행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2020. 1월)

DAEGU 대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY

(행복민원과)

Ⅰ. 종합분석 및 민원동향

① 두 드 리 소

○ '20년 1월 **두드리소 접수 민원**은 **총 1,747건**(일평균 87건)으로 전월(1,932건)대비 **185건(9.6%) 감소**하였으며, 주된 감소원인은 도로·도로시설물 정비 관련 등에 기인함.

○ **(민원유형별)** 교통민원 762건(43.6%), 도로주택 473건(27.1%), 행정 158건(9.0%) 순임.

○ **(처리현황)** 총 1,747건 중 **1,732건(99.1%)**을 **처리완료**하고 15건은 기한연장 처리중임.

○ **(평균 처리일수) 4.59일**로 전월(4.53일)보다 **0.06일 지연** 처리됨.

○ **(두드리소 만족도) 3.40점**(5점 만점)으로 전월(3.31점)대비 **0.09점 증가**함.

② 120 달구벌 콜센터

○ '20년 1월 **콜센터 상담건수**는 **총 24,921건**(일평균 804건)으로 전월(25,110건)대비 **189건(0.8%) 감소**하였음.

○ **(민원유형별)** 차량등록 5,730건(23.0%), 교통 4,867건(19.5%), 환경 3,532건(14.2%), 행정 3,220건(12.9%) 순으로 나타남.

○ **(처리현황)** 24,921건 중 즉시답변 21,566건(86.5%), 부서전환 2,867건(11.5%), 두드리소 이첩 488건(2.26%)으로 나타남.

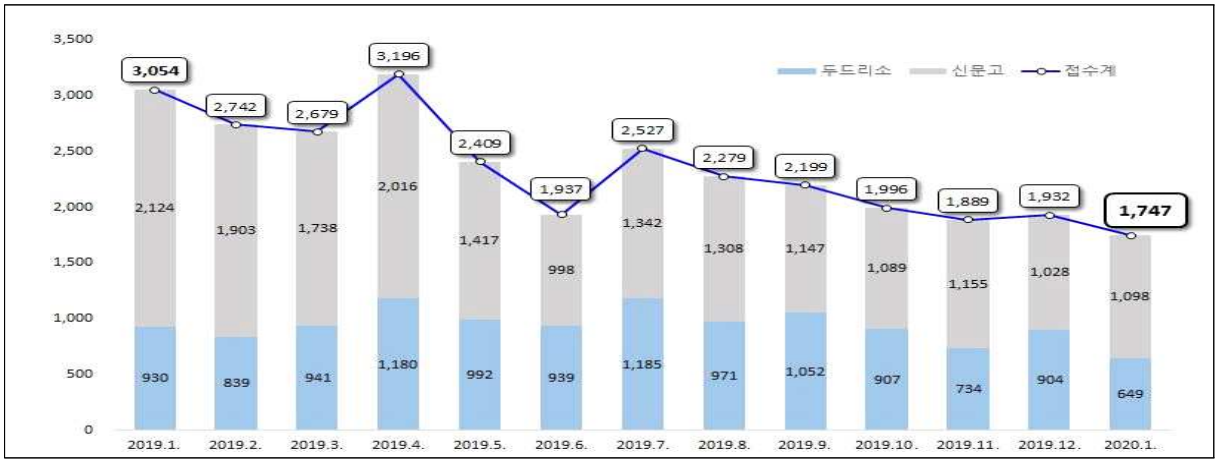
Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

○ '20년 1월 민원접수는 **총 1,747건**(일평균 87건)으로 전월(1,932건) 대비 **185건(9.6%) 감소**하였음.

- 도로·도로시설물 정비관련 민원 감소
- 매연신고 관련 소폭 감소



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	두드리소								국 민 신문고
		소계	일반 민원	시장에게 바란다	복지 옴부즈만	전화 민원	당직실	방문 우편	시정 견문	
'20. 1월	1,747 (100)	649 (37.1)	401 (23.0)	26 (1.5)	3 (0.2)	96 (5.5)	35 (2.0)	39 (2.2)	49 (2.8)	1,098 (62.9)
'19. 12월	1,932 (100)	904 (46.8)	541 (28.0)	25 (1.3)	1 (0.1)	96 (5.0)	25 (1.3)	41 (2.1)	175 (9.1)	1,028 (53.2)

○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	행정	환경	기타
'20. 1월	1,747 (100)	47 (2.7)	762 (43.6)	473 (27.1)	24 (1.4)	73 (4.2)	1 (0.1)	55 (3.1)	3 (0.2)	158 (9.0)	134 (7.7)	17 (1.0)

- 민원유형은 교통(43.6%), 도시주택(27.1%), 행정(9.0%) 순으로 발생.
- 교통의 세부유형은 철도(27.1%), 전기자동차불법주정차(15.8%)가 많은 비율을 차지함.

2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ '20. 1월 **콜센터 상담민원**은 **총 24,921건**(일평균 804건)으로 전월(25,110건) 대비 **189건(0.8%) 감소**하였음.

○ 주요 문의 내용

- **노후경유차 조기폐차 지원 사업(1,410건)** : 2020년 조기폐차 사업 신청 기간, 지원 대상, 지원 금액 등 문의
- **신종 코로나바이러스 감염증(192건)** : 코로나바이러스 감염증 의심 증상 및 예방 대책 등 문의, 확진자 여부 확인
- **전기자동차 보조금 지원 사업(136건)** : 2020년 전기자동차 보조금 지원 일정, 지원 금액 등 문의



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

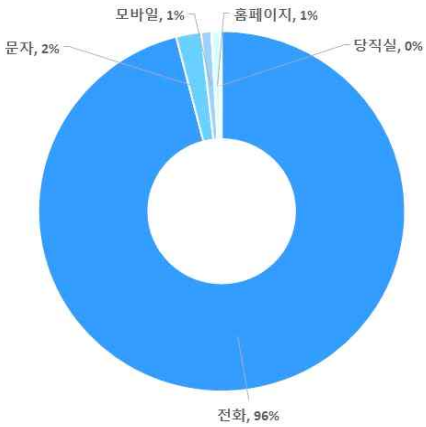
구 분	계	전화	홈페이지	모바일	당직실	문자 등
'20. 1월	24,921 (100)	23,935 (96.0)	190 (0.8)	215 (0.9)	35 (0.1)	546 (2.2)
'19. 12월	25,110 (100)	24,046 (95.8)	214 (0.9)	300 (1.2)	24 (0.1)	526 (2.0)

○ 민원유형별 현황

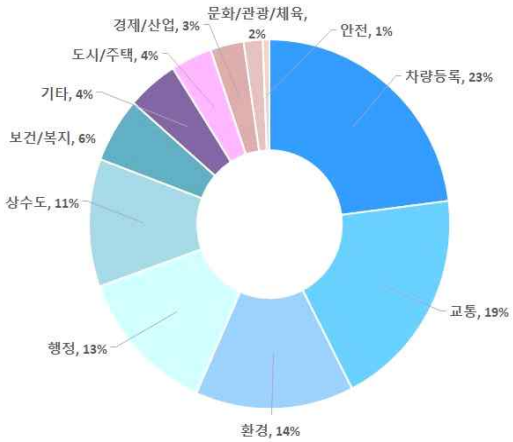
(단위 : 건, %)

구 분	계	차량등록	교통	환경	행정	상수도	복지	도시주택	경제산업	문화관광체육	안전	기타
'20. 1월	24,921 (100)	5,730 (23.0)	4,867 (19.5)	3,532 (14.2)	3,220 (12.9)	2,801 (11.2)	1,409 (5.7)	912 (3.7)	738 (3.0)	420 (1.7)	138 (0.6)	1,154 (4.5)
구 분	계	차량등록	시설관리	교통	상수도	환경	복지	여권	도시주택	문화관광	기타	
'19. 12월	25,110 (100)	6,353 (25.3)	6,303 (25.1)	4,194 (16.7)	2,938 (11.7)	2,612 (10.4)	581 (2.3)	575 (2.3)	402 (1.6)	151 (0.6)	1,001 (4.0)	

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 21,566건(86.5%), 처리부서 담당자 연결 2,867건(11.5%), 두드리소 이관 488건(2.0%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'20. 1월	24,921 (100)	21,566 (86.5)	2,867 (11.5)	488 (2.0)
'19. 12월	25,110 (100)	21,359 (85.1)	3,215 (12.8)	536 (2.1)

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"