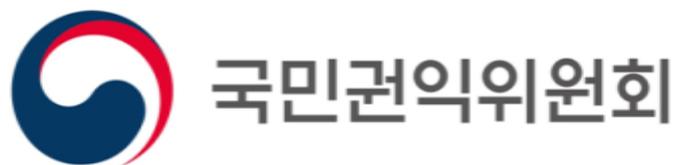


의 결



국 민 권 익 위 원 회

제 1 소 위 원 회

의 결

의안번호 제2023-1소위28-복01호

민원표시 2AA-0000-0000000 통지서 점자 발급 요구 등

신 청 인 ○○○

피신청인 △△시 □□구청장

관계기관 보건복지부장관

의 결 일 2023. ○. ○.

주 문

1. 피신청인에게, 시각장애인이 점자 문서 발급을 요청하는 경우 점자 문서를 통지할 것을 시정권고한다.
2. 관계기관에게, 장애인 활동지원 통지서상 담당자의 성명이 기관장 직인에 가리는 일이 없도록 관련 사회보장정보시스템을 개선할 것을 의견표명한다.
3. 장애인 활동지원 통지서에 팀장과 과장의 성명을 기재해주고, 이의신청 절차에 대해 자세히 설명해달라는 신청인의 신청에 대해서는 심의안내하기로 한다.

이 유

1. 신청취지

신청인은 장애인활동지원 담당자로부터 장애인 활동지원 통지서(이하 '통지서'라 한다)를 받았는데, 신청인이 시각장애인임에도 불구하고 점자화된 통지서가 아니었고, 통지서에 팀장과 과장의 성명도 기재되어 있지 않았으며, 이의신청과 관련한 자세한 설명이 없고, 담당자의 성명이 기관장 직인에 가려 보이지 않는 등 시각장애인인 신청인이 이의신청을 하는데 있어 많은 불편을 겪었는바, 이는 시각장애인의 인권을 침해한 것이다.

그러므로 ① 시각장애인에게 문서를 통지할 때 장애인복지 담당 부서와 담당자는 점자 문서를 적극적으로 발급해주고, ② 통지서와 관련하여 담당자의 성명이 기관장 직인에 가리는 문제를 해결해주며, ③ 통지서에 팀장과 과장의 성명을 함께 기재해주고, 이의신청 절차에 대해 자세히 설명해 달라.

2. 피신청인 등의 주장

가. 피신청인(△△시 □□구청장)

피신청인은 사회보장정보시스템(행복e음)의 '통지서 발행' 기능으로 통지서를 전자 발송하고 있고, 장애 특성에 따른 통지서 발급과 관인이 담당자 성명을 가리는 문제는 시스템을 개선해야 할 사항이므로 관련 기관에 시스템 개선을 요청할 것이며, 신청인이 시각장애로 통지서 내용을 직접 확인함에 어려움이 있는 것은 인정하나 이러한 상황에서 도움을 받기 위해 장애인활동지원서비스를 받고 있다.

팀장과 과장의 성명은 피신청인 홈페이지에 게시가 되어 있고 유선상으로도 안내가 가능한 사항으로, 통지서에 팀장과 과장 성명에 대한 기재의 필요성과 사유는 없는 사항으로 신청인의 요구사항을 받아들이지는 곤란하다.

나. 관계기관(보건복지부장관)

- 1) 기초생활보장, 장애인연금, 기초연금 등 대부분의 보장급여 결정이 동일한 서식의 통지서로 통보되고 있고, 급여 결정 통지와 같은 행정청의 결정 사항에 대한 통지는 해당 기관의 장의 이름(직인)으로 통보되고 있으며, 급여 결정과 관련된 문의 전화 대응을 위해 실무 담당자의 성명과 연락처를 추가로 기재하여 안내하고 있다. 또한 이의신청 방법에 대한 설명과 관련하여 통지서에서 이의신청은 결정 통지받은 날로부터 90일 이내에 서면으로 시장·군수·구청장에게 신청하도록 서면 안내하고 있고, 추가 문의 사항은 지자체 담당자와 대면·유선 상담 등을 통하여 안내하고 있다.
- 2) 한편, 담당자의 직급명이 길어 성명이 직인에 가려진 것으로 확인되는바, 시스템 뷰어 개선을 통하여 처리방안을 검토하겠다.

3. 사실관계

가. 피신청인이 제출한 자료에 따르면 이 민원 관련 진행 경과는 다음과 같다.

- 2022. 11. 14. 장애인활동지원 변경 신청 (활동지원등급 12구간¹⁾, 월 150시간)
- 2022. 11. 30. 활동지원 등급 변동없음(12구간→12구간)에 대해 유선 통화로 불만 제기
 - * 차세대 행복e음 시스템 오류로 통지서 발급 불가 및 이의신청 가능함을 안내
- 2023. 3. 27. 통지서 발송 (12구간)
- **2023. 5. 10. 접자통지서 발급 요구**, 통지서에 담당자 성명이 직인에 가려져 보이지 않는 문제 개선 요구, 통지서에 팀장과 과장의 성명 기재 요구
- 2023. 5. 11. 활동지원 이의신청
- 2023. 5. 27. 이의신청 결과 통지서 발송 (12구간→11구간)

1) 장애인활동지원급여는 신체적·정신적 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 제공하는 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스로, 활동지원등급은 15구간으로 구분되고 1구간에 가까울수록 이용할 수 있는 활동지원서비스 시간이 증가한다.

나. 신청인에게 2023. 3. 27. 발송된 통지서 내용 중 일부는 다음과 같으며, 담당자 성명이 기관 직인에 가려져 보이지 않는 것으로 확인된다.

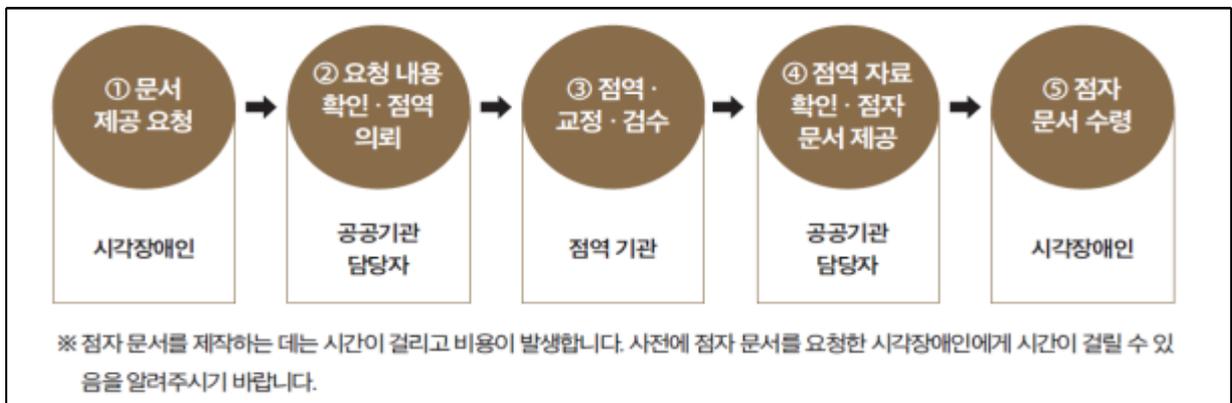
<사진 생략>

다. 피신청인이 제출한 「2023년 장애인활동지원 사업안내」 61쪽에 따르면, 장애인 활동지원 급여의 내용 중 그 밖의 제공서비스에 '생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록'이 기재되어 있다.

라. 한편 「점자법」 제3조(정의)에 따르면 '공공기관등'에는 지방자치단체가 포함되고, 제12조의2(공공기관등의 점자 문서 제공 등) 제1항에서는 '공공기관등은 시각장애인이 요구하는 경우에는 일반활자 문서를 동일한 내용의 점자(전자점자를 포함한다) 문서로 제공하여야 한다'라고 규정하고 있다.

마. 문화체육관광부가 발간한 「공공기관 점자 문서 제공 안내서」에 따르면, 점자 문서 제공 절차²⁾는 다음과 같다.

<점자 문서 제공 절차>



4. 판단

가. 관련 법령 등

<별지>와 같다.

2) 문화체육관광부, 공공기관 점자 문서 제공 안내서, 2021, 6쪽

나. 판단 내용

1) 점자문서 발급·통지 요청에 대한 판단

시각장애인에게 문서를 통지할 때 장애인복지 담당 부서와 담당자는 점자 문서를 적극적으로 발급해달라는 신청인의 요청에 대해 살펴보면, ① 「점자법」 제12조의 2 제1항에 따르면 공공기관등은 시각장애인이 요구하는 경우에는 일반활자 문서를 동일한 내용의 점자 문서(전자점자를 포함한다)로 제공하여야 한다고 규정하고 있는바, 신청인이 점자 문서 발급을 요청했음에도 불구하고 통지서가 점자 문서로 발급되지 않아 동 규정을 위반한 사실이 확인되는 점, ② 시각장애인이 활동지원사의 도움 없이는 통지서 내용을 알 수 없는 현실적인 장애가 발생할 수 있고, 이는 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제26조 제4항의 ‘공공기관 및 그 소속원은 사법·행정절차 및 서비스를 장애인이 장애인 아닌 사람과 실질적으로 동등한 수준으로 이용할 수 있도록 제공하여야 하며, 이를 위하여 정당한 편의를 제공하여야 한다’는 규정 내용에 부합하지 않는 결과를 초래할 수 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인은 향후 신청인을 비롯한 시각장애인이 점자 문서 발급을 요청하는 경우 점자 문서를 통지하는 것이 타당하다고 판단된다.

2) 통지서의 담당자 성명 확인 불가 관련 개선 요청에 대한 판단

통지서와 관련하여 담당자의 성명이 기관장 직인에 가리는 문제를 해결해달라는 신청인의 요청에 대해 살펴보면, ① 서비스 결정 내용 또는 이의신청 방법 안내 등을 위해 필요한 경우 담당자의 성명과 전화번호를 기재하고 있음에도 불구하고 성명이 정확히 확인되지 않아 불편을 초래하는 점, ② 향후 이와 유사한 민원이 발생할 수 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 관계기관(보건복지부장관)은 통지서상 담당자의 성명이 기관장 직인에 가리는 일이 없도록 관련 사회보장정보시스템을 개선하는 것이 바람직하다고 판단된다.

3) 통지서의 팀장·과장 성명 기재요청 등에 대한 판단

통지서에 팀장과 과장의 성명을 기재해주고, 이의신청 절차에 대해 자세히 설명해 달라는 신청인의 요청에 대해 살펴보면, ① 「장애인 활동지원에 관한 법률」 제11조 제1항, 제14조 제2항에 따라 기관장 명의로 장애인 활동지원 통지가 이루어지는데, 급여 결정과 관련된 문의 전화 대응을 위해 실무 담당자의 성명과 연락처를 추가로 기재하고 있고, ② 「사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시」 제9조에 따라 다수의 사회보장급여 서비스가 이의신청 절차에 대해 공통된 서식을 통해 안내하고 있으며, ③ 통지서에 이의신청은 결정 통지받은 날로부터 90일 이내에 서면으로 시장·군수·구청장에게 신청하도록 서면 안내하고 있고, 추가 문의 사항은 지자체 담당자와 대면·유선 상담 등을 통해 충분한 안내가 가능하다고 보이는 점 등을 고려하면, 신청인의 요청을 받아들이기는 어려움이 있음을 신청인에게 안내하고자 한다.

5. 결 론

그러므로 시각장애인에게 문서를 통지할 때 점자 문서를 적극적으로 발급하여 달라는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있으므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제1항에 따라 피신청인에게 시정을 권고하기로 하고, 통지서상 담당자의 성명이 기관장 직인에 가리는 일이 없도록 개선해 달라는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있다고 인정되므로 같은 법 제46조 제2항에 따라 관계기관에 의견을 표명하기로 하며, 신청인의 나머지 신청은 심의안내하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

< 별지 >

□ 장애인활동 지원에 관한 법률

제11조(활동지원수급자격결정통지) ① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 수급자격심의위원회가 수급자격 심의를 마쳤을 때에는 지체 없이 다음 각 호의 사항이 포함된 활동지원수급자격결정통지서를 작성하여 신청인에게 보내고, 그 내용을 제31조 제3항, 제38조 제2항 및 「장애인복지법」 제32조의5 제1항에 따른 수탁기관에 통보하여야 한다.

1. ~ 6. (생략)

② (생략)

③ 제1항과 제2항에 따른 활동지원수급자격결정통지서 및 표준급여이용계획서의 작성 방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제14조(활동지원등급의 변경) ① 활동지원등급을 변경하여 활동지원급여를 받으려는 수급자는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 변경 신청을 하여야 한다.

② 활동지원등급의 변경절차에 관하여는 제5조부터 제12조까지의 규정을 준용한다. 다만, 대통령령으로 정하는 바에 따라 「장애인복지법」 제32조의4 제2항 제5호에 따른 소득 및 재산 등 생활수준에 관한 사항 등의 일부 사항은 변경 신청에 따른 조사에서 제외할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 활동지원등급의 변경 신청에 필요한 절차 등의 사항은 보건복지부령으로 정한다.

□ 장애인활동 지원에 관한 법률 시행규칙

제9조(활동지원등급의 변경 신청) 법 제14조 제1항에 따라 활동지원등급의 변경을 신청하려는 수급자는 활동지원등급 변경신청서에 의사소견서 등 변경사항을 확인할

수 있는 서류 1부를 첨부하여 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

제47조(공통서식) 다음 각 호의 서식은 사회보장급여와 관련하여 보건복지부장관이 정하여 고시하는 공통서식에 따른다.

1. 법 제11조 제1항에 따른 활동지원수급자격결정통지서

2. ~ 8. (생략)

□ 사회보장급여 관련 공통서식에 관한 고시

제9조(사회보장급여 결정 등 통지서식) 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 시행규칙」 제13조의 결정·변경·중지 통지서, 「국민기초생활보장법 시행규칙」 제7조 제2항의 조건부수급자 생계급여 중지통보서 및 같은 법 시행규칙 제34조 제3항의 결정통지서, 같은 법 시행규칙 제38조 제3항의 결정통지서, 「영유아보육법 시행규칙」 제35조의6 제3항의 복지대상자 지원신청 결과(지원변경·중지)통보서, 「한부모가족지원법 시행령」 제12조 제4항의 사회복지서비스 및 급여(결정, 변경, 정지, 중지, 상실) 통지서 및 「기초연금법 시행규칙」 제8조 제3항의 지급결정통지서, 지급변경(상실)통지서, 「아동수당법 시행규칙」 제7조 제3항의 지급결정통지서, 지급변경(상실)통지서, 「장애인연금법 시행규칙」 제8조의 지급결정 통지서, 「장애인활동 지원에 관한 법률 시행규칙」 제47조의 활동지원수급자격결정 통지서 및 긴급활동지원수급자격결정통지서, 「유아교육법 시행규칙」 제4조 제3항의 유아교육비 지원 결정 통보서와 유아교육비 지원 변경·정지·중지·상실 통보서, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」 제4조 제1항의 사회서비스이용권 발급결정통지서, 「장애아동복지 지원법 시행규칙」 제14조, 「청소년복지 지원법 시행규칙」 제7조의2 제3항, 「아이돌봄 지원법 시행규칙」 제15조 제3항, 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 시행규칙」 제15조의3 제3항, 「의료급여법 시행령」 제6조의3은 별지 제6호서식의 사회보장급여 결정/변경/정지

/중지/상실 통지서에 의한다.

□ 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

4. “공공기관”이라 함은 국가 및 지방자치단체, 그 밖에 대통령령으로 정하는 공공 단체를 말한다.

제26조(사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어서의 차별금지) ① 공공기관 등은 장애인이 생명, 신체 또는 재산권 보호를 포함한 자신의 권리를 보호·보장받기 위하여 필요한 사법·행정절차 및 서비스 제공에 있어 장애인을 차별하여서는 아니 된다.

② 공공기관 및 그 소속원은 사법·행정절차 및 서비스의 제공에 있어서 장애인에게 제4조 제1항 제1호·제2호 및 제4호부터 제6호까지에서 정한 행위를 하여서는 아니 된다.

③ 공공기관 및 그 소속원은 직무를 수행하거나 권한을 행사함에 있어서 다음 각 호에 해당하는 차별행위를 하여서는 아니 된다.

1. 허가, 신고, 인가 등에 있어 장애인을 정당한 사유 없이 장애를 이유로 제한·배제·분리·거부하는 경우
2. 공공사업 수혜자의 선정기준을 정함에 있어서 정당한 사유 없이 장애인을 제한·배제·분리·거부하거나 장애를 고려하지 아니한 기준을 적용함으로써 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 경우

④ 공공기관 및 그 소속원은 사법·행정절차 및 서비스를 장애인이 장애인 아닌 사람과 실질적으로 동등한 수준으로 이용할 수 있도록 제공하여야 하며, 이를 위하여 정당한 편의를 제공하여야 한다.

⑤ ~ ⑧ (생략)

□ 점자법

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

7. “공공기관등”이란 국가, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관을 말한다.

제12조의2(공공기관등의 점자 문서 제공 등) ① 공공기관등은 시각장애인이 요구하는 경우에는 일반활자 문서를 동일한 내용의 점자(전자점자를 포함한다. 이하 같다) 문서로 제공하여야 한다.

- ② 공공기관등은 제1항에 따른 연간 점자 문서 요구 현황 및 그 제공 실적을 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제7조에 따라 다음해 1월 31일까지 정보통신망을 이용하여 공개하여야 한다.