

2026. 9월 민원처리상황 확인 · 점검 결과보고

01. 민원 동향

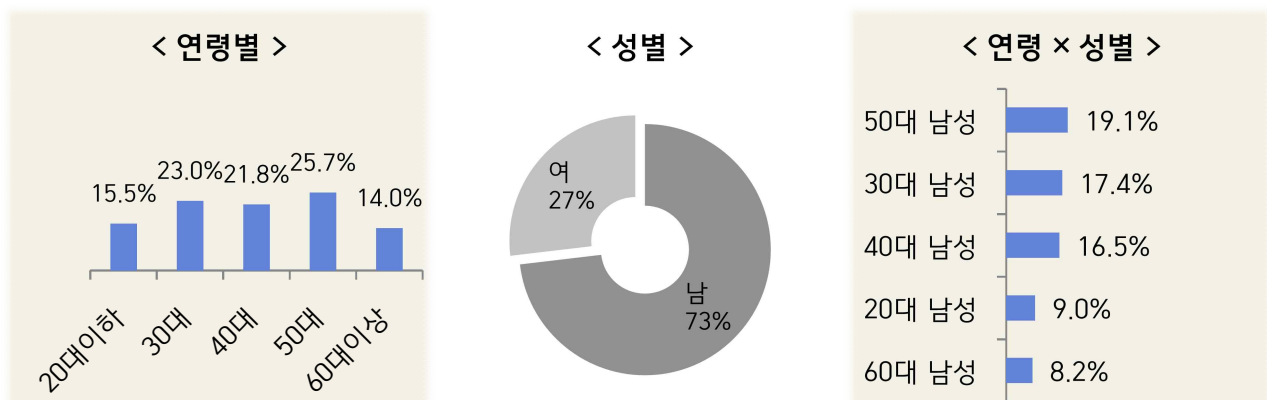
민원 접수추이

- 민원 접수는 총 8,539건 / 온라인 5,726건, 오프라인 2,813건
 - (온 라 인) 전월 대비 +18.1%, 전년 동월 대비 -2.4%
 - (오프라인) 전월 대비 + 6.6%, 전년 동월 대비 -8.3%



신청인 현황

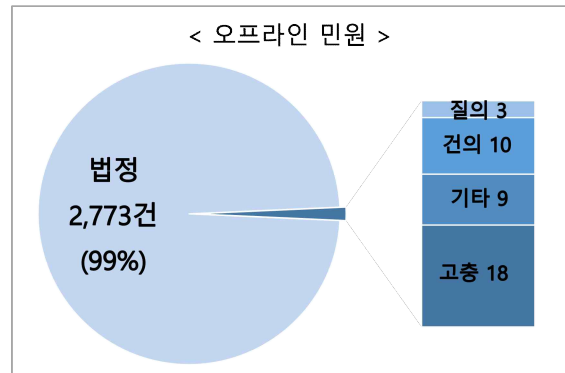
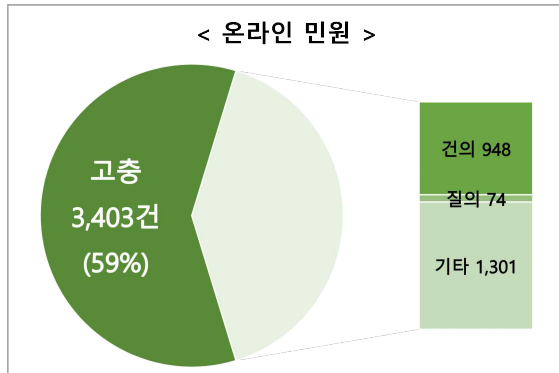
- 연령별로는 50대(25.7%), 성별로는 남성(73%)이 다수를 차지



※ 온라인 민원 중 연령과 성별이 확인된 413건 대상

분야별 현황

- 온라인 민원은 **고충민원**이 **59%(3,403건)**, 오프라인 민원은 **법정민원**이 **99%(2,773건)**로 각각 다수를 차지



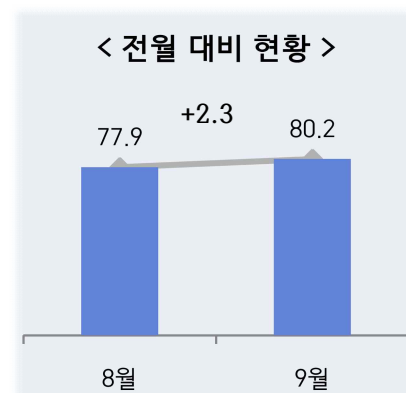
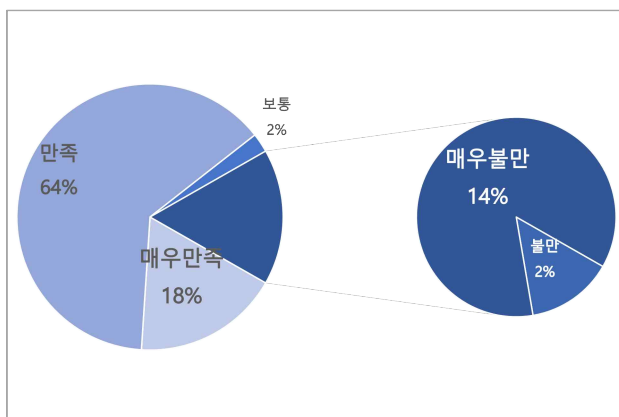
- 온라인 민원 중 **교통분야(63.3%)**가 여전히 가장 큰 비중을 차지하며, **건설(18.6%), 소방·안전(8%), 공원·하천(3.6%), 도시·주택(1.5%)** 순임

교통	건설	소방·안전	공원·하천	도시·주택
63.3%	18.6%	8%	3.6%	1.5%
환경·녹지	경제·과학	문화·체육	보건·복지	기타
1%	0.9%	0.7%	0.5%	1.9%

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

온라인민원 만족도

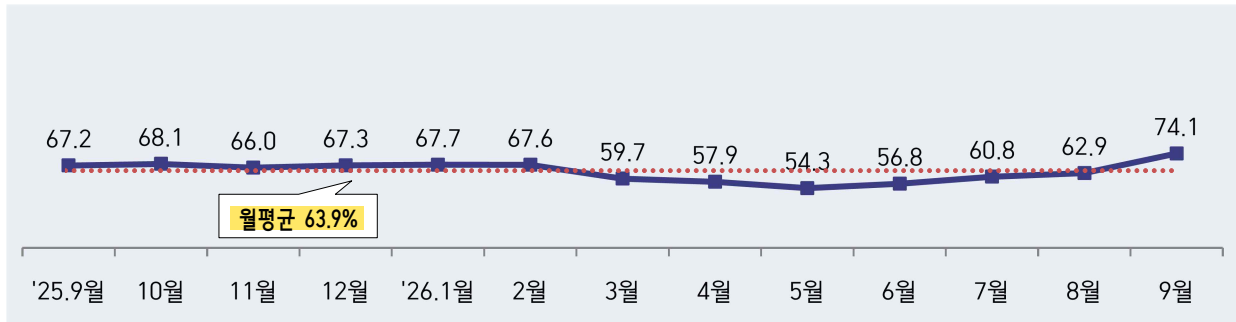
- 온라인민원 만족도는 **80.2점**으로 **지난달(77.9점) 대비 상승**
 - 민원인이 만족도를 평가한 388건 중 불만족 민원 64건(16.5%)



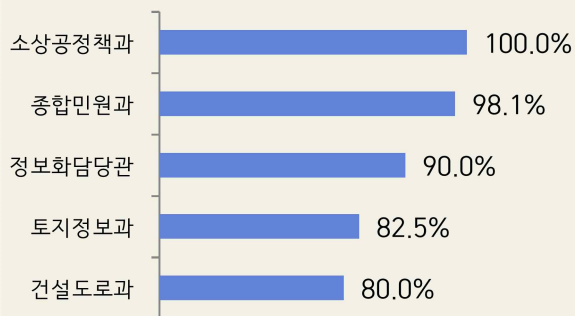
※ 만족도 = (매우만족 수×100+만족 수×85+보통 수×70+불만 수×55+매우불만 수×40)/만족도 응답건수

처리기간 단축현황

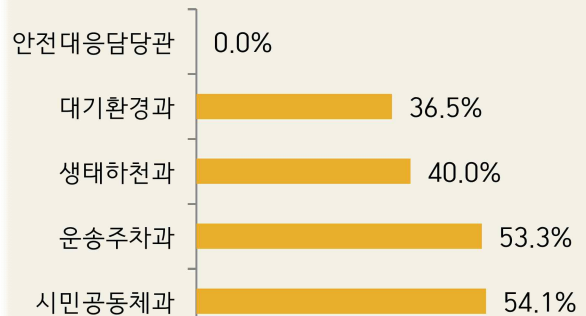
- 오프라인 법정민원(법정처리기간 6일 이상 민원) **단축률**은 **74.1%**로 **월평균(63.9%) 대비 10.2%p 증가**함



< 단축률 상위부서 >



< 단축률 하위부서 >



02. 민원 분석

주요 민원키워드

□ 도로·교통·건설분야 생활불편 민원 (4,689건)

- 국민신문고를 통한 버스전용차로 위반신고가 2,627건으로 전체 민원 (5,726건) 중 45.9%를 차지하여 여전히 가장 주된 민원임.
- 이 밖에 도로·도로시설물 파손 및 공사 불편신고등 1,066건, 버스불편신고 및 정류소·버스노선 개선 요청 585건, 교통신호등·노면표시 정비요청등 411건으로 도로·건설·교통분야 민원이 주요 민원으로 나타남.

□ 공원·하천 등 야외활동 장소 생활불편 민원 (208건)

- 시민들의 야외활동이 증가에 따라 공원·하천 산책로 및 탐방로 데크, 계단, 조명 등 시설물 정비요청, 하천 내 자전거도로, 화장실 등 정비를 요청하는 내용의 민원 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

□ 대덕대교 교량 개축공사에 따른 교통불편 민원 발생 예상

- 도시철도 2호선(트램) 건설과 연계한 대덕대교 교량 개축공사로 10월 19일부터 일부 차로가 장기간 통제됨에 따라 교통불편 민원이 발생할 것으로 예상됨. 특히 출퇴근 시간대 차량 정체 및 우회도로 교통량 증가로 인한 통행 불편, 공사구간 내 차로 축소 및 교통안전시설 관련 민원 등이 제기될 가능성이 있음. 이에 공사 일정 및 우회도로에 대한 사전 안내와 공사구간 안전시설 점검 등 시민 불편 최소화를 위한 대응이 필요함.