

- 2007년도 피해주민에게 찾아가는 서비스를 위한 - ‘화재피해지원 센터 운영’ 계획



이 용 숙 >>
소방방재청 화재조사팀 화곡담당

1. 서론

화재피해주민들의 아픔을 같이하며, 조속한 생활 안정에 기여하고 화재현장에서 절망감에 몸부림치는 피해주민들을 접하면서 희망을 줄 수 있는 방법을 찾다보니 각종 행정기관, 구호단체 등에서 운영중인 “화재피해주민지원제도”가 의외로 많이 있으나 홍보 부족 또는 복잡한 행정절차로 인하여 주민들이 이용하지 않았다.

화재시 최초로 피해주민들과 접촉하는 소방관서에서 피해주민에 대한 복구 및 구호, 각종 지원제도를 안내하는 「화재피해주민지원센터」를 설치하여 화재로

삶의 보금자리를 잃은 피해자에게 희망을 전달하고 최근 5년간 연평균 화재 33,117건의 피해자 중 화재보험에 가입한 8,100건(24%) 만이 피해를 보전할 수 있었고, 보험에 가입하지 않은 서민들은 피해보전 방법이 없어 한순간에 삶의 터전을 잃었음. 화재로 인한 허탈함과 당혹감에 상심하고, 의식주 문제와 피해 복구 등 앞으로의 대처방안을 찾지 못해 절망에 빠진 화재피해자에게 다양한 지원책을 안내하여 생활기반을 재건할 수 있게 하는 것이 이 제도의 목적임.

2. 화재피해주민 지원센터 운영실적

2년간 운영실적 그래프

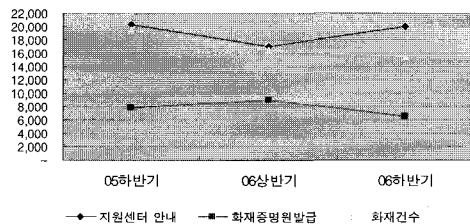


표 1. 지원센터 운영실적(2년간)

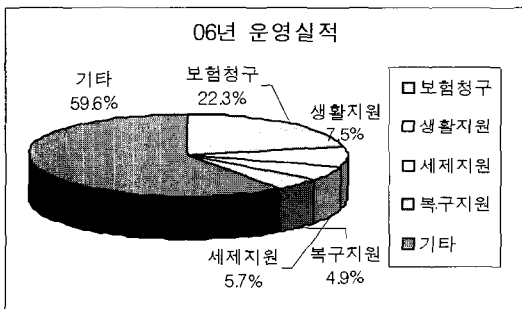
구분	'05년 하반기	'06년 상반기	'07년 하반기
지원센터 안내실적	20,277	17,053	20,049
화재증명원 발급	7,880	8,968	6,449
화재 건수	19,481	16,436	15,342

표 2. 화재발생 총괄 현황

연도별	구분	발생건수	인명피해(명)			재산피해 (백만원)
			계	사망	부상	
2006년		31,778	2,180	446	1,734	150,792
2005년		32,340	2,342	505	1,837	171,374
대비	증감	△562	△162	△59	△103	△20,582
	%	△1.7	△6.9	△11.7	△5.6	△12.0

□ 분야별 운영실적

찾아나서는 화재피해주민 지원안내 운영실적



- 분석기간 : '06.1.1 ~ 12.31(1년)
- 화재발생건수 : 31,778건
- 지원센터 운영성과

- 화재피해지원안내 : 37,102건(116.7%)
- 경제적 수혜건수 : 22,241건(69.9%)
- 화재관련 정보제공에 따른 보험청구 : 8373건 (22.5%)
- 화재보험 청구(8,276건), 가스사고 배상 책임보험 청구(97건)
- 구호물(금)품 지급, 임시주거시설 마련 알선에 따른 생활지원 : 3,368건(9.1%)
- 납세연장 등 국세·지방세 안내에 따른 세계 지원 혜택 : 2,577건(6.9%)
- 자원봉사자, 소방차량 등을 활용한 피해복구 지원활동 : 2,187건(5.9%)
- 기타 지원활동 : 2,503건(6.7%)



그림 1. 거창군 화재피해주민지원센터



그림 2. 김해소방서 화재피해주민지원센터



그림 3. 화재피해복구지원 상담



그림 4. 재해구호품을 직접 전달하는 장면

3. '07년도 세부추진계획

3.1 '화재피해주민 지원센터' 운영 내실화

「화재피해주민 지원센터」상설 운영

- 장소 : 소방서 민원실
- 구성 : 소방서 지원센터팀 3명(팀장1, 팀원2)
 - ※ 법률지식 및 민원업무 처리절차에 능통한 자로 지정(겸직)
- 「화재피해주민 지원센터」민원처리 안내도 비치
 - 민원처리 안내도 및 지원서식 비치 : 화재증명원 등 26종(추가 E-아름다운기금 신청서) 고객만족 T/F팀과 고객만족 행정 연계 추진
- 화재 등 재난피해 이재민 재활복구 지원
- 고객만족의 민원업무절차 재설계, 고객관리 및 만족도 조사, 전문성 강화 등을 통한 지원센터 운영의 내실화 도모
- 119 신고전화와 연계를 통한 실시간 상담
 - 장애우·독거노인·문맹인 등 구호신청이 어려운 계층에 대해 After(상담에서 신청까지) 서비스 제공
- 해피콜 등 민원고객에 대한 사후관리(AS) 및 환류 강화
- 「화재피해 심리상담(PTSD)」전문가 육성
 - 각종 재난으로 발생하는 외상 후 스트레스 장애와 같은 문제를 예방하기 위하여 「화재피해

- 주민 지원센터」와 연계한 외상 후 스트레스장애(PTSD) 서비스센터 운영 체계 구축
- 화재진압 구조·구급대원의 재난현장 스트레스에 대한 심리적지지 프로그램 (PSP) 교육

3.2 피해주민 지원내실화 및 영역 확대 추진

3.2.1 피해주민이 경제적 곤경에서 조속히 벗어날 수 있도록 손해보험회사의 가지급 보험금 지급 안내·지원

- 지역별 손해보험사와의 상시 연락·보험금 조기 지급 체계 구축 : 50% 선지급
- 화재피해액 산정기준의 대외 공신력 제고로 보험료 선지급 제도 확립
- ※ 화재피해액 산정기준의 합리적개선 추진과 연계 추진 : '07. 3월 시행

3.2.2 기본 생존권 보장을 위한 생활, 의료·주거 서비스 등 지원

- 화재피해자중 기초생활수급권자, 차상위 저소득자, 조손가정 등 「E-아름다운기금」 지원제도 안내
- 위기사유 발생 생계 곤란자에 대한 긴급지원제도 안내
- 대한적십자사의 구호물(금)품 지원, 건강보험 처리 등
- 자연, 농·어업 재해 등 발생시 구호비 지원 안내

- 공무원의 경우 재해부조금 수혜 안내, 의사상자 보호 신청
- 소년·소녀가장 등 이주민에 대한 사랑의 집짓기
- 직접적인 복구지원서비스 제공(주택청소, 쓰레기 제거 등)

3.2.3 조속한 경제회복을 위한 국세·지방세제의 지원

- 국세지원 : 납세연장, 가산세의 감면 및 재해손실액 공제 등
- 지방세 지원 : 재산세, 종합토지세 등 지방세 감면, 납부기한연장 등

3.2.4 기타 화재·재난 관련 생활정보의 제공

- 화재보험, 가스사고 배상책임보험 가입 피해자의 가지급 보험금 제도 및 책임보험 등 정보 안내
- "화폐"의 소실, 불에 탄 신분증 등에 대한 처리 안내 및 정보제공
- 화재와 관련한 민·형사상의 책임, PL법 관련 정보의 제공
- 농·어업, 재해 등 재난피해자에 대한 재해구호비 지원 안내

※ 소상공인 재해 등 재난피해자에 대한 의연금 지원 안내(100만원)

3.3 피해지원의 통합성·효율성제고를 위한 유관기관 협조체제 구축

- 기관별 지원사항에 대한 시스템 정비 : 대한적십자사 등 11개 기관
- 보험사와의 네트워크 구축으로 보험금 가지급금 우선 지원 추진
 - 소방서의 화재피해 산정금액으로 보험사 인정토록 가지급금 우선지급(50%)
- 지역 내 기업 및 민간자원봉사단체, 의용소방대 등과 네트워크 구축
 - 소년·소녀가장, 독거노인 등에 대한 자원봉사 적극 추진
- 지원센터와 민간자선단체 지원사업 연계 추진
 - 연계사업 : 「아름다운재단」의 「E-아름다운기

금] 지원사업

- 지원대상 : 화재피해자중 기초생활수급권자, 차상위 저소득자, 조손가정 등
- 지원내용 : 주택복구비, 의료비(최대 500만원), 주거안정비(최대 200만원) 지원
- 접수방법 : 지역 내 담당공무원이 신청서 작성 FAX접수

3.3.1 지역 관공기관·단체간 상시 연락·업무협조 체제 확립

- 연락처, 서식 개정, 업무 변동사항 등을 지속적으로 up·date 및 보강
- 간담회, 연찬회 개최 등 상호 이해증진 및 지원방안 강구

3.3.2 위기사유 발생 생계 곤란자에 대한 긴급지원제도 안내

- 지원대상 : 화재 피해자 등 생계곤란자에 대한 생계비, 의료·주거서비스 등
- 접수처 : 전국 시·군·구 사회복지과 또는 보건복지 콜센터(☎129)
- 콜센터를 통한 지원요청 또는 신고 자료는 긴급지원담당공무원은 지원절차 처리과정을 콜센터 홈페이지에 입력
- 적용범위 : "위기사황"이라 함은 본인 또는 본인과 생계 및 주거를 같이 하고 있는 가구 구성원이 다음에 해당하는 사유로 인하여 생계유지 등이 어렵게 된 경우
 - ① 주소득자가 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용되는 등의 사유로 소득을 상실하고 가구구성원에게 다른 소득원이 없는 때
 - ② 중한 질병 또는 부상을 당한 때
 - ③ 가구구성원으로부터 방임·유기되거나 학대 등을 당한 때
 - ④ 가정폭력을 당하여 가구구성원과 함께 원만한 가정생활이 곤란하거나 가구구성원으로부터 성폭력을 당 한때
 - ⑤ 화재 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물

에서 생활하기 곤란한때

- 지급기준 : 1인(418,309원/월), 3인(939,849원/월)
- 지급내용 : 4인가족 기준 생계비 1,170천원, 의료비 300만원(1개월간 지급)
- 적용근거 : 긴급복지지원법제2조에 의거
 - 그 밖의 지원 : 동절기 연료비, 해산비, 장제비, 전기요금 등 지원

3.3.3 대한적십자사와 협의 구호물품 신속한 지원체계 마련

- 대한적십자사와 협의를 통해 One-Stop 구호물(금)품 지원체계 구축

읍·면·동→소방서→피해주민



소방서(읍·면·동 경유)→피해주민

- 소방서·파출소에서 재해구호요청서를 Fax로 대한적십자사 해당 지사에 신청 구호물품, 조의금 및 긴급 구호비 지급

대한적십자사(협조요청)



소방서, 파출소



구호물품 전달

3.3.4 손해보험사와 협의 화재피해자의 보험가입 정보 파악가능 정보망 구축

- 각 소방관서가 지역별 손해보험사와 협의 보험금 조기 지급 체계 구축
 - 화재보험, 가스사고 피해자의 책임보험 등 정보 안내·지원
- ※ 시·도 별 손해보험사 연락처 파악 상시 정보망 구축

3.3.5 세무서·지방자치단체와 협의 국·지방세 신속한 세제지원 체계 구축

- 화재로 재산피해를 입은 피해자(업소)를 납세기

관에 통보 신속한 세제지원

- 지원 내용
 - 국세지원(세무서) : 납세연장, 가산세의 감면, 재해손실액 공제 등
 - 지방세 지원(시·군·구 세무과) : 재산세, 종합토지세 등 지방세 감면 및 납부기한의 연장 등
- ※ 시·군·구별 관련기관 담당자 연락처 파악 상시 정보망 구축

관련 민관 기관·단체 등과 네트워크 구축

(1) 지방 차원

- 로타리 클럽, 각 직능단체, 복지 후원회 조직, 개인 후원자, 지역기업 등

(2) 중앙 차원

- 대한적십자사, E-아름다운 재단, 각종 기업복지재단 등

3.4 국민이 손쉽게 이용할 수 있도록 지원센터 운영환경 개선

3.4.1 홈페이지 등을 활용하여 On-Line 지원센터 운영 환경 개선

(1) 지방 차원

- 인터넷, 홈페이지 베너 창 등을 활용 홍보 및 이용도 극대화
- 유관기관과의 각종 홍보 이벤트 및 캠페인 실시

(2) 중앙 차원

- 국가화재정보시스템 구축시 지원센터 팝업(Pop-up)창 등을 설치하여 화재피해주민 지원센터 전용 홈페이지 설치
- 온라인 포털 사이트를 활용한 정책홍보 추진
 - 국내 네이버 지식검색 및 정책 키워드를 활용한 정책홍보
- 미담 수범사례의 언론매체를 통한 홍보 지속화

4. 성공 및 장애요인 분석

4.1 성공요인

- 대안별 폭넓은 심층토론과 자문을 통한 지원영역 확대
- 민간전문가를 참여시킴으로써 독단적 정책입안 방지
- 민간의 전문성과 공무원의 현장경험을 조화시킨 시너지 효과
- 기초생활 문제에 대한 행정지원을 안내 행정에 대한 신뢰 제고
 - 경제적으로 무기력한 피해주민에게 의식주 등 실질적이고 구체적인 지원 제공으로 신속하게 해결
- 피해주민 지원체계 전반에 대한 철저한 문제점 분석을 통한 대안을 마련하여 고객위주의 시스템 도입
 - 피해주민에게 진정으로 필요한 사항의 정확한 진단
 - 지원센터를 운영할 일선 담당자의 이용 편리성 도모
- 제도개선 내용 및 지원체계에 대한 홍보 및 교육
- 정책 시행 전 철저한 검증절차 이행 등으로 사전 준비 철저

4.2 장애요인의 극복

- 적극적 피해지원을 목적으로 기존의 인원·예산 범위 내에서 정책을 추진함에 따라 업무량 부담 가중으로 직원들의 불만 증가
- 전국 운영담당자 워크샵 개최, 시·도 자체교육 등을 통한 공감대 형성으로 내부 반감 완화 및 추진동력 확보

- 주민지원센터는 화재피해자와 구호·복구관련 관계기관과의 매개체 역할을 하는 정책으로 유관기관과의 긴밀한 업무협조가 선행되어야 하나, 시행초기 업무침범에 대한 경계심 및 업무지침 등 제도적인 장애요인으로 어려움을 겪음
- 화재피해주민이 각 기관을 찾아가 신청할 경우 장시간이 소요됨으로 화재시 피해주민과 직접 접촉하는 소방서에서 일괄처리를 하는 것이 최단 시간내 최대효과를 얻을 수 있음을 설명하여 합의를 도출하였고 상호 긴밀한 협조체계 구축
 - 피해주민을 진정으로 위한 것이다. 고객만족 행정의 긴요성 강조·설득

5. 달라진 지원체계의 비교

분산지원 → 전담지원

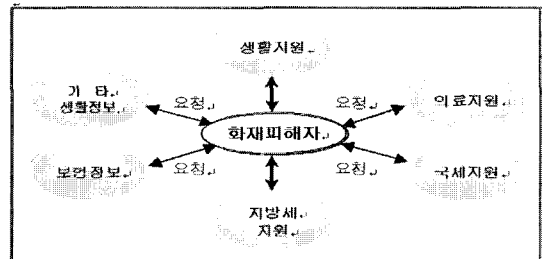


그림 5. 기존의 피해주민지원 흐름도

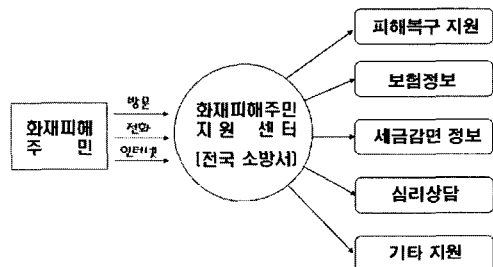


그림 6. 개선된 피해주민지원 흐름도

표 3. 지원센터 운영 성과

구 분	혁신 전	혁신 후	효 과
구호물품 지급단계	4단계	2단계	구호요청 단계축소 (센터에서 직접 지급요청)
구호물품 지급기간	5일	2일	9개월간 383일 단축
화재증명원 발급	관할 소방서에서만	가까운 소방서에서	민원인 편리 증대
지원 Network	미구축	유관기관(11) Network 구축	One stop Service 실현
보협금 우선 지급	미지급	50% 우선지급	신속한 생활안정 기여

표 4. 유관기관·단체별 화재 등 재난피해 지원체계

기관·단체	협약·구축	지원 내용
·보건복지부	·보건복지부 및 시군구 사회복지과	·위기사유 발생 생계 곤란자에 대한 긴급 지원제도 안내 -생계비,의료주거 서비스 등
·대한적십자사	·대한적십자사와 협의	·구호물(품)·조의금 및 긴급 구호비 지급 안내, 자원봉사자·단체 안내
·세무서·지방자치단체	·세무서·지방자치단체와 협의	·국·지방세 세제지원 안내
·자원봉사기관·단체 등	·자원봉사자단체 및 자치단체와 네트워크 구축	·피해지원·복구자원으로 활용
·손해보험사	·손해보험사와 협의	·보험가입 정보안내
·우리청 (재해복구지원팀)	·시·군구 재난관리과	·자연재난 피해자 재해구호비 지원 안내

표 5. 관련 법령·규정

내 용	법령규정
화재증명원 발급	화재조사 및 보고규정 제52조
구호물품 등 생활지원	대한적십자사 정관 제45조
의료 지원	국민건강보험 요양급여의 기준에 관한 규칙 제3조
공무원의 재해부조금	공무원연금법 제41조 및 시행령 제36조
의사상자의 보호	의사상자의 예우에 관한 법률 제3조
국세지원	국세기본법 제6조 및 시행령 제2조
	국세징수법 제15조 및 시행령 제22조, 제23조
	소득세법 제58조 및 시행령 제118조, 시행규칙 제61조 상속세 및 증여세법 제67조, 시행령 제20조
보험관련	화재보험법 보통약관 액화식유가스의 안전관리 및 사업법 제33조, 시행령 제22조
생계곤란자 긴급지원	긴급복지지원법 제2조

6. 결론

- 불의의 화재를 입은 주민에게 각종 피해복구 및 구호제도를 안내·지원함으로써 조속한 생활안정에 기여하는 정책을 발굴하고
- 찾아가는 피해자 지원서비스를 실시하여 화재 피해주민이 직접적으로 느낄 수 있는 주민밀착형 봉사행정을 구현하도록 하겠다.