

정책건의

□ 시내버스 무정차의 민원, 현황 조사, 이해당사자 조사 및 문제점 진단을 통해 관련 기준 정립 등 개선방안을 제시

- 본 연구에는 관련법 제도 및 사례 검토, 무정차 민원 및 현황 조사, 이해당사자 조사를 통한 문제점 분석을 수행
- 이를 통해 이용자, 행정기관(시군), 버스운송사업자, 버스운전직 종사자 등 이해관계별 시내버스 무정차 근절을 위한 개선방안 제시

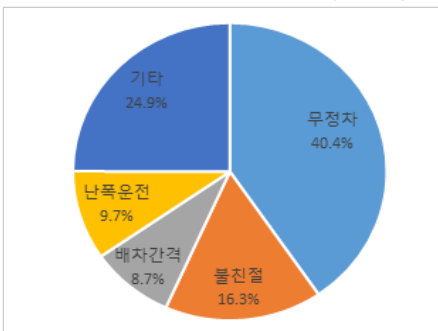
□ 도로교통법에서는 버스가 정차할 수 있는 정류소(정류지)의 범위 규정, 여객자동차운수사업법에서 운수종사자 준수사항으로 무정차 금지

- 버스여객자동차의 정류지임을 표시하는 기둥이나 표지판 또는 선이 설치된 곳으로부터 10M 이내인 곳에서는 (버스외) 정차 및 주차 금지(도로교통법 32조)
- 운수종사자가 여객이 승하차하기 전에 자동차를 출발시키거나 승하차할 여객이 있는데도 정차하지 아니하고 정류소를 지나치는 행위를 금지(여객자동차제26조)

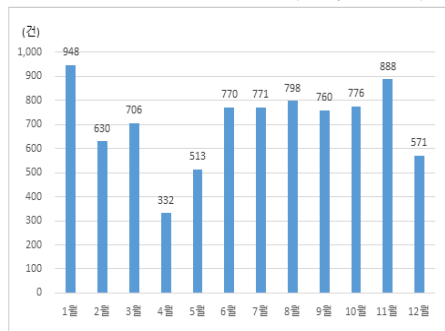
□ 교통법규위반 민원 중 무정차 민원에 대한 비율은 40.4%로 가장 높으며, 무정차 민원 8,463건 중 1월의 민원 건수가 948건으로 가장 많음

- 경기도 시내버스 2020년기준 교통법규위반 20,931건 중 무정차가 40.4%로 가장 많고, 다음 불친절 16.3%, 난폭운전 9.7%, 배차간격 8.7% 순
- 무정차 민원 8,463건 중 1월의 민원 건수가 948건으로 가장 많았으며 다음으로 11월 888건, 8월 798건 순, 4월의 민원 건수가 332건으로 가장 적음

〈경기도 시내버스 민원 접수 현황(2020년)〉



〈경기도 무정차 민원접수 현황(월별, 2020년)〉



■ **이용자 과반이 무정차를 경험하지만 신고율은 낮고, 민원 처리 과정의 문제점으로 절차의 불투명, 복잡함을 지적**

- 이용자 응답자의 과반이 무정차 경험을 하였으나 무정차 위반 신고로 이어진 경우는 이중 5.4%(13명)로 매우 낮은 수준
- 무정차 민원 처리의 문제점은 민원처리 절차의 불투명 31.6%로 가장 높고, 다음으로 절차가 복잡 18.4%, 시간이 많이 소요 15.8% 순

■ **이용자는 무정차의 원인으로 “차내 혼잡으로 추가 승차가 어려울 때”, 운전직은 “탑승 의사 판단의 어려움”을 지목**

- 이용자는 무정차 원인으로 “차내 혼잡으로 추가 승차 어려울 때”, 반면 운전직은 “탑승 의사 판단의 어려움”, “무리한 승하차 요구” 순 선택
- 운전직은 승객의 탑승의사 판단의 어려운 상황으로 “승객의 휴대폰 사용”, “정류 소내 불법 주정차”, “노선별 정차대 없이 여러 노선 정차” 순 선택
- 이용자의 무리한 승차(하차) 요구 상황으로 “하차벨 없이 하차 요구”, “차를 따라 오며 정차 요구”, “정위치 정차 후 추가 정차 요구”, “차로 가로막기” 순 선택

〈 이해당사자별 시내버스 무정차의 원인 〉

구 분	이용자 (명, %)	버스운전직종사자 (점수, 점)
전 체	535 (100%)	-
무리한 배차계획 (근로시간 내 운행 가능한 적 정 운 행 횟 수 초 과)	110 (20.6%)	44.0
탑승 의사 판단의 어려움 (이용자의 대기 중 핸드폰 이용 등)	97 (18.1%)	83.3
무리한 승차(하차) 요구 (출발 후 요구, 버스 앞길을 막거나 도로를 따라와 승차 요구)	82 (15.3%)	69.3
차 내 혼 잡 으 로 추 가 승 차 가 어 려 울 때	111 (20.7%)	58.6
버스기사의 과도한 다중 업무 (전방주시, 운전집중, 배차간격 유지의 어려움 등)	78 (14.6%)	49.0
버스베이 진출입시의 시간, 위험 부담	30 (5.6%)	49.0
차내 승객의 추가 정차 없는 빠른 출발 요구 (독 촉)	27 (5.0%)	45.0
응 답 수	240	-

주 : 점수는 응답별 가중치 반영, (매우 중요한 요인*3 + 중요한 요인*2 + 경미한 요인*1)*100/(총 응답자 수*3).

■ 시군 다수가 버스업체에 무정차 기준 홍보 및 개선 명령 시행, 다만 타부서의 협조가 필요한 시설 개선 등은 추진 미비

- 이용자는 무정차 근절을 위한 정책으로 정류소 주변시설 개선, 무정차 관련 버스 차내 시설 설치, 정류소 시설 개선 등 주로 시설 개선을 우선적으로 선택
- 운전직도 이용자의 응답과 같이 관련 시설 개선을 우선하였으나, 운전직은 이용자의 최하위 순위에 있던 “정류장 이용문화(질서) 홍보”를 최우선 순위로 선택

■ 무정차 근절(예방)을 위해 종전의 일회성 홍보 우주에서 벗어나 법제화(법률개정), 지침 수립, 시설 개선 사업 추진 필요

- 버스정류소 및 차내 Gbus TV에 안전한 버스 이용 홍보 안내, 이용자와 운전직의 소통을 위한 버스 전면가변형 정보표시장치에 “만석(탑승불가)” 표시
- 법제화 및 지침 수립을 기반으로 시내버스 무정차 근절(예방) 기본계획 수립, 운전직 무정차 근절(예방) 교육 강화, 버스 정류장 위치 및 시설 정비(버스베이 포함)

〈 시내버스 무정차 근절(예방)을 위한 분야별 정책방안 〉

구 분	개선방안	목적 및 내용
홍보 (안내)	버스정류소 및 차내 Gbus TV에 안전한 버스 이용 안내 홍보	<ul style="list-style-type: none"> • 정류소 및 차내 Gbus TV에 안전한 버스 이용 안내 • 이용자의 손짓 등 탑승 의사 표시, 노선별 정차 위치 외 정차 불가 인식 확산 홍보
	버스 전면가변형 정보표시장치에 “만석(탑승불가)” 표시	<ul style="list-style-type: none"> • 차내 혼잡으로 안전 문제 예상 시 버스 전면 가변형 정보표시장치에 만석(탑승 불가) 표시
법제화	도로교통법(제32조)의 주정차금지구역 확대 시내버스 무정차 근절(예방)을 위한 조례(조항) 신설	<ul style="list-style-type: none"> • 정류지임을 표시하는 시설, 기둥이나 표지판 또는 선이 설치된 곳으로부터 30미터 이내인곳(10M→30M) • 도시사(시장, 군수)의 의무로 지침 수립, 기본계획 수립, 사업 추진(시설 개선) 및 예산확보 등에 관한 사항
	시내버스 무정차 민원 업무처리 지침 수립 및 배포	<ul style="list-style-type: none"> • 무정차 민원 관련 근거규정, 처분내용, 위반행위, 무정차 기준 및 정류소의 범위, 행정절차, 사례 등 제도화 • 무정차 민원 신고의 용이성 및 처리의 투명성 개선 • 무정차 위반에 대한 소명기회와 과태료 경감 확대
지침수립	시내버스 적정 배차계획 수립 및 관리 지침 수립 및 배포	<ul style="list-style-type: none"> • 운전직의 근로시간 및 휴게시간을 고려한 적정 배차계획 수립에 관한 지침(모니터링 포함) 작성 배포
	시내버스 정류소 위치 및 설치 등에 관한 지침 수립 및 배포	<ul style="list-style-type: none"> • 정류장 위치, 길이, 시설물(반사경, 광고판 등), 주변시설(조경수, 광고판), 버스 베이 및 주정차금지구역 지정 등
	시내버스 운전직 무정차 근절(예방) 교육자료 개발 배포	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스 무정차 민원의 유형, 무정차 예방을 위한 운전, 승객 탑승 및 승하차 등에 관한 사항
사업추진 (시설개선)	시내버스 무정차 근절(예방) 기본계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스 무정차 현황조사, 문제점 및 개선방안, 버스 정류소 위치 및 시설 정비 방안 등
	버스 정류소 위치 및 시설 정비	<ul style="list-style-type: none"> • 정류장 위치, 길이, 시설물(반사경, 광고판 등), 주변시설(조경수, 광고판), 버스 베이 및 주정차금지구역 지정 등
	버스 진입시 안내방송 설비	<ul style="list-style-type: none"> • 버스 도착 및 안전 이용 안내를 위한 방송 설비(버스 도착 시 보도 안쪽으로 한걸음 물러나주세요 안내)

키워드 시내버스, 무정차, 민원