

R.I.S.K.Y 2017! 변화의 시대
Ready! Innovate! Systemize! Knock! Yield!

제 7 장
갈등관리

2016년 경영성과 우수사례

갈등관리

온양읍민의 숙원인 소골과선교 건설공사

— 민원해결, 공기단축, 사업비 절감 세 마리 토끼를 한번에! —

영남본부 건설총괄처

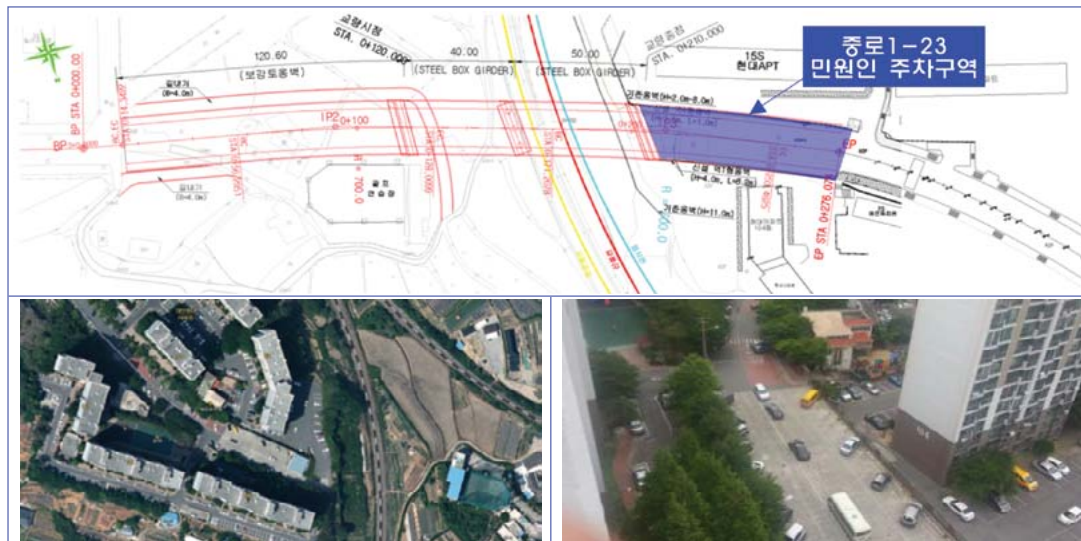
최우수상

배경

- 부산~울산 복선전철 제7공구 노반건설공사의 소골과선교는 울산광역시와 공단의 업무협약체결에 따라 울산시 울주군 온양읍의 동해남부선 철도로 양분된 도심을 연결하는 교량으로,
- 공사시 발생된 아파트 주민의 집단민원(주차장 부지 확보 요구 및 소음진동 민원)에 대하여 수차례 주민설명회 개최 및 아이디어 발굴로 민원에 선도적으로 대처하여 주민요구사항에 부합하고, 시공방법을 개선하여 사업비절감, 공기단축의 효과 거둠

갈등의 핵심

- 주차공간 부족의 해결요구
 - 집단민원이 발생된 아파트(대안리 현대아파트)는 1993년 완공되었으며, 준공당시 건설사에서 울산시로 기부채납한 중로1-23호선의 끝 부분을 주차장으로 사용하고 있는 상황이었음



- 2014년 6월 울산광역시와 공단의 소골과선교 공사비 분담 협약 체결 후 주차장으로 사용중이던 중로1-23호선에 공사시행 및 도로개통으로 주차장으로서의 사용이 불가능하여 대체 주차장 요구 민원이 발생함.

문제점 및 애로

1) 주차공간 부족 해결 주체에 대한 의견차이

- 아파트 주민의 입장
 - 중로1-23호선의 도로끝 부분은 아파트 건설당시 시공사가 도로를 건설한 후 울산시로 기부채납한 사항으로 도로가 연결되지 않는 조건하에서 주차장으로 사용할수 있었으나, 소골과선교 건설공사로 인하여 약60대 주차공간이 부족하므로 공단에서 추가로 주차장을 확보해 줄 것을 요구함
- 공단 입장
 - 중로1-23호선은 비록 단절된 도로이지만 도로법에 명시된 정식도로이며, 그간 민원인들은 도로를 무단으로 주차장으로 사용중이므로 이는 불법적 사항이며 공단은 대체주차장을 확보해 줄 책임이 없음

해결과정

1) 주차장 문제해결을 위한 주민대표 협의 실시

- 1차 주민설명회(2014.07)
 - 소골과선교의 필요성 및 주차난 해소방안에 대한 협의 실시
 - 아파트 주민들은 소골과선교 건설은 찬성하나, 공사전 주차장 부지확보 요구
- 2차 주민설명회(2014.10)
 - 여러 주민들의 요구사항에 대한 일관성이 없어 아파트 주민 별도의 협의체 구성을 요청함
 - 주차장 추가 확보 전 소골과선교의 건설공사는 강력히 반대함.
- 3차 대책회의(2015.01)
 - 아파트 주민측에서 구성한 “주차장 추진위원회”와 대책회의 실시
 - 주차장 부지 확보를 위하여 아파트 인근 하천부지 및 아파트 외각의 소방계획도로 부지에 대하여 활용방안 검토 요청
- 4차 대책회의(2015.03)
 - 소방계획도로 개설을 위하여 지자체(울주군)와의 협의를 위한 행정지원 약속과 더불어 소골과선교의 착공시기를 조율

● 주민협의 시행 사진



● 소골과선교 공사 착공(2015.04)

- 주차장 대책위와 지속적인 협의를 실시한 결과 공사착수 일정 결정
- 공사부지의 폐기물 및 지장물 철거

2) 지자체, 지역의회 및 국회의원 협의 요청

- 현대아파트 주변의 도시계획도로(소로2류)를 개설하여 이면주차 등 활용 요구



● 울주군 도로과 협의(2015.04~07)

- 소방계획도로 부지의 활용방안 협의
- 소방도로 계획부지의 사용은 일시적 임대 가능하며, 정식 소방도로 개설은 건설예산 미편성으로 현재 상태론 불가능함

● 지자체 의원면담(2015.08~10)

- 울주군의원 및 울산시의원 면담실시
- 울주군 소방도로 개설을 위한 군 예산편성요청

● 국회 강길부 국회의원 합동 주민 회의(2015.11)

- 강길부의원측 울주군에 예산편성 및 소방도로 개설을 위한 조속한 설계 요청

3) 주민 요구사항에 대한 해결방안 추가 발굴 및 지원

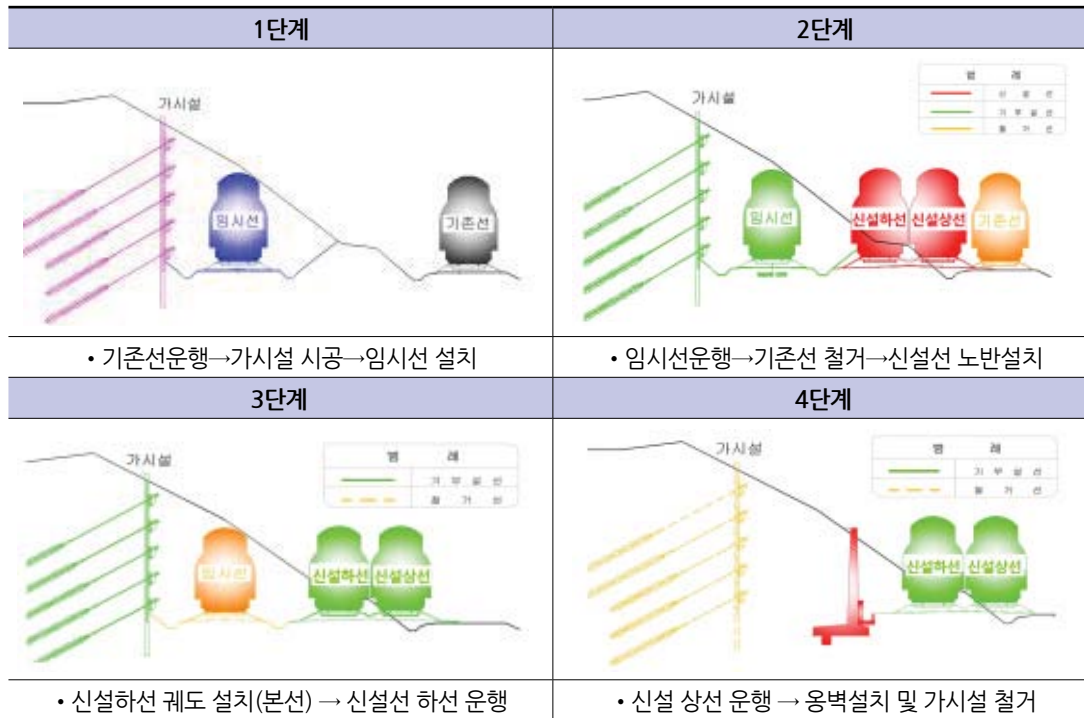
● 하천부지 임시주차장 협의 및 조성(2015.12~2016.01)

- 소골과선교 공사로 인한 주차난을 해결하기 위해 하천 유휴부지를 주차장으로 활용토록 지자체(울주군 하천과)와 협조하여 하천부지 임시주차장 조성
- 임시주차장 바닥정지 작업 시공사 지원
- 주차장대책위 임시주차장 조성에 매우 만족하며 공사에 적극 협조

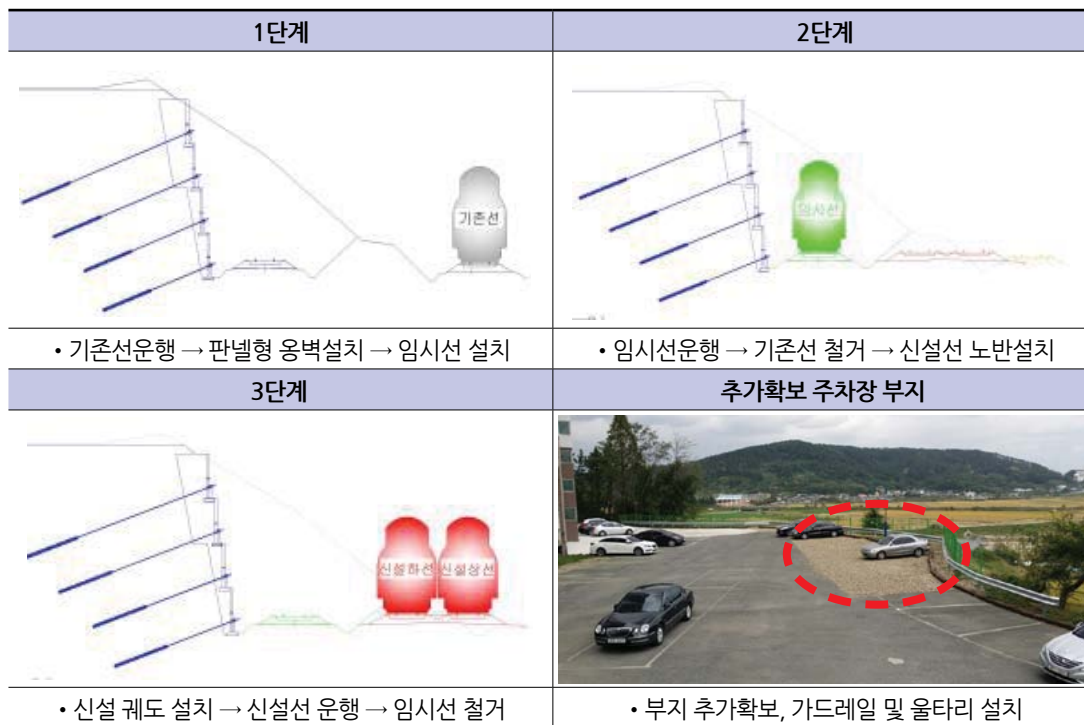


● 임시선 옹벽의 공법을 변경하여 주차장부지 추가 확보

- 대운천교 임시선 단계별 시공에 따라 현대아파트 구간에 대해 가시설 설치 후 임시선 부설 및 역T형 옹벽 설치 등의 단계별 시공으로 설계되었으나 사업비 절감, 공정단축 및 시공성 향상을 위하여 영구 판넬식 옹벽으로 변경하고, 옹벽 상부 추가 주차장 부지 확보
- 당초설계



- 변경시공



- 공법변경 효과

구 분	효 과
공기단축	• 임시선 단계별 시공 중 1단계 운행선 변경이 축소됨에 따라 공정단축이 가능하며, 운행선 변경 단축에 따른 열차운행 장애요인 사전 제거 (6개월 공기단축)
사업비 절감	• 신설선 하선 보호를 위한 추가 가시설 설치 및 옹벽 위치 조정 해소 • 가시설 및 RC옹벽을 판넬식 옹벽으로 변경하여 사업비 절감(100백만원)

교훈 및 성과

- 공사 중 민원발생시 민원인에 대한 선입견이 많습니다. 민원인은 시끄럽고, 억지 쓰고, 귀찮고 등이 우리의 선입견입니다. 하지만 아무리 싫은 상대도 자주 만나서 얼굴을 마주보며 대화를하면 상대를 이해할 수 있고 민원인도 우리공단의 입장을 이해하여 갈등해결을 위한 기회가 생기며
- 집단민원은 여러 주민들의 요구사항에 대한 일관성 없이 많은 요구조건으로 인해 민원해결이 어려우므로 별도의 협의체 구성을 요청하여 갈등을 압축하여 해결방안을 모색하는 것이 가장 빠른 민원해결 방법이며,
- 갈등해결을 위해 민원인이 요구하는 사항에 대하여 해결할 수 있는 방안을 지자체, 지역의원, 국회의원 등 여러 각도로 접촉하여 협의하고, 공사구간 부지활용 장비지원 등 선도적으로 대처하는 것이 필요함.

갈등관리

수도권고속철도 건설사업 밤고개로 한전주 지중화 요구

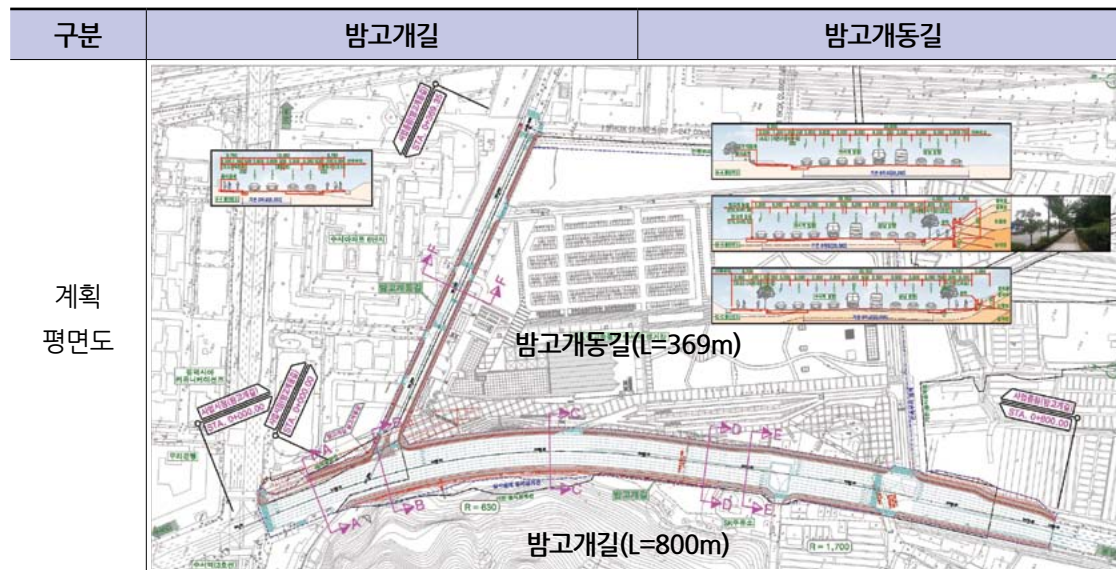
— 기관간 협업을 통한 예산절감 및 사업 적기 추진 —

건설본부 고속철도처

우수상

배경

- 수서고속철도 제1-1공구 노반신설 기타공사 수서정거장 주변 교통량 증가에 따른 교통영향분석개선대책('11.05.25) 결과를 반영하여 밤고개길(6차로→8차로, 800m) 및 밤고개동길(2차로→4차로, 369m) 확장을 추진하던 중,



- 강남구청에서 도시미관을 고려해 밤고개(동)길 확장공사에 저촉되는 지장물(한전주, 통신선로)전체의 지중화를 요구하며 지장물 이설공사를 중단시킴 → 갈등 발생
- 수도권고속철도 개통일정 및 추가 사업비를 고려, 수서역사 전면부 및 측면부를 지중화하는 것으로 결정하고, 추가 이설공사비를 납부 후 이설공사를 추진 중에 있으나, 강남구에서 전 구간 지중화 요구

- 공단 및 강남구청 요구안 비교



갈등의 핵심

- 공단은 수서고속철도 개통일정 및 추가 사업비를 고려, 수서역사 전면부 및 측면부에 있는 지장물에 한해 지중화하는 것으로 결정하고 지장물 이설공사를 추진하던 중, 강남구에서 약 14억원의 사업비가 추가되는 전 구간의 지중화 요구하며 지장물 이설공사를 중단시킴.
 - 기관간 갈등이 지속되면 극심한 교통체증이 발생되고 있는 밤고개로가 수서고속철도 개통시까지 확장이 곤란하여 고속철도 이용객 및 인근 주민의 불편이 가중.
- * 갈등기관 : 공단, 지자체(강남구청)

문제점 및 애로사항

■ 문제점

- 공단은 수서고속철도 개통일정 및 추가 사업비를 고려 지장물 관리자와 협의를 거쳐 밤고개로 확장에 따른 지장물을 지중화하는 것으로 결정
- 밤고개로 확장의 인허가권자인 지자체(강남구청)에서 환경개선을 목적으로 전 구간 지장물 지중화를 요구 (추가사업비 14억원)

■ 애로사항

- 지장물 관리자와 협의를 거친후 관련법에 따라 지장물 이설을 추진하였으나 지자체가 전체 지장물의 지중화를 요구함에 따라 추가되는 사업비(14억원)의 부담은 곤란한 상황
- 특히, 지자체(강남구청)와 지장물 관리기관은 관련법에 따라 이설비의 일부를 부담할수 있음에도 불구하고 공단이 추가 지중화 이설비 전체를 부담하는 것은 더욱 곤란
- * 지자체에서 공익사업적인 목적으로 지중이설 요청시에는 한전 및 통신사에서 지중화 이설비 50%까지 부담가능
- 지자체의 요구사항을 수용하지 않으면 수서역으로 접근로인 밤고개로의 확장이 불가하여 수서고속철도 이용객 및 인근 주민의 교통 불편이 가중될 상황

해결과정

- (관계기관과 지속적 협의) ‘15.01월부터 ’15.10월까지 수십 차례에 걸쳐 지장물 관리기관 및 지자체와 각종 협의 및 합동회의 개최
- (국회의원 및 감사원과의 협업으로 문제해결)
 - 김중훈 국회의원(강남을)이 밤고개길의 극심한 교통체증을 조기 해소를 위해 추가 이설비(약 14억)에 대해 공단에서 50% 부담, 한전 50% 부담으로 시행하는 중재(안)을 제시하였고
 - 감사원 중재 회의(2016.2.19.)시 공단과 지장물 관리기관이 각각 지중화 공사비의 50% 부담하는 중재안을 도출하여
 - 밤고개길 확장공사의 적기 개통과 향후 삼성~동탄 광역급행철도, 역세권개발 및 행복주택사업의 원만한 추진을 위해 강남구청 요구사항을 수용하여 긴밀한 협조체계를 강화하고, 수서역 주변 도시미관을 고려하여 중재안으로 추진키로 결정하여 갈등해소
- (상세 해결과정)
 - ‘15.01.08 : 지장물(전주, 지중선 등) 이설협의 요청(공단→한전)이후 관계기관 간 수십차례 협의진행
 - ‘15.10.27 : 관계기관 합동회의(강남구, 공단, 한전, 통신사)

- 강남구 : 도시미관을 고려 전체 지중화요구
- 공 단 : 추가 사업비 및 개통일정 감안할 경우 전체 지중화 곤란
 - * 지중화 비용은 강남구 및 한전에서 부담 요구(강남구, 한전 불가입장)
- 한 전 : 비용부담은 불가

- 이후 관계기관과 20여차례에 걸친 지속적인 협의 진행
- ‘16.02.19 : 관계기관 합동회의(감사원, 강남구, 공단, 한전) 개최

〈합 의 도 출〉

- 지자체(강남구)에서 지자체 요청 지중화 공사로 한전에 요청하고,
- 공단과 한전은 추가 이설비 50%씩 부담
 - * 통신사업자도 한전 부담률로 부담

- ‘16. 4.27 : 공단-강남구청간 협약체결

교훈 및 성과

■ 교훈

- 공단과 지자체가 자기입장만을 내세우며 갈등을 키워갔다면 진입로 확장공사 미개통으로 수서고속철도개통이라는 국민적 축제의 의미가 퇴색할뻔 하였으나 국민을 대표하는 국회와 상급기관인 감사원과의 협업을 통해 갈등이 해소
- 기관간 입장차이로 인한 갈등 발생시 상급기관 등과의 협업을 통해 서로 한발씩 양보하여 상생한 사례로 공단의 사업추진 방향 결정과정을 다시 한번 돌아보는 계기가 되었음

■ 성과

- 관계기관과 협업을 통한 합동회의(2016.2.19) 결과 지자체(강남구)에서 지중화 요청시 한전 및 통신사에서 지중화 공사비의 50% 부담이 가능하므로 강남구에서 지중화공사를 요청하고 공단에서 강남구로 공사비의 50%를 납부하기로 합의하여 약 7억원 사업비 절감이 가능하였음.
- 또한, 밤고개길 확장공사의 적기 개통과 향후 삼성~동탄 광역급행철도, 역세권개발 및 행복주택사업의 원만한 추진 가능하게 됨
- 관계기관과 긴밀한 협업을 통해 지자체 민원해소 및 고속철도 개통 완수

갈등관리

소사역 추가 출입구 설치요구 갈등 해소

수도권본부 건설총괄처

장려상

배 경

- 소사~원시 복선전철 소사역은 기본설계 및 실시설계 시 소사역 남측 방향에는 주요 지장물(부천교, KT 지하 통신구 등)이 간섭되어 출입구를 설치하지 않고, 북측 방향에만 출입구를 2개소 설치하는 것으로 결정됨.
- 그러나, 소사역 북측에 비해 남측 지역이 거주 및 유동인구가 많고 남측방향에 출입구를 설치하지 않을 경우 지역주민 불만이 높아질 것으로 예상되어 공단, 부천시는 대안을 마련하기 위해 노력하기로 함.
- 공단은 대안 마련을 위해 한국교통연구원에「추가 출입구 타당성 용역」을 의뢰하고, 합리적인 사업비 부담(안) 마련 및 추가 출입구 설치계획에 대해 최종적으로 공단, 부천시, 사업시행자간 합의를 이끌어 내고 실시설계를 시행함.

갈등의 핵심

- 소사역 북측에는 출입구 2개소가 설치되나, 남측에는 출입구가 전혀 없어 지역 간 형평성이 맞지 않다는 주민 반발, 남측에 추가 출입구 2개소 설치할 것을 요구함.
- *갈등발생 시점 : '11.10.22~

문제점 및 애로

- 소사역 남측에 출입구 2개소 설치 시 사업비 증가
- *추가 출입구 설치 시 사업비 약 119억원 증가

〈타당성조사 결과 소요사업비, '15.10월〉

(단위 : 억원)

구분		금액	비고
합계		119	
추가 출입구 1번	계	53	
	공사비	41	
	용지비	9	1필지 121㎡(건물 포함) 보상필요
	설계 및 감리비 등	3	
추가 출입구 2번	계	66	
	공사비	57	
	용지비	5	1필지 60㎡(건물 포함) 보상필요
	설계 및 감리비 등	4	

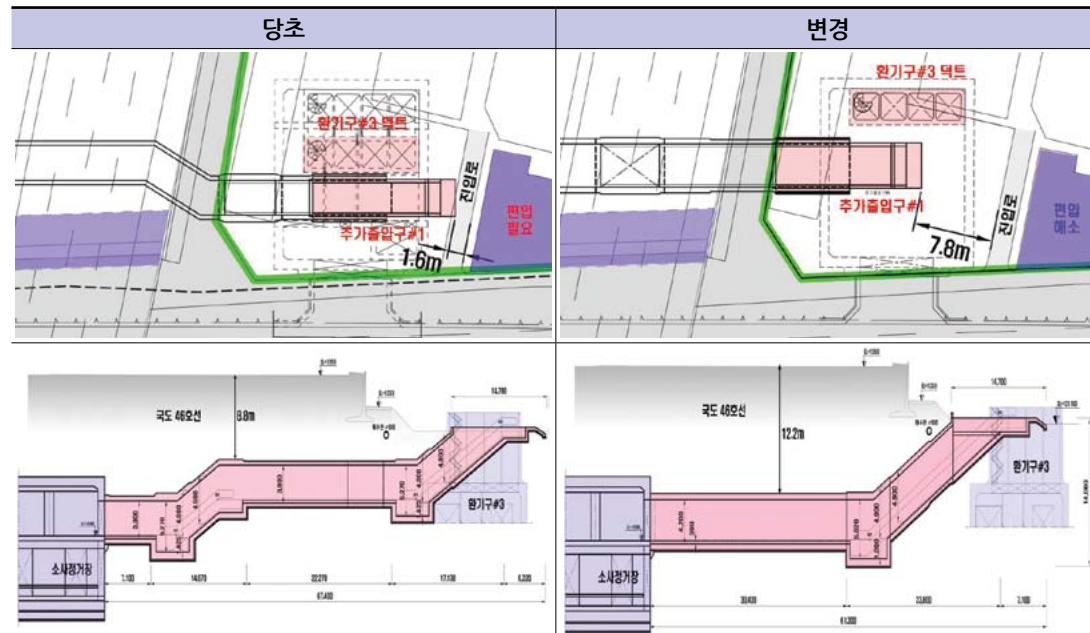
- 소사역 남측에 출입구 2개소 설치 시 추가 용지매입(사유지 2필지, 건물 포함)이 필요하나, 실시설계 전부터 소유주 반대로 용지보상 및 공사기간 지연 예상됨.
*소사~원시 소사역 착공 시 편입 용지대상 상가, 건물주 반대로 공사가 3년간 착수하지 못한 사례가 있었음.
- 소사역 남측에 출입구 설치 시 부천시 경인로(8차선 도로) 통과 공사를 시행하여야 하나, 공사기간(14~16개월) 중 도로폭이 축소되어 극심한 교통체증 우려 및 경인선 부천교 교량기초 및 지장물(고압가스, 한전주 등)이 저촉되어 별도의 보강방법 필요.

해결과정

- ① 공단, 부천시간 업무협의를 통해 추가 출입구 사업비 재원 마련
-사업비 부담방안 협의 : 국가 79.5%부담, 부천시 20.5%부담 협의('15.12월 협약체결)
* 한국교통연구원(KOTI)에 의뢰하여 추가 출입구 타당성조사 및 한계사업비 분석을 통해 양측 기관 사업비 부담(안) 마련
- ② 타당성 조사 시 추가 출입구 1번은 추가 용지보상(사유지 1필지/121㎡)이 필요하였으나, 소유주 반대를 예상하여 실시설계 시 사유지 보상이 필요 없도록 설계하여 용지비 절감
- 당초 계획은 환기구 3번의 덕트와 부천교 교대와 접촉을 피하기 위해 사유지(1필지/121㎡) 보상이 필요하였으나, 실시설계 시 출입구 구조물 직선화 및 기존 환기구 3번의 덕트 위치 변경을 통해 사유지가 편입되지 않도록 함.
- 추가 출입구 1번 용지비 절감액 : 약 △9억원 감액

	구분	당초	변경	증감	비고
추가 출입구 1번	계	53억	44억	△9억	
	공사비	41억	41억	-	
	용지비	9억	0억	△9억	1필지 121㎡(건물 포함) 보상필요
	설계 및 감리비 등	3억	3억	-	

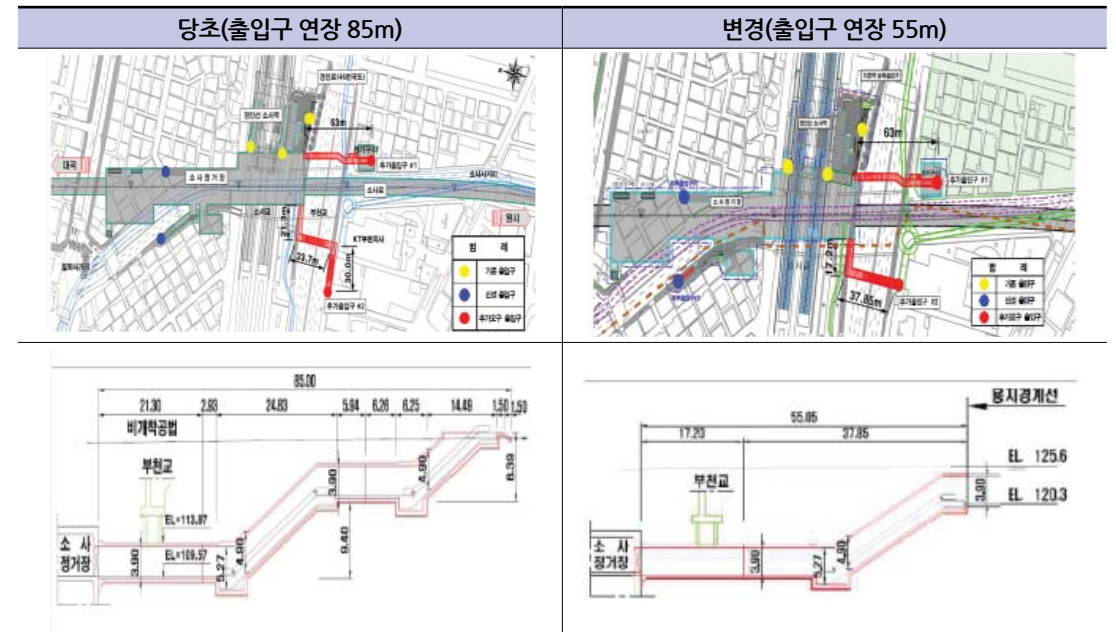
실시설계 시 출입구 직선화



③ 추가 출입구 2번은 기존 KT 건물을 새로 신축하는 사업시행자((주)서울디앤씨) 및 부천시와 협의하여 출입구 길이를 85m에서 55m로 30m 줄여 이용객 편의성 증가 및 사업비 절감하도록 설계함.

- 추가 출입구 2번 사업비 절감액 : 약 △20억원 감액

	구분	당초	변경	증감	비고
추가 출입구 2번	계	66억	46억	△20억	
	공사비	57억	43억	△14억	
	용지비	5억	0억	△5억	1필지 60㎡(건물 포함) 보상필요
	설계 및 감리비 등	4억	3억	△1억	



③ 추가 출입구 2번 설치 시 부천시 경인로(8차선 도로) 통과공사 시 극심한 교통정체 및 경인선 부천교 하부를 통과하여야 함에 따라 설계공법을 검토하여 비개착공법(DSM 공법, Divided Shield Method) 적용함.

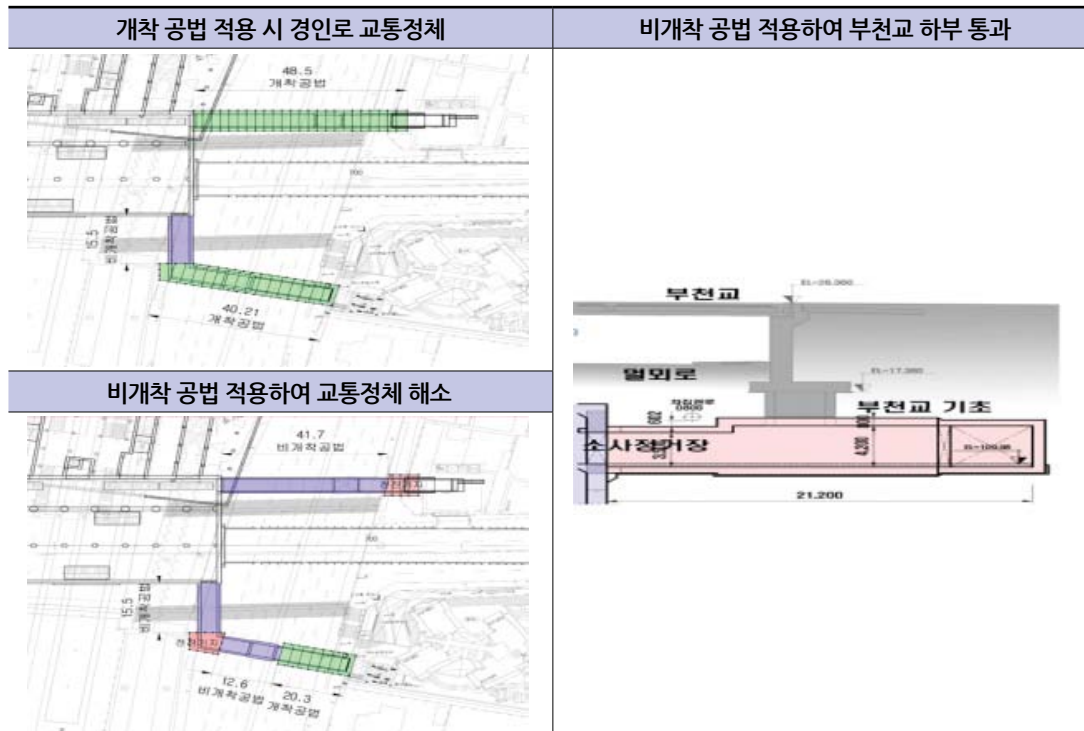
- (공법 선정, 적정성 검토)

* 소사역 추가 출입구 기술자문회의 실시('16.8월)

* 소사역 추가 출입구 설계변경 심의 실시('16.9월)



- 소형강관단 수평그라우팅 선행 작업으로 지반침하 및 막장 안정
- 굴착 중 지하매설물의 육안 확인 가능으로 긴급 상황 시 대처 능력 우수



③ 갈등 해결을 위한 win-win 전략 수립

- (공 단) 소사역 남측 추가 출입구 실시협약 체결 주관, 사업비(국고, 79.5%) 부담, 설계 관리감독, 주무관청 업무협의
- (부천시) 추가 출입구 사업비(지방비, 20.5%) 부담, 인허가 등 행정 지원
- (사업시행자) 추가 출입구 설계, 공사 시행



교훈 및 성과

- 실시설계 과정에서 약 △29억원 사업비 절감
 - 추가 출입구 1번 : 용지비 △9억원 절감
 - 추가 출입구 2번 : 기존 KT 신축건물에 출입구 연결하여 공사비 등 △20억원 절감

구분		타당성 조사결과	실시설계 결과	증감
합계		119	90	△29
추가 출입구 1번	계	53	44	△9
	공사비	41	41	-
	용지비	9	0	△9
	설계 및 감리비 등	3	3	-
추가 출입구 2번	계	66	46	△20
	공사비	57	43	△14
	용지비	5	0	△5
	설계 및 감리비 등	4	3	△1

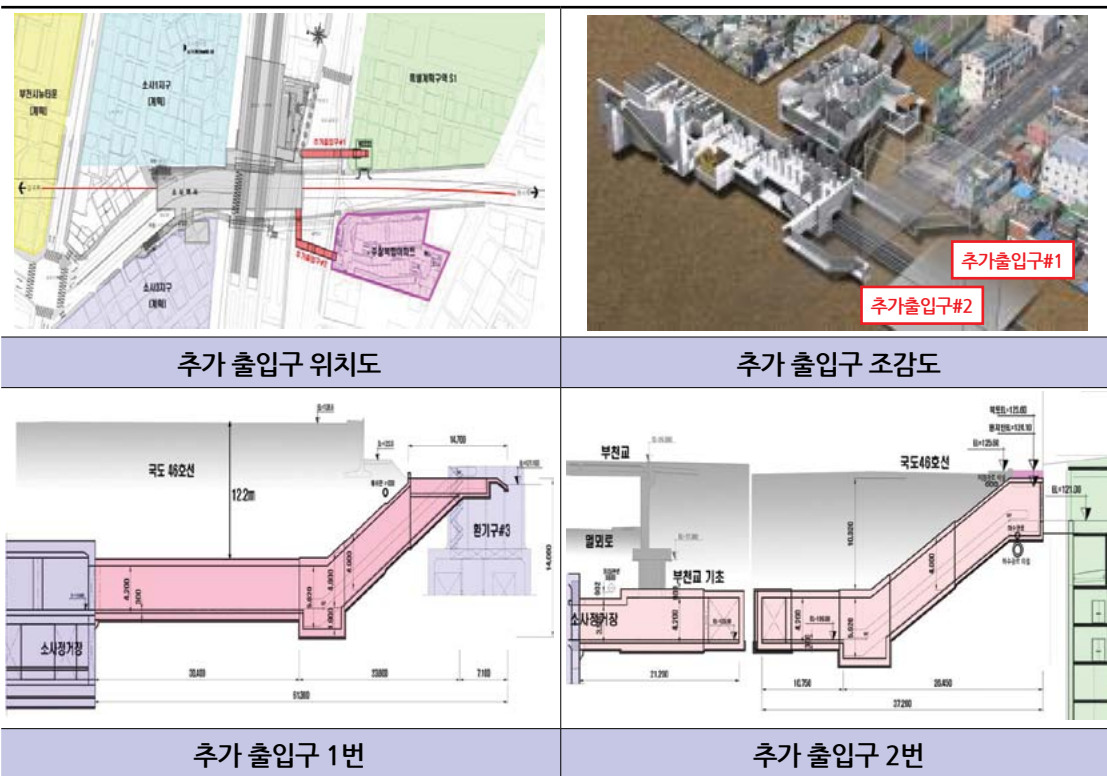
- 소사역 남측 지역주민 민원해소 및 지역 균등발전 촉진
 - 지역주민 보행 이동시간 단축
 - 기존 횡단보도 이용하여 지하철 역사로 진입하는 것보다 교통사고 위험성 감소

➔ 통행시간 및 교통사고 절감 편익 증진으로 민원해소와 지역 균등발전에 기여한 사례로 평가됨
공단과 지자체가 공동으로 협력, 지역 상생 및 철도발전에 기여함

참고 1 소사역 추가 출입구 설치 요구 해소를 위한 추진경위

- 소사역 추가 출입구 설치 요구('11.10~'14.10)
- 추가 출입구 설치 타당성조사 용역('14.11~'15.10, 한국교통연구원)
- 기존 KT 건물 신축에 따른 출입구 연결 협의('15.5 ~ '15.8)
- 추가 출입구 설치에 대한 실시협약 체결('15.12)
- 추가 출입구 설치방안 주무관청(국토부) 보고·승인('15.12)
- 추가 출입구 설치공사 실시설계 시행('16.3~'16.10)
- 추가 출입구 설치공사 착수('16.11~)

참고 2 소사역 추가 출입구 설치(안)



울산신항 인입철도 건설공사 용지매수

— 어설픈 해결 보단 확실한 마무리가 낫다 —

영남본부 재산지원처

장려상

배 경

- 우리본부(용지 1부)가 담당하고 있는 울산신항인입철도건설사업은 항만, 산업단지, 내륙화물기지의 교통연계를 통해 국가경쟁력을 높이기 위한 사업이다. 사업구간이 동해남부선(망양역)~울산신항 인입철도(9.3km 단선 비전철)로써 2010년에 시작된 사업은 2018년 준공을 앞두고 있다.
- 철도건설 침범 역할로써 토지 확보가 주 업무인 용지부는 총 매수물량 269억 원(425필지, 352천㎡)을 대상으로 현재(2016. 10) 사유지는 100%에 가까운 업무를 수행 중에 있으며 국·공유지는 관련 기관과 적극 협의로 준공에 박차를 가하고 있다.
- 철도건설 필요 토지 매수함에 있어 이해관계자(토지소유자 등)와 갈등은 피할 수가 없는 게 현실이다. 실무자들은 엄청난 민원(집단, 악성 등)에 직면하여 법과 규정에 의한 업무처리 수행하고 있다. 하지만 청렴윤리에 노출 되어 있고 민원인(甲)에게 乙신세로 전락한 푸대접, 행정업무 착오로 인한 경제적 불이익 상존 등 사방이 지뢰밭인 현실이다.
- 사건의 발단이 된 구간은 민원인(최경숙)이 운영하고 있는 울산 울주군 청량면 동천리에서 울산 남구 황성동에 사이에 위치한 망양터널(L=475m) 앞 축사(울산 울주군 청량면 동천리 188-4 외 3필지, 축사 관리자, 퇴비사, 가축 소 70두)이다.
- 민원인은 수용재결 후에도 축사를 자진 이전 하지 않고 계속 점유하고 있어 추가적 행정절차(토지 인도 및 건물 명도소송)가 필요한 상황이었다. 공단의 적극적인 대응이 없다면 공사차질, 행정력 낭비, 언론의 편파 보도 등 큰 문제가 발생할 수 있는 현안개소였다.

갈등의 핵심

- 갈등의 시작은 철도건설 사업이 민원인 부지 1/3이상을 관통하면서부터 발생했다. 민원인은 밤낮 없는 잦은 발파작업, 소음·진동으로 인한 불안, 미세 먼지로 인한 건강악화, 오페수의 악취로 등 전반적 삶의 질 저하를 사유로 즉각적 공사 중단을 요구하게 되었다.
- 또한 민원인은 건설공사로 인해 양육중인 소(한우 70두)들이 유산, 발육부진, 정신혼란을 일으키게 되었다며 이에 대한 양육에 대한 간접 피해보상과 함께 철도 부지에 편입되고 남은 잔여지의 보상도 요구하였으며, 울주군으로부터 현 축사시설의 이전이 곤란하다는 답을 받았다는 이유로 당초 평가된 휴업보상이 아닌 폐업보상을 요구하며 수용재결을 청구(15.8.5)하게 되었다. 이에 중앙토지수용위원회는 축사시설은 폐업보상이 아닌 휴업보상 대상임을 결정하게 된다.

- 이에 공단, 국권위 조사관(2016. 1. 21.), 협력사 입회하에 원만한 보상합의안을 마련하였으나 민원인은 공단이 일방적으로 측사이전을 계고하는 등 주민 입장을 무시한다는 이유로 전반적인 부당한 행위를 중단할 것을 요청하여 갈등의 골이 더욱 더 깊어졌다.

문제점 및 애로사항

- 원론적 문제점부터 따져보자면 우선 잦은 업무분장과 담당자의 변경으로 업무통일성 유지가 곤란했다는 점이다. 인사이동(본사→지역)에 따른 광범위한 인수(계)로 세부적 현안까지 이어지지 못한 결과이다. 근시안적인 대처, 초기대응 미흡, 민원인을 자극하는 반복적 현황 설명 요구 등현장 고객맞춤형 초기 대응이 무너짐에 따라 더 장기적 관심 과제로 남아 해결 기미가 보이지 않았다는 점이다.
- 둘째로 민원인의 원칙에 어긋난 무리한 보상 요구로 담당자의 행정처리 곤란과 업무 부담이 가중되었다. 쟁점이 된 영업손실 보상금 결정과정에서 중앙 토지수용위원회는 해당 영업 보상이 휴업보상에 해당하며 폐업보상은 그 적용 요건 미 충족으로 인해 보상이 곤란하다는 결정하였는데, 종전 보상사례 중 폐업보상금 지급 후 대법원 판결로 환수한 선례도 있어 실무진의 고민이 깊어졌다.
- 셋째로 민원인 스스로 선택해야 하는 측사 이전 문제를 공단에 지속 요구하였다. 고령인 민원인은 측사시설을 타지역으로 이전하여 계속 운영하고자 하였으나 지자체 질의 결과, 측사시설 이전 허가 받기는 소음, 냄새, 이 전지역 민원 등으로 곤란하다는 통보를 받았다. 또한 측사 보상 금액이 신 측사 건립 평가금액(토지구입비, 설계, 허가 등) 보다 낮게 책정되었다는 주장도 언급하였다.
- 전반적으로 민원인은 저평가된 보상금에 대한 불만과 타 지역으로 측사 신설 (이전)이 불가능한 상황에서 측사 폐업보상 등 원칙에 어긋난 무리한 요구로 버티게 된다. 공단과 민원간의 한걸음도 양보와 대화의 진척 없는 지루한 미궁 속으로 빠지게 된다.

해결과정

- 민원인은 폐업보상을 지속 요구하였고 측사시설 이전은 곤란하다는 입장을 고수하였다. 공단은 중앙토지수용위원회 수용재결 결과에 따른 휴업보상이 원칙이며 폐업보상 적용 요건에는 해당되지 않는다고 적극 설득 작업을 하였다. 또한 공단은 민원인 이의재결 신청 진행 시 절차 안내 등에 적극 협조하고 측사시설 이전 가능 여부를 관련 행정기관에 조회 확인 후 안내하기로 합의하는 대화의 물꼬를 튼다. 아울러 공단은 공사의 원활한 추진을 위해 법과 규정에 따른 행정대집행 계고서를 통보하여 설득과 법적 절차를 병행하였다.
- 교착상태에 빠진 협상을 진행하기 위해 공단과 협력사는 밤낮 없는 민원인 측사 방문, 진정성 있는 설득, 법과 원칙적 절차 설명 등으로 민원인의 마음을 열게 하는 협상 빌미를 놓치지 않았다. 더불어 민원인이 국책사업 방해로 국제낭비, 공기지연을 발생시킨 데 대한 법적 책임을 물을 수 있으며 이로 인한 불이익도 명확하게 밝혔다. 이에 공단의 축적된 민원 해결 내공과 민원인의 결단으로 2016년 5월 25일 기나긴 협의가 극적 타결된다. 주요 내용으로 당사자 간 원활한 공사추진을 위해 발생하는 소음, 진동, 건축물 균열, 가축 폐사 등 피해에 대한 환경민원제기와 법률상 이익을 제기하지 않고 철도건설공사에 적극 협조할 것을 합의하게 되었다.

- 이에 측사 내 한우시설은 이전(2016. 7. 14. ~ 8. 30.)이 완료되었으며 측사건물 철거 및 폐기물처리도 완료(2016. 10. 18. ~ 16. 10. 25) 되어 후속공정지연을 사전에 방지하고 예산도 절감하게 되었다.

교훈 및 성과

- 이번 장기 민원해결은 용지매수 노하우 축적을 통해 보이지 않는 업무 자산 구축의 역할을 할 것으로 믿어 의심치 않는다.
- 몇 가지 커다란 성과를 정리하자면 우선 공단 담당자(용지부장+실무진)의 발 빠른 대응으로 민원인 성향을 면밀하게 파악·집중관리 하였으며, 법적인 절차도 병행하여 소송에 철저 대비는 물론 민원인을 설득할 수 있는 통제탑을 구축하여 선제적으로 대응하였다.
- 또 공단의 원칙·일관된 절차 준수로 수용재결 보상이 완료된 토지 및 지장물(측사)는 자진 철거 요구 및 계고장(2회) 통보하여 공공사업에 대한 필요성을 설득함과 동시에 법적 정당성을 적극 알렸다.
- 그 결과 울산 울주군 청량면 동천리 188-4(답, 630㎡), 188-5(답, 109㎡), 188(답, 559㎡)번지 3필지 토지보상을 완료하였다. 측사(관리동 등)는 수용재결(울주군 2차, 2015. 11. 19)로 공탁보상 완료(2015. 12. 30.) 및 등기이전 완료(2016. 1. 12.)하여 행정 처리를 완벽하게 수행하여 후속 공정의 차질을 예방하였다.
- 이 성과물이 일회성이 아닌 되새김 할 수 있는 부서 자체 학습 기억 장치도 마련하였다. 영남본부 용지1부에서 자체 제작·관리중인 소식지(용지Magazine)이며 그 내용물을 성공(실패)사례로 분류하여 기록으로 보관하며, 신규(전보) 교재로 활용되어 업무 길라잡이 역할을 하고 있다. 앞으로도 구성원들에게 업무인수(계) 시 필히 B·P 사례로 몸소 체화될 수 있도록 정보공유, 워크숍, 회의자료 등에 선택과 집중적으로 사용할 계획에 있다.
- 용지매수를 추진함에 있어 실무자들은 이해관계자와의 연쟁, 막말, 트집 등 감정수위 조절이 힘들 만큼 다양한 상황에 직면하고 마음의 상처 또한 크다. 중요한 것은 실무자들이 어떤 민원도 해결될 수 있다는 긍정적인 마인드를 유지해야 한다는 것이다. 가깝고도 멀기만 한 민원과의 논쟁 속에서 공단의 내공은 더욱 더 깊어질 것이다. 한 명 한 명 실무진의 진정 어린 자그마한 파동이 SNS 전파를 타고 입소문을 거쳐 일하는 공단으로 재인식 되어 대국민 가슴속에 심겨질 것이다.