

<별첨2>

120다산콜센터 상담처리 현황

□ 1차 상담완료(1차 처리율) : 87.6%

▶ 내용별 처리현황(AP 상담이력 기준)

('12.1~12월 평균)

구분		1차 상담완료	전화번호 안내	담당자 연결	부서이관	재통화	계
건수 (비율)	시정	408,277 (97.1%)	5,293 (1.2%)	3,230 (0.8%)	1,802 (0.4%)	1,913 (0.5%)	420,515 (100%)
	구정	259,760 (75.9%)	21,185 (6.2%)	56,637 (16.5%)	3,463 (1.0%)	1,294 (0.4%)	342,338 (100%)
	계	668,037 (87.6%)	26,478 (3.5%)	59,867 (7.8%)	5,264 (0.7%)	3,207 (0.4%)	762,852 (100%)

▶ 시정 1차 상담완료 (상담완료 + 신고+수도이사 정산 + 방문상담 예약) : 97.1%

구정 1차 상담완료 (상담완료 + 신고) : 75.9%

□ 선택코드별 처리 현황(AP 서비스 인입코드 기준)

('12.1~12월 평균)

구분	계	구정	시정	시정상담 코드별 처리현황			
				교통	수도	일반상담	외국어
건수 (비율)	762,852 (100%)	270,646 (35.5%)	492,206 (64.5%)	167,373 (34.0%)	69,284 (14.1%)	248,088 (50.4%)	7,461 (1.5%)

□ 그룹별 생산성 및 평균처리 소요시간

('12.12.1~12.31)

구분	CPH		CPD		인바운드	아웃바운드	총통화
	(In+Out)	(In)	(In+Out)	(In)			
교통	13.4	11.6	107.3	92.8	2분 08초	1분 35초	3시간 40분 00초
수도	13.9	12.9	111.5	103.1	2분 20초	1분 41초	4시간 13분 47초
일반	12.6	11.1	100.8	89.0	2분 01초	1분 37초	3시간 16분 48초
구정	14.7	12.6	117.3	101.1	1분 59초	1분 22초	3시간 43분 12초
보건소	12.7	12.0	101.4	95.6	1분 47초	1분 16초	3시간 03분 21초
주간	13.7	12.1	109.6	96.4	2분 03초	1분 30초	3시간 34분 40초
저녁	12.4	11.8	86.5	82.7	1분 45초	1분 38초	2시간 10분 25초
야간	10.3	9.5	117.9	109.4	2분 03초	1분 40초	3시간 56분 37초

※ 주간그룹은 평일기준

□ 주요 상담내용

- 교통상담 : 버스시간·노선 안내, 위치(길) 안내, 교통 불편신고, 분실물 신고 등
- 수도상담 : 요금 이사정산, 자동납부, 누수, 사용자 명의변경, 단수 등
- 일반상담 : 장기전세주택, 보육관련, 희망플러스, 문화/체육/관광 행사, 생활정보 등
- 구정상담 : 각종 지방세 문의, 여권, 가족관계등록부 등