

2026. 6월 민원처리상황 확인 · 점검 결과보고

01. 민원 동향

민원 접수추이

○ 민원 접수는 총 8,896건 / 온라인 5,516건, 오프라인 3,380건

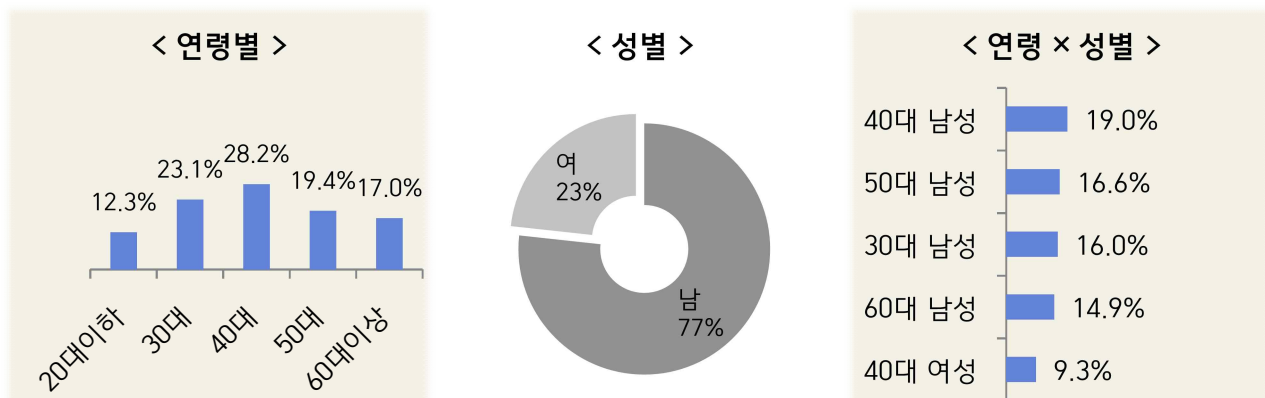
- (온 라 인) 전월 대비 + 0.4%, 전년 동월 대비 -16.8%

- (오프라인) 전월 대비 +29.0%, 전년 동월 대비 +14.2%



신청인 현황

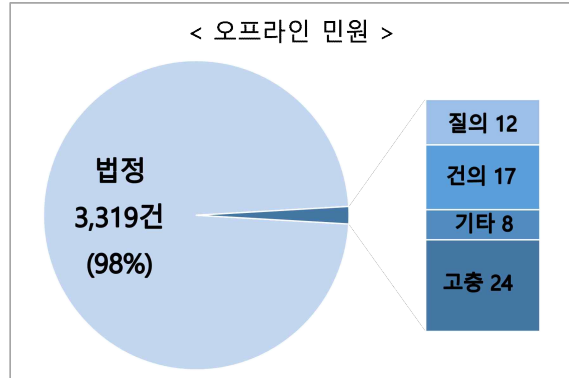
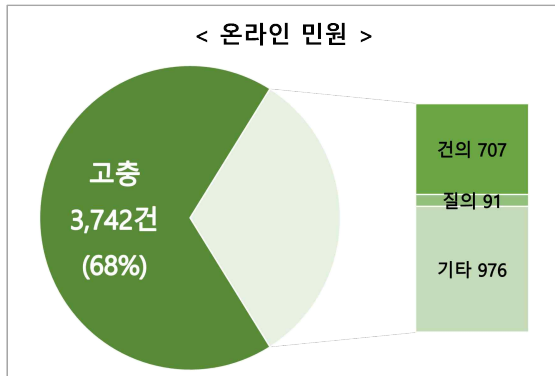
○ 연령별로는 40대(28.2%), 성별로는 남성(77%)이 다수를 차지



※ 온라인 민원 중 연령과 성별이 확인된 464건 대상

분야별 현황

- 온라인 민원은 **고충민원**이 **68%(3,742건)**, 오프라인 민원은 **법정민원**이 **98%(3,319건)**로 각각 다수를 차지



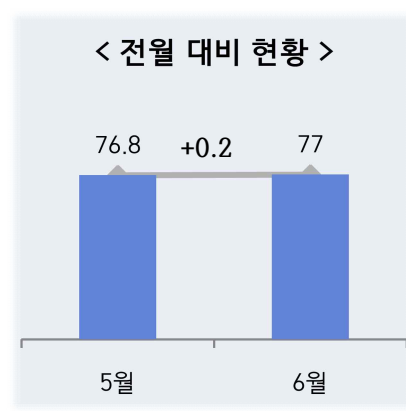
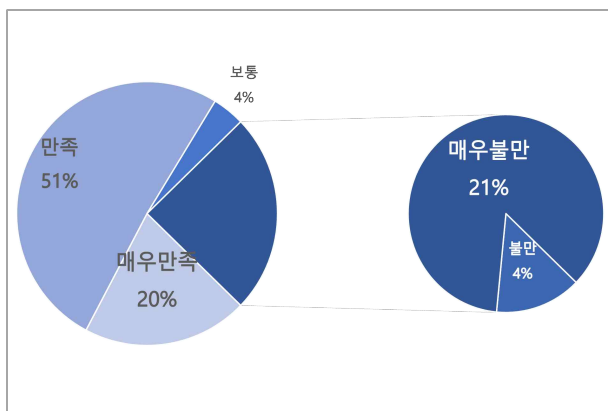
- 온라인 민원 중 **교통분야(70.6%)**가 여전히 가장 큰 비중을 차지하며, **건설(14.1%)**, **소방·안전(4.8%)**, **공원·하천(3.2%)**, **환경·녹지(1.8%)** 순임

교통	건설	소방·안전	공원·하천	환경·녹지
70.6%	14.1%	4.8%	3.2%	1.8%
도시·주택	문화·체육	경제·과학	보건·복지	기타
1.1%	0.8%	0.7%	0.6%	2.3%

※ 교통분야: 버스전용차로 위반신고, 버스불편신고, 교통신호체계·교통안전시설물 정비요청 등

온라인민원 만족도

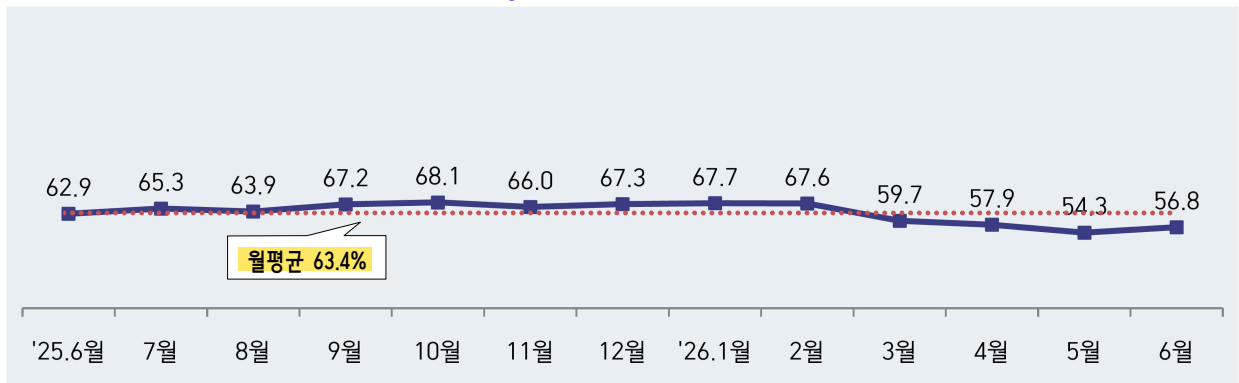
- 온라인민원 만족도는 **77점**으로 **지난달(76.8점) 대비 상승**
 - 민원인이 만족도를 평가한 400건 중 불만족 민원 98건(24.5%)



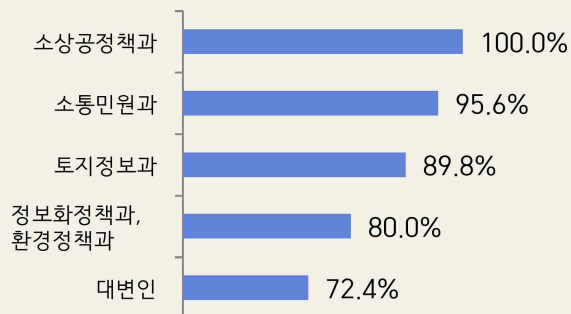
※ 만족도 = (매우만족건수×100+만족건수×75+보통건수×50+불만건수×25)/만족도 응답건수

처리기간 단축현황

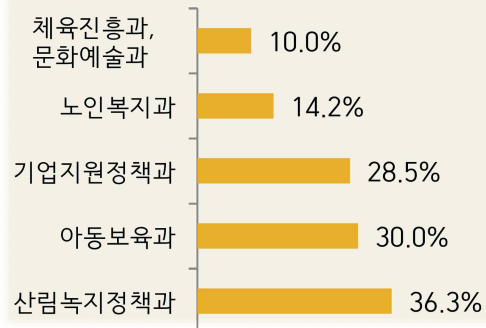
- 오프라인 법정민원(법정처리기간 6일이상 민원) 단축률은 56.8%로 월평균(63.4%) 대비 6.6%p 감소함



< 단축률 상위부서 >



< 단축률 하위부서 >



02. 민원 분석

주요 민원키워드

□ 도로·교통·건설분야 생활불편 민원 (4,672건)

- 국민신문고를 통한 버스전용차로 위반신고가 2,971건으로 전체 민원 (5,516건) 중 53.9%를 차지하여 여전히 가장 주된 민원임.
- 이 밖에 도로·도로시설물 파손 및 공사 불편신고등 776건, 버스불편신고 및 정류소·버스노선 개선 요청 444건, 교통신호등·노면표시 정비요청등 481 으로 도로·건설·교통분야 민원이 주요 민원으로 나타남.

□ 하수관로 정비사업 공사로 인한 시민 불편 민원 (60건)

- 대전 곳곳에서 하수관로를 정비하기 위한 도로 공사가 진행되는 가운데 임시 복구한 도로 위 적치물로 인한 통행 불편, 출퇴근 시간 교통체증 유발 등 시민들의 생활 불편 민원이 접수되었음. 특히 임시 복구한 도로 노면의 균열 등으로 인한 주행 중 불편, 공사로 인한 소음 발생, 공사 관련 사전 안전조치 미흡 등 다수의 불편 민원이 접수됨.

순위	TOP 키워드
1	버스전용차로 위반신고
2	포트홀 정비 신고
3	도로·교통 시설물 정비
4	공원·하천 시설물 정비
5	소방시설 폐쇄 등 소방법 위반신고



미리 보는 민원키워드

□ 하절기(7~8월) 폭염으로 인한 민원 예방

- 장마, 태풍 및 폭염으로 인한 시민들 생활불편이 늘어나는 시기이므로, 취약계층에 대한 보호 지원대책, 취약사업장 근로자 안전관리 등 소관 부서별 원활한 업무추진으로 민원을 최소화할 수 있도록 노력