

2026. 7월 민원처리상황 확인 · 점검 결과보고

01. 민원 동향

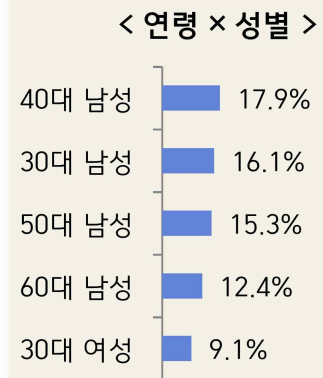
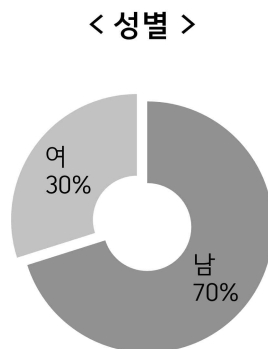
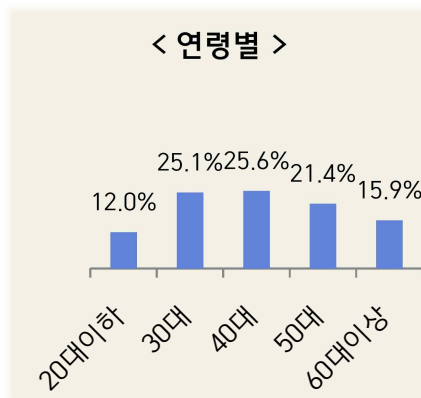
민원 접수추이

- 민원 접수는 총 8,714건 / 온라인 5,641건, 오프라인 3,073건
 - (온 라 인) 전월 대비 + 2.3%, 전년 동월 대비 -19.6%
 - (오프라인) 전월 대비 - 9.1%, 전년 동월 대비 - 5.4%



신청인 현황

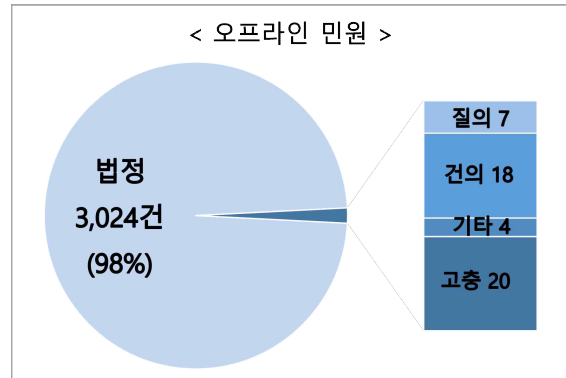
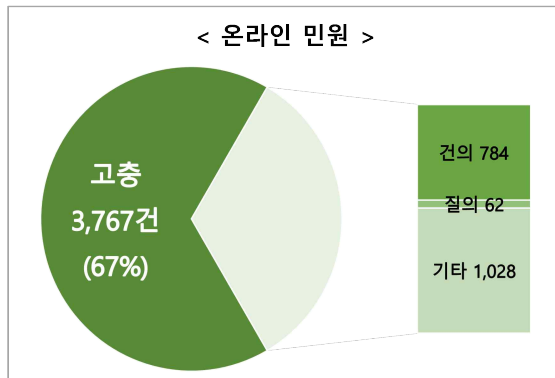
- 연령별로는 40대(25.6%), 성별로는 남성(70%)이 다수를 차지



※ 온라인 민원 중 연령과 성별이 확인된 485건 대상

분야별 현황

- 온라인 민원은 **고충민원**이 **67%(3,767건)**, 오프라인 민원은 **법정민원**이 **98%(3,024건)**로 각각 다수를 차지



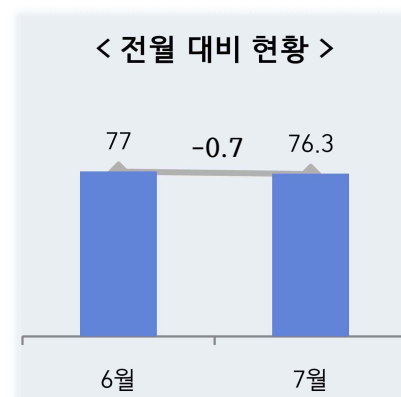
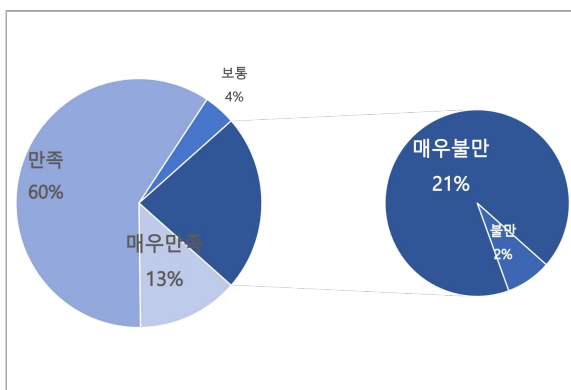
- 온라인 민원 중 **교통분야(67.6%)**가 여전히 가장 큰 비중을 차지하며, **건설(17.2%)**, **소방·안전(4.8%)**, **공원·하천(2.6%)**, **환경·녹지(2.1%)** 순임

교통	건설	소방·안전	공원·하천	환경·녹지
67.6%	17.2%	4.8%	2.6%	2.1%
경제·과학	도시·주택	보건·복지	문화·체육	기타
1%	0.9%	0.7%	0.6%	2.5%

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

온라인민원 만족도

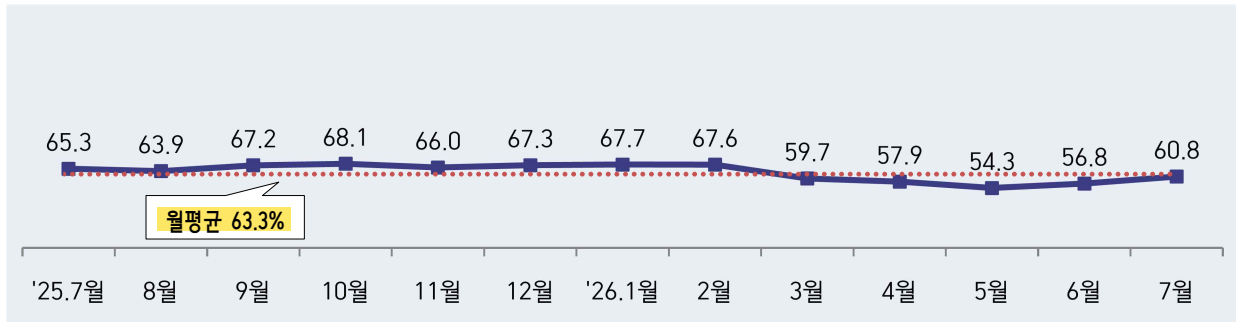
- 온라인민원 만족도는 **76.3점**으로 **지난달(77점) 대비 하락**
 - 민원인이 만족도를 평가한 383건 중 불만족 민원 88건(23%)



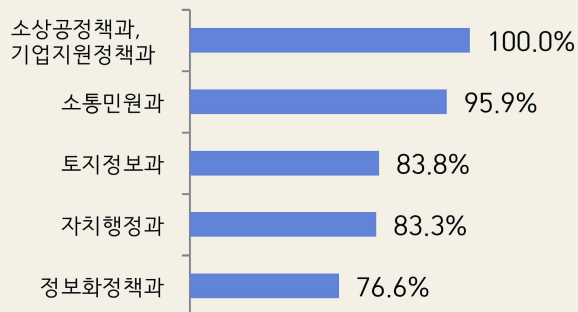
※ 만족도 = (매우만족 수×100+만족 수×85+보통 수×70+불만 수×55+매우불만 수×40)/만족도 응답건수

처리기간 단축현황

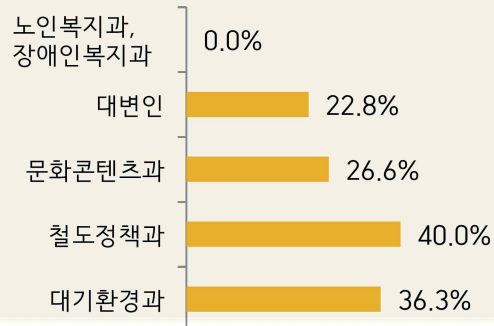
- 오프라인 법정민원(법정처리기간 6일 이상 민원) 단축률은 60.8%로 월평균(63.3%) 대비 2.5%p 감소함



< 단축률 상위부서 >



< 단축률 하위부서 >



02. 민원 분석

주요 민원키워드

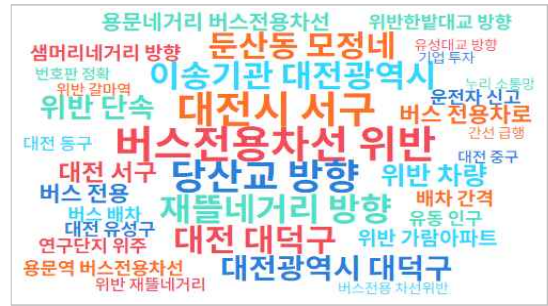
□ 도로·교통·건설분야 생활불편 민원 (4,783건)

- 국민신문고를 통한 버스전용차로 위반신고가 2,902건으로 전체 민원 (5,641건) 중 51.4%를 차지하여 여전히 가장 주된 민원임.
- 이 밖에 도로·도로시설물 파손 및 공사 불편신고등 969건, 버스불편신고 및 정류소·버스노선 개선 요청 535건, 교통신호등·노면표시 정비요청등 377건으로 도로·건설·교통분야 민원이 주요 민원으로 나타남.

□ 전기자동차 구매보조금 신청 관련 민원 (65건)

- 7월 하반기 전기자동차 구매보조금 신청 과정에서 접수 시스템 운영 및 안내가 원활하지 않아 신청자들의 혼선과 불편이 발생함. 이에 보조금 신청 접수 여부, 지원 대상자 선정 및 향후 처리절차 등에 대한 문의와 이의제기 등 관련 민원이 다수 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

□ 추석 연휴기간 생활불편 민원

- 추석 연휴기간 중 도로·교통·환경 등 각종 생활불편 민원과 사건·사고·재난에 대한 사전예방 및 민원발생 시 신속한 처리가 될 수 있도록 노력
⇒ 추석 명절 종합대책에 따른 부서별 소관 사항 추진 철저