



“취약계층의 권익 보호를 위해”... 복지·민원 담당자, 함께 모여 업무역량 높인다

- 국민권익위, 오늘(15일) 취약계층 권익 보호를 위한 담당자 역량 강화 집합교육 개최
- 중앙·지방정부의 고충민원 및 사회복지 담당자 참석, 권익구제 협력 기반 마련

- 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 오늘(15일) 대전청소년위캔센터에서 ‘취약계층 권익보호 고충민원 역량강화 집합교육’을 개최한다.

이번 교육은 복지 제도의 지속적인 확충에도 불구하고, 정보 접근성이 낮고 지원 의사를 표현하기 어려워 적극적인 권익구제가 필요한 취약계층을 보호하기 위해 마련되었으며, 중앙정부와 전국 지방정부·시도 교육청 고충민원 담당자, 시민고충처리위원회 위원 등 300여 명이 참여한다.

- 그동안 도움이 절실한 국민이 정작 지원을 요청하지 못한 채 복지의 사각지대에 놓이는 안타까운 사례가 이어져 왔다.

이에 국민권익위는 취약계층의 어려움을 가장 먼저 마주하는 현장 담당자가 이를 놓치지 않고 권익구제로 연결할 수 있도록 이번 교육을 추진하게 되었다.

- 국민권익위는 이번 교육 대상에 고충민원 담당자뿐만 아니라 취약계층 민원을 직접 상담·접수·처리하는 사회복지 담당자도 포함하였다.

이는 복지 현장에서 접수된 취약계층의 어려움이 고충민원 해결로 자연스럽게 이어지도록 하여 취약계층이 어느 창구를 찾더라도 권익구제로 연결되는 촘촘한 대응체계를 갖추기 위한 것이다.

- 특히, 중앙정부 담당자도 함께 집합교육에 참여하여 중앙·지방을 아우르는 권익구제 협력 기반을 마련하고자 하였다.

취약계층 고충민원은 여러 기관의 업무가 맞물린 경우가 많은 만큼, 중앙정부와 지방정부가 고충민원의 처리 기준을 공유함으로써 업무 사각지대를 줄일 수 있을 것으로 기대된다.

- 이번 교육은 ▲취약계층의 개념 및 지원 필요성, ▲고충민원 처리 제도 및 대응기법 설명, ▲기관 우수사례 발표 순으로 진행된다.

또한, 한국보건사회연구원 전문가가 연구를 통해 확인한 취약계층의 현황과 지원 필요성을 소개하고, 취약계층 고충민원을 성공적으로 해결한 우수사례를 공유하여 현장에서 바로 활용할 수 있도록 교육한다.

- 국민권익위 정일연 위원장은 “취약계층의 권익을 지키는 일은 현장에서 민원을 가장 먼저 마주하는 담당자의 역량에 따라 좌우된다.”라며, “도움이 가장 절실한 국민이 권익구제에서 소외되지 않도록 국민권익위가 적극 지원해 나가겠다.”라고 밝혔다.

담당 부서	민원조사기획과	책임자	과 장	윤영국 (044-200-7311)
		담당자	주무관	김정학 (044-200-7315)