

안락지 시민행복,  
바쁘도시 귀농대구

120 달구벌콜센터  
두드리소

월간 BRIEFING  
(2017. 3월)



대구광역시  
DAEGU METROPOLITAN CITY  
(행복민원과)

# I. 민원접수 및 처리현황

## 1. 두드리소 민원접수 및 처리현황

### □ 민원접수 현황

#### ○ '17년 3월 민원접수는 총 1,252건 (일평균 55건)

- 전월대비 민원접수 건수는 162건(14.9%)이 증가하였으며, '시장에게 바란다' '전화 민원' '당직실' 신고민원은 다소 증가하였음.

#### < 접수 경로별 >

(단위 : 건, %)

구분	계	두드리소									국 민 신문고
		일 반 민 원	시장에게 바란다	복 지 옴부즈만	어린아 집 불 편신고	예산·비 신 고	전 화 민 원	당직실	방 우 문 편	시 정 문	
'17. 3월	1,252	419 (33.5)	27 (2.2)	7 (0.6)	0 (0.0)	2 (0.2)	95 (7.6)	39 (3.1)	37 (3.0)	1 (0.3)	625 (49.9)
'17. 2월	1,090	406 (37.2)	24 (2.2)	8 (0.7)	0 (0)	2 (0.2)	66 (6.1)	22 (2.0)	42 (3.9)	3 (0.3)	517 (47.4)

#### ○ 분야별 접수 현황은

- '17년 3월 교통분야가 483건(38.6%)으로 가장 많은 부분을 차지하고 있으며, 도시주택 59건(4.7%), 환경 분야 43건(3.4%)등의 순서임.
- 주요증감 내역은 교통분야 3.4%p, 상수도 분야는 0.2%p 증가하고, 도시주택, 사회복지 분야는 다소 감소하였음.

#### < 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

구분	계	교통	도시 주택	문화 관광	사회 복지	상 수도	여권	차량 등록	환경	시정 일반	기타
'17. 3월	1,252	483 (38.6)	59 (4.7)	14 (1.1)	27 (2.2)	21 (1.7)	0 (0)	3 (0.2)	43 (3.4)	576 (46.0)	26 (2.1)
'17. 2월	1,090	384 (35.2)	55 (5.0)	14 (1.3)	33 (3.0)	16 (1.5)	0 (0)	2 (0.2)	37 (3.4)	521 (48.1)	28 (2.6)

## 2 120달구벌콜센터 민원 현황

### ○ 총 35,765건(일 평균 1,626건) 접수

- '17. 3월 민원접수는 전화 34,872건, 홈페이지와 모바일로 접수된 온라인 민원 417건, 당직실접수 40건, 문자 등 436건임.
- 민원처리는 1차 즉답처리(88.1% 31,517건), 처리부서 담당자 연결(10.5% 3,744건), 두드리소 이관 (1.4% 504건)임.
- ☞ 1차 처리율(즉시답변)은 전월대비 0.3%p 감소하고 담당자 전화연결(호전환)은 0.2%p 증가하였으며, 두드리소 이관민원은 전월과 동일함.

(단위 : 건, %)

구분	계	접 수					처 리		
		전화	홈페이지	모바일	당직실	문자등	1차처리 (즉시답변)	호전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'17.3월	35,765	34,872 (97.5)	183 (0.5)	234 (0.7)	40 (0.1)	436 (1.2)	31,517 (88.1)	3,744 (10.5)	504 (1.4)
'17.2월	32,273	31,433 (97.4)	230 (0.7)	179 (0.6)	23 (0.1)	408 (1.2)	28,503 (88.3)	3,320 (10.3)	450 (1.4)

※ '17. 3월 콜센터 일 평균처리(1,626건)는 전년 동월(1,445건)대비 181건(12.5%) 증가

### ○ 민원처리 내역

- 분야별로는 차량등록 민원이 14,342건으로 전체 상담의 40.1%를 차지하였으며, 상수도 5,114건(14.3%), 교통 4,292건(12.0%) 등의 순으로 나타났음.

(단위 : 건, %)

계	차량 등록	시정 일반	교통	상수도	여권	사회 복지	도시 주택	환경	문화 관광	기타
35,765	14,342 (40.1)	7,618 (21.3)	4,292 (12.0)	5,114 (14.3)	858 (2.4)	501 (1.4)	286 (0.8)	680 (1.9)	572 (1.6)	1,502 (4.2)

### 3 정책제안 운영

- 정책제안은 금년 3월말까지 총 465건(상시제안 269건, 공모제안 196건) 접수되었으며, 두드리소 313건(67.3%), 국민신문고 152건(32.7%)으로 두드리소 이용율이 높게 나타남.

☞ 정책제안 공모는 분기별 시행(1회 정책제안 공모 : 2017. 2. 9 ~ 3. 10)

- 3월말 현재 제안 처리결과는 총 접수 465건 중 채택 35건(7.5%), 불채택 373건, 처리 중 48건, 취하 9건으로 나타났음

#### 《 월 별 처 리 현 황 》

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	채 택	불채택	처리중	취하	비 고
계	465	35(7.5)	373	48	9	
3월	210	9(4.3)	153	48		
2월	192	20(10.4)	167		5	
1월	63	6(9.5)	53		4	

- 제안자 연령은 40대가 113건(24.3%)로 가장 많이 제출하였고, 50대가 104건(22.4%), 20대가 93건(20.0%)으로 높았으며 거의 모든 연령층이 골고루 참여하고 있음.

(단위 : 건, %)

연령별	계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
계	465	465 (100%)	19 (4.1%)	93 (20.0%)	70 (15.0%)	113 (24.3%)	104 (22.4%)	66 (14.2%)	

- 3월 제안접수 210건 중 불채택(153건) 사유는 기 추진 중 58건(37.9%), 불합리 34건(22.2%), 효과성 미흡 25건(16.3%), 예산과다 13건(8.5%), 단순참고 11건(7.2%), 장기검토 9건(5.9%), 국가사무 3건으로 나타났음