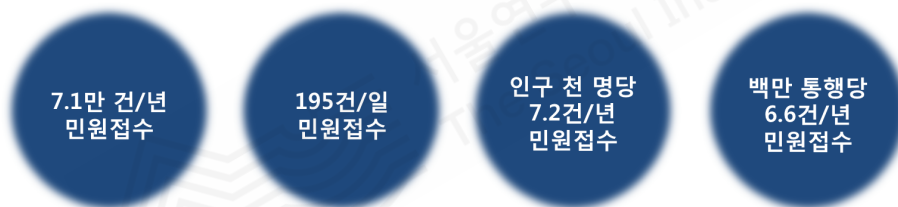


요약

민원에 내재한 시민요구 찾아 정책반영 교통민원통계표 정기적 구축방안 마련

서울시 교통민원 다양한 창구로 수집... 하루 195건꼴 접수

민원은 '주민이 행정기관에 대하여 원하는 바를 요구하는 일'을 의미하며, 시민들의 목소리라 불리는 중요한 정보이다. 서울의 교통에 대한 민원은 다양한 접수창구를 통해서 수집되고 있는데, 지난 17개월(2014.02~2015.06) 동안 약 10만 건(연간 7.1만 건, 하루 195건)이 접수되었다. 다른 지표와 함께 살펴보면 서울시민은 천 명당 7.2건의 민원을 접수하고 있으며, 백만 통행당 6.6건의 민원이 발생하고 있는 것을 확인할 수 있다.



[그림 1] 서울시 교통민원 접수현황

매년 만족도조사 불구 불만사항·개선사항 체계적 분석 미흡

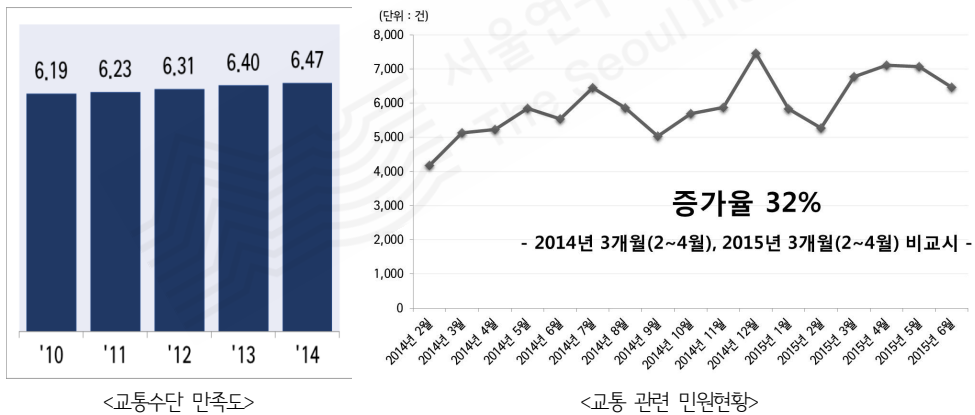
긍정적인 측면에서 정책을 평가하는 만족도는 2003년부터 「서울서베이」를 통해 매년 4.5만 명을 대상으로 정기적으로 조사되고 있다. 서울시는 서울서베이를 바탕으로 시민의 생활상을 파악하고 현장중심의 정책을 수립하고 있다.

하지만 불만·불편사항과 개선의견에 대한 분석은 체계적으로 이루어지지 않고, 단순히 대응하는 수준에 그치고 있다. 현재의 민원대응은 성실한 태도, 신속한 처리, 절차 간소화에 초점을 맞추고 있어, 민원에 내재된 시민의 요구가 실효성 있는 제도로 발전되지 못하고 있다. 런던의

TfL(Transport for London)에서는 2011년 이래 ‘TfL Complaint Report’라는 보고서를 매 분기 작성하여 홈페이지에 공개하고 있다. 이 보고서는 이용자가 원하는 것이 무엇인지를 통계 표 형태로 집계하고, 이에 대응하는 행정기관의 개선방안을 포함하고 있다.

서울교통 만족도·민원 모두 증가세... 개선여지 여전히 많아

최근의 서울서베이 조사결과에 따르면 서울교통에 대한 만족도는 2010년 6.19점에서 2014년 6.47점(10점 만점)으로 꾸준한 상승세를 이어가고 있다. 한편 교통민원은 예상과 달리 지난 17개월 동안 32%나 증가하였다. 즉 서울의 교통을 어떻게 바라보느냐에 따라 평가는 달라질 수 있다. 긍정적 평가도 증가하고 있지만 부정적 의견을 담은 교통민원도 많아지고 있어, 전체적인 교통서비스가 개선되고 있다고 말하기 어려운 상황이다. 높게 평가 받는 서울의 교통체계에는 아직도 개선의 여지가 많음을 시사한다.

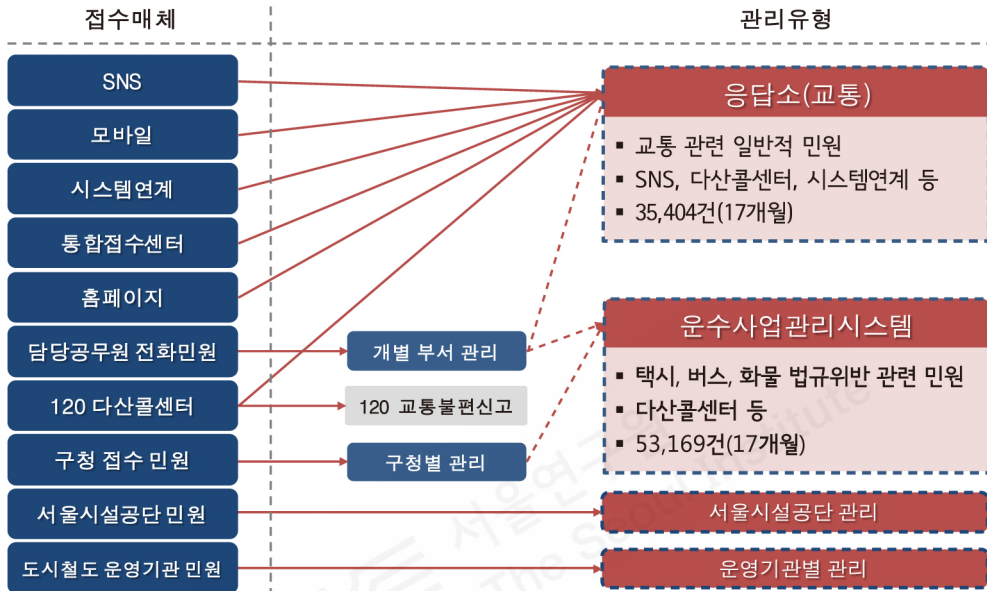


[그림 2] 교통수단 만족도 및 교통수단 민원현황

분산 관리 민원자료 통합돼야 시민요구 제대로 알 수 있어

서울시 교통민원은 다양한 접수매체를 통해서 수집되고, 민원을 관리하는 체계도 주체별로 상이하다. 일반전화, 120, 모바일, SNS, 홈페이지를 통해 접수되는 대부분의 교통민원은 응답소와

운수사업관리시스템에서 관리되고, 도시철도 운영기관은 개별적으로 ‘고객의 소리’ 게시판을 운영 중에 있다. 그러나 현재의 민원분석은 운수사업(버스, 택시, 화물)에 대한 위반행위 판정과 처분을 목적으로 하는 운수사업관리시스템에 대해서만 한정적으로 이루어지고 있다. 민원분석을 위해서는 이렇게 분산되어 관리되고 있는 민원을 우선적으로 통합하여야 한다.



[그림 3] 서울시 교통민원 접수 및 관리체계(중합)

7개 대분류, 56개 중분류로 구체화된 교통민원통계표 마련

기관별로 분산·관리되고 있는 교통민원을 통합할 수 있는 표준분류체계를 마련하였다. 교통민원통계표(안)은 교통수단(시설)과 교통특성에 따라 7개의 대분류와 56개의 중분류로 구체화되었다. 버스/택시/도시철도 등의 교통수단과, 형태/운영/인프라 등의 교통특성의 조합에 따라 중분류 유형이 생성되었다. 예를 들어 대분류인 주차는 ‘불법주정차’ 형태, ‘주차요금’ 및 ‘거주자/장애인주차’ 운영, ‘주차시설’ 인프라, 행정과 기타라는 중분류를 갖게 된다. 각각의 중분류 하위에는 민원의 제기 목적 및 내용을 상세히 파악할 수 있는 소분류가 존재한다.

[표 1] 새로운 교통민원통계표(안)

대분류		버스	택시	도시철도	주차	도로 및 보행	장애인 콜택시	자전거
1. 형태		버스운전	택시운전	-	불법주정차	자동차신고단속	장콜운전	-
2. 운영	요금	버স্য요금	택স্য요금	도시철도요금	주차요금	통행료	장콜요금	-
	운영	노선조정/배차	콜/앱택시	도시철도운영	거주자우선주차 장애인주차면	-	장콜운영	-
3. 인프라	시설	버스전용차로	택시정류장	도시철도역사	주차시설	공사불편	-	자전거도로
		버스정류장				도로시설		자전거시설
	차량	버스차량	택시차량	도시철도차량	-	-		장콜차량
4. 운영자	업체	버스업체	택시업체	-	-	-	-	-
	기사	버스기사	택시기사	-	-	-	장콜기사	-
5. 제도	정책	-	택시정책	도시철도정책	-	교통안전정책	-	공공자전거
						보행우선정책		
						친환경정책		
	행정	행정	행정	행정	행정	행정	행정	행정
6. 기타		기타	기타	기타	기타	기타	기타	기타

※ 공사불편 : 일시적 도로공사와 관련된 민원(일반적인 건설공사는 도로시설에 포함)

※ 도로시설 : 교통섬, 중앙분리대, 차선, 과속방지턱, 노면표시, 안전펜스, 신호등, CCTV, VMS, 가로등 등

※ 보행시설 : 보도, 블라드, 횡단보도, 육교 등

교통민원통계표는 민원추세 파악 정책모니터링 활용 가능

교통민원이 교통정책 평가 및 계획 수립에 활용되기 위해서는 시계열적 형태의 자료로 구축될 필요가 있다. 민원은 정책변화에 민감하게 반응하므로, 정기적으로 분석된다면 정책추진에 따른 변화를 모니터링할 수 있다. 연구의 결과인 교통민원통계표는 이러한 과정의 첫걸음이 될 것이다.

교통민원통계표를 이용하면 민원에 대한 다양한 해석이 가능하다. 예를 들어 언론에 자주 보도

되는 교통수단별 민원현황도 달라진다. 지금까지는 운수사업에 대한 위반신고 민원만 통계로 구축 발표되어, 택시민원이 71%, 버스민원이 29%라고 알려져 왔다. 하지만 전체교통민원을 분석한 결과 41.7%는 택시, 26.6%는 버스, 17.0%는 도시철도에서 민원이 제기되고 있어, 예상과 달리 준공영체계인 버스와 공영체계인 도시철도에서도 많은 민원이 발생함을 확인할 수 있었다.

민원에 대한 시계열 분석으로 민원추세 파악도 가능하다. 비록 짧은 기간 동안 수집된 민원자료이지만, 주차(164.0%), 장애인콜택시(107.7%), 자전거(72.0%)에 대한 민원 증가율이 높았다. 반면 택시(-1.2%) 민원은 오히려 감소하였다. 한편 민원 수 측면에서 택시민원은 버스민원의 1.6배 수준이지만, 통행량을 고려하게 되면 6.2배 수준으로 벌어지게 된다.

[표 2] 교통수단(사실)별 교통민원통계표

구분	건수(17개월)	비율	증감률	10만 통행당 민원 수
버스	26,802	26.6%	58.8%	0.59
택시	42,017	41.7%	-1.2%	3.66
도시철도	17,163	17.0%	36.3%	0.26
주차	8,821	8.8%	164.0%	0.09
도로 및 보행	5,290	5.2%	56.6%	0.04
장애인콜택시	138	0.1%	107.7%	8.52
자전거	563	0.6%	72.0%	0.22
합계	100,794	100.0%	31.6%	0.50

주 : 증감률은 2014년 초기 3개월(2014.02~2014.04)과 2015년 동기간 3개월(2015.02~2015.04)을 비교

교통민원 정기적으로 상세분석 후 결과 정책에 반영 바람직

교통민원통계표, 민원 상세분석, 특정주제 및 키워드 분석을 통해 서울 교통과 관련된 흥미로운 사실도 확인할 수 있다. 예를 들어 교통민원의 78%는 대중교통 이용객에 의해 제기되고 있고, 교통민원의 제기대상으로는 택시기사가 39%, 서울시가 39%, 버스가 18%를 차지하여 현장에서 교통수단을 운행하는 운전기사뿐 아니라 서울시를 대상으로 하는 민원도 상당수인 것을 알 수 있었다. 민원의 성격을 살펴보면, 신고와 단속이 목적인 민원이 63%로, 고발 민원이 많은 것을 알 수 있었다.

교통민원통계표의 중분류와 소분류는 민원에 대한 상세현황 파악과 해석에 이용될 수 있다. 예를 들어 전체 버스민원 중 ‘버스운전’ 민원은 64.8%로, 택시와 마찬가지로 운전기사의 태도가 민원의 주요 원인인 것을 알 수 있다. 버스부문에서 11.9%를 차지하는 ‘노선조정 및 배차’ 민원을 세부적으로 살펴보면, 버스노선 조정요구가 41.0%, 배차간격 단축이 34.5%, 배차간격 준수가 16.9%로 배차간격에 대한 불만이 상당함을 확인할 수 있다.

구분	건수	비율	구분	건수	비율
1. 행태 버스운전	21,720	64.8%	3. 인프라(시설) 버스전용차로	1,820	5.4%
승하차 관련	12,982	59.8%	단속요청	1,427	78.4%
불친절 태도	5,335	24.6%	설치 및 제거	134	7.4%
난폭운전	2,265	10.4%	운행여건 개선	103	5.7%
교육요청	434	2.0%	단속불만	72	4.0%
서행운전	264	1.2%	기타	83	4.5%
승차거부	177	0.8%	3. 인프라(시설) 버스정류장	2,771	8.3%
기타	264	1.2%
2. 체계(요금) 버스요금	715	2.1%	3. 인프라(차량) 버스차량	1,148	3.4%
교통카드 오류	228	31.9%
결제 관련 분쟁	198	27.6%	4. 운영자(기사) 버스기사	196	0.6%
교통카드 및 단말기	124	17.4%
요금정책	103	14.5%	4. 운영자(업체) 버스업체	290	0.9%
기타	62	8.7%
2. 체계(운행/운영) 노선조정 및 배차	3,981	11.9%	5. 제도(행정) 행정	766	2.3%
노선조정	1,634	41.0%
배차간격 단축	1,375	34.5%	6. 기타	103	0.3%
배차간격 준수	672	16.9%
운행시간 연장	83	2.1%
기타	217	5.5%	합계	33,510	100%

[그림 4] 버스의 교통민원통계표(예시)

또한 민원분석을 통해 특정 질문에 대한 해답을 찾을 수 있다. 예를 들어 ‘택시가 불친절하다고 하는데, 사람들은 어떤 것을 불친절하다고 느끼지?’, ‘최근 주차단속이 심해지고 있는데, 불법주정차와 관련된 불만도 늘어나나?’에 대한 답변과 실제 시민들의 생각을 데이터에 기반하여 확인할 수 있다. 이렇듯 교통민원을 분석하는 것은 민원에 내재된 시민의 요구를 찾기 위한 끊임없는 노력으로, 서울의 교통을 한 단계 업그레이드할 수 있는 기회가 될 것이다.

이 연구의 결과인 교통민원통계표는 런던의 ‘TfL Complaint Report’와 같이 정기적으로 구축되어야 한다. 교통민원통계표는 기존 정책 모니터링과 차기 정책 수립의 기초자료로 활용될 수 있을 뿐 아니라, 시민에게 공개되어 서울의 교통에 대한 진지한 고민을 함께 나누는 계기가 될 것이다.