
덴마크 · 벨기에 옴부즈만 제도 및 운영현황 조사 공무 국외출장 결과보고

2023. 12. 22.(금)



목 차

I. 출장 개요	1
II. 방문기관별 출장 내용	4
1. 덴마크 소비자 ombudsman	4
2. 벨기에 연방 ombudsman	10
3. 벨기에 브뤼헤 ombudsman	15
4. 벨기에 왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자	21
III. 시사점	26

I 출장 개요

1 출장 목적

- ombudsman 제도는 1809년 스웨덴에서 시작되어, 유럽, 미주, 아시아 등으로 확산하여 각국의 보편적 권익보호 기구로 자리매김하고 있음
- 우리나라의 경우 국민권익위원회가 국가 ombudsman 역할을 수행하고 있고, 특수 ombudsman으로서 방위사업 ombudsman, 중소기업 ombudsman 등이 운영되고 있음
- 또한, 권익보호의 신속성, 현지성 등을 제고하기 위해 각급 지방자치단체에도 자율적으로 ombudsman(시민고충처리위원회)을 설치할 수 있도록 제도화 되어 있음
 - ※ `23. 9월 현재 전국 243개 지자체 중 80개 기관에서 시민고충처리위원회 설치·운영
- 이와 같은 상황에서 ombudsman 제도의 원류인 유럽 국가를 방문하여, 국가 ombudsman, 광역 지방ombudsman, 기초 지방ombudsman, 특수 ombudsman의 운영사례를 벤치마킹하고 우리나라 ombudsman의 발전방안을 모색

2 방문기관 개요

출장 국가	방문 기관
덴마크	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자 ombudsman(The Danish Consumer Ombudsman) - ombudsman 직무 대행(Andreas Weidemann) 및 재무담당 부서장(Jacob Tanderup Linkis) 면담
벨기에	<ul style="list-style-type: none"> • 연방 ombudsman(The Federal Ombudsman Belgium) - ombudsman 2인(David Baele, Jérôme Aass) 면담
	<ul style="list-style-type: none"> • 브뤼헤 ombudsman(Ombudsman van de stad Brugge) - ombudsman(Marc Carlier) 면담
	<ul style="list-style-type: none"> • 왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자 (Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles) - ombudsman(Marc BERTRAND) 면담

③ 출장기간 및 출장자 명단

- 출장 기간 : 2023. 11. 19.(일) ~ 2023. 11. 26.(일), 6박 8일
- 출장자 명단
 - 정영성 산업농림환경민원과장(단장), 이명호 조사관(도시수자원민원과), 박영아 조사관(국방보호민원과), 윤지현 조사관(복지노동민원과)

④ 방문기관 선정 사유

출장국가	방문기관	개 요
덴마크	소비자 옴부즈만 (The Danish Consumer Ombudsman)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) 1975년 제정된 마케팅 실행법(Marketing Practices Act)에 의해 설립 ▪ (기능) 민간기업의 경제활동과 정부기관의 관리감독에서 발생하는 소비자 고충 및 불만 해결 ▪ (방문효과) 소비자 전문 옴부즈만의 기능과 역할 등을 통해 우리나라 소비자 옴부즈만 기능 도입 및 필요성 연구
벨기에	연방 옴부즈만 (The Federal Ombudsman Belgium)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) 1995년 연방 하원의 「연방중재자설립법」에 의해 설립 ▪ (기능) 고충민원 조사·처리, 공공기관 갈등 해결 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 옴부즈만의 역할과 기능, 지역 간 옴부즈만의 운영 방식 및 활동 비교, 옴부즈만 간 연대 강화 활동 등을 조사하고 위원회 고충민원 제도 보완 및 시민고충처리위원회의 활성화 방안에 활용
	브뤼헤 옴부즈만 (Ombudsman van de stad Brugge)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) 1996년 브뤼헤 시의회 「옴부즈만 기능에 관한 규정」에 따라 설립 ▪ (기능) 플랑드르 지역에 위치, 브뤼헤 시 행정부, OCMW (사회복지공공센터, 지자체 공공기관), 지역 경찰, 시의회 등에 대한 시민들의 고충을 조사, 조정 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 옴부즈만의 역할과 기능, 지역 간 옴부즈만의 운영 방식 및 활동 비교, 옴부즈만 간 연대 강화 활동 등을 조사하고 위원회 고충민원 제도 보완 및 시민고충처리위원회의 활성화 방안에 활용

출장국가	방문기관	개 요
벨기에	<p>왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자 (Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) 1994년 「왈로니아지역 중재자 설립법」에 따라 설립 ▪ (기능) 왈로니아 지역에 위치, 왈로니아 지역 행정부, 시의회 등에 대한 시민들의 고충을 조사, 조정 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 옴부즈만의 역할과 기능, 지역 간 옴부즈만의 운영 방식 및 활동 비교, 옴부즈만 간 연대 강화 활동 등을 조사하고 위원회 고충민원 제도 보완 및 시민고충처리위원회의 활성화 방안에 활용

5 방문기관 주요 논의내용

방문일자	방문기관	논의 내용
11. 20. (월)	덴마크 소비자 옴부즈만 (The Danish Consumer Ombudsman)	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자 옴부즈만의 권한과 기능 - 소비자 관련민원 처리현황 및 특징 - 소비자 권익 증진을 위한 네트워크 및 협력관계
11. 22. (수)	벨기에 연방 옴부즈만 (The Federal Ombudsman Belgium)	<ul style="list-style-type: none"> - 벨기에 옴부즈만별 업무 범위, 권한, 임명 절차, 의회형 옴부즈만 특징 - 민원처리 절차, 주요 민원 사례 등
11. 23. (목)	브뤼헤 옴부즈만 (Ombudsman van de stad Brugge)	<ul style="list-style-type: none"> - 지방 옴부즈만 설치 현황, 근거 - 주요 민원 유형, 주요 실적 및 성과
11. 24. (금)	왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자 (Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles)	<ul style="list-style-type: none"> - 지방 옴부즈만 설치 현황, 근거 - 옴부즈만 간 협력체계, 네트워크 운영방식

II

방문기관별 출장 내용

1

덴마크 소비자 옴부즈만

① 방문 개요

- 일 시 : 2023. 11. 20.(월) 10:00~12:00
- 장 소 : 덴마크 소비자 옴부즈만 사무실
- 면담자
 - Andreas Weidemann(옴부즈만 직무대행)
 - ※ 옴부즈만은 `23. 9월 임기가 만료되어 2024년 1월 새로운 옴부즈만 임명 예정
 - Jacob Tanderup Linkis(재무담당 부서장)
- 주요 논의내용
 - 소비자 옴부즈만의 권한과 기능
 - 소비자 옴부즈만의 민원처리 현황 및 특징
 - 소비자 옴부즈만의 네트워크 및 협업 체계

② 주요 내용

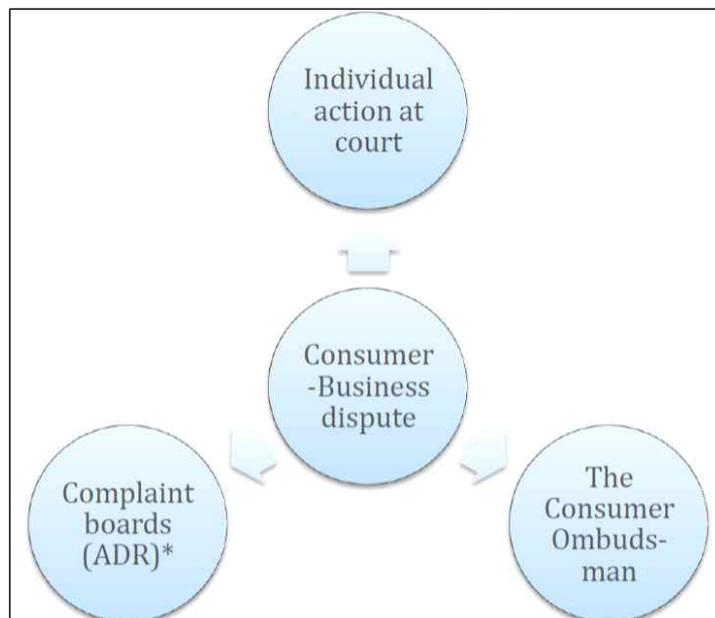
1. 덴마크 소비자 옴부즈만 개요

- (설립) 1975년 「마케팅 관행법」(Marketing Practices Act)이 제정되어 덴마크 소비자 옴부즈만 신설
- (목적) 민간기업들이 「마케팅 관행법」을 잘 준수하고 있는지 감독하는 것이 소비자 옴부즈만의 설립 목적임
- (운영) 「독임제」 운영되나, 옴부즈만은 관련 부서장과 협의와 토론을 통해 민원처리 방향 결정

2. 권한 및 기능

- (업무범위) 소비자 옴부즈만의 업무영역은 덴마크 전체 국민 관점에서 공공기관을 감독하는 기능과 소비자 관점에서 민간기업을 감독하는 기능으로 나누어짐
- (재심의) 덴마크 소비자 옴부즈만에서 민원처리를 부당하게 처리하였다고 판단되면 덴마크 국가 옴부즈만인 덴마크 의회 옴부즈만에서 동일민원을 재심의 가능
- (민원 처리기관) 소비자와 기업간 분쟁이 발생하는 경우 크게 소비자 옴부즈만, 민원 이사회(Complaint boards) 그리고 법원 등 3개 기관에서 처리하고 있음

<소비자 관련 민원 처리기관(출처 : 덴마크 소비자 옴부즈만)>



3. 옴부즈만의 임용 및 조직

- (옴부즈만 독립성) 옴부즈만은 기업성장부 장관(The Minister for Business and Growth)이 임명하고 임기는 6년이고 이후 3년의 범위내에서 연장 가능

※ 「마케팅 관행법 제25조」에 따라 옴부즈만의 임기는 독립적으로 보장되고 판사의 임명조건을 충족하여야 함

<옴부즈만 임용 및 임기 규정(출처 : 「마케팅 관행법」)>

The Consumer Ombudsman

25.-(1) It is the responsibility of the Consumer Ombudsman, especially in the interests of consumers, to monitor compliance with this Act and regulations issued pursuant to this Act.

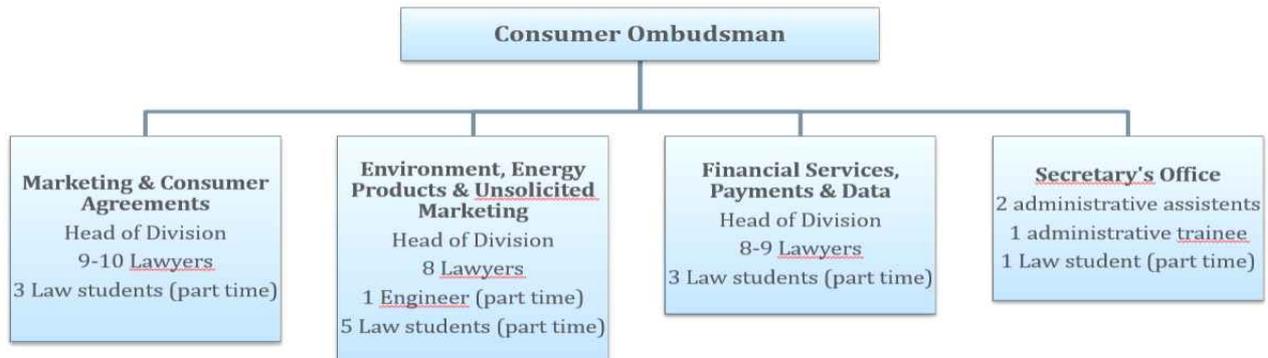
(2) The Consumer Ombudsman may require the disclosure from anyone of all details considered necessary for the Consumer Ombudsman's activities, including a decision as to whether a matter falls within the purview of this Act. The Consumer Ombudsman may require such disclosure within a short time limit where comparative advertising is concerned or when considered necessary under the circumstances.

(3) The Consumer Ombudsman is appointed by the Minister for Business and Growth for a period of up to six years which may be extended by up to a total of three years. After the expiry of this period, the Consumer Ombudsman may be reappointed only following public advertisement. In the event of reappointment, the first sentence is applied correspondingly. The Consumer Ombudsman may be discharged without application only if such discharge is for health reasons, or if the individual concerned is unfit to remain in the post as a result of criminality, misconduct in service or fraud. The appointment automatically ceases at the end of the month in which the individual concerned reaches the age of 70. The Consumer Ombudsman shall fulfil the general conditions for appointment as a judge.

- (조직) 옴부즈만을 포함하여 3개의 조사부서(마케팅·계약분야, 환경·에너지분야, 금융·임금분야)와 1개의 사무국으로 구성되어 있고 조사부서의 조사관은 변호사로 구성되어 있고 법학 전공 학생을 파트타임으로 고용하여 민원조사를 하고 있음

※ 환경·에너지 분야는 기술적인 분야의 민원을 처리하기 위해 공학을 전공한 엔지니어를 파트타임으로 고용하고 있음

<덴마크 소비자 옴부즈만 조직도(출처 : 덴마크 소비자 옴부즈만)>



4. 민원처리 현황 및 특징

- (민원의 우선 선택 처리권) 소비자 옴부즈만으로 접수되는 민원 중 사회적으로 파급효과가 크거나 시급하게 소비자의 권익을 보호해야 할 민원을 우선적으로 처리할 수 있는 선택권이 있음

※ 예) BMW 전기자동차의 TV 과장광고의 경우 사회적 파급효과를 고려하여 소비자 옴부즈만에서 시정 조치함

- (이송) 개인간 계약서 분쟁 등 단순 개인민원은 민원이사회로 이송하고 있음
- (직권조사 범위) 민원이 제기되지 않더라도 소비자에게 미치는 부정적 영향, 위반의 심각성 등을 고려하여 사회적 이슈가 되는 사안에 대해 직권조사도 가능
- (사전 컨설팅) 민간기업이 새로운 사업을 추진하기 이전에 소비자 관련 법령에 저촉이 없는지 법적 검토를 요청하는 경우 사전컨설팅 제도를 운영하고 있음
- (법원 출석) 소비자 옴부즈만이 다수의 소비자에게 피해를 주는 사안을 민간기업 등에 시정을 권고하였는데 수용되지 않아 소송이 제기될 경우 변호사로 구성된 조사관들이 직접 법원에 출석하여 직접 소명을 하는 등 민원 해결에 적극 노력하고 있음
- (협상을 통한 해결) 민원처리에 있어 소송을 통한 해결보다는 소비자 관련기관 등과 협의하여 가이드라인 등을 마련하여 대화와 협상을 통해 마케팅 관행법을 준수하여 해결될 수 있도록 적극 노력하고 있음

<협상을 통한 해결을 위한 법적 근거(출처 : 「마케팅 관행법」)>

<i>The negotiation principle</i>
<p>28.-(1) The Consumer Ombudsman shall seek by negotiation to influence traders to act in accordance with the good practice principles and to observe this Act in other respects.</p> <p>(2) If a trader disregards an undertaking given to the Consumer Ombudsman after negotiation under subsection (1), the Consumer Ombudsman may impose such orders on the trader as may be considered necessary to ensure compliance with the undertaking.</p>
<i>Guidelines</i>
<p>29.-(1) Following negotiation with representatives of consumers and relevant trade and industry organisations, the Consumer Ombudsman seeks to influence the conduct of traders by the preparation and issue of guidelines for marketing in specified areas that must be considered important, especially in the interests of consumers.</p> <p>(2) Notwithstanding subsection (1), the Consumer Ombudsman may not issue guidelines that are directed solely at businesses covered by the Financial Business Act.</p>

5. 민원처리 현황

- (처리건수) '19년~'22년 동안 평균 6,200여건을 민원을 처리하고 있으며, 2020년부터 민원처리가 증가하여 개인민원을 민원이사회로 이송하고 있음

<민원처리 현황(출처 : 덴마크 소비자 옴부즈만)>

(단위: 년도, 건)

구 분	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
처리건수	4,306	5,105	5,175	4,784	6,994	8,571	7,784	7,368

6. 네트워크 및 협력체계

- (정기적 네트워크 모임) 소비자 옴부즈만은 정부기관, 무역협회, 민간기업 협의체, 소비자협회 및 관련 시민단체들과 민원 현안을 주제로 3개월마다 정기적으로 모여 해결방안을 논의하고 있음
- (설득과 이해) 관련기관과의 네트워크를 통한 협업을 통해 잘못된 민간 기업의 경영방법에 대해 설득과 이해를 도모할 수 있음

<네트워크 협력체계 현황(출처 : 덴마크 소비자 옴부즈만)>



<덴마크 소비자 ombudsman 면담 사진자료(2023. 11. 20.)>



2

벨기에 연방 옴부즈만

① 방문 개요

- 일 시 : 2023. 11. 22.(수) 9:30~11:00
- 장 소 : 벨기에 연방 옴부즈만 사무실
- 면담자
 - 옴부즈만 2인 ‘David Baele’ , ‘Jérôme Aass’
- 주요 논의내용
 - 벨기에의 지역적 특색 및 벨기에 옴부즈만의 유형
 - 연방 옴부즈만의 권한과 기능, 의회형 옴부즈만의 특징
 - 연방 옴부즈만의 민원 처리 현황 및 민원 처리 기술 등

② 주요 내용

1. 벨기에 언어권 지역적 특징¹⁾

- 벨기에에는 1개의 연방, 3개의 지역(플랑드르, 브뤼셀-수도, 왈로니아), 3개의 언어 공동체(네덜란드어권, 불어권, 독일어권), 581개의 코뮌으로 구분
- ※ 플랑드르는 네덜란드어권, 왈로니아는 불어권(독일어권 소수), 브뤼셀-수도는 네덜란드어권+불어권으로 분포되어 있음

〈벨기에 언어권 지역적 특징(출처 : 벨기에 연방 옴부즈만)〉



1) 벨기에 연방 정부 웹사이트 belgium.be 참고

- (업무 영역) 연방은 사회보장제도, 세금, 이민 등을 담당하고, 3개의 지역은 각 지역의 부동산과 인프라, 주택, 수자원 정책 등을 담당하고, 3개의 언어 공동체는 언어, 교육, 문화정책 등을 담당

2. 연방 옴부즈만 개요

- 1995년 하원에서 「연방중재자설립법」을 채택함으로써 연방 옴부즈만 사무국 설립
- 연방 옴부즈만은 언어(네덜란드어, 불어)에 따라 옴부즈만 2명으로 구성
 - ※ 현재재직 중인 David Baele는 네덜란드어 담당, Jérôme Aass는 불어 담당
- 주로 연방 공공서비스 관련 민원을 조사함으로써 연방 공공서비스나 법안 기능 개선을 위해 행정부, 연방 의회에 권고하고 있고, 내부고발자 보호 기능도 수행 중
- 「연방중재자설립법」 제7조에 따라, 옴부즈만은 업무 독립성을 지님
 - ※ 중재자는 자신의 책임 범위 내에서 어떤 당국으로부터도 지시받지 않으며, 직무 범위 내에서 수행한 행위로 인해 직무가 면제될 수 없음

3. 연방 옴부즈만 조직 구성

- (조직) 50명의 중재 전문가로 구성되어 있고, 대부분 사회법, 조세, 이민법 등 전문 분야에 대해 민원과 연방 공공서비스에 대한 조사 수행
- 다른 직원들은 인사, IT, 홍보 분야에서 옴부즈만의 목표 달성을 돕는 역할 수행

4. 벨기에 내 옴부즈만 종류와 구분

- 5개의 의회 옴부즈만: ① 연방 옴부즈만, ② 플랑드르 옴부즈만, ③ 왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자, ④ 브뤼셀 옴부즈만, ⑤독일어권 옴부즈만
- 이외에도 지방 옴부즈만, 교통/우체국 등 분야별 옴부즈만, 어린이 권리를 대변하는 옴부즈만, 소비자 권리를 대변하는 옴부즈만이 있음
- 모든 옴부즈만의 소관 업무 분야가 명확히 구분되기 때문에 다른 옴부

즈만의 민원은 신속히 해당 기관으로 전달하고 있고, 웹사이트*를 통해 시민들에게 적합한 민원 처리 기관을 안내하고 있음.

※ 웹사이트 ombudsman.be에는 약 30개의 옴부즈만 가입

5. 의회형 옴부즈만의 특징

- 행정부로부터 독립하여 민원을 처리하고, 의회에 책임을 지는 구조
- 연간 1회 이상 민원 조사 보고서를 작성하여 연방 하원에 보고함
- 행정기관, 공공기관과 어떤 연관성도 없어서 민원을 공정하게 처리 용이
- 옴부즈만의 권고에 불수용하는 경우, 옴부즈만은 연방 의회 장관과 수용 방안 등을 의논하고 연방 의회의 협조를 통해 해당기관이 권고를 수용 하도록 함

6. 민원 처리 현황

- 연방 옴부즈만은 사회보장제도, 세금, 이민, 자동차 변호관 관련 분야의 민원들을 처리함
- '22년에 총 8,321개의 민원을 처리하여 민원의 80% 이상이 인용되고 있고, 대부분 3개월 내에 민원을 처리하고 있음
- 민원 접수는 전자우편 및 웹사이트(80%), 전화(20%)로 접수되고 있음
 - ※ 민원 신청인과 법적 대리인, 가족, 협회 등을 통해 대리 신청도 가능
- 권고에 대한 기관의 수용률은 기관마다 상이하고, 현재 세금과 관련한 권고는 대부분 수용을 하고 있으며 이민과 관련한 권고는 수용이 되지 못하고 있음
- '22년 주로 실업급여와 관련한 지급 지연 이의, 관할 기관에 계속해서 연락이 안 되는 접근성 문제에 대한 민원이 빈발하고 있음

7. 민원 처리 시 활용 기준

- 15개 항목의 질적 공공서비스 표준을 기반으로, 공공서비스를 조사 및 평가하고 있음

[15개 질적 공공서비스 표준]

1. 법치주의의 올바른 적용	2. 평등	3. 공명정대
4. 합리성과 비례성	5. 법적 확실성(소급적용 금지)	6. 합법적 신뢰
7. 들을 권리	8. 합리적 처리 기간	9. 성실한 처리
10. 기관간 협력	11. 정당성	12. 자발적 정보공개
13. 요청에 따른 적극적 정보공개	14. 친절	15. 접근성

8. 지방 옴부즈만

- 지방 옴부즈만 설치근거는 제도적으로 의무화되어 있지 않고, 벨기에 내 581개의 코뮌(지방자치단체) 중 재정이 열악한 지역은 옴부즈만 설치가 어려운 상황임
- 각 코뮌은 옴부즈만 설치 여부를 자발적으로 결정하고, 설치가 곤란한 경우 상위 지역 단위 옴부즈만에 민원 처리를 요청할 수 있는 제도가 있음²⁾

(사례 1) 플랑드르 지역 내 코뮌 → 플랑드르 옴부즈만에게 요청

(사례 2) 왈로니아 지역 내 코뮌 → 왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자에게 요청

(사례 3) 브뤼셀 지역 내 코뮌 → 브뤼셀 옴부즈만에게 요청

2) 자세한 사항은 왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자와의 면담 내용 참고

<벨기에 연방 옴부즈만 면담 사진(2023. 11. 22.)>



① 방문 개요

- 일 시 : 2023. 11. 23.(목) 14:00~16:00
- 장 소 : 브뤼헤 옴부즈만 사무실
- 면담자 : 옴부즈만 ‘Marc Carlier’

※ 약 18년간 옴부즈만 직 수행

○ 주요 논의내용

- 지방 옴부즈만의 설치 현황과 기능 및 권한 등 운영방식
- 옴부즈만간 연대와 협력을 강화하는 네트워크 및 활동 내용

② 주요 내용

1. 브뤼헤 옴부즈만 개요

- 1996년 5월 13일 브뤼헤 시의회에서 「옴부즈만 기능에 관한 규정」(이하 ‘옴부즈만 규정’)이 승인되면서 브뤼헤 옴부즈만 제도 신설
- 독립제이고, 지방자치단체로부터 독립*되어 직무를 수행하며, 오직 시의회에 대해서만 책임을 짐

* 옴부즈만 규정 제1조 : ‘브뤼헤 옴부즈만은 그의 직무수행에 있어 모든 지자체로부터 독립되어야 한다.’

2. 권한 및 기능

- 브뤼헤시, 복지기관, 지방경찰, 수도·전기·가스 관련 기관, 공무수탁사인 등을 대상으로 2차 민원이 접수되거나 행정기관이 요청하는 경우, 행정기관-시민을 중재하고, 문제 발견 시 행정기관에 권고하는 기능을 하고 있으며, 접수된 민원이 없더라도 자체 조사를 통해 권고할 수 있

으며, 내부고발자(whistle-blower) 사건도 처리하고 있음

- 관련 기관을 대상으로 문서 제출, 회의 참석 요구 등의 조사권을 갖고 있음
- 시장 및 시의회 의원 협의회(The College of Burgomaster and Alderman)로부터 권고를 승인받는 경우, 권고는 협의회 결정의 권위를 얻으므로 행정기관이 권고를 따르도록 하는 절차를 밟을 수 있음. 권고를 이행하지 않을 때 이를 총책임자(general manager)에게 알림
- 브뤼헤시의 모든 민원 처리 건에 대한 연간 보고서를 발간하고 배포함으로써 행정기관이 권고를 따르도록 유도하고 있고, 보고서는 브뤼헤시 웹사이트, 도서관, 병원, 다양한 기관에 배포 및 공유하고 있음

3. 옴부즈만의 임용 자격, 임기 등

- (자격) 벨기에 국적 보유, 대학 학위 소지, 대중과 관련된 행정적·사회적 지위에서 5년 경력 보유, 경청/조직 기술/관리 적성 등 보유, 정기 선발 시험 통과 등 총 9가지 자격요건을 갖추어야 함
- (임명) 시의회에서 2/3 이상 동의하는 경우 임명, 임기는 6년으로 연장 가능
- (해임) 65세가 된 때, 옴부즈만이 다른 전문적 활동이나 정치적 권한을 행사한 경우, 옴부즈만의 기능 불능에 대해 시의회(비밀투표)에서 3/4의 동의가 있는 경우 등

4. 조직 구성

- 브뤼헤시와 사회복지센터에서 직원을 1명씩 파견받을 수 있으나, 현재 브뤼헤시에서 파견된 직원 1명과 근무 중
- 직원은 옴부즈만의 지도·감독 하에 민원 조사 및 중재, 조사 보고서를 준비하고, 전화 응대와 시민들의 문의 사항 해결 등을 담당하고 있음

5. 민원처리 현황

- (처리건수) '19년부터 대략 연간 1천 건의 민원을 처리

(단위: 년도, 건)

구분	2019	2020	2021	2022
2차 민원	245	246	217	288
도움 요청*	753	797	820	775
총계	998	1,043	1,037	1,063

* 정식으로 조사에는 착수하지 않은 사건

- (인용률) 2차 민원은 25% 인용, 도움 요청 건은 75% 인용

- (처리기간) ombudsman.be 규정예 따르면 3개월 이내에 처리하여야 하며, 필요할 경우 3개월 추가 연장이 가능함

※ `22년 평균 처리기간은 41일이고, `22년 접수 민원의 처리기간별 분포는 3개월 내 처리 89%, 6개월 내 처리 9%, 6개월 경과 민원은 2%임

6. ombudsman.be 교류·협력 체계

- 벨기에 ombudsman.be 네트워크인 ombudsman.be는 연방/지방 ombudsman, 은행, 에너지, 보험, 변호사, 소비자 분야 등 다양한 ombudsman이 가입되어 있고, 1년에 2~3회 모여 복잡한 민원사태에 대해 상의하며 협력

- 지방 ombudsman 상설 토론 위원회(폴로 회의)에서 플랑드르, 브뤼셀 지역의 지방 ombudsman이 정기적으로 1년에 4~5회 만나며, 지식과 경험을 공유하고 있음

7. ombudsman.be 기능 활성화를 위한 홍보 방법

- 포스터, 리플렛, 홍보투어 참가, 시잡지 인터뷰, 박람회 안내소 마련



8. 지방옴부즈만 설치 현황

- 벨기에는 언어에 따라 4개 지역(플랑드르, 왈로니아, 브뤼셀, 독일어권)으로 구분
- 플랑드르 지역에 6개 옴부즈만 설치(Bruges, Ghent, Antwerp, Ostend, Sint-Niklaas, Leuven)
- 왈로니아 2개, 독일어권 1개, 브뤼셀 지역 18개 자치구 중 2개 설치
- 지방옴부즈만은 지방에 따라 자율적으로 옴부즈만 설치 여부를 결정

9. 지방 옴부즈만 미설치 지역의 애로사항 해소를 위한 향후 계획

- 플랑드르 내 지방자치단체는 옴부즈만을 자체 설립하거나, 사회복지 공공부처(The Public Department for Social Welfare) 또는 인근 지자체와 협력하거나, 플랑드르 옴부즈만에게서 2차 민원을 처리하도록 선택 가능
- 최근 브뤼헤시는 주변 10개 도시에 민원을 대신하여 처리해주겠다는 제안을 했고, 2개 시가 가입한다고 함에 따라 계약을 체결하고 있는 단계임. 3년 동안 브뤼헤시 지원으로 민원을 처리할 예정이며, 3년간 민원 건수를 파악해 지역 간 비용을 분담 방안을 추가 의논해 나갈 예정임

[기타 질의사항]

Q. 지방 ombudsman과 연방 ombudsman이 협력하여 처리한 민원 사례

- 연방 ombudsman과 지방 ombudsman은 조사 대상 기관이 연방 정부, 지방 자치단체로 구분되지만, 민원에 따라 연방과 지방간 상호 협력 가능 (사례 1) 외국인 시민의 주민증 신청 관련, 주민증은 지방 업무이나 체류 기간이 얼마 남지 않았을 경우 연방 정부와 협력하여 처리 (사례 2) 집주소가 맞는지 연방 ombudsman과 상의하여 처리

Q. 중앙정부로부터 받는 지원이 있는지

- 없음

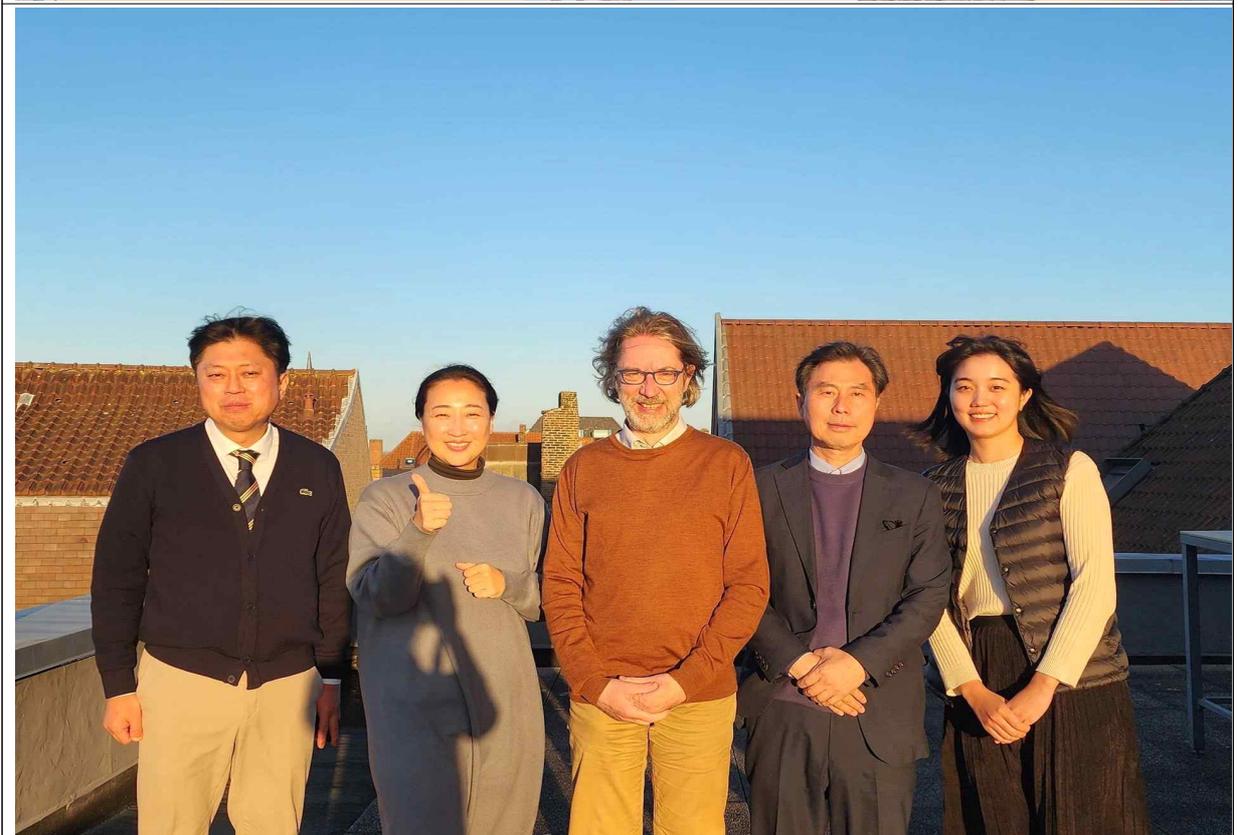
Q. ombudsman.be 네트워크 가입 요건 및 절차

- (가입요건) ① 수사의 자유성, ② 독립성, ③ 권고 가능성, ④ 연간 리포트 발간 4가지 조건을 충족하는 ombudsman에 한해 가입 가능
- (가입절차) 네트워크에 가입한 ombudsman이 선거를 통해 5~6명의 ombudsman을 선출 → 선출된 ombudsman들이 가입을 희망하는 ombudsman의 요건 충족 여부, 민원 처리 능력, 청렴성 등 조사 실시 → 연간 2번 개최되는 ombudsman 회의(general meeting)에서 모든 ombudsman이 수사 결과를 듣고, 모두가 가입 동의를 하면 가입 완료

Q. 행정기관이 아닌 다른 유형의 ombudsman 존재 여부

- 보험회사, 은행, 우체국, 에너지 등 분야별로 ombudsman이 존재하고, 각각 관련 회사의 금전적 지원을 받아 운영(정부나 행정기관으로부터의 지원은 없음)하고 있으며, 회사로부터 독립적으로 민원을 처리함.
- 철도, 에너지, 금융권, 은행, 우체국 등 ombudsman은 소비자 ombudsman 사무실에 속해 있음.

<브뤼헤 음부즈만 면담 사진(2023. 11. 23.)>



① 방문 개요

- 일 시 : 2023. 11. 24.(금) 10:00~12:00
- 장 소 : 왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자 사무실
- 면담자 : 음부즈만 ‘Marc BERTRAND’
 - ※ 현재 벨기에 음부즈만 네트워크(CPMO)의 회장직 수행 중
- 주요 논의내용
 - 벨기에 음부즈만 네트워크 운영 현황 및 협력 내용
 - 지방 음부즈만 미설치 지역의 민원 처리를 위한 협약 절차, 내용 등

② 주요 내용

1. 왈로니아와 왈로니아-브뤼셀 연맹의 중재자(이하 ‘왈로니아 중재자’) 개요
 - 1994년 「왈로니아지역 중재자 설립법」에 의해 왈로니아 중재자 신설
 - 왈로니아 중재자는 ① 왈로니아 지역의 스포츠, 문화, 환경, 도시계획, 고용 등의 민원 ② 브뤼셀 지역의 불어권 공동체 관련 교육, 문화 민원 담당
 - ※ 연방 음부즈만이 왈로니아 중재자보다 상위 조직은 아니며, 분야별 소관 업무가 다를 뿐임
2. 벨기에 음부즈만 네트워크(CPMO) 현황 및 활동 내용
 - 연방 음부즈만, 지역 음부즈만, 지방 음부즈만, 통신/에너지/철도/우체국 등 분야별 음부즈만이 약 30개가 가입되어 있음
 - 음부즈만간 훈련프로그램과 정보교류를 활발히 하고 있음. 최근 플랑드르, 왈로니아, 브뤼셀 내 11개 도시가 함께 정보교류 행사를 개최하여 시민과 사회복지사*에게 음부즈만 기능을 알리는 노력을 시도
 - * 어려운 상황에 처한 시민과 접점이 있는 만큼 사회복지사에게 음부즈만 기능을 알려 홍보 효과를 극대화하고 있음
 - 음부즈만들이 자발적으로 네트워크를 형성한 것으로 국가 등으로부터 별도 재정 지원은 없음

3. 지방 ombudsman 미설치 지역(코뮌)의 민원 처리를 위한 협약 체결

1) 추진 경과

- 왈로니아 지역 내 262개의 코뮌 중 지방 ombudsman은 단 2곳만 설치
- 왈로니아 중재자는 왈로니아 지역 모든 코뮌에 ombudsman 설치를 권고했으나, 코뮌의 자체 민원 건수가 작고, 재정적 이유 등으로 설치가 되지 않음

⇒ 20여 개의 코뮌과 협약을 체결해 민원을 대신 처리해주는 시범사업 실시
 코뮌의 민원 접수 건이 많지 않으므로, 시범사업 추진이 효과적이라 판단

※ 현재 40개의 코뮌과 협약 체결 중

2) 협약사항 개요

- 코뮌의 자치 영역(ex. 도로, 문화센터 등)이더라도 왈로니아 중재자가 해당 코뮌과 협약을 체결하는 경우 코뮌 자치 업무에 대해 권고 가능
- 코뮌은 무료로 민원 처리 서비스를 받고, 왈로니아 중재자는 코뮌의 민원을 처리함으로써 요구되는 추가 직원 채용 등 재정 지원을 왈로니아 의회에 요구

3) 협약 절차

- ① 왈로니아 지역정부법 「프랑스 공동체와 왈로니아 지역 간 협력 협정」에 코뮌이 ombudsman 서비스를 왈로니아 ombudsman에 위임할 수 있다는 규정 존재

원문	번역
<p>< l'accord de coopération conclu le 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne ></p> <p>Article 3</p> <p>Le médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son institution une convention afin de bénéficier de ses services.</p>	<p>< 프랑스 공동체와 왈로니아 지역 간 협력 협정 ></p> <p>제3조</p> <p>ombudsman은 또한 자신의 기관과 협약을 체결한 하위 권한의 당국과 관련하여 직무를 수행할 수 있다.</p>

- ② 코뮌 자체적으로 ombudsman 위탁 여부 결정 ----- [자료 1] 참조

- ③ 코뮌과 ombudsman이 협약서 공동 서명 ----- [자료 2] 참조

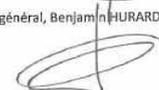
4. 홍보

- 자체 예산이 부족하여 안내책자를 제작하고, 지역 신문 등을 활용하고 있음
- 지역의회 관련 법령에 따르면 모든 행정처리 문서에 음부즈만 서비스 내용을 홍보하고 있음

[자료 1] 코뮌 Olne의 시장, 사무총장 서명

<p>Province de Liège Arrondissement de Verviers Commune d'Olne</p>  <p>Rue Village, 37 4877 OLNE Tél : 08726.02.72 Fax : 08726.02.73 Compte financier BIC : 0910 0914 0266 N° d'entreprise : 0207372736 Votre correspondant(e) : Benjamin HURARD</p> <p>Séance publique</p> <p>Objet : Administration - Mise en place d'une médiation communale - Règlement relatif au Service de médiation communale</p> <p>Le Conseil communal,</p> <p>Vu le décret de la Région wallonne du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du médiateur de la Région wallonne ; Vu le décret de la Communauté française du 20 Juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française ; Vu l'accord de coopération du 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne, portant création d'un service commun à la Communauté française et à la Région wallonne ; Considérant que l'accord de coopération précité dispose que "le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son Institution une convention. Cette convention prévoit une rémunération des services de médiation sur la base de coûts réels" ; Considérant que le développement de la médiation au niveau local et communal a fait l'objet de multiples recommandations au niveau fédéral, régional et européen ; Considérant que la médiation institutionnelle et parlementaire existe au niveau fédéral ainsi qu'au niveau des entités fédérées, communautaires et régionales ; Considérant que des initiatives significatives et volontaristes de médiation communale existent en Flandre, alors qu'en Région de Bruxelles-Capitale et en Communauté germanophone, les Médiatrices sont également compétentes pour les communes ; Considérant qu'afin de couvrir l'ensemble du champ de l'action publique par la possibilité pour le citoyen de recourir à la médiation, le Médiateur a pris l'initiative de mener une expérience-pilote au niveau des pouvoirs subordonnés, ainsi que le lui permet l'accord de coopération susmentionné ; Considérant que l'expérience-pilote précitée s'est appuyée sur une collaboration volontaire des communes partenaires et sur le strict respect des droits et devoirs de chaque partie, notamment l'autonomie des Pouvoirs locaux ; Considérant que l'expérience-pilote précitée a pris fin en 2018, par la rédaction d'un rapport final, approuvé par les communes, partenaires et participantes, qui a été remis aux Autorités parlementaires et gouvernementales concernées. Ce rapport contient, outre tous les aspects liés au déroulement de cette expérience-</p>	<p>pilote et l'évaluation par les acteurs eux-mêmes, des recommandations visant à pérenniser et généraliser la médiation communale (et intercommunale) ; Vu sa décision du 23 octobre 2023 d'instituer un Service de médiation communale (SMC) en association avec le Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne.</p> <p>Sur proposition du Collège communal,</p> <p>Après en avoir délibéré,</p> <p>À l'unanimité,</p> <p>Décide d'arrêter comme suit le règlement relatif au Service de médiation communale :</p> <p>Titre 1 : Principe</p> <p>Article 1 : afin de garantir pleinement tant le respect des droits des citoyens et usagers à l'égard du service public communal, que le travail des agents communaux, la commune d'Olne crée le service de médiation communale (SMC) ;</p> <p>Titre 2 : Procédure et compétences</p> <p>Article 2 : toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant individuellement, avoir à se plaindre de la façon dont elle a été traitée par un service de l'Administration communale qui, selon elle, n'a pas fonctionné conformément à sa mission de service public, peut saisir le SMC d'une réclamation individuelle ; Dans les mêmes conditions, tout membre du Conseil communal peut transmettre au SMC une réclamation dont il a été saisi. Dans ce cas, le SMC prend contact directement avec la personne concernée. Il informe le mandataire ayant transmis la demande, de la suite qui y est donnée ; Le Médiateur ne peut être saisi qu'à l'occasion d'un rapport précis entre un citoyen ou une personne morale et l'Administration communale. Il n'est donc pas compétent pour connaître des réclamations qui mettraient en cause au fond les règlements communaux ou les orientations politiques prises par la commune en matière de gestion du service public local ;</p> <p>Article 3 : peuvent notamment faire l'objet d'une réclamation auprès du SMC les appréciations portant sur les dysfonctionnements des services communaux et notamment une erreur ou une illégalité, une lenteur anormale, une mauvaise volonté, un excès de zèle, un défaut d'action ou un manque dans l'accueil et l'écoute du citoyen ;</p> <p>Article 4 : le SMC n'est pas compétent dans : - les affaires étrangères à la compétence de la commune ; - les affaires dans lesquelles une procédure judiciaire est en cours ou celles dans lesquelles existent des voies de recours administratif, notamment auprès des autorités de tutelle ; - les affaires concernant des actes posés par les services de Police judiciaire ou administrative sauf pour les aspects relationnels de ces actes ; - les affaires qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée ;</p> <p>Titre 3 : Dépôt de la réclamation</p>
<p>Article 5 : le SMC agit sur réclamation nominative déposée soit par écrit soit actée par ses soins au départ d'une plainte orale. Dans les deux cas, un accusé de réception est adressé ou remis au réclamant ; Aucune suite ne sera donnée aux réclamations anonymes ou émanant d'une personne inconnue. De même, le SMC ne recevra pas les réclamations relatives à des faits ou comportements datant de plus d'un an ou antérieurs de plus d'un an à l'entrée en vigueur de ce règlement ; Le dépôt de cette réclamation est gratuit ;</p> <p>Titre 4 : Droit d'enquête</p> <p>Article 6 : pour lui permettre d'accomplir sa mission, le SMC est habilité à mener des enquêtes au sein des services communaux ; Il peut entrer directement en contact avec tout agent concerné pour l'objet de la réclamation. Il lui expose préalablement à l'entretien le contenu de la réclamation dont il a été saisi ; Les agents ou services communaux devront impérativement répondre sans retard et dans un délai d'un mois maximum. Le Collège s'engage à faire respecter ce délai ; Le SMC peut statuer sur pièces et consulter tout document administratif en rapport avec l'affaire qu'il traite. Il peut se faire délivrer par le Directeur général la copie des documents qui lui paraissent nécessaires à l'accomplissement de sa mission ;</p> <p>Titre 5 : Résultat de l'enquête</p> <p>Article 7 : lorsque le SMC considère qu'une réclamation est complètement ou partiellement fondée, il en informe le Collège communal et le Directeur général. Il envoie une copie de son rapport au réclamant et à la personne de référence de la commune ; Le SMC peut formuler des recommandations à l'attention du Collège sur les mesures d'organisation à prendre qui seraient de nature à éviter la répétition des dysfonctionnements dont il a été saisi ;</p> <p>Article 8 : lorsque le SMC estime qu'aucune suite ne doit être réservée à une réclamation, il en informe le réclamant par écrit en exposant les raisons pour lesquelles il estime la réclamation non fondée ; Copie de cette correspondance est adressée au Collège communal ainsi qu'à la personne de référence ;</p> <p>Titre 6 : Organisation du Service de Médiation communale</p> <p>Article 9 : le SMC est assuré directement par le service commun du Médiateur de la Communauté française et de la Région wallonne, qui agit en collaboration avec la personne de référence au sein de la commune, qui sont désignées par le Conseil communal, sur proposition du Collège ; L'accord de collaboration conclu entre le Médiateur d'une part et la Commune d'autre part, fait partie intégrante du présent article ;</p> <p>Titre 7 : Rapport d'activités</p> <p>Article 10 : chaque année, si le nombre de réclamations enregistrées et le fonctionnement du SMC le justifient, celui-ci remettra au Collège qui le déposera devant le Conseil communal un rapport écrit sur ses activités, qui pourra contenir des recommandations et des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services concernés ;</p> <p>Article 11 : afin de respecter la vie privée du réclamant, le Rapport annuel que le Médiateur présente au Collège de la Commune ne mentionne ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.</p>	<p>Par le Conseil, Le Bourgmestre-Président, Cédric HALIN</p> <p>Pour extrait conforme, Le Directeur général Benjamin HURARD</p> <p>Le Bourgmestre, Cédric HALIN</p>  

[자료 2] 코뮌 Olne의 시장, 사무총장과 왈로니아 중재자 서명

<p>ACCORD DE COLLABORATION ENTRE LE MEDIATEUR COMMUN A LA COMMUNAUTE FRANCAISE ET A LA REGION WALLONNE ET LA COMMUNE D'OLNE, EN MATIERE DE MEDIATION COMMUNALE.</p> <p>Entre :</p> <p>Le Service commun de Médiation à la Communauté française et à la Région wallonne, représenté par Marc BERTRAND, Médiateur,</p> <p>Dont le siège social est situé rue Lucien Namèche, 54, à 5000 NAMUR</p> <p>Et :</p> <p>La commune d'Olne, représentée par Cédric HALIN, Bourgmestre, et Benjamin HURARD, Directeur général,</p> <p>Rue Village, 37 à 4877 OLNE</p> <p>-PREAMBULE</p> <p>1. La Région wallonne a créé une Institution de Médiateur par un décret du 22 décembre 1994 ; la Communauté française lui a emboîté le pas par un décret du 20 Juin 2002.</p> <p>Ces deux services ont été fusionnés par l'accord de coopération du 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne, portant création d'un service commun à la Communauté française et à la Région wallonne. Cette fusion a pris effet le 1^{er} septembre 2012.</p> <p>2. L'article 3 de l'accord de coopération, dont question au point précédent, dispose que « le Médiateur peut également exercer sa fonction à l'égard des autorités des pouvoirs subordonnés ayant conclu avec son institution une convention. Cette convention prévoit une rémunération des services de médiation sur la base de coûts réels ».</p> <p>3. Le développement de la médiation au niveau local et communal a fait l'objet de multiples recommandations au niveau fédéral, régional et européen (notamment l'Assemblée générale du Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe – en 1999 et 2004-).</p> <p>4. La médiation institutionnelle et parlementaire existe au niveau fédéral ainsi qu'au niveau des entités fédérées, communautaires et régionales. Des initiatives significatives et volontaristes de médiation communale existent en Flandre, alors qu'en Région de Bruxelles-Capitale et en Communauté germanophone, les Médiatrices sont également compétentes pour les communes. Peu en Wallonie.</p> <p>5. Afin de couvrir l'ensemble du champ de l'action publique par la possibilité pour le citoyen de recourir à la médiation, le Médiateur a pris l'initiative de mener une expérience-pilote au niveau des pouvoirs subordonnés, ainsi que le lui permet l'accord de coopération susmentionné.</p> <p>Cette expérience-pilote s'est appuyée sur une collaboration volontaire des communes partenaires et sur le strict respect des droits et devoirs de chaque partie, notamment l'autonomie des Pouvoirs locaux.</p> <p>Cette expérience-pilote a pris fin en 2018, par la rédaction d'un rapport final, approuvé par les communes partenaires et participantes, qui a été remis aux Autorités parlementaires et gouvernementales concernées. Il contient, outre tous les aspects liés au déroulement de cette</p>	<p>Dans le cadre de sa mission, le Médiateur est tenu au respect du secret professionnel, tel qu'il est stipulé à l'article 458 du Code pénal, et aux conditions de confidentialité résultant des articles 11 et 16 de l'accord de coopération susmentionné.</p> <p>En vertu du principe de l'autonomie des pouvoirs locaux, aucune information concernant le fonctionnement des services communaux et/ou les personnes concernées à quelque niveau que ce soit, ne peut faire l'objet d'une communication sans l'accord préalable et exprès de la commune.</p> <p>Les informations partagées par les communes partenaires entre elles, sont déterminées par elles.</p> <p>Le rapport contenant l'analyse et le traitement des réclamations appartient à la commune.</p> <p>-Article 5 : Engagements du Médiateur</p> <p>Le Médiateur met à la disposition de la commune son expertise en matière de médiation et de gestion non contentieuse des conflits entre la commune et ses citoyens.</p> <p>Le périmètre de la médiation est déterminé par la commune et est précisé dans le règlement communal.</p> <p>Le Médiateur accompagne la personne de référence au sein de la commune dans le suivi des dossiers de médiation.</p> <p>Le cas échéant, le Médiateur peut apporter son aide à la mise en place d'un système de gestion des plaintes de 1^{er} ligne, préalable à l'intervention du Médiateur.</p> <p>Il peut aussi assister la commune, si elle le souhaite, dans la rédaction d'un code - d'une charte de bonne conduite administrative.</p> <p>Le Médiateur, mandaté par la commune pour assurer le service de gestion des réclamations en médiation, participe directement, en concertation avec la personne de référence de la commune, à la gestion et au suivi des réclamations individuelles introduites par les citoyens de la commune.</p> <p>Le Médiateur met à la disposition de cette personne toutes les informations nécessaires à l'accomplissement de sa mission.</p> <p>Le Médiateur s'engage à rencontrer la commune, autant que nécessaire, pour évaluer les processus en cours, leur apporter, le cas échéant, les correctifs nécessaires, pour formuler conseil et recommandation pour le bon fonctionnement de la médiation communale.</p> <p>Le Médiateur réalise le rapport annuel sur la gestion des réclamations, en vue de sa présentation au Collège et au Conseil communal.</p> <p>Article 6 : Engagements de la commune</p> <p>La commune s'engage à inscrire sa volonté d'agir dans la problématique globale de la gestion des réclamations et du mécontentement potentiel de la population d'une part, et dans une démarche de qualité des services rendus par l'administration communale d'autre part.</p> <p>Cette volonté doit nécessairement se traduire par une information correcte, adéquate, suffisante, de la population, via le bulletin communal, la page d'accueil du site internet, un folder spécifique ou tous autres moyens de communication dont la commune dispose, d'une part et une information-</p>
<p>formation de l'administration communale d'autre part. Celle-ci vise notamment la prise de conscience de la plus-value de la médiation au bon fonctionnement de l'administration et de l'acceptation nécessaire de la démarche critique.</p> <p>Il importe que les organes politiques de la commune (Collège, Conseil, conseils consultatifs...) d'une part, et les organes administratifs (Directeur général, Comité de direction, chefs de service...) soient pleinement associés à la personne de référence de la commune et du Médiateur.</p> <p>La commune désigne la personne de référence au développement de la médiation communale. Pour toutes les difficultés que peut rencontrer cette personne dans l'exercice de sa mission, le Médiateur peut, si la commune lui en donne le mandat, être une instance d'assistance et d'avis.</p> <p>Dans le fonctionnement du service de médiation communale, la commune s'engage à jouer la carte de la transparence à l'égard du Médiateur et à lui transmettre tous les éléments et informations requises et indispensables au bon exercice de sa mission. Cet élément de confiance réciproque entre les partenaires est un élément essentiel de la collaboration, qui est naturellement pondéré par les obligations de secret professionnel et de discrétion développés au point 4.</p> <p>La commune s'engage à inscrire à l'ordre du jour d'un conseil communal par an, la présentation du rapport annuel par le Médiateur.</p> <p>Article 7 : suivi</p> <p>S'agissant d'une convention entre le Médiateur et la commune, les parties conviennent de se rencontrer ou d'échanger par courrier, autant que nécessaire mais au moins une fois par an, afin d'évaluer la médiation communale, de relever les éventuelles difficultés ou lacunes et de tenter d'y remédier, de formuler les recommandations qui s'imposeraient.</p>	
<p>Fait à Olne, en double exemplaires.</p> <p>Le 30 octobre 2023</p> <p>Pour la commune d'Olne</p> <p>Le Bourgmestre, Cédric HALIN</p> <p>Le Directeur général, Benjamin HURARD</p>    <p>Le Médiateur</p>  <p>Marc BERTRAND</p>	

<알로니아와 알로니아-브뤼셀 연맹의 증재자 면담 사진(2023. 11. 24.)>



Ⅲ 시사점

□ 고충민원 처리에 있어 선택과 집중 필요

- 덴마크·벨기에 ombudsman은 접수되는 고충민원을 사회적 이슈, 파급효과 등을 고려하여, 직접 조사할 주요 민원으로 선별하여 역량을 집중
 - 덴마크 소비자 ombudsman은 국민에게 큰 영향을 미칠 수 있는 사안에 대해서는 우선적 조사와 더불어 직권조사 등 선택적으로 민원을 처리
- 우리 위원회는 「집단민원조정법안」 마련 등을 통해 행정기관도 집단민원을 신청할 수 있고, 위원회가 직권으로 민원을 처리하는 방안 등을 적극 추진 중에 있음

※ 덴마크 소비자 ombudsman은 1인이 제기한 민원이라도 다수에게 영향을 주는 민원은 집단민원에 준하여 직접 조사하고 있음을 정책에 참고할 필요

⇒ 따라서 우리 위원회도 접수민원 중 주요 민원을 필터링하는 시스템을 마련하고, 집단민원, 사회적 이슈 민원, 신종 민원 등 주요 민원에 조사 역량을 집중하는 방안 검토 필요

※ 집단민원은 보다 신속하게 대응할 수 있도록 현재 운영중인 ‘집단고충조사팀’ 확대 검토

□ 기업의 경제활동으로 발생하는 소비자 권익 강화 방안 필요

- 우리 위원회는 기업을 경영하면서 발생하는 애로사항을 관계기관과 협업 등을 통해 고충민원을 처리하는 ‘긴급고충조사과’ 를 운영
- 이와 달리, 재화의 공급자인 기업이 관련법령을 준수하지 않은 경제활동으로 소비자의 권익을 침해한 고충민원은 주로 사인간의 관계 등을 이유로 관계기관에 이송하거나 종결하고 있음

⇒ 국민의 일상생활 대부분이 기업활동과 밀접하게 연결된 현대사회에서 소비자-기업간 갈등은 대표적인 생활 고충의 한 부류이고, 관련 민원 특성상 정부기관, 기업, 소비자시민단체 등 관련기관 네트워크와 전문성이 요구되는 만큼 전문 조사관으로 구성된 (가칭) ‘소비자고충조사팀’을 시범적으로 운영해 볼 필요

□ 지방옴부즈만(광역-기초)간 협약을 통한 옴부즈만 기능 전국 활성화

○ 벨기에는 모든 코뮌(기초 지자체)에 옴부즈만 설치를 확대하기보다 전역에서 옴부즈만이 효과적으로 기능할 수 있는 체계를 마련

- 벨기에는 4개의 모든 광역지역 단위에 옴부즈만이 설치되어 있음
- 코뮌은 여건상 옴부즈만 설치가 어려운 경우, 지역 단위 옴부즈만과 협약을 체결해 코뮌의 자치 업무에 대한 민원처리를 지역 단위 옴부즈만에 위탁
- ※ 모든 코뮌에 옴부즈만 설치를 권고해 왔으나, 민원 건수가 적고 재정이 열악한 코뮌에 옴부즈만을 설치하는 것은 비효율적이라는 시선의 전환

- 절차는 ‘옴부즈만이 자신과 협약을 체결한 하위 당국과 관련된 직무를 수행할 수 있다’는 법 규정 ⇒ 코뮌 옴부즈만 위탁 결정 ⇒ 코뮌-옴부즈만 협약서 체결

⇒ 우리나라는 현재 광역 지자체 10개 기관과 기초지자체 중 70개 기관에 지방 옴부즈만이 설치되어 있어, 벨기에 지방 옴부즈만 운영 제도 도입 검토 필요

〈세부적인 제도 개선방안〉

【개선방안 1】
 - 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 광역 옴부즈만이 협약을 체결한 기초 지자체의 관련 직무를 수행할 수 있다는 내용의 규정 신설

【개선방안 2】
 - 광역지자체 옴부즈만 선(先) 설치

【개선방안 3】
 - 광역-기초 옴부즈만간 위탁 협약 체결서 표준안 마련 등 필요

⇒ 협약 체결에 따른 광역지자체의 추가 부담에 대해 인건비, 운영비 등 재정 지원

□ 옴부즈만 간 네트워크 확대 및 교류·협력 활동 강화

- 벨기에 옴부즈만 네트워크(CPMO)는 연방, 지역, 지방옴부즈만뿐만 아니라 통신/에너지/철도 등 다양한 분야별 옴부즈만으로 구성되어 있음
- 네트워크에 가입한 옴부즈만들은 1년에 2~3회 주기적으로 만나 훈련 프로그램 실시, 민원 처리사례 공유 등 다양한 정보교류 활동 수행 중
 - ⇒ 우리나라도 국민권익위원회, 지방옴부즈만(시민고충처리위원회) 뿐만 아니라 중소기업 옴부즈만, 원자력안전 옴부즈만 등 다양한 옴부즈만 존재
 - ⇒ 국내 다양한 분야별 옴부즈만과 네트워크를 확대하고, 주기적으로 교류하여 민원 사례 및 민원 처리 기법 등 공유

□ 지방옴부즈만의 중요성 및 역할을 알리는 홍보 수단 다양화

- 벨기에 옴부즈만 네트워크에서 모든 옴부즈만이 시민 또는 시민-행정부의 중간기관인 사회복지기관에 방문해 민원을 접수하거나 옴부즈만 기능 홍보
- 왈로니아 지역 처분서 상에 '옴부즈만에게 민원을 신청할 수 있음'을 기재하여 옴부즈만에 대한 인지도를 강화하고 있음
 - ⇒ 우리나라 지방 옴부즈만을 활성화하고 시민 인식을 높이기 위해 우리 위원회와 지방옴부즈만의 공동 홍보를 강화하거나, 행정 및 공공기관 공문서 등에 지방옴부즈만 제도를 적극 홍보하는 방안 검토 필요