



어려움을 함께하는 따뜻한 복지대구 구현

2015년도 복지옴부즈만 운영보고서



대구광역시 복지옴부즈만

이 보고서는 「대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제22조 (운영상황 제출)의 규정에 따라 2015년도 활동실적을 대구광역시장과 시의회에 제출하기 위하여 작성된 것입니다.

I. 발간사	3
II. 경과보고	5
III. 고충민원 현황 및 처리결과	7
1. 고충민원 현황	9
2. 고충민원 사례 및 처리결과	16
가. 수용	16
나. 대안제시 및 안내	26
다. 불가	39
IV. 정책제안	41
V. 부 록	49
① 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진	51
② 『옴부즈만 제도』 공무원교육원 감사교육 특강 교재	56
③ 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황	65
④ 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례	67
⑤ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	73



I. 발 간 사

올해는 대구광역시가 2009년 4월에 전국 최초로 복지행정분야를 특화하여 복지행정에 관한 고충처리, 불합리한 복지제도개선 및 복지부정비리사안조사 등을 하는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 의한 시민고충처리위원회인 복지옴부즈만 제도를 도입하여 제4기 복지옴부즈만이 시작 된 해입니다.

이 제도가 도입 될 때만 해도 지역사회, 특히 이 제도가 직접 적용되는 복지분야에서 조차 이 제도에 대한 이해가 부족하였지만, 점차 옴부즈만 제도에 대한 이해가 커지고 복지계와 일반시민들의 관심이 높아지면서, 대구광역시 복지옴부즈만은 전국 우수 옴부즈만으로 자리 잡게 되어 시민의 복지관련 고충민원 해결을 위한 소중한 역할을 수행하고 있습니다.

제4기 복지옴부즈만은 먼저 시민의 복지증진과 권익향상을 위해 찾아가는 ONE-STOP 민원처리가 효율적으로 운영되기 위해서 이동 신문고 및 다중 밀집지역 방문상담을 강화하여 다양한 시민의 소리를 경청하고, 불합리한 복지제도를 개선하기 위해 현장과 학계전문가와 정보를 공유하며, 자문위원회 운영을 활성화하려고 합니다.

올해는 어느 해 보다 많은 고충민원이 접수되었습니다. 접수된 고충민원 면면을 살펴보면 삶의 고통이 묻어있는 안타까운 사연, 제도개선을 위한 소중한 제안, 우리 사회에서 근절되어야 할 부정적인 사건들에 대한 제보 등 다양한 것들이었습니다. 이러한 고충민원들이 다 만족스럽게 해결되기를 바랐지만 여러 가지 요인들로 인해 다 수용할 수 없는 아쉬움이 있었습니다.

이제 한 해를 마무리하면서 복지옴부즈만의 업무를 원만히 수행할 수 있도록 많은 지도와 편달을 해 주신 대구광역시와 대구광역시의회, 여러 유관기관, 시민 여러분께 진심으로 감사드리며, 앞으로 더욱 발전하는 복지옴부즈만이 되도록 최선의 노력을 다할 것을 다짐하면서 「대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제22조(운영상황 제출)의 규정에 의하여 2015년도 대구광역시 복지옴부즈만 연간운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 시민에게 공표하게 됨을 감사드립니다.

2015년

대구광역시 복지옴부즈만

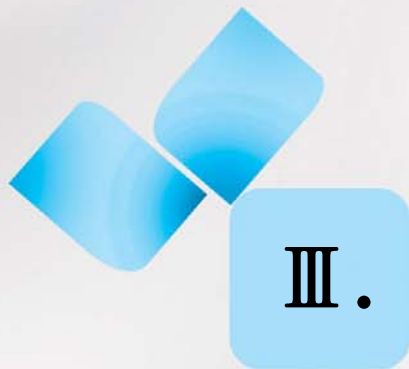


Ⅱ. 경과보고



1 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)
2015. 5. 11	제4대 복지옴부즈만(변창식 사회복지사) 임용
2015. 6. 21	제4기 자문위원회 구성(위원 9명)



Ⅲ. 고충민원 현황 및 처리결과

1. 고충민원 현황

2. 고충민원 처리 결과

가. 수용

나. 대안제시 및 안내

다. 불가



1 고충민원 현황

▶ 대구광역시 복지옴부즈만

가. 도입배경

우리나라는 1994년 국민고충처리위원회의 발족으로 옴부즈만 기능일부가 도입됨에 따라 대구시는 이 제도를 복지영역에 특화하여 2009년 4월, 전국 최초로 복지옴부즈만 제도를 도입·실시하게 되었다. 복지옴부즈만은 대구시가 실시하는 복지행정에 대하여 시민에 의한 행정 감시를 하는 것으로, 이 제도를 통하여 복지행정에 관한 고충민원을 효율적으로 처리하고, 불합리한 제도를 개선하며, 복지현장의 부정·비리를 근절하여 건전한 지역복지환경을 구축하려는 것이다.

나. 형태 및 조직

대구시 복지옴부즈만은 행정부형으로, 의결방식은 독임제로, 자문위원회를 통해 주요사안에 대한 자문을 받게 된다. 업무는 복지영역에 특화함으로써 행정부형 독임제 특수옴부즈만 형태를 취하고 있다. 조직은 복지옴부즈만 1명, 자문위원 9명(위원장 포함) 행정지원팀 3명으로 구성되어있다.

다. 직무범위

대구시 복지옴부즈만의 직무범위는, ①행정, 시로부터 보조금을 받는 기관, 개인 또는 기관이 수행한 복지분야 행위에 대하여 제출한 고충민원에 대한 조사 및 처리, ②복지분야 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명과 그 내용의 공표, ③복지분야 행정제도 및 제도 운영상 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명과 그 내용의 공표, ④스스로의 발의에 의한 복지분야 사안의 채택조사, ⑤복지분야의 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재, ⑥복지분야 집단민원의 조정·중재, ⑦그 밖에 복지분야 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원 등이다.

라. 관할기관

복지옴부즈만이 직무를 수행할 수 있는 관계기관은, ①시 및 그 소속행정기관, ②자치구·군(시의 위임사무에 한한다), ③시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관 ④시

의 민간위탁기관(시의 위탁사무에 한한다), ⑤ 「보조금 관리에 관한 법률」 또는 「지방재정법」에 의하여 시로부터 복지분야 보조금을 지원받는 개인이나 법인 및 단체 등이다.

마. 고충민원 접수 및 처리

고충민원은 본인이나 대리인이 서면, 우편, 인터넷, 전화, 팩스 등으로 신청가능하고, 접수된 민원은 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사를 개시하여야 한다. 조사를 위해 관계행정기관에 의견제출, 관련자료, 서류 등 제출요구 및 관계행정기관의 직원, 신청인, 이해관계인, 참고인등의 출석 및 의견진술 등을 요구 할 수 있다. 또한 조사사항과 관계있는 장소, 시설 등에 대한 실지조사도 하게 된다.

조사결과 처분 등이 위법, 부당한 경우에는 시정권고 상당한 이유가 있으면 제도개선 등의 의견표명을 하게 되는데 권고 또는 의견표명을 받은 행정기관은 15일 이내에 처리결과를 통보해야 한다. 특히 행정기관 등의 직원이 고의 또는 중대한과실로 위법 부당하게 업무를 처리한 경우에는 시에 감사를 의뢰하게 된다. 그리고 복지옴부즈만의 당해 연도 활동실적을 다음연도 1월 말까지 시장과 시의회에 제출해야 한다.

<고충민원 처리유형>

처리유형	내 용
시정권고	처분 등이 위법, 부당한 경우
의견표명	신청인의 주장에 상당한 이유가 있는 경우
제도개선 및 정책건의	법령, 제도, 정책 등의 개선이 필요한 경우
합의권고	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 사안간의 권리관계에 속하는 사항

고충민원 현황 개관

가. 연도별 현황

(단위 : 건)

구 분	접수 건수	조 사 결 과 처 리 현 황							타분야 이첩
		계	불가 통보	대안제시 및 안내	수 용	조사중 해 결	권고 · 의견표명		
							수 용	불 가	
계	414	314	67	133	53	29	20	12	100
‘15	117	49	6	26	17	－	－	－	68
‘14	60	53	13	22	11	1	4	2	7
‘13	71	46	10	21	10	1	4	－	25
‘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	－

나. 고충민원 분야별 분석

1) 고충민원 접수현황

대구시 복지옴부즈만이 2015.1.1부터 2015.12.31까지 접수한 민원은 총 117건으로 이 중 복지분야 49건, 타분야 68건으로 모두 종결 처리 되었다. 금년도 고충민원 접수현황에서 나타난 특징은 예년에 비해 타 분야 고충민원(2013년 25건, 2014년 7건)이 현저하게 늘어난 것이다.

복지분야에 접수된 고충민원의 내용을 살펴보면, 기초생활 수급관련 고충민원이 전체 49건 중 21건 42.9%로 가장 많이 차지하고 장애인 관련 민원이 11건 22.4%, 긴급지원 4건 8.2% 000복지관 목욕탕 폐쇄반대, 임대아파트 구입요건 완화, 임시거주 요청 등 기타 민원이 13건 26.5%를 차지하였다.

<표1> 복지분야 고충민원 분야별 접수현황

복지분야 분야별 접수현황						
기초생활	장애인	긴급지원	주거	업무지연	기타	계
21	11	4	3	2	8	49
42.9%	22.4%	8.2%	6.1%	4.1%	16.3%	100%

타분야 민원 68건 중 수용 61건 불가 7건으로 높은 수용률을 보이고 있는데 타분야 민원 내용을 살펴보면, 교통관련 민원이 31건으로 제일 많고, 도로 6건, 공원녹지 6건, 생활안전 7건, 보건 3건 기타 15건으로 나타났다.

<표2> 타 분야 고충민원 분야별 접수현황

타 분야 분야별 접수현황						
교통	도로	공원녹지	생활안전	보건	기타	계
31	6	6	7	3	15	68
45.6%	8.9%	8.9%	10.2%	4.4%	22%	100%

2) 고충민원 처리현황

복지분야 고충민원 49건에 대한 처리결과를 보면 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가통보를 한 민원이 6건, 민원인의 고충민원을 전적으로 수용하기에는 어려움이 있지만 적극적인 고충해결의 일환으로 안내 및 대안제시를 한 고충민원이 26건, 수용 처리한 고충민원이 17건이다.

제4기 복지옴부즈만은 타분야 민원이지만 대부분 시민의 삶과 관련된 것이기에 광의의 복지개념을 적용하여 가능한 한 기초적인 자료를 바탕으로 해당 행정기관에 이첩함으로써 타분야 고충민원 수용률을 높이는 결과를 가져오게 되었다.

<표3> 전체 접수 고충민원 조사처리 현황

구 분	접수 건수	조 사 결 과 처 리 현 황									조사 (처리) 진행중
		계	복지 분야					타 분야		조사중 해결	
			수용	대안제시 및 안내	불가	권고·의견표명		수용	불가		
						수용	불가				
계	117	117	17	26	6	—	—	61	7	—	—

▶ 고충민원 처리결과 요약

처리결과	민원요지	구분
수용	장애인용 LPG승용차 배기량 확대 건의	장애인
	나드리콜 이용 신청 불편관련 민원	장애인
	기초생활 수급관련 민원	기초수급
	부양의무자 사업실패로 인한 기초생활 수급관련 민원	기초수급
	휠체어 장애인 통행을 위한 횡단보도 턱 제거 요청	장애인
	장애인 나드리콜 운영관련 제도개선 건의	장애인
	노인 부부세대 기초생활 수급관련 민원	기초수급
	기초생활보장 수급 신청 결과 통보 지연에 대한 항의	기초수급
	아동방학급식카드 신청기간 경과로 인한 탈락 구제 요청	아동
	000예술회관 주차 공간 확보 및 수동 휠체어 비치 요청	장애인
	대구역 역사 내 노숙인 관리 철저	노숙인
	장애인 저상버스 이용에 따른 편의시설 설치 및 개선	장애인
	시설 생활인 생활불편에 대한 민원	청소년
	중증질환 재난적 의료지원비 지급지연에 대한 민원	긴급지원
	000아파트 하자보수 조속처리 요망	건축
	주말도 없는 아파트 공사 소음과 먼지에 대한 대책 없을까요?	건축
	아동 보호를 위한 놀이터 그늘막 설치 요청	공원녹지
	미끄러운 연못 산책로 안전 펜스 설치 건의	공원녹지
	000여성문화회관 요가관리 담당자의 불친절한 태도 개선	교육
	보육교사 보수교육에 대한 대책 마련	교육
	보수교육 일정의 명확한 공고와 통합 보육 시스템의 활용	교육
	000번 시내버스 냉방기 미가동으로 인한 이용불편 민원	교통
	버스기사의 과잉 청결로 인한 승차 거부	교통
	도시철도 3호선 교통카드시스템 오류 시정 및 고객센터 서비스 개선 요구	교통
	배차간격 문제로 인한 버스이용 불편함 호소	교통
	000번 시내버스 이용편의 제공 및 안전운행 요구	교통
	불규칙적인 배차간격에 대한 민원	교통
	노선 중복 구간 버스 배차시간 조정 요청	교통
	000동 공영주차장 공사로 인한 주차 공간 및 인도 폭 확보 件	교통
	시내버스 내 응급상황 대응 매뉴얼 필요	교통
	시민들 세금으로 만든 지상철이 시민을 우롱	교통
	000지구 내 버스 배차시간 단축 및 버스 경유 확대 요청	교통

처리결과	민원요지	구분
수용	불법주차 주차단속 건의	교통
	000대학 스쿨버스 정차관련 건의	교통
	출근시간 불법 주정차로 인한 교통혼잡 단속 요청	교통
	시내버스 무정차 및 불친절운전 관련 민원	교통
	인구밀집지역 버스노선 증설 요청	교통
	000 시내버스 속도 및 노선 개선	교통
	택시 불친절 신고	교통
	교통체증으로 인한 차선용도 변경 요청	교통
	000 시내버스 000기사 신고합니다.	교통
	민원 업무를 핑퐁하고 있는 행정	도로
	동화천로 통행인 및 자전거 안전통행을 위한 도로 개선 건의	도로
	도로 불법 설치물 제거 요청 민원	도로
	소음유발 000공원 내 족구장 폐쇄 등의 조치 요구	문화체육
	000관리협회 업무 부당함에 대한 민원	보건
	000대학병원의 의료진 자질과 서비스 개선 요청	보건
	예산이 없어 가로등을 설치하지 못한다는 000구청	생활안전
	원룸촌 쓰레기 분리수거함 설치 건의	환경
	보행 공간 불편으로 횡단보도 설치 요구	교통
	000번 버스기사 신고	교통
대안제시	기초수급탈락에 대한 복원 요청	기초수급
	매미소리 때문에 힘들다 적절한 조치 건의	공원녹지
	86번 민원 회신에 대한 추가 민원	교통
	000편의점 앞 불법 점유시설 제거 요청	생활안전
	000마트 출입문 앞 불법노점상으로 인한 출입 불편에 대한 민원	생활안전
안내	정신장애 장애등급 신청관련 문의	장애인
	가족관계 단절자의 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	2인 노인 가족 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	기초생활 수급관련 문의	기초수급
	압류금지 채권에 대한 문의	복지일반
	노인 부부세대 긴급 의료비 지원 요청	긴급지원
	노숙인 임시 거주 장소 안내 요청	노숙인
	장애자녀를 둔 어머니의 질병으로 인한 기초생활 수급 문의	기초생활
	000공사 직원 업무 소홀에 대한 민원	복지일반

처리결과	민원요지	구분
안 내	자가 아파트 소유 민원인의 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	아들 소유 집에 거주하는 민원인의 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	조손 세대의 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	차상위 장애인 가족의 기초생활 수급관련 문의	장애인
	부양회피 독거노인의 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	기초생활 수급자의 병원이용에 관한 문의	복지일반
	외국 여성과 결혼 민원인의 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	보훈연금 중단 및 장기요양 이용관련 문의	보훈
	긴급복지제도 관련문의 및 의료비 본인부담금 관련 문의	의료비
	기초연금 수급 기준에 대한 문의	기초연금
	지체4급 장애인 휴대전화 요금할인 불가 관련 문의	장애인
	독거노인 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	64세 기초수급 탈락 경고에 대한 문의	기초수급
	기초수급 재신청 관련 문의	기초수급
	임대주택 퇴거 및 기초수급 관련 문의	기초수급
	그린벨트 임야의 활용방안을 검토해 주는 기관 문의	공원녹지
	그린벨트 임야의 산지전용법규 적용의 부적절성에 대한 민원	공원녹지
	000여성회관 수업추첨공정성에 대한 의문제기 민원	교육
	000골프장 이용 안내	체육
	000구청 정화조 공사로 인한 인근 아파트 주민의 소음으로 인한 고충	환경
안내 및 대안제시	지적장애 경계선에 있는 아들의 공공근로 취업관련 문의	장애인
	62세 여성 취업관련 문의	취업
	부모와 거주하는 장애인의 기초생활 수급관련 문의	기초수급
	개인 소유지에 무단으로 공사한데 대한 항의	도로
불 가	기초생활 수급관련 문의	기초수급
	이웃 간 분쟁 해결 방안으로 매매임대아파트로 이사 도움 요청	복지일반
	000종합사회복지관 목욕탕 폐쇄 반대	복지시설
	차상위 계층으로 비급여 의료비 지원 요청	의료비
	긴급의료지원 및 장애인 노약자 교통카드 환승시간 연장	긴급지원
	000터미널 주차비 징수 규정에 대한 민원	교통
	개인소유 하천부지 거주자의 도로개설 요청	도로
	로드킬 사고에 대한 안전대책 및 책임 배상구제 요청	도로
	000협회는 과연 건강을 관리하는 것인가?	보건

2 고충민원 사례 및 처리 결과

➡ 수용

아동방학급식카드 신청기간 경과로 인한 탈락 구제 요청<복지>

- 고충요지 : - 민원인의 동생들은 아동급식카드를 사용해왔었는데 작년 겨울 예산문제로 아동급식카드 지원을 받지 못함.
- 이번 여름방학에 아동급식카드 사용에 대한 연락이 없어 000주민센터에 전화를 했더니 신청 기간이 지나 이번 방학에도 지원을 할 수 없다는 통보에 대한 민원.
- 처리결과 : - 민원인 동생들은 2014년 겨울방학에는 예산부족과 제반사정으로 인하여 아동급식지원이 중단되었으나, 2015.7.21일자로 아동급식 선정기준에 해당되어 급식지원을 하게 되었음을 안내함.

아동급식 지원제도

- 아동급식은 아동복지법 제2조에 따른 취학 및 미취학한 아동으로 맞벌이부부, 소년소녀가정, 보호자가 장애인, 가출 장기복역 등과 일정소득 이하로 결식의 우려가 있는 아동이 대상.(다만18세 이상인 경우에도 고등학교에 재학 중인 아동을 포함하며, 18세 미만인 학교 탈락아동포함)
- 그 외에도 담임교사, 사회복지사, 이·통반장, 시·군·구 담당공무원 등이 추천하는 아동으로서 아동급식위원회에서 급식지원이 필요하다고 결정한 아동.

대구역 역사 내 노숙인 관리 철저<복지>

- 고충요지 : - 노숙인들이 대구역 역사 내에서 술을 마시고 의자 옆에 술병을 놓고 앉아 있는 모습이 타지에서 오는 관광객들에게 불쾌감을 줄 수 있기에 관할기관이 적절한 조치를 취해 줄 것을 요구한 민원.
- 처리결과 : - 대구시 복지정책관실 담당자에게 관련 유관기관과 함께 노숙인 관리에 더욱더 철저를 기하도록 통보함.

휠체어 장애인 통행을 위한 횡단보도 턱 제거 요청<복지>

- 고충요지 : - 000건물 동편 도로에 횡단보도 선은 그어져 있으나 인도와 차도 사이에 턱이 그대로 있어서 휠체어 장애인이 지나 갈 수 없다는 민원.
- 처리결과 : - 000구청 건설과 확인결과 2015.6.20일까지 낮춤공사를 마무리할 예정임을 안내.

중증질환 재난적 의료지원비 지급지연에 대한 민원<복지>

- 고충요지 : - 2015.1월 대장암으로 사망한 남편의 치료 및 입원비 1400여만을 지불하지 못하여 건강보험공단에 도움을 요청했으나 두 달이 지나도 답이 없다는 민원.
- 처리결과 : - 건강보험공단 확인결과 2015.2.4일자 민원인이 신청한 치료 및 입원비는 중증질환 재난적 의료지원 대상에 해당되어, 요청한 1400여만 원 중 70%에 해당되는 814만원이 심의·승인되어 지급의뢰를 해놓은 상태로 2015.3월 중순경에 지급될 예정임을 통지함.

중증질환 재난적 의료비 지원제도
<ul style="list-style-type: none"> - 정책개요 : 과도한 의료비 지출로 경제적 부담을 안고 있는 저소득층 중증질환자에게 의료비를 지원하여 가계파탄 방지 및 국민생활 안정 - 신청자격 : 소득이 최저생계비 200% 이하(소득 하위 약 20%)이고 본인부담 의료비가 200만원 이상 발생한 경우 지원 <ul style="list-style-type: none"> · 의료비 부담능력이 취약한 의료급여 수급자 및 차상위 계층에 대해서는 본인부담액이 100만원 이상인 경우부터 지원 · 소득이 기준을 다소 초과(최저생계비 200~300%)하더라도 본인부담액이 연간 소득의 10%를 넘는 경우에는 심사를 통해 지원여부 결정 · 단, 고액재산 소유자 및 고가 자동차 보유자 등 과도한 재산을 보유하고 있는 가구의 경우 지원 대상에서 제외(재산과표 기준 2억7천 만 원 초과 및 5년 미만의 3,000cc 이상 자동차 보유가구, 직장가입자와 피부양자의 경우 월보수 외 소득이 있는 경우 그 소득만큼 보험료로 환산하여 가구 소득에 합산) - 혜택내용 : 2천만원 한도 내에서 본인부담액의 일부(기본적으로 50%) 지원 <ul style="list-style-type: none"> · 지원범위에 선택진료비, 상급병실료 등 비급여 포함(특실 등 제외) - 신청방법 : 국민건강보험공단 지사

예산이 없어 가로등을 설치하지 못한다는 000구청<생활안전>

- 고충요지 : - 민원인의 동네는 주택 밀집지역으로 야간에 어둡고, 한적하고, 바바리 맨도 출몰하는 위험한 곳임.
- 이에 집 앞 골목에 가로등을 설치해 달라고 000주민센터와 000구청에 여러 번 민원제기를 하였으나 예산이 없다고 번번이 거절당하였음.
- 처리결과 : - 현장 확인 후 해당 골목에 보안등 설치 완료함.

도로 불법설치물 제거<도로>

- 고충요지 : - 도로가에 불법 설치물들이 너무 많아 통행이 불편하고 아이들이 다칠 위험이 있기에 모두 제거해 달라는 민원.
- 처리결과 : - 민원에 대하여 2015.3.4일 현장 확인을 거쳐 도로상 불법 설치물을 제거완료 하였음을 통지함.

장애인 나드리콜 운영관련 제도개선 건의<복지>

- 고충요지 : - 나드리콜은 장애인콜택시와 휠체어장애인이 탑승할 수 있는 리프트 차량이 있는데, 리프트차량은 휠체어 이용 장애인에게 우선 배정해 달라.
- 나드리콜 접수를 하였는데 차가 오지 않아 다시 확인해 보니 상담원의 실수로 접수가 누락되어 있었다. 앞으로 이러한 일이 재발하지 않도록 해 주기 바란다는 민원.
- 처리결과 : - 상담원의 실수로 접수누락이 발생하지 않도록 주기적인 교육을 실시하였으며, 현재 103대의 특장차와 45대의 개인택시(부제차량 제외)가 운행 중인데 리프트 차량은 휠체어 이용 장애인에게 우선 배차 되도록 하겠음.

나드리콜 이용 대상

- 나드리콜은 2009년 2월 「대구광역시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례」 및 같은 조례 시행규칙 제14조에 따라 운영되며 이용 대상자는 「장애인복지법 시행규칙」 제2조제2항의 규정에 의한 장애등급판정기준(보행상 장애 표준기준표)에 따른 심사에 따라 정해진다.

장애인용 LPG 승용차량 배기량 확대 건의<복지>

- 고충요지 : - 지체장애인 이동에 필수품인 수동휠체어를 배기량 2,000cc이하인 LPG승용차에 적재하려면 차 트렁크 내 가스통 때문에 공간이 좁아 싣기에 어려움이 있어 배기량 2,500cc까지 복지혜택을 달라는 민원.
- 처리결과 : - 장애인승용차량의 복지지원 대상을 배기량 2,500cc로 확대하는 것은 관련법령이 개정되어야 가능함.
 - 한국장애인단체총연맹 등 장애인단체에서도 현실에 맞도록 배기량을 확대하는 법령개정을 지속적으로 요구하고 있는 중이며, 향후 관련기관·부서에 통보하여 관련법령이 조속히 개정될 수 있도록 하겠음

장애인용 차량에 대한 세제 감면 등 지원서비스

- 지방세특례제한법 제17조제1항에 의한 취득세 및 자동차세 감면과 유료도로법 제15조제2항시행령 제8조, 시행규칙 제5조의 고속도로 및 유료도로 통행료50% 할인 등이 있으며, 승용차의 경우 배기량을 2,000cc이하로 규정하고 있음.

000예술회관 장애인 주차 공간 확보 및 수동휠체어 비치 요청<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 지체장애인으로 000예술회관 000홀 앞 광장 큰 경사로 입구에 차량 진입금지가 되어있어 000홀까지 걸어가기가 너무 힘들.
- 큰 경사로를 올라가면 출입구 오른쪽 끝에 경사로가 설치되어있고 000홀은 좌측에 위치하여 이동거리가 너무 멀다.
- 그리고 수동휠체어가 입구에 없어서 사용을 하지 못했다는 민원.
- 처리결과 : - 000홀이 위치한 미술관 입구 광장은 특별한 사정이 없는 한 주차금지구역으로 정하고 있고, 다만 장애인 및 거동불편 어르신 차량은 미술관 광장까지 이동하도록 하고 있음.
- 앞으로 거동 불편 차량은 입구에서 행사장으로 바로 이동할 수 있도록 조치 하겠음.
- 휠체어 사용 편의 제공과 000홀 가까운 곳에 경사로 설치 등의 문제는 여러 방안을 강구하겠음.

시내버스 내 응급상황 대처 매뉴얼 필요<교통>

- 고충요지 : - 버스 안에서 한 승객이 갑자기 의식을 잃고 쓰러져 기사가 119에 신고하는 응급상황이 발생하였음.
 - 이러한 응급상황에 대해 적절한 대처를 할 수 있도록 기사들에게 심폐소생술 등 응급환자 대처 교육과 매뉴얼 제공이 필요하다는 민원.
- 처리결과 : - 여객자동차운수사업법제26조제1항 「운수종사자는 안전운행과 여객의 편의를 위하여 노력하여야 한다.」에 의거 일부 회사에서는 2015. 3월 직무교육시 응급상황에 대한 교육을 실시하였음.
 - 2015년 하반기에 시내버스 업체별 방문교육시 전 업체에 대하여 응급처치교육을 실시 할 예정임.

부양의무자 사업실패로 인한 기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 독거세대로 두 딸이 있는데 1녀는 장애인인 사위가 사업에 실패(마작)한 상태이고, 2녀도 가정형편이 어려워 경제적으로 도움을 주지 못함.
 - 현재 2녀 소유 한옥에서 거주하고 있는데, 작년부터 보일러 고장으로 난방이 불가하고, 전기세 부담으로 전기장판을 극히 제한적으로 사용하고 있음.
 - 한겨울에는 000교회에서 자기도 하면서 점심은 주로 무료급식소를 이용하고 있음.
 - 기초연금 20만원과 파지를 주워 생활을 하고 있기에 기초생활수급이 가능한지 문의 함.
- 처리결과 : - 관할 주민센터를 통해 조사한 결과 민원인은 열악한 주거환경 속에서 기초연금 20만원과 파지를 주워 생활을 하고 있고, 또한 건강도 좋지 않아 치매약을 복용하고 있는 상태임.
 - 또한 민원인은 1남2녀의 자녀가 있는데 아들은 연락두절 된 상태이고 딸들로부터도 경제적인 지원을 받지 못하고 있다고 하여,
 - 주민센터에서 부양의무자 및 가족관계 단절 등의 조사결과에 따라 지원여부를 결정하기로 하였고, 이와는 별도로 주거환경개선 및 지원을 할 계획임을 민원인에게 통지함.

도시철도 3호선 교통카드시스템 오류 시정 및 고객센터 개선<교통>

- 고충요지 : - 도시철도 3호선 교통카드시스템 오작동과 담당 근무자의 부정확한 확인에 의해 무임승차자로 취급되어 심한 수치심을 느꼈음. 이러한 일이 재발하지 않도록 도시철도 3호선 교통카드시스템 오류시정 및 고객센터 개선을 바라는 민원.
- 처리결과 : - 근무자들의 미숙한 업무처리와 고객센터에 대한 재교육을 실시하고 추후 이 같은 일이 재발하지 않도록 하겠음.
- 민원인이 당일 사용한 대경교통카드를 통해 추가 차감된 운임에 대해서는 환불 조치하였음.

교통체증으로 인한 차선용도 변경 요청<교통>

- 고충요지 : - 태평네거리 대구역에서 계산오거리 방면으로 좌회전 시 1차선만 이용하게 되어있는데 1차선은 좌회전, 유턴차량이 동시에 몰려서 유턴차량이 통과한 후에야 좌회전이 가능하므로 차량 체증이 발생함. 이에 1차선은 기존대로 유지하고 2차선을 직진, 좌회전 차선으로 변경할 것을 요청한 민원.
- 처리결과 : - 민원인이 건의한 태평네거리 좌회전 동→남방향 차로증설(1→2개)은 교통정체 완화에 도움이 될 것으로 판단되며,
- 다만, 현 도로여건에서는 좌회전 진입하는 서성로 여유 폭원(편도 2차로)이 없어 유도선 등 회전궤적 이탈로 좌회전 차량 간 상충발생 등 교통사고 위험성이 높음.
- 따라서 현재 진행 중인 구, 전매청부지 대구역센트럴자이아파트공사와 함께 서성로 일부 완화차로(B=3m) 설치 완료시에 건의사항과 같이 좌회전 차로를 증설하는 방안을 적극 검토하겠음.

나드리콜 이용신청 불편관련 민원<복지>

- 고충요지 : - 나드리콜 이용 신청방법을 전화나 신청서외에 인터넷으로도 할 수 있도록 해 달라는 민원
- 처리결과 : - 차량이용 신청서는 시설공단과 인근 주민센터를 방문하면 도움 받을 수 있고, 또한 팩스 이용도 가능하나 앞으로 인터넷으로도 쉽게 신청할 수 있도록 홈페이지를 보완해 나가도록 하겠음.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 3남을 두고 있는데, 1남은 호적에 등재되어있으나 친자가 아니어서 도움을 주지 않고, 2남은 캐나다로 간 뒤 연락이 되지 않고, 3남은 올봄에 결혼을 하여 분가한 상태임.
- 현재 3남 명의의 전셋집(2000만원)에 거주하고 있으며, 작고한 남편 연금 10만원과 본인의 기초연금 20만원으로 생활하고 있음.
- 우울증 약값 등으로 생계가 어려워 기초생활수급을 희망한다는 민원.
- 처리결과 : - 관할 주민센터를 통해 확인한 결과 재산(금융)으로 인한 맞춤형급여기준에는 해당되지 않으나 의료비 지원은 가능하여 2015.10.13일 민원인이 차상위 본인부담경감 신청을 함.

000의료원의 의료진 자질과 서비스 개선<보건>

- 고충요지 : - 000대학병원 000의사의 자질, 불친절 및 서비스 개선을 바란다는 민원.
- 처리결과 : - 제기한 민원내용에 대하여 해당 의료기관을 방문 확인한 결과, 의료법 등 관련 법률에 의한 위반사항은 발견하지 못함.
- 민원인의 신체감정촉탁이 대구지방법원 000지원으로부터 당초 “신경외과” 접수가 이루어진 관계로 뇌염 환자를 치료하고 있는 “신경과”에서 촉탁진료 받을 수 있도록 해당 의료기관은 11월 6일자 대구지방법원으로 통보하였음.
- 또한, 000대학병원에서는 의료기관을 찾는 환자분들에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 최선의 노력을 다하겠음을 약속함.

원룸촌 쓰레기 분리수거함 설치 건의<환경>

- 고충요지 : - 000전문대학 정문 원룸촌에 쓰레기가 넘치므로 큰 아파트단지 안에 있는 일반쓰레기/페트병/종이와 같은 식의 분리수거함을 설치해 달라는 민원.
- 처리결과 : - 해당지역은 쓰레기 상습투기지역으로 구청에서 수시로 단속을 하고 있으나 좀처럼 불법투기가 근절되지 않고 있음.
- 요청한 원룸촌 내의 재활용 수거함은 2014.3월부터 보급을 시작하여 현재

- 복현 1동에는 해비치 원룸을 비롯하여 73곳에 설치되었고, 차츰 확대 보급할 예정이며, 민원인 거주하는 원룸에도 설치하는 것을 고려하겠으며,
- 다만, 생활 쓰레기 수거함 설치는 대구광역시 북구 폐기물관리에 관한 조례와 맞지 않으므로 불가함을 안내함.

000동 공영주차장 공사로 인한 주차 공간 및 인도 폭 확보 건<교통>

- 고충요지 : - 민원인 빌라 뒤쪽에 공영주차장 건설 공사를 하면서 주민들에게 불편을 주고 사유지 침범도 함. 주민들이 인도확보가 필요하다고 얘기하면 땅을 사라는 어이 없는 말을 함. 이에 주차 공간 및 인도 확보를 요구한 민원.
- 처리결과 : - 000동 주택지의 주차난 해소 및 인근 주민들에게 주차 편의를 제공하고자 『000 제2공영주차장 조성사업』을 추진 중, 000동이 지적재조사 사업구역으로 지정되어 지적경계 측량을 한 결과, 빌라 옆 기존 도로 폭이 좁아져 주민들의 불편이 발생.
 - 이에 대한지적공사와 000구청 토지정보과와 협의하여 지적경계 재조정 및 도로 폭 추가확보를 통해 골목길 이용 주민의 불편을 보완하였음.

기초생활보장 수급 신청 결과통보 지연에 대한 항의<복지>

- 고충요지 : - 2015.2.27일 000주민센터에 기초생활보장 수급 신청을 하고, 3.18일 000구청에서 그 결과를 통보해 준다고 하였으나 4.3일 현재까지 결과에 대한 아무런 통보나 조치가 없다는 민원.
- 처리결과 : - 000구청 기초생활보장 수급 담당자 확인결과 기초생활보장 수급 신청자가 많아 심의가 지연되어 통보가 늦어지고 있다고 함. 앞으로 민원처리 지연 시에는 민원인에게 반드시 사유를 알려주도록 하였고,
 - 본 민원인의 경우는 암 발생으로 인한 근로능력 없음 판정으로 기초생활보장 수급자로 지정될 예정이며 결과는 4.13~4.17일 중에 통지될 것임을 안내함.

시설 생활인 생활불편에 대한 민원<복지>

- 고충요지 : - 원장은 CCTV로 애들을 감시하고, 매일 시비를 걸어 매우 기분 나쁘다. 그래서 원장에게 따지면 방 선생들에게 뭐라 하고 선생들은 다시 애들에게 화풀이를 한다.
- 우리한테 쓰는 돈은 진짜 아까워하고, 400만원주고 설치한 CCTV로 감시해 너무 갑갑하고 답답하다.
- 그리고 제일 불만은 통금시간이다. 의견은 무시당하고 불만이 있어도 애길 못한다. 몇 분 늦었는데도 뭐라 한다. 이에 제대로 된 원장을 좀 보내달라는 민원.
- 처리결과 : - 아동복지법 제32조, 개인정보보호법 제25조의 규정에 따라 시설아동의 안전 및 화재예방 등을 위하여 CCTV를 설치운영하고 있으며 이에 따른 시설 아동들의 영상정보로 인한 개인정보가 유출되는 피해가 없도록 엄격히 관리하도록 지도하였으며,
- 시설 입소 시 아동 관리에 관한 전반적인 내용은 시설에 위임된 사항으로 외박 및 통금시간 등 생활수칙은 시설아동들이 공통으로 지킬 수 있도록 규정하여 운영되고 있음. 앞으로 생활수칙 내용을 재검토 하여 완화하여야 할 사항이 있을 경우 아동의 불편함이 최소화 될 수 있도록 의견 수렴을 하도록 지도하였음.

저상버스 이용에 따른 편의시설 설치 및 개선<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 휠체어를 이용하는 지체1급 장애인으로 저상버스 이용 시 버스기사 휠체어에 앉은 장애인을 발견하지 못하고 그냥 지나치는 경우가 자주 발생하므로,
- 버스정류소에 저상버스와 교신할 수 있는 장치를 설치하여 버스기사가 정류소에 장애인이 있다는 것을 인지할 수 있도록 해 달라는 것과,
- 버스정류소 마다 인도와 차도 사이 높이가 달라서 저상버스가 경사로를 내릴 때 문제가 발생하므로 차도와 인도 높이를 표준 규격에 맞게 해 주길 바란다라는 민원.

- 처리결과 : - 장애인제도개선솔루션에서 장애인 버스승차 문제 해결을 위해 저상버스가 장애인 마크가 표시된 고정위치에 정차하고, 장애인의 승차정보를 알려주는 앱(App)과 일부 버스정류장에서 전광판에 위치한 장애인탑승 버튼을 누르면 교통약자의 탑승을 버스운전자가 확인 할 수 있는 기술들이 개발된 상태라는 자료를 담당부서에 제공함.
- 담당부서에서는 앱(App)활용과 버스정류소에서 저상버스와 교신할 수 있는 버튼장치 설치하는 향후 버스운행관리시스템 개체 시 도입여부를 검토하고, 인도와 차도 사이의 높이도 표준화하겠음.

▶ 대안제시 및 안내

기초수급탈락에 대한 복원 요청<복지>

- 고충요지 : - 민원인 母의 기초수급탈락에 대한 복원 요청.
- 처리결과 : - 민원인 母는 2남2녀의 자녀가 있으며 母의 소득, 재산상황, 부양의무자의 소득, 재산기준 등을 조회해본 결과 母의 소득인정액은 적합하였으나, 둘째 사위의 소득(000은행 근무)이 부양의무자 선정기준을 초과하였음.
 - 기초수급 탈락에 관해 확인 결과 母는 기초수급대상자로 선정된 적이 없음.(2006.4월 기초생활 수급신청을 하였으나 소득인정액 기준초과로 책정 제외) 향후 기초생활수급 신청은 해당 구 주민생활지원과에서 할 수 있음을 안내.

긴급복지제도 관련문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 기초생활 수급자로 모친과 생활하는 2인 가족임. 모친은 재작년 뇌경색 재발 등으로 000병원에 입원하고 000구청에서 긴급의료비 지원을 받음.
 - 금번에도 병원에 가게 되면 선택 진료비, MRI 촬영비 등 비급여 부분에 대한 본인 부담금이 약 180만 원 정도 소요될 것으로 예상되는데 이에 대한 도움이 가능한지 문의.
- 처리결과 : - 종전에는 긴급의료비지원이 1회 만 가능하였으나 최근 지침개정으로 최초 지원 후 2년이 경과하면 재 지원 가능하고,
 - 본인부담금 중 비급여 부분에 대한 지급은 불가하고, 이를 제외한 본인부담금 지원은 가능하지만 민원인의 모친이 입원할 경우 관할구청 담당자와 다시 상담할 것을 안내.

000골프장 이용 안내<체육>

- 고충요지 : - 000골프장에서 자유롭게 골프를 치려면 어떻게 해야 하는지를 알려 달라는 민원.

- 처리결과 : - 000골프장 이용은 우선순위(①각 연합회 공식경기 ②각 연합회 연습경기 ③개별이용자)에 따라 연중 무료이용가능.(개별이용자는 연합회 신청)

압류금지 채권에 대한 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인의 유산을 남편사업에 담보로 제공하였는데 남편의 사업실패로 담보물의 소유권이 채권자에게 이전 됨. 이에 따른 증여세 미납으로 국세청에 재산이 압류된 상태임. 취업 시 급여 중 얼마까지 보호 받을 수 있는지를 문의한 민원.
- 처리결과 : - 복지옴부즈만 자문위원(변호사)을 통해 월수입 150만 원 이하로 받는 최저생계비는 보호 받음을 안내.

민사집행법에 따른 압류금지 채권
<ul style="list-style-type: none"> - 국가에서 정한 부양료 및 유족보조비 - 채무자가 받는 생활보조금으로 구호사업이나 제3자로부터 받는 지원금 - 월급, 연금, 퇴직연금, 급여 등 급여의 성질을 가지고 있는 급여채권의 50%(최저생계비 150만원이 적용) - 주택임대차보호법 제8조 주택임대차보호법시행령 제3조에 따른 보호를 받고 있는 보증금 등(지역에 따라 차등 적용) - 월수입이 150만 원 이하로 받는 최저생계 보호에 따른 채권 - 병(兵)의 급여

62세 여성 취업관련<복지>

- 고충요지 : - 62세인 여성으로서 갱년기 우울증을 3년 앓고 다시 사회로 나가하고자 하는데 관련 기관 소개와 아울러 나이에 맞는 교육을 받을 수 있는 기관 및 일할 수 있는 곳을 안내 해달라는 민원.
- 처리결과 : - 관련기관으로 민원인 주소지 소재하고 있는 000종합사회복지관 담당자와 상의 후 안내함.

000여성회관 수업 추첨에 대해서<교육>

- 고충요지 : - 000여성회관 수업 추첨은 컴퓨터가 무작위로 추첨한다고 하는데 추첨되는 사람은 계속 된다는 말이 있다. 이에 대한 공정성 의문을 제기한 민원.
- 처리결과 : - 교육생 선정방법은 000여성회관 운영 및 사용조례 시행규칙 제5조에 의거 국민기초생활보장수급자, 한부모가정, 장애인, 국가유공자와 가족 등을 우선 순위로 접수를 받고, 일반대상자는 교육과정별 잔여인원에 대하여 인터넷으로 접수받아 무작위 전산추첨을 통해 교육생을 선정하고 있음,
 - 교육과목별로 차이는 있지만 교육생 연령이 40~50대 이상이 70%이고, 인터넷 접근성이 낮은 60세 이상 교육생도 많은 편임. 이로 인하여 다양한 연령층에게 기회를 균등하게 제공하고 선정의 투명성을 기하기 위해 무작위 전산추첨을 실시하고 있음.
 - 특히 직업훈련과정은 연속 3회 이상 수강한 교육생에게는 수강제한을 두어 반복수강 방지를 위해 노력하고 있음.

개인 소유지에 무단으로 공사한데 대한 항의<도로>

- 고충요지 : - 민원인 부친 소유지에 아무런 통보 없이 무단으로 오물관 및 도시가스관을 매설 한데 대한 적절한 조치를 요구한 민원.
- 처리결과 : - 민원에 대한 해결방법은 000구청에서 도시계획사업을 실시하여 해당 토지를 매입하는 것이나 구청 재정상 조기에 도시계획사업 시행은 어려운 상태이며,
 - 또한 현재 현황도로로 사용 중인 토지사용료는 법원의 판결에 따라야 함을 안내함.

장애등급 신청관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인의 자(49세)는 3년 전 발생한 뇌졸중 후유증으로 한쪽 팔의 신경이 죽어 감각이 없고, 보행장애, 언어장애, 인지력 저하가 있기에 장애등급을 받고 싶다는 민원.
- 처리결과 : - 관할 주민센터를 방문하여 장애등급 신청 관련 상담을 받도록 안내함.

긴급 의료비 지원 요청<복지>

- 고충요지 : - 민원인(지체1급)의 오빠(74세)는 지난 8.25일경 뇌졸중으로 쓰러져 000대학 병원에서 수술 후 입원중이며 부인은 70세로 인지능력이 떨어져서 사회활동에 제한이 있음.
- 현재 2500만원 전세 집에 거주하면서 기초연금과 월40만 원 정도의 연금으로 생활을 하고 있는바 긴급의료비 지원을 받을 수 있도록 도와 달라는 민원.
- 처리결과 : - 서울에 거주하고 있는 민원인의 오빠 아들이 내려와서 부모님의 현재 상황을 주민센터 담당자와 상담하도록 안내하고 000대학병원 사회사업실에도 환자 의료비 지원 방법이 있는지 상담 받도록 안내함.

긴급복지 의료지원제도

- 지원 대상 : 중대한 질병 또는 부상으로 인해 발생한 의료비를 감당하기 곤란한 자(지원 요청 후 사망한 경우에도 지원)
- 선정기준
 - 소득기준 : 최저생계비의 100분의 185이하
 - 재산기준 : 대도시/135,000,000원, 중소도시/85,000,000원, 농어촌/72,500,000원
 - 금융재산 : 5,000,000원 이하
- 지원내용 : 의료기관 등이 입원에서부터 퇴원까지 긴급지원대상자에게 제공한 검사, 치료 등의 본인부담금 및 일부 비급여 항목을 3,000,000원 범위 내에서 지원.
- 신청방법 : 시/군/구청 방문 또는 보건복지부 콜센터(국번 없이 129)
- 지원 절차 : 위기상황발생→긴급지원요청→현장 확인 후 선지원→사후조사→지원 적정성 검사→사후연계

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 5만원 월세 집에 미혼의 딸(37세)과 거주하는 2인 세대로, 결혼한 양자가 있지만 경제적으로 어려운 상황임. 민원인은 기초연금 외 수입이 없으며, 딸은 친구 가게에서 아르바이트를 하고 있지만 경제적으로 어려운 상황이어서 기초생활 수급혜택을 받을 수 있는지 문의.
- 처리결과 : - 관할 주민센터 확인 결과 현재 민원인의 소득상황은 기초생활 수급대상자로 가능해 보임으로 기초생활 수급신청을 하면 부양의무자 조회 후 최종 결정됨을 안내.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 정신장애 3급으로 8월 말 사업실패를 하여 막일을 하던 중 무릎을 다쳐 현재 수술 입원 중임. 베트남 여성과 재혼을 했으나 한국어능력시험이 통과되지 않아 혼인신고만 하고 미입국 상태임.
- 가족관계증명서에는 결혼으로 되어 있지만 주민등록상 미혼임. 주민센터에 기초생활수급관련 상담결과 세대주(부)와 같이 생활을 하는 3인 가족으로, 세대주의 소득, 주거형태, 부양의무자의 소득 등을 감안 지원이 어렵다는 답변에 대한 민원.
- 처리결과 : - 주민센터 확인결과 세대주(부)와의 3인 가구로 세대주 소득인정액이 부양의무자 등 3인 가족 급여항목별 선정기준을 상회하여 수급대상이 되지 못하는 상황임.
- 이에 주민센터 담당자에게 장애인으로 별도가구특례가 가능한지 확인해 줄 것을 요청하고, 민원인에게는 주민센터 담당자와 다시 상담하도록 안내함.

별도가구인정 특례

- 별도가구인정특례는 같은 주소를 두면서도 세대를 달리하는 것처럼 보는 특례인데, 장애인의 경우, (조)부모와 생계 및 주거를 같이 하는 30세 이상의 「장애인복지법」에 따른 1-4급 등록 장애인인 배우자가 없는 (손)자녀 또는 만성·회귀난치성 질환자 및 중증질환자(암환자, 중증화상환자) 등으로 6개월 이상 치료·요양·재활을 요하는 미혼 이거나 이혼·사별 등으로 배우자가 없는 (손)자녀가 해당.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 독거노인으로 남매를 두고 있는데, 아들은 사업실패로 실직상태에 있고, 사위는 대기업에 다니고 있지만 딸이 생활비를 전혀 주지 않아 기초연금과 폐지를 주워 어렵게 생활을 하고 있기에 기초생활 수급혜택을 받고 싶다는 민원.
- 처리결과 : - 민원인의 부양의무자인 사위가 000대기업에 다니는 고소득자로 부양 의무자에 해당되나, 부양의무자의 부양기피 경우는 구상권 청구가 가능함을 안내하고 관할 주민센터 담당자 면담 및 심리적 불안 증세에 대한 무료 전문심리상담기관을 안내함.

장애 자녀를 둔 어머니의 질병으로 인한 기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 전셋집(2700만원)에 아들(28세)과 거주하는데 아들은 5년부터 정신질환으로 병원치료 중이며,
- 민원인은 지난 7월 자궁암2기로 수술을 받고 항암치료 중으로 경제활동이 중지된 상태로 생활비와 아들 병원비 조달이 어려워 기초생활 수급을 받을 수 있을지 문의.
- 처리결과 : - 아들의 정신질환 치료가 5년을 경과 하였기에 정신장애 등록을 하고, 민원인의 경제활동 중지에 따른 긴급의료비 지원에 관해서는 주민센터 담당자와 상담하도록 안내.

정신장애인 등록

- * 대상 : ICD-10의 진단기준에 의한 정신분열병, 양극성 정동장애(조울병), 반복성 우울장애, 분열 정동장애로 진단 받은 후 1년 이상 지속적으로 치료 받았음에도 동 질환으로 인하여 혼자서 정상적인 일상생활을 영위하기 어려워 타인의 도움이 필요한 자.
- * 장애판정시기 : 1년 이상의 성실하고 지속적인 치료 후에 호전의 기미가 거의 없을 정도로 장애가 고착되었을 때에 장애를 판정
- * 등록절차
 1. 주소지 관할 읍, 면, 주민센터에 의사 소견서 또는 입원확인서, 사진3매, 신분증을 가지고 방문하여 장애등록신청서를 제출 후,
 2. 장애진단 의뢰서와 사진이 부착된 장애진단서 서식 2부를 배부 받아
 3. 장애등록 직전 1년 이상 지속적으로 치료받은 의료기관에 방문하여 장애검진을 받는다. 단, 신청인의 사정상 부득이한 경우 지난 3개월간 치료받은 의료기관에 의뢰하되, 그 전에 치료받던 의료기관에서 1년간의 치료력을 확인할 수 있는 진단서 또는 의사의 소견서를 제출하여 이를 진단의뢰서에 첨부하여야 함.
 4. 일정기간 후(약 2주) 해당 주민센터에서 장애인 수첩을 발급받는다.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 부부세대로 딸 1명, 아들 2명을 두고 있는데, 1남은 이혼, 2남은 미혼, 사위는 사업을 하고 있으나 모두 경제적으로 어려운 상황임.
- 현재 30만원 월세 집에 거주하고, 기초연금과 노인일자리 사업 참여로 인한 수입으로 생활을 하고 있는데 기초생활 수급이 가능한지 문의.
- 처리결과 : - 관할 주민센터 확인 결과 민원인의 현재 소득인정액이 선정기준액에는 못 미치나 부양의무자 등 조사결과에 따라 수급여부가 최종결정 됨을 안내하고 우선 기초수급 신청을 하도록 함.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 대학생인 손녀와 임대주택(보증금 500만원, 월세 30만원)에 거주 하면서 기초연금 20만원으로 생활하고 있음.
- 아들 셋이 있으나 모두 경제적으로 어려운 형편이라 도움을 받지 못하기에 기초생활수급이 가능한지 문의한 민원.
- 처리결과 : 관할 주민센터 확인결과, 우선돌봄차상위로 책정되어있어 정부양곡신청이 가능 하고, 우선 백미 20Kg 지원함. 또한 기초수급신청에 대해서도 안내함.

우선돌봄 차상위 기준

- 우선 돌봄 차상위 가구로 선정되기 위해서는 가구의 소득평가액과 재산의 소득환산액을 합산하여 소득인정액이 최저생계비 120% 이하에 해당이 되어야 함(단, 2016년부터 최저생계비의 150%이하)

<2015년 우선 돌봄 차상위 기준>

구 분	1인 가구	2인 가구	3인 가구	4인 가구
최저생계비120%	740,737	1,261,258	1,631,626	2,001,995

- 소득평가액은 가구의 [실제소득- 가구특성별지출- 근로소득 공제(10%)]로 산정을 하며, 실제소득은 세금 공제 전의 소득으로 상시근로소득, 사업소득, 일용근로자 소득, 재산소득, 연금소득 등을 모두 포함. 재산을 소득으로 환산할 시 대도시 5400만원, 중소도시 3400만원, 농어촌 2900만 원 이하는 재산으로 인정하지 않음.

부양의무자 단절세대의 기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 부인과 아들 2명이 있었으나 10년 전 이혼하고, 아들들은 부인과 생활을 하지만 연락이 두절된 상태임.
- 군 복무 중 청력상실, 척추협착으로 허리통증이 심하여 근로활동이 불가능함.
- 20만원 월세 집에 거주하며 식생활은 동거인으로부터 도움을 받고 있음.
- 2년 전 수급신청을 하였으나 자녀 관계로 선정되지 못함. 현재 자녀와는 단절상태이므로 기초생활 수급 혜택을 받고 싶다는 민원.
- 처리결과 : - 기초생활 수급을 받기 위해서 먼저 동거인과 세대 분리가 필요 하고, 부양의무자와의 가족관계 단절 또는 부양기피가 확인 될 경우 기초생활 수급혜택을 받을 수 있으므로 주민센터를 방문하여 상담을 받도록 안내.

다문화 가정 기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 부자(父子)세대로 아들(45세)집에서 기초연금으로 생활을 하고 있음. 아들은 운전기사로 일하며 2014년 캄보디아 여성과 결혼하여 생활하지만 경제적으로 어려움이 많아 민원인에게 도움을 줄 수 없으므로 기초생활 수급 혜택을 받고 싶다는 민원.
- 처리결과 : - 관할 주민센터 담당자가 민원인 상황을 확인한 결과, 소득인정액은 선정기준액에 못 미치나 아들 소유의 덤프트럭과 크레도스 승용차가 민원인 명의로 되어 있어서 수급 선정에 문제가 있으므로 차량소유권 이전 등의 조치 후 기초생활 수급신청을 하도록 안내 함.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 독거노인으로 자녀 없이 기초연금으로 생활하고 있는데 기초생활 수급이 가능한지를 문의한 민원.(재산상황 : 자가 아파트 소유-14년 매입)
- 처리결과 : - 관할 주민센터 확인 결과 현재 경제상황은 수급세대로 선정될 가능성이 있으나 부양의무자 조사결과에 따라 수급여부가 최종 결정됨을 안내하고 관할 주민센터를 방문하여 자세한 상담을 받도록 함.

보훈연금 중단 및 장기요양 이용관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인의 부친은 국가 유공자로 월 10만의 연금을 받고 있었는데 부친이 돌아가신 후에는 연금지급이 중단 된 이유가 궁금하고, 장기요양 3등급을 받은 어머니가 요양병원입원 또는 요양시설 입소가 가능한지 문의.
- 처리결과 : - 보훈청 확인결과 작고한 민원인의 부친은 무공훈장수훈자로 생존 시 수령한 10만원의 연금이 아닌 영예수당으로 본인 생존 시에만 지원하는 제도이고,
- 모친이 요양시설을 이용할 경우 보훈청에서 경제상황에 따라 본인부담금의 최고 60%까지 지급함을 안내함.

기초연금 및 기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 부부와 46세인 아들과 거주하는 3인 가족으로 17평 자가 소유 아파트에서 생활을 하고 있으며, 월 연금 150만원의 연금을 받고 있음.
- 주위사람들 중에는 자녀들도 생활이 넉넉하고 본인 보다 더 큰 아파트에서 살고 있지만 기초연금을 받는데 본인은 받지 못하는 이유가 궁금하다는 민원.
- 처리결과 : - 기초연금은 65세 이상 노인을 대상으로 부부세대인 경우 부부의 재산상황을 고려하여 월 324,160만원 한도에서 차등지급하는 제도로 평가액 6억 이상의 자녀명의로 주택에 거주하는 경우 외에 자녀의 재산상황은 고려 대상이 아님을 안내함.

아직도 후진국 같은 일이 있는가<교통>

- 고충요지 : - 농산물 시장에는 30분 내로 들어갔다 나오면 주차비가 없는데 000터미널에서는 2~3분이 걸려도 주차비를 요구해 이해가 가지 않는다. 이는 불법적 착취이고 직원 또한 매우 불친절하고 협박적이다. 따라서 이 문제를 빠른 시일 내 해결해 주길 바란다는 민원.
- 처리결과 : - 사설유료주차장의 주차요금 징수에 관해서 단속근거는 없으나, 000주차장 운영자에게 주차요금 조정 방안을 요청한 결과 검토해 보겠다는 답변을 받았으며,
- 향후 이용시민들이 불편함이 없도록 직원 친절교육 및 소양교육에 철저를 기하도록 행정지도 하겠음.

장애인 휴대전화 요금할인 불가 관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 지체장애 4급 장애인으로 본인 명의의 휴대전화가 요금할인이 되지 않아 이 동통신사를 방문하였으나 요금할인을 해 주지 않는다는 민원.
- 처리결과 : - 확인 결과 민원인 명의의 휴대전화가 2대로 1대는 본인이, 1대는 부인이 사용하고 있음.
 - 현행 제도상 장애인 명의의 휴대전화 1대에 한해서 요금할인 혜택을 주는바, 부인이 사용하는 휴대전화가 이미 요금할인을 받고 있으므로 다른 휴대전화는 요금할인이 불가함을 안내.

조손 세대의 기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 중3 손자와 거주하는 기초생활수급자인데, 지난 7월 아들 소득이 확인되어 손자가 수급에서 탈락하고 민원인만 수급자로 되어 있음. 그런데 민원인의 나이가 64세로 근로능력이 있다고 인정 되어 수급탈락 예정이라는 통보가 와서 이에 대한 구제를 요청한 민원.
- 처리결과 : - 아들의 소득확인으로 민원인은 손자에 대한 부양 의무가 없어지고,
 - 민원인은 65세 미만으로 근로능력이 인정되어 수급중단 사유가 되나 본인이 건강상 문제가 있다고 하니 이를 증빙할 수 있는 의사진단서 제출을 통해 근로능력 없음이 확인되면 계속 수급혜택을 받을 수 있음을 안내함.

임대주택 및 기초수급 관련문의<복지>

- 고충요지 : - 기초생활 수급세대로 아들과 딸을 두고 있는데, 아들은 대학생이고, 딸은 학원 강사임. 얼마 전 딸이 1억 전세 포함 약1억 3천만 원 상당의 오피스텔을 구입하였는데 현재 거주하고 있는 임대주택을 양도하여야 하는지? 또 수급탈락이 되는지 궁금하다는 민원.
- 처리결과 : - 현재 임대아파트는 민원인의 명의로 계약 되어있고 딸은 주소를 달리하는 독립 세대이므로 임대주택양도에 대한 문제는 없고,
 - 다만 기초생활 수급 문제는 이후 딸의 소득 및 재산 평가액에 따라 부양의무 유·무가 결정됨을 안내함.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 차상위 독거세대로 자가 한옥주택에 거주(공시지가 5천만원정도)하고 있으며, 소득은 기초연금 20만원과 노인일자리 사업 참가로 생활하고 있는데 2014.12일 기초생활 수급신청을 하였으나, 사업 하는 아들 소득으로 인해 기초수급 선정이 되지 않음.
- 현재 아들은 사업실패로 경제적으로 어려운 상황임으로 수급혜택을 받고 싶다는 민원.
- 처리결과 : - 관할 주민센터 확인 결과 수급신청 당시 아들 급여 및 현금보유 등의 소득 인정액이 부양능력 미약으로 조사되어 차상위 본인부담경감 대상자로 지정되었음.
- 민원인은 차상위 지정 후 6개월이 지났고, 현재 아들의 사업실패 등으로 경제상태가 악화된 경우 재신청 할 수 있음을 안내함.

임시 거주 장소 요청<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 가족과의 불화와 본인의 부채, 종교문제 등으로 가족과 정상적인 생활을 하지 못하고 노숙생활을 하고 있는 바, 우선 숙식제공 받을 수 있는 곳을 안내 해 달라는 민원.
- 처리결과 : - 대구시노숙인종합지원센터(426-5828)로 안내함.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 부부세대로 딸 1, 아들 2명을 두고 있는데, 1남은 이혼, 2남은 미혼, 사위는 부동산중개업을 하고 있으나 모두 경제적으로 어려운 상황임.
- 현재 30만원 월세 집에 거주하면서 기초연금과 노인일자리 사업 참여로 인한 수입으로 생활하고 있는데 기초생활 수급이 가능한지 문의한 민원.
- 처리결과 : - 현재 소득인정액이 선정기준액에는 못 미치나 부양의무자 등 조사결과에 따라 수급여부가 최종결정 됨을 안내하고 우선 기초수급 신청을 하도록 함.

지적장애 경계선에 있는 아들 공공근로 취업관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인의 아들(32세)은 어릴 때 지적장애가 있었으나 장애등록은 하지 않고 특수교육과 인지치료 등을 받아 왔음.
- 성인이 되어도 지적수준이 개선되지 않아 장애등록을 하려고 하니 지적장애등급신청이 가능한 지능지수 70보다는 조금 높은 75~80으로 장애등록이 되지 않음.
- 정상적인 사회활동이 어렵고, 지금까지 다양한 구직활동을 하였으나 취업이 되지 않던 중 최근 000구청 공공근로 모집에 지원하였음.
- 현재 장애등급은 없지만 정상적인 지능은 아니므로 선정과정에서 정상참작이 되면 좋겠다는 민원.
- 처리결과 : - 공공근로는 1차적으로 소득에 따른 경제적인 기준에 따라 정하고 있으며, 민원인의 자의 경우는 장애등급이 있어야 가산점이 적용됨을 안내함.
- 대안으로 종합병원에서 발급한 지능검사 결과지 등 관련자료 등을 지참하여 해당구청 공공근로 담당자와 상담을 하도록 안내.

차상위 세대 기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 처(41세)와 생활하고 있는 차상위 부부세대인데, 처가 당뇨후유증으로 인한 신장장애4급으로 생활이 어려워 기초수급 혜택을 받고 싶다는 민원.
- 처리결과 : - 관할 주민센터를 방문 기초생활수급이 가능한지 상담을 받도록 안내함.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 독거세대로 1남2녀의 자녀를 두고 있고, 아들 소유의 집에서 거주하고 있음. 자녀로부터 경제적인 지원을 받지 못하고 기초연금으로 생활을 하고 있기에 기초생활수급이 가능한지 문의한 민원.
- 처리결과 : - 관할 주민센터 기초생활수급 담당자가 민원인 가정을 방문 부양의무자 상황 등을 조사, 확인 후 지원 여부를 결정하기로 함.

기초생활 수급자의 의료비 지원관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 기초생활 수급자로 생계비지원을 받고 있는데 병원 이용을 할 경우 어떻게 되는지 궁금하다는 문의.
- 처리결과 : - 본인부담금은 급여 청구분에 대한 것으로 비급여 청구분은 전액 본인이 부담해야 하며 선별급여시에는 급여항목별로 50~80%를 본인이 부담해야 함을 안내.

구 분		1차(의원)	2차(병원, 종합병원)	3차(지정병원)	약국	PET 등
1종	입원	없음	없음	없음	-	없음
	외래	1,000원	1,500원	2,000원	500원	5%
2종	입원	10%	10%	10%	-	10%
	외래	1,000원	15%	15%	500원	15%

▶ 불가

000종합사회복지관 목욕탕 폐쇄 반대<복지>

- 고충요지 : - 000종합사회복지관에서 운영 중인 목욕탕 폐쇄 반대 민원.
- 처리결과 : - 000종합사회복지관에서 운영 중인 목욕탕(2층)은 시설낙후로 1층 천정에 작은 누수가 발생하고,
 - 이로 인해 1층 전체시설(특히, 어린이집)의 안전위험 및 시설유지비 부담이 과다함. 또 인근지역 목욕탕 시설현대화로 매년 이용인원 감소하고, 복지관의 목욕탕 운영 영업 손실이 연간 2~3천만 원정도 발생하고 있음.
 - 복지관 2층 전체면적(495.59㎡)중 목욕탕(449.41㎡)이 대부분을 차지하여 프로그램실 부족.
 - 향후 관련기관인 대구도시공사와 협의 후 목욕탕을 주민욕구를 반영한 프로그램실로 변경.
 - 목욕희망 대상자는 교통편의 제공, 입욕비지원등의 대책을 수립 할 것임을 통지함.

기초생활 수급관련 문의<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 부부세대로 3억 정도의 자가 주택을 소유하고 있고 기초연금 16만원, 노인일자리 20만원으로 생활하고 있는데 기초생활 수급이 가능한지를 문의.
- 처리결과 : - 3억 정도의 자가 주택을 소유하고 있다면 소득인정액이 최저생활비 기준을 초과하여 수급혜택이 불가함을 설명함.

차상위 계층 의료비 지원 요청<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 고관절에 이상을 느껴 X-ray 촬영결과 무혈성괴사증 진단을 받음. 치료방향 결정을 위해 MRI촬영이 필요한 바 이에 대한 경비를 지원해 달라는 민원.
- 처리결과 : - 무혈성괴사증은 보험 비급여 항목으로 지원 불가.

긴급지원 및 장애인 노약자 교통카드 환승시간 연장<복지>

- 고충요지 : - 민원인은 입원중이고 형편이 어려워니 긴급지원이 가능한지,
 - 장애인, 노약자의 경우 이동 시간이 많이 소요되므로 교통카드 환승시간을 연장해 달라는 민원.
- 처리결과 : - 긴급지원에 대한 해당기관 조사결과 긴급지원 사유에 해당 되지 않아 불가.
 - 장애인, 노약자 교통카드 환승시간 연장 건에 대해서는 현재 예산상 등의 문제로 연장 불가하나 장기적으로 검토하겠음.

이웃 간 분쟁해결 방안으로 매매임대아파트 이사 도움 요청<복지>

- 고충요지 : - 현재 민원인은 000임대아파트에 거주하고 있으면서 옆집과의 분쟁이 발생하였고, 이를 해결하기위해 분쟁조정 및 화의노력도 하였으나 해결되지 않아 이사를 가기 위해 2015.1월 매입임대주택을 신청했으나 순위가 낮아 입주 불가능 하다고 하니 예외규정을 적용해서 입주할 수 있도록 도와달라는 민원.
- 처리결과 : - 매입임대주택 입주자격 배점기준 미달로 불가.



IV. 정책제안



1 정책제언

제안서

대구시장애폰공동생활가정 운영효율화방안

- 우리나라 장애인공동생활가정(이하 공동생활가정)은 1981년 광주 엠마우스 복지관의 천 노엘 신부가 시작 한 것을 효시로 보는데, 이 공동생활가정이 법적근거를 가지게 된 것은 1992년 시범사업에 이어 1999년 2월 장애인복지법 개정을 통해서이다. 2015년 5월 현재 전국적으로 약 500개의 공동생활가정이 있고 대구시에는 25개의 시설이 있다.
- 공동생활가정의 설치목적은 「지역사회 내 일반주택을 이용하여 장애인들이 스스로 지역사회에 적응하도록 가정생활, 사회활동 등의 자립생활을 지원하는 것」이다.
- 공동생활가정의 기본방침은 장애인의 '사회적 격리'가 아닌 '정상화'를 기본이념으로 하고, 「장애인의 사회통합과 사회적 자립을 목표로 이용자 개개인의 존엄이 유지됨과 동시에 독립적 생활이 최대한 보장되도록 운영하는 것」이다.
- 이 기본방침에 따라 공동생활가정 입소 장애인은 지역사회 내에서 가족과 분리되지 않고 지역주민과 소통하면서 함께 거주해야 하고, 환경적으로도 평소 자신이 생활해 오던 가정과 유사한 형태와 규모를 갖게 함으로써 심리적으로 안정감을 갖도록 해야 한다.
- 공동생활가정이 가지는 장점은, 낮 동안에는 자립생활을 위한 직업교육, 취업훈련, 인성교육, 일상생활을 영위하는데 필요한 정보습득을 위한 각종 서비스와 다양한 프로그램을 지원받게 된다. 따라서 공동생활가정은 지적 장애인이 당당하게 지역사회구성원으로서 자리매김하는데 매우 효과적인 소규모 지역사회거주시설이다.
- 자립생활을 위한 입소 장애인의 구체적인 활동을 보면, 취업을 위한 기능교육, 기술습득, 직장체험활동 등의 취업준비활동. 취사, 요리, 장보기, 세탁, 청소, 정리정돈, 개인위생처리 등의 일상생활훈련. 은행, 쇼핑, 대중교통이용, 문화생활, 여행 등의 사회생활적응활동. 글쓰기, 책읽기, 수개념 학습 등의 자기개발을 위한 기초학습교육 등을 수행하고 있다.
- 입소 장애인은 비록 같은 지적장애인이라고 하더라도 장애정도에 따라 사회적응능력, 일상생활 수행능력, 인지력, 환경적응력, 학습습득능력 등에 대한 개인적인 편차가 매우 크고

감정기복이나 자기관리능력 또한 많은 차이를 보이고 있다.

- 따라서 입소 장애인이 효율적인 교육과 훈련을 통해 정상화를 이루어 지역사회에서 독립적으로 살아갈 수 있도록 지원하기 위해서는 전문성을 가진 사회재활교사와 함께 입소 장애인의 특성에 따른 개별화 지도가 필수적이다.
- 이러한 개별화 지도를 통해서 일정부분 자립생활이 가능하게 되면 다음 단계인 자립형 공동생활가정(자립홈)에서의 생활이 가능하게 된다.
- 자립홈이란, 성인 지적장애인이 스스로 선택권과 결정권을 가지고 자신의 생활을 영위하는 것을 말하는데, 생활지도교사는 자립홈에 상주하는 것이 아니라 일정 시간에 자립홈을 방문하여 일상생활에 필요한 정보와 지식을 제공해 주는 형태이다.
- 일반 공동생활가정은 입소자 4명당 1명의 직원이 상주하는데 반해, 현재 서울에서 시범 운영되고 있는 자립홈의 경우 1개소 당 3명의 장애인이 생활을 하고, 1명의 직원이 3개의 자립홈을 순회 근무를 하면서 이들의 독립생활을 지원하는 형태를 취하고 있다.
- 자립홈 3개소 당 1명의 인건비와 시설운영비를 지원하게 되므로 운영이나 경제적인 면에서 많은 효율성을 가지게 된다. 따라서 이 자립홈은 현재 운영되고 있는 공동생활가정의 발전적 대안이고 완전 자립생활로 나아가는 효과적인 준비 단계가 될 것이다.

▶ 대구시 장애인공동생활가정 현황 및 분석

<표1> 공동생활가정 입소자 성별

남	여	계
18	7	25개소
72%	28%	100%

- 남성 공동생활가정이 18개소(72%)로 여성 공동생활가정 7개소(28%)에 비해서 3배 정도 많다.

<표 2> 입소장애인 유형

지적	자폐	지체	시각	언어	뇌병변	신장	중복	기타	계
95	6	4	1	1	1	2	1	1	112명
85%	5%	4%	6%						100%

- 입소장애인 현황을 보면 지적장애인이 전체 85%로 제일 많고, 다음으로 자폐장애인 5%, 지체장애인 4%, 신장장애인 등이 7%를 차지하고 있다.
- 지적장애인 95명 중에서 1급 33명(34%), 2급 46명(48%), 3급 16명(17%)을 차지하고 있다.

<표 3> 공동생활가정 입소자 장애 유형

지적	지적, 자폐	지적, 언어	신장	지적, 중복	지체, 시각	지적, 지체, 뇌병변	계
16	4	1	1	1	1	1	25개소
64%	16%	4%	4%	4%	4%	4%	100%

- 25개의 공동생활가정 중에서 지적장애인만 생활하는 곳이 16개소(64%), 지적장애인과 자폐장애인이 공동 생활하는 곳이 4개소(1.6%), 신장장애인 공동생활가정이 1개소, 나머지 4곳은 지적-언어, 지적-중복, 지체-시각, 지적-지체-뇌병변 장애인이 공동생활을 하고 있다.

<표 4> 공동생활가정 운영형태

월~금(토)	미귀가(1년 상시운영)	계
15	10	25개소

- 월~금(토)요일, 주중에 운영하는 공동생활가정이 15개소이고 입소자들이 귀가하지 않고 1년 내내 상주하는 미귀가 공동생활가정이 10개소이다.
- 미귀가 공동생활가정 10곳 중 5개소는 1명의 직원이 주간에만 근무하고 있어서 평일 야간은 물론이고 공휴일이나 주말에는 입소자들이 독립생활을 하고 있다.

<표 5> 직원 근무형태 및 구성

근무형태	기관수	직원 구성	기관수	비 고
2교대	14	정규직/계약직	7	주야 2교대 근무 11개소, 1일씩 2교대 근무가 3개소
		정규직/유급자봉	3	
		정규직/무급자봉	4	
1교대	11	정규직	5	낮에만 근무(오후근무1개소 포함)
		정규직	5	밤에만 근무
		정규직	1	1명의 직원이 상주하며 주1회 휴무

- 각 시설별 직원 근무상황을 보면 1일 2교대의 경우 정규직/계약직 근무 7곳, 정규직/유·무급 자원봉사자 근무 7곳으로 모두 14곳이고, 1명의 정규직 직원이 낮에만 근무 5곳, 밤에만 근무 5곳이고, 1명의 직원이 24시간 상주하면서 주1회 휴무하는 1곳을 포함하여 11곳으로 조사되었다.
- 1명의 직원이 낮에만 근무한다고 하지만 실제 상황은 입소자들의 식사 준비와 야간 프로그램 수행 등으로 퇴근시간이 늦어질 수밖에 없다.
- 밤에만 근무하는 경우에도 행정적 업무 처리와 입소자들의 특별활동에 따라서는 낮에도 출근을 하게 됨으로써 1명의 직원이 근무하는 경우는 대부분 전일 근무와 다를 바 없는 것으로 나타났다.
- 1일 2교대 근무를 하는 곳 중에서 그나마 계약직을 두어 안정적으로 운영을 하는 곳은 단 7곳에 불과하고, 나머지 7곳은 유급 또는 무급자원봉사자를 두어 입소자들을 돌보고 있는 상황으로 전문성이나 책임소재 등 많은 문제를 가지고 있다.

<표 6> 낮 시간 직원 배치현황

직원(유)	직원(무)	계
23 1개소는(13:30~21:30)	2	25개소

- 대부분의 입소 장애인은 주간보호, 공동작업장, 취업 활동 등에 참여함으로써 낮 동안 공동생활가정 내에 거주하지 않지만, 입소 장애인 중 개별 특성화 교육이 필요한 경우 낮에도 직원이 근무할 필요가 있다.
- 특히 입소 장애인의 돌발적이고 긴급 상황 발생 대처를 위해서 낮 동안 직원을 배치하는 것이 필요하다고 본다.

<표 7> 야간 직원 근무상황

직원(유)	직원(무)	계
20	5	25개소

- 공동생활가정 20곳은 야간에 직원을 두고 있지만, 미귀가 공동생활가정을 포함하여 5곳은 야간에 직원을 두지 않고 있다.
- 신장장애인 공동생활가정, 지체장애인 공동생활가정, 지적장애인과 지체장애인, 지적장애인과 시각장애인이 같이 생활하는 경우에는 서로 도와 독립생활이 가능하지만 경증이지만 지적장애인이 야간에 독립생활을 할 경우 위기상황에 대처할 수 있는 보호망이 필요하다고 본다.

<표 8> 야간 근무자 유형

계약직	1명이 전일근무	유·무급봉사자	계
11	3	6	20개소

- 야간에 근무자 유형을 보면, 계약직 11곳, 1명의 정규직 직원이 전일근무 3곳, 유급 또는 무급 자원봉사자를 두고 있는 곳이 6곳이다.
- 야간 근무자는 대부분 전문성이 없기 때문에 입소자들을 단순히 돌보는 것에 머물고, 개별화 훈련 등 전문적 프로그램 실시에는 많은 제한이 있다.

문제점

- 지금의 인력 구조로는 입소 장애인의 자립을 위한 개별·특성화 활동 및 훈련 불가능.
- 주간 또는 야간에 직원이 없는 곳이 11곳이 되어 긴급 상황 발생 시 신속 대처 불가능.
- 1일 2교대 공동생활가정 중에서 6곳이 자원봉사자를 활용하고 있으므로 문제 발생 시 책임 소재 불분명.
- 근로기준법 준수 불가능 및 직원의 과도한 업무 부담.

개선방안

○ 대구시 장애인공동생활가정 지원센터 설치·운영

- 보건복지부 장애인공동생활가정 운영안내에 따르면, 장애인공동생활가정 지원 및 체계적인 관리를 위해 별도의 지원기관을 둘 수 있다고 되어있는 바, 대구시에서 장애인 공동생활가정의 효율적인 지원·관리를 위해 타 시도(서울시와 부산)에서 운영하고 있는 장애인공동생활가정 지원센터를 도입하여 직원교육, 대체인력 지원, 연합프로그램실시, 등을 수행함으로써 대구시 전체 장애인공동생활가정의 안정적인 업무지원과 효율화를 가져오게 지원한다.(서울 부산 센터 운영 중, 광주는 운영 준비 중)

○ 자립형공동생활가정 시범사업 실시 필요

- 서울시는 장애인공동생활가정을 교육형, 거주형, 자립형으로 구분하고 교육형 수료자 중 자립생활능력이 인정된 대상자에게 사회적 통합과 자립생활이 최대한 가능하도록 보장된 자립형공동생활가정을 시범운영하고 있다.
- 자립형공동생활가정은 입주기간에 제한이 없고, 공동생활가정 1개소 당 장애인 3명이 거주하고, 공동생활가정 3개소 당 1명의 사회재활교사를 배정하여 자립생활을 지원하는 제도이다.
- 자립형공동생활가정은 운영과 경제성에 있어서 매우 효율적인 대안으로 이미 야간에 생활지도교사가 없이 자립생활을 수행하고 있는 공동생활 입소자를 대상으로 자립형공동생활가정 시범운영이 필요하다고 본다.



V. 부 록

- ① 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진
- ② 『옴부즈만 제도』 공무원교육원 감사교육 특강
교재
- ③ 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황
- ④ 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례
- ⑤ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에
관한 법률



1 복지옴부즈만 활동 일지

일 시	활 동 내 역	비 고
15.01.05	000종합복지관 방문	민원관련 자료 조사
15.01.27	2014년도 복지옴부즈만 활동보고서 제출	시장, 의장
15.01.29	이동신문고	장소:반월당 지하상가
15.02.05	이동신문고	장소:경상감영공원
15.02.10	의회 기획행정위원회 참석	복지옴부즈만 업무보고
15.03.15	000장애인요양원 방문	인권지킴이 관련
15.03.20	000요양원 방문	요양원 운영 관련
15.03.27	제1/4분기 자문위원회	장소:복지옴부즈만실
15.04.07	000종합사회복지관 방문	자활관련 업무 파악
15.04.30	제3기 정정화 복지옴부즈만 임기만료	
15.05.11	제4기 변창식 복지옴부즈만 임용	부임인사:권영진시장, 이동희의장, 김의식부의장, 배지숙기획행정위원장
15.05.19	보건복지 국장 외 9명 면담	복지관련 업무 현안 논의
15.05.20	대구시사회복지협의회 임원 면담	연계 협조방안 논의
15.05.28	대구광역시 지역사회복지대회 참석	장소:대덕문화회관
15.05.29	제2/4분기 자문위원회	장소:복지옴부즈만실
15.06.01	지적발달장애인협회장 면담	성년후견인제도 및 관련 업무 논의
15.06.02	생명의 전화 창립 30주년 기념식 참석	장소:프린스호텔 레전시홀
15.06.03	장애우권익문제연구소 방문	업무연계 및 협조방안 논의
15.06.04	대구시 장애인복지과 팀장 외 2명 면담	장애인 복지업무 관련 의견 교환
15.06.08	권영진시장 면담	복지옴부즈만 운영 관련
15.06.11	중구노인상담소 소장 면담	업무연계 및 협조방안 논의
15.06.17	대구시 노인복지시설 기관장 간담회 참석	현안 및 협조사항 논의
15.06.18	의회 기획안전위원회 참석	신임인사 및 결산보고
15.06.19	대구시 노인복지관 협회장 면담	현안 및 협조사항 논의
15.06.22	대구시 노인복지 팀장 면담	노인복지 관련업무 논의
15.06.26	세터민지원센터 소장 면담	기관운영 및 현안 논의
15.06.29	000푸드마켓 현장 방문	이용자 및 운영관련 애로사항, 기타 의견 수렴
15.06.30	사회복지관평가 현장 방문	

일 시	활 동 내 역	비 고
15.07.02	사회복지관 기관장 및 실무자 간담회 참석	현안 및 협조사항 논의
15.07.08	시각장애인복지관 방문	기관운영 및 현안 논의
15.07.17	000장애인공동생활가정 방문	000공동생활가정 특수상황 현황확인
15.07.21	대구시민 복지기준설정 대토론회 참석	장소:호텔 인터볼고
15.07.24	달구벌노인종합복지관 방문	기관운영 및 현안 논의
15.07.24	복지정책관실 정책관, 팀장 등 면담	관련 업무 논의
15.08.05	남산기독교종합사회복지관 기관 탐방	기관운영 및 현안 논의
	사회복지 실습생 교육	복지옴부즈만 관련
	이동상담	장소:반월당 메트로지하상가
15.08.18	사회복지공동모금회장 면담	복지옴부즈만 안내 및 협의사항 논의
15.08.19	한국인권행동 장애인활동보조인 교육	장애인활동보조인 교육대상자 복지옴부즈만 사업안내
15.08.25	대구시장장애인공동생활가정협회장 면담	건의 및 애로사항 청취
15.08.31	중구노인상담소 자원봉사자 교육	복지옴부즈만 안내
15.09.01	시민행복과 팀장 외1 면담	업무협조방안 논의
	나드리콜 담당자 면담	나드리콜 운영 관련 논의
15.09.09	달성군장애인복지관 방문	기관운영 및 현안 논의
	대구장애포럼 참석	장애등급제 폐기에 따른 문제 및 보완점 토의
15.09.10	장애인직능단체장 간담회 참석	현안 및 협조사항 논의
15.09.11	제3/4분기 자문위원회	장소:복지옴부즈만실, 제4기 복지옴부즈만자문위원 구성
15.09.15	발달장애인지원센터소장 센터장 면담	발달장애인지원센터 시범사업관련
15.09.16	제19회 지적장애인복지대회참석	장소:서구문화회관
15.09.18	이동상담	장소:중앙상가(중구노인상담소 연계)
15.09.23	대구사회복지사협회 “팻케스트” 출연	복지옴부즈만 안내
15.10.08	중구복지한마당행사장 방문	장소:국채보상운동기념공원
15.10.09	2015 나눔 대축제 부스운영	장소:국채보상운동기념공원
15.10.13	장애인공동생활가정연합회 임원단 면담	건의 및 애로사항 청취
	장애인복지과장, 팀장 면담	제안 정책 관련 논의
15.10.14	청각·언어장애인복지관 방문	기관운영 및 현안 논의
15.10.21	중구노인한마당 행사참석	장소:경상감영공원
15.10.23	유관기관 연합 이동상담	복지옴부즈만, 중구노인상담소, 광병원
15.11.06	저소득 밀집지역 이동 신문고	장소:산격종합사회복지관

일 시	활 동 내 역	비 고
15.11.10	대구사회복지정책아카데미 참석	장소:대구경북디자인센터 컨벤션홀
15.11.17	의회 기획행정위원회 참석	복지옴부즈만 행정사무감사
15.11.20	사회복지공동모금회 '희망2016 나눔 캠페인' 출범식 참석	장소:국채보상운동기념공원
15.11.24	의회 기획행정위원회 참석	2016년도 예산심의
15.11.25	상록뇌성마비장애인복지관 방문	기관운영 및 현안 논의
	대구장애포럼 참석	장애·비장애 직원의 갈등해소 및 효율적인 협력관계 구축 방안
	대구광역시 장애인차별금지과 인권보장을 위한 정책방안 세미나 참석	주최:대구경북연구원, 대구시장애우권익문제연구소 장소:대구경북연구원 18층 대회의실
15.12.04	제4/4분기 복지옴부즈만 자문위원회	장소:복지옴부즈만실
15.12.07	지적발달장애인 송년의 밤 참석	장소:하늘의 정원
15.12.12	대구남산복지재단 송년예술제 참석	장소:신명고등학교 플라드관
15.12.17	유관기관 간담회	장소:복지옴부즈만실

▶ 활동사진



- 복지옴부즈만 자문회의 -



- 2015 대구 나눔 대축제(2015.10.9) -



- 옴부즈만제도 홍보 -



- 노인상담원 교육 -



- 안나노인요양원 방문(2015.3.20) -



- 남산기독교종합사회복지관 방문
(2015.8.5) -



- 제4기 자문위원 위촉장 수여 -



- 다중 밀집지역 홍보 -



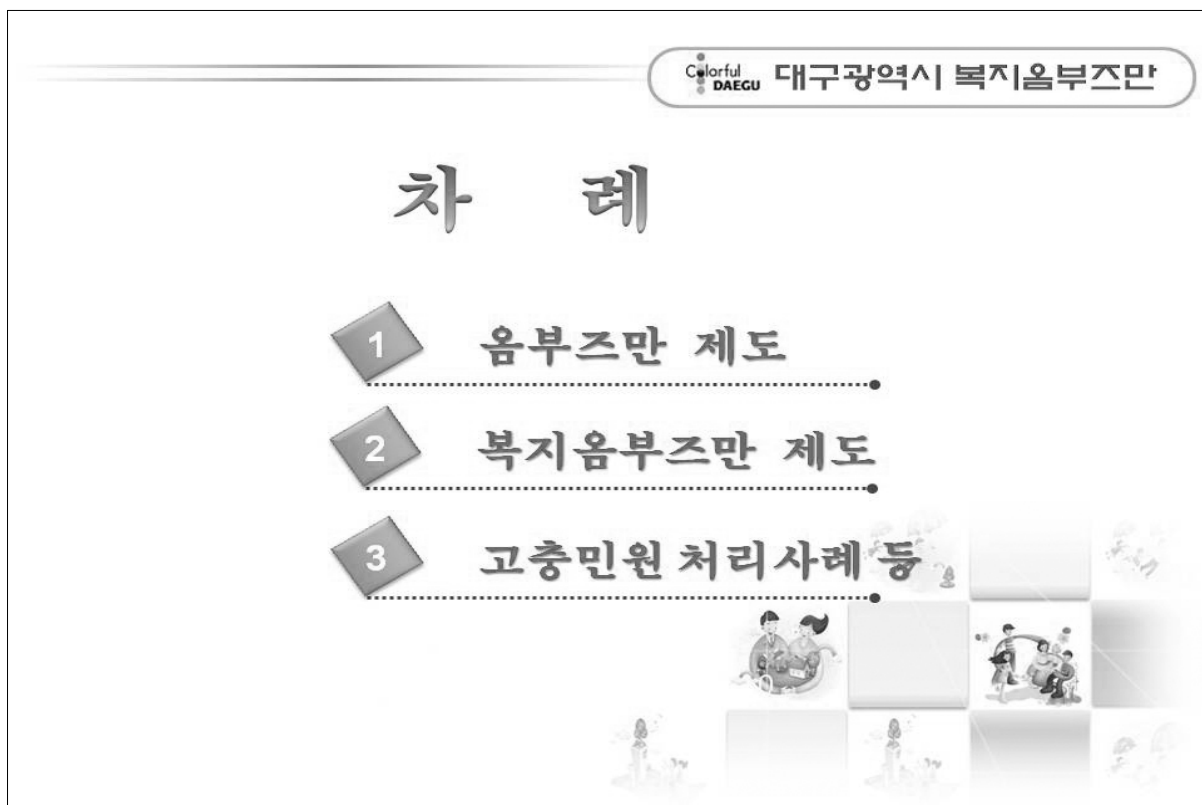
- 합동이동상담 -



- 이동 신문고 -

2

『옴부즈만 제도』 공무원교육원 감사교육 특강 교재



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

● 한 국

- ▶ 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	현행법에 의거하여 엄격한 법률 해석에 의해 판단되는 권리 구제 방식
행정심판	쟁송절차	기속력	- 서류작성 - 절차상 어려움 - 기일 준수(90일 이내)	
옴부즈만 (고충민원 처리제도)	권익구제	공표권 감사 의뢰권	- 무비용 - 접근성 용이 - 절차 최소	시정권고, 의견표명 등 행정기관의 직권 시정 유도, 민주적 이고 다양한 대안제시

옴부즈만 제도 도입 목적

● 왜 옴부즈만 제도인가

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

➡ 이런 경우

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



옴부즈만 제도 유형

유 형		비 고
소 속	의회형 옴부즈만 (스웨덴 핀란드 스칸디나비아국가)	-대부분의 나라가 의회형 옴부즈만 채택
	행정부형 옴부즈만 (한국, 프랑스 등)	-행정부형 옴부즈만 제도는 행정부 수반에 의해 임명되므로 독립성이 약함 (민원처리의 협조 용이)
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 특정한행정기관이나행정분야만을 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
	합의형 옴부즈만	-2인이상의 합의에 의하는 경우 합의형
		-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 구제가능	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

Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

도입배경

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

설치근거 및 운영경과

- 2008.10 대구광역시 복지옴부즈만 설치 운영에 관한 규정 입법 예고
- 2008.12. 1 대구광역시 복지옴부즈만 설치 운영에 관한 규정 발령(훈령 제1078호)
- 2009. 3.10 제 1대 옴부즈만 (김현익) 임용
- 2011. 5. 2 제 2대 옴부즈만 (정정화) 임용
- 2011. 5.30 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제정(조례 제4254호)
- 2012. 5.10 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 일부개정(조례 제4385호)

복지옴부즈만 조직

Colorful DAEGU 대구광역시 복지옴부즈만

복지옴부즈만

● 자격요건

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

● 복지옴부즈만 조직

● 복지옴부즈만

● 신분보장 및 근무조건

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

● 사무기구

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

● 자문위원회 구성, 운영

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

● 복지옴부즈만 직무

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

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

● 고충민원 처리

● 신청 접수

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

● 조사 방법

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

● 고충민원 처리

● 조사 결과 처리

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

● 공표 및 운영상황 제출

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

3 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황

▶ 복지옴부즈만 자문위원회 위원명단 : 9명

성 명	소속 및 직위	비 고
변창식	대구시 복지옴부즈만	위원장
황성동	경북대학교 교수	위 원
김순호	서라벌대학교 교수	위 원
박영준	대구대학교 교수	위 원
박찬섭	공인회계사	위 원
성용규	대구광역시청소년수련시설협회 회장	위 원
박선하	대구광역시청소년수련원 사무국장	위 원
임은자	영남사이버대 교수	위 원
손지영	변호사	위 원

복지
옴부즈만



▶ 타 시도 옴부즈만 현황 : 15기관

지자체	운영 (근거)	위원 수	명칭	비고
부천시	'97. 5. (조례)	1 (비상임)	부천시 시민옴부즈만	독임제 (분야별 운영위원배치)
익산시	'08. 9. (조례)	5 (비상임)	익산시 시민고충처리위원회	"
목포시	'08. 4. (조례)	5 (비상임)	목포시 시민고충처리위원회	"
안양시	'09. 2. (조례)	1 (비상임)	안양시 민원옴부즈만	"
정읍시	'09. 4. (조례)	7 (비상임)	정읍시 시민고충처리위원회	합의제
원주시	'09. 7. (조례)	7 (상임1, 비상임6)	원주시 시민고충처리위원회	"
서울시	'00. 5. (조례)	7 (상임1, 비상임6)	서울시 시민감사옴부즈만	" (전체옴부즈만이 운영위원으로)
서울 강동구	'10. 9. (조례)	3 (비상임)	강동구 구민옴부즈만	독임제 (분야지정)
제천시	11.1. (조례)	10 (비상임)	제천시 시민고충처리위원회	합의제
서울 구로구	11.4. (조례)	3 (비상임)	구로구 구민감사옴부즈만	"
서울 관악구	'11.3. (조례)	3 (비상임)	관악구 주민감사옴부즈만	독임제
서울 서대문구	'11.5. (조례)	5 (비상임)	서대문구 시민감사옴부즈만	"
강원도	'12.8. (조례)	9 (상임1, 비상임8)	강원도고충처리위원회	합의제
경기도 교육청	'07. 6. (훈령)	8 (비상임)	경기도교육청 민원옴부즈만	"
부산시 교육청	'09.10. (훈령)	8 (비상임)	부산시교육청 고충민원옴부즈만	"

4

대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

(제정) 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 대구광역시복지옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)을 설치·운영한다.

② 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 「대구광역시지방계약직공무원규정시행규칙」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 인정할 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 기회 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 경우에

는 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 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 각종 문서 등에 별도의 공인을 각인하여 사용할 수 있다.

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

제22조(운영상황 제출) 옴부즈만은 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 옴부즈만으로 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

법률 제11327호, 2012.2.17, 일부개정

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. "고충민원"이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 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 제32조제2항의 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 시민

고충처리위원회의 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 행정기관 등은 고충민원과 관련된 정보의 유출로 인하여 신청인과 이해관계인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제79조 (고충민원 신청사항의 게시 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관 등의 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 행정기관 등에 협조를 요청할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회의 협조를 요청받은 관계 행정기관 등은 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 행정기관 등의 장과 협의할 수 있다.

2015년도 운영보고서

인 쇄 일 2016년 1월

발 행 일 2016년 1월

발 행 처 대구광역시 복지옴부즈만

주 소 대구광역시 중구 동덕로 194 시청별관(동화빌딩 10층)

전 화 053)803-2360~4 | FAX 053)803-8056

홈페이지 <http://www.daegu.go.kr/Ombudsman/>
