

중소기업 ombudsman 적극행정 추진방안



제1부. 중소기업 ombudsman 개요

제2부. 적극행정 징계면제·감경 활성화

제3부. 소극행정 예방 기업민원 보호정책 착근

불합리한 중소기업 규제애로를
상시적·체계적으로 정비토록 차관급
옴부즈만을 위촉하고 그 독립활동을
정부에서 지원하는 제도(09.7월~)

활동 보고(국무회의, 국회, 규개위),
직무 수행 관련 관계기관 조사 및
의견청취, 처리결과 공표



중소기업 관련 규제발굴·개선
(건의, 권고), 애로사항 해소,
규제애로 조사분석,
개선사례에 대한 평가 및 분석,
적극행정 징계면책 건의 등

* 그 외 기업민원 피해신고 및 처리, 이행점검 등

중소기업 옴부즈만 주요 연혁

- '09.7월 : 중소기업 기존규제 정비와 규제 고충처리를 위해 중소기업 옴부즈만 위촉 및 옴부즈만실 개소
* 중소기업 제도 개혁방안 국경위 보고('08.8월), 중소기업기본법 개정('08.12월), 시행령 개정('09.3월)
- '11.7월 : 기업인 보호 정책업무 추가(중소기업기본법)
- '13.8월 : 애로해결, 적극행정 면책, 개선권고 등 업무 및 권한추가, 지자체·공공기관·정책자금 운용기관으로 대상기관 확대(중소기업기본법)
- '13.9월 : 옴부즈만지원단 조직 직제화 출범(중소기업청 직제령)
- '13.12월 : 지방규제 신고 및 고객보호 센터 설치
* 4차 투자활성화 대책-지자체 규제개선 중심 무역투자진흥회의 보고('13.12.13) 243곳 전 지자체 신고센터 구축·연계 및 본격가동
- '14.7월 : 중견기업 규제애로 개선업무 추가(중견기업법)

19,813건

규제애로 처리건수

3,465건

제도개선

5,219명

기업소통

7.1조원

규제비용 절감

업무처리절차

현장중심 과제발굴	규제대안 심층분석	개선방안 집중협의	규제개선 종결처리
규제발굴 협업플랫폼 운영 불편과제 집중발굴	규제애로 DB 전산시스템 고질규제 파악 및 대안 마련	국조실, 기재부, 행안부와 협업체계 구축·공동협의	규제개선 방침 확정과제, 주요 의결회의체 보고



적극행정 및 규제혁신
걸림돌 규제·제도
개선연구 용역추진

당사자에 대한
징계요구사실 고지시
중기 옴부즈만
징계면책건의제도 함께
안내토록 제도화

02. '19년도 중점 추진내용

적극행정 면책사례를
지방자치단체 뿐 아니라,
중앙부처·공공기관까지
확대하여 적극 발굴 추진

중기 옴부즈만의
'적극행정 면책건의제'
전방위적 홍보

※ (참고) 호주 은혜적 금전보상제도

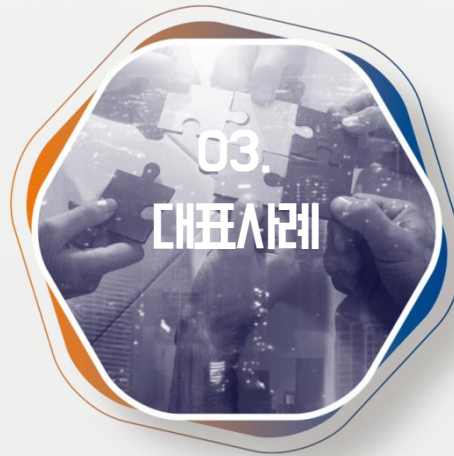
(개요) 규제피해 구제제도의 일종으로 국가기관(연방정부) 등의 규제로 인하여 피해를 입은 경우 그 피해에 대한 금전적 보상을 하는 제도

* 국유재산관리법에 근거하여 포괄적 재량하에 지급하되, 금전보상 이외 문제해결 수단이 없을 때 주어지는 조치
(요건) 호주정부의 행위 또는 부작위로 직접적인 손실을 입었거나, 호주연방의 입법 또는 정책 때문에 의도되지 않은 또는 불평등한 결과를 초래하였거나, 다른 관련 있는 비정상적 또는 도덕적 급박성이 있을 때 보상
(절차) 보상요건 충족시, 재무부장관 등의 심사를 통해서 특별상황 때문에 지급하는 것이 적절하다고 판단될 때 지급

I (17년) 공장신설 진입로 규제완화 관련 적극행정 징계면제

(1) 관련경위

도시계획위 심의를 거쳐 도로 진입로 폭을 완화(6m→4m)하여 공장신설을 승인하였으나 상급기관은 충분한 검토가 부족하였다는 이유로 경징계 요구



(2) 쟁점사항

심의결과인 '최소 도로폭 너비 충족'에 있어 최소 도로폭*을 몇 m로 해석하는 것이 적절한지 여부

* 음부즈만 : 상위법령인 국토계획법은 도로폭에 대한 명문규정이 없으나 건축법은 도로를 '보행과 자동차 통행이 가능한 너비 4m 이상의 도로'로 정하고 있으므로 4m가 적절

(3) 추진과정

현장점검 및 관련자 인터뷰를 진행하고 법제처 유권해석 및 도시계획위 유사 사례 조사 및 도로여건 등 지역현실 상황에 대한 검토분석 진행

* 해당지역은 도농복합시로 도로폭 기준을 일률적으로 적용시 공장가용지가 현저히 부족하며 도시계획위 완화심의를 통해 탄력적 도로폭 적용으로 이전 대비 공장증가율은 41%이고, 해당 공장주변 교통량은 일 평균 572대로 추가 교통량 증대는 높지 않은 상황

(4) 처리결과

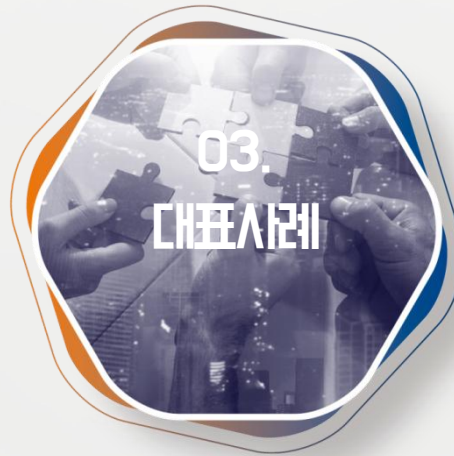
경징계 요구를 징계위원회 의결을 거쳐 불문으로 처분하고 도로폭 완화 등 도시계획위 심의를 통한 법규 범위 내의 능동적 업무수행 지원



I (18년) 환경영향평가 대상사업 검토관련 적극행정 징계감경

(1) 관련경위

가축분뇨 퇴비화시설 신속허가를 위해 법령 검토를 거쳐 환경영향평가를 제외하였으나 이를 형식적인 검토라고 판단, 과장·팀장 정직, 담당자 경징계 요구



(2) 쟁점사항

영향평가 제외시설인 '방류수가 없는 처리시설' 해당 여부와 조건부허가 사항으로 징계를 하는 것이 징계사유인 직무태만에 포함되는지 여부

* **옴부즈만** : 폐수무방류시설은 유사법률(수질 및 수생태계 보전에 관한 법률)에 의거 폐수를 공공수역으로 배출하지 아니하는 시설을 뜻하며 건축물 사용승인시 조건부 허가 사항 이행여부를 다시 점검함으로 적법

(3) 추진과정

징계대상자, 기초광역지자체, 감사기관 등 방문협의를 5회 실시하고 징계위 심의시 직접 참여하여 옴부즈만 검토의견 및 감경 필요성 적극 피력

* 아울러 관련법령 검토, 징계요구 사유에 대한 사실여부 재확인 및 오류 파악, 유사 감사징계요구 양정내용에 대한 형평성 검토, 신속허가를 위한 허가담당관제 특성 파악 등 진행

(4) 처리결과

과장은 감봉1월, 팀장은 견책, 담당자는 불문으로 징계감경 실시하여 적극행정 공무원 보호 및 최우수 신속허가 기관(15년)인 00시의 업무노력 인정





* 제1항의 의견 제출과 관계된 행정기관은 규제 개선 등에 관한 의견을 제출하였다는 이유로 그 의견을 제출한 자에게 불이익을 주거나 차별을 하여서는 아니 된다.

** 행정기관의 장은 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 현장을 동시 또는 단계적으로 제정하여야 한다

* 국토부, 복지부, 해수부, 행안부, 중기부, 여가부, 특허청, 산림청, 보훈처, 새만금청, 문화재청 등

중소기업 옴부즈만 기업민원 보호 서비스헌장

우리 중소기업 옴부즈만 전 직원은 기업고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 “정부·기업 간 소통신뢰 민원행정”을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 기업 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 기업고객에 대하여, 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 기업고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 적절한 조치를 신속히 취할 것이며, 그러한 잘못이 재발되지 않도록 무관용 정책을 실시하겠습니다.
1. 우리는 기업고객으로부터 주기적으로 만족도 평가를 받겠으며 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 기업고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공하겠습니다.

옴부즈만 사용설명서

1. 정부 등 때문에 기업하기 힘들면 옴부즈만을 생각한다.
2. 밀쳐보야 본전이다라는 마음으로 옴부즈만을 두드린다. www.osmb.go.kr
3. 기업의 힘든 점을 자세히, 기업의 피해를 열심히 적는다.
4. 옴부즈만이 궁금해하는 현장 속 숨어있는 불편 부담을 알려준다.
5. 옴부즈만을 따뜻하게 바라보고 기다려준다.
6. 옴부즈만은 닫힌 규제의 문을 두드리고 두드리고 두드린다.

보호헌장 채택 →
내외부 구성원의 인지
정도 → 실천내용 정도

기업민원 불이익 피해를
집중접수하고 분석(유형,
피해금액 등)하여 일괄
검토 및 처리 추진

02.
'19년도 중첩
추진내용

기관별 기업민원
보호방안 수립·이행,
재발방지 대책 등을
조사, 언론공표 추진

보호헌장 제정취지
이해를 바탕으로
헌장제정 지속유도
및 홍보

중소기업이 원한다.

혁신성장을!

음부즈만이 두드린다.

규제혁신을!

정부-지자체가 함께한다.

적극행정으로!

?!