

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	주차관리과-41976
등록일자	2015. 10. 8.
결재일자	2015. 10. 8.
공개구분	대시민공개

주무관	주차단속팀장	주차관리과장	안전교통국장	부구청장 직무대리	
김현도	이용달	양미영	조흥기	전결 10/08 주윤중	
협조자					

－ 효율적 민원처리 및 민원발생 사전예방을 위한 －

2015년도 3/4분기 불법 주·정차분야 민원 분석 보고



- 기간 : 2015. 7. 01 ~ 2015. 9. 30
- 대상 : 구청장에게 바란다, 주차민원 콜센터, 의견진술 등
- 접수현황 (주차관리과 및 도시관리공단 접수현황)

구분(년)	계	구청장에게 바란다	민원 콜센터 접수	의견진술
2014	67,147	101	64,237	2,809
2015	68,213	124	64,904	3,185
증감비교 (전년비)	1.5% 증	23% 증	1% 증	13% 증

- 분석 결과
 - 주민 보행권 확보 등 보도 걸침주차 단속강화로 주차단속 민원증가
 - 단속건수 증가비(10%), 민원건수 감소(선택과 집중으로 민원해소)
- 민원 최소화 대책(향후계획)
 - 민원 다수 발생 지역 등 특별단속 추진 민원 발생 최소화

2015. 10.

강 남 구
(주 차 관 리 과)

2015년도 3/4분기 불법 주·정차분야 민원 분석 보고

2015년도 3/4분기 『불법 주·정차 분야』 민원에 대하여 민원 유형별, 분야별, 분석 향후 단속 방향을 설정하고, 효율적인 민원처리로 불법 주·정차분야 주민불편 민원 해소에 기여코자 함.

I 민원 개요

□ 기 간 : 2015. 7. 1 ~ 9. 30.

□ 전년도 대비 불법 주정차 민원접수 및 단속 실적

○ 불법주차 단속 현황(전년대비 10%증가)

구 분	3/4 분기 단속	월 평균	비 고
2014년	101,364	33,788	약 10%증가 (10,334건)
2015년	111,698	37,232	

○ 불법주차 견인 현황(전년대비 17%감소)

구 분	3/4 분기 단속	월 평균	비 고
2014년	4,803	1,610	약 17%감소 (△275건)
2015년	4,007	1,335	

○ 민원접수 현황(전년대비 1.5%증가)

구 분	3/4 분기 민원	월 평균	비 고
2014년	64,338	21,446	약 1.5%증가 (692건)
2015년	65,030	21,676	

※ 보도주차 및 보도걸침 주차 강화 등으로 단속건수 전년비 10% 증가

□ 민원 유형별 접수현황(주요민원)

2015년 3/4분기 (단위 : 대, %)

구분	계(건/비율)	단속분야		단속항의		기타문의 등	
		건수	비율	건수	비율	건수	비율
주차민원 콜센터	64,904/100	34,032	53	10,207	16	20,665	31
구청장에 바란다	124 / 100	72	58	43	35	9	8
계	61,587	34,104	62	10,250	18	20,674	20

□ 지역(동)별 민원 현황(주차민원콜센터, 구청장에 바란다)

(단위 : 건)

구분	동명	접수건	구분	동명	접수건	비고
주차민원 콜센터 (주차단속 요청건)	역삼	4,348	구청장에 바란다	대치	23	
	논현	3,484		논현	22	
	신사	2,684		역삼	16	
	청담	2,338		세곡	14	
	대치	2,296		삼성	12	
	삼성	1,723		청담	9	
	도곡	1,458		개포	5	
	세곡	973		신사	5	
	개포	595		도곡	4	
	압구정	356		압구정	3	
	일원	355		일원	3	
	수서	149		수서	1	
	관내	30,837		관내	7	
소계		51,596	소계		124	
계	51,720 (동별 산출 가능건)					

※ 민원접수 적다지역 : 역삼동, 논현동, 청담동, 대치동, 세곡동

□ 분야별 민원접수 현황(2015년 3/4분기)

○ 주차민원 콜센터(1544-2113)

2015년 3/4분기 (단위 : 건, %)

구 분	전 화 민 원							기타
	계	거주자 민원	주차단속신고		의견진술 단속항의	과태료 납부	기타 문의	
			불법	부정				
'14/3분기	64,237	3,598	25,300	3,834	10,548	9,724	4,555	6,678
'15/3분기	64,904	3,512	30,294	3,738	10,207	11,250	653	6,250
전년비(증감)	1% 증	-	16% 증		-	-	-	-

○ 구청장예바란다 민원분석

2015년 3/4분기 (단위 : 건, %)

계	단속요청	단속항의	기타문의 등
124	72	43	9

민원 유형별 현황

단속요청	72
단속항의	43
기타(제안등)	9

- 단속 요청 (72건)

민원내용	건수	민원내용	건수
이면도로등 불법주차 단속	45	어린이보호구역/대치동학원가 주변	-
보도 위 불법주정차 행위	8	장애인 전요주차 구역	1
공사현장 및 건설기계	10	택시	5
발렛파킹	3	계	

- 항의 / 기타(54건, 중첩 2건)

유형	분야	건수	비고
단속항의 / 불만	단속의 형평성	10	보도걸침주차 단속항의 증가
	불친절	4	
	보도주차	9	
	기타(무리한 단속 등)	20	
기타(건의 등)	cctv, 문자알림서비스 시행 건의	3	
	단속행태 및 민원처리 개선	7	
	주택가 이면도로 단속 완화 건의	1	

II

민원 분석

□ 민원 접수 증감 추이

[단위 : 건]

구 분(년)	계	구청장에게 바란다	주차민원 콜센터	의견진술
2014	67,147	101	64,237	2,809
2015	68,213	124	64,904	3,185
증감	1.5% 증	23% 증	1% 증	13% 증

□ 민원접수(처리) 증감 요인

○ 민원 증가 요인

- 전자민원 접수 활성화로 인한 '구청장에게바란다'민원 대폭증가
- 보도위 등 주정차 금지장소 불법주차 즉시 단속
- 보도 및 사유지 걸침주차 주정차 위반 즉시 단속
- 유치원 등원시 잠시 주차, 어린이 보호구역 단속강화 등
- 주차공간 절대 부족한 주택가 이면도로 내집 앞 주차 단속
- 민원신고 위주 단속시 단속의 형평성 위반 항의

○ 민원 감소 요인

- 택배등 사업용자동차 단속완화 : 택배차량의 경우 30분 유예
- 교회, 성당, 사찰, 공원등 시민불편 예상지역 계도위주 단속
- 지역경제 활성화 위하여 소규모 음식점주변 점심시간 단속 유예
- 지역경제 활성화를 위한 탄력적인 계도위주 단속(전통재래시장 등)
- 저층아파트등 주차장 절대부족 지역 야간시간대 탄력적인 계도위주 단속
- 주민편의 증진을 위한 대모산등 공휴일 주차 유예 등

□ 특정(다중발생) 민원 처리현황

민원 장소	성명	건수	주요 민원내용	처리 내용
자곡로3길	김민규 외 3인	4회	○ 자곡로3길의 이면도로 불법주차로 인하여 중앙선을 너머 운행하는 불편이 있어 강력한 단속을 요청하며 CCTV 설치를 요청함	○ 교통정책과에 민원해결을 위하여 중앙분리봉 설치요청, 프랭카드게첨 및 민원처리반 지속 투입 단속 중
영동대로 302~342	조봉근 외 3인	4회	○ 영동대로340 BMW 서비스 센터의 보도위 주차 및 인근도로 불법주차 단속, 영동대로318 등 출퇴근시간 하역차량 단속요청	○ 영동대로 342 일원 보도 불명확구간 측량하여 공도 경계 명확히 하였고, 유관기관 합동단속 및 지속단속 추진 중
테헤란로78길 포스코빌딩 이면도로	최형석 외 2인	3회	○ 테헤란로78길 이면도로의 상습적인 불법주차에 대한 강력한 단속 및 주차금지 봉 설치요청	○ 단속용 CCTV 설치(10월1일부터 단속 중) 및 건설관리과 불법노점 단속, 교통정책과 주차금지봉 설치 협조요청
발렛주차 단속요청	이혜영 외 2인	3회	○ 도산대로 및 청담동 발렛주차 불법행위 단속요청	○ 유관기관 합동단속 추진 및 국토부 관련법안 제출, KBS 등 각종언론 취재 등

Ⅲ 향 후 계 획

□ 민원 회신시 구청장 입장에서 신중하게 검토

- 담당자 스스로 주민의 마음을 어루만져 줄 수 있는 의식 함양
- 답변시 관련법규를 숙지하고 정확하게 답변
- 현장 확인 후 정확한 사실관계에 의하여 답변

□ 반복민원 발생 등에 대한 민원 해소 대책

- 재 발생 민원에 대하여는 반드시 담당자 현장확인 후 민원해소 대책 수립

- 반복 다발민원에 대하여 단속반 집중 투입하여 기획단속으로 민원해소 추진
 - 역삼동, 청담동, 대치동 등 발렛주차 업소의 불법주차 특별단속
 - 특정(다중발생) 민원 발생지역에 대한 불시 특별단속 추진
 - 지속적인 민원 발생지역에 대한 CCTV 추가설치 적극 반영 등
- 집단민원 발생우려 지역(보도걸침주차 등)에 대한 지속적인 홍보 추진

IV 행정 사항

□ 주차단속 공무원 관련직원 교육 추진

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

□ 견인대행업체 점검 및 종사자 등 교육

- 년2회이상 점검 및 민원발생시 수시교육 추진(8.10 교육, 8.18 업체점검)

□ 동일 반복민원 처리

- 동일내용으로 정당한 사유없이 3회이상 반복민원에 대하여 「민원사무처리에관한법률」 시행령 제21조(반복 및 중복민원의 처리)에 의하여 부서장 결재 후 종결 처리

□ 2016년도 단속계획 반영 및 민원다발 지역 특별단속 · 중점관리

붙임 : 주요민원처리 사례(아래 ↓)

□ 주요민원 추진 사례

○ 탄천서측도로 임시개통구간 정비



합동 홍보



유관기관 합동 단속

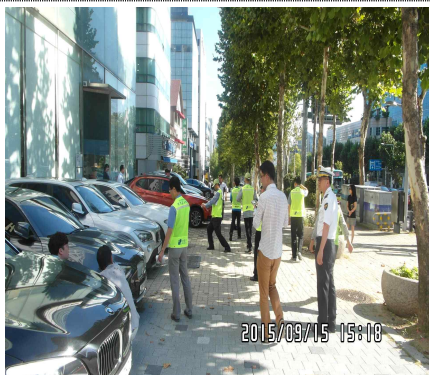


단속 후

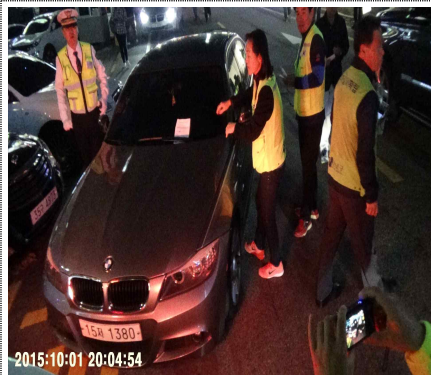
○ 불법주차(발렛주차 등) 합동단속



청담동 87번지 인근 합동단속(7.8)

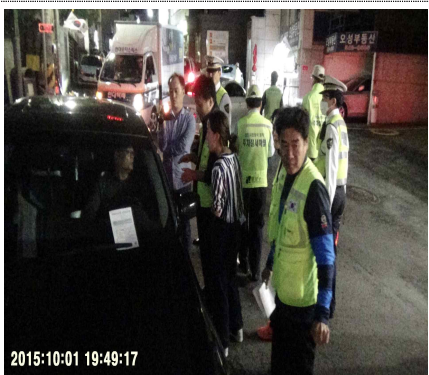


도산대로 합동단속(9.15)



청담동2번지 인근 합동단속(10.2)

○ 불법주차 합동단속 언론 취재



KBS 취재 중

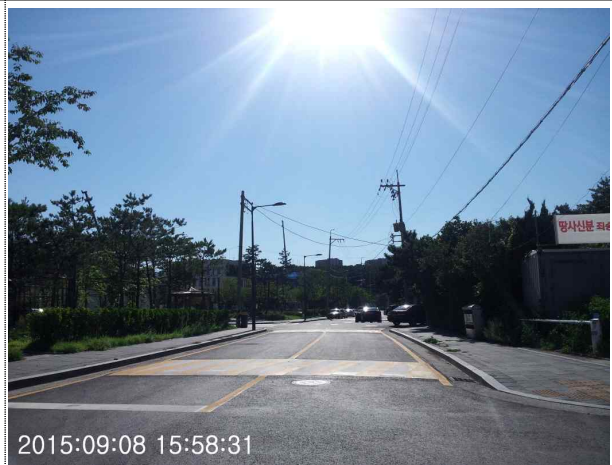


TBS(교통방송) 취재 중



C&M 취재 중

○ 세곡동 은곡마을 앞 불법주차 단속 추진



<단속 전>

<단속 후>

○ 어린이보호구역 주차금지 캠페인



안내문 배포



논현초등학교



역삼초등학교

○ 보도경계 불명확 구간 정비(영동대로1006-1외 5건)



정비 전



정비 중(측량)



정비 후

끝.