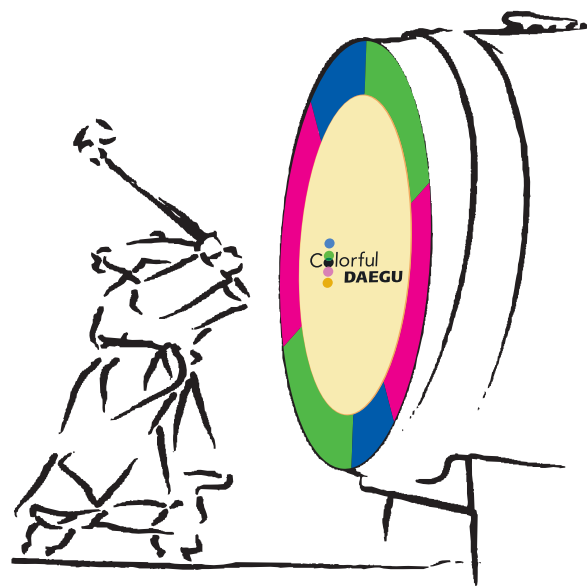


2013년도
**복지옴부즈만
운영보고서**



대구광역시 복지옴부즈만
<http://www.daegu.go.kr/Ombudsman/>

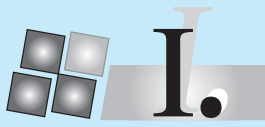


2013 복지옴부즈만 운영보고서

목차 · 2013

I. 경과보고	1
II. 고충민원 현황 및 처리결과	2
1. 고충민원 처리 현황	3
2. 고충민원 처리 결과	8
가. 시정 권고	8
나. 수 용	12
다. 대안제시 및 안내	18
라. 불 가	30
마. 조사중 해결	39
바. 정책 및 제도 개선	40
III. 사회복지시설 투명성 제고를 위한 활동 등	42
○ 성년후견제 관련 세미나	43
○ 라디오방송 인터뷰	46
IV. 부 록	50
① 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진	51
② 2013년 대구광역시 사회복지 현황	52
③ 「옴부즈만 제도」 - 공무원교육원 감사교육 특강교재	57
④ 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황	66
⑤ 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례	67
⑥ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	73

이 보고서는 「대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제22조(운영상황 제출)의 규정에 따라 2013년도 활동실적을 대구광역시장과 시의회에 제출하기 위하여 작성된 것입니다.



경과보고

- ❖ 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
- ❖ 2013.5. 2 제3대 복지옴부즈만(정정화 사회복지사) 재임용
- ❖ 2013.6. 21 제3기 자문위원회 구성 (위원 9명)

II. 고충민원 현황 및 처리결과

1. 고충민원 처리 현황

2. 고충민원 처리 결과

가. 시정 권고

나. 수 용

다. 대안제시 및 안내

라. 불 가

마. 조사중 해결

바. 정책및 제도개선

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	212	212	48	85	25	28	16	10	
'13	46	46	10	21	10	1	4	—	—
'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	—

※ 2013년 고충민원 처리 총 건수 73건 중 복지분야(46건) 외 25건은 해당부서 이송 처리,
정책건의 1건, 제도개선 1건

2013년 분야별 현황

(2013년 / 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	46	16	9	1	2	—	3	4	11
백분율	100	34.9	19.6	2.2	4.4	—	6.5	8.5	23.9

☒ 복지옴부즈만의 활동 소회

복지옴부즈만은 우리 대구시의 복지 행정분야 투명성 제고를 위해 시민사회의 정책제안으로 전국에서 처음으로 도입한 지방정부 특화옴부즈만이다. 2009년에 도입하여 올해로 운영 5년째다. 그동안 210여 건의 복지분야 민원처리 및 불합리한 법 개정건의 및 제도개선을 하여 대구시민들의 복지분야 권리 및 권익구제를 위한 활동을 성실히 해오고 있다.

금년도 행정사무감사에서 복지옴부즈만 운영과 관련하여서 운영 실적이 적다는 지적과 함께 옴부즈만 활동 영역을 전체 행정영역으로 확대할 것을 제안 받았다. 아울러 옴부즈만 활동을 하는데 애로사항에 대한 질의도 있었다.

복지옴부즈만에게 접수되는 전체민원은 연간 80여건 정도다. 이중 복지분야는 45건 정도로 가장 많은 분야가 저소득층 시민들의 삶과 직결되는 기초생활수급권 탈락에 대한 억울함과 도움요청이 많은 부분을 차지한다. 일반민원부서가 연중 처리하는 건수에 비해서는 적은 수이지만 복지옴부즈만이 처리하는 민원 건수를 그들 부서와 단순비교해서는 안된다. 복지옴부즈만에 접수되는 민원은 정량적인 부분보다는 정성적인 면을 고려해야 한다. 민원인과의 소통에 많은 시간을 할애하여 진정성 있게 듣고 민원인의 소리에 공감하는 등의 질적인 면을 고려해야 한다. 옴부즈만의 이런 노력은 시민들이 접근하기에는 문턱이 높은 행정에 대한 접근성을 높이고 행정을 보다 인간화하는데 기여하고 있다는 부분에 초점을 맞추어야 한다.

옴부즈만의 활동 영역을 전 영역으로 확대하는 것에 대한 의회의 제안은 복지옴부즈만도 동의하는 사안이다. 지역 사회복지계 일부에서는 옴부즈만 활동영역을 복지분야로만 한정하다 보니 마치 우리 지역사회에 복지비리가 더 많이 발생하는 것처럼 인식되어 사회복지사들의 사기를 저하시킨다는 의견도 있다.

옴부즈만실에 접수되는 복지분야 외 민원은 연중 30여 건 정도이며 해당부서로 이송처리하고 있다. 분야별로는 교통, 도로, 토지보상, 건축 관련한 민원이다. 복지분야 고충민원만 접수하도록

해놓은 포털 전자민원에 올라오는 민원이 이 정도인데 행정 전 분야의 민원으로 확대한다면 민원 건수는 많아질 것이다. 이 점이 바로 옴부즈만 활동 영역을 확대해야 할 당위성이다. 하지만 현재의 1인의 옴부즈만으로는 활동영역을 확대하는 것은 어렵다. 활동 영역을 확대하기 위해서는 옴부즈만 인력 보강이 전제되어야 하며, 이에 따른 예산도 수반되어야 한다. 아울러 「대구광역시 복지 옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」도 개정되어야 한다.

개인적으로 복지옴부즈만 활동 3년차로써 민원을 처리함에 나름대로는 전문성을 갖추어 가고 있다는 자부심도 든다. 하지만 ‘옴부즈만’이라는 용어가 어려워 시민들이 복지옴부즈만 제도를 잘 모르고 있다는 것은 여전히 옴부즈만 활동을 어렵게 한다.

이를 해결하기 위해 2011년에 전국 옴부즈만 워크숍에서 국민권익위원회에 명칭변경에 대한 건의를 했으나 권익위에서는 세계 200여 나라에서 옴부즈만 제도를 도입 운영하고 있으며 ‘옴부즈만’이란 명칭을 세계 공용어로 사용하도록 권장하고 있는 실정이라 변경은 곤란하다고 답변했다.

옴부즈만제도를 운영하고 있는 지방자치단체 중 일부에서는 ‘시민고충처리위원회’라는 명칭을 사용하기도 한다. 하지만 우리 대구시가 복지분야에만 한정해서 옴부즈만 제도를 운영할 경우 ‘복지(분야)시민고충처리위원회’라는 명칭을 부여하게 될 경우 명칭이 너무 길어 호칭하기에 불편이 예상된다.

옴부즈만으로서의 사명감은 늘 어깨를 무겁게 하지만, 민원인들로부터 잘 들어 주어 고맙다는 인사 한마디가 옴부즈만의 보람이다. 남은 기간에도 초심을 잃지 않고 더욱 시민들의 작은 소리도 귀 기울이고, 경청하는 노력을 게을리 하지 않아야겠다는 각오를 되새기며, 올 한해도 옴부즈만 활동을 잘 할 수 있도록 성원을 보내주신 많은 분들에게 감사드리며 한해를 마무리 한다.

☒ 처리결과 요약

순번	처 리 결 과	민 원 요 지	구 분
1	시정권고	☆☆장애인 복지관 부당운영 조사요구	법 인
2	- 수 용	○○지역아동센터 국고보조금 횡령 의혹	법 인
3	수 용	△△보호전문기관의 편파적인 조사에 대한 불만	법 인
4		근로무능력 증명을 위한 자료제출 과정에 대한 불만	기초수급
5		시각장애인 인도블럭 개선 관련 건의	장 애 인
6		생활시설 생활인 사망에 따른 시신 봉안 관련 민원	장 애 인
7		기초생활수급 탈락에 대한 도움 요청	기초수급
8		야간진료 지정기관에 대한 행정지도 요청	보 건
9		긴급의료비 지원 및 기초생활수급 지정 요청	기초수급
10		장애인 활동보조인 관리 개선 요청	장 애 인
11		기초생활수급자 장례비 인하 요구	기초수급
12		○○의료원 입원환자 목욕비 부당 청구 시정 건의	기초수급
13	대안제시 및 안 내	통장 압류 해지 요구	기 타
14		생계 및 주거곤란으로 인한 도움요청	기초수급
15		장애인으로 취업 시에 기초생활 수급권 유지 여부	장 애 인
16		의료급여(보호)대상자에게 진료의뢰서를 요구하는 제도에 대한 불만	기초수급
17		생계 곤란으로 인한 기초생활수급자 지정에 대한 도움 요청	기초수급
18		대구시 사회복지계획 자료 요구	기 타
19		심리치료 바우처 제도 운영에 대한 불만	아 동
20		영구임대아파트 신청에 관한 불만	기 타
21		실습생에게 후원금품 개발 요구에 대한 항의	기 타
22		기초생활수급 신청 불가에 대한 항의	기초수급
23		알코올 중독 세입자로 인한 주민 피해 호소	기 타
24		여행 바우처(이용권) 신청 불가에 대한 불만	기 타

순번	처 리 결 과	민 원 요 지	구 분
25	대안제시 및 안 내	의료보험료 체납 독촉에 대한 억울함 호소	보 건
26		장기요양급여 이용 참고 자료 요구 거부에 대한 불만	노 인
27		알코올 중독자 치료에 대한 도움 요청	기 타
28		기초생활수급비 삭감 여부 문의	기초수급
29		기초생활수급자 민간구급차 이용 시 이송비 혜택 여부 및 구급차 이송비용 과다청구 항의	기초수급
30		의료보험료 체납에 대한 도움 요청	보 건
31		장애인시설 이용시설 부족에 대한 불만	장 애 인
32		장애인작업장 및 주간보호소 이용연령 제한 불만	장 애 인
33		○○장애인협회 운영에 대한 불만	장 애 인
34		기초생활보장 부정수급자에 대한 지정 취소 요구	기초수급
35	불 가	기초생활수급자 책정 과정의 공무원의 부작위로 인한 손해배상 요구	기초수급
36		장애인 자동차 세금 감면 요구	장 애 인
37		영구임대아파트 입주 도움 요청	기 타
38		○○장애인연합회 홈페이지 이용불편	장 애 인
39		아동급식카드 발급 관련 불만	아 동
40		기초생활수급자 간병료 본인부담 경감 요청	기초수급
41		생활고를 겪는 독거 어르신에 대해 복지혜택 요청	기초수급
42		무료 혼인전 건강검진 확대 실시	보 건
43		영대임대 아파트 입주자격요건 미해당자의 재계약 취소 요청	기 타
44	조사중 해결	기초생활수급비 산정에 대한 항의	기초수급
45	의견표명	성년후견인제도 관련 세미나 개최 건의	정책건의
46	- 수 용	사회복지관련단체 근무경력 인정관련 지침 제정 요구	제도개선

2

고충민원 사례 및 처리 결과

가 시정 권고

☆☆장애인 복지관 부당운영 조사요구 <시정권고 - 수용>

고충요지

- ▶ 대구광역시로부터 위탁받아 운영되는 기관임에도 불구하고 운영규정과 인사규정을 무시하고 독단적으로 시설을 운영하고 있는 시설장에 대한 시정조치 및 징계요구

처리결과

- ▶ 시설운영에 있어 기관의 운영 및 인사규정을 일부 위반한 사례가 있어 시정 권고하였으며, 민원인의 주장중 상당한 이유가 있다고 판단된 부분은 의견표명 하여 수용됨

▶ 민원 세부항목에 대한 조사 결과

○ 민원내용-1

- 기관의 조직개편으로 인한 인사이동시 3급 팀장이 이유 없이 팀원으로, 4급 팀원이 팀장이 되었는데 인사위원회도 거치지 않았고, 직원 평가도 없었으며 이는 부당한 인사로 무효이며, 또한 직원승진과 관련하여 근무평정 서열과 달리 시설장 임의로 승진시킨 부당인사라 주장

- 조사결과

- 팀장이나 팀원은 보직의 일종이라 팀장에서 팀원, 팀원에서 팀장으로의 보직 변경은 시설장 고유권한에 해당하는 사안으로 인사발령 무효라는 민원인의 주장은 기각
- 부당승진과 관련하여서는 조사결과 당시 4급에서 3급으로 승진할 대상자 7명 중 평정서열이 하위에 해당하는 자가 승진된 사실 확인
- 이는 본 복지관 운영규정 제3장 제10조 승진, 2항에 명시된 “일반승진은 직종별로 하위직급에 재직하는 자를 근무실적, 직무수행능력, 직무수행태도 등을 종합평점한 후 그 서열에 따라 승진임용하며” 라고 되어 있어, 민원인의 주장 인용되어 대구광역시 복지정책관실 통해 시정을 권고하였으나
- 복지부 지침에는 직원인사의 공정을 위해서 자체인사위원회를 구성하여 심의하도록 되어

있고, 복지관 평점서열과 복지부 지침의 인사위원회의 의견이 상충되는 경우에는 복지부 지침에 의한 결정이 우선하므로 민원인이 주장한 부당 승진으로 보기는 어렵다며 시정권고 수용불가 통보해 옴

- 향후 직원 인사관리에 공정성과 효율성을 확보하여야 하므로 복지관에서는 관련 규정의 개정 정비 조치 요망됨

○ 민원내용-2

- 2012년 11월 모 법인에서 일일호프를 하면서 복지관 직원들에게 티켓을 강매, 티켓을 팔지 못하면 티켓값의 50%을 후원금으로 완납 요구하는 법인의 공문이 있었다는 주장

- 조사결과

- 티켓을 강매하라는 법인의 공문은 확인 불가하였으나 당시 직원 24명이 500장의 티켓 중 342매를 판매하고 남은 158장 (금액 1,580,000원)의 50%에 해당하는 금액(790,000원)이 입금한 서류 확인되어 민원인이 주장한 팔지 못한 티켓에 대한 50% 후원금 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 차후 티켓 강매 하지 않도록 의견표명하여 수용됨

○ 민원내용-3

- 후원물품의 일부를 복지관 이용자를 위해 사용하지 않고 시설장이 개인물품처럼 사용하는 것은 부당하다는 주장

- 조사결과

- 일부 후원품을 대장에 기록하지 않는 상태로 관장이 개인용으로 사용한 사실 확인, 이는 사회복지사업법 제 45조 후원금품의 관리 규정을 위반한 것으로 시정권고하여 수용됨

○ 민원내용-4

- 기관운영비를 시설장 개인과 관련한 행사에 지출하는 것 부당하다 주장

- 조사결과

- 기관운영비와 관련하여 개인행사에 지출한 경우는 없었으나 일부 과다지출이 있는 것으로 조사되어
- 기관운영비 사용과 관련하여서는 운영위원회나, 법인이사회에서 사용범위 및 금액에 대한 가이드라인이 필요할 것으로 사료되어 의견표명 수용됨

● △△지역아동센터 국고보조금 횡령 의혹 <시정권고 - 수용>

●●고충요지●●●●●●●●●●

- ▶ △△지역아동센터에 지원하는 보조금을 횡령한 시설장 교체 및 행정처분 요구

●●처리결과●●●●●●●●●●

- ▶ △△지역아동센터가 소속된 관할구청에 조사의뢰한 결과 보조금 횡령 등에 대한 의혹이 사실로 확인되어 횡령한 보조금 전액 환수조치 및 6개월(2013.5.1~10.31) 사업정지 행정 처분함

▶ 민원 세부항목에 대한 조사 결과

○ 민원내용-1

- 2012. 8. 20이후 생활복지사 사인(서명) 없는 근로계약서 허위작성

- 조사결과

- 근로계약서 작성 생활복지사 동의없이 허위작성한 사실 확인

○ 민원내용-2

- 한달에 아동급식비 8~10인분을 지원받아 월 14만4천원을 거래처에 지급, 끼니당 3천원 지원 1백60만원 부당 보조금 수령

- 조사결과

- 납품업체 결재내역 조사결과 정상적으로 납품 및 결재 처리되었으나
- 출석하지 하지 않은 아동에 대하여 출석처리 급식비를 부당하게 청구 및 집행한 사실 확인 (3명, 801,000원)

○ 민원내용 -3

- 한겨울 난방도 하지 않으면서 난방비 1백만원 부당수령

- 조사결과

- 추가지원금 1백만원과 운영비 일부를 부담하여 열악한 난방시설 개선에 사용한 사실 확인됨
- 지출내역으로는 추가지원금 1,000,000원에 운영비 430,000원을 보태 냉난방전기 히트 (벽걸이) 구입함

- 시설장 및 이용아동의 진술에 의하면 동절기 난방온도를 측정하여 기록한 사실은 없으나 동절기에 아동들을 위해 적정온도를 유지해 왔다고 진술, 부당수령이라 볼 수 없음

○ 민원내용 -4

- 2012년 375만원, 2013년 400만원의 보조금이 어렵고 힘든 아동에게 쓰이지 않음

- 조사결과

- 지역아동센터 운영지침 및 재무회계 규칙과 사업계획에 의거 사업비를 집행하여야 하나, 외부강사 프로그램 운영 부적정, 운영일지 미작성, 관련 영수 증 미첨부 등 지출증빙서류에 의하지 않고 보조금을 집행한 건 (외부강사 활용 부적정 등: 27건 4,813,780원)에 대하여 전액 환수 조치 결정

○ 민원내용 -5

- 주민센터에서 지급한 한복 5벌, 일반아동에게 3벌 지급, 한복받기를 원하는 편부아동의 욕구 묵살

- 조사결과

- 한복을 지급함에 있어 대상자 선정과정에서 한복을 받기를 원하는 아동들이 많아 센터장 나름대로 대상자를 선정하였으나 편부아동에게 미지급되어 오해의 소지가 발생

○ 민원내용 -6

- 시설장이 어린이집 3개를 운영하고 있고 지역아동센터에는 상근하지 않으면서 월급 130만 원을 수령

- 조사결과

- ○○지역아동센터 대표자가 관내 어린이집 2개소 대표자로 되어 있으나, 대표자로 되어 있는 각 어린이집은 원장 책임하에 운영되고 있었으며,
- 대표자로 되어 있는 어린이집에 대하여 점검결과 운영비 등을 유용했다는 증거는 없음
- 관계자와 면담을 실시한 결과에 의하면 지역아동센터에 매일 출근하여 특별한 (교육 등) 일이 없는 한 아동센터에 근무하였으므로 상근하지 않았다고 볼 수 있는 근거는 없어 민원인의 주장은 기각

나 수 용

● △△보호전문기관의 편파적인 조사에 대한 불만 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 민원인이 아동학대행위자로 신고 되어 조사받는 과정에서 조사받는 장소를 전 직장의 아동들이 있는 현장에서 조사받고자 원했으나 ○○보호전문기관 직원들이 거절했고, 민원인이 전 직장 시설장을 상대로 아동방임행위자로 신고 접수하는 것을 받아주지 않는 것은 편파적이며, 이 과정에서 불친절했던 직원에 대한 불만민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 2013.3.15 아동학대와 관련하여 조사하는 과정에서 민원인이 원하는 장소에서 조사를 할 수 없었던 것은 아동학대와 관련한 조사 과정에서 행위자와 피행위자를 대면시키지 않는다는 조사 원칙 때문이었으며
 - 전 직장의 상사를 시설부당운영에 따른 아동방임행위로 신고한 것을 접수하지 않겠다고 한 것은 민원대상 기관은 학대 관련 사례만 조사하는 기관이라 부당 운영에 대한 것은 조사할 권한이 없어서이고
 - 차후에 민원인이 제기한 ‘겨울에 난방도 하지 않아 아동이 추위에 떨고 있다는 것’에 대해서는 아동방임행위자로 접수하여 조사한 사실을 확인
 - 이런 과정에서 불친절했던 직원에 대해서는 기관에서 철저한 교육을 하도록 권고함

● 근로무능력 증명을 위한 자료제출 과정에 대한 불만 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 만성질환 및 치매증상으로 인해 기초생활수급을 받고 있는 민원인의 처가 65세 이하라며 공공근로를 하라는 통지를 받음, 이에 근로무능력을 증명하는 서류를 제출하는 과정에서 공무원이 과도한 요구를 했다는 불만 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 해당지자체 확인결과 국민연금공단에서 실시하는 근로능력평가에 필요한 서류 제출 과정에서
- 민원인이 치매진단서를 제출하였으나 담당자는 정신과 진단서를 요구함
- 민원인 정신과를 방문하여 진단서 발급을 요청하였으나 의사는 사전에 진료를 받지 않는 상태에서 진단서 발급이 불가하다며 진단서 발급 거부함
- 이에 지자체 담당자가 국민연금공단에 문의하여 치매진단서 첨부도 가능하다는 사실 확인하고 민원인에게 설명하였으나 민원인은 해당 공무원이 자신을 음해하고자 일부러 부당한 서류요구를 한다며 해당자에 대한 처벌 요구
- 해당공무원이 민원인을 음해할 이유가 없고 오히려 서류를 완벽하게 구비하여 심사를 받게 하려는 의도에서 한 행위임을 민원인에게 이해시키고, 추후에 근로무능력자로 판정된 사실 확인(2013.5.29)하여 통보함

● 시각장애인 인도블럭 개선 관련 건의 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ ○○스포츠 센터의 복지관에 시공한 시각장애인 유도블럭 돌출부로 인해 지체 장애인들이 걸려 넘어져 골절부상이 빈번하니 유도블럭을 평면으로 시공해 달라는 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 대구광역시 복지정책관실에 조사의뢰한 결과 ○○스포츠 센터의 시각장애인 유도블럭은 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」에 따라 매립형으로 적법하게 시공되어 있으나, 시각장애인 인도블럭이 법정 최소규정을 초과한 부분에 대해서는 지체장애인의 보행상의 편의를 위해 시정하겠다고 통보해 옴

● 생활시설 생활인 사망에 따른 시신 봉안 관련 민원 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ ○○재활원의 생활인이 사망하여 공설 봉안당에 안치하고자 절차를 밟던 중, 시설 소재지는

경상북도에 있고 운영비 보조금 지원 및 지도감독은 대구광역시로부터 받고 있어 경산시와 대구광역시가 서로 관할이 아니라 봉안이 곤란하다는 입장 표명에 대한 항의 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 대구광역시의 경우는 망자(시설의 주소와 일치)의 주소지가 경산시로 되어 대구광역시 관할의 공설 납골당에 봉안 불가입장 표명하나, ○○재활원의 운영비 및 국고보조금을 대구광역시가 지원하고 지도감독도 실시하고 있으므로 대구광역시에서 시신을 봉안하는 것이 타당하다는 민원인의 의견이 상당한 이유가 있는 것으로 판단되어 민원인의 주장 수용할 것을 건의한 결과 수용됨

※ 「대구광역시 장사시설의 설치 및 운영 조례」 제 4장제 23조(납골의 대상) 2호에 “시 관할구역안에 「사회복지사업법」에 의하여 설립된 사회복지시설 수용자중 사망자”는 공설봉안당의 안치대상에 해당됨

● 기초생활수급 탈락에 대한 도움 요청 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 교도소에 수감 상태인 민원인이 의복형제의 부양의무로 인해 기초생활수급에서 탈락한 부친의 기초생활수급을 복원해 달라는 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 민원인의 부친이 ○○시에 주소를 두고 있어, 대구광역시 복지옴부즈만의 관할 범위는 아니나, ○○시청 복지정책과 담당자와 ○○읍 기초수급 담당자와 통화하여 확인한 결과, 부친은 현재 기초수급권을 유지하고 있는 상태이며 다만, 큰아들의 부양의무 발생으로 인해 생계비가 일부 삭감됨
- ▶ 민원인이 주장하는 자녀(의복형제)와의 가족관계단절과 관련하여서는 가족관계 단절을 소명할 서류(가족관계단절 사유서, 6개월간 휴대폰 사용내역, 1년간 통장 거래 내역)를 제출하여, 해당 지자체의 생활보장심의위원회에 심의를 거쳐 관계 단절이 인정되어 수급비 복원

● 야간진료 지정기관에 대한 행정지도 요청 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 야간, 공휴일 소아진료지정기관인 ○○병원이 오후 7시에 진료가 마감되었다며 응급환자

접수를 거부한 것과 아울러 불친절한 직원에 대한 행정 지도 요청

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 해당병원이 소재한 남구보건소에 의뢰하여 행정지도를 실시하였으며, 병원종사자들의 친절교육 강화하도록 권고함

● 긴급의료비 지원 및 기초생활수급 지정 요청 <일부 수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 2013년 지방자치단체 도로정비 과정에서 민원인의 거주지 출입구의 경사가 급격해져(45도) 지자체와 도로공사 관계자에게 수차례 개선을 요구해 오던 중 오토바이를 타고 경사지를 오르다가 넘어져 다리뼈 골절상으로 수술을 한 상태로 긴급의료비 지원 및 기초생활수급자 지정 요청

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 해당 지자체 방문 조사결과 민원인의 거주지와 연결 도로의 경사가 급격해 일어난 사안이 인정되고, 현재 민원인의 가정형편이 어려운 경우라 긴급의료비 지원을 해 줄 것을 요청하여 수용됨, 기초생활수급자 지정관련해서는 부양 의무자인 아들의 소득이 부양의무자 기준을 초과하였을 뿐만 아니라 가구원인 손녀의 소득으로 인해 기초생활수급자 지정은 불가 통보

※ 아들의 월 평균소득 300여만원 대비 부양비 676,850원, 가두세대인 손녀의 소득 1,210,000원으로 가구 총 소득 인정액이 1,886,854원으로 3인가구 기초수급 소득인정액 1,260,315원을 초과

● 장애인 활동보조인 관리 개선 요청 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 장애인 활동보조인이 실제 서비스를 제공해야할 시간보다 과소 서비스를 하면서 비용은 모

두 챙기고 있다. 이는 서비스를 제공받는 장애인이 서비스를 받은 후 결제해야 할 전자 바우처 카드를 활동보조인이 소지하고 있어 발생하는 상황이니 이를 개선하기 위해 관리 감독을 철저히 해달라는 민원

●●● 처리결과 ●●●●●

- ▶ 대구광역시에 장애인 활동지원사업실태를 확인한 결과
 - 활동지원급여는 활동지원인력이 서비스제공 전·후에 결제단말기를 통하여 실시간 결제하는 것을 원칙으로 하고 있으며, 급여의 부정수급방지를 위해 바우처 결제는 수급자보관 바우처카드와 활동지원인력 카드를 전용단말기에 함께 터치하여야 결제가 가능하도록 구성되어 있음
- ▶ 장애인 활동지원사업에 참여하는 기관에 활동보조인의 관리 감독을 철저히 할 것을 주문하였으며 이에 대해 대구시 복지정책관실에서는
 - 전체 활동보조인에게 감시자를 두어 수급자의 카드소지여부, 활동보조인의 출퇴근 등을 수시로 확인하는 것은 활동보조인이나 이용장애인을 잠재적 범죄자로 간주한다는 오해의 소지가 있어 다소 어려움이 있으나 일부 부정사용 의심자에 대해서는 활동지원기관을 통해 카드소지 및 전화통화 확인 등 바우처급여 관리를 지속적으로 강화할 예정이며
 - 이 민원과 관련하여 대구시에서는 활동지원기관의 실무자 간담회(2013.11.15)를 실시하여 급여부정 수급에 대한 관리 철저 당부했다는 통보를 받음

활동지원기관 실무자 간담회시 급여부정사용 관리강화 안내

- ☞ 일시·장소 : 2013.11.15(금) 16:00 / 달구벌종합복지관
- ☞ 참석 대상 : 40명(활동지원기관, 한국보건복지정보개발원, 대구시)
- ☞ 주요 안건 : 활동지원 성과 및 운영방안, 업무매뉴얼, 의견수렴 등
 - ※ 바우처 카드의 활동지원인력 소지여부, 급여제공없이 비용을 청구하는 행위 등 부정수급의심 사례 모니터링 철저
- ☞ 향후 계획 : 부정수급 및 처분내용에 대한 활동보조인 교육 강화 등

● 기초생활수급자 장례비 인하 요구 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●●●

- ▶ 기초생활수급자인 망자를 ○○의료원 장례식장에 안치하였으나 장례식장에서 요구하는 비용 100여 만원을 부담할 수 없는 형편이니 수급자가 사망한 경우 지급되는 장제급여(75만원) 한도에서 장례를 치를 수 있도록 도와달라는 민원

●●처리결과●●●●●●●●●●

- ▶ ○○의료원에 민원인의 상황을 설명하여 장례식 비용을 장제급여 비용 범위 내에서 치를 수 있도록 조정 중재하여 수용됨

● 00의료원 입원환자 목욕비 부담 청구 시정 건의 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●●●

- ▶ ○○의료원의 다인 간병실에 입원한 환자를 대상으로 간병인이 목욕비를 간병료 외에 별도로 청구(7만원/1회)하는 것은 부당하니 시정해 달라는 민원

●●처리결과●●●●●●●●●●

- ▶ ○○의료원 자체 조사 의뢰결과 간병업무를 위탁받은 업체인 ○○인력센터와 업무 계약시 목욕서비스에 대한 내용이 포함되지 않아서 목욕이 간병인들의 사적 이익을 추구하는 빌미가 될 수 있는 환경이라 위탁계약을 다시 할 예정이며, 부당하게 청구한 목욕비에 대해서는 반환조치하고, 부당한 요구를 한 해당 간병인은 해고 조치함

다 대안제시 및 안내

● 통장 압류 해지 요구 < 대안 제시 >

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 1개월 전, 교도소에서 출옥하여 생계가 막막한데 국민건강보험공단에서 보험료 미납으로 은행 계좌마저 압류조치 당한 상태라 이의 해지를 요청

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 해당 지자체 조사결과 수감 전에 기초생활수급자였으나 수감 기간 중 지역의료보험으로 전환되면서 부과된 보험료 미납에 대한 압류이므로 출옥 증명서를 제출하면 통장 압류를 해지 가능하다는 사실과, 기초생활수급비가 지급되는 계좌인 경우 행복지킴이 통장을 발급받을 시에는 압류할 수 없다는 정보와 지침을 안내함

● 생계 및 주거곤란으로 인한 도움요청 < 대안 제시 >

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 일자리가 없는 상태에서 부인마저 교통사고를 당해 생계가 막막하고 대학생 자녀의 등록금, 월세를 낼 수도 없는 형편이라 도움 요청

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 민원인 주거지역 해당 주민센터에 민원인에 대한 상세한 실태조사를 하여 긴급 의료비지원 및 공공근로 대상자 가능 여부 검토하도록 조치하였고, 민원인도 노동부 고용안전지원센터 등을 방문하여 일자리 관련하여 알아볼 수 있도록 협조, 안내

● 장애인으로 취업 시에 기초생활수급권 관련 여부 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 장애인으로 기초생활수급을 받고 있는 상태로 취업을 할 경우에 수급자격을 상실한다는 데 다시 복원이 가능한 지 여부

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 취업하여 받는 급여가 1인가구 최저생계비를 초과할 경우는 수급이 중단되나 취업을 중단한 경우에는 기초생활수급 재신청이 가능함을 안내함

● 의료급여(보호)대상자에게 진료의뢰서를 요구하는 제도에 대한 불만 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 기초생활수급권자(의료급여 1종)으로 병원을 이용할 때 마다 진료의뢰서를 발급받아 오라는 의료급여 제도에 대한 불만민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 민원인에게 진료의뢰서를 요구한 의료기관은 2차의료기관으로서 의료급여 수급권자인 경우는 2차의료기관을 이용하려면 의료급여법 시행규칙 제3조 의료 급여의 절차에 따라 1차 의료기관에서 발급한 진료의뢰서를 발급받아야 됨을 이해시킴

● 생계곤란으로 기초생활수급자 지정에 대한 도움 요청 <안내 및 대안제시>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 보행이 불가능할 정도의 건강상태이나 생계를 위해 폐지를 수집하고 있는데 아들이 저당잡힌

집이 있다는 이유로 기초생활수급자 신청이 불가하다며 도움을 요청하는 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 민원인의 집을 방문하여 아들과 면담 및 사실관계 확인한 후 해당주민센터 담당자와 연계하여 기초생활수급권 신청하도록 연계 및 안내함

● 대구시 사회복지계획 자료 요구 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 사회복지학과 재학중인 학생이 학습에 참고하기 위한 대구시의 사회복지계획에 관련한 자료 요청

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 민원인이 요구하는 '2013년 대구광역시 지역사회복지 연차별 시행계획'을 우편으로 발송

● 심리치료 바우처 제도 운영에 대한 불만 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 정서적 이상행동을 보이는 자녀에게 심리치료를 받게 하고 싶으나 비용부담이 커서 바우처 신청을 하고자 하였으나 정기적인 사업이 아니라 하니 어떻게 하면 혜택을 받을 수 있는지 불만제기

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 아동청소년 심리지원 서비스를 실제 담당하고 있는 기관의 담당자와 상담을 받을 수 있도록 안내 및 연계함

아동·청소년 심리 지원 서비스 안내

■ ■ ■ ■ 「아동청소년심리지원」서비스란?

아동청소년심리지원 (구. 문제행동아동조기개입)

- 문제행동 아동·청소년의 조기발견과 개입을 통하여 문제행동을 감소시키고, 정서행동장애로의 발전을 막아 건강한 사회구성원으로의 성장 지원

■ ■ ■ ■ 신청 및 선정 기준

- 모집기간 : 2013. 2. 1. 이후
- 신청자격 : 전국가구 평균소득 100%이하 가구 18세 이하 아동·청소년
- 가구특성 및 우선순위 :
 - ① 발달지원
 - 영유아 건강검진 항목 중 발달평가 결과 추후 검사 필요등급을 받은자, 발달지연 우려에 대한 의사 소견서
 - 유아교육기관장, 어린이집 원장이 추천하는 아동
 - ② 문제행동
 - 문제행동(ADHD)관련, 의사 진단서·소견서, 임상심리사 소견서, 청소년상담서 소견서, 정신보건센터 추천서가 있는 경우
 - 교육기관 교사, 유치원교사, 어린이집 원장이 추천하는 아동 중 “정신보건사업안내”의 아동청소년 심층사정평가 도구 중 어느 하나를 활용한 검사 결과 절단점 이상인 경우(추천서 평가결과지 등, 시제출)
- 신청장소 : 주소지 동 주민센터

■ ■ ■ ■ 지원 내용

- 서비스내용 : 아동심리상담, 놀이치료, 미술치료, 부모상담 및 교육
- 지원횟수 : 월 6회 (50분)
- 이용금액 : 매월 175,000원
 - 정부지원금: 1등급 155천원, 2등급 140천원, 3등급 123천원
(본인부담액 1등급 20천원, 2등급 35천원, 3등급 52천원)
- 지원기간 : 2014. 1. 31까지

●●고충요지●●●●●●●●

- | 〈별표 1〉 | | 입주대상자 선정 기준표 (제6조 제3항 관련) | |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|---|
| [개정 2013. 3. 292 훈령 제1163호] | | | |
| 구 | 분 | 배 점 | 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 |

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 「대구광역시 영구임대주택 관리규정」(개정 2013.3.29, 훈령 제 1163호)의 입주 대상자 선정기준(별표1)에 의거하여 선정 및 관리 되고 있음을 안내하고, 신청 관련하여서는 해당 지자체 담당자와 연계함

● 실습생에게 후원금품 개발 요구에 대한 항의 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ ○○재단에서 사회복지실습생에게 후원금품 개발을 요구하고, 실습지도자 없이 실습생만 가정방문을 하는 것이 타당한 것인지에 대한 항의

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 실습기관이 실습생에게 후원금품에 대한 개발 요구, 실습지도자 없이 가정 방문하는 건에 대한 세부 지침이나 매뉴얼이 없는 상태이나
 - 사회복지실습생을 훈련하고 있는 여타 기관에 상황을 조사한 결과 사회복지사로서 후원을 개발하는 업무를 소개하는 정도는 무리가 없고, 가정방문시에 슈퍼바이저가 동행할 수 없는 경우도 있다는 것을 감안해 볼 때
 - 민원인이 실습하는 기관에서도 실습생들에게 과도한 요구를 하거나 규정에 어긋난 실습지도를 한 것은 아님을 안내 통보함

● 기초생활수급 신청 불가에 대한 항의 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 독거노인으로 수급자 신청을 하였으나 해당지자체가 수급권자 신청이 불가하다는데 대한 항의 민원

●●처리결과●●●●●●●●●●

- ▶ 조사결과 수급신청에 대한 상담 시에 부양의무자가 있으면 기초생활수급 신청을 해도 수급권자로 지정받기 어렵다는 설명을 한 것이 신청 불가하다는 것으로 민원인이 오해한 사항임
- 민원인에게 상황을 설명하여 이해시키고, 수급권자 신청을 할 수 있도록 안내함

●알코올 중독 세입자로 인한 주민 피해 호소 <안내 및 연계>

●●고충요지●●●●●●●●●●

- ▶ 알코올 중독인 세입자로 인해 세를 놓은 당사자는 물론이거니와 이웃주민들도 피해가 커서 경찰을 호출하기도 하였으나 별다른 조치가 없고 동주민센터 복지 담당자도 가족과 연락이 단절된 상태라 본인동의 없이는 강제 입원이나 조치가 불가하다고 하니 공권력으로 병원에 옮길 수 있도록 도와 달라는 민원

●●처리결과●●●●●●●●●●

- ▶ 민원인의 거주지와 가까운 ○○○알코올 상담센터 안내하고 담당자에게 연계함

●여행 바우처(이용권) 신청 불가에 대한 불만 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●●●

- ▶ 기초생활수급자로 여행바우처 신청 자격이 되는데 주민센터 담당자가 신청을 받아 주지 않는다는 불만 민원

●●처리결과●●●●●●●●●●

- ▶ 해당주민센터 및 구청 확인 결과 여행이용권 신청은 연 1회 공개모집하는 사업으로 민원인은 신청기간이 종료된 후에 신청을 한 관계로 불가하다 설명하였으며 내년에는 신청이 가능

하고, 컴퓨터 추첨에 의해 이용자가 선발되는 사업임을 안내하여 이해시킴

● 의료보험료 체납 독촉에 대한 억울함 호소 <안내>

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 민원인은 2011.6.1에 아들과 세대 분리하여 단독으로 보험료 납부하고 있으나, 2013년 4월에 국민건강보험공단에서 7개월(2010.11.~2011.05.)간의 체납보험료와 보험료 체납후의 급여제한 기간에 받은 진료비(공단부담금)까지 납부하라는 독촉고지서를 받음, 하지만 생활이 곤란하여 납부가 어렵고 2011.6.1 이전 보험료를 민원인이 납부 독촉을 받는 것은 억울하다는 민원

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 국민건강보험공단 문의결과 2011.6.1 이전 체납된 보험료는 국민건강보험법 제 77조(보험료 납부 의무)에 의거 함께 거주하였던 전 주소지 세대주에게 독촉고지서를 발부하였으나 납부하지 않는 상태라 당시 세대구성원이었던 민원인에게도 독촉 고지서를 발부함
- 2011.6.1 세대분리 이후 민원인이 납부한 건강보험료의 효력이 발생하기 위해서는 7개월간의 보험료 체납에 대한 청산이 불가피한 상황임을 이해시키고, 체납 보험료의 장기 분할 납부 방법을 안내함

● 장기요양급여 이용 참고 자료 요구 거부에 대한 불만 <안내>

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 국민건강보험공단에서 발행하는「장기요양 급여 비용청구·심사」에 관련한 자료 요청을 했으나 일반인에게는 배부하기 곤란하다는 것에 대한 불만 민원

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 민원인이 요구하는 자료는 노인요양시설 운영에 필요한 참고자료인 관계로 일반 개인에게는 배부가 제한될 수 있음을 설명 안내함

● 알코올 중독자 치료에 대한 도움 요청 < 안내 및 연계 >

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 시각장애인 2급으로 기초생활수급권자로 생활하고 있는 민원인이 알코올 중독인 오빠의 난폭행동과 폭력으로 인해 신체적, 심리적 학대를 당하고 있으니 도움을 요청하는 민원

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 민원인의 심리적 지지 및 지원을 위해서는 대구카톨릭 알코올상담센터, 오빠의 치료를 위해서는 대구의료원 정신건강의학과를 연계하여 도움을 받도록 함

● 기초생활수급비 삭감 여부 문의 < 안내 >

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 장애3등급, 기초생활수급자로 중고 자동차를 소유할 경우 수급자 지정이 취소되거나 수급비가 삭감되는지 여부 상담

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 장애인 사용 자동차인 경우 장애등급 1~3급 장애인인 경우는 수급자 본인의 직접적인 이용 수단으로 활용되는 배기량 2,000cc미만의 자동차는 가구당 1대에 한하여 재산 산정에서 제외됨으로 수급자 지정취소나 수급비가 삭감되지 않는다는 사실 통보 안내함

● 기초생활수급자 민간구급차 이용 시 이송비 혜택 여부 및
구급차 이송비용 과다청구 항의 <안내>

● 의료보험료 체납에 대한 도움 요청 < 대안제시 >

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 일용직 근로자로 몸이 아픈 모친과 정신질환으로 근로가 불가능한 동생을 부양하고 있어 생활이 어려워 의료보험료를 체납했으니 도와 달라는 민원

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 의료보험은 「국민건강보험법」 제 77조 보험료 납부 의무 규정에 의해 반드시 납부하도록 되어 있어 감면이나 면제는 불가함을 통보
- 몸이 아픈 모친이나 동생의 진료를 받기 위해서 의료급여(의료보호) 대상자 지정여부를 알기위해 거주지 관할 주민센터에 연계함

● 장애인시설 이용시설 부족에 대한 불만 < 안내 >

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 식사, 대소변을 스스로 해결하기 어려운 정신지체 1급의 자녀를 주간보호시설에 입소시키 고자 하나 공석이 없어 이용이 불가하며, 이로 인해 생계를 위한 활동까지 제한받고 있으며, 가족들이 신체적, 심리적 어려움을 겪고 있으니 도움을 요청하는 민원

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 민원인은 중증장애인인 자녀의 상태나 가족의 수발상황으로는 생활시설에 입소시켜야 하나 생활시설 입소자에 대한 학대 등 인권유린 등의 행위가 염려되어 주간보호센터 이용을 원하는 경우로
- 민원인의 거주지역에 위치한 주간보호센터 중 입소공석이 있는 시설에 대한 정보를 제공하고
- 아울러 1~2급 중증장애인에 대한 신체 및 사회활동 지원서비스(개인위생관리, 식사도움, 청소, 세탁, 외출동행)를 활용하도록 안내함

※ 장애인 이용시설의 활용에 제한이 많아 향후에 장애인 이용시설 입소정원과 입소현황 등 실태파악을 하여 이용 시설 증설에 대한 제도개선이 요구되는 사안임

● 장애인작업장 및 주간보호소 이용연령 제한 불만 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●●●

- ▶ 50대인 정신지체 장애 2급 누나의 장애인작업장 훈련 참여, 주간보호소 이용을 하고자 하였으나 시설이 자체적으로 정한 연령제한 때문에 이용이 불가하자 45세에서 65세 미만 장애인들이 이용할 수 있는 시설이 없다는 것은 장애인 복지의 사각지대라며 불만호소

●●처리결과●●●●●●●●●●

- ▶ 해당시설에 문의결과 대다수 시설이 자체적으로 연령 제한을 두고 있다는 사실 확인한 바 자세한 실태파악을 하여 제도개선 의견표명이 필요한 사항임

※ 대구광역시 장애인보호작업장, 주간보호소 이용 조건 실태파악 예정

● ○○장애인협회 운영에 대한 불만 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●●●

- ▶ ○○협회가 회원이 건의하는 전화사서함 개선, ○○센터 전화사용 등에 대한 불편사항을 개선하려는 노력은 하지 않고 오히려 화를 내거나 불친절하니 시정조치해 달라는 민원

●●처리결과●●●●●●●●●●

- ▶ 현장조사 결과 ○○협회는 민원인의 계속되는 반복민원을 고질민원으로 판단하여 민원인의 요구사항 자체를 묵살하고 있는 상태. 하지만 이용자들의 편의제공을 위해서는 민원인의 건의내용이 상당한 일리가 있는 것으로 판단되어 향후 개선해 나갈 것을 ○○협회에 권고하였으나 협회는 예산을 이유로 현재는 수용이 어려우나 향후 개선하겠다고 통보해 온 사실 민원인에게 안내함

라 불 가

● 기초생활보장 부정수급자에 대한 지정 취소 요구 <불가>

●●●●●●●●●● 고충요지

- ▶ 이웃에 사는 주민이 이혼했다는 남편과 실질적으로 왕래를 하고 있으며 사치스런 생활을 함에도 불구하고 기초생활수급자로 지정된 것은 국민인 낸 세금을 낭비하는 것으로 철저한 조사를 하여 수급자 지정을 취소하라는 민원

●●●●●●●●●● 처리결과

- ▶ 민원인이 지목한 ○○○○는
 - 1996년 혼인후 자녀 둘을 두었으며, 근로의욕이 없는 남편과 가정을 유지하기 어려워 2006년 이혼하고 현재 자녀 2명을 부양하고 있음
 - 이혼 후 거주할 곳이 없어 친척집에서 거주하다 영구임대아파트 신청하여 모·부자복지법에 의한 모자가정으로 선정되어 2008년 영구임대 아파트 입주 결정됨
 - 국민기초생활보장법 제22조에 의거 재산조사, 부양의무자 조사 등을 실시한 결과 ○○○○세대는 3인 890,470원으로, 국민기초생활보장수급자 선정 기준 3인 972,866원에 적합하여 2007년 국민기초생활보장수급자 및 의료급여 2종 수급자로 선정되었고
 - 그 이후 재산상의 변동이 없어 현재까지 수급권 유지되고 있어, 부정수급은 아닌 것으로 조사되어 민원인이 신청한 ○○○○의 기초생활수급자 지정 취소는 불가함

● 기초생활수급자 책정 과정의 공무원의 부작위로 인한 손해배상 요구 <불가>

●●●●●●●●●● 고충요지

- ▶ 2013년 2월 12일자 국민권익위원회 국민신문고에 신청하여 대구광역시 복지옴부즈만실로 이첩된 고충민원

- 민원인의 모친이 기초생활보장수급자 지정에 충분한 요건이 됨에도 해당 공무원의 업무태만으로 수급자로 지정되지 못해 차상위계층에 지정되어 그 동안 지원받지 못한 수급비용에 대한 손해배상 요구
- 사회적 약자나 배려자들에게 적극적 복지행정을 펼치지 않는 공무원들의 업무 행태에 대한 불만

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 민원인이 주장하는 기초생활보장수급자 지정에 충분하다는 주장과 관련 하여서는,
 - 해당 행정기관에 확인한 결과, 2011년 기초수급 4인가구 기준액은 1,439,413원이었으나, 민원인 가정의 소득 총계는 1,508,015원으로 기준액을 68,602원 초과하여 차상위계층에 지정됨, 이를 업무태만이라 볼 수 없어 민원인의 주장은 기각
- ▶ 찾아가는 복지 행정을 펼치지 않는 공무원들의 업무 형태와 관련하여서는
 - 국민기초생활보장법 제21조 제2항 규정에 따라, 사회복지 전담공무원이 급여를 필요하는 사람이 누락되지 않도록 관할지역에 거주하는 수급권자에 대한 급여를 직권으로 신청할 수 있으나, 이 경우에도 수급자의 동의를 구하여야 하며 동의를 받은 경우는 수급권자로 신청하는 것으로 간주하고 있어, 사회복지서비스는 서비스 받을 사람이 신청을 해야 보호를 받을 수 있는 신청보호가 원칙임을 안내함.

● 장애인 자동차 세금 감면 요구 <불가>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 해당 지자체의 잘못된 복지사업안내로 인해 감면받지 못한 장애인 자동차세금 감면 요구

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 민원인은 2013년 3월 18일 장애 2급(신장장애) 판정되어 그 시점부터 자동차 세금이 감면 되는 것으로 알고 있었으나

- 조사결과 장애인 등록(3월 18일) 이후의 자동차 세금이 감면되지 않은 것은 장애인 차량은 장애인 본인이나 배우자 또는 직계존속, 비속 등의 공동명의여야 하나, 민원인인 경우는 배우자 명의로만 되어 있어 감면이 되지 않은 상태로 고지서 발급
- 해당 지자체 세무과에 이의신청하였으나 위와 같은 사유로 감면 불가 통보 받음
- 이에, 장애인 등록 당시에 동주민센터에서 받은 복지사업 안내서에는 배우자의 명의로 되어 있어도 세금감면이 가능한 것으로 안내되어 있었다고 주장하나
- 지자체가 민원인에게 안내한 「2012년 장애인복지 사업 안내」홍보물을 확인한 결과 장애인의 자동차세 면세는 “차량명의를 1~3급의 장애인 본인이나 그 배우자 또는 주민등록표상 장애인과 함께 거주하는 직계 존·비속, 직계비속의 배우자, 형제, 자매 중 1인과의 공동명의” 일 경우로 규정되어 있어 세금 감면 은 불가함

● 영구임대아파트 입주 도움 요청 <불가>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 타지역에서 대구시로 이주하여 현재 월세방에 살고 있으나, 생활 안정을 위해 영구임대아파트나, 다가구 임대주택에 빨리 입주할 있도록 도움 요청

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 대구광역시 영구임대주택 관리운영규정에 의거 입주자가 선정되는바 빠른 입주는 불가함과 아울러 입주자 선정 기준 안내함

● ○○장애인연합회 홈페이지 이용불편 <불가>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ ○○장애인연합회 홈페이지가 시각장애인들이 활용할 수 있는 웹표준 기준을 준수하지 않

아 시각장애인이 이용하기에 불편하다는 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 현재는 기관의 컴퓨터 웹접근성 기반 조성이 재정 여건상 불가하나 이와 관련해서는 2013.4.11 이후 법인시설에서는 이 기준에 맞게 표준화해야 하는 상황임을 상세 안내

※ 웹접근성 : 어떠한 사용자(장애인, 노인 등), 어떠한 기술 환경에서도 사용자가 전문적인 능력 없이 웹 사이트에서 제공하는 모든 정보에 접근할 수 있도록 보장하는 것

● 아동급식카드 발급 관련 불만 <불가>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 한 가정의 세 자녀가 각기 다른 급식카드가 발급되어 단일카드로 교체 희망했으나 변경해 주지 않았으며, 이용 방법에 있어서도 주말, 공휴일, 학기 중, 방학 중 다양하고, 매번 신청을 해야 하는 것에 대한 불만 민원
 - 민원인인 경우 주말카드가 발급되어 주말급식만 가능한데 방학 중에도 급식이 가능하게 해 달라
 - 민원인의 막내 동생에게 발급된 부식카드를 일반급식카드로 교체해 달라

●●처리결과●●●●●●●●

▶ 조사결과

- 첫째와 둘째 자녀는 학기 중, 방학 중, 토·일,공휴일 급식카드 대상자, 셋째는 학기중, 토·일, 공휴일 부식카드 대상자로 등록된 상태
- 민원인이 주장한 막내 동생의 부식카드를 급식카드로 교체하는 것은 민원인의 보호자가 변경을 원하지 않아 현재 카드를 유지시킨 것이며, 원할 시에는 변경가능
- 민원인에게 발급된 급식카드는 고등학생인 경우 학교의 보충수업 기간 중에는 급식카드 사용이 불가하여 주말에만 사용가능

- 토요일, 공휴일, 학기 중에는 신청해야 하며, 이 때도 가정상황에 대한 조사 방문, 전화상담 후에 발급이 가능하다는 사실 안내함

대구시 아동급식카드 (칼러풀드림카드)란?

■ ■ ■ ■ ■ 발급 대상

- 국민기초생활보장 수급자 및 차상위 저소득계층 중 가정환경상(소년 소녀, 한부모, 부양자의 학대방임, 맞벌이 등) 식사제공이 어려워 결식우려가 있는 18세 미만 아동

■ ■ ■ ■ ■ 신청시 구비서류

- 소득확인 -건강보험료 납부액이 확인 가능한 납입영수증 명세서
-기초수급자, 차상위 증명서 등
- 가정환경 -부모의 질병, 장애여부를 진단할 수 있는 의사진단서
-근로시간등을 명시한 고용주의 확인서
-보호자의 부재를 확인할 수 있는 이웃 또는 통장 확인서 등

■ ■ ■ ■ ■ 급식카드종류 및 사용처

카드종류 \ 구분	급 식 카 드	부 식 카 드
사 용 처	<ul style="list-style-type: none"> • 지정 음식점 (위 카드모양의 가맹점스티커가 부착되어 있음) • 편의점(GS25, Family Mart) 	<ul style="list-style-type: none"> • 지정 부식가맹점
비 고	<ul style="list-style-type: none"> • 지정 가맹점 이외에는 사용 불가 • 병행 사용불가 (급식은 급식가맹점에서만, 부식은 부식가맹점에서만 사용가능) 	

■ ■ ■ ■ ■ 사용 방법

구 분	급 식 카 드	부 식 카 드
공 통	· 결제시 카드 제출 · 월, 일 사용한도 · 잔액은 월말에 자동 소멸	
사용한도액 (기 준)	1일 1회 최대 6,000원 (월 90,000원) - 1일 한도액내에서 카드사용 횟수 상관없이 사용이 가능 (2식은 1일 한도12,000원 1회 6,000원 2번 사용가능) - 매일 6,000 사용시 15일간만 사용이 가능 - 평일 급식대상자는 토,공일은 사용이 안됨 - 토 · 공 급식대상자는 평일 사용 안됨 - 당월 잔액은 말일 기준 소멸됨 - 매월1일 새벽 0시부터 0시30분까지 자동충전 시간이므로 사용이 불가함 - 잔액조회는 가맹점 단말기에서도 확인됨	1식 기준 : 1회 최대 24,000원 2식 기준 : 1회 최대 48,000원 ※평일 · 토 · 공휴일 관계없이 사용가능
기 타	· 편의점은 지정된 품목만 구입 가능 (라면, 술, 담배, 생활용품 등은 제외)	

● 기초생활수급자 간병료 본인부담 환급 요청 <불가>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 기초생활수급자인 민원인의 남편이 ○○의료원에 입원당시 다인실 간병료 25,000원 중 시비로 12,000원 지원을 해주고 나머지는 본인부담인데 본인부담을 전액 경감 받을 수 있는지 여부와 그것이 가능하다면 기 납부한 본인부담금을 소급하여 환급받을 수 있도록 해달라는 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ ○○의료원인 경우 기초생활수급자인 경우 생계로 인해 가족 간병이 불가할 경우 다인병실에 입원(중환자실 제외)할 경우 무료 간병이 가능하나 의사소견서 첨부해야 하고, 기 납부한 간병료 본인부담액 환급은 불가 통보함

● 생활고를 겪는 독거 어르신에 대해 복지혜택 요청 <불가>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 자식들로부터 도움을 전혀 받지 못하는 홀몸 어르신에게 복지혜택을 줄 수 있도록 해달라는 요청

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 관할 거주지 동주민센터 확인결과 해당자는 2012년 기초생활수급자 신청을 하였으나 자녀의 부양의무능력이 인정되어 수급자로 지정받지 못한 경우로
- 2013년 현재도 자녀의 재산상의 변동이 없는 한 수급자 지정이 불가하나 지역 사회 자원을 연계하여 지원할 수 있는 방안을 강구하도록 해당 주민센터에 연계함

● 무료 혼인 전 건강검진 확대 실시 <불가>

고충요지

▶ 결혼 전의 예비 부부 대상으로 산전 검사를 무료로 실시하는 제도가 있어 신청을 했으나 민원인이 거주하는 지자체는 이미 마감된 상태, 이에 출산장려 차원에서 이 제도를 확대실시해줄 것을 요청

●●처리결과●●●●●●●●

▶ 해당구청 보건소에 이 제도 확대를 요청하였으나, 2013년 예산 확보가 어려워 확대 시행 불가 통보해 옴

- 본 사업은 북구 보건소에서 2012년 특수 시책사업으로 (예산 4백만원) 시작하여 예비 부부 50쌍을 대상으로 처음 실시
- 제도 시행 전 지역신문, SNS, 북구청, 보건소 홈페이지에 홍보를 실시하였고
- 2013.2.25~4.18까지 접수된 56쌍에 대해 검진을 종료한 상태
- 2014년에는 2013년 대비 100% 증액한 사업비를 편성하여 무료 산전검사를 확대 실시 예정

북구의 무료 혼인전 건강검진 개요

- **대상자** : 북구 주민으로 결혼을 앞둔 예비부부
- **검사항목** : 혈압, 신장, 체중, 체지방률, 결핵, 혈액형, 빈혈, 소변검사, 풍진(항원 · 항체), B형간염, 간기능 3종, 콜레스테롤, 중성지방, 혈당, 에이즈, 매독, 임질검사(총 20종)
- **검진결과** : 혼인전 검진결과서와 건강검진확인서(정상일 경우) 발급
- **결과조치**
 - 검진결과 이상 소견 있을 경우 내소 상담 후 병원 연계 재검 · 치료
 - B형간염과 풍진 예방접종 대상자는 접종토록 안내

● 영구임대 아파트 입주자격요건 미해당자의 재계약 취소 요청 <불가>

고충요지

- ▶ △△영구임대아파트에 사는 ○○○세대는 기초생활수급자에서도 탈피하였고, 현재는 차량을 두 대나 소유하고 있으며, 생활 형편상 소득이 ‘대구광역시 영구 임대주택 운영관리 규정’ 제 11조(퇴거 등 조치) 제1항 제4호에 해당하는 자로 퇴거조치 되어야 할 세대임에도 재계약
- 이는 기초생활수급자 등 경제적 약자들에게 제공되어야 할 영구 임대주택 공급 취지에 합당하지 않으니 ○○○세대의 퇴거 조치를 요망한다는 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ △△아파트 ○○○세대의 갱신계약체결 여부에 대하여 사실을 확인 조사한 결과
 - 동세대는 기초생활수급 제외자에 해당하는 4인이 거주하는 세대(20세미만: 2인)로서 세대의 소득을 확인한 결과 세대합산 년 소득이 2,972,471원(2013년 12.6일자 남대구세무서장 발행) 이를 월소득으로 환산 시 247,705원으로 전년도 도시근로자 가구당 월평균소득의 100분의 80에 해당하는 4,014,244원 이하로써 「대구광역시 영구임대주택 관리규정」제 11조 1항 4호 ‘입주자의 가구당 월평균 소득이 통계청장이 발표하는 전년도 도시근로자 가구당 월 평균소득의 100분의 80을 초과한 경우’에 해당되지 않는 경우라 재계약 대상 세대이며
 - 아울러, 자동차 보유 여부는 영구임대주택 재계약 요건의 심사항목에 해당되지 않으며
 - 재계약 관련하여 증액보증금 납부 및 임대료도 완납하여
 - 2015년 12월 31일(2년간)까지 거주할 수 있는 갱신계약을 2013년 12월 17일자로 체결하였음을 통보함

대구광역시 영구임대주택 운영관리규정

제11조(퇴거 등 조치) ① 관리주체는 입주자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 퇴거 조치 하여야 한다.

1. 제6조에 따라 선정된 수급자, 국가유공자, 저소득 한부모가정, 장애인 및 부양자의 입주자가 입주 자격 요건이 소멸되고 자립가구로 결정되었을 때. 다만, 관리주체는 계속 거주를 희망하는 자에게는 임대보증금 및 임대료를 차등부과 하는 조건으로 계속 거주를 허용할 수 있다.
 2. 다른 주택을 취득하여 입주하게 된 때
 3. 불법전대된 사실이 밝혀진 때
 4. 입주자의 가구당 월평균 소득이 통계청장이 발표하는 전년도 도시근로자 가구당 월평균소득의 100 분의 80을 초과한 경우
 5. 그 밖의 계약조건을 위반하였을 때
- ② 관리주체는 입주자가 제1항 제1호 및 제2호, 제4호에 해당하는 경우에는 그 사유가 발생한 때부터 6개월 이내의 유예기간을 두어 퇴거 조치하며, 제3호에 해당하는 경우에는 즉시 퇴거 조치하고 전대인을 임대주택법 제41조에 따라 고발 조치하고 그 명단을 해당 구청장 등에게 통지하여야 한다.

〈참고〉2012년도 귀속 도시근로자 가구당 월평균 소득(2013.2.22 이후부터 적용)

가구원수	【장애인】 도시근로자 월평균소득(100%)	【명의변경】 도시근로자 월평균소득(50%)	【재계약】 도시근로자 월평균소득(80%)
3인 이하	4,492,364원 (4,248,619원)	2,246,182원	3,593,891원
4인	5,017,805원 (4,719,368원)	2,508,902원	4,014,244원
5인 이상	5,268,647원 (4,929,228원)	2,634,323원	4,214,917원

※ 국토해양부 공공주택총괄과-808(2013.2.25)/ ()내서는 2011년도

마 조사중 해결

● 기초생활수급비 산정에 대한 항의 < 조사중 해결 >

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 현재 기초생활수급을 받고 있으나 지원받은 금액이 적어서 수급비 산정이 제대로 된 것인지 조사해 달라는 민원

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 민원조사를 위해 해당 주민센터에 자료 요구한 상태에서 해당 지자체 담당자로부터 충분한 설명을 들었다며 조사 중지 요청하여 민원 종결 처리함



바 정책 및 제도 개선

● 성년후견인제도 관련 세미나 개최 건의 (2013.2.13) <수용>

● 취 지

- ▶ 2013. 7.1 성년후견인 제도 시행 앞두고 관계자들의 성년후견인 제도에 대한 인식이 전무할 뿐만 아니라 장애인들의 권익 보호 차원에서 제도에 대한 홍보 및 교육 세미나를 실시함으로써 사후권리 구제가 아닌 사전 권리를 옹호하기 위함

● 결 과

- ▶ 복지옴부즈만의 건의를 수용하여 대구광역시에서 2013.4.15(15:00~17:00) '성년후견제 시행에 따른 세미나' 개최하였고 복지옴부즈만 토론자로 참여

● 사회복지관련단체 근무경력 인정관련 지침 제정 요구 의견표명 <수용>

● 취 지

- ▶ 지체장애인 협회 근무경력 인정 요구관련 고충민원 접수(2012.12.20)
 - 상기 민원과 관련하여 사회복지관련단체 근무경력 인정을 위한 별도지침을 마련할 것을 대구시 복지정책관실에 건의 (2012.2.13)
- ▶ 사회복지사협회 정책위원회와의 간담회 (2013.6.4)에서 “사회복지관련 단체 종사자 근무경력 인정 건의 (2013. 6.4)
 - 그동안 사회복지시설에서는 법인·시설 운영내규에서 정한 자체 규정에 따라 경력을 산정해 호봉을 확정해 왔으나
 - 대구광역시 “2013년도 「장애인복지시설운영실태」 특정 감사계획”에 의거 실시한 감사에서 사회복지관련 단체의 근무경력을 인정해 준 것을 위법으로 해석하여
 - 기존 지급한 수당도 환수하고 향후 이런 단체들의 경력을 인정하지 않는다는 감사지적에 대해 철회 요구 건의

- ▶ 「2013년도 사회복지시설 관리안내」(p.32~34) I. 사회복지시설 현황, 5. 사회복지시설 종사자 처우 관련, 나. 호봉의 획정 및 승급 등 참조사항, 1. 호봉의 획정, 1)경력인정의 범위
“③ 사회복지관련 법인 및 단체, 기타 사회복지사업에서의 근무경력은 시설담당과 및 지방자치 단체의 소관 사업별 특성 및 지자체의 예산사정 등을 감안하여 별도의 지침으로 규정” 하도록 되어 있음

- 이에 대구광역시가 별도의 지침을 마련하여 사회복지사의 처우를 개선 하도록 의견표명 함

● ● 결 과 ● ● ● ● ● ● ● ●

- ▶ 복지옴부즈만의 의견표명을 수용하여 「대구광역시 사회복지시설 종사자 유사경력 인정지침」제정하여 2013.7.1 부 시행을 각 구·군에 통보함

성년후견제 관련 세미나 개최

♠ 일 시 : 2013. 4. 15(월) 15:00~17:00

♠ 장 소 : 대구문화예술회관 달구벌홀

♠ 참 석 : 160명 정도 (시, 구·군 사회복지업무 담당자, 사회복지시설 종사자 등)

－ 발 제 : 김문근 대구대 교수, 김석겸 인천광역시장애인종합복지관 사무국장,

남기룡 한국사회복지사협회 정책교육국장

－ 토 론 : 정정화 대구시 복지옴부즈만, 박정호 변호사, 발제자 3명

－ 좌 장 : 박태영 대구대 교수

♠ 주 최 : 대구광역시

♠ 내 용 : 성년후견제의 이해와 지역사회복지계의 역할 등

♠ 진행순서

시 간		내 용	비 고
15:00~15:03	3'	• 개회선언	
15:03~15:08	5'	• 인사말	－ 복지정책관
15:08~15:28	20'	• 발제 1 (성년후견제도의 이해와 성년후견서비스 정착방안)	－ 김문근 대구대 교수
15:28~15:48	20'	• 발제 2 (성년후견서비스 시장전망과 사회복지계의 역할)	－ 김석겸 인천광역시장애인 종합복지관 사무국장
15:48~16:00	12'	• 휴식	
16:00~16:20	20'	• 발제 3 (성년후견제도 시행에 따른 사회복지 현장에서 의 대응)	－ 남기룡 한국사회복지사 협회 교육정책국장
16:20~16:50	30'	• 종합토론 및 질의응답	－ 좌장 : 박태영 대구대 교수
16:50~17:00	10'	• 마무리 및 폐회	

성년후견제와 지역사회복지계의 역할에 대한 토론회 발표 자료

복지분야 시민의 권리를 구제하고 옹호하는 활동을 하고 있는 대구광역시 복지옴부즈만 정정화입니다.

복지옴부즈만은 주로 복지분야 고충민원을 처리하고, 고충민원을 해결하는 과정에서 시민에게 불편을 주거나 권리를 침해하는 법률이나 제도가 있다면 제도개선 건의 등의 활동을 함으로써 행정이나 기관으로부터 권리를 침해당한 개인의 권리를 구제하는 역할을 하고 있습니다.

옴부즈만 업무 중 많은 비중을 차지하는 고충민원 처리는 시민의 권리가 침해된 후에 개입하여 해결하는 소극적 권리옹호 활동입니다.

제가 옴부즈만으로 활동을 해오면서 침해 받은 권리 구제보다 권리를 침해 받기 전 시민들의 권리를 보장해 줄 수 있는 적극적인 활동에 대해 늘 고민해 오던 중 복지옴부즈만 운영 자문위원이신 박태영 교수께서 2013.7.1에 시행되는 성년후견인 제도에 대해 담당부서인 대구시가 제대로 준비는 하고 있는지 등을 복지옴부즈만이 관심을 가지고 챙겨 보는 게 좋을 것 같다는 제언을 해주셨습니다.

그 제언에 따라 복지옴부즈만실에서 대구시와 우리 지역사회복지계가 성년후견인제도 시행에 대비하여 어떻게 준비하고 있는지도 알아볼 겸 성년후견인 제도에 대한 홍보 및 교육 세미나를 준비하고자 했습니다.

하지만 여러 가지 여건상 옴부즈만실에서 실행하기가 쉽지가 않아, 대구시에다 성년후견인 제도에 대한 홍보 및 교육에 나서 줄 것을 제안하여 오늘 이 자리가 마련되었습니다.

지난 4월 11일은 ‘장애인차별금지법’이 시행된지 5년째 되는 날이었습니다. 그날 우리 지역 장애인 단체들은 최근 보름간 장애인차별 상담센터에 접수된 장애인 차별사례를 79건을 모아 국가인권위원회 대구지부에 집단진성서를 제출했다는 언론보도가 있었습니다. ‘장애인차별금지법’이 차별을 해결해 주는 것이 아니라 차별을 없애는 것은 결국 남을 먼저 배려하고 사회적 약자를 배려하는 우리 시민들의 따뜻한 마음과 인식인 것 같습니다.

복지옴부즈만실에 접수된 고충민원 중에서 지적, 정신적 장애인의 사회적 차별에 대해 그들의 부모와 형제들이 고충을 호소해 오는 경우가 있습니다. 이들의 어려움에 깊이 공감하지만, 옴부즈만인 제 개인이 해결할 수 없어 가슴이 아플 때가 종종 있습니다.

2013.7.1부터 시행 예정된 성년후견인 제도도 법보다는 우리 사회의 지적, 정신적장애인에 대한 배려와 역지사지의 심리적 공감대가 우선되어야 한다고 생각합니다.

저는 2010년도에 성년후견인으로 피성년후견인의 재산과 질병치료와 관련 신상보호에 참여했던 경험이 있습니다. 제가 노인복지시설에 근무할 당시 배우자와 직계가족이 없으셨던 어르신이 판단이 흐려지거나 의식이 없어지는 순간을 대비해서 재산이나 어르신 본인의 신병치료, 장례에 대한 의사결정을 제게 부탁하셨습니다. 그 때 의뢰받은 재산이 상당한 액수라 막중한 책임감을 느꼈습니다. 그 부탁은 유연형태로 공정을 받아 어르신 사후에 뜻대로 집행했습니

다. 그 당시 제가 했던 역할이 개정민법에서 말하는 임의후견인 역할이었습니다.

그동안 성년후견인 제도에 대해서는 나름대로 여러 자료를 찾아보고 공부를 했지만 막연하고 개념이 머릿속에 잘 잡히지 않았는데 오늘 발제해 주신 세분의 훌륭한 발표와 유익한 자료 덕분에 성년후견제에 대한 개념이 좀 잡히는 것 같습니다. 역시 독학보다는 강의를 듣는 것이 큰 도움이 되었습니다.

하지만 또 다른 염려가 생기는 것은 김문근 교수님의 발제 자료(p. 17)에 나타나 있듯이 개정민법의 성년후견 규정은 의사결정 능력에 제한이 있는 정신적 장애인이나 노인의 신상보호를 성년후견인의 중요한 사무이고, 신상보호에 관한 후견은 재산관리나 법률적 대리와는 달리 다양한 상황에서 정신적 장애인이나 노인의 치료, 재활, 보호 및 요양, 자립생활 지원등과 관련하여 성년후견인의 역할이 구체적으로 명시되어야 할 필요가 있는데 아직 신상보호 및 지원에 관한 법률이나 법안이 제시되지 않는 상태에서 2013년 7월 1일부터 성년후견인제도가 시행되더라도 신상후견이 제대로 이루어 질수 있을지 의문이라 지적하신 것처럼 제도 시행 몇 개월을 앞둔 현재까지 후속법이나 세부지침 발표가 없어 성년후견인 제도가 시작부터 잘못되어 가는 것이 아닌가 염려가 되었습니다.

하지만 인천장애인복지관 김석겸 사무국장의 자료에 따르면 정부가 개정민법에 따른 후속법령의 신설과 관계법령의 개정을 준비하고 있으며, 현재 후견업무 전달체계 재원 마련, 후견인 양성 및 관리방안 등이 정부와 민간단체에서 활발히 논의되고 있으며 조만간 정부차원에서 제

도 시행지침이 확정되어 지자체 단위로 전달 될 것이라는 얘기를 들으니 애써 통과된 개정민법이 사문화되는 것에 대한 염려는 아니 해도 될 것 같습니다.

오늘 발제된 내용에 대해 제게 주어진 토론시간은 법 전문가이신 변호사님과 오늘 참가해 주신 청중들이 발제하신 분들에게 질문하실 수 있는 시간으로 돌리겠습니다.

다만 완벽하게 준비된 상태에서 시행되는 제도는 아니지만 성년후견인제도 시행에 있어 복지옴부즈만으로서 앞으로 공공성년후견전달체계 확립부분에 있어 지방자치단체가 이 부분을 제대로 해나가는지에 관심을 집중하여 챙겨볼 생각입니다.

특히 성년후견인에 대한 보수를 지불할 능력이 없는 절대빈곤층이면서 성년후견인을 절실히 필요로 하는 요보호성인들을 위해 우리 대구시가 공공성년후견서비스 담당조직을 신설하고 공공성년후견인 육성을 하기 위한 재정을 확보하여 제대로 된 제도를 실행하는지 여부를 모니터링하는 역할을 하겠다는 다짐을 드리며 토론에 가늠하고자 합니다.

끝으로 성년후견인제도에 대해 개념정립과 시장전망, 사회복지계의 역할에 대해 발제해 주신 김문근 교수님, 김석겸, 남기룡 국장님에게 감사드리며 아울러 성년후견제도 시행을 앞두고 지역복지계와 함께 홍보 및 교육을 겸한 세미나 자리를 마련주신 대구시 관계자분들에게 감사드립니다.

감사합니다.

라디오방송 인터뷰

수 신 : 대구시 복지옴부즈만

발 신 : KBS 대구뉴스와이드

FM101.3 / 월~금, 오전11시10분~12시 생방송

방 송 일 시- 2013년 2월 20일(수) 오전11시 15분 전화연결

참 여 시 간- 7~8분

담당프로듀서- 김충진 757-7370

담 당 작 가- 서현명 010-9551-3758, 757-7336

<시사초점>

오늘의 시사초점입니다.

대구시가 2012년 복지옴부즈만 운영보고서를 발간했습니다.

복지요구가 늘어나는 만큼 시민들의 민원도 증가하고 이를 해결할 수 있는 전문성 발휘가 중요한데요, 복지옴부즈만을 통해 어떤 민원들이 제기되고 있는지...

자세히 살펴봅니다.

대구시 정정화 복지옴부즈만 연결합니다.

<질문 1>

복지옴부즈만은 대구가 전국에서 가장 먼저 시행해 많은 관심을 모았는데요, 어떤 제도인지부터 소개해주세요.

<답변 1>

안녕하세요. 대구광역시 복지옴부즈만 정정화입니다.

옴부즈만이라는 용어가 발음하기도 어렵고

생소하다보니 옴부즈만제도가 아직 시민들에게 많이 알려진 제도가 아닌데요. 옴부즈만의 옴부즈는 다른 사람을 대리한다는 뜻을 가지고 있습니다. 옴부즈만은 다른 사람의 대변인·대리인이라는 의미를 가지고 있습니다. 쉽게 말씀 드리면 복지옴부즈만은 복지분야의 고충민원인을 대변하여 시민의 권리를 옹호하고 구제해 주는 사람이며 제도입니다.

우리 대구시에 복지옴부즈만 제도를 도입하게 된 것 근본적인 이유는 크게 두가지 측면이 있었는데요.

복지분야에 대한 시민의 요구와 복지수요가 폭발적으로 늘어남에 따라 행정의 역할이 확대되다 보니 행정으로부터 시민의 권리를 침해할 경우에 시민의 권리를 구제해 주기 위해서였고, 다른 측면에서는 복지옴부즈만 제도를 도입 될 2009년도를 전후해서 일부 복지시설에서 투명하지 않는 운영과 인권침해 사례가 발생하여 집단민원, 반복적인 고질민원이 끊이지 않았습니

그러나 보니 시민들이 복지행정이 더 투명하고 공정하게 운영되기를 바랐고 그런 시민의 기대에 부응하기 위해 시민사회단체의 제안으로 복지옴부즈만 제도가 탄생되었습니다

옴부즈만의 주요 직무는 세 가지로 요약해 볼 수 있는데 첫째, 복지분야 고충민원에 대한 조사 및 처리고요. 둘째, 복지분야 집단민원 및 반복적이고 고질적인 민원이 발생시 조정, 중재자의 역할이고 셋째, 복지분야 민원사항에 대한 상담이나 민원처리를 지원해 주는 것으로 한마디로 말씀드리면 복지행정분야 시민의 권리옹호 및 권리구제를 위한 제도입니다.

<질문 2>

지난해 복지옴부즈만 운영보고서가 나왔는데, 민원의 종류도 다양할 것 같습니다.

<답변 2>

예, 그렇습니다. 2012년 복지옴부즈만실에 접수된 민원은 총 85건이었습니다. 이중 38건은 교통, 환경 관련민원으로 해당부서로 이송처리하였고 복지분야 민원 47건을 직접조사처리하였습니다.

47건 중에는 기초생활수급 탈락에 따른 억울하다. 생계가 곤란하다 도움을 달라는 민원이 19건으로 가장 많았고, 영구임대아파트 입주, 퇴거조건이 불합리하니 규정이 개정되어야 한다는 등의 제도개선과 관련한 민원이 10건, 외에 장애인 활동지원과 관련된 사업 불만,

장애인 편의 시설 확충요구 외에 보육시설의 부당운영 등, 사회복지시설의 부당운영, 노인, 한부모 가족의 복지 확대, 병원 진료비 자부담 과다청구 의혹 민원 등 복지분야의 다양한 민원이 접수 처리되고 있습니다.

<질문 3>

복지분야 민원을 보면 시민들의 현재 생활이 아주 잘 반영될텐데요, 지역에서 특히 두드러지는 점이 있나요?

<답변 3>

2010년 사회복지 서비스가 전산망으로 통합되면서 많이 부각되어진 문제인데요, 법적인 부양의무자 문제로 기초수급자에서 탈락한 노인분들이 생계곤란으로 많이 어려움을 겪고 있는 것인데 이걸 우리 지역뿐만 아니라 다른 지역에서도 마찬가지로 현재 부양의무자 기준을 완화하기 위해 법규정이 검토되고 있는 줄로 압니다. 작년 연말부터 언론에 많이 보도되고 있고요

작년에 저에게 접수된 민원 중에 자녀에게 명의 대여된 자동차 때문에 기초생활수급에서 탈락된 어르신이 억울하다는 민원이 있었는데 조사과정에서 민원인의 주장이 상당히 이유가 있는 것으로 판단되어 기초생활수급권을 복원하도록 의견표명해서 복원된 사례도 있습니다. 이렇게 소명자료를 제출해서 재 지정을 받는 경우도 있지만 소명자료 제출이 어려워 도

움을 드릴 수 없는 경우도 있는데 이때가 가장 안타깝습니다.

혹시 이 방송을 들으시는 분이나 주변에 이런 문제로 힘들어 하시는 분이 계시면 읍부즈만에게 연락주시면 도움을 드릴 방법을 찾아볼 수도 있으니까요.

<질문 4>

사례를 보니까 조사과정이 아주 중요하네요. 시민들이 민원을 제기하면 어떤 과정을 통해 처리 되나요?

<답변 4>

대구시민이면 누구나 민원신청이 가능하고 신청절차가 간편합니다. 팩스, 인터넷, 서면이나 전화 한통화로도 가능하구요. 본인이 아닌 대리 신청도 가능합니다.

민원이 접수되면 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 필요한 조사를 시작하고, 관계행정기관에 관련 자료나 서류 제출을 요구하고, 조사사항과 관계있는 장소나 시설 등에 실지 조사를 나갑니다.

조사결과 처리는 행정기관의 처분 등이 위법하고 부당한 경우는 관계행정기관의 장에게 시정권고 하고, 위법 부당한 처분은 아니었지만 신청인의 주장이 상당한 이유가 있으면 제도개선 등의 의견표명을 합니다.

시정권고나 의견표명을 받은 관계기관은 15일 이내에 처리결과를 읍부즈만에게 통보

해야 하고 권고내용을 이행하지 않는 경우에도 그 이유를 읍부즈만에게 통보해야 합니다. 이런 조사 처리 과정이 끝나면 조사결과를 지체 없이 민원인에게 통보해 드립니다.

<질문 5>

개인적인 민원도 있지만 불합리한 제도나 규제 개선을 바라는 민원도 있을 것 같은데, 실제 해결된 사례가 있나요?

<답변 5>

영구임대 아파트에 입주할 당시에는 기초생활 수급자였지만 자활에 성공하여 수급에서 탈피하고 좋은 자동차도 타고 다니는 사람들이 영구임대 아파트에 계속 살고 있는 것이 불합리하다며 여러 차례 민원을 제기한 분이 있었지요.

민원인은 복지읍부즈만실 뿐만 아니라 여러 기관에 민원을 접수했고, 궁극적으로는 해당 법규의 개정을 검토하게 이끌었습니다.

이런 민원은 행정관청에서 보면 고질민원이지만 제도의 불합리에 대한 민원인의 집요함이 있었기에 이루어 낸 성과로, 불합리하고 부당한 것에 눈감지 않는 시민들이 있어 세상은 조금씩 발전하고 있는 것 같습니다.

<질문 6>

복지읍부즈만을 통해 제기된 각종 민원들은 시민들에게 공개가 되나요?

<답변 6>

대구광역시 복지옴부즈만 홈페이지에 들어 오시면 자료실에 올려놓고 있습니다. 1년마다 운영보고서를 발간하는데 그 파일 자체를 홈페이지에 게재해 놓았고 우편으로 신청하시면 운영보고서를 우편으로 보내드리기도 합니다.

<질문 7>

복지행정을 특화하기 위해 시민사회단체의 제안으로 시행된 복지옴부즈만 제도….

앞으로 좀 더 보완할 점이나 장기적으로 준비해야 할 부분이 있다면 끝으로 짚어주시죠.

<답변 7>

다른 지자체는 행정 전분야에서 옴부즈만이 활동하고 있습니다. 옴부즈만이 운영을 위원회 제도로 하고 있어 자연히 의사결정도 합의 제로 합니다. 그러면 혼자서 결정하는 것보다 더 합리적이고 바른 판단을 하지 않을까 싶습니다.

우리 대구는 복지분야만 한정해서 업무를 하다보니 한사람이 활동하여 의사결정도 혼자 해야 합니다. 어떤 사안에 있어서는 제가 결정한 사항이 옳은 것인가 이런 마음이 들 때도 있습니다. 복지옴부즈만도 여러 사람이 위원회 형식으로 운영하여 더욱 내실을 기했으면 합니다.



1. 2013 복지옴부즈만 활동일지

월 일	활 동 사 항	비 고
2	4 시장실 방문 및 면담	2013년 복지옴부즈만운영 보고서 제출
	5 행정자치위원장실 방문 및 면담	"
	6 의회 의장실 방문 및 면담	"
	8 민원인 집 실태조사 및 위로 방문	
	20 KBS 라디오 대구 뉴스와이드 인터뷰	복지옴부즈만 제도 및 활동 소개
	22 행정자치위원회 임시회 업무보고 참석	복지옴부즈만 활동 질의 및 응답
	27 국민권익위원회 출장	제1회 국민권익의 날 기념 행사 참석
3	4 수성구청 생활지원과 방문	민원관련 현장조사
	8 서구청 복지지원과 방문	"
	12 청각·언어 장애인 복지관 방문	"
	18 노인보호전문기관 및 대한노인회 연합회 방문	홍보물 배부
	21 자문위원회 회의	
	27 아동보호전문기관 방문	민원관련 현장조사
4	15 성년후견인 세미나 참석	대구광역시 복지정책관실 주관
	25 세미나 참석(돌봄서비스와 지역복지네트워크)	한국지역복지아카데미 주관
5	3 행정자치위원장 방문	인사방문
	6 복지시설 종사자 대상 교육	수성구청 산하 시설
	6~20 노인요양시설 종사자 직무능력 향상 교육	한국지역복지아카데미
	22~24 비채(비움과 채움)명상교육 참석	

월 일		활 동 사 항	비 고
6	4	대구사회복지사협회 정책위원회와의 간담회	
	14	제 8회 세계노인의 날 기념식 참석	대구광역시 노인보호전문기관 주최
	27	지문위원회 회의	
7	5	이동상담 및 홍보	대한노인회 취업지원센터 주최
8	6	남산2동 주민센터 및 불우이웃 가정방문	
	30	복지&헬스케어 전시회 참석	보건복지부 주관
10	4	자문위원회 회의	
	5	대구 나눔대축제 홍보부스운영	사회복지공동모금회 주최
	10	토론회 참석(사회복지종사자 임금체계 개선)	우리복지시민연합 주최
	11	대구 중구노인상담소 개소기념 행사 (홍보활동)	대구중구노인상담소 주최
	21	대구 복지포럼 참석	대구사회복지사협회주최
	22	의회 의장 방문	인사 방문
11	12	의회방문(행정사무감사 참관)	
	20	합동이동 상담 (북구 대우아파트 정문)	
	26	서문장애인주간보호센터 외	기관방문
12	6	성산복지재단(성로원, 대구샘요양센터)	기관방문
	12	여성장애인연대 후원 행사 참석	
	18	합동이동상담(범어역사 내)	
	19	자문위원회 회의	

활동 사진



▲ 복지옴부즈만 자문회의 ▲



▲ 2013 대구나눔 · 복지 대축제(2013.10.5) ▲



▲ 사회복지정책위원 간담회



▲ 경북대 대학생과의 인터뷰

활동 사진



▲ 선명요육원 시설방문(2013.11.7)



▲ 성산복지재단 시설방문(2013.12.6)



▲ 제3기 자문위원 위촉장 수여



▲ 사회복지행정연구회 임원진 간담회



▲ 다중시설 홍보



▲ 합동이동상담

2

2013년 대구광역시 사회복지 현황

☒ 사회복지 예산

— 2013년도 사회복지 예산(일반회계) : 1조 2,124억원

- 전체예산 5조 9,085억원의 20.5%
- 일반회계 4조 2,200억원의 28.7%

(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%
2013	42,200	8.4%	12,124	13%	28.7%

☒ 사회복지사업 부문별 예산현황

(단위: 억원)

부 문 별	' 12 년 예 산		' 13 년 예 산		증 감
		비 율		비 율	
저소득주민보호	3,010	28%	3,275	27.0%	265
아 동 복 지	2,925	27%	3,613	29.8%	688
노 인 복 지	2,522	24%	2,706	22.3%	184
장애인복지	1,272	12%	1,390	11.5%	118
일반사회복지	452	4%	534	4.4%	82
여 성 복 지	245	2%	286	2.4%	41
저출산대책	201	2%	233	1.9%	32
청소년육성	89	1%	78	0.6%	▽11
식 품 안 전	9	0%	9	0.1%	—
소 계	10,725	100%	10,725	100%	1,399

☒ 사회복지 기본 현황

■ 기초생활보장 수급자 / 54,941가구 98,193명

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
54,941	98,193	53,330	88,558	6,302	1,611	3,333

■ 주요 복지서비스 대상자 / 471,039명

등록장애인	노 인	소년소녀가정 · 가정위탁	한부모가정	결혼이민자	보훈대상자
116,714	285,509	301	17,413	6,710	44,392

■ 사회복지시설 기본현황

○ 사회복지시설

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

○ 생활시설 / 346개소 12,236명

구 분	노 인	장 애 인	아 동	여 성	정 신	결 핵	부 랑 인
시 설 수	234	48	39	20	3	1	1
입소정원	6,156	1,865	1,683	781	667	85	999

○ 이용시설 / 3,427개소

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	1,410	12	72	79	1,586	183	7	32	21

어려움을 함께하는 따뜻한 복지대구 구현
 나눔모듬 아네와드 따뜻한 복지대구 구현

옴부즈만 제도



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	내 용	결정의 구속력	접근성	구제의 유연성
행정소송	사법구제 제도	기판력	- 비용부담 - 장기간 소요	현행 법에 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 설치 에 의거 "대구광역시 복지옴부즈만 설치 운영에 관한 조례" (2012. 5.10)
독 립 성	-신분보장 -직무상 독립성	법률 제33조	조례 제7조
행정에 대한 통제	-자료제출 요구 -출석요구 -운영상황보고 -조사권 언론공표권	제37조, 제80조	조례 제14조, 제15조, 제18조, 제19조, 제22조 등
강제력 없는 권고	-행정의 전문적 판단 존중 -행정에 대한 국민권익 구제기능	제77조, 제80조	조례 제14조, 제16조, 제17조

고충민원 처리유형

Colorful 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

Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

2

복지옴부즈만 제도

● 도입배경 / 설치근거 및 운영경과

● 복지옴부즈만 조직

● 복지옴부즈만 직무

● 고충민원 처리

2 복지옴부즈만 제도

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
 - ▶ 불합리한 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

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 관련된 분야의 부교수 이상 직에 있거나 있었던 자 중 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

● 조사결과 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

4 자문위원회 명단 및 타시도 읍부즈만 현황

☞ 복지읍부즈만 자문위원회 위원명단 (9명)

성명	직업	비고
황성동	경북대학교 사회복지학과 교수	
김순호	경산1대학 노인보건복지과 교수	
김태진	대구대학교 사회복지학과 명예교수	
정영애	대구자원봉사포럼 회장	
김군환	변호사	
정석희	가림회계법인 공인회계사	
양난주	대구대학교 사회복지학과 교수	
김연순	수성대학교 사회복지학과 교수	
정정화	대구복지읍부즈만 / 사회복지사	위원장

☞ 타시도 읍부즈만 현황 (12개 기관)

기관명	명칭	설치근거	설치일	위원수
부천시	시민읍부즈만	시민읍부즈만운영에관한조례	'97.5	1
평택시	기업애로해소읍부즈만	평택시 기업애로해소읍부즈만운영조례	'04.6	1
서울특별시	시민감사읍부즈만	시민감사읍부즈만운영및 주민감사청구에 관한조례	'08.4	5
목포시	시민고충처리위원회	시민고충처리위원회설치및운영조례	'08.4	5
익산시	시민고충처리위원회	시민고충처리위원회조직및운영에관한조례	'08.9	5
안양시	민원읍부즈만	민원읍부즈만운영에관한조례	'09.2	1
정읍시	시민고충처리위원회	시민고충처리위원회설치및운영조례	'09.4	7
원주시	시민고충처리위원회	시민고충처리위원회설치및운영조례	'09.7	7
서울강동구	구민읍부즈만	서울특별시 강동구 구민읍부즈만 구성과 운영에 관한 조례	'10.9	3
제천시	시민고충처리위원회	제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례	'11.1	10
서울구로구	구민감사읍부즈만	서울특별시 구로구 구민감사읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	'11.4	3
서울서대문구	시민감사읍부즈만	서울특별시 서대문구 시민감사읍부즈만 운영에 관한 조례	'11.4	5

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

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

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

- ② 제1항에 따른 권고를 받은 행정기관의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.
- ③ 옴부즈만은 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 옴부즈만은 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제19조(공표 등) ① 옴부즈만은 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 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 사무기구를 두며 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

- ② 사무기구 직원은 옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.
- ③ 옴부즈만의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원이 필요한 경우에는 옴부즈만의 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.

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. “고충민원”이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한 다) 및 불합리한 행정제도로 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.

2013년도 복지옴부즈만 운영보고서



2014 년 1 월
2014 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/>