

공무국외출장계획서

1. 출장개요

출장목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 집단민원에 대한 조정 해결의 중요성이 증가함에 따라 해외선진국 ombudsman의 집단민원 조정제도와 사례에 대한 조사 및 자료수집을 통해 우리나라 집단민원 조정해결 제도 보완 및 활성화 방안 탐색 ○ 접수되지 않은 사회적 이슈민원에 대한 해외 선진국 ombudsman의 대처 방법과 사례를 조사하여 사회적 이슈민원 대응에 대한 시사점 발굴 ○ 지방ombudsman의 운영현황, 국가ombudsman과 지방ombudsman 협력관계 등을 탐색하여 우리나라 지방ombudsman의 정착방안 마련에 활용 						
출장기간	2022. 11. 21. ~ 11. 27.(5박 7일)						
출 장 국	오스트리아, 네덜란드						
방문기관	<p style="text-align: center;">오스트리아 ombudsman 이사회 (Austrian Ombudsman Board)</p> <p style="text-align: center;">헤이그 ombudsman (Municipal Ombudsman for Hague)</p> <p style="text-align: center;">로테르담 ombudsman (Municipal and Children's Ombudsman of Rotterdam)</p>						
출 장 자	소속	직급	성명	성별	연령	출장경비	
						금액	부담기관
	고충처리국 도시수자원민원과	서기관	김성훈	남	55	3,576천원	국민권익위원회
	고충처리국 경찰민원과	사무관	이경복	남	53	3,576천원	"
	고충처리국 복지노동민원과	사무관	박창윤	남	45	3,576천원	"
	고충처리국 재정세무민원과	사무관	정승용	남	43	3,576천원	"

2. 출장일정

일자	출발지	도착지	방문기관	업무수행내용 (수집할 자료목록, 질의할 내용 등)	접촉예정인물 (직책포함)
11.21.(월)	인천	비엔나	-	출국 (비엔나 출국 항공편 없어 프랑크푸르트 경유 항공편 이용) (경유대기 2h 포함 총 16h 소요)	-
11.22.(화)	비엔나		오스트리아 옴부즈만 이사회 (Austrian Ombudsman Board)	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 권익보호, 행정감시 관련 기능, 역할, 운영기법 ▸ (3인)옴부즈만간 역할분담 ▸ 집단·반복민원, 사회적 이슈민원 처리실태 및 기법 ▸ 지방옴부즈만과의 관계 및 지원사항, 민원처리 역할분담 등 조사 	Ombudsman Mag, Bernhard Achitz (오스트리아 옴부즈만)
11.23.(수)	비엔나	암스테르담	-	이동(비엔나→암스테르담, 2h 소요) ▸ 자료정리 및 기관방문 준비	
11.24.(목)	헤이그		헤이그 옴부즈만 (The Municipal Ombudsman of The Hague)	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 권익보호, 행정감시 관련 기능, 역할, 운영기법 조사 ▸ 청소년 옴부즈만의 특화된 업무운영사례 수집, 사회적 이슈민원 처리실태 및 기법 	Addie Stehouwer (헤이그 시옴부즈만)
11.25.(금)	로테르담		로테르담 옴부즈만 (Municipal and Children's Ombudsman of Rotterdam)	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 권익보호, 행정감시 관련 기능, 역할, 운영기법 ▸ 집단·반복민원, 사회적 이슈민원 처리실태 및 기법 ▸ 어린이를 위한 전문옴부즈만 설치 배경, 주요 활동 및 민원내용 등 조사 	Anne Mieke ZWANEVELD (로테르담 시옴부즈만)
11.26.(토)	암스테르담	도하	-	귀국 (암스테르담 귀국 항공편 없어 도하 경유 항공편 이용)	-
	도하	-			
11.27.(일)	-	인천	-	도착 (경유대기 2h 40m 포함, 총 17h 40m)	-

3. 개인별 업무 분장

연번	소 속	직 급(직 위)	성명	업무내용
1	도시수자원민원과	과장	김성훈	공무국외출장 총괄
2	경찰민원과	사무관	이경복	세부계획수립, 일정관리 및 회계처리
3	복지노동민원과	사무관	박창윤	방문기관 섭외 및 자료수집, 보고서작성
4	재정세무민원과	사무관	정승용	방문기관 섭외 및 자료수집, 보고서작성

4. 출장경비

성명	계(원)	항공운임* (원)	철도운임 (원)	체 재 비(GBP)				준비금 (원)
				소계	일비	식비**	숙박비	
계	14,354,920	7,716,000	243,600	\$4,428 (6,345,320)	\$840	\$1,260	\$2,328	50,000
김성훈	3,576,230	1,929,000	60,900	\$1,107 (1,586,330)	\$210	\$315	\$582	50,000
이경복	3,576,230	1,929,000	60,900	\$1,107 (1,586,330)	\$210	\$315	\$582	
박창윤	3,576,230	1,929,000	60,900	\$1,107 (1,586,330)	\$210	\$315	\$582	
정승용	3,576,230	1,929,000	60,900	\$1,107 (1,586,330)	\$210	\$315	\$582	

* (인천 ⇒ 비엔나) + (비엔나 ⇒ 암스테르담) + (암스테르담 ⇒ 인천)

** 총 16식(출국일 기내식 및 귀국일 제외)

※ 환율 : 1USD=1,433원 1EUR=1,425원 (10. 25. 기준, 소수점 이하 버림)

※ 통역비는 별도 실비 정산, 환율·수수료 등에 따라 총 경비 일부 변동 가능

5. 출장효과

- 해외 선진 읍부즈만의 집단민원 및 사회적 이슈민원에 대한 대응기법과 활동사례 연구로 집단민원 조정 활성화 및 사회적 이슈민원 대응 방안 마련에 활용
- 해외 선진국에서 지방읍부즈만이 운영되는 근거와 실제 활동, 국가읍부즈만과 지방 읍부즈만의 협력관계 등의 탐구로 지방읍부즈만의 활성화방안 관련 시사점 도출

6. 외교부 협조

- 방문기관 연락 및 현지 통역담당 추천 요청(2022. 10. 12. 공문 시행)

<붙임> 국별 방문기관 현황 및 기관별 질의사항

출장국가	방문기관	개요
오스트리아	<p>오스트리아 옴부즈만 이사회 (Austrian Ombudsman Board)</p>	<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	<p>헤이그 시옴부즈만 (The municipal ombudsman of The Hague)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) ▪ (기능) 지방옴부즈만으로서 헤이그 시정에 대한 옴부즈만 역할 수행 ▪ (구성) 옴부즈만과 부옴부즈만으로 각각 역할 분담 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 청소년 옴부즈만에 특화된 업무운영 사례 학습 - 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
	<p>로테르담 지방옴부즈만 (Netherlands-Municipal Ombudsman Rotterdam)</p>	<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, 지방민원 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

□ 네덜란드 지방옴부즈만(헤이그, 로테르담) 질의사항

1. 지방옴부즈만의 도입배경과 운영의 법적 근거
2. 지방옴부즈만의 임용 자격과 임기, 임용절차
3. 지방옴부즈만의 주요 권한과 기능
4. 지방옴부즈만이 연간 접수하여 처리하는 민원 건수
 - 4-1. 연간 처리하는 민원 중 인용되는 비율
 - 4-2. 지방옴부즈만의 권고에 대한 수용율
 - 4-3. 지방옴부즈만의 권고에 대해 수용율을 높이기 위한 방법과 노하우
 - 4-4. 지방옴부즈만에 접수되는 주요 민원 유형
5. 지방옴부즈만 활성화를 위해 최근 추진하고 있는 정책이나 사업이 있다면 소개
6. 여러기관 간에 이해가 충돌하는 집단민원에 대해 우리나라의 경우 중립적 입장에서 조정으로 해결하고 있는데 지방옴부즈만(헤이그, 로테르담)도 이러한 조정을 민원해결 방법으로 활용하고 있는지?
 - 6-1. 연간 조정으로 해결하는 집단민원 건수
 - 6-2. 집단민원에 대해 조정으로 해결한 사례 소개
 - 6-3. 조정 전문가를 양성하는 교육이나 프로그램이 있는지
7. 민원으로 접수되지 않는 사회적 이슈민원에 대해 직권으로 조사하여 처리할 수 있는 것으로 알고 있는데 직권조사에 의해 처리하는 사회적 이슈민원이 연간 몇 건 정도 되는지?
 - 7-1. 사회적 이슈민원에 대한 조사보고서가 작성되면 어떤 방식으로 활용되는지?
 - 7-2. 직권조사를 활용하여 처리한 사회적 이슈민원의 최근 주요사례 소개
8. 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 관계에 대해 설명
 - 8-1. 국가옴부즈만으로부터 지원받고 있는 사항이 있는지?
 - 8-2. 지원한다면 법적 근거는?
 - 8-3. 민원처리를 위해 국가옴부즈만과 협력한 사례가 있는지/
 - 8-4. 지방옴부즈만 활성화하기 위한 방법이나 노하우 소개
9. 지방옴부즈만을 지원하는 조사관의 규모는?
 - 9-1. 옴부즈만을 지원하는 조사관의 전문성향상을 위한 교육은 어떻게 하는지?
10. 국가옴부즈만과의 역할 및 기능상 차이점

11. 국가옴부즈만과의 교류 및 협력이 있는지?
12. (로테르담 옴부즈만) 어린이를 위한 전문 옴부즈만을 운영하게 된 배경과 그간의 주요 활동, 통계, 민원내용 소개

□ 오스트리아 옴부즈만 질의사항

1. 옴부즈만의 도입배경과 운영의 법적근거
2. 옴부즈만의 임용자격과 임기, 임용절차
3. 옴부즈만의 주요 권한과 기능
4. 1981년 연방헌법의 개정을 통한 옴부즈만의 법적 근거가 법률에서 헌법으로 격상된 것으로 알고 있는데 헌법기구로 격상된 후 달라진 점은?
5. 3인의 옴부즈만 관장업무는 어떻게 다른가?
6. 옴부즈만을 지원하는 조사관의 규모는?
 - 6-1. 옴부즈만을 지원하는 조사관의 전문성향상을 위한 교육은 어떻게 하는지?
7. 옴부즈만이 연간 접수하여 처리하는 민원 건수
 - 7-1. 연간 처리하는 민원 중 인용되는 비율
 - 7-2. 옴부즈만의 권고에 대한 행정기관들의 수용율
 - 7-3. 옴부즈만의 권고에 대해 행정기관들의 수용율을 높이기 위한 방법과 노하우
8. 옴부즈만 기능의 활성화를 위해 추진하고 있는 정책이나 사업이 있다면 소개
9. 여러기관 간에 이해가 충돌하는 집단민원에 대해 우리나라의 경우 중립적 입장에서 조정으로 해결하고 있는데 오스트리아에서도 이러한 조정이 민원해결 방법으로 활용되고 있는지?
 - 9-1. 옴부즈만이 조정기능을 수행하고 있다면 법적 근거는?
 - 9-2. 연간 조정으로 해결하는 집단민원 건수
 - 9-3. 집단민원에 대해 조정으로 해결한 사례 소개
 - 9-4. 조정 전문가를 양성하는 교육이나 프로그램이 있는지
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?
 - 10-1. 사회적 이슈민원에 대한 조사보고서가 작성되면 어떤 방식으로 활용되는지?
 - 10-2. 직권조사를 활용하여 처리한 사회적 이슈민원의 최근 주요사례 소개
11. 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 관계에 대해 설명

- 11-1. 9개의 주중에 지방옴부즈만이 설치된 주는 어떻게 되는가?
- 11-2. 주에 옴부즈만이 설치되지 않은 경우 고충민원은 누가 처리하는가?
- 11-3. 국가옴부즈만이 지방옴부즈만의 활성화를 위해 지원하고 있는지?
- 11-4. 지원한다면 법적 근거는?
- 11-5. 국가옴부즈만이 민원처리를 위해 지방옴부즈만과 협력한 사례가 있는지?
- 11-6. 지방옴부즈만 활성화하기 위한 방법이나 노하우 소개?
- 11-7. 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 역할 및 차이점
- 11-8. 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 역할분담 및 교류협력 사항