

등록번호	미디어홍보실-4566
등록일자	2018. 10. 26.
결재일자	2018. 10. 26.
공개구분	대국민 공개

주무관	정보통계담당	미디어홍보실장			
		전결 2018. 10. 26.			
협 조					

빅데이터 표준분석모델(헤안)을 활용한 ‘서울상담민원’ 빅데이터 분석 결과보고



2018년 10월

미 디 어 홍 보 실

빅데이터 표준분석모델(헤안)을 활용한 ‘서울상담민원’ 빅데이터 분석 결과보고

◆ 행정안전부의 빅데이터 표준분석모델 플랫폼 『헤안』을 활용하여 ‘서울상담민원’을 분석함으로써 국민의 필요를 보다 신속·정확하게 대응하는 행정기반마련을 지원하고자 함.

1 분석개요

- ☐ 분석과제 : 인천광역시 미추홀구 표준분석모델(민원) 빅데이터 분석
- ☐ 분석기간 : 2017. 01.01. ~ 2018. 08.31.
- ☐ 소요예산 : 비예산(헤안 표준분석모델 이용)
- ☐ 분석자료 : 2017년에서 2018년 8월까지 총 32,387건 서울민원자료
 - 2017년(17,763건), 2018년 8월까지(14,624건)
- ☐ 분석방법 : 헤안 표준분석모델
- ☐ 분석도구 : RStudio(빅데이터 분석도구), 등 활용
- ☐ 분석내용 : 탐색적 데이터 분석, SNA(Social Network Analysis), 특정 키워드 분석, 연관성 분석, 등
 - 빈도 분석 : 온라인·모바일별 분석
 - 탐색적 데이터 분석 : 연도별·월별·요일별·부서별 분석
 - 법정동별·주요키워드별 분석

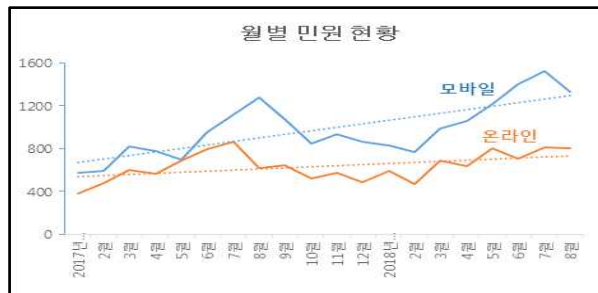
연별 온라인·모바일 민원분석

- 서울상당민원에 가장 많이 언급된 키워드로 2017년 온라인 민원(7,218건)은 ‘범죄’, ‘무효’, ‘남구’, ‘결정’, ‘강행’ 등으로 나타났고 모바일 민원(10,545건)은 ‘생활불편’, ‘불법주정차’, ‘주차’, ‘쓰레기’, ‘위반’, 아파트’ 와 같은 민원이 접수된 것으로 나타남
- 2018년 1월~8월 서울상당민원은 온라인 민원(5,509건)에서 ‘범죄’, ‘남구’, ‘생활불편’, ‘무효’, 등으로 나타났으며 모바일 민원(9,115건)에서는 ‘생활불편’, ‘불법주정차’, ‘주차’, ‘쓰레기’ 등으로 나타남

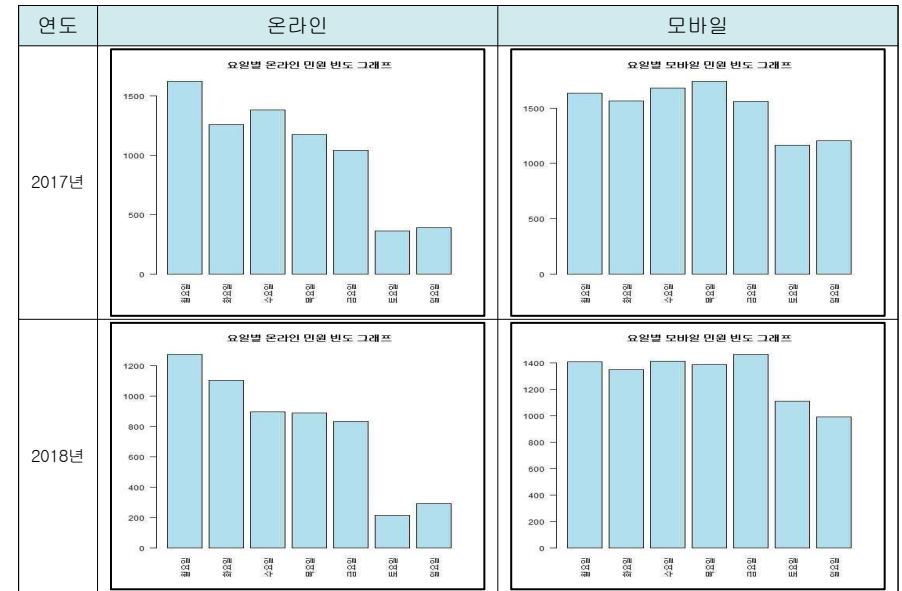
구분	2017년						2018년 8월					
온라인 (건수)	범죄 (42798)	결과 (10580)	무효 (10140)	권익 (7007)	남구 (5518)	강행 (2378)	범죄 (30877)	남구 (13010)	생활 불편 (8323)	무효 (8091)	불법주 정차 (8044)	장애인 주차 (5156)
모바일 (건수)	생활 불편 (7162)	불법주 정차 (7125)	생활 (6670)	장애인 (3843)	불편 (3680)	전용 (2188)	생활 불편 (8292)	생활 (8192)	불법주 정차 (7471)	장애인 (4692)	전용 (2966)	주차 (1776)

연도별·월별·요일별 민원분석

- 2017년 서울상당민원은 8월에 가장 많이 발생했으며 2018년 8월까지 민원에서는 7월에 가장 많이 발생한 것으로 나타났고 2017년보다 2018년이 민원이 같은 기간 약35% 증가한 것으로 나타남



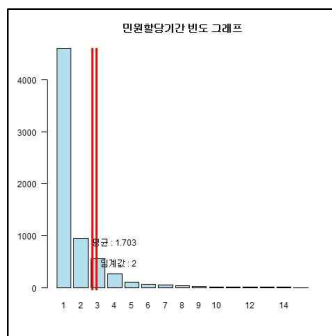
- 2017년 모바일 민원접수는 2017년 전체민원중 약 60%를 차지하고 2018년 8월까지 전체민원에서는 약62%를 차지하는 것으로 나타남
- 요일별 접수된 민원건수는 온라인 민원은 월요일 급증하다가 주말로 갈수록 감소하는 반면, 모바일 민원은 주말에 약간의 감소세를 보이거나 대체로 요일에 무관하게 접수되는 양상을 보임



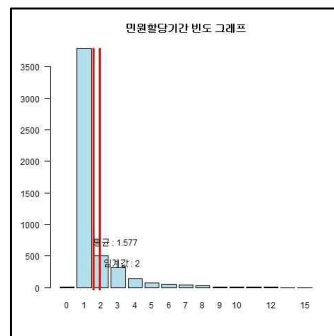
- 서울상당민원 처리부서로 2017년에는 ‘지속가능도시국 자동차관리과’가 가장 많은 민원을 처리하였으며 ‘지속가능도시국 교통정책과’, ‘지속가능도시국 건설과’ 순으로 나타났고 2018년 8월까지의 ‘지속가능도시국 건설과’가 가장 많은 민원처리를 하였고 그 다음 ‘지속가능도시국 자동차관리과’, ‘지속가능도시국 건축과’ 순으로 나타남



○ 민원을 처리하는 민원할당기간은 2017년에는 평균 1.703, 2018년은 평균 1.577로 분석됨



<2017년>

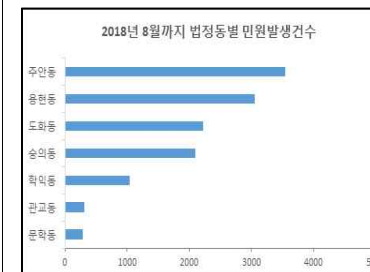
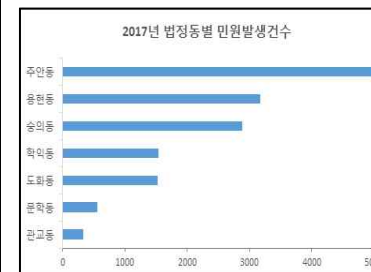


<2018년 8월>

- 2018년8월까지 서울민원은 주안동, 용현동, 도화동, 등의 순으로 나타남
- 2017년 동별 주요 민원 키워드로는 ‘불법주정차’, ‘생활불편’, 장애인’, ‘전용’, ‘차량’, ‘도로’, ‘공사’, ‘불법광고’, ‘아파트’, ‘쓰레기’ 등으로 주로 생활민원으로 나타남
- 2018년 민원이 많은 주요 세개동(주안동, 용현동, 송의동)의 8월까지의 민원 주요키워드는 ‘생활불편’, ‘주차’, ‘도로’, ‘쓰레기’, ‘방치’, 순이며 ‘쓰레기’ 민원이 많이 상승한 것으로 나타남

2017년 민원 발생 빈도	
주안동	5044
용현동	3178
송의동	2890
학익동	1539
도화동	1520
문학동	551
관교동	328

2018년8월까지 민원 발생 빈도	
주안동	3547
용현동	3053
도화동	2226
송의동	2100
학익동	1037
관교동	316
문학동	286



2017년 주안동



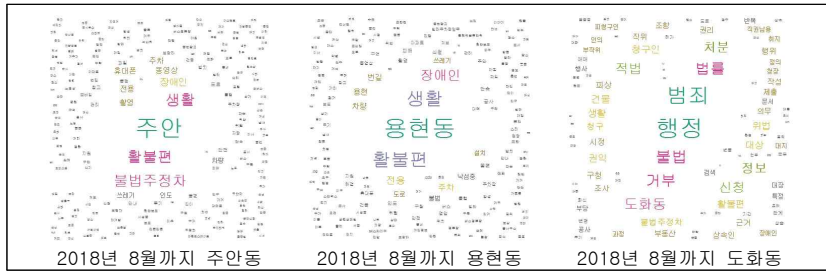
2017년 용현동



2017년 송의동

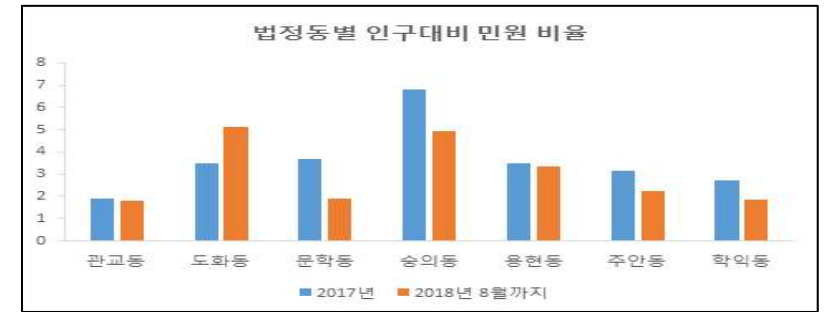
지역(법정동)별 분석

- 지역별 서울상당민원은 2017년은 주안동, 용현동, 송의동, 등의 순으로 나타남



- 인구대비 지역별 서울상당민원은 2017년은 송의동, 2018년 8월까지의 도화동의 민원이 가장 많은 것으로 나타났고 문학동, 학익동, 주안동은 인구대비별 민원건수가 낮은 것으로 나타남
- 주안동과 용현동은 인구가 많아 민원이 많으며 송의동과 도화동은 인구 대비 민원이 많이 발생하는 것으로 나타남

법정동명	주안동	용현동	학익동	도화동	송의동	관교동	문학동
2017년민원건수	5044	3178	1539	1520	2890	328	551
2018년민원건수	3547	3053	1037	2226	2100	316	286
총인구수(명)	159336	90683	56536	43477	42393	17468	14976

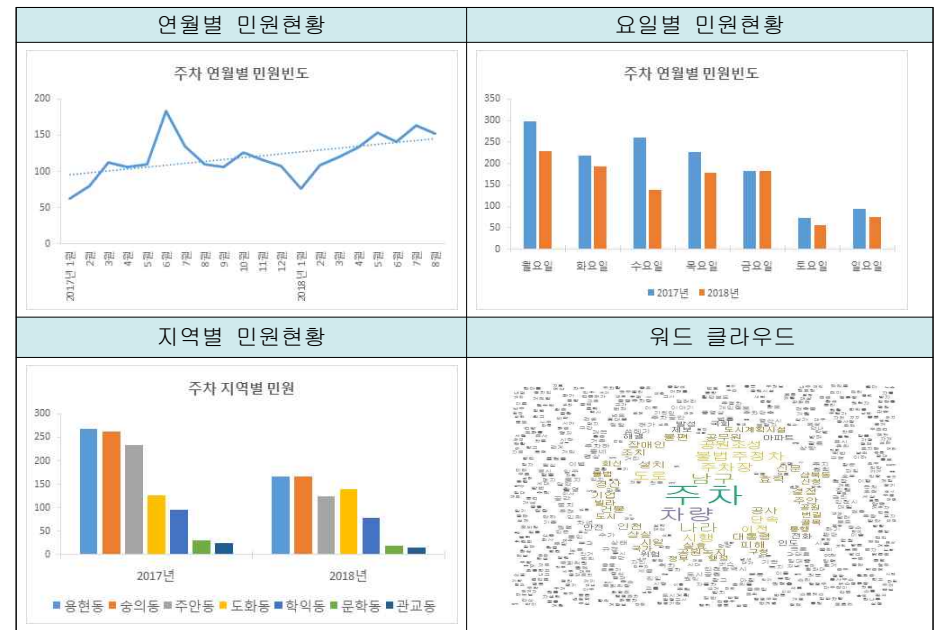


키워드 분석

- 『주차』 키워드 및 워드 클라우드
 - 주차관련 민원은 2017년에는 6월에 가장 높게 나타난 반면 2018년에는 8월까지 꾸준히 증가한 것으로 나타남
 - 요일별로는 월요일에 제일 높게 나타났고 주말인 토요일 가장 낮게 나타남.

- 주차에 대해 지역별 민원건수는 용현동, 송의동, 주안동 순으로 나타남.
- 처리부서는 가장 많은 처리부서는 '교통정책과'이고 노인장애인복지과, 자동차관리과, 도시관리과/자동차관리과 순으로 나타남

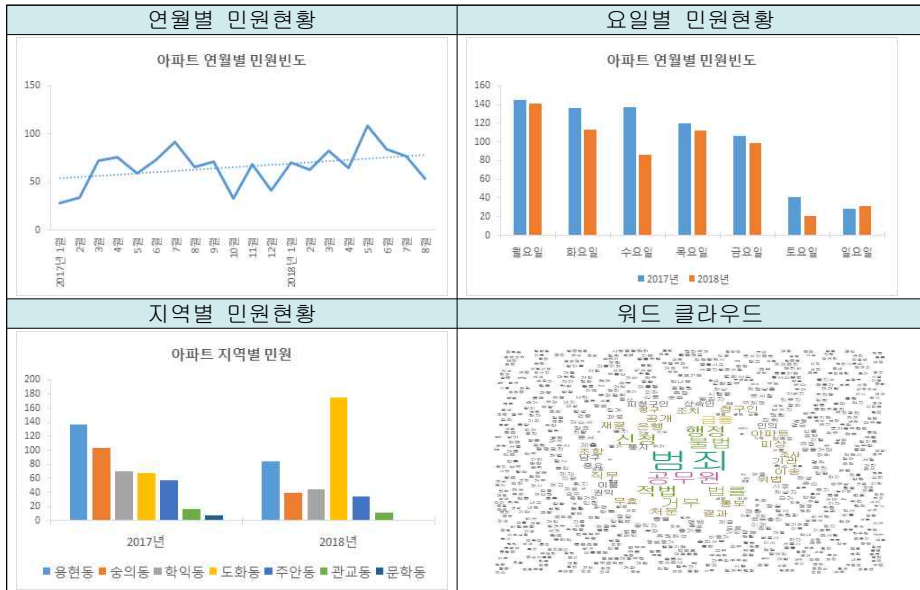
2017년		2018년	
지속가능도시국 교통정책과	494	지속가능도시국 교통정책과	358
사회경제복지국 노인장애인복지과	199	사회경제복지국 노인장애인복지과	172
지속가능도시국 자동차관리과	128	지속가능도시국 도시관리과	88
지속가능도시국 도시관리과	104	지속가능도시국 자동차관리과	77
지속가능도시국 건축과	98	지속가능도시국 건설과	74
지속가능도시국 건설과	76	지속가능도시국 건축과	65
사회경제복지국 환경보전과	37	사회경제복지국 환경보전과	33
지속가능도시국 공원녹지과	22	사회경제복지국 자원순환과	13
사회경제복지국 복지정책과	16	지속가능도시국 공원녹지과	12
자치안전행정국 안전관리과	16	보건소 건강증진과	11



- 『아파트』 키워드 및 워드 클라우드
 - 아파트관련 민원은 2017년은 7월에, 2018년은 5월에 가장 높게 나타남
 - 요일별로는 월요일에 제일 높게 나타났고 주말인 일요일 가장 낮게 나타남
 - 지역별 민원건수는 2017년에는 용현동, 송의동, 학익동 순으로 나타났고 2018년(8

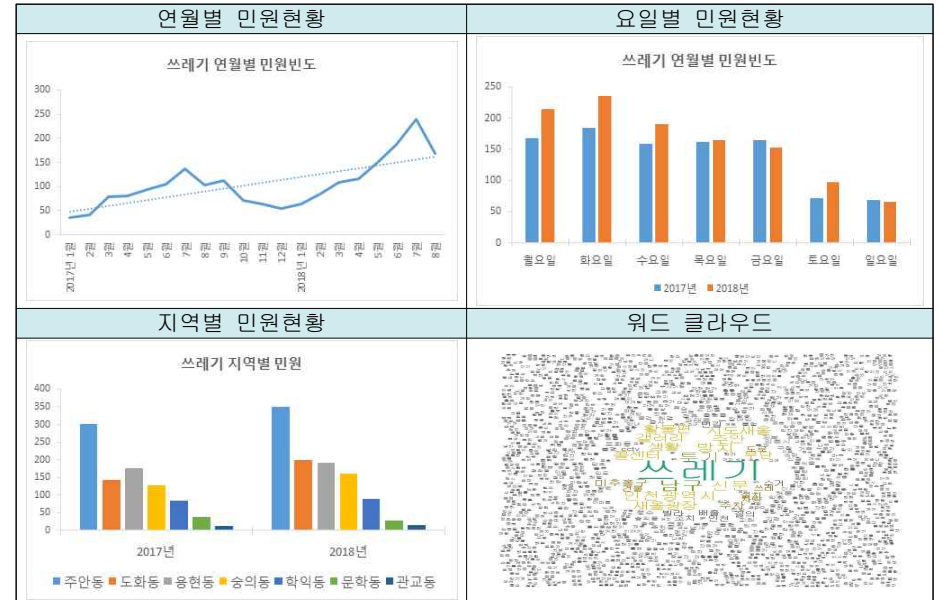
- 월까지)에는 도화동이 매우 두드러지게 증가하였고 용현동, 학익동 순으로 나타남
- 처리부서는 가장 많은 민원처리부서는 '건축과'이고 그 외에 교통정책과, 환경보전과, 노인장애인복지과, 자동차관리과 로 나타남

2017년		2018년	
지속가능도시국 건축과	149	지속가능도시국 건축과	139
지속가능도시국 교통정책과	103	사회경제복지국 환경보전과	70
사회경제복지국 노인장애인복지과	58	지속가능도시국 교통정책과	53
지속가능도시국 자동차관리과	54	지속가능도시국 자동차관리과	51
사회경제복지국 환경보전과	47	사회경제복지국 노인장애인복지과	50
지속가능도시국 건설과	43	감사실	42
감사실	34	지속가능도시국 건설과	41
지속가능도시국 공원녹지과	31	지속가능도시국 도시관리과	17
지속가능도시국 도시창생과	24	지속가능도시국 공원녹지과	11
지속가능도시국 도시관리과	23	사회경제복지국 자원순환과	10



- 지역별 민원건수는 2017년, 2018년 8월까지 주안동이 제일 높게 나타났으며 2017년에는 용현동 2018년 8월까지는 도화동 순으로 나타남
- 처리부서로는 2017년에는 주안동, 도화2동, 도화1동 순으로 나타났고 2018년에는 도화1동, 도시관리과, 자원순환과, 주안1동 순으로 나타남

2017년		2018년	
주안1동	73	도화1동	84
도화2동	56	지속가능도시국 도시관리과	73
도화1동	54	사회경제복지국 자원순환과	72
주안2동	51	주안1동	70
용현1동	50	주안2동	61
지속가능도시국 도시관리과	48	주안6동	51
사회경제복지국 자원순환과	47	도화2동	41
주안6동	47	주안4동	40
학익1동	46	송의4동	36
주안4동	42	용현5동	35



○ 『쓰레기』 키워드 및 워드 클라우드

- 쓰레기관련 민원은 2017년보다 2018년에 증가한 것으로 나타나고 있으며 2017년에는 7월, 2018년에는 5월부터 급증하여 7월 가장 높은 발생빈도를 나타냄
- 요일별로는 화요일에 제일 높게 나타났고 주말인 토요일, 일요일 낮게 나타남

□ 주차·불법주정차 민원 해소 방안

- 주정차, 불법주정차 관련 민원은 2017년 23,998건에서 2018년 30,105건으로 약 25% 증가로 가장 많은 비중을 차지
- 불법주정차량에 대한 신속한 대응방안 검토 (CCTV 설치, 등)
- 민원집중지역의 주차시설확보 및 유희시간 대 주차장 공동 활용방안 검토

□ 쓰레기 민원 해소 방안

- 쓰레기 관련 민원이 2017년에 비해 2018년도 약 55% 증가한 도화1동에 공문시달
- 쓰레기 민원이 많이 발생한 원인을 분석하여 환경적, 행정적인 대처방안 논의

□ 모바일 민원 활성화 방안

- 모바일을 이용한 민원접수가 증가함으로 모바일을 활용한 민원해결 대응방안 모색 검토