

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 [의견표명]

□ 민원 제목 : 교통약자 이동지원센터 이용자 조건 불합리

□ 신청 원인

- 신청인의 아버지는 공주시에 거주하고 있으며, 사고로 하지마비 진단을 받아, 재활을 위해 대전시 소재의 병원에 입원중에 있으며, 장애 진단에 대해 알아보니 사고 후 6개월 이후에 장애 등록 신청이 가능하다고 하여, 의사 진단서(향후 1년 동안 보행이 어렵다는 소견)를 받고 대전 이동지원 서비스를 받아 사용하고 있음.
- 아버지가 공주에 있어 공주시 교통과와 이동지원센터에 문의해보니, 장애인 등록증이나 장기요양등급을 받아야 이동지원 서비스를 받을 수 있다는 답변을 받았음.
- 장애인 등록은 6개월 이후에나 가능하고, 충청남도 광역 이동지원센터의 이용조건은 "65세 이상의 사람으로서 버스 지하철 등 이용이 어려운 사람"으로 작성돼 있는데, 공주시만 자체 기준을 세워 이용 제한을 하는게 이해가 되지 않아 제도개선 요청

□ 피신청인 등의 주장

- 공주시장은 「교통약자의 이동편의증진법」에 따라 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동편의를 위하여 특별교통수단을 운영하고 있고, 그 구체적인 운영의 범위 및 운영 방법은 「공주시 교통약자 이동편의 증진에 관한 조례」로 규정 돼 있음.
- 조례에 따르면 특별교통수단의 이용대상자는 버스, 지하철 등의 이용이 어려운 65세 이상 고령자 등을 대상으로 하고 있으나, 조례에는 구체적인 범위가 존재하지 않아, 심사 시 객관적인 사항을 장애인등록증이나 장기요양등급판정으로 구분하고 있는 실정임.
- 「교통약자의 이동편의증진법」에 따라 규정된 '버스, 지하철 등의 이용이 어

려운 노인 등'에 대한 내용은 지방자치단체 및 이동지원센터, 이용자 간의 해석의 차이가 존재할 수 밖에 없는 다소 추상적인 내용임.

□ 사실관계

- 공주시장은 공주시 교통약자 특별교통수단 이동지원센터 운영을 관련 조례에 따라 (사)한국지체장애인협회 충남협회 공주시지회에 2025년 4월 1일부터 2027년까지 2년간 위탁하기로 한 사실이 있음.
- 협회에 대한 실지 조사 결과 특별교통수단 등 이용대상자 등록 신청서 작성요령에 그 밖에 사람이 명시되어 있고, 홍보물을 살펴보면 이용대상자에 65세 이상 보행이 어려운 노약자(요양1~3급)으로 표기 운영하고 있음을 확인하였음.
- 대전교통약자이동지원센터 홈페이지 내용을 살펴보면, 65세 이상 노약자 중 휠체어 이용자로서 장기요양등급 1~3등급에 해당되는 사람으로 명시되어 공주시와 같이 운영되고 있음을 확인함.
- 또한 증거 사진으로 제출한 충남광역이동지원센터 홈페이지에 이용자 심사에 다음과 같이 운영되고 있음을 확인함.
 - 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람
 - 65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람
 - 교통약자법 시행규칙 제6조 제1항 제1호 및 제2호에 해당하는 교통약자에 준하는 사람으로서 지방자치단체의 조례로 정하는 사람
 - 이용대상자인 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자

□ 관계법령 등

- 「지방자치법」 제28조(조례)
- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조(정의)
- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제16조(특별교통수단의 운행 등) 제6항 제1항 제2항

- 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제6조(특별교통수단 등 이용대상자 등)
- 「교통약자의 이동편의 증진법 시행령」 제14조의6(이동지원센터 및 광역 이동지원센터의 운영기준)
- 「공주시 교통약자 이동편의 증진에 관한 조례」 제8조의2(특별교통수단 등 이용대상자)
- 「공주시 교통약자 이동편의 증진에 관한 조례」 제9조(특별교통수단 등 이용대상자 등록·심사)
- 충청남도 특별교통수단 등 운영 표준매뉴얼(2025. 1. 1.시행) 제8조(이용대상 및 사전절차)
- 공주시 교통약자 특별교통수단 이동지원센터 운영 위수탁협약서 제2조(위수탁사무)

□ 판단 및 결론

- 신청인의 고충민원신청 중 피신청기관 등에 문의한 부분에 대하여는 피신청기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분에 해당되지 않아 판단하지 아니한다
- 「공주시 교통약자 이동편의 증진에 관한 조례」 제9조제1항에 따라 조례에서 정한 별지 제1호 서식에 따라 특별교통수단 등 이용 신청서를 접수 후 등록·심사를 하여야 함에도 위탁기관인 (사)한국지체장애인협회 충남협회 공주시지회에서는 조례에서 정한 서식이 아닌 별도의 서식을 활용해 등록·심사 절차를 추진하고 있어 행정의 신뢰성 확보가 필요하다고 판단됨에 따라 「공주시 교통약자 이동편의 증진에 관한 조례」 제18조제3항의 규정에 의한 관계법령을 준수하도록 공주시장(교통과장 "이하 피신청인" 이라 한다)에게 "의견표명" 한다.
- 법령의 제도개선에 대하여는 피신청인의 (광역)지방자치단체, (광역)이동지원센터나 이용자 간의 해석의 차이 및 민원이 수시로 발생하고 있어 특별교통수단 운영에 문제점으로 대두되고 있어 법령 개정이 필요하다는 의견과 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 사람중심의 교통체계를 구축함으로써 교통약자의 사회 참여와 복지 증진에 이바지할 수 있도록 자치법규(조례) 제도개선이 필요 하다고 "의견표명" 하고자 함.(관련 조례 일부개정)

- 공주시 교통약자 이동편의 증진에 관한 조례 일부개정조례 (권고)안
 - 조례 제8조의2(특별교통수단 등 이용 대상자) 조항 신설
 - (내용) 일시적으로 보행상 장애가 있는 사람으로「장애인복지법 시행규칙」 제2조제2항에 따라 보건복지부장관이 고시한 장애등급의 구체적인 판정 기준에 따른 장애유형별 장애진단 전문기관 및 전문의(이하 “진단기관 등”이라 한다)가 발급한 대중교통수단 이용제약과 그 그기간에 대한 소견이 적힌 진단서 또는 소견서를 제출한 사람

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 [의견표명]

□ 민원 제목 : 반복되는 마을상수도 단수에 따른 피해

□ 신청 원인

- 민원인은 공주시 ○○면 ○○리에서 자영업을 하고 있는데 마을상수도가 반복적으로 단수되어 피해가 발생함.
- 조사과정에서 구두로 단수시 비상연락 및 수질 검사결과는 어떻게 되는지, 배수지 청소, 지방상수도는 언제 설치되는지 확인 요청

□ 피신청인 등의 주장

- 공주시장(상하수도과장, '이하 피신청인'이라 함.)은 ○○면 행정복지센터를 통해 ○○면 ○○리 일원 단수 민원사항을 전달 받았고,
- 수위조절기 업체 및 수중모터펌프 업체를 통해 수위조절기 배터리 교체, 수중모터 교체를 하였고, 정상적인 급수 상태를 확인하였음.
- 민원인에 대한 직접적인 피해보상은 불가하지만 영조물 손해배상 사고 접수가 가능함을 민원인에게 알림.

□ 사실관계

- 신청인이 자영업으로 영업하고 있는 지역은 공주시 ○○면 ○○리 지역으로 피신청인이 제출한 소규모수도시설 관리대장을 확인한 결과 수도시설명은 ○○ ○○○ ○○○○로 허가2009-21, 취수계획량 73m³/일, 배수지 물탱크용량 50톤으로 취수원은 ○○면 ○○리 ○○○-○에 위치하여 있으며, 배수지는 ○○면 ○○리 산○○-○번지에 위치 ○○면 ○○리 급수인구 96가구에 마을 상수도를 설치하여 지역 주민에게 생활용수를 공급하고 있다.
- 고충민원 사항중 여러번의 단수로 인한 피해사실을 확인하기 위하여 피신청인의 민원접수 및 처리대장(2025년도)을 확인한 결과 2025년 ○○면 ○

○리 접수민원은 총 2건으로 1건은 2025.3.6. 수위조절기 자동 미작동으로 접수 되었으며, 다른 1건은 신청인이 고충민원으로 신청한 날짜와 동일한 2025. 12. 9. ○○면행정복지센터에서 마을단수에 대한 민원을 피신청인에게 한 사실을 확인 하였음.

- 또한 피신청인의 사실관계 확인결과 ○○면 ○○리 단수시 소규모 수도시설을 사용하는 주민들에게 홍보한 사실은 없었으며, 영조물로 인한 피해 발생에 대비하여 영조물 및 중대회 공제회비를 2025년 기준 6억8천만원을 확보 총괄 운영하고 있음을 확인함.
- 신청인은 단수로 인한 피해로 직접 피해보상은 불가능하지만 영조물 손해배상 사고접수는 가능함을 안내받은 사실이 있었으며, 공주시 시민고충처리위원회 고충민원 해결을 위하여 신청인에게 전화 상담결과 피해보상 절차의 어려움을 호소하고 추가로 구두민원으로 고충민원을 신청 하였음.

□ 관계법령 등

- 「수도법」 제29조(수질검사와 수량분석) 및 제47조제2항(마을상수도)
- 「공주시 마을상수도.소규모급수시설 관리조례」 제6조, 제7조, 제10조
- 「국가배상법」제5조(공공시설 등의 하자로 인한 책임)

□ 판단 및 결론

- 신청인이 고충민원에 제시한 단수가 여러차례 지속적으로 반복되어 피해가 발생되어 피해가 점점 커지고 있다는 고충민원은 공주시장(상하수도과장, ‘이하 피신청인’라 함)의 추진경과 및 객관적인 사실에 근거하여 살펴보면 위법 부당한 행정행위는 없었다고 판단되며, 신청인의 마을상수도 단수에 따른 피해보상을 최종적으로 원하지 않아 인터넷으로 접수된 고충민원 건은 기각한다.
- 신청인의 고충민원 조사과정에서 인터넷으로 접수된 고충민원 외에 구두로 추가 고충민원을 제기한 사항에 대하여는 사실관계를 확인하고

공주시장(상하수도과장, '이하 피신청인'라 함)에게「공주시 마을상수도. 소규모급수시설 관리조례」제6조 (수질검사), 제7조(점검), 제10조(긴급복구 및 비상급수), 소규모 수도시설 운영관리 매뉴얼(2024.4.환경부)에 따라 소규모수도시설을 위생적지고 효율적으로 운영·관리 하도록 “의견표명” 하기로 한다.