

R.I.S.K.Y 2017! 변화의 시대

Ready! Innovate! Systemize! Knock! Yield!

제 6 장

이해관계자 소통

2016년 경영성과 우수사례

이해관계자 공유·소통

154KV 송전선로 이설 민원

수도권본부 기술처

최우수상

추진배경

- 소사~원시간 복선전철의 전력공급을 위하여 인천시 남동구 한전 도림 변전소와 시흥시 신현 전철변전소간 154KV 송전선로 공사 중 송전선로 경과지인 서창2 지구 지역주민들이 전자파 피해를 이유로 송전선로 이설 민원 발생
- 민원 관철을 위하여 공사현장에 대한 점거농성으로 공사를 방해하고, 국회의원(윤관석의원) 면담 및 국토부 항의 방문 등을 통하여 지속적 이설 요구

154KV 송전선로 경과지



문제점 및 애로사항

- 154KV 송전선로는 소사~원시간 복선전철의 전동차 전력공급을 위한 시설로서 본 공사 지연 또는 이설 시 '18년 개통일정에 막대한 차질이 예상되고, 타 지역으로부터 역민원 발생소지와 기 설치된 공사에 대한 매몰비용 발생
- 국민신문고(5,895건) 등을 통한 조직적 릴레이식 항의로 고유업무 처리에 어려움 (2개월 동안 평균 100여건/일 답변자료 작성)

해결과정

- 전자파 전문가를 초빙, 주민설명회를 개최(2회)하였고, 지역주민들 참관 하에 전자파를 측정하여 지역주민에게 전자파로 인한 피해없음 등을 통한 이해설득 노력
- 지역주민들의 요구사항인 서창2지구내 맨홀 3개소에 대하여 가압 전 전자파 차폐시설을 설치하기로 함
- 국민신문고 및 정보공개요구에 대한 충실한 답변 등으로 이해 노력

추진실적 및 성과

- 민원해결로 인한 공사 재개로 계획된 일정에 전력공급이 예상됨에 따른 소사~원시간 적기 개통에 기여
- 지역주민들의 소사~원시 사업에 대한 이해심 향상으로 향후 공사 관련 협조 기대

향후계획

- '16.12월까지 소사~원시간 송전선로 공사를 완료하고, 시험절차 등을 거쳐 '17년 4월 전기공급 예정
- 전자파 차폐시설을 설치하고 전력공급 전/후 주민대표 입회하에 전자파 측정 추진(지역주민 요청 시)

이해관계자 공유·소통

공단 광양시간 폐교량 존치 협업으로 동서통합에 기여

호남본부 재산지원처



추진배경

- 진주~광양(경전선) 복선화사업 개통(2016.07.15.) 전 전남 광양시 구간내 존치하고 있던 21개 교량 및 구교를 철거 할 예정 이었으나,
 - ※ 교량 등 시설물을 존치하는 경우 환경오염으로 인한 민원발생과 안전사고 우려에 따른 예방대책 수립, 향후 시설물의 노후화 등으로 인한 유지보수 비용과 철거할 경우 철거비용 추가확보 등 관리에 애로가 있어 일반적으로 폐교량은 철거를 시행함
- 경전선 관내 5개 지자체에서 폐선부지를 이용한 남도순례길 조성사업(전남순천~경남 김해, 176km) 추진 계획을 착안, 향후 철거된 교량의 연결 공사비 추가 부담을 이유로 광양시와 폐교량 존치에 대해 협의 진행
- 상기 교량 등 시설물 존치시 여러 가지 문제점을 광양시에서도 인지하고 있어 협의에 어려움이 있었으나, 철거후 새로 연결하는 공사비에 비해 존치를 통한 예산절감과 폐교량의 존치를 활용한 동서통합 상징성을 근거로 협의를 완료함

추진과정 및 내용

■ 추진경위

- '13. 05월부터 동순천~광양(경전선) 복선화사업으로 발생한 폐교량 및 페터널에 대한 활용방안을 협의 하였으나 의견 차이로 장기간 지연
 - 대상 시설물 7개소에 대해 광양시가 존치 또는 철거 등 결정 번복
 - 4개소 존치 및 3개소 철거 또는 일부철거로 협의하였으나, 시설물 인계·인수 협약체결 지연
- '15. 11월 진주~광양(경전선) 복선화사업으로 발생 예정인 교량 14개소에 대한 시설물 철거계획에 따른 광양시 활용계획 의견조치 재추진
 - 광양시에서 12개소는 존치하고 중군~진상 도로건설에 포함된 시설물 9개소는 철거하기로 협의했으나,
 - 주민들 존치 요청 민원으로 철거협의(익산지방국토관리청) 지연
 - '16. 6월 경전선 폐선예정 부지내 시설물 활용 결정 회신 (광양시)
 - 동순천~광양 복선화사업 4개소를 포함 철거대상 21개소 중 17개소를 존치하고 4개소는 철거 최종협의

추진성과

- '16. 7. 4.자로 「(폐)철도교량 관리책임 인계·인수서」 체결
 - 〈「(폐)철도교량 관리책임 인계·인수서」 주요내용〉
 - (공단) 광양시에서 시설물을 사용하는 경우 사용허가(유·무상) 한다.
 - (광양시) 인수한 철도시설물과 관련한 각종 안전사고, 도난분실 및 훼손에 대한 유지보수 및 민원 등 일체의 관리 책임을 진다.
 - (광양시) 향후 사용을 다한 폐교량의 철거에 대한 비용을 부담한다.
- (공단) 당초 철거 계획된 교량 및 구교 17개소에 대한 철거비용 약 180억원의 예산절감에 기여
- (광양시) 남도순례길 활용시 철거된 교량 및 구교 연결 공사비 예산절감과 교량주변 생태 복원사업 및 농로 등으로 활용 예정
- 지역을 연결하는 남도순례길 조성사업 추진에 공단과 광양시간 협업을 통한 이해관계자 소통에 기여

향후 계획

- 「철도 유희부지 활용지침」에 의한 사업승인시 폐선부지와 폐교량은 기부채납 방식에 의한 사용허가 추진 예정

이해관계자 공유·소통

철도 유휴부지 잠재고객에 대한 적극적인 정보제공 및 의견수렴으로 소통 강화

수도권본부 재산지원처

우수상

추진배경

- 수도권본부 관할 국유재산은 2015년 결산기준 33,376필지, 30,715천㎡이며 이중 선로부지 등 철도 본래의 목적으로 사용되지 않고 있는 유휴부지는 지자체나 일반 국민들이 사용허가(무단 포함)나 협약을 통해 활용하고 있거나 미활용 상태임

전 체		철도사용 부지		사용허가 및 무단		미활용 유휴부지	
필지 수	면적(천㎡)	필지 수	면적(천㎡)	필지 수	면적(천㎡)	필지 수	면적(천㎡)
33,376	30,715	30,616	29,075	2,203	1,247	557	393

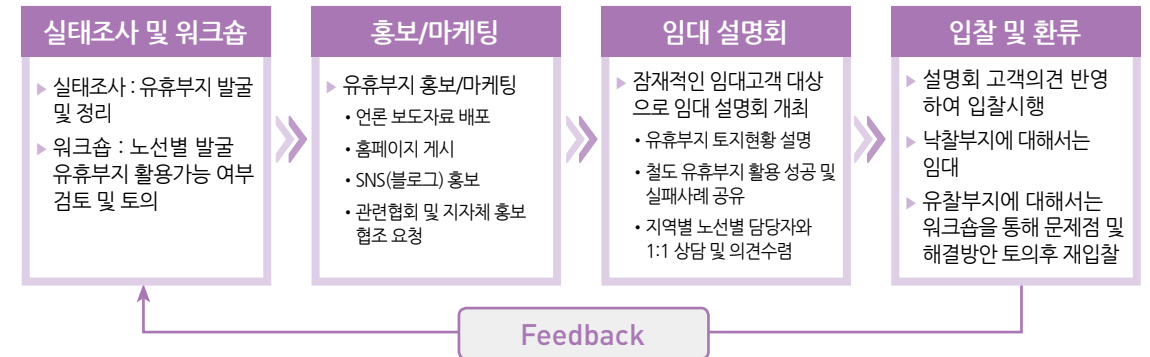
- 철도 유휴부지의 잠재 고객인 일반 국민들은 미활용 부지 정보에 대한 수요가 강하나 전화나 방문민원을 통해 문의를 하더라도 담당자별로 소관지역이 달라 부분적인 정보만 얻게 되어 정보의 비대칭이 발생함.
- 따라서, 잠재 고객인 일반 국민들에게 적극적으로 관련 정보를 정확하고 체계적으로 제공하고 다양한 의견을 직접 수렴함으로써 공단은 유휴부지 임대 등을 통해 수익을 증대하고 효율적인 재산관리에 기여할 수가 있으며, 일반 국민들은 국유재산을 활용하여 더 많은 일자리 창출 가능

문제점 및 애로사항

- 철도재산은 노선별로 담당자가 소관토지를 전적으로 관리하고 있으며, 유휴부지는 신규 노선 개통, 무단 점유 해소, 사용허가 종료 등에 따라 추가로 발생하거나 매각, 임대, 개발, 신규 철도 편입 등에 따라 감소되기도 하므로 정확한 데이터 현황관리에 어려움이 있음.
- 유휴부지에 대해 공단 홈페이지에 본부별, 지역별로 사용가능한 토지목록이 필지별로 게시되어 있었으나 실제로 활용가능한 토지는 일단의 토지로 구성되어 있는 경우가 많고 토지에 대한 충분한 정보를 얻기가 어려워 일반 국민들은 대부분 전화나 직접 방문을 통해 상세정보를 번거롭게 확인하고 있었음
- 체계적인 유휴부지 관리 부재에 따른 수동적인 입찰 및 사용허가 추진으로 일반 국민들은 단편적인 온비드 입찰정보에만 의존해야 하고 향후 입찰 계획을 알 수 없었으며 공단은 유휴부지에 대한 적극적인 활용이 불가능

해결과정

- 철도 유휴부지에 대하여 실태조사를 거쳐 체계적으로 정리하여 관리하고 신규 수익창출이 가능한 토지에 대해서는 직원들간의 워크숍, 그리고 일반 국민들과의 소통강화를 위한 홍보, 마케팅 및 설명회를 거쳐 입찰을 추진함으로써 공단은 수익창출을 극대화 하고 일반 국민들의 일자리 창출 확대에 기여



① 실태조사 및 워크숍 개최

- 실태조사를 통해 불법행위 적발 및 조치와 병행하여 활용가능 유휴부지 발굴(13건)
- 워크숍을 개최하여 입찰이 가능한 토지 확정 및 마케팅 아이디어 창출 토의

② 홍보 및 마케팅 추진

- 언론사 보도자료 배포(이사장님이 제안한 유휴부지 위치도 작성·제공), 아주경제 등 7개 언론사 보도, 공단 홈페이지 및 블로그 홍보
- 관련협회 및 지자체 홈페이지 유휴부지 목록 게시 및 방문고객 홍보 요청
- 국유재산 사용자, 무단점유자 및 온비드 입찰 참가자에 유휴지 정보 SMS 제공

③ 임대 설명회 개최

- 입찰이 종료된 건물 제외 총 32개소(376필지, 408,069㎡)에 대한 토지현황, 활용가능면적, 용도, 입찰예정가 및 철도 유휴부지 활용 성공 및 실패사례 설명
- 설명회 참석 일반 국민 62명과 1:1 상담 실시, 총 36건의 질의 및 건의 접수
- * 임대 설명회 시작전 청렴 및 공단 홍보영상 상영, 공단소개 프리젠테이션 시행

④ 입찰시행 및 점검 워크숍

- 일반 국민들의 질의 및 건의사항을 반영하여 입찰 추진
- 워크숍을 통해 입찰진행 사항 점검 및 문제점과 해결방안 토의 후 재입찰



워크숍 사진

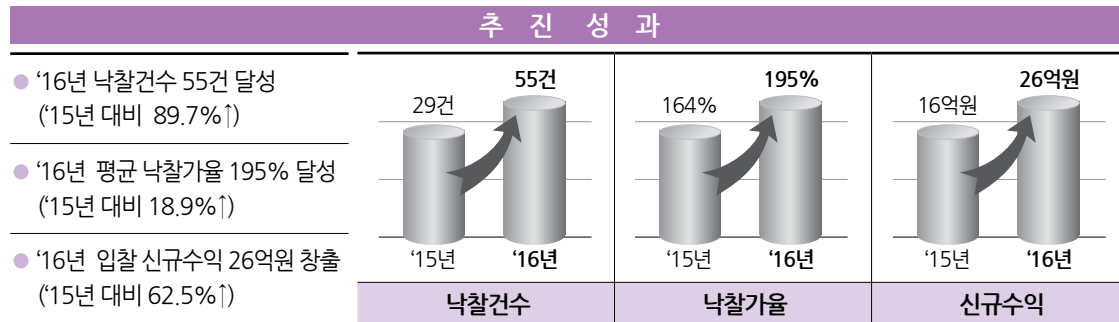
SNS 홍보

설명회 사진

유휴지 위치도

추진실적 및 성과

- 철도 유휴부지에 대한 체계적인 관리와 활용을 위해 일반 국민들과의 소통을 강화하여 업무를 추진함으로써 전년대비 낙찰건수(55건) 및 낙찰가율(195%)이 크게 증가하여 입찰을 통한 신규수익 26억원 창출



- 임대 설명회시 유휴부지에 대한 자료 및 위치도 제공, 유휴부지 활용 성공 및 실패사례도 공유함으로써 고객 만족도 향상에 기여

* 임대 설명회 시작전 청렴 및 공단 홍보영상 상영, 공단소개 프리젠테이션 시행함으로써 청렴도 향상 및 공단 이미지 제고

성공요인 및 피드백

- 2015년에도 유휴부지 활용에 대해 일반 국민들과 적극적인 소통채널이 없었으며 수동적인 업무에 의존한 반면, 2016년에는 실태조사(유휴지 발굴)→워크숍(활용가능 토지 확정)→마케팅(언론홍보, 홈페이지 게시, 관련협회 및 지자체 홍보 협조, SNS홍보)→임대설명회(고객의견 반영) 등의 체계적인 소통채널을 거쳐 업무수행
- 입찰 후 추가 워크숍을 통해 입찰진행 사항 점검 및 문제점과 해결방안 토의 후 재입찰 또는 추가입찰 시행

향후계획

- 유휴부지 관리 전담인력을 지정하여 일반 국민들과의 소통(홈페이지 관리, 전화상담 창구 일원화, 최신자료 업데이트 및 홍보 등)을 강화하고 소통채널을 확대할 필요성이 있음
- 접근성이 좋지 않거나 입찰 예정가가 높은 부지(유찰 반복)에 대해서는 일반국민들로부터 아이디어를 제안 받아 활용방안 강구 필요
- 근거자료
 - 2016년 상반기 재산실태점검 계획(안)[재산지원처-9595, 16.5.30]
 - 워크숍 개최[재산지원처-17874, 16.9.27, 재산지원처-19671, 16.10.25]
 - 2016년 국유재산 유휴부지 임대 마케팅 추진계획(안)[재산지원처-18367, 16.10.5]
 - 2016년 철도 유휴부지 임대 설명회 결과보고[재산지원처-18908, 16.10.13]

이해관계자 공유·소통

용지보상 우편수수료 처리 및 소통을 위한 업무 개선

충청본부 재산지원처

장려상

추진 배경

충청본부는 『서해선(홍성~송산) 복선전철 건설사업』을 중심으로 타 지역본부에 비해 추진사업 및 규모의 증대로 이에 따른 용지매수 업무증가로 이해관계자(소유자를 포함한 관계인)와의 소통이 원활하지 않아 불만이 발생함.

또한, 신규 건설사업의 증가로 우편발송업무 증가에 따른 고객(민원인) 불편으로 공단 신뢰도 및 이미지 하락에 대한 우려와 인사이동에 따른 담당자 변경 등으로 전화통화 불가, 담당자 확인 어려움 등 소유자와 불통에 따른 문제로 이해관계자 불만 해소 등 개선대책의 일환으로 업무를 수행하게 됨

문제점 및 애로사항

● 우편발송 처리 현황

공단은 필요할 경우 그간의 관례에 따라 우편물을 발송할 뿐, 이에 따른 고객(민원인, 소유자 등)애로사항 및 불편에 대해서는 관심이 기울이지 않음에 따라 고객의 작은 니즈(needs) 조차 수용하지 않아 모든 우편요금 은 발신자 부담으로 처리되어 고객이 바로 회신 가능한 요금후납 우편봉투는 동봉되지 않았음

- 우편발송 업무 증가에 따른 민원인 문의 및 민원회신 증가

* 최근 3년 우편료 납부현황

(단위: 천원)

구분	'13년	'14년	'15년	비고
충청본부	9,429	16,552	40,475	

● 문제점

- 고객이 추가로 필요한 서류를 제출하거나 의견을 제출하기 위해 우체국 방문 등시간 및 공간적 제약으로 인해 우편 회신이 지연 및 소액(등기 우편료)부담에 따른 불만이 업무종료(보상완료 등) 시 까지 상존함에 따른 담당자 업무 스트레스 가중
- 공단 업무수행(보상금 지급 등 행정처리)에도 악영향에 따른 공단 이미지 하락
- 매년 인사이동에 따라 용지보상담당자의 변경 시 전화번호 변경에 따른 소유자와 연락이 단절되는 문제가 발생되어 진행 중인 업무 처리지연 등 소통부재로 인한 고객 불만족 증가

해결과정

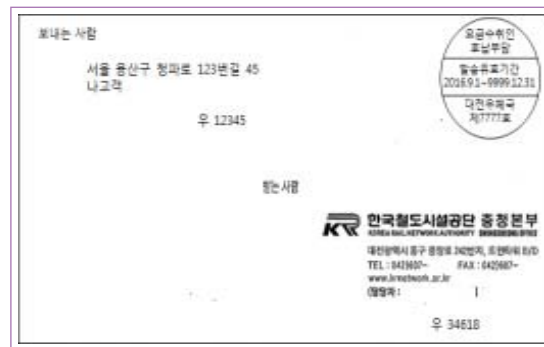
- (회신필요시) 민원서류 발송 시 고객용 회신봉투(요금후납) 동봉 발송
 - 고객은 보상서류 등 관련서류 제출을 위해서 기간 반드시 방문해야 했던 우체국 방문절차를 생략하고 가까운 우체통을 이용함에 따라 시간적, 비용적 측면에서 고객 불만 일부를 해소할 수 있었음
- 공단 내부 인사이동에 따른 고객과 소통단절 예방을 위한 전화번호 중복 회선 등록·사용
 - 인사이동에 따라 업무담당자가 변경 시 기존 소유자와의 연락이 원활하지 않고 단절되어 고객 불만 가중 및 제2, 제3의 민원 발생 등으로 전임자(업무인수자)의 전화번호를 추가하여 업무연속성 유지 및 고객불만 해소에 기여.

추진실적 및 성과

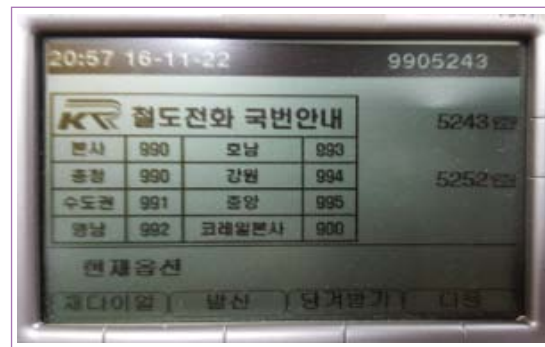
- 우편료 공단부담(후납요금)에 따른 민원 만족도 향상에 기여
 - 우체국과의 요금후납 계약을 체결하여 후납우편물(요금 수취인 후납부담) 갯수에 따라 익월 지급하는 방식으로 요금 후납 회신용 봉투를 고객들에게 송부하여 회신 반응에 따라 고객민원 감소 및 행정처리(보상금 지급 등) 시간단축 등 업무활성화
- 민원 단절 예방을 위한 전임 담당자 복수운영으로 소통에 기여
 - 전임 담당자의 전화번호를 계속 이용함으로써 이해관계자와의 소통 및 용지보상 업무수행에 긍정적인 효과
 - 악성고객(반복, 연속적 민원제기 고객)과의 지속적 소통을 통한 신뢰형성 등으로 감정평가 재시행 전 협의보상 체결을 통한 우호고객 확보 및 공단이미지 제고
 - ※ 전화민원, 국민신문고 등 다수 민원제기

추진실적 및 성과

- 요금수취인 후납 우편봉투 발송 및 민원 전화 복수 운영

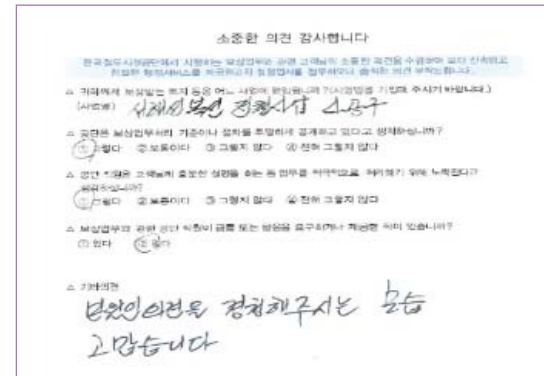


요금수취인 후납 우편봉투



민원 전화번호 복수 운영

- 이해관계자 소통 노력에 따른 소유자 감사 엽서 수신



민원인 지관석 님의 민원처리에 대한 감사 엽서

- 지속적 고객 소통을 통한 우호고객 확보 및 공단 이미지 제고

향후 계획

- '16년말 까지 시범운영 후 소관부서 검토 및 의견조치를 시행하여 결과에 따라 타지역본부에도 사례 공유 등 지속적으로 개선하고 고객의 작은 소리에도 귀를 기울여 더욱더 원활한 소통과 더불어 공단 이미지 제고에도 앞장서도록 노력하겠음
- 근거자료
 - 재산지원처-1057('16.9.6) 『민원 업무관련 우편업무 개선(안)』
 - 민원인 감사 수취인 엽서(서해선 4공구)
 - 국민신문고 접수 민원(1AA-1605-045420) 및 토지보상서류 접수증(11.22)

이해관계자 공유·소통

국토부 등 관련기관 간 TFT 구성 운영을 통한 성남~여주 역무자동화 설비 적기 개통 추진

기술본부 전자통신처

장려상

추진배경

- 성남~여주사업은 신규사업자 변경 및 선정 지연으로 역무자동화설비의 운임 및 서울지하철 등 철도관련기관 프로그램 개발 소요기간 부족 등으로 적기 개통 지장 발생
- 역무자동화설비는 여객운임을 수집 및 정산하는 시스템으로 철도사업자 선정 후 정산기관(스마트카드 등)과 협의하여 운임체계를 반영한 시스템을 구축하는 설비

목 적

- 성남~여주사업의 적기 개통을 위한 철도운영자 선정, 지자체(3개)·철도관련기관(9개)·정산기관(한국스마트카드 등) 간 요금체계 등을 조속히 확정 및 프로그램개발 등을 완료하여 역무자동화설비를 적기에 구축하기 위함

필요성

- 역무자동화설비는 타설비와 다르게 철도관련기관(9개), 지자체(3개), 버스운송조합(5개), 정산기관 등 많은 기관들이 유기적으로 연결되어 요금체계 확정, 프로그램개발 및 수정 등 개통을 위한 신속한 의사결정 필요

문제점 및 애로사항

- 성남~여주사업의 역무자동화설비 개통을 위해서는 철도운영자 선정 후 요금체계 등을 확정하고 프로그램 개발 및 수정에 필요한 소요기간(약10개월)이 필요하나, 철도운영자 선정이 지연되어 프로그램 개발 및 수정작업에 어려움 발생
- 전동차 운행구간으로 요금체계가 수도권통합요금제로 편입됨에 따라 원인자 부담원칙에 의거 철도운영기관 및 버스운송조합에서 시스템 개수비용(약38억)국토부에 요청(국토부 철도건설과-898, '16.04.01)
- 지자체(서울시, 경기도, 인천시)에서 운영하고 있는 역무자동화설비의 프로그램 개발 일정이 각각 상이하여 성남~여주 역무자동화설비 개통일자 확정에 어려움 발생
- 철도운영자가 공단 철도설계지침 및 편람, 규정에 의한 설계 및 시공을 하였으나 철도운영자의 운영의 관점에서 무리한 추가설비 요구

해결과정

- 역무자동화설비의 프로그램 개발 및 수정에 필요한 소요기간을 감안하여 성남~여주사업의 철도운영자 결정을 조속히 확정토록 국토부에 지속적으로 보고(5회)하여 철도운영자가 철도공사로 선정
- 역무자동화설비는 타설비와 다르게 수도권 철도관련기관(9개), 지자체(3개), 버스운송조합(5개), 정산기관(한국스마트카드 등) 등 많은 기관들이 유기적으로 연결되어 있어 국토부, 공단, 철도운영기관간 TFT를 구성·운영하여 기관별 프로그램 개발일정 및 종합시험 일정 등 개통일정을 고려한 신속한 의사결정 시행
- 각 기관별 상이한 이견사항을 도출 및 처리(23개 항목)하였으며, 프로그램 개발 및 수정기간 단축을 위해 지자체 및 철도관련기관 등과 지속적인 협의를 통해 개발기간을 4개월 단축하여 개통일자를 확정하였음
- 요금체계 확정을 위해 국토부와 수도권대중교통기관(18개)과 8차례 회의를 통해 운임을 확정하였음
- 철도운영기관과 버스운송조합에서 기존 장비의 시스템 개수비용 약38억을 요청하였으나, 민자철도 운영기관 및 수도권교통카드개선 회의를 통해 각 기관에서 자체 처리토록 협의하였음

추진실적 및 성과

- 국토부에 현안사항 사전보고(5회)를 통해 성남~여주사업의 철도운영자 결정
- 국토부, 공단, 철도운영자와 개통공정 단축을 위한 TFT 구성·운영을 통해 현안사항 도출 및 처리(23개), 각 기관별 역무자동화 프로그램 수정 일정 단축, 개통일자 확정 등 신속한 의사결정 시행
- 지자체(3개), 철도관련기관(9개), 버스운송조합(5개), 정산기관(한국스마트카드 등)간 지속적인 협의를 통해 개발기간 4개월 단축(10개월⇒6개월)
- 국토부와 수도권대중교통기관(18개)과 8차례 회의를 통한 운임확정
- 민자철도 운영기관 회의, 수도권교통카드개선 회의 및 지속적인 협의를 통해 각 기관에서 자체 처리토록 협의를 완료하여 사업비 약38억 절감
- 관련기관간 적극적인 협의를 통해 성남~여주사업 개통('16.9.24)

향후계획

- 성남~여주 개통시 문제점 및 개선방안 등을 부전~일광 등 신규 사업 추진시 반영하여 역무자동화설비 적기 개통 추진
- 역무자동화설비 프로그램 개발일정을 고려하여 신규 철도운영자 조속 결정 요청(공단⇒국토부) 및 철도운영자와 운영방안 사전 협의
- 철도운영자 의견을 사전에 반영하여 역무자동화설비 설계방안 및 시공방안 변경 최소화
- 서울시, 경기도 등 지자체와 손실보전금(운임) 사전 협의
- 한국스마트카드 등 요금 정산기관과 유기적인 협의체 구성으로 원활한 종합 시험 시행
- 근거자료
- '16.03.11 : 성남~여주 개통일정 단축방안 철도국장 주재 회의
- '16.03.16 : 성남~여주 개통공정 단축회의 결과 및 2차회의
- '16.03.28 : 성남~여주 개통단축방안 3차 회의
- '16.03.31 : 성남~여주 복선전철 개통공정 관계기관 4차회의
- '16.04.28 : 제39차 수도권 교통카드시스템 개선회의
- '16.07.29 : 수도권 교통카드 시스템 관련 기관 회의(국토부⇒서울시, 경기도 및 수도권 철도기관)
- '16.08.02 : 개통관련 민자철도 운영기관 회의(국토부⇒서울시, 민자철도기관, 공단)
- '16.08.10 : 제40차 교통카드시스템개선회의
- '16.09.24 : 성남~여주선 개통일자 확정

이해관계자 공유·소통

철도고객 만족을 위한 “전화 다시 드리겠습니다” 운동 시행

영남본부 시설관리처

장려상

철도소음에 피로감을 느끼는 민원인의 고객만족을 유도하기 위하여 마음놓고 편안하게
응대가 가능하게 한 국민맞춤형 서비스 추진

추진배경

- 정부 3.0 서비스 정부 구현을 위하여 고객에게 새로운 민원행정 패러다임을 제시하고 국민에 친근하게 다가
서고 공감을 이끌어 내어 고객만족 영남본부 확립
- 복잡·다양한 행정환경 속에서 민원인 개개인의 수요와 문제를 해결하여 국민 맞춤형 서비스 추진
- 국민 눈높이에 맞추고 일상업무에 간단하고 쉽게 적용·참여를 유도함으로써 고객만족을 실현하는 KR
이미지 정립
- 고객만족 우수사례를 벤치마킹하여 고객만족 확립에 기여

◆ 철도 소음·진동 등 민원전화 응대를 위한 설명시간이 길어져 민원인의 전화요금 부담을 경감하고, 마음
놓고 편안하게 질문 및 설명이 가능토록 민원전화를 끊고 다시 전화를 걸어 응대하는 민원인 눈높이에
맞는 철도 고객만족 실현

문제점 및 애로사항

- 철도 소음·진동 등 대다수의 고령 민원인을 위한 민원상담 및 신청 불편사항 개선
- 공단 특성에 맞게 민원인의 이야기를 충분히 수용하고, 공단 현황 및 관련법률 등을 충분히 설명하여 민원
인에게 이해를 구함
- 민원인과 함께 소통함으로써 직원의 고객만족 확립 및 소통확대로 고객 친화적인 공단 이미지 구축
- 민원인이 일상생활에서 느끼는 불편사항을 개선하고 어려운 점을 이해함으로써 고객만족을 실현하는 민원
서비스 활성화

해결과정

- 긴 설명이 필요한 민원전화 다시 끊고 민원인에게 다시 전화하기
 - ➔ 철도 소음·진동이 많이 발생하는 시골 등 연로하신 어르신이 많은 민원인에게 현재상황 등 이야기를 듣고,
민원해결 방안을 충분히 질문·설명하여, 전화비로 민원인이 부담을 느끼지 않도록 민원인에게 전화를 다시
걸어 민원만족도를 제고
- 세부 실천실천 내용
 - ➔ 철도 소음·진동 등 민원전화 수신 시
 - ➔ 공손하게 민원인에게 양해를 구한 후 수신전화를 확인하여
 - ➔ 전화를 끊고 다시 민원인에게 전화를 걸어 응대



다시 전화 드리겠습니다 운동

고객만족을 실현하는 민원서비스 활성화

- 관련 벤치마킹 사례
 - ➔ “산청군, 민원 문의 전화 요금 부담 없앤다”(16.01.18, 불임 참고)

추진실적 및 성과


- 철도 소음·진동 등 고령 민원인에게 편안한 상황에서 민원서비스를 제공하여 고객만족 극대화
- 민원인의 전화요금 부담을 없애고, 관련 운동 시행에 따른 추가투입 비용이 없으므로 공단→민원인간 소통
확대

향후계획

- 민원응대 직원이 적극 동참할 수 있도록 홍보 및 활용 독려
- 효과분석 및 자체평가 시행('16. 12.)
- 향후 효과성 개선방향을 검토하여 영남본부 전 부서 시행
- 근거자료
 - 시설관리처-5265('16.07.11.)호 공문

❧ <붙임> 관련 벤치마킹 사례

산청군, 민원 문의 전화 요금 부담 없앤다
기사입력 2016.07.11 17:43 였고



산청군청 전경(연합뉴스 자료사진)

'상담 콜 서비스' 시행...직원들이 "전화 끊으시면 전화 드릴게요" 안내

【산청=연합뉴스】 산청군 = 경남 산청군 민원인들이 요금 부담 없이 전화로 각종 복지제도 등에 대한 충분한 설명을 들을 수 있게 됐다.

산청군은 주민들이 직접 피부로 느끼는 복지 혜택을 펼치려고 올해 특수시책으로 '상담 콜(Call)' 서비스를 시행한다.

'상담 콜 서비스'는 정부의 복지 지원을 요청하는 민원인들의 상담전화와 길어지면 통화를 끊도록 하고 상담 공무원이 즉시 전화를 걸어 복지 제도 등을 충분히 안내한다.

이해관계자 공유·소통

경원선 동두천시 지행역구간 방음벽 설치비용 부담 갈등 (지자체 갈등) - 관계기관과의 협조와 소통으로 고충민원해결 및 사업비절감! -

수도권본부 시설관리처

관계기관과의 협조·소통으로 철도소음 고충민원 해소 및 사업비 절감!

- 경원선 동두천시 지행역부근 1.8km 구간은 2006.12월 단선에서 복선 전철 개통당시 선로서쪽은 방음벽을 설치하였으나, 동쪽은 방음벽을 설치하지 않아 복선전철 개통이후 방음벽 설치를 요구하는 민원이 지속적으로 제기되고 있었음
- 지속적인 민원제기에 따라 방음벽 설치를 검토하였으나, 민원구간은 기존주택과 개통이후 신축된 다세대주택 등이 산재되어 있어 방음벽 설치비용 부담에 대하여 지자체(동두천시)와 갈등이 발생
 - ➔ 민원해결을 위한 방음벽 설치공사 비용부담 방안 모색이 필요
 - ※ 경원선 의정부~소요산 구간 복선전철 개통(2006.12.15.)

현장약도 및 방음벽 설치현황



방음벽 기설치 개소 : (서측)아파트쪽, L=1.8km, H=2.5m

방음벽 설치요구 개소 : (동측)다세대주택쪽, L=1.8km, H=2.5m

문제점 및 애로사항

- **(한국철도시설공단)** 방음벽 설치예산, 민원처리 절차 및 타지역과의 형평성 등을 고려하였을 때 공단에서 총 사업비를 부담하여 방음대책을 수립하는 것이 곤란하며, 동두천시에서 경원선 복선전철 개통 후 철도보호지구 내 건축허가 승인을 해주었기 때문에 동두천시에서도 방음시설을 설치하여야 한다는 입장
 - ※ (민원 대응논리) 철도건설 이후 건축허가를 득한 일반주택에 대하여는 건축당시 철도안전법 제45조에 의거 철도보호지구 행위신고 시 열차운행으로 발생하는 소음 및 진동에 대해 어떠한 민원도 제기할 수 없다고 협의하였기 때문에 방음시설을 공단에서 설치할 의무가 없음
- **(동두천시)** 경원선 복선전철개통 및 운행으로 인하여 발생한 고충민원이므로 한국철도시설공단에서 모든 사업비를 부담하여 방음시설을 설치하고, 고충민원을 처리해야 한다는 입장
 - ※ 다세대 주택들 중 철도건설 이전에 건축허가를 받은 주택들도 산재해 있으므로 소음 측정값이 소음·진동관리기준치를 초과할 경우 방음시설 설치 등 소음대책을 공단에서 수립해야함

해결과정

- 경원선 복선전철 개통으로 인하여 경기북부지역 주민들에게 철도교통 수혜지역 확대 등 긍정적 효과는 있으나, 철도변 주민들의 입장에서는 철도 운행횟수 증가 등에 따른 소음이 문제가 현실적 문제로 제기됨에 따라 합리적 해결을 위한 방안도출이 필요
- 공단과 동두천시 기관의 입장에서 한발씩 떨어져 고충민원 해결을 위한 지행역 주변 철도소음 해소는 양 기관이 함께 해결하여야 할 공동의 당면과제로 인식을 전환
 - ➔ 협의·설득(2016.4~9월)을 통하여 국민권익위원회 조정과정을 유도
 - 동두천시와 공단 합동으로 민원내용 청취 및 현장조사 실시(2016.07.06.)
 - 민원인 입회하 주·야간소음측정 실시(주간 소음치는 주간 기준치 이내였으나, 야간 측정결과 공단장비 69.6 데시벨, 동두천시 장비 70.0데시벨로 야간 기준인 60데시벨 초과)
- 소음기준치를 초과함에 따라 동두천시와 공단이 지속적 소통과 협의를 통해 방음시설설치계획 공동수립 및 사업비 분담안 도출(2016.10.05.)
 - (공단) 방음벽 설치공사 시행을 통한 국민 삶의 질 증진(소음저감 등) 및 차단작업협의 등 운행선 인접공사 관련 협의사항에 대해 한국철도공사와 원만히 협의하여 공사 차질 없이 진행
 - (동두천시) 방음벽 설치 사업비 일부를 부담하며, 공사 시행에 필요한 인허가 사항 등 행정절차 이행에 지원 및 협조하여 공사 차질 없이 진행토록 추진

추진실적 및 성과

- 경원선 철도변 주민들의 입장에서 한발씩 양보를 통한 주민, 지자체, 공단이 상호 Win-Win-Win 할 수 있는 합의점 도출(국민권익위원회 현장 조정 및 합의안 도출)

- **(동두천시)** 지행역 동편에 방음벽(L=1.8km, H=2.5m)을 설치하기로 하고, 방음벽 설치에 소요되는 총사업비의 50%를 부담하며, 방음벽 설치에 필요한 행정절차 이행에 적극 지원·협조
- **(한국철도시설공단)** 지행역 동편에 방음벽(L=1.8km, H=2.5m)을 설치하기로 하고, 방음벽 설치에 소요되는 총사업비의 50%를 부담하며, 동두천시의 분담금 전액이 납부될 경우 방음벽 설치공사를 수행하고, 현장조정이 끝나는 즉시 설계를 시작하며, 설치된 방음벽에 대한 사후 유지관리를 이행
- **(한국철도공사)** 향후 방음벽 설치공사 시 철도운행선 인접공사 및 철도보호지구에서 시행하는 본 공사에 대하여 적극 협조

※ 지자체로부터 소요사업비의 분담협의를 이끌어 내어 사업비 14억원 절감 효과(사업비 분담률 공단 50% : 동두천시 50%, 추정공사비 28억)

- 공단과 동두천시의 갈등해결을 위한 지속적 소통과 상호 협력의지, 적극적 대응을 통해 고충민원 해결 → 국민의 삶의 질 향상
- 철도소음으로 인한 고충민원 해결을 위해 공단에서 적극적인 의지를 갖고 관계기관과 합의점을 도출한 선례로 철도시설관리자로서의 국민적 신뢰확보

향후계획

- 2016.12.23. : 실시설계 용역 낙찰자 결정(2016.11.07. 실시설계 용역 입찰공고)
- 2016.12.28. : 실시설계 용역 착수
- 2017.3. : 실시설계 완료 및 사업 분담비 요청(공단 → 동두천시)
 - 사업비 분담비율(공단 50%, 동두천시 50%)
- 2017.4. : 방음벽 설치공사 계약요청
- 2017.5. : 방음벽 설치공사 착공
- 2017.8. : 방음벽 설치공사 완료

※ 고충민원 해결에 있어서 중요한 것은 민원에 대한 관계기관들의 책임의식을 이끌어 내고 합리적인 합의점을 도출하여 모두에게 Win-Win이 되도록 하는 것이 핵심!

- 근거자료
 - 현장소음측정자료 및 현장합동조사·회의 등 사진대지
 - 국민권익위원회 현장조정회의 사진 및 조정서(2016.10.05.)

이해관계자 공유·소통

지자체와 적극적 협의를 통한 철도 건설사업 성과 달성

수도권본부 기술처

추진배경

- 지난 9월 24일 개통한 경강선 운행구간인 이천, 여주시는 1972년 수려선 운행중단 이후 44년만에 철도가 재 운행됨에 따라 철도에 대한 향수와 관심과 기대가 타 지자체에 비해 상당히 높았으며,
- 그 결과로 이천, 여주시에서는 운행중인 타 노선 벤치마킹을 하면서 수시로 경강선 건설현장을 방문하여 여러 가지 건의 및 요구사항을 제시하였고, 개통공정 및 사업비 등을 감안한 적극적인 협의 과정을 통해 성공적 개통을 이룰 수 있었음

문제점 및 애로사항

- 이천시 요구사항(이천시 관내 역사 상징조형물 설치)
 - 2015.8월 이천시에서는 시장님 관심사항으로 이천시 관내 3개 역사(이천,신도예촌,부발) 내부 및 광장에 상징조형물을 자체 예산을 투입하여 설치하는 것으로 추진하였으나, 당시 철도운영자 선정이 지연되어 상징시설물 설치에 철도 운영주체와 협의가 선행되어야 함에 따라 예산확보 등 지속적인 진행여부를 판단하기 어려웠으며,
 - 우리 공단 입장에서는 철도 이용객들에게 다양한 볼거리 제공 및 역사의 퀄리티 향상을 위해 이천시 예산을 통한 상징시설물 설치가 필요하였음
- 여주시 요구사항(영릉역 연결통로 장식벽 재질변경)
 - 여주시장 관심사항으로 당초 영릉역 연결통로에 반영된 장식벽 재질을 부식철판에서 지역적 특색을 반영한 도자기 재질로 변경을 요구하였으나 여주시 요구사항 반영시 공사비가 과도하게 증가하여 반영에 어려움이 있었음
 - * 여주시 의견 : 여주시가 도자기로 대표되는 만큼 지역주민 정서 등을 고려하여 연결통로 장식 벽은 반드시 도자기 재질로 설치 요구

※ 여주시 요구사항 비교

구분	당초 설계안	여주시 요구
재 질	부식철판	도자기 재질(도예장식벽)
공사비	12백만원	75백만원

해결과정

- 이천시 요구사항(이천시 관내 역사 상징조형물 설치)
 - 경강선 철도 운영자 선정이 지지부진 함에 따라 '16.1월 이천시 담당자와 협의를 통해 상징시설물 설치 필요성을 재확인한 이후, 우선적으로 역 운영에 크게 지장이 없는 역광장 상징시설물 설치에 한해 우선 추진 승인
 - * 제작·설치 및 유지관리는 이천시에서 시행토록 협약서 체결('16.1월)
 - '16.3월 철도 운영자 선정이후 역사 내부 상징시설물 설치에 대하여는 이천시를 대신해 코레일과 협의를 추진했으나 연간 광고료(약 23천만원) 부담으로 이천시에서 추진을 포기(역광장 상징시설물 설치하는 것에 대해서는 코레일에서 별도 의견 없었음)

※ 상징시설물 조감도



- 여주시 요구사항(영릉역 연결통로 장식벽 재질변경)
 - 재질변경시 공사비 증액과다로 변경이 곤란하다고 공단 입장을 전달('16.3월)하였으나, 여주시에서 시장관심 사항으로 강경한 입장을 고수하였고 여주시 의견 미수용시 개통이후 준공관련 인·허가 및 준공시설물 지자체 인수인계에 어려움이 예상됨에 따라 절충안을 마련 여주시장과 면담('16.4월) 과정을 통해 절충안으로 시행하는 것으로 최종 결론 유도

※ 영릉역 연결통로 재질변경(안) 비교

당초 설계안	절충안
부식철판(12백만원)	도자기 색상의 자기질 타일 + 실크스크린 (30백만원)

홍물로 변할 폐선부지를 영·호남을 연결한 “화합의 길”로 재탄생

영남본부 재산지원처

추진배경

- 경전선복선전철화 사업에 따른 기존 경전선 폐선(구간)발생에 대해 진주시에서 폐선이후 공단의 활용계획에 대해 문의하였으나, 공단은 폐선부지의 구체적활용계획을 가지지 않을 뿐아니라, 폐선부지 활용에 대한 기본 지침이 없어 향후 개발계획에 대해 본사 시설본부 자산개발처와 추진계획을 협의하게 되었다
- 폐선부지 발생으로 관리하게 될 업무의 어려움을 잘 알고 있는 영남본부 담당자를 이를 효율적으로 이용하면서 임대수익을 창출할 수 있는 방안을 마련하던 중, 지자체중심으로 폐선부지를 활용하여 지역주민 친화공간으로 조성한다면 단절된 지역사회를 연결하는 화합의 철길이 될 수 있을 것으로 기대하고 이를 실행하기 위한 방안으로 지자체와 협의하게 됨.

문제점 및 애로사항

- 폐선부지의 효율적 이용에 관하여는 구체적인 활용계획이 부재한 상태에서 경전선복선전철 신설노선건설에만 초점을 맞추어 진행하고 있었으며, 또한 폐선부지활용에 대한 세부 지침이나 규정이 마련되지 않은 상태에서 진주시 관내 폐선부지는 신설선 건설에 따라 계속 발생되기에 이르렀다.
- 폐선부지의 경우 폐선의 위치나 주변환경에 따라 호불호가 갈려 이용할 수 있는 활용범위가 제한적인 경우가 많은데, 진주시 관내의 경우 뛰어난 자연환경이나 지리적으로 개발에 유리한 위치가 아니었기에, 민간이 참여하는 대규모 개발프로젝트를 추진하기에도 한계가 있어 보였으며,
- 폐선부지로 방치할 경우 농경지 무단경작, 무단적치, 우범지역 전락, 노숙자 점거, 여름이면 잡풀제거 등 많은 사회적 문제발생 가능지역으로 이 또한 민원사항으로 발생될게 불을 보듯 명확한 일이었다.
- 공단 담당자와 진주시 업무담당자의 업무협약시 공익을 위한 사업임을 강조하며, 폐선부지를 진주시에 무상 양여해 주면 구체적인 세부 계획을 세워 추진하겠다는 진주시의 요청에 대해, 영남본부 담당자는 매각보다는 공단이 구체적 세부 계획을 세워 임대 또는 유상매각 등 효율적으로 활용하는게 재산 임대수익 창출에 기여하는 일이라 판단하고 본사 자산개발처와 경전선 폐선부지 활용계획을 추진하였다.
- 개발가능성이 높은 개소는 본사 자산개발처 주관으로, 개발가능성이 낮은 개소는 지역본부(영남)에서 지자체 및 민간에 유상임대(매각)하는 것으로 내부 추진방향을 확정된 후 진주시에 통보하였다.

추진실적 및 성과

- 상징시설물 설치에 따른 지역주민들 자긍심 고취 및 철도 이미지 개선
 - '16.9.22. 한국경제신문 등 다수 언론에서 이천시 경강선 3개역사에 시 상징조형물 설치에 대해 보도

※ 상징시설물 설치 현황



신둔도예촌역

이천역

부발역

- 지자체에서 상징시설물 설치함에 따른 건설공사비 절감
 - 이천시에서 자체예산으로 상징시설물을 설치함에 따라 당초 이천시 관내 3개역사 신축 공사비에 포함된 '예술장식품 설치비' 1,374백만원 절감
- 철도공단 대외이미지 제고
 - 여주시 관내 역사 건설과 관련하여 여주시로부터 그 간 적극적으로 현안사항 해결에 대한 고마움의 표시로 제4회 여주시민의 날('16.9.24) 공단을 대표하여 '감사패' 수여받음



향후계획

- 향후 신설노선 건설사업시 상기 사례를 통하여 지역의 문화, 관광, 홍보 등을 위한 시설물 설치가 이뤄질 수 있도록 적극 협의하여 지역주민들의 자긍심 고취, 철도 이용객들의 편의도모 및 철도 역사(驛舍)의 부가가치 향상 도모
 - 필요시 상기사례에 대해 타 지역본부와 업무 공유 시행

해결과정

● 적극적 행정으로 대응하다

영남본부 담당자는 지자체 중심의 체육시설이나, 녹지공원조성, 공공가설시설물 설치하여 주민친화공원을 조성한다면 적극 지원할 것이며, 임대료 또한 2.5/1000 저렴하게 임대가능함을 설명하고, 개발 보류나 방치 되었을 경우 지자체 환경개선에 악영향을 미칠가능성이 있었음 설명하고, 의견에 대해 공유하였다.

● 4개 지자체에 대해 일관된 원칙으로 대처하다

인근 김해시, 창원시, 함안군은 진주시의 폐선부지 활용에 높은 관심을 보이며 폐선부지 활용을 위한 장기적 개발계획을 수립하여 공단을 방문하여 무상매각을 요청하는 등, 지자체 중심의 폐선부지를 개발하기 위한 노력으로 공단담당자를 괴롭히기 시작하였다.

하지만, 영남본부는 전체 폐선 93.0km 중 18.0km는 민간임대, 1.0km공동개발, 49.1km지자체 유상매각, 2.0km 지자체 임대, 잔여구간 22.9km는 산지로서 태양광 발전 등으로 개발예정 등 구체적인 사안에 대해서도 지자체 담당자와 업무 공유하고 공공의 이익을 위해 협업할 것을 약속하고, 공익목적일 경우라도 무상매각은 불가함을 천명하고 국유재산 관리기준 범위내 원칙을 가지고 대응하였다.

● 지역을 연계한 공동 개발 계획의 밑그림을 그린다.

영남본부의 일관된 원칙과 규정에 근거한 업무처리로 각 지자체는 관내 활용도 높은 폐선부지에 대해서만 개발계획을 세우는 것에서 인근 지자체와 연계하면서도 지역 특색에 맞는 폐선부지 개발 계획을 구상하게 되었으며, 이를 다른 지자체와도 공유하게 됨으로서 영·호남을 연결하는 폐선부지 개발프로젝트의 밑그림을 그리게 되었다.

추진실적 및 성과

● 폐선부지를 이용한 장기 임대수익 방안 마련

관리비용 및 관리인력 부족상태에서 무분별한 경작, 무단점유 등 악성민원 다발지역으로 발전될 수 있었던 폐선부지를 2013.2월 시작으로 2016.4월 까지 4차에 걸쳐 진주시에 자전거도로 임대함으로써 135백만원(누적금액)의 임대수익을 창출하였을 뿐만 아니라, 지역주민에게는 자연친화적 체육시설을 제공하는 계기가 되었으며, 추후 개발될 폐선부지에 대해서도 주민친화공원 조성으로 철도폐선이 지역주민에게 제공할 크나큰 혜택으로 다가설 수 있는 가능성을 제공하는 것으로 뉴 컷 등 지역언론에 폐철도부지를 이용한 명품자전거도로 개설로 언론에 게재되어 지역주민들의 큰 호응을 얻게 되었다.

● 눈에 가시 철길이 문화, 체육공원으로 변신에 명품 주거지역으로 탈바꿈

공단과 각 지자체의 폐선부지 개발노력으로 옛 소음과 마을 단절의 철길이 체육, 문화공원의 친화공간으로 탈바꿈함으로써 살고싶은 주거지역으로 바뀌게 됨으로서 철도 이미지 개선과 공단의 사회적 역할이 크게 증대 되었다.



진주시 가좌동 진치령 터널 자전거도로 전경

향후 계획

경전선 폐선부지는 영·호남 8개시.군(창원시, 함안군, 진주시, 사천시, 하동군 등)과 민간단체에서 동서통합 순례길조사업 추진중에 있어 향후 지역 연계개발가능 확대되고 있으며, '16.11월 3개 지자체(진주시, 하동군, 함안군)는 “철도유류부지 활용지침”에 따라 활용사업 제안서[진주시 “참 이야기길 자전거도로 조성”, 하동군 “그린레일로드 조성사업”, 함안군 “자전거 도로 및 산책로, 쉼터조성”]를 제출하여 사업추진을 계획하고 있어 2017년 이후 이 지역 폐선부지에 대한 공단의 역할이 더욱 증대될 것이며, 향후 남도 순례길 완공시 영·호남이 자전거길로 연결되어 교류가 확대되는 계기가 될 것으로 기대하고 있다.

또한, 진주시 5차 자전거도로 사용허가(진주 문산읍 일대 266필지, 2016.12월 승인예정)승인으로 연간 5천여만원의 추가임대 수익을 창출하였으며, 향후 지자체와 윈윈하는 업무 협력을 통하여 철도의 대 국민친화공간 조성에 끊임없는 노력과 공단의 미래를 위해 최선을 다할 예정이다.

이해관계자 공유·소통

대세는 소통! 민원예방에 사업비 절감은 덤! 교량을 토공으로

영남본부 건설총괄처

추진배경

- 천혜의 환경 동해안을 따라 건설 중인 『동해선 포항~삼척 철도건설사업』은 노선상의 마을을 직접 통과 또는 인근 마을길을 공사차량 진입로로 사용토록 설계되어 다수의 민원발생이 우려되는 사업으로
- 『동해선 포항~삼척 철도건설 제8공구 노반건설공사』의 병곡1, 2교의 경우도 교량 공사를 위한 중장비가 백석1리 마을을 불가피하게 통과하여야 해서 소음과 진동 등 주민들의 불편함을 야기 시킬 우려가 높다.
- 이에 철도건설로 인한 주민피해를 최소화 할 수 있는 선제적인 해결방안을 제시하고자 주민과의 소통을 통해 방안을 모색하게 되었다.

문제점 및 애로사항

- **철도건설에 대한 마을주민의 부정적 인식**
 - 주민들은 처음부터 마을길대신 인접한 국도로 진입하면 아무 문제가 발생하지 않는다고 주장하며, 철도건설에 대한 반감을 가지고 있었다. 이에 진·출입의 문제를 해결하고자 포항국토관리사무소와 협의하였지만 해당구간은 도로교통 안전 등의 사유로 진입로 개설이 불가하여 마을길을 통과하여 공사를 진행 할 수밖에 없었다.
 - 아울러, 철도건설로 인한 장래 농로 이용 측면 등 마을주민의 추가적인 민원 발생이 예상됨에 따라 주민들의 이해와 협조가 필요한 상황이었다.
- **공사차량의 마을길 통행에 따른 민원예상**
 - 교량을 시공하기 위해서는 Beam 거치 및 기초파일 항타를 위한 중장비가 진입하여야 하나, 마을길로 진입 시 마을길이 수로BOX 복개천 도로로 구조적 불안정 하였으며 장비의 진·출입 도로가 마을 주택, 축사, 보호수가 인접해 있는 도로로 소음과 진동 등 민원이 예상되었다.

해결과정

- **중장비 통행에 따른 부작용 해결방안 고민**
 - 공사를 진행함에 마을 진입로 이용은 불가피 한바, 중장비 통행에 따른 도로의 구조적 불안정(안전), 소음/진동 민원 등 중장비 통행에 따른 부작용 해결이 급선무였다. 이에 현장은 중장비 운영방법을 중점으로 해결방안을 찾게 되었고, 그 결과 교량을 토공화하여 항타장비, 대형크레인 투입을 이보다 규모가 작은 토공장비를 투입하도록 함으로서 상기 여러 가지 부작용을 대폭 감소시킬 수 있었다.

● 주민설명회를 통한 소통 및 설계반영

- 향후 병곡1, 2교의 토공화 설계변경이 완료된다 하더라도 토공장비 등 공사차량이 이동해야하기 때문에 미리 주민들과 접촉하여 거부감을 없애고, 상기 변경설계 및 시공계획을 설명하는 주민설명회를 개최하여 공사에 대한 이해, 주민 설득, 의견소통, 필요사항 설계반영 등 원활한 공사 및 변경설계를 위한 주민들의 관심과 이해를 도모하였다.

백석1리 마을회관 주민설명회



추진실적 및 성과

● 지역사회와의 동반자로서 주민피해 최소화

- 병곡1, 2교의 토공화를 통해 교량건설에 필요한 Beam 거치 및 기초파일 항타를 위한 중장비 등의 사용이 불필요해졌을 뿐만 아니라 토공작업의 절토와 성토 물량이 균형을 이루어 마을길을 통한 차량진입 횟수가 현저히 감소하게 되어 주민들에게 끼칠 소음과 진동 등 피해가 최소화 되었다.

● 사업비 절감도 병행

- 주민피해를 최소화하기 위해 역발상적인 교량 토공화를 추진함으로써 공사추진에 대한 문제점의 실질적인 해결방안을 도출하였으며, 설계변경 측면에서도 검토결과 8억원의 사업비를 절감할 수 있는 것으로 판단된다.

- KR3.0 핵심가치 중 하나인 소통을 통해 공단과 지역주민과의 마찰을 겪지 않고, 주민피해를 사전에 방지함으로써 상생하는KR로서의 모범적 사례가 되었다.

향후계획

- 현재 진행 중인 설계변경을 완료하여 교량구간을 성토하여 단절되는 주민이동통로를 확보하고, 지자체 도시계획에 저해되지 않도록 차량 교행이 가능한 통로BOX 및 상부로부터 유입되는 우수 처리에 지장이 없도록 수로BOX를 설치할 예정이다.
- 향후 주민의 행복 및 지역발전을 위해 신설 철도공사로 인한 불편사항이 발생하지 않도록 현장관리에 만전을 기하며, 주민을 비롯한 이해관계자 소통을 강화할 계획이다.
- 근거자료
 - [붙임1] 현장설계변경 설명자료 1부
 - [붙임2] 백석1리주민설명회 결과보고 1부

이해관계자 공유·소통

상생협력을 위한 간담회 개최를 통해 하도급점검의 실효성 향상

충청본부 건설기술처

추진배경

- 충청본부는 본부주관의 정기 하도급 대금지급 점검을 지속적으로 실시하고 있었으나, 정기점검 실시에도 종종 하도급 대금 및 임금 체불이 적발되는 등 원-하도급사간의 불공정행위를 근절하는데 어려움이 있었음.
- 현 상황의 원인 중 하나로 하도급사와 발주처간 직접적인 소통창구가 부재하여 점검자 입장에서의 점검항목과 실제 현장에서 필요로 하는 점검항목 간에 차이가 발생한다는 결과가 나옴.
- 따라서 기존 시행하던 하도급 대금지급 점검의 실효성을 높일 수 있는 장치가 필요하며, 그 중 가장 손쉽고 효과적인 장치인 직접 대면하여 이야기를 청취하는 하도급 간담회를 실시하기로 계획함.

문제점 및 애로사항

- 정기 하도급대금 지불 관련 점검을 시행함에도 체불 관련한 지적사항이 적발
 - 매 명절 전 혹은 연말 등 공단 전사차원의 하도급 대금지급 점검을 실시함에도 불구하고, 간헐적으로 하도급 대금 및 임금 체불관련 사항이 적발되고 제보가 들어옴에 따라 기존 방식보다 효과적이며 실질적으로 불공정 행위를 사전 예방할 수 있는 방안이 필요
- 하도급 대금지급 점검 시 점검인원의 한계로 인해 모든 점검자들이 하도급 관련 업무지식이나 현실적인 상황을 숙지하기 어려움
 - 하도급 대금지급 점검 시 체크리스트를 활용하여 필수적인 사항을 점검하나, 모든 점검자가 하도급 생태에 대하여 알기 어렵다보니 현장에서 교묘히 이루어지는 불공정 행위에 대해 모르고 점검을 시행하는 경우가 다수
 - 이에 따라 서류에 의한 점검 혹은 형식적인 점검이 되기 쉬운 문제점이 있으며, 현장 방문 시에도 원도급사 위주로 점검을 진행하기 때문에 하도급사 직원들과 접하기 어려울 뿐만 아니라 현장의 상황에 대해서도 알기 어려움

해결과정

- “2016년도 1차 하도급 대금지급 점검” 시행 결과를 토대로 2차 하도급 대금지급 점검 시 간담회 및 점검자 교육을 시행토록 계획(건설기술처-6620, 2016.05.17.)
 - 기시행한 점검을 토대로 점검의 실효성을 높이기 위한 방법을 모색한 결과, 전현장의 하도급사 직원들과 직접 대면하여 소통하는 시간을 갖는 간담회를 시행하는 것으로 계획
- 안전사업 부장 및 하도급 점검 담당자의 진행 하에 불공정 사례와 고충 관련 VOC를 청취하고, 각 현장별로 난해한 업무처리에 대해 토의하여 해결방안을 모색
 - 간담회 시행 시 하도급 점검 체크리스트 공유를 통해 각 항목별 점검 취지를 밝히고, 각 항목과 관련한 불공정 사례 및 기타 고충사항 등에 대하여 진솔한 대화를 실시
 - 불공정 행위뿐만 아니라 현장에서 처리하는데 기준이 모호한 사항이나 까다로운 사항들을 공유하여, 발주자-하도급사 공동으로 적절한 해결방안을 모색
 - 간담회 결과 수집된 체불 및 기타 불공정 행위 사례를 공유하고 분석하여 잘못된 점들에 대해 지적하고, 근절방안을 모색하여 향후 재발방지를 위해 활용하도록 계획
- 접수된 VOC를 바탕으로 해당현장 및 타 현장에 집중점검을 실시하여 불공정행위 즉각 시정토록 조치
 - 당시 불공정행위에 대해 직접 거론된 현장은 그 부분을 중점적으로 점검을 시행하여 부적절한 사항에 대해 지적하고, 보편적인 조건이거나 공통사항으로 확대할 수 있는 사항들에 대하여 기타 현장에도 집중점검 실시



1차 간담회 ('16.05.19 10:30~12:00)

시설사업 하도급사 직원



2차 간담회 ('16.05.19 13:30~15:00)

건설사업 하도급사 직원

추진실적 및 성과

● 점검 시행 전 소공사현장 하도급사를 대상으로 한 간담회 시행

- 건설/시설현장 구분 없이 전 하도급사를 대상으로 간담회를 시행함으로써 다양한 사례들을 접하고, 이를 현장점검에 접목시켜 불공정행위가 쉽게 발생할 수 있는 부분을 사전방지
 - *충청본부 관내 건설/시설현장 하도급사 직원 35명 간담회 참석
- 기존의 점검-지적-조치 프로세스에 간담회를 통한 사전조사를 추가함으로써 점검의 효과를 증대시키고 업무의 순차적인 진행이 가능하므로 효율적이고 내실 있는 점검 시행 가능

● VOC관련 점검사항에 대한 적절한 조치처리

- 수집한 VOC 중 현장으로부터 직접 듣지 않고는 알 수 없는 건들에 대해서는 사실 확인 후 원-하도급사간 공정하게 문제를 처리할 수 있도록 유도.
- 기존 선 점검 후 지적사항 처리보다 신속하게 문제상황 인지와 현황파악이 가능하며, VOC 및 문제사항 처리 시 간담회 시행부와 해당 PM부서가 협업하여 해결방안을 모색하여 보다 쉽게 해결방안 도출

향후계획

● 매해 1회 이상 하도급 간담회 실시

- 정기적으로 간담회를 실시하여 하도급 업체로 하여금 고충이나 불공정 행위를 손쉽게 제보할 수 있는 통로를 마련함과 동시에 하도급사 직원들의 제보에 대한 부정적인 인식개선에 도움
- 하도급 점검 전 간담회를 통해 발견된 VOC사례들 중 공통적인 사항을 분석하여 점검에 활용함으로써 점검의 실효성 향상
- 발주처와 협력사 간에 동반성장을 도모하여 건전하고 우수한 건설관리 실시

● 근거자료

- 건설기술처-6620, 2016.05.17.
- 건설기술처-7504, 2016.06.03.