

모든 시민 행복,
반드시 창조 대구

공개용

120 달구벌콜센터
두드리소

월간 BRIEFING
(2018. 8월)



대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY
(행복민원과)

I. 종합분석 및 민원동향

① 두드리소

- '18년 8월 두드리소 접수 민원은 총 1,975건(일평균 90건)으로 전월(2,311건)대비 336건(14.5%) 감소하였으며, 주된 감소요인은 시정일반, 교통 등 대부분 분야에서 감소한 것에 기인함.
- 분야별 접수현황은 시정일반 960건(48.6%), 교통 447건(22.6%), 도시주택 303건(15.3%) 순임.
- 처리현황은 총 1,975건 중 1,916건(97.0%)을 처리완료하고 59건은 처리중이며, 처리중 내역은 모두 기한 내 처리 건임.
- 평균 처리일수는 4.64일로 전월(4.37일)보다 0.27일 지연 처리됨.
- 두드리소 이용 시민 만족도는 3.57점(5점 만점)으로 전월(3.62점) 대비 0.05점 하락함.

② 120 달구벌 콜센터

- '18년 8월 콜센터 상담건수는 총 32,822건(일평균 1,059건)으로 전월(34,079건)대비 1,257건(3.7%) 감소하였으며, 분야별로는 차량등록11,619건(35.4%), 시정일반 7,976건(24.3%), 교통 4,628건(14.1%) 순임.
- 콜센터 이용 시민 만족도는 4.55점(5점 만점)으로 전월(4.51점) 대비 0.04점 향상됨.

③ 제 안

- '18년 8월말 현재 제안 총 건수는 847건(상시제안 546건, 공모제안 301건)이며, 접수창구별 현황은 두드리소 619건(73.1%), 국민신문고 228건(26.9%)임.
- 제안채택 건수는 47건(5.5%, 8월은 4건)이며, 불채택 714건, 처리중 20건, 기타(취하, 민원이관 등) 66건임.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

① 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

○ '18년 8월 민원접수는 총 1,975건(일평균 90건)으로 전월(2,311건) 대비 336건(14.5%) 감소하였음.

- 주된 감소 요인은 대규모 행사 관련 민원이 없었으며 시정일반, 교통 등 대부분 분야에서 감소한 것에 기인함.

○ 분야·경로별 현황

< 분야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	시정 일반	교통	사회 복지	환경	도시 주택	상수도	문화 관광	차량 등록	여권	기타
'18 8월	1,975	960 (48.6)	447 (22.6)	47 (2.4)	97 (4.9)	303 (15.3)	57 (2.9)	18 (0.9)	2 (0.1)	0 (0.0)	44 (2.2)
'18 7월	2,311	1,188 (51.4)	522 (22.6)	33 (1.4)	94 (4.1)	331 (14.3)	57 (2.5)	22 (1.0)	1 (0.0)	0 (0.0)	63 (2.7)

< 경로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	두 드 리 소										국 민 신문고
		소계	일반 민원	시장 계관 다	복지 부만	어 이 불 편 고	예산 비 신 고	전화 민원	당 직 실	방문 편	시정 견문	
'18. 8월	1,975	983 (49.8)	580 (29.4)	19 (1.0)	10 (0.5)	0 (0.0)	5 (0.3)	145 (7.3)	33 (1.7)	35 (1.8)	156 (7.9)	992 (50.2)
'18. 7월	2,311	1,292 (55.9)	728 (31.5)	40 (1.7)	12 (0.5)	0 (0.0)	4 (0.2)	257 (11.1)	50 (2.2)	38 (1.6)	163 (7.1)	1,019 (44.1)

□ 민원처리 현황

○ 총 1,975건 중 1,916건(97.0%)은 처리완료하고, 59건은 처리중임.

(단위 : 건, %)

구 분	계	처 리 완 료							처리중*
		소계	즉결 처리	부서 처리	신문고 이송		출연 기관	기타*	
구.군	타 기관								
'18 8월	1,975	1,916 (97.0)	32 (1.6)	1,121 (56.8)	439 (22.2)	239 (12.1)	10 (0.5)	75 (3.8)	59 (3.0)
'18 7월	2,311	2,307 (99.8)	41 (1.8)	1,285 (55.6)	564 (24.4)	305 (13.2)	21 (0.9)	91 (3.9)	4 (0.2)

* 기타(75건) : 취하(40건), 시정견문반송(35건), * 처리중(59건) : 처리기한내(59건)

○ 평균 처리일수는 4.64일로 전월(4.37일)보다 0.27일 지연 처리됨.

② 120달구별콜센터 상담민원 현황

□ 접수현황

○ '18년 8월 콜센터 상담민원은 총 32,822건(일 평균 1,059건)으로 전월(34,079건) 대비 1,257건(3.7%) 감소하였음.

○ 주된 문의 내용은

- 노후경유차 조기폐차 지원금(788건) : 추가 공고에 따른 지원관련 문의 및 지원금 현황 문의
- 8월 27일 폭우로 인한 신청동로 통제(103건) : 신천동로 통제 및 해제 시기 문의, 도로파임 등 비상상황 문의
- 자동차세 및 재산세 납부(100건) : 8월 납기 후 기간관련 문의, 납부방법 및 납부확인 문의 등

○ 분야·경로별 현황

< 분야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	차량 등록	시정 일반	교통	상수도	여권	사회 복지	도시 주택	환경	문화 관광	기타
'18. 8월	32,822	11,619 (35.4)	7,976 (24.3)	4,628 (14.1)	3,545 (10.8)	657 (2.0)	526 (1.6)	329 (1.0)	1,248 (3.8)	394 (1.2)	1,900 (5.8)
'18. 7월	34,079	12,167 (35.7)	7,975 (23.4)	4,976 (14.6)	4,397 (12.9)	750 (2.2)	546 (1.6)	307 (0.9)	818 (2.4)	478 (1.4)	1,665 (4.9)

< 경로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	전화	홈 페이지	모바일	당직실	문자 등
'18. 8월	32,822	31,638 (96.4)	289 (0.9)	259 (0.8)	33 (0.1)	603 (1.8)
'18. 7월	34,079	32,646 (95.8)	412 (1.2)	327 (1.0)	48 (0.1)	646 (1.9)

□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 28,211건(86.0%), 처리부서 담당자 연결

3,931건(12.0%), 두드리소 이관 680건(2.0%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'18. 8월	32,822	28,211 (86.0)	3,931 (12.0)	680 (2.0)
'18. 7월	34,079	29,581 (86.8)	3,515 (10.3)	983 (2.9)

3 제안 운영

- 제안 건수는 8월말까지 총 847건(상시제안 546건, 공모제안 301건) 접수되었으며, 두드리소 619건(73.1%), 국민신문고 228건(26.9%)으로 두드리소 이용율이 높게 나타남.
- 8월말 현재 처리결과는 총 접수 847건 중 채택 47건(5.5%), 불채택 714건(84.3%), 처리 중 20건, 기타 66건(취하 50건, 이첩 2건, 민원이관 14건)임.

< 월별 처리현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	채 택	불채택	처리중	기 타	비 고
계	847	47 (5.5)	714 (84.0)	20	66	
8월	47	4 (8.5)	19 (40.4)	20	4	
1~7월	800	43 (5.4)	695 (86.9)	-	62	

※ 제안 채택현황 [참고자료 4]

- 제안자 연령은 40대가 187건(25.8%)로 가장 많이 제출하였고, 50대가 177건(24.4%), 30대가 118건(16.3%)으로 높았으며 거의 모든 연령층이 골고루 참여하고 있음.

(단위 : 건, %)

구 분	합계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
'18.1. ~8월	847	724 (100.0)	44 (6.1)	99 (13.7)	118 (16.3)	187 (25.8)	177 (24.4)	99 (13.7)	123

- 8월 제안접수 47건 중 불채택 19건의 사유는 기 추진 중 5건(26.3%), 단순건의 4건(21.0%), 불합리·타 기관 소관 각 3건(15.8%), 중장기 검토 2건(10.5%), 효과성 미흡·비 제안 각 1건(5.9%)임.

대구광역시

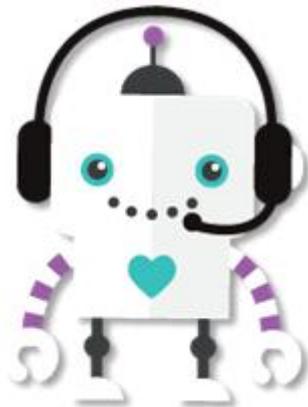
대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120

120 달구벌콜센터

대구시 민원·제안 여기 다!!

두드리소 검색

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



지능형민원상담
"뚜봇"