

2026년 제2차 갈등조정담당관 워크숍

일시 | 2026. 7. 23.(목) 14:00

장소 | 서울 페럼타워 페럼홀

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

행정안전부 | 국민권익위원회

CONTENTS

2026년 제2차 갈등조정담당관 워크숍

- I** 반복민원 대응 성과관리 및
 특이민원 대응체계 개선 1

- II** 특이민원 대응체계 개선 및 공무원 보호 방안 13

- III** 24시간 AI 식품민원 상담 시스템 33

- IV** 제주특별자치도 갈등관리 시스템과 현장 사례 41



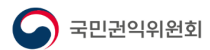
반복민원 대응 성과관리 및 특이민원 대응체계 개선

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

반복민원 대응 성과관리 및 특이민원 대응체계 개선



기관별 반복민원 대응 성과관리



관 리 배 경

▪ 대통령 말씀

각 부·처·청 등 기관별로 민원 대응 성과를 그래프로 작성하여 관리할 것. 과거 연도와 비교하여 성과를 체크할 수 있도록 하고, 1대1 매칭 등 다양하고 적극적인 방식으로 민원인이 원한을 가지고 반복적으로 민원을 제기하는 일을 줄이도록 할 것('26.4.10. 모닝티타임)

특이민원 해결 로드맵

② (특이민원 감축) 국민신문고 접수 반복형 특이민원 중 국민권익위, 각급기관, 시민상담관 등의 노력으로 민원 제기 중단, 해결된 규모 관리

- 추진 목표: 반복형 특이민원 발생량을 매년 13%씩 감축하는 도전적인 목표 설정
- 연도 목표: 2025년 140만건을 점진적으로 감소시켜 2030년 70만건까지 감축
- 2030년 목표치는 2025년 대비 약 50% 감축된 수준

특이민원 감축 (만건)

2025년 대비 약 50% 감축



시행문서

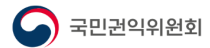
■ 중앙정부(민원갈등소통과-938, 2026. 5. 20.)

제목 : 기관별 반복민원 대응 성과 관리계획 전달

■ 지방정부(민원갈등소통과-1058, 2026. 6. 5.)

제목 : 기관별 민원감축 협조 요청

기관별 반복민원 대응 성과관리



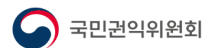
대 상

- 기관별 **2025년 30건** 이상 민원 제기자
=> (**중앙정부**) 43개 기관, 2,146명, 436,356건
(**지방정부**) 208개 기관, 2,873명, 348,969건
(**교육청**) 17개 기관, 285명, 33,994건

방 법

- 기관별 **갈등조정담당관** 책임 하 **전담팀*** 구성, **1대1 매칭**, 해소 추진
* **특이민원 전담직원** - 민원부서 담당자 - 시민상담관(필요시)
※ 시민상담관 : 심리·법률·의학·갈등관리 등 민간 전문가 112명 구성
(국민권익위 지원)

기관별 반복민원 대응 성과관리



적극행정 유도

- 전향적으로 **반복민원 감축** 공직자 파격 **우대**
=> **포상금, 특별승진·승급** 제도 등 활용

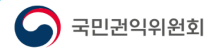
관리계획

- 국민신문고 **5월 민원 동향** 보고부터 기관별 반복민원 증감추이 관리
=> **관리대상 민원인들이 제출하는 신청건수 월별 집계**
▪ **2026년도** 국민신문고 **민원 동향** 보고 시 누적 성과 종합(2027.1.)

 국민권익위원회

 국민권익위원회

특이민원 대응체계 개선



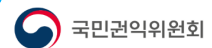
〈 2026. 6. 11. 국민권익위, 행정안전부 합동 발표 〉

추진배경

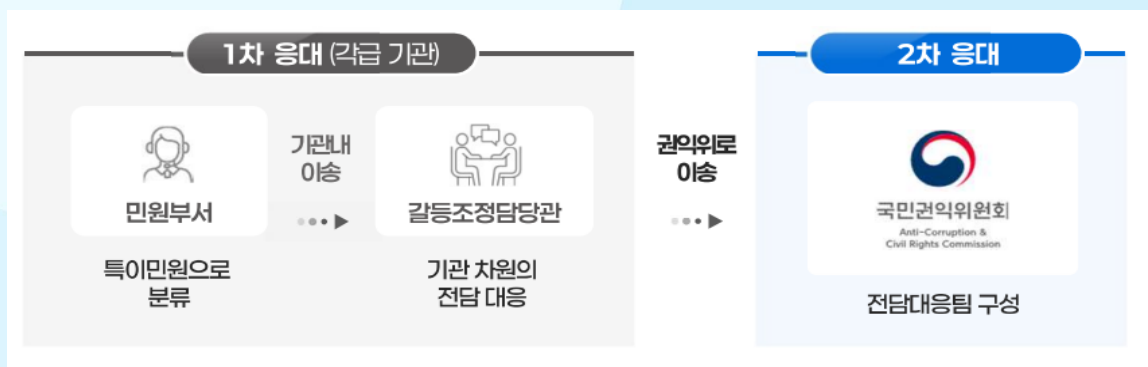
- 특이민원 대응 책임 전환(공무원 개인→기관), 대응 창구 일원화(갈등조정 담당관) 등으로 공무원 사기진작과 민원서비스 품질 향상 기반 마련 필요

※ (대통령 비서실장, 5.25.) 일부 무분별한 반복민원, ‘공무원 개인이 아닌 기관 차원의 대응체계 마련’ 검토 필요

특이민원 대응체계 개선

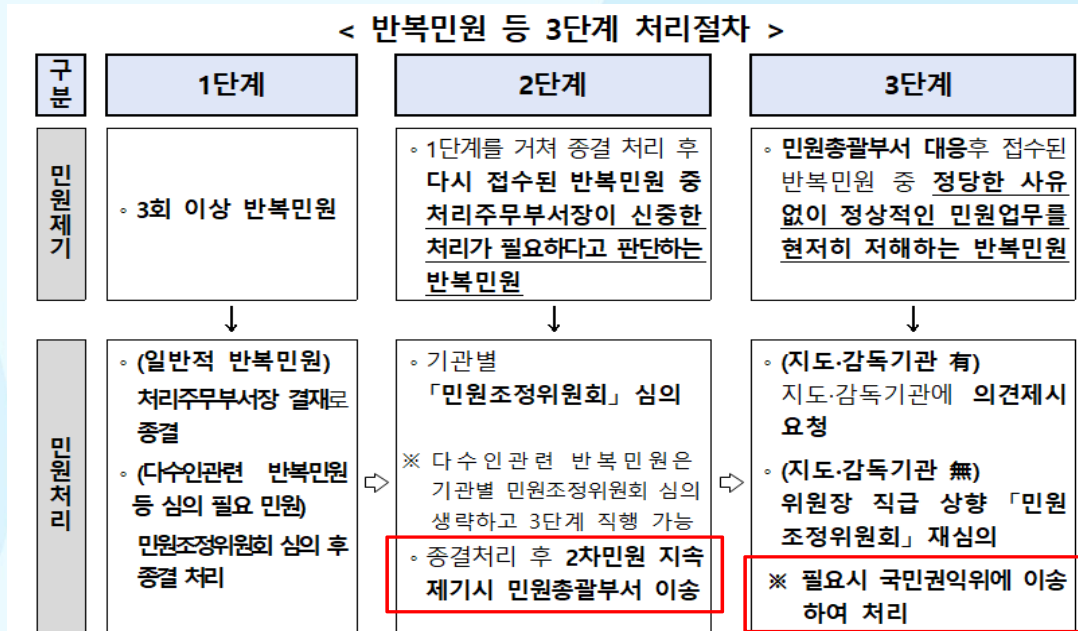


특이민원 대응체계 구축



특이민원 대응체계 개선

반복민원 등 처리절차(행안부 반복민원 대응지침 개정안)

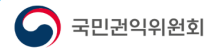


특이민원 대응체계 개선

민원총괄부서장(갈등조정담당관) 대응 방법

- 역 할 : 상습적 특이민원인의 **전화·면담 대응** 및 **종결** 처리 수행
- 방 법
 - 이송받은 민원 건별 **특이민원 전담직원**, 민원부서 담당자, 시민상담관*으로 전담팀 구성, 민원 현황 파악 및 대응방안 모색
 - * 필요시 민원 유형·원인에 맞는 분야별(법률·심리·의학·행정·갈등) 시민상담관 지원을 권익위에 신청
 - 현장조사, 민원인 면담 등을 통해 **민원인과 소통**, 기관 입장 등 **안내·설득**
 - ※ 필요시 간부공직자 면담을 추진하여 민원처리의 신뢰성 제고

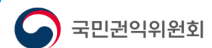
특이민원 대응체계 개선



■ 권익위 전담부서 활동사례

- 청사 앞 장기 농성자 **일상복귀**
 - 민원인 면담(1.15.), 고충민원 대면 접수(1.16.), 시위 중단(1.17.)
 - 민원인 자택 방문 등 지속적 소통, A군과 협력체계 유지 및 지속관리
- 국민신문고 2025년 민원제기 **상위자** 해소 추진
 - **1위 46,685건**, 주기적 소통 시도
계속 거부 시 법적조치 검토(시민상담관 활용)
 - **2위 31,045건**, 통화 면담 불가, 가족과 접촉 중
 - **4위 23,543건**, 주기적 소통 중, 친밀감 형성 통해 민원 자제 유도
2,492건(4월) → 1,849건(5월) → 608건(6월)

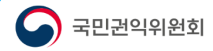
특이민원 대응체계 개선



■ 권익위 이송 개요

- (근거) 부패방지권익위법 제43조 제5항
 - 권익위는 관계 행정기관등의 장이 권익위에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있음
- (대상) 지도·감독등 **민원조정위원회 심의·종결** 후에도 반복되는 **고충민원** 단, 부패방지권익위법상 권익위의 조사 **종결** 대상 또는 **각하** 대상 제외

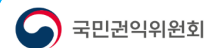
특이민원 대응체계 개선



권익위 이송 제외 대상

- **조사 종결 대상(부패방지권익위법 제41조 제1항 등)**
 - 고충민원에 해당하지 않는 경우(질의, 자료요구, 위법사항 신고 등)
 - 권익위에서 이미 처리한 고충민원이 이송된 경우 등
 - **각하 대상(부패방지권익위법 제43조 제1항)**
 - 수사 및 형집행 사항, 행정심판 등 불복구제절차 진행 중 사항, 판결 등 확정된 권리관계, 사인간의 권리관계 등
- ※ 민원처리법 제21조 민원처리 예외 사항과 유사

특이민원 대응체계 개선



권익위 이송 절차

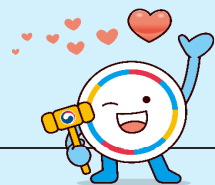
- **사전 협의**
 - 이송 대상 해당 여부 확인 및 이송 시기 등 사전 협의
- **이송 조치**
 - 해당 민원 신규 접수 시 민원처리법 제16조, 시행령 제13조에 따라 국민신문고를 통해 이송
- **자료 송부**
 - 민원처리 서류 일체 권익위 송부

권익위 이송민원 처리 사례

- 다수 기관 관련으로 민원 해결을 위해 **기관 간 의견 조율** 필요 민원
 - 교통체증 개선 요구(A공단, B경찰서, C시 협의)
- 다수 기관에 동일 민원이 반복 제기되어 **공통된 대응**이 필요한 민원
 - 급식실 공기정화장치 개선 요구
- 제3자 개입을 통해 기관과 **민원인의 소통을 도모**할 수 있는 민원
 - 긴급 생계비 추가 지급 등, 빈집정비사업 침수피해 해소 등



감사합니다!



II

특이민원 대응체계 개선 및 공무원 보호 방안

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

특이민원 대응 체계 개선 및 공무원 보호 방안

행정안전부 참여혁신조직실 민원제도과

1 추진 배경

- 일부 민원인의 무분별한 반복·특이 민원으로 대국민 필수 서비스 지연 및 민원 담당공무원 고충 등 부작용 심화

※ 위법행위는 4년간 44% 감소했으나 여전히 연 29,263건 발생, 반복민원은 140만건 추정

⇒ 특이 민원 대응 책임을 개인이 아닌 기관 차원으로 전환하고, 전담 조직·인력 체계 구축 및 피해 공무원 보호조치 등 마련 필요

▲ (국정과제14-1) 국민소통플랫폼 활성화 및 국민중심 민원처리

▲ 관련 대통령님 말씀

- “고질·만성화된 반복 민원은 민원인의 삶을 황폐화하고 행정 낭비를 초래”(‘26.5.12.)
- 일부 무분별한 반복민원, ‘공무원 개인이 아닌 기관 차원의 대응체계 마련’ 필요(5.25.)

▲ 권익위-행안부 합동 ‘특이민원 대응체계 개선 및 민원담당자 보호 대책’ 발표 (6.12. 홍보)

2 주요 추진사항

① 특이민원 대응의 기관 책임 강화

- **(기관 책임 강화)** 특이·반복 민원 대응책임을 개인이 아닌 기관 차원으로 전환*하고, 현장에서 제대로 이행될 수 있도록 조직·인력 체계 구축

* 민원처리법령(법률 제4조, 시행령 제4조 등)에 규정된 ‘기관의 의무적 보호조치’ 강화를 위해 행안부 ‘민원인의 위법행위 및 반복민원 대응 지침’ 등 개정·시행(~7월)

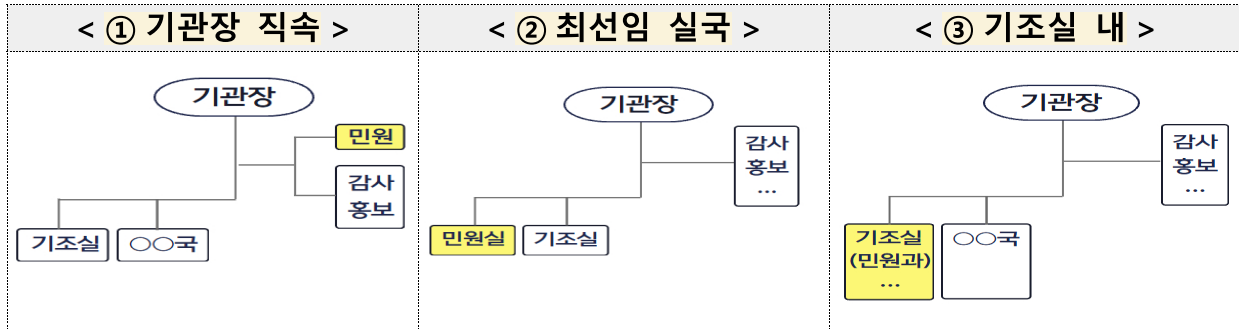
▲ (개정방향) 민원 처리 방해 행위 대응 주체를 담당자 개인이 아닌 기관 책임으로 명확화, 반복·특이민원 대응 창구도 갈등조정담당관 등 전담 조직·인력으로 일원화

※ 세부 내용은 붙임1 참조

▲ (이행실태 점검 등) 권익위 기관별 특이민원 대응 처리 실적, 행안부 위법행위 조치 실적을 정기적으로 점검·확인 → 실적 저조 기관은 현장 컨설팅 등 강화

- **(전담조직·인력체계 마련)** 기관별 특이민원 대응에 관한 위상·권한을 가진 전담조직 구축* 및 갈등조정담당관 지정**으로 업무 실효성 제고

* 행안부 '민원해결 구축방안'(26.2.11.), '지방조직관리지침'(5.27.)을 통해 지방정부의 특이민원 전담 부서의 **기관장 직속**, 직제상 **최선임** 또는 **총괄조정** 기능 수행 **조직 내 배치(붙임2)**



** **(기능)** 반복민원 처리 및 법적대응, 악성민원 예방·교육·상담·치료·후속대책 총괄

- **(우수인력 배치)** 기관별 전담 조직 내에 특이민원 대응에 필요한 민원 베테랑 공무원, 전문관 등 필수인력*을 우선 보강 조치(6월~)

* 반복민원 경청·설명, 종결민원 대응관리 등 **기관별 업무량**에 따라 **최소 2~3명 배치** (참고사례 : 경기도 반복민원대응팀(4명), 수원시 특이민원신속대응팀(9명))

< (참고) 특이민원 대응 인력 확보 관련 >

※ **(방법)** ① 신규 정원 반영 또는 ② 인력 재배치 ※기관 조직·인사부서와 협의 필요

- 특이민원 대응 관련 신규 정원 확보(자체 조례·규칙 개정 또는 행안부 기준 인건비(기준인력) 확보 후 조례·규칙 개정 가능) 또는 기능 쇠퇴분야 인력을 감축하여 특이민원 대응 분야로 증원(인력 재배치)

※ **(참고)** 행안부 기준인력 확보 후 조례·규칙 개정을 통한 정원 반영 절차

- '26년 기준인력 수시 배정(7.7./ 행안부 자치분권제도과)을 통해 민원이 많이 발생하는 시·군·구 중심 전담인력 95명 우선 배정(기관 조직(인사)부서 확인 요망)

⇒ **(27년 산정 방향)** 행정안전부 「26년 지방조직관리 지침」에 따라 '민원해결' 관련 사항이 기준인건비 주요 현안과제로 지정되어 있으며, 특이민원 전담 조직 설치 및 인력 보강을 권고 하고 있음

⇒ **(7월말까지 기준인건비 신청 요망)** 행안부에서는 현재 「27년 지자체 기준 인건비」 산정 및 검토를 진행 중에 있으며 7월말까지 지자체로부터 지역현안 수요(인력)를 제출받고 있음. 각 지자체 민원총괄부서에서는 반복·특이민원 전담조직 설치 필요성 및 소요 인력 규모를 자체 검토 및 조직부서와 협의 하여 **'반복·특이 민원 대응 전담인력'을 우선순위 높게 지역현안수요로 최종 신청**하여 인력 확보에 만전을 기할 필요

- **(기관평가 적용)** 기관별 특이민원 대응 실적, 전담 조직·인력 체계 마련 여부, 담당자 보호조치 등을 기관평가*에 반영하여 이행 유도
 - * '26년 민원서비스 종합평가(308개 기관)에 '민원해결 노력도'를 신설·운영 중이며, '27년에는 시범실시 항목을 정규 배점화 하는 등 비중 강화 예정(붙임5 참조)

② 특이민원 담당 공무원 보호 시책 강화

- **(공무원 보호 강화)** 특이민원 담당자 보호를 위해 위법행위 발생시 법무처리 및 심리회복 지원을 위해 기관 차원의 역할 확대
 - **(법무·실비 지원)** 특이민원 규모를 고려해 기관 내 법률전문가 단계적 배치*, 관련 예산 적극 편성** 등 조치
 - * '25년 위법행위 조사결과, 전 행정기관 중 지방정부의 발생비율은 53%(15.5천건)이나, 고소고발 등 법적 대응실적 비율은 37%(429건)에 해당하는 등 적극적 대응 노력 필요
 - ** '26년 민원서비스 종합평가에 ①법적대응 예산 ②책임보험 가입 ③의료비 예산 지표 적용
 - **(심리회복)** 기관별 심리상담센터* 설치·운영, 외부 전문기관 제휴, 인사처 공무원 마음건강센터, 연금공단 마음건강 자기진단 활용 등 직원 회복 지원 조치
 - * '26년 민원서비스 종합평가에 '힐링프로그램' 운영, 심리상담센터 설치·운영 지표 적용
 - **(사기진작)** 우수 기관 및 성과자 정부포상* 및 근속승진 단축·대민 업무수당·중요직무급 부여**, 적극행정 면책으로 징계 부담 완화 등
 - * (중앙) 행안부 주관 민원행정발전 및 적극행정 분야 포상, (지방) 민원해결 우수자 자체 시상
 - ** 대상자에게 근속승진 단축, 대민업무 수당 지급, 중요직무급 적용 되도록 '26.1. 인사규정 개정
- **(법률개정)** 폭언, 협박 등 비정상적 민원의 차단·종결, 전자민원창구 이용 제한 및 기관의 의무적 보호조치 강화를 위해 「민원처리법」 개정 추진중
 - ※ 「민원처리법」 개정안 국회 행안위 소위 회부('25.2.18.)

2 기관 협조사항

- **(특이민원 전담팀 구성)** 특이민원대응, 집단민원 등 전문분야별 기능의 효과적 수행을 위해 인력 보강, 책임·권위 부여로 기관의 시너지 창출
 - ※ 특이민원 수요가 많은 지방정부는 의무 설치, 중앙정부는 권고사항

※ 기관별 이행 협조사항

- ▶ 조치사항 : 미설치 기관은 전담조직을 설치(설치 계획 포함)하고 관련 조례·규칙 개정
 - * 전담조직내 반복민원, 특이민원 대응 베테랑 등 전문인력을 구성(최소 1팀 이상 운영)
- ▶ 자료제출 : 설치계획 등 조례·규칙 현황 제출
 - ※ (1차) '26년 안전한 민원환경 조사(~6.19), (2차) 26년 민원서비스 종합평가 제출(~9.14.) 내용으로 같음

- (보호조치의 기관역할 강화) 공무원 개인이 아닌 기관이 책임성이 있게 대응하도록 창구 일원화(갈등조정담당관 등) 및 자체 이행실태 확인·점검 실시

※ 기관별 이행 협조사항

- ▶ 기관장 점검 의무 : 연 1회 기관 차원 특이·반복민원 대응실태 종합점검 등 실시
- ▶ 기관별 정기점검사항(갈등조정담당관 등) : 월1회
 - 특이민원 및 반복민원 처리실태 자체 점검 및 결과 내부 보고
 - 기관장 책임 강화 체크리스트 이행(연 1회 이행상황점검 필수)
- ▶ 평가실적 제출 : 기관별 민원서비스종합평가 실적 제출(9월초까지)

□ 개정 배경

- 기관 차원의 특이민원 대응 강화 관련 사항 및 이번 시행령 개정('26.5월) 사항 등 반영 필요
 - ※ 기관 차원의 대응체계 마련 검토 지시('26.5.25./비수보회의) 및 권익위와 함께 마련한 「특이민원 대응체계 개선 방안(6.12.)」의 관련 후속조치

□ 주요 개정내용

- 기관 대응 원칙 명문화
 - 반복·특이민원에 대해 공무원 개인이 아닌 기관(전담조직)이 일원화하여 대응하도록 기본원칙을 명문화
 - 기관장은 연 1회 이상 기관차원 대응실태 자체점검 및 결과 보고
- 특이민원 전담팀 설치 의무화
 - 기관별 특이민원 전담팀 운영을 '권고'에서 '의무'로 전환하고, 기관장 직속 또는 최선임 실·국 등 선임부서 배치 원칙 명시
 - ※ (전담조직 현황) 전국 243개 지방정부 중 전담조직 설치 기관은 16개(6.6%)('26.2월) (기능) 반복민원 처리 및 법적대응, 악성민원 예방·교육·상담·치료·후속대책 총괄
 - 전담조직 설치를 적극 독려하여 기관 차원의 대응역량을 지속적으로 강화하고, 민원서비스 종합평가에 반영 (※ 미구성 기관은 점수 미부여)
 - ※ '26년 기준인력 수시 배정(7.7.)을 통해 민원이 많이 발생하는 사군구 중심 전담인력 95명 배정
- 민원전화 전수녹음 적용범위 확대
 - 민원실 외 대민부서(인허가, 복지 등)의 경우도 전수녹음 의무 확대
 - ※ 2027년 민원서비스 종합평가에 관련된 평가항목 반영 예정
- 치료·상담 지원 등 부서장 역할·책임 강화
 - 민원공무원 치료·상담 지원 이행 여부, 특이민원 현황 및 대응 실적 등을 포함한 부서장 체크리스트를 강화
 - ※ 기관장의 점검 및 개선 실적을 차년도 종합평가에 반영

○ **비상상황 처리요령 보완으로 민원 최소화**

- 정보시스템 장애 발생 시 민원실·누리집을 통해 장애 현황과 대체 접수방법 즉시 안내 ※ 장애처리로 지연된 기간은 법정 처리기간에 불산입

○ **기관 차원 고발 이행실태 점검 체계 신설**

- 민원인 위법행위에 대해 기관 차원 고발이 원칙이나 소송 부담, 후속 민원 우려로 실이행률이 저조한 악순환 지속

⇒ 위법행위 발생 건 대비 고발 실적은 반기별 행안부 보고 및 실적이 저조한 기관은 현장 컨설팅 및 대응체계 점검

※ '25년 기준 전체 위법행위 29,263건 대비 법적 대응 현황은 1,151건(3.9%)

○ **민원총괄부서 역할 강화 및 민원조정위원회 운영 실질화**

- 민원총괄부서를 '갈등조정담당관'으로 지정하여 반복민원이 특이민원화 또는 집단갈등화 되지 않도록 체계적으로 관리하도록 안내

※ '26.3월 국무회의 보고(「국민주권 강화를 위한 민원처리 소통 확대 방안」(권익위))

- 신속한 민원처리 및 민원종결의 실질화를 위해 민원조정위원회 개최 빈도 강화(연 1회 → 분기)

- 상정 안건 중 전문적인 검토·조사가 필요한 경우 분과위원회* 운영 가능

* 시행령(§38조의3) 개정사항('26.5월)

□ **향후계획**

- 지침 개정 및 시행 : 7.24.(금) (※ 쏘 중앙·지방정부 공문 시행)

- 지침 전파 및 우수사례 공유·컨설팅 : '26.9월~10월

참고

‘위법행위 및 반복민원 대응지침’ 개정(안) 비교표

위 치	현행 문구	수정 문구
① 기관 일원화 대응 원칙 명문화 IV. 기본방향 §2 (p.5)	☐ 민원처리를 방해하는 행위는 기관 차원에서 엄정 대응 ☐ 폭언·폭행 등 위법행위는 기관 차원에서 법적 대응 ☐ 정당한 사유 없는 반복 전화, 장시간 통화 및 면담 요구 등 다른 민원인의 민원처리 방해 행위는 상담 종료 및 퇴거 조치	(항목 신설) ☐ 기관 일원화 대응 원칙 ☐ 반복·악성민원은 공무원 개인이 아닌 기관(전담팀)이 일원화 대응을 원칙으로 함 ☐ 기관장은 연 1회 이상 기관 차원 대응 실태를 자체 점검하고 결과 공개 ☐ 이행 부진 기관은 행안부 현장 점검 대상으로 관리
② 전수녹음 적용범위 목표 명시 V. §1 적용범위 (p.7)	- (통화) 민원실·주민센터, 민원총괄부서는 전수녹음 필수 적용, 대민부서(인허가, 복지 부서 등)는 전수녹음 단계적 확대	(내용 수정) - (통화) 민원실·주민센터, 민원총괄부서는 전수녹음 필수 적용 - 대민부서(인허가, 복지 부서 등) 전수녹음 의무 확대 ※ 2027년 민원서비스 종합평가에 관련된 평가항목 반영 예정 ※ 미이행 기관은 행안부 현장 컨설팅 지원
③ 안전요원 질 관리 기준 강화 VI. §1 안전요원 (p.19)	☐ (안전요원) 중앙·교육청·지자체·읍면동 주민센터 민원실, 민원인 위법행위 우려가 큰 민원혼합부서는 안전요원을 의무 배치 - 안전요원 채용이 곤란한 경우, 사회복지무요원(경호분야), 보안업체 직원, 신체 건강한 민원안내인 등을 활용	(내용 수정) ☐ (안전요원) 중앙·교육청·지자체·읍면동 주민센터 민원실, 민원혼합부서는 안전요원(청원경찰·전문 보안업체 직원)을 의무 배치 - 청원경찰 미배치 기관은 전문 보안업체 계약을 우선 권고 - 채용곤란 시 안전예방활동이 가능 직원 등 활용 ※ 사회복지무요원(경호분야)은 민원서비스 종합평가의 안전요원 배치 실적에서 제외 → 전문 안전인력 확보 유도

위 치	현행 문구	수정 문구
④ 시스템 장애 시 조치 (신규) VI. §2 끝 신설 (p.20)	(해당 항목 없음) ※ 현행 §2는 폭언폭행 등 인적 위협 대응에만 한정	(신설) □ 정보시스템 장애 시 민원처리 중단 방지 ○ 장애 발생 시 민원실·기관 누리집을 통해 장애 현황과 대체 접수방법 즉시 안내 ○ 시스템 장애로 처리 지연된 기간은 법정 처리기간에 불산입(민원처리법 시행령 개정 근거, '26.5.6. 시행) ※ '25.9월 정부 정보시스템 장애 사례를 계기로 시행령 신설
⑤ 전담팀 설치 의무화 VII. §1 대응체계 (p.20)	- 일선 부서에서 대응이 어려운 특이민원은 별도 이관처리할 수 있는 기관별 특이민원 전담대응팀 운영 권고 ※ 전담대응팀에서는 기관별·소관별 민원특성을 고려한 대응기준을 마련하고, 상습적 특이민원인의 전화·면담 대응 및 종결 처리 수행	(내용 수정) - 일선 부서에서 대응이 어려운 특이민원은 별도 이관처리하는 기관별 특이민원 전담팀*을 의무 설치 * 조직모델 및 업무분장 예시 첨부 ※ 미설치 기관은 민원서비스 종합평가 점수 미부여
⑥ 부서장 책임 강화 VII. §5 점검 (p.25)	○ (체크리스트 점검) 관리자는 특이민원 예방·대응 체크리스트【붙임3】를 활용하여 보호조치 이행여부, 근무환경, 민원 대응 역량, 특이민원 대응 실태 등을 월 1회 이상 점검 필요 * 전수녹음, 권장시간 설정·운영, 폭언 시 전화 종결 등	(내용 수정) ○ (체크리스트 점검) 관리자는 특이민원 예방·대응 체크리스트【붙임3】를 활용하여 보호조치 이행여부, 근무환경, 민원 대응 역량, 특이민원 대응 실태 등을 월 1회 이상 점검 ※ 점검항목 추가 - 민원공무원 치료·상담 지원 이행 여부 - 특이민원 현황 및 대응실적
⑦ 고발 이행실태 정기 점검 체계 신설 VIII. 전담조직·보호조치 (p.27)	○ 기관별 의무적 보호조치 이행계획을 매년 수립, 이행여부 자체 점검하고, 기관별 빈발 악성민원의 특성 등을 고려한 보호방안 마련	(신설) ○ 고발 이행실태 정기 점검 체계 - 위법행위 발생 건수 대비 고발 건수 비율(고발률)을 반기별로 행안부에 보고 - 저실적 기관에 대해서는 현장 컨설팅 지원
⑨ 민조위 운영 XI. 민조위 구성·운영 (p.74)	○ 연 1회 이상 개최 의무	(신설) - 분기별 민원조정위원회 개최로 특이·반복민원 신속 종결 및 조정 - 전문성을 활용한 분과위 운영으로 심도있는 안건 검토 및 누락 방지

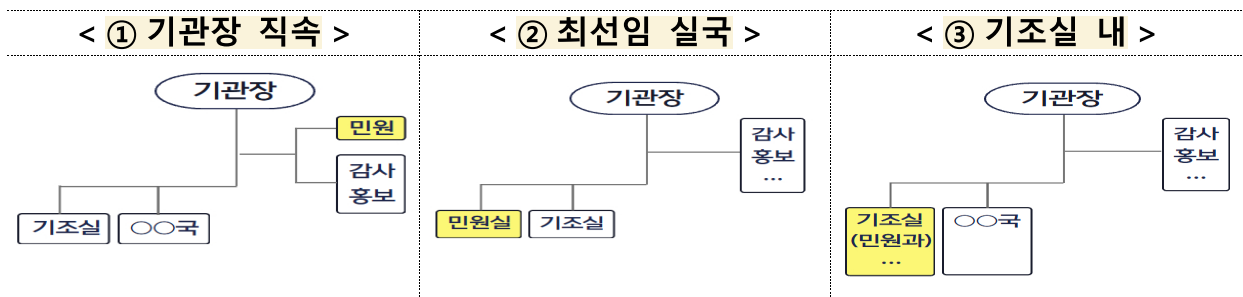
특이민원대응 전담조직 운영모델(안)

※ '26년 지방자치단체 지방조직관리지침(5p)

기본방향

- ▶ 민원·갈등해결 통합부서를 기관장 직속, 직제상 최선임 또는 총괄조정기능 수행 조직 내 배치하여 기관장 중심의 관리체계 강화

- **(광역)** 타 부서와 대등한 협의·조정, 복잡한 광역시설(송전탑, 매립장) 민원해결 등을 주도할 수 있는 ①기관장 직속, ②최선임 실국 배치



- 지역내 대규모(집단)민원 및 공공갈등 조정·해결 기능에 중점을 두고 운영

※ (기능 예시) *반복민원의 원인이 되는 조례·규칙 등 제도개선, *기초 지방정부가 해결하기 어려운 집단·고충민원 가이드 제시, *2개 이상 기초 지방정부에 걸친 광역갈등 조정

- **(기초)** 통합부서를 기관장 직속으로 설치(1유형) 하거나, 지역현안 등을 총괄조정하는 선임국(자치행정국 등)에 선임부서(2유형)로 배치



※ 국가·지방공무원 수당 등 인사규정 개정 ('26.1.)

- ▲ **(근속승진 우대) 장기근무자 1년 단축 및 배수 면제**
 - ◆ 민원분야 격무·기피부서 2년 이상 근무자*에게 근속승진기간 1년 단축^{재량} 및 승진후보자 명부 배수범위 면제^{재량} 가능
 - * 보건, 사회복지, 세무 관련 직렬 등 불가피하게 장기 근무하는 공무원
- ▲ **(일반승진 가산점 의무화) 실적·근무경력 우대**
 - ◆ 민원업무 처리 등 탁월한 실적이 있거나 고질·악질·반복민원 등 격무·기피 민원업무 공무원에 대해 승진 가산점 부여 의무화
 - ※ 지역여건 및 업무 난이도 등을 고려, 세부기준은 지자체 규칙으로 자율 규정
- ▲ **(보직관리) 민원창구 유경험자 배치 및 희망보직 부여**
 - ◆ 악성 민원 등에 노출된 민원창구 직위에 행정 경험이 풍부한 공무원을 보직하고, 2년 이상 근무자에게 희망보직 부여
- ▲ **(민원창구 근무자 수당 인상) 민원업무수당 인상**
 - ◆ 폭언, 폭행 증가 등 민원창구의 열악한 업무환경을 고려하여, 수당액을 월 5만원에서 월 7만원(2만원 ↑)으로 인상
 - ※ '24년 기준, 민원수당 지급인원 : 19,532명(광역 632명, 기초 18,900명)
- ▲ **(민원창구외 수당 지급) 대민업무수당 신설**
 - ◆ 자치단체 자율적으로 민원의 난이도가 높고, 처리건수가 많은 직위(민원창구 이외 직위)에 월 3만원 수당 지급
 - 다른 특수업무수당과 병급을 허용하되, 지급인원은 자치단체별 정원의 3%* 범위 내(총 9,514명 지급 가능)로 제한
- ▲ **(민원 중요직무 선정 의무화) 고질·악질·집단민원 등 포함**
 - ◆ 자치단체별 정원의 27% 범위 내에서 고질·악질·집단민원 등의 민원업무는 반드시 중요직무로 선정하도록 의무화

붙임 4

민원분야 포상 현황

분 야	선정대상
<민원행정발전 유공분야> - 민원제도과	
민원서비스 종합평가	• 민원행정체계 및 개별민원(일반·고충민원) 처리실태 등 평가 우수기관 및 그 소속 공무원 등 - (대상) 중앙행정기관(48), 시도교육청(17), 광역(17), 기초(226) - (규모) 기관(대표 2, 국표 4, 장표 28), 개인(장표 19) - (일정) 평가결과 공개(다음해 1~2월), 포상·표창 수여(4월)
국민행복민원실	• 민원실 공간(시설·환경) 및 서비스 분야의 우수기관 및 그 소속 공무원 - (대상) 광역·기초(243), 특행(1,078), 교육청(193) - (규모) 기관(대표 1, 국표 3, 장표 12), 개인(장표 6) - (일정) 신청 접수 및 평가(6~9월), 우수기관 선정(10월), 포상·표창 수여(12월)
민원담당자 보호 ※ 공적조서 7월말까지 제출	• 기관별 민원담당자 보호조치 이행 우수, 악성민원 대응 및 처리 우수 공무원 - (대상) 중앙행정기관, 지방정부, 교육청 소속 공무원 - (규모) 개인(대표 3, 국표 3) - (일정) 대상자 공모(6~7월), 심사(~10월), 포상 수여(12월)
국민불편 민원 해결 ※ 공적조서 7월말까지 제출	• 적극적으로 경청하고 소통하여 현장중심 민원해결을 위해 노력한 공무원 - (대상) 중앙행정기관, 지방정부, 교육청 소속 공무원 - (규모) 개인(대표 3, 국표 4) - (일정) 대상자 공모(6~7월), 심사(~10월), 포상 수여(12월)
<적극행정발전 유공분야> - 공무원단체과	
우수성과자	• 규제·관행 혁신, 갈등 조정 등 국민의 입장에서 적극적으로 업무를 추진하여 모범적 성과를 달성한 자 - (대상) 지방정부(광역·기초) 공무원, 지방 공공기관 임직원 - (규모) 개인(훈·포장, 대표, 국표, 장표) / 규모 협의 중 - (일정) 후보자 추천(~2월), 심사 및 선발(2~4월), 포상 수여(6월)

붙임 5

2026년 민원서비스 종합평가 개요(행안부·권익위 공동주관)

- **평가개요** ※ 평가근거 : 민원 처리에 관한 법률 제42조(확인·점검·평가) 등
- 대상기관: **308개** 기관(중앙행정기관48, 시도교육청17, 광역지자체17, 기초지자체226)
 - 대상기간: '25. 9. 1. ~ '26. 8. 31.(1년) ※ 9.14.(월)까지 실적 제출
 - 결과공개 : 광역, 시, 군, 구로 평가군을 구분, 평가등급(5등급) 부여

평가등급(비율)	가등급(10%)	나등급(20%)	다등급(40%)	라등급(20%)	마등급(10%)
종합순위	상위 10%이내	10%초과 30%이하	30%초과 70%이하	70%초과 90%이하	90%초과

- 기관포상 : 가등급 우수기관 직원에게 대통령·총리표창, 장관표창 수여(특교세 등)

□ 평가지표 : 6개 항목, 24개 지표

평가항목	평가지표	'26년 평가배점			
		중앙(16개)	교육청(18개)	광역(22개)	기초(24개)
1. 민원 행정 전략 적실성	1-1. 민원행정 및 제도개선 계획 수립의 적절성	6	5	3	3
	1-2. 민원취약계층 보호 충실도	-	2	2	4
	1-3. 민원담당자 보호 적극성	7	8	8	8
	소계(3개 지표)	13	15	13	15
2. 민원 제도 운영 충실도	2-1. 민원정보 현행화 및 법정 민원제도 추진도	3	2	1	2
	2-2. 민원처리상황 확인·점검 충실도	5	5	3	3
	2-3. 민원정비 및 구비서류 감축 달성도	3	1	4	3
	2-4. 법정민원 신속 처리도	-	-	2	2
	소계(4개 지표)	11	8	10	10
3. 민원 해결 노력도	3-1. 선도적 민원대응 체계 구축 이행도	-	-	2	2
	3-2. 현장·소통 중심 민원 서비스 추진성과	14	15	11	6
	3-3. 원스톱 민원 전담조직 고도화	-	-	-	2
	3-4. 원스톱 민원처리 성과	-	-	-	4
	3-5. 민원 대응역량 강화 노력도	12	12	8	5
	소계(5개 지표)	26	27	21	19
4. 국민 신문고 민원 처리	4-1. 민원처리 신속도	8	6	6	6
	4-2. 민원답변 충실도	10	8	7	7
	4-3. 민원처리 적정성	9	7	7	2
	4-4. 민원행정 개선 노력도	4	3	2	2
	4-5. 개인정보 관리 노력도	1	1	1	1
	소계(5개 지표)	32	25	23	18
5. 고충민원 처리	5-1. 고충민원 신뢰 형성 노력도	1	6	5	7(군9)
	5-2. 권익위 조치사항 이행 노력도	2	2	2	4
	5-3. 집단갈등 해결 노력도	-	4	4	4
	5-4. 시민고충처리위원회 활성화	-	-	5	6(군4)
	소계(4개 지표)	3	12	16	21
6. 민원 만족도	6-1. 법정민원 만족도	-	-	6	6
	6-2. 국민신문고 민원만족도	13	10	8	7
	6-3. 고충민원 만족도 및 신뢰도	2	3	3	4
	소계(3개 지표)	15	13	17	17
합계		100	100	100	100

보도시점 (온라인) 2026. 6. 11.(목) 12:00
(지면) 2026. 6. 12.(금) 조간

반복·특이 민원, 공무원 개인이 아닌 기관이 책임지고 대응한다

- 행정안전부-국민권익위원회, 반복·특이 민원 대응 체계 전면 개편
- ‘갈등조정담당관’ 지정해 대응 창구 일원화, 법적 대응·심리회복 지원 강화
- AI 클린봇 도입방안 마련, 전자민원창구 이용 제한 등 제도개선 병행

행정안전부와 국민권익위원회는 일부 무분별한 반복·특이 민원으로 인한 행정력 낭비를 줄이고, 민원 담당 공무원을 보호하기 위해 기관 차원의 일원화된 대응 체계를 구축한다고 밝혔다.

이번 방안은 정당한 민원 제기는 충실히 보장하되, 정상적인 민원 처리 과정을 방해하는 반복·특이 민원에 대해서는 기관이 책임 있게 대응해 공무원과 다수 국민의 민원서비스 이용권을 함께 보호하기 위해 마련했다.

>> 기관별 ‘갈등조정담당관’ 지정 및 전담조직 운영으로 대응 창구 일원화

정부는 반복·특이 민원 대응의 기본 방향을 “공무원 개인 대응”에서 “기관 책임 대응”으로 전환하고, 전담조직 운영과 법적 대응 지원, 심리회복 지원, 온라인 민원 환경 개선 등을 종합적으로 추진한다.

우선 반복·특이 민원은 기관이 책임지고 대응한다는 원칙을 명확히 한다. 각 기관에는 반복·특이 민원 대응을 총괄하는 ‘갈등조정담당관’을 지정해 대응 창구를 일원화한다. 갈등조정담당관은 기관 내 반복·특이 민원 현황을 파

악하고, 갈등 조정과 대응 교육·훈련, 피해 공무원 보호 조치 등을 총괄하게 된다. 담당 공무원이 민원인과 직접 대치하는 부담을 줄이기 위해 국민권익위원회는 각 기관 갈등조정담당관과 협업체계를 구축하여, 여러 기관이 얹혀 있는 등 기관 차원에서 대응이 곤란한 반복·특이민원에 대해서는 해당 민원을 이송받아 직접 관리함으로써 갈등조정담당관을 지원할 계획이며 각 기관은 여건에 맞춰 해당조직을 권한과 위상을 갖춘 직제상 선임부서 등으로 배치하고, 민원베테랑 공무원, 전문관을 보강하여 업무 실효성을 높이도록 할 방침이다.

한편, 행정안전부는 「반복민원 대응지침」을 개정하여 기관 책임 강화 방안을 구체화하고 위법행위 조치 실적은 정기적으로 점검하여, 미흡한 기관에 대해서는 국민권익위원회와 함께 현장 상담(컨설팅)을 실시해 반복·특이 민원 대응 체계가 실제 현장에서 원활히 작동할 수 있도록 지원한다.

>> 위법행위 발생 시 기관 차원의 강력 대응, 피해 공무원 보호 및 회복 지원

위법행위에 대해서도 기관 차원의 대응을 강화한다. 폭언·폭행, 협박, 기물 파손 등 위법행위가 발생하면 기관 차원에서 고소·고발 등 강력한 법적 대응에 나선다. 피해 공무원이 절차상 어려움을 겪지 않도록 행정적·법률적 지원을 제공할 방침이다. 각 기관은 법적 대응 예산 편성과 책임보험 가입, 의료비 지원 등 보호 조치를 의무적으로 이행하고, 정부는 법적 대응 절차와 사례를 정리한 지침을 마련해 현장에서 즉시 활용할 수 있도록 지원한다.

피해 공무원의 심리 회복을 위한 지원도 확대한다. 심리상담센터 설치·운영과 공무원 마음건강센터 활용, 외부 전문기관과의 연계 강화 등의 조치를 추진한다. 아울러 국민권익위원회의 ‘시민상담관’ 제도를 통해 법률·심리·행정·갈등 분야 전문가의 상담(컨설팅)과 교육 지원을 늘려나갈 예정이다.

>> 인공지능 기반 온라인 민원 분석 체계 도입, 업무방해성 민원 시스템 이용 제한

온라인 민원 환경 변화에 맞춰 인공지능(AI) 기반 대응 체계도 도입한다. 민원시스템 내 욕설, 협박, 성희롱 등 업무 방해 표현을 분석하고 탐지하는

‘인공지능(AI) 클린봇’ 도입을 추진한다. 아울러 전자민원창구를 악용한 반복·대량 민원에 대한 대응 근거도 마련한다. 단시간 내 대량 민원을 제출하거나 의도적으로 전자민원창구 운영을 방해하는 경우, 일정 기간 시스템 이용을 제한할 수 있도록「민원 처리에 관한 법률」개정 등을 추진한다.

더불어 반복·특이민원 대응 공무원을 대상으로 특이 민원 관련 법령, 위법 행위 대응 절차, 갈등 조정 사례 등 실무 교육을 확대하고, 성과가 우수한 공무원에게는 포상이나 수당 지급 등 인사상 우대 조치를 시행한다.

한편, 정부는 7월까지 「반복민원 대응지침」을 개정하고, 권역별 상담(컨설팅)을 통해 기관별 대응 체계 구축을 지원한다. 6.11.(목)에 시·도 민원 담당 국장 간담회를 개최해 특이 민원 전담인력 확보와 갈등조정담당관 지정을 독려하고, 7월에는 갈등조정담당관 공동 연수(워크숍)를 개최해 표준 매뉴얼과 우수사례를 공유할 예정이다.

윤호중 행정안전부 장관은 “반복·특이 민원 대응을 공무원 개인의 인내에만 맡겨서는 안 된다”라며, “정당한 민원은 보장하되, 정상적인 민원 처리를 방해하는 행위에는 기관이 책임 있게 대응해 공무원과 국민 모두를 보호하겠다”라고 밝혔다.

담당 부서	참여혁신조직실 민원제도과	책임자	과 장	김교열 (044-205-2441)
		담당자	사무관	정보근 (044-205-2449)
담당 부서 (특이민원 대응)	국민권익위원회 민원갈등소통과	책임자	과 장	최명식 (044-202-1270)
		담당자	서기관	안성기 (044-202-1272)
담당 부서 (AI 클린봇)	국민권익위원회 국민신문고과	책임자	과 장	박형준 (044-200-7261)
		담당자	사무관	김형철 (044-200-7267)



지자체 특이민원 전담 조직 설치 관련 '27년 기준인건비 신청 협조 공문

※ 행안부 민원제도과-3650(2026.7.14.) 참조



행정안전부

행 정 안 전 부

수신 수신자 참조

(경유)

지자체 반복·특이민원 전담조직 설치 및 '27년도 기준인건비(지역현안수요)
신청 독려 협조 요청

- 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.
- 관련: 행안부 「민원해결 구축방안」('26.2.11.), 「2026년 지방조직관리지침」('26.5.27.), 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응 지침」 개정안('26.7월)
- 일부 민원인의 무분별한 반복·특이 민원으로 인해 대국민 필수 서비스가 지연되고, 민원 담당공무원의 고충 등 부작용이 심화되고 있습니다.
- 이에 정부는 기존의 공무원 개인 중심 대응에서 벗어나 '기관 차원의 엄정 대응체계'로 전환하고자 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응 지침」을 개정 추진시('26.7월중), 기관별 '반복·특이민원 전담팀' 설치를 의무화하는 내용도 포함하고 있습니다.
- 이와 관련하여, 행정안전부(자치분권제도과)에서는 현재 「2027년도 지자체 기준인건비」 산정 및 검토를 진행 중에 있습니다. 각 지자체 민원총괄부서에서는 현장 공무원 보호와 체계적인 민원 대응을 위한 전담조직(인력)이 반드시 확보될 수 있도록, 아래 사항을 참고하시어 기관 내 조직부서와 적극 협의하여 행정안전부로 지역현안수요(인력)를 기한 내 신청하여 주시기 바랍니다.

※ 광역 지방정부는 관할 시·군·구에 전달 요망

가. 주요 협조 및 요청사항

- (민원총괄부서) 반복·특이민원 전담조직 설치 필요성 및 소요 인력 규모를 자체 검토하여, 기관 내 조직(인사)부서에 '지역현안수요 인력 배정' 공식 요청
- (조직·인사부서) 민원부서의 수요를 적극 반영하여, 행정안전부 기준인건비 산정 시 '반복·특이민원 대응 전담인력'을 지역현안수요로 최종 신청

나. 전담조직 배치 모델(참고)

- 행정안전부 「26년 지방조직관리지침」에 따라 「민원해결」 관련 사항이 기준인건비 배정 주요 현안과제로 지정되어 있으며, 특이민원 전담조직 설치 및 인력 보강 권고
- 기관별 특이민원 발생 건수 및 행정 수요를 고려하여 최소 1개 팀 단위 이상의

전담조직 또는 전담 지정 인력(반복민원 처리 및 법적 대응 등) 형태로 신청 권장

다. 신청 기한: ~ '26년 7월말

- 행정안전부 기준인건비 지역현안수요 제출 기한 내 ※ 각 지자체 조직부서 밀정 확인 요망

- 아울러 향후 지자체별 특이민원 전담팀 설치 여부 및 기관 차원의 대응 실적은 '민원서비스 종합평가' 등과 연계하여 이행력을 촉진할 예정이오니, 이번 기준인건비 산정 시기에 맞춰 인력 확보에 만전을 기해 주시기 바랍니다.

※ 전담조직 미구성 기관은 접수 미부여

붙임 지방정부 특이민원 전담 조직 운영 관련 지침 개정(안) 주요 내용 1부. 끝.

행정안전부장관

수신자 시도

주무관 **윤준선** 행정사무관 **윤선호** 민원제도과장 **전일** 2026. 7. 14.
김과장
 협조자
 시행 민원제도과-3650
 접수
 우 30112 세종특별자치시 도움6로 42 / www.rois.go.kr
 전화번호 044-205-2430 팩스번호 044-204-8928 / biagons3@mail.go.kr / 비공개(5)

① 종결 처리가 가능한 민원 대상 확대

- (폭언) 욕설, 협박, 모욕, 성희롱 등이 포함된 문서 민원
- (유사창구 중복 신청) 청원*, 제안으로 접수되어 검토·처리가 완료된 건이 민원으로 접수되는 경우
 - * 처리 기간이 90일로 청원심의회 등 처리 과정에서 이미 상세한 논의·검토 절차를 거침
- (반복민원 요건 추가) 동일한 내용* 판단 시 내용적 유사성·관련성 및 해당 민원의 취지·목적 외에 업무방해 의도 등도 고려하여 판단
 - * 현행법상 동일인이 같은 내용으로 3회 이상 반복 제기하는 경우 종결 가능(「민원처리법」 제23조)

② 전자민원 창구를 통한 민원 일시적 제한

- 의도적인 업무방해성 반복민원(단기간 대량민원)을 통해 전자민원창구 이용 등을 방해하는 경우 전자민원창구 이용 제한(시행령 제11조의2 **상향 입법**)
 - * 제한기간은 해당 전자민원창구 소관 기관의 장이 피해 정도, 복구기간, 해당 기관의 민원처리 역량(시스템, 담당인력 등) 등을 고려하여 결정(시행령 반영 예정)

• (사례) OO지역 신축 아파트 입주 예정자들이 **자동입력반복 프로그램(매크로)**를 이용, 한 번에 수만 건의 민원을 제기하여 OO지역 민원신청이 일시 중단됨

③ 의무적 보호조치의 법적 근거 강화

- 민원 처리 담당자 보호 원칙을 강화하고, 실효성 제고를 위해 구체적 보호조치에 관한 사항(기존 시행령 규정)을 **법률로 상향 입법**

※ 현행 「민원처리법 시행령」 상 기관별 의무 조치 사항 주요 내용

- ▶ 안전장비 설치 및 안전요원 배치
- ▶ 영상음성기록장비, 녹음전화 운영
- ▶ 위법행위 행위 민원인 퇴거+일시적 출입제한 가능
 - ①폭언·폭행, ②무기·흉기 등 소지, ③반복·중복민원으로 공무방해, ④신체적·정신적 피해 행위
- ▶ 민원처리 담당자 피해치료 또는 상담 지원
- ▶ 형사처벌 규정 위반행위 수사기관 고발 및 고소 희망 시 행정·절차적 지원
- ▶ 민원특성 고려, 1회당 전화면담 권장시간 설정 및 전화·면담 종료(폭언, 모욕, 성희롱 권장 시간 초과)

III

24시간 AI 식품민원 상담 시스템

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

24시간 AI 식품 민원 상담 시스템: 온고지신 소개

국민신문고 데이터를 AI로 검색하여
복잡한 민원 궁금증을 실시간으로 해결합니다.

2026. 7. 23.



NotebookLM

이거 영업 신고
해야 하나요?

식품 민원의 50%가
인허가·표시 민원!

FAQ집을 뒤져도
딱 맞는 사례가
없어요...

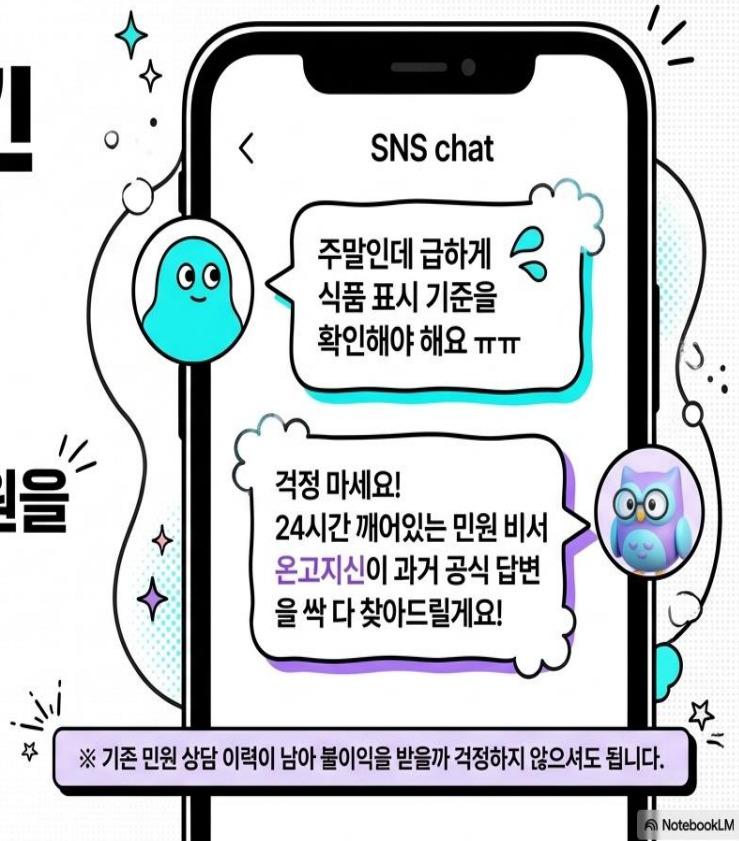
국민신문고
답변까지 너무
오래 걸립니다!

방대하고 전문적인 식품 규정, 정확한 행정 용어를 모르면
원하는 답을 찾을 수 없는 답답함.

NotebookLM

이름에 담긴 진짜 의미?

온라인으로
고민되는 식품 민원을
지체 없이
신속하게 답변!



AI가 마음대로 대답하면 어떡하죠? (환각 현상 극복 전략)

2024년 (AS-IS) :
법령 해석 기반 '생성형' AI

- 문제: 복잡한 법규 상호 참조 한계로 인한 환각(Hallucination) 발생.
- 한계: 전문가의 수작업 규칙 업데이트에 의존, 유지보수 한계.

**2026년 (TO-BE) : 민원 DB 기반
'RAG (검색 증강 생성)'**

- 해결: AI가 임의로 답을 만들지 않음! 담당 공무원이 이미 답변한 '과거 유사 질의·답변'을 그대로 탐색.
- 결과: 답변 출처와 일자 동시 제공
→ 신뢰성 100% 확보

26,000건 이상의 검증된 데이터 자산 엔진



단순 긁어오기가 아닙니다. 식품안전정보원과 담당 공무원이 직접 검증하고,
개인정보와 영업비밀을 완벽히 비식별화 처리한 안전한 데이터만 사용합니다.

NotebookLM

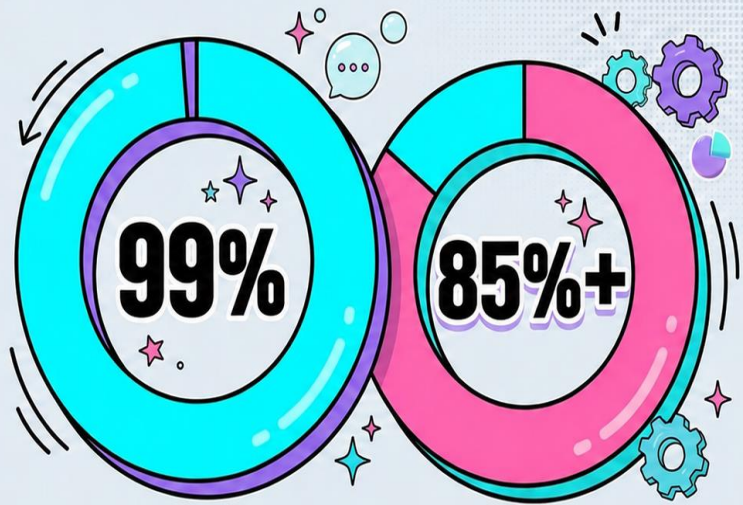
문기만 하면 끝! 직관적인 사용자 경험



NotebookLM

Human & G-Eval이 검증한 놀라운 답변 정확도

AI 자동 유사 질의
생성 및
업무 전문가(Human)
평가를 통해
자체 검증을
수행했습니다.



정답 탐색률

(유사 질의 기준, 100건 중
98건 이상 Top-3 내 정답 안착)

포괄 정답률

(예측 불가능한 자유 질의에서도
높은 정확도 유지)

NotebookLM

Digital Pop × Academic

현장에서 인정받은 시범운영 만족도

국내 주요 식품업체 4개사 품질·규제 담당자 대상 시범운영 결과 (5.8~5.29)



업무 수행 도움 정도

현업 활용 가능성

지속 이용 의향

답변 속도 적정성

NotebookLM

진화하는 온고지신 로드맵

2024~2025 (과거)

AI 기술 실험 및 RAG 기반 고도화
(국민신문고 DB 결합 완료)

2026 (현재)

식품 인허가·표시 민원
AI 검색 서비스 본격 오픈!
(푸드QR 누리집)

2027 (미래)

식품 전 분야로 데이터 확대 및 사용자
편의를 위한 음성 입력 기능 추가 추진.

NotebookLM

지금 바로 여러분의 궁금증을 온고지신에게 물어보세요!



스마트폰으로 스캔하여
24시간 민원 비서를 만나보세요.



portal.foodqr.kr
> 산업체용
> AI식품상담

국민 안전이 기준입니다.

NotebookLM

IV

제주특별자치도 갈등관리 시스템과 현장 사례

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

제2차 갈등조정담당관 워크숍

공공갈등과 민원, 소통으로 풀고 신뢰로 뭉다

- 제주특별자치도 갈등관리 시스템과 현장 사례

Jeju 소통청렴담당관(갈등조정담당관) 도민소통팀장 | 정 창 보

PROLOGUE

도민과함께 미래를 만든다 제주

오늘 발표의 한 줄 메시지

공공갈등과 민원, 소통으로 풀고 신뢰로 뭉다

1

행정의 궁극적 목표

도민의 삶을
편리하고 행복하게
만드는 것

2

문제의식

소통 부족은 곧 갈등으로,
갈등은 신뢰 저하로
이어짐

3

오늘 발표의 목적

그동안
구축한 체계와 현장 성과를
공유

BACKGROUND

왜 지금, 소통과 갈등관리인가

도민과함께! 미래를 만드는 제주

• 오늘 말씀드릴 순서

☞ 행정의 목표

아무리 좋은 정책이라도
소통이 부족하면 갈등으로 이어지고,
그 과정에서 행정에 대한 신뢰는
쉽게 흔들립니다.

제주 역시 같은 민원의 반복, 부서 간 협력 지연으로
도민이 불편을 겪는 사례가 적지 않았습니다.

1

제주가 어떤 갈등관리 체계를
만들었는가

2

그 체계가
현장에서 어떻게 작동했는가

3

실제 갈등·민원
해결 사례와 성과

SYSTEM BUILDING

갈등조정담당관 체계, 어떻게 만들었나

도민과함께! 미래를 만드는 제주

민선 8기 공약 사전 갈등영향분석 확대 + 갈등조정관제 도입·운영

예방적 갈등 분석체계 구축과 갈등조정관제 활성화를 위해, 세 가지 활동을 축으로 삼았습니다.

1

공공갈등 전수조사

갈등 사업 자체를 줄이는 노력

37건

2022년

갈등 진단 건수

22건

2026년

2

간이 갈등영향분석

해상풍력·산지천 복개구조물 철거 등
파급력 큰 주요현안 대상 실시

3

협의체 운영

갈등 조정을 위한 상시 협의체 가동

28건

누적 조정 실적

조직 개편

지난 7월,
도민소통팀·청렴감찰팀·직소민원팀·민원팀을
하나의 지휘체계로 일원화

2026. 4. 23.,
소통청렴담당관을
갈등조정담당관으로 지정

갈등관리 4단계 체계



STAGE 01

예방 상시 통합 모니터링

예방 ▶ 진단 ▶ 해결 ▶ 조정



STAGE 02

도민과함께! 미래를 만드는 제주

진단 상시 통합 모니터링

예방

진단

해결

조정

한 번 발생한 갈등이 방치되지 않도록 한 장의 카드로 이력을 관리하고, 공공갈등 자체진단표를 통해 등급을 분류합니다.

갈등관리카드 기재 항목

갈등관리카드

사업명	사업분야
진행단계(갈등시기)	
사업개요	쟁점사항
추진경위	대응상황
추진비용	
조치계획	
담당부서 · 담당자 연락처	

관리카드의 3가지 역할

1

부서 이관 후
민원 방치를
원천 차단



2

발생 원인부터
교착상태까지
이력 문서화



3

주민 감정 고조
초기단계 판단

↓
즉각
개입 시점 결정



STAGE 03

도민과함께! 미래를 만드는 제주

해결 상시 통합 모니터링

예방

진단

해결

조정

소통청렴담당관이 주재하는 [통합 갈등관리 대응회의]를 가동합니다.

1

책임 부서 명확화

갈등 해결의 책임을
어느 한 부서에 떠넘기지 않음

2

부서 자체 대응 유도

사업부서가
스스로 대응방안을 마련하도록 지원

3

중점관리대상 집중지원

위험도 높은 사업에 대한
집중적 지원 방안 마련

결국, 소통청렴담당관이 **갈등 해결의 컨트롤타워 역할**을 하는 구조입니다.

STAGE 04

도민과함께: 미래를 만드는 제주

조정 상시 통합 모니터링

예방

진단

해결

조정

행정과 주민 사이에 중립적 전문가를 두어 대화를 중재합니다.



갈등영향분석

객관적 파급효과를 사전 예측



갈등조정협의회

주민-행정 간 대화 중재(사회협약위원회 심의 후 현장 투입)

지난해 지원 실적

11회

민간전문가 활용
갈등 조정 컨설팅(23~26년)

62명

공공갈등 주민조정가 양성
공공갈등 주민조정가 양성 교육
과정 운영(23~25년 · 146명 참여)

448명

2022~2025년
제주갈등포럼 개최(매해)

966명

공직자 역량강화 교육
(2022 ~ 현재 · 12회)

FIELD CASES

도민과함께: 미래를 만드는 제주

체계가 현장에서 어떻게 작동했는가

5가지 현장 사례로 보여드리겠습니다.

1

법원동
분뇨처리시설

13년 갈등 해결

2

축산악취
민관 거버넌스

AIoT

3

서귀포시
도시우회도로

100인 원탁회의

4

하호·하례
수상레저사업
공동운영

5

제성마을
왕벚나무
기념비
&
제2공항

CASE 01

도민과함께! 미래를 만드는 제주

법환동 분노처리시설, 13년 갈등을 풀다

국가기관 · 주민 협업으로 해묵은 갈등을 해결한 사례

1971
분노처리시설 설치
▶ 어장 황폐화

1991
부지 무상제공 약속

2012
일반재산 전환, 변상금 부과
▶ 갈등 재점화

2025. 1.
국민권익위원회,
보상방안 마련 권고

해결 과정



성과

20년간
연 600만 원

상생협력사업으로
관계 회복 및 지속가능한 협력 기반 마련

CASE 02

도민과함께! 미래를 만드는 제주

축산악취 민관 거버넌스

전국 최초 AIoT 기반 악취관리 시스템(2025. 12. 도입, 시범 적용 중)

주민·농가·행정이 함께 참여

기술 원리



AI 기상·악취다발시기 정보로 악취 사전 예측



IoT 악취발생 예측 시 저감시설 자동 운영



주민참여 신고 시 행정·농가 즉시 대응
▶ 원인분석 ▶ 사전예방 순환구조

+

민·관 협의체

민원다발 지역 간담회



거버넌스 논의



개선방안 추진



과학적 데이터 + 민관 협의체

두 축의 결합으로 고질적인 악취 민원 해결에 노력하고 있습니다.

CASE 03

도민과함께: 미래를 만드는 제주

서귀포시 도시우회도로 개설사업

찬·반 단체 간 첨예한 갈등, 속의 절차를 통한 타협



CASE 04

도민과함께: 미래를 만드는 제주

쇠소팍 수상레저사업 갈등조정협의회 운영

마을 간 공동 운영권 분쟁, 갈등조정협의회를 통한 합의 도출

하호마을회 운영 수상레저사업에 하례리마을회가 공동 운영권을 주장하며 갈등 발생

갈등조정관 + 마을주민 등 12명 규모 「갈등조정협의회」 구성



합의 내용

발전기금의 규모·조건·지급시기 확정 + 두 마을회가 함께하는 공동위원회 구상 마련

제성마을 왕벚나무 기념비 설치 갈등 & 제주 제2공항 건설 사업 갈등

완전한 합의로 끝나지 않아도, 절차 자체를 포기하지 않는 것이 중요합니다.

10년 이상 지속

제성마을 왕벚나무 기념비 설치 갈등

- 1 도시계획도로 사업 중 저축된 벚나무 벌목을 둘러싸고, 그루터기 보존·기념비 설치 요구(비대위) vs 반대(마을회) 이견
- 2 9명 규모 갈등조정협의회 구성('24. 7월)
▶ 1차, 2차 회의 후 이해관계인 참여 어려움으로 조정 중단
- 3 갈등조정협의회 이후 갈등 해소를 위한 추진
10여 차례 지속 면담(사업부서)

현재

쟁점 재검토

중립적 절충안(비문 안) 제시로 기념비 설치 완료

제주 제2공항 건설 사업 갈등

- 민선 9기 도정과제로 지정 추진 예정 •

1

도지사 직속
「제2공항
갈등해결
상생협의회」
구성 운영

2

환경영향
갈등조정협의회
▼
환경영향평가 쟁점
공동 검증

3

주민투표 및
숙의형 공론조사로
도민이 원하는
방식·절차
실현

도민 사회 통합 및 갈등관리 선도모델 구축

CLOSING

다섯 사례를 관통하는 세 가지

1

사전 갈등
예방 노력

2

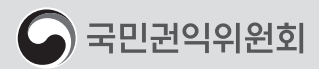
지역주민과의
진밀한 소통

3

행정조직 내
소통·갈등관리 시스템

갈등조정담당관이라는 자리는

갈등을 없애는 자리가 아니라
갈등이 신뢰로 전환되는 과정을 설계하고
끝까지 함께하는 자리입니다.



국민권익위원회

