
민원의 사각지대를 잡아라

- 부도 공공임대아파트 민원 사례를 중심으로 -

2005. 10

건 설 교 통 부

< 목 차 >

I. 추진 배경	1
II. 사례 분석 : 부도 공공임대아파트 사례 ...	2
1. 고질민원의 방치로 사회적 이슈화 진행	2
2. 대책 수립과정	3
3. 주요대책	5
5. 주요성과	5
III. 시사점	6
1. 발굴 단계	6
2. 제도개선 단계	6
4. 사후관리 단계	6
IV. 개선방안	7
1. 기본방향	7
2. 사전예방	7
3. 조기발굴	8
4. 제도개선	9
5. 사후관리	11

I. 추진 배경

- 우리부에서는 고질·반복 민원의 근원적 해결을 위해 민원과 제도개선을 연계하기 위한 시스템 구축에 많은 노력을 경주
 - 국민, 시민단체 등 정책수요자의 의견수렴을 위해 참여마당, 신문고, e-건교 모니터단 등으로 개선과제 발굴원을 다양화
 - 고질민원의 실질적 제도개선을 위해 민간인 중심으로 「규제개혁심의위원회」, 「민원·제도개선협의회」를 구성·운영
 - 민원·제도개선에 대한 고객 만족도 확인을 위해 전자민원 온라인 만족도 조사 시스템 도입('05.1) 및 Happy call('05.8)운영

- 그간 노력으로 제도개선 추진체계가 구축되었으나, 불량정책으로 인한 정책민원에 대한 대처가 미흡하여 이에 대한 개선 필요
 - 정책 수요자보다는 공급자 위주의 단편적·부분적 제도개선으로 민원에 대한 국민의 체감 만족도가 상대적으로 저조
 - * 민원만족도 추이 (괄호안은 부처평균)
'02 : 57.0점(63.7점) → '03 : 57.1점(63.3점) → '04 : 60.6점(64.0점)
 - 공무원의 인식 부족 등으로 제도개선이 내재화 수준까지는 이르지 못함에 따라 불량정책으로 인한 고질·반복 민원이 정책개선으로 연결되지 못하는 민원의 사각지대가 발생

◇ 부도 공공임대 아파트 사례 분석을 통해 우리부 민원 사각지대 해소를 위한 근본적 개선방안 마련 필요

Ⅱ. 사례 분석 : 부도 공공임대아파트 사례

1. 고질민원의 방치로 사회적 이슈화 진행

- 민간임대주택사업 착수('82) 이래 '80년대 말부터 부도문제가 발생했으나, 주로 분양전환·임차인 경락 등의 방식으로 해결해옴
 - '00년 이후 지속 정리조치를 통해 부도 임대 아파트 수는 감소하고 있으나, 임차인 피해는 커짐
 - * 부도임대 아파트 세대수 추이 (단위 : 세대)
120,449('98) → 126,742('00) → 109,043('02) → 72,543('04) → 68,925('05.8)
 - 특히 외환위기 이후, 주택경기 침체로 부도 및 서민피해 급증
 - * IMF 이후 법원경매에 대한 관심고조로 부동산 브로커 등이 경락을 받아 임차인 강제퇴거, 보증금 손실 등 문제 발생
- 부도임대에 따른 임차인의 민원이 줄곧 제기되었으나 정책 대상에서 사실상 제외되고, 민원의 사각지대로 방치
 - 중앙정부는 민원 해결을 임대사업자와 임차인간의 문제로 치부하며 일선 행정기관의 책임 등으로 회피
 - 지방정부는 사인간 합의 내지 민사법적 해결방안으로 유도
 - 경매 등으로 강제퇴거 당한 임차인에 대한 정확한 현황도 파악이 안된 상태였음
- KBS-2TV의 “추적 60분” 보도('05.5.18)라는 외부 언론 매체를 통해 사회적인 이슈로 부각
 - 2차례('05.5.23, 6.7) 국무회의 보고시 대통령님 및 국무총리의 질책을 받음

2.

대책 수립 과정

정책수요에 맞는 대안의 발굴과 정책결정의 기준 마련을 위하여 이해당사자와 채권자의 입장을 파악

□ 이해당사자 및 채권자의 입장

- 임차인은 임대아파트 건설시 정부가 국민주택기금을 지원 하였으므로 보증금 보장 등 정부차원의 지원 요구
- 임대사업자는 부도가 발생하면 이해관계에서 배제되므로 임차인·채권자간의 협의로 부도문제 해결 주장(소극적 태도)
- 국민은행은 임대아파트를 기금대출 담보로만 보고, 기금 손실을 최소화하기 위해 분양전환 또는 경매추진

※ 제3채권자도 채권확보를 위해 분양전환 또는 경매조치 주장

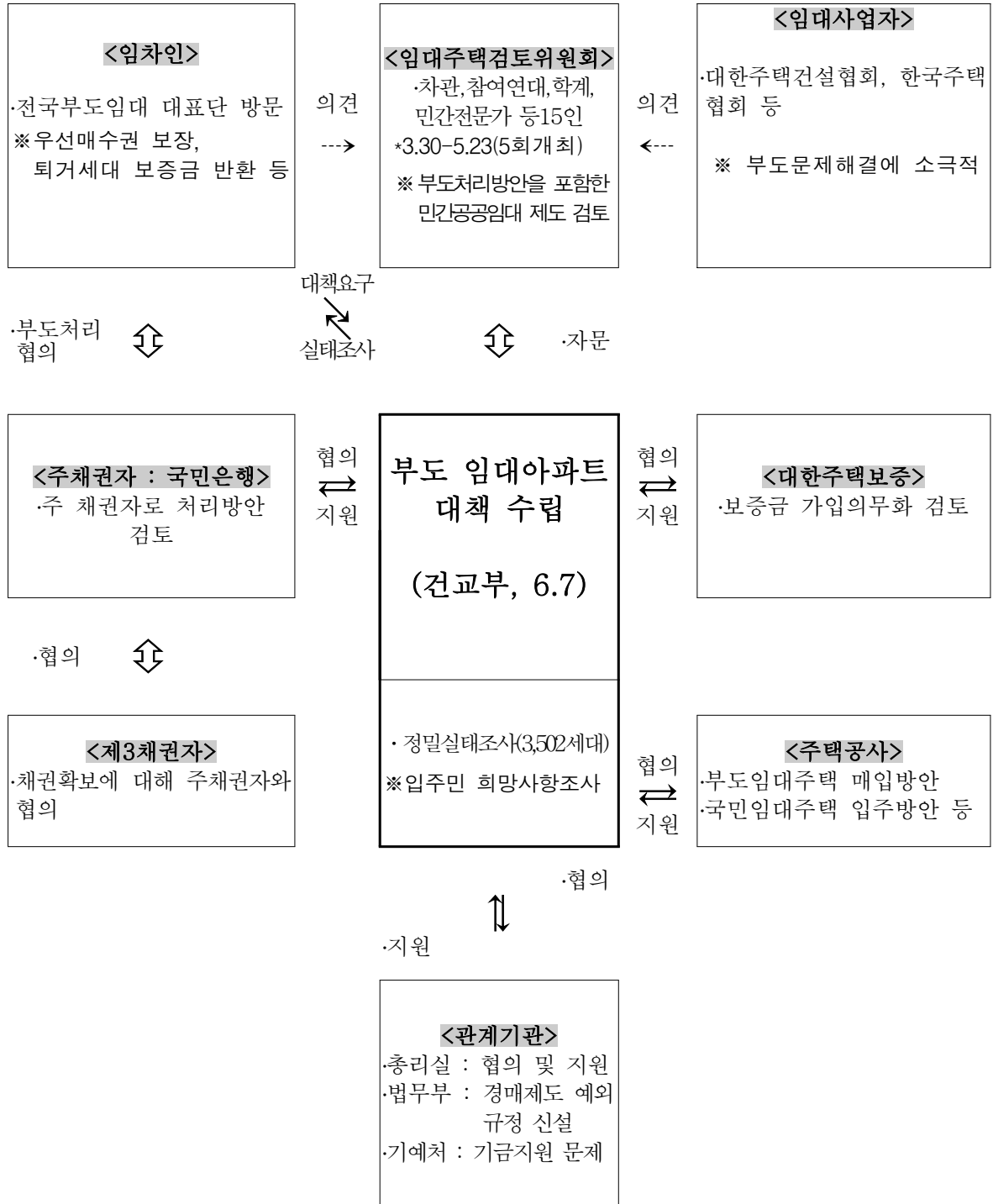
□ 이해당사자·채권자의 참여 및 의견수렴

- 사업장을 방문하여 입주민 실태조사와 의견수렴을 하는 한편, 입주자대표단(전국부도임대아파트 연합회)의 요구사항 수렴
- 임대사업자는 임대주택검토위원회에 의견 제출
- 국민은행은 주채권자로서 부도임대아파트 처리방안 검토

□ 관계기관과의 협조

- 법무부 : 경매제도 예외조항 신설 및 채권자 권리문제 협의
- 대한주택공사 : 부도임대아파트 매입, 임차인 법률지원 등
- 총리실(지원 및 안전 협의), 기획예산처(기금금리 인하 등 협의)

정책결정을 위한 의견 수렴 체계도



3.

주요 대책

임차인의 주거확보에 최우선

□ 부도 발생시 임차인 구제

- 저리로 분양전환 자금 및 경락자금을 지원(국민주택기금)
* 주택가격의 80% 이내, 연 3%, 1년 거치 19년 균분상환('05.8.22부터)
- 경매시 임차인 우선매수권 부여 (7.13, 임대주택법 개정)
* 임차인 보호대책 마련시까지 모든 경매사업장에 대해 **경매중단** 요청(6.8)
- 퇴거자에 대하여는 국민임대주택 우선입주, 전세자금 지원, 다가구매입임대주택 우선입주, 주공의 전세주택 직접 지원 등 추진

□ 향후 부도시 임차인 보호

- 단지별 특수목적법인(SPC) 설립으로 모기업과 법적절연
- 준공후 임대보증금 보증가입을 의무화하여 임차인 보호

4.

주요 성과

□ 민원 건수가 감소하고 민원의 내용이 변화

- 종전 정부의 정책부재 등에 대한 질타와 항의 민원
⇒ 제기 민원수 감소 및 민원내용 변화(문의성 민원으로 변화)

□ 현장 위주의 적극적 민원해소로 대국민 신뢰 구축

- 순회상담 초기의 냉소적이던 태도
⇒ 상담 요청 및 상담에 대한 고마움을 표시

□ 임차인 지원 성과 가시화

- 10.14 기준 1,858세대에 대하여 309억원을 지원

Ⅲ. 시사점

1. 발굴 단계

- 부도 공공임대 아파트 민원이 장기화되었음에도 불구하고 실무자 외면으로 제도개선으로 연결되지 못하여 민원 사각지대 발생
- ☞ 고질민원이 사회문제로 확대되기 전에 취약과제를 발굴하고 부처내 이슈화를 통해 조치할 수 있는 조기경보시스템 필요

2. 제도개선 단계

- 현장방문을 통한 실태조사, 법률상담 등을 거쳐 이해관계인의 의견을 적극 수렴하고 근본 해결책을 제시
- ☞ 현장에서 이해당사자의 의견을 적극 수렴하고 관계기관의 폭넓은 참여를 통해 민원을 처리하는 프로세스의 매뉴얼화 필요

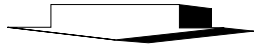
3. 사후관리 단계

- 사업장 정상화 등의 관점에서 부도임대 아파트 문제를 접근하여 민원·제도개선 후에도 민원 지속 발생
- ☞ 민원·제도개선과제의 지속적 모니터링 및 환류기능 강화 필요

VI. 개선방안

1. 기본 방향 : 민원·제도개선 패러다임의 전환

- 기존 : 건수 위주의 제도개선으로 국민 체감 만족도 저조
- 향후 : 민원의 품질관리로 국민의 민원만족도 제고



【 민원 품질관리 시스템 】

- 사전예방 : 일일 상황점검, 의제관리시스템 운영
- 조기발굴 : 민원의 코드화, 경보시스템 구축
- 제도개선 : 민원유형별 대응방안 차별화
- 사후관리 : 민원동향 모니터링, 수요자 중심의 마인드 제고

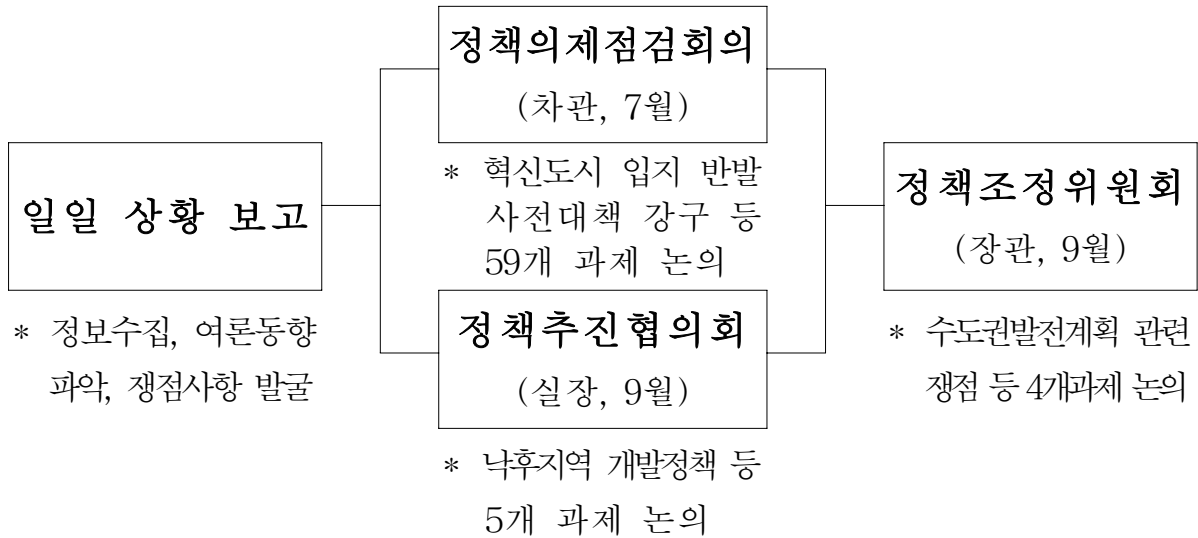


정책품질관리와 민원품질관리의 연계 운영으로
민원의 사각지대 해소

2. 사전예방

- 정책수립 및 추진상 이견·갈등 등 문제점이 있는 사항은 품질관리차원에서 의제점검 및 조정시스템을 통해 사회 문제화되기 전에 신속히 조치 → 고질민원 사전 예방
- 「일일 주요 정책·상황보고」('05.7)를 통해 정책적인 이슈에 대한 정보와 여론동향을 수집·발굴

- 정책적 이슈로 관리가 필요한 사항은 정책추진협의회(실장), 정책의제점검회의(차관), 정책조정위원회(장관)에서 논의를 통해 중점 관리



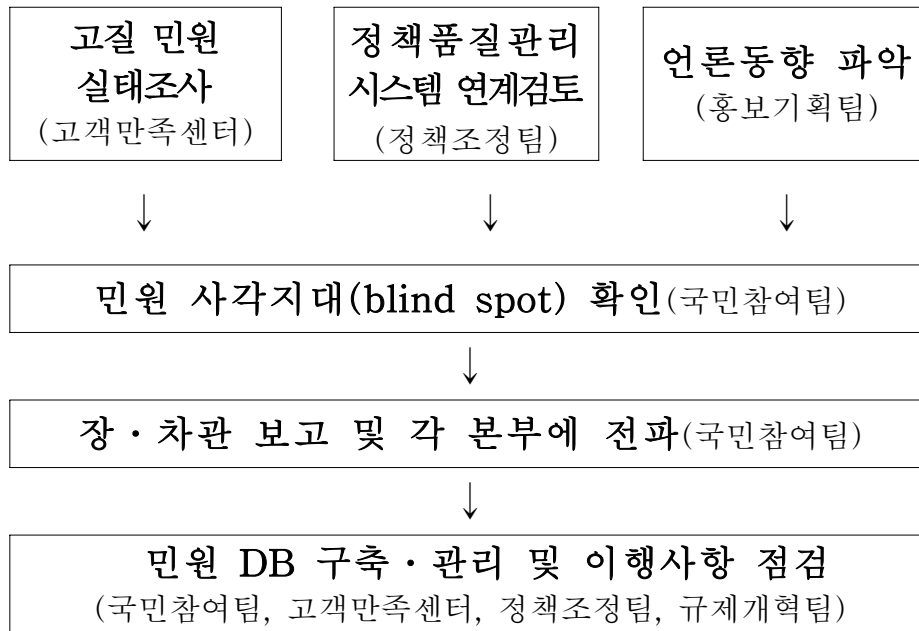
3. 조기발굴

□ 조기경보시스템 구축을 통해 고질민원 확인·조치

- 사각지대에 있는 고질 민원을 파악하고 제도개선으로 연결하기 위해 고질민원에 대한 조기경보 시스템을 구축

- ① 3회 이상 반복민원에 대한 전수조사로 우리부 민원실태 분석(주기적)
- ② 분석결과를 토대로 분야별 민원단위를 설정하고 코드화
- 민원단위별 고질·반복 민원 실태를 정기적으로 조사함으로써 장기간 방치되고 있는 민원 취약 분야를 확인('06년 상반기)
- ③ 분석결과는 「(가칭) 건설교통 민원동향」 등의 보고서를 통해 정기적으로 장·차관 보고 및 각 본부에 전파
* 제도개선이 시급한 민원은 경보 발령

< 조기경보시스템 운영절차 >



4. 제도개선

민원 유형별로 다양한 대응방안을 마련하고 매뉴얼을 작성하여 유형별 민원 처리 프로세스를 시스템화

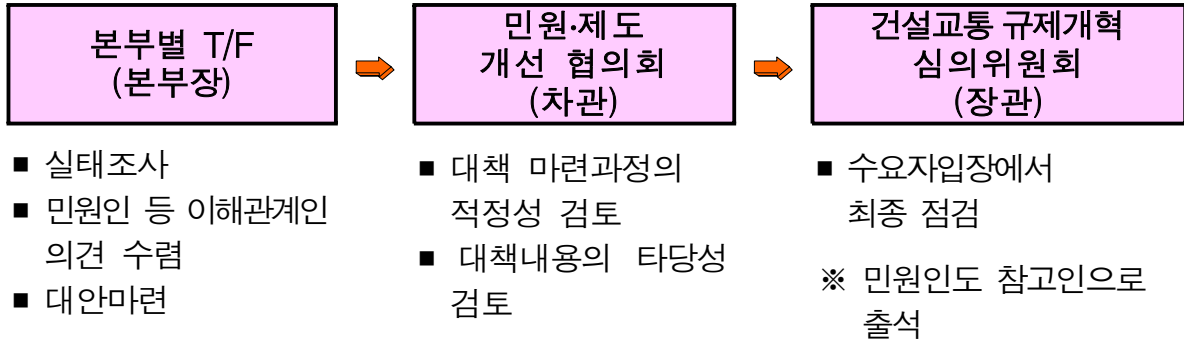
□ 반복민원 : 본부별 개선 TF

- 기존 민간 중심의 민원·제도개선 추진체계에 공무원 및 전문가를 포함한 각 본부별 TF 추가 신설
 - 해당 분야의 전문성과 업무 경험을 갖고 있는 T/F는 현지 방문, 실태조사 등을 통해 건설적 대안을 마련
 - 협의회 등은 1차 심의를 통해 걸러진 반복민원에 대해 심도깊게 검토·논의 → 민원·제도개선 품질 제고

* 본부별 T/F 구성(안)

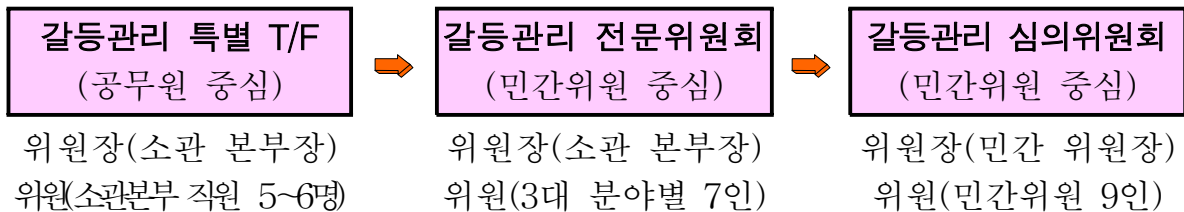
□□ 구성 : 위원장(소관 본부장), 위원(공무원, 민원인, 전문가 등)

□□ 운영 : 필요시 본부장이 소집하여 제도개선 여부를 논의



□ 갈등민원 : 갈등관리시스템 구축 및 적용

- 공공사업 추진시 집단민원의 사전 예방 및 적극 해소를 위해 **갈등관리위원회** 및 **갈등관리 T/F(Trouble-shooting)**를 구성(10.19)



□ 분쟁민원 : 각종 분쟁조정위를 적극 활용하여 합의 유도

- 사인간 분쟁으로 인한 고질민원은 우리부 분쟁조정위원회 (ADR)를 적극 활용하여 해결책을 모색할 수 있도록 유도

* 우리부 업무관련 분쟁조정위원회 현황

: 건설분쟁조정위원회, 자동차공제분쟁조정위원회, 공동주택관리 분쟁조정위원회(지자체), 건축분쟁조정위원회(지자체)

- 복합민원 : 관계기관간 조정기구 활용으로 민원 해소
 - 여러 부서가 관련된 민원은 우리부에 신설한 정책의제점검 회의(차관 주재), 정책조정위원회(장관 주재)를 적극 활용하고,
 - 부처간 이견 사항은 관계부처 회의 등을 통해 해소책 마련

- 민원유형별 처리 프로세스의 시스템화를 위해 매뉴얼 마련
 - 민원·제도개선 매뉴얼을 마련하여 업무 단계에 따라 민원 유형별 처리 프로세스를 제시함으로써 민원·제도개선 시스템 정착에 기여

5. 사후관리

- 민원 DB를 구축하여 발굴된 과제가 제도개선으로 연결될 수 있도록 사후 모니터링 시스템을 구축하고 환류기능을 강화
- 제도개선을 성과관리(BSC)와 연계하여 평가 기준에 반영함으로써 공무원의 민원·제도개선에 대한 인센티브 마련
 - ※ 건설교통 MVP 수상대상에 포함 등
- 직장교육, 연찬회 등을 통해 의식전환 교육을 실시하고, 건교부·지자체 공무원·산하기관 직원 등을 대상으로 민원 관련 교과목을 편성·운영

'06년 상반기까지 민원품질관리시스템을 구축하여 국민참여형 민원·제도개선을 선도하는 부처로 거듭나겠습니다.