

120 달구벌콜센터  
두드리는소

월간 BRIEFING  
(2019. 2월)



대구광역시  
DAEGU METROPOLITAN CITY  
(행복민원과)

# I. 종합분석 및 민원동향

## ① 두드리소

- '19년 2월 두드리소 접수 민원은 총 2,742건(일평균 161건)으로 전월(3,054건)대비 312건(10.2%) 감소하였으며, 감소 원인은 1월 대비 민원접수일 감소(22일→ 17일)에 기인하며, 일평균 접수 건수는 오히려 늘어남(139건→ 161건).
- 분야별 접수현황은 교통 1,450건(52.9%), 시정일반 1,012건(36.9%), 도시주택 85건(3.1%) 순임.
- 처리현황은 총 2,742건 중 2,708건(98.8%)을 처리완료하고 34건은 처리중이며, 처리중 내역은 기한 내 28건, 기한연장 6건임.
- 평균 처리일수는 3.71일로 전월(4.80일)보다 1.09일 단축 처리함.
- 두드리소 이용 시민 만족도는 3.31점(5점 만점)으로 전월(3.19점) 대비 0.12점 증가함.

## ② 120 달구벌 콜센터

- '19년 2월 콜센터 상담건수는 총 28,590건(일평균 1,021건)으로 전월(32,424건)대비 3,834건(11.8%) 감소, 주요 문의 내용은 노후 경유차 조기폐차지원, 미세먼지 비상저감조치 발령, 시내버스 홈페이지 개편으로 인한 모바일앱 노선 어플 오류 문의 등.
- 분야별로는 차량등록 10,007건(35.0%), 시정일반 6,090건(21.3%), 교통 3,746건(13.1%) 순임.

## ③ 제 안

- '19년 2월말까지 총 125건을 접수하였으며, 접수창구별 현황은 두드리소 48건(38.4%), 국민신문고 77건(61.6%)임.
- 처리결과는 채택 5건(4.0%)이며, 불채택 53건, 처리 중 46건, 중복제안 19건, 취하 1건임.

## Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

### ① 두드리소 민원접수 및 처리현황

#### □ 민원접수 현황

○ '19년 2월 민원접수는 총 2,742건(일평균 161건)으로 전월(3,054건) 대비 312건(10.2%) 감소하였음.

- 주된 감소 원인은 1월 대비 민원접수일 감소(5일, 22일 → 17일)에 기인하며,

- 시정일반 4.8%p, 사회복지 1.0%p 감소함.

#### ○ 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
'19 2월	2,742	1,012 (36.9)	1,450 (52.9)	24 (0.9)	72 (2.6)	85 (3.1)	35 (1.3)	18 (0.7)	1 (0.0)	0 (0.0)	45 (1.6)
'19 1월	3,054	1,274 (41.7)	1,466 (48.0)	59 (1.9)	62 (2.0)	70 (2.3)	37 (1.2)	34 (1.1)	5 (0.2)	1 (0.0)	46 (1.5)

##### < 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	두 드 리 소										국 민 신문고
		소계	일반 민원	시장 계바다	복지 부만	어린 친구	예산 비고	전화 민원	당직 실	방문 편	시정 견문	
'19. 2월	2,742	839 (30.6)	505 (18.4)	43 (1.6)	13 (0.5)	0 (0.0)	7 (0.3)	88 (3.2)	25 (0.9)	42 (1.5)	116 (4.2)	1,903 (69.4)
'19. 1월	3,054	930 (30.5)	629 (20.6)	28 (0.9)	12 (0.4)	0 (0.0)	8 (0.3)	96 (3.1)	23 (0.8)	42 (1.4)	92 (3.0)	2,124 (69.5)

#### □ 민원처리 현황

○ 총 2,742건 중 2,708건(98.8%)은 처리완료하고, 34건은 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								
'19. 2월	2,742	2,708 (98.8)	35 (1.3)	1,923 (70.1)	448 (16.3)	244 (8.9)	4 (0.1)	54 (2.0)	34 (1.2)
'19. 1월	3,054	3,030 (99.2)	22 (0.7)	1,968 (64.4)	602 (19.7)	211 (6.9)	140 (4.6)	87 (2.8)	24 (0.8)

\* 기타(54건) : 취해(39건), 시정견문반송(15건), \* 처리중(34건) : 처리기한내(28건), 기한연장(6건)

○ 평균 처리일수는 3.71일로 전월(4.80일) 대비 1.09일 단축 처리함.

## 2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

### □ 접수현황

○ '19년 2월 콜센터 상담민원은 28,590건(일 평균 1,021건)으로 전월(32,424) 대비 3,834건(11.8%) 감소하였음.

○ 주된 문의 내용은

- 노후경유차 조기폐차 지원(1,626건) : 신청방법, 지원금 및 하반기 시행 계획, 담당 부서 및 담당자 문의
- 미세먼지 비상저감조치 발령(281건) : 운행제한 기준 및 과태료 문의, 단속 주최 및 단속 방법 문의
- 대구시내버스 홈페이지 개편 후, 노선어플오류(203건) : 버스노선 어플 오류신고 및 오류문의, 버스노선안내 웹 이용방법 문의
- 전기차 관련 문의(140건) : 보조금 지원 사업 및 충전관련 문의

○ 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
'19. 2월	28,590	10,007 (35.0)	6,090 (21.3)	3,746 (13.1)	2,688 (9.4)	629 (2.2)	744 (2.6)	315 (1.1)	2,831 (9.9)	286 (1.0)	1,254 (4.4)
'19. 1월	32,424	12,548 (38.7)	6,809 (21.0)	3,632 (11.2)	3,340 (10.3)	908 (2.8)	681 (2.1)	357 (1.1)	2,432 (7.5)	195 (0.6)	1,522 (4.7)

#### < 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	전화	홈페이지	모바일웹	당직실	문자 등
'19. 2월	28,590	27,590 (96.5)	278 (1.0)	228 (0.8)	26 (0.1)	468 (1.6)
'19. 1월	32,424	31,232 (96.3)	364 (1.1)	268 (0.8)	23 (0.1)	537 (1.7)

※ 홈페이지(두드리소), 모바일웹(두드리소), 문자 등(053-120, 페이스북, 트위터)

### □ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 24,474건(85.6%), 처리부서 담당자 연결 3,546건(12.4%), 두드리소 이관 570건(2.0%)임.

#### < 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'19. 2월	28,590	24,474 (85.6)	3,546 (12.4)	570 (2.0)
'19. 1월	32,424	27,703 (85.4)	4,015 (12.4)	706 (2.2)

### 3 제안 운영

#### □ 상시제안 운영

- 상시제안은 금년 2월말까지 총 125건 접수, 두드리소 48건 (38.4%), 국민신문고 77건(61.6%)임.
- 처리결과는 총 접수 125건 중 채택 5건(4%), 불채택 53건, 처리 중 46건, 중복제안 19건, 취하 1건임.

#### < 채택 >

제 목	담당부서	제 목	담당부서
횡단보도 가로등 설치	도로과	등산객 안전	공원녹지과
시내버스 공공예절 및 버스운 행시간 준수	버스운영과	고령택시 '운전졸업제' 시행	택시물류과
신천 징검다리 핸드레일 설치	하천과		

< 불채택 > 시행중 28건(52.8%), 불합리 11건(20.8%), 장기검토 5건(9.4%), 효과성 미흡 5건(9.4%), 단순참고 2건(3.8%), 타 기관 업무 2건(3.8%)임.

- 제안자 연령은 40대와 50대가 각18건(23.1%), 60대 17건(21.8%), 30대 10건(12.8%), 10대 9건(11.5%), 20대 6건(7.7%) 으로 20대 참여율이 가장 저조함.

(단위 : 건, %)

연령별	계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
계	125	78 (100)	9 (11.5)	6 (7.7)	10 (12.8)	18 (23.1)	18 (23.1)	17 (21.8)	47

※ 국민신문고 접수 건은 연령파악 불가로 비공개란에 포함

□ 공모제안 운영[2019. 2. 18.(월) ~ 3. 15.(금)]

- 공모제안은 2월말까지 총 33건 접수, 두드리소 6건(18.2%), 국민신문고 27건(81.8%)임.
- 처리결과는 총 접수 33건 중 채택 1건(3%), 불채택 4건, 처리 중 23건, 취하 5건임.
  - < 채택 > 빛나는 청년 빛나는 대구(청년정책과)
  - < 불채택 > 시행중 3건(51.1%), 불합리 1건(19.1%)임.



대구광역시

대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120

**120** 대구벌콜센터

대구시 민원·제안 여기 다!!

**두드리소** 검색

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



지능형민원상담  
"뚜뵓"