

공무국외출장 결과 보고

- 오스트리아, 네덜란드 옴부즈만 제도와 운영현황 조사 -

(`22. 12. 21, 고충처리국)

□ 출장 개요

- (기간) 2022.11.21.~27(5박 7일)
 - * (출장자) 김성훈(도시수자원민원과), 이경복(경찰민원과), 박창윤(복지노동민원과), 정승용(재정세무민원과) 등 4명
- (목적) 집단민원 조정제도 및 운영, 사회적 이슈민원 대응, 지방 옴부즈만 및 어린이 옴부즈만 운영 현황 조사 및 시사점 발굴
- (방문기관) 오스트리아 옴부즈만 이사회, 네덜란드 헤이그 시 옴부즈만, 로테르담 시 어린이 옴부즈만
 - * (오스트리아) 옴부즈만 이사회 사무총장 Michael Mauerer 박사, 국제교류 담당 Madeleine Müller
 - * (네덜란드) 헤이그 시 옴부즈만 Adriana Stehouwer 및 연구원 Lens, 로테르담 시 어린이 옴부즈만 Stans Goudsmit

□ 시사점

- 오스트리아와 네덜란드의 경우 집단민원 조정해결이 옴부즈만의 중요한 역할로 부각
 - (오스트리아) 조정의 법적 근거는 없으나 권고로 해결이 어려운 집단민원은 가급적 조정으로 해결 노력, 조사관에 전문 조정 자격증 취득 독려
 - (네덜란드) 지방에서도 조정이 민원해결의 한 방식으로 잘 정착
- => 조정 확대는 물론 조정 전문인력 양성 등 조정 인프라 확대 필요
- => 권익위 조정경험 전수로 지방옴부즈만의 조정 역량 지원 필요

○ 네덜란드는 지방옴부즈만도 이슈민원 기획조사를 통한 사전 예방적 권고 활동 관행화

- (헤이그 시 옴부즈만) 2021년 장애인아동가족의 주차문제 조사 및 개선고 권고(장애인 아동 가족에게 우선 주차 허용토록 개선), 2022년 채무로 인한 파산자와 집없는 주민들의 생활고 연구조사 진행 중

- (로테르담 어린이 옴부즈만) 2021년 저소득층 어린이 빈곤문제에 대한 조사 연구를 통해 시 정부에 개선대책 마련 권고, 2022년 장애아동의 포지션에 대한 연구를 토대로 시 정부에 권고 수행

=> 외국에서 직권조사권 및 민원접수와 무관하게 이슈민원에 대한 주기적 기획조사를 실시하는 것처럼 기획조사를 통한 예방적 권고 확대 필요

=> 중장기적으로는 직권조사권 도입 통해 적극행정 수단으로 활용

○ 네덜란드의 경우 지방옴부즈만의 고충처리 기능이 잘 작동

- (헤이그 시 옴부즈만) 조사관 8-10명, 연간 600-700여건의 고충민원 처리, 기획조사 및 집단민원 조정 기능도 잘 정착

- (로테르담 어린이 옴부즈만) 조사관 20여명, 연간 2,000여건(어린이 옴부즈만 처리 400여건 포함)의 고충민원 처리, 어린이 옴부즈만은 매년 1회 어린이 관련 기획조사 실시

=> 지방옴부즈만이 실질적 고충처리 기능을 수행할 수 있도록 조사인력 확보 지원(행안부 협의), 권익위의 고충처리 경험 지속 전수 필요

=> 지방옴부즈만에 권익위 조사관 직접 파견을 통한 고충처리 경험 전수 등 기술이전 방안 검토

○ 네덜란드는 국가옴부즈만과 지방옴부즈만에 어린이 옴부즈만을 설치하여 어린이 고충민원에 전문 대응

- 어린이 옴부즈만은 고충민원 처리 외 어린이 관련 기관 및 단체에 대한 감시 및 교육, 어린이 권리 보호를 위한 기획조사, 어린이 관련 복지정책

이용 홍보 등의 기능도 병행하여 수행

=> 우리도 어린이 관련 고충민원이 증가하고 있는 점을 고려하여 이에 전문적으로 대응하기 위한 어린이 옴부즈만 설치 운영 검토

* 관련 부서별로 어린이 고충민원 전담자 지정, 고충국 전체 차원에서 통계 및 사례 관리, 기획조사 실시 등

=> 먼저 권익위 차원에서 운영 경험 축적 뒤 지방옴부즈만에게도 확산

○ 오스트리아의 경우 사법부 민원까지 민원 처리 외연 확대

- 사법부 관련 사항은 옴부즈만 권한 밖의 사항이나 관련 민원이 증가하면서 재판 처리기간 지연 등 절차적 사항에 대해서는 사법부와 협의를 통해 처리하는 것을 관행화하고 있고 실제 사법 행정기관도 이에 적극 협조

=> 우리도 행정부 외 사법부의 고유 권한이 아닌 재판 처리기간 지연 등 절차적 사항에 대해서는 단순 이송보다 직접 처리하는 방향 검토

○ 고충민원 사례를 토대로 한 옴부즈만과 국민과의 소통 강화

- 오스트리아 옴부즈만은 매주 토요일 저녁 6시 공영 TV(오스트리아 방송사)에 정례 출연하여 국민과 소통함으로써 옴부즈만의 이미지 제고 노력

=> 우리의 경우 현재 교통방송, 연합뉴스와 연계해 주요 고충민원 처리 사례를 소개하고 있으나 주요 고충민원 처리 사례, 이슈민원을 매개로 한 국민과의 쌍방 소통의 장도 마련 필요

□ 향후 계획

○ 국외출장 조사결과보고서 시스템 등록 및 공유(12월 중)

* 국외출장연수정보시스템 및 위원회 인트라넷(지식관리) 등록

○ 고충민원 업무계획 수립시 조사보고서 적극 활용