행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

두드리소 120 달구벌콜센터

월간 BRIEFING

(2021. 9월)

DAEGU | 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

Ⅰ. 종합분석

① 두 드 리 소

○ '21년 9월 **두드리소 접수 민원**은 **총 4,703건**(일평균 248건)으로 전월(3,113건) 대비 **1,590건**(51.1%) **증가**하였음.

○ **(민원유형별) 교통** 2,491건(53.0%), **도시주택** 902건(19.2%), **환경** 395건(8.4%) 순임.

○ **(처리현황)** 총 4,703건 중 **4,693건(99.8%)**을 **처리완료**하고, 10건은 (법령질의 1, 기한연장 9) 처리중임.

○ **(평균 처리일수) 4.05일**로 전월(4.36일)보다 **0.31일 단축** 처리됨.

○ **(두드리소 만족도) 3.19점**(5점 만점)으로 전월(3.04점) 대비 **0.15점 증가**함.

② 120달구벌콜센터

○ '21년 9월 **콜센터 상담건수**는 **29,428건**(일평균 981건)으로 전월(35,920건) 대비 **6,492건(18.1%) 감소**하였음.

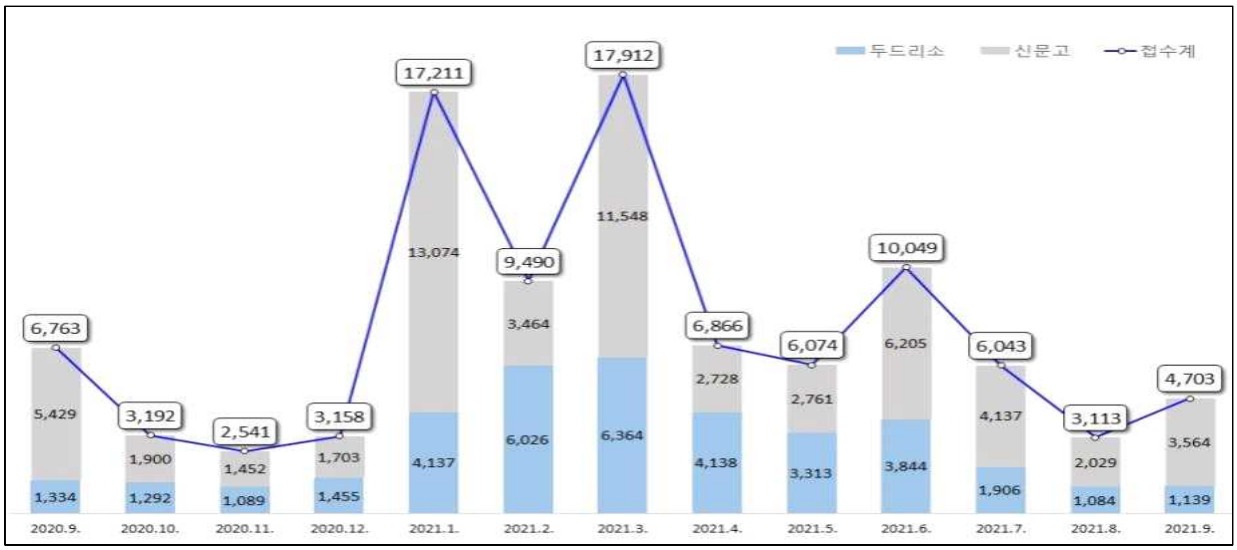
○ **(유형별) 보건복지** 7,752건(26.3%), 차량등록 4,215건(14.3%) 교통 4,128건(14.0%)으로 나타남.

○ **(처리현황)** 29,428건 중 **즉시답변 25,243건(85.8%)**, 부서전환 3,367건(11.4%), 두드리소 이관 818건(2.8%)으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

○ ’21년 9월 민원접수는 **총 4,703건**(일평균 248건)으로 전월(3,113건) 대비 **1,590건**(51.1%) **증가**하였음.



○ 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. 9월	4,703 (100)	1,139 (24.2)	776 (16.5)	86 (1.8)	12 (0.3)	90 (1.9)	47 (1.0)	22 (0.5)	106 (2.3)	3,564 (75.8)
’21. 8월	3,113 (100)	1,084 (34.8)	766 (24.6)	51 (1.6)	6 (0.2)	89 (2.9)	48 (1.5)	37 (1.2)	87 (2.8)	2,029 (65.2)

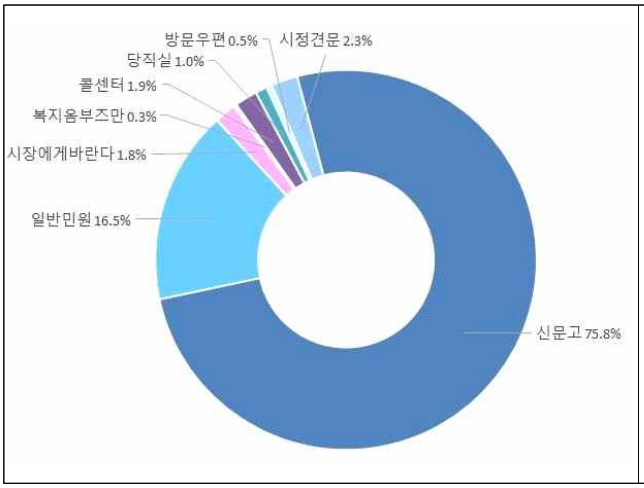
○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

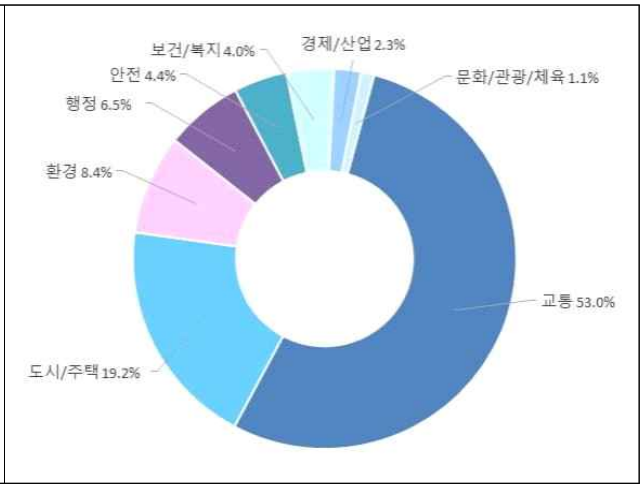
구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
’21. 9월	4,703 (100)	106 (2.3)	2,491 (53.0)	902 (19.2)	50 (1.1)	186 (4.0)	17 (0.4)	209 (4.4)	10 (0.2)	306 (6.5)	395 (8.4)	31 (0.7)
’21. 8월	3,113 (100)	67 (2.2)	1,222 (39.3)	646 (20.8)	59 (1.9)	214 (6.9)	44 (1.4)	190 (6.1)	8 (0.3)	317 (10.2)	316 (10.2)	30 (1.0)

- 민원유형은 교통(53.0%), 도시주택(19.2%), 환경(8.4%) 순으로 발생.
- 교통은 특정 민원인의 “택시 표시등 시정 요구” 민원이 지속적으로 중복·반복으로 접수되고 있음.(8월:484건 → 9월:1,568건)

〈 경 로 별 〉



〈 유 형 별〉

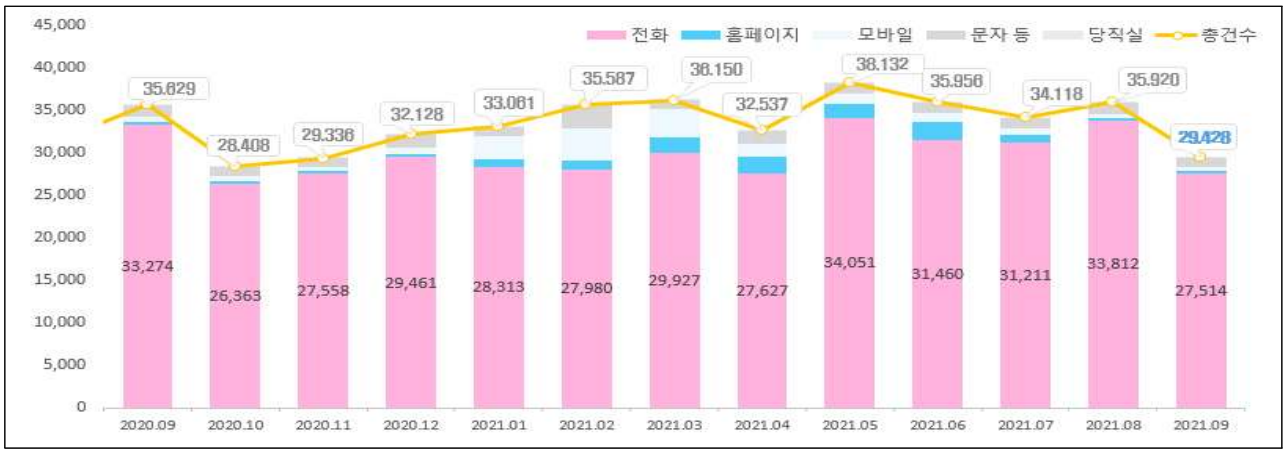


2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ ’21. 9월 **콜센터 상담민원**은 **총 29,428건**(일평균 981건)으로 전월(35,920건) 대비 **6,492건(18.1%) 감소**하였음.

- **백신 사전예약 관련 및 사회적 거리두기 (3,350건)**
  - · 18~49세 대상 사전예약(신청, 취소, 변경)상담
  - · 화이자 2차 접종기간 수정발표에 따른 개인별 예약현황 문의
  - · 1차 예방접종 완료자에 대한 2차 예방접종 일정 변경 신청
  - · 접종이후 이상반응 문의
  - · 사회적 거리두기 적용기간 및 사적모임 기준 문의
- **상생 국민지원금 관련 (2,397건)**
  - · 지원금 관련 (신청기간, 신청방법, 지급금액) 상담
  - · 지원금 사용방법 및 사용 종료기간 문의
  - · 지원금 사용가능한 가맹점 확인 및 가맹점 정보변경 문의
  - · 이의제기 신청 방법 및 결과 확인 문의
  - · 지원금 사용지역 변경 문의
- **대학생 학자금대출 부담경감 지원 문의 (272건)**
  - · 학자금 대출 이자지원 신청기준 및 접수방법 문의
  - · 온라인 신청접수시 오류발생 처리 방법 문의
  - · 담당부서 및 담당자 확인 문의



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

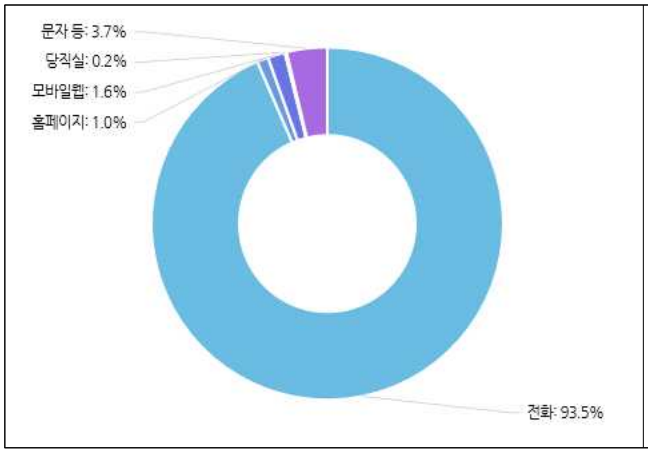
구 분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
'21. 9월	29,428 (100)	27,514 (93.5)	304 (1.0)	467 (1.6)	1,095 (3.7)	48 (0.2)
'21. 8월	35,920 (100)	33,812 (94.2)	299 (0.8)	455 (1.3)	1,308 (3.6)	46 (0.1)

○ 유형별 현황

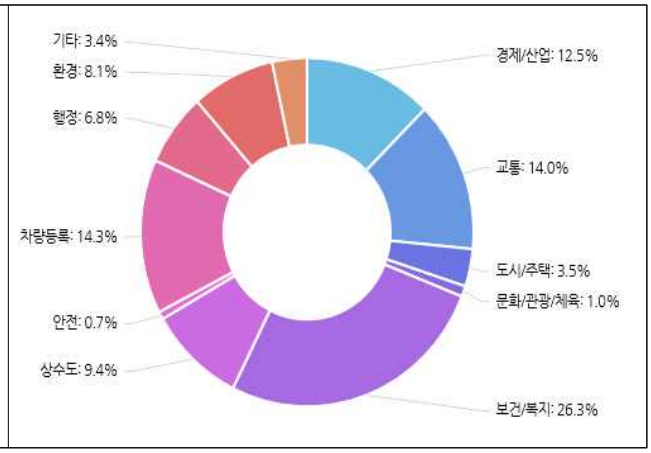
(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
'21. 9월	29,428 (100)	3,684 (12.5)	4,128 (14.0)	1,024 (3.5)	292 (1.0)	7,752 (26.3)	2,753 (9.4)	213 (0.7)	4,215 (14.3)	1,987 (6.8)	2,385 (8.1)	995 (3.4)
'21. 8월	35,920 (100)	1,929 (5.4)	3,851 (10.7)	889 (2.5)	290 (0.8)	17,074 (47.5)	2,884 (8.0)	253 (0.7)	3,773 (10.5)	1,363 (3.8)	2,573 (7.2)	1,041 (2.9)

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 25,243건(85.8%), 처리부서 담당자 연결 3,367건(11.4%), 두드리소 이관 818건(2.8%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

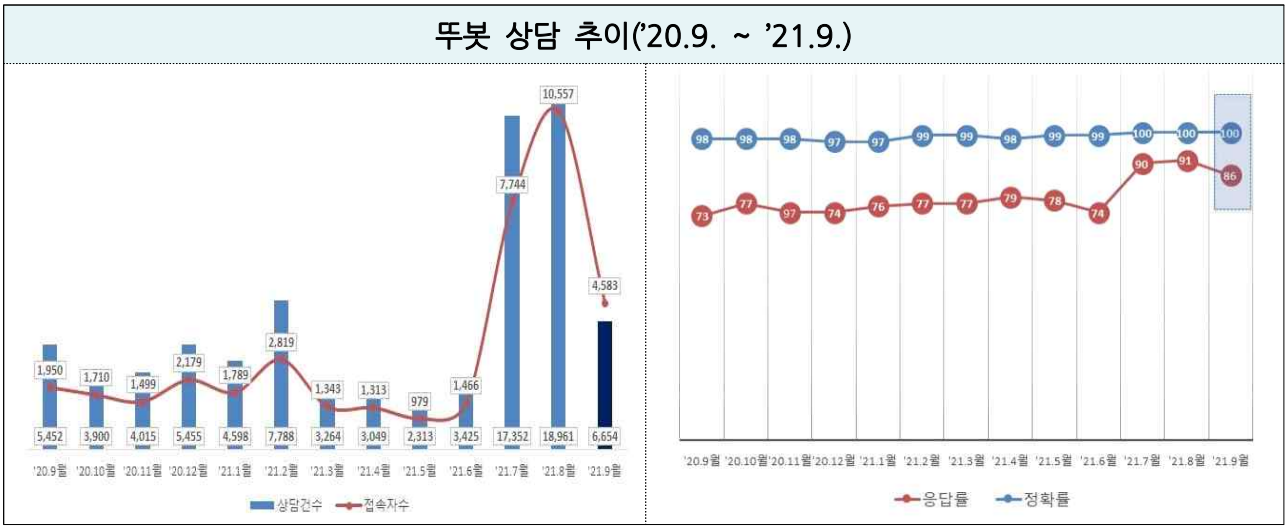
구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'21. 9월	29,428 (100)	25,243 (85.8)	3,367 (11.4)	818 (2.8)
'21. 8월	35,920 (100)	31,828 (88.6)	3,309 (9.2)	783 (2.2)

Ⅲ. 뚜봇(지능형 민원상담시스템) 운영현황

1 상담 및 처리현황

○ ’21. 9월 상담건수는 6,654건(일평균 222건), 접속자 4,583명, 응답률 86%, 정확률 100%임

뚜봇 상담 추이(’20.9. ~ ’21.9.)



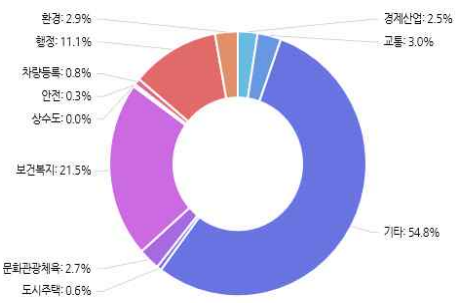
2 주요 상담내용

○ 뚜봇 상담 주요 키워드는 행사, 참여, 코로나19, 현황, 학자금 등이며, 특히 대학생 학자금 대출 지원 관련 및 명절연휴 약국 및 주차장 문의가 급증함.

(단위 : 건/%)

구 분	합계	경제/산업	교통	도시/주택	문화관광/체육	보건/복지	상수도	안전	차량등록	행정	환경	기타 (미응답 포함)
’21.9월	6,654	165	198	39	179	1,428	3	18	52	738	190	3,644
		(2.5)	(3.0)	(0.6)	(2.7)	(21.5)	(0.0)	(0.3)	(0.8)	(11.1)	(2.9)	(54.8)

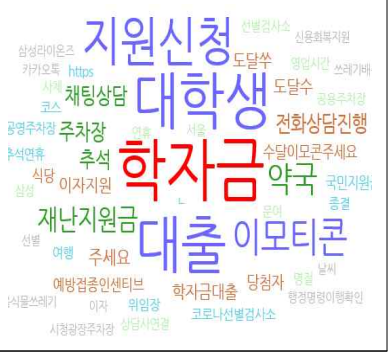
< 분야별 상담 내역(’21.9월) >



< TOP 키워드(’21.9월) >



< 급증 키워드(’21.9월) >



행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu





대구시 지능형민원상담사

"뚜봇"