

모로저 시민 행복,
바노드시 나눔 대구

120 달구벌콜센터
두드리소

월간 BRIEFING
(2017. 8월)



대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY
(행복민원과)

I. 종합분석 및 민원동향

① 두 드 리 소

- '17년 8월 두드리소 접수 민원은 총 1,864건(일평균 85건)으로 전월(1,767건) 대비 97건(5.3%) 증가하였으며, 분야별로는 시정일반 민원이 994건(53.3%)으로 가장 많고, 교통 424건(22.7%), 환경 135건(7.2%)순임.
- 민원 처리현황은 총 1,864건중 1,853건(99.6%)을 처리완료하고 11건은 처리중이며, 처리중 내역은 처리기한내(5건), 법령질의(2건), 기한연장(4건)임.
- 민원 평균처리일수는 3.85일로 전월(3.85일)과 동일함.
- 민원처리 만족도는 3.54점(5점 만점)으로 전월(3.38점)대비 0.16점 향상되었으나, 응답률은 29.4%로 전월(36.6%)대비 6.2%p 낮아짐.

② 120 달구벌 콜센터

- '17년 8월 콜센터 상담건수는 총 33,753건(일평균 1,534건)으로 전월(33,167건)대비 1.8% 증가하였으며, 주요 상담분야는 차량등록(12,084건, 35.8%), 시정일반(7,932건, 23.5%), 상수도(4,895건, 14.5%) 순임.
- 콜센터 이용시민에 대한 만족도 조사결과 응답율은 42.6%이며 만족도는 4.55점(5점 만점)으로 전월(4.47점)대비 0.08점 향상됨.

③ 제 안

- '17년 8월말 현재 제안 총 건수는 1,004건(상시제안 635건, 공모제안 369건)이며, 두드리소 701건(69.8%), 국민신문고 303건(30.2%)으로 접수되어 두드리소 이용 참여율이 매우 높게 나타남. ※ 두드리소 오픈시 제안접수율 62%
- 8월말 현재 제안 채택률은 7.5%(75건)이며, 불채택 864건, 처리 중 26건, 취하는 39건임.

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

- '17년 8월 민원접수는 총 1,864건(일평균 85건)으로 전월대비 97건(5.3%) 증가하였음
- 경로별 접수현황은
 - 국민신문고 992건(53.2%)으로 가장 많고, 일반민원 550건(29.5%), 전화민원 117건(6.3%) 순임
 - 주요증감 내역은 전화민원 28.5%p, 시정견문은 23.5%p 증가하고, 일반민원, 복지 옴부즈만은 다소 감소하였음.

< 접수 경로별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	두 드 리 소										국 민 신문고
		일 민	반 원	시 에 바 라 다	장 계	복 음 즈	지 부 만	어 린 이 집 불 편 신고	예 산 비 고	전 화 민 원	당 직 실	
'17. 8월	1,864	550 (29.5)		28 (1.5)	6 (0.3)	0 (0.0)	4 (0.2)	117 (6.3)	70 (3.8)	34 (1.8)	63 (3.4)	992 (53.2)
'17. 7월	1,767	577 (32.7)		28 (1.6)	12 (0.7)	0 (0.0)	6 (0.3)	91 (5.1)	71 (4.0)	28 (1.6)	51 (2.9)	903 (51.1)

○ 분야별 접수현황은

- 시정일반분야가 994건(53.3%)로 가장 많은 부분을 차지하였고, 교통 424건(22.7%), 환경 135건(7.2%) 등의 순서임.
- 주요증감 내역은 상수도 63.6%p, 환경분야는 28.6%p 증가하고, 교통, 사회복지 분야는 감소하였음.

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	시정 일반	교통	환경	사회 복지	도시 주택	상 수 도	문화 관광	차량 등록	여권	기타
'17. 8월	1,864	994 (53.3)	424 (22.7)	135 (7.2)	89 (4.8)	74 (4.0)	36 (1.9)	21 (1.1)	2 (0.1)	1 (0.1)	88 (4.7)
'17. 7월	1,767	889 (50.3)	489 (27.7)	105 (5.9)	99 (5.6)	67 (3.8)	22 (1.2)	20 (1.1)	4 (0.2)	0 (0.0)	72 (4.1)

② 120 달구별 콜센터 민원 현황

○ 총 33,753건(일 평균 1,534건) 접수

- '17. 8월 콜센터 접수민원은 전화 32,565건, 홈페이지와 모바일로 접수된 온라인 민원 551건, 당직실접수 69건, 문자 등 568건임.
- 민원처리는 1차 즉답처리(87.7%, 29,608건), 처리부서 담당자 연결(10.3%, 3,469건), 두드리소 이관(2.0%, 676건)임.
- 1차 처리율(즉시답변)은 전월(88.8%p)대비 0.5%p 감소하였으나, 담당자 전화연결은 전월(9.9%p)대비 0.4%p 증가, 두드리소 이관민원은 0.1%p 증가함.

(단위 : 건, %)

구 분	계	접 수					처 리		
		전화	홈페이지	모바일	당직실	문자등	1차처리 (즉시답변)	호 전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'17.8월	33,753	32,565 (96.5)	240 (0.7)	311 (0.9)	69 (0.2)	568 (1.7)	29,608 (87.7)	3,469 (10.3)	676 (2.0)
'17.7월	33,167	31,844 (96.0)	252 (0.8)	326 (1.0)	70 (0.2)	675 (2.0)	29,237 (88.2)	3,300 (9.9)	630 (1.9)

※ '17. 8월 콜센터 일 평균처리(1,534건)는 전년 동월(1,557건)대비 23건(1.5%) 감소

○ 민원처리 내역

- 분야별로는 차량등록 민원이 12,084건으로 전체 상담의 35.8%를 차지하였으며, 시정일반 7,932건(23.5%), 상수도 4,895건(14.5%), 교통 4,220건(12.5%) 등의 순으로 나타났음.

(단위 : 건, %)

구 분	계	차량 등록	시정 일반	교통	상수도	여권	사회 복지	도시 주택	환경	문화 관광	기타
'17.8월	33,753	12,084 (35.8)	7,932 (23.5)	4,220 (12.5)	4,895 (14.5)	810 (2.4)	507 (1.5)	338 (1.0)	372 (1.0)	844 (2.5)	1,751 (5.2)
'17.7월	33,167	11,675 (35.2)	8,093 (24.4)	4,644 (14.0)	4,511 (13.6)	1,062 (3.2)	498 (1.5)	266 (0.8)	398 (1.2)	398 (1.2)	1,622 (4.2)

3 정책제안 운영

- 정책제안은 금년 8월말까지 총 1,004건(상시제안 635건, 공모제안 369건) 접수되었으며, 두드리소 701건(69.8%), 국민신문고 303건(30.2%)으로 두드리소 이용율이 높게 나타남.
- 8월말 현재 제안 처리결과는 총 접수 1,004건 중 채택 75건(7.5%), 불채택 864건, 처리 중 26건, 취하 39건으로 나타났음

<월별 처리현황>

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	채 택	불채택	처리중	취하	비 고
누계	1,004	75(7.5)	864	26	39	
8월	64	3(4.7)	32	25	4	
7월	36	3(8.3)	25	8	0	
6월	98	4(5.1)	87	6	1	
5월	263	26(9.9)	217		20	
4월	78	4(5.1)	72		2	
3월	210	9(4.3)	197		4	
2월	192	20(10.4)	167		5	
1월	63	6(9.5)	53		4	

- 제안자 연령은 40대가 243건(24.2%)로 가장 많이 제출하였고, 20대가 196건(19.5%), 50대가 194건(19.3%)으로 높았으며 거의 모든 연령층이 골고루 참여하고 있음.

(단위 : 건, %)

연령별	계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	비고
건수	1,004 (100)	96 (9.5)	196 (19.5)	141 (13.8)	243 (24.0)	194 (19.3)	134 (13.9)	

- 8월 제안접수 36건 중 불채택(32건) 사유는 기 추진 중 15건(47%), 불합리 13건(41%), 장기검토 3건(9%), 단순건의 1건(3%)임

모든 것 시민 행복,
바로 도시 창문 대구

 대구광역시

대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120

120 달구벌콜센터

대구시 민원·제안 여기 다!!

두드리는소

검색

<http://dudeuriso.daegu.go.kr>

<http://smart.daegu.go.kr>

