

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	주차관리과-1371
등록일자	2016.1.11.
결재일자	2016.1.11.
공개구분	대시민공개

주무관	주차단속팀장	주차관리과장	안전교통국장	부구청장	
김현도	이용달	양미영	代신동명	전결 01/11 주윤중	
협조자					

- 효율적인 민원처리 향상 및 민원 재발 방지를 위한 -

2015년 불법 주정차 단속관련 민원처리 결과 보고

- 기간 : 2015. 1. 1 ~ 2015. 12. 31
- 대상 : 구청장에게 바란다, 120 응답소, 주차민원 콜센터, 의견진술 등
- 민원처리 현황 (주차관리과 및 도시관리공단 접수현황)

구분	계	주차민원콜센터 (1544-2113)	구청장에게 바란다	상담민원 및 응답소(구청)	의견 진술	고충 민원	스마트폰 시민신고
2014년	264,832	252,352	378	939	10,008	36	1,119
2015년	223,913	210,612	390	779	10,103	33	1,996
증감비교	△15%	△17%	+3%	△17%	+1%	△9%	+78%

- 분석 결과
 - 쾌적한 보행환경조성을 위한 보도 걸침주차 단속강화 등으로 민원증가
 - 탄천서측도로, 세곡 보금자리 아파트 입주 등 불법주차 단속 민원 증가
- 향후계획 : 다수 민원발생지역은 선택과 집중을 통한 특별 단속반 편성 민원해소 추진 교통안전 확보 및 민원 발생 최소화

2016. 1. .

강 남 구
(주 차 관 리 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까? - 도로교통법 제32조 내지 제34조, 도로법 제61조 및 72조 등 - 2015년 불법주·정차 근절 추진계획
추진 경위	추진 경위는 무엇입니까? - 걷고 싶은 강남, 안전한보행환경 조성 및 보도파손 방지에 따른 예산절감 등
예산 사항	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까? • 비예산
수혜자 및 범위	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까? • 일반시민
분야 별 검토사항 [계속 :] [신규 :]	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ----- (0) ② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- () ③ 추진상 사전 걸림돌 ----- () ④ 미래행정 수요예측 ----- () ⑤ 시장조사 ----- () ⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- () ⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- (0) ⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- () ⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- () • 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요
타 기관 사례	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까? • 해당 없음
전문가 자문	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까? • 해당 없음

2015년 불법 주정차 단속관련 민원처리 결과 보고

2015년도 『불법 주·정차 분야』 민원에 대하여 민원 유형별, 분야별, 분석하여 향후 단속 및 민원처리에 효율적으로 응대하여 불법 주·정차분야 주민불편 민원 해소에 적극 기여하고자 함.

I 개 요

- 추진기간 : 2015. 1. 1 ~ 12. 31.
- 추진인원 : 115명(주차관리과 35, 단속공무원 59, 콜센터 21)
- 불법 주정차 관련 민원처리
 - 민원처리 현황 : 221,917건(2014대비 15%감소)
- 불법 주정차 단속 및 견인
 - 단속건수 : 433,460건(2014대비 11%증가)
 - 견인건수 : 16,076건(동양, 선진 견인업체)

II 민원처리 등 추진 실적

□ 2015년도 민원처리 추진 실적

[단위 : 건, %]

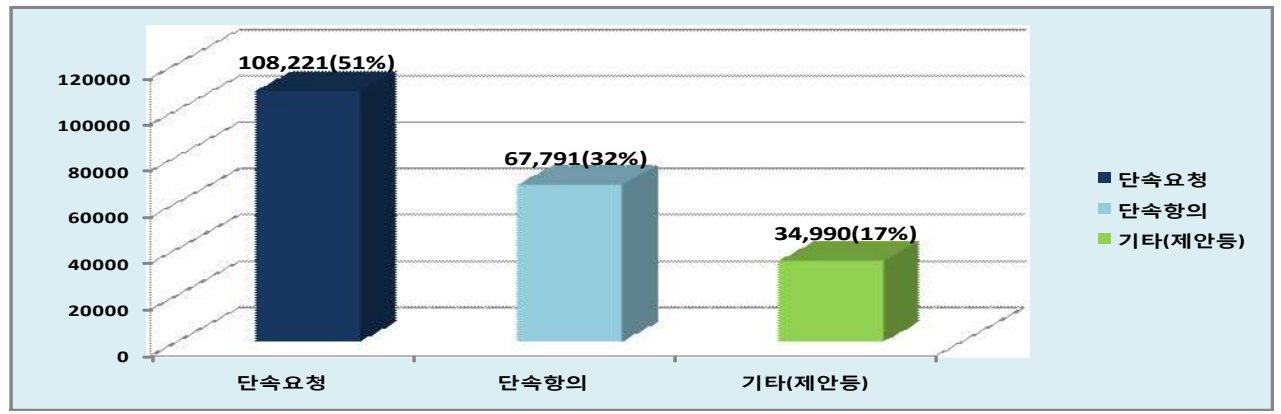
구 분	계	주차민원콜센터 (1544-2113)	구청장에 바란다	상담민원 및 응답소(구청)	의견 진술	고충민원	스마트폰 시민신고
2014년	264,832	252,352	378	939	10,008	36	1,119
2015년	223,913	210,612	390	779	10,103	33	1,996
증감 비교	△15%	△17%	+ 3%	△17%	+ 1%	△9%	+ 78%

□ 민원 유형별 처리현황

○ 주차민원콜센터, 구청장에게바란다

[단위 : 건, %]

구분	계	단속 요청		단속 항의		기타 문의 등	
		건 수	비율	건 수	비율	건 수	비율
주차민원콜센터	210,612	107,977	63	67,683	18	34,952	19
구청장에게바란다	390	244	58	108	35	38	8
계	211,002	108,221	51	67,791	32	34,990	17



○ 구청장에게바란다

[단위 : 건, %]

구분	계	민원 분야		
		단속 요청	단속 항의	기타
2014년	378	253	86	39
2015년	390	244	108	38
증감 내역 (전년비)	증3%(12건)	△4%	+ 25%	△2%

- 단속 요청 (244건)

- ▶ 보도위 걸침주차 단속, 발렛파킹 불법 주차 단속 등
- ▶ 이면도로 불법주차 단속
- ▶ 공사현장 및 건설기계 등 불법주차

- 단속 항의 (108건)

- ▶ 단속의 형평성 항의(“왜 내차만 단속???”)

- ▶ 단속 공무원의 부적절한 응대 및 불친절(“한마디 말도 없이 도망가듯 달아난다”)
- ▶ 어린이집 및 학교 등하교 시 단속항의(“잠시 정차하는 건데 왜 단속?”)
- ▶ 주차공간 부족한 건물 현실 외면한 보도걸침주차 단속 항의
- ▶ 지역경제 활성화 정책과 무관한 재래시장 이용시 단속 항의
- 기타 (38건)
 - ▶ 주차단속 문자알림 서비스 시행 요청
 - ▶ 단속반 증원 불법주차 강력단속 건의
 - ▶ 주택가 이면도로 단속완화 건의 등

□ 지역(동)별 민원 현황(2015년 주차민원콜센터)

동 명	처 리 건	비 율(%)	순 위
역삼1동	13,546	21.8%	1
청담동	9,904	16%	2
신사동	9,634	15.5%	3
논현2동	6,735	10.8%	4
논현1동	6,707	10.8%	4
도곡2동	4,823	7.8%	6
대치4동	4,095	6.6%	7
삼성2동	3,467	5.6%	8
대치2동	3,157	5.1%	9
계	62,068	100%	-

□ 다중민원 접수 현황

○ 주차민원콜센터('15. 10월~ 12월)

민원인	신고 건	주 요 내 용	비 고
박철우	1,019	역삼동736	10월~12/21일
황교한	222	역삼1동 636-21~33 주변	”
이유진	204	역삼1동 636-33 주변	”

민원인	신고 건	주요 내용	비고
이승우	154	청담동4-1 주변	10월~12/21일
김영철	153	대치4동 923-15, 삼성2동	"
노의훈	107	상록회관202 거주자 부정주차 단속 요청	"
마우진	104	역삼1동 633-3 주변	"
박성균	74	대치4동 890-44 먹자골목 주변	"
김덕호	69	대치2동989-10 파리바게트	"
강선영	53	역삼2동774-4 남쪽이면도로	"
고정수	50	역삼1동836-23 주변	"
김성철	47	자곡동 푸르지오@ 주변	"

○ 구청장에게바란다(2015년)

민원인	횟수	장소	민원 내용	처리 내용
유옥선	19회	청담동	○ 청담동 도산대로 89길, 압구정로 79 길 등 이면도로 불법주차 단속요청	○ 경찰 합동단속 실시 및 프랭카드 게첩하여 지속적인 단속으로 민원 해소
정동석	17회	논현1동	○ 논현동 150-5번지 및 인근 이면도로 불법주차 등에 대하여 지속적인 단속요청	○ 논현1동 합동 단속 및 캠페인 추진등으로 민원해소 노력중이며, 단속 추진중
신동석	14회	개포4동	○ 서초구 양재동 주민으로 개포4동 주택가의 불법주차에 대하여 지속적으로 단속요청	○ 개포4동과 합동으로 신고 위주의 주간 단속을 추진하고 있으며, 주택가 특성을 감안하여 탄력 단속 중
권선화 외9인	10회	자곡동	○ 자곡로 3길 등 세곡동, 자곡동지역의 불법주차 단속 요청 등	○ 세곡동, 경찰, 한국토지주택공사 등과 합동 홍보 단속하여 민원사항 해소, 지속 단속 중
김호용	4회	청담동	○ 청담동 5번지, 12번지 인근 이면도로 단속을 요청하며, 또한 개선된 교통환경에 대하여 칭찬	○ 시청, 경찰등과 청담동 이면도로에 대하여 합동 단속 추진하였으며, 지속적인 단속 추진 중

민원인	횟수	장 소	민 원 내 용	처 리 내 용
조봉근 외 3인	4회	대치동	○ 영동대로340 BMW 서비스 센터의보도위 주차 및 인근도로 불법주차 단속, 영동대로 318 등 출퇴근시간 하역차량 단속요청	○ 영동대로 342 일원 보도 불명확구간 측량하여 공도 경계 명확히 하였고, 유관기관 합동단속 및 지속단속 추진 중
이혜영 외 2인	3회	발렛단속	○ 도산대로 및 청담동 발렛주차 불법행위 단속요청	○ 유관기관 합동단속 추진 및 국토부 관련법안 제출, KBS 등 각종언론 취재 등

Ⅲ 민원 분석

□ 주차민원 발생 요인

- 근거리 주차하려는 습관과 준법의식 부족으로 불법주차 상습발생
- 장애인, 노약자 등 보행안전 위해요인 및 보도블럭 파손 등 피해유발
- 야간시간 주택가 이면도로 및 오래된 아파트지역 신고 단속
- 유치원 및 어린이집 통원생에 대한 잠시 주차 단속
- 주택가 이면도로 및 오래된 아파트지역 야간 및 휴일단속
- 세곡동 보금자리지구 입주 및 상업지역 공사로인한 불법주차 등

□ 주차민원 감소 요인

- 경찰서 등과 합동단속 추진으로 불법주차 발생지역 민원감소
- 민, 관, 경, 어린이보호구역, 대치동 학원가, 통학로 불법주차 지양 합동 홍보 등에 따른 주민의식 향상
- 주차관리과 일반직공무원(주차관리과장 등) 및 단속공무원의 보도순찰 강화 로 보도주차 및 걸침주차 특별 홍보 등에 따른 불법주차 감소
- 불법주차 상습 유발 건축물등에 대한 대면 홍보 및 협조요청 공문시행 등으로 보도주차 등 불법주차 감소

- KBS, MBC, JTBC, TBS(교통방송), C&M(케이블방송) 등 언론사 불법 주차에 대한 적극적인 취재 보도를 통한 홍보
- 콜센터 전문상담원 배치 및 천절교육 추진등으로 항의민원 감소
- 거주자 함께 사용하기 홍보로 인한 거주자우선 주차구역 민원감소
- 콜센터 전문상담원 배치 및 천절교육 추진등으로 항의민원 감소

IV 민원발생 감소 방안

- **보도순찰을 통한 상습 불법주차 건축물 특별 홍보('16.3.31.까지)**
 - 주차관리과장, 주차단속팀장 및 단속공무원의 보도순찰 강화
- **언론사 및 까치소식, 동주민센터 직능단체 등을 통한 지속홍보 등**
 - 특별단속 추진시 언론사 취재진 활용한 적극 홍보
- **지역별, 시기별 민원해소를 위한 선택적·집중적 특별단속계획 수립·시행**
 - 율현동 매매시장 등 장기고질 민원지역
 - 세곡동 유탐유블레스, 은곡마을 등 민원다발지역
- **서민경제 지원 및 지역경제 활성화를 위한 탄력적인 계도위주 단속**
 - 서민경제생활 지원을 위한 전통재래시장주변 단속완화
 - 시민편의 중심의 저층 및 오래된 아파트 주변 야간시간 탄력적인 단속완화
 - 주민 편의 증진을 위한 대모산 주변, 도산공원 및 선릉공원 주변 등 공휴일 단속완화
 - 지역경제 활성화를 위한 소규모 음식점 점심시간대 단속완화
- **각 동 선진강남만들기 저해요인(불법주정차) 집중 단속**
 - 각 동별 불법주정차 취약지역 분석 주기적인 단속 등 관리
 - 동 주민센터별 자체계획수립 주차 질서 확립 선진강남만들기 추진
 - 고질적인 불법주차는 주차관리과와 연계 합동단속 추진
- **전통재래시장 활성화를 위한 단속완화**
- **주민편의 중심의 저층(오래된) 아파트 주변 야간시간 탄력적인 계도위주 단속**
 - 탄력적인 계도위주 단속 : 단속시간 08:00 ~ 20:00, 유예시간 20:00 ~ 익일 08:00
 - ※ 단, 교차로, 건널목(횡단보도), 어린이보호구역 등 절대주차금지구역은 단속실시

- 주민 편의증진을 위한 대모산 주변, 도산공원, 선릉공원 주변 등 단속 공휴일 주차허용(서울지방경찰청 허용구간)
- 지역경제 활성화를 위한 소규모 음식점 점심시간대 단속완화
- 왕복 6차로 미만 도로상의 소규모 음식점 주변 불법주정차 단속완화
 - 교통안전과 소통에 지장없는 범위 내 시민생활 편의 중심의 단속완화
 - 유예시간 : 11:30 ~ 14:00(2시간 30분)
- 일원동 마루공원(기사식당 주변) 일대 CCTV 단속시간 조정운영
 - 기사식당 이용 손님들의 편의제공과 음식점 활성화를 위한 단속시간 조정
 - CCTV 단속시간 조정 : 20분간 유예
- 단속요청에 대한 특별 추진 방안
 - 보도 위 불법주정차에 대해서는 지역이나 시간에 예외없이 일제단속
 - 보도 위 불법 주정차가 빈번한 곳을 리스트화 하여 특별 관리
 - 취약시간대를 중심으로 도보조 투입하여 근절시까지 집중단속 실시
 - 지역 여건상 필요할 경우 고정식 CCTV 추가설치(민원다발지역 추가설치)
 - 장애인 주차 등 스마트폰을 이용한 생활불편신고 앱을 활용한 신고 방법 집중 홍보

V **향 후 계 획**

- 주요 민원발생 및 처리현황 분기별 종합 분석후 기획단속추진
- 보도(위) 불법주·정차 단속 순찰강화
 - 요일별·구간별 단속조 편성 및 상습 불법지역 동주민센터 합동 단속
 - 보도 걸침주차 상습유발지역 보도순찰 강화 및 단속 추진
 - 학교 및 공원인근 보행자 통로 보도주차에 준하는 강력단속 실시
- 중점관리지역외 어린이보호구역내 민·관·경 합동 캠페인 실시
 - 학교앞 어린이보호구역 새벽순찰·단속 지속 실시
- 주차단속용 CCTV 차량 신규구입(2대 추가구입)

강남구 주관 축제 및 주요행사 주차질서 지원

- 강남구 관내 각종 주요행사 교통통제 등 지원으로 성공적 개최

주차단속반 8명 증원 : 주말 및 세곡동 지역 민원처리 등

VI 행정 사항

주차단속 공무원 관련직원 교육 추진

- 월 1회이상 자체계획 수립으로 주차단속 공무원 등 민원업무 관련직원 교육

견인대행업체 점검 및 종사자 등 교육

- 년 2회이상 점검 및 민원발생시 수시교육 추진

동일 반복민원 처리

- 동일내용으로 정당한 사유없이 3회이상 반복민원에 대하여 「민원사무처리에 관한법률」 시행령 제21조(반복 및 중복민원의 처리)에 의한 종결 추진.

붙임 : 불법주차(걸침주차) 금지 홍보 유인물(↓아래)

보도 및 걸침주차 금지 홍보물

보도(걸침주차) 불법 주·정차 단속 안내문

‘보도’는 주민의 쾌적한 보행권 확보를 위한 도로입니다. 보도 위 불법주·정차 (걸침주차 포함) 행위에 대하여 서울시와 합동 단속 할 예정임을 재차 공지 하니, 운전자 및 주민 여러분께서는 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

- 단 속 근 거 : 도로교통법 제32조
 - 단 속 기 간 : 불법행위 근절 시까지
 - 중점단속구간 : 간선도로 및 이면도로
 - 단 속 대 상 : 불법주·정차 차량(생계형 택배차량 포함)
 - 단 속 유 형 : 차량 바퀴가 보도를 침범한 경우
 - 사유지 등에 주차되어 차량의 본체가 보도를 침범하고 있는 경우
 - 반복되는 상습민원 구간, 건축 후퇴선 불법주·정차 상습지역
 - 장애인 점자블록 침범 행위
- ※ 보도폭 2M 이내 일 경우 차량 바퀴가 보도를 침범하지 않았어도 강력 단속
 ※ 문의처 : 강남구청 주차관리과 ☎ 02)3423-6451~4, 6459

잠깐 먼저 알아두세요!!

주차란? 운전자가 승객을 기다리거나 화물을 싣거나 차가 고장 나거나 그 밖의 사유로 차를 계속 정지상태에 두는 것 또는 운전자가 차에서 떠나서 즉시 그 차를 운전할 수 없는 상태에 두는 것을 말한다.
정차란? 운전자가 5분을 초과하지 아니하고 차를 정지시키는 것으로서 주차 외의 정지 상태를 말한다.

보도위 주차는 즉시 단속 한대요



잠깐 이렇게 하면 안돼요!!



강 남 구 청 장