
2025년 광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 결과

디지털정보과

2025년 광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 결과 보고

- 우리시에서 운영중인 콜센터 상담 민원을 분석하여 자주 발생하는 문의유형과 요구사항을 파악하고 콜센터 서비스 개선 및 민원대응 정책 자료로 활용

I 관련문서

- 데이터기반행정 활성화에 관한 법률 제7조(데이터기반행정 활성화 시행계획)
- 디지털정보과-16708(2025.12.26.)호 “2025년 광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 계획”

II 분석개요

- 분석과제 : 광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석
- 분석방법 : 범정부 데이터 분석시스템 및 자체분석
- 분석기간 : 2025. 12. 26.~12. 31.
- 소요예산 : 비예산
- 분석데이터

데이터명	파일형태	데이터출처	비고
콜센터 상담민원	csv	자체보유(바로민원과)	2024.1.1.~2025.12.26.

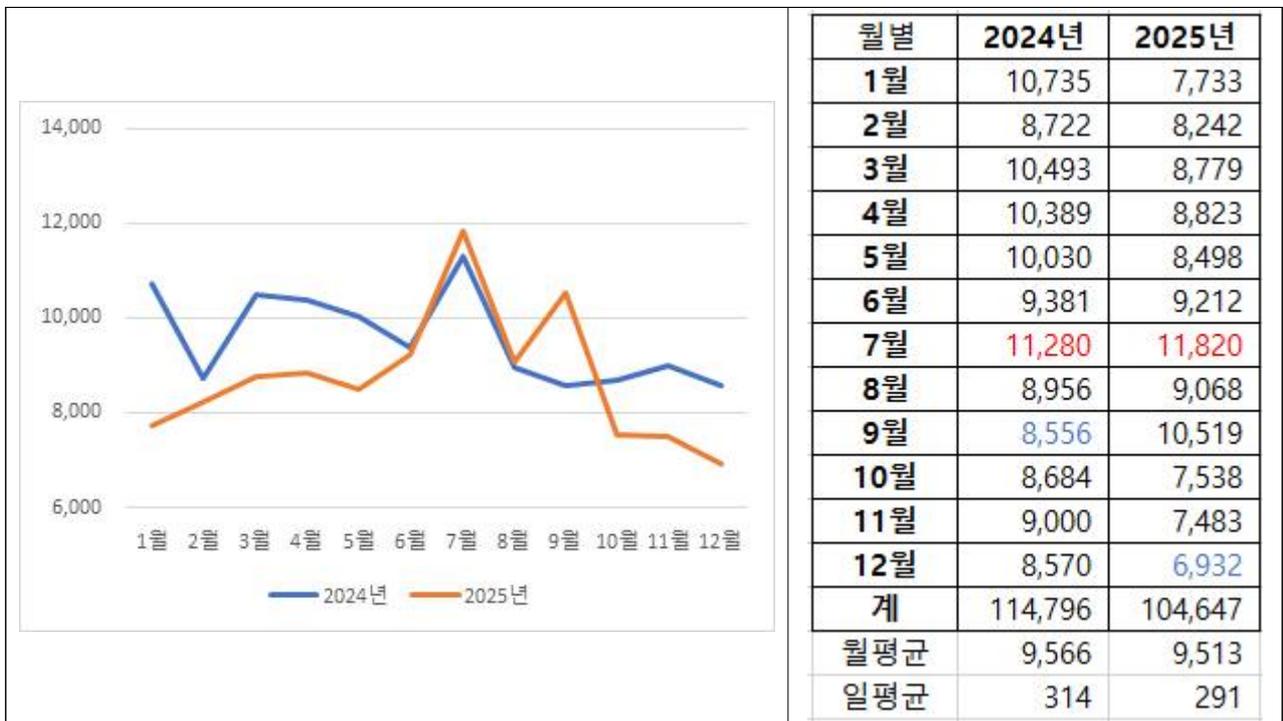
○ 분석절차



III 분석결과

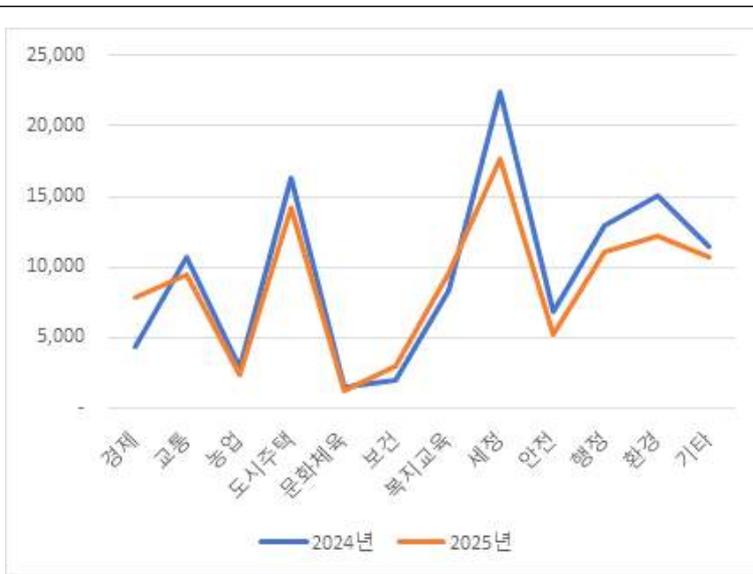
1. 콜센터 상담민원 접수 현황

○ 연간 콜센터 민원 접수 현황(2024~2025)

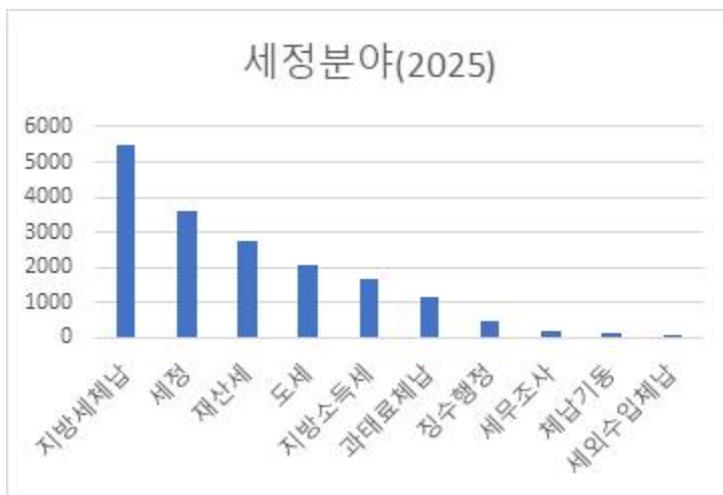


- 콜센터 민원 : 2024년(114,796건), 2025년(104,647건)
- 평균 접수건수 : (월평균) 9,566건 -> 9,513건, (일평균) 314건 -> 291건
- 2024년에 비해 2025년 접수 건수는 약간 감소함.

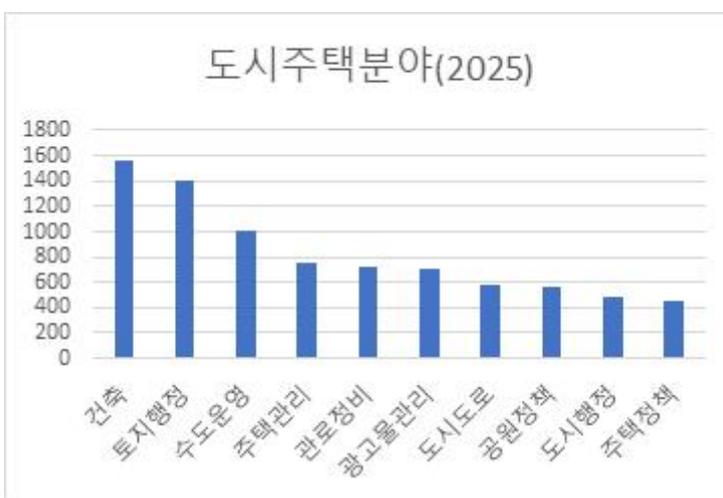
○ 분야별 민원 접수 현황



분야별	2024년	2025년
경제	4,363	7,801
교통	10,727	9,503
농업	2,874	2,432
도시주택	16,273	14,221
문화체육	1,559	1,234
보건	1,961	2,946
복지교육	8,365	9,646
세정	22,365	17,660
안전	6,910	5,240
행정	12,952	11,076
환경	15,014	12,209
기타	11,433	10,679



문의내역	상담건수
지방세체납	5,500
세정	3,614
재산세	2,728
도세	2,084
지방소득세	1,655
과태료체납	1,159
징수행정	492
세무조사	203
체납기동	121
세외수입체납	74



문의내역	상담건수
건축	1,561
토지행정	1,398
수도운영	1,014
주택관리	758
관로정비	716
광고물관리	712
도시도로	587
공원정책	561
도시행정	480
주택정책	449



- 2024년과 2025년 모두 세정 > 도시주택 > 환경 분야 순으로 접수됨.

○ 콜센터 민원 주요키워드 현황

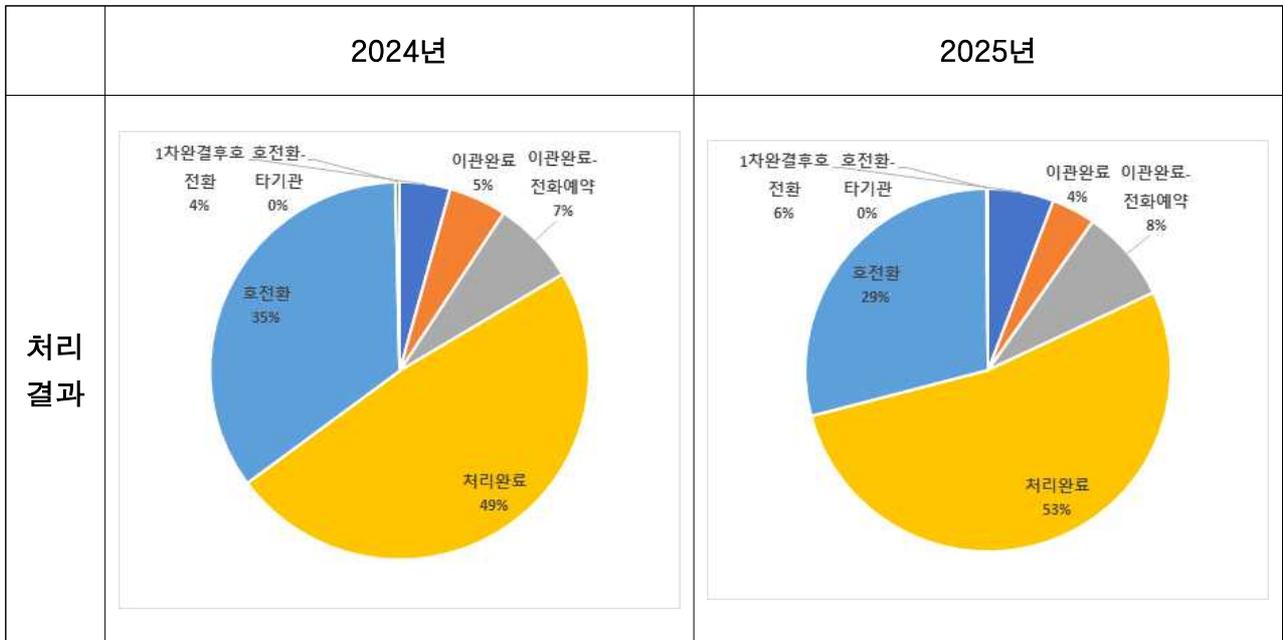
	2024년	2025년
주요 키워드	<p>시설 정비, 운영 기타, 지역 경제, 문의 연결, 여권 사무, 기타 단순, 여권 여권, 지방세 체납, 조사 관리, 체납 기타, 통합 조사, 자원 대형, 단순 문의, 기타 기관, 가족 여권, 도로 관리, 철도 화물, 주차 관리, 대형 폐기물</p>	<p>대형 폐기물, 여권 여권, 경제 기타, 자원 대형, 지역 경제, 기타 단순, 단순 문의, 체납 기타, 버스 운영, 지역 화폐, 여권 사무, 운영 기타, 지방세 체납, 주차 관리, 관리 기타, 세정 자동차세, 재산세, 시설 정비</p>
빈출 순위	<ol style="list-style-type: none"> 지방세 체납 체납 기타 가족 여권 여권 사무 여권 여권 기관 문의 기타 기관 문의 연결 기타 단순 단순 문의 	<ol style="list-style-type: none"> 지역 경제 지방세 체납 체납 기타 기타 단순 단순 문의 가족 여권 기관 문의 기타 기관 문의 연결 경제 기타

- 2025년에는 지역경제(지역화폐) 관련 문의가 급증하였으며 2024년과 2025년 공통으로 지방세 및 여권 관련 문의가 많았음.

2. 콜센터 상담민원 처리 현황

○ 콜센터 민원 처리 현황

	2024년		2025년	
1차완결후호전환	4,941	4.3%	6,089	5.8%
이관완료	5,671	4.9%	4,077	3.9%
이관완료-전화예약	8,260	7.2%	8,628	8.2%
처리완료	55,576	48.4%	55,419	53.0%
호전환	39,899	34.8%	30,256	28.9%
호전환-타기관	432	0.4%	148	0.1%



- 2024년에는 48.4%, 2025년에는 53%의 민원을 콜센터에서 자체 처리하였음. 호전환(담당부서 연결) 비율은 34.8%에서 28.9%으로 나타남.
- 전년도와 비교하여 2025년의 자체 처리 비율은 늘고 호 전환 비율은 낮아짐.

○ 호전환 민원 부서(팀)별 통계

	2024년	2025년
상위 연결 부서 현황	<p>2024년 상위 연결 부서 현황: 징수와 지방세체납팀(4,990건, 6%), 세정과 세정팀(2,579건, 3%), 세정과 도세팀(2,227건, 3%), 세정과 지방소득세팀(1,552건, 2%), 교통시설과 주차관리팀(1,254건, 1%), 세정과 재산세팀(1,197건, 1%).</p>	<p>2025년 상위 연결 부서 현황: 징수와 지방세체납팀(2,376건, 3%), 세정과 세정팀(2,008건, 2%), 세정과 도세팀(1,517건, 2%), 세정과 재산세팀(1,315건, 2%), 세정과 지방소득세팀(1,199건, 1%), 평생교육과 평생학습관운영팀(1,098건, 1%).</p>
연결 순위	<ol style="list-style-type: none"> 1. 징수와 지방세체납팀(4,990) 2. 세정과 세정팀(2,579) 3. 세정과 도세팀(2,227) 4. 세정과 지방소득세팀(1,552) 5. 교통시설과 주차관리팀(1,254) 6. 세정과 재산세팀(1,197) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 징수와 지방세체납팀(2,376) 2. 세정과 세정팀(2,008) 3. 세정과 도세팀(1,517) 4. 세정과 재산세팀(1,315) 5. 세정과 지방소득세팀(1,199) 6. 평생교육과 평생학습관운영팀(1,098)
월별 발생 추이	<p>2024년 월별 발생 추이: 징수와 지방세체납팀(01월: 490, 02월: 930, 03월: 820, 04월: 430, 05월: 360, 06월: 370, 07월: 310, 08월: 330, 09월: 350, 10월: 360, 11월: 230, 12월: 220).</p>	<p>2025년 월별 발생 추이: 징수와 지방세체납팀(01월: 460, 02월: 230, 03월: 220, 04월: 230, 05월: 260, 06월: 220, 07월: 240, 08월: 200, 09월: 200, 10월: 180, 11월: 210, 12월: 180).</p>

- 호전환(부서연결) 민원은 징수와, 세정과 등 지방세 관련 문의가 가장 많은 비율을 차지함.
- 지방세 관련 문의는 자동차세, 재산세 등 세목별 부과 시기에 따라 특정 월에 특히 많이 발생함.

○ 콜센터 처리완료 민원 현황

	2024년	2025년																																												
문의 내역																																														
처리 내역 현황	<table border="1"> <thead> <tr> <th>상담내역</th> <th>상담건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>4,030</td></tr> <tr><td>여권사무</td><td>3,766</td></tr> <tr><td>단순문의</td><td>3,564</td></tr> <tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2,779</td></tr> <tr><td>자동차세</td><td>1,590</td></tr> <tr><td>지역화폐</td><td>1,337</td></tr> <tr><td>광주광역시</td><td>1,183</td></tr> <tr><td>재산세</td><td>1,113</td></tr> <tr><td>주정차단속</td><td>1,051</td></tr> <tr><td>가족관계 등록</td><td>794</td></tr> </tbody> </table>	상담내역	상담건수	타기관 문의(연결)	4,030	여권사무	3,766	단순문의	3,564	대형폐기물 신고	2,779	자동차세	1,590	지역화폐	1,337	광주광역시	1,183	재산세	1,113	주정차단속	1,051	가족관계 등록	794	<table border="1"> <thead> <tr> <th>상담내역</th> <th>상담건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>단순문의</td><td>4,045</td></tr> <tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>3,575</td></tr> <tr><td>여권사무</td><td>2,408</td></tr> <tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2,227</td></tr> <tr><td>지역화폐</td><td>1,932</td></tr> <tr><td>재산세</td><td>1,330</td></tr> <tr><td>자동차세</td><td>1,144</td></tr> <tr><td>주정차단속</td><td>1,108</td></tr> <tr><td>생활폐기물 수집운반</td><td>783</td></tr> <tr><td>가족관계 등록</td><td>677</td></tr> </tbody> </table>	상담내역	상담건수	단순문의	4,045	타기관 문의(연결)	3,575	여권사무	2,408	대형폐기물 신고	2,227	지역화폐	1,932	재산세	1,330	자동차세	1,144	주정차단속	1,108	생활폐기물 수집운반	783	가족관계 등록	677
상담내역	상담건수																																													
타기관 문의(연결)	4,030																																													
여권사무	3,766																																													
단순문의	3,564																																													
대형폐기물 신고	2,779																																													
자동차세	1,590																																													
지역화폐	1,337																																													
광주광역시	1,183																																													
재산세	1,113																																													
주정차단속	1,051																																													
가족관계 등록	794																																													
상담내역	상담건수																																													
단순문의	4,045																																													
타기관 문의(연결)	3,575																																													
여권사무	2,408																																													
대형폐기물 신고	2,227																																													
지역화폐	1,932																																													
재산세	1,330																																													
자동차세	1,144																																													
주정차단속	1,108																																													
생활폐기물 수집운반	783																																													
가족관계 등록	677																																													

- 콜센터에서 자체 처리완료된 민원은 여권 및 폐기물 관련 문의가 가장 많았고, 그 밖에 타기관 연결 문의와 단순 문의로 처리된 경우가 많음.

IV 분석총평

- 광주시 콜센터 민원은 1년에 약 11만건 이상 발생하고 있으며 월평균 9천건 이상의 민원이 접수되고 있음.
- 분야별 민원 분석 결과 세정, 도시주택, 행정, 환경, 복지, 교통 분야의 민원이 많이 발생하고 있음.
- 업무 분야별로 많이 발생하는 민원은 지방세체납(세정분야), 건축 및 실거래관련(도시주택분야), 여권관련(행정분야), 폐기물관련(환경분야), 평생학습관련(복지교육분야), 주차관리(교통분야)로 나타남.
- 여권 및 지방세 관련 문의는 꾸준히 많이 발생하고 있음.

- 콜센터에서 처리완료한 민원은 여권사무, 대형폐기물 신고, 단순 문의, 타기관연결 등이며, 호전환(부서연결) 민원은 지방세 관련 민원이 가장 많아 주로 징수과와 세정과로 연결되었음.
- 지방세 문의 등 개인정보 확인이 필요한 민원은 부서연결이 필요할 것이나 단순 문의와 일반적인 안내 등 처리가 가능한 민원은 콜센터에서 자체 처리 비율을 높일 수 있도록 최신 매뉴얼 정비와 상담원 교육이 꾸준히 필요할 것으로 보임.

V 활용계획

- 바로민원과 공유 : 콜센터 운영 및 민원대응 정책 수립에 활용
- 민원콜센터 상담 빅데이터 분석결과 게시
 - 시 홈페이지 및 광주시 빅데이터포털 시스템 등록
 - 범정부 데이터 분석시스템 결과 등록