행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2020. 5월)

DAEGU

대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY

(행복민원과)

Ⅰ. 종합분석

① 두 드 리 소

○ '20년 5월 **두드리소 접수 민원**은 **총 3,017건**(일평균 151건)으로 전월(3,475건)대비 **458건(13.2%) 감소**하였음.

○ **(민원유형별)** 보건복지 881건(29.2%), 도시주택 585건(19.4%), 교통 448건(14.8%) 순임.

○ **(처리현황)** 총 3,017건 중 **3,012건(99.8%)**을 **처리완료**하고 **5건**은 처리중임. 처리중 내역은 기한연장 5건임.

○ **(평균 처리일수) 4.14일**로 전월(4.62일)보다 **0.48일 단축** 처리됨.

○ **(두드리소 만족도) 2.47점**(5점 만점)으로 전월(2.42점)대비 **0.05점 증가**함.

② 120 달구벌 콜센터

○ '20년 5월 **콜센터 상담건수**는 **총 41,112건**(일평균 1,326건)으로 전월(52,037건) 대비 **10,925건(21.0%) 감소**하였음.

○ **(민원유형별)** 보건/복지 19,260건(46.8%), 경제/산업 4,977건(12.1%), 교통 3,558건(8.7%), 순으로 나타남.

○ **(처리현황) 41,112건** 중 즉시답변 35,373건(86.1%), 부서전환 4,255건(10.3%), 두드리소 이관 1,484건(3.6%)으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 현황

□ 민원접수 현황

○ '20년 5월 민원접수는 **총 3,017건**(일평균 151건)으로 전월(3,475건) 대비 **458건(13.2%) 감소**하였음.

- 코로나19 민원이 1,085건으로 전월(1,928건)대비 843건(43.7%) 감소



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	두 드 리 소							국 민 신문고
		소계	일반 민원	시장에게 바란다	복지 옴부즈만	전화 민원	당직실	방문 민원	시정 견문	
'20. 5월	3,017 (100)	1,926 (63.8)	1,419 (47.0)	186 (6.2)	17 (0.6)	122 (4.0)	31 (1.0)	49 (1.6)	102 (3.4)	1,091 (36.2)
'20. 4월	3,475 (100)	2,284 (65.7)	1,842 (53.0)	189 (5.4)	23 (0.7)	69 (2.0)	30 (0.9)	38 (1.1)	93 (2.7)	1,191 (34.3)

○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
'20. 5월	3,017 (100)	333 (11.0)	448 (14.8)	585 (19.4)	47 (1.6)	881 (29.2)	18 (0.6)	135 (4.5)	3 (0.1)	307 (10.2)	221 (7.3)	39 (1.3)
'20. 4월	3,475 (100)	285 (8.2)	390 (11.2)	617 (17.8)	28 (0.8)	1,475 (42.4)	12 (0.3)	160 (4.6)	9 (0.3)	259 (7.5)	144 (4.1)	96 (2.8)

- 민원유형은 보건복지(29.2%), 도시주택(19.4%), 교통(14.8%) 순으로 발생.
- 긴급생계자금 관련으로 보건복지 분야가 감소하였으나, 특수형태근로종사자 등 지원 관련 민원이 꾸준히 들어오고 있는 추세.

2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ '20. 5월 **콜센터 상담민원**은 **총 41,112건**(일평균 1,326건)으로 전월(52,037건) 대비 **10,925건(21.0%) 감소**하였음.

○ 주요 문의 내용

- **긴급 생계자금지원(7,725건)**

  이의신청 처리 결과 확인 요청, 이의신청 기각 사유 문의

  긴급 생계자금지원 선불카드 분실신고 및 재발급 문의

  인용 대상자 중 수령 지연 불만, 담당부서 연결 불가 민원

- **정부 긴급재난지원(6,542건)**

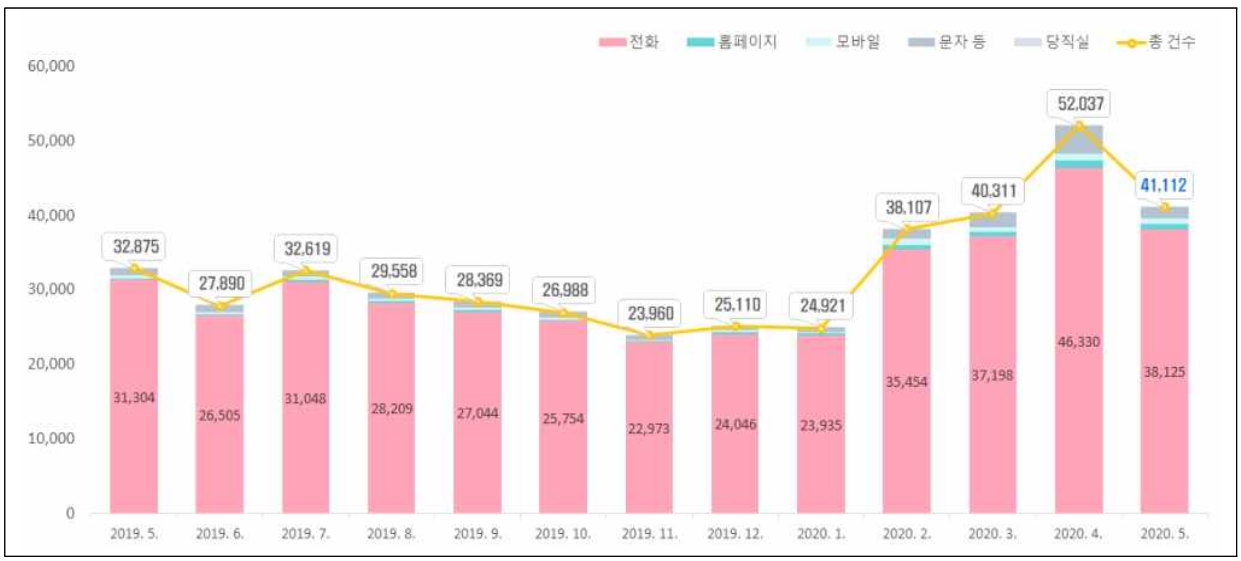
  신청대상, 신청방법, 신청기간 문의

  신청 후 선불카드, 온누리 상품권 지급시기 문의

- **소상공인 생존자금(2,867건)**

  정산 결과 등록 방법 및 증빙서류 관련 문의

  업종별 신청 가능 여부와 신청서 기재사항 문의



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

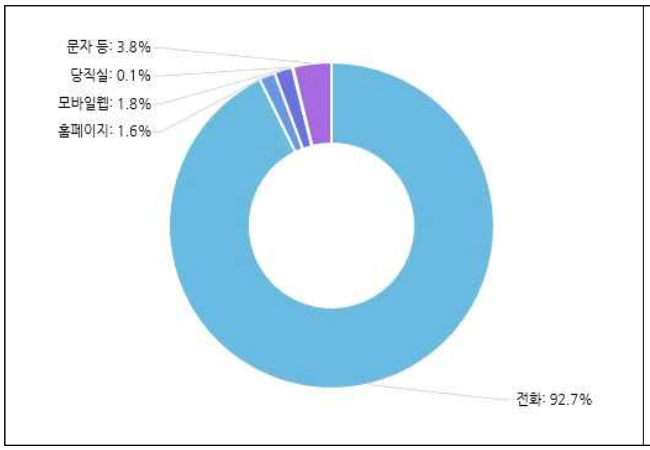
구 분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
'20. 5월	41,112 (100)	38,125 (92.7)	648 (1.6)	742 (1.8)	1,561 (3.8)	36 (0.1)
'20. 4월	52,037 (100)	46,330 (89.0)	960 (1.8)	915 (1.8)	3,799 (7.3)	33 (0.1)

○ 민원유형별 현황

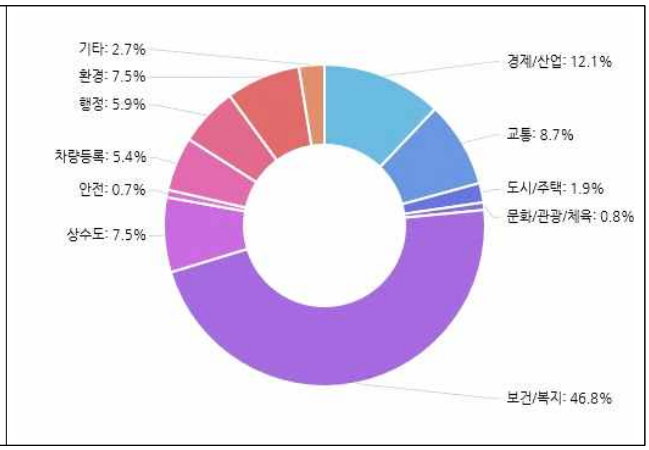
(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
'20. 5월	41,112 (100)	4,977 (12.1)	3,558 (8.7)	800 (1.9)	309 (0.8)	19,260 (46.8)	3,090 (7.5)	306 (0.7)	2,240 (5.4)	2,439 (5.9)	3,081 (7.5)	1,052 (2.7)
'20. 4월	52,037 (100)	4,143 (8.0)	1,177 (2.3)	380 (0.7)	84 (0.2)	41,080 (78.9)	1,058 (2.0)	140 (0.3)	829 (1.6)	1,051 (2.0)	920 (1.8)	1,175 (2.2)

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 35,373건(86.1%), 처리부서 담당자 연결 4,255건(10.3%), 두드리소 이관 1,484건(3.6%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'20. 5월	41,112 (100)	35,373 (86.1)	4,255 (10.3)	1,484 (3.6)
'20. 4월	52,037 (100)	48,140 (92.5)	2,021 (3.9)	1,876 (3.6)

행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu





대구시 지능형민원상담사
"뚜봇"