행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

두드리소 120 달구벌콜센터

월간 BRIEFING

(2021. 6월)

DAEGU 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

Ⅰ. 종합분석

① 두 드 리 소

○ '21년 6월 **두드리소 접수 민원**은 **총 10,049건**(일평균 457건)으로 전월(6,074건) 대비 **3,975건**(65.4%) **증가**하였음.

○ **(민원유형별) 도시주택** 4,449건(44.3%), **교통** 4,182건(41.6%), **경제산업** 324건(3.2%) 순임.

○ **(처리현황)** 총 10,049건 중 **10,044건(99.9%)**을 **처리완료**하고, 5건은 (기한연장 5) 처리중임.

○ **(평균 처리일수) 4.17일**로 전월(2.08일)보다 **2.09일 지연** 처리됨.

○ **(두드리소 만족도) 3.08점**(5점 만점)으로 전월(2.97점) 대비 **0.11점 증가**함.

② 120달구벌콜센터

○ '21년 6월 **콜센터 상담건수**는 **35,956건**(일평균 1,199건)으로 전월(38,132건) 대비 **2,176건(5.7%) 감소**하였음.

○ **(유형별) 보건복지 12,295건(34.2%),** 교통 6,346건(17.6%),차량등록 4,660건(13.0%)으로 나타남.

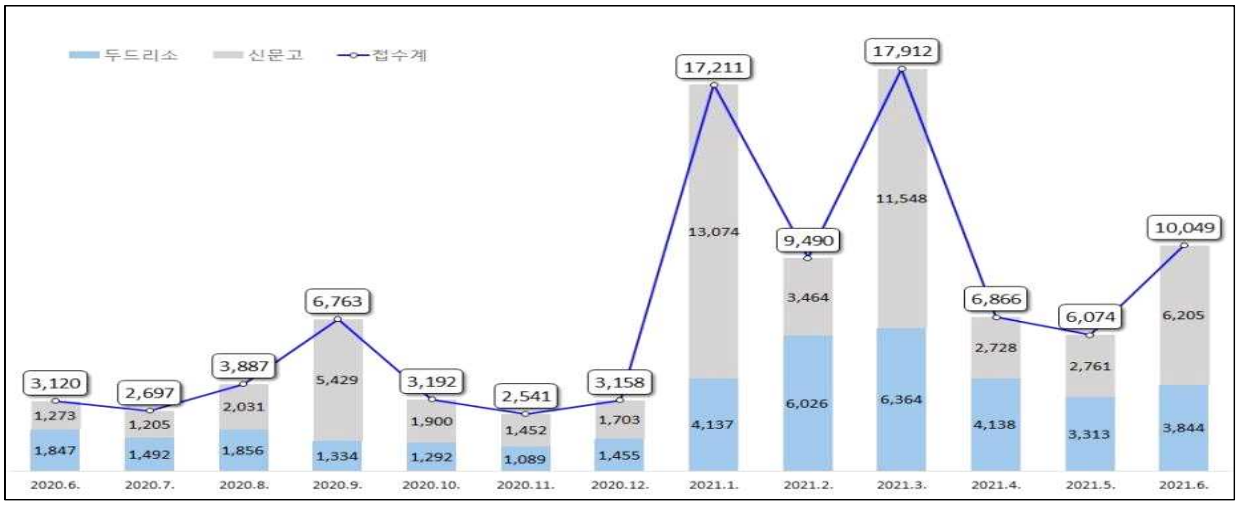
○ **(처리현황)** 35,956건 중 **즉시답변 28,530건(79.3%),** 부서전환 4,089건(11.4%), 두드리소 이관 3,337건(9.3%)으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

○ ’21년 6월 민원접수는 **총 10,049건**(일평균 457건)으로 전월(6,074건) 대비 **3,975건**(65.4%) **증가**하였음.

- 중구 수창동 주거복합 사업계획 관련하여 민원 급증(3,840건)



○ 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. 6월	10,049 (100)	3,844 (38.3)	3,254 (32.4)	259 (2.6)	8 (0.1)	101 (1.0)	65 (0.6)	43 (0.4)	114 (1.1)	6,205 (61.7)
’21. 5월	6,074 (100)	3,313 (54.5)	2,825 (46.5)	182 (3.0)	5 (0.1)	73 (1.2)	64 (1.0)	35 (0.6)	129 (2.1)	2,761 (45.5)

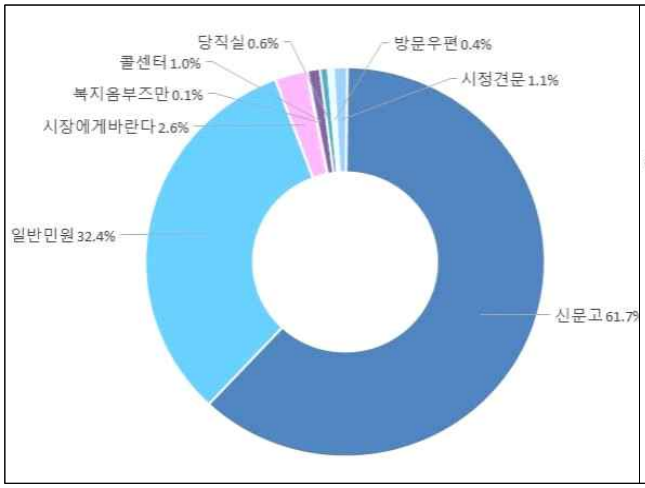
○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

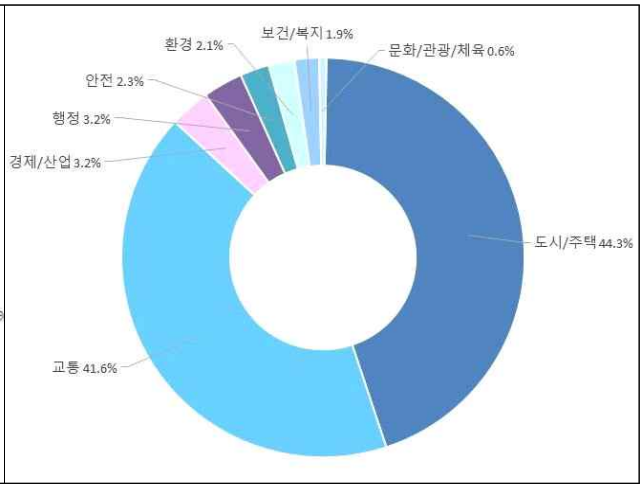
구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
’21. 6월	10,049 (100)	324 (3.2)	4,182 (41.6)	4,449 (44.3)	58 (0.6)	195 (1.9)	31 (0.3)	233 (2.3)	7 (0.1)	319 (3.2)	208 (2.1)	43 (0.4)
’21. 5월	6,074 (100)	66 (1.1)	4,192 (69.0)	787 (13.0)	47 (0.8)	129 (2.1)	42 (0.7)	174 (2.9)	2 (0.0)	398 (6.6)	204 (3.4)	33 (0.5)

- 민원유형은 도시주택(44.3%), 교통(41.6%), 경제산업(3.2%) 순으로 발생.
- 도시주택은 중구 수창동 주거복합관련 민원이 급증하였고, 교통은 도시철도 순환선(트램) 건설 민원이 공청회 후에도 지속적 접수.

〈 경 로 별 〉



〈 유 형 별〉



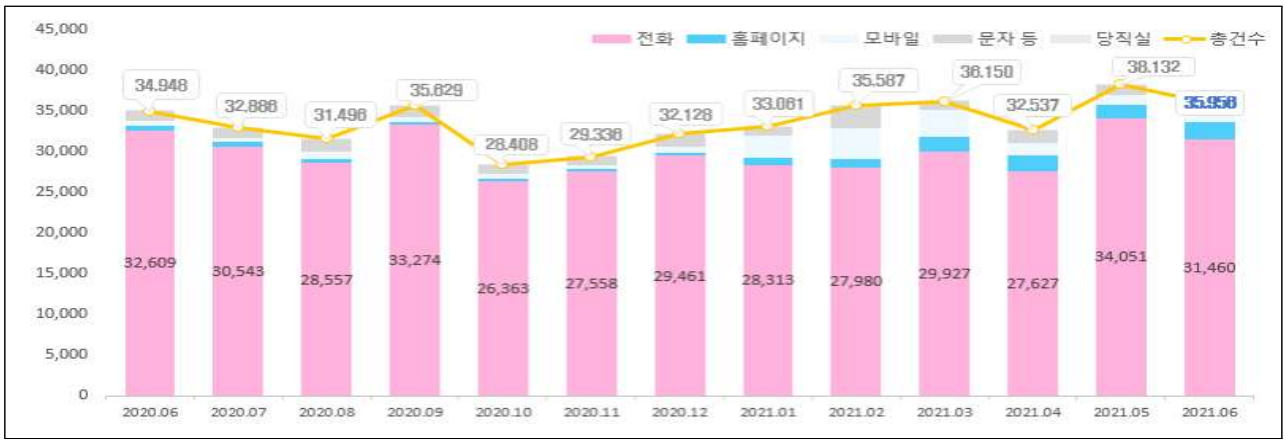
2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ '21. 6월 **콜센터 상담민원**은 **총 35,956건**(일평균 1,199건)으로 전월(38,132건) 대비 **2,176건(5.7%) 감소**하였음.

○ 주요 문의 내용

- **백신 사전예약 관련 (5,947건)**
  - 60세~74세 예방접종 대상 전화 사전 예약 (신청,취소,변경 등) 및 백신 부족으로 인한 취소대상자 추가예약 신청(6월 23일~6월 30일)
  - 얀센 백신 접종 대상자 기준 및 예약 방법 문의
  - 60세~74세 및 75세 이상 대상자 중 미신청 대상 추가 예약일정 문의
  - 백신 접종 이후 이상반응 문의
- **코로나19 확진자 관련 (1,418건)**
  - 이마트 월배점 확진자 발생으로 방문자 검사 관련 문의 (방문자 필수 검사여부 문의, 검사대기자 시간소요 불만, 검사결과지연 불만 등)
  - 확진자 증가에 따른 보건소 및 임시선별 진료소 운영시간 문의
  - 코로나 증상에 따른 검사 방법 문의
- **사회적 거리두기 1단계 개편시행에 따른 행정명령 관련 (967건)**
  - 행정명령 변경에 따른 개편안 문의 (적용기간 및 실행방안)
  - 사회적 거리두기 사적 모임 기준 및 미준수 사례 신고
  - 7월 1일부터 시행되는 예방접종 완료자에 대한 기준 문의



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

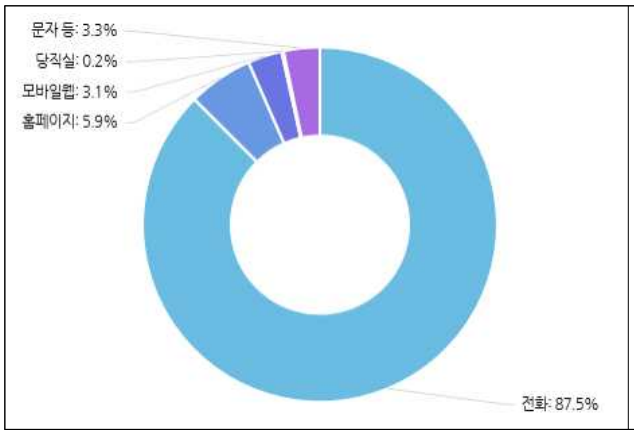
구 분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
'21. 6월	35,956 (100)	31,460 (87.5)	2,127 (5.9)	1,121 (3.1)	1,183 (3.3)	65 (0.2)
'21. 5월	38,132 (100)	34,051 (89.3)	1,657 (4.3)	1,173 (3.1)	1,188 (3.1)	63 (0.2)

○ 유형별 현황

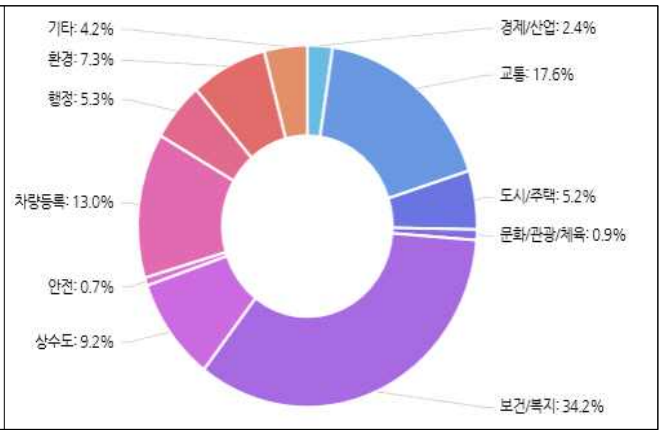
(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	환경	행정	기타
'21. 6월	35,956 (100)	862 (2.4)	6,346 (17.6)	1,887 (5.2)	341 (0.9)	12,295 (34.2)	3,322 (9.2)	258 (0.7)	4,660 (13.0)	1,896 (5.3)	2,619 (7.3)	1,470 (4.2)
'21. 5월	38,132 (100)	806 (2.1)	6,027 (15.8)	1,078 (2.8)	278 (0.7)	15,799 (41.4)	3,567 (9.4)	242 (0.6)	4,346 (11.4)	1,611 (4.2)	2,404 (6.3)	1,974 (5.3)

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 28,530건(79.3%), 처리부서 담당자 연결 4,089건(11.4%), 두드리소 이관 3,337건(9.3%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
’21. 6월	35,956 (100)	28,530 (79.3)	4,089 (11.4)	3,337 (9.3)
’21. 5월	38,132 (100)	31,437 (82.5)	3,817 (10.0)	2,878 (7.5)

행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu





대구시 지능형민원상담사

"뚜봇"