
- 2020년 하반기 -
옴부즈만 활동성과 보고서
(2020. 7. 1. ~ 12. 31.)



방위사업청 옴부즈만

- 순 서 -

○ 들어가는 말	1
Ⅰ. 옴부즈만 제도 개요	2
Ⅱ. 2020년도 하반기 활동실적	4
① 접수 민원 처리	
② 투명성 제고 활동	
Ⅲ. 성과평가 및 제언	15
Ⅳ. 2021년도 상반기 활동계획	17

들어가는 말

- '방위사업청 ombudsman'은 방위사업의 공정성·투명성 확보를 위해 「방위사업법」에 근거하여 방위사업청으로부터 독립적으로 설치된 기구로서, 2006년 7월 12일 제1기 ombudsman이 위촉되어 본격적인 '방위사업 분야에 대한 국민적 감시' 활동을 시작하였습니다.

- ombudsman 제도 정착노력을 위해 활동한 제1~2기('06년~'10년 활동)를 시작으로, 제3~4기('10년~'14년 활동), 제5기('14년~'16년 활동), 제6기('16년~'18년 활동), 제7기('18년~'20년 활동) ombudsman에 이어 2020년 8월 위촉된 제8기 ombudsman이 'ombudsman 제도 활성화'와 '고충민원의 근본적 원인 해소'를 목표로 활동하고 있습니다.

- 제8기 ombudsman은 방위사업 수행과정에서 제기된 민원을 객관적이고 중립적인 입장에서 조사하고 있으며, 민원발생 원인을 심층 분석하여 제도개선 방안을 제시하는 등 방위사업의 투명성 및 공정성 확보를 위해 노력하고 있습니다.

- 「방위사업법 시행령」 제6조 제5항에 따라 ombudsman의 매 반기별 활동실적을 방위사업청장에게 제출하도록 되어있어, '2020년도 하반기의 ombudsman 활동실적'을 종합·정리하고, 이에 대한 성과평가를 통해 방위사업청이 국민의 신뢰를 얻고 투명한 방위사업 수행을 위해 나아갈 방향을 제시하고자 합니다.

1. 옴부즈만 제도 개요

□ 목 적

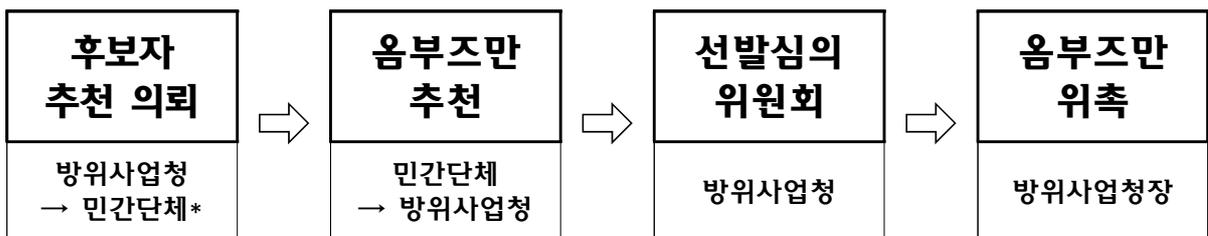
국민에 의한 감시기능 강화로 방위사업의 투명성 제고

□ 설치 및 운영근거

- 「방위사업법」 제6조(옴부즈만제도) 제4항~제9항
- 「방위사업법 시행령」 제5조~제7조
- 「옴부즈만 제도 운영에 관한 규정」 (청 훈령 제515호)

□ 구성 및 임기

- 옴부즈만은 3인 이내로 구성하며, 비영리민간단체가 추천하는 자 중에서 청장이 위촉
- 임기는 2년으로 하되, 1차에 한하여 연임 가능
※ 現 제8기 옴부즈만 임기 : '20. 8.10. ~ '22. 8. 9.(2년)
- 위촉 절차



※ 민간단체 : 「비영리민간단체지원법」 제2조의 적용을 받는 단체

□ 직무 및 권한

- 민원사항 조사 : 관계 직원 진술 청취 및 서류 열람, 현장 확인 등
- 시정 또는 감사요구 등 : 부조리 사항 발견 시 방위사업청장에게 시정 또는 감사요구, 개선권고 등
- 공표 : 시정 또는 감사요구 내용과 그 처리결과의 대외 공표

□ **옴부즈만 민원 처리절차**



II. 2020년 하반기 활동실적

1 접수 민원 처리 (2020. 7. 1. ~ 12.31.)

□ 음부즈만 회의

- 음부즈만 전체회의 : 총 23회 * 매주 1회 개최
 - 민원인 및 관련부서 대면 조사, 관련근거 수집·토의
 - 음부즈만 의견 결정, 기타 음부즈만 운영에 관한 사항 토의 등
 - * 음부즈만 전원 합의로 민원 처리 의견 결정

□ 민원 접수 현황

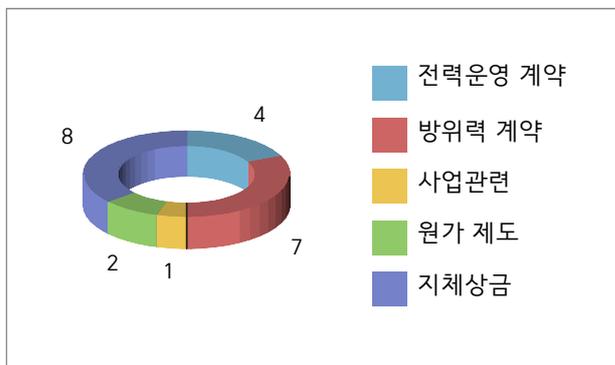
계	민원접수 유형				
	전력운영 계약	방위력 계약	사업관련	원가, 제도	지체상금
22	4	7	1	2	8

* 22건 접수 민원 중 16건 처리 완료 / 6건 조사 중

□ 민원 처리 현황

계	민원처리 유형				
	시정요구	개선권고	통보	이유없음	기타(각하 등)
24	9	4	2	7	2

* 지체상금민원(9건) : 시정요구 8건, 이유없음 1건



['20년 하반기 민원접수 현황 : 총 22건]



['20년 하반기 처리 현황 : 총 24건]

□ 주요 민원처리 내용

시정요구

○○ 사업 근로시간 단축에 따른 납기연장 요청

㉔ 민원 내용

- 민원인/접수일 : 000 / 2020. 9. 00.
- 담당부서 : 미래전력사업본부 000000부서
- 민원요지
 - 민원인은 ○○사업 계약 업체로 근로기준법 개정으로 근로시간이 단축 (주 68시간→ 주52시간) 됨에 따라 납기연장 등 일정에 대한 수정계약 요청
 - 방위사업청은 근로시간 단축 등과 관련하여 「○○사업 적정 사업기간 연구」 용역을 발주하였고, 민원인은 용역결과에 완전히 동의할 수는 없었으나 경영여건 등을 고려하여 수용하고 관련내용대로 수정계약을 재요청
 - 그러나 방위사업청은 연구용역과 별도로 연장근로시간 단축으로 인한 작업공정 지연을 확인할 수 있는 객관적 실적자료 제출을 요구하고 있어 민원인은 조속한 수정계약 조치 요구

📖 옴부즈만 조사결과 및 의견 : 시정요구

- 기재부 개정 근로기준법 취지는 매 실적을 기준으로 영향성을 따져 납기일 연기여부를 판단하는 것이 아니라 근로시간 단축에 따라 발생할 것으로 예상되는 영향성을 정책적, 논리적으로 검토한 후 수정계약을 체결하도록 하는 것임을 확인할 수 있음.
- 공정 지연을 확인할 수 있는 객관적 실적자료 제출은 지체상금 면제 여부와 관련한 단계에서 검토해야할 사항으로 보이므로 정책연구용역 결과에 따른 민원인의 수정계약 요청에 대해 수용할 것을 시정요구함.

📁 관련부서 조치결과 : 수용

- 옴부즈만 의견을 반영하여 수정계약 완료

㉔ 민원 내용

- 민원인/접수일 : 000 / 2020. 10. 00.
- 담당부서 : 미래전력사업본부 0000부서
- 민원요지
 - 민원인은 경쟁입찰을 통해 □□장비 국내정비계약을 사후원가 검토조건부 계약으로 체결하였고 경제적수리한계초과로 계약 수정 하였으며, 납품을 완료하고 원가정산을 위해 원가자료를 제출함
 - 방위사업청은 특수조건을 적용, 비목별로 정산하여 원가를 산정하였는데, 최초계약금액 중 일부만 인정되어, 민원인은 기수령한 선급금을 반납해야 하는 상태
 - 방위사업청은 기존 해외정비 방식의 원가실적자료를 바탕으로 국내정비를 수행한 민원인의 사전원가를 산정
 - 민원인은 직전 계약업체와 달리 해외정비방식이 아닌 국내정비방식으로 정비를 수행하는 것을 고려하여 부품국산화 및 국내기술개발에 실제로 투입한 노무비를 인정하여 사후정산원가를 재산정 요구

㉕ 옴부즈만 조사결과 및 의견 : 개선권고

- 정비방식의 차이로 직전 정비업체의 원가자료를 바탕으로 산정한 사전원가를 기준으로 하여 비목별로 정산함에 따라 실제 원가가 전혀 반영되지 않는 불합리한 점이 있으므로, 민원인으로부터 실제로 투입된 원가자료를 제출받아 관련규정에 따라 사후원가 검토대상 비목 전체의 총액을 기준으로 다시 원가를 정산할 것을 권고함

㉖ 관련부서 조치결과 : 수용

- 업체에 투입된 노무량 확인자료 요청하였으며, 해당 자료 확인 후 총액 기준으로 다시 원가정산 예정

㉔ 민원 내용

- 민원인/접수일 : 000 / 2020. 6. 00.
- 담당부서 : 기품원 000부서, 미래본부 0000부서
- 민원요지
 - 민원인은 '19년 △△의 계약업체이며, '20년 △△제품 경쟁입찰 결과 차순위 업체로, '20년 입찰결과 선순위 업체의 국방품질경영체제 (DQMS) 인증결과에 대해 이의를 제기
 - 계약목적물과 인증품목의 구성, 성능 등이 상이하여 관련성이 없으므로 기품원 판정결과('활용')가 잘못 되었음을 주장

㉕ 음부즈만 조사결과 및 의견 : 이유없음, 개선권고

- 계약목적물과 1순위 업체 인증범위에 대한 관련성 인정 판단은 '19.10.24일 개정된 「국방품질경영체제 인증업무규정」 별표 제3-1호의 규정에 맞게 이루어진 것으로 판단에 잘못이 있다고 볼 수 없음 (이유없음)
- 국방기술품질원은 계약목적물의 소분류를 업체에 따라 '○○' 또는 '◇◇'로 품류를 다르게 분류, 관리하고 있는데 또다른 민원제기가 발생하지 않도록 소분류를 일원화 하는 등의 정비/개선방안을 마련하고 DQMS 인증이 제품인증 방식으로 운영되지 않도록 관련 규정을 합리적으로 정비/개선하는 방안을 마련(개선권고)

㉖ 관련부서 조치결과 : 수용

- 기품원 0000부서는 관련규정의 개정소요를 청에 제출하고 소관부서에서 검토 중

㉔ 민원 내용

- 민원인/접수일 : 000 / 2020. 9. 00.
- 담당부서 : 미래전력사업본부 0000부서
- 민원요지
 - 민원인은 ○○사업 입찰에 참여한 업체로 개찰 후 3개월이 지나도록 낙찰자 결정이 지연됨에 따라,
낙찰자 결정시까지 인력과 기계장치 유지해야 하고 계약 지연 시 납기준수에도 어려움이 발생하므로 **조속한 진행 요청**
 - 방위사업청은 개찰 후 최저가 입찰자 순으로 이행능력적격심사를 진행중으로, 적격심사 우선순위인 A사가 타 계약건에 대해 음부즈만에 지체상금 면제요청에 대한 민원을 제기하여 음부즈만 지체상금 심의위원회의 판단이후 적격심사를 진행할 예정임

㉕ 음부즈만 조사결과 및 의견 : 개선권고

- 음부즈만 지체상금 심의위원회는 면제원 검토절차를 거친 분과위와는 별개의 사후구제 절차로서 이해해야 할 것이 라고 하고 있으므로 ○○ 입찰을 포함하여 물품 적격심사는 음부즈만 지체 상금 심의위원회 판단과 분리하여 독립적으로 추진되어야 함이 합당한 것으로 보임.
- 방위사업청은 선순위 업체의 적격심사 지연으로 인해 후순위업체의 불필요한 민원이 발생하지 않도록 '물품 적격심사 기준'에 정해진 납품지연 지체상금의 평가방법에 따라 신속하게 적격심사업무를 진행할 것을 권고함.

㉖ 관련부서 조치결과 : 수용

- 계약이행능력심사를 실시하고 민원인과 계약체결 완료

㉔ 민원 내용

- 민원인/접수일 : 000 / 2020. 8. 00.
- 담당부서 : 기반전력사업본부 0000부서
- 민원요지
 - 민원인은 ○○장비에 탑재되는 △△을 관급계약으로 공급한 업체로 군에 인도된 장비에서 □□가 절손되어 국방기술품질원에서 '하자' 판정
 - 절손된 품목은 민원인이 납품한 제품이 아니고, 계약서상 하자보증기간(1년)이 지난 시점에 발생하였으며, 최종 하자이행조치인 ☆☆장비 설치하는 하자물품과 직접적 관련이 없으므로 민원인에 대한 하자판정 취소요청

📖 옴부즈만 조사결과 및 의견 : 이유없음, 개선권고

- 국방기술품질원의 최초 하자판정 활동은 정당한 업무수행으로 판단되며 현재 민원인과 A사의 공동하자로 분류되어 있는 하자 후속조치가 진행되고 있어 특정한 상황만을 이유로 현 시점에서 최초 하자판정의 내용을 취소하는 것은 합당하지 않음(이유없음)
- 다만, 하자 원인분석과 후속조치 사항의 타당성은 재검토할 필요가 있으므로 하자 후속조치가 종결된 시점 또는 현재 후속조치가 완료된 장비를 대상으로 민원인을 포함한 관련기관 등이 합동으로(필요시 제3의 공인기관 활용) 추진체계의 실선점검 등을 실시하는 방안을 마련(개선권고)
- 하자지연배상금 산정시 하자 후속조치가 장기간 예상되거나 업체와 상관없이 외적인 요소에 의해 후속조치 기간이 연장될 경우 관련내용이 반영될 수 있도록 절차 및 규정을 개선 보안(개선권고)

📁 관련부서 조치결과 : 일부수용

- 하자 분석 및 종결을 위한 실선점검관련 계약팀-기품원-관련업체 협의 필요
- 하자지연배상금 산정관련 계약특수조건 개정(안) 소관부서 검토 중

이유없음

□□차량 경쟁입찰 재검토 요청

㉔ 민원 내용

- 민원인/접수일 : 000 / 2020. 9. 00.
- 담당부서 : 기반전력사업본부 0000부서
- 민원요지
 - 민원인은 ○○사업의 □□차량 개발에 참여한 업체(협력업체)이며, 완제품에 대해 방산물자 지정요청서를 제출하였으나 민원인의 개발품목인 '△△'은 방산물자로 지정되지 않음
 - 군수분야 제조기술을 바탕으로 개발 및 시험평가, 양산 규격화를 통해 제품 개발을 완료했으나 그동안의 노력과 정성이 결실을 맺지 못하게 되었으며
 - 제품 양산시 △△을 경쟁입찰로 구매하는 것은 민원인의 연구개발 산출물과 업체기술을 빼앗는 엄중한 착오이므로 경쟁입찰 결정에 대한 재검토를 요청함.

㉕ 옴부즈만 조사결과 및 의견 : 이유없음

- △△이 핵심기술에 해당하지 않고 품질보증이 완료된 규격품에 경쟁조달이 가능하다고 보아 방산물자 지정대상에서 제외한 당초 결정은 타당하고, 체계개발 과정에서 적용된 기술, 노하우 및 산출물을 포함한 지적재산권은 물품제조·구매 계약 특수조건 제38조에 따라 향후 양산단계에서의 구매방법과 관계없이 정부에 귀속되는 것이므로 민원인의 요청은 받아들이기 어려움.

㉔ 민원 내용

- 민원인/접수일 : 000 / 2020. 9. 00.
- 담당부서 : 기반전력사업본부 0000부서
- 민원요지
 - 민원인은 '20년 □□사업 계약업체로서 방위사업청으로부터 계약 전 품질보증활동이 승인되어 계약 전 자재구매 및 부품정비를 착수하였음.
 - 본 계약의 예정가격을 결정할 때 품질경영체제인증 보유로 경영노력 평가점수 10점 및 경영노력보상율로 이윤결정 시 1%가 가산적용 되었으나 이후 품질경영체제 인증 취소
 - 방위사업청은 계약 이후 업체의 품질경영체제 인증이 취소되어, 가산적용되었던 이윤을 삭감, 환수 조치
 - 민원인은 서울행정법원에 품질경영체제인증취소처분 취소소송을 제기하여 진행중이고, 가처분신청에 의한 법원의 결정으로 그 효력이 정지중임.
 - 그러나 방위사업청은 인증으로 가산적용되는 이윤을 계약기간 내에 인증취소 등 사유 발생 시 삭감, 환수할 것을 부당하게 요구하여 계약특수조건에 삽입하였으므로 동 규정 삭제 요청

📖 옴부즈만 조사결과 및 의견 : 이유없음

- 계약체결 당시 인증취소 처분의 집행정지결정으로 해당 취소인증의 이윤가산적용을 인정한 경우에는 인증취소처분 취소소송이 기각되어 해당인증 취소처분이 정당한 것으로 확정되면 계약체결 당시 인증없이 부당하게 이윤가산적용의 인센티브를 받은 것이므로 방위사업청이 이를 시정하기 위해 가산금액 환수 등에 관한 계약특수조건을 규정한 것은 부당하다고 할 수 없는 바, 동 규정의 삭제를 요구하는 민원인의 의견은 받아들이기 어려움.

시정요구

지체상금 면제요청 관련 민원 처리 결과

구분 (접수일)	대상사업	업체	검토결과
20-10호 (3.00.)	□□ 지원장비	0000000	시정요구
20-11호 (4.00.)	○○함 건조사업	00000	시정요구
20-14호 (5.00.)	18년 다목적 △△	000	시정요구
20-16호 (6.00.)	전투식량 ▽▽	00	시정요구
20-18호 (6.00.)	◇◇ 체계개발	0000000	시정요구
20-19호 (6.00.)	∞∞ ∞번함	00000	시정요구
20-20호 (7.00.)	☆☆☆ 체계개발	00000	시정요구
20-22호 (8.00.)	▷▷생도 ♠♠	0000	시정요구
20-24호 (9.00.)	다목적 ♣♣	0000	이유없음

* 시정요구(8건)에 대한 관련부서 조치결과 : 수용 7건, 검토중 1건

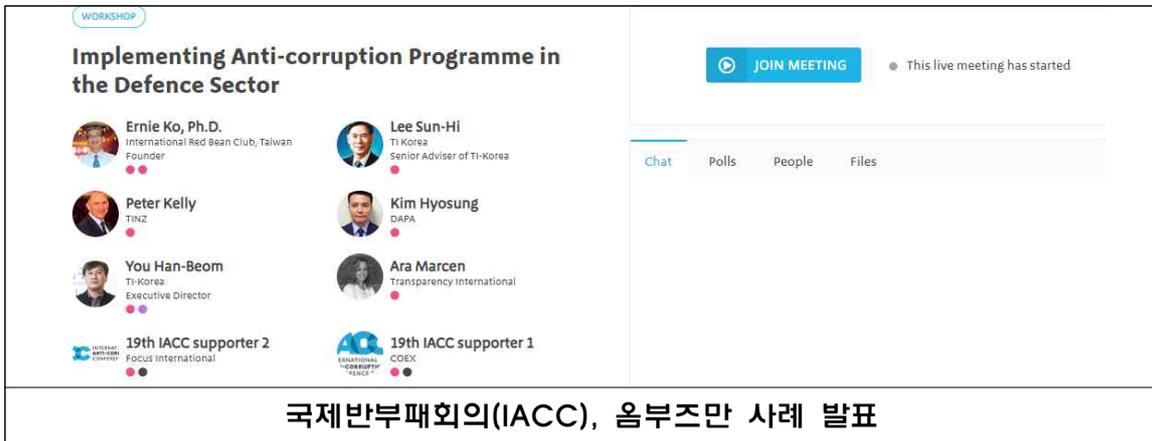
2 투명성 제고 활동

□ 제19차 국제반부패회의(IACC) 옴부즈만 사례 발표

○ 국제반부패회의(IACC)* ‘국방분야 반부패 프로그램 이행’ 워크숍에서
방위사업청 옴부즈만 사례 발표

* 국민권익위·국제투명성기구 공동으로 개최한 세계 최대 반부패 포럼

○ 일 시 : 2020. 12. 3.(목) 17:00 / 온라인 전세계 화상회의



국제반부패회의(IACC), 옴부즈만 사례 발표

□ 중앙부처 대상 옴부즈만 우수사례 발표

○ 일시/장소 : 2020. 7. 14.(화) 14:00 / 핀란드 타워(서대문구)

○ 주관/참석 : 국민권익위원회 / 중앙부처 옴부즈만 및 실무자

○ 내용 : 청 옴부즈만 제도 및 주요 활동성과 발표



옴부즈만 우수사례 발표(온라인)

방위사업청 퇴직공직자 취업제한심의

- 취업제한심의위원회 참여
- 심의내용 : 청 퇴직공직자(중령/5급 이상)의 퇴직 전 5년간 수행 업무와 취업예정 기관과의 업무관련성 여부 심의 등

옴부즈만 활동실적 공표

- 옴부즈만 활동성과를 방위사업 청장에 보고하고 청 홈페이지에 활동실적 및 성과 게시(반기별 1회)

III. 성과평가 및 제언

□ '20년 하반기 옴부즈만 성과평가

- 코로나19 상황속에서도 민원인과 관계부서 면담을 위한 회의를 매주 개최하고 민원의 신속한 해결을 위해 노력
 - * '20년 하반기 총 26주 중 23주 회의개최
- 민원 처리기한을 최대한 단축하여 민원인의 고충 해소 및 만족도 향상
 - * 평균 민원처리일 '20년 상반기 54일 → 43일로 단축 (별도 심의위원회를 거치는 지체상금 민원 제외)
- 기술 관련 민원 발생 시 관계 전문가 자문을 실시하는 등 전문 분야 고충 민원에 대한 객관적 조사 및 처리
 - * ○○○ 관련 민원 처리시 한국기계연구원 부설 재료연구소 자문 실시

□ 옴부즈만 제언

1. 복잡 다양한 고충민원 증가에 따른 통합 대응능력 확보 필요

- 계약금액이 크고, 장기간 이견으로 갈등관계에 있으며, 법령의 적용이 모호하여 제도개선을 요구하는 고충민원 증가 추세
 - 민원인은 법무법인을 통한 법리적 검토의견 제시 및 향후 소송 등에 대비하여 옴부즈만 고충민원 제도를 활용
 - 민원 요구사항 관철을 위해 시위 또는 국방부 등 타 기관(국민권익위, 청와대 등)에 추가 민원제기 등 다양한 수단 활용
- ☞ 옴부즈만은 민원인, 소관부서의 면담을 통해 조정가능여부 등 객관적인 해결방안을 검토하고 있으나, 고충민원에 대한 전문 인력 참여 등을 통한 통합 해결 노력이 필요함.

2. 고충민원 소관부서의 적극적인 민원내용 경청 및 해결노력 요구

- 민원인 면담시, 소관부서에서 민원사항에 대한 형식적인 대응, 유리한 답변만 제시, 요구사항 미 청취 등의 불만 제기

* 부서변경, 당시 담당자 퇴직, 관련자료 없음 등의 이유로 소관부서 대응 미흡

- 부서 면담시, 면담부서의 의견만 제시하거나 감독부서 기 검토 결과를 사유로 소관부서의 의견제시는 미온적이거나 미제시

* 각 부서는 방위사업감독관의 법무검토 결과에 대해 전적으로 수용하는 입장

- ☞ 민원인의 요구사항에 해당부서에서 충분히 귀 기울이고 계약, 사업 및 관련부서간 충분한 협업을 통한 대응 필요

3. 옴부즈만 민원 검토결과에 대한 수용 및 후속조치 이행 요구

- 옴부즈만 검토결과 시정요구 또는 개선권고시 소관부서는 30일내 처리결과를 통보해야하나 수용의사 표명이후 조치 미온적임
- 제도개선 요구사항에 대해서는 관련부서 검토 및 이견을 이유로 장기간 후속조치 미실시

- ☞ 옴부즈만 민원 검토결과에 대해 소관부서의 적극적인 수용 필요

4. 옴부즈만 고충민원 검토의견에 대한 독립성 확보

- 옴부즈만 민원 검토결과를 타 위원회 심의 등과 연계하여 활용 우려

* 지체상금 면제 시정요구에 대해 다른 계약과 연계하여 후속조치 검토 장기화

* 계약심의회 상정(부정당제재관련) 이전 옴부즈만 민원제기를 이유로 심의회

연기 요구 또는 옴부즈만 검토의견을 계약심의회 참고자료로 반영 의도

- ☞ 옴부즈만 민원검토는 타 위원회 심의처리 절차와 독립적이며, 민원 검토결과는 소관부서의 판단에 근거하여 후속조치

IV. 2021년 상반기 옴부즈만 활동 계획

옴부즈만 전체 회의 : 매주 1회 (계속)

- 신속한 민원 해결을 위해 매주 회의 개최
- 민원인 및 관계부서 면담, 관련자료 수집·토의

'20년 하반기 옴부즈만 활동성과 공표 : 3월

- 옴부즈만 활동성과 방위사업청장 보고 및 홈페이지 게시

권익위 주관 청렴시민감사관 워크숍 : 6월

- 공공기관 청렴성 및 공공행정 투명성 제고를 위한 국민권익위 주관 청렴시민감사관 워크숍 참여
- 청렴시민감사관 역량제고를 위한 특강 및 우수사례 공유 등

투명성 제고 활동 : 수시

- 방위사업청 옴부즈만 활동 사례 전파, 퇴직공직자 취업심사 등