### 관리번호

17

# 택시 통합 콜센터 및 택시기사 복지시설 마련

| 1. 분야          | 복지      | 2. 예산사업 여부    | 예산             |
|----------------|---------|---------------|----------------|
| 3. 완료시기        | 임기 내 완료 | 4. 추진부서(협조부서) | 대중교통과(전략사업추진단) |
| 5. 계속사업 여부     | 계속      | 6. 공약수정 필요 여부 | 불필요            |
| 7. 법규 제.개정 필요성 | 불필요     | 8. 사전절차 이행    | 이행             |

### 공약사항(목표)

◆ 택시 운수종사자의 열악한 근무환경을 개선하고 운수종사자의 복지 증진 및 택시운송사업의 서비스 향상으로 선진 교통 문화 조성

### 공약 확인지표 및 이행실적

| 확인지표명         | 목 표                   | 실 적               | 달성률(%) | 목표달성<br>가능여부 |
|---------------|-----------------------|-------------------|--------|--------------|
| 택시 통합 콜센터 운영  | 2018년 택시 통합<br>콜센터 운영 | 콜센터 통합 완료<br>및 운영 | 100%   | 완료           |
| 양주시 택시복지센터 건립 | 2018년<br>준공 및 개소      | 준공 및 개소           | 100%   | 완료           |
|               | 100                   | %                 |        |              |

### □ 사업개요

- 택시 통합 콜센터('16~'20)
  - 사업내용 : 통합 콜센터를 통한 브랜드콜택시 구축 및 지원
  - \* 기존 콜센터 현황: 4개소(법인 1, 개인 3), 택시대수: 392대(법인 109, 개인 283)
  - 사업장소 : 양주시 택시복지센터 1층
  - 사업예산 : 86백만원
  - 기타 운영비 : 택시기사 회원 자체회비로 운영(연간 195백만원)
- 택시기사 복지시설 마련('18~'19)
  - 사업내용 : 양주시 택시복지센터 건립
  - 사업장소 : 삼숭로 129번길 139-18(2,316m² 중 1.215m²)
  - 사업예산 : 1,800백만원
  - 시설규모 : 연면적 714.2 m² (지하1층~지상2층)

### □ 연도별 추정사업비

(단위: 백만원)

| 구 분 | 총사업비  | 기투자 | 2018  | 2019 | 2020 | 2021 | ~2022.6 | 임기 후 |
|-----|-------|-----|-------|------|------|------|---------|------|
| 계   | 1,886 | -   | 1,800 | -    | _    | 43   | 43      | -    |
| 도 비 | 700   | -   | 700   | -    | _    | -    | -       | -    |
| 시비  | 1,186 | -   | 1,100 | -    | _    | 43   | 43      | -    |

### □ 그동안 추진실적

- O 택시통합 콜센터 운영
  - 개인 및 법인택시 콜센터 통합 합의('19.3.27.)
  - 통합콜센터 운영 협약 체결('19.12.17.)
  - 통합콜센터 운영 개시('20.1.6.)
  - 양주시 택시복지센터 내 통합콜센터 이전('20.1.9.)
  - 양주 브랜드 콜센터 운영규정 제정 및 시행('20.6.26.)
  - 콜센터 운영 지원(상담원 2명 인건비)('21.1.~)

#### O 양주시 택시복지센터 건립

- 경기도 택시복지센터 건립 방침 결재('17.11.17.)
- 공유재산관리변경 계획 의회 승인('18.7.23.)
- 택시복지센터 공사 착공('18.11.01.) 및 공사 준공('19.9.31.)
- 택시복지센터 수탁자 선정(협약) 및 운영개시('19.12.18.) ※ 경기도 개인택시운송조합 양주시조합 선정(3년간)

### □ 추진계획

O 택시복지센터 운영 및 양주 브랜드 콜센터 운영 지속 지원

### □ 추진일정(분기별)

| 7.0t II II       |   | 임 2018 |   | 2019 |   |   | 2020 |   |   | 2021 |   |   |   | 2022 |   |   | 임 |   |   |   |   |    |
|------------------|---|--------|---|------|---|---|------|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 공약목표             | 전 | 1      | 2 | 3    | 4 | 1 | 2    | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 기후 |
| 택시 통합 콜센터<br>운영  |   |        |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 양주시 택시복지센터<br>건립 |   |        |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |    |

## □ 예상되는 문제점 및 대책

- (문제점) 통합 콜센터 운영비 부족에 따른 지원 요청
- (대책방안) 2021년부터 콜센터 상담원 2명 인건비 지원(43백만원)

### □ 기대효과

- 통합 브랜드콜택시 구축으로 서비스 향상 및 경쟁력 강화
- O 택시운수종사자의 열악한 근무환경 개선 및 운수종사자 복지 증진

### 공약이행 총평

- 공약진행 : 완료
- 공약총평
- 통합 콜센터 운영과 택시종사자 근무환경 개선으로 택시 서비스의 질이 향상되어 시민의 교통복지 향상

| 70t U #1      |      |       | 과 | 7  | 장 | 이승대 | <b>1</b> 6600 |
|---------------|------|-------|---|----|---|-----|---------------|
| 공약사항<br>정책실명제 | 추진부서 | 대중교통과 | 팀 | 7  | 장 | 나태인 | <b>1</b> 6601 |
|               |      |       | 주 | 무구 | 관 | 이용호 | <b>1</b> 6602 |