



빅 데이터로 보는

# 국민의 소리

2022년 1월 (제653호)

전월 대비 2.4% 감소(1,025,468건)

기획재정부, 강원도, 인천광역시교육청 등이 전월 대비 증가  
코로나19 오미크론 변이의 우세화로 확진자가 급증함에 따라 각종 민원 발생이 예상되어  
2월의 관심키워드로 ‘오미크론 변이’ 선정

<b>01</b>	<b>민원 동향</b> .....	<b>1</b>
	민원 추이 / 신청인 현황 / 지역별 현황 분야별 현황 / 주요 민원키워드	
<b>02</b>	<b>기관별 동향</b> .....	<b>5</b>
	중앙행정기관 / 지방자치단체 / 교육청 / 공공기관등	
<b>03</b>	<b>2월의 관심키워드 : 코로나19 오미크론 변이</b> ...	<b>10</b>

# 01 | 민원 동향

## 민원 추이

2022년 1월 민원 발생량은 총 1,025,468건

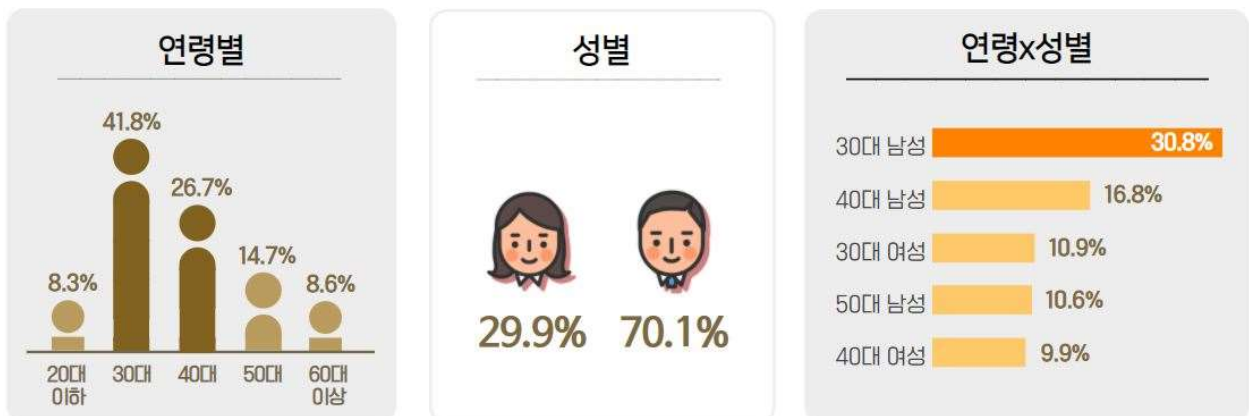
전월(1,050,153건) 대비 2.4% 감소, 전년 동월(989,930건) 대비 3.6% 증가



※ 국민신문고 및 지자체 민원창구(시도포털, 새울) 등 민원분석시스템에 수집된 통계('22.2.3. 11시)

## 신청인 현황

연령별로는 30대(41.8%) 및 40대(26.7%), 성별로는 남성(70.1%)이 다수를 차지  
연령 및 성별은 30대 남성(30.8%), 40대 남성(16.8%), 30대 여성(10.9%) 등의 순



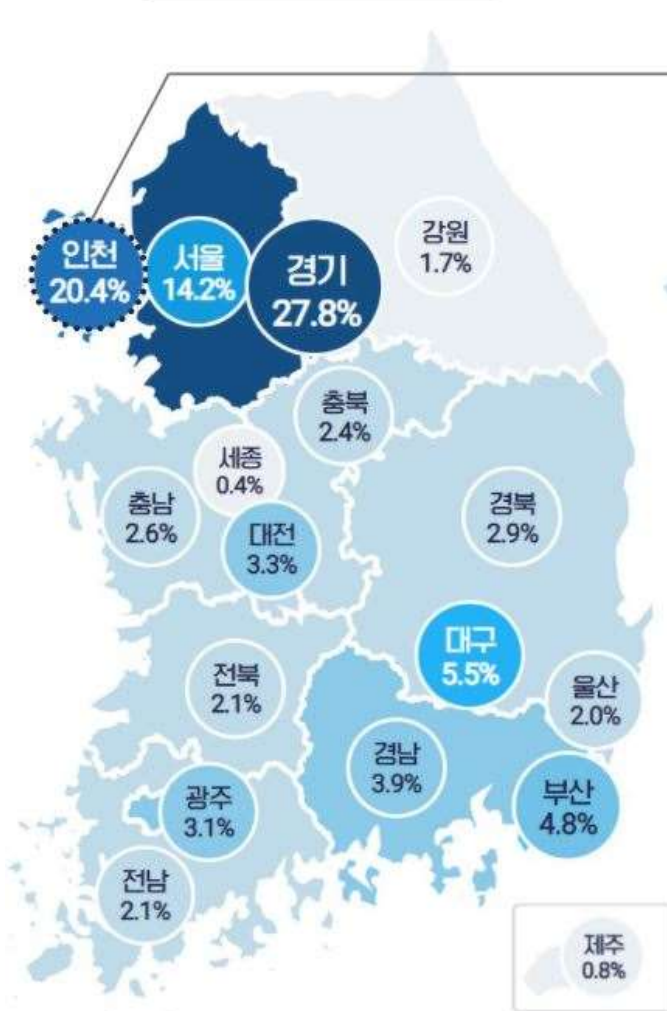
※ 연령과 성별이 확인된 310,422건 대상

## 지역별 현황

경기 27.8%(254,418건), 인천 20.4%(187,230건), 서울 14.2%(130,197건), 대구 5.5%(50,222건), 부산 4.8%(44,226건) 등 순으로 수도권이 전체의 62.4% 차지

서부권 광역급행철도(GTX-D) 노선 확정 요청 등 전월 대비 인천이 가장 많이 증가(19.9% ↑), 인천 지역 중에서는 서구에서 발생한 민원이 가장 많음(144,543건)

1월 지역별 민원발생 비율



인천지역 민원발생 현황



인천지역 주요 민원키워드

교통거점도시  
불법주정차  
수도권 서북부지역  
정차역 환승센터  
광역교통사업  
교통이행로  
중심지역  
인구 밀집도  
복합쇼핑몰 계획  
신도시 주민  
2기 신도시  
지역별 노선  
서울 접근성 주민 간 갈등  
원당지구 인구  
서부권 광역급행철도  
GTX역 수혜

※ 신청지역이 확인된 916,388건 대상으로 해당 광역자치단체에서 처리한 민원 통계와는 다름

## 분야별 현황

분야별로는 경찰 분야(35.8%)가 가장 많고, 교통(13.2%), 도시(9.3%), 도로(8.4%), 행정안전(4.7%), 주택건축(4.2%), 환경(3.8%) 분야 등의 순

경찰	교통	도시	도로	행정안전	주택건축	환경	교육	산업통상
35.8%	13.2%	9.3%	8.4%	4.7%	4.2%	3.8%	3.4%	2.8%
보건	수자원	문화	노동	방송통신	사법	국방	과학기술	관광
2.5%	1.5%	1.5%	1.1%	1.0%	1.0%	0.8%	0.7%	0.6%
재정	복지	농림축산	해양수산	법무	세무	체육	우정	외무통일
0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%

※ 분야 정보가 확인된 956,130건 대상

### 증감률 상위 분야

**증 가** 신도시 부지 용도변경 요청, 자원회수시설 폐쇄 요청 등 **도시** 분야 증가



도시

113.2%↑



사법

62.5%↑



문화

49.5%↑



복지

34.7%↑



교육

33.2%↑

### 감 소



행정안전

29.0%↓



재정

23.8%↓



해양수산

21.3%↓



교통

13.7%↓



보건

11.6%↓

## 주요 민원키워드

1월 상위 민원키워드는 불법주정차, 인구 밀집도, 서울 접근성 등

서울 접근성, 광역교통사업, 정차역 환승센터, 서부권 광역급행철도, 교통거점도시 등  
 ‘교통환경 개선’과 관련된 민원키워드가 상당수 차지

### Top 30 키워드



순위	키워드	순위	키워드
1	불법주정차	16	사유재산 침해
2	인구 밀집도	17	불이익소급원칙
3	서울 접근성	18	소각장 폐쇄
4	광역교통사업	19	검단 정차역
5	수도권 서북부지역	20	교통 이행을
6	서울 중심	21	교통법규 위반차량
7	복합쇼핑몰 계획	22	영덕초 입학
8	정차역 환승센터	23	통학 편의
9	원당지구 인구	24	부출입구 개설
10	장애인전용주차구역	25	철길 방음터널
11	서부권 광역급행철도	26	중심지역
12	GTX역	27	지역별 노선
13	신도시 주민	28	지역주민 설득
14	교통거점도시	29	주민 복지향상
15	별첨규정 강화	30	비용 감소

### [ 주요 키워드 관련 민원 사례 ]

- 장애인 전용 주차구역, 어린이 보호구역 등에서의 ‘불법주정차 행위 신고’ 관련
- 인천 검단신도시 내 서부권 광역급행철도(GTX-D) 역사 확정 요청, 수도권광역급행철도(GTX-B) 갈매역(경기도 구리시) 정차 요청 등 ‘교통환경’ 관련
- 국토교통부에서 발표한 ‘재건축 안전진단 강화 방안’에 대한 철회 요청 관련
- 자원회수시설(소각장) 폐쇄 요청, 관내 초등학교 증축 및 통학구역 조정 요청 등 ‘지역 내 공공시설’ 및 ‘학교’ 관련
- 경부선 철길 방음터널 설치 요구, 아파트 부출입구 개설 요청 등 ‘생활편의’ 관련

## 중앙행정기관

1월 중앙행정기관 민원은 총 340,781건으로 전월 대비 11.0% 증가  
발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 기획재정부,  
감소한 기관은 문화재청, 질병관리청 등

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

기관명	'21.12월	'22.1월	증감률
국토부	115,139	156,387	35.8%
경찰청	96,386	97,000	0.6%
고용부	13,723	12,431	-9.4%
국방부	7,686	7,056	-8.2%
식약처	9,138	6,839	-25.2%
복지부	4,040	6,565	62.5%
문화재청	8,907	4,555	-48.9%
기재부	2,372	4,549	91.8%
국민권익위	3,101	3,837	23.7%
대검찰청	3,535	3,696	4.6%
질병관리청	5,517	3,416	-38.1%
환경부	3,921	3,315	-15.5%
행안부	2,712	3,061	12.9%
국세청	2,864	2,946	2.9%
과기정통부	3,002	2,623	-12.6%

[ 증가율 상위 15개 기관 ]

기관명	'21.12월	'22.1월	증감률
기재부	2,372	4,549	91.8%
복지부	4,040	6,565	62.5%
국토부	115,139	156,387	35.8%
인권위	479	608	26.9%
국민권익위	3,101	3,837	23.7%
해경청	171	208	21.6%
중기부	1,191	1,421	19.3%
국정원	388	458	18.0%
여가부	206	240	16.5%
행안부	2,712	3,061	12.9%
국조실	233	257	10.3%
법제처	117	128	9.4%
대검찰청	3,535	3,696	4.6%
산업부	791	816	3.2%
국세청	2,864	2,946	2.9%

※ 1월 민원 100건 이상 기관 대상

## [ 주요 민원 증가 사례 ]

## 기획재정부

「2022년 공기업·준정부기관 예산운용지침」의 통상임금 소송 배상금 지급 항목 관련 이의(2,110건) 등

## 보건복지부

의료법을 위반하여 객관적인 사실을 과장하거나 부작용 등 정보를 누락하는 불법 광고행위 신고(841건) 등

## 국토교통부

인천 검단신도시 내 서부권 광역급행철도(GTX-D) 역사 확정 요구(100,039건) 등

1) '22.2.4. 9시 기준 민원분석시스템에 수집된 통계로, 연휴 이후 기관 간 민원 이송 등으로 실제 처리한 민원 통계와 다를 수 있음

## 지방자치단체(광역)

1월 광역자치단체 민원은 총 74,090건으로 전월 대비 20.3% 감소  
전월 대비 민원이 증가한 시·도는 강원, 울산, 경기, 경북 등 7개 기관,  
감소한 시·도는 인천, 대전, 경남, 서울 등 10개 기관

[ 광역자치단체 민원 발생량 및 증감률 ]

기관명	'21.12월	'22.1월	증감률	기관명	'21.12월	'22.1월	증감률
서울	50,932	40,473	-20.5%	제주	466	464	-0.4%
대구	11,051	9,771	-11.6%	전남	341	344	0.9%
인천	14,899	8,201	-45.0%	충남	385	307	-20.3%
경기	4,243	5,101	20.2%	강원	220	268	21.8%
대전	4,135	2,732	-33.9%	경남	349	261	-25.2%
세종	2,575	2,556	-0.7%	경북	206	240	16.5%
광주	1,106	1,218	10.1%	충북	235	211	-10.2%
부산	1,151	1,125	-2.3%	전북	166	172	3.6%
울산	537	646	20.3%				

※ 1월 민원발생량 순

## [ 주요 민원 증가 사례 ]

## 강원도

소방차 전용구역 내 불법주정차 및 방역수칙 위반행위 등 생활불편 신고 (60건) 등

## 울산광역시

파손된 도로시설물 복구 요청 등 생활안전 신고(273건), 관내 대형마트·백화점·상점 등에 대한 방역패스 적용 철회 요청(37건) 등

## 경기도

수원시 내 위치한 자원회수시설(소각장)에 대한 대보수 반대 및 폐쇄 요청 (111건), 남양주시 백봉지구 내 공공병원 설립 요구(1,249건) 등

## 경상북도

소화전 주변 불법 적치물 신고 등 생활안전 신고(57건), 관내 대형마트·백화점·상점 등에 대한 방역패스 적용 철회 요청(14건) 등



## 지방자치단체(기초)

1월 기초자치단체 민원은 총 532,373건으로 전월 대비 5.5% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 가장 많이 증가한 기관은 전북 전주시, 감소한 기관은 서울 강동구, 서울 강서구 등

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

기관명	'21.12월	'22.1월	증감률
경기 수원시	29,699	35,768	20.4%
서울 서초구	12,225	12,238	0.1%
경기 화성시	12,686	11,789	-7.1%
충북 청주시	10,972	11,784	7.4%
경기 성남시	11,363	10,940	-3.7%
경남 창원시	9,360	9,850	5.2%
경기 남양주시	11,670	9,646	-17.3%
서울 강동구	12,579	8,328	-33.8%
대전 서구	9,119	7,891	-13.5%
경기 안산시	7,805	7,676	-1.7%
서울 강서구	10,005	7,635	-23.7%
전북 전주시	6,075	7,580	24.8%
경기 고양시	7,866	7,529	-4.3%
서울 강남구	7,682	7,481	-2.6%
서울 관악구	8,470	7,434	-12.2%

[ 증가율 상위 15개 기관 ]

기관명	'21.12월	'22.1월	증감률
경남 합천군	98	286	191.8%
강원 철원군	203	463	128.1%
경북 청도군	167	327	95.8%
강원 홍천군	784	1,325	69.0%
경북 영덕군	99	161	62.6%
울산 북구	1,400	2,212	58.0%
경남 창녕군	167	262	56.9%
강원 양양군	178	268	50.6%
강원 화천군	105	147	40.0%
전북 김제시	397	554	39.5%
경남 함양군	119	166	39.5%
부산 중구	545	747	37.1%
충북 증평군	221	299	35.3%
강원 정선군	172	232	34.9%
울산 중구	2,061	2,759	33.9%

※ 1월 민원 100건 이상 기관 대상

## [ 주요 민원 증가 사례 ]

- 전북 전주시** 어린이보호구역, 횡단보도 등에서의 불법주정차 행위 신고(4,020건) 등
- 경기 수원시** 수원시 내 위치한 자원회수시설(소각장)에 대한 대보수 반대 및 폐쇄 요청(11,712건), 수원시 ○○아파트 부출입구 개설 요청(11,607건) 등
- 경남 합천군** 가야고분군의 유네스코 등재와 관련하여 '합천군'을 일본서기에 등장하는 '다라국'으로 표기하는 행위 반대(208건) 등

## 교육청

1월 교육청 민원은 총 34,475건으로 전월 대비 48.7% 증가  
전월 대비 증가한 교육청은 인천, 서울, 대구, 전북 등 7개 기관,  
감소한 교육청은 충북, 전남, 부산, 강원 등 10개 기관

[ 교육청 민원 발생량 및 증감률 ]

기관명	'21.12월	'22.1월	증감률	기관명	'21.12월	'22.1월	증감률
경기	14,054	17,001	21.0%	전북	169	206	21.9%
서울	1,481	4,952	234.4%	경북	314	193	-38.5%
인천	705	4,780	578.0%	강원	327	179	-45.3%
대구	1,767	4,557	157.9%	광주	174	148	-14.9%
경남	1,169	696	-40.5%	충북	429	148	-65.5%
충남	341	411	20.5%	울산	153	121	-20.9%
전남	941	351	-62.7%	제주	144	120	-16.7%
부산	653	291	-55.4%	세종	119	81	-31.9%
대전	238	240	0.8%				

※ 1월 민원발생량 순

[ 주요 민원 증가 사례 ]

## 인천교육청

○○도시 내 초등학교 설립 요구(4,296건) 및 △△도시 내 고등학교 신설  
요청(81건) 등

## 서울교육청

□□고등학교에서 진행하는 국군 장병 위문편지 쓰기 행사 관련 이의 및  
진상조사 요구, 관련 학생 보호 요청(2,934건) 등

## 대구교육청

동일 아파트 내 단지별 타 초등학교 배정 이의 및 동일한 통학구역으로  
조정 요청(4,422건) 등

## 전북교육청

☆☆지구 내 유치원 및 초등학교 신설 요청(59건) 등

## 공공기관등

1월 공공기관등의 민원은 총 55,940건으로 전월 대비 12.3% 감소

발생량 상위 15개 기관 중 전월 대비 민원이 증가한 기관은 법원행정처 등,  
감소한 기관은 금융감독원, 한국전력공사 등

[ 발생량 상위 15개 기관 ]

기관명	'21.12월	'22.1월	증감률
한국토지주택공사	26,471	27,332	3.3%
인천도시공사	6,187	6,123	-1.0%
금융감독원	5,921	3,152	-46.8%
법원행정처	1,521	1,702	11.9%
한국소비자원	1,759	1,549	-11.9%
한국산업인력공단	2,926	1,126	-61.5%
한국전력공사	1,787	979	-45.2%
한국산업안전보건공단	858	897	4.5%
한국철도공사	917	726	-20.8%
한국통신사업자연협회	1,182	716	-39.4%
국가철도공단	617	611	-1.0%
대한법률구조공단	562	551	-2.0%
건강보험심사평가원	536	546	1.9%
국민건강보험공단	865	544	-37.1%
한국도로공사	571	441	-22.8%

[ 증가율 상위 11개 기관 ]

기관명	'21.12월	'22.1월	증감률
한국산업기술시험원	14	187	1235.7%
한국거래소	27	232	759.3%
도로교통공단	158	285	80.4%
중앙선거관리위원회	217	370	70.5%
법원행정처	1,521	1,702	11.9%
한국정보통신진흥협회	213	231	8.5%
한국산업안전보건공단	858	897	4.5%
한국토지주택공사	26,471	27,332	3.3%
게임물관리위원회	198	202	2.0%
건강보험심사평가원	536	546	1.9%
한국환경공단	163	165	1.2%

※ 1월 민원 100건 이상 기관(11개)

## [ 주요 민원 증가 사례 ]

**법원행정처** 동일인의 반복 요지불명 민원(218건) 등

**한국산업기술시험원** 전기용품 안전관리 대상 요건 확인 및 인증 절차·방법 문의(147건) 등

**한국거래소** ○○기업의 상장폐지 결정에 대한 이의 및 소액주주 보호 요청(210건) 등

# 03 | 2월의 관심키워드 : 코로나19 오미크론 변이

코로나19 오미크론 변이의 우세화\*로 확진자가 급증하고 오미크론 대응체계가 전환 시행됨에 따라 관련 지침 문의 등 국민 요청사항에 대한 **민원예보 발령**

\* 1월 3주(1.16~22) 국내 확진자의 오미크론 변이 검출률 50.3%로 우세화(출처:질병관리청)

## 민원 추이

'21년 11월 4주에 처음 발생하여 민원분석시스템에 최근 11주간('21.11.21.~'22.2.5.) 수집된 '코로나19 오미크론 변이' 관련 민원은 총 2,323건

국내 첫 오미크론 변이 확진자 발생('21.12.1.)을 계기로 민원 증가, 오미크론 변이가 우세화되면서 민원도 증가 추세

< 민원 추이 >



## 신청인·신청지역

신청인은 남성(64.1%)이 여성(38.6%)보다 많고, 연령별로 40대(28.7%), 30대(28.5%), 50대(20.7%), 20대(13.8%), 60대 이상(5.8%) 등의 순

\* 성별 정보 확인 가능 1,372건(전체의 59.1%), 연령 정보 확인 가능 1,286건(전체의 55.4%) 대상

신청지역은 경기(28.2%), 서울(20.9%), 인천(9.0%), 광주·부산(각 6.0%) 순

\* 신청지역 정보 확인 가능 2,228건(전체의 95.9%) 대상, 해당 지자체에서 처리한 민원 통계와는 다름

## 처리기관

기관유형별로는 질병관리청, 보건복지부 등 중앙행정기관이 53.2%로 가장 많고, 기초지자체 31.5%, 광역지자체 6.2%, 교육청 5.7%, 공공기관 3.4% 순

## 민원 사례

### [ 오미크론 대응체계(방역지침) 관련 불편사항 개선 요구 ]

- 오미크론 방역체계 전환 후 보건소 PCR검사 대상에서 임신부는 제외되었습니다. 항상 임신부는 고위험군이라며 백신접종을 권고하더니 정작 PCR검사 고위험군에서는 제외라는 것이 이해되지 않고 불합리합니다. 임신부와 보호자 1인까지는 선별진료소에서 PCR검사를 받을 수 있게 해주세요. ('22.1월, 질병관리청)
- 시에서 재활병원 종사자의 다중이용시설 금지라는 행정명령이 내려졌습니다. 오미크론 확산으로 확진자가 많이 나오는 것도 알고 있으나, 다중이용시설을 막는다고 퍼지지 않는 것도 아닙니다. 힘들어도 매주 PCR검사 하고 있는데, 마스크를 벗는 식당·카페 등이 아닌 다중이용시설은 허용해주세요. ('22.1월, 광주광역시)
- 오미크론 확산에 따라 PCR 선제검사를 고위험군 등에 집중하는 새로운 체계가 발표되었는데, 급성기 의료기관에 종사하는 미접종자는 주 1회 PCR검사를 실시해야 하며, 이들은 PCR검사 우선순위에 해당하지 않으므로 매주 유료로 검사해야 합니다. 접종은 강제가 아닌 권고인데 현재의 지침은 접종을 강요하고 있습니다. 검사를 강제하고 싶으면 해당 집단을 고위험군으로 분류하여 검사비를 지원하거나, 지원이 불가하면 강제 PCR검사를 폐지해 주세요. ('22.2월, 보건복지부)

### [ 방역패스 및 백신접종 관련 정책 반대 ]

- 백신접종 후 4개월째 부작용을 겪고 있습니다. 확진자는 미접종자에게서만 발생하는 것이 아닙니다. 백신을 맞아서 안전하다는 생각에 다중이용시설을 돌아다녀 확진자가 늘어났다고는 생각 안 하시나요? 이미 전 국민의 80%가 접종을 완료한 상태에서 확진자가 폭발하는 가운데, 소수인 미접종자들의 일상을 제한하는 것은 방역 대책으로써 실효성이 없습니다. 오미크론 상황에서 방역패스를 강화한다고 해서 상황이 나아질까요? 미접종자 보호라는 허울을 내세워 미접종자의 기본적인 일상생활을 제한하지 마십시오. ('21.12월, 질병관리청)
- 청소년들의 예방접종으로 코로나 시국이 잦아든다면 두려워도 맞추어야 하겠지만, 성인 90% 이상의 접종률에도 오미크론 확산 등 결과적으로는 코로나 안정에 도움이 되지 않았다고 생각합니다. 청소년과 아이들은 실제 위중증으로 이어지는 확률이 미미한데, 아이들에게 방역패스를 도입하여 불편을 주는 일은 부디 하지 말아주세요. 누가 책임을 질 수 있는 일입니까? ('22.1월, 질병관리청)

## [ 확진자 급증에 따른 방역 강화 요청 ]

- 오미크론 확진자가 빠른 속도와 알 수 없는 경로로 확산되고 있으나, ○○대학교는 당장 진행되는 기말고사 시험을 대면으로 진행하고 있습니다. 비대면 방식을 통한 시험은 지난 학기에도 충분히 문제없이 진행되었는데, 지금처럼 위험한 시기에 굳이 학생들을 한 곳에 불러 모아 시험을 진행하는 것이 이해되지 않습니다. (‘21.12월, 교육부)
- 오미크론이 우세종이 되고 확진자가 역대 최다라고 하는데, 사람들이 이렇게 모여도 되나요? 상인들은 인원 제한이라는 방침을 따르는데 여기 도서관에서는 매주 사람들이 모이는 행사를 하고 있습니다. 크리스마스에는 음악회를 하는데 사람들이 많이 모여서 콘서트장인 줄 알았습니다. (‘22.1월, 서울 강남구)
- 오미크론 변이 확산으로 매일 수많은 확진자가 나올수록 시민들은 개인 방역을 철저히 하여 지역 내 확산을 막을 수 있도록 노력해야 합니다. 그런데 불특정 다수가 이용하는 택시의 운전기사들이 마스크를 불량하게 착용하는 모습이 자주 목격됩니다. 올바른 마스크 착용법, 차량 소독 방법 등에 대해 교육해 주세요. (‘22.2월, 강원 춘천시)

## [ 지원 확대 및 안내 강화 등 기타 건의 ]

- 자녀의 어린이집에서 오미크론 변이 확진자가 발생하여 집에서 10일을 공동 격리하게 되었습니다. 어린이집은 그대로 2주간 폐쇄하는데 격리는 10일 후에 해제되니 맞벌이 부모는 출근해야 하는데, 제가 어린이집 보조교사라 생활지원비가 지급되지 않습니다. 어린이집 폐쇄로 자녀를 다른 곳에 맡겨야 한다면 부모가 공공기관·공무원·어린이집 교사라도 그 기간만큼 생활지원금을 신청할 수 있게 해주세요. (‘21.12월, 질병관리청)
- 코로나19에 확진되었는데 보건소에서 제가 걸린 바이러스가 오미크론인지 델타인지 알려주지 않고 생활치료센터에 격리 처리했습니다. 제가 어떤 변이종에 감염되었는지 알려주지도 않으면서 ‘전국에 어떤 변이종이 우세종이다’라고 통계가 나오는 것은 이 많은 정보를 당사자는 모른 채 제공하고 있는 것이라고 생각합니다. (‘22.1월, 대전 유성구)
- 오미크론 감염이 심각한 상황에서 코로나19 일상회복지원금을 직접 신청하고 받는 것은 부적절한 상황이라고 생각합니다. 지원금을 직접 가서 신청하지 않고 카드사를 통해 받을 수 있도록 바꿔주세요. (‘22.1월, 전남 여수시)

---

# 알림판

---

## 민원정보분석시스템 기능개선 의견수렴 공지

2022년을 맞이하여 민원정보분석시스템 이용자 개선 의견을 모아 기능개선 계획에 반영하여 추진하고자 합니다.

시스템을 이용하시면서 불편했던 사항이나 개선해야 할 점이 있으시면 2022년 2월 18일까지 아래 방법으로 의견을 보내주시기 바랍니다.

- ▶ 민원분석시스템 접속 → 'HelpDesk' 메뉴 → '질의응답' 게시판에 자유롭게 의견 작성

## 담당자 안내

목	차	담당자	연락처
01. 민원 동향		황은희 주무관	044-200-7280
02. 기관별 동향			
03. 2월의 관심키워드			
시스템 이용 문의 및 기능개선 요청		HelpDesk	070-4108-3625