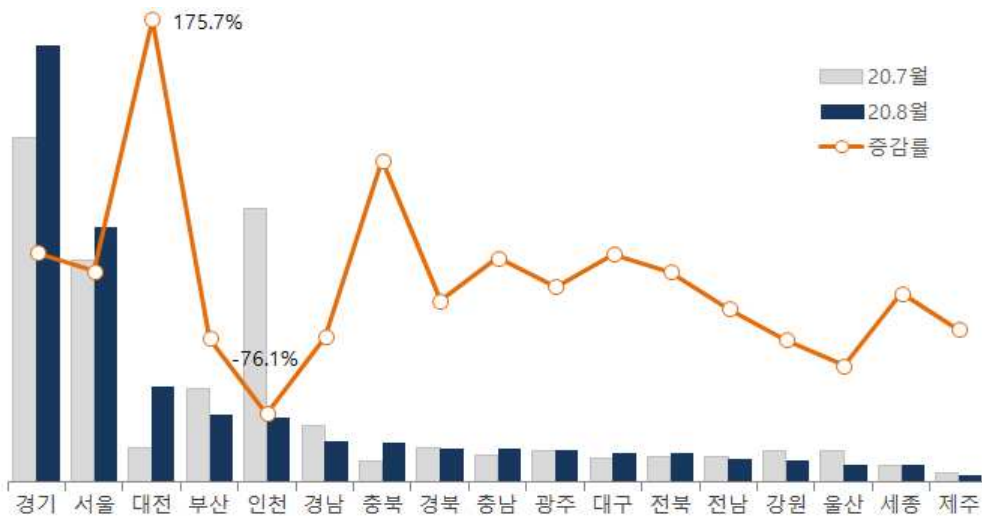
※ 8월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

8월 교육청 민원은 총 47,099건으로 전월 대비 20.3% 증가

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 대전, 충북 등 9개, 감소한 교육청은 인천, 울산 등 8개

- ▶ 대전교육청 : '중학교 학교군·중학구 및 추천방법 개정안' 반대(448건) 등 612건 발생
- ▶ 충북교육청 : 학원의 코로나19 방역수칙 준수 확인 요청(24건) 등 251건 발생



기관명	'20.7월	'20.8월	증감률	기관명	'20.7월	'20.8월	증감률
경기	33,023	41,937	27.0%	광주	197	207	5.1%
서울	1,418	1,627	14.7%	대구	152	192	26.3%
대전	222	612	175.7%	전북	160	183	14.4%
부산	600	431	-28.2%	전남	167	152	-9.0%
인천	1,747	417	-76.1%	강원	197	140	-28.9%
경남	361	263	-27.1%	울산	203	111	-45.3%
충북	135	251	85.9%	세종	106	107	0.9%
경북	221	212	-4.1%	제주	59	46	-22.0%
충남	171	211	23.4%				

※ 8월 민원 발생량 순

공공기관등

8월 공공기관 등의 민원은 총 82,317건으로 전월 대비 67.2% 증가

민원 발생 상위 15개 기관 중 전월 대비 증가한 기관은 한국도로공사, 한국토지주택공사 등, 감소한 기관은 금융감독원, 한국전력공사 등

- ▶ 한국도로공사 : 서울-세종 고속도로 남한산성 터널에 경사갱과 환기탑 설치 반대 (7,118건) 등 8,371건 발생
- ▶ 한국토지주택공사 : 서울지하철 3호선 연장 요청(31,814건) 등 49,361건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.7월	'20.8월	증감률
한국토지주택공사	15,463	49,361	219.2%
한국도로공사	1,842	8,371	354.5%
금융감독원	5,821	3,502	-39.8%
한국산업인력공단	2,423	2,231	-7.9%
한국통신사업자연합회	2,715	1,787	-34.2%
한국소비자원	1,439	1,732	20.4%
한국전력공사	2,027	1,290	-36.4%
한국철도공사	1,102	1,283	16.4%
법원행정처	1,592	1,116	-29.9%
인천도시공사	860	975	13.4%
방송통신심의위원회	623	719	15.4%
한국철도시설공단	930	670	-28.0%
대한법률구조공단	735	625	-15.0%
건강보험심사평가원	617	502	-18.6%
한국제품안전관리원	500	498	-0.4%

[발생량 상위 11개 기관]

기관명	'20.7월	'20.8월	증가율
한국도로공사	1,842	8,371	354.5%
한국토지주택공사	15,463	49,361	219.2%
한국거래소	73	123	68.5%
한국농어촌공사	232	280	20.7%
한국소비자원	1,439	1,732	20.4%
한국철도공사	1,102	1,283	16.4%
한국에너지공단	116	135	16.4%
방송통신심의위원회	623	719	15.4%
인천도시공사	860	975	13.4%
한국감정원	131	146	11.5%
자동차손해배상진흥원	225	239	6.2%

※ 8월 민원 100건 이상 기관 중 전월 대비 증가한 11개 기관

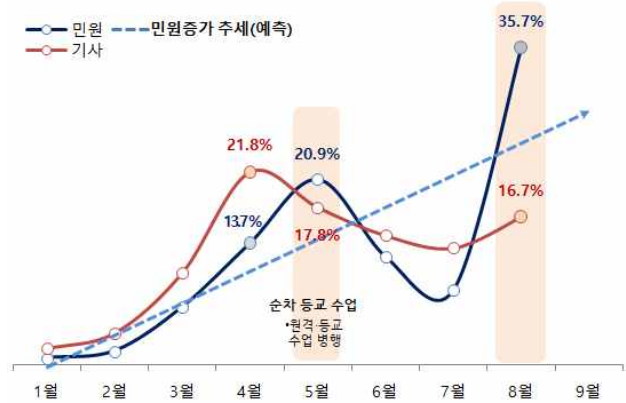
03 | 9월의 관심키워드

온라인(원격) 수업

코로나-19 재확산으로 2학기 학교수업이 원격으로 진행됨에 따라 온라인 수업에 대한 각종 불편 및 요구 등 민원 발생 예상

온라인 수업 민원 현황 ('20.1~8월)

- 처리기관은 교육청(49.0%), 중앙행정기관(46.3%) 이 다수
- 교육부(36.2%), 경기도교육청(19.9%), 서울시교육청(9.3%), 고용노동부 등
- 신청지역은 경기(36.9%), 서울(21.9%), 인천, 부산, 경남 등의 순
- 신청인은 30대 > 40대 > 20대 순



주요 민원 유형

[온라인 수업의 질, 환경 등 개선]

- ▶ 화상 수업에 스마트폰을 이용하는 경우 소리가 안 들리거나 화면이 멈추는 상황이 발생합니다. 이런 문제를 해결하느라 수업 진도를 못 나가고, 수업의 질이 저하되어 사교육을 받지 않는 학생들은 공부할 방법이 없습니다.
- ▶ 온라인 수업을 진행하더라도 학교 정규 시간에 맞게 출석 체크를 하고, 선생님과 학생들이 상호 교류하며 수업을 진행했으면 합니다. 또한 50분 수업 후 10분 휴식 등 규칙적인 수업 진행으로 아이들의 생활 리듬도 지켜줬으면 합니다.

[온라인 수업 반대]

- ▶ 온라인 수업이 시간 때우기 식으로 진행되는 경우가 빈번합니다. 온라인 수업이 아닌 코로나와 같이 일상생활에 복귀할 수 있는 방법을 시급하게 도입해야 합니다.

[온라인 수업 요구]

- ▶ 대학교에서 대면 수업을 한다고 합니다. 통학 버스 안 간격이 좁고 밥도 마주보면서 먹는데 무슨 거리 유지가 되나요? 온라인 수업으로 진행해주시기 바랍니다.

04 국민콜 110 동향

상담 추이

2020년 8월 국민콜 110의 상담건은 총 275,171건
전월(412,013건) 대비 33.2% 감소, 전년 동월(238,283건) 대비 15.5% 증가



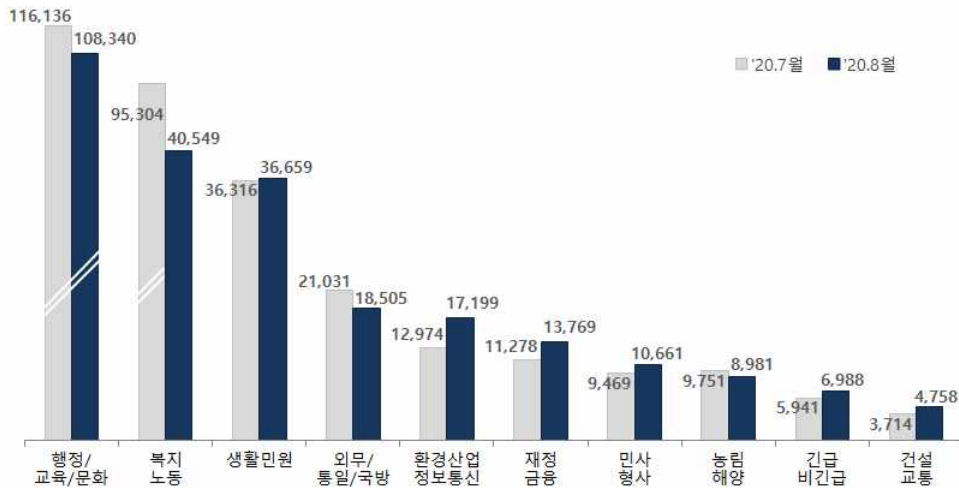
기관별로는 행정안전부 소관 내용이 27.0%(74,172건)로 가장 많고, 국세청 소관 내용이 가장 많이 증가(102.0%)

[상담 발생량 상위 10개 기관]

기관명	'20.7월	'20.8월	증감률	점유율
행정안전부	80,549	74,172	-7.9%	27.0%
식품의약품안전처	38,043	30,148	-20.8%	11.0%
국가보훈처	20,113	17,403	-13.5%	6.3%
과학기술정보통신부	8,651	12,934	49.5%	4.7%
공정거래위원회	8,631	9,584	11.0%	3.5%
국민권익위원회	8,044	9,553	18.8%	3.5%
국세청	1,679	3,391	102.0%	1.2%
고용노동부	54,866	3,381	-93.8%	1.2%
보건복지부	1,871	3,179	69.9%	1.2%
문화체육관광부	2,536	3,036	19.7%	1.1%

상담 유형별 현황

유형별로는 행정·교육·문화 분야(40.7%)가 가장 많고, 복지·노동(15.2%), 생활민원(13.8%), 외무·통일·국방(6.9%), 환경산업·정보통신(6.5%) 등의 순



상담유형	'20.7월	'20.8월	증감률	주요 내용
행정/교육/문화	116,136	108,340	-6.7%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	95,304	40,549	-57.5%	기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의 코로나19 방역수칙 및 피해지원정책 등 문의
생활민원	36,316	36,659	0.9%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	21,031	18,505	-12.0%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
환경산업/정보통신	12,974	17,199	32.6%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간소음 신고 및 매연신고 문의
재정/금융	11,278	13,769	22.1%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
민사/형사	9,469	10,661	12.6%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
농림/해양	9,751	8,981	-7.9%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
긴급/비긴급	5,941	6,988	17.6%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	3,714	4,758	28.1%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

상담 유형별 주요내용

“각종 증명서 발급 관련 정부24 사이트 이용방법” 문의가 많았으며(15,093건), “코로나19 선별진료소 및 사회적 거리두기 격상” 관련 문의도 증가(171.0% ↑)

상담유형	주요 내용	'20.7월	'20.8월	증감률
행정 교육 문화	주민등록 등·초본 등 각종 증명서 발급 관련 정부24 사이트 문의	10,396	15,093	45.2%
	고충민원 신청 및 국민신문고 (헬프데스크) 등 관련 문의	4,667	5,701	22.2%
	주민등록 발급·정정·말소, 제증명 발급 등 관련 문의	1,035	1,547	49.5%
	태풍·호우 피해 복구 및 재난문자 관련 문의	596	1,443	142.1%
민사 형사	불법 주·정차 단속 및 운전면허 관련 사항 등 문의	7,359	8,073	9.7%
	법률상담 및 전세임대차 피해구제 등 관련 문의	954	1,239	29.9%
복지 노동	선별진료소 확인, 사회적 거리두기 격상 등 코로나19 관련 문의	1,945	5,270	171.0%
재정 금융	국세 납부기한 연장 및 종합소득세 납부 문의	1,600	3,182	98.9%
건설 교통	도로 위 이물질 처리, 도로시설물 설치 및 보수 관리 문의	1,017	1,430	40.6%
긴급 비긴급	태풍·호우로 인한 전기 고장 신고	798	1,309	64.0%

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
01. 민원 동향	강병희 사무관	044-200-7284
02. 기관별 동향		
03. 9월의 관심키워드	김영수 사무관	044-200-7288
04. 국민콜 110 동향	김시영 주무관 (국민콜110)	02-2110-6503
시스템 이용 문의	Helpdesk	070-4108-3625