



어려움을 함께하는 따뜻한 복지대구 구현

# 2016년도 복지옴부즈만 운영보고서



대구광역시 복지옴부즈만

이 보고서는 「대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제22조 (운영상황 제출)의 규정에 따라 2016년도 활동실적을 대구광역시장과 시의회에 제출하기 위하여 작성된 것입니다.

# 차례

## C O N T E N T S



I. 발간사 .....	3
II. 경과보고 .....	5
III. 대구광역시 복지옴부즈만 .....	9
IV. 고충민원 현황 및 처리결과 .....	15
1. 고충민원 현황 및 처리결과 .....	17
2. 복지분야 고충민원 사례 및 처리결과 .....	26
가. 수용 .....	26
나. 대안제시 및 안내 .....	36
다. 불가 .....	47
V. 정책제안 .....	51
1. 2015년도 정책제안 결과 .....	53
2. 2016년도 정책제안 .....	54
VI. 부 록 .....	65
1. 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진 .....	67
2. 자문위원회 명단 및 타시도 옴부즈만 현황 .....	71
3. 대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 .....	73
4. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 ...	81



# 발 간 사

대구시 복지옴부즈만은 제도적 안전장치를 해 두었지만 심심찮게 발생하는 복지관련 부정·비리를 경험하면서 바르고 건강한 지역복지를 실현하기 위해 도입되었습니다. 그래서 시민의 입장에서 부당한 복지행정을 바로잡고 불합리한 복지제도를 개선하며 복지현장의 부정과 비리 사안을 조사하는 등의 업무를 수행 해 오고 있습니다.

올 해 접수된 고충민원을 보면, 우리나라 복지정책에서 어르신에 대한 부양의무제나, 중증장애인에 대한 활동보조 문제 등과 같이 국가적인 차원에서 해결해야 될 문제를 제외하면 복지행정에 대한 고충 민원은 점차 줄어드는 반면, 복지행정 수행 과정에서 민원인과의 감정적인 문제로 발생하는 민원이 증가하고 있습니다. 다행스러운 것은 이러한 민원이 상당수 화해와 조정을 통해 해결되고, 제시한 정책제안이 수용 되어 정월초과 장애인공동생활가정에 대해 직원을 추가 배치하게 됨으로써 운영의 건전성을 담보하게 된 것입니다.

또한 시민의 복지증진과 권익향상을 위한 ONE-STOP 민원처리를 위해 저소득 밀집지역에서 실시한 이동신문고나 중앙지하상가, 공원 등을 찾아가서 시민의 고충민원을 해결한 일이나, 다양한 복지현장 방문을 통해 시설 운영 전반에 걸친 의견 나눔을 통해 복지옴부즈만 운영에 중요한 방향을 설정하게 된 것은 매우 보람된 일이었습니다.

# 발 간 사

이제 한 해를 마무리하면서 복지옴부즈만의 업무를 원만히 수행할 수 있도록 많은 지도와 편달을 해 주신 대구광역시와 대구광역시의회, 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 2016년도 대구광역시 복지옴부즈만 연간운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 시민에게 공표하게 됨을 감사드립니다.

2017년 1월

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)
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

## 대구광역시 복지옴부즈만







## 1. 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 제도운영상 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명과 그 내용의 공표, ④스스로의 발의에 의한 복지분야 사안의 채택

조사, ⑤복지분야의 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재, ⑥복지분야 집단민원의 조정·중재, ⑦그 밖에 복지분야 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원 처리 지원 등이다.

## 라 관할 기관

복지옴부즈만이 직무를 수행할 수 있는 관계기관은, ①시 및 그 소속행정기관, ②자치구·군(시의 위임사무에 한한다), ③시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관 ④시의 민간위탁기관(시의 위탁사무에 한한다) ⑤「보조금 관리에 관한 법률」 또는 「지방재정법」에 의하여 시로부터 복지분야 보조금을 지원받는 개인이나 법인 및 단체 등이다.

## 마 고충민원접수 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 제도 개선 등 의 의견표명을 하게 되는데 권고 또는 의견표명을 받은 행정기관은 15일 이내에 처리결과를 통보해야 한다. 특히 행정기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 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
시 정 권 고	처분 등이 위법, 부당한 경우
의 건 표 명	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 사안간의 권리관계에 속하는 사항





# IV

## 고충민원 현황 및 처리결과

### 1. 고충민원 현황 및 처리결과 요약

가. 고충민원 현황

나. 고충민원 처리결과 요약

### 2. 복지분야 고충민원 사례 및 처리결과

가. 수용

나. 대안제시 및 안내

다. 불가





# 1. 고충민원 현황 및 처리결과

## 가 고충민원 현황

### 1) 연도별 현황

구분	접수 건수	조 사 결 과 처 리 현 황									조사 (처리) 진행중
		계	복지 분야					타 분야		조사중 해결	
			수용	대안 제시 및 안내	불가	권고·의견표명		수용	불가		
						수용	불가				
계	563	563	70	156	74	20	12	183	16	32	-
2016	149	149	17	23	7	-	-	90	9	3	-
2015	117	117	17	26	6	-	-	61	7	-	-
2014	60	60	11	22	13	4	2	7	-	1	-
2013	71	71	10	21	10	4	-	25	-	1	-
2012	47	47	6	21	10	3	2	-	-	5	-
2011	37	37	4	14	9	2	1	-	-	7	-
2010	44	44	3	13	11	3	2	-	-	12	-
2009	38	38	2	16	8	4	5	-	-	3	-

## 2) 고충민원 분야별 분석

### (1) 복지고충민원 접수현황

대구시 복지옴부즈만이 2016년 1월 1일부터 12월 31일까지 접수한 민원은 총 149건으로 이 중 복지분야 48건, 타분야 101건으로 모두 종결 처리 되었다.

복지분야에 접수된 고충민원 48건의 내용을 분야별로 살펴보면, 기초생활 수급 관련 고충민원이 17건 35%로 가장 많이 차지하고, 장애인 관련 10건 21%, 복지제도 6건 13%, 아동 5건 10% 주거 3건 6%, 기타 7건 15%를 차지하였다.

복지분야 고충민원에 대한 처리결과를 보면 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가통보를 한 민원이 7건, 민원인의 고충민원을 전적으로 수용하기에는 어려움이 있지만 적극적인 고충해결의 일환으로 대안제시 및 안내를 한 고충민원이 3건, 수용 처리한 고충민원이 17건, 조사 중 해결이 1건이다.

〈표〉 복지분야 고충민원 분야별 접수현황

분류	기초생활	장애인	복지제도	아동	주거	기타	계
건수	17	10	6	5	3	7	48
비율	35	21	13	10	6	15	100

〈표〉 복지분야 고충민원 분야별 처리결과

분류	수용	안내	대안제시 및 안내	불가	조사중 해결	계
건수	17	20	3	7	1	48
비율	35	42	6	15	2	100

**(2) 타분야 고충민원 접수현황**

타분야에 접수된 고충민원 101건의 내용을 분야별로 살펴보면, 교통 33건 32%, 건축주택 14건 14%, 도로 10건 10%, 환경 6건 6%, 공원녹지 5건 5%, 생활 5건 5%, 기타분야가 28건 28%인데 기타분야는 교육(3), 보건(3), 체육(3), 민원응대(3), 문화(2), 경제(2), 소방, 위생, 전기, 하천, 행정일반 등이 차지하고 있다.

이에 대한 처리결과는 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가통보를 한 민원이 9건, 민원인의 고충민원을 전적으로 수용하기에는 어려움이 있지만 적극적인 고충 해결의 일환으로 대안제시 및 안내를 한 고충민원이 2건, 수용 처리한 고충민원이 50건, 조사 중 해결이 2건이다.

**〈표〉 타 분야 고충민원 분야별 접수현황**

분류	교통	건축주택	도로	환경	공원녹지	생활	기타	계
건수	33	14	10	6	5	5	28	101
비율	32	14	10	6	5	5	28	100

**〈표〉 타 분야 고충민원 분야별 처리결과**

분류	수용	안내	대안제시 및 안내	불가	조사중 해결	계
건수	50	38	2	9	2	101
비율	49	38	2	9	2	100

## 나 고충민원 처리결과 요약

연번	분야	민원요지	처리결과
1	복지	지역아동센터 아동관리 개선 요망	수용
2	복지	장애인 인권침해 제보 및 재단운영 개선 요망	안내
3	복지	2016년 장애인거주시설 종사자인건비 지원기준에 대한 질의	안내
4	복지	기초생활수급 관련 문의	안내
5	복지	수급비 인상분 미적용에 대한 항의	수용
6	복지	000타운 장애인 자동차 주차구역 개선 및 확충 재요구	안내
7	복지	00푸드마켓 담당자의 심한 욕설과 모욕에 대한 억울함 호소	수용
8	복지	지역아동센터 종사자 급여기준 및 지급문제	수용
9	복지	기초생활수급권 박탈통보로 당장 먹고 살아 갈 길이 없습니다.	수용
10	복지	지역아동센터 이용자 사회서비스 이용제한 강화 요청	일부수용
11	복지	기초수급 재개 지연에 대한 항의	안내
12	복지	기초수급비 환수 관련 문의	대안제시 및 안내
13	복지	복지혜택 관련 문의	안내
14	복지	기초수급 관련	수용
15	복지	기초연금 수령 시 기초생활 수급비 삭감에 대한 항의	안내
16	복지	다자녀가정 차량구입 시 지원혜택 문의 및 제도개선 건의	안내
17	복지	노면요철로 인한 휠체어 통행불편 호소	수용
18	복지	000타운 장애인자동차 주차구역 개선 및 확충 요구	불가
19	복지	반월당역 장애인용 엘리베이터 이용불편 호소	수용
20	복지	임대주택 입주 관련	대안제시 및 안내
21	복지	장애인차량 지원제도 개선 건의	불가
22	복지	장애 자녀 친부에 대한 양육비 청구 관련 문의	안내
23	복지	단체에 갑질하고 비방한 00공원관리사무소를 고발합니다.	조사 중 해결
24	복지	장애인 주간보호시설 이용불가에 대한 항의	대안제시 및 안내
25	복지	휠체어장애인 000문화복지센터 출입 등 편의시설 개선 요망	수용

연번	분야	민원요지	처리결과
26	복지	기초수급 관련 문의	안내
27	복지	기초수급 탈락	수용
28	복지	장애인 보장구수리비 집행 부당	안내
29	복지	장애인이 이용하는 경사로 보수 요청	수용
30	복지	고등학생 딸을 키우고 있는 새터민 엄마입니다 도와주세요.	안내
31	복지	구청 교복 나눔 행사 관련	수용
32	복지	국가지원 노인 틀니와 임플란트에 관한 질문	불가
33	복지	정신질환 세입자 어떻게 해야 할까요.	안내
34	복지	사회복지시설 종사자 배치기준 미 준수	수용
35	복지	00장애인연합회 후원티켓 강매 및 활동보조 지원사업 운영비 사용 의혹	수용
36	복지	정신과 상담 이력으로 인한 고용차별 호소	불가
37	복지	기초수급 관련 문의	안내
38	복지	000기관의 아동학대 신고에 대한 축소의혹 및 직원과 기관장에 대한 적절한 조치 요구	일부수용
39	복지	기초수급 탈락 관련 문의	안내
40	복지	수감 중인 수급세대 임대아파트 관리 관련 문의	안내
41	복지	저희 엄마 좀 살려 주세요	불가
42	복지	00의료원 진료시간 변경에 대한 의견	불가
43	복지	기초수급 관련 문의	안내
44	복지	국가유공자 수급비 지원 관련	불가
45	복지	국가유공자 수급비 관련 문의	안내
46	복지	기초생활 수급자에 대한 기초연금 비지급	수용
47	복지	기초수급 관련 문의	안내
48	복지	청소년 장학금 지급기준 개선	안내
49	건축 주택	00네거리 고층 주상복합 건물 신축허가 반대	안내
50	건축 주택	민사제기 도움 요청	안내
51	건축 주택	새해에도 대구시 공무원들이 변하지 않고 시민 우롱하나? 신문고에 신청하였으면 답변을 올려야지?	안내
52	건축 주택	새해 변하는 게 있어야지	안내

연번	분야	민원요지	처리결과
53	건축 주택	대구시 직원 모자라는 것들만 근무 시키나요? 신문고를 상소해야지 하소하는 대구시 처음 본다.	안내
54	건축 주택	행복주택 입주자격 및 대구 생활임금제 도입은 언제?	안내
55	건축 주택	신문고 이송을 어디에 했기에 답변이 없는 거야?	안내
56	건축 주택	불법허가 변명 듣게 하려고, 신문고는 중앙행정청으로 보내어 유권해석을 받아 국민, 시민이 잘 못된 행정을 바로 잡아야 하는 것 아닌가?	안내
57	건축 주택	신문고 이송을 00구청으로 보냈다고? 신문고 뜻도 모르는 직원을 데리고 대구창조 코메디 그만해라?	안내
58	건축 주택	왜 대구시 민원을 하부 구청에 보내시나요? 대구시에서 처리하셔야지요?	안내
59	건축 주택	신축건물의 경계 담장에 대한 행정 조치	수용
60	건축 주택	LH공사와 건물주 연락방법?	수용
61	건축 주택	신문고 이송을 어디에 했기에 답변이 없는 거야? 대구시 공무원 수준 이것 밖에 안 됩니까?	안내
62	건축 주택	새해가 되어도 공무원들 자세가 변하지 않았구만 민원 처리하지 않고 너들 맘대로 종결한다고 종결되나 함 보자?	안내
63	경제	도시가스 다자녀가구 할인제도 개선 요구	안내
64	경제	농산물 피해 보상 요구	수용
65	공원 녹지	개사육장 이전 요구	수용
66	공원 녹지	수목원 매점운영	안내
67	공원 녹지	놀이터에 화장실 설치해 주세요.	불가
68	공원 녹지	00주변 간선도로 가로수 고사	안내
69	공원 녹지	00공원 내 차량진입 반대	수용
70	교육	이 더운 날씨에 시장님 도서관 화장실에서 찜질 한번 하시죠?	안내
71	교육	00도서관 시설개선 및 보완 공사에 대한 건의	안내
72	교육	00도서관 식사공간 제공 및 주차 공간 확충	안내
73	교통	급행 00노선 추가 요청	대안제시 및 안내



연번	분야	민원요지	처리결과
74	교통	대구혁신도시 000단지 버스 배차 부탁드립니다.	안내
75	교통	00시장역 교통 불편 사항 조치 요망	수용
76	교통	시내버스 기사 불친절 개선	수용
77	교통	000고속버스 터미널의 횡포	수용
78	교통	000아파트 교통 증편 요청	안내
79	교통	00역 환승주차장 이용 불편 호소	안내
80	교통	저공해 자동차 공용주차장 할인 요구	수용
81	교통	급행00번 버스 오늘 운행 왜 이러나요	수용
82	교통	버스 소음이 심해서 무서워요	수용
83	교통	000주차장 주차거부 및 불친절 개선	수용
84	교통	버스정거장 천정 누수 보수 요망	수용
85	교통	출퇴근 시간대 배차 간격 단축 및 버스 증설 요망	안내
86	교통	00시외버스 터미널의 시외버스 시간표 준수 요망	수용
87	교통	버스 배차간격 건의	수용
88	교통	원룸 신축공사로 인한 건물균열 등 불편 호소	안내
89	교통	버스 정류장 및 노선 확장 요망	안내
90	교통	00시장 사거리 횡단보도 설치 관련	수용
91	교통	00번 버스를 좀 더 배차해 주세요	수용
92	교통	학교 등교시간 버스이용 불편사항 개선	불가
93	교통	00번 000버스기사 신고합니다	안내
94	교통	00버스 운행 방법 개선 건의	불가
95	교통	00번 시내버스 기사 불친절에 대한 항의	수용
96	교통	아침마다 버스가 터집니다.	불가
97	교통	급행 00번 배차간격 단축 요청	안내
98	교통	00시장 앞 횡단보도 신호등 설치 요구	불가
99	교통	00교통 000기사의 불친절에 대한 항의	수용
100	교통	거주자 우선주차제도 개선	일부수용

연번	분야	민원요지	처리결과
101	교통	버스 승강장 이동 요청	수용
102	교통	000버스 운행을 늘려주세요	안내
103	교통	000버스기사 문제가 많습니다.	안내
104	교통	000버스 승차거부 신고	안내
105	도로	우범지역 개선 호소	불가
106	도로	가로등 추가설치 요구	수용
107	도로	과속방지턱 설치로 안전사고 예방	불가
108	도로	보도 무단 점용으로 인한 교통 불편	수용
109	도로	신천대로 관리미흡으로 인한 손해배상 방법과 도로관리 청결 요망	조사 중 해결
110	도로	000우회도로를 막아 났네요	수용
111	도로	건강도시 대구 만들기	수용
112	도로	골목 내 인도블록 싱크홀 정비 요망	불가
113	도로	비만 오면 물 고이는 도로 갯길 보수 요망	수용
114	도로	자전거길 이용 시 불편사항 개선	수용
115	문화	문화관광 기념사업 건의	안내
116	문화	대구 000페스티벌 폭염대책 강구	수용
117	민원 응대	대구시 00구 교통과 000의 욕설	수용
118	민원 응대	차량등록사업소 직원의 민원응대 개선 요망	수용
119	민원 응대	사회복지사 업무처리 미해결 피해에 대한 제보 방법	안내
120	민원 응대	000주민센터 직원 불친절	수용
121	보건	PC방 실내 흡연	수용
122	보건	00홈플러스 1층 공원 금연구역 지정 요청	대안제시 및 안내
123	보건	보건소 산전검사 요망	수용
124	보건	과잉진료 감사 요구	수용
125	생활 불편	식당주변 무단방뇨 방지방법에 대한 민원의 진행상황을 알고 싶습니다.	수용

연번	분야	민원요지	처리결과
126	생활안전	이슬람 단체 대구에 못 오게 해 주세요.	수용
127	생활안전	소방도로 가로등 정비 및 사전점검 요망	수용
128	생활안전	전기설비 이전 요청	안내
129	생활안전	가로등 교체 요망	수용
130	소방	000대원 불친절 개선	수용
131	위생	00자동차극장 내 불법 영업 행위	수용
132	일반	요금 미납으로 인한 휴대전화 통화정지 해제 요구	불가
133	전기	가정용 태양광 발전 관련해서 지자체는 어떤 지원을 합니까?	조사 중 해결
134	주택	임대아파트 분양 관련 문의	안내
135	체육	00레포츠센터 불합리한 제도 개선 요망	안내
136	체육	00문화체육센터 강사 관련	수용
137	체육	새로운 00연맹 출범을 지지하면서	수용
138	교통	교통신호 체계 변경 및 CCTV 설치 요망	일부수용
139	체육	시민(회원)위에 군림하는 00공단	수용
140	체육	토요일에도 평일과 같이 라이트를 켜고 테니스장을 이용할 수 있게 해 주세요	안내
141	체육	00문화체육센터 강사진 교체!! 누구를 위한 체육시설입니까?	수용
142	하천	금호강 낚시금지에 대한 의견	안내
143	행정	시청 찾아오시는 길 자세한 안내 요청	수용
144	환경	종량제 및 음식물 쓰레기 처리 불만 및 공무원 불친절	수용
145	환경	금호강 오염물 제거와 버드나무 정비	일부수용
146	환경	거리 쓰레기통 확충 요청	안내
147	환경	벌금 중복 납부 확인 요청	수용
148	환경	골목길 정비 요청	수용
149	환경	냄새 때문에 살 수가 없어요.	안내



## 2. 복지분야 고충민원 사례 및 처리결과

### 가 수용

#### → 수급비 인상분 미적용에 대한 항의

- **고충요지** : 2015년에 기초수급비 690,000원을 수령하였다. 2016년에는 기초수급비가 약 8% 인상 된 것으로 알고 있는데 올해 1월 수령한 수급비가 693,000원으로 3,000원 밖에 오르지 않은 이유가 무엇인지?
- **처리결과** : 민원인은 자가주택 소유자로, 지난해 7월 기초생활수급 지원제도가 바뀌면서 주거지원비 지원 대상에서 제외되어 7월 이후 수급비 90,000원 감소요인이 발생함. 하지만 제도 변경에 따른 수급비 감소를 막기 위해 타 기금에서 90,000원을 보전하여 690,000원의 동일 금액을 2015.12월 까지 지급하였음. 2016년 수급비 책정결과 전년도에 비해 93,000원이 인상된 693,000원(10.3%인상)으로 책정되었으므로 1월부터 보전비용을 지급하지 않음.

#### → 노면요철로 인한 휠체어 통행 불편 호소

- **고충요지** : 휠체어를 이용하는 뇌병변 3급 장애인인데 집 앞 골목노면에 요철이 있어 통행에 불편하니 개선을 바란다.
- **처리결과** : 관할구청 건설과에서 현장 확인 결과 2016.2.15. 노면 요철부분에 대해 평탄작업 완료.

## → 지역아동센터 종사자 급여기준 문의

- **고충요지** : 지역아동센터에서 근무하고 있는 생활복지사 인데 2016.1.25. 대구시에서 각 구청으로 지역아동센터 생활복지사 급여를 기타 수당 제외 기본급 150만원 기준으로 지급하라는 내용의 공문을 발송한 것으로 알고 있다. 이렇게 될 경우 지역아동센터 운영에 심각한 부담이 되므로 급여 인상과 관련하여 앞으로 어떻게 진행되는 것인지 정확히 알고 싶다.
- **처리결과** : 올해 지역아동센터 종사자 급여기준을 기본급 150만원으로 계획하였으나 제반 여건 등을 감안하여 2016.2.11. 보건복지부에서 135만원 이상으로 수정 함.

## → 사회복지시설 종사자 배치기준 미 준수 질의

- **고충요지** : 아동복지시설인데 아동복지법시행령 종사자 배치기준에 따르면 보육사 0-2세까지 아동 2명당 1명(교대시2명), 3-6세까지 아동 5명당 1명(교대시2명), 7세이상 아동 7명당 1명(교대시2명)으로 되어 있으나 미 준수 되고 있는 실정이며, 종사자 배치기준으로는 14명의 보육사가 있어야 하나 10명만 근무하고 있다. 이 상태로 아동복지기관을 계속 운영하는 것이 맞는지 알려 달라.
- **처리결과** : 아동복지시설 종사자(보육사) 배치기준과 비용부담은 아동복지법 시행령 제52조(아동복지시설 종사자의 배치기준 등)의 규정에 따라 보육사를 배치하도록 하고 있으며, 비용 부담은 아동복지법 제59조(비용보조) 및 같은 법 시행령 제54조(비용보조)에 따라 예산의 범위 내에서 국가 또는 지방자치단체가 전부 또는 일부를 지원할 수 있도록 하고 있음.(아동복지시설 운영비는 시가 전액 부담하고 있음) 그러나 실제 보육사의 배치는 아동

현원이 같더라도 아동 연령에 따라 보육사 배치기준이 유동적이어서 이를 적기에 탄력적으로 적용하기가 어려운 것이 사실임. 시에서 아동복지시설 종사자 배치기준에 따라 확인한 바, 「00의 집」 시설의 보육사(생활복지사 1명 포함)는 정원 15명, 현원 10명으로 5명이 부족하여 충원율이 67%임. 시에서는 정원대비 현원이 크게 부족한 시설에 대해서는 적정인력이 배치되어 보호아동 서비스의 질을 높일 수 있도록 예산을 반영하도록 노력하겠으며, 아울러 보호대상아동이 아동복지시설 입소시 아동 연령 및 보육사 충원율을 감안하여 입소 조치하여 종사자들의 근무환경 개선을 위해서도 최대한 노력을 하겠음.

#### → 휠체어장애인 000복지센터 출입 및 편의시설 개선 요망

- **고충요지** : 000복지센터에서 수강을 하는 휠체어 이용 지체1급 장애인인데, 센터 입구 차도와 인도 사이 턱이 낮은 곳으로 휠체어가 출입을 해야 하는데 통근용 대형버스들이 그 곳에 주차되어 있어 출입이 어려워 몇 번 건의 했는데도 개선이 되지 않는다. 이에 휠체어가 다닐 수 있는 통로가 확보되도록 근본적인 대책을 세우고 차량기사와 직원들에게도 교육을 실시해 달라. 또 컴퓨터 교실에도 턱이 있어서 강의를 듣는데 매우 불편하므로 내부 시설을 개선해 달라.
- **처리결과** : 인도 턱이 낮은 휠체어통행로에 회원수송 셔틀버스가 정차하는 부분에 대하여는 휠체어 통행에 방해가 되지 않는 범위에서 정차 하도록 하겠음. 컴퓨터 강의실은 별도의 장애인 시설로 설계되어있지 않아 현재로서는 시설변경이 어려우나 장애인이 수강하는 수업시간에는 직원이 직접 서비스를 제공하여 장애인이 강의실을 이용하는데 불편이 없도록 조치하겠음.

## → 기초수급자에 대한 기초연금 지급

- **고충요지** : 기초생활 수급자이고, 국민연금을 공제한 금액을 기초수급비로 받고 있는데 기초연금이 추가로 지급되지 않고 있다. 국민연금 공제는 수용한다고 하지만 국민의 70%가 해당되는 기초연금까지 제외시키는 것은 부당하다.
- **처리결과** : 기초생활 수급비는 국민의 최저생활을 보장하는 제도로 본인의 소득이나 국가의 추가적인 지원 수단(기초연금 등)을 공제한 부족분을 지원하고 있어 기초생활 수급자에게는 기초연금이 추가로 지급되지 않으며, 개인의 소득에 따라 차등지원 됨.

## → 기초생계수급권자 박탈통보로 당장 먹고 살아 갈 길이 없습니다

- **고충요지** : 두 아들이 있으나 홀로 살고 있는 53세 주부로 현재 대학에 재학 중이다. 위암수술을 받으면서 몸이 악화되어 한쪽 눈의 시력이 떨어져 보이지 않게 되어 장애판정을 받았고, 심한 빈혈로 인해 수시로 수혈을 받으며 생활하는데, 일을 조금만 해도 금방 어지러워 쓰러져서 제대로 일도 할 수 없다. 아들과는 연락두절 된지 오래된 상태인데 얼마 전 구청 복지지원이 방문하여 아들의 소득이 많으니 생계지원금과 의료급여를 끊겠다는 통보에 살길이 막막하니 도와 달라.
- **처리결과** : 민원인은 아들이 오래 전에 집을 나가 연락이 되지 않는다는 이유로 기초수급 탈락이 부당하다는 민원을 제기하였으나, 민원인의 아들이 올 2월 대학 졸업 후 취업을 하여 소득이 발생함으로 5월부터 부양의무자로 확인되어 민원인이 기초수급 탈락을 하게 됨. 민원인의 아들이 오래 전 집을 나갔다고 하나 조사결과 2016.4월까지 민원인과 아들 2인 세대로 수



급비를 수령하였기에 민원인이 주장하는 가족해체로 인정하기는 불가함. 다만, 민원인의 아들이 올해 대학을 졸업하여 취업을 하게 된 사실이 확인되어 자립지원별도가구제도 적용이 가능하므로 관할 구청 담당자로 이 사실을 민원인에게 안내하도록 함. 이에 민원인 재학증명서와 아들의 학위증, 졸업증명서를 제출하여 자립지원별도가구 요건을 충족함에 따라 민원인은 기초수급 혜택을 받게 됨.

### 참고자료

#### 자립지원별도 가구 제도

- 수급자 가구에 동일 보장가구원으로 당연 포함되는 자녀가 취, 창업하여 소득이 발생한 경우 자립지원 별도가구 보장 가능
- 자립지원 별도가구 보장은 자녀가 취·창업하여 선정기준을 초과한 경우 취·창업한 자녀를 보장가구원에서 제외하고 부양의무자로 판단하며, 남은 가구원만 별도가구로 보장하여 빈곤의 대물림을 예방하고 자립할 수 있는 기회를 제공하기 위해 특례로 보호하는 제도
- 자립지원 별도가구 보장은 취, 창업 자녀가 만 18세 성년이 된 시점부터 적용되나 고등학교 졸업시에는 고등학교 졸업일이 포함된 달의 다음달부터, 대학교 졸업시에는 대학교 졸업일이 포함된 달의 다음달부터 3년간 기산하여 적용

### → 기초수급 혜택 관련 민원

- **고충요지** : 지체장애2급 차상위 세대로 동생과 공동명의로 단독주택에 거주하고 있는데, 2년 전 부친 소유의 대지가 야구장 신축부지로 편입되어 약 1억7000만원의 보상금을 받음. 동생이 보상금을 수령하는데 문제가 있어서 일정기간 민원인이 보관 후 동생에게 돌려주었는데 그것이 민원인의 금융자산으로 잡혀 기초수급 혜택을 받지 못하고 있다.



- **처리결과** : 관할 주민센터 기초수급 담당자 확인결과 민원인이 2015.8월경 이 내용으로 상담을 하였지만 수급신청은 하지 않았음. 민원인이 내방할 경우 관련자료 확인과 현재 경제상황을 파악하여 필요한 조치하도록 하였음.

### → 장애인 이 이용 하는 경사로 보수 요청

- **고충요지** : 00아파트의 107동과 대로변사이에 돌계단과 장애인을 위한 경사로가 있는데, 나무판으로 되어있는 경사로가 중간 중간 솟아 올라 있거나 시작부분이나 끝부분이 지면과의 높이차이가 많이 나서 휠체어 이동시 덜컹 거릴 뿐 아니라 시각장애인에게도 위험하므로 경사로 보수를 바란다.
- **처리결과** : 00아파트 107동 앞 산책로 데크 보수요청 민원에 대하여 점검 및 정비 완료.

### → 00장애인연합회 후원티켓 강매 및 활동보조지원사업 운영비 사용 의혹 제기

- **고충요지** : 00장애인협회는 협회사무실 리모델링 사업비 1억원 조성을 위해 음식바자회 티켓(1만원)을 산하기관과 회원들에게 강매하고 있다. 그리고 이 협회가 장애인 활동보조 사업을 하면서 활동보조인에게 급여명세서를 발급하지 않고, 운영비 사용도 불명확하다는 의혹이 든다.
- **처리결과** : 확인결과, 바자회는 두 달 후인 6.11일 예정이고 현재는 티켓 판매 중에 있기에 남은 기간 동안 티켓판매로 인한 불미스러운 일이 발생하지 않도록 할 것을 권고 함.

활동보조인 급여명세서는 전원에 대해 발급하여 사무실에 비치하여 자율적으로 가져가도록 하고 있음으로 사실과 다름. 활동보조인사업 전반에 대해서는 해당 지자체 지도점검 시 사업전반에 대해 철저하게 점검할 것을 요청함.

### → 반월당역 장애인 엘리베이터 이용 불편

- **고충요지** : 전동휠체어를 사용하는 장애인인데, 지하철 2호선 반월당 지하 2층 매프로상가 쪽 엘리베이터를 이용하기가 너무나 불편하다. 비장애인들이 많이 이용하다 보니 바쁜 시간에는 2~3번 기다려야 하니 지하3,4층 환승게이트 이동을 편리하게 해 달라.
- **처리결과** : 반월당역은 도시철도에서 제일 혼잡한 곳으로 일반인들도 이동하기 어려움이 많은 곳이며, 지하2층은 반월당 메트로 상가에서 관리하는 공간이고, 지하3,4층은 도시철도공사에서 관리하는 환승공간임. 특히 메트로상가 쪽 엘리베이터[대동(안심)·대서(대곡)]를 이용하시는 장애인들의 불편해소를 위해 빠른 시일 내에 충분한 검토와 관련기관과 협의를 통하여 환승방법과 시설을 개선하여 이용 승객 모두가 편리한 환승통로가 될 수 있도록 최선을 다하겠음.

### → 기초수급 탈락

- **고충요지** : 1년 동안 기초연금을 수령하였으나 3월부터 탈락된 이유
- **처리결과** : 금융자산이 기초연금 지급기준을 상회하여 지급중단 되었으나 지금은 소득기준 이하로 인정되어 4.30일자로 기초연금 지급 대상자로 재지정되었음을 통보.

## → 푸드마켓 담당자의 심한 욕설과 모욕에 대한 억울함 호소

- **고충요지** : 00복지관에서 운영하는 푸드마켓을 방문을 하였는데 그날 이용 카드 사용이 되지 않자 담당자(공공근로자)가 다음날 방문을 하라고 하였다. 민원인은 건강상 문제로 메모를 해 두고 당일 물품수령을 하고 싶다고 하는 과정에서 언쟁 발생. 담당자가 심한욕설과 손으로 밀쳐 민원인이 바닥에 쓰러지는 등의 억울한 일을 당함.
- **처리결과** : 해당 푸드마켓 운영 복지관 관리자 확인 결과 푸드마켓에 배치된 공공근로자가 매우 불친절하다는 소리를 평소 많이 듣고 있었음. 이러한 불미스러운 일이 재발하지 않도록 철저한 교육과 공공근로자가 푸드마켓에 배치되는 것이 적절 하지 못한 경우가 자주 있으므로 해당 구청과 논의하여 근본적인 대책을 강구하겠음.

## → 지역아동센터 아동 관리 개선

- **고충요지** : 한 부모 세대로 4학년 딸이 00지역아동센터를 이용하고 있는데 교사가 이용 아동에게 심적 부담을 주는 언어를 사용하고, 이번에는 아동이 점심을 먹고 구토를 하였는데도 방치하고 보호자에게 신속하게 알리지도 않았다. 앞으로 이러한 상황이 발생하지 않도록 조치해 달라.
- **처리결과** : 제기한 민원내용에 대해 해당 지역아동센터에 대해 교사들이 아동에게 심리적 부담이 될 수 있는 언어 사용을 삼가 할 것과 아동의 갑작스런 질병이나 사고 등 긴급 또는 위기 상황 발생 시 보호자에게 신속하게 미리 연락하고 이에 대한 적절한 사전조치를 취할 것을 권고함.

## → 지역아동센터 이용 아동의 사회서비스 이용제한 강화 요청 (일부수용)

- **고충요지** : 2016년 대구지역사회서비스지원단 프로그램 중 아동청소년 비전형성서비스에 대해서만 지역아동센터 아동청소년의 이용을 제한하고 있는데, 그 외 아동·청소년 심리지원서비스, 아동정서발달 및 치유지원서비스 프로그램에 대해서도 지역아동센터 아동·청소년의 이용을 제한해 달라.
- **처리결과** : 대구시에서 자체 지침으로 올해부터 지역아동센터 아동은 아동·청소년 비전형성지원서비스 대하여 신청이 불가하도록 하였으며, 이는 현재 지역아동센터에서 아동들에게 제공되는 서비스와 유사한 면이 있어 서비스 중복 제공 가능성의 우려로 부득이하게 제한을 두게 된 것으로, 이는 보건복지부에서 중복지원 문제로 지역아동센터 내 서비스 제공을 금하고 있는 것과 유사한 배경으로 결정된 사항임. 그리고 이용자 선정 이전에 관련 부서로부터 지역아동센터 아동 명단을 받아 대조하여 확인하고 있으며, 제공기관의 인식을 개선시켜 서비스 제공의 투명성을 강화해나갈 계획이며, 또한 제공기관 지도·점검 시나 구체적인 사례가 신고 되는 경우 구·군 및 지역사회서비스지원단과 협조하여 철저히 조사할 계획임.

## → 0000전문기관의 아동학대 신고에 대한 축소 의혹 및 모멸감을 준 직원과 기관장에 대한 적절한 조치 요구(일부수용)

- **고충요지** : 민원인은 5년 전 이혼 후 딸을 친부에게 맡겼으나 재혼 한 계모가 그 후 2년 동안 7차례나 딸을 학대하여 0000전문기관에 의뢰, 원스탑에서 경찰입회하에 조사결과 학대 사실이 확인 되어 법원에 고소함. 법원에 아동학대 관련 자료제출을 위해 0000전문기관에 관련자료 요청을 하였으나 법원판결 없이는 불가하다고 거부 함. 이후 법원판결로 제출된 자료를 보면 아동폭력에 대한 기록이 누락되어있는데 이것은 0000전문기관이 사건을 축

소한 의혹이 든다. 또 상담과정에서 직원이 민원인에게 모멸감을 준 행동에 대해 적절한 조치를 해 달라.

- **처리결과** : 해당 0000전문기관에 대해, 차후 민원관련 자료요청 이 있을 시 업무지침과 주어진 서식에 따라 내용을 정확하게 기재하여 자료를 제공하고, 직원 업무태도 개선을 권고함. 민원인이 주장하는 사건축소에 관해서는 0000전문기관이 법원에 제출한 자료를 검토한바, 심리학적평가보고서에는 심리상황을, 상담사례지에는 아동 학대에 대한 기록이 명기되어있으므로 사건은폐나 축소의혹 근거는 없음.

## → 청소년 장학금 지급기준 개선

- **고충요지** : 중구에서 000를 운영하는 민원인인데, 대학교 4학년에 재학 중인 큰딸이 2015년도에는 시로부터 장학금을 받았으나 올해는 소득금액 이 많다는 이유로 대상에서 탈락했다. 이에 대구시의 장학금 지급 기준을 현실에 맞게 개선해 달라
- **처리결과** : 저소득 자녀 장학생의 선발기준은 대구광역시 인재육성 장학금 지급계획에 의거 소득인정액 기준과 성적기준이며, 소득인정액 기준은 기준중위소득 이하이며, 소득·재산·자동차 등은 신청인의 가정실태조사표를 참고하여 사회보장정보시스템을 통해 통보된 공적자료를 우선 적용하는 것을 원칙으로 하고 있음. 공적자료 요청결과 건강보험공단에서 민원인의 소득이 통보되어 적용하게 되었으며, 일반사업장의 사업주로서 근로소득과 사업소득이 중복되어 조회되는 경우는 높은 소득 하나만을 반영하도록 되어있음. 향후 건의한 소득·재산에 대한 명확한 기준설정과 소득·재산 초과자에 대한 소명기간의 필요성에 대해서는 관련부서에 의견표명을 하여 개선되도록 하겠으며, 아울러 소득·재산 판단기준이 현재의 경제적 상황이 반영될 수 있도록 노력하겠음.

## 나 대안제시 및 안내

### → 수감 중인 수급세대 임대아파트 관리 관련 제안

- **고충요지** : 임대아파트 단지 내 기초수급자 중 범죄행위로 교도소에 수감 되면 공가로 비워진 아파트 관리 및 관리비 미납 등의 문제가 발생한다. 임대아파트는 2년마다 재계약을 하는데, 수감기간 동안 재계약을 하게 될 경우 입주인은 수급이 탈락되어 일반으로 변경된다. 일반이 되면 아파트 임대보증금이 약 100만원 증액되고 이후 출소하여 다시 수급자가 될 경우 임대보증금 차액을 환불해야 한다. 이 과정이 복잡하고 행정적 낭비요소가 많다. 따라서 수감기간 동안 한시적으로 수급자격을 인정하는 등의 제도개선이 필요하다.
- **처리결과** : 기초수급 한시적 연장 등의 업무는 주택공사와는 무관한 업무이고 제기한 민원에 대해서는 입주자의 수감기간, 다른 입주자와의 형평성 등의 문제를 충분히 고려한 제도개선이 필요하다고 보나 현재로서는 수급자격의 한시적 연장 등은 불가능하고 보완책을 검토하겠음.

### → 장애자녀 친부에 대한 양육비청구 관련 문의

- **고충요지** : 민원인은 지체장애1급 장애인으로 기초생활 수급자 임. 2003년 남편과 이혼을 하면서 미성년인 차남과 딸의 양육권을 받았음. 친부는 재혼하여 살면서 지금까지 한 번도 양육비를 지급한 적이 없음. 기초수급비와 지적장애1급 딸의(84년생) 장애수당(20만원)으로 생활을 하지만 딸이 커 가면서 들어가는 추가비용을 감당할 수 없어 친부에게 양육비를 청구하고 싶다.



- **처리결과** : 법률구조공단 대구지부 또는 여성가족부 양육비이행관리원으로 방문상담, 전화상담(1544-6621), 온라인 상담을 통해 양육비 청구를 할 수 있음을 안내. 다만, 수급세대인 관계로 양육비를 받을 경우 수급비의 일정금액이 차감될 수 있음.

### → 복지혜택 관련 문의

- **고충요지** : 저소득 기간제 근로자이며 소득은 4대 보험을 다 떼면 월 100만원 정도로 최저임금에도 못 미친다. 무주택 세대원이며 미혼이고 부동산 자동차등 재산이 없는 경우 차상위 계층이나 저소득층에 해당되는지 그리고 해당된다면 어떤 복지혜택을 받을 수 있는지 궁금하다.
- **처리결과** : 2016년 최저생계비에 따른 기초수급자, 차(차)상위계층, 한부모가족 선정기준과 2016년 맞춤형급여체계에 따른 4대 급여(교육 주거, 의료, 생계) 선정기준을 설명하고 관할 주민 센터를 방문 및 전화 상담할 것을 안내함.

### → 기초수급 관련 문의

- **고충요지** : 지체장애 4급인 차상위 독거세대로 현재 거주 주택에 더 이상 살 수 없게 되어 차남이 거주하고 있는 00주공으로 이사를 하려고 하니 합가할 경우 차상위에서 탈락된다고 하여 이에 대한 구제를 요청함.(민원인은 따로 집을 구할 형편이 되지 못하고 00주공에 거주하고 있는 아들은 질환으로 민원인이 간호해야 하는 형편임)
- **처리결과** : 조사결과 차남은 일반세대 인데 따로 거주하는 어머니와 차남집이 합가할 경우 어머니는 차상위 탈락이 되고 장애수당만 받게 됨. 현재

차남의 경제상황이 좋지 않은 관계로 어머니와 합가할 경우 추가발생 경비 등을 감안하여 기초수급이 가능한지 주민센터 방문상담이 필요함.

## → 000타운 장애인자동차 주차구역 개선 및 확충 재요구

- **고충요지** : 000타운 내에 설치되어 있는 장애인 주차장 면적을 장애인이 이용 할 수 있게 현실적으로 개선하고, 장애인 주차장 수를 확충할 것과, 장애인 주차장을 아파트 입구와 가깝게 설치해서 편리하게 이용 할 수 있도록 하고, 장애인 주차구역 옆에 주차선이 없는데도 불법주차를 하여 장애인이 이용 하지 못하게 되어있으므로 단속과 근본적인 조치를 바란다. 이 문제가 조속히 해결될 수 있도록 000타운 관리실 및 운영위원회에 협조요청을 해 달라.
- **처리결과** : 장애인전용주차구역 관련 건은 000타운 공동주택 관리사무소에 장애인전용주차구역을 이용함에 불편함이 없게 개선 되도록 수차례 협조요청 하였으며, 2016.05.17. 000타운 관리소장과 유선으로도 각 동 출입구 측에 장애인전용주차구역 이동설치를 강력히 협조하였음. 향후 협조요청이 제대로 이행되지 않을 시 현장을 방문하여 재차 강력히 협조요청토록 하겠음.

## → 기초수급탈락 관련 문의

- **고충요지** : 출가한 딸이 한명 있는 단독세대로 장애인 남편 생존 시 기초수급 세대였으나 남편 사망 후 기초수급에서 탈락 된 이유를 알고 싶다.
- **처리결과** : 조사결과 2013년 민원인의 남편이 사망한 후 소득인정액이 선정기준을 초과하여 기초수급 대상에서 탈락 되었음. 다시 수급 혜택을 받기를 희망 할 경우 기초수급 재신청을 하고 선정기준에 적합해야 지원 대상이 됨.



## → 장애인 보장구 수리비 집행방법 부당

- **고충요지** : 지체장애1급 장애인으로, 건강보험공단에서 전동휠체어 수리비로 매년 약 30만원을 지급받고 있는데, 전동휠체어를 수리하고 남은 돈을 1개월 이내 사용하지 않으면 전액 소멸되는 것은 부당하며, 지급되는 수리비를 1년 동안 고장발생시 나누어 사용할 수 있도록 해 달라.
- **처리결과** : 휠체어 보유 장애인이 주민 센터에 휠체어 수리신청을 하면 수리의뢰서를 교부하는데, 이 의뢰서 유효기간이 1개월로 되어있는 것을 민원인이 잘못 이해함.(해당 예산 소진 이전에는 수리비 한도 내에서 사용 가능)

### 참고자료

#### 장애인보장구수리비 지원 사업

장애인복지법 제66조(장애인보조기구의 교부 등)와 대구시 중증장애인 자립생활지원조례 제5조(자립생활지원)에 의거 구·군을 통해 지체·뇌병변·심장·호흡기 장애인 중 전동·수동휠체어 및 전동스쿠터 소지 장애인에게 소모품 교체 및 수리비를 연간 기초수급·차상위는 30만원, 차상위 초과자에게는 20만원 지급.

## → 정신질환 세입자 어떻게 해야 할까요

- **고충요지** : 올해 2월 초 주택공사와 연계된 전세임대주택에 세입자 한 분이 개 한 마리를 데리고 이사를 왔는데, 이사 온 며칠 후 주인집이 시끄럽다고 말하기 시작했고, 세입자는 자신을 내 쫓으려고 주인집이 시끄럽게 쿵쿵거린다고 함. 그 후 세입자는 벽을 치고, 대문을 흔드는 행동을 계속하여 이로 인한 스트레스로 정신과 상담을 받아야할 지경이므로 도와 달라.
- **처리결과** : 제기한 민원에 대해서 우선 대상자 상황에 대한 정보가 필요

할 것으로 생각되며, 향후 방문 등을 통해 그 동안 정황에 대한 정보 수집 등을 통해 치료가 필요한 대상인지를 판단하고, 치료안내 등의 조치가 필요할 것 같음. 이에 방문 시 정보제공 등에 협조해 줄 것을 당부함.

### → 기초연금 수령 시 기초생활 수급비 삭감에 대한 항의

- **고충요지** : 민원인은 기초수급 부부세대로 장애연금을 합해서 매월 90만원 정도 급여를 받고 있는데, 6월에 65세가 되어 기초연금 신청을 하기위해 주민센터를 방문하였더니 기초연금(324,160) 수령 시 기초수급비가 월 40만원 정도 삭감된다고 하니 도와 달라.
- **처리결과** : 관할 주민 센터 담당자 확인 결과 민원인은 청각3급 및 중복 장애인으로 수급비 43만원, 주거비 15만원, 장애연금 31만원 등, 총 90여 만원을, 아내(청각장애5급)는 기초연금 20만원, 장애수당 3만원 등 부부합계 111만4천원 정도 지원을 받고 있음. 이 경우 기초연금과 장애인금의 중복지원이 불가함으로 기초연금 수령 시 장애연금 중 20만원이 삭감되어 현재 받고 있는 급여보다 20만원이 삭감됨.

### → 2016년 장애인거주시설 종사자인건비 지원기준에 관한 질의

- **고충요지** : 민원인은 사회복지법인 00재단에 근무하고 있는데,
  1. 시에서 복지시설에 지급하는 특별수당이 연차적으로 감액되어 2017년에 없어지는 이유?
  2. 사회복지시설에 근무하고 있는 안전관리기사의 직위가 관리인에서 기능직으로 전환 된 이유?
  3. 운전직의 경우 호봉이 높은 직원의 급여가 많이 오르고, 호봉이 낮은 직

원의 급여가 적게 오른 이유?

4. 대구시 장애인거주시설 종사자 인건비가 당해 임금 가이드라인보다 1년 후퇴하여 적은금액으로 지급하는 이유 등이 궁금하다.

○ **처리결과** : 2016년 사회복지시설 종사자 인건비 지원기준 대해 대구시 인건비 기준 및 보건복지부 인건비 기준에 따라 적용하게 되었음을 안내함.

### → **고등학생인 딸을 키우고 있는 새터민 엄마입니다 도와주세요.**

○ **고충요지** : 2010년에 탈북한 새터민인데 혼자서 딸 공부시키기가 너무 벅차다. 한 달 수입이 150만원도 안되는데 딸이 고등학생이고, 학교가 멀어서 중고차를 구매했는데 이것 때문에 아무런 혜택도 받지 못하게 되었다. 앞으로 3년 동안 어떻게 아이를 키워야할지 걱정이 되므로 도와 달라.

○ **처리결과** : 자녀 교육비 지원을 받을 수 있는 복지제도는 맞춤형 기초교육급여(2인 가구 소득인정액 1,383,302원), 저소득 한부모가족 교육비지원(2인 가구 소득인정액 1,438,634원), 초중고교육비 지원(2인 가구 소득인정액 1,550,000원)이 있음. 위 제도들은 소득뿐만 아니라 차량을 포함한 재산조사도 소득인정액에 반영되고 있으며, 이 중 기초교육급여, 한부모가족 교육비지원은 소유 차량이 '차령 10년 이상인 배기량 1600cc 미만의 승용자동차' 등에 해당하지 않을 경우 차량가액이 월 100% 소득으로 환산되어 기준 초과되며, 다만 초중고교육비 지원의 경우 소유 차량이 배기량 2500cc 미만이거나 차령 6년 이상일 경우 일반재산의 소득환산율로 반영됨. 초중고교육비 지원은 위의 기초교육급여와 한부모가족 교육비지원에 비해 조금 더 기준이 완화되는 부분이 있으므로 금년 3월경 자녀의 해당 고등학교에서 지원 신청하도록 안내함.

## → 기초수급 관련 문의

- **고충요지** : 독거세대로 3남 1녀를 두고 있는데 1남 사업실패, 2남 신용불량자로 행불, 3남 이민, 1녀 무직임. 부부 명의의 2층, 4층 건물이 있었으나 10년 전 2남의 사업실패로 인한 부도로 소유건물이 경매로 채무변제함. 이에 대한 충격으로 남편이 사망하고, 현재 보유자산도 전혀 없으나 자녀로부터 도움을 받지 못하고 있음. 하지만 건물처분에 따른 채무변제 사실 확인이 되지 않아 거액의 현금보유자로 인정되어 기초수급 및 노령연금을 받을 수 없다.
- **처리결과** : 확인결과 민원인은 5년 전까지 약 150억 부동산 소유자였으나 경매 등으로 현재 자산이 없음. 2013, 2014년 수급 신청을 하였으나 부동산 처분금액에 대한 채무변제 소명자료 부재로 월 소득 540만원으로 추정되어 기초수급 대상에서 제외 됨. 현재는 본인 명의의 보유 자산은 없고 며느리 명의의 임대아파트에 거주하고 있음. 기초수급 신청을 위한 부양의무자 금융자산 조회요청에 아들들은 동의를 하였으나 사위가 거부하여 기초수급관련 업무진행이 중단 됨. 다만 현재 상황을 고려 민간자원(월 4만원) 연결 및 기초연금 재신청하기로 함.

## → 기초수급 관련 문의

- **고충요지** : 기초수급자로 8년 전 머리 수술 후 지금까지 복약 중이며, 현재 천식 등 건강이 좋지 않아 경제적인 어려움이 크지만 기초연금 혜택을 받지 못하고 있다.
- **처리결과** : 기초수급비와 기초연금 중복지원이 불가함.

## → 다자녀 가정 차량 구입 시 지원혜택 문의 및 제도개선 건의

- **고충요지** : 홀벌이 가장으로 38개월, 15개월 된 두 자녀가 있고, 내년엔 셋째 아기가 태어나게 되는데 많은 가족을 돌보기에 경제적으로 매우 힘들다. 특히 5식구가 되면 승용차에 유아보호 장비 등을 설치하기가 어려우므로 좀 더 큰 차를 구입해야 할 형편이다. 이에 다자녀 가정의 차량구매와 관련해서 대구시의 지원혜택이나 지원제도는 없는지 궁금하며 앞으로 대한민국이 출산율을 고민하고 미국이나 서구처럼 다자녀를 출산을 할 수 있는 환경조성, 정책수립, 제도개선이 필요하다.
- **처리결과** : 다자녀가정의 차량구매와 관련해서 지방세법에 근거하여 18세 미만 3자녀이상 가구가 등록하는 자동차 1대에 대하여 일반승용차(5인승 이하)에는 취득세 140만원까지 면세되며, 7~10인승 승용차에 대하여 취득세 전액 면세를 하고 있으며, 차량구매에 따른 차량가액, 보험료를 비롯해서 여러 가지 차량유지 관련에 대한 지원정책은 마련되지 않음. 향후 다양한 요구에 대한 출산정책을 추진할 수 있도록 하겠음.

## → 기초수급 재개 지연에 대한 항의

- **고충요지** : 민원인은 최근 약 16개월 동안 3회에 걸쳐 교도소 수감 후 2016.8.8. 퇴소함. 수감 중 지급 중지된 수급비 해지를 2~3일 내로 해 줄 수 있는데도 담당 공무원이 고의로 미룬다.
- **처리결과** : 민원인은 수감기간 중 기초수급 대상에서 탈락하였고, 출소 후 새로 기초수급 신청을 하게 되므로 기초수급자 선정을 위한 금융 및 재산조회 등의 처리기간이 약 1개월 정도 소요되는 것이지 고의로 지연한 것은 아님.

### → 기초수급 관련 문의

- **고충요지**: 민원인은 기초수급자로 남동생과 같이 생활을 하고 있는데 딸 1명이 서울에 거주하고 있다. 민원인의 기초수급비가 12만원, 남동생은 18만원 정도인데 기초수급비가 이렇게 적은 이유가 궁금하다.
- **처리결과** : 민원인 기초수급비 12만원은 국민연금을 제외한 금액이고, 동생은 현재 입원 중으로 입원비 공제로 수급비가 차감 되었지만 퇴원 후 수급비가 원상회복됨을 설명함.

### → 기초수급 관련 문의

- **고충요지** : 지난해까지 기초수급자였는데 올해 갑자기 수급중단이 된 이유를 알고 싶다.
- **처리결과** : 수급세대로 아들과 거주하고 있었으나 2015년에 딸이 부양의 무자로 인정되어 수급 중지됨.

### → 국가유공자 수급비 관련 문의

- **고충요지** : 민원인 남편은 국가유공자로 6급 장애인인데 2개월 동안 입원 중이다. 또 아들은 척추수술 후유증으로 활동에 제한이 있다. 남편의 건강 상태가 더 나빠졌으므로 등급 상향이 가능한지, 현재 100만원 정도 되는 지원금으로는 생활이 너무 어려우므로 도와 달라.
- **처리결과** : 보훈청 확인 결과 장애 등급상향 또는 추가 급여 지급은 불가능 하고 유공자가 퇴원 후 자택에서 거주할 시 주 1~2회 정도 보훈 도우

미 파견이 가능 함. 차후 남편의 건강이 많이 악화 될 경우 노인장기요양 보험제도를 이용할 수 있음.

### → 임대주택 입주 관련 문의

- **고충요지** : 민원인은 10년 전 이혼한 단독 기초수급세대인데, 척추 디스크로 병원 진료 중으로 보행에 지장이 있다. 현재 사찰에서 임시로 거주하고 있는데 곧 집을 비워야 할 형편이어서 임대주택을 지원 받기 위해 주민센터와 구청을 방문 하였으나 공무원이 정확한 정보를 주지 않고, 미루고, 거짓말을 하였다. 이에, 임대주택을 지원 받을 수 있는 정확한 정보와 해당 공무원의 사과를 받고 싶다.
- **처리결과** : 공무원의 안일한 민원응대에 대해서는 업무추진 과정상 이해 부족으로 생긴 것임을 설명하여 수용하고, 임대주택 입주에 대해서는 지자체와는 별도로 민원인이 직접 토지주택공사(LH)로 접수하도록 안내하여 입주 완료함.

### → 장애인 주간보호시설 이용 불가에 대한 항의

- **고충요지** : 63세 모친이 뇌병변 장애1급 및 치매를 앓고 계시는데 노후 주택에서 70세의 아버지가 돌보기에 너무 힘든 상황이어서 장애인 주간보호시설 이용을 하려니까 나이가 많아 안 된다고 한다.
- **처리결과** : 장애인 주간보호 시설 이용은 장애정도, 나이 등으로 인하여 현실적으로 어렵고, 대안으로 노인주간보호시설이나 노인장기요양시설(65세 이상의 노인을 대상, 단. 노인성질환(뇌병변, 치매)의 경우 65세 미만이라도 가능) 이용 할 수 있음.



## → 기초수급비 환수 관련 민원

- **고충요지** : 지체장애1급 기초수급 세대로 2013년도에 약 3개월간 화장품 외판을 하면서 월 68만원 정도의 소득이 발생하였음. 이로 인해 이미 수령한 기초수급비 20여만원을 환수한다는 연락이 왔음. 민원인의 남편은 파산 상태이고, 아들도 무직으로 경제적인 어려움이 크므로 수급비 환수가 되지 않도록 도와 달라.
- **처리결과** : 주민센터 담당자 확인 결과 민원인의 2013년도 경제활동으로 인한 소득발생이 2015년 10월 확인 됨. 따라서 기 지급된 기초생활수급비 21만원을 환수해야 하나 민원인이 지체장애 1급으로 인한 경제활동의 어려움 등을 감안 일정기간 분할 상환을 하고 그 기간 동안 생필품 등 간접적인 지원을 하기로 함.

## → 장애인인권 침해 제보 및 재단운영 개선

- **고충요지** : 체육팀 이용자에 대한 폭행과 성추행에 대한 내용과 현 00재단 원장의 보조금횡령에 관해 상세한 조사가 필요하다.
- **처리결과** : 장애인인권침해(폭행)건에 대해 현재 관할 경찰서에 고발 접수한 상황으로 조사 결과에 따라 향후 시설에 대한 행정처분을 할 예정이며, 재단운영과 관해서는 사회복지법인 00재단에서 빠른 시일 내에 신입원장을 선임하기로 하였음.



## 다 불가

### → 장애인 차량 지원제도 개선 건의

- **고충요지** : 장애인지원제도의 고속도로 통행료할인사업 지원대상이 「장애인 또는 주민등록상같이 기재되어 있는 보호자 명의 차량 중 1대」를 「장애인이 주로 이용하는 보호자차량 1대」로 규정을 변경하여 장애인이 동승한 차량이 감면 받을 수 있도록 개선을 바란다.
- **처리결과** : 장애인 차량 고속도로 통행료 할인제도 개선요청에 대하여는 장애인에 대한 통행료 감면은 대중교통 이용이 극히 곤란하여 불가피하게 자가 차량을 이용하는 장애인들의 최소한의 이동권 보장을 위해 일정요건의 장애인 차량에 대한 경제적 지원정책의 하나로, 장애인 본인 또는 동일세대를 구성하는 가족이 소유하는 차량으로서 당해 장애인이 승차하는 차량에만 통행료 할인이 적용되고, 장애인이 탑승하는 모든 차량에 대한 통행료 할인은 현실적으로 곤란하다. 따라서 통행료 할인은 장애인 본인 또는 동일세대를 구성하는 가족 소유차량에 한정하고 있으며 그 외에는 할인 적용이 불가함.

### → 정신과 상담 이력으로 인한 고용 차별

- **고충요지** : 민원인은 2005.10월부터 00자활후견기관에서 일하면서 000명 원 정신과에서 정신질환 판정을 받았음. 자활사업에서 민원인의 업무가 자주 바뀌는 것에 대해 전정하였을 때, 해당 기관에서 민원인이 약시, 업무수행능력부족, 정신적·신체적 문제 때문이라고 한 것은 병력(病歷)에 의한 고용차별임. 민원인은 현재 건강상 이유로 2016.1월부터 5월까지 병가 중이며 병가가 끝나면 최초 근무지인 00자활후견기관으로 복귀시켜 줄 것과

자신에 대해 부당한 언행을 한 직원에 대해 적절한 조치와 사과를 요구함.

- **처리결과** : 정신과 이력으로 인한 고용차별에 대해 2008.12.1. 국가인권위원회에 진정하였으나 입증 증거가 없어 국가인권위원회법 제39조제1항 제1호에 의거 12.22. 기각 종결 처리 된 사항으로 재검토가 불가함. 다만 00자활후견기관 복귀요청은 관할 지자체와 해당 자활후견기관을 통해 상담할 것을 안내함.

### → 00의료원 진료 시간 변경에 대한 의견

- **고충요지** : 00의료원은 대구 시민을 위한 의료 복지에 많은 부분을 담당하고 질 좋은 의료 서비스를 담당하고 있다고 생각하는데 7월 1일부터 토요일 휴진이라는 일방적인 결정은 아니라고 본다. 시에서 운영하는 00의료원이 개인 병원도 아닌데 어떻게 진료시간을 줄 일수 있는지 정말 이해가 안 되는 조치이므로 재고 해주기 바란다.
- **처리결과** : 공공의료기관의 우수의료인력 확보의 어려움, 응급실·건강검진·인공신장실 등 필수적인 진료기능은 기존대로 유지하는 점, 평일 진료시간을 1시간 연장함으로써 전체 진료시간이 단축되는 것은 아닌 점 등 다방면적인 검토로 토요일 휴진을 결정한 사안임을 설명함.

### → 저희 엄마 좀 살려 주세요

- **고충요지** : 고등학교 학생의 고모 인데 친정에 70대 노모와 암환자 오빠와 어린 고등학생 조카가 살고 있다. 오빠는 악성 뇌종양 판정을 받고 수술을 한지가 올해 3년째이며, 오빠가 개인 사업자여서 교육급여 신청이 안 된다고 하는데 도와 달라.

- **처리결과** : 문의한 학생의 경우 교육비 중 급식비는 지원받을 수 있으나 학비는 지원기준을 초과하여 미 지원된 것으로 파악되며, 교육청에서는 저소득층 기준(법정 저소득층, 소득인정액 기준)에는 해당되지 않으나 실제 가정 형편이 어려워 학비 납부가 어렵다고 판단되는 경우 학교장 추천으로 지원을 할 수 있는 방법이 있음.

### → 국가유공자 수급비 관련 문의

- **고충요지** : 민원인은 독거세대로 사망한 국가유공자 남편의 연금 약120만원으로 생활을 하고 있음. 현재 두 다리 무릎 관절이 마모되어 보행 어려우나 심부전증으로 수술도 하지 못하는 상황임. 생활비에 병원비 등 추가비용이 많이 들어가기에 기초연금 혜택을 받고 싶다.
- **처리결과** : 연금 수령액이 1인 가구 생계기준을 초과하므로 추가 급여는 불가함.

### → 국가지원 노인 틀니와 임플란트에 관한 질문

- **고충요지** : 질 좋은 의료서비스를 저렴한 가격으로 지역민들에게 제공하기 위해서 만들어진 의료소비자 00치과로, 저소득층들에게 꼭 필요한 단체라고 여겨 의료복지의 사각지대에 계신 분들에게 많이 알려려고 노력하고 있다. 그리고 경제 활동이 어려운 노인 분들이 많이 방문하여 조합을 이용하고 있는데, 오시는 분마다 국가지원 틀니와 임플란트에 대해서 질문을 많이 한다. 국가지원금이 50%이고 나머지 50%는 환자 부담금인데 거기에 조합원 혜택을 적용해 줄 수 있는지?

- **처리결과** : 문의한 내용은 의료법 제27조(무면허 의료행위 등 금지) 제3항과 관련한 사항으로, 해당 법령에서는 본인부담금을 면제하거나 할인하는 행위를 금하는 것을 원칙으로 하고 있고, 반면, 동 조항 제1호에 '환자의 경제적 사정 등을 이유로 개별적으로 관할 시장, 군수, 구청장의 승인을 받아 환자를 유치하는 행위'에 대해서는 예외를 인정하고 있음. 이에 시, 군, 구청에 관련사항을 문의하여 적법한 범위 내에서 고객의 편의를 도모할 수 있는 방안을 찾도록 안내.

## → 00아파트 장애인 주차구역 개선 및 확충 요구

- **고충요지** : 00아파트 내에 설치되어있는 장애인주차장 면적을 장애인이 이용 가능하도록 개선하고, 장애인주차장 수를 확충해 줄 것과, 장애인주차장을 아파트 출입구 가까이 설치해 줄 것. 또 장애인 주차구역 옆에 주차선이 없는데도 불법주차를 하여 장애인이 이용하지 못하게 되므로 단속 및 조치를 바란다.
- **처리결과** : 00아파트는 2004년 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 및 교통약자의 이동편의 증진법이 시행되기 이전에 사업승인 및 사용승인 된 공동주택으로 위 법령에 따라 장애인 주차구역을 설치하도록 강제할 수 없으며, 공동주택의 주차장 증축, 용도변경 및 운영 등에 관한 사항은 주택법령에 따라 입주자의 동의 및 입주자대표회의의 결정에 따르도록 규정하므로, 00아파트의 장애인 주차장 확충, 위치이동 등은 해당 공동주택에서 결정하여 할 사항임. 다만 이 민원을 관리주체 및 입주자대표회의에 전달하여 입주자 등이 장애인의 주차장 이용에 불편사항이 최소화 되도록 할 것을 요청함.

# V

## 정책제안

1. 2015년 정책제안개요 및 결과
2. 2016 정책제안





## 1. 2015년 정책제안 개요 및 결과

- 장애인공동생활가정은 「지역사회 내 일반주택을 이용하여 장애인들이 스스로 지역사회에 적응하도록 가정생활, 사회활동 등의 자립생활을 지원하는 것」으로 대구시에는 25개의 시설이 있다.
- 장애인공동생활가정은 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.
- 따라서 입소 장애인은 지역사회 내에서 가족과 분리되지 않고 지역주민과 소통하면서 함께 거주하는데, 환경적으로도 평소 자신이 생활해 오던 가정과 유사한 형태와 규모를 갖게 함으로써 심리적으로 안정감을 가지게 된다.
- 장애인공동생활가정의 장점은, 주간에는 자립생활을 위한 직업교육, 취업훈련, 인성교육, 일상생활을 영위하는데 필요한 정보습득을 위한 각종 서비스와 다양한 프로그램 지원을 받아 지적 장애인이 당당하게 지역사회구성원으로서 자리매김하도록 지원하게 된다.
- 장애인공동생활가정 정원은 입소자 4명당 1명의 직원이 상주하도록 되어 있는데 이 규정이 시행되기 이전에 설치 운영되고 있는 공동생활 가정 3곳은 정원을 초과하고 있다. 특히 000장애인공동생활가정에는 19명, 000장애인공동생활가정에는 12명의 장애인이 생활을 하고 있어서 장애인의 일상생활 지도나 정상적인 운영에 문제가 있다고 판단되어 복지옴부즈만은 정원초과 시설에 대한 직원 충원 등의 정책 제안을 하게 되었다.

### ■ 정책제안 결과

- 대구시 장애인복지과에서는 복지옴부즈만의 정책제안을 수용하여 19명의 입소자가 있는 000장애인공동생활가정에 대해서는 2명의 직원을 충원하고, 12명의 입소자가 있는 000장애인공동생활가정에 대해서는 1명의 직원을 충원하도록 예산편성을 하였음.



## 2. 2016 정책제안

### 대구광역시 장애인 이동편의 증진을 위한 제안

이동권은 인간의 기본 권리이다. 특히 이동제한이 있는 장애인에게 있어서 이동권의 문제는 절대적으로 보장 되어야 할 가장 기본적이며 필수적인 요소이다. 장애인에 있어서 이동권이 보장되지 않으면 장애인의 삶 자체가 붕괴된다. 곧 이동제한 때문에 사회참여를 비롯하여 경제, 교육, 문화, 노동, 여가생활 등 삶의 모든 영역에 있어서 참여와 활동에 제한을 받기 때문이다.

「교통약자의 이동편의 증진법」은 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단, 여객시설 및 도로에 이동편의시설을 확충하고 보행환경을 개선하여 교통약자의 사회 참여와 복지 증진에 이바지함을 목적으로 규정하고 있으나 2014년 장애인실태조사에 따르면 교통수단 이용 시 어려움이 있다는 비율이 2011년 34.7%에서 2014년에는 39.8%로 오히려 증가하고 있다.

「대구시 제2차 교통약자 이동편의증진계획 이동불편 조사(2012~2016)」에 따르면 저상버스 이용 만족도는 8.7% 수준이고, 나드리콜 특장차, 콜택시, 무료셔틀버스 등에 대한 이용 만족도 18.5%로 나타났다. 이 자료가 최근 상황을 반영하지 못한 한계가 있음을 감안하더라도 현재 장애인 교통수단 이용이 개선되었다고 볼 수 없을 것이다.

2017년 제3차 교통약자 이동편의 증진계획수립 및 시행을 앞두고 복지옴부즈만은 교통약자 중에서도 가장 이동에 불편을 느끼고 있는 중증장애인의 이동편의 증진을 위한 정책을 다음과 같이 제안 한다.



## 가. 대구시의 교통약자를 위한 이동편의 제공현황 및 계획

대구시는 장애인을 비롯한 교통약자들의 이동편의성 증진을 위해 대구시 시설관리공단 이동지원센터를 운영하면서 휠체어장애인용 특장승합차와 비휠체어 장애인을 위한 장애인콜택시를 운영하고 있고, 이와 병행하여 휠체어 장애인이 이용 가능한 도시철도 1~3호 선과 저상버스를 운행하고 있다.

2016년 현재 운행되는 나드리콜 차량은 특장차 123대 택시 160대를 운행하고 있는데 2018년까지 특장차 140대 택시 260대를 확보하여 총 400대를 운행할 계획이다. 저상버스도 현재 전체 시내버스 운행대수의 21%에서 2018년까지 50%로 확대 운영 할 계획을 가지고 있다.

## 나. 대구광역시 시설관리공단 이동지원센터 업무지침

대구시 시설관리공단 이동지원센터의 업무 지침을 보면, 특별교통수단 이용대상자는 특별한 사유가 없는 한 「장애인복지법 시행규칙」 제2조제2항의 규정에 의한 장애등급판정기준(보행상 장애 표준기준표)에 따르도록 되어있고, 이 기준에 해당되지 않더라도 특별교통수단 이용심사에서 이동장애가 있는 것으로 인정될 때 이용 가능하도록 되어있다. 단 외국인(재외국민) 휠체어 장애인이나 장기입원 휠체어 장애인에 대해서는 예외 규정을 두고 있다.

이용방법은 이용대상자로 심사승인을 받은 장애인 본인이나 보호자 등이 전화, 문자, 팩스 등을 통해서 이용시간 1시간 전부터 차량신청을 할 수 있고, 예약·정기 이용은 장애등급 3급 이상인 중증장애인 또는 상이등급 3급 이상의 국가유공자로서 의료급여 수급권자가 가능하나 장애인용 자동차 소유자는 제외하고 있는데 이용목적은 병원(재활)치료이고 출발지와 목적지는 원칙적으로 병원이어야 한다.

이용 가능한 지역은 대구시와 인접지역으로 칠곡, 경산 등 시내버스가 운행되는 지역이나 출발지는 대구시 내에서 만 가능하다. 이용요금은 기본구간 3km 이내는 1,000원, 기본구간을 초과한 3~10km는 km당 300원, 10km 초과 시 km당 100

원의 요금을 부과하고 있다. 타시도와 달리 요금 한도제를 두고 있어서 이동거리와는 관계없이 시내운행 3,300원, 시외운행 6,600원의 요금 만 부과하고 있다.

이용제한 사유로는 예약시간 1시간 이내 취소가 월 3회 이상, 차량 도착 10분 이내 승차하지 않은 경우가 월 3회, 요금미납 월 2회 등이다.

## 다. 대구시 등록 장애인 및 나드리콜 이용현황

○ 대구시 등록 장애인은 115,694명이고 장애별 현황은 아래 표와 같다.

〈표〉 대구광역시 등록 장애인 현황(2015.12.말)

유형/등급	1급	2급	3급	4급	5급	6급	합계
지체	1,735	3,029	6,137	10,719	15,002	19,691	56,313
뇌병변	2,904	2,605	2,701	1,621	1,589	1,638	13,058
시각	1,380	356	595	635	1,099	8,133	12,198
청각	251	2,114	1,800	2,428	2,866	1,858	11,317
지적	2,215	2,987	3,780	0	0	0	8,982
정신	193	1,825	3,903	0	0	0	5,921
신장	210	2,554	4	23	965	0	3,756
언어	4	106	423	469	0	0	1,002
자폐성	373	402	196	0	0	0	971
장루·요루	0	4	29	325	228	0	586
간	9	13	34	8	408	0	472
호흡기	52	119	275	0	3	0	449
뇌전증	7	19	68	158	30	0	282
심장	3	29	194	0	25	0	251
안면	4	17	50	63	2	0	136
소계	9,340	16,179	20,189	16,449	22,217	31,320	115,694

○ 나드리콜 이용 가능한 장애인으로 이용 등록을 한 장애인의 비율을 보면 시각장애인이 65.0%로 제일 높고 뇌병변장애인 57.0%, 신장장애인 56.9%, 지체장애인 33.5%, 자폐성장애인 24.9%, 지적장애인 12.7% 순으로 나타나는데 특이한 것은 이동에 많은 불편이 예상되는 1~3급 지체장애인 보다 신장장애인의

나드리콜 등록 비율이 월등하게 높은 것이다.

나드리콜 주된 이용 목적을 보면, 청소년들은 등·하교 및 특수치료를 위해, 지체, 뇌병변, 시각장애인의 경우는 복지관이나 일반 외출을 위해, 신장장애인은 주로 병원이용으로 나타났다.

〈표〉 1~3급 등록장애인에 대한 나드리콜 등록장애인 비율

구분	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성
1~3급 장애인	8,210	10,901	2,331	2768	8,982	971
나드리 등록자	4,680	3,653	1,515	1,576	1,137	242
비율(%)	57.0	33.5	65.0	56.9	12.7	24.9

(※ 기타 : 청각, 정신, 호흡기, 심장 등)

- 장애유형별 1인당 연간 평균 이용횟수를 보면, 시각장애인이 63.7회로 가장 많고, 그 다음이 자폐성장아인 50.8회, 신장장애인 42.4회, 뇌병변장애인 30.3회, 지체장애인 29.8회 등으로 전체 평균 32.6회로 나타났다. 하지만 이 이용횟수는 전체 등록자 대비 이용횟수 이기 때문에 낮게 조사되었지만 주된 이용자를 대상으로 할 경우 평균 1일 2회, 주 3회 연 300회 정도이고, 비정상적으로 많이 이용하는 경우에는 하루에 10번 이용하는 장애인도 있는 것으로 나타났다.

〈표〉 나드리콜 연간 평균 이용 횟수

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
등록자	15,207 (100)	4,680 (30.8)	3,653 (24.0)	1,515 (10)	1,576 (10.4)	1,137 (7.5)	242 (1.6)	1,115 (7.3)	166 (1.1)	1,123 (7.4)
이용자 누계	495,594 (100)	141,950 (28.6)	109,032 (22.0)	96,470 (19.5)	66,793 (13.5)	20,870 (4.2)	12,289 (2.5)	22,792 (4.6)	2,903 (0.6)	22,495 (4.5)
이용 횟수	32.6	30.3	29.8	63.7	42.4	18.4	50.8	20.4	14.5	20.0

- 리프트가 장착된 특장차는 휠체어 장애인에게 필수적인 것이고 나드리 콜택시는 비휠체어 장애인 중에서 일반 대중교통 이용이 불편한 장애인을 위해 운행되고 있다. 그런데 장애 유형별 특장차 이용 비율을 보면, 뇌병변 장애인 78.4%, 지체장애 83.3%이고, 휠체어를 이용하지 않는 시각장애인 62.5% 신장 장애인 67.2%, 지적장애인 68.9%, 자폐성장애인 67.5% 등도 특장차를 많이 이용하는 것으로 나타났다.

〈표〉 장애 영역별 특장차 이용비율

구분	계	뇌병변	지체	시각	신장	지적	자폐성	노약자	유공자	기타
특장차 이용자	365,268 (100)	112,216 (30.7)	90,871 (24.9)	60,330 (16.5)	44,848 (12.3)	14,381 (3.4)	8,509 (2.3)	16,921 (4.6)	2,267 (0.6)	14,925 (4.1)
평균이 용횟수	24	24	24.9	39.8	28.5	12.6	35.1	15.2	13.7	13.3
콜택시 이용자	130,326 (100)	29,734 (22.8)	18,161 (13.9)	36,140 (22.7)	21,945 (16.8)	6,489 (5.0)	3,780 (2.9)	5,871 (4.5)	636 (0.5)	7,570 (5.8)
평균이 용횟수	8.6	6.4	5.0	23.9	13.9	5.7	15.6	5.3	3.8	6.7
이용자 누계	495,594 (100)	141,950 (28.6)	109,032 (22.0)	96,470 (19.5)	66,793 (13.5)	20,870 (4.2)	12,289 (2.5)	22,792 (4.6)	2,903 (0.6)	22,495 (4.5)
특장차 이용율	73.6	78.4	83.3	62.5	67.2	68.9	67.9	77.2	78.3	66.5

## 라. 나드리콜 운영에서 나타난 문제점 및 대안

### ○ 광범위한 이용대상자 문제

타 시도의 장애인이나 특장차 이용대상자를 보면, 서울시의 경우 ▶ 지체1~2급 및 뇌병변 1~2급 장애인 ▶ 휠체어를 이용하는 기타 1~2급 장애인 및 3급 장애인 임산부. 인천시는 ▶ 1~2급 장애인 ▶ 3급 장애인 중 뇌병변 및 하지에 장애가 있는 지체장애인으로 대중교통 이용에 어려움이 있는 자 ▶ 65세 이상 휠체어 이용하는 자. 부산시는 ▶ 1~2급 장애인, 일시적 휠체어 이용자로 대중

교통 이용이 어려운자 ▶ 65세 이상 휠체어를 이용하는 자로 되어있다.

대구시 나드리콜 이용대상은 ▶ 1~2급 중증장애인 및 3급 중 뇌병변·시각·지적·자폐성·정신 및 하지에 장애가 있는 지체장애인 ▶ 상이등급 3급 이상 국가유공자 ▶ 상기 항을 제외한 장애인 또는 국가유공자로서 대중교통을 이용하기가 어렵다는 진단서를 제출한 자 ▶ 65세 이상 노약자중 대중교통을 이용하기가 어렵다는 진단서를 제출한 자로 대상자 폭이 매우 넓어서 이용 대상자가 매우 가파르게 증가하고 있다.

대구시시설관리공단 자료에 따르면 '15.12월 나드리콜 이용 등록장애인이 15,207명이었는데 '16.9월 현재 17,050명으로 9개월 동안 무려 1,843명, 월 평균 200명이나 늘어나고 있는 현실이다. 이런 상황에 맞추어 나드리콜 차량을 수요에 맞게 증차하는 것은 불가능하다고 보이기에 타 시도의 경우를 참고하여 나드리콜 이용대상자 기준을 재조정할 필요가 있다고 본다.

## ○ 특장차 이용대상자의 제한

비휠체어 이용 장애인의 특장차 이용 제한이 필요하다. 나드리콜 특장차 전체 평균 이용률이 73.6%인데 휠체어를 주로 이용하는 뇌병변 장애인(78.4%), 지체장애(83.3%)의 이용률은 평균을 조금 상회하고 있는 반면, 휠체어를 이용하지 않는 시각장애인(62.5%), 신장장애인(67.2%), 지적장애인(68.9%), 자폐성 장애인(67.5%) 등도 특장차를 많이 이용하는 것으로 나타나고 있다.

특장차 이용 장애인 중 뇌병변장애인과 지체장애인이 차지하는 비율이 55.6%를 차지하고 있지만 이 중에서도 비휠체어 장애인도 있기 때문에 실제로 특장차를 이용하는 휠체어 장애인의 비율은 30% 정도 밖에 되지 않는 것으로 조사 되었다.

비휠체어 장애인은 나드리 콜택시나 그렇지 않은 경우 일반택시, 힘들지만 대중교통도 이용 가능한 경우가 있지만 휠체어 장애인은 특장차를 이용하지 않고는 이동이 불가능하기 때문에 특장차는 특별한 경우를 제외하고는 휠체어

장애인에게 배차 되어야 한다. 이렇게 할 경우 현재 특장차를 3배 증차하는 효과가 있기 때문에 휠체어장애인의 배차문제는 상당부분 해소 될 것으로 추정된다. 그리고 비휠체어 장애인의 경우는 나드리 콜택시를 확대 운영함으로써 배차 문제를 개선할 수 있을 것이다. 콜택시 운영 경비가 특장차에 3분의1 정도이기 때문에 이렇게 하는 것이 경제적으로도 도움이 될 것이다.

### ○ 예약 및 배차문제

현재 나드리콜 예약은 대부분 전화로 이루어지고 있다. 그러다 보니 신청이 몰리는 시간대에는 전화연결이 지연되거나 아예 접속이 안 되는 경우도 있다. 그리고 이용자가 집중되는 시간에는 배차가 어려워 큰 어려움을 겪고 있다. 그나마 장애인 밀집 거주하는 지역이나 복지관 병원 등 장애인 다중이용 시설이 있는 곳은 배차가 조금은 쉽게 이루어지고 있는 반면 그렇지 않은 경우 배차문제는 심각하다. 이런 상황이다 보니 나드리콜 차량의 배차시간이 들쭉날쭉해서 중요한 약속 잡기는 어렵고 때로는 하염없이 기다리며 시간을 보내는 게 현실이다.

나드리콜 예약 시스템은 스마트 폰 등 다양한 방법을 활용하면 상당부분 해소 되리라고 생각하지만, 문제는 일시에 예약을 받게 되더라도 예약자 희망 시간에 차량을 배차하는 것은 별개의 문제이다. 그러므로 차량 운행 상황에 맞추어 예약은 받되 가능한 배차시간을 추정하여 알려 줌으로써 신청 장애인이 예약 시간을 조정할 수 있는 보완 장치도 필요하다고 본다.

예약이나 일반 신청자에 대한 배차문제는 다양한 변수가 있어서 쉽게 정할 수는 없지만 가장 필수적인 경우를 감안하여 명확하고 합리적인 기준을 설정함으로써 이용자의 만족도를 높일 수 있을 것으로 본다.

### ○ 기타 개선해야 할 문제점

특장차 내부 안전장치 문제는 심각하다. 운전원의 휠체어 고정 장치 미설치



문제도 있지만 특히 안전벨트 미착용문제는 가장 크다. 이를 시행하지 않는 운전원도 문제이지만 운전원이 안전벨트 착용을 하려 해도 이를 거부하는 장애인도 또한 대다수이다.

그 외, 하루 3,100여건의 전화접수와 1,800여건의 배차를 함으로써 발생하는 직원과 운전원의 업무과중, 개인의 영업활동을 위해 하루에 10회나 이용하는 비정상적인 이용자에 대한 1일 이용한도 제한, 요금상한제 때문에 발생하는 불필요한 장거리 운행 등의 문제와 함께 운전원의 후생복지 문제, 콜택시 기사의 책임감 있는 운행 유도 등의 문제도 해결해야 할 과제이다.

## 마. 도시철도 1~3호선 연계 환승시스템 구축 및 저상버스 이용 활성화

### ○ 도시철도 1~3호선 연계 환승시스템 구축

현풍, 구지, 논공, 팔공산, 화원 등 시 외곽지역에 거주하는 장애인은 나드리콜을 이용하는데 상대적으로 어려움이 많다. 이러한 지역에서는 권역별 순환 나드리 차량을 배차하여 도시철도와 연계하는 방안도 필요하다고 본다. 그러기 위해서 나드리콜 배차에 어려움이 있는 지역을 분석하고, 장애인의 주된 이용 목적이나 목적지 등에 대한 분석이 선행되어야 할 것이다.

### ○ 저상버스 이용 활성화

대구는 2015년까지 320대의 저상버스를 도입하여 전체 운행대수의 21.04%를 차지하고 있으며 올해 계획대로 110대를 증차할 경우 430대로 전체 운행대수의 28%가 되며, 2018년까지 전체 운행버스의 50%까지 증차할 계획을 가지고 있다. 하지만 현재 운행되고 저상버스의 장애인 이용률이 매우 낮다. 그 이유로는 먼저, 버스 승강장 문제이다. 승강장에는 모든 버스가 정차를 하게 되고 또 일반차량의 무분별한 정차로 저상버스의 승강장 진입을 방해한다. 또한 승강장 주변에 전신주, 가로수, 가드레일, 입간판 등이 설치되어 있

어 저상버스가 진입 하더라도 탑승에 어려움이 있으며, 차도와 인도 경계석 높이가 기준 20cm로 통일 되어 있지 않아서 경사로 설치에도 어려움을 겪고 있다. 특히 정류소에 휠체어 장애인이 대기하고 있지만 운전원이 이를 인지하지 못하고 지나치는 경우가 있고, 저상버스 운전원 중에는 경사로 작동법을 모르는 사람도 있다.

서울시 양천구의 경우 올해 말까지 전국 최초로 관내 전체 버스 정류소를 무장애 정류소로 개조하기로 하였다. 즉 휠체어 대기 장소 설치, 저상버스 탑승 위치 지정, 가로수나 공중전화박스의 제거 혹은 이전, 저상 시내버스 장애인용 리프트 사용을 위한 인도와 차도사이 단차조정, 물고임 방지를 위한 측구정비, 정류장 인근 점자 블록 정비 등이다.

전체 버스가 저상버스로 운행되는 교통 선진국의 경우 휠체어 장애인의 일상적인 이동은 저상버스를 이용하고 그렇지 않은 특별한 경우 특장차가 운행되어 실질적인 장애인 이동권이 보장되고 있다. 하지만 대구시는 이러한 문제가 해결되지 않아 많은 재원을 투자하고서도 장애인 이용에 실질적인 도움을 주지 못하고 있다. 따라서 저상버스 이용이 활성화 되면 나드리콜 문제도 상당부분 해결 되리라 본다.

저상버스를 한번 이용하게 되면 자주 이용하게 되지만 처음 저상버스를 이용하려는 장애인은 버스노선, 운행시간 확인 등이 익숙하지 않아 저상버스 이용에 어려움이 있다고 한다. 따라서 교통안내 시스템에 저상버스 안내를 별도로 실시하여 장애인의 저상버스 접근성을 높이 필요가 있다고 본다.

## 맺는 말

대구시는 장애인을 비롯한 교통약자의 이동편의 증진을 위해 많은 노력을 하고 있음에도 불구하고 교통약자가 체감하는 만족도는 매우 낮다. 그것은 늘어나는 교통약자의 욕구를 충족하지 못하기 때문일 것이다.

대구시 시설관리공단의 나드리콜 운영현황을 보면, 먼저 이용대상자가 타 시도



에 비해 너무 광범위하게 되어있는 것이 사실이다. 그 결과 이용자는 급증하는 데 비해 공급은 따라가지 못하고 있다. 따라서 이미 제기되고 있는 이용대상자 재조정 문제를 이제는 적극적으로 검토해야 할 것이다.

특히 휠체어 장애인 이동의 필수 수단인 특장차를 비휠체어 장애인이 더 많이 이용하는 잘못된 구조 개선을 통해서 중증장애인의 예약, 배차 문제 해결하도록 해야 할 것이다.

시 외곽지역이나 장애인 많이 거주하지 않는 지역에서의 나드리콜 이용에 어려움이 많다. 이러한 지역은 도시철도 역을 중심으로 특장차를 권역별로 운행하여 환승을 유도하는 것도 대안이 될 것이다. 기타 특장차 내부의 안전장치, 1일 이용 한도 제한, 요금체계 개선 등의 개선이 필요하다고 보여 진다.

저상버스 이용률을 높여야 한다. 현재 시내버스의 21%가 저상버스이지만 저상버스 1대당 1일 장애인 이용인원은 평균 0.023명 정도이다. 2018년까지 50%로 증차되면 저상버스가 장애인의 매우 중요한 교통수단으로 자리 잡을 것으로 기대하지만, 현재 장애인의 저상버스이용 불편사항이 개선되지 않으면 이를 기대할 수 없을 것이다. 따라서 장애인이 저상버스를 편리하게 이용할 수 있도록 무장애정류소 설치, 정류소 휠체어 지정석 지정 등의 환경개선을 통해 교통약자들의 교통이용이 다양해 질 수 있도록 노력해야 할 것이다.

복지선진국들이 장애인의 이동권을 보장함으로써 기회를 공유하고 더불어 살아가는 공동체를 이루는 것처럼 대구시의 장애인 편의증진 노력이 시민의 복지체감도를 높이는데 기여하게 될 것이다.



# VI

## 부 록

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





# 1. 복지옴부즈만 활동일지 / 활동사진

## 활 동 일 지

일 시		활 동 내 역	비 고
월	일		
1	11	복지단체장 간담회 참석	장소: 남산기독교종합사회복지관
	12	00양로원 방문	양로시설 현황 파악을 위한 현장방문
	25	2015년도 복지옴부즈만 운영보고	2015년도 복지옴부즈만 운영보고(시장, 의장)
	28	제1차 자문위원회	복지옴부즈만실, 2015년도 사업보고 및 신년도 계획안 보고
2	11	발달장애인지원센터 방문	발달장애인 지원센터 업무안내 및 복지옴부즈만 협조방안 논의
		운영보고서 및 홍보물 배포	장애인직능단체장 간담회
	16	의회 행정안전위원회	2016년도 복지옴부즈만 업무보고
	25	사회복지협의회 총회참석	복지옴부즈만 운영보고서 배포 및 정보교류
3	3	운영보고서 배포	사회복지관협회
	23	장애인 근로 작업장 방문	장애인 근로작업장 현황파악 및 고충상담
	24	제2차 자문위원회	복지옴부즈만실
	30	장애인인권 강의	복지옴부즈만관련 교육 및 안내
	31	노인복지시설방문	생필품 전달 및 봉사활동
4	19	대구시설관리공단	나드리콜 업무현황 및 운영관련 의견청취
	20	장애인의 날	장소: 시민운동장
		복지기준선마련 시민원탁회의	장소: 프린스호텔
	25	지역아동센터대구시협회장 면담	지역아동센터 운영 및 현황에 관한 의견청취
	27	대구장애인포럼 참석	장소: 남산기독교종합사회복지관
	28	장애인 독립생활 체험홈 방문	서구 소재
	29	이동신문고	장소: 황금종합사회복지관

일 시		활 동 내 역	비 고
월	일		
5	9	00이주여성쉼터 시설장 면담	사업 안내 및 이주여성 복지고충 및 법률문제 관련 연계방안 논의
6	20	의회참석	기획행정위원회 결산보고
	23	사회복지사협회 워크숍 참석	장소: 경주코오롱호텔
		사회복지행정동우회	복지옴부즈만 사업 및 업무협조 관련 안내
	29	대구노인복지세미나참석	장소: 대구경북디자인센터 5층 컨벤션홀
	30	제3차 자문위원회	장소: 복지옴부즈만실
7	4	지역복지단체장 간담회	장소: 정담
8	18	류규하 시의회 의장 방문	시의회 의장실
		장애인복지과장 면담	장애인공동생활가정 정책제안 사업 관련 논의
	25	복지정책관실 내방	대구복지기준선 관련
9	5	사회복지대회 참석	장소: 문화예술회관
	8	제4차 자문위원회	장소: 복지옴부즈만실
	21	대구장애포럼 참석	장소: 청각장애인복지관
10	9	특별감사	시립희망원 장애인관련 상담 및 조사
	10	복지시설 현장 방문	시립희망원 외
	13	현장 방문	민원인 방문조사
	14	현장 방문	민원인 방문조사
	24	나눔대축제	대백프라자 광장: 대시민 홍보 및 상담
	31	현장 방문	민원인 방문조사
11	16	의회참석	기획행정위원회 행정사무감사
	18	이동신문고	장소: 안심제1종합사회복지관
	21	공동모금회 희망 2017 나눔캠페인출범식	장소: 대백광장
	24	제5차 자문위원회	장소: 복지옴부즈만실
	25	의회참석	기획행정위원회 2017년도 예산심의
12	9	복지시설기관 방문	장소: 산격종합사회복지관
	10	발달장애인 예술제 참석	장소: 신명고등학교 강당
	13	장애인단체송년행사 참석	장소: 알리앙스





## 활동사진



복지옴부즈만 자문회의



2016 대구 나눔 대축제(2016.10.24)



시설방문





이동신문고 운영



특별감사 현장방문(2016.10)



희망 2017 나눔 캠페인 출범식(2016.11)





## 2. 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





## 타시도 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 구민감사옴부즈맨	"
서울 관악구	'11.3. (조례)	3 (비상임)	관악구 주민감사옴부즈맨	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	"



### 3. 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 이해 조정을 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 「비영리 민간단체지원법」에 따라 행정기관에 등록된 단체의 추천을 받은 자
- ② 읍부즈만의 채용계약, 채용기간 등 채용에 관하여 필요한 사항은 「대구광역시 지방계약직공무원규정시행규칙」을 준용한다.

제7조(읍부즈만의 신분보장) 읍부즈만은 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 읍부즈만 이외의 직을 겸하는 경우
6. 그 밖에 직무수행을 계속할 수 없는 사유가 발생하는 경우

제8조(읍부즈만의 겸직금지) ① 읍부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 정당과 관련

된 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 의견진



### 술 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(조치결과 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, 법률



에 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 읍부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 사무기구를 두며 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

② 사무기구 직원은 읍부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

③ 읍부즈만의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원이 필요한 경우에는 읍부즈만의 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 1월 말까지 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.



## 4. 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 시민고

충처리위원회가 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 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 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 교육과학기술부

장관과 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.

## 2016년도 복지옴부즈만 운영보고서

인 쇄 일 2017년 1월

발 행 일 2017년 1월

발 행 처 대구광역시 복지옴부즈만

주 소 대구광역시 북구 연암로 40(산격동 시청별관) 101동 1층

전 화 053)803-2360, 2362~4 | FAX 053)220-2363

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

---