문서번호	민원과-17052
보존기간	
결재일자	2014. 08. 12
공개여부	대국민 공개

주무관	민원행정담당	민원과장	시민국장	부시장	시장 2014. 8. 12.

협조자	주무관	조사담당

2014. 상반기 온라인 민원 요구사항 분석결과

민 원 과

2014. 상반기 온라인 민원 요구사항 분석결과

○「시 홈페이지」 온라인을 통하여 접수되는 시민의 소리를 분석하여 정책수립 및 업무추진에 참고하고
○ 민원인 만족도 향상 및 고품격 민원행정서비스 실천에 활용하고자 함

Ⅰ 분 석 개 요

○ 분석대상 : 시 홈페이지 민원 의견수렴 채널 2종(새올전자민원창구, 칭찬합시다)
○ 분석주기 : 반기별 (2014년 상반기)
○ 분석내용 : 건의·요청, 문의, 칭찬 등 6개 항목 내용별 분석 및 부서별 분석
○ 분석방법 : 반기별로 기간 대비 증감 및 원인 분석, 개선사항 도출

Ⅱ 분 석 결 과

□ 총 괄

합 계	새 올 전 자 민 원 창 구						칭 찬 합시다	비고
	소계	건의·요청	문의	불만	제안	기타		
826건	806	591	106	53	15	41	20	

○「**새올전자민원창구**」: 여객선 사고로 각종 축제가 취소되어 이에 수반한 민원이 감소한 반면, 특정인이 공장증설 및 업종변경 승인 관련 민원을 여러 부서에 반복적으로 제출하여 행정력 낭비 등 부정적 요인으로 작용하였으며 온라인상 민원인들의 의식 개선이 필요

불법주정차 신고, 시내버스 관련 건의·요청 민원, 가로등 고장 신고, 도로파손(포트홀) 신고, 방역 요구 등의 생활불편 민원이 제기되어 신속하게 처리되는 긍정적인 효과가 있었음.

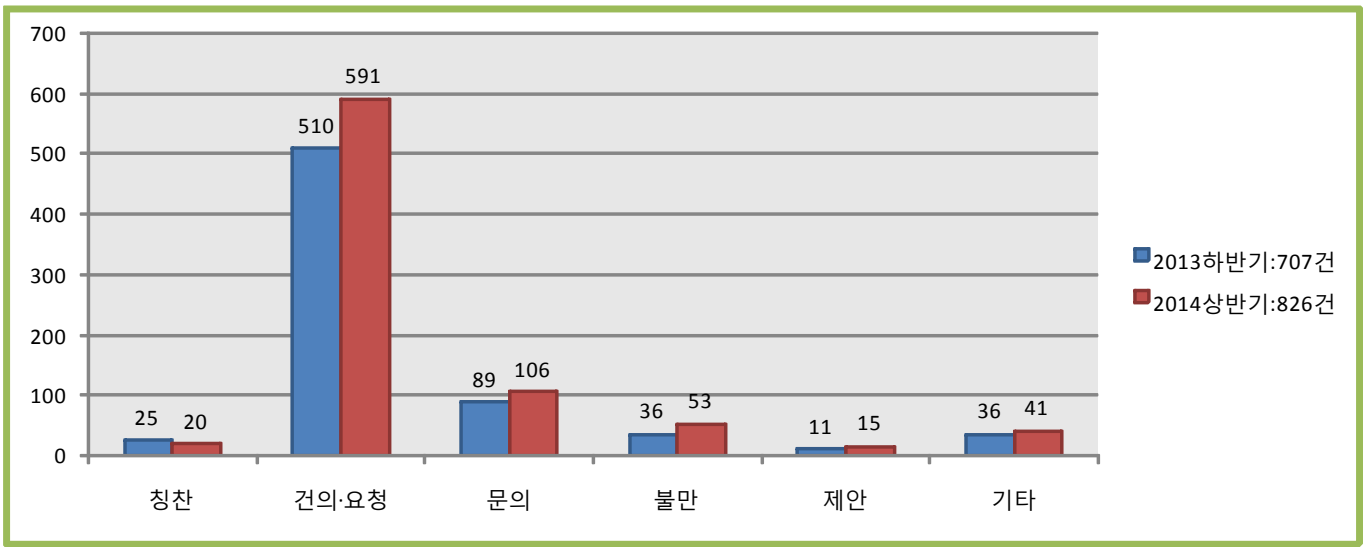
특히, 스마트폰 앱을 통한 생활불편 스마트폰 신고(129건)이 눈에 띄게 많아짐.

○「**칭찬합시다**」: 제설작업 관계자에 대한 감사, 컨텍센터·관광해설사 직원들의 친절한 안내에 대한 감사, 친절 공무원에 대한 칭찬 등이 주요 내용

□ 내용별 분석

(단위 : 건, %)

내 용 별	2013하반기	비 율	2014상반기	비 율	2013하반기 대비 증감	
					증 감	증감율
합 계	707	100	826	100	119	16.8
칭 찬	25	4	20	2	-5	-20.0
건의·요청	510	71	591	72	81	15.9
문 의	89	13	106	13	17	19.1
불 만	36	5	53	6	17	47.2
제 안	11	2	15	2	4	36.4
기 타	36	5	41	5	5	13.9



시 홈페이지 민원 의견수렴 채널(새올전자민원창구, 칭찬합시다) 분석 결과 2013년 하반기에 비하여 2014년 상반기에는 민원 건수가 16.8%로 급격히 증가하여 민원인의 목소리가 높아지고 더욱 다양한 의견을 제시하였음을 알 수 있음.

특히, 같은 내용으로 여러 실과에 접수된 반복성 악성민원의 증가로 불만(47.2% 증가)의 목소리가 높아졌으며, 제안의 증가(36.4%)로 민원인들이 시정에 관심을 갖고 의견을 제시하는 비중이 높아졌음을 알 수 있었음.

또한 건의·요청 건이 가장 높은 비중을 차지하는 만큼 업무 처리 과정에서 민원인의 욕구를 충족시키고 만족도를 높일 수 있는 방안을 찾아 고객지향적인 민원행정서비스를 추진하여야 할 것임.

□ 부서별 민원유형 분석

부 서 명	합계	칭 찬 합시다	새 올 전 자 민 원 창 구		
			소계	반복민원	기타민원
계	826건	20	806		
시정담당관	6		6		CCTV설치건의, 통장선출 민원
기획담당관	2		2		국민제안 답변 요청
인사담당관	2		2		정보공개 대상여부 문의
정보감사담당관	33	5	28	공무원 근무태도 불만	공무원 불친절
사 회 과	22		22	기초수급비 책정 건의	기초수급 및 복지 문의
복 지 과	79	1	78	장애인 전용주차구역 불법주차	어린이집,할머니방 관련 민원
민 원 과	12	1	11		혼인신고, 처리부서 없는 민원
회 계 과	2		2		국공유지 관련 민원
세 무 과	7		7		지방세 과세 문의
문화체육과	6		6		문화바우처 사업 문의
관 광 과	17	5	12	맛집 관리	안내책자 송부요청
문 화 재 과	7		7		문화재 관련 문의
토 지 과	5		5		지목변경, 도로명새주소 문의
경 제 과	19		19	공장증설 및 업종변경승인 민원	불법 좌판 단속 건의
건 설 과	64	3	61	공장증설 및 업종변경승인 민원	둔치데크관리, 도로파손신고
산 림 과	16		16	공장증설 및 업종변경승인 민원	항공방제,자연휴양림 문의
도시재생과	28		28	공장증설 및 업종변경승인 민원	도시계획도로개설사업 민원
허 가 과	42	1	41	공장증설.업종변경민원,불법건축물신고	공동주택, 건축물대장정리 요청
교 통 과	277		277	자동차관리법 위반, 불법 주정차	시내버스 불편, 가로등 수리
환 경 과	28		28	공장증설 및 업종변경승인 민원	소음,악취, 환경개선부담금
청 소 과	26		26	쓰레기 불법투기 신고	음식물쓰레기 악취 해결 요청
수 도 과	42		42	하수관거정비사업 관련 민원	상하수도 사용료 문의
안전관리과	23		23	금강둔치공원 야간 조명	하천 및 수상레포츠 문의
5도2촌과	2		2		팸투어 문의, 사이버시민 건의
보 건 과	21		21	식품위생법 위반 신고	위생, 방역 요청
건 강 과	6		6		금연, 임산부교육 문의
농 업 과	5		5		농기계보조사업, 급식사업
축 산 과	9		9		축산물위생관리법 위반, 길고양이
기술보급과	1		1		EM 지원 문의
농촌진흥과	1	1			
시립도서관	1		1		도서관 건립 건의
공공시설관리소	6	1	5		백제체육관이용.곰나루취사단속
관광경영사업소	5	2	3		한옥마을 서비스 개선 건의
읍 · 면 · 동	4		4		농지취득자격증명,맨홀보수

※ : 새올전자민원창구 민원을 대상으로 10건 이상 민원 접수된 부서의 반복적인 민원

Ⅲ 주요 민원 사례

□ 새올전자민원창구

1. 의료시설 홍보 관련 민원 (보건과)

○○병원 친인척이 불특정 다수에게 명함을 나눠주면서 병원 홍보를 하고 있으니 조치 요망

⇒ 조치결과 : 영리를 목적으로 불특정 다수에게 홍보 행위는 의료법에 저촉됨을 주지, 병원장 및 관계자에게 행정지도 실시

2. 노인 일자리 사업 소개해 주세요 (복지과)

소일거리가 없어 힘들어하시는 부모님을 위한 노인들을 위한 부업이나 단순 소일거리 할 수 있는 일이 있는지요?

⇒ 조치결과 : 노인 일자리사업과 노인 취업 관련 센터 안내

3. 국제 혼인신고 문의(민원과)

국제 혼인신고 절차 및 필요서류, 당사자 대신 한국에 있는 부모님이 대신 신고 가능 여부 등 문의

⇒ 조치결과 : 해외 거주 관할 재외공관이나 한국 거주 부모님이 신고 가능하며 이에 따른 구비서류와 신고 지연 과태료 등 안내

4. 가로등에 의한 농작물 피해 대책 강구 요청(교통과)

타 지역에 거주하며 공주에 주말농장 운영, 가로등 조명으로 인한 농작물 피해가 있어 가로등 방향 조정 등 조치 요망

⇒ 조치결과 : 농작물에 피해가 가지 않도록 현지출장 가로등 방향 조정

5. 불법 쓰레기 투기 및 장애인주차시설 불법 주정차 신고(청소과, 복지과)

○○부근 쓰레기 불법투기 및 ○○동 장애인주차시설 불법 주정차 신고

⇒ 조치결과 : 동영상 자료 확인 후 행위자에게 과태료 부과

6. 금강신관공원 데크 파손부분 수리 요청(건설과)

금강변에 파손된 데크가 있어 시민 안전을 위협하고 있어 조치 요망

⇒ 조치결과 : 금강신관공원 내 파손된 데크 교체·보수

□ 칭찬합시다

1. 관광과 박현규님 감사합니다.(행정8 박현규)

여러번 반복 전화하여 문의 및 재촉을 하였으나 궁금해 하는 내용 뿐 아니라 질의 못한 내용까지도 해박한 지식으로 상세하고 친절하게 답변해 주었음. 친절한 민원 서비스에 공주로 전입하여 살고 싶은 마음까지 생겼다고 하면서 칭찬

2. 기술센타 김희영 선생님 감사합니다. (농촌진흥과 농촌지도사 김희영)

기술센터 주관으로 실시한 EM활용 교육 수강생인데 천연세제 만들기 등 여러 가지 유익한 EM활용 교육을 해 주는 김희영 선생님께 감사

3. 컨텍센터 칭찬합니다. (컨택센터 상담원 임영주, 전수정, 정주연)

○ 1박2일 공주 여행을 위해 전화했을때 교통편, 관광할 만한 곳, 숙소, 맛집 등 친절하게 안내 및 추천

○ 시골에 계신 부모님께 안부 전화 및 나무보일러 안전 사용 안내 등 감사

○ 콜센터에 전화할 때마다 친절하게 안내

4. 제설작업 관계자분들께 감사 인사 (건설과 도로시설담당)

○ 강릉 폭설시 제설작업을 지원해 주신 공주시 관계자에게 감사 인사

○ 공주~대전 출퇴근 시 인근 대전광역시와는 달리 공주시의 신속한 제설작업으로 안전한 운행을 할 수 있게 해 주는 관계자들에게 감사

5. 이동수님께 감사의 마을을 전합니다.(허가과 행정7 이동수)

20년 전 구입한 토지를 매매하려고 보니 등기부등본은 없고 건축물 대장만 있는 상태였습니다. 이동수 주무관의 친절한 답변과 신속한 처리로 멸실신고가 잘 마무리 되어 감사

Ⅳ 앞으로 개선이 필요한 사항

○ 반복적으로 제기되는 건의·요청, 불만 사항에 대한 적극적인 검토가 필요하며, 민원 요구 사항을 반영하여 업무 계획 수립 등이 필요

- 도로파손 신속 복구, 가로등 설치·수리, 시내버스 종사자 서비스 향상, 장애인 주차구역 불법주차 단속 등

○ 공공 이용시설 등 수시 안전 점검 및 대형사고 예방

- 데크 등 야외 이용시설, 자전거 대여 등 민원인 이용 편의시설 수시 정비·보수, 문화행사 홍보 및 제반시설 점검
- 재해위험지역 관리 및 발생 시 신속 대처

○ 쓰레기·담배꽁초 무단투기, 소음·악취 등 시민 불편사항 신속 처리

○ 차고지외 불법 주차, 시내버스 이용 불편신고 등 신속한 민원 처리

○ 각종 시설물의 점검·정비 및 깨끗하고 쾌적한 환경 조성

Ⅴ 행 정 사 항

○ 전 부서 : 미흡 부분을 적극 개선하고 각종 업무 및 시책 수립에 활용