

안락지 시민행복,
바쁘도시 귀농대구

120 달구벌콜센터
두드리소

월간 BRIEFING
(2017. 1월)



대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY
(행복민원과)

I. 민원접수 및 처리현황

① 두드리소 민원접수 현황

○ ‘17년 1월 민원접수는 총 1,190건 (일평균 60건)

- 전월대비 민원접수 건수는 99건(9.1%)이 증가하였으며, ‘시장에게 바란다’ ‘복지옴부즈만’ 신고는 다소 감소하였음.

< 접수 경로별 >

(단위 : 건, %)

구분	계	두드리소									국민신문고
		일반민원	시장에게바란다	복지옴부즈만	어려이집불편신고	예산비신고	전화민원	당직실	방문편	시정문	
‘17. 1월	1,190	430 (36.1)	18 (1.5)	4 (0.3)	0 (0)	7 (0.6)	60 (5.0)	40 (3.4)	23 (1.9)	18 (1.5)	590 (49.6)
‘16 12월	1,091	392 (35.9)	37 (3.4)	11 (1.0)	0 (0)	-	81 (7.4)	54 (4.9)	19 (1.7)	-	497 (45.6)

○ 분야별 접수 현황은

- ‘17년 1월 교통분야가 387건(32.5%)으로 가장 많은 부분을 차지하고 있으며, 사회복지 63건(5.3%), 환경 분야 36건(3.0%)등의 순서임.
- 주요증감 내역은 사회복지 2.7%p, 문화관광 1.2%p, 교통 분야는 1.7%p, 증가하고, 그 외 분야는 모두 감소하였음.

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

구분	계	교통	도시주택	문화관광	사회복지	상수도	여권	차량등록	환경	시정일반	기타
‘17. 1월	1,190	387 (32.5)	35 (2.9)	19 (1.6)	63 (5.3)	15 (1.3)	1 (0.1)	4 (0.3)	36 (3.0)	572 (48.1)	58 (4.9)
‘16 12월	1,091	336 (30.8)	40 (3.7)	4 (0.4)	28 (2.6)	14 (1.3)	1 (0.1)	4 (0.4)	38 (3.5)	556 (51.0)	70 (6.4)

2 120달구벌콜센터 민원 현황

○ 총 33,401건(일 평균 1,670건) 접수

- '17. 1월 민원접수는 전화 32,407건, 홈페이지와 모바일로 접수된 온라인 민원 422건, 문자 등 572건임.
- 민원처리는 1차 즉답처리(88.5% 29,566건), 처리부서 담당자 연결(10.2% 3,390건), 두드리소 이관 (1.3% 445건)임.
- ☞ 1차 처리율(즉시답변)은 전월대비 0.3%p 증가, 담당자 전화연결(호전환)은 0.4%p 감소, 두드리소 이관민원은 전월과 동일함.

(단위 : 건, %)

구분	계	접 수				처 리		
		전화	홈페이지	모바일	문자 등	1차처리 (즉시답변)	호전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'17.1월	33,401	32,407 (97.1)	242 (0.7)	180 (0.5)	572 (1.7)	29,566 (88.5)	3,390 (10.2)	445 (1.3)
'16.12월	33,012	32,052 (97.1)	208 (0.6)	179 (0.5)	573 (1.8)	29,123 (88.2)	3,468 (10.5)	421 (1.3)

※ '17. 1월 콜센터 일 평균처리(1,670건)는 전년 동월(1,437건)대비 233건(16.2%) 증가

○ 민원처리 내역

- 분야별로는 차량등록 민원이 12,793건으로 전체 상담의 38.3%를 차지하였으며, 상수도 4,676건(14.0%), 교통 4,008건(12.0%) 등의 순으로 나타났음.

(단위 : 건, %)

계	차량 등록	시정 일반	교통	상수도	여권	사회 복지	도시 주택	환경	문화 관광	기타
33,401	12,793 (38.3)	7,382 (22.1)	4,008 (12.0)	4,676 (14.0)	1,536 (4.6)	701 (2.1)	267 (0.8)	468 (1.4)	167 (0.5)	1,403 (4.2)

3 상시제안 운영 현황

- 상시제안은 금년 1월말까지 총 63건 접수되었으며, 두드리소 32건(51%), 국민신문고 31건(49%)으로 접수창구별 시민들의 참여도는 비슷하게 나타났음. ※ 전년 동월 대비 26% 증가('16년 1월 접수건수 50건)
- 1월말 현재 상시제안 처리결과는 접수 63건 중 채택 4건(6.4%), 불채택 31건, 처리 중 26건, 취하 2건이며 제안채택률은 매년 조금씩 증가되고 있음.
 ※ 제안 채택률 : 2014년(1.7%)→ 2015년(2.8%)→ 2016년(5%)
- 제안자 연령은 50대가 11건(34.4%)로 가장 많이 제출하였고, 40대가 9건(28.1%), 60대 이상이 5건(15.6%)으로 거의 모든 연령층이 골고루 참여하고 있음.

(단위 : 건, %)

연령별	계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
계	63	32 (100%)	-	4 (12.5%)	3 (9.4%)	9 (28.1%)	11 (34.4%)	5 (15.6%)	31

- 1월 제안접수 중 불채택(31건) 사유는 기 추진 중 7건(22.6%), 단순참고 7건(22.6%), 장기검토 6건(19.4%), 효과성 미흡 4건, 예산과다 4건, 불합리 3건으로 나타났음.