

# 중소기업 옴부즈만 적극행정 추진방안



1. 중소기업 ombudsman 개요
2. ombudsman 연혁
3. ombudsman 성과 및 절차
4. 적극행정 징계감면 건의제도 개요
5. ombudsman 적극행정 추진방안
6. 징계감경 대표사례
7. 기업민원 보호정책 개요
8. 기업민원 보호·서비스 현장
9. 기업민원 보호정책 추진방안

# ?! 1. 중소기업 옴부즈만 개요



## 개념

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

## 기능

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

\* 그 외 기업민원 피해신고 및 처리, 이행점검 등

## 의무 및 권한

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

# ?! 2. 옴부즈만 연혁



# ?! 3. 옴부즈만 성과 및 절차



23,073건

규제어로 처리건수



3,649건

제도개선



5,219명

기업소통



7.1조원

규제비용 절감



243곳 지방규제 신고센터  
등 협업플랫폼 구축



규제어로 DB 전산시스템  
고질규제 파악 및 대안 마련



국조실, 기재부, 행안부와  
협업체계 구축·공동협의



규제개선 방침 확정과제,  
주요 의결회의체 보고

# ?! 4. 적극행정 징계감면 건의제도 개요

## 적극행정 징계면제·감경

### 개요

옴부즈만 제도를 활용하여 적극행정 징계면책건의를 할 수 있도록 법제화, 공무원 보호 및 적극행정 기반조성에 기여('13년~)

\* 중소기업기본법 제23조 제4항

### 주요 내용

적극적인 규제개선 직무 중 위법행위 등으로 공무원을 징계하는 경우 옴부즈만이 해당 징계권자에게 징계 면제·감경 건의

### 주요 절차

적극행정 사례를 발굴하고 고의·중과실 여부 및 적극행정 요건 등의 검토를 실시하여 면책건의 실시

\* 사례발굴 → 적극행정 요건검토 → 현장점검, 관계자 인터뷰·협의  
→ 감경건의 → 징계위 대응

# ?! 5. 옴부즈만 적극행정 추진방안

2019년  
중점 추진내용

당사자에 대한 징계요구사실 고지시 중소기업 옴부즈만  
징계면책건의제도 함께 안내토록 제도화

\* 적극행정 및 규제혁신 걸림돌 규제 제도 · 개선연구 용역 추진

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

\* 중소기업 옴부즈만의 '적극행정 면책건의제' 전방위적 홍보

# ?! 6. 징계감경 대표사례 ① → 불문조치

## 공장시설 진입로 규제완화 징계면제

### 관련 경위

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

### 쟁점 사항

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

### 추진 내용

현장점검 및 관련자 인터뷰를 진행하고 법제처유권해석 및 도시계획위 유사사례 조사 및 도로여건 등 지역현실상황에 대한 검토분석 진행

\* 해당지역은 도농복합시로 도로폭 기준을 일률적으로 적용시 공장가용지가 현저히 부족하며 도시계획위 완화심의를 통해 탄력적 도로폭 적용으로 이전 대비 공장증가율은 4.1%이고, 해당 공장주변 교통량은 일 평균 572대로 추가 교통량 증대는 높지 않은 상황



# ?! 6. 징계감경 대표사례 ② → 감봉, 견책, 불문조치

## 환경영향평가 대상사업검토 징계감경

### 관련 경위

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

### 쟁점 사항

영향평가 제외시설인 '방류수가 없는 처리시설'에 대한 해당여부와 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 허가사항 이행여부를 다시 점검함으로 적법

### 추진 내용

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

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

# ?! 7. 기업민원 보호정책 개요



## 개요

기업민원인에 대한 불이익 및 차별금지, 서비스 향상 등을 주 내용으로 하는 기업민원 보호 서비스현장(안)\*

\* 중소기업기본법 제23조 제2항 및 행정서비스현장규정 제4조 제1항

## 현장 원칙

현장 기본원칙은 제기자 보호 최우선, 보호정책의 구체화, 적극적 홍보, 내부 구속력 강화, 시정 및 보상원칙 명확화

## 추진 현황

보호현장 제정을 권고하여 중앙부처 15곳\* 및 전 지자체 등 총 258개 행정기관 현장제정

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

# ?! 8. 기업민원 보호·서비스 현장

## 중소기업 옴부즈만 기업민원 보호·서비스현장

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 제공할 것입니다.

# ?! 9. 기업민원 보호정책 추진방안

2019년  
중점 추진내용

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

\* 보호헌장 제정취지 이해를 바탕으로 헌장제정 지속유도 및 홍보

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

\* 보호헌장 채택 → 내외부 구성원의 인지 정도 → 실천내용 정도

중소기업이 원한다.

혁신성장을!

음부즈만이 두드린다.

규제혁신을!

정부-지자체가 함께한다.

적극행정으로!

?!