행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

두드리소 120 달구벌콜센터 월간 BRIEFING

(2021. 4월)

DAEGU 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

Ⅰ. 종합분석

① 두 드 리 소

○ '21년 4월 **두드리소 접수 민원**은 **총 6,866건**(일평균 312건)으로 전월(17,912건) 대비 **11,046건**(61.7%) **감소**하였음.

○ **(민원유형별) 교통** 4,853건(70,7%), **도시주택** 876건(12.8%), **행정** 459건(6.7%) 순임.

○ **(처리현황)** 총 6,866건 중 **6,863건(99.9%)**을 **처리완료**하고, 3건은 (기한연장 2, 법령질의 1) 처리중임.

○ **(평균 처리일수) 2.31일**로 전월(3.30일)보다 **0.99일 단축** 처리됨.

○ **(두드리소 만족도) 3.20점**(5점 만점)으로 전월(3.74점) 대비 **0.54점 감소**함.

② 120달구벌콜센터

○ '21년 4월 **콜센터 상담건수**는 **32,537건**(일평균 1,085건)으로 전월(36,150건) 대비 **3,613건(10.0%) 감소**하였음.

○ **(유형별) 교통 7,000건(21.5%)**, 보건복지 5,465건(16.8%), 차량등록 5,456건(16.8%)으로 나타남.

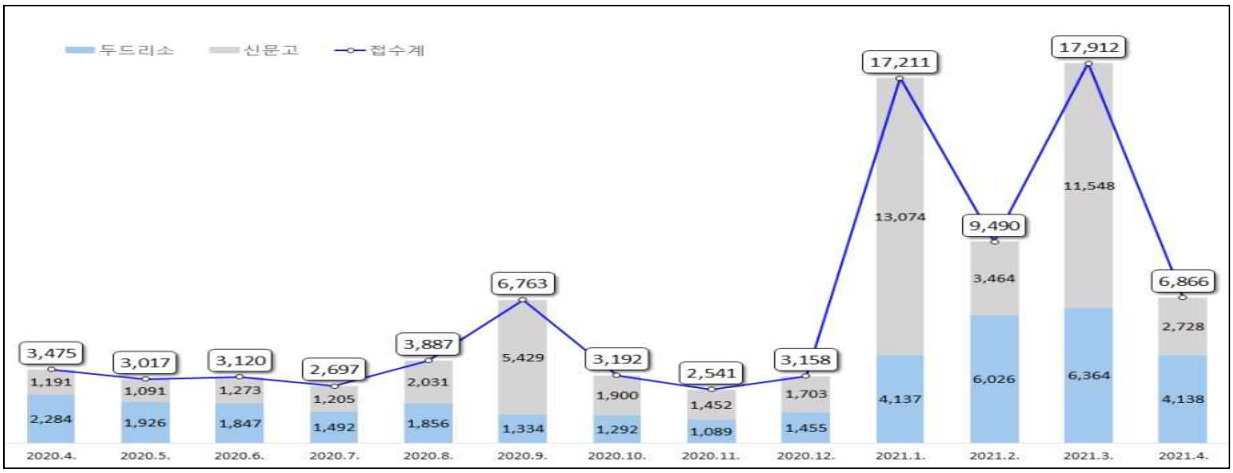
○ **(처리현황)** 32,537건 중 **즉시답변 25,008건(76.9%)**, 부서전환 4,040건(12.4%), 두드리소 이관 3,489건(10.7%)으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

○ ’21년 4월 민원접수는 **총 6,866건**(일평균 312건)으로 전월(17,912건) 대비 **11,046건**(61.7%) **감소**하였음.

- 구지 LNG발전소 건립 반대 민원에 대한 대구시 반대 입장 발표 후 민원 급감.



○ 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	
’21. 4월	6,866 (100)	4,138 (60.3)	3,441 (50.1)	294 (4.3)	6 (0.1)	93 (1.4)	33 (0.5)	41 (0.6)	230 (3.3)	2,728 (39.7)
’21. 3월	17,912 (100)	6,364 (35.5)	5,184 (28.9)	827 (4.6)	7 (0.1)	107 (0.6)	45 (0.3)	52 (0.3)	142 (0.8)	11,548 (64.5)

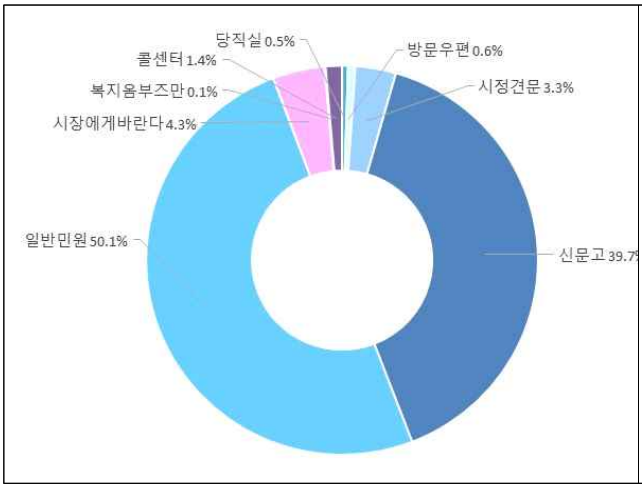
○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

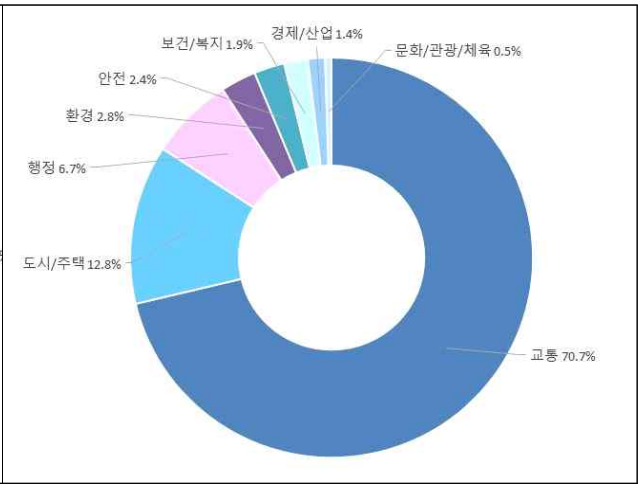
구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
’21. 4월	6,866 (100)	93 (1.4)	4,853 (70.7)	876 (12.8)	35 (0.5)	130 (1.9)	29 (0.4)	167 (2.4)	4 (0.1)	459 (6.7)	194 (2.8)	26 (0.4)
’21. 3월	17,912 (100)	10,468 (58.4)	4,593 (25.6)	1,321 (7.4)	40 (0.2)	143 (0.8)	436 (2.4)	230 (1.3)	3 (0.1)	424 (2.4)	236 (1.3)	18 (0.1)

- 민원유형은 교통(70.7%), 도시주택(12.8%), 행정(6.7%) 순으로 발생.
- 교통은 도시철도 순환선(트램) 건설 요구 관련하여, 지난 달(3월)과 같이 지속적으로 민원 접수.

〈 경 로 별 〉



〈 유 형 별〉

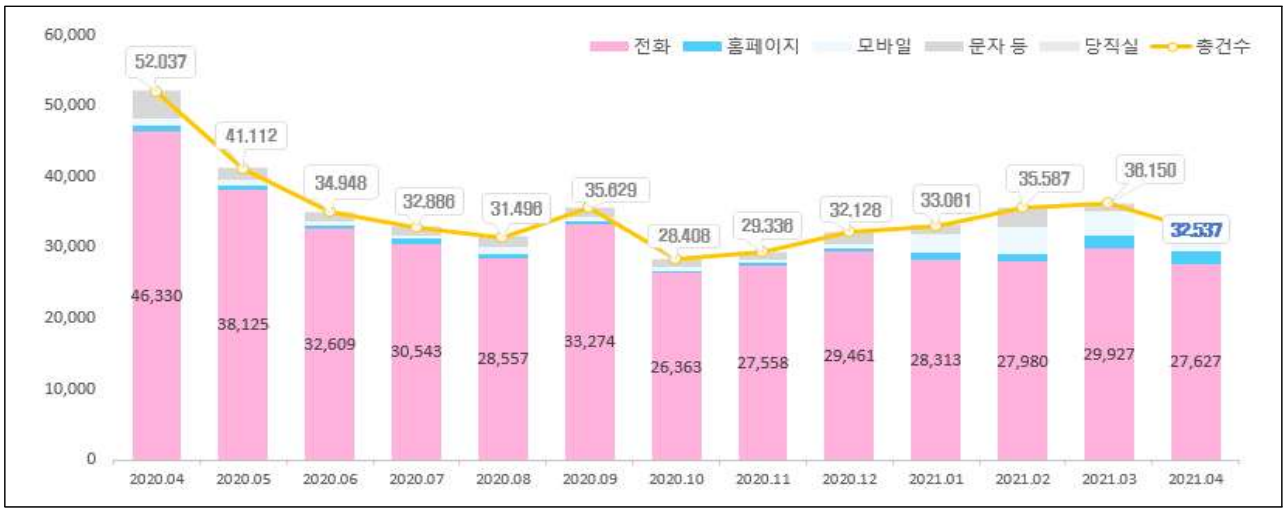


2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

○ ’21. 4월 **콜센터 상담민원**은 **총 32,537건**(일평균 1,085건)으로 전월(36,150건) 대비 3,613건(10.0%) **감소**하였음.

○ 주요 문의 내용

- **코로나19(확진자, 사회적 거리두기, 백신예방접종, 지원사업 등) 관련 문의(4,576건)**
  - 75세 어르신 백신 예방접종 일정 및 이상 반응 문의
  - 코로나19 확진자 현황, 동선, 임시 선별진료소 등 상세 문의
  - 사회적 거리두기 기간 연장에 따른 행정명령 실행방안 문의
  - 정부 지원 소상공인 버팀목 플러스 자금 이행확인서 문의 및 대구 한시 생계지원 관련 문의
- **조기폐차 지원 사업 결과발표 및 매연 저감 장치 문의(565건)**
  - 2021년 상반기 노후 경유 조기 폐차 지원 사업 결과발표에 따른 확인 문의 및 탈락자 사유 문의
  - 저공해 조치 신청 방법 문의
  - 비상저감조치 발령으로 5등급 차량 운행 제한 및 단속 문의



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

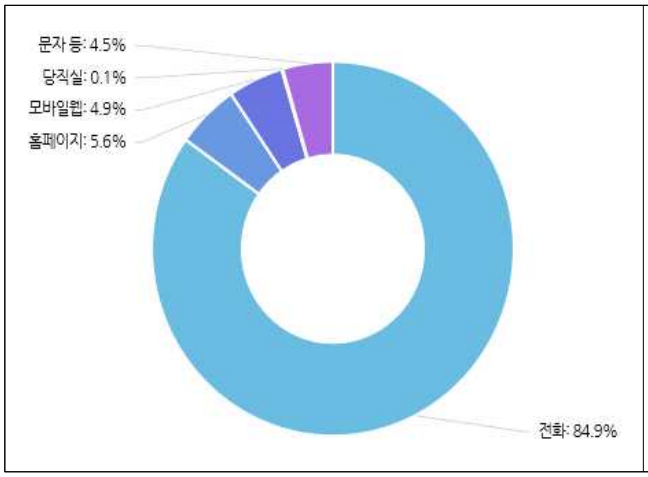
구 분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
'21. 4월	32,537 (100)	27,627 (84.9)	1,820 (5.6)	1,605 (4.9)	1,451 (4.5)	34 (0.1)
'21. 3월	36,150 (100)	29,927 (82.8)	1,871 (5.2)	3,267 (9.0)	1,042 (2.9)	43 (0.1)

○ 유형별 현황

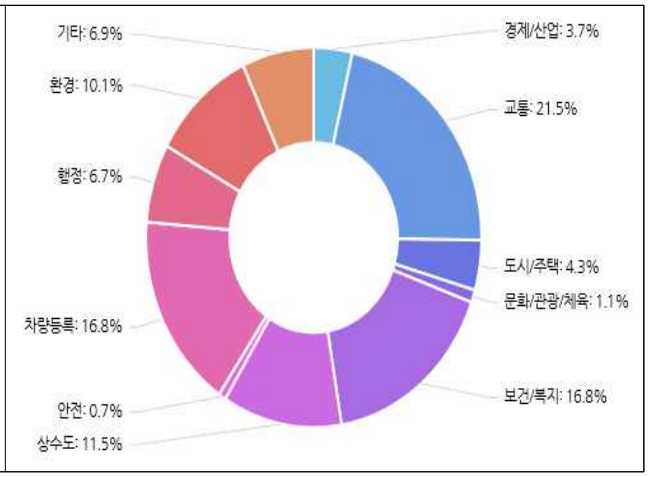
(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	환경	행정	기타
'21. 4월	32,537 (100)	1,206 (3.7)	7,000 (21.5)	1,385 (4.3)	347 (1.1)	5,465 (16.8)	3,742 (11.5)	230 (0.7)	5,456 (16.8)	2,180 (6.7)	3.276 (10.1)	2,250 (6.9)
'21. 3월	36,150 (100)	2,206 (6.1)	7,264 (20.1)	1,794 (5.0)	331 (0.9)	5,373 (14.9)	4,168 (11.5)	262 (0.7)	5,944 (16.4)	2,248 (6.2)	5,023 (13.9)	1,537 (4.3)

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 25,008건(76.9%), 처리부서 담당자 연결 4,040건(12.4%), 두드리소 이관 3,489건(10.7%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'21. 4월	32,537 (100)	25,008 (76.9)	4,040 (12.4)	3,489 (10.7)
'21. 3월	36,150 (100)	26,817 (74.2)	4,107 (11.4)	5,226 (14.5)

행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu





대구시 지능형민원상담사

"뚜봇"