

두드리소

120 달구벌콜센터

월간 BRIEFING

(2021. 7월)



대구광역시
DAEGU METROPOLITAN CITY

(소통민원과)

I. 종합분석

① 두드리소

- '21년 7월 두드리소 접수 민원은 총 6,043건(일평균 275건)으로 전월(10,049건) 대비 4,006건(39.9%) 감소하였음.
- (민원유형별) 도시주택 3,221건(53.3%), 교통 1,642건(27.2%), 행정 275건(4.6%) 순임.
- (처리현황) 총 6,043건 중 6,038건(99.9%)을 처리완료하고, 5건은 (기한연장 5) 처리중임.
- (평균 처리일수) 5.44일로 전월(4.17일)보다 1.27일 지연 처리됨.
- (두드리소 만족도) 3.23점(5점 만점)으로 전월(3.08점) 대비 0.15점 증가함.

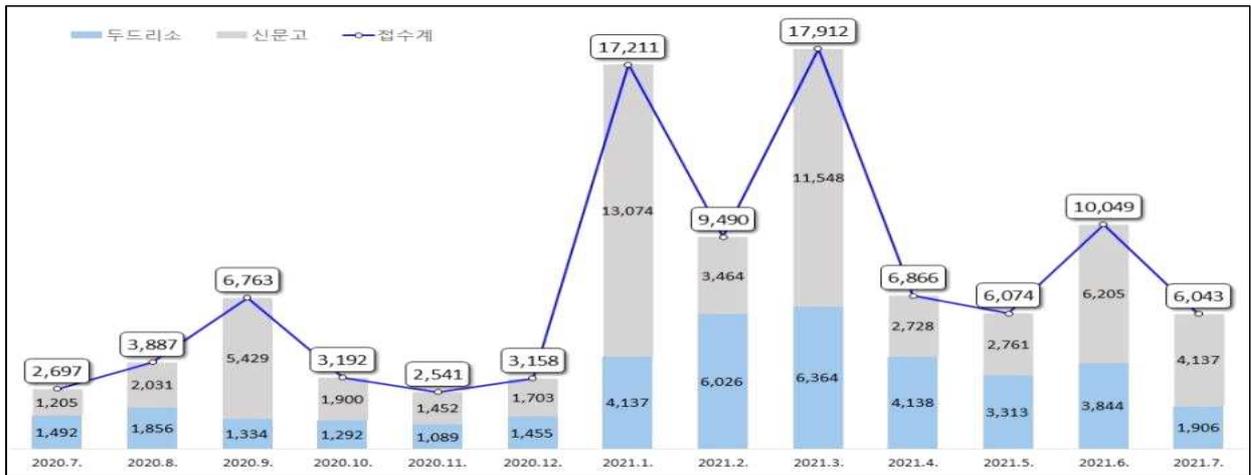
② 120달구벌콜센터

- '21년 7월 콜센터 상담건수는 34,118건(일평균 1,101건)으로 전월(35,956건) 대비 1,838건(5.1%) 감소하였음.
- (유형별) 보건복지 13,594건(39.8%), 교통 4,308건(12.6%), 차량등록 4,002건(11.7%)으로 나타남.
- (처리현황) 34,118건 중 즉시답변 28,663건(84.0%), 부서전환 3,809건(11.2%), 두드리소 이관 1,646건(4.8%)으로 나타남.

Ⅱ. 민원접수 및 처리현황

① 두드리소 민원접수 및 처리현황

- '21년 7월 민원접수는 총 6,043건(일평균 275건)으로 전월(10,049건) 대비 4,006건(39.9%) 감소하였음.
- 도시철도 순환선(트램) 건설 요구 민원 급감.



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

구분	계	두드리소								국민신문고
		소계	일반민원	시장에게바란다	복지홈부즈만	전화민원	당직실	방문민원	시정건문	
'21.7월	6,043 (100)	1,906 (31.5)	1,554 (25.7)	77 (1.3)	7 (0.1)	91 (1.5)	51 (0.8)	36 (0.6)	90 (1.5)	4,137 (68.5)
'21.6월	10,049 (100)	3,844 (38.3)	3,254 (32.4)	259 (2.6)	8 (0.1)	101 (1.0)	65 (0.6)	43 (0.4)	114 (1.1)	6,205 (61.7)

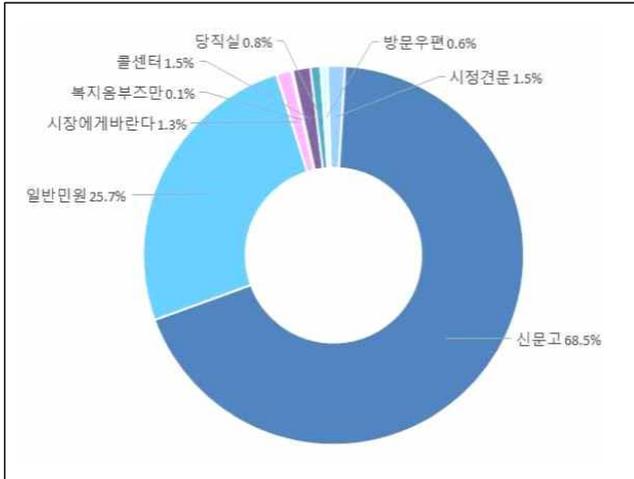
○ 민원유형별 현황

(단위 : 건, %)

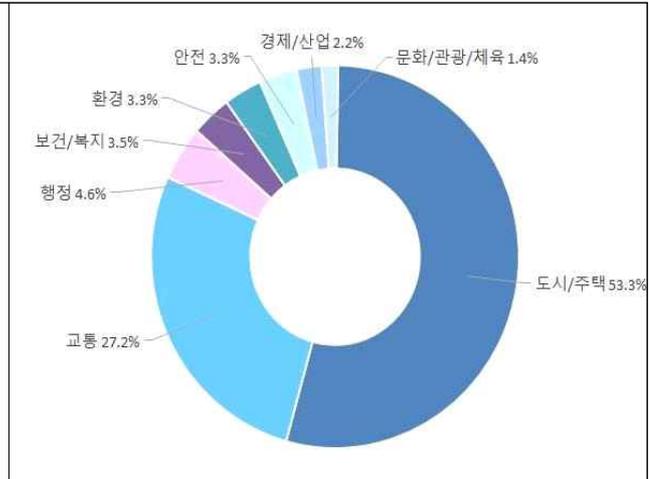
구분	계	경제산업	교통	도시주택	문화관광체육	보건복지	상수도	안전	차량등록	행정	환경	기타
'21.7월	6,043 (100)	131 (2.2)	1,642 (27.2)	3,221 (53.3)	86 (1.4)	210 (3.5)	46 (0.8)	199 (3.3)	4 (0.1)	275 (4.6)	200 (3.3)	29 (0.5)
'21.6월	10,049 (100)	324 (3.2)	4,182 (41.6)	4,449 (44.3)	58 (0.6)	195 (1.9)	31 (0.3)	233 (2.3)	7 (0.1)	319 (3.2)	208 (2.1)	43 (0.4)

- 민원유형은 도시주택(53.3%), 교통(27.2%), 행정(4.6%) 순으로 발생.
- 도시주택은 중구 수창동 주거복합관련 민원이 다수 접수, 그 외 이슈 민원들은 다소 급감하여 전반적으로 민원 감소함.

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



2 120달구별콜센터 상담민원 현황

□ 접수 현황

○ '21. 7월 콜센터 상담민원은 총 34,118건(일평균 1,101건)으로 전월(35,956건) 대비 1,838건(5.1%) 감소하였음.

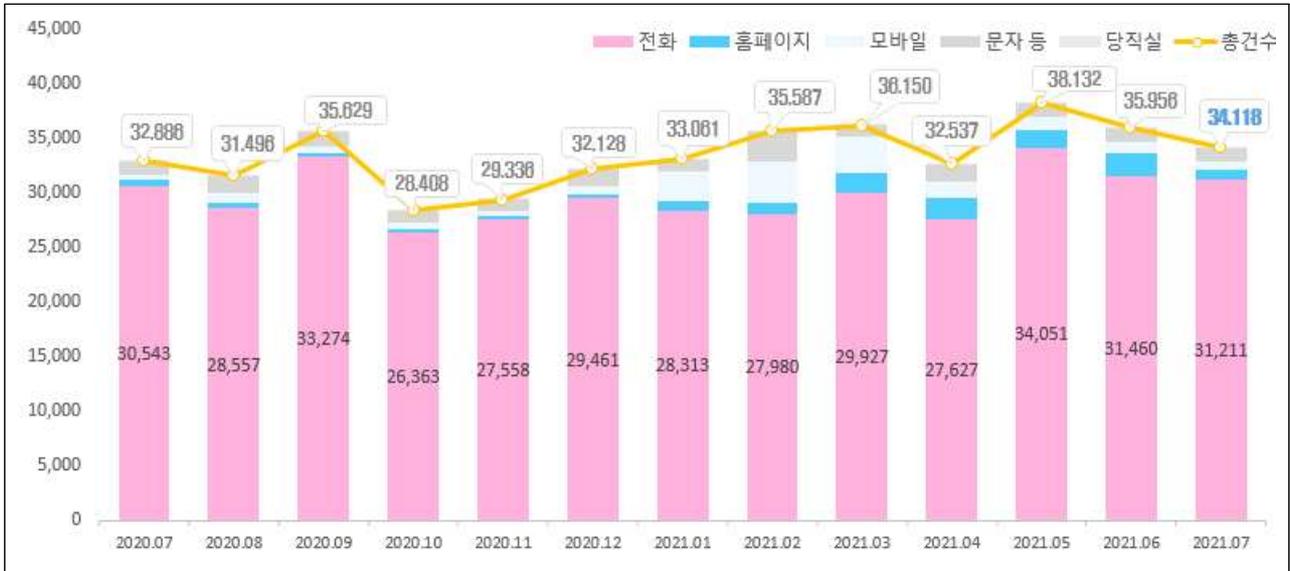
○ 주요 문의 내용

- 백신 사전예약 관련 (7,634건)

- 지자체 자율접종 2, 3회차 대상자 사전 예약 (신청, 취소, 변경)
- 사전예약 조기마감 55세~59세 대상자 추가 재예약 신청
- 1차 예방 접종자에 대한 2차 예방접종 일정 변경
- 고3 및 고교 교직원 사전예약 접수 취소, 변경
- 필수 활동목적 출국자 신청 방법 문의

- 사회적 거리두기 단계변경 및 기간 연장 행정명령 관련 (1,001건)

- 단계변경 행정명령 고시에 따른 개편안 문의 (적용기간 및 실행방안)
- 사회적 거리두기 사적 모임 기준 문의
- 예방접종 완료자 정의 및 사적모임 포함여부 문의



○ 경로별 현황

(단위 : 건, %)

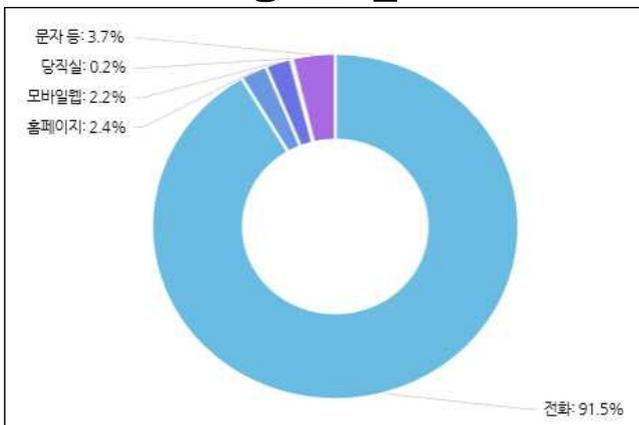
구 분	계	전화	홈페이지	모바일	문자 등	당직실
'21. 7월	34,118 (100)	31,211 (91.5)	804 (2.4)	762 (2.2)	1,288 (3.7)	53 (0.2)
'21. 6월	35,956 (100)	31,460 (87.5)	2,127 (5.9)	1,121 (3.1)	1,183 (3.3)	65 (0.2)

○ 유형별 현황

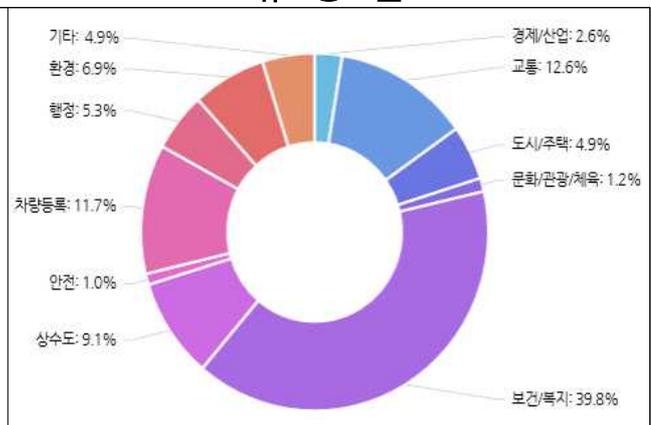
(단위 : 건, %)

구 분	계	경제산업	교통	도시주택	문화관광체육	보건복지	상수도	안전	차량등록	행정	환경	기타
'21. 7월	34,118 (100)	874 (2.6)	4,308 (12.6)	1,686 (4.9)	414 (1.2)	13,594 (39.8)	3,090 (9.1)	337 (1.0)	4,002 (11.7)	1,820 (5.3)	2,339 (6.9)	1,654 (4.9)
'21. 6월	35,956 (100)	862 (2.4)	6,346 (17.6)	1,887 (5.2)	341 (0.9)	12,295 (34.2)	3,322 (9.2)	258 (0.7)	4,660 (13.0)	1,896 (5.3)	2,619 (7.3)	1,470 (4.2)

< 경 로 별 >



< 유 형 별 >



□ 처리현황

- 처리내역은 1차 처리 28,663건(84.0%), 처리부서 담당자 연결 3,809건 (11.2%), 두드리소 이관 1,646건(4.8%)임.

< 처리내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	계	1차처리 (즉시답변)	부서전환 (담당자연결)	2차처리 (두드리소)
'21. 7월	34,118 (100)	28,663 (84.0)	3,809 (11.2)	1,646 (4.8)
'21. 6월	35,956 (100)	28,530 (79.3)	4,089 (11.4)	3,337 (9.3)

대구광역시

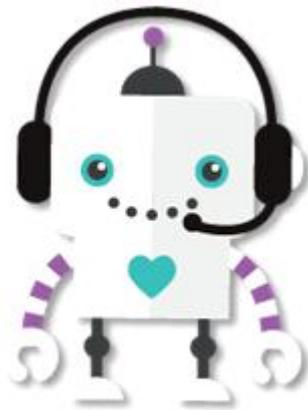
대구시에 궁금할 때!! 국번없이 120

120 달구벌콜센터

대구시 민원·제안 여기 다!!

두드리는소 검색

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



대구시 지능형민원상담사
"뚜뵓"