



## 정부기관 관련 민원 제기

다음 기관으로부터 불공정한 대우를 받으신 적이 있습니까?

- 정부기관
- 지방자치단체
- 지역 보건 위원회
- 3차 교육기관
- 학교 이사회

옴부즈만이 도와드릴 수 있습니다.

### 옴부즈만이 어떻게 도와줄 수 있나?

**옴부즈만은 중앙 정부기관이나 지방 정부기관의 행위와 결정에 대한 민원을 조사하고 해당 기관으로 하여금 자신의 결정에 대해 해명하도록 요구할 수 있는 폭 넓은 권한을 가지고 있습니다.**

옴부즈만은 접수 민원을 주의 깊고 공정하게 검토하는 독립적 조사관입니다.

저희는 해당 기관의 행위와 결정이 비합리적이거나 불공정하거나 잘못된 것인지 여부를 검토합니다. 만약 그렇다고 판단되면 그렇게 말할 것이고, 아울러 해결책을 제시할 수 있습니다.

옴부즈만은 다음 기관에 대한 민원을 조사할 수 있습니다.

- 사회보장 수당, 공공주택, 보건, 체류, 여권, 사고 보상, 교육, 조세 및 자녀 양육 같은 업무를 관장하는 기관 등 중앙 정부기관
- 도로, 하수, 공익 방해 및 애완동물 관리, 도시계획, 건축허가 또는 자원 이용 허가 및 강제집행 같은 업무를 관장하는 기관 등 지방 정부기관

옴부즈만은 개인이나 기업, 사설 교육기관, 변호사, 국회의원 또는 지방의회/법원/심판소의 결정에 대한 민원은 조사하지 못합니다.

경찰이나 행정부 장관에 대한 민원 또한 공공기관 정보 공개 청구와 관련된 것이 아니면 조사할 수 없습니다.

아울러, 법률 조언을 한다거나 보상금 지급 결정을 내리지 못하며 대변인 또는 대리인 역할을 수행할 수도 없습니다.

---

## 민원 제기 절차

### 민원을 제기하기 전에 먼저 어떤 일을 해야 하나?

옴부즈만에게 민원을 제기하기 전에 먼저 해당 정부기관과 문제를 해결하고자 노력하는 것이 좋습니다. 많은 정부기관에는 자체적인 민원 처리 절차가 마련되어 있습니다. 만약 마련되어 있지 않으면 그 기관의 장 앞으로 서면 민원을 전달하십시오.

먼저 이런 과정을 밟아 문제를 해결하려 하지 않았다면 옴부즈만이 조사를 하지 않기로 결정할지 모릅니다.

### 민원 접수 방법

서면이나 팩스, 이메일로 옴부즈만에게 민원을 접수시키거나 저희 웹사이트의 온라인 양식을 이용하십시오. 뒷면에 옴부즈만 연락처와 링크가 나옵니다. 도움이 필요하면 저희 사무실로 전화를 주시기 바랍니다.

### 민원 제기 요령

미루지 마십시오. 12 개월 이상 전에 발생한 민원은 조사하기가 쉽지 않을 수 있습니다.

문제의 결정이나 행위에 대해 자세히 설명하고, 왜 그것이 불공정했다고 생각하는지 말하십시오.

분명하고 간결하게 설명하십시오. 민원의 주된 핵심 사실에만 집중하고, 꼭 필요한 경우가 아니라면 너무 자세히 기술하지 않도록 합니다.

이미 해당 기관과 자체적으로 문제를 해결해 보려고 했다는 것을 나타내는 서신이나 문서를 첨부하십시오.

어떤 결과가 나왔으면 하는지 저희에게 말해 주십시오.

---

## 민원을 접수하면 그 후 어떻게 진행되나?

### 저희가 민원 접수 사실을 알려드리고 민원 처리 과정에 계속 진행 상황을 통지합니다.

민원이 접수되면 옴부즈만은 먼저 그것이 조사할 수 있는 것인지 여부를 결정합니다. 조사할 수 없는 민원이면 그 이유를 설명하고 다른 방안이나 지원 기관을 안내해 드릴 수 있습니다.

저희가 비공식적으로 해당 기관에 경위를 문의하는 선에서 많은 민원이 해결되기도 합니다. 이런 식으로 저희가 문제를 풀 수 있다면 대개 공식 조사는 실시하지 않습니다.

민원을 조사하게 되면 옴부즈만은 사안 검토에 필요한 모든 관련 정보를 수집합니다.

조사가 끝나면 옴부즈만은 해당 기관의 행위가 온당하지 않았거나 불공정했는지 여부에 대한 판단을 하게 됩니다. 해당 기관의 행위에 잘못이 없었다는 판단이면 신청인에게 의견 표명의 기회를 줍니다.

적합한 경우, 옴부즈만은 해결책을 권고할 수도 있습니다.

---

## 옴부즈만 연락처

**무료 전화:** 0800 802 602

**www.ombudsman.parliament.nz**

**이메일:**

info@ombudsman.parliament.nz

**우편:**

PO Box 10152, Wellington 6143

**팩스:**

(04) 471 2254

**문의 시간:**

오전 8시 30분 ~ 오후 5시(월~금)

**웰링턴**

Level 14, 70 The Terrace, Wellington 6143

**오클랜드**

Level 10, 55-65 Shortland Street, Auckland 1010

**크라이스트처치**

545 Wairakei Road, Harewood, Christchurch 8053