

건설사업의 민원 및 갈등 요인 도출에 관한 연구

A Study of Complaint and Conflict Factors in Construction Projects

이 주 희*
Lee, Ju-Hui

문 준 부**
Mun, Jun-bu

이 창 준***
Lee, Chang-jun

윤 성 민****
Yun, Sung-min

Abstract

The conflict is gradually increasing and becoming more serious in Korea. Especially, there are many conflict among stakeholders in public construction projects and its economic, social effects are enormous. This negatively affects the performance of construction projects, such as schedule delay and increasing construction costs. Complaints are often extended to public conflicts so that complaints have to be considered for conflict management. However, complaints and conflicts were distinguished and have been studied differently in previous studies. In this research, the literature that analyzed complaints and conflict factors was reviewed, and the complaint that included the conflict factors were categorized and derived.

키 워 드 : 건설사업, 민원, 공공갈등, 갈등관리

Keywords : construction project, complaint, public conflict, conflict management

1. 서 론

우리나라는 경제성장, 민주화, 지방자치의 실시 등으로 사회가 다원화, 분권화되며 노사 갈등, 환경 갈등, 계층 갈등, 이념 갈등, 지역 갈등 등 다양한 형태의 갈등이 발생하고 있으며, 그 수준도 심각해지고 있다.¹⁾ 특히, 공공 건설사업은 추진과정에서 많은 사회적 갈등과 이해충돌이 발생하며, 대규모 국책사업이 주를 이루기 때문에 이로 인한 경제적, 사회적 파급효과가 매우 크다. 발주자, 시공사, 지역주민 등 이해관계자 간의 갈등으로 인해 건설사업 수행단계에서 다수의 민원이 발생하고 이는 공기 지연과 공사비 증가를 초래하게 된다.²⁾

민원은 공공갈등으로 확대되는 경우가 많기 때문에 갈등관리는 민원 발생부터 수행되어야 하며, 관련된 연구도 민원과 갈등을 함께 고려하여 분석되어야 하지만 과거에는 민원과 갈등이 각각 다른 방식으로 연구되어왔다. 이에 본 연구에서는 민원과 갈등 요인을 분석한 문헌들을 고찰하여 갈등 요인을 포괄하는 민원항목을 범주화하여 도출하고자 한다.

2. 건설사업 민원항목 범주화

건설사업의 성공적인 수행을 위해서는 기획단계에서부터 민원과 갈등 요인을 도출하여 이를 최소화할 수 있는 방안을 검토해야 한다. 이를 위해 민원 및 갈등의 원인을 분류하여 사전에 적용할 수 있는 대응 방안을 모색한 선행연구를 고찰하였다(표 1). 다양한 민원 중에서 '다수의 이해당사자가 관련되는 공공갈등으로 인해 제기된 민원'을 공공갈등 민원이라고 정의하는 데,³⁾ 분석된 민원은 정의된 건설사업에서 발생하는 공공갈등 '민원'과 이로 인한 '공공갈등'을 대상으로 하였다.

선행연구의 고찰 결과 갈등 요인을 포함한 민원항목을 대표할 수 있는 5가지로 범주화하였으며, 해당 지표별로 세부 요인을 선정하여 총 35개의 항목을 도출하였다(표 2). 항목은 '시설물 및 사업에 대한 주민 요구사항'이 가장 많았으며, 이는 시공단계에서 발생하는 피해로 인한 민원 외에 기획단계에서부터 발생하는 갈등의 원인이 주로 주민 요구사항에 포함된다고 볼 수 있다.

* 영남대학교 건설시스템공학과 석사과정

** 영남대학교 건설시스템공학과 학부과정

*** 연세대학교 건설환경공학과 박사과정

**** 영남대학교 건설시스템공학과 교수, 교신저자(smyun@yu.ac.kr)

표 1. 민원 및 갈등 요인에 관한 선행 연구

분류	연구자	연구내용
민원 요인 분석	권진석, 손창백 (2006)	서울특별시 건축 관련 민원을 분석하여 발생원인 도출
	강치구 외 2인 (2008)	대구광역시 건축 관련 민원을 분석하여 6개의 유형 분류
	두성규 (2016)	건설공사 민원을 직접적 사유와 간접적 사유로 인한 2가지로 분류
	문성우, 조화니 (2018)	민원제기 원인에 따른 분류 방법을 중복되는 사항을 합쳐 세부적으로 재분류
	장민석 외 2인 (2018)	민원사례 분쟁 내용분석을 통해 분쟁 원인 도출
공공갈등 요인 분석	임재형 (2005)	국책사업 사례분석을 통해 공공분쟁의 원인 분류
	오국열 외 2인 (2007)	설문지 분석을 통한 건설공사 갈등 요인 도출
	박성용 외 3인 (2009)	건설공사에 미치는 영향도 분석을 위한 사전분쟁요인 도출
	김성연 외 2인 (2011)	주택재개발사업과 관련된 갈등을 단계별로 분류
	이지섭 외 4인 (2018)	군집분석을 통해 갈등 유형 분류
	김공남 (2019)	건설 분쟁의 소송유형을 분석하여 단계별로 분류

표 2. 갈등 요인을 포함한 민원항목

구분	민원항목	구분	민원항목
시설물 및 사업에 대한 주민 요구사항 (10)	공사로 인한 생활 주거지 접근 불편 개선 요구	인적·물적 피해 (6)	굴착공사로 인한 시설물 균열 및 지반침하 보상 요구
	휴식 공간 및 녹지 조성 요구		지하배관 파손에 의한 피해보상 요구
	스포츠 시설 확충 요구		일조권 및 조망권 침해 보상 요구
	공공시설 이용 불편 개선 요구		생계지원 및 대책 요구
	사업 타당성 평가 재조사 요구		지역 이미지 실추로 인한 지가 하락 보상 요구
	환경영향평가 불신으로 재평가 요구		공사장 인근 소상공인 매출 하락에 대한 보상 요구
	사업/건설사에 대한 주민의 피해의식으로 공사반대	환경 피해 (6)	대기오염 발생 우려 대책 요구
	노선 및 입지 변경 요구 (1) (타지역으로 변경 요구, NIMBY)		수질오염 원인 우려 대책 요구
	노선 및 입지 변경 요구 (2) (내지역으로 변경 요구, PIMFY)		건설기계로 인한 도로 및 공사장 오염 발생
	기술 및 공법 변경 요구		지하수의 수위 저하 및 고갈
안전 피해 (7)	분진/소음/진동 등 공사에 의한 피해보상 요구	건설 프로젝트에 대한 홍보 및 안내 부족 (6)	시민단체 및 환경단체의 환경오염 문제 제기
	시설물 인근 침수에 대한 배수계획 요구		시설물에서 발생하는 전자파, 방사능 등에 대한 대책 요구
	강우로 인한 토사유출 대책 요구		주민 설명회 부재 및 홍보 부족
	강우량에 따른 가설건축물 붕괴 대책 요구		주민 설명회 및 정보공개 등에 주민 참여 요구
	교통안전시설 요구		공사 안내판 설치 요구
	낙석방지 안전대책 요구		공사 기간/구간 안내 요구
	임시 보행자 도로 요구		공사 추진 사항 안내 요구
		우회도로 안내 요구	

3. 결 론

본 연구에서는 건설사업에서 발생하는 민원과 갈등을 분석하기 위한 기초연구로써 공공갈등 요인을 포함한 민원항목을 도출하였다. 민원과 갈등에 관한 선행연구 분석을 통해 35개의 민원항목을 도출하고 5개 범주로 분류하였다. 이를 통해 민원에서 발생한 요인들이 대응방식, 영향정도에 따라 갈등으로 심화하는 과정과 사업성과에 미치는 영향에 대해 분석하고자 한다. 본 연구는 향후 건설사업에서 직면할 수 있는 민원과 공공갈등 리스크 감소를 위한 기초자료로 활용할 수 있을 것으로 기대된다.

Acknowledgement

이 연구는 2021년도 산업통상자원부의 재원으로 한국산업기술진흥원(P0008475, 2021년 스마트디지털엔지니어링전문인력양성사업)과 과학기술정보통신부의 재원으로 한국연구재단(NRF-2020R1F1A1070612)의 지원을 받아 수행된 연구임.

참 고 문 헌

1. 김기형, 공공갈등관리시스템의 개선방안에 관한 연구, 국가정책연구, 제33권 제4호, pp.119~154, 2019
2. 두성규, 한국건설산업연구원, 건설공사의 합리적 민원 처리를 위한 연구, 2016
3. 심준섭 외 3인, 한국정책학회, 공공갈등민원 해결의 제도화 방안 정책연구, 2013