

지역사회서비스투자사업 사례로 보는 부정수급 예방 관리

(제공기관, 제공인력, 이용자)

1. 사회서비스 전자바우처 소개

1. 사회서비스 개요

사회서비스란? ... 사회보장기본법 제3조(정의) 제4호

국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도

사회서비스 전자바우처(e-voucher)란?

사회서비스 대상자에게 제공하는 서비스 이용권을 카드 및 온라인 쿠폰 형태로 구현한 증표

사회서비스 전자바우처 시스템이란?

바우처와 관련한 사회서비스 신청, 이용, 결제, 비용지급, 정산 등의 전과정을 전산으로 처리하는 시스템

부정수급탐지시스템 FDS(Fraud Detection System)란?

바우처의 다양한 결제 정보를 활용하여 AI·빅데이터 등 디지털 신기술을 통해 부정 개연성이 높은 이상거래를 탐지하는 시스템

II. 부정수급 관련 법령 및 언론보도

1. 부정수급 관련 법령(1)

사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

제 19조(제공자의 준수사항) 제7항

1. 사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공비용을 청구하는 행위
2. 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스 대가 이상으로 사회서비스 제공비용을 청구하는 행위
3. 그 밖에 사회서비스이용권의 건전한 유통질서를 해하는 행위

제 35조(벌칙) 제1항

거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 알아낸 사회서비스이용권 정보를 보유하거나 이를 사용하여 사회서비스 이용권을 사용한 자

☞ **5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금**

1. 부정수급 관련 법령(2)

사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

제 36조(벌칙) 각호

사회서비스를 제공하지 아니하고 사회서비스 제공비용을 청구하는 행위, 거짓 등 부정한 방법이나 고의로 실제 제공한 사회서비스 대가 이상으로 사회서비스 제공 비용을 청구하는 행위를 하거나 중개 알선하는 등 사회서비스이용권의 건전한 유통질서를 해하는 행위 시 **3년 이하의 징역** 또는 **3천만 원 이하의 벌금**

제 38조(벌칙) 각호

거짓이나 부정한 방법으로 사회서비스이용권을 발급받거나 발급받게 한 자, 사회서비스이용권을 판매 대여하거나 권리를 이전한 자, 사회서비스를 대신하여 대가성이 있는 금전 등 금품을 받은 자 **1년 이하의 징역** 또는 **1천만 원 이하의 벌금**

2. 언론 보도(1)

[조선일보 2019.1.29.] “바우처로 '현금깡', 대상자 대신 가족에 서비스, 혈세 줄줄 샌다.”

서비스 제공 기관이 수급 대상자 한 명을 유치할 때마다 월 15만원 안팎의 고정 수입이 생기는 셈이다. **문제는 수급자 유치 과정이나 서비스 제공 과정에서 발생하는 부정행위를 정부나 지자체가 제대로 단속하지 않는다는 것이다.** 이 때문에 서비스 제공 기관들은 지투 사업을 '눈먼 돈'으로 부른다. 부정수급이 적발되더라도 솜방망이 처벌에 그치는 경우가 많아 일부 서비스 제공 기관장들은 더 많은 수익을 위해 편법을 넘어 불법도 서슴치 않는다.

해당 안마원에서 근무하는 C씨는 **"안마 안 받을 테니 바우처 카드로 '현금깡' 하자는 할머니도 있고, 수급 대상자가 아닌 다른 가족이 서비스를 대신 받으러 오는 경우도 많다"**고 고백했다.

2. 언론 보도(2)

[노컷뉴스 2019.2.21.] “매년 부정사례 수백건“ 사교육으로 전락한 부산 바우처

수업 않고 허위 결제하는 부정사례 제일 많아

#(사례 1) 부산의 한 아동 교육기관. 사무실 서랍 속에 수강생 부모의 결제카드가 쌓여있다. 수업료 결제카드인데 **부모가 지니고 있어야 할 카드를 학원이 보관**하고 있었던것. 이용 아동의 결석으로 수업이 진행되지 않았지만, 해당 교육기관은 수업을 한 것처럼 **허위 결제**를 해왔다

#(사례2) 부산의 또 다른 아동 교육기관은 이용 아동 여럿이 **부모와 함께 해외여행을 간 기간에도 수업이 이뤄진 것처럼 수업료를 결제**했다.

#(사례3) 아동교육 전문인력을 채용해 부산시로부터 부산바우처 서비스 제공기관으로 지정된 한 교육 업체는 사실 상 **본 수업에 들어가서는 비전문 인력을 채용해 수업을 진행**하다 시에 적발됐다.

2년 동안 적발된 바우처제도 부산지역 부정사례만 500건이 넘는 것인데, 밝혀지지 않은 사례까지 포함하면 그 수치는 더욱 늘어날 것으로 예상된다.

Ⅲ. 사회서비스 부정수급 관리

1. 사회서비스 적정급여관리 프로세스



3. 이상결제 모니터링(1)

사회서비스 사업별 주요 이상결제 유형 (1/2)

(대상사업) ① 지역사회서비스투자사업 ② 장애인활동지원 ③ 산모·신생아건강관리지원
④ 가사간병방문지원 ⑤ 발달재활서비스 ⑥ 언어발달지원 ⑦ 발달장애인 부모상담지원

번호	이상결제	내용	대상사업						
			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1	일괄결제	과거 여러건의 서비스를 한번에 소급하여 결제	○	○	○	○	○	○	○
2	중복결제	서비스 중, 다른 이용자의 서비스를 소급하여 결제		○	○	○			
3	심야결제	서비스 이용 및 제공이 어려운 심야시간에 결제	○	○	○	○	○	○	○
4	연속결제	1일 2명 이상 서비스 시 결제시간 간격이 짧은 경우		○		○			○
5	선 결제	서비스를 제공하기 전에 미리 결제	○						○
6	휴일결제	평일 서비스 원칙인 바우처의 공휴일 결제 발생 시			○				
7	단가위반결제	그룹형 서비스의 복수 할인단가 원칙을 위반한 경우					○	○	

3. 이상결제 모니터링(2)

사회서비스 사업별 주요 이상결제 유형 (2/2)

번호	이상결제	내용	대상사업						
			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	동일단가외 결제	신고한 동일 서비스 단가를 위반하여 결제					○	○	
9	서비스 대상자격 위반	서비스 대상 연령을 초과한 이용자의 바우처 결제					○	○	
10	제공인력 자격 위반	미자격자가 서비스를 제공하거나 자격 발급일자 이전에 결제한 경우				○			
11	학교수업시간 중 결제	이용자의 학교 수업시간 중 결제한 경우	○	○		○	○	○	
12	해외출국자	이용자 및 제공인력의 해외 체류 중 결제	○	○	○	○	○	○	○
13	사망의심자	사망 또는 사망이 추정 되는 이용자 및 제공인력의 결제가 발생한 경우	○	○	○	○	○	○	○
14	장기입원자	의료기관에 60일 초과 입원한 이용자 및 입원기간 내 제공인력의 결제가 발생한 경우		○					
15	장기요양중복청구	장애인활동지원서비스와 장기요양서비스를 동시에 이용·제공한 경우		○		○			
16	시설대상자	사회복지시설 입소자 및 종사자가 장애인활동지원 사업을 동시에 이용·제공한 경우		○					

IV. 사회서비스 부정수급의 이해

1. 사회서비스 바우처 부정수급(정의 및 특성)

부정수급이란?

부당한 방법 또는 과실로 보조금을 수급하여, 보조금법에 따른 환수 요건에 해당하는 경우

- ① 의도적 기망. 사기 등을 통해 보조금을 수급하는 경우
- ② 비의도적 행정오류, 수급자 사업요건 인지 미흡 등으로 보조금을 과오 수급하는 경우

부정수급의 특성

◆ 부정수급은 형법상 사기·횡령과 유사한 범죄이나, 그 특성이 상이

① (직접적 피해자 부존재) 사기·횡령은 직접적 피해자가 있어 범죄가 드러나는 반면,

부정수급은 '숨은 범죄'의 특성을 보임

② (적발이 어려움) 정보 부족 등으로 행정기관 점검, 수사기관 단속의 유기적 연계 없이는 적발 곤란

③ (범죄라는 인식 부족) 국민들이 일반범죄는 썩으로 인식하나, 부정수급은 잘못된 관행으로 인식

1. 사회서비스 바우처 부정수급(발생원인)

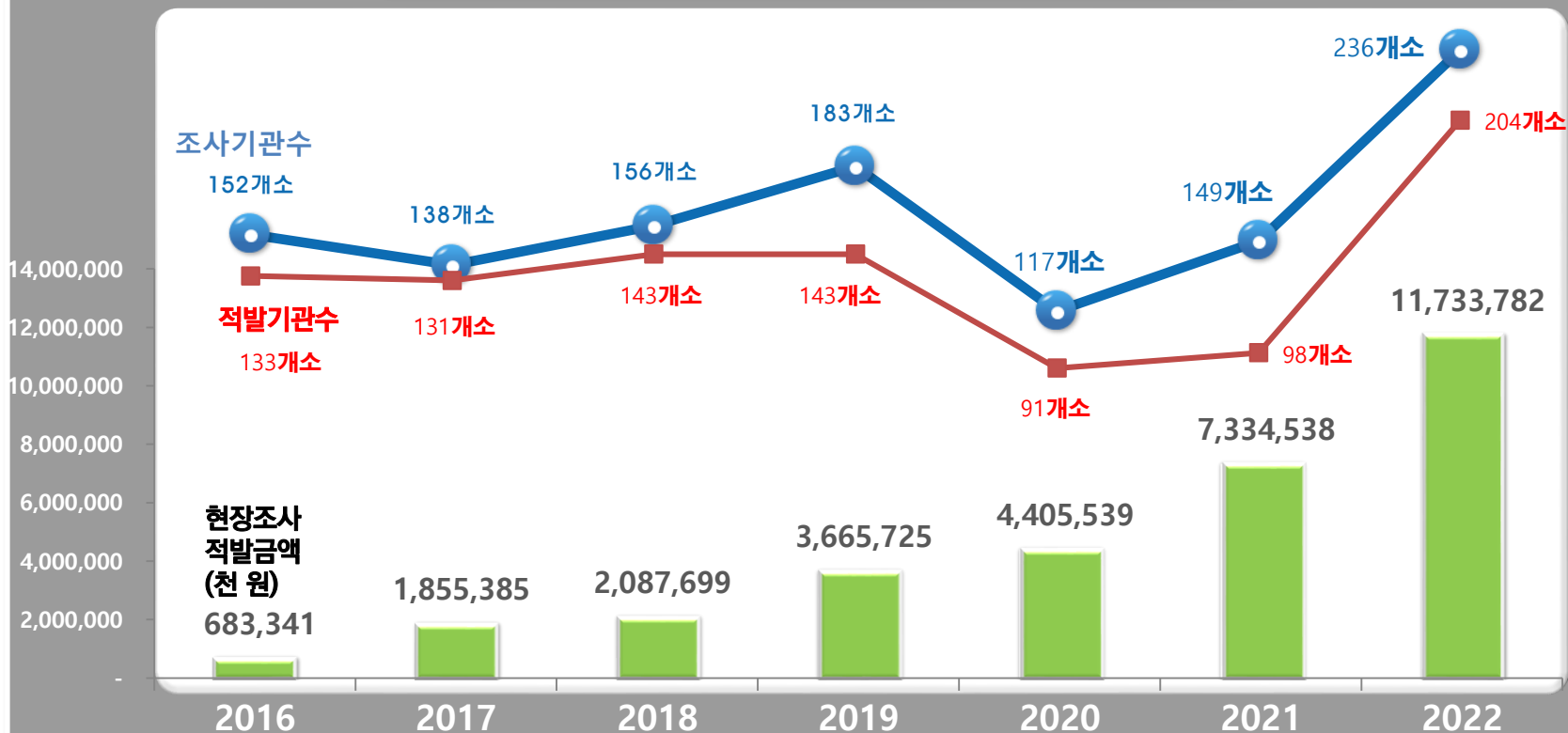
바우처를 현금성 급여로 여기는 인식

- 바우처는 복지서비스 이용권이므로 이용 후 남은 바우처는 반납해야 하나 허위결제 후 급여 분취
- 본인만 사용 가능한 바우처를 타인에게 양도, 소위 '바우처깡'
- 이용자와 합의하면 바우처 이용 원칙은 무시하는 경향

'내꺼니까 마음대로 해도 돼', '이용자가 양도하라고 했어'
바우처 급여는 이용자가 지불하는 것이 아닌 공공재정이 투입되는 것이므로
서비스 원칙 반드시 준수!

1. 사회서비스 바우처 부정수급(연도별 부정수급 적발 현황)

연도별 현장조사 및 부정수급 적발 현황



V. 부정수급 적발사례별 관리방안

1. 부정수급 사례 및 중점관리 사항(1)

허위결제

타인의 바우처 카드를 소지하며 실제 서비스 제공없이 허위로 결제

사례

아동정서발달서비스를 제공하는 기관 A는, 이용자 편의를 위해 바우처 카드를 기관에 보관하며 이용자가 결석하는 경우 허위로 결제

추후 보강수업을 진행했더라도 결제는 실제 서비스를 제공한 날짜에 해야하는 원칙을 위반했을 뿐만 아니라 허위결제 후 이용자가 보강수업을 요청하지 않는 경우 부당 이득을 챙김. 부정수급 전액 환수 및 해당기관은 부정수급 규모에 따라 영업정지 처분

중점관리

1. 이용자의 바우처 카드는 이용자의 요청에 의하더라도 제공기관 보관 불가
2. 선결제 후서비스는 부정행위이며 실제 서비스를 제공한 날짜에 결제하는 것이 원칙
3. 선서비스 후결제(소급결제)는 이용자 카드 분실 등 불가피한 경우에 한해 일부 인정

1. 부정수급 사례 및 중점관리 사항(2)

자격위반

무자격 제공인력 및 가족이 서비스를 제공

사례

만 65세 이상 노인을 대상으로 운동처방서비스를 제공하는 기관 대표 A는 노인들이 바우처 카드와 시간을 정확히 인지하지 못한다는 점을 악용하고 바우처 카드를 모두 기관으로 배송받아 보관하면서 서비스 자격을 보유자를 제공인력으로 명의만 등록하고 실제 서비스는 자격요건에 미달하는 아르바이트생으로 대체본 건은 당시 불법임을 몰랐던 아르바이트생의 신고와 현장점검으로 부정수급 적발

중점관리

기관장 주도의 제공기관 불법행위라도 전담인력 등 종사자가 가담 및 동조하였다면 그 사안에 따라 처벌을 받을 수 있으므로 발견 즉시 신고해야 함

※ 사회복지서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제19조(제공자의 준수사항) 제7항 위반 시 제35조(벌칙) 제1항에 따라 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처함

1. 부정수급 사례 및 중점관리 사항(3)

바우처 양도

이용자의 바우처 타인 양도 및 제공기관 묵인

사례

OO안마원에서 서비스를 받는 이용자 A는 일주일 간 해외여행을 가면서 이웃주민 B에게 소멸되는 바우처가 아까우니 본인 대신 안마서비스를 받으라고 권유
OO안마원은 이용자 본인이 아님을 알면서도 매출 및 이용자 유치 등을 위해 묵인하였고 현장점검 간 다수 이용자 모니터링 결과, 평소 타인에게 양도한 사례가 많았음을 확인. 부정수급 전액 환수 및 제공기관 영업정지 처분

중점관리

제공기관은 바우처가 이용자 본인에 의하여 정당하게 사용되고 있는지 확인해야 할 의무가 있으며 이용자 유치 등을 위해 기타 이익을 제공할 수 없음

- ※ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제19조(제공자의 준수사항) 및 동법 시행규칙 제13조(제공자의 준수사항)
- ※ 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제15조(이용자 등의 준수사항) 위반 시 제38조(벌칙) 각 호에 따라 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처함

1. 부정수급 사례 및 중점관리 사항(3)

담합

제공인력(제공기관)과 이용자가 담합하여 서비스 이용권 결제하는 행위

사례

A 제공기관은 B이용자의 부모와 담합하여 서비스를 제공하지 않고 바우처 결제 후 일부금액을 B 이용자 부모에게 지급한 사례

관리방안

제공기관과 이용자 간 담합 등 조직적 부정수급이 이루어질 경우 행정기관은 이를 심각한 부정행위로 보고 수사의뢰 또는 형사고발에 대하여 검토할 수 있음

1. 부정수급 사례 및 중점관리 사항(4)

기타사례

지역사회서비스 투자사업 기준정보 및 기관 관리의무 위반

사례 1

지역사회서비스 투자사업의 OO서비스를 제공하는 OOO센터는 이용자 유치 및 서비스 편의를 위해 이용자의 자택 및 임의 장소를 임대해 찾아가는 서비스를 제공 해당 서비스는 재가형으로 승인 받거나 임의 장소에서의 서비스를 승인 받은 바 없는 기관방문형으로써 이용자가 제공기관에 직접 방문해서 받아야 하므로 기준정보 위반

중점관리

지역사회서비스 투자사업의 서비스는 특정 교구 등을 활용해서 제공하도록 구성되어 있으므로 해당 교구 등이 구비되지 않은 이용자 자택 및 임의 장소에서의 제공 시 효과를 기대할 수 없으므로 기준 정보에 맞춘 서비스 시기, 횟수, 방법 등을 준수하여야 함

1. 부정수급 사례 및 중점관리 사항(5)

사례 2

아동정서발달서비스를 제공하는 ○○센터는 본점 외 여러 개의 지점을 운영하는 기관으로 1:5 그룹형으로 승인받은 프로그램의 기준정보를 위반하여 초과인원으로 서비스를 제공. 초과인원들을 모아서 별도의 날짜에 서비스를 한 것처럼 결제하고 서비스 제공기록지와 일지 등 제반서류를 위조하였으며 지점 이용자의 서비스제공기록지를 평소 제공인력 또는 본점에서 일괄 보관하는 등 관리책임 의무를 위반 또한 모든 이용자의 바우처 카드를 기관에 보관하면서 결제원칙 위반

중점관리

1. 이용자가 불시 방문하여 서비스 제공을 요청 하더라도 품질 관리를 위하여 정원 초과 등 기준정보를 위반하여 서비스 제공 불가
2. 이용자의 바우처 카드는 이용자의 요청에 의하더라도 제공기관 보관 불가
3. 제공한 서비스의 구체적인 내용은 서비스제공기록지에 기록해야 하며 미작성 및 기록하지 않은 사항에 대하여는 서비스 제공 인정 불가

1. 부정수급 사례 및 중점관리 사항(7)

사 례 3

1. A제공기관은 주 3회, 60분 서비스를 이용하는 이용자에게 주 2회 120분 임의로 서비스 제공 시간을 변경하여 서비스 제공 및 결제를 한 경우
2. B이용자는 1회당 서비스 결제금액이 40,000원임에도 제공인력이 50,000원으로 바우처를 결제한 경우

관리방안

지역사회서비스 투자사업의 서비스는 특정 장소, 특정 물품을 활용한 서비스를 제공해야 하는 경우가 많으므로 당초계획되지 않은 장소에서 서비스를 제공하거나 당초 승인된 서비스 제공계획(횟수, 인원, 단가, 시간)과 다르게 서비스를 제공하면 안됨

2. 바우처 부정수급에 따른 행정처분

(제공기관) 부정수급액 전액 환수 및 행정처분

특히, 서비스 미제공 후 허위결제, 제공 서비스 이상으로 비용을 청구한 경우, 사회서비스이용권법 제36조제3호에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금
공공재정환수법에 따라 부정수급액의 최대 5배까지 제재부가금 부과

(이용자) 당해 잔여 바우처 중지 및 차년도 이용자 선정 시 배제 가능

특히, 제공기관과 담합하여 부정수급을 목적으로 바우처 카드의 판매, 대여 등 권리 이전 시 위반의 정도에 따라 고발 등 조치

『사회서비스 전자바우처 클린센터』 여러분 가까이 있습니다.



신고인

사회서비스 전자바우처 사업에 대한 부당행위를 인지한 사람이면 **누구나** 신고 가능

신고방법

전화 : 02)6360-6799

인터넷 : 사회서비스 전자바우처 홈페이지
(www.socialservice.or.kr) 상단 클린센터

우편 : 서울시 광진구 능동로 400 보건복지행정
타운 17층 전자바우처 클린센터

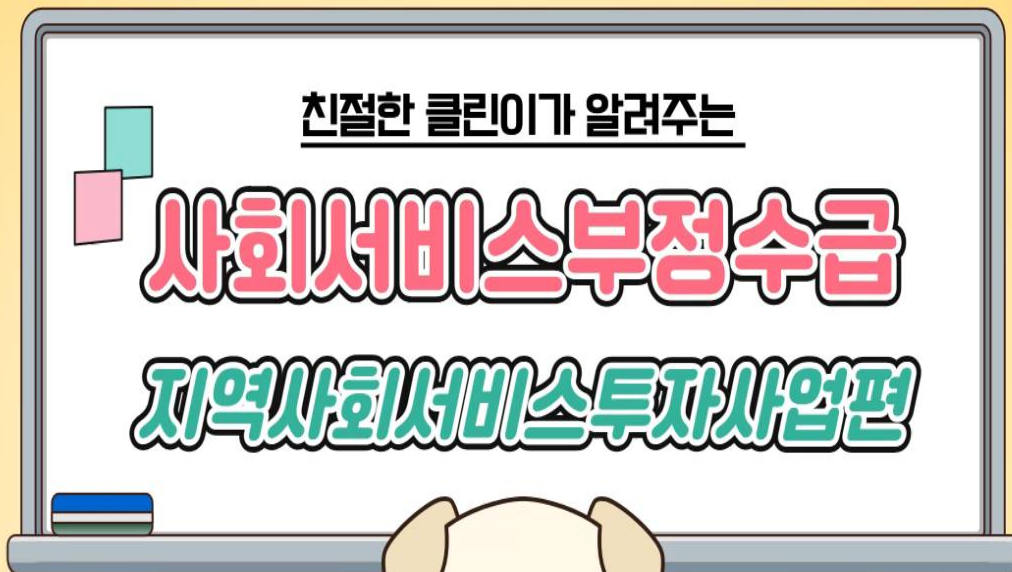
“바우처 부정사용”에 대해
무엇이든 물어보세요!
☎(02)6360-6799



신고인 보호

사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제 33조(비밀누설 금지)에 따라 **신고인 정보**를 포함 **신고내용**에 대한 **비밀유지**를 약속 드립니다.

『사회서비스 전자바우처 클린센터』는 신고인의 소중한 정보를 지켜드립니다.



전자바우처클린센터 직원 "클린이"(특징:귀여움)



한국사회보장정보원의 가치체계

미션

공정하고 따뜻한 사회보장 정보서비스로 국민행복에 기여

비전

국민 맞춤형 복지를 실현하는 디지털 플랫폼 전문기관

핵심가치

동행과 행복

공정과 신뢰

전문성과 혁신

소통과 협력

경영방침

사람중심
경영

융합 경영

공유 경영

책임 경영

감사합니다