

시민에게 진정성과 배려로 다가가는 시민소통실

2022년 시민소통민원 현황 보고



시민소통담당관

2022년 시민소통민원 현황 보고

- 2022년 시민소통실 운영 및 민선8기 처음 운영한 집단민원 소통의 날을 통해 접수된 민원 등 총 647건*을 처리하고 이에 대한 현황을 보고 함

* 시민소통민원 631건, 집단민원소통의 날 16개 안건

1

2022년 시민소통민원 현황

□ 시민소통민원 접수 및 처리 현황

- 2022년 7월 민선8기 출범이후 급증하여 전년 365건 대비 **77% 증가**함

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
건 수	385	853	367	365	647
주요민원	도시	상수도	코로나19	보건복지, 도시	도시, 보건복지

※ 2018 민선7기 출범시기(385건) 대비 **68% 증가**

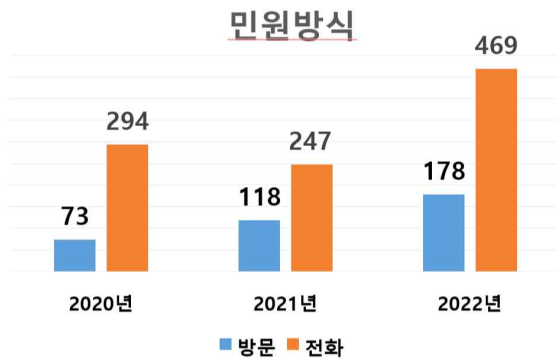
※ 2022.1월~6월(143건) 대비 2022.7월~12월(504건), **252% 증가**



- 2022년 민원 647건 중 개인 615건(95%), 단체* 32건(5%) 임

*단체: 논현33지구 지주조합, 효성지구비대위, Y자노선 예타면제 추진연합, 송도시민총연합, 부평숲추진위원회, 소망기도원, 인천지역아동센터총연합회, 미래로상가연합회 등

- 민원방식은 전화 469건, 방문 178건으로 매년 방문민원 증가 추세이며 유형별로는 개인민원 615건, 단체민원 32건으로 매년 단체민원 증가 추세



□ 민원분석 결과 ▶ 인천시빅데이터플랫폼 활용 추출

- ① (군·구별) 공통, 미추홀구, 남동구, 서구, 중구, 연수구, 부평구, 계양구, 동구, 강화군, 옹진군 순으로 민원이 많이 발생
 - 4분기 민원은 총226건으로 ‘22년 전체민원의 35% 차지, 민선8기 출범이후 크게 증가(1,2분기^{143건} 대비 3,4분기^{504건}는 252% 증가)

(단위:건,%)

구분		계	공통	중	동	마추홀	연수	남동	부평	계양	서	강화	옹진
전체	건	647	199	58	17	82	55	80	45	32	64	8	7
	%	100	31	9	2	13	9	12	7	5	10	1	1
1분기	건	64	16	5	1	8	5	9	7	4	5	3	1
	%	100	25	8	1	13	8	14	11	6	8	5	1
2분기	건	79	28	2	1	9	8	13	3	8	7	0	0
	%	100	35	3	1	12	10	16	4	10	9	0	0
3분기	건	278	91	23	6	41	19	28	23	16	28	0	3
	%	100	33	8	2	15	7	10	8	6	10	0	1
4분기	건	226	64	29	9	24	23	30	11	5	24	5	2
	%	100	28	13	4	11	10	13	5	2	11	2	1

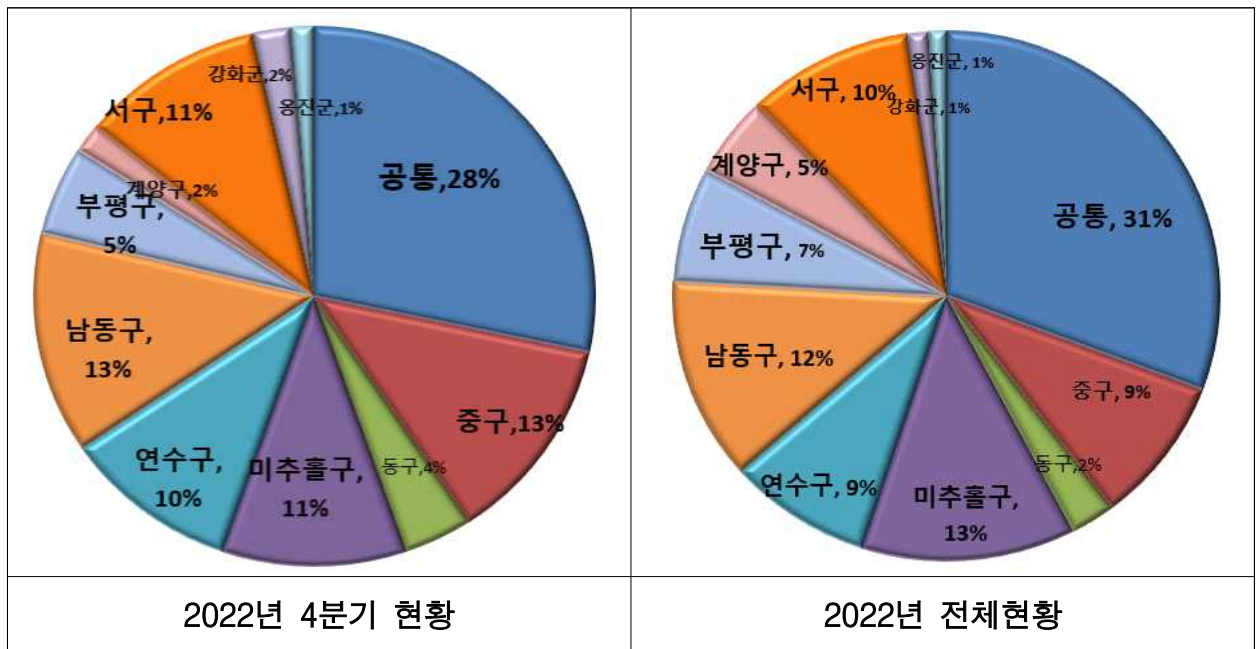
※ 공통: 코로나관련 민원, 민원응대 불만, 부동산규제 해제건의, 이음카드 지원을 축소 불만, 민선8기 공약이행 민원, 지하도상가 민원, 실내마스크 해제 건의 등

- 1,2분기 대비 3,4분기는 미추홀구가 가장 많이 증가(1,2분기^{17건}→3,4분기^{65건}) 하였으며, 이는 각종 개발사업 증가의 영향이 큰 것으로 분석

■ 2022년 군·구별 주요민원 내용으로는

공 통	코로나19 방역패스 폐지요구, 재난지원금 지원요구, 개발사업 보상불만, 부동산규제 해제건의, 이음카드 지원을 축소 불만, 행정기관 응대 불만, 민선8기 공약이행 요구, GTX-D 4차 국가철도망구축계획 반영요구, 지하도상가 임차인 대책요구 등
중 구	영종대로 상부통행료 지원건의, 복성포구 어항구갈등 해결요구, 행정복지센터 응대불만, 향운연안아파트 이주추진 문의, 용유노을빛타운 개발 조속추진요구, 폭우피해보상 확대 요구, 청소년 게임제공업 변경등록 요구, 월미도원주민 귀향대책 마련요구 등
동 구	사유지 소유권 변경사항 확인 요구, 송림4주거환경개선지구 보상민원, 삼두아파트 지반침하 문제 해결요구 등
미추홀구	제물포역공공주택복합사업지구 지정반대, 미추8주택재개발조합 갑질불만, 드림촌공사현장 환경문제 제기, 씨티오씨엘 입주예정자 면담요구, 송의역지구단위계획 관련 공무원 처벌요구, 생활수급비 지원 요구, 전세사기피해 대책마련요구, 도화역 북측 재개발지구 제외 복원요구 등
연수구	선별진료소 근무계약연장요구, 코로나 격리해제 확인요구, 투기과열지구 해제요구, 푸른송도배수지 행정대집행 보상요구, 송도화물주차장 조성반대, 영일정씨 동춘묘역 문화재지정 반대, 송도6.8공구 개발지연불만, 송도달빛공원 축제소음 진정, 임대아파트 분양전환문의 등
남동구	소래습지 공원지정 반대, 길병원장례식장 신축반대, 대중교통 확충 요구, 미래로 정온화사업 소상공인 피해대책 요구, 시청 앞 자전거도로 이전요구, 옛 롯데백화점 주상복합건축 조속추진 요구, 남촌농산물도매시장 연장운영 불만, 남촌일반산업단지 행정절차 이행요구 등
부평구	십정2구역 입주예정자 건의사항 반영요구, 캠프마켓 개발 면담요구, 부평지하도상가문제 진행사항 문의, 인천타워 고층건축 반대, 폭우피해 임시거처 지원문의, 침수예방을 위한 가로수 정비요구, 맨홀상해피해 보상요구 등
계양구	효성지구 원주민 피해 진정, 계양산등산로 정비 요구, 오조산공원 불법행위 단속요구 등
서 구	가정동 재건축사업 토지양도 요구, 인천대로 파손보수요구, 검단산단 환경피해 대책 요구, 고등법원유치를 위한 승학공원 부지활용 제안, 근로자임대아파트 거주연장 요구, 어린이보호구역 주·정차 단속요구, 길고양이 지원문의, 인천 북부권성장관리계획(안) 재검토요구, 루원시티 주상복합 신축에 따른 피해 조치요구, 수도권매립지 사용연장 반대, 청라IC주변 차량정체 해소요구, 사월마을 도시개발사업 주민제안 수용요구, 아파트사전점검 제재 시정요구, 도시철도5호선 검단연장 문의, 개발제한구역 해제 요구 등
강화군	농업인공익수당 인상요구, 불법건축물 준공처분 중지 및 건축물 철거요구, 강화시설관리공단 임대계약 해지에 따른 피해 진정, 동물보호법 위반에 따른 조치요구 등
옹진군	부동산 취득세부과 취소요구, 농업직불금 신청 처리지연 불만 등

■ 2022년 4분기 및 2022년 군·구별 민원 접수 현황



② (분야별) 도시, 일반, 보건복지, 교통, 일자리, 문화관광체육, 환경, 공원, 경제자유구역, 상수도, 항만항공 순으로 민원 발생

- 민선8기 출범이후 도시분야가 가장 많이 증가(1,2분기^{31건}→3,4분기^{135건}는 335% 증가)하였으며, 이는 각종 개발사업 증가의 영향으로 분석

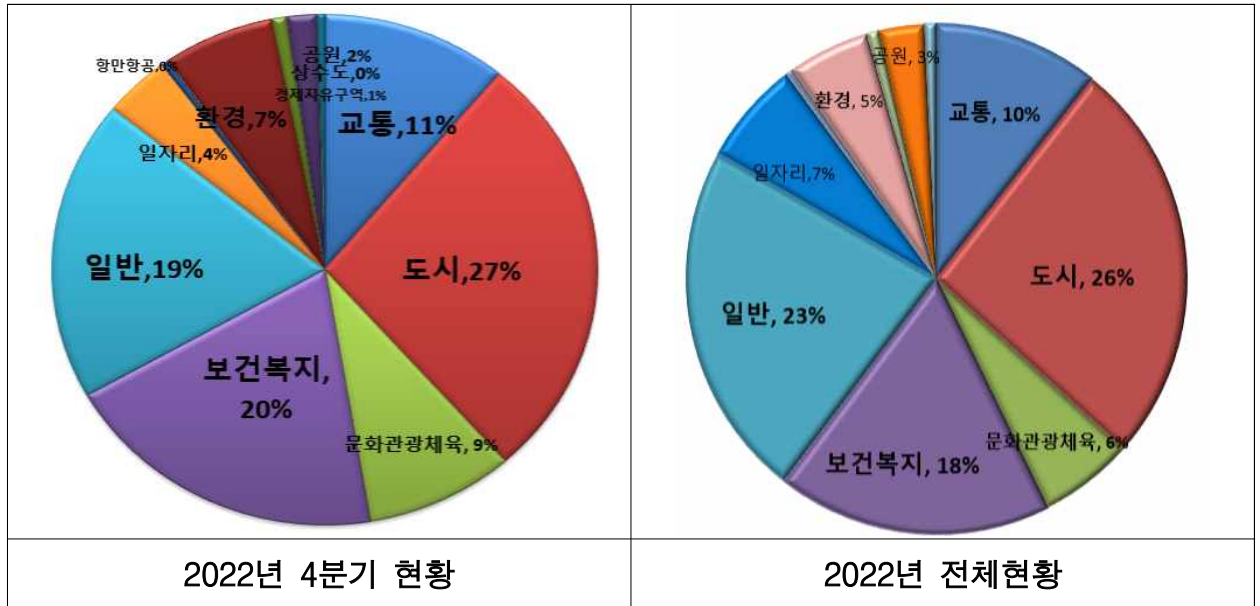
(단위:건,%)

구분	계	교통	도시	문화 관광 체육	보건 복지	일반	일자리	항만 항공	환경	경제 자유 구역	공원	상수 도
전 체	건 647	69	166	39	115	147	44	3	34	5	20	5
	% 100	10	26	6	18	23	7	0	5	1	3	1
1 분기	건 64	4	13	1	20	15	1	1	7	0	2	0
	% 100	6	20	2	31	23	2	2	11	0	3	0
2 분기	건 79	13	18	1	15	23	7	0	0	0	1	1
	% 100	17	23	1	19	29	9	0	0	0	1	1
3 분기	건 278	27	75	17	36	66	26	1	12	3	12	3
	% 100	10	27	6	13	24	9	1	4	1	4	1
4 분기	건 226	25	60	20	44	43	10	1	15	2	5	1
	% 100	11	27	9	20	19	4	0	7	1	2	0

■ 2022년 분야별 주요민원 내용으로는

교 통	GTX-D 4차 국가철도망구축계획 반영 요구, 영종대로 상부도로 통행료 감면요구, 교통 유발부담금 제도개선 요구, 미래로 교통정온화 사업 불만, 불법 주·정차 단속요구, 화물차 주차금지 해제요구, 도시철도7호선 청라 상가피해 보상요구, 택시조합 현안건의 등
도 시	씨티오씨엘 입주예정자 면담요구, 길병원장례식장 신축 반대, 부동산규제 해제 요구, 효성도시개발사업 피해호소, 송의역 지구단위계획 토지편입문제 해결요구, 도심공공주택 복합사업 지구지정 취소반대, 지하도상가 조례개정(안) 반대, 삼두아파트 지반침하문제 해결 요구, 옛 롯데백화점 부지 주상복합 조속추진 요구, 인천여상재개발 보상절차 불만, 용유노을빛타운 개발 조속추진요구, 사월마을 도시개발사업 주민제안 수용요구, 전세 사기 피해 대책마련 요구 등
문화관광체육	동춘묘역 문화재지정 반대, 송도달빛공원 축제소음피해 진정, 송도달빛공원 배드민턴 강습제재 불만, 조병창건물 철거반대, 용수사 문화재보호 지원요구, 파크골프장 대관거부 불만, 삼산체육관 수영강습 불편, 각종 문화행사 시장님참석 요청 등
보건복지	방역패스 폐지요구, 보건소인력 충원요구, 거리두기 자영업자 피해호소, 저소득층 복지지원 확대요구, 코로나 예방접종 이상반응신고, 근로자임대아파트 계약연장 요구, 방역수칙위반 신고, 출산지원금 공약이행요구, 상병수당 제도건의, 실내마스크 해제건의, 참전용사 가족수당 지급요구, 월미도원주민 귀향대책 요구 등
일 반	민선8기 공약사항 이행요구, 행정기관 및 청경 응대 불만, 시정개선 의견제안, 주민참여 예산 시정요구, 동물보호법 위반관련, 경찰신고 대응불만, 민사재판 법률상담 요청, 신청사 건립반대, 해외동포청 유치 면담요구, 도시농업부서 폐지반대, 인천시 시금고 제2 금융권 참여기회 제공 건의, 개인문제 면담요구 등
일 자 리	버스정비인력 미고용 문제제기, 선별진료소 근무계약 연장요구, 농업인공익수당 인상 요구, 공공근로 일자리요구, 소상공인지원공약 이행요구, 이음카드 캐시백 지원축소 불만, 지역화폐 운영방식 제언, 남촌농산물센터 운영시간연장 불만, 직불금 처리지연 불만 등
항만항공	북성포구 어항구갈등 해결요구, 항만공사현장 갑질피해 진정 등
환 경	5등급 차량 동절기 단속불만, 용현학익도시개발사업 폐쇄회 처리 환경문제 제기, 승기천 환경문제 개선요구, 검단산단 환경피해 대책요구, 주거지역 소음피해 진정, 청소차량 시설 개선요구, 수도권매립지 사용연장 반대, 학익유수지 환경개선사업 추진요구, 해상폐기물 매립장 조성계획 검토요청, 영종도 생태자연보호 면담요구 등
경제자유구역	송도6,8공구 개발사업 지연불만, 송도화물주차장 조성반대, 송도아메리칸타운 사기분양 감사 요구, 외국인 투자관련 상담 요청 등
공 원	소래습지일원 국가공원 지정반대, 동춘공원특례사업 취소처분 피해호소, 송학산 및 문학산 칩뿌리 제거요구, 인천대공원 주차할인 불만, 오조산공원 불법행위 단속요구 등
상수도	푸른송도배수지 행정대집행 보상요구, 상수도맨홀 걸림사고 보상요구, 부식방지시설 설치제안

■ 2022년 4분기 및 2022년 분야별 민원 접수 현황



- ③ (시 관련 부서) 2022년도에 민원이 많았던 시 소관부서는 도시개발과, 소상공인정책과, 감염병관리과, 총무과, 도로과 순으로 나타남

연번	부서	건수	연번	부서	건수	연번	부서	건수
1	도시개발과	30	5	도로과	17	9	도시계획과	11
2	소상공인정책과	28	6	노인정책과	13	10	감사관	9
3	감염병관리과	26	7	자치행정과	11	11	복지정책과	9
4	총무과	24	8	농축산유통과	11	12	토지정보과	7

※ 총무과: 청정응대 및 운영 불만, 행정기관 국기관리 철저요구, 각종행사문의 등

- ④ (키워드 분석) 소통민원은 코로나, 청원경찰, 응대가 가장 많고, 인천시 전체 민원은 인천서구, 지방자치단체, 예산, 공약이행률, 도시군계획 시설 사업, 교통호재, 강남접근성 등 개발 관련 키워드가 많음

<p>키워드 분석 (소통민원)</p> <p>마스크, 편입, 토지, 행정청, 공무원, 시내버스, 호성, 도시개발사업, 소상공인, 처벌, 관리, 상가, 마스크, 송의역, 실내마스크, 청원경찰, 코로나, 응대, 캐시백, 전세사기, 공약, 카드, 단속, 착용, 소상공인, 부동산, 시정, 호소, 환경, 불법, 미착용, 응대, 진정, 기초생활, 도로, 토지</p>	<p>키워드 분석 (인천시 전체 민원)</p> <p>케이팝 기업, 경기경제자유구역간 경제도로, 습지 생태계, 도시군계획시설사업, 도시공사 사례, 찬성 의견, 공약 이행률, 저어새 네트워크, 특정 단체, 지방자치단체 예산, 노선 협의, 송도 내륙, 인천시 환경기후, 인천 서구 교통 호재, 인천시 환경담당, 예산 집행, 가장 배곧대교, 인천시 환경담당, 강남 접근성, 서울 노선, 출퇴근 교통, 도시군계획 시설사업, 대통령 공약, 사업모델 개척, 가장 송도배곧대교, 복합환승센터 건설, 백운대교 주탑, 글로벌 비즈니스, 버드 아일랜드 조성, 환경청 담당책임자</p>
<p>소통민원('22.1.1~12.31.) 키워드</p> <p>*출처: 인천시빅데이터 통합플랫폼</p>	<p>인천시 전체 민원('22.1.1~12.31.) 키워드</p> <p>*출처: 국민권익위 빅데이터</p>

※ 2022년 주요 소동민원 해결 사례

연번	군,구	분야	민원 주요내용	처리결과
1	남동구	도시	○운연천 하천공사 사유지 훼손 관련 피해 보상 중재 요구	민원인-시공사 측과 원만한 합의 결과 민원 해결
2	미추홀구	일반	○차량 내 갇힌 길고양이 구조 요청	해당지역 119안전센터 협조 요청 및 구조완료
3	공통	도시	○부동산 규제 지역 해제 건의	국토부 지속건의 결과 규제완화
4	공통	일자리	○이음카드 캐시백 비율 조정 및 비가맹점 결제불가 불만	연매출 3억이하 가맹점 이용 시 캐시백 비율10%로 향상
5	공통	일반	○관공서 국기관리 철거 요청, 일부 행정기관 게양대 국기 훼손 방지됨	각 국,구 국기관리 철거지시 및 지속 관리
6	부평구	도시	○부평구 열우물사거리 일원 도로노면 불량 조치 요청	종건, 부평구청 업무연락을 통한 조속 조치 완료
7	공통	일반	○청원경찰 응대 불만민원 접수에 대한 감사관실 응대 불만, 사과 요구	불만응대에 대한 사과조치 및 직원 친절교육 실시
8	미추홀구	기타	○헬스장 이용 불편문제로 환불을 요구하였으나 업주가 환불을 거부하여 해결요구	해당 구 담당부서와 업무협의를 통한 환불조치 완료
9	미추홀구	보건복지	○시각장애인이며 어려운 형편으로 시청, 행정복지센터 상담하였으나 자격요건 미 충족되어 도움받지 못함. 실질적 도움을 요청	해당 행정복지센터 협조 요청하여 생필품 등 지원 완료
10	서구	교통	○서구 가좌동 홈플러스 일원은 어린이보호구역으로 위험하므로 상시 주정차단속을 요청. 구청 상담하였으나 개선되지 않음	해당 구 담당부서와 업무협의를 통하여 수시 주정차단속 조치 중
11	중구	일반	○LG전자에 에어컨 수리를 요청하였으나 해결에 어려움이 있어 시에 도움을 요청	시에서 직접 LG전자 측에 협조요청, 민원해결 완료
12	남동구	교통	○인주대로변 공사현장 차량 진출입 문제 조치 요청	해당 구 담당부서와 업무협의를 통하여 조속조치 및 공사완료
13	부평구	상수도	○상수도 맨홀에 걸려 넘어져 다쳐 치료비 보상 요구	상수도사업본부와 업무협의를 통하여 고령의 민원인임을 감안, 필요서류 작성 등 일체 처리 완료
14	공통	교통	○장애인 콜택시 기사 불친절 응대불만 및 사과요구	관련기관인 인천교통공사협조 요청 및 원만한 해결 완료

2

민선8기 집단민원 소통의 날 운영 현황

□ 제1차 집단민원 소통의 날 (2022. 8. 3.)

연번	안전명	민원 주요내용	비고
1	논현동 소래습지 국가공원 지정 갈등 [공원조성과]	○ 소래A, B공원 결정으로 사유재산권 침해 발생 - 국가공원 제척 또는 대토부지 제공, 현실가 보상 요구(지주조합) - 물류창고 개발을 위한 공원 제척 요구(아오개발)	
2	서구 가정동 재건축사업을 위한 토지양도 요구 [주거재생과]	○ 루원시티 도시개발사업에 제외 된 5개 단지의 낙후된 주거환경 개선을 위한 소규모주택정비 관리지역 선정 (2021. 11.19.)관련하여 사업부지 주변 토지를 포함 및 민원인의 대표성 인정 요구	
3	효성도시개발사업 강제이주·철거 반대 [도시개발과]	○ 보상대상 여부는 지방토지수용위원회 에서 재결을 통해 결정 할 사항으로, 사업시행자의 임의 판단은 위법하며 보상대상에게 보상없는 강제집행은 위법	
4	송의역 지구단위계획 구역 편입토지 민원 [도시계획과]	○ 토지강제 수용에 따른 재산권 침해 주장 - 주민제안 당시 지구단위계획구역에 포함되지 않았던 민원인 토지를 미추홀구청장이 인천시와 사전협의하여 타당한 사유와 의견수렴 없이 조합의 사업이익을 위해 편입함으로써 재산권 침해됨	
5	GTX-D, Y자 노선 반영 요구 [철도과]	○ GTX-D Y자 완성은 대통령 및 시장 주요 공약이므로 조속한 건설 필요 * 제4차 국가철도망구축계획 수정 반영 및 예타 면제 등 반영 요구	
6	영일정씨 동춘묘역 문화재 지정 반대 [문화유산과]	○ 문화재 등록 절차상 하자, 문화재 가치 불인정, 역사문화 보존지역 지정 재산권 침해로 문화재 지정 반대	

□ 제2차 집단민원 소통의 날 (2022. 9. 14.)

연번	안전명	민원 주요내용	비고
1	송도아암물류2단지 화물차 주차장 반대 [물류정책과]	○ 인천국제여객터미널 배후 부지 인천송도9공구 아암 물류2단지 내 550면 규모 화물차주차장 건설 반대 - 송도 지역주민 밀집 거주지역 1km이내 화물주차장 건립 반대	
2	캠프마켓 반환에 따른 사업추진에 대한 주민 의견 [캠프마켓과]	○ 부평미군기지 캠프마켓에 대한 지역주민 의견 - 모든 건물 철거하고 완전 정화 후 공원조성 - 주민의견 반영을 위한 인근 지역주민 참여 보장	
3	인천시정 현안 건의 제안 [시정혁신과]	○ 인천광역시총연합회* 시정현안 건의, 제안(5건) - 영종지역 통행료 무료, 국립대병원 분원 인천 유치, 지하철9호선 직결, 제2공항철도 신설, 행정체제 개편 민관공 추진단 구성 * 인천지역 자생단체, 커뮤니티가 모여 창립(2020.12.20.). 21만명 규모의 인천시민 회원으로 구성, 다양한 정책 제시, 지역간 정보교류를 위한 시민단체(비법인사단)	
4	푸른송도배수지 무단점유 대 집 행 보상요구(1인 시위) [상수도사업본부]	○ 푸른송도배수지 부지 내 무단 점유 및 불법 건축물 행정대집행 (' 19.3.20.)에 대한 보상 요구 - 기도원 신축, 행정대집행에 따른 정신적, 물질적 육체적 피해 보상 요구 등 * ' 20. 8. ~ ' 23. 1월 현재까지 1인 시위 중	

□ 제3차 집단민원 소통의 날 (2022. 11. 30.)

연번	안전명	민원 주요내용	비고
1	옛 롯데백화점 부지 개발을 통한 상업지역 활성화 [도시계획과]	○ 옛 롯데백화점 매각 후 4년 지났으나 주변건물 공실로 상권침체 매우 심각. 사업계획 확정되어 조속 추진 되기를 바램 - 경찰청 민원 제기로 사업추진 어려움	
2	인천지역아동센터 현안사항 건의 [아동정책과]	○ 인천지역 아동센터 현안사항 건의 - 아동돌봄지원 기구를 하나로 통합 필요 - 지역아동센터장 처우 개선 - 3인시설 3년이상 근무한 사회복지사를 선임복지사로 인정 요구 - 급식종사자 급여 조정 요구 등	
3	택시관련 현안사항 건의 [택시정책과]	○ 택시운송조합 현안사항 건의 - 택시요금 인상 시 공휴일, 일요일 할증제도 검토요구 - 이음카드 이용한 콜택시 활성화 검토 요구 - 선진교통문화체험 프로그램 확대 운영 요구 - 조합복지센터 건립 건의 - 택시정류장 확대요구 등	
4	미래로 교통정온화사업 피해대책 요구 [도로과]	○ 교통 정온화 사업 피해대책 요구 - 미래로 교통정온화사업 이후 상인피해 및 시민 안전문제 발생 - 차로로 축소되어 도로접근성 저하 및 거리통제 어려움 - 응급차, 택배차량 등 접근성 떨어짐	
5	인천시예산운용(시금고) 제2금융권 참여 기회제공 건의 [지방세정책담당관]	○ 인천시 예산운용, 제2금융권의 참여기회 제공 건의 - 장기적으로 지자체와 금융기관 함께갈 수 있는 기틀 마련 필요 - 신탁, 새마을금고 등 100%내국인 운영하는 금융권 지원 마련 필요	
6	소상공인 지원관련 건의 [소상공인정책과]	○ 소상공인 지원 등 건의 - 조류독감 등 문제 발생 시 점검기관(구) 자세가 고압적 - 백석동 물류센터 이자비용이 큼 - 계란협회에 물류유통단지 지원을 바램 - 남촌농산물 유통단지 사용할 수 있게 지원 바램 - 협동조합 물류센터의 정부지원을 요구	