

두드리소

120 달구벌콜센터

월간 BRIEFING

(2020. 8월)



대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

I. 종합분석

① 두드리소

- '20년 8월 두드리소 접수 민원은 총 3,887건(일평균 194건)으로 전월(2,697건)대비 1,190건(44.1%) 증가하였음.
- (민원유형별) 도시주택 1,459건(37.5%), 교통 1,234건(31.7%), 보건복지 271건(7.0%) 순임.
- (처리현황) 총 3,887건 중 3,883건(99.9%)을 처리완료하고 4건은 처리중임. 처리중 내역은 기한연장 3건, 법령질의 1건임.
- (평균 처리일수) 4.51일로 전월(4.57일)보다 0.06일 단축 처리됨.
- (두드리소 만족도) 2.53점(5점 만점)으로 전월(2.96점)대비 0.43점 감소함.

② 120 달구벌 콜센터

- '20년 8월 콜센터 상담건수는 총 31,496건(일평균 1,016건)으로 전월(32,886건) 대비 1,390건(4.2%) 감소하였음.
- (민원유형별) 보건/복지 8,097건(25.7%), 교통 4,522건(14.4%), 환경 3,966건(12.6%) 순으로 나타남.
- (처리현황) 31,496건 중 즉시답변 26,372건(83.7%), 부서전환 3,585건(11.4%), 두드리소 이관 1,539건(4.9%)으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

① 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

- '20년 8월 민원접수는 총 3,887건(일평균 194건)으로 전월(2,697건) 대비 1,190건(44.1%) 증가하였음.
- 코로나19 민원이 415건으로 전월(221건)대비 194건(87.8%) 증가



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

구분	계	두드리소								국민신문고
		소계	일반민원	시장에게바란다	복지옴부즈만	전화민원	당직실	방문민원	시정견문	
'20. 8월	3,887 (100)	1,856 (47.7)	1,456 (37.5)	104 (2.7)	7 (0.2)	91 (2.3)	64 (1.6)	42 (1.1)	92 (2.4)	2,031 (52.3)
'20. 7월	2,697 (100)	1,492 (55.3)	1,154 (42.8)	53 (2.0)	5 (0.2)	110 (4.1)	32 (1.2)	44 (1.6)	94 (3.5)	1,205 (44.7)

○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

구분	계	경제산업	교통	도시주택	문화관광체육	보건복지	상수도	안전	차량등록	행정	환경	기타
'20. 8월	3,887 (100)	104 (2.7)	1,234 (31.7)	1,459 (37.5)	92 (2.4)	271 (7.0)	37 (1.0)	179 (4.6)	2 (0.1)	237 (6.1)	235 (6.0)	37 (1.0)
'20. 7월	2,697 (100)	100 (3.7)	605 (22.4)	1,044 (38.7)	32 (1.2)	203 (7.5)	37 (1.4)	137 (5.1)	6 (0.2)	278 (10.3)	233 (8.6)	22 (0.8)

- 민원유형은 도시주택(37.5%), 교통(31.7%), 보건복지(7.0%) 순으로 발생.
- 철도 관련(대구권 광역철도, 대구산업선, 순환선 등) 민원이 급증하고 있으며, 건축주택(내당지역주택조합, 방음터널 등) 분야 민원이 다수 접수됨.

2 120달구별콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

- '20. 8월 콜센터 상담민원은 총 31,496건(일평균 1,016건)으로 전월(32,886건) 대비 1,390건(4.2%) 감소하였음.
- 주요 문의 내용
 - 대구희망지원금 문의 (3,746건)
 - 지급수단, 신청방식에 따른 신청기간 및 신청절차 문의
 - 세대별 지원금 지급금액 문의
 - 대구행복페이 지급 신청에 따른 구비서류 문의
 - 노후경유차 조기폐차 지원 사업 (1,746건)
 - 신청기간 및 서류 작성 방법 등 문의
 - 접수결과 확인 및 담당자 연결 요청
 - 추가 지원 계획 및 내년 지원 일정 문의
 - 코로나19 관련 문의 (1,249건)
 - 코로나19 현황 및 확진자 동선 문의
 - 사회적 거리두기 2단계 행정명령 실시 관련 문의
(집합모임·행사 운영 기준 및 예식장 진행 문의, 종교시설 집합에 따른 신고 등)



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

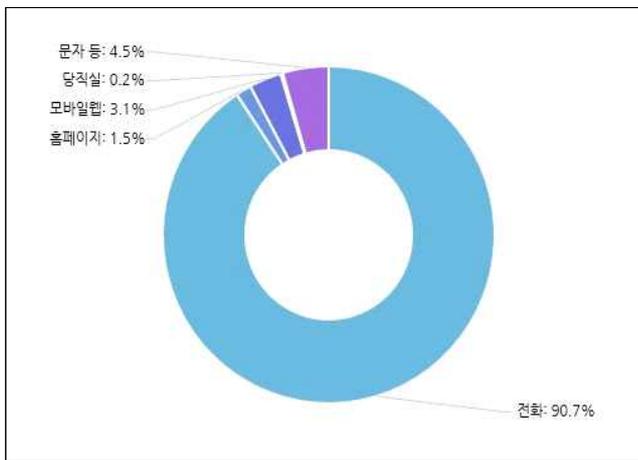
구분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
'20. 8월	31,496 (100)	28,557 (90.7)	477 (1.5)	989 (3.1)	1,409 (4.5)	64 (0.2)
'20. 7월	32,886 (100)	30,543 (92.9)	668 (2.0)	482 (1.5)	1,161 (3.5)	32 (0.1)

○ 민원유형별 현황

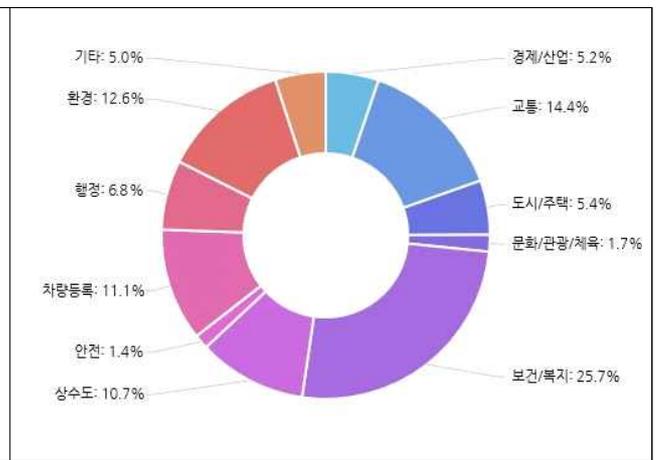
(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	환경	행정	기타
'20. 8월	31,496 (100)	1,644 (5.2)	4,522 (14.4)	1,692 (5.4)	522 (1.7)	8,097 (25.7)	3,372 (10.7)	448 (1.4)	3,502 (11.1)	2,163 (6.8)	3,966 (12.6)	1,568 (5.0)
'20. 7월	32,886 (100)	5,943 (18.1)	4,864 (14.8)	1,645 (5.0)	449 (1.4)	4,116 (12.5)	4,040 (12.3)	283 (0.8)	2,888 (8.8)	2,780 (8.5)	4,478 (13.6)	1,400 (4.2)

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 26,372건(83.7%), 처리부서 담당자 연결 3,585건 (11.4%), 두드리소 이관 1,539건(4.9%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'20. 8월	31,496 (100)	26,372 (83.7)	3,585 (11.4)	1,539 (4.9)
'20. 7월	32,886 (100)	27,530 (83.7)	4,141 (12.6)	1,215 (3.7)

대구광역시

대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120

120 대구벌콜센터

대구시 민원·제안 여기 다!!

두드리는소 검색

<http://dudeuriso.daegu.go.kr>
<http://smart.daegu.go.kr>



대구시 지능형민원상담사
"뚜봇"