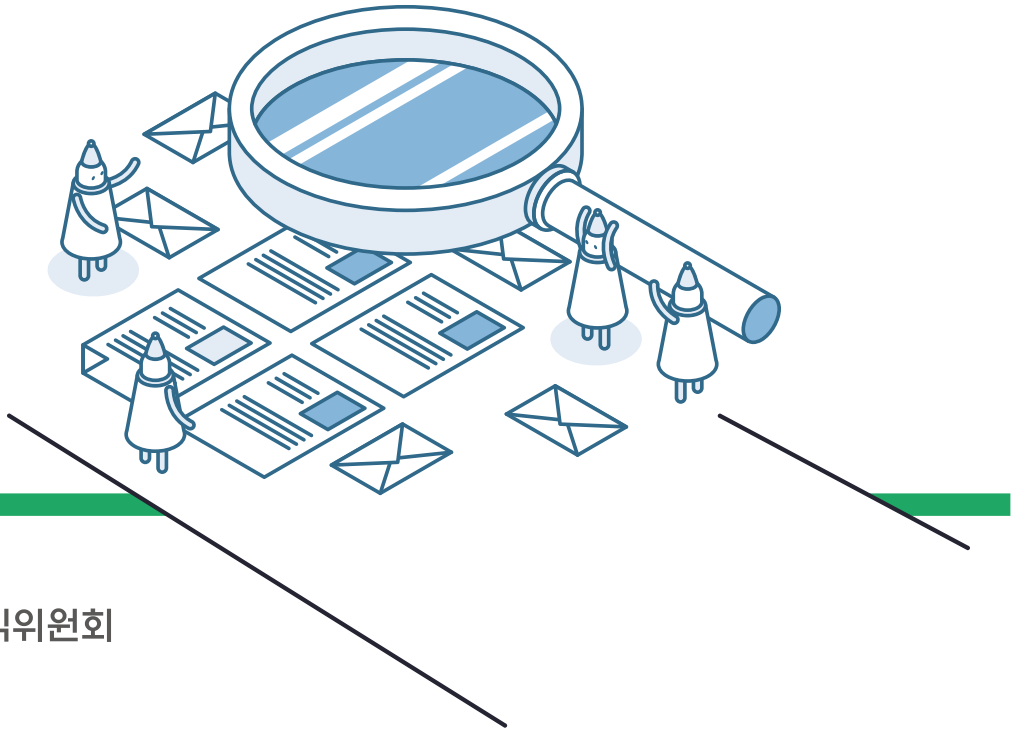
기업고충민원
해 결 사 례 집

Anti-Corruption & Civil Rights Commission ACRC



국민권익위원회

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 1 2023-02-13 오전 10:21:38

CONTENTS

Intro

기업고충민원 소개 8
기업고충민원 신청방법 11
'22년도 주요사례 14

Part 01 코로나19

1. 돌잔치전문점 사회적 거리두기 기준 완화 요구 34
2. 지하상가 국유재산 사용료 감면 요청 37
3. 사업정리컨설팅 절차 이의 등 39
4. 공사기간 연장 협의 42
5. 코로나19 상황에 따른 철도점용료 감면 요청 44

Part 02 개발사업

6. 해상풍력 발전단지 조성사업 피해해결 요구 48
7. 신축건물 전력공급 방안 이의 51
8. 환경영향평가 미이행에 따른 공사중단 사전통보 이의 53
9. 역세권 도시개발구역 지정 제안 반려 이의 56
10. 고속도로 완충녹지 관련 조치 요구 58
11. 국공유지 무상 귀속 관련 질의회신 이의 60
12. 항만시설 사용승낙 및 관리 부당 63

Part 03 공익사업

13. 중고건설기계경매장 사업 예정부지 수용에 따른 토지교환 요구 68
14. 공공주택사업지구 내 기존 건축물 존치 요구 등 70
15. 진출입로 개설 요구 등 72
16. 자동차부품공장 신축 관련 조치 요구 74
17. 고속도로 건설공사 잔여지내 공장지장물 및 사업지구 밖 시설물 이전비용 등 보상 요구 76

Part 04 시설건축

18. 공중보행교 설치 요구 82
19. 설계변경 불허 이의 85
20. 대관람차 설치에 따른 피해보상 요구 88
21. 건축허가 반려처분 취소 요구 91
22. 개발행위허가 신청 반려 취소 요구 93

Part 05 인·허가

23. 효율적인 토지이용을 위한 계획 변경 신청 98
24. 첨단업종 공장설립을 위한 용도변경 요구 101
25. 폐기물처리업 변경허가 지연 이의 104
26. 도로점용허가 불허 이의 106
27. 산단관리기본계획 변경을 통한 입주업종 확대 109
28. 대차 처리기한 유예 요구 111

Part 06 입찰절차

29. 특장차량 구매 입찰규격 이의 116
30. 기술제안으로 선정된 공법 미적용 이의 119
31. 여성기업인 확인서 발급절차 제도개선 요구 121
32. 유지보수 용역 낙찰결정 취소 이의 124
33. 내수기업의 수출기업화 지원사업 관련 시정조치 요구 이의 126
34. 고정가격 계약 미체결에 따른 불이익 처분 예외 인정 요청 128
35. 시스템 루버 원가산정 이의 등 131

Part 07 계약심사

36. 공공입찰의 공정성 훼손 등에 관한 조사 요구 136
37. 정비사업 용역 적격심사 이행실적 인정 이의 138
38. 악기류 구매입찰의 규격 적합성 조사 요구 140
39. 고속도로휴게소 '평가'제도 개선 요구 142
40. 비대면서비스 바우처 사업 공급기업 선정절차 이의 144
41. 협동조합 활성화사업 지원대상 선정 평가방법 개선 146

Part 08 대금지급

42. 야간 작업 비용 정산 요청 150
43. 레미콘 납품대금 미정산에 관한 이의 153
44. 미지급 공사비 해결 요구 155
45. 정책자금 추가지원 요구 157
46. 원청업자의 공사대금 미지급금 지급요구 159
47. 2차 선급금 보증보험금 청구 취소 요청 161
48. 매출채권보험 보험금 지급 요구 164

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 6 2023-02-13 오전 10:21:39

Intro

기업고충민원 소개 및 '22년 주요사례

- 기업고충민원 소개
- 기업고충민원 신청방법
- 대표 해결사례

1. 수복지역 '주인 없는 땅' 국민 품으로, 70년 주민숙원 마침내 해결하다.
2. 항공산업의 위기극복과 송현동 땅의 시민개방 기틀 마련, 두 마리 토끼를 잡다.
3. 전국 약국망을 통한 공적마스크 신속보급에 대한 정부 지원 약속을 지켜내다.
4. 부산 신항 건설로 삶의 터전을 잃은 어업인들의 생계대책토지 매각 갈등을 해결하다.
5. 재판을 통해 권리관계가 확정된 한전 고압선 선하지 보상금 민원을 구제하다.
6. 설악산 오색삭도 설치사업 환경영향평가 재보완 요구 이의 민원을 조정으로 해결하다.

기업고충민원 소개

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」은 고충민원을 '행정기관등의 위법 · 부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원'이라 정하고 있습니다. 그리고 국민권익위원회의 기능 중 하나로 '기업 애로 해소를 위한 기업고충민원의 조사·처리'를 규정하고 있습니다.

국민권익위원회 기업고충조사과는 중소기업, 소상공인 등 기업과 관련된 고충민원을 전담하여 상담하고 조사·처리함으로써 기업의 일자리 창출 지원과 경제 활성화에 기여함을 목표로 하고 있습니다.

신청 자격

국내 기업, 주한 외국기업 등 누구든지 기업고충민원을 신청할 수 있고, 본인이 직접 신청하거나 대리인을 통하여 신청할 수도 있으며, 신청 방식도 서면이나 우편, 인터넷, 팩스 등을 통하여 편리하게 신청할 수 있습니다.

신청 시 사업자등록증을 첨부해서 '기업고충민원'임을 표시하고, 연락 가능한 전화번호를 기재해 주시면 원활한 기업고충민원 접수 확인과 처리가 가능하며, 기재해주신 연락처는 민원처리 외에 다른 용도로 사용되지 않습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 8 2023-02-13 오전 10:21:39

고충민원 제출 방법

- 인터넷 : 국민권익위원회 누리집, 국민신문고 시스템 이용
- 방문신청 : 국민권익위원회(세종특별자치시 소재), 정부합동민원센터(서울특별시 종로구 소재)
- 우편신청 : (30102) 세종특별자치시 도움5로 20, 국민권익위원회 기업고충조사과
- 팩스 : 044-200-7963

※ 기타문의 : 044-200-7838

접수 및 조사

신청해 주신 민원이 기업고충민원인 경우 국민권익위원회 기업고충조사과로 배정되고 접수되는데, '기업고충민원'이라 표기해 주실 경우 보다 신속히 접수될 수 있습니다.

접수된 기업고충민원은 기업고충조사과로 전달되고 담당 조사관이 배정됩니다. 담당 조사관이 배정되면 기본적인 민원취지와 내용을 유선 등을 통해 확인합니다.

피신청인인 관계 행정기관에 고충민원에 대한 설명 자료 제출을 요구함으로써 조사가 시작되고 기본적인 자료가 확보되면 신청인, 이해관계인, 관계 행정기관 등의 출석 및 의견진술 요구, 현장방문 실지조사 등을 통해 민원과 관련된 사실관계를 심층 조사합니다.

다만, 조사과정에서 고충민원이 사인간의 권리관계에 관한 사항, 행정심판이나 행정소송 등 다른 불복구제절차가 진행 중인 사항, 행정기관의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항 등 일정 요건에 해당하면 이송하거나 각하할 수 있습니다. 또한 고충민원에 해당하지 않거나 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항 등인 경우 조사를 종결할 수 있습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 9 2023-02-13 오전 10:21:39

접수된 고충민원은 접수일부터 60일 이내 처리를 원칙으로 합니다. 처리기간에 주말 및 공휴일, 신청서의 보완에 소요되는 기간 등은 포함되지 않습니다. 그리고 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 60일 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 연장할 수 있습니다.

처리 및 통보

조사가 완료되면 위원회에서 사실관계와 증거 등을 심의하고, 의결을 거쳐 인용 결정을 하거나 그 밖에 기각, 심의안내, 이송, 각하 등을 결정하게 됩니다.

국민권익위원회의 인용 결정의 종류에는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정하는 시정권고, 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정하는 의견표명, 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정하는 제도개선 권고 또는 제도개선 의견표명이 있습니다.

한편, 조사 과정에서 당사자 간에 합의가 성립되는 경우에는 합의 해결을 하고 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원으로서 신속하고 공정한 해결이 필요한 경우에는 조정절차에 들어갈 수 있으며, 조정에 따라 당사자들이 모두 만족할 수 있는 합의에 도달하게 되면 조정 해결로 처리하게 됩니다.

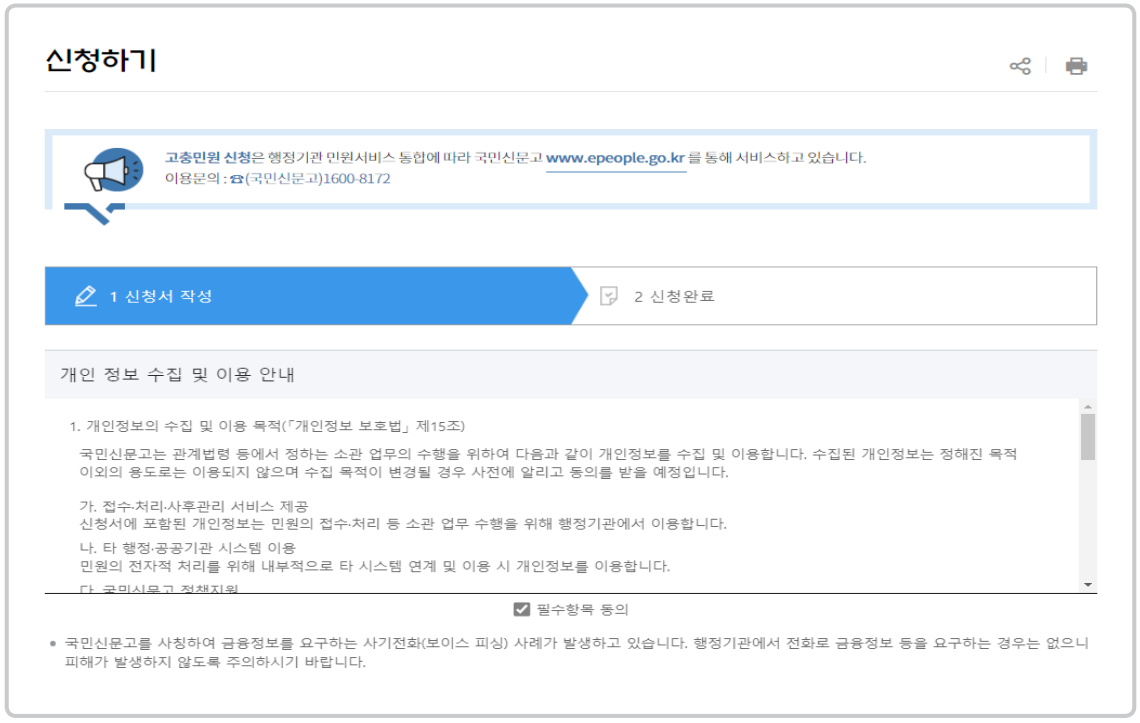
고충민원 처리가 완료되면 그 처리결과를 서면, 전자우편, 홈페이지 등 원하는 회신 방법으로 지체없이 통보함으로써 민원처리 절차는 마무리 됩니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 10 2023-02-13 오전 10:21:39

기업고충민원 신청방법

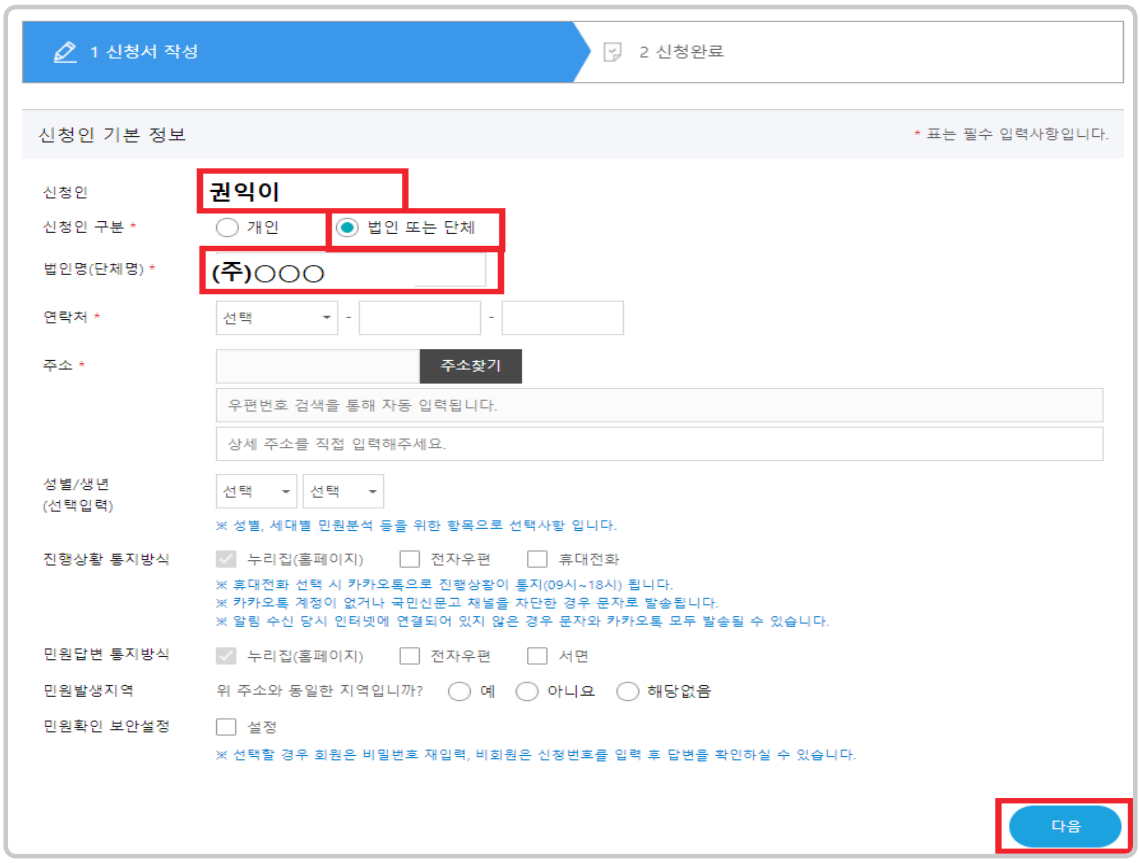
1. 국민권익위원회 누리집 접속 → 민원·신고 → 고충민원신청 → 신청하기

2. 안내사항 확인 및 본인인증



국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 11 2023-02-13 오전 10:21:39

3. 신청인 정보 작성



국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 12 2023-02-13 오전 10:21:40

4. 민원내용 작성

1 신청서 작성 | 2 신청완료

- 제목과 내용은 접수 후 수정, 삭제가 불가능하므로 다시 확인하시고 신청해 주시기 바랍니다.
- 규제 관련 민원의 경우 규제개혁신문고로 이관될 수 있습니다.
- 신고성 민원의 경우 청렴포털시스템으로 이관될 수 있습니다.
- 허위신고 등은 명예훼손, 무고죄 등으로 처벌될 수 있습니다.
- 민원 내용에 따라 여러 부처에서 처리될 수 있으니, 민감한 내용이 포함되어 있을 경우 기관별로 해당내용을 제출해주시기 바랍니다.
- 공무원에 대한 폭언, 욕설 등은 관련 법령(형법, 경범죄처벌법)에 따라 법적조치를 받을 수 있습니다.

민원내용 * 표는 필수 입력사항입니다.

※ 민원신청을 유도한 후 금융 정보(계좌, 카드, 비밀번호 등)를 요구하는 전화사기(보이스피싱)에 주의하시기 바랍니다.
※ 고소장 등 법정서식이 필요한 신청은 해당 기관에 사전 문의하시기 바랍니다.
※ 현금영수증 미발급·발급거부, 신용카드 결제거부 신고는 국세청 홈(손)택스로 접속> 상담/제보를 이용하여 주시기 바랍니다.
※ 로그인 유지시간은 120분이며, 민원 내용을 자세히 작성해주시면 원활한 민원 처리에 도움이 됩니다.

민원 제목*

(기업고충민원) 건축허가 반려처분 취소 요구, 입찰참가제한처분 부당 등

(0/40000)

첨부파일

5. 신청 완료

기존 민원 첨부

나의 민원 공개(필수)

○ 예 ◉ 아니요

민원 내용에 본인 및 제3자의 개인정보가 포함되어 있을 경우 비공개로 선택하시기 바랍니다. 단, 공개를 선택하셨어도 민원 내용에 개인정보 등이 포함되었거나 공개에 부적절한 내용이 포함되어 있다고 판단될 경우 민원처리자가 비공개로 전환할 수 있습니다.

※ 공개에 동의하시면 아래와 같이 민원 관련 내용이 공개될 수 있습니다.
- 공개장소: 국민신문고 이용기관의 누리집(홈페이지), 「국민신문고」누리집(홈페이지), 「공공데이터포털」민원분석정보 유사사례 OpenAPI
- 공개목적: 정책참고, 민원처리 유사 사례로 활용
- 공개항목: 민원내용, 민원답변
- 공개기간: 민원 처리 완료일로부터 2년간

이전 | 취소 | 불러오기 | 임시저장 | 신청

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 13 2023-02-13 오전 10:21:40

’22년도 주요사례

01 수복지역 ‘주인 없는 땅’ 국민 품으로, 70년 주민숙원 마침내 해결하다.

민간인출입통제선 내 무주지 경작자의 노고를 국가에서 인정해 줘야

해방직후, 해안면은 38선 이북지역이었으나 한국전쟁 과정에서 8번을 뺏고 빼앗기는 등 대한민국 국군과 미국 해병의 수많은 희생을 바탕으로 수복되었습니다. 원주민의 80% 이상이 북한지역으로 이주한 상태에서 분단으로 돌아오지 못했거나 행방불명이었기 때문에 사실상 무주지(無主地), 즉 주인 없는 땅이었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 14 2023-02-13 오전 10:21:40

우리 정부는 전쟁으로 황폐화된 해안면을 정상화시키기 위해 군 주도로 2차례에 걸친 정책이주사업을 실시하였고, 당시 이주민들에게 일정 요건을 갖출 경우 소유권을 인정해 준다는 구두 약속을 하였습니다. 이주민들은 그 약속을 믿고 상수도, 학교 등 기반시설이 전무하고 준전시지역으로 모든 행동이 군에 의해 통제되는 해안면에 이주하였고, 군에서 제공하는 천막에서 시작하여 황무지를 개간하고 일구었습니다.

그 과정에서 미확인 지뢰로 목숨을 잃은 분들도 있고 평생 장애를 안고 살아갈 수밖에 없게 된 분들도 발생했습니다. 그러나 이주민들은 열심히 경작을 하면 자기 땅을 소유할 수 있다는 기대로 역경을 버텨내었습니다.

하지만 한국전쟁 직후 행정이 미흡하던 시기 정부가 신속한 전후 복구를 위해 했던 약속은 70여년 간 지켜지지 못했습니다. 특히 우리 헌법이 한반도와 그 부속도서를 영토로 인정하고 있어 당시 월북한 원주민들의 소유권이 유효한 상황에서 만약 이주민들의 소유권을 인정할 경우 소유권이 이중으로 형성되는 문제가 있었습니다.

국민권익위원회는 이 문제야말로 정부 부처와 공공기관 및 다양한 이해관계자를 모두 아우를 수 있는 국민권익위원회의 기능과 권한이 절실히 요구되는 민원으로 판단하였고, 원주민들의 소유권 문제에 대한 해결 단초를 마련하였습니다.

국민권익위원회는 먼저 기획재정부, 행정안전부, 국토교통부, 조달청, 양구군, 한국자산관리공사, 한국국토정보공사 등 10개 기관이 참여하는 범정부 TF팀을 구성하여 수시 회의를 통해 논의와 대안을 모색하는 협업체계를 갖추었습니다.

2018년 12월, TF팀 9개 부처가 참석하는 제1차 현장조정회의를 개최하여 무주지 국유화를 통한 경작자 보상이라는 큰 틀의 정부차원 해결방안 합의안을 도출하였습니다.

다음으로 법적 근거 마련을 위한 소관부처 지정을 위하여, 국회 및 법률전문가, 법제처 등

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 15 2023-02-13 오전 10:21:40

10회 법률자문을 거치고, 법률 소관부처를 정하기 위해 국회, 법무부, 기획재정부, 국토교통부, 행정안전부 등 관련기관을 방문하여 목적 및 취지 설명 등 끈질긴 노력을 기울인 결과, 법률은 법무부가, 법 시행령은 기획재정부가 관할하도록 하는 방안을 마련하였고, 마침내 무주지 국유화 및 매각의 근거라 할 수 있는 「수복지역내소유자미복구토지의복구등록과보존등기등에 관한특별조치법」이 2020년 8월 개정·시행되었습니다.

특별조치법 시행 전일인 2020년 8월 4일에는 해안면 주민들과 관계부처가 참여하는 현장조정회의를 개최하여 그 동안 낙후되어 있던 해안면을 발전시키고, 주민들의 안정적 정주여건을 마련하게 하는 등 관계부처 협업으로 종합적인 대책을 마련하여 함께 시행하도록 하였습니다.

그 결과 해안면 주민들의 헌신을 완벽히 보상하지는 못하더라도 주민들은 경작 경력에 따라 무주지를 감정평가액으로 매입하거나 장기간 임차하여 농작물을 재배할 수 있는 길이 열리게 되었습니다.

국민권익위원회는 3년 간의 끈질긴 노력으로 법과 행정의 사각지대에 남겨져있던 한국 전쟁 수복지역 내 22,968필지, 약 2,843만평, 서울 면적의 15%에 달하는 무주지에 대한 국유화 및 경작자 토지 매각의 법적기반을 마련함으로써 70년 주민숙원 민원을 해결하여 체계적 국토관리와 정부신뢰 회복에 크게 기여하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 16 2023-02-13 오전 10:21:40

관련 보도내용

The Korean War Emptied the Town. Those Who Rebuilt It May Now Be Rewarded

Hundreds of destitute families moved to a town bordering North Korea after the war. Six decades later, their dream of owning the land they helped cultivate may finally come true.

▲ 뉴욕타임즈 (2021. 1. 12.)

'펀치볼' 마을 무주지 경작민 품으로

권익위, 실제 경작자 매입 가능 특별법으로
강원 양구 해안면 70년 무주지 갈등 해결
현장 실사 · 기재부 등 정부 부처 협업 성과

▲ 한국일보 (2020. 10. 20.)

"해안면 무주지 경작자 위한 보상 현실화 반드시 관철"

▲ 강원일보 (2020. 8. 4.)

"감자밭 일구고 있음 땅 줄게요"...국가의 약속 70년만에 지켜진다

권익위 "70년 불모지 개간 노력 인정"
5일 대통령령 시행...국유화 후 매각 절차 밟아
기금 조성으로 北소유권자 권리행사 대비

▲ 이데일리 (2020. 8. 4.)

전쟁 때 뺏은 북한 땅 290만평...70년 경작한 주민에 준다

전현희 권익위원장 4일 조정회의서 해안면 토지 매각 종합대책 마련

▲ 뉴스원 (2020. 8. 4.)

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 17 2023-02-13 오전 10:21:40

02 항공산업의 위기극복과 송현동 땅의 시민개방 기틀 마련, 두 마리 토끼를 잡다.

공익사업 추진 시 산업의 위기상황 등을 적절히 고려해야

코로나 19 장기화로 공항으로 향하는 여행객들의 발길이 끊기고, 국내외 항공업계는 심각한 재정난을 겪으며 고육지책으로 대규모 인원감축 등이 이루어지기도 했습니다. 우리나라를 대표하는 항공기업인 ○○항공 역시 이러한 위기를 피할 수 없었습니다. ○○항공은 위기타개책의 일환으로 호텔과 같은 보유 부동산을 매각하고 기내식 사업을 포함한 부수적인 사업을 매각하는 등 자구 노력을 통해 경영난을 극복하려 하였는데 대표적인 자구책으로 ○○ 부지의 신속한 매각을 추진하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 18 2023-02-13 오전 10:21:40

○○ 부지는 서울 종로구에 소재한 역사·문화적으로 유서깊은 땅으로, 과거 조선시대에는 왕족과 세도가의 주택부지로, 일제강점기에는 조선식산은행 사택부지로, 광복 이후에는 미대사관 직원 숙소부지로 사용되었습니다. 이후 1997년 □□생명이 매입하여 2008년에 ○○항공에 매각하였는데 그동안 한옥관광호텔, 문화체험공간 건립 등을 추진하기도 했습니다.

그런데 ○○항공의 ○○ 부지 매각 추진 과정에서 서울시가 해당 부지 인근 지역을 역사문화 공원으로 조성하겠다는 계획을 발표함에 따라 매입의향을 밝혔던 참여업체들이 모두 참여를 취소하였고, 토지 매각은 어려움을 겪게 되었습니다.

경영난 극복을 위해 가급적 높은 가격으로 부지를 매각하려는 ○○항공과 시민들에게 역사적·문화적 가치있는 공원을 조성해 제공하려는 서울시는 서로 여러 차례 협의를 진행하였지만 합의에 도달하지 못한 채 갈등만 고조되었고, 2020년 6월 11일 ○○항공은 서울시의 공원화 계획을 중지시켜 달라는 내용의 고충민원을 국민권익위원회에 접수하였습니다.

국민권익위원회는 상충되는 양자의 요구사항을 조율하며 이견을 좁혀가기 위해 수차례 협의를 진행하였으나 매각 금액, 시기, 절차 등에 대한 이견은 쉽게 좁혀지지 않았습니다. 이를 극복하고자 국민권익위원회는 △△공사를 조정에 참여시켜 새로운 해결방안을 모색했습니다. 그것은 △△공사가 우선 ○○ 부지를 매입하여 대금을 지급하고, 추후에 서울시가 소유한 시유지와 해당 토지를 교환하여 공원을 조성하는 제3자 매각방식이었습니다.

이후 수십 차례의 회의와 의견조율 과정을 거쳐, 각자의 입장을 이해시키고 양보를 이끌어 내어 최종 조정안을 마련하였습니다.

조정 안에 따른 계약방식은 제3자 매각방식으로 ○○ 부지에 대한 매매계약은 ○○항공과 △△공사가 체결하고 시유지에 대한 교환계약은 서울시와 △△공사가 체결하기로 하였습니다.

가격 역시 ○○항공과 서울특별시가 각각 추천하는 감정평가 법인이 평가한 금액의 산술평균액으로 하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 19 2023-02-13 오전 10:21:40

마침내 국민권익위원회의 끈질긴 조정노력으로 부지의 신속한 매각이 급선무였던 ○○항공과 역사문화공원 조성의 공익을 실현하고자 하는 서울시, 주택공급을 위한 부지가 필요한 △△공사 모두가 만족하는 조정합의안이 도출된 것입니다.

국민권익위원회는 고충민원이 접수된 이후 끊임없는 대화와 협의, 중재 노력을 기울여왔고, 그 결과 ○○ 부지의 역사 문화적 가치를 살린 공적 공간 조성과 코로나19로 유례없는 위기를 맞고 있는 항공기업의 자구노력 지원을 슬기롭게 조화시키는 기틀을 마련하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 20 2023-02-13 오전 10:21:40

관련 보도내용

권익위, 대한항공-서울시 송현동 부지 매매 조정 완료

▲ SBS (2021. 4. 27.)

20여년 방치된 서울 송현동 대한항공 땅 역사문화공원으로

▲ 한겨레 (2021. 4. 27.)

권익위, 대한항공-서울시 송현동 부지매매 조정 완료

대한항공이 LH에 매각...LH는 서울시 시유지와 교환
감정평가 뒤 매매대금 결정...계약 2개월내 대금 85% 지급

▲ 연합뉴스 (2021. 4. 27.)

권익위, 대한항공-서울시 송현동 갈등 '3자 매각 조정' 완료

▲ 경향신문 (2021. 4. 27.)

대한항공-서울시 송현동부지 갈등 '매듭'

▲ 매일경제 (2021. 4. 27.)

권익위, 대한항공 송현동 땅 매각 조정... 24년 만에 개방 '교두보'

▲ 세계일보 (2021. 4. 27.)

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 21 2023-02-13 오전 10:21:41

03 전국 약국망을 통한 공적마스크 신속보급에 대한 정부 지원 약속을 지켜내다.

공적마스크 보급 등으로 K방역에 기여한 전국 약국에 적절한 보상을 마련해야

국내 코로나19 첫 확진자 발생 이후, 거의 한 달 가까이 마스크 품귀현상이 지속되며 '마스크 대란'이 일어났습니다. 쇼핑몰마다 마스크는 매진되었고, 마스크를 구하기 위해 새벽부터 긴 줄을 서기도 하였습니다.

정부는 마스크 수급 불안으로 국민적 불안이 지속되고 있다고 판단하고 다양한 대책을 실행하였습니다. 특히 마스크 및 손소독제 긴급수급조치를 시행하면서 전국 약국망을 통한 공적마스크 보급을 추진하였고 이 과정에서 지원을 약속하였습니다.

이에 따라 전국 2만여 약국은 공적마스크의 신속 보급에 참여하여 K방역에 기여하였습니다. 이후 ○○약사회는 정부가 약속한 지원을 이행해달라고 요청하였는데, 세제 혜택은 어렵다는

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 22 2023-02-13 오전 10:21:41

관련기관의 대답에 당초 정부가 약속한 면세 지원이 이행될 수 있도록 해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회는 먼저 신청인이 요청하였던 약국의 공적마스크 판매 면세방안과 관련하여 기획재정부와 협의를 진행하였습니다. 그러나 기획재정부는 세제지원이 어렵다는 입장을 지속적으로 밝혔고, 사실상 세제지원이 불가능함을 확인하였습니다. 그리고 신청인에게 관련 내용 등을 상세하게 설명하고 설득하며 다른 민원해결 방향을 강구하기 시작하였습니다.

국민권익위원회는 당시 정부가 전국 약국망을 통한 공적마스크 신속 보급의 조건으로 수차례 약속한 지원정책이 지켜지지 않은 것은 정부에 대한 실망감과 함께 불신을 초래하는 결과이니 대안적 정책으로 적절한 보상안을 마련하는 것이 바람직하다고 판단하였습니다.

보건복지부 또한 신청인이 전국 약국망을 통한 공적마스크 신속보급으로 K방역에 기여한 공적은 인정하나 재정당국이 면세를 통한 지원은 절대 불가하다 하니 다른 정책지원 방안을 모색할 필요가 있다는 입장이었고, 관계기관 또한 지원할 사항이 있다면 적극 협조하겠다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 국민의 보건을 증진하면서도 약국에 대한 정부의 지원이 가능한 대안책을 마련하기 위해 피신청인 및 관계기관 등에 수차례 방문하여 설득과 중재를 하였고, 마침내 당사자 간 합의를 이끌어 내 민원 해결의 돌파구를 찾았습니다.

주된 합의 내용은 전국 약국에 비접촉 체온측정기 보급 설치를 위해 국비를 지원하고, 취약시간대 국민의 의약품 접근성 보장을 위해 공공심야약국 운영 시범사업 추진방안을 모색하며, 전국 지역예방접종센터에 약사 인력이 배치되도록 노력하는 것입니다.

이번 조정은 전국 2만 3천여 약국의 약사들의 노고를 높이 새기고, 정부의 지원 약속을 지키면서도 코로나19 방역안전 확보라는 공익에 기여하는 계기를 마련했다는 점에서 그 의미가 크다고 할 것입니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 23 2023-02-13 오전 10:21:41

04 신항 건설로 삶의 터전을 잃은 어업인들의 생계대책토지 매각 갈등을 해결하다.

24년간 지속된 지역 갈등, 공익과 사익의 조화로 풀어가야

정부는 21세기를 대비한 동북아 국제 물류 허브 항만을 건설하여 동북아 국제물류 주도권을 선점하겠다는 목적으로 1995년도부터 2020년까지 총사업비 19조 3천여억 원을 들여 민자합작 사업으로 ○○ 신항 개발사업을 추진하였습니다.

이 과정에서 조상 대대로 이어받아 이 지역 연근해에서 조업활동을 해 오던 1,300여 명의 어민들의 삶의 터전이 사라지게 되었고, 정부는 이들에게 법적 보상 이외에 생계대책용 토지 6만 8천 평을 제공하기로 하는 약정을 체결하였습니다.

기존 약정에 따르면 어민들에게 제공하기로 한 생계대책용토지는 항만을 건설하는 과정에

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 24 2023-02-13 오전 10:21:41

생성된 준설토의 투기장 189만평 중 경상남도가 해양수산부로부터 매입한 △△1지구 68만평의 10%인 6만8천평이었고, 소멸어민들로 구성된 2개 조합에 각각 3만 4천평씩 수의매각하기로 되어 있었습니다.

하지만 현행 「국유재산법」에 따르면, 공유재산 매각 시 매각시점의 감정평가액으로 가격을 결정하도록 되어 있는데, 어민들은 이미 가치가 높아진 현재 상태의 감정평가액에 따라 토지를 매입하는 것은 비용부담이 커 수용할 수 없다는 입장이었습니다. 창원시와 어민들의 입장 차이는 좁혀지지 않았고 약 24년 동안 지역 갈등의 중심에서 175회의 어민 집회, 45억 원의 사회적 비용이 발생하고 있었습니다.

결국 민원 해결의 실마리가 풀리지 않자 크게 실망한 소멸조합어민들이 2021년 2월 국민권익위원회에 ○○신항 소멸어업인 생계대책 마련을 요구하는 집단고충민원을 제기하게 되었습니다.

국민권익위원회는 1995년 ○○ 신항 개발 당시 정부와 어민들간의 협약서와 협의사항들을 꼼꼼하게 확인하고 근거법인 「경제자유구역의 지정 및 운영에 관한 특별법」을 검토한 후 피신청인으로부터 관련 자료를 제출받아 현장방문 조사 및 위원회 출석회의 등 수십차례에 걸친 관계기관 실무회의를 통해 민원 해결을 위해 노력하였습니다.

생계대책은 법적 보상이 끝났다고 하더라도 원활한 사업추진을 위해 사업시행자가 사업의 성격 등에 맞추어 시행하는 것으로 사업시행자는 생계대책을 마련하는데 있어서 상당한 재량이 있는바, 국민권익위원회는 생계대책 용지를 우선적으로 저렴하게 공급하여 사업의 원활한 추진과 소멸어업인의 생활 안정을 도모함이 타당하다고 판단하고, 매각시점의 감정평가액에 매각하도록 규정되어 있는 현행법상 제한을 해결하기 위한 조정안을 제시하였습니다.

그렇게 타결된 조정안의 주요 내용은 어민들에게 제공되는 생계대책부지 매매가격은 해양수산부로부터 창원시가 매입한 가격에 매각하기로 하고, 생계대책부지 내 토공비는 2개의

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 25 2023-02-13 오전 10:21:41

어민 생계위가 부담하여, 도로편입으로 면적이 부족한 생계위부지는 창원시와 경남개발공사간 토지교환을 통해 당초 약정한 면적대로 보전해 주기로 하며, 상부시설 조성 전에는 소유권 이전이 불가하도록 규정되어 있는 실시계획 인가조건을 삭제하기로 하는 것 등입니다.

이번 조정 결정으로 어민들은 169억원의 부담을 경감받게 되었고 향후 △△1지구 개발사업에 있어 창원시와 경남개발공사 등과 공동사업시행자의 지위를 가지게 됨으로써 공익과 사익이 공존하는 최적의 개발사업이 전개될 것으로 기대됩니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 26 2023-02-13 오전 10:21:41

05 재판을 통해 권리관계가 확정된 한전 고압선 선하지 보상금 민원을 구제하다.

「전기사업법」 관련 규정의 취지에 따라 실질적으로 손실을 입은 자에게 정당한 보상을 하여야

□□도시공사와 ○○군은 2004년부터 2011년까지 부산광역시 ○○군 장안읍 일원 약 40만평의 규모에 「산업입지 및 개발에 관한 법률」에 따라 ○○일반산업단지를 조성하여 분양을 진행하게 되었습니다.

이 과정에서 △△전력공사는 2009년 9월 「전기사업법」에 따라 일반산업단지 지상으로 고압 송전선로(765㎸, 345㎸)를 설치하였고, 선하지 보상금(18억 4,500만원)을 기장군을 경유하여 □□도시공사에 지급하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 27 2023-02-13 오전 10:21:41

□□도시공사는 선하지 보상 대상이 되는 총 3개 업체 중 민원 신청인의 기업만 제외하고 2개 업체에게만 선하지 보상금을 지급하였고, 신청인은 이에 대한 부당함을 주장하며 국민권익위원회에 민원을 제기하였습니다.

피신청인은 신청인이 분양계약 체결 당시 구매 의향서 및 분양공고문에 송전선로 통과에 따른 신청인의 분양토지에 구분지상권이 설정되어 있다는 것을 알고 쌍방의 의견 합치로 계약한 것이라는 것과 신청인이 선하지 보상금 반환을 요구하는 부당이득반환청구의 소(부산지방법원)를 제기하여 1심에서 기각결정을 받았고, 항소를 포기함으로써 권리관계가 확정된 것이기 때문에 신청인의 분양토지 선하지 보상금 3억여원을 지급할 의무가 없다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 피신청인의 주장에 대해 당시 분양계약서와 관련 법령을 면밀히 검토하고 현장을 방문하여 실지조사를 한 결과, 고압 송전선이 신청인의 분양토지 지상 정중앙으로 관통하고 있었고 고압 송전선의 직접적인 피해가 가장 큰 것을 확인하였으나 상대적으로 피해가 적은 신청인의 분양토지와 연접한 2개 기업에게는 선하지 보상금이 지급된 사실을 확인할 수 있었습니다.

선하지 보상금을 수령한 2개 업체는 분양계약을 체결한 이후에 고압 송전선 선하지 구분지상권이 설정되었고 신청인은 분양계약서 체결 이전에 구분지상권이 설정되었다는 이유로 신청인의 피해가 직접적이고 가장 큼에도 불구하고 보상금을 지급받을 수 없었던 것입니다.

또한 신청인이 피신청인을 상대로 제기한 소송의 주된 다툼이 부당이득에 대한 반환청구보다는 계약 자체가 불공정한 계약임을 주장하며 소의 다툼을 제기하였더라면 재판의 결과는 달라졌을 수도 있다고 판단을 하였습니다.

국민권익위원회는 국가가 국민을 대상으로 하는 행정작용을 할 때에 국민이 자기 권리를 스스로 회복할 수 없을 경우라 할지라도 국가가 이를 인지하는 순간 국민의 권리가 침해받지 않도록 선량한 보호를 하여야 할 책무가 있다고 판단하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 28 2023-02-13 오전 10:21:41

「전기사업법」에 의한 이 민원 보상금은 국민의 재산권이 침해되었을 경우 그에 합당한 보상을 하도록 하는데 그 취지가 있다고 할 것인바 법에 근거한 정책의 시행은 정책의 본질과 목적에 부합할 수 있도록 하여야 하므로 송전선로 존치시까지 제한받게 될 재산적 피해의 직접 당사자인 신청인에게 돌려주는 것이 바람직하고, 이 민원 산업단지 지상 송전선로 관통에 따른 선하지 보상금 지급 대상자 중 피해 정도가 가장 큰 신청인만 배제되고 상대적으로 피해가 적은 2개 업체만 보상금을 지급하게 된 것이 구분지상권이 설정된 시기에 따라 영향을 받아서는 안된다고 판단하였습니다.

피신청인이 민사소송에서 승소하였다는 이유만으로 신청인의 주장을 곧바로 배척하기보다는 행정청인 피신청인의 부당하거나 불합리한 행정행위 등으로 인하여 신청인의 권익이 침해받고 있다고 보았고, 신청인이 한전으로부터 보상금을 받지 못한 상황에서 구분지상권, 임차권이 설정되어 신청인이 정상적인 재산권 행사를 하지 못해 사실적·객관적으로도 손해가 발생하고 있음이 명백함에도 오히려 송전선로 설치로 인하여 손실을 입은 자도 아닌 피신청인에게 보상금이 귀속된다는 것은 신청인에게 이중적인 재산권 침해를 가하는 것으로 권익침해 행위로 보이는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인은 신청인에게 이 민원 보상금을 지급하는 것이 타당하다는 의견을 표명하였고, 피신청인이 이를 받아들여 선하지 보상금을 신청인에게 지급하기로 결정함에 따라 민원을 해결할 수 있었습니다.

이는 국민권익위원회가 국민의 권리를 지키고, 법과 상식에 따라 행정을 바로 잡는 행정부 최후의 보루인 권익구제 기관이라는 점을 여실히 증명해 보이는 소중한 사례였다고 생각합니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 29 2023-02-13 오전 10:21:41

06 ○○산 삭도 설치사업 환경영향평가 재보완 요구 이의 민원을 조정으로 해결하다.

행정행위는 투명성을 확보하고, 관련절차가 이행 될 수 있도록 노력 하여야

정부는 2015년 국립공원내 케이블카 설치의 시범사업 대상으로 ○○산 국립공원 내 오색케이블카를 선정하고, 문화재현상변경허가를 거쳐 2022년 12월 현재는 환경영향평가 절차가 진행중에 있습니다.

사업시행자인 □□군은 2019. 5. 환경영향평가 1차 보완을 제출하였으나 '부동의' 되었고, 이에 대해 행정심판을 청구한 결과 중앙행정심판 인용 재결을 통해 '부동의' 처분이 취소되자 △△지방환경청은 2021. 4. □□군에 환경영향평가의 재보완을 요구하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 30 2023-02-13 오전 10:21:41

그러나 이에 대하여 지역주민 15,000명은 △△지방환경청의 재보완 요구는 부당하다며 2021. 6. 국민권익위원회에 고충민원을 제기하였고, □□군은 같은 해 7월 중앙행정심판을 다시 청구하였습니다.

이러한 과정에서 설악산 오색케이블카 설치사업은 관련 협의절차가 중단되는 상황에 놓이게 되었습니다.

국민권익위는 상호간 갈등으로 대화조차도 어려웠던 상황에서 수차례의 현장확인, 간담회, 실무협의를 통해 서로간 소통을 바탕으로 관련 협의 절차를 재개할 수 있는 조정안을 마련할 수 있었습니다.

도출된 주된 합의 내용은 △△지방환경청은 환경영향평가 재보완 요구 내용에 대하여 □□군의 의견을 청취하여 구체화하도록 하고, □□군은 구체화된 내용을 바탕으로 보완한 환경영향평가서를 △△지방환경청에 제출하도록 하며, ◇◇도는 관련 절차에 행정, 재정적 지원에 노력할 것과, 지역주민들도 의견 수렴이 필요한 경우 적극 지원하기로 하였습니다.

이번 조정은 행정절차법에서 정하고 있는 절차적 투명성의 취지를 고려하여 중단되어 있었던 환경영향평가 협의절차를 재개하는데 관계기관이 함께 고민하고 조정안을 마련하여 관련 절차가 재개되었다는 데에 큰 의미가 있습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 31 2023-02-13 오전 10:21:42

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 32 2023-02-13 오전 10:21:42

Part 01

코로나19

1. 돌잔치전문점 사회적 거리두기 기준 완화 요구
2. ○○역 지하상가 국유재산 사용료 감면 요청
3. 사업정리컨설팅 절차 이의 등
4. 공사기간 연장 협의
5. 코로나19 상황에 따른 철도점용료 감면 요청

01 돌잔치전문점 사회적 거리두기 기준 완화 요구

사회적 거리두기 기준에 따라 행위제한 만으로 사업장 운영이 제한(중단)되는 문제점과 유사 업종간 형평성 등을 고려해야

"사적 모임 금지로 돌잔치전문점 운영이 사실상 불가능하게 되었습니다."

민원인은 돌잔치전문점 총연합회 대표로, 정부가 코로나19 관련 '5인 이상 사적모임 금지 기준'에서 돌잔치를 사적모임으로 규정함에 따라 돌잔치만을 대상으로 사업장을 운영하고 있는 돌잔치전문점의 운영이 사실상 불가능하게 되었고 연계된 협력업체들까지 연쇄적 경영난을 겪게 되었다며, 유사한 활동이 이루어지는 결혼식, 장례식의 경우 별도의 방역기준을 마련하여 영업을 허용하는 것과 같이 돌잔치의 경우에도 관련 기준을 완화해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 34 2023-02-13 오전 10:21:42

"사실상 사업장 운영이 중단되는 문제를 확인하였고, 유사 업종간 형평성에 대한 고려도 필요하다고 판단하였습니다."

국민권익위원회는 즉각적으로 영업이 중단된 상태임을 호소하고 있는 돌잔치전문점 사업장을 방문하여 관련업계의 의견을 청취하는 긴급 상담반을 운영하였고, 관련 업계의 의견을 바탕으로 관계부처와 협의회의를 추진하는 한편, 코로나19 관련 '사회적 거리두기 기준'을 분석하였습니다.

사회적 거리두기 기준은 사적모임과 같이 행위를 제한하는 기준과 각 사업장의 특성을 고려하여 시설별 이용을 제한하는 기준으로 구분되는데, 돌잔치전문점의 경우 시설을 제한하는 기준은 없으나 돌잔치가 사적모임으로 금지됨에 따라 사실상 사업장 운영이 중단될 수 밖에 없는 문제점을 확인하였습니다.

그리고 결혼식, 장례식 등의 주요 활동인 식사, 행사, 사진촬영 등이 돌잔치와 유사한 점을 고려할 때 유사 업종간 형평성에 대한 고려도 필요하다고 판단하였습니다.

"행위제한만으로 시설이용이 금지되는 문제가 발생하지 않도록 관련 기준을 개선하도록 하였습니다."

이러한 조사·분석 결과를 바탕으로 국민권익위원회는 사회적 거리두기 제한 대상과 효과의 적정성을 고려하여 단순히 행위제한만으로 시설이용이 금지되는 등의 문제가 발생하지 않도록 관련 기준을 개선할 것과 유사 시설 및 행위와의 형평성을 고려하여 관련 기준을 개선할 것을 관계기관에 의견표명하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 35 2023-02-13 오전 10:21:42

민원해결 Point

○○부는 5인 이상 사적모임 금지 기준은 개인간 접촉을 중심으로 발생하였던 3차 유행을 차단하기 위한 조치로 향후 관계기준 개편시 시설규제는 최소화하고, 방역과 경제활동이 양립할 수 있도록 노력하겠다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 코로나19 감염병 관련 특수한 상황임을 고려하여, 방역 기준에 대하여는 재난대응부처의 의견을 존중함과 동시에 코로나19로 어려움을 겪고 있는 소상공인 및 자영업자의 의견을 청취하고 관계기관과 소통 창구로서의 역할을 함으로써 문제를 해소하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 36 2023-02-13 오전 10:21:43

02 ○○역 지하상가 국유재산 사용료 감면 요청

코로나19로 피해를 입은 소상공인지원 취지에 맞게 상인들에게 국유재산 사용료 감면 혜택이 돌아가도록 조치해야

"같은 역에 있는 점포인데 사용료 감면에서 제외되었습니다."

민원인은 ○○역 지하상가 상인회로, ○○역 지하상가는 △△시 소유의 공유재산인 596개 점포와 □□공단 소유인 국유재산 점포 30개로 구성되어 있는데 △△시 소유 점포는 코로나19 소상공인 경영 지원으로 사용료를 50% 감면해 주는 반면, □□공단 소유 점포는 사용료 감면을 해주지 않았습니다.

이에 □□공단 소유 30개 점포의 사용료 역시 감면해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 37 2023-02-13 오전 10:21:43

“실질적인 점포 운영자는 소상공인임을 확인하였습니다.”

△△시는 공유재산인 596개 점포에 대해서는 계약 상대가 소상공인인 점을 이유로 사용료를 감면해 준 반면, □□공단은 국유재산인 30개 점포의 계약 상대가 소상공인이 아닌 △△시 시설관리공단이라는 이유로 감면하지 않았음을 확인하였습니다.

그러나 국유재산 관계법령은 일정 요건에 해당할 경우 국유재산의 사용료를 일정 요율로 감면할 수 있다고 규정하고 있었고, 직접 계약 상대가 소상공인이 아니더라도 실질적인 사용수익자가 소상공인이라면 감면하는 것이 타당하다고 판단하였습니다.

“점포 사용료를 감면하도록 하였습니다.”

□□공단에게 ○○역 지하상가 철도구간 30개 점포의 사용료에 대하여 기존 사용료의 50%를 감면할 것을 권고하였습니다.

민원해결 Point

□□공단은 국유재산에 대하여는 계약상대자가 소상공인이 아닌 △△시 시설관리공단이라는 이유로 사용료 감면이 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 관계 법령의 적극적 해석을 통해 실질적인 사용수익자가 소상공인이라면 감면하는 것이 타당하다고 판단하여 민원을 해소하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 38 2023-02-13 오전 10:21:43

03 사업정리컨설팅 절차 이의 등

소상공인 입장에서 영업신고 절차를 지원하고 사업정리컨설팅 절차를 개선해야

"사업자등록만 말소하려 했는데 영업신고증까지 폐업처리 되었습니다."

민원인은 ○○구청이 발급한 영업신고증을 기존 사업자로부터 승계 받고 점포는 임차하여 일반음식점을 운영하다가 건강상 문제와 운영의 어려움 등으로 사업을 중단하고 폐업하고자 □□공단이 시행하는 사업정리컨설팅을 신청하였는데, 본인의 사업자등록은 말소하고 영업신고증은 기존 사업자에게 다시 승계하려고 하였으나 컨설팅 과정에서 영업신고증까지 일괄 폐업처리 되어버린 사실을 뒤늦게 알게 되었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 39 2023-02-13 오전 10:21:44

이에 영업신고증까지 폐업처리된 것을 바로잡아 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"영업신고증 폐업 처리를 취소하기보다는 새로 영업신고 절차를 밟는 것이 적합하다고 판단하였습니다."

영업신고증까지 폐업처리 된 것은 담당 컨설턴트가 별도의 비용을 받지 않고 적극행정 차원에서 민원인을 도와주기 위해 대행하는 과정에서 의사소통의 문제로 발생되었고, 이로 인해 민원인과 기존 사업자 간 극심한 갈등이 발생되고 있었음을 확인하였습니다.

내부 시설물은 철거된 상태였고 이미 적법하게 폐업처리된 영업신고증을 기존사업자에게 승계시키기 위해 다시 취소할 수는 없었고, 새로운 영업신고가 가능한 상황에서 신규 영업신고 절차를 밟는 것이 관계법령에 부합하는 것으로 판단하였습니다.

"신규 영업신고 절차를 지원하고, 앞으로 컨설팅 의사소통 과정에서 문제가 발생하지 않도록 개선하였습니다."

□□공단에게 기존 사업주가 새롭게 영업신고를 하려는 경우 건축도면 작성 등의 절차를 지원하고, 사업정리컨설팅 진행 시 컨설턴트와 의뢰인의 소통에서 문제가 발생되지 않도록 결과보고서에 대한 재확인절차가 충실히 이행되도록 관계 규정을 개정하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 40 2023-02-13 오전 10:21:44

민원해결 Point

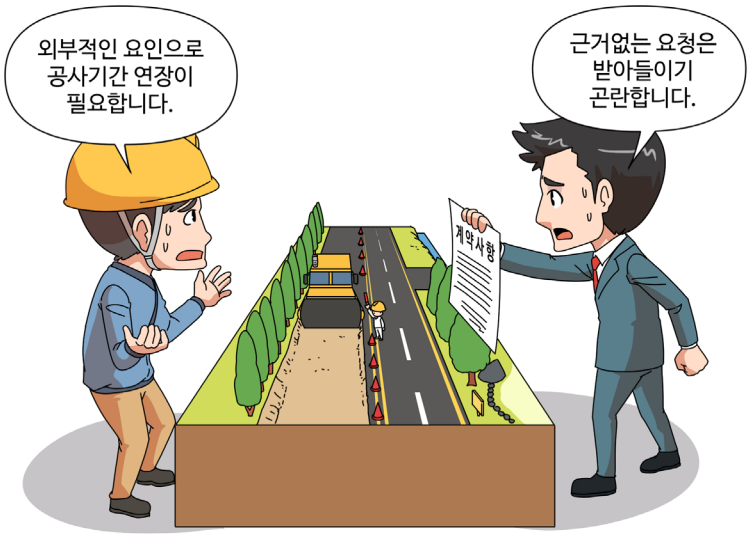
□□공단은 사업정리컨설팅 사업이 소상공인들을 지원하는 좋은 취지로 운영하였으나 의사소통 과정에서 사업자가 불필요한 분쟁에 휘말리게 된 점을 인정하였습니다.

국민권익위원회는 피해를 입은 기존 사업주의 영업신고를 지원하도록 하는 한편, 제도의 미비와 운영의 잘못을 바로잡아 유사한 민원이 재발하지 않도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 41 2023-02-13 오전 10:21:45

04 공사기간 연장 협의

공사 전체의 관점에서 공사기간 연장을 협의해야



"코로나19 등 어쩔 수 없이 공사가 지연되었는데 공사기간 연장은 안 된다고 합니다."

민원인은 ○○군이 발주한 △△도로확포장공사 시행사로, 코로나19에 따른 인력수급 어려움 등 공사기간이 늘어날 수밖에 없는 요인이 있었기 때문에 ○○군에 공사기간 연장을 요청하였는데, ○○군은 이미 단계별 공사의 준공이 이루어져 공사기간 연장협의를 진행할 법적 근거가 없다는 이유로 거절하였습니다.

이에 법정회생 절차가 진행 중이고 엎친 데 덮친 격으로 코로나19로 기업 상황이 매우 어려운 상황을 고려해 공사기간을 연장해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 42 2023-02-13 오전 10:21:46

"불가피한 공사 지연 사유가 있었음을 확인하였습니다."

△△도로확포장공사는 ○○군의 예산여건을 이유로 8개의 구간으로 나누어 단계별로 시행하고 구간마다 별도의 준공을 실시하였으나 사실상 하나의 도로에 대한 공사였고, 침수 피해 조치와 동계공사 중지 기간도 반영되지 않았으며 「근로기준법」 개정으로 인한 주52시간 근무, 국공휴일 휴무일 포함, 코로나19 발생으로 인한 인력수급 어려움 등 역시 검토되지 않았음을 확인하였습니다.

공사기간 연장 협의가 이루어지지 않는다면 보름정도 남은 짧은 공사기간 내에 민원인이 끝까지 책임지고 공사를 마무리하는 것이 사실상 불가능했고, 오히려 무리하게 공사를 진행하여 산업재해가 발생할 우려도 높다고 판단하였습니다.

"공사기간 연장을 위한 협의를 진행하도록 하였습니다."

○○군에게 합리적인 공사기간을 재산정하는 협의를 진행하는 것을 적극행정 차원에서 의견 표명하였습니다.

민원해결 Point

○○군은 구간별 공사준공이 끝나서 공사기간 연장협의는 안된다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 기업의 고충을 외면하고 단순 계약의 문제로만 접근할 것이 아니라 국가의 정책기조에 부합하고 공익사업이 추구하는 가치와 그 사업을 수행하는 기업의 이익이 조화를 이룰 수 있는 방안을 모색함으로써 기업 고충 문제를 해결하고 있습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 43 2023-02-13 오전 10:21:46

05 코로나19 상황에 따른 철도점용료 감면 요청

코로나19 방역지침 준수로 피해가 있었다면 철도점용료를 조정해야

"코로나19 방역지침 준수로 영업손실까지 감내하였는데 점용료는 감면 없이 징수한다고 합니다."

민원인은 ○○공단으로부터 철도사용 허가를 받아 관광객을 대상으로 관광용 열차를 운영하던 중 코로나19에 따른 사회적 거리두기 등 방역수칙에 따라 영업활동이 축소되어 심한 경영난에 처하자 ○○공단에 점용료 감면을 요청하였으나 거절되었습니다.

이에 영업손실을 보고 있으니 철도점용료를 감면해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 44 2023-02-13 오전 10:21:46

"정부는 코로나19 극복 지원을 위해 공공기관 등의 임차료 감면 정책을 실시하고 있음을 확인했습니다."

민원인은 주 21회 운영하던 관광열차를 주 9회로 운행 횟수를 줄여 그에 따른 영업손실액이 상당히 발생하였고, 정부는 공공기관으로 하여금 코로나19로 어려움에 처해 있는 임차인들에게 임차료를 50%까지 감면해 주는 정책을 쓰고 있었음을 확인하였으며, 50% 감면까지는 아니더라도 점용료 산정기준 변경을 통해 점용료 부담을 낮출 수 있는 방안을 모색하기 위한 논의를 진행하였습니다.

"합의를 통해 점용료 산정기준을 조정하여 감면효과를 얻도록 하였습니다."

○○공단은 점용료 산정 면적을 축소하여 산정기준을 변경함으로써 대폭은 아니지만 점용료를 낮추는 효과를 얻을 수 있도록 하고, 민원인이 이를 받아들여 합의가 이루어졌습니다.

민원해결 Point

○○공단은 정부의 공공기관 임차료 감면 정책을 인지하고 있었지만, 이 민원에 직접 적용하는 것은 법규상 무리라는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 유례없는 코로나19 위기에서 어려움을 겪고 있는 기업들을 도와주고 정책적 지원 혜택을 받을 수 있도록 관계 기관 등과 소통하고 적극적으로 해결책을 모색하고 있습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 45 2023-02-13 오전 10:21:47

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 46 2023-02-13 오전 10:21:47

Part 02 개발사업

6. △△ 해상풍력 발전단지 조성사업 피해해결 요구
7. ○○시티 내 전력공급 방안 이의
8. 환경영향평가 미이행에 따른 공사중단 사전통보 이의
9. △△ 역세권 도시개발구역 지정 제안 반려처분 부당
10. 고속도로 완충녹지 관련 조치요구
11. 국공유지 무상 귀속 관련 질의
12. 항만시설 사용승낙 및 관리 부당

06 △△ 해상풍력 발전단지 조성사업 피해해결 요구

허가 당시 심의기준에 따라 해상풍력가중치 적용을 검토해야

"○○부의 입장 변경으로 해상풍력 발전사업의 사업성이 없어져 피해를 받게 되었습니다."

민원인은 ○○부로부터 △△방조제 내측 사업구역에 해상풍력 발전사업 허가를 받고 사업을 착수해 □□청으로부터 공유수면 점용·사용 허가 및 실시계획 승인을 받아 해상공사 착공을 준비하고 있었는데, ○○부가 이 민원 사업구역이 해상에 위치하는 것으로 보아 해상풍력 발전사업 허가를 하였음에도 갑자기 입장을 바꾸어 해상에 위치한다고 보기 어려워 신재생에너지 공급인증서 해상풍력 가중치 적용이 어렵다는 안내를 받았습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 48 2023-02-13 오전 10:21:47

이에 해상풍력 가중치를 적용받지 못하면 사업성이 저하되고 투자자들의 자금회수로 이어져 공사를 착공할 수 없는 상황에 직면하여 피해를 받고 있으니 이를 해결해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"○○부는 이 민원 사업을 허가하면서 해상풍력가중치가 적용되는 것으로 검토하였고, □□청은 이 민원 사업구역을 바닷가로 보아 민원인에게 공유수면 점용료 및 사용료를 부과하였음을 확인하였습니다."

○○부는 이 민원 사업이 해상풍력발전사업 심사기준을 충족한 것으로 심의하였고, 발전원가 계산 시 해상풍력가중치 적용을 인정하였으며, □□청은 이 민원 사업구역을 바닷가로 보아 수억원의 공유수면 점용료·사용료를 부과하였음을 확인하였습니다.

해상풍력이 아닌 육상풍력 가중치를 적용할 경우 사업 손실이 불가피한 상황에서 ○○부가 사업 초기에 이 민원 사업 구역이 해상에 위치하지 않아 해상풍력으로 보기 어렵다는 안내가 있었다면 사업성이 없어 애초에 사업 착수도 이루어지지 않았을 것이기 때문에 신뢰보호원칙 위반 소지도 있었습니다.

"가중치 적용 기준에 대해 검토하고 개선하도록 하였습니다."

○○부에게 이 민원 사업의 가중치 적용기준을 검토하도록 하였고 유사민원의 발생을 방지하기 위해 기준을 명확히 하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 49 2023-02-13 오전 10:21:47

민원해결 Point

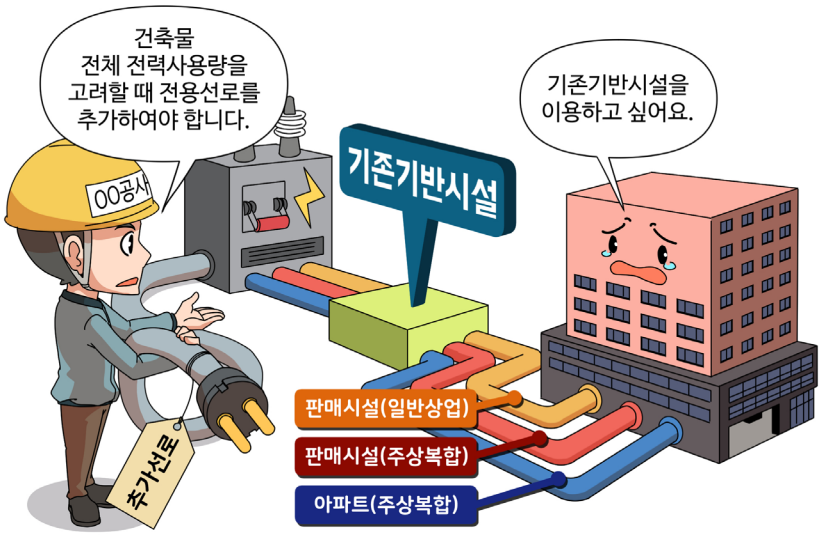
○○부는 현행 규정에 의하면 △△방조제가 해안선으로 인정되어 이 민원 사업 구역은 해상에 위치하지 않아 해상풍력으로 보기 어렵고, 따라서 해상풍력 가중치를 적용하기는 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 ○○부가 합리적이고 타당한 근거 없이 중도에 입장을 변경함에 따라 피해의 원인으로 작용하고 있음을 확인하였고, ○○부에게 이 민원 사업 허가 시의 심의기준에 따라 해상풍력가중치 적용을 검토하도록 하였습니다. ○○부도 이를 받아들여 해상풍력가중치 적용을 위한 외부용역을 진행하고 있고, 이러한 긍정적 요인들이 투자자들의 회귀로 이어져 민원인의 재정상황이 개선되면서 해상풍력발전 사업이 정상적으로 추진되도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 50 2023-02-13 오전 10:21:48

07 ○○시티 내 전력공급 방안 이의

주상복합 시설물의 특성을 고려하여 전력공급 기준을 적용해야



"주상복합건물 전력 공급을 위해 기반시설을 이용하지 못하고 막대한 비용을 부담하게 됐습니다."

민원인은 주상복합건물 신축을 추진하던 중 ○○공사로부터 각 전기사용장소별 전용공급선로를 개별적으로 설치하여 전력공급을 받아야 하고 이를 위해서는 이미 설치된 기반시설인 일반공급선로를 이용하지 못하고 민원인이 막대한 전용공급선로 설치비용을 추가로 부담해야 한다고 안내받았습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 51 2023-02-13 오전 10:21:48

이에 별도의 추가 비용 부담 없이 기존에 구축된 일반공급선로를 이용할 수 있도록 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"각 시설물 소요 전력은 일반선로를 통해 공급이 가능함을 확인하였습니다."

소요 전력량을 산정함에 있어 시설물별로 일반상업(오피스텔 및 판매시설), 주상복합(주거), 주상복합(판매시설)로 구분이 가능하고, 각 시설물별 소요 전력량이 전용공급선로를 이용해야만 하는 10,000kW 범위 이내임을 확인하였습니다.

"조정을 통해 일반공급선로를 이용하도록 하였습니다."

일반상업(오피스텔 및 판매시설), 주상복합(주거), 주상복합(판매시설) 각 용도단위별로 별도의 계약을 맺어 각각 총 3개의 일반공급선로를 이용하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○공사는 민원인의 주상복합건물에 대하여 하나의 시설물로 보아 이 시설만을 위한 전용공급선로의 추가 설치가 필요하다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 민원인의 주상복합건물의 특성을 검토하여 관계 기준 적용을 재검토한 결과 세부 시설별 전력량 산정이 가능하고 이에 따라 이미 설치된 기반시설인 일반공급선로 이용이 가능하도록 조정할 수 있었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 52 2023-02-13 오전 10:21:48

08 환경영향평가 미이행에 따른 공사중단 사전통보 이의

행정착오에 따른 민간기업의 피해를 최소화하도록 환경영향평가를 진행해야

"대규모 도시개발사업 진행 중 공사 중단 통보를 받았습니다."

민원인은 ○○시 △△지구 도시개발사업을 추진하여 실시계획인가까지 받고 공사를 진행하던 중 환경영향평가를 받지 않았다는 이유로 □□청으로부터 공사중지 사전통보를 받게 되었습니다.

이에 실시계획인가를 득하고 진행된 대규모 도시개발사업인 점을 감안하여 공사중지 사전통보를 철회해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 53 2023-02-13 오전 10:21:49

“환경영향평가를 고의로 누락하거나 회피한 것으로 보기 어려운 점을 확인하였습니다.”

도시개발사업과 산지전용사업, 둘 이상의 사업을 하나의 사업계획으로 연계하여 추진하는 경우 각 사업면적을 합산하여 환경영향평가 대상여부를 판단해야 하나 검토 과정에서 주된 사업인 도시개발사업 면적만 포함되었고 이후 산지전용사업인 토석채취 면적만을 대상으로 소규모 환경영향평가 대상으로 결정하였음을 확인하였습니다.

민원인이 환경영향평가를 고의로 누락하거나 회피한 것으로 보기 어려운 상황에서 공사가 중단될 경우 사업자뿐만 아니라 △△지역주택조합원 등에게도 막대한 피해가 발생할 수 있다고 판단하였습니다.

“조정을 통해 공사 중단 없이 환경영향평가를 이행하도록 하였습니다.”

국민권익위원회는 ○○시에게 △△지구 도시개발사업의 특별한 사정을 감안하여 공사 중단 없이 환경영향평가 협의를 진행하고, □□청에게는 환경영향평가 절차를 신속하게 이행하며, 민원인에게는 관계법령 준수 등 환경영향평가 협의에 적극 협력하도록 당부하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 54 2023-02-13 오전 10:21:49

민원해결 Point

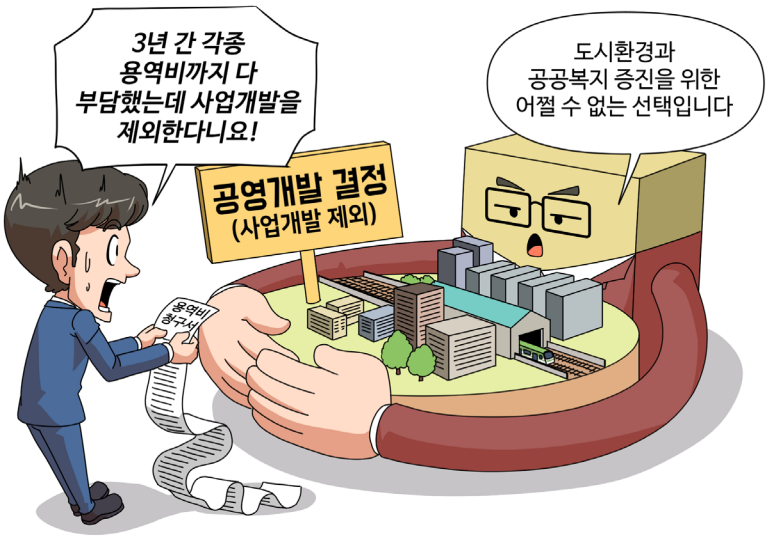
○○시는 행정 착오가 있었더라도 공사를 중지하고 원상복구한 뒤 사전 환경영향평가를 받아 공사를 다시 진행하라는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 환경영향평가 관련 규정에 대해 서로 대립하는 해석이 있다는 것에 착안해 합리적인 대안을 마련하여 부도위기에 처한 사업자를 구제하고 지역주택조합원의 입주불안 등을 해소시킬 수 있었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 55 2023-02-13 오전 10:21:49

09 △△역세권 도시개발구역 지정 제안 반려처분 부당

역세권 도시개발구역 사업 추진에 있어 민간 참여자도 동등한 협상 파트너로 인정하고 사업을 추진해야



"민간개발사업 협의 진행 중에 갑자기 개발방식이 변경되었습니다."

민원인은 ○○시가 △△역세권 민간개발사업 제안을 요청함에 따라 제안서를 제출해 수용결정을 받았고, 이후 3년 동안 각종 용역비용을 부담하는 등 순조로운 협의를 진행해 왔는데, 갑자기 ○○시가 일괄 공영개발방식으로 전환하겠다며 사업을 위한 도시개발구역지정을 반려하였습니다.

이에 막대한 비용을 투입한 상황에서 개발방식 변경으로 피해를 입게 되었으니 필요한 조치를 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 56 2023-02-13 오전 10:21:50

"사실상 지자체와 민원인이 함께 민간개발사업을 추진하였음을 확인하였습니다."

△△역세권 민간개발 사업에 대한 개발계획 수립과 민간에 대한 제안서 제출 요청 등은 ○○시가 주도적으로 추진하였고, 민원인은 해당 사업구역 내 가장 많은 토지를 소유한 사업자로서 사업내용의 변경, 기반시설에 필요한 각종 용역비용의 부담 등 ○○시의 요구를 적극 수용하며 사업을 진행해 온 점을 확인하였습니다.

또한 주민공람 공고 기간 중 일부 사업부지에 대해 제척요구가 있다 하더라도 민원인처럼 제안자로서 대상구역의 3분의 2 이상 토지를 소유하는 등 법적요건을 충족한 경우 제안 수용 통보를 하였다면 절차를 처음부터 이행하는 것보다 부지 제척 등 보완을 통해 사업을 추진하는 것이 통상적인 업무추진 관례인 점을 확인하였습니다.

"민간개발 사업을 다시 검토하되 충분한 협의를 거치도록 하였습니다."

○○시에게 도시개발구역지정 반려를 취소하고, 관리방안 내에서 조화로운 개발이 될 수 있는 방향으로 도시개발구역지정을 재검토하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○시는 민원인이 제출한 제안서는 체계적이고 계획적인 개발로 볼 수 없고, 도시환경 조성과 공공복지 증진을 위한 ○○시 개발방향과 상반되며, 복합적인 도시균형 발전을 위한 중심지 조성을 위해 공영개발을 검토 중인바, 민원인의 주장을 수용할 수 없다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 도시개발사업이 민간사업자에 의해 추진되는 과정에서 발생한 갈등에 대하여 공공성을 담보함과 동시에 사업자의 피해도 구제하는 방향으로 원만하게 해결하여 행정신뢰도를 제고하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 57 2023-02-13 오전 10:21:50

10 고속도로 완충녹지 관련 조치요구

완충녹지 목적에 맞게 지자체가 완충녹지를 기부채납 받아야

"사용할 수도 없는 완충녹지 소유로 매년 재산세만 납부하고 있습니다."

민원인은 ○○군에 아파트 3개 동을 건설하는 사업을 추진하는 과정에서 아파트 부지와 고속도로 사이에 위치한 완충녹지 중 일부를 매입하였는데, 이는 민원인이 다른 용도로 사용할 수 없는 장기미집행 도시·군계획시설로 재산세 납부 등 불필요한 부담만 지고 있었습니다.

이에 ○○군이 해당 완충녹지를 기부채납 받게 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 58 2023-02-13 오전 10:21:51

"완충녹지 구입은 지자체의 부관 때문이었음을 확인했습니다."

해당 완충녹지를 매입하게 된 것은 아파트 건설 관련 인허가 시 아파트 건설로 옹벽이 설치되어 해당 완충녹지가 급경사로 바뀔 것을 고려해 당시 ○○군이 부관을 붙였기 때문이었고, 향후 정황상 ○○군이 직접 관리하려는 목적이 있었다고 볼 수 있었습니다.

관계 법령 규정과 법원 판례 및 감사원 감사결과 등에 따르면, 행정처분을 함에 있어 부당하게 부관을 붙여서는 안 된다고 일관되게 규정 또는 판단하고 있음도 확인하였습니다.

"해당 완충녹지를 기부채납 받도록 하였습니다."

○○군에게 민원인이 소유한 완충녹지를 기부채납 받을 것을 권고하였습니다.

민원해결 Point

○○군은 민원인 소유 토지에 대하여 기부채납을 받을 수 있는 근거가 없다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 ○○군이 부과한 과도한 부관에 따라 이 민원 토지를 매입한 점을 고려하여 ○○군이 기부채납 받을 수 있도록 하여 민원을 해결하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 59 2023-02-13 오전 10:21:51

11 국공유지 무상 귀속 관련 질의

민원상황에 대한 정확한 안내를 통해 불필요한 민원과 피해를 예방해야

"국공유지를 무상귀속 받고자 문의했는데 토지 관리청이 달라서 안 된다고만 하는 데 맞나요?"

민원인은 복합유통산업단지 개발과 관련된 사업시행자로 사업을 추진하는 과정에서 기존 도로를 확장할 필요가 있어서 해당 토지가 무상귀속 대상이 되는지 확인받기 위해 해당 지자체를 경유해서 관리기관인 ○○공사에게 무상귀속 가능여부를 문의하였습니다.

그런데 OO공사에서는 법적으로 해당 토지에 대한 관리권이 ○○공사에 있고 사실상

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 60 2023-02-13 오전 10:21:52

○○공사의 소유재산이므로 무상귀속이 아닌 유상매입 대상이라고 회신하였는데, 민원인은 그로 인해 예상하지 못한 추가 비용이 발생하게 됐고 ○○공사의 답변이 납득이 가지 않는다며 공사의 답변이 적법한지 질의하는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"해당 토지는 실제 도로로 사용된다고 하더라도 지자체에서 소유권을 확보하지 않아 유휴지로 보아야 했으며, 설사 도로 확장 공사를 실행하더라도 ○○공사의 행정목적과 부합하지 않아 무상귀속 대상으로 보기에는 어렵다는 사실을 확인하였습니다."

이 민원 토지는 원래 고속도로 부지였다가 고속도로의 선형이 변경되면서 남아있는 유휴부지였습니다. 그리고 인근에 복합유통산업단지를 조성하면서 차량 소통량 증가가 예상되었고 이 민원 토지 위에 있는 도로를 확대할 필요가 있었습니다.

그런데 해당 지자체는 이러한 사실관계에 대해서는 설명해 주지 않고 ○○공사에게 문의하고 받은 내용만 그대로 민원인에게 전달했습니다. ○○공사도 민원인을 이해시키려는 노력을 안 하고 형식적인 답변만 했습니다. 그 결과, 민원인은 이러지도 저러지도 못하면서 사업이 지연되어 금융비용 가중 등 어려움이 커지는 상황이었습니다.

"관련 판례와 유권해석 등을 근거로 민원인에게 정확한 상황을 안내하여 민원을 해결하였습니다."

국민권익위원회는 민원인에게 우선 무상귀속 대상으로 볼 수 없는 이유를 판례와 유권해석 등 관련 법령의 취지와 함께 자세히 설명해 주었습니다. 해당 행정재산 관리청의 행정목적과 부합하는가와 함께 적법하게 소유권을 취득했는지에 따라 무상귀속 대상여부가 결정되기 때문입니다. 또, 해당 사업이 완료되었을 때 무상귀속된 행정목적에 준하는 시설 및 토지를 원래 관리청에게 반환하는 것이 불가능하여 무상귀속 대상에 해당되지 않는다는 사실을 이해시켰습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 61 2023-02-13 오전 10:21:52

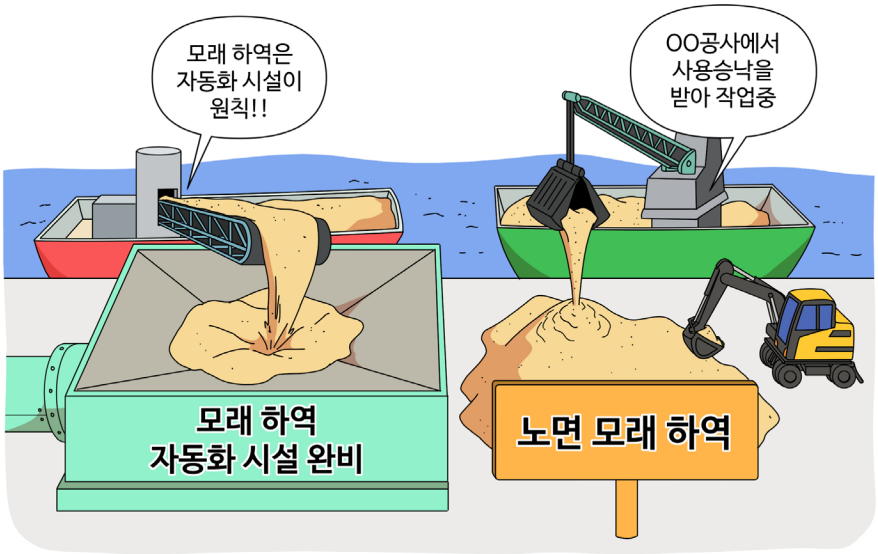
민원해결 Point

민원인이 추진하는 복합유통산업단지 같은 사업은 필연적으로 금융비용이 많이 수반되는 사업입니다. 관계 법령에 따른 정확한 이해가 없으면 불필요한 분쟁으로 시간과 비용이 소요되어 큰 피해를 볼 수도 있습니다. 국민권익위는 정확한 법률적 지식과 상황판단을 통해 민원을 해결하였고 복합유통산업단지 조성사업이 시기를 놓치지 않고 정상적으로 추진되도록 지원하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 62 2023-02-13 오전 10:21:52

12 항만시설 사용승낙 및 관리 부당

항만시설 사용승낙 및 관리에 있어 관련 규정이 준수되지 않았다면 반드시 바로 잡아야



"△△공사가 □□항의 항만시설에 대한 사용승낙과 인허가 등의 과정에서 관련 법령에 규정되지도 않은 부당한 재량권을 행사하고 있습니다. 민원인에게는 모래 하역을 위한 자동화 시설을 갖추지 않으면 항만시설 사용 갱신이 안 될 수 있다고 통보해놓고, 다른 사업자들은 봐주고 있습니다."

민원인은 「□□항 항만시설 운영규정」은 비산먼지 방지를 위해 모래를 하역할 때 벨트컨베이어 등 기계시설을 사용하도록 정하고 있음에도 "□□항에서는 아직도 자동화 시설을 갖추지 않은 노면 야적행위가 이루어지고 있고, 이를 관리해야 할 △△공사는 해당 기계시설을

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 63 2023-02-13 오전 10:21:53

갖추지 않은 업체의 야적·하역행위에 대해 아무런 조치를 취하지 않고 있다.”라며 이를 해결해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

민원인은 또한 관련 규정이 □□본항 ○부두의 취급화물을 모래로, ◇◇항 ○부두의 주요 취급화물을 잡화로 정하고 있는데, △△공사가 위 규정과 다르게 ◇◇항 ○부두에서의 모래 취급을 승낙했다는 점도 문제로 지적했습니다.

다만, 피신청인은 지난 5년간 □□항 ○부두에서 자동화시설을 갖추지 않은 사업장에 모래 취급에 대하여 사용승낙을 하였고, 게다가 모래 야적행위로 유발되는 비산먼지 방지를 위한 어떠한 조치도 취하지 않은 등 「□□항 항만시설 운영규정」을 준수하지 않았고, 「□□항 항만시설 운영규정」은 「항만공사법」 의하여 피신청인이 행하는 □□항 항만시설의 사용, 관리 및 운영에 필요한 세부사항을 정한 것으로, 위 규정을 준수할 것을 내용으로 하여 항만시설 사용 승낙을 받은 제3자는 이를 준수하여야 하므로, 이같은 점을 종합고려하면 피신청인이 사용 승낙 한 항만시설(부지)에 대해 「□□항 항만시설 운영규정」에서 정한 모래취급시 자동화시설에 의한 하역기준 충족여부를 확인한 후 적의 조치하는 것이 최적의 해결방법이라고 판단했다.

“ □□항 항만시설 운영규정이 정하는 자동화시설에 의한 하역작업 충족여부를 확인한 후 그에 합당한 조치를 취할 것을 권고”

국민권익위원회는 법률과 규정에 비추어 볼 때, △△공사가 지난 5년간 ◇◇항 ○부두에서 자동화 시설을 갖추지 않은 사업장의 모래취급에 대하여 항만시설 사용을 승낙했고, 이로 인한 모래 야적행위로 생기는 비산먼지에 대해 전혀 조치를 하지 않은 점 등은 문제가 있다고 판단했습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 64 2023-02-13 오전 10:21:53

이에 국민권익위는 △△공사에 「□□항 항만시설 운영규정」이 정하는 자동화시설에 의한 하역작업 충족여부를 확인한 후 그에 합당한 조치를 할 것을 권고했고, △△공사는 이를 수용하여 조치하겠다는 입장을 통보해 왔습니다.

민원해결 Point

항만시설의 운영규정은 항만시설을 사용하고 관리하며 운영하는 데 꼭 필요한 기준이자, 환경과 안전 등 중요한 가치를 지키기 위한 것입니다. 국민권익위원회는 항만 현장에서 일어날 수 있는 위험을 막고 각종 시설이 공정하게 운영될 수 있도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 65 2023-02-13 오전 10:21:53

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 66 2023-02-13 오전 10:21:53

Part 03

공익사업

13. 중고건설기계경매장 사업 예정부지 수용에 따른 토지교환 요구
14. 공공주택사업지구 내 기존 건축물 존치 요구 등
15. 진출입로 개설 요구 등
16. 자동차부품공장 신축 관련 조치 요구
17. 고속도로 건설공사 잔여지내 공장지장물 및 사업지구 밖 시설물 이전비용 등 보상

13 중고건설기계경매장 사업 예정부지 수용에 따른 토지교환 요구

대체부지 제공이 가능하다면 중고건설기계 경매장 사업 예정부지 수용에 대해 현금보상이 아닌 이전대책을 마련해야

"수용된 사업 부지를 대체할 부지가 없어 수년간 사업이 중단되었습니다."

민원인은 ○○시에 중고건설기계경매장 설치를 추진하던 중 △△공사의 □□시티개발 사업에 중고건설기계경매장 부지가 편입·수용되어 정상적 사업 추진이 어려워졌고, 결국 사업이 중단된 상태에서 민원인의 피해는 가중되고 있었습니다.

이에 사업을 다시 추진할 수 있도록 △△공사가 소유한 다른 토지와 교환이 이루어질 수 있도록 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 68 2023-02-13 오전 10:21:54

"규정의 적극적 해석을 통해 대체부지 마련이 가능함을 확인하였습니다."

△△공사의 「용지공급규정」을 면밀히 살펴본 결과 공익사업으로 인해 이전이 요구되는 공장이나 물류시설을 소유하고 있는 자에 대해서는 우선적으로 용지를 분양할 수 있도록 규정하고 있었습니다.

또한 민원인은 공익 목적을 위해 사업부지가 수용되는 것에 동의한 것이고, 당초 △△공사는 원소유자들이 환매권을 포기한다면 민원인이 요청하는 대로 토지 교환이 가능할 것이라는 견해를 표명했던 사실을 확인하였습니다.

"오랜 시간 사업이 중단되었던 만큼 신속하게 대책을 마련하도록 하였습니다."

그 동안 민원인이 입은 피해와 당사자 사이에 협의했던 내용, 관련 규정 등을 고려하여 민원인이 중고건설기계경매장 사업을 정상적으로 추진할 수 있도록 필요한 대책을 신속하게 마련할 것을 권고하였습니다.

민원해결 Point

△△공사는 이 민원의 경우 「용지공급규정」 적용 대상이 아니어서 사업 대체부지 마련이 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 관련 규정을 적극적으로 해석하여 공익사업을 위해 일정부분 희생을 감내한 기업이 신속하게 구제 받을 수 있도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 69 2023-02-13 오전 10:21:54

14 공공주택사업지구 내 기존 건축물 존치 요구 등

공공주택사업을 하는 경우 관계 법령에 따라 기업의 지원 가능 여부를 검토하여야 하고, 관계법령의 범위내에서 대토보상기준 등을 합리적으로 운영해야

"멀쩡한 회사 사옥이 공공주택 사업에 편입되어 철거되게 되었습니다."

민원인은 의약품 유통사업을 운영하던 중 ○○시에 소재한 유통회사 사옥이 △△공사의 □□공공주택사업에 편입되어 수용될 것이라는 통보를 받았는데, 동 사옥은 관계법령에 따라 적법하게 인허가를 받은 건축물로 앞으로 장기간 활용하는 것이 공익과 경제적 측면 모두에서 유익하다고 보았습니다.

이에 사옥을 그대로 존치하게 하거나 □□공동주택사업 지구 내 토지를 우선 매수할 수 있게 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 70 2023-02-13 오전 10:21:54

"공익사업에 수용된 기업의 존치를 검토할 수 있는 근거를 확인하였습니다."

「공공주택 업무처리지침」은 공공주택사업자는 도시지원시설의 입주유도와 활성화를 위해 지구 내 기업의 존치 또는 재입주 여부에 대한 조사를 하도록 하고 있고, 지구 내 기업의 분포 상태 등을 고려하여 기업이전대책을 마련할 수 있도록 규정하고 있음을 확인하였습니다.

그러나 △△공사는 지구 내 기업의 존치 또는 재입주 여부에 대한 조사는 하고 있지 않았고, △△공사가 운영 중이던 대토보상 기준에도 지역기반 사업자를 대토보상 1순위에 포함시키지 않고 있었습니다.

"기업 존치 여부에 대해 조사하고 대토보상 기준도 개선하도록 하였습니다."

△△공사에게 지구 내 기업의 존치 또는 재입주 여부에 대하여 조사하여 대책을 검토하도록 함과 동시에 공익사업 지구 내 편입된 기업이 대토보상 대상 1순위에 포함될 수 있도록 관련 제도를 개선하도록 하였습니다.

민원해결 Point

△△공사는 해당 사옥이 토지이용계획 상 업무시설용지에 위치해 있고 가감속차로 및 회전교차로 설치가 필요한 구간이며, 민원인에게만 지구 내 토지를 특정하여 매각하기는 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 공익사업에 수용되는 기업 지원에 대한 검토 근거가 있음에도 불구하고 현장에서 제대로 운영되지 않는 상황을 바로잡고 유사 민원이 재발하지 않도록 제도개선도 추진하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 71 2023-02-13 오전 10:21:55

15 진출입로 개설 요구 등

공익사업 진행 시 통행권이 확보될 수 있도록 적절한 피해 방지 대책을 마련해야

"진출입로가 폐쇄되어 사업을 유지할 수 없게 되었습니다."

민원인은 ○○시 소재 임야에서 조경업에 종사하던 중 △△공사가 시행하는 공공주택사업으로 해당 사업장으로 연결되는 진출입로가 폐쇄되어 더 이상을 사업을 유지할 수 없게 되었습니다.

이에 기존 진출입로를 대체할 도로를 개설해 주거나 임야를 매입해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 72 2023-02-13 오전 10:21:55

"기존 진출입로를 오랜 기간 사용해 왔음을 확인하였습니다."

법원은 '개설 당시의 토지 소유자가 자기 토지의 편익을 위하여 스스로 설치한 도로'에 해당하는지 여부는 도로개설 경위와 목적, 주위환경, 인접토지의 획지 면적, 소유관계 및 이용상태 등 제반 사정을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다고 판시한 바 있습니다.

민원인은 기존 진출입로를 33년간 사용해왔고 이러한 사실이 사용계약서로 입증되며 해당 진출입로 폐쇄로 주위토지통행권이 침해될 수 있는 상황임을 확인하였습니다.

"대체도로를 개설하거나 사업장을 매입 보상하도록 하였습니다."

△△공사에게 민원인이 요구하는 대로 기존 진출입로를 대체할 도로를 개설하거나 조경업 사업장을 매입 보상하는 등 민원인이 입게 될 피해를 방지할 수 있는 대책을 마련하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○공사는 민원인 땅 통로는 법적 도로가 아니기 때문에 민원인의 요구 수용이 곤란하다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 공익사업으로 인해 피해를 입을 수밖에 없는 상황에 처한 민원인의 억울함을 해소하기 위해 관련 규정은 물론 판례, 사계약 문서까지 찾아내 피해 구제의 근거를 마련하여 해결하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 73 2023-02-13 오전 10:21:55

16 자동차부품공장 신축 관련 조치 요구

적법한 개발행위허가 이후 송전철탑 설치로 공장 건축 등이 계획대로 이루어질 수 없게 된 경우 손실을 보상해야

"공장을 지으려던 땅에 갑자기 송전철탑이 들어서게 됐습니다."

민원인은 ○○시로부터 개발행위허가를 받아 자동차부품공장을 건축하려 했으나 △△공사가 송전철탑 설치를 추진하게 되면서 공장부지 일부가 수용됨에 따라 건축 계획 조정, 공사기간 연장 등이 불가피했고, 향후 공장 건축과 운영 과정에도 영향을 받게되었습니다.

이에 ○○시의 공장 건축 인허가, △△공사의 수용·보상과 관련해 적절한 조치를 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 74 2023-02-13 오전 10:21:56

"공장 건축 지연, 추가 금융비용 발생 등 직간접적 피해를 확인하였습니다."

민원인이 개발행위허가를 먼저 받은 상황에서 송전철탑 등의 설치로 인해 잔여지를 당초의 목적과 계획대로 사용할 수 없게 되었고, 이로 인한 공장 건축행위의 지연, 추가 금융비용 발생, 공장 규모의 축소 및 설계변경 등의 직간접적 손실을 입게 된 점을 확인하였습니다.

"조정을 통해 부지를 매수 보상하고 개발행위허가를 연장하도록 하였습니다."

송전철탑의 위치를 공장 예정부지 가장자리로 이동하는 방안, 송전철탑 설치로 인한 지가 하락을 고려해 전체 면적을 보상하는 방안, 송전철탑 바깥쪽 부지를 매수 보상하는 방안 등 다양한 대안을 검토하고 중재 노력을 기울였습니다.

그 결과 △△공사는 송전철탑 바깥쪽 부지 전체를 매수 보상하고, ○○시는 민원인에 대한 개발행위허가, 산지 및 농지전용허가 기간을 연장하는 내용의 조정·합의안을 도출하였습니다.

민원해결 Point

○○시와 △△공사는 송전철탑 설치 이전에 민원인이 적법하게 개발행위 허가를 받고 공장을 설립하려 했던 점을 인정하여 관련 규정에 따라 지원하겠다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 민원인과 관계 기관 간 의견을 조율하고 적극적인 중재 노력을 기울여 보상과 인허가 절차의 지원을 하도록 조정하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 75 2023-02-13 오전 10:21:56

17 고속도로 건설공사 잔여지내 공장지장물 및 사업지구 밖 시설물 이전비용 등 보상

실질적 공장운영이 어려운 상황이 인정되면 잔여지도 당연히 이전 보상해야

"수용되고 남은 부지만으로는 사실상 공장 운영이 불가능합니다."

민원인은 ○○시에서 공장을 운영하던 중 △△청이 시행하는 고속도로 건설공사에 민원인의 제1,2공장 중 제1공장 건물과 부지 일부가 편입되어 이에 대해서 일부 보상을 받았지만, 공장 운영체계상 남은 부지만으로는 정상적인 공장 운영이 불가능한 상황이었습니다.

이에 편입되지 않은 잔여지 매수와 제1공장 건물에 대한 지장물 보상, 제2공장 이전에 따른 이주비 보상, 일정 기간 영업 중단에 따른 영업권 보상 등을 해달라는 민원을 국민권익

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 76 2023-02-13 오전 10:21:56

위원회에 신청하였습니다.

"공장운영 체계상 두 개의 공장이 분리될 경우, 독립적인 공정 운영이 불가능함을 확인하였습니다."

공장운영 체계상 제1공장과 제2공장은 서로 유기적으로 작동되는 생산라인으로 연결되어 있어 분리된 상태에서는 독립적인 공정 운영이 불가능하다는 사실을 확인하였고, 이에 고속도로 민간투자사업 건설공사에 편입되고 남은 제1공장에 대하여 휴업보상, 이전비보상, 고정비용보상에 지장물 보상을 추가하도록 하고, 제2공장에 대하여 휴업보상, 고정비용보상에 이전비 보상을 추가하도록 하는 것이 타당하다고 판단하였습니다.

관계 법령 역시 공공사업시행지구 밖에 위치한 영업과 공작물 등에 대한 간접 손실의 경우에도 일정한 조건 하에서 보상할 것을 규정하고 있었습니다.

"잔여건축물에 대한 지장물 보상과 영업시설물에 대한 이전비 보상 등을 하도록 하였습니다."

△△청에게 민원인의 요구대로 편입에서 제외된 잔여건축물에 대해 보상과 이전비 보상 등을 이행할 것을 권고하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 77 2023-02-13 오전 10:21:56

민원해결 Point

△△청은 편입되고 남은 면적이 매우 크고, 기존에 이용하던 도로를 통해 진출입이 가능하며, 특히 제2공장은 임차 건물로 기자재 적치 등 창고시설로 활용되고 있어 '공익사업으로 인해 건축물의 매매가 불가능하거나 이주가 부득이한 경우'에 해당하지 않으므로 매입과 영업권 이주보상은 불가능하다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 공익사업으로 인한 보상 범위가 제한적인 상황에서 구체적인 사실관계 조사를 통해 기업의 피해를 입증하고 대책을 마련해 주었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 78 2023-02-13 오전 10:21:57

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 80 2023-02-13 오전 10:21:57

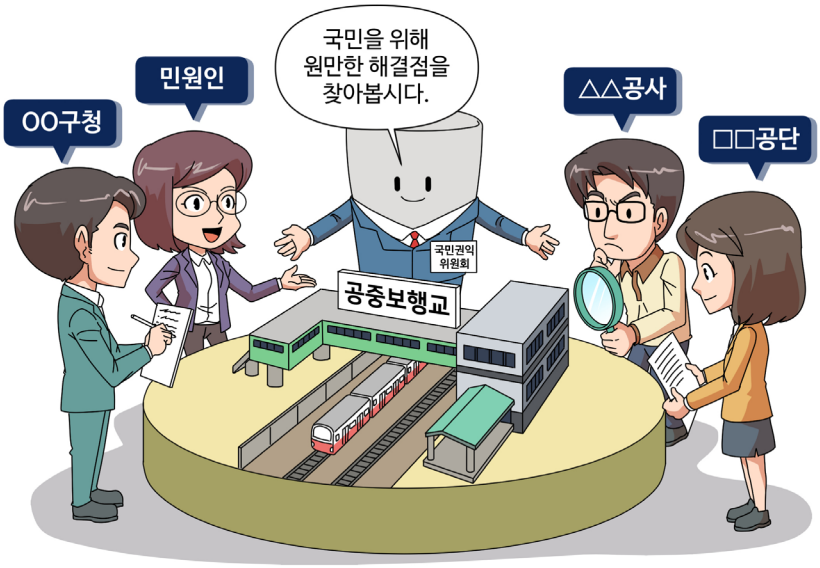
Part 04

시설건축

18. ○○역 – ○○전자상가 간 공중보행교 설치 요구
19. 설계변경 불허 이의
20. 대관람차 설치에 따른 피해보상 요구
21. 건축허가 반려처분 취소 요구
22. 개발행위허가 신청 반려 취소 요구

18 ○○역 - ○○전자상가 간 공중보행교 설치 요구

상가이용객의 안전한 보행권이 보장되어야



"공중보행교가 설치된 지 너무 오래 되어 이용객에게 위험하고 불편합니다."

민원인은 ○○전자단지 협동조합, ○○전자단지 상인연합회, 시각장애인협회 ○○구 지회 등 9개 단체로, ○○역과 ○○전자상가를 연결하는 공중보행교가 1993년 설치된 이후 오랜 시간이 지나 안전상의 문제와 함께 이용상의 불편을 겪게 되었다며, 공중보행교를 조속히 새로 설치해 달라는 집단민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 82 2023-02-13 오전 10:21:58

"공중보행교를 둘러싼 기관 간 갈등으로 설치가 답보되고 있었음을 확인하였습니다."

○○구는 2016년 ○○역사 증축 승인 시 사업시행자로 하여금 공중보행교 설치를 공공기여항목에 포함하여 새로 건설토록 하였는데, 공중보행교 아래 국유지 사용 문제, ○○역세권 개발계획과 상충될 우려 등으로 그 동안 공중보행교 설치가 답보상태에 머물러 있었음을 확인하였습니다.

국민권익위원회는 이 민원을 해결하기 위해 관계기관 출석회의 및 조정 착수회의를 개최하고, 수차례 현장조사와 이해당사자 협의를 진행하여 관계 기관이 합의할 수 있는 조정안을 마련하였습니다.

"조정을 통해 조속히 공중보행교 설치가 진행되도록 하였습니다."

○○구에게 ○○역사 사업자와 협의해 공중보행교 철거 및 설치를 조속히 추진하고 새로 설치되는 공중보행교는 국가에 기부채납하고, △△공사에게는 신설되는 공중보행교가 국가에 기부 채납됨을 고려해 원상회복 조건 없는 무상사용을 승인하며, □□공단에게는 신설되는 공중보행교의 기부채납 절차를 진행하고 기부채납을 전제로 해당 국유지의 무상사용을 승인하도록 중재하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 83 2023-02-13 오전 10:21:58

민원해결 Point

○○구는 계획 변경을 통해 공중보행교를 다시 설치하여야 한다는 입장이었고 □□공단과 △△공사는 국유지의 사용문제 및 역세권 개발계획과의 상충 문제가 우선 해결되어야 한다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 공중보행교 설치의 필요성에 대한 공감대를 형성해 추진 방향을 설정하고 관계기관의 역할을 조정함으로써 교착상태에 빠졌던 민원을 해소하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 84 2023-02-13 오전 10:21:58

19 설계변경 불허 이의

건설안전을 위해 필수적인 설계변경은 허용하는 것이 타당

"설계변경이 되지 않아 추가 물량에 대한 비용을 지급받지 못하고 있습니다."

민원인은 ○○원이 발주한 △△공연연습장 신축공사 과정에서 일반 건축물보다 건축물 층고가 높게 설계된 경우 구조물 하부 지지를 위해 적용되는 시스템동바리(System Support)를 안전성을 높이기 위해 당초 설계보다 많은 물량을 추가하여 시공을 완료했음에도, 발주처인 ○○원은 기존 내역물량 외에 추가로 시공된 물량에 대한 비용지급을 위한 설계변경은 어렵다고 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 85 2023-02-13 오전 10:21:59

이에 추가 시공물량에 대한 비용을 지급받을 수 있도록 설계 변경을 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"가설구조물의 내역 물량이 부족한 경우 설계변경이 가능함을 확인하였습니다."

관계 법령에서는 설계 도서를 작성할 때 시스템동바리에 대한 구조검토를 하도록 하고, 구조검토 결과에 따라 해당 물량을 내역물량에 반영하는 것이 타당하며, 내역에 반영되어 있지 않은 경우 설계변경을 하도록 규정하고 있었습니다.

또한, 기존 내역물량에 따라 시공을 할 경우 구조적 안전성이 확보되기 어려울 것으로 판단하고 착공초기부터 지속적으로 시스템동바리 물량 부족을 호소하였음에도 받아들여지지 않았음을 확인하였습니다.

국민권익위원회는 관련 기준 검토뿐만 아니라 전문가 자문, 유사사례 조사를 통해 구조물 하부 지지를 위해서는 처음 설계보다 더 많은 시스템동바리 추가 시공이 필요하다고 판단하였습니다.

"공공 건축물의 안전성 확보를 위해 설계변경을 하도록 하였습니다."

이러한 조사결과를 바탕으로 피신청인인 ○○원에게 공공 건축물의 안전성을 확보하기 위해 반드시 필요한 부분은 보강하는 설계변경을 할 것을 권고하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 86 2023-02-13 오전 10:21:59

민원해결 Point

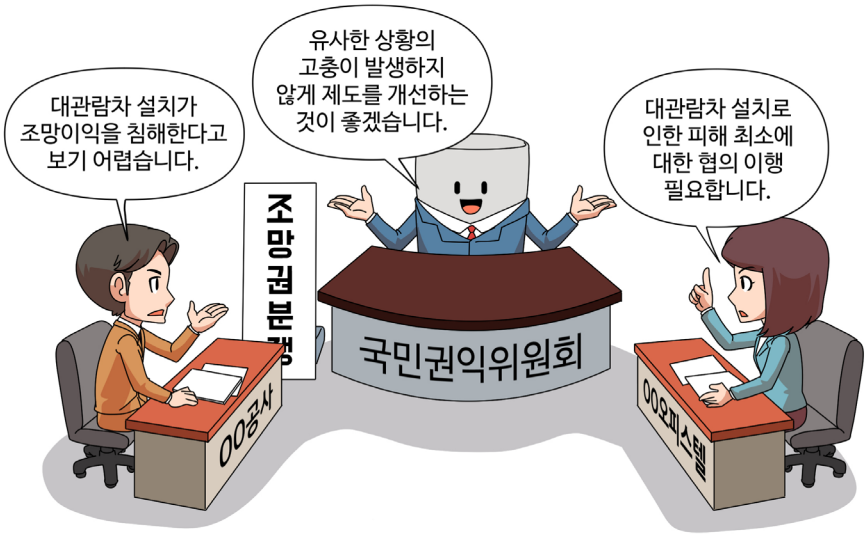
○○원은 민원인이 최초 착공 신고 시 구조 검토에 문제가 없다고 했고, 바닥면적을 기준으로 산정하는 시스템동바리의 추가 물량을 산출할 근거가 없어 설계변경은 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 이 민원을 조사·처리하는 과정에서 관계기준 검토, 전문가 자문, 유사사례 조사 등을 통하여 설계변경의 근거를 확보함으로써 민원을 해소할 수 있었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 87 2023-02-13 오전 10:21:59

20 대관람차 설치에 따른 피해보상 요구

기존 부지 매입자의 권리를 위해 사업계획 변경 시 협의하는 제도적 절차를 마련해야



"오피스텔 신축 부지 앞에 바다 조망을 해치는 대관람차가 들어서게 되었습니다."

민원인은 ○○공사로부터 △△멀티테크노밸리 내에 바다조망이 가능한 상업·업무용지를 분양받아 오피스텔 건축을 추진하고 있었는데, ○○공사가 오피스텔 부지와 바다 사이에 대관람차 설치를 추진하면서 분양 당시와 달리 바다조망권이 일부 침해받게 되었고 투자 피해를 입게 되었다며, 투자 피해를 회복하기 위해 오피스텔의 층수를 높여 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 88 2023-02-13 오전 10:22:00

"바다 조망권 침해 사실을 입증하기 어렵다 하더라도, 대관람차 설치 전 협의 절차조차 이행하지 않은 것은 부당하다고 판단하였습니다."

「건축법」은 전용주거지역과 일반주거지역에 대해서는 일조·채광 등의 확보를 위해 건축물의 높이를 제한하고 있지만, 일반상업지역과 중심상업지역에 대해서는 법률적으로 명확한 정의가 확립되어 있지 않았습니다.

법원은 "조망이익을 침해하는 행위가 사법상 위법한 가해행위로 평가되기 위해서는 조망이익의 침해 정도가 사회통념상 일반적으로 인용하는 수인한도를 넘어야 하고 이는 모든 상황을 종합적으로 판단하여 고려해야 한다."고 판시한 바 있습니다.

환경분쟁 소관부처는 대관람차의 인공조명에 의한 빛 공해는 인과관계 파악이 사실상 어려워 환경분쟁으로 다룰 수는 없다고 하였습니다. 따라서 민원인이 주장하는 바다조망권 침해 사실을 입증하고 그에 따른 회복방안을 강구하기는 어려울 것으로 보았습니다.

그럼에도 불구하고 △△멀티테크노밸리 공모지침은 먼저 토지를 분양받은 사업자의 피해를 최소화하도록 노력할 것을 규정하고 있는데, 비록 대관람차의 설치로 인한 피해 입증은 어렵더라도 민원인의 피해를 예상할 수 있는 상황에서 ○○공사가 협의 절차조차 이행하지 않은 점은 부당하다고 판단하였습니다.

"앞으로 사업계획 변경 시 피해를 최소화하기 위한 협의 절차를 거치도록 개선하였습니다."

○○공사에게 다수의 사업자에 대한 분양을 전제로 하는 조성사업 추진 시에는, 세부 사업계획의 변경이 발생할 경우 먼저 분양받은 사업자의 피해를 최소화하기 위한 협의 절차 등의 이행계획을 공모지침에 반영하도록 개선할 것을 권고하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 89 2023-02-13 오전 10:22:00

민원해결 Point

○○공사는 대관람차의 설치가 조망이익을 침해하지 않았다는 일관된 입장이었습니다.

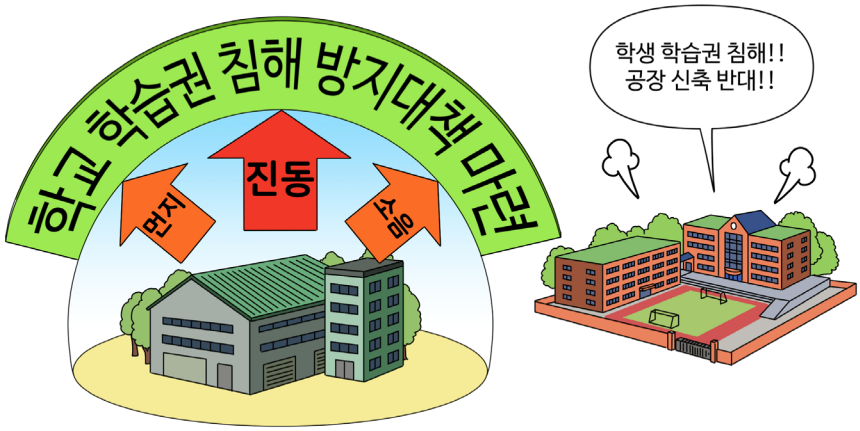
국민권익위원회는 비록 대관람차의 설치로 인한 피해 입증이 어렵다 하더라도 피해가 예상되는 상황에서 협의 절차도 하지 않는 것을 부당하다고 판단하였고, 향후 민원인이 처한 유사한 상황의 고충이 더 이상 발생하지 않도록 관련 제도를 근본적으로 개선하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 90 2023-02-13 오전 10:22:00

21

건축허가 반려처분 취소 요구

법적 동의조건이 아닌 사항을 이유로 한 건축허가 반려처분은 취소해야



"인근 학교의 동의를 못 받았다고 공장 건축허가 신청이 반려되었습니다."

민원인은 목제가구제조공장을 신축하고자 ○○시에 공장 신설 승인을 신청하였는데 인근의 △△고등학교 학교운영위원회가 학생들의 학습권 침해가 우려되어 불가하다는 의견을 제출하자 피신청인 ○○시가 건축 불허가 처분을 하였고, 이에 대해 행정심판을 청구하여 인용 결정을 받았는데도 불구하고, ○○시는 또 다시 △△고등학교로부터 공장 신축에 대한 동의를 받지 못했다는 이유로 건축허가 신청을 반려하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 91 2023-02-13 오전 10:22:01

이에 민원인은 행정심판을 통해 학생들의 학습권 침해가 없다는 사실이 확인되었음에도 불구하고 학교의 동의를 얻지 못했다는 이유로 건축허가 신청을 반려한 것은 부당하니 구제해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"학습권 피해 예방을 위한 대책까지 마련했음을 확인하였습니다."

신축하려는 목제가구제조공장은 「학교보건법」상 불허가 기준에 해당하지 않았고, 민원인은 공장 신축 공사 과정에서 우려되는 학습권 피해가 발생하지 않도록 방지대책을 마련하기로 확약하였으며, △△고등학교 부지가 원래는 민원인의 소유였으나 공익을 위해 양도하였음을 확인하였습니다.

"건축허가 반려처분을 취소하도록 하였습니다."

○○시에게 건축 허가 반려 처분을 취소할 것을 권고하여 계획대로 공장 건축을 추진할 수 있도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○시는 공장 신축에 대한 인근 학교의 동의를 받지 못했기 때문에 건축허가는 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 기업이 적법하게 추진하려는 사업이 민원에 막혀 표류하고 있는 상황에서 관련 사실과 법령을 꼼꼼히 조사·분석하여 원만하게 문제를 해결하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 92 2023-02-13 오전 10:22:01

22 개발행위허가 신청 반려 취소 요구

의제처리 사항인 산지전용 허가 협의를 지체하다 개발행위를 불허가하였다면 개발행위 허가신청 당시 법령으로 다시 검토해야

"신청 이후 법령이 개정되었다고 개발행위허가를 반려했습니다."

민원인은 ○○시 임야에 태양에너지 발전시설을 설치하기 위해 개발행위허가 신청을 하였는데, ○○시는 신청 이후 관련 법령 협의절차가 진행되는 기간 중 법령이 개정되어 해당 임야는 태양에너지 발전시설 전용허가가 이루어질 수 없게 되었다는 사유로 개발행위허가 신청을 반려하였습니다.

이에 개발행위허가 신청 당시의 법령을 적용하여 허가를 받게 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 93 2023-02-13 오전 10:22:01

“신청 이후 1년 간 개발행위허가 처리가 지연되었음을 확인하였습니다.”

개발행위 허가신청이 접수되면 ○○시는 의제처리되는 사항에 대해 관련 부서와 협의를 시작했어야 하는데, 허가 신청이 있은 때부터 1년이 지난 시점에 이르러서야 산지전용허가 부서에 협의를 요청한 것을 확인하였습니다.

“개발행위허가 반려 처분을 취소하도록 하였습니다.”

○○시에게 민원인에 대한 개발행위허가 반려 처분을 취소하고 신청 당시의 법령을 기준으로 다시 허가 여부를 심사하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○시는 민원인이 산지전용허가 처리 관련 서류를 제출하지 않았고 관련 부서가 서로 협의를 하지 않아 어쩔 수 없이 처리가 지연되었다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 의제처리 사항의 경우, 관련 부서 협의를 신청 당시 바로 진행해야 하는데도 1년이 넘어 협의를 하여 결과적으로 반려한 것은 위법·부당하다고 판단하여 바로잡았습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 94 2023-02-13 오전 10:22:01

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 96 2023-02-13 오전 10:22:02

Part 05

인·허가

23. 효율적인 토지이용을 위한 계획 변경 신청
24. 첨단업종 공장설립을 위한 용도변경 요구
25. 폐기물처리업 변경허가 지연 이의
26. 도로점용허가 불허 이의
27. 산단관리기본계획 변경을 통한 입주업종 확대
28. 대차 처리기한 유예 요구

23 효율적인 토지이용을 위한 계획 변경 신청

효율적인 토지이용이 가능할 수 있도록 도시관리계획 변경 절차를 진행해야

"낙구 위험 방지 등 효율적 토지이용 계획변경이 규정상의 이유로 안 된다고 합니다."

민원인은 ○○시 □□신도시의 체육용지를 분양받아 스포츠 복합시설을 건축하던 중, 인근 골프장에서의 낙구 위험을 예방하고 체육용지 자체가 부정형이어서 발생한 자투리 땅을 효율화하는 차원에서 골프장 부지 일부와 교환하기로 하고, 지구단위 계획 변경을 신청하였는데, ○○시는 □□신도시 지구단위 계획상 5년간 변경불가 조항이 있다는 사유로 불허하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 98 2023-02-13 오전 10:22:02

이에 민원인은 피신청 기관이 적절성에 대한 충분한 검토 없이 규정상 안 된다고만 하는 것은 부당하니 이를 조사해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"국토계획법에 따라 □□신도시의 지구단위 계획 변경 권한은 ○○시에 있고 효율적인 토지이용 방안에 대한 검토의무가 있음을 확인했습니다."

이 민원 체육용지가 부정형이었던 것은 □□신도시의 시행사였던 △△공사가 토지 수용 과정에서 인근 골프장과의 협의가 원활히 이루어지지 않았기 때문이었고, 국토계획법에 따라 지구단위 계획상 5년간 변경불가 조항이 있다 하더라도 ○○시는 □□신도시의 지구단위 계획 변경에 있어 상위 법령의 취지에 부합하면서도 지역여건 변화에 적합한 것인지에 대해 검토를 할 수 있는 권한과 책임이 부여되어 있었으며, 이는 유사한 사례에 대한 ○○도의 사전감사 컨설팅 결과에서도 확인하였습니다.

"도시관리계획 변경 절차를 진행하도록 하였습니다."

○○시에게 토지분할 및 합병 등을 거쳐 효율적인 토지이용이 가능할 수 있도록 도시관리계획 변경 등의 절차를 진행할 것을 의견 표명했습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 99 2023-02-13 오전 10:22:02

민원해결 Point

○○시는 지구단위 계획상 5년간 변경불가 조항이 있어 계획변경은 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 ○○시 뿐만 아니라 ◇◇부, □□신도시 시행사였던 △△공사의 입장과 관련 법규뿐만 아니라 이 민원 체육용지가 □□신도시 조성과정에서 부정형으로 된 경위까지 꼼꼼히 검토하여 관련법령의 취지에 부합하게 도시관리계획 변경 절차를 진행하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 100 2023-02-13 오전 10:22:03

24 첨단업종 공장설립을 위한 용도변경 요구

현실적으로 주변 환경을 저해할 요인이 희박하다면 공장설립을 위한 용도변경을 승인해야

"전기차 시장에 발맞추어 추가 투자비용을 투입했지만 공장설립 용도변경이 어렵다고 합니다."

민원인은 ○○도에 위치한 △△특구에 입주하여 전기차 관련 제조업을 영위하면서 전기차 시장에서 연매출 100억원의 경쟁력을 갖춘 기업으로 급성장함에 따라 생산품 수요 급증 등 전기차 시장 환경변화에 선제적으로 대응하기 위해 생산라인 추가 투자를 계획하고 ○○도에 기존 건축물을 생산공장으로 용도를 변경하는 신청을 하였는데, 해당 건축물 부지가 「수도법」에 따른 공장설립제한지역이라는 사유로 용도변경이 어렵다는 안내를 받았습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 101 2023-02-13 오전 10:22:04

이에 용도변경이 승인될 것이라 예상하고 시스템 개발 및 금형제작 등 스마트팩토리시스템 가동을 위해 많은 비용을 이미 투입한 점을 고려해 용도변경을 승인해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"설립 예정인 공장은 직접제조가 아닌 단순 조립 공정의 공장으로 지하수 오염요인이 매우 적음을 확인하였습니다."

추가 설립예정인 공장은 스마트팩토리시스템을 기반으로 한 단순 조립 공정으로 주변의 지하수 환경을 저해할 만한 가능성은 매우 희박하였고, 용도변경 불허 사유로 제시된 1km 거리제한 결격사유 해당 여부 또한 면밀히 따져볼 필요가 있음을 확인하였습니다.

"합의를 통해 공장설립제한지역을 해제하고 용도변경이 승인되도록 하였습니다."

○○도는 용도변경 불허 사유를 다시 검토하여 공장설립 예정 건축물 부지를 공장설립 제한지역에서 해제하고 공장설립 용도변경을 승인하기로 하였고 민원인이 이를 받아들여 합의가 이루어 졌습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 102 2023-02-13 오전 10:22:04

민원해결 Point

○○도는 △△특구의 특성상 지하수 오염 등 주변 환경을 저해 할 수 있다는 우려로 민원인의 추가 생산을 위한 공장설립 용도변경 승인은 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 민원인의 공장 추가 설립 목적 및 그에 따르는 현실적 환경과 제반 여건 등을 재검토할 것을 요구하여 공장용도변경 승인을 이끌어 내었고, 민원인은 약 100억 원의 매출 증대와 함께 30여 명의 직원 신규채용을 계획할 수 있게 되었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 103 2023-02-13 오전 10:22:05

25 폐기물처리업 변경허가 지연 이의

폐기물처리업 변경허가 신청에 대한 검토시 객관성을 확보할 수 있도록 기술검토방법을 보완해야

"폐기물처리업 변경허가를 신청하였으나 반복적인 보완 요구로 허가가 지연되고 있습니다."

민원인은 의료폐기물을 수탁받아 소각 처리하는 중간처분 업체로 ○○청에 시설용량 증설을 위한 폐기물처리업 변경허가를 신청하였으나, 지속적인 보완요구로 허가가 지연되다가 결국 반려되었습니다.

이에 반복적인 보완요구가 부당함을 호소하며 적절한 조치를 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 104 2023-02-13 오전 10:22:06

"의료폐기물 소각장 설계를 위한 의료폐기물 성상별 발열량 등의 구체적인 기준이 부족한 실정임을 확인하였습니다."

당사자간 의견이 대립되는 부분에 대하여 면밀히 검토한 결과 대부분의 쟁점이 설계기준에 관한 것으로 해당 설계기준이 명확하다면 상당수의 의견 충돌은 예방될 수 있었고, 관계 법령을 운영하고 있는 △△부에 제도개선에 관한 의견을 조회한 결과 이와 같은 문제를 해소하기 위하여 관련 용역이 진행 중이었으며, 이를 통해 관계 기준이 마련될 때까지는 개별적인 판단을 할 수 밖에 없는 상황임을 확인하였습니다.

"기술검토 방법을 보완하여 폐기물처리업 변경허가 신청을 검토하도록 하였습니다."

○○청에게 민원인이 폐기물처리업 변경허가 신청을 하는 경우 객관적인 기술검토를 위해 「폐기물처리업 허가업무 처리지침」 등에 따라 기술검토위원회를 구성하거나, 자문기관의 수를 확대하는 등 기술검토 방법을 보완할 것을 의견표명 하였습니다.

민원해결 Point

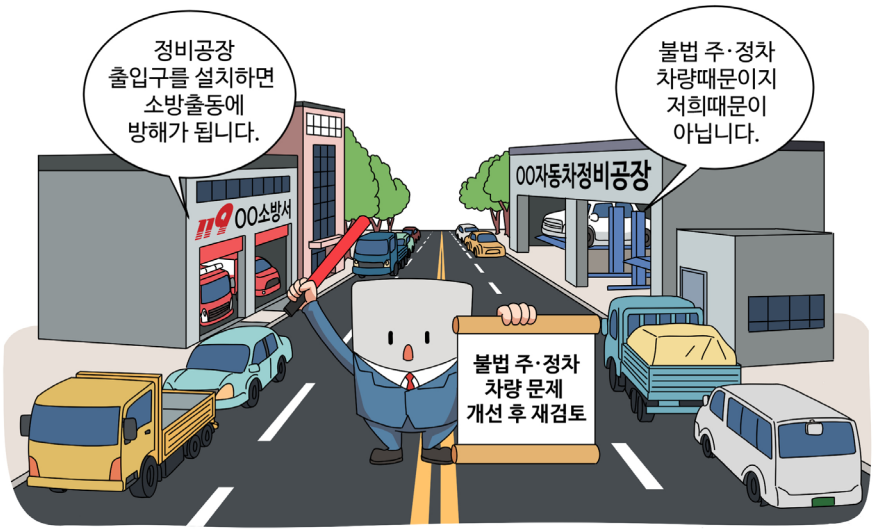
○○청은 관계전문기관의 의견조회 결과에 따라 보완요구를 하였으나 이에 대한 보완이 되지 않아 반려처분 하였다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 관계부처 의견 조회 등을 통해 객관성 확보를 위해 기술검토 방법을 보완하여 변경허가 신청을 검토하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 105 2023-02-13 오전 10:22:06

26 도로점용허가 불허 이의

불법 주정차가 도로점용허가의 불허사유가 되는 경우 이를 개선하고 정상적 이용을 전제로 도로점용허가 여부를 검토해야



"도로점용허가가 불허되어 공장 리모델링을 못하고 있습니다."

민원인은 자동차 정비공장을 운영하던 중 공장을 리모델링하고자 ○○구에 공장 진출입구 변경을 위한 도로점용허가를 신청하였는데 ○○구에서는 민원인 공장의 맞은편에 소방서가 있어 소방서에 의견을 조회해보니 도로점용을 허가를 할 경우 소방출동 등에 지장을 초래해 부적절하다는 의견이 있어 도로점용허가를 불허하였습니다.

이에 인근 소방서의 의견만을 이유로 도로점용허가를 불허하여 공장의 증설계획이 무산될 상황에 처했으니 구제해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 106 2023-02-13 오전 10:22:07

"소방출동에 방해가 되는 주된 원인은 도로위 불법 주·정차 차량임을 확인하였습니다."

점용허가 신청 대상 도로는 소방서 소방차량 뿐만 아니라 인근 △△공단을 이용하는 대형 차량의 통행에 제한이 없었고, 소방서 맞은편 토지에 건축물의 출입구를 제한하고 있지 않았으며, 다만, 상시적인 불법 주·정차 차량으로 사실상 이용할 수 있는 도로의 폭이 제한되고 있었음을 확인하였습니다.

도로교통 관련 전문기관의 자문결과, 이 민원 도로점용에 따른 소방출동과의 간섭에 대한 사전판단은 어려우나 부정적 영향을 최소화하기 위해 교통시설물이나 건축계획 변경 등 보완이 필요한 상황임을 확인하였습니다.

"불법주정차 차량 해소 등 정상적인 도로의 이용을 전제로 도로점용 허가를 다시 검토하도록 하였습니다."

○○구에게 민원인이 건축계획 등을 보완하여 도로점용허가를 신청하는 경우에 이를 재검토하고, 불법 주·정차 현황 등이 소방활동에 지장이 없도록 도로 관리방안을 마련할 것을 의견표명 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 107 2023-02-13 오전 10:22:07

민원해결 Point

○○구는 △△소방서의 의견을 이유로 민원인이 신청한 도로점용 허가가 불가하다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 도로교통 전문기관의 자문을 통하여 이 민원 도로의 불법 주정차 차량의 개선과 함께 건축계획 보완 등을 통해 도로점용허가에 대하여 다시 검토하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 108 2023-02-13 오전 10:22:07

27 산단관리기본계획 변경을 통한 입주업종 확대

공익과 사익이 조화를 이루도록 산단관리기본계획을 운용하여야

"3년 넘게 문제없이 증기를 제공해 왔는데 이제 와서 불법이라고 합니다."

민원인은 바이오 에너지(목재 고형연료)를 이용하여 전기와 증기를 생산하는 기업으로 남는 증기를 ○○산업단지 내 인근 기업에게 판매하기 위해 △△시에 도로굴착 허가를 받아 증기 배관망을 설치하여 3개 기업에 남는 증기를 3년 넘게 문제없이 제공하고 있었는데, 갑자기 △△시로 부터 증기판매가 불법이라며 고발조치를 당했는데, 이러한 조치가 부당하니 구제해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 109 2023-02-13 오전 10:22:08

“증기업 허용이 ○○산업단지 전체에 유리하다고 판단하였습니다.”

관련 법령에 따르면 증기 판매를 위해서는 입주계약 변경 및 업종추가가 필요했고 △△시의 행정처분이 위법 부당하지는 않으나, 도로굴착 허가과정에서 △△시와 업무협의가 이루어진 바가 있음을 확인하였고, 민원인의 전기·증기시설을 운영하는 것이 경제성 차원에서도 효율적이고, 온실가스 배출저감 및 배기가스 관리 등 환경적 차원에서도 바이오 에너지 생산시설을 운영해 증기를 공급하는 것이 바람직하다고 판단하였습니다.

“관리기본계획 변경을 통해 증기 생산시설을 허용하도록 하였습니다.”

△△시에게 전기판매업, 증기, 냉·온수 및 공기조절 공급업을 입주대상 업종에 추가하기 위한 ○○산업단지 관리기본계획에 대한 변경절차를 추진하도록 의견을 표명했습니다.

민원해결 Point

△△시는 현재 관리기본계획상의 허용 업종에는 전기판매업, 증기, 냉·온수 및 공기조절 공급업종이 없기 때문에, 민원인의 증기판매가 불법이라는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 ○○산업단지 관리기본계획에 증기공급업을 추가, 변경하여 법규도 준수하면서 실제 산업단지에 필요한 시설은 양성화할 수 있는 해결방안을 제시하여 공익과 사익이 조화를 이루도록 개선하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 110 2023-02-13 오전 10:22:08

28 대차 처리기한 유예 요구

불가피한 법정기간 준수 지연에 대한 불이익 처분은 충분한 검토가 있어야

"대폐차 허용기간 미준수시 지자체의 개선명령을 통해 대폐차 기한을 연장하여 조치할 수 있음에도 운송사업협회의 지자체 통보가 지연되었다는 사유로 개선명령이 불가하다는 것은 부당합니다."

화물자동차 운송사업자가 노후 차량의 폐차 및 대차를 하는 경우에는 법적 기한내에 조치를 하여야 하고, 이를 미준수하면 관할 화물자동차 운송사업협회는 해당 차량을 관할 지자체에 10일 이내에 통보하여 지자체가 해당 차량에 대하여 대폐차 기한을 정하여 개선명령을 하도록 하고 있습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 111 2023-02-13 오전 10:22:09

민원인은 노후 차량의 폐차 및 대차를 하는 과정에서 반도체 수급 지연 등으로 차량생산에 어려움이 있어 대차기한을 초과하여 차량을 공급받았고, 지자체의 개선명령에 따라 조치할 수 있을 것으로 보았으나, 관할 화물자동차 운송협회에서 지자체 통보가 법령에서 정하고 있는 10일을 초과한 11일째에 통보되었고, 관할 지자체는 이러한 경우에는 개선명령을 할 수 없다고 함에 따라 국민권익위원회에 민원을 제기하였습니다.

"관련 법령 및 제도의 취지와 내용을 분석한 결과 개선이 필요하였습니다."

화물자동차의 대폐차 제도와 관련하여 주관부처인 국토교통부의 의견조회 등을 통하여 이 제도의 취지와 내용을 분석하였고, 법령의 취지를 보았을 때 대차되는 차량을 마련한 상태에서 대폐차 처리를 하도록 해야 한다는 판단을 확인하였습니다. 다만, 관계 법령에서 협회의 통지가 지연된 경우에 별도의 조치사항을 정하고 있지 않은바 해당 협회에 대한 지도감독이 필요하고 이 민원의 경우 관계법령에 따라 개선명령을 통해 대폐차 조치의 기회 부여가 필요하다고 보았습니다.

이 민원 차량의 관할 지자체에 대차 시행 기한을 정하여 개선명령을 할 것과 협회가 관련 통보 사항 등을 지연시키지 않도록 지도점검 할 것을 의견표명하여 개선명령 및 대차조치가 될 수 있었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 112 2023-02-13 오전 10:22:09

민원해결 Point

관계법령의 취지를 바탕으로 민원의 발생 원인과 해소방안을 검토하였고, 이러한 과정에서 법령의 운영부처 및 행정기관 등의 입장과 한계점 등을 상호간 공유하고 해소방안을 논의하여 이 민원을 처리함과 동시에 장기적으로도 유사 사례가 발생하지 않도록 조치할 수 있었습니다.

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 114 2023-02-13 오전 10:22:09

Part 06

입찰절차

29. 특장차(잠관 준설차) 구매 입찰규격 이의
30. 기술제안으로 선정된 공법 미적용 이의
31. 여성기업인 확인서 발급절차 제도개선 요구
32. △△컴퓨터 유지보수 용역 낙찰결정 취소 이의
33. 내수기업의 수출기업화 지원사업 관련 시정조치 요구 이의
34. 고정가격 계약 미체결에 따른 불이익 처분 예외 인정 요청
35. 시스템 루버 원가산정 이의 등

29 특장차(잠관 준설차) 구매 입찰규격 이의

기술지원이 불가능한 입찰조건은 정정해서 다시 입찰 절차를 진행해야

"입찰공고문의 구매 규격서에 부합하는 특장차량을 제작하여 납품할 수가 없습니다."

민원인은 특장차량을 제작하는 업체의 대표로 OO공사가 발주한 잠관 준설차* 구매 입찰에 최종 낙찰자로 결정되었는데, 입찰공고문에 첨부한 구매 규격서 기준에 부합하는 트럭 모델 중 준설 작업에 필수적인 변속기 단수 고정 기능을 갖춘 모델은 없다는 사실을 알게 되었습니다.

* 하수관 아랫 부분에 쌓인 오물 등을 준설(제거)하는 특수한 용도의 차량

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 116 2023-02-13 오전 10:22:10

이에 구매 규격서에 부합하는 단수고정 기능을 갖춘 트럭을 납품할 수 없으니 구매 규격서를 변경하여 입찰 절차를 다시 진행해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"트럭 제작사와 변속기 제작사에 문의한 결과, 국내 1개 업체 외에는 발주처의 구매 규격서대로 납품이 가능한 업체가 없다는 사실을 확인하였습니다."

구매 규격서 기준 차량은 국내 △△트럭이고 이 트럭에 장착되어 있는 독일에서 제조된 자동변속기는 단수고정 기능을 별도로 구비하지 않았으며, 단수고정 기능을 설치하기 위해서는 변속기 제작사의 기술 지원과 협조가 필요하였으나 독일의 자동변속기 제조사는 △△트럭에 장착된 자동변속기는 곧 단종될 예정으로 더 이상 기술 지원은 어렵다고 하였고, 해당 단수고정 기능을 보유한 국내 다른 업체 역시 기술 지원은 어렵다고 하였음을 확인하였습니다.

결국 이 민원 구매 규격서대로 납품이 가능한 업체는 해당 단수고정 기능을 보유한 국내 1개 업체이므로, 국가계약법상의 공정한 경쟁 입찰 원칙에 반하고, ○○공사가 더 이상 단수고정에 대한 기술지원이 어렵다는 사실을 인지하지 못하고 입찰공고한 것은 문제가 있다고 판단하였습니다.

"구매 규격서를 변경하여 새로 입찰 절차를 진행하도록 하였습니다."

○○공사에게 구매 규격서의 기준 차량을 다시 정하는 등 구매 규격서를 변경(정정)하여 새로 입찰 절차를 진행하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 117 2023-02-13 오전 10:22:10

민원해결 Point

○○공사는 독일 변속기 제작사의 기술지원 문제로 구매 규격서의 기준 차량에 단수 고정 기능을 탑재하기가 어렵다는 사실을 인지하지 못하고 구매 규격서를 정하였고, 민원인도 이를 사전에 확인하지 못하여 이 민원 입찰의 낙찰자로 결정된 상황이었습니다.

국민권익위원회는 독일의 자동변속기 제조사(한국지사)를 통해 구매 규격서대로 납품이 가능한 업체가 사실상 국내 1개 업체밖에 없음을 확인하고, 국가계약법 등 관계 법령에 따라 구매 규격서를 변경하고 새로운 입찰 절차를 진행하도록 하여 이 민원을 해결하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 118 2023-02-13 오전 10:22:10

30 기술제안으로 선정된 공법 미적용 이의

공공폐수처리시설 공법 선정시 지역별 특성, 사용자 의견 등을 충분히 반영하여야

"우리 공법이 이미 선정된 적 있는데 다시 공법을 선정한다고 합니다."

민원인은 ○○시 농공단지 폐수처리공법 선정을 위한 기술제안입찰에 참여해 민원인의 공법이 적용되는 것으로 결정되었는데, ○○시가 사전 통보도 없이 사업을 취소하였다가 몇 년 후 해당 사업을 다시 추진하면서 새로운 사업으로 보아 공법 선정 절차를 다시 추진하겠다는 것은 부당하다고 보았습니다.

이에 당초에 선정된 공법이 사용될 수 있도록 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 119 2023-02-13 오전 10:22:11

"효율적 공법선정을 위한 절차 개선이 필요하다고 판단하였습니다."

최초 공법선정 이후 6년여의 시간이 흘러 그 동안 관계법령 개정, 새로운 공법의 개발 등 사업 환경이 변화하였음을 고려할 때 당초 민원인이 제안한 공법을 적용하기는 어려울 것으로 판단하였습니다.

다만, 공법의 실질적 사용자인 입주기업협의회의 반대로 인한 사업의 취소와 재추진 등 행정 비효율이 발생하고 유사 사례가 재발되는 문제가 있으므로 효율적 공법선정을 위한 절차 개선이 필요하다고 판단하였습니다.

"공법선정에 지역별 특성과 사용자 의견을 반영할 수 있도록 하였습니다."

「공공폐수처리시설 설치 및 운영관리지침」 소관부처인 △△부에게 공법선정시 지역별 특성, 사용자의 의견 등을 반영하여 공법선정심사위원회가 효율적으로 운영될 수 있도록 관련 제도를 개선하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○시는 당초 사업이 취소된 것은 ○○시 농공단지 입주기업협의회가 민원인 공법에 과도한 비용이 소요된다는 이유로 포기하였기 때문이었고, 이후 관계법령이 개정되고 사업예산도 다시 배정된 이상 새롭게 시작되는 사업으로 보아야 한다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 공법 선정 시 지역별 특성과 사용자 의견을 반영하여 선정된 공법 적용이 무산되는 등의 문제를 예방할 수 있도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 120 2023-02-13 오전 10:22:11

31 여성기업인 확인서 발급절차 제도개선 요구

행정 편의가 아닌 여성기업 지원이라는 본연의 목적이 달성될 수 있도록 관련 제도를 개선해야

"여성기업확인서 발급 지연으로 입찰 1순위 자격에서 박탈되었습니다."

민원인은 여성기업인으로서, 공공기관이 발주한 입찰에 참가, 여성기업 가점을 적극 활용하여 1순위 자격을 획득하였고, 이후 여성기업확인서 등 입찰 관련 서류를 공공기관에 제출하는 과정 중에 대표이사가 변경되어 ○○협회로부터 새로 여성기업확인서를 발급 받아 제출하자 해당 공공기관은 여성기업확인서가 입찰공고일 이후에 발급된 것으로 유효하지 않다며 민원인의 1순위 자격을 박탈하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 121 2023-02-13 오전 10:22:11

이에 ○○협회의 여성기업확인서 지연 발급 등 제도의 문제점을 조사하여 개선해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"여성기업확인서 발급 관련 민원이 증가하고 있음을 확인하였습니다."

여성기업확인서 재발급 기간은 관련 규정에 따라 통상 7일 정도 걸리는데, 이 중 5일이 ○○협회의 서류 확인절차에 소요되어 공공입찰 시장에서 신속한 대응을 해야 하는 여성기업에게 장애요인이 되고 있었습니다.

그리고 공공기관의 여성기업 의무구매 제도가 도입되면서 여성기업확인 신청이 크게 증가하였는데, 이에 부합하는 인력과 예산이 확보되지 않는 상황에서 매년 관련 민원이 증가하고 있었고, 특히 현장조사 과정의 고압적 태도를 문제 삼는 민원도 지속적으로 제기되고 있음을 확인하였습니다.

"여성기업 지원 제도가 여성기업에게 실질적인 도움이 되는 방향으로 운영되도록 관련 규정을 개선토록 하였습니다."

여성기업확인서 재발급 기간 동안 진행되는 입찰에서 피해를 입는 일이 없도록 이를 확인해주는 '재발급신청접수확인서' 발급 제도를 도입하도록 하였고, 여성기업 확인을 위한 현장실사를 진행하는 과정에서 우월적 지위를 이용해 여성기업 고충을 유발하지 않도록 관련 서비스와 사후관리를 개선하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 122 2023-02-13 오전 10:22:11

민원해결 Point

국민권익위원회는 관련 민원을 조사하는 과정에서 여성기업확인서 발급 과정의 문제점을 확인하였고 ○○협회는 이에 대한 개선을 하기로 하였습니다.

국민권익위원회는 상대적 약자의 위치에 있는 수요자를 위한 정책이 오히려 피해를 끼치는 부작용 사례를 발견하여 개선점을 도출하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 123 2023-02-13 오전 10:22:12

32 △△컴퓨터 유지보수 용역 낙찰결정 취소 이의

공공계약에 있어 제도를 악용하는 제조사의 불공정한 관행도 검토해야

"제조사로부터 기술지원확약서를 발급받지 못해 낙찰결정이 취소되었습니다."

민원인은 ○○공사의 '△△컴퓨터 유지보수 용역사업'을 수행하기 위해 △△컴퓨터 제조사로부터 기술지원확약서를 발급받아 제출해야 했는데 제조사는 민원인에게 다른 유지보수 사업자를 통해 기술지원확약서 발급을 신청할 것을 요구하면서 협약 가격보다 높은 금액을 제시하였고, 결국 기술지원확약서를 발급받지 못해 ○○공사로부터 낙찰결정 취소 통지를 받았습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 124 2023-02-13 오전 10:22:12

이에 협약 가격으로 기술지원확약서를 발급받아 유지보수 용역 계약을 체결하게 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"기술지원확약서를 발급 받지 못한 것은 불공정한 관행에서 비롯된 것으로 판단하였습니다."

민원인이 유지보수 용역 계약에 필요한 제반 서류를 기한 내에 모두 제출하면서 기술지원확약서만을 제출하지 못한 것은 제조사가 기술지원확약서를 민원인에게 직접 발급하지 않고 다른 유지보수 사업자를 내세워 민원인에게 추가적인 비용부담을 지우려 했기 때문이었고, 이는 민원인의 귀책이 아니라 제조사 등이 연관된 불공정한 관행에서 비롯된 것으로 판단하였습니다.

"낙찰 결정 취소를 철회하고, 다시 계약을 체결하도록 하였습니다."

적극적인 중재를 진행한 결과 민원인이 제조사로부터 기술지원확약서를 발급받을 수 있었고, ○○공사에게 낙찰 결정 취소 통지를 철회하고 민원인과 다시 계약을 체결하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○공사는 민원인이 입찰 공고문상 기한 내에 기술지원확약서를 제출하지 않은 것은 낙찰자의 책임이라는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 낙찰자의 귀책이라기보다는 불공정한 관행에서 비롯된 문제인 점을 고려하여 낙찰결정 취소 통지를 철회하고 민원인과 다시 계약을 체결하도록 중재하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 125 2023-02-13 오전 10:22:12

33 내수기업의 수출기업화 지원사업 관련 시정조치 요구 이의

상호간 업무협약에 따른 사업추진의 문제점은 사업진행 과정에서 확인 조치하여야

"지자체와 상호간 업무협약을 맺어 서로간에 협의하여 시행하였던 내수기업 수출기업화 지원사업에 대하여 환수조치를 요구하는 것은 부당합니다."

민원인은 지자체와 업무협약을 통해 내수기업의 수출기업화 지원 사업을 추진하였고, 의사결정 과정에서 지자체와의 협의를 통해 관련 사업을 마무리하였는데, 그 중 일부 지원 대상 사업자가 공고문에서 정하고 있는 제조기업에 해당하지 않는다고 보아 해당 지원 금액을 부당지출로 판단하여 환수조치를 요구하였습니다. 그러나 민원인은 공고문상 제조기업은 사업자등록증에 표시된 내용을 기준으로 한 것이 아니며, 지원 대상 기업을 선정하는 과정은 민원인이 단독으로 추진하였던 것이 아니라 피신청인과 협의를 통해 대상자를 결정하고 지원

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 126 2023-02-13 오전 10:22:13

사업을 진행하였던 것으로 상호간 협의를 통해 의사결정된 사안에 대하여 해당 지원 금액의 환수를 요구하는 것은 부당하다며 국민권익위원회에 민원을 신청하였습니다.

"협약의 내용과 업무처리 과정의 적정성에 대해 우선적으로 살펴보았습니다."

이 민원 사업은 매년 민원인과 지자체간 업무협약을 맺어 진행되어 오던 사업으로 민원인이 단독적으로 업무를 처리하였던것이 아니라 주요 의사결정 과정에서 협약 상대 기관인 지자체에 통보, 협의를 거쳤음을 확인할 수 있었습니다. 또한, 타 기관의 유사 지원사업의 사례를 살펴보면 수출기업의 대상이 일반적으로 제조업에 해당하므로 광의의 범위로 보는 것이 타당하다는 것을 확인할 수 있었습니다.

"상호간 협의를 통해 진행하였던 이 민원 지원 사업의 대상자 선정이 문제가 있다고 보기는 어려워 환수처분을 취소할 필요가 있다고 판단하였습니다."

아울러, 이번 민원과 같이 지원 대상자에 대한 해석을 달리 할 수 있으므로 향후에는 관련 공고문 등에 명확히 정하여 운영할 필요가 있다고 보았습니다.

지자체의 민원인에 대한 환수처분을 취소할 것과 향후에 지원 대상 등을 명확히 정하여 운영할 것을 의견표명하였고, 이에 따라 환수처분이 취소되었습니다.

민원해결 Point

이 민원의 발생 배경은 당사자간 업무 협약으로 시작되었고, 이 민원 사업이 종료된 후에 문제가 있음을 협약 당사자가 지적하는 형태였기에 협약의 내용과 업무처리 과정의 적정성에 대한 내용을 우선적으로 살펴보아야 했습니다. 또한 유사 사례의 조사를 통해 이 민원 사업의 개선 필요성도 함께 검토함에 따라 중장기적으로 동일한 문제가 발생하지 않도록 예방할 수 있었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 127 2023-02-13 오전 10:22:13

34 고정가격 계약 미체결에 따른 불이익 처분 예외 인정 요청

전자계약을 통한 의사소통에 대한 책임은 양측에 있어

"○○발전(주)의 수정계약서 확인 지연으로 고정가격 계약체결을 하지 못하여 입찰참가자격 제한이 되는 것은 부당합니다."

민원인은 태양광 발전사업자로 고정가격계약 경쟁입찰에 참여하여 선정되었고, ○○발전과 전자계약 체결을 진행하였습니다. 전자계약은 ○○발전에서 계약서의 내용을 작성하여 시스템을 통해 민원인에게 통보하면 이를 확인하고 계약에 필요한 서류를 준비하여 계약을 진행하는 절차인데, ○○발전은 최초 전자계약서를 민원인에게 통보한 후 내용에 오류가 있음을 확인하여 이를 반송해 달라고 요구하여 1차로 수정하였으나 민원인은 수정된 계약서

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 128 2023-02-13 오전 10:22:13

에서도 오류가 있음을 확인하여 다시 시스템을 통해 전자계약서의 내용 수정을 요청하였습니다. 그러나 ○○발전은 이에 대한 조치를 하지 않은 상태가 지속되어 민원인이 유선으로 상황을 통보하였음에도 ○○발전은 계약기간에 임박하여 해당 계약서를 수정하여 민원인에게 통보하였습니다. 하지만 민원인은 남은 기간동안에 필요 서류를 준비하는 것에 어려움을 겪었고 결국 기한내에 계약을 체결하지 못하였습니다. 이 민원 입찰 공고문에서는 민원인의 귀책으로 계약을 체결하지 못하는 경우에는 향후 입찰에 3년간 참여할 수 없도록 제한하고 있었고, 민원인은 여러차례 ○○발전에 계약서의 내용 수정을 요구하였어도 이에 대한 조치가 지연된 것은 민원인의 잘못이 아님을 호소하며 국민권익위원회에 민원을 신청하였습니다.

"전자계약은 시스템을 통해 원활한 소통이 가능하여야 한다고 판단하였습니다."

"이 민원 계약 내용 수정 등의 절차는 시스템으로 소통하여야 하므로 변경사항을 상대방에게 통보하는 경우 해당 내용은 시스템을 통해 안내되어 조속히 조치를 하여야 하는데, 이 민원의 경우에는 민원인에게만 시스템상 알림메세지가 전달되고 ○○발전과 같은 공급의무사 업무 담당자는 직접 시스템에서 조회를 하여야만 확인이 가능한 것을 확인하였습니다. 또한, 신청인이 여러차례 ○○발전에 전화를 시도하여 상황을 전달하려던 노력도 확인할 수 있었습니다."

"이 민원의 경우 계약체결을 하지 못한 책임이 신청인에게 있지 않은 사실을 확인하고 이 민원 계약 시스템상 수정내용이 통지될 수 있도록 시스템 개선을 요청하였습니다."

○○발전에게 이 민원 계약을 체결하지 못한 책임은 신청인에게 없으므로 입찰참가 제한 등의 불이익 처분 대상에서 제외하도록 하고 한국□□에게 전자계약서의 수정을 위해 반려하는 경우 공급의무자에게도 실시간으로 고지될 수 있도록 시스템을 개선하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 129 2023-02-13 오전 10:22:13

민원해결 Point

국민권익위원회는 전자계약이라는 상황을 고려할 때 계약내용의 변경 등의 절차는 시스템 내에서 의사소통이 될 수 있어야 하며, 양 당사자는 각자의 책임을 다하여야 한다고 보았습니다. 또한 관련 시스템의 미비로 이와 같은 민원이 발생된 것으로 보아 관련 시스템도 함께 정비하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 130 2023-02-13 오전 10:22:14

35 시스템 루버 원가산정 이의 등

대화를 통해 오해를 풀고 문제를 해결하는 방안을 모색

"비슷한 공사인데 단가가 다르고 계약 체결한 단가도 시세와 차이가 있다고 보이는데 문제가 없는 건가요?"

민원인은 알루미늄 제품 제작회사로 A지역의 아파트에 시스템 루버를 공급하는 계약을 체결하였습니다. 그런데 계약을 체결한 후 인근에 비슷한 공사에는 시스템 루버 가격이 더 높게 책정되었다는 사실을 알게 되었습니다. 그리고 자신이 체결한 계약금액이 시세보다도 낮게 책정된 것은 아닌가 하는 의심이 생겼고 OO기관에 문제를 제기했습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 131 2023-02-13 오전 10:22:14

그런데 OO기관은 적법한 계약체결이니 납품기일을 지키지 않으면 계약을 파기하고 민원인을 부정당 업체로 제재하겠다고 하였습니다. 이에 민원인은 의혹은 해소해 주지 않고 법적 제재를 운운하는 것은 부당하다는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"민원인이 궁금해하는 사항을 자유롭게 질의하고 OO공사는 답변하고, 협의가 논점에서 벗어나지 않도록 위원회가 중재하였습니다."

조사결과, 우선 OO기관은 단위면적인 1㎡를 기준으로 단가를 책정하였으나 민원인은 중량을 기준으로 책정한 것으로 보아 단가 산정에 심각한 오류가 있었다고 오인하게 된 상황임을 확인하였습니다.

민원인은 위원회의 중재가 아닌 OO공사에 처음 문제를 제기했을 때 자세한 설명이 이루어졌다면 괜한 오해가 없었겠지만, 지금이라도 의문이 해소되어 다행이라고 하였습니다.

OO기관은 충분한 대화와 상호 이해가 없어서 현재 납품에 차질이 생긴 상황에 대해 공감하고 신청인의 입장을 최대한 고려해서 전체 공사를 진행하는 방안을 찾아보기로 하였습니다.

"오해를 풀고 아파트 공사의 원활한 진행을 상호 협력하기로 하여 민원을 해결하였습니다."

위원회의 중재로 오해 상황이 해소되자 민원인은 회사 전체의 역량을 동원하여 시스템 루버를 납품하기로 하였습니다. 그리고 OO기관 역시 아파트 공사에 차질이 없는 선에서 납품기일 연장 등 행정적 지원을 하는 것으로 원활히 협의가 마무리 되어 민원이 해소되었습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 132 2023-02-13 오전 10:22:14

민원해결 Point

상대방의 입장을 헤아리지 않거나 의사소통이 잘되지 않아 민원이 발생하는 경우가 있습니다. 국민권익위원회는 이런 경우, 당사자간에 오해가 없도록 제 3자의 객관적인 입장에서 충분한 대화 기회를 제공하고 감정적으로 격앙되는 상황이 발생하지 않도록 중재를 함으로써 원활한 협의가 진행되도록 돕고 있습니다. 대화의 시작이 민원 해결의 출발선입니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 133 2023-02-13 오전 10:22:15

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 134 2023-02-13 오전 10:22:15

Part 07

계약심사

36. 공공입찰의 공정성 훼손 등에 관한 조사 요구
37. 정비사업 용역 적격심사 이행실적 인정 이의
38. 악기류 구매입찰의 규격 적합성 조사 요구
39. 고속도로휴게소 '□□평가' 개선 요구
40. 비대면서비스 바우처 사업 공급기업 선정절차 이의
41. □□협동조합 활성화 사업 지원 대상 선정 평가방법 개선

36 공공입찰의 공정성 훼손 등에 관한 조사 요구

입찰공고 내용대로 평가되지 않았다면 불공정 사유에 해당하므로 재입찰을 실시해야

"입찰에서 2순위로 결정되었는데, 심사가 공정하지 않은 것 같습니다."

민원인은 ○○원이 발주한 '□□ 용역' 입찰에 참가해 제안서 평가위원회 심사결과 2순위로 결정되었고, 공개된 평가결과를 확인한 결과 기술평가배점표가 공고문에 기재된 내용과 다르게 적용되었고, 평가위원 구성이 내부위원으로만 되어 있는 등 문제가 있다고 보았습니다.

이에 입찰의 공정성에 대해 조사해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 136 2023-02-13 오전 10:22:15

"용역 과정의 하자와 흠결로 입찰의 공정성이 훼손되었다고 판단하였습니다."

국민권익위원회의 조사결과, 최초 입찰공고문 상의 명백한 오류가 있었음에도 불구하고 재입찰 실시 등 관련 절차를 준수하지 않았고 제안서평가 세부기준을 마련하지도 않았으며 게다가 당초 입찰 공고서에 기재한 제안평가표대로 평가를 진행하지 않은 것을 확인하였습니다.

아울러 평가위원 구성, 기술평가 점수 부여 등에서도 문제점이 발견되어 입찰의 공정성이 훼손된 것으로 판단하였습니다.

"관련 법령과 규정을 준수해 다시 입찰하도록 하였습니다."

○○원에게 기존 입찰을 취소하고 관련 법령과 규정을 엄격히 준수하여 재입찰할 것을 권고하였습니다.

민원해결 Point

공공입찰의 공정성 확보는 공공계약의 신뢰는 높이고 경쟁력을 갖춘 기업이 선정되는 제도적 기반이 된다는 점에서 이번 민원의 해결은 그 의의가 있다 하겠습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 137 2023-02-13 오전 10:22:16

37 정비사업 용역 적격심사 이행실적 인정 이의

이행실적 심사 시 객관적이고 명확한 기준으로 심사해야

"공고문과 상이한 이행 실적을 제시한 업체가 1순위로 선정되었습니다."

민원인은 ○○군이 전자입찰 공고한 '△△자연재해위험개선지구 정비사업 분석·평가용역' 입찰에서 2순위 업체로 선정된 이후 1순위로 선정된 업체의 이행실적이 입찰공고문에 명시된 이행실적과 상이함을 확인하고 이를 동일한 종류의 이행실적으로 인정하는 것은 부당하다고 보았습니다.

이에 입찰 선정 결과를 시정해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 138 2023-02-13 오전 10:22:16

"1순위 업체가 제시한 이행 실적은 동일한 종류의 업무로 보기 어렵다고 판단하였습니다."

1순위 업체가 제시한 '풍수해 저감종합계획 재수립 사업' 이행 실적은 입찰공고문에 명시된 이행 실적과 근거 조항이 다르고 구체적 과업내용, 투입인력 등에서 크게 차이가 있었으므로 '자연재해위험개선지구 정비사업'과 동일한 종류의 업무로 보기는 곤란하다고 판단하였습니다.

관계 법령은 입찰 참가자의 실적을 평가할 때 당초 입찰공고문에 명시되어 있는 해당 분야로 평가해야 한다고 규정하고 있었습니다.

"1순위 업체의 이행 실적을 다시 심사하도록 하였습니다."

○○군에게 이 민원 대상 용역 입찰자 적격심사에서 1순위 업체의 실적에 대해 다시 적격심사할 것을 권고하였습니다.

민원해결 Point

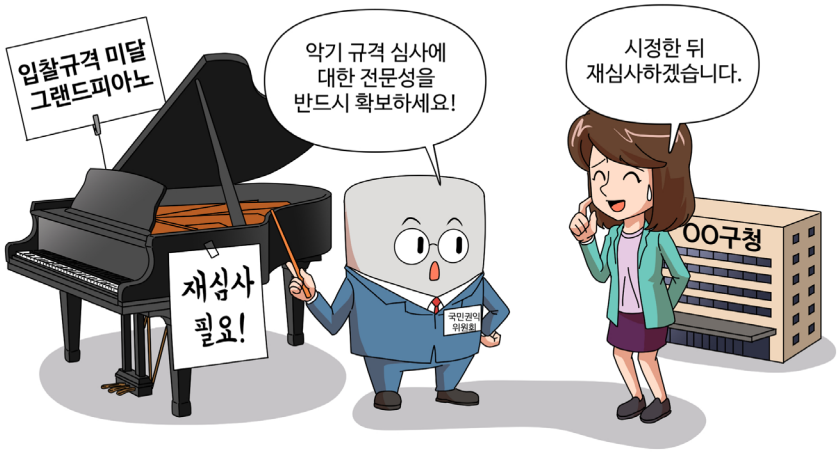
○○군은 1순위 업체의 이행실적은 다른 지방자치단체가 발주했던 '풍수해 저감종합계획 재수립 용역'과 관련된 것으로 자연재해위험개선지구 정비계획 수립 내용도 포함되어 있어 이행실적 인정은 적법·타당하다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 입찰공고 및 과업지시서에 명시한 이행실적 인정과 관련하여 낙찰자 결정 과정에서 발생한 착오를 바로 잡아 공공사업 입찰 평가 기준의 객관성을 확보하고, 부당하게 사업 참여 기회를 잃는 기업이 발생하지 않도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 139 2023-02-13 오전 10:22:16

38 악기류 구매입찰의 규격 적합성 조사 요구

공정하고 투명한 입찰 진행을 위해 입찰공고 시에 제시한 규격을 엄격히 준수해야



"낙찰업체로부터 입찰공고 상의 규격과 다른 제품을 납품받았습니다."

민원인은 악기판매사 대표로 ○○시가 최저가 낙찰방식으로 발주한 악기류 물품 구매 입찰에 참여하였으나 낙찰을 받지 못하였는데, ○○시가 낙찰업체로부터 납품받은 물품 중 그랜드 피아노 1대와 업라이트 피아노 3대가 입찰공고 상의 규격에 미달한다고 보았습니다.

이에 입찰을 통한 악기류 물품 구매가 예산 낭비에 해당하는지 조사해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 140 2023-02-13 오전 10:22:17

"예산 낭비는 아니지만 낙찰자 선정 절차의 미흡한 점을 확인하였습니다."

예정 가격을 산정함에 있어 「지방자치단체 입찰 및 계약 집행기준」을 근거로 했고 기초금액보다 낮은 금액으로 계약한 점, 계약한 금액은 실제 시장가격과 거의 일치하는 점 등을 고려할 때 예산 낭비에는 해당하지 않는다고 판단하였습니다.

다만, 최저가 투찰자의 계약이행능력이 반영되지 않았고, 입찰공고서에 입찰규격 동등 이상의 제품을 납품하도록 규정했으나 이를 어떻게 심사할 것인지 구체적 기준은 제시하지 않았음을 확인하였습니다.

"납품 물품이 규격에 적합한지 다시 심사하도록 하였습니다."

○○시에게 낙찰업체로부터 납품받은 물품이 입찰공고 상의 규격에 적합한지 여부를 다시 심사하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○시는 악기류 구매를 위해 시장조사를 실시한 결과 제조사마다 다른 기술을 적용한 기성품이 다수여서 일관된 공통 규격을 작성하기에 근본적인 어려움이 있다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 납품된 물품의 적합성을 다시 심사하여 물품구매 계약 과정이 보다 공정하고 투명하게 운영되도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 141 2023-02-13 오전 10:22:17

39 고속도로휴게소 '□□평가' 개선 요구

국가시책의 일환으로 도입한 제도라도 영세 상인들에게 예상하지 못한 부작용을 초래하고 있다면 개정되어야

"일자리창출지표 평가로 영세 입점업체의 계약이 해지되고 있습니다."

민원인은 고속도로휴게소 입점업체 대표로, ○○공사는 매년 전국 고속도로휴게소를 대상으로 '□□평가'를 실시하면서 일자리창출지표를 평가에 반영하고 있는데, 해당 지표가 결과적으로 휴게소에 입점한 영세업체들이 계약 해지되는 배경이 되고 있다고 보았습니다.

이에 '□□평가' 제도의 문제점을 조사하여 개선해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 142 2023-02-13 오전 10:22:17

"좋은 취지에서 지표가 평가에 도입되었지만 그에 따른 부작용을 확인하였습니다."

○○공사는 일자리창출이라는 국가시책에 부응하기 위해 2018년부터 고속도로휴게소 '□□평가'에 일자리창출지표를 신설하였는데 좋은 취지에도 불구하고 추가 고용여건이 열악한 영세업체들이 해당 지표에서 낮은 점수를 받아 계약이 해지되는 경우가 발생할 수 있음을 확인하였고 이에 대한 보완책 마련이 필요하다고 판단하였습니다.

"개별 입점업체의 상황을 적절히 반영할 수 있도록 하였습니다."

○○공사에게 우선 해당 지표를 정량지표에서 정성지표로 변경해 개별 입점업체의 상황을 적절히 반영할 수 있도록 하고, 중장기적으로는 해당 지표를 □□평가지표에서 제외하는 것도 검토하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○공사는 휴게소 운영업체와 입점매장간의 계약내용에 대하여 관여하지 않고 있으며 이 민원은 휴게소 운영업체와 입점매장간의 자율적인 경영상의 의사결정 사항과 관련된 것으로 책임이 없다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 특정한 목적을 달성하기 위해 도입된 제도가 그 제도의 운영 과정에서 예기치 못한 효과로 영세상인들에게 큰 부작용을 초래하고 있음을 확인하였고, ○○공사에게 제도의 운영 과정에서 현실과 맞지 않는 상황을 바로 잡을 수 있도록 보완 방안을 제시하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 143 2023-02-13 오전 10:22:17

40 비대면서비스 바우처 사업 공급기업 선정절차 이의

비대면서비스 바우처 사업 공급기업 선정 시 지원사업 분야 요건의 적정성을 우선적으로 검토해야

"비대면서비스 바우처 공급기업으로 선정되었다가 취소되었습니다. "

민원인은 ○○원에서 시행하는 비대면서비스 바우처 사업의 공급기업 선정에 키오스크(무인주문결제기) 과제를 신청하여 공급기업으로 선정되었는데, 이후 해당 과제가 적합하지 않다는 이유로 선정이 취소되었습니다.

이에 민원인은 이미 공급기업으로 선정되었다가 취소되어 억울하니 이를 조사해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 144 2023-02-13 오전 10:22:18

"비대면서비스 바우처 사업의 공급기업 선정절차상 대상 분야에 대한 검토 과정이 미흡하였음을 확인하였습니다."

신청된 키오스크 과제에 대하여 요건검토 및 서류평가를 진행하였는데 당시 세부 평가표를 확인한 결과, 민원인이 신청한 과제가 부적합하다는 일부 의견이 있었음에도 이에 대한 추가검토 없이 공급기업을 선정하였음을 확인하였습니다.

"비대면서비스 바우처 사업 공급기업 선정 시 우선적으로 지원사업 분야 요건의 적정성을 검토하도록 하였습니다."

○○원에게 '비대면 서비스 바우처 사업' 공급기업 선정 평가시 우선적으로 지원사업 분야 요건의 적정성을 검토하고, 적정하지 않은 경우에는 사업대상자 선정 평가에서 제외하도록 「비대면 서비스 바우처 사업 관리지침」 등 관련 제도를 개선할 것을 의견표명 하였습니다.

민원해결 Point

○○원은 민원인이 제출한 과제는 비대면서비스 바우처 사업의 취지에 맞지 않고, 관계 기준 상 선정된 이후라도 적합하지 않으면 취소할 수 있다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 비대면서비스 바우처 사업 공급기업 선정 시 우선적으로 지원사업 분야 요건의 적정성을 검토하도록 제도를 개선하여 향후에 유사 사례 발생을 예방하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 145 2023-02-13 오전 10:22:18

41

□□협동조합 활성화 사업 지원 대상 선정 평가방법 개선

정부사업 운영 시 객관적이고 타당한 단계별 평가절차를 마련·시행해야

"1차와 2차 평가 결과가 상반되어 지원 대상자에서 결국 탈락하였습니다."

민원인은 협동조합을 설립하여 ○○공단의 '□□협동조합 활성화사업'에 지원하였고 1차 현장평가에서 사업의 노력도, 추진의지 등이 우수하여 사업지원이 타당하다고 평가받았으나, 2차 선정위원회 평가에서는 협동조합 형태가 취약하다고 상반된 평가를 받아 최종 탈락하였습니다.

이에 지원자 평가 방법에 문제가 없는지 조사해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 146 2023-02-13 오전 10:22:19

"1차와 2차 평가에서 상반된 결과가 도출되었음을 확인하였습니다."

1차 현장평가에서는 '사업참여 준비도', '조합원 구성력'에 대하여 만점을 부여하였지만, 2차 선정위원회 평가에서는 '조합원 구성력이 취약'이라는 의견을 내어 서로 상반된 결과가 도출되었고, 최종 선정위원회 평가에서 현장평가 결과자료가 객관적 기초자료로 활용되지 못했으며, 단계별 평가절차의 상관관계가 성립되지 않았음을 확인하였습니다.

"사업운영 전반에 대한 점검을 통해 개선책을 마련하도록 하였습니다."

○○공단에게 '□□협동조합 활성화사업' 운영 제도 전반에 대해 구체적으로 점검하고, 1차 현장평가와 2차 선정위원회 평가 결과가 상이한 경우에는 그 원인을 객관적으로 검토하는 등 개선책을 마련하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○공단은 '□□협동조합 활성화사업'은 관련 지침에 따라 적법하게 추진되었고, 민원인에 대한 평가 역시 공정한 절차에 따라 이루어졌다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 1차 평가 결과가 2차 평가의 객관적 기초자료로 활용되고 단계별 평가의 상관관계를 높여 평가절차의 타당성과 합리성을 확보하고 평과결과의 신뢰성을 제고하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 147 2023-02-13 오전 10:22:19

ACRC

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 148 2023-02-13 오전 10:22:19

Part 08 대금지급

42. 야간 작업 비용 정산 요청
43. 레미콘 납품대금 미정산에 관한 이의
44. 미지급 공사비 해결 요구
45. 정책자금 추가지원 요구
46. 원청업자의 공사대금 미 지급금 지급요구
47. 2차 선급금 보증보험금 청구 취소 요청
48. ○○기금 매출채권보험 보험금 지급 요구

42 야간 작업 비용 정산 요청

야간 공사가 확실한 상황이었으면 그에 합당한 비용을 정산해야

"야간에 터널 공사를 했는데 내역서를 잘못 작성한 책임이 있으니 전적으로 감수하라는 것은 억울합니다."

민원인은 통신업종을 영위하는 중소기업으로 OO공사에서 발주한 공사에서 통신설비 공사를 담당했습니다. 그리고 OO공사의 필요에 따라 터널공사를 추가로 실시하였는데, 공사가 진행되는 과정에서 인건비 산정이 잘못되었다는 사실을 인지하고 OO공사와 감리단에 수정을 요구했고, 공사가 끝나고 정산하기로 구두 협의한 채 공사를 진행하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 150 2023-02-13 오전 10:22:19

그런데 정산 시기가 다가오자 OO공사에서는 법률 자문 결과, 내역서를 잘못 작성한 책임이 민원인에게 있으니 야간 인건비를 지급할 필요가 없다고 나왔다며 야간 인건비 정산을 거부했습니다. 이에 민원인은 공사는 끝났는데 정당한 인건비를 지급받지 못하는 억울한 사정을 해소해 달라며 국민권익위원회에 민원을 신청하였습니다.

"해당 터널 공사는 별도의 공모에 의한 것이 아니라 OO공사의 지시로 이루어졌고 전체 사업도 연초 계획된 사업과 실제 진행된 과업에 따라 연말에 정산하는 구조로 진행되었다는 사실을 확인했습니다."

민원인은 전체 공사에서 통신설비 공사를 담당했는데, 전체 공사 내용이 변경되면서 통신설비공사 기간도 2배 넘게 연장되었습니다. 그리고 이 민원과 관련된 터널 공사는 독립적으로 공모한 것이 아니라 OO공사의 지시로 이루어졌습니다. 따라서 사업 내역서의 오류는 민원인 혼자의 책임이 아니라 OO공사에게도 일부 책임이 있다고 판단되었습니다.

또한 전체 공사에 변수가 많다 보니 연초에 대략적인 공사내용으로 공사금액을 책정하고 실제 공사 진행 사항에 맞게 연말에 정산하는 구조로 전체 공사가 진행되었습니다. 한편 OO공사도 터널내 통신설비 공사는 야간에만 가능하다는 사실을 잘 알고 있었으며, 이 민원 터널 공사를 제외한 다른 공사들은 모두 야간으로 정산해서 인건비를 지급했습니다.

"야간공사 진행을 OO공사도 충분히 인지했으므로 야간 인건비로 정산하도록 권고하여 민원을 해결하였습니다."

위원회는 터널 통신작업이 야간에 진행될 수밖에 없는 특수 상황을 고려하여 인건비 정산을 실시하도록 해당 발주청에 의견표명 의결을 하였습니다. 그리고 OO공사 역시 어려운 중소기업과 상생협력하고 적극행정 차원에서 권고를 수용하여, 민원인에게 야간 작업 기준으로 인건비를 정산하여 공사 대가를 지급하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 151 2023-02-13 오전 10:22:19

민원해결 Point

영세한 중소기업에게는 야간 작업비를 인정받는 것이 기업의 생존과 직결된 문제일 수도 있습니다. 법률적 책임 소재만 내세울 것이 아니라 실제로 수행한 과업에 대한 정당한 보상이 이루어져야 합니다. 중소기업들과 상생협력할 수 있는 문제해결 방안을 모색하는 것이 공공기관의 적극행정이라 할 수 있습니다.

국민권익위원회는 행정 일선에서 적극행정이 이뤄질 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 152 2023-02-13 오전 10:22:20

43 레미콘 납품대금 미정산에 관한 이의

공공기관의 신뢰를 바탕으로 체결된 구두 계약에 있어 납품 증빙서류가 준공내역서 상에 존재한다면 납품대금은 당연히 정산해야

"발주처 요구로 레미콘을 추가로 납품했는데, 대금을 받지 못했습니다."

민원인은 ○○공사가 발주한 '△△천 수변정비사업'을 위한 레미콘 납품계약을 이행하고 대금정산까지 마친 후 발주처 요구로 13회에 걸쳐 레미콘을 추가 납품하게 되었는데, ○○공사로부터 추가공급물량에 대한 납품대금을 지급받지 못했습니다.

이에 추가 납품대금을 조속히 지급해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 153 2023-02-13 오전 10:22:20

"추가 납품 내역과 대금 지급 근거를 확인하였습니다."

이 민원 사업의 준공검사보고서 제품 검수부에 총 13회에 걸친 레미콘 추가 납품 내역에 해당하는 납품량, 인수내역, 인수결과(합격)가 명확히 기재되어 있음을 확인하였습니다.

국가계약법 등 관계법령은 "공사, 제조, 구매, 용역, 그 밖에 국고의 부담이 되는 계약의 경우 검사를 하거나 검사조서를 작성한 후에 그 대가를 지급하여야 한다"고 명시하고 있었습니다.

"레미콘 추가 납품 대금을 즉시 지급하도록 하였습니다."

○○공사에게 13회분에 걸친 레미콘 추가 납품 대금을 즉시 지급할 것을 권고하였습니다.

민원해결 Point

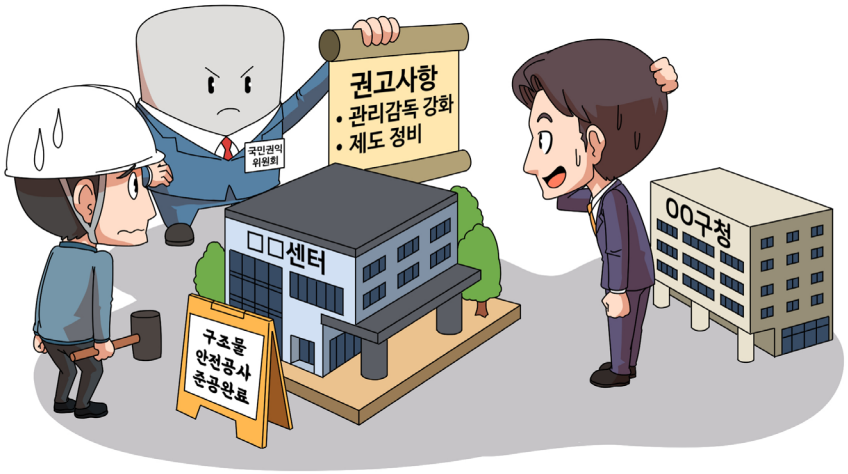
○○공사는 이 민원 사업 준공 및 정산처리가 종료되어 추가로 지급할 예산도 남아 있지 않아 대금 지급이 곤란하다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 상대적으로 을의 위치에 있는 기업이 계약 이행이 완료되더라도 공공기관이 추가로 요구하는 사항을 거부하기 어려운 상황에서 계약 종료 이후에 발생된 비용을 발주처가 지급하도록 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 154 2023-02-13 오전 10:22:20

44 미지급 공사비 해결 요구

하도급 분쟁이라도 공공기관은 신의성실의 원칙에 따라 업무를 이행하고 적절하게 관리·중재해야



"감독기관의 방관 하에 원도급사로부터 하도급 공사비를 지급받지 못하고 있습니다."

민원인은 ○○구 △△재단이 원도급사에 위탁한 □□센터 정비공사 중 '구조물안전공사' 부분을 하도급 받아 준공하였으나 공사비 일부를 지급받지 못하자, 사실상의 발주처이자 관리감독기관인 △△재단이 원도급사의 공사비 지급 지연에 대해 방관하는 것은 부당하다고 보았습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 155 2023-02-13 오전 10:22:21

이에 공사비를 지급받을 수 있도록 필요한 조치를 해달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"계약 당사자는 아니지만 실질적으로 하도급 공사 전반에 대한 관리감독을 실시했음을 확인하였습니다."

구조물안전공사 계약은 원도급사와 민원인 간에 체결된 것이지만 계약의 이행 과정에서 △△재단이 대책회의를 개최하는 등 실질적으로 공사 전반에 대한 관리·감독을 실시한 것과, △△재단의 상급기관인 ○○구청이 실시했던 감사에서도 원도급사의 공사비 지급 지연에 대해 △△재단의 책임이 있다고 인정했음을 확인하였습니다.

"감사를 실시하고 향후 유사 민원이 발생하지 않도록 하였습니다."

○○구에게 △△재단의 기관운영 및 각종 사업 추진상황에 대해 감사를 실시하도록 하고, 향후 이와 같은 부실한 관리·감독 사례가 재발하지 않도록 관련 제도를 정비할 것을 권고하였습니다.

민원해결 Point

△△재단은 이 민원 계약의 당사자가 아니고 민원인에게 공사비 지급을 약속하거나 지급 보장을 약정하지 않았으므로 책임이 없다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 공공기관이 사실상 발주처가 되는 하도급 계약에서 원도급사로부터 대금을 지급받지 못할 경우 관리감독기관에도 이에 대한 책임을 부여하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 156 2023-02-13 오전 10:22:21

45 정책자금 추가지원 요구

자금지원 요구 상담시 발생된 오해를 당사자간의 소통과 중재를 통해 해결

"신제품을 개발했는데 이를 제작하기 위한 추가자금 지원은 3년이 지나야 가능하다고 합니다."

민원인은 태양광 구조물과 철도차량 의장품을 생산하는 기업의 대표로 시설원예 농업인을 위한 '하우스 전용 프로파일'(창호 틀)을 개발하여 이를 제작·납품하기 위한 추가 자금이 필요하여 ○○공단에 자금 지원을 문의하였으나, 초기 운전자금과 시설자금을 이미 지원한 상태이므로 3년이 지나야만 추가 정책자금 지원이 가능하다고 안내받았습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 157 2023-02-13 오전 10:22:22

이에 새로 개발한 제품을 제작하고 납품하기 위한 추가 자금을 지원해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

"3년이 지나야 추가지원이 가능하다는 내용은 민원인이 잘못 인지했던 것임을 확인하였습니다."

초기자금 지원 후 3년이 경과하지 않으면 추가지원이 어렵다는 내용은 시설자금의 원리금 상환이 3년이 되는 시점부터 진행될 것이라는 안내를 민원인이 잘못 인지했던 것으로, 추가지원이 어렵다고 안내한 이유는 자금상담 당시 정책자금 신청과다 및 예산 등의 사유로 추가지원 검토가 어려운 상황이었기 때문이었음을 확인하였습니다.

"합의를 통해 지원 가능한 자금이 있는 경우 지원하도록 하였습니다."

○○공단은 추가 정책자금 지원 가능성에 대해 민원인과 상담하고 지원 가능한 자금이 있는 경우 추후 절차에 따라 진행하기로 하고 민원인이 이를 받아들여 합의가 이루어졌습니다.

민원해결 Point

○○공단은 원리금 상환이 3년이 되는 시점부터 진행될 것이라 안내하였으나 민원인은 3년이 경과하지 않으면 추가 자금지원이 어렵다는 내용으로 잘못 인지한 상황이었습니다.

국민권익위원회는 추가 정책자금 지원이 곤란한 이유가 예산 등에 따른 것임을 확인하여 상담을 통해 지원 가능한 자금이 있다면 지원을 하도록 합의를 이끌어내어 해결하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 158 2023-02-13 오전 10:22:22

46 원청업자의 공사대금 미 지급금 지급요구

발주처로부터 공사비를 받은 원청업자가 전문건설업자에게 공사대금을 지급해야

"유보금 명목으로 원청업자로부터 대금을 지급받지 못하고 있습니다."

민원인은 전문건설하도급자로 ○○공단이 발주한 '△△건설공사'의 터널굴착 작업을 하기로 원청업자와 약정을 체결하고 약정기한까지 터널굴착 작업을 완료하였으나, 유보금 등의 명목으로 원청업자로부터 대금을 지급받지 못했습니다.

이에 영세한 협력업체의 재정난이 가중되고 있으니 이를 조사하여 해결해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 159 2023-02-13 오전 10:22:23

“발주처로부터 공사비가 지급되었음을 확인하였습니다.”

이 민원 공사는 터널굴착 작업 완료 이후 이미 준공이 완료되어 발주처가 원청업자에게 공사비를 지급했음을 확인하였습니다. 이에 따라 원청업자 관계자가 참석하는 회의를 개최하여 민원인이 겪고 있는 어려운 상황을 알리고 미지급 공사 금액이 지급될 수 있도록 중재하였습니다.

“합의를 통해 공사비의 미지급 금액이 지급되도록 하였습니다.”

원청업자가 민원인에게 공사비의 미지급 금액을 지급하기로 하고 민원인이 이를 받아들여 합의가 이루어졌습니다.

민원해결 Point

○○공단은 이미 이 민원 공사의 준공이 완료되어 원청업자에게 공사비를 지급하였으나, 민원인이 원청업자로부터 대금을 지급받지 못한 것은 인지하지 못한 상황이었습니다.

국민권익위원회는 원청업자가 출석하는 회의를 개최해 민원인이 대금을 지급받을 수 있도록 중재하였고 공사비의 미지급 금액이 지급되도록 합의를 이끌어내어 해결하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 160 2023-02-13 오전 10:22:23

47 2차 선급금 보증보험금 청구 취소 요청

선급금 인정 범위를 검토하여 선급금을 반환하고, 다른 이행보증을 받을 수 있도록 해야

"선급금 반환 금액에 동의하지 않자 발주처가 선급금 보증보험금을 청구하여 다른 사업 계약을 위한 이행보증을 받지 못하게 되었습니다."

민원인은 해상 특수용접 전문 업체로, ○○사에서 발주한 △△함 정비사업의 외부 정비 업체로 선정되었으나 코로나19 사태 등 발주처의 사정으로 계획된 외부 정비 없이 정비용역 계약이 해지되었고, 이후 발주처는 정비 자재비 등으로 지급한 선급금 반환을 요구하였으나 민원인이 노무비, 직접경비 등 발주처에서 산정한 선급금 반환 금액에 동의하지 않자 □□ 보증보험사에 선급금 보증보험금을 청구하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 161 2023-02-13 오전 10:22:24

이에 국내 보증보험사로부터 보증을 받지 못하여 다른 사업의 계약 추진 등에 어려움을 겪게 되었으니 이를 해결해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

“선급금 정산(인정) 범위를 다시 검토할 필요가 있음을 확인하였습니다.”

발주처가 민원인이 제출한 정산 자료와 선금지급조건 등 관련 법규를 근거로 할 때 노무비, 직접경비, 재료비 등 선급금 반환 정산(인정) 범위를 다시 검토할 필요가 있음을 확인하였습니다.

“합의를 통해 발주처가 선급금 보증보험금 청구를 취소하고 선급금 정산을 다시 협의하도록 하였습니다.”

발주처는 □□보증보험에 청구한 선급금 보증보험금 청구를 취소하고, 민원인은 발주처와 다시 협의를 진행하여 지연이자를 포함한 새로 정산된 선급금을 반환하기로 당사자 간 합의가 이루어졌습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 162 2023-02-13 오전 10:22:24

민원해결 Point

발주처는 민원인이 선급금 반환 정산내역에 동의하지 않자 보증보험사에 선급금 보증보험금을 청구하였고, 민원인은 발주처에서 일방적으로 제시한 선급금 반환 정산 내역에 동의할 수 없을 뿐 아니라 다른 사업의 추진을 위한 보증도 받지 못해 이중으로 어려움을 겪고 있는 상황이었습니다.

국민권익위원회는 당사자 사이에 선급금 정산(인정) 범위를 다시 검토, 협의하고 정산된 선급금 반환금(지연이자 포함)을 민원인이 반환하기로 함으로써 발주처가 선급금 보증보험금 청구를 취소하고, 민원인이 새로운 사업을 위한 보증을 받을 수 있도록 합의를 이끌어내어 해결하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 163 2023-02-13 오전 10:22:24

48 ○○기금 매출채권보험 보험금 지급 요구

매출채권보험 제도의 취지를 살려 보험금을 지급하도록 해야

"정작 보험금이 필요한 상황에서 사소한 이유로 지급이 거절되었습니다."

민원인은 중소기업을 운영하면서 거래처의 대금 미지급 상황에 대비하기 위해 ○○기금의 매출채권보험에 가입해 3년 동안 보험료를 납부해오다가 거래처로부터 대금을 받을 수 없게 되자 보험금 지급을 요청하였으나, 민원인이 매출채권의 전산 시스템 등록을 지연하였다는 이유로 보험금 지급 불가 결정을 받았습니다.

이에 전산 지연 등록이라는 사소한 이유로 정작 필요한 시점에 보험금을 지급받지 못하는 것은 부당하니 보험금을 지급해 달라는 민원을 국민권익위원회에 신청하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 164 2023-02-13 오전 10:22:25

"보험 본연의 목적을 고려할 때 보험금 지급이 바람직하다고 판단하였습니다."

최초 보험계약은 보험약관에 의하여 유효하게 체결되었고, ○○기금의 보험금 지급 불가 결정은 계약 당시의 약관을 적용했다는 점에서 적법한 결정이었습니다.

그럼에도 불구하고 ○○기금의 매출채권보험사업 목적이 상대적 약자인 중소기업의 경영 안정지원인 점을 고려할 때 비록 민원인이 매출채권의 전산 등록을 일부 지연하였다 하더라도 보험금을 지급하는 것이 바람직하다고 판단하였습니다.

"보험금을 전액 지급하고 업무지침도 개선하도록 하였습니다."

○○기금에게 보험금 전액을 지급하도록 하였고, 추후 유사한 사례가 발생하지 않도록 보험 본연의 기능을 강화하는 방향으로 내부 업무지침을 개정하도록 하였습니다.

민원해결 Point

○○기금은 민원인이 매출채권의 전산 시스템 등록을 지연하였기 때문에 보험금 지급이 어렵다는 입장이었습니다.

국민권익위원회는 국가가 영세한 중소기업을 지원하기 위해 운영하는 제도임에도 불구하고 기업의 사소한 실수로 인해 정작 자금이 필요한 시점에 도움을 받을 수 없게 된 상황에서 적극적인 중재 노력으로 문제를 해결하고, 향후 유사한 상황이 발생하지 않도록 근본적인 제도개선도 하였습니다.

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 165 2023-02-13 오전 10:22:25

기업고충민원
해 결 사 례 집

발 행 처 국민권익위원회 기업고충조사과

발 행 일 2022년 12월

국민권익위원회 기업고충민원 해결사례집 내지(2권용).indd 166 2023-02-13 오전 10:22:25