민원접수 및 처리현황

1 120달구벌콜센터 민원접수 및 처리 현황

○ 총 **31,609건**(일평균 1,437건) 접수

- 민원접수는 120전화 31,040건(98.2%), 홈페이지 115건(0.4%), 모바일 55건(0.2%), 문자 등 399(1.2%)임
- 민원처리는 즉시 즉답처리 25,646건(81.1%), 처리부서 담당자 연결 5,776건(18.3%), 두드리소 이관 187건(0.6%)임

(단위 : 건)

계	민 원 접 수				민 원 처 리		
	120전화	홈페이지	모바일	문자 등	1차처리 (즉시답변)	호전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
31,609	31,040 (98.2%)	115 (0.4%)	55 (0.2%)	399 (1.2%)	25,646 **(81.1%)**	5,776 (18.3%)	187 (0.6%)

※ 민원처리 구분 : [1차 즉결] 콜센터에서 즉시처리하고 완료
[호 전 환] 콜센터에서 담당부서 연결 후 답변완료
[2차 처리] 콜센터에서 두드리소로 민원 이관

○ 민원처리 내역은 **차량등록 12,928건**(40.9%), **교통 4,963건**(15.7%), **상수도 4,805건**(15.2%), **시정일반 4,204건**(13.3%) 등 임

(단위 : 건)

민 원 처 리 내 역										
계	차량 등록	교통	상수도	시정 일반	여권	사회 복지	도시 주택	문화 관광	환경	기타
31,609	12,928 **(40.9%)**	4,963 **(15.7%)**	4,805 **(15.2%)**	4,204 (13.3%)	1,106 (3.5%)	600 (1.9%)	316 (1.0%)	190 (0.6%)	190 (0.6%)	2,307 (7.3%)

2 두드리소 민원접수 및 처리 현황

○ 총 **591건**(일평균 27건)을 접수하여

- 민원접수는 **콜센터에서 이관 187건**(31.6%), **시장에게 바란다 52건**(8.8%), 복지옴부즈만 16건(2.7%), 어린이집 불편신고 1건(0.2%), **국민신문고 324건**(54.8%), 기타 11건(1.9%) 임

(단위 : 건)

계	민 원 접 수						민 원 처 리		
	콜센터	시장에게 바란다	복 지 옴부즈만	어린이집 불편신고	국 민 신문고	기 타	1차처리 (즉결처리)	2차처리 (부서이첩)	타기관 이 송
591	187 (31.6%)	52 (8.8%)	16 (2.7%)	1 (0.2%)	324 (54.8%)	11 (1.9%)	3 (0.5%)	376 (63.6%)	212 (35.9%)

3 부서별 처리현황 및 주요 이슈 민원

○ **부서별 처리현황**(처리실적순)

부서명	버스 운영과	교통 정책과	택시 물류과	도로과	건축 주택과	행복 민원과
건수	99	42	32	26	15	7

※ 부서별 두드리소 민원처리 현황 [참고자료1]

○ **주요이슈민원**

- **세천리 지역 시내버스 노선 조정(증설)** : 18건

달성군 다사읍 세천리 지역의 시내버스 노선 조정(증설)을 요청한 다수의 민원이 접수되어 시내버스 노선과 관련한 대응책 마련 필요(버스운영과)

- **파손 도로 및 인도 등 도로정비 요청** : 21건

겨울철 도로 균열 및 파임, 인도블럭 파손 등으로 인한 차량운행 및 인도 통행 불편 해소를 위한 도로 및 인도 관리계획 수립·시행 필요 (도로과)

참고자료1

□ 부서별 두드리소 민원처리 현황

구분	부서명(기관명)	처리건수
처리부서	건설교통국 버스운영과	99
	건설교통국 교통정책과	42
	건설교통국 택시물류과	32
	건설교통국 도로과	26
	도시재창조국 건축주택과	15
	시민행복교육국 행복민원과	7
	감사관	6
	보건복지국 보건건강과	6
	여성가족정책관	6
	자치행정국 인사과	6
	녹색환경국 공원녹지과	5
	시설안전관리사업소 하천관리과	5
	기획조정실 세정담당관	4
	도시재창조국 도시계획과	4
	문화체육관광국 문화예술정책과	4
	상수도사업본부 북부사업소	4
	시민행복교육국 교육청소년정책관	4
	시설안전관리사업소시설안전과	4
	창조경제본부 에너지산업과	4
	녹색환경국 환경정책과	3
	두류공원관리사무소	3
	상수도사업본부 시설관리소 공무과	3
	차량등록사업소	3
	창조경제본부 농산유통과	3
	창조경제본부 투자통상과	3
	팔공산자연공원관리사무소 시설운영과	3
	건설본부 건축기전부 건축과	2
	기획조정실 정보화담당관	2
	도시재창조국 도시디자인과	2
	도시재창조국 토지정보과	2
	도시철도건설본부 관리부 재무과	2
	문화체육관광국 체육진흥과	2
	보건복지국 복지정책관	2

구분	부서명(기관명)	처리건수
처리부서	상수도사업본부 동부사업소	2
	상수도사업본부 서부사업소	2
	시설안전관리사업소 배수운영과	2
	자치행정국 총무과	2
	창조경제본부 경제정책과	2
	창조경제본부 고용노동과	2
	창조경제본부기계자동차과	2
	첨단의료산업국 첨단의료복합단지지원과	2
	기타부서(1건 처리부서)	28
	소계	362
타기관이송	대구광역시북구	47
	대구광역시 수성구	30
	대구광역시 달서구	29
	대구광역시 동구	27
	경찰청	13
	대구광역시달성군	12
	대구광역시남구	11
	국민건강보험공단	9
	대구광역시서구	8
	대구광역시 중구	8
	경상북도	3
	한국토지주택공사	3
	행정자치부	2
	경상북도경산시	1
	경상북도칠곡군	1
	경상북도포항시	1
	국민권익위원회	1
	국토교통부	1
	대구광역시교육청	1
	대한법률구조공단	1
	부산광역시사상구	1
	충청북도	1
	한국전력공사	1
	소계	212
기타	즉결, 출연기관, 취하 등	17
총계		591