

국민 불편 해소를 위한 건축행정서비스 지원방안 연구

Support Policies for Improving Architectural Administration Services

이여경 Lee, Yeo Kyung

이상민 Lee, Sang Min

차주영 Tchah, Chu Young

(aur)

기본연구보고서 2017-3

국민 불편 해소를 위한 건축행정서비스 지원방안 연구

Support Policies for Improving Architectural Administration Services

지은이 이여경, 이상민, 차주영

펴낸곳 건축도시공간연구소

출판등록 제569-3850000251002008000005호

인쇄 2017년 10월 26일, 발행: 2017년 10월 31일

주소 세종특별자치시 절재로 194, 701호

전화 044-417-9600

팩스 044-417-9608

<http://www.auri.re.kr>

가격: 29,000원, ISBN: 979-11-5659-138-2

이 연구보고서의 내용은 건축도시공간연구소의
자체 연구물로서 정부의 정책이나 견해와 다를 수 있습니다.

연구진

| 연구책임

이여경 부연구위원

| 연구진

이상민 연구위원

차주영 연구위원

| 외부연구진

송준환 일본야마구치국립대학 조교수

| 연구보조원

김설영 연구원

이운용 연구원

이소연 연구원

강지영 연구원

| 연구심의위원

김상호 기획조정실장

서수정 건축연구본부장

남영우 국토교통부 건축정책과 과장

박인석 명지대학교 건축학과 교수

윤혁경 에이앤유디자인그룹 건축사무소 대표

| 연구자문위원

강길순 국가건축정책위원회 사무관

김민철 행정안전부 정부혁신조직실 서기관

김범식 (주)비엠도시건축사사무소 소장

김우권 인천광역시 건축계획과 주무관

김윤권 한국행정연구원 연구위원

김진욱 (주)예지학 대표

김혜정 (주)아키플랜종합건축사사무소 부사장

류현숙 한국행정연구원 연구위원

박대석 서울 중구청 건축과 주무관

박해진 국가건축정책위원회 사무관

서우현 충청남도 건축도시과 과장

설준호 (주)글로벌리서치 부장

신동민 (주)솔리데오시스템즈 팀장

안수기 서울특별시 신속행정담당관 팀장

유영찬 한국건설기술연구원 선임연구위원

윤 건 한국행정연구원 사회조사센터 센터장

이기석 보령시청 건축허가과 주무관

이기원 보령시청 건축허가과 주무관

이정빈 서울특별시 신속행정담당관 주무관

전용현 충청남도 건축도시과 주무관

전혜령 서울특별시 신속행정담당관 주무관

조영수 (주)예지학 대표

최종화 국토교통부 건축정책과 사무관

한태희 Seattle Sound Transit Supervisor

횡은경 한국건설기술연구원 선임연구위원

제1장 서론

지금까지 정부와 지자체는 건축과 관련된 국민들의 불편을 해소시키기 위해 건축규제를 완화하거나 정비해 왔다. 그럼에도 불구하고 건축주나 사업자, 그리고 업무를 대행하는 건축사 뿐 아니라 일반 국민 등 관련 주체들은 여전히 건축행정에 대한 불만을 제기하고 있다. 건축행정에 대한 국민들의 주요 불편사항들은 법령 질의에 대한 대응 미숙, 관련 절차나 기준의 사전 공개 미흡, 행정처리의 전문성 부족 등으로 주로 운영과정에서 발생하고 있다. 이에 본 연구는 건축행정에 대한 국민들의 불만과 불편의 핵심은 건축규제 자체 보다는 건축행정의 운영과정에서의 낮은 행정서비스의 질이라는 문제 인식에서 출발하였다.

실제 이러한 건축행정 운영의 한계는 건축행위를 하는 관련 주체들에게 상당한 시간적·재정적 손실도 야기하기도 한다. 또 한편으로는 건축행정 담당자들도 기존의 건축허가 등 관련 업무 뿐 아니라 경관, 녹색건축 등 새로운 분야의 건축행정업무가 나날이 증가하는 가운데, 이와 함께 요구되는 서비스 업무도 늘어나고 있어 인력 부족이나 전문성 확보의 한계를 인식하고 있다. 따라서 건축행정에 대한 국민들의 불편을 해소하기 위해서는 건축행정에 있어 행정서비스 질의 향상시킬 필요가 있으며, 아울러 이러한 업무를 처리하는 건축행정 인력의 확보 등 담당조직의 운영체계에 대한 개선도 필요한 실정이다.

본 연구는 이와 같은 문제 인식 하에 건축행정 운영에 초점을 두고 수요자 중심의 건축행정서비스 개선을 위한 정책방안을 마련하는 것을 목적으로 한다.

제2장 건축행정에서 행정서비스 개념 도입의 필요성

우리나라 행정은 법에서 규정한 업무를 수행하는 시스템이며, 이러한 측면에서 봤을 때 현행 건축행정은 행정규제의 실행이나 관리에 관한 업무에 한정되어 있다. 이로 인해 건축행정에 있어 행정과 국민은 관리자와 관리대상의 관계가 형성되어 있으며, 일방향적 업무처리나 전달이 되어 왔다. 즉, 행정은 궁극적으로 공공을 위한 서비스이지만 지금까지 건축행정은 규제적·관리적 서비스에만 집중해 왔으며, 상대적으로 수요자인 국민들의 요구를 반영하기 위한 다양한 서비스 제공은 미흡하였다고 볼 수 있다.

한편으로는 건축규제 완화나 정비 등의 규제적 행정서비스를 통해 기간 단축, 절차 간소화 등의 제도 개선을 시행하였지만, 이는 단지 서비스의 효율이나 양적 측면만을 고려한 것으로 한계가 있었다. 제도 개선에 따라 필요한 제반 여건, 즉 행정 시스템도 함께 개선되어야 하지만 이를 고려하지 않아 제도가 제대로 작동되지 않게 되고 이로 인해 서비스의 질이 오히려 저하되는 것이다.

타 행정분야에서도 서비스의 효율이나 양적 측면에 초점을 둔 신공공관리론적 접근방식의 한계를 인식하고 서비스의 질이나 가치, 시민들의 요구에 부응하는 서비스의 제공을 강조하는 신공공서비스론적 관점을 도입, 행정서비스를 개선시키고자 노력하고 있다. 아울러 단순히 행정서비스만을 제공하는 것이 아니라 이용자 만족도를 향상시키기 위한 방향으로 발전하고 있으며, 궁극적으로 서비스 품질 향상을 목표로 하고 있다.

건축행정 분야는 그동안 업무 특성상 규제나 관리에 집중해 온 것이 사실이다. 하지만 건축행정 역시 국민들의 세금으로 운영되는 행정업무 중 하나이며, 국민들은 행정서비스의 수혜자가 되어야 한다고 생각한다. 이러한 측면에서 본 연구는 건축행정에서 행정서비스의 개념이 도입되어야 하며, 효율이나 양적 측면에 국한되지 않고 행정서비스 품질을 개선하기 위한 방향으로 건축행정이 변화되어야 함을 밝히고 있다. 따라서 본 연구에서는 기존 연구 및 관련 규정에서 정의한 규제의 실행 중심의 건축행정의 정의에서 벗어나 대국민 행정서비스의 관점에서 “건축행정서비스”的 개념을 다음과 같이 설정하였다.

광의적 개념의
건축행정서비스

“건축물의 기획·계획, 설계, 시공 및 유지관리하고자 하는 주체가
국가 또는 지방자치단체 등 행정기관으로부터 제공받는
직간접적인 행정서비스 전반”

협의적 개념의
건축행정서비스

“건축물의 기획, 계획, 설계, 시공 및 유지관리하는 과정에서
수요자의 요구에 의해 발생되어
직접적으로 처리결과가 수요자에게 전달되는 행정서비스”

제3장 건축행정서비스 수요자의 불편 및 개선요구 사항

현행 건축행정에 행정서비스 개념을 도입하여 건축행정서비스를 개선하기 위해서는 수요자들이 생각하는 현행 건축행정의 문제점과 이를 해결하기 위해 필요로 하는 사항들을 정확하게 파악하는 것이 중요하다. 따라서 3장에서는 건축행정서비스 수요자를 대상으로 불편사항과 개선요구사항을 조사·분석하였다.

본 연구에서 수요자의 범위는 불특정 일반국민과 민간건축행위 관련 특정 행정서비스 수요자인 건축사(건축주의 대행인)로 설정하였다. 불특정 일반국민이 생각하는 불편사항과 개선요구사항은 국토교통부, 광역지자체 및 기초지자체의 건축민원을 토대로 분석하였으며, 특정 행정서비스 수요자인 건축사를 대상으로는 설문조사와 심층면담을 실시하였다.

첫째, 건축민원 조사 결과, 국토교통부 대상의 건축민원 90% 정도가 모호하고 어려운 건축 관련 법령에 대한 해석을 요구하는 내용이었다. 광역지자체에서는 건축행위에 대한 적법성 검토나 기준 적용방식 등 법령 질의가 65%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 그 외에 불법건축물 관리 요청, 일상의 불편사항에 대한 시정조치 요구, 정보제공 요청 및 단순 절차 문의 등의 민원이 발생하고 있다. 한편, 기초지자체에서는 허가, 승인 등의 법적 행정처리에 대한 요구가 98%로 대부분을 차지하였다. 아울러 불법건축물이나 생활 불편사항에 대한 관리 요청, 행정절차 진행상황에 대한 공지 요청, 담당공무원의 행정처리 과정에 친절성 요구 등의 민원도 발생하고 있었다.

둘째, 건축사 인식조사 및 심층면담 결과, 건축행정서비스 중 정보제공과 규제의 실행이 가장 중요한 건축행정서비스 업무로 인식하는 것으로 나타났으나, 현행 건축행정에 대해 민원 대응, 규제의 실행, 정보제공 등과 관련된 서비스 수준이 낮다고 평가하였다. 또한 건축행정서비스 수준을 높이기 위해서는 절차 개선, 충분한 정보제공, 담당자의 전문성 제고 및 담당인력 충원이 시급하게 필요하다고 인식하고 있었다.

건축민원 분석, 설문조사 및 심층면담 결과 분석을 토대로 건축행정서비스 수요자들이 생각하는 주요 불편사항과 시급하게 개선하였으면 하는 사항을 정리하면 다음과 같다.

- 건축행정서비스 수요자들의 주요 불편사항

첫째, 법해석의 모호함으로 적법성 검토의 어려움

둘째, 건축행위를 하는데 있어 검토해야 할 기준이나 매뉴얼 등 건축행정 관련 정보 구
득의 어려움

셋째, 건축행정 절차의 불투명성으로 사업추진일정의 예측가능성 저하

넷째, 상담 및 문의 등의 요구에 대한 행정담당자들의 대응 부족 및 불친절성

- 건축행정서비스 수요자들의 주요 개선요구사항

첫째, 정확하고 접근이 용이한 건축행정 관련 정보의 제공

둘째, 건축행정 절차의 투명화 및 신속성 확보

셋째, 정확하고 전문적인 서비스를 제공받기 위해 건축행정 담당자의 전문성 제고 및 인
력 충원

제4장 건축행정서비스 제공자의 업무 및 조직운영 현황

4장에서는 수요자들이 지적한 건축행정서비스의 문제가 발생하게 된 원인을 파악하는
것을 목적으로, 건축행정서비스 제공주체인 건축행정 담당조직의 업무 및 조직운영 현
황을 분석하였으며, 건축행정 담당자를 대상으로 인식조사를 실시하여 건축행정서비스
제공의 한계점을 파악하였다. 주요 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 건축행정 담당조직의 업무 현황에서는 업무량, 업무내용, 업무 전달절차를 분석하
였다. 먼저 건축행정 담당조직의 업무량 현황은 건축 수주액과 기성액, 건축허가건수,
관할 법령과 제도를 토대로 파악하였다. 그 결과, 건축산업의 수주액과 기성액은 1990
년 중반부터 급증하고 있으며, 2015년 현재 토목, 산업설비, 조경 등 타 관련 분야에 비
해 수주액을 기준으로 2.7배, 기성액을 기준으로 2.8배 높은 실적을 보이고 있었다. 이
는 민간 건축시장이 지속적으로 활성화되고 있으며, 나이가 건축활동에 수반되는 건축
행정업무 역시 증가하고 있음을 의미한다. 실제로 지자체 건축허가수를 살펴보면, 민간
건축활동에 따라 건축인허가수도 증가하였다는 것을 확인할 수 있다. 국가통계포털에
서 제공하는 1999년부터 2016년까지의 지자체 총 건축허가수를 조사한 결과, 동수와
연면적 기준으로 봤을 때 모두 지속적으로 증가하고 있었다. 동수를 기준으로 1999년

10만동이 채 되지 않았던 허가건수가 2016년에는 약 28만동까지 육박하면서 2.8배 정도 증가하였다. 한편으로 국토교통부 건축행정 담당부서인 건축정책관실 소관 법령(법률, 시행령 및 시행규칙)을 추출하여 증감 추이를 살펴본 결과, 1960년대에 6개였던 소관 법령이 1990년에 12개로 2배 증가하였으며, 2010년에 들어서는 1960년대의 5배인 31개로 급증하여 이와 관련된 건축행정 담당자들의 업무량이 급증하고 있음을 추정할 수 있었다.

업무 내용적인 측면에서도 1960년대에서 1990년대까지 「건축법」과 「건축사법」을 중심으로 업무를 수행되면 되었으나, 2000년대 후반 「경관법」과 「건축기본법」이 제정되면서 경관 및 공간환경에 대한 새로운 업무를 수행하게 되었다. 또한 2010년대 들어서는 관련 법제도의 급증으로 녹색건축물, 공사중단 장기방치 건축물, 건축서비스산업, 한옥 등 건축자산에 관한 업무를 추가적으로 수행하게 되었다. 이와 같이 여러 관련 분야 법제도의 증가는 단순히 업무량 증가 뿐 아니라 다양한 분야에 대한 담당자들의 전문성 확보 요구로 이어지고 있음을 알 수 있다.

업무 전달절차의 측면에서는 건축행정서비스 제공자와 생산자(공급자)의 일치로 행정 기관에 업무가 집중되고 있다. 또한 법적으로 행정 업무 절차에 대한 규정은 있으나 수요자에 대한 서비스 전달절차 규정이 부재하며, 이로 인해 서비스 전달과정에서 수요자가 직접 행정 업무를 수행해야 하는 사태가 발생하기도 한다.

둘째, 건축행정 담당조직의 운영 현황에서는 인력 및 예산 운영 현황을 분석하였다. 건축행정 담당조직의 인력 현황을 중앙부처 채용인원과 지자체 정원 조사를 토대로 파악한 결과, 중앙부처는 1970년대부터 최근까지 건축직 공무원 채용인원이 5~9명 수준이었다. 특히, 1990년대 중반 이후 건축산업은 활성화되었으나 건축직 공무원 수는 줄었던 반면, 상대적으로 성장세가 완만했던 토목직 공무원수는 6명에서 24명으로 약 5배가 증가하는 아이러니한 상황이 발생하기도 하였다.

광역지자체 4곳(부산, 대구, 울산, 경남)의 경우 1990년대 중순 건축직 공무원수가 14~18명 수준이었으며, 이후 지자체별로 미미하게 증가하거나 크게 변화가 없었다. 기초지자체는 인구수를 기준으로 4개 그룹을 분류하고 각 그룹별로 1곳씩(부천시, 서초구, 거제시, 과천시)을 조사한 결과, 1995년~1996년 각 지자체별 건축직 공무원수는 6~19명 사이였다. 기초지자체의 경우에도 건축직, 토목직 등이 시설직으로 통합된 2007년까지 건축직 정원이 미미하게 증가와 감소를 반복하였으며, 일부 지자체는 10년 간 인원수가 변화가 없는 것으로 나타났다.

한편, 건축행정 담당조직의 예산 운영현황을 분석한 결과, 단일예산구조를 가지는 지자체 예산 운영시스템 속에서 건축행정 담당조직의 예산은 인건비를 제외한 지자체 총 경비 예산의 1% 내외 정도였다. 또한 지자체 건축행정 담당조직의 예산 지출내역을 검토한 결과, 현재 수요자에 대응하는 건축행정서비스 개선을 위한 사업은 거의 추진되고 있지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 건축행정 담당자를 대상으로 건축행정서비스의 종류 및 속성, 업무 비중 및 난이도, 서비스 제공시 어려운 점에 대한 인식을 조사분석하였다. 건축행정 담당자들은 건축행정서비스에 대한 건축허가, 유지관리 점검, 건축물 대장관리 등 관리 중심 업무를 주요 업무 범위로 인식하였으며, 중요한 업무로 정보제공 및 규제의 실행을 꼽았다. 현행 건축행정서비스 수준에 대해서는 민원 대응과 규제의 실행에 대한 서비스 업무의 수준이 상대적으로 높다고 평가하여, 수요자들과 상반된 인식을 가지고 있음을 확인하였다.

한편, 건축행정서비스 제공시에 업무량 과다 및 인력 부족의 문제가 크며, 건축행정 업무의 강도가 타 행정서비스에 비해 매우 높은 수준이나 이에 대한 성과인정이나 보상은 이루어지고 있지 않다고 생각하고 있었다. 이러한 한계를 극복하고 건축행정서비스 수준을 향상시키기 위해 건축행정 담당자들은 인력 충원, 업무에 대한 성과 인정, 담당자 의 전문성 강화 등이 필요하다고 인식하였다.

앞선 건축행정 담당조직의 업무현황(업무량, 업무내용, 업무 전달절차), 조직 운영 현황 (인력, 예산), 담당자 인식조사 결과를 종합하여, 건축행정 담당조직 및 담당자가 건축행정서비스를 제공하는데 있어 한계점을 다음과 같이 도출하였다.

첫째, 민간 건축활동 및 건축 관련 법령의 증가로 건축행정 담당조직의 업무량의 급격히 증가하고 있으나, 20년 간 건축행정 담당부서의 인력 및 예산은 크게 변화가 없어 담당공무원 1인당 업무부담률만 늘어가고 있다.

둘째, 정보제공 등 건축행정서비스 개선의 필요성은 인지하고 있으나, 기존 법정 업무의 과다로 서비스 업무에 대한 실행이 어려운 실정이다.

셋째, 기존의 복잡한 관련 법령 뿐 아니라 새롭게 제정된 다양한 분야의 법제도에 대한 정확하고 공정한 실행을 위해서는 담당자의 전문성 확보가 필요한 상황이다.

넷째, 건축행정서비스는 건축행정 담당조직의 중요한 업무 중 하나이지만, 성과가 인정 되지 않고 보상이 미흡하다.

제5장 해외 건축행정서비스 개선사례

5장에서는 해외 건축행정서비스 개선사례를 검토하여, 우리나라 건축행정서비스 개선을 위한 시사점을 도출하였다. 사례조사는 대시민 행정서비스를 적극적으로 실행하고 있는 미국 도시(시애틀, 샌프란시스코, 포틀랜드)와 우리나라와 제도적 체계가 유사한 일본을 대상으로 하였다. 미국과 일본의 건축행정서비스 개선사례들을 종합해 보면, 국민들을 위해 건축행정서비스를 개선하고자 하는 목표는 같지만, 행정조직의 여건과 정책 현안이 서로 달라 개선방식에는 차이가 있었다.

미국 시애틀, 샌프란시스코, 포틀랜드의 경우에는 건설경기가 지속적으로 성장하는 추세이며, 이로 인해 증가하는 건축행정 업무를 효율적으로 수행하면서도 수요자의 눈높이에 맞춘 다양한 건축행정서비스를 제공하고자 하였다. 세 도시의 건축행정서비스 개선사례 중 가장 특징적인 시사점은 건축행정 관련 재반 정보의 제공과 상담을 위한 건축행정서비스 전담센터의 운영이라 할 수 있다. 아울러 세 도시 모두 건축허가 접수의 편의성을 제고하고, 실시간으로 진행사항을 점검할 수 있도록 건축허가 트래킹 시스템을 운영하고 있다. 도시별로 약간의 차이는 있지만 소규모 리모델링 사업의 경우 서류검토나 현장점검을 거쳐 바로 허가승인을 해줌으로써 건축행정 업무를 간소화하는 한편, 복잡한 대규모 건축사업의 경우에는 전담 공무원을 배정하여 1:1 상담과 관련 부서 협의를 진행하거나 외부 기관에 검토를 요청하는 등의 편의를 제공하고 있다.

미국 사례의 또 다른 특징은 시예산과 구분된 건축행정 관련 예산의 독립적 편성과 건축행정 전담조직의 독립적 운영이다. 세 도시 모두 건축허가 관련 수수료를 시의 일반기금과 별도로 구분하여 편성하고 이를 건축행정 전담조직에서 사용하고 있다. 건설여전과 건축행정업무 발생 정도에 따라 전담부서가 독립적으로 인력을 편성하고 조직을 운영한다. 건축행정 업무를 효율화하기 위해 세 도시 모두 공통적으로 직원들의 역량 강화를 위한 노력을 기울이고 있는데, 공통적으로 전문성 있는 직원을 채용하는 것과 더불어 부서 내 순환근무를 통해 관련 업무를 다양하게 경험하도록 하고, 정기적인 회의를 통해 시의 정책과 제도에 대한 정보를 공유하는 노력을 기울이고 있다. 나아가 기수행한 프로젝트를 임의로 선정하여 개선점과 문제점을 공유하는 자가점검 방법을 채택하는 도시도 있고, 정량적인 업무수행평가를 시행하는 도시도 있다. 여기서 주목할 점은 다양한 평가 시행의 목적이 직원들의 사기 진작을 위한 상별 부여를 위한 것이 아니라, 현행 시스템의 개선점을 찾아 공유하고 발전시키기 위한 대안들을 마련하는 데 있다는 것이다.

한편, 일본의 가장 대표적인 건축행정서비스 개선사례는 건축확인 및 검사 업무를 민간

기관에 이양한 ‘지정확인검사기관 제도’라 할 수 있다. 건축확인 및 검사 업무를 수행하는 지방행정청 건축담당 직원수가 부족하여 업무가 지연될 뿐 아니라 건축확인 및 검사의 질적 보장이 어려워지자, 일본정부는 겸중된 민간 전문가에게 건축확인 및 검사 업무를 위탁할 수 있는 제도를 마련하여 건축행정업무의 전문성을 확보하고 업무품질 제고를 도모하는 한편 이용하는 수요자가 신속하고 정확한 서비스를 받을 수 있도록 한 것이다.

아울러 일본에서는 안전한 건축물 조성을 목적으로 하면서 관련 건축행정업무를 효율적으로 시행하기 위해 ‘건축행정 매니지먼트계획’이라는 제도를 도입하여 시행 중에 있다. 본 계획에서 주목할 만한 사항은 건축행정 업무를 종합적으로 파악하여 구체적인 실행 계획을 마련하고 로드맵을 작성하여 주기적으로 성과를 관리함으로써 건축행정업무의 효율성을 향상시키는 데 있다. 더불어 이러한 계획에 건축행정 수요자에 대한 적극적인 대응 업무도 포함하고 있는 것이 특징이다.

건축행정서비스 개선 유형별 해외사례 종합

구분	미국			일본
	시애틀	샌프란시스코	포틀랜드	
건축행정서비스 이용편의성 제고	수요자 대응 전담창구 운영 및 상담서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 건축민원인 서비스 센터(ASC) 운영 민원인 코칭프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 계획정보센터(PIC) 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 개발서비스센터(DSC) 운영
	정보 공개 및 트래킹시스템 운영	<ul style="list-style-type: none"> 건축허가 트래킹 시스템 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 건축허가 트래킹 시스템 PPTS 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 건축허가 시스템 – POPS 운영
	선택가능한 신속행정서비스 제공	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 지정확인심사기관 제도 운영
사업 규모 및 특성에 따른 차별적 서비스 제공	소규모 사업에 대한 절차 간소화	<ul style="list-style-type: none"> 현장 감리대상 허가제도 운영 	-	<ul style="list-style-type: none"> 리모델링 현장허가 프로그램(FIR) 운영
	대규모 사업에 대한 체계적 관리	-	<ul style="list-style-type: none"> 1:1 planner 등 전문가 활용 	<ul style="list-style-type: none"> 고비용 특별검토 프로그램(MPG) 운영
건축행정업무 전문성 제고	업무의 전문성 제고	<ul style="list-style-type: none"> peer review 제도 운영 직원교육 프로그램 QMS 시범운영 	<ul style="list-style-type: none"> 직원교육 및 업무수행평가 시행 	<ul style="list-style-type: none"> 관련 업무 중심의 순환근무 자격증 갱신 교육
	업무에 대한 자가검증 및 성과관리	<ul style="list-style-type: none"> 자기검증 프로그램 CRIQ 운영 	-	<ul style="list-style-type: none"> 건축행정 매니지먼트계획 제도 운영

제6장 건축행정서비스 개선을 위한 정책방안

앞선 실태분석의 결과, 건축행정서비스 수요자들이 제기하고 있는 불편사항을 해소하기 위해서는 수요자 요구에 대응하는 다양한 서비스 제공과 더불어 이를 실행하기 위한 건축행정 담당조직의 운영 여건을 개선할 필요가 있음을 확인하였다. 이를 토대로 향후 건축행정서비스를 개선하기 위해 다음과 같은 3가지 정책방향을 설정하였다.

정책방향 1

수요자 요구를 반영한
건축행정서비스 다각화

정책방향 2

예측가능성 증대를 위한
서비스 전달절차 투명화

정책방향 3

이용편의성 증진 및 전문적 서비스 제공을 위한
건축행정 담당조직 및 인력 운영체계 개선

첫째, 수요자 요구를 반영한 건축행정서비스 다각화를 위해 다양한 정보 제공, 상시 상담, 교육 및 홍보, 법령질의에 대한 적극 대응이 가능하도록 다음과 같은 추진전략과 과제를 제안하였다.

정책방향	추진전략	추진과제
정책방향_1 수요자 요구를 반영한 건축행정서비스 다각화	1-1 다양한 정보를 이용하기 편리하게 제공하기 위한 「건축행정서비스 온라인·오프라인 통합이용센터」 구축 1-2 수요자 요구에 대한 선제적 대응을 위한 「사전교육프로그램」 운영 및 「홍보 활동」 추진 1-3 법령질의에 대응하는 「전담인력」 확보 및 「전담창구」 마련	■ 건축행정서비스 온라인플랫폼 구축 ■ 건축행정 관련 통합자료실 설치 ■ 민원인 코칭프로그램 개발 및 운영 ■ 홍보 컨텐츠 개발 및 다양한 매체를 활용한 홍보 ■ 법령질의 전담인력 확보 ■ 법령질의 전담창구 마련

둘째, 서비스 전달절차를 투명화하기 위해, 건축행정서비스 전달절차를 간소화하고 절차에 대한 예측가능성을 높이도록 트래킹시스템을 구축하는 것을 제안하였다.

정책방향	추진전략	추진과제
정책방향_2 예측가능성 증대를 위한 서비스 전달절차 투명화	2-1 수요자 이용편의 증진을 위한 「건축행정서비스 전달절차 간소화」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 주요 건축행정절차에 있어 담당공무원의 역할을 명확히 규정 ■ 1:1 코디네이터 제도 운영
	2-2 서비스 전달절차의 예측가능성 향상을 위한 「트래킹시스템(tracking system)」 구축	<ul style="list-style-type: none"> ■ 건축행정 트레킹 시스템 구축 및 운영

셋째, 건축행정 담당조직 및 인력 운영체계를 개선하기 위한 전담인력 확충, 전담센터 설치, 전문교육 및 성과 인정을 위한 정책을 추진하도록 제안하였다.

정책방향	추진전략	추진과제
정책방향_3 건축행정서비스 품질 향상을 위한 건축행정 담당조직 및 인력 운영체계 개선	3-1 수요자 대응 및 업무 내실화를 위한 「건축행정서비스 담당인력」 확충	<ul style="list-style-type: none"> ■ 분야별 신규 채용인력의 재분배를 통한 건축직 공무원 확충 ■ 조직진단을 통한 인력 재배치
	3-2 서비스 이용편의성 증진을 위한 「건축행정서비스 전담센터」 설치	<ul style="list-style-type: none"> ■ 건축행정서비스 전담센터 설치 및 운영
	3-3 전문적 서비스 제공을 위한 「건축행정 담당자 대상의 전문교육 및 지원」	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신규 직원 대상의 건축행정업무 사전교육 실시 ■ 건축행정에 대한 전문교육 프로그램 개발 및 운영 ■ 전문자격 취득을 위한 지원
	3-4 업무효율 향상 및 독려를 위한 「건축행정서비스 업무에 대한 성과인정 제도」 마련	<ul style="list-style-type: none"> ■ 건축행정 담당부서 성과평가체계 내 건축행정서비스 업무 반영 ■ 건축행정서비스 담당자에 대한 인사심사 가점 부여 ■ 건축행정 담당자의 민원업무에 대한 수당 지급

주제어

건축행정서비스, 수요자 중심, 지원 정책, 서비스 다각화, 절차 투명화, 담당자 전문성 제고 및 인력 충원

차 례

CONTENTS

제1장 서론

1. 연구의 배경 및 목적	1
1) 연구의 배경	1
2) 연구의 목적	7
2. 연구의 내용 및 방법	8
1) 연구의 내용	8
2) 연구의 방법	10
3) 연구수행과정	11
3. 선행연구 검토 및 본 연구의 차별성	12
1) 선행연구 검토	12
2) 본 연구의 차별성	14

제2장 건축행정에서 행정서비스 개념 도입의 필요성

1. 건축행정의 개념 및 한계	15
1) 건축행정의 개념과 범위	15
2) 수요자 대응 측면에서 본 건축행정의 한계	19
2. 행정서비스의 개념 및 패러다임 전환	27
1) 행정서비스의 개념 및 유형	27
2) 행정서비스 패러다임 전환과 서비스 전달방식의 변화	29
3) 행정서비스 패러다임 전환에 따른 국내 동향	36
3. 건축행정서비스 도입의 필요성 및 개념 설정	39
1) 건축행정에서 행정서비스 개념 도입의 필요성	39
2) 본 연구에서 설정한 건축행정서비스의 개념 및 범위	41

제3장 건축행정서비스 수요자 불편 및 개선요구 사항

1. 분석의 개요	45
2. 중앙부처 및 지자체 건축민원 분석	47
1) 국토교통부 건축민원의 주요 내용	47
2) 광역지자체 건축민원의 주요 내용	48
3) 기초지자체 건축민원의 주요 내용	51
3. 건축행정서비스에 대한 수요자 인식조사 및 분석	54

1) 수요자 인식조사 개요	54
2) 건축행정서비스의 유형 및 속성	56
3) 건축행정서비스의 수준	58
4) 건축행정서비스 개선을 위한 요구사항과 제반여건	60
5) 수요자 인식조사 분석결과 종합	62
4. 건축행정서비스 수요자의 주요 불편사항 및 개선요구사항	63
1) 건축행정서비스 수요자의 주요 불편사항	63
2) 건축행정서비스 수요자의 주요 개선요구사항	64

제4장 건축행정서비스 제공자의 업무 및 조직운영 현황

1. 분석의 개요	67
2. 건축행정 담당조직의 업무 현황	69
1) 업무량 현황	69
2) 업무내용 현황	76
3) 업무 전달절차 현황	77
3. 건축행정 담당조직의 운영 현황	86
1) 건축행정 담당조직의 인력 운영 현황	86
2) 건축행정 담당조직의 예산 운영 현황	93
4. 건축행정 담당자 인식조사 및 분석	100
1) 건축행정 담당자 인식조사 개요	100
2) 건축행정서비스의 유형 및 속성	102
3) 건축행정서비스 업무 비중 및 난이도	106
4) 건축행정서비스 제공시 어려운 점 및 필요한 제반여건	109
5) 건축행정 담당자 인식조사 분석결과 종합	110
5. 건축행정서비스 제공의 한계점	116

제5장 해외 건축행정서비스 개선사례

1. 사례조사의 개요	119
2. 수요자의 다양한 요구에 대한 대응 및 업무 효율 증진 : 미국	121
1) 미국의 건축행정서비스 개선 배경	121
2) 시애틀시 건축행정서비스 관련 정책 및 제도	122
3) 샌프란시스코시 건축행정서비스 관련 정책 및 제도	135
4) 포틀랜드시 건축행정서비스 관련 정책 및 제도	146
3. 건축행정 매니지먼트 체계 마련 및 선택형 신속행정서비스 제공 : 일본	155
1) 일본의 건축행정서비스 개선 배경	155
2) 건축행정 매니지먼트계획 제도	155
3) 지정확인검사기관 제도	163

4. 해외 건축행정서비스 개선사례의 특징 및 시사점	169
제6장 건축행정서비스 개선을 위한 정책방안	
1. 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방향	173
2. 수요자 요구를 반영한 건축행정서비스 다각화	178
1) 다양한 정보를 이용하기 편리하게 제공하기 위한 온라인오프라인 통합이용센터 구축	178
2) 수요자 요구에 대한 선제적 대응을 위한 사전교육 프로그램 운영 및 홍보 활동 추진	182
3) 법령질의에 대응하는 전담인력 확보 및 전담창구 마련	185
3. 예측가능성 제고를 위한 건축행정서비스 전달체계 투명화	187
1) 수요자 이용편의 증진을 위한 건축행정서비스 전달절차 간소화	187
2) 서비스 전달절차의 예측가능성 향상을 위한 트레킹시스템 구축	190
4. 건축행정서비스 품질 향상을 위한 건축행정 담당조직 및 인력 운영체계 개선	192
1) 수요자 대응 및 업무 내실화를 위한 건축행정서비스 담당인력 확충	192
2) 서비스 이용편의성 증진을 위한 건축행정서비스 전담센터 설치	195
3) 전문적 서비스 제공을 위한 건축행정 담당자 대상의 전문교육 및 지원	201
4) 업무효율 향상 및 독려를 위한 건축행정서비스 업무에 대한 성과인정 제도 마련	203
5. 정책추진계획(안)	206
참고문헌	
Summary	217

부록

부록 1. 건축행정 담당자 대상 인식조사 설문지	234
부록 2. 건축사 대상 인식조사 설문지	238

표차례

LIST OF TABLES

[표 1-1] 기업환경평가 내 건축품질관리에 대한 국가별 비교	5
[표 1-2] 문제 인식에 따른 본 연구의 시점 설정	7
[표 1-3] 연구의 주요 내용	9
[표 2-1] 행정수단(정책도구)의 유형과 정의	17
[표 2-2] 건축 관련 법령의 유형 분류	18
[표 2-3] 「건축법」에서 규정한 중앙부처 건축행정 업무	19
[표 2-4] 「건축법」에서 규정한 지자체 건축행정 업무	21
[표 2-5] 「주택법」에서 규정한 중앙부처 건축행정 업무	23
[표 2-6] 「주택법」에서 규정한 지자체 건축행정 업무	24
[표 2-7] 제공주체별 행정서비스의 종류	28
[표 2-8] 행정서비스 관련 이론의 변화	30
[표 2-9] 여권 발급 관련 행정서비스 개선사례	32
[표 2-10] 연구자별 행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인 (서비스 품질 측정 요인)	33
[표 2-11] 행정서비스 만족도의 주요 영향요인	35
[표 2-12] 민원업무 처리과정 및 과정별 서비스 질을 결정하는 구성요소	35
[표 2-13] 민원 처리 관련 법제도의 개정 내용	36
[표 2-14] 2014년 지방자치단체 합동평가 지표	37
[표 2-15] 건축행정과 건축행정서비스의 비교	40
[표 2-16] 건축물 생애주기별 주요 건축행정서비스	43
[표 3-1] 분석 내용 및 방법	46
[표 3-2] 국토교통부 건축정책과 민원 현황	47
[표 3-3] 국토교통부 건축민원의 특징	48
[표 3-4] 광역지자체 민원 현황 (OO도 사례)	49
[표 3-5] 광역지자체의 기타민원 견수와 세부 내용 (OO도 사례)	50
[표 3-6] 광역지자체 건축민원의 특징	50
[표 3-7] 기초지자체 민원 현황 (OO시 사례)	51
[표 3-8] 기초지자체의 기타민원 견수와 세부 내용 (OO시 사례)	52
[표 3-9] 기초지자체 건축민원의 특징	53
[표 3-10] 건축사 응답자 특성	55
[표 3-11] 건축민원 분석의 결과 종합	63
[표 3-12] 건축행정서비스 유형별 중요한 속성에 대한 건축사 응답	65

[표 4-1] 건축행정서비스 제공자 현황분석의 개요	68
[표 4-2] 국토교통부 건축정책관실 소관 법령(법, 시행령, 시행규칙)	71
[표 4-3] 국토교통부 소관법령에서 규정한 지자체 업무	73
[표 4-4] 국토교통부에서 제공하는 건축행정서비스의 주체(제공자/공급자/이용자)	77
[표 4-5] 지자체에서 제공하는 건축행정서비스의 주체(제공자/공급자/이용자)	78
[표 4-6] 건축법령 내 건축심의 관련 규정	81
[표 4-7] 「건축위원회 심의기준」에서 규정한 건축심의 절차	82
[표 4-8] 건축허가 시 협의해야 할 유관부서 사례	83
[표 4-9] 광역지자체 건축직 공무원수 조사대상	87
[표 4-10] 기초지자체 건축직 공무원수 조사대상	89
[표 4-11] 2017년도 부천시 건축과의 세출 총괄표	95
[표 4-12] 2017년도 서초구 건축과의 세출 총괄표	97
[표 4-13] 2017년도 거제시 건축과의 세출 총괄표	98
[표 4-14] 2017년도 과천시 건축과의 세출 총괄표	99
[표 4-15] 공무원 응답자 특성	101
[표 4-16] 업무량 증가 추이와 건축행정 담당부서 인력 현황	116
 [표 5-1] 해외 사례조사 대상	120
[표 5-2] 미국 도시의 건축행정서비스 개선사례 조사항목 및 내용	121
[표 5-3] 시애틀시 건설감리국(SDCI) 내 부서별 역할	123
[표 5-4] 시애틀시 건설감리국(SDCI) 업무를 지원하는 소속 센터의 역할	123
[표 5-5] 건설감리국(SDCI)의 담당부서별 직원수	126
[표 5-6] 건설감리국(SDCI)의 운영 예산의 구성 및 규모	127
[표 5-7] 건설감리국(SDCI)의 2016년 지출 내역 및 금액	128
[표 5-8] 현장 감리대상 허가제도의 운영 프로세스	132
[표 5-9] 샌프란시스코 계획국(SFPD)의 총 수익 및 지출	139
[표 5-10] 2014-2015년 샌프란시스코 계획국(SFPD)의 업무수행평가 결과	145
[표 5-11] 2015년 12월 포틀랜드시 건축인허가 실적 예시 (주거시설)	148
[표 5-12] 최근 3년간 포틀랜드시 개발서비스국(BDS)의 평균 업무 실적	148
[표 5-13] 개발서비스국(BDS)의 담당부서별 직원수	149
[표 5-14] 정부와 공공단체의 건축행정매니지먼트의 역할 비교	157
[표 5-15] 건축행정 매니지먼트계획의 주요 내용	157
[표 5-16] 치바현 및 치바시의 건축행정 업무 규모	158

[표 5-17] 치바현의 건축행정 매니지먼트계획의 주요 내용	159
[표 5-18] 치바현의 ‘소비자에 대응한 정보 제공’을 위한 세부 추진과제	160
[표 5-19] 치바현의 ‘건축확인절차 등의 홍보·보급’을 위한 세부 추진과제	160
[표 5-20] 치바현 건축행정 매니지먼트계획 모니터링 결과	162
[표 5-21] 2017년 기준 국토교통대신이 지정한 지정확인검사기관	166
[표 5-22] 미국과 일본의 정책 현안 및 건축행정서비스 특성	169
[표 5-23] 미국과 일본의 정책 현안 및 건축행정서비스 특성	170
[표 5-24] 건축행정서비스 개선 유형별 해외사례 종합	172
[표 6-1] 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방향과 추진전략	177
[표 6-2] 건축행정 관련 정보의 통합적 제공을 위한 주체별 추진과제	179
[표 6-3] 건축행정 관련 정보의 통합적 제공에 관한 조항 신설(안)	180
[표 6-4] 민원인 코칭프로그램 운영에 관한 주체별 추진과제	183
[표 6-5] 민원인 코칭프로그램 운영 유도를 위한 건축행정 견실화 평가지표 개선(안)	183
[표 6-6] 법령질의 전담인력 확보를 위한 주체별 추진과제	186
[표 6-7] 주요 건축행정절차에서 담당공무원의 역할을 명확화하기 위한 주체별 추진과제	188
[표 6-8] 건축행정서비스 전달절차에서의 담당공무원 역할 명확화를 위한 제도 개선 예시(안)	188
[표 6-9] 세움터의 한계와 이용자 중심의 건축행정 트레킹시스템 특성 비교	191
[표 6-10] 건축행정 트레킹시스템 구축을 위한 주체별 추진과제	191
[표 6-11] 분야별 신규 채용인원 조정을 위한 주체별 추진과제	193
[표 6-12] 일반직 공무원의 직군·직렬 개편안	193
[표 6-13] 건축행정서비스 전담센터 설치·운영에 관한 3가지 대안 비교	199
[표 6-14] 건축종합민원실의 역할 확대를 통한 건축행정서비스 전담센터 운영을 위한 제도 개선(안) - 199	
[표 6-15] 지역건축안전센터의 역할 확대를 통한 건축행정서비스 전담센터 운영을 위한 제도 개선(안) - 200	
[표 6-16] 건축행정서비스 전담센터 설치·운영을 위한 제도 개선(안)	200
[표 6-17] 건축행정서비스 업무에 대한 성과 인정 및 보상을 위한 주체별 추진과제	204
[표 6-18] 건축민원 업무에 대한 민원수당 지급을 위한 제도 개선(안)	205

그림차례

LIST OF FIGURES

[그림 1-1] 연도별 전국 건축 인허가 추이	3
[그림 1-2] 품질 개선 시스템과 비교한 우리나라 건축행정서비스의 현황	6
[그림 1-3] 연구흐름도	11
[그림 2-1] 과거와 현재의 행정서비스 구성요소 간 관계	31
[그림 2-2] 건축행정서비스의 범위	43
[그림 3-1] 본 연구에서 설정한 건축행정서비스 수요자의 범위	46
[그림 3-2] 건축행정서비스의 주요 유형	56
[그림 3-3] 정보제공 업무에서 중요한 서비스 속성	57
[그림 3-4] 규제실행 업무에서 중요한 서비스 속성	57
[그림 3-5] 건축물 관리 업무에서 중요한 서비스 속성	57
[그림 3-6] 컨설팅 업무에서 중요한 서비스 속성	58
[그림 3-7] 민원대응 업무에서 중요한 서비스 속성	58
[그림 3-8] 건축행정서비스 유형별 서비스 수준	59
[그림 3-9] 건축행정서비스 속성별 수준	59
[그림 3-10] 개선이 시급하게 필요한 건축행정서비스 유형	60
[그림 3-11] 건축행정서비스 단계별 개선 필요 정도	60
[그림 3-12] 건축행정서비스 수준 향상을 위해 필요한 제반여건	61
[그림 3-13] 건축행정서비스 향상을 위한 지원기관 또는 조직 필요 여부	61
[그림 4-1] 건설업 공사종류별 수주액 및 기성액 추이	69
[그림 4-2] 동수 기준 지자체 건축허가 추이	70
[그림 4-3] 국토교통부 건축정책관실 소관 법령수 추이	71
[그림 4-4] 건축행정 담당부서 업무내용의 다양성 및 전문성 요구 추이	76
[그림 4-5] 건축심의 관련 서비스 전달절차	84
[그림 4-6] A 주택재건축사업의 심의 진행절차	85
[그림 4-7] 건축직-토목직 5급 공무원 채용 인원 추이	86
[그림 4-8] 부산광역시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007)	88
[그림 4-9] 대구광역시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1998~2007)	88
[그림 4-10] 울산광역시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1997~2007)	88
[그림 4-11] 경상남도 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1996~2007)	88
[그림 4-12] 부천시 일반직 공무원 총 인원 대비 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1996~2007)	90

[그림 4-13] 부천시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1996~2007) —————	90
[그림 4-14] 서초구 일반직 공무원 총 인원 대비 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007) —————	91
[그림 4-15] 서초구 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007) —————	91
[그림 4-16] 거제시 일반직 공무원 총 인원 대비 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007) —————	91
[그림 4-17] 거제시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007) —————	91
[그림 4-18] 과천시 일반직 공무원 총 인원 대비 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007) —————	92
[그림 4-19] 과천시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007) —————	92
[그림 4-20] 우리나라 재정의 분류 —————	93
[그림 4-21] 건축행정서비스 제공 대상 —————	102
[그림 4-22] 중요한 건축행정서비스 유형 —————	103
[그림 4-23] 정보제공 업무에서 중요한 서비스 속성 —————	103
[그림 4-24] 규제실행 업무에서 중요한 서비스 속성 —————	104
[그림 4-25] 건축물 관리 업무에서 중요한 서비스 속성 —————	104
[그림 4-26] 컨설팅 업무에서 중요한 서비스 속성 —————	105
[그림 4-27] 민원 대응 업무의 중요 서비스 속성 —————	105
[그림 4-28] 건축행정서비스 유형별 서비스 수준 —————	106
[그림 4-29] 가장 많은 비중을 차지하는 건축행정서비스 유형 —————	107
[그림 4-30] 건축행정서비스 단계별 업무 난이도 —————	107
[그림 4-31] 건축행정서비스의 업무강도와 보상여부 —————	108
[그림 4-32] 건축행정서비스 제공시 어려운 점 —————	109
[그림 4-33] 건축행정서비스 향상을 위해 필요한 제반여건 —————	109
[그림 4-34] 건축행정서비스 향상을 위한 수행기관 또는 조직 필요여부 —————	110
[그림 4-35] 건축행정서비스 향상을 위해 필요한 제반여건 —————	117
 [그림 5-1] 시애틀시 건설감리국(SDCI)의 조직 구성 —————	122
[그림 5-2] 시애틀시의 2015년 건축허가 실적 —————	126
[그림 5-3] 시애틀시 건축민원인 서비스 센터(Applicant Services Center) 모습 —————	129
[그림 5-4] 시애틀시 건축행정 트레킹시스템 —————	131
[그림 5-5] 샌프란시스코시 계획국(SFPD)의 조직도 및 건축행정 담당부서 —————	136
[그림 5-6] 개발허가 및 건축허가 신청건수 및 증가율 —————	138
[그림 5-7] 건축허가 및 프로젝트 트래킹시스템의 이용자 —————	141
[그림 5-8] 건축허가 및 프로젝트 트래킹시스템(PPTS)의 시민 접속 화면 —————	142
[그림 5-9] 샌프란시스코시의 건축허가 현황 지도 —————	142

[그림 5-10] 포틀랜드 개발서비스국(BDS) 조직 구성과 소관 업무	146
[그림 5-11] 2013-14년 개발서비스국(BDS)의 예상 수익 및 지출	150
[그림 5-12] 건축확인 및 검사 절차 상 지정확인검사기관의 역할	164
[그림 5-13] 연도별 특정행정청 및 지정확인검사기관의 수	165
[그림 5-14] 건축주사 및 지정확인검사기관에 의한 확인건수 추이	167
[그림 5-15] 건축주사수 및 확인검사원수 등의 추이	167
[그림 5-16] 주체별 1인당 건축확인건수 추이	168
[그림 6-1] 건축행정 통합정보 온라인플랫폼의 구성 및 운영방식	179
[그림 6-2] 건축 관련 각종 자료에 대한 공유	180
[그림 6-3] 건축 및 개발현황에 대한 정보 공개	180
[그림 6-4] 시애틀시 공공자원센터 운영 모습	181
[그림 6-5] 시애틀시 민원인 코칭 프로그램 운영 모습	183
[그림 6-6] 서울특별시 신속행정추진단 운영 사례	188
[그림 6-7] 시애틀시 건축행정 트레킹시스템 사례	191
[그림 6-8] 건축행정서비스 전담센터의 역할	196
[그림 6-9] 포틀랜드시 건축행정서비스 전담센터 모습	197

제1장 서론

-
- 1. 연구의 배경 및 목적
 - 2. 연구의 내용 및 방법
 - 3. 선행연구 검토 및 본 연구의 차별성
-

1. 연구의 배경 및 목적

1) 연구의 배경

□ 국민들은 건축규제 자체 보다는 건축행정 운영 및 행정서비스 질에 대한 불만 제기 정부나 지자체는 그동안 국민들의 불편을 해소한다는 명분하에 건축규제를 완화하거나 정비해 왔다. 그럼에도 불구하고 건축주나 사업자, 그리고 업무를 대행하는 건축사 등 관련 주체들은 여전히 건축행정에 대한 불만을 제기하고 있다. 예를 들어, 법령이나 조례 해석에 대해 질의하고자 해도 행정기관에서 제대로 대응하지 못하는 점, 건축행정 절차나 기준이 사전에 공개되지 않는 점, 행정담당자의 전문성 부족 등이 문제시되고 있다. 본 연구는 이와 같은 건축행정에 대한 국민들의 불만과 불편의 핵심은 건축규제 자체가 아니라 건축행정 운영과정에서 행정서비스 질 문제라는 인식에서 출발하였다.

건축행정에 대한 수요자 불편사항

(담당자와의 접근성 부족 사례 : 건축행정 담당자와의 연락 및 상담의 어려움) 건축법 등 관련 법령이나 조례의 해석, 행정절차 등에 대해 문의를 하려고 국토교통부나 지자체 담당자에게 몇 차례 연락을 해도 연락이 닿지 않는 경우가 대부분

※ 출처 : 2017년 00시 건축심의 및 허가를 접수한 건축사 A (내부자료)

(행정의 투명성 부족 사례 : 행정절차나 기준의 비공개) 지자체에서 운영하고 있는 심의기준은 공개하여 사전에 신청자가 이를 알 수 있도록 해야 하지만 일선 지자체에서는 건축심의 접수 후에 기준을 제시

또한 건축심의 또는 허가 접수 이후에 거쳐야 하는 행정절차나 협의부서를 사전에 공지해 주지 않아 일정 및 관련 업무를 예측하기 어려움

※ 출처 : 2017년 건축규제모니터링센터 접수민원 중 (내부자료)

(신속성 및 정확성 부족 사례 : 건축심의 접수 지연) 심의 접수 및 상정을 지연하지 않도록 제도적으로 규정되어 있음에도 불구하고 건축행정 담당자가 임의로 심의접수를 지연하거나 거부하는 경우 발생

※ 출처 : 2015년 건축규제모니터링센터 접수민원 중 (내부자료)

□ 건축행정 운영의 문제로 인해 건축행위를 하는 관련 주체들의 시간적·재정적 손실 야기

건축행정 운영과정에서 발생하는 행정담당자와의 접근성, 담당자의 전문성 등에 대한 한계는 결국 건축행정 수요자의 사업 추진 일정을 지연시키고, 이는 막대한 경제적 손실로도 이어지고 있다. 가령, 2016년 건축규제 모니터링센터에서 지자체 건축심의에 대해 모니터링한 결과, A시 공동주택 건설(총 600세대)에 대한 건축심의 일정이 지연됨으로 인해 실제 건축주는 하루에 1억씩 30일이 지연되어 총 30억 원의 경제적 손실을 입은 것으로 확인되었다.

이로 인해 건축행위를 하는 관련 주체들은 건축행정 운영과정 상에서 제공받아야 하는 행정서비스가 적절하게 제공되지 않는다고 인식하고 있으며, 건축행정 수요자인 국민들의 경제적 손실을 야기하는 직접적인 원인이 되고 있다.

□ 여전히 건축행정에 대한 정부정책은 규제 완화와 정비에 집중

이렇듯 건축행정에 대한 국민들의 불만은 행정의 운영이나 서비스 질에 있으나 정부정책은 여전히 규제 완화와 정비에만 집중되고 있다. 최근 3년 동안의 건축행정에 관한 정부정책을 살펴보면, 2014년 국토교통부의 지자체 임의규제 일괄조사 및 정비, 2015년 건축규제 모니터링 및 건축투자 활성화를 위한 건축규제 완화 등으로 규제 개선 및 완화에 국한되어 있음을 알 수 있다.

물론 2014년에 실시한 지자체 임의규제 조사를 통해 1,171건의 부적절한 사례를 적발하고 1,063건(91%)을 정비 또는 폐지하였으며,¹⁾ 2015년 건축규제 모니터링을 통해 불합리한 규제를 개선하는 등 규제 정비에는 성과를 거두었다.²⁾ 하지만 이러한 정책들은 건축행정 수요자들의 요구를 반영하지 못한 일방향적 정책으로 한계가 있다고 하겠다.

1) 국토교통부(2015), “국토부, 지자체 임의 건축규제 대폭 개선 - 서울, 대구, 대전, 세종, 제주 100%, 전국 평균 91% 정비완료”, 11월 4일자 보도자료, p.1.

2) 국토교통부(2016), “지자체 건축심의 점검, “불합리한 심의 개선” - 국토부 전국 지자체 20곳 건축심의 모니터링 결과 공개”, 1월 14일자 보도자료, pp.1-2.

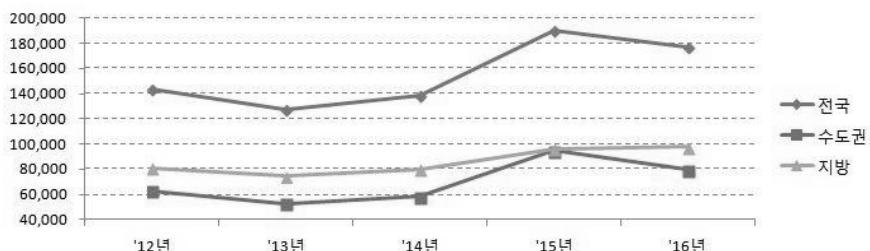
2015년 건축투자 활성화를 위한 건축규제 완화 정책 (제8차 무역투자진흥회의)

1. 소규모 정비방식 다양화
 - 결합건축제도 도입, 건축협정 활성화, 구시가지 기준건축물 건축기준 완화
2. 용적률 완화, 지방세 감면 등 방치건축물 사업 재개 지원
3. 민간투자를 활용한 공공건축물 리뉴얼 활성화
4. 노후건축물 등 안전진단 강화 및 건축관련 안전산업 육성
 - 노후공동주택 정비 및 안전취약 건축물 점검, 건축관련 안전산업 활성화 기반 마련
5. 건축관련 법·제도 정비
 - 부유식 건축물 제도화, 건축물 복수용도 허용 등 규제개선 및 관리시스템 마련

※ 출처 : 국토교통부(2015), “노후건축물 정비 촉진 등 건축투자 활성화 대책 발표 – 제8차 무역투자진흥회의 “건축투자활성화 대책” 발표”, 7월 7일자 보도자료, p.1.

□ 한편으로 행정담당자들도 늘어나는 서비스 업무에 대한 부담 및 인력의 한계 인식

최근 들어 대규모 개발사업의 추진은 이전보다 감소하고 있으나, 건축물의 증축, 개축 등의 행위가 지속적으로 발생함에 따라 건축인허가수는 꾸준히 증가하는 추세이다. 2015년 전국의 건축 인허가수는 동수 기준으로 전년 대비 11% 증가, 면적 대비 38.1% 증가하였으며, 2016년에는 면적은 전년 보다 7.1% 감소했으나 동수는 3.4% 증가하였다.³⁾



[그림 1-1] 연도별 전국 건축 인허가 추이 (단위: 천 ㎡)

출처 : 국토교통부(2017), “16년 건축 인허가 면적, 전년 대비 7.1% 감소”, 3월 13일자 보도자료, p.2.

이러한 건축허가 업무의 증가는 단순히 허가처리업무 뿐 아니라 관련 민원 대응 업무의 증가로 이어져 업무 부담은 몇 배로 증가하게 된다. 또한 정부나 지자체의 신규 법제도나 건축정책에 근거해 수행해야 하는 업무도 늘어나고 있어 건축행정 담당자들의 업무 부담은 급증하고 있다.

하지만, 이렇게 늘어나는 업무에도 건축행정 담당자의 수는 거의 증가하지 않아 1인당 업무 부담률만이 가중되고 있다는 불만들이 일선 지자체를 중심으로 제기되고 있다.

3) 국토교통부(2016), “15년 건축 인허가 면적, 전년 대비 38.1% 증가”, 3월 9일자 보도자료, p.2.;
국토교통부(2017), “16년 건축 인허가 면적, 전년 대비 7.1% 감소”, 3월 13일자 보도자료, p.2.

기초지자체 건축허가건수 및 업무처리시간

- 기초지자체 1곳에서 매년 처리하는 건축허가건수는 평균 656건, 건축부서 총인원 평균은 16명
- 모든 건축부서 직원이 건축허가를 담당한다고 가정할 경우, 1인당 매년 평균 41건 처리해야 하는 상황
- 건축허가 1건당 소요일수가 최소 10일이므로, 1인당 최소 410일의 업무처리시간 필요
- 하지만 실제로는 건축부서 직원이 건축허가 외에 건축심의, 사용승인, 민원처리 등의 업무도 함께 수행하고 있으며, 실제 1건당 처리일수가 10일 이상 소요되므로 총 소요기간은 그 이상일 것으로 추정됨

※ 출처 : 황은경 외(2005), 「건축규제 통합관리 방안 연구」, 건설교통부, p.118 통계자료를 토대로 작성

건축행정 담당인력의 문제는 국내 뿐 아니라 대외적으로도 지적되고 있다. 2016년 세계 은행(World Bank)에서 발표한 기업환경평가(Doing Business 2016) 중 건축인허가 부문의 평가결과에서 건축행정 담당자들의 전문성 부족 문제가 제기되었다.⁴⁾ 우리나라는 전문자격을 가지고 있지 않은 건축행정 담당자가 건축 허가 신청을 검토·승인하고, 건축계획 관련 법령 저촉여부를 확인하는 등의 업무를 수행함으로 인해, 건축품질관리 관련 평가지표에서 모두 0점을 받은 것이다.

이에 반해 건축품질관리에 있어 높은 평가점수를 받은 미국, 일본 등의 경우에는 건축허가 신청을 승인하거나 검토하는 담당자가 건축사나 기술사이다. 자격 요건 또한 다른 국가들은 경력년수, 학위, 자격증, 자격시험 등 다양한 방면의 조건들을 적용하고 있으나 우리나라에는 자격증과 자격시험만을 요구하고 있다.

이 뿐 아니라 우리나라의 건축 심의나 인허가 업무를 담당하는 건축행정 담당인력은 선진국의 1/4 수준인 것으로 조사되었다. 인구 10만 명당 총 건축 공무원 수를 다른 국가와 비교하면, 한국은 5.4명이지만 일본 5.8명, 미국 25.7명, 호주 23명 등으로 우리나라의 건축행정 담당인력이 상대적으로 부족함을 알 수 있다.⁵⁾

4) World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-Korea*, Rep., The World Bank, pp.30-31.;
World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-United States*, The World Bank, pp.45-47.;
World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-Japan*, The World Bank, pp.40-41.

5) 유광흠 외(2011), 「건축서비스산업 선진화 방안」, 국가건축정책위원회, p.65.

[표 1-1] 기업환경평가 내 건축품질관리에 대한 국가별 비교

구분	한국	미국		일본 (도쿄/오사카)
		로스엔젤레스	뉴욕	
2. 건축 전 품질관리 지수(0~1)	0	1	1	1
2.1 건축 허가신청을 승인하거나 검토하는 담당자가 누구인가?(0~1)	0 공무원	1 기술사	1 건축사	1 건축사/기술사
6. 전문 자격 지수(0~4)	0	4	2	2
6.1 건축계획이 관련 법령을 준수하였는지 확인할 책임을 가진 전문가에게 요구되는 자격은 무엇인가? (0~2)	0 -등록된 건축사 또는 엔지니어 -자격시험 통과	2 -경력년수 -건축 또는 엔지니어 학위 -등록된 건축사 또는 엔지니어 -자격시험 통과	2 -경력년수 -건축 또는 엔지니어 학위 -등록된 건축사 또는 엔지니어 -자격시험 통과	2 -경력년수 -건축 또는 엔지니어 학위 -등록된 건축사 또는 엔지니어 -자격시험 통과
6.2 건축현장에서 관리 감독하는 전문가들에게 요구하는 자격 조건은 무엇인가? (0~2)	0 -등록된 건축사 또는 엔지니어 -자격시험 통과	2 -경력년수 -엔지니어, 건설, 또는 건설관리 학위	0 -경력년수 -등록된 건축사 또는 엔지니어 -자격시험 통과	0 -경력년수 -등록된 건축사 또는 엔지니어 -자격시험 통과

출처 : World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-Korea*, Rep., The World Bank, pp.30-31.;

World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-United States*, The World Bank, pp.45-47.;

World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-Japan*, The World Bank, pp.40-41.

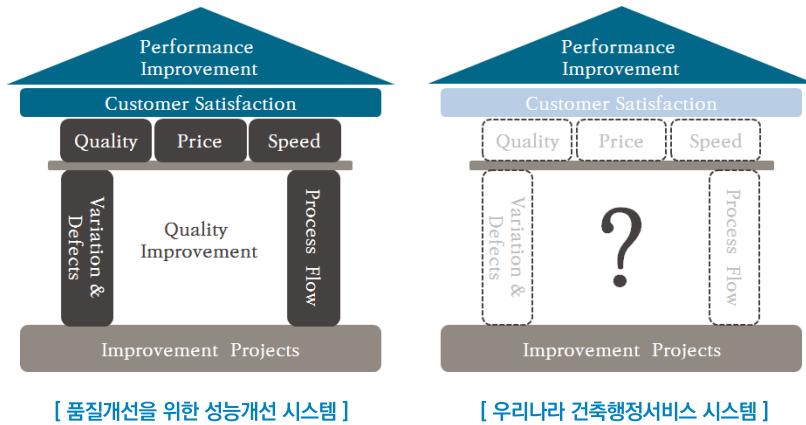
□ 수요자 중심의 행정서비스 개념 도입을 통한 건축행정서비스 개선 정책 필요

그동안은 국민들의 불편을 해소하기 위해 규제 정비와 인허가 기간 단축 등의 방식으로 건축행정을 개선해 왔다. 이러한 기간 단축 등의 규제 개선은 표면적으로 보면 엄청난 효과가 있을 것으로 보이나, 실제로는 제도를 실행하는 행정 여건이 따라가지 못해 오히려 기간이 늘어나는 역효과가 발생하고 있는 실정이다. 또한 이로 인해 국민들은 건축행정 운영이나 행정서비스의 질에 대한 개선을 더욱 요구하고 있는 상황이다.

즉, 정부의 건축규제 개선정책은 행정 여건 개선이 수반되지 않고 규제 개선 자체만으로는 정책 효과를 볼 수 없으며, 결국 건축행정 수요자들의 불편을 해소하기에도 한계가 있는 것이다.

해외에서는 이미 70~80년대부터, 그리고 국내 타 행정 분야에서도 90년대 말부터 이러한 문제를 해결하기 위해 수요자 중심의 행정서비스를 제공하고 이를 위한 기반을 마련하기 위해 노력해 왔다. 그 기저에는 지자체 행정은 시민들이 내는 세금으로 운영되는 것이므

로 시민들은 행정의 고객(client 또는 customer)이라는 인식이 있으며, 이러한 인식 하에 시민들이 접근하기 편하고 이용하기 편리하도록 행정시스템을 개편하고 있다.⁶⁾



[그림 1-2] 품질 개선 시스템과 비교한 우리나라 건축행정서비스 시스템 현황

출처 : Business Focus(n.d.), "Process & Quality Improvement", http://www.businessfocus.be/Process_Quantity_E.htm를 토대로 작성 (검색일: 2017.5.10)

따라서 우리나라 건축행정에 대한 국민들의 불만과 불편을 해소하기 위해서는 수요자의 요구사항을 정확히 파악하고 이에 대응하기 위해 건축행정 분야에서도 “행정서비스” 개념을 도입하여야 하며, 이를 토대로 이용자를 위한 건축행정서비스 개선정책을 마련할 필요가 있다. 아울러 이러한 정책을 실행할 수 있는 기반인 건축행정 운영체계를 개선하는 것도 중요하다고 하겠다.

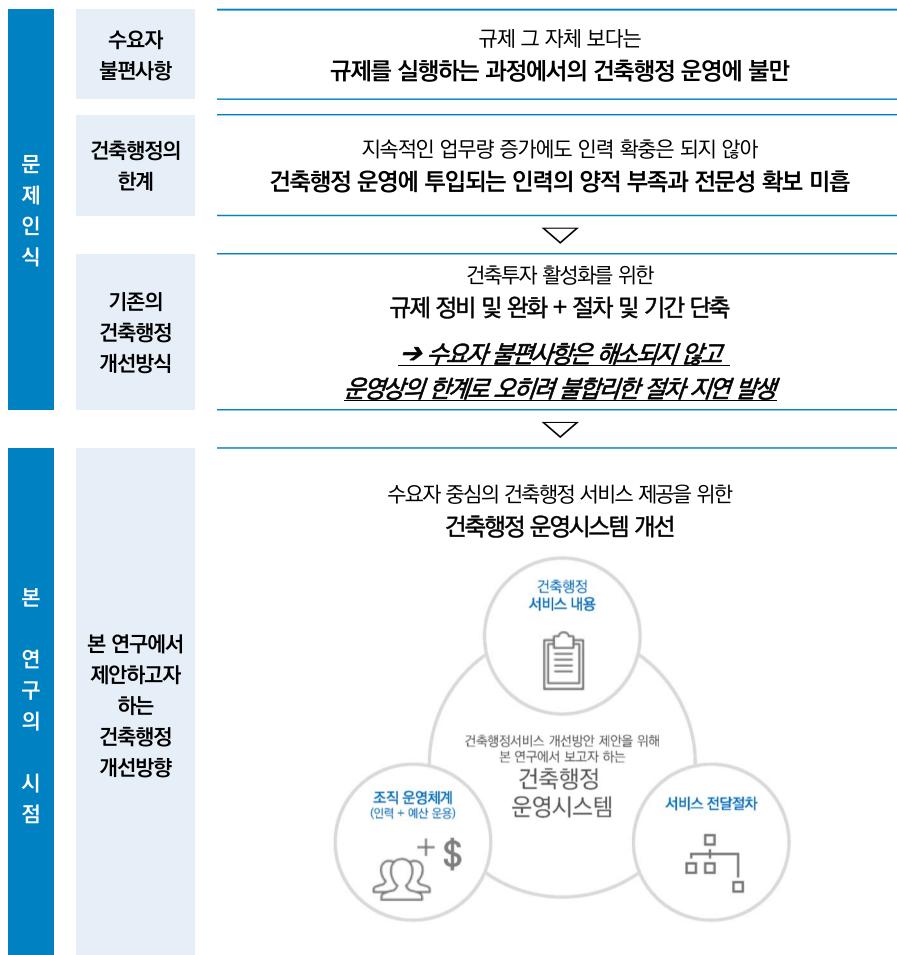
6) 박중훈 외(2005), 「행정서비스 품질제고를 위한 연구」, 한국행정연구원, p.9.

2) 연구의 목적

본 연구는 건축행정에 대한 국민 불편 해소를 위해 기존과 같은 규제 자체의 개선이 아닌 건축행정 운영시스템 개선에 초점을 두고자 한다. 이와 같은 시점 하에 본 연구는 수요자 중심의 건축행정서비스 개선을 위한 정책을 마련하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 설정한 세부 목표는 다음과 같다.

- 첫째, 수요자 불편사항 파악을 통해 수요자 중심의 건축행정서비스 개선정책 마련
- 둘째, 건축행정 여건 분석을 통해 건축행정서비스 실행기반 마련
- 셋째, 건축행정서비스 개선정책 실현을 위한 추진계획 및 제도 개선안 제시

[표 1-2] 문제 인식에 따른 본 연구의 시점 설정



2. 연구의 내용 및 방법

1) 연구의 내용

본 연구는 다음과 같이 크게 5단계로 구분하여 진행하였다.

첫째, 관련 법제도 및 문헌 고찰을 통해 수요자 대응의 측면에서 건축행정의 한계를 밝히고, 이를 극복하기 위해 건축행정에서 행정서비스 개념 도입의 필요성을 제기하였다. 또한 본 연구에서 말하고자 하는 건축행정서비스의 개념과 범위를 설정하였다.

둘째, 건축행정서비스 수요자의 주요 불편사항과 개선요구사항을 분석하였다. 건축행정서비스 수요자는 불특정 일반국민과 특정 서비스 수요자로 구분하였다. 먼저, 불특정 일반국민의 불편사항 파악을 위해 국토교통부 건축정책과, 광역지자체 및 기초지자체 각 1곳의 최근 3년간의 건축 민원을 분석하였다. 아울러 특정 서비스 수요자는 건축주의 업무를 대행하여 실제 건축행정 관련 업무를 처리하는 건축사로 설정하였으며, 77명의 건축사를 대상으로 한 설문조사를 토대로 주요 불편사항과 개선요구사항을 파악하였다.

셋째, 건축행정서비스를 제공하는 제공자의 여건을 파악하기 위해 건축행정 담당조직의 업무 및 조직운영 현황을 분석하였다. 업무 현황으로는 국토교통부, 광역지자체, 기초지자체의 업무량, 업무내용 및 업무 전달절차를 살펴보았고, 조직 운영 현황으로는 광역 및 기초지자체 건축행정 담당조직의 인력과 예산 운영 실태를 조사하였다. 아울러, 건축행정 담당공무원 74명을 대상으로 설문조사를 시행하고 일부 지자체 건축행정 담당자와의 심층면담을 실시하였으며, 이와 같은 현황 분석의 결과를 종합하여 건축행정서비스 제공의 한계점을 도출하였다.

넷째, 건축행정서비스 개선을 위해 다양한 정책과 제도를 운영하고 있는 미국과 일본을 대상으로 국가 또는 도시 차원의 개선사례를 분석하였으며, 분석결과를 토대로 국내 건축행정서비스 개선정책 마련을 위한 시사점을 도출하였다. 미국사례는 1차 문헌조사를 거쳐 시애틀, 샌프란시스코, 포틀랜드 등 행정담당자와의 심층면담 및 관계 전문가 자문회의 결과를 종합하여 정리하였으며, 일본사례는 일본 야마구치 국립대학의 송준환 교수에 원고를 의뢰하여 정리하였다.

다섯째, 건축행정에 대한 국민 불편 해소를 위해 수요자 중심의 건축행정서비스 도입을 제안하고, 이를 실현하기 위한 정책방안을 제시하였다. 건축행정서비스를 둘러싼 수요자 불편사항과 서비스 제공자인 건축행정 담당조직의 업무 및 운영 여건의 한계를 해결

하기 위한 정책방향을 설정하고, 이를 실행하기 위한 추진전략과 세부 추진과제를 제안하였다.

[표 1-3] 연구의 주요 내용

01 건축행정에서 행정서비스의 필요성 도출	<p>기존의 공급자 중심 건축행정에서 공급자와 수요자가 상호작용이 가능한 시스템으로의 전환을 위해 건축행정에 행정서비스 개념 도입의 필요성을 밝히고, 건축행정서비스의 개념과 범위 설정</p>
02 수요자의 건축행정서비스 불편사항 및 개선요구사항 분석	<p>현행 건축행정서비스에 대한 수요자들의 불편사항 도출 및 개선요구사항 파악 ① 건축민원 분석 ② 수요자 인식조사 및 분석</p>
03 건축행정서비스 제공자의 업무 및 조직운영 현황 분석	<p>건축행정(국토부, 광역, 기초) 담당부서의 건축행정서비스 제공 여건 및 현황 파악 ① 업무 현황 : 업무량 / 업무내용 / 업무 전달절차 ② 조직 운영 현황 : 인력 / 예산 ③ 건축행정 담당자 인식조사 및 분석</p>
04 해외 건축행정서비스 개선사례 검토 및 시사점 도출	<p>수요자 중심의 건축행정서비스를 제공하고 있는 해외 국가나 도시의 사례를 검토하여 국내 건축행정서비스 개선을 위한 시사점 도출 ① 미국의 건축행정서비스 개선을 위한 정책 및 제도 ② 일본의 건축행정서비스 개선을 위한 정책 및 제도</p>
05 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방안 마련	<p>제공서비스 다각화, 서비스 전달절차 개선, 조직 운영체계 개편 등 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방안 제시 ① 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방향 설정 ② 건축행정서비스 개선을 위한 추진전략 및 세부 과제 제안 ③ 정책추진계획(안) 제시</p>

2) 연구의 방법

□ 건축행정 및 행정서비스 관련 문헌자료 분석

- 정부 및 지자체의 건축행정 관련 정책 및 법제도 분석
- 건축행정 및 행정서비스 관련 선행연구 분석
- 해외 건축행정서비스 개선을 위한 정책 및 제도 개선사례 수집 및 분석

□ 건축민원 수집 및 분석

- 건축행정서비스 이용자의 불편사항 파악을 위해 국토교통부 건축정책과, 광역지자체 및 기초지자체 건축행정 담당부서에 접수된 최근 3년간의 건축 민원 분석

□ 건축행정 업무 및 운영 현황데이터 수집 및 분석

- 국토교통부, 광역 및 기초지자체 건축행정 담당부서의 업무량, 업무내용 및 업무 전달절차를 파악할 수 있는 관련 법제도, 통계 데이터, 운영사례 등 현황데이터 수집 및 분석
- 건축행정 인력 및 예산 운영 현황 파악을 위해 국토교통부, 광역 및 기초지자체의 건축직 정원 통계데이터 및 예산계획서 수집 · 분석

□ 국내외 건축행정 담당자 심층면담 실시

- 국내 건축행정 실태조사를 위해 1차적으로 문헌자료를 수집·분석한 후, 자료 검증 및 추가 자료 수집을 위해 지자체 관계자 면담 수시 시행
- 해외 건축행정서비스 개선사례 조사와 위한 국외출장 및 관계자 심층면담 실시

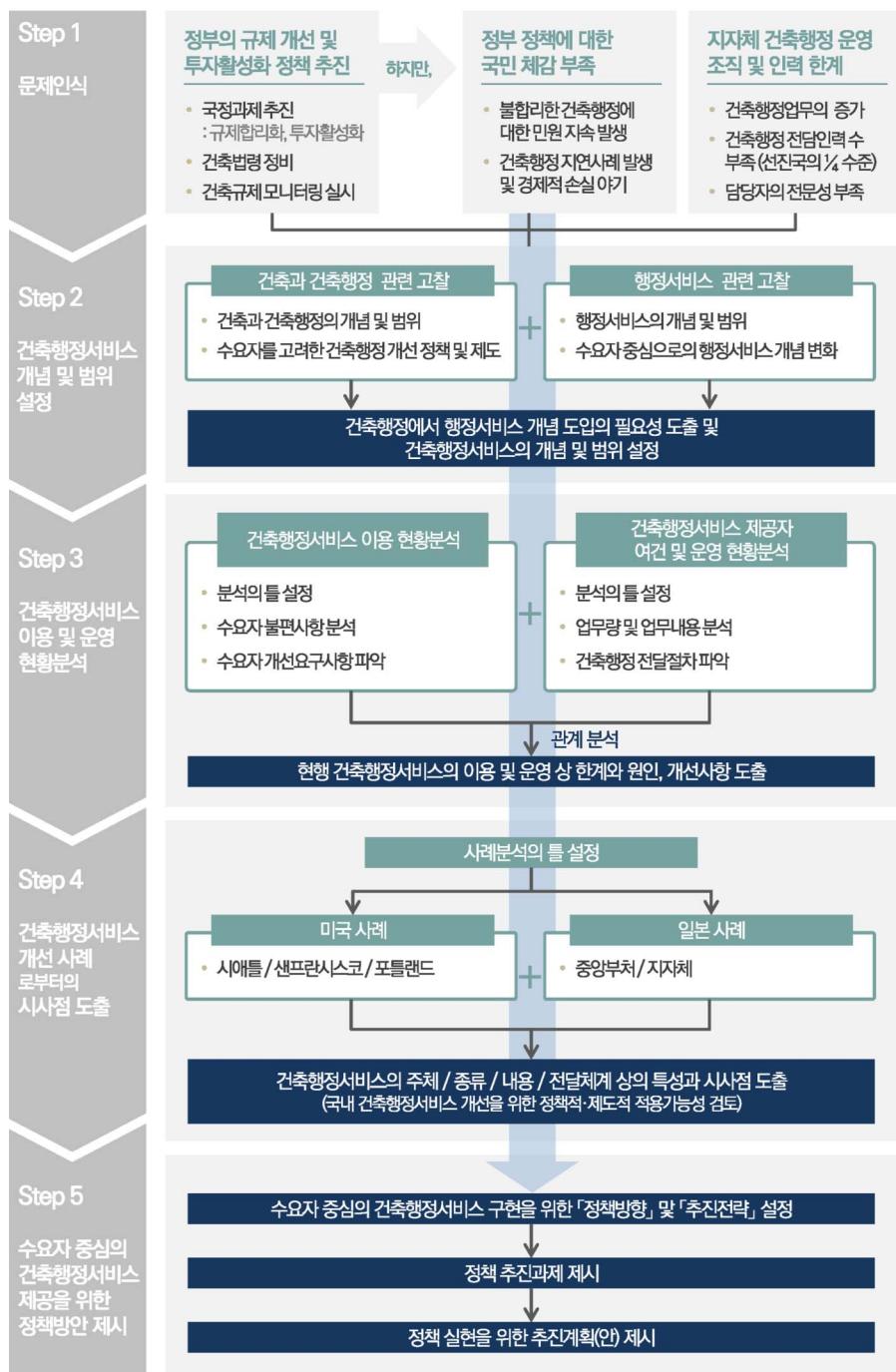
□ 건축행정서비스 이용자 및 제공자의 인식조사 · 분석

- 건축사, 건축 및 개발행위 추진실무자 등을 대상으로 건축행정서비스 불편사항 및 필요한 지원 등 개선요구사항(정책 수요) 조사 · 분석
- 지자체 건축행정 담당자를 대상으로 건축행정서비스의 한계 및 필요한 제반여건(정책 수요) 등에 대한 조사 · 분석

□ 전문가 자문회의 개최

- 공무원, 연구자, 실무자 등 전문가 풀을 구성하여 정기적으로 자문회의 및 워크숍을 개최하여 건축행정서비스 불편사항, 개선사항 및 지원방안 등 이슈별 자문 실시

3) 연구수행과정



[그림 1-3] 연구흐름도

3. 선행연구 검토 및 본 연구의 차별성

1) 선행연구 검토

본 연구와 관련해서 선행연구를 검토한 결과, 크게 건축행정 관련 연구, 건축행정서비스 관련 연구, 행정서비스 관련 연구로 나누어 정리할 수 있었다.

□ 건축행정 관련 연구

국내 건축행정 관련 연구는 구체적인 연구목적과 내용에 따라 1)건축행정 프로세스를 검토한 연구, 2)건축규제 개선에 관한 연구, 그리고 건축행정 중에서 3)지자체 건축인허가에 초점을 두고 관련 제도 및 절차 개선을 제안한 연구로 세분할 수 있었다.

- 건축행정 프로세스 검토

민병렬 외(2000)의 「건축행정 프로세스 개발연구」는 건축과 관련된 행정업무를 담당하는 공무원과 건축행위의 직접적인 권리 및 의무의 이해당사자인 일반인에게 관련 법규와 행정절차에 대한 이해를 돋고 관련 지식을 교육하기 위해 진행되었으며, 이와 함께 향후 건축행정제도의 발전방향을 제시하였다.

- 건축규제 개선에 관한 연구

황은경·문수영(2005a)은 “건축규제 개선 방향 설정에 관한 연구”에서 국민들이 건축행위를 쉽게 할 수 있는 건축환경 제공을 위해 건축설계 및 건축허가, 건축감리, 유지관리, 건축산업체계 등을 중심으로 건축법과 개별법간의 문제가 되는 건축규제 항목을 도출하고, 이에 대한 개선방안을 제안하였다.

황은경 외(2005)의 「건축규제 통합관리 방안 연구」는 건축규제 현황을 파악하고 규제기준의 내용과 절차의 문제점을 도출하여 건축 관계법령의 통합 필요성을 제기하고, 이를 실행할 수 있도록 건축규제 통합 관리방안을 제시하였다.

- 지자체 건축인허가 관련 제도 및 절차 개선에 관한 연구

황은경(2009)은 “건축허가 법령 통합 관리 방안에 관한 연구”에서 국민이나 담당자들이 좀 더 편리하게 건축허가를 받거나 관련 업무를 수행할 수 있도록 관련 법령 운영상의 문제점을 도출하고, 이에 대한 개선 방안을 제안하였다. 이와 유사하게 황은경 외(2009)의 「건축물 인허가 처리기간 단축 방안 연구」는 건축 인허가처리의 신속성 및 민원 편의성 제고를 위하여 건축인허가 기준 및 절차 규정의 심층 분석, 지방자치단체 권한위임 확대

방안 모색 등을 통해 건축 인허가 절차 및 처리기간 단축방안을 제시하였다.

또한 김종보·곽채기(2011)는 「지방건축행정 집행체계 및 건축법령 개선 방안」 연구를 통해 지방건축행정의 집행체계와 건축 인·허가 프로세스 개선 등을 개선하여 민원인의 부담을 줄이고, 국가경쟁력을 강화할 수 있는 방안을 제시하였으며, 이상진·이희진(2013)은 “건축허가절차 합리화를 위한 제도적 개선방향에 관한 연구”를 통해 선진국의 허가행정절차와 제도를 조사하고 국내 제도와 비교분석하여 효율적이고 합리화된 건축 허가 행정제도의 개선방향을 제시하였다.

그 외에서 건축행정을 둘러싼 불합리한 제도를 개선하기 위한 연구도 진행되었다. 김상호·이여경(2015)은 「지역의 건축행정 효율화를 위한 정책개발 연구」에서 지자체 건축 행정 중 건축심의에 초점을 맞추어 심의와 관련된 불합리한 제도를 개선하고 합리적인 건축행정 시행을 위한 건축규제 모니터링센터 운영방안을 마련하였으며, 유광흠·조영진류수연(2015)의 「규제 합리화를 위한 지자체 건축행정 개선방안」에서는 지자체별 건축조례의 불명확한 기준과 건축행정의 비효율성을 개선하기 위해 지자체 표준 ‘건축 조례 가이드라인’을 마련하고, 건축행정 개선방안을 제안하였다.

□ 건축행정서비스 관련 연구

건축행정서비스를 주제로 한 연구는 극히 일부였다. 황은경·문수영(2005b)은 “건축행정 서비스 개선방안 연구”에서 건축허가를 중심으로 관련 행정절차의 문제점 등을 도출하고, 건축주나 건축주에게 위임받은 건축 관련자가 건축행위를 하기에 좋은 건축행정서비스 환경을 제공하기 위한 방안을 제안하였으며, 이여경 외(2017)는 「지자체 건축행정서비스 수준 향상을 위한 평가지표 마련 연구」를 통해 건축행정서비스 수준 향상을 위한 지자체 건축행정 전실화 평가의 평가지표 개발 및 적용을 통해 향후 평가지표의 개선방안을 제안하였다.

□ 행정서비스 관련 연구

행정서비스와 관련된 연구는 주로 행정학 분야에서 진행되었다. 박재희(1998)는 「행정 서비스 제공방식의 다원화 방안」에서 변화하는 행정수요에 능동적으로 대처하고 행정 수요 증가에 따른 공공지출의 증대 및 관료조직의 비대화를 방지하기 위해 국내 행정서비스 제공방식의 개선 방안을 마련하고, 이를 위한 구체화하기 위한 정책을 개발하였다.

이러한 행정서비스의 도입 및 다원화 방안 연구를 토대로 행정서비스 현장제, 행정서비스 모니터링 제도, 행정서비스 품질 제고에 관한 연구들이 후속으로 진행되어 왔다. 주재현

(2000)은 「행정서비스현장제의 효과적 운영 및 조기정착 방안」을 통해 90년대 후반 행정 서비스현장 관련 중앙부처의 시범사업에 대한 실태분석과 평가를 실시하여 향후 행정 서비스현장제의 효과적인 운영과 조기정착을 위한 정책방안을 제안하였다. 이후 황성원·김용훈(2004)의 「행정서비스 모니터링제도 및 활성화 방안」은 참여정부에서 시행한 국정 모니터링을 보다 효율적이고 합리적으로 개선하기 위해 바람직한 행정서비스 모니터링 체계 구축 방안을 제시하였다.

또한 박중훈 외(2005)는 「행정서비스 품질 제고를 위한 연구」를 통해 기존 행정서비스의 수준 및 품질 실태는 물론이고 수준 제고를 위한 다양한 제도의 운영 실태와 효과성을 검토하고 고객인 시민 중심의 행정서비스 품질과 수준을 제고할 수 있는 제도적 장치와 방안을 제안하였다.

2) 본 연구의 차별성

건축행정과 관련해서는 다수의 연구가 진행되었으나 이 가운데 본 연구와 관련된 연구는 앞에서 살펴본 것과 같이 건축행정 프로세스를 검토한 연구, 건축규제 개선 관점에서 건축 행정을 다루는 연구, 그리고 건축행정 중 건축인허가 관련 제도 및 절차 개선과 관련된 연구 등이 있었다. 기존 연구에서 건축행정서비스를 다루는 연구가 일부 있기는 하나, 건축행정 중 건축인허가에 한정하여 접근하거나 주로 행정담당자 입장에서 접근하여 실제로는 행정서비스 측면에서 건축행정을 접근하는 연구는 부재한 실정임을 확인할 수 있었다.

이에 반해 행정학 분야에서는 행정서비스를 주제로 한 연구가 다수 진행되었는데, 특히 90년대 후반에 수요자 중심의 행정서비스 개념이 도입되면서 관련 제도의 도입과 발전에 대한 연구가 진행되다가, 최근에는 행정서비스의 품질 향상을 위한 연구가 진행되고 있다.

이에 본 연구는 기존에 건축 관련 법제도(규제), 행정절차나 기간 등에 초점을 두고 건축 행정을 개선하려 하였던 것과 다르게, 법제도(규제)나 절차 그 자체 보다는 건축행정 역시 행정서비스라는 관점 하에 건축행위와 관련된 직접적인 이해당사자에게 행정서비스를 제공하기 위한 운영시스템에 초점을 두어 연구를 진행한다는 점에서 차별성을 가진다. 구체적으로는 건축행정에서 행정서비스 개념 도입의 필요성을 밝히고 그 개념과 범위를 설정하며, 건축행정서비스의 종류 및 내용, 전달방식 등을 고려한 수요자 중심의 건축행정 서비스를 실현하기 위한 정책방안을 새롭게 모색하고자 한다.

제2장 건축행정에서 행정서비스 개념 도입의 필요성

- 1. 건축행정의 개념 및 한계
 - 2. 행정서비스의 개념 및 패러다임 전환
 - 3. 건축행정서비스 도입의 필요성 및 개념 설정
-

1. 건축행정의 개념 및 한계

1) 건축행정의 개념 및 범위

□ 건축의 정의

「건축기본법」에서는 ‘건축’을 “건축물과 공간환경을 기획, 설계, 시공 및 유지관리하는 것”¹⁾이라고 정의하고 있다. 여기서 ‘건축물’은 “토지에 정착하는 공작물 중 지붕과 기둥 또는 벽이 있는 것과 이에 부수되는 시설물”, ‘공간환경’은 “건축물이 이루는 공간구조·공공공간 및 경관”²⁾으로 규정하고 있어, 「건축기본법」에서는 건축의 대상을 상당히 광범위하게 정의하고 있음을 알 수 있다. 또한 건축 행위를 프로세스 차원에서 접근하여 건축과 관련되는 기획, 설계, 시공 및 유지관리를 위한 행위를 모두 포괄하고 있다.

반면, 「건축법」에서는 ‘건축’을 건축물을 신축, 증축, 개축, 재축하거나 이전하는 행위라고 정의하였다.³⁾ 여기서의 ‘건축물’은 「건축기본법」에서의 건축물 정의와 유사하다.

1) 「건축기본법」 법률 제14839호(2017.7.26. 개정), 제3조 제7호

2) 「건축기본법」 법률 제14839호(2017.7.26. 개정), 제3조 제1호·제2호

3) 「건축법」 법률 제14535호(2017.1.17 개정), 제2조 제1항 제8호

이러한 관계 법령상의 규정을 종합해 보면, 건축물 및 관련 제반 시설을 신축, 증축, 개축, 재축 또는 이전하기 위해 필요한 기획, 설계, 시공 및 유지관리하는 것을 건축이라는 행위라고 정의할 수 있다. 나아가 ‘건축물’과 ‘건축’의 개념을 포괄적으로 해석한다면, 일반 국민들 입장에서는 단순히 ‘건축’이 「건축법」 또는 「건축기본법」에 따른 행위만이 아니라 그 범위와 시행방식은 다르지만 노후 불량건축물을 정비하는 「도시 및 주거환경 정비법」에 근거한 각종 정비사업, 「주택법」에 근거해 건설되는 주택사업 역시 ‘건축’ 행위라고 인식할 수 있다.

□ 건축행정의 개념

건축행정에 대한 법적인 정의는 없다. 법령에서 규정하는 업무들이 곧 행정기관의 행정 업무가 된다. 건축 관련 법령상에서는 중앙부처 및 지방자치단체에서 해야 할 업무를 규정하였으며, 관련 행정 담당부서에는 이러한 업무를 중심으로 운영되는 시스템이다.

이와 같은 우리나라 행정시스템을 감안하여 일부 선행연구에서는 ‘건축’과 ‘행정’에 대한 정의를 종합하여, 건축행정의 개념을 “건축 관련 법령을 바탕으로 건축물의 기획, 설계, 시공 및 유지관리 전 과정에서 국가 또는 지방자치단체 등 행정기관에서 이루어지는 행정규제의 실행과정”⁴⁾으로 설정하기도 하였다.

기존 연구에서 설정한 건축행정의 개념	“건축 관련 법령을 바탕으로 건축물의 기획, 설계, 시공 및 유지관리 전 과정에서 국가 또는 지방자치단체 등 행정기관에서 이루어지는 행정규제의 실행과정”
-------------------------	--

한편, 기존 연구에서는 건축행정을 건축 관련 법령에 근거해 이루어지는 행정규제의 실행 과정으로 한정하여 보았으나, 여기서 행정의 개념을 광의적으로 본다면 건축행정 또한 확대하여 개념을 설정할 수 있을 것이다. 일반적으로 행정은 공공문제를 해결하기 위한 정책도구로서, 이를 실행하기 위한 수단은 직접적 수단과 간접적 수단으로 구분된다. 직접적 수단으로는 재화와 용역의 직접적인 제공, 공기업 운영, 정보 제공, 대출 등이 있으며, 간접적 수단으로는 사회적 규제, 각종 관련 계약, 보조금 지원, 보증 등이 있다.⁵⁾ 이 중에서 선행연구에서 건축행정의 개념을 설정하면서 언급한 건축 관련 행정규제는 상기의 여러 행정수단 중 간접적 수단의 일부인 사회적 규제만을 포함하고 있다.

4) 김상호·이여경(2015), 「지역의 건축행정 효율화를 위한 정책개발 연구」, p.11.

5) 정경호(2010), 「실전중심 행정학」, 도서출판 사람들, pp.591-592.

하지만 행정을 직·간접적 수단에 의해 실행되는 정책도구로 포괄적으로 해석한다면, 건축행정에는 단순히 건축규제 뿐 아니라 공공시설의 공급, 정보제공 등의 직접적 정책과 각종 계약 관리, 보조금 지급 등의 간접적 정책 등이 포함될 수 있을 것이다. 이러한 관점에서 본다면, ‘건축행정’의 개념을 다음과 같이 재설정할 수 있다.

행정의 개념을 확대하여 재설정한 건축행정의 개념	“건축 관련 법령을 바탕으로 건축물의 기획, 설계, 시공 및 유지관리 전 과정에서 국가 또는 지방자치단체 등 행정기관에서 행하는 직·간접적인 정책 전반”
---	--

[표 2-1] 행정수단(정책도구)의 유형과 정의

행정수단(정책도구)	정의
직접적 재화/용역의 수단	정부 공무원에 의한 재화나 용역의 직접적 전달 또는 징수 직접 제공
공기업 운영	정부가 소유 또는 통제하지만 여타 정부기관과는 독립적으로 운용되는 기업
경제적 규제	기업의 활동이나 기타 경제 행위를 허용 또는 통제·감독하는 법규 또는 이를 제정, 집행, 강제, 처벌하는 일련의 과정
정보제공	개인이나 기업의 경제·사회활동을 지원하거나 정부가 정책목표를 달성하기 위해 특정 집단이나 대중에게 관련정보를 제공
대출	특정 개인에게 국고에서 자금을 빌려주고 그 채권을 관리하는 일련의 행위나 과정
간접적 재화 및 생산계약 수단	정부 외부로부터의 재화 및 특정 생산품에 대한 구매 및 그에 필요한 일련의 과정 서비스제공 계약
서비스제공 계약	정부 외부의 민간조직이 특정 고객집단에게 서비스를 제공하고, 그 대가를 정부가 지불하는 일련의 서비스 제공 체계
보조금 지급	특정 조직이나 개인이 어떠한 행동을 하도록 지원하거나 조장하기 위해 정부가 제공하는 자금
공적보험	특정 개인이나 기업이 당할 수 있는 물질적, 경제적, 신체적 손실을 입을 위험에 대비하기 위해 정부가 제공하는 보상체계
사회적 규제	안전, 건강, 복지 및 환경보전 등을 위한 행위를 허용 또는 통제하는 법규 또는 이를 제정, 집행, 강제, 처벌하는 일련의 과정
현물보조증서	특정 개인이 한정된 종류의 물건이나 서비스를 구매할 수 있도록 하는 보조
대출보증	정부가 민간 상업은행 등이 특정 개인이나 기업에게 자금을 대출하도록 보증
조세지출	정책목표 달성을 위해 개인이나 기업에게 세금 납부를 연기 또는 감면해 주는 것
부과금	특정한 행태를 바꾸기 위해 부과하는 재정적 처벌 또는 보상
피해보상 청구권	타인의 부주의나 잘못된 행동으로 인해 입은 피해에 대해 사법제도를 통해 보상을 받거나 금지적 처분을 요청하는 것

출처 : 정경호(2010), 「실전중심 행정학」, 도서출판 사람들, pp.591-592.

□ 건축행정의 범위 설정

기존 연구에서 건축행정을 “건축 관련 법령을 바탕으로 건축물의 기획, 설계, 시공 및 유지관리 전 과정에서 국가 또는 지방자치단체 등 행정기관에서 이루어지는 행정규제의 실행과정⁶⁾”이라 정의한 것을 토대로 보면, 건축행정의 범위는 관련 법령에서 규정하는 행정기관의 업무라고 볼 수 있다. 여기서 건축과 관련된 행정기관이라 함은 국토교통부 건축정책관, 광역 및 기초지자체의 건축행정 담당부서가 되며, 관련 법령에는 건축행위를 직접적으로 규제하는 법령, 의제처리 법령, 보조확인이 필요한 법령 등이 포함된다.⁷⁾

[표 2-2] 건축 관련 법령의 유형 분류

1) 건축행위를 직접 규제하는 법령	○ 건축법 ○ 국토기본법 ○ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 ○ 도로교통법 ○ 주차장법 ○ 수도법 ○ 택지개발촉진법 ○ 수도권정비계획법	○ 농지법 ○ 산림보호법 ○ 군사기지 및 군사시설보호법 ○ 항공법 ○ 자연공원법 ○ 도시공원 및 녹지 등에 관한 법률 ○ 학교보건법	○ 도시 및 주거환경비법 ○ 자연환경보전법 ○ 도시교통정비촉진법 ○ 문화재보호법 ○ 문화재수리 등에 관한 법률
건축행위의 적합성 여부를 확인하는 기준이 되는 법령으로 건축허가시 반드시 확인이 필요한 법령			
2) 의제처리 법령	○ 건축법 ○ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 ○ 산자관리법 ○ 사도법 ○ 농지법 ○ 도로법 ○ 하천법	○ 수도법 ○ 하수도법 ○ 수질 및 수생태계 보전에 관한 법률 ○ 대기환경보전법 ○ 소음·진동관리법 ○ 가축분뇨의 관리 및 이용에 관한 법률	○ 전기사업법 ○ 자연공원법 ○ 도시공원 및 녹지 등에 관한 법률 ○ 토양환경보전법 ○ 산업집적 활성화 및 공장설립에 관한 법률
건축허가를 받음으로서 다른 법령의 인허가를 받은 것으로 보는 법령			
3) 보조확인이 필요한 법령	○ 대기환경보전법 ○ 폐기물관리법 ○ 수질 및 수생태계 보전에 관한 법률 ○ 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 ○ 골재채취법 ○ 총포도검·화약류 등 단속법 ○ 의료법 ○ 중소기업기본법	○ 자원의 절약과 재활용촉진에 관한 법률 ○ 농수산물 유통 및 가격 안정에 관한 법률 ○ 식품위생법 ○ 공중위생관리법 ○ 관광진흥법 ○ 가축분뇨의 관리 및 이용에 관한 법률 ○ 문화재보호법	○ 건축법 ○ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 ○ 청소년보호법 ○ 환경기술 및 환경산업지원법 ○ 특정연구기관 육성법 ○ 환경영책기본법 ○ 농어촌정비법 ○ 농약관리법 ○ 비료관리법 ○ 토지이용규제 기본법
직접적인 건축행위보다는 사용승인 이후에 건축과 관련된 영업행위 등과 관련하여 별도의 확인이 필요한 법령			

출처 : 김상조 외(2011), 「여건 변화에 따른 도시건축 개발제도 개선 연구」, 국토해양부, p.93;

김상호·이여경(2015), 지역의 건축행정 효율화를 위한 정책개발 연구, 건축도시공간연구소, p.11 재인용

6) 김상호·이여경(2015), 전개서, p.11.

7) 김상호·이여경(2015), 전개서, p.11.

실제 건축행정 업무가 가장 활발히 시행되는 기초지자체의 건축행정 담당부서의 주요 업무를 보면 일반 건축행위, 주택사업, 정비사업 등에 대한 관리, 공공시설사업의 공급 및 건축 관련 민원처리 등이다. 즉, 지자체 단위에서는 건축행정이라고 해서 「건축법」에 국한된 행정업무만 처리하는 것이 아니라 위에서 살펴본 다수의 관련법에 따른 행정업무까지 포함되며, 그 중에서 「주택법」, 「도시 및 주거환경 정비법」, 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에서 규정하고 있는 업무들과 「민원 처리에 관한 법률」에 근거해 시행되는 건축 관련 민원 대응 업무가 건축행정 담당부서의 주요 행정업무라 하겠다.⁸⁾

2) 수요자 대응 측면에서 본 건축행정의 한계

앞에서 확인한 바와 같이 건축행정의 개념은 지금까지 건축 관련 행정규제의 실행과정으로만 인식되어 왔다. 다수의 건축행정 관련법 중에서 대표적인 법령인 「건축법」과 「주택법」을 검토하여, 건축 관련 법제도에서 규정하는 행정 업무의 구체적인 내용을 파악하고 건축행정의 한계를 도출하였다.

□ 건축규제 실행 중심의 중앙부처 및 지자체 건축행정 업무

- 「건축법」에서 규정한 행정업무

「건축법」에서 규정한 중앙부처의 건축행정 업무는 건축행위와 관련된 각종 규제기준을 제시하는 것과 심의 운영 및 승인 등이 있다. 아울러, 건축행정 전산화를 위한 계획 수립 및 시스템 구축, 전산자료 이용자 지도 및 감독, 지자체 건축행정에 대한 지도 및 감독 등의 업무도 담당하도록 규정하고 있다. 이를 토대로 보면, 법적으로 규정한 건축행정의 업무들은 지극히 건축규제의 실행과 관리에 초점이 맞추어져 있음을 확인할 수 있다.

[표 2-3] 「건축법」에서 규정한 중앙부처 건축행정 업무

구분	중앙부처 건축행정 업무	
규제기준 제시	기획	- 표준계약서 제시 및 보급 (법 제15조 제3항)
	단계	- 리모델링에 대한 적용 완화 및 특례에 대한 세부 기준 제시 (영 제6조의5 제1항)
설계 단계	설계	- 건축허가 의제기준 제시 (법 제11조 제5·9항)
	단계	

8) 2017년 4월~5월 진행한 지자체 건축행정 담당부서 홈페이지 내 조직 업무 현황 및 지자체별 건축행정 담당자 면담 결과, 건축행정 담당부서의 주요 업무로 일반 건축행위, 주택사업, 정비사업 및 공공시설사업과 민원 처리 업무 등이 있었다.

구분	중앙부처 건축행정 업무		
	<ul style="list-style-type: none"> - 건축물 안전영향평가 기준 제시 및 평가기관 지정 (법 제13조의2 제2항, 영 제10조의3 제7항) - 용도변경 시 적용되는 건축기준 제시 (영 제14조 제3항) - 조경기준 제시 (법 제42조) - 내진등급 제시 (법 제48조의2 제1항, 「건축물의 구조기준 등에 관한 규칙 제60조)' - 실내건축 기준 제시 (규칙 제26조의5 제2항, 「실내건축의 구조·시공방법 등에 관한 기준」) - 범죄예방 기준 제시 (법 제53조의2 제1항, 영 제61조의2) - 지능형 건축물 인증 기준 제시 (법 제65조의2 제1·2·4·5항, 「지능형건축물의 인증에 관한 규칙」) - 대지의 안전·구조·설비 기준 제시 (법 제68조 제1·2·3항, 「건축물의 피난·방화구조 등의 기준에 관한 규칙」, 「건축물의 설비기준 등에 관한 규칙」, 「건축물의 구조기준 등에 관한 규칙」) - 건축허가 제한 (법 제18조 제1·3·5·6항) 		
시공	<ul style="list-style-type: none"> - 공사감리 기준 제시 (법 제25조 제8·9항) 		
단계	<ul style="list-style-type: none"> - 공사현장의 건축물의 구조 및 재료 기준의 준수 여부 확인 및 조치 (법 제24조의2 제2·3항, 영 제18조의3 제1항·3항, 규칙 제18조의3 제1항 제4호) - 건축물의 착공 제한 (법 제18조) 		
유지	<ul style="list-style-type: none"> - 건축물 유지·관리, 점검에 대한 기준 제시 (영 제23조의6 제1·항) 		
관리	<ul style="list-style-type: none"> - 건축물의 구조 및 안전에 관한 모니터링 (제68조의3 제1·2항, 영 제92조 제1·2항) 		
단계	<ul style="list-style-type: none"> - 특별건축구역 내 건축물 모니터링 (법 제72조 제6항, 제76조 제2항, 법 제77조 제1·2항, 영 제108조 제4·5항) 		
심의 운영 및 승인	설계	<ul style="list-style-type: none"> - 중앙건축위원회 및 분야별 전문위원회 설치 및 운영 (법 제4조 제1·2항, 영 제5조/제5조의3/제5조의5/제5조의6, 규칙 제2조/제2조의3) - 건축분쟁전문위원회 설치 및 운영 (법 제88조 제1·2·4항, 제92조 제1·2·3항, 제103조 제1·3항, 영 제119조의9 제1항) - 특별건축구역 지정 및 해제 (법 제69조 제1·3항, 제71조 제2·3·4·5·8항, 영 제105조 제1항, 제107조제3·5항) - 특별가로구역 지정 및 해제 (법 제77조의2 제1·2·3항, 규칙 제38조의6 제1·2항) 	
건축행정 전산화	전 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 건축행정 전산화 계획 수립 및 시행, 시스템 구축 및 운영 (법 제31조 제1항, 제32조 제2항, 영 제22조의2 제6항, 규칙 제22조의2 제2항) - 건축행정 전산자료 이용자 지도 및 감독 (법 제33조 제1항, 영 제22조의3 제1·2·4·항) 	
기타	전 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 건축관계자 업무제한 종합관리 (법 제25조2 제10항, 규칙 제19조의5) - 건축행정 지도 및 감독 (법 제78조 제1·4·5항, 영 제112조 제1항, 제113조 제1항, 규칙 제39조) - 권한의 위임·위탁 (법 제82조 제1·4항, 영 제117조 제1·5항) - 검사 및 시험 (법 제87조 제1항) - 과태료 부과 및 징수 (법 제113조 제4항, 영 제121조) 	

출처 : 「건축법」법률 제14535호(2017.1.17 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「건축법 시행령」대통령령 제27972호(2017.3.29 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「건축법 시행규칙」국토교통부령 제393호(2017.2.3 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「건축법」에서 규정한 지자체의 주요 건축행정 업무도 중앙부처와 유사한 상황이다. 법령에서 위임한 규제 기준을 구체화하는 업무, 건축규제의 실행과정에서 필요한 심의, 허

가, 승인, 그 외에 관련 건축물 대장 등의 관련 서류 관리 및 건축물 유지·관리 등이 자체 건축행정 담당부서에서 수행하는 건축행정 업무이다.

[표 2-4] 「건축법」에서 규정한 자체 건축행정 업무

구분	지자체 건축행정 업무
규제기준 제시	<ul style="list-style-type: none"> 기획 <ul style="list-style-type: none"> - 입지 및 규모 사전결정 (법 제10조 제3·4·6·7항, 규칙 제5조 제1·2항) 단계 <ul style="list-style-type: none"> - 특별건축구역의 통합적용계획 수립 및 시행 (법 제72조 제7항, 영 제74조 제2·3·4항) - 건축협정에 관한 계획 수립 및 지원 (법 제77조의11 제1·2항, 영 제110조의6)
설계 단계	<ul style="list-style-type: none"> 설계 <ul style="list-style-type: none"> - 도로의 지정 및 폐지 (법 제45조 제1·2·3항) - 건축선의 지정 (법 제46조 제2·3항, 영 제31조 제2·3항) - 건축물의 높이 제한 (법 제60조 제1·2항, 영 제82조 제1·2·3항) - 일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이 제한 (법 제61조 제1·2·3·4항, 영 제86조 제4·5항, 규칙 제36조) - 지능형건축물의 조경설치면적·용적률·높이제한 완화 (법 제65조의2 제6항) - 건축허가 제한 (법 제18조 제2·3·4·5·6항)
시공 단계	<ul style="list-style-type: none"> 시공 <ul style="list-style-type: none"> - 착공 제한 (법 제18조 제2·3·4·5·6항)
유지 관리 단계	<ul style="list-style-type: none"> 유지 <ul style="list-style-type: none"> - 건축물 철거·멸실 신고 기준 (규칙 제24조 제1·3·4항) 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 건축물 철거·멸실 신고 기준 (규칙 제24조 제1·3·4항) 단계 <ul style="list-style-type: none"> - 건축물 철거·멸실 신고 기준 (규칙 제24조 제1·3·4항)
심의 운영 및 허가/승인	<ul style="list-style-type: none"> 설계 <ul style="list-style-type: none"> - 지방건축위원회 및 분야별 전문위원회 설치 (법 제4조 제1·2·4항, 영 제5조의5 제1·2·4·5항, 제5조의6 제1항) - 지방건축위원회 심의 운영 및 회의록 공개 (법 제4조의2 제1·2·4항, 제4조의3, 영 제5조의7 제2·3항, 제5조의8 제1항, 규칙 제2조의4 제3항) - 건축민원전문위원회 심의 운영 (법 제4조의4 제1·2항, 제4조의7 제3·4항, 영 제5조의9, 제5조의10 제1항) - 특수구조건축물의 구조안전 심의 (영 제6조의3 제3항, 규칙 제2조의4 제3항) - 건축복합민원 일괄협의회 운영 (법 제12조 제1·2항, 영 제10조 제1·2·3·4·5항) - 결합건축물 심의 (법 제77조의15 제3항, 영 제111조의2) 단계 <ul style="list-style-type: none"> - 사전승인 (법 제11조 제2항, 영 제8조 제3항, 규칙 제7조 제1·2항) - 건축허가 (법 제11조 제1·4·5·6항, 영 제8조 제1항, 제9조 제2항, 규칙 제8조 제1·2항) - 건축신고 승인 (법 제14조 제1·2·3항, 영 제11조 제3항, 규칙 제12조 제2·3·5항) - 가설건축물 허가 및 축조신고 승인 (법 제20조 제1·2·5항 영 제15조 제9항, 규칙 제13조 제3·6·7항) - 용도변경 승인 (법 제19조 제2항, 규칙 제12조의2 제2·3항) - 건축물 복수용도 인정 (법 제19조의2 제1·2항, 규칙 제12조의3 제1·2항) - 구조안전 확인 (법 제48조 제3항, 영 제32조 제1·2·3항, 「건축물의 구조기준 등에 관한 규칙」 제56조 제1·2·3항) - 건축협정 인가 및 폐지 (법 제77조의6 제1·2항, 제77조의12제1·2항, 영 제110조의7 제2항, 규칙 제38조의9 제3항, 제38조의11 제1·2항) - 결합건축 허가 및 폐지 (법 제77조의15 제2항, 제77조의16 제1·5항, 규칙 제38조 제13 제1항) - 공작물 축조 신고 (법 제83조 제1·2항, 영 제118조 제1·2항, 규칙 제41조 제1·2항) - 특별건축구역 지정, 변경 및 해제 (법 제69조 제1·2·3항, 제71조 제4·5·6·7·8항, 영 제105조 제2·3항, 제107조 제3항, 규칙 제38조의2)

구분	지자체 건축행정 업무						
	<ul style="list-style-type: none"> - 특별가로구역의 지정 및 해제 (법 제77조의2 제1·2·3항, 영 제110조의2 제1·2항), 규칙 제38조의6 제1·2항) 						
	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">시공</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 착공신고 승인 (규칙 제14조 제1·3·4·5항) </td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">단계</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 사용승인 및 임시사용승인 (법 제22조 제2·3·4·5·6항, 영 제17조 제3·4항, 규칙 제16조 제1·2·3항) - 결합건축 사용승인 (법 제77조의16 제2항) </td></tr> </table>	시공	<ul style="list-style-type: none"> - 착공신고 승인 (규칙 제14조 제1·3·4·5항) 	단계	<ul style="list-style-type: none"> - 사용승인 및 임시사용승인 (법 제22조 제2·3·4·5·6항, 영 제17조 제3·4항, 규칙 제16조 제1·2·3항) - 결합건축 사용승인 (법 제77조의16 제2항) 		
시공	<ul style="list-style-type: none"> - 착공신고 승인 (규칙 제14조 제1·3·4·5항) 						
단계	<ul style="list-style-type: none"> - 사용승인 및 임시사용승인 (법 제22조 제2·3·4·5·6항, 영 제17조 제3·4항, 규칙 제16조 제1·2·3항) - 결합건축 사용승인 (법 제77조의16 제2항) 						
시공관리	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">시공</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 안전관리예치금 예치 및 사용 (법 제13조 제2·3·5·6·7항, 영 제10조의2 제2·3항) </td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">단계</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 소규모 건축물의 공사감리자 지정 (법 제25조 제2·11항, 영 제19조 제1·8·9항, 제19조의2 제1·2·4항, 규칙 제19조의3 제2항, 제19조의4 제2·3·4항) - 공사 관련 분쟁상담 (법 제28조 제2항) - 현장조사·검사 및 확인업무 (법 제27조 제1·2·3항, 영 제20조 제1항, 규칙 제21조 제1·2항) - 공사현장의 건축물의 구조 및 재료 기준의 준수 여부 확인 및 조치 (법 제24조의2 제2·3항, 영 제18조의3 제1항·3항, 규칙 제18조의3 제1·2·4항) - 토지굴착에 관한 현장 관리 (법 제41조 제1·2항) - 실내건축 검사 (법 제52조의2 제3항, 영 제61조의2) - 복합자재의 품질관리 (법 제52조의3 제2항) </td></tr> </table>	시공	<ul style="list-style-type: none"> - 안전관리예치금 예치 및 사용 (법 제13조 제2·3·5·6·7항, 영 제10조의2 제2·3항) 	단계	<ul style="list-style-type: none"> - 소규모 건축물의 공사감리자 지정 (법 제25조 제2·11항, 영 제19조 제1·8·9항, 제19조의2 제1·2·4항, 규칙 제19조의3 제2항, 제19조의4 제2·3·4항) - 공사 관련 분쟁상담 (법 제28조 제2항) - 현장조사·검사 및 확인업무 (법 제27조 제1·2·3항, 영 제20조 제1항, 규칙 제21조 제1·2항) - 공사현장의 건축물의 구조 및 재료 기준의 준수 여부 확인 및 조치 (법 제24조의2 제2·3항, 영 제18조의3 제1항·3항, 규칙 제18조의3 제1·2·4항) - 토지굴착에 관한 현장 관리 (법 제41조 제1·2항) - 실내건축 검사 (법 제52조의2 제3항, 영 제61조의2) - 복합자재의 품질관리 (법 제52조의3 제2항) 		
시공	<ul style="list-style-type: none"> - 안전관리예치금 예치 및 사용 (법 제13조 제2·3·5·6·7항, 영 제10조의2 제2·3항) 						
단계	<ul style="list-style-type: none"> - 소규모 건축물의 공사감리자 지정 (법 제25조 제2·11항, 영 제19조 제1·8·9항, 제19조의2 제1·2·4항, 규칙 제19조의3 제2항, 제19조의4 제2·3·4항) - 공사 관련 분쟁상담 (법 제28조 제2항) - 현장조사·검사 및 확인업무 (법 제27조 제1·2·3항, 영 제20조 제1항, 규칙 제21조 제1·2항) - 공사현장의 건축물의 구조 및 재료 기준의 준수 여부 확인 및 조치 (법 제24조의2 제2·3항, 영 제18조의3 제1항·3항, 규칙 제18조의3 제1·2·4항) - 토지굴착에 관한 현장 관리 (법 제41조 제1·2항) - 실내건축 검사 (법 제52조의2 제3항, 영 제61조의2) - 복합자재의 품질관리 (법 제52조의3 제2항) 						
유지관리	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">유지</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 건축물의 정기점검 및 수시점검 (영 제23조의2 제2·4항, 제23조의4, 제23조의5 제1항) </td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">관리</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 소규모 노후건축물 안전점검 및 비용지원 (법 제35조 제3·4항, 영 제23조의7 제1·2항) </td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">단계</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 주택의 유지·관리 지원 (법 제35조의2 제1·2항, 영 제23조의8 제1·2·3항) - 특별건축구역 내 건축물 모니터링 및 시정명령 (법 제72조 제6·8항, 제76조 제1·2항, 법 제77조 제1·2항) - 특별가로구역의 관리 및 관리대장 작성 (법 제77조의3 제1·2·3항, 규칙 제38조의7 제1항) - 건축협정관리대장작성 및 관리 (법 제77조의8, 규칙 제38조의10 제1항) - 결합건축관리대장 작성 및 관리 (법 제77조의15 제1·3항, 규칙 제38조의13 제1항, 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」 제7조의4 제1항) - 기존 건축물 안전점검, 시정명령 및 손실보상 (법 제81조 제1·2·3·4·5항, 영 제115조의5, 제116조 제1·2·3항) - 빙집 정비 및 철거 (법 제81조의2, 제81조의3 제1·2·3·4항) - 공작물관리대장 작성 및 관리 (영 제118조 제5항, 규칙 제41조 제3항) </td></tr> </table>	유지	<ul style="list-style-type: none"> - 건축물의 정기점검 및 수시점검 (영 제23조의2 제2·4항, 제23조의4, 제23조의5 제1항) 	관리	<ul style="list-style-type: none"> - 소규모 노후건축물 안전점검 및 비용지원 (법 제35조 제3·4항, 영 제23조의7 제1·2항) 	단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택의 유지·관리 지원 (법 제35조의2 제1·2항, 영 제23조의8 제1·2·3항) - 특별건축구역 내 건축물 모니터링 및 시정명령 (법 제72조 제6·8항, 제76조 제1·2항, 법 제77조 제1·2항) - 특별가로구역의 관리 및 관리대장 작성 (법 제77조의3 제1·2·3항, 규칙 제38조의7 제1항) - 건축협정관리대장작성 및 관리 (법 제77조의8, 규칙 제38조의10 제1항) - 결합건축관리대장 작성 및 관리 (법 제77조의15 제1·3항, 규칙 제38조의13 제1항, 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」 제7조의4 제1항) - 기존 건축물 안전점검, 시정명령 및 손실보상 (법 제81조 제1·2·3·4·5항, 영 제115조의5, 제116조 제1·2·3항) - 빙집 정비 및 철거 (법 제81조의2, 제81조의3 제1·2·3·4항) - 공작물관리대장 작성 및 관리 (영 제118조 제5항, 규칙 제41조 제3항)
유지	<ul style="list-style-type: none"> - 건축물의 정기점검 및 수시점검 (영 제23조의2 제2·4항, 제23조의4, 제23조의5 제1항) 						
관리	<ul style="list-style-type: none"> - 소규모 노후건축물 안전점검 및 비용지원 (법 제35조 제3·4항, 영 제23조의7 제1·2항) 						
단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택의 유지·관리 지원 (법 제35조의2 제1·2항, 영 제23조의8 제1·2·3항) - 특별건축구역 내 건축물 모니터링 및 시정명령 (법 제72조 제6·8항, 제76조 제1·2항, 법 제77조 제1·2항) - 특별가로구역의 관리 및 관리대장 작성 (법 제77조의3 제1·2·3항, 규칙 제38조의7 제1항) - 건축협정관리대장작성 및 관리 (법 제77조의8, 규칙 제38조의10 제1항) - 결합건축관리대장 작성 및 관리 (법 제77조의15 제1·3항, 규칙 제38조의13 제1항, 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」 제7조의4 제1항) - 기존 건축물 안전점검, 시정명령 및 손실보상 (법 제81조 제1·2·3·4·5항, 영 제115조의5, 제116조 제1·2·3항) - 빙집 정비 및 철거 (법 제81조의2, 제81조의3 제1·2·3·4항) - 공작물관리대장 작성 및 관리 (영 제118조 제5항, 규칙 제41조 제3항) 						
기타	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">전</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 공용건축물의 건축·대수선·용도변경 또는 가설건축물의 건축, 공작물의 축조 (법 제29조 제1·2항, 영 제22조 제1·2·3항, 규칙 제22조 제1·2항) - 건축물대장 기재·관리 및 등기축탁 (법 제38조 제1항 제39조 제1항, 영 제25조, 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」) - 건축 통계 보고 (법 제30조 제1항) - 건축행정 전산화를 활용한 업무 처리 (법 제31조 제2항, 제32조 제1항, 규칙 제22조의2 제1항) - 전산자료 이용 신청 및 승인 (법 제32조 제2항, 영 제22조의2 제1·3·4·6항, 규칙 제22조의3) - 전산자료 이용자 지도·감독 (법 제33조 제1항, 영 제22조의3 제1·2·4·5항) - 건축종합민원실 설치 및 운영 (법 제34조, 영 제22조의4 제1항) - 건축행정 지도 및 감독 (법 제78조 제2·3·4·5항, 영 제112조 제2항, 제113조 제1·2·3·4항, 규칙 제39조) - 위반건축물에 대한 조치 및 위반건축물관리대장 작성·관리 (법 제79조 제1·2·4항, 제86조, 영 제114조, 규칙 제40조 제2항) </td></tr> </table>	전	<ul style="list-style-type: none"> - 공용건축물의 건축·대수선·용도변경 또는 가설건축물의 건축, 공작물의 축조 (법 제29조 제1·2항, 영 제22조 제1·2·3항, 규칙 제22조 제1·2항) - 건축물대장 기재·관리 및 등기축탁 (법 제38조 제1항 제39조 제1항, 영 제25조, 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」) - 건축 통계 보고 (법 제30조 제1항) - 건축행정 전산화를 활용한 업무 처리 (법 제31조 제2항, 제32조 제1항, 규칙 제22조의2 제1항) - 전산자료 이용 신청 및 승인 (법 제32조 제2항, 영 제22조의2 제1·3·4·6항, 규칙 제22조의3) - 전산자료 이용자 지도·감독 (법 제33조 제1항, 영 제22조의3 제1·2·4·5항) - 건축종합민원실 설치 및 운영 (법 제34조, 영 제22조의4 제1항) - 건축행정 지도 및 감독 (법 제78조 제2·3·4·5항, 영 제112조 제2항, 제113조 제1·2·3·4항, 규칙 제39조) - 위반건축물에 대한 조치 및 위반건축물관리대장 작성·관리 (법 제79조 제1·2·4항, 제86조, 영 제114조, 규칙 제40조 제2항) 				
전	<ul style="list-style-type: none"> - 공용건축물의 건축·대수선·용도변경 또는 가설건축물의 건축, 공작물의 축조 (법 제29조 제1·2항, 영 제22조 제1·2·3항, 규칙 제22조 제1·2항) - 건축물대장 기재·관리 및 등기축탁 (법 제38조 제1항 제39조 제1항, 영 제25조, 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」) - 건축 통계 보고 (법 제30조 제1항) - 건축행정 전산화를 활용한 업무 처리 (법 제31조 제2항, 제32조 제1항, 규칙 제22조의2 제1항) - 전산자료 이용 신청 및 승인 (법 제32조 제2항, 영 제22조의2 제1·3·4·6항, 규칙 제22조의3) - 전산자료 이용자 지도·감독 (법 제33조 제1항, 영 제22조의3 제1·2·4·5항) - 건축종합민원실 설치 및 운영 (법 제34조, 영 제22조의4 제1항) - 건축행정 지도 및 감독 (법 제78조 제2·3·4·5항, 영 제112조 제2항, 제113조 제1·2·3·4항, 규칙 제39조) - 위반건축물에 대한 조치 및 위반건축물관리대장 작성·관리 (법 제79조 제1·2·4항, 제86조, 영 제114조, 규칙 제40조 제2항) 						

구분	지자체 건축행정 업무
	<ul style="list-style-type: none"> - 이행강제금 부과 및 징수 (법 제80조, 제80조의2, 영 제115조의4 제1·2항) - 권한의 위임 (법 제82조 제2·3항, 영 제117조 제3·4항) - 행정대집행 (법 제85조 제1·2, 영 제119조의2) - 과태료 부과 및 징수 (법 제113조 제1·2·3·4항, 영 제121조)

출처 : 「건축법」 법률 제14535호(2017.1.17 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「건축법 시행령」 대통령령 제27972호(2017.3.29 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「건축법 시행규칙」 국토교통부령 제393호(2017.2.3 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

• 「주택법」에서 규정한 행정업무

주택법령에서 규정한 중앙부처의 행정업무로는 주택사업과 관련된 각종 규제기준 제시, 심의 운영, 승인 및 주택정보체계 구축 등이 있다.

[표 2-5] 「주택법」에서 규정한 중앙부처 건축행정 업무

구분	중앙부처 건축행정 업무				
규제기준 제시	<table border="1"> <thead> <tr> <th>기획</th> <th> <ul style="list-style-type: none"> - 주택조합의 표준규약 및 표준계약서 작성·보급 (규칙 제7조 제6항) </th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>단계</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - 주택단지 분할건설 및 공급 기준 마련 (영 제28조 제2항) - 분양가상한제 적용지역의 지정 및 해제 (법 제58조 제1·2·3·4항, 영 제61조 제1·2항) - 투기과열지구의 지정 및 해제 (법 제63조 제1·3·4·5·6·8·9항) - 증축형 리모델링 안전진단 기준 제시 (법 제68조 제5항) - 리모델링 기본계획 작성기준 및 작성방법 제시 (법 제71조 제3항) - 세대수 증가형 리모델링 시기 조정 (법 제74조 제1항) </td> </tr> </tbody> </table>	기획	<ul style="list-style-type: none"> - 주택조합의 표준규약 및 표준계약서 작성·보급 (규칙 제7조 제6항) 	단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택단지 분할건설 및 공급 기준 마련 (영 제28조 제2항) - 분양가상한제 적용지역의 지정 및 해제 (법 제58조 제1·2·3·4항, 영 제61조 제1·2항) - 투기과열지구의 지정 및 해제 (법 제63조 제1·3·4·5·6·8·9항) - 증축형 리모델링 안전진단 기준 제시 (법 제68조 제5항) - 리모델링 기본계획 작성기준 및 작성방법 제시 (법 제71조 제3항) - 세대수 증가형 리모델링 시기 조정 (법 제74조 제1항)
기획	<ul style="list-style-type: none"> - 주택조합의 표준규약 및 표준계약서 작성·보급 (규칙 제7조 제6항) 				
단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택단지 분할건설 및 공급 기준 마련 (영 제28조 제2항) - 분양가상한제 적용지역의 지정 및 해제 (법 제58조 제1·2·3·4항, 영 제61조 제1·2항) - 투기과열지구의 지정 및 해제 (법 제63조 제1·3·4·5·6·8·9항) - 증축형 리모델링 안전진단 기준 제시 (법 제68조 제5항) - 리모델링 기본계획 작성기준 및 작성방법 제시 (법 제71조 제3항) - 세대수 증가형 리모델링 시기 조정 (법 제74조 제1항) 				
설계	<table border="1"> <thead> <tr> <th>단계</th> <th> <ul style="list-style-type: none"> - 주택의 규모별 건설 비율 제시 (영 제46조 제1항) - 기반시설 기부채납 기준 고시 (법 제17조 제1·2항) - 주택설계 관련 도서의 작성 기준 제시 (영 제43조 제1·2항, 「주택건설기준 등에 관한 규칙」 제17조 제4항, 제18조 제2항, 제20조 제3·4항) - 장수명주택의 건설기준 및 인증제도 제시 (법 제38조 제1·2·4·5항) - 바닥충격을 성능등급 인정 (법 제41조 제1·5·6항, 「주택건설기준 등에 관한 규정」 제60조의2 제1·3항, 제60조의3 제1항) - 수직증축형 리모델링 전문기관의 안전성 검토기준 제시 (법 제69조 제3·5항) - 수직증축형 리모델링 구조설계도서 작성기준 제시 (법 제70조) </th> </tr> </thead> </table>	단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택의 규모별 건설 비율 제시 (영 제46조 제1항) - 기반시설 기부채납 기준 고시 (법 제17조 제1·2항) - 주택설계 관련 도서의 작성 기준 제시 (영 제43조 제1·2항, 「주택건설기준 등에 관한 규칙」 제17조 제4항, 제18조 제2항, 제20조 제3·4항) - 장수명주택의 건설기준 및 인증제도 제시 (법 제38조 제1·2·4·5항) - 바닥충격을 성능등급 인정 (법 제41조 제1·5·6항, 「주택건설기준 등에 관한 규정」 제60조의2 제1·3항, 제60조의3 제1항) - 수직증축형 리모델링 전문기관의 안전성 검토기준 제시 (법 제69조 제3·5항) - 수직증축형 리모델링 구조설계도서 작성기준 제시 (법 제70조) 		
단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택의 규모별 건설 비율 제시 (영 제46조 제1항) - 기반시설 기부채납 기준 고시 (법 제17조 제1·2항) - 주택설계 관련 도서의 작성 기준 제시 (영 제43조 제1·2항, 「주택건설기준 등에 관한 규칙」 제17조 제4항, 제18조 제2항, 제20조 제3·4항) - 장수명주택의 건설기준 및 인증제도 제시 (법 제38조 제1·2·4·5항) - 바닥충격을 성능등급 인정 (법 제41조 제1·5·6항, 「주택건설기준 등에 관한 규정」 제60조의2 제1·3항, 제60조의3 제1항) - 수직증축형 리모델링 전문기관의 안전성 검토기준 제시 (법 제69조 제3·5항) - 수직증축형 리모델링 구조설계도서 작성기준 제시 (법 제70조) 				
시공	<table border="1"> <thead> <tr> <th>단계</th> <th> <ul style="list-style-type: none"> - 주택감리자 지정 및 업무기준 제시 (법 제43조 제4항, 영 제47조 제2항, 제49조) - 입주자모집 시기 (「주택공급에 관한 규칙」 제15조 제4항) - 주택공급 방법 및 기준 고시 (「주택공급에 관한 규칙」 제25조 제6항) - 공동주택 분양가격 산정기준 제시 (「공동주택 분양가격의 산정 등에 관한 규칙」 제3조 제1·2항, 제7조 제3·4항) - 견본주택 건축기준 제시 (「주택공급에 관한 규칙」 제2조 제5항) - 주택상환사채 발생계획 승인 및 기준제시 (법 제81조 제3항, 영 제85조 제3항, 제87조 제1항) </th> </tr> </thead> </table>	단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택감리자 지정 및 업무기준 제시 (법 제43조 제4항, 영 제47조 제2항, 제49조) - 입주자모집 시기 (「주택공급에 관한 규칙」 제15조 제4항) - 주택공급 방법 및 기준 고시 (「주택공급에 관한 규칙」 제25조 제6항) - 공동주택 분양가격 산정기준 제시 (「공동주택 분양가격의 산정 등에 관한 규칙」 제3조 제1·2항, 제7조 제3·4항) - 견본주택 건축기준 제시 (「주택공급에 관한 규칙」 제2조 제5항) - 주택상환사채 발생계획 승인 및 기준제시 (법 제81조 제3항, 영 제85조 제3항, 제87조 제1항) 		
단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택감리자 지정 및 업무기준 제시 (법 제43조 제4항, 영 제47조 제2항, 제49조) - 입주자모집 시기 (「주택공급에 관한 규칙」 제15조 제4항) - 주택공급 방법 및 기준 고시 (「주택공급에 관한 규칙」 제25조 제6항) - 공동주택 분양가격 산정기준 제시 (「공동주택 분양가격의 산정 등에 관한 규칙」 제3조 제1·2항, 제7조 제3·4항) - 견본주택 건축기준 제시 (「주택공급에 관한 규칙」 제2조 제5항) - 주택상환사채 발생계획 승인 및 기준제시 (법 제81조 제3항, 영 제85조 제3항, 제87조 제1항) 				
심의 운영 및 승인	<table border="1"> <thead> <tr> <th>설계 단계</th> <th> <ul style="list-style-type: none"> - 사업계획 통합심의 및 공동위원회 구성 (법 제18조 제1·2·3·4항, 영 제33조, 제34조) - 사업계획(변경)승인 및 취소 (법 제15조 제1·4·6항, 제16조 제1·3·4·5항, 영 제32조, 영 제27조 제3항) - 의제처리를 위한 관계기관 협의 (법 제19조 제1·3항) </th> </tr> </thead> </table>	설계 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 사업계획 통합심의 및 공동위원회 구성 (법 제18조 제1·2·3·4항, 영 제33조, 제34조) - 사업계획(변경)승인 및 취소 (법 제15조 제1·4·6항, 제16조 제1·3·4·5항, 영 제32조, 영 제27조 제3항) - 의제처리를 위한 관계기관 협의 (법 제19조 제1·3항) 		
설계 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 사업계획 통합심의 및 공동위원회 구성 (법 제18조 제1·2·3·4항, 영 제33조, 제34조) - 사업계획(변경)승인 및 취소 (법 제15조 제1·4·6항, 제16조 제1·3·4·5항, 영 제32조, 영 제27조 제3항) - 의제처리를 위한 관계기관 협의 (법 제19조 제1·3항) 				

구분	중앙부처 건축행정 업무	
	시공	- 공업화주택의 인정 및 취소, 건설 촉진 (법 제51조 제1·2항, 제52조, 제53조 제1항, 「주택건설기준등에 관한 규정」 제61조의2 제2·3항)
	단계	- 공사착수 연기 및 착공신고 (규칙 제15조 제3항)
	시공	- 주택의 입주자 자격 제한 및 공급계약 취소 (법 제65조 제2·5항, 「주택공급에 관한 규칙」 제56조 제1항)
주택정보체계 구축 및 운영	전 단계	- 주택 관련 자료 종합 관리 및 주택정보체계 구축 및 운영(법 제88조 제1·2항, 영 제89조 제1항, 규칙 제37조)
기타	전 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택건설사업자 등록 및 말소 (법 제4조 제1항, 제8조 제1항, 영 제14조 제1·2항, 제18조 제2항) - 간선시설 설치비 보조 (법 제28조 제3항, 영 제39조 제1·2항) - 소음방지대책 수립 (법 제42조 제4·5항, 「주택건설기준등에 관한 규정」 제9조 제2항) - 협회(주택사업자단체) 설립인가 (법 제86조 제2항) - 사업주체·협회지도 및 감독 (법 제94조, 제95조) - 과태료 징수 및 부과 (법 제106조 제1·4항)

출처 : 「주택법」법률 제14344호(2016.12.2 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「주택법 시행령」 대통령령 제27860호(2017.2.13 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「주택건설기준 등에 관한 규정」 대통령령 제27794호(2017.1.17 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「주택법 시행규칙」 국토교통부령 제382호(2016.12.30 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「주택건설기준 등에 관한 규정」 국토교통부령 제362호(2016.9.12 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「주택공급에 관한 규칙」 국토교통부령 382호(2016.12.30 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「공동주택 분양가격의 산정 등에 관한 규칙」 국토교통부령 제358호(2016.8.31), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

한편, 「주택법」에서 규정한 지자체 행정업무는 각종 규제기준 제시, 심의 운영, 승인 뿐 아니라 간선시설의 설치, 주택 관련 자료 종합관리, 지원 등이 있다. 주택정책 관련 자료를 종합적으로 관리하여 이를 요구하는 기관이나 단체에게 제공하도록 하며, 주택사업에 대한 재정적·기술적 지원에 대한 업무를 포함하는 등 「주택법」에서는 「건축법」과 다르게 일부 수요자에 대응하는 업무 규정을 포함하고 있다.

[표 2-6] 「주택법」에서 규정한 지자체 건축행정 업무

구분	중앙부처 건축행정 업무	
규제기준 제시	기획 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택조합 설립·변경 및 취소 인가 (법 제11조 제1항, 영 제20조) - 공업화주택건설 촉진 (법 제51조 제2항 제2호, 제53조 제1항) - 분양가상한제 적용지역 공고 및 지정해제 요청 (법 제58조 제3항, 제58조 제6항) - 투기과열지구 지정 및 해제 (법 제63조 제1·4·5·7·8·9항) - 리모델링 기본계획 수립·공람 및 변경 (법 제71조 제1·2항, 제72조 제1·2·3·4항, 영 제80조 제3·4항) - 세대수 증가형 리모델링의 시기 조정 (법 제74조 제1·2항, 규칙 제30조)
	설계 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 기반시설 기부채납 운영기준 마련 (법 제17조 제1·3항) - 주택건설의 구체적인 기준 제시 (법 제35조 제2항)
	시공 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 견본주택 재료 및 주택공급 기준 제시 (법 제54조 제5항, 「주택공급에 관한 규칙」 제4조 제1·5항)

구분	중앙부처 건축행정 업무	
	<ul style="list-style-type: none"> - 입주자모집 승인 및 공고 ('주택공급에 관한 규칙' 제20조 제1·4·5항, 제21조 제1·4항) - 민영주택 공급 비율 결정 ('주택공급에 관한 규칙' 제28조 제2·4항) - 행정구역변경·임대사업자·대규모 택지개발지구 우선공급 기준 마련 ('주택공급에 관한 규칙' 제30조, 제32조 제1항, 제34조 제1항) - 특별공급 기준 및 비율 마련 ('주택공급에 대한 규칙' 제35조 제1항, 제36조, 제38조, 제40조 제1항, 제42조, 제49조 제1·2항) - 주택의 분양가격 제한 (법 제57조 제4·6항, 「공동주택 분양가격의 산정 등에 관한 규칙」 제8조 제2항, 제9조 제1항 제6호, 제9조의2 제1항 제7호, 제14조 제3·4항) - 체납된 분양대금 강제 징수 (법 제91조 제2·3항) 	
심의 운영 및 승인	기획 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택조합 설립·변경 및 취소 인가 (법 제11조 제1항, 영 제20조 제6항, 규칙 제7조 제4·7·8·9항) - 직장주택조합 설립신고 및 직장주택조합설립신고대장 작성 (영 제24조 제1항, 규칙 제10조 제1·2·3·4항)
	설계 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 사업계획 통합심의 및 공동위원회 구성 (법 제18조 제1·2·3·4항, 영 제33조, 제34조) - 의제처리를 위한 관계기관 협의 (법 제19조 제1·3항) - 증축형 리모델링 안전진단 (법 제68조 제1·2·3·4·6항, 제69조 제1·2·3·4항, 영 제78조 제1·2·3·4항) - 사업계획승인·변경 및 취소 (법 제15조 제1·6항, 제16조 제3·4항, 규칙 제12조 제8·9·10항, 제13조 제2·3항) - 리모델링 허가 및 취소 (법 제66조 제6·8·9항, 규칙 제28조 제3·5항)
	시공 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 분양가심사위원회 설치 및 운영·운영세칙마련 (법 제59조 제1·2항, 영 제62조 제1항, 제64조 제1·2·4항, 제65조 제1·2·5항, 제66조 제2항, 제68조 제4·5·6항, 제70조) - 공사착수 연기 및 착공신고 (법 제16조 제1항, 규칙 제15조 제3항) - 주택감리자 지정·교체 및 이의신청 처리 (법 제43조 제1항, 제44조 제4항, 영 제47조 제1·3항, 제48조 제2·3항, 제50조) - 사용검사 및 임시사용승인 (법 제49조 제2·3항, 영 제54조 제3항, 제55조 제4항, 제56조 제3항, 규칙 제21조 제2항, 제22조)
간선시설 설치	시공 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 간선시설의 설치 (법 제28조 제1·5항, 영 제39조 제1·2·3항)
주택정책 관련 자료 종합관리	전 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택 관련 자료 종합 관리 (법 제88조 제1·2항)
지도·감독	전 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 주택조합 감독 및 회계감사 (법 제14조 제1·2항, 영 제26조 제3·4항) - 부실감리자 조치 및 실태점검 (법 제47조, 제48조 제1·2·3항, 영 제53조, 규칙 제20조) - 보고 및 검사 (법 제93조 제1·2항) - 사업주체등 지도 및 감독 (법 제94조) - 과태료 부과 (법 제106조 제1·4항)
대책수립 및 운영	전 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 소음방지대책 수립 (법 제42조 제1·2항) - 국유지·공유지 우선 매각 및 임대 (법 제30조 제1·2항) - 국민주택사업특별회계의 설치 및 운용 (법 제84조 제1·3항, 영 제88조 제1·2항) - 분양권 전매 등에 대한 신고포상금 지급 (법 제92조, 영 제92조 제2·3·4항, 규칙 제38조 제3·4·5항)
지원	전 단계	<ul style="list-style-type: none"> - 장수명 주택 지원 (법 제38조 제4항) - 리모델링 지원센터 설치 및 운영 (법 제57조 제1·2항)

구분	중앙부처 건축행정 업무
출처 :	「주택법」 법률 제14344호(2016.12.2 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
	「주택법 시행령」 대통령령 제27860호(2017.2.13 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
	「주택건설기준 등에 관한 규정」 대통령령 제27794호(2017.1.17 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
	「주택법 시행규칙」 국토교통부령 제382호(2016.12.30 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
	「주택건설기준 등에 관한 규칙」 국토교통부령 제362호(2016.9.12 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
	「주택공급에 관한 규칙」 국토교통부령 382호(2016.12.30 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
	「공동주택 분양기격의 산정 등에 관한 규칙」 국토교통부령 제358호(2016.8.31), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

□ 수요자 대응의 측면에서 건축행정의 한계

앞서 살펴본 바와 같이 우리나라 행정시스템은 법적으로 규정한 업무가 곧 행정업무가 된다. 현재 건축 관련 법령에서는 중앙부처, 광역 및 기초 지자체가 해야 할 여러 업무들을 규정하고 있다. 이러한 법령에서 규정한 건축행정 업무들을 보면, 주로 건축규제를 위한 기준 제시나 건축행위에 대한 관리 업무에 집중됨을 확인할 수 있다.

「건축법」상의 중앙부처와 지자체의 건축행정 관련 업무를 조사 결과, 중앙부처에서는 주로 건축 관련 규제기준을 제시하고 있으며, 지자체에서는 법에서 위임한 사항을 토대로 규제기준을 구체화하고 이를 실행하기 위한 업무를 수행하며 건축물이 안전하게 시공되고 지속적으로 유지관리될 수 있도록 관리업무를 담당하고 있다.

한편, 「건축법」에서 건축행정 전산화나 통계 보고 등 이용자들의 편리를 위한 업무들을 규정하고 있으나, 실제 내용을 보면 궁극적으로는 행정 담당자들의 관리 업무를 효율화하는데 목적이 있다. 아울러 「주택법」에서도 주택정책 관련 자료를 종합적으로 관리하고 이를 관련 기관이나 단체에 제공을 하도록 되어 있으나 이 또한 주목적은 행정자료의 효율적 관리에 있다.

다시 말해, 건축 관련 법령에서는 건축규제의 실행과 관련된 행정업무를 중심으로 규정하고 있으며, 수요자의 요구를 반영하고 이에 대응하는 업무에 대한 규정은 미비한 실정이다. 소관 법령 및 관련법에 근거해 업무를 처리하는 행정 운영상의 특성을 미루어 볼 때, 우리나라 건축행정은 현재 건축행정 수요자들이 불편을 호소하는 행정서비스 제공이 상당히 미흡한 상황이다.

2. 행정서비스의 개념 및 패러다임 전환

1) 행정서비스의 개념 및 유형

□ 행정서비스의 개념

행정서비스에 대한 법적·학문적인 정의는 별도로 없으며, 통상적으로 공공서비스 (public service)의 개념을 적용하고 있다(김영수·박영강, 1997; 박재희, 1998; 권찬호, 2015). 일반적으로 “서비스(service)란 재화와 달리 인간의 노력에 의해 생산되는 무형의 가치”⁹⁾이다. 반면, 공공서비스라고 지칭할 때는 시민들에게 제공되는 재화나 서비스를 모두 포함하는 개념으로 사용된다.¹⁰⁾ 공공서비스(public service)란 “일명 공공재 (public goods)라고 할 수 있으며 민간재(private goods)와 구별되는 말로서 일반적으로 공공기관을 통하여 공급되는 재화와 서비스”¹¹⁾이다. 여기에는 정부가 공급하지만 생산은 공공기관 또는 민간부문, 비영리조직 등이 시민들에게 제공하는 재화와 서비스도 포함된다.¹²⁾

또한 이를 시민들의 관점에서 보면 공공서비스는 행정기관에서 시민에게 응당히 제공해 주어야 하는 행정서비스라 할 수 있다.¹³⁾

행정서비스의
개념

“정부나 지방자치단체 등 공공기관에서 공급하는 재화 또는 인적 서비스”

9) 김인(2013), “한국에서의 공공서비스 연구경향”, 『한국사회와 행정연구』, v.24(2), p.178.

10) 공공서비스에서 “공공(public)”의 개념에는 두 가지 측면이 포함되어 있는데, 서비스를 공급하는 주체가 정부라는 점과 서비스가 공공의 이익을 위한다는 점이다. 이러한 “공공서비스는 시민들의 삶의 질을 높이기 위해 정부가 직접 생산하여 시민에게 제공하는 재화나 서비스는 물론, 정부가 공급하지만 그 생산은 민간 부문, 공기업, 제3섹터 등의 준정부조직, 그리고 비영리조직 등이 맡아 시민들에게 제공하는 각종 재화나 서비스를 모두 지칭한다.”
(윤영진·김태룡(2002), 『새행정이론』, 대영문화사, p.293.; 김인(2013), 상계서, p.181.)

11) 박재희(1998), 『행정서비스 제공방식의 다원화 방안』, 한국행정연구원, p.4.

12) Sharp, Elaine B.(1990), *Urban Politics and Administration: from Services Delivery to Economic Development*. New York & London: Longman, pp.6-7.

13) 김동건(1994), 『현대 재정학』, 박영사, p.75.

□ 행정서비스의 유형

행정서비스는 활동목적, 성격, 지방정부의 기능, 공급주체 등에 따라 유형이 구분된다. Sharp(1990)는 서비스 활동 목적에 따라 배분적 서비스(distributive service)와 규제적 서비스(regulatory service)로 구분하였으며, 서비스 성격에 따라 인적 서비스(human service)와 물리적 서비스(physical service)로 구분하기도 하였다.¹⁴⁾

한편, ICMA(1989)는 지방정부의 기능에 따라 토목공사, 교통 및 설비시설(public works, transportation, and utilities), 공공안전, 보건 및 인적 서비스(health and human services), 공원과 레크리에이션, 지원 기능 등으로 구분하였다. 그 외에도 한인섭 외(2009)는 지방정부의 기능과 업무에 따라 경찰, 교육, 문화예술, 민원행정, 복지, 수자원, 우편, 의료, 일반관리, 재해관리, 전자정부, 정보기술, 주택, 철도, 청소, 통신 등으로 서비스 유형을 세분화하기도 하였다.¹⁵⁾

그 외에도 행정서비스는 공급주체에 따라 구분되기도 한다.¹⁶⁾ 행정서비스의 공급주체는 기본적으로 정부나 지자체이지만 서비스 품질 향상을 위해 민간 협력 또는 위탁 방식 등을 통해 서비스가 제공되기도 하는데, 이러한 제공주체 유형에 따라 다음과 같이 공공공급형, 공공·민간 병존형, 공공·민간 협력형, 민간위탁형, 민간제공형으로 행정서비스를 구분하기도 한다.

[표 2-7] 제공주체별 행정서비스의 종류

유형	내용
공공공급형	공공부문에서 서비스를 직접 공급하는 것으로, 국가나 지방자치단체가 직접 공급하거나 공사 또는 공기업을 설치하여 간접적으로 공급
공공·민간 병존형	공공부문과 민간부문이 동시에 서비스를 공급
공공·민간 협력형	공공과 민간이 공동으로 특정서비스를 공급
민간위탁형	공공부문에서 일상적으로 하고 있는 공급 업무의 일부 또는 전부를 민간부문에 위탁하여 공급
민간공급형	민간부문이 사업 주체가 되어 공급

출처 : 박재희(1998), 「행정서비스 제공방식의 다원화 방안」, 한국행정연구원, pp.21-24.

14) 김인(2013), 전계서, p.182.

15) 상계서, p.182.

16) 박재희(1998), 전계서, pp.21-24.

2) 행정서비스 패러다임 전환과 서비스 전달방식의 변화

□ 행정의 역할 변천에 따른 행정서비스 패러다임 전환

공공영역에서 행정의 역할에 관한 논의는 크게 보아 “전통적 행정론”에서 “신공공관리론”적 방향으로, 그리고 “신공공서비스론”으로 변화하였으며, 이러한 행정의 역할 변화와 함께 행정서비스의 개념이 등장하게 된다.¹⁷⁾

전통적 행정론에서는 국민이 원하는 바를 정부가 수용하여 공정하게 처리하는 것에 초점을 두며, 법에서 규정된 사항을 중심으로 합법적이고 공정하게 처리하는 것이 주요 과제였다. 하지만 전통적 행정론에서 말하는 합법적이고 공정한 행정처리만으로는 행정의 역할이 불충분하며, 업무를 신속하고 능률적으로 처리하는 것 역시 합법성 만큼이나 필요한 가치로 인식되면서 신공공관리론이 등장하게 되었다.

신공공관리론으로 넘어오면서 “공공(행정)서비스” 개념이 등장하였으며, 행정서비스의 효과성과 양적 성과물(서비스의 양)을 중시하게 되었다.¹⁸⁾ 즉, 신공공관리론에서는 절차의 단순화, 민원 처리기법 개발 등 행정처리 능력을 높이고 운영을 효율화하는 것이 주요 과제라고 할 수 있다. 비록 신공공관리론의 등장으로 공공(행정)서비스에 대한 개념이 본격적으로 대두되기 시작하였으나, 한편으로는 효율성과 합리적 운영에만 초점을 맞추었다는 한계가 있었다.

이러한 배경 하에 최근에는 행정부 중심의 관리 문제 해결 보다는 수요자 중심의 공공서비스 제공을 중요시하게 되면서 새로운 대안으로 신공공서비스론이 등장하였다. 신공공서비스론에서는 서비스 과정의 책임성과 서비스 가치의 질을 중요시하고 사회가치나 시민의 요구에 부응하는 것을 강조하였으며, 행정기관의 역할을 참여지향적으로 삼고 외부 참여의 필요성 등을 제기하였다(Denhardt & Denhardt, 2000: 554; 우양호, 2008: 261; 허철행, 2009: 5-22).¹⁹⁾

17) 권찬호(2015), “민원행정 서비스의 지표변화에 관한 연구-정부의 연도별 민원지침의 변화를 중심으로”, 「한국공공관리학보」, v.29(3), 한국공공관리학회, p.126.

18) 상계서, p.127.

19) 상계서, p.127.

[표 2-8] 행정서비스 관련 이론의 변화

구분	전통적 행정론	신공공관리론	신공공서비스론
기본 이념	합법성	능률성	책임성
주요 과제	서비스의 규칙 서비스의 정확성 부패의 제거	서비스의 양 서비스의 능률성/효과성 정부 중심의 결과물	서비스 과정과 질 서비스의 가치와 책임성 시민요구에 부응한 서비스

출처 : 권찬호(2015), “민원행정 서비스의 지표변화에 관한 연구-정부의 연도별 민원지침의 변화를 중심으로”, 「한국공공관리학보」, v.29(3), 한국공공관리학회, p.127 직접 인용

□ 패러다임 전환에 따른 행정서비스 전달방식의 변화

- 행정서비스 전달의 구성요소

행정서비스의 전달과정에는 서비스 제공자(service provider), 생산자(service producer), 이용자(service user) 세 그룹의 참여주체가 존재한다.²⁰⁾

서비스 제공자(service provider)는 “사용자에게 생산자를 배정하거나 반대로 생산자에게 사용자를 배정하고, 혹은 사용자에게 봉사할 수 있는 생산자를 선정하는 주체”²¹⁾이며, 일반적으로 중앙부처나 지방자치단체가 이에 해당된다. 서비스 생산자(service producer)는 “실제로 사용자를 위해 서비스 업무를 직접 수행하거나 소비자에게 그 서비스를 전달하는 사람 또는 기관”²²⁾으로, 중앙부처, 지방자치단체 외에도 민간기업, 시민단체, 비영리기관 등이 그 역할을 할 수 있다.

서비스 이용자(service user)는 “서비스를 직접적으로 획득하거나 받는 자”²³⁾로서, 개인, 가족, 지역주민, 또는 공통된 속성을 지니는 사회계층 등이 해당된다.

- 행정서비스의 전달방식

과거에 행정서비스의 전달방식은 (서비스 제공자) → (서비스 생산자/공급자) → (서비스 이용자)로 일방향으로 전달되었다. 즉, 서비스 제공자가 직접 또는 생산자를 지정하여 사용자에게 서비스를 전달하는 방식이었다. 하지만 전통적 행정에서 신공공관리와 신공공서비스로 행정의 역할이 변화함에 따라, 서비스 제공자와 이용자 간 쌍방향 의사소통이 중시되고 있으며 행정서비스 역시 상호의사소통이 될 수 있는 구도로 바뀌고 있다.²⁴⁾

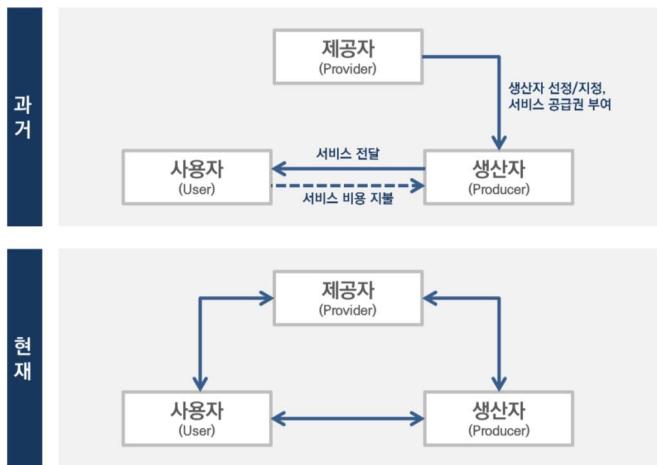
20) 박재희(1998), 전계서, p.7.

21) 전계서, p.8.

22) 전계서, p.8.

23) 전계서, p.7.

24) 황성원·김용훈(2004), 「행정서비스 모니터링제도 활성화 방안」, 한국행정연구원, pp.4-5.



[그림 2-1] 과거와 현재의 행정서비스 구성요소 간 관계

출처 : 황성원 김용훈(2004), 「행정서비스 모니터링제도 및 활성화 방안」, 한국행정연구원, p.6.

• 행정서비스 전달방식 개선사례

타 행정 분야에서는 이미 90년대 말부터 행정시스템을 개선하기 위해 단순히 제도 정비에 국한하지 않고 행정을 하나의 공공서비스로 인식하여 수요자들을 위한 편리하고 신속 정화한 행정서비스를 제공하기 위해 노력해 오고 있다.

예를 들어, 지금은 쉽게 발급받을 수 있는 여권은 불과 10년 전까지만 해도 새벽부터 줄을 서야 겨우 받을 수 있었다. 2000년 초까지는 민원인이 검찰 민원실을 방문하여 관련 증빙서류인 출국가능사실증명서를 발급받아, 경찰청에 제출한 후 다시 여권 발급기관에서 여권 발급을 신청한 후에야 여권을 발급받을 수 있었다. 당시 여권 발급기관은 전국에 총 32개소 뿐이었으며, 자체마다 신청건에 대해 개별 심사를 한 후 발급하는 시스템으로, 기관별로 발급에 소요되는 기간이 8일~30일 등으로 다양하였다.

이후 2006년에는 검찰 민원실에서 발급받은 출국가능사실증명서를 민원인이 직접 경찰청에 제출하지 않고 검찰 민원실 담당자가 팩스로 경찰청에 보내도록 절차를 간소화 하였다. 그럼에도 불구하고 2005년 9월부터 여권 위조 방지를 위해 여권사진을 직접 스캔해서 여권에 입력하도록 정부방침이 바뀌면서 2006년에 여권 발급 대란이 일어나 사회적으로 문제가 되었다. 여권을 발급받기 위해 새벽부터 줄을 섰으며, 줄을 서서 기다리는 사람들 중에서 신청하지 못한 사람이 신청한 사람보다 훨씬 더 많은 상황이 발생되었다. 또한 이로 인해 여권 발급 대행기관이 성행하고 이들이 수수료를 7배 이상 받으므로 인해 여권 발급 행정기관에 대한 수요자들의 불만을 점점 커져갔다.²⁵⁾

2006년 7월 여권 발급기관의 풍경

7월 15일 오전 6시 30분. 서울 종로구청 4층 여권 발급 창구는 벌써 200여 명의 사람들이 길게 줄을 서고 있다. 여권을 신청하려고 새벽부터 집을 나선 것. 박수복(36·남) 씨는 "어제 오전 8시에 왔다가 허탕 치는 바람에 오늘은 6시부터 줄을 서 간신히 대기표를 받았다"고 말했다. 업무 시작 한 시간 만에 접수가 끝났다는 안내방송이 나오자 30대 여자가 소리를 질렀다. 앞에서 있던 여행사 직원이 한꺼번에 5명분을 접수하는 바람에 하루 680명으로 제한된 대기표를 못 받았기 때문이었다.

※ 출처 : 엘지 씨엔에스(LG CNS) 홍보팀(2017), “전자여권 도입 10년, 전국민 전자여권 시대 열린다”, LG CNS 공식블로그, <http://blog.lgcns.com/1377> (검색일: 2017.5.10)

이에 외교부에서는 2007년 여권 발급기관을 대폭 확충하였으며, 여권 발급시스템을 총괄하여 담당하는 센터를 한국조폐공사에 설립하였다. 또한 민원인들이 검찰 민원실, 경찰청 등에 일일이 방문하지 않고 발급기관(지자체 등)에서 바로 신청을 할 수 있도록 하였다. 이러한 행정서비스 개선의 결과, 민원인은 여권 발급을 위해 1개의 기관만 방문하면 되도록 바뀌었고, 한국조폐공사 중앙발급센터에서 일괄 심사를 힘으로써 심사기간도 1~2일 정도 밖에 소요되지 않아 결과적으로 전국적으로 동일하게 3일 만에 여권을 발급 받을 수 있는 시스템으로 개편되었다. 아울러 최근에는 강원도 등 일부 지자체에서 야간 여권발급 서비스도 제공하고 있는 등 행정서비스 품질 개선을 위해 힘쓰고 있다.

[표 2-9] 여권 발급 관련 행정서비스 개선사례

시기	여권 발급 절차	특징
2000 ~	1) 민원인이 검찰 민원실 방문 2) 관련 증빙서류인 출국가능사실증명서	- 민원인이 여권 발급이라는 하나의 민원을 해결하기 위해 여러 행정기관을 방문하는 번거로움
2006	발급 3) 출국가능사실증명서를 경찰청에 제출 4) 여권 발급기관(전국 32곳)에 신청 5) 발급기관별 심사(기관별 처리기간 상이) 6) 여권 발급(지자체마다 소요기간 상이)	
2006	1) 민원인이 검찰 민원담당공무원에 출국 가능사실증명서 발급을 요청 2) 검찰 민원담당공무원이 경찰청 담당자에게 모사 전송(FAX) 3) 여권 발급기관(전국 32곳)에 신청 4) 발급기관별 심사(기관별 처리기간 상이) 5) 여권 발급(지자체마다 소요기간 상이)	- 민원인이 경찰청을 방문하지 않아도 되도록 관련 자료를 팩스로 전달하도록 절차 간소화

25) 서울중앙지검 사건과(2006), “여권관련 민원서류발급 ‘One Stop Service’제도’ 시범실시”, 6월 21일자 보도자료, pp.1-2; 엘지 씨엔에스(LG CNS) 홍보팀(2017), “전자여권 도입 10년, 전국민 전자여권 시대 열린다”, LG CNS 공식블로그, <http://blog.lgcns.com/1377> (검색일: 2017.5.10)를 참고하여 직접 작성하였다.

※ 2016년 여권 발급 대란
 - 여권발급을 위해 새벽부터 줄을 서서 기다리는 현상 발생
 - 매일 250건만 발행이 가능하여 많은 사람들이 여권 발급 불가
 - 발급대행 업체 성행 및 수수료 폭리

2007 ~ 현재	1) 민원인이 지자체에 여권 발급 신청 2) 신청건에 대해 한국조폐공사 중앙발급 센터에서 일괄 심사 3) 지자체에서 여권 발급 (3일 소요)	- 여권 발급기관 확충 : 2006년 32곳 → 2016년 238곳 - 발급시스템 개편 : 신청접수 후 지자체마다 개별 심사 및 발급 → 신청접수 후 한국조폐공사 중앙발급센터(2007년 창립) 에서 일괄 심사 - 서울 8~9일, 경기 20~25일 걸리던 발급기간이 전국적으로 동일하게 3~4일로 획기적으로 단축
-----------	--	---

출처 : 서울중앙지검 사건과(2006), “여권관련 민원서류발급 ‘One Stop Service제도’ 시범실시”, 6월 21일자 보도자료, pp.1-2.;
 엘지 씨엔에스(LG CNS) 홍보팀(2017), “전자여권 도입 10년, 전국민 전자여권 시대 열린다”,
 LG CNS 공식블로그, <http://blog.lgcns.com/1377> (검색일: 2017.5.10)

□ 이용자 만족도 향상을 위한 행정서비스 품질 관리

앞서 언급한 바와 같이 신공공서비스의 관점으로 행정서비스 제공 방향이 전환되면서 이용자에 대응하는 행정서비스 품질을 중시하게 되었다. 국내외적으로 다수의 연구자들이 행정서비스의 가치, 전달과정에서의 품질, 그리고 이용자 만족도 등을 높여야 한다는 목소리를 내고 있으며, 특히 고객 만족 향상에 영향을 미치는 요인들을 다양하게 고려하여야 한다고 주장하고 있다.²⁶⁾

[표 2-10] 연구자별 행정서비스 만족도에 영향을 미치는 요인 (서비스 품질 측정 요인)

연도	연구자명	행정서비스 만족도 영향요인
1980	Fizgerald & Durant	인종, 소득, 연령, 도시규모, 대응성, 비용/편익 등
1980	Brown & Coulter	〈경찰행정서비스에 대한 고객만족도에 대한 영향요인〉 시민들의 정치적 태도, 인구통계학적 특성, 서비스의 객관적 조건, 서비스 경험, 서비스에 대한 기대
1988	Parasuraman, Zeithaml, & Berry	유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 확신성(assurance) (일명 SERVQUAL의 지표, 가장 많이 활용)

26) 오스본과 개블러(Osborn & Gaeblie)의 저서 「정부재창조론(Reinventing Government, 1992)」에서 행정서비스의 “고객만족” 개념이 본격적으로 등장하였다. 저자는 정부가 비효율성을 제거하고 성과지향적인 정부로 변화하기 위한 대안으로 기업가적 정부를 주장하였으며, 기업가적 정부의 핵심내용은 고객지향성이라 하였다.
 (이향수, 안형기 (2011), “고객지향적 행정서비스 품질과 주민 만족도에 관한 연구”, 「행정논총」, 제49권 제4호, pp.217-218 & 220-222.)

연도	연구자명	행정서비스 만족도 영향요인
1990	Silvestro & Johnston	접근성, 친절성, 편의성, 이용성, 청결성, 의사소통, 능력, 예의, 신뢰성, 대응성, 안전성
1990	Deakin & Wright	책임성, 대표성, 접근성, 선택
1992	Skelcher	이용성, 적시성, 신뢰, 평등성, 친절성, 반응성, 능력, 의사소통, 접근성, 외관, 영향력, 권리, 선택권
1993	Headly & Miller	서비스 품질에의 영향요인으로서 감정이입, 신뢰성, 대응성, 유형성, 의존가능성, 표현성
1993	Scott & Shieff	관료의 대인적 공공관계, 지방정부의 서비스 신속성, 접근성, 협의성, 기획지향성, 사업개발성
1996	한국행정연구원	접근성, 편리성, 쾌적성, 대응성, 형평성, 환류성
1997	행정자치부	신속정확성, 절차의 간편성, 담당자의 전문성, 친절성, 신뢰성
1998	오창택	〈우체국 민원행정서비스 만족도 영향요인〉 친절성, 유형성, 신뢰성, 형평성, 신속·정확성, 접근성, 고객이해
1998	장우진	편의성, 기관이미지, 의사소통, 대응성, 신뢰 및 배려, 기관의 부대시설, 정확성
2003	강인호 · 정준호	〈수산 민원행정서비스 만족도 영향요인〉 접근용이성, 친절도, 이용편의성, 전문성, 업무처리 태도, 업무처리 편의성, 쾌적성
2003	성도경	대응성, 편의성, 시정성, 신뢰성, 만족성, 정확성·일관성, 평가성, 의사소통의 개방성
2004	강호진	공감성, 비용능률성, 신뢰 및 대응성, 편리성, 시설유형성
2004	김영오	접근성, 편리성, 쾌적성, 신속정확성, 업무공평성
2005	이환범	신뢰 및 대응성, 유형성, 보증성, 감정이입, 신뢰성, 반응성
2007	이원욱 · 김영오	〈공공서비스 만족도 구분〉 일반행정혁신, 복지환경개선, 지역경제진흥, 지역개발 확충, 주민안전관리, 민원행정서비스 〈서비스 질적 측정요인〉 전문성, 업무처리태도, 쾌적성
2007	황윤용 외	유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성
2007	이태근 외	신속성, 신뢰성, 친절성, 효율성, 욕구충족, 선호성, 쾌적성, 편리성, 공익성

출처 : 이향수·안형기(2011), “고객지향적 행정서비스 품질과 주민 만족도에 관한 연구”, 「행정논총」, v.49(4), 서울대학교 한국행정연구소, pp.220-222. 내용을 인용하여 표로 작성

이와 같이 여러 연구자들이 제안한 행정서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인들 중에서 이용자 지향적인 주요 영향요인을 도출하면, 접근성, 신속정확성, 유형성, 대응

성, 업무처리능력(전문성) 등이 있으며, 각 영향요인별 이용자 만족도 측정내용은 다음과 같다.

[표 2-11] 행정서비스 만족도의 주요 영향요인

영향요인	내용
접근성	서비스 문의나 신청시 친절하고 쉽게 행정서비스를 받을 수 있는지 여부, 서비스를 받기까지의 대기시간 등을 반영한 것으로 접근의 용이성
신속정확성	행정서비스가 민원처리시간 내에 신속하게 이루어지는지 여부와 약속된 서비스를 믿고 의지할 수 있도록 정확하게 제공하는 능력이 있는지 등 업무처리과정에서의 행정서비스 질
유형성	행정기관의 물리적 공간이나 공무원들의 언행과 용모
대응성	시민에 대한 적극적 응대 및 민원인들을 도우려는 의지 등 적극적인 대응 자세
업무처리능력 (전문성)	행정서비스를 수행하는데 있어서 필요한 지식과 능력의 보유 정도

출처 : 이향수안형기(2011), “고객지향적 행정서비스 품질과 주민 만족도에 관한 연구”, 「행정논총」, v.49(4), 서울대학교 한국행정연구소, pp.223-225. 내용을 인용하여 표로 작성

한편으로는 행정서비스 제공 단계별로 서비스의 질을 결정하는 요소들을 구분하고, 단계별로 서비스 개선을 요구하기도 한다.

[표 2-12] 민원업무 처리과정 및 과정별 서비스 질을 결정하는 구성요소

단계 및 과정	제도적 측면	운영적 측면
투입 단계	접근과정 · 정보기술 등을 이용한 다양한 접근방식 · 안내방식	· 담당/안내자 실명화 · 친절/상담차원의 안내
	접수과정 · 접수절차 · 구비서류 · 접수창구 (합동 민원실, one-stop)	· 처리방법, 과정, 소요기간에 대한 설명 · 미비사항에 대한 보완방식 설명 · 친절/상담차원의 안내
변환 처리 단계	처리근거 · 근거법령(규제) - 규제수 - 기준의 현실성 - 기준 및 절차의 명확성 · 민원서비스 표준제도 (서비스 현장제)	· 관계 기관 간 협조 · 근거 법령/규제에 대한 설명
	처리과정 · 처리시간 · 처리과정상 정보제공 · 처리방식 · 처리자 설명제	· 전문성에 기초한 능숙하고 정확한 처리 · 신속한 처리 · 공정하고 객관적인 처리 · 필요시 처리상황에 대한 설명 · 적극적인 청취
산출 단계	처분과정 · 처분사유의 제시 · 정보기술 등을 이용한 원격 처분방식 여부 · 이의제기 절차/방법의 제공 및 체계화	· 처분사유에 대한 충분한 설명 · 적극적인 의견 청취 · 이의제기/방법 설명

출처 : 박중훈-이남국(2001), 「고객만족도 조사제도의 실효성 분석」, 한국행정연구원, p.28 직접 인용

3) 행정서비스 패러다임 전환에 따른 국내 동향

□ 수요자 중심의 행정서비스 제공을 위한 법제도 제정 및 개정

- 1997년 민원 관련 제도 도입

우리나라에서 공공 분야의 이용자 중심 행정서비스는 민원행정으로부터 시작되었는데, 1997년 「민원사무처리에 관한 법률」의 제정부터라고 볼 수 있다.²⁷⁾ 또한 「민원사무처리에 관한 법률」, 「행정절차법」, 「전자정부법」, 「지방자치법」, 「민원서비스현장 제정지침」 등에 산재해 있는 민원 관련 규정에 대해 일관된 가이드라인을 제시하고자 같은 해 「민원 제도 및 서비스개선 추진지침」을 제정하여 운영하기 시작하였다.

- 2015년 수요자 중심으로 민원 관련 법제도 개정

1997년부터 운용되어 온 「민원사무처리에 관한 법률」은 2015년에 들어 개념적 변화를 맞이하였다. 법령명이 「민원 처리에 관한 법률」로 변경되었으며, 민원에 대한 정의를 비롯하여 관련 규정이 전면 개정되었다.

[표 2-13] 민원 처리 관련 법제도의 개정 내용

기준	개정
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.	제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. "민원"이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다. 가. 일반민원 이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(이하 "민원사항"이라 한다)에 관한 사무를 말한다. 2. "민원사무"란 민원인 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 "관계법령등"이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원 나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원 (* "고충민원"이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원)

출처 : 「민원사무처리에 관한 법률」 법률 제12844호(2014.11.19 개정), 제2조 제2호
「민원 처리에 관한 법률」 법률 제13459호(2015.8.11 전부 개정), 제2조 제1호
「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 법률 제14609호(2017.2.21 개정), 제2조 제1항 제5호

27) 권찬호(2015), 전계서, pp.124-125.

변화의 쟁점은 공무원 내부 업무를 지칭하는 ‘민원사무’가 국민들이 요구하는 ‘민원’이라는 용어로 바뀌었다는 것이다.²⁸⁾ 즉, 제공자나 공급자의 입장에서 수요자 중심으로 법령이 개정되었다고 볼 수 있으며, 민원 행정서비스의 시점이 수요자 요구에 대응하는 방향으로 변화하고 있음을 의미한다고 하겠다.

□ 행정서비스 만족도 제고를 위한 「고객만족도 조사」 시행

행정서비스 개선을 위한 법제도 제정 및 개정과 더불어, 1998년도부터는 중앙행정기관의 민원행정 서비스에 대한 고객만족도 조사를 실시함으로써 국민이 만족하는 행정서비스 품질 확보를 위한 정책을 시행하기 시작하였다.²⁹⁾ 중앙부처 차원에서 시행되고 있는 고객 만족도 조사에서는 접근용이성, 신청용이성, 신속/정확성, 대응/환류성, 형평성 등을 주요 평가지표로 삼고 있다.³⁰⁾

□ 지자체 합동평가를 통한 대민서비스 실적 및 만족도 평가

나아가 2001년부터는 「정부업무등의 평가에 관한 기본법(법률 제6347호)」을 제정하여 공공기관 평가의 법적 기반을 마련하였으며, 2006년에는 「정부업무평가 기본법」으로 개정하여 지방자치단체 합동평가를 시행하고 있다. 지방자치단체 합동평가는 총 9개 분야, 26개 시책에 대해 평가하는데, 이 중에서 일반행정 분야의 세부 평가지표에 민원서비스 개선 실적 및 만족도(1-2-1) 지표를 넣어 평가를 시행하고 있다.

[표 2-14] 2014년 지방자치단체 합동평가 지표

구분	평가시책〈관련부처〉	평가지표
1. 일반 행정 분야	1-2 대민서비스 개선 〈여성가족부 외 2〉	1-2-1. 민원서비스 개선 실적 및 만족도 (※ 건축민원 포함) 1-2-2. 자원봉사 활성화 1-2-3. 다문화가족 및 북한이탈주민 지원
	1-3 행정역량 제고 〈행정자치부〉	1-3-1. 갈등해소 노력 1-3-2. 정보화 추진 노력도 1-3-3. 기록관리 운영실적 1-3-4. 행정자식 활용실적

출처 : 행정자치부(2015), 「2015년(‘14년 실적) 지방자치단체 합동평가 결과보고서」, 행정자치부, p.13.

28) 「민원 처리에 관한 법률」 법령 제13459호 개정 이유, p.1.

29) 이민호 외(2011), 「행정서비스 선진화를 위한 효율적인 정부시스템 구축 방안」, 한국행정연구원, pp.4-5.

30) 박중훈 외(2005), 「행정서비스 품질제고를 위한 연구」, 한국행정연구원, pp.31-33.

앞서 살펴본 행정서비스를 둘러싼 국내 정책 및 제도 변화의 동향을 보면, 우리나라도 초기에는 합법성과 능률 중심의 행정서비스에 초점을 맞추었으나, 최근에는 점차 행정서비스의 질과 수요자 요구에 부응하는 방향으로 정책 패러다임이 전환되어 가고 있음을 확인할 수 있다.

3. 건축행정서비스 도입의 필요성 및 개념 설정

1) 건축행정에서 행정서비스 개념 도입의 필요성

우리나라 행정은 법에서 규정한 업무를 수행하는 시스템이며, 이러한 측면에서 봤을 때 건축행정은 행정규제의 실행이나 관리에 관한 업무에 한정되어 있다. 이로 인해 건축행정에 있어 행정과 국민은 관리자와 관리대상의 관계가 형성되어 있으며, 일방향적으로 업무가 처리되고 전달되어 왔다. 행정은 궁극적으로 공공을 위한 서비스로 다양한 수단에 의해 실행될 수 있으나 지금까지 건축행정은 규제적·관리적 서비스에만 집중해 왔다고 볼 수 있다. 또한 이로 인해 건축행정 수요자인 국민들의 요구를 반영하기 위한 다양한 서비스 제공은 미흡하였다.

아울러 정부나 지자체에서 건축규제 완화나 정비 등 규제적 행정서비스를 지속적으로 제공하면서 기간 단축, 절차 간소화 등의 제도 개선의 성과는 내었지만, 한편으로는 이러한 노력들이 서비스의 효율이나 양적 측면만을 중시한 것이라는 한계가 지적되기도 하였다. 제도 개선과 함께 요구되는 제반 여건, 즉 행정 시스템도 개선이 되어야 하지만 이를 고려하지 않아 제도가 제대로 작동하지 않게 되고 이로 인해 서비스의 질이 오히려 저하되는 것이다. 그 대표적인 사례가 건축심의이다. 법적 심의기간은 단축되었지만 업무를 실행하는 행정 인력이나 시스템은 변하지 않아 지자체에서 자체적으로 보류, 보완 등의 추가절차를 만들어 운영함으로 인해, 제도의 취지와 다르게 오히려 기간을 지연시키고 있는 것이다. 이러한 사례를 보면 행정 여건이 변하지 않은 채 제도만 개선하는 것이 얼마나 위험한지 확인할 수 있다.

기존에는 타 분야에서도 서비스의 효율이나 양적 측면에서 행정서비스를 개선하고자 하는 신공공관리론적 시각에서 접근하였지만, 앞서 언급했던 한계를 인식하고 점차 서비스의 질이나 가치, 시민들의 요구에 부응하는 서비스 제공을 강조하는 신공공서비스론적 관점으로 변화하고 있다. 아울러 단순히 행정서비스만을 제공하는 것이 아니라 이용자 만족도를 향상시키기 위한 방향으로 발전하고 있으며, 궁극적으로는 서비스 품질 향상을 목표로 하고 있다.

건축행정 분야는 그동안 업무 특성상 규제나 관리에 집중해 온 것이 사실이다. 하지만 건축행정 역시 국민들의 세금으로 운영되는 행정업무 중 하나이며, 국민들이 행정서비스의 수혜자가 되어야 한다고 생각한다. 이러한 측면에서 건축행정 분야도 행정서비스의 개념을 도입하여야 하며, 효율이나 양적 측면에 국한되지 않고 행정서비스 품질을 개선

하기 위한 방향으로 변화하여야 한다. 아울러 이러한 수요자 대응형 행정서비스를 제공하기 위해서는 이를 운영하는 행정시스템도 개선되어야 할 것이다.

본 연구에서는 건축행정에 행정서비스가 도입된 개념을 “건축행정서비스”라고 하였으며, 기존의 건축행정과의 차이를 나타내는 몇 가지 특성을 다음과 같이 정리하였다.

먼저, 국민은 건축행정에서 규제에 따른 관리대상으로 여겨졌지만, 건축행정서비스의 측면에서는 관리대상이면서 동시에 서비스를 요청할 수 있는 서비스 수요자가 된다. 또한 건축행정서비스에서 행정의 역할은 국민(수요자) 요구에 대응하여 행정서비스를 제공하는 주체여야 한다. 즉, 건축행정에서는 행정기관과 국민이 일방향적인 관계였다면, 건축행정에 행정서비스 개념을 적용한 건축행정서비스의 측면에서 행정기관과 국민은 상호대응적인 관계를 형성하게 된다.

[표 2-15] 건축행정과 건축행정서비스의 비교

건축행정	구분	건축행정서비스	
		광의	협의
규제를 기준으로 규제실행과정에서 건축행위를 하는 자를 관리	행정의 역할	규제를 기준으로 규제실행과정에서 건축행위를 하는 자를 관리 + 수요자 요구에 따라 대응한 행정서비스 제공	수요자 요구에 따라 대응한 행정서비스 제공
관리대상	국민의 위상	건축행정서비스 수요자	건축행정서비스 수요자
<p>관리자 (행정기관 등) 건축물의 공공성 확보 및 도시공간의 관리 등 공익을 목적으로 시행되는 행정규제의 실행과정 관리대상 (일반국민, 건축주, 건축사 등)</p> <p>〈규제 중심의 관리자와 관리대상의 관계〉</p>	주체 간 관계	<p>제공자 (행정기관 등) 건축물의 공공성 확보 및 도시공간의 관리 등 공익을 목적으로 시행되는 행정규제의 실행과정 수요자 (일반국민, 건축주, 건축사 등) + (제공자와 수요자의 상호대응관계) (수요자에 직·간접적으로 영향을 미치는 모든 서비스 포함)</p>	<p>제공자 (행정기관 등) 서비스 요청 서비스 제공 수요자의 요구에 의해 발생되어 처리결과가 직접적으로 수요자에게 전달되는 행정서비스 수요자 (일반국민, 건축주, 건축사 등) + (제공자와 수요자의 상호대응관계) (수요자에 직접적으로 영향을 미치는 서비스만 포함)</p>

2) 본 연구에서 설정한 건축행정서비스의 개념 및 범위

□ 건축행정서비스의 개념

앞서 언급한 바와 같이 건축행정에 대한 법적 정의는 없으며 기존 연구 및 관련 규정들을 종합해 보면, 건축행정은 “건축 관련 법령을 바탕으로 건축물의 기획·계획, 설계, 시공 및 유지관리 전 과정에서 국가 또는 지방자치단체 등 행정기관에 의해 이루어지는 행정 규제의 실행과정”³¹⁾이라고 정의할 수 있다. 즉, 건축행정은 건축행정 업무를 수행하는 주체인 제공자나 공급자를 중심으로 개념이 정리되어 있다.

하지만 건축행정을 일반국민, 건축주 등 수요자에게 제공하는 행정서비스의 한 종류로 인식한다면, 서비스를 제공하는 주체인 제공자와 더불어 서비스를 제공받는 수요자가 주체로 등장하게 되고 이들 간 서비스 전달체계가 중요한 고려사항이 된다. 건축행정에 행정서비스 개념을 도입한 것을 ‘건축행정서비스’라 할 때, 기존 건축행정의 개념을 토대로 건축행정서비스의 개념을 설정하면 다음과 같이 정리된다.

〈광의적 개념〉	<p>“건축물의 기획·계획, 설계, 시공 및 유지관리하고자 하는 주체가 국가 또는 지방자치단체 등 행정기관으로부터 제공받는 직간접적인 행정서비스 전반”</p>
----------	--

한편, 건축행정 업무 중에는 일부 정책이나 법제도의 실행 등은 수요자에 직접적으로 영향을 미치지 않는다. 이러한 업무들은 행정서비스라기 보다 도시나 건축의 공공성을 확보하기 위한 규제의 성격이 더 강하다. 이와 같은 간접적 규제 서비스를 제외하고 수요자에 직접적으로 영향을 미치는 사항을 중심으로 ‘건축행정서비스’를 협의적으로 정의한다면 다음과 같이 정의할 수 있을 것이다.

〈협의적 개념〉	<p>“건축물의 기획, 계획, 설계, 시공 및 유지관리하는 과정에서 수요자의 요구에 의해 발생되어 직접적으로 처리결과가 수요자에게 전달되는 행정서비스”</p>
----------	--

31) 김상호·이여경(2015), 전계서, p.11.

□ 건축행정서비스의 범위

앞서 설정한 건축행정서비스에 대한 개념을 토대로 보면, 건축행정서비스의 범위에는 건축 관련 법령에서 규정한 건축행정 업무 외에 수요자들이 요구하는 사항에 대한 상담/접수, 처리, 결과 통지 등 일련의 과정 속에서 행해지는 제반서비스까지 모두 포함된다.

본 연구에서 설정한 건축행정서비스 범위	기획-설계-시공-유지관리 등 건축물 생애주기와 관련해서 현행 건축 관련법에서 규정한 건축행정 업무 + 건축행정 업무와 관련된 일련의 과정(상담/접수-처리-결과 통지)에서 요구되는 수요자를 위한 제반서비스를 포함 (각종 정보제공, 상담, 절차 및 기준 사전공지 등을 포함)
-------------------------------------	--

여기서 말하는 건축 관련 법령 역시 수요자 입장에서 생각할 필요가 있다. 건축물, 정비사업, 주택사업 등 각기 다른 법령에 따른 건축 행위일지라도 수요자 입장에서는 크게 다르게 생각하지 않으며, 이와 관련하여 받게 되는 서비스 내용 역시 구분하지 않는다. 따라서 건축행정서비스 제공과 관련된 법령을 「건축법」에 국한시킬 필요는 없으며, 수요자가 행하는 각종 건축행위와 관련 법령들을 포괄하여 생각할 필요가 있는 것이다.

다만, 본 연구에서는 건축행정서비스와 관련된 다양한 법령들 중에서 통상적으로 빈번하게 행해지는 「건축법」, 「주택법」 등에 근거한 건축행위를 함에 있어 요구되는 건축행정서비스를 중심으로 살펴보고자 한다. 아울러, 건축 관련 법령은 아니지만 건축민원 서비스 등 모든 민원 처리에 관해 일괄 규정하고 있는 「민원 처리에 관한 법률」까지를 포함하여 검토하고자 한다.

또한 건축물 생애주기적 측면에서 봤을 때 기존에는 건축행정 관련 서비스 업무가 인허가를 중심으로 이루어져 왔지만 사전 기획, 설계, 시공, 유지관리까지 생애주기 전 단계에 건축행정서비스가 제공되어야 한다는 관점으로 접근하였다. 아울러 행정서비스의 단계적 측면에서 기존에는 단순히 업무를 처리하고 신청자에 결정을 통지하는 것만을 중요시했다면, 상담이나 접수 단계부터 처리 단계, 결과 통지 단계 등 행정의 업무 처리 전 단계에 수요자들이 필요로 하는 행정서비스를 건축행정서비스의 범위로 보았다.

구분		건축물 생애주기			
		기획	설계 (+ 인허가)	시공	유지관리
행정 서비스	상담/ 접수				
	단계 처리			지금까지 중점적으로 개선하고자 한 건축행정서비스 → 인허가	
	결과 통지				

[그림 2-2] 건축행정서비스의 범위

 건축행정서비스 확대 범위

이러한 건축행정과 연계된 일련의 과정에서 필요한 제반서비스를 건축행정서비스라고 했을 때, 수요자들은 건축물 생애주기 단계별로 다음과 같은 서비스를 제공받을 수 있게 된다.

[표 2-16] 건축물 생애주기별 주요 건축행정서비스

건축물 생애주기	주요 건축행정서비스 내용
기획	관련 정보제공, 법령 해석 질의 등
설계	심의, 허가, 관련 정보제공, 법령 해석 질의 등
시공	착공신고 승인, 공사소음 등 생활불편 민원 대응 등
유지관리	불법건축물 또는 위반건축물의 관리 등
기타	관련 정보제공, 절차 진행상황에 대한 공지, 민원 대응 등

출처 : [표 2-3], [표 2-4], [표 2-5], [표 2-6] 및 지자체 면담 결과를 토대로 직접 작성

제3장 건축행정서비스 수요자 불편 및 개선요구 사항

1. 분석의 개요
 2. 중앙부처 및 지자체 건축민원 분석
 3. 건축행정서비스에 대한 수요자 인식조사 및 분석
 4. 건축행정서비스 수요자의 주요 불편사항 및 개선요구사항
-

1. 분석의 개요

□ 분석의 목적

현행 건축행정에 대한 한계 인식을 토대로 건축행정에 행정서비스 개념을 도입한 건축행정서비스를 개선하기 위해서는 수요자들이 생각하는 현행 건축행정의 문제점과 이를 해결하기 위해 필요로 하는 사항들을 정확하게 파악하는 것이 중요하다. 따라서 본 장에서는 건축행정서비스 수요자 대상의 불편사항과 개선요구사항을 분석하는 것을 목적으로 한다.

□ 분석의 대상, 내용 및 방법

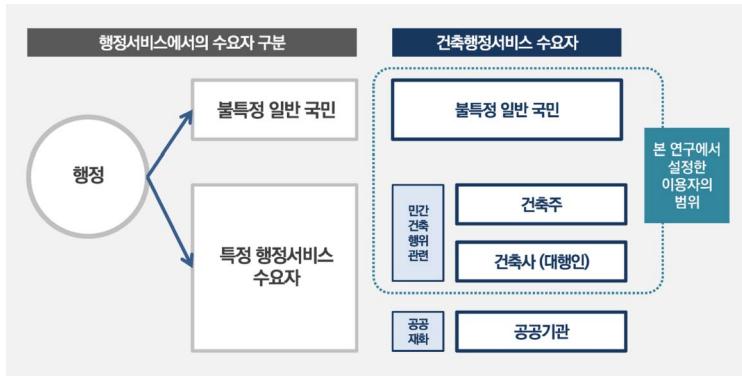
• 분석의 대상

행정서비스의 수요자는 크게 불특정 일반 국민과 특정 행정서비스 수요자로 구분된다.¹⁾ 이러한 기준으로 건축행정서비스의 수요자를 구분하면, 불특정 일반국민과 더불어 민간 건축행위와 직접적으로 관련된 건축주(개인 또는 단체)와 건축사, 그리고 공공

1) 박중훈 외(2005), 「행정서비스 품질제고를 위한 연구」, 한국행정연구원, p.215.

재화 공급과 관련된 공공기관 등의 특정행정서비스 수요자가 있다.

본 연구에서는 건축행정서비스의 이용빈도 및 이용 보편성을 기준으로, 공공재화 공급과 관련된 공공기관을 제외하고, 불특정 일반국민과 민간 건축행위와 관련된 주체인 건축주, 그리고 건축주를 대행하는 건축사를 건축행정서비스 수요자로 설정하였다.



[그림 3-1] 본 연구에서 설정한 건축행정서비스 수요자의 범위

출처 : 박중훈 외(2005), 「행정서비스 품질제고를 위한 연구」, p.215 그림을 참조하여 작성

• 분석의 내용 및 방법

우선 불특정 일반국민들이 생각하는 건축행정의 문제점을 파악하기 위해 국토교통부, 광역 및 기초지자체에 접수되는 민원데이터(국민신문고 및 행정기관별 민원자료)를 수집·분석하였다. 특정 건축행정서비스 수요자들을 대상으로 한 현황 조사를 위해서는 건축 행위를 하면서 직접적으로 건축행정의 문제를 체감하는 건축사를 대상으로 수요자 인식 조사를 실시하였으며, 이를 통해 건축행정 상의 문제점과 개선요구사항을 파악하였다.²⁾

[표 3-1] 분석 내용 및 방법

분석 내용	분석 방법	비고
건축행정 불편사항	최근 3년간의 건축민원 분석* (국토교통부/ 광역지자체/ 기초지자체)	불특정 일반국민 대상
	건축사 대상의 인식조사	특정 행정서비스 수요자인 건축사 대상
건축행정 개선요구사항**	건축사 대상의 인식조사	특정 행정서비스 수요자인 건축사 대상

* 국토교통부 건축정책과의 건축민원은 한 해에 10,000건 이상이며, 담당자 면담결과 내용과 유형이 매년 크게 다르지 않아 2016년 한 해의 데이터만을 분석함. 또한 지자체의 건축민원 공개에 대한 부담으로 인해, 협조가 가능한 광역 및 기초지자체 1곳씩을 선정하여 최근 3년간의 건축민원을 분석하였으며 해당 지자체 요청으로 자자체명을 명기하지 않았음

** 불특정 일반국민 대상의 인식조사의 경우 조사대상에 따라 결과의 편차가 커서 조사결과의 신뢰도가 낮을 수 있으므로, 불특정 일반국민의 개선요구사항은 건축민원 분석의 결과를 토대로 유추하였음

2) 건축주의 경우에는 일반적으로 건축사에게 관련 업무를 대행하는 경우가 많으므로, 특정 행정서비스 수요자에 대한 설문조사는 건축사를 대상으로만 실시하였다.

2. 중앙부처 및 지자체 건축민원 분석

건축민원 분석은 「민원 처리에 관한 법률」 제2조에서 규정한 민원의 종류인 법정민원, 질의민원, 건의민원, 고충민원, 기타민원으로 내용을 구분하여 분석하였다. 법정민원에는 인가, 허가, 승인 등에 대한 신청이 포함되며, 질의민원은 법령, 제도, 절차에 대한 설명이나 해석 요구, 건의 민원은 행정제도나 운영 개선 요구, 고충민원은 행정처분에 대한 불만이나 이의제기, 기타민원은 상담이나 불편사항 신고 등을 말한다.³⁾

1) 국토교통부 건축민원의 주요 내용

국토교통부에서 건축행정을 담당하는 건축정책과에 접수되는 연간 민원건수는 약 10,000건 이상이며, 2016년 한 해에만 10,595건의 민원이 접수되어 처리되었다. 2016년 국토교통부 건축정책과에 접수된 건축민원을 수집하여 분석한 결과 다음과 같은 몇 가지 특징을 확인할 수 있었다.⁴⁾

- 질의민원 중 법령 해석 관련 민원이 대다수

10,595건의 민원 중에서 총 9,401건이 질의민원이었으며, 그 중에서 건축 관련 법령해석에 관한 민원이 8,635건으로 가장 많은 비중을 차지하였다. 그 외에서도 건축심의, 법규 적용 방법 등에 대한 질의민원이 제기되었다.

[표 3-2] 국토교통부 건축정책과 민원 현황

민원 유형	내용	해당 민원수 (%)
법정민원	- 인가, 허가, 승인, 특허, 면허 등의 신청 - 장부, 대장 등에 등록·등재 신청 또는 신고 - 특정한 사실 또는 법률 관계 확인, 증명 신청	7건 (0.0%)
질의민원	- 법령, 제도, 절차 등에 대한 설명이나 해석 요구	9,401건 (88.7%)
건의민원	- 행정제도 및 운영 개선 요구	35건 (0.3%)
고충민원	- 행정기관 등의 불합리한 처분 및 제도에 대한 민원	43건 (0.4%)
기타민원	- 기타 단순한 행정절차 또는 형식요건에 대한 상담 및 설명 요구, 일상생활의 불편사항 신고	1,074건 (10.1%)

출처 : 민원 유형 및 내용은 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호에 따르며, 민원수는 국민신문고 내부데이터를 토대로 산출

3) 「민원 처리에 관한 법률」 법률 제13459호(2015.8.11 전부 개정), 제2조 제1호
「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 법률 제14609호(2017.21 개정), 제2조 제5호

4) 담당자 인터뷰 결과, 국토교통부 건축정책과의 민원건수는 매년 약 10,000건 정도였으며 유형과 내용이 매년 크게 다르지 않는 것으로 파악되어, 2016년 민원만을 대상으로 특징을 분석하였다.

- 행정절차 및 위반건축물 신고민원도 접수

한편, 기타 민원으로 접수된 내용 중에서는 행정절차 등에 대한 설명이나 상담을 요청하거나 불법 및 위반건축물의 관리를 요청하는 신고건이 많은 비중을 차지하였다.

[표 3-3] 국토교통부 건축민원의 특징

국토교통부 건축민원의 특징	<ul style="list-style-type: none"> • 질의민원(89%)과 기타민원(10%)의 비중이 높은 편 <p>[질의민원 관련]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 건축 관련 법령해석을 요구하는 질의민원이 90% 이상 차지 • 그 외에 건축심의, 법규 적용 방법 등에 대한 질의민원 제기 <p>[기타민원 관련]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 단순 행정절차 등에 대한 설명이나 상담 요청 • 불법 및 위반건축물의 신고 및 관리 요청
----------------------	---

2) 광역지자체 건축민원의 주요 내용

지자체에서는 크게 법정민원과 그 외의 민원을 분리하여 처리하고 있다. 광역지자체의 경우에는 허가권자가 아니므로 법정민원은 많지 않으며, 대부분은 질의, 건의, 고충, 기타 민원이 주를 이루고 있다.⁵⁾

- 질의민원과 기타민원의 비중이 높은 편

광역지자체 중 한 곳의 3년간의 민원자료를 검토한 결과, 법령이나 제도에 대한 설명 및 해석을 요구하는 질의민원이 가장 높은 비중을 차지하였다. 그 외에는 불법 건축물, 위반 행위 등에 대한 신고, 일상에서의 불편사항에 대한 신고, 정보제공 요청, 단순절차 설명 요청 등의 기타민원이 주로 제기되고 있었다. 반면, 상대적으로 건의민원이나 고충민원은 별로 접수되지 않았다.

5) 민원데이터 협조가 가능한 1곳의 광역지자체(OO도*)를 대상으로 분석하였다. 또한 민원 접수 방식은 온라인, 서면 등으로 다양하나 본 조사에서는 온라인 접수 민원만을 대상으로 하였다.

* 민원데이터 수집에 협조해 준 지자체의 요청으로 지자체명은 비공개로 하였다.

[표 3-4] 광역지자체 민원 현황 (OO도 사례)

구분	2014	2015	2016	3년간의 민원 평균
질의민원	49	52	30	(64.7%)
건의민원	9	7	2	(8.8%)
고충민원	3	1	0	(1.5%)
기타민원	17	24	10	(25.0%)
합계	78	84	42	(100%)

출처 : OO도*의 협조로 받은 내부 건축민원 데이터를 토대로 산출 (* 지자체 요청으로 비공개 처리, 이하 동일)

- 질의민원 중에서는 관련법과의 정합성 확인을 위한 상담성 질의가 대부분

광역지자체에 접수된 질의민원의 내용은 주로 건축 행위 등을 할 때 해당 건축물이 내진 설계 적용대상인지, 정북방향 일조권을 적용해야 하는지 등 관련법과의 정합성을 확인하고자 하는 상담성 질의가 많았다. 아울러 새로운 기준이 마련되면 이에 대한 적용시점에 대한 질의나 관련법에 근거한 지원사업의 대상이 되는지에 대한 문의도 있었다.

질의민원 관련 주요 사례

- 바닥 난방공사 없이 3층 철골구조 건축물을 건축허가를 받은 후 설계변경없이 난방공사를 하는 것이 적법한지 여부
- 임도가 건축법상 도로로 인정되어 건축허가가 가능하지 여부
- 기준 건축물 증축시 현행 건축법에 따라 내진설계를 해야하는지 여부
- 건축물의 일부 동을 철거하고 건축하는 경우, 신축, 증축 중 어디에 해당하는지 여부
- 공동주택 관리사무소 보관 문서 열람(복사) 미이행시 과태료 부과처분 해당 여부
- 행정구역이 다른 두 필지에 걸쳐서 건축하는 경우 건축허가를 처리해야 하는 기관에 대한 질의
- 기준 건축물에 증축할 경우 진입로에 대한 등이서 필요 여부
- 지붕 보수로 건축물 높이가 증가되는 경우 건축신고 대상 여부
- 20미터 이상 도로변 일조권 등의 확보를 위한 건축물의 높이 제한 적용 여부
- 정북방향 일조권 적용 여부
- 옥탑, 계단탑을 연면적에 산입하는지에 대한 여부
- 공동주택 내 상가가 관리주체 업무범위에 포함되는지 여부
- 관련법에 따른 주택개량 지원사업에 대한 신청대상자 해당 여부

* 출처 : OO도의 2014년 ~2016년 건축민원 데이터

- 기타민원 중에서는 불법건축물 및 일상의 불편사항에 대한 신고가 대부분

기타민원으로는 불법건축물이나 위반건축물에 대한 신고 및 관리 요청, 그리고 인접지 공사에 따른 소음 등 일상의 불편사항에 대한 신고가 대부분이었다. 그 외에도 인접부지 건축물에 대한 정보제공 요청, 심의절차 등 행정절차에 대한 설명 요청이 기타민원의 주요 내용임을 확인할 수 있었다.

기타민원 관련 주요 사례

- ① 불법건축물, 위반건축물 등의 신고
 - OO-0번지의 축사용도 건축물이 불법이므로 관리 요구
 - 불법 옥외광고에 대한 행정처분 및 해당업체 고발조치 요구
 - 불법건축물에 대한 단속 요청
- ② 일상의 불편사항 신고
 - 뒷집의 옹벽 설치로 위압감에 생활하기 불편
 - 주택 바로 옆 주택건설사업장 공사에 따른 소음, 진동 피해
- ③ 정보제공 요청
 - 인접건축물에 관한 정보 요청
 - 지자체 홈페이지에 매뉴얼 파일 다운로드가 불가하여 시정조치 요청
- ④ 단순절차 설명 요청
 - 건축심의 절차 설명 요청

※ 출처 : OO도의 2014년 ~2016년 건축민원 데이터

[표 3-5] 광역지자체 기타민원 건수와 세부 내용 (OO도 사례)

구분	2014	2015	2016
기타민원	17건	24건	10건
불법 신고	8	6	2
불편 신고	7	14	6
정보제공 요청	1	2	1
그 외	1	단순절차 설명 요청	1

출처 : OO도의 협조로 받은 내부 건축민원 데이터를 토대로 산출

그 외에 고충민원으로는 심의, 처분 결과 등에 동의할 수 없어 이의를 제기하는 민원이 접수된 것으로 파악되었으며, 건의민원으로는 해당지자체의 각종 조례나 기준의 개정을 제안하는 의견 등이 있었다.

[표 3-6] 광역지자체 건축민원의 특징

광역지자체 건축민원의 특징	<ul style="list-style-type: none">• 질의민원(65%)과 기타민원(25%)의 비중이 높은 편
	<p>[질의민원 관련]</p> <ul style="list-style-type: none">• 건축행위의 적법성이나 기준 적용방식 등에 관한 법제도 관련 질의민원이 대부분
	<p>[기타민원 관련]</p> <ul style="list-style-type: none">• 불법 및 위반건축물의 신고 및 관리 요청, 공사로 인한 소음, 분진 등 일상생활 관련 불편사항 신고가 대부분• 그 외에 인접부지 공사 등에 대한 정보제공 요청, 단순 절차 문의 등의 기타민원도 발생

3) 기초지자체 건축민원의 주요 내용

- 허가, 승인 등 법정민원의 비중이 높은 편

기초지자체에서는 허가, 승인 등의 법정민원이 98% 이상을 차지하고 있음을 확인할 수 있었다.⁶⁾ 기초지자체는 허가권을 가지므로 중앙부처나 광역지자체와 비교하여 법정민원이 월등히 많았으며, 이에 반해 건의민원이나 고충민원은 상대적으로 적은 것으로 조사되었다.

[표 3-7] 기초지자체 민원 현황 (OO시 사례)

구분	2014		2015		2016		3년간의 민원 평균
법정민원	5,182건		5,632건		6,209건		5,674건 (98.6%)
질의민원	47건	82건	38건	73건	33건	95건	39건 83건 (1.4%)
건의민원	3건		1건		8건		4건
고충민원	6건		6건		1건		4건
기타민원	26건		28건		53건		36건
합계	5,264건		5,705건		6,304건		5,757건

출처 : OO시*의 협조로 받은 내부 건축민원 데이터를 토대로 산출 (* 지자체 요청으로 비공개 처리, 이하 동일)

- 건축행위에 대한 적법성 검토 요구, 법적 기준 문의 등의 질의민원이 다수

기초지자체의 질의민원 사례를 검토한 결과, 광역지자체와 마찬가지로 건축행위에 대한 적법성 검토를 요구하거나 허가가 가능한지 사전검토를 요구하는 민원, 그리고 법적으로 규정하고 있는 각종 기준들에 대한 문의가 다수를 차지하였다.

질의민원 관련 주요 사례

- 건축행위에 대한 적법성 검토 요구
- 건축허가 가능여부 질의
- 착공신고필증을 교부받기 전에 공사착수 시행 가능 여부 문의
- 축사제한구역에서 축사허가 기준 문의
- 불법건축물 단속기준 문의
- 장기수선계획에 없는 시설물 교체 기준 문의
- 소음방지를 위한 층간 바닥충격음 차단 구조기준 관련 문의
- 주택 노후에 따른 철거 및 신축에 대한 지원제도 운영 여부 문의

※ 출처 : OO시의 2014년 ~2017년 건축민원 데이터

6) 민원데이터 협조가 가능한 1곳의 기초지자체(OO시*)를 대상으로 분석하였다. 또한 민원 접수 방식은 온라인, 서면 등으로 다양하나 본 조사에서는 온라인 접수 민원만을 대상으로 하였다.

* 민원데이터 수집에 협조해준 지자체의 요청으로 지자체명은 비공개로 하였다.

- 기타민원 중에서는 불법건축과 생활불편에 대한 신고가 대부분이었으며, 절차 진행사항에 대한 공지 요청 민원도 상당수 제기

기초지자체 기타민원의 내용을 보면, 주로 불법건축물이나 위반 행위 등에 대한 신고 및 사후 관리를 요청한 민원과 인접 건축물 공사 등에 따른 소음, 안전 문제, 공장이나 축사 등의 오폐수 관리 요청 등의 생활 불편사항에 대한 신고가 대부분인 것으로 파악되었다. 그 외에도 건축허가나 심의건에 대한 절차 진행상황을 공지해 달라는 민원도 상당수 제기되었으며, 건축물대장에 대한 정보 수정 요청, 기타 정보제공 요청 등도 있었다.

[표 3-8] 기초지자체 기타민원 건수와 세부 내용 (OO시 사례)

구분	2014	2015	2016
기타민원	26건	28건	53건
불법 신고	10	8	23
불편 신고	16	15	22
정보제공 요청		1	6
단순절차 설명 요청		1	1
건축물대장 수정요청	3		1
그 외			1

출처 : OO시의 협조로 받은 내부 건축민원 데이터를 토대로 산출

기타민원 관련 주요 사례

- | | |
|---|---|
| ① 불법건축물, 위반건축물 등의 신고 <ul style="list-style-type: none"> 무허가건축물 신고 OO동 000-0번지 불법산지전용 신고 건설폐기물 불법매립 신고 | ③ 행정절차 진행상황에 대한 공지 요청 <ul style="list-style-type: none"> 고물상 행정처분 진행사항 공지 요청 허가 신청 상황에 대한 공지 요청 |
| ② 일상의 불편사항 신고 <ul style="list-style-type: none"> 저녁시간 공사소음으로 인한 불만 신고 도로파손 신고 및 공공시설물에 대한 개선 요청 인접대지 건축허가로 인한 조망권 및 일조권 침해 우려 신고 | ④ 정보제공 요청 <ul style="list-style-type: none"> 인접건축물에 관한 정보 요청 |

※ 출처 : OO시의 2014년 ~2017년 건축민원 데이터

- 그 외에 건의민원이나 고충민원 중 공무원 불친절에 대한 민원 제기도 상당수

건의민원이나 고충민원 건수는 다른 민원 유형과 비교해 상대적으로 많지 않았으며, 일 반적으로는 개별 건축행위에 대한 건의나 행정처분 불만 등의 호소형 민원인 것으로 파악되었다. 그 외에도 공무원의 불친절에 대해 고발하거나 개선을 요청하는 민원도 제기되고 있는 점이 특징적이었다.

[표 3-9] 기초지자체 건축민원의 특징

기초지자체 건축민원의 특징	<ul style="list-style-type: none">허가, 승인 등의 법정민원(98%)의 비중이 높은 편
	<p>[질의민원 관련]</p> <ul style="list-style-type: none">건축행위에 대한 적법성 검토 요구, 법적 기준 문의 등이 다수
	<p>[기타민원 관련]</p> <ul style="list-style-type: none">불법건축물이나 생활불편사항에 대한 신고가 대부분이며, 허가 등의 신청 후 절차 진행상황에 대한 공지 요청 민원도 발생
	<p>[건의 및 고충 민원 관련]</p> <ul style="list-style-type: none">개별적 건축행위에 대한 행정처분 불만 제기담당공무원의 불친절성에 대한 건의 및 고발

3. 건축행정서비스에 대한 수요자 인식조사 및 분석

1) 수요자 인식조사 개요

□ 조사 목적

본 조사는 건축행정서비스 이용자인 건축사를 대상으로 건축행정에 대한 문제나 불편 사항, 개선요구사항 등 인식을 파악하고, 향후 개선방향을 도출하기 위해 실시하였다.

□ 조사 설계

- 조사 대상 : 건축사 또는 건축 관련 민간기업 실무자
- 조사 방법 : 자기기입식 면접조사
- 표본 규모 : 총 77명
- 조사 기간 : 2017년 5월 22일~31일

□ 주요 조사 내용

본 조사의 내용은 크게 건축행정서비스의 유형 및 속성, 건축행정서비스의 수준, 그리고 건축행정서비스 개선을 위한 요구사항과 제반여건으로 구분할 수 있으며, 구체적인 내용은 아래와 같다.

- 건축행정서비스의 유형 및 속성
 - 건축행정서비스 관련 업무의 범위
 - 중요한 건축행정서비스의 유형
 - 건축행정서비스 유형별 중요 서비스 속성
- 건축행정서비스의 수준
 - 건축행정서비스 유형별 서비스 수준
 - 건축행정서비스 속성별 수준
 - 건축행정서비스 수준 향상 정도
- 건축행정서비스 개선을 위한 요구사항과 제반여건
 - 개선이 시급한 건축행정서비스 유형
 - 건축행정서비스 단계별 개선 필요 정도
 - 건축행정서비스 수준 향상을 위해 필요한 제반요건
 - 건축행정서비스 향상을 위한 지원업무 수행기관 또는 조직의 필요 여부

□ 응답자 특성

조사는 건축사 또는 건축 관련 업무를 담당하는 민간기업 실무자 총 77명을 대상으로 실시하였으며, 건축인허가 경험 유무를 구분하여 특성을 분석하였다. 응답자는 주로 설계(90.0%)와 인허가(84.4%), 그리고 기획(74.0%) 업무를 수행하고 있으며, 55.8%가 기초 자치단체를 대상으로 업무를 진행하고 있는 것으로 파악되었다. 업무경력은 10~20년 미만이 가장 많으며, 20년 이상, 10년 미만 순으로 분포하였다.

[표 3-10] 건축사 응답자 특성

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		77	100.0
건축 인허가 경험	경험있음	65	84.4
	경험없음	12	15.6
수행경험 업무 (복수 응답)	기획	57	74.0
	설계	70	90.9
	인허가	65	84.4
	감리	38	49.4
	기타	3	3.9
주 업무 기관 (복수 응답)	기초자치단체	43	55.8
	광역자치단체	30	39.0
	중앙정부	11	14.3
	기타	12	15.6
	무응답	1	1.3
업무경력	10년 미만	18	23.4
	10~20년 미만	33	42.9
	20년 이상	26	33.8

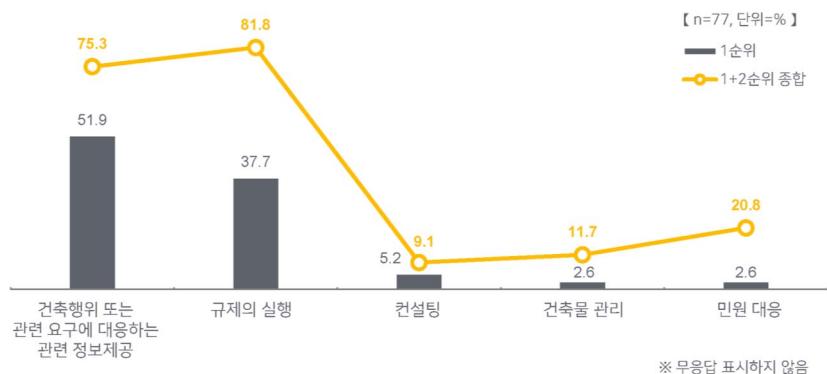
2) 건축행정서비스의 유형 및 속성

□ 건축행정서비스 관련 업무의 범위

인식조사 결과, 건축사들은 ‘건축 인허가’, ‘관련 정보(법률) 제공’, ‘각종 문의에 대한 대응’ 등 주로 건축 업무를 진행하는데 필요한 정보제공과 민원 대응을 중요한 건축행정서비스의 범위로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

□ 중요한 건축행정서비스의 유형

건축사들은 ‘건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공’과 ‘인허가 등 규제의 실행’을 건축행정서비스에서 가장 중요하고 기본적인 업무로 인식하고 있다. 인허가 경험이 있는 건축사는 건축행위 관련 정보제공을 더 중요한 업무로 인식한 반면, 인허가 경험이 없는 건축사는 규제의 실행 쪽을 더 중요하게 인식하고 있는데, 이는 인허가 경험자는 사전에 정확한 정보를 제공받는 것이 사후 규제보다 더 중요하다는 경험이 반영된 것으로 해석할 수 있다.



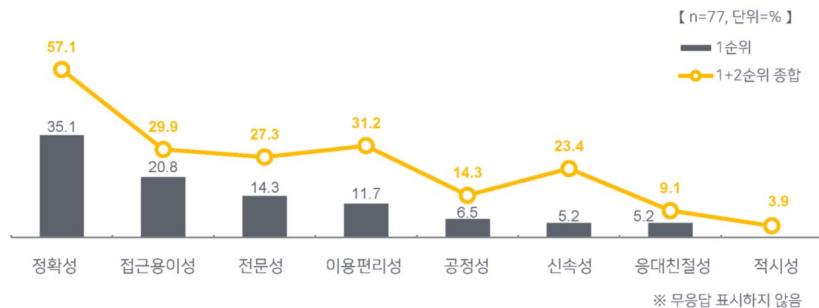
[그림 3-2] 건축행정서비스의 주요 유형

□ 건축행정서비스 유형별 주요 서비스 속성

- 정보제공

건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 정보제공 업무에서 건축사는 ‘정확성’을 가장 중요하게 생각하고 있으며, 그 다음으로 ‘접근용이성’, ‘전문성’ 순으로 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 인허가 경험이 있는 건축사는 ‘정확성’을 매우 중요하게 인식한 반면, 경험이 없는 건축사는 ‘접근 용이성’을 중요하다고 응답하여 경험 유무에 따라 인식

차이가 있음을 확인할 수 있다.



[그림 3-3] 정보제공 업무에서 중요한 서비스 속성

• 규제실행

규제의 실행과 관련한 중요한 서비스 속성으로는 '공정성'이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '정확성'과 '신속성'이 높게 나타났다.



[그림 3-4] 규제실행 업무에서 중요한 서비스 속성

• 건축물 관리

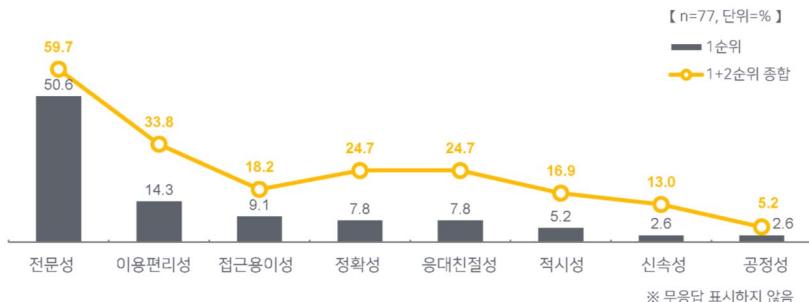
건축물 관리 업무에 있어서는 '전문성'이 가장 중요하며, 다음으로 '이용편리성'을 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.



[그림 3-5] 건축물 관리 업무에서 중요한 서비스 속성

- 컨설팅 업무

컨설팅 업무에 있어서는 절대적으로 ‘전문성’이 중요하며, 그 외에 ‘이용편리성’도 높게 나타났는데, 이는 필요할 때 전문가의 자문을 쉽게 받고자 하는 요구가 있는 것으로 해석할 수 있다.



[그림 3-6] 컨설팅 업무에서 중요한 서비스 속성

- 민원대응

민원 대응 업무와 관련해서는 민원인의 입장을 배려한 ‘응대 친절성’을 가장 필요하다고 응답하였으며, ‘공정성’과 ‘신속성’도 중요하다고 인식하고 있다.



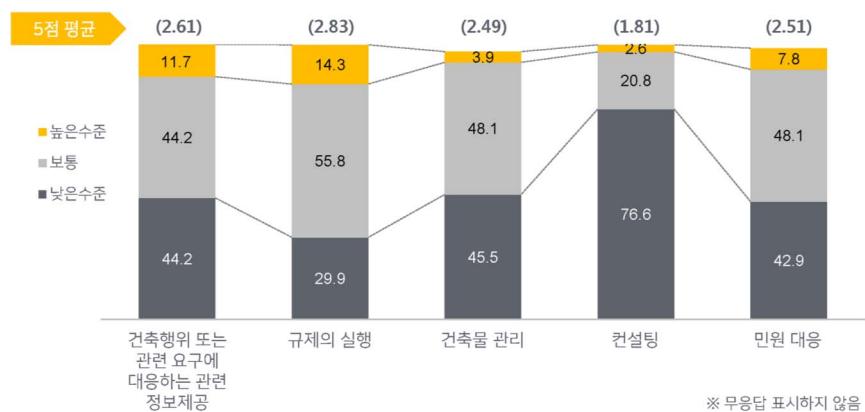
[그림 3-7] 민원대응 업무에서 중요한 서비스 속성

3) 건축행정서비스의 수준

□ 건축행정서비스 유형별 서비스 수준

전반적으로 건축행정서비스에 대해서는 ‘보통’ 또는 ‘낮은 수준’이라고 응답한 비율이 높았으며, 이 가운데 ‘규제의 실행(14.3%)’과 ‘건축 행위 관련 정보제공(11.7%)’은 다른 유형과 비교해서는 수준이 높다는 응답이 많았다.

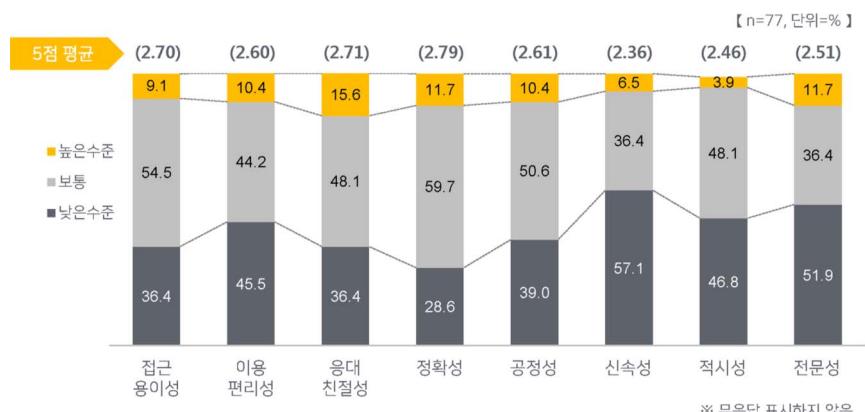
【n=77, 단위=%】



[그림 3-8] 건축행정서비스 유형별 서비스 수준

□ 건축행정서비스 속성별 수준

현재 받고 있는 건축행정서비스 속성별 수준에 대해서는 전반적으로 ‘보통’ 또는 ‘낮은 수준’이라고 응답하였다. 특히 신속성과 전문성 측면에서 50% 이상의 건축사가 ‘낮은 수준’이라고 응답하였다. 이에 비해 응대친절성과 접근용이성은 50% 이상이 ‘보통 수준’으로 응답하였다. 한편, 인허가 경험이 있는 건축사가 비경험자에 비해 전반적으로 부정적 응답 비율이 높게 나타났다.



[그림 3-9] 건축행정서비스 속성별 수준

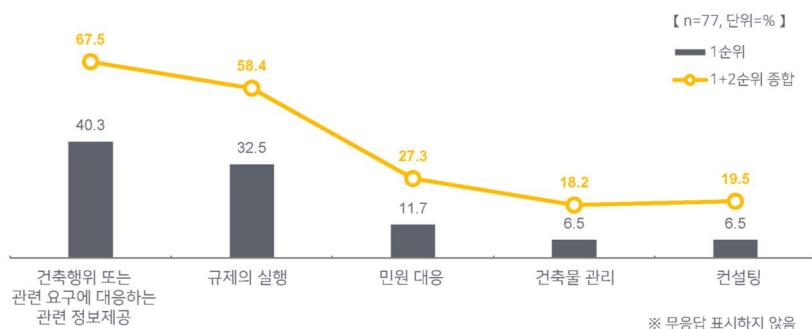
□ 건축행정서비스 수준 향상 정도

건축사 2명 중 1명(57.1%)은 과거 대비 건축행정서비스 수준이 향상되었다고 응답하여, 담당 공무원들의 응대나 서비스 수준이 대체적으로 향상되었다고 인식하고 있음을 알 수 있었다.

4) 건축행정서비스 개선을 위한 요구사항과 제반여건

□ 개선이 시급하게 필요한 건축행정서비스 유형

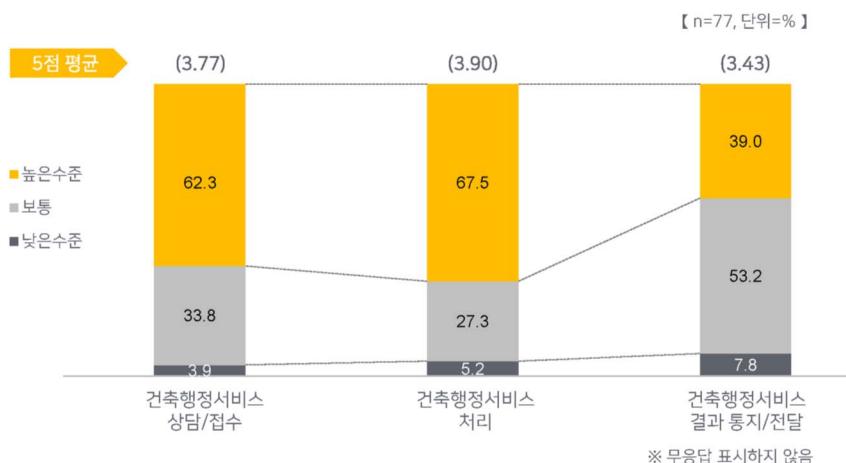
건축사들은 건축행정서비스에서 가장 시급하게 개선이 필요한 업무는 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 ‘정보제공’과 ‘규제의 실행’이라고 응답하였다. 이 중에서 인허가 경험이 있는 건축사는 비경험자에 비해 ‘정보제공’과 ‘민원대응’에 대한 개선 요구가 높게 나타났다.



[그림 3-10] 개선이 시급하게 필요한 건축행정서비스 유형

□ 건축행정서비스 단계별 개선 필요 정도

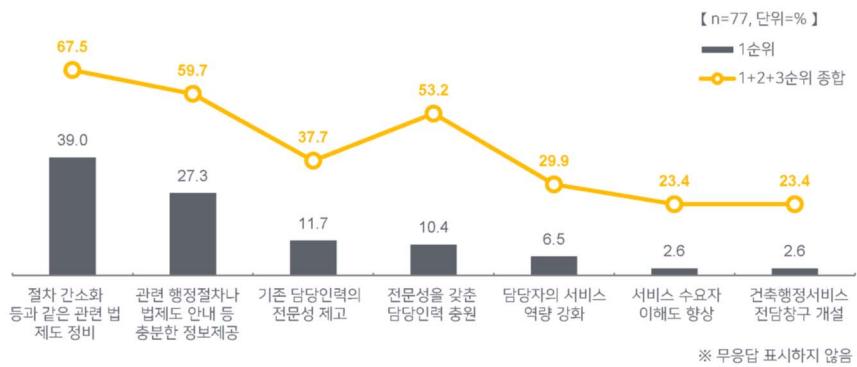
건축행정서비스 단계별 개선 필요성에 대해서는 초반 서비스 단계인 ‘상담/접수’와 중간 단계인 ‘처리’ 모두 개선 요구가 큰 것으로 나타났다. 또한 모든 서비스 과정에서 인허가 경험이 있는 건축사가 인식하는 개선 필요성이 비경험자에 비해 높게 나타났다.



[그림 3-11] 건축행정서비스 단계별 개선 필요 정도

□ 건축행정서비스 수준 향상을 위해 필요한 제반여건

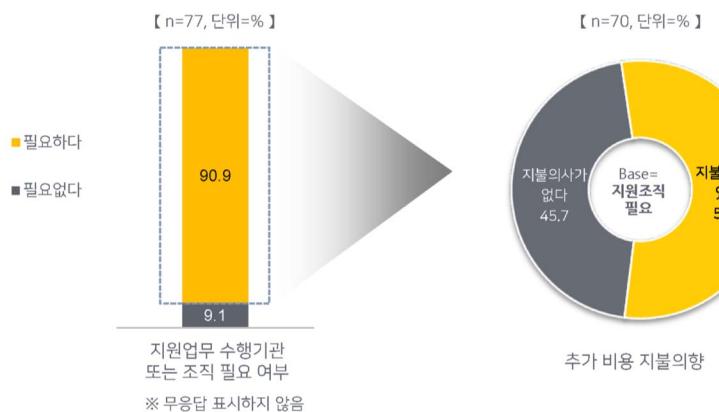
건축행정서비스 향상을 위해 필요한 여건으로 ‘절차 개선 관련 법제도 정비’라는 응답이 가장 많았고, 그 뒤를 이어 ‘충분한 정보제공’, ‘전문성 제고’ 순으로 나타났다. 1~3순위 종합 응답에서는 ‘전문성 갖춘 인력 충원’이 필요한 것으로 나타나 기존 인력의 전문성 제고와 함께 인력충원이 필요하다는 것을 알 수 있다.



[그림 3-12] 건축행정서비스 수준 향상을 위해 필요한 제반여건

□ 건축행정서비스 향상을 위한 지원기관 또는 조직의 필요 여부

건축행정서비스 향상을 위해 지원 업무를 수행하는 기관 또는 조직의 필요 여부에 대해 대부분의 건축사들이 ‘필요하다’고 응답하였으며, 응답자의 절반 이상(54.3%)은 이러한 기관이나 조직의 이용에 대한 추가 비용 지불의사가 있는 것으로 나타났다.



[그림 3-13] 건축행정서비스 향상을 위한 지원기관 또는 조직 필요 여부

5) 수요자 인식조사 분석결과 종합

□ 건축행정서비스 유형 및 속성 측면

건축사는 건축행정서비스와 관련하여 ‘건축 인허가’ 외에도 ‘관련 정보(법률) 제공’ 및 ‘각종 문의에 대한 대응’을 주요 업무범위로 인식하는 것으로 나타났다. 특히 건축행정서비스 업무 유형 중에서도 ‘정보제공’과 ‘규제의 실행’을 가장 중요한 업무로 인식하고 있었다.

건축행정서비스 유형별로 중요한 서비스 속성을 살펴보면, 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 정보제공 업무에서는 ‘정확성’과 ‘이용편리성’, 규제의 실행에서는 ‘공정성’과 ‘신속성’을 가장 중요한 가치로 인식하고 있음을 알 수 있다. 건축물 관리업무에서는 ‘전문성’과 ‘이용편리성’을 가장 중요하게 인식하였고, 민원 대응 업무에서는 ‘친절성’과 ‘이용편리성’을 매우 중요하게 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

□ 건축행정서비스 수준 측면

건축사들은 현재의 건축행정서비스 제공 수준이 전반적으로 ‘보통’ 또는 ‘낮은 수준’이라고 평가하였는데, 특히 민원대응, 규제의 실행, 정보제공 등과 관련된 서비스 수준에 대해 건축사의 40% 이상이 낮다고 평가하였다. 건축사들이 인식하는 건축행정서비스 속성별 수준도 보통(3점) 수준에 미치지 못하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 현재 서비스 수준은 과거 대비 향상되었다는 면에서는 전반적으로 긍정적인 응답을 하였다.

□ 건축행정서비스 개선요구사항 및 필요한 제반여건 측면

건축행정서비스 향상을 위해 필요한 여건으로 ‘절차 개선 관련 법제도 정비’라는 응답이 가장 많았고, 그 뒤를 이어 ‘충분한 정보제공’, ‘전문성 제고’ 순으로 나타났다. 1~3순위 종합 응답에서는 ‘전문성 갖춘 인력 충원’이 가장 필요한 것으로 나타나 기존 건축행정 담당인력의 전문성 제고와 함께 인력 충원을 필요로 함을 확인할 수 있었다.

건축사의 건축행정서비스 단계별 개선 필요 정도를 분석해 보면, ‘상담/접수’와 ‘처리’ 단계에서 높게 나타났는데, 이는 현재 제공받고 있는 서비스 품질이 전반적으로 만족스럽지 못하다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 이로 인해 건축행정서비스 향상을 위해 지원업무를 수행하는 기관이나 조직의 필요성에 대해 건축사 대부분(91%)이 매우 공감하고 있으며, 특히 이에 따른 비용 지불의사도 높게 나타나 전문 지원조직에 대한 요구가 비교적 큰 것을 확인할 수 있었다.

4. 건축행정서비스 수요자의 주요 불편사항 및 개선 요구사항

1) 건축행정서비스 수요자의 주요 불편사항

□ 법해석의 모호함 또는 어려움으로 관련 법령과의 정합성 검토 요구

건축민원 데이터 분석결과에 따르면, 민원인들은 국토교통부와 광역지자체 대상으로 법령 해석이나 적법성 여부에 대한 검토를 요청하는 상당수 질의를 많이 하고 있었다. 민원 유형별 비중으로 보면 국토교통부는 약 89%, 광역지자체는 약 65%가 이와 같은 법령질의 민원이었다.

이와 같은 조사결과를 토대로 보면 건축행정 수요자들은 건축법 등 관련 법령의 해석을 모호하거나 어렵게 느끼고 있다는 것을 유추할 수 있다.

[표 3-11] 건축민원 분석의 결과 종합

구분	법정민원	질의민원	건의 및 고충민원	기타민원
민원의 주요 내용	· 건축허가/신고/승인 등	· 법해석/적법성 검토 요구 · 제도 및 절차 안내 요구	· 행정제도 및 운영 개선 요구	· 불법건축물 신고 · 생활불편 신고
국토교통부	0%	89%	1%	10%
광역지자체	0%	65%	10%	25%
기초지자체	98%	1%	0%	1%

출처 : 앞서 조사한 각 주체별 건축민원 데이터 분석결과를 종합하여 저자 직접 작성

□ 건축행정 관련 정보제공 미흡

건축행정서비스 수요자인 건축사들은 건축행위를 하는데 있어 적용해야 하는 지자체 기준이나 절차에 대한 매뉴얼 등 필요한 정보를 제공받는 것이 필요하며 이는 건축행정 서비스 중 가장 중요한 부분이라고 인식하나, 현재 이에 대한 행정의 대응이 미흡하다고 생각하고 있었다. 앞서 「건축법」에서 규정한 중앙부처 및 지자체 행정업무 분석결과에 서 언급했듯이, 실제로 관리의 효율화를 위해 건축허가 등의 처리에 있어 건축행정 전산화 시스템을 구축하도록 한 제도적 장치는 마련되어 있으나, 수요자를 위한 정보제공에 관한 규정은 부재한 실정이다.

□ 행정절차 진행상황에 대한 불투명성

기초지자체 민원데이터 분석에서 따르면, 심의나 허가를 신청한 이후 진행상황에 대한 문의 민원이 상당수 제기되고 있음을 확인할 수 있었다. 현재는 심의나 허가 신청 후 민원을 제기하거나 담당자에게 직접 연락을 취하지 않으면, 주무부서 검토 단계에 있는지, 유관부서 협의단계에 있는지 등을 파악하기 어려운 실정이다.

이러한 절차상의 불투명성은 신청자들이 행정절차에 대한 진행상황 뿐 아니라 전체적인 사업 추진 일정까지 예측하기 어렵게 만들며, 이로 인해 시간적 손실, 사업비용 증가 등을 야기하게 되어 건축주나 사업자 입장에서는 상당한 불편사항으로 느끼게 되는 것이다.

□ 행정담당자의 불친절성

설문결과에서도 나타났듯이 건축행정서비스 수요자들은 민원 대응에 있어 가장 중요하게 고려해야 할 서비스 속성은 담당자의 응대친절성이라고 생각하고 있다. 하지만 기초지자체 민원데이터 분석결과에서 볼 수 있듯이, 실제로는 건축행정 관련 업무를 진행하는 과정에서 행정담당자의 불친절함으로 인해 이용자들은 서비스 개선을 촉구하는 진의민원을 제기하고 있는 실정이다.

2) 건축행정서비스 수요자의 주요 개선요구사항

□ 건축행정 관련 정보 제공

현재는 건축행정 관련 정보제공에 대한 제도적 근거가 없으며, 지자체 정책 방향이나 담당자의 역량 등에 따라 정보 제공 여부나 방식이 결정되고 있다. 이로 인해 건축행정서비스 수요자들은 관련 정보가 필요하면 민원을 제기하고 상황이다.

건축행정서비스 수요자인 건축사 대상의 설문조사 결과에서도 나타났듯이 ‘정보제공’은 건축행정서비스의 중요한 업무 중 하나이며 가장 시급하게 개선해야 할 서비스이기도 하다. 아울러 건축사들은 정보를 제공함에 있어서 정확성과 접근성이 필요하다고 인식하고 있다.

사전에 제공되는 정보는 관련 행정절차를 이행하는데 있어 예측가능성을 높일 수 있으며, 이는 결국 사업 추진 일정이나 예산과도 직접적으로 연계된다. 따라서 수요자들은 관련

기준이나 절차에 대한 정보 등을 사전에 제공받는 것을 가장 우선적으로 개선해야 할 사항이라고 인식하고 있다.

□ 건축행정서비스 절차 개선

건축행정서비스 수요자들은 건축행정서비스 개선을 위해 필요한 제반여건으로 ‘절차 개선’을 가장 우선순위로 꼽고 있다. 수요자들은 절차를 투명하게 하고, 절차에 대한 안내 등이 필요하다고 생각하고 있으며, 신속성 역시 개선할 필요가 있다고 인식하고 있다. 이를 통해 수요자들은 행정절차나 사업추진 일정에 대한 예측가능성을 높일 수 있는 방향으로 건축행정서비스를 개선해야 한다고 생각하고 있는 것으로 해석된다.

□ 담당자의 전문성 제고 및 인력 충원

설문조사의 결과에서 볼 수 있듯이, 건축행정 수요자들은 관련 업무를 수행하는데 있어 필요한 건축행정서비스의 주요 속성은 정확성과 전문성, 그리고 이용편리성이라고 생각하고 있다.

[표 3-12] 건축행정서비스 유형별 중요한 속성에 대한 건축사 응답

구분	1순위	2순위	3순위	4순위
관련 정보제공	정확성	접근용이성	전문성	이용편리성
규제의 실행(인허가)	공정성	정확성	신속성	이용편리성
건축물 관리	전문성	이용편리성	접근용이성	정확성

* 설문조사에서는 건축행정서비스의 속성으로 접근용이성, 이용편리성, 응대친절성, 정확성, 공정성, 신속성, 적시성, 전문성 등 8가지를 예시로 제시하였다.

또한 수요자들은 건축행정서비스 개선을 위해 필요한 개선사항으로 정보제공, 절차 개선과 함께 기존 담당자의 전문성 제고와 전문성을 갖춘 담당인력의 충원 등을 꼽았다. 같은 맥락에서 건축행정서비스에 대해 전문성을 갖춘 지원조직이 필요하다는 의견도 90% 이상이었다.

즉, 수요자들은 건축행정 담당자들이 전문성을 갖춰 건축행정서비스 업무를 처리하는 것을 요구하고 있다. 하지만 현재는 행정기관의 전문성이 부족하므로 개선 필요성을 인식하고 있으며, 이를 위해 건축행정 담당조직이나 인력 운영방식의 개선을 요구하고 있음을 확인할 수 있다.

제4장 건축행정서비스 제공자의 업무 및 조직운영 현황

1. 분석의 개요
 2. 건축행정 담당조직의 업무 현황
 3. 건축행정 담당조직의 운영 현황
 4. 건축행정 담당자 인식조사 및 분석
 5. 건축행정서비스 제공의 한계점
-

1. 분석의 개요

□ 분석의 목적

본 장에서는 수요자들이 지적한 건축행정서비스의 문제가 발생된 원인을 파악하는 것을 목적으로 건축행정서비스 제공주체인 건축행정 담당조직의 업무 및 조직운영 현황을 분석하였다. 아울러 건축행정 담당자를 대상으로 인식조사를 실시하여 건축행정서비스 제공의 한계점과 개선사항을 도출하고, 수요자들과의 인식 차이를 파악하였다.

□ 분석의 대상, 내용 및 방법

• 분석의 대상

건축행정서비스의 제공주체인 국토교통부, 광역지자체 및 기초지자체의 건축행정 담당 부서 및 담당인력을 분석대상으로 설정하였다.

• 분석의 내용 및 방법

건축행정서비스 제공자에 대한 현황 분석은 건축행정 담당조직의 업무와 조직운영여건

분석, 담당자 인식조사로 나누어 진행하였다. 첫 번째로 건축행정 담당조직의 업무 현황은 법제도 및 관련 통계자료를 토대로 업무량, 업무내용, 업무 전달절차를 분석하였다.

두 번째 조직운영 현황에서는 건축행정 담당인력 현황과 담당조직의 예산 운용 현황을 파악하였다.

세 번째로는 건축행정 담당자 인식조사를 통해 주요 건축행정서비스의 유형과 속성, 건축행정서비스 업무의 비중과 난이도, 서비스 제공시 어려운 점과 개선 노력 정도를 조사 분석하였다.

마지막으로는 앞선 3가지 현황분석의 결과를 토대로 건축행정서비스 제공의 한계점을 도출하였다.

[표 4-1] 건축행정서비스 제공자 현황분석의 개요

분석 대상	분석 내용	분석방법
• 국토교통부 건축정책과 및 담당인력	• 건축행정 담당조직의 업무 현황 - 업무량	- 통계자료를 수집하여 건축 수주액 및 기성액, 주요 건축행정 업무인 허가수 증감 추이 분석
• 광역지자체 건축행정 담당 부서 및 담당인력	- 신규 법령 제정 추이 분석	
• 기초지자체 건축행정 담당 부서 및 담당인력	- 업무내용 - 업무 전달절차	- 신규 법령 제정에 따라 업무내용의 특성 분석 - 법제도 및 관련 사례를 토대로 건축행정 서비스 전달절차 분석
	• 건축행정 담당조직의 운영 현황 - 인력 운영 현황 - 예산 운용 현황	- 통계자료를 수집하여 행정기관별 건축 직 공무원수 추이 분석 - 예산 운영체계 관련 법제도 분석 - 자자체 예산 구성 및 건축행정 담당부서의 예산 운용 현황 분석
	• 건축행정 담당자 인식조사	
	- 건축행정서비스의 종류 및 속성 - 건축행정서비스 업무 비중 및 난이도 - 건축행정서비스 제공시 어려운 점과 개선노력	- 설문조사 - 설문조사 - 설문조사

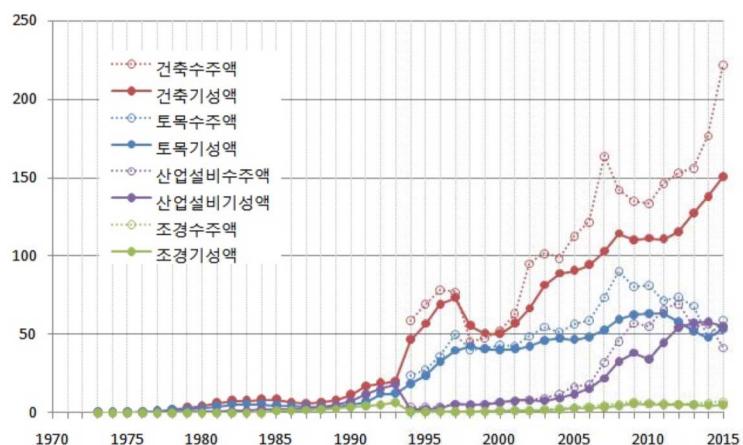
출처 : 저자 직접 작성

2. 건축행정 담당조직의 업무 현황

1) 업무량 현황

□ 건축 수주액 및 기성액

국가통계포털 데이터를 토대로 연도별 건축산업 및 관련 산업의 수주액과 기성액 추이를 살펴본 결과, 건축산업은 토목, 산업설비, 조경 관련 분야 산업과 비교해 1990년 중반부터 월등하게 증가하고 있다. 이로 인해 2015년을 기준으로 건축산업의 수주액은 타 관련 산업에 비해 2.7배, 기성액은 2.8배 높은 실적을 달성하였다.¹⁾ 이와 같은 건축산업의 수주액 및 기성액 증가는 민간 건축시장의 활성화를 의미하며, 나아가 건축활동에 수반되는 건축행정업무 역시 증가하고 있음을 추정할 수 있다.



[그림 4-1] 건설업 공사종류별 수주액 및 기성액 추이 (단위: 조 원)

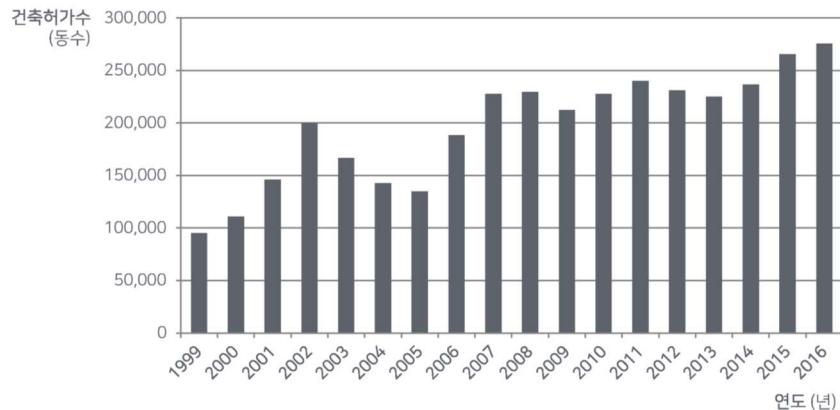
출처 : 박인석(2017), 「건축이 바꾼다」, 마티, p.26.

□ 지자체 건축허가수

실제로 지자체 건축허가수를 살펴보면, 민간 건축활동 활성화에 따라 건축인허가수도 증가하였다는 것을 확인할 수 있다. 국가통계포털에서 제공하는 1999년부터 2016년까지의 지자체 총 건축허가수를 조사한 결과, 동수와 연면적 기준으로 봤을 때 모두 지속적으로 증가하고 있었다. 우선, 동수를 기준으로 1999년 10만동이 채 되지 않았던 허가 건수가 2016년에는 약 28만동까지 육박하면서 2.8배 정도 증가하였다. 연면적 기준으

1) 박인석(2017), 「건축이 바꾼다」, 마티, pp.24-29.의 내용을 참고로 작성하였다.

로 보아도 비슷한 증가율을 보이는데, 1999년 약 7만 m²에서 2016년 약 18만 m²로 증가하여 2배 이상 차이를 보이고 있다.²⁾



[그림 4-2] 동수 기준 지자체 건축허가 추이 (단위: 수)

출처: 통계청(2017), “연도별 건축허가현황”, 국가통계포털, <http://kosis.kr>. (검색일: 2017. 9.22) 데이터를 토대로 직접 작성

□ 중앙부처 및 지자체 건축행정 담당조직에서 관할하는 법령 및 제도

건축행정 담당조직에서 관할하는 법령 및 제도의 신설 추이를 살펴보아도 업무량의 증가 여부를 확인할 수 있다. 1960년대에 국토교통부 건축정책관실에서 소관한 법령(법, 시행령, 시행규칙까지만 포함)은 「건축법」과 「건축사법」, 그리고 관련 하위규정을 포함해 총 6개였다. 또한 1970년대에는 2개, 1980년대 1개 규칙이 더 제정되는 수준이었다.

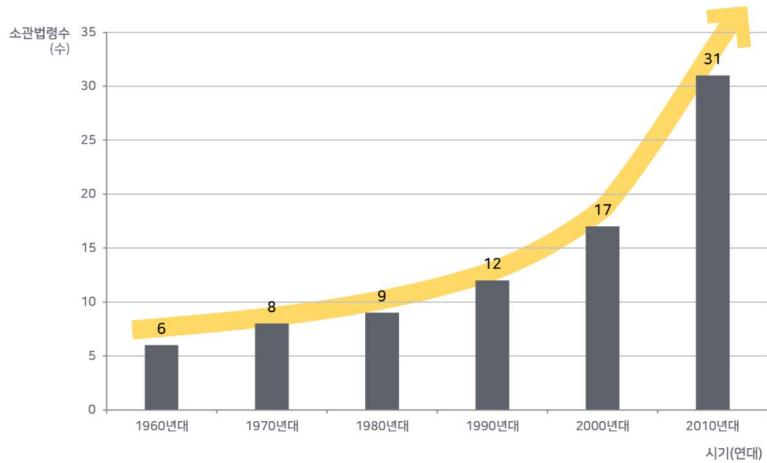
하지만 1990년대에 4개의 규칙이 더 신설되면서, 중앙부처 건축행정 담당조직은 1960 대의 2배 수준인 13개의 관련 법령을 소관하게 되었으며, 2000년대에는 새롭게 「경관법」, 「건축기본법」, 「친환경건축물 인증에 관한 규칙(현행 녹색건축 인증에 관한 규칙)」 등이 제정되면서 소관 법령이 17개로 늘게 되었다.

소관 법령이 기하급수적으로 늘기 시작한 시기는 2010년대 들어서이다. 2010년 초중반에만 「녹색건축물 조성 지원법」, 「공사중단 장기방치 건축물의 정비 등에 관한 특별조치법」, 「건축서비스산업 진흥법」, 「한옥 등 건축자산의 진흥에 관한 법률」 등 새로운 업무를 규정하는 주요 법령이 다수 신설됨에 따라, 하위 법령까지 포함하여 총 31개로 소관 법령이 급증하게 되었다.

이러한 법령들을 제정 연도를 기준으로 정렬하여, 국토교통부 건축정책관실 소관 법령의

2) 통계청(2017), “연도별 건축허가현황”, 국가통계포털, <http://kosis.kr>. (검색일: 2017. 9.22)

증가 추이를 살펴보면, 1960년대에 6개였던 소관 법령이 1990년에 12개로 2배 증가하였으며 2010년에는 31개로 1960년대와 비교하여 5배나 증가하였음을 확인할 수 있다.



[그림 4-3] 국토교통부 건축정책관실 소관 법령수 추이

출처 : 법제처(2017), “국토교통부 소관법령”, 국가법령정보센터, www.law.go.kr(검색일: 2017.09.22) 데
이터 중 건축정책관실 담당 법령 재분류하여 작성

[표 4-2] 국토교통부 건축정책관실 소관 법령(법, 시행령, 시행규칙)

구분(수)	1960년대	1970년대	1980년대	1990년대	2000년대	2010년대
건축법 관련 (9)	건축법(1962)*	표준설계도서 운영규정 (1971)**	건축물의 구조기준에 관한 규칙(1982)	표준설계도서 등의 운영에 관한 규칙 (1991)		지능형 건축물의 인 증에 관한 규칙 (2011)
	건축법 시행령 (1962)			건축물 대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙 (1992)		
	건축법 시행규칙 (1962)			건축물의 설계기준 등에 관한 규칙 (1992)		
				건축물의 피난방화 구조 등의 기준에 관 한 규칙(1999)		
건축사법 관련 (3)	건축사법(1963)					
	건축사법 시행령 (1964)					
	건축사법 시행규칙 (1964)					
경관법 관련 (2)					경관법(2007)	
					경관법 시행령 (2007)	
건축기 본법 관련 (2)					건축기본법(2007)	
					건축기본법 시행령 (2008)	

구분(수)	1960년대	1970년대	1980년대	1990년대	2000년대	2010년대
녹색 건축법 관련 (5)						녹색건축물 조성 지원법(2012)
						녹색건축물 조성 지원법 시행령(2013)
						녹색건축물 조성 지원법 시행규칙(2013)
					친환경건축물 인증에 관한 규칙(2008)***	건축물 에너지효율등급 인증 및 제로에너지건축물 인증에 관한 규칙(2013)
방치 건축물 정비법 관련 (3)						공사중단 장기방치 건축물의 정비 등에 관한 특별조치법(2013)
						공사중단 장기방치 건축물의 정비 등에 관한 특별조치법 시행령(2014)
						공사중단 장기방치 건축물의 정비 등에 관한 특별조치법 시행 규칙(2014)
건축 서비스 산업법 관련 (3)						건축서비스산업 진흥법(2013)
						건축서비스산업 진흥법 시행령(2014)
						건축서비스산업 진흥법 시행규칙(2014)
한옥 등 건축 자산법 관련 (3)						한옥 등 건축자산의 진흥에 관한 법률(2014)
						한옥 등 건축자산의 진흥에 관한 법률 시행령(2015)
						한옥 등 건축자산의 진흥에 관한 법률 시행규칙(2015)
기타 (1)		건축물 착공통계조사 시행규칙(1975)				

* 각 법령명 옆 괄호에 제정연도를 명시하였다

** 1991년 전부 개정되어 현재는 「표준설계 등의 운영에 관한 규칙」임

*** 2013년 전부 개정되어 현재는 「녹색건축 인증에 관한 규칙」임

출처 : 국가법령정보센터(www.law.go.kr) 자료를 토대로 직접 작성 (국토교통부 소관법령 데이터 중 건축정책관실 담당 법령 재분류)

한편, 국토교통부 건축정책관실 소관법령의 증가는 지자체 건축행정 담당부서의 업무량 증가로도 이어지고 있다. 가령, 2007년 말 제정된 「건축기본법」에서는 지역건축기본계획의 수립, 지역건축정책위원회 운영, 건축디자인 시범사업 실시, 설계공모 대행 등 광역 및 기초지자체에서 해야 할 업무들을 규정하고 있다. 이와 같은 업무들은 기준에는 없었지만 법 제정과 함께 새롭게 지자체 건축행정 담당부서에 할당되는데, 2010년대에 건축 관련 법령이 급격히 증가함에 따라 지자체 건축행정 담당부서의 업무량 역시 급증하고 있는 것이다.

[표 4-3] 국토교통부 소관법령에서 규정한 지자체 업무

법률	광역지자체 업무	기초지자체 업무
건축법	제4조	지방건축위원회의 설치 및 운영
	제4조의4	건축민원 전문위원회 설치 및 운영
	제10조	건축 관련 입지와 규모의 사전결정
	제11조	건축허가
	제12조	건축복합민원 일괄협의회 설치 및 운영
	제13조	건축 공사현장 안전관리 예치금 운영
	제22조	건축물의 사용승인
	제25조	건축물의 공사감리
	제30조	건축통계 작성 및 보고
	제35조	건축물의 유지·관리
	제35조의2	주택의 유지·관리
	제38조	건축물 대장 관리
	제39조	등기촉탁
	제69조	특별건축구역의 지정
	제72조	특별건축구역 내 건축물 심의
건축사업법	제77조	특별건축구역 내 건축물 검사
	제77조의2	특별가로구역의 지정
	제77조의4	건축협정 인가
	제77조의15	결합건축 허가 및 관리
	제77조의16	
	영 제22조	건축사사무소 개설 신고 확인
	규칙 제16조	엔지니어사업자 소속 건축사의 신고 확인
경관법	제7조	경관계획의 수립
	제16조	경관사업의 추진
	제21조	경관협정 인가

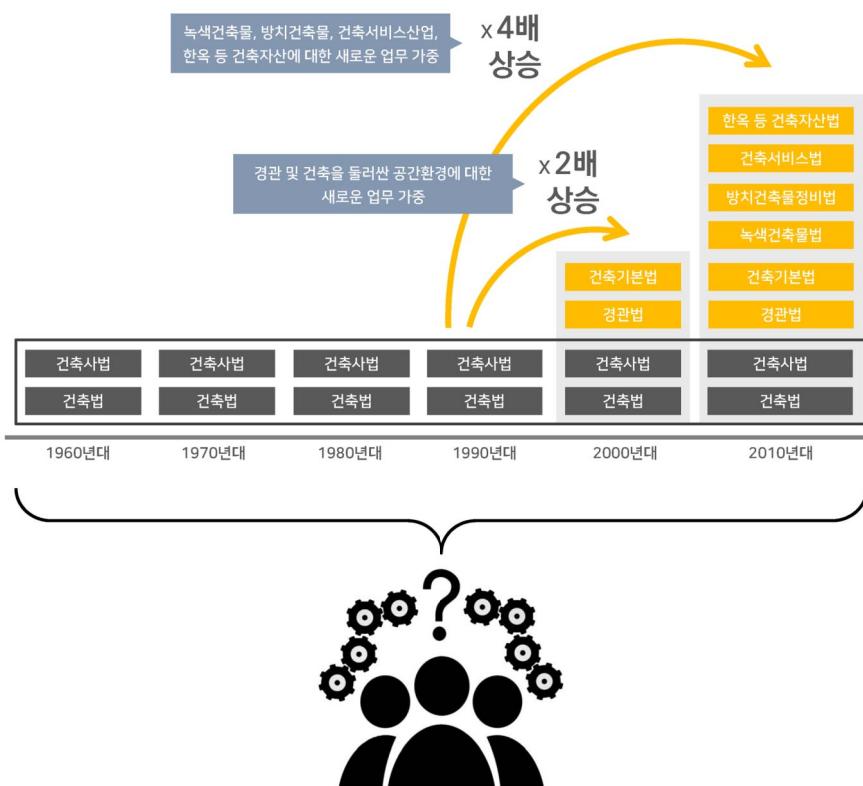
법률	광역자체 업무	기초자체 업무
	제26조, 제27조, 제28조 경관심의	사회기반시설 사업, 개발사업, 건축물의 경관심의
	제29조 경관위원회의 설치 및 운영	경관위원회의 설치 및 운영
	제32조 전문인력 양성 및 교육, 우수경관 발굴 및 포상	전문인력 양성 및 교육, 우수경관 발굴 및 포상
	제33조 경관관리정보체계의 구축운영	경관관리정보체계의 구축운영
건축 기본법	제12조 지역건축기본계획의 수립 등	지역건축기본계획의 수립 등
	제18조 지역건축정책위원회	지역건축정책위원회
	제21조 건축디자인 시범사업 실시	건축디자인 시범사업 실시
	제24조 설계공모의 시행	설계공모의 시행
	영 제22조 한국건축규정의 관리	한국건축규정의 관리
녹색 건축물 조성 지원법	제7조 지역녹색건축물 조성계획 수립	-
	제11조 지역별 건축물의 에너지 총량 관리	-
	제17조 건축물 에너지효율등급 인증 및 제로 에너지 건축물 인증 제도 운영	건축물 에너지효율등급 인증 및 제로 에너지 건축물 인증 제도 운영
	제24조 녹색건축물 조성 시범사업 실시	녹색건축물 조성 시범사업 실시
	제27조 그린리모델링 지원기금 설치	-
공사중단 장기방치 건축물의 정비 등에 관한 특별 조치법	제6조 공사중단 건축물 정비계획 수립	-
	제7조 철거명령	-
	제7조의2 안전조치 명령	-
	제11조 공사중단 건축물의 취득	-
	제13조 정비기금의 설치 및 운영	-
건축 서비스 산업 진흥법	제8조 건축서비스산업 진흥시범사업	건축서비스산업 진흥시범사업
	제13조 건축서비스 전문인력 육성	건축서비스 전문인력 육성
	제18조 진흥시설에 대한 지방자치단체의 지원	진흥시설에 대한 지방자치단체의 지원
	제20조 우수 건축물 등의 지원 및 지원	-
	제23조 공공건축 사업계획에 대한 사전검토	공공건축 사업계획에 대한 사전검토
한국 등 건축자산의 진흥에 관한 법률	제4조 건축자산 진흥 기본계획의 수립	-
	제5조 건축자산 진흥 시행계획의 수립	-
	제6조 건축자산 기초조사	-
	제7조 건축자산 정보체계의 구축	-
	제8조 건축자산 전문인력의 육성	건축자산 전문인력의 육성
	제9조 건축자산 유지 및 보수 관련 사업 지원	건축자산 유지 및 보수 관련 사업 지원
	제10조 우수건축자산의 등록	-
	제12조 우수건축자산의 지원 및 관리	우수건축자산의 지원 및 관리
	제17조 건축자산 진흥구역의 지정	-

법률	광역지자체 업무	기초지자체 업무
제19조	건축자산 진흥구역 관리계획 수립	건축자산 진흥구역 관리계획 수립
제24조	한옥 건축 및 한옥마을 조성 지원	한옥 건축 및 한옥마을 조성 지원
제29조	한옥 설계 및 시공 전문인력 양성 지원	한옥 설계 및 시공 전문인력 양성 지원
제30조	한옥 관련 산업 등의 지원 육성	한옥 관련 산업 등의 지원 육성
제31조	한옥건축양식의 보급 지원	한옥건축양식의 보급 지원
제32조	건축문화 진흥 시책 추진	건축문화 진흥 시책 추진
제33조	교육 및 홍보	교육 및 홍보
제34조	민간단체 지원 및 육성	민간단체 지원 및 육성
제35조	우수사례 발굴·시상	우수사례 발굴·시상
제36조	건축자산특별회계 설치 및 운영	건축자산특별회계 설치 및 운영

출처 : 「건축법」 법률 제14535호(2017.1.17 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
 「건축사법」 법률 제13472호(2015.8.11 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
 「경관법」 법률 제13726호(2016.1.6 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
 「건축기본법」 법률 제14839호(2017.7.26 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
 「녹색건축물 조성 지원법」 법률 제13790호(2016.1.19 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
 「공시중단 장기방치 건축물의 정비 등에 관한 특별조치법」 법률 제14794호(2017.4.18 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
 「건축서비스산업 진흥법」 법률 제11865호(2013.6.4 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기
 「한옥 등 건축자산의 진흥에 관한 법률」 제14869호(2017.8.9 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

2) 업무내용 현황

건축 관련 법제도의 증가는 단순히 업무량 증가 외에도 건축행정 담당조직의 업무 분야 다양성이나 전문성에 대한 요구로도 이어지고 있다. 법제도 증가 추이에 따른 업무 내용 변화 추이를 보면, 중앙부처 및 지자체 건축행정 담당부서는 1960년대에서 1990년대 까지는 「건축법」과 「건축사법」을 중심으로 업무를 수행되며 되었다. 하지만 2000년 대 후반 「경관법」과 「건축기본법」이 제정되면서 경관 및 공간환경에 대한 새로운 업무를 수행하게 된다. 또한 건축 관련 법제도가 급증한 2010년대부터는 녹색건축물, 공사 중단 장기방치 건축물, 건축서비스산업, 한옥 등 건축자산 등에 관한 새로운 업무가 추가적으로 요구되고 있다. 즉, 건축 관련 여러 분야의 법제도의 증가로 인해 업무 분야가 다양해지고 있으며, 이러한 업무들은 분야별로 각각의 전문성이 요구되고 있어 건축행정 담당자들의 업무 수행에 대한 부담은 계속 늘어나고 있는 실정이다.



[그림 4-4] 건축행정 담당부서 업무내용의 다양성 및 전문성 요구 추이
출처 : 법제처(2017), “국토교통부 소관법령”, 국가법령정보센터, www.law.go.kr(검색일: 2017.09.22) 데이터 중 건축정책관실
담당 법령을 재분류하여 직접 작성

3) 업무 전달절차 현황

건축행정서비스가 수요자에게 전달되기까지의 절차에 대해 전달주체, 전달절차 규정, 실제 운영사례를 중심으로 살펴보았다.

□ 전달주체 : 건축행정서비스 제공자와 생산자(공급자)의 일치로 행정기관에 업무 집중 우리나라 건축행정서비스 업무는 전달하는 제공자와 생산자(공급자)가 대부분 일치한다. 「건축법」 등 관련 법령을 보면, 서비스를 제공하는 제공자(provider)인 중앙부처나 지자체가 서비스를 생산하고 직접 이용자에 전달함으로서 공급자(producer)의 역할도 하도록 규정되어 있다. 아래 표에서 보는 바와 같이 「건축법」, 「주택법」, 「도시 및 주거환경 정비법」 상에는 국토교통부 및 지자체에서 제공해야 하는 건축행정서비스를 규정하고 있는데, 이를 생산하여 전달하는 주체 역시 국토교통부 및 지자체이므로 모든 관련 업무를 해당 행정기관에서 처리해야 하는 시스템임을 알 수 있다.

[표 4-4] 국토교통부에서 제공하는 건축행정서비스의 주체 (제공자/공급자/이용자)

구분	행정서비스	관련 규정	제공자	공급자	이용자
설계 및 인허가	심의	건축법 제4조	국토교통부장관	국토교통부장관 (+ 중앙건축위원회)	심의신청자 (건축주 등)
단계	사업계획(변경) 승인 (국가 및 한국토지주택공사가 시행하는 경우 등)	주택법 제15조 및 제16조	국토교통부장관	국토교통부장관	중앙행정기관, 한국토지주택공사, 위탁관리 부동산투자회사, 민간사업자 등
	특별건축구역의 지정 (중앙행정기관의 장 또는 사 도지사가 신청)	건축법 제71조	국토교통부장관	국토교통부장관	중앙행정기관, 시도지사, 민간사업자 등
시공 단계	착공신고 및 연장 승인 (국가 및 한국토지주택공사가 시행하는 경우 등)	주택법 제16조	국토교통부장관	국토교통부장관	중앙행정기관, 한국토지주택공사, 민간사업자 등
	건축분쟁 조정	건축법 제88조	국토교통부장관	국토교통부장관 (+ 건축분쟁전문위원회)	건축주, 사업자, 일반국민 등
건축행정 전산화 시스템 구축 및 이용자 지도감독		건축법 제31조, 제32조 및 제33조	국토교통부장관	국토교통부장관	건축주, 사업자, 일반국민 등
주택건설사업자 등록 및 말소		주택법 제4조 및 제8조	국토교통부장관	국토교통부장관	사업자
교육		도정법 제74조	국토교통부장관	국토교통부장관	추진위원회, 조합, 정비사업 전문관리업자 등
민원 접수, 처리 및 결과 통지		민원처리법 제9조, 제17조, 제18조, 제23조, 제24조 및 제27조	국토교통부장관	국토교통부장관	건축주, 사업자, 일반국민 등

출처 : 「건축법」 법률 제14535호(2017.1.17 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「도시 및 주거환경 정비법」 법률 제14113호(2016.3.29 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「민원 처리에 관한 법률」 법률 제13459호(2015.8.11 전부 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「주택법」 법률 제14344호(2016.12.2 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

[표 4-5] 지자체에서 제공하는 건축행정서비스의 주체 (제공자/공급자/이용자)

구분	행정서비스	관련 규정	제공자					공급자	이용자		
			광역		기초						
			도	특광 역시	특별 차치 시·도	시군	자치 구				
설계 및 인허가 단계	주택조합의 설립 등 의 인가(취소) 또는 신고	주택조합 (주택법 제11조) 조합, 추진위원회 (도정법 제13조)		●	●	●	●	좌동	사업시행자, 주민 등		
심의	건축심의 (건축법 제4조의2)	●	●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
	특수구조 건축물 구조안전심의 (건축법 제6조의3)		●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
	사업계획 통합심의 (주택법 제18조)	●	●	●	●	●	●	좌동	사업시행자, 주민 등		
사업계획 승인	사업계획의 승인 (주택법 제15조)	●	●	●	●	●	(대도시)	좌동	사업시행자, 주민 등		
허가	건축허가 (건축법 제11조) 건축복합민원 일괄협의회 운영 (건축법 제12조)		●	●	●	●	●	좌동 + 건축복합 민원 일괄 협의회 + 건축종합 민원실	건축주, 사업자 등		
	가설건축물의 허가 (건축법 제20조)		●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
	리모델링의 허가 등 (주택법 제66조)		●	●	●	●	●	좌동 + 리모델링 지원센터	사업 시행자 등		
	개발행위 및 변경 허가 또는 신고 (도정법 제5조)		●	●	●	●	●	좌동	사업 시행자 등		
건축신고 승인	건축신고 (건축법 제14조)		●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
특별건축구역 지정	특별건축구역의 지정절차 등 (건축법 제71조)	●	●					좌동	시장, 군수, 구청장 등		
건축협정의 폐지	건축협정의 인가 (건축법 제77조의6) 건축협정의 폐지 (건축법 제77조의9)		●	●	●	●	●	좌동	협정체결자 또는 건축 협정운영회 대표자 등		
시공 단계	철거 신고 승인	건축물의 철거 등의 신고 (건축법 제36조)	●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
	착공신고 승인	착공신고 (건축법 제21조)	●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
		가설건축물의 축조 신고 (건축법 제20조) 공작물 축조신고 (건축법 제83조)	●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
사업시행 인가	사업시행인가 (도정법 제28조)		●	●	●	●	●	좌동	사업시행자 등		

구분	행정서비스	관련 규정	제공자					공급자	이용자		
			광역		기초						
			도	특광 역시	특별 자치 시도	시군	자치 구				
	소규모 건축물의 공사감리 지정 등	공사감리 (건축법 제25조) 현장조사·검사 및 확인업무의 대행 (건축법 제27조)	●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
	사용승인	건축물의 사용승인 (건축법 제22조) 사용검사 등 (주택법 제49조)	●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
	준공인가	정비사업의 준공인가 (도정법 제52조)	●	●	●	●	●	좌동	사업 시행자 등		
유지 관리	용도변경 허가 신고 등	사용승인 후 용도변경 허가 또는 신고 (건축법 제19조)	●	●	●	●	●	좌동	건축주 등		
단계	주택의 유자 관리 지원 (권장)	주택의 유자 관리 지원 (건축법 제35조의2) 주택관리지원센터의 설치 및 운영 (건축법 시행령 제23조의8)	●	●	●	●	●	좌동	건축주, 거주자 등		
기타	건축민원분쟁 조정	건축민원전문위원회 운영 (건축법 제4조의4) 건축물의 공사 관련 분쟁상담 (건축법 제28조 제2조) 도시분쟁조정위원회의 구성 등 (도정법 제77조의2)	●	●	●	●	●	좌동	건축주, 사업자, 일반 국민 등		
	건축민원 접수 및 처리	건축종합민원실 설치 및 운영 (건축법 제34조) 민원의 접수 법정민원의 처리기간 설정·공표 질의민원 등의 처리기간 등 반복 및 중복 민원의 처리 다수인관련민원의 처리 처리결과의 통지 (민원처리법 제9조, 제17조, 제18조, 제23조, 제24조, 제27조)	●	●	●	●	●	좌동 + 도시분쟁 조정 위원회	사업시행 관련 주체		
	건축허가 업무 등 전산처리	건축행정 전산화 시스템 구축 (건축법 제31조) 건축허가 업무 등의 전산처리 등 (건축법 제32조)	●	●	●	●	●	좌동	건축주, 사업자, 일반 국민 등		
	전산자료 이용 승인	전산정보처리 시스템 내 자료 이용 승인 (건축법 제32조 제2조) 전산자료의 이용자에 대한 지도·감독 (건축법 제33조)	●	●	●	●	●	좌동	건축주, 사업자, 일반 국민 등		

구분	행정서비스	관련 규정	제공자					공급자	이용자		
			광역		기초						
			도	특광 역시	특별 자치 시도	시군	자치 구				
건축물대장 발급	건축물대장 (건축법 제38조)			●	●	●		좌동	건축주, 사업자, 일반 국민 등		
정비사업전문관리 업자 등록(취소)	정비사업전문관리업의 등록 (도정법 제69조) 정비사업전문관리업의 등록 취소 등 (도정법 제73조)		●	●	●			좌동	정비사업 관련 사업자 등		
리모델링사업 지원	리모델링 지원센터의 설치 및 운영 (권장) (주택법 제75조)			●	●	●		좌동 + 리모델링 지원센터	건축주, 사업자, 일반 국민 등		
교육	교육 등 (도정법 제74조의2)		●	●	●	●	●	좌동	건축주, 사업자, 일반 국민 등		
정보공개	정비사업의 투명성 강화를 위해 정비사업에 대한 공사비, 발생 이자 등의 정보공개 (도정법 제77조의4)			●	●	●		좌동	건축주, 사업자, 일반 국민 등		

출처 : 「건축법」 법률 제14535호(2017.1.17 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「도시 및 주거환경 정비법」 법률 제14113호(2016.3.29 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「민원 처리에 관한 법률」 법률 제13459호(2015.8.11 전부 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「주택법」 법률 제14344호(2016.12.2 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

□ 전달절차 규정 : 행정의 업무절차 중심이며 서비스 전달절차에 대한 규정은 부재

관련 법령상에 건축행정절차가 규정되어 있으나, 건축행정 담당자들의 업무절차 중심이며 서비스 이용자로의 서비스 전달절차에 대한 규정은 부재한 상황이다. 실례로 건축 심의에 대한 「건축법」과 하위 규정을 살펴본 결과, 서비스 제공자의 역할에 관한 규정은 건축위원회의 설치 및 운영, 심의안건 상정 등에 관한 업무수행기준이 전부이고, 서비스가 신청자에게 전달되는 구체적인 프로세스에 대한 규정은 없는 것으로 조사되었다.

[표 4-6] 건축법령 내 건축심의 관련 규정

법령명	건축심의 관련 규정	비고
건축법	제4조 (건축위원회)	① 국토교통부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 사항을 조사·심의·조정 또는 재정(이하 이 조에서 "심의등"이라 한다)하기 위하여 각각 건축위원회를 두어야 한다. ▷ [제공자 행정업무] ▷ 건축심의를 위한 건축위원회 설치
	제4조의2 (건축위원회의 건축심의 등)	① 대통령령으로 정하는 건축물을 건축하거나 대수선하려는 자는 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 제4조에 따른 건축위원회(이하 "건축위원회"라 한다)의 심의를 신청하여야 한다. ▷ [이용자 신청/접수] ▷ 건축심의 신청
		② 제1항에 따라 심의 신청을 받은 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 대통령령으로 정하는 바에 따라 건축위원회에 심의 안건을 상정하고, 심의 결과를 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 심의를 신청한 자에게 통보하여야 한다. ▷ [제공자 행정업무] ▷ 건축심의 안건 상정
		③ 제2항에 따른 건축위원회의 심의 결과에 이의가 있는 자는 심의 결과를 통보받은 날부터 1개월 이내에 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 건축위원회의 재심의를 신청할 수 있다. ▷ [이용자 신청/접수] ▷ 재심의 신청
		④ 제3항에 따른 재심의 신청을 받은 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 그 신청을 받은 날부터 15일 이내에 대통령령으로 정하는 바에 따라 건축위원회에 재심의 안건을 상정하고, 재심의 결과를 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 재심의를 신청한 자에게 통보하여야 한다. ▷ [제공자 행정업무] ▷ 재심의 안건 상정
건축법 시행령	제5조 (중앙건축위원회의 설치 등)	① 법 제4조제1항에 따라 국토교통부에 두는 건축위원회(이하 "중앙건축위원회"라 한다)는 다음 각 호의 사항을 조사·심의·조정 또는 재정(이하 "심의등"이라 한다)한다. ▷ [제공자 행정업무] ▷ 건축심의를 위한 건축위원회 설치
	제5조의2 (위원회의 제척 · 기피 · 회피)	① 중앙건축위원회의 위원(이하 이 조 및 제5조의3에서 "위원"이라 한다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 중앙건축위원회의 심의·의결에서 제척(除斥)된다. ▷ [제공자 행정업무] ▷ 중앙건축위원회 운영
	제5조의3 (위원의 해임 · 해촉)	국토교통부장관은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해임하거나 해촉(解囑)할 수 있다. ▷ [제공자 행정업무] ▷ 중앙건축위원회 운영
	제5조의4 (운영세칙)	제5조, 제5조의2 및 제5조의3에서 규정한 사항 외에 중앙건축위원회의 운영에 관한 사항, 수당 및 여비의 지급에 관한 사항은 국토교통부령으로 정한다. ▷ [제공자 행정업무] ▷ 중앙건축위원회 운영
	제5조의5 (지방건축위원회)	① 법 제4조제1항에 따라 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도(이하 "시·도"라 한다) 및 시·군·구(자치구)를 말한다. 이하 같다)에 두는 건축위원회(이하 "지방건축위원회"라 한다)는 다음 각 호의 사항에 대한 심의등을 한다. ▷ [제공자 행정업무] ▷ 지방건축위원회 운영

출처 : 「건축법」 법률 제14535호(2017.1.17 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

「건축법 시행령」 대통령령 제27972호(2017.3.29 개정), 인용 조항은 표 안에 내용별로 직접 표기

이에 건축심의 절차에 대한 규정을 보완하기 위해 국토교통부에서 「건축위원회 심의기준」을 고시하였다. 하지만 「건축위원회 심의기준」 역시 서비스 제공자 입장에서 행정 업무 절차를 제시할 뿐 신청자에게 결과 처리 등을 어떻게 전달하는지에 대한 규정은 포함하고 있지 않다.

예를 들어, 「건축위원회 심의기준」의 “8. 안건 상정 등의 심의절차”에서는 5가지 단계로 심의절차를 구분하고 있는데, 첫 번째 단계인 ‘심의 신청’ 외에 ‘심의 건 검토’, ‘심의 상정’, ‘위원회 개최’, ‘개최 결과 정리’ 등 나머지 단계는 모두 담당자의 업무 절차규정임을 확인할 수 있다. 또한 각 절차의 시행시기에 대해 건축위원회 개최일 전·후로 규정하고 있으나, 위원회 개최일이 정기적이지 않으면 단계별 시행시기를 사전에 알 수 없고 이로 인해 전체 소요기간을 예측하기 어렵게 된다. 아울러 신청자에게 단계별로 결과를 통지하도록 되어 있으나, ‘허가권자(지자체장)’가 통보한다고만 기술되어 있어 관련 규정을 통해서는 신청자들이 처리결과를 누구에게, 어떻게 통보받게 되는지 알기 어렵다.

[표 4-7] 「건축위원회 심의기준」에서 규정한 건축심의 절차

단계	시행주체	세부 절차	비고
1. 심의 신청	신청자 → 허가권자	• 심의 신청서 및 첨부 서류 제출	개최 25일전
2. 심의 건 검토	허가권자	• 관련 부서, 기관 협의 - 관계규정 검토 - 협의 결과 민원인 통보 - 보완사항 보완	개최 25~15일전
3. 심의 상정	허가권자 → 위원회	• 심의 안건 작성 • 내부 결재 (회의 안건 및 위원 선정 등) • 개최계획 알림 - 위원 및 신청인 등 • 위원에게 안건 배부 • 필요시 위원 사전검토 의견 제출	개최 12일전 개최 10일전 개최 7일전 개최 2일전
4. 위원회 개최	허가권자, 위원회	• 안건개요 보고 - 당해업무 담당 • 위원회 개최 - 위원, 건축주 및 설계자 등 참석 - 안건 설명 : 당해업무 담당, 건축주, 설계자 등 • 위원회 회의록 작성	개최 당일
5. 개최 결과 정리	허가권자	• 개최결과 정리 및 보고 (내부보고) • 심의결과 통보 (문서 시행) • 심의결과 공개 (홈페이지)	개최 후 7일 내 개최 후 10일 내

출처 : 「건축위원회 심의기준」 국토교통부고시 제2015-333호(2015.5.29 개정), “8. 안건 상정 등 심의절차”를 토대로 재정리

□ 운영사례 : 수요자가 직접 서비스를 전달하는 파행적 운영

앞서 관련 법령 검토를 통해 건축행정서비스 제공자와 생산자(공급자)가 동일하여 행정 기관에 업무가 집중되고 있으며, 절차 규정에는 행정 업무 규정 외에 서비스 전달 절차 규정은 부재함을 확인하였다. 따라서 실제 운영사례를 통해 건축행정서비스가 어떻게 수요자에게 전달되는지를 추가적으로 살펴보았다. 건축행정서비스의 대표적인 서비스 유형이자 복잡한 행정 절차를 가지는 건축심의 운영사례를 중심으로, 제공자로부터 이용자까지 서비스가 전달되는 과정을 검토하여 몇 가지 특징을 도출할 수 있었다.³⁾

일반건축물, 주택재건축사업 등에 대한 7개의 심의 운영사례를 검토한 결과, 건축주나 사업자가 심의를 신청하면 주무부서는 이를 검토하고 유관부서에 검토를 요청하고 있으나 그 이후 실제 협의는 신청자가 직접 수행하고 있음을 확인할 수 있었다. 사업 규모나 특성에 따라 10~40곳 이상의 유관부서와의 협의를 거쳐야 하였으며, 유관부서와의 협의를 위해 신청자가 직접 관련 부서에 일일이 연락을 취해야 하였다. 신청자가 직접 유관부서에 연락하여 협의에 필요한 서류를 공지 받고 협의 일정을 정하며, 이후 개별적으로 관련 부서나 기관을 방문하여 협의를 진행하고 있었다. 또한 신청자는 유관부서와의 협의가 끝나면 그 결과를 주무부서에 전달하고, 이후 필요한 행정 절차부터 서비스 제공자인 행정 담당자가 시행하고 있음을 확인할 수 있었다.

[표 4-8] 건축허가 시 협의해야 할 유관부서 사례

구분	부서명	협의 내용	비고
내부	① 건축과	• 포괄적 협의	-
협의부서	② 교통행정과	• 주차장 관련 협의	※ 주차장법 관련
	③ 사회복지과	• 노약자 및 장애자 시설 협의	※ 장애인·노인·임산부등의 편의증진 보장에 관한 법률 관련
	④ 도시계획과	• 도시계획 관련 협의	• 지구단위계획구역시 협의 ※ 도시계획법 관련
	⑤ 건설과 (하수 및 도로점용) 혹은 치수과	• 우수, 오수 관련 협의 - 하수과 • 도로점용 관련 협의 - 도로과	• 각 차지 단체마다 하수과, 도로과 등으로 나뉘는 경우도 있음 • 치수과로 들어가는 경우 도로점 용은 별도임
	⑥ 상수도사업소	• 상수도 공급 관련 협의	-
	⑦ 환경과	• 폐기물 및 쓰레기 관련 협의	• 청소과인 경우도 있음
	⑧ 도로건설과	• 도시시설 관련 협의(공동구등)	-

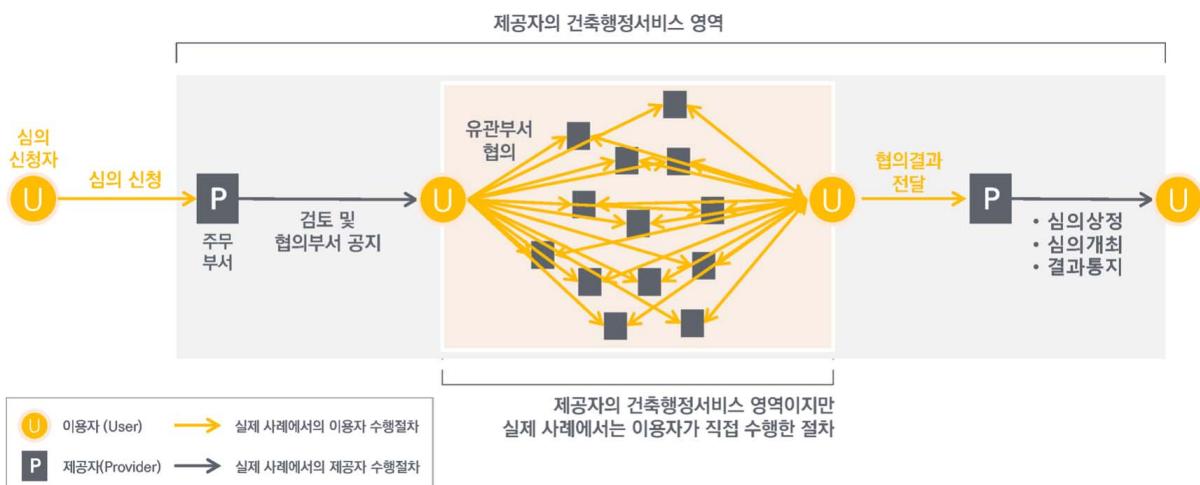
3) 건축사사무소의 협조를 얻어 실제 진행된 일반건축사업, 주택재건축사업 등 7개 사례에 대한 자료를 구득하고 관련 담당자 심층면담을 통해 해당 사업별 구체적인 추진과정에 대해 파악하였으며, 이를 토대로 서비스 전달 절차 상의 특성을 분석하였다. 건축사사무소의 명칭은 해당 기관의 요청으로 비공개로 하였다.

구분	부서명	협의 내용	비고
	⑨ 지역경제과	-	• 일부 지방의 경우
	⑩ 공원복지과 혹은 복지과	-	• 녹지지역 혹은 공원지역 내 허가시 • 그린벨트(개발제한구역) 내 허가시
외부 협의 부서	① 소방서	• 소방 관련 협의	• 연면적 : 400㎡ 이상시 해당 ※ 소방법 관련
	② 에너지관리공단	• 에너지 절약 관련 협의	※ 에너지관리법 – 해당시 협의
	③ 한국전력공사	• 전력 공급 관련 협의	• 지역 및 규모에 따라서 협의가 있음
	④ 지역난방공사	• 난방 공급 관련 협의	• 지역난방 지역인 경우
	⑤ 도시가스공사	• 도시가스 공급 관련 협의	• 도시가스 인입지역이나 대용량 공급 필요시
	⑥ 지하철공사	• 굴토 및 계측관리 협의	• 지하철 혹은 철도 노선 인접시 • 지하철 공사 혹은 철도청 협의
기타	① 부 본	-	-
	② 동사무소	-	• 지역에 따라 첨부

출처 : OOO건축사사무소* 내부자료

* 데이터 수집에 협조해 준 건축사사무소의 요청으로 회사명을 비공개로 처리하기 위해 OOO으로 표기함

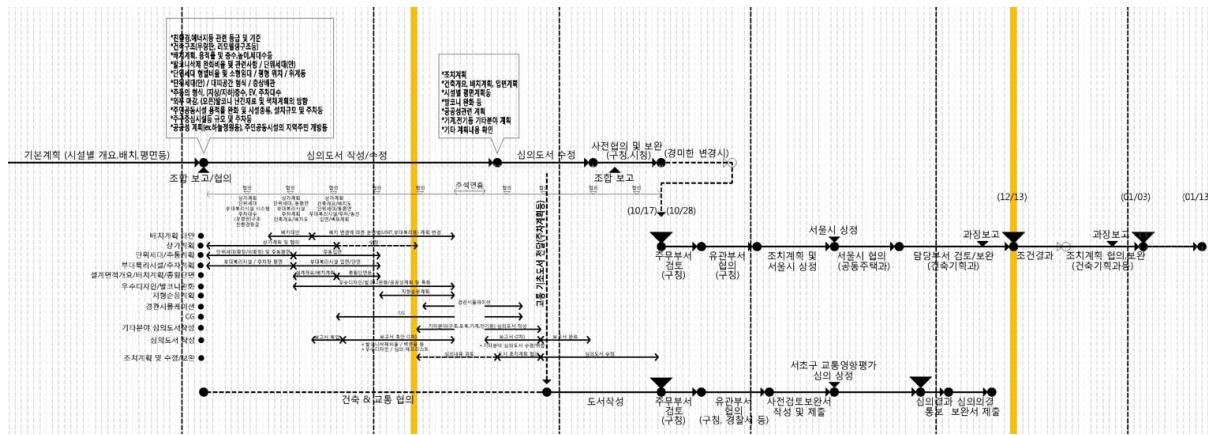
건축행정서비스의 한 유형인 건축심의 사례에서 볼 수 있듯이 행정절차 규정상으로는 아무런 문제가 없어 보이지만, 실제 서비스를 받아야 하는 심의 신청자의 입장에서는 유관부서와 협의 등 행정의 업무를 신청자가 시행하여야 하는 등 건축행정서비스 전달과정이 파행적으로 운영되고 있는 상황이다.



[그림 4-5] 건축심의 관련 서비스 전달절차

출처 : 조사내용을 토대로 저자 직접 작성

또한 행정 담당부서를 대신해 신청자가 수행해야 하는 협의절차가 통상적으로 10~40개나 되는 상황에서 건축행정 담당자의 업무 미숙이나 관행으로 인해 이러한 협의절차나 주체가 정확히 공지되지 않아 불필요하게 시간이 지연되는 사례도 빈번히 발생하고 있는 것으로 조사되었다.



[그림 4-6] A 주택건축사업의 심의 진행절차

출처 : OOO건축사사무소* 내부자료

* 데이터 수집에 협조해 준 건축사사무소의 요청으로 회사명을 비공개로 처리하기 위해 OOO으로 표기함

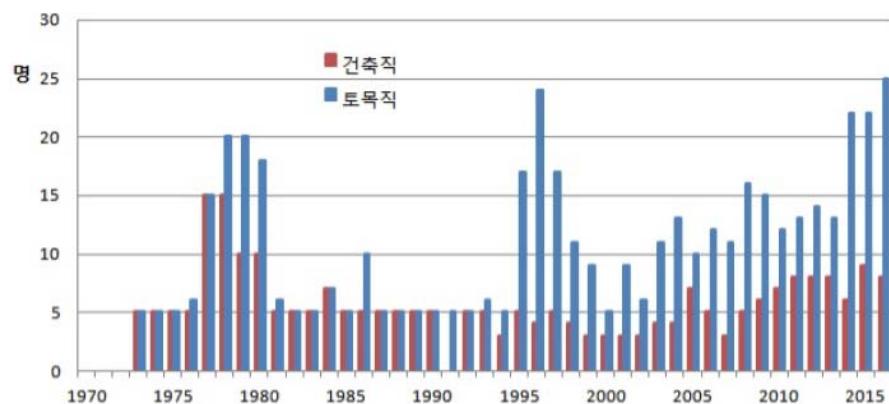
3. 건축행정 담당조직의 운영 현황

1) 건축행정 담당조직의 인력 운영 현황⁴⁾

□ 국토교통부

국토교통부의 건축직 공무원 채용 추이를 보면 1973년 5명으로 시작해 1990년대 중반 까지 변동이 없다가, 이후 3~9명 사이에서 증감이 반복되고 있다. 앞서 업무량 분석에서 언급한 바와 같이 1990년대 중반 이후에 건축산업이 활성화되어 민간 건축활동량이 급증하기 시작하였으나, 국토교통부의 건축직 공무원 채용인원은 오히려 3~4명으로 감소하였다.

반면, 건축행정과 유사한 분야인 토목 분야는 1990년대 중반 이후 건축산업 보다 활동량이 적고 성장세도 완만하였으나, 토목직 공무원 수는 6명에서 24명으로 약 5배가 증가하는 아이러니한 상황이 발생하였다. 최근까지도 건축산업은 타 관련 산업에 비해 2.7~2.8배 정도로 계속해서 성장하고 있으나,⁵⁾ 2016년을 기준으로 건축직 공무원(8명)은 유사 분야인 토목직(25명)의 약 1/3 수준인 것으로 조사되었다.⁶⁾



[그림 4-7] 건축직-토목직 5급 공무원 채용 인원 추이 (단위: 명)

출처 : 박인석(2017), 「건축이 바꾼다」, 마티, p.37.

4) 건축직 공무원 정원에 대한 데이터 구득이 어려운 국토교통부의 경우에는 채용인원 추이를 살펴보았으며, 광역지자체와 기초지자체는 건축직 정원을 토대로 추이를 분석하였다.

5) 박인석(2017), 전계서, pp.24-29.

6) 상계서, p.37의 [표 1]과 [그림 6]을 토대로 작성하였다.

□ 광역지자체

17곳의 광역지자체를 대상으로 1차 조사를 시행한 결과, 지자체마다 건축직 공무원 정원에 대한 자료제공기간이 조금씩 상이하였다. 이에 2017년을 기준으로 20년 전인 1998년 이전부터 지속적으로 데이터를 제공한 부산, 대구, 울산, 경남 등 4개 지자체를 선별하여 지자체별로 매년 건축직 공무원 정원을 파악하였다.⁷⁾

다만, 2006년 말부터 시행된 행정자치부의 직군·직렬 개편 정책으로 인해 2008년부터는 건축직, 토목직 등이 시설직으로 통합되었으므로, 구득이 가능한 2007년 이전까지의 건축직 공무원 정원 데이터를 수집·분석하였다. 본청을 기준으로 인원을 파악하였으며, 유사 분야인 토목직 공무원수를 함께 조사하여 비교 분석하였다.⁸⁾

[표 4-9] 광역지자체 건축직 공무원수 조사대상

지자체명	건축직 공무원 정원데이터 출처	자료 제공 기간
부산광역시	- 부산광역시 지방공무원 정원 조례 - 부산광역시 지방공무원 정원 규칙	- 1995 ~ 2007 : 건축직 구분 (매년 첫 번째 개정일 기준) - 2008 ~ 2017 : 시설직으로 통합 (건축직 공무원수 파악 불가)
대구광역시	- 대구광역시 지방공무원 정원 조례 - 대구광역시 지방공무원 정원 규칙	- 1998 ~ 2007 : 건축직 구분 (매년 첫 번째 개정일 기준) - 2008 ~ 2017 : 시설직으로 통합 (건축직 공무원수 파악 불가)
울산광역시	- 울산광역시 지방공무원 정원 조례 - 울산광역시 지방공무원 정원 규칙	- 1997 ~ 2007 : 건축직 구분 (매년 첫 번째 개정일 기준) - 2008 ~ 2017 : 시설직으로 통합 (건축직 공무원수 파악 불가)
경상남도	- 경상남도 지방공무원 정원 조례 - 경상남도 지방공무원 정원 규칙	- 1996 ~ 2007 : 건축직 구분 (매년 첫 번째 개정일 기준) - 2008 ~ 2017 : 시설직으로 통합 (건축직 공무원수 파악 불가)

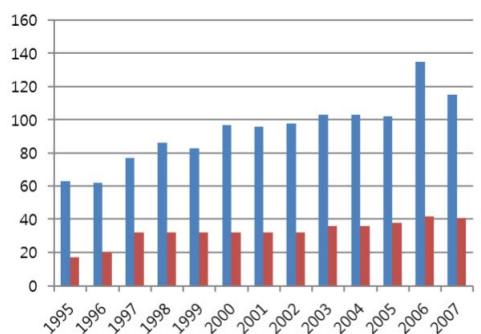
출처 : 저자 직접 작성

조사결과, 부산, 대구, 울산의 건축직 공무원수는 1990년대 중반에는 14~18명 수준이었으나 미미하게 증가하였다. 그 외 경상남도는 1990년대 중순부터 10년 동안 건축직 공무원수가 20명 내외로 크게 변화가 없었다.

7) 시설직으로 통합된 2007년 이후 데이터만 있는 지자체와 중간에 건축직 공무원 정원 데이터가 누락된 지자체는 제외하였다.

8) 본청 외에 의회사무처, 직속기관, 사업소 등에 배치된 인원은 제외하였다.

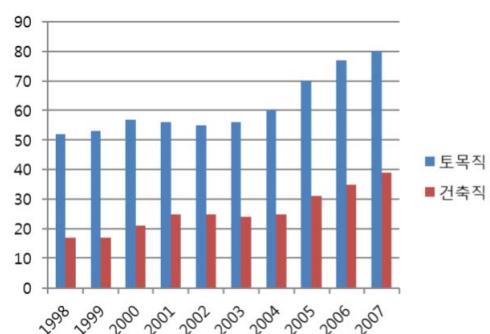
유사 분야인 토목직 공무원수와 비교해 보면, 4개 광역지자체 모두 건축직 공무원수는 토목직의 1/3~1/4 수준이었으며, 시간이 흐를수록 토목직 공무원수와 건축직 공무원수의 격차는 점점 늘어나고 있음을 확인할 수 있었다.



[그림 4-8] 부산광역시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 저자 직접 작성.

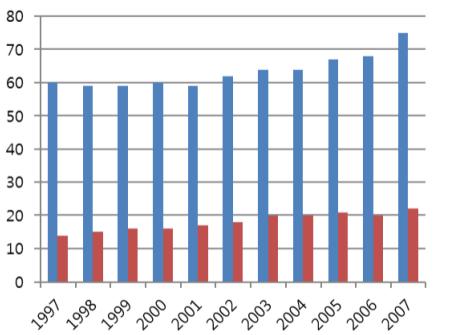
『부산광역시 지방공무원 정원 조례 시행규칙』 부산광역시규칙 제2917호(1995.3.17. 제정), 별표2.; 제2994호(1996.2.16. 개정), 별표2.; 제3050호(1997.1.3. 개정), 별표2.; 제3141호(1998.6.29. 개정), 별표2.;
 『부산광역시 지방공무원 정원 규칙』 제3224호(1999.5.27. 개정), 별표1.; 제3267호(2000.1.20. 개정), 별표1.; 제3304호(2001.1.18. 개정), 별표1.; 제3344호(2002.2.21. 개정), 별표1.; 제3375호(2003.1.30. 개정),
 별표1.; 제3427호(2004.3.11. 개정), 별표1.; 제3467호(2005.1.19. 개정), 별표1.; 제3505호(2006.1.4. 개정), 별표1.; 제3545호(2007.1.31. 개정), 별표1.



[그림 4-9] 대구광역시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1998~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 저자 직접 작성.

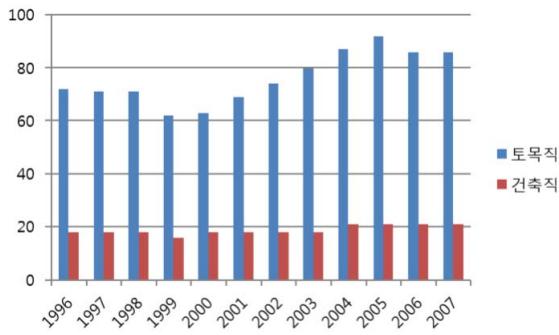
『대구광역시 지방공무원 정원 규칙』 대구광역시규칙 제2192호(1998.12.30. 개정), 별표.; 제2202호(1999.1.20. 개정), 별표.; 제2247호(2000.2.10. 개정), 별표.; 제2277호(2001.1.10. 개정), 별표.; 제2323호(2002.3.20. 개정), 별표.; 제2343호(2003.1.20. 개정), 별표.; 제2371호(2004.1.30. 개정), 별표.; 제2404호(2005.1.31. 개정), 별표.; 제2441호(2006.1.31. 개정), 별표.; 제2472호(2007.1.8. 개정), 별표.



[그림 4-10] 울산광역시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1997~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 저자 직접 작성.

『울산광역시 지방공무원 정원 조례 시행규칙』 울산광역시규칙 제4호(1997.15. 개정), 별표2.;
 『울산광역시 지방공무원 정원 규칙』 울산광역시규칙 제112호(1998.4.3. 0. 개정), 별표2.; 제179호(1999.8.20. 개정), 별표.; 제203호(2000.1.2. 2. 개정), 별표.; 제248호(2001.1.12. 개정), 별표.; 제292호(2002.2.21. 개정), 별표.; 제317호(2003.1.16. 개정), 별표.; 제347호(2004.1.20. 개정), 별표.; 제376호(2005.1.29. 개정), 별표.; 제396호(2006.1.12. 개정), 별표.; 제422호(2007.1.11. 개정), 별표.



[그림 4-11] 경상남도 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1996~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 저자 직접 작성.

『경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙』 경상남도규칙 제2305호(1996.2.1. 개정), 별표3.; 제2352호(1997.3.13. 개정), 별표3.; 제2412호(1998.5.21. 개정), 별표3.; 제2465호(1999.6.15. 개정), 별표2.; 제2512호(2000.1.1. 개정), 별표2.; 제2575호(2001.1.19. 개정), 별표2.; 제2614호(2002.1.10. 개정), 별표2.; 제2651호(2003.3.25. 개정), 별표2.; 제2688호(2004.3.11. 개정), 별표2.; 제2722호(2005.3.10. 개정), 별표2.; 제2763호(2006.1.26. 개정), 별표2.; 제2798호(2007.3.22. 개정), 별표2.

□ 기초지자체

총 226곳의 기초지자체 중에서 인구수를 기준⁹⁾으로 4개 그룹으로 구분하고, 그룹별로 1개 지자체를 선별하여 지자체별 건축직 공무원수 추이를 파악하였다.¹⁰⁾ 그룹별로 인 허가건수가 많은 순으로 나열한 후 1998년 이전부터 20년 이상의 공무원 정원 데이터를 확보할 수 있는 지자체를 선별한 결과, 다음과 같은 4개 지자체를 선정할 수 있었다.

[표 4-10] 기초지자체 건축직 공무원수 조사대상

구분	지자체명	건축직 공무원 정원데이터 출처	자료 제공 기간
인구 50만 이상	부천시	- 부천시 지방공무원 정원 조례	- 1996 ~ 2007 : 건축직 구분
		- 부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙	(매년 첫 번째 개정일 기준)
			- 2008 ~ 2017 : 시설직으로 통합 (건축직 공무원수 파악 불가)
인구 30만 이상 50만 미만	서초구	- 서울특별시 서초구 지방공무원 정원 조례	- 1995 ~ 2007 : 건축직 구분
		- 서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙	(매년 첫 번째 개정일 기준)
			- 2008 ~ 2017 : 시설직으로 통합 (건축직 공무원수 파악 불가)
인구 10만 이상 30만 미만	거제시	- 거제시 지방공무원 정원 조례	- 1995 ~ 2007 : 건축직 구분
		- 거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙	(매년 첫 번째 개정일 기준)
			- 2008 ~ 2017 : 시설직으로 통합 (건축직 공무원수 파악 불가)
인구 10만 미만	과천시	- 과천시 지방공무원 정원 조례	- 1995 ~ 2007 : 건축직 구분
		- 과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙	(매년 첫 번째 개정일 기준)
			- 2008 ~ 2017 : 시설직으로 통합 (건축직 공무원수 파악 불가)

출처 : 저자 직접 작성

부천시, 서초구, 거제시, 과천시 등 4개 지자체를 대상으로 조사한 결과, 1995년~1996년까지 각 지자체별 건축직 공무원수는 6~19명 사이였다. 이를 시 또는 구 본청의 전체 일반직 공무원수와 비교하면 건축직 공무원수는 매우 미미한 수준이며, 실제 1996년 당시 상대적으로 건축직 공무원수가 가장 많았던 부천시의 경우에도 시 본청 일반직 공무

9) 국가통계포털의 2015년 인구수를 기준으로 조사하였다.

(통계청(2015), “총조사인구(2015)”, 국가통계포털, <http://kosis.kr>. (검색일: 2017.7.28.))

10) 인구수를 기준으로 다음과 같이 4개 그룹으로 구분하였다.

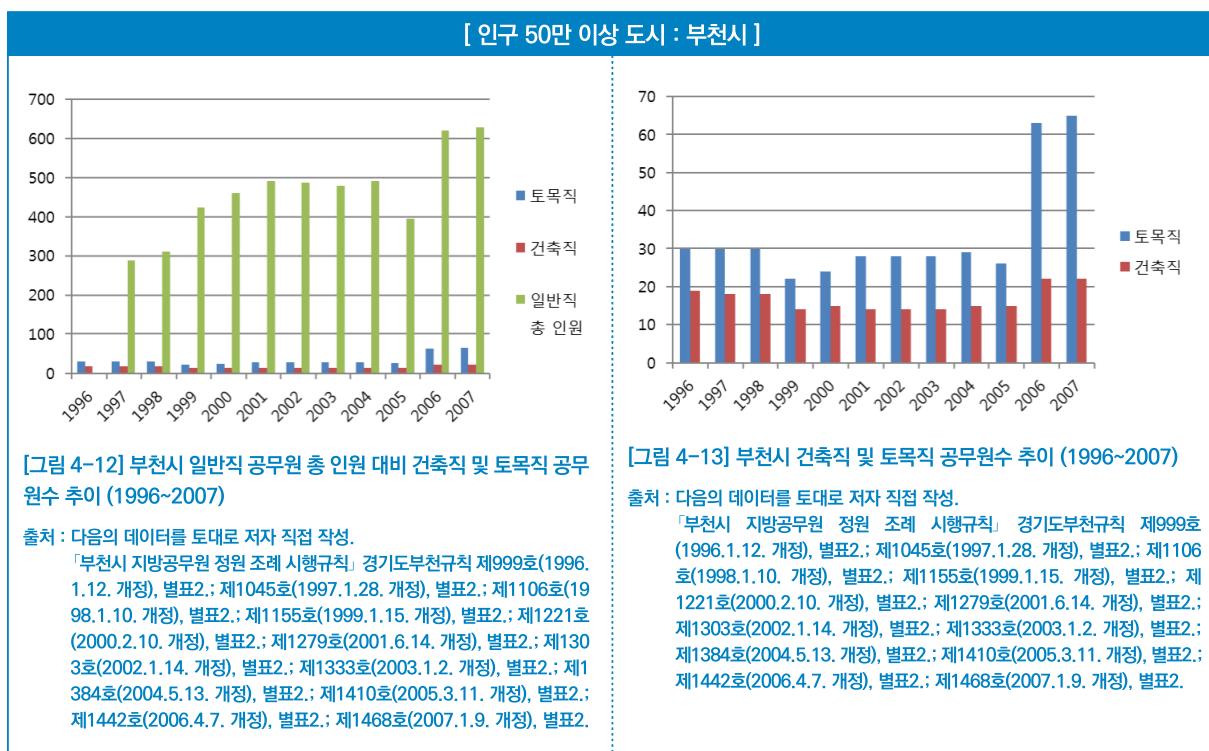
- A그룹 : 인구 50만 이상 대도시 (23개)
- B그룹 : 인구 30만 이상 50만 미만 지자체 (43개)
- C그룹 : 인구 10만 이상 30만 미만 지자체 (66개)
- D그룹 : 인구 10만 미만 지자체 (94개)

또한 공무원 정원 내에서 건축직, 토목직 단일 분야로 구분된 인원수를 기준으로 조사하였으며, 행정·임업·건축직 1인 등 타 분야와 교차 채용할 수 있는 정원은 인원수에서 제외시켰다.

원(288명) 대비 건축직 공무원(19명)의 비율은 약 6.6%에 불과했다.¹¹⁾

1995년 이후 건축직 공무원수의 증감 추이를 보면, 지자체마다 미미하게 증가와 감소를 반복하였다. 2007년을 기준으로 부천시와 거제시는 21명까지 늘었지만, 서초구(5~6명)와 과천시(9~10명)는 10년간 변화가 없었다.¹²⁾

또한 이를 토목직 공무원수 증감 추이와 비교해 보면, 인구 50만 이상의 부천시는 토목직 공무원수와 건축직 공무원수 간 격차가 점차 증가하고 있으며, 2006년 이후에는 그 차이가 3배 이상으로 늘어났다. 서초구와 거제시 역시 1995~2007년 사이 약 10년 동안 토목직 공무원수는 건축직 공무원수의 2.5~3배를 유지하였다. 반면, 과천시의 경우에는 나머지 3개 지자체와 다르게 건축직 공무원수는 9~10명으로 유지되었으나, 토목직 공무원수는 19~20명에서 10명으로 1/2 정도 감소되었다.¹³⁾



11) 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제999호(1996.1.12 개정), 별표2.

「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제198호(1995.3.6. 제정), 별표1.

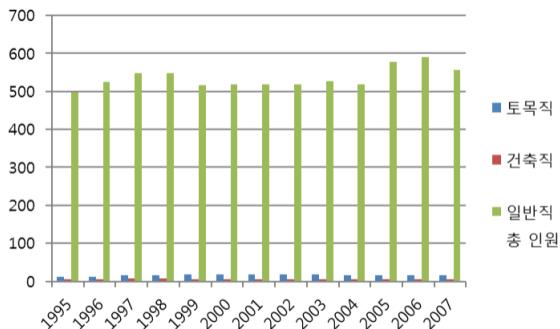
「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제24호(1995.1.20. 제정), 별표2.

「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제394호(1995.3.10. 제정), 별표2.

12) [그림 4-12]~[그림 4-21] 참조

13) [그림 4-12]~[그림 4-21] 참조

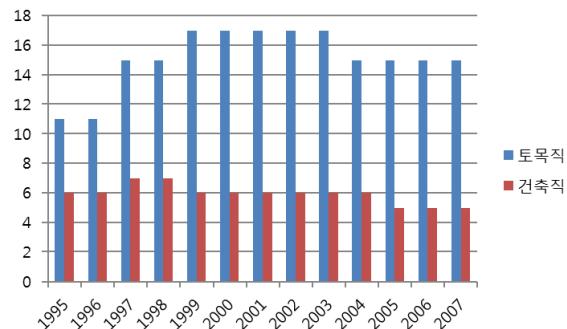
[인구 30만 이상 50만 미만 도시 : 서초구]



[그림 4-14] 서초구 일반직 공무원 총 인원 대비 건축직 및 토목직 공무원 수 추이 (1995~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 저자 직접 작성.

「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제198호(1995.3.6. 제정), 별표1.; 제226호(1996.3.28. 개정), 별표1.; 제249호(1997.3.31. 개정), 별표1.; 제273호(1998.7.13. 개정), 별표1.; 제298호(1999.9.10. 개정), 별표1.; 제352호(2000.2.28. 개정), 별표1.; 제374호(2001.5.14. 개정), 별표1.; 제384호(2002.2.27. 개정), 별표1.; 제400호(2003.1.3. 개정), 별표1.; 제425호(2004.6.18. 개정), 별표1.; 제445호(2005.7.1. 개정), 별표1.; 제458호(2006.2.2. 개정), 별표1.; 제497호(2007.10.8. 개정), 별표.

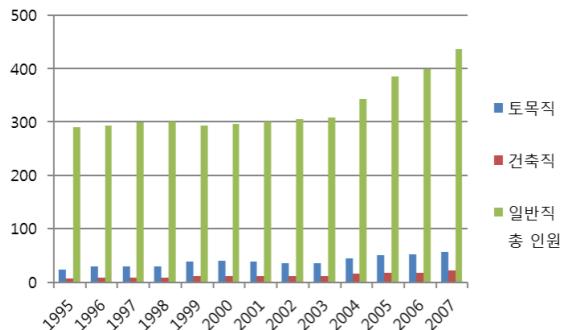


[그림 4-15] 서초구 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 저자 직접 작성.

「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제198호(1995.3.6. 제정), 별표1.; 제226호(1996.3.28. 개정), 별표1.; 제249호(1997.3.31. 개정), 별표1.; 제273호(1998.7.13. 개정), 별표1.; 제298호(1999.3.10. 개정), 별표1.; 제352호(2000.2.28. 개정), 별표1.; 제374호(2001.5.14. 개정), 별표1.; 제384호(2002.2.27. 개정), 별표1.; 제400호(2003.1.3. 개정), 별표1.; 제425호(2004.6.18. 개정), 별표1.; 제445호(2005.7.1. 개정), 별표1.; 제458호(2006.2.2. 개정), 별표1.; 제497호(2007.10.8. 개정), 별표.

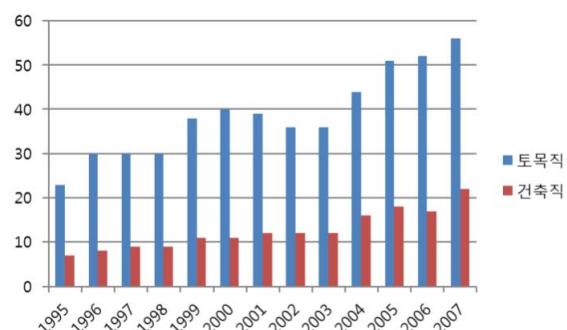
[인구 10만 이상 30만 미만 도시 : 거제시]



[그림 4-16] 거제시 일반직 공무원 총 인원 대비 건축직 및 토목직 공무원 수 추이 (1995~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 저자 직접 작성.

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제24호(1995.1.20. 제정), 별표2.; 제87호(1996.2.9. 개정), 별표2.; 제107호(1997.2.3. 개정), 별표2.; 제137호(1998.7.3. 개정), 별표2.; 제155호(1999.1.8. 개정), 별표.; 제194호(2000.7.29. 개정), 별표.; 제212호(2001.2.20. 개정), 별표.; 제240호(2002.3.22. 개정), 별표.; 제255호(2003.3.21. 개정), 별표.; 제269호(2004.1.13. 개정), 별표.; 제294호(2005.3.16. 개정), 별표.; 제311호(2006.1.6. 개정), 별표.; 제333호(2007.5.15. 개정), 별표.

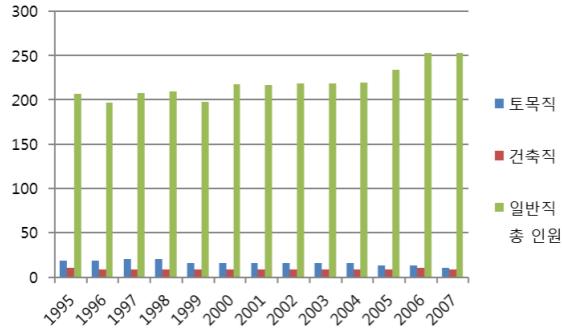


[그림 4-17] 거제시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 저자 직접 작성.

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제24호(1995.1.20. 제정), 별표2.; 제87호(1996.2.9. 개정), 별표2.; 제107호(1997.2.3. 개정), 별표2.; 제137호(1998.7.3. 개정), 별표2.; 제155호(1999.1.8. 개정), 별표.; 제194호(2000.7.29. 개정), 별표.; 제212호(2001.2.20. 개정), 별표.; 제240호(2002.3.22. 개정), 별표.; 제255호(2003.3.21. 개정), 별표.; 제269호(2004.1.13. 개정), 별표.; 제294호(2005.3.16. 개정), 별표.; 제311호(2006.1.6. 개정), 별표.; 제333호(2007.5.15. 개정), 별표.

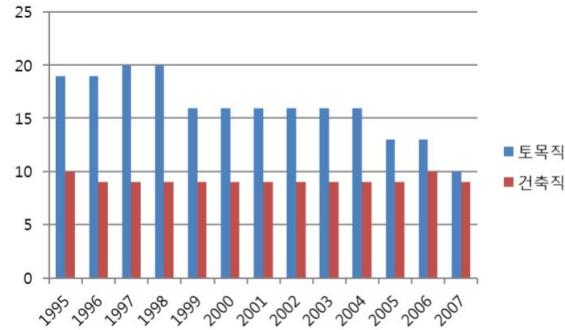
[인구 10만 미만 도시 : 과천시]



[그림 4-18] 과천시 일반직 공무원 총 인원 대비 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 직접 작성.

『과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙』 과천시규칙 제394호(1995.3.10. 제정), 별표2.; 제421호(1996.1.9. 개정), 별표2.; 제455호(1997.3.21. 개정), 별표2.; 제483호(1998.7.1. 개정), 별표2.; 제507호(1999.4.12. 개정), 별표2.; 제535호(2000.1.5. 개정), 별표2.; 제567호(2001.11.1. 개정), 별표2.; 제589호(2003.1.28. 개정), 별표2.; 제600호(2004.1.7. 개정), 별표2.; 제618호(2005.2.24. 개정), 별표2.; 제642호(2006.7.14. 개정), 별표2.; 제651호(2007.1.8. 개정), 별표2.



[그림 4-19] 과천시 건축직 및 토목직 공무원수 추이 (1995~2007)

출처 : 다음의 데이터를 토대로 직접 작성.

『과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙』 과천시규칙 제394호(1995.3.10. 제정), 별표2.; 제421호(1996.1.9. 개정), 별표2.; 제455호(1997.3.21. 개정), 별표2.; 제483호(1998.7.1. 개정), 별표2.; 제507호(1999.4.12. 개정), 별표2.; 제535호(2000.1.5. 개정), 별표2.; 제567호(2001.11.1. 개정), 별표2.; 제589호(2003.1.28. 개정), 별표2.; 제600호(2004.1.7. 개정), 별표2.; 제618호(2005.2.24. 개정), 별표2.; 제642호(2006.7.14. 개정), 별표2.; 제651호(2007.1.8. 개정), 별표2.

2) 건축행정 담당조직의 예산 운용 현황

□ 행정의 재정구조

우리나라의 재정은 중앙정부 재정과 지방정부 재정으로 구분된다. 중앙정부 재정은 일반회계, 특별회계, 기금으로 구성되며, 지자체도 이와 유사한 일반재정과 더불어 교육재정을 가지고 있다. 행정업무의 실질적 실행주체이자 다수의 행정업무를 처리하는 지자체를 중심으로 지방정부재정의 세부 내역을 살펴보면, 일반재정에 포함되는 일반회계, 특별회계, 기금 등이 주요 운영재원이 되고 있다.¹⁴⁾



[그림 4-20] 우리나라 재정의 분류

출처 : 국회예산정책처(2017), 「대한민국 재정 2017」, p.14 직접 인용.

우리나라 정부 및 지자체 재정시스템에서 특징적인 점은 「국가재정법」 제17조 및 「지방재정법」 제34조에 따라 모두 '예산총계주의' 원칙을 따른다는 것이다. 즉, "모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출" ¹⁵⁾로 하므로, 특별한 세입과 세출이 규정된 특별회계와 기금을 제외하면 행정기관별로 사실상 단일예산구조를 가진다고 볼 수 있다.

따라서 건축행정 관련 특별회계나 기금을 설치하지 않는 이상은 건축 관련 수수료, 이행 강제금 등 건축과에서 발생하는 비용을 건축과에서 단독으로 쓸 수 없으며, 전부 지자체 예산으로 편입되고 이후 부서별로 배분받는 구조를 가진다.

14) 국회예산정책처(2017), 「대한민국 재정 2017」, 국회예산정책처, p.14를 토대로 작성하였다.

15) 「국가재정법」 법률 제14381호(2016.12.20. 개정) 제17조 제1항

국가재정법 제17조(예산총계주의)

- 제17조(예산총계주의) ① 한 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다.
② 제53조에 규정된 사항을 제외하고는 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.

지방재정법 제34조(예산총계주의의 원칙)

- 제34조(예산총계주의의 원칙) ① 한 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고 모든 지출을 세출로 한다.
② 세입과 세출은 모두 예산에 편입하여야 한다.
③ 지방자치단체가 현물로 출자하는 경우와 「지방자치법」 제142조제1항 및 「지방자치단체 기금관리 기본법」에 따라 설치된 기금을 운용하는 경우 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 사유로 보관할 의무가 있는 현금이나 유가증권이 있는 경우에는 제2항에도 불구하고 이를 세입·세출 예산 외로 처리할 수 있다.

※ 출처 : 「국가재정법」 법률 제14381호(2016.12.20. 개정), 제17조
「지방재정법」 법률 제14839호(2017.7.26. 개정), 제35조

□ 건축행정 담당조직의 예산 운용 현황

단일예산구조를 가지는 지자체 예산 운용시스템 속에서 실제 건축행정 담당조직의 예산 운용 현황을 파악하였다. 이를 위해 민원인을 대상으로 실질적 건축행정 업무가 이루어지는 기초지자체를 중심으로 예산내역을 살펴보았으며, 앞서 건축행정 담당조직의 인력 운영 현황분석 대상이었던 부천시, 서초구, 거제시, 과천시를 중심으로 조사하였다.

- 부천시

2017년 예산을 기준으로 부천시의 일반회계 총 예산은 약 1조 1,120억 원이다. 이 중에 서 인건비는 약 1,670억 원(약 15%)이며, 나머지 9,450억 원은 부서별 경비이다.¹⁶⁾

부서별 경비 중 건축과의 세출 예산은 약 3억 7천 만 원이며, 이는 사업비, 행정운영경비, 재무활동비로 구분된 세출예산 경비유형¹⁷⁾이 모두 포함된 예산이다. 건축과 경비는 부천시 일반회계 중 인건비를 제외한 총 경비와 비교해 0.04% 밖에 되지 않으며, 건축과와 같은 주택국 내 공동주택과(약 15억 5천 만 원), 도시국의 도시계획과(약 14억 4천 만 원), 도시정책과(약 13억 3천 만 원) 등 유관 부서와 비교해서도 1/4 수준임을 확인할 수 있다.¹⁸⁾

16) 부천시(2017), “2017년 본예산-세입세출 총괄표”, 부천시 e-재정고, <http://www.bucheon.go.kr/site/homepage/menu/viewMenu?menuid=064002001011001>. (검색일: 2017.7.28)

17) 행정안전부(2017), “세출예산의 구조”, 지방재정 365, <http://lofin.mois.go.kr/portal/baeoom/bbsBaeoom01.do?url=bbsBaeoom13>. (검색일: 2017.7.28)

18) 부서 인건비는 행정지원과에서 지급되므로 행정지원과의 세출 예산으로 책정된다.
부천시(2017), “2017년 본예산-부서별 세출예산”, 부천시 e-재정고, <http://www.bucheon.go.kr/site/homepage/menu/viewMenu?menuid=064002001011001>. (검색일: 2017.7.28)

[표 4-11] 2017년도 부천시 건축과의 세출 총괄표

장관항	예산액 (단위: 천원)	구성비 (%)
일반회계 총액	1,119,674,114	100%
인건비	167,053,491	14.92%
인건비 외	982,620,623	85.08%
건축과 세출예산 총액	373,182	일반회계에서 인건비 제외 예산의 대비 0.04%
건축 민원해소	40,169	건축과 세출예산의 10.76%
201 일반운영비	33,169	
01 사무관리비 (건축위원회 운영수당, 건축위원회 소위원회 운영수당, 건축사장계위원회 운영수당, 건축지도원 운영수당)	28,330	
02 공공운영비 (건축업무추진 우편료)	4,839	
불법건축물 단속	4,630	건축과 세출예산의 1.24%
201 일반운영비	2,430	
02 공공운영비 (단속차량 제세공과금, 단속차량 유지비)	2,430	
303 포상금	2,200	
01 포상금 (위반건축물 지도단속 및 정비 우수부서 포상)	2,200	
건축물 사용승인 대행	9,671	건축과 세출예산의 2.59%
201 일반운영비	9,671	
01 사무관리비 (건축사 현장조사, 검사 및 확인업무 대행 수수료)	9,671	
소규모 공동주택 지원 및 관리	178,000	건축과 세출예산의 47.70%
201 일반운영비	3,000	
01 사무관리비 (홍보 비용)	3,000	
307 민간이전	175,000	
02 민간경상사업보조 (소규모 공동주택 보조금 지원)	175,000	
녹색건축물 조성 지원 및 관리	3,000	건축과 세출예산의 0.80%
202 여비	3,000	
01 국내 여비 (녹색건축물 및 공공건축물 선진지 견학)	3,000	
도시경관디자인 적용	3,850	건축과 세출예산의 1.03%
201 일반운영비	3,850	
01 사무관리비 (경관위원회 및 제안서 평가위원 참석수당)	3,850	
경관개선 사업	22,076	건축과 세출예산의 5.92%
201 일반운영비	22,076	
01 사무관리비 (시 주요 진입관문 시설물 유지관리비)	10,000	
02 공공운영비 (시 주요 진입관문 경관조명 전기료)	12,076	
상상거리 경관시설물 유지관리	5,000	건축과 세출예산의 1.34%
201 일반운영비	5,000	
02 공공운영비 (상상거리 조형물 및 시설물 유지관리비)	5,000	
보행자 안내사인 관리	17,500	건축과 세출예산의 4.69%
201 일반운영비	17,500	
01 사무관리비 (사람을 배려하는 보행자안내사인 정비)	17,500	
행정운영비	89,286	건축과 세출예산의 23.93%

출처 : 부천시(2017), “2017년 본예산-세입세출 총괄표” & “2017년 본예산-부서별 세출예산”, 부천시 e-재정고, <http://www.bucheon.go.kr/site/homepage/menu/viewMenu?menuid=064002001011001>. (검색일: 2017.7.28.) 데이터를 재구성

한편, 약 3억 7천 만 원의 부천시 건축과 예산(인건비 제외)은 건축 민원해소, 불법건축물 단속, 소규모 공동주택 지원 및 관리, 녹색건축물 조성 지원 및 관리 등 각종 사업 추진 및 행정운영비에 사용되었다. 이 중에서 건축행정서비스와 직접적으로 관련된 사업으로는 건축 민원 해소와 불법건축물 단속이 있는데, 세부 내용을 검토한 결과 건축 민원 해소라는 명칭 하에 추진된 사업은 건축위원회 운영 등 「건축법」에서 규정한 행정업무에 대한 추진비용이었다.¹⁹⁾ 결국 부천시는 건축행정서비스와 관련해서는 시민들의 안전을 위한 불법건축물 단속만을 추진하고 있음을 알 수 있다.

- 서초구

2017년 예산을 기준으로 서초구의 일반회계 총 예산은 약 4,830억 원이며, 인건비를 제외한 경비의 비율은 약 80%이다.²⁰⁾ 이 중에서 건축과의 세출 예산은 약 2억 8천 만 원인데, 이는 서초구 총 경비예산의 0.07%에 해당되는 금액이다. 아울러 관련 부서인 도시계획과(약 16억 3천 만 원)나 주거개선과(약 19억 2천 만 원)와 비교해서도 1/5 수준임을 확인할 수 있다.²¹⁾

약 2억 8천 만 원의 서초구 건축과 예산은 건축물 안전점검, 건축인허가 처리, 건축심의 운영 등 관련법에 따른 행정업무(약 1억 9천 만 원), 그리고 빛공해 방지를 위한 인공조명 전수조사, 아름다운 건축물 선정 사업 등 시책사업(약 8천 만 원) 등에 활용되었으며, 나머지는 행정운영경비(약 1천 만 원)로 지출되고 있다.

앞서 언급한 바와 같이 지자체 예산 구조 상 건축행정서비스 개선을 위해서는 부서에서 별도로 사업비를 마련하여 관련 업무를 추진할 필요가 있으나, 서초구 예산 현황을 검토한 결과 서초구는 건축행정서비스 개선을 위한 별도의 사업은 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다.

19) [표 4-13] 참조

20) 서초구(2017), 「2017년도 일반 및 특별회계 사업예산서」, 서초구, p.25.

21) 상계서, pp.41-42.

[표 4-12] 2017년도 서초구 건축과의 세출 총괄표

장관항	예산액 (단위: 천원)	구성비 (%)
일반회계 총액	482,982,753	100%
인건비	96,930,407	20.07%
인건비 외	386,052,346	79.93%
건축과 세출예산 총액	280,577	일반회계에서 인건비 제외 예산의 0.07%
건축물 안전점검	61,857	건축과 세출예산의 22.05%
401 시설비 및 부대비 (시설비)	61,857	
1) 특정관리대상시설물 안전점검	43,848	
2) 소규모 노후건축물 안전점검	5,481	
3) 건축공사장 및 사설위험시설물 안전점검	7,308	
4) 기타 안전점검 (도시형생활주택, 다중이용업소 등)	5,220	
건축 인허가 처리	123,690	건축과 세출예산의 44.08%
201 일반운영비	119,370	
01 사무관리비 (민원행정봉투, 원발송(허가필증)용 복사용지, 위촉장, 수입증지, 사용승인현장조사 업무대행수수료)	119,370	
건축심의 (건축위원회 운영)	650	건축과 세출예산의 0.23%
203 업무추진비 (건축위원회 운영)	650	
인공조명에 의한 빛공해 방지 (인공조명에 대한 전수조사)	80,000	건축과 세출예산의 28.51%
401 시설비 및 부대비 (시설비)	50,000	
405 자산취득비 (빛환경 측정 장비 구매: 휴도측정기)	30,000	
건축문화 향상 (아름다운 건축물 선정)	4,440	건축과 세출예산의 1.58%
201 일반운영비	3,000	
01 사무관리비 (표창패 및 동판, 심사위원회 운영 수당)	3,000	
203 업무추진비 (심사위원회 운영 등)	1,440	
행정운영경비	9,940	건축과 세출예산의 3.54%

출처 : 서초구(2017), 「2017년도 일반 및 특별회계 사업예산서」, 서초구, pp.41-42, pp.389-399 데이터를 재구성

• 거제시

2017년 예산을 기준으로 거제시의 일반회계 총 예산은 약 5,500억 원이다. 부서별 인건비를 제외한 총 경비는 약 4,970억 원이며, 이 중 건축과에서 사용하는 세출예산은 7억 4천 만 원으로 인건비 제외 지자체 총 경비의 약 0.15%정도 수준이다.²²⁾

건축과와 같이 안전도시국 내에 있는 도시계획과의 경비는 약 33억 원, 도시개발과의 경비는 약 183억 원인 것과 비교해 1/5~1/25 수준 밖에 되지 않는 상당히 적은 예산임을 확인할 수 있다.²³⁾

22) 거제시(2017), “2017년 예산현황-세입총괄표(일반회계), 성질별 세출총괄표(일반회계), 조직별 세출총괄표(일반회계)”, 거제시, [http://yesan.geoje.go.kr/index.geoje?menuCd=DOM_000001701001014001&cpath=". \(검색일: 2017.7.28\)](http://yesan.geoje.go.kr/index.geoje?menuCd=DOM_000001701001014001&cpath=)

또한 건축과 세출예산의 세부 내역을 보면, 건축행정 운영, 빙집 정비, 지붕 개량, 고품질 주택공급, 공동주택 관리 등의 사업을 추진하고 있으며, 이러한 사업 추진에 약 6억 1천 만 원 정도를 투입하고 있다. 그 외 행정운영경비로 약 1억 3천 만 원 정도를 사용하고 있다. 하지만 아래의 구체적인 세출 내역에서도 볼 수 있듯이 거제시도 서초구와 마찬가지로 건축행정서비스 개선을 위한 별도의 사업은 추진하고 있지 않음을 알 수 있다.

[표 4-13] 2017년도 거제시 건축과의 세출 총괄표

구분	예산액 (단위: 천원)	구성비 (%)
일반회계 총액	549,683,157	100%
인건비	76,491,473	13.92%
인건비 외	497,080,093	86.08%
건축과 세출예산 총액	737,460	일반회계에서 인건비 제외 예산의 0.15%
건축행정 운영	254,400	건축과 세출예산의 34.50%
201 일반운영비 (사무관리비)	38,400	
201 여비 (국내여비: 건축행정 건실화 업무추진)	1,000	
203 업무추진비 (시책추진업무추진비: 건축행정 건실화 업무추진)	1,000	
307 민간이전 (민간위탁금: 현장조사검사 및 확인 업무대행 수수료)	184,000	
401 시설비 및 부대비 (시설비: 농어촌마을 지붕(담장) 도색)	30,000	
빙집정비	4,000	건축과 세출예산의 0.54%
402 민간자본이전 (이전재원, 농어촌 빙집정비 : 일반 3동 슬레이트 8동)	4,000	
지붕개량	12,720	건축과 세출예산의 1.72%
402 민간자본이전 (이전재원, 노후 불량 및 슬레이트 지붕 개량 6동)	12,720	
고품질 주택공급	2,800	건축과 세출예산의 0.38%
201 일반운영비	2,800	
01 사무관리비 (주택건설공사 감리자 모집 이용수수료, 주택건설사업장 품질검수단 참석수당)	2,800	
공동주택 관리	330,160	건축과 세출예산의 44.77%
201 일반운영비	4,160	
01 사무관리비 (입주자대표회 교육 교재 제작, 거제시 공동주택관리보조금 지원 심의위원회 운영, 재해방재 긴급복구 장비(굴착기) 임차)	4,160	
301 일반보상금 (공동주택 보안등 전기요금 지원)	96,000	
307 민간 위탁금 : 소규모 공동주택 안전점검	30,000	
307 민간자본이전 (민간자본사업보조 : 공동주택 단지내 주요시설물 신설 수리 지원)	200,000	
행정운영경비	133,380	건축과 세출예산의 18.09%

출처: 거제시(2017), “2017년 예산현황–세입총괄표(일반회계), 성질별 세출총괄표(일반회계), 조직별 세출총괄표(일반회계)”, 거제시, [http://yesan.geoje.go.kr/index.geoje?menuCd=DOM_000001701001014001&cpath=".](http://yesan.geoje.go.kr/index.geoje?menuCd=DOM_000001701001014001&cpath=) (검색일: 2017.7.28.) 데이터를 토대로 재구성

23) 거제시(2017), “2017년 예산현황–조직별 세출총괄표(일반회계)”, 거제시, [http://yesan.geoje.go.kr/index.geoje?menuCd=DOM_000001701001014001&cpath=".](http://yesan.geoje.go.kr/index.geoje?menuCd=DOM_000001701001014001&cpath=) (검색일: 2017.7.28)

- 과천시

2017년 예산을 기준으로 과천시의 일반회계 총 예산은 약 2,060억 원이며, 이 중 인건비 예산은 약 370억 원(18%), 경비가 약 1,690억 원이다. 과천시의 경우 부서별 세부 세출 내역을 구체적으로 구분하여 명시하지는 않았으나 분야별 세출내역을 토대로 건축과 관련 사업비를 검토한 결과, 건축과에서는 양호한 주거환경 조성을 위해 건축물 관리(약 1억 5천 만 원), 도시경관 정비(2천 만 원), 도시미관 향상(580만 원), 공동주택 관리(약 2백 만 원) 등의 사업을 추진하고 있는 것으로 파악되었다. 또한 행정운영경비로 약 5천 만 원, 재무활동비로 약 5천 백 만 원 정도를 사용함을 확인할 수 있었다.²⁴⁾

이와 같은 데이터를 종합해 보면 과천시 건축과에서 사용하는 세출예산은 약 2억 8천 만 원임을 추정할 수 있다. 이는 앞서 조사한 타 지자체와 마찬가지로 지자체 총 경비의 약 0.17%에 불과한 예산이며, 과천시 내 유관 부서인 도시정책과 경비(약 23억 원)의 1/10 밖에 되지 않는 수준이다.²⁵⁾

한편 과천시 역시 서초구나 거제시 등 타 지자체와 같이 건축행정서비스 개선을 위한 별도의 사업은 추진하고 있지 않다.

[표 4-14] 2017년도 과천시 건축과의 세출 총괄표

구분	예산액 (단위: 천원)	구성비 (%)
일반회계 총액	206,232,483	100%
인건비	37,362,955	18.12%
인건비 외	168,869,528	81.88%
건축과 세출예산 총액	280,922	일반회계에서 인건비 제외 예산의 0.17%
건축물 관리	150,680	
도시경관 정비	20,000	
도시미관 향상	5,800	
공동주택 관리	2,060	
재무활동비	51,400	
행정운영비	50,982	

출처 : 과천시(2017), “2017년 본예산 세입세출예산서”, 과천시, p.17 & pp.98-99 데이터를 토대로 재구성
<http://www.gccity.go.kr/main/board/bbs.do?mCode=A050020000&cfgIdx=132>. (검색일: 2017.7.28)

24) 과천시(2017), “2017년 본예산 세입세출예산서”, 과천시, p.17 & pp.98-99.

<http://www.gccity.go.kr/main/board/bbs.do?mCode=A050020000&cfgIdx=132>. (검색일: 2017.7.28)

25) 도시정책과의 도시개발사업(첨단도시 조성), 도시개발(도시행정 지원, 도시계획 수립 및 변경), 주거환경 조성(도시정책 관리), 재무활동 및 행정운영 비용을 합산한 결과를 건축과 세출예산 총액과 비교하였다. (과천시(2017), “2017년 본예산 세입세출예산서”, 과천시, pp.97-99. <http://www.gccity.go.kr/main/board/bbs.do?mCode=A050020000&cfgIdx=132>. (검색일: 2017.7.28.))

4. 건축행정 담당자 인식조사 및 분석

1) 건축행정 담당자 인식조사 개요

□ 조사의 목적

본 조사는 현재 건축행정서비스에 대한 담당자의 인식과 현재의 행정여건 등을 파악하고, 향후 개선방향을 도출하기 위해 실시하였다.

□ 조사 설계

- 조사 대상 : 공무원(건축행정 관련 업무경험이 있는 지자체 공무원)
- 조사 방법 : 자기기입식 면접조사
- 표본 규모 : 총 74명
- 조사 기간 : 2017년 5월 22일 ~ 31일

□ 주요 조사 내용

수요자 인식조사와 유사하게 건축행정서비스의 유형과 속성, 건축행정서비스 서비스 수준, 업무 비중 및 난이도, 건축행정서비스 개선을 위해 필요한 제반여건 등으로 구분하였으며, 질문 내용이나 방식은 건축행정 담당자에게 적합하게 작성하여 진행하였다.

- 건축행정서비스의 유형 및 속성
 - 건축행정서비스 제공 대상
 - 중요한 건축행정서비스 유형
 - 건축행정서비스 유형별 주요 서비스 속성
- 건축행정서비스 업무 비중 및 난이도
 - 건축행정서비스 유형별 서비스 수준
 - 건축행정서비스 유형별 업무 비중
 - 건축행정서비스 단계별 업무 난이도
 - 건축행정서비스의 업무강도와 보상여부
- 건축행정서비스 제공시 어려운 점 및 필요한 제반여건
 - 건축행정서비스 제공시 어려운 점
 - 건축행정서비스 향상을 위해 필요한 제반여건
 - 건축행정서비스 향상을 위한 지원업무 수행기관 또는 조직의 필요 여부

□ 응답자 특성

조사는 건축행정을 담당하는 공무원 총 74명을 대상으로 실시하였으며, 광역지자체와 기초지자체로 구분하여 분석하였다. 응답자는 주로 시설직(89.2%)이었으며, 건축행정 업무기간은 1년 미만이 가장 많고, 1~2년 미만, 2년 이상 순으로 분포하고 있다.

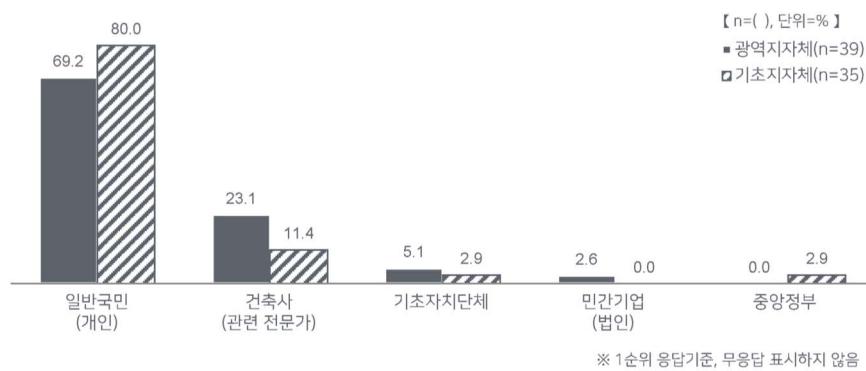
[표 4-15] 공무원 응답자 특성

구 분		사례수(명)	비율(%)
전체		74	100.0
소속1	광역지자체	39	52.7
	기초지자체	35	47.3
소속2	특별/광역시	25	33.8
	광역도	14	18.9
시	15	20.3	
	군	18	24.3
직렬별	자치구	2	2.7
	시설직	66	89.2
건축행정 업무수행기간	기술직	8	10.8
	1년 미만	29	39.2
	1~2년 미만	22	29.7
	2년 이상	20	27.0
무응답		3	4.1

2) 건축행정서비스의 유형 및 속성

□ 건축행정서비스 제공 대상

건축행정서비스의 제공 대상으로는 ‘일반국민’이 70% 이상을 차지하고 있다. 특히 기초지자체 소속 공무원은 ‘일반국민’을 대상으로 한 서비스 제공 빈도가 80%로 가장 높고, 광역지자체 소속 공무원은 ‘건축사’ 대상의 서비스 제공 빈도도 상대적으로 높게 나타났다.



[그림 4-21] 건축행정서비스 제공 대상

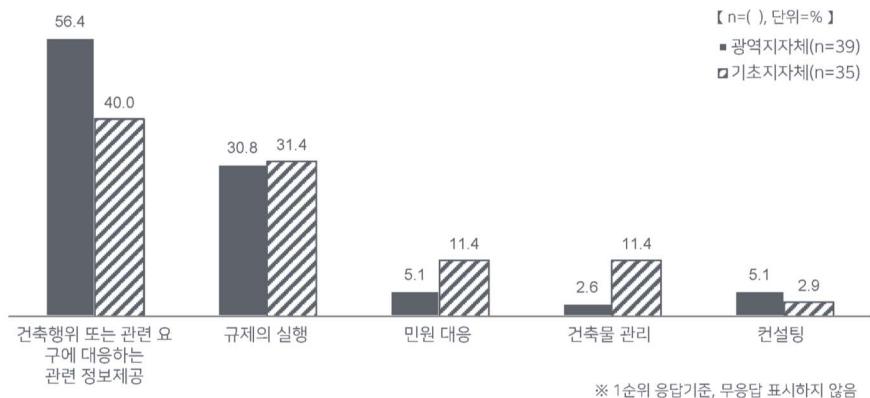
□ 건축행정서비스 관련 업무 내용

건축 담당 공무원들이 생각하는 ‘건축행정서비스’의 업무 내용은 주로 ‘건축 인허가’, ‘건축물 유지관리 점검’, ‘건축물 대장관리’ 등이며, 그 외에 ‘건축 관련 정보 제공’, ‘분쟁 조정’, ‘민원상담 및 응대’ 등도 건축행정서비스의 업무 범위로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

□ 중요한 건축행정서비스 유형

건축 담당 공무원이 가장 중요하게 생각하는 건축행정서비스는 ‘건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공’과 ‘규제의 실행’이었으며, 부가적으로 ‘건축물 관리’도 중요한 업무로 인식하는 것으로 나타났다.

소속별로 살펴보면, 광역자치단체 소속 공무원은 ‘건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공’을, 기초자치단체 소속 공무원은 ‘민원대응’과 ‘건축물 관리’를 상대적으로 중요한 업무로 인식하고 있음을 알 수 있다.

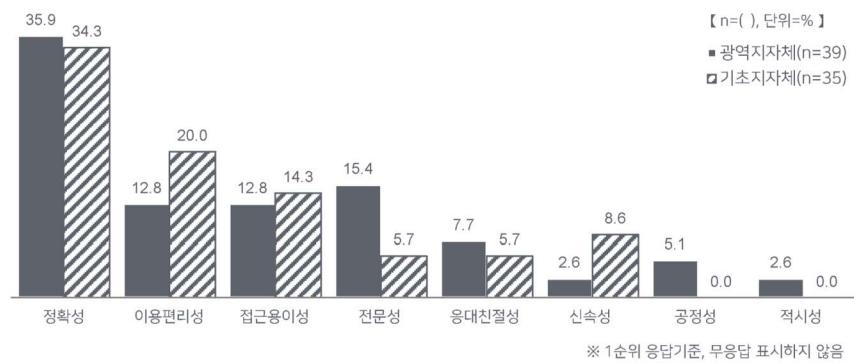


[그림 4-22] 중요한 건축행정서비스 유형

□ 건축행정서비스 유형별 주요 서비스 속성

• 정보제공

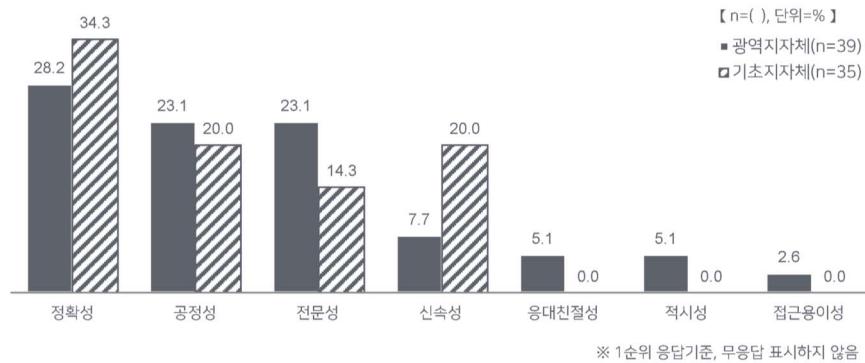
'건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공' 업무에서는 '정확성'과 '이용편리성', '접근용이성', '전문성' 순으로 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 또한 정보제공시 광역지자체와 기초지자체 소속 공무원 모두 '정확성'을 가장 중요한 속성으로 인식하고 있다. 그 외에도 광역지자체 소속 공무원은 '전문성'을, 기초지자체 소속 공무원은 '이용 편리성'을 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다.



[그림 4-23] 정보제공 업무에서 중요한 서비스 속성

- 규제실행

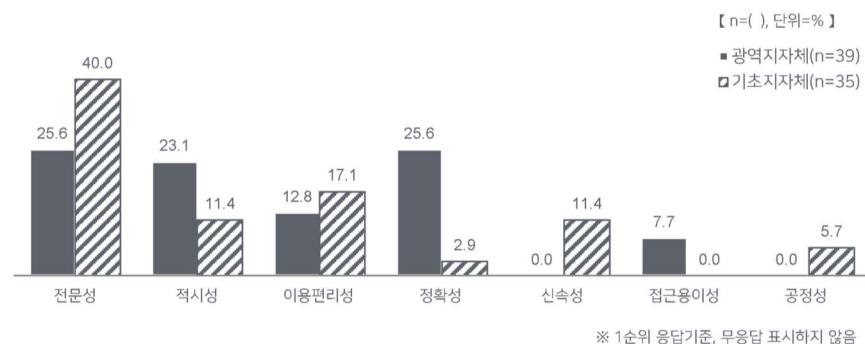
‘규제의 실행’에 있어서도 ‘정확성’이 가장 중요한 서비스 속성으로 나타났으며, ‘공정성’, ‘전문성’, ‘신속성’ 등이 그 다음으로 중요하게 인식되고 있었다. 소속별로는 기초지자체 소속 공무원은 ‘정확성’과 ‘신속성’을, 광역지자체 소속 공무원은 ‘공정성’과 ‘전문성’을 상대적으로 더 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.



[그림 4-24] 규제실행 업무에서 중요한 서비스 속성

- 건축물 관리

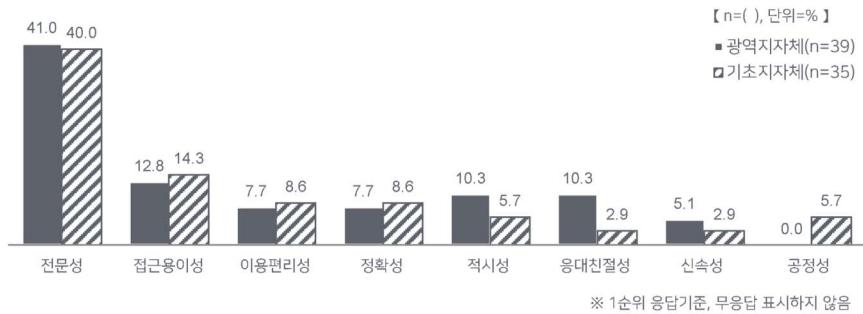
‘건축물 관리’ 업무에서는 ‘전문성’이 가장 중요한 서비스 속성으로 조사되었고, 그 다음으로 ‘적시성’, ‘이용편리성’, ‘정확성’ 순으로 나타났다. 특히, 기초지자체 소속 공무원은 ‘전문성’과 ‘이용편리성’을, 광역지자체 소속 공무원은 ‘전문성’ 외에도 ‘정확성’과 ‘적시성’을 중요한 속성으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.



[그림 4-25] 건축물 관리 업무에서 중요한 서비스 속성

• 컨설팅 업무

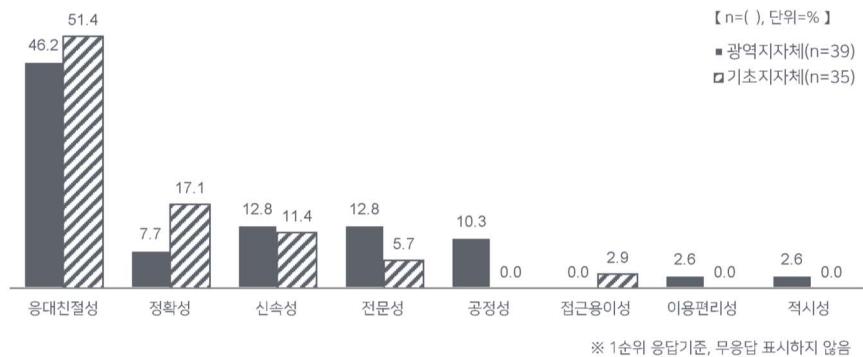
‘컨설팅’ 업무에 대해서도 ‘전문성’을 가장 중요한 서비스 속성으로 인식하는 비율이 매우 높게 나타났다. 또한 시설직 공무원은 여러 속성 중 ‘전문성’을 중요하게 인식한 비율이 매우 높게 나타났으며, 업무기간이 짧을수록 ‘접근용이성’을 상대적으로 더 중요하게 여기고 있음을 알 수 있었다.



[그림 4-26] 컨설팅 업무에서 중요한 서비스 속성

• 민원대응

‘민원 대응’에 있어서는 ‘응대친절성’이 가장 중요한 속성으로 인식되고 있으며, 이와 함께 기초지자체 소속 공무원은 ‘정확성’을, 광역지자체 소속 공무원은 ‘전문성’과 ‘신속성’을 좀 더 중요시하는 경향을 보이고 있다.

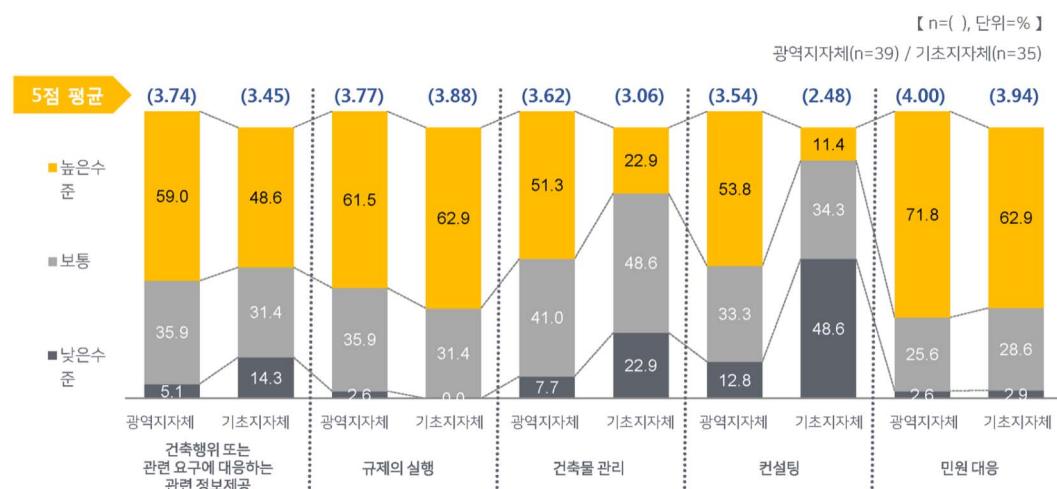


[그림 4-27] 민원 대응 업무의 중요 서비스 속성

3) 건축행정서비스 업무 비중 및 난이도

□ 건축행정서비스 유형별 서비스 수준

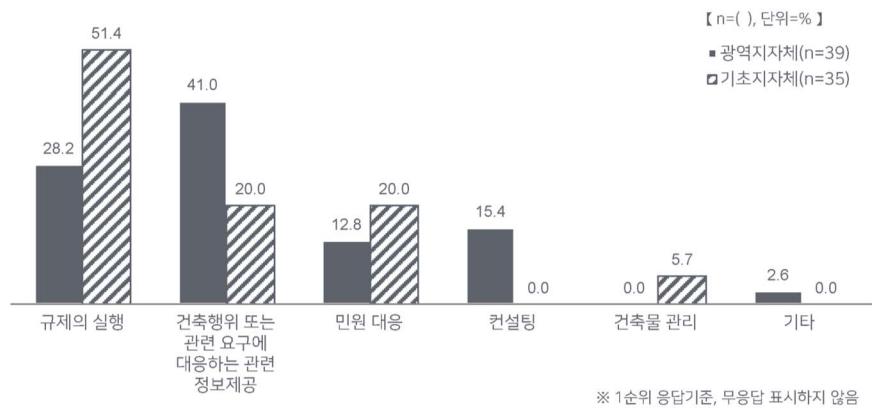
광역 및 기초지자체 모두 소속 기관에서 제공하는 건축행정서비스 중 ‘민원 대응’ 수준이 상대적으로 높다고 평가하고 있으며, 그 다음으로 ‘규제의 실행’과 ‘정보제공’ 관련 서비스 품질을 높게 평가하고 있다. 반면, ‘건축물 관리’, ‘컨설팅’에 대해서는 광역지자체와 기초지자체 소속 공무원 간 서비스 품질에 대한 인식 차이가 매우 큰 것을 알 수 있다.



[그림 4-28] 건축행정서비스 유형별 서비스 수준

□ 건축행정서비스 유형별 업무 비중

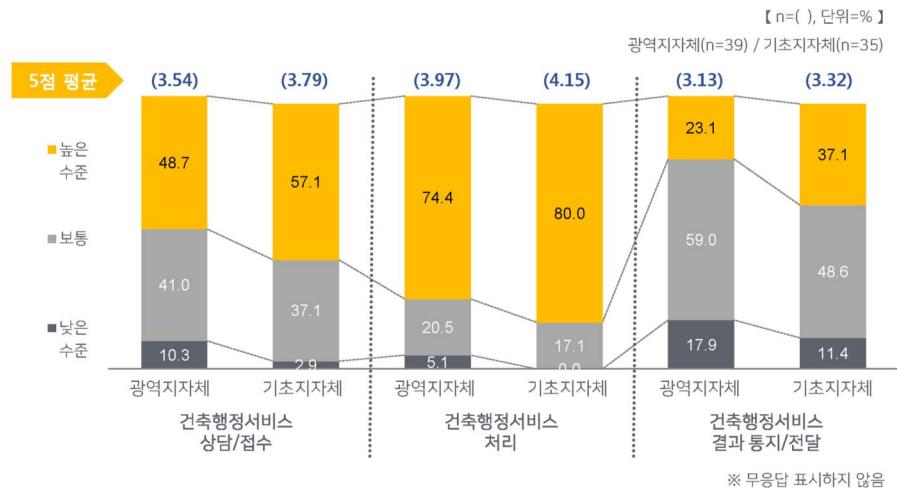
건축행정서비스 중 가장 많은 비중을 차지하는 것은 ‘규제의 실행’과 ‘건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공’으로 조사되었으며, 그 다음으로 ‘민원 대응’ 업무가 높게 나타나고 있음을 알 수 있다. 주체별로 구분해 살펴보면 기초지자체에서는 ‘규제의 실행’과 ‘민원 대응’ 업무, 광역지자체에서는 ‘관련 정보제공’, ‘규제의 실행’, ‘컨설팅’ 업무의 비중이 상대적으로 높게 나타났다.



[그림 4-29] 가장 많은 비중을 차지하는 건축행정서비스 유형

□ 건축행정서비스 단계별 업무 난이도

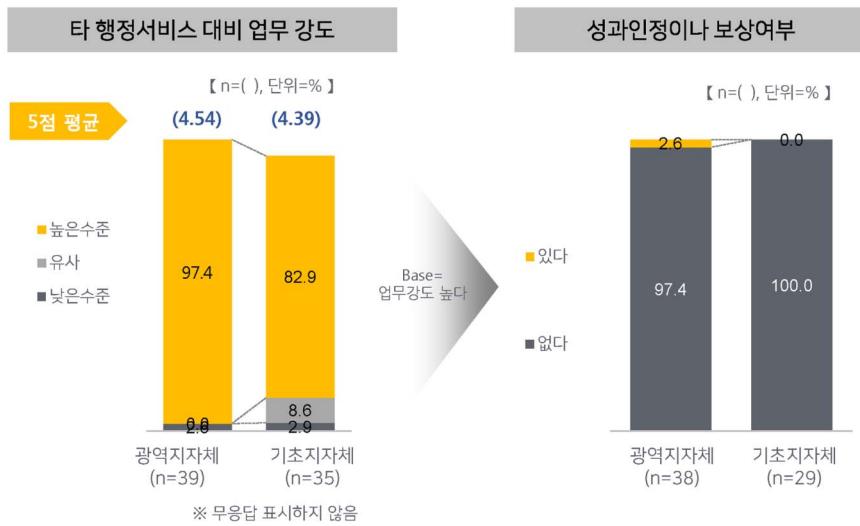
지자체 담당자들은 ‘건축행정서비스처리’ 단계의 난이도가 제일 높다고 응답한 반면, ‘건축행정서비스 결과 통지/전달’ 단계는 가장 용이하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 또한 기초지자체 소속 공무원이 광역지자체 소속 공무원에 비해서 모든 단계에서 업무난이도를 상대적으로 높다고 인식하고 있음을 알 수 있다.



[그림 4-30] 건축행정서비스 단계별 업무 난이도

□ 건축행정서비스 업무강도와 보상 여부

건축행정서비스는 다른 행정서비스 대비 업무 강도가 '매우 높은' 수준이라는 인식이 매우 높게 나타난 반면, 이에 따른 성과인정이나 보상은 거의 이루어지지 않는 것으로 나타났다.

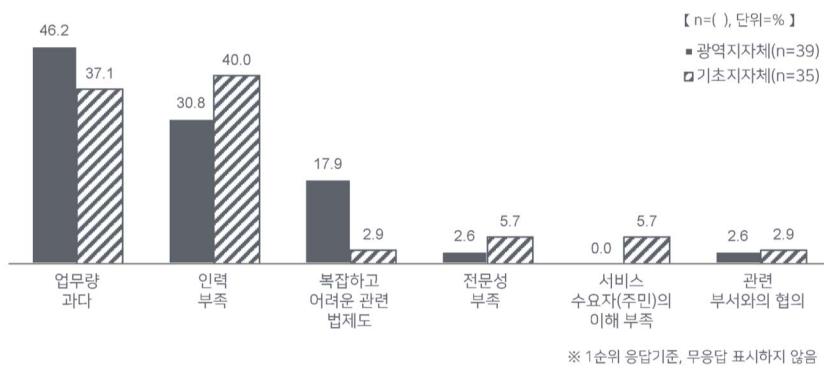


[그림 4-31] 건축행정서비스의 업무강도와 보상여부

4) 건축행정서비스 제공시 어려운 점 및 필요한 제반여건

□ 건축행정서비스 제공시 어려운 점

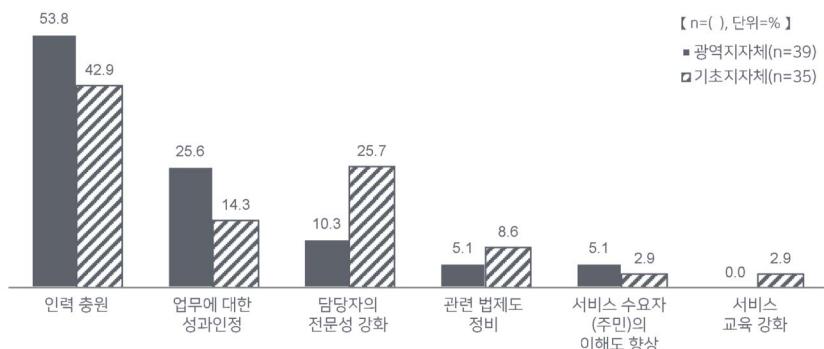
건축행정서비스 제공시 어려운 점으로 ‘업무량 과다’와 ‘인력 부족’의 문제를 가장 많이 지적하였다. 특히 광역지자체 소속 공무원은 과다한 업무량으로 인한 어려움을 호소한 반면에, 기초지자체 소속 공무원은 인력 부족에 따른 애로 사항이 큰 것으로 나타나 소속별로 인식의 차이가 있음을 알 수 있다.



[그림 4-32] 건축행정서비스 제공시 어려운 점

□ 건축행정서비스 향상을 위해 필요한 제반여건

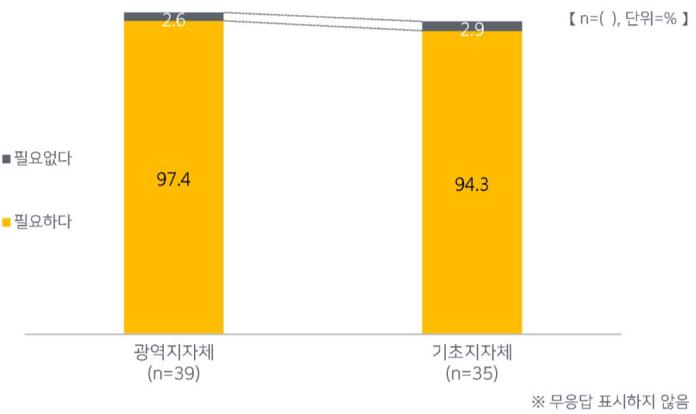
건축행정서비스 향상을 위해서는 ‘인력 충원’이 필요하다는 의견이 가장 많았고, 그 다음으로 ‘업무에 대한 성과 인정’과 ‘담당자의 전문성 강화’의 필요성도 높게 나타났다. 소속별로 보면 광역지자체 공무원은 ‘인력 충원’과 ‘업무에 대한 성과 인정’을, 기초지자체 공무원은 ‘인력 충원’과 더불어 ‘담당자의 전문성 강화’를 좀 더 필요로 하고 있다.



[그림 4-33] 건축행정서비스 향상을 위해 필요한 제반여건

□ 건축행정서비스 향상을 위한 지원기관 또는 조직의 필요 여부

건축행정 관련 공무원 대부분(95.9%)이 건축행정서비스 향상을 위해 지원업무를 수행하는 기관 또는 조직의 필요하다고 응답하였다.



[그림 4-34] 건축행정서비스 향상을 위한 수행기관 또는 조직 필요여부

5) 건축행정 담당자 인식조사 분석결과 종합

□ 건축행정서비스 유형 및 속성 측면

건축행정서비스의 업무 내용에 대하여 담당공무원들은 ‘건축 인허가’, ‘건축물 유지관리 점검’, ‘건축물 대장관리’ 등 관리중심의 업무를 주요 업무범위로 인식하는 것으로 나타났다. 또한 광역 및 기초지자체에서 모두 ‘정보제공’과 ‘규제의 실행’이 중요한 업무라고 인식하고 있었다.

건축행정서비스 유형별로 중요한 서비스 속성을 살펴보면, 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 정보제공 업무에서는 ‘정확성’, ‘이용편리성’, ‘접근용이성’이라고 응답하였고, 규제의 실행에서는 ‘정확성’, ‘공정성’, 그리고 ‘전문성’을 가장 중요한 가치로 인식하고 있음을 알 수 있다. 또한 건축물 관리업무에서는 ‘전문성’, ‘적시성’, ‘정확성’을 중요하게 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

□ 건축행정서비스 업무 비중 및 나이도 측면

건축행정 담당 공무원은 제공하는 건축행정서비스 수준 측면에서 현행 ‘민원 대응’ 서비스 수준을 상대적으로 가장 높게 평가하고 있으며, 그 다음으로 ‘규제의 실행’과 ‘정보제

공' 순으로 높다고 평가하였다. 이에 반해 '컨설팅'은 대체적으로 낮은 수준이라고 인식하고 있다. 또한 '건축물 관리', '컨설팅'에 있어서 광역지자체와 기초지자체 소속 공무원간에 서비스 품질에 대한 인식 차이가 매우 큰 것을 알 수 있다.

업무 비중의 측면에서 건축행정 담당 공무원들은 '규제의 실행'과 '정보제공'의 업무량이 가장 많다고 응답하였으며, '민원 대응'도 세 번째로 높은 비중을 차지하고 있다. 소속별로 살펴보면, 기초지자체 소속 공무원은 '규제의 실행'과 '민원 대응' 업무가, 광역지자체 소속 공무원은 '정보제공'과 '컨설팅' 업무의 비중이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

건축행정서비스 제공 과정상 업무 난이도에 대해서는 '건축행정서비스 처리', '상담/접수' 순으로 높게 나타났고, '결과 통지/전달' 단계는 가장 수월한 업무로 인식하고 있음을 알 수 있다. 또한 기초지자체 소속 공무원이 광역지자체 소속 공무원에 비해서 모든 단계에서 업무난이도를 상대적으로 높게 인식하고 있음을 알 수 있다.

특히 건축행정서비스는 다른 행정서비스 대비 업무 강도가 '매우 높은' 수준이라는 인식이 매우 높게 나타났으나, 이에 따른 성과인정이나 보상은 거의 이루어지지 않는다는 응답이 대부분이었다.

□ 건축행정서비스 제공시 어려운 점 및 필요한 제반여건 측면

건축 담당 공무원들은 건축행정서비스 제공시 '업무량 과다'와 '인력 부족'의 문제가 가장 어렵다고 응답하였다. 소속별로 살펴보면, 광역지자체 공무원은 업무량 과다를, 기초지자체 공무원은 인력부족 문제를 상대적으로 높게 지적하여 지자체에 따라 차이가 있음을 알 수 있었다.

또한 건축행정서비스 향상을 위해서는 '인력 충원'이 필요하다는 의견이 가장 많았고, '업무에 대한 성과 인정'이나 '담당자의 전문성 강화'도 필요하다고 응답하였다. 소속별로 살펴보면, '인력 충원'과 '업무에 대한 성과 인정' 요구가 광역지자체 소속 공무원에게서 높게 나타나고, 기초지자체 소속 공무원은 '담당자의 전문성 강화'를 좀 더 요구하고 있다. 따라서 향후 개선 방안 마련 시 광역지자체는 동기부여 측면을, 기초지자체는 업무능력 측면을 고려하여 접근해야 할 것이다.

아울러 과도한 업무량이나 전문성 부족의 영향으로 건축행정서비스 향상을 위해 지원 업무를 수행하는 기관 또는 조직의 필요성에 대해서도 건축행정 담당 공무원의 대부분(95.9%)이 필요하다고 응답하여, 이에 대응하는 정책방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.

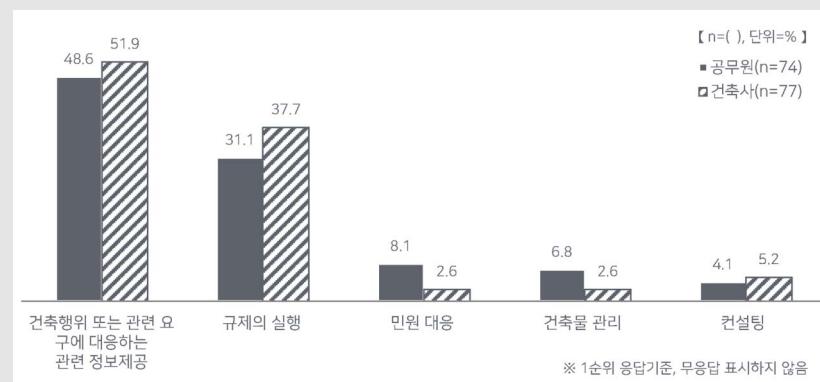
※ 참고 : 건축행정서비스에 대한 건축행정 담당공무원과 건축사 인식 비교

• 건축행정서비스 관련 업무 내용

건축 담당 공무원들은 '건축 인허가', '건축물 유지 관리 점검', '건축물 대장관리' 등 관리 중심의 업무를 건축행정서비스의 범위로 인식하고 있는 반면에, 건축사는 '건축 인허가', '관련 정보(법률) 제공', '각종 문의에 대한 대응' 등 인허가 관련 정보제공과 민원대응을 건축행정서비스의 주요한 업무 범위로 인식하고 있음

• 중요한 건축행정서비스 유형

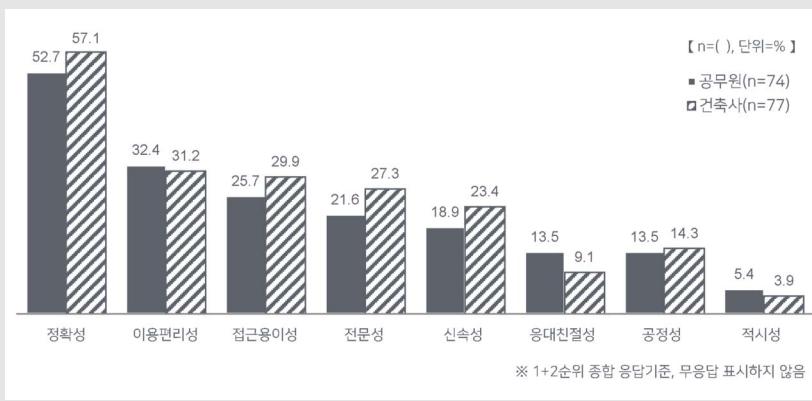
공무원과 건축사 모두 '건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공'과 '규제의 실행'을 가장 중요한 건축행정서비스 업무로 인식하고 있음. 이외에 민원대응과 건축물 관리는 공무원이 건축사에 비해 상대적으로 더 중요하게 인식하고 있음



<중요한 건축행정서비스 유형>

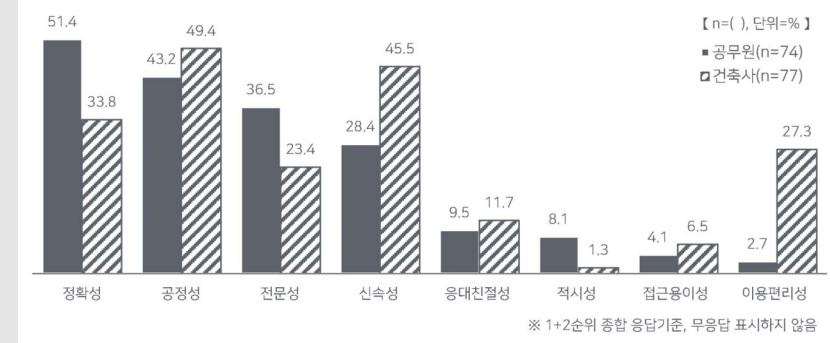
• 건축행정서비스 유형별 중요한 서비스 속성

① 정보제공 업무 : 정보제공 관련해서 공무원과 건축사 모두 '정확성-이용편리성-접근용이성-전문성-신속성' 순으로 응답하였으며, 이 중 '정확성'을 가장 중요한 서비스 속성으로 인식하고 있음



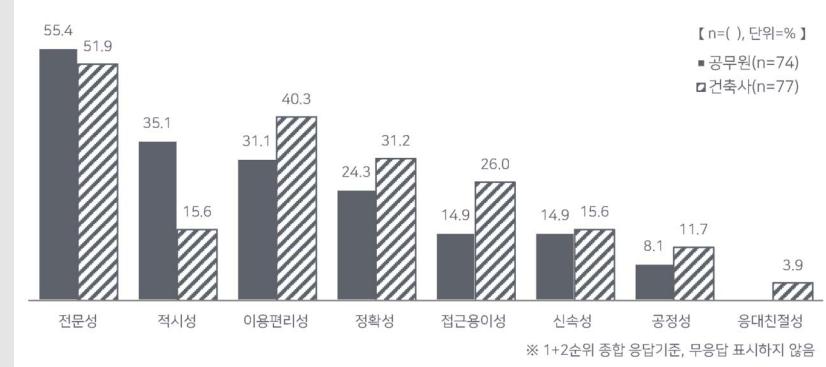
<정보제공 업무에서 중요한 서비스 속성>

② 규제의 실행 : 규제의 실행에서 중요한 서비스 속성으로는 건축 담당 공무원은 '정확성-공정성-전문성' 순으로 중요하게 인식한 반면, 건축사는 '공정성'과 '신속성'을 가장 중요한 가치로 인식



<규제실행 업무에서 중요한 서비스 속성>

③ 건축물 관리 : 건축물 관리업무에 있어서 공무원은 '전문성', '적시성', '이용편리성'을, 건축사는 '전문성'과 '이용편리성'을 가장 중요한 가치로 인식함. 특히 공무원이 두 번째로 중요하게 생각한 '적시성'을 건축사는 크게 중요하게 생각하지 않고 있으며, 오히려 '정확성'과 '접근용이성'을 더 중요하게 생각



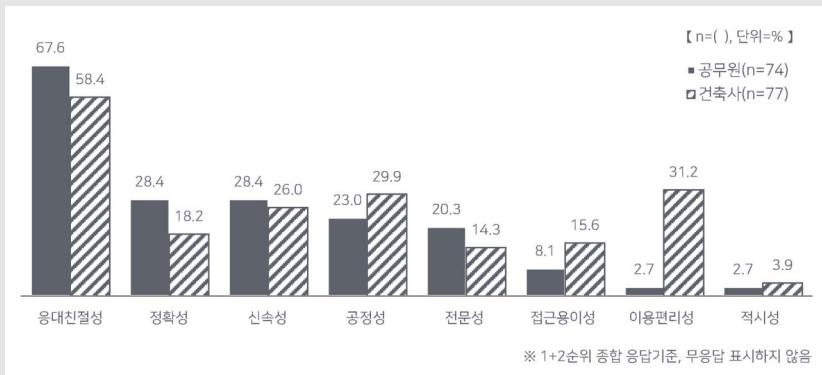
<건축물 관리 업무에서 중요한 서비스 속성>

④ 컨설팅 : 컨설팅 업무에서는 공무원과 건축사 모두 '전문성'을 가장 중요한 가치로 인식하고 있음



<컨설팅 업무에서 중요한 서비스 속성>

⑥ 민원 대응 : 민원 대응 업무에 있어서는 '친절성'이 가장 중요한 속성이며, 그 외 건축사는 '이용편리성'을 상대적으로 매우 중요한 가치로 인식하고 있음



<민원 대응 업무에서 중요한 서비스 속성>

• 건축행정서비스 유형별 현행 서비스 수준

공무원들은 민원대응과 규제의 실행, 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 정보제공의 서비스 수준이 높다고 인식하고 있으나, 실제 경험하고 있는 건축사는 40% 이상이 낮은 수준이라고 응답함 특히 컨설팅 업무에 대해서는 건축사 80%정도가 낮은 수준이라고 인식하여, 주체별 인식 차이가 큰 것을 알 수 있음



<건축행정서비스 유형별 서비스 수준>

• 건축행정서비스 단계별 업무 난이도와 개선 필요도

건축 담당 공무원이 생각하는 건축행정서비스 단계별 업무 난이도와 건축사의 개선 필요도를 상호 비교한 결과, 건축행정서비스 '상담/접수'와 '처리'단계에서 공무원의 업무 난이도와 건축사의 개선 필요도가 모두 높게 나타남. 결국 담당 공무원의 업무처리 어려움으로 제공되고 있는 서비스 품질이 기대를 충족하지 못하고 있음을 알 수 있음

반면, 서비스 종결단계인 '결과 통지/전달'과정에 대해서는 공무원의 업무 난이도는 낮고, 건축사도 크게 개선 필요성을 느끼지 않는 것으로 볼 때, 현재 수준에서 서로 큰 불편이 없는 것으로 파악됨



5. 건축행정서비스 제공의 한계점

앞선 건축행정 담당조직의 ①업무현황(업무량, 업무내용, 업무 전달절차), ②조직 운영 현황(인력, 예산), ③담당자 인식조사 결과를 종합하여, 건축행정 담당조직 및 담당자가 건축행정서비스를 제공하는데 있어서의 한계점을 도출하였다.

□ 업무량의 급격한 증가, 그러나 건축행정 담당부서의 인력과 예산은 그대로

건축행정 담당부서에 대한 업무량 및 운영 현황에 대한 조사결과에 따르면, 1995년 이후 민간 건축활동이 급격히 증가하고 있으며 이와 함께 건축행정 담당부서에서 처리해야 하는 건축허가 업무도 함께 늘어나고 있다. 이 뿐 아니라 2000년대 후반부터는 건축행정 담당부서에서 소관해야 하는 건축 관련 법령들이 기준 보다 2배 증가하였고 2010년에는 4배로 증가하면서 중앙부처와 지자체 모두 수행해야 할 업무량이 급격하게 증가하고 있는 실정이다.

이에 반해 건축행정 담당부서의 인력은 지난 10년 이상 거의 변동이 없음을 확인할 수 있었다. 물론 일부 지자체에서는 미미하게 인력이 증가하기도 하였으나, 대부분은 급격히 증가하고 있는 업무량과 비교해 담당인력의 변화는 거의 없어 1인당 업무 부담률만 가중되고 있다. 업무량 과다와 인력 부족은 지자체 행정담당자들을 대상으로 한 인식조사에서도 건축행정서비스 제공시 어려운 점 1·2순위로 선정되어 시급하게 해결해야 할 문제임을 확인할 수 있다. 아울러, 지자체 건축과 예산은 지자체 전체 경비의 1% 내외로 상당히 미미한 수준이며, 이로 인해 건축행정 담당부서의 여건 개선을 위한 정책 추진도 어려운 실정이다.

[표 4-16] 업무량 증가 추이와 건축행정 담당부서 인력 현황

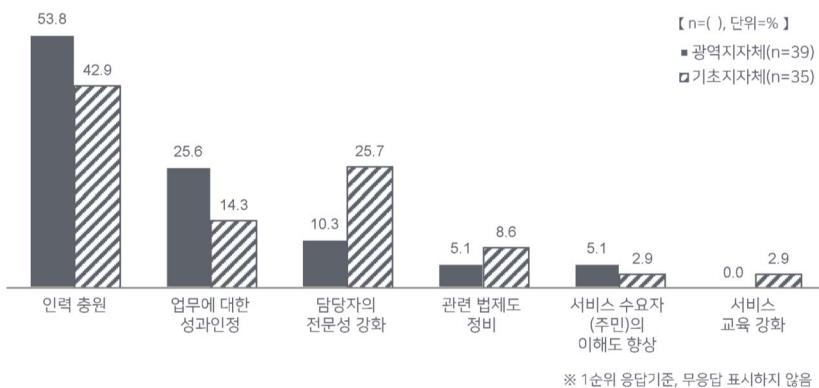
구분	특징
업무량	<ul style="list-style-type: none">- 민간 건축활동 급증 (2015년 수주액 및 기성액 기준으로 건축산업은 토목산업의 2.7배, 2.8배)- 건축허가건수 증가- 신규 법제도 급증 (1990년대까지와 비교해 2000년대는 2배, 2010년대는 4배 증가)
인력	<ul style="list-style-type: none">- 국토교통부 : 2000년대까지 건축직 채용인원은 변화없이 유지, 2000년 중반부터 미미한 증가- 광역지자체 : 대부분의 지자체에서 건축직 정원은 변화없이 유지, 일부 지자체만 미미한 증가- 기초지자체 : 대부분의 지자체에서 건축직 정원은 변화없이 유지, 일부 지자체만 미미한 증가
예산	<ul style="list-style-type: none">- 기초지자체를 기준으로 건축과 예산은 인건비를 제외한 지자체 총 예산의 1% 내외

출처 : 조사내용을 토대로 저자 직접 작성

□ 건축행정서비스 개선이 필요하다고 인식하지만 업무 과다로 실행의 어려움

건축행정 담당 공무원은 가장 중요한 건축행정서비스가 정보제공이라고 생각하고 있으며, 정보제공에 있어 정확성과 이용편이성이 가장 중요하다고 인식하고 있다. 이는 수요자 인식과도 유사한 결과로, 건축행정서비스 수요자와 제공자 모두 정보제공의 필요성과 중요성을 인지하고 있음을 확인할 수 있다.

하지만 실제로는 과도한 업무로 인해 건축행정서비스 업무의 실행에 한계를 보이고 있으며, 이로 인해 인력 충원을 시급하게 요구하고 있는 상황이다.



[그림 4-35] 건축행정서비스 향상을 위해 필요한 제반여건

□ 복잡하고 다양한 법제도에 대한 전문성 확보 필요

건축행정 담당 공무원 인식조사 결과를 통해, 인허가 등 ‘규제의 실행’이나 ‘정보제공’, ‘민원 대응’ 등을 위해 업무처리의 정확성과 공정성, 담당자의 전문성과 응대친절성 등이 요구됨을 알 수 있다. 건축행정서비스 내용에 따라 속성의 우선순위는 차이가 있었으나 수요자들도 유사한 의견을 가지고 있다.

이에 반해 건축행정 담당자들은 현재 많은 업무량과 인력 부족 등의 문제로 인해 건축행정서비스의 정확성이나 이용 용이성 등을 확보하는데 한계가 있다고 생각하고 있으며, 앞으로 담당인력 충원방안과 함께 전문성 강화를 위한 정책방안을 마련할 필요가 있다고 인식하고 있다. 나아가 건축행정 담당자들의 대부분(96%)은 건축행정서비스 품질 향상을 위해 관련 업무를 지원하는 기관이 필요하다는 의견이다.

□ 건축행정서비스 업무에 대한 성과 인정 및 보상 미흡

인식조사 결과에 따르면, 건축 담당 공무원들은 담당하고 있는 업무의 양과 더불어 난이도나 소요기간 등이 타 행정업무와 비교해 높은 편이라고 생각하고 있다. 하지만 이러한 업무 특성에 비해 업무 성과나 보상은 거의 받고 있지 못한 것으로 파악되었다.

특히 건축 민원에 대한 대응 업무는 대표적인 건축행정서비스 중 하나이지만 해당 업무가 담당자의 성과로 인정되지 않을 뿐 아니라 민원인의 요구에 대한 해결이 어려울 경우에는 오히려 문책사유가 되는 사례도 많아 이러한 서비스 업무는 담당자에게 큰 부담을 주고 있다. 따라서 건축행정서비스 질을 개선하기 위해서는 업무를 담당하는 공무원을 독려하기 위한 수단이 필요하며 업무에 대한 성과 인정 제도 등의 도입도 필요할 것으로 판단된다.

제5장 해외 건축행정서비스 개선사례

1. 사례조사의 개요
 2. 수요자의 다양한 요구에 대한 대응 및 업무 효율 증진 : 미국
 3. 건축행정 매니지먼트 체계 마련 및 선택형 신속행정서비스 제공 : 일본
 4. 해외 건축행정서비스 개선사례의 특징 및 시사점
-

1. 사례조사의 개요

본 장에서는 미국과 일본의 건축행정서비스 개선 사례들을 살펴보고, 우리나라 건축행정서비스 개선을 위해 적용 가능한 정책적·제도적 시사점을 도출하였다.

□ 조사 대상 및 내용

사례조사 대상으로는 미국 서부에 위치한 시애틀시, 샌프란시스코시, 포틀랜드시와 일본을 선정하여 조사를 진행하였다. 미국 도시의 경우 수요자가 건축행정 관련 정보와 상담을 받을 수 있는 전담센터를 운영하면서 적극적인 수요자 맞춤형 서비스를 제공하고 있으며, 일본은 우리나라와 비슷한 제도적 여건 아래 부족한 건축행정 인력을 보완하고 전문성을 제고하기 위한 지정확인검사기관 제도를 운영하고 있다. 미국과 일본의 이러한 사례들은 우리나라 건축행정서비스를 개선하기 위한 정책방안 마련에 시사하는 바가 클 것으로 판단하여 조사대상으로 선정하게 되었다.

미국과 일본에서 건축행정서비스를 개선하게 된 배경과 구체적인 개선방식은 각각 다르고, 우리나라에 적용 가능한 시사점도 상이하다. 이에 수요자 요구에 대응한 다양한 서비스를 마련하여 제공하고 있는 미국 사례의 경우, 건축행정서비스 개선배경과 더불어 각 도시별로 건축행정 담당조직의 업무 및 운영 현황(조직체계, 업무규모, 주요 업무내용, 인력 및 예산 운영현황)을 조사하고, 대표적인 건축행정서비스 개선을 위한 정책과

제도 사례를 살펴보았다. 반면, 국가 차원의 방침과 제도가 지자체 건축행정 운영에 많은 영향을 미치고 있는 일본 사례의 경우 우리에게 주요한 정책적 시사점을 주는 몇 가지 제도를 중심으로 도입배경 및 목적, 주요 내용, 운영 현황 등을 살펴보았다.

□ 조사 방법

사례조사는 문헌조사와 심층조사로 구분하여 진행하였다. 우선 각 국가별, 도시별로 관련 제도와 정책에 대해 인터넷과 선행연구 등 문헌조사를 실시하였다. 심층조사를 위해 미국 사례는 시애틀시, 샌프란시스코시, 포틀랜드시의 건축행정 담당기관을 방문하여 관계자 심층면담을 진행하여 조사내용을 보완하였다.¹⁾ 일본 사례는 기초조사를 토대로 외부전문가²⁾에 원고를 의뢰하여 조사내용을 보완하였다.

[표 5-1] 해외 사례조사 대상

미국	일본
1. 시애틀시	1. 건축행정 매니지먼트계획 제도 건축행정 매니지먼트 계획의 도입 배경 및 목적 건축행정 매니지먼트 계획의 추진체계 건축행정 매니지먼트 주요 내용 운영 사례 : 치바현 및 치바시 - 건축행정 운영 현황 - 건축행정 매니지먼트 계획 - 건축행정 매니지먼트 계획의 모니터링
2. 샌프란시스코시	2. 지정확인검사기관 제도 지정확인검사기관 제도의 도입 배경 및 목적 지정확인검사기관의 지정기준 및 주요 역할 지정확인검사기관의 운영현황 및 추이 - 지정 현황 - 업무수행 현황
3. 포틀랜드시	Development Services Center 온라인 건축허가 시스템 POPS 리모델링 현장허가 프로그램 FIR 고비용 특별검토 프로그램 MPG 순환근무 및 자격증 갱신교육

1) 조사내용 중 문헌조사에 의한 사항들은 출처를 표기하였으며, 그 외의 조사내용은 2017년 5월 14일~5월 21일 사이에 도시별 건축행정 담당자와 시행한 심층면담의 결과이다.

<도시별 심층면담 대상>

* 시애틀시 : Andy Higgins(Director, Engineering Services, Department of Construction and Inspection),

Nathan Torgelson (Deputy Director, Department of Construction and Inspection)

* 샌프란시스코시 : Jeff Joslin (Director, Current Planning)

* 포틀랜드시 : Ross Caron (Inspection Manager, Public Information and Enforcement Services)

2) 일본사례는 일본 아마구치 국립대학의 송준환 조교수에게 원고를 의뢰하여 작성하였다.

2. 수요자의 다양한 요구에 대한 대응 및 업무 효율 증진 : 미국

1) 미국의 건축행정서비스 개선 배경

조사대상인 시애틀, 샌프란시스코, 포틀랜드 세 도시는 모두 건축 및 개발사업 건수가 지속적으로 증가하고 있다. 또한 건축행위의 증가로 건축행정업무를 효율적으로 처리해야 할 필요성이 대두되었으며, 이와 더불어 전문적 서비스, 정확한 정보제공과 접근성 향상 등 수요자 요구도 높아지는 상황이었다. 이러한 배경 하에 세 도시는 모두 수요자의 다양한 요구에 대응하면서 행정업무를 담당하는 건축행정 담당자의 업무 효율을 증진시키는 방향으로 건축행정서비스 정책방향을 설정하였다. 이와 같은 공통적인 정책방향 하에 각 도시별로 이를 실현시키기 위해 다양한 정책과 제도를 운영하고 있다.³⁾

우리나라 건축행정서비스 개선을 위한 정책적·제도적 시사점을 도출하기 위해, 도시별 건축행정 업무여건과 운영현황을 살펴보았으며 정책, 제도 등 개별 건축행정서비스 개선사례를 조사·분석하였다. 먼저, 건축행정 담당조직의 업무여건 및 운영 현황을 파악하기 위해 조직체계, 업무 규모, 주요 업무내용, 인력 및 예산 운영 현황을 조사하였다. 이후 건축행정 담당조직에서 건축행정서비스 개선을 위해 실행하고 있는 다양한 정책 및 제도 사례를 검토하였으며, 그 결과 세부 목표에 따라 크게 건축행정서비스 이용편의성 제고, 담당자 전문성 강화, 사업 규모나 특성별 차별화된 서비스 제공 사례로 구분하여 정리하였다.

[표 5-2] 미국 도시의 건축행정서비스 개선사례 조사항목 및 내용

조사항목	세부 내용
건축행정 담당조직의 업무 및 운영 현황	<ul style="list-style-type: none">- 건축행정 담당 조직체계- 건축행정 업무 규모- 주요 업무내용- 인력 운영 현황- 예산 운영 현황
건축행정서비스 개선을 위한 정책 및 제도	<ul style="list-style-type: none">- 건축행정서비스 이용편의성 제고 사례- 서비스 품질 제고를 위한 담당자 전문성 강화 사례- 사업 규모나 특성별 차별화된 서비스 제공 사례

출처 : 저자 직접 작성

3) 시애틀, 샌프란시스코, 포틀랜드시 건축행정 담당자 현지 면담 결과를 토대로 정리하였다.

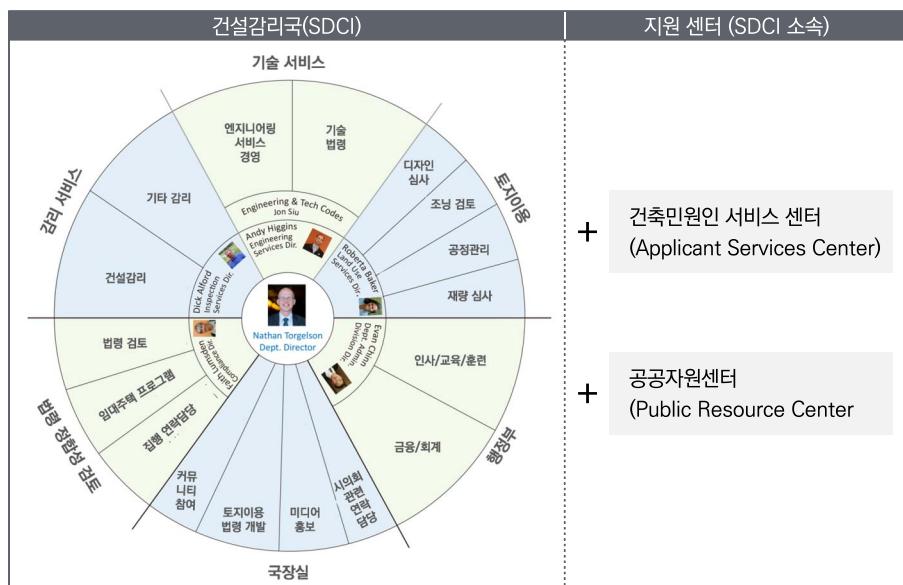
2) 시애틀시 건축행정서비스 관련 정책 및 제도

□ 건축행정 담당조직의 업무 및 운영현황

• 인구 / 면적	668,342명 / 217km ² ⁴⁾
• 건축허가 / 개발허가 건수	약 9,500건 / 약 29,000건
• 담당부서 예산규모	약 7,300만 달러 (약 870억 원)
• 담당부서 총원 / 건축담당 직원수	363명 / 76명

- 건축행정 담당 조직체계

시애틀시에서 건축행정 업무를 총괄하는 부서는 건설감리국(Seattle Department of Construction and Inspections, 이하 SDCI)이며, 건설감리국(SDCI) 내 대시민 건축행정서비스 업무를 담당하는 조직으로 건축민원인 서비스 센터(Applicant Services Center, 이하 ASC)와 공공자원센터(Public Resource Center, 이하 PRC)가 있다.



[그림 5-1] 시애틀시 건설감리국(SDCI)의 조직 구성

출처 : City of Seattle(2017), “Organizational Chart of SDCI”, Official Website of Seattle Department of Construction and Inspections, www.seattle.gov/dpd/cs/groups/pan/@pan/documents/web_informational/dpd025871.pdf
(검색일: 2017.2.1) ; City of Seattle(2017), “Who We Are”, Official Website of Seattle Department of Construction and Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/whoweare/default.htm> (검색일: 2017.2.1)

4) 시애틀시는 미국 워싱턴주에서 가장 큰 도시로 면적은 약 84miles²(217km²), 인구는 2014년 기준 668,342명이다. (City-Data(2017), “Seattle”, City-Data, <http://www.city-data.com/>. (검색일 : 2017.5.2.))
인구와 면적 외의 다른 정보는 조사내용 중 주요 사항들을 정리해 놓은 것으로 본문의 출처와 동일하다.

시애틀시 건설감리국(SDCI)에서는 건축행정 뿐 아니라 도시계획 및 토지이용 관련 업무에서부터 시공관리나 감리 관련 행정 업무까지를 총괄하고 있다. 세부 부서는 기술서비스, 법령정합성 검토, 토지이용 담당, 시공단계 검사서비스, 행정 등 총 5개 부서로 구성되며, 각 부서별 역할은 다음과 같다.⁵⁾

[표 5-3] 시애틀시 건설감리국(SDCI) 내 부서별 역할

부서	역할
기술서비스부서 (Engineering Services)	건축허가와 관련한 기술서비스와 기술관련 법령 서비스 제공
법령정합성 검토부서 (Code Compliance)	법령 검토, 임대주택 프로그램 시행, 집행 연락담당관 업무 수행
토지이용 담당부서 (Land Use)	개발사업의 디자인 심사, 조닝검토, 공정관리, 재량심사 등의 업무 담당
감리서비스부서 (Inspection Services)	안전관리 및 건설 시공단계별 검사와 관련한 업무 수행
행정부서 (Administrative Services)	회계, 인사 등 부서운영 총괄, 시와 커뮤니티의 소통업무 주관

출처 : City of Seattle(2017), "Organization Chart of SDCI", Official Website of Seattle Department of Construction and Inspections, www.seattle.gov/dpd/cs/groups/pan/@pan/documents/web_informational/dpd025871.pdf (검색일: 2017.2.1)

건설감리국(SDCI) 내 5개 부서 외에도 부서 업무를 지원하는 건축민원인 서비스센터(ASC)는 대시민 행정업무를 총괄하고, 공공자원센터(PRC)는 건축물 관련 이력정보 및 관련 자료 등의 관리업무를 담당하고 있다.

[표 5-4] 시애틀시 건설감리국(SDCI) 업무를 지원하는 소속 센터의 역할

부서	역할
건축민원인 서비스 센터 (Applicant Services Center)	대시민 건축행정서비스 업무 총괄
공공자원센터 (Public Resource Center)	건축물 관련 이력 정보 및 관련 자료의 관리업무(micro library, online system) 담당

출처 : City of Seattle(2017), "Applicant Service Center", Official Website of Seattle Department of Construction and Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/whoweare/applicantservicescenter/default.htm> (검색일: 2017.2.1.) ; City of Seattle(2017), "Public Resource Center", Official Website of Seattle Department of Construction and Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/whoweare/publicresourcecenter/default.htm> (검색일: 2017.2.1) 및 현지 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성

5) City of Seattle(2017), "Organization Chart of SDCI", Official Website of Seattle Department of Construction and Inspections, www.seattle.gov/dpd/cs/groups/pan/@pan/documents/web_informational/dpd025871.pdf (검색일: 2017.2.1)

- 주요 업무내용

시애틀시는 기존의 도시계획·개발국(Department of Planning and Development)에서 수행하던 핵심 기능인 개발 및 건축허가, 검사 및 사용승인, 법령검토, 임차인 보호, 임대주택 등록과 관리, 법령개발 등의 업무를 건설감리국(SDCI)으로 이관하여,⁶⁾ 최근에는 건설감리국(SDCI)에서 건축행정과 관련한 전문적인 서비스를 제공하고 있다.

건설감리국(SDCI)에서 수행하는 주요 업무는 다음과 같이 3가지로 구분된다.⁷⁾

- 건축 관련 행위의 허가(permit)
- 시공단계에서 이루어지는 안전관리와 각종 검사(life safety, inspection)
- 건축행위의 허가기준이 되는 법령과 법규의 이해를 돋고 올바르게 적용되도록 조정(code compliance)

건설감리국(SDCI)에서 수행하는 가장 대표적인 업무는 건축과 개발행위에 대한 허가(permit)이며, 주요 허가 대상은 주거, 일반건축, 그리고 개발사업이다. 가장 많은 비중을 차지하는 주거의 경우 신축과 증축, 리모델링, 철거를 포함해서 부속시설인 차고와 인테리어도 허가 대상에 포함된다. 일반건축의 경우 건축 합법화, 용도변경을 포함해 도로포장, 사유지 경계변경 등이 허가의 주요 내용이며, 창고나 가로 내 푸드카트나 푸드 트럭의 설치나 이용에 대해서도 심사를 받아야 한다. 한편, 개발사업과 관련해서는 조닝 검토, 디자인심사, 공정관리, 재량심사가 이루어진다.⁸⁾

다음으로 안전관리와 각종 검사 업무는 주로 시공단계에서 이루어진다. 이는 건축물의 화재 예방 및 친환경 건축을 지향하기 위해 이루어지는 각종 설비와 에너지 시설에 대한 점검을 포함해 건축허가승인 후 시공단계에 관련 기준에 맞추어 주요 시설과 설비가 공사되고 있는지를 시가 직접 감독하는 업무이다. 이 업무가 건설감리국(SDCI)내에서 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 가장 많은 직원이 배정되어 있다.⁹⁾

6) 건설감리국(SDCI)은 시애틀시의 건설경기 성장에 따른 도시관리를 효율적으로 집행하기 위해 2016년 시의회 의안(법안) 118502에 의거하여 설립되었다. 시장의 제안으로 기존의 도시계획·개발국(Department of Planning and Development, DPD)을 분리·재편하여, 건설을 주관하는 건설감리국(Seattle Department of Construction and Inspections, SDCI)과 시의 성장계획을 주관하는 계획커뮤니티국(OPCD, Office of Planning and Community Development)을 새롭게 설치하였다.

(City of Seattle(2015), *City of Seattle, Washington : 2016 Proposed Budget*, City of Seattle, p.193.)

7) 시애틀시 건축행정 담당자 현지 면담 결과를 토대로 정리하였다.

8) City of Seattle(2017), "Permits", Official Website of Seattle Department of Construction & Inspections, www.seattle.gov/dpd/permits/commonprojects/default.htm (검색일: 2017.2.1) 및 시애틀시 건축행정 담당자 현지 면담 결과를 토대로 정리하였다.

9) City of Seattle(2017), "Permits", Official Website of Seattle Department of Construction & Inspections,

건설감리국(SDCI)에서 제공하는 서비스 중 또 다른 하나는 건축법(Building Code) 등 관련 법령을 준수하였는지 검토하고, 이에 대한 후속 절차를 지시하는 것이다. 건설감리국(SDCI)에서는 토지이용, 건축, 환경 및 우수 등 건축허가 시 준수하여야 할 법령에 관한 정보 뿐 아니라 건축허가 대상이 아닌 건축행위, 대지경계선 관련 분쟁, 임대 등에 관한 정보를 작성하고 관리하며, 이를 사용자에게 제공·안내하고 있다.¹⁰⁾

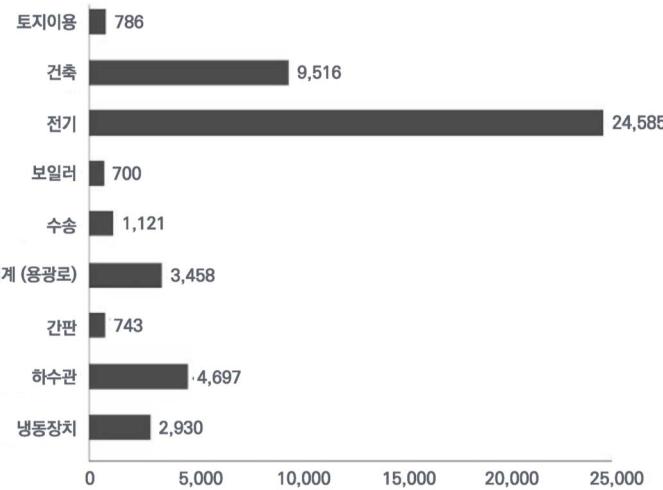
- 건축행정 업무 규모

시애틀시의 건설 경제는 지속적으로 발전하고 있다. 시애틀시 건설감리국(SDCI)과 계획 및 커뮤니티개발부(Office of Planning and Community Development)에서 공동으로 작성한 2015년도 연례보고서(2015 Annual Report)에 따르면, 시애틀시에서 지난 20년 동안 건축허가를 통해 가장 높은 경제적 가치를 창출한 해는 2014년과 2015년 이었다.¹¹⁾ 2015년에 건축을 포함한 전기, 설비 등 건축행위와 관련한 허가건수(Total Permits Issued)는 48,536건이었으며, 이 중 건축허가(Building Permit) 건수는 9,516 건이었다.¹²⁾

이 외에도 건설감리국(SDCI)은 약 29,000건에 이르는 토지이용 및 건설 관련 허가서¹³⁾를 발부하였고 약 106,000건의 현장감리를 수행하였으며, 약 8,000 여건에 이르는 질의 민원을 처리하였다.¹⁴⁾ 한편, 시애틀시는 매년 건축허가 신청건에 대한 경제적 가치를 추정하고 있는데, 2015년을 기준으로 약 40억 달러(약 4조 6천억 원)인 것으로 추산된다.¹⁵⁾

ons, www.seattle.gov/dpd/permits/commonprojects/default.htm (검색일: 2017.2.1) 및 시애틀시 건축행정 담당자 현지 면담 결과를 토대로 정리하였다.

- 10) City of Seattle(2017), "Permits", Official Website of Seattle Department of Construction & Inspections, www.seattle.gov/dpd/permits/commonprojects/default.htm (검색일: 2017.2.1) 및 시애틀시 건축행정 담당자 현지 면담 결과를 토대로 정리하였다.
- 11) 2015년 토지이용허가(Master Use Permit) 신청건수는 2014년에 비해 약 11% 증가하여 786건을 기록하였고, 호수 기준으로 보면 2014년 6,816호에서 2015년 11,015호로 약 2배 정도 증가되었다.
Seattle Department of Construction and Inspections & Office of Planning and Community Development(2016), *2015 Annual Report : from the former Department of Planning and Development, City of Seattle*, p.4.
- 12) Seattle Department of Construction and Inspections & Office of Planning and Community Development(2016), *2015 Annual Report : from the former Department of Planning and Development, City of Seattle*, p.5.
- 13) 토지이용 및 건설관련 허가는 토지이용 허가(MUPs), 공고, 해안가 개발 관련 검토, 디자인 심사, 건설허가와 부지개발, 기계/설비, 광고물 등의 승인과 보일러, 엘리베이터, 지진감지 장치 등을 포함한다.
(City of Seattle(2015), *City of Seattle, Washington : 2016 Proposed Budget*, City of Seattle, p.193.)
- 14) City of Seattle(2015), *City of Seattle, Washington : 2016 Proposed Budget*, City of Seattle, pp.193-194.



[그림 5-2] 시애틀시의 2015년 건축허가 실적

출처 : Seattle Department of Construction and Inspections & Office of Planning and Community Development(2016), *2015 Annual Report : from the former Department of Planning and Development, City of Seattle, p.5.*

- 인력 운영현황

2017년 5월 기준으로 건설감리국(SDCI)에 소속된 총 직원수는 360여명이다. 이 중에서 약 1/3에 해당하는 117명이 시공단계 안전관리 및 검사업무를 담당하고 있으며, 건축허가 담당인원(기술서비스부서)은 76명이다.¹⁵⁾

[표 5-5] 건설감리국(SDCI)의 담당부서별 직원수

담당부서	인원(명)	비율(%)
국장실(Director's Office)	10	3%
행정부서(Administrative Services)	24	7%
법령 정합성 검토부서(Code Compliance)	49	13%
기술서비스부서(Engineering Services)	76	21%
토지이용부서(Land Use)	87	24%
안전관리 및 감리부서(Inspection Services)	117	32%
TOTAL	363	100%

출처 : City of Seattle(2017), *SDCI staff*, 내부자료.

15) Seattle Department of Construction and Inspections & Office of Planning and Community Development(2016), *2015 Annual Report : from the former Department of Planning and Development, City of Seattle, p.5.*

16) City of Seattle(2017), *SDCI staff*, 내부자료.

건설감리국(SDCI) 전체 직원 및 건축허가 등을 담당하는 기술서비스부서의 직원은 기술전문가, 절차서비스 담당자, 그리고 비전문가가 각각 1/3의 비중으로 구성되어 있다. 기술전문가인 엔지니어는 건축허가 등 행정업무에 있어 복잡한 리뷰(review)를 주로 담당하며, 비전문가는 관련 교육 후 간단한 리뷰(review)를 담당한다. 한편 절차서비스 담당자는 행정절차와 관련된 업무를 담당한다.¹⁷⁾

- 예산 운영현황

건설감리국(SDCI)의 운영재원은 허가수수료 등 업무처리과정에서 발생되는 비용과 일반기금(General Fund)을 통해 조달한다. 구체적으로 2016년 건설감리국(SDCI)의 예산운용계획을 살펴보면 부서 총 예산은 약 7천 3백만 달러(약 870억)이며, 이 중에서 약 92%는 허가수수료 등 업무처리 과정에서 발생한 재원이고, 나머지인 약 8%는 시의 일반기금(General Fund)이다.¹⁸⁾ 해마다 건축 관련 허가 건수나 규모가 다르기 때문에 업무처리비용과 일반기금의 비율은 매년 예산계획을 통해 확정하지만, 최근에는 일반기금의 비율이 계속 감소하는 추세이다.¹⁹⁾

[표 5-6] 건설감리국(SDCI)의 운영 예산의 구성 및 규모

(단위 : \$)

구분	2014	2015	2016	2016	(8.3%)
	실제	채택	보증	제안	
일반기금에 의한 재원 (General Fund Support)	10,571,361	10,478,879	10,583,647	6,023,535	(8.3%)
업무처리에 의한 재원 (Other Funding-Operating)	49,663,031	67,522,598	65,815,238	66,713,678	(91.7%)
계	60,234,392	78,001,477	76,398,885	72,737,213	(100%)

출처 : City of Seattle(2015), *City of Seattle, Washington : 2016 Proposed Budget*, City of Seattle, p.194.

이렇게 업무처리에 의한 운영 재원의 비중이 높은 이유는 「워싱턴주법(Revised Code of Washington 82.02.020)」에서 건축 및 개발 관련 허가수수료를 시애틀시의 일반기금으로 편성하지 않고 담당 행정기관인 건설감리국(SDCI)에서 직접 활용하도록 규정하였기 때문이다. 이러한 법적 근거에 의해 건설감리국(SDCI)은 시의 재정과 별도로 자체적인 재정계획의 수립과 운영이 가능하다. 즉, 건설감리국(SDCI)에서는 고용할 직원수

17) 시애틀시 건축행정 담당자 현지 면담 결과를 토대로 정리하였다.

18) 미국 도시의 일반기금(General Fund)은 우리나라 일반회계의 성격을 가진다.

19) City of Seattle(2015), *City of Seattle, Washington : 2016 Proposed Budget*, City of Seattle, p.194.

를 예산에 따라 직접 결정하고 이에 대한 인건비도 직접 지급할 수 있는 것이다. 반면, 개발환경이 변화하여 허가수수료 수입이 적어지면 직원수를 줄여야 하는 시스템으로, 상황변화에 대응하기 위해 중장기적인 환경변화를 예측하고 장기운영계획을 수립하여 급격한 변화를 미연에 방지하고자 노력하고 있다.²⁰⁾

한편, 건설감리국(SDCI)의 예산 운용 현황을 파악하기 위해 2016년 예산을 기준으로 지출계획을 검토한 결과, 총 예산인 약 7천 3백만 달러(약 870억) 중에서 건축허가 서비스와 관련된 지출이 약 2천 1백만 달러(약 250억원)로 전체 지출의 약 30%를 차지하며, 허가절차를 개선하고 새로운 기술을 도입하는 데에도 약 370만 달러(약 44억원)를 투자하고 있는 것이 특징이다.²¹⁾

[표 5-7] 건설감리국(SDCI)의 2016년 지출 내역 및 금액

구분	2014	2015	2016	(단위 : \$)
	실제	채택	보증	제안
연례 증명서 교부 / 감리	4,009,206	4,160,425	4,225,807	4,096,261
법령 정합성 검토	6,522,638	6,799,526	7,391,720	8,663,462
건축 감리	13,856,309	16,582,591	16,853,516	18,461,526
건축허가 서비스	13,494,660	21,097,536	20,867,440	21,126,854
부서 리더쉽	0	0	0	0
토지이용 서비스	12,951,295	16,015,615	16,272,312	16,646,699
위원회 운영 / 계획서비스	7,643,255	6,966,784	7,059,673	0
절차 개선과 기술	1,757,031	6,379,000	3,728,417	3,742,411
계	60,234,394	78,001,477	76,398,885	72,737,213

출처 : City of Seattle(2015), *City of Seattle, Washington : 2016 Proposed Budget*, City of Seattle, pp.200-201.

20) 시애틀시 건축행정 담당자 현지 면담 결과를 토대로 정리하였다.

21) City of Seattle(2015), *City of Seattle, Washington : 2016 Proposed Budget*, City of Seattle, pp.200-201의 데이터를 토대로 작성하였다.

□ 건축행정서비스 개선을 위한 정책 및 제도

[1] 건축행정서비스 이용편의성 제고 사례

건축민원인 서비스 센터(ASC) 운영	목적	서비스 접근성 및 이용편의성 향상
	주요 개선내용	건축허가 신청 접수 및 상담, 교육을 전담하는 센터 운영 (시애틀시 건축행정 담당부서 내 하부 조직 형태)
건축허가 트래킹 시스템 운영	목적	서비스 접근성 및 이용편의성 향상
	주요 개선내용	건축허가 이력 관리 및 행정절차의 신속한 피드백

시애틀시의 건축행정서비스 내용 중 수요자의 이용편의성 및 접근성을 제고하기 위한 대표적인 사례로는 건축민원인 서비스센터(Applicant Services Center, 이하 ASC)와 건축허가 트래킹 시스템(Tracking System)의 운영을 들 수 있다.

- 건축민원인 서비스 센터(Applicant Services Center) 운영

건설감리국(SDCI)은 2000년 초 건축민원인 서비스 센터(ASC)를 설치하여 시민들의 눈높이에 맞춘 건축행정서비스를 제공하기 시작하였다. 건축민원인 서비스 센터(ASC)는 시민들을 건축행정서비스의 고객(customer)으로 간주하고 건설감리국(SDCI)에서 담당하고 있는 건축허가 및 각종 검사업무, 그리고 법령에 관한 정보제공 및 상담 등 관련 행정서비스를 일원화하여 시민들에게 제공하는 대시민 건축행정 전담창구이다.²²⁾



[그림 5-3] 시애틀시 건축민원인 서비스 센터(Applicant Services Center) 모습
출처 : 저자 직접 촬영

22) 시애틀시는 1990년 말부터 건축 및 개발허가, 정보제공 등을 담당하는 조직을 운영하였으며, 2000년 초 대시민 전담기구로 건축민원인 서비스 센터(ASC)를 신설하였다.

City of Seattle(2017), “Applicant Services Center”, Official Website of Seattle Department of Construction & Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/whoweare/applicantservicescenter/>. (검색일: 2017.2.1) 및 현지 담당자 면담 결과를 토대로 정리하였다.

건축민원인 서비스 센터(ASC)에서는 건축행위와 관련한 각종 상담을 진행하고 있으며, 건축허가 신청서를 접수받는다. 간단한 건축허가 사항에 대해 1~2일 이내에 현장 확인 후 바로 허가를 승인하며, 복잡한 허가 사항은 담당부서로 연결하여 이관한다. 또한 시민들의 눈높이에 맞춰 건축행정절차 관련 규정 등 건축허가 시 준비해야 할 기본적인 사항들을 1:1로 교육하는 코칭(couching) 프로그램을 운영하고 있다. 시민들이 이러한 서비스를 제공받기 위해서는 건축민원인 서비스 센터(ASC) 웹사이트에서 사전에 신청하거나 현장접수를 해야 하며, 일부 서비스에 대해서는 비용(fee)을 지불해야 한다.

건축민원인 서비스 센터(ASC)에서 이러한 대시민 상담과 교육 프로그램을 운영하는 이유는 시민들의 건축행위를 행정적으로 지원하기 위한 것이기도 하지만, 무엇보다 올바른 건축행정 절차와 규정을 알리고 이해시킴으로서 불필요한 민원과 행정업무를 줄이는 예방적 조치로서 의미가 크다.

건축민원인 서비스 센터(ASC)의 상주근무 인력은 건설검사국(SCDI) 내 토지이용(land use) 및 기술서비스(engineer service) 담당부서 직원이며, 관련 담당자들을 순환제로 센터로 파견한다. 개발서비스센터 내 인력은 대부분 전문가로 구성되며, 이로 인해 시민들은 전문적인 행정서비스를 제공받을 수 있다.

건축민원인 서비스 센터(ASC)의 주요 서비스 내용

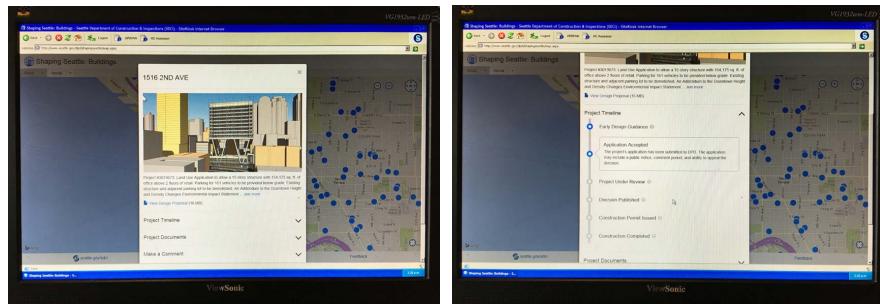
- 각 업무에 대해 전문성을 갖춘 담당자들이 시민들을 대상으로 1:1 무상교육 실시
 - * 신청자에 한해 건축허가 전문가 또는 토지이용계획가는 20분, 토목기사는 15분 간 교육 실시
- 현장감리 건축허가 대상 건축물의 허가신청 접수 및 진행, 승인된 계획의 제출서류와 허가증 교부
- 건축허가 외 전기, 기계, 간판 등의 허가를 OTC로 진행
 - * OTC(Over-the-counter): 의무적으로 공청회를 개최하거나 계획구의 재량권을 적용받지 않는 허가
- 사전 신청회의 주재, 건축민원인 서비스 센터(ASC) 방문 전 예상대기 시간 확인 서비스 제공

※ 출처: City of Seattle(2017), "Applicant Services Center", Official Website of Seattle Department of Construction & Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/whoweare/applicantservicescenter/default.htm>.
(검색일 : 2017.2.1)

- 건축허가 트레킹 시스템(tracking system) 운영

시애틀시는 건축허가 관련 이력관리 및 행정절차 안내를 위한 트레킹 시스템(tracking system)을 운영하고 있다. 기본적으로 건축허가 트래킹 시스템은 신청자와 행정담당자가 온라인 전자시스템에 접속하여 현재 진행되고 있는 건축허가 절차를 공유하도록 하는 것을 목적으로 운영된다. 건축허가 트레킹 시스템은 건축허가와 관련되는 사항 중 저작권 문제가 발생할 수 있는 설계도서를 제외하고는 모든 사항에 대해 일반 시민들에게

공개하는 것을 원칙으로 한다. 즉, 모든 시민들은 특정 건축물의 건축허가 내용과 과정, 그리고 시공현황에 대한 정보를 얻을 수 있다. 이를 통해 신청자는 건축허가 과정이 현재 어느 단계에 있는지 수시로 확인하고, 다음 단계를 위해 무엇을 준비해야 하는지를 사전에 파악할 수 있다. 시애틀시는 1970년대 초부터 건축 및 개발 인허가와 관련한 모든 기록을 공개하고 있으며, 이를 통해 각 건축물에 대한 이력을 관리하고 있다. 또한 약 10년 전부터는 이러한 건축물 인허가 관련 이력을 기록하기 위한 전자 시스템(electronic system)을 구축하여 일반 시민들에게 개방하고 있다.²³⁾



[그림 5-4] 시애틀시 건축행정 트레킹시스템

출처 : 저자 직접 촬영

[2] 사업규모 및 특성에 따른 차별적 건축행정서비스 제공 사례

현장 감리대상 허가제도	목적	건축허가 서비스의 신속한 처리
주요 개선내용	건축법령 적용이 단순한 소규모 건축사업에 대해 바로 허가서를 발부하여 건축행정서비스의 신속성 제고	
피어 리뷰(peer review) 제도	목적	복잡한 건축행위에 대한 전문적 검토와 신속한 행정대응
주요 개선내용		건축법령 적용이 복잡한 대규모 건축사업에 대해 외부 전문가를 활용하여 행정서비스의 질적, 절차적 개선을 도모

시애틀시 건설감리국(SCDI)은 건축행위의 사업규모 및 특성을 고려하여 단순한 건축허가는 현장에서 확인하고 바로 승인하도록 하여 시민들의 편의를 제고하는 한편, 대안적 검토가 필요한 복잡한 건축이나 개발사업에 대해서는 외부의 전문기를 활용하여 전문성과 신속성을 제고하는 등 다양한 시책을 도입하여 운영하고 있다.

- 현장 감리대상 허가제도

현장 감리대상 허가제도는 복잡한 기준적용이 필요 없는 소규모 건축행위를 대상으로

23) 시애틀시 건설감리국(SCDI)의 현지 담당자와의 면담 내용을 토대로 정리하였다.

하는 제도로, 이 조건에 해당하는 일반 프로젝트는 별동으로 지어진 차고, 1층 규모의 소규모 증축사업, 기존 상업시설의 인테리어 변경 등이다. 건축주가 개인적으로 직접 방문하여 신청하는 경우, 계획이 토지이용법령에 부합한지를 판단하는 간략한 절차를 거쳐 익일 내 허가서를 발행하고, 인터넷으로 신청하는 경우에는 수일 정도의 기간이 소요된다.²⁴⁾ 건설과정에 현장 점검을 전제로 허가서가 발부되는데, 구체적인 프로세스는 다음과 같이 6단계를 거쳐 시행된다.

[표 5-8] 현장 감리대상 허가제도의 운영 프로세스

단계	내용
Step 1: 조사 (Research)	<ul style="list-style-type: none"> - 신청자는 해당 자산(property)에 관한 정보를 조사하여야 함 - 필요한 조사항목은 조닝, 환경영향, 인허가 및 민원상황 등이며, 공공자원센터 (Public Resource Center) 웹사이트 등을 활용하여 관련 정보 구득 가능 - 개발을 위해 검토하여야 할 법령정보는 온라인으로 확인할 수 있으며, 보다 정확한 정보 수집을 위해 코칭(coaching) 세션에 참여하여 인허가 관련 질의응답을 시행할 수 있음
Step 2 : 허가 신청 (Start Permit Application)	<ul style="list-style-type: none"> - 프로젝트 포털사이트에 배치계획과 법령 검토내용을 업로드하여 사전에 허가 신청을 함 - 환경적으로 중요한 위치에 있는 부지일 경우, 사전신청에서 현장점검을 요청할 수 있으며, 환경적으로 중요한 위치이거나 해안가에 위치한 부지인 경우 법규적용에 대한 면제 신청을 요청할 수 있음 - 검토가 완료되면 계획안과 현장점검신청서를 작성하고 다른 부서의 승인이 필요한 경우 관련 업무를 수행
Step 3 : 계획안 제출 (Submit Plans)	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 또는 직접 건축민원인 서비스 센터(ASC)를 방문하여 계획안을 제출
Step 4 : 허가서 수령 (Get Permit)	<ul style="list-style-type: none"> - 허가신청비(fee)를 지불하고 인허가를 수령하여 현장에 게시
Step 5 : 현장 검사 신청 (Schedule Inspection)	<ul style="list-style-type: none"> - 신청자가 현장 점검을 신청
Step 6 : 프로젝트 준공 (Complete Project)	<ul style="list-style-type: none"> - 프로젝트 준공

출처 : City of Seattle(2017), “Construction Permit – Subject-to-Field-Inspection”, Official Website of Seattle Department of Construction & Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/permits/permittypes/constructionstfi/default.htm>. (검색일: 2017.6.8.)

아울러 시애틀시 건설감리국(SCDI)은 간소화된 허가를 신청하는 신청자가 관련 법령에 부합하고 충분히 관련 규정을 숙지한 상태에서 신청하도록 권고하여 신속한 인허가 업

24) Seattle DCI Project Portal에서 인터넷 신청이 가능하다.

(City of Seattle(2017), “Construction Permit – Subject-to-Field-Inspection”, Official Website of Seattle Department of Construction & Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/permits/permittypes/constructionstfi/default.htm>. (검색일: 2017.6.8.))

무가 수행될 수 있도록 하기 위해 다양한 정보를 제공하고 있다.²⁵⁾

- 피어 리뷰(peer review) 제도

시애틀시 건설감리국(SDCI)은 건축과 개발 관련 허가 업무를 내부 직원이 직접 처리하는 것을 원칙으로 하고 있다. 다만, 대안적 검토로 인해 업무량이 지나치게 많아지거나 검토가 복잡한 건에 대해서는 외부의 전문가와 함께 검토하는 피어 리뷰(peer review) 제도를 운영하고 있다.

건설감리국(SDCI)은 여러 지역에서 일어나는 대규모 개발사업으로 인한 과중한 업무와 조직의 여건 변화에 대응하기 위해 예산 계획 및 집행에 관한 인가권을 부여받고 있는데, 이러한 행정 여건을 토대로 필요시 제3의 기술전문가와 피어리뷰 계약을 체결하고 있다. 피어 리뷰(peer review)는 복잡한 고층 건축물 등 내부 직원들이 수행하기 어렵고 기술적인 자문을 필요로 하는 프로젝트를 대상으로 한다.²⁶⁾ 피어 리뷰에 소요되는 비용은 신청자가 지불하며, 피어 리뷰를 할 대상과 피어 리뷰에 함께 할 전문가는 시애틀시에서 선정한다.²⁷⁾

[3] 서비스 품질 제고를 위한 담당자 전문성 강화 사례

자가검증 프로그램 CRIQ 운영	목적	자가점검을 통한 건축행정 서비스 품질 관리
주요 개선내용	건축허가 사례를 임의로 선정하여 내부적으로 점검하고, 문제점에 대해 공유	
직원교육 프로그램 QMS 시범 운영	목적	직원교육을 통한 건축행정 서비스 품질 관리
주요 개선내용	건축허가와 관련한 법규 및 기준의 일관적 적용을 위한 직원 훈련 프로그램	

시애틀시에서는 건축행정서비스의 품질 향상을 위한 다각적인 노력을 기울이고 있는데, 이 중 우리나라에 시사점이 큰 사례로는 자가점검 프로그램인 Construction Review & Inspection Quality(이하 CRIQ)와 건축허가 등 각종 계획 관련 심사의 내용을 사후에 검토하는 Quality Management System(이하 QMS)을 들 수 있다.

25) Seattle Department of Construction and Inspection(2017), *Seattle Permits, Tip 316*, Seattle Department of Construction and Inspection, p.3.

26) City of Seattle(2016), *City of Seattle, Washington : 2017-2018 Proposed Budget*, City of Seattle, p.234.

27) 시애틀시의 담당자 면담 결과에 따르면, 최근에는 담당부서의 전문 인력을 확충하여 피어 리뷰 횟수가 점차 줄고 있다.

- 자가검증 프로그램 CRIQ 운영

CRIQ(Construction Review & Inspection Quality)는 건축행정서비스 품질 향상을 위해 시애틀시 건설감리국(SDCI)에서 자체적으로 운영하는 자가검증 및 직원교육 프로그램이다. CRIQ는 내부적으로 특정 프로젝트를 임의로 선정하여 프로젝트의 내용, 절차, 추진체계 등에 대해 종합적으로 검토하고, 문제가 발견되면 이를 개선하기 위해 직원 교육을 실시하는 방식으로 운영된다. 이러한 내부적 점검방식은 해당 부서 내 개별 담당자에 대한 문제를 위한 것이 아니라, 조직적 측면에서 직원들의 역량을 강화하고 서비스 품질을 개선하기 위한 것이다. 따라서 점검결과에 따른 개인 상별은 없으며 담당자 교육을 통해 향후 문제가 발생되지 않기 위한 예방책으로 활용되는 것이 특징이다.²⁸⁾

- 직원교육 프로그램 QMS 시범운영

QMS(Quality Management System) 프로젝트는 건설감리국(SDCI)에서 건축허가 등의 업무를 담당하는 기술서비스 담당부서 직원들이 수행하는 계획심사를 대상으로 건축 관련 허가의 품질을 제고하고 건축행정서비스 품질관리의 기반을 마련하기 위해 2015년 처음 도입되어 시행되고 있다.²⁹⁾

계획심사는 건축 프로젝트 계획이 실질적으로 관련 법규에서 다루는 법적 요구사항들을 반영하도록 하는 것을 목적으로 운영된다. 이와 관련해 QMS팀의 주요 역할은 관련 규정들이 제대로 적용될 수 있도록 명확하고 상세한 기준을 설정하는 것이며, 아울러 전 직원들이 계획심사 원칙에 관한 훈련(Plan Review Philosophy Training)을 받을 수 있도록 하는 것이다. 현행 계획심사에 관한 품질 관리요소는 다음과 같다.³⁰⁾

계획심사 품질관리 및 직원교육을 위한 QMS(Quality Management System)의 9가지 요소

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1. 계획심사자들의 직접적 감독 | 6. 법규 해설 회의 |
| 2. 분기별 수행능력의 평가 | 7. 공식적 훈련 |
| 3. 초기 계획심사 일정에 관한 생산보고서 작성 | 8. 멘토링(Mentoring) |
| 4. 품질 기준 마련 | 9. 중점 계획심사 |
| 5. 사업 기반에 관한 피드백 | |

※ 출처 : Department of Planning and Development(2015), *Final Report DPD QMS Project*, Department of Planning and Development, p.4.

28) 시애틀시의 담당자 면담 결과를 토대로 정리하였다.

29) Department of Planning and Development(2015), *Final Report DPD QMS Project*, Department of Planning and Development, p.4.

30) 상계서, pp.4-5.

3) 샌프란시스코시 건축행정서비스 관련 정책 및 제도

□ 건축행정 담당조직의 업무 및 운영현황

• 인구 / 면적	852,469명 / 121km ² ³¹⁾
• 건축허가 / 개발허가 건수	약 8,100건 / 약 6,800건
• 담당부서 예산규모	약 3,840만 달러 (약 440억 원)
• 담당부서 총원 / 건축담당 직원수	242명 / 80명

- 건축행정 담당 조직체계

샌프란시스코시의 건축행정 업무를 담당하는 부서는 계획국(San Francisco Planning Department, 이하 SFPD) 내 현행계획부(Current Planning)이다.³²⁾ 현행계획부서는 4개 구역별 계획팀(Quadrant Teams), 역사보전팀(Preservation), 계획정보센터(Planning Information Center, 이하 PIC), 건축디자인팀(Building Design)으로 구성되어 있으며, 필요시 소규모 프로젝트를 전담하는 팀(Flex team)을 별도로 운영하기도 한다.

조닝관리 및 법령집행부(Zoning and Compliance)의 법령 집행팀(Code Enforcement)과 행정부(Administration)의 허가 트레킹 시스템팀(Permit Tracking System) 및 인력/훈련팀(HR & Training)은 현행계획부(Current Planning)의 업무를 지원하는 역할을 한다.³³⁾

31) 샌프란시스코시는 미국 캘리포니아주 북부에 위치하며, 면적은 약 47miles²(121km²), 인구는 2014년 기준 852,469명이다. (City-Data(2017), “San Francisco”, City-Data, <http://www.city-data.com/> (검색일 : 2017.5.2))
인구와 면적 외의 다른 정보는 조사내용 중 주요 사항들을 정리해 놓은 것으로 본문의 출처와 동일하다.

32) 샌프란시스코 계획국(SFPD)은 현행계획부(Current Planning Division), 도시계획부(Citywide Planning Division), 환경계획부(Environmental Planning Division), 조닝관리 및 법령집행부(Zoning Administration and Compliance Division), 그리고 행정부(Administration Division)로 구성되어 있으며, 현행계획부 외 각 부서의 역할은 다음과 같다.

* 도시계획부 : 시 전역에 대한 정책 개발, 종합계획과의 정합성 유지·감독, 커뮤니티 실행계획 수립·시행, 도시디자인 실행 준비, 토지이용정책 지원을 위한 데이터 수집·분석 등의 업무를 담당

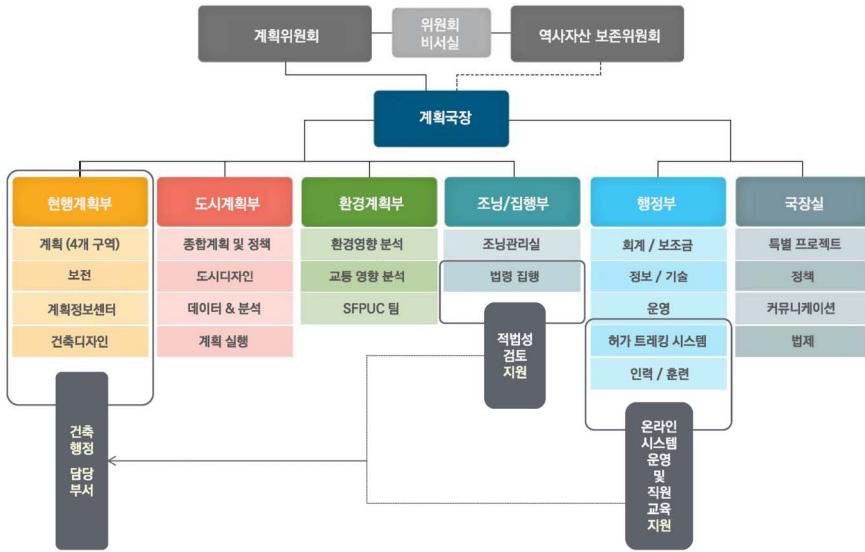
* 환경계획부서 : 개발로 인한 환경영향을 평가하는 환경심사 시행이 주요 업무

* 조닝관리 및 법령 집행부 : 샌프란시스코 내 계획 관련 법령 집행을 통해 환경을 유지하고 개선하는 업무를 수행. 특히 조닝관리 및 법령 집행부 산하의 법령 집행팀은 계획 법령 위반에 대한 민원에 대응하고 공정한 집행이 이루어지도록 관리 및 감독

* 행정부 : 계획국의 임무와 목적 달성을 위한 자원을 제공하고, 법규, 회계, 커뮤니케이션, 기술·정보, 운영, 인력 등의 지원 업무를 담당

(City and County of San Francisco(2017), “About the San Francisco Planning Department”, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/about-san-francisco-planning-Department>. (검색일: 2017.6.8.))

33) 현행계획부(Current Planning)의 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.



[그림 5-5] 샌프란시스코시 계획국(SFPD)의 조직도 및 건축행정 담당부서

출처 : City and County of San Francisco(2014), “Organizational Chart and Directory”, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/organizational-chart-and-directory>. (검색일: 2017.6.8) 및 담당자 심층면담 결과

- 주요 업무내용

샌프란시스코 건축행정 업무를 수행하는 현행계획부(Current Planning)는 건축허가와 토지이용 취득허가 시에 계획 법령·샌프란시스코 종합계획·조닝 및 디자인 가이드라인과의 정합성을 검토하는 것이 주요 책무이다.³⁴⁾ 이 외에 시민들의 요구에 대응하기 위해 계획정보센터(PIC)라는 별도 팀을 부서 내에 신설하여 운영하는 것이 특징이다. 현행계획부(Current Planning)를 구성하는 4개 팀은 각각 다음과 같은 업무를 분담하고 있다.

첫째, 4개 구역별 계획팀(Quadrant Teams)은 샌프란시스코시를 4개의 구역으로 구분하여 각 구역을 담당하는 계획가들을 배정하고, 계획가들은 소속 구역 내 허가와 토지이용 관련 업무를 수행하고 주요한 프로젝트를 총괄 관리한다. 또한 구역 내 디자인 가이드라인, 커뮤니티계획 등의 실행을 담당한다.

둘째, 역사보전팀(Preservation)은 샌프란시스코의 특성상 중요한 역사적 건축환경을

34) City and County of San Francisco(2017), “What is Current Planning?”, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/permits-zoning-staff>. (검색일: 2017.6.8) 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

보전하기 위한 업무를 수행한다. 역사 지구 내의 건축 행위에 대해서는 다른 행정절차에 앞서 가이드라인 준수 여부에 대한 검토가 이루어지며, 역사보전팀은 건축 허가 시 이와 관련한 검토와 역사 가이드라인의 제정 등의 업무를 담당한다.³⁵⁾

셋째, 계획정보센터팀(PIC)은 대시민 창구인 계획정보센터(PIC)에서 근무하는 계획가로 이루어지며, 팀 내 계획가들은 시민들을 대상으로 샌프란시스코시의 계획 관련 법령과 허가절차에 대한 정보를 제공하고 상담을 진행하며 건축 관련 허가업무를 담당한다.³⁶⁾ 특히 소규모 건축물의 증개축 등에 대해서는 계획정보센터(PIC)에서 바로 허가서를 교부(over the counter)한다.³⁷⁾

넷째, 건축디자인팀(Building Design)은 각 구역을 담당하는 계획팀, 역사보전팀, 계획정보센터팀을 대표하는 대표자로 구성된 내부 조직으로, 건축허가 신청 시에 디자인 심사를 담당한다.³⁸⁾

아울러 조닝관리 및 법령집행부(Zoning and Compliance)의 법령 집행팀(Code Enforcement)은 적법성 검토 업무를, 행정부(Administration)의 허가 트레킹 시스템 팀(Permit Tracking System)과 인력/훈련팀(HR & Training)은 각각 건축허가 관련 온라인 시스템 운영과 담당자 교육 업무를 지원한다.³⁹⁾

- 건축행정 업무 규모

2015년을 기준으로 현행계획부(Current Planning)에서 수행하는 업무 중에서 수치적으로 파악이 가능한 건축 및 개발 허가건수를 조사한 결과, 건축허가건수는 연간 8,107 건이었으며, 개발사업 관련 허가건수는 연간 6,782건이었다. 이는 전년도 대비 각각 31%와 14%가 증가한 수치이며, 최근 샌프란시스코의 건축허가건수는 매년 증가하는

35) City and County of San Francisco(2017), “Current Planning Teams”, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/permits-zoning-staff>. (검색일: 2017.6.8) 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

36) City and County of San Francisco(2017), “Current Planning Teams”, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/permits-zoning-staff>. (검색일: 2017.6.8)

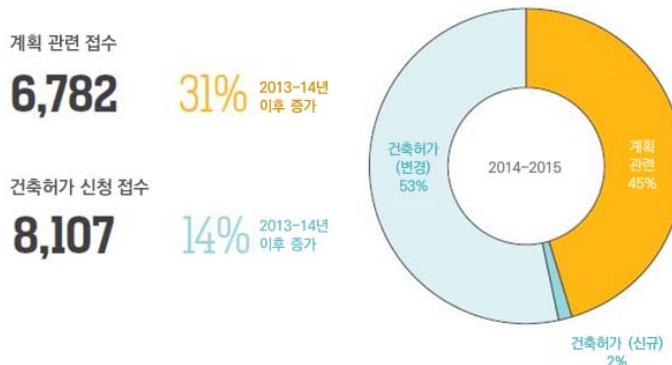
37) 대규모 및 복합 프로젝트는 현행계획부 내 4개 구역 계획팀에서 담당하도록 역할이 분담되어 있다. (담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.)

38) 건축디자인팀(Building Design)은 주거 디자인가이드라인에 속련된 자로 구성되며, 주거 디자인가이드라인의 운영을 중심으로 담당하고 있어, 주거디자인팀(Residential Desing Team)이라 불리기도 한다. (City and County of San Francisco(2017), “Current Planning Teams”, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/permits-zoning-staff>. (검색일: 2017.6.8) 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.)

39) 현행계획부(Current Planning)의 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

추세이다.⁴⁰⁾

한편, 건축가능한 새로운 부지가 지속적으로 줄고 있는 샌프란시스코는 건축허가 신청 건수 중 신축은 198건으로 전체 허가 건수의 2%에 불과하였지만, 증개축 등 기존 건축 물의 변경 관련 신청건수는 7,909건으로 전체 허가업무의 98%나 차지하고 있었다.⁴¹⁾



[그림 5-6] 개발허가 및 건축허가 신청건수 및 증가율

출처 : City and County of San Francisco(2015), *San Francisco Planning Department: 2014-2015 Annual Report*, City and County of San Francisco, p.52.

- 인력 운영현황

샌프란시스코 계획국(SFPD)은 2017년 5월을 기준으로 242명의 직원이 근무하고 있다. 이 중에서 건축행정과 직접적으로 관련된 업무를 담당하고 있는 부서인 현행계획부 (Current Planning)의 직원은 약 80명으로 계획국 내에서 가장 많은 수의 직원이 근무하고 있다.⁴²⁾ 또한 현행계획부 내 대시민 건축허가 업무와 상담업무를 담당하는 계획정보센터(PIC)의 직원은 총 8명이다.⁴³⁾

40) City and County of San Francisco(2015), *San Francisco Planning Department: 2014-2015 Annual Report*, City and County of San Francisco, p.52. 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

41) 샌프란시스코시의 최근 5년간 건축변경과 관련한 허가 신청건수는 연평균 약 7천여 건을 유지하고 있으며, 조건부 용도 승인도 150 건 이상으로 유지되고 있는 것으로 조사되었다. 그 외에도 적격증명, 계획, 환경영향평가 등 매우 다양한 내용에 관한 심사가 이루어지고 있다. 특히, 2014-2015년을 기점으로 시 프로젝트(Citywide Project)가 135건, 공공 프로젝트 면제(Public Project Exemption)가 126건, 단기임대, 조닝관리자 자격검증 등에 대한 허가도 추가되었다. (상계서, pp.51-52.)

42) 현행계획부(Current Planning) 내 주요 부서인 도시계획부(Citywide Planning)의 직원은 약 30~40명, 환경계획부(Environmental Planning)의 직원은 30~40명 정도이다.
(담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.)

43) 계획정보센터(Planning Information Center)의 직원은 총 8명으로, 팀장(supervisor) 1명, 일반직원 7명으로 구성되어 있다. (담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.)

- 예산 운영현황

회계연도 2014-2015년 집계에 따르면, 계획국(SFPD)의 총 수익은 약 3,840만 달러(약 440억 원)이다. 2011년 이후 계획국(SFPD)의 총 수익은 지속적으로 증가하고 있으며, 전년도와 비교해서 약 28% 증가하였다.⁴⁴⁾

샌프란시스코 계획국(SFPD)의 예산체계에 따르면, 건축허가 등의 서비스 제공에 따른 수수료 등 서비스 비용과 일반기금이 부서의 주요 수입 예산이며, 그 외에 기부금, 특별회계, 지출 회수금 등이 있다. 이 중에서 서비스 제공에 따른 수수료의 비중이 계획국(SFPD) 전체 예산의 약 84%에 이르고, 전체 예산의 약 6%만이 지자체 일반기금을 통해 충당되고 있다. 수수료 중에서 가장 높은 비중을 차지하는 것은 건축변경 관련 허가 수수료로 총 수익의 약 50%에 달하며, 건축물의 신축허가, 조건부 용도허가, 환경영향평가 관련 수수료 등이 나머지 50%를 차지한다.⁴⁵⁾

시애틀시와 마찬가지로 샌프란시스코시에서도 건축허가 등에 대한 수수료를 계획국(SFPD)에서 독립적으로 사용한다.⁴⁶⁾ 주요 지출구조를 살펴보면 약 66%가 임금으로 사용되고, 그 외에는 운영경비와 서비스 관련 비용으로 활용된다.⁴⁷⁾

[표 5-9] 샌프란시스코 계획국(SFPD)의 총 수익 및 지출

수익 (2014-2015)		지출 (2014-2015)	
▣ 서비스 비용	\$32,116,156 84%	▣ 임금	\$25,156,865 66%
▣ 기부금, 특별회계 등	\$3,415,696 9%	▣ 간접비	\$26,187 0%
▣ 지출 회수	\$447,135 1%	▣ 기타 운영경비	\$8,491,050 22%
▣ 일반 기금 지원	\$2,372,625 6%	▣ 다른 부서의 서비스	\$4,677,510 12%
전체 수익	\$38,351,612 100%	전체 지출	\$38,351,612 100%

출처 : City and County of San Francisco(2015), *San Francisco Planning Department: 2014-2015 Annual Report*, City and County of San Francisco, pp.60-61. 데이터를 토대로 작성

44) 건축행정 관련 업무를 담당하는 현행계획부(Current Planning)만의 별도 예산 및 지출 내역이 부재하여, 계획국(SFPD)의 예산 내역을 검토하였다.

45) City and County of San Francisco(2015), *San Francisco Planning Department: 2014-2015 Annual Report*, City and County of San Francisco, p.60. 데이터를 토대로 작성하였다.

46) SFPD의 독립적 예산 운영에 대한 법적 근거는 별도로 마련되어 있지 않으며, 샌프란시스코시의 자체적 결정으로 운영하고 있다고 한다. (담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.)

47) City and County of San Francisco(2015), *San Francisco Planning Department: 2014-2015 Annual Report*, City and County of San Francisco, p.60.

□ 건축행정서비스 개선을 위한 정책 및 제도

[1] 건축행정서비스 이용편의성 제고 사례

계획정보센터(PIC) 운영	목적	서비스 접근성 및 이용편의성 향상
	주요 개선내용	건축허가 신청 접수 및 상담, 건축행정 관련 정보제공
건축허가 트래킹 시스템(PPTS) 운영	목적	서비스 접근성 및 이용편의성 향상
	주요 개선내용	건축허가 이력 관리 및 행정절차의 신속한 피드백

샌프란시스코시의 건축행정서비스 내용 중 수요자의 이용편의성을 제고하기 위한 대표적인 개선사례로는 계획정보센터(PIC)의 설치·운영과 건축허가 및 프로젝트 트래킹시스템(permit & project tracking systems)의 운영을 들 수 있다.

- 계획정보센터(Planning Information Center) 운영

샌프란시스코시는 건축행정에 대한 대시민(고객)서비스 개선을 위한 노력으로, 현행계획부(Current Planning) 내에 계획정보센터(PIC)를 설치하여 운영 중에 있다. 계획정보센터(PIC)의 주요 기능은 건축허가와 관련한 문의나 각종 정보 제공 요청에 대응하고, 조닝 및 토지이용, 샌프란시스코시 계획 법령, 지구계획 등의 적용을 지원하는 것이다. 프로젝트 특성별로 단순한 내용은 센터직원이 답변을 하지만, 대규모 또는 복합 건축물의 경우 현행계획부(Current Planning) 내 계획가를 연결시켜 준다. 또한 계획정보센터(PIC)는 상시적인 서비스 제공을 위해 센터 방문 뿐 아니라 이메일을 통해 질의응답을 실시하고 있다.⁴⁸⁾

현행계획부(Current Planning) 담당자에 따르면, 2017년 5월 현재 샌프란시스코시는 계획정보센터(PIC)의 운영을 통해 대시민서비스 수준 향상 뿐 아니라 업무 효율도 증진되는 긍정적 성과를 거두고 있어, 앞으로 센터를 확대 개편하여 2021년 준공을 목표로 20,000ft² 규모의 계획정보센터(PIC) 설립하여 건축인허가 담당 창구를 일원화하는 사업을 추진하고 있는 중이라고 한다. 즉, 현재는 프로젝트 규모에 따라 허가 담당 창구가 계획정보센터(PIC)와 현행계획부 담당팀으로 구분되어 있으나, 2021년 이후에는 계획정보센터(PIC)에서 규모에 상관없이 건축 및 개발 허가와 관련한 사항들을 모두 처리하게 될 예정이다.⁴⁹⁾

48) City and County of San Francisco(2017), “Planning Information Center”, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/planning-information-center>. (검색일: 2017.6.8) 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.

- 건축허가 및 프로젝트 트래킹시스템(permit & project tracking system) 운영

건축허가 및 프로젝트 트래킹시스템(permit & project tracking system, 이하 PPTS)은 샌프란시스코시에서 추진하는 시 차원의 기술기반 허가시스템으로 온라인 허가시스템과 인허가 트레킹 시스템, 건축정보 데이터베이스 등 현행의 건축정보 관련 시스템들을 통합하여 구축한 시스템이다. 건축허가 및 프로젝트 트래킹시스템(PPTS)은 건축인허가(permit)와 계획 검토(review)의 진행 관련 정보, 그리고 관련 부서의 추진사업 정보를 하나의 플랫폼 상에서 통합적으로 제공하여 시민들의 편의를 증진시키고자 하는 목적으로 시작되었다. 2014년 10월 계획 관련 자료들이 신규 데이터베이스로 이전되어 부분적으로 프로젝트가 실행되었고, 온라인 허가신청, 인허가 트레킹 시스템 구동을 위한 작업이 현재 진행 중이다.⁵⁰⁾

프로젝트가 완료되면 담당 직원과 일반시민이 함께 건축허가 진행사항과 프로젝트 진행현황을 확인할 수 있게 되고, 계획 관련 신청, 온라인 건축허가, 허가접수, 민원접수, 자산정보 검색 등이 가능해진다. 이 외에도 DBI(Department of Building Inspection)의 인허가 일정을 비롯하여, 관리자가 현장에서 모바일로 접속하여 결과를 바로 통보할 수 있어 신속한 업무공유가 가능해진다.⁵¹⁾



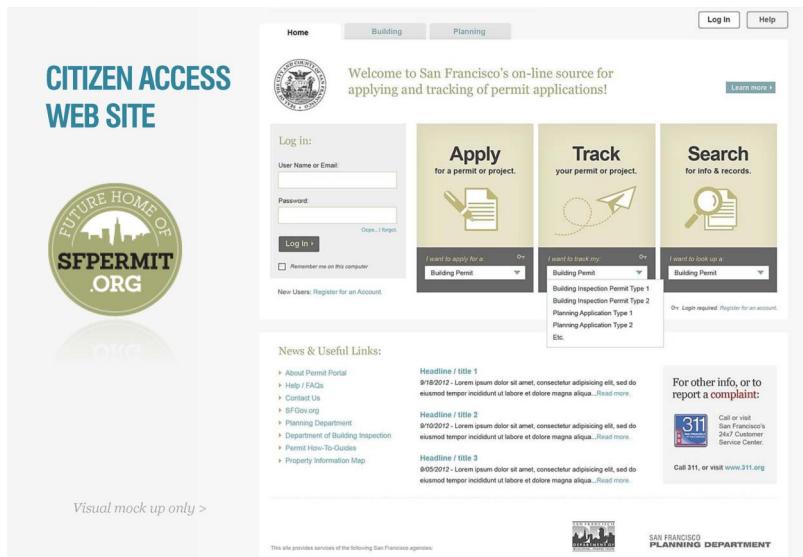
[그림 5-7] 건축허가 및 프로젝트 트래킹시스템의 이용자

출처 : San Francisco Planning Department(2013), *Permit & Project Tracking System(PPTS Sneak Preview)*, City & County of San Francisco, p.8.

49) 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.

50) City & County of San Francisco(2017), *Permit & Project Tracking System*, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/permit-project-tracking-system>. (검색일: 2017.6.8) 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.

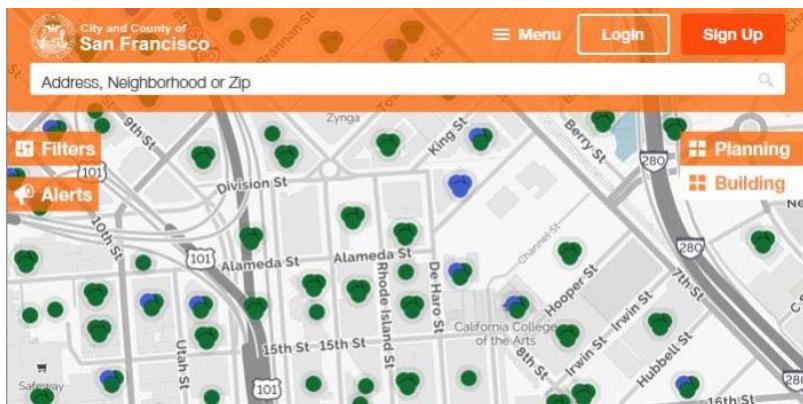
51) San Francisco Planning Department(2013), *Permit & Project Tracking System(PPTS Sneak Preview)*, City & County of San Francisco, pp.16-17. 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.



[그림 5-8] 건축허가 및 프로젝트 트래킹시스템(PPTS)의 시민 접속 화면

출처 : San Francisco Planning Department(2013), *Permit & Project Tracking System(PPTS Sneak Preview)*, City & County of San Francisco, p.9.

아울러 현행계획부(�Current Planning)에서는 빌딩아이(BuildingEye)라는 프로그램을 개발하여 온라인 지도서비스를 제공하고 있다. 빌딩 아이(BuildingEye)는 현재 계획 중 이거나 시공 중인 건축 및 개발 프로젝트를 온라인상에서 확인할 수 있는 정보제공 시스템으로, 누구나 쉽게 샌프란시스코시의 건축 및 개발현황을 파악할 수 있다.⁵²⁾



[그림 5-9] 샌프란시스코시의 건축허가 현황 지도

출처 : City & County of San Francisco(2017), “Permits in My Neighborhood”, Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/active-permits-my-neighborhood>.
(검색일: 2017.6.8)

52) San Francisco Planning Department(2013), *Permit & Project Tracking System(PPTS Sneak Preview)*, City & County of San Francisco, p.11. 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.

[2] 서비스 품질 제고를 위한 담당자 전문성 강화 사례

전문성을 갖춘 직원의 채용 및 운영	목적	계획 리뷰(planning review) 관련 업무의 전문성 제고
	주요 개선내용	프로젝트별 1:1 planner 배정, 법제도 담당팀 및 디자인 리뷰팀 운영
직원교육 및 업무수행평가 시행	목적	담당직원의 역량 강화 및 업무환경 개선
	주요 개선내용	정보 및 경험공유, 목표치 대비 달성을 대한 업무수행평가 시행

샌프란시스코시는 건축행정서비스 업무의 전문성을 강화하기 위한 일환으로 각각의 업무 특성을 고려한 전문가를 활용하고 있으며, 이와 관련된 사례로는 1:1 계획가(planner) 제도, 법제도 담당팀 및 디자인 리뷰팀의 운영 등이 있다. 이외에도 정기적인 직원교육과 성과평가 등을 통해 업무 효율 및 성과 향상을 위한 노력을 기울이고 있다.

- 전문성을 갖춘 직원의 채용 및 운영

1:1 계획가(planner) 제도는 계획심사 신청대상인 프로젝트별로 현행계획부서 내 담당 공무원을 배정하여 사업별로 거쳐야 하는 모든 절차에 대해 총괄 지원하도록 한 제도이다. 계획 리뷰(planning review)가 시작되면 해당 프로젝트를 지원하는 1명의 계획가(planner 또는 case planner)가 배정되는데, 여기서 계획가는 보통 관련 분야 석박사 학위를 가지거나 실무 경험이 많은 전문가이다. 이들은 계획 리뷰 및 관련 법령검토 등과 관련해 유관부서와 신청자를 연결시키고 계획내용을 조정하는 역할을 담당한다. 이를 통해 계획 리뷰(planning review)를 신청한 신청자 입장에서 담당부서와의 컨텍포인트를 확보하고, 원포인트 서비스를 제공받을 수 있게 된다.

법령 집행팀(zoning administration & compliance)에서도 관련 분야 전문가를 배정하여 이들로 하여금 조닝 코드와의 적합성 검토, 협상, 법령 해석 및 법 집행 과정의 위반 사항을 적발하도록 하고 있다. 이 외에도 5~6년 전부터는 건축물의 디자인 품질에 대한 자문을 시행하는 디자인 리뷰팀(Design Review Team)을 운영하고 있다. 건축사 자격을 가진 5명의 정규직 직원들이 디자인 리뷰 업무를 담당하고 있는데, 이들은 내부 컨설턴트(in-house consultant)로서 주요한 프로젝트에 대한 자문을 제공하여 담당 업무에 대한 전문성을 제고하는 데 기여한다.⁵³⁾

53) 현재는 샌프란시스코시의 모든 계획이나 건축인허가를 대상으로 디자인 리뷰가 시행되는 것은 아니며 건축물을 신축하는 행위에 대해서는 디자인 리뷰를 의무적으로 시행하고 있지만, 개축이나 증축에 대해서는 선별적으로 검토하여 자문하고 있는 상황으로 지속적으로 확대해 나갈 예정이라고 한다.
(담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.)

- 직원 교육 및 업무수행평가 시행

최근 건축 및 도시계획 관련 법령과 계획지침 등이 빠르게 변화하는데 대응하기 위해 샌프란시스코시는 직원들의 역량을 강화하고 전문성을 제고하기 위한 다양한 내부직원 교육을 실시하고 있다. 대표적인 사례로 관련 부서의 정책과 새로운 프로그램 시행에 대한 정보를 직원들에게 신속하고 정확하게 전달하기 위해 정기적으로 부서 간 미팅(division meeting)이 있다. 여기서는 시의회의 결정사항이나 시장방침, 최근 데이터 등에 대한 정보도 교류된다. 두 번째로는 계획국(SFPD)내에서 직원들이 계획정보센터(PIC)나 유관 부서에서 순환 근무하도록 하여 현장감을 잃지 않도록 교육하는 것이다. 실제로 부서 내 직원들은 계획정보센터(PIC)에서의 근무 난이도가 높아서 계획정보센터 업무를 선호하지는 않지만, 계획국(SFPD)에서는 장기적으로 업무 전문성을 강화하는 방안으로 활용하고 있다. 이 외에도 외부전문가를 초청해 정기적으로 직원교육을 실시하고 있다.⁵⁴⁾

한편 샌프란시스코 계획국(SFPD)에서는 업무수행 정도를 평가하고 업무의 효율성에 제고하기 위해 정기적으로 업무수행평가(Department Performance Measures)를 시행하고 있다. 2014년 계획국(SFPD)에서는 부서와 직원의 업무 수행에 대한 평가방법을 새롭게 정비하였는데, 평가시행의 목적은 계획국(SFPD)의 업무를 정확하게 평가함으로써 업무 수행 시 성과에 기반한 결정을 장려하고, 정보공유를 통해 효율성과 고객서비스를 증대하기 위한 것이었다.⁵⁵⁾

평가결과, 2014-2015년의 업무수행능력은 대부분 목표치를 달성하지 못한 것으로 나타났다. 90일 이내 건축허가는 75%를 목표로 하였지만 달성을 57%에 그쳤다. 이에 대한 요인으로는 더 많은 검증과 심사가 필요한 대형화된 프로젝트의 업무량이 증가하여 업무처리가 원활하지 않고, 직원수를 충원하였으나 이와 함께 신청건수와 담당건수도 함께 증가하여 큰 영향을 미치지 못했기 때문인 것으로 판단하고 있다.⁵⁶⁾ 샌프란시스코 계획국(SFPD)은 이러한 평가결과를 통해 팀별 성과나 담당자의 인사고과에 반영하는 것이 아니라 부서의 업무 향상을 위한 요인을 점검하고, 필요한 지원사항과 예산 등을 조정하는 데 활용하는 것이 특징이라 할 수 있다.

54) 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.

55) 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.

56) City and County of San Francisco(2015), *San Francisco Planning Department: 2014-2015 Annual Report*, City and County of San Francisco, pp.62-63.

[표 5-10] 2014-2015년 샌프란시스코 계획국(SFPD)의 업무수행평가 결과

구분	분류	내용	유형	목표치	달성을률	목표치 vs 달성을률 비교
1	건축허가	90일 이내 신규 또는 변경 건축물에 관한 심사, 허가 또는 불허 승인	효율 (Efficiency)	75%	57%	<div style="width: 57%;">FY 2014-15 ACTUAL 57%</div> TARGET 75%
2	조건부 허가신청	180일 이내 위원회의 승인 또는 불허 승인	효율 (Efficiency)	70%	47%	<div style="width: 47%;">FY 2014-15 ACTUAL 47%</div> TARGET 70%
3	시민발의를 통한 재량심사	120일 이내 허가 또는 불허 승인	효율 (Efficiency)	80%	44%	<div style="width: 44%;">FY 2014-15 ACTUAL 44%</div> TARGET 80%
4	역사자원 평가보고서 완료	60일 이내 역사자원 평가보고서 완료	효율 (Efficiency)	75%	38%	<div style="width: 38%;">FY 2014-15 ACTUAL 38%</div> TARGET 75%
5	커뮤니티의 참여	계획 관련 사업에 관해 커뮤니티 연계 정도	서비스 (Customer Service)	80%	67%	<div style="width: 67%;">FY 2014-15 ACTUAL 67%</div> TARGET 80%
6	도시기본계획의 검토	45일 이내 도시기본계획 검토 정도	효율 (Efficiency)	90%	69%	<div style="width: 69%;">FY 2014-15 ACTUAL 69%</div> TARGET 90%
7	개발영향수수료 수익	2년간의 회계연도 동안 개발영향수 수료 수익에 대한 목표 달성을	성과 (Outcome)	90%	92%	<div style="width: 92%;">FY 2014-15 ACTUAL 92%</div> TARGET 90%
8	환경영향 보고서	24개월 내 환경영향보고서 완료	효율 (Efficiency)	75%	44%	<div style="width: 44%;">FY 2014-15 ACTUAL 44%</div> TARGET 75%
9	환경영향결과	9개월 이내 Neg Decs, Class 32s, CPEs 완료	효율 (Efficiency)	75%	29%	<div style="width: 29%;">FY 2014-15 ACTUAL 29%</div> TARGET 75%
10	유형별 예외조항	45일 이내 유별별 예외조항 검토	효율 (Efficiency)	75%	48%	<div style="width: 48%;">FY 2014-15 ACTUAL 48%</div> TARGET 75%
11	법령 집행에 따른 민원처리	민원 접수 후 30일(업무일) 이내 처리	성과 (Outcome)	95%	99%	<div style="width: 99%;">FY 2014-15 ACTUAL 99%</div> TARGET 95%
12	위원회에 의한 검토, 국회의원 실의 조례 발의	90일 내 처리 또는 국회의원실의 요청에 의해서는 이후에도 지속	효율 (Efficiency)	85%	83%	<div style="width: 83%;">FY 2014-15 ACTUAL 83%</div> TARGET 85%
13	허가/프로젝트추적시스템 (PPTS) 완수	2014년도 내 PPTS 완료	성과 (Outcome)	100%	100%	<div style="width: 100%;">FY 2014-15 ACTUAL 100%</div> TARGET 100%
14	계획 핵심 네트워크 가동시간	계획 핵심 네트워크 가동시간	성과 (Outcome)	100%	100%	<div style="width: 100%;">FY 2014-15 ACTUAL 100%</div> TARGET 100%
15	헬프데스크	24시간 내 요청사항 해결	서비스 (Customer Service)	75%	83%	<div style="width: 83%;">FY 2014-15 ACTUAL 83%</div> TARGET 75%

출처 : City and County of San Francisco(2015), *San Francisco Planning Department: 2014-2015 Annual Report*, City and County of San Francisco, pp.62-63.

4) 포틀랜드시 건축행정서비스 관련 정책 및 제도

□ 건축행정 담당조직의 업무 및 운영현황

• 인구 / 면적	619,360명 / 348km ² ⁵⁷⁾
• 건축허가 / 개발허가 건수	10,993건 / 887건
• 담당부서 예산규모	33,900만 달러 (약 448억 원)
• 담당부서 총원 / 건축담당 직원수	378명 / 98명

- 건축행정 담당 조직체계

포틀랜드시에서 건축행정 업무를 총괄하는 부서는 개발서비스국(Bureau of Development Services, 이하 BDS)이다. 개발서비스국(BDS)은 국장실(Director's Office) 외에 사업운영/금융 서비스팀(Business Operations and Finance Services), 토지이용 서비스팀(Land Use Services), 계획심사 및 허가서비스팀(Plan Review and Permitting Services), 준공검사 서비스팀(Inspection Services), 공개정보 및 집행서비스팀(Public Information & Enforcement Services) 등 5개 팀으로 구성된다. 또한 부서 내에 별도로 대시민 창구인 개발서비스센터(Development Services Center)을 설치·운영하고 있다.



[그림 5-10] 포틀랜드 개발서비스국(BDS) 조직 구성과 소관 업무

출처 : Bureau of Development Services(2017), “BDS Organization Chart”, Official Website of Bureau of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/146136>, (검색일: 2017.5.2.)

57) 포틀랜드시는 미국 오레건주 북서부에 위치하며, 면적은 약 134miles² (348km²), 인구는 2014년 기준 619,360명이다. (City-Data(2017), “Portland”, City-Data, <http://www.city-data.com/> (검색일: 2017.5.2.))
인구와 면적 외의 다른 정보는 조사내용 중 주요 사항들을 정리해 놓은 것으로 본문의 출처와 동일하다.

- 주요 업무내용

포틀랜드시 개발서비스국(BDS)의 업무수행목표는 첫째, 해당 법령 및 법규에 적법한 개발을 촉진하여 시민의 삶과 자산, 환경자원을 보호함으로써 활력 있는 커뮤니티 형성을 지원하고, 둘째, 시민의 문의에 즉각적이고 협조적으로 대응하며, 셋째, 관련 부서간 기능을 효율적으로 절차화하는 것이다. 넷째로는 신뢰와 공정, 개방적 커뮤니케이션과 상호 존중을 통해 협력적인 업무분위기를 창출하고, 마지막으로 교육, 기술, 다양성을 활용하여 조직과 직원의 전문적 성장을 지속하도록 지원하는 것이다.⁵⁸⁾

개발서비스국(BDS)은 5개 팀으로 구성되어 있는데, 이 중 건축행정서비스와 연관성이 가장 높은 부서는 토지이용 서비스팀(Land Use Services)과 계획심사 및 허가서비스팀(Plan Review and Permitting Services)이며, 그 외의 팀에서도 필요한 지원업무를 담당하고 있다. 먼저, 토지이용 서비스팀(Land Use Services)의 주요 업무는 개발사업의 초기 단계에서 계획내용을 검토하고 지원하는 것이며, 그 외에도 환경영향 검토, 토지구획, 계획 및 조닝, 디자인심의, 역사자산심의 등을 담당한다. 계획심사 및 허가서비스팀(Plan Review and Permitting Services)은 건축 행위와 관련한 제반 신청을 접수, 검토하고 허가해 주는 것이 주요 업무이다. 이를 위해 계획안을 검토하며, 공정관리 및 부지 개발 등 필요한 제반사항을 지원한다.

이 외에도 감리서비스팀(Inspection Services)에서는 소규모 리모델링 사업에 대한 현장 허가승인 업무를 수행하며, 공개정보 및 집행서비스팀(Public Information and Enforcement Services)에서는 법령정보 공개, 커뮤니티 아웃리치 프로그램의 운영 등을 담당한다. 한편, 국장실(Director's Office)은 국장, 수행비서, 형평/정책담당관 외에 온라인 허가시스템(POPS, Portland Online Permitting System) 담당자가 배치되어 온라인시스템을 운영·관리하는 것이 특징이며, 사업운영 및 금융서비스팀(Business Operations and Finance Services)은 개발서비스국(BDS)의 행정관리 업무와 부서의 예산을 담당하고 있다.⁵⁹⁾

대시민 서비스 제공을 위해 운영하는 개발서비스센터(Development Services Center, 이하 DSC)는 건축 및 개발사업 관련 서비스를 신청하는 시민들을 위해 신청절차, 비용

58) City of Portland(2017), “BDS Mission”, Official Website of Bureaus of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/108968>. (검색일: 2017.5.2)

59) City of Portland(2017), “BDS Organization Chart”, Official Website of Bureaus of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/146136>, (검색일: 2017.5.2) 및 담당자 심층 면담 결과를 토대로 작성하였다.

및 지원금, 법규 등 조닝 및 허가 관련 정보를 제공하고 관련 사항에 대해 상담하는 등 각종 서비스를 제공한다.⁶⁰⁾

- 건축행정 업무 규모

개발서비스국(BDS)에서는 주거, 상업시설, 기타 시설, 토지이용 등으로 구분하여 건축 인허가 사항을 월별로 정리하여 공개하고 있으며, 주요 실적은 신청과 승인 건수, 허가 액수로 구분하여 기록하고 있다.⁶¹⁾

[표 5-11] 2015년 12월 포틀랜드시 건축인허가 실적 예시 (주거시설)

구분	신청건수(건)	신청액수(\$)	허가건수(건)	허가액수(\$)
신축	175	25,781,179	106	12,076,063
증축	64	2,074,489	69	4,048,721
변경	214	3,198,487	216	3,329,460
철거	51	157,400	49	227,650
인테리어 변경	44	626,790	37	557,870
계	548	31,838,345	477	20,239,764

출처 : City of Portland(2016), "Residential 1&2 Family Permit Intakes", Official Website of Bureaus of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/559132>. (검색일: 2017.5.2) 데이터를 토대로 작성

2016년까지 최근 3년간 개발서비스국(BDS)에서 처리한 평균 건축허가(주거시설과 상업시설) 건수는 10,993건, 토지이용 리뷰 및 허가 건수는 887건, 시공단계 검사 건수는 157,074건, 만원은 5,500여건이었다.⁶²⁾

[표 5-12] 최근 3년간 포틀랜드시 개발서비스국(BDS)의 평균 업무 실적

구분	건수
연간 건축허가 (주거시설 및 상업시설)	10,993건
토지이용 리뷰 및 허가	887건
시공단계 검사	157,074건
민원처리	5,500건

출처 : City of Portland(2017), Bureaus of Development Services: Bureau Overview, City of Portland, p.4.

60) 담당자 심층면담 결과를 토대로 작성하였다.

61) 개발서비스국(BDS) 홈페이지상에 "Residential 1&2 Family Permit Intakes", "Commercial Building Permit Intakes", "Facility Permit Intakes", "Land Use Review Intakes" 등으로 구분되어 매월 허가신청 및 승인 자료를 공개하고 있다. (City of Portland(2015), "2015 Report(Monthly)", Official Website of Bureaus of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/66603>. (검색일: 2017.5.2.))

62) City of Portland(2017), Bureaus of Development Services: Bureau Overview, City of Portland, p.4.

- 인력 운영현황

개발서비스국(BDS)에서 확보할 수 있는 총 직원수는 407명이며, 2017년 5월 현재 378명이 개발서비스국(BDS)에서 근무하고 있다. 담당자 면담에 따르면 증가하는 건축행정 서비스 업무에 대응하기 위해 지속적으로 직원을 증원할 계획이라고 한다. 각 팀별 직원 수를 살펴보면, 2017년 5월 현재 국장실 11명, 사업운영 및 금융서비스팀 42명, 토지이용 서비스팀 80명, 계획심사와 허가서비스팀 98명, 준공검사 서비스팀 94명, 공개정보 및 집행서비스 팀 53명이 배정되어 근무 중에 있다.⁶³⁾

한편, 대시민 서비스 업무를 담당하는 개발서비스센터(DSC)에 근무하는 직원은 별도로 채용하는 것이 아니라 개발서비스국(BDS) 내 일부 직원으로 구성되며, 주로 토지이용서비스팀의 계획&조닝(Planning & Zoning) 담당, 계획 리뷰(Plan Review) 담당 또는 허가서비스팀(Permitting Services) 소속의 직원들이 순환하며 근무하고 있다.⁶⁴⁾

[표 5-13] 개발서비스국(BDS)의 담당부서별 직원수

담당부서	인원(명)	비율(%)
국장실(Director's Office)	11	3%
사업운영 및 금융서비스(Business Operation and Finance Services)	42	11%
토지이용 서비스(Land Use Services)	80	21%
계획심사 및 허가서비스(Plan Review and Permitting Services)	98	26%
준공검사 서비스(Inspection Services)	94	25%
공개정보 및 집행서비스(Public Information and Enforcement Services)	53	14%
계	378	100%

출처 : City of Portland(2017), *BDS Staff*, 내부자료.

- 예산 운영현황

포틀랜드시는 1년 단위로 예산계획(Budget Plan)을 수립하고, 동시에 5년 단위로 재무 계획(Financial Plan)을 수립하여 재정운영 범위를 예측하도록 시 방침에서 정하고 있다. 개발서비스국(BDS) 역시 부서 내 의사결정을 위해 5년 단위의 재무계획(Financial Plan)을 수립하고, 매년 예산계획을 수립한다.⁶⁵⁾

63) City of Portland(2017), *BDS Staff*, 내부자료 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

64) 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

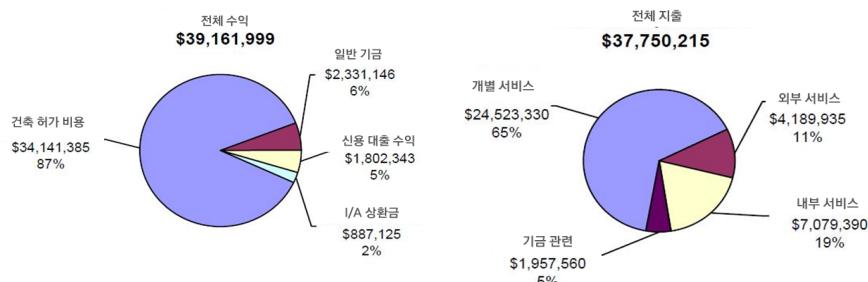
65) 재무계획도 예산계획에 부합하도록 매년 개정한다.

(City of Portland(2017), “BDS Budget & Financial Plan”, Official Website of Bureau of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/53730>. (검색일: 2017.6.7.))

개발서비스국(BDS)의 회계연도 2016-2017년 예산제안서를 살펴보면, 2015년 건설 산업 성장에 힘입어 부서의 수익이 증가 추세를 보이고 있다. 개발서비스국(BDS)은 이러한 성장을 통해 재정보유고를 확보함으로써 업무 증가에 신속하게 대응할 수 있도록 직원고용을 늘리고 정보기술 업그레이드를 실시하고 있다. 또한 장기적으로는 양질의 프로그램과 서비스를 제공하기 위해 재정 안정성을 유지하고자 한다. 이러한 내용은 2016-17년 예산계획 목표에도 다음과 같이 반영되어 있다.⁶⁶⁾

- 적정한 직원 수준을 확보하고, 직원수준을 향상하기 위한 훈련을 지속한다.
- 서비스와 프로그램에 대한 접근성을 개선하고, 최신 기술을 도입한다.
- 지자체의 법령집행 프로그램을 위한 일반 재정지원체계를 확보한다.
- 혁신비용과 재정보유고의 목표를 검토한다.
- 내·외부 서비스 보급 수준에 형평성을 유지한다.

또한 예산요청(계획)서를 보면 전체 수익을 3,900만 달러(약 448억 원)로 계획하고 있다. 주요 수익은 건축허가 관련 비용이며, 이는 전체 수익의 약 87% 정도를 차지한다. 나머지 13%는 일반기금, 신용대출 수익, 기타 상환금으로 조달한다. 지출 내역을 보면 65%가 개별서비스를 위한 비용으로 계획되어 있고, 직원 훈련 및 교육, 아웃리치, 고개 서비스를 위한 내·외부 서비스에 약 30%를 지출한다. 지출계획을 분야별로 구분하면 개발서비스에 약 10%인 380만 달러, 토지이용 서비스에 약 12%인 450만 달러를 할당하였다. 그 외 각종 감리서비스 개선에 25%, 신기술 도입에 약 18%, 행정 및 지원에도 약 15%를 배정하여 지출의 균형을 도모하고 있다.⁶⁷⁾



[그림 5-11] 2013-14년 개발서비스국(BDS)의 예상 수익 및 지출
출처 : City of Portland(2013), *Bureau of Development Services: Requested Budget(Fiscal Year 2013-2014)*,
City of Portland, p.13.

66) City of Portland(2015), “BDS Budget Goals for Fiscal Year(FY) 2016-17”, Official Website of Bureau of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/555669>. (검색일: 2017.6.7)

67) City of Portland(2013), *Bureau of Development Services: Requested Budget(Fiscal Year 2013-2014)*, City of Portland, pp.13-14.

□ 건축행정서비스 개선을 위한 정책 및 제도

[1] 건축행정서비스 이용편의성 제고 사례

개발서비스센터(DSC) 운영	목적	서비스 접근성 및 이용편의성 향상
	주요 개선내용	건축허가 신청 접수 및 상담, 정보 제공을 전담하는 센터 운영
온라인 건축허가 시스템 (POPS) 운영	목적	서비스 접근성 및 이용편의성 향상
	주요 개선내용	건축허가 관련 행정절차의 접근성 향상 및 신속한 피드백

포틀랜드시의 건축행정서비스 내용 중 소비자의 이용편의성을 제고하기 위한 대표적인 개선사례로는 개발서비스센터(DSC)의 운영과 온라인 건축허가 시스템인 POPS(Portland Online Permitting System, 이하 POPS)의 운영을 들 수 있다.

- 개발서비스센터(Development Services Center) 운영

개발서비스센터(DSC)에서는 건축 및 개발 허가 접수 및 처리, 계획 리뷰(plan review), 정보제공, 상담 및 질의응답 등의 서비스를 제공한다. 허가 처리의 경우에는 소규모 프로젝트에 한해 직접 승인하고 있다. 연간 건축허가 처리 건수 약 10,000건 중에서 개발서비스센터에서 처리하는 소규모 프로젝트에 대한 허가는 건수가 약 50%를 차지하고 있고, 나머지 50%의 대규모 프로젝트에 대한 허가는 개발서비스국(BDS) 내 관련 부서에서 직접 접수를 받아 처리한다. 개발서비스센터(DSC)에는 관련 담당자들이 항상 대기하고 있어 일반 시민 및 관련 업무를 담당하는 건축사가 상담을 요청하거나 질의하는 것에 대해 즉각적으로 대응한다.⁶⁸⁾

- 온라인 건축허가 시스템(POPS) 구축

포틀랜드시는 수요자의 이용편의성을 제고하기 위해 현재 건축허가 온라인시스템인 POPS를 기술서비스국(Bureau of Technology Services)과 공동으로 구축하고 있으며, 2~3년 후에 런칭할 예정이다. 온라인 건축허가 시스템(POPS)은 신청자와 행정담당자가 허가업무를 온라인으로 접수처리하는 건축허가 매니지먼트 시스템이자 커뮤니케이션 수단이다. 또한 관련 부서의 각 담당자가 동시에 접수건을 검토함으로써 서비스에 소요되는 시간을 단축하고 업무의 효율성도 향상될 것으로 기대하고 있다.⁶⁹⁾

68) 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

69) 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

[2] 사업규모 및 특성에 따른 차별적 건축행정서비스 제공 사례

리모델링 현장허가(FIR) 운영	목적 주요 개선내용	소규모 리모델링 사업의 신속한 행정처리 1가구 및 2가구 주택의 리모델링 사업에 대해 현장검사 시행 및 현장허가 승인서 발급
고비용 특별검토 프로그램 (MPG) 운영	목적 주요 개선내용	대규모 건축사업에 대한 전문적이고 복합적인 검토 관련 부서 간 긴밀한 협조체계 구축과 검토 절차 마련

포틀랜드시에서는 건축행정서비스 업무의 효율성을 제고하고, 시민들에게 신속하고 정확한 서비스를 제공하기 위해, 건축 및 개발사업의 규모와 특성에 따라 건축행정서비스를 차별적으로 운영하고 있다. 소규모 리모델링 사업 등 별도의 기준이나 법령검토가 수반되지 않는 단순한 건축허가는 현장검증을 거쳐 바로 허가하는 리모델링 현장허가제도(Field Issuance Remodel, 이하 FIR)를 도입하여 시행하고 있으며, 다각적인 검토를 요구하는 고비용 프로젝트를 대상으로 한 MPG 프로그램(Major Projects Group Program, 이하 MPGP)을 운영하고 있다.

- 리모델링 현장허가(Field Issuance Remodel) 운영

리모델링 현장허가(FIR)는 오리건주 내 면허를 소지한 시공자, 건축가, 엔지니어가 1가구 또는 2가구 주택의 변경 또는 증축 업무를 보다 간단하게 수행할 수 있도록 고안된 프로그램이다. 리모델링 현장허가(FIR)가 적용되는 프로젝트는 1. 거주공간의 변경, 2. 기존의 거주불가능 공간을 거주공간으로 전환, 3. 기존 구조물에 접합하여 신축하는 거주 또는 비거주공간, 4. 별도의 부속 구조물을 신축하는 경우 등이다.⁷⁰⁾

리모델링 현장허가(FIR)의 장점은 무엇보다 허가 절차를 간소화하여 건축사업을 장려하면서도 질적인 검사를 할 수 있다는 것이다. 나아가 특정 프로젝트에 대해 필수 심사만 실시하기 때문에 계획 심사와 허가를 신속하게 진행할 수 있어, 행정절차가 지연되지 않는다. 리모델링 현장허가(FIR) 검사관은 현장에서 신청된 프로젝트를 검사하고, 즉석에서 착수허가를 승인할 수 있다. 일부 복잡한 프로젝트인 경우에도 현장 자문을 통해 검사관이 즉각 착수를 허가할 수 있으며 허가도면, 검사서도 익일 발행하여 공사를 추진할 수 있다. 또한 리모델링 현장허가(FIR) 운영 시에 사전 디자인 컨설팅, 현장회의, 공정 관리 등을 지원하는 이점도 있다. 아울러 리모델링 현장허가(FIR) 제도는 계획심사와 공사검사 기능을 동일한 검사관이 수행할 수 있어 서비스의 일관성을 유지할 수 있다. 또한

70) City of Portland(2013), *Field Issuance Remodel Program*, City of Portland, p.1.

소요시간당 비용을 책정하여 시민들이 서비스 비용을 지불하도록 되어 있는데, 이러한 합리적 관리를 통해 건축주는 비용을 절감할 수 있게 된다.⁷¹⁾

- 고비용 특별검토 프로그램(Major Projects Group Program) 운영

波特蘭시는 7,000만 달러(약 800백억 원) 이상의 비용이 예상되는 고비용 프로젝트 그룹을 별도로 분류하여 고비용 특별검토 프로그램(MPG)을 운영 중에 있다. 고비용 특별검토 프로그램(MPG)에 해당하는 프로젝트는 허가 초기부터 관리하는데, 시설개발과 관련하여 서비스 제공을 확대하고 초기 디자인 문서에 대해서도 자문을 실시하고 있다. 현재 개발서비스국(BDS)은 1년에 3개의 고비용 특별검토 프로그램(MPG)을 운영할 수 있는 역량을 보유하고 있다.⁷²⁾

고비용 프로젝트 선정 기준

- 프로젝트 규모 : 프로젝트 비용규모 70,000,000 달러 이상
- 건축물 주요부의 부피(볼륨) : 건축물 규모, 주거 호수 등
- 시공 복잡도 : 기술 시도, 대안 기술, 공기 제약, 공도용지(Right-of-way) 또는 기반시설 관련 제약
- 환경 관련 프로젝트의 달성 목표 : LEED 실버 이상 등급

※ 출처 : City of Portland(2017), "Major Projects", Official Website of Bureau of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/209487>. (검색일: 2017.6.7)

고비용 특별검토 프로그램(MPG)의 실행절차를 살펴보면, 개발서비스국(BDS) 외에 환경서비스국(Bureau of Environmental Services), 수자원국(Portland Water Bureau), 소방청(Portland Fire and Rescue), 교통국(Portland Office of Transportation) 등 주요 부서가 모두 참여하는 파트너쉽으로 추진되며, 총 5개의 프로젝트 단계를 거치게 된다. 5개의 단계는 프로그램 구상, 계획디자인, 디자인개발, 건설관련 문서준비, 건설(시공) 및 허가 단계이며, 각 단계별로 시행사, 계획가, 시공사 및 포틀랜드시가 시행해야 할 과업을 세부적으로 기술하여 관계자들이 단일의 체크리스트를 가지고 프로젝트 공정을 진행할 수 있도록 지원한다.⁷³⁾

71) City of Portland(2013), *Field Issuance Remodel Program*, City of Portland, p.1.

72) 해당 웹사이트에서는 고비용 프로젝트 선정기준이 7,500만 달러 이상으로 기술되어 있으나, 신청서 상에는 7,000만 달러 이상인 것으로 기재되어 있어, 본 보고서에서는 신청서 상의 기준으로 정리하였다.
(City of Portland(2017), "Major Projects", Official Website of Bureau of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/209487>. (검색일: 2017.6.7))

73) City of Portland(2009), "Major Projects Group Process", Official Website of Bureau of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/234157>. (검색일: 2017.6.7)

[3] 서비스 품질 제고를 위한 담당자 전문성 강화 사례

유관부서 순환근무	목적	직원들의 전문역량 강화
	주요 개선내용	유관부서 순환업무를 통한 다양한 업무를 경험하도록 훈련
자격증 갱신 관련 교육 및 비용 지원	목적	직원들의 전문역량 강화
	주요 개선내용	전문 자격증 갱신 교육 시행 및 비용 지원, 직원 역량교육 실시 등

- 유관부서 순환근무

포틀랜드시에서는 건축행정 담당자들의 업무 능력 향상을 위해 한 사람이 특정업무만 계속해서 하는 것이 아니라 건축허가, 계획리뷰, 대민 업무 등 관련되는 여러 업무를 순환하면서 경험할 수 있도록 운영하고 있다. 다만, 순환근무 대상 부서는 개발서비스국(BDS) 내 내부 팀에 국한되어, 실질적으로는 건축행정 관련 업무를 지속적으로 수행하는 시스템이다.⁷⁴⁾

- 자격증 갱신 관련 교육 및 비용 지원

2016년 1월 기준으로 개발서비스국(BDS) 내 근무하고 있는 342명의 직원 중 81명이 ICC(International Code Council)에서 부여한 자격증을 보유하고 있고, 121명의 직원은 오레곤주에서 발행한 건축 관련 전문자격증을 보유하고 있다. 개발서비스국(BDS)에서는 202명의 전문 기술자 자격을 보유한 직원의 자격증 갱신을 위한 교육과 자격증 갱신 비용을 지원하고 있으며, 직원들의 전문 기술 자격증 취득을 장려하고 있다.⁷⁵⁾

이밖에도 전 직원을 대상으로 대시민 서비스(Customer Service), 안전관리(Safety/Emergency Management) 등에 대한 교육기회와 교육비용을 지원하여 직원들의 전문성을 지속적으로 향상시키기 위해 노력하고 있다.

74) 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

75) City of Portland(2017), *2016 Training & Certification*, Bureau of Development Services, 내부자료, p.1 및 담당자 심층면담 결과를 토대로 정리하였다.

3. 건축행정 매니지먼트 체계 마련 및 선택형 신속행정 서비스 제공 : 일본

1) 일본의 건축행정서비스 개선 배경

일본은 지진, 부실공사 등에 대응한 건축물의 안전관리를 최우선적인 건축정책 목표로 설정하고, 이를 달성하기 위해 지자체 차원에서 체계적으로 관리할 수 있도록 건축행정 매니지먼트 체계를 도입하여 실행하고 있다. 건축행정 매니지먼트 제도는 효율적인 건축행정 업무의 수행과 성과관리를 목적으로, 지자체가 스스로 업무계획을 수립하고 성과를 관리하도록 하는 제도이다. 이를 위해 국가가 정한 방침에 따라 지자체에서 건축행정 매니지먼트 계획을 수립하도록 하였으며, 계획의 주요 내용 중 하나로 시민들을 위한 행정서비스 개선 내용을 포함하도록 하였다. 대표적으로 신청자의 선택에 따라 수수료를 추가로 내면 신속한 건축행정서비스를 제공받을 수 있는 지정확인검사기관제도의 운영을 들 수 있다.

이와 같이 일본의 경우, 건축행정에 대한 국가 방침을 토대로 지자체에서 스스로 필요한 정책계획을 수립하고 실행하도록 하고 있으며, 실행수단 중 일부는 제도화하여 일관되게 운영하고 있다. 이러한 상황을 고려하여 일본의 건축행정서비스 관련 사례조사는 건축행정서비스 개선의 배경이 되는 건축행정 매니지먼트계획과 지정확인검사제도를 중심으로 시행하였고, 국내 건축행정서비스 개선을 위한 시사점을 도출하였다.

2) 건축행정 매니지먼트계획 제도

□ 건축행정 매니지먼트계획 제도의 도입배경 및 목적

일본에서는 구조계산의 위장문제, 준공검사 제외 대상 건축물들의 건축기준법령 미준수 문제, 시공 실수 등 건축기준법령 위반사항이 지속적으로 적발되고, 이로 인한 사고가 발생하였다. 2006년에는 미나토구(港区) 내 공공임대주택에서 엘리베이터 사고가 발생하였고, 2007년에는 스이타시(吹田市) 내 유원지 놀이기구에서도 사고가 발생하는 등 불법 승강기로 인한 인사사고가 발생하여 승강기 문제가 중대한 건축물 안전사고 원인으로 부각되었다. 2007년에는 승강기 재료로 강도가 낮은 강재를 사용하는 사례가 적발되었고, 방화재구조에 대한 대신인정을 불법으로 취득한 사실이 적발되는 등 부재나 재료 사용과 관련해 담당공무원인 건축주사의 확인심사가 제대로 이루어지지 않는 문

제가 지속적으로 제기되었다. 이러한 배경 하에 건축물의 품질을 제고하고 합법적인 건축물 정비에 대한 필요성이 높아지면서, 건축확인과 검사, 위반 시정 등 건축행위와 관련한 일련의 절차과정에 대한 실효성을 확보하기 위한 방안으로서 「건축행정 매니지먼트 방책」이 등장하게 되었다.⁷⁶⁾

이에 앞서 국토교통성은 1999년 확인검사기관 제도를 도입하고, 2007년에는 구조계산 적합성판정기관을 설치하여 확인검사를 실시하는 체제를 강화하였다. 한편 1999년에는 중간검사 제도를 도입하고, 2008년에는 정기보고를 강화하는 등 건축기준을 충실히 적용할 수 있는 절차적 기반을 지속적으로 강화하였다. 또한 1999년 '건축물안전안심 실시계획' 제도를 시행하고, 2002년에는 기존건축물에 관한 위반대책추진계획을 책정하는 등 안전하고 안심할 수 있는 건축물을 확보하기 위한 장기계획을 마련하였다.⁷⁷⁾

이러한 일련의 노력에 더해 국토교통성은 이제까지 추진해온 '건축물안전안심 실시계획' 제도를 한층 발전시키고, 건축행정이 직면하고 있는 과제와 제도 개정에 대응하여 한정된 인원과 예산 속에서 적정하고 효율적인 법령 집행을 위해 관계기관과 연계하면서 건축행정이 추진해야 할 사항을 사전에 결정하고 이를 집행하는 실행수단으로서 '건축행정 매니지먼트계획' 제도를 도입하게 되었다.⁷⁸⁾

□ 건축행정 매니지먼트계획의 추진체계

'건축행정 매니지먼트계획'은 건축물의 안전성을 확보하고, 건축행정업무를 보다 효율적으로 수행하여 그 성과를 제고하기 위해 관련 업무 및 우선순위를 정하고, 달성해야 할 과제목표와 관련 주체들의 업무내용을 구체적으로 제시하는 계획이다.

건축행정 매니지먼트계획 제도의 추진체계를 살펴보면 국가는 '건축행정 매니지먼트 기본방침'을 통해 국가차원의 건축행정 기본방향과 시책을 제시하고, 도도부현과 특정 행정처 등 지자체에서는 각 지역별 상황을 고려하여 추진과제와 실행전략을 제시하는 건축행정 매니지먼트 계획을 책정한다. 전체 계획기간은 2010년부터 2019년까지 10년으로 책정하고 있고, 전기 5년과 후기 5년으로 구분하여 5년이 된 시점에서 달성 상황을 평가하고 이를 바탕으로 계획내용을 점검하여 보완하게 된다. 또한 각 지방정부의 건축행정 매니지먼트 계획내용과 목표 달성상황에 대해서는 의무적으로 공표하도록 하였다.⁷⁹⁾

76) 国土交通省(2009), 「建築行政のマネジメント方策について-参考資料1」, 国土交通省, p.1.

77) 上解서, p.1.

78) 国土交通省(2008), 「建築行政のマネジメント方策について-資料4」, 国土交通省, p.2.

79) 上解서, pp.2-3.

[표 5-14] 정부와 공공단체의 건축행정매니지먼트의 역할 비교

구분	국가 「건축행정 매니지먼트 기본방침」	지방정부 「건축행정 매니지먼트 계획」
취지	국가의 건축행정에 관한 매니지먼트의 기본방침으로서 책정	건축물에 관한 안전 확보의 사회적 요청과 새로운 건축제도에 근거하여, 제한된 인원과 예산상, 건축규제의 실효성의 확보에 최대한의 효과를 높이기 위해 책정
책정 주체	국가	도도부현, 특정행정청 (도도부현계획에서는 특정행정청으로서의 계획 뿐 아니라 도도부현으로서의 방침 등을 기재)
계획 대상	건축기준법 및 건축물의 안전에 관한 성능향상에 관한 제도 (건축기준법, 건축사법, 내진개수법, 석면대책)	
계획 기간	2010년~2019년의 10년간 (전기 5년, 후기 5년으로 나누어 5년 시점에서 달성상황에 근거하여 재검토를 실시)	

출처 : 国土交通省(2008), 「建築行政のマネジメント方策について-資料4」, 国土交通省, p.3.

□ 건축행정 매니지먼트계획의 주요 내용

국토교통성의 '건축행정 매니지먼트 기본방침'에 따르면 건축행정 매니지먼트계획의 주요 내용은 다음과 같이 6가지로 구분된다.

[표 5-15] 건축행정 매니지먼트계획의 주요 내용

주요 내용	추진과제
1. 집행체제의 정비	<ul style="list-style-type: none"> • 건축행정 내부의 집행체제의 강화 • 관계기관과 관계단체 간 연계강화
2. 데이터베이스의 정비와 유효 활용	-
3. 확인에서 유지관리에 이르기까지의 건축규제의 실효성 확보	<ul style="list-style-type: none"> • 확인심사의 원활한 실시 • 지정확인검사기관 등에 대한 지도 및 감독 • 시공 시에 있어서 적법성의 확보 : 중간검사 및 완료검사의 적합한 실시/ 공사감리업무의 적정화와 철저한 관리 • 건축사 및 건축사사무소에 대한 지도 및 감독 • 건축물의 적절한 유지 및 보전 : 정기보고제도에 의한 적정한 유지관리 /위반건축물에 대한 철저한 대책/내진진단 및 개수의 촉진/석면 대책의 추진/승인하기 등의 안전성 확보
4. 사고 및 재해 시의 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 경찰 등과의 연계에 의한 신속하고 정확한 사고 대응 • 응급위험도 판정의 정확한 실시
5. 행정지원의 자질, 능력의 향상	-
6. 소비자에의 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 상담창구의 설치 • 민원처리체제의 정비 • 소비생활센터와의 연계

출처 : 国土交通省(2008), 「建築行政のマネジメント方策について-資料4」, 国土交通省, p.4.

건축행정 매니지먼트계획 내에서 시민들을 위한 서비스 개선과 직접적으로 관련된 내용은 ‘소비자에의 대응’이다. 시민들의 요구에 대응하기 위한 세부 추진과제로는 상담창구의 설치, 민원처리체계의 정비 등이 포함되어 있다.

□ 운영사례 : 치바현(千葉県)과 치바시(千葉市)의 건축행정 매니지먼트 계획

- 치바현 및 치바시의 건축행정 운영 현황

치바현과 치바시는 현행 건축행정에 대한 현황 진단을 토대로 추진해야 할 건축행정 시책과 목표치를 정하고, 이를 토대로 건축행정 정책을 추진하고 있다. 우선 치바현의 건축행정 운영 실태를 파악하기 위해 건축확인심사, 건축행정 담당인력 등을 조사한 결과, 치바현 내의 신규 건축확인심사 건수는 2015년 기준 28,867건이었다. 전체 심사건수 중에 특정행정청인 치바현이 실시한 신규 건축확인심사 건수는 1,213건인 반면, 지정확인검사기관에 의한 신규 건축확인심사 건수는 27,654건으로 지정확인검사기관⁸⁰⁾에 의한 검사 건수가 전체의 95.8%를 차지하고 있다.⁸¹⁾ 또한 이러한 업무를 담당하는 치바현의 건축직 관련 공무원 수는 2017년 기준 약 190명이며, 이 중에는 건축확인심사 담당자와 건축 관련 행정직이 포함된다.

한편, 치바현 관할 기초지자체인 치바시의 신규 건축확인심사건수는 2015년 기준 3,850건이었다. 이 중에 치바시 담당 심사건수는 174건, 지정확인검사기관에 의한 심사 건수는 3,676건(약 95.5%)이었다. 치바시의 건축직 공무원은 2017년 현재 156명인데, 이중에 건축확인심사 관련 업무를 실시하는 공무원 수는 15명인 것으로 조사되었다.⁸²⁾

[표 5-16] 치바현 및 치바시의 건축행정 업무 규모

구분	인구(명) (2017년 현재)	신규 건축확인심사 건수(건) (2015년 기준)			건축직 공무원수(명) (2017년 현재)
		특정행정청	지정확인심사기관	합계	
치바현	6,255,072	1,213	27,654	28,867	190
치바시	974,974	174	3,676	3,850	156

출처 : 치바현의 건축확인심사건수는 国土交通省 住宅局 建築指導課(2015), 「建築基準法施行関係統計報告集計結果表」, 国土交通省, pp.17~19를 토대로 작성하였으며, 그 외에는 치바현 및 치바시 담당자 전화인터뷰 결과를 토대로 작성

80) 지정확인검사기관 제도는 건축행정 담당자의 업무 가중, 지자체 재정 악화, 담당자 전문성 강화 필요성 등에 의해 도입되었으며, 건축행정 관련의 일부를 전문성 있는 민간기관에 부여하고 관련 행정 업무를 수행하도록 한 제도이다. 지정확인검사기관 제도에 대해서는 다음 절의 사례조사에서 자세히 다루었다.

81) 치바현에서는 특정행정청이 되지 않은 읍면규모의 작은 도시에서 실시되는 건축확인심사를 담당하고 있다. (国土交通省 住宅局 建築指導課(2015), 「建築基準法施行関係統計報告集計結果表」, 国土交通省, pp.17~19)

82) 나머지 141명은 건축 관련 사무 업무와 전기, 토목, 기계 관련 업무를 담당하고 있다.
(치바시 담당자 전화인터뷰 결과를 토대로 작성하였다.)

• 치바현 건축행정 매니지먼트계획의 주요 내용

치바현의 건축행정 매니지먼트 계획의 내용은 국토교통성에서 제시한 기본방침에서 크게 벗어나지 않지만, 국토교통성 방침의 모든 내용이 아닌 치바현에 필요한 사항을 중심으로 선별적으로 포함되어 있다. 또한 기초지자체인 치바시는 별도의 계획을 수립하지 않고, 광역지자체에 해당하는 치바현에서 수립한 계획을 실행하는 역할을 한다.

치바현 건축행정매니지먼트의 주요 계획 내용 및 세부 추진과제는 다음과 같다.

[표 5-17] 치바현의 건축행정 매니지먼트계획의 주요 내용

주요 내용	추진과제
1. 건축 확인부터 검사까지의 건축 규제의 실효성 확보	<ul style="list-style-type: none">신속하고 적합한 건축 확인 심사 실시중간 검사 · 완료 검사의 적합한 실시공사 감리 업무의 적정화
2. 위반 건축물 등에 대한 대책의 철저	<ul style="list-style-type: none">위반 건축을 대책의 철저불법 설치 및 위험 증강기에 대한 대책의 철저
3. 지정 확인 검사 기관 · 건축사 사무소 등에 대한 지도 · 감독	<ul style="list-style-type: none">지정확인검사기관 등에 대한 지도 · 감독 철저건축사 · 건축사 사무소에 대한 지도 · 감독 철저
4. 기준 건축물 및 건축 시설의 적절한 유지 관리에 의한 안전 보장	<ul style="list-style-type: none">정기보고 제도의 운용에 의한 유지 보전의 추진건축물의 내진 진단 · 개수의 촉진건축물의 적절한 유지 관리의 촉진
5. 사고 · 재해 대응	<ul style="list-style-type: none">사고 발생시 신속하고 정확한 대응 추진재해 발생시 신속한 대응 추진
6. 소비자에 대한 정보 제공, 보급 계발	<ul style="list-style-type: none">소비자에 대한 확인 검사, 공사 감리 등에 관한 정보 공개건축 확인 절차 등의 홍보 · 보급
7. 업무 집행 체제의 정비	<ul style="list-style-type: none">내부 조직의 집행 체제의 정비관계 기관 · 관계 단체와의 제휴에 의한 집행 체제의 충실데이터베이스의 정비 · 활용

출처 : 千葉県 特定行政庁連絡協議会(2011), 「千葉県建築行政マネジメント計画」, 千葉県, pp.1-2.

치바현은 대시민 건축행정서비스 개선을 위해 ‘소비자에 대한 정보제공’ 등을 주요 내용으로 포함시켰으며, 각종 정보 제공과 건축확인 절차 안내 등의 홍보가 주요 실행수단이다. 정보제공이란 건축계획서 등을 열람하기 쉽도록 제공하는 업무와 건축이력 등 건축 대장을 기록·관리하여 신속하게 찾아볼 수 있도록 하는 업무를 포함한다. 이외에도 설계자, 공사 감리자 등의 정보 공개를 실시함으로써 소비자가 건축물을 구입할 때 건축물의 안전성 및 적법성에 관하여 적절한 판단을 할 수 있도록 노력하고 있다.⁸³⁾ 나아가 관련 계획 열람, 증명서 발급 등의 서비스를 신속하게 제공하기 위해 검색 프로그램 개발

83) 千葉県 特定行政庁連絡協議会(2011), 「千葉県建築行政マネジメント計画」, 千葉県, p.31.

및 인력 확보를 중점과제로 추진하고 있으며, 이러한 프로그램에 대해 시민들에게 알리기 위해 인터넷 홈페이지 및 홍보 잡지 등을 활용하여 홍보하고 있다.

[표 5-18] 치바현의 '소비자에 대응한 정보 제공'을 위한 세부 추진과제

시책 번호	시책 구분*	세부 추진과제	실시주체**				
			현 단체	특청	지정 관계	관계 기관	
①	◎	건축 계획 개요서 등의 열람 제도와 건축 대장 기재 사항 증명서에 대한 신속하고 적절한 대응을 할 수 있도록 검색 프로그램 등의 도입과 인력의 확보 등의 체제 정비를 추진한다.	●	●	○	○	
②	-	건축 계획 개요서 등의 열람 제도와 건축 대장 기재 사항 증명서에 관하여 인터넷 홈페이지 및 홍보 등을 통해 제도를 주지시킨다.	●	●			
③	-	홍보 잡지에서 건축 계획 개요서 등의 열람 제도와 건축 대장 기재 사항 증명서 등의 정보 공개에 대해 가입 회원에게 주지시킴으로써 소비자에게 정보 제공한다.	○	○	●		

* ◎ : 중점시책, ◆ : 신규시책 / ** ● : 중심이 되는 실시주체, ○ : 지원·연계되는 실시주체

출처 : 千葉県 特定行政庁連絡協議会(2011), 「千葉県建築行政マネジメント計画」, 千葉県, p.31.

한편 「건축기준법」에 따른 각종 절차 등을 알기 쉽게 홍보하여 소비자의 이해를 높이기 위한 세부 추진과제로 다음과 같은 활동을 추진하고 있다.

[표 5-19] 치바현의 '건축확인절차 등의 홍보·보급'을 위한 세부 추진과제

시책 번호	시책 구분*	세부 추진과제	실시주체**				
			현 단체	특청	지정 관계	관계 기관	
①	-	건축 확인 절차 등에 대한 전단지를 만들고 창구에서의 배포 및 확인필증을 첨부한다.	●	●	●		
②	◎	홈페이지, 현 홍보지 등에 홍보·보급하는데 노력한다.	●	●			
③	-	무료 건축 상담회를 개최한다.	○	○	●		
④	-	작업장 가입회원에게 건축 절차 등을 보급·계발한다.	○	○			
⑤	-	관계단체 간에 정보 교환을 도모하고, 안전한 시공을 한다.	○	○			
⑥	-	증축 또는 전매 등을 할 때 기존 건축물에 검사필증이 교부되지 않은 경우, 확인신청절차 문제나 자산 가치에 영향이 있음을 홍보한다.	●	●	●	○	
⑦	-	공사 감리의 중요성에 대한 보급 계발을 실시한다.	●	●	○	○	

* ◎ : 중점시책, ◆ : 신규시책 / ** ● : 중심이 되는 실시주체, ○ : 지원·연계되는 실시주체

출처 : 千葉県 特定行政庁連絡協議会(2011), 「千葉県建築行政マネジメント計画」, 千葉県, p.32.

- 치바현의 건축행정 매니지먼트계획에 대한 모니터링

치바현의 경우, 2015년 특정행정청연락협의회 협의를 통해 현 내의 기본 방침으로서 매년

건축행정 매니지먼트 계획의 추진 진척상황에 대한 모니터링 실시를 의무화하였다. 이에 치바현 뿐 아니라 치바시 등 현 내의 특정행정청에서는 다른 도도부현의 특정행정청과는 달리 매년 의무적으로 건축행정 매니지먼트 계획에 대한 모니터링을 실시하고 그 결과를 홈페이지에 공개하고 있다.⁸⁴⁾

치바현 건축행정 매니지먼트계획(제2차)의 계획 진척관리표 (2015)

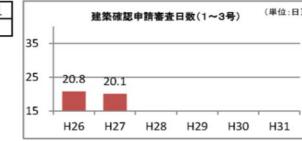
1. 建築確認申請審査日数

(建築基準法第6条第1号～3号)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	H31
審査日数	20.8	20.1				

※申請者による訂正等の期間を含まない。

※建築主事を置く市町村（建築基準法第97条の2の規定によるものと限る）の区域外において、建築主事が確認済証を交付したものに限る。



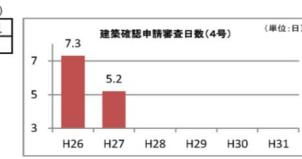
(建築基準法第6条第4号)

(H26 H27 H28 H29 H30 H31)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	H31
審査日数	7.3	5.2				

※申請者による訂正等の期間を含まない。

※建築主事を置く市町村の区域外において、建築主事が確認済証を交付したものに限る。



2. 実完了検査率 (%)

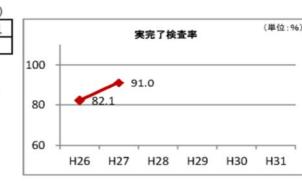
(H26 H27 H28 H29 H30 H31)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	H31
実完了検査率	82.1	91.0				

※計画変更確認済証交付件数及び計画通知に対する適合通知件数は含まない。

※実完了検査率 = 年度毎の（完了検査済証交付件数）／（確認済証交付件数 - 取りやめ箇数 - 用途変更確認済証交付件数）

※建築主事を置く市町村の区域内のものと限る。（建築基準法第97条の2の規定により建築主事を置く市町村の区域にあっては、建築基準法施行令第148条に定める建築物等に限り限る。）

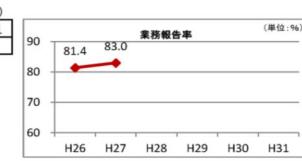


3. 業務報告率 (%)

(H26 H27 H28 H29 H30 H31)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	H31
業務報告率	81.4	83.0				

※業務報告率 = 年度毎の（業務報告書の報告数）／（登録されている建築士事務所件数）



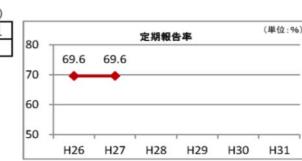
4. 定期報告率 (%)

(H26 H27 H28 H29 H30 H31)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	H31
定期報告率	69.6	69.6				

※定期報告率 = (直近の用途別定期報告の報告数の総和)／(定期報告対象建築物数)

※建築主事を置く市町村（建築基準法第97条の2の規定によるものと限る）の区域外のものに限る。



출처 : 建築指導課企画班(2015), “千葉県建築行政マネジメント計画(第2次)の達成状況の公表(千葉県)”, 千葉県, p.1, https://www.pref.chiba.lg.jp/kenchiku/management/documents/k-management2_progress_h27.pdf. (검색일 : 2017.8.28)

치바시에서는 치바현에서 책정한 모니터링 사항 중 업무보고율을 제외한 4가지 사항에 대해서 매년 모니터링을 실시하고 있다.⁸⁵⁾ 담당 공무원과의 전화인터뷰에 따르면, 치바

84) 국가(국토교통성)에서 제시한 「건축행정 매니지먼트 기본방침」은 권장사항으로서, 모든 내용을 의무적으로 반영할 필요는 없고, 도도부현이 하고자하는 내용을 선별할 수 있으며, 모니터링의 실시 여부 역시 도도부현에서 결정한다. (국토교통성 담당자와의 전화인터뷰를 토대로 작성)

85) 建築部建築指導課(2015), “千葉県建築行政マネジメント計画(第2次)の達成状況の公表(千葉市)”, 千葉市, pp.1-2, <https://www.city.chiba.jp/toshi/kenchiku/shido/documents/sinchoku27.pdf>. (검색일 : 2017.8.28)

현과 치바시에서는 모니터링 결과를 토대로 개인적인 포상이나 특혜를 주지는 않으며, 모니터링의 목적이 부서의 업무 추진방향 설정 및 성과관리를 위한 것임을 확인할 수 있었다.

[표 5-20] 치바현 건축행정 매니지먼트계획 모니터링 결과

1. 건축확인신청 심사 일수

〈목표치〉	〈2015년 실시내용〉
① 건축기준법 제6조제1호~제3호 목표치: 35일 이내	· 건축확인심사에 관한 강습회 총 8회 실시 및 건축기준적합판정자격자양성을 위한 강습회 총 3회 개최를 통한 심사능력의 향상
② 건축기준법 제6조 제4호 목표치: 7일 이내	· 확인/보고 등의 데이터베이스 및 지정도로대장 등의 정비를 통한 건축확인심사 업무의 효율화 · 〈2015년 진척상황〉 · 건축확인 신청심사일수가 감소하고 있는 등 이미 목표치를 달성

2. 실완료검사율

〈목표치〉	〈2015년 실시내용〉
① 100%	· 건축패트를 127회 실시
② 2015년 진척상황	· 검사율이 상승 중이나 향후 목표치에 달성을 위해 팜플렛 등의 배부를 통한 계몽 등을 도모할 것

3. 업무보고율 (연도별 업무보고서 보고수/등록된 건축사사무소 건수)

〈목표치〉	〈2015년 실시내용〉
① 80%	· 우편 등을 통한 업무보고서 제출 독촉 · 보고서 제출하지 않는 사무소를 중심으로 한 현장조사
② 2015년 진척상황	· 업무보고율이 상승하고 있음. 이미 목표치를 달성하였으므로, 향후 독촉 및 지도를 지속할 예정

4. 정기보고율 (최근 용도별 정기보고의 보고수 총계/정기보고대상 건축물수)

〈목표치〉	〈2015년 실시내용〉
① 60%	· 정기보고 시기가 도래한 건축물 소유자에 대한 주지, 미보고 건축물 소유자에 대한 독촉 통지 · 방재기간에 미보고 건축물의 현장조사 실시
② 2015년 진척상황	· 2014년부터 2015년에 보고율의 변화가 없었음 · 2015년 정기보고대상 건축물이 적었음에 기인함 · 이미 목표치 달성을 중이므로 계속적인 보급 및 계몽을 실시하여 정기보고율의 향상을 도모

5. 내진화율

〈목표치〉	〈2015년 실시내용〉
① 주택 목표치 : 2020년까지 95%	· 치바현 내진개수축진계획의 개정에 따른 2020년도의 목표연도로 한 새로운 내진화율 목표를 설정함
② 특정건축물 목표치 : 2020년까지 95%	· 내진진단의무 대상건축물의 내진진단 결과에 대한 보고서를 수령하고, 내진화를 위한 지도와 조언을 실시함
③ 2015년 진척상황	· 주택 및 특정건축물 둘 다 목표치를 밟들고 있음. 주택에 대해서는 2013년도를 기점으로 11%, 특정건축물은 2015년을 기점으로 3%의 내진화율의 향상이 필요하기 때문에 시정총이 실시하는 내진관련사업(주택 및 건축물의 내진화 서포트 사업)에 대한 지원장치를 강구함과 동시에 내진성이 확보되지 않은 건축물에의 조언 등을 실시하여 내진화의 촉진을 도모

출처: 建築指導課企画班(2015), “千葉県建築行政マネジメント計画(第2次)の達成状況の公表(千葉県)”, 千葉県, pp.3-4, https://www.pref.chiba.lg.jp/kenchiku/management/documents/k-management2_progress_h27.pdf. (검색일: 2017.8.28)

3) 지정확인검사기관 제도

□ 지정확인검사기관 제도의 도입 배경 및 목적

지정확인검사기관이란 건축확인과 조사 등의 건축행정 업무를 수행하는 민간기관이다. 일본은 건축행정 업무는 증가하는데 지자체 재정이 악화되는 상황 속에서 담당직원을 더 이상 채용하기 어려워지자, 지자체의 고유업무였던 건축확인심사를 민간에게 개방하는 지정 확인검사기관 제도를 1998년 「건축기준법」에 도입하여 2000년 6월부터 시행하고 있다.⁸⁶⁾ 건축확인심사를 민간에 위임하여 시행하는 목적은 건축확인심사가 신속하게 이루어지게 하는 한편, 지자체 업무를 위반건축물에 대한 행정대응에 집중할 수 있도록 하기 위한 것이다. 지정확인검사기관은 행정기관 보다 더 신속하고 전문성 있는 서비스를 제공 하지만 신청자가 서비스를 받기 위해서는 추가적인 수수료를 부담하여야 한다.

지정확인검사기관의 특징

- 신청 : 신청자가 행정에 의뢰할지, 지정확인검사기관에 의뢰할지 자발적으로 선택하여 신청
- 수수료 : 행정에 신청하는 경우가 더 저렴하며, 지정확인검사기관에 신청할 경우 행정 보다 약 2~3배의 수수료를 지불해야 하는 부담
- 심사기간 : 행정의 경우 약 60일이 소요, 반면 민간기관인 지정확인검사기관의 경우 약 30일정도가 소요
- 기타 특징 : 지정확인검사기관에서 컨설팅 및 설계도면 등에 대한 상담 실시

행정과 민간의 건축확인심사 수수료 비교

동경도 도시정비국 (행정 예시)		일본건축센터 (민간 예시)			
확인신청	30㎡이내	5,600엔	확인신청	500㎡이내	90,000엔
수수료	30㎡초과 100㎡이내	9,400엔	수수료	500㎡초과 1,000㎡이내	159,000엔
	100㎡초과 200㎡이내	14,000엔		1,000㎡초과 2,000㎡이내	225,000엔
	200㎡초과 500㎡이내	19,000엔		2,000㎡초과 10,000㎡이내	403,000엔
	500㎡초과 1,000㎡이내	35,000엔		10,000㎡초과 50,000㎡이내	662,000엔
	1,000㎡초과 2,000㎡이내	49,000엔		50,000㎡초과 100,000㎡이내	1,210,000엔
	2,000㎡초과 10,000㎡이내	146,000엔		100,000㎡초과 200,000㎡이내	1,610,000엔
	10,000㎡초과 50,000㎡이내	249,000엔		200,000㎡초과	1,980,000엔
	50,000㎡초과	474,000엔			
중간검사	30㎡이내	9,900엔	중간검사	500㎡이내	95,000엔
신청수수료	30㎡초과 100㎡이내	11,000엔	신청수수료	500㎡초과 1,000㎡이내	155,000엔
	100㎡초과 200㎡이내	15,000엔		1,000㎡초과 2,000㎡이내	211,000엔
	200㎡초과 500㎡이내	21,000엔		2,000㎡초과 10,000㎡이내	288,000엔
	500㎡초과 1,000㎡이내	34,000엔		10,000㎡초과 50,000㎡이내	442,000엔
	1,000㎡초과 2,000㎡이내	46,000엔		50,000㎡초과 100,000㎡이내	871,000엔
	2,000㎡초과 10,000㎡이내	104,000엔		100,000㎡초과 200,000㎡이내	1,210,000엔
	10,000㎡초과 50,000㎡이내	167,000엔		200,000㎡초과	1,530,000엔
	50,000㎡초과	341,000엔			

※ 출처 : 유광흠 외(2011), 「건축서비스산업 선진화 방안」, 국가건축정책위원회, pp.124~125. 및 국토교통성 담당자 전화인터뷰 내용을 토대로 정리

86) 지정확인검사기관은 부여된 업무범위 내에서 건축주사와 같은 권한을 지닌다.

(유광흠 외(2011), 「건축서비스산업 선진화 방안」, 국가건축정책위원회, p.119.)

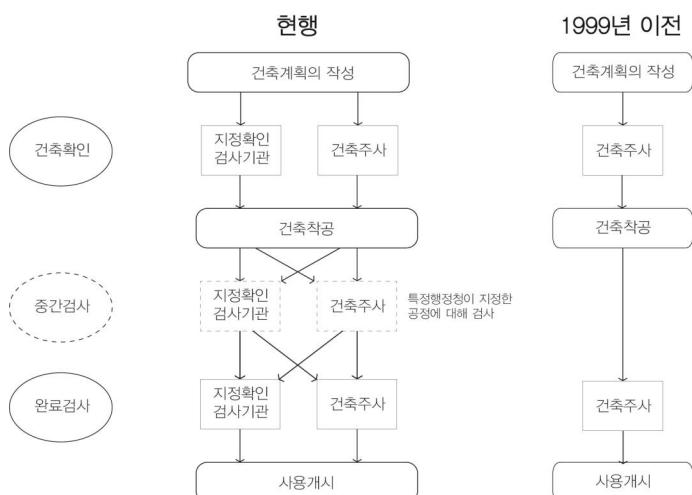
□ 지정확인검사기관의 지정기준 및 주요 역할

국토교통성에서는 다음과 같은 지정기준을 토대로 지정확인검사기관을 지정하고 있다.

- 설계, 시공 등을 업무로 하는 자가 겸업하거나 단독으로 설립할 수 없다.
- 설계, 시공 등을 업무로 하는 자도 참가하여 공동으로 설립할 경우에는, 공평성 객관성의 관점에서 특정 기업이 지배력을 미치지 않도록 임직원구성과 출자 비율 등을 개별로 심사한 후 지정한다.⁸⁷⁾

지정확인검사기관은 건축공사를 하는데 있어 주요 절차인 건축확인(설계단계), 중간검사(시공단계), 완료검사(준공단계)에 대한 행정 업무를 담당한다.⁸⁸⁾ 지정확인검사기관이 행정의 업무를 대신하기는 하지만, 확인·검사를 실시한 후에는 특정행정청에 보고를 하도록 하여 특정행정청이 지정확인검사기관의 업무수행을 관리하고 있다.

- 건축확인 : 건축물의 계획이 법령에 적합한지 확인
- 중간검사 : 도도부현과 시음면이 지정한 특정 공정이 끝난 단계에서, 해당 건축물이 기준에 적합한지 검사
- 완료검사 : 공사가 완료된 단계에서, 해당 건축물이 법령 기준에 적합한지 검사⁸⁹⁾



[그림 5-12] 건축확인 및 검사 절차 상 지정확인검사기관의 역할

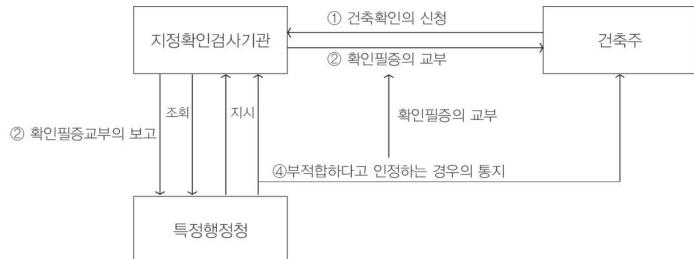
출처 : 国土交通省(2005), 「建築確認制度の関連資料」, 国土交通省, 内部資料, p.3.

87) 国土交通省(2005), 「建築確認制度の関連資料」, 国土交通省, 内部資料, p.3.

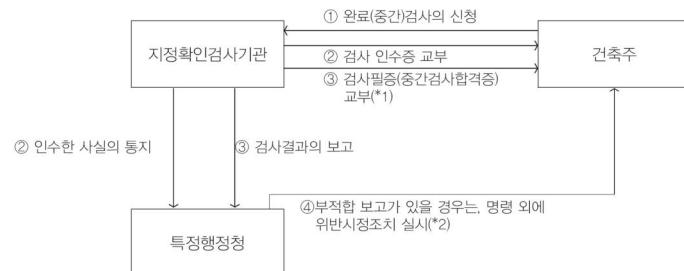
88) 최근에는 구조계산적합성판정에 대한 별도의 기관을 지정하고 있다.

89) 国土交通省(2005), 전계서, p.2.

지정확인검사기관에 의한 건축확인 절차



지정확인검사기관에 의한 중간검사 및 완료검사 절차

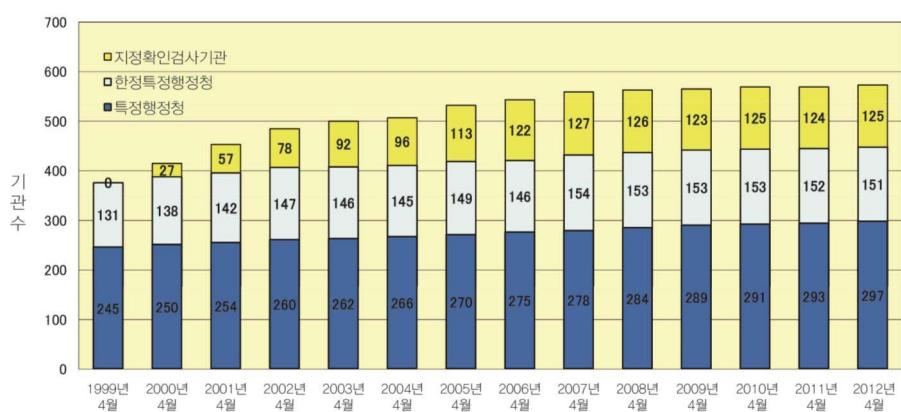


출처: 国土交通省(2005), 「建築確認制度の関連資料」, 国土交通省, 内部資料, p.4.

□ 지정확인검사기관의 운영 현황 및 추이

• 지정확인검사기관의 지정 현황

1999년 제도 도입 아래 지정확인검사기관은 꾸준히 증가하고 있으며, 2012년 4월을 기준으로 125곳의 지정확인검사기관이 지정되었다.



[그림 5-13] 연도별 특정행정청 및 지정확인검사기관의 수

출처: 国土交通省(2012), 「効率的かつ実効性ある確認検査制度等のあり方の検討」, 国土交通省, p.6.

[표 5-21] 2017년 기준 국토교통대신이 지정한 지정확인검사기관

지정번호	기관명	당초 지정일	최근 지정갱신일
지정 제 1호	일반재단법인 일본건축센터	1999년 5월 13일	2015년 8월 6일
지정 제 4호	일반재단법인 일본건축종합시험소	1999년 10월 4일	2015년 11월 25일
지정 제 5호	일본 ERI 주식회사	2000년 3월 10일	2015년 8월 6일
지정 제 6호	일반재단법인 주택금융보급협회	2000년 4월 25일	2015년 10월 20일
지정 제 7호	주식회사 서일본 주택평가센터	2000년 10월 20일	2015년 11월 25일
지정 제 8호	주식회사 동일본 주택평가센터	2000년 10월 20일	2015년 9월 9일
지정 제 9호	하우스플러스 확인검사주식회사	2001년 9월 7일	2015년 8월 18일
지정 제 11호	주식회사 도시거주평가센터	2002년 5월 13일	2015년 9월 9일
지정 제 12호	일반재단법인 베타리빙	2002년 8월 20일	2015년 9월 9일
지정 제 13호	뷰로 베리타스 재팬 주식회사	2002년 9월 2일	2015년 9월 28일
지정 제 14호	주식회사 주택성능평가센터	2004년 10월 20일	2015년 10월 30일
지정 제 15호	주식회사 국제확인검사센터	2005년 5월 10일	2015년 10월 30일
지정 제 16호	주식회사 JE 서포트	2005년 10월 3일	2015년 9월 28일
지정 제 17호	일본건축검사협회주식회사	2005년 10월 4일	2015년 8월 18일
지정 제 18호	SBI 아카릴리티 주식회사	2008년 2월 29일	2015년 9월 9일
지정 제 19호	어웨이 건축평가넷 주식회사	2008년 12월 26일	2014년 1월 5일
지정 제 20호	주식회사 확인서비스	2009년 3월 30일	2015년 8월 18일
지정 제 21호	주식회사 굿 아이즈 건축검사기구	2009년 8월 10일	2014년 8월 10일
지정 제 23호	후지 건축센터 주식회사	2010년 1월 19일	2015년 1월 19일
지정 제 24호	주식회사 확인검사기구 트러스트	2012년 1월 17일	2016년 12월 26일
지정 제 25호	일본건축평가기구 주식회사	2013년 11월 25일	2015년 12월 11일
지정 제 26호	AI 확인검사센터 주식회사	2014년 4월 4일	
지정 제 27호	주식회사 동경 건축검사기구	2016년 12월 26일	
지정 제 28호	주식회사 J건축검사센터	2016년 12월 26일	

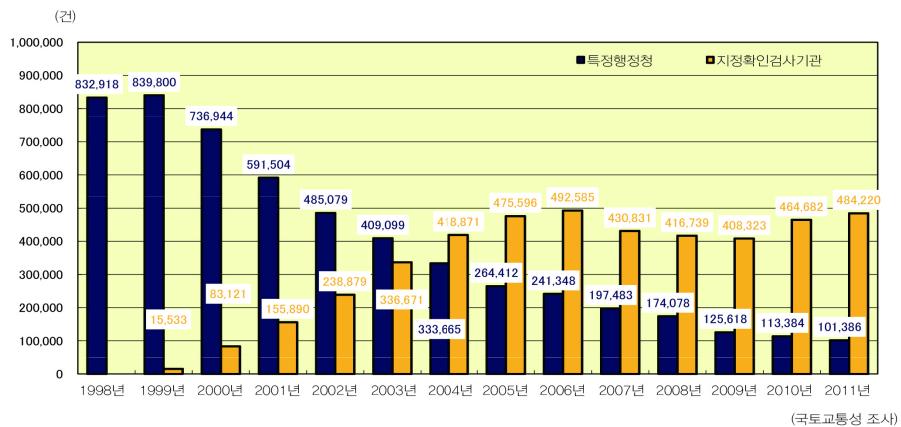
출처 : 国土交通省(2017), “指定確認検査機関”, 国土交通省, http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house Tk_000019.html. (검색일: 2017.2.2)

- 지정확인검사기관의 업무수행 현황

지정확인검사기관을 지정하기 전인 1998년에는 약 83만 건의 건축확인 업무를 지자체(특정행정청)에서 모두 수행하였다. 하지만 1999년 지정확인검사기관 제도가 본격적으로 운영된 이후에는 지자체와 지정확인검사기관이 건축확인 업무를 나누어 수행하게 되었다.

지정확인검사기관에 해당 업무를 의뢰할 경우 신청자가 더 많은 수수료를 부담하여야 하는데도 불구하고, 신속하고 정확한 서비스를 제공받기 위해 지자체가 아닌 지정확인검사기관에 신청하는 사례가 증가하였다. 이러한 흐름 속에서 2004년부터는 지정확인검사기관이 지자체 보다 더 많은 건축확인 업무를 담당하게 되었다. 건축확인 업무량은 전반적으로 줄어들었으나, 2004년 이후 지정확인검사기관과 지자체에서 담당하는 건

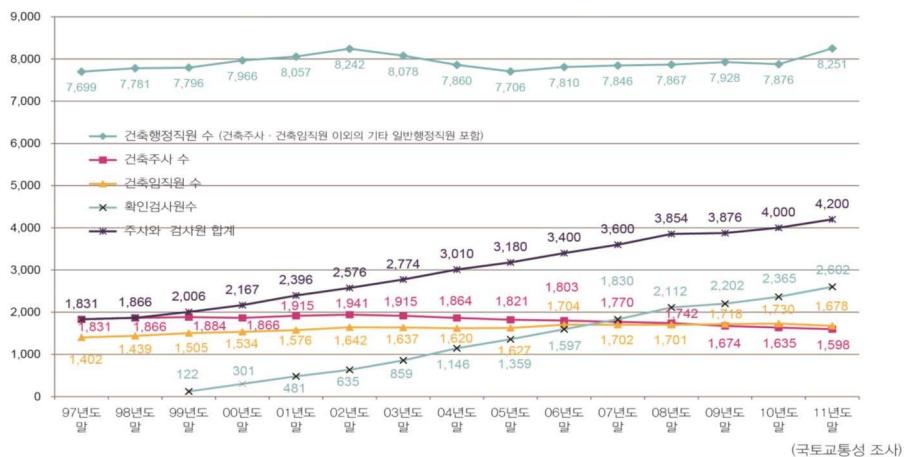
축 확인 건수의 차는 더욱 커졌다. 2011년을 기준으로 지자체에서는 약 10만 건을, 지정 확인검사기관에서는 지자체의 4배 이상인 약 48만 건의 건축확인 업무를 담당하고 있다.⁹⁰⁾



[그림 5-14] 건축주사 및 지정확인검사기관에 의한 확인건수 추이

출처 : 国土交通省(2012), 「効率的かつ実効性ある確認検査制度等のあり方の検討」, 国土交通省, p.7.

시민들이 지정확인검사기관에 의뢰하는 사례가 증가하면서 지정확인검사기관이 확대 지정되고 기관에서 근무하는 확인검사원의 수는 1999년 122명에서 2011년 2,602명으로 20배 이상 증가하였다. 반면, 지자체 담당자인 건축주사는 1999년 1,866명에서 2011년 1,598명으로 일부 감소하였다.

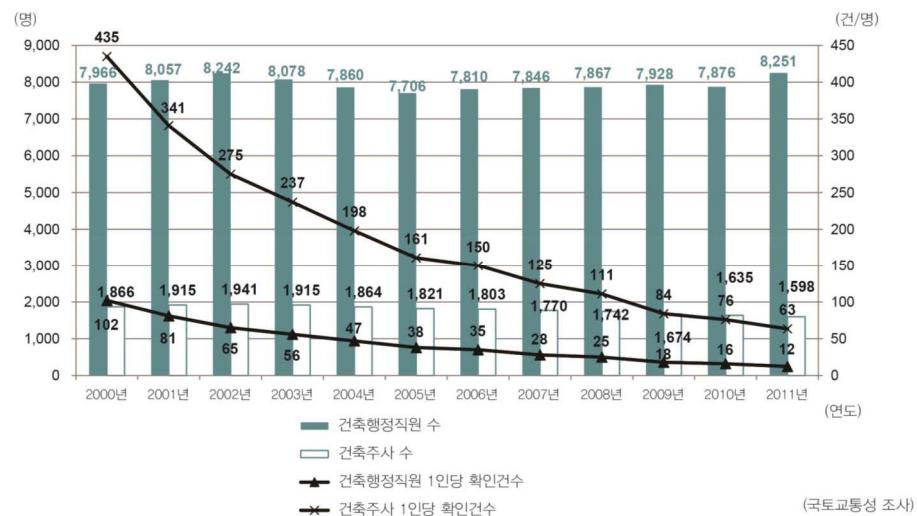


[그림 5-15] 건축주사수 및 확인검사원수 등의 추이

출처 : 国土交通省(2012), 「効率的かつ実効性ある確認検査制度等のあり方の検討」, 国土交通省, p.8.

90) 国土交通省(2012), 「効率的かつ実効性ある確認検査制度等のあり方の検討」, 国土交通省, p.7을 토대로 작성하였다.

신속하고 전문적인 서비스 제공을 위해 도입된 지정확인검사기관 제도로 인해 건축행정 담당자들의 비정상적인 업무 부담이 줄었으며, 건축확인 이외의 건축행정 업무에 집중할 수 있게 되어 업무 효율이 향상되었다. 또한 전문기관을 통한 건축확인의 질적 제고라는 효과를 얻을 수 있게 되었다. 실제 2000년에는 건축주사 1인당 건축확인 건수는 435건이었으나, 2011년에는 63건으로 대폭 줄었다.⁹¹⁾



[그림 5-16] 주체별 1인당 건축확인건수 추이

출처: 国土交通省(2012), 「効率的かつ実効性ある確認検査制度等のあり方の検討」, 国土交通省, p.9.

91) 国土交通省(2012), 「効率的かつ実効性ある確認検査制度等のあり方の検討」, 国土交通省, p.9. 및 담당자 전화인터뷰를 토대로 작성하였다.

4. 해외 건축행정서비스 개선사례의 특징 및 시사점

앞서 살펴본 미국과 일본의 건축행정서비스 개선 사례의 시사점을 종합해 보면 국가별 행정조직 여건과 해결해야 할 정책적 현안이 서로 다르고, 이에 따라 건축행정서비스도 국가별로 서로 다르게 개선되어 온 것을 알 수 있다. 사례조사를 토대로 미국과 일본의 건축행정서비스의 개선 목적, 운영 체계 및 내용적 측면에서 다음과 같은 몇 가지 특징을 도출할 수 있었다.

□ 건축행정서비스 개선 목적

- 수요자를 위한 질 높은 서비스 제공과 더불어 건축행정 업무의 효율화 추구

미국 시애틀시, 샌프란시스코시, 포틀랜드시의 경우 건설경기가 지속적으로 성장하는 추세로, 이와 더불어 증가하는 건축행정업무를 효율적으로 수행하면서 수요자의 눈높이에 맞춘 행정서비스를 제공하기 위해 건축행정서비스를 지속적으로 개선해 왔다. 특히, 미국의 경우 건축민원을 최소화하기 위한 예방적 건축행정서비스를 도입하여 시행하는 것이 특징이다.

한편, 일본의 경우에는 건축 관련 안전사고를 예방하고 건축행정 업무를 체계적으로 시행하기 위한 정책 속에서 수요자들이 필요로 하는 신속행정서비스를 제공하고 있다. 즉, 미국과 일본 모두 수요자들을 위한 다양한 행정서비스를 제공함과 동시에 건축행정 업무를 효율적으로 시행하고 체계적으로 관리하는 것을 추구하고 있다.

[표 5-22] 미국과 일본의 정책 현안 및 건축행정서비스 특성

구분	미국	일본
정책 현안	지속적인 개발 수요 증가로 인한 건축업무 증대	건축물의 안전사고 예방을 위한 건축행정 업무의 효율성 향상
건축행정서비스 개선목적	다양한 건축행정서비스 제공 및 건축행정 업무의 효율화	선택형 신속행정서비스 제공 및 체계적 건축행정 매니지먼트
건축행정서비스 특성	수요자 눈높이 맞춤형 정보 제공	수요자 선택형 건축행정서비스 제공

출처 : 조사내용을 토대로 저자 직접 작성

□ 건축행정서비스 개선을 위한 운영 체계

- 독립적 예산과 인력 운영을 통한 건축행정조직의 전문성 확보

미국 사례에서 매우 특징적인 사항은 시예산과 구분하여 건축행정 운영 예산을 독립적으로 편성하고, 이를 토대로 건축행정조직의 독립적 운영을 위한 체계를 마련하고 있다는 점이다. 독립적 예산 운영이 가능한 이유는 건축물의 품질 및 서비스 수준 제고를 위해 건축허가 관련 수수료를 시의 일반기금과 별도로 구분하여 건축행정 담당조직에서 사용하도록 제도적 장치를 마련하고 있기 때문이다.

- 건축행정서비스를 담당하는 전담조직 운영 및 인력 확충

상기에서 언급한 미국 시애틀, 샌프란시스코, 포틀랜드 세 도시의 경우 건축행정 담당부서가 독립적으로 예산을 운영하면서 건설여건과 건축행정업무 발생 정도에 따라 전담부서 및 인력을 탄력적으로 편성하고 조직을 운영하고 있다. 실제로 각 도시의 건축행정 담당부서에서는 늘어나는 건축행정 업무를 감당하기 위해 전담조직을 설치하고 최근에는 지속적으로 전문인력을 증원하고 있다.

[표 5-23] 미국과 일본의 정책 현안 및 건축행정서비스 특성

구분	시애틀시	샌프란시스코시	포틀랜드시
면적 / 인구 (2014기준)	217㎢ / 668,342명	121㎢ / 852,469명	348㎢/ 619,360명
건축허가 건수 (2015기준)	건축허가 : 9,500건 건축 관련 허가 : 48,500건 토이지용 관련 허가 : 29,000건 검사 및 점검 : 106,000건	건축허가 : 8,100건 - 토이지용 관련 허가 : 6,800건 -	건축허가 : 10,993건 - 토이지용 관련 허가 : 887건 검사 및 점검 : 157,074건
전담조직직원수	363명	242명	378명
건축담당직원수 (2017기준)	76명	80명	98명
건축행정 담당부서 예산규모 (2015기준)	7,800만 달러 (약 900억 원)	3,840만 달러 (약 440억 원)	3,900만 달러 (약 448억 원)
재원 조성방식	건축행정 담당부서인 SDCI의 독립예산 편성 및 운영	건축행정 담당부서인 SFPD의 독립예산 편성 및 운영	건축행정 담당부서인 BDS의 독립예산 편성 및 운영

출처 : 조사내용을 토대로 저자 직접 작성

□ 건축행정서비스 개선 내용

- 건축행정서비스 이용편의성 제고

조사했던 모든 미국의 도시에서는 시민들의 눈높이에 맞춘 건축행정 관련 제반 정보의 제공 및 상담 서비스를 제공하고 있으며, 이를 위해 별도의 건축행정 전담창구를 운영하고 있는 것이 가장 특징적인 시사점이라 할 수 있다. 나아가 건축허가 접수의 편의성을 제고하고, 실시간으로 진행사항을 점검할 수 있도록 건축허가 트래킹 시스템을 운영하고 있다. 일본의 경우에는 미국과는 다른 방식이지만, 신청자의 선택에 따라 신속한 서비스를 제공받을 수 있는 지정확인검사기관 제도를 운영하고 있다. 이로 인해 건축행정서비스 수요자인 시민들은 지자체(특정행정청) 또는 민간기업 중 선택하여 건축확인심사를 받을 수 있게 되었다. 지자체(특정행정청)에서 심사를 받을 경우에는 비용이 낮은 반면 소요되는 시간이 길고, 지정확인심사기관으로 지정된 민간기업에서 심사를 받을 경우에는 비용은 높지만 기간이 단축되면서 사전협의나 기술자문 등을 제공받을 수 있는 이점이 있다.

- 사업 규모 및 특성에 따른 차별적 건축행정서비스 제공

미국에서는 도시별로 약간의 차이는 있지만 소규모 리모델링 사업의 경우 서류검토나 현장점검을 거쳐 바로 허가승인을 해줌으로써 건축행정 업무를 간소화하는 한편, 복잡한 대규모 건축사업의 경우에는 전담 공무원을 배정하여 1:1 상담과 관련 부서 협의를 총괄하여 진행하는 등의 서비스를 제공하고 있다.

- 서비스 품질 제고를 위한 담당자 전문성 강화

조사한 미국 세 도시 모두 공통적으로 서비스 수준을 향상시키고 건축행정 업무를 효율화하기 위해 직원들의 전문성 및 역량 강화를 위한 노력을 기울이고 있다. 전문성 있는 직원을 채용하는 것 뿐 아니라 순환근무를 통해 관련 부서의 업무 경험을 쌓도록 하고, 정기적인 회의를 통해 시의 정책과 제도에 대한 정보를 공유하는 노력을 기울이고 있다. 나아가 기수행한 프로젝트를 대상으로 개선점과 문제점을 공유하는 자가점검 방법을 채택하는 도시도 있고, 정량적인 업무수행평가를 시행하는 도시도 있었다. 여기서 주목할 점은 다양한 평가 시행의 목적이 직원들에 대한 상별이나 감사를 위한 것이 아니라, 현행 시스템의 개선점을 찾아 공유하고 발전시키기 위한 대안들을 마련하는 데 있다는 것이다.

한편 일본의 경우에는 우리나라와 유사하게 건축행정 인력이 부족한 상황 속에서 전문

성을 보완하면서 건축행정서비스의 질을 제고하기 위해 민간의 전문인력을 활용하는 제도를 시행하고 있다는 점에서 우리에게 주는 시사점이 높다. 나아가 일본은 부실한 준공검사와 위법건축물로 인해 계속해서 발생하는 건축물의 안전사고와 인명피해를 최소화하기 위해 위법건축물에 대한 예방적 조치와 건축물의 안전관리를 주요한 건축행정 업무로 규정하고 건축행정 매니지먼트 계획을 사전에 수립하고 있으며, 계획의 추진상황에 대한 지속적인 모니터링을 시행하고 있다. 이와 같은 일본의 사전 매니지먼트계획을 통한 건축행정 업무의 체계적 성과관리 사례는 건축행정 업무에 대한 성과관리가 부족한 우리에게 주는 시사점이 매우 크다고 하겠다.

미국과 일본의 건축행정서비스 개선사례들을 종합해 보면, 미국과 일본은 공통적으로 수요자의 요구에 대응하여 직접적으로 행정서비스를 개선하고자 노력하고 있으며, 한 편으로는 이러한 서비스 제공의 기반이 되는 건축행정 업무 및 담당조직 운영의 효율화 및 체계화 방안들을 함께 모색하고 있음을 확인할 수 있다.

[표 5-24] 건축행정서비스 개선 유형별 해외사례 종합

구분	미국			일본
	시애틀	샌프란시스코	포틀랜드	
건축행정서비스 이용편의성 제고	수요자 대응 전담창구 운영 및 상담서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 건축민원인 서비스 센터(ASC) 운영 민원인 코칭프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 계획정보센터(PIC) 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 개발서비스센터(DSC) 운영
	정보 공개 및 트래킹시스템 운영	<ul style="list-style-type: none"> 건축허가 트래킹 시스템 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 건축허가 트래킹 시스템 PPTS 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 건축허가 시스템 - POPS 운영
	선택가능한 신속행정서비스 제공	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 지정확인심사기관 제도 운영
사업 규모 및 특성에 따른 차별적 서비스 제공	소규모 사업에 대한 절차 간소화	<ul style="list-style-type: none"> 현장 감리대상 허가제도 운영 	-	<ul style="list-style-type: none"> 리모델링 현장허가 프로그램(FIR) 운영
	대규모 사업에 대한 체계적 관리	-	<ul style="list-style-type: none"> 1:1 planner 등 전문가 활용 	<ul style="list-style-type: none"> 고비용 특별검토 프로그램(MPG) 운영
건축행정업무 전문성 제고	업무의 전문성 제고	<ul style="list-style-type: none"> peer review 제도 운영 직원교육 프로그램 QMS 시범운영 	<ul style="list-style-type: none"> 직원교육 및 업무수행평가 시행 	<ul style="list-style-type: none"> 관련 업무 중심의 순환근무 자격증 갱신 교육
	업무에 대한 자가검증 및 성과관리	<ul style="list-style-type: none"> 자가검증 프로그램 CRIQ 운영 	-	<ul style="list-style-type: none"> 건축행정 매니지먼트계획 제도 운영

출처 : 조사내용을 토대로 저자 직접 작성

제6장 건축행정서비스 개선을 위한 정책방안

1. 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방향
 2. 수요자 요구를 반영한 건축행정서비스 다각화
 3. 예측가능성 제고를 위한 건축행정서비스 전달체계 투명화
 4. 건축행정서비스 품질 향상을 위한 건축행정 담당조직 및 인력 운영체계 개선
 5. 정책추진계획(안)
-

1. 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방향

□ 현행 건축행정서비스의 문제점

지금까지 정부는 국민들의 불편을 해소한다는 명분하에 획일적으로 건축행정 처리기간을 단축하는 등 규제 정비나 완화를 위한 정책에 중점을 두어 왔다. 하지만 행정 여건은 개선되지 않은 채 규제만 정비되고 있어 제도 운영의 한계가 발생하고 있으며, 이로 인해 수요자들의 불만은 지속되고 정책의 실효성 문제도 제기되고 있다. 이에 본 연구에서는 해결방안을 찾기 앞서 수요자가 생각하는 건축행정에 대한 불편사항이 무엇인지를 파악하기 위해 건축민원 분석과 수요자 인식조사를 실시하였고, 그 결과를 토대로 몇 가지 주요 문제점을 도출하였다.

- 문제 1: 정확한 수요자 요구 파악 및 대응 미흡

주요 문제 중 첫 번째는 건축행정서비스 제공자인 행정이 수요자의 요구를 정확히 파악

하고 있지 않다는 것이다. 건축행정서비스 수요자들은 단순히 행정처리가 신속하게 되는 것 보다는 필요한 정보를 쉽게 제공받고 문의사항이 있을 때 즉각 상담을 받는 등 다양한 행정서비스를 제공받고자 하지만, 행정에서는 이에 대한 대응이 미흡한 실정이다.

- 문제 2: 서비스 전달절차에 대한 예측가능성 미흡

두 번째 문제는 건축행정 절차가 복잡하고 불투명하다는 것이다. 수요자들은 복잡한 관계법령으로 인해 여러 협의부서를 거쳐야 하는 건축행정 절차에 대해서는 이해를 하지 만 이를 사전에 예측하기 어려운 점은 사업 추진의 일정과 예산과 연계되므로 상당한 부담으로 인식하고 있다. 이로 인해 기준의 정책과 같이 처리기간만을 단축하는 방식은 검토의 질을 낮추고 제출서류 보완 등을 이유로 절차지연을 야기하므로, 단순 기간 단축 보다는 서비스 전달절차 상의 예측가능성과 투명성 제고의 필요성이 제기되고 있다.

- 문제 3: 건축행정 담당자의 전문성 및 인력 부족

마지막은 건축행정 담당조직의 인력 및 전문성 부족의 문제이다. 건축행정 담당자들은 기본적으로 순환보직제로 인해 약 2~3년 마다 변경되고 있는 실정이다. 건축행정은 상당부분 전문성을 요하는 업무분야로 건축 관련 직군의 담당자가 유사업무를 지속하면서 전문성을 높여가야 하지만, 현 제도 상으로는 일정 기간이 지나면 새로운 담당자로 변경되며 이로 인해 발생되는 담당자 업무 미숙 등의 문제는 수요자들의 사업 추진 일정이나 예산에 큰 영향을 주고 있다.

또한 민간건축활동량이 지속적으로 증가하고 건축 관련 다양한 법제도가 신설되면서, 건축행정 업무는 계속 늘어나고 있다. 증가하는 업무량과 고도화되는 전문성에 비해 건축지 공무원 수의 증가는 미미하며, 이로 인해 1인당 부담해야 하는 업무만 많아지고 있는 실정이다. 즉, 증가하고 있는 업무량에 비해 인력이 확충되지 않아 기존 업무에 대한 부담이 가중되고 있는 상황으로, 건축행정 담당자들은 수요자들이 요구하는 다양한 서비스를 제공할 여력이 없으며, 절차에 대한 정확한 이해나 이를 사전에 투명하게 공개하는 업무에 쏟을 시간이 부족하게 되어 수요자들의 민원을 야기하는 상황이다.

이와 같이 건축행정 담당인력의 수나 전문성 부족은 첫 번째와 두 번째 문제로 지적한 수요자 대응 부족과 예측가능성 저하의 원인이기도 하여, 건축행정서비스 수요자들의 불편을 해소하기 위해 다루어야 하는 핵심 문제라 할 수 있다.

문제 1 서비스 내용 측면	건축허가 등 법정민원 외에 정보제공, 상담 등에 관한 서비스 제공 부족
문제 2 서비스 전달절차 측면	법적 행정절차 외에 서비스 전달절차에 관한 규정 부재 + 복잡하고 불투명한 서비스 전달절차
문제 3 (= 문제 1과 2의 원인) 건축행정 조직 및 인력 측면	상담가능한 건축행정 인력 부족 + 담당자의 전문성 부족

□ 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방향과 추진전략

앞서 설명한 3가지 주요 문제점들을 해결하고 궁극적으로 건축행정에 대한 국민 불편을 해소하기 위해서는 행정기간 단축 등 기존의 획일적이고 일방적인 방식에서 벗어나 ‘수요자 중심의 건축행정서비스 제공’이 필요한 상황이다.

본 연구에서는 ‘수요자 중심의 건축행정서비스 제공’을 위해 다음과 같은 3가지 정책방향을 제안하고자 한다.

정책방향 1

수요자 요구를 반영한
건축행정서비스 다각화

정책방향 2

예측가능성 제고를 위한
서비스 전달절차 투명화

정책방향 3

이용편의성 증진 및 전문적 서비스 제공을 위한
건축행정 담당조직 및 인력 운영체계 개선

첫째, 수요자가 원하는 다양한 서비스를 제공받을 수 있도록 건축행정서비스를 다각화 할 필요가 있다. 현재 수요자가 가장 원하는 서비스는 건축행위를 하는데 있어서 필요한 각종 정보의 정확한 제공이다. 이를 위해 정보제공을 위한 시스템 마련과 더불어 다양한

교육 및 홍보 프로그램을 운영하는 방향으로 건축행정서비스를 다각화할 것을 제안하며, 구체적인 추진전략은 다음과 같다.

- 1-1 다양한 정보를 이용하기 편리하게 제공하기 위한 「건축행정서비스 온라인·오프라인 통합이용센터」 구축
- 1-2 수요자 요구에 대한 선제적 대응을 위한 「사전교육 프로그램」 운영 및 「홍보 활동」 추진
- 1-3 법령질의에 대응하는 「전담인력」 확보 및 「전담창구」 마련

둘째, 건축주와 사업자가 건축행정절차를 예측할 수 있도록 건축행정서비스 전달절차를 투명화할 필요가 있다. 제공자에서 수요자까지 이르는 서비스 전달절차를 단순화하고, 세부 절차에 대해 예측가능하도록 하기 위한 추진전략은 다음과 같다.

- 2-1 수요자 이용편의 증진을 위한 「건축행정서비스 전달절차 간소화」
- 2-2 서비스 전달절차의 예측가능성 향상을 위한 「트레킹시스템(tracking system)」 구축

마지막으로, 건축행정서비스 다각화 및 전달절차 투명성 제고를 위해서는 이러한 업무를 수행할 인력이 수반되어야 하며, 이를 위해서는 건축행정 담당조직의 운영체계 개선이 필요하다. 건축행정서비스에 대한 이용편의성을 증진하고 전문적인 서비스를 제공받을 있도록 담당조직을 운영하기 위한 추진전략은 다음과 같다.

- 3-1 수요자 대응 및 업무 내실화를 위한 「건축행정서비스 담당인력」 확충
- 3-2 서비스 이용편의성 증진을 위한 「건축행정서비스 전담센터」 설치
- 3-3 전문적 서비스 제공을 위한 「건축행정 담당자 대상의 전문교육 및 지원」
- 3-4 업무효율 향상 및 독려를 위한 「건축행정서비스 업무에 대한 성과인정 제도」 마련

[표 6-1] 수요자 중심의 건축행정서비스 제공을 위한 정책방향과 추진전략

구분	정책방향	추진전략
서비스 내용	<p>정책방향_1 수요자 요구를 반영한 건축행정서비스 다각화</p>	<p>1-1 다양한 정보를 이용하기 편리하게 제공하기 위한 「건축행정서비스 온라인·오프라인 통합이용센터」 구축</p> <p>1-2 수요자 요구에 대한 선제적 대응을 위한 「사전교육 프로그램」 운영 및 「홍보 활동」 추진</p> <p>1-3 법령질의에 대응하는 「전담인력」 확보 및 「전담창구」 마련</p>
서비스 전달절차	<p>정책방향_2 예측가능성 제고를 위한 서비스 전달절차 투명화</p>	<p>2-1 수요자 이용편의 증진을 위한 「건축행정서비스 전달절차 간소화」</p> <p>2-2 서비스 전달절차의 예측가능성 향상을 위한 「트래킹시스템(tracking system)」 구축</p>
서비스 제공주체	<p>정책방향_3 건축행정서비스 품질 향상을 위한 건축행정 담당조직 및 인력 운영체계 개선</p>	<p>3-1 수요자 대응 및 업무 내실화를 위한 「건축행정서비스 담당인력」 확충</p> <p>3-2 서비스 이용편의성 증진을 위한 「건축행정서비스 전담센터」 설치</p> <p>3-3 전문적 서비스 제공을 위한 「건축행정 담당자 대상의 전문교육 및 지원」</p> <p>3-4 업무효율 향상 및 독려를 위한 「건축행정서비스 업무에 대한 성과인정 제도」 마련</p>

2. 수요자 요구를 반영한 건축행정서비스 다각화

1) 다양한 정보를 이용하기 편리하게 제공하기 위한 온라인·오프라인 통합이용센터 구축

□ 제안배경

현재 건축행정 수요자들이 건축 행위를 하는데 필요한 정보들을 얻기 위해서는 관련 부서 홈페이지를 각각 검색해야 하는데, 대부분의 자료는 온라인상에서 검색이 어려운 상황이다. 또한 오프라인으로 자료를 구득하기 위해서는 개별적으로 관련 부서를 방문해야 하며, 이 경우에도 담당자가 바뀌면 자료를 찾기 어려운 상황으로 건축행정 수요자들의 불만이 끊이지 않고 있다.

- 온라인 상 관련 정보 구득 한계
- 오프라인 자료를 얻기 위해 개별적으로 관련 부서를 방문하여 요청
- 담당자 변경으로 관련 자료 구득이 불가한 상황 발생

□ 개선방향 및 추진과제

건축행위를 하는데 있어서 필요한 정보를
수요자들이 이용하기 편리하게 제공하기 위한
온라인·오프라인 공유데이터베이스 구축

1	건축행정서비스 온라인플랫폼 구축	운영 주체 : 광역/기초지자체
		제도 개선 : 국토교통부

- 온라인플랫폼의 주요 내용

현재 지자체는 지자체 홈페이지 고시·공고란을 활용하거나 부서별 관리페이지에 개별적으로 건축행정 관련 자료들을 업로드하고 있다. 이로 인해 필요한 자료들을 부서별로 일일이 찾아야 하는 수고로움이 따르고, 그 중 대부분의 자료는 온라인으로 제공되지 않는다. 수요자들은 건축행위를 하는데 있어 필요한 정보를 일괄적으로 제공받기를 원하는 상황으로, 수요자들이 원하는 건축 관련 각종 자료나 서식 등을 쉽게 구득할 수 있도록 건축행정서비스 온라인플랫폼을 구축하는 것을 제안한다. 온라인플랫폼의 구성 및 내용은 수요자들의 건축행위나 정보 유형별로 구분할 필요가 있다. 가령, 수요자가 거쳐야

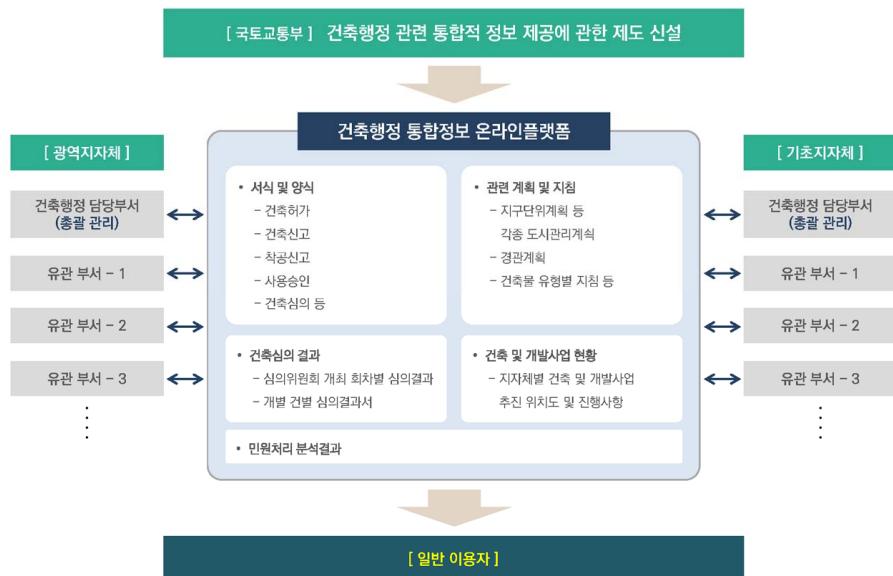
하는 행정유형에 따라 건축물의 종류별 건축허가, 신고 등에 대한 서식, 관련 계획 및 지침, 민원처리 분석결과 등으로 구분하여 정보를 제공할 수 있을 것이다.

- 온라인플랫폼의 운영방식

건축행정서비스 제공을 위한 온라인플랫폼은 광역지자체에서 구축하여, 광역지자체와 기초지자체가 관련 자료를 하나의 플랫폼 상에서 제공하고 일반 이용자들에게 모두 공개하는 것을 제안한다. 한편, 국토교통부에서는 지자체 건축행정 관련 자료에 대한 통합적 제공시스템을 구축하기 위해 「건축법」 개정을 통해 제도적 기반을 마련할 필요가 있다.

[표 6-2] 건축행정 관련 정보의 통합적 제공을 위한 주체별 추진과제

주체	추진과제
국토교통부	건축행정 관련 정보의 통합적 제공을 위한 제도 신설
광역지자체	건축행정서비스 온라인플랫폼 구축 및 운영, 광역지자체의 건축행정 관련 각종 정보 제공
기초지자체	건축행정서비스 온라인플랫폼을 활용한 기초지자체의 건축행정 관련 각종 정보 제공

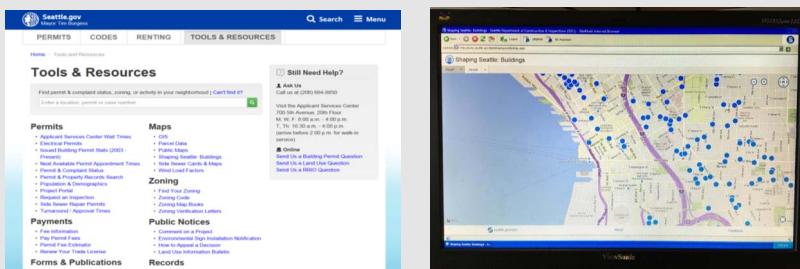


[그림 6-1] 건축행정 통합정보 온라인플랫폼의 구성 및 운영방식

출처 : 저자 직접 작성

시애틀시 건축 관련 통합정보 제공을 위한 온라인플랫폼 사례

- 이용자들이 필요로 하는 건축 유형별 관련 서식, 관련 계획 및 지침 등을 하나의 홈페이지에 일괄 업로드
- 현재 진행되고 있는 건축, 개발사업 등에 대해 일반인들에게 모든 정보 공개
(단, 보안대상 건축물은 제외)



[그림 6-2] 건축 관련 각종 자료에 대한 공유

출처 : City of Seattle(2017), “Tools & Resources”,
Official Website of Seattle Department of Construction and Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/toolsresources/default.htm>.
(검색일: 2017.8.3)

[그림 6-3] 건축 및 개발현황에 대한 정보 공개

출처 : 저자 직접 촬영

- 제도 신설(안)

건축행정 관련 정보의 통합적 제공을 위한 온라인·오프라인 공유데이터베이스를 구축
· 운영하기 위해서는 「건축법」 내에 다음과 같이 제도적 근거를 마련할 필요가 있으며,
구체적인 제도 신설(안)은 다음과 같다.

[표 6-3] 건축행정 관련 정보의 통합적 제공에 관한 조항 신설(안)

현행	제안
없음	건축법 제35조(건축행정 자료의 통합적 제공) 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장은 대통령령으로 정하는 바에 따라 건축허가, 건축신고, 사용승인 등 건축과 관련된 행정자료를 투명하게 공개하여야 하며, 이를 이용자가 쉽고 편리하게 이용 할 수 있도록 온라인 및 오프라인 통합센터를 설치·운영할 수 있다.

- 통합자료실의 구성 및 내용

국내에서 건축행정 관련 자료를 본격적으로 전자문서 형태로 보관하기 시작한 것은 불과 몇 년 전으로, 아직까지 문현 형태로 관련 자료들을 보관하는 지자체가 상당히 많은 실정이다. 우리나라와 유사한 상황에 있는 시애틀시의 경우에는 공공자원센터(Public Resource Center)를 설치하여 문현자료와 온라인자료를 함께 열람할 수 있도록 하였다.

우리나라 역시 건축행정 관련 자료들의 상당수는 문현자료이므로 수요자들이 쉽게 열람할 수 있도록 별도의 통합자료실을 설치할 필요가 있다고 판단된다. 통합자료실의 구성은 온라인플랫폼에서의 자료 구분 방식과 동일하게 건축행위를 중심으로 구성하거나 부서별로 구분하여 제공하는 방법을 있으며, 이는 지자체 특성에 따라 선택할 수 있을 것이다.

- 통합자료실의 운영방식

이용자 입장에서 접근성을 고려하였을 때, 통합자료실은 건축허가, 신고 등 건축행정 업무가 다수 발생되는 기초지자체에 설치하여 운영하는 것이 바람직할 것이다.

시애틀시 공공자원센터(Public Resource Center) 운영 사례

- 시애틀시는 시청 내에 건축 관련 문현자료 및 디지털자료들을 통합적으로 제공하기 위한 공공자원센터를 운영
- 문현자료의 경우, 신청을 통해 한 곳에서 모두 열람가능



[그림 6-4] 시애틀시 공공자원센터 운영 모습

출처 : 저자 직접 촬영

2) 수요자 요구에 대한 선제적 대응을 위한 사전교육 프로그램 운영 및 홍보 활동 추진

□ 제안배경

건축주나 건축사가 가장 필요로 하는 서비스 중 하나는 기획 및 설계 단계에 검토해야 하는 수많은 행정절차와 개별 건축행위에 대한 적법성 검토이지만, 현재는 담당자들과의 연락이 어려워 이러한 수요자들의 요구가 수용되지 못하고 있다. 한편으로는 일부 민원인들이 건축행정 담당부서의 업무가 아닌 사항에 대해 질의와 상담을 요구하는 경우도 빈번하게 발생하여 건축행정 담당자들의 일상 업무에 지장을 초래하기도 한다.

- 수요자 입장 : 복잡한 행정절차나 적법성 검토에 대한 사전질의나 상담의 어려움
- 제공자의 입장 : 수요자들의 사전 이해 부족으로 업무 범위에 포함되지 않는 질의나 상담 요구 빈번

□ 개선방향 및 추진과제

건축행정 수요자들이 적시에 상담을 받을 수 있고,
한편으로는 행정의 업무 효율을 증진시키기 위해
민원인 대상의 사전교육 프로그램 운영 및 홍보 강화

1	민원인 코칭프로그램 개발 및 운영	운영 주체 : 광역/기초지자체
		운영 유도 : 국토교통부

- 민원인 코칭프로그램의 주요 내용

수요자들의 상담 요구를 해소하고 행정담당자들의 업무 효율성을 제고하기 위해 인허가 등 행정절차 신청 이전에 건축주나 건축사들을 대상으로 행정절차, 적법성 검토 뿐 아니라 사전에 숙지해야 할 기본적인 사항들에 대해 교육을 하는 「민원인 코칭프로그램」을 운영하는 것을 제안하고자 한다. 민원인 코칭프로그램의 주요 주제는 건축허가, 건축심의, 건축물 관리 등이 될 수 있으며, 지자체별로 추가적으로 필요한 교육 내용을 보완할 수 있을 것이다.

- 민원인 코칭프로그램의 운영방식

행정업무의 효율성을 고려하여 광역지자체에서 기본적인 프로그램을 개발하고 기초지

자체는 이를 토대로 지역 여건에 맞게 확대 또는 축소하여 운영하는 것을 제안하고자 한다. 아울러, 건축행위는 도시관리의 틀 속에서 가능하기 때문에 초기 단계에는 건축과를 중심으로 민원인 코칭프로그램을 운영하되, 프로그램 운영이 정착기가 접어들면 점차 유관부서 업무와 연계하여 프로그램을 확대·운영하는 방안도 검토할 수 있을 것이다. 한편, 국토교통부는 매년 지자체 건축행정에 대한 지도·점검을 위해 시행하는 「건축행정 건실화 평가」에 이러한 활동을 평가지표로 반영함으로써 지자체를 독려할 수 있을 것이다.

[표 6-4] 민원인 코칭프로그램 운영에 관한 주체별 추진과제

주체	추진과제
광역지자체	지자체별 민원인 코칭프로그램 개발
기초지자체	지자체별 민원인 코칭프로그램 운영
국토교통부	매년 시행되는 「건축행정 건실화 평가」의 평가지표로 반영하여 프로그램 운영 유도

시애틀시 「민원인 코칭 프로그램」 사례

- 시애틀시는 건축허가, 신고 등 행정처리에 앞서 신청자들의 이해를 돋고 개별적인 상담을 위해 20분 정도의 무료 코칭 프로그램을 운영
- Building Permit Coaching, Energy/Mechanical Coaching, Geotechnical Coaching, Land Use Coaching 등 세부 유형별로 구분해서 진행하며, 각 분야를 담당하는 부서의 직원이나 전문가들이 교육을 실시



[그림 6-5] 시애틀시 민원인 코칭 프로그램 운영 모습
출처 : 저자 직접 촬영

- 정책 실행 유도방안 : 건축행정 건실화 평가지표 개선(안)

국토교통부 「건축행정 건실화 평가」의 세부 지표 중 민원인 대상 건축행정서비스 개선 정책에 관한 지표를 신설하여 민원인 코칭프로그램의 운영을 유도하는 것을 제안한다.

[표 6-5] 민원인 코칭프로그램 운영 유도를 위한 지자체 건축행정 건실화 평가지표 개선(안)

현행 (2016년 기준)	제안
5. 건축행정 개선 노력도 5-2. 지자체 자체 노력도 (15점) <u>→ 세부 지표 구분 없음</u>	5. 건축행정 개선 노력도 5-2. 지자체 자체 노력도 (15점) 1) 건축행정서비스 개선 정책 (예: 민원인 코칭프로그램 운영 등) 2) 업무 전문성 향상 정책 3) 창의적인 신규 사업

출처 : 국토교통부(2016), 「2016년 건축행정 건실화 평가계획」, 별첨-기초지자체 세부평가지표, 내부자료, p.8.

일반인의 입장에서 전문적이고 복잡한 건축 관련 규정을 이해하기는 쉽지 않다. 또한 법 규정이 모호하여 추가적인 해석이 필요한 경우도 많아 전문가들도 의견이 분분한 경우가 발생하고 있는 상황이다. 이처럼 어려운 건축법령을 쉽게 이해할 수 있도록 다양한 매체를 활용하여 지속적으로 홍보를 하는 것도 중요한 정책과제라 하겠다.

- **홍보 컨텐츠 개발**

홍보 활동을 추진하기 앞서 홍보 컨텐츠를 개발하는 것이 우선되어야 할 것이다. 컨텐츠 내용으로는 건축법령의 제정 및 개정 취지, 법령 해석 및 질의 회신사례, 유사 판례 등 수요자들이 건축 행위를 할 때 검토할 필요가 있는 사항들이 포함될 수 있다.

- **다양한 매체를 활용한 홍보 강화**

홍보 컨텐츠가 개발되면 컨텐츠별로 적합한 홍보매체를 결정할 필요가 있다. 법령해설서, 법령 해석집, 질의 회신 사례집 등은 인쇄물이나 전자파일로 제작, 온·오프라인 플랫폼을 통해 배포할 필요가 있다. 또한 건축법령 관련 어플리케이션 개발을 통해 건축법령의 제정 및 개정 취지, 개정 시기 등에 대해 실시간으로 확인할 수 있도록 하는 것도 중요할 것이다.

아울러 홍보 내용에 따라 일반인들이 좀 더 쉽게 건축법령을 이해하도록 하기 위해 만화 홍보물 등의 제작도 검토할 필요가 있다.

3) 법령질의에 대응하는 전담인력 확보 및 전담창구 마련

□ 제안배경

국토교통부 및 지자체로 접수되는 건축민원의 과반수 이상은 해석이 모호한 법제도에 대한 질의나 사업 대상지에 대한 적법성 검토 등의 법령질의이다. 현재는 국토교통부나 지자체 모두 별도의 인력을 확보하지 못해 건축행정 담당자들이 법령질의에 대한 대응 업무를 일상 업무와 병행해서 하고 있는 실정이다. 이로 인해 건축행정 담당자들에게는 상당한 업무 부담이 되고 있으며, 이는 업무처리기간 지연으로 이어져 수요자들의 불만을 높이는 원인이 된다.

- 수요자 입장 : 건축민원의 과반수 이상인 법령질의에 대한 대응 미흡
- 제공자 입장 : 기본적으로 담당하는 업무 외에 발생하는 법령질의 업무가 상당하여 업무부담 증가

□ 개선방향 및 추진과제

건축행정 수요자들이 필요로 하는
법령질의에 대응하기 위해 전문성을 갖춘
전담인력 확보 및 전담창구 운영

1

법령질의 전담인력 확보

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초지자체

많은 민원인들의 법령질의 요구에 대응하기 위해서는 국토교통부와 지자체에서 전담인력을 확보할 필요가 있으며, 이를 위해 기존 담당부서의 인력을 활용하거나 기관 내 인력 재배치를 통해 2~3명의 전담인력을 확보하는 방안을 제안하고자 한다.

우선 기존 인력을 활용할 경우 현재와 같이 대부분의 건축행정 부서 내 직원들이 법령질의에 대응하는 방식이 아니라, 그 중 2~3명을 법령질의 담당자로 별도 배정하여 운영하도록 한다. 또한 이렇게 배정된 법령질의 담당자에 대해서는 지속적인 교육을 통해 관련 전문성을 높이도록 지원할 필요가 있다.

나아가 기존에는 많은 업무가 발생하여 다수의 인원을 투입하였으나, 사회적 여건 변화로 현재는 해당 업무량이 줄어든 업무 분야를 파악하여 인력을 재배치할 필요가 있다.

이를 위해 지자체 내 건축지 공무원의 소관 업무 현황을 면밀히 파악하고 조직진단을 시행하여 인력을 재배치하는 방안을 검토하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

[표 6-6] 법령질의 전담인력 확보를 위한 주체별 추진과제

주체	추진과제
국토교통부, 광역지자체,	1) 기존 건축행정 담당부서 내 인력 중 법령질의 전담인원 2~3인 배정
기초지자체	2) 해당기관에 대한 조직진단을 통해 인력 재배치 추진

2	법령질의 전담창구 마련	추진 주체 : 국토교통부 광역/기초지자체
---	--------------	---------------------------

전담인력이 확보되더라도 이용편의성이나 접근성이 결여되면 수요자들이 서비스를 이용하는데 어려움이 있을 수 있으므로, 법제도 관련 질의나 상담이 필요할 때 어디에, 어떤 방식으로 요청할 수 있는지 명확한 운영체계를 마련할 필요가 있다. 이를 위해 부서 내 또는 민원실 등과 연계해서 별도의 전담창구를 마련하는 것을 제안한다. 그 외에도 서울시의 신속행정추진단과 같이 새로운 조직을 만들어 전담창구를 설치하는 것도 고려할 수 있는 대안이 될 것이다.

서울특별시 「신속행정추진단」 신설 및 운영 사례

(도입 배경) 시민들이 건축행위를 할 때 도시계획심의에서 건축허가까지 거쳐야 하는 행정처리 과정에서 일정지연으로 인해 발생하는 경제적, 사회적 낭비를 최소화하기 위해 2015년 7월 '신속행정추진단'을 출범

* 출처 : 서울특별시(2017), "신속행정담당관 소개", 서울특별시 주택도시계획부동산 홈페이지,
<http://citybuild.seoul.go.kr/archives/53713> (검색일: 2017.7.10)

(주요 업무) 신속한 건축행정서비스를 위해 복잡한 건축 인허가 절차 및 관련 규정 등 도시 및 건축 분야에 관한 종합적인 상담을 제공하며, 그 외에도 건축사업에 대한 PM 제도 운영, 불합리한 건축규제 개선 등의 업무를 담당

- 상담 방식 : 유선, 메일, 방문 상담 (※ 유선 상담 비중이 가장 높음)
- 상담 건수 : 2016년 약 150건, 2017년 6월 현재 약 170건
- 주요 상담 내용 : 법 해석, 절차 안내, 적법성 검토 등
- 특이사항 : 법에 대한 전문적 검토가 필요할 경우에는 각 국마다 배정된 전담변호사*에 자문 (*법률지원담당관 내 상근직)

* 출처 : 2017년 7월 4일 서울시 신속행정팀 면담결과

3. 예측가능성 제고를 위한 건축행정서비스 전달체계 투명화

1) 수요자 이용편의 증진을 위한 건축행정서비스 전달절차 간소화

□ 제안배경

현행 건축행정서비스의 전달절차는 일반적으로 신청자가 건축행정 담당부서로 접수를 한 후, 직접 각각의 유관부서와의 협의를 진행하고 협의결과를 취합하여 다시 건축행정 담당부서에 통보하는 방식으로 진행된다. 필요한 건축행정절차를 최대한 빨리 거치기를 바라는 건축주의 요청으로 업무를 대행하는 건축사사무소에서는 해당 지자체 인근에 직원을 파견시켜 관련 행정담당자와 협의하도록 하는 경우가 빈번하며, 이로 인한 시 간적·비용적 손실이 야기되고 있다.

- 유관부서 협의를 위해 수요자가 개별 부서와 직접 대응
- 인력의 비효율적 운영과 예산 손실 문제 야기

□ 개선방향 및 추진과제

건축행정 처리과정에 수요자 서비스 전달절차 개선 및
이용편의성 증진을 위한
건축행정서비스 전달절차 간소화

1

주요 건축행정절차에서 담당공무원의 역할 명확화

| 제도 개선 : 국토교통부
| 운영 주체 : 광역/기초지자체

건축행정서비스 전달체계는 행정담당자의 업무처리 용이성 뿐 아니라 수요자의 이용편의성 증진이라는 목표를 고려하여 개선될 필요가 있다. 예를 들어, 현행 「건축법」 제14조 건축허가와 관련하여, 건축이나 대수선 시에 건축허가를 받아야 한다는 규정, 신청서와 구비서류 제출 규정 등 신청자의 의무규정이 주를 이룬다. 또한 허가권자에 대해서는 다른 행정기관과 협의가 필요할 시에 이를 요청하고 협의기관은 15일 이내에 의견을 제출하여야 한다는 처리기간에 대한 규정만 제시되어 있다. 즉, 행정의 역할에 대해서 처리기간을 중심으로 규정하고, 처리를 위한 구체적인 방법이나 절차에 대한 규정은 부재

한 실정이다.

따라서 이용자 입장에서 서비스 전달절차를 개선하기 위해서는 처리 방법과 절차에 대한 제도 개선이 요구된다. 특히, 수요자들이 민원을 제기하고 있는 유관 부서 협의 과정에서 직접 개별 부서를 찾아가야 하는 불편을 해소하기 위해서는 건축행정 담당부서가 협의 과정을 총괄하고 신청자에게는 신속하게 결과를 전달할 수 있는 시스템을 마련하는 것이 시급하다. 이를 통해 행정절차 자체는 줄어들지 않지만 전달과정에 있어서 수요자들이 겪어야 하는 불필요한 전달절차들은 대폭 간소화할 수 있을 것이다.

[표 6-7] 주요 건축행정절차에서 담당공무원의 역할을 명확화하기 위한 주체별 추진과제

주체	추진과제
국토교통부	건축법 내 관련 제도 개선
광역지자체, 기초지자체	건축행정 운영체계 개선



- 제도 개선(안)

기존에 실질적으로 수요자가 담당했던 유관부서와의 협의 업무를 신청·접수를 담당하는 건축행정 담당공무원이 직접 수행하도록 하기 위한 제도적 근거를 마련한다.

[표 6-8] 건축행정서비스 전달절차에서의 담당공무원 역할 명확화를 위한 제도 개선 예시(안)

현행	제안
-	건축법 제11조(건축허가) ⑦ 허가권자는 다른 행정기관과 협의한 후에는 그 결과를 즉각 신청자에게 통보하여야 하며, 신청자가 제출한 조치결과를 해당 행정기관에 전달한다.

대규모 개발사업이나 건축행위 등 건축심의나 허가 등 행정절차가 복잡하여 처리기간이 빈번하게 지연되는 업무에 대해서는 행정담당자가 단순히 안건을 접수하고 처리결과 공지를 하는 것이 아니라, 해당 사업이 원활하게 추진될 수 있도록 조정자 역할을 하는 1 : 1 코디네이터 제도를 운영하는 것을 제안한다. 즉, 건축행정 담당자가 안건을 접수하고 결과 공지를 하는 수준에 그치지 않고 각 부서별 의견과 계획 내용을 조정·조율하여 적극적인 지원을 제공하는 것이다.

1 : 1 코디네이터 제도는 관련 업무량과 담당자수 등을 고려하여 건축심의나 허가 등 행정절차에 직접 대응하는 광역지자체나 기초지자체에서 선택적으로 운영할 수 있을 것이다.

샌프란시스코 「1:1 Planner 제도」 사례

- 샌프란시스코시의 1:1 Planner 제도는 계획 리뷰(planning review)가 시작되면서부터는 각 프로젝트 당 1명의 계획가(planner 또는 case planner, 현행계획부 내 담당공무원)를 배정하여 신청자가 거쳐야 하는 행정절차들에 대해 지원하는 제도

※ 출처 : 샌프란시스코 담당자 면담결과

서울특별시 신속행정추진단의 「PM 제도」 운영 사례

- 서울특별시 신속행정추진단에서는 도시계획, 건축 분야의 사업 중 관리가 필요한 사업을 직접 선정하거나 지원 신청을 받아 전문직 공무원으로 구성된 PM(Project Manager)을 지정
- 프로젝트별 PM(Project Manager)은 사업관계자, 관련부서 등 협의 촉진, 쟁점사항에 대한 해결 등을 위해 조정자 또는 지원자의 역할을 수행

※ 출처 : 서울특별시(2017), “신속행정담당관 소개”, 서울특별시 주택·도시계획부동산 홈페이지,
<http://citybuild.seoul.go.kr/archives/53713> (검색일: 2017.7.10)

2) 서비스 전달절차의 예측가능성 향상을 위한 트레킹시스템 구축

□ 제안배경

수요자들은 복잡한 건축행정절차를 사전에 충분히 숙지하지 못하는 경우가 많은 것이 현실이다. 이로 인해 사업 추진 일정 등을 예측하지 못해 경제적 손실이 발생된다는 민원이 다수 제기되고 있다.

- 건축행정절차에 대한 불투명성
- 사업 추진기간 예측가능성 저하 및 경제적 손실 야기

□ 개선방향 및 추진과제

건축행정서비스 전달절차에 대한
예측가능성 향상을 위한
건축행정 트레킹시스템 구축

건축행정 트레킹시스템 구축 및 운영

| 시스템 구축 : 국토교통부
| 시스템 운영 : 광역/기초자체

다수의 관련 부서 협의를 거쳐야 하는 건축행정절차에 대해 사전에 수요자가 이를 정확히 인지할 수 있도록 하고, 진행과정과 결과를 실시간으로 파악할 수 있도록 건축행정 트레킹시스템(tracking system)을 구축하는 것을 제안한다. 구체적인 방법으로 세움터 시스템을 활용하는 방안과 지자체에서 별도의 트레킹 시스템을 구축하는 방안이 있다.

- 세움터 시스템과의 연계

먼저, 기존의 세움터 시스템을 활용하기 위해서는 현재 관리자 중심의 세움터 시스템에 이용자를 위한 트래킹 시스템을 보완하여야 한다. 현행 세움터 시스템에서는 업무 담당자 및 관리자가 행정절차에 대한 정보를 입력해야만 진행상황을 확인할 수 있다. 또한 해당 지자체 담당공무원이 진행사항을 입력하더라도 일반 민원인들이 관련 정보를 획득하기까지 접근이 어렵고 시스템을 이용하기도 쉽지 않은 실정이다. 따라서 건축사뿐 아니라 건축주 등 이용자 누구나가 쉽고 편리하게 행정절차의 진행상황을 파악할 수 있도록 세움터 내에 별도의 세부 항목을 신설할 필요가 있다.

[표 6-9] 세움터의 한계와 이용자 중심의 건축행정 트레킹시스템 특성 비교

구분	세움터	건축행정 트레킹시스템 (제안)
접근성	<ul style="list-style-type: none"> - 로그인 필요 - 접수자만 확인 가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 로그인 없이 접근 - 모든 일반인에게 공개 (단, 특별히 보안이 필요한 건축물은 제외)
이용편의성	<ul style="list-style-type: none"> - 관리자의 업무 효율성 중시 - 이용자 입장에서는 복잡하고 어려움 - 관리자들도 행정절차에서 필요한 협의 시 시스템을 이용하지 않고 종이문서를 전자문서 형태로 변환하여 업로드하는 수준으로 활용 	<ul style="list-style-type: none"> - 이용편의성 중시 - 누구나 이용하기 쉽게 시스템 구축 (예: 온라인 쇼핑몰과 같이 수요자 중심으로 구성하고 알기 쉽게 표현)

- 지자체 홈페이지 내 별도의 행정절차별 알림페이지 신설

이용편의성 측면이나 담당자의 관리 효율 측면을 고려하였을 때 상기에서 제안한 트레킹 시스템을 간소화하여 지자체 홈페이지 내 별도 알림시스템을 구축하는 방안도 가능할 것이다.

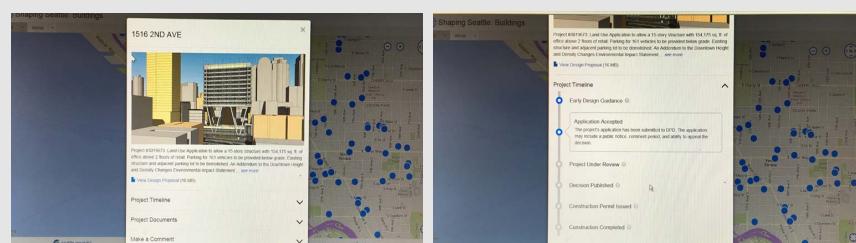
[표 6-10] 건축행정 트레킹시스템 구축을 위한 주체별 추진과제

주체	추진과제
국토교통부	세움터와 연계한 건축행정 트레킹 시스템 구축방안 마련
광역지자체, 기초지자체	세움터와 연계한 건축행정 트레킹 시스템 운영 또는 지자체 자체 트레킹 시스템(행정절차별 알림페이지) 구축

시애틀시 「트레킹시스템(tracking system)」 운영사례

- (트레킹시스템의 주요 구성 및 내용) 시애틀시 전역에서 추진되고 있는 건축 및 개발사업 위치를 표시하고, 각 사업별 진행상황을 일반 시민들 모두에게 실시간으로 제공
- (효과) 건축 및 개발사업 관련 민원 감소, 행정업무의 효율성 증진

※ 출처: 시애틀시 담당자 면담 결과



[그림 6-7] 시애틀시 건축행정 트레킹시스템 사례

출처 : 저자 직접 촬영

4. 건축행정서비스 품질 향상을 위한 건축행정 담당조직 및 인력 운영체계 개선

1) 수요자 대응 및 업무 내실화를 위한 건축행정서비스 담당인력 확충

□ 제안배경

건축허가, 심의 등 기존 건축행정 업무의 증가와 더불어 새로운 법제도 제정으로 신규 업무가 증가됨에 따라 건축행정 담당자들이 해야 하는 업무량은 꾸준히 증가하고 있다. 이에 반해 기초지자체 건축행정 담당조직의 인원은 20년 전과 거의 유사한 실정으로, 1인당 업무 부담률만 가중되고 있는 상황이다. 한편으로 수요자들은 앞서 언급한 다양한 건축행정서비스의 제공과 전달절차 개선을 요구하고 있는 상황으로, 건축행정 담당자들의 업무여건은 지속적으로 악화되고 있는 실정이다. 따라서 건축행정서비스 업무를 담당하는 인력을 확보하지 않은 채 수요자에 대응하기 위한 서비스 업무만 늘리게 되면 행정의 업무 부담을 더욱 가중시켜 국민들의 불편은 해소되지 않은 채 오히려 악순환이 되풀이 될 것이다. 즉, 건축행정서비스 개선을 위해서는 건축행정 담당인력의 확충이 최우선적으로 고려되어어야 한다.

- 기존 행정 업무량은 지속적으로 증가하고 있으나, 인력은 충원되지 않아 1인당 업무 부담률만 가중
- 수요자가 요구하는 건축행정서비스의 질적 제고를 위한 담당인력 확충 필요

□ 개선방향 및 추진과제

수요자 요구에 대응하고
증가하는 행정업무의 내실화를 위한
건축행정서비스 담당인력 확충

1 분야별 신규 채용인력의 재분배를 통한 건축직 공무원 확충

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초지자체

건축행정 업무현황 분석결과, 지난 20년간 건축행정 관련 업무는 지속적으로 증가하고 있으나, 건축직 공무원 정원은 변하지 않고 있음을 확인할 수 있었다. 반면, 토목 관련 업무량은 지속적으로 감소하고 있으나, 토목직 공무원은 유지되거나 증가하고 있는 실정

이다. 따라서 중앙부처나 지자체 차원에서 건축행정의 효율화 및 전문성 제고를 위해 추가 인력을 확보하기 위해서는 전문분야별로 공무원 채용 인원수를 조정하는 것을 제안하고자 한다.

이를 위해서는 2007년부터 개편된 직렬 체계를 개선할 필요가 있다. 2006년 행정자치부는 4급 이하 지방공무원 직군-직렬체계를 개편하여 8직군 38개 직렬을 2직군 21개 직렬로 단순화하였는데, 이로 인해 도시계획, 토목, 수도토목, 건축, 지적, 측지 등 6개 직렬이 2007년부터는 하나로 통합되었다. 직렬 하위의 직류에는 구분이 되어 있으나, 공무원 정원에 대한 통계는 직렬까지만 구축하므로, 사실상 2007년 이후에는 건축직 공무원 수를 파악하기도 어려운 실정이다. 따라서 건축직 공무원 채용인원 증원을 위해서는 시설직으로 통합된 직렬체계를 건축직과 토목직 등 2가지 이상으로 다시 세분화할 필요가 있다.

[표 6-11] 분야별 신규 채용인원 조정을 위한 주체별 추진과제

주체	추진과제
국토교통부	<ul style="list-style-type: none"> - 직군-직렬체계에서 건축직 신설을 위한 직렬 개편 추진 및 건축직 채용인원 증원 (※ 행정안전부와 협의 필요) - 업무 현황을 파악하여 직렬별, 분야별 신규채용인원 조정
광역지자체, 기초지자체	- 업무 현황을 파악하여 직렬별, 분야별 신규채용인원 조정

[표 6-12] 일반직 공무원의 직군-직렬 개편안

2006년 이전		2007년 이후 (현행)		개편방향 (제안)	
직군(8개)	직렬(38개)	직군(2개)	직렬(21개)	직군(2개)	직렬(22개)
1. 행정 (8직렬)	행정, 세무, 운수, 교육행정, 사회복지, 기업행정, 전산, 사서	1. 행정 (6직렬)	행정, 세무, 교육행정, 사회복지, 전산, 사서	1. 행정 (6직렬)	행정, 세무, 교육행정, 사회복지, 전산, 사서
2. 광공업 (6직렬)	기계, 전기, 금속, 섬유, 화공, 자원	2. 기술 (15직렬)	공업	2. 기술 (16직렬)	공업
3. 농림수산 (5직렬)	농업, 임업, 축산, 수의, 수산		농업, 녹지, 수의, 해양수산		농업, 녹지, 수의, 해양수산
4. 보건의무 (6직렬)	보건, 식품위생, 의료기술, 의무, 약무, 간호		보건, 식품위생, 의료기술, 의무, 약무, 간호		보건, 식품위생, 의료기술, 의무, 약무, 간호
5. 환경 (1직렬)	환경		환경		환경
6. 교통 (3직렬)	교통, 선박, 항공		항공		항공
7. 시설 (6직렬)	도시계획, 토목, 수도토목, 건축, 지적, 측지		시설		건축, 토목
8. 통신 (3직렬)	통신사, 통신기술, 전자통신기술		통신		통신

출처 : 행정자치부(2006), “4급 이하 지방공무원 직군직렬체계 대폭개편 – 행자부, 현행 8직군 38개 직렬을 2직군 21개로 단순화”, 11월 9일자, 별첨 자료를 토대로 개편방향 보완

2 조직진단을 통한 인력 재배치

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초지자체

또 다른 대안으로는 현행 인력을 최대한 활용하여, 각 행정기관별로 조직진단을 통해 상대적으로 업무량이 적은 부서 내의 건축직 또는 시설직 공무원을 건축행정 담당부서로 재배치하는 것을 제안하고자 한다. 토목 활동량은 줄어들고 민간건축활동량은 지속적으로 증가하는 상황 속에서도 관습적으로 도시계획이나 토목직 공무원을 건축직 보다 많이 채용하는 실정이다. 이를 개선하기 위해서는 각 행정기관에서 조직진단을 통해 유관부서별 업무량을 면밀히 파악하고, 기존 인력을 재배치함으로써 인적 자원을 효율적으로 활용할 필요가 있다.

2) 서비스 이용편의성 증진을 위한 건축행정서비스 전담센터 설치

□ 제안배경

「건축법」 제34조에서 설치하도록 규정한 건축종합민원실을 실제로 운영하고 있는 자체는 현재 소수에 불과하다. 이로 인해 건축행정서비스 업무는 민원실과 건축행정 담당부서에서 나누어 처리하고 있다.

하지만 민원실에 배치된 1~2명의 인력이 관련 업무 전문성이나 숙련도가 낮을 경우 수요자들은 다시 건축행정 담당부서를 찾아야 하는 상황이 빈번히 발생하고 있다. 결국 민원인들은 공무원들의 업무공간에서 질의를 하거나 상담을 요구해야 하는데 이는 수요자 입장에서 적합한 서비스 제공환경이라 볼 수 없다.

아울러 순환보직제로 인해 건축행정 담당자들의 업무 숙련도도 지속적으로 높이기 어려운 실정이다. 일부 자체에서는 건축직 공무원의 부족으로 행정직 공무원이 건축행정을 담당하는 경우도 있어 전문성 확보에 한계를 보이고 있다.

- 건축행정서비스 이용을 위한 서비스 제공환경 미비
- 순환보직제로 인한 담당자의 업무 미숙과 전문적 서비스 제공에 한계

□ 개선방향 및 추진과제

수요자를 위한 서비스 접근성 개선 및
전문적인 서비스 제공을 위한
건축행정서비스 전담센터 설치 및 운영

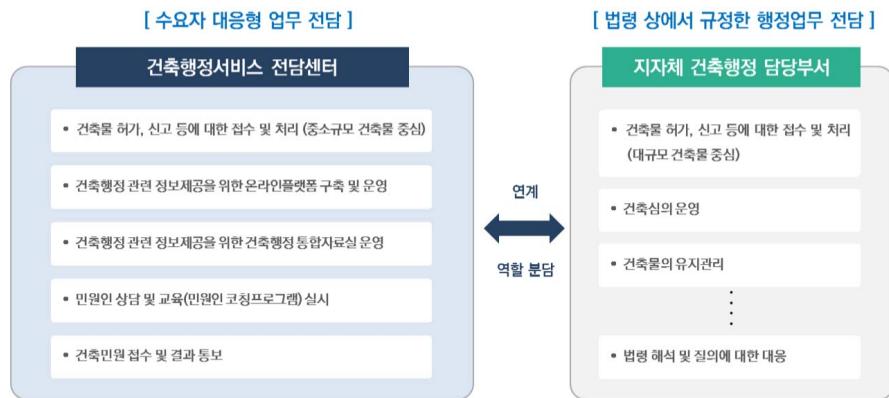
건축행정서비스 전담센터의 설치 및 운영

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초자치체

- 건축행정서비스 전담센터의 역할

건축행정서비스 전담센터는 수요자 대응 업무를 중심으로 담당하도록 하는 것을 제안 한다. 기존 건축행정 담당부서의 업무 중 민원인을 대상으로 하는 일부 업무와 더불어 통합적 정보제공, 민원인 교육 등의 신규 서비스 업무를 수행할 수 있을 것이다. 구체적으로 건축행정서비스 전담센터에서는 △소규모 건축물에 대한 허가, 신고 등 간단한 행정 업무의 접수 및 처리, △건축행정 관련 온라인플랫폼 운영 및 관리, △건축행정 관련 오

프라인 통합자료실 운영 및 관리, △민원인 상담 및 교육(코칭프로그램), △건축민원 접수 및 처리 등의 업무를 수행할 수 있다.



[그림 6-8] 건축행정서비스 전담센터의 역할

출처 : 저자 직접 작성

- 건축행정서비스 전담센터의 위상 및 운영형태

운영 형태에 따라 건축행정서비스 전담센터의 위상이 달라질 수 있는데, 행정기관 내에서 운영할 경우 건축행정 담당부서의 하위 조직이 될 것이며, 민간위탁 또는 별도의 기관으로 운영하게 되면 기존 건축행정 담당조직과 협력적 관계를 가지는 유관기관으로써 위상을 가지게 될 것이다.

건축행정서비스 전담센터를 운영형태에 대해서는 다음과 같이 3가지 대안을 제안하였다.

대안-① 건축종합민원실 활성화 및 역할 확대를 통한 운영

건축행정서비스 수요자들을 위한 정보 제공, 코칭 프로그램 운영, 상담 및 교육 시행 등을 위해서는 이러한 기능을 할 수 있는 별도의 기관을 운영할 필요가 있다. 해당 기능을 하는 조직을 건축행정서비스 전담센터(가칭)라고 했을 때, 센터를 운영하기 위한 첫 번째 대안은 기존 제도를 활용하는 방안으로 「건축법」 제34조 및 「건축법 시행령」 제22조의4에서 규정하고 있는 건축종합민원실의 역할에 관련 서비스 제공을 포함시켜 확대·운영하는 것이다.

현재 건축종합민원실 설치 및 운영에 대한 제도적 기반은 마련되어 있지만, 지자체 면담 결과 인력 부족 및 역할의 모호함 등으로 인해 건축종합민원실을 설치하고도 실제 운영하고 있는 지자체는 많지 않은 상황이었다. 따라서 건축종합민원실을 활용하여 건축행

정서비스를 제공하도록 하는 방안은 기존 제도를 활용하면서 수요자들이 원하는 새로운 요구사항들을 수용할 수 있는 대안이라 판단된다.

대안-② 지역건축안전센터 역할 확대를 통한 운영

최근 건축물 안전 확보를 위해 기술적 지원을 하는 ‘지역건축안전센터’의 설치 및 운영에 관한 제도가 「건축법」에 신설되었다. 현재는 ‘지역건축안전센터’에서 기술적인 사항만을 검토·지원하도록 규정하고 있으나, 역할을 확대하여 행정 권한 위임을 전제로 허가, 신고 등 일부 법정업무 및 건축행정서비스 업무까지 수행하도록 하는 방안을 검토할 수 있다. 전문 인력 확보를 전제로 하는 지역건축안전센터와 연계함으로써, 전문적인 행정서비스를 제공하여 서비스 품질을 제고할 수 있으며, 업무처리 신속성도 향상될 수 있을 것이다.

대안-③ 건축행정서비스 전담센터 별도 설치 및 운영

현행 법제도에서 규정하고 있는 건축종합민원실이나 지역건축안전센터에 건축행정서비스를 제공하는 기능을 추가하여 운영하기 어려울 경우에는 별도의 건축행정서비스 전담센터를 설치하는 것을 제안하고자 한다. 센터 신설의 경우 기존 행정조직 내에 신설하는 방안과 더불어, 인력 및 예산 확보의 문제를 해결하기 위해 전문성 있는 인력 확보나 유연한 예산 운용이 가능한 ‘책임운영기관’으로의 지정 또는 ‘민간위탁’ 방식도 고려할 수 있을 것이다.

부서 내 전담센터 설치 사례 : 포틀랜드시 「Development Services Center(Permit Center)」

- 포틀랜드시 건축행정 담당부서인 개발서비스국에서 건축행정서비스 업무를 수행하는 별도의 센터를 설치하여 운영



[그림 6-9] 포틀랜드시 건축행정서비스 전담센터 모습
출처 : 저자 직접 촬영

전문인력 확보 및 유연한 예산 운용을 위한 조직 신설을 위한 제도 : 「책임운영기관」 제도

- (제도 도입 배경) 전문성 및 업무 효율성 증진
- (책임운영기관 지정을 위한 기준) 공공성을 가지는 업무, 집행적 성격이 강한 업무 등을 하는데 있어 인력과 예산의 유연한 운용이 필요한 조직을 책임운영기관으로 지정

서비스 공급방식에 따른 행정업무 운영 유형

구분	집행적 성격	
	High	Low
공공성 高	• 책임운영기관(Agency) [공공 부문] • 정부 및 지자체 직접 공급 [공공 부문]	
低	• 민간 위탁 [공공 + 민간 영역]	

※ 출처 : 행정자치부(2003), 「지방자치단체 사무의 민간위탁 실무현황」, 행정자치부, p.3 및 한국행정연구원 자문회의 결과를 토대로 직접 작성

민간위탁 방식 사례 : 일본의 「지정확인검사제도」

(배경) 건축행정업무는 증가하나 공공의 재정 악화로 건축행정 직원을 늘릴 수 없게 되자, 건축확인 등의 업무를 일정 기술을 지니고 있는 민간전문기업에게 위탁하는 '지정확인검사기관' 제도를 도입함으로써 민·관의 역할분담에 의한 효율적 건축행정서비스 지원체계 마련

(수수료 및 심사기간) 지자체가 아닌 지정확인검사기관에 행정업무를 신청하여 진행하면, 건축물 규모에 따라 다르나 일반적으로 약 2~10배 정도 더 많은 수수료를 지불하는 반면 심사기간은 1/2로 단축 가능
(지자체 60일 vs 지정확인검사기관 30일)

(운영동향) 지자체 보다 지정확인검사기관 선택 (민원인의 입장에서 수수료가 비싸더라도 일정 단축이 가능한 지정확인검사기관을 선택하고 있으며, 그 비율이 점차 증가)

※ 출처 : 조사내용을 토대로 직접 재정리

운영 형태에 따른 3가지 건축행정서비스 전담센터 설치방안에 대해 바람직성(전문인력 확보, 업무효율)과 실현가능성 측면에서 비교한 결과를 정리하면 다음과 같다.

1안인 기존 건축종합민원실의 기능을 확대·운영하는 형태는 전문 인력 확보나 업무효율 측면에서는 불리하지만, 이미 법적 근거가 있고 기존 운영비가 어느 정도 책정되어 있으므로 실현가능성 측면에서 가장 추진이 용이할 것으로 판단된다.

2안인 지역건축안전센터의 기능을 확대·운영하는 형태는 지자체 건축행정 담당부서와 업무를 분담함으로써 업무 효율을 향상시킬 수 있고 전문적 서비스를 제공할 수 있으나, 상주인력이 부족할 것으로 예상되어 한계가 있으며 건축행정서비스 기능 확대를 위해서는 법제도 개선이 필요하다.

3안인 신규 건축행정서비스 전담센터를 신설하는 방안은 새로운 제도를 신설해야 하고 재원 조달의 측면에서 실행의 어려움이 있으나, 전문인력 확보나 업무효율 측면에서는 가장 적합할 것으로 판단된다.

[표 6-13] 건축행정서비스 전담센터 설치운영에 관한 3가지 대안 비교

구분	대안 1 건축종합민원실의 기능 확대	대안 2 지역건축안전센터의 기능 확대	대안 3 건축행정서비스 전담센터 신설 (책임운영기관 지정의 경우)
비람직성	① 전문인력 확보 低 (기준 인력 재배치 수준)	中 (상주 인력 부족)	高 (신규 전문인력 확보)
	② 업무효율 中 (건축행정 담당부서의 업무 분담으로 업무효율이 증가하나, 인력 확충 불가 시 효율성 확보 한계)	高 (건축행정 담당부서의 업무 분담으로 업무효율 증가)	高 (건축행정 담당부서의 업무 분담으로 업무효율 증가)
실현 가능성	① 법적 高 (건축법 상 설치 근거 확보)	中 (건축법 상 설치 근거 확보, 하지만 관련 기능 규정 부재)	低 (제도 신설 필요)
	② 운영적 低 (활용가능한 인력 확보 어려움)	中 (제도 시행 전으로 인력 확보에 대한 예측이 어려움)	高 (공공기관으로 인력 및 예산 확보에 유리)
	③ 재정적 高 (기존의 건축종합민원실 운영비를 증가시키는 수준)	低 (추가 업무로 인해 인력 확충 및 운영비 마련을 위한 재원 확보 필요)	中 (제도 도입 확정 이후에는 정부나 지자체에서 별도로 운영비 확보 가능)

출처 : 저자 직접 작성

- 제도 개선(안)

- 대안 1: 건축종합민원실의 역할 확대를 위한 제도 개선(안)

[표 6-14] 건축종합민원실의 역할 확대를 통한 건축행정서비스 전담센터 운영을 위한 제도 개선(안)

현행	제안
<p>건축법 시행령 제22조의4(건축에 관한 종합민원실)</p> <p>① 법 제34조에 따라 특별자치시·특별자치도 또는 시·군·구에 설치하는 민원실은 다음 각 호의 업무를 처리한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 법 제22조에 따른 사용승인에 관한 업무 법 제27조제1항에 따라 건축사가 현장조사·검사 및 확인업무를 대행하는 건축물의 건축허가와 사용승인 및 임시사용승인에 관한 업무 건축물대장의 작성 및 관리에 관한 업무 복합민원의 처리에 관한 업무 건축허가·건축신고 또는 용도변경에 관한 상담 업무 건축관계자 사이의 분쟁에 대한 상담 그 밖에 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장이 주민의 편의를 위하여 필요하다고 인정하는 업무 	<p>건축법 시행령 제22조의4(건축에 관한 종합민원실)</p> <p>① 법 제34조에 따라 특별자치시·특별자치도 또는 시·군·구에 설치하는 민원실은 다음 각 호의 업무를 처리한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 법 제22조에 따른 사용승인에 관한 업무 법 제27조제1항에 따라 건축사가 현장조사·검사 및 확인업무를 대행하는 건축물의 건축허가와 사용승인 및 임시사용승인에 관한 업무 건축물대장의 작성 및 관리에 관한 업무 복합민원의 처리에 관한 업무 건축허가·건축신고 또는 용도변경에 관한 상담 업무 건축관계자 사이의 분쟁에 대한 상담 <u>7. 건축행정에 관한 통합자료 제공 및 관리</u> <u>8. 민원인 대상의 건축 관련 각종 행정서비스 업무</u> 그 밖에 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장이 주민의 편의를 위하여 필요하다고 인정하는 업무

출처 : 「건축법 시행령」 대통령령 제27972호(2017.3.29. 개정).

- 대안 2: 지역건축안전센터의 역할 확대를 위한 제도 개선(안)

[표 6-15] 지역건축안전센터의 역할 확대를 통한 건축행정서비스 전담센터 운영을 위한 제도 개선(안)

현행	제안
<p>건축법 제87조의2(지역건축안전센터 설립)</p> <p>① 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 관할 구역에 지역건축안전센터를 둘 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제11조, 제14조, 제16조, 제21조, 제22조, 제27조, 제35조제3항, 제81조 및 제87조에 따른 기술적인 사항에 대한 보고·확인·검토·심사 및 점검 2. 제25조에 따른 공사감리에 대한 관리·감독 3. 제35조의2에 따른 기술지원 및 정보제공 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항 	<p>건축법 제87조의2(지역건축안전센터 설립)</p> <p>① 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 관할 구역에 지역건축안전센터를 둘 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제11조, 제14조, 제16조, 제21조, 제22조, 제27조, 제35조제3항, 제81조 및 제87조에 따른 기술적인 사항에 대한 보고·확인·검토·심사 및 점검 2. 제25조에 따른 공사감리에 대한 관리·감독 3. 제35조의2에 따른 기술지원 및 정보제공 4. 건축행정에 관한 통합자료 제공 및 관리 5. 민원인 대상의 건축 관련 각종 행정서비스 업무 6. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

출처 : 「건축법」 법률 제14535호(2017.1.17. 개정).

- 대안 3: 건축행정서비스 전담센터 설치·운영을 위한 제도 개선(안)

[표 6-16] 건축행정서비스 전담센터 설치·운영을 위한 제도 개선(안)

현행	제안
없음	<p>건축법 제00조(건축행정서비스센터의 설치 및 운영)</p> <p>① 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 관할 구역에 건축행정서비스센터를 둘 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 대통령령으로 정하는 건축물에 대한 제11조, 제14조, 제16조, 제21조, 제22조에 따른 업무 2. 건축행정에 관한 통합자료 제공 및 관리 3. 민원인 대상의 상담, 교육 등 건축 관련 각종 행정서비스 업무 4. 건축민원 접수 및 처리 업무 5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

3) 전문적 서비스 제공을 위한 건축행정 담당자 대상의 전문교육 및 지원

□ 제안배경

건축사 인식조사 및 면담결과, 건축행정 담당자의 전문성이나 업무처리 정확성이 떨어져 행정처리 기간이 불합리하게 지연되는 경우가 종종 발생하고 있음을 확인하였다. 이에 대해 지자체 담당자를 대상으로 면담한 결과 일반적으로 신규 직원이 건축행정 담당 부서에 배정되면 심도 있는 교육 없이 바로 업무에 투입되어 전임자가 남긴 자료를 자체적으로 숙지하여 업무를 수행해야 하는 상황으로, 공무원 스스로 교육의 필요성을 인식하고 있는 상황이었다.

아울러, 친환경, 유지관리 등 새로운 법제도가 신설되면서 건축행정 담당자들은 종전보다는 다양한 분야의 전문지식이 요구받고 있으나, 이에 대한 정기적인 교육이 시행되지 않아 업무상 어려움을 겪는 것을 알 수 있었다.

- 신규 직원들이 건축행정 업무에 대한 별도의 교육 없이 현장에 투입되는 실정
- 건축행정 담당자가 건축사 등 민원인들 보다 전문성이 낮은 경우도 있으며, 이로 인한 행정처리 기간이 지연되어 시간적·비용적 손실 야기
- 새로운 법제도 신설 등과 관련하여 다양한 분야의 전문지식이 지속적으로 요구되고 있는 실정

□ 개선방향 및 추진과제

수요자를 위한 전문적 서비스 제공을 위한
건축행정 담당자 전문교육 및 지원

1

신규 직원 대상의 건축행정업무 사전교육 실시

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초지자체

건축행정 업무에 대한 전문성 제고를 위해 건축행정 담당부서에 채용되거나 타 부서에서 이동한 신규 직원을 대상으로 본격적으로 업무를 수행하기 전에 기본적인 업무교육을 시행하는 것을 제안하고자 한다. 건축행정 업무 특성상 담당자 한 사람의 업무 처리 미숙이나 실수는 단순히 개인의 역량 문제로 그치는 것이 아니라 국민들에게 직접적으로 영향을 미칠 수 있으므로 사전교육이 반드시 필요하다. 최소한 1주일 이상 기준 건축행

정 담당자 또는 관련 분야의 전문 강사를 초빙하여 교육프로그램을 운영할 필요가 있다.

이와 더불어, 신규직원이 실무업무에 투입되기 전 1~2개월 동안은 기존 건축행정 담당자의 업무 처리를 지원하면서 업무를 익힐 수 있도록 담당자 대상의 1:1 코칭 프로그램을 운영하는 것도 바람직할 것으로 판단된다.

2 건축행정에 대한 전문교육 프로그램 개발 및 운영

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초지자체

건축행정 업무에 필요한 교육을 받을 수 있도록 정기적인 전문교육 프로그램을 개발하여 운영하는 것이 건축행정 담당자의 전문성 향상을 위해 중요하다고 판단된다. 현재 국토교통인재개발원에서는 건축정책 교육과정을 운영하고 있으나 업무 전반을 다루기에는 한계가 있고, 과중한 업무로 1주일 간 교육프로그램에 참여하는 것도 어려운 실정이다.

최근에는 국토교통인재개발원 교육과정에 세움터 활용에 대한 심화교육이 신설되기도 하였으나, 건축행정 업무의 전문성 제고를 위해서는 세움터 관련 교육만으로는 부족하며 새롭게 제정된 법제도 운영과 관련된 심화교육도 함께 이루어져야 할 것이다. 이에 국토교통부에서는 건축행정 관련 전문교육 프로그램과 교재를 개발하고, 이를 국토교통인재개발원에서 매년 정기적으로 시행하는 것을 제안한다. 또한 업무 환경에 따라 장시간 시간을 비우기 어려운 지자체를 고려하여, 정기적인 전국 순회 교육을 실시하는 방안도 검토할 필요가 있다.

3 전문자격 취득을 위한 지원

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초지자체

중앙부처나 지자체에서 전문교육 프로그램을 직접 운영하는 방안 외에도 포틀랜드시와 같이 건축행정 담당자들이 자발적으로 전문성 향상을 위해 노력하도록 유도하는 방안을 마련할 필요가 있다. 예를 들어, 관련 자격증 취득을 위한 교육비나 자격증 취득에 필요한 비용 등을 지원하는 정책도 필요하다고 판단된다.

포틀랜드의 담당자 교육 및 자격증 취득에 대한 지원 사례

- 담당자들이 국제법규의회(ICC) 및 오레곤주에서 정한 인증을 받도록 지원하기 위해 지속적 교육 실시 (2016년 기준 : 총 교육비 \$63,122, 총 훈련시간 2,140시간)
- 국제법규의회(ICC) 및 오레곤주에서 정한 인증에 소요되는 비용 지원 (2016년 기준 : 국제법규의회 인증 \$7,695, 오레곤주 인증 \$15,125 지원)

* 출처 : City of Portland(2017), 2016 Training & Certification, Bureau of Development Services, 내부자료, p.1.

4) 업무효율 향상 및 독려를 위한 건축행정서비스 업무에 대한 성과인정 제도 마련

□ 제안배경

지자체 건축행정 담당자 인식조사 및 면담조사 결과에 따르면, 건축행정 업무 중에서 민원인 대상의 행정서비스 업무는 성과로 인정되지 않음을 확인할 수 있었다. 이로 인해 성과평가에 영향을 미치는 업무와 비교하여 민원인들 대상의 건축행정서비스 업무는 상대적으로 우선순위에서 밀리게 된다. 보상 측면에서도 건축행정 담당부서에서 접수 받아 처리하는 민원은 민원실을 통해 접수·처리되는 민원과 성격이 같음에도 불구하고, 민원실에 근무하는 직원들만 민원수당을 지급받고 건축행정 담당자들은 혜택을 받지 못하고 있는 실정이다.

- 건축행정서비스 업무에 대한 성과 인정 미흡
- 건축행정서비스 업무에 대한 보상 제도 미비

□ 개선방향 및 추진과제

건축행정 담당자 업무 내실화 및 성과 제고를 위한
수요자 대응형 건축행정서비스 업무에 대한 성과 인정 및 보상

1

건축행정 담당부서 성과평가체계 내 건축행정서비스 업무 반영

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초지자체

건축행정서비스 담당공무원이 해당 업무를 적극적으로 수행할 수 있는 여건을 만들기 위해 현행 건축행정 담당부서의 성과평가지표 내에 건축행정서비스 관련 업무 내용을 반영하고, 이를 위해 성과평가체계를 개편할 것을 제안하고자 한다. 구체적으로 국토교통부나 지자체별로 시행하는 건축행정 담당부서에 대한 내부 성과평가 시에 적용하고 있는 평가지표에 건축행정 관련 자료의 통합 관리, 정보 공개, 민원 처리 등의 건축행정 서비스 업무에 관한 지표를 신설할 필요가 있다.

또한 매년 국토교통부나 광역지자체에서 시행하는 기초지자체 건축행정 업무에 대한 성과점검 수단인 ‘건축행정 건실화 평가’에도 이러한 건축행정서비스 관련 업무에 대한 지표를 신설할 것을 제안한다.

2 건축행정서비스 담당자에 대한 인사심사 가점 부여

| 추진 주체 : 국토교통부
광역/기초지자체

공무원들은 피로도가 높고 상대적으로 성과를 내기 어려운 민원 성격의 건축행정서비스 업무를 기피하고 있는 실정으로, 전문성 있는 인재들을 유치하기 위해서는 건축행정 서비스 담당업무 수행에 따른 성과인정 방안을 마련할 필요가 있다. 이를 실현하기 위한 방안 중 하나로 건축직 공무원이 건축행정서비스 업무를 담당할 경우 인사심사 시에 가점을 부여하도록 인사심사기준을 개편하는 것을 제안하고자 한다. 이는 단순히 건축행정 담당자에 대한 성과인정 효과 뿐 아니라 나아가서는 건축행정 담당조직의 효율적 운영이나 전문성 제고 등 조직적 측면에서도 긍정적인 영향을 미치게 될 것이다. 또한 이는 일부 지자체에서 운영하고 있는 특정 업무를 지속적으로 담당하도록 한 전문관 제도가 건축행정 분야에서도 도입되는 계기도 될 수 있을 것이다.

3 건축행정 담당자의 민원업무에 대한 민원수당 지급

| 추진 주체 : 국토교통부(+행정
안전부), 광역/기초지자체

현재는 국가공무원의 경우 「공무원 수당 등에 관한 규정」 제14조(특수업무수당), 지방 공무원의 경우 「지방공무원 수당 등에 관한 규정」 제14조(특수업무수당)에 근거해 ①별도로 설치(상설)된 민원실 또는 민원창구 근무자, ②민원업무 전담직원으로서 상시근무자, ③법령상의 인·허가, 면허·등록 등 민원관계 서류의 직접 처리자 등 3가지 조건을 모두 충족하는 자에 한해 민원수당을 지급하고 있다. 이러한 기준에 따르면 건축행정 담당자가 건축허가 민원을 서면으로 접수받아 직접 처리하는 경우에는 민원실에서 처리하는 민원업무와 동일한 성격을 가짐에도 불구하고 이에 대한 보상(민원수당)을 받지 못하는 실정이다. 따라서 민원실 근무자가 아니더라도 업무 성격상 동일한 민원처리일 경우에는 담당자들이 정당한 보상을 받을 수 있도록 관련 제도를 개선할 필요가 있다.

[표 6-17] 건축행정서비스 업무에 대한 성과 인정 및 보상을 위한 주체별 추진과제

주체	추진과제
국토교통부	<ul style="list-style-type: none">- 건축행정 담당부서의 성과평가지표 내 건축행정서비스 관련 업무 반영- 건축행정서비스에 대한 가점 부여를 위한 인사심사기준 개편- 건축행정 담당부서 내에서 처리하는 건축민원에 대한 민원수당 지급을 위한 제도 개선 추진
광역지자체, 기초지자체	<ul style="list-style-type: none">- 건축행정 담당부서의 성과평가지표 내 건축행정서비스 관련 업무 반영- 건축행정서비스에 대한 가점 부여를 위한 인사심사기준 개편- 지자체 건축행정 담당부서 내에서 처리하는 건축민원에 대한 민원수당 지급

- 제도 개선(안)

: 건축민원 업무에 대한 민원수당 지급을 위한 제도 개선

[표 6-18] 건축민원 업무에 대한 민원수당 지급을 위한 제도 개선(안)

현행	제안						
<p>〈지방공무원〉 지방공무원 수당 등에 관한 규정 제14조(특수업무수당) 공무원으로서 특수한 업무에 종사하는 자에 대하여는 예산의 범위 안에서 별표 9의 지급구분에 의하여 특수업무수당을 지급한다.</p> <p>[별표 9] 특수업무수당 지급 구분표</p> <table border="1"> <tr> <td>특수 행정 분야</td><td>11. 특수 직무 수당</td><td>가. 각종 행정기관에 설치된 민원실에서 민원창구를 담당하며 상시로 직접 민원서류를 취급하는 공무원</td></tr> </table>	특수 행정 분야	11. 특수 직무 수당	가. 각종 행정기관에 설치된 민원실에서 민원창구를 담당하며 상시로 직접 민원서류를 취급하는 공무원	<p>〈지방공무원〉 지방공무원 수당 등에 관한 규정 제14조(특수업무수당) 공무원으로서 특수한 업무에 종사하는 자에 대하여는 예산의 범위 안에서 별표 9의 지급구분에 의하여 특수업무수당을 지급한다.</p> <p>[별표 9] 특수업무수당 지급 구분표</p> <table border="1"> <tr> <td>특수 행정 분야</td><td>11. 특수 직무 수당</td><td>가. 각종 행정기관에 설치된 민원실에서 민원창구를 담당하며 상시로 직접 민원서류를 취급하는 공무원 <i>(단, 민원실에서 담당하는 업무와 동일한 업무를 수행할 경우 특수업무수당을 동일한 기준으로 지급 한다.)</i></td></tr> </table>	특수 행정 분야	11. 특수 직무 수당	가. 각종 행정기관에 설치된 민원실에서 민원창구를 담당하며 상시로 직접 민원서류를 취급하는 공무원 <i>(단, 민원실에서 담당하는 업무와 동일한 업무를 수행할 경우 특수업무수당을 동일한 기준으로 지급 한다.)</i>
특수 행정 분야	11. 특수 직무 수당	가. 각종 행정기관에 설치된 민원실에서 민원창구를 담당하며 상시로 직접 민원서류를 취급하는 공무원					
특수 행정 분야	11. 특수 직무 수당	가. 각종 행정기관에 설치된 민원실에서 민원창구를 담당하며 상시로 직접 민원서류를 취급하는 공무원 <i>(단, 민원실에서 담당하는 업무와 동일한 업무를 수행할 경우 특수업무수당을 동일한 기준으로 지급 한다.)</i>					

출처 : 「지방공무원 수당 등에 관한 규정」 대통령령 제27766호(2017.1.6. 개정).

5. 정책추진계획(안)

정책방향 및 추진전략	주체별 추진과제	추진일정		
		단기 (2018~2019)	중기 (2020~2024)	장기 (2025~2030)
건축행정 정보 제공을 위한 온라인·오프라인 서비스 통합이용센터 구축 다각화	국토부	· 건축행정 관련 자료의 통합관리에 대한 제도 신설	■■■■■	
	지자체	· 건축행정 관련 자료의 통합관리를 위한 사업 추진 (온라인플랫폼 및 건축행정 통합자료실 구축사업)	■■■■■	
	국토부	· 건축행정 건실화 평가지표에 관련 활동에 대한 지표 신설	■■■■■	
	지자체	· 광역지자체 중심으로 민원인 대상의 코칭 프로그램 개발 · 홍보 컨텐츠 개발 및 다양한 매체를 활용한 홍보 활동 추진	■■■■■	
	국토부	· 기존 인력 활용 또는 조직진단에 따른 인력 재배치 · 법령질의 전담창구 마련	■■■■■	
	지자체	· 기존 인력 활용 또는 조직진단에 따른 인력 재배치 · 법령질의 전담창구 마련	■■■■■	
건축행정 간소화 서비스 전달절차 투명화	국토부	· 건축행정절차에서 담당공무원의 역할 명확화를 위해 건축법 내 관련 제도 개선	■■■■■	
	지자체	· 건축행정 담당부서의 행정절차 운영 개선 · 대규모 건축사업을 중심으로 1:1 코디네이터 제도 운영	■■■■■	
	국토부	· 세움터와 연계한 트레킹시스템 구축	■■■■■	
	지자체	· 세움터와 연계한 트레킹시스템 구축 또는 지자체 홈페이지를 활용한 시스템 구축	■■■■■	
	국토부	· 직렬 개편을 위한 제도 개선 추진 (※ 행정안전부 협의 필요) · 건축직 채용인원 확충 (※ 행정안전부 협의 필요)	■■■■■	
	지자체	· 직렬별 신규 채용인원 조정 또는 조직진단에 따른 인력 재 배치를 통한 건축직 인력 확충	■■■■■	
건축행정 전담인력 확충 서비스 담당조직 및 인력 운영체계 개선	국토부	· 전담센터 운영형태 결정 및 이에 따른 제도 개선 추진 (※ 행정안전부 협의 필요)	■■■■■	
	지자체	· 건축행정서비스 전담센터 설치 및 운영	■■■■■	
	국토부	· 건축행정 담당자를 위한 전문교육 프로그램 개발 및 운영 (※ 국토교통인재개발원 교육과 연계)	■■■■■	
	지자체	· 신규 건축행정 담당자 대상의 사전업무교육 실시 · 관련 전문 자격증 취득 지원	■■■■■	
	국토부	· 부서 성과평가지표에 건축행정서비스 업무 반영 · 건축행정서비스 담당자에 대한 인사심사 가점 부여 · 건축민원에 대한 민원수당 지급을 위한 제도 개선 추진	■■■■■	
	지자체	· 부서 성과평가지표에 건축행정서비스 업무 반영 · 건축행정서비스 담당자에 대한 인사심사 가점 부여	■■■■■	

- 거제시(2017), “2017년 예산현황-세입총괄표(일반회계), 성질별 세출총괄표(일반회계), 조직별 세출총괄표(일반회계)”, 거제시, http://yesan.geoje.go.kr/index.geoje?menuCd=D_000001701001014001&cpath=. (검색일: 2017.7.28)
- 과천시(2017), “2017년 본예산 세입세출예산서”, 과천시, <http://www.gccity.go.kr/main/board/bbs.do?mCode=A050020000&cfgIdx=132>. (검색일: 2017.7.28)
- 국토교통부(2016), 「2016년 건축행정 전실화 평가계획」, 별첨-기초지자체 세부평가지표, 내부자료.
- 국토교통부(2015), “국토부, 지자체 임의 건축규제 대폭 개선 - 서울, 대구, 대전, 세종, 제주 100%, 전국 평균 91% 정비완료”, 11월 4일자 보도자료.
- 국토교통부(2015), “노후건축물 정비 촉진 등 건축투자 활성화 대책 발표 - 제8차 무역투자 진흥회의 “건축투자활성화 대책” 발표”, 7월 7일자 보도자료.
- 국토교통부(2016), “지자체 건축심의 점검, “불합리한 심의 개선” - 국토부 전국 지자체 20곳 건축심의 모니터링 결과 공개”, 1월 14일자 보도자료.
- 국토교통부(2016), “15년 건축 인허가 면적, 전년 대비 38.1% 증가”, 3월 9일자 보도자료.
- 국토교통부(2017), “16년 건축 인허가 면적, 전년 대비 7.1% 감소”, 3월 13일자 보도자료.
- 국회예산정책처(2017), 「대한민국 재정 2017」, 국회예산정책처.
- 권찬호(2015), “민원행정 서비스의 지표변화에 관한 연구-정부의 연도별 민원지침의 변화를 중심으로”, 「한국공공관리학보」, v.29(3), 한국공공관리학회, pp.123-151.
- 김동건(1994), 「현대 재정학」, 박영사.
- 김상조 외(2011), 「여건 변화에 따른 도시·건축 개발제도 개선 연구」, 국토해양부.
- 김상호·이여경(2015), 「지역의 건축행정 효율화를 위한 정책개발 연구」, 건축도시공간연구소.
- 김영수·박영강(1997), “지방행정서비스의 분석”, 「한국지방자치학회보」, v.9(4), 한국지방자치학회, pp.185-206.
- 김인(2013), “한국에서의 공공서비스 연구경향”, 「한국사회와 행정연구」, v.24(2), 서울행정학회, pp.177-210.

- 김종보·곽재기(2011), 「지방건축행정 집행체계 및 건축법령 개선 방안」, 국가건축정책위원회.
- 민병렬 외(2000), 「건축행정 프로세스 개발연구」, 한국건설기술연구원.
- 박인석(2017), 「건축이 바꾼다」, 마티.
- 박재희(1998), 「행정서비스 제공방식의 다원화 방안」, 한국행정연구원.
- 박중훈 외(2005), 「행정서비스 품질제고를 위한 연구」, 한국행정연구원
- 박중훈·이남국(2001), 「고객만족도 조사제도의 실효성 분석」, 한국행정연구원.
- 법제처(2017), “국토교통부 소관법령”, 국가법령정보센터, www.law.go.kr (검색일: 2017.09.22)
- 부천시(2017), “2017년 본예산-부서별 세출예산”, 부천시 e-재정고, <http://www.bucheon.go.kr/site/homepage/menu/viewMenu?menuid=064002001011001>. (검색일: 2017.7.28)
- 부천시(2017), “2017년 본예산-세입세출 총괄표”, 부천시 e-재정고, <http://www.bucheon.go.kr/site/homepage/menu/viewMenu?menuid=064002001011001>. (검색일: 2017.7.28)
- 서울중앙지검 사건과(2006), “여권관련 민원서류발급 ‘One Stop Service제도’ 시범실시”, 6월 21일자 보도자료.
- 서울특별시(2017), “신속행정담당관 소개”, 서울특별시 주택·도시계획·부동산 홈페이지, <http://citybuild.seoul.go.kr/archives/53713> (검색일: 2017.7.10)
- 서초구(2017), 「2017년도 일반 및 특별회계 사업예산서」, 서초구.
- 엘지 씨엔에스(LG CNS) 홍보팀(2017), “전자여권 도입 10년, 전국민 전자여권 시대 열린다”, LG CNS 공식블로그, <http://blog.lgcns.com/1377> (검색일: 2017.5.10)
- 우양호(2008), “공공서비스 관리이론의 한국적 적실성에 관한 비교연구: 신공공관리론과 신공공서비스론을 중심으로”, 「지방정부연구」, v.12(2), 한국지방정부학회, pp.249-273.
- 유광흠 외(2011), 「건축서비스산업 선진화 방안」, 국가건축정책위원회.
- 유광흠·조영진·류수연(2015), 「규제 합리화를 위한 지자체 건축행정 개선방안」, 국토교통부.
- 윤영진·김태룡(2002), 「새행정이론」, 대영문화사.
- 이민호 외(2011), 「행정서비스 선진화를 위한 효율적인 정부시스템 구축 방안」, 한국행정연구원.
- 이상진·이희진(2013), “건축허가절차 합리화를 위한 제도적 개선방향에 관한 연구”, 「대한국토계획학회지」, v.48(6), 대한국토도시계획학회, pp. 147-159.
- 이여경 외(2017), 「지자체 건축행정서비스 수준 향상을 위한 평가지표 마련 연구」, 국토교통부.
- 이향수·안형기(2011), “고객지향적 행정서비스 품질과 주민 만족도에 관한 연구”, 「행정논총」, v.49(4), 서울대학교 한국행정연구소, pp. 217-245.
- 정경호(2010), 「실전중심 행정학」, 도서출판 사람들.
- 주재현(2000), 「행정서비스현장제의 효과적 운영 및 조기정착 방안」, 한국행정연구원.

- 통계청(2015), “총조사인구(2015)”, 국가통계포털, <http://kosis.kr>. (검색일: 2017.7.28)
- 통계청(2017), “연도별 건축허가현황”, 국가통계포털, <http://kosis.kr>. (검색일: 2017. 9.22)
- 한인섭 외(2009), “공공서비스 연구동향 분석: 한국과 미국의 주요 학술지 비교(1995-2008)”, 「한국거버넌스학회보」, v.16(1), 한국거버넌스학회, pp.179-205.
- 행정안전부(2017), “세출예산의 구조”, 지방재정 365, <http://lofin.mois.go.kr/portal/baeoom/bbsBaeoom01.do?url=bbsBaeoom13>. (검색일: 2017.7.28)
- 행정자치부(2003), 「지방자치단체 사무의 민간위탁 실무편람」, 행정자치부.
- 행정자치부(2006), “4급 이하 지방공무원 직군·직렬체계 대폭개편 - 행자부, 현행 8직군 38 개 직렬을 2직군 21개로 단순화”. 11월 9일자 보도자료.
- 행정자치부(2015), 「2015년(‘14년 실적) 지방자치단체 합동평가 결과보고서」, 행정자치부.
- 허철행(2009), “신공공관리론과 신공공서비스론의 한국적 적실성”, 「한국지방정부학회 추계 학술대회자료집」, 한국지방정부학회, pp.5-22.
- 황성원·김용훈(2004), 「행정서비스 모니터링제도 및 활성화 방안」, 한국행정연구원.
- 황은경·문수영(2005a), “건축규제 개선 방향 설정에 관한 연구”, 「대한건축학회논문집(계획계)」, v.21(12), 대한건축학회, pp.91-98.
- 황은경·문수영(2005b), “건축행정 서비스 개선방안 연구”, 「한국주거학회논문집」, v.16(5), 한국주거학회, pp.99-106.
- 황은경(2009), “건축허가 법령 통합 관리 방안에 관한 연구”, 「대한건축학회논문집(계획계)」, v.25(7), 대한건축학회, pp.21-28.
- 황은경 외(2005), 「건축규제 통합관리 방안 연구」, 건설교통부.
- 황은경 외(2009), 「건축물 인허가 처리기간 단축 방안 연구」, 국토해양부.

- 建築指導課企画班(2015), “千葉県建築行政マネジメント計画（第2次）の達成状況の公表(千葉県)”, 千葉県, https://www.pref.chiba.lg.jp/kenchiku/management/documents/k-management2_progress_h27.pdf. (검색일 : 2017.8.28)
- 建築部建築指導課(2015), “千葉県建築行政マネジメント計画（第2次）の達成状況の公表（千葉市）”, 千葉市, <https://www.city.chiba.jp/toshi/kenchiku/shido/documents/sinchoku27.pdf>. (검색일 : 2017.8.28)
- 国土交通省(2005), 「建築確認制度の関連資料」, 国土交通省, 내부자료.
- 国土交通省(2008), 「建築行政のマネジメント方策について-資料4」, 国土交通省.
- 国土交通省(2009), 「建築行政のマネジメント方策について-参考資料1」, 国土交通省.
- 国土交通省(2012), 「効率的かつ実効性ある確認検査制度等のあり方の検討」, 国土交通省
- 国土交通省(2017), “指定確認検査機関”, 国土交通省, http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house Tk_000019.html. (검색일: 2017.2.2)
- 国土交通省 住宅局 建築指導課(2015), 「建築基準法施行関係統計報告集計結果表」, 国土交通省.

千葉県 特定行政庁連絡協議会(2011), 「千葉県建築行政マネジメント計画」, 千葉県.

Business Focus(n.d.), "Process & Quality Improvement", http://www.businessfocus.be/ProcessQuality_E.htm. (검색일: 2017.5.10)

City and County of San Francisco(2014), "Organizational Chart and Directory", Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/organizational-chart-and-directory>. (검색일: 2017.6.8)

City and County of San Francisco(2015), *San Francisco Planning Department: 2014-2015 Annual Report*, City and County of San Francisco.

City and County of San Francisco(2017), "About the San Francisco Planning Department", Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/about-san-francisco-planning-Department>. (검색일: 2017.6.8)

City and County of San Francisco(2017), "Current Planning Teams", Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/permits-zoning-staff>. (검색일: 2017.6.8)

City and County of San Francisco(2017), "Permits in My Neighborhood", Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/active-permits-my-neighborhood>. (검색일: 2017.6.8)

City and County of San Francisco(2017), "Planning Information Center", Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/planning-information-center>. (검색일: 2017.6.8)

City and County of San Francisco(2017), "What is Current Planning?", Official Website of San Francisco Planning Department, <http://sf-planning.org/permits-zoning-staff>. (검색일: 2017.6.8.)

City-Data(2017), "Portland", City-Data, <http://www.city-data.com/> (검색일 : 2017.5.2)

City-Data(2017), "San Francisco", City-Data, <http://www.city-data.com/> (검색일 : 2017.5.2)

City-Data(2017), "Seattle", City-Data, <http://www.city-data.com/>. (검색일 : 2017.5.2.)

City of Portland(2009), "Major Projects Group Process", Official Website of Bureau of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/234157>. (검색일: 2017.6.7)

City of Portland(2013), *Field Issuance Remodel Program*, City of Portland.

City of Portland(2013), *Bureau of Development Services' Requested Budget(Fiscal Year 2013-2014)*, City of Portland.

City of Portland(2015), "2015 Report(Monthly)", Official Website of Bureaus of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/66603>. (검색일: 2017.5.2)

City of Portland(2015), "BDS Budget Goals for Fiscal Year(FY) 2016-17", Official Website of Bureau of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/555669>. (검색일: 2017.6.7)

City of Portland(2016), “Residential 1&2 Family Permit Intakes”, Official Website of Bur
eaus of Development Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/559132>. (검색일: 2017.5.2)

City of Portland(2017), *2016 Training & Certification*, Bureau of Development Services,
내부자료.

City of Portland(2017), “BDS Budget & Financial Plan”, Official Website of Bureau of De
velopment Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/53730>. (검색일: 2017.
6.7)

City of Portland(2017), “BDS Mission”, Official Website of Bureaus of Development Services,
<https://www.portlandoregon.gov/bds/article/108968>. (검색일: 2017.5.2)

City of Portland(2017), “BDS Organization Chart”, Official Website of Bureaus of Deve
lopment Services, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/146136>, (검색
일: 2017.5.2)

City of Portland(2017), *BDS Staff*, 내부자료.

City of Portland(2017), *Bureau of Development Services: Bureau Overview*, City of Portland.

City of Portland(2017), “Major Projects”, Official Website of Bureau of Development Se
rvices, <https://www.portlandoregon.gov/bds/article/209487>. (검색일: 2017.6.7)

City of Seattle(2015), *City of Seattle, Washington : 2016 Proposed Budget*, City of Seattle.

City of Seattle(2016), *City of Seattle, Washington : 2017-2018 Proposed Budget*, City
of Seattle.

City of Seattle(2017), “Applicant Service Center”, Official Website of Seattle Departm
ent of Construction and Inspections, [http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/wh
oeweare/applicantservicescenter/default.htm](http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/wh
oeweare/applicantservicescenter/default.htm) (검색일: 2017.2.1)

City of Seattle(2017), “Construction Permit - Subject-to-Field-Inspection”, Official Web
site of Seattle Department of Construction & Inspections, [http://www.seattle.g
ov/dpd/permits/permittypes/constructionstfi/default.htm](http://www.seattle.g
ov/dpd/permits/permittypes/constructionstfi/default.htm). (검색일: 2017.6.8)

City of Seattle(2017), “Organization Chart of SDCI”, Official Website of Seattle Depar
tment of Construction and Inspections, [www.seattle.gov/dpd/cs/groups/pan/
@pan/documents/web_informational/dpdp025871.pdf](http://www.seattle.gov/dpd/cs/groups/pan/
@pan/documents/web_informational/dpdp025871.pdf). (검색일: 2017.2.1)

City of Seattle(2017), “Permits”, Official Website of Seattle Department of Construction
& Inspections, www.seattle.gov/dpd/permits/commonprojects/default.htm.
(검색일: 2017.2.1)

City of Seattle(2017), “Public Resource Center”, Official Website of Seattle Departme
nt of Construction and Inspections, [http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/who
weare/publicresourcecenter/default.htm](http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/who
weare/publicresourcecenter/default.htm). (검색일: 2017.2.1)

City of Seattle(2017), *SDCI staff*, 내부자료.

City of Seattle(2017), “Tools & Resources”, Official Website of Seattle Department of
Construction and Inspections, [http://www.seattle.gov/dpd/toolsresources/def
ault.htm](http://www.seattle.gov/dpd/toolsresources/def
ault.htm). (검색일: 2017.8.3)

City of Seattle(2017), "Who We Are", Official Website of Seattle Department of Construction and Inspections, <http://www.seattle.gov/dpd/aboutus/whoweare/default.htm>. (검색일: 2017.2.1)

Denhardt, Robert. B & Denhardt, Janet Vinzant(2000), "The New Public Service: Serving Rather than Steering", *Public Administration Review*, v60(6), pp.549-559.

Department of Planning and Development(2015), *Final Report DPD QMS Project*, Department of Planning and Development.

ICMA(1989), *Service Delivery in the 90s: Alternative Approaches for Local Governments*. Washington, D.C.: International City Management.

San Francisco Planning Department(2013), *Permit & Project Tracking System(PPTS Sneak Preview)*, City & County of San Francisco.

Seattle Department of Construction and Inspection(2017), *Seattle Permits, Tip 316*, Seattle Department of Construction and Inspection.

Seattle Department of Construction and Inspections & Office of Planning and Community Development(2016), *2015 Annual Report : from the former Department of Planning and Development*, City of Seattle.

Sharp, Elaine B.(1990), *Urban Politics and Administration: from Services Delivery to Economic Development*. New York & London: Longman.

World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-Korea*, Rep., The World Bank.

World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-United States*, The World Bank.

World Bank Group(2016), *Doing Business 2016-Japan*, The World Bank.

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제24호(1995.1.20. 제정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제87호(1996.2.9. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제107호(1997.2.3. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제137호(1998.7.3. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제155호(1999.1.8. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제194호(2000.7.29. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제212호(2001.2.20. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제240호(2002.3.22. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제255호(2003.3.21. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제269호(2004.1.13. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제294호(2005.3.16. 개정).

「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제311호(2006.1.6. 개정).

- 「거제시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 거제시규칙 제333호(2007.5.15. 개정).
- 「건축기본법」 법률 제14839호(2017.7.26. 개정).
- 「건축법」 법률 제14535호(2017.1.17 개정).
- 「건축법 시행령」 대통령령 제27972호(2017.3.29 개정).
- 「건축법 시행규칙」 국토교통부령 제393호(2017.2.3. 개정).
- 「건축사법」 법률 제13472호(2015.8.11 개정).
- 「건축서비스산업 진흥법」 법률 제11865호(2013.6.4. 개정).
- 「건축위원회 심의기준」 국토교통부고시 제2015-333호(2015.5.29. 개정).
- 「경관법」 법률 제13726호(2016.1.6 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2305호(1996.2.1. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2352호(1997.3.13. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2412호(1998.5.21. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2465호(1999.6.15. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2512호(2000.1.1. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2575호(2001.1.19. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2614호(2002.1.10. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2651호(2003.3.25. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2688호(2004.3.11. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2722호(2005.3.10. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2763호(2006.1.26. 개정).
- 「경상남도 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경상남도규칙 제2798호(2007.3.22. 개정).
- 「공동주택 분양가격의 산정 등에 관한 규칙」 국토교통부령 제358호(2016.8.31).
- 「공사중단 장기방치 건축물의 정비 등에 관한 특별조치법」 법률 제14794호(2017.4.18 개정).
- 「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제394호(1995.3.10. 제정).
- 「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제421호(1996.1.9. 개정).
- 「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제455호(1997.3.21. 개정).
- 「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제483호(1998.7.1. 개정).
- 「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제507호(1999.4.12. 개정).
- 「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제535호(2000.1.5. 개정).
- 「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제567호(2001.11.1. 개정).
- 「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제589호(2003.1.28. 개정).

「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제600호(2004.1.7. 개정).

「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제618호(2005.2.24. 개정).

「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제642호(2006.7.14. 개정).

「과천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 과천시규칙 제651호(2007.1.8. 개정).

「국가재정법」 법률 제14381호(2016.12.20. 개정).

「녹색건축물 조성 지원법」 법률 제13790호(2016.1.19 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2192호(1998.12. 30. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2202호(1999.1.20. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2247호(2000.2. 10. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2277호(2001.1.10. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2323호(2002.3. 20. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2343호(2003.1.20. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2371호(2004.1.30. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2404호(2005.1.31. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2441호(2006.1.31. 개정).

「대구광역시 지방공무원 정원 규칙」 대구광역시규칙 제2472호(2007.1.8. 개정).

「도시 및 주거환경 정비법」 법률 제14113호(2016.3.29 개정).

「민원사무처리에 관한 법률」 법률 제12844호(2014.11.19 개정).

「민원 처리에 관한 법률」 법률 제13459호(2015.8.11 전부 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 부산광역시규칙 제2917호(1995.3.17. 제정).

「부산광역시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 부산광역시규칙 제2994호(1996.2.16. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 부산광역시규칙 제3050호(1997.1.3. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 부산광역시규칙 제3141호(1998.6.29. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3224호(1999.5.27. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3267호(2000.1.20. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3304호(2001.1.18. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3344호(2002.2.21. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3375호(2003.1.30. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3427호(2004.3.11. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3467호(2005.1.19. 개정).

「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3505호(2006.1.4. 개정).

- 「부산광역시 지방공무원 정원 규칙」 부산광역시규칙 제3545호(2007.1.31. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제999호(1996.1.12. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1045호(1997.1.28. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1106호(1998.1.10. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1155호(1999.1.15. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1221호(2000.2.10. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1279호(2001.6.14. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1303호(2002.1.14. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1333호(2003.1.2. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1384호(2004.5.13. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1410호(2005.3.11. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1442호(2006.4.7. 개정).
- 「부천시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 경기도부천규칙 제1468호(2007.1.9. 개정).
- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 법률 제14609호(2017.2.1 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제198호(1995.3.6. 제정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제226호(1996.3.28. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제249호(1997.3.31. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제273호(1998.7.13. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제298호(1999.3.10. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제352호(2000.2.28. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제374호(2001.5.14. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제384호(2002.2.27. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제400호(2003.1.3. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제425호(2004.6.18. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제445호(2005.7.1. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제458호(2006.2.2. 개정).
- 「서울특별시 서초구 지방공무원 정원 규칙」 서초구규칙 제497호(2007.10.8. 개정).
- 「울산광역시 지방공무원 정원 조례 시행규칙」 울산광역시규칙 제4호(1997.7.15. 개정).
- 「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제112호(1998.4.30. 개정).
- 「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제179호(1999.8.20. 개정).
- 「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제203호(2000.1.22. 개정).

「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제248호(2001.1.12. 개정).

「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제292호(2002.2.21. 개정).

「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제317호(2003.1.16. 개정).

「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제347호(2004.1.20. 개정).

「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제376호(2005.1.29. 개정).

「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제396호(2006.1.12. 개정).

「울산광역시 지방공무원 정원 규칙」 울산광역시규칙 제422호(2007.1.11. 개정).

「주택건설기준 등에 관한 규정」 대통령령 제27794호(2017.1.17 개정).

「주택건설기준 등에 관한 규칙」 국토교통부령 제362호(2016.9.12 개정).

「주택공급에 관한 규칙」 국토교통부령 382호(2016.12.30 개정).

「주택법」 법률 제14344호(2016.12.2 개정).

「주택법 시행령」 대통령령 제27860호(2017.2.13 개정).

「주택법 시행규칙」 국토교통부령 제382호(2016.12.30 개정).

「지방재정법」 법률 제14839호(2017.7.26. 개정).

「지방공무원 수당 등에 관한 규정」 대통령령 제27766호(2017.1.6. 개정).

「한옥 등 건축자산의 진흥에 관한 법률」 제14869호(2017.8.9 개정).

Support Policies for Improving Architectural Administration Services

SUMMARY

Lee, Yeo Kyung

Lee, Sang Min

Tchah, Chu Young

Chapter 1 Introduction

The central and local governments of Korea have been deregulating and improving building regulations for the purpose of easing related inconveniences for the public. Despite such efforts, however, complaints have been increased by the entities involved such as building project owners, developers, registered architects, and even the general public. The primary complaints from the public with respect to architectural administration services arise from the process of operation such as responses to questions regarding the legal system, prior disclosure of the related procedures and standards, and perfunctory administrative processing. In other words, this study was initiated from the recognition that public complaints and inconveniences are rooted in the low-quality administrative services provided during the process of operating architectural administration, rather than the building regulations themselves.

Such limitations to the operation of architectural administration have caused losses of time and money involved in building work. On the other side of this issue,

public officers(or agencies) in charge of architectural administration are seeing increased workloads such as landscaping and green buildings areas in addition to the conventional building permit issuance works. For this additional works, a demand of related services has been increasing meanwhile there is a recognition of a lack of manpower and expertises to perform this works. Accordingly, quality of the administrative services needs to be enhanced in order to address the inconveniences faced by the general public in relation to architectural administration, to improve the operating system of the dedicated organizations by securing specialized manpower for architectural administration and so on.

The aim of this study is to, with a recognition of the aforementioned issues, prepare policy measures to improve architectural administration services for users, with a focus on the operation of architectural administration.

Chapter 2 The Necessity of Introducing the Concept of Administrative Service for Architectural Administration

In Korea, administration is a system of implementing the tasks stipulated by law, and from this aspect, architectural administration is limited to the work related to the execution and management of administrative regulations. For this reason, the relationship between administration and the public is equivalent to the relationship of a manager and the managed through unidirectional processing and delivery. In other words, architectural administration has done only o regulatory and management services thus far although a ultimate purpose of administration is providing services that public need. In this aspect, diverse services reflecting the needs and demands of the public, who are the users of this service are relatively insufficient.

On the one hand, regulatory administrative services such as deregulation and amendment of building regulations have been implemented as a means to improve the related systems by shortening the processing period, simplifying the procedure and so on. However, as only service efficiency and quantitative improvements were taken into consideration and it generates limitations to such improvements. The general conditions, i.e. the administrative system, must be improved in combination with the institutional improvements, but because such

was not taken into account, the system has not worked properly, as intended, and this has lowered the service quality. In the past, an approach was made from a perspective of the theory of new public management in order to improve administrative services in terms of service efficiency and the quantitative improvements even in other administrative fields. However, the limitations to such practices have been recognized, and efforts are now being made to ameliorate the administrative services from a perspective of the theory of new public management, which emphasizes the quality and value of services and the provision of services that meet the demands of citizens. Furthermore, with providing administrative services, there are efforts added to increase the rate of users' satisfaction with the ultimately goal of improving service quality.

The field of architectural administration has concentrated on regulations and management, due to the nature of its affairs. However, architectural administration is one of the administrative services operated with the taxes paid by the public, and it should be the public who benefit from such services. From this viewpoint, the concept of administrative services should be introduced into the field of architectural administration and changes should be made to improve the quality of the administrative services, with enhancing either efficiency or the quantitative improvements.

Instead of using the definition of architectural administration that centers on "execution of regulations," as set forth by previous studies and related provisions, the concept of "architectural administration service" was set forth from the viewpoint of public administration service in this study, as follows:

- General concept: "Overall aspects of direct and indirect administrative services provided by administrative agencies such as the state and local governments to the entities intending to plan, design/engineer, construct, maintain and/or manage buildings"; and
- Narrow concept: "Administrative services through which the results of processing arising at the request of the users are delivered directly to the users in the process of planning, designing/engineering, constructing, maintaining and/or managing buildings."

Chapter 3 Inconveniences to and Improvement Demands of Users of Architectural Administration Services

In order to improve the architectural administration service by applying the concept of administrative service to the construction administration, based on the recognition of the limitations to the current architectural administration, it is important to accurately grasp the problems of the current construction administration and the conditions to resolve such issues. Accordingly, this Chapter, in particular, examines and analyzes the complaints of inconveniences to and the improvement demands of users of architectural administration services.

In this study, the scope of “users” was designated as “unspecified general citizens and registered architects(acting on behalf of building owners),” which are the users of specific administrative services related to private building activities. The complaints of inconveniences requiring improvement perceived by unspecified general citizens were analyzed based on the complaints relevant to architectural administration submitted to the Ministry of Land, Infrastructure and Transport (MOLIT) as well as the municipal and local governments. On the other hand, surveys and in-depth interviews were conducted with registered architects, which are the users of specific administrative services.

Firstly, the results of the analysis of the complaints showed that 90% of the requests received by MOLIT were for an interpretation of building-related laws and regulations, which are vague and difficult to understand. As for municipal governments, the most common type of complaints was inquiries related to the legal system such as a review of lawfulness of a building activity and questions about the application method for the related standards, which made up 65% of all inquiries. Other complaints included requests for managing illegal buildings, requests for corrective actions in relation to day-to-day inconveniences, requests for information, and inquiries on procedures. Meanwhile, in the case of local governments, 98% of the complaints concerned requests for legal administrative processing such as approval and permits. Similar to the municipal governments, they also received complaints pertaining to management of illegal buildings and day-to-day inconveniences, requests for notices on the progress of administrative procedures, and requests for kinder services during the

administrative processing processes.

Secondly, the results of examining the perceptions of registered architects showed that they perceived “information provision” and “execution of regulations” as the most important architectural administration services, whereas in relation to the current architectural administration, the level of service related to dealing of complaints, execution of regulations and information provision was rated low. In addition, for the purpose of raising the level of quality of architectural administration services, the registered architects perceived an urgent need to improve the procedures, provide sufficient information, enhance the professional expertise of the officers in charge, and recruit more manpower.

The major complaints of inconveniences requiring urgent improvement that are perceived by the users of architectural administration services, as found in the analysis of the complaints, survey and in-depth interviews pertaining to architectural administration, can be summarized as follows:

- Major inconveniences faced by the users of architectural administration services:
 1. Difficulty in determining legality due to the vague interpretations of the law;
 2. Difficulty in obtaining information related to architectural administration such as manuals and standards that must be reviewed for building activities;
 3. Low predictability of the project schedule due to the uncertainties in the architectural administration procedures; and
 4. inhospitable and inadequate services by the administrative officers in relation to consultation, inquiries and other requests.
- Major demands for improvement by the users of architectural administration services:
 1. Provide accurate and accessible information pertaining to architectural administration;
 2. Ensure transparency and swiftness of the architectural administration procedures; and
 3. Enhance the professional expertise of the officers in charge of architectural

administration and recruit more personnel to provide accurate and professional services.

Chapter 4 Current Status of the Duties of Architectural Administration Service Providers and the Operation of the Organization

The objective of this Chapter is to identify the causes of the issues with the current architectural administration services noted by the users. To see this, the duties undertaken by the organization in charge of architectural administration and the operation of the organization were analyzed, and a survey was conducted to examine the perceptions of architectural administration officers so as to identify the limitations to the provision of architectural administration services. The notable results of the analysis are as follows:

Firstly, to determine the current status of the duties of the organization dedicated to architectural administration, the workload, the content of the work performed and the work delivery procedure were analyzed. The current status of the workload was determined based on the value of building contracts, the value of construction completed, the number of building permits, and the governing laws and systems. As a result, it was found that the value of building contracts and the value of construction completed have surged since the mid-1990, and as of 2015, the value of building contracts and the value of construction completed was 2.7 and 2.8 times higher, respectively, than that of other fields such as civil engineering, industrial plants and landscaping. This signifies a continuous growth of the private building market as well as increased architectural administration work, which accompanies building activity. In fact, a review of the number of building permits issued by local governments shows that it has also increased with the invigorated private building activity. The results of examining the number of building permits issued by local governments from 1999 to 2016, based on the data provided by the Korean Statistical Information Service (KOSIS), showed a continuous increase for both the number of buildings and total floor area. To be more specific, permits were issued for fewer than 100,000 buildings in 1999, but this increased by around 2.8-fold to approximately 280,000 buildings in 2016. Moreover, the laws and

regulations (acts, and enforcement decrees and rules) falling under the jurisdiction of the Building Policy Office, which is a department of MOLIT that is responsible for architectural administration, were extracted for a review of the changes in the number of laws and regulations in force. The results showed that the number of building-related laws and regulations doubled from six in the 1960s to twelve in 1990 before increasing to thirty one in the 2010s. Based on this, it can be speculated that the workload must have surged for architectural administration officers.

Even in the aspect of content, architectural administration officers, whose job duties were primarily related to the Building Act and the Certified Architects Act from the 1960s until the 1990s, have been undertaking new tasks pertaining landscaping and spatial environment, with the enactment of the Landscape Act and the Framework Act on Building in late 2000s. Starting in the 2010s, there were additionally assigned works concerning green buildings, buildings subject to long-term suspended construction, the architectural service industry, and building assets such as hanok (traditional Korean house), as a result of a surge in the related laws and regulations. Such increase of the laws and regulations affecting various fields does not simply increase workload, but also makes it necessary for the officers in charge to make an effort to gain professional expertise and knowledge regarding such diverse legal systems.

As for the work delivery procedure, the architectural administration service providers and producers (suppliers) are one and the same in Korea, and thus the related tasks are concentrated at the administrative agencies. Also, legally speaking, although there are regulations regarding administrative procedures, there is absence of regulations on service delivery procedures. For this reason, there have been cases in which the service users directly executed the administrative work themselves in the process of service delivery.

Secondly, for the current status of the operation of the organization in charge of architectural administration, the size of manpower and budget operation was analyzed. The current status of manpower of the organization was determined based on the number of individuals employed by the central government and the

size of the personnel of local governments. The results showed that five to nine public officers were hired by the central government each year from the 1970s until recently, which was only one-third of the public officers hired for civil engineering positions. Of particular note, while the building industry began booming after the mid-1990s, the number of public officers responsible for building-related duties declined. In contrast, the number of public officers in civil engineering positions quadrupled from six to twenty four, even though the civil engineering industry saw a relatively slower growth. In the case of four municipal governments (Busan, Daegu, Ulsan and Gyeongnam), there were fourteen to eighteen public officers dedicated to architectural administration services in the mid-1990s, and this number increased only marginally over the years. As for some of the other municipal governments, the number of public officers in building-related positions did not change significantly over the course of ten years since the mid-1990s. The local governments were divided into four groups, depending on their population size, and a single area for each group (Bucheon-si, Seocho-gu, Geoje-si and Gwacheon-si) was examined as a representative sample. It was found that there were around six to nineteen public officers in building-related positions at each local government between 1995 and 1996. The size of the personnel continually fluctuated at negligible levels until 2007 when building and civil engineering positions were integrated into facility positions. As for some of the lower-level local governments, there were no changes in the size of manpower over those ten years.

On the other hand, an analysis of budget operation by the organization in charge of architectural administration showed that, amidst the local government budget operation system with a single budget structure, the budget allocated to the organization cost was only around 1% of the total expense of the local government budget. Also, a review of the detailed statement of the spending of the organization cost responsible for architectural administration showed that there were no projects in place for improving the architectural administration services that would meet the current demands from the users.

Thirdly, a survey and analysis was conducted on the awareness and perceptions of the officers in charge of architectural administration in regard to the types and

attributes of architectural administration services, the level of importance and difficulty of the job duties, and the difficulties in providing the related services. Those in charge of architectural administration perceived management-oriented tasks such as building permits, inspections of maintenance and management, and management of building registers as the primary architectural administration services, and selected information provision and execution of regulations as important tasks. In regard to the level of architectural administration services, they stated that the level of service in relation to complaints processing and execution of regulations was relative high, which contrasted with the perceptions of the actual users.

On the other hand, the problem of excessive workload and lack of manpower in delivering architectural administration services turned out critical, and the intensity of the work was much higher compared to other administrative services. However, the job performance was neither properly recognized or compensated fairly. In order to overcome such limitations and boost the level of architectural administration services, those in charge of such services perceived a need for recruitment of more manpower, recognition of job performance, and reinforcement of the professional expertise of those in charge.

By compiling the results of analyzing the current status of the works (workload, content of the work, and work delivery procedure) and operation (manpower and budget) of the organization in charge of architectural administration, as well as examining the perceptions of the persons in charge, the limitations for the organization and persons in charge of architectural administration to provide quality architectural administration services were derived as follows:

First, although the workload for the organization in charge of architectural administration has increased dramatically due to an increase in private development activities and building-related laws and regulations, the size of manpower and budget for the related department has remained nearly the same over the course of 20 years, resulting in a heavier burden on individual public officer concerned.

Second, while there is recognition of the need to improve the architectural administration services such as providing information, it has been difficult to carry

out such improvements due to the excessive workload related to the existing legal system.

Third, in order to ensure accurate and fair execution of the laws and regulations that have newly come into force in diverse fields in addition to the existing complex laws and regulations, there is a need to ensure that the persons in charge have the related professional expertise.

Fourth, architectural administration service is including the important tasks undertaken by the organization in charge of architectural administration, the job performance related thereto is not properly recognized and compensated adequately.

Chapter 5 Case studies in overseas of Improving Architectural Administration Services

In this Chapter, case studies of improving architectural administration services in overseas will be reviewed to derive the implications for improving the architectural administration service in Korea. The subjects of this investigation were American cities (Seattle, San Francisco and Portland), which actively implement public administrative services, and Japan which has a similar institutional system as that of Korea. A comprehensive review of the improvement cases of the United States and Japan showed that while the goal to improve architectural administration services for the people was the same, the method of improvement varied due to the different circumstances of the administrative organizations and current policy issues.

In the case of Seattle, San Francisco and Portland in the U.S.A., the construction market has been recording continuous growth, and in line with this trend, they set out to provide diverse architectural administration services at the eye level of the users, while efficiently meeting the increasing demand for architectural administration services at the same time. Of the improvement cases of these three cities, the most characteristic implication stemmed from the operation of a architectural administration service center dedicated to providing related information and consulting services. In addition, all three cities run a building permit tracking system so as to enhance convenience in building permit application

submission and acceptance procedures and checking the progress of the procedure in real time. Although there are slight differences in the systems operated by the three cities, the procedures for small-scale remodeling projects, for example, have been simplified by granting approval immediately upon a document review or field inspection. On the other hand, for large-scale building projects, a dedicated public officer is assigned for one-on-one consultation and discourses with the related departments, or an external institution is asked to conduct a review for improving user's convenience.

Also, the highly distinctive characteristics of the cases of the U.S.A. are the independent formulation of the budget for architectural administration which is separate from the budget of the city government, and the independent operation of an organization dedicated to architectural administration. The fees related to building permits are not put together with the general funds of the city, and are used by the organization dedicated to architectural administration. Using the funds from the collection of fees, the dedicated department independently organizes manpower and operates the organization, based on the circumstances of the construction industry and the workload related to architectural administration. For the purpose of raising the efficiency of the architectural administration services, all three cities are making an effort to reinforce the capacity of their staff. In addition to hiring individuals with professional expertise, they are also implementing a rotational work system within the department or the staff to gain diverse experiences related to the architectural administration work, and holding regular meetings to share information about the related policies and systems of the city. Furthermore, there was a city that had adopted a self-inspection method, through which a previously implemented project was selected arbitrarily to determine and share the problems of the project and matters requiring improvement, and there was a city that conducted quantitative job performance evaluations. What should be noted here is that the objective of conducting diverse evaluations is not to reward or punish the staff as a way to boost morale, but to discover and share the issues of the current system that need improvement and to present alternatives to achieve further advancement.

Meanwhile, one of the most representative cases of improving the architectural administration services in Japan was the "designated institution system for

examinations and inspections,” through which the work related to checking and inspecting buildings was transferred to a private institution. Due to the lack of staff in charge of building affairs at the regional administrative departments in charge of checking and inspecting buildings, there were delays in the procedure and it was difficult to assure the quality of the examination and inspection procedures. Thus, the Japanese government set up a system to commission a certified expert from the private sector to perform the building examination and inspection services so that they could ensure professionalism and enhance quality of the services. At the same time, this system allowed users to receive fast yet accurate services.

In addition, in Japan, in order to prevent building accidents and to ensure the construction of safe buildings, a architectural administration management plan was introduced and is now in force for efficient implementation of a series of architectural administration tasks. What is noteworthy about the aforementioned plan is that a specific execution plan and a roadmap are prepared, based on a comprehensive understanding of the architectural administration work, and the outcomes of implementing the plan are reviewed periodically for management purposes for the purpose of enhancing the efficiency of architectural administration services. Another notable characteristic is that the plan includes matters related to actively dealing with the demands of the users.

<Architectural Administration Service Improvement Cases Classified by Type>

- 1) Cases of meeting user demands related to architectural administration
 - ① Operation of dedicated centers and consulting services for users
 - (Seattle) Operation of the Applicant Services Center and an applicant coaching program
 - (San Francisco) Operation of the Planning Information Center
 - (Portland) Operation of the Development Services Center
 - ② Operation of information and tracking systems
 - (Seattle) Operation of a building permit tracking system
 - (San Francisco) Operation of the Permit & Project Tracking System (PPTS)

- (Portland) Operation of the Portland Online Permitting System (POPS)
 - ③ Provision of optional express administrative services
 - (Japan) Operation of a designated institution system for examinations and inspections
- 2) Cases of improving the professionalism and efficiency of architectural administration services
- ① Operation of a dedicated organization and independent budget formulation
 - (Seattle) Independent budget formulation and operation by the Seattle Department of Construction and Inspections (SDCI)
 - (San Francisco) Independent budget formulation and operation by the San Francisco Planning Department (SFPD) in charge of architectural administration
 - (Portland) Independent budget formulation and operation by the Bureau of Development Services (BDS)
 - ② Differentiation of architectural administration services based on project characteristics
 - (Seattle) Simplification of the permit procedure for projects requiring field supervision and operation of a peer review system
 - (San Francisco) Operation of a 1:1 planner system
 - (Portland) Operation of Field Issuance Remodel (FIR) Program and MPG program
 - ③ Training for persons in charge of architectural administration and self-verification
 - (Seattle) Construction Review and Inspection Quality (CRIQ) and pilot operation of QMS
 - (San Francisco) Staff training and job performance evaluations
 - (Portland) Rotational work system centering on related job duties, financial support for renewing qualification certifications/licenses, and training

- (Japan) Performance management based on the architectural administration management plan

Chapter 6 Policy Measures for Improving Architectural Administration Services

Based on the results of the current status analysis, it was confirmed that there is a need to provide diverse services satisfying the user needs and to improve the operating conditions of the organization in charge of architectural administration in order to ease the inconveniences noted by the architectural administration service users. Accordingly, three policy directions were set forth, as follows, for the purpose of improving the architectural administration services in the future:

- Policy Direction #1: Diversification of architectural administration services in reflection of user needs
- Policy Direction #2: Transparency of service delivery procedures to increase predictability
- Policy Direction #3: Improvement of the organization in charge of architectural administration and its manpower operation system to promote user convenience and provide professional services

First, for the diversification of architectural administration services in reflection of user needs, the following implementation strategies and tasks are proposed to actively meet the demands related to information, consultation, education and inquiries on legal matters:

Implementation Strategy #1: Set up and operate an integrated online and offline center for architectural administration services for users to obtain diverse information with convenience

- Implementation Task #1–1: Create an online platform for architectural administration services
- Implementation Task #1–2: Launch and operate an integrated archive service related to architectural administration

Implementation Strategy #2: Prepare an applicant coaching program for prior consultation and education

- Implementation Task #2–1: Develop and operate an applicant coaching program

Implementation Strategy #3: Secure professional manpower and a dedicated window to receive and answer inquiries on legal matters

- Implementation Task #3–1: Secure professional manpower to answer inquiries on legal matters
- Implementation Task #3–2: Prepare dedicated window to answer inquiries on legal matters

Second, to ensure transparency of service delivery procedures to increase predictability, it is proposed that the architectural administration service delivery procedures be simplified and a tracking system be set up to enhance predictability of the procedures:

Implementation Strategy #4: Simplify the architectural administration service delivery procedures to promote user convenience

- Implementation Task #4–1: Specify the roles and responsibilities of the public servants in charge in relation to the major architectural administration procedures
- Implementation Task #4–1: Run a 1:1 coordinator system

Implementation Strategy #5: Set up a tracking system to improve the predictability of the service delivery procedures

- Implementation Task #5–1: Set up and operate a architectural administration procedure tracking system

Third, for the improvement of the organization in charge of architectural administration and its manpower operation system, it is proposed that policies be implemented to expand the dedicated manpower, install a dedicated center, train the personnel, and recognize their job performance service:

Implementation Strategy #6: Expand the manpower dedicated to architectural administration services to better respond to user needs and to strengthen the

quality of the work performed

- Implementation Task #6-1: Increase public officers assigned to building-related positions by reassigning newly hired personnel in each field
- Implementation Task #6-2: Reallocate manpower based on a diagnosis of the organization

Implementation Strategy #7: Install a center dedicated to architectural administration services to promote the convenience of using the services

- Implementation Task #7-1: Install and operate a center dedicated to architectural administration services

Implementation Strategy #8: Provide specialized training and support for the persons in charge of architectural administration so that they can provide professional services

- Implementation Task #8-1: Administer prior training in architectural administration work to the new staff
- Implementation Task #8-2: Develop and operate a specialized training program for architectural administration
- Implementation Task #8-3: Provide training and financial assistance to acquire qualification certificates (licenses)

Implementation Strategy #9: Recognize job performance and prepare a reward system in relation to architectural administration services so as to induce the persons in charge to provide services more proactively

- Implementation Task #9-1: Reflect the performance of architectural administration services in the performance evaluation system for the department in charge of architectural administration
- Implementation Task #9-2: Pay allowances to persons in charge of architectural administration for handling complaints

Keywords : User-oriented, Architectural administration service, Information and consultation services, Transparency of procedures, Increase of manpower, Improvement of the operation of a architectural administrative organization

부록. 인식조사 설문지

Appendix

1. 건축행정 담당자 대상 인식조사 설문지

2. 건축사 대상 인식조사 설문지

1. 건축행정 담당자 대상 인식조사 설문지

건축행정 개선을 위한 건축행정 담당자 인식조사

ID

안녕하십니까?

건축도시공간연구소(AURI)는 국무총리실 산하의 국토연구원 부설 국책연구기관입니다.
본 조사는 **건축행정의 공급자(담당공무원)와 수요자(국민) 모두가 만족할 수 있는 건축행정 개선 방안을 마련하기 위한 「국민 불편 해소를 위한 건축행정서비스 지원방안 연구」**의 일환으로 진행되고 있으며, **조사의 목적은 건축행정 담당자 인식과 현재 행정여건 등을 파악하기 위한 것입니다.**

본 설문의 응답 내용은 통계 처리되며, 연구목적 이외에는 어떤 다른 용도로도 사용되지 않습니다. 작성하여 주신 내용은 연구에 매우 귀중한 자료가 되오니 바쁘시더라도 소중한 기초자료가 될 수 있도록 협조를 부탁드립니다. 설문지는 익명으로 처리되며 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 비밀이 엄격히 보장됨을 알려드립니다.

2017년 5월

국무총리실 산하

국토연구원 부설 건축도시공간연구소

본 조사와 관련된 문의사항은 아래로 연락주시면 성심껏 답변해 드리겠습니다.

▶ 문의처 : 이여경 부연구위원(044-417-9655),
이상민 연구위원(044-417-9642)
세종특별자치시 절재로 194(어진동, 중앙타운), 7층 건축도시공간연구소

DQ. 응답자 특성 질문

DQ1. 귀하의 소속은 어디입니까?

- 1) 광역지자체(▶① 특별/광역시 ② 광역도)
- 2) 기초지자체(▶① 시 ② 군 ③ 자치구)
- 3) 기타()

DQ2. 귀하의 직별은 무엇입니까?

- ① 행정직 ② 시설직(토목, 건축) ③ 기술직
- ④ 전문직 ⑤ 별정직 ⑥ 기타()

DQ3. 귀하는 건축행정 관련 업무를 수행해 보신 적이 있습니까?

- ① 있다 (→ DQ3-1로 이동)
- ② 없다 (→ A1로 이동)

DQ3-1. 건축행정 관련 업무 수행기간은 얼마나 되십니까? ()년

A. 건축행정서비스의 개념, 내용, 유형

A1. 귀하는 “건축행정서비스”에 어떤 업무들이 포함된다고 생각하십니까?

▶

A2. 다음의 “건축행정서비스” 내용 중 중요하다고 생각하는 순서대로 2가지만 선택하여 주십시오.

(1순위_____, 2순위_____)

- ① 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공
- ② 규제의 실행(인허가 등)
- ③ 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)
- ④ 컨설팅(기획 지원 등)
- ⑤ 민원 대응
- ⑥ 기타(구체적으로 :)

A3. “건축행정서비스” 업무와 연관성이 낮다고 생각하는 것은 무엇입니까? (복수선택 가능)

- ① 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공
- ② 규제의 실행(인허가 등)
- ③ 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)
- ④ 컨설팅(기획 지원 등)
- ⑤ 민원 대응
- ⑥ 없음

A4. 귀 업무의 “건축행정서비스” 주 제공 대상은 누구입니까? (1순위_____, 2순위_____)

- | | |
|------------|----------------|
| ① 일반국민(개인) | ② 건축사(관련 전문가) |
| ③ 민간기업(법인) | ④ 공공기관 |
| ⑤ 광역자치단체 | ⑥ 기초자치단체 |
| ⑦ 중앙정부 | ⑧ 기타(구체적으로 :) |

A5. 귀하가 담당하고 있는 “건축행정서비스” 업무 중 가장 많은 비중(시간과 업무량 등 고려)을

할애하는 일은 무엇입니까? (1순위_____, 2순위_____)

- ① 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공
- ② 규제의 실행(인허가 등)
- ③ 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)
- ④ 컨설팅(기획 지원 등)
- ⑤ 민원 대응
- ⑥ 기타(구체적으로 :)

A6. 건축행정서비스의 과정을 ‘상담/접수 → 처리 → 통지/전달’이라고 구분할 때, 단계별로 업무난이도 수준이 어느 정도라고 생각하십니까?

서비스 과정	매우 낮은 수준	낮은 수준	보통	높은 수준	매우 높은 수준
1) 건축행정서비스 상담/접수	①	②	③	④	⑤
2) 건축행정서비스 처리	①	②	③	④	⑤
3) 건축행정서비스 결과 통지/전달	①	②	③	④	⑤

A7. 다음 건축행정서비스 업무내용에 따라 가장 중요한 서비스 속성은 무엇이라고 생각하십니까?
(중복선택가능)

서비스 내용	중요 서비스 속성	
1) 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공	1순위_____	2순위_____
2) 규제의 실행(인허가 등)	1순위_____	2순위_____
3) 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)	1순위_____	2순위_____
4) 컨설팅(기획 지원 등)	1순위_____	2순위_____
5) 민원 대응	1순위_____	2순위_____

- ① 접근용이성 ② 이용편리성 ③ 응대친절성
 ④ 정확성 ⑤ 공정성 ⑥ 신속성
 ⑦ 적시성 ⑧ 전문성 ⑨ 기타(구체적으로 :)

B. 건축행정서비스 여건

B1. 귀하가 소속된 기관에서 제공하는 건축행정서비스 수준은 현재 어느 정도라고 생각하십니까?

서비스 내용	매우 낮은 수준	낮은 수준	보통	높은 수준	매우 높은 수준
1) 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공	①	②	③	④	⑤
2) 규제의 실행(인허가 등)	①	②	③	④	⑤
3) 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)	①	②	③	④	⑤
4) 컨설팅(기획 지원 등)	①	②	③	④	⑤
5) 민원 대응	①	②	③	④	⑤

B2. 귀하가 소속된 기관에서 건축행정서비스를 제공하는데 가장 큰 어려운 점은 무엇입니까?

어려운 순서대로 3가지만 선택하여 주십시오. ► 1순위_____, 2순위_____, 3순위_____

- ① 업무량 과다 ② 인력 부족
 ③ 복잡하고 어려운 관련 법제도 ④ 예산 부족
 ⑤ 전문성 부족 ⑥ 서비스 수요자(주민)의 이해 부족
 ⑦ 관련 부서와의 협의 ⑧ 기타(구체적으로 :)

B3. 다른 행정업무와 비교한 건축행정서비스의 업무강도는 어느 정도 수준이라고 생각하십니까?

매우 낮다	낮다	유사하다	높다	매우 높다
①	②	③	④	⑤
(→ C1로 이동)			(→ B3-1로 이동)	

B3-1. 그렇다면 이에 대한 성과인정이나 보상이 이루어지고 있습니까? 있다면 어떠한 형태로 성과인정 또는 보상이 이루어지고 있습니까?

- ① 없다
 ② 있다(구체적으로 _____)

C. 건축행정서비스 개선을 위한 노력

C1. 귀하가 소속된 기관은 건축행정서비스 향상을 위해 어느 정도 노력하고 있다고 생각하십니까?

- ① 특별한 것이 없다 ② 어느 정도 노력하고 있다 ③ 매우 노력하고 있다

C2. 건축행정서비스 향상을 위해 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

필요한 순서대로 3가지만 선택하여 주십시오. ► 1순위_____, 2순위_____, 3순위_____

- | | |
|---------------|-----------------------|
| ① 업무에 대한 성과인정 | ② 인력 충원 |
| ③ 관련 법제도 정비 | ④ 예산 투입 |
| ⑤ 담당자의 전문성 강화 | ⑥ 서비스 수요자(주민)의 이해도 향상 |
| ⑦ 서비스 교육 강화 | ⑧ 기타(구체적으로 : _____) |

C3. 귀하가 소속된 기관에서는 건축행정서비스 향상을 위해 시민 만족도나 개선의견 등을 반영하는 제도가 운영되고 있습니까? 있다면 구체적으로 어떠한 형식으로 운영되고 있습니까?

- ① 없다
② 있다(구체적으로 _____)

C4. 귀하가 소속된 기관에서는 국민에게 건축행정서비스를 더 쉽고 편리하게 제공하기 위해 특별히 운영하고 있는 프로그램이나 제도가 있습니까? 있다면 구체적으로 무엇입니까?

- ① 없다
② 있다(구체적으로 _____)

C5. 귀하가 소속된 기관에서는 국민에게 건축행정서비스를 더 신속하게 제공하기 위해 운영하고 있는 프로그램이나 제도가 있습니까? 있다면 구체적으로 무엇입니까?

- ① 없다
② 있다(구체적으로 _____)

C6. 귀하가 소속된 기관에서는 건축행정 관련 전문성 강화를 위한 프로그램이 있습니까? 있다면 구체적으로 무엇입니까?

- ① 없다
② 있다(구체적으로 _____)

C7. 귀하께서는 건축행정 관련 전문성 강화를 위해 어떠한 교육이 필요하다고 생각하십니까?
(_____)

C8. 건축행정서비스 향상을 위해 전문기술 자문, 법률 해석, 갈등 조정 등의 지원업무를 수행하는 기관 또는 조직이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 필요하다 ② 별로 필요없다

C9. 귀하가 소속된 기관에서는 고객옹대역량(친절성 향상, 고객옹대요령 등) 강화를 위해 운영하고 있는 프로그램이나 제도가 있습니까? 있다면 구체적으로 무엇입니까?

- ① 없다
② 있다(구체적으로 _____)

♠ 바쁘신 가운데 지금까지 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다 ♠

2. 건축사 대상 인식조사 설문지

건축행정서비스 향상을 위한 건축사 인식조사

ID

안녕하십니까?

건축도시공간연구소(AURI)는 국무총리실 산하의 국토연구원 부설 국책연구기관입니다. 본 조사는 수요자와 공급자 모두가 만족할 수 있는 건축행정서비스 향상 방안을 마련하기 위한 「국민 불편 해소를 위한 건축행정서비스 지원방안 연구」의 일환으로 진행되고 있으며, 조사의 목적은 건축행정 관계자 인식과 현재 여건 등을 파악하기 위한 것입니다.
본 설문의 응답 내용은 통계 처리되며, 연구목적 이외에는 어떤 다른 용도로도 사용되지 않습니다. 작성하여 주신 내용은 연구에 매우 귀중한 자료가 되오니 바쁘시더라도 소중한 기초자료가 될 수 있도록 협조를 부탁드립니다. 설문지는 익명으로 처리되며 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 비밀이 엄격히 보장됨을 알려드립니다.

2017년 5월
국무총리실 산하
국토연구원 부설 건축도시공간연구소

본 조사와 관련된 문의사항은 아래로 연락주시면 성심껏 답변해 드리겠습니다.

▶ 문의처 : 이여경 부연구위원(044-417-9655),
차주영 연구위원(044-417-9546)
세종특별자치시 철재로 194(어진동, 중앙타운), 7층 건축도시공간연구소

▶ [설문지 회신 방법]

① 이메일 회신 : 설문에 답변을 작성하신 후, 설문 파일을 yklee@auri.re.kr로 발신
② 팩스 회신 : 설문에 답변을 작성하신 후, 044-417-9608로 팩스 송신

DQ. 응답자 특성 질문

DQ1. 일반 건축행위 및 개발사업 등과 관련하여 귀하게서 하고 계시거나 해 보신 업무를 모두 선택 하여 주십시오.

① 기획 ② 설계 ③ 인허가 ④ 감리
⑤ 기타(_____) ⑥ 일반 건축행위 관련 업무는 하지 않는다

DQ2. 귀하의 건축 관련 업무경력 기간은 총 얼마나 되십니까?

① 1년 미만 ② 1~2년 미만 ③ 2~3년 미만 ④ 3~5년 미만
⑤ 5~10년 미만 ⑥ 10년 이상~20년 미만 ⑦ 20년 이상

DQ3. 귀하는 주로 어느 기관과 업무를 하십니까?

① 기초자치단체 ② 광역자치단체 ③ 중앙정부
④ 기타(구체적으로 : _____)

- 1 -

A. 건축행정서비스의 개념, 내용, 유형

A1. 귀하는 “건축행정서비스”에 어떤 업무들이 포함된다고 생각하십니까?



A2. 다음의 “건축행정서비스” 내용 중 중요하다고 생각하는 순서대로 2가지만 선택하여 주십시오.

(1순위_____, 2순위_____)

- ① 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공
- ② 규제의 실행(인허가 등)
- ③ 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)
- ④ 컨설팅(기획 지원 등)
- ⑤ 민원 대응
- ⑥ 기타(구체적으로 : _____)

A3. “건축행정서비스” 업무와 연관성이 낮다고 생각하는 것은 무엇입니까?

(복수선택 가능)

- ① 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공
- ② 규제의 실행(인허가 등)
- ③ 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)
- ④ 컨설팅(기획 지원 등)
- ⑤ 민원 대응
- ⑥ 없음

A4. 다음 건축행정서비스 업무내용에 따라 가장 중요한 서비스 속성은 무엇이라고 생각하십니까?

(중복선택가능)

서비스 내용	중요 서비스 속성
1) 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공	1순위_____, 2순위_____
2) 규제의 실행(인허가 등)	1순위_____, 2순위_____
3) 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)	1순위_____, 2순위_____
4) 컨설팅(기획 지원 등)	1순위_____, 2순위_____
5) 민원 대응	1순위_____, 2순위_____

- ① 접근용이성
- ② 이용편리성
- ③ 응대친절성
- ④ 정확성
- ⑤ 공정성
- ⑥ 신속성
- ⑦ 적시성
- ⑧ 전문성
- ⑨ 기타(구체적으로 : _____)

B. 건축행정서비스 여건 및 수준

B1. 귀하가 주로 제공받고 있는 기관의 건축행정서비스 수준은 현재 어느 정도라고 생각하십니까?

서비스 내용	매우 낮은 수준	낮은 수준	보통	높은 수준	매우 높은 수준
1) 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공	①	②	③	④	⑤
2) 규제의 실행(인허가 등)	①	②	③	④	⑤
3) 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)	①	②	③	④	⑤
4) 컨설팅(기획 지원 등)	①	②	③	④	⑤
5) 민원 대응	①	②	③	④	⑤

B2. “건축행정서비스” 중 가장 시급하게 개선되어야 한다고 생각하는 것은 무엇입니까?

시급한 순서대로 2가지만 선택하여 주십시오. (1순위_____, 2순위_____)

- ① 건축행위 또는 관련 요구에 대응하는 관련 정보제공
- ② 규제의 실행(인허가 등)
- ③ 건축물 관리(건설관리, 유지관리 등)
- ④ 컨설팅(기획 지원 등)
- ⑤ 민원 대응
- ⑥ 기타(구체적으로 :)

B3. 귀하가 주로 제공받는 기관의 건축행정서비스 속성별 수준은 현재 어느 정도라고 생각하십니까?

구분	매우 낮은 수준	낮은 수준	보통	높은 수준	매우 높은 수준
1) 접근용이성	①	②	③	④	⑤
2) 이용편리성	①	②	③	④	⑤
3) 응대친절성	①	②	③	④	⑤
4) 정확성	①	②	③	④	⑤
5) 공정성	①	②	③	④	⑤
6) 신속성	①	②	③	④	⑤
7) 적시성	①	②	③	④	⑤
8) 전문성	①	②	③	④	⑤

B4. 건축행정서비스 과정을 ‘상담/접수 → 처리 → 통지/전달’이라고 구분할 때, 단계별로 어느 정도 개선이 필요하다고 생각하십니까?

서비스 과정	전혀 불필요	다소 불필요	보통	조금 필요	매우 필요
1) 건축행정서비스 상담/접수	①	②	③	④	⑤
2) 건축행정서비스 처리	①	②	③	④	⑤
3) 건축행정서비스 결과 통지/전달	①	②	③	④	⑤

C. 건축행정서비스 개선을 위한 노력

C1. 귀하는 건축행정서비스의 수준이 과거에 비해 향상되었다고 생각하십니까?

매우 나빠졌다	나빠졌다	변함없다	좋아졌다	매우 좋아졌다
①	②	③	④	⑤

C2. 건축행정서비스 향상을 위해 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

필요한 순서대로 3가지만 선택하여 주십시오. (1순위_____, 2순위_____, 3순위_____)

- ① 관련 행정절차나 법제도 안내 등 충분한 정보 제공
- ② 절차 간소화 등과 같은 관련 법제도 정비
- ③ 기존 담당인력의 전문성 제고
- ④ 전문성을 갖춘 담당인력 층원
- ⑤ 담당자의 서비스 역량(친절성 등) 강화
- ⑥ 서비스 수요자(국민) 이해도 향상
- ⑦ 건축행정서비스 전담창구 개설
- ⑧ 기타(구체적으로 :)

C3. 건축행정서비스 향상을 위해 전문기술 자문, 법률 해석, 갈등 조정 등의 지원업무를 수행하는 기관 또는 조직이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 필요하다 → C3-1로
- ② 별로 필요없다 → D1로

C3-1. 처리기간 단축, 전문적 기술지원 등을 위해 건축행정서비스 지원기관 또는 조직을 통해 서비스를 제공받을 경우, 추가 비용이 요구된다면 이를 지불하실 의사가 있으십니까?

- ① 지불의사가 있다
- ② 지불의사가 없다

♣ 바쁘신 가운데 지금까지 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다 ♣

