



빅 데이터로 보는

국민의 소리

2020년 10월 (제590호)

총 1,068,253건 민원 발생, 전월 대비 11.7% 감소
교육부, 통계청, 경기 하남, 경기주택도시공사 등이 전월 대비 증가
11월의 관심 키워드는 코로나19로 낮선 환경 적응 우려 관련 '수능 시험장'



01	민원 동향	1
	민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황 분야별 현황 / 주요 민원키워드	
02	기관별 동향	5
	중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등	
03	11월의 관심키워드 : 수능 시험장	10
04	국민콜 110 동향	11
	상담 추이 / 분야별 현황 / 분야별 주요 내용	

01 | 민원 동향

민원 추이

2020년 10월 민원 발생량은 총 1,068,253건

전월(1,209,522건) 대비 11.7% 감소, 전년 동월(902,811건) 대비 18.3% 증가

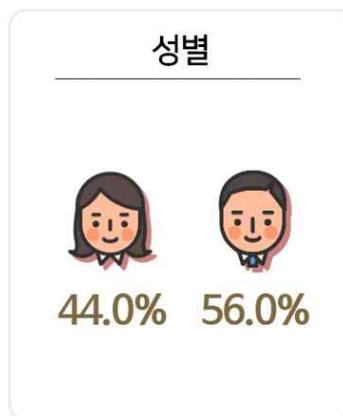
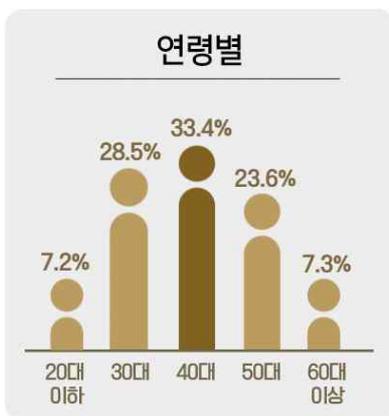


※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 서울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('20.11.2. 10시)

신청인 현황

연령별로는 40대(33.4%), 성별로는 남성(56.0%)이 다수를 차지

전월 대비 20대 이하 남성(15.4% ↑), 50대 남성(10.4% ↑)·여성(10.3% ↑)이 많이 신청

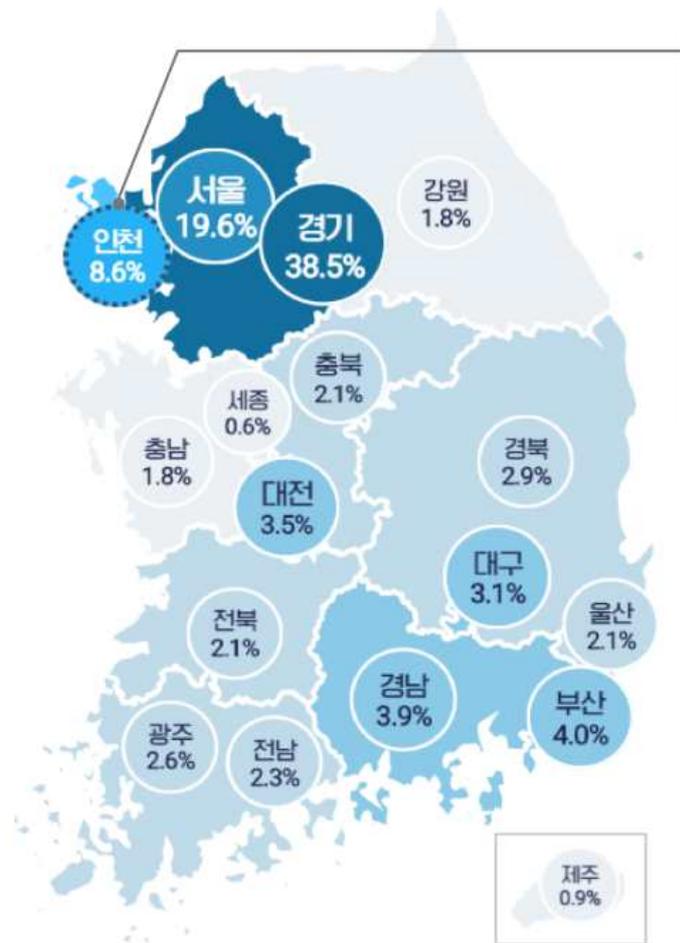


※ 연령과 성별이 확인된 273,331건 대상

지역별 현황

경기 38.5%(322,079건), 서울 19.6%(163,860건), 인천 8.6%(72,293건), 부산 4.0%(33,316건), 경남 3.9%(32,236건) 등 순으로 수도권이 전체의 66.7% 차지
 전월 대비 인천 지역이 많이 증가(20.1%↑), 인천 서구에서 가장 많이 발생(36,737건)

10월 지역별 민원발생 비율



인천지역 민원발생 현황



인천지역 주요 민원키워드

청람초 배정
 청라 에일린의뜰
 돌하구역 조정
 청호초 신설
 급식실 공간
 불법 주정차
 강제 전학
 긴급 예산
 청람초 위장전입자
 교실 확보
 청람초 배정요구
 경명초 배정
 초등학교 과밀
 입학입찰 감사
 인천소각장 중심

※ 신청지역이 확인된 837,218건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

분야별로는 경찰 분야(31.3%)가 가장 많고, 교통(18.0%), 교육(10.3%), 도로(8.0%), 주택건축(7.6%), 행정안전(5.8%), 환경(3.2%) 분야 등의 순

경찰	교통	교육	도로	주택건축	행정안전	환경	문화	산업통상
31.3%	18.0%	10.3%	8.0%	7.6%	5.8%	3.2%	1.6%	1.4%
보건	노동	수자원	도시	방송통신	체육	관광	국방	재정
1.3%	1.2%	1.2%	1.1%	1.1%	1.0%	0.9%	0.7%	0.6%
과학기술	농림축산	해양수산	사법	세무	법무	우정	복지	외무통일
0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%

※ 분야 정보가 확인된 1,019,397건 대상

증감률 상위 분야

증가

지하철 역명 관련 의견, 양도소득세 비과세 관련 문의 등 행정안전 및 세무 분야 증가



행정안전
14.3%↑



세무
11.5%↑



교육
3.9%↑



도시
0.5%↑

감소



문화
55.9%↓



재정
42.9%↓



산업통상
30.2%↓



주택건축
29.6%↓



국방
29.4%↓

주요 민원키워드

10월 상위 민원키워드는 불법주정차, 매교초 설립, 김포시 고촌읍, 교통편익, 신곡리 주민, 양천구청역, 조합원 자격, 재산권 침해 등

불법주정차, 초등학교 설립 키워드 외에 교통편익, 양천구청역, 설치 예정역, 강북 횡단선 등 ‘교통환경 개선’과 조합원 자격, 재산권 침해, 토지 소유기준 등 ‘부동산 대책’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지



Top 30 키워드

순위	키워드	순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	11	설치 예정역	21	창고시설 화재
2	매교초 설립	12	강북 횡단선	22	초대형 피해
3	김포시 고촌읍	13	어린이보호구역	23	주민생활편의시설
4	교통편익	14	신정차량기지이전용역	24	물류센터 유치
5	신곡리 주민	15	위례 주민	25	기지이전 부지
6	양천구청역	16	교육환경	26	긴급예산
7	조합원 자격	17	쓰레기 소각장	27	급식실 공간
8	재산권 침해	18	화재 발생	28	대형트럭
9	토지 소유기준	19	목동아파트 지역	29	청람초 위장전입자
10	별칙규정 강화	20	비즈니스 시설	30	교실 확보

02 | 기관별 동향

중앙행정기관

10월 중앙행정기관 민원은 총 236,008건으로 전월 대비 9.5% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 가장 많이 증가한 기관은 교육부, 감소한 기관은 국토교통부, 고용노동부 등

- ▶ 교육부 : 수원 팔달구역 내 초등학교 설립 요구(35,372건) 등 38,126건 발생
- ▶ 통계청 : 2020 인구주택총조사 관련 문의(24건) 등 135건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.9월	'20.10월	증감률
경찰청	78,121	72,528	-7.2%
국토교통부	80,543	51,855	-35.6%
교육부	19,391	38,126	96.6%
고용노동부	15,378	11,272	-26.7%
행정안전부	10,099	9,292	-8.0%
국방부	7,849	6,220	-20.8%
식약처	6,290	5,704	-9.3%
보건복지부	4,211	3,461	-17.8%
대검찰청	3,398	3,318	-2.4%
국세청	2,716	2,780	2.4%
과학기술정보통신부	2,825	2,574	-8.9%
해양수산부	2,513	2,482	-1.2%
환경부	2,744	2,080	-24.2%
법무부	1,903	1,955	2.7%
농식품부	1,617	1,697	4.9%

[증가율 상위 13개 기관]

기관명	'20.9월	'20.10월	증가율
교육부	19,391	38,126	96.6%
통계청	97	135	39.2%
방송통신위	174	217	24.7%
병무청	1,360	1,692	24.4%
해양경찰청	167	206	23.4%
농촌진흥청	85	104	22.4%
국가인권위	425	517	21.6%
특허청	241	257	6.6%
농식품부	1,617	1,697	4.9%
법무부	1,903	1,955	2.7%
국세청	2,716	2,780	2.4%
산림청	659	666	1.1%
금융위원회	469	473	0.9%

※ 10월 민원 100건 이상 기관 대상

지방자치단체(광역)

10월 광역자치단체 민원은 총 246,369건으로 전월 대비 5.2% 감소

전월 대비 민원이 증가한 시·도는 서울, 제주이고, 나머지 시·도는 모두 감소

- ▶ 서울 : 신청차량기지 이전 요구(36,635건) 등 225,012건 발생
- ▶ 제주 : 불법주차 등 생활불편 신고(218건) 등 468건 발생



기관명	'20.9월	'20.10월	증감률
서울	211,782	225,012	6.2%
인천	24,514	5,911	-75.9%
경기	5,347	3,544	-33.7%
세종	3,763	3,028	-19.5%
대전	2,332	2,061	-11.6%
대구	5,513	1,631	-70.4%
부산	1,759	1,173	-33.3%
광주	1,434	1,160	-19.1%
울산	916	702	-23.4%

기관명	'20.9월	'20.10월	증감률
제주	461	468	1.5%
전남	352	320	-9.1%
경남	460	292	-36.5%
충남	348	279	-19.8%
강원	236	225	-4.7%
경북	227	215	-5.3%
전북	193	188	-2.6%
충북	231	160	-30.7%

※ 10월 민원 발생량 순

지방자치단체(기초)

10월 기초자치단체 민원은 총 464,489건으로 전월 대비 10.2% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 지자체는 경기 하남, 경기 수원 등, 감소한 지자체는 경기 화성, 경기 고양 등

- ▶ 경기 하남 : 위례신사선 하남까지 연장 요청(4,596건) 등 7,433건 발생
- ▶ 충남 금산 : 불법 현수막 등 각종 생활불편신고(235건) 등 313건 발생
- ▶ 경기 수원 : 팔달구역 내 초등학교 설립 요구(8,219건) 등 21,528건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.9월	'20.10월	증감률
경기 수원	17,777	21,528	21.1%
경기 남양주	15,709	15,060	-4.1%
경기 성남	12,710	11,866	-6.6%
경기 화성	17,604	11,844	-32.7%
경기 용인	11,312	10,857	-4.0%
경기 고양	14,156	10,807	-23.7%
경기 김포	9,024	10,074	11.6%
대전 서구	8,821	9,055	2.7%
충북 청주	9,811	8,996	-8.3%
경남 창원	8,907	8,187	-8.1%
경기 안산	7,814	8,135	4.1%
인천 남동	7,612	7,642	0.4%
경기 하남	4,550	7,433	63.4%
인천 서구	8,595	7,140	-16.9%
인천 부평	6,147	7,042	14.6%

[증가율 상위 15개 기관]

기관명	'20.9월	'20.10월	증가율
경기 하남	4,550	7,433	63.4%
충남 금산	201	313	55.7%
전남 보성	111	172	55.0%
강원 속초	702	1,057	50.6%
강원 원주	2,939	4,390	49.4%
충북 단양	106	158	49.1%
광주 광산	3,736	5,460	46.1%
경남 의령	98	142	44.9%
광주 서구	2,649	3,774	42.5%
대전 중구	2,460	3,414	38.8%
전북 순창	80	107	33.8%
경북 칠곡	690	915	32.6%
전남 담양	220	283	28.6%
충북 괴산	151	190	25.8%
광주 동구	1,249	1,570	25.7%

※ 10월 민원 100건 이상 기관 대상

교육청

10월 교육청 민원은 총 61,580건으로 전월 대비 24.4% 감소

전월 대비 민원이 증가한 교육청은 인천, 충남 등 11개, 감소한 교육청은 경기, 경남 등 6개

- ▶ 인천교육청 : 청라지구 내 초등학교 통학구역 조정안 이의(24,161건) 등 25,636건 발생
- ▶ 충남교육청 : 천안 성성지구 내 중학교 설립 요구(199건) 등 329건 발생



기관명	'20.9월	'20.10월	증감률	기관명	'20.9월	'20.10월	증감률
경기	77,627	32,080	-58.7%	경북	163	153	19.8%
인천	346	25,636	7,309.2%	강원	114	131	-50.2%
서울	1,269	1,449	14.2%	충북	126	131	-80.1%
부산	360	370	2.8%	전남	104	112	-35.5%
충남	181	329	81.8%	광주	144	109	-20.7%
경남	377	242	-35.8%	울산	133	97	-32.2%
대전	122	212	73.8%	세종	78	93	-28.0%
전북	118	206	74.6%	제주	45	55	-6.5%
대구	191	175	-8.4%				

※ 10월 민원 발생량 순

공공기관등

10월 공공기관 등의 민원은 총 59,692건으로 전월 대비 34.0% 감소

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

- ▶ 경기주택도시공사 : 남양주 다산동 소재 공동주택 시공 관련 이의(635건) 등 662건 발생
- ▶ 한국승강기안전공단 : 부산 문현동 소재 공동주택 승강기 잦은 고장 이의(59건) 등 107건 발생

[발생량 상위 15개 기관]

기관명	'20.9월	'20.10월	증감률
한국토지주택공사	50,442	24,325	-51.8%
한국도로공사	12,820	11,811	-7.9%
금융감독원	2,795	2,247	-19.6%
한국산업인력공단	3,372	1,859	-44.9%
한국전력공사	1,627	1,577	-3.1%
한국통신사업자연합회	2,192	1,492	-31.9%
한국소비자원	1,370	1,275	-6.9%
법원행정처	1,099	1,226	11.6%
한국철도공사	1,341	812	-39.4%
경기주택도시공사	139	662	376.3%
대한법률구조공단	673	637	-5.3%
한국제품안전관리원	552	534	-3.3%
국가철도공단	1,644	510	-69.0%
건강보험심사평가원	553	417	-24.6%
국민건강보험공단	447	375	-16.1%

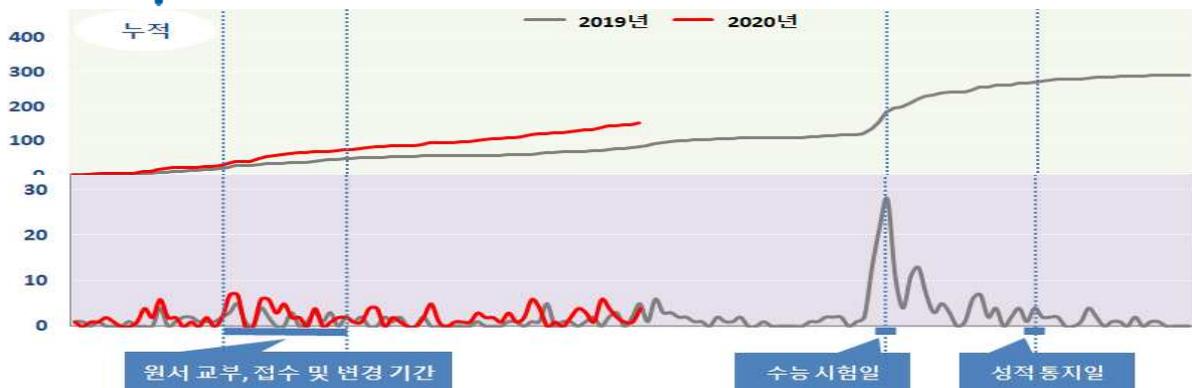
[증가율 상위 12개 기관]

기관명	'20.9월	'20.10월	증감률
경기주택도시공사	139	662	376.3%
한국승강기안전공단	39	107	174.4%
인천시설공단	124	223	79.8%
주택도시보증공사	74	122	64.9%
게임물관리위원회	105	152	44.8%
인천항만공사	90	126	40.0%
한국자산관리공사	95	129	35.8%
국민연금공단	91	111	22.0%
국립공원공단	98	114	16.3%
법원행정처	1,099	1,226	11.6%
도로교통공단	178	186	4.5%
한국교통안전공단	126	128	1.6%

※ 10월 민원 100건 이상 기관 중 전월 대비 증가한 12개 기관

코로나19 유행 상황에서 처음 실시되는 수능을 앞두고 시험장 안전 대책 요구와 함께 칸막이 설치, 마스크 의무 착용 등 낯선 환경에 적응을 우려하는 민원 증가 예상

수능 관련 민원 현황



- '19년 수능 관련 민원은 총 290건, '20년은 현재까지 총 152건(10.26.기준)으로 증가 추세
- 전년과 달리 올해는 코로나19 방역 관련 내용 문의 등 달라진 수능 상황에 대한 민원 발생

주요 민원 사례

- ▶ 수능 접수하러 학교에 갔다가 정문에서 접촉식 체온계를 보고 깜짝 놀랐습니다. 매년 소독하는 것도 아닐 텐데, 시험장에서는 비접촉식 체온계만 사용해 주세요.
- ▶ 비염, 천식, 축농증 등 기관지 관련 지병이 있습니다. 지난 6월 평가원 시험에서도 마스크를 착용하고 시험을 봤었다가 호흡이 원활치 않아 근육경련과 두통이 와서 시험 중간에 시험장을 나와야 했습니다. 따로 고사장을 마련한다든지 천식 환자들은 예외적으로 마스크 착용을 하지 않아도 되는 방안 등을 마련해 줬으면 합니다.
- ▶ 뉴스에서 어느 학교에서는 투명 칸막이를 두고 수업 듣는 걸 봤습니다. 그런데 우리 학교는 칸막이가 없습니다. 평소 학교에서 모의고사를 볼 때는 칸막이 없이 보다가 수능 당일에만 칸막이를 사용하게 되면 이미 사용해 본 학교 학생들이 더 유리하다고 생각합니다.
- ▶ 수능이 연기된 만큼 날씨도 더 추울 것으로 예상됩니다. 그러면 난방을 더 강하게 할 것 같은데, 이러한 난방이 코로나 상황에서 바이러스 확산을 도울 것 같습니다. 그래서 조금 춥더라도 난방시설은 작동 안했으면 좋겠습니다.

04 국민콜 110 동향

상담 추이

2020년 10월 국민콜 110의 상담건은 총 241,272건
전월(413,680건) 대비 41.7% 감소, 전년 동월(284,659건) 대비 15.2% 감소



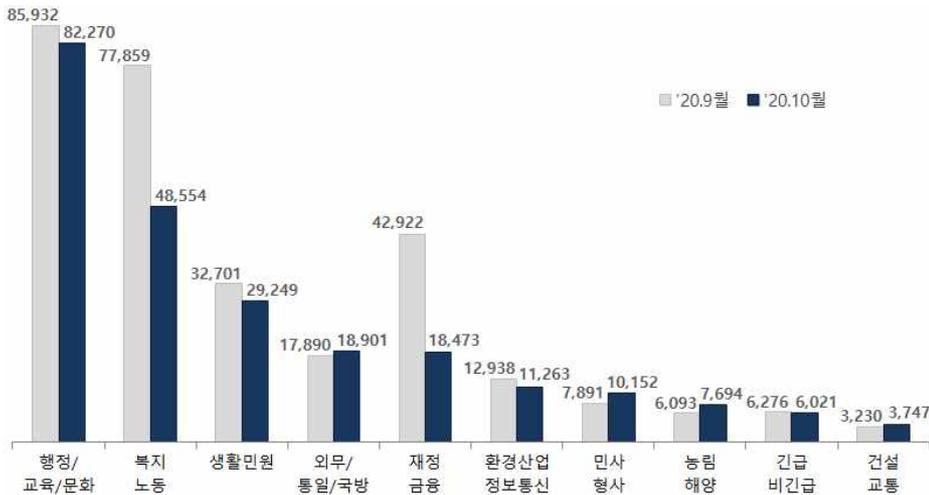
행정안전부 소관 내용이 24.1%(58,205건)로 가장 많고, 통계청 소관 내용이 가장 많이 증가(27.1%), 9월에 소상공인·중소기업 긴급 피해지원 관련 문의가 많았던 중소벤처기업부는 감소(-70.8%)

[상담 발생량 상위 10개 기관]

기관명	'20.9월	'20.10월	증감률	점유율
행정안전부	62,801	58,205	-7.3%	24.1%
식품의약품안전처	30,780	27,644	-10.2%	11.5%
국가보훈처	16,977	18,322	7.9%	7.6%
보건복지부	24,036	11,003	-54.2%	4.6%
중소벤처기업부	32,292	9,431	-70.8%	3.9%
국민권익위원회	9,161	8,784	-4.1%	3.6%
고용노동부	17,045	7,878	-53.8%	3.3%
공정거래위원회	9,005	7,427	-17.5%	3.1%
과학기술정보통신부	9,276	6,634	-28.5%	2.7%
통계청	2,774	3,527	27.1%	1.5%

분야별 현황

분야별로는 행정·교육·문화 분야(34.8%)가 가장 많고, 복지·노동(20.5%) 순이며, 민사·형사 분야가 가장 많이 증가(28.7%↑)



상담분야	'20.9월	'20.10월	증감률	주요내용
행정/교육/문화	85,932	82,270	-4.3%	지방세 특별 징수, 주민세 균등분 문의 주민등록 등·초본 등 각종 증명서 관련 문의
복지/노동	77,859	48,554	-37.6%	기초생활 수급자 자격 등 생활 보호 문의 코로나19 관련 각종 지원금제도 문의
생활민원	32,701	29,249	-10.6%	트위터, 페이스북 등 온라인 소통 관련 110업무 이외 기타 문의
외무/통일/국방	17,890	18,901	5.7%	여권 신규, 연장 및 비자 발급 관련 문의 국가유공자 심사 및 생활보호 관련 문의
재정/금융	42,922	18,473	-57.0%	지역 세무서 번호 및 홈택스 이용 문의 소비자 보호 관련 등 공정거래 문의
환경산업/정보통신	12,938	11,263	-12.9%	동물사체 및 쓰레기 무단투기 신고 문의 충간소음 신고 및 매연신고 문의
민사/형사	7,891	10,152	28.7%	불법 주정차 단속 문의 생활법률 등 법률 상담 문의
농림/해양	6,093	7,694	26.3%	유기동물 신고 등 동물보호 문의 농지원부 발급 등 농지법 문의
긴급/비긴급	6,276	6,021	-4.1%	상습 정체구역 교통단속 등 경찰 민원 문의 자동차 매연신고 등 환경오염 신고 문의
건설/교통	3,230	3,747	16.0%	승차거부 신고 및 자동차등록 등 육운 관련 문의 도로 및 시설물 설치 및 보수 관련 문의

분야별 주요내용

“각종 증명서 발급 관련 정부24 사이트 이용 방법” 문의가 가장 많았으며(16,943건), “명절 연휴 운영 병원·약국 관련 문의”(73.1%↑)와 “제증명서 발급·정정·말소, 출생, 혼인신고 등 관련 문의”가 증가(49.8%↑)

상담분야	주요 내용	'20.9월	'20.10월	증감률
행정 교육 문화	주민등록 등·초본 및 토지 관련 증명서 발급 등 정부24 사이트 문의	11,383	16,943	48.8%
	제증명서 발급·정정·말소, 출생, 혼인 신고 등 관련 문의	1,216	1,821	49.8%
	행정심판 진행상황 및 청구 등 관련 문의	968	1,164	20.2%
민사 형사	불법주정차 단속 및 운전면허 관련 사항 등 문의	5,971	7,850	31.5%
농림 해양	동물보호 및 방역대책, 축산정책 등 관련 문의	4,945	6,102	23.4%
긴급 비긴급	교통범칙금, 사기 피해 및 보이스피싱 등 신고 관련 문의	2,146	2,884	34.4%
환경산업 정보통신	쓰레기 및 폐기물 매립시설, 재활용 등 관련 문의	1,567	2,187	39.6%
	공장소음 및 생활소음 불편신고, 약취단속 등 관련 문의	1,578	1,860	17.9%
건설 교통	운수종사자의 준수사항 위반 처벌 및 자동차 등록·검사·관리 등 관련 문의	925	1,179	27.5%
복지 노동	명절 연휴 운영 병원·약국 관련 문의	402	696	73.1%

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. 11월의 관심키워드		최상권 주무관	044-200-7285
04. 국민콜 110 동향		김시영 주무관 (국민콜110)	02-2110-6503
시스템 이용 문의		Helpdesk	070-4108-3625