

부천시 교통약자 이동지원센터 운영지침

(시행) 2025. 1. 1.

(일부개정) 2024. 12. 17.

제1장 총칙

제1조(목적) 본 지침은 「경기도 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」 및 「부천시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」에 따라 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 이동지원센터, 특별교통수단, 대체수단의 이용 및 운영에 필요한 사항 등을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “교통약자”란 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조 제1호에 따른 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람을 말한다.
2. “중증보행장애인”이란 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인을 말한다.
3. “특별교통수단”이란 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제8호에 따른 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원 하기 위하여 휠체어 탑승 설비 등을 장착한 차량을 말한다.
4. “대체수단”이란 특별교통수단 외의 차량(경기도 특별교통수단 광역 이동서비스 표준지침에 따른 대체수단 등)을 말한다.
5. “바우처택시”란 경기도(이하 “도”라 한다) 또는 시군에서 운영비를 지원하는 택시를 말한다.
6. “임차택시”란 시군과 택시운송사업자 또는 택시 운수종사자 개인 간 계약을 통해 임차하여 운영하는 택시를 말한다.
7. “교통약자전용차량”이란 리프트가 장착되지 않은 자동차 중 도비를

보조 받아 구입·운영하는 차량 및 시군센터에서 구입·운영하는 차량을 말한다

8. “광역 이동지원센터”란 도내 시군, 수도권, 인접지역 등 특별교통수단의 원활한 환승·연계를 지원하는 이동센터를 말한다.
9. “부천시교통약자이동지원센터”란 부천시 특별교통수단 및 대체수단 등 교통약자 이동지원 차량을 운영 및 관리하는 이동지원센터를 말한다.
10. “관내”란 하나의 독립된 시군 단위의 행정구역을 말한다.
11. “광역”이란 관내를 제외한 수도권 전역을 말한다.
12. “수도권”이란 「수도권정비계획법」 제2조 제1호 및 동법 시행령 제2조에 따른 경기도, 서울특별시, 인천광역시를 말한다.
13. “인접지역”이란 서울·인천을 제외한 경기도와 행정구역 경계에 있는 시군을 말한다.
14. “바우처 택시 서비스”란 시각, 신장장애인 등 비휠체어 교통약자를 대상으로 바우처택시 이용 시 비용의 일부를 지원해 주는 이동지원 서비스를 말한다.
15. “맘(Mom)편한 택시 서비스”란 부천시 출산장려 및 교통약자 이동권 확대의 일환으로 임산부(Mom)가 안전하고 마음 편히 병원에 갈 수 있도록 바우처택시 이용 시 비용의 일부를 지원해 주는 이동지원 서비스를 말한다.
16. “교통약자 전용버스”란 장애인, 65세 이상 고령자, 임산부, 유모차 이용 영유아 등 교통약자와 동승 보호자가 이용할 수 있도록 일정노선을 운행하는 버스(휠체어 리프트 장착)를 말한다.
17. 그 밖에 이 지침에서 사용하는 용어는 관련 법령 및 경기도 지침에 따른다.

제3조(적용 범위) ① 본 지침은 부천시교통약자이동지원센터(이하 “이동지원센터”라 한다), 그 종사자, 특별교통수단 및 대체수단 이용자에게 적용한다.

② 관련법령 및 경기도 지침에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 본 지침이 정하는 바에 따른다.

제2장 이동지원센터 기능

제4조(이동지원센터 기능) ① 부천시 교통약자이동지원센터는 다음 각호의 기능을 수행한다.

1. 특별교통수단 및 대체수단의 이용대상자 신청 접수, 이용대상자 심사 및 등록 (주민등록지 또는 거주지 우선, 출발지 시군), 사전예약을 위한 재직·재학증명서 등록
2. 대체수단(바우처택시, 임차택시, 교통약자전용차량 등) 확보·운영, 접수 및 배정 관리
3. 특별교통수단 및 대체수단의 운행, 안전 및 차량 관리
4. 특별교통수단 및 대체수단을 운행하는 운전원에 대한 안내·상담, 교육 및 관리
5. 출발, 도착, 이용목적 등 특별교통수단 및 대체수단 이용 정보에 관한 통계 관리
6. 이용자에 대한 안전 확보 및 관리
7. 광역 이동지원센터와의 협력 및 지원
8. 그 밖에 이동지원센터의 운영, 교통약자 이동지원에 필요한 업무로 시장이 인정하는 업무

제3장 특별교통수단 광역이동서비스 운영

제5조(운영시간) 특별교통수단의 운행시간과 콜센터 상담 및 접수 업무는 365일, 24시간 운영을 원칙으로 한다.

제6조(운행지역) ① 교통약자 이동편의를 위해 제공되는 모든 교통수단은 광역 및 인접지역으로 구분하여 운행한다.

- ② 특별교통수단은 협약에 따른 수도권 전역, 광역을 운행하여야 한다.
- ③ 인접 지역은 광역자치단체 간 협의가 이루어진 지역만 가능하며, 사전예약으로 진행하고 시간대별 광역 운행 대수의 5% 이내로 운영한다.
단, 시·군 차량 보유현황 등 여건에 따라 예약 배차 비율은 달리 설정할

수 있으며, 부천시 방침에 의거 사전예약은 운영하지 아니할 수 있다.

제7조(차량 배정) ① 특별교통수단은 자동배정을 원칙으로 한다. 다만, 특별한 사유가 있는 경우 지역의 교통 여건 등을 고려하여 지정배정을 할 수 있다.

② 대체수단(바우처택시, 임차택시, 교통약자전용차량)의 배정 관리는 부천시 교통약자이동지원센터에서 시행한다.

제8조(운행 방법) ① 특별교통수단 중 당일 시간대별 운행 대수의 **최소 40% 이상은 통합(관내+관외) 권역 무관으로 운행한다.**

② 특별교통수단은 편도 운행을 원칙으로 하며, 이용자가 인접지역에서 이용할 경우 그 지역의 차량, 출발지 또는 목적지 시군의 차량을 이용할 수 있다. 다만, 경기도 내 광역이동 운행 완료 후 이동거리 등 조건을 만족하는 이용자가 있을 경우 해당 이용자를 탑승하여 회차하여야 한다.

③ 심야 시간에는 운행지역을 구분하지 않고 배정 운영하며, 시군 상황을 고려하여 경기도 특별교통수단 광역이동서비스 표준지침[별표 2]에 따라 탄력적으로 운영할 수 있다.

제9조(운행대수) ① 센터의 장은 보유하고 있는 특별교통수단의 모든 차량이 교통약자 이동지원에 사용될 수 있도록 한다. 다만, 주말(공휴일 포함) 및 심야시간에는 이용수요 및 운전원 수급 상황에 따라 감축하여 운행할 수 있다.

② 심야 시간 특별교통수단 운행 대수는 특별교통수단 광역이동서비스 표준지침[별표 2]와 같이 운행될 수 있도록 노력한다.

③ 기상악화, 차량고장 등으로 사고발생이 우려될 경우 운행 대수를 조정하거나 중지시킬 수 있다. 다만, 운행을 중지 또는 대수 조정이 필요한 경우 이용자에게 전체 공지하여 불편을 최소화할 수 있도록 한다.

제10조(불편 및 고충사항 처리) 광역이동지원센터 및 이동지원센터의 장은 센터와 차량이용 중 발생하는 불편민원 및 고충사항은 민원사무 처리 규정에 따라 신속히 처리될 수 있도록 조치한다.

제4장 특별교통수단 광역이동서비스이용

제11조(이용대상자) ① 특별교통수단 이용대상자는 다음 각호와 같이 규정한다.

1. 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제6조제1항에 따른 중증 보행장애인으로서 경기도 특별교통수단 광역이동서비스 표준지침 [별표 1]에 따른 이용자
2. 대중교통을 이용하기 어려워 휠체어 이용이 필요하다는 내용이 명시된 의학적 진단서(의료법 제3조에 따른 종합병원급 이상에서 발급)를 제출한 일시적 휠체어 이용자
3. 제1항 제1~제2호에 해당하는 교통약자와 동반하는 가족 또는 보호자

② 대체수단의 이용대상자는 부천시에 주민등록이 되어 있는 사람으로서 다음 각호와 같이 규정한다.

1. 제1항1호에서 정하고 있는 사람 중 휠체어를 이용하지 않는 사람
2. 임산부(임신 중이거나 출산 후 1년 이내인 사람)로서 임신확인서 및 출생증명서 등 증명서류를 제출한 사람
3. 지적·자폐성·정신 장애의 정도가 심한 장애인으로서 휠체어를 이용하지 않는 사람
4. 제2항 제1~제3호에 해당하는 교통약자와 동반하는 가족 또는 보호자

③ 제1항 및 제2항에 따른 이용자임에도 불구하고 위급한 상황 발생시에는 「응급의료에 관한 법률」에서 제시하고 있는 구급차를 이용해야한다.

④ 제1항의 규정에도 불구하고 심야시간에는 대체수단 이용자도 특별교통수단을 이용할 수 있다.

⑤ 제1항에 따른 이용대상자 중 휠체어를 이용하지 않는 사람은 특별교통수단 및 대체수단을 동시에 접수하여 이용할 수 없다.

⑥ 제1항에 따른 의학적 진단서는 의료법 제3조에 따른 종합병원급 이상에서 발급한 진단서를 말한다. 단, 광역시행 이전('23. 10. 4. 이전) 이용자가 수술받은 병원(단, 의료법 제3조에 따른 병원급만 인정)에서 발급한 진단서의 유효기간이 남은 경우에는 이를 인정한다.

⑦ 제6항에 따른 진단서에는 대중교통 이용이 어려워 휠체어 이용이 필요

하다는 내용과 그 기간이 명확한 숫자 또는 문구로 명시되어야 한다. 다만, 기간이 명시되지 않은 경우 그 효력은 진단서 발급일로부터 6개월로 본다.

⑧ 제1항 및 제2항에 따른 보호자 탑승은 2인이 원칙이나, 불가피한 사정에 따라 상기 인원외에 추가 동승해야 할 경우 차량좌석수에 따라 최대 1인에 한하여 추가 탑승할 수 있다. 다만, 추가탑승하는 경우 총 3배의 이용요금을 부담해야 한다.

⑨ 제8항에 따른 탑승인원은 운전자 포함 최대 5인이며, 어린이인 자녀는 차량의 좌석수에 따라 추가 요금 없이 탑승할 수 있다. 단, 관련 법령에서 정하는 운행상의 안전기준을 이용자가 준수하지 않아 차량 사고가 발생한 경우, 정원 초과 인원(태아, 어린이 포함)에 대한 보험 처리 적용 시 불이익이 발생하면 이용자의 귀책사유로 한다.

제12조(이용절차) ① 교통수단을 이용하고자 하는 사람은 사전에 이용대상자 등록 절차를 거쳐야 하며, 이용대상자로 등록된 후부터 이용신청 절차를 통하여 이용할 수 있다.

② 이용대상자 심사신청 절차, 심사에 관한 사항은 이동지원센터에서 별도의 규정에 의거 업무를 수행한다.

제13조(이용신청) ① 특별교통수단의 이용신청은 광역이동지원센터 전화, 모바일 앱, 홈페이지, 문자를 통해 할 수 있다. 특별교통수단 이용은 다음 각 호를 따르며, 사전예약 운영은 교통약자의 원활한 이동 지원을 위해 센터에서 정할 수 있다.

1. 특별교통수단 이용은 즉시콜과 사전예약을 병행하며, 전체 이용횟수는 1일 4회로 제한한다. 다만 사전예약의 이용횟수는 1일 2회로 제한한다.
2. 사전예약은 이용일 기준 1일전 07시부터 22시 사이에 선착순으로 전화, 모바일 앱, 홈페이지를 통해서만 신청할 수 있다.
3. 사전예약은 병원진료, 등하교, 출퇴근 시 편도로 이용 가능하며, 이를 증빙할 수 있는 서류(병원은 예약내역, 등하교는 재학증명서, 출퇴근은 재직증명서)를 사전에 해당 시군센터에 제출해야 한다. 다만, 병원 예약내역은 탑승시 운전자에게 제시하여야 하며, 미제출시 해

당일부터 7일간 특별교통수단 이용이 제한된다.

4. 경기도 내, 수도권 사전예약 및 즉시콜 배차 후 접수일기준 30일 이내 취소 횟수가 6회 이상일 경우 경기도 특별교통수단 광역이동서비스 표준지침 제17조(이용제한)에 따라 특별교통수단 이용이 제한된다.
5. 제1호에 따른 전체 이용횟수는 즉시콜 및 사전예약을 통한 차량배차 후 이용 취소 건, 배차 후 미탑승 건을 모두 포함하여 산정한다.
6. 제4호에 따른 취소횟수는 차량배차 후 이용취소 건, 배차 후 미탑승 건을 모두 포함한다.
7. 즉시콜 이용자는 당일 접수, 당일 운행 차량 탑승을 원칙으로 한다. 단, 당일 심야차량 이용 목적인 즉시콜 접수자는 당일 심야 차량에 한해서만 탑승할 수 있다.

② 이용자는 목적지가 변경되거나 이용을 취소하고자 할 때에는 차량이 배차되기 전까지 배정 통보된 번호로 **연락해야 한다.**

③ 차량이 접수한 지점에 도착한 이후 대기시간이 10분을 초과할 경우는 배정은 취소될 수 있으며, 사전예약 차량의 경우 예약시간으로부터 대기시간이 10분을 초과할 경우 **배정이 취소될 수 있다.**

④ 이용자는 특정 차량 또는 운전원을 지정하여 신청할 수 없으며, 운전원은 이용자를 임의로 탑승시킬 수 없다.

⑤ **대체수단 중 교통약자전용차량의 이용신청은 부천시 교통약자이동지원센터에 전화로 할 수 있으며 이용횟수는 1일 4회로 제한한다. 대체수단 이용은 본 조 제2항, 제3항, 제4항을 준용한다.**

제14조(이용요금) 제14조(이용요금) ① 특별교통수단 및 교통약자전용차량은 네비게이션에서 제공하는 실시간 최적거리(유료도로 포함) 기준으로 운행하며, 이를 적용한 이용요금을 부과한다. 다만, 관내이동의 경우는 현지 상황에 따라 무료도로의 최적거리로 운행할 수 있다.

② 특별교통수단 및 교통약자전용차량 이용요금은 경기도 특별교통수단 광역이동서비스 표준지침을 따른다.

③ 이용요금 외에 차량 탑승 중 발생하는 통행료 및 주차료는 이용자 부담을 원칙으로 한다.

제15조(이용자 준수사항) ① 특별교통수단 및 대체수단 이용자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 이용자는 승차할 때 운전원에게 이용대상자 본인임을 확인할 수 있는 신분증을 제시하여야 하며, 운전자가 이용자의 신분확인을 소홀히 할 경우 센터에 해당사항을 통보하여야 한다.
2. 차량 도착 시 즉시 승차할 수 있도록 정확한 주소를 제공해야 하며, 지정된 장소에 대기하여야 한다.
3. 이용자는 중간에 목적지를 변경하거나 목적지 도착 전까지 교통약자의 안전을 위하여 중도하차 할 수 없으며, 운전자의 지시를 따라야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 목적지 변경 또는 이용신청을 취소해야 하는 경우 센터에 즉시 통보하여 승인받아야 한다.
4. 이용자는 운전원의 안전 운행에 필요한 조치사항을 따라야 하며 이를 방해하는 행동을 하는 경우 운전원은 이에 대한 경고를 할 수 있으며, 위급한 상황은 보고한 후 운행을 거부할 수 있다.
5. 이용자는 타인에게 양도하거나 이용목적에 부합하지 않게 이용할 수 없으며 위반시 이용제한 및 영구 제명될 수 있다.
6. 교통수단 이용 중에는 음식물 섭취와 과도한 수화물의 적치·이송이 금지된다. 반려동물은 안내견이나 공인기관에서 인증을 받았거나 표식된 조끼를 착용한 장애인 보조견을 제외하고는, 전용 운반상자(이동형 케이지, 케널 등)에 넣어야만 탑승할 수 있다. 종이박스나 비닐 등 전용 운반상자가 아닌 이동수단은 허용되지 않는다. 이용자는 차량 예약 시 반려동물 동반 탑승 여부를 반드시 사전에 고지해야 한다.
7. 이용자는 특정 상담원과 운전원을 지정하거나 거부할 수 없다.
8. 조수석에는 사고의 위험으로 인해 탑승을 제한한다. 다만 부득이한 경우 보호자에 한하여 탑승을 허용할 수 있다.
9. 유사휠체어(개조된 유모차, 워커 개조품 등) 이용 시 탑승이 거부될 수 있다. 휠체어 탑승 시 안전고리 체결을 거부할 경우에는 승차를 거부할 수 있다. 전동스쿠터의 경우, 안전고리 및 벨트 착용이 가능한 의료용 스쿠터는 탑승이 가능하나, 안전고리 및 벨트 착용이 불가능한 전동스쿠터나 소형 4륜 바이크 등은 탑승이 불가할 수 있다. 전동스쿠터 탑승 시 안전을 위해 휠체어석에 격납하고, 이용자는 운전자가 지정한 좌석에 반드시 착석해야 한다.

10. 만취자(언어소통이 안되거나 몸을 못가누는 경우) 및 의복 등에 오물이 심하게 묻었을 경우 모든 교통수단 탑승이 거부될 수 있다.
 11. 상담원과 운전원에게 폭언, 폭행, 성희롱, 욕설 시 상담을 즉시 종료하거나, 운행을 거부할 수 있으며, 운전원의 업무범위를 벗어나는 부분에 대해 요구할 수 없다.
 12. 이용자의 안전을 위하여 필요시 보호자의 동승을 요청할 수 있으며, 보호자는 이를 따라야 한다.
 13. 지적, 정신, 자폐장애인 및 일시장애로 진단서를 제출하여 등록한 교통약자가 차량을 이용할 때는 반드시 보호자를 동승하여야 한다. 다만, 운영지침에 규정된 “보호자 동의서” 제출 시에는 단독 탑승을 허용할 수 있다.
- ② 센터의 장은 제1항에 따른 위반 사안이 심각한 경우 광역이동지원센터 및 이동지원센터와 협의를 통해 이용을 제한하거나 정지시킬 수 있다.
 - ③ 이용대상자는 교통약자이동지원센터의 요청에 따라, 이용자격 갱신이나 고객 정보 변동사항 확인을 위해 필요한 서류를 정기적 또는 수시로 성실히 제출해야 한다. 이를 이행하지 않을 경우, 이용 자격이 정지되거나 상실될 수 있다.
 - ④ 차량 이용 중 발생한 유실물은 교통약자이동지원센터에서 보관하며, 1개월 이상 찾아가지 않은 경우 별도의 처리 지침에 따라 처리된다.

제16조(이용 제한) ① 이용자가 다음 각호의 어느 하나를 누적 위반 시 광역 및 시군이동지원센터와 협의를 통해 이용을 제한하거나 정지시킬 수 있다.

1. 장애인등록증 미소지자나 유효기간 경과자
2. 운전원의 정당한 본인확인 요구를 거부하거나, 신청인 본인이 아닌 다른 사람에게 차량을 양도하는 경우
3. 중증 환자가 보호자 없이 탑승하거나, 사고 발생 가능성이 있는 경우
4. 2열 보호자석(1개 좌석) 이상의 물건을 적재하는 경우 및 휠체어석에 수하물 적재를 요구하는 경우 및 짐을 옮기는 목적으로 특별교통수단을 이용할 경우
5. 상담원·운전원에게 폭언, 폭행, 욕설, 성희롱 등을 하는 경우

6. 상담원 상담이나 예약을 방해하거나 장난 전화를 주기적으로 할 경우
 7. 이동지원센터와 특별교통수단의 기물을 손괴한 경우
 8. 이용 후 이용요금을 지불하지 않는 경우
 9. 차량 이용신청 후 별도의 통보 없이 차량을 이용하지 않거나, 차량 도착 후 일정 시간 승차하지 않은 경우, 차량 배차 후 별도의 취소 절차 없이 이용자의 개인 사유로 탑승하지 않은 경우
 10. 기타 특별교통수단 운영, 이용 등을 저해하는 경우
 11. 제11조제1항2호에 따른 휠체어 이용자가 차량 탑승 시 휠체어를 이용하지 않는 경우
- ② 이용자가 다음 각호의 어느 하나를 접수일 기준 30일내 6회 이상 위반할 경우 7일간 차량 이용을 제한할 수 있다. 다만 3호의 경우 1회 위반 시 7일간 차량 이용을 제한할 수 있다.
1. 경기도 내 병원이용 목적의 사전예약 후 탑승 시 병원 예약내역을 운전원에게 제시하지 않은 경우
 2. 사전예약 및 즉시콜 배차 후 취소횟수(차량배차 후 이용취소, 배차 후 미탑승건 포함)
 3. 상담원·운전원에게 폭언, 폭행, 욕설, 성희롱 등을 하는 경우

제5장 운전원과 상담원의 복무 및 교육

제17조(운전원 준수사항) ① 운전원은 「도로교통법」 등 관계 법령 및 조례를 준수하고 시군 조례에 따라 안전하게 운행하여야 한다.

② 운전원은 운행 중 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 이용자가 특별교통수단 및 대체수단을 이용대상자인지 신분증 또는 증명서류를 반드시 확인해야 하며, 부정사용 적발 시 즉시 이동지원센터에 통보하여야 한다. 이용대상자 여부를 확인하지 않아 부적합 이용자가 탑승하여 이용한 경우 센터는 운전자에게 배임 책임을 물을 수 있다.
2. 운전원은 이용자의 불편이 없도록 출발지에서 목적지까지 안전하게 운행하며, 승하차를 지원하는 등 이동지원센터에서 요청한 사항을

성실히 이행하여야 한다.

3. 이용자 탑승 후 안전벨트 및 고정장치 이상이 없는지 확인한 후 차량을 출발해야 하며, 비정상적인 차량 흔들림 등 안전하지 않은 상황이 발생하거나 예측되는 경우 이용자에게 미리 알려야 한다.
 4. 차량 운행 중 중대한 고장을 발견하거나 사고 시 즉시 운행을 중지하고 해당 시군 이동지원센터에 보고한 후 지시를 따라야 하며, 시군 이동지원센터에서는 배정 중지 결정 시 광역이동지원센터에 통보하여야 한다.
 5. 운행 중 이용자에게 위험한 상황이 발생하는 경우 즉시 119 및 소속된 센터에 연락하고, 응급실 이송 등 신속하게 조치하여야 한다.
 6. 교통상황 등으로 시간 내에 도착이 어렵다고 판단되는 경우 배정 통보된 센터에 즉시 연락하여 적절한 조치를 해야 한다.
 7. 차량배정 시에는 광역이동지원센터, 근태 및 차량 관리는 이동지원센터에서 요청하는 사항을 따라야 한다.
 8. 도로교통법과 제반 법규를 충실히 준수하여 안전운행을 해야 하며, 본인의 부주의로 법규를 위반하여 발생한 각종 범칙금은 운전원이 부담한다.
 9. 근무 시간 근무지를 이탈하지 않으며, 부득이하게 이탈해야 할 경우는 이동지원센터 관리자에게 즉시 연락하여야 한다.
 10. 차량, 통신장비 등을 사적으로 사용할 수 없으며, 근무 시간 외 운행을 금지한다. 근무 시간 외에 발생하는 사고의 처리와 비용은 운전원이 부담한다.
 11. 운전원은 용모를 단정히 하고 신분을 확인할 수 있는 명찰, 사원증 등을 항상 착용하거나 소지하여야 한다.
 12. 운행 중에 발생한 수입금은 투명하게 관리하고, 정해진 요금 이외의 수고비, 사례비 등을 이용자에게 요구하거나 받지 않는다.
 13. 운전원 준수사항을 이행하지 않아 민원이 발생된 경우에는 해당 운전원에 대하여 주의 촉구 등 경고 조치를 할 수 있다.
- ③ 위 각호에서 정하는 사항 이외에 「여객자동차 운수사업법 시행규칙」 제44조 제3항의 [별표4] (운송사업자 및 운수종사자의 준수사항)의 각 항목을 준수하여야 한다.

제18조(상담원 준수사항) ① 상담원은 업무수행 중 다음 각호의 준수 사항을 지켜야 한다.

1. 이용자의 개인정보가 유출되지 않도록 해야 한다.
2. 관계 법령, 업무처리지침(매뉴얼) 등 업무 처리 절차를 충분히 숙지하여야 한다.
3. 업무, 복무 등을 관련 규정에 따라 성실히 이행하고, 민원이나 긴급 처리사항 발생 시 즉시 보고 후 조치하여야 한다.
4. 특정 이용자와 운전원의 사적인 편의를 위해서 본인의 권한을 남용하지 아니하며, 관련 규정을 준수할 수 있도록 한다.
5. 근무 종료 시 인계인수를 철저히 하여 이용자의 불편 및 업무에 혼선이 발생하지 않도록 한다.
6. 차량, 통신장비 등을 사적으로 이용하거나 제공하지 아니한다.
7. 전화를 신속하게 받아야 하며, 수신자 소속·성명을 정확히 밝혀야 한다.
8. 이용자에게 친절하게 응대하며, 비속어나 잘못된 표현을 쓰지 않는다.
9. 도움이 필요한 사항 등 특이사항은 운전원에게 사전에 안내 하여야 한다.
10. 특별교통수단 및 대체수단의 효율적인 배정 및 운행의 효율성을 높이기 위해 노력한다.
11. 배정상의 오류 등 상담원 귀책 사유로 시간 내에 도착하지 못하는 경우 이에 대하여 이용자에게 양해를 구하고, 해당 운전원에게 통보 및 즉시 재배정 등의 적절한 조치를 해야 한다.
12. 상담원 준수사항을 이행하지 않아 민원이 발생된 경우에는 해당 상담원에 대하여 주의 촉구 등 경고 조치를 할 수 있다.

② 위 각호에서 정하는 사항 이외에 광역 이동지원센터의 업무 매뉴얼을 준수하여야 한다.

제19조(직원교육) ① 이동지원센터 콜센터 상담원과 특별교통수단 및 대체수단 운전자의 개인별 업무역량 및 고객만족도 향상을 위하여 장애인 인권, 교통약자 서비스, 특별교통수단 및 대체수단 시설 유지·관리, 성

인지 등에 대한 직무교육을 분기별 1회 이상 실시하여야 한다.

② 이동지원센터 콜센터 운영에 필요한 매뉴얼과 특별교통수단 및 대체수단 운행에 필요한 매뉴얼은 별도로 작성하여 비치하고 교육에 사용한다.

제20조(운전원과 상담원 보호) 이동지원센터는 특별교통수단 및 대체수단 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱 발생 시 감정노동자 보호를 위해 즉시 통화를 종료하고 업무를 중지할 수 있다. 또한 이러한 행위로 인한 신체적·정신적 피해를 예방하고 치유하기 위해 필요한 지원 대책을 마련하여 제공할 수 있다.

제21조(교통사고 처리) 운전원은 교통사고가 발생한 때에는 다음 각 호를 조치한 후 이동지원센터에 지체 없이 보고하여야 한다.

1. 사고발생일시 및 장소 확인
2. 사고내용 신고(경찰서, 보험회사)
3. 신속한 인명구조 및 안전조치
4. 상대 차량 파악(운전자, 전화번호, 보험 가입 여부)
5. 목격자 확보 및 기타 조치에 필요한 사항

제22조(차량 사고 발생 억제를 위한 대책) 특별교통수단 및 직접 구입하여 운영하는 대체수단 운전원의 부주의로 인한 사고 발생으로 인명피해 및 재정적 손실 방지를 위하여 다음과 같은 조치를 취할 수 있다.

1. 운전자 과실 70% 이상 사고를 연간 2회 이상 발생 시
 - 가. 일반직 직원 : 근무성적평정 시 최하위 등급 반영 및 각종 표창 수혜 제외
 - 나. 기간제 직원 : 근로계약 기간 종료 시 재계약 기간 연장 중지
2. 단, 제1호의 규정에도 불구하고 중단기 인력 운영계획 관련 특별교통수단 차량사고 예방 및 절감을 위하여 운전자 과실 100% 사고를 연간 1회 이상 발생시킨 기간제 운전원에 대하여 당해 연도 근로계약 종료 시 기간 연장 재계약을 중지할 수 있다.

제6장 교통약자 전용버스 및 바우처(맘편한)택시

제23조(전용버스) ① 교통약자 전용버스는 관내 지정된 거점노선을 평일만 운영하는 것을 원칙으로 한다.

② 이용요금은 버스 탑승시 500원(편도)을 카드로 결제 하여야 한다.(환승불가)

제24조(바우처 택시 서비스 및 맘(Mom)편한 택시 서비스) ① 기본요금은 특별교통수단의 기본요금과 같으며, 기본요금과 이용건당 지원금 상한액을 초과하는 요금은 본인 부담으로 한다.

② 운행시간은 평일 06:00 ~ 22:00, 토·일요일 및 공휴일 08:00 ~ 17:00이며, 해당 시간 콜센터 접수건에 한해 서비스를 제공한다. 1일 이용 횟수는 4회 이내이며, 월 이용 횟수는 센터장이 예산 및 운영 상황을 고려하여 시장의 승인을 받아 별도로 정한다. 센터장은 이용 횟수를 변경한 경우, 사전에 이용자에게 공지하고, 이를 홈페이지에 게재하여 불편을 최소화하도록 노력해야 한다.

③ 운행지역은 관내, 관외 지역으로 구분하며, 이용 대상은 부천시에 주민등록이 되어 있는 비휠체어 교통약자 및 임산부로 한다.

가. 비휠체어 교통약자: 관내 및 관외(목적제한 없음)

나. 임산부: 관내 및 관외(인접시군)의 병원에 한하여 이용 가능

※ 단, 출산 전후 각 2개월씩 총 4개월은 관내에 한하여 병원 외 목적도 이용가능

- 관내 이용가능 병원(8종) : 산부인과, 대학·종합·여성병원, 산후조리원, 어린이병원, 소아과, 보건소

- 관외 이용가능 병원(4종) : 산부인과, 대학·종합·여성병원

다. 인접시군: 서울(구로구, 양천구, 강서구), 인천(계양구, 부평구, 남동구)

경기도(시흥시, 광명시, 고양시)

④ 이용 하려는 자는 다음과 같은 서류를 이동지원센터에 제출하여야 하며, 심사승인을 거쳐 이용자 등록 후 이용할 수 있다.

가. 비휠체어 교통약자 : 등록신청서, 주민등록등본, 장애인증명서 등

나. 임산부 : 등록신청서, 주민등록등본, 임신확인서, 출생증명서 등.

단, 임산부가 부천시 보건소의 모자보건사업에 등록되어 부천시

교통약자이동지원센터에 등록정보가 연계된 경우 서류 제출을 생략할 수 있다.

⑤ 대체수단 이용자는 본 운영지침 「제4장 특별교통수단 광역이동서비스 이용」에 명시된 준수사항을 따라야 한다. 다만, 대체수단은 비휠체어 교통약자를 위한 전용 이동수단이므로, 이용자가 휠체어와 함께 탑승을 요청할 경우 안전상의 이유로 상담원은 접수를 거부할 수 있으며, 운전원 또한 탑승을 거절할 수 있다.

제8장 보칙

제25조(준용) 본 지침에서 정하지 아니한 사항은 관계 법령 및 관련 내부 규정을 준용하며, 경기도 특별교통수단 광역이동서비스 표준지침과 상반되는 경우 표준지침을 따른다.

부칙(2023. 12. 29.)

제1조(시행일) 본 지침은 2024년 1월 1일부터 시행한다. 다만, 특별교통수단 광역이동 서비스 시행착오 최소화 및 효율성을 높이기 위해 특별교통수단의 접수·배정은 다음과 같이 시기를 구분하여 단계별로 시행한다.

- ① 2023년 10월 4일부터 2024년 6월 30일까지 광역 이동지원센터는 광역 배정하고, 시군 이동지원센터는 관내 배정을 시행한다.
- ② 2024년 7월 1일부터는 광역 이동지원센터에서 광역 및 관내 배정을 전면 시행한다.

제2조(다른 지침의 폐지) 부천시 교통약자 이동지원센터 운영지침 제11차 개정본(2023. 1. 1.)은 폐지한다.

제3조(수도권 광역이동 표준기준) 경기-서울-인천간 광역이동에 대해서는 별도의 표준기준을 적용한다.

부칙(2024. 9. 6.)

본 지침은 2024년 9월 9일부터 시행한다.

부칙(2024. 9. 26.)

본 지침은 2024년 10월 1일부터 시행한다.

부칙(2024. 12. 17.)

본 지침은 2025년 1월 1일부터 시행한다.