

기업 활동의 **어려움** 해소,  
**감사원**이 돕겠습니다



**감사원**

기업 불편 · 부담 신고센터

# CONTENTS

## Part 01 「기업 불편·부담 신고센터」 개요

|             |    |
|-------------|----|
| 센터 소개 ..... | 6  |
| 신고 대상 ..... | 8  |
| 신고 방법 ..... | 10 |
| 처리 절차 ..... | 11 |

## Part 02 기업 불편·부담 해소 사례

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 기업 불편·부담 발생 원인 .....                   | 14 |
| [유형 1] 법령의 소극적 또는 자의적 해석·적용 .....      | 16 |
| [유형 2] 할 수 있는 일을 하지 않는 소극적인 업무행태 ..... | 26 |
| [유형 3] 파급효과 검토 소홀 등 행정편의적 업무처리 .....   | 34 |

## Part 03 Q & A

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Q & A .....                      | 44 |
| [참고 1] 쉽게 따라하는 기업 불편·부담 신고 ..... | 46 |
| [참고 2] 기업 불편·부담 신고 서식 .....      | 53 |

감사원이 돕겠습니다

---

## Part 01

# 「기업 불편·부담 신고센터」 개요

---

센터 소개

신고 대상

신고 방법

처리 절차

## 01 센터소개

감사원은 기업이 현장에서 느끼는 애로사항을 상시 발굴·해소하기 위해 「기업 불편·부담 신고센터」를 설치·운영하고 있습니다.

기업하기 좋은 환경을 만들기 위한 정부의 지속적인 노력에도 불구하고, 기업들은 여전히 공공부문의 불공정한 관행이나 갑질행태, 불합리한 규제, 인·허가권 남용 등으로 경영 활동에 여러 가지 어려움을 겪고 있습니다.

이에 감사원은 기업이 사업현장에서 느끼는 애로사항을 직접 듣고 신속한 해결을 지원하기 위해, 2019년 2월 서울 등 전국 6개소에 「기업 불편·부담 신고센터」를 개설하였습니다.

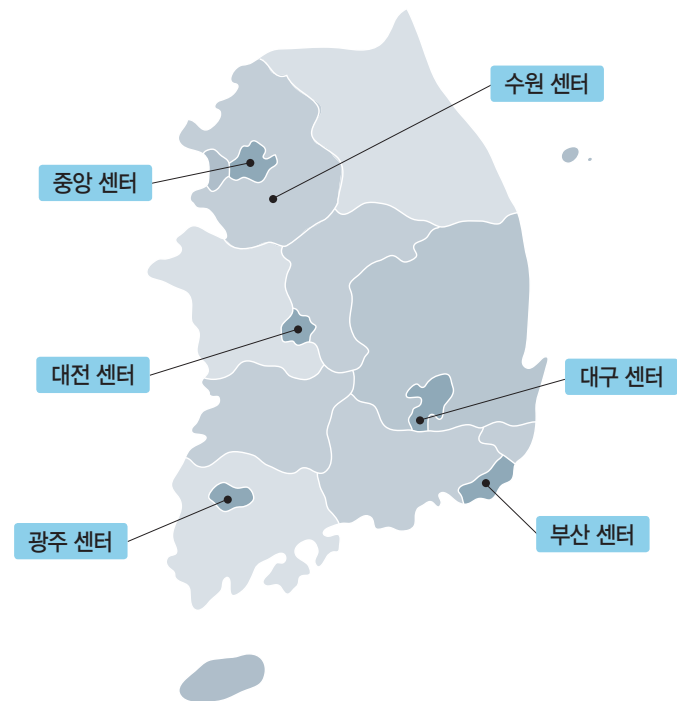
「기업 불편·부담 신고센터」는 기존의 감사 방식에서 벗어나 지방자치단체 등 유관기관과 머리를 맞대고 기업에 실질적 도움이 되는 해결방안을 찾는 한편, 근본적 제도개선 및 재발방지에도 노력하고 있습니다.

센터 개설 이후 기업들이 신고한 사항 중 상당수가 자의적인 규정 적용, 소극적이거나 행정편의적인 업무처리에 기인하고 있었고, 이미 관련 기관에 고충 해결을 요구하였으나 구제 받지 못한 절박한 심정에서 비롯된 것이 대부분이었습니다.

감사원은 역지사지(易地思之)의 마음으로 기업이 겪는 어려움 해소에 최선을 다하고 있습니다. 공공부문의 불합리한 관행 등으로 고충을 겪고 있는 기업들은 망설이지 말고 「기업 불편·부담 신고센터」에 신고해 주시기 바랍니다.

“기업활동의 어려움 해소,  
감사원이 돕겠습니다.”

## 지역별 기업 불편·부담 신고센터



공공부문의 불합리한 관행이나 제도로 인해 기업이 느끼는 각종 어려움을 신고해 주세요.

「기업 불편·부담 신고센터」에는 국가기관, 지방자치단체, 공공기관 등 공공부문의 소극적인 업무처리, 법규 적용 오류, 재량권 남용 등에 따라 발생하는 불합리한 시장진입 규제, 불공정 관행 및 갑질 행태, 불필요한 경영상 부담 유발행위 등 기업의 애로사항을 폭넓게 신고할 수 있습니다.



## 신고사항 예시

### 시장진입 규제·공정경쟁 저해

- 신기술 제품의 공공조달을 가로막는 과도한 진입장벽
- 불합리한 영업범위 제한
- 우월적 지위를 이용한 민간 시장영역 침범 등

### 불공정 관행·갑질

- 공공 발주자가 부담할 비용의 민간업체 전가
- 정당한 사유 없는 계약 불이행
- 리베이트 요구 등

### 경영상 부담 유발

- 과도한 부담금 부과
- 법적 근거 없는 행정서류 제출 요구 등

### 인·허가권 등 권한 남용

- 공장설립 등 각종 인·허가 부당반려·늑장처리
- 법적근거 없는 기부채납·주민동의 요구 등

## 01 신고방법

기업 불편·부담 사항은 감사원 홈페이지나 지역별 신고센터에 신고할 수 있습니다.

### ■ 감사원 홈페이지

감사원 홈페이지(www.bai.go.kr)의 “감사제보센터” - “감사제보·기업불편부담 신고하기” 메뉴를 클릭한 후 신고내용을 입력·제출하시면, 별도의 방문이나 우편 발송 없이 편리하게 신고할 수 있습니다.

※ [참고 1] ‘쉽게 따라하는 기업 불편·부담 신고’ 참조

### ■ 지역별 기업 불편·부담 신고센터

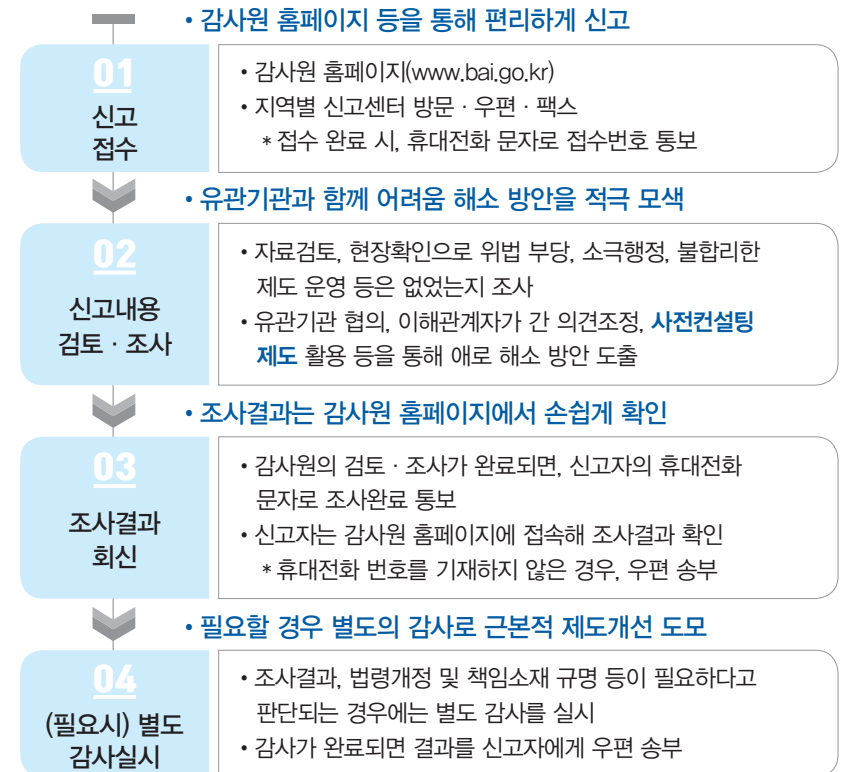
‘기업 불편·부담 신고서’를 작성하여 지역별 「기업 불편·부담 신고센터」에 방문 접수하거나 우편 또는 팩스로 접수할 수 있습니다.

| 구 분  | 주 소                                             | 전 화          | 팩 스          |
|------|-------------------------------------------------|--------------|--------------|
| 중앙센터 | (03050) 서울특별시 종로구 북촌로 112                       | 02-2011-2854 | 02-2011-2188 |
| 수원센터 | (16229) 경기도 수원시 영통구 광교로 107<br>경기도경제과학진흥원 7층    | 031-259-6580 | 031-259-6599 |
| 대전센터 | (35208) 대전광역시 서구 청사로 189<br>정부대전청사 2동 18층       | 042-481-6731 | 042-481-6747 |
| 부산센터 | (48733) 부산광역시 동구 중앙대로 224<br>한국토지공사 부산울산지역본부 7층 | 051-718-2320 | 051-718-2325 |
| 대구센터 | (41256) 대구광역시 동구 동대구로 489<br>대구무역회관 9층          | 053-260-4300 | 053-260-4310 |
| 광주센터 | (61964) 광주광역시 서구 시청로 26<br>광주도시공사빌딩 2층          | 062-717-5900 | 062-716-5893 |

※ 신고서식은 감사원 홈페이지(“감사제보센터”-“감사제보·기업불편부담신고안내”)에서 다운로드

## 01 처리절차

감사원은 기업이 현장에서 느끼는 애로사항을 상시 발굴·해소하기 위해 「기업 불편·부담 신고센터」를 설치·운영하고 있습니다.



\*사전컨설팅 제도란? 제도·규정이 불분명하거나 선례가 없어 적극행정이 주저되는 경우 감사기관이 컨설팅을 해주고 그대로 업무를 처리하면 책임을 면제(‘적극행정 면책기준’을 충족한 것으로 추정)하는 제도

감사원이 돕겠습니다

## Part 02

# 기업 불편·부담 해소 사례

---

유형1 | 법령의 소극적 또는 자의적 해석·적용

유형2 | 할 수 있는 일을 하지 않는 소극적인 업무행태

유형3 | 파급효과 검토 소홀 등 행정편의적 업무처리

## 기업 불편 · 부담 발생원인

그간 센터가 해소한 기업 불편 · 부담 사례를 통해 문제의 발생원인을 분석한 결과, ① “법령의 소극적 또는 자의적인 해석 · 적용”, ② 할 수 있는 일을 하지 않는 “소극적인 업무 행태”, ③ 기업에게 미치는 부정적 효과에 대한 검토를 소홀히 한 “행정편의적 업무처리” 등이 기업의 불편 · 부담을 초래하는 주요 원인으로 나타났습니다.

### ① 법령의 소극적 또는 자의적 해석·적용

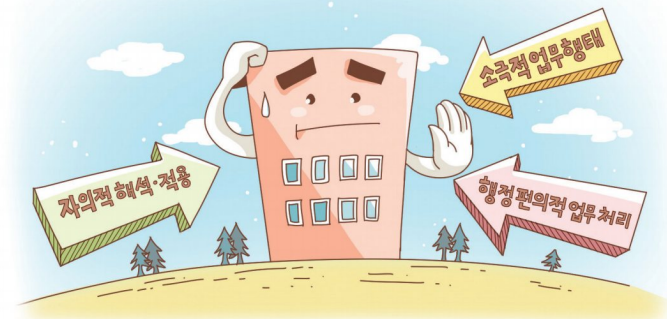
법령 및 내부규정은 공공부문이 업무를 처리하는 기준이 됩니다. 그런데, 이러한 법령 등을 적극적, 즉 ‘일이 되는 방향’으로 해석하지 아니하고, 소극적, 즉 ‘일이 되지 않는 방향’으로 해석하거나, 관련 규정을 객관적으로 검토하지 아니하고 자의적으로 해석 · 적용하여 기업에게 불편 · 부담을 주고 있었습니다.

### ② 할 수 있는 일을 하지 않는 소극적인 업무행태

재량 범위 내에서 할 수 있는 여지가 있는데도 구체적인 의무가 없다는 이유로 기업의 요구를 거부하거나, 기술발전 등 환경변화로 인해 관련 제도의 개선이 필요한데도 개선책을 적극적으로 마련하지 않는 등의 소극적인 업무행태로 기업에게 불편 · 부담을 주는 사례도 있었습니다.

### ③ 파급효과 검토 소홀 등 행정편의적 업무 처리

불필요한 기업부담 유발, 민간 시장침범 등 기업에 발생할 수 있는 부정적인 효과를 제대로 검토하지 않은 채 행정편의적으로 업무를 처리하여 기업에게 불편 · 부담을 주는 경우도 있었습니다.



## 법령상 평가기한이 지났다는 이유로 건설공사 시공평가를 거부



6

이런 어려움이 있었습니다

건설공사 발주청인 ○○시는 「건설기술진흥법」 제50조, 「건설기술진흥법 시행령」 제83조 등에 따라 ‘준공 후 60일’ 이내에 시공사인 A업체의 △△공사 수행에 대한 시공평가를 해야 했습니다. 그런데, ○○시가 평가 근거자료를 보완요구·검토하는 과정에서 ‘준공 후 60일’이 지나게 되자 평가 기한이 되었다는 사유로 시공평가를 거부하였습니다. 그 결과, A업체는 다른 건설공사 입찰 참여시 평가 가점으로 활용되는 시공평가 결과를 확보하지 못해 입찰에 어려움을 겪고 있었습니다.

♂

이렇게 도와드렸습니다

감사원은 「건설기술진흥법 시행령」 제83조에서 ‘준공 후 60일’ 이내에 시공평가를 하도록 기한을 정하고 있는 것은 신속하게 평가하여 시공사의 다음 입찰 참여에 불편이 없도록 하라는 취지라는 점과 ‘준공 후 60일’이 지나도 평가할 수 있다는 국토교통부의 법령 해석을 ○○시에 제시하였고, 이에 따라 ○○시는 A업체의 △△공사에 대한 시공평가를 신속히 마무리한 후 그 결과를 위 업체에 통보하였습니다.



## 가설건축물도 지구단위계획에 따라 설치가 제한되는 것으로 법령을 해석



## 6

이런 어려움이 있었습니다

○○시는 A업체가 회사 부지 안에 컨테이너 창고를 설치하기 위하여 가설건축물 설치 신고 수리가 가능한지 문의하자, 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」(「국토계획법」) 제54조에 지구단위계획 구역 내에서 ‘건축물’을 건축하려면 그 지구단위계획에 맞게 하도록 되어 있는데, A업체가 설치하려는 컨테이너 창고는 해당 부지가 속한 지역의 지구단위계획에 맞지 않아 설치할 수 없다고 답변하였습니다.

## ♂

이렇게 도와드렸습니다

감사원은 ○○시에 「국토계획법」 제54조의 ‘건축물’의 범위에는 컨테이너 창고 등 ‘가설건축물’이 포함되지 않는다는 법제처의 법령해석을 제시하였고, 이에 따라 ○○시는 A업체의 컨테이너 창고 설치 신고 수리가 가능한 것으로 A업체에 다시 답변하였습니다.



## 입찰공고에 정산 항목으로 고지하지 않은 퇴직급여충당금을 정산해야 한다고 주장



### 6

#### 이런 어려움이 있었습니다

○○군은 ‘청사 시설관리 및 청소용역’ 입찰공고를 하면서 ‘퇴직급여충당금’을 정산 대상으로 사전에 고지하지 않았고, 낙찰자로 선정된 A업체와 계약을 체결하였습니다. 그런데 ○○군은 계약 기간이 끝난 후 잔금을 지급할 시점이 되자, A업체에 ‘퇴직급여충당금’을 정산하고 잔금을 지급하겠다고 통보하였습니다. 이에 따라 A업체는 당초 계약서상 인건비 항목에 포함되어 있던 ‘퇴직급여충당금’을 지급받지 못할 상황에 처하게 되었습니다.

### 6

#### 이렇게 도와드렸습니다

감사원은 해당 용역계약은 ‘총액확정계약’이므로 사전에 정산대상으로 고지하지 않은 항목에 대해서는 계약 이행이 완료된 후 그 금액을 변경하거나 정산할 수 없다는 행정안전부의 유권 해석을 ○○군에 제시하였습니다. 이에 따라, ○○군은 퇴직급여충당금을 정산해야 한다는 주장을 철회하고 A업체에게 당초 계약 금액대로 잔금을 지급하였습니다.



## 기술제안서를 온라인으로 제출받아야 하는데도 직접 방문하여 제출하도록 입찰 공고



### 6

#### 이런 어려움이 있었습니다

○○청은 '위탁교육 용역' 입찰공고를 하면서 응찰 희망자는 특정 날짜와 시간에 ○○청에 직접 방문하여 기술제안서를 제출하도록 하였습니다. 이에 다른 지역에 소재한 A업체는 '1인 기업'으로 기업 대표가 일정상 위 시간에 ○○청을 직접 방문하기 어려운 사정이 있어 기술제안서를 제출 하는데 어려움을 겪고 있었습니다.

### 6

#### 이렇게 도와드렸습니다

감사원은 「조달청 협상에 의한 계약제안서 평가 세부기준」(조달청 지침) 제6조의2와 「협상에 의한 계약체결기준」(기획재정부 계약예규) 제6조 제3항에 따르면 제안서는 전자조달시스템(나라장터) 등을 통해 전자 제출 하도록 되어 있음을 확인하였습니다. 이를 토대로 감사원과 ○○청은 기술제안서를 방문 제출하도록 한 입찰공고 내용이 적정한지 검토하였고, ○○청은 입찰 공고를 즉시 취소한 후 제안서를 전자조달시스템을 통해 제출하도록 다시 공고하였습니다.



## 적격심사기준을 잘못 적용하였다는 사실을 알면서도 적격심사를 계속 진행



6

이런 어려움이 있었습니다

○○공사는 '폐기물 처리용역' 입찰공고를 하면서, '폐기물 처리업체'로 입찰참가자격을 제한하였습니다. 「건설폐기물처리용역 적격업체 평가 기준」에 따르면 '폐기물 처리업체'와 계약을 체결할 때에는 「적격심사 기준」을 적용하여 적격심사를 하여야 하는데도, ○○공사는 「건설폐기물 처리용역 적격업체 평가기준」에 따라 적격심사를 진행하였습니다. 이에 따라 A업체는 잘못된 심사기준을 적용받아 적격 통과 점수 미달로 탈락하게 되었습니다.

6

이렇게 도와드렸습니다

감사원은 ○○공사가 심사기준을 잘못 적용한 사실을 알고 있으면서도 중대한 하자가 아니라는 이유로 적격심사를 계속 진행하고 있다는 사실을 확인하였습니다. 그러나 잘못된 심사기준 적용으로 공정한 입찰의 진행이 곤란하고, 낙찰자가 아직 결정되지 않았으므로 ○○공사와 「전자입찰특별 유의서」에 따라 입찰을 취소할 수 있는지를 협의하였습니다. 또한 적격심사를 계속 진행하여 보다 높은 가격으로 투찰한 차순위 업체와 계약을 체결할 경우 선순위 업체와 계약을 체결할 경우에 비해 계약금액이 늘어날 우려가 있다는 의견도 제시하였습니다. 이에 ○○공사는 내부검토를 거쳐 해당 입찰을 취소하고 「적격심사기준」을 적용하여 적격심사를 하는 내용으로 입찰공고를 다시 하기로 하였습니다.

## 드론비행은 체육행사로 볼 수 없다며 체육시설 대관을 거부



### 6

### 이런 어려움이 있었습니다

○○시는 드론 제조업체인 A업체가 시제품 시험비행과 드론 동호인 교육을 위해 체육공원 내 축구장 대관을 신청하자, 「체육시설 관리 및 운영 조례」 제2조에 따르면 체육행사라 함은 “체육발전과 개개인의 체력 증진을 위해 단체 및 동호회 등 다수인이 참여하는 체육행사를 말한다”고 규정되어 있는데 드론비행은 체육행사로 볼 수 없다는 사유를 들어 축구장 대관을 거부하였습니다.

### ♫

### 이렇게 도와드렸습니다

감사원은 체육행사의 범위가 ○○시 조례에 명확히 기재되어 있지 아니하고, 일부 다른 시·군에서는 드론비행을 체육행사로 인정하여 체육시설을 대관하고 있다는 사실을 근거로 ○○시와 함께 A업체에게 축구장을 대관할 수 있는 방안을 협의하였습니다. 그 결과, ○○시는 A업체의 축구장 대관 신청을 수리하기로 결정하였습니다.



## 사고 위험이 있으므로 도로진입부 경사도를 낮춰달라는 업체의 요구를 거부



6

이런 어려움이 있었습니다

○○공사는 △△고속도로 건설에 따른 교각 설치로 A업체 등 3개 업체가 기존에 이용하던 도로가 폐쇄됨에 따라 이를 대체하기 위한 보조 도로를 신설하기로 하였습니다. 그런데 해당 도로를 이용하는 A업체 등은 새로 만들려는 보조도로의 진입부 경사가 가파르게 설계되어 있어, 겨울철에 도로가 결빙되면 사고가 날 위험이 있으니 경사를 낮춰줄 것을 요청하였으나 ○○공사는 도로 설계변경을 거부하였습니다.

♫

이렇게 도와드렸습니다

감사원은 신설 보조도로 진입부의 경사도가 업체들이 기존에 이용하던 도로보다 가파르고, 위 도로는 겨울철 제설차량 등의 회차로(回車路)로 이용될 예정이므로 경사를 낮추어 통행 안전성을 확보할 필요가 있다는 의견을 ○○공사에 전달하였습니다. 이에 ○○공사는 이러한 의견을 수용하여 신설 도로 진입부의 경사를 낮춰 시공하기로 하였습니다.



## 달라진 검침환경을 고려하지 않은 채 세대별 수도계량기 설치제한을 유지



### 6

#### 이런 어려움이 있었습니다

한국토지주택공사 ‘공공매입임대주택사업’의 매입대상 주택이 되려면 수도계량기가 각 세대별로 설치되어 있어야 합니다. 그런데 ○○시는 검침인력 인건비 등을 이유로 「수도급수조례」에 ‘20세대 미만’의 공동주택만 계량기를 세대별로 설치할 수 있도록 규정하고 있었습니다. 이에 따라, 40세대 규모의 공동주택을 신축하여 ‘공공매입임대주택사업’에 참여하고자 하는 A업체는 계량기 설치 조건을 충족할 수 없어 사업 참여가 어려운 상황이었습니다.

### ♂

#### 이렇게 도와드렸습니다

감사원은 무선원격 검침 시스템 도입으로 세대별 계량기 설치에 따른 검침 인력 인건비 부담이 크지 않고, 세대별 계량기 설치 제한이 없는 다른 지방자치단체도 있다는 점 등을 들어 ○○시에 계량기의 세대별 설치를 ‘20세대 미만 공동주택’으로 제한하는 조례 규정을 유지할 필요가 있는지 문의하였습니다. 이에 ○○시는 조례 개정의 필요성을 인식하고 내부검토를 거쳐 세대별 수도계량기 설치 조건을 완화하는 내용으로 조례 개정을 추진하고 있습니다.

## 잘못된 계약운영 관행으로 하도급업체가 대금을 받지 못하고 있는데도 방치



### 6

#### 이런 어려움이 있었습니다

공사물량이 계약물량보다 증가하면 계약변경을 통해 대금을 제때 지급해야 하는데도, ○○공사는 초과 물량이 발생하면 하도급업체로 하여금 우선 공사를 하도록 한 후 다음 연도에 원도급 업체를 통해 하도급업체에 대금을 지급하는 방식으로 계약을 운영하여 왔습니다. 이에 따라 ○○공사가 발주한 ‘△△보수공사’의 하도급 업체로 참여한 A업체는 2015년 발생한 초과 공사물량 대금을 2016년 사업비에서 지급받을 수 있을 것으로 기대하였으나, ○○공사의 담당자가 변경되면서 다음 연도 지급관행이 중단되어 공사대금을 받지 못하고 있었습니다.

### 6

#### 이렇게 도와드렸습니다

감사원은 ○○공사가 원도급업체와 이미 정산을 완료하였고 하도급 업체인 A업체는 ○○공사의 직접 계약 상대방도 아니므로 ○○공사가 A업체에게 대금을 지급할 수 있는지 판단이 어렵다는 사유로 A업체가 소송을 제기하면 그 결과에 따라 대금 미지급 문제를 해결하려 한다는 사실을 확인하였습니다. 그러나 소송은 판결까지 상당한 시간과 비용이 투입되므로 “○○공사가 A업체에게 대금 지급이 가능한지”에 대해 사전컨설팅을 의뢰하여 소송 부담없이 해결할 수 있는 방안을 모색하도록 협의·조정하였습니다. 이에 ○○공사는 ◇◇시에 사전컨설팅을 의뢰하였고, ◇◇시는 감사원에 사전컨설팅을 의뢰하였습니다.

**\*사전컨설팅 제도란?** 제도·규정이 불분명하거나 선례가 없어 적극행정이 주저되는 경우 감사기관이 컨설팅을 해주고 그대로 업무를 처리하면 책임을 면제(‘적극행정 면책기준을 충족한 것으로 추정’하는 제도

## 입찰에 참여하려는 기업에게 불필요한 비용부담을 초래하는 인증 요구



### 6

이런 어려움이 있었습니다

○○기관은 'LED 조명등 제조' 입찰공고를 하면서 공급대상 LED조명 등 6개 품목(규격)에 대한 '고효율에너지인증' 보유를 입찰참가 자격으로 정하였습니다. 해당 인증은 품목별로 받아야 하므로 입찰에 참여하고자 하는 A업체는 최종 낙찰자로 선정될지 여부가 불확실한 상황에서 6개 품목에 대한 인증을 모두 받아야 하는 상황이었습니다.

### 6

이렇게 도와드렸습니다

감사원은 최종 낙찰자로 선정될지 여부가 불확실한 상황에서 업체에 불필요한 부담을 초래할 수 있다는 의견을 ○○기관에 제시하였습니다. 이에 ○○기관은 내부 검토를 거쳐 A업체와 감사원의 의견이 타당함을 인정하고 실제 납품 대상 6개 제품에 대한 '고효율에너지인증'은 선순위 적격심사대상자로 선정된 업체에만 요구하는 것으로 공고 내용을 수정하여 다시 입찰공고를 하였습니다.



## 공기업의 민간시장 영역 진출 계획으로 영세 사업자의 피해 우려



### 6

이런 어려움이 있었습니다

○○공사는 정밀모형을 주문 제작하여 판매할 계획으로 '사내벤처팀' 조직을 신설하고 시제품 제작을 진행하고 있었습니다. ○○공사는 향후 '사내벤처팀'을 분사(分社)하도록 하여 자본금 등 공사 차원의 지원을 할 계획을 가지고 있었습니다. 이에 기존에 정밀모형을 제작·판매하는 중소기업인 A업체는 ○○공사에서 예산을 활용해 영세 기업의 사업 분야에 진출하려 한다며 감사원에 신고하였습니다.

### 6

이렇게 도와드렸습니다

감사원은 ○○공사에 위 공사가 자본금 등을 지원해 '사내벤처팀'이 분사하고 분사 기업이 정밀모형을 제작·판매할 경우, 공정 경쟁을 저해할 뿐 아니라 이미 시장에 존재하는 영세 업체에 피해를 줄 수 있다는 우려를 전달하였습니다. 이에 ○○공사는 향후 사내벤처팀의 분사 추진 및 공사 차원의 지원 여부 등을 신중하게 검토하겠다는 의견을 제시하였습니다.



## 아파트 건설부지 내 구거를 매각하면서 건설사업자가 아닌 제3자를 낙찰자로 결정



6

이런 어려움이 있었습니다

○○공사는 △△아파트 건설사업 부지 내 구거(溝渠)를 주택건설 사업자인 A업체에 매각하지 않고, 일반경쟁에 부쳐 제3자인 B를 낙찰자로 결정하였습니다. A업체는 낙찰자 B로부터 위 구거를 매입하고자 접촉을 시도하였으나 B가 만남에 응하지 않고 있었습니다. A업체가 위 구거의 소유권을 확보하지 못할 경우 입주민(약 1700세대)들이 대지권 등기를 하지 못해 주택담보대출을 받지 못하는 등의 피해가 우려되는 상황이었습니다.

6

이렇게 도와드렸습니다

감사원은 ○○공사에 A업체의 이러한 고충을 전달하였고, ○○공사는 내부 자산관리심의회 심의와 법률검토를 거쳐 낙찰자인 B에게 낙찰 취소를 통보한 후 A업체에게 위 구거를 매각하였습니다.



## 불가피한 사정이 없는데도 계약 내용을 위반해 인력 배치



### 6

#### 이런 어려움이 있었습니다

○○기관은 도시개발사업자인 A업체로부터 보상업무를 수탁받아 수행하고 있었습니다. A업체와 ○○기관 간 체결한 '보상업무 위·수탁 계약'에 따르면, 보상업무 수행의 연속성을 위해 수탁자인 ○○기관은 보상업무 수행 인력을 유지하여야 하고 불가피하게 인력을 변경해야 할 경우 위탁자인 A업체의 승인을 받도록 되어 있었습니다. 그런데 ○○기관은 A업체의 승인을 받지 않고 인력을 수차례 변경하였고, 기존 인력을 복귀시키라는 A업체의 요구를 따르지 않고 있었습니다.

### 6

#### 이렇게 도와드렸습니다

감사원이 확인한 결과, ○○기관은 보상업무가 거의 완료되어 인력을 유지할 필요성이 적다는 사유로 기존 인력을 복귀시키라는 A업체의 요구를 따르지 않고 있었습니다. 감사원은 이러한 사정이 보상업무 수행 인력을 유지하여야 한다는 계약 내용을 지키지 못할 불가피한 사정인지에 대해 ○○기관과 논의하였습니다. 그 결과, ○○기관은 계약 내용을 지켜야 할 의무가 있음을 인정하고 A업체의 요구대로 기존 인력을 보상업무에 복귀 조치하였습니다.

감사원이 돕겠습니다

---

## Part 03

# Q & A

---

### Q & A

**[참고1]** 쉽게 따라하는 기업 불편·부담 신고

**[참고2]** 기업 불편·부담 신고 서식

**Q** 기업 활동과 관련된 내용은 무엇이든 「기업 불편·부담 신고센터」에 신고할 수 있고, 해결도 가능한가요?

**A** : 기업 활동과 관련된 애로사항을 폭넓게 신고할 수 있습니다. 다만, 재판·행정심판 등 불복절차가 진행 중이거나 확정된 사항, 신고내용이 특정되지 아니하는 사항 등 감사원이 조사·처리하는 것이 적절하지 아니한 사항은 신고대상이 아니며, 이러한 사항은 별도의 조사 없이 종결처리될 수 있습니다.

〈조사하지 아니하고 종결할 수 있는 사항 (예시)〉

- 가명·차명·무기명으로 신고하거나 신고인의 주소가 불분명한 사항
- 사적 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 수사가 진행 중인 사항
- 재판, 행정심판, 조정·중재절차 등이 진행 중이거나 확정된 사항
- 감사원 또는 다른 기관에서 감사·조사 중이거나 이미 감사·조사한 사항
- 언론을 통해 이미 공개된 내용으로서 새로운 증거가 없는 사항
- 신고내용이 구체적이지 않거나 특정되지 않는 사항 등

한편, 기업이 신고를 통해 요구하는 내용이 특정 일방에게 특혜가 될 소지가 있는 사항, 합리적 이유없이 법령 적용에 예외를 인정해 달라고 요구하는 사항, 관련자간 이해가 상충되는 상황으로 소송 등 다른 방법을 통해 해결하는 것이 적절한 사항, 관련 제도에 문제가 없고 공공기관 등이 정해진 절차에 따라 합리적으로 규정을 적용해 업무를 수행한 사항 등은 불편·부담 해소가 어려울 수 있습니다.

**Q** 서울 소재 기업이 부산 소재 공공기관의 갑질 때문에 어려움을 겪고 있다면, 어느 지역 신고센터에 신고해야 하나요?

**A** : 기업이나 공공기관 등의 소재지에 관계없이, 전국 6개 지역에 설치된 기업 불편·부담 신고센터 중 한 곳을 자유롭게 선택하여 방문 또는 우편·팩스로 신고하실 수 있습니다. 또한 감사원 홈페이지([www.bai.go.kr](http://www.bai.go.kr) “감사제보센터”)를 이용하면 보다 편리하게 신고하실 수 있습니다.

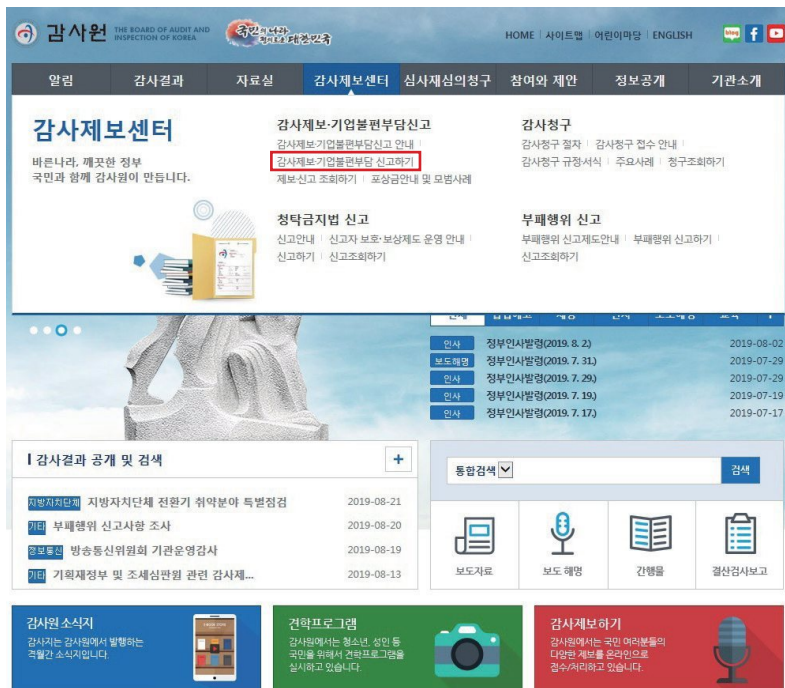
**Q** 기업 불편·부담 사항 뿐 아니라, 일반 국민의 불편·부담사항도 감사원에 신고할 수 있나요?

**A** : 공공부문의 위법·부당 행위로 공익을 침해하거나 이로 인해 일반 국민의 권리를 침해하는 사항이 있을 경우 감사원에 신고(제보)하실 수 있습니다. 다만, 공익과 무관한 사적 권리관계에 관한 사항 등은 조사 없이 종결처리 될 수 있습니다. 신고를 원하시는 분은 감사원 홈페이지(“감사제보센터”)를 이용하거나 각 지역 신고센터 방문·우편·팩스로 신고하실 수 있습니다.

**기업을 힘들게 하는 불합리한 규제와 행정관행,  
감사원 「기업 불편·부담 신고센터」에 신고하세요!**

## 1. 감사원 홈페이지(www.bai.go.kr) 접속

### ① 홈페이지 → 감사제보센터 → “기업 불편·부담 신고하기” 클릭



### ② 약관 동의 → “동의합니다” 클릭



### ③ 제보자(신고자) 정보 입력

√ 휴대전화를 통한 본인 인증이 필요합니다.

**감사제보센터**

감사제보-기업불편부담  
부담신고

감사제보-기업불편부담  
신고안내

- 감사제보-기업불편부담  
신고하기

제보-신고 조회하기

포상금안내 및 모범사례

감사청구

정탁금지법 신고

부패행위 신고

## 감사제보-기업불편부담 신고하기

감사원에서는 각 분야의 다양한 불편사항을 신속히 해결하고자  
온라인 제보센터를 운영하고 있습니다.

01.약관동의
02.제보정보 입력
03.완료

**1 제보자 정보**

본인 인증을 해주셔야 글쓰기가 가능합니다.

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |                      |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|
| * 성명        | <input type="text"/> <span style="color: red;">휴대폰 인증</span>                                                                                                                                                                                                                 |         |                      |
|             | *본인 인증 후에 인증 된 성명과 휴대전화번호가 자동 입력되며 수정 불가합니다.<br>*나이스 평가정보에서 인증 받은 휴대폰 번호를 사용하고 있습니다.                                                                                                                                                                                         |         |                      |
| 휴대전화번호      | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                         | 이메일     | <input type="text"/> |
| 전화번호        | <input type="text"/>                                                                                                                                                                                                                                                         | 직장명(상호) | <input type="text"/> |
| * 주소        | <input type="text"/> <span style="color: red;">우편번호</span> <input type="text"/>                                                                                                                                                                                              |         |                      |
| * 내부 신고자 여부 | 제보자가 감사원 감사를 받는 기관 단체(중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관 포함) 등에 소속되어 근무하고 있는 공무원, 임직원 등으로서 그 소속 기관 단체 또는 이에 소속된 공무원 등의 위법·부당행위 등에 대한 내용을 제보하는 경우에 해당하십니까?<br>내부 신고자 : 해당 <input checked="" type="radio"/> 해당하지 않음 <input type="radio"/><br>내부 신고자에 해당할 경우 본인의 소속기관명 : <input type="text"/> |         |                      |

√ 성명 · 주소 · 내부 신고자 여부는 입력 필수항목이며, 휴대전화번호를 입력하시면 신고사항 접수 · 처리에 대한 안내문자를 받을 수 있습니다.

### ④ 피제보자(피신고자) 정보 및 제보(신고) 내용 입력 후 “저장” 클릭

**2 피제보자(제보 대상기관) 정보**

|         |                                                                                 |                      |                      |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 성명      | <input type="text"/>                                                            | 연락처                  | <input type="text"/> |
| 기관명     | <input type="text"/>                                                            |                      |                      |
| 주소(소재지) | <input type="text"/> <span style="color: red;">우편번호</span> <input type="text"/> | <input type="text"/> |                      |

**3 제보 내용**

! 귀하께서 신고하신 감사제보(취하한 사항 포함)는 '감사제보'처리목적 외에 다른 감사사항의 감사정보로 활용될 수 있음을 알려드립니다.

|                |                                                                                                                                              |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| * 제목           | <input type="text"/>                                                                                                                         |
| * 내용           | <div style="height: 100px; border: 1px solid #ccc;"></div>                                                                                   |
| 관련증빙<br>(파일첨부) | ! 첨부파일은 5개까지 등록됩니다. (총 용량 합 30MB 이하)<br><input type="text"/> <span style="color: blue;">찾아보기...</span> <span style="color: red;">첨부추가</span> |

처음으로
저장
취소

## ⑤ 신고 완료

√ 신고가 정상적으로 입력 완료되면, 신고 시 기재한 휴대전화번호로 “귀하의 감사제보가 신청되었습니다”는 내용의 안내문자가 발송 됩니다.

√ 이후 접수 절차(통상 1일 이내)를 통해 “접수번호”가 부여되고, 접수 번호를 통하여 처리 진행상황을 확인할 수 있습니다.

## 2. 우편 · 팩스 · 방문 접수

① 홈페이지 → 감사제보센터 → “기업 불편 · 부담신고 안내” 클릭

② 서식을 다운받아 신고내용을 작성한 후, 각 지역별 센터에 우편·팩스·방문 접수

4. 제출방법

|     |                                                          |         |
|-----|----------------------------------------------------------|---------|
| 온라인 | 감사원 홈페이지 접속 후 감사제보센터 메뉴에서 절차 확인 후 온라인 접수                 | 바로가기    |
| 우편  | 첨부된 양식으로 제보사항을 구체적으로 서술하여 감사원(중앙민원사무소 및 각 지역사무소)에 우편접수   | 양식 내려받기 |
| 팩스  | 첨부된 양식으로 제보사항을 구체적으로 서술하여 감사원(중앙민원사무소 및 각 지역사무소)에 팩스접수   | 양식 내려받기 |
| 방문  | 첨부된 양식으로 제보사항을 구체적으로 서술하여 감사원 본원(민원실) 및 각 지역사무소를 방문하여 접수 | 양식 내려받기 |

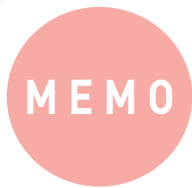
■ 지역별 기업 불편·부담 신고센터

| 구 분  | 주 소                                             | 전 화          | 팩 스          |
|------|-------------------------------------------------|--------------|--------------|
| 중앙센터 | (03050) 서울특별시 종로구 북촌로 112                       | 02-2011-2854 | 02-2011-2188 |
| 수원센터 | (16229) 경기도 수원시 영통구 광고로 107<br>경기도경제과학진흥원 7층    | 031-259-6580 | 031-259-6599 |
| 대전센터 | (35208) 대전광역시 서구 청사로 189<br>정부대전청사 2동 18층       | 042-481-6731 | 042-481-6747 |
| 부산센터 | (48733) 부산광역시 동구 중앙대로 224<br>한국토지공사 부산울산지역본부 7층 | 051-718-2320 | 051-718-2325 |
| 대구센터 | (41256) 대구광역시 동구 동대구로 489<br>대구무역회관 9층          | 053-260-4300 | 053-260-4310 |
| 광주센터 | (61964) 광주광역시 서구 시청로 26<br>광주도시공사빌딩 2층          | 062-717-5900 | 062-716-5893 |

PART  
03

[참고2] 기업 불편·부담 신고 서식

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------|
| 접수일자                | 년 월 일 ( : 시)                                                                                                                                                                                                                                                      |         |                                                           |
| 성 명                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                           |
| 주 소                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                           |
| 전화번호                |                                                                                                                                                                                                                                                                   | 이 메 일   |                                                           |
| 제 목                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                           |
| 내 용                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                           |
| 내부<br>신고자<br>여부     | <p>제보자가 감사원 감사를 받는 기관·단체(중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관 포함) 등에 소속되어 근무하고 있는 공무원, 임직원 등으로서 그 소속 기관, 단체 또는 이에 소속된 공무원 등의 위법·부당행위 등에 대한 내용을 제보하는 경우에 해당하는지 여부</p> <p>내부 신고자 <input type="checkbox"/> 해당 <input type="checkbox"/> 해당하지 않음</p> <p>내부 신고자에 해당할 경우 본인의 소속기관명 :</p> |         |                                                           |
| 공개여부                | <input type="checkbox"/> 원함 <input type="checkbox"/> 원치않음                                                                                                                                                                                                         | 회 신 여 부 | <input type="checkbox"/> 원함 <input type="checkbox"/> 원치않음 |
| 개인정보<br>수집·이용<br>동의 | <p>(수집·이용 목적) 감사제보의 처리를 위한 사실관계의 확인 등 (수집대상 정보) 성명, 주소, 전화번호, 이메일 주소, 소속기관 (보유·이용기간) 10년</p> <p>※ 개인정보의 수집·이용 등과 관련하여 동의를 거부할 수 있으나, 거부 시 감사제보 처리가 불가할 수 있습니다.</p> <p>개인정보 수집·이용 동의함 <input type="checkbox"/> 동의하지 않음 <input type="checkbox"/></p>                |         |                                                           |





기업 활동의 **어려움** 해소,  
**감사원이** 돕겠습니다

발 행 일 / 2019년 9월

퍼 낸 곳 / 감사원 중앙민원사무소

일러스트 / 김희선

기획 · 디자인 / 우리성원 ☎ 1644-8081

\* 이 책은 저작권법에 따라 보호를 받는 저작물이므로 감사원의 동의 없이 무단으로 사용할 수 없습니다.