

# 현 지 조 치 사 항

일련번호	1	부서·기관명	서울시설공단 (※처)	시행년도 (처분요구일)	2020.9.18
------	---	--------	----------------	-----------------	-----------

## 제 목 : 자전거 수리대 기초 보완시공 필요(시정요구)

### 1. 내 용

서울시설공단(※처)(이하 ‘시설공단’이라 함)은 자전거 이용자들이 타이어 공기충압 등 긴급 시 이용자가 공공자전거 대여소에서 직접 정비가 가능하도록 2019.12월 자전거 거치용 행거, 수리공구 6종, 수동형 공기주입기로 구성된 ‘공공자전거 수리대’를 여의나루역 1번출구, 올림픽공원역 3번출구, DMC역 2번출구 옆, 옥수역 3번출구, 뚝섬유원지역 1번출구에 시범 설치(5개소)하여 운영하고 있다.



[표 1] 공공자전거 수리대 제작·구매설치 현황

[그림1] 공공자전거 수리대

건명	계약상대자	대표	계약금액	계약기간
공공자전거 수리대 제작구매 설치	****(주)	○○○	■■■■ 원	2019.10.24.~12.20

공공자전거 수리대 설계도면에 따르면 공공자전거 수리대는 높이 2.5m 스테인레스 파이프에 21kg 이상인 따릉이 등 자전거를 거치용 행거에 걸어서 수리를 할 수 있도록 제작된 시설물이므로 외력에 대한 일정수준의 안전성이 확보되어야 하며

공공자전거 수리대 제작구매 설치 과업내용서 5. 제품 세부규격, 3) 수리대 설치에 따르면 공공자전거 수리대 설치 시 기초타설 및 견고한 고정을 통해 수리대의 유동이 없도록 하여 이용자의 사용에 있어 안전이 확보되도록 한대로 규정하고 있다.

그런데 공공자전거 수리대(이하 ‘수리대’라 한다.) 설계도면에 따르면 수리대를 지지하기 위해서는 공기주입기와 주기동 하부에 돌출된 길이 20cm 파이프를 바닥에 매립하고는 셋트앵커 5개를 외력을 지탱하기 위해 설치한 시설물이 아닌 보도블럭이나 화강암 판석에 체결하는 방식으로 시공하도록 되어있고([그림 2] 참조)

시설공단은 위 시공방법에 대해 구조안전 검토 등 안전성 검토를 하지 않아, 위 시공방법이 안전성을 확보하였는지 알 수 없다.

[그림 2] 공공자전거 수리대 도면 및 시공현황

<p>〈공공자전거 수리대 기초 도면〉</p>	<p>〈보도블럭에 앵커시공〉</p>	<p>〈화강암 판석에 앵커시공〉</p>

이에 감사중인 2020. 5. 29. 시설공단 업무담당자로 하여금 여의나루역 1번 출구에 설치된 공공자전거 수리대의 안전성을 확인하도록 요구한 바, 성인 1명이 밀어도 흔들림이 지속 발생하는 등 유동이 심해 공공자전거 수리대 기초의 안전성이 확보되지 않은 것으로 확인 되었다.

(실지감사 전 감사자 2인이 사전 현장 답사 시에도 성인 1명이 가볍게 수평방향으로 밀었을 때 보도블럭이 들쭉이는 등 보수가 필요한 것으로 확인 됨)

## 2. 조치할 사항

서울시설공단 이사장은 공공자전거 수리대 기초에 대한 구조안전 검토를 시행하고 외력에 대해 충분한 안전성이 확보되도록 기초를 보완시공 하되, 여의나루역 1번 출구 등 유동이 발생하는 곳은 과업내용서 등 계약조건에 따라 계약상대자가 보완시공 할 수 있도록 조치하시기 바랍니다. (시정)

## 3. 회보여부 : 회보 필요

# 현 지 조 치 사 항

일련번호	2	부서·기관명	서울시설공단 (※처)	시행년도 (처분요구일)	2020.9.18
------	---	--------	----------------	-----------------	-----------

**제 목 : 서울형 공공자전거(따릉이) 애플리케이션 편의기능 개선(시정요구)**

**1. 내 용**

서울시설공단(이하 '시설공단'이라 한다.)은 2016. 3월 서울시와 '서울시 공공자전거 관리운영 대행협약'을 체결하고 서울자전거 '따릉이'(이하 '따릉이'라 한다.) 관리운영 업무를 수행하면서, 따릉이 애플리케이션(이하 '애플리케이션'이라 한다.)을 제작하여 시민들이 손쉽게 따릉이를 대여·반납할 수 있는 시스템을 구축하였고, 이를 통해 시민들에게 따릉이 대여·반납, 각종 안내사항, 이용 안전수칙 등의 서비스를 제공하고 있다.

**가. 따릉이 이용 안전수칙 확인 필수화, 확인과정 간소화 필요**

시설공단은 2020.12월까지 총 38천 대의 따릉이를 보급 할 예정으로 있는 등 양적 인프라 확보를 위한 노력이 지속되어 따릉이 이용실적은 매년 증가하고 있으나 [표 1]과 같이 이용실적이 늘어남과 동시에 따릉이 이용자의 사고발생건수(보험접수 기준) 또한 증가하고 있어 따릉이 운전자의 주의가 요구된다.

[표 1] 따릉이 연도별 이용실적과 사고발생건수

(단위: 건)

구 분	2017년	2018년	2019년
이용실적 (일평균)	5,031,039 (13,784)	10,061,684 (27,566)	19,074,794 (52,260)
보험접수 기준 사고건수	173	305	718

※ 출처: 서울시설공단 제출자료 재구성

이에 시설공단은 따릉이 이용자들의 교통사고를 예방하기 위해 그림과 글로 표현된 따릉이 이용 안전수칙(이하 '안전수칙'이라 한다.)을 제작하여 애플리케이션에 표출되도록 하고 있다.

그러나 [그림 1]과 같이 애플리케이션에서 대여·반납을 위한 이용 체계와 안전수칙 확인 체계가 별개로 운영되고 있어 이용자들이 안전수칙을 필수적으로 확인하지 않아도 따릉이를 대여·반납 할 수 있다.

그리고 애플리케이션에서 안전수칙을 확인하기 위해서는 1. 메뉴 - 2. 따릉이 공지사항 및 게시판 - 3. 안전수칙([그림 1])의 3가지 과정을 거쳐야 하기 때문에 이용자들이 이용 안전수칙을 확인하는 과정이 복잡하여 사실상 안전수칙을 확인해야겠다는 의도를 갖지 않으면 확인이 어려운 실정이다.

[그림 1] 따릉이 애플리케이션 내 이용 안전수칙 확인 과정

1. 메뉴	2. 따릉이 공지사항 및 게시판	3. 안전수칙
		

반면 비회원이 애플리케이션에서 이용권을 구매하기 위해서는 이용권 구매 전 대여·반납 등 이용 안내사항에 대한 주의사항을 반드시 확인하도록 되어 있어, 비회원의 이용권 구매 시 오류를 방지하고, 대여시간을 초과하지 않도록 하는 등의 주의기능을 수행하고 있다.

따라서 지속적인 따릉이 사고율 증가에 따른 사고예방을 위하여 안전수칙 확인 절차를 간소화하고, 안전수칙이 따릉이 대여·반납 체계와 연동하여 표시될 수 있도록 하는 등 따릉이 이용시 필수적으로 안전수칙을 확인할 수 있도록 하는 안전수칙 확인 체계를 개선할 필요가 있다.

#### 나. 외국어 안전수칙 마련 필요

2015년부터 도입한 따릉이 이용 대상은 15세이상 시민과 외국인으로 [표 2]와 같이 외국인 일평균 이용건수는 2019년 99건 으로 2018년 65건 대비 약 52% 증가하고 있는 추세에 있다.

[표 2] 외국인 따릉이 이용실적 현황

(단위: 건)

구 분	2018년	2019년
이용실적(일평균)	17,787(65)	26,970(99)
비고	-	2018년 대비 9183건(약 52%) 증가

※ 외국인 따릉이 이용실적은 2018년부터 기록

그러나 시설공단은 2015년 애플리케이션 제작 당시부터 따릉이를 대여하는 외국인 이용자들을 위해 애플리케이션에 3가지 외국어(영어, 일본어, 중국어) 번역 서비스를 적용하여 제공하고 있음에도 별도의 외국어 안전수칙은 제공하지 않고 있어, 외국어 안전수칙 마련을 통한 외국인 따릉이 이용자의 안전의식 제고가 필요하다.

### 다. 서울시 자전거 도로 및 수전의 위치 표출 필요

서울시 자전거 도로가 앱 상에 표출되지 않아 따릉이를 이용하는 시민들이 자전거 도로 이용 시 다른 앱(ex.네이버지도, 구글 맵)으로 접속하여 자전거 도로를 확인해야 하고 따릉이 이용 후 물을 마실 수 있는 아리수 수전의 위치 표출에 대한 민원이 제기되고 있어 앱의 편의 기능을 개선할 필요가 있다.

[그림] 따릉이 앱 내 자전거 전용도로 표출 여부(붉은 점선이 자전거 도로 표시)



## 2. 조치할 사항

서울시설공단 이사장은

- ① 따릉이 애플리케이션에서 따릉이 이용 안전수칙 확인 절차를 간소화하고 안전수칙이 따릉이 대여·반납 체계와 연동하여 표시될 수 있도록 하는 등 안전수칙 확인 체계를 개선하고,
- ② 외국인 이용자가 안전수칙을 확인할 수 있도록 외국어 안전수칙을 제공하는 방안을 마련·시행하시고,
- ③ 따릉이 대여 반납에 영향을 주지 않은 범위에서 자전거 도로 및 수전의 위치가 표출될 수 있도록 앱 편의기능을 개선해 주시기 바랍니다.(시정)

## 3. 회보여부 : 회보 필요

# 현 지 조 치 사 항

일련번호	3	부서·기관명	서울시설공단 (※처)	시행년도 (처분요구일)	2020.9.18
------	---	--------	----------------	-----------------	-----------

## 제 목 : 공공자전거 사고 배상책임 특별약관 배제조항 부적정(시정)

### 1. 내 용

서울시설공단에서는 서울자전거 ‘따릉이’ 이용 중 발생한 사고로 인한 본인 및 타인의 손해에 대해 아래 [표1]과 같이 종합보험에 가입하여 일정액을 보장해 주고 있다.

- ※처-△호(20\*\*.\*\*.\*\*.) 「2018년 서울공공자전거 따릉이 종합보험 가입 계획(안) 보고」
- ※처-▲호(20\*\*.\*\*.\*\*.) 「공공자전거 따릉이 종합보험 연장계약 체결(안)」

[표 1] 종합보험 가입 현황 (최근 4년)

〈19.10월 기준〉

구 분	사고유형	보장한도	2015년 (9.18.~)	2016년 (9.18.~)	2017년 (9.18.~)	2018년 (11.1.~)
<b>종합보험</b> (★보험, ☆보험, ◇화재, ◆해상 컨소시엄)	사망/휴유장애	20백만원	■	■	■	■
	입원비	2만원/일	■	■	-	-
	치 료 비	5백만원	-	■	■	■
	배상책임	30백만원	■	■	■	■
<b>대당 보험단가 / 1년</b>			■	■	■	■
가입대수(가입률)			1,600대(80%)	3,640대(65%)	7,540대(65%)	13,000대(65%)
가입기간			1년	1년	1년 43일	1년 2개월
<b>소요예산</b>			■	■	■	■

[자료: 서울시설공단 ※처 제출]

○ 「공공자전거사고 배상책임 특별약관」 제3조(보상하지 않는 손해) ②항 4호 및 5호, ③항에 따르면 아래 열거한 배상책임을 부담함으로써 입은 손해는 보상하지 않는다고 명시되어 있다.

#### 제3조(보상하지 않는 손해)

② 회사는 다음에 열거한 배상책임을 부담함으로써 입은 손해는 보상하여 드리지 않습니다.

4. 피보험자와 세대를 같이하는 친족에 대한 배상책임
5. 피보험자의 심신상실로 인한 배상책임

③ 회사는 다른 약정이 없으면 피보험자가 직업 및 직무를 위하여 자전거에 탑승하는 동안 생긴 손해에 대하여는 보상하여 드리지 않습니다.

○ 그러나 배상책임에 대해 배제조항은 아래 열거한 바와 같이 공공자전거를 이용하는 시민의 안전 및 보호에 적합하지 않는 조항으로 재검토할 필요가 있다.

#### 가. 피보험자와 세대를 같이 하는 친족에 대한 배상책임 배제조항

- 제3조 ②항 4. “피보험자와 세대를 같이하는 친족에 대한 배상책임”과 관련해서는 고의에 의한 손해는 보험금 지급할 필요가 없으나 과실에 의한 친족에 대한 배상책임까지 배제하는 것은 공공자전거를 운행하던 도중 과실로 친족에게 상해를 입힌 경우와 피보험자가 공공자전거를 운행하던 중 과실로 일반인에게 상해를 입힌 경우를 비교하여 보았을 때 피보험자는 과실로 상해를 입힌 대상이 일반인지 또는 친족인지 하는 우연의 요소에 따라 보험금을 지급받을 수도 있고 받지 못할 수도 있어서 평등의 원칙에 반함

#### 나. 피보험자의 심신상실로 인한 배상책임 배제조항

- 제3조 ②항 5. “피보험자의 심신상실로 인한 배상책임”과 관련해서는 피보험자의 고의에 의해 심신상실이 되었다면 이로 인한 사고에 대해 책임을 지지 않는 것은 타당하나 그 외 외부적인 요인에 의해 피보험자가 심신상실이 된 경우까지 포함하여 배상을 하지 않는다면 이는 피보험자가 책임질 수 없는 사정으로 인한 손해까지 배상을 하지 않는 것이므로 타당하지 않음

#### 다. 피보험자가 직업 및 직무를 위하여 자전거에 탑승하는 동안 발생한 손해

- 제3조 ③항 “직업 및 직무를 위하여 자전거에 탑승하는 동안 생긴 손해에 대한 배상책임”과 관련해서는 직업적으로 자전거 등 운행수단을 통해 업무를 하는 경우도 있으나 직무상 예를 들어 회사원이 가까운 거리에서 용무를 보기 위해 이동하려고 공공자전거를 이용하는 경우도 있는바, 이와 같은 직무를 위한 임시적 공공자전거 사용은 통상적인 공공자전거의 이용범위를 벗어난 것이라고 보기 어렵기 때문에 이로 인해 발생한 배상책임을 배제하는 것은 타당하지 않음

## 2. 조치할 사항

서울시설공단에서는 「공공자전거사고 배상책임 특별약관」 제3조(보상하지 않은 손해)에 대해 피보험자(시민)의 안전 및 보호에 적합하도록 재검토하여 반영하시기 바랍니다.(시정)

## 3. 회보여부 : 회보 필요

# 현 지 조 치 사 항

일련번호	4	부서·기관명	서울시설공단 (※처)	시행년도 (처분요구일)	2020.9.18
------	---	--------	----------------	-----------------	-----------

**제 목 : 서울자전거 따릉이 홈페이지 시민의견 응답 시스템 답변처리  
기간설정 필요(시정요구)**

**1. 내 용**

서울시설공단은 2016. 3월 서울시와 ‘서울시 공공자전거 관리운영 대행협약’을 체결하여 서울자전거 ‘따릉이’(이하 ‘따릉이’라 한다.) 관리운영 업무를 수행하면서, 따릉이를 이용하는 시민들의 문의·건의·민원사항(이하 ‘시민의견’이라 한다.)을 수렴하고 조치하기 위해 따릉이 홈페이지에 시민의견 응답 시스템을 운영하고 있다.

그리고 서울시 공공자전거 관리운영 대행협약서 제6조 3항에 따르면 사업을 수행함에 있어 사무 처리를 지연하거나 부당하게 하지 않도록 하고 있다.

그러나 시설공단에서는 [표 1] 과 같이 따릉이 이용실적 증가와 더불어 응답 시스템에 등록되는 시민들의 의견 등록건수도 함께 증가함에 따라 등록된 시민 의견에 대한 답변처리 소관이 불분명하여 모든 답변처리 담당자가 그 의견이 본인의 소관이 아니라고 판단하는 상황<sup>1)</sup>이 발생하였다.

[표 1] 따릉이 연도별 이용실적과 응답시스템 의견 등록건수

(단위: 건)

구 분	2019년	2018년	2017년
이용실적 (일평균)	19,074,794 (52,260)	10,061,684 (27,566)	5,031,039 (13,784)
응답시스템 의견 등록건수 (증가율)	25,687 ( 14% )	22,437 ( 124% )	9,995 ( - )

또한 서울시설공단 ※처에서 매년 실시하고 있는 따릉이 이용 시민 만족도 설문 조사(대상: 따릉이 이용시민 1,500명, 조사기간: '19.10~11월, 기관: (주)\*\*\*\*\*) 결과에 따르면 고장 등 불편사항 및 문의사항을 쉽게 해결할 수 있는 지에 대한 만족도 점수가 '18년 74.3점에서 '19년 59.7점으로 약 15점 하락하였다.

1) 2019년 5월부터 같은 해 10월까지 따릉이 시민의견수렴 게시판에 게시된 의견 중 1,087건에 대한 답변이 최대 7개월 이상 장기적으로 처리되지 않아 일부 따릉이 이용 시민들의 항의가 있었음

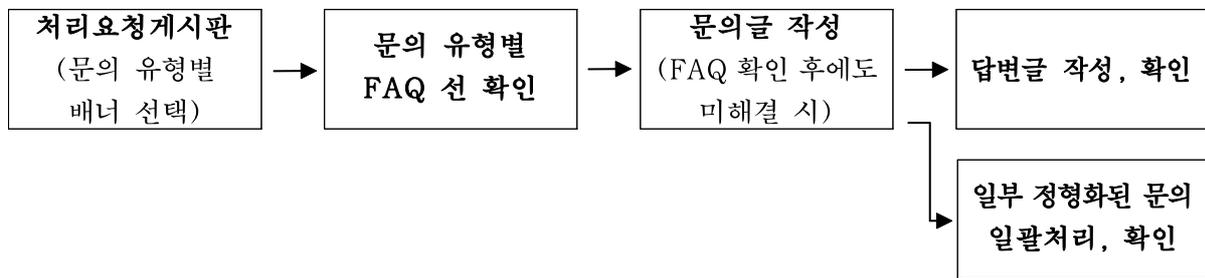
이에 2020년 5월부터 시민의견에 대한 답변이 지연되지 않고 불편사항이 편리하게 해결되도록 하기 위해, 시민의견 유형별로 구분된 문의 게시판을 운영하고 시민의견 등록 시 유형별로 담당자에게 자동으로 메일을 발송하여 제기된 시민의견에 신속하게 답변처리 할 수 있게 하며 FAQ(질문과 답변) 기능을 선 제공하여 단순·반복된 의견은 즉시 처리될 수 있도록 시민의견 응답 시스템을 개편하였다.

[표 2] 시민의견 응답 시스템 개선체계

○ 주요 프로세스

- 문의 유형별 답변게시판 분리운영
- 유형별 주요 질문유형에 대한 답변(FAQ) 선 확인 후 문의글 작성
- 담당자 확인 후 답변 처리(일부 정형화된 문의는 답변 개별작성 없이 일괄처리)

○ 게시판 개선체계도



※ 출처: 서울시설공단 제출자료 재구성

그런데 위 개편된 시민의견게시판은 신속한 담당자 지정으로 인해 답변업무의 혼선을 줄여 업무처리를 보다 효율적으로 할 수는 있으나, 시민의견에 대한 처리기간을 설정하지 않았기 때문에 의견을 등록한 시민은 의견에 대한 답변처리 시점을 예상할 수 없으며, 직원들의 의도적인 답변지연 등 도덕적 해이가 발생할 경우 답변처리가 지연될 우려가 있다.

반면 시설공단은 공단 홈페이지에 구축된 ‘민원상담’을 통하여 접수된 민원을 처리할 때에는 전자민원으로 간주하여 처리기간을 4일로 규정하고 있으며, 일반 민원은 처리기간을 7일로 규정하고 있는 등 처리기간을 정하여 운영함으로써 민원인이 제기한 민원의 처리 시점을 예상할 수 있도록 하고, 직원들의 도덕적 해이로 인한 민원처리 지연을 방지하여 민원처리 지연으로 인한 또 다른 민원이 발생치 않도록 하고 있다.

따라서 ※처도 시민의견에 대한 답변이 지연되는 등으로 부가적인 민원 발생을 방지하고, 의견을 제시한 시민이 언제 답변이 올지 몰라 막연히 기다리는 불편을 방지하기 위해서도 시민의견에 대한 답변처리 기간을 설정할 필요가 있다.

## 2. 조치할 사항

서울시설공단 이사장은 따릉이와 관련 의견을 제시한 시민이 답변시점을 예상할 수 있도록 따릉이 시민의견 게시판에 제기된 시민의견에 대한 답변처리 기간을 설정하는 등 신속한 답변처리가 될 수 있는 방안을 마련하여 시행하시기 바랍니다.

(시정)

## 3. 회보여부 : 회보 필요