



# 광주시 국민신문고 민원(2018년) 빅데이터 분석보고서

- 분석 수행 : 정보통신과 자체적으로 수행
- 활용 분석 : 해안 테마분석
- 분석 기간 : 2019.3.4. ~ 3.25.

자치행정국 정보통신과

# 01 분석 개요

## 1. 분석목적

- 2018년 한 해 우리시에 접수된 국민신문고 민원을 분석하여 주요 현안과 시민들의 요구사항 및 관심분야를 파악하고 정책에 활용할 수 있도록 전 직원에게 공유하고자 함

## 2. 추진배경

- 사회, 환경 변화에 따라 시민의 불편사항 및 요구사항 다양화
- 데이터를 기반으로 한 정확한 민원 현안 파악 필요
- 민원이 집중되는 분야와 지역에 대한 선제적 대응 정책 마련 필요
- 직원들의 2018년 국민신문고 민원 분석 결과 요청
- 정부합동평가 및 시군종합평가 대비(빅데이터 활용 활성화)

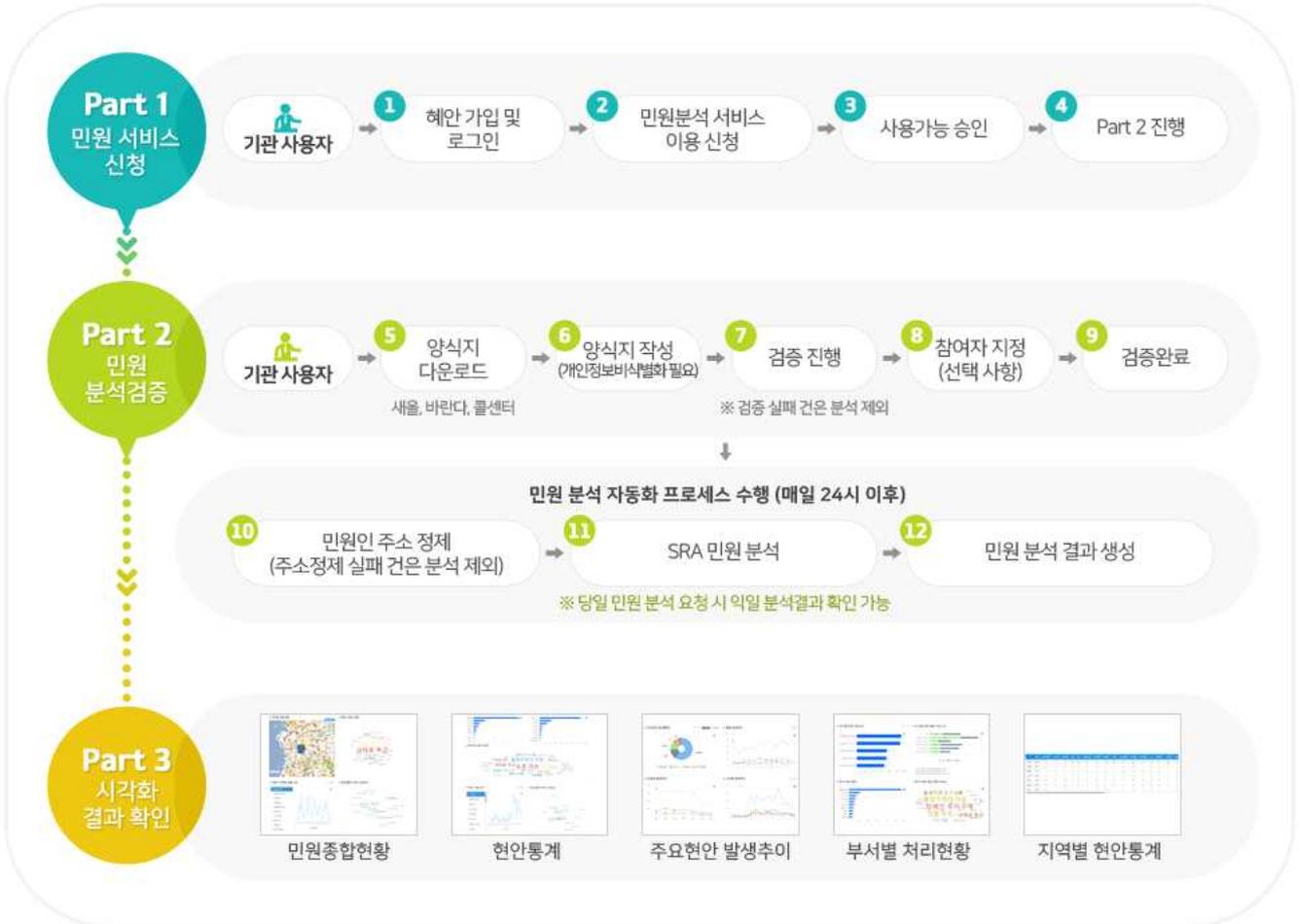
## 3. 분석개요

- 분석과제 : 광주시 국민신문고 민원(2018년) 빅데이터 분석
- 분석수행 : 정보통신과 자체적으로 분석 수행
  - 빅데이터 공통기반 플랫폼 “혜안” 테마 분석 활용
- 소요예산 : 해당없음
- 분석기간 : 2019.3.4. ~ 3.25.
- 분석데이터
  - 데이터 명 : 2018년 접수된 국민신문고 민원 데이터 26,924건
  - 데이터범위 : 2018년 (2018.1.1. ~ 2018.12.31.)
  - 데이터출처 : 민원봉사과 민원행정팀
  - 데이터 셋

민원 접수 번호	민원 등록 일시	민원 제목	민원 내용	처리 기한 일시	담당 자치 정일 시	답변 일자	부서 코드	처리 부서	처리 담당 자	처리 상태	답변 일시	만족 도평 가	민원 인주 소	연장 처리 횟수	연장 처리 기한	실처 리일 수
----------------	----------------	----------	----------	----------------	---------------------	----------	----------	----------	---------------	----------	----------	---------------	---------------	----------------	----------------	---------------

# 02 분석 방법

## 1. 분석절차



### 가. 민원 서비스 신청

- 행정안전부 빅데이터 공통기반 플랫폼 내 민원분석 서비스 신청

### 나. 민원 분석 검증

- 국민신문고 민원 데이터 수집, 해당 서식에 맞게 데이터 정제
- 민원인 주소 정제, 민원 분석 요청

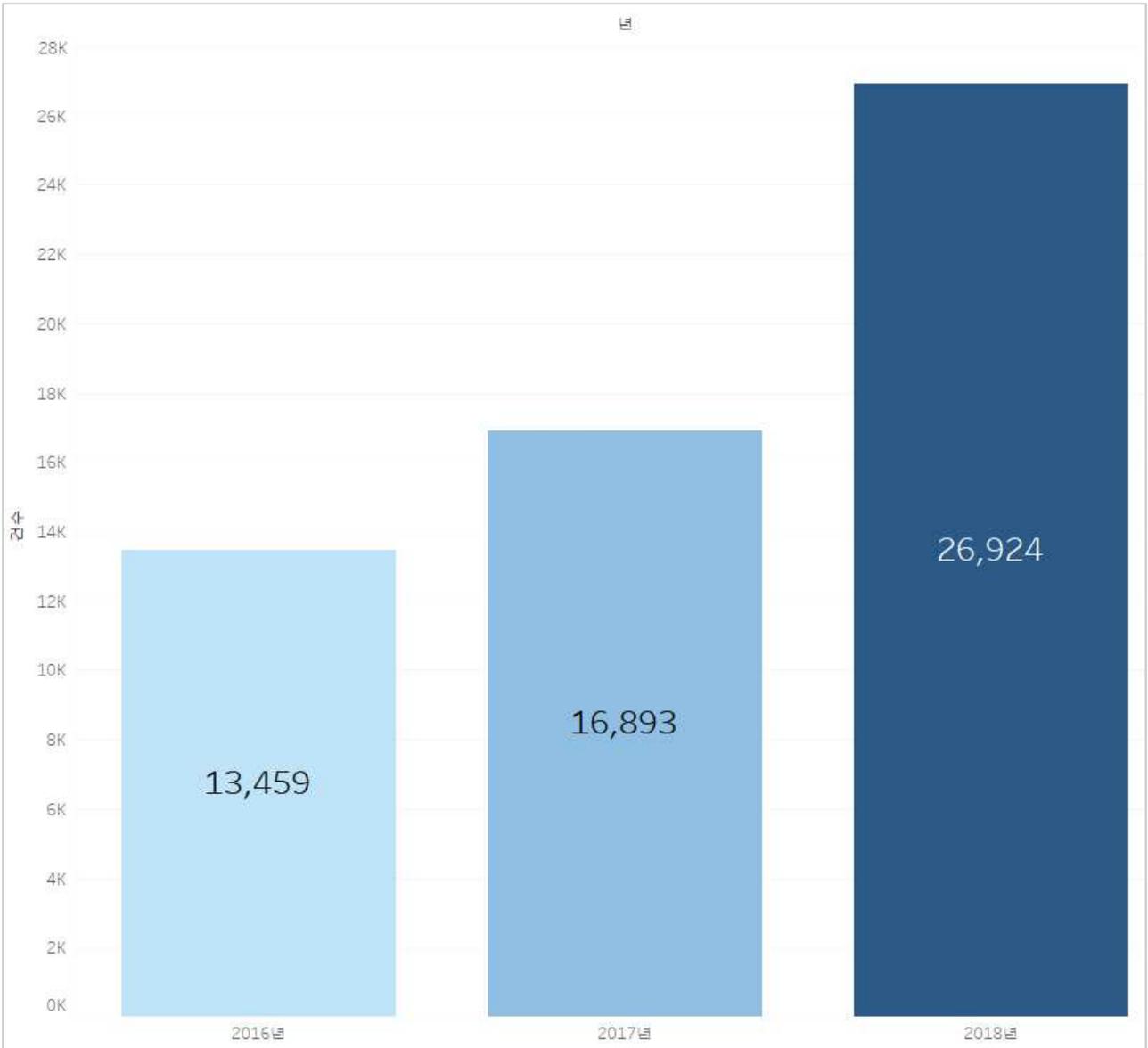
### 다. 분석결과 시각화 및 보고서 작성

- 시각화 결과 확인, 부정확한 결과 도출 시 재분석 수행
- 보고서 작성

## 03 분석 결과

### 1. 민원 전체 현황

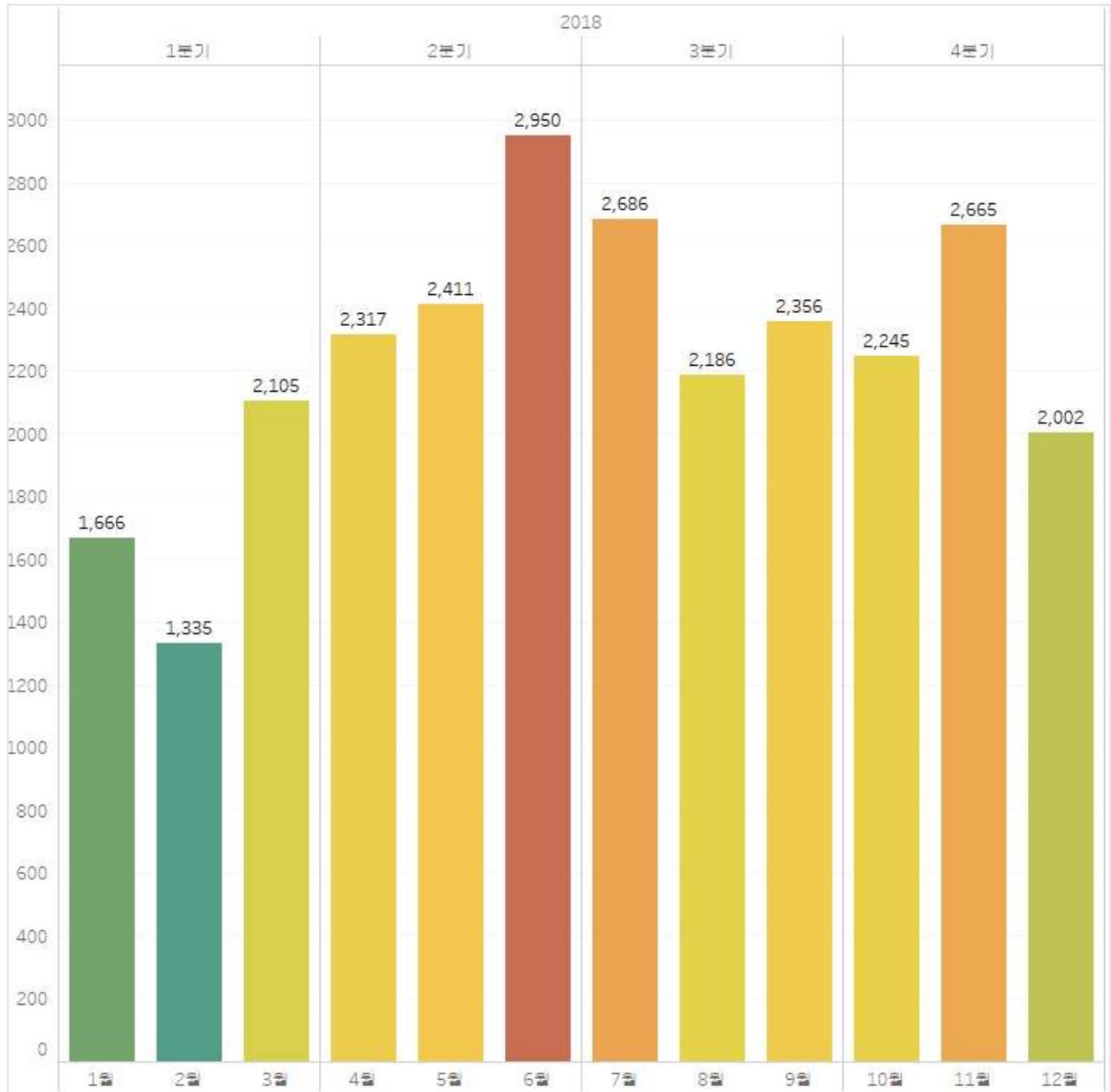
2018년 전체 국민신문고 민원 건수는 26,924건으로 전 년에 비해 59% 증가



- 2018년 전체 접수된 국민신문고 민원 건수는 26,924건으로 2017년에 접수된 민원 건수 16,893건에 비해 1만건 이상 증가하였으며, 약 59% 증가하였다.
- 2016년-2018년 3년간 국민신문고 민원 건수는 매년 급등하고 있다.

## 2. 월별 민원 현황

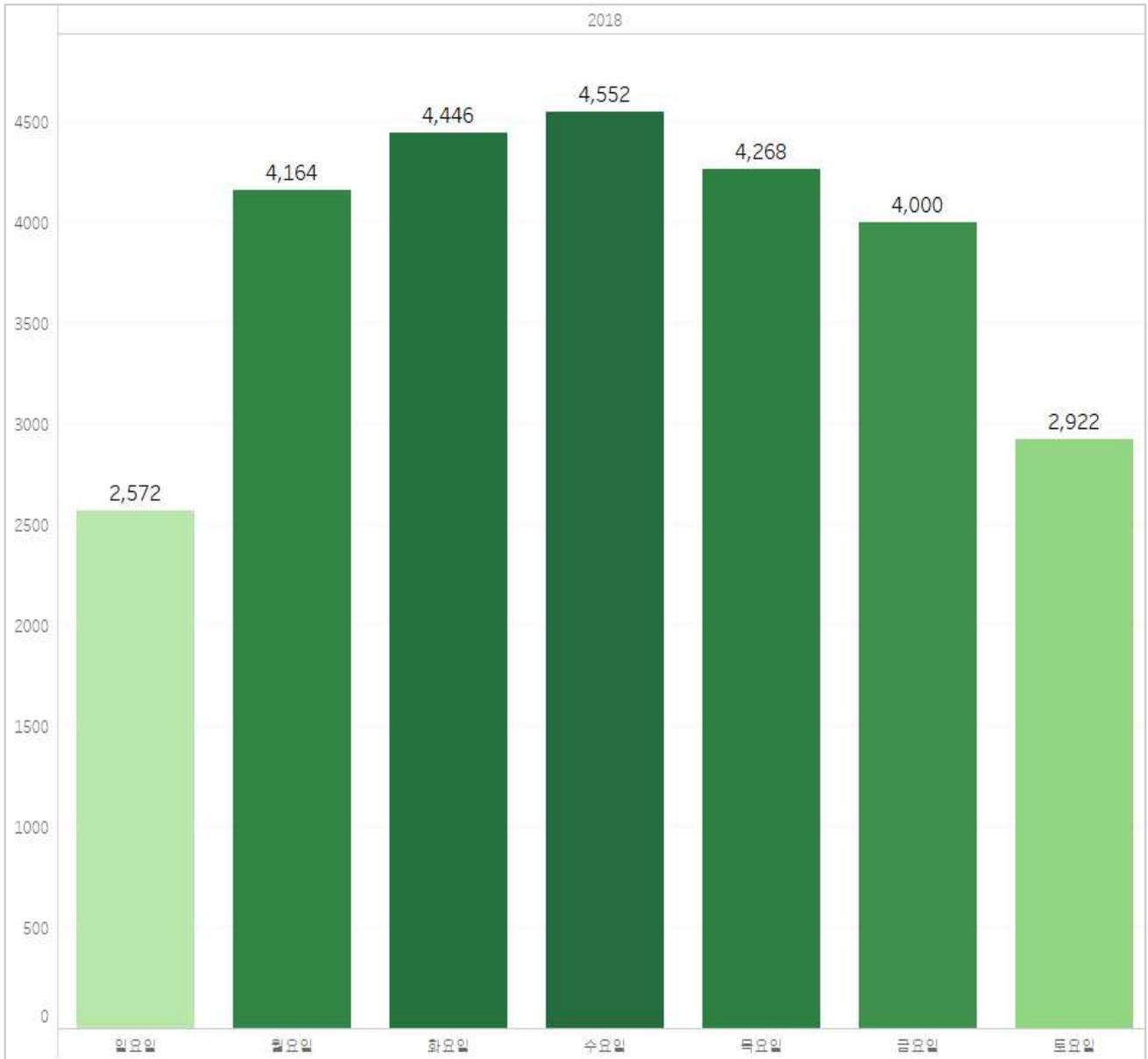
월 별로는 6월에 가장 많은 민원이 발생하고 2월에 민원이 가장 적음



- 2018년 연중 민원은 2월에 가장 적으며, 3월부터 민원이 증가하여 시작하여 6월에 가장 많은 민원이 접수되었다.
- 전반적으로 동절기보다 하절기(6월, 7월)에 많은 민원이 접수되었다.

### 3. 요일별 민원 현황

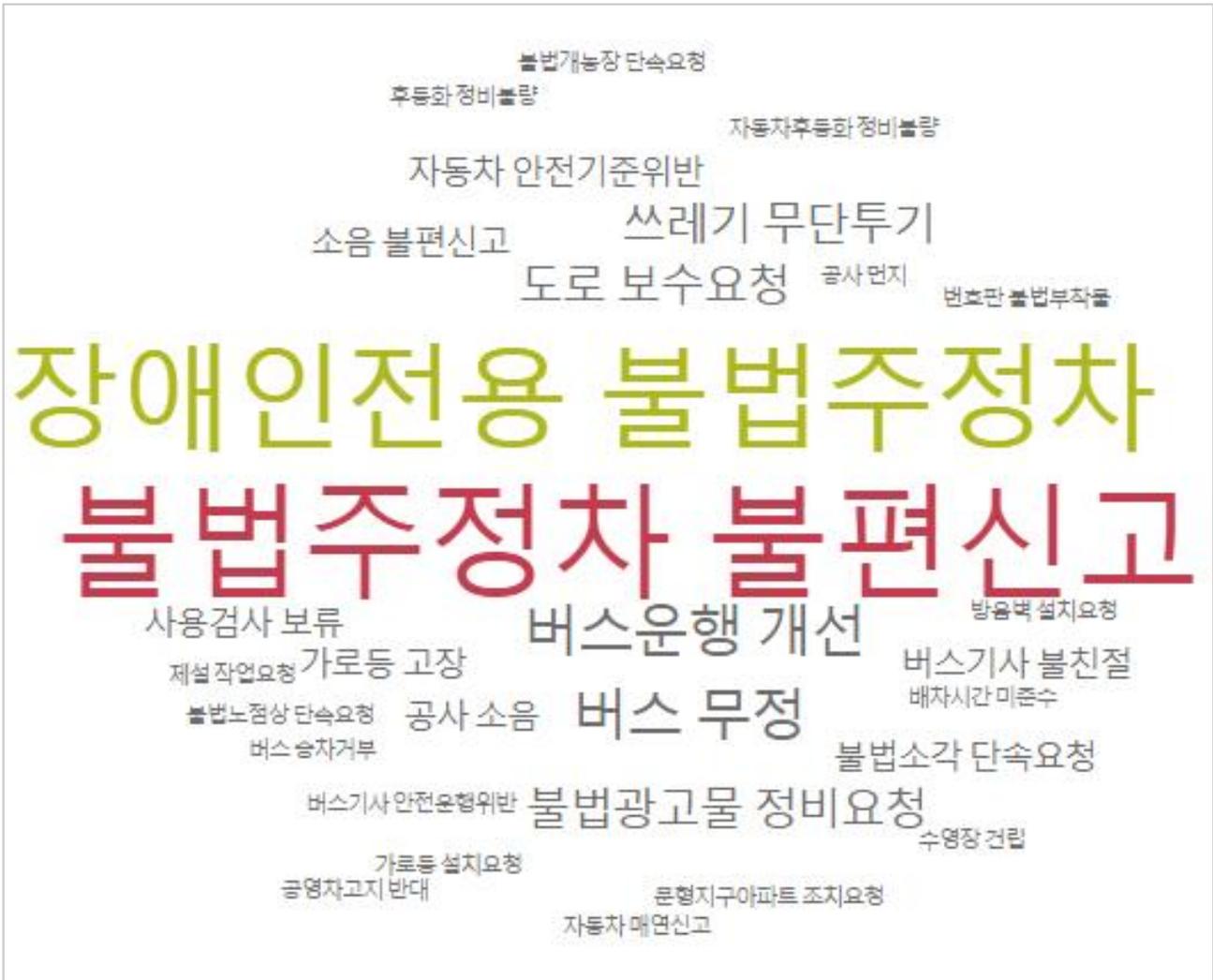
요일 별로는 평일(월요일-금요일)은 큰 차이가 없으며, 휴일(토요일, 일요일)에 민원이 적게 발생



- 요일 별로 민원 현황을 분석해 본 결과, 수요일에 가장 많은 민원이 접수되었으며, 평일(월요일-금요일)에는 큰 차이를 보이지 않는다.
- 휴일인 토요일, 일요일에는 평일에 비해 민원이 적게 접수되었다.

#### 4. 민원 주요 키워드 현황

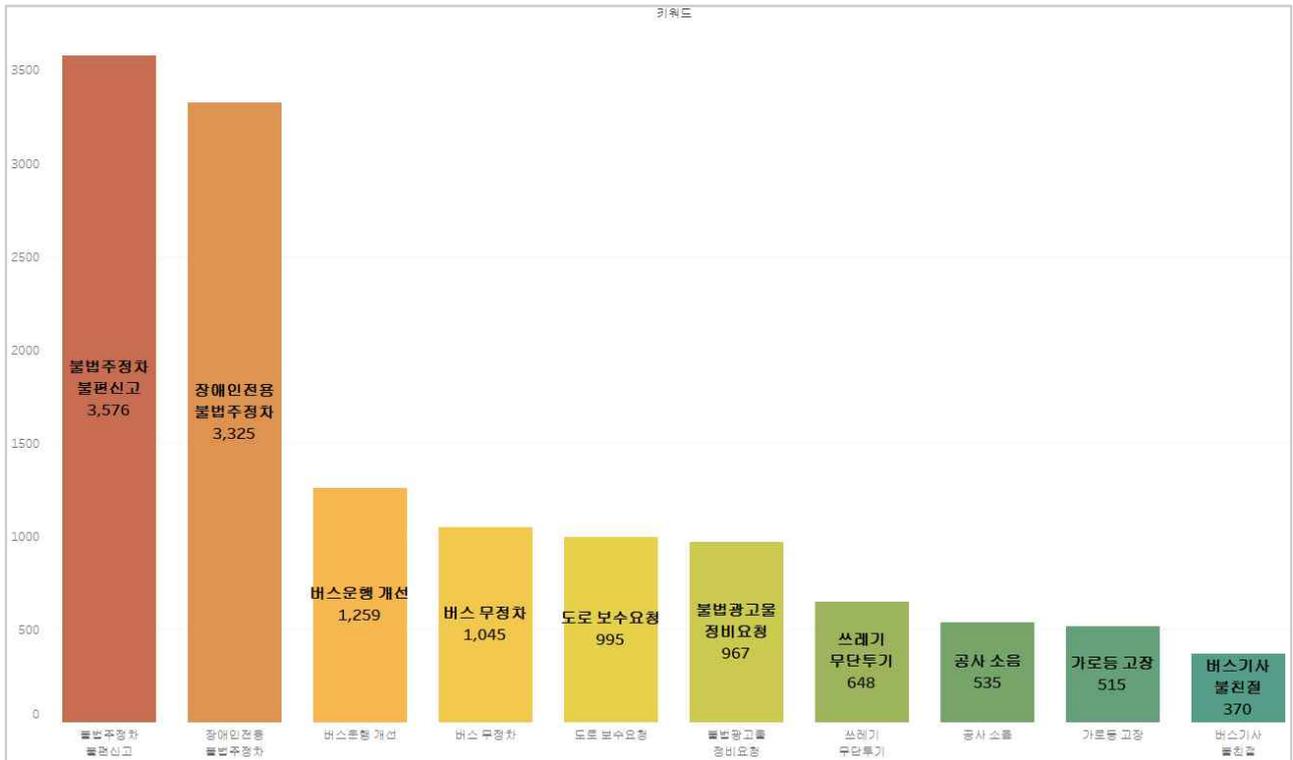
불법주정차 불편신고 키워드가 가장 많이 빈출



- 민원 주요 키워드 분석 결과, 불법주정차 불편신고 키워드가 가장 크고 진하게 나타났다.
- 장애인전용 불법주정차 키워드가 뒤이어 크게 나타났으며, 이 외, 쓰레기 무단투기, 버스 운행 개선, 버스 무정차, 불법광고물 정비요청 과 같은 키워드를 확인할 수 있다.

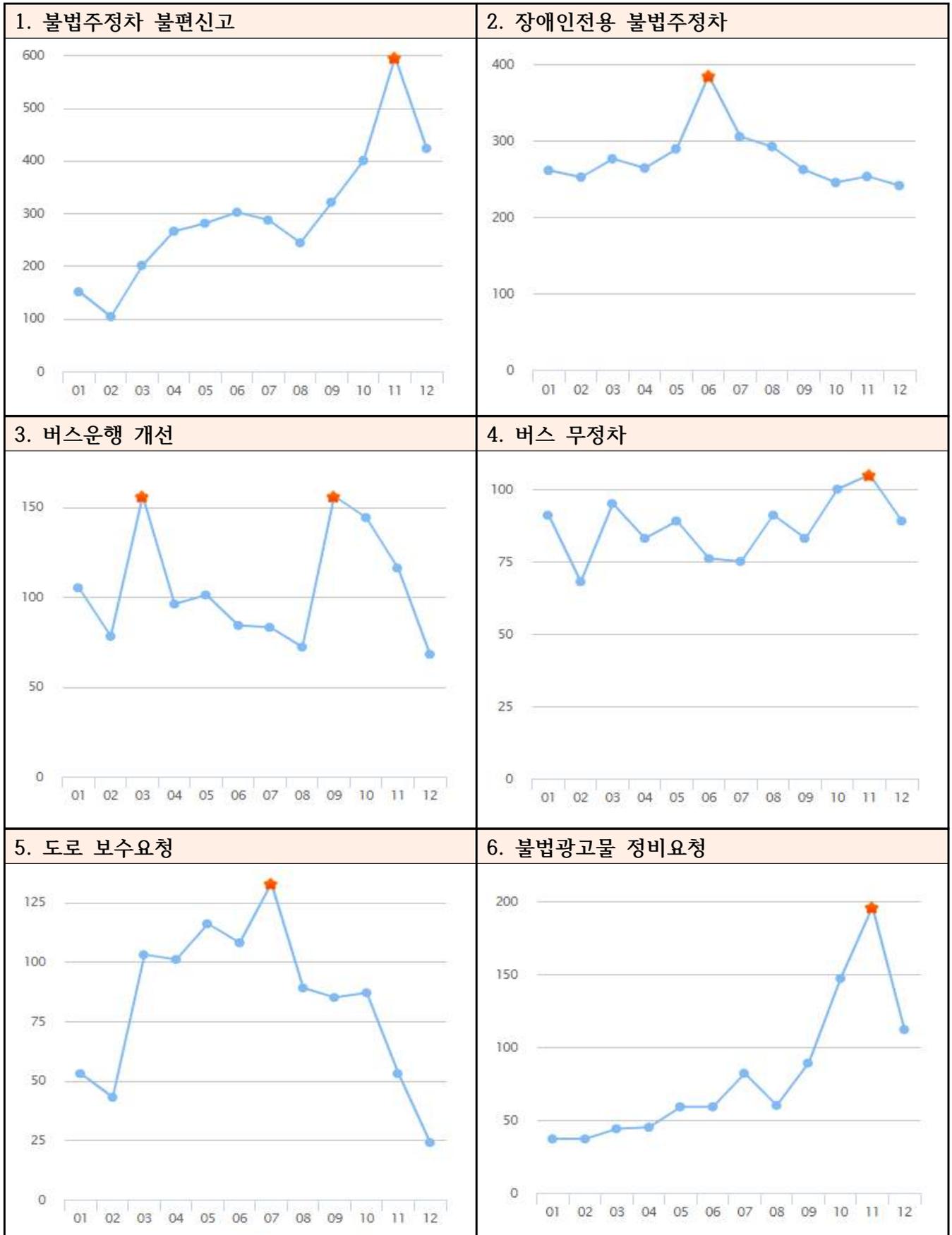
## 5. 민원 주요 키워드 TOP10 현황

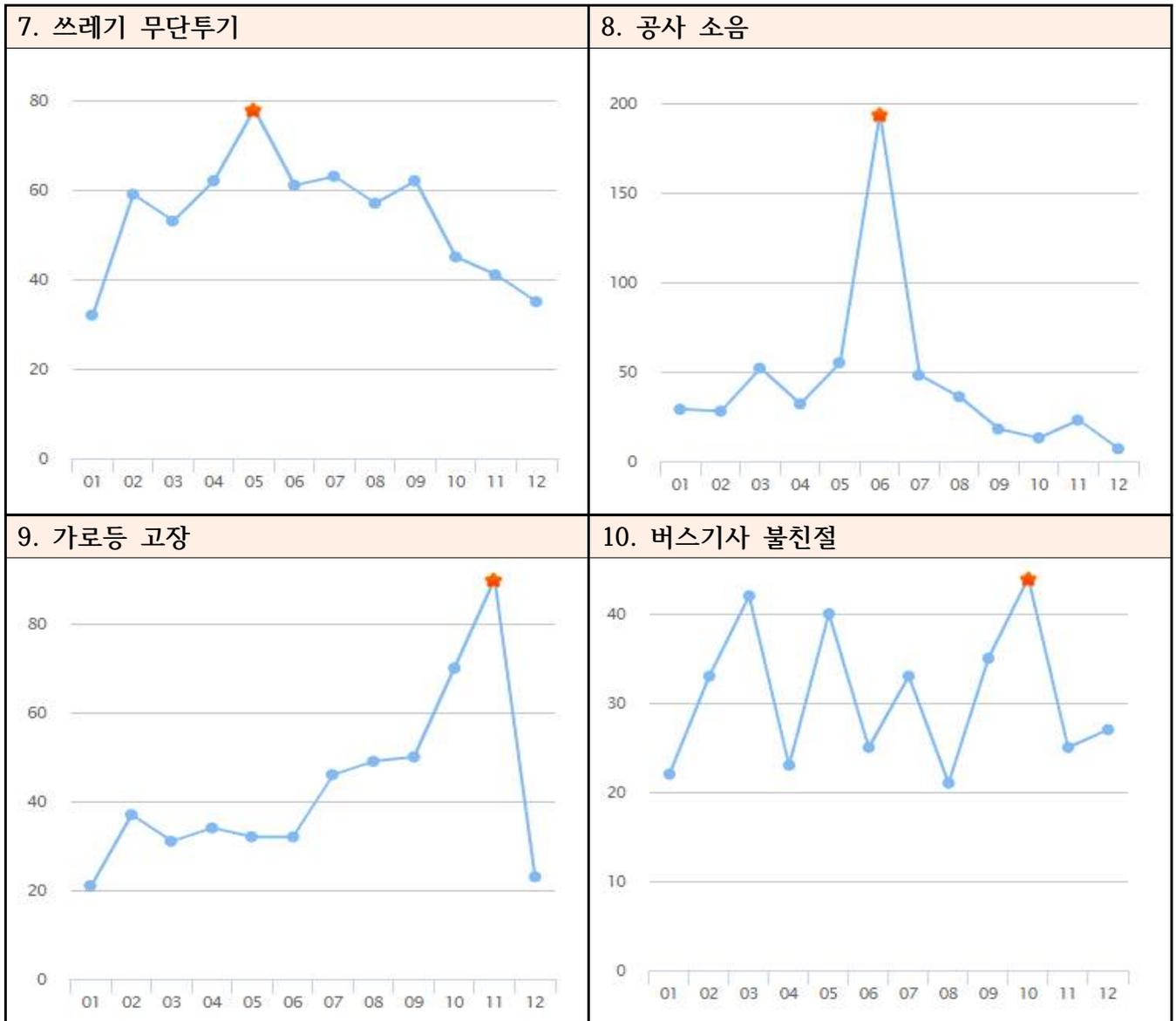
불법주정차 불편신고, 장애인전용 불법주정차, 버스운행 개선 순으로 키워드 빈출



- 민원 주요 키워드 TOP10을 살펴본결과 불법주정차 불편신고 키워드가 3,576건으로 전체 민원의 13.2%를 차지하는 것으로 분석되었다.
- 뒤이어 장애인전용 불법주정차 키워드가 3,325건으로 전체 민원의 12.3%를 차지하여 2위를 차지하였으며, 1,2위 키워드가 전체 민원의 4분의1 이상을 차지하는 것으로 분석되었다.
- 버스운행 개선 키워드가 1,259건으로 3위, 버스 무정차 키워드가 1,045건으로 4위, 버스기사 불친절 키워드가 370건으로 10위를 차지하는 등 순위권 내 대중교통과 관련된 민원이 다수 차지한 것을 확인할 수 있다.
- 이 외, 도로 보수요청, 불법광고물 정비요청, 쓰레기 무단투기, 공사 소음, 가로등 고장 키워드를 확인할 수 있다.

## 6. 민원 주요 키워드 TOP10 월별 빈출 추이

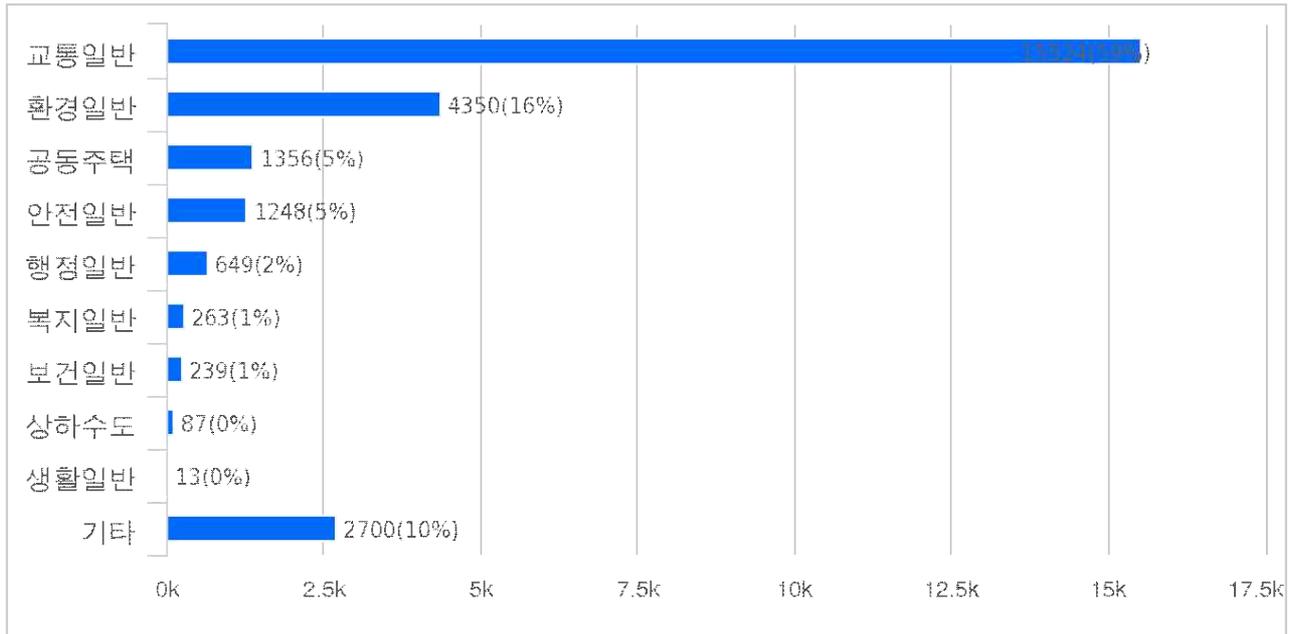




- 민원 주요 키워드 TOP10 월별 빈출 추이를 살펴보면, 불법주정차 불편신고 키워드는 11월에 급등한 것을 확인할 수 있다.
- 장애인전용 불법주정차 키워드는 6월에 가장 급등하였고, 버스운행 개선 키워드는 학기가 시작하는 3월,9월에 많이 분석되었다.
- 버스 무정차 키워드는 연중 큰 편차가 없으며, 도로 보수요청 키워드는 장마가 시작되는 7월에 가장 많이 분석되었다.
- 이 외, 불법광고물 정비요청 키워드는 11월, 공사 소음 키워드는 6월, 가로등 고장 키워드는 11월에 많이 발생하였다.

## 7. 민원 주요 현안

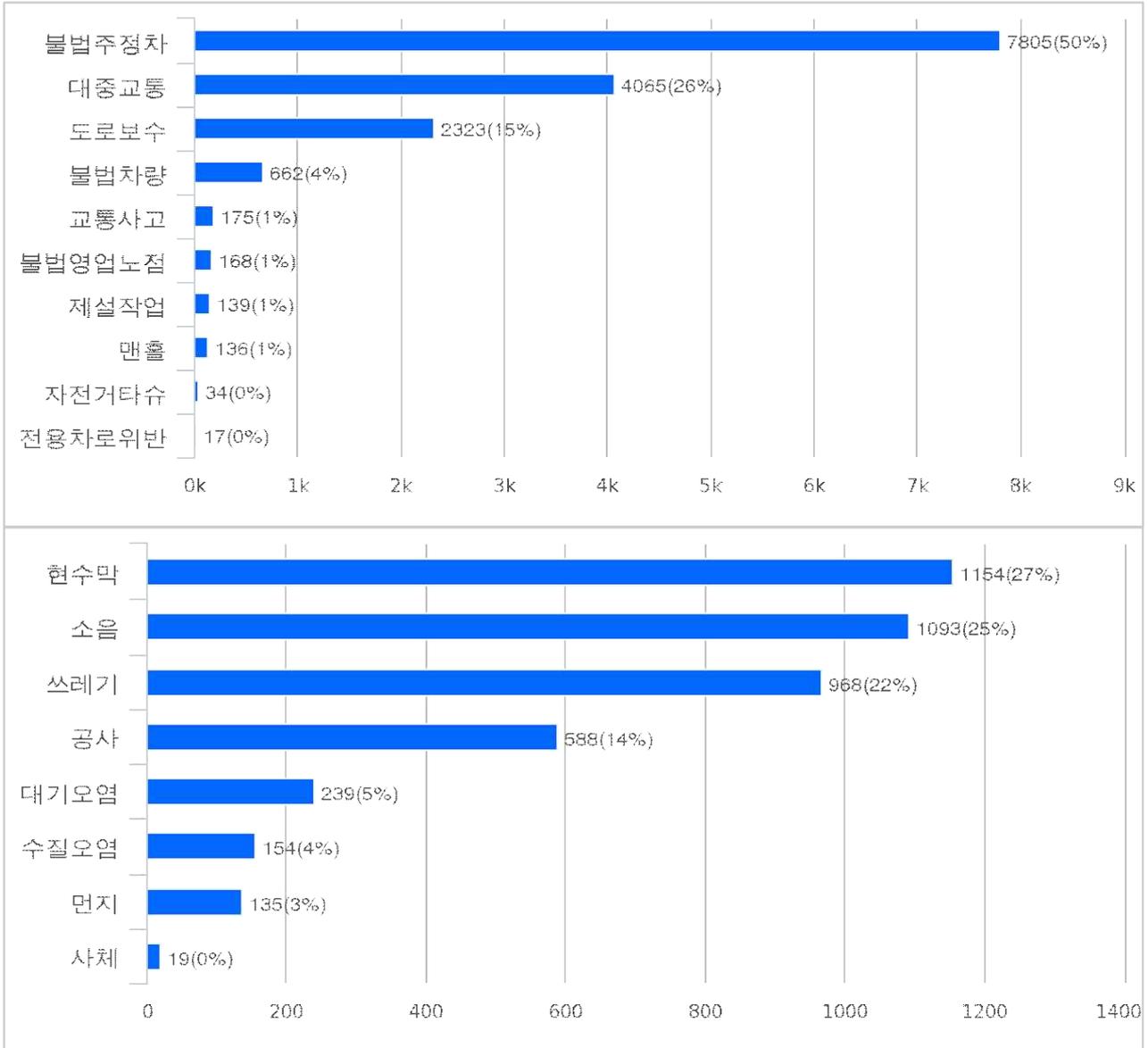
교통이 관련된 민원이 전체 민원의 59%를 차지



- 민원 주요 현안을 살펴본 결과 교통과 관련된 민원이 15,524건으로 전체 민원 건수의 59%를 차지한 것으로 분석되었다.
- 뒤이어 환경과 관련된 민원이 4,350건으로 전체의 16%를 차지한 것으로 분석되었다.
- 이 외 공동주택, 안전, 행정, 복지, 보건 순으로 현안이 분석되었다.
- 기타에도 전체 민원에 10%인, 2,700건이 분석되었는데, 키워드를 확인해보니 공영 차고지 반대, 단독주택 용도변경, 문화시설 건립촉구, 고향의강 정비사업, 위례신사선 연장사업과 같은 다양한 민원이 분류되어 있었다.

## 8. 주요 현안별 세부내역

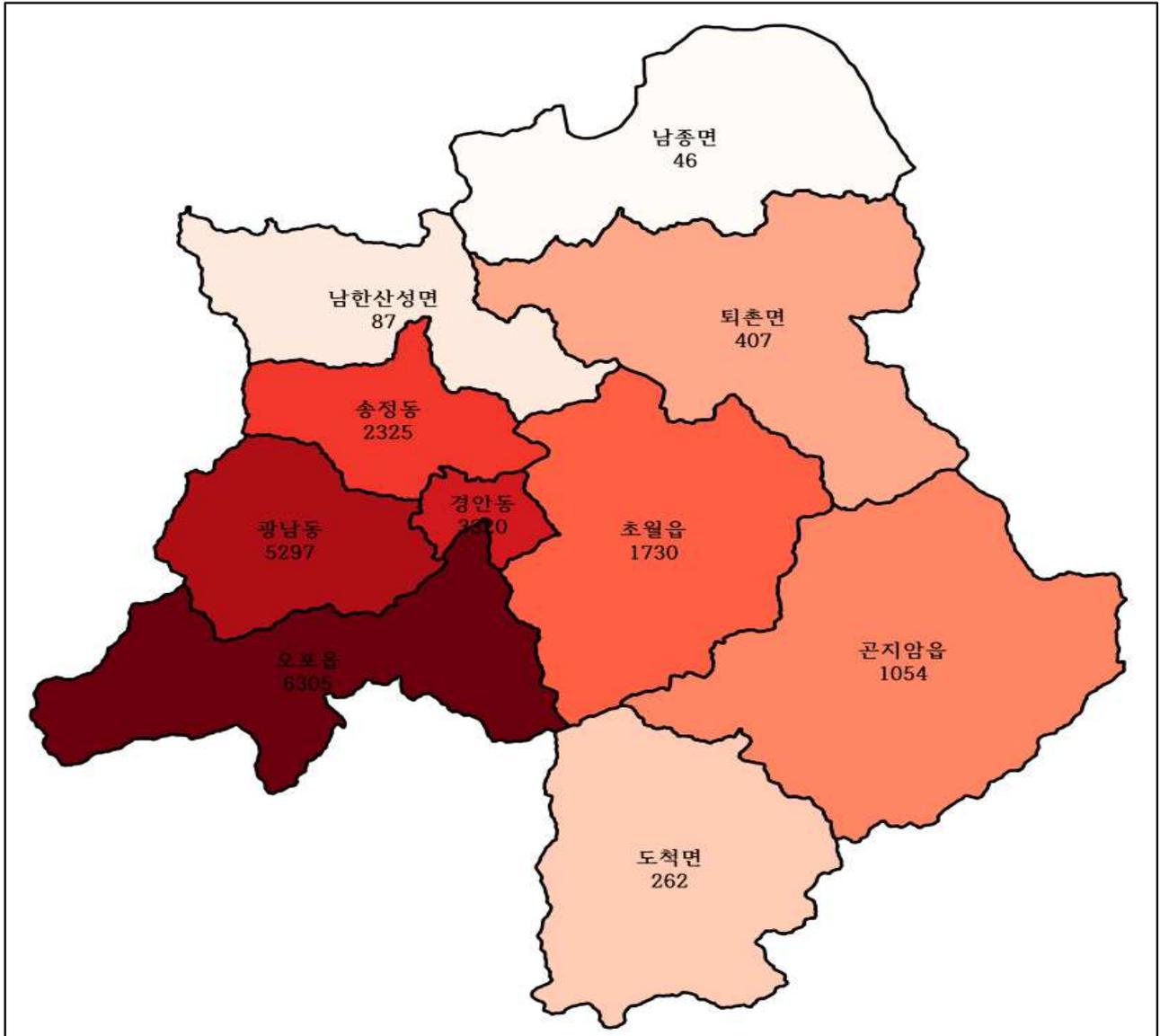
교통 분야에서는 불법주정차, 대중교통, 도로보수, 불법차량이, 환경 분야에서는 현수막, 소음, 쓰레기, 공사가 세부 현안으로 분석됨



- 교통 현안의 세부 내역을 살펴본 결과, 불법주정차 현안이 7,805건으로 50%를 차지하고 있었으며, 대중교통, 도로보수, 불법차량 현안이 뒤를 이었다.
- 환경 현안의 세부 내역을 살펴본 결과, 현수막 현안이 1,154건으로 27%를 차지하고 있었으며, 소음, 쓰레기, 공사, 대기오염 현안이 뒤를 이었다.

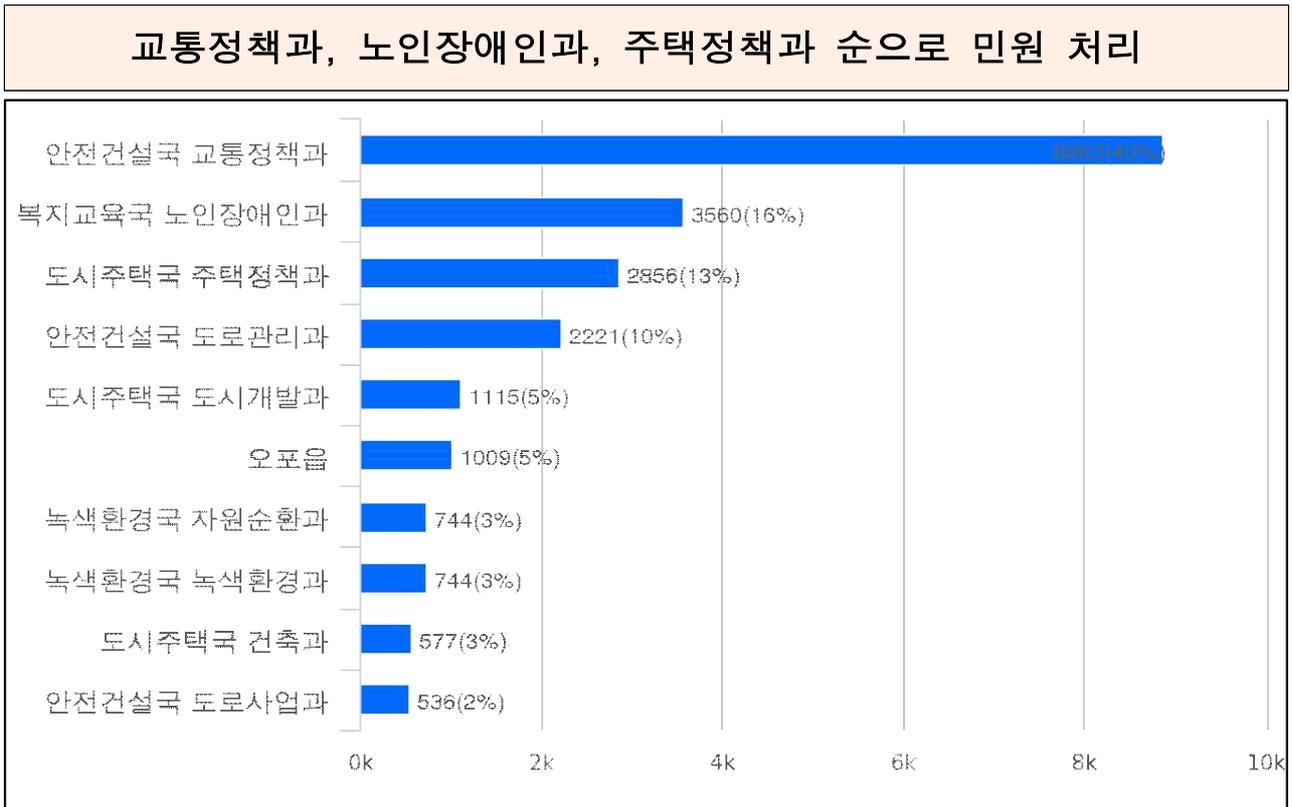
## 9. 지역별 민원 현황

오폭읍, 광남동, 경안동 순으로 관내 민원 발생



- 우리시 민원 발생지를 분석해 본 결과, 관내에서 발생한 민원이 20,833건으로 전체 민원의 77.3%를 차지한다.
- 지역별로 민원 발생 순위를 살펴보면 오폭읍이 6,305건(30%)으로 가장 많이 발생하였으며, 광남동이 5,297건(25%), 경안동이 3,320건(16%)으로 뒤를 이었다.
  - ☞ 16년도 민원 많은 지역 순위 : 오폭읍>송정동>경안동
  - 17년도 민원 많은 지역 순위 : 오폭읍>광남동>송정동
  - 18년도 민원 많은 지역 순위 : 오폭읍>광남동>경안동

## 10. 부서별 민원 처리 현황



○ 2018년 한 해, 교통정책과에서 8,863건(32.9%)의 가장 많은 민원을 처리하였으며 주요 처리 민원은 대중교통, 불법주정차 불편신고, 불법차량으로 확인되었다.

- 교통정책과 민원은 전년도 4,632건에 비해 두 배 가까운 91% 증가하였다.

- 교통정책과에 민원 평균 처리기간은 5.15일로 분석되었다.

※ 우리시 전체 민원 평균 처리기간은 6.7일

○ 노인장애인과에서 3,560건(13.2%)의 민원을 처리하였으며, 거의 모든 민원이 장애인전용주차구역 불법주정차 민원으로 확인되었다.

- 노인장애인과에 민원 평균 처리기간은 7.81일로 분석되었다.

○ 주택정책과에서 2,856건(10.6%)의 민원을 처리하였으며, 주요 처리 민원은 불법광고물(현수막), 분양입주, 아파트관리, 소음으로 확인되었다.

- 주택정책과에 민원 평균 처리기간은 7.32일로 분석되었다.

○ 지난 3년간 부서별 민원 처리 현황을 살펴보면, 교통정책과의 민원 처리 건수는 급등하였고, 노인장애인과, 주택정책과 민원 처리 건수도 증가하였으며, 도로관리과의 민원 처리 건수는 소폭 감소한 것으로 확인되었다.

- ☞ 16년도 민원 처리 부서 : 교통정책과>도로관리과>노인장애인과
- 17년도 민원 처리 부서 : 교통정책과>도로관리과>노인장애인과
- 18년도 민원 처리 부서 : 교통정책과>노인장애인과>주택정책과

○ 부서별 민원건수 (상위 40개부서)

구분	부서명	민원건수	구분	부서명	민원건수
1	안전건설국 교통정책과	8,863	21	퇴촌면	145
2	복지교육국 노인장애인과	3,560	22	상하수도사업소 수도과	138
3	도시주택국 주택정책과	2,856	23	경안동	111
4	안전건설국 도로관리과	2,221	24	도시주택국 도시계획과	107
5	도시주택국 도시개발과	1,115	25	보건소 지역보건과	104
6	오포읍	1,009	26	자치행정국 민원봉사과	102
7	녹색환경국 녹색환경과	744	27	남종면	100
7	녹색환경국 자원순환과	744	28	송정동	87
9	도시주택국 건축과	577	29	도척면	79
10	안전건설국 도로사업과	536	30	복지교육국 여성보육과	78
11	안전건설국 건설과	453	31	보건소 건강증진과	65
12	농업기술센터 농업정책과	309	32	안전건설국 안전총괄과	56
13	초월읍	299	33	도시주택국 도시사업과	53
14	녹색환경국 공원정책과	286	34	남한산성면	52
15	경제문화국 식품위생과	249	35	경제문화국 문화관광과	48
16	상하수도사업소 하수과	237	36	감사담당관	46
17	경제문화국 체육과	194	37	경제문화국 일자리경제과	42
18	곤지암읍	188	38	자치행정국 회계과	39
19	광남동	162	39	도시주택국 토지정보과	38
20	경제환경국 산림농지과	158	40	자치행정국 자치행정과	35

## 1. 분석총평

- 광주시 2018년도 민원은 26,924건으로 2017년도의 16,893건에 비해 1만건 이상(59%) 증가함.
- 주요 키워드 분석 결과, 불법주정차 불편신고가 1위를 차지하였으며, 장애인전용 불법주정차, 버스운행 개선이 뒤이어 분석됨.
- 버스운행 개선, 버스 무정차, 버스기사 불친절 등 대중교통과 관련된 키워드들이 상위권을 차지함.
- 전체 민원 중 교통과 관련된 민원이 15,524건으로 전체의 59%를 차지하였으며, 교통 현안 세부내역으로는 불법주정차, 대중교통, 도로 보수로 분석됨.
- 지역별 민원 현황을 살펴본 결과, 도시 지역인 오포읍, 광남동, 경안동, 송정동 순으로 민원이 발생함.
- 부서별 민원 현황을 살펴본 결과 교통정책과, 노인장애인과, 주택정책과 순으로 민원 처리 건수가 높았으며, 교통정책과 민원처리 건수는 전 년도에 비해 91%가 증가함.

## 2. 향후계획

- 분석결과 각 부서 및 읍면동에 공유
- 분석결과 광주시 새울행정게시판 「정보지식인」 게시·공유
- 분석결과 각종 정책수립 및 행정서비스 개발 시 근거자료로 활용