

택시서비스 평가 강화

1 기본 현황

□ 사업개요

회 계	교통사업특별회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	○ 택시서비스에 대한 시민만족도 조사		
사업비 (당해년도)	100,000천원	(국비)	(사비)100,000천원
		기타 (예산 외) (구비)	(기타)

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
도시교통실	택시물류과	김기봉 2133-2310	윤정희 2133-2312	이해란 2133-2329

※실국 및 부서명은 예산서 기준으로 작성되어 현재부서와 다를 수 있습니다.

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2019예산액 (A)	2020예산액 (B)	증감 (B-A)	
				(B-A)*100/A
계	(x-) 100,000	(x-) 100,000	(x-) 0	(x-) 0
사무관리비	(x-) 100,000	(x-) 100,000	(x-) 0	(x-) 0

□ 산출근거

과목구분	2020년 예산내역	
사무관리비	○ 택시 서비스 만족도 조사 100,000,000원	= 100,000천원

3 사업 설명

□ 사업목적

- 택시 이용 시민 서비스 만족도 및 정책 인식조사를 통해 택시산업의 문제점을 파악하여 향후 택시산업 활성화를 위한 자료로 활용

□ 사업근거

- 여객자동차운수사업법 제20조 및 동법 시행규칙 제43조
- 서울형 택시발전모델 추진계획(부시장방침, 2015. 3. 23.)
- 국토교통부 '혁신성장과 상생발전을 위한 택시제도 개편방안'(2019. 7. 17.)
 - 택시서비스 평가 의무화 예정

□ 사업내용

- 택시이용 만족도 조사 : 4,500명
 - 조사대상 : 법인택시 이용자 2,000명, 개인택시 이용자 2,000명, 외국인 이용자 500명
 - 조사방법 : 택시에서 하차하는 시민을 대상으로 서비스 만족도 조사 실시
 - 조사내용 : 운수종사자의 서비스, 차량상태, 운행상태, 청결 및 요금, 택시이용실태 등 5개 분야에 대한 20개 이상의 세부 항목별 만족도 조사
- 택시정책 인식 조사 : 1,000명
 - 조사대상 : 서울시 택시서비스 이용 경험이 있는 시민 1,000명
 - 조사방법 : 주요 교통 거점에서 대면면접조사 실시
 - 조사내용 : 택시서비스 및 서울시 택시 정책에 대한 인식 조사

□ 추진경위

- 2005~2011 : 택시서비스 경영평가, 인센티브 지급
 - 고객만족도 조사(설문) : 65.5('05년) → 74.2('11년)
 - 모니터링(직접탑승) : 83.1('05년) → 89.8('11년)
 - 서비스기반 평가(경영평가) : 63.0('07년) → 80.9('11년)
- 2012~2014 : 택시서비스 만족도 조사 실시 (서비스 경영평가 미실시)
 - 고객만족도 조사(설문) : 75.4('12년) → 76.6('13년) → 77.2('14년)
- 2015.2 : 택시서비스 개선을 위한 '서울형택시발전모델' 발표(택시서비스 경영평가를 통한 인증제 도입과 인센티브 지급 방안 강구)
- 2015.6~12 : '15년 택시회사 경영, 서비스 평가, 인센티브 지급
- 2015.12 ~ 2018.12 : 우수택시회사 인증제 시행

- 2016.6~2017.1 : '16년 택시회사 경영, 서비스 평가, 인센티브 지급
- 2017.6~2018.1 : '17년 택시회사 경영, 서비스 평가, 인센티브 지급
- 2018.7~2018.12 : '18년 택시서비스 시민만족도 조사 실시
- 2019.6~2019.12 : '19년 택시서비스 시민만족도 조사 실시

□ 2020년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		100,000	
20년 사업시행계획 수립	2020.03		사업시행계획 방침
사업공고 및 업체선정	2020.04		사업공고 및 업체선정
서비스 평가 실시	2020.05~2020.12	100,000	서비스 평가 실시

4 사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2017년도	○ 택시회사 평가 및 우수회사 인센티브 지급, 이용시민 만족도 조사(78.5점)
2018년도	○ '18년 택시서비스 시민만족도 조사(79.2점)
2019년도	○ '19년 택시서비스 시민만족도 조사(79.6점)

□ 향후 기대효과

- 택시 만족도 조사를 통해 택시정책 개선방향 수립시 참고, 시민서비스 제고

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	최종예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2016	(x-) 2,100,000	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 2,100,000	(x-) 208	(x-) 239,000	(x-) 1,860,792
2017	(x-) 1,240,000	(x-) 239,000	(x-) 800,000	(x-) 2,279,000	(x-) 2,043,842	(x-) 198,800	(x-) 36,358
2018	(x-) 1,100,000	(x-) 198,800	(x-) 0	(x-) 1,298,800	(x-) 1,282,020	(x-) 0	(x-) 16,780