행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2019. 12월)

DAEGU

대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY

(행복민원과)

Ⅰ. 종합분석 및 민원동향

1 두 드 리 소

○ '19년 두드리소 **접수 민원**은 **총 28,839건**(월평균 2,403건)으로 전년(27,906건) 대비 **3.3% 증가**함.

※ **2016년**(14,054건)→ **2017년**(17,438건)→ **2018년**(27,906건)→ **2019년**(28,839건)

- **(분야별) 시정일반**이 12,828건(**44.5%**)으로 가장 많고, 교통 10,745건(37.3%), 도시주택 2,046건(7.1%) 순으로 나타남.

- **(평균 처리일)** 4.52일로 전년(4.90일) 대비 **0.38일 단축** 처리함.

- **(만족도) 3.26점**(5점 만점)으로 전년(2.91점) 대비 **0.35점 증가**하였음.

2 120 달구벌 콜센터

○ '19년 **콜센터 상담건수**는 **총 351,661건**(월평균 29,305건)으로 전년(387,822건) 대비 **9.3% 감소**하였음

※ **2016년**(399,809건)→ **2017년**(392,788건)→ **2018년**(387,822건)→ **2019년**(351,661건)

- **(분야별) 차량등록** 118,515건(**33.7%**), 시정일반 84,289건(24.0%), 교통 53,281건(15.2%), 상수도 35,034건(10.0%) 등의 임.

- **(처리현황)** 총 351,661건 중 **즉시답변** 299,319건(**85.1%**), 부서전환 44,442건(12.6%), 두드리소 이첩 7,900건(2.3%)임.

3 제 안

○ '19년 **제안 건수**는 **총 1,193건**(상시제안 889건, 공모제안 304건)이며, 전년(1,166건) 대비 **2.3% 증가**함.

- **(처리결과) 채택 55건**(4.6%)이며, 불채택 870건(72.9%), 처리 중 200건, 기타 68건(취하, 타 기관 소관)임.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 · 처리현황

□ 민원접수 현황

○ 12월 민원접수는 **1,932건**(일평균 92건)으로 전월(1,889건) 대비 43건(2.3%) **증가**하였음.

- (**주요 증가분야**) 도로 노면 불량 및 차선 도색 관련 등 **교통**분야(4.9%p↑) 증가
- (**주요 감소분야**) 수성효성해링턴플레이스 아파트 시공불량 일부 해소 등 **도시주택**분야(7.4%p↓) 감소

○ 분야·경로별 현황

< 분 야 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	시정일반	교통	도시주택	환경	사회복지	상수도	문화관광	차량등록	여권	기타
'19 12월	1,932	966 (50.0)	649 (33.6)	121 (6.3)	96 (5.0)	33 (1.7)	30 (1.6)	16 (0.8)	9 (0.5)	0 (0.0)	12 (0.6)
'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)
2019년	28,839	12,828 (44.5)	10,745 (37.3)	2,046 (7.1)	1,323 (4.6)	508 (1.8)	587 (2.0)	346 (1.2)	43 (0.1)	1 (0.0)	412 (1.4)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	두드리소										국민신문고
		소계	일반민원	시장에게 바란다	복지 옴부즈만	어린이 불편신고	예산낭비 신고	전화민원	당직실	방문우편	시정견문	
'19 12월	1,932	904 (46.8)	541 (28.0)	25 (1.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	96 (5.0)	25 (1.3)	41 (2.1)	175 (9.1)	1,028 (53.2)
'19 11월	1,889	734 (38.9)	330 (17.5)	33 (1.7)	3 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	122 (6.5)	32 (1.7)	40 (2.1)	174 (9.2)	1,155 (61.1)
2019년	28,839	11,574 (40.1)	6,645 (23.0)	383 (1.3)	84 (0.3)	2 (0.0)	19 (0.1)	1,469 (5.1)	489 (1.7)	467 (1.6)	2,016 (7.0)	17,265 (59.9)

➲ **2019년 두드리소 민원접수는 총 28,839건**(월평균 2,403건)**으로 전년 27,906건**(월평균 2,326건) **대비 3.3% 증가함.**

2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수현황

○ 12월 콜센터 상담민원은 **총 25,110건**(일 평균 810건)으로 전월(23,960건) 대비 1,150건(4.8%) **증가**하였음.

○ 주된 문의 내용은

- 노후경유차 조기폐차 사업 문의(1,173건) : 2020년 조기폐차 지원 일정, 지원금 관련 문의 등
- 신청사 관련 문의(130건) : 신청사 결과 발표일정 및 신청사 확정지 문의, 신청사 이전시기 문의 등

○ 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. 12월	25,110	6,353 (25.3)	6,303 (25.1)	4,194 (16.7)	2,938 (11.7)	575 (2.3)	581 (2.3)	402 (1.6)	2,612 (10.4)	151 (0.6)	1,001 (4.0)
'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)
2019년	351,661	118,515 (33.7)	84,289 (24.0)	53,281 (15.1)	35,034 (10.0)	7,386 (2.1)	7,227 (2.0)	4,335 (1.2)	21,473 (6.1)	3,726 (1.1)	16,395 (4.7)

< 경 로 별 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	전 화	홈 페 이 지	모바일	당직실	문자 등
'19. 12월	25,110	24,046 (95.8)	214 (0.9)	300 (1.2)	24 (0.1)	526 (2.0)
'19. 11월	23,960	22,973 (95.9)	205 (0.9)	148 (0.6)	34 (0.1)	600 (2.5)
2019년	351,661	336,484 (95.7)	3,231 (0.9)	3,415 (1.0)	490 (0.1)	8,041 (2.3)

➲ **2019년 콜센터 상담 건수는 총 351,661건**(월평균 29,305건)**으로 전년 387,822건**(월평균 32,319건) **대비 9.3% 감소함.**

□ 처리현황

○ 처리내역은 **1차 처리** 21,359건(85.1%), 처리부서 담당자 연결 3,215건(12.8%), 두드리소 이관 536건(2.1%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'19. 12월	25,110	21,359 (85.1)	3,215 (12.8)	536 (2.1)
'19. 11월	23,960	20,362 (85.0)	3,107 (13.0)	491 (2.0)
2019년	351,661	299,319 (85.1)	44,442 (12.6)	7,900 (2.3)

□ 제안 운영

□ 제안 운영

○ 12월 제안 건수는 33건(상시제안 33건)으로 국민신문고를 통해 접수되었음.

○ 처리결과는 채택 9건, 불채택 9건(기 시행중 7건, 단순참고·중장기 검토 각 1건), 기타 15건(취하 9건, 타 기관 소관 6건)임.

※ 제안 채택현황 [참고자료 4]

< 월별 처리현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	접 수	채 택*	불채택	처리중	기타	비 고
'19. 12월	33	9 (27.3)	9 (27.3)	-	15 (45.4)	
'19. 1~11월	1,160	46 (4.0)	861 (74.2)	200 (17.2)	53 (4.6)	
2019년	1,193	55 (4.6)	870 (72.9)	200 (16.8)	68 (5.7)	

➲ **2019년 제안건수는 1,193건으로 전년(1,166건) 대비 2.3% 증가함.**

○ 제안자 연령(누계)은 거의 모든 연령층이 골고루 참여하였으나, 10대·20대 참여율이 상대적으로 낮으므로, 이들 연령대에 대한 적극적인 참여방안 마련이 필요함.

- 50대 200건(21.5%), 40대 194건(20.9%), 30대 184건(19.8%), 60대 이상 177건(19.1%), 20대 135건(14.5%) 등의 순임.

〈 연령대별 현황 〉

(단위 : 건, %)

연령별	계	공 개							비공개
		소 계	10대	20대	30대	40대	50대	60대~	
계	1,193	929 (100)	39 (4.2)	135 (14.5)	184 (19.8)	194 (20.9)	200 (21.5)	177 (19.1)	264

※ 국민신문고 접수 건은 연령파악 불가로 비공개란에 포함

행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

지능형민원상담
"뚜봇"