

2026. 8월 민원처리상황 확인 · 점검 결과보고

01. 민원 동향

민원 접수추이

○ 민원 접수는 총 7,489건 / 온라인 4,849건, 오프라인 2,640건

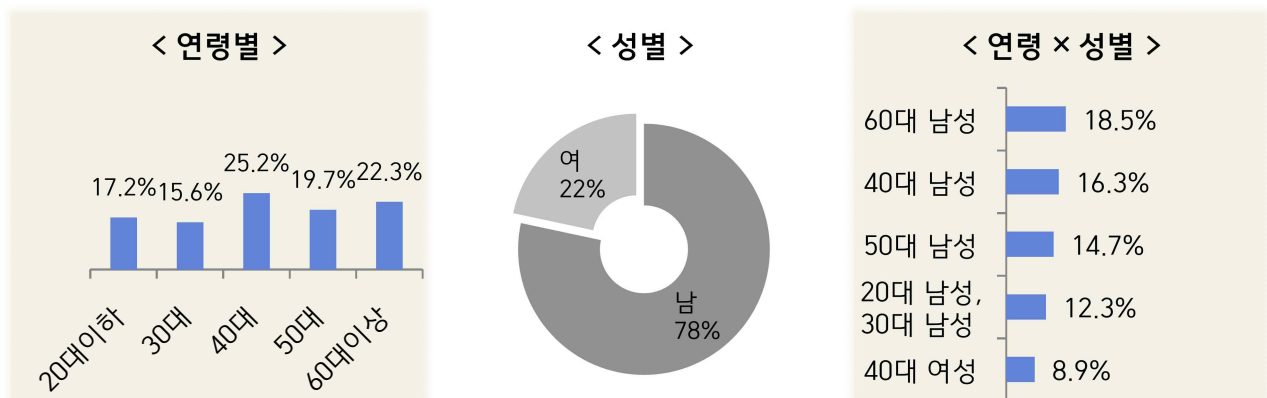
- (온라인) 전월 대비 -14.0%, 전년 동월 대비 -14.4%

- (오프라인) 전월 대비 -14.1%, 전년 동월 대비 + 2.0%



신청인 현황

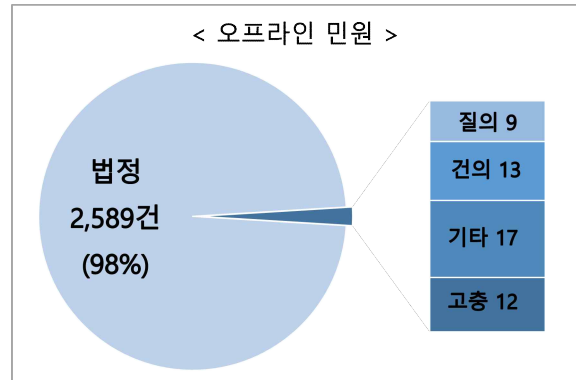
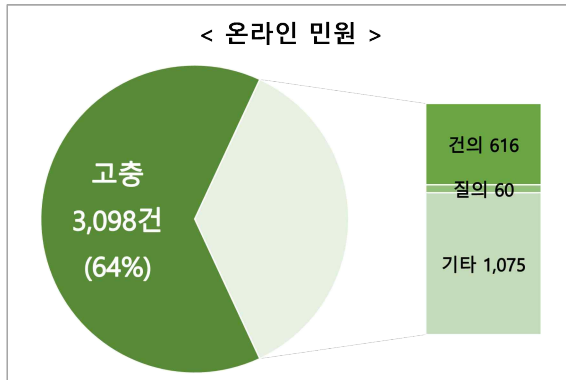
○ 연령별로는 40대(25.2%), 성별로는 남성(78%)이 다수를 차지



※ 온라인 민원 중 연령과 성별이 확인된 448건 대상

분야별 현황

- 온라인 민원은 **고충민원**이 **64%(3,098건)**, 오프라인 민원은 **법정민원**이 **98%(2,589건)**로 각각 다수를 차지



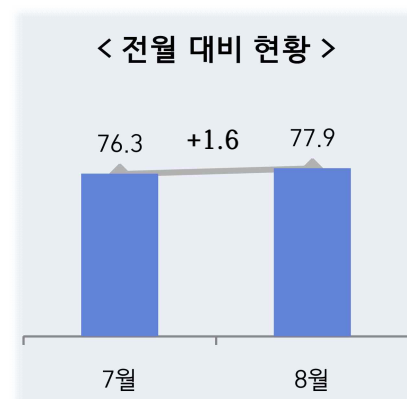
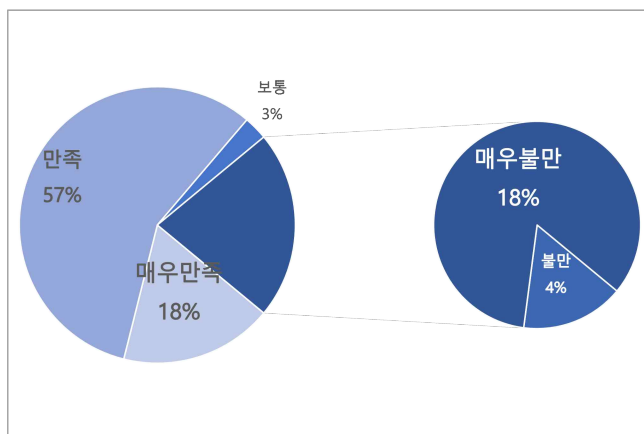
- 온라인 민원 중 **교통분야(67.2%)**가 여전히 가장 큰 비중을 차지하며, **건설(16.4%), 소방·안전(5.0%), 공원·하천(4.5%), 환경·녹지(1.3%)** 순임

교통	건설	소방·안전	공원·하천	환경·녹지
67.2%	16.4%	5.0%	4.5%	1.3%
문화·체육	도시·주택	보건·복지	경제·과학	기타
0.8%	0.8%	0.7%	0.4%	2.9%

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

온라인민원 만족도

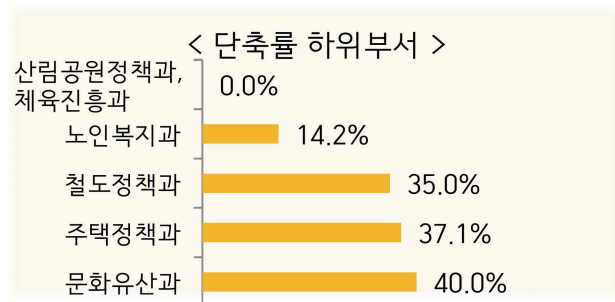
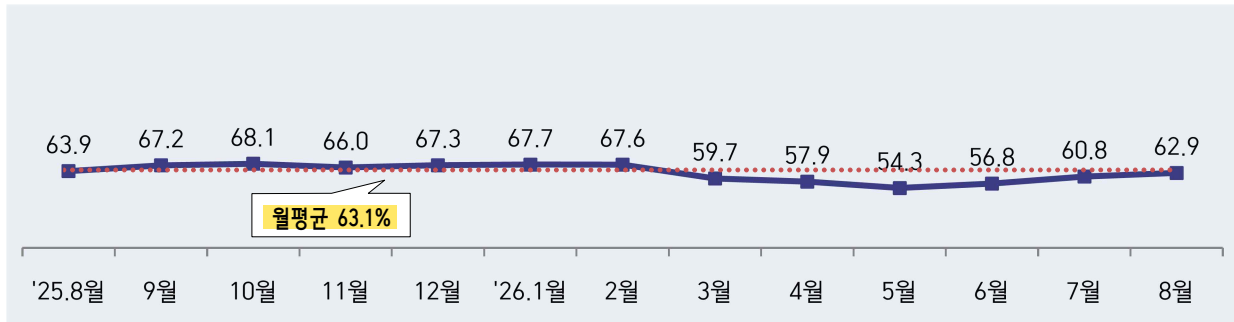
- 온라인민원 만족도는 **77.9점**으로 **지난달(76.3점) 대비 상승**
 - 민원인이 만족도를 평가한 396건 중 불만족 민원 87건(21%)



※ 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) **단축률**은 **62.9%**로 **월평균(63.1%) 대비 0.2%p 감소**함



02. 민원 분석

주요 민원키워드

□ 도로·교통·건설분야 생활불편 민원 (4,053건)

- 국민신문고를 통한 버스전용차로 위반신고가 2,459건으로 전체 민원 (4,849건) 중 50.7%를 차지하여 여전히 가장 주된 민원임.
- 이 밖에 도로·도로시설물 파손 및 공사 불편신고등 797건, 버스불편신고 및 정류소·버스노선 개선 요청 401건, 교통신호등·노면표시 정비요청등 396건으로 도로·건설·교통분야 민원이 주요 민원으로 나타남.

□ 도시철도 2호선(트램) 건설공사 관련 민원 (54건)

- 8월에는 도시철도 2호선(트램) 건설공사가 진행됨에 따라 공사구간의 차선 및 임시포장 정비, 교통불편, 공사 안내시설 및 안전조치 등에 대한 민원이 다수 접수됨. 또한 공사로 인한 소음·진동 및 주변 통행 불편과 함께 트램 건설사업의 조속한 추진을 요청하는 민원도 다수 제기되는 등 트램 공사 진행과 관련한 다양한 의견이 접수됨.

