오직 시민행복, 반드시 창조대구

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2017. 12월)

DAEGU | 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(행복민원과)

Ⅰ. 종합분석 및 민원동향

1 두 드 리 소

○ '17년 두드리소 **접수 민원**은 **총 17,438건**(월평균 1,453건)으로 전년(14,054건) 대비 **24.1% 증가**함.

- 이는 두드리소가 시민들에게 접근성, 편의성 및 신속성 등으로 대구시 **대표 소통창구로 자리** 잡고 있음을 의미한다고 판단됨.

○ **분야별** 접수현황은 시정일반 민원이 8,979건(51.5%)으로 가장 많고, 교통 4,845건(27.8%), 환경 874건(5.0%) 순으로 나타남.

○ **평균처리일수**는 4.09일로 전년(3.80일) 대비 **0.29일 지연**되어 신속한 민원 처리를 위한 지속적인 노력이 필요함.

○ **민원처리 만족도**는 **3.34점**(5점 만점)으로 전년(3.12점)대비 **0.22점 향상**되었음.

2 120 달구벌 콜센터

○ '17년 **콜센터 상담건수**는 **총 392,788건**(월평균 32,732건)으로 전년(399,809건) 대비 1.7% 감소하였음

○ **주요 상담분야**는 차량등록 146,510건(37.3%), 시정일반 89,556건(22.8%), 상수도 53,812건(13.7%) 순임.

○ **콜센터 만족도**는 4.49점(5점 만점)으로 전년(4.43점) 대비 **0.6점 향상**되었음.

3 제 안

○ '17년 **제안 접수**는 **총 1,374건**으로 전년(1,017건) 대비 35.1%(357건) 증가함.

○ **제안 채택율**은 7.6%(104건)로 전년(6.8%) 대비 **0.8%p 증가**한 것으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

○ '17년 12월 민원접수는 **총 1,126건**(일평균 56건)으로 전월(1,387건) 대비 261건(18.8%) 감소하였음.

○ **경로별** 접수현황은

- 국민신문고 569건(50.5%)으로 가장 많고, 일반민원 363건(32.2%), 콜센터 48건(4.3%) 순임.
- 주요 증감 내역은 예산낭비신고만 0.3%p 증가하고, 다른 분야는 전부 감소하였음.

< 접수 경로별 >

(단위 : 건, %)

연도	계	두드리소									국민신문고
		일반민원	시장에게 바란다	복지부동	어린이집 불편신고	예산낭비신고	전화민원	당직실	방문우편	시정견문	
'17. 12월	1,126	363 (32.2)	26 (2.3)	4 (0.4)	0 (0.0)	3 (0.3)	48 (4.3)	41 (3.6)	31 (2.8)	41 (3.6)	569 (50.5)
'17. 11월	1,387	521 (37.6)	35 (2.5)	13 (0.9)	1 (0.1)	0 (0.0)	47 (3.4)	47 (3.4)	39 (2.8)	78 (5.6)	606 (43.7)
2017년	17,438	5,891 (33.8)	351 (2.0)	113 (0.6)	3 (0.0)	48 (0.3)	933 (5.4)	590 (3.4)	439 (2.5)	367 (2.1)	8,703 (49.9)

⇒ **2017년 민원접수는 총 17,438건**(월평균 1,453건)**으로 전년 14,054건**(월평균 1,171건) **대비 24.1% 증가함.**

○ **분야별** 접수현황은

- **시정일반**분야가 568건(51.5%)로 가장 많은 부분을 차지하였고, 교통 319건(28.3%), 사회복지 63건(5.6%) 등의 순서임.
- 주요 증감 내역은 문화관광 1.8%p, 사회복지 1.6%p 증가하고 시정일반 등 대부분 감소하였음.

< 분 야 별>

(단위 : 건, %)

연도	계	시정 일반	교통	사회 복지	환경	도시 주택	상수도	문화 관광	차량 등록	여권	기타
'17. 12월	1,126	568 (50.4)	319 (28.3)	63 (5.6)	45 (4.0)	41 (3.6)	27 (2.4)	34 (3.0)	3 (0.3)	0 (0.0)	26 (2.3)
'17. 11월	1,387	720 (51.9)	413 (29.8)	56 (4.0)	47 (3.4)	60 (4.3)	34 (2.5)	16 (1.2)	1 (0.1)	0 (0.0)	40 (2.9)
2017년	17,438	8,979 (51.5)	4,845 (27.8)	808 (4.6)	874 (5.0)	794 (4.6)	287 (1.6)	268 (1.5)	27 (0.2)	4 (0.0)	552 (3.2)

□ 민원처리 현황 ('18. 1. 1.현재)

○ '17년 12월 총 1,126건 중 **1,104건**은 **처리완료** 하였고, 22건은 처리 중임.

(단위 : 건, %)

연도	계	처 리 완 료							처리중*
		소계	즉결 처리	부서 처리	신문고 이송		출연 기관	기타*	
					구.군	타 기관			
'17. 12월	1,126	1,104 (98.0)	37 (3.3)	598 (53.1)	282 (25.0)	133 (11.8)	12 (1.1)	42 (3.7)	22 (2.0)
'17. 11월	1,387	1,359 (98.0)	66 (4.8)	716 (51.6)	329 (23.7)	179 (12.9)	11 (0.8)	58 (4.2)	28 (2.0)
2017년	17,438	17,416 (99.9)	577 (3.3)	10,072 (57.8)	4,099 (23.5)	1,779 (10.2)	120 (0.7)	769 (4.4)	22 (0.1)

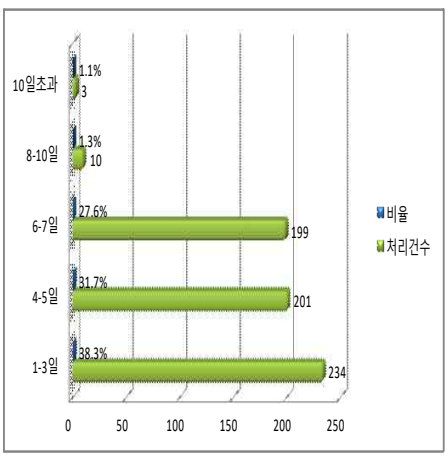
※ 기 타(42) : 취하(37건), 시정견문반송(5)
처리중(22) : 법령질의(1), 처리기한내(18), 기한연장(3건)

○ '17년 12월 평균처리일수는 4.33일로 전월(4.25일)보다 0.08일 지연 처리됨.

⇒ **2017년 평균처리일수는 4.09일로 전년(3.80일) 대비 0.29일 지연 처리됨.**

○ 자체처리(즉결처리, 부서처리, 출연기관)된 647건중 처리기한(7일) 내 처리비율은 98.0%(634건)으로, 거의 대부분 **처리기한 내 처리**하고 있음.

'17년 12월 민원처리 기간별 현황



2 120 달구벌 콜센터 민원 현황

□ 상담민원 접수현황

○ '17년 12월 콜센터 상담민원은 **총 28,858건**(일 평균 1,443건)으로 전월(30,819건) 대비 1,961건(6.4%) 감소하였음.

○ **접수경로별** 상담민원은 전화 27,902건, 홈페이지와 모바일로 접수된 온라인 민원 372건, 당직실 접수 43건, 문자 등 541건임.

< 접수 경로별 >

(단위 : 건, %)

연도	계	전화	홈 페 이 지	모바일	당직실	문자등
'17.12월	28,858	27,902 (96.7)	159 (0.6)	213 (0.7)	43 (0.1)	541 (1.9)
'17.11월	30,819	29,663 (96.2)	235 (0.8)	283 (0.9)	47 (0.2)	591 (1.9)
2017년	392,788	379,715 (96.7)	2,660 (0.7)	3,235 (0.8)	529 (0.1)	6,649 (1.7)

⇒ **2017년 상담민원은 총 392,788건**(월평균 32,732건)**으로 전년 399,809건**(월평균 33,317건) **대비 1.4% 감소하였음.**

○ **분야별** 상담민원은 차량등록 11,140건(38.6%), 시정일반 6,378건(22.1%), 교통 4,156건(14.4%), 상수도 3,377건(11.7%) 등의 순임.

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

연도	계	차량 등록	시정 일반	교통	상수도	여권	사회 복지	도시 주택	환경	문화 관광	기타
'17.12월	28,858	11,140 (38.6)	6,378 (22.1)	4,156 (14.4)	3,377 (11.7)	924 (3.2)	578 (2.0)	318 (1.1)	520 (1.8)	231 (0.8)	1,236 (4.3)
'17.11월	30,819	11,742 (38.1)	7,027 (22.8)	4,223 (13.7)	3,606 (11.7)	863 (2.8)	494 (1.6)	370 (1.2)	740 (2.4)	339 (1.1)	1,415 (4.6)
2017년	392,788	146,510 (37.3)	89,556 (22.8)	50,670 (12.9)	53,812 (13.7)	11,391 (2.9)	6,285 (1.6)	3,535 (0.9)	6,678 (1.7)	7,071 (1.8)	17,280 (4.4)

□ 상담민원 처리현황

○ 처리내역은 **1차 처리** 25,442건(88.2%), 처리부서 담당자 연결 3,004건(10.4%), 두드리소 이관 412건(1.4%)임.

- 1차 처리율(즉시답변)은 전월(87.5%)대비 0.7%p 증가하였으며, 담당자 연결은 전월(10.8%)대비 0.4%p 감소하였고, 두드리소 이관민원은 전월(1.7%)대비 0.3%p 감소함.

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

연도	계	1차처리 (즉시답변)	호전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'17.12월	28,858	25,442 (88.2)	3,004 (10.4)	412 (1.4)
'17.11월	30,819	26,977 (87.5)	3,319 (10.8)	523 (1.7)
2017년	392,788	345,907 (88.1)	40,375 (10.3)	6,506 (1.6)

3 정책제안 운영

○ 정책제안은 12월말까지 **총 1,374건**(상시제안 849건, 공모제안 525건) 접수되었으며, **접수경로**별은 두드리소 894건(65.1%), 국민신문고 480건(34.9%)으로 **두드리소 이용율이 높게** 나타남.

○ 처리결과는 **채택 104건**(7.6%), 불채택 1,177건, 처리 중 36건, 취하 57건 임

○ 금년도 총 제안 건은 1,374건으로 전년(1,510건) 대비 136건(9.0%)이 감소하였으나, 부서의 **채택률**은 104건(7.6%)로 전년도 89건(5.9%)에 비해 약 **29% 증가**한 것으로 나타남.

< 월별 처리현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	채 택	불채택	처리중	취하	비 고
계	1,374	104(7.6)	1,177	36	57	
12월	100	7(7.0)	66	27	-	
11월	43	1(2.3)	26	9	7	
10월	78	2(2.6)	72	-	4	
9월	149	12(8.1)	130	-	7	
8월	64	10(15.6)	50	-	4	
7월	36	3(8.3)	33	-	-	
6월	98	4(5.1)	94	-	-	
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 40대 329건(23.9%), 50대 280건(20.4%), 20대 237건(17.3%) 순으로 거의 **모든 연령층**이 골고루 **참여**하고 있음.

(단위 : 건, %)

연령별	계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	비고
건수	1,374 (100)	131 (9.5)	237 (17.8)	213 (15.5)	329 (23.9)	280 (20.4)	184 (13.4)	

○ 특히, 금년도 제안접수 1,374건 중 불채택 1,177건의 사유는 기추진 중 422건(36%), 불합리 388건(33%), 장기검토 175건(15%), 예산과다 소요 57건(5%), 단순참고 등 135건(11%)으로 나타나고 있으므로, 제안의 채택률 제고를 위해서는 제안부서 심사 시 일부·수정채택을 제고할 필요가 있음.

온고저 시민행복,
반드시 창조대구

대구광역시
대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120
120 달구벌콜센터
대구시 민원·제안 여기 다!!
두드리소 검색
http://dudeuriso.daegu.go.kr
http://smart.daegu.go.kr,