행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2018. 11월)

DAEGU 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(행복민원과)

I. 종합분석 및 민원동향

1 두 드 리 소

○ '18년 11월 **두드리소 접수 민원**은 **총 2,601건**(일평균 118건)으로 전월(3,036건)대비 435건(14.3%) **감소**하였으며, 주된 감소원인은 달성군 '우신미가뷰' 아파트 시공 관련 민원이 대부분 해소 된 것에 기인함.

○ **분야별** 접수현황은 **시정일반** 1,152건(**44.3%**), 교통 736건(28.3%), 도시주택 370건(14.2%) 순임.

○ **처리현황**은 총 2,601건 중 2,589건(**99.5%**)을 **처리완료**하고 12건은 처리중이며, 처리중 내역은 기한 내 8건, 기한연장 4건임.

○ **평균 처리일수**는 **5.01일**로 전월(4.69일)보다 0.32일 **지연** 처리됨.

○ **두드리소 이용 시민 만족도**는 **2.61점**(5점 만점)으로 전월(3.46점) 대비 0.85점 **감소**함.

2 120 달구벌 콜센터

○ '18년 11월 **콜센터 상담건수**는 **총 29,949건**(일평균 998건)으로 전월(32,344건)대비 2,395건(7.4%) **감소**, 주된 감소원인은 각종 축제관련 문의 감소 등에 기인한 것으로 판단됨.

○ **분야별**로는 **차량등록** 11,111건(**37.1%**), 시정일반 7,158건(23.9%), 교통 4,552건(15.2%) 순임.

○ **콜센터 이용 시민 만족도**는 **4.51점**(5점 만점)으로 전월(4.56점) 대비 0.05점 **감소**함.

3 제 안

○ '18년 11월말 현재 제안 **총 건수는 1,082건**(상시제안 781건, 공모제안 301건)이며, 접수창구별 현황은 두드리소 733건(67.7%), 국민신문고 349건(32.3%)임.

○ **제안채택 건수**는 **총 60건**(5.5%)이며, 불채택 912건, 처리 중 28건, 기타 82건(취하, 민원이관 등)임.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

○ '18년 11월 민원접수는 **총 2,601건**(일평균 118건)으로 전월(3,036건) 대비 435건(14.3%) **감소**하였음.

- 주된 감소 요인은 달성군 '우신미가뷰' 아파트 시공 관련 민원이 대부분 해소 된 것에 따름.

○ 분야·경로별 현황

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	시정 일반	교통	사회 복지	환경	도시 주택	상수도	문화 관광	차량 등록	여권	기타
'18. 11월	2,601	1,152 (44.3)	736 (28.3)	48 (1.8)	119 (4.6)	370 (14.2)	39 (1.5)	28 (1.1)	2 (0.1)	0 (0.0)	107 (4.1)
'18. 10월	3,036	1,426 (47.0)	722 (23.8)	44 (1.4)	194 (6.4)	473 (15.6)	53 (1.7)	44 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	80 (2.6)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	두 드 리 소									국 민 신문고
		소계	일반 민원	시장에게 바란다	복지 옴부즈만	어린이 불편신고	예산 낭비 신고	전화 민원	당직 실	방문 우편	시정 견문	
'18. 11월	2,601	1,154 (44.4)	726 (27.9)	58 (2.2)	11 (0.4)	2 (0.1)	64 (2.5)	87 (3.3)	37 (1.4)	48 (1.8)	121 (4.7)	1,447 (55.6)
'18. 10월	3,036	1,436 (47.3)	957 (31.5)	41 (1.4)	16 (0.5)	0 (0.0)	44 (1.4)	116 (3.8)	62 (2.0)	45 (1.5)	155 (5.1)	1,600 (52.7)

□ 민원처리 현황

○ 총 2,601건 중 2,589건(99.5%)은 **처리완료**하고, 12건은 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. 11월	2,601	2,589 (99.5)	52 (2.0)	1,720 (66.1)	511 (19.6)	215 (8.3)	10 (0.4)	81 (3.1)	12 (0.5)
'18. 10월	3,036	3,006 (99.0)	54 (1.8)	1,824 (60.1)	758 (25.0)	264 (8.7)	18 (0.6)	88 (2.9)	30 (1.0)

* 기타(81건) : 취하(65건), 시정견문반송(16건), * 처리중(12건) : 처리기한내(8건), 기한연장(4건)

○ 평균 **처리일수**는 5.01일로 전월(4.69일) 대비 0.32일 **지연** 처리함.

2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수현황

○ '18년 11월 콜센터 상담민원은 **총 29,949건**(일 평균 998건)으로 전월(32,344건) 대비 2,395건**(7.4%) 감소**하였음.

○ 주된 문의 내용은

- 노후경유차 조기폐차 지원 관련(312건) : 2019년 예산계획 및 사업 공고 예정 문의
- 대학생 학자금 대출부담 경감(160건) : 신청방법, 신청기간 및 신청 대상 자격기준 문의
- 택시요금 인상(150건) : 기본요금 14.1% 인상 불만
- 성서 열병합발전소 건립(119건) : 발전소 건립 반대

○ 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. 11월	29,949	11,111 (37.1)	7,158 (23.9)	4,552 (15.2)	3,175 (10.6)	719 (2.4)	479 (1.6)	359 (1.2)	629 (2.1)	240 (0.8)	1,527 (5.1)
'18. 10월	32,344	11,903 (36.8)	7,698 (23.8)	4,463 (13.8)	3,623 (11.2)	647 (2.0)	582 (1.8)	356 (1.1)	809 (2.5)	453 (1.4)	1,810 (5.6)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	전화	홈 페 이 지	모바일	당직실	문자 등
'18. 11월	29,949	28,531 (95.3)	340 (1.1)	364 (1.2)	36 (0.1)	678 (2.3)
'18. 10월	32,344	30,753 (95.1)	423 (1.3)	542 (1.7)	52 (0.2)	574 (1.7)

□ 처리현황

○ 처리내역은 **1차 처리** 25,482건(85.1%), 처리부서 담당자 연결 3,707건(12.4%), 두드리소 이관 760건(2.5%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
‘18. 11월	29,949	25,482 (85.1)	3,707 (12.4)	760 (2.5)
‘18. 10월	32,344	27,367 (84.6)	3,918 (12.1)	1,059 (3.3)

3 제안 운영

○ 제안 건수는 11월말까지 총 1,082건(상시제안 781건, 공모제안 301건) 접수되었으며, 두드리소 733건(67.7%), 국민신문고 349건(32.3%)으로 두드리소 이용율이 높게 나타남.

○ 11월말 현재 처리결과는 총 접수 1,082건 중 **채택 60건**(5.5%), 불채택 912건(84.3%), 처리 중 28건, 기타 82건(취하 65, 이첩 2, 민원이관 15)임

< 월별 처리현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	채 택	불채택	처리중	기타	비 고
계	1,082	60 (5.5)	912 (84.3)	28	82	
11월	69	3 (4.3)	35 (50.7)	28	3	
1~10월	1,013	57 (5.6)	877 (86.6)		79	

※ 제안 채택현황 [참고자료 4]

○ 제안자 연령은 40대가 276건(30.0%)로 가장 많이 제출하였고, 50대가 209건(22.8%), 30대가 137건(14.9%)으로 높았으며 거의 모든 연령층이 골고루 참여하고 있음.

(단위 : 건, %)

구분	합계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
’18.1. ~11월	1,082	919 (100)	65 (7.1)	117 (12.7)	137 (14.9)	276 (30.0)	209 (22.8)	115 (12.5)	163

○ 11월 제안접수 69건 중 불채택 35건의 사유는 기추진 중 14건(40.0%), 단순건의 10건(28.6%), 효과성 미흡 4건(11.4%), 불합리 3건(8.6%), 장기검토2건(5.7%), 타 기관 소관 2건(5.7%)임

행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

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"