

2024. 7. 5.(금) 조간용

이 보도자료는 2024년 7월 4일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 120다산콜재단 경영본부 정보관리부
기획조정실

경 영 본 부 장	박 재 희	02-3278-5720
정 보 관 리 부 장	강 병 주	02-3278-5751
기 획 조 정 실 장	도 종 현	02-3278-5710
홍 보 담 당 자	박 주 영	02-3278-5717

사진없음 사진있음 쪽수 : 5쪽

"기후동행카드 이용·할인 어떻게?"...서울시 민원창구 '120다산콜'에 물어보세요

- 기후동행카드 시범기간(1~6월) 일평균 353건...총 5만 300건의 시민 상담 대응
- 청년권, 관광용 단기권 등 본사업 변경 내용 현장에 반영...「상담매뉴얼」도 제작
- 각종 시민의 문의와 의견 등 분석 자료 부서에 수시 제공...교통정책 환류에 활용
- 이사장, “시민 상담 문의 유형 분석·제공...기후동행카드 사업 운영 지원에 전력을 다할 것”

서울시민들의 민원창구 역할을 하는 서울특별시 120다산콜재단(이사장 이이재, 이하 재단)이 이달부터 시작된 ‘기후동행카드’ 본 사업에 발맞춰, 대시민 상담 서비스 지원에 본격적으로 나선다.

앞서, 재단에서는 기후동행카드 시범사업 기간인 올해 1월부터 6월까지 기후동행카드 관련 상담을 하루 평균 353건, 총 5만 300건 대응했다.

○ ‘120다산콜재단’은 오세훈 서울시장 재임 시절인 2007년 9월, “서울시 민원을 전화 한 통화로 해결한다”는 슬로건을 내걸고

120다산콜센터로 출범하여 종합적·전문적 시정 상담 서비스를 제공하여 시민 만족 및 소통 편의성 제고에 힘써오고 있다.

- ‘기후동행카드’는 서울시에서 기후위기 대응과 시민 교통비 부담 완화를 위해 월 6만 5천원에 서울 시내 지하철, 버스, 공공자전거(따릉이)까지 무제한으로 이용할 수 있는 대중교통 정기권이다.

□ 시범 기간 기후동행카드 관련 주요 문의 사항은 ▲시행 시기 등 전반적인 사업 내용 ▲분실·보상 방법 및 범위 ▲환승 이용 방법 및 범위 등이었다. 재단은 이러한 시민들의 주요 문의를 유형별로 분석해 기후동행카드 본사업에 시민들의 의견을 반영될 수 있도록 지원하는 등 시범사업 안정화에 기여해 왔다.

- ‘기후동행카드’ 관련 시민 상담은 누적 5만 300건(전체 220만 건 대비 2.3%)으로 일 평균 353건의 상담을 진행하였고, 136건의 사례를 제공하고 있을 만큼 시민의 뜨거운 관심을 받고 있다.



- 이에 재단은 지난 7월 1일 기후동행카드 본 사업이 시행됨에 따라, 청년들을 위한 할인권, 관광객을 위한 단기권 도입 등 본 사업에서 변화된 내용을 현장의 상담사들이 신속·정확하게 상담에 적용할 수 있도록 사례 중심의 「기후동행카드 상담매뉴얼」을 제작했다.
- 기존 시범사업에서 기후동행카드는 공공자전거 사용 유무에 따라 6만 2천원·6만 5천원 등 2종 중에서만 선택할 수 있었으나, 본 사업부터는 단기권(1~7일)으로 그 종류가 다양해졌으며, 기후동행카드 소지자에 대한 할인 혜택도 증가했다.
- 본 사업 시행 전까지 총 29회에 걸쳐 상담 자료를 개선하는 등 시민의 궁금증을 해소하기 위해 세심한 노력을 기울였다.
- 아울러, 상담을 통한 시민의 생생한 목소리가 서울시 교통정책에 반영될 수 있도록 기후동행카드에 대한 시민 상담 분석 자료를 관련 부서에 수시로 제공할 계획이다.
- 이이재 120다산콜재단 이사장은 “기후동행카드 사업이 안정화될 수 있도록 시민에게 신속하고 정확한 정보를 제공할 것이며, 시민 상담 문의 유형을 분석·제공하여 기후동행카드 사업 운영 지원에 전력을 다할 것”이라고 말했다.

붙임. 기후동행카드 주요 문의사항(FAQ).

① 기후동행카드 분실 문의

시민1 미등록한 실물 기후동행카드를 충전한 후 사용하다가 분실한 경우, 새로운 실물카드를 구입하여 잔여기간을 사용할 수 있나요?

상담사1 실물 기후동행카드를 등록하지 않은 경우 분실/도난으로 인한 환불 또는 잔여기간에 대한 인정은 불가합니다.

시민2 실물카드를 분실했을 경우, 티머니 홈페이지에 등록을 해봤다면 30일 만기 사용내역들을 캡처해서 청년할인 요청해야 하는데, 2월말부터 사용한 분들은 캡처를 몇 페이지씩 해야 할 수 있어서 불편할 수 있음. 혹시 다른 방법은 없는지? 또한 실물카드 이용안내문 및 모바일카드 화면에 캡처해야 한다는 내용이 있는지?

상담사2 모든 사용내역을 캡처할 필요 없이 한 두 장 정도 캡처해두시면 됩니다. 분실카드의 번호 16자리를 필히 알고 계셔야 사후환급이 가능하다고 안내 부탁드립니다. 모든 경우에 대해 안내문에 기록할 수 없으므로, 별도 안내되어 있지 않습니다.

② 할인혜택 문의

시민3 기후동행카드 관광권으로도 문화·공연 시설 할인혜택을 받을 수 있나요?

상담사3 기존 기후동행카드(30일권)과 동일하게 할인혜택을 받을 수 있습니다.

③ 이용방법 등 문의

시민4 첫번째 버스에서 하차 시 태그를 못했는데, 두번째 버스로 환승을 할 수 있나요?

상담사4 1회 미태그 누적이 남아있는 채로 환승이 가능합니다. 단, 미태그 2회 누적 시 마지막 승차 시점을 기준으로 24시간동안 사용정지 됩니다.

[예시] 1월 30일에 1회 미태그 하차 → 2월 3일에 하차시 미태그 하차
⇒ 하차 미태그 2회 누적이므로 마지막 승차 기준으로 24시간동안 사용 정지

시민5

기후동행카드 권종 선택을 잘못 한 경우 환불 혹은 변경이 가능한가요?

상담사5

실물/모바일 모두 사용개시일 전에 가능합니다.

[실물카드] 현장(역사 내 무인충전기)에서 바로 사용정지(환불)를 누른 후 완료하면 카드가 초기화되어 바로(즉시) 사용개시일과 권종 선택하여 결제. (이미 충전된 금액은 티머니 카드 &페이에서 15일 이내 환불 처리해야 환불금을 돌려받을 수 있음)

[모바일카드] 모바일 티머니 앱에서 전체메뉴 → 기후동행카드 → 환불신청 완료 후 다시(바로)모바일 기후동행카드 발급하기 선택

또한, 권종 선택 및 사용개시일은 선택할 수 있습니다.

권종 선택을 잘못하여 즉시 변경 시, 변경 전 충전금은 꼭 티머니 카드 & 페이에서 환불 신청해야 영업일 기준 5일 이내 환불을 받을 수 있고 환불 신청하지 않으면 충전금 없어짐(분실/도난 환불신청 후 재사용 등록 내용과 상이/정상카드 환불 기준 적용)