

오로지 시민행복,
바로도시 행복대구



2014

복지옹부즈만 운영보고서



대구광역시 복지옹부즈만
DAEGU METROPOLITAN CITY WELFARE OMBUDSMAN

2014년도

**복지옴부즈만
운영보고서**

目次・2014

I. 경과보고	1
II. 고충민원 현황 및 처리결과	2
• 복지옴부즈만의 활동 소회	
1. 고충민원 처리 현황	3
2. 고충민원 처리 결과	8
가. 의견 표명 / 시정 권고	8
나. 수 용	14
다. 대안제시 및 안내	21
라. 불 가	30
마. 조사중 해결	37
III. 정책 건의	39
IV. 부 록	45
① 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진	46
② 2014년 대구광역시 사회복지 현황	50
③ 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황	52
④ 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례	53
⑤ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	59

이 보고서는 「대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제22조(운영상황 제출)의 규정에 따라 2014년도 활동실적을 대구광역시장과 시의회에 제출하기 위하여 작성된 것입니다.

I. 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)
- ❖ 2014.10.20 세종시 시민옴부즈만 도입 공청회 복지옴부즈만 운영사례 발표

Ⅱ. 고충민원 현황 및 처리결과

1. 고충민원 처리 현황

2. 고충민원 처리 결과

가. 의견 표명 / 시정 권고

나. 수 용

다. 대안제시 및 안내

라. 불 가

마. 조사중 해결

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	265	265	61	107	36	29	20	12	
'14	53	53	13	22	11	1	4	2	—
'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	—

분야별 현황

(2014년 / 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	53	28	6	6	2	1	2	2	6
백분율	100	52.8	11.3	11.3	3.8	1.9	3.8	3.8	11.3

㉔ 복지옴부즈만의 활동 소회


한 해를 마무리 하는 시점이다. 비록 미약하고 부족하지만 성심 성의껏 민원인들의 아픔을 귀 기울여 듣고 공감해 줌으로써 민원인들의 행정에 대한 불신을 해소하고, 불편부당한 행정에 대해서는 단호히 맞서 시민의 권리구제를 했다는 뿌듯함과 함께 생활고로 도움을 요청한 민원이 받아들여지지 않아 안타까웠던 감정이 교차한다.

매년 복지옴부즈만실에 접수된 민원 중 사각지대 빈곤층들의 억울함과 생활고에 관한 민원이 많다. 2014년에도 복지옴부즈만에 접수된 고충민원은 수급권에서 탈락해 생계, 주거곤란에 대한 도움요청이나 억울함을 호소하는 민원이 전체 민원 중 50%이상이다.

복지에 정보통신기술이 접목되면서 소득과 재산이 투명하게 드러나 생활수준은 최저생계비 생활을 하고 있으나 부양의무자 기준 등 법적 요건이 맞지 않아 보호를 받지 못하는 비수급 빈곤층의 생활고에 시달리는 시민이 늘어나고 있다. 이런 민원통계를 바탕으로 사각지대에 놓인 사람들을 구제할 수 있는 우리 지역만의 복지기준선 도입을 위한 정책제안을 구상하기도 했었다.

다행한 것은 지난 6.4 지방선거 당시 우리 대구시에서도 빈곤층 사각지대를 해소하기 위해 ‘대구형 복지안전망’ 공약을 발표했고, 소득, 주거, 돌봄, 건강, 교육 등 5대 생활영역에 대한 「대구형 복지기준선」을 마련하겠다고 했다. 고충민원현장 일선에서 저소득층의 목소리를 듣고 있는 복지옴부즈만으로서 민선6기의 이 공약은 그 어떤 공약보다 우선적으로 실행되었으면 하는 바람이다.

2014년은 옴부즈만에 대한 관심이 어느 해 보다 뜨거웠던 한 해였다. 대구시의 복지옴부즈만은 행정부형 옴부즈만이지만 행정부의 간섭을 받지 않으며 소신 있게, 성실하게 시민들의 권익을 대변하는 독립 행정기관으로서의 역할을 수행해 오고 있다는 점이 인정되어 타 지자체로부터 우리 시의 옴부즈만 운영을 벤치마킹하기 위한 문의 전화가 쇄도했다. 대구시가 지방정부 최초로 ‘복지옴부즈만’ 제도



를 도입하여 5년 넘게 복지행정 분야 시민의 권익을 보호해 온 이력 덕분이다. 대구시에서도 복지분야에 한정된 옴부즈만 활동을 행정 전 영역으로 확대하고자 '시민옴부즈만' 도입을 민선 6기의 정책제안 사항으로 채택했다. 오랜 기간 복지옴부즈만을 운영해온 노하우(Know-how)를 살려 복지행정 뿐만 아닌 일반 행정 분야에서도 행정으로부터 침해 받는 시민의 권리구제 활동을 넓혀 가야 한다.

옴부즈만 제도는 제도 자체의 좋은 사회적 기능 때문에 지방자치단체가 출범할 때마다 집중적인 관심의 대상이다. 하지만 옴부즈만의 기능의 일부인 행정통제, 감시기능 등이 부담이 된 집행부에서 옴부즈만에 대한 지원을 소홀히 해서 원래 뜻했던 제도 도입의 목적을 이루지 못한 경우도 있었다. 옴부즈만 제도가 민선 시장 출범 초기에 반짝 관심을 받다 흐지부지되는 일이 없었으면 한다.

2015년, 남은 임기 중에도 저소득층들의 복지 혜택 요구, 행정기관의 불편부당한 업무처리로 인한 억울한 시민들의 목소리를 대변하기 위해 노력할 것이다. 무엇보다 2014년 처음 시행했던 저소득층 밀집지역인 영구임대주택의 주민을 대상으로 「이동신문고」를 확대 실시할 예정이다.

그 동안 「이동신문고」 운영에 협조해 주신 관계부처 여러분들의 도움과, 아울러 복지옴부즈만의 조사에 성실하게 응해 주신 많은 분들에게 감사를 전한다.

㉔ 처리결과 요약

순번	처 리 결 과	민 원 요 지	구 분
1	시정권고	HIV 감염자에 대한 부양의무자 조사 유예 요청	기초수급
2	- 수 용	기초노령연금 지급 중지에 대한 항의	노 인
3	의견표명	동일 상가건물 내 공동생활가정 설치 여부	기 타
4	- 수 용	◇◇◇종합지원센터 불합리한 운영에 대한 지도점검 요청	법 인
5	의견표명	대구광역시 영구임대주택 관리운영 규정 개정 건의	기 타
6	- 불 가	○○종합복지관 강사연령 제한 지침 폐지 요구	기 타
7	수 용	한부모 가정에 지원되는 복지 혜택 요구	한 부 모
8		긴급생계비 지원 요청	기초수급
9		PC방 흡연 단속 요청	보 건
10		조손세대 지원 요청	노 인
11		기초생활보장 신청 거부에 대한 불만	기초수급
12		조손가정의 위기발생에 따른 도움 요청	노 인
13		시립 봉안당 장애인 편의시설 개선 건의	장 애 인
14		□□복지관 이용불편 개선 요구	법 인
15		긴급의료비 지원 요청	기초수급
16		임대주택 퇴거 조치 관련 억울함 호소	기 타
17		차상위계층 탈락에 대한 억울함	기초수급
18	대안제시 및 안 내	중증 발달장애인 시설 보호 요청	장 애 인
19		긴급의료비 지원 요청	기초수급
20		개인정보보호법 위반행위에 대한 항의	기 타
21		장애아동 보육곤란으로 인한 시설정보 요청	장 애 인
22		장애연금 감소에 대한 억울함 호소	장 애 인
23		생계비 삭감에 따른 생활고 도움	기초수급
24		사회보장제도 운영상 문제점 재도개선 요망	기초수급
25		긴급의료비 지원가능 여부	기초수급
26		기초생활수급비 삭감 등 억울함 호소	기초수급
27		기초생활보장 제도 개선 요구	기초수급

순번	처 리 결 과	민 원 요 지	구 분
28	대안제시 및 안 내	기초생활수급 탈락에 대한 억울함 호소	기초수급
29		기초생활수급비 삭감에 따른 억울함 호소	기초수급
30		기초생활 수급 탈락 억울함 호소	기초수급
31		생계급여, 주거급여 지급 중단에 대한 불만	기초수급
32		자녀의 취업문제 도움요청	기 타
33		아이돌보미 관리에 대한 불만	아 동
34		아동방학급식카드 사용 혼선 불만	아 동
35		생활안정자금 대출 요청	기초수급
36		기초생활수급비 삭감에 대한 항의	기초수급
37		장애인에 대한 복지 혜택 부족 항의	장 애 인
38		독거 장애인 밀반찬 배달 서비스 요청	노 인
39		기초연금 신청 가능 문의	노 인
40	불 가	긴급생계비 지원 요청	기초수급
41		기초생활수급 지정 요청	기초수급
42		기초생활수급자 지정 요청 및 제도에 대한 항의	기초수급
43		장애아동 바우처 제도 개선 요구	장 애 인
44		긴급주거지원 요청	기초수급
45		생계곤란으로 도움 요청	기초수급
46		긴급생계비 지원 연장	기초수급
47		치과진료에 대한 복지제도 개선 요구	보 건
48		기초생활수급 탈락에 대한 억울함 호소	기초수급
49		기초생활수급자 지정 불가에 대한 불만 민원	기초수급
50		기초노령연금 지급 불가에 대한 억울함 호소	노 인
51		기초생활수급자 재지정 요청	기초수급
52		혹한기 난방기 지원 요구	기초수급
53	조사 중 해결	기초생활보장급여 삭감에 따른 도움 요청	기초수급

2 고충민원 사례 및 처리 결과

가 의견표명 / 시정권고

● HIV 감염자에 대한 부양의무자 조사 유예 요청 < 시정권고- 수용 >

●●● 고충요지 ●●●●●

- ▶ HIV감염되어 경제활동이 곤란해 기초생활수급 신청을 하고자 하였으나 해당지자체에서는 부모의 부양의무기준 때문에 불가하다 하나 감염인에게 적용되는 특례조항을 적용해서 기초생활수급 급여를 받을 수 있도록 도와 달라 요청

●●● 처리결과 ●●●●●

- ▶ 「2014년 국민기초생활보장사업안내」 66~67쪽에 기초 수급권자 범위의 특례조항에 인간면역결핍바이러스 감염자는 본인가구의 소득인정액만으로 수급여부 판단한다는 지침이 있어 민원인의 기초생활수급자 신청권 자체를 거절하는 것은 위법부당하다 판단하여 해당 지자체 담당자에게 수급신청을 받아 줄 것을 권고
- 이에 지자체에서는 민원인의 요구를 인정하고 수급신청 절차를 진행하겠다 통보해 옴

「2014년 국민기초생활보장사업안내」

- 66~67쪽 6. 기타 수급권자 범위의 특례
 - '다' 항 인간면역결핍바이러스감염자
 - 본인가구의 소득인정액만으로 수급여부 판단
 - 에이즈 감염자 중 가족과 단절되어 생활하는 자로서 보장기관이 부양의무자 조사를 실시하지 않는 것이 타당하다고 판단하는 경우에는 부양의무자 조사를 유예하고 본인가구(세대)의 소득인정액으로 인정

● 기초노령연금 지급 중지에 대한 항의 < 시정권고- 수용 >

●●● 고충요지 ●●●●●

- ▶ 2014년 4월, 관할 거주지 구청으로부터 민원인 남편의 기초노령연금 지급을 중단한다는

통보를 받고 해당지자체에 의의제기를 했으나 주택가격 상승으로 인해 재산기준이 초과했다는 이유로 복원이 불가하다 하나, 실제로 집을 팔수도 없고, 재산상 권리행사를 할 수 없는 입장이라 억울하다며 도와달라 요청

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 해당지자체에 민원인 배우자의 기초노령 연금 산정 내역을 요구하여 조사한 결과
 - 민원인의 배우자(71세)는 2013.3. 기초노령연금을 신청하여 매월 96,800원 수령(당시 소득인정액 1,207,586원으로 산정, 기초노령연금지급 기준 적합판정)
 - 2014.3.2 지자체 기초노령연금 지급 재판정 과정에서 2013년에 111,999,997원으로 산정되었던 동일한 주택가격이 2014년에는 286,999,997원으로 산정(소득인정액이 1,771,022원으로 2014년 기준 13,29,000원 기준에 부적합하여 탈락)
 - 1년 사이 동일 주택가액이 무려 175,000,000원이나 급상승된 것을 이상히 여겨 확인하니 주택가격산정의 오류가 발생하였음을 확인함
 - 이에 주택가격 산정에 대한 오류를 바로 잡고, 미지급되었던 기간의 기초노령연금도 소급해서 지원하도록 시정 권고함
 - 해당지자체 시정권고 수용하여 주택가격을 바로 잡아 재산정한 결과 소득인정액이 908,480원으로 하향되어 2014.6.11자로 노령연금 수급 적합 판정되었을 뿐만 아니라
 - 2014. 4,5월 분 미지급분에 대해서도 소급 지급하겠다고 통보해옴

● 동일 상가건물 내 공동생활가정 설치 여부 < 의견표명-수용 >

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ ☆구에 소재한 동일소유주의 5층 상가 건물 5층에 노인요양공동생활가정을 설치하고자 하였으나 현재 4층에 운영하고 있는 노인요양공동생활가정에 대한 전세권 2,000만원으로 인해 시설 인가 어렵다며 해당 지자체가 인가를 보류한 것은 공무원의 오류행정이니 시정요구 하는 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ ○ 동일소유주의 5층 상가 건물 5층에 노인요양공동생활가정을 설치하고자 하였으나 현재

- 4층에 운영하고 있는 노인요양공동생활가정에 대한 전세권 2,000만원으로 인해 시설 인가 어렵다며 상급기관의 유권해석을 받아본 후 인가 결정한다 했고
- 상급기관에서도 설치 가능하다는 유권 해석을 받은 후에 시설설치 가능하다 민원인에게 통보하여, 민원인 건물주와 전세계약을 체결하고 시설설치를 위한 준비를 하던 중 구청 담당자가 인가보류 통보한 상태에서
 - 이는 노인복지법 시행규칙 제 22조, 별표 #4의 2항 시설설치에 관한 특례 나호의 (1)의 법조항에 대한 업무 담당자의 지나친 법리해석이라는 민원인의 주장이 상당한 일리가 있는 것으로 사료 되어 해당지자체에 시설설치 불가 통보를 철회하도록 의견표명 함

○ 의견표명 내용

- 현재 본 건물 지하 및 1,2,3,5층에는 근저당권이 설치되어 있지 않다면 4층에 전세권 2,000만원이 설정되어 있다 해도 전세권이란 담보기능 보다는 사용권을 보장하는 권리이므로 5층에 시설을 인가해도 무리가 없다는 법리해석 (복지오피스만 자문위원 변호사)을 받은 바 조속히 민원인의 요구 사항을 수용해 줄 것과
- 노인복지법 시행규칙 제 22조 #별표 4의 2항 시설설치에 관한 특례 나호의 (1)에 위배되어 설치 인가가 곤란하고, 특히 민원인 한 사람에게 인가를 해주는 것은 문제가 아니나 선례가 남게 된다는 이유로 인가를 보류하고 있다하니 이는 사회환경 변화에 법과 제도가 따르지 못해 발생하는 민원이므로 현실에 맞는 법령 개정을 건의해 시민의 경제활동에 피해가 없도록 조치 요망

○ 의견표명 조치결과

해당 지자체에서도 보건복지부에 질의한 결과, 노인복지법 시행규칙 22조 별표4 제2항과 관련 과거 경제적 취약계층이 많았던 노인공동생활가정 입소자들이 시설이 경매에 넘어갈 경우 입소보증금을 돌려받지 못하는 경우가 있어 이에 대한 최소한의 안전장치를 마련하고자 선순위 권리가 설정된 건물을 배제하려는 것으로 해석하였으나, 현재 시설 입소자들 중 경제적 취약계층 비율이 감소하였고, 시설 입소 시에 입소보증금을 내던 관행이 거의 사라져 설령 시설이 입주한 건물이 경매에 넘어간다고 하더라도 입소자들은 다른 시설로 옮기면 될 뿐 그 외에 다른 피해를 입을 가능성이 낮은 점들을 고려하면 위와 같이 건물 중 전세권이 설정

되지 않은 부분에 시설을 설치하는 것을 노인요양공동생활가정 설치규정을 위반하는 것으로 보기 어렵다는 보건복지부의 답변에 따라 설치가 가능하다고 판단되어 2014.5.28 민원 수용하겠다 통보해 옴

● ◇◇◇종합지원센터 불합리한 운영에 대한 지도점검 요청 <의견표명-수용>

● ● ● 고충요지 ● ● ● ● ● ● ● ● ●

- ▶ ◇◇◇종합지원센터가 보조금, 후원금을 횡령한 사실이 확인되었는데 계속 보조금을 주는 것은 불합리 하고, 보조금과 후원금을 횡령한 비리 단체가 하는 각종 사업에 대한 해당 부서의 철저한 지도감독 요청

● ● ● 처리결과 ● ● ● ● ● ● ● ● ●

- ▶ ◇◇◇종합지원센터 보조금, 후원금 횡령 관련 건(대구광역시복지정책관실 자료)
 - 상기 시설이 사업계획서와 회계서류 조작하여 보조금과 후원금을 다른 용도에 사용한 혐의(사기 및 업무상 횡령)로 2013.11. ~ 2014. 1. 대구지방경찰청 광역수사대에서 수사하여 대구지방법원 검찰청에 불구속 송치되어 있는 사건으로
 - 해당 지자체는 법적 다툼이 없는 보조금은 이미 환수 조치하였고
 - 일부 보조금과 시설장에 대한 처분은 최종 재판결과에 따라 조치 예정이라 함
- ◇◇◇종합지원센터가 보조금과 후원금을 횡령하여 시설장과 사무국장이 대구지방검찰청에 불구속 기소된 상태에 있음. 이에 대구시는 이 사건의 판결 결과에 따라 처분을 할 예정이라 하나
- 회계부정 비리를 행한 단체라면 기본 업무나 사업을 운영함에 있어서도 불성실하게 할 개연성이 있기에 이 기관에 대한 철저한 지도감독을 요청한 민원인의 주장이 상당한 일리가 있다고 판단되어 아래와 같이 대구광역시에 의견표명
 - 현재 법원에 계류 중인 횡령, 사기 사건과는 별도로 이 기관의 업무나 사업에 대한 철저한 지도점검을 기관에 사전 통보 없이 시행하고
 - 아울러, 기관을 이용하는 이용자들을 대상으로 서비스 이용실태 등을 조사하여 기관이 서비스 이용자들을 위한 고유 업무를 제대로 수행하고 있는지 여부를 확인 요청

○ 해당지자체 의견표명 수용하여

- 2014. 8. 25(월) 시설 운영 전반 및 회계처리 분야 등에 대한 지도점검을 실시하여
- 지출업무를 추진함에 있어 구비서류 미비 등에 대한 지적사항은 시정 명령을 하였고, 이용자들의 욕구과약을 위한 실태를 조사하여 사업에 반영하도록 현장 지도했음을 통보해 옴

● 대구광역시 영구임대주택 관리운영 규정 개정 건의 <의견표명-불가>

●●●●● 고충요지 ●●●●●

- ▶ ○○ 임대 아파트 총 2,824세대 중 상가임대수익으로 관리비를 보존 받는 세대는 기초생활수급 1,282세대
- 기초생활수급세대는 기존 수급비 외에 사랑의 열매 후원금 등 혜택이 많음
- 이에 비해 부양의무자 기준 등에 의해 기초생활수급에서 탈락하여 어렵게 생활하고 있는 독거노인·장애인 세대 등 복지사각지대의 세대에는 관리비마저 보존 받지 못해 형평성에 어긋난다 주장
- 이에, 상가수익금으로 입주민 전세대 관리비를 보존하거나, 관리실 직원의 급여로 전세대의 관리비를 인하함으로써 형평성을 유지해야 한다는 취지

●●●●● 처리결과 ●●●●●

- ▶ ○○ 아파트 상가 임대 수익은 상가 관리비, 수선비 및 특별수선충당금을 제외한 순수 이익금이 1억 여원으로 조사, 이 금액으로 ○○아파트에 거주하는 기초생활수급세대 (약 1,500여세대)에 세대 당 겨울철 난방비 월1만원(3개월) 지급하고, 나머지 달에는 월2,400원을 지급하면 수급세대 당 관리비보존으로 연간 4~5만원 혜택이 주어짐
- 이를 입주민 전세대로 배분시 한세대당 2만원 정도의 미미한 혜택이긴 하나 복지사각지대의 어려운 세대가 누락될 수 있다는 민원인의 주장은 일리가 있다 판단하여 대구시에 규정을 개정할 것을 의견표명 함
- 임대주택 관리주체인 대구시 도시공사에서는 관리비 보존의 취지상 생활이 더 열악한 저소득계층 중 최저주거기준에 미달되는 기초수급자 등에게 지원하는 것이 타당하므로 의견표명 수용 불가 통보해 옴

제14조(관리비 보전) ① 관리주체는 해당 영구임대주택 단지 내 상가의 임대보증금 예치
이자 및 임대료 수익에서 건물의 특별수선충당금 등 필요한 모든 경비를 공제한 잔액으
로 관리비를 보전한다.

② 관리주체는 입주자의 소득수준과 계절에 따라 차등을 두어 관리비를 지원할 수 있다.

● ● 고충요지 ● ● ● ● ●

- 처리결과●●●●●●●●●●

- 종합복지관 강사 운영규정 [2014.1.17 개정]

- ① 강사는 위원회의 심의를 거쳐 관장이 위촉한다.
- ② 강사의 위촉은 공개모집 절차에 의한 공개위촉을 원칙으로 하되, 교육의 효율성 제고 등 특히 필요한 경우에는 해당업무 담당이상의 추천을 받아 특별위촉을 할 수 있다.
- ③ 강사의 위촉시 연령은 25세 이상 60세 미만으로 한다.

나 수 용

● 한부모 가정에 지원 되는 복지 혜택 요구 <수용>

●●●●●●●●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 장애아동을 양육하는 한부모 가정이 받아야 하는 복지수혜 내용을 자세히 밝혀 달라 요구

●●●●●●●●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 민원인 가정은 차상위계층에 속한 세대로 한부모 가정 자녀양육비(월 7만원), 장애 아동수당(월 10만원)을 지원받고 있음
- 기타 한부모가정 장애아동이 받을 수 있는 복지서비스는 지자체가 해당자에게 자동 지급하는 것이 아니라 신청해야 지급된다는 점 이해시키고 해당 가정이 받을 수 있는 서비스 내용 상세 안내하여 지원받을 수 있도록 함
- 3급 장애아동을 양육하는 한부모 가정이 지원 받을 수 있는 복지서비스 내용
 - 한부모 가정 : 자녀양육비 월7만원지급
 - 장애 아동수당 : 18세미만 3급 장애아동, 차상위계층의 경우 월10만원 지급
 - 장애인 자녀교육비 : 초등학교의 경우 부교재비만 연1회 37,500원
 - 장애아동 재활치료 지원 : 3급 지적장애아동, 차상위계층의 월 20만원 바우처 지원
 - 장애인의료비 지원 : 건강보험의 차상위 본인부담 경감대상자의 경우
- 1차 의료기관 진료 - 본인부담금 1,500원중 750원지원
- 2,3차 의료기관 외래, 입원진료 - 본인부담금 14%지원

● 긴급생계비 지원 요청 <수용>

●●●●●●●●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 이혼소송 중 남편이 부양료를 지급하지 않아 두 자녀와 함께 생활하기가 곤란하고, 정신적 고통으로 인해 위험 행동의 개연성이 있는 위기 상황으로 긴급지원을 요구하는 민원

●●● 처리결과 ●●●●●

- ▶ 해당 지자체에 긴급 생계비 지원 신청 및 위험 상황에서의 보호 조치 하도록 요청한 결과
 - 위기가정 사례관리 대상자로 등록하여 위기관리 서비스 지원
 - 주소득자였던 남편과의 별거로 인해 생계유지가 곤란한 가구로 인정되어 2014.2.6. 긴급 생계비(3인가구 기준, 월880,900원) 3개월 지원하고
 - 향후, 긴급생계비 지원 연장 및 기초생활수급자 지정하기로 함

위기상황에 처한 국민을 지원하는 긴급복지지원 제도

- (지원대상) 6가지 위기 상황과 소득·재산 기준을 모두 충족하는 자
1. 주소득자의 사망, 가출, 행방불명, 구급시설에 수용 등으로 소득을 상실한 경우
 2. 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
 3. 가구구성원으로부터 방임 또는 유기되거나 학대 등을 당한 경우
 4. 가정폭력 또는 성폭력을 당한 경우
 5. 화재등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란한 경우
 6. 그 밖의 보건복지부 장관이 정하여 고시하는 경우로서
 - ① 이혼의 사유로 소득 상실하여 가구원 소득이 최저생계비 120% 이하인 때
 - ② 단전되어 1개월이 경과한 때
 - ③ 주소득자의 휴·폐업, 실직으로 생계가 곤란한 때
 - ④ 출소한지 6개월 이내
 - ⑤ 6개월 미만의 초기 노숙의 경우
 - ⑥ 이 법 취지에 반하지 않는 범위에서 지역상황을 고려하여 지자체장이 인정하는 경우

● 피시방 흡연 단속 요청 <수용>

●●● 고충요지 ●●●●●

- ▶ ○○구 소재 △△PC방은 금연표시가 있음에도 불구하고 이용자들이 실내에서 버젓이 흡연을 묵과하면서 금연법 위반하고 있으니 단속을 요청하는 민원

●●● 처리결과 ●●●●●

- ▶ △△PC방은 2014.1~3월 중 단속에서도 4회나 흡연자가 발견되어 과태료를 부과한 상태이며

- 민원과 관련하여 PC방 업주 및 관리인을 상대로 실내에서 흡연자 발견시 방관하지 말고 자발적 금연을 유도하도록 권고 및 행정지도를 실시함
- 아울러, 해당 행정기관에서 금연정책 정착을 위해 시설이용자 및 업주들을 대상으로 지속적인 홍보 및 단속을 할 계획이라 통보해 옴

● 조손세대 지원 요청 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 기초생활수급을 받고 있으나 먼 친척의 아이를 양육하고 있어 생활이 어려워니 도움이 필요하다는 민원

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 가정파탄으로 이혼한 친척의 11세 여아를 맡아 돌보고 있는 사실 확인하고, 해당지자체에 아동에 대한 수급신청을 할 수 있도록 연계함과 아울러 ○○복지재단에 연계하여 월 3만원씩 후원을 받을 수 있도록 함

● 기초생활보장 신청 거부에 대한 불만 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 한 부모 가정으로 건축현장에서 일하는 일용직 근로자로 수입이 일정하지 않고, 양육하는 자녀가 선천성 심장병이 있어 수술을 해야 하는 어려운 상황임에도 지자체는 기초생활수급 신청접수를 거부하니 억울하다 호소

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 해당 지자체에 이의 제기하여 기초생활수급자 신청 완료하고
- 수급자 선정 소요 기간(30일) 내에 어려운 일이 발생할 시에는 후원 및 사회서비스 연계하도록 조치하겠다는 지자체의 통보도 안내함

● 조손가정의 위기발생에 따른 도움 요청 <수용>

● ● 고충요지 ● ● ● ●

- ▶ 기초생활수급자로 장애손녀 (10세, 발달장애 3급) 양육하고 있는 어르신이 대장암 발생으로 인한 병원비 문제, 입원 기간 중 장애 손녀를 돌보아 줄 곳이 없다며 도움 요청

●●처리결과●●●●●

- ▶ 민원대상 가정 현장방문 하여 면담 및 실태파악한 결과 조손세대가 위기상황인 것으로 판단
되어
- 해당주민센터 사회복지담당자와 긴급의료비 연계하여 2014.5.29 수술하였고, 입원 기간 중
장애 손녀는 아동대상 그룹홈에서 위탁하여 돌봄서비스 받음

● 시립 봉안당 장애인 편의시설 개선 건의 <수용>

● ● ● 고충요지 ● ● ● ● ●

- ▶ 대구시립 봉안당에 장애인 편의시설이 갖추어지지 않아 1층로비에서 2층 안치실로 올라 갈 수 없으니 장애인이 쉽게 접근할 수 있도록 조치 요망

●●처리결과●●●●●

- ▶ 시립 봉안당은 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」에 정한 내부시설(내부계단 또는 승강기)의 편의시설 의무설치 대상이 아닌 시설로 1974년(제1추모의집)과 2002년(제2추모의집)에 준공하여 운영 중으로
- 필요에 따라서는 민원인의 이용에 불편이 없도록 원하면 1층으로 안치장소를 이동 가능하도록 조치하겠으며
 - 장기적으로는 시민 누구나 이용에 불편이 없도록 편의시설 설치 등을 검토 후 시설을 개선하겠다고 해당 부서에서 통보해 옴.

● □□복지관 이용불편 개선 요구 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ □□사회복지관에서 운용하는 안부전화, 세탁물 관리, 프로그램 운영이 형평성이 없고, 직원들도 불친절하다며 개선 요구

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 해당 복지관에 이용자의 불편사항에 대해 개선을 요구하여 시정하겠다고 통보 받음

● 긴급의료비 지원 요청 <수용>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 주소득자인 남편이 대장암 수술로 병원에 입원하여 위중한 상태이고, 남편일을 돕던 아내도 간병을 해야 하는 상황이라 소득이 없어진 상태에서 800여만원 입원비를 중간 정산하라는 독촉을 받고 있다며 도움 요청

중증질환 재난적 의료비지원 사업

○ 사업목적

- 중증질환자가 있는 저소득 가구의 **과도한 의료비 부담을 경감**하여 가계파탄 방지 및 국민생활의 안정 제고
- 4대 중증질환 보장성 강화 및 비급여 제도개선이 본격화되기까지 **한시적** 보완대책으로 당장 어려움을 겪는 가구 우선 지원

※ 근거 법령 : 보건의료기본법 제4조 1항 및 제4항, 제45조 제1항

○ 사업내용

- 지원대상: **암, 심장, 뇌혈관, 희귀난치성 질환**으로 과다한 의료비 부담을 겪고 있는 **저소득** 가구
- 소득이 **최저생계비 200% 이하**인 저소득 가구
- 다만, 최저생계비의 200%~300% 이하인 가구로서 **재난적 의료비가 발생한 경우 별도 의 신청 및 심사**를 통해 지원

※ 종합부동산세 납부자, 고가차량 보유자 등 고액 재산자 제외

※ 소득수준은 건강보험료를 기준으로 판단

- 지원조건: 수술 또는 치료를 위한 입원(1회)으로 본인부담액이 '300만원 이상' 발생한 경우 (의료급여 수급자 및 차상위계층은 150만원 초과시 지원)
- ※ 본인부담금 = 법정 본인부담금 + 선택진료비 · 병실차액 + 기타 비급여 (단, 예방 · 성형 · 미용 · 임의비급여 등 제외)
- 지원금액: 상한액 2천만원 범위내에서 본인부담액의 일부 지원
 - 1회 지원 원칙, 다른 질병인 경우 상한액 범위내 추가 지원
 - 본인부담 의료비 규모에 따라 지원수준을 단계적으로 확대

●●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 해당지자체 연계하여 담당자와 상담한 결과
 - 민원인의 경우는 1차적으로 국민건강보험공단의 중증질환 재난적 의료비 지원 사업에 신청이 가능하고
 - 이 제도에서 탈락한 경우 2차적으로 긴급의료비 지원 신청이 가능하다는 대안을 제시
 - 국민건강보험공단에 해당 서류를 접수한 결과 서비스 지원이 가능한 것으로 판명 됨

● 임대주택 퇴거 조치 관련 억울함 호소 <수용>

●●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 임대주택 10년째 거주하고 있던 중, 21년 쯤 별거하고 있는 아내가 최근에 집을 샀다는 이유로 퇴거조치(2015.3.30일 시한)처분을 받아 억울하니 도와달라 요청

●●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 대구도시공사 해당부서 조사결과 민원인의 처가 집을 소유하고 있는 것으로 조사되어 2015.3.30일자로 퇴거조치 통보를 한 상태이나
 - 민원인이 2014.9.18일자 협의 이혼한 서류를 제출하였고, 20여년 사실적으로 별거한 상태라는 사실을 고려하여 민원인이 2015년 2월 임대아파트 재신청절차를 거쳐 입주날짜가 도래할 때 까지 퇴거 기간을 연장함으로써
 - 현재 거주하는 아파트에서 계속 거주할 수 있도록 조치하겠다고 통보해 옴

다

● ● ● 고충요지 ● ● ●

- ▶ 17세 1급 자폐장애 아들로 인해 부모의 정신적인 고통이 심한 상태일 뿐만 아니라 거주지 아파트 주민들에게도 피해를 주는 상황이라 시설입소를 원하나 받아 주는 시설이 없다며 도움 요청

●●●●● 처리결과 ●●●●●

- ▶ 대구광역시 장애인 생활시설 담당자에게 연계하여 입소를 돕고자 하자
- 일부 생활시설은 기초생활수급자가 입소 우선이라 중산층은 입소가 어렵고
- 실비 이용 시설에서는 입소 상담결과 아동의 상태가 집단생활을 하기에 부적합하다는 판정을 받음으로 입소 불가

● ● 고충요지 ● ● ● ●

- ▶ 정신장애 3등급의 기초생활수급자로 병원에 입원해 있으니 의료비를 지원받게 해달라는 민원

●●처리결과●●●●●

- ▶ 민원인이 입원사유 등의 조사에 필요한 자세한 사항에 대한 정보제공을 원하지 않아 조사불가, 거주지 구청의 긴급의료비 지원담당자에게 상담하여 도움 받도록 연계함

● ● ● 고충요지 ● ● ● ● ●

- ▶ ○○지자체의 복지담당공무원이 기초생활수급자 지정을 위한 실사조사과정에서 부양의무자인 민원인의 신용불량에 대한 개인정보를 유출하여 사회생활을 어렵게 한 것은 개인정보

법 위반으로 부당하다 항의

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 민원유발 당사자인 해당 공무원의 입장을 청문한 결과 민원처리 과정에서 오해가 발생한 경우라 판단하여 민원인에게 상황을 설명하고 서로 만나 오해를 풀도록 주선한 결과 2014.2.28 쌍방 화해로 민원 종결
- ▶ 민원인의 개인정보 유출에 대한 담당자 청문조사 내용
 - 2013년 7월에 실시된 기초생활수급자 지정을 위한 확인 조사시 가족관계단절여부에 대한 조사에 필요한 통화내역을 확인, 당시 지침으로 수급자 동의하에 최근 6개월간의 통화내역을 요구하여 확인했다 함.
 - 또한 금번 확인조사를 위한 소명자료를 제출할 것을 수급자에게 안내하였을 뿐 제3자에게는 정보를 유출한 사실이 없었음을 확인.
 - 이에 민원인도 해당 공무원이 본인의 개인정보 유출을 한 사실이 없다는 것을 수용하고 오해였다 인정함
 - 단, 수급자와 가족관계가 단절되어 있는 상태에서 본인으로 인해 모친의 기초생활수급 자격이 중지되어서는 아니 된다 주장.
 - 해당 지자체는 수급자 및 부양의무자의 가족관계단절로 인한 부양 거부 건에 대해서는 2014.4. 지방생활보장심의위원회에 상정하여 기초수급자격여부를 심의할 예정임도 안내

● 장애인동 보육곤란으로 인한 시설 정보 요청 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 시각장애와 발달장애를 가진 중복장애 아동(8세) 양육이 힘들어 보육시설을 이용하고자 하나 장애인동 보육시설에 대한 정보 부족하니 도와달라 요청

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 대구시의 장애인동 거주시설에 대한 상세 정보 제공 함

● 장애연금 감소에 대한 억울함 호소 <안내>

● ● 고충요지 ● ● ● ●

- ▶ 정신장애 2등급에서 3등급으로 감등 되어 장애연금이 감소되어 생활이 어려워니 도와달라 요청

●●처리결과●●●●●

- ▶ **장애등급심의는 지방자치단체 자체적으로 하는 것이 아니라 국민연금공단 장애등급 판정 심의위원회에서 결정하는 사항이라 국민연금공단에 이의 제기가 가능하고, 만약 공단에서도 수용해 주지 않은 경우 행정소송, 심판 가능 함을 안내함**

● 생계비 삭감에 따른 생활고 도움 <안내>

● ● 고충요지 ● ● ● ● ●

- ▶ 동거 10년의 사실혼 관계로 현재 부부간에 10세의 자녀를 양육하며 기초생활수급비로 생계를 유지해 오던 중, 최근 부인의 근로능력이 인정된다며 생계비가 삭감되어 생활이 곤란하니 삭감된 수급비가 복원되도록 도와 달라 요청

●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 근로능력 평가는 주민센터나 구청에서 하는 것이 아니고 국민연금공단에서 그 권한이 있고, 근로능력평가 후 “근로능력 있음”으로 나올 경우 생계비 감소부분은 기초생활보장법에서 규정된 사유로 주민센터나 구청 담당자가 직권으로 급여의 생성 및 조정에 관여할 수 없었다는 점 안내함

● 사회보장제도 운영상 문제점 제도개선 요망 <안내>

● ● 고충요지 ● ● ● ● ●

- ▶ 기초생활수급권에서 탈락 시키거나 수급비를 삭감할 때도 수급자 자격을 심사할 때처럼 사회보장심의위원회를 열어 결정하지 않고 지자체가 일방적으로 통보하는 것은 제도상의

문제점 개선 요망

●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 민원인이 개선 건의한 사항은 이미 지방생활보장위원회 소위원회에서 심의되고 있는 사항을 안내함

지방생활보장위원회 소위원회 기능 (2014 국민기초생활보장사업 안내. 264쪽)

- 지방생활보장위원회의 심의·의결사항 중 수급(권)자 개별가구에 관한 다음 사항에 대해 사전에 심의
 - 부양의무자가 부양거부·기피하고 있는 가구의 생활실태로 보아 보호가 필요한 경우에 대한 판단 및 보호에 관한 사항
 - 부양의무자 금융동의서 미제출자에 대한 부양의 거부·기피 및 수급(권)자가 부양의무를 받을 수 없다고 보장기관장이 확인한 사항
 - 보장비용, 금품의 반환, 징수, 감면에 관한 사항
 - 소득환산에서 제외되는 재산 항목 관련 사항
 - 보장비용 징수대상자 제외 관련 사항 및 결손처분 관련 사항
 - 가구특성에 따라 차량을 일반재산으로 인정하는 경우
 - 보장시설생활자에 대한 수급(권)자 범위 특례 관련 사항 등
 - 기타 지방생활보장위원회 위원장 및 소위원장이 부의하는 사항으로 소위원회위원장 업무의 전결 범위내의 사항

● 긴급의료비 지원가능 여부 <안내>

●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 기초생활수급자는 아니나 수술을 받아야 하는데 형편이 어려워 의료비 지원 요구

●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 차후 수술 예약 시 수술 전 동주민센터 방문하여 긴급지원 의료비에 대하여 상담을 받도록 안내함.

● 기초생활수급비 삭감 등 억울함 호소 <안내>

● ● 고충요지 ● ● ● ●

- ▶ 딸의 수입이 있다는 이유로 생계비를 삭감한 것 억울하고, 지적장애가 있어 장애연금을 받던 아들의 장애등급이 취소된 것도 억울하다 호소

●●처리결과●●●●●

- ▶ 딸도 소득이 있을 시에는 부모를 부양하는 의무가 있음을 안내하고, 아들의 지적장애 등급
취소는 국민건강보험 공단에 의의 제기하도록 안내함

● 기초생활보장 제도 개선 요구 <안내>

● ● ● 고충요지 ● ● ● ● ●

- ▶ 기초생활수급비와 장애연금으로 53만원 급여를 받았으며 용역회사 수입 20만원 반영되어 생계비 삭감됨. 이는 일하지 말라는 것과 같으니 제도개선이 필요하다 주장

●● 처리결과 ●●●●

- ▶
- 현행 시행되는 사회보장제도의 한계점을 안내하여 이해시킴**

● 기초생활수급 탈락에 대한 억울함 호소 <안내>

● ● 고충요지 ● ● ● ● ●

- ▶ 민원인 재혼으로 딸 5명이 친자가 아닌데 딸 중 1인의 소득으로(부양의무 능력있는 것으로 간주) 인해 수급자 불가 판명을 받음, 현재는 차상위로 의료비 중 일부만 경감받고 있는데 수급자 지정 요청

●● 처리결과 ●●●●●

- ▶ 친자가 아닌 경우 법원의 친자확인소송을 하여 판결문을 받아야 부양의무자 기준에 반영이 되고, 수급자 지정 여부는 신청 및 조사를 해봐야 확인할 수 있음을 안내함.

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 해당주민센터 조사결과 민원인이 수급자 신청이나 장애연금을 신청한 적이 없다하여 민원인과 주민센터 해당 담당자 연계하여 상담 받도록 안내함

● 독거 장애인 밀반찬 배달 서비스 요청 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 뇌병변 장애 2급(뇌출혈, 뇌경색, 파킨슨)으로 혼자 살고 있는 처지로 식생활이 곤란하니 밀반찬 배달 서비스를 받을 수 있게 도와 달라 요청

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 민원인의 거주지 밀반찬 배달서비스를 하는 복지관에 서비스 희망 대기자가 많아서 당장은 어려운 상태이나 대기자 명단에 올려 놓았음을 안내함

● 기초연금 신청 가능 문의 <안내>

●●고충요지●●●●●●●●

- ▶ 기초연금 신청 자격 및 절차 문의

●●처리결과●●●●●●●●

- ▶ 신청할 수 있도록 안내

● 기초생활수급자 지정 요청 및 제도에 대한 항의 <불가>

●●●●●●●●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 뇌전증이 있는 이웃주민이 장애가 있는 부인과 어렵게 살고 있으니 기초생활수급자로 지정해 달라고 여러 차례 지자체에 요청하였으나 딸의 부양의무로 인해 수급자 지정을 할 수 없다고 한다. 딸은 실질적으로 부모를 돌보지 않는데 이런 어려운 주민을 정부가 나서서 도와주지 않는 것은 불합리하다 항의

●●●●●●●●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

▶ 해당지자체 확인 결과

- 2012. 7월에 기초생활수급자 신청하였으나 이 세대가 받은 공적이전소득 (국민연금, 기초노령연금, 장애연금 합산)이 66만원이고
- 미혼인 딸의 소득으로 인해 부양능력이 있는 것으로 조사되어 기초생활수급자 지정은 여전히 불가
- 자녀의 소득이 변경되거나 결혼하여 시부모를 부양하는 상황 발생시에는 언제든지 재신청이 가능함을 안내함

● 긴급주거 지원 요청 <불가>

●●●●●●●●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 기초생활수급권자로 현재 지인의 집에 월세 없이 살고 있으나, 지인의 거주지 이동관계로 방을 비워야 할 상황이라 임시거소나 긴급주거지원 요청

●●●●●●●●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 민원인은 현재 기초생활수급권자이나 긴급주거지원 대상에 해당하지 않아 긴급주거지원은 불가
- 2014년 영구임대아파트 입주신청을 하도록 안내함(신청기간 : 2014.2.28~2014.3.14)

- 이에 민원인인 경우 생계곤란 사유 발생 6개월 경과하였음은 물론, 지자체에서 요구하는 자활 및 근로를 거부하는 등의 사유로 긴급생계비 연장은 불가
- 현재 상황에서 민원인이 지원받을 수 있는 사회보장제도는 조건부 기초생활보장수급 신청이 가능하다는 대안 제시하였으나
- 민원인 노숙상태 유지하면서 조건부수급자 신청을 거절하여 민원 종결 처리함

● 치과진료에 대한 복지제도 개선 요구 <불가>

●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 치아손상이 심해 치과에서 전체 틀니를 하도록 권유하나 기초생활수급자가 500여만원 비용을 감당하기 곤란하니 틀니, 임플란트 2개 의료보험 적용을 75세 이상으로 제한을 두지 말고 그 이전에 적용을 받을 수 있도록 제도개선 요망

●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 해당 지자체의 행복나눔센터 소관 사업인 행복무료진료 서비스로 의뢰 및 연계하고, 제도 개선 관련해서는 의료보험재정 관련해서 불가함을 안내함

● 기초생활수급 탈락에 대한 억울함 호소 <불가>

●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 양자 보낸 아들로 인해 2년전 기초생활수급에서 탈락되어 현재 어렵게 살고 있다. 양자보낸 아들에게 부양의무를 부과하는 것은 부당하다 주장

●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 가족관계 증명원을 발급받아 서류상 친·양자 여부 확인 및 서류상 친자로 되어 있을 시에는 수급자 복원이 불가함을 안내함

● 기초생활수급자 지정 불가에 대한 불만 민원 <불가>

●●●●●●●●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 부인, 자식과 연락을 하지 않고 오랜 기간 혼자 쪽방촌에 거주하고 있는데 자식의 부양의무 기준 때문에 수급자 지정을 받지 못해 억울하다 호소

●●●●●●●●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 해당 지자체에 조사결과 2년전 기초생활보장수급자 신청했으나 아들이 부양의무능력이 있는 것으로 조사되어 탈락한 사례로
- 민원인은 아들과 관계가 단절되고 부양을 받지 못한다하나 민원인이 병원입원 시 아들이 병원비를 부담한 자료도 있어 관계단절로 보기 어려워 수급자로 재지정이 불가하다 통보 받음

● 기초노령연금 지급 불가에 대한 억울함 호소 <불가>

●●●●●●●●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 민원인 보다 더 잘 사는 사람도 노령연금 수혜자인데 민원인은 집과 돈도 안되는 토지가 있다는 이유로 노령연금을 받지 못하는 것 억울하다 호소

●●●●●●●●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 해당구청 조사결과 2010. 9월에 기초노령연금 지급이 중단된 사례로
- 당시 기초노령연금 단독세대 지급기준이 87만이었으나 민원인은 금융재산, 부동산을 월 소득인정액으로 환산한 결과 300만원을 초과하여 연금지급을 중단한 경우로
- 그 동안 재산변동이 없었다면 기초연금 지급 불가하다 함

● 기초생활수급자 재지정 요청 <불가>

●●●●●●●●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 4개월 전에 아들의 부양의무(며느리)능력 인정으로 기초생활수급 탈락됨, 아들은 현재 신용불량자이고 며느리가 장사를 해 집을 살 때 대출을 받아 빚이 많은 상태라 전혀 도움을

받을 수 없는 상황이니 수급자 재지정을 받게 해달라 도움 요청

●● 처리결과 ●●●●●●●●

▶ 해당 구청에 확인 결과

- 2013. 7월에 자녀 부양의무능력 있음으로 나와 기초생활수급권 중지됨을 사전 통보
- 2013. 9월에 수급자에서 탈락
- 2013.10 해당주민센터에서 수급자 탈락 사유로 긴급생계비 지원 요청하여 생계비 지원
- 그 이후 차상위계층으로 지정하여 현재도 의료비 지원을 받고 있는 상황
- 2013.11. 6 민원인 주민센터 내방했을 시에 수급중지 사유에 대해 명확하게 설명하였고, 대출금에 대해서는 소명자료를 내라고 권유함
- 그 이후 민원인 대출에 대한 소명자료를 내지 않은 상태이고
- 해당 지자체가 수급자 지정 취소를 할 당시 통합전산망에는 대출에 대한 정보가 전혀 나타나지 않았고(단 금융결제원과 전산조회상 나타나는 기간이 6개월 정도 차이가 있을 수 있어 전산상 조회가 불가능 했을 수도 있음)
- 민원인에게 대출 관련 공적자료를 제출하도록 안내했으나 소명자료를 내지 않은 상태라 함
- 위의 과정 상세히 설명하고 재지정 과정 안내하고, 구청 담당자와 상담하도록 연계함

● 흑한기 난방비 지원 요구 <불가>

●● 고충요지 ●●●●●●●●

- ▶ 기초수급자로 지난해에 대구시로부터 난방비 지원을 받았으나 올해는 지원을 받지 못해 힘겹게 지내고 있으니 난방비 지원을 받을 수 있게 도와 달라는 민원

●● 처리결과 ●●●●●●●●

- ▶ 대구시가 저소득층을 대상으로 흑한기 난방비를 지원하는 경우는
 - 한국광해관리 공단, 한국에너지 재단에서 실시하는 흑한기 저소득층 에너지 보조를 위한 '저소득층 에너지 바우처'를 통해 한 부모가정, 소년소녀 가장인 경우 31만원 상당 카드로 지원하거나

- 대구시가 자체 실시하는 ‘긴급생계비 예산을 활용한 동절기 저소득 가구 난방비 지원 사업’에 의해 저소득층 가구를 대상으로 20만원을 지원하고 있으나 예산 제한으로 차상위계층에서도 형편이 더 어려운 세대를 선정하여 지급함
- 민원인인 경우는 금년도에 차상위계층에서도 우선순위가 밀려 지급 불가함, 그 사유를 이해시킴

마 조사중 해결

● 기초생활보장급여 삭감에 따른 도움 요청 < 조사중 해결 >

●●●●●●●●●● 고충요지 ●●●●●●●●●●

- ▶ 장애 1등급 남편과 민원인으로 구성된 2인 세대이고, 남편은 현재 요양병원에 입원 중인 어려운 상황인데 3일 전 기초수급에서 탈락되어 생계비 지원이 중단, 주거비만 지원해준다고 통보를 받은 상황이라 생활이 곤란하니 도와 달라 요청

●●●●●●●●●● 처리결과 ●●●●●●●●●●

- ▶ 해당지자체 조사의뢰하여 결과를 기다리던 중 지자체로부터 충분한 답변을 들었다며 민원 조사 중지 요청해 와 종결처리 함

Ⅲ. 정책 권의

● 발달장애인을 위한 주간보호소 시설확충 및 증원 정책 건의 <별첨#1 참조>

■ 정책건의 취지

- ☐ 성인발달장애인이 이용할 수 있는 주간보호소 부족에 대한 항의 민원 접수
 - ☐ 발달장애인주간보호소 운영 실태 조사 (2013.11~ 2014.4.) 결과 시설 절대 부족 확인
 - 전체 등록장애인 116,116명 중 발달장애인은 9,464명으로 전체 장애인의 8.1%
 - 이중 18세 이상 성인발달장애인은 7,125명 75.3%
 - 성인발달장애인 7,125명이 주간보호소, 생활시설 입소 및 보호고용을 받고 있는 경우는 2,137명, 30.0%
 - 발달장애인이 이용할 수 있는 주간보호소는 30개 시설, 정원은 502명으로 전체 발달장애인의 5.3%만 주간보호 서비스를 받고 있음
 - 주간보호소 희망 대기인원은 231명으로 30개 시설 한 개소당 평균 9.2명이 대기
 - ☐ 장애인주간보호소 시설증설 및 증원이 불가한 사유로는 일정기간 시설을 설립한 주체에서 자부담으로 운영을 한 후에 보조금을 지급하고, 지급되는 보조금도 부족하여 종사자 인건비 주기에도 급급한 실정으로 조사됨
- 이에, 대구시가 발달장애인 주간보호소 공급을 확대하고, 기존 주간보호소의 시설 증설 및 증원이 어려운 사유를 검토하여 이의 해소를 위한 정책을 적극적으로 추진해 줄 것을 의견 표명함

■ 결 과

- ☐ 대구시 복지정책관실 옴부즈만의 의견표명 수용하여 2015년 장애인주간보호소 4개시설 지원금 확보, 주간보호소 운영비 증액 지원

발달장애인을 위한 주간보호소 운영 실태 조사

I. 필요성

- ☐ 성인발달장애인이 이용할 수 있는 주간보호소 부족에 대한 항의 민원 접수
- ☐ 발달장애인주간보호소 운영 실태 조사 결과 (2014. 5월 현재) 시설 절대 부족 확인
 - 전체 등록장애인 116,116명 중 발달장애인은 9,464명으로 전체 장애인의 8.1%
 - 이중 18세 이상 성인발달장애인은 7,125명 75.3%
 - 성인발달장애인 7,125명이 주간보호소, 생활시설 입소 및 보호고용을 받고 있는 경우는 2,137명, 30.0%
 - 발달장애인이 이용할 수 있는 주간보호소는 30개 시설, 정원은 502명으로 전체 발달장애인의 5.3%만 주간보호 서비스를 받고 있음
 - 주간보호소 희망 대기인원은 231명으로 30개 시설 한 개소당 평균 9.2명이 대기

II. 장애인주간보호소 운영 현황 및 애로사항

- ☐ 장애인주간보호소 시설 확충과 증원 곤란 사유
 - 주간보호시설은 정부나 지자체의 지원 없이 민간 주도로 설치한 경우가 많아 시설 설치가 쉽지 않고 운영에도 어려움 많음
 - 어렵게 설치해도 일정기간 시설을 설립한 주체에서 자부담으로 운영을 한 후에 보조금을 지급하고, 지급되는 보조금도 부족하여 종사자 인건비 주기에도 급급한 실정
 - 발달장애는 지체장애나 휠체어 이용 장애인과 달리 이동은 자유로운데 이를 고려하지 않는 일괄 규제로 인해 시설 확충이 곤란
 - 증원 곤란한 사유로는 운영비 부족하고, 증원을 해도 예산부족으로 종사자 증원이 불가

□ 주간보호소 공급 부족 해소

[시설 확충 관련]

- 장애인주간보호 시설의 공급문제를 해결하기 위해서는 주간보호시설이 국고보조금 사업이 아닌 지방이양 사업이라는 이유로 대구시가 수수방관하지 말고 주간보호시설 공급부족 해소를 위해 대구시의 자체적인 대책마련이 요구됨
- 대구광역시 장애인주간보호시설 협회 건의 사항
 - 운영비를 자부담할 수 있는 법인인 경우 주간보호 증설에 1개소당 1억원 정도(계약은 시에서) 지원을 하면 주간보호소 부족 해소에 도움
 - 대구지역 법인 대상으로 설치의사가 있는 지 확인해 보고 연차적 계획수립이 필요
 - 2014년 8월 이후 개소 경우에도 2015년부터 운영비와 인건비 지원요망

[정원 확대 관련]

- 장애인주간보호시설을 운영하고 있는 12개 법인에서 시설의 정원 증원 계획을 하고 있으나
 - 증원을 해도 재원 규모가 같아서 증원이 곤란
 - 현재의 공간이 협소해서 증원을 할 수 없거나,
 - 입소자 정원을 늘려도 종사자 증원이 불가 이유로 현재의 정원을 늘릴 수 없을 것으로 조사됨
- 시설의 공간이 충분한 경우 입소 정원을 증원하는 것도 신규 시설을 만드는 것보다 효율적으로 이용자 증원에 따라 인력을 가중 지원하고, 운영비도 이용인원에 따라 지원한다면 현재의 주간보호소 공급 부족해소에 다소 도움이 될 수 있을 것임

□ 발달장애 특성, 이용인원을 고려한 케어인력 지원

- 전체 등록장애인 116,116명 중 발달장애인은 9,464명으로 전체 장애인의 8.1% 이나 1급장애인 비율이 27.2%로 다른 영역의 장애보다 중증장애 비율이 높음
 - 대구시의 장애인주간보호소 이용 현황도 1급 258명, 2급 108명, 3급 19명으로 이용자의 70.6% 1급 중증 장애인임
- 대구시 장애인주간보호시설 평균이용인원은 15.5명, 종사자는 평균 3.1명임
 - 1인의 인력이 중증장애인 5명을 케어하고 있으며, 3인의 직원이 행정적 업무, 재활프로그램 운영 및 운전원, 조리원의 역할도 수행해야 하는 실정
 - 장애인주간보호소 종사자들은 최대 40시간에서 월평균 20.8의 시간외 근무를 하고 있음

- 장애특성과 이용인원에 상관없이 지자체는 현재 직원 3인의 인건비만 지원하고 있어 이용자 교육, 재활, 케어에 지장을 초래하고, 또한 종사자의 업무 과중 초래
- 향후, 대구시는 이런 장애특성 및 이용인원을 고려하여 인력을 배치하고, 가장 현실적으로는 2014년 보건복지부 운영지침의 최소인력 기준인 4인이라도 배치할 것을 촉구함

□ 시설운영비 지원 현실화

- 대구시는 현재 장애인주간보호소 운영관리비로 개소 당 연간 300만원을 지원하고 있음
- 부족한 관리 운영비는 이용자들의 이용료 수입, 운영 법인에서 부담하게 함으로 시설들이 정원을 늘리는 데 장애요인으로 작용할 뿐만 아니라 이용자들에게 제공되는 프로그램 부실 초래
- 이용 인원 및 장애정도에 따른 운영관리비 차등 지급을 요함

□ 기초생활수급자 입소이용료 지원

- 장애인주간보호소 이용자 466명 중 385명 82.6%가 일반이용자, 70명 15.0%는 기초생활수급자 11명 2.4%가 차상위 계층이 이용하고 있는 것으로 조사됨
- 기초생활수급자인 경우 주간보호시설 입소 시 본인부담금이 없는 경우도 있으나 일부 시설에서 최대 18만원까지 부담해야하고 평균 부담금은 80.103원을 부담해야 함
 - 이용자들에게 비용을 수납하는 주체인 시설에서도 수급자들로부터 비용을 수납하는 것이 부담으로 작용하여 이들의 이용료를 지원해 줄 것은 건의하고 있음
- 수급자나 차상위계층의 주간보호소 이용이 저조한 이유는 심층적인 조사가 필요하겠으나 과도한 입소비용이 서비스 이용을 제한하고 있는 측면이 있는 바 수급자들의 본인부담금을 지자체가 지원하여 저소득층의 서비스 접근성을 보장해야 함

□ 고령 발달장애인을 위한 주간보호시설 부재

- 본 실태조사에서 보듯이 전체 30개 시설 중 25개 83.3%의 기관이 입소 연령에 제한을 두고 있음
 - 입소 가능 최대연령은 35~45세 로 제한하는 기관이 8개이며 55세 이상 이용자에게 입소를 허용하는 기관은 2개이나. 이들 시설에서 공석이 생기지 않는 한 45세 이상 장애인이 이용 가능한 시설은 부재한 실정임
 - 대구시의 50세 이상 발달장애인은 1,252명으로 전체 발달장애인의 13.2% 이며 40~49세 장애

- 인도 1,265명 13.6% 나 되어 이들이 복지서비스의 새로운 사각지대로 등장 하여 민원 유발
- 입소연령을 제한하는 이유로는 프로그램 운영을 효율적으로 하기 위해서 비슷한 연령대로 제한이 필요하다 12개 54.5%, 시설 설립 규정상에 나이제한을 두기 때문이라고 응답한 경우도 8개 36.4% 로 조사됨
- 향후는 고령 발달장애인을 위한 주간보호소도 필요할 것으로 사료됨

□ 주간보호소 이용 희망하는 대기자 합리적 관리

- 주간보호소 이용을 희망하는 대기자가 231명('14.4.30)으로 한 개소당 평균 9.2명이 대기하고 있는 것으로 조사
- 대기자 없는 기관 4개, 대기자 10명 미만인 기관 12 개, 대기자 10명 이상인 기관이 9개소, 대기자가 최고 많은 기관이 39명 까지 대기하고 있는 것으로 파악됨
- 대기기간도 104명 53.1% 가 1년 이상, 92명 46.9%가 1년 미만 대기하고 것으로 응답함
- 현행 개별시설에서 관리하는 대기자 현황을 시군구가 지정한 기관에서 통합적으로 관리하면 중증이나 문제가 많아 시설 이용을 거부당하는 장애인들의 이용접근성 보장

□ 노후된 송영차량 교체 및 송영차량 운행 기사 지원

- 장애인 주간보호시설 30개중 29개 시설에서 송영차량을 운행하고 있음
- 송영차량을 3대 운영하는 기관이 1개. 2대 운영하는 기관이 7개. 1대 운영하는 기관이 21개 시설
- 현재 운영 중인 차량은 대구시의 기능보강사업비에서 지원받은 기관이 11개 37.9%, 공동모금회 지원 7개 24.1%, 운영법인에서 지원받은 시설은 4개 13.8%고 조사됨
- 송영차량 관련하여 시설운영측에서 건의한 내용을 아래와 같음
- 신규시설에도 송영차량 지원을 희망하고 있음
- 노후된 송영차량 지원 (3)
- 송영차량 운행 업무 단독 기사 배치를 요구
- 노후 차량은 이용자들의 안전을 위해 기능보강사업에 반영해서 교체해 줄 것

IV. 부 록

- ① 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진
- ② 2014년 대구광역시 사회복지 현황
- ③ 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황
- ④ 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에
관한 조례
- ⑤ 부패방지 및 국민권익위원회의의
설치와 운영에 관한 법률

1. 2014 복지옴부즈만 활동일지

월	일	활 동 사 항	비 고
1	15	합동이동상담(두류역사)	
	21	시장실 방문 및 면담	2013 운영보고서 제출
	6	의회 의장실 방문 및 면담	"
	24	기관방문 (△△△요양원)	건의 및 애로사항 청취
2	10	의회 의장실 방문 - 의뢰 조사결과 보고	화성시 복지예산절감우수사례
	11	행정자치위원회 업무보고 참석	복지옴부즈만 활동 질의 및 응답
	20	합동이동상담(현풍백년 장터)	
3	19	장애인주간보호시설협회 창립총회 참석	
	26	합동이동상담(서문시장)	
	28	자문위원회 회의	
4	2	정부합동 복지부정 신고센터 바로알기 교육 참석 (국민권익위원회 주관)	대구종합복지관
	9	합동이동상담(범어역사)	
5	2	공공후견인 발대식 참석	백범기념관
	3	공공후견인 한일전문가 사례발표 참석	영남대 로스쿨
	14	상인동 주민센터, 비둘기 아파트 관리사무소 방문	이동신문고 사전 협조
	23	비둘기 아파트 이동 신문고 운영	
	27	한노협 노인장기요양기관 대구지부 창립총회 참석	경북대학교
6	2	서부가정법원 민원실 방문	성년후견청구심판 협조
	11	대구황금노인복지관 주관 세미나 참석	대구문화예술회관
	27	간담회	대구주간보호시설협회 임원진
7	18	자문회의	
		복지정책관 면담	장애인주간보호시설 확대요청

월	일	활 동 사 항	비 고
7	21	시장 업무보고 참석	
	30	브레인스토밍 토론회 참석	시민옴부즈만 도입관련 의견제시
8	19	장애인주간보호시설 협회장 면담	간담회 건의사항 진행관련
	25	사회복지시설종사자 처우개선방안 토론회 참석	대구문화예술회관
	27	기관방문 (◇◇ 지역아동센터)	건의 및 애로사항 청취
9	12	의회 기획행정위원회 참석	
	15	경북행복재단 연구용역팀 내방 (인터뷰및 조사협조)	경상북도 옴부즈만 도입관련
	30	합동이동상담 (문양역사)	
10	7	이동상담 (대구중구노인상담소 협조요청)	경상감영공원
	11	대구 나눔 대축제 참석 (부스 운영)	국채보상공원
	14	여성장애인 연대 후원행사 참석	
	20	복지옴부즈만 사례발표	세종시 시민옴부즈만 도입 공청회
	24	자문회의	
	27	범물1동 주민센터, 용지아파트 관리 사무소 방문	이동신문고 사전협조
	29	용지아파트 이동신문고 운영	
11	17	감사관실 행정사무감사 참석	복지옴부즈만 관련 질의답변
	25	의회 기획행정위 예산심의 참석	감사관실 2015년 예산 심의
	26	사전감사컨설팅 의뢰할 민원 예비 심의	감사관 및 시·군 담당자
12	1	기획행정위원회 오철환 의원 면담	
	2	공공후견인 보수교육 참석	대구지적장애인 협회 주관
	4	기관방문 (@@노인복지센터)	건의 및 애로사항 청취
	8	시장님 업무보고 참석	감사관실 주요 현안과제 및 2015년 업무보고
	19	자문회의	

활동 사진



▲ 복지옴부즈만 자문회의 ▲



▲ 2014 대구나눔·복지 대축제(2014.10) ▲



▲ 장애인주간보호시설협회 임원 간담회 (2014.8.19) ▲ 경북행복재단 인터뷰 (2014.9.15)

활동 사진



▲ 인제요양원 시설방문(2014.3)



▲ 성덕노인복지센터 시설방문(2014.12)



▲ 2014 찾아가는 이동신문고 ▲



▲ 합동이동상담 (2014.10.7)



▲ 복지옴부즈만 운영사례 발표 (2014.10.20)

2 2014년 대구광역시 사회복지 현황

㉔ 사회복지 예산

— 2014년도 사회복지 예산(일반회계) : 1조 4,624억원

- 전체예산 6조 206억원의 24.3%
- 일반회계 4조 4,147억원의 33.1%

(단위: 억원)

구 분	일 반 회 계		사 회 복 지 예 산		사회복지예산 비 율 (%)
		증 가 율		증 가 율	
2010	36,068		9,438		26.2%
2011	36,538	1.3%	10,219	8.3%	28.0%
2012	38,926	6.5%	10,710	4.8%	27.5%
2013	42,200	8.4%	12,060	12.6%	28.6%
2014	44,147	4.6%	14,624	21.3%	33.1%

㉔ 사회복지사업 부문별 예산현황

(단위: 억원)

부 문 별	'13 년 예 산		'14 년 예 산		증 감
		비 율		비 율	
기초생활보장	3,181	26.4%	3,264	22.3%	83
노인 및 청소년	2,839	23.6%	4,098	28.0%	1,259
보육 및 여성복지	3,840	31.8%	4,721	32.3%	881
취약계층지원	1,855	15.4%	2,120	14.5%	265
노 동	305	2.5%	353	2.4%	48
보 훈	40	0.3%	68	0.5%	28
소 계	12,060	100%	14,624	100%	2,564

㉔ 사회복지 기본 현황

■ 기초생활보장 수급자 / 54,712가구 94,906명

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
54,712	94,906	52,090	84,094	5,720	2,622	5,092

■ 주요 복지서비스 대상자 / 485,905명

등록장애인	노 인	소년소녀가정 · 가정 위탁	한부모가정	결혼이민자	보훈대상자
115,888	300,542	305	18,089	7,127	43,954

■ 사회복지시설 기본현황

○ 사회복지시설

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

○ 생활시설 / 376개소 12,762명

구 분	노 인	장 애 인	아 동	여 성	정 신	결 핵	노 숙 인
시 설 수	258	48	39	20	3	1	7
입소정원	6,655	1,865	1,672	755	667	85	1,063

○ 이용시설 / 3,449개소

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
26	1,419	13	68	79	1,588	193	3	32	28

※ 시설의 종류 : 설립·운영주체에 따라 공공시설, 법인시설, 개인시설

— 시설의 운영재원은 보조금, 후원금, 법인전입금, 사업수입 등

3. 자문위원회 명단 및 타시도 읍부즈만 현황

㉟ 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	가립회계법인 공인회계사	
양난주	대구대학교 사회복지학과 교수	
김연순	수성대학교 사회복지학과 교수	
정정화	대구복지읍부즈만 / 사회복지사	위원장

㉟ 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

4

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 읍부즈만에게 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) 읍부즈만은 접수된 고충민원 중 읍부즈만이 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 읍부즈만은 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 읍부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 사항
- ② 읍부즈만은 조사를 개시한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중단할 수 있다.
- ③ 읍부즈만은 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통지하여야 한다.

- 제14조(고충민원 조사방법)** ① 읍부즈만은 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 읍부즈만의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

- 제15조(권고 및 의견 표명)** ① 읍부즈만은 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.

5.

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

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.

2014년도 복지옴부즈만 운영보고서



2015년 1월
2015년 1월

인쇄
발행

발행인 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/>

