

- 시내버스·택시 서비스 향상을 위한 -

2023년 시민모니터 교육 자료



광주광역시
(대중교통과)

- 시내버스·택시 서비스 향상을 위한 2023년 시민 모니터 교육 자료

시내버스·택시 서비스 향상 및 교통시설물 개선 등 이용객들의
종합적인 불편사항 모니터링을 통해 대중교통 활성화에 기여

I 현 실태 및 개선방안

□ 서비스 운영 실태

- 시민서비스 평가 및 시 공무원의 상시 지도·감독을 통해 서비스 향상에 주력하였으나 지속적으로 민원 발생

〈 2022년도 시민 모니터 활동실적 〉

- ◇ 활동인원 : 290명, 최소 실비만 제공하는(교통비) 자원봉사자
- ◇ 활동기간 : '22. 3. ~ 12.
- ◇ 활동실적 : 9,545건(시내버스 8,643건, 택시 743건, 마을버스 159건)

□ 서비스 개선방안

- 행정처분 : 불편민원 위반 운전자에 대해 행정제재
- 친절교육 : 교통연수원 위탁교육 및 업체 자체교육
- 상시점검 : 시민모니터·공무원을 통한 시내버스 친절도 상시 점검
- 친절운전자 발굴 : 친절운전자·우수 운송업체 선정 인센티브 부여

※ 모니터요원의 활동사항은 대중교통 불편사항에 한정되는 것이 아니라 교통시설물 등의 제안사항을 포괄하며, 점검대상에만 국한하지 마시고 친절 운전자 추천 등 적극적 활동을 당부 드립니다.

※ 문열림 발차 및 급출발, 위반 행위 안전운행 중점 점검

Ⅱ 시민모니터 운영

□ 추진방향

- 시민모니터 요원의 서비스 상시 점검을 통해 승객 불편사항을 해소하여 서비스 질 향상 도모
- 요소별 계량화된 평가방식으로 구체적인 개선방안 도출

□ 운영개요

- 운영기간 : 2023. 3. ~ 12.
- 활동인원 : 270명
- 활동내용
 - 점검표에 의한 수시 점검(비노출), 시내버스 서비스 개선사항 제안
 - 시내버스 이용 중 친절·불편사항 및 등 모니터링
- 결과제출 : 매일 말까지 市 홈페이지 및 이메일 제출 (eownd123@korea.kr)
 - ※ 전산기기 활용이 어려울 시 우편 제출
 - 61945 광주광역시 서구 내방로 111, 광주광역시청 대중교통과 모니터단담당자 앞
- 인센티브 : 교통 실비 지급, 우수 모니터 요원 표창
 - 교통 실비 지급
 - 지급시기 : 서비스 점검표 제출(홈페이지) 익월
 - 지급대상 : 월 4회(시내버스) 혹은 월 2회(택시) 서비스 점검표 제출자
 - 금 액 : 월 1만원(예산 사정에 따라 변경될 수 있음)

III 서비스 점검사항 및 제출방법

□ 점검사항

○ 점검항목 : 4개 분야 11개 항목 * 세부사항 점검표 : 붙임

분야별	친절도	안전운행	운행실태	시설물
항 목	①다툼, ②욕설, ③불만표출	④급출발, ⑤급정지, ⑥문열림 발차, ⑦휴대폰 사용	⑧승·하차거부, ⑨부당요금, ⑩정류소질서위반	⑪교통시설물 전반 (정류소, BIT, 표지판, 포트홀 등)

○ 지 적 : 대중교통 서비스 불편 사항을 육하원칙에 따라 작성

※ 2023년 중점 점검 사항

- 하차 도중 문끼임, 급출발 및 하차 도중 출발 등 문열린 상태로 운행

○ 추 천 : 대중교통 친절 운수종사자 추천

○ 기 타 : 대중교통 운행에 지장을 주는 개선 요청 사항

□ 점검표 제출

○ 시 스 템 : 시민모니터 전용 홈페이지

○ 홈페이지

→ 광주광역시 홈페이지 (<http://www.gwangju.go.kr>)

→ 분야별정보(홈페이지 상단) → 교통 → 버스

→ 시내버스 서비스모니터

→ 성명/생년월일 입력 후 로그인

IV 모니터링 결과 반영

□ 친절운전자 발굴 및 우수 운송업체 선정

○ 친절운전자 발굴 및 표창

(선정시기) 반기별

(선정인원) 반기별 10명 내외(시내버스, 개인택시, 법인택시)

(선정절차)

① 시민모니터 요원 ⇨ 시내버스 서비스 점검시 친절운전자 추천

② 市 ⇨ 운송업체 친절운전자 추천자 인적사항 파악

③ 운송업체 ⇨ 사고경력 등 결격사유 확인 市 제출

④ 심사위원회 심의

(인센티브) 친절운전자 시장 표창, 해외시찰 기회부여 등.

○ 우수운송업체 선정

(평가방법) 시민모니터 지적 건수, 일반시민 신고, 서비스 외부용역 평가 등을 종합·합산하여 평가

(선정기준) 차량보유대수 기준 지적건수 비율(지적건수/차량대수×100)

(결과조치) 평가 결과에 따라 10개 업체 성과이윤(서비스 평가) 차등배분

- 붙임 1. 시내버스 서비스 점검표 1부.
2. 택시 서비스 점검표 1부.
3. 알뜰교통카드 사업시행 1부.
4. 버스회사별 차량번호 안내 1부.
5. 광주시내버스 준공영제 설명자료 1부.

시내버스 서비스 점검표

모니터성명			점검일시 (24시간제)	2023년 월 일 시 분 ~ 시 분	
회 사 명		노선번호		차량번호	
승차장소 (정류장번호)			하차장소 (정류장번호)		

총평	매우만족(5) 만족 (4) 보통 (3) 불편 (2) 매우불편 (1)												
점검 항목	점검내용 (해당란에 표시)							자주 발생		⇒		전혀 없음	
	친절도	1. 운수종사자와 승객의 다툼이 있었습니까?							①	②	③	④	⑤
		2. 운수종사자가 승객에게 욕설을 하였습니까?							①	②	③	④	⑤
		3. 운수종사자가 승객에게 불만을 드러내었습니까?							①	②	③	④	⑤
	안전운행	4. 시내버스 운행중 급출발이 있었습니까?							①	②	③	④	⑤
		5. 시내버스 운행중 급정지가 발생하였습니까?							①	②	③	④	⑤
		6. 시내버스 운행중 문이 열린 상태로 출발하였습니까?							①	②	③	④	⑤
		7. 운수종사자가 운전중 휴대폰을 사용하였습니까?							①	②	③	④	⑤
	운행실태	8. 시내버스의 승·하차 거부 사례가 있었습니까?							①	②	③	④	⑤
		9. 운수종사자의 부당한 요금 징수 요구가 있었습니까?							①	②	③	④	⑤
		10. 정류소 정차시 보도 연석 근접 정차 미준수 등 정류소 질서 위반 사항이 있었습니까?							①	②	③	④	⑤
	시설물	11. 정류소, BIT, 표지판, 포트홀 등 불편사항이 있었습니까?							①	②	③	④	⑤
지적 · 개선 · 양호 · 제안 사항													
참고 사항	※ 급출발, 급정지 후 바로 운전자가 상황설명을 하는 경우 불인정, 핸즈프리/ 정차중 문자확인 등은 가능함												

※ 제출방법 : 시 홈페이지 시내버스 서비스 모니터 페이지 업로드 혹은 ewond123@korea.kr 이메일 발송

택시 서비스 점검표

모니터성명		점검일시 (24시간제)	2023년 월 일 시 분 ~ 시 분
회 사 명		차량번호 (전체번호)	
승차장소		하차장소	

총 평	매우만족(5) 만족 (4) 보통 (3) 불편 (2) 매우불편 (1)										
점검 항목	점검내용 (해당란에 표시)					자주 발생 ⇒ 전혀 없음					
	친절도	1. 운수종사자와 승객의 다툼이 있었습니까?					①	②	③	④	⑤
		2. 운수종사자가 승객에게 욕설을 하였습니까?					①	②	③	④	⑤
		3. 운수종사자가 승객에게 불만을 드러내었습니까?					①	②	③	④	⑤
	안전운행	4. 택시 운행중 급출발이 있었습니까?					①	②	③	④	⑤
		5. 택시 운행중 급정지가 발생하였습니까?					①	②	③	④	⑤
		6. 택시 운행중 문이 열린 상태로 출발하였습니까?					①	②	③	④	⑤
		7. 운수종사자가 휴대폰을 사용하였습니까?					①	②	③	④	⑤
	운행실태	8. 택시의 승·하차 거부 사례가 있었습니까?					①	②	③	④	⑤
		9. 운수종사자의 부당한 요금 징수 요구가 있었습니까?					①	②	③	④	⑤
		10. 운수종사자의 요금 카드 결제 거부가 있었습니까?					①	②	③	④	⑤
	시설물	11. 택시 승차대, 포트홀 등 불편사항이 있었습니까?					①	②	③	④	⑤
지적 · 개선 · 양호 · 제안 사항											
참고 사항	※ 급출발, 급정지 후 바로 운전자가 상황설명을 하는 경우 불인정, 핸즈프리는 사용 가능함										

제출방법 : 시 홈페이지 시내버스 서비스 모니터 페이지 업로드 혹은 ewond123@korea.kr 이메일 발송

알뜰교통카드 사업 시행

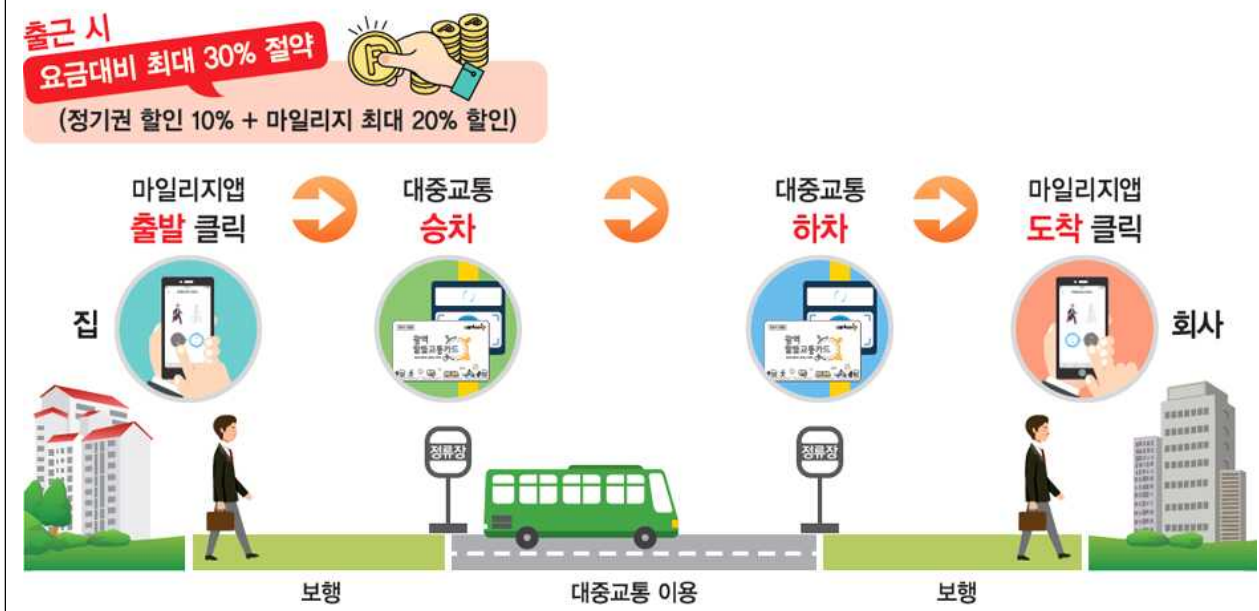
□ 알뜰교통카드

- 교통카드와 마일리지를 결합하여 최대 40%의 대중교통 요금을 할인 받는 제도로, 시민들에게 교통비 절감 혜택 제공

□ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~
- 지원대상 : 대중교통 및 보행자전거 이용객 만 18세 이상 광주시민
- 사업내용
 - 대중교통 이용 후 보행·자전거로 이동거리에 비례하여 마일리지를 지급
 - 보행·자전거 마일리지 20% 할인(공공재원)+카드사 혜택 10~20% 할인
 - 대중교통 이용 후 보행·자전거 이동거리(800m/ 최대250원)에 따라 월 최대 11,000원 지급
- 신청방법 : www.alcard.kr (알뜰교통카드 홈페이지) 참고
- 이용절차 : 카드발급(인터넷 또는 금융기관) → 앱 설치 → 대중교통 이용 시 앱 클릭(출발 - 집, 도착 - 회사, 학교 등) → 승하차시 교통카드 결제
- ※ 월별 이용실적 마일리지지급(시 → 한국교통안전공단 → 이용자계좌입금)

< 광역교통알뜰카드 이용방법 >



버스회사별 차량번호 안내

구 분	운송회사	차량번호 (광주77바)	연 락 처	관할구청	비 고
시내버스	라정버스	1600~1666	944-2349	광산구	
	대진운수	1801~1858	953-8353	북구	
	대창운수	2000~2462	970-1656	북구	
	세영운수	2500~2587	674-0106	남구	
	동화운수	2700~2772	234-0157	동구	
	삼아교통	2901~3109	371-7005	광산구	
	을로운수	3232~3570	674-1459	남구	
	삼원운수	3700~3760	972-9336	북구	
	현대교통	5000~5186	070-7733-2626	광산구	
	대원버스	5200~5292	372-9403	서구	
구 분	운송회사	노선번호	연 락 처	관할구청	비 고
마을버스	광산버스	720,720-1	942-8350	광산구	
	석봉운수	700,701	944-5225	광산구	
	나라교통	713,714,715	375-2000	남구	
	나라버스	760,763	526-7700	서구	
	광남고속	777	573-6100	북구	

광주시내버스 준공영제 설명자료

□ 버스운영체제의 유형

○ 노선권의 소유와 운영방식에 따라 민영제, 준공영제, 공영제로 구분



□ 준공영제 정의

- 공영제와 민영제를 혼합한 방식으로 시내버스의 공공성 확보와 동시에 운영 효율성을 제고하기 위한 제도
- 노선 및 배차간격 등 운행계통은 지자체가 계획하고 운송업체는 운행계획에 따라 시내버스를 운영하며 이때 발생한 적자분에 대해 지자체가 재정지원으로 보전해주는 제도

□ 준공영제 목적

- 시민에게 안정적인 시내버스 서비스 제공
- 시민의 수요에 부합하는 노선체계 구축 및 친절서비스 제고

□ 수입금공동관리제

- 개념 : 지자체가 수입금을 관리하고 노선별로 운송실적과 운송원가를 정산해서 적자노선에 대해 원가만큼 배분하는 방식
- 운영방식



□ 표준운송원가제

- 실제발생액이 아닌 효율성을 고려한 표준운송원가를 산정하여 운송수지와 상관없이 업체에 지급
- 업체는 표준운송원가 범위내에서 자율 운영하되, 과부족액은 업체 책임
- ※ 준공영제 시행 시도 모두 수입금공동관리제와 표준운송원가제 운영 (서울, 부산, 대구, 인천, 대전, 광주)

□ 운영체계

