자유와 활력이 넘치는 파워풀 대구

공 개 용

월간 BRIEFING

(2022. 11월)

두드리소 120 달구벌콜센터

대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

Ⅰ. 종합분석

1 두 드 리 소

○ '22년 11월 **두드리소 접수 민원**은 **총 5,785건**으로 전월(7,921건) 대비 **26.97%(2,136건) 감소**

- 특정 민원인의 "택시 부제 해제"요청 민원 감소(전월 4,494건 → 당월 2,446건)

○ **(민원유형별) 교통분야*** **3,839건(66.4%)**, 도시주택분야** 899건(15.5%), 행정 분야 325건(5.6%) 등의 순으로 접수

* 교통분야 : 특정인의 "택시 부제 해제, 택시 갓등" 지속 접수

** 도시주택분야 : 아파트 건축 하자 시정요청, 도로 패임 등 시설물 정비요청 등

○ **(처리현황)** 접수민원 5,785건 중 **5,733건**(99.1%)은 **처리 완료**

- 처리중 : 52건(기한연장 23, 기한내 29)

○ **(평균 처리일수) 3.84일**로 전월(4.04일) 대비 **0.2일 감소**

※ 민원처리 기준일수 : 7일(토, 일, 공휴일 제외)

○ **(두드리소 만족도) 2.80점**으로 전월(3.15점) 대비 **0.35점 감소**

- 만족도 상위 실·국(응답수 5건 이상) : 환경수자원국(4.11점), 문화체육관광국(3.6점)
- 만족도 하위 실·국(응답수 5건 이상) : 도시주택국(1.91점), 도시관리본부(2.71점)
  - 도시주택국은 건축허가 반복민원(6건) 및 신축아파트 요구사항 미반영(3건) 등
    도시관리본부는 2건의 신천지 대구스타디움 대관허용 등으로 만족도가 낮게 책정

2 120달구벌콜센터

○ '22년 11월 **콜센터 상담 건수**는 총 **24,878건**(일평균 829건)으로 전월(21,170건) 대비 **17.5%(3,708건) 증가**

※ 코로나19 관련(코로나 확진 여부 검사, 동절기 백신 예방접종 사전예약 등) 문의 증가
(전월 717건 → 당월 2,790건)

○ **(민원유형별) 교통분야*** **4,777건(19.2%)**, 차량등록분야** 4,506건(18.1%), 보건복지 분야 4,217건(17.0%) 등의 순으로 접수

* 교통분야 : 버스·택시 불편신고, 택시부제 해제관련, 불법주정차 신고 등

** 차량등록분야 : 차량등록 이전사항, 제증명 발급서류 등

○ **(처리현황) 총 24,878건 중 즉시답변 20,542건(82.6%),** 부서전환 3,599건(14.5%), 두드리소 이관 737건(2.9%)

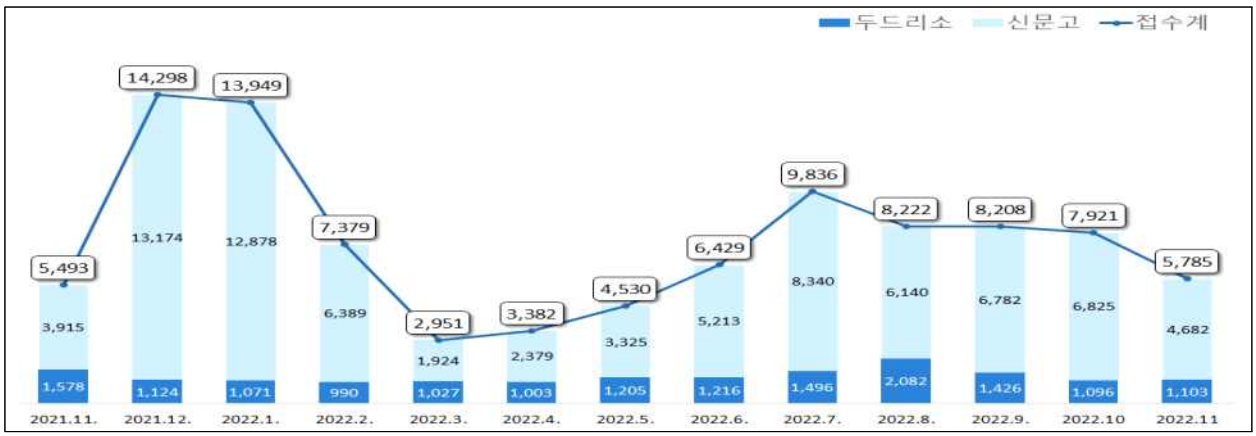
Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 접수 현황

○ ′22년 11월 민원접수는 **총 5,785건**(일평균 263건)으로 전월(7,921건) 대비 **26.97%**(2,136건) **감소**하였음

- 특정 민원인의 “택시 부제 해제” 요청 민원 감소(전월 4,494건 → 당월 2,446건)



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

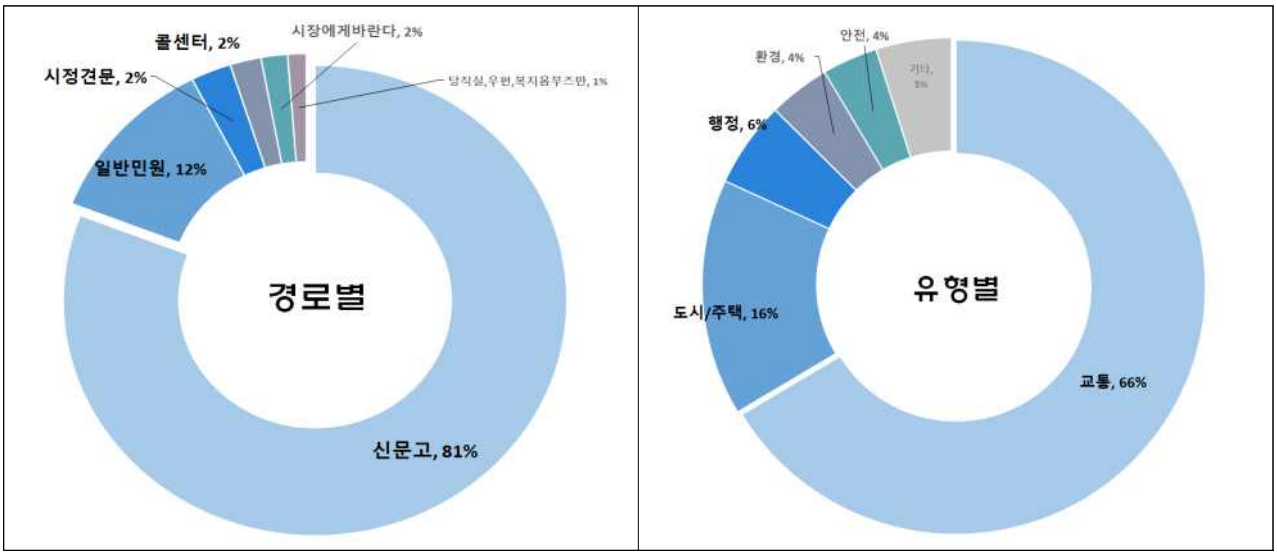
구 분	계	두 드 리 소								국 민 신문고
		소계	일반 민원	시장에게 바란다	복 지 옴부즈만	전화 민원	당직실	방문 민원	시정 견문	
′22.11월	5,785 (100)	1,103 (19.1)	669 (11.6)	97 (1.7)	11 (0.2)	115 (2.0)	23 (0.4)	36 (0.6)	152 (2.6)	4,682 (80.9)
′22.10월	7,921 (100)	1,096 (13.8)	647 (8.2)	59 (0.7)	7 (0.1)	144 (1.8)	42 (0.5)	36 (0.5)	161 (2.0)	6,825 (86.2)

○ 유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
′22.11월	5,785 (100)	70 (1.2)	3,839 (66.4)	899 (15.5)	48 (0.8)	135 (2.3)	17 (0.3)	205 (3.6)	11 (0.2)	325 (5.6)	234 (4.0)	2 (0.1)
′22.10월	7,921 (100)	60 (0.8)	5,958 (75.2)	981 (12.4)	51 (0.6)	103 (1.3)	20 (0.3)	123 (1.6)	1 (0.0)	411 (5.2)	199 (2.5)	14 (0.2)

- 민원유형은 **교통(66.4%), 도시주택(15.5%), 행정(5.6%) 순**으로 발생
- 교통은 택시 부제, 택시 갓등 관련 민원이 지속해서 접수되고 있으나, 이슈 민원 접수가 감소함에 따라 총 민원 접수 건수에도 영향을 미침

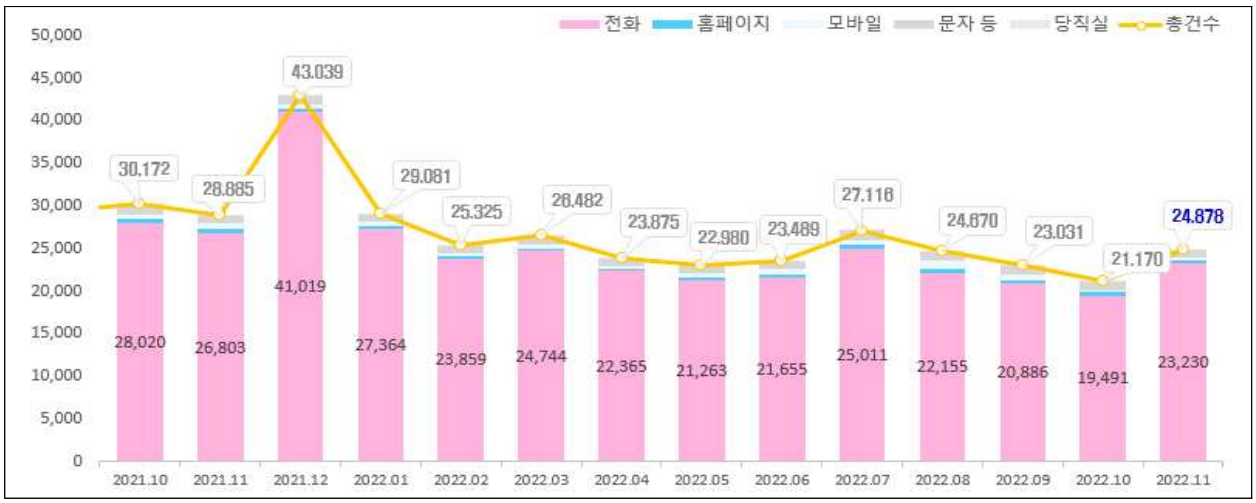


2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ '22년 11월 콜센터 민원은 **총 24,878건**(일평균 829건)으로 전월(21,170건) 대비 **17.5%(3,708건) 증가**하였음

- 코로나19 확진 여부 검사 및 동절기 추가접종 집중기간 운영에 따른 백신 사전예약 문의 및 미세먼지 계절관리기간 5등급 차량 운행 제한 시행 관련 문의 증가



○ 주요 문의 내용

- **동절기 추가접종 집중기간 운영에 따른 문의(3,536건)**
  - 동절기 추가접종 사전예약 및 기존일정 변경
  - 관련 잦은 안전안내문자 발송 불만

• 추가접종 간격 단축 불만 및 3~4차 접종 중단 불만

- **교통 관련 문의 (3,048건)**
  - 버스, 택시 이용 시 불편 신고 접수
  - 택시 부제일 해제 관련 확정여부 확인 및 담당부서 문의
  - 불법주정차 신고
- **미세먼지 계절관리기간 배출가스 5등급 차량 운행제한 관련 문의 (1,746건)**
  - 단속 대상 및 과태료 문의
  - 노후 경유차 조기폐차 지원사업 문의
  - 담당부서 및 담당자 연결 불가 불만

○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

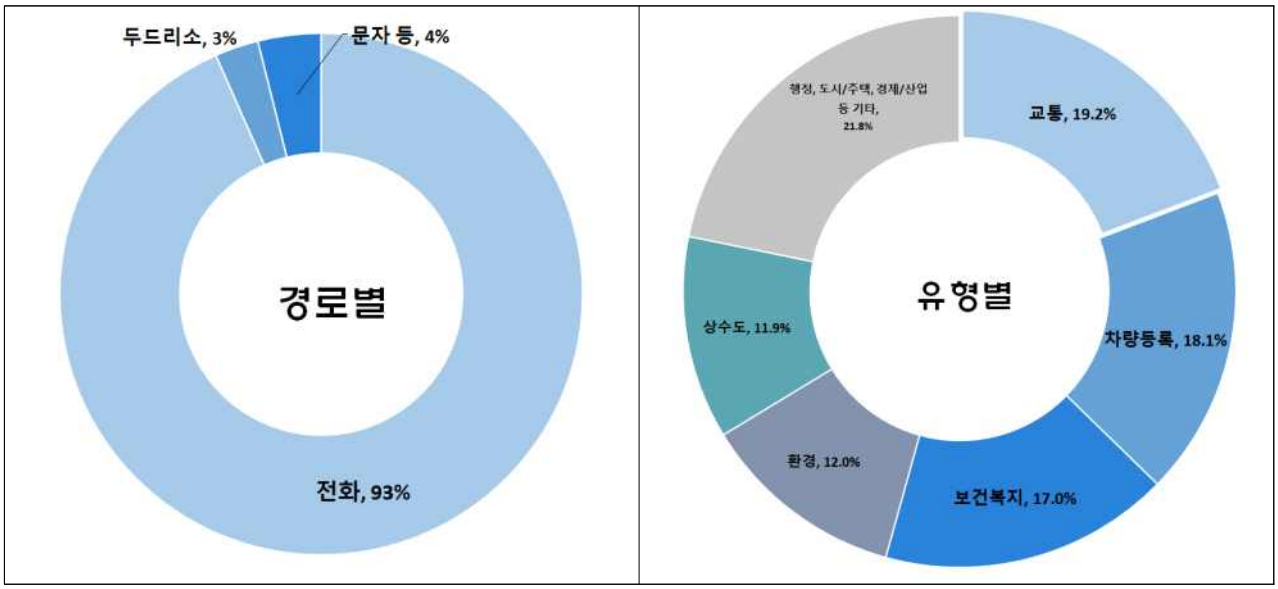
구 분	계	전화	두드리소	문자 등
′22.11월	24,878 (100)	23,230 (93.4)	668 (2.7)	980 (3.9)
′22.10월	21,170 (100)	19,491 (92.1)	644 (3.0)	1,035 (4.9)

○ 유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
′22.11월	24,878 (100)	690 (2.8)	4,777 (19.2)	993 (4.0)	420 (1.7)	4,217 (17.0)	2,969 (11.9)	169 (0.7)	4,506 (18.1)	2,248 (9.0)	2,977 (12.0)	912 (3.6)
′22.10월	21,170 (100)	795 (3.8)	4,777 (22.6)	959 (4.5)	430 (2.0)	1,830 (8.6)	3,078 (14.5)	200 (0.9)	4,286 (20.2)	2,194 (10.4)	1,745 (8.2)	876 (4.3)

- 민원유형은 교통(19.2%), 차량등록(18.1%), 보건복지(17.0%) 순임
- 교통은 대중교통 이용 시 불편 사항에 대한 신고 접수 및 불법주정차 신고 문의가 꾸준히 접수되고 있으며, 차량등록은 차량 이전 등록 관련 문의가 많음



□ 처리현황

○ 총 24,878건 중 1차처리(즉시답변) 20,542건(82.6%), 처리부서 담당자연결 3,599건(14.5%), 두드리소 이관 737건(2.9%)임

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'22.11월	24,878 (100)	20,542 (82.6)	3,599 (14.5)	737 (2.9)
'22.10월	21,170 (100)	16,865 (79.7)	3,554 (16.8)	751 (3.5)

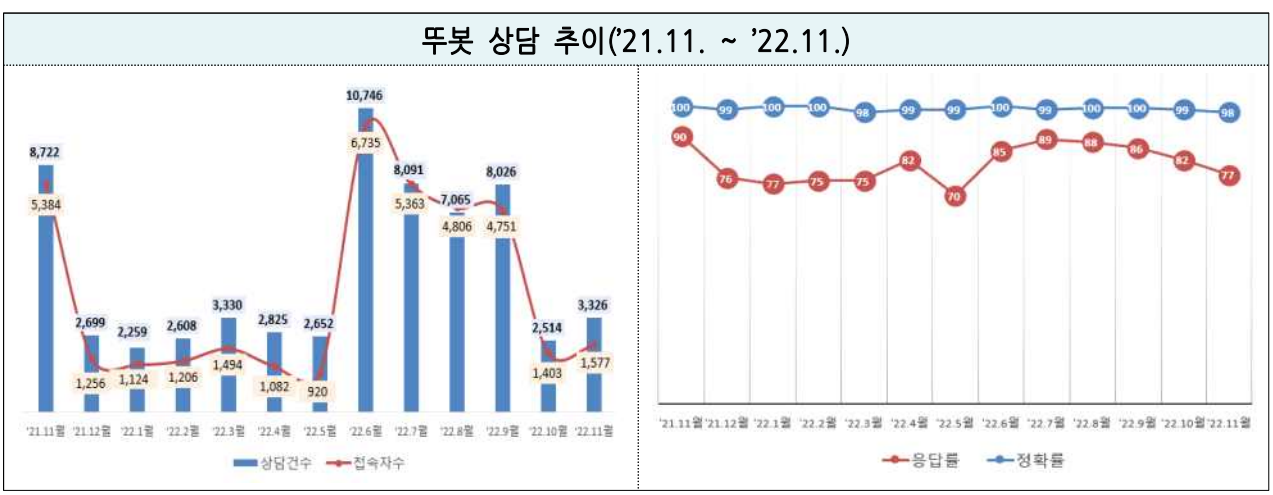
Ⅲ. 뚜봇(지능형 민원상담시스템) 운영현황

□ 상담 및 처리현황

○ '22년 11월 뚜봇 상담건수는 3,326건(일평균 111건)으로 전월(2,514건) 대비 32.3%(812건) 증가함

- 접속자(1,577명)가 전월(1,403명)에 비해 12.4%(174명) 늘어남
- **응답률 77%, 정확률 98%**

뚜봇 상담 추이('21.11. ~ '22.11.)



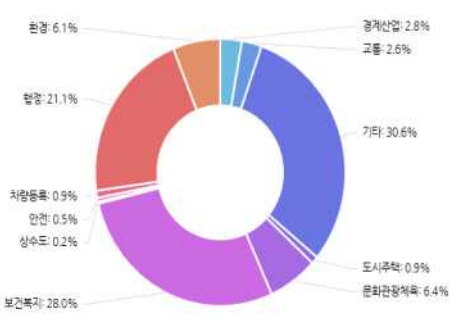
○ 주요 문의 내용

- 키다리 기부점빵, 뉴스룸, 여권, 대구시장, 저녹스보일러 지원등
  - 키다리 기부점빵, 대구시장, 노후경유차 운행제한 관련 문의 급증

(단위 : 건, %)

구 분	합계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타 (미응답 포함)
'22.11월	3,326	93 (2.8)	85 (2.6)	30 (0.9)	213 (6.4)	931 (28.0)	8 (0.2)	15 (0.4)	29 (0.9)	701 (21.1)	203 (6.1)	1,018 (30.6)
'22.10월	2,514	66 (2.6)	60 (2.4)	27 (1.1)	148 (5.9)	775 (30.8)	5 (0.2)	14 (0.6)	39 (1.6)	495 (19.7)	122 (4.9)	763 (30.4)

〈 분야별 상담 내역 〉



〈 TOP 키워드 〉



〈 급증 키워드 〉



행복한 시민 자랑스러운 대구

대구광역시

대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120

120 달구벌콜센터

대구시 민원·제안 여기 다!!

두드리소 검색

http://dudeuriso.daegu.go.kr

http://smart.daegu.go.kr,



대구시 지능형민원상담사

"뚜봇"