

120 달구벌콜센터  
두드리는소

월간 BRIEFING  
(2019. 9월)



대구광역시  
DAEGU METROPOLITAN CITY  
(행복민원과)

# I. 종합분석 및 민원동향

## ① 두 드 리 소

- '19년 9월 두드리소 접수 민원은 총 2,199건(일평균 116건)으로 전월(2,279건) 대비 80건(3.5%) 감소하였음.
  - ⇒ 대구역센트럴자이 앞 주상복합 아파트 설계변경 요청 민원 일부 해소 등에 따라 도시주택분야 등에서 감소.
- (분야별) 시정일반 1,080건(49.1%), 교통 746건(33.9%), 환경 118건(5.4%) 등의 순임.
- (처리현황) 총 2,199건 중 2,172건(98.8%)을 처리완료하고 27건은 처리 중임. 처리 중 내역은 기한연장 5건, 기한내 22건임.
- (평균 처리일) 4.26일로 전월(4.35일)보다 0.09일 단축 처리함.
- (만족도) 3.22점(5점 만점)으로 전월(3.18점)대비 0.04점 상승함.

## ② 120 달구별 콜센터

- '19년 9월 콜센터 상담건수는 총 28,369건(일평균 946건)으로 전월(29,558건)대비 1,189건(4.0%) 감소하였음.
  - (분야별) 차량등록 9,646건(34.0%), 시정일반 7,263건(25.6%), 교통 4,596건(16.2%)순임.
  - (처리현황) 총 28,369건 중 즉시답변 24,191건(85.3%), 부서전환 3,478건(12.2%), 두드리소 이첩 700건(2.5%)임.

## ③ 제 안

- '19년 9월 제안건수는 총 164건(상시제안 74건, 공모제안 90건)이며, 접수창구별 현황은 두드리소 75건(45.7%), 국민신문고 89건(54.3%)임.
- 처리결과는 164건 중 채택 6건(3.7%), 불채택 124건(75.6%), 처리 중 33건(20.1%), 기타 1건(취하)임.

## Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

### ① 두드리소 민원접수 및 처리현황

#### □ 민원접수 현황

○ '19년 9월 민원접수는 총 2,199건(일평균 116건)으로 전월(2,279건) 대비 80건(3.5%) 감소하였음.

- (주요 증가분야) 통신주·한전주 등 파손 정비 요청, 단순 시정 질의 등 시정일반분야(6.6%p↑) 증가

- (주요 감소분야) 대구역센트럴자이 아파트 앞 주상복합 아파트 설계변경 요청 민원 일부 해소 등 도시주택분야(11.3p↓) 감소

#### ○ 분야별·경로별 현황

##### < 분야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	시정 일반	교통	도시 주택	환경	사회 복지	상수도	문화 관광	차량 등록	여권	기타
'19 9월	2,199	1,080 (49.1)	746 (33.9)	79 (3.6)	118 (5.4)	63 (2.9)	59 (2.7)	28 (1.3)	4 (0.2)	0 (0.0)	22 (1.0)
'19 8월	2,279	969 (42.5)	723 (31.7)	340 (14.9)	115 (5.0)	40 (1.8)	36 (1.6)	27 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (1.3)

##### < 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	두 드 리 소										국 민 신문고
		소계	일반 민원	시정 견문	전화 민원	당직 실	방문 편	시장 에 바 다	복지 부 만	어 이 불 편 신고	예산 비 신고	
'19. 9월	2,199	1,052 (47.8)	599 (27.2)	172 (7.8)	161 (7.3)	48 (2.2)	40 (1.8)	27 (1.2)	5 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1,147 (52.2)
'19. 8월	2,279	971 (42.6)	552 (24.2)	175 (7.7)	131 (5.7)	50 (2.2)	32 (1.4)	29 (1.3)	2 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1,308 (57.4)

#### □ 민원처리 현황

○ 총 2,199건 중 2,172건(98.8%)은 처리완료하고, 27건은 처리 중임.

(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. 9월	2,199	2,172 (98.8)	46 (2.1)	1,132 (51.5)	564 (25.6)	345 (15.7)	3 (0.1)	82 (3.8)	27 (1.2)
'19. 8월	2,279	2,254 (98.9)	25 (1.1)	1,292 (56.7)	518 (22.7)	352 (15.4)	9 (0.4)	58 (2.5)	25 (1.1)

\* 기타(82건) : 취하(69), 시정견문반송(13), \* 처리 중(27건) : 기한연장(5), 기한내(22)

- 평균 처리일수는 4.26일로 전월(4.35일) 대비 0.09일 단축 처리하였으며, 법정처리기한(7일)을 초과 처리한 민원은 14건(1.2%) 임.

## 2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

### □ 접수현황

- '19년 9월 콜센터 상담민원은 총 28,369건(일 평균 946건)으로 전월(29,558) 대비 1,189건(4.0%) 감소하였음.
- 주된 문의 내용은
  - 노후경유차 조기폐차 지원금 (573건) : 추가 사업 시기, 지원 대상 문의
  - 자동차 8자리 신번호판변경 (253건) : 번호판 번호 변경, 비용 문의
  - 청춘힙합페스티벌 관련 문의 (205건) : 태풍으로 인한 취소 여부 및 환불 문의
- 분야·경로별 현황

#### < 분야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	차량 등록	시정 일반	교통	상수도	환경	사회 복지	여권	도시 주택	문화 관광	기타
'19. 9월	28,369	9,646 (34.0)	7,263 (25.6)	4,596 (16.2)	2,298 (8.1)	1,078 (3.8)	766 (2.7)	539 (1.9)	341 (1.2)	284 (1.0)	1,558 (5.5)
'19. 8월	29,558	10,405 (35.2)	6,799 (23.0)	4,582 (15.5)	2,424 (8.2)	2,129 (7.2)	562 (1.9)	503 (1.7)	326 (1.1)	296 (1.0)	1,532 (5.2)

#### < 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	전화	홈 페이지	모바일	당직실	문자 등
'19. 9월	28,369	27,044 (95.3)	234 (0.8)	330 (1.2)	44 (0.2)	717 (2.5)
'19. 8월	29,558	28,209 (95.4)	254 (0.9)	336 (1.1)	54 (0.2)	705 (2.4)

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

### □ 처리현황

- 처리내역은 1차 처리 24,191건(85.3%), 처리부서 담당자 연결 3,478건(12.2%), 두드리소 이관 700건(2.5%)임.

#### < 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'19. 9월	28,369	24,191 (85.3)	3,478 (12.2)	700 (2.5)
'19. 8월	29,558	25,176 (85.2)	3,650 (12.3)	732 (2.5)

## □ 제안 운영

○ 9월 제안 건수는 **164건**(상시제안 74건, 공모제안 90건) 접수되었으며, 접수창구별 현황은 두드리소 75건(45.7%), 국민신문고 89건(54.3%)으로 국민신문고 이용률이 다소 높음.

○ 9월 처리결과는 164건 중 채택 6건(3.7%), 불채택 124건, 처리 중 33건, 기타 1건(취하임).

### - (채 택)

- 환자에게 필요한 정보제공으로 대구의료원 이용편의 개선
- 깨끗한 대구사랑 지금부터 작은 것부터
- 공공기관별 자체 사전 음주측정 등을 통한 교통안전도 제고방안
- 대구시 발전제안(열여섯)-민원실에 복지사각지대 찾기 서류봉투 비치
- 자랑스러운 대구시 발전제안(50)-대구시 행사에 자랑스러운 시민 소개
- 모바일 홈페이지 가입절차 개선

- (불채택) 기 추진 50건(40.3%), 단순참고 10건(8.1%), 효과성 미흡 24건(19.3%), 중장기 검토 16건(12.9%), 불합리 9건(7.3%), 기타 15건(12.1%)

### < 월별 처리현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	채 택*	불채택*	처리중	기타	비 고
계	1,116	45(4)	837	186	48	
9월	164	6	124	33	1	
1월~8월	952	39	713	153	47	

※ 제안 채택현황 [참고자료 4]

○ 제안자 연령은 거의 모든 연령층이 골고루 참여하였으나, 10대 참여율은 저조한 편임

- 60대 이상 169건(18.9%), 50대 193건(21.7%), 40대 185건(20.8%), 30대 176건(19.7%), 20대 134건(15%) 등의 순임.

### < 연령대별 현황 >

(단위 : 건, %)

연령별	계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
계	1,116	892 (100)	35 (3.9)	134 (15)	176 (19.7)	185 (20.8)	193 (21.7)	169 (18.9)	224

대구광역시

대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120

**120** 대구벌콜센터

대구시 민원·제안 여기 다!!

**두드리는소** 검색

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



지능형민원상담  
"뚜뵓"