

갈등조정담당관 역할

국민권익위원회 집단갈등조정국

2026.7.23.



권익위 역할

부패방지권익위법 제12조(기능) 위원회는 다음 각호의 업무를 수행한다.

1. 국민의 권리보호 · 권익구제 및 부패방지를 위한 정책의 수립 및 시행
2. 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
7. 부패방지 및 권익구제 교육 · 홍보 계획의 수립 · 시행
17. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 협력 · 지원 및 교육
18. 다수인 관련 갈등 사항에 대한 중재 · 조정 및 기업애로 해소를 위한 기업고충민원의 조사 · 처리



권익위 역할

- 부패방지권익위법 제45조(조정) ① 권익위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.**
- ② 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 권익위원회가 이를 확인함으로써 성립한다.**
- ③ 제2항에 따른 조정은 「민법」 상의 화해와 같은 효력이 있다.**

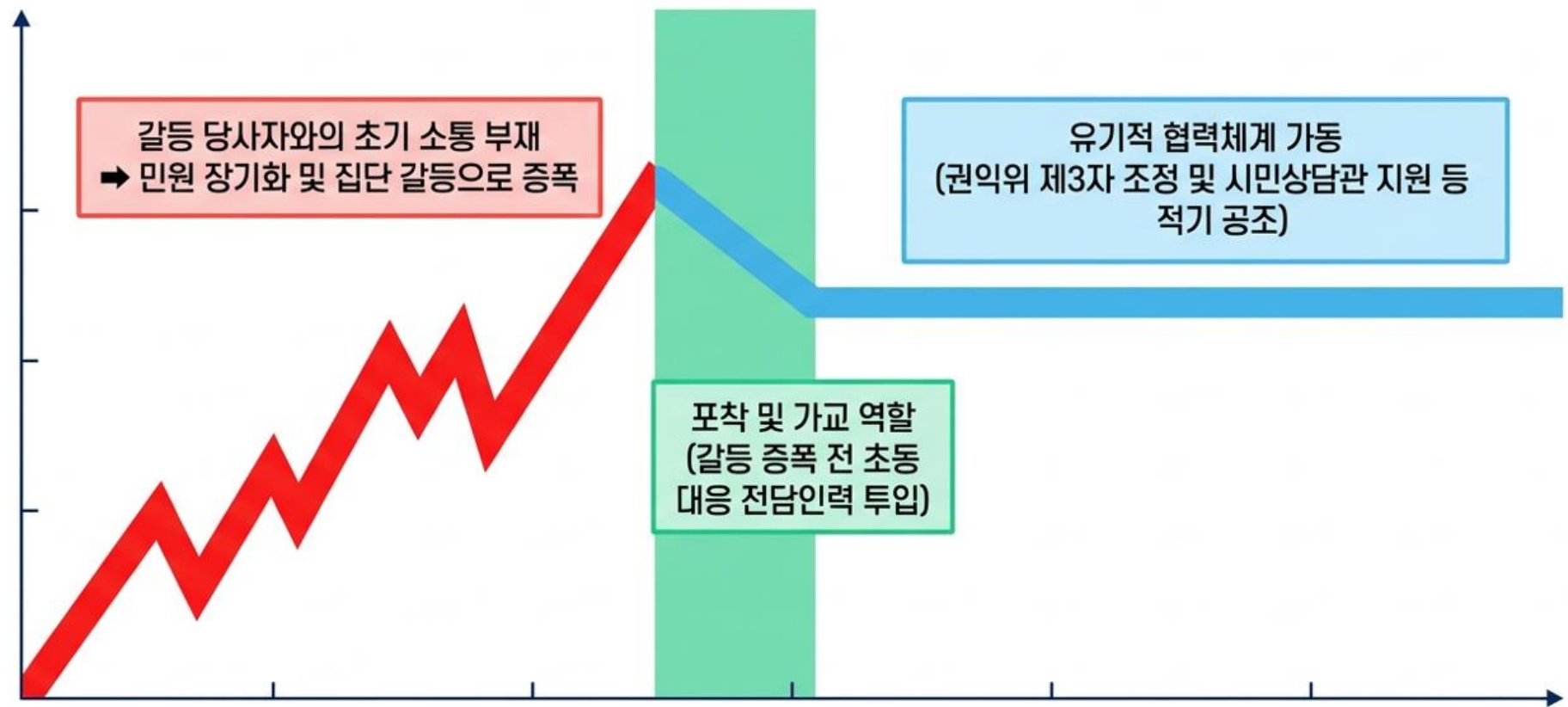


부패방지권익위법 개정 추진내용

구분	개 정 내 용	조항
특이민원 대응	• 특이민원의 분류, 조사·처리 • 폭언·욕설·협박 등을 수반한 특이민원의 종결 • 온라인 국민참여포털 이용 제한·정지	제41조의2
	• 특이민원의 이송(행정기관등→권익위) • 특이민원 담당자 징계에 대한 책임감면 등 의견제출	제43조의2
집단민원 조정	• 처분의 집행정지 요청	제45조
	• 집단민원 접수·처리 현황 실태조사 • 실태조사 및 행정기관등의 신청에 따른 조정	제45조의2
	• 갈등조정담당관의 지정	

제45조의2(집단민원의 조정) ④ 행정기관등의 장은 소속 공직자들 중에서 집단민원(특이민원을 포함한다. 이하 이 항에서 같다)의 접수 및 처리현황 파악 및 점검, 집단민원 관련 교육 및 훈련, 관계 기관 협의 등의 업무를 담당하는 갈등조정담당관을 지정하여야 한다.

추진배경



핵심역할



집단민원·특이민원 해결

- 민원 흐름 살피기
- 부서 사이 의견 조정
- 현황 및 실적 관리



기관장 지원

- 중요 사안 제때 보고
- 대응 방안 정리
- 결정과 추진 지원



대외 협력

- 다른 기관과 협의
- 권익위와 연결
- 공동 대응 및 관리

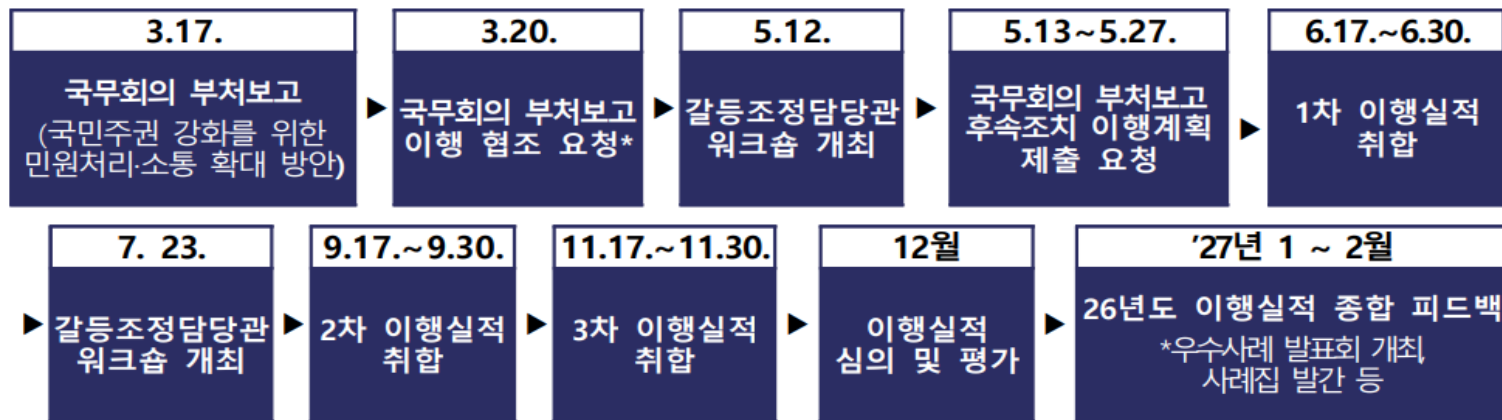


예방과 역량 강화

- 갈등 예방 및 대응교육
- 대응 매뉴얼 정리
- 사전 점검과 분석

핵심역할

- ▶ 국민주권 강화를 위한 민원처리·소통 확대 방안(3.17. 국무회의) 이행계획 수립 및 실적 취합·관리



* 수신처 : 중앙행정기관(51개), 전국 지자체(243개), 사도교육청(17개)

- ▶ 집단갈등민원·특이민원 해결 로드맵 이행

민원 처리·소통 확대 방안

[권익위] 국민주권 강화를 위한 민원처

1 추진배경

- 민원 해결의 골든타임(Golden Time)을 놓 부담 급증, 갈등에 따른 사회적 비용 증가
 - ※ 2013년~2022년 사회적 갈등비용은 2,326조(연평균)으로 추산(단국대 분쟁해결연구센터, '24.4월)
- 선제적 민원 포착·해결, 집단민원의 신속한 민원의 효과적 대응으로, 국민이 체감하는,

2 개선방안

1 민원발생 감축노력 강화

- 1 (민원유발 규정 정비) 민원 발생의 원인이 불합리한 각급기관의 법령, 고시, 지침 등
 - ※ (중앙정부) 산하 공공기관 내부지침 등 정비(부처별(행안부) 지방정부·산하기관 전파, (권익위) 각급기관의)
- 2 (빈발민원 조기 대응) 민원 빅데이터 분석(예 : 주간 1천건)에 대해서는 주무·관계부처 청와대 공공갈등조정비서관 주재 회의에서
- 3 (국민제안 정책화) 최초에는 수용되지 않았던 집단지성을 활용·숙성 후 정책으로 연결해
 - ※ (권익위) 청와대 누리집과 연계하여 '국민참여 정책(행안부) 국민 의견제안 수렴 및 정책화를 위한 법령부 참여
- 4 (찾아가는 서비스 확대) 기관별 관할구역, 사업으로 민원 발생 요인을 선제적으로 발굴·해소
 - ※ 특히, 집단·특이민원의 경우 모든 민원현장에 대한
 - ※ (권익위) 민원 접근성이 낮은 농어촌·도서 지역 등 달리는 국민신문고 확대 운영(버스 1대→2대)

- 5 (맞춤형 정보제공 강화) 정책 수립·집행시 대상·집단별 문자·모바일 등을 활용한 기관별 실수요자 중심의 정보제공으로 민원 발생
 - ※ (권익위) 정책·제도 계획 수립·시행 변경 시 주민 의견수렴이 형식적 합법성 정당성 확보에 지중하는 문제 ⇒ SNS를 활용한 효과적 의견수렴 방안 공시·공람 제도개선 추진

2 효과적 민원 대응 체계 구축

- 1 (AI기반 업무 효율화) 단순·반복민원은 AI를 통해 처리시간 절약된 행정력은 민원인 심층 상담·방문, 고난이도 민원해결
 - ※ 국민신문고 시범실시(26.2.5~) : AI 민원답변 추천(식약처), AI 빈발·중복민원(국토부, 인천시, 시흥시), AI 민원분석을 통한 이슈 포착, 적기 대책 마련 등 지원
- 2 (민관 협업 강화) 집단·특이민원에 대해 청와대·권익위·갈등당관(행정기관등)·민간전문가(시민상담관)로 전담팀 구성·합동
 - ※ (각급기관) 갈등조정담당관 지정과 갈등조정 전담조직 재설계, 민원조사·활성화 등을 통해 민원처리 기관별 민관 공동 대응팀 구성 및 현장소통(권익위) 시민상담관(심리·법률·갈등관리 분야 등의 민간 전문가) 대폭 확충(20→112)
- 3 (옴부즈만 확대) 원처분 기관이 아닌 객관적·중립적·제3자에서 민원을 처리하여 처리 과정과 결과에 대한 민원인의 신뢰
 - ※ (중앙정부) 기관별 민원이 많고 특화된 분야의 "전문 옴부즈만" 설치 확대(기설치 사례: 중소기업 방위사업·산업융합혁신·외국인투자 옴부즈만 등)
 - (권익위) 현재 107개(공역 13, 기초 94) 수준인 "시민고충처리위원회" 설치 확대(충간소음, 불법주차 등 이웃끼리 발생하는 생활 갈등을 당사자들의 대으로 해결할 수 있는 단계 구성 등 장려(예 : 광주광역시 마을분쟁해결
- 4 (집단·특이민원 신속대응) 기관별 자체 대응이 어려운 해묵은 특이민원을 권익위로 이송하여 '조정'(민법상 화해의 효력)으로
 - ※ 신속하고 최종적인 민원 해결을 위해 '집단민원 중재'(재판상 화해의 효력) 제(현행 부패방지권익위법은 '다수인 관련 갈등 사항에 대한 중재'를 권익위 기능으로
- 5 (조직문화 개선) 민원 처리를 부수적인 업무로 인식하는 조개선을 위해 전향적으로 국민의 고충을 해소한 소속 공직자 파격
 - ※ 민원 처리 우수자에 대해 특별성과 포상금 지급, 특별승진 등 파격적인 인센트

- 6 (역량강화) 국가청렴권익교육원 온오프라인 교육 등 일반 및 전문*교육과정 운영을 통한 집단·특이민원 대응 및 해소 역량 제고

* 한국행정연구원, 단국대학교 분쟁해결연구센터, 대한상사중재원 등 교육기관 활용

- 7 (과도한 민원 제한) 폭언, 성희롱, 과도한 반복·억지 민원 등을 지속하는 민원인은 온라인 창구 이용을 제한*해 선량한 민원인의 권리 보호에 집중

* 특이민원 신청인의 온라인 국민참여포털 이용 제한·정지(부패방지권익위법 개정), 폭언, 모욕, 성희롱 등을 상당 부분 포함한 민원은 저리 예외(민원처리법 개정)

3 정부차원의 이행관리 추진

- 1 (집단갈등조정회의 정례화) 반기별 집단갈등조정회의(대통령 주재)를 통해 다부처 관련 민원, 갈등 현안을 집중 점검, 이행 동력 확보

※ 「국민주권정부 집단갈등민원 해결 로드맵」을 마련(3월)하여 중요도와 시급성에 따라 민원 과제 [불임 2]의 전략적 해결, 추진상황 모니터링 등 체계적 이행관리 실행

- 2 (민원 처리 실태점검 강화) 민원서비스 종합평가*를 통해 체계적인 점검 추진, 우수기관 사례 확산·미흡기관 컨설팅 등으로 민원서비스 품질 개선

* 민원서비스 종합평가 지표에 집단·특이민원 해결 성과 적극 반영
※ 필요시, 집단갈등민원 조정 관련 부처 이행실태를 국무조정실 갈등관리평가 항목(정부업무평가 가감점)에도 반영 검토

3 협조요청

※ 추진일정은 [붙임 1] 참조

- 소관 법령, 고시, 지침 등 민원유발 규정 정비 및 빈발민원·국민제안의 실시간 모니터링을 통해 민원 발생 감축
- 민원 현장의 주기적 방문·순찰, 정책 영향을 받는 국민에의 맞춤형 소통으로 민원을 조기에 해소
- 갈등조정담당관의 조속한 지정, 자체 대응이 어려운 집단·특이민원은 권익위에 전달된 지원 및 조정을 통한 해결 요청
- 민원 처리 우수자 대상 특별성과 포상금 지급·특별승진 등 인센티브 부여, 관련 담당자 교육 기회 제공으로 역량 강화 및 사기 진작
- 집단갈등민원 해결방안 모색 및 조정사항 이행을 위한 집단갈등조정회의 적극 협조

집단·특이민원 대응 방향

일선부서 (실무 해결 주체)

- 민원 접수
- 사실관계 확인
- 법령 검토
- 실무 대안 마련·이행

갈등조정담당관 (기관 내부 조정·총괄)

- 집단·특이민원 모니터링
- 소관부서 조정
- 해결 및 실적관리
- 기관장 보고
- 권익위 연계
(소통 채널 단일화)

국민권익위 (법정부 조정·지원)

- 다기관 관련 민원 조정
- 관계기관 협의 지원
- 제도개선 검토
- 합의안 도출 지원

목표

방향: 신속한 판단과 대내외 협조
(집단민원/특이민원 분리
대응 체계 확립)

역할: 소통 채널의 단일화
(일선부서-담당관-권익위로
이어지는 3각 공조의 가교)

활성화: 실질적 권한과 인프라 지원
(부서장 이상 지정, 전담 교육,
법적 의무화 추진)

최종 목표:
선제적 갈등 예방 및
기관의 민원 대응력 극대화

협조요청

권익위 집단갈등조정기획과-2412(7.15.)

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	집단민원 관리과제 현황 제출 양식							
2	■ 기관명:							
3								
4	연번	구분	기관명	민원명	주요 내용 및 핵심 쟁점 (원인, 피해내용, 대립이유 등을 구체적으로 기재)	피신청기관 (관계기관 포함)	소관 부서 및 담당자(연락처)	비고 (진행단계 및 특이사항)
5	예시1	중앙/광역/기초 중 선택		OO역 복선전철 노선 조정 분쟁	[원인] 복선전철 노선이 아파트 하부 단층파쇄대 통과로 설계됨 [피해] 지하 터널 공사 시 붕괴 및 지반 침하 불안 고조 [쟁점] 주민의 단지 외 우회 요구와 기술적 시공 가능성 간 대립	국가철도공단 (관계기관: OO도, OO시)	교통과 홍길동(044-000-0000)	주민 비대위 구성 완료, 현장조정회의 조율 중
6	예시2	광역	A 특별시	OO동 자원회수시설 건립 반대	[원인] 지방정부의 소각장 건립 추진 및 주민 동의를 조작 의혹 부각 [피해] 소각장 가동에 따른 인근 주거지 건강권 및 환경권 침해 우려 [쟁점] 입지 선정 절차의 투명성 논란으로 협의 6개월째 지연	OO구청 (관계기관: OO환경청)	폐기물과 심정미(055-111-1111)	검찰 수사 진행 중, 쓰레기 대란 우려 점증
7	1							

감사합니다