

두드리소

120 달구벌콜센터

월간 BRIEFING

(2021. 2월)



대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

I. 종합분석

① 두드리소

- '21년 2월 두드리소 접수 민원은 총 9,490건(일평균 527건)으로 전월(17,211건) 대비 7,721건(44.9%) 감소하였음.
- (민원유형별) 경제산업 4,111건(43.3%), 교통 3,297건(34.7%), 환경 780건(8.2%) 순임.
- (처리현황) 총 9,490건 중 9,485건(99.9%)을 처리완료하고, 5건은 (기한연장 4, 건의 1)은 처리중임.
- (평균 처리일수) 2.96일로 전월(5.09일)보다 2.13일 단축 처리됨.
- (두드리소 만족도) 2.19점(5점 만점)으로 전월(2.69점)대비 0.5점 감소함.

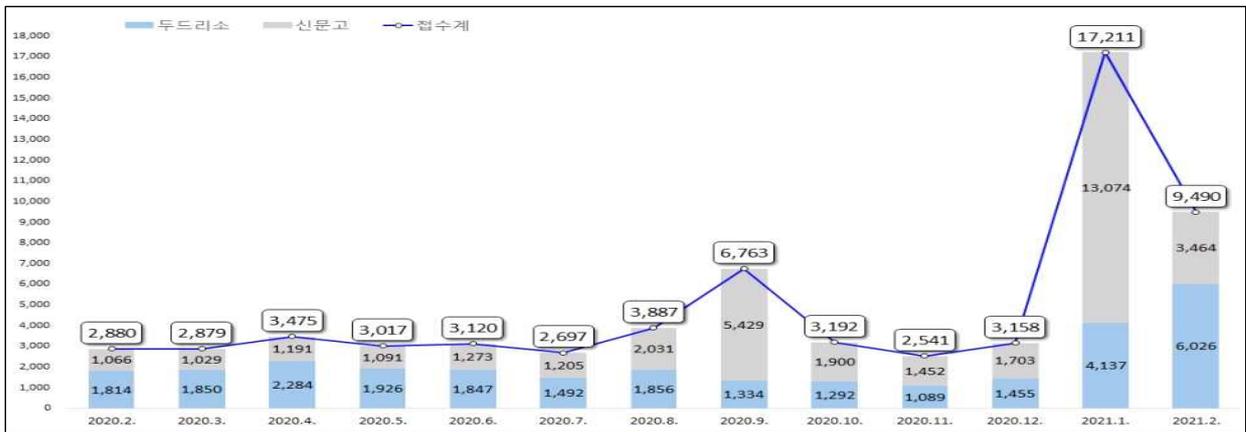
② 120달구벌콜센터

- '21년 2월 콜센터 상담건수는 35,587건(일평균 1,271건)으로 전월(33,061건) 대비 2,526건(7.6%) 증가하였음.
- (유형별) 환경 10,169건(28.6%), 보건/복지 5,064건(14.2%), 교통 4,877건(13.7%)으로 나타남.
- (처리현황) 35,587건 중 즉시답변 27,319건(76.8%), 부서전환 3,308건(9.3%), 두드리소 이관 4,960건(13.9%)으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

① 두드리소 민원접수 및 처리현황

- '21년 2월 민원접수는 총 9,490건(일평균 527건)으로 전월(17,211건) 대비 7,721건(44.9%) 감소하였음.
- 광역철도 원대역 신설 민원 감소, LNG발전소 건립 민원은 1월 대비 감소하였으나 꾸준히 들어오고 있는 추세



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

구분	계	두드리소								국신문고
		소계	일반민원	시장에게바란다	복지옴부즈만	전화민원	당직실	방문민원	시정견문	
'21. 2월	9,490 (100)	6,026 (63.5)	4,939 (52.0)	884 (9.3)	8 (0.1)	55 (0.6)	31 (0.3)	34 (0.4)	75 (0.8)	3,464 (36.5)
'21. 1월	17,211 (100)	4,137 (24.0)	3,504 (20.4)	421 (2.4)	7 (0.0)	57 (0.3)	34 (0.2)	33 (0.2)	81 (0.5)	13,074 (76.0)

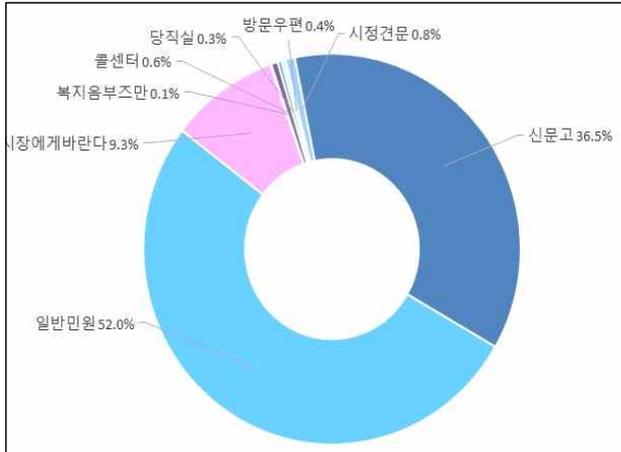
○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

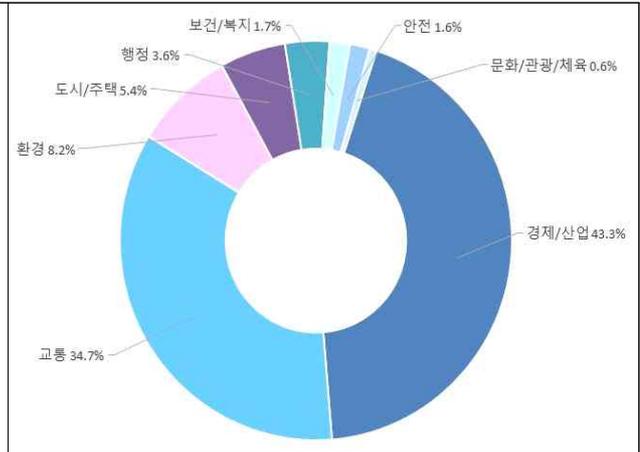
구분	계	경제산업	교통	도시주택	문화관광체육	보건복지	상수도	안전	차량등록	행정	환경	기타
'21. 2월	9,490 (100)	4,111 (43.3)	3,297 (34.7)	511 (5.4)	53 (0.6)	159 (1.7)	53 (0.6)	154 (1.6)	2 (0.0)	343 (3.6)	780 (8.2)	27 (0.3)
'21. 1월	17,211 (100)	5,657 (32.9)	9,336 (54.3)	628 (3.6)	67 (0.4)	158 (0.9)	36 (0.2)	830 (4.8)	1 (0.0)	323 (1.9)	119 (0.7)	56 (0.3)

- 민원유형은 경제산업(43.3%), 교통(34.7%), 환경(8.2%) 순으로 발생.
- 경제산업은 구지면 LNG발전소 건립 반대, 교통은 철도(순환선(트램), 지천역 건설 등) 관련, 환경은 달성군소재 동물원 동물학대 신고 급증.

< 경 로 별 >



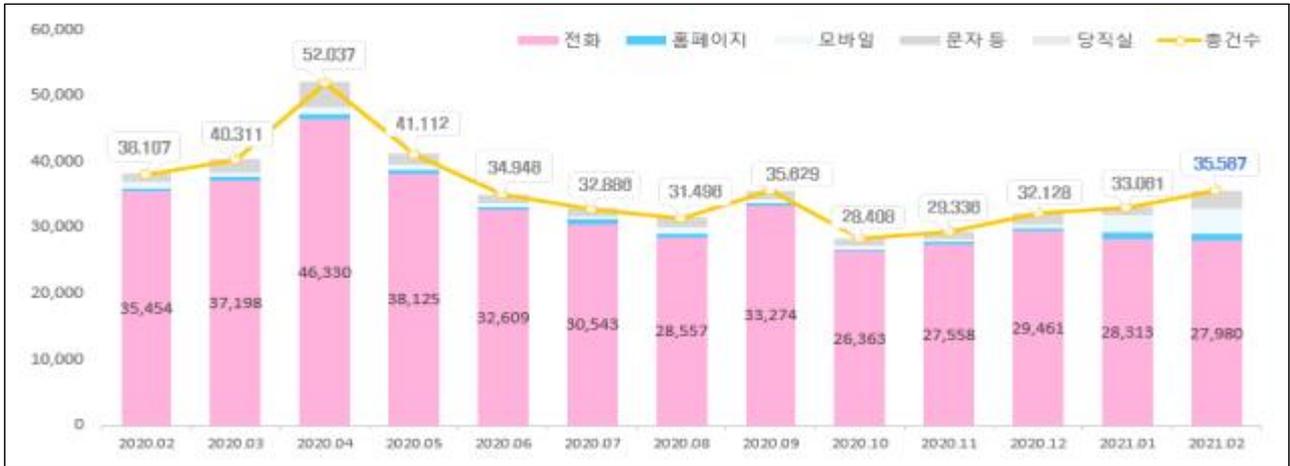
< 유 형 별 >



2 120달구별콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

- '21. 2월 콜센터 상담민원은 총 35,587건(일평균 1,271건)으로 전월(33,061건) 대비 2,526건(7.6%) 증가하였음.
- 주요 문의 내용
 - '21년 조기폐차 및 매연저감장치 지원 사업 문의(6,301건)
 - 조기폐차 신청 접수에 따른 대상, 접수방법 문의
 - 정상접수 여부 확인, 특이사례 문의
 - 매연저감장치 지원 사업 일정 및 저공해조치 신청방법 문의
 - 코로나19(확진자, 사회적 거리두기, 백신예방접종 등) 관련 문의(3,785건)
 - 코로나19 확진자 현황, 동선, 임시선별 진료소 등 상세 문의
 - 사회적 거리두기 단계 변경에 따른 행정명령 실행방안 문의
 - 백신 예방 접종 시기 문의
 - 에코테마파크 대구숲 동물학대 관련 민원(1,286건)
 - 대구숲 방치 동물에 대한 관리 소홀 불만으로 대책 요구
 - 동물원 책임자 및 담당사육사 문책 요구



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
'21. 2월	35,587 (100)	27,980 (78.6)	1,117 (3.1)	3,816 (10.7)	2,644 (7.4)	30 (0.1)
'21. 1월	33,061 (100)	28,313 (85.6)	888 (2.7)	2,693 (8.2)	1,133 (3.4)	34 (0.1)

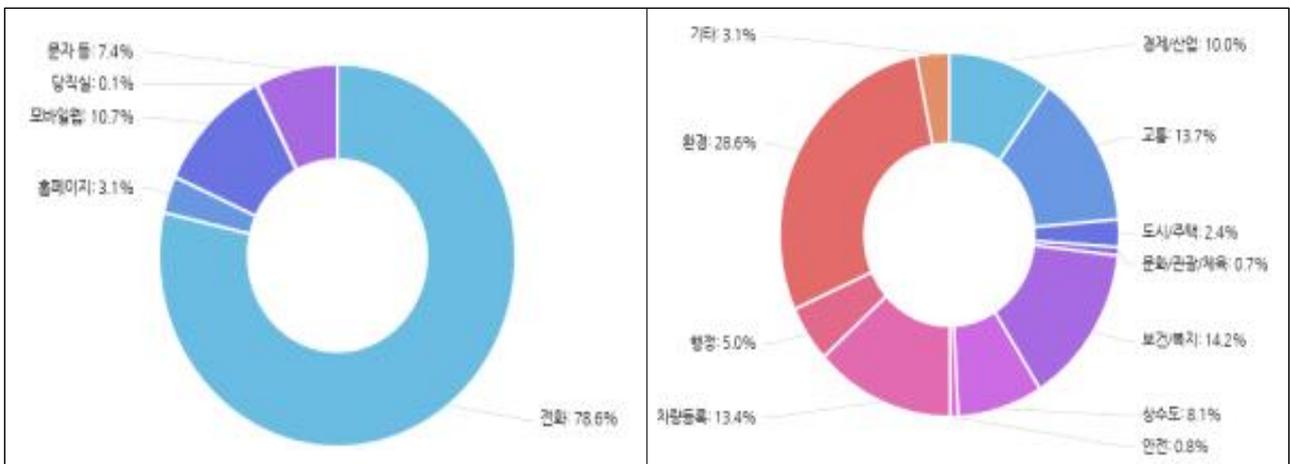
○ 유형별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	계	경제산업	교통	도시주택	문화체육	보육복지	상수도	안전	차량등록	환경	행정	기타
'21. 2월	35,587 (100)	3,543 (10.0)	4,877 (13.7)	867 (2.4)	262 (0.7)	5,064 (14.2)	2,884 (8.1)	271 (0.8)	4,755 (13.4)	10,169 (28.6)	1,781 (5.0)	1,114 (3.1)
'21. 1월	33,061 (100)	3,381 (10.2)	4,842 (14.6)	1,113 (3.4)	398 (1.2)	5,843 (17.7)	4,654 (14.1)	309 (0.9)	5,168 (15.6)	2,319 (7.0)	3,597 (10.9)	1,437 (4.4)

< 경로 별 >

< 유형 별 >



□ 처리현황

- 처리내역은 1차 처리 27,319건(76.8%), 처리부서 담당자 연결 3,308건 (9.3%), 두드리소 이관 4,960건(13.9%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'21. 2월	35,587 (100)	27,319 (76.8)	3,308 (9.3)	4,960 (13.9)
'21. 1월	33,061 (100)	25,336 (76.6)	4,094 (12.4)	3,631 (11.0)

대구광역시

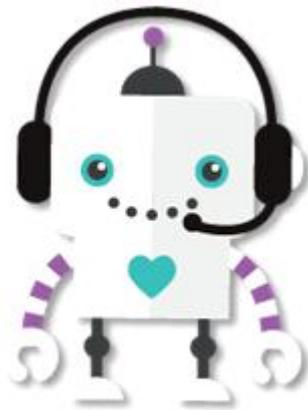
대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120

120 달구벌콜센터

대구시 민원·제안 여기 다!!

두드리소 검색

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



대구시 지능형민원상담사
"뚜뵓"