

자연재해 이재민의 구호서비스 증진방안에 관한 연구

서정표* · 조원철**

A Study on the Relief Service Promotion Plan for Natural Disaster Victims

Jung Pyo Seo* and Wonchul Cho**

접수일자: 2013년 8월 26일/심사완료일: 2013년 9월 10일

요약 신정부 출범이후 최근에 ‘정부 3.0’이 화두이다. 「정부3.0 추진 기본계획」에 의하면 이는 개방·공유·소통·협력의 가치를 중심으로 양방향 맞춤형 행정서비스를 국민 개개인을 대상으로 제공함을 의미한다. 현재 태풍, 호우 등 자연재해로 사유재산 피해를 입은 이재민들이 금융, 세제, 전기·통신료 감면 등의 구호서비스 지원을 받으려면 해당 기관들을 일일이 방문해서 서비스를 신청하도록 되어 있다. 신청서 종류와 처리절차가 너무 다양하고 복잡하여 이재민들이 많은 불편을 겪고 있는 실정이다. 이에 따라 본 논문은 연구목표를 이재민 원스톱 서비스 신청을 통해 주민불편 해소 및 실질적인 혜택제공으로 설정하였다. 이를 위해 행정서비스 지원체계 구축과 법적·제도적 장치의 마련, 원스톱을 위한 전산시스템 구축과 협업과제의 성공적 추진을 위한 종합홍보 강화라는 구호서비스 증진전략을 마련하여 이에 대한 해결방안을 구체적으로 제시하였다.

핵심용어 자연재해, 이재민, 구호서비스, 지원체계, 협업과제

ABSTRACT Recently, ‘Government 3.0’ has become the topic since the inauguration of the new government. According to Government 3.0 Promotion Master Plan, this means providing bilateral customized administrative service based on the values of opening-up, sharing, and cooperation for the individuals of the people. Currently, if disaster victims, who have private property damaged by natural disasters such as typhoon and torrential rain, want to receive disaster relief service supports such as financial support, tax cut, reduction in electric and communication charges, they have to visit each of applicable organizations and apply for the relief service supports. The application forms and procedures are so diverse and complex that disaster victims undergo many discomforts. So this thesis established the solution of residents’ discomforts and the providing of practical benefits through disaster victims’ one stop application for service as the research objective. Accordingly, the solution plan was concretely presented through preparing the relief service promotion strategies comprising the establishment of administrative service supporting system and the preparation of legal and institutional device, the establishment of computing system for one stop service and the reinforcement of general publicity for successful promotion of cooperation projects.

KEYWORDS natural disasters, disaster victims, relief service, supporting system, cooperation projects

1. 서론

전 세계적으로 기후변화 등으로 인한 자연재해는 횡수와 피해규모 측면에서 모두 급증하는 추세이다.

이는 온실가스 증가 등에 따른 지구온난화로 전 지구의

평균기온 상승과 해수면의 상승을 비롯하여 지역적으로 폭염·가뭄·홍수 같은 극한기상 현상의 발생 빈도와 강도가 증가하고 있음을 암시하고 있다.

2012년 전 세계적으로 발생한 자연재해를 살펴보면 2월에 유럽 전역에 걸친 한파로 600여명이 사망하였고, 7월에는 중국 베이징에서 유례없는 홍수로 80여명이 사망하였다. 더욱이, 미국에서는 허리케인 「샌디」로 130여명이 사망하고 53조원의 천문학적인 재산피해가 발생하였

*정회원, 연세대학교 토목공학과 박사과정수로, 소방방재청 방재관리국
(E-mail: sjp3123@yonsei.ac.kr/sjp3123@korea.kr)

**정회원, 연세대학교 토목공학과 교수

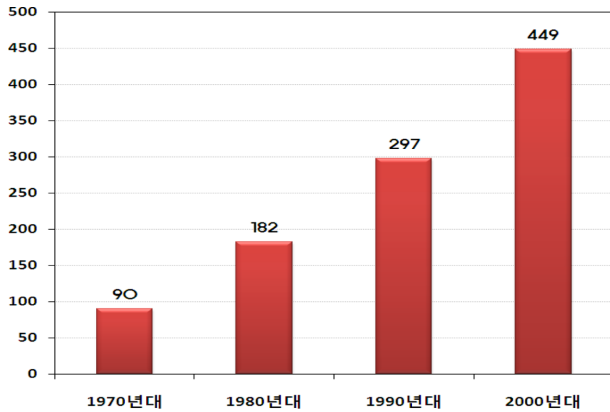


그림 1. 세계자연재해 연평균 발생건수

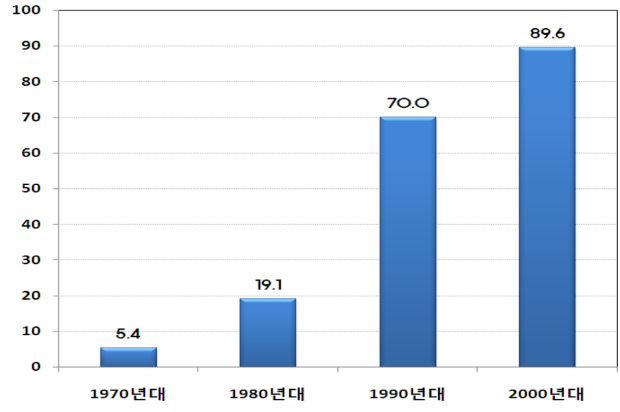


그림 2. 세계자연재해 연평균 재산피해(10억불)

※통계상 재난기준: 10명 이상 사망, 100명 이상 피해, 비상사태선포, 국제원조 요청 등 발생 경우
 <자료> EM-DAT: The OFDA/CRED International Disaster Database

다. 또한, 12월에 필리핀에서는 태풍 「보파」로 인해 1,800여명의 사망자와 500만명 이상의 많은 이재민이 발생하는 등 자연재해로 사회·경제적 위기상황을 겪은 바 있다(소방방재청·중앙재난안전대책본부, 2013). 그림 1은 연대별 세계 자연재해 연평균 발생건수를 보여주고 있는데, 그림에서 보는 바와 같이 1970년대 90건, 1980년대 182건, 1990년대 297건, 2000년대 449건 발생 등 연대별 거의 기하급수적으로 자연재해 발생 건수가 증가하고 있는 것이 현실이다. 또한 그림 2는 연대별 세계자연재해의 연평균 재산피해액을 보여주고 있는데, 70년대와 2000년대를 비교할 경우 자연재해로 인한 연평균 재산피해 규모는 17배 이상으로 피해액이 급증하고 있는 것을 보여 주고 있다.

우리나라의 경우에도 최근 10년간('03-'12년) 자연재해로 인하여 매년 평균 43명의 인명피해와 1조 4,196억원의 재산피해가 발생하고 있다(소방방재청, 2013). 이와 관련하여 재산피해액의 증가현상을 분석해 보면 2000년대의 피해액은 '70년대의 10배, '90년대의 3배 수준으로 증가하고 있다(국무총리실, 2011).

최근 우리나라의 주요 자연재해를 고찰해 보면 2010년 1월 4일 서울에 기상관측(1937년)이후 최고의 폭설(25.8cm)과 2011년 2월 11일 강원도 영동지방의 100년만의 기록적인 폭설(100cm 이상)로 많은 피해가 발생하였다. 2010년 9월

21일에는 서울의 기습폭우(최대 시우량 71mm)와 2011년 7월 수도권 지역의 단기간의 집중호우로 인하여 광화문, 강남역의 서울대도시 침수와 우면산 산사태가 발생하여 많은 인명 및 재산피해가 발생하는 등 재해가 점점 대형화, 일상화되고 있다. 한편 태풍, 호우 등 자연재해 발생에 따른 사유재산 피해를 입은 이재민이 금융, 세제, 전기·통신료 감면 등의 간접지원을 받는 절차가 각 기관별로 분산처리 되어 있고 복잡·다양하여 피해주민들이 해당 기관들을 일일이 방문·신청하여야만 지원받을 수 있는 등 불편을 겪고 있어 개선방안 마련이 시급하다. 이에 따라 본 논문은 그림 3과 같은 연구절차를 마련하여 이재민 구호서비스 증진방안에 관한 연구를 실시하고 해결방안을 제시하였다. 먼저, 자연재해 구호와 이재민에 대한 이론적 내용을 살펴보고 2013년 새정부 출범과 함께 행정의 패러다임으로 새롭게 등장한 '정부 3.0' 개념을 고찰하였다.

그리고 현재 우리나라 이재민 구호서비스와 문제점을 도출하고 협업을 통해 부처 간 칸막이를 허물 수 있도록 「원스톱 구호서비스」를 연구목표로 설정하였다. 연구목표를 달성하기 위해 원스톱 서비스 기본방침과 함께 이재민 구호서비스 4대 증진전략을 마련한 후 전략을 통해 해결방안을 구체적으로 제시하였다.

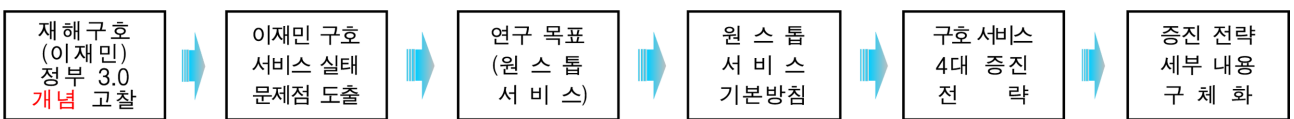


그림 3. 연구모형 및 연구절차

2. 법·제도 고찰

2.1 법률상 재해 이재민 정의

우리나라의 본격적이고 체계적인 구호업무는 1960년대 초라고 할 수 있는데, 가난과 질병 속에서 매년 태풍과 홍수 등 자연재해로 인해 많은 이재민이 발생함에 따라 정부에서는 재해발생시 신속한 복구와 구호를 실시하였다. 그리하여 그 당시 재해로부터 이재민을 보호하고 조기 생활안정과 사회질서를 유지하기 위해 1962년에 「재해구호법」을 제정하고 복지부에서 구호업무를 추진해 왔었다. 그러다가 2004년 6월에 우리나라의 재난총괄부처인 소방방재청이 개칭됨에 따라 구호업무가 2005년에는 소방방재청으로 이관·운영되어 왔으며, 이관 이후 수차례에 걸쳐 「재해구호법」을 개정하고 구호행정에 대해 전반적 정비가 이루어져 각종 이재민 구호정책의 기반을 조성하게 되었다(국립방재연구소, 2010).

우리나라에서 이재민(罹災民)의 국어 사전적 의미로는 ‘재해를 입은 사람’을 뜻하며, 법률적 용어개념으로는 「재해구호법」과 「재난 및 안전관리 기본법」 규정에 의거 “재해로 인하여 피해를 입은 자” 라고 명시되어 있다. 그리고 소방방재청의 「2013년 재해구호계획수립지침」에서는 “대피여부에 관계없이 주택전파·유실·반파·침수 등과 인명피해 등을 당한 경우”를 이재민으로 하고 있으며, “재해로 인하여 피해가 예상되어 일시 대피한 자”를 일시대피자라고 규정하고 있다.

2.2 ‘정부 3.0’ 개념

금년 지난 6월 19일 정부3.0 비전 선포식에서 발표한 「정부 3.0 추진 기본계획」을 보면 ‘국민 모두가 행복한 대한민국’으로 비전을 설정하고 이를 달성하기 위한 핵심 가치를 개방, 공유, 소통, 협력으로 정했다. 공공정보를 개방·공유하며 부처 간 칸막이를 없애고 소통·협력함으로

써 국정과제에 대한 추진동력을 확보하고 모든 국민을 행복하게 만들 수 있는 국민 맞춤형 서비스를 제공함과 동시에 일자리 창출과 창조경제 시대를 앞당길 수 있는 것이다. 표 1처럼 정부 1.0이 정부 중심, 정부 2.0이 국민 중심이었다면, 정부 3.0은 국민 개개인의 행복 구현에 초점을 맞추고 있는 새로운 정부운영 패러다임이라고 볼 수 있다. 정부 2.0 운영 패러다임이 불특정 다수인 국민 전체의 행복 구현에 초점을 맞춘 산탄총 정부라면 정부 3.0은 특정 국민 개개인의 문제해결을 통한 행복구현에 초점을 맞춘 정밀 요격미사일에 비유해 볼 수 있다(나라경제, 2013. 08).

정부 3.0이 강조하는 사항은 첫째, 개방·공유·소통·협력을 기본 가치로 부처 간 협업과 민·관 협치를 실현하는 것. 둘째, 국가보다 국민 개개인의 행복에 초점을 두어 맞춤형 서비스 제공을 목표로 한다는 점. 셋째, 국가 주도의 성장전략이 아니라 민간의 창의와 활력이 증진되는 혁신 생태계 조성에 중점을 둔 점. 마지막으로, 부처간 칸막이를 뛰어넘는 통합형 정부운영 중시한다는 점이다. 정부 3.0의 유사개념으로는 열린 정부, 스마트 정부, 디지털 정부, 플랫폼 정부, 전자정부 등이 있다(대한민국 정부, 2013. 04).

3. 이재민 구호서비스 실태와 문제점 분석

3.1 이재민 구호서비스 운용 실태

우리나라에서 태풍, 홍수 등 자연재해가 발생하여 피해를 입은 이재민에게 간접적으로 지원되는 구호서비스 운용 관련 실태를 살펴보면 지원기관이 11개 중앙부처, 공단·공사 3개, 민간기관 1개 등 모두 15개 기관이 있다. 구호서비스 내용으로는 크게 세제지원, 금융지원, 전기통신료 감면이 해당된다. 그중에서 ① 세제지원으로는 국세·지방세 감면, 건강보험료 경감, 국민연금 납부 예외 등이 있고, ② 금융지원으로는 재해복구 용자금, 특별 영여자금, 경영·안정자금 등이 있으며, ③ 전기·통신지원으로는 피해

도표 1. 정부운영 패러다임의 변화

구분	정부 1.0	정부 2.0	정부 3.0
운영방향	정부 중심	국민 중심	개인 중심
핵심가치	효율성	공개·협업	공유·협치
제공 서비스	일방향 정보제공	양방향 정보제공	개인별 맞춤형정보제공
	제한적 정보공개	정보공개 확대	실시간 정보 제공
	서비스의 시공간 제약	모바일서비스	언제 어디서나 중단 없는 서비스
	공급자 위주 서비스	민·관 융합서비스	수요자 중심 서비스
수단(채널)	유선 인터넷	무선 인터넷	유무선 기기 통합

¹⁾피해주민이 피해신고만으로 ‘재난지원금’ 뿐만 아니라 ‘세제·용자 등 간접지원’까지 지원받을 수 있도록 행정절차 및 구비서류 등을 간소화하여 동시에 제공하는 것

표 2. 이재민 구호서비스 지원항목 및 기준

지원항목		지원범위	대상지역	지원내용	근거법									
건강보험료 감면		사유시설피해를 입은 자	특별재난지역 선포시	피해정도에 따라 최장 6개월까지 30~50% 경감	국민건강보험법									
국민연금 납부예외		사유시설피해를 입은 자	일반재난지역 및 특별재난지역	최장 12개월 연금납부 예외	국민연금법 및 같은 법 시행령									
국세 감면		사유시설피해를 입은 자	일반재난지역 및 특별재난지역	감면, 면제, 징수유예 비과세 등	국세기본법 및 국세징수법									
지방세 감면		사유시설피해를 입은 자	일반재난지역 및 특별재난지역	감면, 면제, 징수유예 비과세 등	지방세기본법									
전기료 감면		주택피해자	특별재난지역 선포시	밀실, 1개월분 요금 면제 침수, 1개월분의 50% 감면	특별재난지역 지원기준 (한국전력공사 내부규정)									
통신료 지원 (협의 필요)		사유시설피해를 입은 자	특별재난지역 선포시	유선 3개월(회선당 3만원) 무선 1개월(회선당 5만원)	전기통신사업법									
용자	농림부 해양부 산림청	농축산, 해양, 산림분야의 사유시설피해를 입은 자	일반재난지역 및 특별재난지역	<table border="1"> <tr> <td>농협</td> <td>5년 거치 10년 상환</td> <td>연리 1.5% (고정금리)</td> </tr> <tr> <td>수협</td> <td>5년 거치 10년 상환</td> <td>연리 1.5% (고정금리)</td> </tr> <tr> <td>산림조합</td> <td>5년 거치 10년 상환</td> <td>연리 1.5% (고정금리)</td> </tr> </table>	농협	5년 거치 10년 상환	연리 1.5% (고정금리)	수협	5년 거치 10년 상환	연리 1.5% (고정금리)	산림조합	5년 거치 10년 상환	연리 1.5% (고정금리)	농어업재해대책법, 재난구호 및 재난복구비용 부담기준 등에 관한 규정
	농협	5년 거치 10년 상환	연리 1.5% (고정금리)											
	수협	5년 거치 10년 상환	연리 1.5% (고정금리)											
산림조합	5년 거치 10년 상환	연리 1.5% (고정금리)												
국토부	주택피해자	일반재난지역 및 특별재난지역	<table border="1"> <tr> <td>농협등</td> <td>3년 거치 17년 상환</td> <td>연리 3% (고정금리)</td> </tr> </table>	농협등	3년 거치 17년 상환	연리 3% (고정금리)	"							
농협등	3년 거치 17년 상환	연리 3% (고정금리)												
중기청	중소기업 및 소상공인중 재해를 입은 자	일반재난지역 및 특별재난지역	<table border="1"> <tr> <td>일반은행</td> <td>1년 거치 5년 상환</td> <td>연리 3% (고정금리)</td> </tr> <tr> <td>중소기업진흥공단</td> <td>2년 거치 5년 상환</td> <td>연리 3.0% (고정금리)</td> </tr> </table>	일반은행	1년 거치 5년 상환	연리 3% (고정금리)	중소기업진흥공단	2년 거치 5년 상환	연리 3.0% (고정금리)	중소기업 진흥에 관한 법률				
일반은행	1년 거치 5년 상환	연리 3% (고정금리)												
중소기업진흥공단	2년 거치 5년 상환	연리 3.0% (고정금리)												

주민에게 전기·통신료 감면 등이 있는데 표 2와 같이 피해주민이 해당기관에 일일이 신청하고 있는 실정이라서 주민들에게 많은 불편이 초래되고 있다.

국민건강보험료 경감은 보건복지부에서 피해주민의 조속한 생활안정을 돕기 위해 한시적으로 보험료를 경감하는 것이다. 경감 대상은 피해를 입은 건강보험 가입자 중 중앙재난안전대책본부 등 관련기관의 피해조사 또는 확인을 받은 지역가입자이다. 경감율은 피해정도에 따라 3개월간 30~50%이며 보험료 납부기한을 경과한 체납보험료에 대하여 연체금을 면제하고, 체납보험료로 인해 압류된 재산의 체납처분 집행을 6개월 범위 내에서 유예한다.

국민연금 납부예외의 경우는 풍수해 등 천재지변으로 지역 및 사업장 가입자의 연금보험료 납부가 일시적으로 어려운 경우 납부 예외 및 연체금 징수예외 조치가 가능하다. 대상자는 자연재해대책법, 재해구호법, 농어업재해대책법에 의한 보조 또는 지원 대상으로 결정된 자이다. 서비스 내용은 피해가 발생한 월로부터 최장 12개월까지 연금보험료 납부예외 또는 피해가 발생한 월로부터 연체금에 대해서 최장 6개월까지 징수예외가 가능하다.

국세와 지방세의 유예 및 감면과 관련하여 피해 이재민에게 고지되었거나 자진 납부하는 국세에 대하여 최장 9개월까지 징수를 유예하거나 납부기한을 연장하고, 체납

액이 있는 경우에는 체납처분 집행을 최장 1년 동안 유예가 가능하다. 또 재해로 인하여 사업용 자산 등을 20%이상 상실하여 납세가 곤란하다고 인정되는 경우에는 미납되었거나 앞으로 과세될 소득세 또는 법인세에서 그 상실된 비율에 따라 세액공제가 가능하다. 지방세의 경우 피해주민은 지방의회 의결을 거쳐 재산세가 감면되며, 취득세와 지방세는 6개월 이내에서 2회까지 신고납부 기한을 연장하여 피해주민의 부담을 완화하고 있다. 그리고 피해건축물 등을 2년 이내 복구·대체한 경우 취득세를 면제받을 수 있다.

재해복구자금 용자제도의 목적은 정부가 피해 농·어가, 소상공인·중소기업이 하루 빨리 피해를 복구하여 생업에 복귀할 수 있도록 재해복구 자금을 장기 저리로 지원(용자)하고 있다. 지원대상자는 자연재해로 사유시설 피해를 입은 자 이다. 지원방법으로는 용자지원을 위한 예산이 배정되면 시·군·구 관련부서에서 피해주민 및 금융기관에 대상자 명단 통보. 피해주민은 시군에서 안내하는 농협 등 금융기관을 방문하여 용자를 신청하면 된다. 주요 내용으로는 용자 상환연기 및 이자감면, 특례보증 지원이 해당된다. 즉 영농·영어·영림 양축자금 상환연기 및 이자감면의 경우 1~2년분이 가능하다. 중소기업에 대한 신용보증기관의 특례보증이 가능하며 신용·기술보증기금에서

업체당 운전·시설자금 3억원, 지역신용보증재단(소상공인)은 업체당 7천만원 한도에서 용자가 가능하다.

한국전력공사에서는 전기요금 감면 및 면제가 제공되고 있다. 지원대상은 특별재난지역으로 선포된 지역 내에서 피해를 입은 개인, 개인사업자 및 중소기업기본법시행령 제8조에 해당되는 소기업이 해당된다. 지원기준은 ① 멸실된 건축물(주택 등)은 1개월분 전기요금 감면, ② 침수 및 파손 건축물은 1개월분 전기요금의 50% 감면(주택용은 100% 감면), ③ 전기요금 납기연장은 멸실, 침수 및 파손 건축물에 대해 1개월 납기연장, ④ 이재민 대피장소는 최대 6개월 요금 감면(지자체가 인정하는 시설물에 한함), ⑤ 건축물 멸실 및 파손으로 인한 전기 재사용 신청 시 시설부담금 면제 등이 제공된다.

한편 통신료지원은 관련 통신회사와 협의가 필요한 제도로 피해주민의 해당 시·군·구가 특별재난지역으로 선포된 경우 사유시설 피해를 입은 자를 대상으로 유선전화의 경우 3개월간 회선당 3만원, 무선전화는 3개월간 회선당 5만원씩 통신료 감면될 수 있다. 통신료 지원제도는 정부부문이 아닌 이동통신회사들의 적극적인 참여와 관심이 필요한 제도라 할 수 있다.

3.2 분석결과 문제점 도출

태풍, 호우 등 자연재해 발생에 따른 사유재산 피해를 입은 이재민들이 금융, 세제, 전기·통신료 감면 등을 지원받는 절차가 각 기관별로 분산처리 되고 있고, 복잡·다양하여 피해주민들이 해당 기관들을 일일이 방문 신청하여야만 지원받을 수 있는 등 불편을 겪고 있다. 즉 세제·용자 등 간접지원은 부처별로 지원시기·방법이 달라 피해주민은 언제·어디서·무엇을 어떻게 지원받는지 잘 모른 경우가 허다하여 이재민이 겪고 있는 고통 또한 적지 않은 실정이다. 아울러, 피해주민이 여러 기관을 일일이 방문하러 신청해야 하는 불편함이 있고 대국민 홍보 미흡으로 인하여 실질적 지원 실적도 낮은 편이다. 실태분석 결과에 따라 도출된 주요 문제점을 지적해 보면 다음과 같다.

첫째, 이재민의 적극성 결여로 구호서비스 포기가 속출하고 있다는 점을 들 수 있다.

대부분의 자연재해가 도시보다는 농어촌지역의 재해 취약지구에서 많이 발생하고 있으며 시가지지역 보다는 기반시설 등이 열악한 슬럼지역에서 발생하는 경향이 뚜렷하다. 또한 농어촌 지역에서 자연재해가 발생할 경우 피해 주민의 고령화로 인해 많은 해당기관을 방문하여 재해구호 서비스를 신청하기에는 애로사항이 너무 많다. 따라서 공급자 중심이 아닌 수요자 중심의 1개 기관 방문을

통해 모든 서비스를 지원 받을 수 있도록 일괄처리를 위한 제도적인 장치 마련이 절실히 요구되고 있다.

둘째, 대부분의 이재민이 구호서비스의 지원내용이 무엇인지조차 모른다는 점이다.

자연재해로 피해를 입은 경우 이재민인 본인이 정부나 관련기관에서 지원하고 있는 구호서비스의 내용에 대해서 알지 못해 구호서비스 지원신청을 포기하는 경우가 많이 발생하고 있는데 이에 대해서는 해당 지방자치단체를 비롯하여 정부의 적극적인 홍보의 필요성이 중요함을 일깨워 주고 있다.

셋째, 구호서비스를 지원받기 위한 신청절차의 복잡성과 다양성이다.

태풍, 홍수 등 자연재해가 발생하여 이재민이 구호서비스를 지원받기 위하여 무슨 기관을 방문해야 하며, 어떤 서류를 제출해야 하는지조차 모르는 피해 주민이 많이 있으며, 해당기관에 있는 업무담당자조차도 구호서비스 내용을 제대로 모르고 있으므로 이에 대한 대책이 강구되어야 한다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 구호서비스 혜택을 받을 수 있는 신청 서류의 단순 명료화와 함께 해당 기관별 구호서비스 업무 담당자의 업무 숙지능력의 제고가 증진되어야 한다.

마지막으로, 자연재해 피해 이재민에 대한 정부의 지원 정책 내용에 대한 홍보의 부족이 문제이다.

이를 위해서는 구호서비스 해당기관별로 업무 중요도와 우선순위를 정하여 브리핑, 보도자료 배포 등 다양한 정부 정책에 대한 홍보(Public Relations)가 필요하며, 해당 기관별로 시책을 홍보하지 말고 법정부차원에서 일괄·집중 홍보를 실시하는 등 그 효과가 극대화 될 수 있도록 방안을 모색하여야 한다.

4. 이재민 구호서비스 증진방안

4.1 연구목표와 증진전략

일선 시·군·구에서 피해주민이 구호서비스를 지원받기 위해 방문해야 할 관련기관들을 고찰해 보면 다음과 같다. 세제와 요금감면을 받기 위해서 국세납기 유예의 경우에는 관할 지방세무서, 지방세 감면은 해당 시·군·구의 세무과를 방문해야 한다. 그리고 국민건강보험료 감면은 국민건강보험공단, 국민연금 납부유예를 위해서는 국민연금공단, 전기료 감면을 위해서는 한국전력공사, 통신료 감면 혜택을 위해서는 해당 이통 3사를 방문해서 구호서비스 혜택을 개별 신청하여야 한다. 용자지원의 경우에도 마찬가지로 주택은 건축과, 농업시설은 농산과, 어업시설은

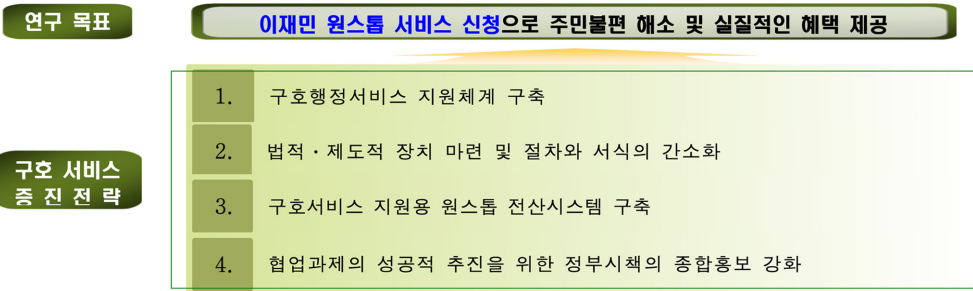


그림 4. 연구 목표 및 구호 서비스 증진전략

수산물, 산림시설은 산림과, 중소기업 및 소상공인은 경제과를 방문해야 하고 해당은행인 농협, 수협, 그리고 임협 및 해당되는 은행 등에 대해서도 일일이 방문해서 구호서비스를 개별 신청해야 한다.

본 논문에서는 이러한 주민불편을 해소하기 위해 연구목표를 ‘이재민 원스톱서비스 신청으로 주민불편 해소 및 실질적인 혜택제공’으로 설정하였다. 이를 위한 기본방침으로 첫째, 관계기관과 사전협의·협조를 통한 추진방향과 방법의 설정, 둘째, 피해주민의 눈높이에 부합한 지원 절차 간소화와 개선방안 도출, 셋째, 피해주민의 구호서비스를 신속하고 효율적으로 처리할 행정체계의 구축으로 설정하였다. 그리고 설정된 연구목표를 달성하기 위해 재난관리 총괄부처인 소방방재청 주관 하에 구호서비스 관련 기관들과 역할을 분담하도록 대안을 마련하여 구호서비스 증진 4대전략을 그림 4와 같이 제시하였다.

4.2 구호서비스 증진전략의 세부내용

첫째, 구호행정서비스 지원체계의 구축이다. 이를 위해서는 지방자치단체 재난관리 담당부서를 중심으로 원스

톱 구호행정 서비스 지원체계가 마련되어야 한다. 이때 해당 시·군·구 피해주민이 재난관리 부서에 방문하여 피해 신고만으로 세제·용자 등의 지원으로 원스톱으로 제공받을 수 있도록 그림 5와 같이 관계기관과 협력체계 구축과 함께 구호서비스 관련부서(기관) 간 사전에 역할분담 및 비상연락체계 마련이 선행되어야 한다. 무엇보다도 중요한 것은 재난관리 총괄부처인 소방방재청을 중심으로 중앙관계기관·지자체, 중앙과 지방청·지역사무소, 지자체와 지방청·지역사무소간 수직·수평적 협업체계 구축이 필수적이다.

둘째, 법적·제도적 장치마련 및 절차와 서식의 간소화가 요구된다. 구호서비스 제공의 근거가 되는 법령, 기준, 지침 등이 마련되어야 하는바, 이는 소방방재청이 총괄하고 관계기관이 협조하는 형식으로 추진하여야 한다. 이때 중요한 것은 피해 주민이 해당 시·군·구 재난관리부서 한 곳만 방문해도 일괄 처리될 수 있도록 관계법령, 기준, 지침 등이 개선되어야 하는 바, 기관별 개선해야할 내용에 대해서 요약·정리해 보면 표 3과 같다.

셋째, 구호서비스 지원용 원스톱 전산시스템 구축이다.



그림 5. 구호서비스 지원관련 역할분담 및 비상연락체계 구축

표 3. 기관별 개선해야할 주요 내용

해당 기관	개선해야 할 내용
소방방재청	· 원스톱 구호행정서비스 법적근거 마련 및 정책의 종합홍보 - 「재난구호 및 재난복구비용 부담기준 등에 관한 규정」 (대통령령) · 재난피해신고서 양식에 개인정보 수집·이용 동의 및 개인정보의 제3자 제공·활용 등의 규정 신설
복지부, 국민건강보험공단	· 보험료 경감기준 개선 - 사유재산 피해지원체계에 맞추어 피해율을 피해금액으로 개선
복지부, 국민연금공단	· 국민연금 납부예외 신청요건 확인을 위한 피해사실 확인·조사 등
안전행정부	· 지방세 감면 신청 및 구비서류 확인 생략 · 해당 지방자치단체장 직권으로 일괄 지원가능토록 지침 개선
농림축산식품부, 국토부, 해수부, 산림청, 중기청	· 재해복구 용자지원을 위한 내부규정에 구호서비스 원스톱 내용 반영
국세청	· 재해지역 피해주민 원스톱 납세유예서비스 업무지침 개정
한국전력공사, 이동통신사	· 구비서류 간소화 등 지원기준(내부지침) 개선

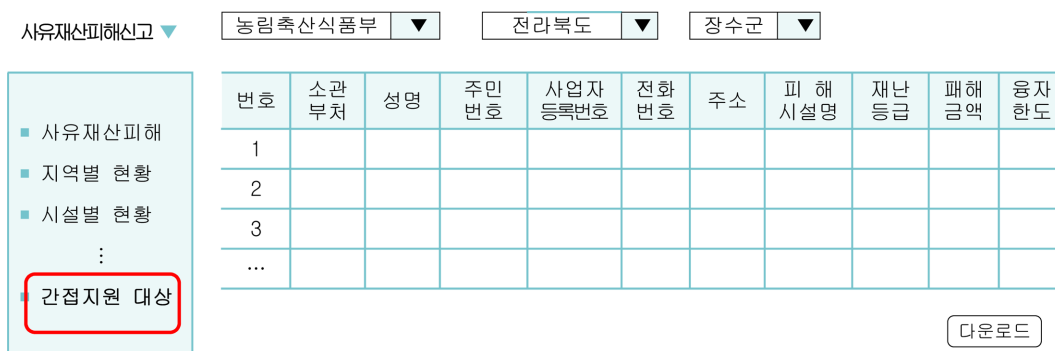


그림 6. 구호서비스 지원용 원스톱서비스 전산시스템 화면구성(안)

기존에 재난관리 부서에 구축된 국가재난관리 시스템(NDMS; National Disaster Management System)과 연계·활용 가능토록 그림 6과 같이 구호서비스 지원용 전산시스템을 구축하여 피해신고 자료 활용, 세제·용자·전기료 등 서비스별 정보를 제공토록 한다. 이를 위해서는 통합지원 전산프로그램이 필요한데 관련기관에서 필요로 하는 정보로 구성된 목록을 다운받아 일괄 통보하여 지원할 수 있도록 프로그램을 개발하여야 한다. 그리고 대용량 정보에 대해서 저장·처리를 위한 재난관리시스템 서버를 보강하여 구호서비스가 통합·일괄지원이 가능토록 전산시스템 구축이 매우 중요하다.

마지막으로, 협업과제의 성공적 추진을 위한 정부정책의 종합홍보 강화가 요구된다. 홍보(PR)는 크게 경영학적 측면과 커뮤니케이션 측면의 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 이러한 시각을 종합하여 정의를 내려 보면, PR이란 “설득커뮤니케이션의 한 형태로 하나의 조직체가 그 조직체의 목적이나 방침·활동 등에 관한 각종 정보를 여러 가지 매체를 통하여 공중에게 전달하는 조직과 공중 간 쌍방향적 커뮤니케이션”이라고 할 수 있다(오택섭외, 2003).

원스톱 구호서비스인 정부정책에 대한 홍보의 중요성에 대해서 아무리 강조해도 지나치지 않는다. 정부협업과제의 하나인 원스톱 구호서비스의 추진배경과 정부의 지원 대책(재난지원금, 간접지원 등)과 달라지는 내용 및 피해주민 불편 최소화에 초점을 맞추어 지속적으로 집중홍보가 실시되어야 한다.

정부정책인 만큼 종합홍보도 중앙재난안전대책본부(소방방재청) 주관 하에 관계부처와 기관의 협조형식을 통해 홍보시기와 장소를 선정하여 수시 또는 필요시 마다 중앙정부 차원에서 정부합동 브리핑 형식으로 실시하는 방안이 유리하다고 본다. 홍보방법으로는 온라인·오프라인을 병용하여 트위터, 페이스북 등의 SNS(Social Network Service)를 활용하는 방법, 인터넷 포털사이트인 네이버, 다음 등을 활용하는 방법과 시·군·구소식지, 반사회보, 리플릿 제작 등 다각적인 방법이 있으므로 이를 보다 적극적으로 활용해서 집중홍보가 되도록 하여야 한다.

언제, 어디서 어떤 내용의 구호서비스의 지원을 받아야 하는지 잘 알지 못하는 경우 이재민들의 고통을 위로하는데 큰 의미가 없다. 관계부처와 관련기관에서는 이재민이

잘 알고 피부에 와 닿을 수 있도록 ‘이런 사람의 경우 이런 지원과 혜택’에 대해 쉽게 알 수 있도록 홍보해야 한다. 주민이 모르는 국가의 정책은 아무 의미가 없으므로 주민이 알기 쉬운 언어를 사용하고 쉬운 말로 홍보해서 홍보 효과가 극대화 될 수 있도록 ① 성실성, ② 객관적인 사실, ③ 정보공개 원칙, ④ 쌍방커뮤니케이션의 지속성이 담보되어야 한다(장상인, 2004).

5. 결 론

우리나라에서 태풍, 홍수 등 자연재해가 발생하여 피해를 입은 이재민에게 간접적으로 지원되는 구호 서비스 내용으로는 크게 세제지원, 금융지원, 전기·통신료 감면 등이 있는데 지원기관이 11개 중앙부처, 공단·공사 3개, 민간기관 1개 등 모두 15개 기관에 분포되어 있다. 그래서 자연재해로 사유재산 피해를 입은 이재민이 구호서비스를 지원받기 위하여 무슨 기관을 방문해야 하며, 어떤 서류를 제출해야 하는지조차 모르는 경우가 허다하다. 심지어 해당기관에 있는 업무담당자조차도 구호서비스 내용을 제대로 모르고 있으므로 이에 대한 제도개선을 연구하였다.

본 논문은 지난 6월 19일 정부 3.0 비전 선포식에서 발표한 ‘정부 3.0 추진 기본계획’의 핵심 가치인 ‘개방, 공유, 소통, 협력’의 이념을 바탕으로 부처 간 칸막이를 없애고 협업을 통해 원스톱 서비스로 수요자 중심인 이재민에 대한 구호서비스 증진전략을 연구하였다. 이 방식은 이재민이 해당 시·군·구 재난관리 부서를 한 번만 방문하여 구호서비스를 신청하면 관할 지방자치단체에서 관계기관과 협력하여 실질적인 혜택을 제공함으로써 이재민의 불편을

해소하는 제도이다. 구체적인 전략으로는 ① 구호행정 서비스 지원체계 구축, ② 법적·제도적 장치마련 및 절차와 서식의 간소화, ③ 구호서비스 지원용 원스톱 전산시스템 구축, ④ 협업과제의 성공적 추진을 위한 정부시책의 종합홍보 강화를 제시하였다.

본 연구의 중요 목적은 행정 수요자인 국민의 입장에서 「한 곳에서 한 번에 다양한 지원이 원스톱으로 제공되어 이재민의 번잡성과 불편을 해소하기 위한 정책」을 개발하는데 있다. 이 제도의 성공적 정착을 위해서는 재난 총괄부처인 소방방재청이 주축이 되어 관계부처 및 기관 간 거버넌스를 구축하여 시범사업의 실시가 선행되어야 한다. 시범사업 실시를 통해 피드백하고 더욱 좋은 정책으로 개선·발전시켜 실질적인 혜택이 이재민에게 구호의 서비스로 제공되기를 기대해 본다.

참고문헌

- 국립방재연구소 (2010), 선진 이재민 구호제도 도입방안 연구, pp.4~16.
- 국무총리실 재난관리 개선 민관합동 TF (2011), 기후변화 대응 재난관리개선 종합대책.
- 나라경제 (2013), ‘1정부 3.0’, 국가에서 국민중심으로!, KDI, pp.62~64.
- 대한민국 정부 (2013), 『정부 3.0』 추진 기본계획.
- 소방방재청·중앙재난안전대책본부 (2013), 재해연보 2012, pp. 1188~1190.
- 오택섭외 (2003), 미디어와 정보사회, 나남출판, pp.296~298.
- 장상인 (2004), 홍보, 머리로 뛰어라, 월간조선사, pp.41~42.