
2020 ~ 2021년

군산시 국민신문고민원 빅데이터 분석결과



군 산 시
정 보 통 신 과

목 차

I. 분석개요	1
II. 민원총괄	2
[민원내용별 / 처리부서별 / 월별 / 민원발생지역별 / 유입경로별]	
III. 상세 분석 내용	4
1. 민원내용별 분석	4
[불법주정차 / 장애인전용주차구역 주차위반 / 도로보수 / 불법광고물]	
2. 처리부서별 분석	7
[요일시간별 / 교통행정과 / 경로장애인과 / 건설과 / 건축경관과 / 차량등록사업소 / 감사담당관]	
3. 발생지역별 분석	9
[수송동 / 나운동 / 조촌동 / 소릉동 / 미릉동]	
IV. 금후계획	9

2020 ~ 2021년

군산시 국민신문고민원 빅데이터 분석결과

■ 국민신문고 민원 빅데이터 분석을 통해 주요 민원 발생현황 파악 및 분석 결과 환류를 통해 시민 불편사항 선제적 대응방안 마련

I 분석개요

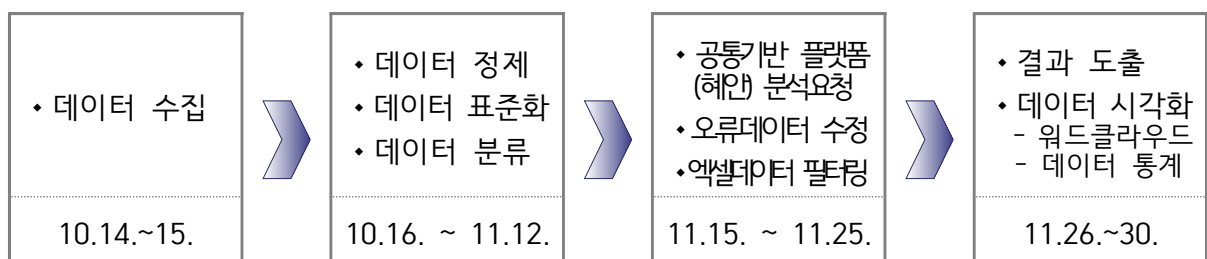
- 대상기간 : 2020. 1. 1. ~ 2021. 9. 30.
- 분석대상 : 국민신문고에 접수된 민원

데이터명	데이터 건수		
	총 계	2020년(1~12월)	2021년(1~9월)
국민신문고	41,050	24,103	16,947

- 소요예산 : 비예산(자체분석)
- 분석도구 : 빅데이터 공통기반 플랫폼(혜안시스템)*, 엑셀

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

- 분석내용(구분)
 - 월별, 요일별, 지역별, 부서별, 유입경로 및 키워드 현황
 - 주요 민원 및 처리부서의 키워드, 빈도수 분석
- 분석과정



II

민원총괄

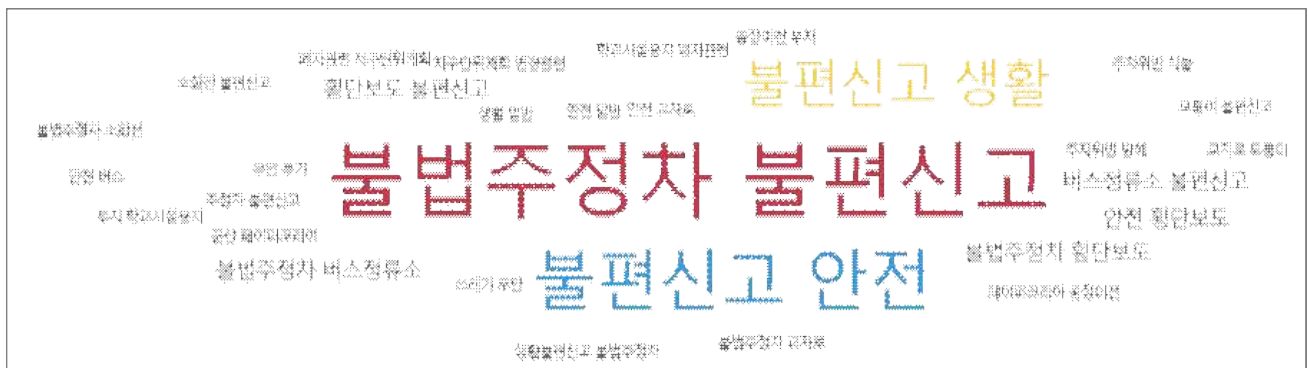
① 민원내용별 분석

- 민원내용별 분석 결과, '불법주정차', '장애인전용주차구역 주차위반', '도로 보수' 순으로 나타남

구 분 ¹⁾	불법주정차	주차위반 (장애인 전용)	도로 보수	불법광고물	국민지원금 이의신청
발생건수	15,463건	9,845건	2,259건	1,327건	805건
발생비율	37.7%	24.0%	5.5%	3.2%	2.0%

1) '불법주정차'는 불편신고안전과로 안전행단보도 등 '도로 보수'는 포트홀싱크홀소파보수장비 등 '불법광고물'은 한수막업판전단지 등

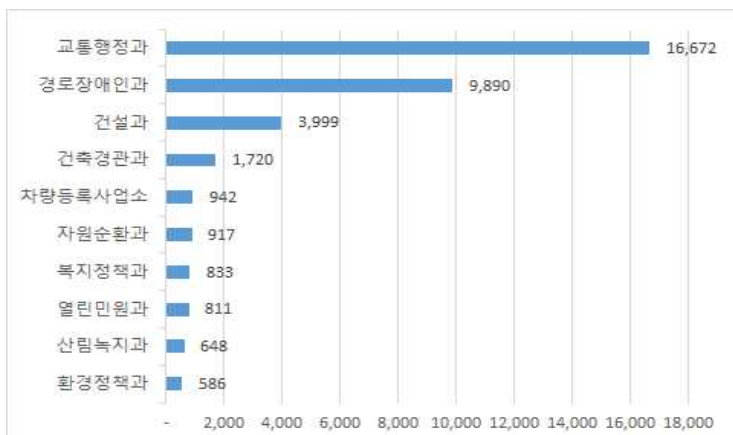
※ 국민신문고의 상위 2개 민원의 합이 전체 민원의 약62%로 불법주정차와 장애인 주차구역 주차위반 민원으로 집중되어 있음



[2020년 국민신문고 워드클라우드]

② 처리부서별 분석

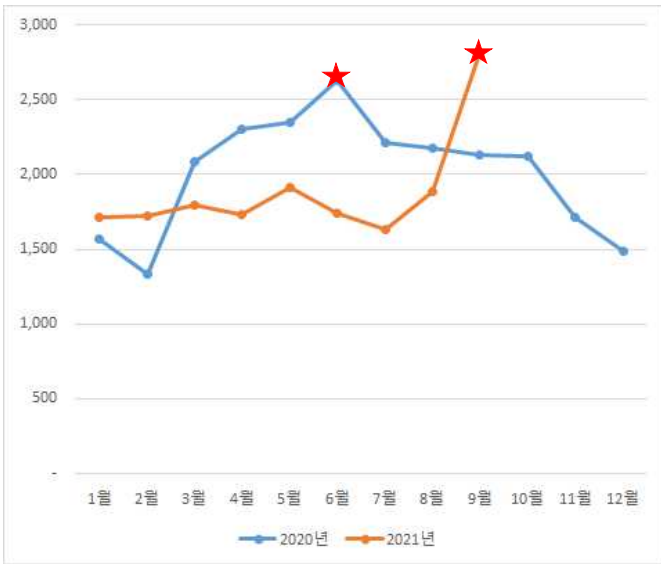
- 처리부서별 결과, '교통행정과', '경로장애인과', '건설과' 순으로 나타나 키워드 분석결과와 상관관계가 있음을 알 수 있음



연번	처리부서명	민원건수
1	교통행정과	16,672건(40.6%)
2	경로장애인과	9,890건(24.1%)
3	건설과	3,999건 (9.7%)
4	건축경관과	1,720건 (4.2%)
5	차량등록사업소	942건 (2.3%)
6	자원순환과	917건 (2.2%)
7	복지정책과	833건 (2.0%)
8	열린민원과	811건 (2.0%)
9	산림복지과	648건 (1.6%)
10	환경정책과	586건 (1.4%)

③ 월별 추이 분석

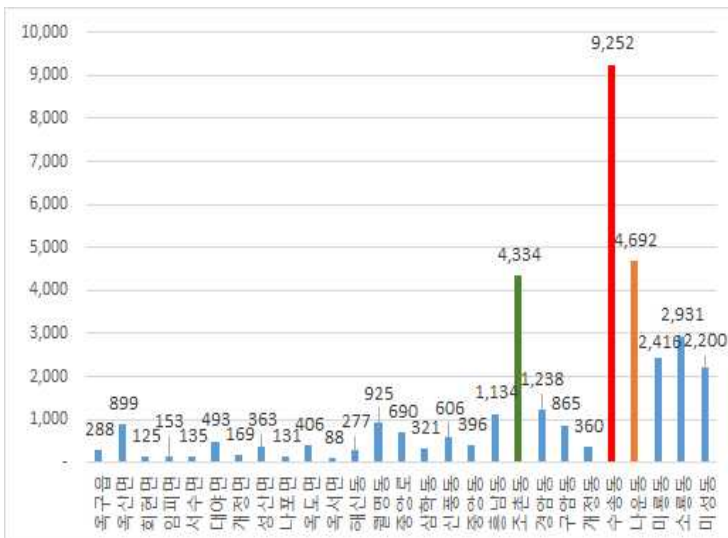
- 월별 추이 분석 결과, 2020년은 6월(2,627건)에 가장 많이 발생하고 3~10월(6월 제외)은 비슷한 양상을 보였으며, 2021년은 월별 큰 변동없이 비슷한 수준으로 발생하다가 9월(2,809건)에 가장 많이 발생함
 - 2021년 9월 '국민지원금 이의신청'(805건)을 감안하여도 2,004건으로 가장 높음
- 2020년 1~9월 대비 2021년 1~9월 민원 접수 건수는 **1,838건(9.7%) 감소**
 - * 2020년 1~9월 민원(18,785건), 2021년 1~9월 민원(16,947건)



구분	2020년	2021년
1월	1,572건	1,710건
2월	1,335건	1,719건
3월	2,083건	1,799건
4월	2,299건	1,734건
5월	2,345건	1,914건
6월	2,627건	1,742건
7월	2,217건	1,633건
8월	2,177건	1,887건
9월	2,130건	2,809건
10월	2,121건	-
11월	1,712건	-
12월	1,485건	-

④ 민원발생지역(읍면동)별 분석

- 민원발생지역 분석 결과, 수송동(9,252건) > 나운동(4,692건) > 조촌동(4,334건) 순으로 나타남



연번	읍면동명	민원건수 ²⁾
1	수송동	9,252건(25.8%)
2	나운동	4,692건(13.1%)
3	조촌동	4,334건(12.1%)
4	소룡동	2,931건(8.2%)
5	미룡동	2,416건 (6.7%)
6	미성동	2,200건 (6.1%)
7	경암동	1,238건 (3.4%)
8	홍남동	1,134건 (3.2%)
9	월명동	925건 (2.6%)
10	옥산면	899건 (2.5%)

2) 총 35,887건(지역을 특정할 수 없는 민원 제외)

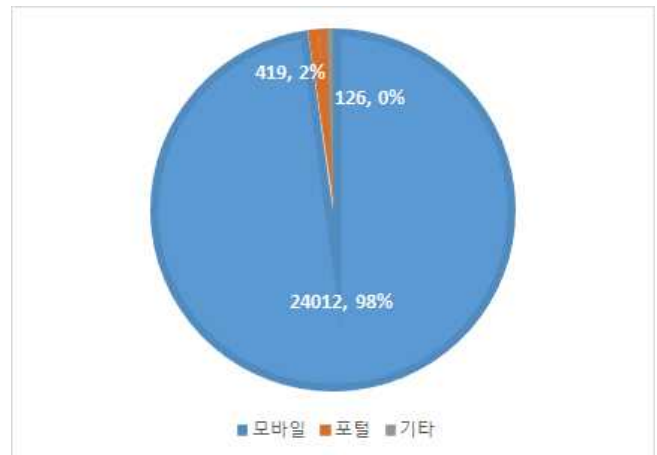
⑤ 유입경로별 분석

- 유입경로별 분석 결과, 안전신문고 접수가 60%로 가장 높게 나타났으며, 안전신문고 신고 민원 중 98%가 모바일 접수로 나타남.

[민원 신고 경로]



['안전신문고' 민원 유입 경로]



Ⅲ 상세 분석내용

① 민원내용별 민원 분석

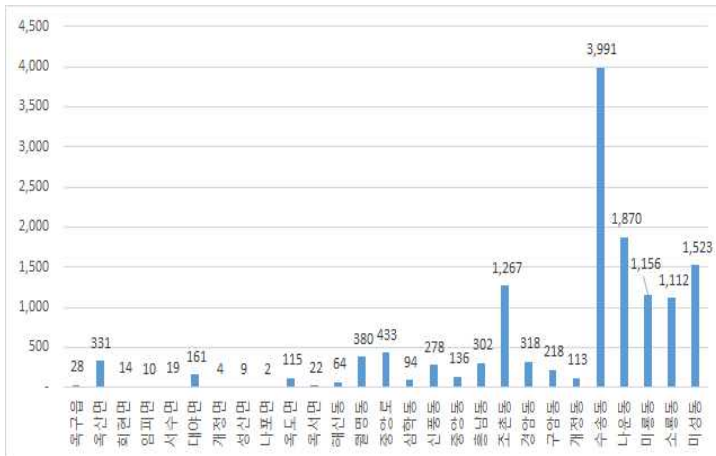
① '불법주정차' 관련 민원

- 민원발생지역 분석 결과, 수송동(3,991) > 나운동(1,870건) > 미성동(1,523건) 순으로 나타났으며, 읍면지역은 옥산면(331건) > 대야면(161건) > 옥도면(115건)으로 타 읍면과 월등한 차이를 보임.
- 월별 분석 결과, 2021년은 9월에 민원이 가장 많이 발생하였으며, 2020년은 8월에 민원이 가장 많이 발생함.

※ 2020년(1~9월) 6,483건, 2021년(1~9월) 6,958건 [20년 대비 475건(7.3%) 증가]

- 상가밀집지역 및 관광 등 유입인구 이동이 많은 지역에 '불법주정차' 민원도 많이 발생함
- 12·2월보다 5·9월의 민원이 많은 것으로 보아 계절적 요인이 작용하는 것으로 볼 수 있음

[읍면동별]



※ 나운동, 미룡동, 중앙로만 법정동임. 그 외 읍면동은 행정동.

[월별]

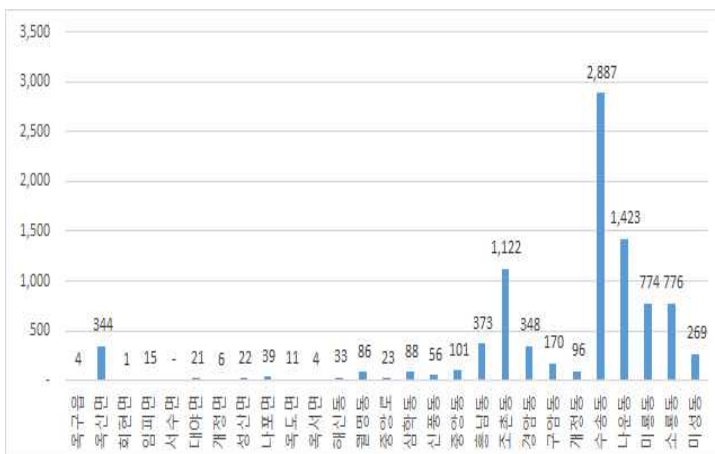


② ‘장애인전용주차구역 주차위반’ 관련 민원

- 민원발생지역 분석 결과, 수송동이 2,887건으로 가장 높게 나타났으며, 나운동(1,423건) > 조촌동(1,122건) > 소룡동(776건)/미룡동(774건) 순으로 나타남.
- 월별 분석 결과, 2021년은 모든 월에서 2020년보다 민원이 적게 발생하였으며, 1월에 민원이 가장 많이 발생하는 것으로 나타남.

※ 2020년(1~9월) 5,236건, 2021년(1~9월) 3,153건 [20년 대비 2,083건(39.8%) 감소]

[읍면동별]



※ 나운동, 미룡동, 중앙로만 법정동임. 그 외 읍면동은 행정동.

[월별]



- ↳ 아파트 밀집지역에서 장애인전용주차구역 위반신고 높게 나타남.
- ↳ 장애인전용주차구역에 대한 시민의식 개선(20년 대비 21년 신고건수 39.8% 감소)

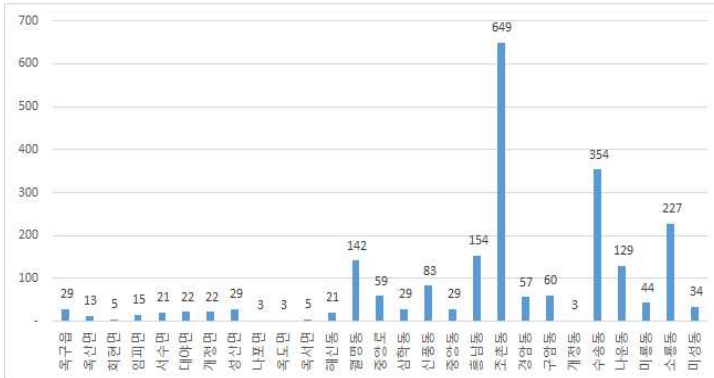
③ ‘도로 보수’ 관련 민원

○ 민원발생지역 분석 결과, 조촌동(649건) > 수송동(354건) > 소룡동(227건) 순으로 나타남.

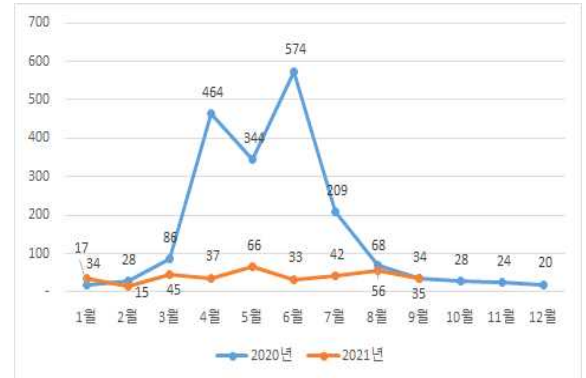
○ 월별 분석 결과, 2020년 4~7월에 도로보수 민원이 집중되어 있음.

※ 2020년(1~9월) 1,824건, 2021년(1~9월) 363건 [20년 대비 1,461건(80%) 감소]

[읍면동별]



[월별]



※ 나운동, 미룡동, 중앙로만 법정동임. 그 외 읍면동은 행정동.

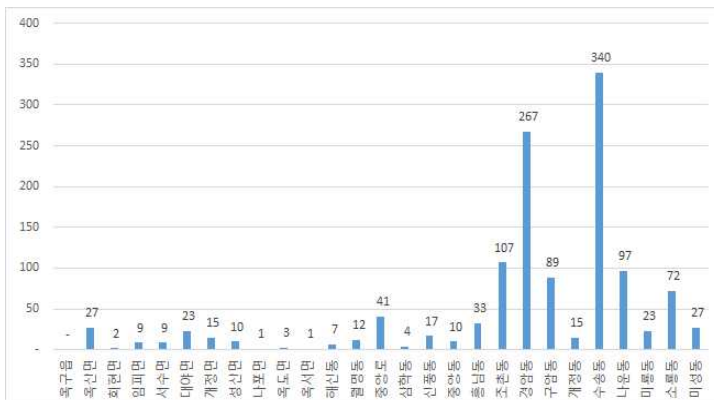
→ 2020년 4 ~ 7월 안전신문고에 의한 도로보수 민원접수가 매우 활발함.

④ ‘불법 광고물’ 관련 민원

○ 민원발생지역 분석 결과, 수송동(340건) > 경암동(267건) > 조촌동(107건) 순으로 나타남.

※ 2020년(1~9월) 504건, 2021년(1~9월) 692건 [20년 대비 188건(37.3%) 증가]

[읍면동별]



[월별]

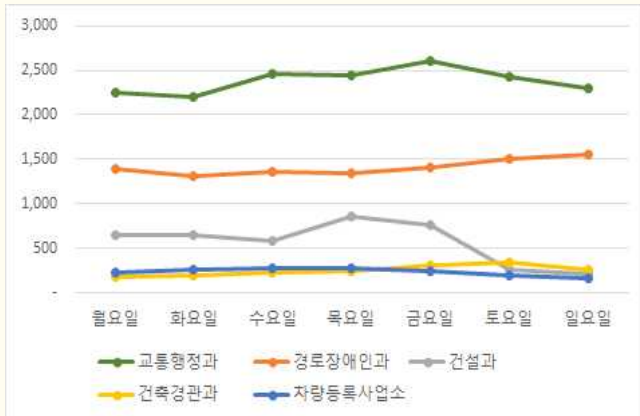


※ 나운동, 미룡동, 중앙로만 법정동임. 그 외 읍면동은 행정동.

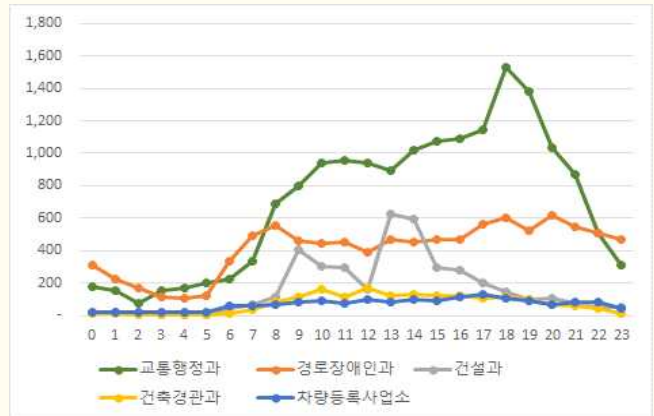
→ 2021년 경암동지역 안전신문고에 의한 불법광고물 신고가 활성화됨.(20년 27건, 21년 239건 신고)

2 부서별 민원 분석

[부서 TOP5 요일별 분석]



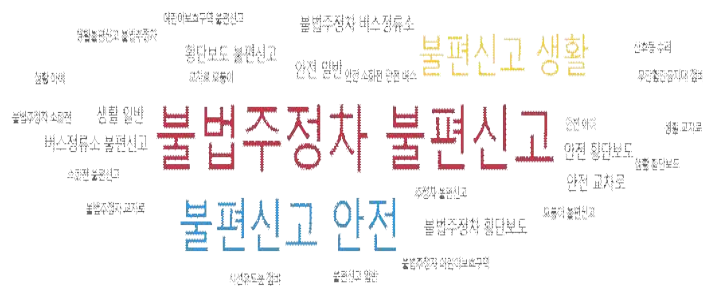
[부서 TOP5 시간별 분석]



- 요일은 전체적으로 비슷한 양상을 보이나, 시간별 분석 결과 '교통행정과'는 18~19시에 집중적인 민원 신청 형태를 보이며, '경로장애인과'는 심야시간(22~24시)에도 낮시간대와 비슷하게 민원 신청이 이루어지는 것으로 나타남

1 교통행정과

- 불법주정차 신고가 교통행정과 전체 민원의 92.7%로 대부분을 차지함
※ '불법 주정차 주민신고제' 도입('19.4.)

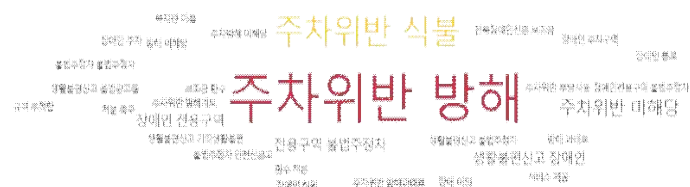


연번	분 류 명	민원건수
1	불법 주정차	15,447건(92.7%)
2	시설물 ³⁾ 정비	559건 (3.3%)
3	차량 방치	105건 (0.6%)
4	차선 도색	95건 (0.5%)
5	버스정류장	79건 (0.4%)

3) 중앙분리대, 시선유도봉, 볼라드 등 보수 요청

2 경로장애인과

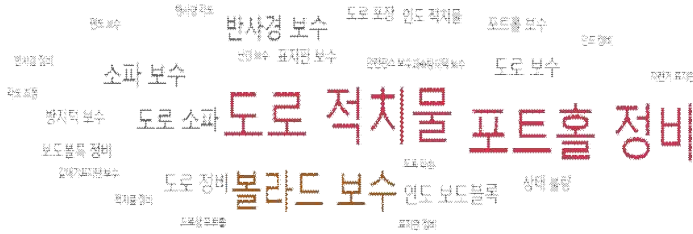
- 장애인전용주차구역 위반 신고가 전체 민원의 99.5%를 차지함



연번	분 류 명	민원건수
1	장애인전용주차구역 위반신고	9,845건(99.5%)
2	기타	45건 (0.5%)

③ 건설과

- 싱크홀 등 파손으로 인한 도로 보수요청이 2,259건(56.5%)으로 가장 높았으며, 각종 시설물 정비 및 인도 보수/정비 신고가 다음으로 높게 나타남

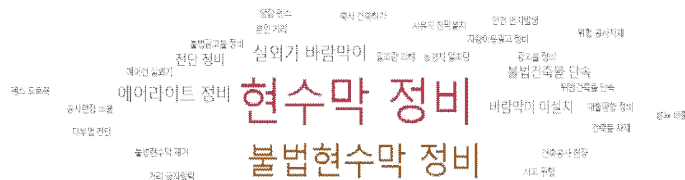


연번	분 류 명	민원건수
1	도로 보수	2,259건(56.5%)
2	도로 시설물 정비	336건 (8.4%)
3	인도 보수 및 정비	311건 (7.8%)
4	불법 적치물	310건 (7.8%)
5	가로등, 신호등	195건 (4.9%)

4) 가드레일, 안전펜스, 표지판 등

④ 건축경관과

- 현수막 등 불법광고물 신고가 1,327건(77.2%)로 가장 높으며, 그 뒤로 건축공사 관련 민원, 불법건축물 신고가 높게 나타남.



연번	분 류 명	민원건수
1	불법광고물	1,327건(77.2%)
2	건축공사 관련	118건 (6.9%)
3	불법건축물	106건 (6.2%)

⑤ 차량등록사업소

- 번호판 및 등화장치, 반사판 등 자동차·건설기계 관리법 위반 신고가 전체 민원의 약 97%를 차지함



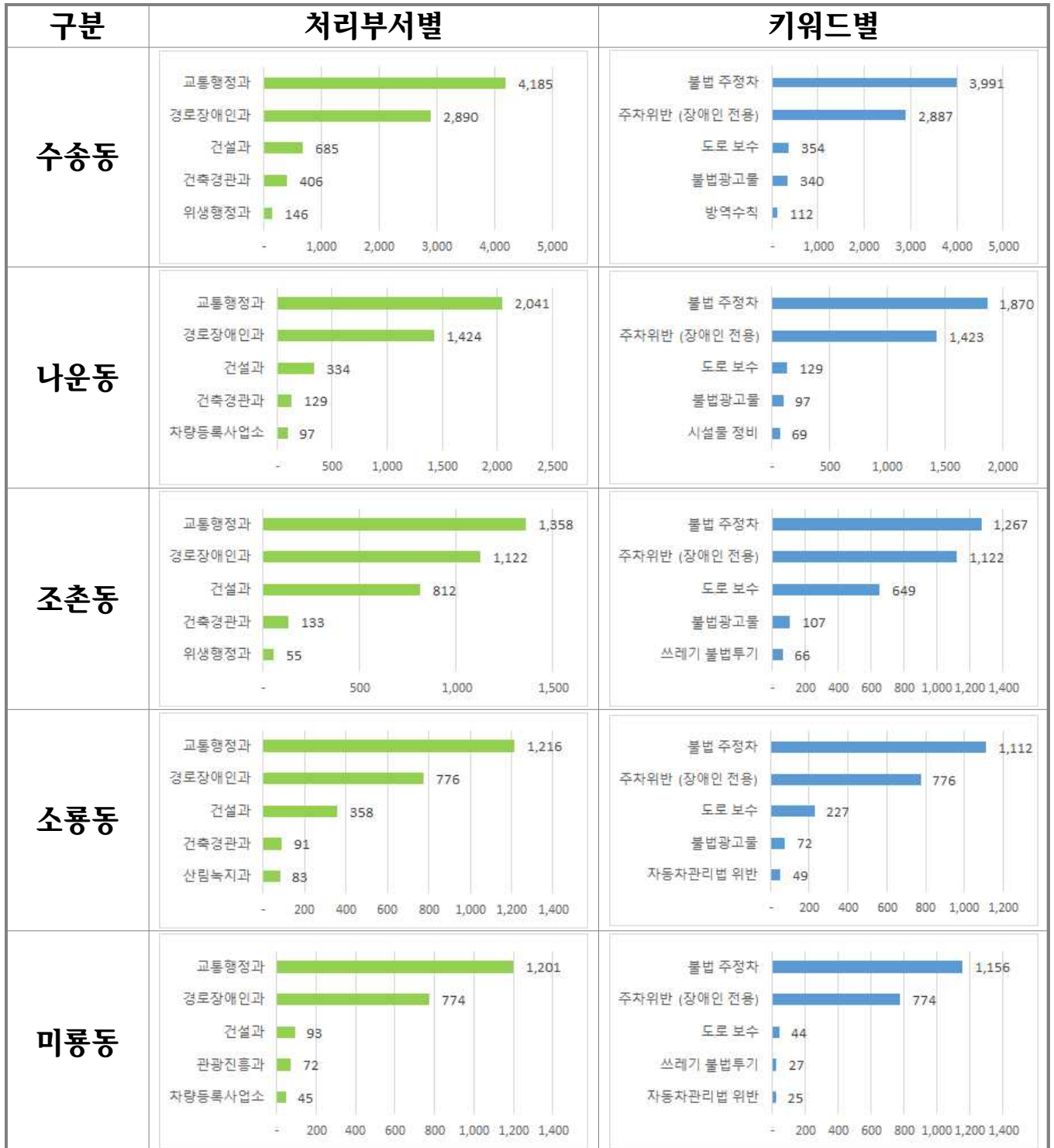
연번	분 류 명	민원건수
1	자동차관리법위반	678건(72.0%)
2	건설기계관리법위반	242건(25.7%)

⑥ (참고)감사담당관

- 직원의 불친절 및 언행 등의 불만이 29건으로 43.3%를 차지함.(전체 민원 67건)

연번	분 류 명	민원건수
1	민원응대 불만 (불친절 및 언행)	29건(43.3%)
2	부당한 업무처리	22건(32.8%)

3 발생지역별 민원 분석



IV 금후계획

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