

오스트리아 · 네덜란드 옴부즈만 제도 및 운영현황 조사 공무 국외출장 결과보고

2022. 12. 21.(수)



목 차

I. 출장 개요	1
II. 방문기관별 출장 내용	4
1. 오스트리아	4
- 옴부즈만이사회	4
2. 네덜란드	15
(1) 헤이그 시 옴부즈만	15
(2) 로테르담시 어린이옴부즈만	26
III. 시사점	34
IV. 향후 계획	37

I 출장 개요

1 출장 목적

- 집단민원에 대한 조정 해결의 중요성이 증가함에 따라 해외선진국 옴부즈만의 집단민원 조정제도와 사례에 대한 조사 및 자료수집을 통해 우리나라 집단민원 조정해결 제도 보완 및 활성화 방안 탐색
- 접수되지 않은 사회적 이슈민원에 대한 해외 선진국 옴부즈만의 대처방법과 사례를 조사하여 사회적 이슈민원 대응에 대한 시사점 발굴
- 지방옴부즈만의 운영현황, 국가옴부즈만과 지방옴부즈만 협력관계 및 어린이 옴부즈만 활동상황 등을 탐색하여 우리나라 지방옴부즈만 정착과 어린이 옴부즈만 설치방안 연구

2 출장국 및 방문기관

출 장 국	방문 기관
오스트리아	<ul style="list-style-type: none"> • 오스트리아 옴부즈만 이사회(Austrian Ombudsman Board) - Gaby Schwarz 옴부즈만(오스트리아 옴부즈만 이사회 의장)의 사무총장(Michael Mauerer박사) - 국제교류담당(Madeleine Müller)
네덜란드	<ul style="list-style-type: none"> • 헤이그 시 옴부즈만(The municipal ombudsman of The Hague) - 시 옴부즈만 (The municipal ombudsman) 및 연구원(researcher) 면담
	<ul style="list-style-type: none"> • 로테르담 시 옴부즈만 (Netherlands-Municipal Ombudsman of Rotterdam) - 어린이 옴부즈만(Children's Ombudsman of Rotterdam) 면담

3 출장기간 및 출장자 명단

- 출장 기간 : 2022. 11. 21(월) ~ 2022. 11. 27(일), 5박 7일

○ 출장자 명단

- 김성훈 도시수자원민원과장(단장), 이경복 조사관(경찰민원과)
- 박창윤(복지노동민원과), 정승용(재정세무민원과)

4 국가 및 기관선정 사유

출장국가	방문기관	개 요
오스트리아	오스트리아 옴부즈만 이사회 (Austrian Ombudsman Board)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) '81년 개정된 헌법에 설립근거 명시(헌법기관의 지위부여) ▪ (기능) 의회 소속으로 의회에서 예산 및 행정지원을 받음, 3명의 옴부즈만으로 구성, 각각 독립된 관할범위를 가지고 독립된 업무수행, 일부 주에 지방옴부즈만 설치 운영 ▪ (방문효과) 집단민원 조정과 사회적 이슈민원 처리 기법, 지방옴부즈만 활성화를 위한 국가옴부즈만의 역할과 지원사항 등에 대한 시사점 도출
네덜란드	헤이그 시옴부즈만 (Netherlands-Municipal Ombudsman of the Hague)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) '82년 헤이그(Hague)에 설립 ▪ (기능) 고충민원 조사·처리, 갈등해결, 제도개선 권고 ▪ (권한) 광범위한 직권조사권 보유 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 지방옴부즈만 운영경험과 노하우, 집단민원 및 사회적 이슈민원에 대한 지방옴부즈만의 역할과 기능, 지방민원 해소를 위한 국가옴부즈만과의 협력관계 등의 조사로 우리나라 지방옴부즈만 정착 및 국가옴부즈만의 지원역할에 대한 시사점 발굴
	로테르담 시옴부즈만 (Netherlands-Municipal Ombudsman of Rotterdam)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) '87년 시의회에 의해 설립 ▪ (기능) 고충민원 조사·처리, 갈등해결, 제도개선 권고 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 지방옴부즈만 성공 운영경험과 노하우, 집단민원 및 사회적 이슈민원에 대한 지방옴부즈만의 역할과 기능, 지방 민원 해소를 위한 국가옴부즈만과의 협력관계 등의 조사로 우리나라 지방옴부즈만 정착 및 국가옴부즈만의 지원역할에 대한 시사점 발굴 - 어린이 전문옴부즈만 기능과 역할, 활동내용 조사로 우리나라에 어린이 전문옴부즈만 기능 도입 필요성 연구

5 기관방문 내용 요약

일자	방문기관	면담 내용
11.22. (화)	오스트리아 옴부즈만 이사회 (Austrian Ombudsman Board)	<ul style="list-style-type: none"> - 오스트리아 옴부즈만이사회 연혁, 권한과 기능, 민원처리 제도 및 처리현황 - 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 역할분담 및 교류협력 사항 등 - 사회적 이슈민원에 대한 조사 및 활용
11. 24. (목)	헤이그 시 옴부즈만 (The municipal ombudsman of The Hague)	<ul style="list-style-type: none"> - 네덜란드 지방 옴부즈만 임명 절차, 예산, 민원 처리 관련 주요 업무 분야 - 민원처리 절차, 주요 민원 사례 등
11. 25. (금)	로테르담 어린이 옴부즈만 (Children's Ombudsman of Rotterdam)	<ul style="list-style-type: none"> - 어린이 옴부즈만 설치 배경, 연혁, 근거 - 주요 민원 유형, 주요 실적 및 성과

II 방문기관별 출장 내용

1 오스트리아

1 방문 개요

- 일 시 : 2022. 11. 22.(화) 10:00~12:00
- 장 소 : 오스트리아옴부즈만이사회 사무실
- 면담자
 - Michael Mauerer 박사(Gaby Schwarz 옴부즈만(오스트리아 옴부즈만이사회 의장)의 사무총장)
 - Madeleine Müller(국제교류 담당)
- 토의 내용
 - 오스트리아 옴부즈만의 민원처리 제도 및 국가 옴부즈만의 민원처리 현황
 - 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 역할분담 및 교류협력 사항 등
 - 옴부즈만의 권한기 기능, 사회적 이슈민원에 대한 직권조사 사례 등

2 주요 질의내용

- 옴부즈만의 설치 연혁 및 운영의 법적근거
 - 오스트리아 옴부즈만은 1977년 설치되었고, 헌법에 설치 근거를 두고 있음
- 옴부즈만의 임용자격과 임기, 임용절차
 - 오스트리아 옴부즈만은 총 3인으로 구성되고 위원회제가 아닌 독립제 형태로 운영되며 3인의 위원에게는 동등한 지위와 권한 부여
 - 옴부즈만은 의회에서 임명하며, 임기는 6년으로 1회에 한하여 연임이 가능해 최대 12년까지 재직 가능, 범죄행위가 없는 한 임기가

철저히 보장(정치적으로 중립성 유지)

※ 오부즈만에게 요구되는 자질로는 행정법에 관한 지식이 중요하나, 법학 전공이 의무적이지는 않음

3. 오부즈만의 주요 기능과 권한

1) 기능

- 공공행정을 통제하고 시민들의 불만을 조사 처리하는 행정통제 및 고충처리 기능
- 행정기관에 대한 감시 및 제어 기능(권한과 책임은 오스트리아 헌법과 오부즈만 법에 구체적으로 명시)
- 행정당국이 오류를 시정할 수 있는 방법에 대한 제안 및 권장 기능
- 의회 및 지방의회에 대한 입법 및 제도개선 제안 기능
- 국제 연합의 규정에 따라 이사회 산하 위원회와 함께 “국가 예방 매커니즘(National Preventive Mechanism)” (NPM)을 대표하고 사람들이 자유를 박탈당한 시설에서 인권이 보호되고 있는지 여부를 조사하는 기능

※ 1977년부터 현재까지 오스트리아 오부즈만의 기능은 계속 확대되고 있는데, 전형적인 오부즈만의 업무 이외에 인권 보호에 관한 활동도 수행하고 있음. 특히, 2012년에 기능의 큰 확대가 있었고, 2012년부터 “국가 예방 매커니즘(National Preventive Mechanism)”을 통해 인권 보호 업무를 수행. 이후 모든 사회적 기관·시설(예 : 복지관, 감옥, 경찰서 등 5,000여 개 이상)을 감시하고 있음. 이러한 업무수행을 위해 7개의 위원회를 구성. 위원회의 위원들은 약 56명 정도임.

※ 인권의 보호와 증진 : 오스트리아 오부즈만은 양로원, 정신병원, 형사시설, 경찰 구치소 또는 육군 병영과 같이 자유가 제한되거나 제한될 수 있는 공공 및 민간 기관과 시설을 방문하여 조사

· 이는 그러한 기관과 시설에 있는 사람들이 비인간적인 대우, 폭력, 고문 또는 기타 학대의 위험에 처하거나 직접적인 행정권의 행사와 강압적인 조치에 의해 인권이 침해되지 않도록 하기 위한 예방적 장치임.

- 오부즈만 산하 위원회와 함께 장애인을 위한 기관을 모니터링하고 감시하는 기능

※ 오스트리아 오부즈만 산하 7개 위원회(처벌 및 조치를 위한 연방 위원회와 6개 지역 위원회)는 정기적으로 방문을 수행하고 직접적인 행정 권력의 행사와 강압적인 조치를 감시

· 연방 위원회는 전국의 형사 및 법의학 기관을 감시

· 6개 지역 위원회는 양로원, 정신과 기관, 형사 기관, 경찰 구치소 또는 육군 병영과 같은 다른 모든 기관을 모니터링. 이 모니터링은 또한 장애인을 위한 기관과 프로그램으로 구성. 또한 6개 지역 위원회는 직접적인 행정 권한과 강압적인 조치의 행사를 관찰.

· 모든 위원회는 다른 분야의 독립적인 전문가들로 구성되어 있음. 각 위원회는 인권 분야의 저명한 전문가가 이끌고 있음.

- 이사회 산하 위원회와 함께 직접적인 행정 권한과 강제력의 행사를 모니터링하고 조사하는 기능

※ 오스트리아 오부즈만 이사회의 기능이 계속 확대되는 이유는 국민들에게 이미지가 좋고, 행정부로부터도 지지를 받기 때문임. 국민들 사이에 이미지가 좋은 이유는 매주 TV 방송에 국민들과 관련한 사례를 소개(현재 사례는 매주 토요일 ORF(오스트리아 방송사)의 TV 쇼 “Bürgeranwalt”에서 발표)하고 그에 대한 해결책을 제시하고 있어 국민들 사이에 이미지가 좋음.

2) 주요 권한

- 입법자는 오부즈만이 그들의 임무를 방해 없이 완수할 수 있도록 보장하기 위해 광범위한 권한을 부여
- 위원회는 재량으로 피신청기관이나 시설의 모든 영역에 제한 없이 접근할 수 있는 권한을 가짐
- 피신청 기관 또는 시설의 문서 및 기록 등 정보에 액세스하고 검사할 수 있는 권한도 가짐
- 감옥과 장애인 관련 기관에 대한 관리 감독 기능을 수행하고 감옥 수감자, 장애인 등과 비밀 면담을 할 기회도 가짐
- 구금된 사람들에 대한 정보와 구금 상황에서의 그들의 생활 조건에 대한 정보를 제공받음. 장애인을 위해 특별히 설립된 기관, 시설 및 프로그램의 경우도 동일하게 적용됨
- 방문 및 조사는 사전에 발표할 필요가 없으며, 이러한 업무를 수행함에

있어 모든 개인정보를 엄격한 기밀로 취급함.

- ※ 민간인 간 또는 민간인과 기업 간 분쟁이 발생한 경우는 오스트리아 옴부즈만 이사회에서 처리할 권한이 없음. 또한 오스트리아 옴부즈만 이사회는 법원의 결정이나 판단에 대해서도 조사 및 검토하지 않음

4. 1981년 연방헌법의 개정을 통한 옴부즈만의 법적 근거가 법률에서 헌법으로 격상된 것으로 알고 있는데 헌법기구로 격상된 후 달라진 점은?

- 1977년에 설치된 이후 성공적인 사례로 자리매김하면서 헌법에 근거를 두게 되었음.
- 물론 이전에도 헌법적 지위가 있었지만, 헌법 본문에 설치 근거를 두게 되면서 법적 완성도가 높아졌음.

5. 3인의 옴부즈만 관장업무는 어떻게 다른가?

- 오스트리아 옴부즈만 이사회는 3인의 옴부즈만(Gaby Schwarz 옴부즈만(의장), Bernhard Achitz 옴부즈만, Walter Rosenkranz 옴부즈만)으로 구성
- 각 옴부즈만의 관장업무는 임명 후 정해지며 현재 옴부즈만 3인의 관장업무는 다음과 같음
 - Gaby Schwarz Ombudsperson : 세금, 수수료, 사법부 관리, 공소, 유럽 및 국제 문제, 국방, 건축 및 주택, 도로, 교통, 국제 옴부즈만 연구소
 - Bernhard Achitz Ombudsperson : 건강, 연금 및 보험, 노동 시장, 사회 및 보건 행정, 청소년 복지, 인프라, 동물 복지 및 수의학 문제, 아동 가정 피해자를 위한 연금
 - Walter Rosenkranz Ombudsperson : 경찰, 이민, 망명, 문화유산 보존, 농업, 임업 및 물 관리, 자연보호, 무역, 공장 허가, 보육원, 학교, 대학, 농업 문제, 지방세 및 부과금
- 3인의 옴부즈만이 1년씩 교대로 이사회 의장 역할을 수행
- 3인의 옴부즈만은 수평적 지위임. 각각의 옴부즈만은 자신의 권한 범위 내에서 독립적으로 결정하나, 예외적으로 장관이나 지방정부

기관장(최고공무원)에게 권고하는 사항 또는 중요한 결정 사항에 대해서는 3인의 옴부즈만이 협의하여 결정하기도 함.

- 3인의 옴부즈만 협의회 회의는 1년에 12번 정도 개최하고, 회의에는 3인의 옴부즈만 이외에 옴부즈만을 보좌하는 사무총장들도 함께 참석함.

6. 옴부즈만을 지원하는 조사관 규모와 예산은?

- 오스트리아 옴부즈만 이사회는 3인의 옴부즈만과 옴부즈만 각각을 보좌하는 1인의 사무총장, 15인의 법률가로 구성
 - * 옴부즈만 기관에 근무하는 직원은 옴부즈만을 포함하여 총 92명
- 감사 업무를 수행하는 직원은 모두 법률가로 구성
- 1년 예산은 총 1,400만 유로

6-1. 옴부즈만을 지원하는 조사관 인력 구성과 전문성 향상 노력

- 조사관 등 옴부즈만을 지원하는 인력은 대부분 행정기관에서 근무경험을 가지지 않은 옴부즈만이 직접 채용한 인력들로 법률가가 많음
 - ※ 오스트리아 옴부즈만 기관이 다른 유럽의 옴부즈만 기관과 다른 점은 오스트리아 옴부즈만 기관이 예산의 독립성과 지원 인력을 직접 채용하여 활용할 수 있는 권한을 가지고 있다는 점임(직원을 직접 채용할 수 있는 권한이 헌법에 명시되어 있음), 옴부즈만은 이러한 예산의 독립성으로 직원 채용 규모 등에 대해 재무장관, 국회와 직접 협의하는 경우가 많으며, 인력의 상당수가 행정부에서 근무경험이 없는 자들로 구성되고 인력 중 상당수는 법률가들임.
- 법률가 중에서도 유경험자를 채용하려 노력하고 상대적으로 높은 급여 보장
 - ※ 옴부즈만 기관이 법률가 채용에 큰 어려움이 없는데, 그 이유는 법률가들이 종사하는 공직 분야에서 오스트리아 옴부즈만 이사회의 급여 수준이 가장 높기 때문임
- 조사관 채용 시 대학교과, 판사, 변호사 등을 주로 채용하고 행정 분야에서 활동하지 않은 자를 채용하려고 노력하는데 그 이유는 행정기관으로부터 독립성을 유지하는 가운데 고충민원을 중립적 입장에서

공정하게 처리하기 위함임

7. 옴부즈만이 연간 접수하여 처리하는 민원 건수

- 1년에 약 20,000여 건의 민원을 접수하며 실질적으로 처리하는 민원은 약 10,000여건임. 접수되는 민원 중 상당수가 행정부가 아닌 사법부에 대한 민원이며, 이는 옴부즈만의 권한 밖의 민원임
- ※ 고충민원은 서면, 전화, 우편, 직접 방문, 웹사이트의 전자민원 양식을 이용하여 신청 등 다양한 방식으로 신청 가능하며, 모든 연락처 정보는 공개되어 있음
- ※ 고충민원 신청서에는 신청인 이름, 주소와 전화번호, 문제가 되는 행정청의 처분내용, 고충민원을 제기한 이유 등의 정보가 포함되어있어야 함
 - ☞ 신청인의 정보가 구체적일수록 고충민원은 더 빨리 처리될 수 있음

7-1. 연간 처리하는 민원 중 인용되는 비율

- 연간 20,000여 건의 민원이 접수되고 그 중 약 10,000여 건을 민원을 처리하는데, 처리되는 민원의 약 12~16% 정도에 대해 행정기관의 잘못을 확인하고 행정기관에 책임을 묻고 있음.
- ※ 행정의 잘못을 확인하여도 권고를 할 수 없는 경우도 많은데, 시효가 많이 경과한 민원 등이 이에 해당함.(오스트리아에서는 고충민원 제기에 대한 소멸시효는 없어, 시효가 경과한 민원도 많이 제기되고 있음)
- ※ 가장 많은 민원은 사회복지, 노인복지에 대한 민원이며, 사회 및 경제적 취약계층 지원문제에 대한 민원도 많은 편임. 그리고 사법부에 관한 민원도 많은데, 사법부의 재판 등에 대해서는 내용적으로 검토할 권한은 없으나, 사법부의 처리기간에 관한 사항은 권고·개입할 수 있음. 사법부의 행정에 관한 사항도 원래는 옴부즈만의 권한 밖의 사항이었으나, 옴부즈만의 적극적인 권고·개입을 통해 가능해짐
- ※ 사법부의 판결 지연 등에 대한 수년간 많은 민원이 제기되었는데, 입법부에 대한 권고, 기자회견 등을 통해 사회적 이슈화가 되었음. 이에 입법부에서 법개정을 하여 사법부의 처리기간에 대해서도 권고할 수 있는 권한이 마련됨
 - 사법부의 처리기간에 권고할 수 있는 권한은 헌법에도 명시되어 있으며, 하급법원에서 판결이 지연된다면 상급법원에 판결을 언제까지 할 것을 신청할 수 있는 자격(신청서 제출)도 있음. 이러한 제도는 2008년부터 시행되었는데, 다만, 신청서를 제출한 사례는 현재까지 없고, 신청서 제출 이전의

처리기간 지연과 관련한 보고서 요구 등의 과정에서 사법부가 스스로 조치를 취하고 있음

- 통상 접수된 고충민원에 대해 처리를 하는데, 이슈 사안에 대해서는 직권으로 조사·처리하는 경우도 있음

7-2. 옴부즈만의 권고에 대한 행정기관들의 수용률

- 행정부는 옴부즈만의 권고사항을 대부분은 수용하고 있음. 행정부는 옴부즈만의 권고사항을 8주 내에 시행하거나, 시행이 어려운 경우 그 이유를 서면으로 회신해야 함.

8. 옴부즈만 기능의 활성화를 위해 추진하고 있는 정책이나 사업

- 옴부즈만이 매주 TV 방송에 출연하여 옴부즈만의 주요 고충민원 처리 사례 등을 토대로 국민들과 소통하고 있음
- ※ 매주 공영 TV 방송(저녁시간 6시)에 국민들과 관련한 주요 고충민원 사례를 소개(현재 사례는 매주 토요일 ORF(오스트리아 방송사)의 TV 쇼 “Bürgeranwalt”에서 발표)하고 그에 대한 해결책을 제시하는 등 지속적으로 소통하는데, 이것이 오스트리아 옴부즈만 이사회에 대한 국민들의 이미지를 제고하고 지지도가 향상하는 데 크게 기여하고 있음.

9. 여러기관 간에 이해가 충돌하는 집단민원에 대해 우리나라의 경우 중립적 입장에서 조정으로 해결하고 있는데 오스트리아에서도 이러한 조정이 민원해결 방법으로 활용되고 있는지?

- 접수된 모든 민원을 권고 중심으로 해결하지는 않으며, 조정(중재)을 통해 상당수 민원을 처리하고 있음. 따라서 민원 해결을 위해 조정 전문성이 점점 중요해져 조정 전문성 교육을 주기적으로 실시하고 있고 조정전문가 자격증도 갖추도록 권장하고 있음

9-1. 옴부즈만이 조정기능을 수행하고 있다면 법적 근거는?

- 조정에 대한 법적 근거가 별도로 있지는 않으며, 법적 근거가 필요하다고 생각하지도 않음. 조정 중재는 행정부에 대한 조사 업무수행 과정에서 이루어지며, 의무사항은 아님

※ 조사는 옴부즈만의 권한 안에서 수행하는 것이 중요. 최근 들어 은행, 보험사, 대기업에 대한 민원도 많이 접수되는데, 이에 대해서는 옴부즈만의 처리 권한이 없음. 다만, 이 경우도 은행, 보험사, 대기업에 서한을 보내, 처리 권한이 없음을 밝힌 후 그럼에도 불구하고 다시 한 번 검토해 줄 수 있는지 요청하고 있음

10. 민원으로 접수되지 않는 사회적 이슈민원에 대해 직권으로 조사하여 처리할 수 있는 것으로 알고 있는데 직권조사에 의해 처리하는 사회적 이슈민원이 연간 몇 건 정도 되는지?

- 통상 접수된 고충민원에 대해 처리를 하는데, 직권으로 조사·처리하는 경우도 있음
- ※ 사회적 이슈에 대해서는 조사할 권한은 없으나, 조사를 통해 보고서를 작성하고 행정부 또는 입법부에 해당 사항을 어떻게 처리하면 좋을지 등에 대한 옴부즈만의 의견을 표명하는 것은 가능 함.

10-1. 사회적 이슈민원에 대한 조사보고서가 작성되면 어떤 방식으로 활용되는지?

- 최근에 사회적 인권에 관한 보고서를 발간하였고, 국회에 제출하였음. 다만, 정치적 이슈에 대해 의견을 표명하지는 않음. 국민들을 대변하는 기관으로서 이에 충실하고자 노력하고 있으며, 이는 국내 인권 담당 기관으로서의 역할과도 관련이 있음
- ※ 옴부즈만 본래의 활동 이외도 국내 인권 보장에 관한 사항에 대해서도 깊이 개입하고 있음

11. 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 관계에 대해 설명

- 국가옴부즈만인 오스트리아 옴부즈만은 연방법에 따라 연방에 관한 사항에 대해 주로 감시·개입하고 있고, 9개 주에 관한 사항도 감시·개입하고 있음
- ※ 오스트리아에는 10개의 입법기관이 있는데, 오스트리아는 연방국가이므로 연방의회가 있고 주에는 주의회가 있음
- 오스트리아 옴부즈만은 9개 주 중 옴부즈만이 설치되어 있지 않은

2개의 주를 제외한 7개 주의 지방옴부즈만으로도 활동하고 있으며, 7개 주의 모든 행정기관에 대한 감시 활동을 수행함

11-1. 9개의 주중에 지방옴부즈만이 설치된 주는 어디인가?

- 연방헌법에 모든 주는 연방에 설치된 국가옴부즈만을 활용하거나 주 헌법에 근거해 자체적으로 옴부즈만을 설치하여 운영하는 등 둘 중 하나를 선택하도록 하고 있음
- 현재 9개 주 중 7개 주는 연방옴부즈만을 활용하고 있고 서쪽에 있는 2개 주인 Tyrol, Vorarlberg 주만 자체적으로 주 헌법에 근거하여 옴부즈만을 설치·운영 중임.
- ※ 다만, 예방 차원의 활동과 인권에 관한 감시는 9개 주 모두에 대해 수행하고 있는데, 이는 연방 행정에 관한 사항이기 때문임.

11-2. 옴부즈만이 설치되지 않은 7개 주의 고충민원은 누가 처리하는가?

- 국가옴부즈만인 오스트리아 옴부즈만이 직접 처리하며, 이를 위해 해당 주에 별도의 지방 사무소를 두고 있지는 않음. 3인의 옴부즈만은 각 주를 순회하면서 주민들의 고충의견을 청취하고 상담을 통해 민원을 해소하고 있음.
- ※ 3인의 옴부즈만 모두 1년에 약 200~220회 순회하는 등 거의 매일 오스트리아 각지를 돌아다니며 국민들과 소통을 하고 있음. 연간 약 3,000여 명을 만나 상담하고 민원을 접수 처리함.
- 오스트리아는 영토가 넓은 국가가 아니어서, 중앙에서 모든 업무를 처리(국가옴부즈만이 비엔나에서 업무처리)하며 현장 조사 등이 필요한 경우에는 직원을 현장에 파견하고 있음

11-3. 국가옴부즈만이 지방옴부즈만의 활성화를 위해 지원하고 있는 사항이 있다면 소개

- 지방옴부즈만이 설치된 2개 주에 대해서는 오스트리아 국가옴부즈만이 관여할 수 없으나 2개 주의 지방옴부즈만과 지속적인 만남·교

류의 시간을 갖고 있으며 이를 통해 주의 주요 현안 등의 정보를 공유하고 있음.

11-4. 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 역할분담 및 교류협력 사항

- 지방옴부즈만이 설치된 2개 주(Tyrol, Vorarlberg)의 경우는 지방행정에 관한 민원을 자체적으로 처리함에 따라 Tyrol, Vorarlberg 주의 지방행정에 관한 민원이 국가옴부즈만에 접수되면 국가옴부즈만은 해당 지방옴부즈만으로 민원을 이송함

※ 해당 주의 주민들은 국가옴부즈만이 처리 권한이 없음을 알면서도 국가옴부즈만에게 민원을 제출하는 경우가 종종 있음

- 마찬가지로 지방옴부즈만도 접수된 고충민원 중 지방옴부즈만의 권한을 넘는 연방차원에서 해결해야 할 고충민원은 오스트리아 옴부즈만으로 이송함.

<오스트리아 옴부즈만이사회 방문 사진자료(2022. 11. 22.)>



2 네덜란드

(1) 헤이그 시 옴부즈만

1 방문 개요

- 일 시 : 2022. 11. 24. (목) 12:00~13:30
- 장 소 : 헤이그 시 옴부즈만 사무실
- 면담자 : 시 옴부즈만 (Ombudsman of the city of The Hague) 'Adriana Stehouwer' 및 연구원 'Lens'
 - ※ 현 헤이그시 옴부즈만인 Adriana Stehouwer는 판사 25년, 국가옴부즈만에서 부옴부즈만으로 5년 근무 등의 경력을 가지고 있음
- 토의 내용
 - 네덜란드 지방 옴부즈만 임명 절차, 예산, 민원 처리 관련 주요 업무
 - 민원처리 절차, 주요 민원 사례 등

2 주요 질의내용

1. 네덜란드 옴부즈만 설치 및 운영의 법적근거
 - 네덜란드 옴부즈만은 헌법과 일반행정법(GALA)으로서 민원처리에 관한법, 지방자치단체에 관한 일반법 등 3가지 법령에 근거하여 설치 운영되고 있음.
 - ※ 헌법에 “민원은 잘 처리되어야 한다” 고 명시되어 있음
2. 네덜란드 옴부즈만의 운영의 법령의 주요 내용
 - 행정법령에 접수된 민원은 6주안에 처리를 해야하고 모든 민원은 비밀유지를 해야 한다고 명시되어 있음(처리기한 및 비밀유지 의무)

- 국가 및 지방 행정부는 민원에 관한 모든 자료를 옴부즈만에게 제출해야 한다고 명시하고 있음(자료제출요구권).

※ 옴부즈만의 민원처리를 위한 서류 및 조사 요청시 정부는 거부할 권리가 없음

- 행정처리법에 따르면 모든 민원 처리는 반드시 기록하고 보고해야 한다고 규정함(민원처리 기록의무).

3. 네덜란드 지방 옴부즈만의 임명

- 네덜란드의 옴부즈만은 국가 옴부즈만과 지방옴부즈만으로 구성되어 있음
- 국가 옴부즈만은 의회 하원에서 임명
- 지방 옴부즈만은 시의회에서 임명하며 시 옴부즈만과 어린이 옴부즈만 2명을 임명(시의회에서 옴부즈만 선출 및 임명하고 관련 예산도 결정)
- ※ 지방옴부즈만과 어린이 옴부즈만은 각각 독립적으로 업무를 처리하는 것이 원칙이나 업무관련성이 있을 경우 2명이 협의하여 처리하기도 함
- 옴부즈만은 기본적으로 6년의 임기가 보장되고 1회 더 연임이 가능하여 최장 12년까지 임기가 가능
- ※ 임기를 보장함으로써 독립기관으로서의 업무 수행 보장

4. 네덜란드 지방 옴부즈만 운영 현황

- 지방법에 네덜란드의 모든 지자체는 옴부즈만을 필수적으로 두어야 한다고 규정하고 있는데, 그 방식은 자체적으로 설치하여 운영할 수도 있고 국가 옴부즈만에 위탁하여 민원처리를 할 수도 있음. 국가옴부즈만에 민원처리 위탁, 자체 옴부즈만 설치 운영 중 어떤 방식으로 할 것인가는 해당 시의회에서 결정함.
- 현재 네덜란드에는 200여개의 지방자치단체가 있는데 이중 70여개 지자체가 독립적인 지방 옴부즈만을 설치하여 운영하고 있고, 나머지 130여개 지자체는 국가 옴부즈만에 위탁하여 민원처리를 수행함.

- ※ 국가 옴부즈만에 위탁한 130여개의 지자체는 민원처리 비용을 부담해야 함. 국가 옴부즈만을 이용하는 지자체는 국가옴부즈만에게 인구수 기준으로 시민 1명당 1유로씩 이용료를 지급해야 함(민원수에 상관없이 인원수를 기준으로 일괄지급해야 한다는 것이 지방정부법에 규정). 예컨대 시민이 10만명인 지자체는 국가옴부즈만 이용료로 연간 10만유로를 지불해야 함.
- 각 지자체는 UN의 아동 권리 협약에 근거하여 모두 어린이 옴부즈만을 설치 운영하고 있음.
- 지방법상 모든 지자체는 차별금지법에 근거하여 반인종차별사안, 인권문제를 다뤄야 함

5. 지방옴부즈만에 접수되는 주요 민원 유형

- 국가 옴부즈만과 시 옴부즈만의 민원처리 분야는 서로 다른데 시 옴부즈만이 주로 다루는 민원분야는 주택, 복지, 인종 차별분야임
- 시 옴부즈만에 민원이 접수되면 먼저 시 옴부즈만에서 다룰 사안인지 결정하고 경찰, 세무 등 국가 옴부즈만에서 다룰 사안인 경우 국가옴부즈만으로 이송처리하고 있음

6. 헤이그 시 옴부즈만의 운영 현황

- 헤이그 시의 인구는 55만명 여명으로 헤이그 시에는 시옴부즈만과 어린이 옴부즈만 각각 1명씩을 두고 있음
- 헤이그 시 옴부즈만은 연간 700여건의 민원을 직접 처리하고 있고 이를 위해 8~10명의 조사관이 시 옴부즈만을 보좌하고 있음(2021년 600건, 2022년 700건 이상).
- 헤이그 시 옴부즈만이 인근 지자체의 옴부즈만을 겸임하는 경우도 있고 인근 다른 나라 옴부즈만 기관에 대해 컨설팅 업무를 수행하기도 함.

※ 예컨대 헤이그 시 옴부즈만 Adriana Stehouwer은 판사 25년, 국가 부 옴부즈만 8년 경력을 가지고 있으면서 현재 인근 레이튼 등의 옴부즈만도 겸임하고 있으며 세르비아, 그루지야, 르완다의 옴부즈만 기관에 대한 컨

설팅도 수행한 바 있음.

- 10명의 조사관들은 모두 법률가 출신이고 커뮤니케이션 기법과 조정 중재 역할에 대해 주기적으로 교육을 받고 있음

7. 헤이그 시 옴부즈만의 운영 원칙

- 평등 대우의 법칙 : “헤이그 시의 어느 누구도 그들의 기본적인 인권에서 배제되어서는 안된다.“
- 시 옴부즈만인 Adriana Stehouwe의 견해 : 시민들이 시 행정에 대한 불만을 제기하고 이것이 시정됨으로서 올바른 행정을 할 수 있다고 믿음.

8. 헤이그 시 옴부즈만의 민원 처리 절차 등

- 모든 민원은 기록해야 하며 파일로 처리되어야 함. 시민이 제기한 민원은 모두 민원처리 웹사이트에 기록이 되며 민원은 1차로 해당 행정 공무원이 처리하고 안될 경우 2차로 옴부즈만이 처리
- 민원 접수 방법은 이메일, 전화, 직접 방문 등의 방식이 있음.
- ※ 시민의 편의를 위해 시립도서관 등에서도 민원 접수를 받고 있음.
- 국가옴부즈만은 직접 민원인을 만나 면담하는 것이 어려운데 반해 헤이그 시 옴부즈만은 민원인을 만나 직접 의견을 듣고 상담을 해주며 해결책을 모색할 수 있다는 것이 장점임
- 민원 처리(답변) 방식으로는 ① 정보 제공, ② 비공식적인 답변, ③ 중재, ④ 공식적인 서신 ⑤ 시장에 대한 권고 또는 조언이 있다.
- 공식적인 민원 조사 처리 절차는 다음과 같음

1. 민원인이 제출한 서류를 검토하고 민원인과 대면조사도 병행한다.
2. 공식적인 조사가 필요하다고 인정된다면 1차적으로 시청 행정부를 조사한다.
3. 사실관계 정리 및 양측의 입장을 담은 옴부즈만 보고서를 작성한다.
(최종적인 의사결정은 옴부즈만과 담당 조사관이 상의하여 결정)
4. 헤이그 시장에게 권고하고 헤이그 시는 4주안에 답변을 해야한다.
5. 옴부즈만 보고서 및 헤이그 시장의 답변은 웹사이트에 게재한다.
(민원인 성명 등 개인정보는 비공개, 담당 조사관의 성명은 공개)

- 헤이그 시 옴부즈만은 접수된 민원처리 외에도 정부의 각종 복지 제도와 프로그램을 시민들이 적극 활용하도록 소개하고 홍보하는 역할도 함께 수행

※ 시 내의 장애아동을 가진 가정이나 취약계층 대상으로 정부의 복지제도와 프로그램 적극 소개 및 이용 독려 역할 수행

9. 국가 옴부즈만과 지방 옴부즈만의 관계

- 국가 옴부즈만의 민원 분야와 지방 옴부즈만의 민원 분야는 서로 다르다. 예를 들어 경찰, 세금 등은 국가 옴부즈만에서 처리하고 주택, 건축, 어린이 등과 관련된 문제는 지방 옴부즈만에서 처리함
- 다만 민원이 국가 전체적인 문제 또는 여러 기관과 관련된 복합적인 민원인 경우에는 관련 기관이 라운드 테이블에 모여서 충분한 회의를 거쳐 협의 처리하는 관행이 정립되어 있음

10. 직권조사를 통해 최근 처리했던 사회적 이슈 민원

- 장애아동가족의 주차문제가 사회적 이슈가 되어 지방 옴부즈만에서 직권조사를 실시하여 조치한 바 있음.
- ※ 주차와 관련하여 장애인 아이들이 있는 가족들에게 우선적으로 허가해 주는 방식으로 처리하였음.
- 헤이그 시 내에 채무가 많아 개인파산하는 사람들과 집없는 사람들의 생활고가 사회적 문제로 대두되어 이 사안에 대해서도 시 옴부즈만이 직권조사 분야로 선정하여 조사중임

<네덜란드 헤이그 시 옴부즈만 면담 사진자료(2022. 11. 24.)>





Gemeentelijke Ombudsman
Den Haag



Local ombudsman



Adriana Stehouwer ombudsman of the city of The Hague

Is an expert in handling and solving conflicts between citizens and government.

She has been a judge in administrative courts for more than 25 years.

She worked as a deputy National ombudsman for 8 years and participated in the programs of the EU and the Council of Europe to strengthen the rule of law in young democracies.

She was coaching ombudsman institutions in Serbia, Georgia, Rwanda and visited many other ombudsman institutions.

She believes that citizens can exercise their right to good governance by filing complaints. And the government gets free advice on the performance of the administration through complaint handling.




Ombudsman Ombudsman for the youth Anti discrimination office



General Administrative Law Act (GALA)
General Law on municipalities
Dutch constitution
Children's rights Convention (UN)
Human rights Conventions (UN and ECHR)
Equal treatment law

"Nobody in the city of the Hague should be excluded from their fundamental human rights."



Ombudsman and good governance

Who is in charge in the city?

City council (budget and controlling local government)
Mayor and Eldermen (responsible for the city program)
Administration (carrying out the city program)

Ombudsman and ombudsman for the youth are:

- Appointed by city council for a 6 year term
- Independent
- Provide citizens easy access to their right on good governance

The Hague: 550.000 inhabitants
staff ombudsman: 8-10 persons
Complaints 2021: 600 and in 2022: 700+

Ombudsman and good governance

Good governance:

Every person has the right to have his or her affairs handled by the administration with

- Impartiality
- Fairness
- Within a reasonable time

Article 41 EU charter of Fundamental Rights

Case: waiting for an appointment to register my foster child

- I can only get an appointment in two months
- As long as my child is not registered my insurance company will not pay for hospital costs
- Is there enough staff in the town hall? How to make a priority appointment?



Complaint handling by the administration of the city of The Hague

GALA : first file a complaint to the administration

Solving complaints is part of the work of city workers

Complaint is handled by a impartial person of the administration

Data from complaints can show the administration how they perform

The ombudsman promotes to file a complaint directly to the administration department handling your affaires



Ombudsman handling complaints

How to complain?

- Meet us in the library!
- Send us an email or letter
- Call us



Ombudsman handling complaints

What does the ombudsman do?

- Information
- Informal complaint handling (if not already tried)
- Mediation and round tables
- Letters of concern

Case

The road is closed and the garbage is not collected... again.

How many times do I have to report my problem to the city?

Informal solution

Send a garbage collecting truck

Lessons learned

Share information within the administration between "Stadsdeel" and "HMS".



Handling complaints

- Formal investigations: documents and a hearing
- Reports with recommendations to the Mayor and city council members
- Follow up
- Information on the website: [Infographic Ombudsman aanvraag parkeerplaats \(raadsinformatie.nl\)](https://www.raadsinformatie.nl/infographic-ombudsman-aanvraag-parkeerplaats)

Gemeentelijke Ombudsman Den Haag

Parking permit for handicapped children?
Complex case
Parking permit is for handicapped drivers and handicapped children are in need of transport by car.
Taylor made solution

(2) 로테르담 어린이 옴부즈만

① 방문 개요

- 일 시 : 2022. 11. 25. (금) 13:00~14:30
- 장 소 : 로테르담 어린이 옴부즈만 사무실
- 면담자 : 어린이 옴부즈만 (Children's Ombudsman of Rotterdam) Stans Goudsmit
- 토의 내용
 - 로테르담 어린이 옴부즈만 설치 배경, 연혁, 근거
 - 어린이 옴부즈만에 제기되는 주요 민원 유형, 주요 실적 및 성과

② 주요 질의내용

1. 네덜란드 지방 옴부즈만에서 어린이 옴부즈만을 설치하게 된 배경
 - 어린이는 스스로의 권리를 행사할 수 없는 취약한 존재이고 부모에게 의존적이어서 어린이들이 권리를 체계적으로 행사할 수 있도록 도와주고 어린이 관련 각종 복지 정책이 지자체에서 제대로 시행되고 있는지 감시할 필요성이 제기되어 설치하게 되었음.
 - 어린이 옴부즈만은 UN의 어린이 협약(어린이 보호법)에 근거하여 설치하고 있음
 - 네덜란드에서 국가 어린이 옴부즈만은 20년 전부터 설치 운영되었고 로테르담의 경우 2015년에 설치하여 운영해오고 있음.
 - (사례) 장애아동의 경우에는 이동권 보장을 위해 국가정책적으로 택시서비스를 제공하고 있는데 택시 회사가 장애아동들에게 제대로 된 택시 서비스를 공급하고 있는지 어린이 옴부즈만이 감시함.
2. 로테르담 어린이 옴부즈만의 운영 현황
 - 로테르담에는 현재 시 옴부즈만 1명과 어린이 옴부즈만 1명이 임명

되어 활동하고 있으며 전체인력은 조사관을 포함하여 20명임.

※ 로테르담 인구수는 대략 60여 만명

3. 어린이 옴부즈만에 민원을 신청할 수 있는 주체

- 주로 부모들이 민원을 접수하는데 아이들도 직접 접수 가능
- 어린이집, 유치원, 학교 등 어린이 보호 및 교육기관 종사자들도 어린이의 권리 보호를 위해 민원을 많이 접수(최근 증가 경향)

※ 어린이 옴부즈만에서 규정하는 어린이의 범위는 0세에서 18세

4. 어린이 옴부즈만의 주요 역할과 임무

- 어린이 관련 민원 접수시 조사 처리
- 어린이 관련 기관(어린이집, 유치원, 학교, 장애인택시회사, 장애인 보호시설 및 학교 등) 및 시설에 대한 지속적인 감시
- 어린이 권리 보호를 위한 관련 단체 종사자 교육

※ 어린이, 어린이집 및 학교 등 교사, 장애인택시회사 종사자, 장애인 시설 종사 등

- 어린이 관련 빈발 반복민원, 이슈민원 해소를 위한 기획조사연구 등
- 정부가 시행하는 어린이 관련 각종 복지정책이 지방정부 차원에서 제대로 시행되고 있는지 감시

※ (예) 지방정부가 장애인택시회사와 위탁계약을 통해 장애 어린이 이동서비스를 제공하고 있는데 해당 택시회사가 제대로 서비스를 제공하고 있는지 감시

- 정부가 시행하는 어린이 관련 복지정책에 대해 적극적으로 활용하도록 홍보 등

5. 어린이 관련 연간 민원 접수건수와 접수시 주요 처리 절차

- 로테르담 시 옴부즈만에게 접수되는 연간 민원건수는 2,000여건, 이 중 400여건은 어린이 옴부즈만이 담당 처리
- 민원이 해당 지방 정부에 1차적으로 접수되었는지 확인하고 2차로 제기된 민원인 경우에 한해 어린이 옴부즈만이 접수 처리함.

- 어린이 관련 민원은 해결에 있어서 적시성이 매우 중요하기 때문에 민원이 접수되면 어린이 옴부즈만과 지원 조사관이 바로 현장조사를 통해 상황을 파악하고 대응함.

<참고 사항>

(질문) 아동학대의 경우 어린이 옴부즈만에서 다루는지?

(답변) 아동 학대 자체는 경찰이 조사해야할 문제이므로 어린이 옴부즈만에서는 학대 문제 자체를 다루지 못하고 조사할 권한도 없다. 다만 학대 받은 어린이를 보호해야 하는 기관에서 어린이를 잘 보호하고 있는지에 대해서는 어린이 옴부즈만에서 적극적으로 나서서 문제를 해결한다.

6. 어린이 관련 민원 처리 외에 주요 업무 1 : 어린이 권리보호 교육

- 어린이 옴부즈만은 학교에 직접 나가서 어린이들과 교사들을 대상으로 어린이들의 권리가 무엇인지 등에 대해 교육을 실시하고 있음.

※ 학교의 교사들 조차 어린이들의 권리에 대해 잘 모르는 경우가 많아 교사들을 대상으로 교육을 하는 것이 중요하다고 생각함.

- 매년 로테르담 시 내 200여개의 학교와 300여개의 관련 기관을 대상으로 교육을 실시하고 있는데 교육 인력이 부족하여 대학생들과 같이 협업하여 운영함.

7. 어린이 관련 민원 처리 외에 주요 업무 2 : 기획조사연구

- 동일한 내용으로 어린이 관련 민원이 지속·반복되는 경우 민원발생의 원인과 근본적인 해결책을 마련하기 위해 기획조사와 연구를 실시하고 연구보고서가 작성되면 이를 토대로 지방정부에 권고하고 있음.(매년 1회 어린이 관련 기획조사 및 연구 실시)

① 2021년에는 ‘저소득층 어린이 빈곤에 대한 조사연구’를 진행하여 시 정부에 개선대책 마련 권고

※ 네덜란드 전체적으로 보면 13명당 1명의 어린이가 빈곤상태에 있

고 로테르담시의 경우 저소득 이민자들이 많아 6명당 1명의 어린이가 빈곤을 겪고 있는 것으로 조사됨

- ② 2022년에는 ‘장애아동의 포지션에 대한 연구’를 진행하여 권고. 권고 주요 내용은 아래와 같음(2022년 권고 리플릿)

2022년 로테르담 어린이 옴부즈만 연구 관련 리플릿 (네덜란드어)

DE BELANGRIJKSTE ACTIEPUNTEN OP EEN RIJTJE:

1. Betrek kinderen bij het opheffen van alle obstakels uit dit rapport.
Praat met ze en vraag hen naar oplossingen! Niet één keer maar regelmatig.
2. Stel samen met kinderen regels op hoe je dit gesprek voert.
Zodat het zorgvuldig en veilig gebeurt.
3. Maak samen met scholen stevige, concrete plannen voor inclusief onderwijs.
Passend onderwijs is niet genoeg.
4. Zorg samen met scholen dat kinderen alle schoolniveaus kunnen doen.
5. Geef kinderen direct leerlingenvoer voor meerdere jaren, als dat kan.
Dit geldt ook voor zorg.
6. Zorg bij leerlingenvoer dat de rit zo kort mogelijk duurt en flexibel kan zijn.
7. Organiseer samen met kinderen activiteiten om eenzaamheid en onbegrip tegen te gaan.
8. Maak een actueel overzicht van de zorg die er is voor deze kinderen.
9. Zorg voor voldoende onafhankelijke cliëntondersteuners. Zij helpen ouders om de juiste zorg te vinden en aan te vragen. Vertel ouders dat ze er zijn.
10. Zorg voor één loket waar ouders alle zorg in één keer kunnen aanvragen.
Ook als deze zorg onder verschillende wetten valt.

(위 보고 리플릿, 네덜란드어 → 한국어 번역)

로테르담시에 권고한 주요 조치사항 요약

1. 장애 어린이에 대한 장애물을 제거하는 데 어린이를 참여시키십시오. 그들과 이야기하고 해결책을 요청하십시오! 한 번이 아니라 정기적으로.
2. 이 대화를 진행하는 방법에 대해 아이들과 함께 규칙을 정하십시오. 꼼꼼하고 안전하게 이루어지도록 한다.
3. 학교와 함께 통합교육을 위한 견고하고 구체적인 계획을 세운다. 적절한 교육만으로는 충분하지 않습니다.
4. 학교와 함께 아이들이 모든 학교 수준을 할 수 있도록 합니다.
5. 가능하다면 즉시 몇 년 동안 학생 교통수단을 아이들에게 제공하십시오. 이는 보육에도 적용함.
6. 학생들을 수송할 때 여행이 가능한 한 짧고 융통성이 있는지 확인하십시오.
7. 외로움과 오해에 맞서기 위해 아이들과 함께 활동을 조직하십시오.
8. 이 아이들이 이용할 수 있는 돌봄에 대한 최신 개요를 만드십시오.
9. 독립적인 클라이언트 지원 직원을 충분히 제공합니다. 그들은 부모가 올바른 치료를 찾고 신청하도록 돕습니다. 부모에게 그들이 거기 있다고 말하십시오.
10. 부모가 한 번에 모든 치료를 신청할 수 있는 단일 연락 창구를 제공하십시오

- 이와 같은 연구를 진행하는 경우 관련 어린이들을 함께 참여시키고 있는데 주요한 이유는 아이들이 스스로의 권리 의식을 자각하는 것이 중요하다고 생각하기 때문임.
- 기획조사결과 관련 내용을 타 지자체에 공유 확산시킬 필요가 있는 경우 타 지자체 어린이 옴부즈만들과 협의 및 논의를 진행하는 경우도 있음(어린이 옴부즈만 협의체 가동)
- 기획조사결과보고서가 지방정부차원이 아닌 국가 전체적으로 적용되어야 할 개선안이라고 판단되면 국가옴부즈만과 협의한 후 국가행정부를 상대로 권고하기도 함.

※ 지방 옴부즈만들 간, 어린이 옴부즈만들간에 모이는 회의체가 있음. 연간 수회에 걸쳐서 회의를 진행하는 경우도 많음.

8. 어린이 관련 민원과 관련하여 최근 해결한 주요 사례

- 시각장애 어린이들이 자전거에 충돌하는 경우가 많고 도로에 방치된 자전거, 스쿠터에 부딪히거나 블라드 등 교통시설물에 다치는 경우가 많다는 민원들이 다수 제기되어 기획조사를 통한 연구보고서 작성 후 로테르담 시 정부에 시각 장애 어린이 보호를 위한 개선대책을 마련하도록 권고하였음.

※ 시의회에 출석하여 시 행정부에 권고하는 과정에 관련 아이들을 직접 참여시키고 있는데 이는 어린이들이 권리의식을 가지고 자신이 당면한 문제들을 스스로 제기할 수 있는 역량을 길러주기 위함임.



시사점

① 집단민원에 대한 조정 해결 지속 확대에 조정의 전문화 필요

- 오스트리아와 네덜란드 등 외국 옴부즈만의 경우도 우리나라처럼 집단민원에 대한 조정해결이 옴부즈만의 중요한 역할로 부각
 - 오스트리아의 경우 조정의 법적 근거는 없으나 권고를 통해 해결이 어려운 집단민원 등에 대해 가급적 조정으로 해결하려 노력 중
 - ※ 조정의 수요 증가에 부응하기 위해 조사관 대상 조정 전문성 향상 교육을 주기적으로 실시하고 조사관에게 조정 전문 자격증을 취득하도록 독려
 - 네덜란드의 경우 헤이그시 옴부즈만 등 지방옴부즈만 기관에도 조정의 방식이 민원해결의 한 방식으로 잘 정착
 - => 우리 나라는 오스트리아와 네덜란드 보다 집단민원이 더 많은 점을 고려하여 조정해결 노력 확대와 더불어 조정 전문인력 양성, 조정 전문 자격증 제도 도입 등 조정 인프라 확대 필요
 - => 지방에서 발생한 집단민원을 지방옴부즈만이 직접 해결할 수 있는 역량을 갖추 수 있도록 권익위의 조정경험과 역량 전수 필요

② 이슈민원에 대한 기획조사 확대에 예방적 권고 기능 활성화

- 오스트리아와 네덜란드의 경우 접수되지 않은 이슈민원 내지 반복 민원에 대한 기획조사와 이를 토대로 한 예방적 권고 기능이 일상화
 - 오스트리아는 직권조사권은 없으나 이슈에 대한 조사 및 보고서 작성을 통해 입법부와 행정부 대상 의견 투입 기능 활발히 수행
 - 네덜란드 헤이그 시 옴부즈만과 로테르담 어린이 옴부즈만도 매년 직권조사를 통해 사회적 이슈민원 조사연구 수행 및 개선방안 권고
 - ※(헤이그 시 옴부즈만) 2021년 장애인아동가족의 주차문제 조사 및 조치(장애인

아동 가족에게 우선 주차 허용하는 것으로 개선), 2022년 시내 채무로 인한 파산자와 집없는 주민들의 생활고 연구조사 진행 중

※(로테르담 어린이 옴부즈만) 2021년 저소득층 어린이 빈곤문제에 대한 조사연구를 통해 정부에 개선대책 마련 권고, 2022년 장애아동의 포지션에 대한 연구를 토대로 시정부에 권고 수행

=> 외국의 옴부즈만이 직권조사권 여부와 관계없이 이슈민원에 대한 주기적 기획조사를 실시하여 활용하는 것 처럼 우리도 이슈민원에 대한 기획조사 확대 필요

=> 중장기적으로는 직권조사권 도입 통해 적극행정 수단으로 활용

③ 지방옴부즈만 설치 지원에서 실질적 정착 지원으로 목표 전환

○ 네덜란드의 경우 지방옴부즈만이 지방차원에서 제기되는 고충민원을 실질적으로 해소하는 기능이 잘 정착되어 있음

- 헤이그 시 옴부즈만은 8~10명, 로테르담 시 옴부즈만은 20여명의 고충민원 조사인력 보유하고

- 헤이그 시 옴부즈만은 매년 600~700여건, 로테르담 시 옴부즈만은 매년 2,000여건의 고충민원을 직접 접수하여 처리

- 헤이그 시 옴부즈만과 로테르담 어린이 옴부즈만은 매년 기획조사를 통해 빈발 반복민원 내지 사회적 이슈민원의 적극 해소 노력

=> 지방옴부즈만이 실질적 고충민원 해결 역량을 갖추기 위해서는 전문 조사인력 확보와 권익위의 고충처리 경험 전수가 중요

=> 지방옴부즈만의 실질적 작동을 위해 조사인력 확보방안에 대해 행안부와 협의 필요

=> 지방옴부즈만에 권익위 조사관 직접 파견을 통한 경험 전수 등 기술 이전 방안 검토

④ 전문옴부즈만으로서 어린이 옴부즈만제도 도입 운영 검토

○ 네덜란드의 경우 국가옴부즈만과 지방옴부즈만에 전문옴부즈만인 어린이 옴부즈만 실치를 의무화하여 어린이 고충민원에 전문 대응

- 어린이 옴부즈만은 관련 고충민원 처리(연간 400여건) 외 어린이 관련 기관 및 단체(어린이집, 학교 등)에 대한 감시, 교육, 어린이 권리 보호를 위한 기획조사, 어린이 관련 복지정책의 이용 홍보 기능 등도 병행하여 수행하고 있음.

=> 우리나라의 경우도 안전한 통학로, 과밀학급 해소, 학대 및 폭행 문제 상담, 저소득층 어린이 빈곤문제 해소 등 어린이 관련 고충민원이 증가하고 있는 점을 고려하여 이에 전문적으로 대응하기 위한 어린이 옴부즈만 설치 운영 검토

※ 고충국내 관련 부서별로 어린이 고충민원 전담을 지정하고 기획과에서 월/분기/연간 관련 통계와 사례, 기획조사 추진 등 관리

=> 먼저 권익위 차원에서 설치하여 운영 경험 축적 후 이를 토대로 지방옴부즈만에게도 확산하는 방안 검토

⑤ 위원회 고충민원 처리 외연 확대

○ 오스트리아의 경우 사법부 관련 민원이 증가하고 있고 옴부즈만이 재판 처리기간 지연 등 절차적 사항에 대해서는 권고 등 개입 가능

- 사법부의 행정에 관한 사항도 원래는 옴부즈만의 권한 밖의 사항이었으나 적극적인 개입을 통해 처리하면서 현재는 사법부 행정 관련 민원처리도 관행화되고 있음

=> 우리의 경우도 행정부 외 사법 관련 고충민원이 증가하고 있어 사업 기관에 대해서도 그 기관의 고유 권한이 아닌 일반적인 부담 행정행위에 대해서는 고충민원 범주에 포함시켜 조사처리하는 방안 검토

⑥ 주요 고충민원 처리 사례 등을 토대로 국민과 주기적 소통 강화

- 오스트리아 옴부즈만은 매주 토요일 저녁 6시 공영 TV(오스트리아 방송사)에 정례 출연하여 주요 고충민원 처리 사례 등을 토대로 국민과 소통하며 이는 옴부즈만에 대한 국민들의 신뢰와 이미지 제고에 기여
- => 우리의 경우 현재 교통방송, 연합뉴스 등과 연계하여 주요 고충민원 처리 사례를 지속 소개하고 있는 바, 쌍방향 소통의 장도 마련하여 실질적인 소통의 장으로 활성화 시켜 나갈 필요

IV 향후 계획

□ 국외출장 조사결과보고서 시스템 등록 및 공유(12월 중)

- 조사 결과 시스템 등록·게시
 - 인사혁신처 국외출장연수정보시스템 및 위원회 인트라넷(지식관리) 등록

□ 고충민원 정책수립시 조사결과보고서 적극 참고

- 조사 결과의 고충민원 정책 수립에 활용
 - 고충처리국 주요 정책 수립에 참고자료로 활용