I. 민원접수 및 처리 현황

1 120달구벌콜센터 민원접수 및 처리 현황

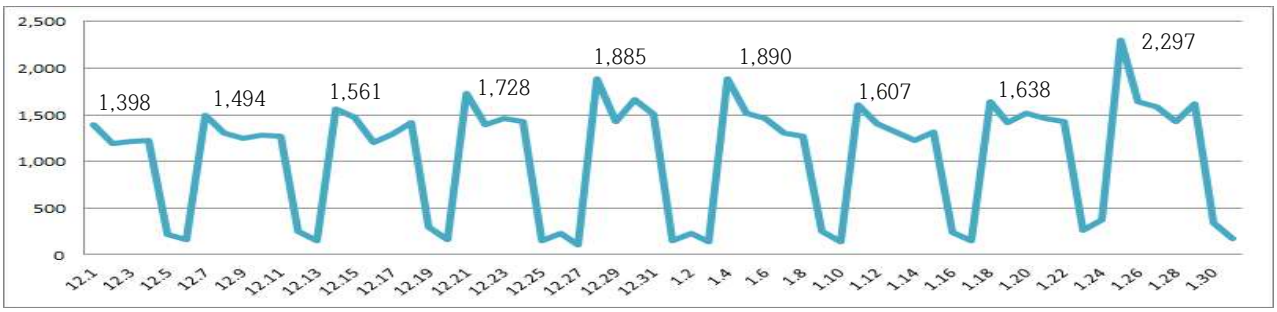
○ 총 **31,986건**(일평균 1,437건) 접수

- 민원접수는 전화 31,317건(97.9%), 홈페이지와 모바일로 접수된 온라인 민원이 290건(0.9%), 문자상담 등 379건(1.2%) 임
- 민원처리는 1차 즉답처리 25,354건(79.3%), 처리부서 담당자 연결 6,203건(19.4%), 두드리소 이관 429건(2.1%) 임

☞ '15. 12월(31,609건)대비 1.2% 증가

구분	계	접 수				처 리		
		전화	홈페이지	모바일	문자등	1차처리 (즉시답변)	호전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'16. 1	31,986건	31,317건	184건	106건	379건	25,354건	6,203건	429건
'15.12	31,609건	31,040건	115건	55건	399건	25,646건	5,776건	187건

- 콜센터 인입건수 추이(2015.12~2016.1) -



※ 표시된 수치는 주간 최고 인입건수임

○ 민원처리 내역은 **차량등록 12,175건**(37.0%), **상수도 6,376건**(19.4%), **시정일반 5,025건**(15.3%), **교통 4,784건**(14.6%) 등으로 수도동파 및 동결과 관련한 상수도민원이 1,571건(32.7%) 증가하였음

민 원 처 리 내 역 (단위 : 건)

계	차량 등록	상수도	시정 일반	교통	여권	사회 복지	도시 주택	환경	문화 관광	기타
31,986	12,175	6,376	5,025	4,784	1,164	646	345	225	173	1,073

2 두드리소 민원접수 및 처리 현황

○ 민원접수 현황

- 총 775건(일평균 39건)이 접수되어 '15. 12월(591건)대비 31.1% 증가하였음
- 또한 지난 1월부터 당직실 야간민원접수와 종합민원실에서 접수하던 방문 또는 우편민원을 두드리소에 직접 등록하여 민원접수 창구를 확대하였고, 처리 상태 및 결과도 문자나 온라인으로 서비스 실시 중임

(단위 : 건)

계	두 드 리 소							국 민 신문고
	일 반 민 원	시장에게 바란다	복 지 옴부즈만	어린이집 불편신고	콜센터 (전화민원)	당직실	종 합 민원실	
775	290 (37.4%)	26 (3.4%)	13 (1.7%)	0	72 (9.3%)	67 (8.6%)	30 (3.9%)	277 (35.7%)

○ 민원처리 현황(2016.2.5.기준)

- 2016년 2월 5일 현재 775건이 모두 처리완료 되었음
- 민원 즉결처리는 86건으로 지난달보다 2배가량 증가하였으며

☞ **민원 즉결처리 : '15.12월 45건(7.6%) → '16.1월 86건(11.1%)**

- 취하 및 타기관이송을 제외한 **평균 민원처리기간은 3.42일**로 지난달보다 0.13일 감소하였음

☞ **평균 처리일 : '15.12월 3.55일 → '16.1월 3.42일** (완료기준)

(단위 : 건)

계	처 리 완 료						처리중
	콜센터 즉결처리	부서답변	신문고 이송		출연기관	기타	
			구·군	타 기관			
775	86 (11.1%)	372 (48.0%)	208 (26.8%)	67 (8.7%)	13 (1.7%)	29 (3.7%)	0

* 기타 : 취하, 특정민원 즉결처리 등