행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

두드리소 120 달구벌콜센터

월간 BRIEFING

(2021. 10월)

DAEGU | 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

Ⅰ. 종합분석

① 두 드 리 소

○ ’21년 10월 **두드리소 접수 민원**은 **총 3,392건**(일평균 179건)으로 전월(4,703건) 대비 **1,311건**(27.9%) **감소**하였음.

○ **(민원유형별) 도시주택** 1,732건(51.1%), **교통** 776건(22.9%), **행정** 232건(6.8%) 순임.

○ **(처리현황)** 총 3,392건 중 **3,391건(99.9%)**을 **처리완료**하고, 1건은 (기한연장 1) 처리중임.

○ **(평균 처리일수) 4.19일**로 전월(4.05일)보다 **0.14일 지연** 처리됨.

○ **(두드리소 만족도) 3.25점**(5점 만점)으로 전월(3.19점) 대비 **0.06점 증가**함.

② 120달구벌콜센터

○ ’21년 10월 **콜센터 상담건수**는 **30,172건**(일평균 973건)으로 전월(29,428건) 대비 **744건(2.5%) 증가**하였음.

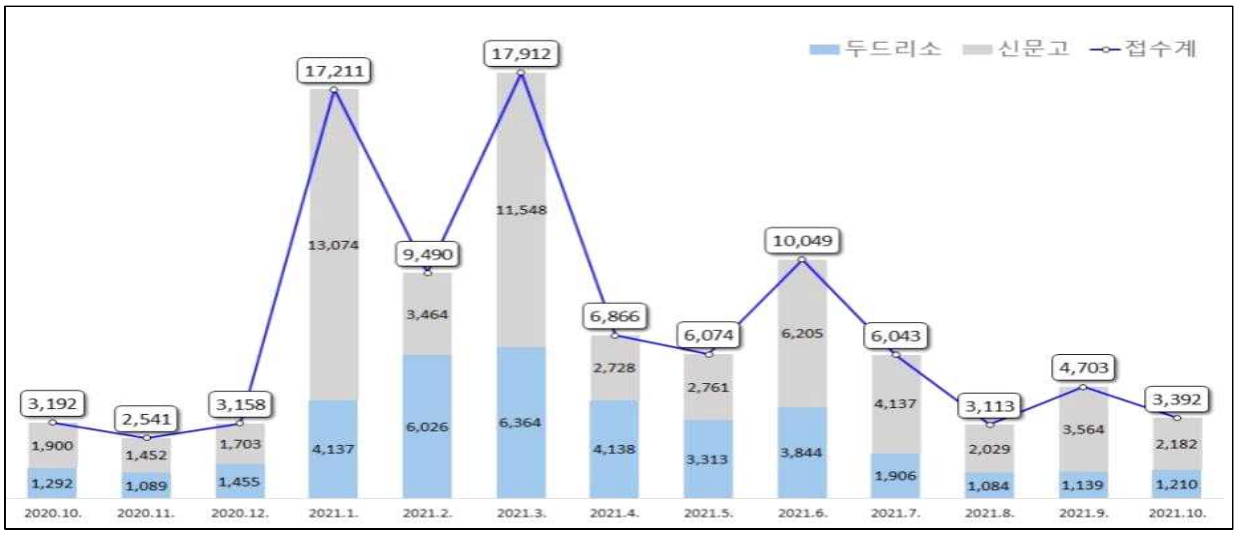
○ **(유형별) 보건복지 8,926건(29.6%),** 차량등록 4,504건(14.9%) 교통 4,368건(14.5%)으로 나타남.

○ **(처리현황) 30,172건** 중 **즉시답변 25,495건(84.5%),** 부서전환 3,666건(12.1%), 두드리소 이관 1,011건(3.4%)으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

○ ’21년 10월 민원접수는 **총 3,392건**(일평균 179건)으로 전월(4,703건) 대비 **1,311건**(27.9%) **감소**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. 10월	3,392 (100)	1,210 (35.7)	899 (26.5)	41 (1.2)	8 (0.2)	98 (2.9)	52 (1.5)	30 (0.9)	82 (2.4)	2,182 (64.3)
’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)

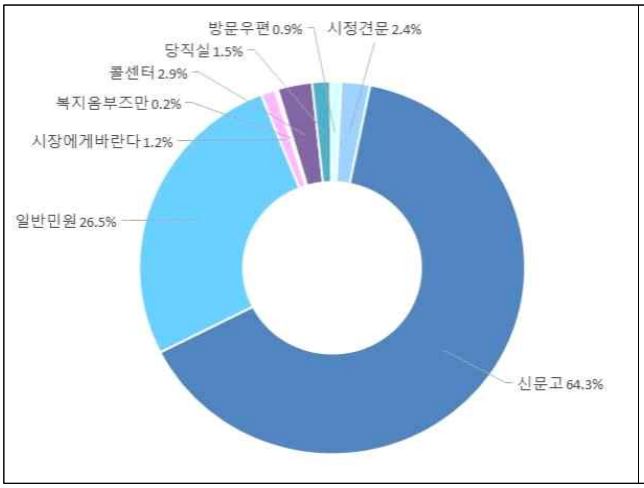
○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

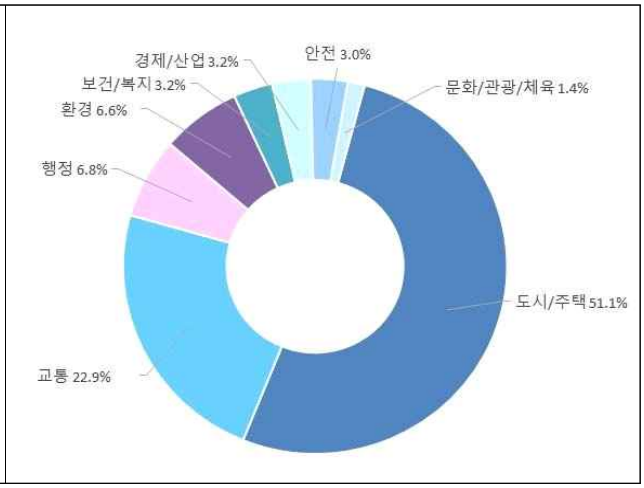
구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
’21. 10월	3,392 (100)	109 (3.2)	776 (22.9)	1,732 (51.1)	47 (1.4)	110 (3.2)	27 (0.8)	103 (3.0)	5 (0.1)	232 (6.8)	225 (6.6)	26 (0.8)
’21. 9월	4,703 (100)	106 (2.3)	2,491 (53.0)	902 (19.2)	50 (1.1)	186 (4.0)	17 (0.4)	209 (4.4)	10 (0.2)	306 (6.5)	395 (8.4)	31 (0.7)

- 민원유형은 도시주택(51.1%) 교통(22.9%), 행정(6.8%) 순으로 발생.
- 도시주택은 서구 재정비촉진지구 내 입주민들의 「어린이 교통안전 시설」 설치 및 「전선지중화사업」 요구 민원 급증.

〈 경 로 별 〉



〈 유 형 별〉



2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ '21. **10월 콜센터 상담민원**은 **총 30,172건**(일평균 973건)으로 전월(29,428건) 대비 **744건(2.5%) 증가**하였음.

○ 주요 문의 내용

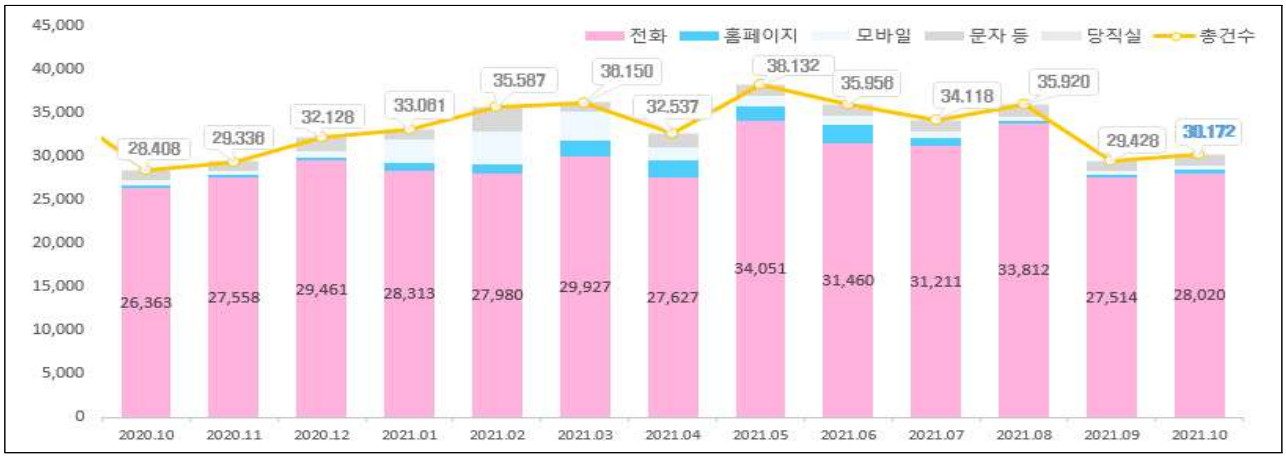
- **어르신 인플루엔자(독감) 사전예약 (3,266건)**
  - 사전예약 대상자 확인 및 예약 신청 접수
  - 기존예약 접수 일정 변경 및 취소 요청
- **백신 사전예약 관련 및 사회적 거리두기 (2,752건)**
  - 소아 청소년 대상 및 부스터샷 대상자 사전예약 신청
  - 18세 이상 미접종자 대상 사전예약(신청,취소,변경) 상담
  - 1차 예방 접종완료자에 대한 2차 예방접종 일정 변경 신청
  - 접종이후 이상반응 문의
  - 사회적 거리두기 적용기간 및 사적모임 기준 문의

- 5등급차량 운행제한 시범단속 문자 발송 (469건)

· 환경부에서 발송된 계절관리제 대비에 따른 시범단속 관련 문자 내용 확인 및 단속 대상 문의

· 5등급 차량 단속 기간 및 과태료 부과 여부 문의

· 배출가스등급 확인방법 문의



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

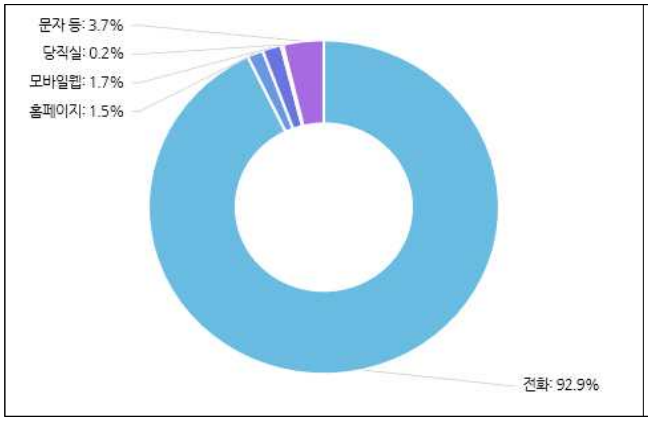
구 분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
'21. 10월	30,172 (100)	28,020 (92.9)	441 (1.5)	524 (1.7)	1,130 (3.7)	57 (0.2)
'21. 9월	29,428 (100)	27,514 (93.5)	304 (1.0)	467 (1.6)	1,095 (3.7)	48 (0.2)

○ 유형별 현황

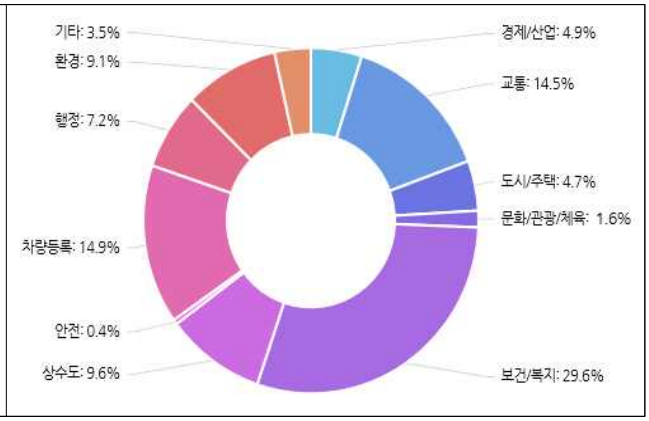
(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
'21. 10월	30,172 (100)	1,484 (4.9)	4,368 (14.5)	1,410 (4.7)	467 (1.6)	8,926 (29.6)	2,900 (9.6)	135 (0.4)	4,504 (14.9)	2,165 (7.2)	2,756 (9.1)	1,057 (3.5)
'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)

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 25,495건(84.5%), 처리부서 담당자 연결 3,666건(12.1%), 두드리소 이관 1,011건(3.4%)임.

< 처리내역 >

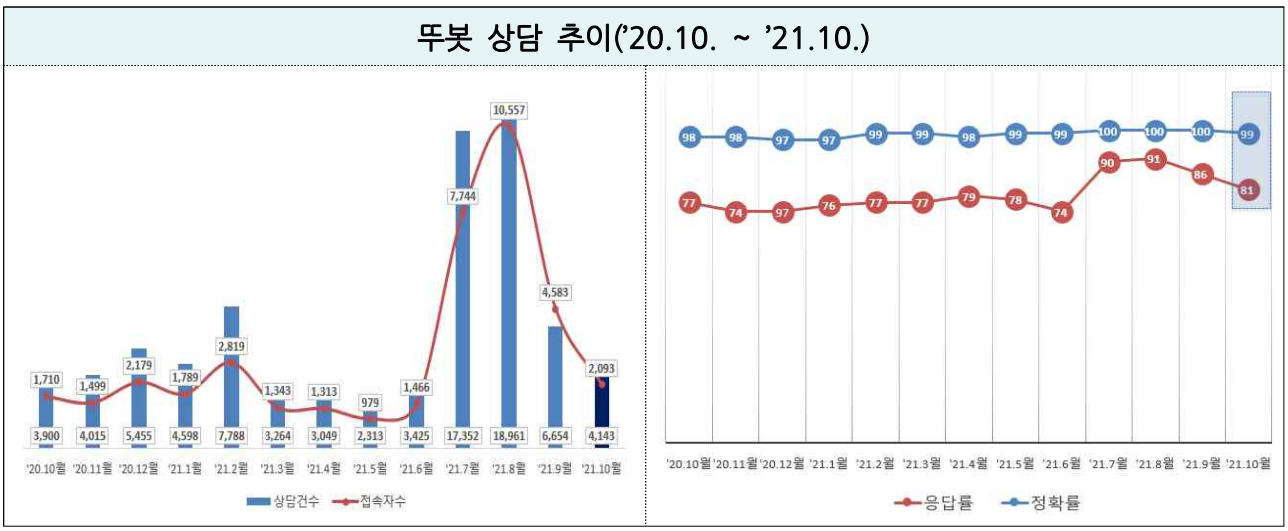
(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'21. 10월	30,172 (100)	25,495 (84.5)	3,666 (12.1)	1,011 (3.4)
'21. 9월	29,428 (100)	25,243 (85.8)	3,367 (11.4)	818 (2.8)

Ⅲ. 뚜봇(지능형 민원상담시스템) 운영현황

1 상담 및 처리현황

○ ’21. 10월 상담건수는 **4,143건(일평균 134건), 접속자 2,093명, 응답률 81%, 정확률 99%** 임.



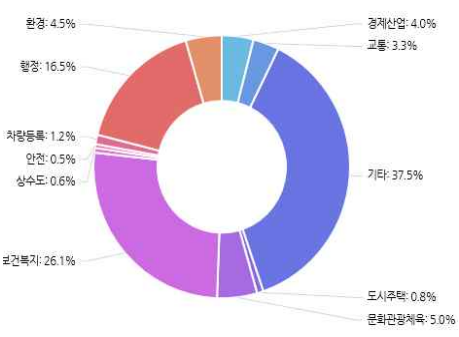
2 주요 상담내용

○ 뚜봇 상담 주요 키워드는 코로나19, 학자금, 대출, 사회적 거리두기, 안심콜 등이며, 특히 어르신 복지제도, 대학생 학자금 대출 지원, 대구행복페이 관련 문의가 급증함.

(단위 : 건/%)

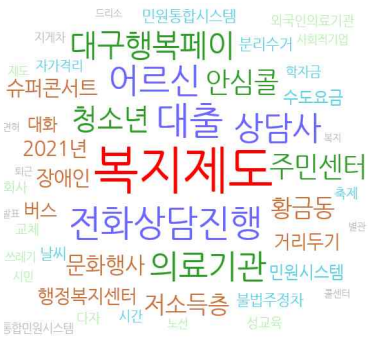
구 분	합계	경제/산업	교통	도시/주택	문화관광/체육	보건/복지	상수도	안전	차량등록	행정	환경	기타 (미응답 포함)
’21. 10월	4,143	166	136	33	209	1,083	24	19	48	685	188	1,552
		(4.0)	(3.3)	(0.8)	(5.0)	(26.1)	(0.6)	(0.5)	(1.2)	(16.5)	(4.5)	(37.5)

< 분야별 상담 내역('21.10월) >



< TOP 키워드('21.10월) >

< 급증 키워드('21.10월) >



행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

대구시 지능형민원상담사

"뚜봇"