

- 신청 및 접수에서 3가지 접근방법을 제시함. 첫째, 복지분야 인권침해를 받은 본인 또는 인권침해를 목격한 제3자 등에 의한 '신청조사', 둘째, 인권침해·차별행위라고 볼 상당한 근거가 있고, 그 내용이 중대하다고 인정하여 복지인권옴부즈맨 회의의 의결로서 실시하는 '직권조사', 셋째, 주로 인권침해 행위가 발생하고 있는 것으로 의심되는 복지시설 등을 불시에 방문하는 '불시 현장방문' 임.
- 다음으로 조사에서는 조사업무는 상임옴부즈맨의 책임하에 전문조사관이 조사를 진행함. 필요시 비상임 옴부즈맨이나 외부 전문가(권역별 네트워크 등에서 위촉) 등을 조사인력으로 참여시킬 수 있으며, 예산의 범위 안에서 수당 등을 지급할 수 있음. 그리고 현장조사 시에는 시·군의 담당공무원에게 협조를 구하여 동행할 수 있음. 접수된 사안에 대해 인권침해 행위가 있는지 여부를 판단하기 위해 신청인·피해자·피신청인 또는 관계인에 대하여 진술서 및 자료제출을 요구하고, 필요시 현장조사 및 출석조사를 할 수 있으며, 또한 전문가의 의견 검토를 받을 수 있음.
- 끝으로 결정 및 통보의 경우, 인권침해와 차별행위에 대한 결정은 옴부즈맨의 합의(복지인권옴부즈맨 회의에서 심의·의결)로 하며, 시정권고, 기각, 이송 등의 결정을 내릴 수 있음. 그리고 의결된 조사결과 및 개선 권고안은 도지사에게 통지하고, 도지사는 신청인과 조사대상기관에 통지하고, 통지를 받은 조사대상 기관장 등은 2주 이내에 조치계획과 2개월 이내에 조치결과를 도지사에게 통보함.
- 한편 경상북도 복지인권옴부즈맨에 대한 적극적인 홍보가 필요하며, 홍보방안으로는 홍보자료 제작, 보도 자료 제작, 현장방문, 무료광고 활용, 지역 TV 또는 라디오 방송 광고, 행사 참여 홍보 등이 있음.

참고문헌

국가인권위원회. (2014a). 「강원도 인권제도 이행방안 모색 워크숍」.
 국가인권위원회. (2014b). 「국가인권위원회 2013년 연간보고서」. 국가인권위원회.
 국민권익위원회 내부자료. (2014). 시민고충처리위원회[지방옴부즈만] 설치현황.
 김재철. (2013). 시민 인권보호를 위한 옴부즈맨 도입 방안. 광주발전연구원.
 대구광역시 복지옴부즈만. 「2012~2013년도 복지옴부즈만 운영보고서」.
 보건복지부 요양보험운영과. (2013). 노인장기요양기관 인권 옴부즈맨 프로그램 도입 추진 계획.
 서울시 시민인권보호관. (2014). 「2014년도 시민인권보호관 제도의 평가와 발전방안 토론회」.
 서울혁신기획관. (2014). 인권침해 구제업무 지방자치단체 실무 간담회 자료.
 이영자. (2010). 노인장기요양시설의 고충처리를 위한 복지 옴부즈맨제도 도입에 관한 연구. 「한국사회복지행정학」, 12(1), 1-25.
 이재필. (2011). 「대구시 복지옴부즈만제도 운영 개선방안」. 대구경북연구원.
 채원호·채경진. (2011). 한국 지자체의 옴부즈만 제도 발전 방안 연구 : 부천시 사례를 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 22(2), 23-48.
 최유진·최순영·홍재환. (2013). 옴부즈만 제도 활성화 방안 연구. 「행정논총」, 51(2), 95-119.
 국가인권위원회(www.humanrights.go.kr)
 국민권익위원회(www.acrc.go.kr)
 대구광역시 복지옴부즈만(www.daegu.go.kr/Ombudsman)

편집위원 류승완, 김동화, 공지훈

「경북행복 BRIEF」는 경북행복재단의 보건·복지 연구성과 및 주요 동향을
 경상북도민에게 잘 빠르게 전달하기 위해 격월로 발행되는 정기간행물입니다.
 도민 여러분의 많은 관심과 뜨거운 성원을 부탁드립니다.

경북행복 BRIEF

제3호 2015. 6. 10

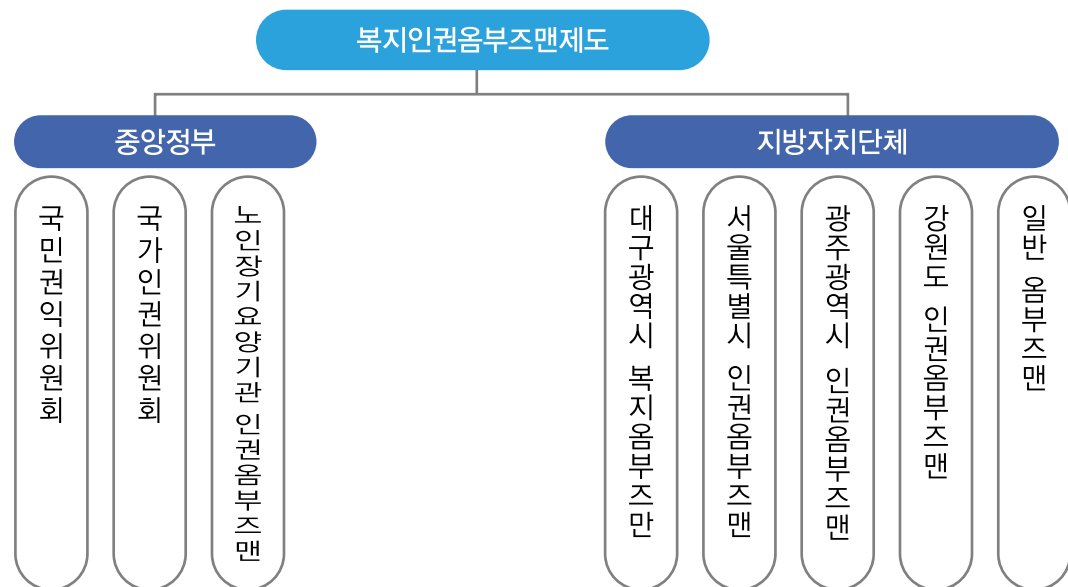
법 인 명 칭 (재)경북행복재단
 발행·편집인 (재)경북행복재단 편집법
 주 소 730-350 경북 구미시 이계북로 7
 T E L 054-710-8814
 홈 페이지 www.ghf.or.kr
 연 구 책 임 손능수(경북행복재단 연구원)
 공 동 연 구 김정엽(대구한의대학교 교수)

1. 인권과 복지인권옴부즈맨제도

- 인권은 대한민국헌법 및 법률에서 보장하거나, 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말하며, 인권침해는 국가 등 힘을 가진 기관 또는 타인에 의해 인권이 침해당하는 것을 말함.
- 일반적으로 사회복지시설을 이용하는 사람은 사회적 약자이거나 자신의 권리주장을 명확히 할 수 없는 경우가 많기에 이들에 대한 인권침해와 권리구제에 주의를 기울여야 함. 사회복지시설에서의 인권침해는 여러 방면에서 이루어지는데 그 유형을 보면, 외부와의 소통 방해나 제약, 교육권, 노동권, 의료보장, 참정권, 가족권, 종교의 자유, 경제적 권리, 신체의 자유, 진정절차에의 참여 등 광범위한 분야에서 인권침해가 발생하고 있음.
- 사회복지시설의 인권침해 발생 주요 원인으로는 시설운영의 폐쇄성 및 비민주성, 시설의 대규모화, 시설운영자의 비전문성과 비도덕성, 인권침해에 대한 상시적 감독시스템의 부재, 시설종사자의 열악한 처우, 시설운영자나 종사자에 대한 적절한 인권교육의 부재 등을 꼽을 수 있음.
- 사회복지시설의 인권침해와 비리문제 등이 지속적으로 제기됨에 따라, 2012년 1월 26일 「사회복지사업법」 개정에 사회복지대상자의 인권보장, 사회복지법인·시설의 공공성·투명성, 사회복지서비스

대상자에 대한 권리적 성격 강화 등이 반영됨.

- 그러나 이러한 법 개정에도 불구하고, 현재 아동·노인·장애인을 비롯한 사회적 약자로 간주되어 온 사람들은 인권침해가 발생할 경우, 법적으로 민사소송을 제기하는 방법 외에 특별한 인권보호제도나 복지제도를 통한 권익보호 장치가 미흡한 실정임. 무엇보다 시민의 일상생활 속에서 발생하는 인권침해, 특히 사회복지시설 이용자의 인권침해에 대해 보호하고 구제하는데 한계가 있음.¹⁾
- 또한 수요자가 공급자에 비해 상대적으로 취약한 위치에 있기 쉬운 거주시설의 경우에는 인권침해에 대한 보호와 구제가 원활하게 되지 않을 가능성이 있음. 따라서 행정적 제도를 통해 인권을 보호 구제하는 제도적 장치가 보완될 필요가 있으며, 이를 위해 제삼자에 의한 인권보호방법인 옴부즈맨제도 도입이 필요함.
- 복지옴부즈맨은 복지 분야에서 행정구제에 중점을 두는 '특수형 옴부즈맨' 이고, 인권옴부즈맨은 인권 분야에서 인권침해 및 차별에 대한 조사 및 구제 기능을 수행하는 것으로, 본 연구에서는 이 둘을 조합한 복지인권옴부즈맨 즉, 복지 분야에서 인권침해에 대한 조사 및 구제 기능을 수행하는 특수형 옴부즈맨을 제시하고자 함.
- 복지인권옴부즈맨제도와 관련하여 중앙정부와 지방자치단체 차원에서 살펴보고자 함. 중앙정부 차원에서는 국민권익위원회, 국가인권위원회, 노인장기요양기관 인권옴부즈맨의 사례를 분석하고, 지방자치단체 차원에서는 대구광역시 복지옴부즈맨, 서울특별시 인권옴부즈맨, 광주광역시 인권옴부즈맨, 강원도 인권옴부즈맨, 일반 옴부즈맨의 사례를 분석하였음. 복지인권옴부즈맨제도 운영 현황은 주로 설치 및 운영, 직무, 그리고 사안처리절차로 범주화하여 분석하였음.



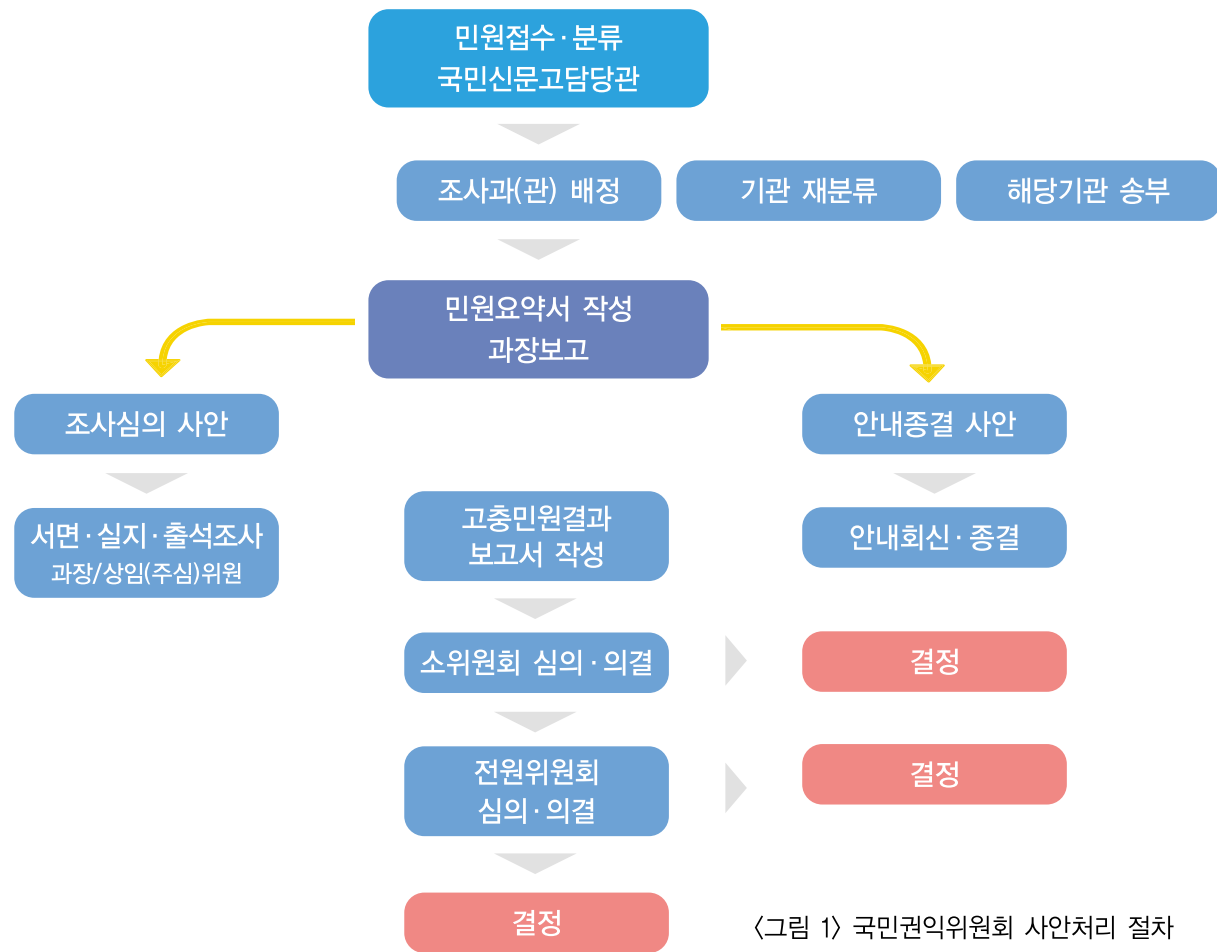
2. 중앙정부 차원의 복지인권옴부즈맨 관련 제도 운영 현황

〈표 1〉 중앙정부 차원의 관련 제도 운영 현황

구 분		국민권익위원회	국가인권위원회	노인장기요양기관 인권옴부즈맨
설치 및 운영	설치근거	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	국가인권위원회법	노인장기요양기관 인권옴부즈맨 프로그램 도입 추진 계획, 보건복지부 요양보험운영과
	설치일	2008년 2월	2001년 11월	2013년 9월
	운영형태	합의제	합의제	지자체의 실정에 맞게 운영
	현 인원	15명 위원장(1명), 부위원장(3명) 상임위원(3명), 비상임위원(8명)	11명 위원장(1명), 상임위원(3명), 비상임위원(7명)	시설규모별 1~2명
직무	소 속	국무총리	독립적 국가기구	시·군·구
	임 기	3년, 1차에 한해 연임 가능	3년, 1차에 한해 연임 가능	2년, 연임할 수 있다
	업무영역	감사청구 심의 및 고충민원	인권	인권
사안처리 절차	수행분야	행정전반	인권침해 및 차별	노인장기요양기관 입소노인의 인권취약분야 개선
	조사방법	신청조사	신청조사, 직권조사 시설의 방문조사	방문조사 (시설 모니터링)
	발의사안 채택조사	규정 ○ (위원회 의결)	규정 ○ (위원회 의결)	규정 ×
	조사결과 결정·공표	위원회 심의 의결	위원회 심의 의결	규정 ×
조사결과 통지	위원회는 의결이 있는 날로부터 3일 이내에 처리 결과를 양 당사자에게 송달	위원회는 심의·의결 후 진정인에게 사건처리결과 통지서를 송부	규정 ×	

1) 국민권익위원회

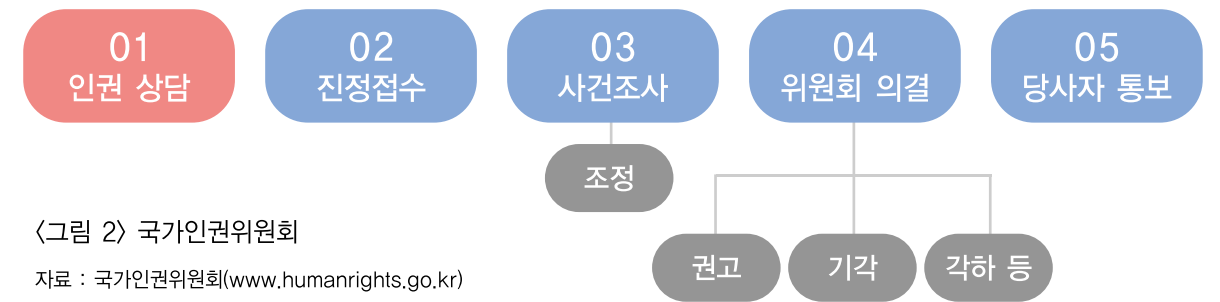
- 국민권익위원회는 국가 전체를 아우르는 옴부즈맨으로서의 역할을 담당함.
- 신청을 통해 고충민원을 접수하며, 사안을 채택하여 조사하게 됨. 사안처리 절차는 다음과 같음.



〈그림 1〉 국민권익위원회 사안처리 절차
 자료 : 국민권익위원회(www.acrc.go.kr)

2) 국가인권위원회²⁾

- 국가인권위원회는 인권과 관련하여 인권침해 및 차별에 대한 업무를 수행하는 독립적 국가기구임.
- 신청을 통해 진정을 접수하며, 사안을 채택하여 조사하게 됨. 다만 국민권익위원회의 경우와 달리 진정이 없는 경우에도 사안을 채택하여 직권조사를 할 수 있으며, 이 외에도 위원회는 필요하다고 인정하면 그 의결로써 구급·보호시설을 방문하여 조사할 수 있음. 사안처리 절차는 다음과 같음.



〈그림 2〉 국가인권위원회
 자료 : 국가인권위원회(www.humanrights.go.kr)

3) 노인장기요양기관 인권옴부즈맨³⁾

- 노인장기요양기관 인권옴부즈맨 프로그램은 보건복지부 요양보험운영과의 시범사업으로 추진되었음.
- 각 시·군·구 주관으로 인권옴부즈맨을 구성·운영함. 노인장기요양기관별로 규모(현원기준)에 따라 1~2명의 담당 옴부즈맨을 선발 지정하며, 옴부즈맨의 자격, 활동주기, 비용 등에 관하여 지방자치단체의 실정에 맞게 운영함.
- 노인장기요양기관별 월 1회 이상 시설을 방문하여 시설장, 종사자 등에 대한 인권모니터링 및 인권 상담, 서비스 제공과정에서의 인권취약분야 논의 및 인권침해부분 시정 권고 등을 함.
- G시도 노인관련부서 담당 주무관과의 면접결과, 인권옴부즈맨 선정 및 운영에 있어서 형식적인 면이 나타나고 있으며, 따라서 설치근거와 권한 및 활동내용이 미흡한 것으로 나타남.

4) 시사점

- 중앙정부 차원의 관련제도 운영 현황 및 관계자 면접내용을 토대로 시사점을 제시하면 다음과 같음.
- 국민권익위원회가 행정부 소속의 국가옴부즈맨이며, 직권조사권이 없는 등으로 제도적 위상이 취약한 점으로 미루어 볼 때, 복지인권옴부즈맨제도 도입을 위해서는 독립성 보장 및 직권조사권 보장을 통하여 옴부즈맨의 실효성을 높여야 할 것임.
- 국가인권위원회는 지방자치단체 권한 내에서 발생하는 인권침해에 대처하기에는 인적, 물적 한계가 있으므로 지방자치단체에서 인권옴부즈맨제도를 도입하여 인권을 보호하고 구제하는 제도적 장치가 보완될 필요가 있음.
- 노인장기요양기관 인권옴부즈맨 프로그램은 설치근거와 활동내용이 미흡하다 할 수 있으며, 복지인권옴부즈맨 도입을 위해서는 옴부즈맨의 전문성 확보와 적절한 권한이 필요함을 시사하고 있음.

3. 지방자치단체 차원의 복지인권옴부즈만 관련 제도 운영 현황

〈표 2〉 지방자치단체 복지인권옴부즈만제도 운영 현황

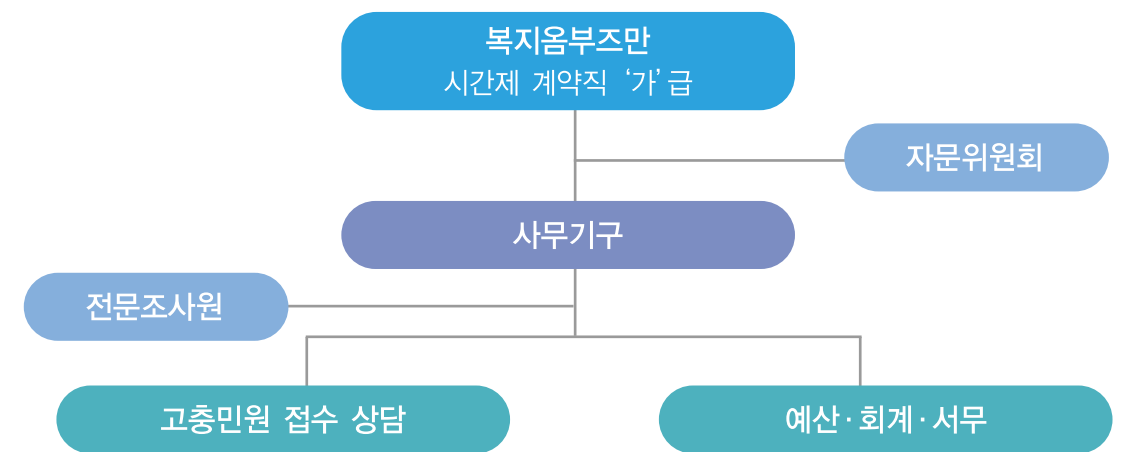
구 분	대구광역시 복지옴부즈만	서울특별시 인권옴부즈만 (시민인권보호관)	광주광역시 인권옴부즈만	강원도 인권옴부즈만 (인권보호관)	
설치 및 운영	설치근거	대구광역시 복지옴부즈만 설치·운영에 관한 조례	서울특별시 인권기본조례	광주광역시 인권보장 및 증진에 관한 조례	강원도 인권보장 및 증진에 관한 조례
	설치일	'08. 12	'12. 9	'13. 4	'14. 2
	운영형태	독임제	독임제(협의할 수 있다)	합의제	합의제
	규정상 인원	비상임(1)	상임(5)	상임(1), 비상임(6)	상임(1), 비상임(6)
	현 인원	비상임(1) : 임기제4급 주 20시간 근무	상임(3) : 임기제4급 주 35시간 근무	상임(1) : 임기제4급 주 35시간 근무 비상임(6)	상임(1) : 임기제5급 비상임(6)
직무	지원부서 (지원인력)	감사관실 (공무원 3명 파견지원)	인권담당관 (인권보호팀 공무원 3명, 팀장은 계약직)	인권평화협력관 (공무원 2명, 계약직 6급 조사관 1명)	자치정책과 인권센터 (공무원 1명(7급) 파견지원)
	임기	2년, 한 차례 연임가능	2년, 연임할 수 있다	2년, 연임할 수 있다	2년, 연임할 수 있다
	업무영역 수행분야	복지행정 고충민원	인권 인권침해/차별	인권 인권침해/차별	인권 인권침해/차별
사안 처리 절차	조사방법	신청조사, 직권조사	신청조사	신청조사, 직권조사, 현장방문조사	신청조사, 직권조사
	사안채택 및 조사	단독결정 및 조사 수행	독립적 결정 (시민인권보호관 간 협의할 수 있음, 조사 독립적수행)	신청조사 및 현장방문 상임옴부즈만 결정, 직권조사는 옴부즈만회의 심의·의결 조사는 상임옴부즈만 책임수행	신청조사는 상임 인권 보호관 결정, 직권조사는 인권보호관회의 심의·의결 조사는 상임옴부즈만 책임수행
	조사결과 결정·공표	단독결정	시민인권보호관의 협의 (보호관 협의회에서 협의할 수 있음)	옴부즈만의 합의 (인권옴부즈만회의 에서 심의·의결)	인권보호관의 합의 (인권보호관회의에서 심의·의결)
	조사 결과 통지 및 회보	· 옴부즈만이 관계 행정기관의 장에게 시정 권고 및 의견표명 · 행정기관의 장은 15일 이내에 처리결과를 옴부즈만에게 통보	· 시장에게 문서로 통지 · 시장은 신청인이나 위원회 및 조사대상 기관 장에게 문서로 통지 · 조사대상기관장은 2월 이내에 조치결과를 시장에게 통보	· 시장에게 통지 · 시장은 신청인과 조사대상기관에 통지 · 조사대상기관은 2주 이내에 조치계획과 2개월 이내에 조치결과를 시장에게 통보	· 도지사에게 통지 · 도지사는 신청인과 조사대상기관에 통지 · 조사대상기관은 2주 이내에 조치계획과 2개월 이내에 조치결과를 도지사에게 통보

주 : 일반 옴부즈만의 경우 여러 자치단체에서 다양한 방법으로 운영하고 있으므로 표의 내용에 포함하지 않음.
자료 : 운영보고서, 연간보고서, 관련 조례 및 규칙, 담당자와의 전화 조사 등을 토대로 작성함.

1) 대구광역시 복지옴부즈만⁴⁾

■ 대구광역시 복지옴부즈만은 대구시민사회의 정책제안으로 복지행정분야를 특화하여 2008년 12월에 전국에서 처음으로 도입한 지방정부 특수옴부즈만임.

- 조사방법은 신청조사와 직권조사이며, 발의사안 채택조사와 조사결과 결정·공표를 복지옴부즈만이 단독으로 할 수 있음. 조사결과는 복지옴부즈만이 직접 관계 행정기관의 장에게 통지하고 회보를 받음.



〈그림 3〉 대구광역시 복지옴부즈만 조직도
자료 : 대구광역시 복지옴부즈만(www.daegu.go.kr/ombusman)

- 대구광역시 복지옴부즈만과의 면접결과, 복지옴부즈만은 독임제로서 결정의 어려움과 전문성의 한계가 있으며, 전문조사관 및 관련전문가의 지원이 필요하며, 또한 제보자에 대한 보호방안도 필요함. 경상북도에서 옴부즈만을 도입할 경우 옴부즈만의 활동을 가장 잘 지원해 줄 수 있는 부서에 소속되어야 함.

2) 서울특별시 인권옴부즈만(시민인권보호관)⁵⁾

■ 서울특별시는 서울특별시 인권기본조례 제18조에 근거하여 옴부즈만의 일환으로 '시민인권보호관' 제도를 운영하고 있음. 시민인권보호관은 총 3명임.

- 서울특별시 시민인권보호관 3명과의 면접결과, 시민인권보호관이 조사활동을 원활히 하기 위해서는 공무원 신분으로 존재하는 것이 중요하고 또한 독자적인 결정권을 가지고 독립적으로 운영되는 것이 중요함. 또한 옴부즈만 근무시간이 주 35시간 이상이어야 하며, 자문위원은 공정성과

전문성을 지닌 사람을 위촉해야 함. 또한 적극적인 홍보가 이루어져야 할 것임. 복지시설 인권침해 조사의 경우 적절한 면접기법, 불시방문, 민간전문가 대동과 같은 방법들을 적용할 수 있으며, 그리고 경상북도에서 옴부즈맨을 도입할 경우 조례를 근거로 해야 하며, 시설이용자 등에 대한 인권교육 기능을 같이 부여하는 것이 좋을 것임. 또한 옴부즈맨의 업무영역을 보다 열어놓을 수 있도록 하는 방안이 필요할 것임.

3) 광주광역시 인권옴부즈맨⁶⁾

■ 광주광역시 인권옴부즈맨 설치근거는 “광주광역시 인권보장 및 증진에 관한 조례”이며, 시민의 인권보장과 증진에 기여할 수 있는 「인권옴부즈맨」을 도입하여 운영하고 있음.

- 비상임옴부즈맨은 인권보장 및 증진위원회의 추천을 받아 시장이 위촉함. 비상임옴부즈맨 6명은 장애인·노인, 이주민, 여성·청소년, 노동, 학계, 인권일반 각 분야별 전문가가 참여함.
- 광주광역시 상임옴부즈맨 1명 외 지원인력 2명과의 면접결과, 옴부즈맨제도가 연속성을 가지려면 조례에 반영되어야 하며, 비상임위원은 인권보장 및 증진위원회 영역별 소위원회에서 토론을 하고 합의해서 전체 위원회에서 추천하는 형태로 한다면 상당한 독립성을 담보할 수 있음. 지역의 전문가가 참여할 수 있는 네트워크를 구축해야 할 것이며, 현장조사에서는 전문성이 있는 조사관 및 외부전문가를 대동하고, 유관기관의 협조를 구하고, 필요시 담당공무원의 참여가 필요하며, 불시에 현장방문을 하는 방법이 필요함. 더불어 거주시설 이용자들에 대한 적절한 인권교육과 제보자에 대한 실질적인 보호방안이 필요함. 경상북도에서 옴부즈맨을 도입할 경우 업무수행 시 담당공무원과 함께 논의하고 노력하는 게 필요할 것이며, 현장에 대한 이해가 있는 역량있는 옴부즈맨을 채용하고, 실질적으로 활동해 주실 수 있는 분으로 자문위원을 구성해야 할 것임.

4) 강원도 인권옴부즈맨(인권보호관)⁷⁾

■ 강원도는 2013년 6월 “강원도 인권보장 및 증진에 관한 조례”를 제정하고, 인권침해 및 차별행위에 대한 상담 및 조사기능을 수행하는 상임인권보호관을 임명(2014. 3)하고, 비상임인권보호관을 위촉(2014. 9)하여 옴부즈맨제도를 운영하고 있음.

- 상임인권보호관은 인권팀장을 겸직하며 비상임인권보호관은 위원회의 추천을 받아 시장이 위촉함. 비상임인권보호관 6명은 여성, 장애, 청소년/인권일반, 이주/다문화, 노인, 노동, 법, 학계 등 각 분야별 전문가가 참여함. 그리고 지역에서 일어나는 인권침해 및 차별행위를 도 인권센터에 제보하도록 하기 위해 강원인권지킴이단을 운영하고 있음.
- 강원도 상임인권보호관과의 면접결과, 경상북도에 옴부즈맨을 도입할 경우, 적절한 인력충원 및 전문조사관이 필요하며, 옴부즈맨에 대한 적극적 홍보가 필요하며, 민간단체에 대한 권역별 네트워크 구축이 필요함. 또한 모니터링 및 제보기능을 적절히 할 수 있도록 경상북도에도 시군별 인권지킴이단을 구성하여 내실 있게 운영해야 할 것이며, 옴부즈맨을 사회복지분야로 시작하더라도 차후에는 분야를 넓혀가는 것이 필요할 것임.

5) 일반 옴부즈맨⁸⁾

■ 우리나라 지방자치단체 중 2014년 3월 현재 총 14개의 자치단체(광역 2개, 기초 12개)에서 일반 옴부즈맨제도를 운영하고 있음.

- 한국 지방자치단체의 일반옴부즈맨은 대개 감사 관련 부서에 소속되어 있으며, 대부분 의회의 동의 없이 지방자치단체의 장에 의해 임명되는 등으로 지방정부의 집행부로부터 엄격한 독립성 및 정치적 중립성을 가진다고는 보기 어려우며, 대다수의 옴부즈맨이 비상임위원의 형태로 임명됨으로써 강력한 의결권한이 수행될 수 없는 자문위원 성격이 나타날 수밖에 없음. 따라서 옴부즈맨 조사권고권의 실효성을 담보하기 어려운 등 권한도 제한적인 것으로 볼 수 있음.

6) 시사점

■ 지방자치단체 별 복지인권옴부즈맨제도 운영 현황과 관계자 면접내용을 토대로 경상북도 복지인권옴부즈맨 도입을 위한 시사점을 제시하면 다음과 같음.

(1) 설치 및 운영

- 첫째, 옴부즈맨제도가 연속성이 있으려면 조례에 설치 근거를 두어야 함.

- 둘째, 조사 및 자문역할을 공정하게 할 수 있고 실질적으로 활동가능한 분으로 인권보장 및 증진 위원회를 구성해야 함.
- 셋째, 복지인권옴부즈맨의 소속부서는 경상북도에서 옴부즈맨을 가장 잘 지원해 줄 수 있는 부서에 두어야 할 것임.
- 넷째, 대구광역시 복지옴부즈만 및 서울특별시 시민인권보호관(2014년 1월 규칙 개정 이전) 사례에서는 독임제의 한계로서 의사결정의 어려움과 전문성의 한계가 지적되고 있으며, 따라서 이러한 단점을 극복하려면 경상북도에서는 합의제 형태가 바람직한 것으로 사료됨.
- 다섯째, 상임옴부즈맨을 두되 소신 있고, 공무원과 무관하며, 전문성 있는 사람으로 임용해야 함.
- 여섯째, 조사활동을 원활히 하기 위해서는 상임옴부즈맨은 공무원 신분이어야 하며, 독자적인 결정권을 가지고 독립적으로 운영되어야 함. 또한 역량 있는 옴부즈맨을 채용하여 근무시간은 주 35시간 이상으로 하여 안정적인 근무환경을 조성해야 함.
- 일곱째, 비상임위원은 인권보장 및 증진위원회 영역별 소위원회에서 토론을 하고 합의해서 전체 위원회에서 추천하는 형태로 하며 상당한 독립성을 담보할 수 있어야 함.
- 여덟째, 옴부즈맨이 활동하는 데는 전문성이 필요하며, 이를 위해 전문조사관이 필요함.
- 아홉째, 옴부즈맨을 지원하는 적절한 인력이 충원되어야 함.
- 열째, 각 분야별(아동·청소년, 노인, 장애인 등) 전문성을 갖추는 방안이 필요하며, 따라서 지역의 전문가가 참여할 수 있는 권역별 네트워크를 구축해야 함.
- 열한째, 강원도 인권보호관 사례에서와 같이 모니터링 및 제보기능을 위해 시군별 인권지킴이단을 구성하여 운영해야 함.

(2) 직무

- 첫째, 일반옴부즈맨의 한계에서 알 수 있듯이 복지인권옴부즈맨 도입을 위해서는 지방의회의 임명동의를 통해 독립성 및 정치적 중립성을 강화해야 할 것임.
- 둘째, 경상북도 복지인권옴부즈맨에게는 시설종사자, 시설이용자, 인권지킴이, 공무원 등을 대상으로 인권교육 기능을 함께 부여해야 함.
- 셋째, 직무수행의 독립성과 비밀유지를 위해 상임옴부즈맨에게 필요시 전결권을 부여해야 함.

- 넷째, 복지인권옴부즈맨 도입 시 복지분야로 시작해도 추후 업무영역을 보다 열어놓을 수 있는 방안이 필요할 것임.
- 다섯째, 인권침해 구제를 위해서는 지자체 담당공무원에 대한 업무지원과 더불어 담당공무원과 함께 논의하는 것이 필요함.
- 여섯째, 복지시설에 대해서 도의 조사권한이 없는 부분을 조사하려면 시군의 협조가 되어야 함.

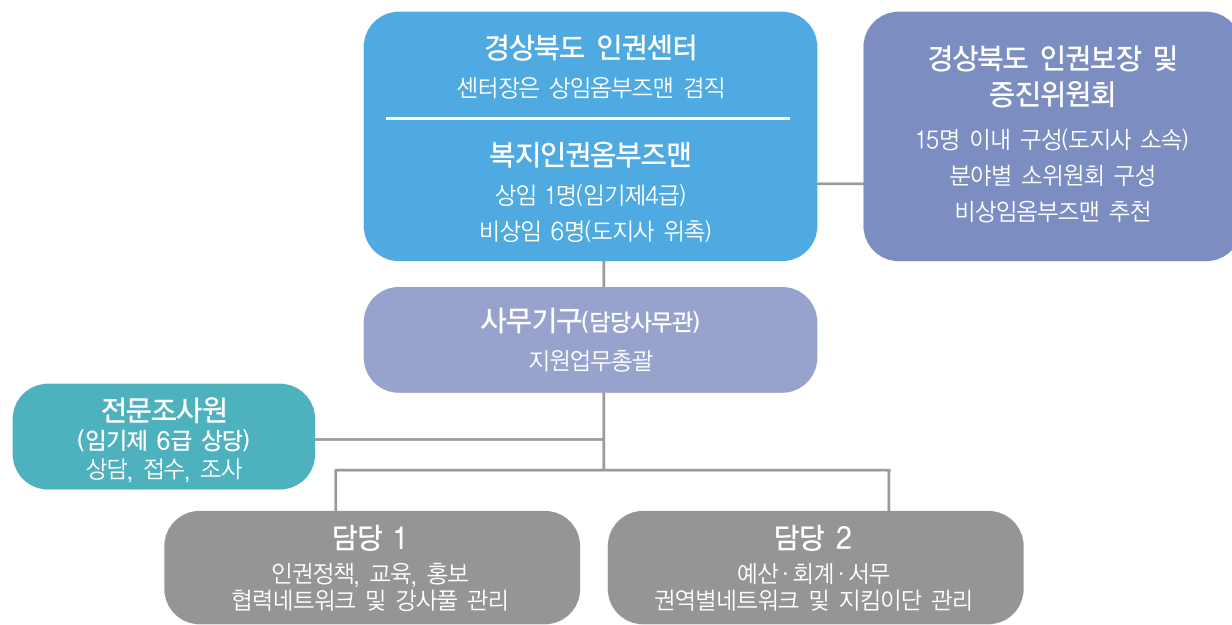
(3) 사안처리절차

- 첫째, 사안조사를 효율적으로 하기 위해서는 현장에 대한 전문성이 있는 조사관 및 외부전문가를 대동하고, 유관기관의 협조를 구하고 필요시 담당공무원 등의 참여가 필요함.
- 둘째, 복지시설에서의 인권침해 예방 및 대응을 위해서는 불시에 현장방문을 하는 방법이 필요함.
- 셋째, 경상북도에 복지인권옴부즈맨을 도입할 경우 넓은 지역에 제도를 잘 알릴 수 있도록 홍보가 강화되어야 함.
- 넷째, 인권침해 사건 제보자와 조사대상자에 대한 실질적인 보호방안이 필요함.

4. 경상북도 복지인권옴부즈맨 도입방안

- 경상북도 복지인권옴부즈맨은 사회복지분야 인권침해에 대해서 조사하고 구제하는 등으로 도민의 인권보장 및 증진에 기여하기 위해 설치하며, ‘경상북도 인권보장 및 인권증진에 관한 조례’에 옴부즈맨 설치에 관한 조항을 추가하여 조례개정을 통해 제도를 도입함.
- “경상북도 인권보장 및 증진위원회”를 구성·운영. 위원회는 위원장 1명을 포함하여 15명 이내의 위원으로 구성함. 위원회 심의사항의 전문적인 검토 등 위원회 운영의 효율성을 도모하기 위해 분야별 소위원회를 둘 수 있음.
- “경상북도 인권보장 및 증진에 관한 조례”에 규정되어 있는 경상북도 인권센터를 지정하고 센터장을 상임옴부즈맨으로 임용하여 겸임하도록 함. 그리고 업무 수행을 위해 비상임 옴부즈맨을 위촉하고 전문조사관 등 지원인력을 배치함. 또한 옴부즈맨의 조사활동을 가장 잘 지원해 줄 수 있도록 경북도청 감사관실에 직위를 둠.

- 복지인권옴부즈맨은 상임옴부즈맨으로 인권 전문가 1명(임기 계약직 4급 상당, 주당 35시간 이상 근무)을 지방계약직공무원 규정에 의하여 임용하고, 비상임옴부즈맨은 옴부즈맨의 전문성을 강화할 수 있도록 복지 분야별(예로써 아동·청소년, 장애인, 노인, 여성·다문화, 법, 학계) 각 1명의 민간 전문가(6명)를 위촉함(필요시 분야 추가). 비상임옴부즈맨은 분야별 협의를 거쳐 “경상북도 인권보장 및 증진위원회”에서 추천을 받아 도지사가 위촉함. 복지인권옴부즈맨은 상임 1명과 비상임 6명의 합의제로 운영.



〈그림 4〉 경상북도 복지인권옴부즈맨 조직도(안)

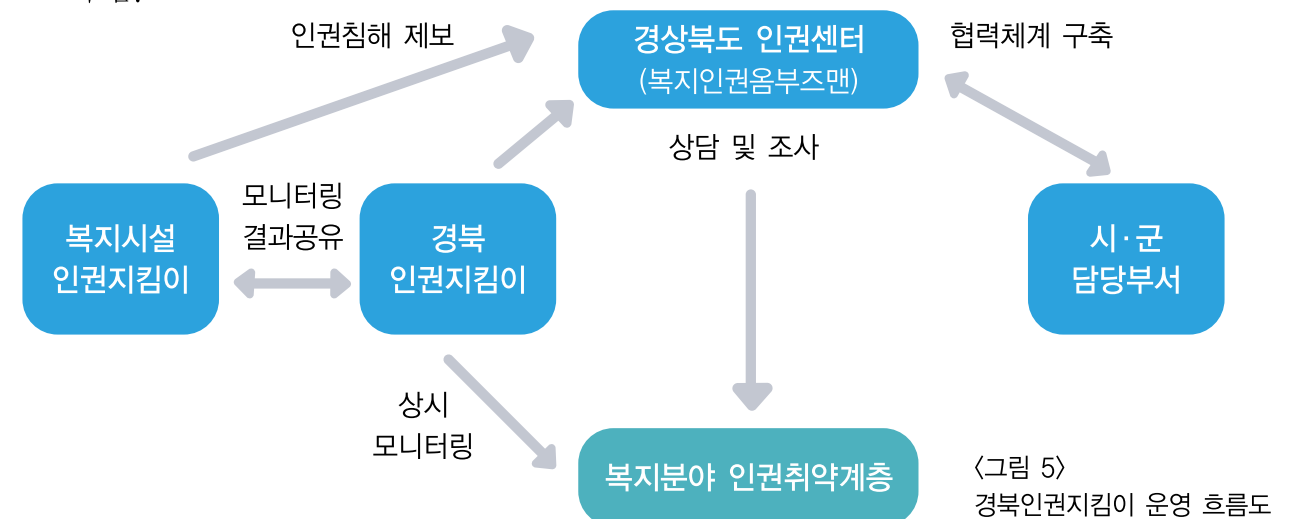
- 복지인권옴부즈맨을 지원할 수 있는 조사관 1명(민간전문가로 계약직 6급 상당 채용 : 상담, 접수, 조사 업무 담당)과 사무 및 보조인력 3명(공무원 파견 : 지원업무 총괄 담당 1명, 인권정책·인권교육·홍보와 인권교육협력네트워크 및 인권강사풀 관리 담당 1명, 예산·회계·서무와 권역별 네트워크 및 인권지킴이단 관리 담당 1명)을 지원함.

〈표 3〉 경상북도 복지인권옴부즈맨 인력 및 업무분장(안)

직책	담당업무
복지인권옴부즈맨(상임)	경상북도 인권센터 및 복지인권옴부즈맨 업무 총괄
사무관	복지인권옴부즈맨 지원 전반
조사관	인권침해 및 차별행위에 대한 상담, 접수, 조사 업무
주무관	인권정책·인권교육·홍보, 인권교육협력네트워크 및 인권강사풀 관리
주무관	예산·회계·서무, 권역별 네트워크 및 경북인권지킴이단 관리

■ 복지인권옴부즈맨의 업무수행을 위한 협력조직을 구성함.

- 인권교육협력네트워크 및 인권강사 인력풀 구성 : 경상북도 인권센터에서 인권교육을 위해 인권 관련 기관·단체와 협력네트워크를 구축하고 인권교육을 위한 강사를 위촉하여 강사 풀을 구축함. 인권센터에서 인권보장 및 인권증진위원회에 인권교육 계획을 올리면 인권보장 및 인권증진 위원회에서 확정하며, 교육을 인권센터에서 추진하게 됨. 이때 실무책임자는 경상북도 인권센터장을 겸임하고 있는 상임옴부즈맨이 됨.
- 권역별 민간네트워크 구축 : 복지인권옴부즈맨의 업무를 지원할 수 있도록 북부권, 중서부권, 남동부권으로 구분하여 관련 민간단체·법인의 활동가 및 전문가로 구성되는 분야별(예로써 아동·청소년, 장애인, 노인, 여성·다문화 등) 인력풀을 확보하고 이를 확대하여 사안에 따라 적재적소에 활용할 수 있도록 관리함. 즉 권역별 네트워크를 구성하고, 필요시 전문가를 조사원으로 위촉해서 같이 참여하거나, 또는 사건의 조사 참여 이외에도 보고서 검토나 전문분야에 대한 자문을 받을 수 있도록 함.
- 경북인권지킴이단 시·군별 구성 : 복지관련 인권침해에 대한 상시모니터 및 상시제보시스템 구축. 23개 시·군별 6명 이내, 무보수 명예직(필요시 출장비 등 실비 제공)으로 시장·군수의 추천을 받아 도지사가 위촉. 분야별(예로써 아동·청소년, 장애인, 노인, 여성·다문화 등)로 1명씩 구성, 단 군지역의 경우 인적자원이 부족할 경우 1명이 2개 분야를 담당할 수 있음.
- 경북인권지킴이단의 운영주체는 경상북도 인권센터(복지인권옴부즈맨)이며, 시·군 인권담당부서와 협력체계를 구축하여 인권지킴이를 추천 및 관리할 수 있도록 함. 경상북도인권센터(복지인권옴부즈맨)는 시설 내 인권지킴이 등 복지시설 관련 인권 모니터링 활동의 허브역할을 할 수 있도록 함.



〈그림 5〉 경북인권지킴이 운영 흐름도

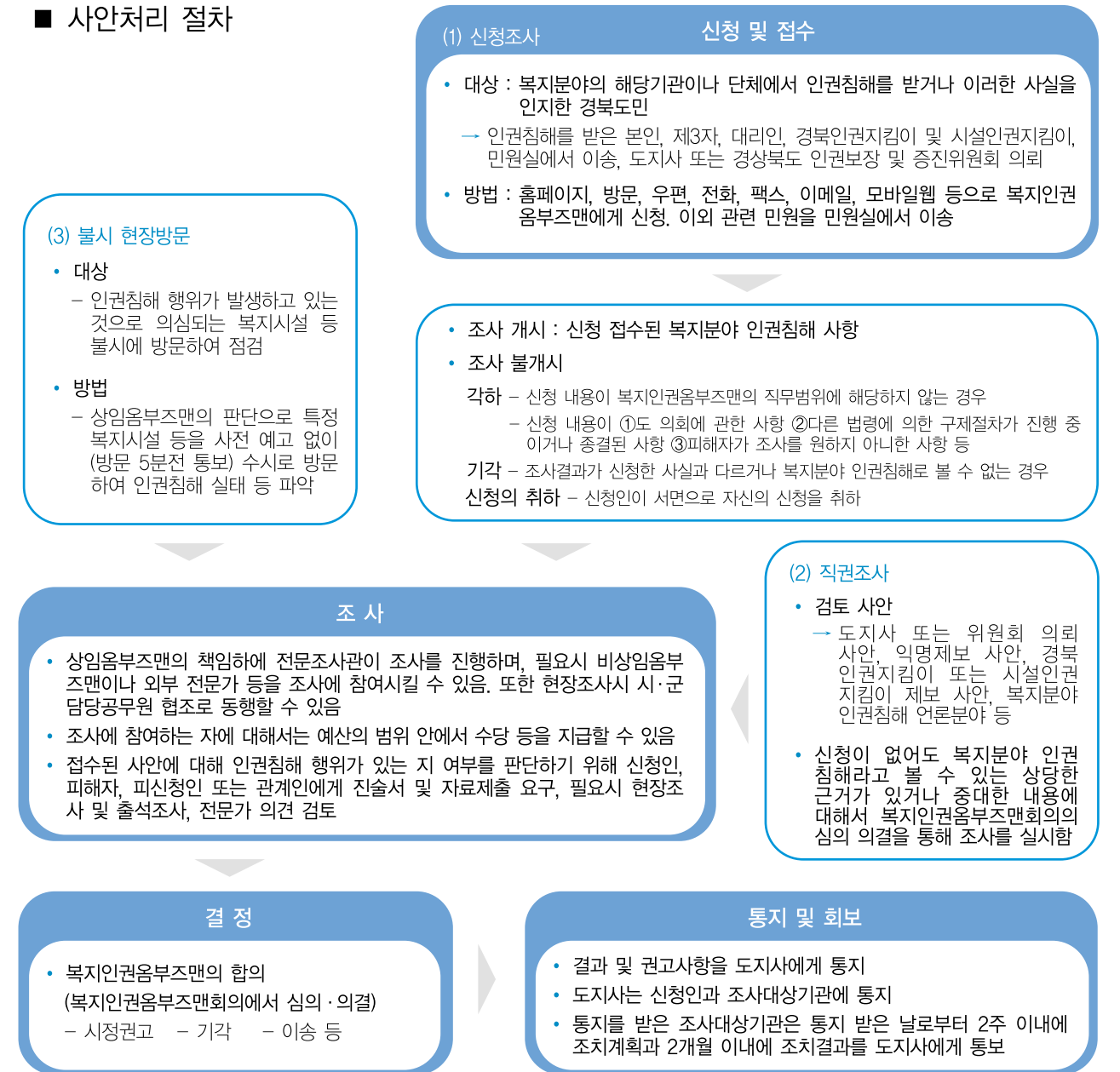
- 복지인권옴부즈맨 도입·운영에 따른 예산규모를 추정해 보면, 인건비 1억 2천만원, 운영비 8천만원, 사업비 2천만원으로 최소 연간 2억 2천만원 정도가 소요될 것으로 추계됨. 이에 따른 재원은 도비로 조달함.

〈표 3〉 경상북도 복지인권옴부즈맨 인력 및 업무분장(안)

직책	산출근거	금액	비중
인건비	상임옴부즈맨 70백만원 전문조사원 50백만원	1억 2천만	55%
운영비	홍보책자 등 제작 10백만원 복지인권옴부즈맨운영(회의 및 활동 등) 27백만원 복지인권옴부즈맨운영실비보상 5백만원 복지인권옴부즈맨활동을위한 워크샵 2백만원 여비(인권옴부즈맨 운영업무추진) 20백만원 행사실비보상(외부전문가및인권지킴이실비보상) 10백만원 권역별 네트워크 워크샵 2백만원 인권지킴이단 워크샵 2백만원 인권교육협력네트워크 및 인권강사워크샵 2백만원	8천만	36%
사업비	인권교육강사수당, 교육자료 인쇄 등 20백만원	2천만	9%
계		2억 2천만	100%

- 복지인권옴부즈맨의 직무는 사회복지부문의 인권침해에 대해 조사 및 구제 기능을 수행하며, 시정권고 또는 의견표명, 언론공표의 권한을 지님. 또한 복지분야 인권 관련 도 정책의 개선이 필요한 사항을 경상북도 인권보장 및 증진위원회에 출석하여 건의할 수 있으며, 인권침해 예방 및 대응을 위한 인권교육을 실시함. 직무 범위는 '도 및 그 소속기관', 도의 지원을 받는 각종 복지시설 등 도 행정의 권한이 미치는 대상으로 한정하고자 함. 또한 임기 2년으로 연임할 수 있으며, 신분보장 장치를 마련하고, 상임옴부즈맨은 겸직을 금지하는 규정 등을 둠.

■ 사안처리 절차



〈그림 6〉 경상북도 복지인권옴부즈맨 사안처리 절차(안)

1) 이영자. (2010). 노인장기요양시설의 고충처리를 위한 복지 옴부즈맨제도 도입에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 12(1), 1-25 참조.
 2) 국가인권위원회. (2014b). 『국가인권위원회 2013년 연간보고서』 참조.
 3) 보건복지부 요양보험운영과. (2013). 노인장기요양기관 인권 옴부즈맨 프로그램 도입 추진 계획 참조.
 4) 대구광역시 복지옴부즈맨. 『2012~2013년도 복지옴부즈맨 운영보고서』; 이재필. (2011). 『대구시 복지옴부즈맨제도 운영 개선방안』. 대구경북연구원 참조.
 5) 서울시 시민인권보호관. (2014). 『2014년도 시민인권보호관 제도의 평가와 발전방안 토론회』; 서울혁신기획관. (2014). 인권침해 구제업무 지방자치단체 실무 간담회 자료 참조.
 6) 김재철. (2013). 시민 인권보호를 위한 옴부즈맨 도입 방안. 광주발전연구원 참조.
 7) 국가인권위원회. (2014a). 『강원도 인원제도 이행방안 모색 워크숍』 참조.
 8) 국민권익위원회 내부자료. (2014). 시민고충처리위원회 설치현황 : 채원호·채경진. (2011). 한국 지자체의 옴부즈맨 제도 발전 방안 연구: 부천시 사례를 중심으로. 『한국사회와 행정연구』, 22(2), 23-48 ; 최유진·최순영·홍재환. (2013). 옴부즈맨 제도 활성화 방안 연구. 『행정논총』, 51(2), 95-119 참조.