

버스 서비스 품질평가

1 기본 현황

사업개요

회 계	교통사업특별회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	○ 버스 서비스 만족도 조사 및 버스정책개발과 집행과정의 시민참여 활성화		
사업비 (당해년도)	274,925천원	(국비)	(사비)274,925천원
		기타 (예산 외) (구비)	(기타)

사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
도시교통본부	버스정책과	김정운 2133-2260	노병춘 2133-2262	이상혁 2133-2265
도시교통본부	버스정책과	김정운 2133-2260	이정임 2133-2286	곽현송 2133-2287

2 예산 설명

예산 총괄

(단위 : 천원)

구 분	2017예산액 (A)	2018예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
계	(x-) 269,800	(x-) 274,925	(x-) 5,125	(x-) 1
사무관리비	(x-) 244,800	(x-) 249,925	(x-) 5,125	(x-) 2
국내여비	(x-) 25,000	(x-) 25,000	(x-) 0	(x-) 0

산출근거

과목구분	2018년 예산내역
사무관리비	

과목구분	2018년 예산내역	
	○ 운행실태점검원 현장점검 소모품 1,000,000원	= 1,000천원
	○ 시민모니터단 활동비 12,000,000원	= 12,000천원
	○ 운행점검원 신규채용비 5,125,000원	= 5,125천원
	○ 버스관련 위원회 운영 수당 15,800,000원	= 15,800천원
	○ 버스서비스 만족도 조사 216,000,000원	= 216,000천원
국내여비	○ 현장점검 여비 25,000,000원	= 25,000천원

3 사업 설명

□ 사업목적

- 공정하고 객관적인 버스 만족도 조사를 통해 버스 회사간 건전경쟁을 도모하고, 조사결과를 2018년 버스회사 평가에 반영하여 버스 회사의 서비스 개선 노력 확보
- 버스정책의 효율적 추진을 위하여 시민참여를 통한 대안개발 및 정책적 제언 마련

□ 사업근거

- 버스 운행실태점검원 운영 : 지방공무원법 및 동법 임용령
- 버스 서비스 만족도 조사 : 대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률
- 버스정책시민위원회 운영 : 서울특별시 버스정책시민위원회 운영 조례

□ 사업내용

- 사업기간 : 18.1월~18.12월
- 지원대상
 - 버스운행실태점검원 현장점검 여비 및 소모품 지급 : 15명
 - 버스 서비스 만족도 조사 : 전문여론조사 업체
 - 버스정책시민위원회 운영 : 버스정책관련위원 50여명, 시민모니터단 60명
- 사업규모
 - 버스 운행실태 점검원 점검 : 시내버스 7,421대, 시내버스 정류소 5,865개소 등
 - 버스 서비스 만족도 조사 : 조사 표본수 22,100여명 이상
 - 버스정책시민위원회 : 위원장1명, 부위원장 1명 포함한 50명 이내

○ 사업의 주요내용

- 버스운행실태점검원 운영 : 버스 회사 및 운행노선에 대한 상시적인 버스운행실태 현장점검을 통해 매년 버스 회사 운행실태 평가에 반영
- 버스 서비스 만족도 조사 : 전문여론조사 업체의 승객에 대한 현장서비스 만족도 설문조사를 통해 매년 버스 회사 서비스 평가에 반영
- 버스정책시민위원회 : 시내버스 회사 경영 및 서비스 평가, 시내버스 정기 노선 조정, 버스 회사 경영실태 점검 등 사항별 위원회 개최 및 자문

□ 추진경위

- 버스 서비스 만족도 조사 : 2006년부터 매년 시행
- 버스 정책시민위원회 운영 : 98.3월 조례 제정
 - 인원 확충 : 25명→40명이내→50명 이내
 - 시민모니터단 신설('12.7월)

□ 2018년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		274,925	
운행실태점검원 현장점검 및 소모품 지원	2018.01~2018.09	1,000	
버스정책시민위원회 운영	2018.01~2018.12	15,800	
시민모니터단 운영	2018.01~2018.12	12,000	
버스 서비스 만족도 조사	2018.01~2018.12	216,000	
현장점검 여비	2018.01~2018.12	25,000	
점검원선발사무관리비	2018.01~2018.12	5,125	

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2015년도	○ 버스 서비스 만족도 조사 결과 : 80.09점(목표 77.0점)
--------	---------------------------------------

2016년도	○ 버스 서비스 만족도 조사 결과 : 80.79점(목표80.50점)
2017년도	○ 버스 서비스 만족도 조사 목표 : 80.90

□ 향후 기대효과

- 버스 현장점검 및 시민의 직접 참여로 버스 서비스를 평가하여 시민의 눈높이에 맞는 버스 서비스 수준을 확보하고 서비스 품질을 제고

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	당초예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2014	(x-) 232,000	(x-) 0	(x-) -5,344	(x-) 226,656	(x-) 203,000	(x-) 0	(x-) 23,656
2015	(x-) 232,000	(x-) 0	(x-) 2,892	(x-) 234,892	(x-) 234,462	(x-) 0	(x-) 430
2016	(x-) 242,000	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 242,000	(x-) 225,860	(x-) 0	(x-) 16,140