2026. 10월 민원처리상황 확인 · 점검 결과보고

01. 민원 동향

민원 접수추이

○ 민원 접수는 **총 7,342건 / 온라인 4,575건, 오프라인 2,767건**

- **(온 라 인)** 전월 대비 -20.1%, 전년 동월 대비 +2689.6%
- **(오프라인)** 전월 대비 - 1.6%, 전년 동월 대비 + 7.9%

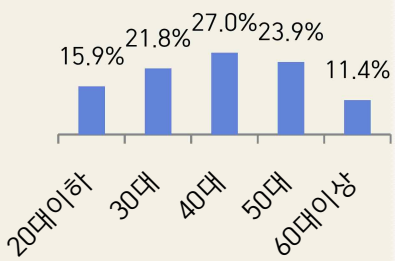


* '25.10월: 국가정보관리원 화재로 인한 시스템장애('25.9.26.~10.27.)로 국민신문고 민원 접수가 중단되어 온라인 민원 접수 건수 급감

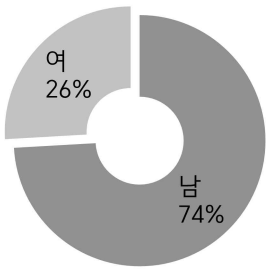
신청인 현황

○ 연령별로는 **40대(27%)**, 성별로는 **남성(74%)**이 **다수를 차지**

< 연령별 >



< 성별 >



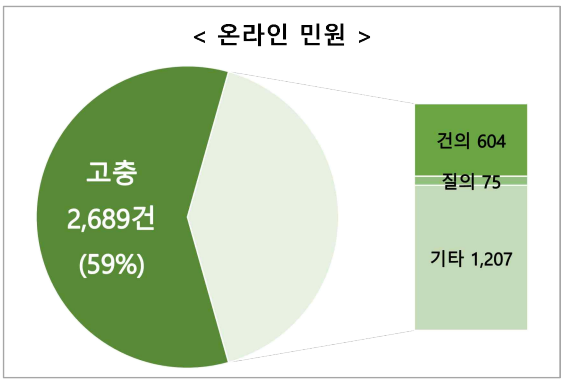
< 연령 × 성별 >

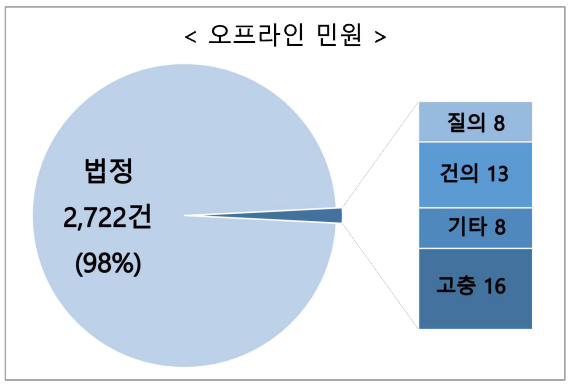


※ 온라인 민원 중 연령과 성별이 확인된 440건 대상

분야별 현황

○ 온라인 민원은 **고충민원**이 **59%(2,689건)**,
오프라인 민원은 **법정민원**이 **98%(2,722건)**로 각각 다수를 차지





○ 온라인 민원 중 **교통분야(68.7%)**가 여전히 가장 큰 비중을 차지하며, **건설(12.4%), 소방·안전(7.6%), 공원·하천(3.6%), 도시·주택(1.6%) 순**임

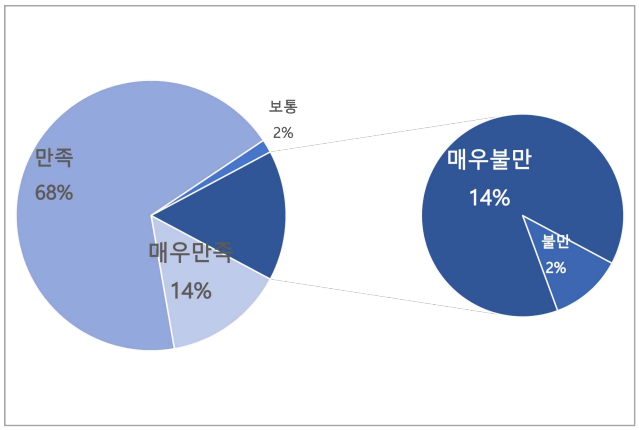
교통	건설	소방·안전	공원·하천	도시·주택
68.7%	12.4%	7.6%	3.6%	1.6%
경제·과학	**보건·복지**	**환경·녹지**	**문화·체육**	**기타**
1.2%	0.9%	0.9%	0.9%	2.2%

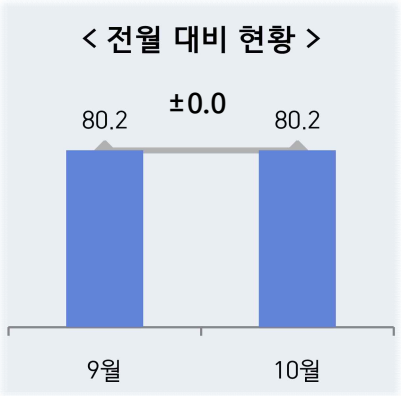
※ 교통분야: 버스전용차로 위반신고, 버스불편신고, 교통신호체계·교통안전시설물 정비요청 등

온라인민원 만족도

○ 온라인민원 만족도는 **80.2점**으로 **지난달(80.2점)과 동일**

- 민원인이 만족도를 평가한 443건 중 불만족 민원 69건(15.6%)

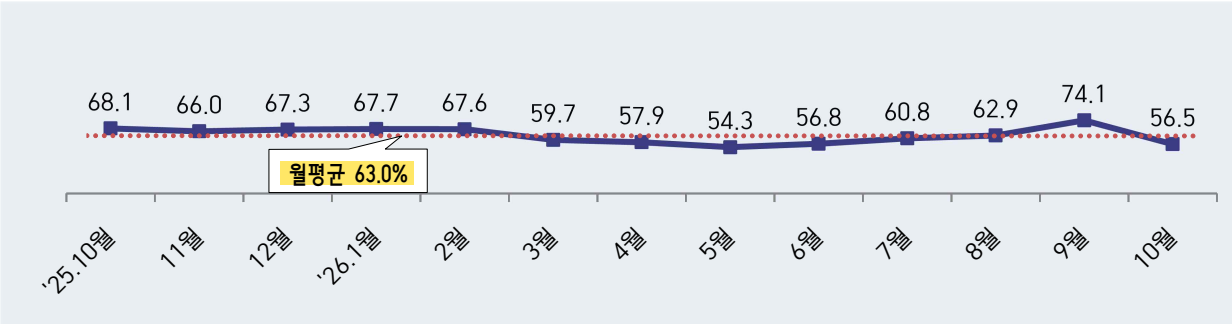


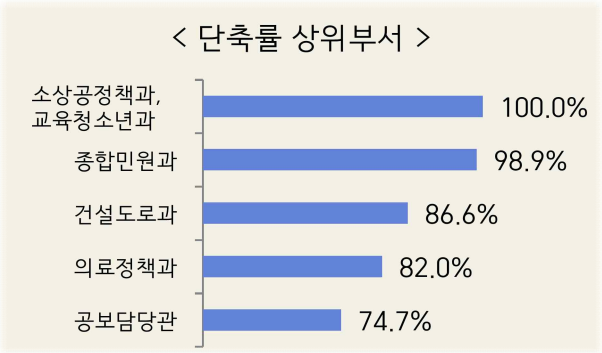


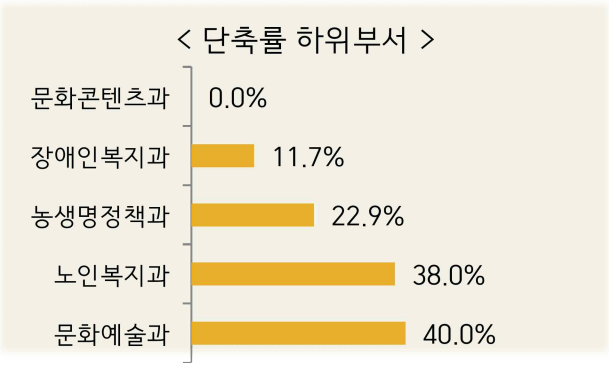
※ 만족도 = (매우만족 수×100+만족 수×85+보통 수×70+불만 수×55+매우불만 수×40)/만족도 응답건수

처리기간 단축현황

○ 오프라인 법정민원(법정처리기간 6일이상 민원) **단축률**은 **56.5%**로 **월평균(63.0%) 대비6.5%p 감소**함







02. 민원 분석

주요 민원키워드

□ 도로 · 교통 · 건설분야 생활불편 민원 (3,709건)

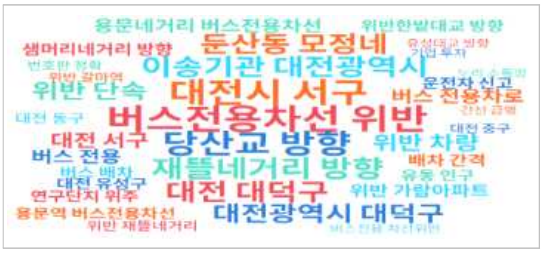
- 국민신문고를 통한 **버스전용차로 위반신고**가 2,077건으로 **전체 민원**(4,575건) 중 **45.4%**를 차지하여 여전히 가장 주된 민원임.

- 이 밖에 도로·도로시설물 파손 및 공사 불편신고등 566건, 버스불편신고 및 정류소·버스노선 개선 요청 470건, 교통신호등·노면표시 정비요청등 596건으로 **도로·건설·교통분야 민원**이 주요 민원으로 나타남.

□ 소방시설 등 위반행위 신고 관련 민원 (342건)

- 9월부터 소방시설 등 위반행위 신고포상제 대상이 기존 7개에서 15개 시설로 확대 시행됨에 따라 관련 신고 민원이 지속적으로 접수되고 있음. 주요 내용은 비상구 폐쇄, 방화문 훼손, 피난통로 내 물건 적치 등 소방시설 및 피난시설 관리와 관련된 사항으로 나타남.

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



미리 보는 민원키워드

□ 겨울철 한파·강설에 따른 시설물 정비 및 안전 관련 민원 발생 예상

- 11월 이후 기온 하강과 겨울철 한파·강설로 도로 결빙 및 시설물 안전과 관련된 민원이 증가할 것으로 예상됨. 특히 하천변 및 공원 내 산책로 결빙에 따른 제설·제빙 요청, 노후 시설물 정비 및 안전조치 요구 등 시민 생활과 밀접한 불편 민원이 제기될 가능성이 있음. 이에 겨울철 기상변화에 대비한 주요 시설물 사전 점검 및 안전관리가 필요함.