

차량민원과

I. 일반현황	-----	197
II. 2021년도 주요업무 시행계획 [요약]	-----	199
III. 주요사업	-----	205
1. 멀지만 더 가깝게, 언택트 차량등록서비스 확대	-----	207
2. 안전하고 건전한 자동차 관리문화 조성	-----	210

I 일반현황

기구현황



정·현원 현황

(단위: 명)

구분	총원	정무직	일 반 직									별 정 직				일반 임기제
			소계	2급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	5급	7급	8급	9급		
정원	22	-	22	-	-	1	4	6	8	3	-	-	-	-	-	
현원	22	-	22	-	-	1	4	5	5	7	-	-	-	-	-	
과원	-	-	-	-	-	-	-	△1	△3	4	-	-	-	-	-	

※ 과견 2명, 휴직 2명 미포함

예산 현황

(단위: 천원)

합 계	일반회계	특별회계	비 고
544,619	544,619	-	2020년도 대비: 6.4%증

주요 현황 및 통계

◆ 차량등록 현황

(단위:대)

합 계	승 용	승 합	화 물	특 수	건설기계	이륜차
269,476	205,810	8,593	36,067	1,013	5,430	12,563

◆ 이륜차 신고현황

(단위:대)

합 계	50cc이하	50cc이상	100cc초과	260cc초과
12,563	672	3,658	6,931	1,302

◆ 자동차관리사업장 현황

(단위:대)

총계	정비업					해체 재활용업
	소계	종합	소형	전문	원동기	
469	465	114	47	301	3	4

◆ 건설기계관리사업체 현황

(단위:대)

총계	대여업	정비업	매매업	해체재활용업
133	51	55	23	4

◆ 자동차 매매업 현황

(단위:대)

총계	엠평크타워	엠평크허브	엠평크랜드	가좌단지	기타
120	43	52	17	4	4

II

2021년도 주요업무 시행계획 (요약)

2021년도 핵심사업 한눈에 보는 변동사항

핵심사업명	2020년 [As-Is]	2021년 [To-Be]	소요예산
[행복] ① 멀지만 더 가깝게, 언택트 차량등록 서비스 확대	1. 대면 위주의 업무처리 2. 민원만족도 93점 달성	1. 비대면 업무처리 30% 확대 2. 민원만족도 95점 목표	65,353천원 ① 65,353천원
[행복] ② 안전하고 건전한 자동차관리문화 조성	1. 자동차관리사업체 지도관리 2. 건설기계관리사업체 지도관리 3. 불법자동차합동단속 4. 매매업 합동단속	1. 자동차관리사업체 지도점검 4회 2. 건설기계관리사업체지도점검4회 3. 불법자동차합동단속 2회 4. 매매업 합동단속 2회	9,241천원 ① 9,241천원

홍보 전략

홍보방법	세 부 전 략
언택트 차량등록서비스 홍보물 제작	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사업명: 언택트 차량등록서비스 홍보 ▪ 시 기: 2021년 상반기 ▪ 방 법: 비대면등록 절차 등의 홍보물 제작·게시(홈페이지, SNS) ▪ 예 산: 2,000천원(홍보물 제작비)
불법자동차 합동단속 현수막 게시	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사업명: 불법자동차 합동단속 ▪ 시 기: 2021 상반기 1회, 하반기 1회 ▪ 참 석: 인천시 교통관리과, 교통안전공단, 인천서부경찰서 ▪ 예 산: 1,000천원

■ 2020년도 주요업무 추진사항 및 2021년도 시행계획 (총괄)

- 2020년 차량민원과에서는 신속·정확한 자동차등록 민원서비스 제공과 통합민원창구 전담도우미 운영 및 자동차 검사기간 사전 SMS 안내 확대, 자동차등록 업무편람 제작 등 민원편의 증진을 위해 노력하여 민원서비스 만족도 조사 결과 당초 목표 점수였던 80점을 훨씬 웃도는 93점을 달성하였습니다.
- 2021년에는 코로나19 심화로 관공서 방문을 꺼리는 주민들을 위해 언택트(untact) 차량등록서비스 “자동차365” 사이트를 적극적으로 홍보하여 비대면 업무처리를 확대하고자 합니다.
 - 1/4분기에는, 비대면 업무처리 채널 및 등록 절차를 안내하는 홍보물을 제작하고 배포하여 인지도 향상에 힘쓸 것입니다.
 - 2/4분기에는, 보조인력을 통한 ‘자동차365’ 전담매니저를 운영하여 비대면등록 시 담당자의 확인 누락으로 인해 발생할 수 있는 민원 처리시간 지연 문제를 예방하고, 비대면 민원 즉시 처리로 업무의 신속성과 편리성을 증대하고자 합니다.
 - 3/4분기에는, 상반기의 적극적인 대민홍보를 바탕으로, 2020년 기준 861건에 달했던 비대면 민원처리 건수를 기존 대비 30% 증가한 1,100건으로 확대하고자 합니다.
 - 4/4분기에는, 2021년 비대면 업무처리 실적을 보고하고 그 결과를 직원들과 공유하여 주민의 개선요구사항을 보완하고자 합니다.

이와 같이 빠르고 편리한 사이트 활용으로 단순 문의를 위한 방문을 최소화하고, 안전하고 신속한 민원서비스를 제공하며, 나아가 신규, 이전, 변경, 말소 등의 등록업무의 비대면화를 꾀하여 포스트 코로나 시대에 대응하고자 합니다.

- 차량관리 분야에서는 자동차·건설기계 관리사업 및 불법자동차 자체단속 및 합동단속이 이루어졌으며, 중고차 피해관련 민원을 줄이기 위해 서부경찰서와 엠파크 중고자동차 민원처리 협업을 추진하였습니다.

2021년에는 매년 증가하고 있는 자동차·건설기계 관련 민원을 줄이기 위해 자동차·건설기계 관리사업 및 불법자동차에 대한 수시 자체단속 및 상·하반기 합동단속을 실시하겠으며 자동차·건설기계 관리사업 등록과 관련된 민원의 처리기간 역시 가능한 범위에서 단축하도록 하겠습니다.

2021년도 주요역점사업 및 신규사업 추진 계획

○ 멀지만 더 가깝게, 언택트(untact) 차량등록서비스 제공

- 당위성

- 포스트 코로나 시대에 대응한 비대면 민원처리 확대를 통해 안전하고 편리한 민원서비스를 제공하여 주민 편의 증진

- 사업개요

- “자동차365” 사이트 홍보(홈페이지, 게시판, 맘카페 등)
- 언택트 차량등록서비스 홍보물 제작(동영상, 안내문, 배너 등)
- 언택트 차량등록서비스 인지도 조사 및 민원만족도 조사

- 그동안 추진사항

- 2020년 비대면 업무처리 건수: 861건
- “자동차365” 홍보 현수막 제작 및 구 홈페이지 게시

- 문제점 및 개선방안

- 문제점: 담당자의 확인 누락으로 인한 민원처리 지연
- 개선방안: 보조인력을 통한 “자동차365” 전담매니저 운영으로 온라인 민원 즉시 처리 유도

- 분기별 향후계획

분기	향후계획	비고
1분기	○ 비대면 채널 및 등록 절차 안내 홍보물 제작 ○ 언택트 차량등록 홍보동영상 배포(홈페이지, 맘카페, SNS 등)	
2분기	○ “자동차365” 전담매니저(청년인턴, 보조인력 등) 운영	
3분기	○ 기존 대비 비대면 민원 처리 건수 30% 증가 유도 ○ 언택트 차량등록서비스 인식도 조사	
4분기	○ 비대면 업무처리 실적 기획 보도	

- 소통·홍보 계획

- 언택트 차량등록서비스 홍보영상 제작 및 배포(홈페이지, sns 등)
- 유관기관에 언택트 차량등록서비스 홍보 안내문 발송

- 소요예산 등

- 일반수용비: 62,300천원 (비대면 차량등록 홍보: 2,000천원)
- 공공운영비: 2,333천원

Ⅲ 주요 사업

멀지만 더 가깝게, 언택트 차량등록서비스

◇ 지속적인 인구유입과 차량증가로 자동차 등록업무가 구민생활에 더욱 밀접한 업무로 변화하고 있지만, 코로나19가 심화됨에 따라 구청에 직접 방문하는 것을 꺼리는 구민들을 위해 비대면 차량등록 서비스를 적극적으로 홍보하여 민원만족도를 제고함.

■ 사업개요

- “자동차365” 자동차민원 대국민포털 사이트(www.ecar.go.kr)를 통한 비대면 자동차 온라인 등록 서비스 활성화
 - 홍보영상 제작 및 민원실에 지속적으로 송출하여 비대면 채널 홍보
 - 구 홈페이지 및 구정소식지, SNS 등에 온라인채널 수시 홍보
 - 빠르고 간편한 온라인 조회로 단순문의를 위한 방문 최소화
 - 신규등록, 이전, 변경, 말소, 제증명 발급 등 신속한 온라인 처리
- 언택트 차량등록서비스 인지도 조사 및 민원만족도 조사

■ 그동안 추진사항

- 자동차 통합민원 창구(4개) 및 건설기계 창구(1개) 운영
- “자동차365” 사이트를 홈페이지에 게시 및 링크 연결
- 민원실 내에 자동차민원 대국민포털 홍보 현수막 게시
- 민원실 안내 도우미 및 자동차원부 열람용 컴퓨터 비치 운영
- 자동차등록 업무편람 제작(구민의 알 권리 충족 및 차량 민원서비스 제고)
- 자동차 등록증 케이스 제작 및 배부(20,000매)
- 자동차 등록규정 및 절차 홍보(수시)
- 2020년 차량등록 민원서비스 만족도 조사 93점 달성

○ 업무별 민원처리 건수

(단위: 건/ 2020. 12. 31.기준)

구분	계	신규	이전	말소	변경	기타 (제증명,저당)	건설기계	이륜차
방문	728,968	13,852	132,317	41,773	53,811	459,564	19,053	8,598
비대면	861	6	71	331	453	-	-	-
	0.12%	0.04%	0.05%	0.79%	0.84%	-	-	-

■ 문제점 및 개선방안

- 온라인 차량등록방법 문의민원 증가에 따른 창구 혼잡
- 담당자의 온라인 민원 수시확인 처리 필요
- “자동차365” 전담매니저(청년인턴, 보조인력) 운영을 통해 친절한 민원안내 서비스 제공으로 민원 혼잡을 최소화하고 온라인민원 알람기능 설정 및 실시간 민원처리로 온라인 민원 만족도 제고

■ 성과 목표 및 기대효과

- (성과목표) 쉽고 빠른 언택트 차량등록으로 민원만족도 95점 달성
 - 자동차365 사이트를 적극적으로 홍보하여 비대면 업무처리 비율 전년 대비 30% 증가 유도(861건 → 1,100건)
 - 담당자의 신속하고 정확한 업무 처리로 민원 만족도 95점 달성
- (항후계획)
 - ① 언택트 차량등록서비스 홍보물 제작 및 배포(홈페이지, SNS 등)
 - ② “자동차365” 전담매니저(청년인턴, 보조인력) 운영
 - ③ 언택트 차량등록서비스 인지도 조사 및 실적 기획보도
- (기대효과)

시행 전(As-Is)	시행 후(To-Be)
- 자동차365를 통한 언택트 차량등록 서비스 인지도 낮음 - 민원창구 혼잡으로 인해 만족도 저하 ➡ 민원인과 갈등 유발 위험성 존재	- 자동차365 사이트의 적극적 홍보로 인지도 제고 - 비대면 민원처리 확산 및 민원편의 증가 ➡ 민원 만족도 향상

■ 홍보전략

- (홍보키워드) #언택트차량등록, #비대면민원, #민원만족도 향상
- (홍보 방법) SNS, 홈페이지, 맘카페, 민원실 내 홍보동영상 송출
- (단계별 홍보 전략)
 - (1단계) 언택트 차량등록서비스 홍보 동영상 제작 및 배포
 - (2단계) 유관기관에 언택트 차량등록서비스 홍보 안내문 발송
 - (3단계) 언택트 차량등록서비스 인식도 조사 및 실적 기획 보도

■ 소요예산: 65,353천원 [☎65,353]

안전하고 건전한 자동차 관리문화 조성

- ◆ 자동차·건설기계 관리사업자에 대한 지속적 관리와 불법튜닝, 무단방치 등 불법자동차에 대한 단속의 강화를 통하여 안전하고 건전한 자동차 관리문화를 조성하고자 함

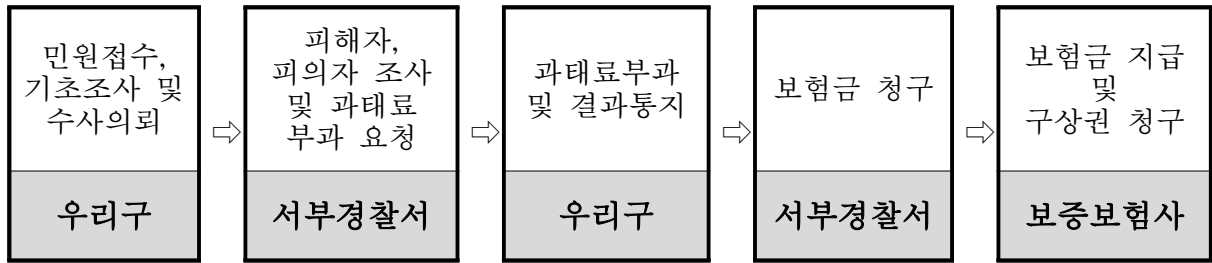
■ 사업개요

- 자동차·건설기계 관리사업자 지속적 관리
 - 자동차·건설기계 관리사업자에 대한 관리·감독 강화
 - 자동차·건설기계 관리사업 등록관련 민원처리 기간 단축
 - 관련 법령 위반 행위에 대한 행정처분 및 계도
- 불법자동차 단속 강화
 - 불법자동차 자체단속(수시) 및 합동단속(연 2회)
 - 관련 법령 위반 행위에 대한 행정처분 및 계도

■ 그동안 추진사항

- 자동차관리사업자 지도관리
 - 내 용: 시설, 장비 확보 등 관련 법령 준수 여부
 - 실 적: 등록취소 3건, 사업정지 8건, 과징금 7건, 개선명령 5건, 과태료 13건, 행정지도 12건
- 건설기계관리사업자 지도관리
 - 내 용: 시설, 장비 확보 등 관련 법령 준수 여부
 - 실 적: 과태료 1건
- 엠파크 중고자동차 민원처리 협업 추진
 - 내 용: 중고자동차 구매 관련 피해의 지속적 발생으로 인한 우리 구 이미지 저해 및 행정신뢰도 하락의 극복을 위해 서부경찰서와 협업하여 소비자 피해 회복 및 위법행위 사전 차단

- 협업부서: 인천서부경찰서 수사과(중고자동차 범죄 수사 전담팀)
- 진행절차



- 실적: 수사의뢰 153건

○ 상·하반기 자동차관리사업(매매업) 합동단속

- 내용: 상품용 표시 부착여부, 성능상태점검기록부 서면고지 여부, 기타 자동차관리법 규정 준수여부 등
- 실적: 행정지도 25건, 사업정지 2건, 과태료 1건

○ 상·하반기 유관기관 불법자동차 합동단속

- 내용: 무단방치, 운행정지 명령 자동차, 불법튜닝, 안전기준 위반 차량 등 단속
- 실적: 불법튜닝 4건, 안전기준 위반 17건, 등록번호판 위반 6건

○ 자동차관리사업 등록관련 민원처리 현황

(단위: 건/ 2020. 12. 31.기준)

합계	매매업	정비업
262	92	170

○ 무단방치자동차 민원처리 실적

(단위: 건/ 2020. 12. 31.기준)

적발	처리			처리중
	자진처리	강제처리	계	
559	302	33	335	224

○ 새울상담 민원처리 현황

(단위: 건/ 2020. 12. 31.기준)

년 도	총 계	불법자동차		매매업	정비업
		등록번호판	안전기준위반		
2017	1,908	468	1,280	152	8
2018	2,220	478	1,606	126	10
2019	2,383	519	1,743	92	29
2020	2,486	638	1,721	85	42

■ 문제점 및 개선방안

- 관내 지속적 인구 증가와 차량 및 건설기계의 구매·정비에 대한 인식의 변화로 불법자동차 신고 민원 및 중고자동차 구매 관련 피해 신고 민원의 수가 매년 증가하여 이에 따른 행정력 부족 문제 발생
- 자동차관리법 관련 규정에 관한 팸플릿 비치 등 지속적인 홍보 및 유관기관 간 협업 간담회를 통해 불법행위 사전 방지 및 주민 준법의식 고취

■ 분기별 향후계획

[성과목표] 지속적인 지도점검 및 단속을 통한 건전하고 안전한 자동차관리문화 조성

- ▶▶▶ 자동차관리사업 지도점검 **상시** 실시
- ▶▶▶ 유관기관 불법자동차 합동단속 **2회** 실시
- ▶▶▶ 민원처리 기간 단축을 위한 조속한 현장확인 **상시** 실시
- ▶▶▶ 중고차매매업 민원처리 협업 간담회 **분기별** 실시

분 기	향 후 계 획	비 고
1분기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자동차/건설기계 관리사업 지도점검(상시) <ul style="list-style-type: none"> - 점검 사항 <ul style="list-style-type: none"> · 정비업: 등록기준에 맞는 시설·장비 보유여부, 인력 자격여부 등 · 매매업: 상품용 차량 관리, 고지의무이행 여부 등 · 해체재활용업: 폐차장 이외의 폐차, 번호판 미폐기 등 · 대여업: 자가용 건설기계 대여 행위, 표준임대차 계약서 작성 여부 등 ○ 옴파크 중고자동차 민원처리 협업 간담회 <ul style="list-style-type: none"> - 우리구, 서부경찰서, 옴파크, 매매조합 	
2분기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상반기 불법자동차 합동단속(5월) ○ 옴파크 중고자동차 민원처리 협업 간담회 	
3분기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 하반기 불법자동차 합동단속(10월) ○ 옴파크 중고자동차 민원처리 협업 간담회 	
4분기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 옴파크 중고자동차 민원처리 협업 간담회 	

■ 홍보전략

- (홍보키워드) #건전한 자동차관리 문화 조성, #불법자동차 단속
- (홍보 방법) SNS, 홈페이지, 맘카페, 전단지, 현수막
- (단계별 홍보 전략)
 - (1단계) 구정 소식지 게재 및 반상회 자료를 통한 홍보
 - (2단계) 자동차 관련 규정 위반에 대한 팸플릿 비치 홍보
 - (3단계) 실질적인 단속을 통한 구민 인식 향상

■ 소요예산: 9,241천원 (☎9,241)