

버스 서비스 품질평가

사업 설명

사업목적

- 버스운행실태점검원 운영으로 운행실태를 체계적으로 점검함에 따라 지속적이고 객관적인 평가를 통한 고품질의 버스 이용환경 조성
- 공정하고 객관적인 버스 만족도 조사를 통해 버스회사 간 건전경쟁을 도모하고, 조사결과를 2015년도 버스회사 평가에 반영하여 버스회사의 서비스 개선 노력 확보

사업근거

- 버스 운행실태점검원 운영 : 지방공무원법 및 동법 임용령, 연도별 운행실태점검원 운영계획
- 버스 서비스 만족도 조사 : 대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률, 연도별 만족도 조사계획

사업내용

- 지원대상
 - 버스 운행실태점검원 현장점검 여비 및 소모품 지급 : 17명(시간선택제임기제공무원)
 - 버스 서비스 만족도 조사 : 전문 여론조사 업체
- 규 모
 - 버스 운행실태점검원 점검 : 시내버스 7,485대, 시내버스 정류소 5,712개소 등
 - 버스 서비스 만족도 조사 : 조사표본수 20,380명 이상
- 사업기간 : '15. 1~12월
- 사업내용 : 버스 서비스에 대한 정기적인 만족도 조사 및 운행실태에 대한 현장점검 결과를 2015년도 버스회사 평가에 반영
 - 버스 운행실태점검원 운영 : 버스회사 및 운행노선에 대한 상시적인 버스운행실태 현장 점검을 통해 매년 버스회사 운행실태 평가에 반영
 - 버스 서비스 만족도 조사 : 전문 여론조사 업체의 승객에 대한 현장 서비스 만족도 설문 조사를 통해 매년 버스회사 서비스 평가에 반영

추진경위

- 2014년도 버스 운행실태점검원 현장점검
 - 시간선택제임기제공무원 운영 및 현장점검 실시 : '14. 1~12월
- 2014년도 버스 서비스 만족도 조사
 - 조사업체 선정 및 1차 조사 실시 : '14. 7~8월
 - 2차 조사 및 최종보고 : '14. 11~12월

□ 사업추진 절차

○ 집행절차

- 버스 운행실태점검원 운영

· 시간선택제임기제공무원 채용계획 수립·심의(시) → 채용시험 실시·심의(시) → 버스운행실태 점검원 운영계획 수립(시) → 점검활동 및 보고(시↔점검원)

- 버스 서비스 만족도 조사

· 조사계획 수립 및 조사업체 선정(시) → 1차조사 및 중간보고(시민←조사업체) → 2차 조사 및 최종보고(시민←조사업체) → 버스업체 평가 반영(시)

○ 계약체결

- 버스 서비스 만족도 조사

· 계약심사 및 입찰공고(시) → 제안서평가위원회 개최 및 우선협상대상자 선정(시) → 협상 및 계약체결(시↔우선협상대상자)

□ 2015년도 추진방향 및 추진일정

○ 추진방향

- 버스 운행실태점검원 운영 및 버스 서비스 만족도 조사 내실화를 통해 버스회사 평가에 반영 함으로써 버스회사 간 건전경쟁을 도모하고, 고품질의 버스 이용환경 조성

○ 추진일정(단위 : 천원)

- 버스 운행실태점검원 운영

사업추진절차	추진기간	예산집행계획	추진세부내용
계		16,000	-
'15년도 운행실태점검원 운영계획 수립	'15. 1월	-	-
현장점검 여비 및 소모품 구매비 지급	'15. 1~12월	16,000	-

- 버스 서비스 만족도 조사

사업추진절차	추진기간	예산집행계획	추진세부내용
계		216,000	
'15년도 버스 서비스 만족도조사 계획 수립	'15. 2월		
조사업체 선정 및 계약	'15. 3~4월		
상반기 조사 및 중간보고	'15. 5~8월	108,000	
하반기 조사 및 최종보고	'15. 9~12월	108,000	

실·본부·국	부서명	담당자			
도시교통본부	버스정책과	버스정책팀장	구재성 (2133-2262)	주무관	장광섭 (2133-2267)
		운영관리팀장	김기홍 (2133-2286)	주무관	위금환 (2133-2287)

본 사업과 관련하여 자세한 계획서는 아래 홈페이지에서 내려받기 하실 수 있습니다.

<http://opengov.seoul.go.kr/sanction>