
2026년 광주시 국민신문고 민원 빅데이터 분석 결과

디지털정보과

2026년 광주시 국민신문고 민원 빅데이터 분석 결과

- 최근 3년간 광주시에 접수된 국민신문고 민원을 분석하여 주요 현안과 시민들의 요구사항을 파악하고 민원서비스 대응 및 정책 자료로 활용

I 관련문서

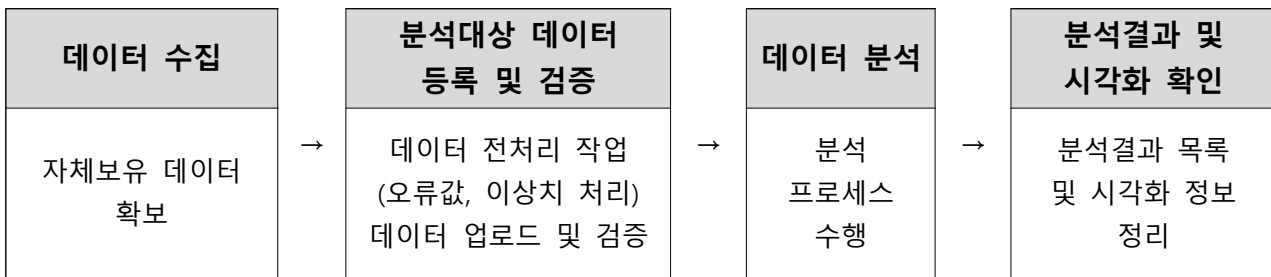
- 인공지능 및 데이터 기반 행정 활성화에 관한 법률 제7조(인공지능 및 데이터 기반 행정 활성화 시행계획)
- 디지털정보과-23091(2026.9.4.)호 “2026년 광주시 국민신문고 민원 빅데이터 분석 계획”

II 분석개요

- 분석과제 : 광주시 국민신문고 민원 빅데이터 분석
- 분석방법 : 범정부 데이터 분석시스템 및 자체분석
- 분석기간 : 2026. 9월
- 소요예산 : 비예산
- 분석데이터

데이터명	파일형태	데이터출처	비고
국민신문고 민원	csv	자체보유(바로민원과)	2024.1.1.~2026.8.31.

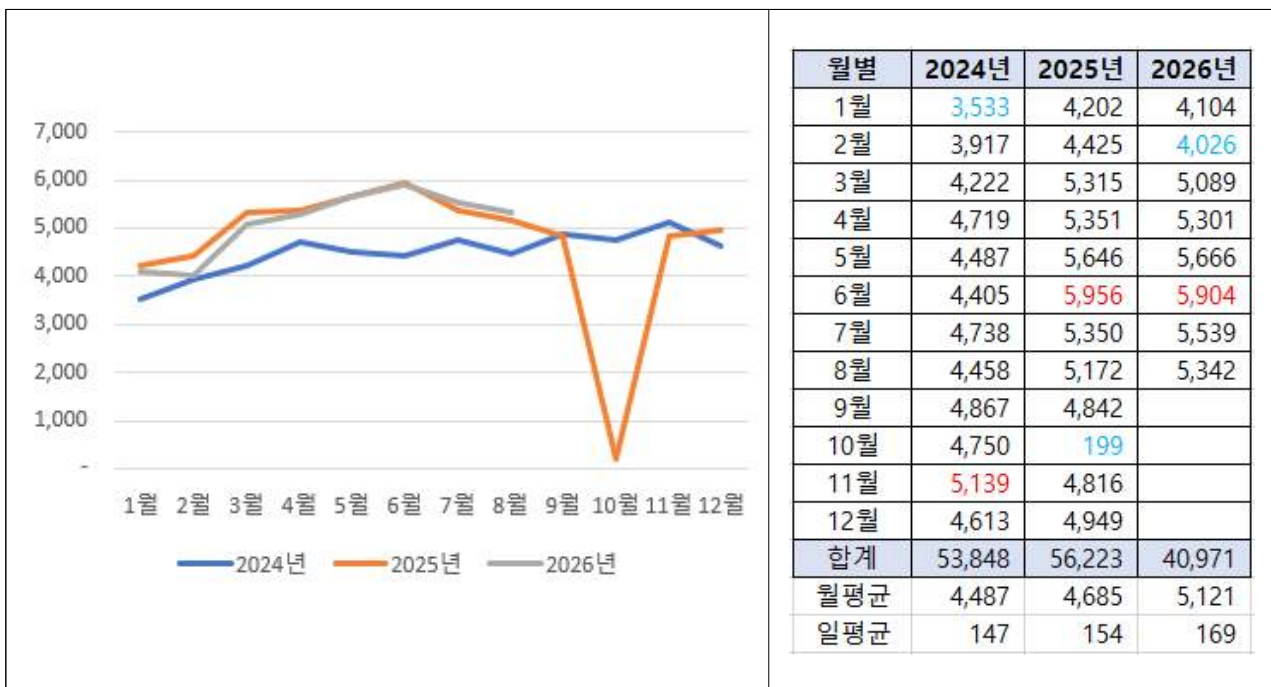
○ 분석절차



III 분석결과

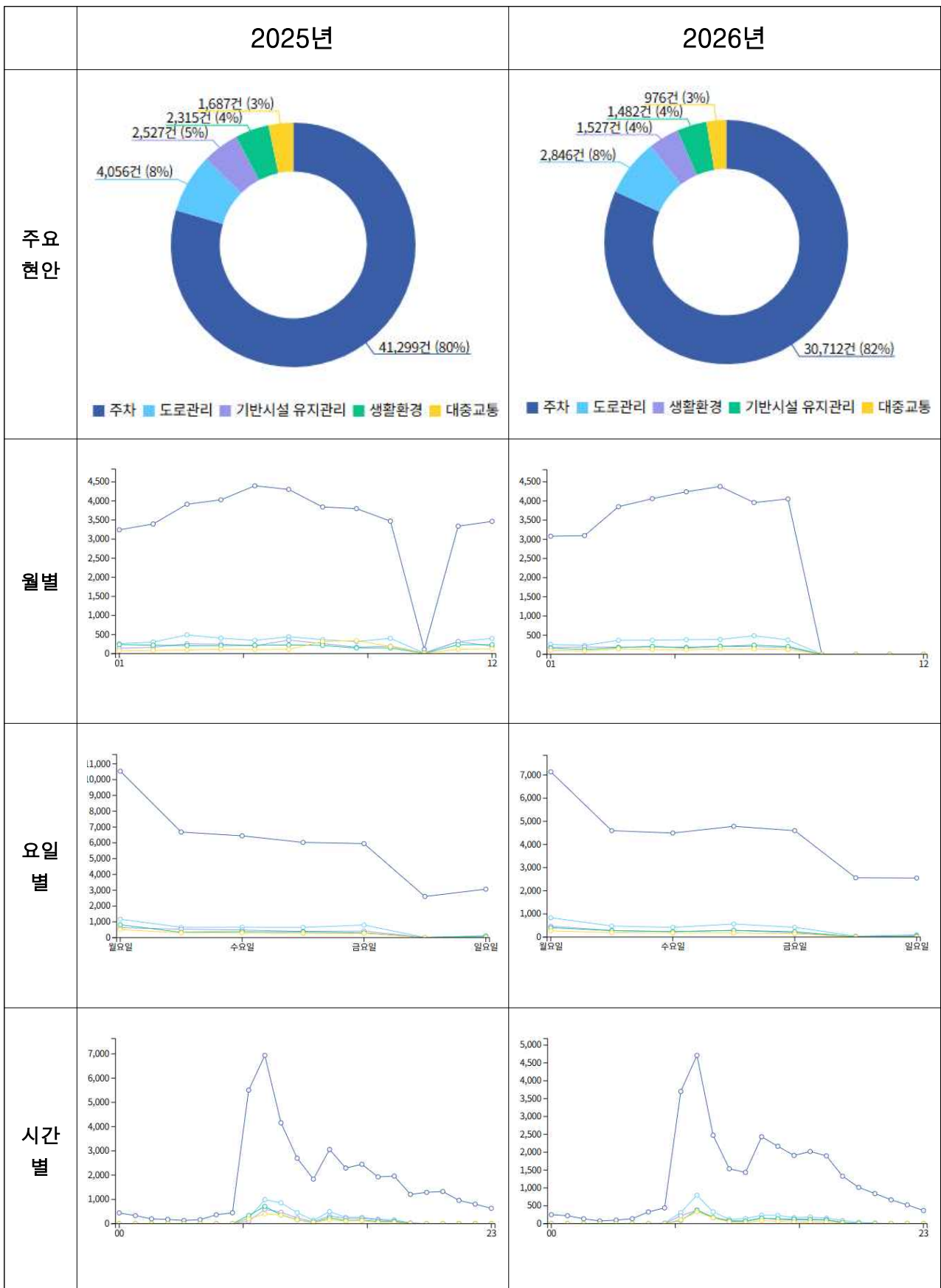
1. 국민신문고 민원 접수 현황

○ 연간 민원 접수 현황(2024~2026.8.)



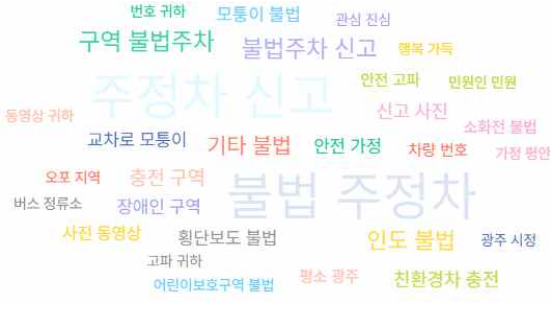
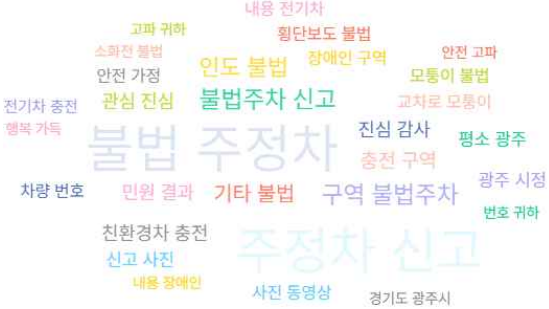
- 민원접수 : 2024년(53,848건), 2025년(56,223건), 2026년(5,121건, 8월까지)
- 평균 접수건수 : (월평균) 4,487건 -> 5,121건, (일평균) 147건 -> 169건
- 전년도에 비해 접수 건수는 매년 증가함.

○ 분야별 · 월별 민원 현황



- 접수된 민원 중 대부분은 주차 관련 민원임.
- 민원 건수는 4~6월에 증가하였다가 다시 감소하는 모습을 보임.
- 주로 월요일에 많이 발생하며, 오전 시간(8~10시)에 집중됨.

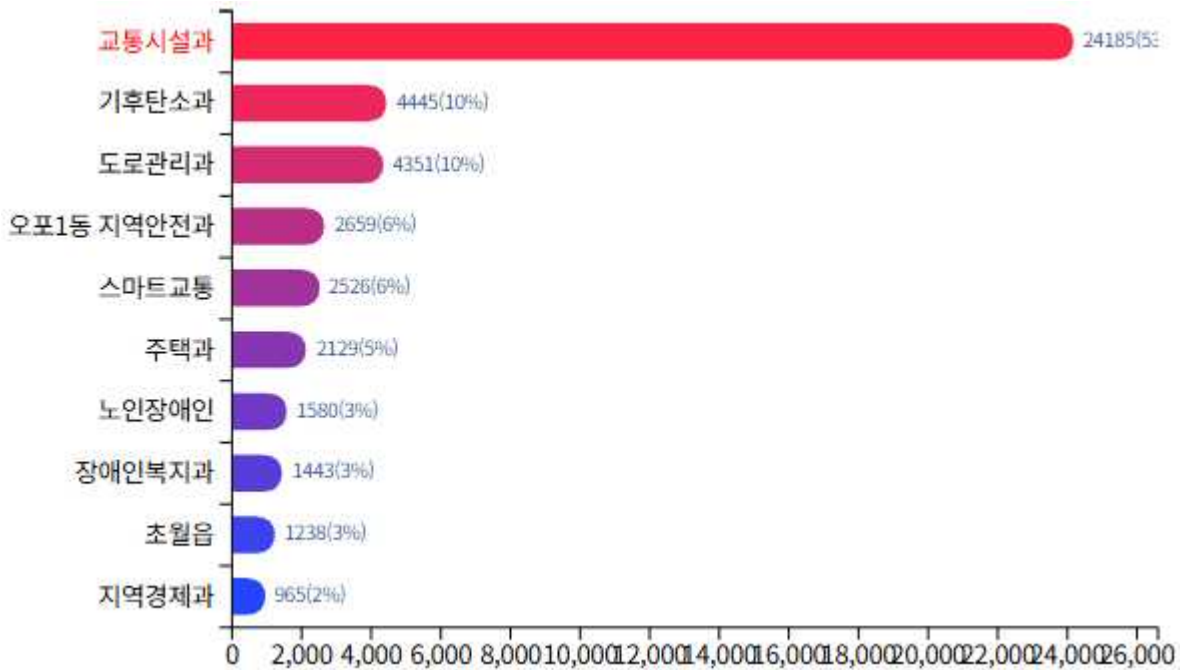
○ 주요키워드 및 통계

	2025년	2026년
키워드		
주요 발생 민원	1. 주차 2. 도로관리 3. 기반시설 유지관리 4. 생활환경 5. 대중교통 6. 도시계획 7. 대기/수질 8. 인허가 9. 전기/가스/수도 10. 쓰레기/재활용 11. 보건/의료	1. 주차 2. 도로관리 3. 생활환경 4. 기반시설 유지관리 5. 대중교통 6. 인허가 7. 대기/수질 8. 사회복지 9. 보건/의료 10. 전기/가스/수도 11. 쓰레기/재활용

- 주요 키워드는 불법 주정차 신고가 대부분을 차지함.
- 2년간 주요 발생 민원은 주차, 도로관리, 생활환경, 기반시설 유지관리, 대중교통 분야임.

2. 부서별 · 지역별 민원 현황

○ 부서별 민원 접수 현황(2025년)



○ 부서별 민원 접수 현황(2026년)

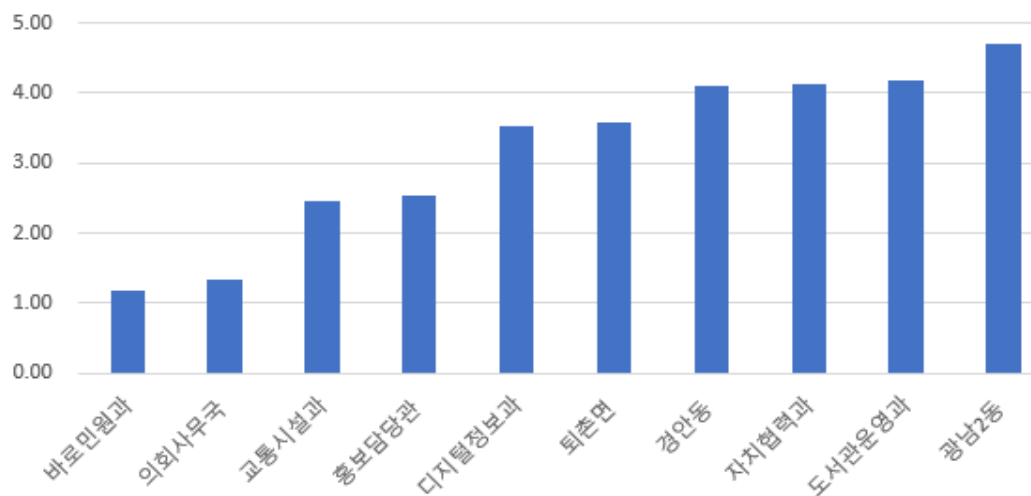


○ 상위 부서별 주요 민원(2026년)

	부서	주요 접수 민원
1	교통시설과	주차, 도로관리, 기반시설 유지관리, 대중교통
2	기후탄소과	대기/수질, 소음/진동, 생활환경, 동식물 보호
3	도로관리과	도로관리, 기반시설 유지관리, 교통안전
4	장애인복지과	장애인주차구역, 노인/장애인 복지, 체육시설
5	스마트교통과	대중교통, 주차, 공무원 민원대응, 전기, 교통신호
6	오폐1동 지역안전과	주차, 도로관리, 생활환경, 기반시설 관리, 재개발/재건축
7	주택과	생활환경, 통신/인터넷, 도로관리, 인허가, 전기/가스/수도
8	초월읍	주차, 도로관리, 생활환경, 기반시설 유지관리
9	자원순환과	생활환경, 대기/수질, 쓰레기/재활용, 범죄예방
10	지역경제과	세금/과태료, 창업/중소기업, 생활환경, 시장/상권

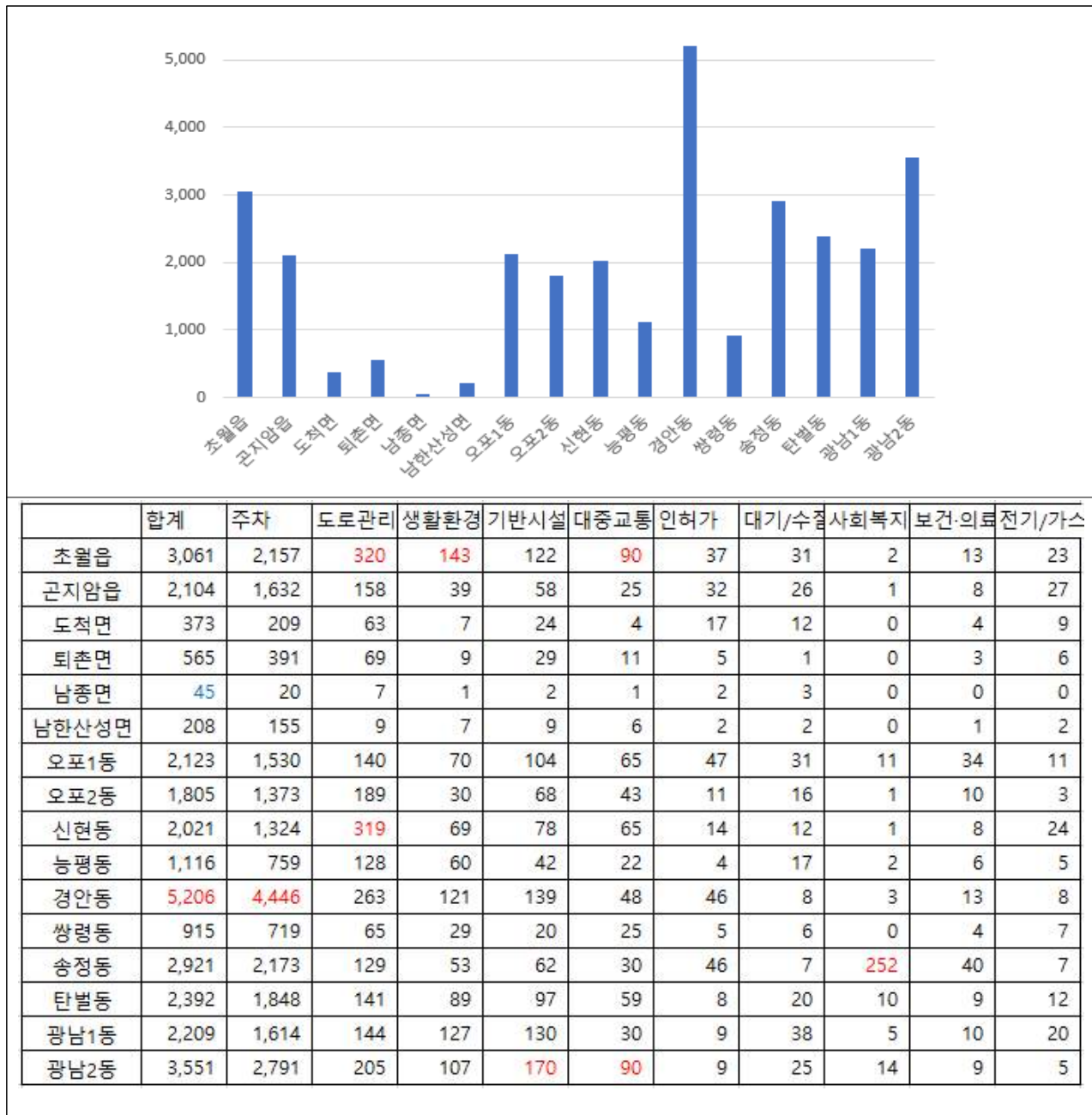
- 교통시설과가 전체 민원의 50% 이상을 차지하여 가장 압도적으로 높았고, 기후탄소과, 도로관리과 순으로 높음.
- 교통시설과는 불법주정차 관련, 기후탄소과는 공사·소음 관련, 도로관리과는 도로 정비 및 보안등 보수 관련 민원이 많이 접수됨.
- 읍면동에서는 오폐1동과 초월읍에서 민원 접수 건수가 많이 나타남.

○ 부서별 평균 민원 처리 기간(2026년)



- 2026년에 접수된 민원에 대해 전체 부서 평균 처리기간은 4.67일이며 부서별 평균 민원 처리기간은 바로민원과가 1.19일로 가장 짧았고 의회사무국, 교통시설과, 홍보담당관 순으로 짧았음.
- 상위 10개 부서의 민원은 평균 3~4일 이내 처리 되었음.

○ 2026년 지역별 민원 발생 현황



- 지역별 민원은 경안동, 광남2동, 초월읍, 송정동 순으로 많이 발생함.
- 지역별로 주로 발생하는 민원은 공통적으로 주차, 도로관리, 생활환경, 기반시설 유지관리, 복지에 관한 내용임.

IV 분석총평

- 광주시 국민신문고 민원은 1년에 5만건 이상 발생하고 있으며 2026년에는 월평균 5천건 이상의 민원이 접수되었음.
- 주요 민원은 불법주정차, 도로관리, 생활환경, 기반시설, 대중교통 분야임. 특히 주차관련 민원은 전체 민원의 80%정도를 차지하며 전체 민원의 50% 이상을 교통시설과에서 처리하고 있음.
- 지역별로는 경안동, 광남2동, 초월읍, 송정동 순으로 민원이 발생하였으며 공통적으로 주차, 도로관리, 기반시설에 대한 민원이 많이 나타남.
- 주차민원은 경안동에서 가장 많고, 도로관리 관련 민원은 초월읍, 신현동에서 많이 발생함.
- 부서별 민원처리 건수와 기간을 종합해 볼 때 교통시설과, 기후탄소과에서 상대적으로 민원 접수건수에 비해 처리기간이 짧음을 알 수 있음.

※ 부서별 민원 처리 현황은 붙임 참조

V 활용계획

- 바로민원과 공유 : 부서 의견 청취 및 민원대응 정책 수립에 활용
- 국민신문고 민원 분석결과 게시
 - 시 홈페이지 및 광주시 빅데이터포털 시스템 등록
 - 범정부 데이터 분석시스템 결과 등록

국명	부서명	처리건수	평균처리기간
안전교통국	교통시설과	18,300	2.45
기후산림국	기후탄소과	3,470	5.19
안전교통국	도로관리과	2,680	6.53
복지국	장애인복지과	2,169	7.99
안전교통국	스마트교통과	1,455	7.59
	오포1동 지역안전과	1,385	5.67
도시발전국	주택과	1,359	5.42
	초월읍	692	6.64
기후산림국	자원순환과	666	5.54
기획재정국	지역경제과	623	6.40
안전교통국	건설과	548	5.58
복지국	복지정책과	518	8.05
도시발전국	건축과	505	7.16
	곤지암읍	459	6.20
사업전략본부	공원정책과	456	8.81
기후산림국	하천과	364	7.29
보건소	식품위생과	348	8.84
	감사담당관	348	11.35
기후산림국	산림과	290	7.08
행정자치국	바로민원과	281	1.19
농업기술센터	농업정책과	280	6.69
보건소	보건정책과	267	7.02
도시발전국	도시개발과	266	7.27
사업전략본부	도로사업과	243	7.40
안전교통국	차량등록과	233	4.91
	오포2동	222	6.14
	퇴촌면	199	3.59
맑은물사업소	하수과	189	7.96
	홍보담당관	160	2.54
행정자치국	체육진흥과	134	5.34
	도척면	134	6.63
	남종면	115	8.97
	광남1동	106	5.80
	남한산성면	99	10.38
기획재정국	기업지원과	96	5.88

보건소	건강증진과	91	5.63
	경안동	86	4.09
도시발전국	토지관리과	85	5.04
복지국	아동보육과	80	6.99
교육문화국	문화관광과	77	5.42
맑은물사업소	수도과	72	7.43
기후산림국	수질정책과	67	5.72
도시발전국	도시계획과	59	8.12
	탄벌동	54	5.44
사업전략본부	도시사업과	54	8.31
	송정동	53	5.04
	신현동	50	5.38
	능평동	48	5.23
	광남2동	43	4.70
기획재정국	세정과	42	5.14
복지국	여성가족과	40	6.65
복지국	노인복지과	38	5.87
기획재정국	회계과	38	6.05
안전교통국	재난안전과	34	5.91
행정자치국	디지털정보과	30	3.53
	오포1동 총무과	28	8.75
행정자치국	행정지원과	20	6.10
교육문화국	도서관정책과	17	4.76
행정자치국	자치협력과	16	4.13
교육문화국	도서관운영과	16	4.19
교육문화국	평생교육과	16	6.88
	쌍령동	14	5.36
기획재정국	징수과	14	5.93
기획재정국	기획예산과	13	33.31
보건소	오포건강생활지원센터	12	6.67
	의회사무국	3	1.33
보건소	동부건강센터	2	5.50