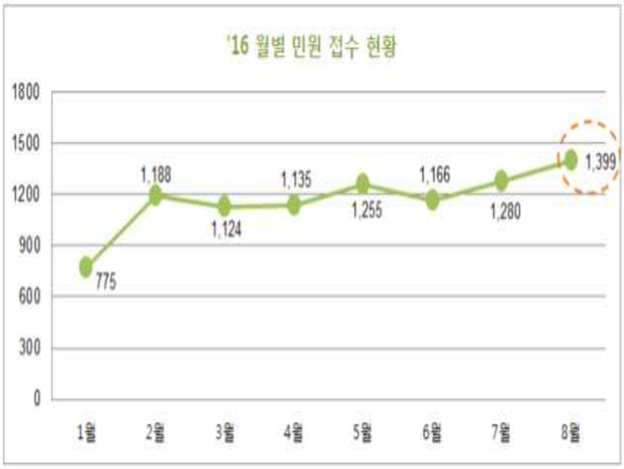
I. 민원동향

민원 및 제안 추이

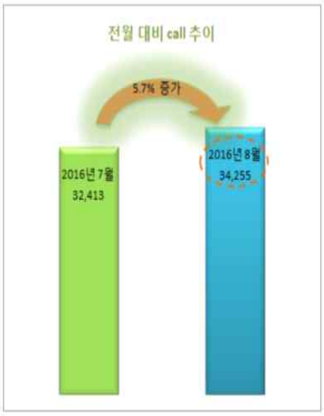
○ 두드리소에 8월 접수된 상담민원은 **총 1,399건**(일평균 64건)으로 전월(1,280건)대비 **9.3% 증가**

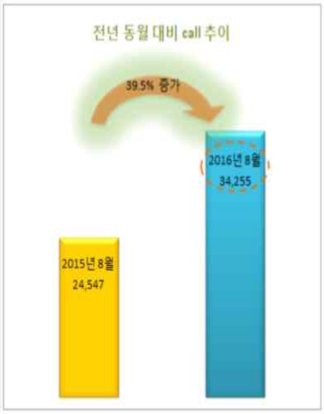
- **주요민원은 청년대구로 청춘힙합 페스티벌 관련 소음 및 주변청소, 대구도시공사 분양 과학마을 청아람아파트 시공 불만 등임.**



○ 120달구벌콜센터는 **총 34,255건을** 접수・처리하였으며 전월(32,413건) 대비 5.7% 증가, 전년 동월(24,547건) 대비 39.5% 증가

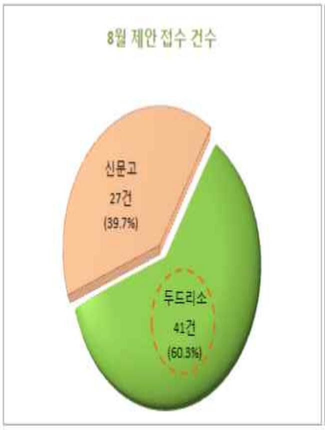
- **주요상담은 청춘힙합 페스티벌, 정기분 주민세 납부 관련 건임.**





○ 제안은 총 68건으로 전월(48건) 대비 42% 증가

- **두드리소로 접수된 제안은 41건 (60.3%)**, 국민신문고를 통해 접수된 제안은 27건(39.7%)으로 **대부분 두드리소를 이용**하는 것으로 나타남.



종 합 분 석

○ 민원처리 건수

- 8월 민원처리 건수는 **건설교통국 교통관련 민원 336건**(24.0%)이 가장 많고, 녹색환경국 65건(4.6%), 감사관 40건(2.9%), 창조경제본부 34건(2.4%) 순으로 처리하였음.

○ 민원처리 기간

- 9월 8일 현재 처리된 민원의 **평균 처리일수는 3.76일**로 지난달 (4.03일) 대비 0.27일 단축하였음. 시청 별관 이사 등 현안업무 추진 중에도 신속한 민원처리 서비스를 제공한 결과이며, 처리기한이 다소 지연되는 부서에서는 지속적인 노력이 필요함.

  ☞ 수성소방서(7.0), 도시철도건설본부·소방안전본부·중부소방서(6.5), 원스톱기업지원과(6.3), 건축주택과(6.1)

○ 민원처리 만족도

- 만족도 조사대상 466건 중 민원처리에 대한 **만족도 응답률은 44%** (205건)를 나타내고 있으며, 만족도 점수는 3.28점(5점 만점)으로 전월(3.24)대비 0.04점 상승 하였으나, **만족도 하위부서의 적극적인 개선노력**이 요구됨. ☞ [참고자료 3] 실·국별/부서별 만족도 조사결과 참조

○ 120달구벌콜센터 전화상담

- 지난 8월 **차량등록에 대한 전화상담이** 12,811건으로 전체 상담(34,255건)의 **37.4%를 차지**하였으며, 상수도(14.3%), 교통(13.4%)이 그 뒤를 이었음. 상담에 대한 **만족도는 4.41점**(5점 만점)**으로 비교적 높게 나타났음.**

○ 제안 접수

- 8월 상시제안 총 접수건수는 68건으로 전월대비 20건이 증가하였으며, **두드리소 41건**(60.3%)**를 통해 접수된 제안이 국민신문고 27건**(39.7%) **보다 21%p 높게 나타났음.**