행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2019. 3월)

DAEGU 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(행복민원과)

I. 종합분석 및 민원동향

1 두 드 리 소

○ '19년 3월 **두드리소 접수 민원**은 **총 2,679건**(일평균 134건)으로 전월(2,742건) 대비 63건(**2.3%**) **감소**하였으나, 2018년 3월(1,935건) 대비 744건 증가하였음.

- **(분야별) 교통** 1,258건(**47.0%**), 시정일반 1,031건(38.5%), 도시주택 130건(4.9%) 등의 순임.
- **(처리현황)** 총 2,679건 중 2,669건(**99.6%**)을 **처리완료**하고 10건은 처리중이며, 처리중 내역은 기한 내 6건, 기한연장 4건임.
- **(평균 처리일) 4.18일**로 전월(3.71일)보다 **0.47일 지연** 처리함.
- **(만족도) 3.23점**(5점 만점)으로 전월(3.31점)대비 **0.08점 감소**함.

2 120 달구벌 콜센터

○ '19년 3월 **콜센터 상담건수**는 **총 31,098건**(일평균 1,003건)으로 전월(28,590건) 대비 2,508건(**8.8%**) **증가**하였으나, 2018년 3월(33,971건) 대비 2,873건 감소하였음.

- **(분야별) 차량등록** 11,849건(**38.1%**), 시정일반 6,780건(21.8%), 교통 4,479건(14.4%) 순임.
- **(처리현황)** 총 31,098건 중 즉시답변 26,457건(**85.1%**), 부서전환 3,995건(12.8%), 두드리소 이첩 646건(2.1%)임.

3 제 안

○ '19년 3월 제안건수는 **총 251건**(상시제안 146건, 공모제안 105건)으로, 접수창구별 현황은 두드리소 147건(58.6%), 국민신문고 104건(41.4%)임.

○ **처리결과**는 **채택 6건**(**2.4%**)이며, 불채택 187건, 처리 중 49건, 비 제안 3건, 취하 6건임.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

○ '19년 3월 민원접수는 **총 2,679건**(일평균 134건)으로 전월(2,742건) 대비 63건(2.3%) **감소**하였으나, 2018년 3월(1,935건) 대비 744건 증가.

- 주요 **감소분야는** 대곡2지구 버스노선 조정, 도로 안내표지판 정비 등 **교통분야에서 5.9%p 감소**하였으며,
- 동대구 우방아이유쉘 아파트 공사지연 등 도시주택분야는 1.8%p 증가함.

○ 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
'19 3월	2,679	1,031 (38.5)	1,258 (47.0)	36 (1.3)	104 (3.9)	130 (4.9)	57 (2.1)	18 (0.7)	2 (0.1)	0 (0.0)	43 (1.6)
'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)

< 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	당직실	방문 우편	시정 견문	
'19. 3월	2,679	941 (35.1)	486 (18.1)	47 (1.8)	27 (1.0)	0 (0.0)	4 (0.1)	126 (4.7)	31 (1.2)	43 (1.6)	177 (6.6)	1,738 (64.9)
'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)

□ 민원처리 현황

○ 총 2,679건 중 2,669건(99.6%)은 **처리완료**하고, 10건은 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. 3월	2,679	2,669 (99.6)	33 (1.2)	1,722 (64.3)	555 (20.7)	295 (11.0)	3 (0.1)	61 (2.3)	10 (0.4)
'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)

* 기타(61건) : 취하(50건), 시정견문반송(11건), * 처리중(10건) : 처리기한내(6건), 기한연장(4건)

○ 평균 **처리일수**는 **4.18일**로 전월(3.71일) 대비 **0.47일 지연** 처리함.

2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수현황

○ '19년 3월 콜센터 상담민원은 **총 31,098건**(일 평균 1,003건)으로 전월(28,590) 대비 2,508건**(8.8%) 증가**하였음.

○ 주된 문의 내용은

- 노후경유차 조기폐차 지원(602건) : 상반기 사업 종료확인 및 차후 계획 문의, 접수 지원 상황 문의
- 전기차 보조금 지원(249건) : 보조금 지원 대상 전기차종 문의, 전기차 충전 문의
- LPG 일반인 규제완화(210건) : 3월 13일 LPG차량 규제완화 국회 법안 통과로 인한 적용시기 문의

○ 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
'19. 3월	31,098	11,849 (38.1)	6,780 (21.8)	4,479 (14.4)	3,079 (9.9)	685 (2.2)	591 (1.9)	374 (1.2)	1,524 (4.9)	342 (1.1)	1,395 (4.5)
'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)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	전화	홈 페 이 지	모바일웹	당직실	문자 등
'19. 3월	31,098	29,949 (96.3)	272 (0.9)	272 (0.9)	40 (0.1)	565 (1.8)
'19. 2월	28,590	27,590 (96.5)	278 (1.0)	228 (0.8)	26 (0.1)	468 (1.6)

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

□ 처리현황

○ 처리내역은 **1차 처리** 26,457건(**85.1%**), 처리부서 담당자 연결 3,995건(12.8%), 두드리소 이관 646건(2.1%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
‘19. 3월	31,098	26,457 (85.1)	3,995 (12.8)	646 (2.1)
‘19. 2월	28,590	24,474 (85.6)	3,546 (12.4)	570 (2.0)

3 제안 운영

□ 상시제안 운영

○ ’19년 3월 **상시제안은 146건**을 접수하였으며, 두드리소 75건(51.4%), 국민신문고 71건(48.6%)임.

○ 처리결과는 146건 중 **채택 3건**(2.1%), 불채택 85건, 처리 중 49건, 비 제안 3건, 취하 6건임.

< 채택 >

제 목	담당부서
선사유적 문화재 조사와 보호 추진	문화예술정책과
화재 발생 시 대형건물이나 지하상가 등에서 인명피해 줄이기	소방안전본부
택시 뒷좌석 보조안전 미러 설치 의무화	택시물류과

< 불채택 > 시행중 36건(42.3%), 법·제도개선 및 장기검토 19건(23.8%), 효과성 미흡 13건(15.3%), 불합리 6건(7.1%), 단순참고 등 11건(12.9%)임.

○ 제안자 연령은 40대가 25건(31.2%), 60대 19건(23.8%), 50대 17건(21.3%), 20대 10건(12.5%), 30대 9건(11.2%)임.

(단위 : 건, %)

연령별	계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
’19. 3월	146	80 (100)	0 (0.0)	10 (12.5)	9 (11.2)	25 (31.2)	17 (21.3)	19 (23.8)	66
’19. 1~2월	190	115 (100)	13 (11.3)	10 (8.7)	13 (11.3)	23 (20.0)	30 (26.1)	26 (22.6)	75

※ 국민신문고 접수 건은 연령파악 불가로 비공개란에 포함

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

○ ’19년 3월 **공모제안은 105건**을 접수하였으며, 두드리소 72건(68.6%), 국민신문고 33건(31.4%)임.

○ 처리결과는 105건 중 **수정채택 3건**(3%), 불채택 102건 임.

< 채택 >

제 목	담당부서
대구청년정보 여기 ‘다있데이’ 어플리케이션 제작	청년정책과
도시철도3호선 청라언덕역 출·퇴근시간 열차도착시간 조정	철도시설과
청년기업지구 형성을 통한 역동적인 대구만들기 프로젝트	산단진흥과

< 불채택 > 시행중 59건(57.9%), 불합리 21건(20.6%), 효과성 미흡(13.7%), 법・제도개선 및 장기검토 등 8건(7.8%)임.

※ 제안 채택 현황[참고자료 4]

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"