

어려움을 함께 하는 따뜻한 복지대구 구현



2012 복지옴부즈만 운영보고서



대구광역시 복지옴부즈만



目次

I. 경과보고	4
II. 고충민원 현황 및 처리결과	5
1. 고충민원 처리 현황	6
2. 고충민원 처리 결과	10
가. 의견 표명	10
나. 조사중 해결	16
다. 수 용	19
라. 대안제시 및 안내	22
마. 불 가	32
바. 기 타	41
III. 사회복지시설 투명성 제고를 위한 활동 등	43
IV. 부 록	49
① 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진	50
② 2012년 대구광역시 사회복지 현황	54
③ 「옴부즈만 제도」 - 공무원교육원 감사교육 특강교재	56
④ 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황	69
⑤ 대구광역시 복지옴부즈만 설치 · 운영에 관한 조례	70
⑥ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	76



이 보고서는 「대구광역시 복지옴부즈만 설치 · 운영에 관한 조례」 제22조(운영상황 제출)의 규정에 따라 2012년도 활동실적을 대구광역시장과 시의회에 제출하기 위하여 작성된 것입니다.

I. 경과 보고

- ☎ 2006.12. 6 민선4기 시장공약사항 확정
- ☎ 2008.12. 1 「대구광역시복지옴부즈만 설치·운영 등에 관한 규정」 제정
- ☎ 2009. 3. 10 제1대 복지옴부즈만(김현익 변호사) 임용
- ☎ 2009. 6. 8 제1기 자문위원회 구성 (위원 7명)
- ☎ 2010. 8. 13 「대구광역시 옴부즈만 발전방안 및 조례제정 공청회」
토론자로 참가
- ☎ 2010.10.29 「지방행정과 옴부즈만 경험」 발표자로 참가
(한국정부학회 주최 / 추계학술대회)
- ☎ 2011. 5. 2 제2대 복지옴부즈만(정정화 사회복지사) 임용
- ☎ 2011. 5. 30 「대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제정
- ☎ 2011. 6. 21 제2기 자문위원회 구성 (위원 9명)
- ☎ 2012. 5. 10 「대구광역시 복지옴부즈만
설치·운영에 관한 조례」 일부개정



II. 고충민원 처리현황 및 처리결과

1. 고충민원 처리현황
2. 고충민원 처리결과
 - 가. 의견표명
 - 나. 조사중 해결
 - 다. 수 용
 - 라. 대안제시 및 안내
 - 마. 불 가
 - 바. 기 타

① 고충민원 처리 현황

고충민원 처리 현황 개관

연도별 현황

(단위: 건)

구 분	접수건수	조 사 결 과 처 리 현 황							조 사 진 행 중
		계	불가통보	대안제시 및 안내	수 용	조 사 중 해 결	권고·의견표명		
							수 용	수용불가	
계	166	166	38	64	15	27	12	10	—
'12	47	47	10	21	6	5	3	2	—
'11	37	37	9	14	4	7	2	1	—
'10	44	44	11	13	3	12	3	2	—
'09	38	38	8	16	2	3	4	5	—

※ 접수 166건, 수용 118건(71.1%), 미수용(불가, 수용불가) 48건(28.9%)

— 2012년 이송 38건(교통분야 14건, 스타디움몰 관련 12건, 환경분야 3건, 기타 9건)

분야별 현황

(2012년 / 단위: 건, %)

구 분	계	기초생활 보장수급	장 애 인	노 인	아 동 (보 육)	한 부 모 가 족	사회복지 법 인	보 건	기 타 (제도 등)
건 수	47	19	8	1	2	1	4	2	10
% (백 분 율)	100	40.4	17.0	2.1	4.3	2.1	8.5	4.3	21.3

2012년도 복지옴부즈만실에 접수·처리된 민원 47건은 기초생활보장분야가 19건(40.4%)으로 가장 많았고, 영구임대주택 입주 자격 불합리 등 기타 내용의 민원이 10건(21.3%), 장애관련 민원 8건(17.0%), 사회복지법인(시설) 부당운영 민원 4건 (8.5%), 아동, 보건분야 각 2건

(4.3%), 노인, 한부모가족에 대한 민원이 각 1건(2.1%)이었다. 기초생활보장분야 민원의 대부분은 사회복지 통합관리망에 의해 부모 또는 자녀가 부양능력이 있는 것으로 판정되어 기초생활보장 수급자격을 상실하게 되어 억울하다고 항의하거나 도움을 요청하는 내용이 많았다.

기초생활보장 수급과 관련한 민원은 중앙 정부 ombudsman인 국민권익위원회에도 2012년 3분기에 월 평균 180건(총 539건)에 이르렀으며, 그 중 다수가 수급자격 상실과 지원축소와 관련된 것으로 연락이 끊겼거나 사실상 부양의무를 하지 않는 부양의무자 때문에 수급자격이 상실된 사례였다. (서울신문, 2012.12.10. 11면)

현행 기초생활보장법은 기초수급자의 1촌 혈족과 그 배우자에게 부양의무를 지우고 있어 현재 홀어머니를 둔 아들(4인 가구)일 경우 소득과 재산을 합한 소득 인정액이 월 379만원을 넘으면 부양능력이 있는 것으로 판정한다. 하지만 대도시에서 자녀를 교육시키고 생활하기에도 빠듯한 소득이라 부모를 부양할 여유가 없는 실정이다 보니 연락이 두절되거나 부양의무를 하지 않는 자식이나 부모로 인해 기초수급에서 탈락된 경우가 많았으며 특히 65세 이상 노인인 경우가 다수였다.

다행히도 2013년도부터는 부양의무자의 범위에서 자녀의 배우자(며느리, 사위)를 빼는 방안이 추진되고 있고, 일부 정치인들은 부양능력 판정기준을 430만원선으로 올려야 한다고 주장하고 있으며 장애인 단체 등에서는 부양의무자 기준 폐지를 주장하고 있는 실정이다. 어려운 이웃들의 목소리를 대변하는 복지ombudsman으로서 부양의무기준은 상향조정되어야 함에 전적으로 동의하며, 바람 또한 크다.

2012년의 보람으로는 기초생활보장 관련 민원 처리 과정에서 실제 연락이 끊겨 부양을 하지 않는 자식(모친명의 차량 운행)으로 인해 수급자격을 상실하여 절망하는 복지사각지대 어르신들의 사정이 딱하여 ombudsman으로 할 수 있는 최선의 노력을 다해 수급자 지정을 받게 한 것이다.

2012년에도 행정관청을 대상으로 자기의 권리를 주장하기 어려운 저소득 사회적 약자를 대변하고자 노력하였으나 일부 어려운 이웃들의 목소리를 대변하고 처리함에 있어서는 최선이었나 하는 아쉬움이 남는다.

● 처리결과 요약

연번	처 리 결 과	민 원 요 지	구 분
1	의견표명 수용	○○복지관 자판기 수익금 유용	법 인
2		불합리한 경로당 운영관리 시정 요구	노 인
3		자동차 명의 대여로 인한 기초생활수급 탈락에 대한 항의	기초수급
4	의견표명	노인복지시설 종사자 수당 지급 건	법 인
5	수용불가	기초생활수급 신청 불가에 대한 항의	기초수급
6	조사 중 해결	기초생활수급비 삭감에 따른 부당함 호소	기초수급
7		장애인활동보조사업 추가신청에서 제외된 것에 대한 항의	장 애 인
8		기초생활수급 지정이 늦어져 입원치료의 어려움 호소	기초수급
9		지적장애 자녀 거취관련 도움 요청	장 애 인
10		기초생활수급권 탈락위기에 대한 도움 요청 (신장장애 독거세대의 수급권 탈락위기)	기초수급
11	수 용	기초생활생계비 및 난방유 부정수급에 대한 의혹 제기	기초수급
12		복지제도 변경에 따른 대응 미흡	기 타
13		생활 곤란으로 인한 도움요청 (의료감면혜택)	기초수급
14		기초생활수급자 시신처리 관련 도움 요청	기초수급
15		○○장애인작업장 직업훈련생에 대한 처우 개선	장 애 인
16		사회복지 후원금 마련을 위한 티켓 구매 강요	법 인
17	대안제시 및 안 내	기초생활수급 지정 희망	기초수급
18		진료비 본인부담금 과다 청구에 대한 항의	보 건
19		장애등급 재판정과 관련한 항의	장 애 인
20		기초생활수급 재지정 문의	기초수급
21		한부모가족 지원 문의	한부모가족
22		신용카드 연체에 따른 법원 지급명령서의 사실여부 확인	기 타
23		기초생활수급자 탈락 사유 및 재지정에 대한 도움 요청	기초수급
24		지적장애가 있는 아내의 이상 행동 교정에 대한 도움 요청	기 타

연번	처 리 결 과	민 원 요 지	구 분
25	대안제시 및 안 내	산업재해 요양급여 불인정에 따른 재심사 청구 문의	기 타
26		뇌병변 장애인에 대한 지원 요청	장 애 인
27		병원 장기입원에 따른 기초생활수급자 생계비 삭감 관련	기초수급
28		장애수당 지급 관련	장 애 인
29		경로당 설치에 대한 지원여부 문의	기 타
30		기초생활수급 탈락 통보에 대한 억울함 호소	기초수급
31		〇〇동 주민센터의 불친절 공무원 교체 요구	기 타
32		기초생활수급 중지에 따른 도움 요청	기초수급
33		생활고로 인한 도움 요청	기초수급
34		〇〇복지재단 산하 시설의 건축물 활용에 대한 의혹	법 인
35		기초생활수급신청 불가 사유에 대한 문의	기초수급
36		서민전세자금 대출의 불합리에 대한 항의	기 타
37		복지옴부즈만제도 주요업무 문의	기 타
38	불 가	정신보건센터 직원들의 근무 태만 및 자질 문제	보 건
39		어린이집 부정운영에 대한 의혹	보 육
40		기초생활수급자 및 영구임대주택 탈락에 대한 도움 요청	기초수급
41		어린이집 인가제한 해제 요청	보 육
42		영구임대 아파트의 입주자격에 대한 의문 제기	기 타
43		법학전문대학원생 기초생활수급권 인정 요구	기초수급
44		〇〇장애인협회 근무 경력 인정 요구	기 타
45		기초생활수급 신청 탈락에 대한 항의	기초수급
46		장애인의 자동차 세금 추징에 대한 억울함 호소	장 애 인
47		아파트 지하에 장애인주차장 설치 요청	장 애 인
기타 분야		두류공원 인라인스케이트장 상업행위 금지 요청	기 타
		민원응대 불친절 공무원 징계 요청 등	기 타

② 고충민원 처리 결과

가. 의견 표명

❖ ○○복지관 자판기 수익금 유용 <의견표명 - 수용>

고충 요지

- ▶ 2011년 복지관 평가를 대비하여 복지관 직원들이 평가준비 기간에 시간외 근무를 하였으나 초과근무 수당을 지급하지 않았고, 초과근무에 따른 직원들의 식사비용을 자판기 수익금으로 지출한 것은 부당하다는 민원

처리 결과

- ▶ 조사결과 평가기간 중 시간외 근무는 초과근무가 아닌 잔업을 처리하는 것으로 하여 수당 지급을 하지 않았고, 직원 식대도 자판기 수익금에서 지출한 것이 사실로 확인

▶ 의견표명

- 복지관 자판기는 복지관 위탁운영협약서에 의하면 비품, 장비에 속하고 비품과 장비등으로 취득한 모든 재산은 대구시에 귀속한다는 규정에 따라 수익금은 예산 집행의 투명성 확보를 위해 복지관 예산으로 편성하여 운영 하는 것이 바람직하고
- 시간외 근무도 반드시 사전 근무명령(관장 결재)후 시간외 근무를 시행하고, 그에 따른 시간외근무수당을 지급하는 것이 타당한 것으로 판단되어 의견표명 (복지정책관)

▶ 의견표명 수용

- ○○복지관 자체적으로 설치·운영 중인 자판기에 대한 모든 수입과 지출은 예산에 편성하여 운영토록 조치하고, 시간외 근무수당과 급식비는 사전근무명령에 의한 시간외 근무수당 및 급식비를 지출하도록 조치하겠음을 회신 (복지정책관)

❖ 불합리한 경로당 운영관리 시정 요구 <의견표명 - 수용>

고충 요지

- ▶ ○○경로당 운영에 있어 회장이 독단과 횡포, 불투명한 공금운영으로 회원 상호간 불편과 심각한 갈등을 초래하고 있어 이에 대한 시정을 요구하는 민원

처리 결과

- ▶ 2009년부터 경로당 보조금 내용과 비품(TV, 냉장고)현황, 운영비 사용내역(금전출납부 및 운영비 계좌)을 조사한 결과 운영비 유용사례는 없었으나 회칙에 명시된 운영비에 대해서 수입, 지출내역을 공개하지 않고 회장의 독단적인 운영으로 인해 발생한 민원으로 이 부분에 있어서는 지자체의 지도·감독이 필요한 것으로 사료되어 의견표명하여 수용함

▶ 의견표명

- 경로당을 운영함에 있어 회칙을 준수하고 운영비와 관련하여서는 수입, 지출내역을 투명하고 공개적으로 관리하여 회원들의 의혹이 발생되지 않도록 관리감독을 강화하여 줄 것을 의견표명 (달서구청 주민복지과)

▶ 의견표명 수용

- 경로당 운영의 투명성 제고와 동일사례 방지를 위해 해당 주민센터, 대한노인회 지회, 경로당에 공문을 발송하고, 경로당 운영과 관련하여 수입과 지출을 공개하여 투명하게 운영하도록 ○○경로당을 방문, 협조 요청하였음을 회신

❖ 자동차 명의 대여로 인한 기초생활수급 탈락 항의 <의견표명 - 수용>

고충 요지

- ▶ 사회복지통합관리망(행복e음)을 통해 민원인 명의로 된 자동차를 아들이 소유하고 있음이 드러나 기초생활수급에서 탈락(2011년 2월)되자 행방불명된 아들의 소유 차량으로 인해서

수급에서 탈락시키는 것은 부당하다는 민원

처리 결과

▶ 어르신 가정을 방문한 결과 거주환경이 매우 열악하였으며, 자동차등록원부 확인 결과 자동차가 타 지역에서 운행되면서 여러 차례 압류되어 있는 것으로 비추어볼 때 민원인이 자동차를 실제로 소유하거나 사용하지 않는다는 것을 확인함

- 2012년 국민기초생활보장사업안내 110쪽 기초생활수급자를 선정하는 데 있어 실제로 자동차를 보유하고 있지 않고 명의만 대여한 경우 실질적인 보유 여부에 따라 생활실태 등을 보아 생활보장위원회의 심의·의결을 거쳐 해당재산을 소득 환산대상에서 제외한다는 지침과
- 기초생활보장수급자를 선정하는데 있어 실제 자동차를 보유하고 있지 않고 명의만 대여한 경우 수급자로 지정한 유사 사례(서울행정법원 제4부 판결, 2011구합 8628 기초생활수급자증지처분취소)가 있고
- 어르신 명의로 된 아들 소유의 자동차로 인해 기초생활수급자에서 탈락시키는 것은 부당하다는 민원인의 의견이 상당한 이유가 있는 것으로 판단되어 의견표명

▶ 의견표명

- 기초생활보장수급자를 선정하는데 있어 실제로 자동차를 보유하고 있지 않고 명의만 대여한 경우 실질적인 자동차 보유 여부에 따라 생활실태 등을 보아 생활보장위원회의 심의·의결을 거쳐 해당재산을 소득환산대상에서 제외하는 것이 타당하다는 의견표명
(북구청 주민생활지원과)

▶ 의견표명 수용

- 의견표명 결과 민원인의 경우는 명의도용, 명의대여인 경우로 수사기관 및 법원의 최종 확인(수사종결·판결)이 있는 경우에만 인정 가능하므로 지방생활보장위원회 심의를 할 수

있도록 공적인 증빙서류 제출을 요구하여 해당 서류(자동차 소유권이전 등록 소송 접수증)를 구비·제출하여 기초생활보장수급자로 지정됨

❖ 노인복지시설 종사자 수당 지급 건 <의견표명 - 수용불가>

고충 요지

- ▶ 비영리법인 노인복지시설 중 2009.12.31. 이후 설립된 시설에 근무하는 종사자들의 경우 기존 시설의 종사자들이 지원받고 있는 종사자수당을 지원받지 못하고 있어 사회복지시설 종사자수당을 기존시설과 동일하게 지원받을 수 있도록 건의

처리 결과

▶ 의견표명

- 대구광역시 복지시설 종사자 수당지원 및 현실화 조정 계획에 의거 비영리법인 사회복지시설에는 설립 후 2년 경과 시 종사자 수당을 지급하고 있는 반면, 2009.12.31. 이후 설립된 노인복지시설인 경우 2년이 경과하여도 종사자 수당을 지급하지 않음
- 2009.12.31. 이전 설치된 노인복지시설인 경우 2013년까지 종사자 수당을 지급하나, 동종의 신규시설은 종사자 수당을 지급하지 않는 것은 부당하다는 종사자들의 의견이 상당한 이유가 있는 것으로 판단되어 적극적으로 검토하여 줄 것을 의견표명 (저출산고령사회과)

▶ 의견표명 수용불가

- 2012년 노인생활시설 종사자 시비특별수당 지원계획('12.1월 저출산고령사회과)에 의거 종사자 수당을 2009.12.31. 이전 설치한 비영리법인시설 대상으로 2013년까지 한시적으로 지원
- 2009.12.31. 이후 설립된 비영리법인 시설(12개)의 종사자인 경우는 시설운영 법인으로부터 종사자 수당이 지급되지 않는다는 사실을 미리 알고 입사한 경우이고, 종사자 임금 및

수당은 시설의 운영주체가 해결할 사안으로 신규시설 종사자 수당의 추가지원은 불가함을
통보해 옴

【의견표명에 대한 해당부서의 답변 내용】

■ 노인의료복지시설, 재가노인복지시설 운영체계의 전환 ('08.7.1. 부터)

- 노인장기요양보험제도의 도입으로 노인요양체계 획기적으로 전환
(보편적 복지제도 마련)

※시설운영 재원 : 국·시비보조금 ⇒ 요양보험 수가

종사자 임금 : 국·시비 기준임금+호봉제 ⇒ 자유계약 임금제(요양보험료)

- 따라서, 노인요양시설은 노인복지법상 노인복지시설 중 하나로 분류되기는 하나,
실제 운영에서는 운영주체가 스스로의 책임 하에 서비스 질과 양에 따라 지급되는
보험료로 운영되는 시장경쟁체계의 영업시설이란 명확한 인식이 필요함

■ 노인요양시설 종사자수당 한시적 지원 사유

- 국·시비 보조금에 의한 시설운영 시기에 종사자 처우개선 명목으로 지원한 시비특별
수당은 노인장기요양보험제도 시행과 동시에 지원을 중단함이 마땅하였으나
(서울시는 제도시행과 동시에 지원 중단함)

1. 정부의 제도 조기 시행으로 대부분 요양시설은 제도 전환에 따른 준비가 미비하여 시설
운영에 어려움을 겪은 점
2. 제도 시행 이전부터 생활해 온 등급외자가 많이 입소해 있는 점
(등급외자는 수가가 제일 낮은 등급 인정)
3. 입소자 대부분이 국민기초생활보호수급자나 의료급여자여서 자부담 수입에서 상대적 손실
을 보는 점 (일반 자부담 45만~53만원, 기초수급자 15만원 정도)
4. 수당 지원을 충분한 예고 없이 중단할 경우, 종사자들의 기대수익에 대한 박탈감을 느낄 수
있는 점 등을 종합적으로 고려하여 요양보험제도의 연착륙 유도과 법인시설운영이 안정화
될 것으로 예측되는 최단기간까지만 종사자 수당을 한시적으로 지원하기로 함

- 수당의 성격도 제도시행 이전에는 개별 종사자에 대한 처우개선 차원이었으나, 제도
시행 이후에는 장기요양보험제도의 안정적 정착을 위해 한시적 시설운영비 (임금포
함)일부 지원의 성격으로 변환되었다고 볼 수 있음

❖ 기초생활수급 신청 불가에 대한 항의 <의견표명 - 수용불가>

고충 요지

- ▶ 치매증상을 보이고 있는 독거노인의 안타까운 사정을 보고 이웃주민이 신청한 민원으로, 독거노인의 아들 4명은 신용불량자로 연락이 단절된 상태이며, 딸들도 생활이 어려워 자식의 부양을 받지 못하고 있어 기초생활수급 신청을 문의하였으나, 해당 지자체에서 두 아들이 어르신 명의의 차량을 운행하고 있어 기초생활수급 신청을 할 수 없다고 하자 자동차는 실제로 어르신 소유가 아닌데 기초생활수급자 신청을 하지 못하게 하는 것은 부당하다는 민원

처리 결과

▶ 의견표명

- 치매가 심한 어르신이 자동차를 운행하는 것은 불가능하므로 어르신이 자동차를 소유하고 있지 않고 명의만 대여한 경우로 인정되고, 자녀와 연락이 닿지 않아 자동차 처분이 불가하고 생계마저 어려운 상황에서 어르신을 방치하는 것은 복지담당자들의 직무유기가 아니냐는 민원인의 주장에 상당한 이유가 있다는 판단 하에 문제의 자동차를 소득환산 대상에서 제외시켜 기초생활수급 신청 접수를 받아 주는 것이 바람직하다는 취지의 의견표명을 함 (중구청 주민생활과)

▶ 의견표명 수용 불가

- 지자체 담당자의 조사결과 아들들과 연락이 단절된 상태가 아니고 아들 3명이 모두 어르신과 세대를 함께 구성하고 있고 차량명의 변경도 여러 차례 종용했으나 미루고 있는 상태이므로 아들과의 연락이 닿지 않음을 이유로 차량을 처분하기 곤란함은 인정할 수 없음을 회신
- 또한, 일정기간 동안의 보호가 필요한지에 대한 여부는 민원인과 부양의무자의 소득, 재산 조회 및 현장조사 및 통장, 주민들의 의견을 수합하여 결정할 사항임을 통보

나. 조사중 해결

❖ 기초생활수급비 삭감에 따른 부당함 호소 < 조사중 해결 >

고충 요지

- ▶ 민원인은 뇌병변 장애 2급인 기초생활수급자로 이혼하고 86세의 인지장애가 있는 모친과 생활하고 있던 중 2012년 1월 부양의무자(딸)의 소득이 반영되어 현금급여가 삭감(451,000원⇒286,000원)되었음. 부양의무자인 딸은 이혼한 아내와 함께 생활하였으며 민원인과는 서로 왕래가 없으며 도움을 받은 적이 전혀 없으므로 수급비 삭감은 부당하다고 억울함 호소

처리 결과

- ▶ 소명자료(가족관계 단절 확인서)를 제출하여 생활보장위원회에 관계 단절을 인정받아 당초대로 기초생활수급비를 지급받을 수 있게 됨
- ▶ 민원인이 인지장애가 있는 노모를 모시고, 가사를 담당하는데 대한 어려움이 있을 것으로 판단되어 지역사회복지서비스를 연계함
 - 인지장애가 있는 노모(86세)에게 필요한 노인장기요양보험 서비스 안내
 - 가사의 어려움을 덜어주기 위한 밀반찬 지원서비스 기관 연계 (수성구 소재 종합복지관)

❖ 장애인활동보조사업 추가신청에서 제외된 것에 대한 항의 < 조사중 해결 >

고충 요지

- ▶ 2011년도에 장애인 활동보조사업 시비추가지원(20시간)을 받고 있는 대상자로 2012년에 시비추가지원 확대 신청을 희망하였으나, 해당 구청 담당자가 대구시의 사업 관련 지침만 강조하며 기존대상자는 2011년도에 받고 있는 시간만큼 계속 지원을 받을 수 있는 상황임으로 신규신청이 필요 없다고 안내하자, 장애인들의 딱한 사정을 말로만 이해한다고 하고 잘못된 지침을 고치려고 노력도 하지 않는 사회복지담당자를 고발한다는 내용

처리 결과

- ▶ 담당공무원과 민원인이 화해, 합의하여 민원 종결함
- 민원인의 경우 2011년도 활동보조 시비추가지원 대상자로 별도의 신청 없이 2012년도 활동보조 시비추가지원 사업 대상자로 지원받을 수 있도록 합의

※ 합의 근거

「2012년 장애인 활동보조 시비추가지원 사업」지침에 의거 구·군별 국고지원 최종증독거 1등급으로 월 1,524천원(기본 860,664원)을 지원받는 대상자중 1명에 대해서는 국비를 포함하여 최대 급여수준(월 2,022천원, 약 244시간)이 되도록 지원받는 대상으로 선정할 수 있다.

❖ 기초생활수급 지정이 늦어져 입원치료의 어려움 호소 < 조사중 해결 >

고충 요지

- ▶ 민원인은 2012.5.28. 기초생활수급 신청을 해 놓은 상태에서 수술을 요하는 질병진단을 받아 입원치료가 필요하나 경제적인 어려움으로 인해 입원을 할 수 없어 도움을 요청하며, 아울러 기초생활 수급자 지정이 조속히 될 수 있도록 도와달라는 취지의 민원

처리 결과

- ▶ 해당구청에 기초생활수급 지정 및 긴급의료지원 여부에 대해 검토 요청한 결과, 기초생활수급 지정은 금융소득 조회결과가 나오지 않아 현재 가부를 알 수 없으므로, “긴급의료지원” 제도를 활용하여 도움을 받을 수 있도록 지원함

❖ 지적장애 자녀 거취관련 도움 요청 < 조사중 해결 >

고충 요지

- ▶ 지적장애1급으로 정신병원에 입원중인 아들을 병원에서 퇴원시키라는 통보를 받아 중증

상태의 아들을 받아 줄 시설이나 병원이 없고, 자신의 가정에서는 아들을 돌볼 형편이 안 되니 시설이나 병원에 입소시킬 수 있도록 도와 달라는 민원

처리 결과

- ▶ 장애인협회 및 지적장애아동 생활시설의 현황을 조사하여 입소 가능 시설을 알아보던 중 민원인이 다른 병원에 아들을 입원시켰다는 사실을 확인하고 민원 종결

❖ 기초생활수급권 탈락위기에 대한 도움 요청 < 조사중 해결 >

고충 요지

- ▶ 독거세대이며 신장질환이 있어 2006년부터 기초생활수급 급여로 생계를 유지해 오던 중 2012년 1월 기초생활수급자 일제조사에서 부친의 부양의무 능력이 인정되어 해당 지자체로부터 기초생활수급에서 탈락할 수 있다는 통보를 받자 기초생활수급비가 중단되면 생계 위협 및 질병치료가 곤란하다며 도움 요청

처리 결과

- ▶ 현재 의료보호 1종의 1인 가족으로 월 375,530원의 생계비를 지급 받고 있으나, 사회복지 통합조사망에서 친정부친의 소득인정액이 2백 6십여 만원으로 자녀에 대한 부양의무가 인정되어 부친의 소득에서 공제할 수 있는 자녀학비, 의료비 등의 소명자료를 제출하도록 대안을 제시하였고, 그 결과 부친의 의료비 지출 비용이 반영되어 생계비에서 5만원이 삭감 조정되었으나 수급권은 유지됨



다. 수 용

❖ 기초생활생계비 및 난방유 부정수급에 대한 의혹 제기 <수용>

고충 요지

- ▶ ○○동에 거주하는 ○○○는 젊은 나이로 근로능력이 있음에도 불구하고 정신질환이 있는 것으로 가장하여 장애등급을 받아 기초생활생계비를 받고 있으며, 2011년 동절기에는 주민센터로부터 난방을 위한 유류를 지원받아 판매하는 등 부정수급을 받고 있다고 의혹 제기

처리 결과

- ▶ ○○주민센터 확인 결과 피민원인은 간질 및 정신질환 2급 장애인으로 기초생활수급자의 지정사유에는 하자가 없으나, 2011년 동절기 한국에너지재단에서 지원한 유류는 민원인이 제기한 의혹이 사실로 밝혀짐에 따라 환수조치하도록 권고하였으나,
- ▶ 피민원인이 난방유를 집주인에게 밀린 월세 대신 매매하였다는 딱한 사정을 감안하여 환수 대신 향후 5년간 각종 혜택(집수리 사업, 난방유 지원, 전기요금 지원 등)을 중지하기로 함

❖ 복지제도 변경에 따른 대응(홈페이지 수정) 미흡 <수용>

고충 요지

- ▶ 대구광역시 모바일 홈페이지에 출산장려정책으로 둘째아 출산시 차량 구입 혜택과 관련하여 2012년도 제도가 변경되었음에도 전년도 자료를 수정하지 않아 민원인이 정보 활용에 오류가 발생하자 변경된 복지제도를 제때 수정하지 않는 느장 대응에 대한 불만과 아울러 달성군 출산장려금 지원조건도 1년 이상 거주자에게만 지원할 것이 아니라 향후 관할 거주지에서 세금을 납부하면서 생활할 주민에게도 지급하도록 해달라고 민원 제기

처리 결과

- ▶ 모바일 시홈페이지(m.daegu.go.kr) 확인 결과 출산지원대책 중 출산가정 차량구입비 할인

혜택에 관하여 2011년 자료(둘째 20만원 할인)가 수정되지 않고 있어, 2012년 현재의 자료(셋째부터 20만원 할인)로 수정

- ▶ 달성군의 경우 출산장려금과 관련 둘째아이 출산의 경우 출산축하금으로 20만원을 지원하고, 거주한지 1년 이상의 경우에 한하여 지자체 예산으로 50만원을 추가지급하고 있으나, 향후에 세금을 납부하고 거주할 대상자에게도 출산축하금을 지급할 수 있도록 해 달라는 주민의 의견을 출산장려정책에 반영할 수 있도록 담당부서에 의견 전달함

❖ 생활곤란으로 인한 도움 요청 <수용>

고충 요지

- ▶ 언어장애가 있는 68세의 가장이 지적장애 1급이 있는 아내와 임대아파트에 거주하면서 어렵게 생활하고 있음에도 불구하고 차상위계층에서도 탈락된 사정이 안타까워 이웃 주민이 민원제기

처리 결과

- ▶ 확인결과 사회보장제도에 대한 이해 부족으로 기초생활수급 신청을 하지 않은 상태로 해당 구청 담당자로 하여금 가정을 방문하여 조사하게 한 후 기초생활수급을 신청한 결과 딸의 부양의무능력이 인정되어 부적합 판정됨
- ▶ 부적합 판정 통보에 민원인은 판정이 부당하다며 의료비 감면이라도 받을 수 있도록 해야 한다며 2차 민원제기
- ▶ 의료급여 혜택을 위해 필요한 자료(진단서 등)를 제출하여 차상위 본인부담경감대상자로 지정되어 의료비 감면 혜택

❖ 기초생활수급자 시신처리 관련 도움 요청 <수용>

고충 요지

- ▶ ○○장례식장에 기초생활수급자였던 사람의 시신이 안치되어 주민센터 담당 공무원에게

처리를 의뢰했으나 처리 불가 통보를 받아 시신 조속 처리를 위한 도움 요청

처리 결과

- ▶ 해당 주민센터 확인 결과, 사망자의 가족들과 연락이 되지 않아 그간 시신처리가 미루어지고 있었으나, 그 후 사망자의 가족(누나)과 연락이 되어 사체인수 포기각서를 제출받고 장례 절차를 마무리하였음을 확인

❖ ○○장애인작업장 직업훈련생에 대한 처우 개선 <수용>

고충 요지

- ▶ ○○장애인작업장에서 직업훈련을 받는 아들의 급여에 대한 처우개선 및 직업재활 교사가 훈련생에게 고함과 욕설을 하므로 이에 대한 개선을 요구

처리 결과

- ▶ ○○작업장은 중증장애인 다수고용 사업장으로 직업훈련생에게는 근로능력에 차등 없이 월 20만원을 지급하고 있으며, 훈련은 직업훈련교사들의 지도하에 이루어지고 있음.
현장 확인 결과 욕설 등의 언어적 학대사례는 없는 것으로 조사되었으나 직원을 대상으로 장애인 인권관련 교육을 철저히 하도록 조치

❖ 사회복지 후원금 마련을 위한 티켓 구매 강요 <수용>

고충 요지

- ▶ 사회복지시설의 후원금 마련을 위한 행사를 개최하면서 직원에게 티켓 할당량을 주어 티켓 판매를 강요한다는 취지의 민원

처리 결과

- ▶ 대구광역시 소재 사회복지법인 대표에게 후원금 마련을 위한 행사 티켓을 강제적으로 판매

하는 일이 없도록 권고 공문 발송

라. 대안제시 및 안내

❖ 기초생활수급 지정 희망 <대안제시 및 안내>

고충 요지

- ▶ 이혼한 독거 세대로 생활고로 인해 의료보험료가 6개월 이상 체납된 상태로 우울 및 대인기피 등의 정신건강 상태가 좋지 않아도 병원진료조차 받을 수 없는 어려운 형편에 처한 여동생의 기초생활수급 지정 가능 여부에 대한 문의

처리 결과

- ▶ 기초생활수급자로 지정받기 위한 자격요건을 안내하고, 장애 및 근로무능력을 증명할 수 있는 절차와 방법 등의 대안 제시

❖ 진료비 본인부담금 과다 청구에 대한 항의 <안내>

고충 요지

- ▶ 동구 소재 ○○병원과 ○○약국이 의료보호 1종 대상자의 진료비 및 약값의 본인부담금을 과다 청구했다는 항의

처리 결과

- ▶ 민원인의 검사에 사용된 재료와 처방받은 약제는 비급여 부분이라 의료보호 1종인 경우에도 전액을 본인이 부담해야 한다는 국민건강보험공단에 확인한 결과를 설명하자 이해하고 수용함

❖ 장애등급 재판정과 관련한 항의 <안내>

고충 요지

- ▶ 주민센터로부터 정신장애 1등급 자녀의 장애등급 재심사를 위해 진단서를 제출하라는 통보를 받아 진단서를 발급받기 위해서는 진료 및 진단서 발급에 따른 비용이 드는데 그 비용도 지원하지 않을 뿐 아니라 재심사를 해도 특별한 지원을 해주는 것도 아니면서 왜 재판정을 받아야 하느냐는 항의와 그 과정에서 불친절했던 담당공무원에 대한 불만 민원

처리 결과

- ▶ 민원의 처리과정을 조사하여 민원인에게 만족한 답변을 드리지 못한 담당자의 잘못에 대해 지적하고, 장애등급 재판정은 장애등급 유지를 위해 필요한 절차임을 충분히 설명하고 민원 종결함

❖ 기초생활수급 재지정 문의 <안내>

고충 요지

- ▶ 출가한 딸의 부양의무능력이 인정되어 2007년 기초생활수급자에서 탈락한 이후 폐지를 모아서 어렵게 생활하고 있는 친정모친의 기초생활수급 재지정 여부에 대한 문의

처리 결과

- ▶ 최저생계비 상승, 부양의무자 소득기준 완화 등 국민기초생활 보장기준이 변경되었으므로 기초생활수급 신청이 가능함을 설명하고 거주지 주민센터 사회복지담당자와 상담하도록 함

❖ 한부모가족 지원 문의 <안내>

고충 요지

- ▶ 정신지체장애 3급의 22세 아들과 고등학교에 재학 중인 딸을 데리고 생활하는 어머니가

한부모 가족 지원신청을 하고자 주민센터를 방문하였으나 자세한 내용을 알지 못해 답답함 호소

처리 결과

- ▶ 한부모 가족은 소득 인정액이 최저생계비의 130%이하인 가족(3인가족 기준 1,584,535원 이하)으로 만 18세 미만(취학시 만22세 미만)의 자녀를 양육하는 가구가 신청할 수 있음을 안내하고, 주민센터에 신청하도록 함.

❖ 신용카드 연체에 따른 법원 지급명령서의 사실여부 확인 <안내>

고충 요지

- ▶ 기초생활수급자로 법원으로부터 신용카드 연체금에 대한 지급명령서를 등기우편이 아닌 개봉된 상태로 인편을 통해 받자 지급명령서의 진위 여부 확인 및 신용불량에 대한 대처방안 문의

처리 결과

- ▶ 민원인이 가지고 온 법원의 지급명령서(사건번호 2012 차전 0000호)에 대해 법원에 문의 결과 정식 발부된 지급명령서로써 집달관에 의해 민원인에게 직접 전달한 내용임을 확인, 대처 방법으로 신용회복위원회를 통해 채무상담을 할 것을 안내하고, 변호사 상담을 원하여 국민권익위원회 대구상담센터의 변호사 면담예약을 통해 상담 받도록 함

❖ 기초생활수급자 탈락 사유 및 재신청에 대한 도움 요청 <안내>

고충 요지

- ▶ 민원인은 장애 4급의 독거세대로 2년 전 모친이 주택이 있다는 이유로 기초생활수급자에서 탈락하였으며, 2012년 4월 기초생활수급 재신청을 하고 수급자 지정을 받을 수 있도록 도와달라는 민원

처리 결과

- ▶ 2년 전에는 부양의무자(모친)의 재산기준이 초과되어 기초생활수급자에서 탈락하였으며, 재신청한 결과는 부양의무자 소득기준 완화에 따라 기초생활수급자(의료급여 및 월 38만원의 생계비 지원)로 지정되었음

❖ 지적장애가 있는 아내의 이상 행동 교정에 대한 도움 요청 <안내>

고충 요지

- ▶ 지적장애 아내가 신혼생활 중에도 가출을 하는 등 결혼생활이 힘들어 도움 요청

처리 결과

- ▶ 아내의 이상행동에도 불구하고 결혼생활유지를 위해 상담을 받고자 하는 민원인의 노력과 용기에 대한 격려 및 응원, 아울러 장애인 부부지원을 위한 전문적인 상담 기관에 상담토록 함(대구장애인가족 상담지원센터, 053-621-2882)

❖ 산업재해 요양급여 불인정에 따른 재심사 청구 문의 <안내>

고충 요지

- ▶ 민원인은 2012년 4월 섬유공장에서 작업 중 화학약품(가성소다 희석액)이 왼쪽눈에 들어가 실명되자 근로복지공단에 산업재해 신청을 하였으나 불인정 판정되어 재심사 청구에 대해 문의

처리 결과

- ▶ 근로복지공단 대구지역본부의 고객권익보호담당관 및 시청 민원상담 공인 노무사와 재심사 청구에 대해 상담하도록 함

❖ 뇌병변 장애인에 대한 지원 요청 <안내>

고충 요지

- ▶ 대구에 거주하고 있는 장애인 ○○○씨의 딱한 사연이 TV에 방영되자 주인공의 딱한 사정을 안타깝게 여긴 시민이 희귀병으로 생활이 어려운 주인공을 대구시가 지원해 달라고 요청하는 민원

※ 고충민원 내용

척수소뇌변성증이라는 희귀병이자 불치병에 걸려 제대로 몸을 가눌 수도 없습니다. 이런 분은 누군가의 도움이 절실한데, 가족도, 가까운 친척도 없으며, 더욱 안타까운 것은 월 9만원 장애인소득을 받고 살아간다는 것입니다. 월 9만원으로 무엇을 할 수 있단 말입니까? 그 분이 재활에 힘써 더욱 열심히 살아가는 모습을 볼 수 있도록 대구시의 지원이 절실합니다. 대구시에서 어떤 방법으로든 든든한 지원자가 돼 주시길 부탁드립니다.

처리 결과

- ▶ 민원 내용에 대한 확인 결과, ○○○씨는 현재 기초생활수급대상자로 지정되어 의료급여 혜택을 포함하여 월 46만원 정도의 생계비를 지원받고 있으며, 가사 간병도우미의 혜택을 볼 수 있는 장애 등급 1~3급에는 해당되지 않으나, 만성질환의 경우 6개월 이상의 치료가 필요하다는 내용의 병원 진단서를 첨부하여 신청할 경우 가사 간병도우미 서비스 지원이 가능함을 당사자에게 통보

❖ 병원 장기입원에 따른 기초생활수급자 생계비 삭감 관련 <안내>

고충 요지

- ▶ 기초생활수급자인 민원인은 지병인 간질치료를 위해 입·퇴원을 반복하고 있는데, 2012년 8월에는 생계비가 41만원에서 15만원으로 삭감되어 억울함을 호소

처리 결과

- ▶ 기초생활수급자로 간질 4급, 단독가구, 생계비(장애수당 포함) 월41만원 수급세대로 3개월 중 30일 이상의 기간 동안 입원중인 수급자에게는 30일 초과 입원일수에 대하여 장기 입원 함으로써 지출되지 않는 것으로 판단되는 금액(최저생계비중 식료품비에 해당하는 금액으로 최저생계비의 37.7%)을 월 급여에서 공제하되 식대 중 본인 일부 부담액을 보전한 후 급여를 지급한다는 사실을 이해시키고 민원을 종결함

[민원인 생계비 삭감 상세내역]

- 8월에 5~6월 입원내용이 행복e음을 통해 통보되어 생계비가 공제되어 지급됨
(5월분 입원 8일 공제(55,680원)+6월분 입원 29일 공제(201,841원))
➔ 417,000원(생계비)-257,520원(장기입원 공제)=159,480원 지급(8월분)
- 9월분 생계비 지급 안내: 7월 달 입원기간이 반영되어 장기입원 공제금액 208,802원
에서 본인부담금인 52,840원을 제외하고 261,040원 지급 예정
➔ 417,000원(생계비)-208,802원(장기입원 공제)+52,840(본인부담금)
= 261,040원

※ 수급자가 의료기관에 입원하고 있는 동안의 지급기준

(2012년 국민기초생활보장사업안내 지침 148P)

❖ 장애수당 지급 관련 <안내>

고충 요지

- ▶ 민원인은 지체척수장애 5급의 40대 미혼으로 장애수당을 받지 못하는 사유?

처리 결과

- ▶ 경증장애수당 지급대상은 18세 이상의 등록 장애인 중 3~4급의 장애등급을 가진 기초 생활수급자 또는 차상위계층에 해당되어야 하며, 민원인의 경우 주택을 보유하고 있는 상태로 해당사항이 없음을 안내

❖ 경로당 설치에 대한 지원여부 문의 <안내>

고충 요지

- ▶ 민영아파트 단지에 경로당을 설치하고자 하는데 시설 준비에 따른 예산지원 가능여부?

처리 결과

- ▶ 경로당 설치관련 법령 및 운영비 지원 등에 관한 설명과 자료를 송부하고 상세한 사항은 지자체 주민복지과로 문의하도록 함

※ 경로당 설치요건

경로당은 65세 이상 이용정원 20인 이상으로 거실 또는 휴게실, 화장실, 전기시설을 갖추고 있어야 하며, 거실 또는 휴게실의 면적은 20㎡ 이상이어야 함

❖ 기초생활수급 탈락 통보에 대한 억울함 호소 <안내>

고충 요지

- ▶ 한부모가족으로 1남 1녀의 자녀를 양육하며 기초생활보장 급여서비스를 받았으나 아들의 취업으로 인한 소득이 최저생계비를 초과하여 기초수급에서 탈락된다는 통보를 받고 민원 제기

처리 결과

- ▶ 조사결과 아들의 취업으로 인한 소득(2,590,000원)이 3인 가족 최저생계비(1,218,873원)를 초과하여 기초수급탈락 예정 안내를 하였으나, 민원인은 우울증 등 정신장애로 근로가 불가능하며, 딸 또한 대학생으로 근로능력이 없고, 아들이 대학을 휴학한 상태로 직장을 다니고 있으나, 가정에 도움을 줄 형편이 아님을 호소. 해당구청에서 민원인의 사정을 고려하여 기초생활수급자 자격 탈락을 보류한 상태로, 선지원 후 생활실태조사 등을 거쳐 수급여부를 최종 결정할 예정임을 민원인에게 통보하고, 기초생활수급자격 유지를 위해서는 아들

의 미부양 사유 등 소명자료를 제출하도록 함.

❖ ○○동 주민센터의 불친절 공무원 교체 요구 < 화해 · 조정 >

고충 요지

- ▶ ○○동 주민센터의 직원 인사이동 후에 주민센터 소속 헬스클럽 운영시간이 단축되는 등 주민 의견을 무시한 일방적 행정이 주민불편을 초래하고 있고, 업무처리 과정에서도 불친절한 공무원에 대한 인사조치 요구

처리 결과

- ▶ 해당 주민센터를 방문하여 감정적인 부분에 대하여서는 민원인, 피민원인 서로의 의견을 청취한 결과 업무처리 과정의 오해에서 비롯된 것으로 판단되어 쌍방이 충분히 소통할 수 있도록 화해를 중재하였고, 헬스클럽 운영시간은 주민자치운영위원회에서 결정한 사항임을 이해시킴

❖ 기초생활수급 중지에 따른 도움 요청 < 대안제시 및 안내 >

고충 요지

- ▶ 사위의 소득이 부양의무 기준을 초과하여 기초생활수급 급여가 중지되어 생활이 곤란하며 재지정을 받게 해달라는 민원

처리 결과

- ▶ 조사결과 사위소득에서 민원인의 부양비가 인정(45만원 정도)되어 수급 탈락한 경우로서 재지정을 받기 위해서는 딸(사위)이 시부모를 부양한다는 사실을 증명할 수 있는 소명자료를 준비하도록 대안제시



❖ 생활고로 인한 도움 요청 <안내>

✚ 고충 요지

- ▶ 노인부부세대로 기초노령 연금 16만원 정도로는 현재 살고 있는 월세를 내기도 어려운 형편이라 도움 요청

✚ 처리 결과

- ▶ 65세 이상의 부부세대로서 기초생활수급 급여 신청 방법 및 절차를 설명하고 해당 주민센터 사회복지 담당자와 상담하도록 함

❖ ○○복지재단 산하 시설의 건축물 활용에 대한 의혹 <안내>

✚ 고충 요지

- ▶ 사회복지법인 ○○복지재단 산하시설의 건축물을 원래의 목적대로 이용하지 않고 민간에 임대하여 영리를 추구하고 있다는 의혹?

✚ 처리 결과

- ▶ 조사결과 각 건축물은 등록 당시의 이용 목적대로 활용하고 있음을 확인하고 상세내용을 민원인에게 설명함

❖ 기초생활수급 신청 불가 사유에 대한 문의 <안내>

✚ 고충 요지

- ▶ 독거세대로 생활이 곤란하고 건강도 좋지 않아 기초생활수급 신청을 문의했으나 신청할 수 없다고 한 사유에 대한 문의

처리 결과

- ▶ 해당 주민센터 기초생활수급 담당자에게 현지 방문하여 기초생활수급 신청서류와 방법에 대해 자세한 설명을 하도록 함

❖ 서민전세자금 대출의 불합리에 대한 항의 <안내>

고충 요지

- ▶ 전세자금의 70%를 대출받을 수 있다는 LH공사의 서민대상 전세자금 대출 제도가 소득이 적은 서민에게 오히려 불리하여 이 제도가 불합리하다고 항의, 복지혜택을 받을 수 있도록 도움 요청

처리 결과

- ▶ 제도상의 불합리에 대한 조사는 복지옴부즈만의 업무 범위를 넘어서는 사안으로 처리가 불가하나 서민대출 제도에 대한 자세한 내용을 설명하고 민원인이 도움을 요청한 복지혜택으로 차상위계층 대상 및 신청방법에 대해서 상세히 설명함

※ 국민주택 기금을 통한 전세자금 대출 상품

- 정부에서 지원하는 “국민주택기금”을 통한 전세자금대출 상품으로는 저소득 전세자금 대출과 근로자 서민 전세자금 대출이 있으며
- 저소득전세자금은 만20세 이상의 세대주 대상으로 세대주를 포함하여 가족 모두 무주택자로 해당 주민센터의 추천서가 첨부되어야 하며, 저소득 추천대상은 최저생계비의 2배 이내(4인가족 기준 2,991,100원)로, 한 세대에서 자동차를 2대 이상 소유하거나, 중형자동차(2,000cc이상)를 소유할 경우에는 해당되지 않음. 대출금액은 전세보증금의 70%범위 내(최고 5천6백만원) 가능
- 근로자 서민 전세자금 대출의 경우 만 20세 이상 부양가족이 있는 세대주로 연간급여가 3천만원 이하이고 대출신청일 현재 세대주를 포함한 세대원 전원이 무주택 세대여야 하며, 전용면적 85㎡이하로 대출금액 산정시에는 전세금액의 70%한도(최고 8천만원)로 소득금액의 1.5배~2배에서 부채를 제외한 금액으로 산정하여 대출

❖ 복지옴부즈만 제도 주요업무 문의 <안내>

고충 요지

- ▶ 형무소에 수감 중인 민원인이 복지옴부즈만 제도를 활용할 수 있는 대상과 활동범위에 대해 문의

처리 결과

- ▶ 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례에 근거한 복지옴부즈만 제도 전반 및 활동 범위에 대해 상세한 안내로 민원 종결함

마. 불 가

❖ 정신보건센터 직원들의 근무 태만 및 자질 문제 <불가>

고충 요지

- ▶ 민원인은 ○○정신보건센터의 회원으로 7~8년간 센터의 프로그램을 이용, 상담을 받았으나 본인에게 적합한 상담을 받지 못해 질병이 악화되어 정신병원에 입원하였으며, 직원이 상담 중에 경찰을 부르는 등 상담사로서의 자질에 문제가 있어 교체를 희망한다는 내용

처리 결과

- ▶ 조사결과 민원인은 2000년부터 정신보건센터의 회원으로 등록하여 주 3회 프로그램을 이용, 사례관리가정으로 방문상담을 받아 왔으며 2012년 초에 센터에 방문하여 난폭 및 이상행동을 하여 경찰이 두 차례 출동하는 상황이 발생, 병원입원치료를 권유하자 회원에서 탈퇴하여 현재 모친에 의해 정신병원에 입원한 환자로 확인되어 민원 종결 처리함

❖ 어린이집 부정운영에 대한 의혹 <불가>

고충 요지

- ▶ 어린이집을 매매하는 과정에서 계약이 파기되자 매수자가 매도인으로부터 들은 보육교사 임면 관련, 교사급여 및 퇴직금 횡령 등의 부정운영에 대한 조사를 요청하는 민원

처리 결과

- ▶ 해당 구청이 제출한 관련자료 검토 및 탐문조사 과정에서 교사 부정등록 등의 부정운영에 대한 혐의가 있다고 판단되어 국민권익위원회 부정부패신고센터에 조사의뢰 하였으며,
- ▶ 권익위 조사에서 교사급여 및 퇴직금 횡령에 대해서는 당사자들이 부정하고 증거가 불충분 하여 조사를 종료했으나, 보육교사 대 아동의 비율과 보육료 부정청구 등에 비리 혐의가 있어
- ▶ 권익위에서 대구광역시 감사관실로 민원 이첩하여 재조사한 결과 해외체류 아동에 대한 보육료를 부정 청구한 사실이 있어 그 금액만큼 국고 환수조치를 하였으나, 보육교사 대 아동 비율, 보육료 부정청구에 대해서는 부정 청구가 아니라는 해당구청의 소명자료가 인정 되어 민원 종결함

❖ 기초생활수급자 및 영구임대주택 탈락에 대한 도움 요청 <불가>

고충 요지

- ▶ 둘째자녀 출생에 따라 양육수당을 신청하면서 소득을 100만원으로 신고했더니 기존 지원 되던 기초생활수급 생계비마저 중단되어 현재 월세 내기도 어려운 상황이라며 생계비 및 긴급복지지원 가능 여부와 영구임대아파트 신청에서도 여러 차례 탈락한 사유를 알고자 함

처리 결과

- ▶ 관할 주민센터 확인 결과 현재 기초생활수급대상자로서 의료급여 등의 혜택은 기존과 같이 받고 있는 상태임. 생계급여인 경우 신고한 월 소득 100만원과 장인의 소득에서 부양비 26만원이 책정되어 소득이 126만원으로 인정되어 4인 가족이 받을 수 있는 최고 현금급여

기준인 122만원보다 4만원정도 초과되어 생계급여가 중지됨.

- 부모의 소득에 따른 부양비 산정은 장인의 부양가족의 의료비(만성질환 등) 지출, 직계존속의 부양, 다른 자녀의 학비 지출, 기타 채무 등의 소명자료 제출 시 조정 가능함을 안내
- ▶ 실소득을 잘못 신고했을 경우 소득 변경신청이 가능하고, 관할구청에서 생활실태조사와 통장 입출금 내역 확인 등의 과정을 거쳐 소득을 재조정하여 부양비를 포함한 월 소득이 122만원보다 적으면 그 차액만큼 현금급여가 가능하다는 사실을 설명
- ▶ 긴급지원사업은 갑작스러운 위기상황으로 인하여 생계유지 등이 곤란한 가구에 대하여 신속하게 지원하여 위기상황을 해소함을 목적으로 하는 제도로, 위기상황은 주소득자의 사망, 가출, 구금시설 수용으로 소득상실, 가정폭력 및 성폭력을 당한 경우, 중한 질병, 부상, 화재, 실직자, 휴·폐업, 출소자, 노숙인 등이 해당되며, 기초생활보장수급자는 최저생계비 이하의 저소득층으로 이미 지원되고 있으므로 원칙적으로 긴급지원대상자가 될 수 없으며, 예외적으로 수술 또는 중환자실 이용 등 긴급한 사유로 의료비를 감당하기 곤란한 경우에 의료지원이 가능함을 설명
- ▶ 영구임대주택 선정에 대해 조사한 결과, 2012년 민원인이 신청한 ○○지구의 경우 40세대 모집에 213세대가 지원
- 입주대상자 선정기준은 “대구광역시 영구임대 주택운영 관리규정”의 선정기준표에 따라 가구원수, 가구주 연령, 대구 거주기간, 가구원 형태, 기타에 따라 점수가 매겨지며, 민원인의 점수는 45점(가구원수 27점, 가구주 연령 18점)으로 2012년 입주 선정된 세대의 하한점수는 75점으로 점수 미달로 탈락됨.



※ 대구광역시 영구임대 주택운영 관리규정 [개정 2004. 7. 12 훈령 제1007호]
-별표 1 『입주대상자 선정기준표』

입주대상자 선정기준표 (제6조제3항 관련)

구	분	배점	비 고
총	계	100점	
1. 가구원 수 (30점)	5인 이상	30점	선정시 주민등록표에 등재된 자
	4인	27점	
	3인	24점	
	2인	21점	
	1인	18점	
2. 가구주 연령 (20점)	60세 이상	16점	중년층을 우선 입주시켜 주거를 안정시킴으로서 자립을 할 수 있는 계기를 조성
	50~59	18점	
	40~49	20점	
	30~39	18점	
	30세 미만	16점	
3. 대구광역시 거주기간 (20점)	10년이상	20점	주민등록상 계속 거주한 기간
	5~9	18점	
	3~4	16점	
4. 가구원 형태 (20점)	유 형 3	20점	유형3은 아래의 3개항, 유형2는 2개항, 유형1은 1개항에 해당하는 자가 각각 가구원에 포함된 경우 1. 부모 또는 조부모 : 65세이상 2. 모 · 부자가정 3. 수급자장애인 1~3급 4. 소년소녀가장 : 18세미만 5. 제대군인 가정 : 10년이상 장기복무 후 전역한 제대군인
	유 형 2	18점	
	유 형 1	16점	
5. 기 타 (10점)	시장, 구청장 · 군수가 특별히 인정하는 자	10점	철거세입자, 재해이주민, 국가유공자, 위험건물 철거민, 수급자장애인 4~6급, 비수급자장애인 1~3급

※ 동점일 경우는 대구광역시 편입일, 연장자 순으로 한다

❖ 어린이집 인가제한 해제 요청 <불가>

고충 요지

- ▶ 2011.12.31. 국회가 0~2세 무상보육 정책 확정 후 보육수요의 폭발적 증대로 인해 각 지자체별로 어린이집 인가제한 해제 검토 움직임이 있으나, 대구 ○○구청에 어린이집 신규 인가에 대한 상담문의를 하자 더 이상 어린이집 인가 계획이 없다는 답변을 듣고, 보육정책 변화에 따른 보육수요에 대한 검토도 해보지 않고 기존의 보육계획에 의거 신규 인가가 없다는 무성의한 답변에 항의 및 인가제한 해제 건의

처리 결과

- ▶ ○○구의 어린이집 정원충족 현황 자료를 요청하여 검토한 결과
 - 관내 23개동에 보육대상 아동수 26,077명, 보육현원 13,388명으로 보육정원(17,159명) 대비 3,771명의 여유가 있는 78%의 정원 충족률(2012. 2. 1. 기준)로 전국 평균치인 83.2%에 미달.
 - 전국 이용률 83.2% (정원 1,621,948명 / 현원 1,348,729명)
 - 대구시 이용률 81.7% (정원 77,218명 / 현원 63,118명) (2011. 12. 31. 기준)
 - 향후 보육수요가 일시적으로 늘어날 것에 대비하여, 보건복지부 지침(2012.2.23)에 따라 ○○구에서는 정원대비 현원이 충족되지 않은 시설에 대해서 영아를 추가로 편성하여 보육할 수 있도록 하고, 우수어린이집(평가인증 90점 이상)의 0~2세의 아동을 증원할 계획으로 있음
 - 추가 신규인가로는 2014년까지 연차적으로 준공예정인 ○○주공1단지 재건축사업 등 300세대 이상 아파트에 의무보육시설을 7~8개소(보육아동 500명 정도)설치 예정
- ▶ ○○구의 경우 어린이집 정원 충족률(78%)이 전국 평균치(83.2%)에 미달하여 현재로는 신규인가 허용요건이 충족되지 않는 것으로 판단, 민원 종결함

※ 보건복지부 발행「2012년도 보육사업안내」

- 신규인가가 제한된 지역의 어린이집 정원충족률이 전국평균치(매년도말 기준)를 초과하는 경우, 초과 범위내에서 어린이집 신규 인가 허용
 - ➡ 시장, 군수, 구청장은 해당 지역의 향후 보육수요의 증가 전망, 어린이집 평가인증을 등을 고려하여 지방보육정책위원회 심의를 거쳐 초과범위는 어린이집 정원충족률 전국 평균치 내에서 자율적으로 결정
 - ➡ 예를 들어 ○○구 어린이집 정원충족률이 89.5%인 경우 전국 어린이집 평균 정원충족률(82.2%, '10.12.31 기준)의 범위 내에서 신규인가 허용가능

❖ 영구임대 아파트의 입주자격에 대한 의문 제기 <불가>

고충 요지

- ▶ 거주하고 있는 ○○영구임대아파트 경비원으로부터 폭행을 당하여 2주 상해 진단을 받았음에도 오히려 피의자로 고소당하자 맞고소를 했음에도 기소유예 처분을 받은 억울함 호소
- ▶ 위 사건과 관련하여 당시 현장에서 사건을 목격했던 ○○호 입주자가 증인으로서의 사실진술을 거절하자 평소에 승용차와 트럭도 있고, 상당한 수입이 있다고 하는 자가 영구임대아파트에 입주할 자격이 되는지 의문 제기

처리 결과

- ▶ 기소유예처분에 대해서는 변호사의 자문 결과 “기소유예는 전과가 아니며 사회적 활동에 불이익이 없음과, 기소유예처분에 불복하기 위한 방법에는 헌법소원심판청구를 해야 함”을 안내함
- ▶ ○○영구임대주택 입주업무를 담당하는 도시공사 복지센터에 ○○입주자의 입주 및 거주자격 확인 결과 입주당시에는 무주택 기초생활수급자로 입주했으나, 현재는 자립가구로서 「대구광역시 영구임대주택 운영관리규정」 제11조(퇴거 등 조치) 1호에 의해 거주하고 있는 경우로서 임대보증금과 관리비를 더 많이 부담하고 있는 상태이며, 동 규정 제11조 2,3,4호에 해당되지 아니할 경우는 수급자가 아니라도 계속 거주 가능하다는 사실을 안내함

※「대구광역시 영구임대주택 운영관리규정」 제11조 (퇴거 등 조치) 퇴거조치 해당 경우

1. 선정된 수급자, 국가유공자, 저소득 모·부자 가정, 장애인 및 부양자의 입주자가 입주자격요건이 소멸되고 자립가구로 결정되었을 때, 다만 관리주체는 계속 거주를 희망하는 자에 대하여는 임대보증금 및 임대료를 차등부과하는 조건으로 계속 거주를 허용할 수 있다.
2. 다른 주택을 취득하여 입주하게 된 때
3. 불법전대된 사실이 밝혀진 때
4. 기타 계약조건을 위반했을 때

❖ 법학전문대학원생 기초생활수급권 인정 요구 <불가>

고충 요지

- ▶ 법학전문대학원 특별전형에 합격하였으나 기초생활수급권에서 탈락시키면 사회적 약자를 배려한다는 특별전형의 취지가 무색하니 그 취지에 부합되게 수급권을 인정해 달라는 민원

처리 결과

- ▶ 국민기초생활보장법상 기초생활수급대상 가구원은 만18세 이상인 경우 근로능력이 있다고 인정하여 실제소득이 없더라도 추정소득을 부과하나 대학생의 경우 학업으로 인하여 근로능력은 있으나 근로활동이 어렵다는 점이 인정되어 추정소득을 부과하지 않고 있는 것과 달리, 대학원생은 근로능력이 있다고 인정되어 조건부 수급자로 자활사업에 참여하지 않는 경우, 추정소득(최고 549,600원)이 부과되어 가구별 최저생계비를 초과하는 경우 기초수급자로 인정하지 않고 있음. 현행법과 제도상 구제 불가 통보함
- ▶ 법학전문대학원 총 정원의 5%를 경제, 사회적 취약계층을 대상으로 특별전형으로 입학을 보장하고 있는 현실과 현행법상의 모순점 개선을 건의하기 위해 보건복지부에 질의 결과 현재 동일한 사안이 검토되고 있음을 확인함

❖ ○○장애인협회 근무 경력 인정 요구 <불가>

고충 요지

- ▶ 장애인 생활시설에서 전 직장 근무경력을 80% 인정받아 급여를 지급 받던 중 지자체 감사에서 민원인이 근무했던 ○○장애인협회는 경력을 인정하는 범위에 포함되지 않아 경력을 인정할 수 없다는 지자체의 통보에 억울함을 호소하는 민원

처리 결과

- ▶ 민원인이 근무한 ○○장애인 협회는 2012년 사회복지시설관리안내(p 32)에 의하면 인정 대상 경력에서 인정하는 시설이나 단체가 아니고, 사회복지법인 및 단체, 기타 사회복지사업에서의 근무경력은 시설담당과 및 지방자치단체에서 소관 사업별 특성 및 지자체 예산사정 등을 감안하여 별도의 지침으로 규정한다는 조항이 있으나 대구광역시에는 이에 관련한 별도의 지침이 없어 민원수용이 불가
- ▶ 본 민원의 경우는 향후 동일 사안의 고충민원을 유발할 수 있는 제도나 법령상의 문제로 제도개선이 필요한 민원으로 판단하여 자료조사 중임

❖ 기초생활수급 신청 탈락에 대한 항의 <불가>

고충 요지

- ▶ 민원인은 우울증이 있어 정신병원에서 통원치료를 받고 있고, 실제로 근로가 불가능하며, 가족으로는 처(중국동포)와 아들(중2)이 있으며, 처는 일용직으로 가끔 일을 하고 있으나 허리통증이 있어 계속 일을 할 수 없는 등 생활이 어려워 기초생활수급신청을 했으나 탈락, 차상위계층 수급자가 된 것이 억울하다는 민원

처리 결과

- ▶ 조사결과 민원가구의 소득인정액이 1,847,000원으로 3인가구 최저 생계비인 1,218,873원을 초과하여 기초생활수급자 지정이 불가

- ▶ 민원인은 만성질환으로 인해 근로능력이 없는 것으로 판단되어 18세 미만인 아들과 함께 차상위 및 본인부담 경감대상자로 지정된 사유를 설명하고 이해시킴
- ▶ 차상위계층 및 본인부담경감 대상자는 요양급여비 본인부담비용 경감을 받을 수 있으며 아울러 양곡할인, 통신요금 등 각종 공과금 감면혜택과 자녀학교 급식비 등을 공제받을 수 있음을 설명하고 민원을 종결

❖ 장애인의 자동차 세금 추징에 대한 억울함 호소 <불가>

고충 요지

- ▶ 뇌병변장애 3급으로 2010년 아들과 공동명의로 승용차를 구입하여 자동차 취득세, 등록세를 면제받았으나 1개월 뒤에 부득이한 사정으로 아들과 세대를 분리하자 대구광역시 시세 감면 조례에 따라 취득세, 등록세 과세 처분을 받아 서민의 사정을 고려하지 않는 부당한 처분을 취소할 수 있게 도와달라는 민원
- ▶ 민원인이 주장하는 부득이한 사유는 사업부도 후에 위암으로 진단받고 치료비가 없어서 치료를 포기한 상황에서 담당 공무원으로부터 긴급의료지원제도가 있고 그 제도의 혜택을 받기 위해서는 아들과 세대를 분리해야한다는 조언과 사채업자로부터의 협박 등 생명의 위협을 느껴서 부득이 세대를 분리 할 수밖에 없었으며 이런 부득이한 상황을 고려하지 않고 법조항만 가지고 세금을 부과하는 것은 서민의 애로를 고려하지 않는 일방적 행정 처분이라 주장

처리 결과

- ▶ 이 건과 관련하여 민원인은 행정심판(국세청 조세심판원), 행정소송(대구지방법원)을 제기하여 기각된 사건으로 지자체가 세금을 부과 추징하는 것이 정당하다는 판결이 있었기에 이미 법에서 처리된 사건으로 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제4조(옴부즈만 직무관할 제외) 5항에 의거 처리 불가 통보
- ▶ 민원인의 분노의 감정을 완화하기 위해 경청하고 국민신문고 안내

❖ 아파트 지하에 장애인주차장 설치 요청 <불가>

고충 요지

- ▶ 민원인이 거주하는 아파트에는 지하에 장애인주차구역이 없어 비가 오는 날은 옷이 젖는 불편이 있어, 아파트 지하에 장애인주차구역을 설치해 달라는 민원

처리 결과

- ▶ 민원인이 거주하는 아파트는 전체 주차대수 838대, 1층 장애인 전용주차구역이 25대로 법 규정(3%이상)을 준수. 현행 관련법에 의하면 장애인 전용 주차구역의 법적 설치비율은 해당 아파트 단지 전체 부설주차장의 3%이상으로 설치하여야 하며, 장애인 전용 주차구역은 장애인 등의 출입이 가능한 출입구 가장 가까운 장소에 설치하여야 한다는 규정 외에 지상이나 지하에 설치해야 한다는 기준이 없음. 장애인 전용주차구역을 지하에 설치하는 사항은 아파트 주민들의 동의를 얻어 결정해야 하는 사항으로 아파트 관리사무소를 통하여 여러 차례 협조 요청하였으나, 입주자 대표회의 결과 전체 주차대수 부족으로 장애인 주차구역을 지하에 설치하지 않기로 결정함

바. 기 타

❖ 두류공원 인라인스케이트장 상업행위 금지 요청

고충 요지

- ▶ 두류공원내 인라인스케이트장에서 유료로 인라인스케이트 강습을 하고 있는 것은 불법 행위이며, 인라인스케이트장 내에 배드민턴 시설이 있어 과속으로 인라인스케이트를 타는 사람들로 인해 배드민턴을 치는 사람들의 안전이 위협받고 있으며 가끔씩 충돌사고가 발생함. 또한 인라인 스케이더들이 배드민턴장으로 진입할 수 있도록 화살표시를 해 놓았는데 이 화살표시는 제거해야 한다는 민원

고충 요지

- ▶ 현장조사결과 유료 인라인스케이트 강습을 하고 있고, 민원인이 제기한 화살표시가 되어 있는 상태 확인함
- ▶ 대구광역시 공원녹지과(인라인스케이트장 위탁 관리는 대구광역시 시설관리공단)로 민원을 이첩하여 시정 조치를 요청한 결과
 - 인라인스케이트장 이용 요금은 별도 징수하지 않고 있으며, 인라인 강습은 동호회 및 개인 차원에서 이루어지고 있어 안전사고 예방에 대해 협조요청
 - 안전사고 예방을 위하여 과속을 경고하는 현수막을 설치하고, 다목적 코트 내 진입화살표 표시를 제거하여 코트이용자들이 이용하는데 불편함이 없도록 조치

❖ 민원응대 불친절 공무원 징계 요청 등 <불가>

고충 요지

- ▶ 파손도로로 인해 상해를 입어 그 현장을 관할구청에 신고하였으나 민원인의 신체적 부상은 고려하지 않고 훼손된 장소를 사진을 찍어 보내달라는 등 불친절하게 응대한 담당공무원의 징계 및 파손도로 복구 요청

처리 결과

- ▶ 민원을 유발시킨 담당공무원의 불친절 행동에 대해서는 엄중 경고하고 담당자로 하여금 민원인에게 사과 및 화해를 하도록 권고하였으며, 아울러 훼손된 도로는 관할부서에서 복구 완료하여 민원을 종결함



III. 사회복지시설 투명성 제고를 위한 활동 등

사회복지시설 투명성 제고에 관한 규정 전의



'복지옴부즈맨'
들어보셨나요

每日新聞

2012년 03월 07일 수요일
026면 오피니언

작년 5월 대구시 제2대 복지 옴부즈맨에 임용됐다. 그날 이후 '대구시민의 복지 분야 권리 구제'를 위해 많은 고민을 하고 있다. 그동안 기초생활수급자 지정에서 탈락돼 억울함을 호소하는 민원, 복지시설 부당 운영에 대한 민원 등 30여 건의 민원을 처리했다. 처리 민원 중에는 해결하지 못해 미안하고 안타까운 경우도 있었다.

그렇지만 민원사항이 원하는 대로 해결되지 않아 관련 기관 및 부서 여러 곳을 찾아 불만과 분노를 거침없이 표출하던 민원인의 이야기를 경청하고 사후관리를 하면서 민원인의 달린 마음을 열게 해 고맙다는 이야기를 들을 때는 옴부즈맨의 역할에 대한 보람을 느끼기도 한다.

또 많은 사람을 만나면서 많

을시는 '시민 감사 옴부즈맨', 원주나 익산시는 '국민고충처리위원회', 안양시는 '민원 옴부즈맨', 서울 강동구는 '구민 옴부즈맨'이라는 명칭을 사용하고 있다.

지자체뿐만 아니라 공공기관에서도 기관 행정에 맞는 옴부즈맨 제도를 다양하게 운영하고 있다. 예를 들면 평택시에서는 기업하는 분들의 애로사항을 해결하기 위해 '기업애로 해소 옴부즈맨'을 두고 있다.

우리 대구는 복지 분야만을 특화한 '복지 옴부즈맨'을 2009년 3월부터 운영하고 있다. 그동안 옴부즈맨제도를 알리기 위해 홍보물 배부, 각 구청 소식지 게재 등 다양한 방식으로 홍보를 해왔지만 여전히 옴부즈맨제도를 제대로 아는 사람은 많지 않다.

옴부즈맨(Ombudsman)은 스

'복지 옴부즈맨' 들어보셨나요

이 듣는 이야기가 "옴부즈맨 명칭이 너무 어렵다"는 것이다. "옴부즈맨입니다"라고 인사하면 한 번에 통과된 적이 없다. 반드시 브레이크가 걸린다. "네 뭐라고요?" 생소하다는 반응이다. 이렇듯 '옴부즈맨'이라는

단어 자체가 어렵다 보니 당연히 옴부즈맨이 어떤 역할을 하는지 알지 못한다.

가끔은 아실 만한 분들조차도 옴부즈맨에 대해 제대로 된 역할 인식이 없어서 추가 설명이 필요하다. 하물며 옴부즈맨제도를 가장 많이 활용해야 할 저소득층, 노인, 사회적 취약계층들에게 '옴부즈맨'은 더 외닿지 않는다. 대구시민사회의 요청으로 복지 분야 시민의 권리 구제를 위해 생긴 제도지만 시민들이 잘 모르고 있는 것이다.

그래서 더욱 홍보가 필요하지만 명칭이 어려워 홍보하기도 힘들다. 지금의 옴부즈맨이 어떤 역할을 하는지 추가 설명이 필요 없는, 명칭만 들어도 알 수 있고 기억하기 쉬운 명칭이 필요하다.

작년 6월 말 현재 옴부즈맨제도를 운영하고 있는 지자체는 12 곳이다. 각 지자체가 운영하고 있는 옴부즈맨의 명칭을 보면 서



정정화

대구시 복지 옴부즈맨

웨덴어로 '대표자·내리인·연호인·후견인'이라는 뜻으로 행정기관에 의해 침해받는 각종 국민의 자유와 권리를 제3자의 입장에서 신속·공정하게 조사·처리해 주는 보충적 국민권리 구제 제도이다.

이 제도는 1809년 스웨덴에서 관료와 법관의 법규 준수 및 임무 수행을 감독하는 의회의 대리인으로 시작되었다. 제2차 세계대전 이후 행정부의 역할과 기능이 강화되자 이에 대한 통제와 국민의 권리 구제 차원에서 세계 각 국가에 널리 보급되어 나라마다 고유의 역사적 전통 및 정치·행정·문화 속에서 다양한 형태로 현재 100여 개 국가가 이 제도를 도입·운영하고 있다.

대구 복지행정청은 시작할 당시에는 다른 도시에 비해 앞섰지만 현재는 다소 낙후되었다는 시각도 더러는 있다. 복지 옴부즈맨은 대구 복지의 발전을 위해 시민사회의 오랜 바람에서 시작된 만큼 시민들의 많은 관심과 참여가 필요하다.

대구시민들께서 옴부즈맨의 의미를 제대로 이해해 많이 활용해 주시기를 기대한다.

● 매일신문, 2012년 3월7일(수)
26면



대구시민의 복지분야 권익구제 제도



대구광역시사회복지사업회
DAEGU ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

04 2012.
APRIL
WEBZINE

CONTENTS

- 이달의 이슈
- 칼럼
- 소개합니다
- 현장속으로
- 손으로 전하는 아름다운 언어
- 회원복지서비스
- 회원통정
- 워크프로그램
- 연회비 납부명단
- 알립니다

● 대구광역시 사회복지사업회 웹진,
2012년 4월

칼럼

대구시민의 복지분야 권익구제 제도 : 복지옴부즈만



익한 제도이기 때문이다.

옴부즈만(Ombudsman)의 'Ombud'는 스웨덴어로 '다른 사람의 대리인'이란 뜻이지만 이 제도를 시행하고 있는 나라마다 자국의 사정에 맞게 불평처리관(Grievance Man), 국민상담관(Public Counsel), 시민보호관(Citizen's Defender)으로 번역하여 사용하고 있다.

우리나라에서는 1994년 국무총리실 소속의 '국민고충처리위원회'가 중앙정부 옴부즈만 제도였으며, 현재는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」(2008.2.28 공표·시행)에 의해 설치된 '국민권익위원회'가 그 역할을 담당하고 있다. 지방정부 옴부즈만 제도로는 1997년 부천시 '시민옴부즈만' 제도를 필두로 익산·경남·목포시가 2007년부터 '시민고충처리위원회'를 운영하고 있으며 2008년에 안양시의 '민원옴부즈만', 서울시의 '시민감사옴부즈만' 등 현재 12곳(2012년 1월말 기준)에서 지자체별 특색에 맞는 옴부즈만제도를 도입하여 운영하고 있다. 대구시의 복지옴부즈만은 광역시로는 첫 번째로 설치되어 복지분야만을 특화하여 운영하고 있다.

복지옴부즈만은 복지행정에 관한 고충민원처리와 불합리한 제도를 공정하고 신속하게 해결하여 행정의 신뢰성과 투명성을 제고하여 사회적 갈등을 최소화하기 위해 시민사회 단체의 권익으로 만들어졌으며, 2008년 12월에 제정된 「대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영 등에 관한 규정」에 의해 2009년 3월부터 활동을 시작하였다.

복지옴부즈만은 복지분야 고충민원의 상담과 조사·처리, 위법 부당한 복지행정 처분과 불합리한 복지관련 행정제도에 대한 개선권고와 의견표명·공표, 옴부즈만 스스로의 발의에 의한 복지분야 사안의 정책조사 등의 직무를 수행하고, 자료제출 요구권, 조사권, 권고 및 의견표명권, 감사의뢰권 등의 권한을 가진다.

복지옴부즈만 운영을 위한 예산과 인력(8명)은 감사관실에서 지원받고 있으나, 감사관실 소속이 아닌 독립적으로 업무를 수행하는 행정기관으로서 그동안의 운영 성과로 130여 건(2012. 2월말 기준)의 고충민원을 접수 처리하였고, 복지시설의 투명한 운영을 위한 제도개선 등 6건의 제도개선을 위한 권고 및 의견표명을 하였다.

2011년 대구경북연구원이 실시한 「복지옴부즈만 운영성과 평가」에서 복지옴부즈만제도는 조사결과와 일반적 공표로 인한 국민적 운영의 한계점을 노출함으로써 독립성·전문성에 대한 논란이 있었음에도 불구하고 이런 문제점을 보완하여 앞으로 복지분야 뿐만 아니라 전분야로의 확대가 필요한 제도라고 평가되었다.(대구시 복지옴부즈만제도 운영 개선방안, 대경원, 2011)

2대 복지옴부즈만으로 활동하면서 느낀 점은 첫째, 사회복지 종사자들이 업무에 종사하는 과정에서 행정기관이나 고용원 시설로부터 부당한 권력 침해와 더불어 서비스 전달과정에서의 문제로 서비스 대상자들로부터 오해와 질책 심지어는 폭언과 폭력에 노출되기 쉬운 취약집단이라는 것이다. 그러기에 복지옴부즈만으로서 사회복지사 권익구제에도 소홀하지 않아야 한다는 사실이다.

둘째, 시민사회와 사회복지단체 간 소통이 부재하다는 점이다. 지난한 한 시민 단체의 대구시 복지예산 관련 토론회에 참석하면서 복지기관의 참여가 전혀 없다는 점에 놀란 적이 있다. 앞으로 사회복지분야 종사자와 시민사회단체가 대구시의 복지 발전을 위해 함께 머리를 맞대고 의견을 주고받을 수 있는 토론의 장을 마련하였으면 좋겠고, 미력하지만 이런 장을 마련하는데 힘을 보태고 싶다.

끝으로 복지옴부즈만이 사회복지분야 종사자들로부터 따뜻한 응원의 시선보다는 따가운 견제와 시선을 받아 왔다는 점이다. 사회복지법인의 결산제도와 관련하여 몇몇의 잘못을 견제가 잘못하고 있다는 식의 언론의 왜곡 보도가 일약한 근무여건에서도 대상자의安危와 복지만을 위해 말없이 일해 온 다수의 사회복지 종사자들의 마음에 상처를 주었기 때문이다. 복지옴부즈만 제도는 복지분야 종사자들의 협력이 있어야 발전할 수 있다. 복지옴부즈만 제도 발전에 대한 의견뿐만 아니라 사회복지사들의 권익구제를 위한 제도개선이나 활동에도 서로 협력하여 대구의 복지발전에 함께 기여했으면 한다.

지금 이 순간에도 성심을 다해 열악한 환경에서 자신의 복지는 뒤로한 채 대상자들의 복지를 위해 혼신의 힘을 다해 일하고 있는 사회복지 종사자들의 노고에 시민의 한 사람으로서 감사한 마음을 전하며 글을 마무리하고자 한다.



노인 인권 보호 및 부당편법 운영금지



● 재가노인복지센터 (497개소)
노인 인권보호 및 부당편법
운영 금지 (서한 발송)

노인복지센터 센터장님들께

안녕하십니까?

2011년 5월 2일부터 대구광역시 복지옴부즈만으로 활동하고 있는 정정화입니다.

찾아뵙고 인사드려야 마땅하나 이렇게 서신으로 뵈옵게 된 점 양해해 주시기 바랍니다.

글을 올리는 저도 복지옴부즈만으로 활동하기 전 노인복지시설에서 어르신들과 생활한 종사자로서의 경험이 있기에 심신이 허약한 어르신들의 편안한 노후를 위해 애쓰시는 센터장님 이하 직원들의 노고를 누구보다도 잘 알고 있습니다.

그러기에 어르신을 모시는 어려움에 공감하며 안타까운 마음으로 이 글을 올립니다.

노인장기요양보험이 2008년 7월 1일 도입된 이후 재가복지 시설이 난립하면서 서비스 대상자 확보를 위한 경쟁이 치열한 가운데 대상자 확보를 위한 여러 가지 편법이 횡행하고 있다는 사실이 언론에 보도된 사례가 있어 공지하오니,

우리지역에서는 서비스 대상자 확보를 위해 대상자를 협박하는 등 인권침해 사례가 일어나지 않도록 종사자들에게 인권교육 및 대상자 존중에 대한 교육을 철저히 해 주십사 당부드립니다.

아울러 대부분 시설에서는 해당사항이 없는 일인 줄 알고 있으나 환자본인부담금을 받지 않는 등 편법운영을 하지 않도록 해 주시기 바랍니다.

오늘의 우리를 있게 하기 위해 험벗고 애쓰시다 늙고 병든 어르신들이기에 감사한 마음으로 섬기고 보살피고 계심에 감사드리며, 하시는 일 모두 번창하시길 기원드립니다.

2012년 3월 6일

대구시민의 권익 구제를 위해 활동하는 복지옴부즈만
정 정 화 올림

※ 추신 : 경북일보 2012. 3. 6 일자 관련기사 첨부

첨부: 『안동성소요양센터장 노인 환자에 협박 “이럴수가”』

‘서비스 불만’ 계약파기 이유…사실상 안동성소병원 불법운영 ‘논란’
기사입력 | 2012-03-06

안동성소병원은 경북 북부지방의 대표적인 종합병원이다.

그런데 최근 이 병원이 현행법상 병원이 운영할 수 없는 노인장기요양센터에 사실상 관여하면서 고령의 환자에게 횡포를 부리는 등 전횡을 드러내 충격을 안겨주고 있다.

몸이 불편한 최성락(75·안동시 정하동)씨는 지난 3일 낮 집으로 자신을 찾아온 방문요양센터장 P씨로부터 샷대질과 고함, 협박을 듣고는 한동안 몸을 떨어야 했다.

P씨는 성소병원 이사장의 친인척으로 성소요양센터장이었다. 최씨는 지난 2년간 이곳에서 방문요양서비스를 받아왔다.

그런데 이 센터 소속 요양보호사의 잦은 결근 등 서비스 질이 불만이던 터라 성소요양센터와 맺은 서비스계약을 파기하고 다른 업체인 M요양센터와 계약한 것이 화근이 됐다.

P씨는 자신이 운영하는 센터와 계약을 파기하고 M측과 계약한 것은 최씨의 일방적인 결정이라며 연신 고함을 질러댄 것이다.

최씨를 돌보던 M측 요양보호사가 “할아버지가 떨고있으니 그만하라, 목소리를 낮추라”며 만류했지만, P씨는 아랑곳 없이 형사고발하겠다는 협박까지 더해 20여분 동안 소란을 이어갔다. P씨의 고함소리는 “녹음을 하겠다”는 요양보호사의 경고에도 계속됐고, 이후 녹음된 내용이 본지 취재 중 확인됐다.

일방적 계약파기 책임을 최씨가 떠맡아야 한다는 P씨의 주장은 허위였다.

건강보험공단에 따르면 방문요양 서비스 계약 해지는 한 마디로 수급자 뜻에 따른다. 1년 단위 계약이지만 매달 계약 연장 방식인데다, 강제성도 전혀 없다. 서비스가 만족스럽으면 언제든지 센터와 요양보호사를 바꿀 수 있다.

공단은 방문요양 수급자들에게 서비스가 불만이면 이용센터를 언제든지 적극적으로 바꿀 것을 권하고 있다.

P센터장은 “할아버지가 사전 예고나 양해 없이 우리 업체를 떠났고, M요양센터는 계속 우리 환자를 빼돌리고 있다”며 “격분한 나머지 어르신께 고함을 좀 지른 건 인정한다”고 말했다.

한편, P씨의 또 다른 발언은 방문요양 제도의 허점을 여지없이 드러냈다.

그는 최씨에게 “지난 2년간 면제해 준 본인부담금 15%를 이자까지 더해 청구하겠다”고 강조했다. 방문요양 시행 규칙상 건강보험공단 지원분 85%와 별도로 서비스 수급자가 본인부담금 15%를 지불해야 하는데, 환자유치를 위해 이 비용을 받지않는 불법을 저질렀다고 P씨 스스로 시인한 꼴이다.

이런 편법은 결국 서비스에 불만을 품고 자기 업체를 떠나려는 환자에게 그동안 안 받은 본인부담금을 청구하겠다는 발목을 묶는 압박용으로 악용됐다.

일선 병원의 요양센터 운영금지를 규정한 현행법도 무용지물이다. 안동성소병원 관계자는 “최근까지 P센터장의 급여를 병원에서 지급했다”고 털어놨다. 그동안 병원측의 요양센터 직·간접적인 관여를 사실상 시인한 셈이다.

성소요양센터는 성소병원 바로 옆 병원 소유 건물에 입주해 있고, ‘성소병원’이라고 적힌 차량과 명함을 내밀고 있다.

이는 ‘일부 병원의 방문요양 시장 개입은 공공연한 것이며, 업계질서를 흐리는 주요 원인’이라는 방문요양업계의 우려가 현실화된 사건이 아닐 수 없다.

● 이임태기자 sinam@kyongbuk.co.kr © 경북일보 & kyongbuk.co.kr, 무단 전재 및 재배포 금지

연말후원금 모금행사시 티켓강제판매 금지

- 사회복지법인 (80개소)
사회복지시설 후원금 마련을 위한
티켓구매 강요금지 협조공문 발송

당부의 말씀

안녕하십니까? 대구광역시 복지옴부즈만입니다.

복지옴부즈만에 접수된 민원과 관련하여 당부의 말씀을 드리고자 글을 올리게 되었습니다.

매년 연말이면 사회복지법인에서는 보조금이나 후원금만으로 충당하기에 부족한 시설 운영 기금 마련을 위해 다양한 행사와 사업을 하고 있습니다. 이 과정에서 이용권(티켓)을 강제 할 당 판매하여 시설 종사자들에게 큰 부담을 주거나 그 가족 친지, 주변인들에게 티켓 구매를 종용한다는 민원이 발생되고 있습니다.

어려운 근무여건 속에서도 열심히 일하는 종사자들이 본연의 업무를 충실히 수행할 수 있도록 행사 이용권(티켓) 및 상품 등을 강제로 판매하지 않도록 당부드립니다.

좋은 취지의 사업이라고 할지라도 참여하는 사람들이 부담을 가진다면 본래의 취지를 무색케 할 수 있으므로, 향후 동일한 민원이 발생되지 않도록 유념하여 주시기 바랍니다.

어느덧 2012년 한해가 저물어 가고 있습니다. 올 한해도 우리 지역사회의 사회복지 분야 발전을 위해 여러모로 수고해 주신 사회복지법인 관계자 여러분들에게 감사의 말씀과 아울러 귀 기관의 무궁한 발전을 기원드립니다.

2012년 11월 29일

대구광역시 복지옴부즈만

정 정 화 올림

V. 부 록

- ① 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진
- ② 2012년 대구광역시 사회복지 현황
- ③ 「옴부즈만 제도」
공무원교육원 감사교육 특강교재
- ④ 자문위원회 명단 및
타 시도 옴부즈만 현황
- ⑤ 대구광역시 복지옴부즈만
설치·운영에 관한 조례
- ⑥ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와
운영에 관한 법률

1 2012 복지옴부즈만 활동일지

월	일	활 동 사 항	비 고
1	11	부시장 오찬	
	13	고충민원 이동상담 시작 (2012년)	대한노인회 취업지원센터 (매주 금요일)
	30	이재술 부의장 면담 및 오찬	
	31	김원구 행정자치위원회 부위원장 방문	2011년 복지옴부즈만 운영보고서 제출
	31	신현자 행정자치위원회 위원장 방문	"
2	1	사회복지 여성국장 / 복지정책관 방문	"
	7	시의회 문화복지위원실 방문	"
	13	시장 / 부시장실 방문	2011년 복지옴부즈만 운영보고서 제출
	16	서구제일종합사회복지관 방문	
	24	이재술 부의장 면담	
3	5	시민사회단체 간담회	
	22	복지정책관 및 담당자 간담회	
	23	복지옴부즈만 자문위원회 회의	
4	5	중구청 주민생활지원과 방문	업무관련 실무 협조
	13	베다니 농원 (아동복지시설) 방문	기관 방문
	19	행정자치위원회 조례개정 심의위원회 참석 (복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 일부 개정)	
	26	두류공원 인라인스케이트장 방문	현장조사
	27	사회복지공동모금회 대구지부 방문	기관 방문
5	30	국민권익위원회 방문	업무 협조

월 일		활 동 사 항	비 고
6	8	대한노인복지관협회 주관 세미나 참석	
	14~15	2012년도 옴부즈만 워크숍 참석	국민권익위원회 주관
7	11	행정자치위원회 업무보고 참석	
8	2	대구장애인종합복지관 방문	현장조사
	30	복지옴부즈만 자문위원회 회의	
9	10	복지정책관 면담 (성년후견인 관련)	
	14	공무원교육원 감사교육과정 특강	복지옴부즈만제도 소개
	19	노인복지시설협회 시설장 간담회	
	24	민원인 위문 및 현장조사 방문	북구 복현2동
10	5~6	대구 나눔·복지대축제 참여 (부스 운영)	복지옴부즈만제도 홍보
	11	대구사회복지사협회 보수교육 출강	복지옴부즈만제도 소개
	24	대구중구노인상담소 개소 5주년 기념행사 참석	홍보물 배부
11	2	대구중구노인상담소 개소 5주년 기념세미나 참석	〃
	5	대신동 주민센터 방문	민원사항 화재 중재
	27	노인복지센터 어르신마을 방문	기관 방문
12	18	진향지역 아동센터 방문	기관 방문
	20	복지옴부즈만 자문위원회 회의	
	21	“옴부즈만 대토론회” 참석	국민권익위원회 주관
	24	모자 일시보호시설 “해밀센터” 방문	기관 방문
	28	여성 노숙인보호시설 “살림커뮤니티” 방문	기관 방문

활동 사진



▲ 복지옴부즈만 자문회의 ▲



▲ 2012 대구나눔 · 복지 대축제 (2012.10.5~6) ▲



▲ 2012 사회복지사 보수교육 출강

▲ 시민단체 사무처장 간담회 (2012.3.5)

활동 사진



▲ 민원인 현장 방문 (2012.9.24)



▲ 노인복지센터 시설 방문 (2012.11.27)



▲ 어르신 골든벨퀴드대회 (경남감영공원 2012.10.24) 복지움부트만 홍보 ▲



▲ 고령민원 이동상담 (통합복지회관) ▲



2 2012년 대구광역시 사회복지 현황

● 사회복지 예산

— 2012년도 사회복지 예산(일반회계) : 1조 725억원

- 전체예산 5조 4,996억원의 19.5%
- 일반회계 3조 8,926억원의 27.55%

(단위: 억원)

구 분	일 반 회 계		사 회 복 지 예 산		사회복지예산 비 율 (%)
		증 가 율		증 가 율	
2009	36,105		9,065		25.1%
2010	36,571	1%	9,422	4%	25.8%
2011	37,100	1%	10,224	9%	27.6%
2012	38,926	5%	10,725	5%	27.6%

● 사회복지사업 부문별 예산현황

(단위: 억원)

부 문 별	' 11 년 예 산		' 12 년 예 산		증 감
		비 율		비 율	
저소득주민보호	3,091	30%	3,010	28%	▽81
아 동 복 지	2,666	26%	2,925	27%	259
노 인 복 지	2,446	24%	2,522	24%	76
장애인복지	1,127	11%	1,272	12%	145
일반사회복지	403	4%	452	4%	49
여 성 복 지	254	3%	245	2%	▽9
저출산대책	155	2%	201	2%	46
청소년육성	78	0%	89	1%	11
식 품 안 전	4	0%	9	0%	5
소 계	10,224	100%	10,725	100%	501

● 사회복지 기본 현황

■ 기초생활보장 수급자 / 54,181가구 98,113명

총 수 급 자		일 반 수 급 자		시설수급자	특 례 수 급 자	
가 구	인 원	가 구	인 원		가 구	인 원
54,181	98,113	53,270	90,910	5,660	911	1,543

■ 주요 복지서비스 대상자 / 446,727명

등록장애인	노 인	소년소녀가정	가 정 위 탁	한부모가정	결혼이민자	보훈대상자
117,008	270,924	29	257	15,022	6,265	37,222

■ 사회복지시설 기본현황

○ 사회복지시설

— 사회복지사업법 제2조의 ‘사회복지사업’을 행할 목적으로 영유아보육법, 노인복지법 등 개별법령에 의해 지자체로부터 인·허가를 받아 설치된 시설

○ 생활시설 / 316개소 11,934명

구 분	노 인	장 애 인	아 동	여 성	정 신	결 핵	부 랑 인
시 설 수	202	48	42	19	3	1	1
입소정원	5,857	1,865	1,719	742	667	85	999

○ 이용시설 / 3,441개소

사 회 복지관	경로당	노 인 복지관	재가노인 복지시설	장 애 인	어린이집	지역아동 센터	쪽방 및 노숙인	여성·가족 다문화	청 소 년 시 설
25	1,398	11	119	78	1,580	175	7	30	18

3 「옴부즈만제도」 공무원교육원 감사교육 특강교재

Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

어려움을 함께 하는 따뜻한 복지대구 구현
1인모트 아세안즈 따뜻한 복지대구 구현

옴부즈만 제도



Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

차 례

- 1 옴부즈만 제도
- 2 복지옴부즈만 제도
- 3 고충민원 처리사례 등

1 옴부즈만 제도

- 옴부즈만의 정의
- 옴부즈만의 유래
- 옴부즈만 제도 도입 목적
- 옴부즈만 제도 유형, 특징
- 옴부즈만 제도 처리 유형

1 옴부즈만 제도

● 옴부즈만(Ombudsman)의 정의

- 국민의 대리인으로서
- 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여
- 제3의 중립적 입장에서 조사하여
- 시정조치를 권고함으로써
- 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 간이 신속하게
해결하기 위해 임명한 외부 전문가

● 옴부즈만의 유래

- 1809년 스웨덴에서 시작
 - ombud : 스웨덴어로 '다른 사람의 대리인' 이라는 뜻
 - 성 평등 관점 : Ombudsperson 이라고 하기도 함
- 1919년 핀란드, 2차대전 이후 확산, 2003년 기준 112개국에서 도입
- 세계 옴부즈만 협회(IOI, International Ombudsman Institute) 설립
 - 1978년 설립
 - 100여개국 135개 기관 가입
 - 2009년 옴부즈만 설립 200주년 기념 총회 스웨덴에서 개최
- 아시아 옴부즈만 협회(AOA, Asian Ombudsman Association)
 - 1996년 설립, 17개국 24개 기관 (준회원 3개국 3개 기관)

● 옴부즈만의 유래

- 한국
 - ▶ 중앙 정부 옴부즈만 제도 : 국민권익위원회
 - 국민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 법률(2005.7.29)에 의거 실시
 - 부패방지 및 국민권익위원회의 설치 및 운영에 관한 법률(2008.2.29)에 의거, 위원회 독립법 제정
 - 시민고충처리위원회(지방자치단체 옴부즈만)설치 근거 마련
 - 국가옴부즈만 통합(국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 행정심판위원회 → 국민권익위원회)
 - ▶ 지방 옴부즈만 제도
 - 부천시, 1997년 조례로 지방자치단체 최초로 옴부즈만 제도 도입(시민 옴부즈만)
 - 서울특별시, 2010년 조례로 시민감사옴부즈만 제도 도입
 - 대구광역시, 2009년 규정으로 특수옴부즈만(복지옴부즈만)제도 도입
 - 기타 9개 지자체 설치 운영, 7개 지자체 추진 중

옴부즈만 제도 도입 목적

● 권익보호 및 권리구제

제 도	내용	결정의 구속력	접근성	구제의 유연성
행정소송	사법구제 제도	기판력	- 비용부담 - 장기간 소요	현행법에 의거하여 엄격한 법률 해석에 의해 판단되는 권리 구제 방식
행정심판	쟁송절차	기속력	- 서류작성 - 절차상 어려움 - 기일 준수(90일 이내)	
옴부즈만 (고충민원 처리제도)	권익구제	공표권 감사 의뢰권	- 무비용 - 접근성 용이 - 절차 최소	시정권고, 의견표명 등 행정기관의 직권 시정 유도, 민주적 이고 다양한 대안제시

옴부즈만 제도 도입 목적

● 왜 옴부즈만 제도인가

어느 지역에 아동을 괴롭히고 밥도 잘 주지 않는 아동복지 시설이 있다.
주민들이 이 사실을 알고 원성이 대단하다. 이 시설은 사회복지법인으로 시로부터 위탁
운영을 하고 있다. 시청도 이런 사실을 알고 있는데 방치하고 있다.

➡ 이런 경우

- ① 경찰에 신고한다
- ② 감사원에 감사를 신청한다
- ③ 국민감사제도를 활용한다
- ④ 옴부즈만에게 도움을 청한다
 - 공무원이 아닌 시민이 시를 직접 감사

옴부즈만 제도 유형

유 형		비 고
소 속	의회형 옴부즈만 (스웨덴 핀란드 스칸디나비아국가)	-대부분의 나라가 의회형 옴부즈만 채택 -행정부형 옴부즈만 제도는 행정부 수반에 의해 임명되므로 독립성이 약함 (민원처리의 협조 용이)
	행정부형 옴부즈만 (한국, 프랑스 등)	-옴부즈만의 소속과 관계없이 얼마나 중립적이고 독립적인 입장에서 활동할 수 있는 시스템인지가 중요
민원대상	공공 옴부즈만	-금융업, 보험업, 회계업무 등의 사적분야에서 소비자의 불편함과 불만을 처리해 주는 옴부즈만 제도
	사부분 옴부즈만	-옴부즈만제도 개념의 확장으로 1990년 민간부분으로 확대
관할범위	일반옴부즈만	-특수 옴부즈만제도는 특정한 행정기관이나 행정분야만을 대상
	특수(전문)옴부즈만	-한국의 경우 2001년 국민의 인권보호강화를 위해 설치한 국가인권위원회가 특수 옴부즈만 제도로 분류될 수 있음
의사결정 방식	독임형 옴부즈만	-최종결정을 일인이 하는 경우 독임형 -2인이상의 합의에 의하는 경우 합의형
	합의형 옴부즈만	-대부분 독임형 옴부즈만 제도 -독임형은 간이, 신속성 /합의형은 신속하지 못하나 독립적

옴부즈만 제도 유형

● 우리나라 / 대구

구 분	명 칭	소 속	민원대상	관할범위	의사결정방식
우리나라	국민권익위원회	행정부형	공 공	일 반	합의형
대 구	복지옴부즈만	행정부형	공 공	복지행정	독임형

옴부즈만 제도 특징

특 징	국민권익위원회	대구복지옴부즈만
헌법 법률근거	-헌법이나 법률에 설치근거 명문화 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(2012.2.17)	좌법 제32조/ 시민고충처리위원회의 설치에 의거 '대구광역시 복지옴부즈만 설치 운영에 관한 조례' (2012. 5.10)
독 립 성	-신분보장 -직무상 독립성 법률 제33조	조례 제7조
행정제 대한통제	-자료제출요구 -출석요구 -운영상황보고 -조사권 언론공표권 제37조, 제80조	조례 제14조, 제15조, 제18조, 제19조, 제22조 등
강제력 없는 권고	-행정의 전문적 판단 존중 -행정제 대한 국민권익 구제가능 제77조, 제80조	조례 제14조, 제16조, 제17조

● 고충민원 처리유형

City of DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

처 리 유 형	내 용
시정권고	처분 등이 위법, 부당한 경우
의견표명	신청인의 주장에 상당한 이유가 있는 경우
제도개선 및 의견표명	법령, 제도, 정책 등의 개선이 필요한 경우
합의의 권고	공정한 해결을 위해 필요한 조치사항을 당사자에게 제시하고 합의 권고
조 정	다수인이 관련되거나 파급효과가 큰 민원의 경우 신속·공정한 해결을 위해 필요하다고 인정되는 경우 조정에 의해 조정서 작성
각하 또는 이송	판결 등에 권리 관계가 확정되거나 사인간의 권리관계에 속하는 사항

City of DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

2 복지옴부즈만 제도

- 도입배경 / 설치근거 및 운영경과
- 복지옴부즈만 조직
- 복지옴부즈만 직무
- 고충민원 처리

2 복지옴부즈만 제도

Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

도입배경

- 행정의 확대와 아울러 복지행정 분야 예산이 대폭 증가 및 기능 다양화
- 사회복지법인 재무·회계규칙 준수 등 복지시설의 투명한 운영에 대한 기대 증대
- 일부 복지시설에 인권침해, 부정비리 문제 야기
- 대구시민사회 정책 제안 → 복지옴부즈만 제도 도입
 - ▶ 대구광역시의 복지행정에 관한 고충처리
 - ▶ 공평리한 복지제도개선
 - ▶ 복지부정비리 사안 조사 등

설치근거 및 운영경과

- 2008.10 대구광역시 복지옴부즈만 설치 운영에 관한 규정 입법 예고
- 2008.12.1 대구광역시 복지옴부즈만 설치 운영에 관한 규정 발령(훈령 제1078호)
- 2009.3.10 제 1대 옴부즈만 (김현익) 임용
- 2011.5.2 제 2대 옴부즈만 (정정화) 임용
- 2011.5.30 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제정(조례 제4254호)
- 2012.5.10 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 일부개정(조례 제4385호)

복지옴부즈만 조직

Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

복지옴부즈만

● 자격요건

- ▶ 사회복지사업과 관련된 분야의 박사학위를 취득한 후 3년 이상 해당분야 경력이 있는자
- ▶ 사회복지사업과 관련된 분야의 석사학위를 취득한 후 5년 이상 해당분야 경력이 있는자
- ▶ 사회복지사업과 관련된 분야의 학사학위를 취득한 후 7년 이상 해당분야 경력이 있는자
- ▶ 학사학위 취득 후 사회복지사업과 관련된 분야에 9년 이상 경력이 있는 자
- ▶ 12년 이상 사회복지사업과 관련된 분야의 경력이 있는 자
- ▶ 4급 이상 공무원으로 재직한 자로서 해당분야에 3년 이상 근무한 경력이 있는 자
- ▶ 대학 또는 대학교에서 사회복지사업과 관련된분야의 부교수 이상 직에 있거나있었던 자중 석사학사 이상 소지자
- ▶ 변호사 자격을 소지한 자로서 5년 이상 경력이 있는 자
- ▶ 사회복지사업과 관련된 분야의 학위취득을 한 후 시민단체에서 7년 이상 근무한 경력이 있는 자로서 비영리단체 지원법에 따라 행정기관에 등록된 단체의 추천을 받은 자

● 복지옴부즈만 조직

● 복지옴부즈만

● 신분보장 및 근무조건

- ▶ 신 분 : 대구광역시 지방계약직 공무원 가급(시간제 계약직)
- ▶ 임기 / 보수 : 2년(1차에 한하여 연임 가능), 연봉제

● 사무기구

- ▶ 감사관실 소속
- ▶ 직원 3명 (행정 5급, 행정6급, 기능 8급 각 1명)

● 자문위원회 구성, 운영

- ▶ 기 능 : 복지옴부즈만의 공정한 직무수행과 전문적, 기술적 사항에 대한 자문
- ▶ 위원구성 : 9명
 - 위원장 : 1명 (복지옴부즈만) / 위원 : 8명
 - 옴부즈만 2명, 시장 및 시의회 의장이 각 3명씩 추천한 자를 시장이 위촉

● 복지옴부즈만 직무

- 1 복지분야 행위에 대하여 제출한 고충사항에 대한 조사 및 처리
- 2 복지분야 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명과 그 내용의 공표
- 3 복지분야 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명과 그 내용의 공표
- 4 스스로의 발의에 의한 복지분야 사안의 채택조사
- 5 반복적이고 고질적인 복지분야 민원에 대한 조정, 중재
- 6 복지분야 집단민원의 조정, 중재
- 7 기타 복지분야 민원사항에 관한 안내와 상담 및 민원처리 지원

※ 이미 수사, 감사, 다른 법률상 구제절차가 진행 중인 사항에 대하여는 관여하지 못한다.

● 고충민원 처리

● 신청 접수

본인(대리인)이 서면으로 직접 신청하거나 우편, 인터넷, 전화, FAX 등을 통하여 신청

● 조사 방법

- ▶ 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사개시
- ▶ 관계행정기관에 의견제출, 관련자료, 서류 등 제출요구
- ▶ 관계행정기관의 직원, 신청인, 이해관계인, 참고인의 출석 및 의견진술 등 요구
- ▶ 조사사항과 관계 있는 장소, 시설 등에 대한 실지조사

● 고충민원 처리

● 조사 결과 처리

- ▶ 처분 등이 위법, 부당한 경우에는 시정권고, 상당한 이유가 있으면 제도개선 등의 의견표명
- ▶ 권고 또는 의견표명을 받은 행정기관은 15일 이내에 처리결과 통보, 신청인에게 조사결과 통보
- ▶ 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 복지옴부즈만에게 통보
- ▶ 행정기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법 부당하게 업무를 처리한 경우에는 시에 감사 의뢰

● 공표 및 운영상황 제출

- ▶ 권고 또는 의견표명의 내용과 처리결과 공표, 행정기관의 조치결과 내지 권고 불이행 사유 공표
- ▶ 당해년도 12월 말까지의 활동실적을 다음연도 1월 말까지 시장과 시의회에 제출

3 고충민원 처리사례 등

● 고충민원 처리현황 : 접수 149건, 처리 147건

(2012. 8월말 현재)

구 분	접 건 수 수	조 사 결 과 처 리 현 황							조 사 진행중
		계	불 가 통 보	대안제시 및 안내	수 용	조사중 해 결	권고·의견표명		
							수 용	수용불가	
계	149	147	31	62	9	27	9	9	2
'09	38	38	8	16	2	3	4	5	-
'10	44	44	11	13	3	12	3	2	-
'11	37	37	9	14	4	7	2	1	-
'12	30	28	3	19	-	5	-	1	2

● 고충민원 처리사례

노숙인 쉼터 재입소 거부에 대한 항의 <권고 수용>

● 고충요지

2010년 노숙인 쉼터에 입소하여 생활하던 중 시설장과의 갈등으로 인해 자진 퇴소한 민원인이 퇴소 후에 쪽방, 찜질방을 전전하다 쉼터 재입소를 신청하였으나 시설로부터 거부당함

● 처리결과

부랑인 및 노숙자보호시설 설치·운영 규칙(보건복지부령 제32호, 2010.12.30) 제 2장의 입소대상에 '입소시설에 보호받기를 희망하는 자'는 입소할 수 있도록 규정하여, 재입소 거부는 부당한 처사로 '입소 거부'를 철회하도록 의견표명

- ▶ 조사과정에서 입소시설 및 상담보호시설에 비치하여야 할 운영규정조차 없는 상태로 운영규정을 제정·비치하도록 권고하였으며 이를 수용함

고충민원 처리사례

Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

00 장애인 복지시설 부당 운영에 관한 민원 <권고 수용>

고충요지

사회복지법인 00장애인 복지시설의 퇴직적립금 유용, 생활인 금전관리 중 적금 강요 및 유용, 바자회 수익금, 후원금 등이 투명하지 못한 시설운영 전반에 대한 의혹제기

처리결과

■ 퇴직적립금 운용 관리 부실

- ▶ 2012년 12월 이전 퇴직연금제도 도입 전 퇴직적립금을 수익증권, 펀드 등의 20여 계좌에 분산투자하여 손실에 대한 대비가 전무한 상태로 방치 운영, 계좌 개폐에 대한 내부 기안 등의 절차도 없이 임의개설 운영에 따른 투명성 확보 권고
 - ▶ 퇴직적립금 (9백여 만원)의 일부가 법인명의 계좌로 이체된 사실 확인, 퇴직적립 계좌로 이체 관리하도록 권고
 - ▶ 2010년 퇴직한 종사자 퇴직금 지급시 기본금을 낮게 산정하여(2,446천원→715천원) 32,290,550원을 과소 지급한 사실을 확인하고 과소지급분을 즉시 지급하도록 권고
 - ▶ 퇴직연금 전환에 따른 퇴직금 중간정산 과정에서 적립액 부족(8억 5천여만원)에 대한 대책 미흡, 세부실천 계획 수립 권고
- ⇒ 해당 관할 구청 및 대구시 복지정책관실에 권고 사항을 지도, 점검하여 지적사항에 대하여 시정 조치한 결과를 증빙자료와 함께 제출토록 하여 확인함

고충민원 처리사례

Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

00 장애인 복지시설 부당 운영에 관한 민원 <권고 수용>

처리결과

■ 생활인 금전 관리

- ▶ 생활인 개인 계좌에서 매년 일정금액(50~100여 만원)이 개별 생활인의 명의로 정기적금
- ▶ 일부 생활인 금전이용실태 확인결과 법인수익금 마련을 위해 생활인들에게 영화티켓 판매
- ▶ '환경미화 대회'를 실시한다는 명목하에 생활인 부담으로 환경미화 재료 구입 (생활인 000 계좌에서 2010년 130,000원 지출)

⇒ 생활인의 금전 사용은 생활인의 동의하에 이루어 지도록 하고, 법인수익을 위한 생활인들에게 티켓판매는 부당, 환경미화 명목으로 생활인에게 비용을 부담시키는 행위를 금지하도록 권고, 수용함

■ 바자회 수익금 및 후원금 관리

- ▶ 바자회 수익금은 생활시설 전입금으로, 직원들이 정기후원한 금액(12,000원/월/1인)은 법인 후원금으로 사용
- ▶ 바자회 티켓 강매 등 종사자들로부터 후원금 모금을 관행적으로 행해오고 있음

⇒ 바자회 티켓 강제 판매를 금지하도록 권고하였으며 이를 수용하지 않음

고충민원 처리사례

대구광역시 복지옴부즈만

노인의료복지시설 종사자 수당 기존시설 편향 지급 <의견표명 수용불가>

고충요지

사회복지시설 종사자 중 시비특별수당을 받지 못하는 시설 종사자들의 종사자 수당 지급 건의 민원

처리결과

- ▶ 비영리법인 노인복지시설 중 2009년 12월 31일 이후 설립된 시설의 종사자인 경우 2년이 경과되어도 종사자 수당을 지원받지 못하는 반면 그 이전에 설치된 시설 종사자들은 2013년 까지(향후 2년) 수당을 지급받음으로써 종사자 수당을 받지 못하는 종사자들의 불만족과 평등한 지원에 대한 요구가 상당한 의의가 있는 것으로 판단되어 **2009.12.31일 이후에 설립된 시설 종사자에게도 수당을 지급하라는 의견을 표명함**
- ▶ 2009. 12. 31 기준 시점 이후에 설치된 요양시설 또는 동일 시설내 기준시점 이후 입사한 종사자는 수당을 지급받지 않는다는 것을 미리 알고 입사한 경우이고, 수당 등 종사자 임금 문제는 요양시설 운영 주체가 시설운영 임여금 등으로 자체 해결해 나가야 할 사안이므로, 대구노인복지협회 및 시설운영자들에게 종사자 처우개선 및 사기 양양의 중요성을 강조 하고, 불만 해소에 최선을 다하도록 촉구해 나갈 것이라는 답변 (저출산고령사회과)

제도개선 건의

대구광역시 복지옴부즈만

시각장애인 이용 편의를 위한 도시철도역 계단 단차 식별장치 설치 건의 <제도개선 일부 수용>

추진경위

대구광역시 시각장애인 연합회 회원 중 약시 시각장애인 (9천 6백여명)들이 도시철도역단 이용시 단차 식별이 어려워 넘어지거나 상해를 입는 사례 빈발, 이에 계단의 단차를 구별 할 수 있는 색상으로 미끄럼 방지용 슬립키퍼 설치 요구 민원

추진결과

- ▶ 대구도시철도 방문하여 역사 이용 계단의 상황 파악 (532개소, 18,088계단)
시각장애인연합회가 요구하는 계단의 시작과 끝 단의 슬립키퍼 설치에 따른 예산은 7천여 만원 소요
- ▶ 예산관계상 시각장애인 복지관을 이용하는 약시장애인들을 위해 우선적인 장소를 선정하여 설치하기로 함
- ▶ 시각장애인 협회와 설치장소 및 제품선정 협의하여 반월당 1번출구, 명덕역 4번 출구에 슬립키퍼 설치함

● 제도개선 건의

Colorful
DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

사회복지법인 재무·회계규칙 개정 건의

● 추진경위

- ▶ 2008년 노인장기요양보험 도입 후 사회복지법인의 요양시설이 운영비 및 인건비를 국고보조금에서 지원받는 대신 국민건강보험공단의 요양급여와 대상자로부터 수납하는 본인부담금 수입을 국가보조금이 아닌 수익으로 간주하여 시설 운영비의 일부를 법인으로 전출하는 사례가 발생
- ▶ 사회복지법인 재무회계규칙, 시설회계 세출 예산 항목에 “시설에서 법인으로 전출금” 규정 있음
- ▶ 법인으로 전출금 항목을 두는 것은 사회복지법인으로 하여금 부패를 유발할 빌미를 제공



- 국민권익위원회에 해당항목을 삭제하도록 제도개선 건의, 받아 들여지지 않음
- 보건복지부에 건의하여 사회복지법인 재무회계 규칙 개정령(안)에 반영
 - ▶ 별지 ‘법인회계로의 전출금’
 - ‘법인회계로의 전출금(보건복지부 장관이 정하는 경우로 한함)’으로 개칭
- 해당 항목 삭제 강력 건의

어려움을 함께 하는 따뜻한 복지대구 구현

지금 잘나가고 있습니까?

지금 하시는 일이 잘되고 있습니까?

그렇다면, 지금 남을 제치고 잘 나가고 있는지,

아니면, 남과 함께 잘 나가고 있는지를 살피십시오.

남을 제치고 나만 잘 나가면 상황이 변했을 때

평소에 당신을 시기하던 사람들에 의해

다칠 수 있습니다.

- ‘멈추면, 비로소 보이는 것들’ 해민스님 -

감사합니다.

4 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황

● 복지옴부즈만 자문위원회 위원명단 (9명)

성명	직업	비고
박석돈	경북대학교 사회복지학과 명예교수	
박태영	대구대학교 사회복지학과 교수	
김태진	전 대구대학교 사회복지학과 교수	
정영애	대구YWCA 회장	
김군환	변호사	
정석희	가립회계법인 공인회계사	
임석천	전 국민권익위원회 대구상담센터 명예상담관	
김연순	수성대학교 사회복지학과 교수	
정정화	대구복지옴부즈만 / 사회복지사	위원장

● 타시도 옴부즈만 현황 (12개 기관)

기관명	명칭	설치근거	설치일	위원수
부천시	시민옴부즈만	시민옴부즈만운영에관한조례	'97.5	1
평택시	기업애로해소옴부즈만	평택시 기업애로해소옴부즈만운영조례	'04.6	1
서울특별시	시민감사옴부즈만	시민감사옴부즈만운영및 주민감사청구에 관한조례	'08.4	5
목포시	시민고충처리위원회	시민고충처리위원회설치및운영조례	'08.4	5
익산시	시민고충처리위원회	시민고충처리위원회조직및운영에관한조례	'08.9	5
안양시	민원옴부즈만	민원옴부즈만운영에관한조례	'09.2	1
정읍시	시민고충처리위원회	시민고충처리위원회설치및운영조례	'09.4	7
원주시	시민고충처리위원회	시민고충처리위원회설치및운영조례	'09.7	7
서울강동구	구민옴부즈만	서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례	'10.9	3
제천시	시민고충처리위원회	제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례	'11.1	10
서울구로구	구민감사옴부즈만	서울특별시 구로구 구민감사옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	'11.4	3
서울서대문구	시민감사옴부즈만	서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례	'11.4	5

5 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

(제 정) 2011-05-30 조례 제 4254호

(일부개정) 2012-05-10 조례 제 4385호

제1조(목적) 이 조례는 대구광역시 복지행정에 대하여 시민에 의한 행정감시제도인 복지옴부즈만 설치·운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(복지옴부즈만의 설치) ① 대구광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 대구광역시(이하 “시”라 한다) 복지행정에 관한 고충민원의 처리와 복지행정의 불합리한 제도를 개선하기 위하여 대구광역시 복지옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)을 설치·운영한다.

② 옴부즈만은 1명을 두되 지방계약직 공무원으로 한다. 옴부즈만은 1명을 두되 지방계약직 공무원으로 한다. 옴부즈만은 1명을 두되 지방계약직 공무원으로 한다.

③ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다.

제3조(옴부즈만의 직무) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 직무를 수행한다.

1. 시민이 제5조 각 호의 기관이나 개인이 수행한 복지분야 행위에 대하여 제출한 고충민원에 대한 조사 및 처리
 2. 복지분야 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명과 그 내용의 공표
 3. 복지분야 행정제도 및 제도 운영상 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명과 그 내용의 공표
 4. 스스로의 발의에 의한 복지분야 사안의 채택조사
 5. 복지분야의 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
 6. 복지분야 집단민원의 조정·중재
 7. 그 밖에 복지분야 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- ② 옴부즈만은 그 권한에 속하는 직무를 독립적으로 수행한다.

제4조(옴부즈만의 직무관할 제외) 옴부즈만은 다음 각 호의 사무에 대하여는 관여하지 못한다.

1. 시의회에 관한 사항
2. 행정심판, 소송 등 다른 법률에 의한 구제절차가 진행 중인 사항
3. 감사원·지방자치단체 또는 다른 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
4. 검찰·경찰·수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항

5. 법령에 의하여 화해·알선·조정 또는 중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항

제5조(옴부즈만 관할기관) 옴부즈만이 직무를 수행할 수 있는 기관(이하 “관계 행정기관”이라 한다)은 다음 각 호와 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 자치구·군(시의 위임사무에 한한다)
3. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
4. 시의 민간위탁기관(시의 위탁사무에 한한다)
5. 「보조금 관리에 관한 법률」 또는 「지방재정법」에 의하여 시로부터 복지분야 보조금을 지원받는 개인이나 법인 및 단체(개정 2012.5.10 조례 제4385호)

제6조(옴부즈만의 자격 요건 등) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 공개모집에 의해 시장이 임용한다.

1. 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업과 관련된 분야의 박사학위를 취득한 후 3년 이상 해당분야 경력이 있는 자
 2. 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업과 관련된 분야의 석사학위를 취득한 후 5년 이상 해당분야 경력이 있는 자
 3. 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업과 관련된 분야의 학사학위를 취득한 후 7년 이상 해당분야 경력이 있는 자
 4. 학사학위 취득 후 9년 이상 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업과 관련된 분야의 경력이 있는 자
 5. 12년 이상 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업과 관련된 분야의 경력이 있는 자
 6. 4급 이상 공무원으로 재직한 자로서 해당분야에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 자
 7. 대학 또는 대학교에서 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업과 관련된 분야의 부교수 이상 직에 있거나 있었던 자 중 사회복지관련 석사학위 이상 소지자
 8. 변호사 자격을 소지한 자로서 5년 이상 경력이 있는 자
 9. 「사회복지사업법」 제2조에 따른 사회복지사업과 관련된 분야의 학사 학위를 취득한 후 시민사회단체에서 7년 이상 근무한 경력이 있는 자로서 「비영리민간단체지원법」에 따라 행정기관에 등록된 단체의 추천을 받은 자
- ② 옴부즈만의 채용계약, 채용기간 등 채용에 관하여 필요한 사항은 「대구광역시지방계약직공무원 규정시행규칙」을 준용한다.

제7조(옴부즈만의 신분보장) 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 면직되지 아니한다.

1. 업무를 태만히 하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
2. 신체·정신상의 이상으로 계약기간 동안 소관업무를 수행하기 곤란한 경우
3. 복무상 의무를 위반한 경우
4. 형사사건으로 기소된 경우 다만, 약식명령이 청구되는 경우는 제외한다.
5. 제8조를 위반하여 옴부즈만 이외의 직을 겸하는 경우
6. 그 밖에 직무수행을 계속할 수 없는 사유가 발생하는 경우

제8조(옴부즈만의 겸직금지) ① 옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

- ② 옴부즈만은 「사회복지사업법」제2조에 따른 사업을 목적으로 하는 법인 또는 단체의 임·직원을 겸직할 수 없다.
- ③ 옴부즈만은 「사회복지사업법」제2조에 따른 각종 복지사업을 영위할 수 없다.

제9조(자문위원회의 구성) ① 옴부즈만의 원활한 업무추진을 위하여 자문위원회를 구성·운영할 수 있다.

- ② 자문위원회는 위원 9명으로 구성하고 위원장은 옴부즈만이 되며, 위원의 임기는 2년으로 하되 한 차례만 연임할 수 있다. 다만, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔여기간으로 한다.
- ③ 위원은 복지분야에 관하여 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 옴부즈만이 2명, 시장 및 시의회의장이 각각 3명씩 추천한 자를 시장이 위촉한다.
- ④ 자문위원회는 분기 1회 개최하는 것을 원칙으로 하되, 위원장이 필요하다고 판단될 경우에는 수시로 개최할 수 있다.
- ⑤ 위원의 수당 및 해촉에 관한 사항은 「대구광역시 각종 위원회 구성 및 운영 조례」를 준용한다.

제10조(자문위원회의 기능) 자문위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 자문위원회의 운영에 관한 사항
2. 삭제<2012.5.10 조례 제4385호>
3. 그 밖에 자문위원장이 전문적 기술적 사항에 대한 자문이 필요하다고 회의에 부치는 사항

제11조(고충민원의 신청) ① 시민(국내에 거주하는 외국인을 포함한다)은 시의 복지분야 사무집행에 관한 사항 및 당해 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

- ② 옴부즈만에게 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서로 신청하여야 한다. 다만, 문서에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.
 1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
 2. 신청의 취지이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용
- ③ 고충민원의 신청은 대리인으로도 할 수 있다.

제12조(고충민원의 이첩) 옴부즈만은 접수된 고충민원 중 옴부즈만이 직접 조사·처리하기에 부적절하다고 판단되는 경우에는 이를 관계 행정기관에 이첩할 수 있다. 이 경우 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통지하여야 한다.

- 제13조(고충민원의 조사)** ① 옴부즈만은 복지분야 고충민원을 접수한 경우에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.
1. 제4조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항
 2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항
 3. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 사항
- ② 옴부즈만은 조사를 개시한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중단할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통지하여야 한다.

- 제14조(고충민원 조사방법)** ① 옴부즈만은 제13조에 따라 조사를 할 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.
1. 관계 행정기관에 대한 의견제출 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
 2. 관계 행정기관의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
- ② 관계 행정기관의 장은 제1항에 따른 옴부즈만의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

- 제15조(권고 및 의견 표명)** ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정

할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

- ② ombudsman은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 행정기관의 장에게 제도개선 등의 의견을 표명할 수 있다.

제16조(의견제출 기회 부여) 관계 행정기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 고충민원 사항에 대하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제17조(조치결과와 통보) ① 제15조에 따라 권고 또는 의견표명을 받은 관계 행정기관의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 15일 이내에 그 처리결과를 ombudsman에게 통보하여야 한다.

- ② 제1항에 따른 권고를 받은 행정기관의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 ombudsman에게 문서로 통보하여야 한다.
- ③ ombudsman은 제1항에 따라 관계 행정기관에서 통보받은 고충의 조사결과를 고충신청인에게 지체 없이 통지하여야 한다.

제18조(감사의 의뢰) 고충민원의 처리과정에서 관계 행정기관의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 ombudsman은 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제19조(공표 등) ① ombudsman은 다음 각 호의 사항을 공표할 수 있다. 다만, 법률에 따라 공표가 제한되거나 개인 사생활의 비밀이 침해될 우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제15조에 따른 권고 또는 의견표명의 내용
 2. 제17조 제1항에 따른 처리결과
 3. 제17조 제2항에 따른 권고내용의 불이행 사유
- ② 기타 고충민원 처리에 관하여 필요한 사항은「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」을 준용한다.

제20조(사무기구) ① 시장은 ombudsman의 효율적인 업무수행을 위하여 사무기구를 두며 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

- ② 사무기구 직원은 ombudsman의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.
- ③ ombudsman의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원이 필요한 경우에는 ombudsman의 추천으로 시장이 위촉하며, 위촉기간은 민원조사 등을 위한 최소한의 기간으로 한다.
- ④ 전문조사원에 대하여는「대구광역시 각종 위원회 구성 및 운영조례」에 준하여 수당을 지급할 수

있다.

제21조(공인의 사용) ① 읍부즈만은 직무수행과 관련하여 각종 문서 등에 별도의 공인을 각인하여 사용할 수 있다.

② 제1항에 따른 읍부즈만 공인의 각인 및 사용은「대구광역시 공인조례」를 준용한다.

제22조(운영상황 제출) 읍부즈만은 매년 12월말까지의 활동실적을 다음연도 1월말까지 시장과 시의회에 제출하여야 한다.

제23조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 조례 시행당시 종전의 규정에 의하여 읍부즈만으로 임용된 자는 이 조례에 의하여 임용한 것으로 본다.

부 칙 (개정 2012.5.10 조례 제4385호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

6 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

법률 제11327호, 2012.2.17, 일부개정

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. “고충민원”이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한 다) 및 불합리한 행정체도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다.
6. “신청인”이란 이 법에 따른 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
8. “시민고충처리위원회”란 지방자치단체 및 그 소속 기관(법령에 따라 지방자치단체나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제32조에 따라 설치되는 기관을 말한다.

제32조 (시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조 (시민고충처리위원회 위원의 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조 (활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제 32조제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조 (위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제31조는 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다.

제36조 (사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조 (운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조 (시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제54조 (권익위원회 상호간의 관계) ① 위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

② 위원회는 시민고충처리위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다.

제77조 (제도개선에 대한 제안 등) ① 위원회는 고충민원의 처리과정에서 불합리한 제도를 발견하거나 그 밖에 개선이 필요하다고 인정되는 사항이 있는 경우에는 대통령 또는 국회에 그에 대한 의견을 제출할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원의 처리과정에서 관련 법률 또는 조례가 현저히 불합리하다고 인정하는 경우에는 그 법률 또는 조례의 개정 또는 폐지 등에 관한 의견을 국회 또는 지방의회에 제출할 수 있다.

제78조 (고충민원사무의 정보보호) 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관등은 고충민원과 관련된 정보의 유출로 인하여 신청인과 이해관계인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제79조 (고충민원 신청사항의 게시 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관등의 장은 고충민원의 신청에 필요한 사항을 게시하거나 편람을 비치하는 등 가능한 모든 편의를 제공하여야 한다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원업무를 처리함에 있어서 자체적으로 할 수 있는 자료의 확인 또는 관계 행정기관등과의 협조 등에 관하여 필요한 절차를 담당직원이 직접 행하도록 하는 등 신청인의 편의를 위하여 노력하여야 한다.

제80조 (관계 행정기관등과의 협조) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 그 업무를 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회의 협조를 요청받은 관계 행정기관등은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

제81조 (교육과 홍보 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 모든 사람이 자신의 권리를 인지하고 권리의 침해가 발생한 경우 이를 구제받을 수 있도록 하기 위하여 필요한 교육과 홍보를 할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 학교에서 고충민원의 처리와 권리구제 및 부패방지에 관한 내용이 교육될 수 있도록 지원하기 위하여 교육과학기술부장관과 협의할 수 있다.

③ 위원회 또는 시민고충처리위원회는 공무원의 교육훈련과정에 고충민원 제도 및 부패방지에 관한 내용이 포함될 수 있도록 관계 행정기관등의 장과 협의할 수 있다.

2012 복지옴부즈만 운영보고서



2013 년 1 월
2013 년 1 월

인 쇄
발 행

발 행 인 대구광역시 복지옴부즈만
주 소 대구광역시 중구 동덕로 194 시청별관 10층
전화번호 053-803-2360~4
팩 스 053-803-8056
웹사이트 <http://www.daegu.go.kr/Ombudsman/>

