오직 시민행복, 반드시 창조대구

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2018. 4월)

DAEGU | 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(행복민원과)

I. 종합분석 및 민원동향

1 두 드 리 소

○ '18년 4월 **두드리소 접수 민원**은 **총 4,662건**(일평균 222건)으로 전월(1,931건)대비 2,731건(141.4%) 증가하였으며, 주된 **증가요인**은 수성범어W 주택조합 교통영향평가 관련(2,717건)임

○ **분야별** 접수현황은 **교통** 3,193건(**68.5%**), 시정일반 1,064건(22.8%) 순임.

○ **처리현황**은 총 4,662건 중 4,633건(**99.4%**)을 **처리완료**하고 **29건**은 **처리중**이며, 처리중 내역은 처리기한내(27건), 기한연장(2건)임.

○ **평균처리일수**는 **5.56일**로 전월(4.36일)보다 1.2일 **증가**됨.

○ **두드리소 이용 시민 만족도**는 **2.26점**(5점 만점)으로 전월(2.84점)대비 0.58점 **하락**함.

2 120 달구벌 콜센터

○ '18년 4월 **콜센터 상담건수**는 **총 34,676건**(일평균 1,156건)으로 전월(33,971건)대비 705건(2.0%) **증가**하였으며, **분야별**로는 **차량등록** 13,455건(**38.8%**), 시정일반 7,490건(21.6%), 교통 5,167건(14.9%) 순임.

○ **콜센터 이용 시민만족도는 4.55점**(5점 만점)으로 전월(4.54점) 대비 0.01점 향상됨.

3 제 안

○ '18년 4월말 현재 제안 **총 건수는 478건**(상시제안 289건, 공모제안 189건)이며, 접수창구별 현황은 두드리소 316건(66.1%), 국민신문고 162건(33.9%)임.

○ **제안서 처리결과**는 **채택 26건**(5.4%)이며, 불채택 394건, 처리 중 22건, 기타(취하, 민원이관 등) 36건임.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

○ '18년 4월 민원접수는 **총 4,662건**(일평균 222건)으로 전월(1,931건) 대비 2,731건(141.4%) **증가**하였음.

- 주된 증가요인은 수성범어W 주택조합 교통영향평가 관련(2,717건), 도시공사의 갑질 횡포 관련(111건) 등임

○ 분야·경로별 현황

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	시정일반	교통	사회복지	환경	도시주택	상수도	문화관광	차량등록	여권	기타
'18. 4월	4,662	1,064 (22.8)	3,193 (68.5)	34 (0.7)	84 (1.8)	156 (3.3)	32 (0.7)	24 (0.5)	1 (0.0)	0 (0.0)	74 (1.6)
'18. 3월	1,931	863 (44.7)	582 (30.1)	51 (2.6)	76 (3.9)	280 (14.5)	14 (0.7)	36 (1.9)	1 (0.1)	1 (0.1)	27 (1.4)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	두드리소										국민신문고
		소계	일반민원	시장에게 바란다	복지 옴부즈만	어린이 불편신고	예산 낭비신고	전화민원	당직실	방문우편	시정견문	
'18. 4월	4,662	3,755 (80.5)	3,183 (68.3)	213 (4.6)	33 (0.7)	3 (0.1)	5 (0.1)	85 (1.8)	29 (0.6)	32 (0.7)	172 (3.7)	907 (19.5)
'18. 3월	1,931	1,037 (53.7)	650 (33.7)	29 (1.5)	12 (0.6)	0 (0.0)	12 (0.6)	79 (4.1)	58 (3.0)	25 (1.3)	172 (8.9)	894 (46.3)

□ 민원처리 현황

○ 총 4,662건 중 **4,633건**(99.4%)은 **처리완료**하고, 29건은 처리중임.

(단위 : 건, %)

구 분	계	처리완료							처리중*
		소계	즉결처리	부서처리	신문고 이송		출연기관	기타*	
					구.군	타 기관			
'18. 4월	4,662	4,633 (99.4)	41 (0.9)	3,693 (79.2)	421 (9.0)	304 (6.5)	57 (1.2)	117 (2.5)	29 (0.6)
'18. 3월	1,931	1,893 (98.0)	49 (2.5)	1,149 (59.5)	344 (17.8)	281 (14.6)	14 (0.7)	56 (2.9)	38 (2.0)

※ 기 타(117건) : 취하(86건), 시정견문반송(31건)
처리중(29건) : 처리기한내(27건), 기한연장(2건)

○ **평균처리일수**는 5.56일로 전월(4.36일)보다 1.2일 **증가**함.

2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수현황

○ '18년 4월 콜센터 상담민원은 **총 34,676건**(일 평균 1,156건)으로 전월(33,971건) 대비 705건(2.0%) **증가**하였음.

○ 분야·경로별 현황

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	차량 등록	시정 일반	교통	상수도	여권	사회 복지	도시 주택	환경	문화 관광	기타
'18. 4월	34,676	13,455 (38.8)	7,490 (21.6)	5,167 (14.9)	3,988 (11.5)	729 (2.1)	590 (1.7)	417 (1.2)	763 (2.2)	486 (1.4)	1,591 (4.6)
'18. 3월	33,971	13,147 (38.7)	7,508 (22.1)	5,062 (14.9)	3,907 (11.5)	782 (2.3)	510 (1.5)	306 (0.9)	918 (2.7)	340 (1.0)	1,491 (4.4)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	전화	홈 페 이 지	모바일	당직실	문자 등
'18. 4월	34,676	30,954 (89.3)	489 (1.4)	2,675 (7.7)	27 (0.1)	531 (1.5)
'18. 3월	33,971	32,641 (96.1)	326 (1.0)	349 (1.0)	59 (0.1)	596 (1.5)

□ 처리현황

○ 처리내역은 **1차 처리** 28,224건(81.4%), 처리부서 담당자 연결 3,245건(9.4%), 두드리소 이관 3,207건(9.2%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'18. 4월	34,676	28,224 (81.4)	3,245 (9.4)	3,207 (9.2)
'18. 3월	33,971	29,826 (87.8)	3,385 (10.0)	760 (2.2)

3 제안 운영

○ 제안 건수는 4월말까지 총 478건(상시제안 289건, 공모제안 189건) 접수되었으며, 두드리소 316건(66.1%), 국민신문고 162건(33.9%)으로 두드리소 이용율이 높게 나타남.

○ 4월말 현재 제안 처리결과는 총 접수 478건 중 채택 26건(5.4%),

불채택 394건, 처리 중 22건, 기타 36건(취하 25건, 이첩 2건, 민원이관 9건)으로 나타났음

《 월 별 처 리 현 황 》

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	채 택	불채택	처리중	기타	비 고
계	478	26(5.4%)	394	22	36	
4월	114	4(3.5%)	80	22	8	
3월	153	5(3.3%)	136	-	12	
2월	140	10(7.4%)	117	-	13	
1월	71	7(9.7%)	61	-	3	

○ 제안자 연령은 40대가 116건(26.0%)로 가장 많이 제출하였고, 50대가 88건(19.7%), 60대가 87건(19.5%)으로 높았으며 거의 모든 연령층이 골고루 참여하고 있음.

(단위 : 건, %)

연령별	계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
계	478	446 (100%)	39 (8.8%)	49 (11.0%)	67 (15.0%)	116 (26.0%)	88 (19.7%)	87 (19.5%)	32

○ 4월 제안접수 114건 중 불채택(80건) 사유는 기추진 중 14건(17.5%), 효과성 미흡 및 예산과다 10건(12.5%), 중장기 검토 7건(8.8%), 단순참고 5건(6.2%), 불합리 3건(3.8%), 기타(민원 등) 41건(51.2%)임.

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,