
'17년 세계옴부즈만협회 (IOI) 이사회 참석 결과보고서

2017. 4. 25[화] ~ 4. 30[일]



국 민 권 익 위 원 회
국 제 교 류 담 당 관 실

목 차

I. 출장개요	1
---------------	---

II. 주요성과	2
----------------	---

III. 시사점 및 향후계획	3
-----------------------	---

[참고자료]

① 세계옴부즈만협회(IOI) 이사회 참석결과	4
② 세계옴부즈만협회(IOI) 아시아 지역이사회 참석결과	12
③ 태국 옴부즈만 MOU 이행협력 간담회 결과	14
④ 국제반부패아카데미(IACA) 학장 오찬간담회 결과	15
⑤ 신동익 오스트리아 대사 만찬간담회 결과	16
⑥ 옴부즈만 서비스 표준 프레임 워크	17

□ 출장목적

- 세계옴부즈만협회(IOI) 이사회 참석
 - 의 제 : IOI 신규가입 회원 자격 심사·승인, 국제기구와의 협력방안, 재정 집행 승인 등
 - 기 타 : 국제 옴부즈만 정책 동향 파악·논의, '2017 평창 아시아 옴부즈만협회(AOA) 총회 및 컨퍼런스' 개최 홍보
- 태국 옴부즈만과의 MOU 이행협력 간담회
 - 주한 태국교민 권익 보호제도 등 양 기관 MOU 이행 노력 공유
- 국제반부패아카데미(IACA) 학장 간담회
 - 양 기관간 교류 협력방안 논의, 한국의 최근 반부패 활동 소개

□ 출장자 및 출장일정

- 출장기간 : 2017. 4. 25(화) ~ 4. 30(일), 4박 6일
- 출 장 국 : 오스트리아 비엔나
- 출 장 자 : 위원장님, 김남두 국제교류담당관, 백선경 사무관, 한효정 에디터
- 출장일정

일자	출발	도착	업무수행 내용
4.25(화)	인천	비엔나	· 인천(14:05) → 비엔나(22:15)
4.26(수) - 4.28(금)	비엔나		· 세계옴부즈만협회(IOI) 이사회 참석 (4.26-28) · 태국 옴부즈만 MOU 이행협력 간담회 (4.26) · 국제반부패아카데미(IACA) 학장 간담회 (4.28.)
4.29(토)	비엔나	인천	· 비엔나(20:15) → 인천(4월 30일, 16:55)

II 주요 성과

□ IOI 아시아 지역이사로서 위원회 위상 · 역할 부각

○ IOI 정책 논의 및 주요 의사결정에 주도적 참여

- IOI 아시아 지역 이사기관으로서 옴부즈만 발전을 위한 주요 안건에 대해 적극을 개진하고 참여

※ 신규가입 회원 자격 심사, IOI 규정개정 소위원회 참여, 재정집행 승인 등

○ ‘2017 평창 아시아옴부즈만협회(AOA) 총회 및 컨퍼런스’ 홍보

- 국제 옴부즈만 활동을 주도하는 IOI 이사들을 대상으로 AOA 행사를 홍보함으로써 행사에 대한 국제적 관심 및 참여 제고

□ 태국 옴부즈만과 상대국민 권익보호 협력 체계 공고화

○ 양 기관의 상대국 재외국민 권익 보호 노력 및 성과 공유

- (위원회) 외국인 근로자 고충민원 도우미 제도 및 주한 태국 대사관과의 정례협의체 발족 등 주요 시책과 성과 소개
- (태국) 태국옴부즈만의 한국인 민원 해결 사례 중 롯데면세점의 태국 국제 공항 인도장 설치 과정의 애로사항 해결 사례 소개
→ 태국 옴부즈만의 도움으로 현지기업 독점구조였던 태국 공항내 인도장 설치를 롯데를 포함한 해외기업도 가능토록 개선

□ IACA 학장 간담회를 통한 국제 반부패 네트워크 강화

○ 직원파견 등 양 기관 협력방안 논의 및 청탁금지법 제정 등 최근 한국 정부의 반부패 이니셔티브 소개

○ 부패척결을 위해 기업의 사회적 책임을 강조하며 민간부문 청렴 교육에 관심이 큰 국제사회 반부패 동향 파악

III

시사점 및 향후계획

□ 주요 국제 옴부즈만 협회 활동에 주도적·전략적으로 참여

- IOI 규정 개정 소위원회 멤버 선임을 계기로 IOI 사업제안 및 주요 안건 논의에 대해 보다 적극적으로 의견 제시
 - 합리적인 IOI내 아시아지역 영향력 강화 방안 모색 및 아시아의 행정부형 옴부즈만 가치 확산에 기여
- IOI 아시아 지역활동의 실효성 제고 노력 주도
 - 지역 내 강화된 영향력을 활용하여 지역보조금 사업 선정 및 교육·연구 활동 등 적극 추진

□ 해외 옴부즈만과의 MOU 협력 방안 다각화

- 향후 롯데면세점 유사사례 발생시 민원해결 초기단계부터 위원회가 적극적으로 도움을 줄 수 있는 방안 모색
 - ※ 롯데면세점 대외협력팀과 접촉하여 태국 옴부즈만을 알게 된 경로, 민원 제기 방법, 위원회의 도움이 필요했던 부분 파악 및 보완 예정
- 재외교민뿐만 아니라, 해외 진출을 계획 중인 기업들에게도 위원회와 해외 고충처리기관과의 협력 네트워크 적극 홍보
 - ※ 대한상공회의소 등 경제5단체에 동 사례를 통해 발굴된 시사점 및 MOU 체결국 진출 과정에서의 애로사항 발생시 위원회의 협력 의사 전달

□ 국제사회 반부패 동향 파악 및 대외홍보 추진

- IACA의 중점 교육내용 및 국내 상황에 필요한 교육자료 등을 참고하여 국제 트렌드에 부합하는 반부패 교육 마련
 - ※ 기업·시민사회 교육 프로그램 자료 요청 및 민간협력담당관실과 공유
- 국제 반부패 네트워크 플랫폼인 IACA에 한국의 반부패 활동·성과를 적극 홍보하여 대외 신인도 제고에 기여

세계옴부즈만협회(IOI) 이사회 참석결과

□ 회의개요

- 일 시 : '16. 4. 26(수)~28(금)
- 장 소 : 오스트리아 비엔나, 오스트리아 옴부즈만 청사
- 참 석 : IOI 지역이사 21명 중 20명 참석(유럽 지역회장 불참)
- 회원기관 참석현황

지역	이 름	국가	비고	참석여부
아프리카	Caroline Sokoni(Ms)	잠비아	지역회장	○
	Martha CHIZUMA MWANGONDE(Ms)	말라위		○
	N'Golo COULIBALY(Mr)	아이보리 코스트		○
아시아	(RP)Asad Ashraf MALIK(Mr)	파키스탄 신드	지역회장	○
	Yunghoon Sung(Mr)	대한민국		○
	Viddhavat Rajatanun(Mr)	태국	재무이사	○
호주·태평양	(RP)Connie Lau(Ms)	홍콩	지역회장	○
	Chris FIELD(Mr)	西호주	제2부회장	○
	Peter Boshier(Mr)	뉴질랜드		○
카리브·남미	(RP)Nilda Arduin(Ms)	신트마르턴	지역회장	○
	Luis Raul GONZALEZ PEREZ	멕시코		○
	Analía COLOMBO (Ms)	아르헨티나 산타페		○
유럽	(RP)Rafael Ribo(Mr)	스페인	지역회장	X
	Nick BENNETT(Mr)	영국 웨일스		○
	Peter Tyndall(Mr)	아일랜드	회장	○
	Lucia FRANCHINI(Ms)	이탈리아 토스카나		○
	Catherine DE BRUECKER(Ms)	벨기에		○
북미	(RP)Paul DUBE	캐나다 온타리오	지역회장	○
	Peter Hourihan(Mr)	캐나다 앨버타		○
	Diane Welborn(Ms)	미국 오하이오	제1부회장	○

□ 의제별 논의내용

○ (의제 1) 회의 개최

- 의제 참석자, '16년 방콕 이사회 회의록 및 회의언어 승인

○ (의제 2) 보고

- IOI 회장과 사무총장의 1년간 IOI 활동 내역 보고 및 승인
- IOI 회장이 집행부 회의 결과 공유 필요성을 제기하며,
- 집행부 미포함 지역의 회장이 옵저버로 집행부 회의에 참석하는 방안을 제안하였고 이사회는 이를 승인

* 현재 라틴아메리카, 아프리카 지역은 집행부 미포함 지역임

○ (의제 3) 회원 가입 및 평가

① 회원 신청 건

지 역	기 관	평가결과
아프리카	모로코 옴부즈만	정회원
	남아프리카, Lindiwe Ndaba	준회원
호주·태평양	호주 조세 옴부즈만	정회원
카리브/라틴	아르헨티나, Cecilia Cernadas	준회원
아시아	파키스탄 카이베르파크툰크지방 옴부즈만	정회원
	파키스탄 편잡지방 직장내 여성 성희롱 보호 옴부즈만	준회원
유럽	벨기에 옴부즈만	정회원
	UK Armed Forces 옴부즈만	정회원
	세르비아 Vojvodina 지방 옴부즈만	정회원

※ 세르비아는 정회원 기준을 충족하나, 회비 부담을 이유로 준회원으로 가입 신청함. 이사회는 새로운 회비 구조 하에서 세르비아가 회비 지불 의사 및 능력이 있는 경우 정회원으로 승인하기로 결정

② IOI 회원평가

- 매년 각 지역 회원기관 중 1/4개 기관을 대상으로 4년에 걸쳐 회원평가를 진행하기로 합의

③ 회비 감면 요청

- 우크라이나 음부즈만의 열악한 재정상황을 감안하여 '16년에 이어 '17년에도 회비를 감면할 것을 승인

○ (의제 4) 재무보고

① 현금흐름표(Cash flow statement) & 예산개요

- 이사회 승인

② 2017/2018 외부 감사 보고

- 이사회 승인

○ (의제 5) 지역 보조금

- 2017-2018 지역보조금 규모(42,000유로, 약 5,340만원) 승인

※ 동 지역보조금은 6개 지역별로 균등하게 7,000유로(약 890만원)씩 배분될 예정

- 만약 지역내 사업 제안이 없는 경우 동 재원은 다음 중 하나의 조건으로 지출될 예정임

- (A안) 사업이 진행되는 지역들에 여유 재원을 균등히 배분
- (B안) IOI의 일반예산에서 충당되지 못하는 사업을 위해 비축
- (C안) 2017/2018 회계연도 중 지역 프로젝트와 관련된 사업 지원에 사용

○ (의제 6) 방콕 총회 보고

① 선거규정 개정

- 지난 방콕 총회에서 의결정족수 부족으로 선거규정 개정안이 비준되지 못하였으나

- 규정 개정 요구의 중요성을 인정하여 '20년 총회 비준 전까지 IOI 규정 제28조 2항에 따라 개정안 효력을 인정하기로 합의

② 회비구조 개편

- 기관별 예산 규모를 기준으로 3개 등급 회비를 산정한 회비 구조 개편안을 2017-2018 회기에 적용하는 것을 승인

◆ <예산규모 자체평가 관련 논의>

- 영국 웨일스지방 · 벨기에 옴부즈만은, 자체평가에 기반한 회비 등급 산정에 따른 도덕적 해이를 우려하였으나,
- 멕시코 옴부즈만 · 西호주 옴부즈만은 회원 자율성 존중의 의미로 자체평가 도입을 긍정적으로 평가하였음
- 이에, 사무국은 무작위로 기관의 예산규모 자체평가와 실제 예산 규모를 점검하는 시스템을 도입하기로 함

◆ <준회원 회비구조 개편 논의>

- 미국 데이턴 옴부즈만이 준회원 회비 또한 회원기관에 부담이 될 수 있음을 지적하며 준회원 회비구조 개편을 제안

※ 현재 준회원 회비는 190유로로 일괄 적용됨

- 준회원 회비구조 개편 방향으로,
 - ① 정회원 회비구조와 같이 회비를 등급화 하는 방안과,
 - ② 회비를 일괄 적용하되, 비용을 낮추는 방안이 논의됨
- 이에, 사무국은 7월경 준회원 회비구조 개편안을 마련, 회원 기관에게 회람 후 의견을 수렴하기로 함

③ Evolution of the IOI (By-laws Review)

◆ <총회 의결정족수 재조정 논의>

- 현행 총회 의결정족수(정회원의 과반)하에서는 현실적으로 의사

결정이 어려우므로 이를 완화하자는 의견이 제기됨

- 벨기에 옴부즈만 등은 총회 의결정족수를 재조정하기 전에 비디오 컨퍼런스 방식 등을 통한 총회 참석 기회 확대를 주장
- 아이보리코스트 옴부즈만도 재정 여건이 어려운 회원에게 온라인 총회 참석 및 전자투표 인정 필요성 주장
- 태국 옴부즈만은 IOI 활동 목적에는 각국 옴부즈만 경험 공유 및 네트워킹도 있다며 총회 전자투표 도입에 반대의견 표명
- 사무총장은 오는 7월경 'IOI 규정개정 소위원회'를 발족하여 동 안건을 다각도로 심도 있게 논의해볼 것을 제안함
- 이에, 제1부회장을 위원장으로 한국의 권익위, 벨기에, 영국 웨일스 지방 옴부즈만 등이 소위원회에 참가기로 결정

※ IOI 사무총장이 위원회의 높은 전문성과 다양한 경험을 바탕으로 IOI 발전을 위해 규정개정 소위원회에 참가하여 줄 것을 사전에 제안

◆ <정회원 자격 심사 기준 비판 등 기타 안건>

- 7월 발족 예정인 'IOI 규정개정 소위원회'에서 논의기로 함

○ (의제 6) IOI 전략계획(Strategic Plan) 2016-2020

- 사무총장이 지난 이사회에서 승인된 IOI 전략계획에 기반한 액션플랜 작성에 회원기관들의 적극적인 참여를 독려함

○ (의제 7) 대외 협력

- ① 캐나다옴부즈만포럼(FCO)와의 MOU → 이사회 승인
- ② 카리브옴부즈만협회(CAROA)와의 MOU → 이사회 승인
- ③ 민주적 제도와 인권 사무소(ODIHR)와의 MOU → 이사회 승인
- ④ 아프리카 옴부즈만 연구센터(ACRO)와의 MOU → 이사회 승인
- ⑤ 아시아옴부즈만협회(AOA)와의 MOU

- 홍콩 옴부즈만이 중국의 '하나의 중국' 정책을 설명하였고,
- 사무총장은 5월 '평창 AOA 총회 및 컨퍼런스'에서 중국 측 입장을 들어볼 계획임을 안내

⑥ 다자간 MOU → 이사회 승인

○ (의제 8) 교육/트레이닝

① 코트디부아르 IOI/APT 트레이닝 보고 → 이사회 승인

② QMU 트레이닝 후원 → 이사회 승인

③ 디지털 역량 구축 워크숍 후원 검토 → 이사회 승인

④ 2017 비엔나 NPM 트레이닝 계획 보고 → 이사회 승인

⑤ 유럽 옴부즈만 역량강화 트레이닝 후원 요청

- 현장에서 유럽이 옴부즈만 역량 강화를 위한 트레이닝 개최 계획 및 65,000유로 상당의 IOI 후원을 요청하였고,
- 회원기관의 이견이 없어 후원기로 결정

○ (의제 9) 출판

① 아프리카 지역 비교연구

- 아프리카 지역 비교연구 사업을 위해 아프리카옴부즈만협회 (AOMA)와의 연구 협력을 승인하고,
- 연구 진행비용으로 47,000유로(5,600만원) 지원 승인

② IOI Best Practice Papers

- 제2차 IOI Best Practice 간행물 주제로 '옴부즈만 권고 이행 및 효과성 제고'를 선정기로 합의

③ IOI 역사

- 사무총장이 'History of the IOI' 발간 진행 상황 및 요약본을 소개하며 회원기관의 피드백을 요청하였고 이견 없이 승인

○ (의제 10) IOI 프로젝트

① 옴부즈만 서비스 표준 프레임워크 보고서 소개

- 사무총장이 영국령 내 옴부즈만 협회(Ombudsman Association, OA)가 영국표준협회(British Standard, BS)의 도움을 받아 작성한 '옴부즈만 서비스 표준 프레임 워크'를 소개하고,
- 향후 회원 기관 업무에 도움이 되기를 희망함

※ '옴부즈만 서비스 표준 프레임 워크' 전문은 [붙임 6] 참조

② IOI 성명서 절차 논의

- 성명서 발표 및 정책 발행 등에 적용될 일반절차 부재에 대해 회원기관들이 문제를 제기하여 사무국이 기본절차(안)을 마련
- 홍콩 옴부즈만은 기본절차(안) 중 2단계의 사무총장의 검토 단계에서 회원기관 의견 청취를 보다 강화해 줄 것을 요청

③ 2018년 IOI 40주년 & ④ 새로운 IOI 로고

- '18년 IOI 창립 40주년을 맞이하여 제작한 신규 로고 승인
- 사무총장은 '18년 IOI 창립 40주년 기념 사업을 맞이하여 각 지역에 기념사업 아이템에 대한 아이디어 발굴 요청

○ (의제 10) 비엔나 성명

- 남미지역의 요청으로, 8년간 공석인 아르헨티나 옴부즈만의 조속한 임명을 촉구하는 내용의 비엔나 성명 제출 및 승인

○ (의제 11) 기타의제

① 차기 이사회 회의 일자 및 장소 & ② 차기 이사회 일정

- 차기 이사회 개최는 온타리오 옴부즈만 주관으로 '18년 4월 토론토에서 개최하는 것을 승인함
- 사무총장은 IOI 회기에 맞추어 효과적인 재정수립을 위해 향후 이사회를 봄(4-5월)에 개최 할 것을 제안, 이를 승인함
- 멕시코 옴부즈만은 '19년 이사회 개최 의사를 표명하였고, 이사회는 지역 형평성을 고려할 때 라틴아메리카에서의 이사회 개최를 긍정적으로 평가하여 이를 승인함

③ 임기만료 옴부즈만에 대한 기념패 증정

- 임기 만료를 앞둔 신트마르틴 옴부즈만과 이탈리아 토스카나 옴부즈만에게 기념패 및 감사인사를 전달

④ 2017 평창 아시아옴부즈만협회(AOA) 총회 및 컨퍼런스 홍보

- 위원장은 5월 평창에서 개최되는 AOA 총회 및 컨퍼런스를 홍보하고, 연사로 참석키로 한 IOI 이사들에게 감사 인사 표시



<'17년 세계옴부즈만협회(IOI) 이사회>

세계옴부즈만협회(IOI) 아시아 지역이사회

□ 회의개요

- 일 시 : '17. 4. 26(수), 11:00~11:30
- 장 소 : 오스트리아 비엔나, 오스트리아 옴부즈만 청사
- 참 석 : IOI 아시아 지역이사 3개 기관
 - 국민권익위원회(위원장님, 국제교류담당관, 백선경사무관, 한효정에디터)
 - 태국 옴부즈만(수석옴부즈만, 사무처장 및 실무자 2인 참석)
 - 파키스탄 신드지방 옴부즈만(지역회장)

□ 주요 논의내용

- 아시아지역 신규 회원가입 신청건 논의
 - (신드지방) 파키스탄 옴부즈만 신규 회원가입 신청 건에 사무총장이 판단유보 의견을 낸 것에 대한 이의제기
 - ※ 기존에 정회원으로 승인된 파키스탄 타지방 옴부즈만의 설립 법적 근거가 동일함에도 판단이 보류된 것에 대한 불만 표시
 - (위원회) 신청기관 독립성에 대한 상세 설명 및 보완 요구
 - 카이베르파크툰크지방 옴부즈만의 경우, 심사위원회 구성과 운영의 독립성 확보 여부에 대한 추가 설명이 필요하며
 - 편잡지방 여성 옴부즈만의 경우, 옴부즈만의 임면의 독립성이 낮아 법률적 보완이 필요하다는 의견 전달
 - (태국) 집행위원회(Ex-Com)의 신규 회원 가입 심사 원칙 안내
 - 신규 회원 가입을 독려하지만 옴부즈만 표준을 준수 여부를 엄격하게 심사하려는 집행위원회 입장 전달

- 2017 평창 아시아옴부즈만협회(AOA) 총회 및 컨퍼런스 홍보
 - (위원회) 두 옴부즈만의 AOA 컨퍼런스 연사 수락에 대한 감사 전달 및 AOA 행사 준비 상황 안내
 - (태국 및 신드지방) AOA 행사에 대한 아시아 옴부즈만들의 기대감 전달 및 성공적인 행사 운영 기원
- 집행위원회(Ex-Com)회의 결과 공유(태국 옴부즈만)
 - IOI 40주년 기념행사 아이템에 대한 아이디어 요청
 - ‘워킹플랜 작성 소위원회’에 아시아 옴부즈만들의 참여 독려
 - IOI 재정건전성 강화를 위해 회원들의 적극적 회비 납부 요청



<'17년 세계옴부즈만협회(IOI) 아시아 지역회의>

태국 옴부즈만 MOU 이행협력 간담회 결과

- 일 시 : '17. 4. 26(수), 11:30~12:00
- 장 소 : 오스트리아 옴부즈만 청사
- 참 석 :
 - 국민권익위원회(위원장님, 국제교류담당관, 백선경사무관, 한효정에디터)
 - 태국 옴부즈만(수석옴부즈만, 사무처장 및 실무자 2인 참석)

□ 주요 논의내용

- (위원회) 주한 태국인 권익 보호 강화 시책 도입 현황 소개
 - 작년 12월 태국 옴부즈만 방한 이후 위원회가 마련한 시책인,
 - ① 외국인 근로자 고충민원 도우미 제도 ② 주한 태국 대사관과의 협력 체계 강화 노력* 소개

* 민원처리 순회 서비스에 위원회 조사관 파견 및 위원회&대사관&주한 태국교민회 간의 정례협의회 발족
- (태국) 롯데면세점 태국 진출 과정의 고충 해결사례 소개
 - 롯데면세점의 중국 외 동남아시아 사업 다각화 과정에서 방콕 수완나품 공항 면세구역 내 물품인도장 확보에 고충 발생
 - 이에 태국 옴부즈만은 롯데 측의 청원을 받아들여 태국 공항 공사(AOT)측에 인도장 개설 허용을 권고하여 민원 해결
 - 태국 옴부즈만의 도움으로 현지기업 독점 구조였던 태국 면세점 시장에 롯데 포함 해외기업의 진출 근거 마련

국제반부패아카데미(IACA) 학장 오찬간담회 결과

- 일 시 : '17. 4. 28.(금), 14:00~15:00
- 장 소 : Plachutta Woillzeile 레스토랑
- 참석자
 - 위원회 : 위원장님, 양종삼 과장, 김남두 국제교류담당관, 최유진 사무관, 백선경 사무관, 한효정 에디터
 - IACA : Martin Kreutner 학장
- 주요내용
 - (위원장님) 전 세계 민관을 아우르는 반부패 네트워크 구성의 플랫폼으로서의 IACA 역할을 높게 평가함
 - (IACA 학장) 새로 파견될 서재식 과장에 대한 기대가 크며 양 기관 협력관계가 더욱 공고화 되길 바란다는 의사 전달



<국제 반부패아카데미(IACA) 학장 오찬간담회>

신동익 오스트리아 대사 만찬간담회

- 일 시 : '17. 4. 28.(금), 19:00 ~ 20:00
- 장 소 : 오스트리아 대사관저
- 참석자
 - 위원회 : 위원장님, 양종삼 과장, 김남두 국제교류담당관, 최유진 사무관, 백선경 사무관, 한효정 에디터
 - IACA : 노환균 교수
 - 오스트리아 대사관 : 신동익 대사, 최태호 참사관
- 주요내용
 - (위원장님) 청탁금지법 입법 취지 설명 후, 외교활동에 대한 충분한 고려를 바탕으로 매뉴얼·사례집을 보완해 갈 것임을 알림
 - ※ '16년 8월 제작된 최신 청탁금지법 해설집 및 교육교재 전달
 - (신동익 대사) 청탁금지법 시행이 가져온 외교부 및 재외공관의 업무 분위기 변화* 안내 및 청렴문화 확산 기대감 표명
 - ※ 일과 가정의 양립 중시 문화 확산, 부정청탁 근절에 따른 재외공관 업무 여건 개선 등



<신동익 오스트리아 대사 만찬 간담회>

옴부즈만 서비스 표준 프레임 워크

▶ 머리말

출판 정보

옴부즈만 협회 서비스 표준 프레임워크는 옴부즈만 협회(Ombudsman Association)에 의해 작성되었으며, 초안 작성은 영국표준협회의 도움을 받았다. 프레임워크의 효력은 2017년 XX에 발생한다.

옴부즈만 협회 회원으로서는 영국, 아일랜드, 영국의 왕실령과 해외영토 내 모든 주요 공공 서비스 옴부즈만, 민간 부문 옴부즈만 운영제도 및 민원처리 기구가 포함된다.

이 프레임워크의 작성을 위해 운영위원회의 회원으로 참여해준 다음 기관들을 향해 감사의 뜻을 표한다.

- 스코틀랜드 시민 자문회(Citizens Advice Scotland)
- 아일랜드 시민 정보 위원회(Citizens Information Board, Ireland)
- 공인무역표준기관(Chartered Trading Standards Institute)
- 금융 옴부즈만 서비스(Financial Ombudsman Service)
- 고객 서비스 기관(Institute of Customer Service)
- 법률 옴부즈만(Legal Ombudsman)
- 법률 서비스 소비자 패널(Legal Services Consumer Panel)
- 지방정부 옴부즈만(Local Government Ombudsman)
- 아일랜드 옴부즈만 협회(Office of the Ombudsman, Ireland)
- 옴부즈만 서비스(Ombudsman Services)
- 의회 및 보건 서비스 옴부즈만(Parliamentary & Health Service Ombudsman)
- 웨일즈 공공 서비스 옴부즈만(Public Services Ombudsman for Wales)
- 스코틀랜드 공공 서비스 옴부즈만(Scottish Public Services Ombudsman)
- 국세청, 관세청 및 감정평가청을 위한 분쟁해결 사무소(The Adjudicator's Office for HM Revenue and Customs and Valuation Office Agency)
- 가구 옴부즈만(The Furniture Ombudsman)

아울러 프레임워크 작성 과정에서 자문을 제공한 옴부즈만 협회의 전회원, 그리고 공공 상담에 답변한 모든 이에게 감사의 말을 전한다.

문서의 사용

이 문서는 옴부즈만 협회 회원들의 사용을 위한 것이다. 협회 회원들이 모범사례라고 여기는 관행들을 기술하고 있으며, 일반대중, 학계 및 여타 이해관계자들에게 도움이 될 수도 있다.

프레임워크에는 회원 및 외부기관의 기존 표준화 문서 및 현장이 반영됐으며, 이해관계자들이 모범사례로 여기는 관행들을 대표하고 있다.

프레임워크는 권고 및 지침의 형태를 띠고 있으며, 이 프레임워크를 준수한다는 주장들이 호도되지 않도록 회원들의 각별한 유의가 필요하다.

프레임워크를 도입하지 않기로 정하는 회원들은 대신 따르고 있는 표준을 출판할 것이 요구된다.

프레임워크는 회원들이 이미 따르고 있는 관련 규제 및 법률을 대체하거나 변경하지 아니한다.

기술 방식

프레임워크의 권고사항을 표현하기 위해 가장 주되게 사용된 조동사는 'should(~해야 한다)'이다. 조동사 'may(~일수도 있다)'의 경우, 문장의 절(clause)에 제시된 일차권고에 대한 대안 등 허용가능성을 표현하기 위해 사용됐다. 조동사 'can'의 경우 특정 행위나 사건 등 가능성을 표현하기 위해 사용됐다. 주석(note)는 이탤릭체로 기술됐으며 중요하지만 권고사항의 일부를 구성하지 않는 추가 정보를 언급하고 있다.

▶ 서론

옴부즈만 협회(The Ombudsman Association)

옴부즈만 협회의 비전은 공공 및 민간분야 전반에 다음을 이루는 것이다.

- 민원을 제기하는 것이 직관적이고 간단하다.
- 민원 신청자들이 존중 및 공평한 대우를 받는다.
- 적절하게 훈련된 담당자가 민원을 가능한 이른 시점부터 빠르고 공정하게 효과적으로 처리한다.
- 모든 소비자 및 공공 서비스 분야에서 사람들이 옴부즈만을 접근할 수 있다.
- 민원처리로 얻은 교훈이 향후 서비스 개선에 활용된다.

옴부즈만 협회 회원들은 개별 민원시정 및 체계적 조사를 통해 독립적이고 공정한 민원해결 서비스를 제공한다. 회원들이 민원의 신청인 및 피신청인, 즉 모든 서비스 사용자에게 공평하고 효과적인 서비스를 제공함은 물론 업무수행을 투명하게 하는 것이 필수적이다.

협회 회원들은 피신청인의 서비스 제공 및 대중의 민원관리를 개선시키는 것을 돕기 위해 경험에서 얻은 교훈을 피신청인에게 전달한다.

서비스 표준 프레임워크의 목적

옴부즈만 협회의 서비스 표준 프레임워크는 모범사례를 기술함으로써 회원들이 자체 성과를 높이고, 기관 내 모범 사례를 반영하며, 제공되는 서비스의 품질을 입증하는 데 사용할 수 있는 '로드맵'을 제공한다.

이러한 표준을 달성함으로써 회원들은 개별 민원시정 및 피신청인의 서비스 개선에 있어 보다 효과적일 수 있다.

서비스 사용자들이 기대할 만한 것들을 분명하게 함으로써, 서비스 표준 프레임워크는 회원들이 제공하는 서비스에 대한 기대사항들을 관리하고 신뢰 확신을 제고시킬 수 있는 도구를 제공한다.

또한 회원들은 프레임워크를 활용하여 대중과 보고대상 기관에 회원의 활동 성과를 보고할 수 있다.

1. 범위

이 프레임워크는 회원의 서비스를 사용할 시 기대할 수 있는 공약 및 서비스 표준을 기술했다. 아울러 회원들이 활동성과를 분석 보고하며 좋은 서비스를 제공하고 있음을 확인하는 데 사용할 수 있는 기준을 명시하고 있다.

프레임워크 합의는 옴부즈만 협회가 신청인 및 피신청인 모두에게 제공하는 서비스와 구체적인 연관이 있다.

프레임워크는 서비스 사용자에게 대한 다음 5가지 의무의 표준을 회원들에게 제시한다.

- a) 소통(communication)
- b) 투명성(transparency)
- c) 공정성(fairness)
- d) 전문성(professionalism)
- e) 접근성(accessibility)

이 프레임워크는 옴부즈만 협회의 확인절차를 지원하며 협회 회원들이 보고대상 기관에 회원의 성과 분석 및 보고를 진행할 수 있는 메커니즘을 제공한다. 또한 부문 별 모범사례를 기술하고 있다. 그러나 프레임워크를 고수하는 것은 의무가 아니다. 프레임워크에 기술된 표준들이 적합하지 않다고 여기는 경우 회원들은 자체적인 서비스 표준을 출판함으로써 회원 충족요건을 달성할 수 있다.

법적 자발적 민원 처리 및 옴부즈만 기구, 그리고 영국, 아일랜드, 영국 왕실령과 해외영토에 소재한 기관들을 포함한 모든 옴부즈만 협회 회원들은 이 프레임워크를 사용할 수 있다.

2. 용어 및 정의

프레임워크의 목적상 다음 용어 및 정의가 적용된다.

2.1 접근성

모든 역량 범위의 사람들을 위한 상품, 서비스, 환경, 시설의 유용성 및 가용성
주석(NOTE) 접근성이라는 개념은 사용자 역량의 범위를 모두 아우르고 있으며 장애가 있는 것으로 공인된 고객에게만 제한된 것이 아니다.

2.2 민원

회원에게 나타난 관할권 내 조직에 대한 불만의 표현으로서, 이러한 불만은 해당 조직의 상품, 서비스, 직원 민원 처리 과정에 대한 것이거나 응답이나 해결이 명시적, 암묵적으로 요구되는 민원처리 과정 그 자체에 대한 것이다.[BS ISO 10002:2004, 3.2]

2.3 회원

옴부즈만 협회 회원

2.4 서비스 사용자

신청인 및 피신청인(민원 대상 기관)

2.5 신청인

민원을 제기하거나 자문을 구하기 위해 회원을 찾는 개인 혹은 기업

2.6 피신청인(민원 대상 기관)

회원의 관할권 내 개인 혹은 기업이 불만을 표현한 기관

2.7 처리방안

문제가 확인된 민원을 해결하기 위해 권고 혹은 제안된 조치

2.8 합리적인 조정

개인이 장애나 그 외 상황 때문에 겪을 수 있는 불이익을 합리적인 수준에서 최대한 회피하기 위하여 취하는 긍정적인 조치

3. ombudsman 협회 회원의 의무

3.1 소통

- 3.1.1 회원은 서비스 사용자를 공손 정중하게, 위엄 있게 대해야 한다.
- 3.1.2 회원은 서비스 사용자에게 회원의 역할을 설명해야 한다.
- 3.1.3 회원은 신청인에게 할 수 있는 것과 없는 것을 알려야 하며, 도울 수 없는 일의 경우 그 이유를 설명해야 한다.
- 3.1.4 회원은 서비스 사용자에게 민원처리 과정과 예상 일정을 명확하게 설명해야 한다.
- 3.1.5 회원은 서비스 사용자에게 민원처리의 진척상황과 예상 소요기간을 정기적으로 알려주어야 한다.
- 3.1.6 회원은 서비스 이용자가 질문이 있을 시 연락할 수 있는 민원처리 과정 단계 별 담당자를 알려주어야 한다.
- 3.1.7 회원은 쉽고 명확한 언어를 사용하여 서비스 사용자와의 소통을 정확하게 해야 한다.

3.2 투명성

- 3.2.1 회원은 자체 운영규정을 포함하여 기관 내 민원처리 과정 중 최고 의사 결정권자에 대한 정보를 출판해야 한다.
- 3.2.2 회원은 정기적으로 활동성과에 대한 정보를 출판해야 한다.
- 3.2.3 회원은 민원처리 과정에서 이해상충 발생 시 이를 해결하기 위한 절차가 마련돼 있어야 한다.
- 3.2.4 회원은 관련 서비스 사용자들의 조사과정에 대해 투명해야 한다.
- 3.2.5 회원은 부문 내 서비스 개선을 촉진하기 위하여 처리한 민원으로부터 얻은 교훈을 출판해야 한다.
- 3.2.6 회원은 자체 서비스에 대한 민원을 어떤 방식으로 접근하는지 설명하는 정보를 서비스 사용자에게 제공해야 한다.
- 3.2.7 회원은 신청인에게 피신청인에 대한 처리방안이 이행되지 않을 시 취할 수 있는 준비된 조치 절차를 설명해야 한다.

3.3 공정성

- 3.3.1 회원은 편견이나 선입견 없이 서비스 사용자와 협업해야 한다.
- 3.3.2 회원은 관련 증거에 대한 회원의 독립적이고 공정한 평가를 바탕으로 의사결정을 내려야 한다.
- 3.3.3 의사결정을 내리게 된 이유는 문서로 기록하고 유관 당사자들에게 설명해야 한다.
- 3.3.4 회원은 서비스 사용자들이 회원의 결정에 도전할 수 있는 모든 기회에 대한 정보를 출판해야 한다.

3.4 전문성

- 3.4.1 회원은 민원을 처리하는 직원이 의사결정을 내리기 위해 필요한 관련 지식, 훈련, 기술을 보유하고 적합한 전문적인 자문을 구할 수 있는 접근성이 있도록 보장해야 한다.
- 3.4.2 회원은 민원의 복잡성을 감안하여 해당 민원을 신속하게 처리해야 한다.
- 3.4.3 회원은 처리방안의 적절성을 보장해야 하고 확인된 잘못이 신청인에게 미치는 영향을 고려해야 한다.
- 3.4.4 회원은 민원처리의 결과 및 그로 인한 교훈을 활용하여 민원이 제기된 서비스와 부문에 보다 폭넓은 교육과 개선을 촉진해야 한다.
- 3.4.5 회원은 회원의 기록관리가 정확하고 데이터 보유가 안전함을 보장해야 한다.
- 3.4.6 회원은 혹시라도 정보공유가 필요한 경우 이러한 공유가 적절하게 이뤄지도록 보장해야 한다.
- 3.4.7 회원은 회원에 의해 제공된 서비스에 대해 서비스 사용자들이 민원을 제기할 수 있는 출판된 절차를 보유하고 있어야 하며, 실수를 했을 시 이를 인정하고 사과해야 한다.
- 3.4.8 회원은 적극적으로 회원의 서비스에 대한 피드백을 모색하고 이를 서비스 개선을 위해 활용해야 한다.

3.5 신청인을 위한 접근성

- 3.5.1 회원의 서비스는 신청인에게 무상으로 제공되어야 하고 쉽게 접근이 가능해야 한다.
- 3.5.2 회원은 회원의 절차가 고객 중심적임을 보장해야 한다.

3.5.3 회원은 신청인의 필요를 이해 및 충족시킴은 물론 신청인이 회원의 서비스를 접근할 수 있도록 신청인과 협업해야 하며, 그리고 회원의 서비스를 통해 신청인을 돕기 위해 유관 대표 및 그 외 담당자들과 협업해야 한다.

3.5.4 회원은 신청인이 회원으로부터 원하는 것이 무엇인지 귀 기울여 듣고 이러한 민원을 이해한다는 점을 확실히 해야 한다. 회원이 다룰 수 없는 기관 혹은 사안에 대해 신청인이 제기한 민원은 가능한 경우 도움을 줄 수 있는 유관 협회 회원이나 여타 기관에 전달해야 한다.

4. 서비스 기준 충족

4.1 상기 3절에 규정된 서비스 표준을 충족시키기 위하여 회원은 자체 성과를 분석 및 보고해야 하며 이를 정기적으로 출판해야 한다.

4.2 이러한 보고 과정의 일환으로, 회원은 기관 내 교육 및 개선을 지원하기 위해 이러한 성과 정보가 사용되고 있음을 입증할 수 있어야 한다.