빅데이터로 본 광주시민의 소리

여름철 월요일 대중교통 불만 최다… 행정 민원 2배 이상 증가

市, 8년간 1600만건 분석… 야구장신축 단일민원 최고

"생활 밀착형 '선대응 민원 행정' 서비스 펼치겠다"

광주 북구에 사는 A씨는 유독 여름철 월요일이면 대중교통이 못마땅하다. 버스 배차간격이나 서비스도 불만이고, 택시도 불친절하다. A씨는 "더위 탓인지 여름이면 불만이 높아진다. 쉬었다 출근하는 월요일은 더욱 심하다"고 말했다.

광주시가 최근 8년간(2006~2013년) 전자민원, 콜센터(2009년 이후), SNS 등에 등록된 1600만건의 민원 관련 빅데이터 자료를 분석했더니 광주시민은 여름철, 월요일에 대중교통 관련 민원(불만) 접수를 가장 많이 하는 것으로 나타났다.

대중교통 민원은 버스안내 정보(안내방송, 도착정보)에 대한 불만과 버스·택시 불친절, 버스노선 증설 요구 등이 대부분이었다.

다만, 전체 민원 중 대중교통 관련 민원은 지난 2006년 58.4%를 최고점을 기록한 뒤 2011년 41.5%, 2013년 39.6%로 감소 추세다. 반면 공무원의 불친절, 행정처리 지연 등 행정 관련 민원은 같은 기간 11.9%에서 22.2%, 23.3%로 증가하고 있다. 행정 서비스에 대한 개선이 요구되는 대목이다.

전자(인터넷)민원 7만건을 기준으로, 계절별 민원은 여름(1만8397건)이 가장 많았고, 봄(1만7758건), 가을(1만621건), 겨울(1만5753건)순이었다. 각 계절의 특성을 반영하듯 나들이철인 봄에는 매연 등의 민원이 많았고, 성추행 발생 빈도가 높은 여름에는 방범용 CCTV설치, 추운 겨울에는 시내버스 미정차, 늦은 버스시간 개선 등의 민원이 다수를 차지했다.

요일별로는 직장인이 가장 출근하기 싫은 요일이기도 한 월요일(22.9%)의 민원 접수율이 가장 높았으며, 화(16.2%), 수(15.6%), 목(15.4%), 금(15.2%), 토(7.4%), 일요일(7.3%) 순으로 휴일에 가까워질 수록 민원도 줄었다.

쉬었다가 출근하는 월요일엔 버스와 택시 등 대중교통 불만이 가장 높았으며, 화요일에는 행정기관의 민원 처리에 대한 불만민원이 많았다.

자치구별로는 북구가 1만1034건으로 주민 민원이 가장 많은 지역이라는 오명을 썼으며, 서구(8120건), 광산구(6940건), 남구(5304건), 동구(2726건)순으로 민원이 감소했다.

동별로는 화정동이 가장 민원(1670건)이 많은 동으로 조사됐으며, 교통 관련 민원(36.1%)과 화정 주공 재건축, 아파트 준공 부실 등 도시개발 민원(20.3%)이 다수를 차지했다.

광주시청 각 부서(국)에 대한 긍·부정 민원 분석에서는 도시디자인국에 대한 민원인의 불만이 가장 높았다. 제기 민원인 중 99.3%가 불만을 나타냈으며, 0.7%만 감사의 뜻을 담은 칭찬 민원을 올렸다. 민원 대부분은 재개발과 소음, 분진 등이었다. 불만 민원이 가장 높은 부서로 꼽히는 대중교통과도 칭찬민원은 0.8%였다.

단일민원으로는 오는 8일 공식 개장하는 야구장 신축과 관련한 민원이 1만3000여건으로 가장 많았다.

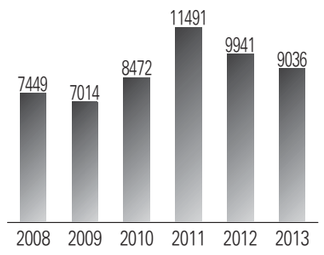
이 밖에 지난 2009년부터 2013년까지 광주 120콜센터로 접수된 63만여건의 민원을 분석한 결과, 전자민원과 비슷한 경향을 보였으며, 특이점으로 특정인(전화번호)이 3만780건의 민원전화를 걸었던 것으로 드러났다. 5년동안 하루 평균 17번의 민원전화를 건 이 특정인은 주로 안내여성의 인사 목소리 듣고 끊기, 버스불편 신고하기, 콜센터 위치 등을 반복적으로 문의했다.

광주시는 이번 빅데이터 분석 결과를 토대로 민원유형 및 해결방안 등을 마련해 민원 제기에 앞서 시민불편을 해결하는 '선대응 민원 행정'을 펼쳐나갈 계획이다.

광주시 관계자는 "시민들이 요구하는 것이 무엇인지를 종합이고 전문적으로 파악하기 위해 빅데이터 분석을 하게 됐다"며 "이번 자료를 기초로 생활 밀착형 서비스를 적극 발굴해 시민이 원하는 다양한 정책을 실현해 나가겠다"고 밝혔다.

/박진표기자 lucky@kwangju.co.kr

■광주시 연도별 전자민원 건수



■1인 최다 민원

062
6* *
5 * * *

30,780건
(120콜센터접수)

- 콜센터 장소 문의
- 85번 버스 운행시간 문의
- 버스 불편신고
- 교통카드 훼손/훼손시 새카드이전 여부
- 안내 인사 듣고 일방적 통화 끊기
- 마을버스700번 시간 문의
- 문화예술과 연결요구

■2013년 계절별 주요 민원

봄 '환경'	• 매연 • 쓰레기 무단투기 • 담배꽁초 투기 • 하수관거 공사
여름 '민원'	• 민원 담당자 신고 • 불법광고물 • 노점 단속 • 방범용 cctv 설치
가을 '도시(주택)'	• 하남 모 아파트 부실 • 위법 건축물
겨울 '교통'	• 버스 배차 시간 미준수 • 버스 미정차 • 불친절 • 주차 단속 • 버스 안내단말기 고장

초고령화 진입 광주·전남

고령화 대응능력 부족… 노인들 살기 힘들다

산업硏 전국 16개 시·도 분석, 광주 7위·전남 12위… 경기 최고·부산 최하위

◇지역별 고령화 대응능력 지수

지역	경제활력		생활활력		종합지수	
	지수	순위	지수	순위	지수	순위
서울	1.92	11	1.37	3	3.28	9
부산	1.06	16	0.86	13	1.92	16
대구	1.59	15	0.90	11	2.49	15
인천	2.13	8	1.16	8	3.29	8
광주	**2.30**	**6**	**1.03**	**10**	**3.33**	**7**
대전	2.43	4	1.14	9	3.57	5
울산	2.19	7	1.59	1	3.77	4
경기	2.91	2	1.46	2	4.38	1
강원	1.83	14	0.84	14	2.67	13
충북	2.52	3	1.26	5	3.78	3
충남	3.00	1	1.20	7	4.20	2
전북	1.83	13	0.81	15	2.65	14
전남	**1.89**	**12**	**0.80**	**16**	**2.68**	**12**
경북	2.11	9	0.89	12	3.00	11
경남	2.31	5	1.22	6	3.53	6
제주	1.95	10	1.29	4	3.24	10

〈자료:산업연구원〉

광주·전남 지역이 (초)고령화사회에 진입한 가운데 이를 극복하기 위한 대응능력마저 최저수준을 기록, 개선책 마련이 시급한 것으로 나타났다.

4일 산업연구원(KIET)이 발표한 '지역경제의 고령화 대응력 분석'에 따르면 광주와 전남의 고령화 대응력 지수가 전국 16개 시·도 가운데 각각 7위와 12위를 기록해 고령화 대비에 미흡한 것으로 평가됐다.

고령화 대응력 지수는 경제·산업·보건·복지 등 4개 영역에 걸쳐 고령화의 부정적 영향에 대한 대응 정도를 파악할 수 있는 총 29개 세부지표에 가중치를 두고 산출한 것이다. 지수가 낮을수록 다른 지역보다 인구 고령화에 잘 대응하지 못할 가능성이 높다는 뜻이다.

종합지수는 경기(대응력 지수 4.38), 충남(4.20), 충북(3.78)가 상위 3개지역으로 기록됐으며 이에 반해 부산은 1.92로 가장 낮았고 대구(2.49), 전북(2.65)도 최하위권에 머물렀다.

특히 서울과 부산의 지수 격차는 2.3배에 달할 정도로 지역간 고령화 대응력은 뚜렷한 양극화 현상을 보였다.

경제활력과 생활활력 모두 전국 평균을 상회하는 활력지역으로는 경기, 충남 등 7개 지역, 두 부문 모두 전국 평균을 밑도는 쇠퇴지역으로는 부산, 대구 등 6개 지역이 꼽혔다.

생활활력은 전국 평균 이하 수준이지만 경제활력이 평균이상인 경제활력 우위지역에는 광주가, 생활활력이 평균 이상인 생활활력 우위지역에는 서울과 제주가 포함됐다.

산업연구원은 "이같은 결과는 다수 지역이 속한 활력지역과 쇠퇴지역간 노동생산성 차이를 유발하고 이는 다시 경제 격차를 확대시키는 방향으로 작용하는 것으로 볼 수 있다"고 설명했다. 또한 우리나라의 전지역이 고령화 지역에 포함된 가운데 고령화 속도는 서울시와 6개 광역시가 훨씬 빠른 것으로 나타났다. 특히 전남의 고령화율은 21.5%로 고령화인구가 20% 이상인 초고령화지역으로 유일하게 분류됐다.

반면 울산은 7.9%로 고령화비중이 전남의 약 3분의 1 수준에 불과했다.

허문구 산업연구원 연구위원은 "지역이 고령화의 부정적 영향을 최소화하거나 상쇄하려면 기업의 설비투자를 유도하고 외국인을 포함한 창의인재 육성 등 노동생산성을 향상시킬 정책이 필요하다"며 "노인층이 사회적 사각지대에서 벗어나고 지역주민들이 실질적으로 체감할 수 있는 분야에 대한 정책적 확충이 시급하다"고 강조했다.

/김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr

무등산 국립공원 승격 1주년 기념사진전

무등산 국립공원 승격 1주년을 기념하는 행사가 4일 오후 화순군 하니움문화센터에서 열려 참석자들이 출품작을 둘러보고 있다.

/김진수기자 jeans@

광주여성들 행복 만족도 '보통' 5점 만점에 3.3점

광주여성재단이 광주 거주 여성을 대상으로 조사한 '전반적 행복감'이 5점 만점 중 3.33점인 것으로 나타났다.

여성재단은 4일 광주 여성 1200명을 대상으로 조사한 '광주형 여성행복지표' 측정 결과를 발표했다. 5점 만점의 지표로 구성된 조사결과로는 광주 여성은 평균 3.33점으로 전반적으로 행복감을 느낀다고 답했다.

또 나이 듦(3.22점), 건강(3.04점), 여가 및 문화(3.02점) 순으로 행복을 좌우하는 요소에 만족감을 드러냈다. 반면에 행정(2.74점), 경제 및 일(2.73점), 안전(2.72점), 공생 및 공동체(2.66점), 돌봄(2.66점), 사회참여(2.54점) 등의 조사항목에는 상대적으로 낮은 점수를 매겼다.

이번 조사결과 광주여성은 행복을 좌우하는 건강, 돌봄, 안전 등의 전반적인 요소에서 평균 2.87점의 만족도를 보여 5점 척도의 평균점인 2.5점보다 조금 웃돌았다.

/김미은기자 mekim@kwangju.co.kr

대한의사협회 의료광고심의필 제 131226-중-52297호

老안시력
노안교정

밝은광주안과의원

1566-9988
신세계백화점 대각선 맞은편 눈모양빌딩을 찾으세요
진료내용 노안라식 / Kamra Inlay를 이용한 시술 / 다초점 인공 수정체 / 레스토렌즈
운암동방면 ▲ ◀상무지구 방면 신세계백화점 ● 밝은광주안과의원

높은 대출금리의 벽
앞으로의 금융, 신협이 바꿉니다.
대출한도 최대 25억원

• 아파트 / 상가 / 원룸 / 나대지
보증금 / 차량 등 모든 담보가능!
• 특례보증 / 햇살론 대출지원!
• 신용대출 – 직장인 / 자영업자 우대!
광주원광신협
| 궁동본점 | 227-4474
| 금호지점 | 383-4474
| 풍암지점 | 653-4474

사람+금융=광주새마을금고
37년의 역사와 전통으로
서민금융을 지켜온 광주새마을금고
대출 리모델링 전문
대출한도 개인 500억원
법인 1000억원
(중앙회 플러스 연계대출 한도 포함)
비율 최고 80%
취급대출 : 동산 및 각종 부동산
(종교시설 전문)
금 리: 최저 4.06%~

돈이 모이는 비과세 금융상품
세금없는 비과세 최고 7,000만원
(출자금 1,000만원, 예 · 적금 3,000만원, 생계형 3,000만원)
광주새마을 금고에 오시면 꿈과 미래가 보장됩니다.
MG 광주새마을금고
대표전화 본 점:361-3515 양 동 지 점:362-6164
각화지점:268-6163 풍암금호지점:651-6167
광주 광역시 서구 천변좌로 246번길 3