

한국노총 사회연대노동조합연맹
한국노인복지산업종사자 노동조합(Attn:공공정책시민감시단)
경기도 성남시 분당구 백현로 100, 2415호 (정자동, 정자아이파크)
전화: 031-718-5811, 이동전화: 010-2242-2718, 팩스: 031-624-3167

수신: 보건복지부 차세대사회보장정보시스템구축추진단
김영은 사무관

발신: 한국노인복지산업종사자노동조합 강세호 위원장

제목: 차세대 사회보장정보시스템 제2차 개통 오류 관련 민원 내역 모음

1. 귀 사업추진단의 일익 번창하심을 기원합니다.
2. 당 노동조합에서 추진 중인 2022년 10월 25일 오전 11:00~12:30 보건복지부 규탄대회와 관련하여 제2차 차세대 사회보장정보시스템 개통의 오류와 연계된 장기요양기관 현장의 주요 현장 민원내역 일부(주요 이슈)를 포함한 문제해결을 위한 적극적 조치 요청을 드립니다.

-다 음-

가. 주요민원내역

1) 제2차 시스템 개통과 관련 이슈 개요 (유튜브 및 실버피아온라인 기사내용)

2) 민원내역

- 민원 수집기간: 2022.10.17.~10.19(3일간)

- 민원 수집방법

①노동조합 밴드내에 올라온 최근 민원내역

②경기도 성남시, 고양시, 동두천시, 화성시, 울산광역시, 순천시 등 지역 단체 카톡방에 게재된 민원 내역

③동두천시 장기요양기관 대표자 인터뷰 내역과 문제점 분석 및 의견은 최종 정리중으로 2022.10.21. 오후 4시 귀 추진단 미팅에서 제공예정

나. 10.25일 규탄대회 전 10.21. 귀 추진단과의 간담회 참석 예정자 명단 (4명)

①강세호, 한국노인복지산업종사자노동조합 위원장, 연락처 010-2967-6755

삼성그룹 IT계열사 대표이사 역임, 글로벌 IT기업 한국유니시스 대표이사 역임
1976년 제12회 기술고등고시 전기직 합격, 과학기술처 전기사무관, 의학공학박사

②송재혁, 한국노사연대회장 송재혁 (공공정책시민감시단, 장기요양부분 회장)

연락처: 010-6747-1001, 동두천시 울타리요양원 사무국장(시스템 주사용자)

③신행규, 경기도 고양시 노인장기요양기관협회 부회장, 연락처: 010-4425-1691,

경기도 고양시 에덴실버타운대표

④강영희, 성남시 실버릿지판교요양원, 대표, 010-7447-2992(시스템 주사용자)

다. 간담회 주 아젠더

①장기요양기관 사용자측 주 시스템 오류 의견 교환 및 심각성 공유

②향후 문제점 해결 전망 및 이슈별 문제 해결 방법 공유

한국노총 사회연대노동조합 연맹
한국노인복지산업종사자 노동조합 위원장 강세호



붙임자료:

1. 차세대 사회보장정보시스템 제2차 개통에 따른 오류에 대한 이해
2. 장기요양기관 시스템 이용자들의 주요 민원 모음
3. 인터뷰 결과 요약
4. 개괄적인 오류 유형 요약
5. 장기요양기관 피해 사례
6. 보건복지부에 요청사항
7. User Interface 적 측면의 보완 필요사항

[붙임1]

차세대 사회보장정보시스템 제2차 개통에 따른 오류에 대한 이해

**차세대 사회보장정보시스템 개발 난항
보건복지위 국정감사 도마위에 오르다.
차세대 사회보장정보시스템 오류는 예견된 국가적 재난
장관부재로 해이해진 보건복지부
관계자 처벌과 민형사상 손해보상 이루어져야!**

최근 장기요양기관 현장에서는 국민의 혈세 1,200억원을 들여 개발 중인 차세대 사회보장정보시스템의 제2차 개통을 하고도 시스템이 제대로 작동하지 않아 큰 혼란에 빠져있습니다.

차세대 사회보장정보시스템은 2019년~2022년 사업기간 동안 엘지씨엔에스(LG CNS) 연합체(컨소시엄)에 의해 개발이 진행중인 사업입니다. 이 사업은 2021년 9월 복지로/복지멤버십 일부가 제1차로 개통되고, 2022년 9월 사회보장정보시스템(행복이음)과 사회서비스정보시스템(희망이음) 일부가 제2차로 개통되며, 2022년 11월 제3차로 사회서비스정보시스템(희망이음) 전체 개발을 마치고 마지막으로 2022년 12월 통계정보시스템 개발을 완료하는 일정으로 추진되고 있습니다.

하지만 현재 장기요양기관 현장에 혼란을 야기한 것은 보건복지부가 발표한 9월6일 차세대 사회보장정보시스템의 제2차 단계적 개통이 예정대로 이루어지지 않고 있으며, 10월이 지나도 해결될 기미가 보이지 않는다는 것입니다.

제2차 차세대 사회보장정보시스템 개통은 9월6일 9:00부터 기존 장기요양기관이 현장에서 사용하고 있던 시설정보시스템(회계, 인사, 급여,세무,자산, 평가관리) 내역과 일선 공무원들이 사용하는 희망이음(후원관리, 서비스 제공, 사례관리 등 이력관리, 시군구 보고) 내역을 일부 개통된 차세대 사회보장정보시스템을 이용하여 병행사용하는 것이었습니다.

보건복지부가 9월6일 개통하기로 약속한 계획과는 달리 10월 중순에 이르는 현재까지 오류가 개선되지 않아 현장의 장기요양기관의 운영에 절대적으로 중요한 청구과정에서 인력변경이나, 급여청구가 제대로 이루어지지 않고 있습니다.

더구나 지속적으로 발생하는 오류에 대한 질의를 사회보장정보원에 문의해도 답변조차 들을 수 없게 되어 현장의 기관장이나 종사자들이 발을 동동 구르고 있다는 소식이 전해지고 있습니다. 보건복지부의 지나친 규제강화로 인해 시스템상 급여청구가 제대로 이루어지지 못할 때 발생하는 인력변경 미비 및 부당청구 피해의 공포에 시달리고 있기 때문입니다.

10월11일 연합뉴스 조민정 기자의 보도에 따르면 '9월6일 차세대 사회보장정보시스템 제2차 개통 한달만에 오류접수가 10만건 쇄도하고 있으며, 오류 접수건의 40%만 처리했다'고 전

하며, '10월 중 안정화는 불투명하다'고 말하고 있습니다.

11일 열린 사회보장정보원 대상 보건복지위 국정감사에서 '차세대 사회보장정보시스템'의 부실에 대해서 비판이 쏟아졌다고 합니다. 이날 국회 보건복지위원회 소속 더불어민주당 신현영 의원이 한국사회보장정보원으로부터 제출받은 내역에 따르면 개통일인 지난 9월 6일부터 10월 5일까지 한달간 접수된 오류가 10만2천410건으로 집계되었고, 접수된 오류의 처리율은 40%에 머물고 있다는 것입니다.

더구나 문제가 되고 있는 점은 예정된 시스템의 제2차 개통 한 달 전 마지막 사전점검에서도 대량 오류가 발견되었음에도 불구하고 이를 제대로 해결하지 않고 9월 6일 개통하면서 실제 사용자들도 큰 불편을 겪게 되었다고 전하고 있습니다. 이에 대해 사회보장정보원 노대명 원장은 '개발자 총원 없이는 기능 작동에 한계가 있다'고 무책임한 답변을 계속하고 있습니다.

한편, 차세대 사회보장정보시스템이 개통 한 달이 지나도록 안정화되지 못하고 있는 가운데 오류 개선이 빠르게 되지 않는 이유로 '개발자 인력난'이 대두되고 있습니다. 보건복지부 관계자에 따르면 올해 차세대 사회보장정보시스템 구축사업단은 343명의 인력을 투입했으나 307명이 퇴사한 것으로 나타났다는 것입니다. 1~3분기에 각각 132명, 107명, 104명이 투입됐으나 같은 기간 각각 87명, 103명, 117명이 철수했다. 3분기의 경우 투입 인원보다 퇴사자가 더 많을 정도였다고 합니다.

추진 사업단 일각에서는 코로나19로 인해 인력 수급에 어려움이 있었다는 설명도 나오지만, 코로나가 상대적으로 안정된 올해 3분기에 상황이 오히려 악화된 것입니다. 시스템 개발이 완료돼 개통되는 시점에 맞춰 개발자들이 떠난 데다 개통 직후부터 오류가 대량 발생하면서 업무강도가 높아지자 인력 이탈 속도가 더욱 빨라진 것으로 보고 있습니다.

국민의힘 이종성 의원은 '운영 주체가 LG CNS 컨소시엄이라고 하지만 핵심 부분은 대형 시스템 구축 경험이 부족한 한국정보기술과 이름도 없는 VTW라는 중소기업이 담당했다'고 말하며, '대기업은 이름만 빌려주도록 부실 계약한 것이 아닌가 의심이 된다'며 '계약 체결 과정에서 면밀한 조사가 필요하고, 감사원 감사까지 요청해야 할 것으로 판단된다'고 주장하기도 했습니다.

대기업 그룹 IT 계열사 CEO를 지낸 공공정책시민감시단 강세호 총재는 차세대 사회보장정보시스템과 같이 국가적인 대규모 IT 프로젝트에는 일반적으로 경험이 풍부한 LGCNS나 삼성 SDS, HIT 등 대형 IT기업이 컨소시엄을 구성하여 참여하는 것이 관례인데, 경험이나 책임 한계가 불투명한 중소기업이 컨소시엄에 참여시킨 LGCNS의 결정도 문제를 일으킨 큰 원인이라고 꼬집었습니다.

한편 현장에서는 지방자치단체 공무원들이 시스템 오류와 데이터 미연계로 인해 발생하는 복지서비스 피해를 줄이기 위해 수작업으로 자료를 찾아 민원을 해결 하느라고 밤잠을 설치며 고군분투하고 있는 것으로 알려졌습니다. 시스템 전체를 바꾸는 데다 복지 수급자들의 생활과 직결돼있는 문제인 만큼 사전에 오류를 최소화하는 작업이 필요했다는 지적이 나오기도 합니다.

니다.

장기요양 현장의 불만은 하늘을 찌르고 있습니다. 경기도 화성에서 노인요양시설을 운영하는 L씨는 '한달이 넘는 지금까지 임직원 입/퇴사 처리가 안되고 있고, 8월, 9월 급여 청구 시 직원 입사 처리 등록이 안되고 있어, 감산 처리 공포에 시달리고 있다'고 고충을 말했습니다. 경기도 안성지역에서 재가 사업을 운영하는 K씨는 '인력관리에서 시설장이 임시직으로 계속 쓰더니 지금은 기타로 쓰고 있고, 결제라인에 시설장은 보이지 않고, 사회복지사만 쓰고 있으며, 하나가 되면 다른 게 안되고, 입사처리도 안되고, 청구도 못하게하고 가산은 못받게 되니 기본 운영의 틀이 완전히 무너지고 있다'고 전했습니다.

차세대 시스템 개발과 관련한 책임을 맡고 있는 LG CNS의 김영섭 대표이사는 지난 6일 국정감사에 증인으로 출석해 '10월 중 시스템이 대부분 안정화될 것으로 예상하고 있다'고 구체적인 해결방안 없이 막연한 답변을 하고 있습니다.

차세대 시스템 개발의 실질적인 주체인 노대명 한국사회보장정보원장은 '이달 안에 정상화가 가능한가'라는 신현영 의원의 질의에 '9월말 이후 현재까지 61명의 개발자가 이탈한 상황'이라며 '컨소시엄 내부 또는 외부에서 개발인력을 구해서 충원하지 않으면 정상적으로 많은 기능이 작동하기에는 한계가 있을 것으로 판단하고 있다'고 대책없는 공허한 핑계를 대고 있을 뿐입니다. 더구나 노 원장은 시험개통 당시 오류가 발생했는데도 개통을 강행한 데 대해 '당시 92%가 넘는 성공률을 기록했고 개통까지 시간이 있었기 때문에 나머지 미진율을 따라잡을 수 있을 것으로 판단했다'고 설명하고 있습니다.

총체적인 책임을 져야 할 조규홍 보건복지부 장관은 이와 관련해 '시스템 오류로 급여를 제 때 받지 못한 급여 대상자와 수작업으로 인해 업무가 많아진 지자체 공무원께 사과의 말씀을 드린다'고 말하면서 현장에서 고통을 당하고 있는 기관들의 고충은 안중에도 없는 듯 말하고 있습니다. 조 장관은 발생할 수 있는 피해에 대한 손해배상도 검토하겠다고 밝힌 것으로 전해졌습니다.

한편 공정사회 구현과 공권력의 횡포 및 무능력 타파를 위해 힘쓰는 한국노총 한국노인복지산업종사자노동조합(위원장 강세호)은 이번 차세대 사회보장정보시스템 개발의 오류는 책임자들의 사과를 끝날 일이 아니라 국가적 재난이라고 전제하고 있습니다. LG CNS는 국가를 상대로 한 계약관련법에 따른 지체상환금 외에도 다양한 계층의 피해자를 대상으로 한 민형사상의 보상을 해야 할 책임이 있고, 보건복지부 장관은 보건복지부나 사회보장정보원 책임자들의 문책을 통해 다시 이런 재난이 일어나지 않도록 조치해야 할 것이라고 일갈했습니다.

한편 시간이 지나면서 2022년 10월 20일 현재 오류 복구율은 점차적으로 향상되고는 있지만, 차세대 사회보장정보시스템과 장기요양부분의 국민건강보험공단 시스템 롱텀케어에서의 자연스런 연동 부분은 아직도 해결되지 않고 있으며, 11월이 되어도 해결된다는 보장을 할 수 없는 입장이라고 전문가 들은 말하고 있습니다.

한편 한국노총 산하 한국노인복지산업종사자노동조합은 장기요양기관 현장에서의 쏟아지는 민원의 실상을 파악하고, 문제점들의 조기 해결을 위해 현재 나타나고 있는 시스템 운영의 실태

를 파악하고 본질적인 문제해결의 방향이 무엇인지 현장의 의견수렴과 더불어 오류의 종류를 세분화 하고 각 부분 별로 장기요양기관 이용자들의 수준을 고려하여 부분별로 FAQ(빈도가 높은 민원 질의 응답)나 동영상 제작 등의 방법 들을 모색하고 있습니다.

출처: 유튜브 강세호TV 채널 https://youtu.be/7HFexzT6u_s

[붙임 2] 장기요양기관 시스템 이용자들의 주요 민원 모음

기관 오류민원 1

**주야간보호센터 종사자수당신청이 안됩니다.

w4c에서 시군구직위와 계좌정보를 입력해야 하는데 인사관련 메뉴가 없습니다. 지난달까진 비정형보고로 해왔는데 희망이음에서는 종사자수당신청으로 해야 한다고 해서 보니 w4c 입력 정보가 없어 당연히 자료연동이 안되며 때문에 수당신청을 못하고 있습니다.

희망이음에서 9/28자로 비정형보고 했고 "시군구접수" 상태로 나오지만, 주무관 화면에서는 접수된게 없다고 하니 어찌해야 할까요?

요약) 종사자수당 비정형보고는 주무관 화면에서 보이지 않음. 종사자수당신청으로는 w4c 입력정보가 없어 할 수가 없음.

기관 오류민원 2

**노인의집 급식위탁 사항이 공단으로 넘어가지 않아 확인 부탁드립니다. 또한, 9월 입사자도 입사보고는 승인 났으나 장기요양정보시스템 목록에서 조회가 되지 않으니 확인 부탁드립니다

지자체 답변

시스템 오류 문제라 시에서 답변 어렵습니다.

행복이음에 문의해보셔야 할 것 같아요ㅠㅠ

기관 오류민원 3

**입니다. 저희도 입사자 승인완료인데 인력정보변경에 신규입사자가 뜨지 않고 공단 명단에도 없네요. 어떻게 해결 해야할까요?

지자체 답변

장기요양기관 인력변경보고의 경우, 승인을 해드리는것까지 시군구의 역할이고 이후 국민건강보험공단으로 넘어가는 과정은 시스템 자체적인 사항입니다. 승인이 났음에도 불구하고 공단 자료 연계가 안되는 문제는 희망이음 시스템 자체 문제입니다.

기관 오류민원 4

1.직원 입.퇴사, 2.어르신 입.퇴소, 3.기초수급비청구는 느리지만 어느 정도 작동은 되는거 같은데, 수입.지출 보고 라던지 수급비정산등 회계쪽은 아예 처리가 안되는거 같네요...

기관 오류민원 5

로그인 자체가 안되는 곳도 있고(겨우 콜센터 통화되면 2~3일 기다려보라는 답변뿐 당연히 2~3일 뒤에 확인해 봐도 안되고), 생계급여 정산보고도 안되고, 생계급여 신청은 되지만, 중간에 입.퇴소하신 어르신들 때문에 상계처리나 미지급신청도 안되어서 수기로 해야 되기 때문에 기관도 고생, 지자체 담당 주무관도 고생입니다. 되는 것보다 안되는 것이 훨씬 많은 상황이니 되는걸 말해 주고 나머지를 시정조치 하라고 말하는게 오히려 낫겠습니다. 현장에 전화를 돌려보니 아예 안되는

결로 생각하고 모든 것을 포기하니 마음이 편하다는군요.

기관 오류민원 6

센터장(시설장)인 제가 기타로 떠서 아무것도 할 수가 없고 W4c에도 공문생성해서 저장해야 되는데 멀쩡하던 W4c도 저장 버튼이 사라져서 기초단계도 진행이 안됩니다

무슨 이따위 전산을 1,200억원을 들여 만들었는지 모르겠습니다. 안되면 기존 W4c를 병행하여 사용하다 희망이음인지 절망이음인지가 정상화가 되면 넘어가든지 해야지 한달도 넘는 기간 동안에 이렇게 마비를 시켜놓고 뭐하자는 건지 참 통탄할 노릇입니다, IT 강국 대한민국 어디 갔을까요~~~~!

기관 오류민원 7

한달이 넘는 지금까지, 임직원 입.퇴사 처리가 안 되네요. 퇴사는 안 되더라도 입사처리가 안되니, 8월, 9월 청구시 직원 입사 처리 등록이 안되, 감산 처리 된 시설이 한 두군데가 아니네요. 다수에 기관이 수백, 기천이 넘게 감산되서, 사채빚을 얻어 임직원 급여를 지급 하는 상황 이랍니다. 장기요양뿐만 아니라, 그외 대학 수시입학 기초수급권 증명서를 발급 받지 못해 지원서도 못내는 상태 라네요. 웃기는 행정입니다. 시설이 5%만 잘못해서, 부당청구 해도 영업정지 처분 한다고 난리인데, 뭔짓 꺼리 하는 건지 욕을해도 시원하지가 않네요...

기관 오류민원 8

시설장이 임시직으로 계속 뜨더니 지금은 기타로 뜹니다.

결제라인이 사회복지사만 뜨고 하나가 되면 다르게 안되고 입사처리도 안되고 청구도 못하게하고 가산은 못받고 뭘 어떻게하라는건지, 공지도 없고 진척도 없고 답답하네요

기관 오류민원 9

로그인이 아예 안되는 곳들도 있고 종사자 인력변경 보고가 되지 않아 청구 자체를 못하는 곳들도 있습니다. 생계급여 신청도 못하는 곳들이 있고 총체적 난국입니다.

기관 오류민원 10

오늘 확인해 봤더니 희망이음 폐지하라는 등 민원성 게시글이 1만 5천개 이상 달렸더군요.

시스템 관리자에게 요청을 수차례 해도 승인되지 않는 등 시스템 자체를 사용할 수 없어 문제가 심각하고 콜센터 통화는 언감생심입니다. 수화기 너머로 흘러 나오는 소음 같은 멜로디만 30분 이상 듣다가 결국 통화를 포기했습니다.

기관 오류민원 11

(적극 재가 서비스 이용자의 시스템 사용 자체 해결 방법)

공문생성은 희망이음에서 하고 인력변경관리까지만 w4c에서 한답니다.
저도 어제 지인 센터장님 도움받아서 극적으로 신고했습니다
자세한 절차 올리니 참조하세요

먼저 사통망에서 간편입력과 인력변경관리까지 마치시고 크롬에서 ssis.go.kr로 접속하여 로그인>그룹웨어에서 직인등록까지 마치고

화면 상단에 사회서비스 포털, 사회서비스광장, 기관운영(행정)업무 중 기관운영(행정)업무 클릭하면 좌측에 생기는 여러가지 창중에 6번째 시군구보고 -장기요양기관 (시군구보고-종사자가 아님)>장기요양기관 인력변경신고>우측 하단 박스 인력변경보고 클릭하면 공문 작성 화면이 보임.

여기서 부터는 기존 사통망과 비슷하며 공문작성하고 우측에 있는 추가버튼 클릭하여 누르고 자격 등 각지자체가 기존 첨부 서류로 받아오던 서류를 추가하면 됨.

변경신고서 (공문옆에 있음) 작성 변경전과 변경후 인원 적고 저장 옆에 있는 인력변경현황 클릭후 직원이름 적고 조회 누르면 자동으로 불러옴

아래 화살표를 누르면 아래칸에 직원이름 생성됨 저장누름.

아래 결재요청 누르면 상신처리 하시겠습니까? 확인누름.

공문으로 가서 변경신고서클릭 후, 공문생성 다운로드눌러 공문출력.

그룹웨어에서 전자결재 누르면,

기본공문 다운로드가 됨 출력,

인력현황까지 3장 모두 출력 후

시군구 제출. 좌측 10번째 시군구 공문관리 클릭,

공문승인 처리결과 클릭 후 조회,

시군구 수신여부 확인 됨.

이렇게 해서 지자체에서 승인나고

공단에서 조치하면 롱텀에 종사자는 보이는데

배상입력은 8월로 가서 해야 한답니다.

기관 오류민원 12(재가기관 중심)

행복이음에 인력 신고를 못하니까, 공단의 롱텀에 인력이 안 뜨고요. 안 뜨니까 청구를 못하고, 청구를 못하기 때문에 사회복지사 가산금을 못 받아요.

그러다보니 아예 청구 못하는 사람들은 빼버리고, 이름 안뜬 수급자들 즉, 이름 안 떠서 청구 못하는 사람들은 빼버리고 청구를 하는 거예요.

왜냐하면, 시간 맞춰서 월급을 줘야 하니까요. 그래서 나중에 시스템에 뜨는 사람 맞추어 새로 급여 청구하게 되면 사회복지사 가산금이 또 틀어져 버립니다.

결국 청구를 이중 삼중으로 새로 해야 되고, 사회복지사 가산금이 틀어져 버리니까 그부분에서 다시 환수 당하는 어려움이 있습니다.

현장에서 가장 빈번이 일어나는 일은 '인력신고를 지자체에 하면, 몇일 걸려서 겨우 지자체 승인이 나는데, 공단에서는 인력신고 또는 변경 사항이 나타나지 않으니까 그 다음 후속으로 하는 급여청구가 진행되지 않는 것입니다.

지자체 승인이 난 후 보름 정도 지난 후에 공단의 인력변경 화면에 겨우 나타난 사례도 있습니다.

차세대 사회보장정보시스템 오류에 대하여 개발사를 대표하는 LG CNS 대표이사는 '현장에서 어느 곳에서 어떤 피해를 입고 있는 지도 모르고, 공무원들한테 미안하고, 급여수가 빨리 못받아서 미안하다는 소리만 늘어놓습니다. 부임한지 몇일 안돼는 보건복지부 장관도 마찬가지입니다.

어느 파트에 어떤 문제가 있어 어떤 대응책을 마련하고 있는지, 사회복지 현장에서 시스템 오류로 인해 생기는 피해들에 대해 어떤 대책을 마련해야 하는 지, 해결책을 제시하지 못하고, 그저 사과만 하고 있는 것도 문제입니다.

교육 문제도 있습니다. 총체적인 문제점들을 파악하고 분류하여 FAQ를 준비하거나 문제해결을 위한 동영상을 만들고, 현장에서 누구나 쉽게 접근할 수 있는 교육체계를 정립하지 않고 단편적으로 오류 신고가 들어오면, 그에 해당하는 단편적인 답변을 하는 것으로 그치고 있으니 이용자의 수준이나 기술적 환경이 다른 입장에서 발생하는 문제를 해결하기에는 역부족인 것 같습니다.

문제가 발생하면 질문할 수 있는 콜센터도 역할을 못하고 있습니다. 안내창에 떠 있는 Call Center로 전화하면 연결이 안되어 1시간 ~ 2시간 기다려도 접속이 안돼 분통을 터뜨리고 있습니다.

더구나 사회복지 서비스 현장에서 데이터 입력 오류로 발생하는 급여청구 곤란으로 인한 수가 지급 불능으로 발생하는 재정확보 불능과 종사자의 급여를 지급하기 위해 사채를 끌어쓰는 등의 피해는 어떻게 보상할 것인지에 대해 아무도 이야기하는 사람이 없습니다.

기관 오류민원 13

방문요양 인력변경보고시 시군구제출이 되지 않습니다. 전화도 안받고 질의를해도 답도없어서 9월 청구에 누락된 대상자가 있습니다.

'인력변경내역에 등록된 급여와 기관에 등록되어 있는 급여종류가 틀립니다. 급여종류 및 적용시작일자를 확인해주셔야 합니다.'라고 팝업이 뜹니다.

사회복지시설정보시스템에는 (신)재가노인복지시설 방문요양 으로 급여종류가 표시되고 희망e음엔 (신)이 빠진 재가노인복지시설 방문요양으로 표기되는데 같은 질의가 엄청 많은데도 답변도 조치도 없으니 답답합니다. 월말은 다가오는데 10월 청구에도 차질이 있을까 걱정입니다.

기관 오류민원 14

희망이음 이용하려고 거기에 허비한 시간, 그리고 열받은 정신적 피해 이루 말 할 수가 없습니다.

추경예산을 세워야하는데 회계 프로그램이 제대로 작동하질 않네요. 시청에 문의하니 언제 해결될지 모르겠다고 합니다.

기관 오류민원 15

기관 운영비 추가 경정이 필요하여 시군구 보고를 해야 하는데, 시설 사용자 관리에 무엇을 해야 하는지, 탭이동 경로를 부탁드립니다

1) 시설 사용자 관리 중 기관장님께서 시군구 보고를 하기 위해 어떤 권한을 줘야 하는지? (예를들어 기록물관리, 비서관리에 대한 설명 등이 부족)

2) 추가경정시 사회정보시스템에서 예산 작성 뒤 공문은 꼭 희망이음에 tj 보내야만 하는지? (사회복지시설 정보시스템에서 추가 경정예산을 보내면 안되나요?)

3) 그리고 Call Center에 전화를 해도 전화가 연결이 안되어 업무를 처리하는데 너무 어렵고 답답합니다.

4) 전화가 어렵게 걸려도 당시에 해결이 안되어 새로 Call Center에 전화를 걸면 다른 사람이 전화를 받기 때문에 한번 한이야기를 길게 다시 해야하는 어려움이 있습니다.

5) 잘 정리된 지침서나 FAQ, 또는 동영상 해설서 등을 사용하여 교육하는 등 쉽게 문제를 해결할 수 있도록 하면 어떨까요?

기관 오류민원 16

그동안 매뉴얼이 보이지 않아 입퇴소 등록을 할 수가 없었는데, 이제 매뉴얼이 보이기 시작하여 입소자 입퇴소 보고를 하려고 하는데 입소자 명부 조회가 되지 않아 입퇴소 보고를 하지 못하고 있습니다. 이미 대상자 등록은 완료했습니다.

기관 오류민원 17

희망이음에서 거의 한달 이상 각고의 노력 끝에 종사자 인사보고(2군제)를 다마치

고 시군구 승인이 완료되었습니다. 급여청구를 공단시스템에서 하려고 가보니 종사자 명단에 인력 이름이 뜨질 않네요. 언제 생성이 되는지요? 어느 때까지 기다려야 하나요? 차세대 사회보장정보시스템의 최종 목적은 이용자가 인력정보를 현장에서 입력하면, 시군구나 공단 시스템에서 즉시 볼 수 있어야 되지 않나요?

기관 오류민원 18

시군구 인력보고에서 w4c에서, 인력변경협화에 입력한 직원이 희망이음에서의 시군구 신고는 되는데 희망이음에서 장기요양기관 인력보고시에는 인력변경 현황이 연동되지 않아 신고를 못하고 있습니다.

8월 입사자, 퇴사자, 9월 입사자, 퇴사자, 10월 입사자, 퇴사자 모두 안되고 있어 기관 인력신고가 안되 청구도 제대로 못하고 인력가산은커녕 감산을 받을 지경입니다. 인력 변경 신고가 겨우 시간이 지난 된다고 해도 공단 시스템에는 직원 이름이 안올라 오고 온통 뒤죽 박죽입니다.

빠른 답변 해결책 부탁드립니다. 현상황에서 어떤 신고를 해야 하는지 답답합니다.

기관 오류민원 19

W4C 입소(이영)/퇴소)종결)관리>퇴소 기록 후 저장을 누르면 '확인되지 않은 시스템 에러가 발생했습니다.' 라는 에러메시지가 일주일 동안 팝업창만 뜨고 저장이 되지 않습니다. 그래서 퇴소보고를 할 수가 없으며 주중에 입소하시는 어르신이 계시는데 입소 보고는 또 어찌해야할지 빠른 조치 부탁드립니다.

기관 오류민원 20

치매전담 주야간보호센터입니다. 10월4일 입사자인데 장기요양 인력변경시 시군구에서 급여종류가 다르다는 팝업이 뜨면서 행복이음 승인이 안됩니다. 희망이음은 시군구 접수 상태로 되어 있습니다. 지금 여러날 지났는데 승인이 안되는 상황입니다.

치매전담 주야간보호센터로 10월20일자 올해 마지막 치매교육을 신청해야 하는데 장기요양정보시스템에 인력명단이 안올라와서 신청을 못하고 있습니다.

치매교육을 이수하지 않는 종사자는 케어비율에 들어가지 않으니 올해 마지막인 치매교육을 신청하여 이수해야 합니다. 빠른답변과 조치바랍니다.

기관 오류민원 21

신규입소자입니다. 대상자 기본정보에서 신규로 등록시 주민등록번호 중복체크란에서 대상자 번호가 생성된 대상자 이고 시설 재방문자로 재입소등록으로 뜹니다. 시스템 문제인가요?

기관 오류민원 22

신규입사자가 시군구 입사보고 제출 후 승인이 난 상태인데, 종사자 수당 신청하려 하니, “시군구에서 입사보고된 종사자에 한해 수당신청이 가능합니다.”라고 메시지가 뜨며 오류가 납니다. 조치 부탁드립니다.

기관 오류민원 23

입퇴사 공문작성하고/결재요청/입퇴사명부작성시 명단은 확인되나 대상 체크박스에 체크가 안되며 팝업창이 뜹니다. 빠른 조치 부탁드립니다.

기관 오류민원 24

직인등록-그룹웨어 권한 요청, 직인등록을 위해 우측 메뉴바에서 그룹웨어를 접속하여 우측 상단 프로필 이미지를 클릭하면 사용자 정보 아래 '관리자 버튼'이 없어 직인 등록을 할 수 없습니다.

혹시 시설명칭과 직인이 찍인 일정 규격의 이미지가 또하나 등록 되어야 해결될까요? 하여간 직인등록을 위해 관리자 권한 버튼이 나오게 도와 주세요.

기관 오류민원 25

그룹웨어가 접속이 되지 않아 업무가 마비되어 있습니다. 도와주세요.

기관 오류민원 25

공문작성후 결재요청을 하면 “신청자 정보가 존재하지 않습니다.” 라는 팝업창이 뜹니다. 빠른 조치 부탁드립니다.

기관 오류민원 26

인력변경시 시군구에서는 승인했는데 희망이음에는 '접수상태'로 보입니다. 공문 제출번호로 확인 했는데 시군구에서는 승인했다고 합니다.

기관 오류민원 27

우리 요양원에서는 지금 한두가지 질의를 해놓은게 아닙니다. 어떤 것이 먼저 선행되고, 나중에 되어야 하는지 모르겠어요. 확인해보면 이것도 안되고 저것도 안되고 로 그인이 돼서 들어와 있어도 그룹웨어도 안뜹니다.

기관 오류민원 28

보조금 신청에 결재가 안됩니다. 계속 시스템 오류만 반복되고 있어요

기관 오류민원 29

신규기관으로 어제부터 인력신고를 진행하고 있는데 9월1일 입사한 50명은 정상적으로 시군구에 제출한 상태이나 3명의 요양보호사는 입퇴사자 명부에는 있으나 자격증 명부에는 없고, 3인은 입퇴사자 명부나 자격증 명부에도 없습니다.

W4C에 간편입력과 인사카드관리로 다 작성한 상태입니다. 조치 부탁드립니다.

기관 오류민원 30

입소보고를 하려고 대상자관리>대상자 기본정보관리에 들어가 기본정보를 등록하는데 입소일자 입력이 활성화가 되지 않아 입소등록을 못하고 있습니다. 사회복지시설 정보시스템에서는 대상자 기본정보관리에서 입소일자, 퇴소일자를 입력한 후 입퇴소 보고를 했었는데, 희망이음에서는 바로 대상자기본정보관리에서는 입력할 수 없는 건가요? 사전에 입력을 해야 하는 것인지 입퇴소 방법과 절차를 안내해 주세요. 서비스 제공에 들어가서 미리 입력을 해야 하는 것인지, 어떤 식으로 해야 하는지 알려주세요. 무엇을 어떤 순서로 어떻게 해야하는지 FAQ나 동영상으로 설명해 주시면 좋겠습니다. 전체에 대한 생각없이 무엇부터 해야하는지 정말 두렵기까지 합니다.

기관 오류민원 31

인력변경 보고를 위한 그룹웨어에 권한부여는 되었지만 W4C에 올린 자료들이 나오지 않습니다. 그래서 인력보고를 끝내지 못했습니다. 방법을 알려주세요.

기관 오류민원 32

장기요양기관 인력변경 보고시 시설 승인은 가능하나, 시군구 제출버튼 클릭시 인력변경내역에 등록된 급여종류와 기관에 등록되어 있는 급여종류가 틀리다는 팝업창이 나타납니다.

현재 입퇴사 관련 장기요양기관 인력변경 보고가 진행되지 못해서 청구시 가산금을 받지 못했습니다. 가산금은 이후 추가 청구를 통해 받을 수 있지만 요양보호사 1명의 입사가 보고되지 않으면 청구시 감산되어 시설 운영에 차질이 생깁니다. 빠른 해결 부탁드립니다.

기관 오류민원 33

후원자와 cms연계하고 자동이체날짜 15일로 출금하게했는데 출금이 전혀 되지 않고 있습니다. 그 이유는 무엇일까요?

후원금품 사용현황 등록했는데 식가제하고 새로 등록하려고 합니다. 삭제하는 방법이 보이지 않는데 알려주시면 감사하겠습니다.

기관 오류민원 34

퇴사처리하려니 입사신고가 되어 있어야 가능하다고 뜹니다. 기존 W4C에서 입사 신고한 직원입니다. 해결방법을 알려주세요

기관 오류민원 35

9월말부터 열리기로 했던 정산보고 탭과 추가경정예산관련 탭이 보이지 않아 문의드립니다. 시에서 다른 기관의 경우, 시스템으로 제출이 되었다고 하는데, 저희 기관은 아직 탭이 열리지 않아 게시글 올립니다.

기관 오류민원 36

계약의사 장기요양인력 변경 보고 후 지자체 승인되었는데 희망이음에서 직권삭제가 되어 연동이 되지 않고 있어서인지 협력병원에서는 희망이음에서 빠져서 안 보인다고 합니다. 곧 독감접종을 하게 되는데 병원에서 8우러부터 현재까지 진료 처방비를 청구 못하고 있어 해결해 주시기 바랍니다.

기관 오류민원 37

인력보고 공문이 겨우 되어 승인이 났는데 공단 포털에 이름이 안떠서 태그 등록이 안됩니다. 언제쯤 될까요?

기관 오류민원 38

그룹웨어에서 직인등록을 하려고 하는데 클릭하면 초기화면으로 되돌아 옵니다. 오류를 해결해 주세요

기관 오류민원 39

저희시설 기관장이 드디어 로그인 해서 권한을 부여받았는데 그룹웨어쪽에서 직원 들 이름은 보이지만 현재 퇴사한 직원도 보입니다.

1) 최고 중간관리자에게 부관리자 권한 부여 하려고 하는데, 최고 중간관리자가 로그인했음에도 불구하고 종사자 조회에서 명단이 보이지 않습니다.

2) 종사자가 보이게 되면 부관리자 권한 부여 하는 방법 알려주세요.

3) 신규입사자가 시스템을 사용할 수 있도록 권한부여하는 방법 알려주세요.

기관 오류민원 40

현재 직인등록이 안되 고생하시는 기관도 있습니다.

기관 오류민원 41

사회보장정보시스템 사용하지 않았으면 좋겠습니다. 2008년~2010년 입사한 직원 과 어르신만 뜬니다.

기관 오류민원 42

9월에 장기요양시설 이동한 기초수급자 시설이용급여 생성 되지 않아 청구 할 수 없었습니다. 전입신고는 정상,입소신고 시군구 승인 상태

기관 오류민원 43

나라 전체의 방대한 모든 복지를 사회보장정보시스템하나로 묶어놓으니 이 사단이 나는거 같습니다. 아동, 장애인, 노인 등 각 영역별 특성이 있는데 이를 무시하고

한 시스템으로 가다보니 요구사항이 다양화 되고, 해결해야할 과제가 많아지는 것 같습니다. 각각의 시스템으로 가는 것이 좋을 듯 싶습니다.

기관 오류민원 44

로그인 자체가 안되는데 아무런 조치가 안되고있습니다. 콜센터는 자기들 영역이 아니다. 질의하기에서는 조치대기... 9월 10월이 가는군요

기관 오류민원 45

절망이음

다음 달인 11월에도 정상화가 불투명하답니다. 장기요양기관들과 관련 지자체 공무원들은 물론이거니와 정작 그 대상인 복지수당을 지급 받아야 하는 수급자들이 생계에 위협을 받을 정도로 피해를 보고 있다고 합니다.

지난 정부에서 시작된 사업인 것으로 보이는데 관계자들 처별이 불가피해 보이네요. 아니 처별은 필수가 아닐까 합니다.

관련기사: <https://naver.me/GD5W4uAj>

기관 오류민원 46

2번 코드로 나가는 재가노인복지시설은 로그인 상태에서 그룹웨어 클릭하면 자동으로 로그아웃 되면서 직인등록등 할수가 없어 인력등록 진행을 못합니다.

기관 오류민원 47

하나로 통합이 능률적이긴 하나 전체적으로 문제발생은 시스템관리업체가 고도의 수준이 되는 회사로 선택되었어야 합니다. 커미션 . 뒷돈거래 없이 진정한 프로그램 갖춘 곳으로요.

기관 오류민원 48

과거 개발 주관사인 시스템통합회사의 경우 개발 규모 1,200억원 정도라면 우리나라 굴지의 IT기업 들이 참여해 왔습니다. 삼성SDS, LG CNS, HIT등이 대표적인 시스템통합 기업에 속하지요. 세 기업이 콘소시엄을 구성하면서 세 회사가 돌아가면서 주관회사의 역할을 하고 나머지 2회사는 협력기업으로 참여합니다. 이렇게 하는

이유는 국가적인 대규모 사업에서는 고도의 기술과 경험이 축적된 회사가 협력해야 하기 때문이지요.

그런데 이상하게도 이번 차세대 사회보장정보시스템의 경우에는 LG CNS가 주관 기업이긴 하지만 컨소시엄에 참여한 협력기업들은 비교적 고도의 기술이나 경험들이 부족한 한국정보기술이나 VTS 같은 중소기업이 참여하고 있습니다. 이들은 국가적인 대형 프로젝트에 대한 경험이 부족하기 때문에 이번 프로젝트와 같이 많은 오류가 발생하는 경우는 이를 처리할 수 있는 능력이 부족하다보니 이런 일들이 발생하게 된 것입니다.

기관 오류민원 49

2차개통 한달전 마지막 사전점검에서도 대량오류 발견하였으나 제대로 해결하지 않고 9/6 개통 강행한 것은 명확히 일반국민들이나 관련기관들은 안중에도 없는 너무 방만한 처사이며 피해가 예견되어 있는데도 강행한 ”고의“적인 행정이라고 해도 무방하다고 봅니다.

산하 직원의 고의든 과실이든 간에 장기요양보험법 위반한 기관의 대표들은 형사처벌 대상으로까지 몰고 가면서 혈세 1,200억원을 쳐들인 국민(주로 노인)과 장기요양기관의 금전적 정신적 손해배상은 당연하고 그 이전에 업체 및 책임자(한국사회보장정보원장, 보건복지부장관)도 형사처벌 대상으로 봐야 공평하지 않나요?

기관 오류민원 50

인력신고가 안되어 복지사 가산금이 떨어져서 아래 방법중 택일하여 청구하라해서 난리도 아니고 있어요

#희망이음오류관련청구방법

청구관련 공단에서 공지사항 올렸습니다. 원장님들 참고하시면 될듯 하네요

차세대 사회보장정보시스템 오류에 따른 장기요양급여비용 청구 관련 안내

공단은 보건복지부 차세대 사회보장정보시스템(이하 ‘시스템’) 안정화 단계 과정에서 발생된 오류를 점검 중입니다.

연계 자료 중 확인된 오류 사항은 사회보장정보원과 연계 정상화를 위해 점검, 조치하고 있으며 조치가 완료되는 대로 반영할 예정입니다.

※ 연계되고 있는 자료 : 장기요양기관 기본현황(대표자 정보, 급식·세탁위탁업체, 차

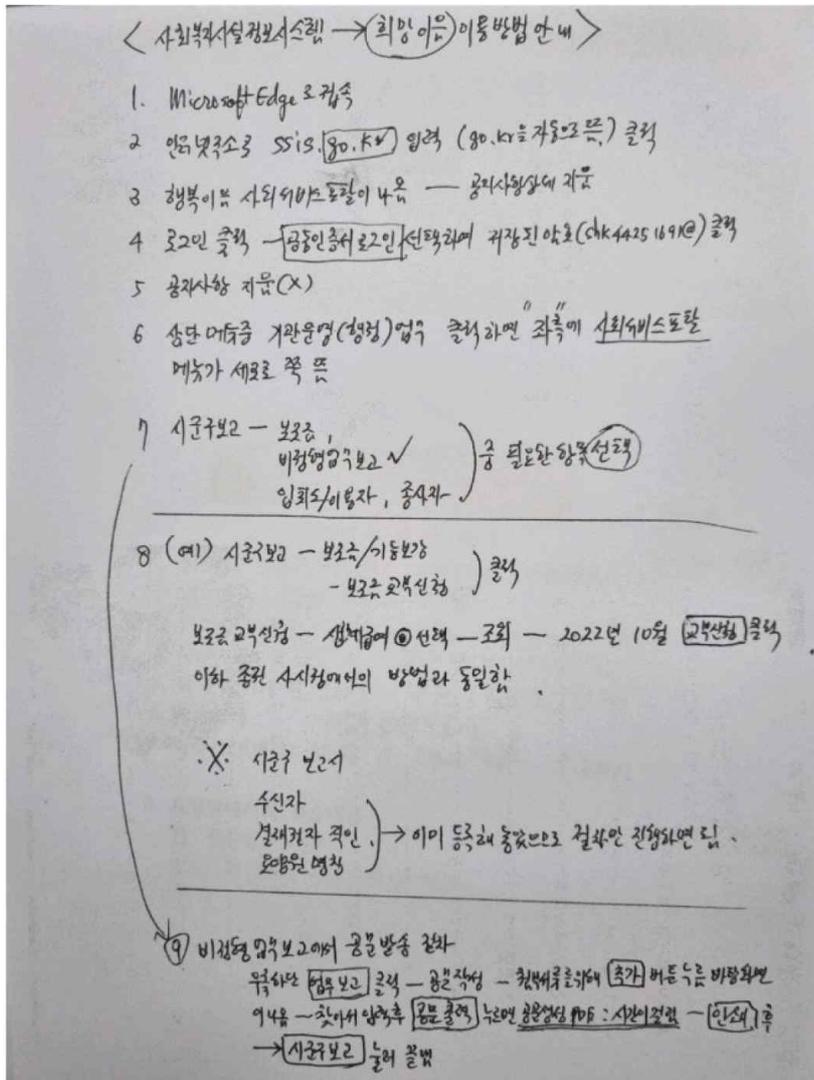
량현황 등), 입소이용승인내역, 복지용구 신규·변경 계약(일부 수급자 입소이용승인내역 전산 미반영으로 인한 계약 오류)

※ 오류 확인 자료 : 장기요양기관 인력 변경 신고 내역, 행정처분 내역 등
시스템 오류가 지속될 경우 청구 방법을 붙임과 같이 안내하오니 업무에 참고하시기 바랍니다.

아울러, 차세대 사회보장정보시스템을 통해 연계된 자료가 장기요양급여비용 청구 기초 자료로 활용되고 노인장기요양법 제33조에 따라 공단에서 임의로 기초 자료를 추가·수정하는 것이 불가하오니 이점 참고해주시기 바랍니다.

기관 오류민원 51

희망이음의 문제를 해결하는 방법을 정리해보았습니다.



기관 오류민원 52

행복이음. 신규8월 말부터 입사보고 9월반려, 10월에도. 여전히 반려되고. 있네요.
반려만 대여섯번되고 있어요. 열받아 돌지경입니다.

기관 오류민원 53

희망이음에서의 문제점에 대한 향후 반영 내역입니다.

#본인부담금회계반영안내

- 희망이음과 시설정보시스템 간 이용료 회계 자동반영 곤란
*인사·회계시스템 (ERP) 개통시 반영 예정
- 기존 대상자 정보는 시설정보시스템에 있으므로, 시설정보시스템에서 본인부담금
금액 입력하여 수입결의서 직접 작성
- 개통(9.6) 후 신규로 희망이음에 등록된 대상자 정보는 시설정보시스템에 연계 예
정(11월 중)

[붙임3] 인터뷰 결과 요약

동두천시에 소재한 2개 노인요양시설의 시설장 및 사회복지사를 면담하였습니다. 그 내용을 다음과 같이 요약합니다.

[질문 1] 차세대 사회보장정보시스템 개발이 왜 진행되고 있는 지에 대해 이해를 하고 있는지요?

[답]

기관A:

업무를 수월하게 하려고 만든 것 같긴 한데 사전에 전반적인 교육이 없었기 때문에 사용하기 혼란스러웠던 것 같습니다. 아직 시스템이 완료되어 사용되는 단계가 아니기 때문에 무엇이 차별화된 것인지 아직까지는 잘 모르겠어요.

기관B:

제2차 개통이 되면서 사전에 충분한 설명이 주어지지 않아 이해를 하지 못하였습니다.

[질문 2] 차세대 사회보장정보시스템의 제2차 개통시 2개의 시스템이 어떤 부분이 가능하고 어떤 부분이 다음 일정중에 이용가능하게 되는지 알고 계십니까?

기관A:

정확히는 알지 못하고 있습니다.

기관B:

보건복지부가 지난 9월6일 제2차 개통을 하면서 보도자료로 설명했다고 하지만, 현장에서 실질적으로 그 내용을 자세히 알지는 못합니다.

[질문 3] 9월 6일 제2차 개통이 되고 지금까지 한달이 지나도 원활히 운용되지 않고 있는 것으로 알고 있습니다. 문제에 대해 어떤 방법으로 해결 하셨나요?

기관A:

Call Center를 통해 문의를 하려고 했지만 너무 많은 사람들이 이용하고 있다 보니 연결이 잘되지 않았습니다. 한 시간이고 2 시간이고 연결이 안되어 결국 포기하고 주변에 있는 기관에 전화통화도 하고, 단체의 밴드나 기관장등이 보는 카톡 채팅방을 통해 단편적으로 해결한 사례를 보면서 해결하려고 노력했습니다.

기관B:

Call Center에 전화를 걸어 한 상담직원과 연결하여 상담을 한바 있습니다. 그런데 전화가 자주 끊겨 어려움은 있었지만, 운이 좋게도 같은 상담사가 연결되어 다시 설명하는 복잡한 일 없이 한 상담사에 의해 문제가 제기된 부분에 대해 설명을 듣고 조치를 받으면서 문제 해결을 위한 노력을 했습니다.

[질문 4] 현재 해결된 부분과 해결이 되지 않는 부분은 어떤 것인지요?

기관A와 기관B:

초기에 로그인이나 직인 등록, 관리자 권한 지정, 그룹웨어 연결, 공문 생성 등의 문제는 시간이 흘러 해결된 것으로 보이는데, 현재 가장 안되는 것은 인력변경 보고에서 어려 날에 걸쳐 시군구 승인은 받았지만, 급여청구를 위해 꼭 필요한 공단의 시스템에 난 나타나지 않는 문제가 남아 있습니다.

물론 며칠이 지나면 공단 승인이 나는 경우가 있지만 통합시스템의 원칙상 이용자가 한 곳에서 데이터를 입력하면, 실시간으로 연계된 시스템과 연동이 되어야 하는 시스템의 원리는 지켜지지 않는 것으로 보입니다.

[질문 5] 보건복지부에 건의할 사항이 있으시면 말씀해 주세요.

기관A와 기관B

시스템 개발자의 입장에서는 콜센터를 운영하고 가끔 단체 교육을 시켰다고 말할 수 있지만, 현장의 입장에서는 콜 센터 연결이 힘들고, 현장에서 문제를 가지고 있는 사람들이 모두 교육에 참여할 수 있는 상황이 아니므로, 언제, 어디서나, 쉽게 교육에 참여하는 효과를 가질 수 있도록 중요 이슈에 대한 FAQ를 공개하고, 여러차례 반복 시청하며 이해할 수 있도록 동영상으로 제작하여 보건복지부, 공단, 협회나 단체 홈페이지에 탑재하여 운영하였으면 합니다.

[붙임 4] 개괄적인 오류 유형 요약

시스템 오류	단순개선요청
<ul style="list-style-type: none"> -종사자 입사보고서, 자격증명부 조회안됨 -기관운영 행정업무 메뉴 안보임 -시군구 직위 오류 -보조금 신청 결재 버튼 누를 때 신청자 정보 오류 -생계급여 신청시 결재요청 오류 -입퇴사 보고 오류 -주민번호 저장 오류 -비정형 업무보고 결재요청 오류 -입사보고시 무결성 오류 -휴직보고 오류 -행복이음과 장기요양정보시스템 연동안됨 -W4C 퇴사등록 후 저장시 시스템에러 발생 	<ul style="list-style-type: none"> -관리자 권한 요청 -공문생성 안돼 시군구 보고 안됨 -그룹웨어 접속 불가 -로그인 오류 -대상자 등록 후 시설정보시스템 대상자 찾기 오류 -시군구 승인 후 롱텀에 나타나지 않음 -입사 승인 후에도 계속 등록 상태로 퇴사 보고 진행 곤란 -희망이음-사회정보시스템 로그인 안됨 -회원탈퇴 오류 -보조금 신청결재 버튼 누를 때 신청자 정보오류 -직인/발신명의 비존재 (발신명의 및 직인이 담긴 샘플 화면 추가) -그룹웨어 관리자 정보 불일치 -프로그램일지 출력시 사진 출력 안됨 -후원금 회계 반영건 삭제 및 내용수정오류 -보조금 교부신청 화면 공란 -후원약속 등록시 입금방법 선택시 계좌 번호 미표기 -인력변경 시군구 전송안됨 -소모품 사용등록시 잔여수량 표기 안됨 -인건비 산출내역 오류 -후원품 수입현황 비고란 출력 오류 -직종변경 오류

[붙임 5] 장기요양기관 피해 사례

①지난 2022년 9월6일 보건복지부가 차세대 사회보장정보시스템 제2차 개통을 언론에 공개 한 후, 보건복지부를 믿고, 시스템 사용을 시도 하였으나, 다양한 영역에서의 오류로 인해 방법을 찾아보기위한 많은 노력을 경주하였으나 해결이 잘 되지 않음으로 인한 시간적, 신체적, 정신적 피해를 입었습니다.

②언론의 보도에 따르면, 제2차 시스템 개통 전 실시한 사전 시험 운영에서도 많은 오류가 발생했음에도 불구하고, 문제의 해결에 대한 충분한 노력과 숙고 없이 9월 6일 개통을 시작함으로써 더 큰 혼란을 야기했습니다. 이는 보건복지부가 9월6일 개통 시 약속한 정상적 개통에 대한 조건들이 지켜지지 않음으로서 시스템 이용자인 국민을 대상으로 거짓 약속을 남발하는 결과를 초래한 것입니다.

③시스템 오류가 해결되지 않은채 계속된 사유로 시스템 개발을 담당한 사업단과 개발사 콘소시엄에 속한 인력들의 사직사태가 그 원인으로 밝혀졌습니다. 이는 보건복지부와 사업자간 ‘국가를 상대로 한 사업의 계약에 관한 법률’에서 프로젝트 관리 및 계약 이행을 충족하지 않은 것으로 인력이 부족할시 인력 충원을 해야할 의무를 이행하지 않아 생긴 혼란으로 이용자인 장기요양기관 운영자와 종사자에게 심각한 피해를 주는 인재(사람에 의한 재난)으로 법에서 정한 지체상환금이나 손해배상을 지급해야 할 사항입니다(보건복지부는 프로젝트 관리에서 인력부족의 이행을 촉구하도록 하는 행위를 결여했고, LGCNS는 인력 부족에 대한 충원을 제대로 하지 못한 위반을 한 것입니다)

④추진사업단 측에서는 몇차례 교육을 통해 시스템 이용자들에게 설명을 잘 했다고 말할 수는 있으나, 이는 현장의 이용자의 수준 격차를 이해하지 못한 처사입니다.

현장의 이용자들이 언제, 어디서나 문제가 발생하면 들어가 시간에 구애를 받지않고 반복하여 들여다 볼수 있는 FAQ나 동영상 공개해야 할 것입니다. 이러한 이용정보는 사회보장정보원 홈페이지에 들어가야만 볼 수 있도록 하면 안되고 이용자들이 평상시 들어가는 협회, 단체, 이용자 밴드 등에도 접속하여 볼수 있도록 해야 할 것입니다.

이러한 조치 미흡으로 시스템 이용자는 신속하게 해결 할 수 있는 일임에도 불구하고 문제를 해결하지 못해 2만 9천개 장기요양기관의 운영자 및 종사자들이 밤잠도 설친 채 장시간 귀한 시간을 허비하는 피해를 야기 하고 있어 이에 대한 유무형의 손해 배상도 고려하셔야 할 것입니다.

[붙임6] 보건복지부에 요청사항

①향후 지속되는 오류 문제를 해결 할수 있는 일정표를 공개해 주시고, 다음 단계로 진행해야 할시 당해 단계에서 문제가 발생하는 경우, 문제가 해결될 때까지 다음 단계로의 진행을 유보하여 주시기 바랍니다.

②현장의 시스템 이용자들은 차세대 사회보장정보시스템의 필요성 등 배경과 전체적 모습, 이전 시스템과의 차별성, 수행 단계별 구체적 역할 및 업무, 이용방법 및 절차에 대한 시스템 이용자의 이해를 도울 수 있도록 쉽게 설명된 자료를 쉽게 접근 할 수 있도록 공개해 주시기 바랍니다.

③시스템의 결함으로 인해 급여청구 등 민생과 밀접하게 연결된 분야에서 발생할 수 있는 편법사용(붙임 공단이 제시하고 있음)에 의해 감산이나 부당청구 등이 발생하는 경우 현장의 이용자들이 불이익을 당하지 않도록 한다는 ‘보건복지부 장관 명의의 약속’ 등을 대외적으로 공개해 주시기 바랍니다.

(참조: 공단이 공개한 ‘시스템 오류 지속될 경우 청구방법 안내 참조)

④차세대 사회보장정보시스템의 안정화가 최우선 과제입니다. 시스템 안정후 보건복지부 정책책임자와 추진사업단, 사회보장정보원, 개발자 콘소시엄 등 관련 조직의 책임자에 대한 민형사상의 처벌이 이루어 질 수 있도록 조치하여 주시기 바랍니다. 아울러, 피해 당사자들에 대한 보건복지부 장관의 사과문을 발표하여 주시기 바랍니다.

⑤상기 요청 사항이 이루어지지 않을 시는, 피해 당사자의 권익 보호를 위해 노력하는 한국노총 소속 한국노인복지산업종사자 노동조합은 1,200억원의 국민 세금을 이용하여 시행되는 본 사업 추진의 결함과 관련하여 책임자 집단 전원에 대한 민형사상의 책임을 물을 것임을 사전에 알려드립니다.

참조: 상기 ③항 공단이 공개한 '시스템 오류 지속될 경우 청구방법 안내

(붙임 자료)

시스템 오류 지속될 경우 청구 방법 안내

○ 청구 가능한 부분만 원청구 진행 → 자료 연계 후 가감산 재결정 받아 추가 청구 진행

○ 장기요양기관마다 절차가 상이할 수 있으므로 주요 사례는 아래와 같음

1. 노인요양시설, 주야간보호, 단기보호 등 시설형 급여

가. 인력신고 또는 급식위탁 미반영으로 인해 인력배치기준위반 '감산' 후 자료 연계 시 '정상'으로 바뀐 경우 : 원청구 → 자료 연계 → 가감산 재결정 받아 산정단가 추가청구 진행

나. 인력신고 또는 급식위탁 미반영으로 인해 인력배치기준위반 '감산' 후 자료 연계 시 '가산'으로 바뀐 경우 : 원청구 → 자료 연계 → 가감산 재결정 받아 산정단가 추가청구 및 가산금 추가청구 진행

다. 주야간보호 이동서비스 관련 차량정보가 수정 반영되지 않은 경우 : 주야간보호 이동서비스 비용 제외하고 원청구 → 자료 연계 → 이동서비스 소급적용 후 가감산 재결정 받아 누락분 추가 청구

2. 방문요양, 방문목욕, 방문간호

가. 인력신고 미반영으로 인해 해당 종사자 제공 분을 청구할 수 없는 경우

(방문요양 사회복지사 등 가산점수 없을 때): 해당 종사자의 방문형 서비스 제외하고 원청구 → 자료 연계 → 해당 종사자의 방문형 서비스 원청구

나. 인력신고 미반영으로 인해 해당 종사자 제공 분을 청구할 수 없는 경우(방문요양 사회복지사 가산점수 있을 때): 해당 종사자의 방문형 서비스 제외하고 원청구 → 자료 연계 → 해당 종사자의 방문형 서비스 원청구 → 수급자 수 변동됨에 따라 사회복지사 가산금 차액 발생분에 대해 환수 자진신고

다. 인력신고 미반영으로 인해 해당 종사자 제공분을 청구할 수 없는 경우(방문요양 사회복지사 가산점수 있을 때): 수급자 수 변동이 발생될 것으로 충분히 예상되는 경우, 사회복지사 가산점수 결정 받지 않은 상태에서 가산금 제외하고 급여비용만 원청구 → 자료연계 → 해당 종사자의 방문형 서비스 급여내용 저장 → 사회복지사 가산 결정요청 → 제외되었던 종사자의 방문형 서비스 원청구 → 가산금 제외하고 급여비용만 청구하였던 원청구의 가산금 추가 청구

[붙임7] User Interface 적 측면의 보완 필요사항

①희망이음 다빈도문의 중심교육 제27페이지

그룹웨어 관리자 페이지 접속방법

'상단 프로필 이미지를 클릭 한후 관리자 버튼을 누르면' 은 '관리자 버튼을 누르면'으로 변경하는 것이 좋습니다.

이용자들은 매뉴얼이 없이 사용할 경우 바로 관리자 버튼을 누릅니다. 그리고 안된다고 말합니다. 프로필 이미지를 누르지 않고도 바로 관리자 버튼을 누물러 접속하게 하면 오류 신고가 발생하지 않을 것입니다.

'두 번째 관리자 버튼은 관리자 권한 사용자 분들에게 보여집니다.' 시스템 이용자가 관리자 권한 사용자이면 관리자 버튼이 나오겠지만 만일 작업하는 사용자가 관리자 권한 사용자가 아니라면 관리자 버튼이 나오지 않게 되니 안된다고 오류신고를 할 수 있는 경우도 고려하셔야 할 것입니다.

②희망이음 다빈도문의 중심교육 직인등록 오류 제29~30페이지

이매뉴얼에 따르면 직인등록과 더불어 발신명의 타이틀에 직인이 찍인 영상을 만들어 등록을 해야 한다고 합니다. 발신명의 타이틀에 직인이 찍힌 영상을 만들기 위해 그림판 기능이 붙어 있어서 직접 사진판을 만들어 등록을 해야 하는 불편함이 존재합니다.

이전,W4C에서는 '발신명의 타이틀+직인' 샘플을 만들지 않아도 직인만 찍으면 자동적으로 발송인 직인이 찍히기 때문에 혼란을 겪고 있습니다. 공문 인쇄물 설계시 발신명의 타이틀+직인 영상이 첨부되지 않아도 될 수 있게 변경 바랍니다.

기타 사항: 구두 설명