

10. 교통 행정서비스 이행기준

1. 민원편의의 교통서비스 제공

1. 교통체계 개선

- 가. 시민의 일상생활에서 가장 큰 불편을 겪고 있는 교통체증을 완화하기 위하여 교통신호 등의 연동제 및 신호체계 개선으로 원활한 교통소통이 이루어지도록 하겠습니다.
- 나. 시민 및 차량의 교통사고 예방을 위한 횡단보도, 점멸등 교통표지판 안전시설물을 확충하여 쾌적하고 안전한 교통환경을 확보 하겠습니다.

2. 대중교통체계 개선

- 가. 버스이용에 관한 정보(노선, 위치, 시간표 등)를 주요간선 축을 중심으로 과천시 인터넷 등 다양한 매체를 통하여 고객에게 상시 제공할 예정입니다.
- 나. 시내버스의 배차시간 미준수·버스정류장의 무정차 통과운행 및 택시 불법 영업행위에 따른 고객의 신고가 있으면 반드시 확인하여, 행정조치는 물론 해당업체에 대한 증차억제 등 강력한 조치로 이용 고객들의 편의를 도모하겠습니다.
- 다. 대중교통을 이용하는 고객이 친절한 서비스를 받을 수 있도록 운행업체를 대상으로 연1회 이상 친절교육을 실시하겠습니다.

3. 교통시설물 정비

- 가. 버스정류장의 시설개선으로 서비스를 향상시키고 청결을 유지하며, 시설 훼손시에는 즉시 수리하도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

나. 안내 설치되어 있는 각종 교통표지판에 대해서는 상시 점검체계를 갖추어 고객의 안전운행과 정확한 교통안전체계를 수립하여 교통서비스의 질이 향상되도록 노력하겠습니다.

4. 불법행위단속 및 교통불편신고센터 운영으로 최상의 서비스 제공

가. 주요 간선도로 및 불법 주·정차지역에 단속·계도를 통하여 교통흐름 및 교통안전에 만전을 기하도록 하겠습니다.

나. 무단 방치차량을 신속하게 처리하여 깨끗한 환경을 유지하도록 하겠습니다.

다. 영업용 차량의 과속운행, 승차거부, 난폭운전, 부당요금 징수 등 불법행위에 대해 수시 단속과 고객의 적극적인 신고를 통하여 적극 개선하겠습니다.

라. 안내 모든 주차장에는 고객의 차량이 가장 편리한 위치에 주차될 수 있도록 주차장 및 안내표지판을 확보하고 유료주차장에는 과천시 주차장 조례에 의거 주차요금 감면 대상자 대하여 주차요금을 감면 또는 면제 하도록 하겠습니다.

마. 교통불편 신고인에 대해 100% 비밀유지와 신분보장으로 신고인에게 피해가 없도록 하겠습니다.

바. 승차거부, 타지역 영업행위 등 법규위반에 대해서는 법령기준에 의한 행정처분을 통해 선진교통문화를 정착시키도록 하겠습니다.

5. 차량등록 서비스

가. 자동차 정기검사에 대한 사전안내 및 경과안내를 하겠습니다.

나. 자동차등록에 대한 정보내용을 인터넷 및 홍보책자로 정보를 제공하여 등록신청에 따른 구비서류를 안내해 드리겠습니다.

다. 신속·정확한 민원처리를 위해 지속적인 업무연찬과 업무대행자 지정

으로 고객이 만족할수 있도록 최선을 다하겠습니다.

라. 법령에 정하지 않은 서류를 일체 요구하지 않겠으며 내부적으로 확인 가능한 경우 열람후 처리하도록 하겠습니다.

마. 민원불편해소를 위하여 자동차 소유자의 차량검사 기간을 성실히 안내하기 위하여 안내문을 최소한 검사일 15일 이전에 발송하겠습니다.

6. 다양한 교통행정 서비스 제공

연번	민원명	법정 처리기한	현재 처리기한	이행목표 처리기한
1	불법주·주정차위반 의견진술서 통보	20일	20일	15일
2	불법주·정차과태료 이의신청 접수처리통보	30일	30일	20일
3	무단방치차량 처리	60일	60일	50일
4	자동차 신규등록	3시간	30분	20분
5	자동차 이전등록	3시간	30분	20분
6	자동차 말소등록	3시간	30분	20분
7	자동차등록원부 및 등록증발급	3시간	10분	5분
8	자동차압류등록 및 해제	3시간	1시간	30분

2. 시정 및 보상조치

1. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 경우에는 연락을 주시면 관련 공무원이 정중히 사과를 드리겠으며, 해당 공무원에게 주의·친절교육을 시키겠습니다.
2. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 정중히 사과드리고 모든 업무에 우선하여 처리하며, 1만원 상당의 보상(문화상품권)을 하겠습니다.

3. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
교통행정관리	교통과 교통행정팀	3677-2281 ~ 2285	2150-1516
주차관리	교통과 주차관리팀	3677-2292 ~ 2296	
교통시설관리	교통과 교통시설팀	3677-2286 ~ 2290	
지능형교통관리	교통과 지능형교통팀	3677-2540 ~ 2542	

4. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 모든 고객은 대중교통의 불법 무질서 행위에 대하여 적극 신고하여 주시기 바랍니다.
2. 모든 고객은 편안하고 안전한 교통문화의 정착을 위하여 질서지키기 등 스스로 실천하는 노력을 다하여 주시기 바랍니다.
3. 자동차 소유자는 의무사항인 자동차등록증의 유의사항을 적기에 이행하여 과태료 등 불이익이 없도록 유의 바랍니다.