



등록번호	기획감사실-7062
등록일자	2017. 05. 08.
결재일자	2017. 05. 08.
공개구분	부분공개(5,6)

주무관	감사계장	기획감사실장	부구청장	구청장
				2017.05.08.
협조자				

사회복지 통합조사관리업무 처리실태 감사 결과 보고

요 약

■ 감사개요

- 감사기간 : 2017. 4. 3. ~ 4. 14.(10일간)
- 감사대상 : 사회복지 통합조사관리업무 전반
- 감사범위 : 2015. 9. 1. ~ 감사일 현재
- 감사반 : 감사계장 외 4명

■ 감사결과

- 행정상 조치 : 7건(시정 5, 주의 2)

본처분			현지처리		
계	시정	주의	계	시정	주의
6	4	2	1	1	0

- 재정상 조치 : 해당없음
- 신분상 조치 : 13명(훈계 1, 주의 12)
- 기 타 : 개선과제 2건



수 영 구
(기획감사실)

목 차

I. 감사개요	1
II. 감사결과	1
III. 종합평가	2
IV. 지적사례	3
V. 개선과제	5
VI. 조치계획	6

<< 별첨 >>

1. 처분지시일람표
2. 감사결과처분요구서
3. 현지처리요구서
4. 문책공무원 조서

사회복지 통합조사관리업무 처리실태 감사 결과 보고

I 감사개요

- 감사기간 : 2017. 4. 3. ~ 4. 14.(10일간)
- 감사대상 : 사회복지 통합조사관리업무 전반
- 감사범위 : 2015. 9. 1. ~ 감사일 현재
- 감사반 : 감사계장 외 4명
- 감사방법 : 서류검토 및 현지실사 병행
- 감사중점
 - ▶ 기초생활보장, 기초연금 등 신규 신청자 조사 적정성
 - ▶ 확인조사 대상자 관리 적정성 여부 등

II 감사결과

- 행정상 조치 : 7건(시정 5, 주의 2)

본처분			연시처리		
계	시정	주의	계	시정	주의
6	4	2	1	1	0

- 재정상 조치 : 해당없음
- 신분상 조치 : 13명(훈계 1, 주의 12)
- 기 타 : 개선과제 2건

- 새로운 복지정책과 매년 급증하고 있는 사회복지예산으로 인해 사회복지행정의 투명성이 강조되는 사회분위기 속에서 각종 비리발생의 예방 및 주요 업무의 시행착오를 최소화 하고, 불합리한 업무처리 실태와 문제점 등을 시정 및 개선함으로써 열심히 일하는 공직풍토 조성과 구민에 대한 복지행정서비스 질적 향상을 도모하고자 사회복지 통합조사관리 업무 추진 전반에 대한 감사를 실시한 결과,
- 맞춤형복지 및 부산형복지의 도입으로 사회복지대상자 신규 신청건이 급속도로 증가하여 7,050건의 신규 신청 조사가 진행되었고, 기존 사회복지대상자에 대한 관리 적정성 여부를 판단하기 위하여 4,400건에 대한 확인조사가 성실히 이루어졌으나,
- 기초생활보장, 기초연금 등 신규 신청자 조사에 있어서 민원신청을 장기간 방치한 사례가 발견되었고, 민원처리기한 연장 전결 규칙 미준수, 민원처리 지연, 생계급여·기초연금 등 신규 신청자 금융재산 및 주택조사 미반영 등의 사례가 지적되었으며,
- 확인조사 대상자 관리 적정성 여부에 있어서 확인조사 결과를 반영하지 않아 지급하지 않아야 할 생계급여 등 각종 사회복지급여를 지급하는 사례가 지적되었음.
- 이는 일부 직원들의 선례 답습적이고 소극적인 업무처리와 신규직원 배치 및 잦은 인사이동에 따른 관련규정이나 지침 숙지 미흡으로 인한 것으로 금번 지적사항이 재발하지 않도록 철저한 업무연찬과 상급자의 관리감독 및 제도개선 등이 필요할 것으로 사료됨.

I 사례 1 | 민원신청 방치

- 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.
- 시장·군수·구청장은 민원인의 신청에 의한 조사를 하였을 때에는 지체 없이 급여 실시 여부와 급여의 내용을 결정하여야 한다.

근거 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무)
「국민기초생활보장법」 제26조(급여의 결정 등)

↳ 생계·주거·의료급여 신청자 급여 미책정 1건

I 사례 2 | 민원처리기한 연장 전결 규칙 미준수

- 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기한 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다.
- 민원서류 처리기간 연장의 결재자는 최종 전결권자의 직상급자로 규정하고 있다.

근거 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조(처리기한의 연장 등)
「부산광역시 수영구 사무전결 규칙」 제4조(전결대상사무) 별표1

↳ 민원처리기한 연장 시 최종 전결권자의 직상급자 결재 미이행 66건

I 사례 3 | 민원처리 지연

- 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기한 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기한의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다.
- 신청인에 대한 급여결정 통지는 급여의 신청일로부터 30일 이내에 하여야 한다. 다만, 부양의무자의 소득·재산 등의 조사에 시일이 걸리는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 신청일부터 60일 이내에 통지할 수 있다.

근거 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제21조(처리기간의 연장 등)
「국민기초생활보장법」 제26조(급여의 결정 등)

↳ 민원처리기한 경과 후 급여 결정 완료 2건

Ⅰ 사례 4 | 생계급여 신규 신청자 금융재산 및 주택조사 미반영

- 시장.군수.구청장은 급여신청이 있는 경우에는 사회복지전담공무원으로 하여금 급여의 결정 및 실시 등에 필요한 부양의무자와 관련된 사항, 수급권자 및 부양의무자의 소득.재산에 관한 사항, 수급권자의 근로능력 등 자활지원계획 수립에 필요한 사항, 그 밖에 수급권자의 건강상태, 가구특성 등 생활실태에 관한 사항을 조사하게 할 수 있다.

근거 「국민기초생활보장법」 제22조(신청에 의한 조사)

↳ 생계급여 신규 신청자 금융재산 미반영 5건

↳ 생계급여 신규 신청자 주택조사 미반영 6건

Ⅰ 사례 5 | 기초연금 신규 신청자 금융재산 미반영

- “소득인정액”이란 본인 및 배우자의 소득평가액과 재산의 소득환산액을 합산한 금액을 말하며, 기초연금은 65세 이상인 사람으로서 소득인정액이 보건복지부 장관이 정하여 고시하는 금액 이하인 사람에게 지급한다.
- 재산의 소득환산액을 산정하는 재산의 범위에는 일반재산, 금융재산 등이 있다.

근거 「기초연금법」 제2조(정의), 제3조(기초연금 수급권자의 범위 등)

「같은 법 시행령」 제3조(재산의 범위)

↳ 기초연금 신규 신청자 금융재산 미반영 20건

Ⅰ 사례 6 | 확인조사 결과 미반영

- 시장.군수.구청장은 수급자 및 수급자에 대한 급여의 적정성을 확인하기 위하여 수급권자 및 부양의무자의 소득.재산에 관한 사항 등을 매년 1회 이상 정기적으로 조사하여야 한다.
- 기초연금 수급자 또는 그 배우자의 소득.재산의 변동이 발생한 경우 30일 이내에 그 사실을 시장.군수.구청장에게 신고하여야 한다.

근거 「기초생활보장법」 제23조(확인조사)

「기초연금법」 제18조(신고), 「같은법 시행령」 제15조(조사질문의 범위·시기 등)

↳ 확인조사 결과 중지 대상자 중지 미이행 6건



개선과제

I 개선과제 1 | 검토부서 : 주민생활지원과

민원처리기한 연장 주민생활지원과 처리

현실태

- 기초생활보장급여 민원처리기한 연장 처리 주체 : 주민생활지원과
- 기초연금 및 장애인연금 민원처리기한 연장 처리 주체 : 복지서비스과

문제점

- 기초연금 및 장애인연금의 경우 조사주체(주민생활지원과)와 민원처리기한 연장주체(복지서비스과) 이원화로 민원처리기한 경과 사례 발생

개선대책

- 기초연금 및 장애인연금 민원처리기한 연장의 경우에도 조사주체인 주민생활지원과에서 처리

I 개선과제 2 | 검토부서 : 총무과

통합조사관리계 사회복지7급 상당 선임 배치 필요

현실태

- 신규 직원 배치 후 6개월 이내 동 주민센터 인사발령
- 통합조사관리팀 사회복지업무 경험 전무한 신규직원 및 행정직 배치
- 사회복지직 또한 근무경력이 짧은 직원 통합조사팀 주로 배치

문제점

- 통합조사관리업무 습득 최소 3개월 이상 소요되나, 잦은 인사이동으로 인한 업무 숙지 미흡
- 업무경험 및 업무연찬 미흡으로 부적정 업무 처리 사례 다수 발생
- 사회복지행정의 기초가 되는 조사·관리 업무 부실

□ 개선대책

- 향후 인사이동시 사회복지업무 경험이 많은 사회복지7급 상당 선임 직원 배치 필요

VI

조치계획

■ 행정상 조치

- 감사에 지적된 총 7건에 대하여
 - ▶ 내용이 경미한 1건은 「부산광역시 수영구 행정감사 규칙」에 따라 현지처리
 - ▶ 본처분 6건 중 시정이 가능한 4건은 지체없이 시정조치 하고, 시정이 불가능한 2건은 동일한 사항이 재발되지 않도록 관련자에게 교육 등 주의 촉구
 - ▶ 지적사항에 대한 조치결과는 2017. 6. 30.(금)까지 제출
 - 감사결과 처분에 따라 구체적으로 조치할 사항은 처분요구서에 의하여 처리

■ 신분상 조치

- 문책대상자 13명은 자체감사결과처분심사위원회 의결에 따라 조치
 - ▶ 훈계 1명, 주의 12명

■ 개선과제

- 개선과제 2건은 검토부서에서 반영여부 적극 검토