

공무국외출장계획서

1. 출장개요

출장목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우리 위원회와 달리 의회형 옴부즈만을 채택하고 있는 옴부즈만 기관을 방문하여 의회형 옴부즈만 운영제도의 장점을 분석하고 위원회 고충민원 제도 보완에 활용 ○ 지역 옴부즈만을 활발하게 운영하고 있는 기관을 방문하여 지역옴부즈만 운영현황, 각 지역옴부즈만 사이의 연대 강화를 위한 활동 방법 등을 살피고 시민고충처리위원회의 활성화 방안에 참고 ○ 선진 옴부즈만 운영성과와 노하우 수집 및 옴부즈만 간 교류·협력 증진 						
출장기간	2022. 11. 19. ~ 11. 26.(6박 8일)						
출 장 국	덴마크, 벨기에						
방문예정 기관	<p style="text-align: center;">덴마크 의회 옴부즈만 (The Danish Parliamentary Ombudsman)</p> <p style="text-align: center;">연방 옴부즈만 (The Federal Ombudsman Belgium)</p> <p style="text-align: center;">브뤼헤 옴부즈만 (Ombudsman van de stad Brugge)</p> <p style="text-align: center;">앤트워프 시 옴부즈만 (Ombudsvrouw stad Antwerpen)</p>						
출 장 자	소속	직급	성명	성별	연령	출장경비	
						금액	부담기관
	고충처리국 산업농림환경민원과	서기관	정영성	남	58	3,890천원	국민권익위원회
	고충처리국 도시수자원민원과	사무관	이명호	남	53	3,890천원	〃
	고충처리국 국방보훈민원과	사무관	박영아	여	46	3,890천원	〃
	고충처리국 복지노동민원과	사무관	윤지현	여	30	3,890천원	〃

2. 출장일정

일자	출발지	도착지	방문기관	업무수행내용 (수집할 자료목록, 질의할 내용 등)	접촉예정인물 (직책포함)
11.19. (일)	인천	코펜 하겐	-	출국 (밀라노 경유 비행시간 총 18h 소요)	-
11.20. (월)	코펜하겐		덴마크 의회 옴부즈만 (The Danish Parliamentary Ombudsman) *오전 10~12시	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의회형 옴부즈만 운영기법·기능, 옴부즈만과 직원의 업무 범위 ▶ 빈발민원 제도개선 진행 기법 ▶ 행정기관과의 긍정적 관계 유지 방법 및 권고 수용 유도방식 ▶ 민원 우수 해결사례 및 민원 처리기법 	Niels Fenger (덴마크 옴부즈만)
11.21. (화)	코펜 하겐	브뤼셀	-	이동(코펜하겐 →브뤼셀, 4h 소요) ▶ 기관방문 및 자료준비	
11.22. (수)	브뤼셀		연방 옴부즈만 (The Federal Ombudsman Belgium) *오전 10~12시	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의회형 옴부즈만 운영기법·기능, 옴부즈만과 직원의 업무 범위 ▶ 지역별 옴부즈만과의 관계, 지역 옴부즈만 간의 연대를 위한 활동 사항 ▶ 지역 갈등 관련 민원 및 타 지역 옴부즈만과 협업하여 해결한 사례 	Catherine De Ruecker (벨기에 연방옴부즈만)
11.23. (목)	브뤼헤		브뤼헤 옴부즈만 (Ombudsman van de stad Brugge) *오전 10~12시		Catherine De Bruecker (브뤼셀 옴부즈만)
11.24. (금)	안트워프 시		안트워프 시 옴부즈만 (Ombudsvrouw stad Antwerpen) *오전 10~12시	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 행정기관과의 긍정적 관계 유지 방법 및 권고 수용 유도방식 ▶ 민원 우수 해결사례 및 민원 처리기법 	Karla Blomme (안트워프 시 옴부즈만)
11.25. (토)	브뤼 셀	인천	-	출발 및 도착 (아부다비 경유 비행시간 총 18h 소요)	-
11.26. (일)					

3. 개인별 업무 분장

연번	소 속	직 급(직 위)	성명	업무내용
1	산업농림환경민원과	과장	정영성	공무국외출장 총괄
2	도시수자원민원과	사무관	이명호	방문기관 섭외 및 자료수집, 보고서작성
3	국방보훈민원과	사무관	박영아	세부계획수립, 일정관리 및 회계처리
4	복지노동민원과	사무관	윤지현	방문기관 섭외 및 자료수집, 보고서작성

4. 출장경비

성명	합계 (원)	항공운임* (원)	철도운임** (원)	체 재 비(USD)				준비금 (원)
				소계	일비	식비***	숙박비	
계	16,233,480	8,752,000	297,640	5,328 (7,133,840원)	3,360	1,572	2,796	50,000
정영성	4,058,370	2,188,000	74,410	1,332 (1,783,460원)	240	393	699	12,500
이명호	4,058,370	2,188,000	74,410	1,332 (1,783,460원)	240	393	699	12,500
박영아	4,058,370	2,188,000	74,410	1,332 (1,783,460원)	240	393	699	12,500
윤지현	4,058,370	2,188,000	74,410	1,332 (1,783,460원)	240	393	699	12,500

* (인천→코펜하겐) + (코펜하겐→브뤼셀) + (브뤼셀→인천)

** 벨기에 2개 도시 이동*2, 1EUR=1,420.17원 (10. 11. 기준)

*** 총 20식(8일*3식-기내식 제외)

※ 환율 : 1USD=1,338.9원 (10. 11. 기준)

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

5. 출장효과

- 의회형 옴부즈만 운영제도의 장점을 분석하고, 위원회 고충민원 제도 보완 등에 활용
- 지역 옴부즈만 운영현황 및 지역 옴부즈만 간 연대 활동을 파악하고 우리나라 시민고충처리위원회 활성화 방안 모색
- 선진 옴부즈만 운영성과와 노하우 수집 및 옴부즈만 간 교류·협력 증진

6. 외교부 협조

- 방문기관 연락 및 현지 통역담당 추천 요청(2023. 9. 26. 공문 시행)

붙임 1 **국별 방문기관 현황**

출장국가	방문기관	개요
덴마크	덴마크 의회 옴부즈만 (The Danish Parliamentary Ombudsman)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) 1954년 덴마크 의회에 의해 설립 ▪ (기능) 의회형 옴부즈만, 매년 약 5,500건의 고충민원 조사처리, 행정기관 제도개선, ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 의회형 옴부즈만 제도 운영기법, 옴부즈만의 역할과 기능, 옴부즈만 활성화를 위한 홍보 방법 등을 조사하고 위원회 고충민원 제도 보완에 활용
벨기에	연방 옴부즈만 (The Federal Ombudsman Belgium)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) 1995년 의회 하원의원에 의해 설립 ▪ (기능) 고충민원 조사처리, 공공기관 갈등해결 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 옴부즈만의 역할과 기능, 지역 간 옴부즈만의 운영 방식 및 활동 비교, 옴부즈만 간 연대 강화 활동 등을 조사하고 위원회 고충민원 제도 보완 및 시민고충처리위원회의 활성화 방안에 활용
	브뤼헤 옴부즈만 (Ombudsman van de stad Brugge)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) 1996년 브뤼헤 시의회 「옴부즈만 기능에 관한 규정」에 따라 설립 ▪ (기능) 플랑드르 지역에 위치, 브뤼헤 시 행정부, OCMW (사회복지공공센터, 지자체 공공기관), 지역 경찰, 시의회 등에 대한 시민들의 고충을 조사, 조정 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 옴부즈만의 역할과 기능, 지역 간 옴부즈만의 운영 방식 및 활동 비교, 옴부즈만 간 연대 강화 활동 등을 조사하고 위원회 고충민원 제도 보완 및 시민고충처리위원회의 활성화 방안에 활용
	안트워프 시 옴부즈만 (Ombudsvrouw stad Antwerpen)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (연혁) 1996년 설립, ▪ (기능) 플랑드르 지역에 위치, 시의 환경 및 기후, 소방, 주택 등 다양한 분야의 민원을 처리, 중재기능 수행, 빈발민원 해소를 위한 행정제도 개선 ▪ (방문효과) <ul style="list-style-type: none"> - 옴부즈만의 역할과 기능, 지역 간 옴부즈만의 운영 방식 및 활동 비교, 옴부즈만 간 연대 강화 활동 등을 조사하고 위원회 고충민원 제도 보완 및 시민고충처리위원회의 활성화 방안에 활용

□ 덴마크 연방 옴부즈만

- 옴부즈만의 운영형태
 - 임용 자격과 임기, 임용 절차
 - 직무상 독립 및 신분보장을 받고 있는지(면직, 해촉 등)
- 의회형 옴부즈만의 의결 결정방식
 - 옴부즈만 운영 결정 방식(독임제 · 합의제)
 - 옴부즈만의 주요 권한과 기능(권고방식, 기관 수용방식 등)
 - 옴부즈만의 조사활동 범위, 행정기관 뿐아니라 일반기관 민원처리도 가능한지
 - 의회형 옴부즈만의 장 · 단점
 - 의회형 옴부즈만은 행정부형 옴부즈만과 달라 행정부의 업무를 파악하거나 조사하기 어려울 것 같은데 그에 대한 노하우가 있는지
- 옴부즈만 사무기구 현황
 - 조사관의 규모 및 역할, 조사관 전문성 향상을 위한 노력
- 옴부즈만 처리 현황
 - 건수, 인용율, 수용율 등
 - 평균 민원 처리 소요일
 - 옴부즈만에 접수되는 주요 민원 유형
 - 옴부즈만이 처리할 수 없는 민원이 있는지
 - 의학, 법률 등의 전문적인 민원 처리 조사 방법
 - 우수 민원 처리 사례 소개
 - 타 국적자의 민원도 처리가 가능한지
- 옴부즈만의 권고에 대해 수용율을 높이기 위한 방법
- 자체적으로 행정제도 등을 개선하는지 여부 및 운영 방법
 - 제도개선과제 발굴 과정, 제도개선 발굴 이후 행정 등 기관과의 소통방법
 - 우수사례 및 연간 개선 건수
- 우리나라는 많은 여러 기관이 얽혀 있는 민원이 발생하면 옴부즈만이 기관과 기관, 기관과 민원인의 입장을 중재하고 합의하게 하는 방식으로 민원을 처리하기도 하는데, 귀 기관도 이와 비슷한 업무수행방식이 있는지?
 - 연간 조정 건수 및 우수 조정 사례

○ 덴마크에 지역 옴부즈만이 있는지?

- 지역 옴부즈만 현황
- 국가옴부즈만과 지역 옴부즈만의 관계
- 국가옴부즈만과의 교류 및 협력이 있는지? 있다면 그 방식?
- 국가옴부즈만으로부터 지원받고 있는 사항이 있는지
- 지원한다면 법적 근거
- 국가옴부즈만과 협력하여 민원을 처리한 사례가 있는지
- 지역 옴부즈만 활성화 방법이 있는지

○ 옴부즈만 활성화를 위해 최근 추진하고 있는 정책이나 홍보방법

- 최근 운영보고서 활동 보고서 요청
- 홍보자료 요청

□ 벨기에 옴부즈만 질의사항(연방 옴부즈만 등)

<기본 운영현황 등은 덴마크 질의내용 참고>

- 벨기에에는 다른 나라에 비해 IO에 지역옴부즈만 가입이 많아 지역 옴부즈만이 활발히 운영되고 있는데 그 비결
 - 전국 옴부즈만 기관 수와 인원 수
 - IO활동을 제외하고 인접 국가 등의 타 국가의 옴부즈만 간 정기적 교류가 이루어지고 있는지
- 각 지역옴부즈만 간 연대 강화를 위한 프로그램을 진행하는 것으로 알고 있음 구체적인 진행방식
 - 지역옴부즈만 간 교류가 이루어지고 있는지
 - 지역옴부즈만 간 협력 강화를 위한 활동
 - 국가+지역, 지역+지역 옴부즈만 간 서로 협업하여 민원을 처리한 사례가 있는지
 - 지역옴부즈만 간 업무 범위
 - 동일한 민원이 지역에 각각 접수되는 사례가 있는지
 - 지역옴부즈만 미 설치 지역의 민원처리 방법
 - 다른 지역에도 옴부즈만이 신설되어야 한다고 생각하는지
 - 관광객이 제기하는 민원처리는 어떤 방식으로 이루어지는지
- 국가에서 지역옴부즈만을 지원하고 있는 제도가 있는지