

## 부산교통공사 시민참여형 실시간 안전소통 서비스 성과 분석

장문섭\*, 권일\*, 이민철\*<sup>†</sup>, 황익환\*

**초 록** 정부, 지자체 및 공공기관 등에서는 공공 안전정책 시행에 있어 국민이 직접 생활 주변의 안전 위험요인을 신고 또는 안전분야 제안을 할 수 있는 제도 운영을 통해 국민과의 안전소통에 노력하고 있다. 그러나 현재의 서비스들은 대상의 광범위성, 접근성 제한, 익명성 미보장, 모니터링 한계 및 절차상 신속한 처리가 어려워 신속한 대응이 요구되는 안전분야 특성상 한계가 있다. 부산교통공사는 기존 안전소통의 패러다임을 전환한 실시간 안전소통 오픈 플랫폼을 구축, 시민이 주도하고 체감할 수 있는 안전분야에 특화된 서비스를 운영하고 있다. 본 논문에서는 시행 중인 서비스의 효과를 분석하고, 성과공유 및 확산을 통해 안전문화 향상에 기여코자 한다.

---

\* 교신저자: 부산교통공사 안전관리처(chul@humetro.busan.kr)

\* 부산교통공사 안전관리처(wave72@humetro.busan.kr)