
광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 결과

디지털정보담당관

광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 결과 보고

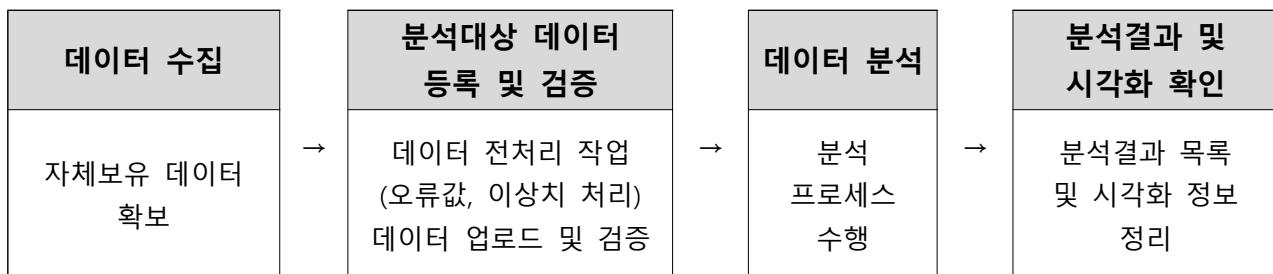
- 우리시에서 운영중인 콜센터 상담 민원을 분석하여 자주 발생하는 문의유형과 요구사항을 파악하고 콜센터 서비스 개선 및 민원대응 정책 자료로 활용

I 관련문서

- 정보통신과-10959(2023.4.25.)호 “2023년 부서 맞춤형 빅데이터 분석 추진계획”

II 분석개요

- 분석과제 : 광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석
- 분석방법 : 범정부 데이터 분석시스템(텍스트 분석) 및 자체분석
- 추진기간 : 2023. 12. 12.~12. 22.
- 소요예산 : 비예산
- 분석절차

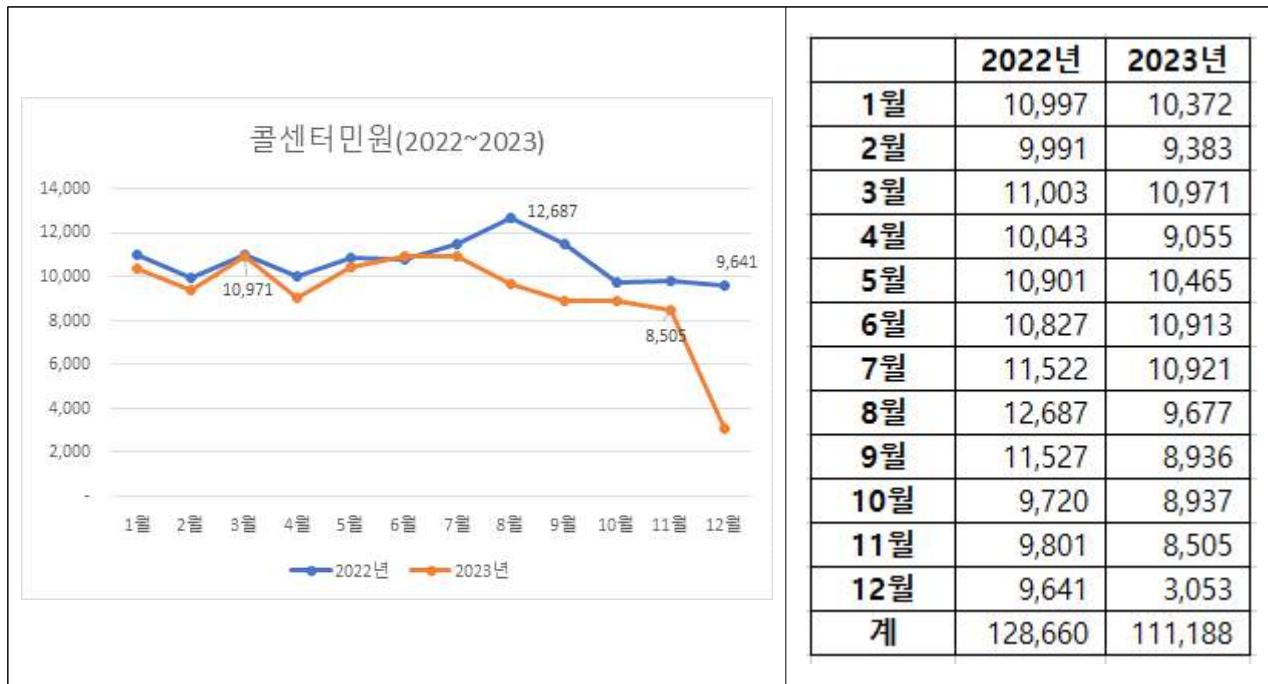


- 활용데이터 목록

데이터명	파일형태	데이터출처	비고
콜센터 민원	csv	자체보유(행복민원과)	2022.1.1.~2023.12.12.

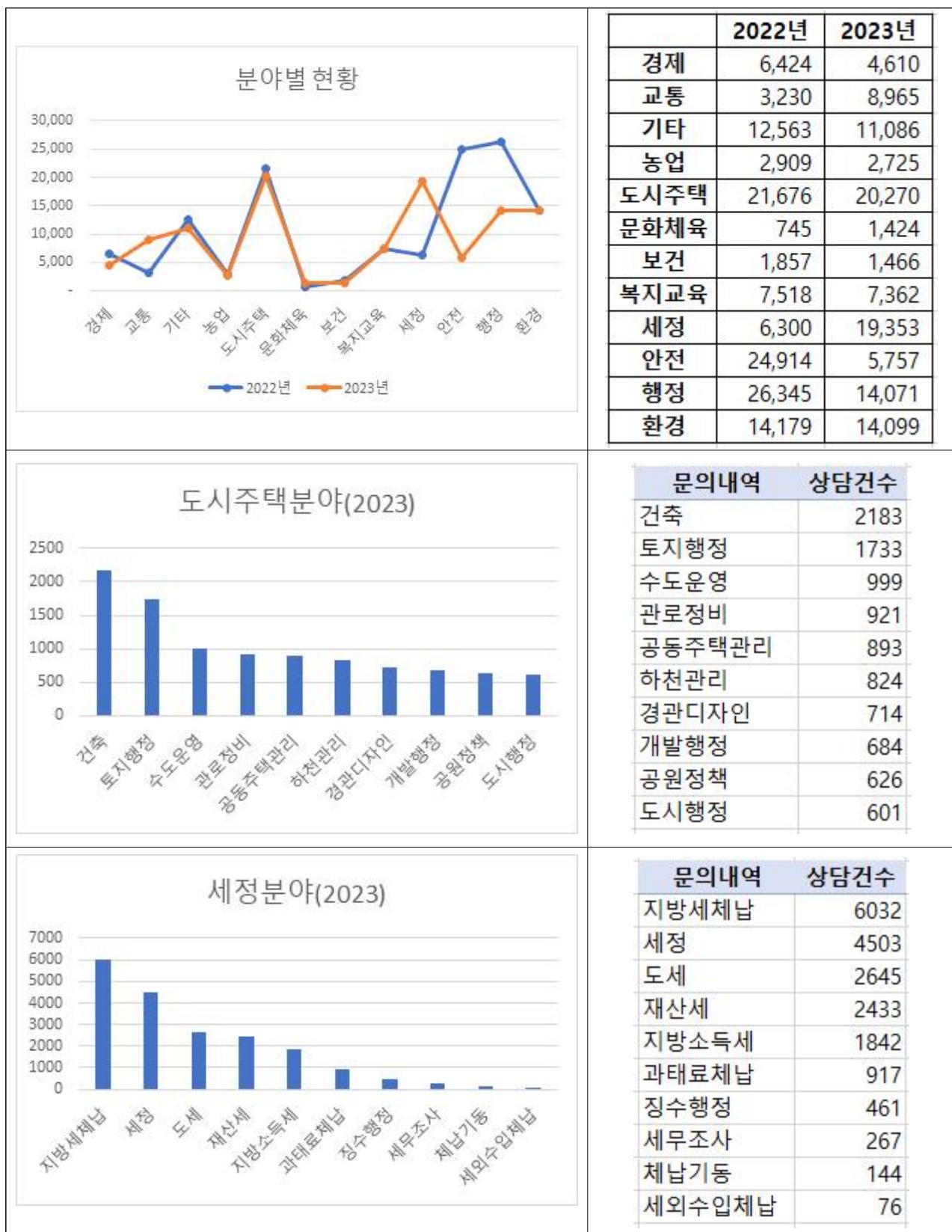
1. 콜센터 상담민원 접수 현황

○ 연간 콜센터 민원 접수 현황(2022~2023년)



- 콜센터 민원 : 2022년(128,660건), 2023년(111,188건)
- 평균 접수건수 : 10,295건/월, 468건/일
- 2022년에 비해 2023년 접수 건수는 약간 감소함.

○ 분야별 민원 접수 현황





- 2022년은 행정, 안전, 도시주택 분야의 민원이 많았으며, 2023년은 도시주택, 세정, 행정 분야 순으로 접수됨.

○ 콜센터 민원 주요키워드 현황

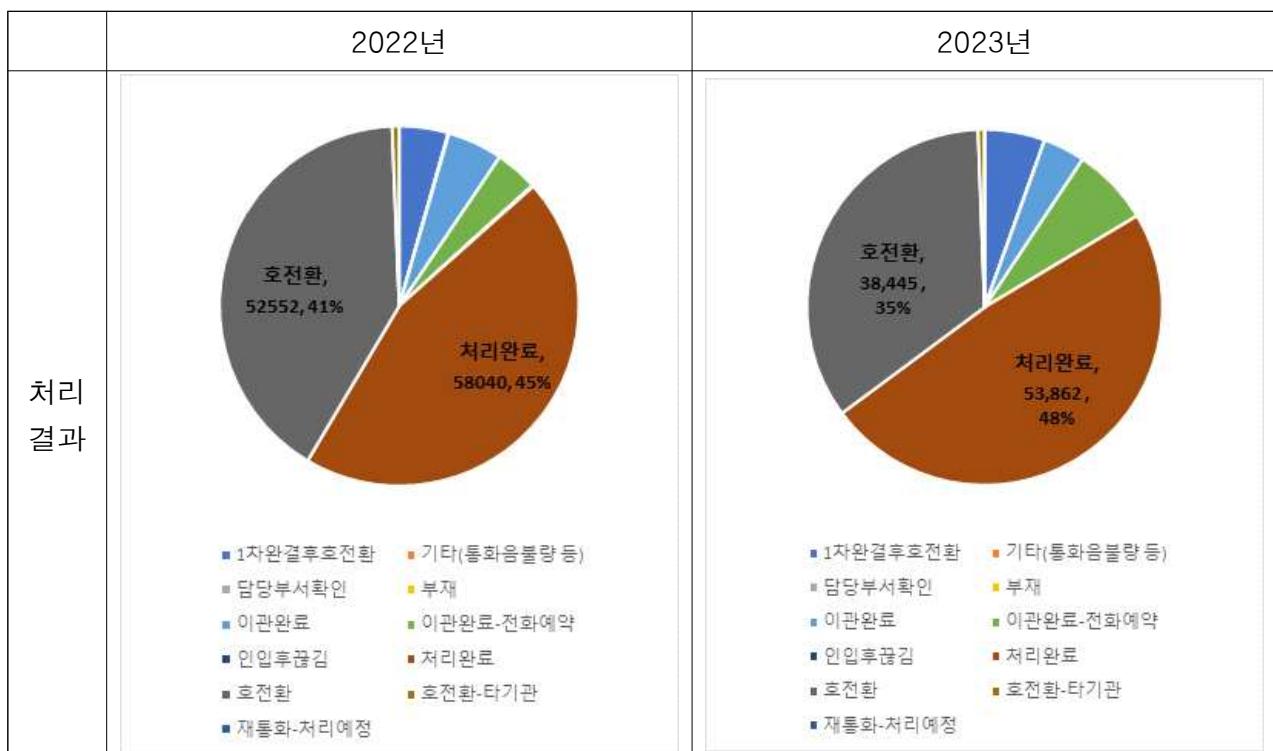
주요 키워드	2022년	2023년
	<p>코로나 감염증 여권 사무 주정차</p> <p>기타 기관 자원 대형 폐기물 신고 기타 단순</p> <p>여권 여권 지원금 지방세 체납 지역 주</p> <p>나 재난 체납 기타 세정 기타 기관</p> <p>여권 여권 재난 체납 기타 문의 연결 관리 기타</p> <p>재산세 재산세 관리 주정차 자연 재난 단순 문의 대형 폐기물</p>	<p>미세먼지 대응 경기 경기 도로시 설정비</p> <p>기타 기관 기물 신고 경제 지역 주차</p> <p>기타 가족 여권 소득세 지방 단순</p> <p>기타 여권 대형 여권 사무 세정 자동차세 지역 경제</p>
빈출 순위	<ol style="list-style-type: none"> 지방세 체납 체납 기타 기관 문의 기타 기관 문의 연결 코로나 감염증 코로나 코로나 세정 자동차세 코로나 재난 재난 지원금 	<ol style="list-style-type: none"> 가족 여권 지방세 체납 여권 사무 여권 여권 체납 기타 관리 기타 기관 문의 기타 기관 문의 연결 세정 자동차세

- 2022년에는 지방세, 코로나19 및 재난지원금 관련 문의가 많았고 2023년에는 코로나 관련 문의는 거의 발생하지 않았으며 여권 관련 문의가 급증하였음.

2. 콜센터 상담민원 처리 현황

○ 콜센터 민원 처리 현황

	2022년	2023년
1차완결후호전환	5661건(4.4%)	6107건(5.5%)
기타(통화음불량 등)	91건(0.1%)	0건(0.0%)
담당부서확인	3건(0.0%)	1건(0.0%)
부재	4건(0.0%)	0건(0.0%)
이관완료	6397건(5.0%)	4250건(3.8%)
이관완료-전화예약	4937건(3.8%)	7871건(7.1%)
인입후끊김	159건(0.1%)	건(0.0%)
처리완료	58040건(45.1%)	53862건(48.4%)
호전환	52552건(40.8%)	38445건(34.6%)
호전환-타기관	815건(0.6%)	648건(0.6%)
재통화-처리예정	0건(0.0%)	4건(0.0%)



- 2022년에는 45.1%의 민원을 콜센터에서 처리완료 하였으며 2023년에는 48.4%의 민원을 처리하여 자체 처리완료 비율이 증가하였음. 호전환(담당부서 연결) 비율은 40.8%에서 34.6%로 감소하였음.

○ 호전환 민원 부서(팀)별 통계

	2022년	2023년																																																																																																																																																																																																																
상위 연결 부서 현황	<p>2022년 부서별 민원 분포도 차트입니다. 각 부서의 민원 비중은 다음과 같습니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> 징수과_지방세체납팀: 19.8% 세정과_세정팀: 14.5% 세정과_D세팀: 12.9% 토지정보과_토지행정팀: 10.2% 세정과_재산세팀: 10.0% 세정과_지방소득세팀: 9.1% 교통과_주차관리팀: 8.3% 	<p>2023년 부서별 민원 분포도 차트입니다. 각 부서의 민원 비중은 다음과 같습니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> 징수과_지방세체납팀: 21.5% 세정과_세정팀: 15.4% 세정과_D세팀: 13.1% 세정과_지방소득세팀: 10.4% 세정과_재산세팀: 8.6% 교통과_주차관리팀: 8.2% 토지정보과_토지행정팀: 8.2% 																																																																																																																																																																																																																
연결 순위																																																																																																																																																																																																																		
월별 발생 추이	<p>2022년 월별 민원 발생 추이 차트입니다. 각 월별 민원 수는 다음과 같습니다:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>월</th> <th>징수과_지방세체납팀</th> <th>세정과_세정팀</th> <th>세정과_D세팀</th> <th>토지정보과_토지행정팀</th> <th>세정과_재산세팀</th> <th>세정과_지방소득세팀</th> <th>교통과_주차관리팀</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>01</td><td>300</td><td>550</td><td>200</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>200</td></tr> <tr><td>02</td><td>350</td><td>200</td><td>200</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>03</td><td>250</td><td>150</td><td>200</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>04</td><td>250</td><td>150</td><td>200</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>05</td><td>200</td><td>150</td><td>200</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>06</td><td>200</td><td>300</td><td>150</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>07</td><td>300</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td><td>400</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>08</td><td>250</td><td>250</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>09</td><td>200</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td><td>400</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>10</td><td>350</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>11</td><td>300</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>12</td><td>250</td><td>250</td><td>150</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> </tbody> </table>	월	징수과_지방세체납팀	세정과_세정팀	세정과_D세팀	토지정보과_토지행정팀	세정과_재산세팀	세정과_지방소득세팀	교통과_주차관리팀	01	300	550	200	150	100	150	200	02	350	200	200	150	100	150	150	03	250	150	200	150	100	150	150	04	250	150	200	150	100	150	150	05	200	150	200	150	100	150	150	06	200	300	150	150	100	150	150	07	300	150	150	150	400	150	150	08	250	250	150	150	150	150	150	09	200	150	150	150	400	150	150	10	350	150	150	150	100	150	150	11	300	150	150	150	100	150	150	12	250	250	150	150	100	150	150	<p>2023년 월별 민원 발생 추이 차트입니다. 각 월별 민원 수는 다음과 같습니다:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>월</th> <th>징수과_지방세체납팀</th> <th>세정과_세정팀</th> <th>세정과_D세팀</th> <th>세정과_지방소득세팀</th> <th>세정과_재산세팀</th> <th>교통과_주차관리팀</th> <th>토지정보과_토지행정팀</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>01</td><td>250</td><td>400</td><td>200</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>02</td><td>300</td><td>200</td><td>150</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>03</td><td>300</td><td>150</td><td>250</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>04</td><td>250</td><td>150</td><td>200</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>05</td><td>250</td><td>150</td><td>200</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>06</td><td>300</td><td>300</td><td>250</td><td>250</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>07</td><td>300</td><td>300</td><td>250</td><td>250</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>08</td><td>250</td><td>300</td><td>200</td><td>200</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>09</td><td>250</td><td>300</td><td>200</td><td>200</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>10</td><td>250</td><td>200</td><td>150</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>11</td><td>250</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> <tr><td>12</td><td>200</td><td>150</td><td>150</td><td>150</td><td>100</td><td>150</td><td>150</td></tr> </tbody> </table>	월	징수과_지방세체납팀	세정과_세정팀	세정과_D세팀	세정과_지방소득세팀	세정과_재산세팀	교통과_주차관리팀	토지정보과_토지행정팀	01	250	400	200	150	100	150	150	02	300	200	150	150	100	150	150	03	300	150	250	150	100	150	150	04	250	150	200	150	100	150	150	05	250	150	200	150	100	150	150	06	300	300	250	250	100	150	150	07	300	300	250	250	100	150	150	08	250	300	200	200	100	150	150	09	250	300	200	200	100	150	150	10	250	200	150	150	100	150	150	11	250	150	150	150	100	150	150	12	200	150	150	150	100	150	150
월	징수과_지방세체납팀	세정과_세정팀	세정과_D세팀	토지정보과_토지행정팀	세정과_재산세팀	세정과_지방소득세팀	교통과_주차관리팀																																																																																																																																																																																																											
01	300	550	200	150	100	150	200																																																																																																																																																																																																											
02	350	200	200	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
03	250	150	200	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
04	250	150	200	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
05	200	150	200	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
06	200	300	150	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
07	300	150	150	150	400	150	150																																																																																																																																																																																																											
08	250	250	150	150	150	150	150																																																																																																																																																																																																											
09	200	150	150	150	400	150	150																																																																																																																																																																																																											
10	350	150	150	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
11	300	150	150	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
12	250	250	150	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
월	징수과_지방세체납팀	세정과_세정팀	세정과_D세팀	세정과_지방소득세팀	세정과_재산세팀	교통과_주차관리팀	토지정보과_토지행정팀																																																																																																																																																																																																											
01	250	400	200	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
02	300	200	150	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
03	300	150	250	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
04	250	150	200	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
05	250	150	200	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
06	300	300	250	250	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
07	300	300	250	250	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
08	250	300	200	200	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
09	250	300	200	200	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
10	250	200	150	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
11	250	150	150	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
12	200	150	150	150	100	150	150																																																																																																																																																																																																											
시간 별 발생 추이	<p>2022년 시간별 민원 발생 추이 차트입니다. 각 시간대별 민원 수는 다음과 같습니다:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>시간대</th> <th>징수과_지방세체납팀</th> <th>세정과_세정팀</th> <th>세정과_D세팀</th> <th>세정과_지방소득세팀</th> <th>세정과_재산세팀</th> <th>교통과_주차관리팀</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>01~03</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>04~06</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>07~09</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>10~12</td><td>1000</td><td>700</td><td>600</td><td>500</td><td>400</td><td>400</td></tr> <tr><td>13~15</td><td>1300</td><td>900</td><td>800</td><td>700</td><td>600</td><td>600</td></tr> <tr><td>16~18</td><td>600</td><td>500</td><td>400</td><td>300</td><td>200</td><td>200</td></tr> <tr><td>19~21</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>22~24</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	시간대	징수과_지방세체납팀	세정과_세정팀	세정과_D세팀	세정과_지방소득세팀	세정과_재산세팀	교통과_주차관리팀	01~03	100	100	100	100	100	100	04~06	100	100	100	100	100	100	07~09	100	100	100	100	100	100	10~12	1000	700	600	500	400	400	13~15	1300	900	800	700	600	600	16~18	600	500	400	300	200	200	19~21	100	100	100	100	100	100	22~24	100	100	100	100	100	100	<p>2023년 시간별 민원 발생 추이 차트입니다. 각 시간대별 민원 수는 다음과 같습니다:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>시간대</th> <th>징수과_지방세체납팀</th> <th>세정과_세정팀</th> <th>세정과_D세팀</th> <th>세정과_지방소득세팀</th> <th>세정과_재산세팀</th> <th>교통과_주차관리팀</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>01~03</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>04~06</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>07~09</td><td>300</td><td>200</td><td>200</td><td>200</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>10~12</td><td>800</td><td>600</td><td>500</td><td>400</td><td>300</td><td>300</td></tr> <tr><td>13~15</td><td>1100</td><td>750</td><td>650</td><td>550</td><td>450</td><td>450</td></tr> <tr><td>16~18</td><td>600</td><td>500</td><td>400</td><td>300</td><td>200</td><td>200</td></tr> <tr><td>19~21</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> <tr><td>22~24</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>	시간대	징수과_지방세체납팀	세정과_세정팀	세정과_D세팀	세정과_지방소득세팀	세정과_재산세팀	교통과_주차관리팀	01~03	100	100	100	100	100	100	04~06	100	100	100	100	100	100	07~09	300	200	200	200	100	100	10~12	800	600	500	400	300	300	13~15	1100	750	650	550	450	450	16~18	600	500	400	300	200	200	19~21	100	100	100	100	100	100	22~24	100	100	100	100	100	100																																																																																		
시간대	징수과_지방세체납팀	세정과_세정팀	세정과_D세팀	세정과_지방소득세팀	세정과_재산세팀	교통과_주차관리팀																																																																																																																																																																																																												
01~03	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												
04~06	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												
07~09	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												
10~12	1000	700	600	500	400	400																																																																																																																																																																																																												
13~15	1300	900	800	700	600	600																																																																																																																																																																																																												
16~18	600	500	400	300	200	200																																																																																																																																																																																																												
19~21	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												
22~24	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												
시간대	징수과_지방세체납팀	세정과_세정팀	세정과_D세팀	세정과_지방소득세팀	세정과_재산세팀	교통과_주차관리팀																																																																																																																																																																																																												
01~03	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												
04~06	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												
07~09	300	200	200	200	100	100																																																																																																																																																																																																												
10~12	800	600	500	400	300	300																																																																																																																																																																																																												
13~15	1100	750	650	550	450	450																																																																																																																																																																																																												
16~18	600	500	400	300	200	200																																																																																																																																																																																																												
19~21	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												
22~24	100	100	100	100	100	100																																																																																																																																																																																																												

- 부서연결 민원은 징수과, 세정과 등 지방세 관련 문의가 대부분을 차지함.
- 자동차세, 재산세 등 세목별 부과 시기에 따라 특정월에 특히 많이 발생함.
- 시간대별로는 주로 10시~15시 사이에 많이 발생하고 있음.

○ 콜센터 처리완료 민원 현황

	2022년	2023년																																												
문의 내역	<p>콜센터 처리완료(2022)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>문의내역</th> <th>상담건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>4640</td></tr> <tr><td>코로나감염증</td><td>3169</td></tr> <tr><td>재난지원금</td><td>2750</td></tr> <tr><td>단순문의</td><td>2600</td></tr> <tr><td>여권사무</td><td>2270</td></tr> <tr><td>자동차세</td><td>2126</td></tr> <tr><td>대형폐기물 신고</td><td>1738</td></tr> <tr><td>지역화폐</td><td>1503</td></tr> <tr><td>재산세</td><td>1110</td></tr> <tr><td>광주광역시</td><td>1059</td></tr> </tbody> </table>	문의내역	상담건수	타기관 문의(연결)	4640	코로나감염증	3169	재난지원금	2750	단순문의	2600	여권사무	2270	자동차세	2126	대형폐기물 신고	1738	지역화폐	1503	재산세	1110	광주광역시	1059	<p>콜센터 처리완료(2023)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>문의내역</th> <th>상담건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>여권사무</td><td>5220</td></tr> <tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>3851</td></tr> <tr><td>단순문의</td><td>2996</td></tr> <tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2628</td></tr> <tr><td>자동차세</td><td>1708</td></tr> <tr><td>지역화폐</td><td>1498</td></tr> <tr><td>광주광역시</td><td>1255</td></tr> <tr><td>재산세</td><td>1107</td></tr> <tr><td>주정차단속</td><td>1074</td></tr> <tr><td>노후경유차</td><td>912</td></tr> </tbody> </table>	문의내역	상담건수	여권사무	5220	타기관 문의(연결)	3851	단순문의	2996	대형폐기물 신고	2628	자동차세	1708	지역화폐	1498	광주광역시	1255	재산세	1107	주정차단속	1074	노후경유차	912
문의내역	상담건수																																													
타기관 문의(연결)	4640																																													
코로나감염증	3169																																													
재난지원금	2750																																													
단순문의	2600																																													
여권사무	2270																																													
자동차세	2126																																													
대형폐기물 신고	1738																																													
지역화폐	1503																																													
재산세	1110																																													
광주광역시	1059																																													
문의내역	상담건수																																													
여권사무	5220																																													
타기관 문의(연결)	3851																																													
단순문의	2996																																													
대형폐기물 신고	2628																																													
자동차세	1708																																													
지역화폐	1498																																													
광주광역시	1255																																													
재산세	1107																																													
주정차단속	1074																																													
노후경유차	912																																													
처리 내역 현황	<table border="1"> <thead> <tr> <th>문의내역</th> <th>상담건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>4640</td></tr> <tr><td>코로나감염증</td><td>3169</td></tr> <tr><td>재난지원금</td><td>2750</td></tr> <tr><td>단순문의</td><td>2600</td></tr> <tr><td>여권사무</td><td>2270</td></tr> <tr><td>자동차세</td><td>2126</td></tr> <tr><td>대형폐기물 신고</td><td>1738</td></tr> <tr><td>지역화폐</td><td>1503</td></tr> <tr><td>재산세</td><td>1110</td></tr> <tr><td>광주광역시</td><td>1059</td></tr> </tbody> </table>	문의내역	상담건수	타기관 문의(연결)	4640	코로나감염증	3169	재난지원금	2750	단순문의	2600	여권사무	2270	자동차세	2126	대형폐기물 신고	1738	지역화폐	1503	재산세	1110	광주광역시	1059	<table border="1"> <thead> <tr> <th>문의내역</th> <th>상담건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>여권사무</td><td>5220</td></tr> <tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>3851</td></tr> <tr><td>단순문의</td><td>2996</td></tr> <tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2628</td></tr> <tr><td>자동차세</td><td>1708</td></tr> <tr><td>지역화폐</td><td>1498</td></tr> <tr><td>광주광역시</td><td>1255</td></tr> <tr><td>재산세</td><td>1107</td></tr> <tr><td>주정차단속</td><td>1074</td></tr> <tr><td>노후경유차</td><td>912</td></tr> </tbody> </table>	문의내역	상담건수	여권사무	5220	타기관 문의(연결)	3851	단순문의	2996	대형폐기물 신고	2628	자동차세	1708	지역화폐	1498	광주광역시	1255	재산세	1107	주정차단속	1074	노후경유차	912
문의내역	상담건수																																													
타기관 문의(연결)	4640																																													
코로나감염증	3169																																													
재난지원금	2750																																													
단순문의	2600																																													
여권사무	2270																																													
자동차세	2126																																													
대형폐기물 신고	1738																																													
지역화폐	1503																																													
재산세	1110																																													
광주광역시	1059																																													
문의내역	상담건수																																													
여권사무	5220																																													
타기관 문의(연결)	3851																																													
단순문의	2996																																													
대형폐기물 신고	2628																																													
자동차세	1708																																													
지역화폐	1498																																													
광주광역시	1255																																													
재산세	1107																																													
주정차단속	1074																																													
노후경유차	912																																													

- 콜센터에서 완료 처리된 민원은 2022년에는 코로나와 재난지원금 문의가 많았으며, 2023년에는 여권사무 문의가 가장 많았음. 그 밖에 타기관 연결 문의와 단순문의로 처리된 경우가 많음.

IV

분석총평

- 광주시 콜센터 민원은 1년에 약 12~13만건이 발생하고 있으며 월평균 접수 건수는 2022년 10,722건에서 2023년 9,830건으로 약간 감소하였으나 대략 월 평균 1만건의 민원이 접수되고 있음.
- 분야별 민원 분석 결과 행정, 안전, 도시주택, 세정 분야의 민원이 많이 발생하고 있음.
- 분야별로 많이 발생하는 민원은 건축 및 실거래관련(도시주택분야), 지방세체납(세정분야), 여권관련(행정분야)이 많이 발생함.

- 2022년에는 코로나19와 재난지원금 관련 민원이 많았던 것에 비해 2023년에는 여권관련 문의가 증가하였음. 또한 지방세 관련 문의는 꾸준히 많이 발생하고 있음.
- 콜센터 민원 자체처리 비율은 2022년에 비해 2023년에 3.3% 증가 하였으며, 호전환 비율도 2022년에 비해 2023년에 6.2% 감소하여 콜센터 처리 비율이 높아졌음을 알 수 있음.
- 콜센터에서 처리완료한 민원은 여권사무, 단순문의, 타기관연결 등이며, 호전환 민원은 지방세 관련 민원이 가장 많아 주로 징수과와 세정과로 연결되었음. 2022년과 2023년 호전환 민원 발생 현황을 분석해보면 일부 팀은 특정월에 민원이 집중되는 현상이 확인됨.(예. 재산세팀 7,9월 / 세정팀 1,6,8월)
- 시간대별 콜센터 민원은 주로 10시~15시 사이에 집중 발생함.

V

향후 계획

- 콜센터 민원 분석 자료를 통해 콜센터 운영 현황 파악 및 민원대응 정책 자료로 활용할 수 있도록 행복민원과와 분석 결과 공유
- 범정부 데이터분석 시스템에 분석결과 등록