
한-호주 연방음부즈만 협력 MOU 이행 및 국민신문고 해외협력 출장 결과 보고

- 2017. 12. 3.(일) ~ 12. 9.(토) -



국민권익위원회

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

목 차

I. 출장개요	1
II. 주요 활동내용	2
III. 세부 추진사항	3
1. 호주 전자정부전문기관과 온라인 국민참여 협력회의	3
2. 호주 연방옴부즈만 MOU 이행 방문 회의	7
3. 호주 NSW주 옴부즈만 방문 회의	15
4. 재외공관 국민신문고 관련 불편 및 개선사항 논의 ..	25
5. 재호주 한국 기업인 기업고충 간담회	27
IV. 시사점 및 향후계획	29

I 출장개요

□ 출장목적

- 한-호주 연방옴부즈만 협력 MOU 이행 정책협의회
- 호주 전자정부 기관 방문 및 협력회의
- 뉴사우스웨일즈주 옴부즈만 방문 및 협력회의
- 재호 기업인 고충청취 간담회 등

□ 출장자 및 출장일정

- 출장기간 : '17. 12. 3.(일) ~ 12. 9.(토) 5박7일
- 출 장 국 : 호주 캔버라, 시드니
- 출 장 자 : 민원정보분석과 장차철 과장, 국민신문고과 안진철·
김종혁 사무관, 행정문화교육민원과 이재성 사무관,
국제교류담당관실 문소희 사무관(총 5명)

1. 활동 내용

□ 한-호주 연방옴부즈만 MOU 이행 및 국민신문고 해외 협력

- (연방·NSW 주 옴부즈만) 호주 옴부즈만 정책과 시스템 공유 및 한국의 고충민원 처리 및 국민신문고 서비스 소개
- (DTA) 호주 전자정부 2.0 디지털 전략(정부업무 통합 및 전산화) 및 UN전자정부평가 참여시스템 관련 논의

□ 국민신문고 이용 관련 재외공관 불편 및 개선사항 논의

- 본인인증 절차 간소화, 유사민원관련 인공지능기반의 챗봇 서비스, 재외공관 관할지 선택이 쉽도록 맵 제공 등

□ 재호 한국 기업인 고충 간담회

- 교민들의 애로사항을 직접 청취하는 場을 마련

2. 향후 계획

□ 양국옴부즈만 정책과 전자정부 서비스 발전을 위한 협력 사업 추진

- 정부3.0을 바탕으로 하는 정책참여 시스템 등 전자정부 관련 양국 협력사업 발굴 추진

□ 뉴사우스웨일즈주 옴부즈만 정책 관련 주요 자료 번역 및 활용

III 세부 추진사항

① 호주 전자정부전문기관과 온라인 국민참여 관련 협력회의

□ 일 시 : '17. 12. 5(화)

□ 장 소 : DTA(Digital Transformation Agency)

□ 참석자

○ (호주) Chief Digital Officer(Peter Alexander)

○ (한국) 장차철 과장, 안진철·김종혁·이재성·문소희 사무관

□ 주요 내용

○ 시민참여확대 및 국민권익 관련 전자정부 시스템 협력방안 논의

▶ (호주) 호주는 전자정부 2.0 시스템을 구축 중에 있음. DTA 역할은 정부 정책이나 서비스들을 국민들이 편하게 쓸 수 있도록 디지털화하여 온라인 시스템으로 제공하는 것임.

- 국민들의 참여를 유도하는 것은 옴부즈만에서 하고 있어서 DTA에서는 통합시스템을 운영하고 있지 않음.

- 전자정부2.0이 발전되고 체계화되면 국민신문고와 같은 부분도 할 수 있을 것 같음.

- 지금 우리도 통합플랫폼을 만들고 있는 중임. 예를 들어 주소지 변경 시 한군데만 변경하면 연계된 시스템의 정보가 자동으로 갱신되도록 하는 것임.

국민신문고는 언제부터 운영하였는지?

☞ 2005년부터 서비스 시작

- ▶ (한국) 호주에서는 국민 참여 관련하여 옴부즈만에서 전담하고 있는지?
 - ☞ 리졸브라는 시스템을 옴부즈만에서 운영하고 있지만 정책을 제안하다거나 다른 의견을 개진할 수 있는 방안은 없고 오직 고충민원을 접수하고 처리하는 좁은 의미의 시스템만 운영하고 있음

- ▶ (한국) 호주는 연방국가로서 주 의회에서 고충민원을 접수하고 있는 것을 홈페이지를 통해 확인했는데 의회와 정부 간의 관계는 어떻게 되는지?
 - ☞ 호주는 기본적으로 국민당 해당하는 정부가 연방정부 · 주 정부 · 지방정부 즉 3개씩 있다고 보면 됨.
 - 지방정부와 주정부는 긴밀하게 협력하고 있으며 연방정부는 국가 전체적인 제도 · 정책 · 재정지원 등의 역할을 수행하고 있음.
 - 고충민원이 들어왔을 때 이 민원이 연방정부에 해당되는지 아니면 주정부, 지방정부에 해당되는지를 판단하여 이송하거나 자체적으로 해결하고 있음

- ▶ (한국) 호주 정부의 디지털화 작업을 DTA에서 전담하는지 다른 곳에서도 하는지?
 - ☞ DTA는 디지털화를 위한 전략과 정책관련 표준화 및 지침을 제공하고 있고 실질적인 운영이나 디지털화는 각 기관에서 하고 있음.
 - 그리고 DTA는 범국가적 디지털예산 집행부분을 담당하며 각 정부기관을 지원하고 있음

- ▶ (한국) 호주의 전자정부 2.0은 구체적으로 무엇을 의미하는지?
 - ☞ 2009년에 시작했고 주 목표는 민주주의와 참여를 강화하는 것임.
 - 국민신문고처럼 고충민원 · 정책제안 · 참여와 같은 플랫폼이 구축되어 있지 않기 때문에 그런 시스템을 구축하고자 노력

하고 있음. 훌륭한 시스템을 소개해 주신 것에 감사드립니다.

▶ (한국) 2016년 UN전자정부평가 온라인참여 부분에서 2위를 했는데 어느 기관에서 전담하고 있고, 대표적인 시스템은 무엇인지?

☞ DTA는 총리실 산하 기관으로 UN평가를 총괄하고 있음.

- 호주는 국민신문고와 같은 대표시스템은 없고 전반적으로 연방과 주정부의 전자정부 시스템이 잘 되어 있어서 넓은 의미에서 좋은 평가를 받은 것 같음.

- 예를 들어, NSW 시드니에서 새로 론칭한 ‘Bang the drum’ (북을 치다)이라는 프로그램이 있는데 그것도 영향을 끼친 것 같음.

- 또한, SNS와 같은 매체를 활용하여 국민들과 소통도 활발하게 하고 있음

▶ (한국) 우리는 2018년부터 ‘차세대 국민신문고’ 시스템을 구축하고자 추진하고 있는데 조언을 부탁드립니다, 상호간의 발전을 위해 지속적으로 협력을 하고 싶은데 어떤지?

☞ 시스템 운영은 기술이 아니고 문화나 프로세스의 변화가 가장 중요하다고 생각함.

- 특히, 퀸즈랜드 주 정부에서 운영하고 있는 ‘GetInvolved’도 훌륭한 모델이라고 생각하고 다른 주에서도 비슷한 시스템을 운영하고 있는 것으로 알고 있음.

- 참고할만한 사이트는 이메일로 보내주겠음.

☞ 국민신문고와 같은 시스템이 있는지도 몰랐음. 우리는 디지털 서비스에 포커스를 맞추고 있고 아직까지 참여부분은 신경을 못 쓰고 있었는데 궁극적으로 이런 부분까지 발전했으면 좋겠음.

- 앞으로 그런 부분에 대해 의견을 나눌 수 있도록 협력해 나가기를 희망함(참여부분 담당자 별도로 소개해 주겠음)

② 연방옴부즈만 MOU 이행 방문 회의

□ 일 시 : '17. 12. 6(수)

□ 장 소 : COMMONWEALTH OMBUDSMAN

□ 참석자

- (호주) Deputy Ombudsman(Jaala Hinchcliffe), Senior Assistant Ombudsman(Fiona Sawyers), Application Administrator(Daniel Kirk), Defence Assessment and Investigation Director(Elizabeth), Assistant Director International(Nicole Keane, Sina Hutton)
- (한국) 장차철 과장, 안진철·김종혁·이재성·문소희 사무관

□ 주요 내용

- ▶ 호주 연방 옴부즈만의 역할 및 기능 소개
- ▶ 호주의 고충민원처리(Resolve) 시스템 소개
- ▶ 호주의 국방민원, 국가적 사회보장제도 및 감사 등 소개
- ▶ 한국의 국민신문고 및 고충민원 처리 소개
- ▶ 한-호주 간 옴부즈만 협력 발전 방안 논의 등

□ 회의 내용

- 호주 연방 옴부즈만의 역할 및 기능 소개(Ms Fiona Sawyers)

〈 호주 정부별 주요 기능 및 역할 〉

구 분	기능 및 역할
연방 정부	외교활동, 국방, 사회보장 업무 등을 담당
주 정부	학교, 사회보장 업무 등을 담당
지방 정부	환경정화, 건물 인·허가 업무 담당

〈 호주 연방옴부즈만 기능 및 역할 〉

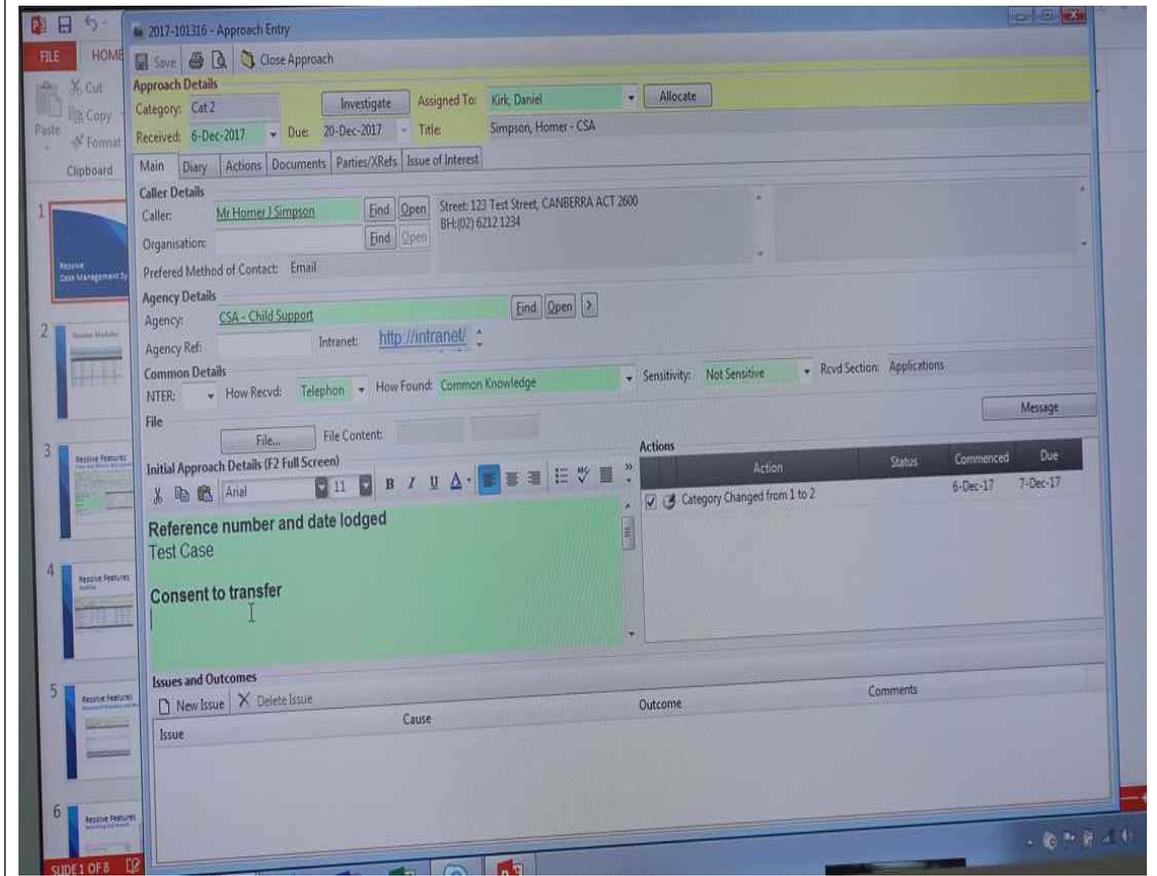
구분	기능 및 역할
연혁	1976년 생성, 9명의 옴부즈만 역임(현 마이클 만소프)
기능	<ul style="list-style-type: none"> - 연방정부 관련 고충민원처리 및 정보공개(사립학교, 우편 등) - 정부 업무 관련 상담 및 홍보(정부의 업무에 대해서 고충민원 접수 방법 및 해당부처 안내) - 보호·보상 및 공익신고 관련 내부고발 업무 - 법 관련 기관이 집행을 잘 하고 있는지 조사(법을 집행하는 기관들이 고유의 권한으로 취급 업무를 공정하게 하고 있는지 여부) - 감사업무도 옴부즈만 차원에서 하고 있고 공공행정 기관과 함께 청렴이라든지 부패방지 업무도 함께하고 있음
주요 고충민원 현황	<ul style="list-style-type: none"> - 정의 : 정부로부터 불공정하거나 정당하지 않게 취급을 받았다고 생각하는 민원 - 주요 분야 : 사립학교, 건강, 사회보장 등 - 민원(건) : 약 4만 건(2016). 올해는 9% 정도 증가 - 처리기간 : 90 일 - 직원 수 : 약 280 명 (67% 여성, 25% 파트타임) - 사무실 : 캔버라(Main), 시드니·브리즈번·멜버른·애드라인·퍼스(Local)
옴부즈만의 역할	<ul style="list-style-type: none"> - 정의를 실현 하는 게 중요하고, 신의를 위해서 일을 하고, 거버넌스를 좀 더 향상시키기 위해서 일을 하고, 투명성을 제고하는 것임 - (실현방법) 정부차원에서 제도를 개선하여 제공한다든지 시행하는 것임
국제역할	<ul style="list-style-type: none"> - 인도네시아 파퓰아뉴기니와 파트너쉽 프로그램 - 평화유지를 위해서 가운데 중재역할 프로그램 - 태평양 지역의 관련된 업무

○ 호주 고충민원처리(Resolve) 시스템 소개(Daniel Kirk, Mr.Michael)

<ul style="list-style-type: none"> - 연부정부 차원의 다양하고 많은 고충민원을 접수하고 처리하는 시스템이고 시민들이 호주 연방정부 기관과 어떻게 서로 상호작용 하고 있는지 조사하고 고충을 처리하는 것이 주 업무임(외교, 국방, 사회보장 등) 	
민원신청	<ul style="list-style-type: none"> - 신청방법 : 전화, 이메일, 모바일, PC - 신청서 : 이름, 성별, 주소, 전자우편 등 민원인 기본정보, 민원기관, 민원내용 등을 작성 후 제출

민원접수	<ul style="list-style-type: none"> - 민원을 접수하고 분류하는 팀이 따로 있음
민원처리	<ul style="list-style-type: none"> - 민원처리 업무절차는 1~5단계로 처리하고 있음 · Category 1: 이첩(연방 옴부즈만에서 처리할 수 없는 경우) · Category 2: 조사관 배정(조사할 필요가 있다고 판단한 경우) <ul style="list-style-type: none"> * 민원인에게 추가 정보를 받고 관련 내용 조사 * 2단계에서 3단계로 전환 필요 시 조사관의견서 작성: 조사 필요 사유, 조사할 목적, 조사해서 찾아 내고자 하는 것, 해결방안* 등 * 단순한 해결이 아닌 민원인이 만족할 만한 해결책 제시 * 조사 후 해당기관이 잘못이 없다고 판단한 경우 종결 후 안내 · Category 3: 민원 조사 실시(해당기관이 잘못된 조치를 했고 민원인인 불만을 제기할 만하다고 판단한 경우) <ul style="list-style-type: none"> * 해당기관에 공식적인 민원관련 자료를 요청 및 제출 받아 조사 * 민원인과 정부기관 자료를 객관적이고 중립적인 자세로 상황을 판단(독립적이고 편향되지 않은 자세가 중요) * 정부기관이 잘못된 게 없다면(종결)/ 잘못이 있거나 좀 더 나은 서비스가 있다고 판단되면 해당 정부 기관에 추가자료 요청하고 4단계로 전환되게 됨 * 4단계 전환 시 필수사항: 해당기관 어떤 자료를 추가로 요청하고, 어떤 사유로 진행하는지 조사관 의견을 작성하여 상급자가 승인한 경우만 가능(월권은 없는지, 추가조사 필요여부 검토) · Category 4: 추가 조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> * 정부기관이 해결책을 제시할 수 있는지와 의견을 줄 수 있도록 기회를 주는 것임 * 조사결과(민원해결방안 등)를 해당기관에 통보하고 해당기관은 공식적인 의견을 민원인에게 통지할 때 연방옴부즈만에도 통지하게 되고 본 시스템에 동시에 보관하게 됨 * 이 단계에서 문제가 해결이 되었다고 판단되면 민원이 최종 종결됨 · Category 5: 옴부즈만 차원에서 조사할 필요가 있다고 생각되는 업무가 있다면 이 단계에서 시작(예:공공의 이익침해 사건 같은 경우)

<연방 옴부즈만 Resolve 시스템 >



▶ (한국) 고충민원처리는 법률 등 전문적인 지식이 필요한데 직원 중 1/4이 파트타임으로 일하는 것이 어떻게 가능한지?

☞ 법률 관련은 내부적으로 심도 있는 교육을 하고 있음. 저 같은 경우는 학생관련 민원은 물론 정부관련 업무를 넓게 교차적으로 하고 있는데 시스템은 유사하기 때문에 문제는 없음.

또한, 전문팀이 있는데 기본적인 템플릿을 제공하고 있고 조사관이 법적인 권한 안에서 역할을 할 수 있도록 가이드를 제공하고 있음.

- 개개인이 우리가 하고 있는 업무를 다 총괄을 할 수 없지만 각각 개인적으로 역할을 할 수 있도록 조직시스템을 운영함.

- 좀 전에 소개한 시스템 상에서도 관련된 기관의 정보를 제공하고 있어서 참고하고 있음

▶ (한국) 중·반복 민원과 같은 집단민원은 어떻게 효율적으로 처리하고 있는지?

☞ 호주 시민이라면 누구라도 민원신청은 가능함. ombudsman법에 따라서 조사관에게 민원을 처리할 지 판단할 수 있는 권한이 주어져 있음.

- 민원인은 처리결과에 만족하지 못하면 다시 요청할 권한이 있으며, 이 경우 상급자에게 보고하고 장관이 조치 방안을 판단함.

- 조사관의 처리 답변이 옳다고 판단되면 다시 민원을 제기하더라도 더 이상 답변하지 않겠다는 내용을 공식적으로 통지하고 마감함.

▶ (한국) 호주의 고충민원처리 시스템은 정부2.0인지, 인터넷으로 어떻게 신청하는 것인지?

☞ 우리는 전자정부 2.0 구축 방향에 해당되지 않는 기관으로 네트워크로만 연결된 상황이고 모바일·PC를 이용해 민원신청은 가능한 상황임.

▶ (한국) 호주는 민원처리과정이 5단계로 되어 있어 합리적인 것 같으면서도 처리시간이 많이 걸릴 것 같고, 해당기관이 잘 수용하지 않을 때는 어떻게 대응하는지?

☞ 각 단계별로 CAT1(Category 1)은 3일, CAT2 14일, CAT3 3개월 CAT4 6개월로 처리기간이 정해져 있음.

- 이 기간은 법적의무 사항은 아니고 내부지침임. 처리기간이 더 오래 걸리는 민원도 있음.

- 또한, 우리는 해결방안을 해당기관에 권고는 할 수 있지만 법적 구속력이 없어 해당기관이 우리의 권고안을 받아들일 수 있도록 유도하고 있음.

- 받아들이지 않는 경우도 대중에게 공개하거나 국회에 보고서를 제출하는 등 강력한 조치도 함.

○ 한국의 국민신문고(동영상) 및 고충민원 처리 방법 소개

- ▶ (호주) 국민신문고 시스템은 국회와 어떻게 작용하고 있는지?
 - ☞ 국회는 사용하고 있지 않은 상황임
- ▶ (호주) 국민신문고를 통해서만 민원을 접수하는지?, 민원 규모는 어떤지?
 - ☞ 민원신청은 홈페이지, 이메일, 우편, 전화, 팩스, 방문 등으로 가능하고, 민원규모는 2016년 2백 30만 건임.
 - 민원 건수가 많은 이유는 국민신문고에 직접 접수된 민원 뿐 아니라 각 행정기관에서 직접 받은 민원도 국민신문고에 저장되기 때문임.
 - 또한, 호주 연방옴부즈만에서 처리하는 민원과 같은 고충 민원도 국민신문고에서 처리되고 있음.

○ 호주의 국방민원, 사회보장제도 등 소개(Elizabeth)

국방옴부즈만 연혁	<ul style="list-style-type: none"> - 국방옴부즈만 개설연도 : 1983 - 사유 : 호주 군대가 특별한 상황에 있어 민원이 많이 접수됨에 따라 신설한 것임(주민원은 전·현직 군인, 국방업무의 부당함 등)
민원접수 및 민원처리	<ul style="list-style-type: none"> - 1차적으로 해당하는 기관에 민원이 접수되었는지 확인하고 민원 처리를 시작하게 됨 (2016년 630건 접수)/개개인에게 민원 답변을 주지는 못하지만 민원을 처리함에 있어서 민원을 처리하는 분들이 공정하고 부당하지 않은 처우를 받고 있다고 믿게 하는 게 거의 주된 목적임 - 국방옴부즈만 처리기간 : 기본적으로 12개월 이내
주요 사례	<ul style="list-style-type: none"> - 2016년 12월 심각한 군대내의 학대관련 보고서 내용으로 성적학대, 육체적·신체적·정신적 학대 관련임. 이 보고서가 특별한 이유는 과거의 발생한 모든 학대 내용을 포함하고 있기 때문임. - 가장 최근 보고서는 2017년 5월 최근 보고서로 트라우마를 가지고 있는 문제를 다루고 있음. - 보고서를 작성하는 이유는 기본적으로 이런 일들이 더 이상 발생하지 않도록 하는 것임. 그분들이 더 이상 고통을 받지 않도록 하는데 목적이 있음.

사후관리	- 학대받은 사람에게 상담서비스, 재활할 수 있는 컨퍼런스 등을 개최하여 많은 힐링이 되었다는 평가를 받았음
향후계획	- 내년에는 학대를 받았다고 생각되는 사람에게 5만불까지 보상하는 제도를 추진하고자 함 - 금전적으로 보상하는 것은 저희 옴부즈만으로서도 새로운 시도로 예상하지 못한 문제도 발생할 거라고 생각하고 있음 - 우리 옴부즈만의 영향력에 행정기관이 제도를 개선할 수 있어야 하고 우리의 목적은 행정업무가 발전하고 행정이 실패하지 않는 것임

▶ (한국) 보상은 옴부즈만에서 하는지 아니면 직접 피해를 가한 행정기관에서 하는지?

☞ 옴부즈만에서 직접 보상하는 것이 아니고 피해를 가한 국방부에서 보상하도록 요청하는 것임

▶ (한국) 직권 조사권이 있는지?

☞ 조사권은 없습니다. 그래서 보고서를 작성하는 것임

○ 한-호주 간 옴부즈만 협력 발전 방안 논의 등

▶ (한국) 오늘 장시간 서로를 이해할 수 있는 시간을 갖게 되어 뜻깊게 생각하고 앞으로도 상호 발전적으로 관계를 맺길 희망

▶ (호주) 국민신문고 시스템은 국제적으로도 많이 알려져 있는데 그런 시스템을 설명해 주셔서 감사하고 듣게 되어서 영광임.

- 저희가 배워야할 것도 많다고 생각하고 질문할 것도 너무 많은데 시간 관계상 다 물어 볼 수 없어서 안타까움. 앞으로도 계속 연락을 하고 싶음.

③ NSW 주 옴부즈만 방문 회의

□ 일 시 : '17. 12. 8(금)

□ 장 소 : 호주/시드니 NSW 주 옴부즈만

□ 참석자

- (호주) Deputy Ombudsman(Chris Wheeler), Projects & Major Investigations Manager(Sanya Silver), Community Education & Training Coordinater(Anna Papanastasiou)
- (한국) 장차철 과장, 안진철·김종혁·이재성·문소희 사무관

□ 주요 내용

- NSW 주 옴부즈만 정책 및 시스템 소개(Chris Wheeler)
 - 조직구성 : 각 주마다 옴부즈만이 있고 교육, 건강, 치안 등 분야를 다루고 있고 독립적으로 활동하고 있음
 - * 세금이나 연금 민원은 연방 옴부즈만 소관임
 - Complaint Handling Improvement Program(CHIP) 시스템소개

- 민원처리 개선프로그램(CHIP) / NSW 주 옴부즈만에서 운영하고 있고 2단계로 되어 있음
 - 1단계 : 주 정부기관이 효율적인 민원처리원칙*을 이행하겠다는 서명을 받음
 - * 6가지 조약으로 구성/모든 민원인들이 정당한 대우를 받고 합당한 처우를 받도록 하겠다는 것을 기본 골자로 되어 있고 소통도 용이하게 하겠다는 내용과 민원 담당자는 민원 내용에 대해서 전문성을 가진 사람이 담당할 것 등을 서약 내용에 담고 있음(시간 제약은 없음)/마지막으로 관련 정보를 수집하고 기록해서 좀 나은 민원 대응을 할 수 있도록 향상 시키는데 활용하고 있음. 이것은 모든 기관장에게 서약을 받고 있고 관련된 내용을 숙지를 하고 동의하도록 요청하고 있음. 주 모든 기관으로부터 서약을 받았고 새로 기관장이 임명될 때 기본적으로 동의하는 항목으로 되어 있음.

2단계 : 온라인 민원신청 및 처리시스템 관련

- * 모든 정부 기관 홈페이지를 접속하면 위 그림이 나타나게 됨/스마일은 격려, 칭찬 할 때, 다음은 불만이나 질문할 때 사용하고 전구 모양은 제안할 때 사용

The below is a summary of the Commitments:

Commitment	Overview
Respectful Treatment	We treat you with courtesy and respect. We are responsive and will ensure you receive no detriment for having complained.
Information and Accessibility	We make it easy and accessible for you to make a complaint and if you need help to lodge a complaint we will help you. You can readily access information about our complaint processes in a variety of formats and across a range of media. This information includes available avenues to make a complaint, what you can expect, examples of how complaints have helped improved services.
Good Communication	We keep you informed about the status of your complaint, including: acknowledging receipt and updating you at regular intervals (as specified in our procedures).
Taking Ownership	The staff who manage your complaint are appropriately trained and skilled. One person and/or a team is responsible for managing your complaint, and their contact details are made available to you. We will inform you if your complaint is transferred to another person or team.
Timeliness	We do our best to deal with your complaint as soon as possible. We have timeframes for finalising complaints which recognise differing levels of seriousness, urgency and complexity of complaints received. If there are unavoidable delays in dealing with your complaint we will inform you and explain the reasons.
Transparency	We record and analyse data on our complaint handling to improve our services. Data includes: number received, number finalised, issues raised and systemic issues identified.



Feedback Assist is being implemented by the Department of Finance, Services and Innovation (DFSI). It is now available on 52 out of 215 NSW Government websites identified to implement the widget.

DFSI is working toward full implementation on NSW government websites by March 2018.

The Feedback Hub managed by the NSW Ombudsman has started receiving and redirecting misdirected complaints.

- * 각각의 내용은 한 곳에 수집되지 않고 각 해당기관에서 처리하게 됨
- * 각 해당기관에서 민원이 접수가 되면 감시하는 기관에서도 하나로 정렬해서 어떤 식으로 민원이 처리가 이루어지고 답변이 나가고 있는지 볼 수 있음. 각 기관에 민원을 접수받고 있지만 처리는 하나의 소프트웨어로 하기 때문에 감시하는 기관에서도 수월하게 할 수 있도록 되어 있음. 제대로 민원처리가 되고 있는지 검토하고 보고서를 작성하여 홈페이지에 게시하기도 하지만 관련 기관에도 제공하고 있음. 우리 기관에서는 6가지 이행 조약을 제대하고 있는지를 검토하고 있음.

< 주요 검토 사항 >

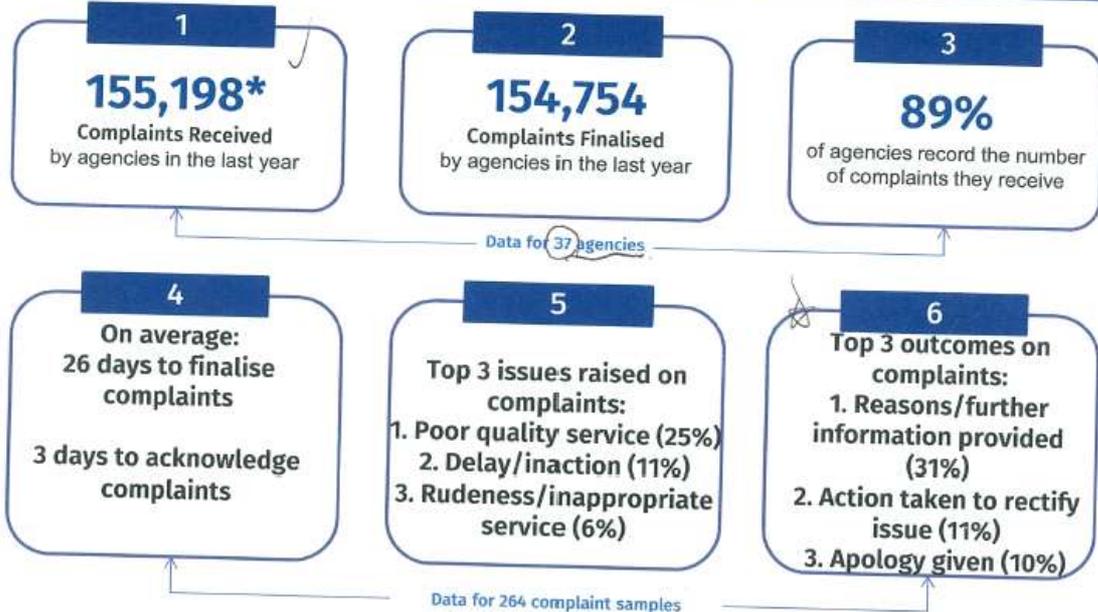
- * 우리는 전체민원을 알 수 없으나 아래의 내용은 주요 관심 사항에 대한 통계이고 6번이 중요 항목인데 그 중 3번째가 각 행정기관의 민원관련 수용률임
- * 다음은 우리의 6가지 서약 조항에 대해서 직원들이 얼마나 알고지에 대한 설문조사 결과
- * 민원처리담당자가 자신이 얼마만큼 민원을 제대로 처리하고 있는지/확신하는지/교육을 제대로 받고 있는지에 대한 인지도 조사 결과

Progress	Activity	What this tells us	Timeline
Complete	Online complaint handling information review	Accessibility of information about making a complaint	August
Complete	Complaint handling policy and procedures review	What is expected of staff when dealing with complaints	September
Complete	Review of complaint handling internal processes	<ul style="list-style-type: none"> How agencies monitor quality assurance and KPIs How agencies demonstrate transparency including internal analysis of complaints and learnings 	October
Complete	Complaint sampling	Identify any gaps between policy and practice	October
Complete	Staff survey	Uncover key learnings and best practices and identify staff perceptions of: <ul style="list-style-type: none"> Strengths and weaknesses in complaint handling performance Whether and how the Commitments are applied in practice Capacity of agencies to appropriately identifying and classifying complaints 	November
Incomplete	Staff discussion of review outcomes	In-depth analysis of outcomes from the staff survey	November
Incomplete	Cluster reports for Secretaries	Detailed outcomes from review	December January

Sensitive: NSW Government - not for circulation

Complaint handling data





* 각 기관의 민원 샘플 조사로부터 나온 Key Message

Staff survey preliminary results

The staff survey was open for 4 weeks and closed on 3 November

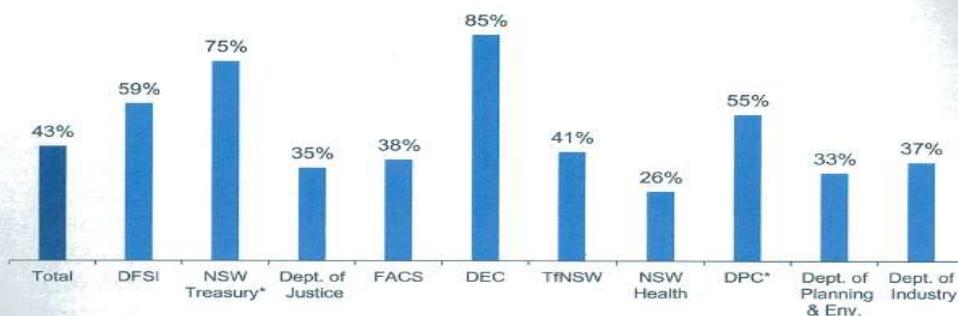
592
Responses to the Staff Survey

52%
Response rate overall

Full results will be provided in the detailed Cluster reports. Below are some key charts relating to:

- Response rate
- Respondent profile
- Awareness of the Commitments
- Confidence in handling complaints
- Training in complaint handling
- Awareness of responsibilities under complaint handling policy or procedure

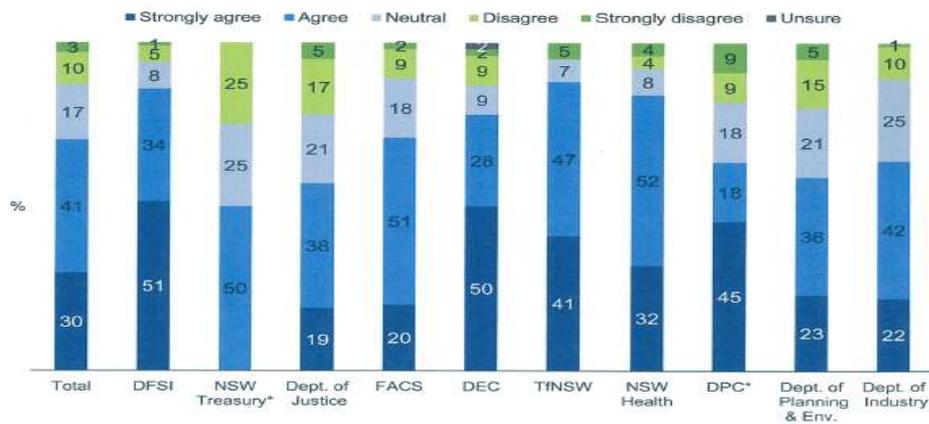
Awareness of Whole-of-Government Commitments to Effective Complaint Handling



The Dept. of Education were significantly more likely to have heard of the Commitments (85%), as were those who were specialists in handling complaints (61%).

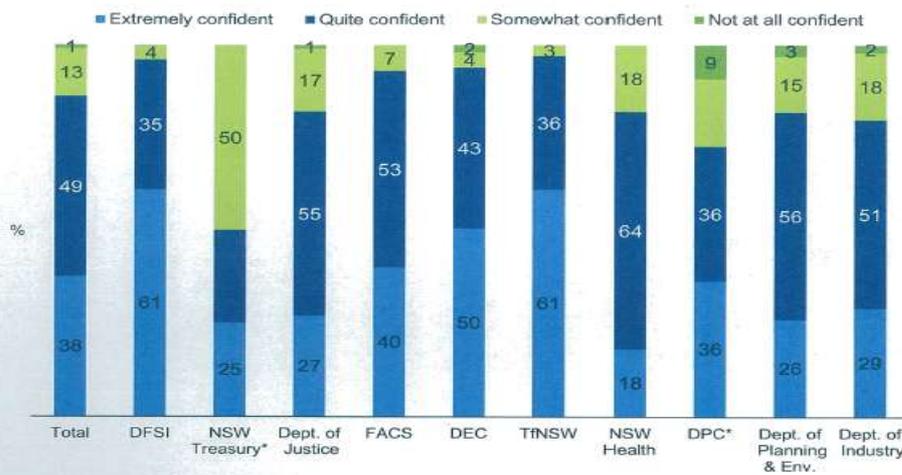
* 홈페이지 상에서도 각 기관들의 정책을 볼 수 있는지/ 얼마큼 찾기 쉬운지 아닌지도 검토하고 있음(홈페이지 게시하더라도 사람들이 찾을 수 없다면 소용없다)/ 그리고 민원처리를 얼마나 잘 하고 있는지도 공개하고 있음

Agreement with statement 'I have been provided with sufficient training in complaint handling relevant to my role'



Most respondents agreed that they had been provided with sufficient complaints handling training, particularly those from TfNSW (88%), DFSI (85%) and NSW Health (84%).

Confidence in handling complaints



There is a high level of confidence with handling complaints, especially amongst specialist complaint handlers and managers (49% with 52% from that group being extremely confident).

Key themes from agency complaint samples

New South Wales

Ombudsman staff have reviewed 264 samples from agency complaint holdings to date. Agencies were asked to randomly select samples based on given criteria. Some common themes have been identified as areas for improvement across the sector. These will be explored further in cluster reports and with the CHIP Reference Group. The Ombudsman will develop further guidance materials for agencies based on the Commitments and review outcomes.

The key message for complaint handlers: communicate early; communicate often

1. Acknowledge complaints and manage expectations
2. Communicate proactively, provide regular updates
3. Give quality reasons for decisions

Respectful Treatment in Policy

All agencies Complaint Handling policies reviewed provided a statement that complainants should be treated with courtesy and respect which is a requirement of the Commitments.

Respectful Treatment in Practice

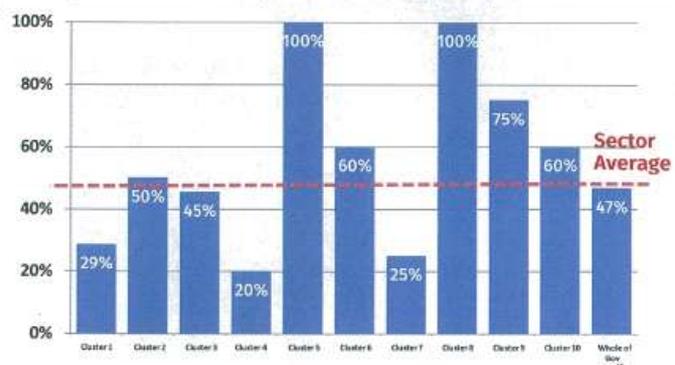
Good practices in treating complainants with courtesy and respect has been observed from complaint samples.

Website review - accessible complaint handling policy

Ombudsman
New South Wales

Agency websites were reviewed in August to identify whether the complaint handling policy was available on the website and the ease of locating the policies. At a whole-of-government level 47% of agency's had their policy online. Industry, Planning, DPC, Education and Transport all exceeded the sector average.

Agencies with complaint handling policy available online

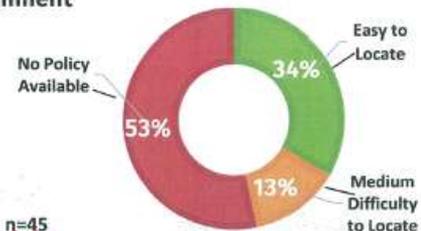


Agencies should be proactively releasing complaint handling policies under open access information obligations.

Ease of finding the complaint handling policy whole-of-government

Complaint handling policies/information/forms were classified as 'easy to locate' if it could be found within 3 clicks from the home page or 'medium difficulty to locate' if it took more than 3 clicks from the homepage to locate and/or it required a search function to locate.

At a whole-of-government level, on 34% of websites the complaint handling policy was 'easy to locate', 13% of websites the complaint handling policy was rated 'medium difficulty to locate' and 53% of websites had no policy.



n=45
Sensitive: NSW Government - not for circulation

Website review – information about complaint handling

Agency websites were reviewed on whether they provide information about making complaints and the ease of access to this information.

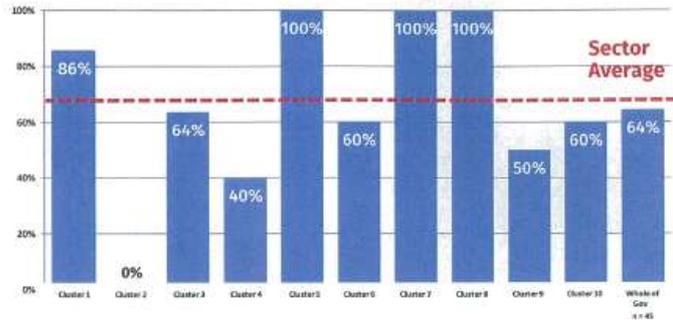
Having complaint information easily accessible is a requirement of the Commitments. It is an opportunity to show that complaints are valued and simply explain the process.

Making complaint information available increases public confidence in the services provided and may reduce the chance of matters escalating unnecessarily.

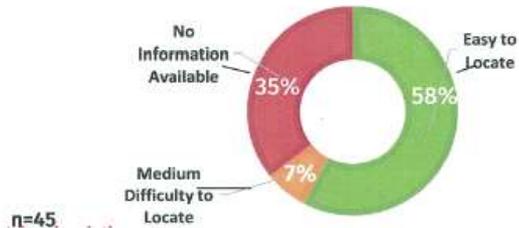
At a whole-of-government level 64% of agency websites had complaint information on their website. DFSI, Education, Health, DPC all exceed the sector average.

At a whole of government level 58% of websites had complaint handling information that was 'easy to locate', 7% of websites had complaint handling information that was 'medium difficulty to locate' and 35% of websites had no complaint information.

Percentage of websites that provide complaint information



Ease of locating complaint information whole-of-government



▶ (한국) 각 기관장으로부터 서약을 받는다고 했는데 기관장이 바뀔 때마다 받고 있는지?

☞ 주를 운영함에 있어서 12가지 우선순위가 있는데 그 중에 하나가 고객서비스가 들어가 있기 때문에 당연한 의무로 여겨지고 있어서 새로 임명되더라도 전임자의 의무를 이어서 하므로 별도로 다시 받지는 않음.

- 주 차원에서는 12가지 의무를 잘 이행하고 있는지 모니터링 하고 있음

○ 국민신문고 시스템과 민원처리 사후관리 관련 소개 및 한-호주 간 ombudsman 협력 발전 방안 논의

▶ (호주) 국민신문고 소개를 받았는데 굉장히 멋진 것 같음. 이런 방향으로 우리도 가야할 것 같음.

▶ (한국) 주 정부의 각 기관장의 의무로 12가지 원칙이 있다고 말씀하셨는데 이런 정책은 우리가 벤치마킹해야 할 것 같아 좀 더 자세한 내용을 알고 싶음.

- 민원처리 만족도를 높이기 위해서 빠른 시간 내에 자주 민원인과 소통하는 것이 중요하다고 말씀하셨는데 우리 위원회만이 아닌 다른 기관에서도 이행할 수 있도록 가이드를 만들어야겠다는 생각이 들었음.
- ▶ (호주) 지난 40년동안 민원인 만족도를 높이기 위한 연구를 많이 해왔고 그런 과정에서 사람들이 무엇을 중요시 하는지를 유심히 지켜봐 왔음.
 - 연구 결과 지역, 문화, 인종에 상관없이 공통적으로 나타나는 것이 실질적인 결과보다 결과가 나오는 과정을 사람들은 더 관심이 많다는 것을 알 수 있었음.
 - 자기가 만족스럽지 않은 결과를 받을 때도 결과가 나오기까지의 과정이 공정했는지, 충분히 대우를 받고 있는지, 정확한 시간에 답변을 받았는지 이 3가지가 만족이 되면 결과가 만족스럽지 않아도 받아들이게 되어 있음.
 - 방금 말씀드린 내용에 관련해서 정의이론이라는 보고서가 있는데 관심이 있으시면 이메일로 보내드리겠음.
- ▶ (한국) 고질민원 대응방안 책자도 있는데 간략하게 소개해 줄 수 있는지?
- ☞ 1990년도 이후부터 고질민원을 어떻게 해결해야 하는지 심도 있게 연구를 해 왔음. 전략적으로 우리가 공정하게 되고 있는지 우선적으로 보고 있음.
 - 가장 저변에 깔린 원칙이라고 하면 사람들을 바꾼다는 것은 불가능하다는 것이고 바꿀 수 있는 것은 우리가 대응하는 방식임.
 - 그래서 저희가 제안하는 것은 민원인을 대하는 방법하고 민원에 대한 내용을 다루는 방법을 나눠서 다루는 것을 제안드림.
 - 굉장히 말도 안 되는 민원을 제기하는 사람일지라도 들여다보면 합당한 문제를 가지고 있는 경우가 많음.

- 중요도가 그들이 생각하는 만큼 중요하지 않을 수도 있지만 확실한 것은 그 저변에 깔려 있는 문제가 존재하다는 것임.
 - 저희가 이 책자에서 제공하는 내용은 민원을 처리를 하는 사람들이 전략을 가지고 하고 것이지 민원인들에 대한 정신치료를 하지는 않는다는 것이 이 가이드라인의 내용임.
 - 직원들이 민원인들을 분석한다든지 그들이 왜 그런지 동기를 알아내려고 한다든지 이런 것을 하지 않도록 하는 것임. 그래서 우리는 직원들이 민원내용에 대해서만 집중하기를 바라고 있음.
- ▶ (한국) 호주의 다문화 관련 고충 사례와 옴부즈만의 역할은?
- ☞ 호주는 거의 이민자들로 이루어져 있음. 전 세계에서 왔고 시드니만 해도 중국인, 한국인, 파키스탄, 아랍 등에서도 많이 오셔서 살고 있음.
- 정부 운영의 철학은 차이점을 인정한다는 것임. 정부 차원에서 다양한 언어를 쓰고 있는 사람들을 위해서 소통을 잘 할 수 있도록 제공하는 것을 1차적으로 신경을 쓰고 있음.
 - 정부 차원에서 중요한 정보는 12에서 14개의 언어로 제공하고 있음. 실시간 통역 서비스도 제공하고 있음. 언어는 무엇이든지 가능하다고 봄.
 - 모든 주에 차별금지를 위한 부서가 설치되어 있어 부당한 대우에 대해 처분을 요청할 수 있음.
 - 불법 체류하는 사람, 난민들도 있는데 그런 사람들은 주 차원에서 다루지 않고 연방정부에서 처리하고 있음.
- ▶ (호주) 국민신문고 상에서 민원 분류 방법은, 분류에 투입되는 인력은, 관리 방법은 어떻게 하는지?
- ☞ 민원인이 민원을 신청할 때 처리기관을 직접 선택할 수 있고, 처리기관을 잘 모르는 민원인을 위해 시스템에서 처리기관을 안내하고 있음.

- 처리기관을 지정하지 않으면 관리자가 직접 소관기관으로 분류하고, 이 업무는 2명이 담당하고 있음.
- ▶ (호주) 국민신문고를 수출하고 있다고 했는데 튀니지 말고 또 있는지?
- ☞ 튀니지는 2018년 2월쯤 시스템을 오픈할 예정이고, 또 다른 나라는 인도네시아와 협력 사업을 추진 중에 있음.
- 2018년 초에 인도네시아 '참여적이고 투명한 거버넌스 증진'을 위한 사업 추진 타당성 예비조사가 계획되어 있음
- ▶ (한국) 양국의 옴부즈만 정책과 시스템 관련 상호 발전을 위한 협력 사업 기회가 있다면 같이할 의향이 있으신지?
- ☞ 관심이 많이 있음. 앞으로 담당자와 계속 논의하길 바람.

4 재외공관에서 국민신문고 이용관련 불편 및 개선사항 논의

□ 일 시 : '17. 12. 5(화), 12.7(목)

□ 장 소 : 호주 캔버라(Dickson Rogane), 시드니(총영사관)

□ 참석자

- (대사관) 이수용 영사, 김종규·최선희 행정원
(총영사관) 박영석 전문관, 김가은 주무관 등

□ 주요 내용

○ 주요 민원 현황

- 호주비자서류, 범죄경력증명서, 출생증명서(가족관계, 기본증명서), 외국인비자, 여권업무 등이 주로 이루고 있음
- 주요 비정형민원은 방학 때는 학생들 여행관련, 평소에는 워킹홀리데이, 나머지는 일반적인 평범한 민원임

○ 국민신문고 관련 불편 및 개선사항

- 민원 신청 시 본인 인증 문제로 민원을 제기하기가 쉽지 않아 한국의 가족에게 대신 요청하는 경우도 있음
 - ☞ 재외공관 홈페이지상 민원신청 코너의 본인 인증 확인절차 간소화 필요
- 재외공관 간 민원이송은 가능한데 간혹 이송에 많은 시간이 소요되어 처리기간이 며칠 남지 않은 상태에서 받으면 곤란한 경우가 있음
 - ☞ 재외공관 간 이송 시 처리기간 초기화 필요
- 호주에도 대사관(캔버라), 영사관(시드니), 멜번분반 등 3개 지역에 재외공관이 있는데 관할지를 잘 알지 못하기 때문에 재외공관 간 이송되는 경우가 많으니 지도를 활용하여 관할지를 선택할 수 있는 기능이 있었으면 좋겠음.

- 재외공관은 대부분 비슷한 유형의 전화민원이 많은데 Q&A 관련 채팅로봇(chatting robot) 기능을 도입하여 인터넷뿐만 아니라 전화도 자동답변 서비스가 있었으면 좋겠음(카테고리 분류가 잘 되어야 할 것 같음)

5 재호주 한국기업인 기업고충 간담회

□ 일 시 : '17. 12. 7(목)

□ 장 소 : 호주 시드니 / The Grace Hotel "Gold Class Daruma"

□ 참석자 : 현지 한국기업인 8명

- 포스코, 신한은행, 한국광물자원공사, 우리은행, 한국타이어, KOTRA, 한국관광공사, 한국전력공사 관계자

□ 주요 내용

- 주요국(호주) 내 조세 등 최신 정보제공 요구

- 호주 내 한국 기업인 등을 위한 조세, 특허 제도 등 유용한 최신 정보제공이 없거나 접근이 쉽지 않아 불편 및 피해 발생

- 호주 내 수도세 등 주요 생활정보 제공요망

- 수도세 제도 등 한국인 방문객 및 거주민을 위한 유용한 최신 정보제공이 전혀 없거나 접근이 쉽지 않아 불편 및 피해 발생

- 호주 내 조세 등 주요정보 업데이트 및 민원인 맞춤형 정보 제공 필요

△ 국세청, 특허청 등 각 부처에서 연도별 최신 정보 업데이트 및 협력

△ 외교부(대사관 등)에서 유용한 정보에 대한 안내 및 정보 접근이 쉽도록 전화(유무선), 스마트폰(앱), 홈페이지(웹), 정보제공지 등 온오프라인 제공

- 기타

- 청탁금지법 주요 내용 설명(적용대상, 금액, 예외사유 등)

- 호주 정부의 예고 없는 비자 발급 정책 변경 불만 토로

- 공기업의 경우 현지 물가를 반영하여 주거비, 여비 등 지원 요망

IV 시사점 및 향후계획

- 호주 연방옴부즈만의 단계별 민원처리 시스템 위원회의 시스템과 비교 분석 후 도입 검토 필요
 - 호주 연방옴부즈만 시스템상 1-5단계 중 각 단계별 진행시 사유를 기재하도록 되어 있으며, 우편으로 주고받은 문서 스캔 및 이메일 캡처 등 모든 관련 내용을 각 민원별로 저장하여 관리
- NSW주 옴부즈만과 협력방안 강구
 - 국방, 외교 등 연방정부 차원의 업무를 주관하는 연방옴부즈만과 달리, 주 옴부즈만은 교통, 교육 등 생활민원을 직접 다루고 있으며 연간 접수되는 민원 건수또한 연방옴부즈만보다 많아 위원회의 업무와 내용적 측면에서 협력 가능성이 큰 것으로 평가
- NSW옴부즈만의 민원처리 매뉴얼 활용방안 검토
 - 방문시 제공받은 40년의 노하우를 축적하여 제작한 민원처리 매뉴얼을 분석하여 우리 민원처리 과정에 반영할 수 있는 사항 검토 및 반영 필요
 - 민원처리시 필수 3요소(과정의 공정함, 신속한 처리 시간, 민원인에 대한 적절한 대우) 위원회 반영 검토
- 국민신문고 등 전자정부 협력방안
 - NSW주 옴부즈만의 시스템 분석 후 기관간 가능한 협력방안 및 사업 발굴
- 기업인 고충청취간담회 건의사항 조치
 - 호주대사관에 건의사항 전달, 회신결과는 대사관·한인회 등을 통하여 전달