

2022년 정읍시 민원 및 홈페이지 검색 분석

- 시간적범위 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
- 공간적범위 : 정읍시 전체
- 주요내용 : 2022년 정읍시 민원 및 홈페이지 검색 분석
- 분석기간 : `23. 6. 12. ~ `23. 6. 28.
- 분석도구 : 태블로, Excel
- 분석데이터
 - 국민신문고 접수 내역
 - 당직민원 접수 내역
 - 홈페이지 검색어



2022년 정읍시 민원 및 홈페이지 검색 분석

I 분석배경

- 전반적인 민원 접수 및 홈페이지 검색어 데이터 분석을 통한 시민들이 원하는 정보 파악
- 각종 민원 사항 및 생활 정보를 신속하게 제공하기 위해 도입중인 챗봇 구축 범위 설정 필요

II 분석개요

- 시간적 범위 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
- 공간적 범위 : 정읍시 전체
- 주요내용 : 2022년 정읍시 민원 및 홈페이지 검색 분석
- 분석기간 : '23. 6. 12. ~ '23. 6. 28.
- 분석도구 : 태블로, Excel
- 분석데이터
 - 국민신문고 접수 내역(6,002건)
 - 당직민원 접수 내역(850건)
 - 홈페이지 검색어(5,000건)
- 분석결과

- 홈페이지 : 분야별로는 행정 > 관광 > 문화 > 채용 순으로 직원/부서 검색이 많은 부분을 차지하며, 소상공인, 지원(지원금), 농기계 등 실질적인 혜택을 받을 수 있는 지원사업 분야의 검색이 많음
- 민원 : 분야별 주요 순위는 교통(35.0%) > 복지(16.6%) > 도로(11.1%) > 환경(11.0%) 순으로 나타났으며, 세부적으로는 불법주정차, 도로소파, 악취, 시설물 설치·보수요청 등 생활과 밀접한 내용

III

분석결과

○ 홈페이지 검색어

- 검색 건수 상위 5,000개 분석

* 단순 숫자, 연도, 구분이 모호한 단어 제외

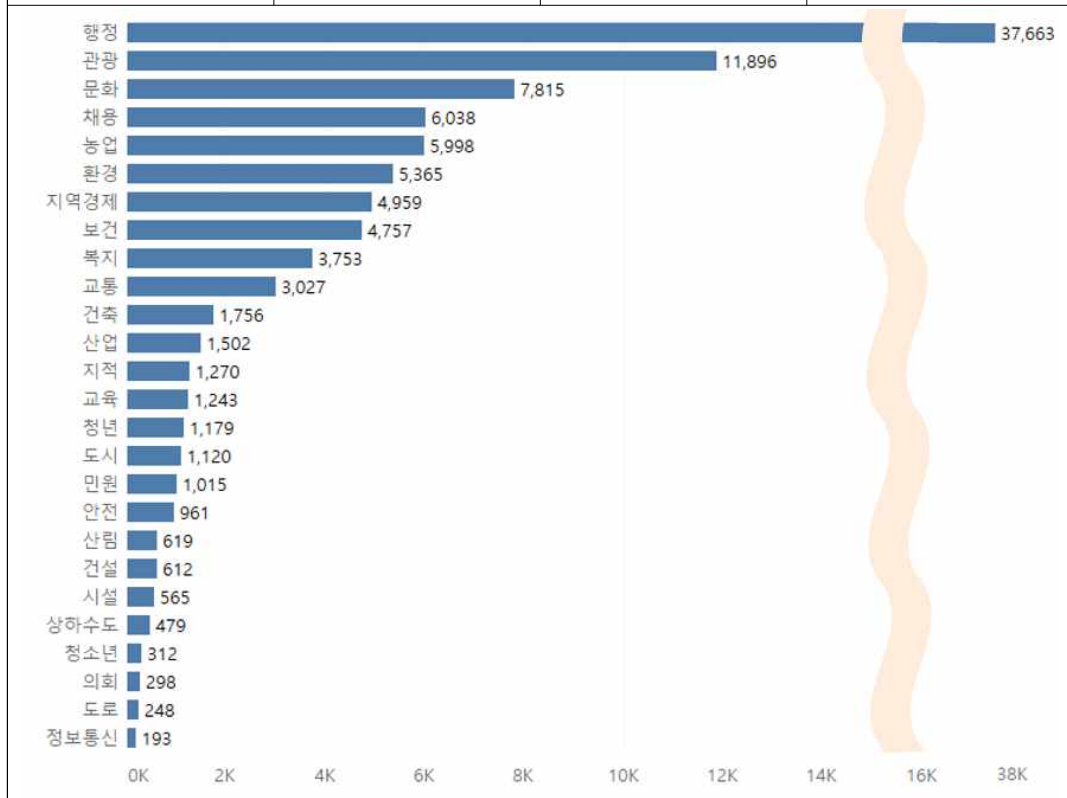


- 검색 순위 TOP 20

순위	검색어	건수	순위	검색어	건수
1	국민여가캠핑장	1,662건	11	캠핑	702건
2	구인구직	1,534건	12	축산과	694건
3	소상공인	1,218건	13	건축과	664건
4	캠핑장	1,171건	14	태양광	645건
5	국민여가	1,167건	15	예산	632건
6	조기폐차	970건	16	동학	623건
7	상생일자리	880건	17	청년	621건
8	일자리	801건	18	버스	605건
9	여권	773건	19	지역경제과	580건
10	예산서	730건	20	어린이날	575건

- 분야별 세부 내역 : 행정 > 관광 > 문화 > 채용 순

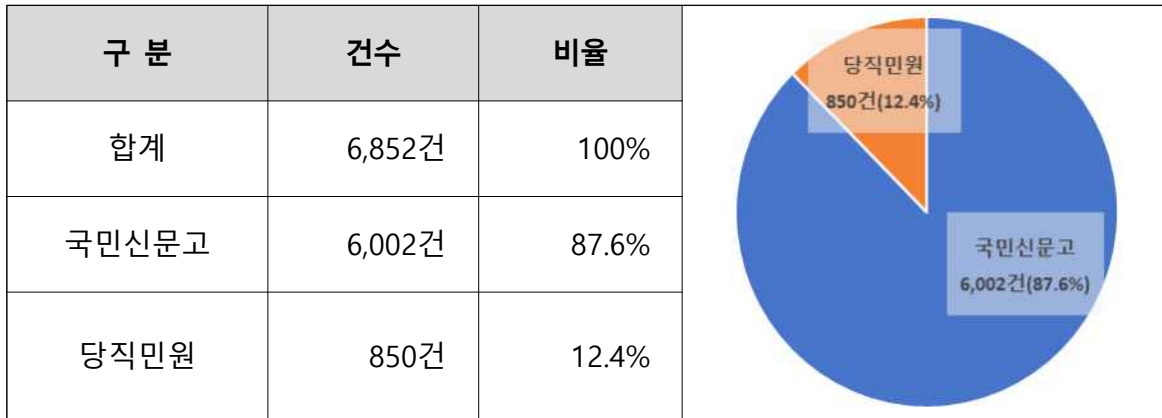
구분	건수	구분	건수
건설	612건	산업	1,502건
건축	1,756건	상하수도	479건
관광	11,896건	시설	565건
교육	1,243건	안전	961건
교통	3,027건	의회	298건
농업	5,998건	정보통신	193건
도로	248건	지역경제	4,959건
도시	1,120건	지적	1,270건
문화	7,815건	채용	6,038건
민원	1,015건	청년	1,179건
보건	4,757건	청소년	312건
복지	3,753건	행정	37,663건
산림	619건	환경	5,365건



- 행정 : 공고, 민원, 부서/팀, 조례, 직원 등
- 관광 : 축제, 캠핑장, 관광지, 천사히어로즈 등
- 문화 : 문화재, 황토현전투, 동학농민운동 등
- 채용 : 상생일자리, 공공근로, 대학생아르바이트, 구인구직 등

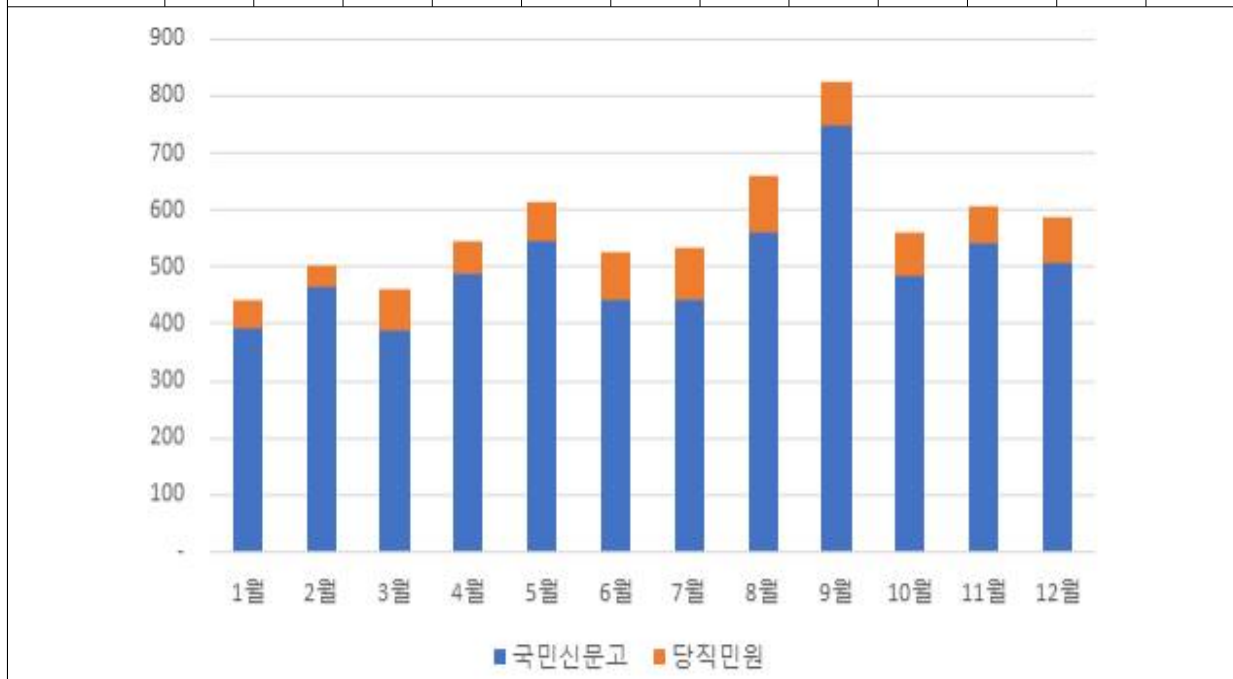
○ 민원 분석

- 민원 건수 : 6,852건



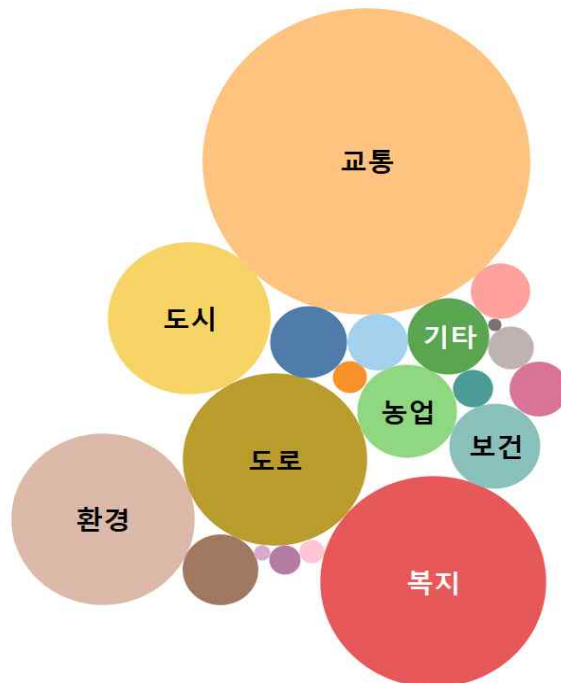
- 월별 접수 현황

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
합 계	440	502	462	544	612	526	532	658	823	559	608	586
국민신문고	393	466	389	489	545	441	443	559	748	484	540	505
당직민원	47	36	73	55	67	85	89	99	75	75	68	81

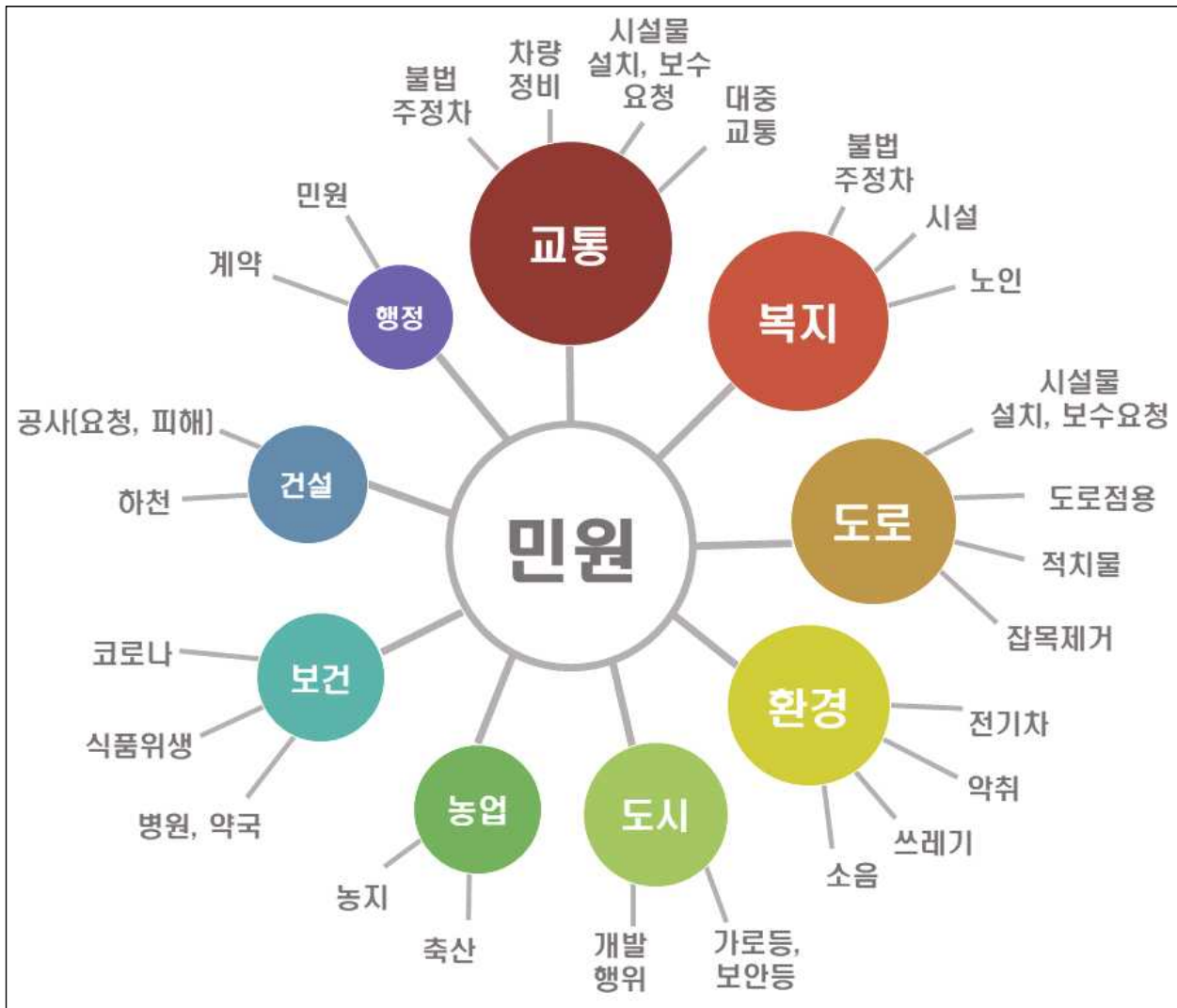


- 분야별 : 교통(35.0%) > 복지(16.6%) > 도로(11.1%) > 환경(11.0%)

구분	건수	비율	국민신문고	당직민원
합계	6,852건	100%	6,002건	850건
건설	132건	1.9%	101건	31건
건축	82건	1.2%	79건	3건
관광	26건	0.4%	17건	9건
교통	2,400건	35.0%	2,294건	106건
농업	222건	3.2%	169건	53건
도로	759건	11.1%	675건	84건
도시	592건	8.6%	474건	118건
문화	36건	0.5%	29건	7건
보건	185건	2.7%	150건	35건
복지	1,140건	16.6%	1,120건	20건
산림	79건	1.2%	62건	17건
산업	4건	0.1%	4건	0건
상하수도	47건	0.7%	18건	29건
시설	77건	1.1%	42건	35건
안전	14건	0.2%	6건	8건
지역	22건	0.3%	18건	4건
지적	6건	0.1%	6건	0건
행정	128건	1.9%	108건	20건
환경	752건	11.0%	495건	257건
기타	149건	2.2%	135건	14건



- 분야별 세부 내역



- 불법주정차(교차로, 장애인전용구역 등) 및 불법 정비 차량 신고 다수
- 도로파손에 따른 보수 및 반사경 설치 등 요청
- 소음, 쓰레기 민원 및 악취 신고 증가
- 가로등, 보안등 고장에 따른 보수요청 및 개발행위 문의
- 코로나19 관련 방역수칙 위반 신고
- 반려동물 및 유기견 관련 민원 다수

대분류	중분류	소분류	국민신문고	당직민원
건설	계		101건	31건
		공사 피해	21건	18건
		공사 요청	34건	2건
		기타	23건	1건
		하천	19건	2건
		공사 기타	4건	8건
건축	계		79건	3건
		불법건축	22건	2건
		기타	24건	-
		공공주택	16건	1건
		건축 피해	11건	-
		빈집	6건	-
관광	계		17건	9건
		기타	6건	2건
		캠핑장	4건	3건
		내장산	3건	1건
		천사히어로즈	4건	-
		축제	-	3건
교통	계		2,294건	106건
	불법주정차	계	1,787건	40건
		기타	763건	26건
		횡단보도	495건	2건
		교차로	244건	3건
		버스정류장	119건	2건
		인도	55건	-
		어린이보호구역	50건	-
		소방시설	44건	-
	불법 정비 차량	지정차고지	17건	7건
		계	352건	-
		기타	166건	-
		후미등	69건	-
		번호판	56건	-
		불법튜닝	36건	-
		반사지	14건	-
	시설물(설치, 보수요청)	안전판	11건	-
		계	61건	21건
		버스정류장	9건	12건

대분류	중분류	소분류	국민신문고	당직민원
교통	시설물(설치, 보수요청)	신호등	9건	7건
		기타	10건	-
		단속카메라	7건	1건
		공영주차장	6건	1건
		표지판	6건	-
		CCTV	5건	-
		횡단보도	4건	-
		터미널	3건	-
		택시승강장	2건	-
		횡단보도	4건	-
	기타	50건	13건	
	대중교통	계	13건	20건
		택시	7건	15건
		버스	6건	5건
	단속	10건	11건	
이륜차	18건	-		
개인형 이동장치	3건	1건		
농업	계		169건	53건
	축산	계	144건	50건
		동물보호	130건	39건
		기타	9건	6건
		가축전염병	2건	2건
		동물	3건	-
		야생동물	-	3건
	기타	15건	2건	
	농지	10건	-	
직불금	-	1건		
도로	계		675건	84건
	시설물(설치, 보수요청)	계	563건	24건
		도로소파	400건	9건
		기타	80건	3건
		반사경	29건	1건
		방지턱	16건	3건
		중앙분리대	11건	2건
		인도	10건	1건
		표지판	5건	3건
		탄력봉	5건	1건

대분류	중분류	소분류	국민신문고	당직민원
도로	시설물(설치, 보수요청)	분리대	5건	1건
		가드레일	2건	-
	기타		27건	24건
	적치물		31건	9건
	제설		12건	20건
	도로점용		24건	1건
	잡목제거		18건	6건
도시	계		474건	118건
	개발행위	계	245건	-
		태양광	240건	-
		기타	5건	-
	시설물(설치, 보수요청)	계	123건	104건
		가로등, 보안등	121건	104건
		기타	2건	-
	광고물		91건	14건
기타		15건	-	
문화	계		29건	7건
	기타		7건	5건
	교육체육		8건	2건
	문화예술		8건	-
	도서관		6건	-
보건	계		150건	35건
	코로나		82건	24건
	식품위생		25건	7건
	병원, 약국		11건	2건
	기타		12건	1건
	방역		11건	-
	흡연		9건	1건
복지	계		1,120건	20건
	불법주정차(장애인주차구역)		1,067건	1건
	기타		25건	10건
	시설		12건	4건
	노인		6건	-
	장사		4건	2건
	장애인		3건	2건
	보육		3건	1건

대분류	중분류	소분류	국민신문고	당직민원	
산림	계		62건	17건	
		공원	33건	-	
		기타	24건	6건	
		나무	3건	6건	
		구절초	2건	4건	
		산불	-	1건	
산업	계		4건	0건	
		태양광	3건	-	
		기타	1건	-	
상하수도	계		18건	29건	
		기타	8건	23건	
		맨홀	10건	6건	
시설	계		42건	35건	
	설치, 보수요청	계	31건	24건	
		기타	11건	3건	
		화장실	2건	8건	
		조명	1건	8건	
		농구장	6건	-	
		공원, 놀이터	4건	1건	
		벤치, 의자	3건	1건	
		분수대	1건	2건	
		계단	2건	-	
		운동기구	1건	-	
		주차장	-	1건	
		기타	5건	8건	
		터미널	2건	1건	
		공원	-	2건	
		수영장	2건	-	
		운동기구	1건	-	
		운동장	1건	-	
	안전	계		6건	8건
			CCTV	2건	3건
		기타	-	5건	
		민방위	1건	-	
		소화전	1건	-	
		승강기	1건	-	
		적설	1건	-	

대분류	중분류	소분류	국민신문고	당직민원	
지역	계		18건	4건	
		도시가스	8건	-	
		기타	5건	1건	
		시장	3건	1건	
		일자리	2건	-	
		소상공인	-	1건	
		지역사랑상품권	-	1건	
지적	계		6건	-	
		기타	4건	-	
		도로명	1건	-	
		토지분할	1건	-	
행정	계		108건	20건	
		민원	65건	2건	
		기타	30건	7건	
		무인발급기	1건	11건	
		계약	12건	-	
환경	계		495건	257건	
		약취	123건	102건	
		전기차(불법주정차 등)	156건	2건	
		쓰레기	78건	25건	
	소음	계		36건	44건
			기타	14건	10건
			사업장	17건	6건
			공사	3건	16건
			행사	2건	12건
		기타	43건	11건	
		로드킬	-	46건	
		소각	18건	12건	
		대기오염	23건	4건	
		폐기물	11건	3건	
		수질오염	6건	1건	
		시설	-	3건	
		방역	-	3건	
		야생동물	1건	1건	
	기타			135건	14건