



## 미국 환경 보호국

### 중역 요약본: 2015-2020 회계연도 시민권 사무국의 외부 준수 및 불만사항 프로그램 전략적 계획

2015-2020 회계연도 외부 준수 및 불만사항 프로그램 전략적 계획은 1) 불만사항 일람의 신속하고, 효율적이며, 효과적인 관리 보장, 2) 능동적인 규제 준수 검토, 전략적 정책 개발, 중요한 EPA, 연방 및 외부 파트너와 이해 당사자(예: 수혜자 및 커뮤니티) 개입을 통한 시민권 사무국(OCR, Office of Civil Rights)의 외부 준수 프로그램 향상, 3) 전략적인 인적 자산 계획, 조직적인 조직 발전 및 기술 자원, 높은 성과를 내는 조직을 촉진시키기 위한 교육을 통해 OCR의 직원 강화를 가능하게 해주는 측정 가능한 목표를 통해 임무 수행에 필수적인 프로그램의 역량을 증진시킵니다.

#### 목표 1: 전략적 일람 관리 향상

모든 시민권 불만 사항이 신속하고, 효과적이고, 효율적으로 처리되도록 하기 위해 시민권 사무국에서는 다음 단계를 따릅니다.

- 미 연방의 모범 사례와 일치하는 사건 해결 매뉴얼을 개발 및 활용합니다. OCR에서 2015년 10월 작성 완료할 예정인 사건 해결 매뉴얼은 OCR의 공식 웹사이트에 게시되어 투명성을 고취시킬 것이며, 여기에는 다음과 같은 정보가 포함될 예정입니다.
- 불만사항 및 규정 준수 검토 등 사건 해결 절차의 전 단계를 다루는 절차.
- 불만 사항을 시기 적절(특히 사건 접수 후 초기 90일 이내)하고 효과적으로 처리하기 위해 구체적으로 정한 목표 등을 포함한 전략적 사건 평가 계획.
- 직원이 불만사항을 처리하는 데 있어 표준화된 편지, 계획 및 기타 표준화된 운영 절차.
- AEPA의 차별 금지 규정은 전략적 사건 관리를 위해 융통성이 많아지도록 현재 규정을 수정하여, 20개 연방 정부 기관에 맞도록 조정.

- EPA 지원 수혜자에게 EPA 에서 실시하는 시민권 법안 준수를 위한 모범 사례의 예와 인권 법안 상 의무에 관한 지침을 제공하는 시민권 준수 툴킷 제작. EPA 재정 수혜자들은 단순한 시민권 법안을 넘어설 정도의 헌신을 하였으며, OCR 은 이들의 노력을 열심히 지원할 것입니다.
- OCR 은 비공식적 해결 방법과 대안적 분쟁 해결 방법 등 모든 해결 방법을 활용합니다.
- 새롭게 수립된 포괄적인 전자 사건 및 문서 관리 시스템인 External Compliance Case Tracking System (EXCATS)을 통해 시민권 사건을 관리합니다.
- OCR 외부 준수 프로그램 직원을 위한 포괄적인 조사, 정책 및 법률 교육 커리큘럼을 개발합니다.

## 목표 2: 능동적인 준수 프로그램 개발

OCR 은 다음 단계를 도입함으로써 능동적인 준수 프로그램을 향상시킬 것입니다.

- 수혜자가 규정을 준수할 수 있도록 하기 위해 EPA 의 차별 금지 규정을 다른 연방 정부 기관에 맞도록 수정하여 준수 보고서 데이터를 수집하고, 능동적인 준수 검토를 시행합니다.
- 중요한 시민권 문제에 대해 계획과 목표가 명확한 준수 검토를 실시합니다.
- 타당할 경우, 문제 해결에 대한 전략적 정책 지침을 개발합니다.
- 중요한 내부 EPA 와 연방 정부 파트너가 능동적으로 관여하도록 하여 전문성과 리소스를 향상시킵니다.
- 능동적인 기술 지원 및 원조 활동을 통해 중요한 외부 파트너, 수혜자 및 커뮤니티와 같은 지역 사회의 능동적 참여를 증가시킵니다.
- 최종 사건 결정문, 사건 해결 매뉴얼, 시민권 준수 툴킷, 기타 수혜자 지침 및 중요 문서를 해당되는 사안에 따라 웹사이트에 게시하여 투명성과 신뢰성을 높입니다.
- 외부 준수 및 불만사항 프로그램의 성과와 계획된 목표를 강조하는 연례 보고서를 개발하여 투명성과 신뢰성을 강화시킵니다.

## 목표 3: OCR 의 직원들이 높은 성과를 내는 조직으로 촉진시키도록 강화

직원은 우리 기관의 사명을 달성하는 데 있어 핵심 요인이자 가장 소중한 자산입니다. 외부 준수 및 불만사항 프로그램 직원들이 프로그램의 사명을 가장 중요하게 수행하기 위한 지식, 기술, 도구를 갖춘 상태에서 참여, 동기 부여, 권한 부여가 이루어지도록

하십시오. OCR은 전략적 인적 자산 및 조직 개발 계획을 통해 직원들이 고도로 능률적이며, 성과 기반의 조직을 구축할 수 있도록 격려할 것입니다. 이 계획은 지속적인 향상을 장려하기 위한 로드맵 역할을 할 것입니다. 외부 준수 및 불만사항 프로그램에 대해 OCR은 다음 단계를 도입할 것입니다.

- 계획된 목표를 달성한다는 임무 수행에 필수적인 기술에 대해 포괄적인 평가를 실시합니다.
- 현재 직무 능력과 이들이 OCR의 임무 수행에 필수적인 수요를 맞추고 있는지에 대해 포괄적인 평가를 실시합니다.
- 필요한 기술이 포함되도록 하기 위해 개정을 해야 하는지 여부를 결정할 수 있도록 현재 직무 설명(PDs)에 대해 포괄적인 평가를 실시합니다.
- 현재 직무 설명(PDs)에 나와 있지 않은 기술과 기능에 대해 포괄적인 평가를 실시합니다.
- 기술 및 지식의 차이를 알 수 있도록 개인의 교육 및 개발 필요성에 대해 포괄적인 평가를 실시합니다.
- 직원의 PD와 개별적인 성과 계획을 한방향으로 정렬시킵니다.
- OCR 직원이 업무를 완수하는 데 필요한 도구를 제공하기 위해 기술 자료 및 교육의 향상 및 확대 방안을 고려합니다.