

서울특별시 시민감사옴부즈만 위원회 고충민원 처리사례

① 민원 제목: 이행(하자)보증보험증권 발급 거부 부당

□ 신청 취지

- △△구청(건축과)에 ‘이행(하자) 보증보험증권’ 발급을 정보공개로 요청하였으나, 「공동주택관리규약」 제30조(입주자 대표회의 의결사항)에 따라 소유자 과반수 이상의 동의가 없다는 이유로 발급을 거부한 것은 담당 공무원의 업무 미숙으로 판단되니 이를 시정하여 주시기 바람

□ 추진 경과

- 2019. 8. 27. 정보공개 청구(민원인 ⇒ ○○구청)
- 2019. 9. 7. 정보공개 비공개 통지(○○구청 ⇒ 민원인)
- 2019. 9. 11. 이의신청(민원인 ⇒ ○○구청)
- 2019. 9. 17. 민원제기(민원인 ⇒ 국민신문고 ⇒ 서울특별시)
※ 시민감사옴부즈만위원회 조사 실시
- 2019. 9. 19. 이의신청 수용 통보(○○구청 ⇒ 민원인)

□ 사실관계

1) 이행(하자) 보증보험증권 미 발급 사유

- △△구청은 서울특별시 공동주택관리규약 제30조(입주자대표회의의 의결사항)를 이유로 이행(하자) 보증보험증권 공개를 거부하였으나, 규약 제30조는 예치된 하자 보증금을 지급할 때 갖추어야 하는 서류를 규정한 사항으로 이행(하자) 보증보험증권의 공개와는 관계가 없는 사항임
- 이행(하자) 보증보험증권 공개 여부에 대한 행정안전부 질의회신에 의하면 ‘보험 계약자의 이름과 생년월일, 하자보증금액, 하자보증기간 등 개인

정보를 제외한 나머지 부분만이라도 공개를 적극적으로 하여야 한다.’라고 규정하고 있음

- △△구청은 담당자의 착오를 인정하고 사과와 함께 즉시 공개를 결정하였고, 향후 이와 같은 사례를 방지하기 위해 이행(하자) 보증보험증권을 자치구 홈페이지에 직접 공개하는 방법도 검토 중에 있음

2) 다른 자치구의 이행(하자)보증보험증권 발급 실태

- 이행(하자) 보증보험증권을 자치구 홈페이지 공개하는 자치구는 4개 구이며, 나머지 구청은 공개를 하고 있지 않으며,
- 대다수 자치구에서 이행(하자) 보증보험증권을 허가부서인 건축과에서 건축행정시스템(새움터)에 등록 및 관리하고 있으나 소규모 주택의 경우에는 여러 부서에서 관리를 하고 있어 민원불편을 초래하고 있음
- 따라서 민원해소 및 적극행정을 위해 소규모 주택의 경우도 허가부서에서 이행(하자) 보증보험증권을 관리하고, 자치구 홈페이지에 단계적으로 이행(하자) 보증보험증권을 공개하는 방안이 필요하다고 판단됨

□ 판단 및 결론

- △△구청에서는 잘못을 인정하고 사과와 함께 즉시 공개를 결정하였기 때문에 특별히 위법·부당한 사항은 없다고 판단됨
- 그러나 일부 구청에서만 자치구 홈페이지에 이행(하자) 보증보험증권을 공개하고 있고, 소규모 주택의 경우는 여러 부서에서 자료를 보관하고 있어 민원 불편을 초래하고 있음
- 따라서 각 자치구청에 허가부서에서 이행(하자) 보증보험증권 관리를 총괄하도록 하고 단계적으로 각 자치구청 홈페이지에 이를 공개하도록 ‘의견 표명’함.

② 민원 제목: 우면산 산사태 관련 소송비용 환급 요청

□ 신청 취지

- 민원인은 2011년 7월 발생한 우면산 산사태로 아들 망 ○○○를 잃은 유가족(망 ○○○의 어머니)으로, 서울시 및 서초구, 망 ○○○가 거주하던 집 임대인 ○○○을 상대로 손해배상청구 소송을 제기하였으나, 1심과 2심에서 민원인의 서울시에 대한 청구가 모두 기각되었음
- 판결 확정 후 서울시는 법원에서 소송비용액확정 결정을 받고, 이에 따라 2017. 5. 1.경 민원인으로부터 소송비용 금9,724,960원을 징수하였음
- 민원인은 2018년 12월경 우면산 산사태로 가족을 잃은 다른 유가족을 통해 서울시가 민원인이 아닌 다른 우면산 산사태 관련 소송 당사자들(아직 소송비용을 납부하지 않은 사람들)에 대한 소송비용 추심을 포기하였다는 사실을 들어 알게 되었음
- 이에 민원인은 서울시 처리부서에 자신이 기납부한 소송비용 금 9,724,960을 환급하여 줄 것을 요청하였으나, 서울시 처리부서는 기납부된 소송비용에 대한 환급의 근거가 없어 불가하다고 하였음
- 민원인은 서울시가 다른 소송비용 부담자(미납부자)에 대한 소송비용 추심을 포기하면서, 자신이 이미 낸 소송비용의 환급을 거절하는 것은 형평성에 어긋난다고 주장하며 민원을 신청함

□ 사실관계

- 서울시가 우면산 산사태 관련 손해배상청구 등 소송에서 패소한 당사자들에게 소송비용액확정 절차를 거쳐 소송비용 납부를 고지하고, 민원인(외 4건의 사건 당사자들)에게 소송비용을 징수한 것은 적법한 것으로 인정됨
- 또한, 서울시가 2018. 11. 15. 소송심의회를 통해 우면산 산사태 관련 서울시를 상대로 소송을 제기하여 패소한 8건의 소송당사자(원고)들에 대

해 자연재해로 인해 가족을 잃은 유가족인 점 등을 고려하여 소송비용 추심 포기를 한 것은 비록 법적으로는 우면산 산사태에 대한 서울시의 귀책이 없는 것으로 결정이 났지만, 우면산 산사태로 인해 소송을 제기한 자들이 받은 고통에 공감하고 이들에게 소송비용을 추심하는 것이 가혹하다는 판단에서 관련 규칙 등을 적용하여 추심을 포기하고자 노력한 결과로 보임

- 하지만, 시민의 권리를 침해하는 행정행위 뿐 아니라 행정기관이 시민에 대해 갖고 있는 권리를 포기하는 행위를 함에 있어서도 헌법상의 평등 원칙과 행정의 일관성은 지켜져야 할 것이나
 - 서울시가 동일한 우면산 산사태 관련 손해배상청구 사건에 대해 일부는 소송비용을 징수하였으면서, 일부는 소송비용의 추심을 포기한 것은 형평성에 어긋나고(관련 본안소송 13건 중 5건에 대해서는 소송비용을 징수, 8건에 대해서는 소송비용 추심을 포기),
 - 서울시 소송심의회에서 우면산 산사태 관련한 8건의 본안 소송에 대한 소송비용 추심을 포기한 주된 이유는 이들 소송당사자 상당수가 가족을 잃은 유가족인 점을 고려하였다고 밝히고 있는 바, 민원인 역시 사랑하는 아들을 잃은 유가족인 점을 소송심의회 전에 미리 고려하여 민원인에 대한 소송비용 환급 문제를 어떻게 처리할지에 대해 일관적인 방침을 세워서 이에 따라 처리하는 것이 행정청에 대한 시민의 신뢰에 부합한다 할 것이고,
 - 서울시는 「서울특별시 소송사무 등의 처리에 관한 규칙」 상 소송비용 추심 포기에 대한 근거 규정은 있으나 이미 납부한 소송비용의 환급에 대한 근거가 없어서 민원인에 대한 환급을 처리하지 못한다고 밝히고 있으나, 소송비용의 추심을 포기하는 것에 이미 납부 받은 소송비용의 환급을 포함하여 해석할 수 없다는 서울시의 입장은 너무나 소극적인 행정처리로

보이며, 위 규칙 제32조 제2항는 제7호에 “그 밖에 시장이 소송사건에 필요하다고 인정하는 사항”을 소송심의회 심의사항으로 규정하고 있는 것을 볼 때 2018. 11. 15. 소송심의회 개최 당시 기납부 소송비용의 환급에 대해서도 당연히 다룰 수 있는 여지가 있었다고 생각되고,

- 무엇보다 소송비용을 납부하지 않은 사람들에게 대한 추심 포기를 하는 반면, 자연재해로 인해 큰 고통을 받은 상태에서도 법원의 소송비용액 확정 결정과 서울시의 소송비용 납부 안내에 따라 소송비용을 바로 납부한 민원인에 대한 환급을 거부하는 것은 법체계 및 행정질서에 순응한 사람에 대해 오히려 불이익이 주는 결과가 되어 그 자체로 부당하다고 보여짐 (2018. 11. 15. 소송심의회 당시 추심 포기된 8건 중에서는 소송비용 확정 결정이 이미 2015년에 확정된 경우도 있었음)

□ 판단 및 결론

- 위와 같은 점들을 종합적으로 고려하면, 서울시는 민원인에게 민원인이 이미 납부한 소송비용 전액을 환급해 주는 것이 타당하므로 민원인이 서울시에 납부한 소송비용 전액 금9,724,960원을 가능한 빠른 시일 이내에 민원인에게 환급할 것을 권고함

③ 민원 제목: 10년 이상 잘못 부과한 수도요금 환급 요구

□ 신청 취지

- 서울 □□구 □□로4길 △△-▽▽, 102호(이하 '이 사건 주택'이라 함)에 2000. 11.경부터 2019. 5.경까지 거주하여 온 민원인은 2019. 5. 초 순경 재건축에 따른 수도요금 정산을 위한 요금조회 과정에서 그 동안 자동이체로 납부하여 온 수도요금이 1인 가구에 비해 월등하게 많이 나온 것을 확인하고, 2019. 5. 10.경 서울특별시(이하 '서울시'라 함) 상수도 사업본부 ○○수도사업소에 과다한 수도요금에 대해 민원을 제기하였음
- ○○수도사업소의 현장조사 결과 이 사건 주택의 계량기와 그 옆집인 101호의 계량기가 실제 각 호수의 수도 사용과 반대로 돌아가는 것을 확인하였고, 이에 따라 이 사건 주택에 홀로 사는 민원인이 3인 가족 및 대형견이 살고 있는 101호의 수도요금을 내온 사실을 확인하였음
- 민원인은 ○○수도사업소에 지금껏 자신이 더 많이 낸 요금을 돌려달라고 요청하였으나, ○○수도사업소에서는 민원인에게 「지방재정법」에 따라 5년분 과다 징수한 금액만 돌려줄 수 있다고 하였음
- 이에 고령으로 혼자 살면서 폐지 줍는 일 등을 하며 생계를 유지하여 오던 민원인은 지금껏 수도요금을 자동이체로 납부하여 연체한 적이 없이 성실하게 납부하였는데, 계량기 설치 호수 부착을 잘못된 서울시에서 오히려 법에 따라 민원인이 낸 돈 중 일부만 지급하겠다고 하는 것은 부당하다고 주장하며 민원을 신청함

□ 피 신청인 주장

- 민원인의 억울한 심정은 이해하나, 과다 징수된 수도요금의 경우에는 「지방재정법」 제82조에 따라 5년분을 환급할 수 있고 과소 부과된 수도요금

의 경우에는 「민법」 제163조와 「서울특별시 수도조례」 제34조에 따라 3년분을 추가징수 하는 수밖에 없으며, 민원인의 경우에도 이와 같이 처리할 수밖에 없음

□ 사실관계

- 민원인은 이 사건 주택에 2000. 11.경부터 2019. 5.경까지 거주하였고, 이 사건 주택의 수도계량기는 1979년 주택의 준공시 설치되었으며, 2019. 5.경에는 재건축이 예정됨에 따라 폐전이 진행 중이었던 사실,
- 민원인은 이 사건 주택에 대한 재건축이 예정됨에 따라 2019. 5. 초순경 이 사건 주택에서 이사를 하면서 수도요금을 사전 정산하고자 요금 조회를 하게 되었는데, 그동안 자동이체로 납부하여 온 수도요금이 1인 가구에 부과될 수 없는 과도한 금액이라고 판단하여 2019. 5. 10. 상수도사업본부 강서수도사업소에 과도한 수도요금에 대하여 민원을 제기한 사실,
- ○○수도사업소에서 2019. 5. 13.부터 같은 달 15.까지 현장조사를 실시한 결과 옆집인 101호 계량기를 개방할 때 이 사건 주택인 102호에 수도물이 출수되는 등 101호와 102호의 수도요금이 반대로 부과되어 온 것을 확인하였는바, 이 사건 주택과 옆집인 101호의 요금 교차 부과 원인에 대하여 ○○수도사업소는 “2000년부터 인포시스템(전산)상 호수 등 수용가 변경 이력이 없고 배관정렬 상태와 수용가 주장 확인 결과 내부배관 교차보다는 수도계량기 교차검침으로 판단되나, 교차시기에 있어서는 신개전(1979. 12.) 당시인지 옥내배관 교체공사 시인지(2009. 7.) 정확한 시기 판단은 불가”하다고 밝히고 있는 사실,
- 민원인은 위 현장조사를 통해 이 사건 주택과 옆집인 101호의 요금이 반대로 부과된 점을 알게 된 후 ○○수도사업소에 자신이 이 사건 주택에 입주한 2000. 11.부터 퇴거한 2019. 5.까지 과다 납부한 금원을 반환해

- 달라고 요청하였지만, ○○수도사업소는 「지방재정법」 제82조에 따라 민원인이 과다 납부한 수도요금 중 5년분만 반환할 수 있다고 답변한 사실,
- 민원인이 과다 납부한 금원은, ① 5년을 기준으로 964,410원, ② 10년을 기준으로 1,524,340원, ③ 2000. 11. 입주 시를 기준으로 1,656,670원인 사실 등을 각 인정할 수 있음

□ 판단 및 결론

- 서울시가 관리하는 계량기에 대한 교차검침으로 인하여 민원인에게 과다 부과된 수도요금은 부당이득금으로 서울시가 이를 민원인에게 반환할 책임이 있다고 할 것이고, 이와 같은 민원인의 부당이득금 청구권이 금전의 지급을 목적으로 하는 이상 지방재정법 제82조 제2항에서 정한 5년의 소멸시효기간이 적용된다고 하는 ○○수도사업소의 주장이 위법하다고 할 수는 없다고 하더라도
- ○○수도사업소도 민원인에 대한 수도요금 과다 부과의 원인이 이 사건 주택과 옆집 계량기의 호수 부착이 반대로 된 것으로 판단하고 있는 점,
- 「서울특별시 수도 조례」 제9조에서 “계량기는 신청인의 기부에 따라 시 소유로 하고, 노후 계량기의 교체나 급수설비의 수선 또는 급수관의 노후로 인한 개조공사는 시에서 부담한다”고 규정하고 있고, 제47조에서 “계량기 점검 및 교체 등 업무의 일부 또는 전부를 서울시설공단이나 민간에 위탁할 수 있다”고 규정하고 있음에 비추어 계량기의 설치·관리 및 교체에 대한 책임은 서울시에 있다고 볼 수 있는 점,
- 서울특별시 시설공단 상수도지원처가 만든 「상수도계량기 점검/교체 업무 매뉴얼(2018. 12.)」 중 ‘점검 시 점검 및 유의사항’에 “급수사용 상황조사, 사용자 등의 연락처, 상호, 주소 일치 여부를 확인, 세대당 월 사용량이 30m³를 초과하는 수용가에 대하여는 정기 점검일에 거주세대수 확인 및 세대분할신고제도 안내 철저”라고 기재되어 있음에 비추어 계량기에

대한 호수 부착이 잘못 되었다고 하더라도 서울시로부터 계량기 점검 업무를 위탁받은 서울시설공단에서 좀 더 주의 깊게 계량기 점검업무를 수행하였더라면 민원인 가구의 수도사용량이 과다한 것에 대한 확인과 안내를 통하여 민원인이 장기간 교차 점검된 수도요금을 납부하지 않았을 것으로 보이는 점{이 사건 주택계량기의 2달 주기 점검 내역서를 보면 2달간 수도사용량이 일반 가정보다 훨씬 상회하는 $60m^3$ (1달간 $30m^3$)을 초과하는 경우가 수차례 확인됨}

- 민원인은 남편이 사망 후에도 자식들에게 부담을 주고 싶지 않아 건강이 좋지 않음에도 스스로 노동을 하며 생활을 영위하고 있고, 민원인이 반환해 달라고 하는 금원이 (서울시에서 반환하겠다고 하는 금원은 최근 5년분인 964,410원이고, 민원인이 반환 주장하고 있는 금원은 입주시부터 계산한 1,656,670원임) 민원인의 경제 상황에 비추어 결코 적지 않은 금원인 점,
- 서울시에 대한 신뢰를 바탕으로 서울시가 부과하는 수도요금을 의심 없이 납부해 온 선량한 시민인 민원인에 대하여 계량기 관리 등에 책임이 있는 서울시가 「지방재정법」을 이유로 5년분만 반환하겠다고 하는 것은 서울시에 대한 신뢰와 기대를 잃게 한다고 볼 수 있는 점,
- 지방자치단체에 대한 부당이득청구가 아닌 사인 간 부당이득청구의 경우에는 민법 제741조와 제162조에 따라 10년의 소멸시효가 적용되는 점,
- 행정기관의 책임 있는 사유로 발생한 민원인의 피해를 소멸시효만을 이유로 온전히 민원인에게 귀속시키는 것은 일반 시민의 입장에서는 쉽게 납득할 수 없는 점 등의 여러 사정을 종합하여 보면,
- 계량기의 관리 책임이 있는 서울시는 계량기 교차점검으로 인하여 민원인이 과다 납부한 수도요금 중 10년분에 해당하는 1,524,340원을 민원인에게 돌려주는 것이 타당하다고 판단됨. 따라서 서울시(소관부서 : 상수도사업본부 ○○수도사업소)는 민원인이 과다 납부한 요금 중 10년분인 금1,524,340원을 1개월 내에 민원인에게 돌려줄 것을 권고함.

4 민원 제목: ○○사업소 공영주차장 부당 운영 시정 요구

□ 신청 취지

- 공영주차장에서 허가된 주차면 외 차량 주차를 허용하는 등 부당하게 운영되고 있으므로 적절한 조치 등을 요구함

□ 피신청인 등의 주장

- 주차장의 주차선 외 주차 관련 사항은 지속적으로 모니터링 하고, 고객에게 불편을 주는 행위나 불법사항 발생 시 행정지도를 통해 시정해 나가도록 하겠음.

□ 사실관계 및 판단

1) 사건경위

- 2020.01.10. 민원인 ○○ 공영주차장 이용(주차)
※ 공영주차장 관계자: 주차선 지키도록 민원인에게 문자 통지
- 2020.1.13.~1.15. 1차 민원제기(2020.01.23 답변처리)
- 2020.02.03. 2차 민원제기(2020.02.13. 답변처리)
- 2020.02.17. 고충민원 접수

2) 공영주차장 공유재산 사용·수익허가 현황

- 허가기관: ○○사업소
- 소재지: 서울특별시 ◇◇구 ◇◇동 △△-▽▽
- 시설명: ○○ 공영주차장
- 시설규모: 주차면수 28면, 부지 640㎡(3급지)
- 허가기간: 2019. 6. 24. ~2021. 6. 23.(2년간)

3) 주차면 외 차량 주차요금 부당이득 여부

가) 관련근거

- 공유재산 사용수익허가 일반조건 및 특수조건

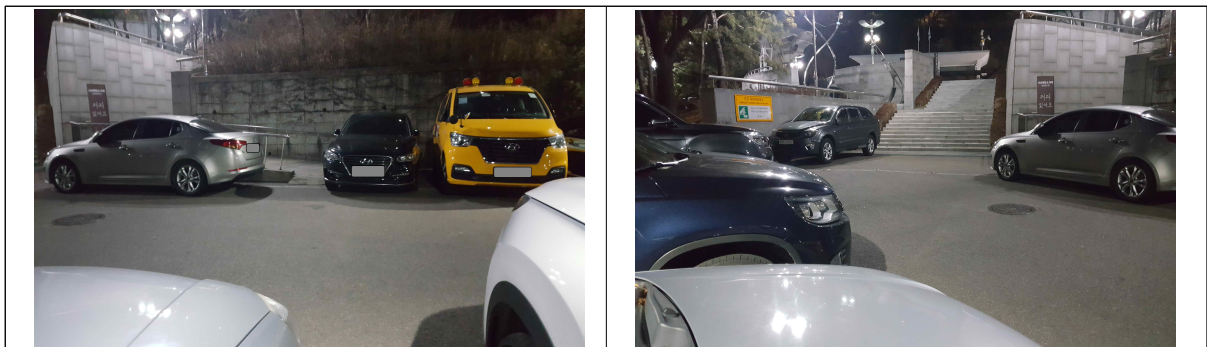
나) 판단내용

- 주차요금은 공유재산 사용수익허가 특수조건 제4조(주차요금) 1항에 ‘서울특별시 주차장 설치 및 관리조례 제6조 및 별표1의 노외주차장 3급지 요금이하로 하여야 한다.’라고 규정하고 있고 그 주차요금은 다음과 같다.

주차요금(단위:원-1구획당)			
구분	노외주차장		
	1회 주차시 5분당	월 정기권	
		주간	야간
3급지	150	100,000	40,000

- 공유재산 사용수익허가 일반조건 제11조에 사용자의 행위제한을 두고 있으며, 그중 1. 주차장내에서 상행위를 하거나 상행위를 목적으로 주차하는 차량을 주차시키는 행위, 2. 2톤 이상의 대형차량(트럭, 버스, 이사화물 등)을 정기 주차시키는 행위, 3. 주차구획을 특정인에 전용 사용하게 함으로써 일반인들의 주차장 이용을 저해하는 행위 등이며, 2020.1.10. 당시 주차면 외 주차 차량은 사용자의 행위제한 범위에는 속하지 않은 것으로 확인됨.

〈당시 주차면 외 차량 주차 모습〉



- 공유재산 사용수익허가 일반조건에 따르면 허가된 주차면수는 28면으로, 민원인이 제공한 사진자료에 의하면 주차면 외 주차한 차량은 4대로, 당시 공영주차장 관계자는 위 차량 4대중 3대는 주차면 외 주차토록 하였고, 주차요금도 징수한 것으로 확인되며, 이중 1대는 어린이집 유치원 정기권 무료

차량인 것으로 확인됨.

〈주차면 외 주차차량〉

차량번호	주차시간	주차요금	비고
50라2522	20:37~22:49	4,200원	매점차(정기관)
02우1109	18:16~22:12	7,200원	
89다0900	20:37~21:51	2,400원	
계	-	13,800원	

- 다만, 2020.1.10. 당시 ○○ 공영주차장 주기장차단기(차량입출조정) 차량 접촉사고가 있었고, 사고수습 과정 중에 차량 출입통제가 제대로 되지 않아 주차면 외 차량주차가 발생한 것으로 판단됨.

☞ 결론적으로 공유재산 사용수익허가 일반 및 특수조건에 따라 허가된 주차면수 외 주차된 차량에 대해 주차요금을 징수하여 부당이득을 취한 것에 대해서는 당시 차단기 고장으로 인한 차량출입 통제가 제대로 되지 않은 불가피성은 있으나, 다른 방법을 통한 신속한 통제가 이루어지지 않아 주차면 외 주차차량이 발생한 것으로 주차요금 징수 부당이득에 대해서는 환수조치가 필요하다고 판단됨.

4) 주차장의 주차단위 구획 적정여부

가) 관련근거

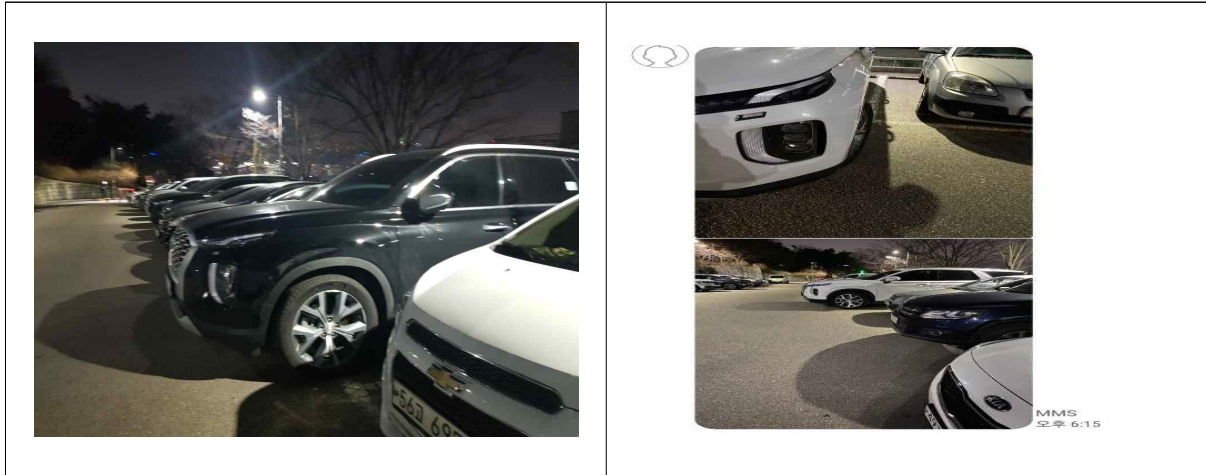
- 주차장법 시행규칙 제3조(주차장의 주차구획) 2.평행주차형식 외의 경우

나) 판단내용

- ○○ 주차장은 2002. 7. 30. 주차구획 29면을 개설한 것으로 확인되며, 완공(2002. 7. 30.) 이전인 1999.3.12. 시행 및 2000.7.29.시행된 주차장법 시행규칙 제3조(주차장의 주차구획) ①항에 따르면 ‘주차장의 주차단위구획은 주차대수 1대에 대해 너비 2.3미터이상, 길이 5미터이상으로 한다.’라고 규정하고 있으며
- 현 주차장법 시행규칙(2019.3.1.시행) 제3조에 따르면 주차장의 주차단위 구획은 경형(너비 2.0미터 이상, 길이 3.6미터 이상), 일반형(너비 2.5미터 이상, 길이 5.0미터 이상)으로 구분하고 있으며

○○ 공영주차장은 일반형으로 ○○사업소에서 자체 실측한 자료에 의하면 주차단위 구획이 너비 2.36미터, 길이 3.72미터인 것으로 확인됨.

〈차량 주차된 모습〉



☞ 결론적으로 ○○ 공영주차장 주차단위 구획은 완공당시 주차장법 시행규칙에서 정하고 있는 규정에 따라 주차단위 구획 너비는 문제없으나 길이는 짧은 것으로 판단되며, 민원의 주요원인이 길이가 짧아 발생한 것으로 미루어 볼 때, 향후 현 규정에 맞게 재조정 검토가 필요할 것으로 판단됨.

5) 주정차시 사고대비 보험가입 관련 민원처리 적정여부

가) 관련근거

- 공유재산 사용수익허가 일반조건 제6조(배상책임보험의 가입)

나) 판단내용

- 공유재산 사용수익허가 일반조건 제6조에 따르면 ‘사용자는 영업행위로 인해 제3자의 신체에 상해를 입혔을 때의 보상 및 허가받은 재산의 손괴 시 배상 책임을 특약하는 영업책임보험에 가입하여 사용수익허가일로부터 7일 이내에 ○○사업소에 제출하여야 한다’라고 규정하고 있으며
- 사용자는 주정차시 사고에 대비하여 2019.07.01. ◇◇화재해상보험주식회사에 영업배상 책임보험에 가입(가입기간:2019.7.1.~2020.7.1.) 하였고, 보장조건은 주차장 대인대물 사고당 보상한도(3천만원)를 정하고

있음.

☞ 결론적으로 사용자는 공유재산 사용수익허가 일반조건에 따라 영업배상 책임보험에 가입하여 주정차시 등 사고에 대비하고 있으며,

다만, 당시 공영주차장 관계자가 ‘사고가 발생할 시 과실비율이 커지기 때문에 제대로 주차를 하라’고 한 것은 고객의 입장에서 사고를 미연에 방지하기 위한 조치인 것으로 생각되나, 과실비율의 최종판단은 보험사에 있는 것으로 권한 없는 불확실한 말로 민원인에게 불편을 끼친 것으로 판단됨.

□ 결론

- ○○○사업소는 ○○ 공영주차장 주차면 외 차량주차는 당시 차단기 고장으로 인한 불가피성은 있으나, 신속하게 차량출입 통제가 이루어지지 않아 발생한 것으로, 공유재산 사용수익허가 일반 및 특수조건에서 정한 주차면 외 주차차량에 대하여 요금을 징수하여 부당이득을 취한 부분에 대해서는 환수 조치하고,
- ○ 공영주차장내 주차장의 주차단위 구획이 주차장법 시행규칙에서 정하고 있는 기준에 미치지 못하고 있어 주차장 개선계획을 수립하여 개선토록 ‘시정·개선권고’함
- 또한, 향후 민원처리시 원론적인 답변을 지양하고 민원인의 민원취지대로 실질적인 답변이 이루어질 수 있도록 조치하고, 재민원이 발생하는 일이 없도록 유념할 것을 ‘의견포명’함.

⑤ 민원 제목: 남산 1호, 3호터널 혼잡통행료 징수 개선 요구

□ 신청 취지

- 서울시 남산 1호, 3호터널 혼잡통행료 징수에 있어 서울시에서 인정하는 저공해자동차 제2종에 대해서는 면제를 하고 있으나, 경기도 주민 소유 하이브리드 차량(2종)에 대해서는 적용을 받지 못하고 있어, 교통 혼잡 감소 및 저공해차량으로 인한 공기의 질 향상을 위한 혼잡통행료 제도 취지에 맞지 않으니 개선해 줄 것을 요구함

□ 피신청인 주장

- 친환경등급제 기준, 저공해차량 기준, 환경친화적자동차 기준이 혼재되어 있어 향후 혼잡통행료 저공해차량 감면율 어떤 기준으로 할지 관련부서와 협의 예정이며
- 남산1호, 3호터널 혼잡통행료 저공해차량 감면대상 정비를 위하여 「서울특별시 혼잡통행료 징수 조례」 개정 추진을 검토할 예정임

□ 사실관계

- 2020.1.6. 서울시(교통정책과)는 남산1호, 3호 터널 혼잡통행료 저공해 차량 감면대상 조정계획을 수립하면서
 - 서울시 ‘맑은 서울’ 전자태그 가입 차량에 한정 되어 있는 저공해차량에 대한 남산 1호, 3호터널 혼잡통행료 면제혜택을 환경부 기준 저공해자동차 스티커 부착차량에 대해 확대하고자 방침을 정하고
 - 제1종 저공해자동차의 경우 ‘맑은 서울’ 전자태그 부착 및 차량등록 지역에 관계없이 환경부가 발급한 ‘저공해자동차’ 스티커 부착 차량에 대해 혼잡통행료 감면혜택 제공(2020.1.17. 시행).
- ※ 「서울특별시 혼잡통행료 징수 조례」에 근거하여 제2종 및 제3종 저공해차량중 ‘맑은서울’에 등록하지 않은 차량은 감면 불가, 서울시 외 등록차량은 혜택 불가하고, 부서 의견에 따르면 환경부는 ‘저공해자동차’ 스티커를

부착하면 혼잡통행료 감면을 안내하고 있다고 적시하고 있어, 정부와 지자체간 감면 기준 상이하게 운영되고 있는 것으로 확인됨.

- 서울시는 혼잡통행료 징수 조례 제6조 제1항 제10호의 제1종 저공해자동차의 경우, ‘맑은서울’ 전자태그 부착 및 지역에 관계없이 혼잡통행료 감면 혜택을 제공하도록 위탁기관(서울시시설관리공단)에 알리고 시행(2020.1.17.)하고 있으나,
 - 제2종 등 저공해자동차의 경우, 서울시 등록 차량 중 ‘맑은 서울’ 전자태그를 부착한 차량에 한하여 혼잡통행료를 감면하고, 반면 서울 외 등록 제2종 등 저공해자동차는(환경부 발급한 ‘저공해자동차’ 스티커를 부착한 경우에도) 혼잡통행료를 감면하고 있지 않아 2019년부터 지속적으로 민원이 발생하고 있음

□ 관계 법령 등

- 서울특별시 혼잡통행료 징수조례

□ 판단 및 결론

- 2005년 당시 환경부 고시(2005-61호)에 따르면 환경부, 서울특별시, 경기도, 인천광역시가 공동 발급기관으로 하는 ‘저공해자동차’ 부착차량에 대하여 ‘혼잡통행료를 감면할 수 있다.’라고 규정하였으나
 - 서울시는, 1종 저공해자동차의 경우 2020년 1월전까지는 시장이 인정하는 ‘맑은 서울’ 전자태그를 부착한 자동차, 즉 서울시에 등록된 차량 중 전자태그를 부착한 자동차에 한하여 혼잡통행료를 감면(전액면제)하다가 2020년 1월부터 지금까지 등록지에 상관없이 감면(전액면제)하고 있는 반면,
 - 제2종 및 제3종 저공해자동차의 경우 혼잡통행료 징수 조례에 근거하여 현재까지, 시장이 인정하는 ‘맑은 서울’ 전자태그를 부착한 자동차, 즉 서울시에 등록된 차량 중 전자태그를 부착한 자동차에 한하여 혼잡통행료를 감면하고 있는데, 혼잡통행료 징수의 목적이 도심 내 차량혼잡도 감소뿐만 아니라 대기질 개선이라는 점에서 서울시 등록 차량과 서울시 외 등록차량 간에 특별한 차등을 둘 이유가 없고, 도리어 서울시 외에 등록된 차량 소유

주의 경우에도 2종 저공해자동차를 이용할 경우에는 감면혜택을 받게 함으로써 서울시 도심 내 진입차량 중 저공해자동차가 늘어날 수 있게 유도할 수 있다는 점,

- 앞서 본 바와 같이 서울시(교통정책과)가 「서울특별시 혼잡통행료 징수 조례」 제6조 제1항 제10호의 감면 규정을 재검토하여, 2020년 1월부터 제1종 저공해자동차의 경우 등록지와 상관없이 감면(전액 면제)하도록 확대 시행한 점,
- 2019.12.11. 서울시(교통정책과)가 의뢰한 내부 법률검토결과 ‘맑은 서울’ 전자태그에 한하지 않고 전국적인 기준에 따른 전자태그 부착 저공해차량에 대한 면제혜택을 제공하는 것이 바람직하다는 의견이 있는 점,
- 서울시(교통정책과)는 환경부와 업무협의를 통해 환경부가 발급한 저공해자동차 등록 정보자료를 제공받아 서울시 ‘전자태그 시스템’을 보완하면 서울시 외에 등록된 저공해자동차에 대한 혼잡통행료 감면업무가 가능하다는 점,
- 서울시(교통정책과)는 친환경등급제 기준, 저공해차량 기준, 환경친화적자동차 기준이 혼재되어있어 향후 혼잡통행료 저공해차량 감면을 어떤 기준으로 할지 관련 부서와 협의하고 있는 점 등을 고려해 볼 때,
- 서울시가 남산1호, 3호터널 저공해자동차 혼잡통행료 감면을, 2종 저공해자동차의 경우 서울시 등록 차량 중 시장이 인정하는 ‘전자태그’ 부착 차량에 대해서만 적용하고 있는 것은 형평성과 정책적 합리성이 부족해 보이고 실무적으로도 불가능한 것이 아닌만큼,
- 서울시가 남산1호, 3호터널 혼잡통행료를 2종 저공해자동차의 경우 등록지에 따라 차등을 두어 감면하고 있는 것을 등록지와 상관없이 감면 대상에 포함되도록 혼잡통행료 징수 근거가 되고 있는 「서울특별시 혼잡통행료 징수조례」 등 관련 규정 개정을 추진할 것을 ‘권고’함

⑥ 민원 제목: 도농상생 공공급식 제도에 따른 문제점 시정

□ 신청 취지

- 서울시에서 시행하는 도농상생제도에 의해서 기존에 납품하던 중소식자재 업체의 도산이 많이 발생하는 바, 다음 사항에 대한 시정을 요청함

가) 공권력에 의한 강제계약

- 서울시에서 각 어린이집에 ‘강하게 권유하고’ 있기 때문에, 식자재 품질이나 가격 및 서비스는 부족해도 어쩔 수 없이 제도를 따르는 실정임

나) 보상금 제도(특혜제공으로 인한 시장질서 교란)

- 매월 60% 이상 도농상생급식으로부터 식자재를 구매하면, 원아당 만원씩 보상금을 지급함
- 많지도 않은 식자재를 6:4로 나누어 구매하는 것이 번거로우니, 어린이집 실무자들은 전체 식자재를 도농상생급식에 주문하는 경우가 많음
- 어린이집에서는 40%라도 민원인 회사에 주문하고 싶어 하는데, 이는 회사 입장에서 배송이나 인건비용은 변동이 없고, 매출만 줄어들어 더 힘든 사항임

다) 중소기업 배제(중소기업을 위한 대안 부재)

- 서울시(각 구자치구)와 각 해당지역을 대행해서 자치구별로 식자재를 주문, 배송해주는 업체를 선정할 때, 사회적기업으로 한정하고 있어 중소기업은 설 곳이 없음

라) 기존 업체에 비해 상대적 우월성 전무

- 각 자치구별로 공개적인 공고, 현장심사, 프리젠테이션을 거쳐 최고의 업체들을 선정하여 지금까지 잘해오고 있는 어린이집 식자재 시장에, 품질, 가격, 서비스 등에서 나은 것이 없는 도농상생급식제도를 왜 시행하는지?

마) 현장의 불만

- 현장에서 급식을 담당하는 영양사, 조리사들은 도농상생급식제도에 대한 불만을 나타내지만, 문제점 가)와, 나)에 의해 그들의 의견은 묵살되고 있음

바) 지역 동네상권 붕괴

- 각 동네 우유 대리점, 빵집, 떡집, 과일상점 등 많은 중소상인들의 생계를 위협하고 있음

□ 사실관계

1) 사업개요

- 사업규모: (2019년) 13개구 → 2022년까지 전 자치구로 확대

- 2019년 12월 현황: 13개구 64,434면 1,572개소

※ (2020년) 16개구 → (2021년) 20개구 → (2022년) 25개구

구 분	2017년 참여(6개구)						2018년 참여(3개구)			2019년 참여(4개구)			
자치구	강동	금천	성북	강북	노원	도봉	서대문	은평	동작	중랑	송파	영등포	동대문
	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕			
협약산지	완주	나주	담양	부여	홍성	원주	전주	군산	강진	영광	-	-	-

- 지원대상: 어린이집, 지역아동센터, 복지시설 등 이용자(종사자 제외)

- 서울시에서 관리감독 가능한 공공급식시설을 우선 대상으로 함

※ 향후 의료기관, 관공서, 공공기관 등 단체급식이 이루어지는 시설로 확대

- 대상품목 : 농·축·수산물, 가공식품 등

- 성과목표(2019년): 친환경식재료 사용비율 60% 이상을 공공급식 센터에서 구매 시, 1식 500원 지원

2) 확인사실

- 가) 나) 라) 마) 바)는 피신청인 주장과 동일함
- 다) 중소기업 배제(중소기업률 위한 대안 부재)
- 공공급식조례 제18조(공공급식센터의 운영 등)는 ‘공공급식센터의 운영은 공공성을 담보할 수 있는 비영리법인 또는 사회적경제기업 등에 위탁할 수 있다’라고 규정되어 있으므로, 비영리법인 또는 사회적경제기업 외 그 밖의 단체도 공공성을 담보할 수 있다면 공공급식 센터의 운영, 위탁이 가능한 것으로 해석됨
- 피신청인이 자치구 등에 시달한 2019년 도농상생 공공급식 지원사업 지침(이하 “공공급식 지침”이라 한다)의 경우 공공급식센터 수탁기관 신청자격은

다음과 같이 명시되어 있어 중소기업이 응모 가능하게 되어 있음

- 비영리법인 또는 사회적 경제 조직 등 공공성을 담보할 수 있는 단체
- 신청서류 접수 마감일 현재 서울·경기에 주사무소를 두고, 국가 또는 지자체에 허가·등록을 받은 기관·법인 또는 단체(컨소시엄 가능)

- 그러나, 자치구별 공공급식 조례에 의거하여 13개 자치구의 공공급식센터 민간위탁 운영의 수탁기관 응모자격을 보면 **비영리법인, 사회적경제기업 및 사회적경제조직**으로 공고함으로 인해 강동구를 제외한 12개 자치구가 **중소기업의 참여 기회를 제한함**

※ 단, 강동구의 경우만 예외로 수탁기관 응모자격을 ‘서울·경기에 주사무소를 두고, 국가 또는 지자체에 허가·등록을 받은 기관·법인 또는 단체(컨소시엄 가능)’로 중소기업 참여가 가능하였음

- 그 결과, 중소기업이 제안서 응모자격에서 배제되고 있다는 민원이 제기됨에 따라 피신청인은 2020년 공공급식 지침을 자치구 및 친환경급식센터에 시달(2020. 3. 9.)하면서, 공공급식센터 수탁기관 신청자격을 ‘신청서류 접수 마감일 현재 서울·경기에 주사무소를 두고, 국가 또는 지자체에 허가·등록을 받은 기관·법인 또는 단체(컨소시엄)’로 완화하였음

□ 판단 및 결론

- 신청인이 청원한 다) 중소기업 배제에 대하여는
 - 서울시 공공급식 조례 제18조 및 자치구별 공공급식 조례의 관련 규정에 의하면 비영리법인 또는 사회적경제기업(조직)이 아니라 하더라도 공공성을 담보하고 있는 법인이나 단체는 공모 신청할 수 있는 것으로 해석되므로
 - 관련 규정에 따라 공공급식센터 운영, 관리를 통하여 향후 동일한 민원이 발생하지 않도록, “공공성 담보”를 수탁기관 선정의 전제 또는 필수조건으로 하고 있지 않은 2020년 공공급식 지침의 수탁자 선정기준에 대하여 공공성 담보 등을 추가 재검토할 것을 피신청인에게 (개선)권고코자 함

7 민원 제목: 서울시 일자리 채용결과 통보 방식 관련

□ 신청 취지

- ◇◇정책과에서 모집한 서울MICE 뉴딜일자리 참여자 채용 관련하여 해당부서에서는 당초 공고문에 표기된 인원대비 과소 선발하고 불합격자에게는 결과를 미통보 하였음.
- 또한 면접시간이 5분에 불과하여 제대로 된 평가가 이루어지지 않았고, 채용공고 시 일본어·중국어 능통자 우대라고 되어 있음에도 실제로는 영어로 자기소개를 요구하였으며, 타 응시자에 비해 고령이라는 이유로 탈락되는 등 채용과정이 불투명하였으므로 이를 조사하여 주시기 바람.

□ 사실관계

- 2020년 부서별 인력채용(모집) 공고 91건을 전수 조사하여 분석할 결과, 78건의 경우에는 합격자 결정 결과를 홈페이지에 게시함을 채용공고문에 명시하고, 실제 합격자 결정 결과를 홈페이지에 게시하였음
- 반면 13건의 경우에는 채용결과를 홈페이지에 게시한다고 공고문에 기재하지 않았는데, 그중 △ 9건은 단순히 ‘개별통보(통지)’라고만 공고문에 기재하여 불합격자에게도 통보한다는 것인지 모호하였으며, △ 3건은 통보방식을 전혀 명시하지 않았으며, △ 나머지 1건은 합격자에게만 개별통보한다고 공고문에 명시하였음
- 한편, 채용공고문에 단순히 ‘개별통보(통지)’라고만 명시한 9건의 경우에, 실제 합격자가 결정된 후 △ 6건은 불합격자에게 문자 또는 유선통보하였으며, △ 1건은 홈페이지 게시 및 불합격자에게 문자 통보하였으며, △ 1건은 불합격자에게 통보하지 않았으며(홈페이지에도 게시하지 않음), △ 1건은 불합격자가 없었음
- 또 채용공고문에 통보방식을 전혀 명시하지 않은 3건의 경우에, 실제 합격자가 결정된 후, 1건은 홈페이지에 게시하였고, 1건은 불합격자에게 문자 통보하였고, 1건은 불합격자에게 통보하지 않았음(단, 민원발생 후 유

선 통보함)

- 결론적으로, 조사 대상 공고 중 13건은 채용공고문에 불합격자도 합격자 여부를 확인할 수 있는 방법을 구체적으로 명시하지 않았으며, 3건은 합격자가 결정된 후에 불합격자에게 어떤 방법으로도 채용결과를 알려주지 않았음(민원 발생 후 통보한 1건 포함)
- 이러한 사례들은 구직자들의 합격여부 확인을 불편하게 하는 것으로서 채용 여부를 확인하고자 하는 구직자의 처지를 고려하지 못한 채용업무 진행이어서 개선할 필요가 있음.
- 따라서 향후에는 인력채용(모집) 업무를 진행할 때, 채용(모집) 결과를 홈페이지에 게시하거나 불합격자에게도 통보하는 방식을 채용공고문에 명시하여 불합격자를 포함한 구직자들이 채용여부를 확인할 수 있는 방법을 알 수 있도록 하고, 실제 합격자가 결정된 뒤에는 채용결과를 불합격자에게도 알릴 수 있도록 개선할 필요가 있으며, 이는 <채용공정화에 관한 법률> 제10조(채용여부의 고지)에도 부합하는 것임

□ 판단 및 결론

- 인력채용(모집) 업무를 진행하면서 1) 채용공고문에 통보방식을 명시하지 않았거나, 2) 명시하더라도 단순히 ‘개별통보’처럼 불합격자도 포함되는 것인지 분명하지 않게 채용공고문을 기재하거나, 3) 합격자를 결정한 후에도 실제 불합격자에는 통보하지 않은 10개부서(기 권고한 ◇◇정책과 제외)에, 향후 인력채용(모집)시에는 불합격자들도 채용결과를 손쉽게 확인할 수 있도록 하기 위해 1) 합격자 결정 결과를 홈페이지에 게시하거나 불합격자에게도 통보함을 채용공고문에 명시하도록 하고 2) 실제 합격자를 결정한 후에는 불합격자에게도 통보하도록 (개선)권고 조치하고
- 또한 인력채용 관련 조사결과를 서울시 전체 부서에 전파하여 향후 인력 채용 시 참고사례로 활용케 하고자함.

⑧ 민원 제목: 공무원 과실로 부과된 연체료 시정 요구

□ 신청 취지

- 창동 중소기업제품판매장의 사용료 고지서를 등기우편으로 보내 달라고 담당공무원에게 요청하였으나, 전자우편으로 고지서를 보내주어 민원인이 이를 확인하지 못하여 연체료가 부과 되었으니 이를 시정하여 주기 바람.

□ 민원발생 경위

- 2020.8.14.(금) : ◇◇정책과→민원인
 - 사용료 안내 및 이메일로 고지서 발송(금액: 54,592천원, 납부기한: 2020. 9. 15.)
 - ※ 민원인은 담당자와 통화 하면서 고지서를 등기우편으로 보내줄 것을 요청하였다고 주장함
- 2020.8.17.(월) : ◇◇정책과→민원인
 - 고지서를 이메일로 발송하였음을 안내하고자 하였으나 민원인과 통화되지 않음
- 2020.10.5.(월) : ◇◇정책과→민원인
 - 고지서가 발급되지 않았다는 민원인의 전화를 받고 당초 발송한 고지서를(※납부기한 9.15. 을 초과한 고지서) 그대로 이메일로 재발송
- 2020.10.8.(목) : ◇◇정책과→민원인
 - 입금이 되지 않는다는 민원인 전화를 받고 독촉고지서를 이메일로 발송

□ 사실관계

- 고지서 송달방법은 금액이 크고 중요한 경우에는 등기우편으로 송달하되 사용자가 전자우편 송달을 원할 경우에는 사용자가 지정하는 전자우편주소로 송달하도록 지방세외수입 업무편람에(2020.4. 재무과) 규정되어 있으며
- 행정절차법 제14조(송달)제3항에도 '정보통신망을 이용한 송달은 송달 받은 자가 동의하는 경우에만 한다.'라고 규정되어 있음

- 민원인은 담당자와 유선 통화 과정에서(2020.8.14.) 고지서 발송을 등기우편으로 보내 달라고 하였다고 주장하고 담당자는 그런 사실이 없다고 주장함
- 납부기한 내 사용료를 납부하지 않을 경우 일정비율의 연체료(연12%)가 부과되며 이는 세외수입종합시스템을 통해 확인이 가능함에도 담당자는 최초 발송한(8.14.) 고지서를 그대로 재발송한(10.5.) 것으로 확인됨

※ 「공유재산 및 물품관리법」을 적용 연체료를 가산하는 경우

공유재산 연체요율	국유재산 연체요율
- 1개월 미만: 연 12% - 1개월 이상 3개월 미만: 연 13% - 3개월 이상 6개월 미만: 연 14% - 6개월 이상인 경우: 연 15%	- 1개월 미만: 연 7% - 1개월 이상 3개월 미만: 연 8% - 3개월 이상 6개월 미만: 연 9% - 6개월 이상인 경우: 연 10%

- 또한 위탁기간인 2017년부터 매년 사용료 고지서를 등기우편으로 발송하여 왔으나 이번에만 이메일로 발송한 것은 담당자의 업무 미숙으로 판단됨

□ 판단 및 결론

- 고지서 송달방법은 우편(일반, 등기)발송이 일반적이며 전자우편을 통한 고지는 반드시 사용자가 요청할 경우에만 송달하도록 행정절차법 제14조 제3항 및 지방세외수입 업무편람에(2020.4. 재무과) 규정되어 있으나
- 담당자가 징수 결정 후 고지서를 출력하여 스캔작업 후 첨부 파일로 민원인 메일로 전송하는 등 일련의 과정을 살펴보면 담당자가 세외수입 업무시스템에 대한 업무숙지가 미숙하여 이와같은 민원이 발생된 것으로 판단됨 (※ 담당자는 중앙부처에서 2020.6.에 서울시로 전입하여 해당업무 처리)
- 과오납 부분(연체료)은 민원인에게 환급 조치할 것을 권고, 해당 부서장은 업무미숙으로 민원을 야기한 해당 담당자에 대해 '주의'를 촉구하고, 세외수입종합시스템 등 담당업무에 대한 특별교육을 실시할 것을 '의견 표명'함.

9 민원 제목: 공유재산 사용료의 연체료 부담 산정 시정 요구

□ 신청 취지

- 민원인은 ○○○○이 관리하는 공원내 편의점 낙찰을 받아 2019년 10월 입점 후 코로나19가 확장되면서 민원인 매장 또한 많은 피해가 발생하고 있음
- 연간 4회 분납을 신청하여 납부하고 있으나 이마저도 상황이 어려워 현금 이 있을 때 마다 조금씩 납부를 하는 것으로 계약부서에 양해를 구하고 , 2020년 10월 15일 시한 납부할 금액을 3차례에 걸쳐 나누어 납부하고 잔액이 남은 상황임
- 이에 대해, ○○○○은 중간납부를 3차례 하였음에도 사용료 잔액이 변동될 때마다 계산되는 연체료를 계산할 때, 연체일자를 누적(158일을 누적하여 161일, 201일, 221일로) 연체기간을 산정 계산해서 연체료를 4백여만원을 청구하였음
- 그런데, 2021년 5월 23일 기준으로 중간납부를 전혀 하지 않았다고 가정하여 계속해서 221일을 연체했다고 가정하더라도, 계산방법은 원금*연체료율*연체일수/365일로 계산하니 2백여 만원정도가 되니 ○○○○의 연체료 산정방법에는 문제가 있음

□ 사실관계

- 공유재산 및 물품 관리법(이하 “공유재산법”) 제22조(사용료) 및 같은법 시행령 제14조(사용료)에 따라 사용료는 매년 전액을 한꺼번에 사용 전에 미리 내야 하는데, 사용료가 100만원을 초과하는 경우 사용료 전액을 한꺼번에 내는 것이 곤란하다고 인정되어 분할납부 하려는 때에는
- 시중은행의 1년 만기 정기예금의 평균 수신금리를 고려하여 행정안전부장관이 정하여 고시하는 이자율을 적용한 이자를 붙여 연 6회의 범위에서 분할납부하게 할 수 있음
- 그리고, 공유재산 및 물품 관리법 제80조(연체료의 징수) 및 같은법 시행령 제80조(연체료의 징수)에 따라 연체기간별로, 연체기간이 1개월 미만인

경우 연 12퍼센트, 연체기간이 1개월 이상 3개월 미만인 경우 연 13퍼센트, 연체기간이 3개월 이상 6개월 미만인 경우 연 14퍼센트, 연체기간이 6개월 이상인 경우 연 15퍼센트의 연체료를 붙여 납부고지를 하여야 함

- 민원인이 세종문화화관과 당초 협의된 4회 분할납부는 공유재산법에 의거한 방식이지만 , 분할납부 금액을 형편에 따라 몇차례 나누어 납부한 것은 공유재산법에 규정이 없어 연체기간 계산 따른 납부방법은 아니지만
- 서울시 세무과에 확인 결과, 서울시에서 전산으로 관리중인 세외수입징수시스템에 의하더라도 납세자에 의사에 따라 과세기관과 협의에 의해 임의납부(일부납부)가 허용되어 관리되고 있으며
- 이때, 본세를 중간납부 하여 잔액이 변동되는 경우, 그 때부터 연체기간이 새로 기산되지만 연체율은 본세가 납부될때까지 계속 누적하여 계산되는 것으로 조사됨
- 현재, 서울시, 자치구 및 사업소는 세외수입징수시스템을 사용하고 있어 일시납은 물론 분납 및 임의납의 경우까지 전산으로 관리되고 있지만, ㉠ ㉡ ㉢ ㉣은 별도의 전산시스템이 없을 뿐만 아니라 공유재산법에도 임의납에 대한 규정이 없으며. 그로 인하여 발생하는 중간납의 경우 잔액변경시의 연체기간 기산점을 산정하는 방법도 규정되어 있지 않음
- 이에 대하여 , 우리시 자산과리과 의견에 의하면
 - 민원의 사례와 같이 사용자가 이미 체납된 사용료 중 일부를 3차례에 걸쳐 조금씩 납부 후에도 미납 사용료가 있어 납부고지를 하는 경우, 연체료는 납부고지 기준일과 사용료 일부가 입금된 3회의 날짜를 기준으로 총 4회 계산 후 합산하여 부과
 - 이 때, 연체기간은 사용료 납부기한 다음 날부터 사용자가 사용료 일부를 입금한 날의 전날까지로 하되, 4회에 걸쳐 산정된 연체료 계산에 포함되는 각 연체기간의 합계는 전체 연체기간과 동일하여야 함
 - 따라서, 체납 사용료 일부를 납부기한이 지나서라도 조금씩 납부한 경우의 연체료는 사용료를 조금도 납부하지 않은 경우에 부과되는 연체료

보다 적은 금액으로 산출되는 것이 타당하다고 판단함

- 우리시 자산관리과, 세무과의 의견과 같이 중간납 이후 연체료 기산점은 잔액변동일을 기준으로 하는 것이 타당하며, 중간납을 한 것이 계속 연체한 경우보다 2배 더 연체료가 발생한다는 것은 타당한 계산은 아닌 것으로 보여짐
- 우리시 자산관리과의 의견대로, 연체기간은 사용료 납부기한 다음 날부터 사용자가 사용료 일부를 입금한 날의 전날까지로 하되, 4회에 걸쳐 산정된 연체료 계산에 포함되는 각 연체기간의 합계는 전체 연체기간과 동일하여야 하는 것으로 판단됨
- 또한, 민원 제기시 ○○○○○에서 서울시 공유재산 관리 부서인 자산관리과 등 문의를 통하여 민원해결에 적극적인 노력이 없었던 점 등 업무미숙도 함께 고려하여 다음과 같이 “권고(2건)” 하였음

□ 관계 법령 등

- 「공유재산 및 물품관리법」 제80조 및 「동법 시행령」 제80조

□ 판단 및 결론

- 현재 공공재산 사용료 납부에 관하여는 서울시, 자치구, 사업소에서는 서울시에서 개발한 세외수입종합징수시스템을 사용하고 있으므로, 발행된 고지서 금액에 명시된 대로 납부해야 수납이 되는 등 전산으로 관리되고 있어
- 일시납, 분납 뿐만 아니라 금번 민원건과 같이 납세자의 편의에 따라 본세를 일부 금액씩 나누어 납부하는 임의납의 경우에도 고지된 금액에 따라 수납처리가 되고, 이후 연체료도 중간납을 통한 잔액의 변동시 다시 계산되도록 전산으로 관리 중에 있어 민원이 발생할 여지는 없음
- 그러나, ○○○○○은 자체 전산시스템이 없는 관계로 사용료 부과는 일시납, 분납, 임의납 모두 공문으로 통보한 후, 기관 계좌에 입금되는 방식으로 운영되고 있으며
- 일시납, 분할납부의 경우까지는 법령에 명시되어 있어 문제가 없으나, 금

번 경우처럼 임의납의 경우 중간납부 후 연체료를 수기로 산정하고 있어, 중간납 이후 잔액에 대한 연체기간 기산일에 대한 업무미숙으로 인하여 발생한 것으로

- 우리 시 자산관리과, 세무과의 의견과 같이 중간납 이후 연체료 기산점은 잔액변동일을 기준으로 하는 것이 타당하며, 중간납을 한 것이 계속 연체한 경우보다 2배 더 연체료가 발생한다는 것은 타당한 계산은 아닌 것으로 보여짐
- 우리 시 자산관리과의 의견대로, 연체기간은 사용료 납부기한 다음 날부터 사용자가 사용료 일부를 입금한 날의 전날까지로 하되, 4회에 걸쳐 산정된 연체료 계산에 포함되는 각 연체기간의 합계는 전체 연체기간과 동일하여야 하는 것으로 판단됨
- 또한, 민원 제기시 ○○○○에서 서울시 공유재산 관리 부서인 자산관리과 등 문의를 통하여 민원해결에 적극적인 노력이 없었던 점에 아쉬움이 있는 점도 함께 고려하여 다음과 같이 “권고(2건)”코자 함

가) 민원인이 사용료 중간납으로 인해 잔액변동이 발생한 날을 기산으로 연체료를 다음과 같이 재산정(2021년 5월 23일 기준)하여 통보할 것

사용료	입금액 (입금일)	미납금	연체기간				연체료율	연체료(원)
24,191,175		24,191,175	2020-10-15	~	2021-03-21	158	14%	1,466,051
	2,800,000 (2021.03.22)	21,391,175	2021-03-22	~	2021-03-24	3	14%	24,615
	9,000,000 (2021.03.25)	12,391,175	2021-03-25	~	2021-05-03	40	15%	203,691
	7,119,651 (2021.05.04)	5,271,524	2021-05-04	~	2021-05-23	20	15%	43,328
계								1,737,684

나) 임의납 관련 연체료 산정을 잘못 하지 않도록 직원 교육을 실시하고, 법령에 명시적 규정이 없는 경우에는 서울시 자산관리과 등 유관 부서 질의를 통하여 신중하게 민원에 대해 답변할 수 있도록 할 것

10 민원 제목: 버스전용차로 위반차량 과태료 미부과 시정 요구

□ 신청 취지

- 2021년 5월 25일 11시11분경 경부고속도로 하행 반포ic 인근지점에서 버스전용차선을 주행하는 차량이 있어 26일에 신고를 하였고, 27일에 서울시에 접수되었으나, 서울시에서 과태료 부과를 할 수 없다고 답변하여 5월 31일 재차 민원을 접수하였으나 6월 3일 또 해당차량을 특정할 수 없다는 이유로 처벌불가 하다고 함.
- 처음에 올린 민원부터 후방영상을 보라고 했고, 그다음 민원에는 후방영상을 따로 동영상 캡처까지 해서 주고, 거기에 더불어 해당차량 차량번호까지 나오는 장면은 따로 캡처를 해서 이미지파일로도 동봉했음에도 해당차량을 특정할 수 없다고 하는 것은 부당하므로 처리담당자 박○○ 주무관에 대한 감사와 해당 차량 처분해 주기 바람.

□ 사실관계

- 민원인은 2021. 5. 27. 국민신문고로 법규위반차량 신고 민원을 접수하였으며, 이에 대해 서울시 ◇◇◇◇과에서 첨부된 동영상 자료 확인결과, 버스전용차로 실선구간 내 주행 상태에서 차량번호가 명확하게 확인되지 않아 과태료 부과가 어렵다며 시민신고 요건 내용을 명시하여 2021. 5. 31. 답변하였고,
- 민원인이 2021. 5. 31. 과태료 미부과 처리에 대해 해당 위반차량 처분을 요청하는 2차 민원을 제기하였고, ◇◇◇◇과에서는 아래의 전용차로 위반 시민신고 처리절차 및 과태료부과 기준에 의거 전용차선내 주행시점의 차량번호가 특정되지 않아(전용차선내 주행 중 증거 번호판식별 불가로 캡처 불가, 일반차선으로 변경 시 번호판 식별가능) 과태료 부과 어렵다고 재차 회신하였으나,

전용차로위반 시민신고 처리절차 및 과태료부과 기준

□ 시민신고 개요

- **운영근거**: 도로교통법 제15조 제3항(전용차로의 설치), 제160조 제3항(과태료),
같은법 시행령 제88조 제2항(과태료 부과 및 징수 절차 등)

※ 교통법규위반차량 시민신고제: 2013. 6월 시행 (자전거전용차로 확대 운영 : 2020.3월)

- **신고대상**: 버스(자전거)전용차로 통행위반

구 분	운영시간	비 고
버스전용차로에 주·정차 또는 주행 상태에 있는 차	전용차로 운영시간	· 청색차선 단선 실선 : 오전 07:00~10:00, 오후 17:00~21:00 · 청색차선 복선 실선 : 오전 07:00~ 오후 21:00 · 중앙 차로 : 24시간(365일)
자전거전용차로에 주·정차 또는 주행 상태에 있는 차	07:00~21:00	

- **신고방법**: 서울스마트불편신고, 안전신문고, 스마트국민제보
- **신고기한**: 교통법규 위반사실을 적발한 날로부터 3일 이내 신고
- **처리방법**: 과태료 요건 구비 시(위반사실 확인 가능 사진 2매 또는 동영상)
현장 단속 없이 즉시 과태료 부과처리

☐ 처리절차

- **내부접수**: 서울스마트불편신고 > 생활불편신고 > 응답소 → 담당자 접수/부과처리
- **외부접수(02)**: 안전신문고 · 스마트국민제보 > 국민신문고 > 응답소 → 담당자 접수/부과 처리

☐ 과태료 부과기준

- 전용차로 실선구간 안에서 통행중인 차량의 번호판, 위반일시, 위반지점 확인이 가능한 주변 건물 등이 함께 표출되는 사진 2장 또는 동영상이 필요하며,
- 동영상은 정지화면에서 위반사실과 차량번호 등 명확히 보인 상태로 화면 캡처하여 단속사진 확보후 부과처리

※ 실선내 주행시 차량번호가 미식별되거나 영상물에서 캡처한 화면이 해당 요건을 갖추지 못할 경우 과태료 부과를 할 수가 없음

〈교통법규 위반차량 시민신고제 운영 공고 (서울시 공고 제2020-3515호, 2020.12.31.)〉

- 신고대상 : 버스·자전거 전용차로로 고시된 구간에서 주·정차 또는 주행 상태에 있는 차
- 신고(접수) 요건
 - 사진자료 첨부
시민신고제를 통해 과태료 부과시 동일한 위치(최소한 유사한 위치 및 촬영각도)에서 촬영한 사진 2장(1분 간격)을 통해 위반지역과 차량번호가 식별가능하고 촬영시간이 표출되어야 함.
 - ※ 전용차로 통행(주행) 위반의 경우 동영상 가능
 - 신고기한 : 교통법규 위반사실 적발로부터 3일 이내(신고 1건당 위반차량 1대 신고)
- 과태료 부과 : 요건 구비시 현장단속 없이 과태료 부과 처분

- 민원인이 6월 3일자 답변에 대해 불만을 표하자, 답변처리한 당일인 6월 3일에 위반차량 주행동영상 자료 재관독 및 내부 논의를 거쳐 단속

사진 채증 후 위반정보 등록처리(2021. 6. 3.)하고 이어 과태료 부과(2021. 6. 8.) 처분한 것으로 확인됨.

□ 판단 및 결론

- ◇◇◇◇과에서 과태료 부과를 할 수 없다고 답변한 사항은 서울시가 마련한 ‘전용차로위반 시민신고 처리절차 및 과태료부과 기준’에 “동영상은 정지화면에서 위반사실과 차량번호 등 명확히 보인 상태로 화면 캡처하여 단속사진 확보후 부과처리(※ 실선내 주행시 차량번호가 미식별되거나 영상물에서 캡처한 화면이 해당 요건을 갖추지 못할 경우 과태료 부과를 할 수가 없음)”해야 한다는 사항에 따라 처리한 것으로 확인됨
- 하지만 2021. 5. 31.자 민원인의 신고 시 첨부한 영상을 보면, 위반차량이 전용차로에서 주행 중일 때에는 번호판이 식별되지 않지만 전용차로를 벗어나 일반차로로 차선변경을 한 직후부터는 번호판이 명확하게 식별되어 보이며, 전용차로 규정을 위반한 차량의 번호가 명확히 인식됨
- 전용차로 규정 위반(도로교통법 제15조 제3항) 차량에 대해 과태료를 부과하는 근거규정은 도로교통법 제160조 제3항으로, 해당 조항에서는 “위반한 사실이 사진, 비디오테이프나 그 밖의 영상기록매체에 의하여 입증”되면 과태료를 부과한다고 규정하고 있음
- 따라서 민원인이 제출한 신고 영상을 통해 “위반한 사실이 입증”됨에도 불구하고, ◇◇◇◇과가 법령 규정과 부합하지 않게 만든 자체 부과기준을 근거로 과태료를 미부과한 것은 부적절한 것으로 판단됨.
- 따라서, 법령 규정에 부합하지 않게 만든 자체 부과기준을 시정할 필요가 있으며, 법령 규정과 무관하게 업무를 진행한 해당 부서에 주의를 줄 필요가 있어 1) 버스전용차로 위반 신고 사건을 처리함에 있어, 도로교통법 제160조 제3항에 의거해 “위반한 사실이 사진, 비디오테이프나 그 밖의 영상기록매체에 의하여 입증”될 경우에는 과태료를 부과해야 함에도 부과하지 않는 일이 발생하지 않도록 주의할 것과, 2) 해당 업무를 처리하기 위해 교통지도과가 마련한 <전용차로위반 시민신고 처리절차 및 과태료 부과기준>에서 도로교통법 제160조 제3항 규정과 일치하지 않는 부분은 시정할 것을 ‘권고’ 조치함.