공 개 용

두드리소 120 달구벌콜센터

월간 BRIEFING

(2022. 7월)

DAEGU 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

Ⅰ. 종합분석

① 두 드 리 소

○ '22년 7월 **두드리소 접수 민원**은 **총 9,836건**(일평균 468건)으로 전월(6,429건) 대비 **3,407건**(53.0%) **증가**하였음

※ 특정 민원인의 "택시 표시등" 관련 규정 변경 요청 (전월 3,658건→당월 6,625건)

○ **(민원유형별) 교통 분야 7,556건(76.8%)**, 도시주택 분야 1,197건(12.2%), 행정 분야 341건(3.5%) 등으로 나타남

○ **(처리현황)** 총 9,836건의 접수 민원 중 **9,821건**(99.8%)은 **처리 완료**하고, 15건은 처리(기한 연장) 중임

○ **(평균 처리일수) 5.15일**로 전월(4.14일) 대비 **1.01일 증가**함

○ **(두드리소 만족도) 2.26점**으로 전월(2.96점) 대비 **0.7점 감소**함

※ 수성구 파동 '수성 포레스트 스위첸' 신축공사 현장 인근 주민들의 피해에 대한 현장 관리 요청 민원 만족도가 다수 불만족(105건 중 40건(38.1%) 불만족)

○ **(신문고 만족도) 3.27점**으로 전월(3.44점) 대비 **0.17점 감소**함

② 120달구벌콜센터

○ '22년 7월 **콜센터 상담 건수**는 총 **27,116건**(일평균 875건)으로 전월(23,489건) 대비 **3,627건(15.4%) 증가**하였음

※ 코로나19 관련(코로나 확진 여부검사, 백신 예방접종 사전예약 등) 문의 증가 (4,907건)

○ **(민원유형별) 보건복지 분야 5,785건(21.4%)**, 교통 분야 5,578건(20.6%), 차량등록 분야 4,556건(16.8%) 등으로 나타남

○ **(처리현황)** 총 27,116건 중 **즉시답변 22,598건(83.3%)**, 부서전환 3,407건(12.6%), 두드리소 이관 1,111건(4.1%)임

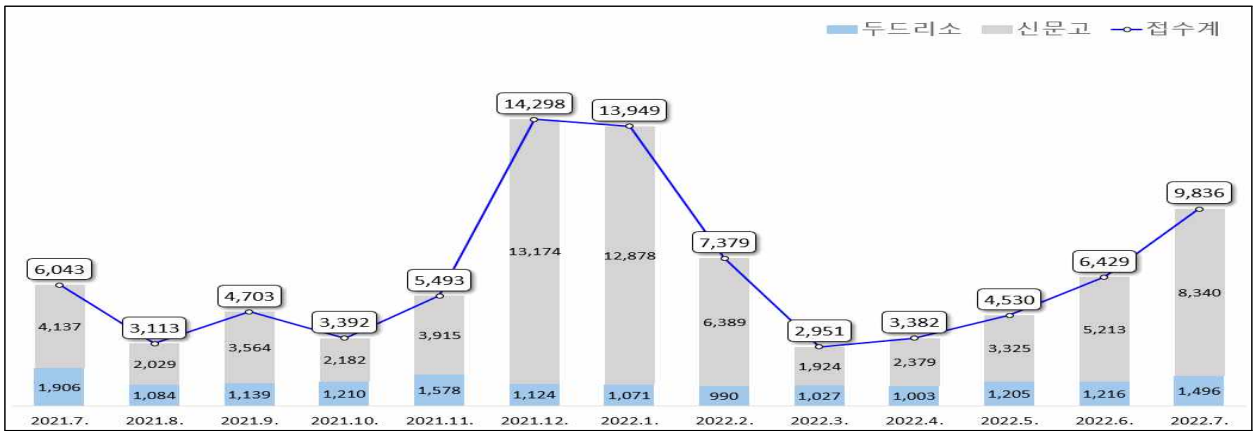
Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 접수 현황

○ ’22년 7월 민원접수는 **총 9,836건**(일평균 468건)으로 전월(6,429건) 대비 **3,407건**(53.0%) **증가**하였음

- 특정 민원인의 “택시 표시등” 관련 규정 변경을 통한 개인택시사업자의 표시등 변경이 가능하도록 요구하는 민원이 지속적으로 접수 (6,625건)



○ 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	
’22.7월	9,836 (100)	1,496 (15.2)	948 (9.6)	193 (2.0)	7 (0.1)	154 (1.6)	44 (0.4)	24 (0.2)	126 (1.3)	8,340 (84.8)
’22.6월	6,429 (100)	1,216 (18.9)	880 (13.7)	51 (0.8)	12 (0.2)	127 (2.0)	42 (0.6)	29 (0.4)	75 (1.2)	5,213 (81.1)

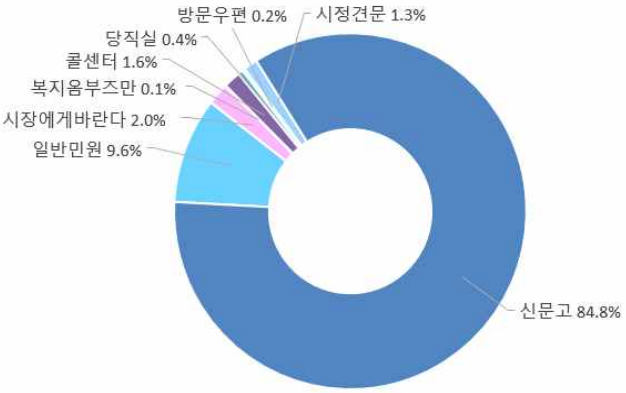
○ 유형별 현황

(단위 : 건, %)

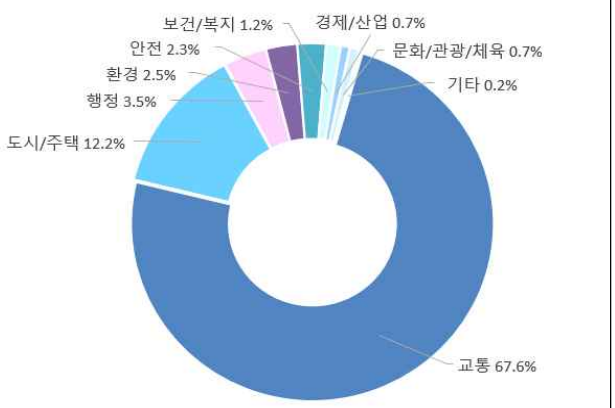
구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
’22.7월	9,836 (100)	72 (0.7)	7,556 (76.8)	1,197 (12.2)	72 (0.7)	115 (1.2)	10 (0.1)	195 (2.0)	6 (0.1)	341 (3.5)	248 (2.5)	24 (0.2)
’22.6월	6,429 (100)	67 (1.0)	4,342 (67.6)	940 (14.6)	50 (0.8)	110 (1.7)	26 (0.4)	144 (2.3)	7 (0.1)	411 (6.4)	310 (4.8)	22 (0.3)

- 민원유형은 교통(76.8%), 도시주택(12.2%), 행정(3.5%) 순으로 발생
- 교통은 특정 민원인의 “택시 표시등” 규정 변경 민원이 다수(6,625건) 접수되었고, 도시주택은 공동주택 관련 입주민 요구가 지속 접수

〈 경 로 별 〉



〈 유 형 별〉

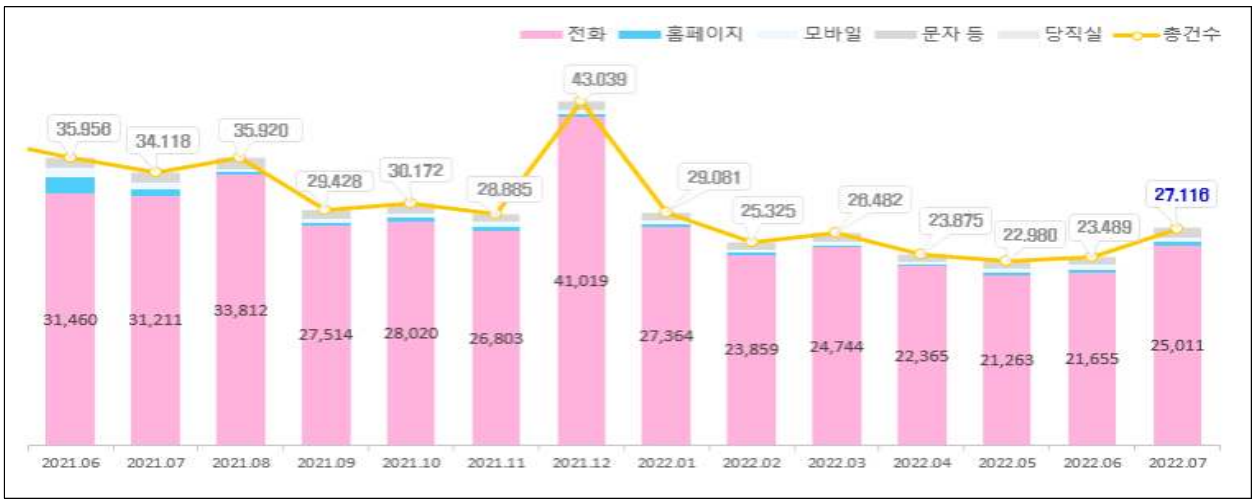


2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ '22년 7월 콜센터 민원은 **총 27,116건**(일평균 875건)으로 전월(23,489건) 대비 **3,627건(15.4%) 증가**하였음

- 코로나 확진자 증가에 따른 PCR 검사 및 백신 예방접종 사전 예약 관련 문의 증가



○ 주요 문의 내용

- **코로나19 (확진 여부검사, 백신 예방접종 등) 관련 문의 (4,907건)**
  - 50대 이상 백신접종 관련 문의 및 사전 예약 신청
  - 코로나 확진 여부 검사(자가진단키트, 신속항원검사, PCR) 관련 등 문의
  - 코로나 확진자 지원금 관련 문의

- **대중교통 관련 문의 (2,885건)**

  • 7월9일~10일 파워풀 축제 진행에 따른 우회경로 문의 및 교통통제 불만

  • 버스 및 택시 이용 시 불편 신고 접수

  • 불법주정차 신고

- **상수도 수돗물 마이크로시스틴 검출 관련 문의(93건)**

  • 검출 관련 부경대학교와 대구시 발표 내용이 상이한 이유 문의

  • 담당 부서 확인 및 담당자 문의

○ 경로별 현황 (단위 : 건, %)

구 분	계	전화	두드리소	문자 등
'22. 7월	27,116 (100)	25,011 (92.2)	979 (3.6)	1,126 (4.2)
'22. 6월	23,489 (100)	21,655 (92.2)	875 (3.7)	959 (4.1)

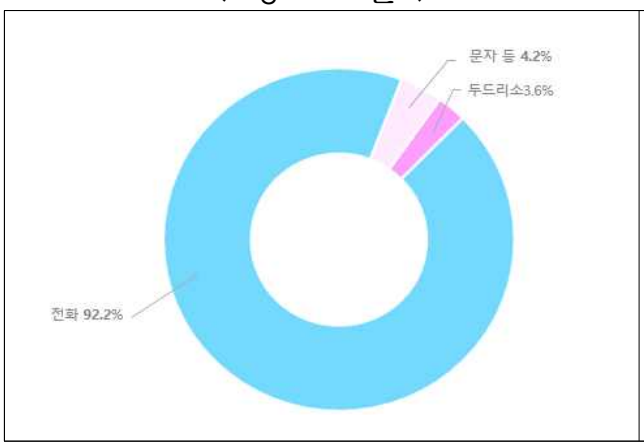
○ 유형별 현황 (단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
'22. 7월	27,116 (100)	951 (3.5)	5,578 (20.6)	1,168 (4.3)	410 (1.5)	5,785 (21.4)	3,155 (11.6)	185 (0.7)	4,556 (16.8)	2,435 (9.0)	1,830 (6.7)	1,063 (3.9)
'22. 6월	23,489 (100)	1,950 (8.3)	4,850 (20.6)	1,186 (5.0)	448 (1.9)	2,664 (11.3)	2,952 (12.6)	147 (0.6)	4,462 (19.0)	2,163 (9.2)	1,804 (7.7)	863 (3.8)

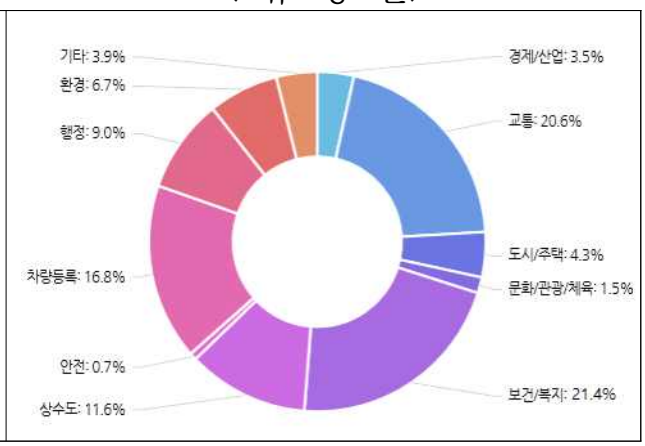
- 민원유형은 보건복지(21.4%), 교통(20.6%), 차량등록(16.8%) 등의 순임

- 보건복지는 코로나 확진자 증가에 따른 확진 여부 검사 및 백신사전 예약 관련 문의 등이 증가하였고, 교통은 7월 파워풀 축제 진행 시 교통통제에 따른 우회 문의 등 관련 민원 증가

〈 경 로 별 〉



〈 유 형 별〉



□ 처리현황

○ 총 27,116건 중 1차처리(즉시답변) **22,598건(83.3%)**, 처리부서 담당자연결 **3,407건(12.6%)**, 두드리소 이관 **1,111건(4.1%)**임

〈 처리내역 〉

(단위 : 건, %)

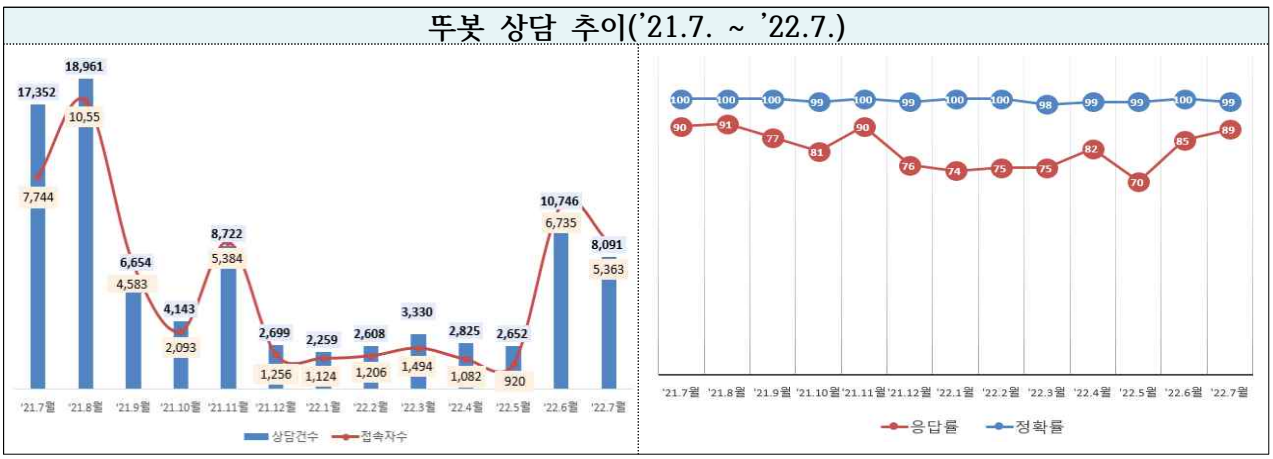
구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'22. 7월	27,116 (100)	22,598 (83.3)	3,407 (12.6)	1,111 (4.1)
'22. 6월	23,489 (100)	19,180 (81.7)	3,340 (14.2)	969 (4.1)

Ⅲ. 뚜봇(지능형 민원상담시스템) 운영현황

□ 상담 및 처리현황

○ ’22년 7월 뚜봇 상담건수는 **8,091건**(일평균 261건)으로 전월(10,746건) 대비 **2,655건**(24.7%) **감소**함

- 접속자(5,363명)가 전월(6,735명)에 비해 1,372명(20.4%) 줄어듦
  - 뚜봇 SNS 이벤트 “대구시티투어 떠나자” 실시 참여자(2,422명)
- 응답률 89%, 정확률 99%



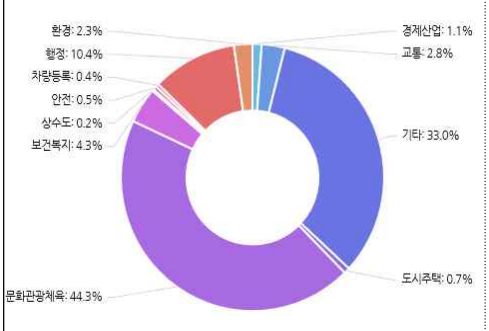
○ 주요 문의 내용

- 대구시티투어, 이벤트, 야외물놀이장, 임산부콜택시, 행사 등
  - 대구시티투어, 뚜봇이벤트, 야외물놀이장 관련 문의가 급증함

(단위 : 건, %)

구 분	합계	경제산업	교통	도시주택	문화관광체육	보건복지	상수도	안전	차량등록	행정	환경	기타 (미응답 포함)
’22.7월	8,091	91	230	58	3,583	350	17	37	32	843	183	2,667
		(1.1)	(2.8)	(0.7)	(44.3)	(4.3)	(0.2)	(0.5)	(0.4)	(10.4)	(2.3)	(33.0)
’22.6월	10,746	153	158	92	249	376	10	50	94	1,153	4,318	4,093
		(1.4)	(1.5)	(0.9)	(2.3)	(3.5)	(0.1)	(0.5)	(0.9)	(10.7)	(40.2)	(38.1)

< 분야별 상담 내역 >



< TOP 키워드 >



< 급증 키워드 >



행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu





대구시 지능형민원상담사

"뚜봇"