행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu

공 개 용

120 달구벌콜센터 두드리소

월간 BRIEFING

(2020. 6월)

DAEGU 대구광역시 DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

Ⅰ. 종합분석

① 두 드 리 소

○ '20년 6월 **두드리소 접수 민원**은 **총 3,120건**(일평균 156건)으로 전월(3,017건)대비 **103건(3.4%) 증가**하였음.

○ **(민원유형별)** 보건/복지 815건(26.1%), 도시주택 691건(22.1%), 교통 621건(19.9%) 순임.

○ **(처리현황)** 총 3,120건 중 **3,115건(99.8%)**을 **처리완료**하고 **5건**은 처리중임. 처리중 내역은 기한연장 5건임.

○ **(평균 처리일수) 4.51일**로 전월(4.14일)보다 **0.37일 지연** 처리됨.

○ **(두드리소 만족도) 2.50점**(5점 만점)으로 전월(2.47점)대비 **0.03점 증가**함.

② 120 달구벌 콜센터

○ '20년 6월 **콜센터 상담건수**는 **총 34,948건**(일평균 1,165건)으로 전월(41,112건) 대비 **6,164건(15.0%) 감소**하였음.

○ **(민원유형별)** 보건/복지 10,057건(28.8%), 교통 4,481건(12.8%), 환경 4,447건(12.7%) 순으로 나타남.

○ **(처리현황) 34,948건** 중 즉시답변 29,581건(84.6%), 부서전환 3,898건(11.2%), 두드리소 이관 1,469건(4.2%)으로 나타남.

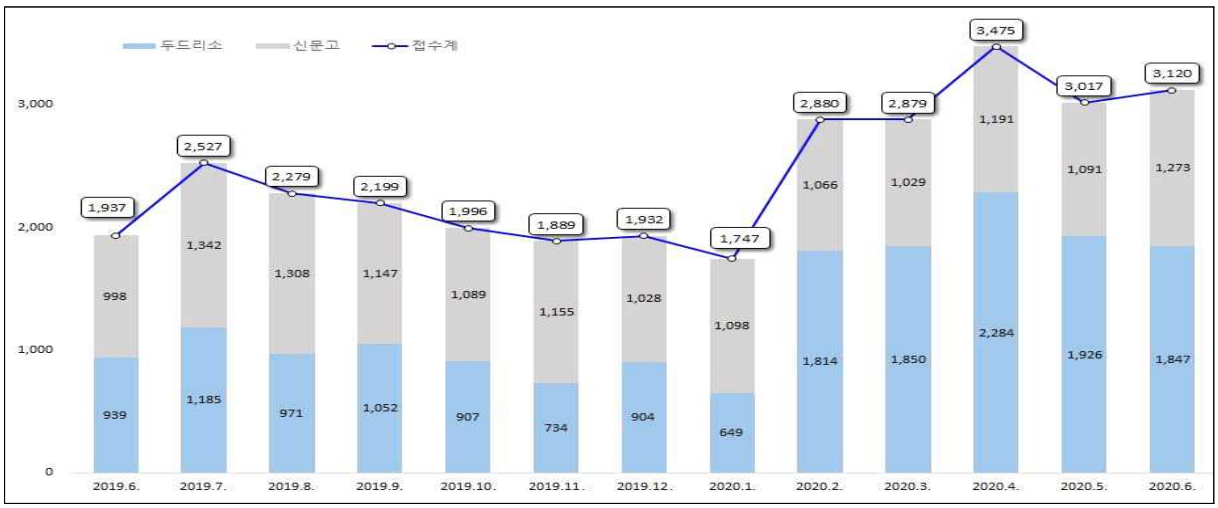
Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

1 두드리소 민원접수 및 처리현황

□ 민원접수 현황

○ ’20년 6월 민원접수는 **총 3,120건**(일평균 142건)으로 전월(3,017건) 대비 **103건(3.4%) 증가**하였음.

- 코로나19 민원이 906건으로 전월(1,085건)대비 179건(16.5%) 감소



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	두드리소								국 민 신문고
		소계	일반 민원	시장에게 바란다	복지 옴부즈만	전화 민원	당직실	방문 민원	시정 견문	
’20. 6월	3,120 (100)	1,847 (59.2)	1,206 (38.7)	96 (3.1)	9 (0.3)	316 (10.1)	33 (1.1)	64 (2.1)	123 (3.9)	1,273 (40.8)
’20. 5월	3,017 (100)	1,926 (63.8)	1,419 (47.0)	186 (6.2)	17 (0.6)	122 (4.0)	31 (1.0)	49 (1.6)	102 (3.4)	1,091 (36.2)

○ 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. 6월	3,120 (100)	159 (5.1)	621 (19.9)	691 (22.1)	47 (1.5)	815 (26.1)	15 (0.5)	144 (4.6)	3 (0.1)	327 (10.5)	263 (8.4)	35 (1.1)
’20. 5월	3,017 (100)	333 (11.0)	448 (14.8)	585 (19.4)	47 (1.6)	881 (29.2)	18 (0.6)	135 (4.5)	3 (0.1)	307 (10.2)	221 (7.3)	39 (1.3)

- 민원유형은 보건/복지(26.1%), 도시주택(22.1%), 교통(19.9%) 순으로 발생.
- 코로나19관련 민원이 감소하면서 보건/복지, 경제산업 분야가 감소하였고, 공동주택 관련으로 도시주택 분야 증가.

2 120달구벌콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ ’20. 6월 **콜센터 상담민원**은 **총 34,948건**(일평균 1,165건)으로 전월(41,112건) 대비 **6,164건(15.0%) 감소**하였음.

○ 주요 문의 내용

- **긴급 생계자금 지원, 소상공인 생존자금(6,260건)**

  긴급 생계자금 2차 지급 일정 및 계획 문의

  선불카드 분실신고 및 재발급 문의

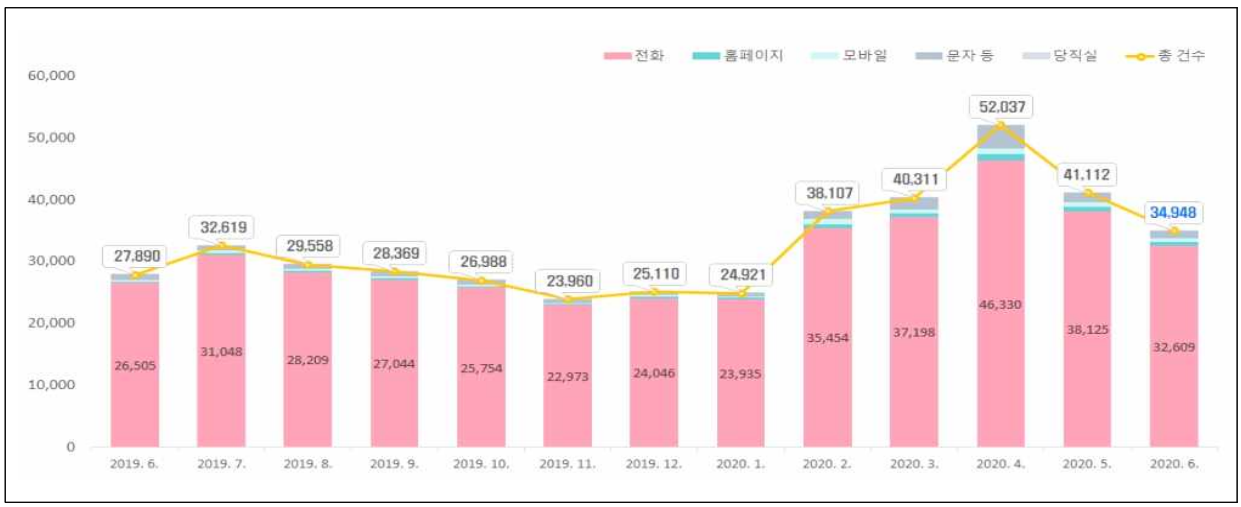
  소상공인 생존자금 정산결과 등록 방법 및 증빙서류 관련 문의

- **노후경유차 조기폐차 지원 사업(1,706건)**

  2020년 하반기 사업 일정 문의

  배출가스 5등급차량 운행 단속 문의

  지원 사업 담당부서 및 담당자 연결 요청



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

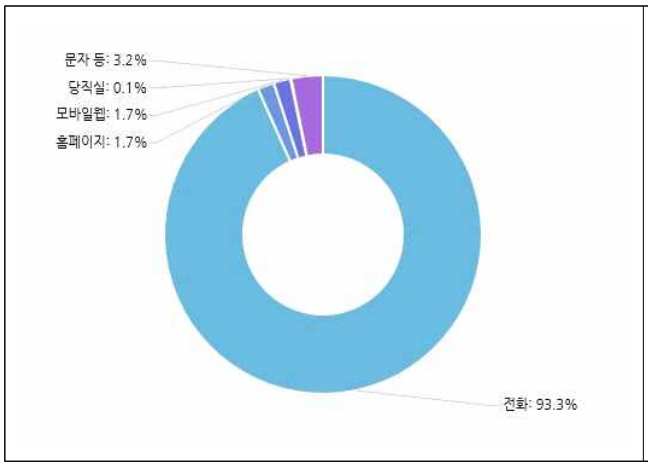
구 분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
’20. 6월	34,948 (100)	32,609 (93.3)	587 (1.7)	604 (1.7)	1,123 (3.2)	25 (0.1)
’20. 5월	41,112 (100)	38,125 (92.7)	648 (1.6)	742 (1.8)	1,561 (3.8)	36 (0.1)

○ 민원유형별 현황

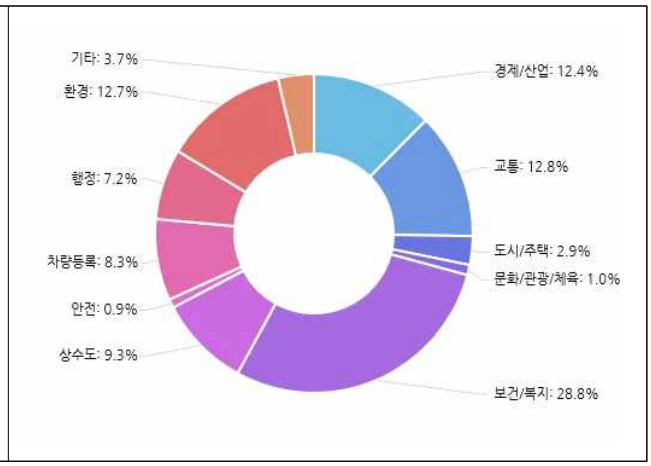
(단위 : 건, %)

구 분	계	경제 산업	교통	도시 주택	문화 관광 체육	보건 복지	상수도	안전	차량 등록	환경	행정	기타
'20. 6월	34,948 (100)	4,347 (12.4)	4,481 (12.8)	1,017 (2.9)	362 (1.0)	10,057 (28.8)	3,261 (9.3)	311 (0.9)	2,885 (8.3)	4,447 (12.7)	2,511 (7.2)	1,269 (3.7)
'20. 5월	41,112 (100)	4,977 (12.1)	3,558 (8.7)	800 (1.9)	309 (0.8)	19,260 (46.8)	3,090 (7.5)	306 (0.7)	2,240 (5.4)	3,081 (7.5)	2,439 (5.9)	1,052 (2.7)

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

○ 처리내역은 1차 처리 29,581건(84.6%), 처리부서 담당자 연결 3,898건(11.2%), 두드리소 이관 1,469건(4.2%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'20. 6월	34,948 (100)	29,581 (84.6)	3,898 (11.2)	1,469 (4.2)
'20. 5월	41,112 (100)	35,373 (86.1)	4,255 (10.3)	1,484 (3.6)

행복한 시민 자랑스러운 대구
Happy Citizens & Proud Daegu





대구시 지능형민원상담사
"뚜봇"