

민원 통합 분석 시스템

2조

김진관 김민후
문예지 송승연
정희석 허준

CONTENTS

I . 프로젝트 배경

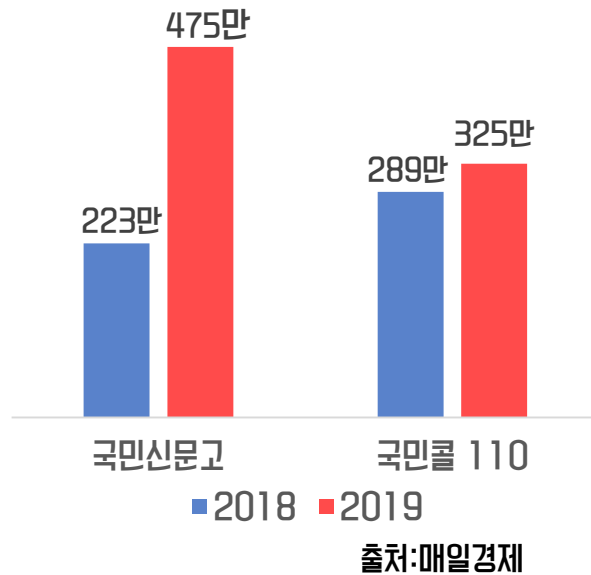
II . 프로젝트 내용

- 기능 소개
- 프로토타입

III . 기대효과

I. 프로젝트 배경

① 지속적인 민원의 증가



② 민원의 분산



③ 축적된 다량의 데이터



약 10만 건 이상 축적된 민원 데이터를 효과적으로 분석하여 활용한다.

II. 프로젝트 내용 기능 소개

» 민원 사이트의 성격에 따라 분석 기법 적용

국민신문고

- 답변이 존재한다
- 불만민원 < 불편민원

국민 청원

- 답변보다는 이슈화 목적
- 불만민원 > 불편민원

지자체 민원

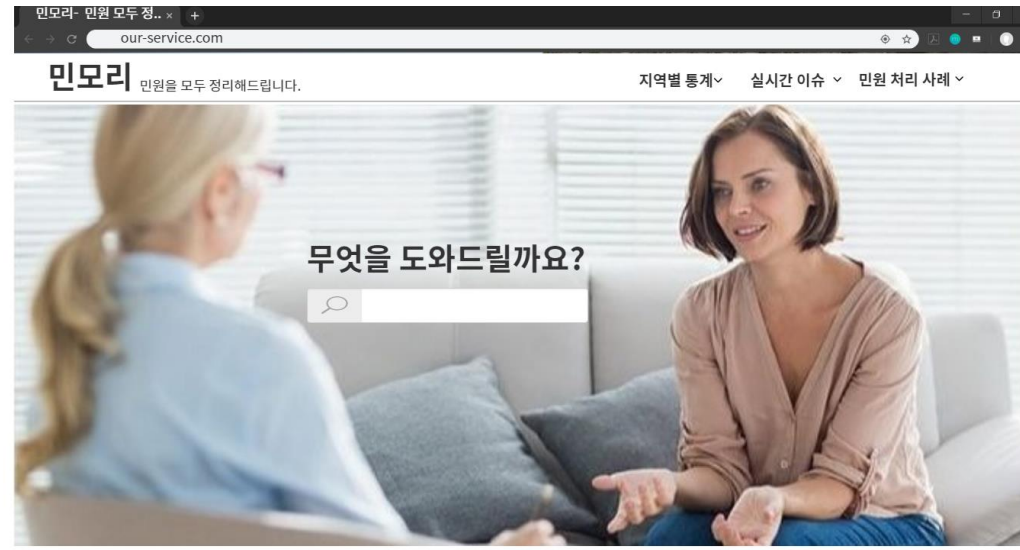
- 특정 지역, 장소와 관련
- 일상 일반 민원

“공통질문 및 답변 시각화” “인기 청원 실시간 랭크” “지역별 불만지수 시각화”

“분기별 민원을 통합해 관심 민원 리포트 생성”

II. 프로젝트 내용 프로토타입

- <https://ovenapp.io/view/laFP03beSayNM6HUZxkTRbcPCtWjzPDn/5HT81>



Ⅲ. 기대효과 정부

- 기존 민원 처리 업무 프로세스를 효율적으로 개선하여 **노동시간을 절감**시킨다. 이에 따른 인건비 절감을 기대할 수 있다.
- 기존에 발생한 민원을 분석한 자료를 바탕으로 정부에서 **주요한 문제를 파악**할 수 있다.
- 파악된 주요 문제에 대해 정부는 해결방안을 우선적으로 제시하여 **사회적으로 중요한 문제를 효율적으로 처리** 할 수 있다.
- 국민이 실질적으로 해결을 원하는 문제를 우선적으로 처리함으로써 **국민의 신뢰**를 얻을 수 있다.

Ⅲ. 기대효과 국민

- 유사 민원을 쉽게 파악해서 민원을 제기할 필요없이 문제를 해결할 수 있다.
- 사회적으로 발생한 문제를 쉽게 파악해서 더욱 의미 있는 민원을 제시할 수 있다.
- 정부에 대한 신뢰가 높아져 사회적 문제에 더욱 관심을 갖고 문제 해결에 대한 적극적인 참여를 기대할 수 있다.