



안전하고 행복한 지역사회를 위한 안전 신고 플랫폼

✍️ 손세린 / 📅 2019년 7월 23일 / 📄 [블로그](#) / 💬 [0 Comments](#)

시민들의 불편함을 어떻게 해결할 수 있을까요?

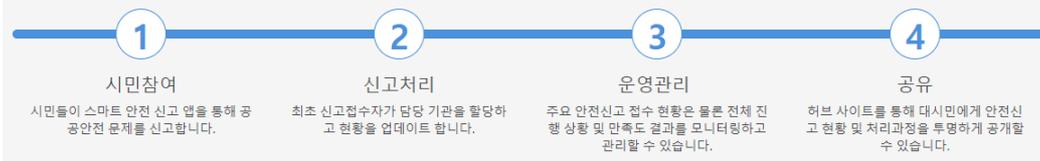
불과 몇 년 전까지만 해도 시민들은 지역사회의 예기치 못한 안전 문제(예: 쓰레기 더미, 가로등 고장, 침수, 위험 시설 등)를 신고하기 위해 전화 신고에 의존해야 했습니다. 또한 시민들은 어떤 공공기관이 그 자산이나 서비스를 담당하고 책임이 있는지를 확인해야 신고를 접수할 수 있었습니다. 하지만 오늘날은 위치 기반 스마트 폰을 통해 **누구나 언제 어디서나 지역사회의 문제를 신고**할 수 있습니다.

Esri의 솔루션 템플릿에는 공공 기관에서 안전 문제에 대한 데이터를 수집하는데 사용할 수 있는 맵과 응용 프로그램 모음이 포함되어 있습니다. 이를 통해 접수된 신고는 적절한 담당자에게 할당하고 활동 및 성과를 실시간으로 모니터링할 수 있습니다.

그럼, **Citizen Problem Reporter** 솔루션 템플릿을 통해 시민들이 지역 사회 문제를 제출하고, 운영자가 문제 보고에 응답하며 피드백을 제공하고 모니터링하는 과정을 알아보까요?

지역사회의 문제 해결을 위해 시민들을 이끌어주세요!

시민들에게 지역사회 참여 방법을 안내함과 동시에 지방정부의 이니셔티브 단계를 나타내는 방법과 문제 해결 및 운영 프로세스를 제공할 수 있습니다.



안전 신고 문제 접수하기

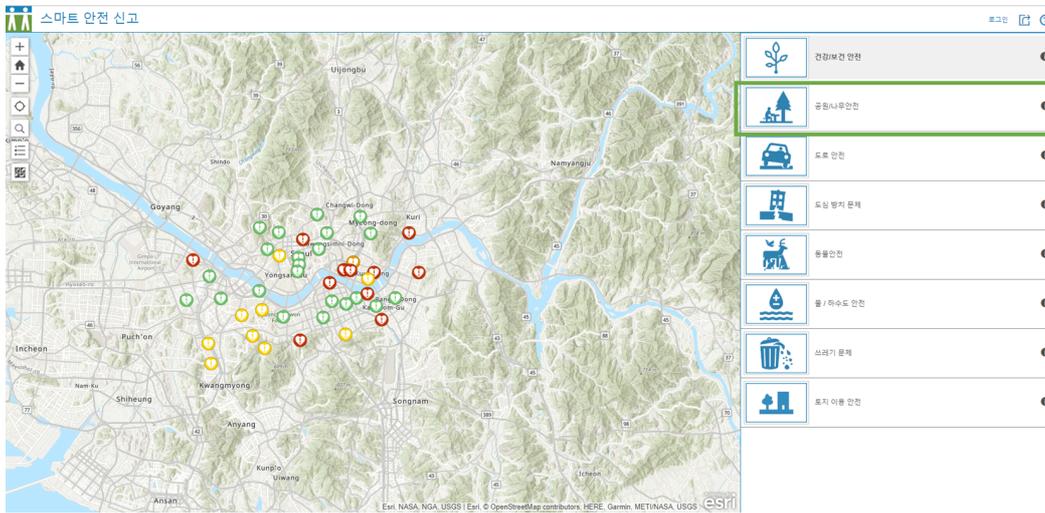
만약 공원의 가로등이 고장이 나 있는 것을 발견했을 때 어떻게 안전 신고를 할 수 있는지 알아보겠습니다.

1. 브라우저에서 스마트 안전 신고 앱 링크로 이동하세요.
2. 스마트 안전 신고 앱이 열리면 **게스트로 진행**을 클릭하세요



앱이 열립니다. 이 앱에서는 건강/보건 안전, 공원/나무 안전 등 안전 신고를 할 수 있는 여러 범주가 나타납니다. 여기서는 공원 가로등 고장을 신고할 것입니다.

3. **공원/나무 안전**을 클릭하세요.

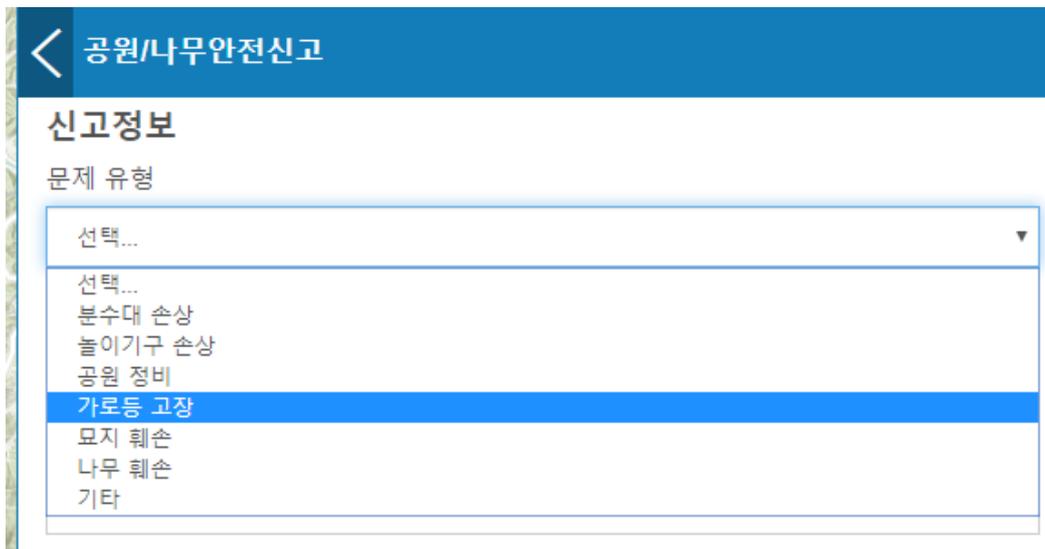


공원/나무 문제 신고 양식이 나타나고 이를 통해 공원 가로등 문제를 신고할 수 있습니다.

4. **제출하기** 버튼을 클릭하세요



5. 문제 유형에서 **가로등 고장**을 선택하세요.



6. 문제 내용을 입력하고 접수자 이름과 휴대전화, 메일주소를 입력합니다.

신고정보

문제 유형

가로등 고장

문제 내용

집 앞 공원 가로등이 나갔습니다. 교체가 필요해 보입니다.

접수자 이름

김에스리

휴대전화

000-0000-0000

메일 주소

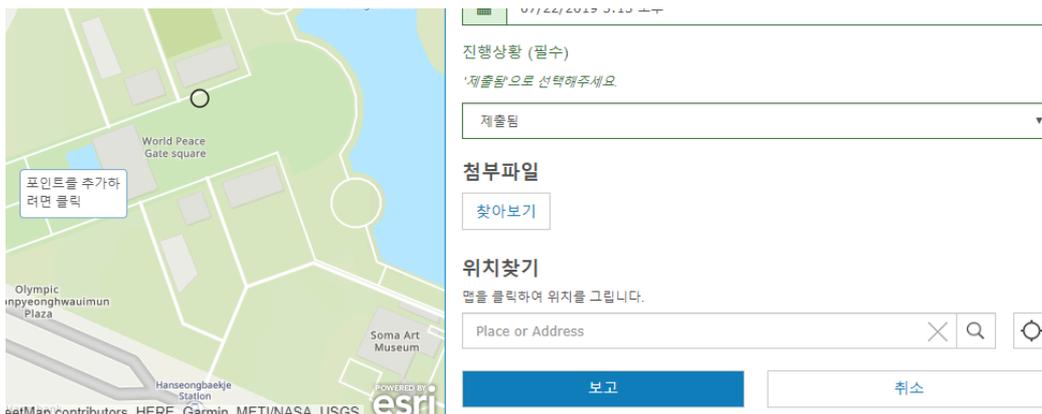
mkt@esrikr.com

발생 날짜

07/22/2019 3:13 오후

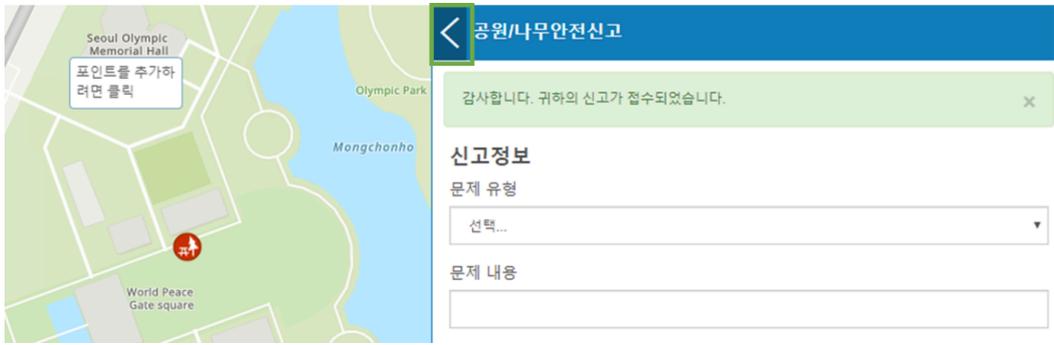
7. 진행 상황을 제출됨으로 선택한 뒤 필요하다면 이미지, 동영상, 파일 등의 첨부 파일을 첨부합니다.

8. 위치 찾기에서 신고 위치를 지도에서 클릭하거나 주소를 입력해서 선택합니다.



9. 신고를 접수하기 위해 **보고** 버튼을 클릭하세요.

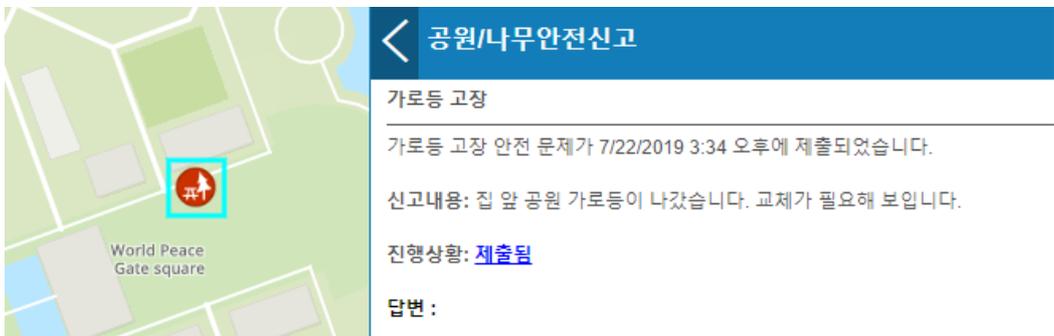
10. 공원/나무 문제 접수 양식 상단에 **뒤로 가기** 버튼을 클릭하세요.



11. 접수된 신고 목록이 나타나고 그중 가장 상위에 있는 **가로등 고장**을 클릭하세요.



12. 신고한 가로등 고장에 대한 문제가 나타나고 진행 상황(제출됨, 접수됨, 처리중, 완료됨)과 담당자의 답변을 볼 수 있습니다.



안전 신고 접수 응답하기

이전 세션에서 일반 시민으로서 스마트 안전 신고 앱을 통해 안전 문제를 제출했습니다. 이번에는 안전 신고 담당 공무원이 되어 스마트 안전 신고 관리 앱으로 신고를 접수받고 이를 해결할 책임 기관 또는 부서에 할당해보겠습니다. 자동화된 서비스 요청 및 작업 활동 시스템을 가진 중앙정부기관에서는 신고 접수 앱을 통합하여 담당자에게 전달할 수 있습니다.

1. 브라우저에서 스마트 안전 관리 앱 링크로 이동하세요.

2. 문제 유형에서 **공원/나무 안전**을 클릭하세요.

3. 제출된 신고 목록 테이블에서 방금 제출된 가로등 고장을 클릭하세요.

문제 유형	문제 내용	접수자 이름	휴대전화	제출 주소	발생날짜	진행상황
가로등 고장	집 앞 공원 가로등이 나갔습니다. 교체가	김에스라	000-0000-0000	mkt@esrik.com	07/22/2019 3:13 pm	제출됨
공원 정비					07/16/2019 1:48 pm	제출됨
공원 정비	공원에 죽은 나무를 잘라야함	OOO	000-0000-0000	mkt@esrik.com	06/26/2019 12:00 am	완료됨
공원 정비	공원에 죽은 나무를 잘라야함	OOO	000-0000-0000	mkt@esrik.com	06/26/2019 12:00 am	완료됨
공원 정비	공원에 죽은 나무를 잘라야함	OOO	000-0000-0000	mkt@esrik.com	06/26/2019 12:00 am	완료됨
공원 정비	공원에 죽은 나무를 잘라야함	OOO	000-0000-0000	mkt@esrik.com	06/26/2019 12:00 am	완료됨
나무 훼손	나무 쓰러짐	OOO	000-0000-0000	mkt@esrik.com	06/26/2019 12:00 am	완료됨
나무 훼손	나무 쓰러짐	OOO	000-0000-0000	mkt@esrik.com	06/26/2019 12:00 am	완료됨
나무 훼손	나무 쓰러짐	OOO	000-0000-0000	mkt@esrik.com	06/26/2019 12:00 am	완료됨

4. 제출된 신고 내용에 대한 팝업 정보가 아래에 나타납니다.

5. 상세정보 탭에서 오른쪽 **편집** 버튼을 클릭하세요.

가로등 고장

가로등 고장 안전 문제가 7/22/2019 3:34 오후에 제출되었습니다.

신고내용: 집 앞 공원 가로등이 나갔습니다. 교체가 필요해 보입니다.

진행상황: **제출됨**

답변 :

제출된 신고 내역을 편집할 수 있는 창이 나타납니다.

6. 진행 상황을 제출됨에서 **접수됨**으로 변경하세요.

진행상황 (필수)
'제출됨'으로 선택해주세요.

접수됨
선택...
제출됨
접수됨
처리중
완료됨

7. **저장** 버튼을 클릭하세요.

8. 해당 신고 진행 상황이 접수됨으로 업데이트됩니다.

가로등 고장

가로등 고장 안전 문제가 7/22/2019 3:34 오후에 제출되었습니다.

신고내용: 집 앞 공원 가로등이 나갔습니다. 교체가 필요해 보입니다.

진행상황: **접수됨**

답변 :

9. 다시 **편집** 버튼을 클릭하세요.

10. 진행 상황을 **처리중**으로, 담당 부서를 **공원관리**로 선택하세요.

진행상황 (필수)
'제출됨'으로 선택해주세요.

처리중 ▼
선택... 제출됨 접수됨 처리중 완료됨
공원관리 ▼

선택... 유틸리티 시설물 소방재난 보건안전 공원관리 도시계획 경찰 공공행정 도로공사
선택... ▼

파일첨부
[찾아보기]

11. **저장** 버튼을 클릭하세요.

가로동 고장 

가로동 고장 안전 문제가 7/22/2019 3:34 오후에 제출되었습니다.

신고내용: 집 앞 공원 가로등이 나갔습니다. 교체가 필요해 보입니다.

진행상황: [처리중](#)

담당부서 : 공원관리

해당 신고 진행 상황과 담당 부서가 업데이트됩니다.

12. **편집** 버튼을 클릭하세요.

13. 진행 상황을 **완료됨**으로 선택하고, 답변을 입력하세요.

진행상황 (필수)
 '제출됨'으로 선택해주세요.

완료됨 ▼

답변
 가로등 라이트 교체 완료했습니다.

범주
 공원관리 ▼

14. 저장 버튼을 클릭하세요.

15. 상세 정보에서 안전 신고 만족도 조사하기 버튼을 클릭하세요.

가로등 고장

가로등 고장 안전 문제가 7/22/2019 3:34 오후에 제출되었습니다.

신고내용: 집 앞 공원 가로등이 나갔습니다. 교체가 필요해 보입니다.

진행상황: **완료됨**

담당부서 : 공원관리

답변 : 가로등 라이트 교체 완료했습니다.

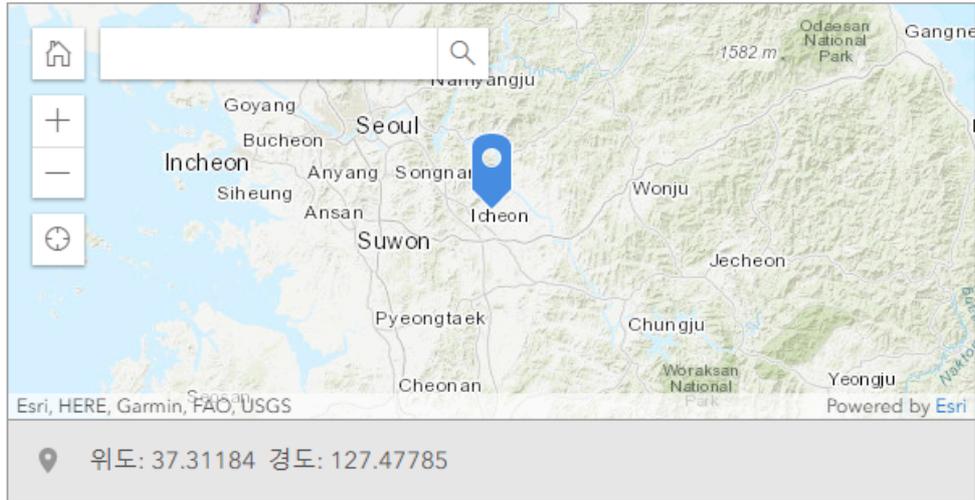
안전 신고 만족도 조사하기

16. 스마트 안전 신고 만족도 조사를 작성하세요.

스마트 안전 신고 만족도 조사

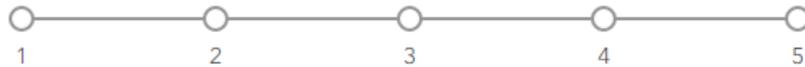
스마트 안전 신고에 대한 여러분의 의견은 추후 서비스 품질 개선에 매우 중요합니다. 부디 귀중한 시간을 내어 스마트 안전 신고 경험에 대한 만족도 조사에 참여해주세요.

안전신고 지역을 지도에 표시해주세요.*



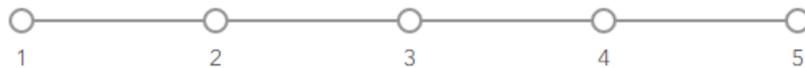
안전 신고 결과에 얼마나 만족하시나요?

(매우불만족: 1, 불만족: 2, 보통임: 3, 만족함: 4, 매우만족함: 5)



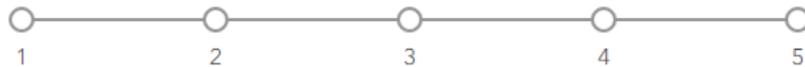
안전 신고를 처리하는 데 얼마나 많은 시간이 걸리셨나요?

(매우 많이 걸림: 1, 어느정도 걸림: 2, 보통임: 3, 짧게 걸림: 4, 매우 짧게 걸림: 5)



신고 서비스를 경험해 본 느낌은 어떠신가요?

(매우 부정적: 1, 부정적: 2, 보통임: 3, 긍정적: 4, 매우긍정적: 5)



주변 친구나 동료에게 안전 신고를 얼마나 추천하고 싶으신가요?



17. 만약 필요하다면 **더 자세한 정보를 얻고 싶으신가요?** 항목에 **예**를 체크하고 인적사항을 입력하세요.

더 자세한 정보를 얻고 싶으신가요?

예

아니오

이름

김에스리

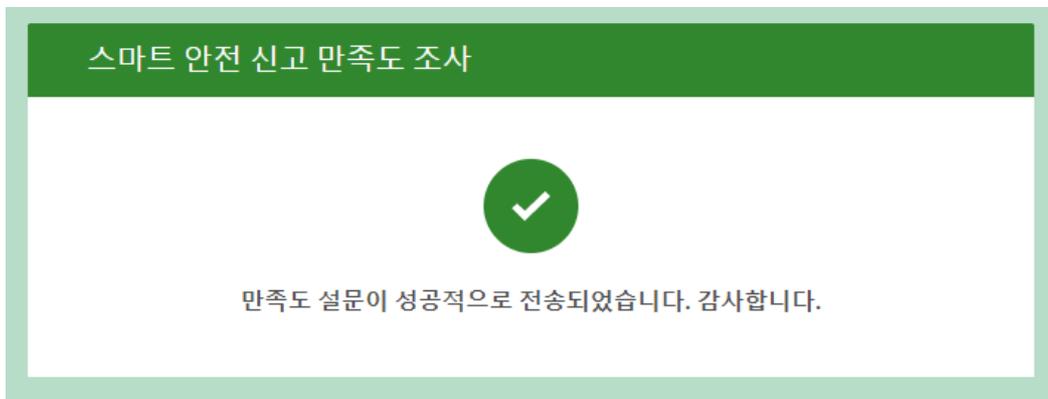
전화번호

010-0000-0000

이메일

mkt@esrikr.com

18. **제출하기**를 클릭하세요.



안전 신고 접수 모니터링

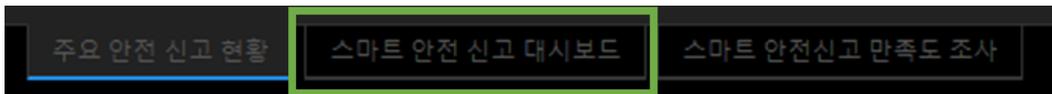
1. 브라우저에서 스마트 안전 신고 대시보드를 여세요.

주요 안전 신고 현황 대시보드 탭이 나타납니다.

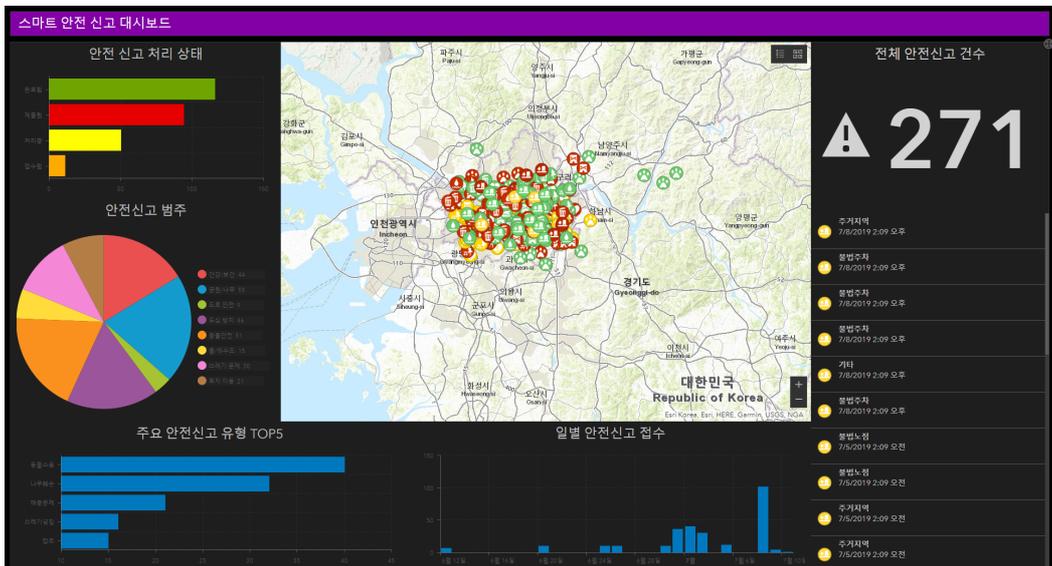


주요 안전 신고 현황 탭에서는 제출된 안전 신고 건수가 유형별로 표시됩니다. 이를 통해 의사 결정권자들은 최근 일주일간 접수된 신고 건수와 오늘 접수된 신고 건수를 한눈에 볼 수 있습니다.

2. 주요 안전 신고 현황 탭 옆에 **스마트 안전 신고 대시보드** 탭을 클릭하세요



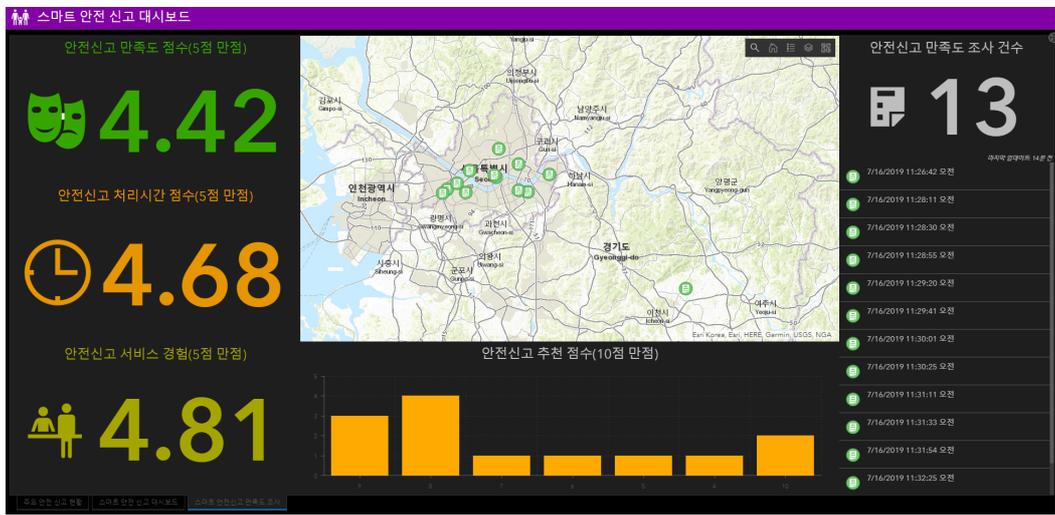
스마트 안전 신고 대시보드 탭에서는 안전 신고 처리를 할당받은 담당 부서가 문제 해결과 관련하여 부서의 업무 현황을 모니터링할 수 있습니다. 주요 문제 유형과 처리 상태가 표시되고 세부사항이 요약되어 나타납니다.



3. 스마트 안전 신고 만족도 조사 탭으로 이동하세요.



만족도 조사 탭에서는 안전 신고 만족도 조사 결과가 표시됩니다. 탭에서는 시민들이 경험한 서비스 만족도, 처리시간 등에 대한 정보가 표시됩니다.



스마트 안전 신고 시민 참여

정부 기관에서 스마트 신고 앱을 통해 지역 사회의 문제를 수집하고 해결하기 위한 이니셔티브 달성을 위해 하나의 웹 사이트를 구성할 수도 있습니다.

1. 브라우저에서 [스마트 안전 신고 허브](#)를 여세요.



전체 스마트 안전신고 접수 통계

이 섹션을 활용하여 진행률이나 통계를 공개적으로 공유할 수 있습니다. 안전신고 접수 현황 또는 지원이 필요한 이유를 수치를 통해 객관적이고 투명하게 공개할 수 있습니다.

또한 시민들의 참여를 유도할 수 있는 지표가 될 수 있기도 합니다.

전체 안전신고 건수

271

올해 접수된 모든 신고 건수
원본: 스마트안전신고_완료됨_전체

답변 완료된 신고 건수

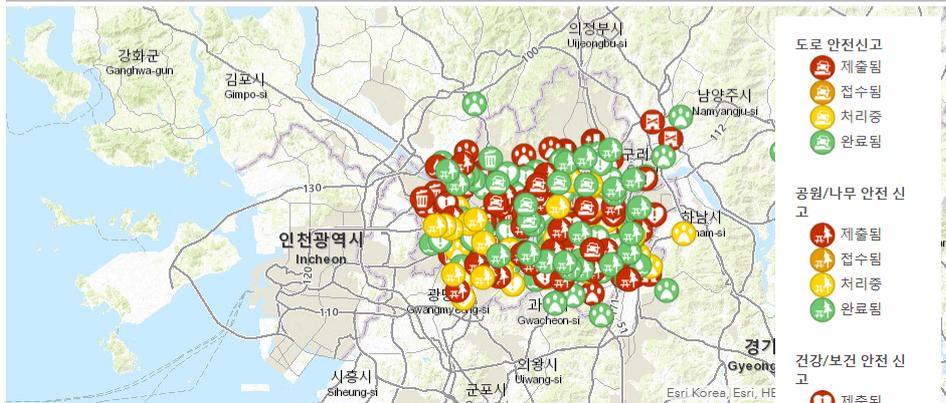
116

문제에 대한 답변 및 처리가 완료된 건수
원본: 스마트안전신고_완료됨_전체

최다 안전신고 유형

횡단보도

접수된 전체 안전 신고 유형 중 가장 많은 문제 유형
원본: 스마트안전신고_완료됨_전체



스마트 안전 신고 허브 사이트를 통해 정부 기관은 진행률이나 통계를 공개적으로 공유할 수 있습니다. 안전신고 접수 현황 또는 지원이 필요한 이유를 수치를 통해 객관적이고 투명하게 공개되며 이는 시민들의 참여를 유도할 수 있는 지표가 될 수 있습니다.

도시, 비영리 단체 및 모든 유형의 기관이 ArcGIS Hub를 사용하여 개방형 데이터를 공유하여 데이터 중심의 이니셔티브를 통해 커뮤니티에 참여합니다. 지역사회에 공공안전을 위한 협업의 중요성을 알리세요.

ArcGIS Hub는 엔터프라이즈 GIS를 확장하고 데이터 기반의 정책을 적용할 수 있도록 도와줍니다.

[💡 ArcGIS Hub 바로가기](#)

[👤 공공안전 페이지 바로가기](#)

[ARCGIS HUB](#)

[OPERATIONS DASHBOARD](#)

[SURVEY123](#)

[공공안전](#)

[대시보드](#)

[스마트폰](#)

[신고](#)

[안전](#)

[안전신고](#)

[허브](#)

댓글 남기기

[김지은로\(으로\) 로그인 함.](#) [로그아웃?](#)

댓글

보내기

검색

🔍 검색

GIS를 이해하기

[GIS란?](#)

[GIS 활용 방법](#)

[GIS 활용 사례](#)

회사소개

[\(주\)한국에스리](#)

[블로그](#)

[오시는 길](#)

[채용](#)

[문의 사항](#)

기술지원 및 서비스

[기술지원 시작하기](#)

[기술지원 서비스](#)

[기술지원 센터](#)

[유지관리 프로그램](#)

[전문 서비스](#)

[수강신청](#)

특별 프로그램

[특별 프로그램](#)

[비영리단체](#)

[교육기관](#)

[재난대응](#)

[환경보호](#)

맵 및 리소스

[The ArcGIS Book](#)

[Map Book Gallery](#)

[Story Maps Gallery](#)

[Maps We Love](#)

[E360 Video Library](#)

[GIS Dictionary](#)

ASSIGN A MENU

한국에스리 | 대표: 윤리차드케이 | 주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 87길 36 2005호 (삼성동, 도심공항타워) | 이메일: info@esrikr.com | 개인정보관리책임자: 안정호 | admin@esrikr.com
유지관리문의: 02-2086-1950 | 제품구매문의: 02-2086-1960 | 제품기술지원: 080-850-0915 | 교육센터: 02-2086-1980 | 대표전화: 02-2086-1900 | 사업자등록번호: 120-87-96816

Copyright© 2020 (주)한국에스리

한국에스리 홈페이지 내 모든 콘텐츠(사진, 이미지, 게시글 포함)에 대한 무단 복제 및 개작, 변형, 배포 행위는 원칙적으로 금지되며, 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

한국에스리 콘텐츠를 사용하고자 하시는 경우 mkt@esrikr.com으로 연락 부탁드립니다.