행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2019. 11월)

DAEGU 대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY

(행복민원과)

Ⅰ. 종합분석 및 민원동향

1 두 드 리 소

○ '19년 11월 **두드리소 접수 민원**은 **총 1,889건**(일평균 90건)으로 전월(1,996건) 대비 107건(**5.4%**) **감소**하였음.

⇒ 환경자원사업소(매립장), 분뇨처리장 등 기초환경시설에서 발생하는 악취 관련 환경분야 민원이 감소.

- **(분야별) 시정일반** 887건(**47.0%**), 교통 542건(28.7%), 도시주택 258건(13.7%) 등의 순임.
- **(처리현황)** 총 1,889건 중 1,877건(**99.4%**)을 **처리완료**하고 12건은 처리 중임. 처리 중 내역은 기한연장·기한 내 각 6건임.
- **(평균 처리일) 5.01일**로 전월(4.49일)보다 **0.52일 지연** 처리함.
- **(만족도) 3.30점**(5점 만점)으로 **전월**(3.23점)**대비 0.07점 증가**함.

2 120 달구벌 콜센터

○ '19년 11월 **콜센터 상담건수**는 **총 23,960건**(일평균 799건)으로 전월(26,988건)대비 3,028건(**11.2%**) **감소**하였음.

- **(분야별)** 차량등록 6,158건(25.7%), 시정일반 5,895건(24.6%), 교통 4,265건(17.8%) 순임.
- **(처리현황)** 총 23,960건 중 **즉시답변** 20,362건(**85.0%**), 부서전환 3,107건(13.0%), 두드리소 이첩 491건(2.0%)임.

3 제 안

○ '19년 11월 **제안건수**는 **총 7건**(상시제안 7건)임.

○ 처리결과는 7건 모두 불채택 되었으며, 불채택 내역은 중장기 검토 3건(42.9%), 단순참고·중장기 검토 각 1건(각 14.3%), 기타 2건(28.5%)임.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

○ '19년 11월 민원접수는 **총 1,889건**(일평균 90건)으로 전월(1,996건) 대비 107건(5.4%) **감소**하였음.

- **(주요 증가분야)** 수성효성해링턴플레이스 및 수성알파시티 청아람 아파트 시공불만 관련 등 **도시주택**분야(9.9%p↑) 증가
- **(주요 감소분야)** 환경자원사업소(매립장), 분뇨처리장 등 기초환경 시설에서 발생하는 악취 민원 감소 등으로 환경분야(2.1p↓) 감소

○ 분야별·경로별 현황

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	시정 일반	교통	도시 주택	환경	사회 복지	상수도	문화 관광	차량 등록	여권	기타
'19. 11월	1,889	887 (47.0)	542 (28.7)	258 (13.7)	98 (5.2)	32 (1.7)	41 (2.2)	13 (0.7)	2 (0.1)	0 (0.0)	16 (0.8)
'19. 10월	1,996	990 (49.6)	627 (31.4)	75 (3.8)	146 (7.3)	46 (2.3)	57 (2.9)	37 (1.9)	3 (0.2)	0 (0.0)	15 (0.8)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	두드리소										국민신문고
		소계	일반민원	시정견문	전화민원	당직실	방문우편	시장에게 바란다	복지 옴부즈만	어린이 불편신고	예산 낭비신고	
'19. 11월	1,889	734 (38.9)	330 (17.5)	174 (9.2)	122 (6.5)	32 (1.7)	40 (2.1)	33 (1.7)	3 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	1,155 (61.1)
'19. 10월	1,996	907 (45.4)	503 (25.2)	168 (8.4)	130 (6.5)	44 (2.2)	32 (1.8)	26 (1.3)	4 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	1,089 (54.6)

□ 민원처리 현황

○ 총 1,889건 중 1,877건(99.4%)은 **처리완료**하고, 12건은 처리 중임.

(단위 : 건, %)

구 분	계	처리완료							처리중*
		소계	즉결 처리	부서 처리	신문고 이송		출연 기관	기타*	
					구.군	타 기관			
'19. 11월	1,889	1,877 (99.4)	13 (0.7)	1,059 (56.1)	345 (18.3)	362 (19.2)	31 (1.6)	67 (3.5)	12 (0.6)
'19. 10월	1,996	1,992 (98.8)	34 (1.7)	1,093 (54.8)	458 (22.9)	334 (16.7)	4 (0.2)	69 (3.5)	4 (0.2)

* 기타(67건) : 취하(48), 시정견문반송(19), * 처리 중(12건) : 기한연장·기한 내(각 6)

○ 평균 **처리일수**는 **5.01일**로 전월(4.49일) 대비 **0.52일 지연** 처리하였으며, 법정처리기한(7일)을 **초과 처리**한 민원은 26건(2.3%) 임.

2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수현황

○ '19년 11월 콜센터 상담민원은 **총 23,960건**(일 평균 799건)으로 전월(26,988건) 대비 **3,028건(11.2%) 감소**하였음.

○ 주된 문의 내용은

- 노후경유차 조기폐차 지원 사업 문의(2,011건): 3차 시행 공고로 인한 접수, 지원방법 등 문의
- 청년희망적금 및 청년수당 지원 사업 문의(79건): 청년수당 상담 연결형 지원 관련 내용 및 내년도 청년희망적금 일정 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. 11월	23,960	5,895 (24.6)	6,158 (25.7)	4,265 (17.8)	2,277 (9.5)	432 (1.8)	528 (2.2)	384 (1.6)	2,732 (11.4)	216 (0.9)	1,073 (4.5)
'19. 10월	26,988	6,936 (25.7)	7,962 (29.5)	4,534 (16.8)	2,510 (9.3)	486 (1.8)	540 (2.0)	324 (1.2)	1,809 (6.7)	351 (1.3)	1,536 (5.7)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	전화	홈 페 이 지	모바일	당직실	문자 등
'19. 11월	23,960	22,973 (95.9)	205 (0.9)	148 (0.6)	34 (0.1)	600 (2.5)
'19. 10월	26,988	25,754 (95.4)	234 (0.9)	268 (1.0)	44 (0.2)	688 (2.5)

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

□ 처리현황

○ 처리내역은 **1차 처리** 20,362건(85.0%), 처리부서 담당자 연결 3,107건(13.0%), 두드리소 이관 491건(2.0%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
’19. 11월	23,960	20,362 (85.0)	3,107 (13.0)	491 (2.0)
’19. 10월	26,988	22,861 (84.7)	3,501 (13.0)	626 (2.3)

□ 제안 운영

○ 11월 제안 건수는 **7건**(상시제안 7건)으로 국민신문고를 통해 접수되었음.

○ 처리결과는 7건 모두 불채택 되었으며, 불채택 내역은 중장기 검토 3건(42.9%), 단순참고·중장기 검토 각 1건(각 14.3%), 기타 2건(28.5%)임.

〈 **월별 처리현황** 〉

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	**채 택***	불채택	처리중	기타	비 고
계	1,160	46	861	200	53	
11월	7	0	7	0	0	
1월~1월	1,153	46	854	200	53	

※ 제안 채택현황〔참고자료 4〕

○ 제안자 연령(누계)은 거의 모든 연령층이 골고루 참여하였으나, 10대 참여율은 저조한 편임

- 50대 200건(21.7%), 40대 194건(21.1%), 30대 181건(19.7%), 60대 이상 172건(18.7%), 20대 134건(14.6%) 등의 순임.

〈 **연령대별 현황** 〉

(단위 : 건, %)

연령별	계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
계	1,160	920 (100)	39 (4.2)	134 (14.6)	181 (19.7)	194 (21.1)	200 (21.7)	172 (18.7)	240

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"