

등록번호	주차관리과-28927
등록일자	2015. 7. 14.
결재일자	2015. 7. 14.
공개구분	대시민공개

주무관	주차단속팀장	주차관리과장	안전교통국장	부구청장 직무대리	
김현도	이용달	김구연	조흥기	전결 07/14 주윤중	
협조자					

- 민원발생 최소화 및 사전 예방을 위한 -

2015년 상반기 불법 주·정차 민원 분석 보고



- 기간 : 2015. 1. 1. ~ 2015. 6. 30.
- 대상 : 구청장에게 바란다, 120 다산콜, 주차민원 콜센터, 의견진술 등
- 접수현황 (주차관리과 및 공단콜센터 접수현황)

구분(년)	계	구청장에 바란다	응답소 (현장민원)	주차민원 콜센터		의견진술
				120 다산콜	전화민원 등	
2014	129,942	193	174	16,405	108,447	4,723
2015	127,039	196	213	19,416	102,298	4,917
증 감	▽2%	△1%	△22%	△18%	▽6%	△4%

- 분석결과
 - 주민생활 편의 차원의 주차단속 유예 등으로 단속요청 민원 증가
 - 발렛주차 및 보도 걸침주차 강력단속 등으로 불법주차 단속 항의 민원 증가
- 향후계획
 - 주민생활 편의 증진구역 탄력적 단속 및 민원 다발지역 지속 단속 추진
 - 보도걸침주차 지속단속 추진 및 발렛주차 업소 경찰 합동단속 지속 추진

2015. 7.

강 남 구
(주 차 관 리 과)

2015년 상반기 불법 주·정차 민원 분석 보고

2015년도 상반기 『불법 주정차 단속』 민원을 분석하여 향후 주차단속 방향을 설정하고 기획 단속 등을 추진 주민불편을 최소화 하고 민원발생을 저감 시켜 선진 강남구현에 이바지 하고자 함.

I 현 황

【 단속 공무원 및 장비 등 현황 】

■ 단속관련 공무원 및 주차민원 담당자 현황(133명)

구분	소 계	정규 직원	용역 직원	기 타	비 고
주차관리과	35	35	-	-	사무실 직원
단속전담공무원	59	-	-	59	시간선택제 압기계 공무원
주차민원 콜센터	21	7	12	2(상담관)	강남구
견인보관소	10	7	2	1(공익요원)	도시관리공단
견인대행업체	8	8	-	운전원	선진, 동양
계	133	57	14	62	

【 불법주차 단속 및 민원 현황 】

■ 기 간 : 2015. 1. 1. ~ 2015. 6. 30.

■ 불법 주정차 단속 실적

구분	상반기 단속	견인 입고	비 고
2014년	191,526	9,360	보도 걸침주차 등 집중 단속 으로 단속이 증가 했으며 중점 견인대상만 견인을 통해 감소.
2015년	207,309	9,033	
증 감	△9%	▽3%	

□ 불법 주정차 민원 추진 실적

○ 민원 현황(총 127,039건, 2014년 대비 2%감소)

구 분	계	구청장에 바란다	응답소 (현장민원)	주차민원 콜센터		의견진술
				120 다산콜	전화민원 등	
2014	129,942	193	174	16,405	108,447	4,723
2015	127,039	196	213	19,416	102,298	4,917
증 감	▽2%	△1%	△22%	△18%	▽6%	△4%

- 건의(개선사항) 등(20건, 10%)

구 분	민원 유형	건수	비고
기 타 (건의 등)	cctv 설치 요청	8	
	단속행태 및 민원처리 개선	8	
	주택가 이면도로 단속 완화 건의	3	
	기타	1	

II 민원 분석 결과

【 불법주차 민원 분석 】

1 분야별 민원접수 처리 현황(구청장에게바란다)

○ 단속구간 (총 196건)

- 간선도로 46건(23%), 이면도로 148건(76%), 기타 2(1%)

구 분	건수(%)	민원 유형	비고
간선도로	46(23%)	단속요청 및 보도 걸침주차 단속 항의	
이면도로	148(76%)	단속요청 및 자기집 앞 단속 항의 등	
기 타	2(1%)	단속 유예 등	

○ 민원 유형(단속요청 134, 항의 42, 기타 20)

- 단속 요청 (134건, 68%)

민원 유형	건수	민원 유형	건수
이면도로등 불법주차 단속	82	발렛파킹	11
보도 위, 보도걸침 주차	31	어린이보호구역/대치동학원가 주변	3
공사현장 및 건설기계	4	장애자전용주차구역	3

- 항의 / 기타(42건, 22%)

구 분	민원 유형	건수	비고
단속항의 / 불만	단속의 형평성	8	
	불친절	1	
	견인관련	1	
	기타(의견진술, 어린이집 주변 단속항의 등)	32	

2 주차민원 콜센터 민원 접수 처리 현황

○ 주차민원 콜센터 민원접수 현황

(단위 : 건)

구 분	계	거주자 민원	전 화 민 원		의견진술 단속항의	과태료 납부	기타 문의	다산콜 이 첩	방문 민원
			불법	부정					
계	121,714	7,265	52,938	7,405	17,509	15,799	1,003	19,416	379
1분기	61,761	3,193	28,173	3,474	8,023	8,465	476	9,803	154
2분기	59,953	4,072	24,765	3,931	9,486	7,334	527	9,613	225

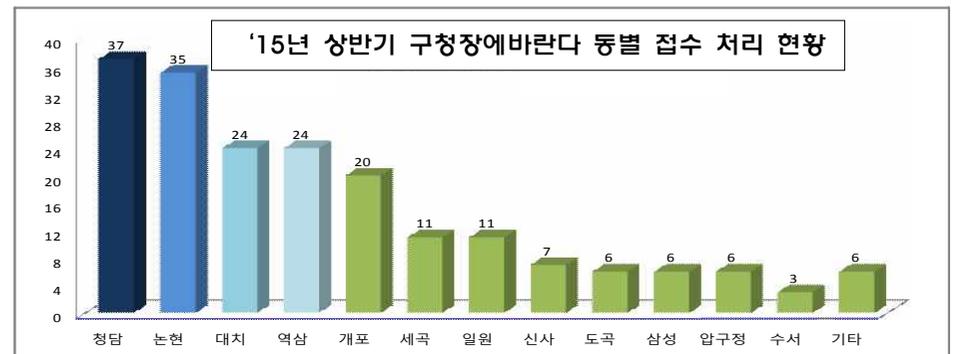
○ 주차민원 콜센터 민원 유형

(단위 : 건)

구분	계	단속 요청 (55%)	의견진술/ 단속항의/ 120 (30%)	기타, 문의 등(15%)	
				과태료 문의	기타
상반기	121,714	67,608	36,925	15,799	1,382

3 지역(동)별 민원 현황(구청장에게바란다)

※ 민원접수 다발 지역 : 생담동, 논현동, 대치동, 역삼동, 개포동



구분	동명	처리건	비율(%)
구청장에게 바란다	청담동	37	18
	논현동	35	17
	대치동	24	12
	역삼동	24	12
	개포동	20	11
	일원동	11	6
	세곡동(자곡)	11	6
	신사동	7	4
	도곡동	6	3
	삼성동	6	3
	압구정	6	3
	수서동	3	2
기타	6	3	
계		196	100

4 민원 유형별 접수 현황

구분	계(건)	단속요청	단속항의	기타
민원클센터	121,714	67,608	36,925	17,181
구청장에게 바란다	196	134	42	20
계(%)	121,910 (100%)	67,742 (56%)	36,967 (30%)	17,201 (14%)



○ 민원발생 분석결과

- 불법주차 단속 완화

- 택배등 사업용자동차 단속완화 : 택배차량의 경우 30분 유예 교회, 성당, 사찰, 공원등 시민불편 예상지역 계도위주 단속
- 지역경제 활성화 위하여 소규모 음식점주변 점심시간 단속 유예
- 저층아파트 주변의 야간시간대 탄력적인 계도위주 단속
- 주민편의 증진을 위한 대모산등 공휴일 계도위주 단속 등
- 중동호흡기증후군(메르스) 발생에 따른 단속 완화

- 불법주차 단속 강화

- 보도 위 불법 주정차 즉시 단속 및 미관지구 후퇴선 사유지 보도 걸침주차 단속
- 서울시 지침 등에 따른 어린이 보호구역 단속강화 등
- 불법 발렛파킹 서울시 강남경찰서 강남구 동주민센터 합동 단속 추진

5 반복민원 현황

○ 구청장에게 바란다

연번	성명	횟수	거주지	내용
1	유*선	19	청담동	○ 도산대로 89, 압구정로 79 길 발렛주차 단속
2	정*석	15	논현1동	○ 논현 1동 150-5번지 논현 경로당 주변 불법주차 단속
3	신*진	13	양재동	○ 개포4동 이면도로 걸침,직각 주차 단속으로 주차질서 확립 요청
4	김*구	3	역삼1동	○ 역삼1동 충현교회앞 충현어린이집앞 불법주차단속요청, cctv 설치요청
5	김*용	3	청담동	○ 도산대로 72길 과 삼성로 149길 교차점 50m 이내 발렛주차 단속요청
6	박*오	3	청담동	○ 초등학교 통학시 잠시주차 단속항의
7	장*철	3	중계동	○ 청담동 93-5건물 불법주차 단속, 정샘물미용실 발렛주차 단속

III 주요민원 추진사항

☐ 보도 걸침주차 단속

○ 장 소 : 역삼동 799 일원 7개 필지

○ 현 황 : 보도와 사유지 불분명 구간 주차장 사용

- 보도 부정사용 인지 : 2015년 3월중(걸침주차 홍보시)
- 현장확인 및 계도 : '15. 3.16, 3.23, 5.20, 5.21, 5.23, 5.24, 5.25
- 도로경계 측량 : '15. 5.19.(화)
- 불법주차 자진정비 및 홍보 추진 : '15. 5. 25限
- 강력단속 추진 : '15. 5. 26.(화) 이후 지속적 단속 추진 중

○ 단속실적 : 도곡로155(단속4건)

☐ 발렛 주차 단속

○ 장 소 : 청담동 1번지 일원 등

○ 현 황 : 발렛주차 불법주차로 민원다수 발생

○ 단속실적(총171건, 단속88건, 계도83건)

단 속 일	소 계	단 속	계 도	비 고
2015. 2. 13.	50	30	20	서울시, 강남경찰서, 강남구 합동단속
2015. 2. 27	42	27	15	
2015. 3. 13.	37	17	20	
2015. 3. 27.	20	5	15	
2015. 4. 17.	22	9	13	
계	171	88	83	

□ 탄천서측도로 특별 단속('15. 10월 중 준공 예정)

- 위 치 : 서울특별시 강남구 율현동 116 ~ 자곡동 46번지 일원
- 규 모 : 도시기반시설 1개 노선 [폭 20m(4~5차선), 연장 1,250m]
- 추진기간 : 2015. 06. 01.(수) ~ '15. 07. 01.(수)
- 집중단속 구간 : 탄천서측도로 기 개통 구간 및 임시 개통구간
- 그간 추진 내역 : 프랭카드 게첨(6개소) 및 sh공사 합동홍보(2회) 등
- 관련기관 합동 특별 단속 : 2015. 07. 01.(수) 10:00~11:00 / 30명
 - 참여기관 등 : 서울시동부지역대, sh공사, 수서경찰서, 세곡동주민센터, 주차관리과
 - 단속 결과 : 단속15건, 견인 3건

IV 향 후 계 획

□ 민원 회신시 신중하게 검토 답변

- 민원처리 및 회신시 주민의 입장에서 민원 불편 파악 처리후 회신
- 민원처리 회신 시 관련 법규 및 단속 규정을 정확히 숙지 답변
- 반복 민원 처리, 회신시 민원담당 공무원이 현장 확인 후 정확한 사실 관계에 의한 조치후 답변
- 민원인 개인정보 보호 및 강화로 대민 신뢰 행정 구현

□ 반복민원 발생 등에 대한 민원 해소 대책

- 단속팀장이 직접 민원 현장을 방문하여 민원 대책 수립
- 집단민원 발생우려 지역(자동차매매센터 등)에 대하여 지속적 홍보 및 단속 추진
- 이면도로 걸침주차 단속 요구시 유관기관 등을 통한 충분한 계도후 단속 추진
- 재난안전과 CCTV 신규 설치시 반복 민원 발생지역 우선 설치 추진

□ 다중민원 발생지역 특별기획 단속 추진

- 탄천서측도로 및 강남자동차 매매센터 주변 지속 단속 추진
- 청담동 1번지 등 불법 발렛주차 업소 서울시, 경찰, 합동단속 지속 추진

IV 행정 사항

□ 주차단속 공무원 관련직원 교육 추진

- 월 1회이상 자체계획 수립 주차단속 공무원 및 민원업무 관련직원 교육

□ 동일 반복민원 처리

- 동일내용으로 정당한 사유없이 3회이상 민원을 제기하는 반복민원은 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제21조(반복 및 중복민원의 처리)에 의거 구청장 결재를 받아 종결처리

□ 다중민원 주차민원 도시관리공단 콜센터 통보 집중 단속, 중점 관리 추진

붙임 : 2015년 상반기 주요민원 추진 사진. 끝.