

---

**2020 ~ 2021년**

**군산시 120생활민원 빅데이터 분석결과**

---



**군 산 시  
정보통신과**

# 목 차

I. 분석개요 .....	1
II. 민원총괄 .....	2
[민원내용별 / 처리부서별 / 월별 / 민원발생지역별]	
III. 상세 분석 내용 .....	5
1. 민원내용별 분석 .....	5
[보안등 / 불법주정차 / 가로등 / 방역수칙 / 사체 처리요청]	
2. 처리부서별 분석 .....	9
[월-요일별 / 건설과 / 교통행정과 / 자원순환과 / 환경정책과 / 산림녹지과]	
3. 발생지역별 분석 .....	11
[수송동 / 소룡동 / 나운3동 / 조촌동 / 미성동]	
IV. 금후계획 .....	11

2020~2021년

# 군산시 120생활민원 빅데이터 분석결과

- 시민의 목소리인 120생활민원 빅데이터 분석을 통해 주요 민원 파악
- 분석결과 환류를 통해 시민 불편사항 선제적 대응방안 마련

## I 분석개요

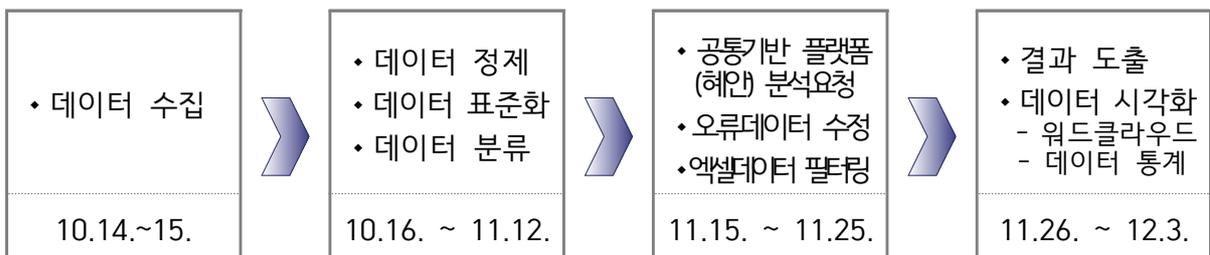
- 대상기간 : 2020. 1. 1. ~ 2021. 9. 30.
- 분석대상 : 120생활민원에 접수된 민원

데이터명	데이터 건수		
	총 계	2020년(1~12월)	2021년(1~9월)
120생활민원	14,612	8,493	6,121

- 소요예산 : 비예산(자체분석)
- 분석도구 : 빅데이터공통기반플랫폼(혜안시스템)\*, 엑셀

\* 빅데이터 공통기반 플랫폼(혜안) : 공공·민간의 데이터를 연계·수집·저장 분석하고 분석결과를 공유·활용하는 범정부 빅데이터 분석 시스템

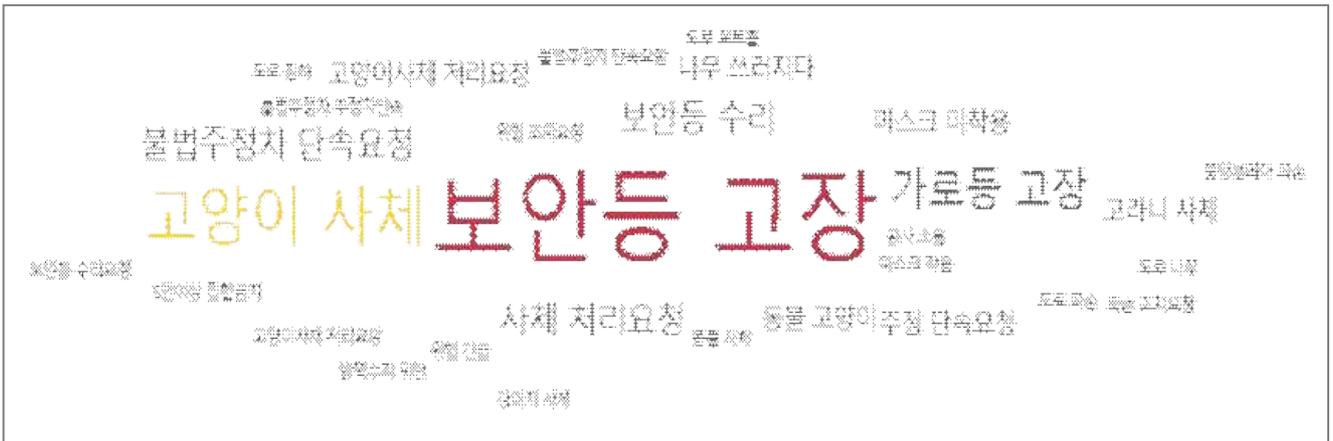
- 분석내용
  - 월별, 요일별, 지역별, 부서별, 유입경로 및 키워드 현황
  - 주요 민원 및 처리부서의 키워드, 빈도수 분석
- 분석방법



## II 민원총괄

### ① 민원내용별 분석

- 키워드(헤안시스템) 분석 결과, '보안등 고장', '고양이 사체', '가로등 고장', '불법주정차 단속요청' 순으로 도출됨



- 워드클라우드를 보면 '보안등', '불법주정차', '가로등', '고양이 사체'가 다른 형태로 산재해 있어 비슷한 단어로 재분류<sup>1)</sup>

구 분	보안등	불법주정차	가로등	방역수칙	사체 처리요청
발생건수	1,935건	1,181건	1,088건	1,001건	903건
발생비율	13.2%	8.1%	7.4%	6.8%	6.2%

1) '보안등'과 '가로등'은 고장수리신청, '불법주정차'는 단속요청·단속요망·불법주차, '방역수칙'은 집합금지 및 마스크영업단속, '사체 처리요청'은 고양이 사체, 동물 사체 처리

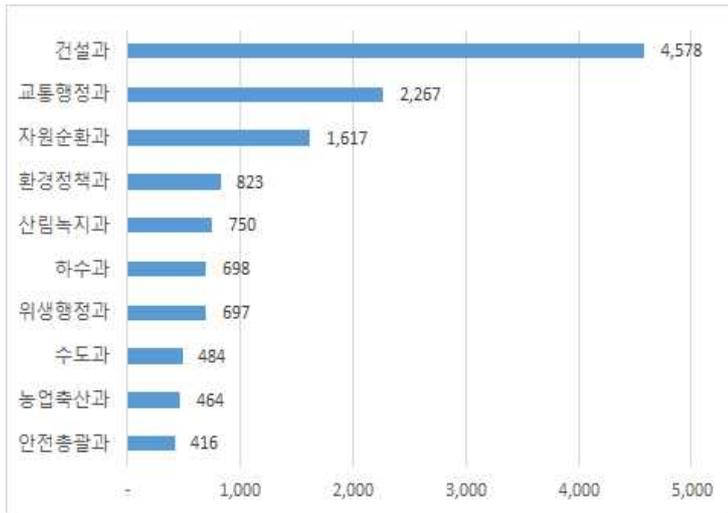
구 분	동물 관련 (사체 제외)	소음	공사 관련	나무(가로수)	불법쓰레기
발생건수	531건	381건	379건	365건	335건
발생비율	3.6%	2.6%	2.6%	2.5%	2.3%

⇒ [그 외] 도로보수(322건, 2.2%), 약취(313건, 2.1%), 하수막힘·준설등(294건, 2.0%)

↳ 120생활민원은 특정분야에 집중되어 있지 않고 다양한 종류의 민원이 접수됨

## ② 처리부서별 분석

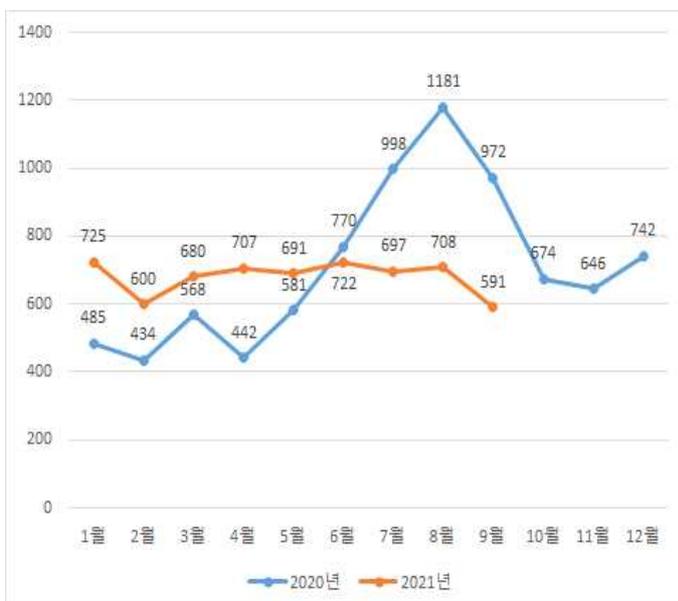
- 처리부서별 결과, '건설과', '교통행정과', '자원순환과' 순으로 나타나 키워드 분석결과와 상관관계가 있음을 알 수 있음



연번	처리부서명	민원건수
1	건설과	4,578건(31.5%)
2	교통행정과	2,267건(15.6%)
3	자원순환과	1,617건(11.1%)
4	환경정책과	823건 (5.7%)
5	산림녹지과	750건 (5.2%)
6	하수과	698건 (4.8%)
7	위생행정과	697건 (4.8%)
8	수도과	484건 (3.3%)
9	농업축산과	464건 (3.2%)
10	안전총괄과	416건 (2.9%)

## ③ 월별 추이 분석

- 월별 추이 분석 결과, 2020년은 5월부터 민원이 꾸준히 증가하여 8월에 1,181건으로 가장 많이 발생한 후 감소하였으며, 2021년은 월별 큰 변동 없이 비슷한 수준으로 발생하고 있음.
- 2020년 1~9월 대비 2021년 1~9월 민원 접수 건수는 **310건(4.8%) 감소**  
 \* 2020년 1~9월 민원(6,431건), 2021년 1~9월 민원(6,121건)

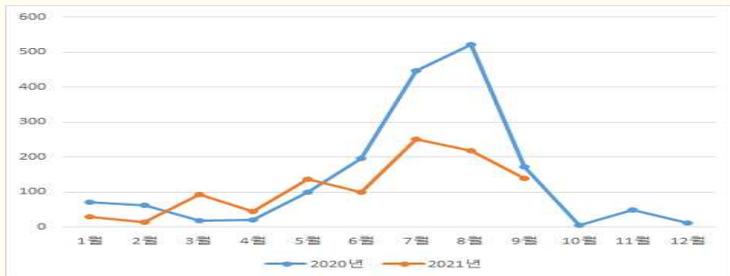


구분	2020년	2021년
1월	485건	725건
2월	434건	600건
3월	568건	680건
4월	442건	707건
5월	581건	691건
6월	770건	722건
7월	998건	697건
8월	1,181건	708건
9월	972건	591건
10월	674건	-
11월	646건	-
12월	742건	-

[2020년 7~9월 민원 TOP5]

구분	2020.7월		2020.8월		2020.9월	
	처리부서	업무분류	처리부서	업무분류	처리부서	업무분류
1	건설과 302	보안등 120	건설과 429	보안등 153	건설과 413	보안등 166
2	교통행정과 153	불법주정차 83	교통행정과 143	가로등 107	교통행정과 129	가로등 115
3	자원환경과 105	가로등 68	하수과 139	참수류등 105	자원환경과 77	나무(가로수) 78
4	환경정책과 80	사체처리 54	산림복지과 77	도로파손 68	산림복지과 65	불법주정차 70
5	산림복지과 71	소음 43	자원환경과 65	불법주정차 62	환경정책과 43	사체처리 46

[2020년 ~ 2021년 강수량]



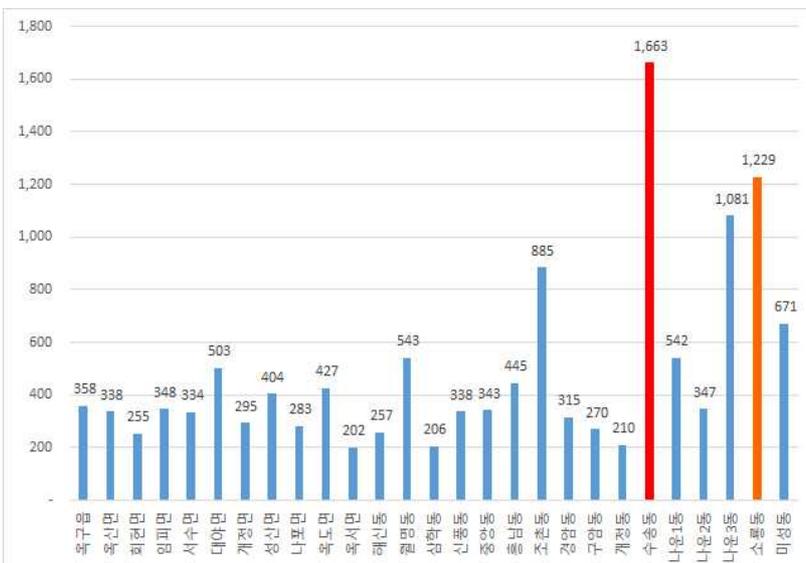
[2020년~2021년 태풍]

발생연월	영향태풍
2020. 8.	제5호 '장미'
	제8호 '바비'
2020. 9.	제9호 '마이삭'
	제10호 '하이선'
2021. 8.	제12호 '오마이스'

㉾ 2020년 7~9월 민원발생량은 8월에 도로파손 민원과 하수과 민원이 평균보다 높게 나타나고, 8~9월 보안등/가로등과 나무(가로수) 관련 민원이 평균보다 높은 것으로 미루어보아 강수량과 태풍 발생이 민원발생과 관련이 있는 것으로 보임.

#### ④ 민원발생지역(읍면동)별 분석

○ 민원발생지역(읍면동) 분석 결과, 수송동(1,663건) > 소룡동(1,229건) > 나운3동(1,081건) 순으로 나타남



연번	읍면동명	민원건수 <sup>2)</sup>
1	수송동	1,663건 (12.7%)
2	소룡동	1,229건 (9.4%)
3	나운3동	1,081건 (8.3%)
4	조촌동	885건 (6.8%)
5	미성동	671건 (5.1%)
6	월명동	543건 (4.1%)
7	나운1동	542건 (4.1%)
8	대야면	503건 (3.8%)
9	흥남동	445건 (3.4%)
10	옥도면	427건 (3.3%)

2) 읍면동을 특정할 수 없는 민원 1,520건 제외

### Ⅲ

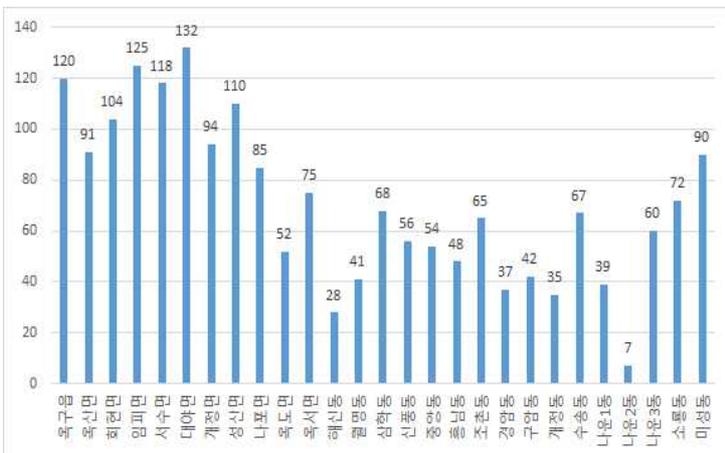
## 상세 분석내용

### ① 민원내용별 분석

#### ① ‘보안등’ 관련 민원

- 민원발생지역 분석 결과, 대야면(132건) > 임피면(125건) > 옥구읍(120건)으로 높게 나타났으며, 동지역보다 읍면지역에서 민원 발생빈도가 높음
- 2020년 대비 2021년 전체적으로 민원 발생건수가 감소함  
 ※ 2020년(1~9월) 1,088건, 2021년(1~9월) 582건 [20년 대비 506건(46.5%) 감소]

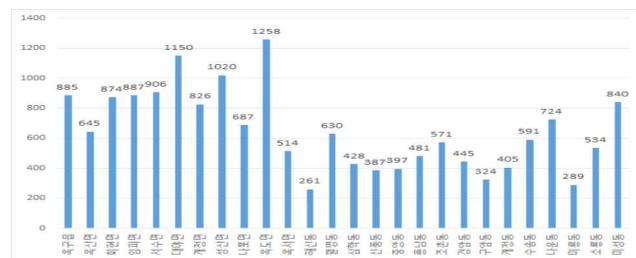
[읍면동별]



[월별]



[보안등 설치현황]

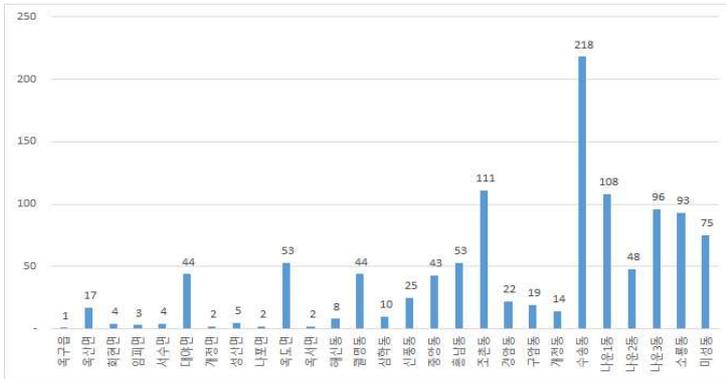


→ 보안등 관련 민원은 지역별 설치된 보안등 설치개수와 비슷한 분포를 보이며, 2020년 8~9월의 민원이 증가한 것으로 보아 태풍과 밀접한 관계가 있는 것으로 볼 수 있음

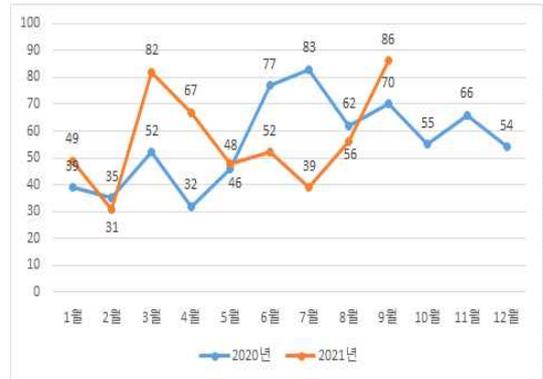
#### ② ‘불법주정차’ 관련 민원

- 민원발생지역 분석 결과, 수송동(218건) > 조촌동(111건) > 나운1동(108건) 순으로 나타남.  
 ※ 2020년(1~9월) 496건, 2021년(1~9월) 510건 [20년 대비 14건(2.8%) 증가]

[읍면동별]



[월별]

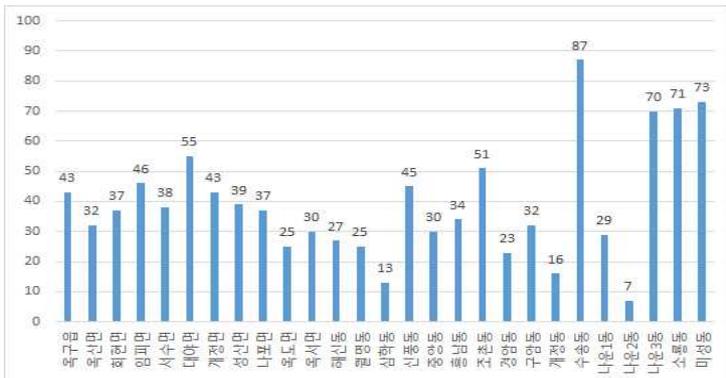


↳ 상가밀집지역 및 관광 등 유입인구 이동이 많은 지역에 ‘불법주정차’ 민원도 많이 발생함

### ③ ‘가로등’ 관련 민원

- 민원발생지역 분석 결과, 수송동이 87건으로 가장 높게 나타났으나, 읍면동 고루 분포되어 있음.
- 시기별 분석 결과, 2020년 8~9월에 평균보다 높게 나타남.  
 ※ 2020년(1~9월) 535건, 2021년(1~9월) 391건 [20년 대비 144건(26.9%) 감소]

[읍면동별]



[월별]

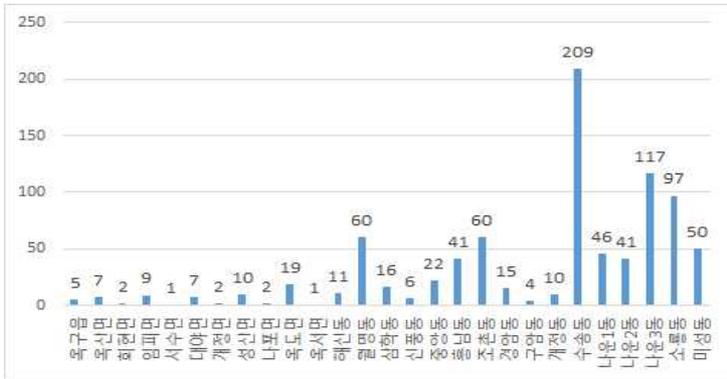


↳ 2020년 8~9월의 가로등 민원이 증가한 것은 태풍 발생과 밀접한 관계가 있는 것으로 볼 수 있음

### ④ ‘방역수칙’ 관련 민원

- 민원발생지역은 수송동이 209건으로 가장 높게 나타났으며, 그 뒤로 나운3동이 117건으로 높게 나타남.  
 ※ 2020년(1~9월) 121건, 2021년(1~9월) 676건 [20년 대비 555건(458%) 증가]

[읍면동별]



[월별]



**참고 [코로나19] 관련 민원**

○ 종류별

구분	합계	방역수칙 (집합금지 및 거리두기 위반 신고, 영업제한 단속요청 등)	기타 (재난문자, 재난지원금, 의심증세 등)
건수(건)	1,222	1,001	221

○ 처리부서별

구분	합계	위생행정과	인선총괄과	체육진흥과	보건행정과	문화예술과	그외
건수(건)	1,222	562	266	87	82	80	145



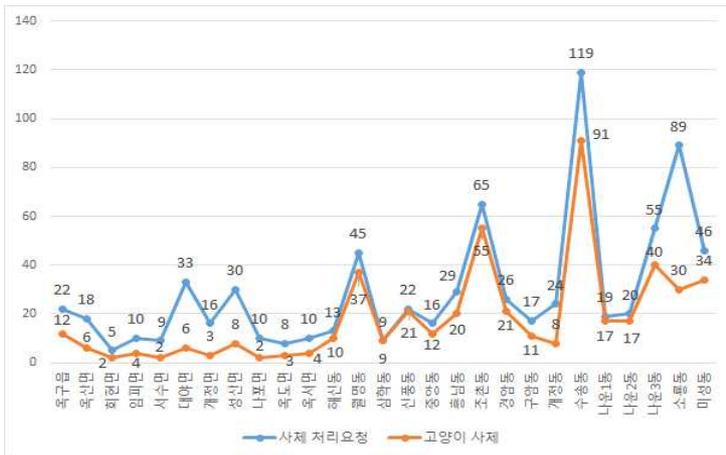
☞ 사회적거리두기 행정명령 변화 및 지역내 코로나19 확진자 수 증감에 따라 민원 발생 건수도 변동됨.

### ⑤ ‘사체 처리요청’ 관련 민원

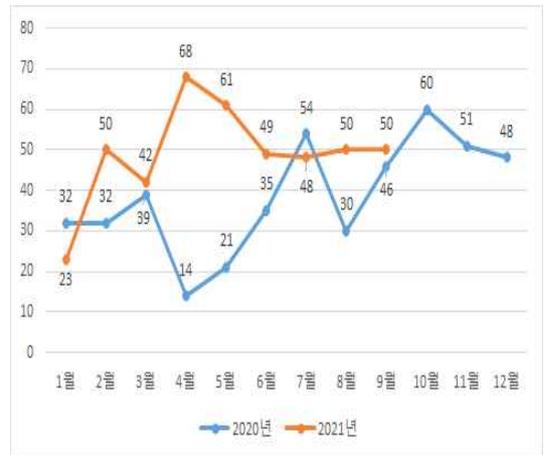
- 민원발생지역 분석 결과, 수송동(119건) > 소룡동(89건) > 조촌동(65건) 순으로 나타났으며, 그 중 ‘고양이 사체’ 민원은 수송동(91건) > 조촌동(55건) > 나운3동(40건) > 월명동(37건) 순으로 나타남.

※ 2020년(1~9월) 303건, 2021년(1~9월) 441건 [20년 대비 138건(45.5%) 증가]

[읍면동별]



[월별]



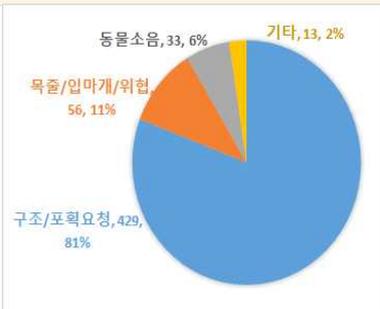
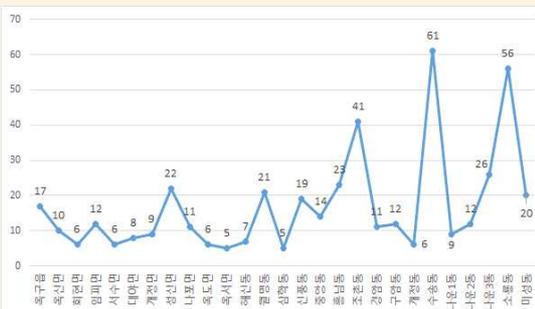
※ 동물종류별 : 고양이(541건), 고라니(120건), 개(92건), 조류(17건), 동물\*(122건), 기타(11건)

\* 종류 구분 없이 ‘동물’로만 접수된 민원

↳ 사체 처리요청 민원은 고양이가 전체 동물의 약 60%를 차지함.

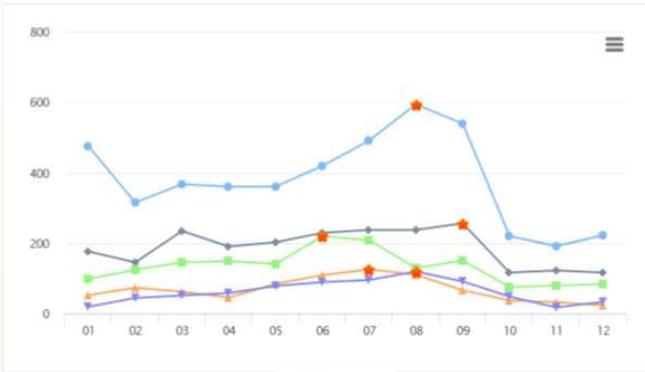
### 참고 [동물] 관련 민원 <사체 제외>

- 민원발생지역 분석 결과, 수송동 > 소룡동 > 조촌동 순으로 사체처리 요청과 비슷한 분포를 보임.
- 동물 종류별로는 개(297건) > 고양이(102건) > 고라니(25건) 순으로 높게 나타났고, 민원내용은 구조/포획요청(429건)이 가장 높게 나타남.



## 2 처리부서별 분석

[부서TOP5 월별 추이 분석]



[부서TOP5 요일별 추이 분석]



■ 건설과 ■ 교통행정과 ■ 자원순환과 ■ 환경정책과 ■ 산림녹지과

㉠ 월별 분석 결과 '건설과'와 '산림녹지과'는 8월에 민원이 가장 많이 발생하였으며, 요일별 추이 분석 결과 당직민원이 접수되는 월요일이 가장 높음

### 1 건설과

○ '보안등'과 '가로등' 관련 민원이 1,911건과 943건으로 높게 나타났으며, 싱크홀 및 침하 등 '도로파손' 민원이 그 다음으로 높게 나타남.



연번	분류명	민원건수
1	보안등	1,911건(41.8%)
2	가로등	943건(20.6%)
3	도로파손	305건 (6.7%)
4	제설작업	184건 (4.0%)
5	적치물	143건 (3.1%)

### 2 교통행정과

○ '불법주정차' 단속민원이 1,162건으로 가장 높게 나타났으며, '택시'와 '시내버스' 관련 민원이 높은 순으로 나타남.



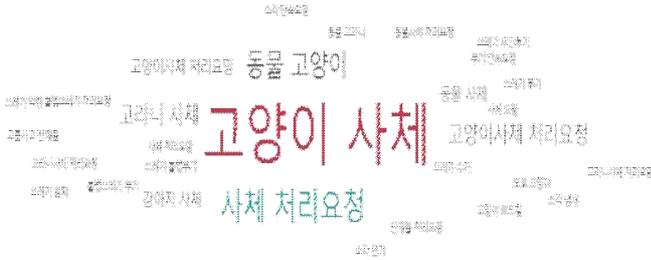
연번	분류명	민원건수
1	불법주정차	1,162건(51.3%)
2	택시	184건 (8.1%)
3	시내버스	146건 (6.4%)
4	신호등	140건 (6.2%)
5	시설물 <sup>3)</sup>	118건 (5.2%)

3) 중앙분리대, 가드레일, 표지판 등 보수 요청

※ 택시, 시내버스 민원은 내용이 다양하여 키워드 분석에 나타나지 않음

### ③ 자원순환과

- 고양이사체를 포함한 '사체 처리 요청' 민원이 893건으로 가장 높으며, '불법쓰레기'와 '불법소각' 관련 민원이 높게 나타남.



연번	분 류 명	민원건수
1	사체처리요청	893건(58.1%)
2	불법쓰레기	314건(20.4%)
3	불법소각	158건(10.3%)

### ④ 환경정책과

- 공사 및 각종 생활 '소음' 민원이 290건으로 가장 높게 나타났으며, '악취', '야생동물' 관련 민원이 다음 높은 순으로 나타남.



연번	분 류 명	민원건수
1	소음	290건(36.8%)
2	악취	287건(34.7%)
3	야생동물	128건(16.2%)

### ⑤ 산림녹지과

- 가로수 전지, 쓰러진 나무 처리, 나무 방역 등 '나무(가로수)' 관련 민원이 227건으로 가장 높음. 그 뒤로 공원 내 가로등과 각종 시설물 보수 요청 민원이 높은 순으로 나타남.

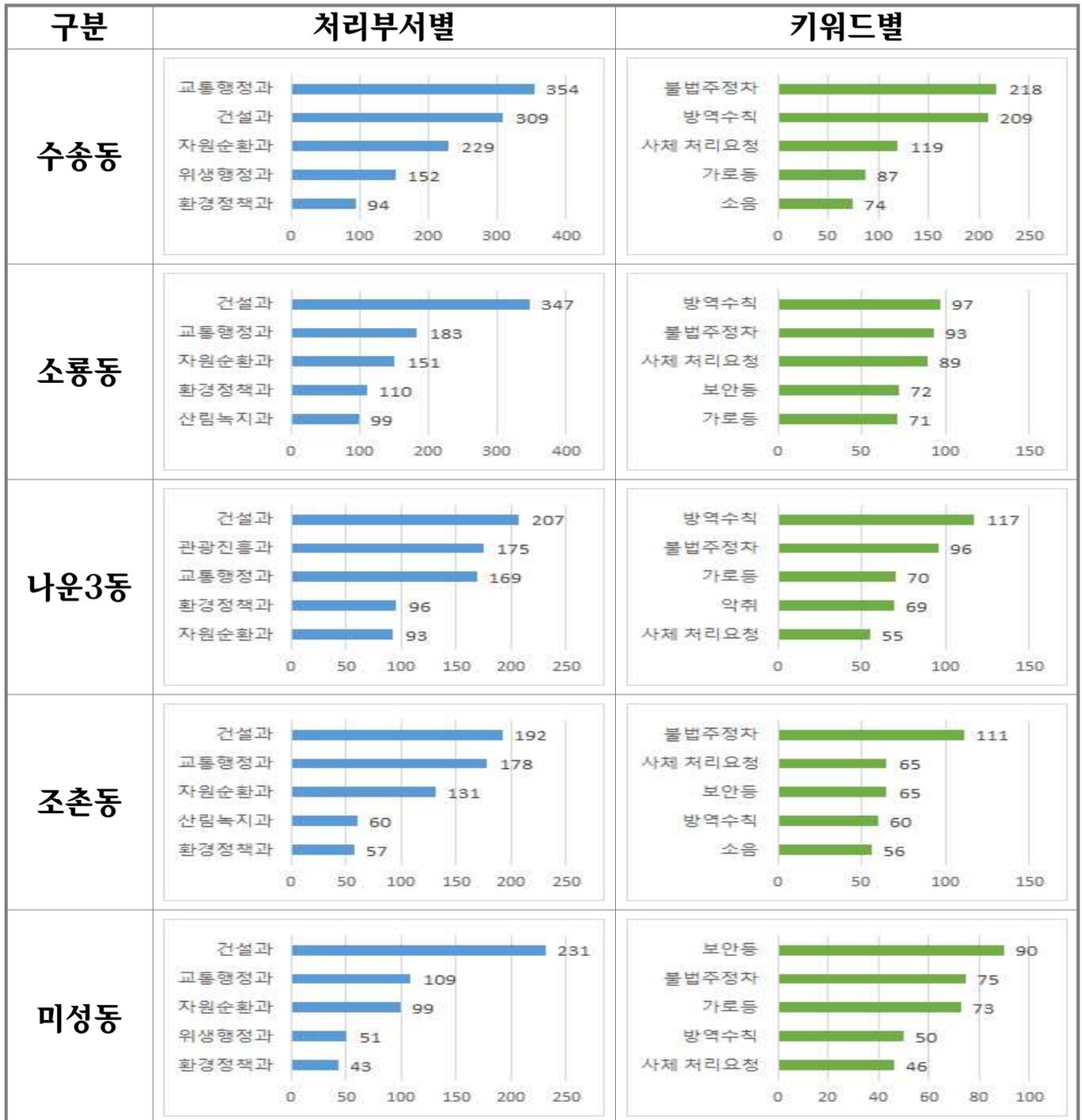


연번	분 류 명	민원건수
1	나무(가로수포함)	227건(30.3%)
2	가로등	81건(10.8%)
3	시설물 <sup>4)</sup>	60건 (8.0%)
4	제초작업	53건 (7.1%)

4) 공원 내 각종 시설물 보수 요청

※ 키워드 분석은 '가로등 고장'이 가장 높게 나타났으나, '가로수 전지작업', '나무 쓰러지다', '가로수 송충이', '나무 송충이' 등의 나무(가로수)민원을 포함하여 재분류

### 3 발생지역별 민원 분석



## IV 금후계획

- 민원 분석결과 전부서 공람 : 12월
- 반복 민원 및 선제대응 가능 민원 개선대책 마련(해당부서) : 12월~