

부적정 급여 관리 및 권리구제 관련
외국의 전담조직 운영사례 및 최근 동향
사례조사(2011.5.4~14) 보고서

기초보장연구실 최 현 수

I. 영국 복지개혁 2011 입법 및 복지부-국세청 연계 강화

1. 영국의 복지개혁 동향

□ 영국은 복지시스템의 개혁을 지속적으로 추진해 온 나라로써 지난 노동당 정부는 근로연계복지 정책의 강화를 통해 근로의욕을 촉진하고 복지 의존성을 감소시키기 위해 노력해왔음

— 영국은 1970년대 중반 경기 침체 및 사회보장 지출이 급증함에 따라 복지시스템의 개혁을 지속적으로 추진해 왔음

- 보수당이 집권한 '70년대 말부터 '90년 중반까지는 근로의욕 유지 및 개인 책임을 강조하는 근로연계 복지체제를 구축을 추진하였고 '97년부터 약 13년 동안 집권한 노동당 정부는 보수당 정부의 복지개혁 정책기조를 수용하여 더욱 근로 중심적인 사회시스템을 지향하는 “활성화”정책을 추진함
- 영국 정부는 '일 하는 복지'를 추진하면서 사회보장정책과 고용 서비스를 연계한 복지제도의 개혁을 단행함. 이를 통해 각종 사회보장급여의 부정수급가능성을 1차적으로 줄이는 데 기여함

- '일 하는 복지'를 추진하는 정부의 노력은 노동당에서 보수당으로 정권교체가 된 이후 더욱 가속화 되고 있음
- 하지만, 새롭게 집권한 보수당 정부는 지금까지의 복지 시스템 개혁이 개인의 책임성과 복지정책의 효과성을 저해시키는 기본적인적이고 구조적인 문제점을 개선하는 데에는 성공하지 못하였다고 보고 근로에 대한 강한 인센티브를 제공하고 시스템을 대폭 간소화시키는 복지개혁에 착수하였음
- 이러한 복지개혁들과 함께 현재의 수급조건(conditionality)의 역할을 제고시키는 방안들이 추진되고 있음. 일자리를 구할 수 있거나 일할 준비가 된 사람들의 경우 급여를 받기 위한 조건을 이행할 것이 더 강하게 요구되어지며, 그들이 책임을 다하지 못할 경우 급여 감소와 같은 제약을 받게 하는 것임
- 제도의 복잡성으로 초래되는 부정수급 및 오류수급에 대응하기 위해 부정수급 감시체계를 단일화 시켜 감시체계의 효율성을 높이하고자 하는 노력이 진행되고 있음

2. 부정수급 방지 등 사후관리 개요

□ 1990년대 중반 실업급여 등 사회보장 급여의 부정수급의 문제가 심각하다는 사회적 공감대가 형성됨

- 영국정부는 1997년부터 "급여 부정수급 축소를 위한 종합전략"(Comprehensive strategy for reducing benefit fraud)을 착수함
- 여기에는 소득보조와 구직자수당의 부정수급을 감소시키기 위한 전략도 포함되어 있음
- 사회보장급여 부정수급 감시전문가들을 교육훈련하기 위한 투자를 확대하였고 부정수급 감시전문가들을 배치하여 전문적인 모니터링을 실시
- 고용연금부(DWP)에 사회보장급여의 부정수급과 부정확한 지급

을 방지하는 전략을 기획하고 집행하는 Fraud and Error Strategy Division을 설치하여 사회보장급여의 부정수급 및 부정확한 사회보장급여의 감소를 위한 전략을 담당

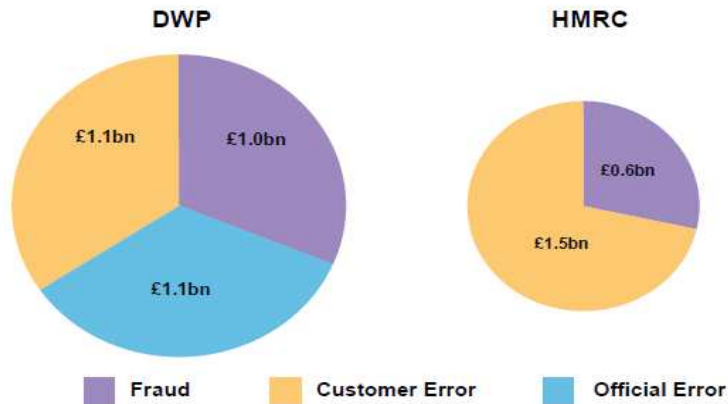
- 2001년에는 'Social Security Fraud Act 2001'을 제정하여 부정수급 감시 전문가들에게 법적인 단속권한을 부여함
 - 부정수급이 의심되는 경우에는 분정수급 단속 공무원에게 은행 및 기타 금융기관으로부터 개인을 정부를 수집할 수 있는 권한을 부여하는 등 부정수급단속자의 권한을 강화시킴
 - 또한 2001년부터 공식적으로 부정수급의 규모를 추정하여 발표함
- 2002년에는 Proceeds of Crime Act 2002의 제정을 통해 정도가 심한 사회보장급여의 부정수급자에 대해서는 재산을 몰 수 할 수 있도록 규정하여 부정수급을 감소시키는데 큰 역할을 한 것으로 평가받고 있음
- (추후보완)

3. 부정수급 및 급여오류 현황 및 문제점

- 영국의 DWP(Department for Work and Pensions)와 HMRC(HM Revenue & Customs)는 각종 급여와 세액공제(Tax credits) 그리고 아동수당(Child Benefit) 등에 연간 약 1,900억 파운드를 지출하고 있음. 최근 파악된 것에 의하면, 총 지출의 3%에 해당하는 52억 파운드가 부정수급과 오류로 인해 과다 지급된 것으로 나타남
 - 52억 파운드는 DWP 총지출의 2.1%에 해당하는 31억 파운드, HMRC 지출의 8.9%에 해당하는 21억 파운드로 구성됨¹⁾.

1) HARC는 2008/09년 DWP는 2009/10년 현황

[그림] DWP와 HMRC의 과다지급 규모



자료 : DWP(2010), Tackling the benefit and tax credits systems, pp.12, Figure 1

□ 문제점

- 유사하고 중복적인 급여들이 여러 기관에서 제공되는 관계로 급여 청구 과정 역시 복잡하고 혼란스러움
 - － 서비스 이용에 대한 청구자들은 동일하거나 유사한 정보를 중앙 및 지방정부 기관에 여러 번 제공해야 하는 경우가 많음
 - － 현재 시스템에서 실수 및 오류, 과다급여(overpayments) 그리고 부정행위(fraud)는 다음의 주요 세 가지 원인들에 의해 발생하게 됨
 - － 급여 시스템이 너무 복잡하고 여러 기관들에 의해 취급되어 짐. 이것은 청구자가 급여를 신청할 때 실수가 발생할 수 있으며, 다른 급여 청구 시 자신들의 상황과 여건에 대해 다르게 신고할 수도 있음
- DWP의 부정수급 조사서비스와 지방정부는 급여에 대한 부정수급을 각각 조사하며, HMRC는 그들이 보유하고 있는 과제자료에 집중함. 각 조직들은 서로 다른 관리구조를 가지고 있으며 재제조치도 서로 다르게 집행하고 있음

목 차

〈표〉 주요급여별 부정 및 오류수급의 규모

(단위 : 백만 파운드)

	연도	부정수급	신청자 오류	공급자 오류	전체
Jobseeker's Allowance	2005/06	30 (1.4%)	10 (0.5%)	40 (1.9%)	90 (3.9%)
	2006/07	60 (2.6%)	10 (0.4%)	50 (2.0%)	120 (5.0%)
	2007/08	60 (2.8%)	10 (0.2%)	30 (1.2%)	90 (4.2%)
	2008/09	80 (2.8%)	10 (0.2%)	70 (2.4%)	160 (5.4%)
	2009/10	170 (3.6%)	20 (0.4%)	80 (1.8%)	270 (5.8%)
Income Support Lone Parents	2005/06	110 (2.7%)	50 (1.2%)	40 (0.9%)	190 (4.8%)
	2006/07	110 (3.0%)	50 (1.4%)	40 (1.2%)	200 (5.6%)
	2007/08	110 (3.2%)	30 (1.0%)	20 (0.7%)	160 (4.9%)
	2008/09	150 (4.7%)	30 (1.0%)	30 (1.0%)	210 (6.7%)
	2009/10	100 (3.4%)	40 (1.4%)	30 (1.2%)	170 (6.0%)
Income Support Disabled/Others	2005/06	100 (1.8%)	90 (1.7%)	100 (1.8%)	290 (5.3%)
	2006/07	130 (2.3%)	60 (1.0%)	80 (1.5%)	270 (4.9%)
	2007/08	110 (2.0%)	80 (1.4%)	100 (1.7%)	290 (5.1%)
	2008/09	100 (1.8%)	80 (1.3%)	90 (1.7%)	270 (4.8%)
	2009/10	110 (1.9%)	90 (1.6%)	90 (1.5%)	290 (5.1%)
Income Support	2005/06	200 (2.2%)	140 (1.5%)	140 (1.4%)	480 (5.1%)
	2006/07	240 (2.6%)	110 (1.2%)	130 (1.4%)	470 (5.2%)
	2007/08	220 (2.5%)	110 (1.2%)	120 (1.3%)	450 (5.0%)
	2008/09	250 (2.9%)	110 (1.2%)	130 (1.4%)	480 (5.5%)
	2009/10	210 (2.4%)	130 (1.5%)	120 (1.4%)	460 (5.4%)
Pension Credit	2005/06	50 (0.8%)	100 (1.5%)	160 (2.4%)	310 (4.7%)
	2006/07	130 (1.9%)	90 (1.3%)	150 (2.1%)	370 (5.3%)
	2007/08	80 (1.1%)	110 (1.4%)	200 (2.6%)	380 (5.1%)
	2008/09	110 (1.5%)	120 (1.5%)	160 (2.1%)	390 (5.1%)
	2009/10	150 (1.9%)	140 (1.7%)	190 (2.3%)	480 (5.9%)

자료 : DWP(2011), Fraud and Error in the Benefit system : April 2009 to march 2010

4. 최근 개혁방향 및 주요내용

□ 영국정부는 지방자치단체, HMRC, DWP의 관련 기능을 하나로 통합된 부정수급 조사서비스 개선을 제안함

○ 이 서비스는 2013년 4월부터 작동하며 기존 급여와 세액공제 위반 사항 뿐만 아니라 Universal Credit의 부정수급을 조사하게 됨. 이로 인해 모든 위반관련 사항들이 고려되며 조사와 제재관련 횡수가 증가하게 되고 부정수급 관리에 대한 효율성이 높아지게 될 것임

– 이것은 매우 중요한 프로젝트로 조직상의 변화와 새로운 IT 인프라, 그리고 작업량의 증가로 인한 추가적인 자원 등을 초래하게 될 것임

– 부정수급 감시원의 수를 증가시키기 위한 규정은 대략 200명 정도 까지 증가시키는 선에서 합의되었음. 제재의 레짐과 전략에 대한 기타 변화를 독립적으로 고려하여 제재규모가 14% 증가한 것을 기대되며 다른 변화를 포함하는 경우 21% 증가할 것으로 기대됨.

○ 제안된 내용은 부정수급 관리 조직들을 하나로 모아 Universal Credit를 전달하는 단일 조직에 설치하는 하는 것임

– 아무것도 하지 않는 것은 분리된 조직들에서 제재와 기소를 관리 하는 것을 지속하게 하는 것임. 이것은 하나의 조직을 통해 급여의 전달이 이루어지는 Universal Credit의 도입으로 인해 그 가치가 떨어지는 것으로 볼 수 있음

□ 수급조건(conditionality) 강화

○ 복지개혁은 Universal Credit를 중심으로 추진되고 있음. 이를 더욱 효율적으로 운영하여 제도의 효과성을 높이기 위해서는 IFS(Institute for Fiscal Studies) 등 연구 및 외부 기관에서 제안된 대다수의 개혁안에 지적하고 있는 수급조건(conditionality) 역할의 제고 필요

○ 일자리를 구할 수 있거나 일할 준비가 된 사람들의 경우 급여를 받기 위한 조건을 이행할 것이 요구되어지며, 그들이 책임을 다하지

못할 경우 급여 감소와 같은 제약을 받게 됨

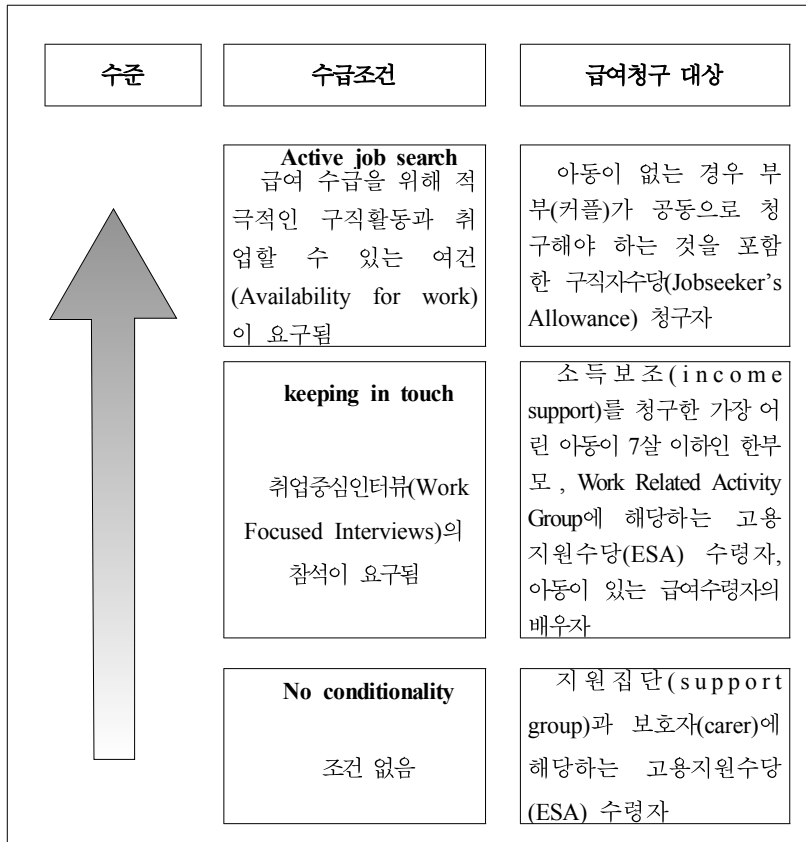
- 이것을 급여지원의 ‘conditionality’라 함. ‘conditionality’가 부과되는 경우 실업을 감소시키는데 효과적이며, 급여 청구자들은 그들이 받는 지원에 대신하여 무엇을 해야 하는지 명확히 알게 될 것이고 시스템에 대한 개혁 또한 ‘conditionality’를 명확하게 부여하여 제도의 효율성과 효과성을 높이 방향으로 추진될 것임

○ Universal Credit은 현재 존재하는 급여들을 결합하여 하나의 급여로 만드는 것이므로 ‘conditionality’의 수준은 받고 있는 급여에 의해 결정되기 보다는 급여를 받는 원인에 의해 결정되어 져야 할 것임

- ‘conditionality’ 적용은 각 사람이 처한 여건에 따라 달라질 수 있을 것임. 만약 어떤 사람이 충분하게 일을 하고 자활에 대한 강한 의지가 있다면 근로 연계조건(work-related conditions)을 중지시킬 수도 있지만, 근로에 막 진입한 사람들의 경우 급여에 대한 근로연계조건(work-related conditions)을 적용 시키는 것이 더 좋을 수 있음
- 최저임금수준의 임금을 받는 주당 17시간 일하는 미혼인 사람의 경우 현재 시스템에서는 급여수급에 대한 ‘conditionality’가 적용되지 않음. 향후 새로운 시스템에서는 대상자들이 그들의 근로시간을 확대하거나 그들의 소득 증대를 위해 전일제 근로를 할 때 까지 또는 해당 급여가 중지될 때 까지 ‘conditionality’ 적용을 계속해야 할 것임
- 구직자들의 경우, 현재 대부분의 구직자 수당(Jobseeker’s Allowance) 청구자들의 ‘conditionality’는 전일제 근로에 맞추어져 있어서 DWP는 향후 구직자의 특성, 즉 근로능력 정도나 여건에 의해 상대적으로 단시간의 일자리가 요구되는 사람들의 대한 재정적 인센티브를 매칭하기 위한 ‘conditionality’를 적용시키고자 하고 있음
 - 개인의 여건 변화, 예를 들어 건강의 개선과 같은 변화에 의한

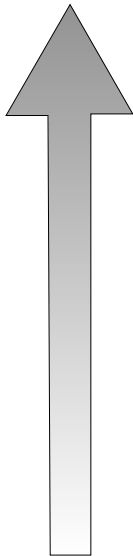
것까지 확대·적용 되어져야 할 것임. 급여 대상자 중 의무를 충족시키는데 못한 사람들의 경우 그들 각각의 개인화된 의무를 이행할 때 까지 그들의 급여를 축소시킬 것이지만 부득이한 상황에 의해 직업 탐색을 하지 못하는 경우에는 급여가 제공되어야 할 것임.

[그림] 현재 주요 실직급여(out-of-work benefits)에서의 수급조건 수준



자료 : Department for Work and Pensions, 「Universal Credit: welfare that works」, pp. 25, 2010.11

[그림] 향후 주요 실직급여(out-of-work benefits)에서의 수급자격 요건 수준

수준	수급조건	급여청구 대상
	Active job search 급여 수급을 위해 적극적인 구직활동과 취업할 수 있는 여건(Availability for work)이 요구됨	아동이 없는 경우 부부(커플)가 공동으로 청구해야 하는 것을 포함한 구직자수당(Jobseeker's Allowance) 청구자
	Work preparation 취업준비를 위한 적정단계를 밟아야 함	5살 이하의 아동을 둔 한부모를 제외한, Work Related Activity Group에 해당하는 고용지원수당(ESA) 수령자
	keeping in touch 취업중심인터뷰(Work Focused Interviews)의 참석이 요구됨	소득보조(income support) 또는 고용지원수당(ESA)를 청구한 1~5세 아동을 둔 한부모 및 급여수령자의 배우자
	No conditionality 조건 없음	지원집단(support group)과 보호자(carer)에 해당하는 고용지원수당(ESA) 수령자, 소득보조(income support) 또는 고용지원수당(ESA)를 청구한 1세 미만아를 둔 한부모

자료 : Department for Work and Pensions, 『Universal Credit: welfare that works』, pp. 27, 2010.11

□ 전달체계 관련

- 현재, 유사하고 중복적인 급여들이 여러 기관에서 제공되는 관계로 급여 청구 과정 역시 복잡하고 혼란스러움
 - 서비스 이용에 대한 청구자들은 동일하거나 유사한 정보를 중앙 및 지방정부 기관에 여러 번 제공해야 하는 경우가 많음

- DWP는 새로운 급여 시스템이 사람들이 일자리를 구하는 것을 용이하게 만들며, 청구자들의 소득 변화를 신속하게 반영하여 별도의 신청서 작성이나 기다림 없이 해당 급여를 지급 받을 수 있게 될 것으로 기대하고 있음
- 새로운 전달체계는 관료주의적인 복잡한 행정절차를 줄이고 효율성을 증가시켜 청구자들에 대한 서비스를 개선시키면서 행정비용역시 감소시켜야 할 것임. 전달체계 개혁을 통해 청구자들은 더 이상 초과적인 행정서류의 작성 없이 모든 주요한 자격들에 대해 하나의 신청서만 작성할 수 있을 것임
- 전달체계 개혁을 위해서는 주요 급여를 지급하고 있는 근로연금부와 국세관세청(HM Revenue & Customs) 그리고 지방정부 사이의 협력도 매우 중요함
- 향후 급여시스템을 운영하는 전산시스템에 대한 변화가 필요함. 더욱 통합적인 시스템을 전달하기 위해 두 개 영역에 대한 전산 시스템의 구성이 필요함
 - 하나는 ‘청구자들과 접촉했을 때의 기록’, ‘급여 또는 급여 변화에 대한 요청을 해결하기 위해 필요한 세부사항의 기록’, ‘얼마나 많은 급여를 개인 또는 가족이 받을 수 있는지를 산출하는 시스템’이고
 - 다른 하나는 근로를 통해 얻은 임금과 같이 벌어들인 소득에 대한 자세한 정보와 개인 또는 가구가 받을 수 있는 급여액을 취합하는 역할을 하는 시스템임. 여기서 수집된 정보들을 급여의 점감률(withdrawal rates)에 대한 적용과 정확한 급여 지불에 활용될 것임
 - 이러한 지불 시스템은 근로연금부 관련 급여를 지급하는데 이미 사용된 BACS(Banks automated clearing system, 금융거래에 전산화 계획) 기반으로 구성되어질 수 있을 것임

- 국세청(HM Revenue & Customs)은 자신의 컴퓨터 시스템을 변화를 관찰하고 있음. 국세청의 새로운 시스템은 고용주가 국세청에 보고하는 고용인들에 대한 급여 등과 정보를 축적하고 있음
- 이러한 시스템은 또한 급여지급 심사에 사용될 수 있는 실시간 소득 데이터를 이용할 수 있는 기회를 제공해 줄 것임. 실시간 소득 데이터에 대한 접근은 고객이 해당 부처 및 기관에 소득의 변화를 공지할 필요를 제거해 주고 근로 진입 및 실업에 대한 이동과 소득 변동에 대해 더욱 즉각적으로 반응할 수 있는 시스템을 만들 수 있게 할 것임
- 이것은 최빈곤층을 더욱 힘들게 만드는 과다급여(overpayments) 및 이에 대한 연속적인 상환에 대한 문제점을 해결할 수 있게 만들 것임

□ 실수 및 과다급여 그리고 부정행위에 대한 처리 관련

- 현재 시스템에서 실수 및 오류, 과다급여(overpayments) 그리고 부정행위(fraud)는 다음의 주요 세 가지 원인들에 의해 발생하게 됨
 - 급여 시스템이 너무 복잡하고 여러 기관들에 의해 취급되어 짐. 이것은 청구자가 급여를 신청할 때 실수가 발생할 수 있으며, 다른 급여 청구 시 자신들의 상황과 여건에 대해 다르게 신고할 수도 있음
 - 급여는 자산조사를 거치게 됨. 이것은 사람들이 신고하는 그들의 소득, 저축, 그리고 다른 곳에서 벌어들이는 기타 소득 등이 필요하다는 것을 의미함
 - 이것은 공급자의 실수를 만들 수 있는 기회의 증가를 의미함. 즉 과다 지급된 급여와 거짓신고 등의 부정행위가 발생할 수 있음을 의미함
 - 또한 비-재정적인 환경들에 대한 규칙을 가지고 있는데, 급여지급을 위해 그들이 어디에 사는지, 배우자가 있는지, 자녀가 있는지

등 그들의 삶에서 발생하는 것들에 대한 정보를 서비스 이용자를 통해 알아야 함

- 더욱 간단한 급여 시스템을 만들 수 있다면, 사람들이 급여 청구 할 하나의 급여시스템을 가진다면, 사람들은 다른 기관에서 같은 내용을 다르게 이야기 할 수 없다는 것을 의미함. 이것은 실수와 과다지급 그리고 부정행위를 줄일 수 있게 함
- 실시간 소득 데이터에 대한 접근은 제대로 신고 되지 않거나 부정확하게 신고 된 소득들 때문에 발생하고 있는 실수 및 오류 그리고 부정행위의 수준과 과다지급의 높은 수준을 유의미하게 감소시킬 것임
- 하나의 통로는 또한 비재정적인 고객들의 환경과 연관된 에러와 부정행위를 선별할 수 있는 능력을 강화시켜줄 것임
- 데이터의 지능적인 이용을 통하여, 적절하지 않은 또는 부정행위적인 청구를 막을 수 있게 될 것임. 따라서 새로운 전달체계 시스템은 사람들이 이해하고 이용하기 쉽도록 더욱 간결해야 할 것이며, 다른 부처가 보유하고 있거나 수집되어진 동일한 세부사항에 대한 요구는 사라져 급여시스템을 더욱 빠르게 만들 수 있어야 함
- 그리고 사람들로 하여금 이전 시스템에서 새로운 시스템으로 빨리 그리고 쉽게 이동할 수 있어야 할 것임. 이러한 것들이 전제 된다면 개혁으로 인해 감소된 시스템의 복잡성과 실시간 데이터에 대한 접근은 실수와 오류, 과다지급과 부정행위를 감소시킬 수 있을 것임

5. 부정수급 관리 강화를 위한 국세청과 복지부의 연계 개편

□ 문제의 규모

- 정부는 최근 Department for work and Pension(DWP), HM

Revenue and Coustoms(HMRC)의 관리하에서 약 1900억 파운드 가량의 세금공제, 이동수당, 급여들을 지급함. 가장 최근 복지 시스템 내에서의 부정수급으로 인한 연간 손실은 52억 파운드이며 전체 지출의 약 3% 정도임. 31억 파운드는 DWP의 관리하에 있는 급여에서 발생, 21억 파운드는 HMRC 관리하의 급여에서 발생함

- 최근 두 부서 모두에서 부정수급 감소의 진전이 있었으나, 정부는 시스템 내에서 위법적 지불의 수준을 허용하지 않으려함
- 부정수급 방지와 함께, 정부는 이미 세금의 공정한 분배를 지불하지 않은 사람들을 대상으로 하는 계획을 발표함. 9억 파운드를 새로운 정책을 위한 패키지의 기금마련을 위해 향후 4년 동안 유효하게 할 것이며, 추가적 세수를 통해 2014/15년 까지 연간 70억 파운드로 끌어올릴 계획임. 이러한 조치는 세제의 공정성을 향상시키는 신호가 될 것임

□ 문제의 원인에 대한 이해

- 부정수급의 주요한 원인은 다음과 같음
 - 복잡성: 이는 고객과 직원들 모두에게 혼란을 가져오며, 상황에 따른 보고의무 변화의 혼란 때문에 부정을 행할 수 있도록 야기할 수 있음
 - 자산조사: 자산조사 시스템에는 고객이 주는 정보로의 확정이 옳다라는 본래의 어려움이 있음. 두 부서 모두에서 이러한 문제를 다루기 위한 메커니즘을 발전시키고 있으나, 아직 미흡
 - 현재의 제재 체계의 약점을 인식: 현재의 제재 체계는 잠재적 부정에 대한 강력한 저지를 나타내지 못함. 이는 평상시 너무 늦은 운영 및 처벌이 곧 이뤄지지 않을 거라는 믿음을 야기시키는 조사, 고발, 채무회수를 위한 시스템에 의해 복잡적이 됨
 - 사회적 규범: 부정수급자의 행동, 가령 복지의 부정수급은 도덕적으로 허용될만 하며, 모든 사람이 이를 행한다는 믿음과 같

은 시스템을 남용하는 사람들에게 강력한 영향을 미칠 수 있는
특정한 사회적 혹은 개인적 규범에 의해 움직임

- 내부적 제도적 절차: 오류의 중대한 부분은 IT, 훈련 분야의
스태프 부족, 정확한 절차를 위한 초점을 맞춘 적절한 유인책
의 부족에 의해 발생됨

□ 문제를 해결하기 위한 지금까지의 조치들

- DWP는 1998년 첫 번째 부정수급 전략을 발표했으며, 이어서
2005년에 업데이트함. 2007년 발표된 오류감소(error reduction)
전략에 의해 시행됨. HMRC의 사기 및 오류(fraud and error)를
동시에 포함하는 첫 번째 전략은 세액공제의 소개 후 3년만인
2006년 발표되었음. 세액공제의 5%로 사기 및 오류 수준을 줄이
는데 초점을 맞춘 새로운 전략을 반영하여 2008년 업데이트됨
- HMRC의 사기 및 오류에 대한 접근은 지난 18개월 동안 큰 변
화가 있었음. 우선, '우선 지급 후 점검(Pay Now And then
Check Later)'이 과도한 손실을 이끄는 원인중 하나임. 그때부터,
민간 부문의 접근은 채택되었으며, 이는 고객이 시스템과의 상호
작용에 대한 더 나은 이해를 얻는 것의 세분화 분석을 포함함.
이와 더불어, 부서는 불균형의 손실집단에 대한 더 나은 이해를
위해 데이터 분석을 발전시킴
- 이러한 핵심적 분석으로부터, '선 점검, 후 지급(Check First,
Then Pay)'의 원칙을 뿌리내릴 수 있었음. 또한 공공부문과 제
삼부문의 데이터간 매칭에 영향을 주었음
- 이러한 접근은 광범위 하며, 복잡한 위험 기반 방법의 이용, 고객
요구의 비일관성을 확인하기 위한 데이터 매칭과 마이닝을 포함
함. HMRC 또한 일대다 형식의 캠페인을 성공적으로 시범 운영
하였으며, 오류발생을 막기 위한 교육 및 지원을 지속함. 이 결과
작년에는 HMRC의 조정 범위를 123,000에서 백만으로, 수익을
2억5천3백만 파운드에서 7억7천만 파운드로 증가시킴

- DWP는 다양한 조정에 초점을 맞춤. 이는 위험 프로파일링에 기반을 둔 데이터 매칭 시스템의 발전을 포함함
- 이의 내용으로는 실제 혹은 잠재적 부정수급자를 대상으로 하는 국가적 광고, 부정수급 조사권한의 증진, 부정수급자들에 대한 지속적인 제재와 기소, 스태프의 정확성 증진을 위한 제도의 점검, 대중에게 부정수급자에 대한 보고의 채널을 제공하는 National Benefit Fraud Hotline의 지속적인 운영이 있음

□ 새롭고 근본적인 접근

- 새로운 프로그램은 이전의 전략보다 근본적인 접근임
- 더욱 근본적인 접근은 부분적으로 가능한데 이는 DWP의 Command Paper 21st Century Welfare에서 개략적으로 만들어진 복지개혁을 위한 정부의 중요한 제안과의 상호작용 때문임
- 이러한 개혁은 복지시스템의 근본적 단순화를 통해 중대한 사기 및 오류의 축소를 이끌 수 있을 것이며, 새로운 시스템의 도입은 고객의 상황을 보다 쉽게 확인할 수 있게 할 것임.
- 새로운 전략은 “prevent, detect, correct, punish, deter”라는 5가지 단계에 기반

□ Prevent

- 새로운 전략은 복지시스템 내로 사기 및 오류의 침투를 막는 것을 확고히 하는 것에 가장 우선적인 초점이 맞춰져 있음. 더욱 광범위한 고객 정보의 획득, 민간과 공공부문의 가장 좋은 생산을 가능토록 하는 것들을 통해 데이터 매칭 능력을 크게 향상시킴으로서 이를 가능케 할 것임
- 최점단의 예방기술의 채택을 확고히 하고, 적절히 하기 위해 민간 부문의 기업을 고용할 것임. 맨 처음으로, DWP는 고객이 요구를 하는 시점에 거의 실시간으로 데이터 매칭을 가능케 할 것임. HMRC는 ‘선 점검, 후 지급’을 위해 요구의 시점으로부터 오류가 없게 진전시킬 것임. 이러한 노력은 새로운 실시간 정보 시스템

템에 의해 지원될 것임.

- 데이터 매칭 능력은 새로운 통합된 위험과 정보 유닛에 의해 지원될 것임. 이는 사기, 오류와 부채에 관한 데이터와 지식의 핵심이 될 것임. 또한 가장 좋은 데이터 매칭 기술을 이용할 것임.
- DWP는 HMRC의 'Get it Right First Time' 제도와 비슷한 접근을 채택할 것이며, 이는 고객의 책임강화를 통해 부정확한 지급을 방지할 것임. 특히, 고객은 그들의 상황이 정확하다는 선행적인 확인을 요구받을 것임.
- 마지막으로, 향후 스태프의 지원을 통해 사무적인 오류의 수준을 낮추게 될 것임. DWP는 스태프가 시스템을 더욱 효율적으로 운영할 수 있도록 많은 IT fixes를 도입할 것임. 뿐만 아니라, 절차 정확성의 특정한 기준을 얻기 위한 인가시스템을 운영할 것임. 이러한 조치는 훈련이 많이 요구되는 스태프를 식별할 수 있게 하며, 이러한 사람들에게 표적화된 지원을 가능토록 할 것임.

□ Detect

- 복지 시스템 내로 들어가는 사기 및 오류를 방지할 수 없을 때, 가능한한 빨리 이를 식별하고 멈출수 있는 조치를 취해야 함
- 이러한 감지는 DWP, HMRC, 지방정부의 전체를 통틀어 단일화되고 통합된 사기 조사 서비스를 통해 가능함. 이러한 조치의 한 부분으로, 자원을 집중하고, 조직화, 세액 공제 및 장애관련 사기에 전문화된 집단을 설립하는 것을 고려함.
- 이 새로운 서비스를 가능케 하기 위해 DWP는 더 많은 자원을 투입함. 이것을 통해 35% 이상의 부정 수급자에게 적용되는 제재의 규모 증가가 발생할 것임
- 단일화된 서비스 도입을 이끌기 위해, 각 지방정부와 관련된 사기 및 오류 데이터를 공시하는 것을 통해 지방 정부의 유인책을 증가하려 함
- 이와 함께, DWP는 새로운 조정으로 부정수급자들에게 경각심을

- 일깨우기 위해 행동 경제학으로 부터의 개념을 이용할 것임. 이동 가능한 지역적 전담팀(mobile regional taskforce)를 만들어 특정한 지역을 목표로 하여 현재의 부정수급 및 잠재적 부정수급에 관한 요구까지 모든 요구에 대한 철저한 감사를 시행할 것임
- 이 전담팀의 업무는 지역 미디어 캠페인에 의해 전폭적인 지지를 받을 것이며, 이는 부정수급자들의 적발의 두려움을 증가시킬 것임. 이러한 역할을 함에 있어, HMRC와 지방 정부도 포함 될 것임
 - DWP와 HMRC는 범죄에 관한 익명의 정보를 통해 응대하는 독립적 단체인 범죄방지관(Crimestopper)와의 새로운 관계를 정립할 것임. 이들은 사기에 대한 주요한 국가적 캠페인의 착수를 위한 계획을 세우며, 정부는 이들의 효과가 최대화 될 수 있는 역할을 할 것임
 - DWP는 가치있는 전화에 대한 보상, 관련 정부 제공자에 대한 책임 추구등의 메커니즘 도입을 통해 이미 성공적인 사기 관련 상담전화로의 전화를 장려할 것임. 이와 더불어, HRMC와의 더욱 긴밀한 협조체제를 유지할 것임
 - 이러한 전략과 더불어, 정부는 부처간 신원사기유닛(Identity Fraud Unit)을 만들어, 증가하고 있는 신원사기 문제들에 초점을 맞춘 전문집단을 양성할 것임
 - 이러한 통합적 접근은 공공서비스 범위 전체적으로 사기를 막고, 정보를 제공하며 적절한 분석을 가능토록 할 것임

□ Correct

- 훈련된 스태프를 통해 현재의 요구에 대한 엄격한 평가와 불법적 지급에 대한 예를 찾기 위해 광범위한 사례의 다양한 급여의 교정에 착수할 수 있음. DWP는 시스템 내에서 오류를 제거하기 위해 초점을 맞춘 Error Reduction Centre를 설립할 것임. 이는 정부기관의 행정적 오류 제거 선행의 인식을 갖춘 1,200명의 스태프들로 구성될 것이며, 연간 약 100만건의 오류를 제거할 것임

- DWP와 HMRC 모두 효과적이고 빠르게 채무를 복구하기 위한 매커니즘을 도입할 것임. 이들은 사기의 채무가 급여로부터 공제 되는 것으로 채무를 변제하는 최대율을 약 25%까지 증가시키는 것을 목표로 삼음
- DWP는 또한 Direct Earnings Attachment로 잘 알려진 것 처럼 노동소득으로부터 공제를 요구하는 시스템을 도입하여 채무의 범위를 넓히는 것을 목표로 함. 이와 더불어, DWP는 향후 데이터 매칭을 통해 지불능력이 있는 사람들로부터 자산의 변제를 가능케 할 것임. 이는 그들의 채무자의 집을 파는 것의 강제도 포함함
- 민간의 채무회수 기업으로부터 미래의 운영에 있어 더욱 근본적인 향상을 검토하기 위해 전문가를 모을 것임. HMRC의 경우 채무 회수를 더욱더 민간 부문인 Debt Collective Agency로 이전하는 계획을 진행중임. 이는 채무회수 능력 증진과 낮은 가치의 부채 추적을 도울 것임. 두 부서 모두 장기적으로는 정부부처간 채무회수 기관을 통해 빠르게 채무를 회수하는 것을 고려할 것임. 중기적으로 이는 PAYE시스템과 부처간 급여 회복을 통한 성공적인 부채 회수의 시범사업을 하려함

□ Punish

- DWP는 복지 부정수급자들을 다루기 위한 더욱 넓은 범위의 강력한 권한을 도입할 것임. 그들의 요구에 대한 책임을 지지 못한 개인에 대해 HMRC와 더불어 처벌로서 즉각적으로 50파운드의 민사상 벌금을 적용할 것이며, 차후 이러한 부정을 저지르지 못하도록 제지할 것임
- 범죄 의도를 증명할 수 있는 경우, 부정수급자는 최소의 패널티 없이 벗어날 수 없음. 또한 이러한 부정수급자는 4주 동안의 급여 상실의 대상이 될 것임
- DWP는 또한 평결위원회를 초빙하여 법정에서 행정 장관, 판사 등이 더 강력한 처벌 부여에 대한 견해와 관련된 지침의 변경을

고려할 수 있음

- 뿐만 아니라 DWP, HMRC는 급여 공제를 부과하기 위한 ‘One strike’, ‘Two strike’제도를 도입할 것임. 첫 번째 유죄판결후 3개월, 두 번째 판결후 6개월동안의 급여 상실을 부과할 것임. DWP는 3회 적발시 그들의 급여를 최소 3년이상 박탈하는 ‘Three strike’를 도입할 것임
- DWP는 새로운 데이터를 이용하여 사기 미수에 대한 처벌확립을 통해 HMRC가 이미 도입한 더욱 혁신적인 제재로의 접근 또한 구축할 것임
- HRMC는 세금 공제를 위한 제재 체계와의 제휴 및 향상을 목표로 함. 이는 비 재무적인 처벌의 더 나은 이용과 범죄 조사 및 기소를 증가시키기 위한 DWP와의 업무를 포함함

□ Deter

- 고객과 잠재 고객이 강력한 규정을 인지한다면, 이러한 새로운 접근 방식은 상당한 억제 효과를 가질 것임. DWP와 HMRC는 그러므로 부정수급자에 대한 대중의 이해를 강화하기 위해 지방수준의 통합된 표적화된 의사소통방식을 이용하여 새로운 제도를 공표할 것임. 이의 일환으로 우리가 부정수급이 만연해있다는 전망을 포함해 급여 사기를 둘러싼 현재의 사회 규범의 붕괴를 목표로 함

□ Delivery

- 정부는 사기 및 오류에 대한 낭비 지출에 대한 노력을 반영하여, 향후 4년 동안 위의 활동에 4억2천5백만 파운드를 투자할 것임. 이 투자의 결과로, 매년 1/4, 또는 14억 파운드의 부정수급에 대한 초과지급을 줄일 수 있을 것으로 기대함. 성공적으로 정확하게 고객의 수입을 평가할 수 있도록 하는 실시간 정보 시스템을 구현한다면 비용을 더욱 절감할 수 있음. DWP 연간 1억 파운드, HMRC에 3억 파운드의 절감 효과를 예상할 수 있음
- 이러한 절감과 더불어, 이러한 전략은 고객과 이익 시스템의 보안

및 부정수급으로 인한 처벌의 강도에 대한 대중의 인식을 개선하는데 도움이 될 것임

- 이러한 전략과 더불어, 두 부서에서는 내부적인 개혁이 필요할 것임. 이는 부정수급의 원인 분석의 강화, 측정 시스템이 표준에 부합하는 것의 확고히 함. 예방으로의 초점에 대한 조정강화를 위한 메커니즘, 투자에 대한 수익의 효율적인 조치와 일관성의 발전을 포함함

II. 아일랜드 : 권리구제 및 이의신청 전담조직 SWAO (Social Welfare Appeal Office)

□ 정의 및 기능

- Social Welfare Appeals Office는 Department of Social Protection과 독립적으로 운영되며, 본부는 Dublin의 D'Olier House에 위치함
- 사회보장급여에 대한 복지사무소의 결정에 대하여 수용하지 못할 경우, 이의를 제기할 수 있는 전담기구임
- 이의제기 절차를 위한 법률상 기본은 part10의 Social Welfare Consolidation Act 2005와 이 법률에 근거한 조항 하에서 만들어진 규정을 포함
- 이의제기 절차가 적용되는 복지정책의 목록은 별도로 명시되어 있음
- 이의제기 절차에 관한 추가적인 정보는 Office에 의해 만들어진 안내책자, Chief Appeals Officer에 의한 연간 보고서에 의해 공개됨

□ 임무

- Social Welfare Appeals Office는 사회보장급여의 접근성을 높

이고 공정한 이의제기 기회와 절차를 보장하고, 이러한 서비스가
즉시 그리고 우호적인 방법으로 전달되도록 하는 역할을 담당

- 고객 서비스에 대한 높은 수준, 효율적 관리를 위한 특별한 가치
제공의 역할

□ 조직

- 관리책임자는 Chief Appeals Officer로, 이의제기 서비스의 관리를 위한 총괄적 책임을 지니며, 복지부 장관에 의해 임명되거나 독립적인 기구로 운영됨

□ 주요개념

- Appeals Officer: 이의제기에 대한 심사 및 결정을 담당하는 Social Welfare Appeals Office의 책임자
- Assessor: 구두청문에 참여하고 이의제기에 대한 청문회 정보를 제공하기 위해서 Chief Appeals Officer에 의해 임명된 사람
- Deciding Officer: 복지급여 수급에 대한 결정을 위해 법에 의해 임명된 담당자
- Oral hearing: 이의제기의 심사 및 결정과정에서 이루어지는 청문회 절차
- Summary decision: 청문회 없이 문서 증거에 기반하여 Appeals Officer에 의해 만들어지는 결정

□ 이의제기 절차(Appeals Process)의 적용을 받는 복지정책

- Social Insurance
 - Insurability of employment (including self-employment)
 - Employment in insurable employment
 - Rate of employment contribution payable
 - Entitlement to become a voluntary contributor
- Unemployment schemes
 - Jobseeker's Benefit

- Jobseeker's Allowance
- Families and income support
 - Child Benefit
 - Family Income Supplement
 - Farm/ Fish Assist
 - Maternity Benefit
 - Health and Safety Benefit
 - Adoptive Benefit
 - Carer's Allowance
 - Carer's Benefit
 - Domicillary Care Allowance
 - One-Parent Family Payment (including Deserted Wife's Allowance and Prisoner's Wife's Allowance)
 - Deserted Wife's Benefit
 - Widow's/Widower's contributory pension
 - Guardian's Payment (Contributory)
 - Guardian's Payment (Non-Contributory)
- Sickness and incapacity
 - Illness Benefit
 - Invalidity Pension
 - Blind Person's Pension
 - Disability Allowance
- Occupational Injuries Benefit
 - Injury Benefit
 - Disablement Benefit
 - Incapacity Supplement
 - Constant Attendance Allowance
 - Death Benefit (Pensions for widows, widowers, orphans,

parents and funeral expenses)

— Elderly or retired

- State Pension (Contributory)
- State Pension (Non-Contributory)
- State Pension (Transition)
- Pre-Retirement Allowance

— Other appellable issues

- Treatment Benefit
- Bereavement Grant
- Rent Allowance (Private Rented Dwellings Act)
- Living Alone Allowance
- Homemakers
- Continued Payment for Qualified Children
- Continued payment after death in the family
- Widowed Parent Grant
- Contribution by Liable Relative
- Delay in payment - loss of purchasing power
- Backdating of payments
- Habitual Residence
- Supplementary Welfare Allowance
- Entitlement to basic allowance
- Supplement, including Rent and Mortgage
- Some Schemes not covered by the Appeals Process
- Area Based incentives
- Back to School Clothing and Footwear Allowance
- Back-to-Work Schemes
- Bottled/Natural Gas Allowances
- Butter Vouchers

- Community Development Programme
- Credits (Award of)
- Free Electricity Allowance
- Free Telephone Rental Allowance
- Free Travel Scheme
- Free TV Licence Allowance
- Fuel Allowance
- Job Facilitation Programme
- Household budgeting
- Occupational Injuries Benefit Medical Care
- Overpayment (recovery under Code of Practice)
- Part-time Job Incentive
- PRSI exemption
- School Meals
- Second Level Allowance
- Signing arrangements to prove unemployment
- Smokeless Fuel Allowance
- Student Summer Jobs
- Supplementary Welfare Allowance Exceptional Needs Payments
- Third Level Allowance
- Voluntary/Community Welfare Services
- VTOS (Department of Education and Science)

□ 이의제기 상황

- 복지급여 신청 및 조정에 대한 Deciding Officer의 결정에 동의하지 않는 경우 Social Welfare Appeals Office에 이의제기를 하여 권리를 주장할 수 있음

□ 이의제기 방법

- Deciding Officer의 결정을 수용할 수 없는 경우, 통지 받은 날로부터 21일 이내에 이의를 제기해야 함
- 양식은 지역의 복지사무소(Social Welfare Office)나 인터넷에서 얻을 수 있으며, 양식에는 이름, 주소, 사회보장번호, 이의를 제기하고 싶은 급여의 종류, 이의제기 하고 싶은 결정의 내용, 결정이 잘못되었다고 생각하는 이유 등이 기록되어야 함

□ 이의제기 이후 절차

- 이의제기를 받은 후, SWAO는 수렴증을 보내며, 그 후 개인은 사건을 증명하기 위한 내용에 대한 코멘트를 필요 시 제출해야 함
- Appeals Officer는 이의제기에 대한 청문회 여부를 결정해야 함. 청문회를 실시하지 않을 경우, Appeals Officer는 개인이 제출한 서면증거에 근거하여 개인의 사건을 다룰 수 있음
 - 어떤 경우든 개인은 이의제기에 대한 결과를 통보받게 됨

□ 이의제기 시 비용지불 여부

- 이의제기를 위해 신청인이 지불해야 할 금액은 없으며, 만일 청문회 등을 위해 교통비 및 숙박비 등을 지출한 경우, 합리적인 범위 내에서 경비를 Appeals Officer가 지급함
- 이러한 비용뿐만 아니라, 청문회 참여를 위한 업무상 손실도 보상 받을 수 있음.

□ 이의제기에 대한 심사 및 결정 통지방법

- Appeals Officer의 결정은 서면으로 통지되며, 이의제기가 받아들여 지지 않은 경우 Appeals Officer는 충분한 사유를 설명할 것임

□ 이의제기 양식(Appeal Form)

- Section A, B, C를 모두 작성
- 이의제기와 관련 있는 자료는 양식과 함께 동봉하여 직접 제출

SECTION A - PERSONAL DETAILS

Please use BLOCK CAPITALS

Name _____

Address _____

Telephone _____ Mobile _____

PPS Number

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

OFFICE USE ONLY

From: Local Office _____ Re: _____ (Appellant)

PPS Number

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Date Appeal Received: _____ Receiving Officer: _____

OIFIG ACHOMHAIRC LEASA SHÓISIALAIGH
TEACH D'OLIER, SRÁID D'OLIER,
BÁC 2
FÓN: LOCALL 1890 74 74 34

SOCIAL WELFARE APPEALS OFFICE
D'OLIER HOUSE, D'OLIER STREET,
DUBLIN 2.
TELEPHONE: LOCALL 1890 74 74 34

www.socialwelfareappeals.ie e-mail: swappeals@welfare.ie fax: (01) 671 8391

SECTION B - NOTICE OF APPEAL

I hereby give notice of appeal against the Deciding Officer's decision of
_____ 20 _____ regarding my _____ claim.

My grounds of appeal are set out in **Section C** below.

Signed: _____

Date: _____ 20 _____

N.B. Please enclose a copy of the letter from the Deciding Officer which informed you of the decision you wish to appeal.

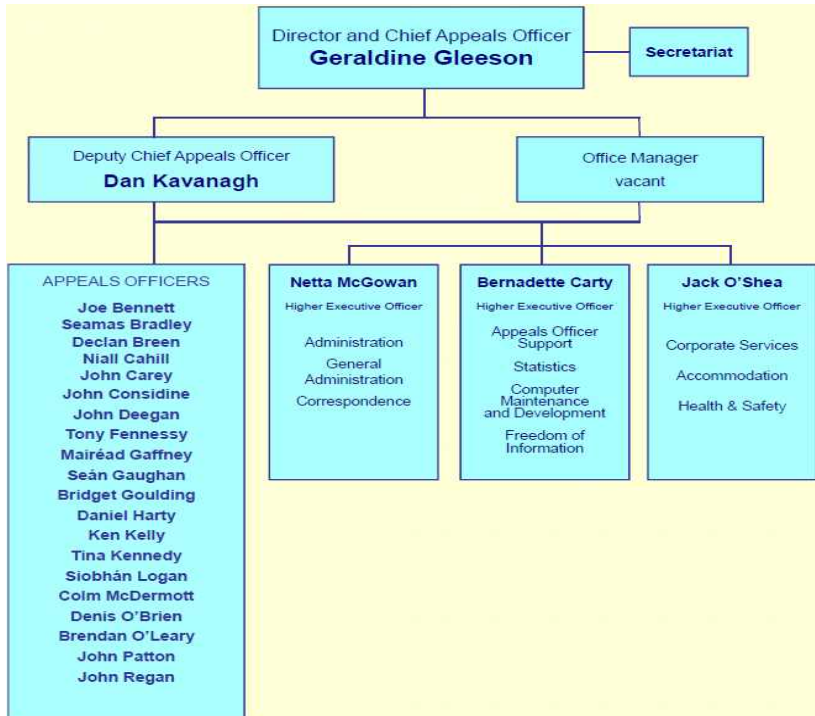
SECTION C - GROUNDS OF APPEAL

Please set down *all* details you wish to have considered. If necessary, you may use a separate sheet(s) of paper.

[illegible]

60K 02/10

□ Social Welfare Appeals Office Organization Chart



□ SWAO 운영성과 보고 : Statistical Trends 2009

○ 2009년 이의제기 건수

- 2009년 총 25,963건의 이의제기가 등록되었으며, 이는 2008년에 비해 46%증가된 수치임.
- Appeals Office가 설립된 1992년 이래로 2007년까지 평균 15,000건의 이의제기를 받았음.

○ 2009년의 명확화 (Clarification in 2009)

- 25,963건의 이의제기 이외에도, 우리는 또한 그것이 불리한 결정에 대한 이유가 완전히 항소의 인식되지 않았을 수 있다는 것이 나타나 추가 2,657건의 이의제기를 받음.
- 이러한 상황에서, 이의제기에 대한 서면통지는 이의제기 신청자를 위해 명확하게 하는 결정에 대한 부서의 요구의 관련 정책이 언급됨

- 우리는 그에 따라 이의 제기자에게 알리고, 그리고 그들은 여전히 결정에 불만이 있다면, 사무실로 항고할 수 있다고 권고함
 - 2009년 동안, 오직 422(16%) 케이스만이 명확한 설명을 필요로 인식되는 경우였고, 이후에 공식적인 이의 제기로 등록됨
 - 이는 전체적인 이의제기 절차의 불필요한 부분을 피하기 위한 매우 실용적 방법으로 간주됨
- 2009년 이의제기의 형태
- 2009년에는 실업급여에 관한 이의제기가 증가함
 - 실업급여에 대한 이의제기는 2007년에 비해 2008년 110%가량 증가. 대부분의 증가는 건설업계에 종사하는 자영업자였음
 - 2008년 질병 수당과 장애 수당의 불허에 대한 이의제기도 각각 38%, 33%만큼 크게 증가
 - 생계급여에 해당하는 보충적 복지급여에 대한 이의신청도 2008년 대비 80% 증가
 - 아동수당에 대한 이의제기도 2009년에 97% 증가
 - 부양자 수당에 대한 이의제기도 2008년 대비 2009년 90%증가
- 2009년 업무부담
- 2009년 업무부담은 33,795(연초 이월된 7,832포함)건으로, 2008년 23,556건에 비해 43%증가함
- 2009년에 완료된 이의제기
- 2009년 17,787건의 이의제기를 처리했으며, 2008년에 비해 13% 증가한 수치임.
 - Appeals Officers(56.4%) : 10,027건이 구두 청문 또는 약식으로 마무리되었음
 - Revised Decision(27.4%) : 4,873건이 이의제기 심사 전 개선결정으로 마무리 됨
 - Withdrawn(16.2%) : 2,887건이 이의제기 신청자에 의해 철회됨
- 2009년 이의제기에 대한 심사 및 결정 결과

- 2009년 마무리된 17,787건의 이의제기에 대한 결과는 아래와 같음
 - 호의적(favourable, 48.2%): 마무리된 건 중 8,568건이 호의적인 결과로 나타남
 - 비호의적(unfavourable, 35.6%): 이의제기 중 6,332건이 비호의적인 결과로 나타남
 - 철회(Withdrawn, 16.2%)

□ Appeals Officer에 의한 결정근거

- Oral Hearings(59%): 2009년에 마무리된 10,027건의 이의제기 중 5,914건이 구두 청문으로 해결되었고, 2,876(48.6%)건이 우호적인 결과로 나타남.
- Summary Decision(41%): 4,113건의 이의제기가 요약결정으로 마무리 되었으며 819(19.9%)건이 우호적인 결과로 나타남.

○ Workflow Chart 2009

