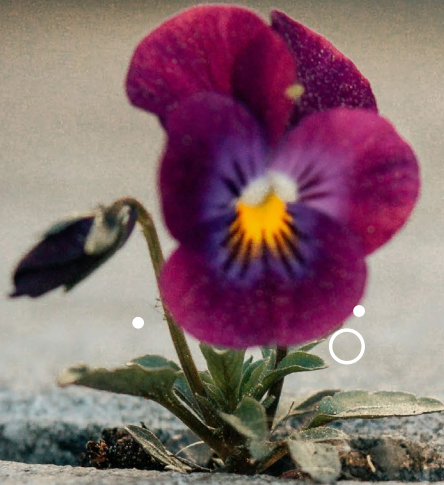


국민의 권익을 높이는 ACRC

국민권익



틈새

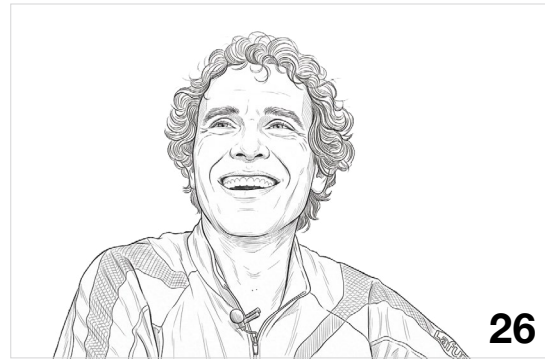
숨 가쁜 일상 속 작은 빈틈,
그 사이로 스며드는 온기를 찾습니다
당신의 고단한 틈새를 국민권익이 세심하게 살피고 채우겠습니다

CONTENTS

국민의 권익을 높이는 ACRC

국민권익

ACRC NEWSLETTER
2026 vol.88
SPRING



2026년도 《국민권익》은 국민이 권익 수혜자를 넘어 '권익을 이해하고, 실천하는 주체'로 나아가는 모습을 전달합니다. QR코드를 스캔하면 새롭게 리뉴얼된 《국민권익》웹진을 보실 수 있습니다.



FOCUS

- 04 _ 권익 이슈 브리핑
인공지능 대전환 파도
국민권익 보호의 새로운 지평을 열다
- 08 _ 권익 시사이드
현장 중심의 소통으로 난제를 풀어내다
집단지능조정기획과
- 12 _ 국민생각함 On Air
국민의 생각이 제도를 바꾸다
- 14 _ 권익 테라피
오늘도 “넵!”만 외쳤나요?
- 16 _ 빅데이터 트렌드
나들이를 완성하는 마지막 퍼즐,
안전과 배려
- 18 _ 당신 곁에 110
복잡한 정부 번호
이제 '110' 하나만 기억하세요
- 20 _ ACRC NEWS

STORY

- 22 _ 조사관의 노트
현실판 유시진 대위
김문영 국방보훈민원과 사무관
- 26 _ 우리 곁의 권익
소외된 이들의 따뜻한 울타리
권익을 요리하는 신부 김하중
- 28 _ 권익 사이다
2026년 권익위원회 전국협의회
서울시 시민감사옴부즈만위원회
- 32 _ 어느 멋진 날
마음을 담아 꽃 피운 나만의 정원
- 36 _ 권익의 발견
2026 청렴 트렌드
MZ세대 직장 내 괴롭힘과 갑질 근절

LINK

- 38 _ 집단조정 24
54년의 침묵 깬 옛 전매청사
주민의 품으로 돌아오다
- 40 _ 선 넘는 솔루션
일상의 답답함, 선 하나로 해결하다
- 42 _ 순간포착! 권익비전
행정심판 국선대리인 제도
- 44 _ 생활 속 청렴
마음만 받을게요 신학기, 선을 지키는 정(情) 문화
- 46 _ 구독 이벤트
권익 N행사 챌린지

발행일 2026년 5월
 발행처 국민권익위원회
 발행인 정일연
 편집인 정재창
 주소 (30102) 세종특별자치시 도움5로 20 세종청사 7-2동
 전화 044-200-7069
 팩스 044-200-7911
 기획/디자인/인쇄 ㈜이팝



인공지능 대전환 파도 국민권익 보호의 새로운 지평을 열다

디지털 기술의 비약적 발전과 생성형 인공지능(AI)의 등장은 행정 서비스 영역에서도 혁신적인 변화를 요구하고 있다. 정부는 이러한 흐름에 발맞춰 '세계 1위 AI 정부 실현'을 국정과제로 삼으며 공공부문의 인공지능 대전환 (AX)을 가속화하고 있다. 국민권익위원회도 AI 도입·활용 전반 총괄 조직인 지능데이터담당관을 신설하며 더 빠르고 똑똑한 행정 서비스로 국민의 곁을 든든히 지키고 있다.

글: 편집실



인공지능·데이터심의위원회 제1차 회의



민원처리 속도와 질 높이다

국민권익위원회는 국민신문고로 접수된 민원데이터를 활용한 '생성형 인공지능 기반 국민소통·민원분석 체계 구축사업'을 완료하고, 데이터 품질 개선을 거쳐 지난 2월 5일부터 관련 서비스를 시작했다. 이는 기존의 단순 키워드 검색이나 통계 집계 수준을 넘어 인공지능이 민원의 맥락과 의미를 심층적으로 이해하는 체계로의 대전환을 의미한다. 이 사업은 과학기술정보통신부의 '2025년 초거대 인공지능 서비스 개발지원' 사업의 일환으로 추진됐으며 시범 운영을 통해 그 실효성을 입증하고 있다. 주요 서비스는 크게 세 가지로 나뉜다. 첫째 '인공지능 민원답변 추천'이다. 식품의약품안전처를 대상으로 시

범 운영 중인 이 서비스는 시가 관련 법령, 기존 답변 사례, 업무 매뉴얼을 분석해 답변 초안을 작성하고 담당자에게 제시한다. 둘째 '반발·중복민원 일괄처리'다. 국토교통부, 인천광역시, 시흥시를 대상으로 하며, AI가 동일하거나 유사한 민원을 자동으로 군집화해 한번에 처리할 수 있게 돕는다. 셋째 '인공지능 기반 민원 분석'으로 국민신문고 전체 민원을 대상으로 시가 요지를 요약하고 이슈 급증 추이를 신속히 파악한다. 실제 시범 운영 한 달 만에 AI 답변 초안이 실무에 실질적인 도움이 되고 있으며, 특히 반복적인 반발 민원처리에 있어 효율성이 극대화됐다는 게 시범 기관들의 전언이다.

AI 기반 국민신문고 주요 서비스 구성도





AI 행정 혁신 위한 전담 컨트롤타워 가동

기술의 도입만큼 중요한 것은 이를 지속 가능하게 운영하고 확산시킬 조직적 기반이다. 국민권익위원회는 3월 24일 AI와 공공데이터의 관리·활용 업무를 총괄하는 전담부서인 '지능데이터담당관'을 신설하며 추진 동력을 확보했다. 지능데이터담당관의 신설은 범정부적 핵심 과제인 '공공부문 AI 대전환(AX)'을 국민권익위원회 내부에서 체계적으로 이행하기 위한 결단이다. 이 부서는 단순히 시스템을 유지보수하는 수준에 그치지 않고, AI 도입과 활용에 관한 중장기 전략 수립, 관련 법·제도적 기반 조성 그리고 무엇보다 중요한 AI·데이터 전문인력 양성을 중점적으로 추진하게 된다. 특히 오는 8월 시행 예정인 '인공지능 및 데이터 기반 행정 활성화에 관한 법률'에 대응해 행정의 투명성과 신뢰성을 확보하기 위한 법적·윤리적 가이드라인을 마련하는 역할도 수행한다. 전담 조직 설치를 통해 국민 고충 해소와 국민권익 보호라는 본연의 임무를 보다 신속하고 체계적으로 수행하겠다는 의지를 밝힌 셈이다.

‘작은 목소리도 놓치지 않는 AI 국민권익플랫폼’이라는 목표처럼 인공지능 기술이 국민의 고충을 가장 먼저 찾아내고 해결하는 든든한 조력자가 될 날이 머지않았다.

신뢰받는 AI 행정의 길을 묻다

AI 기술은 편리함을 주지만 동시에 편향성 해소나 개인정보 보호, 윤리적 책임이라는 과제를 안겨준다. 국민권익위원회는 이러한 기술적·윤리적 쟁점을 선제적으로 해결하고, 공공분야 AI의 신뢰 기반을 구축하기 위해 4월 21일 '인공지능·데이터 심의위원회'를 공식 출범시켰다. 위원회는 학계, 산업계, 법조계 등 각 분야를 대표하는 외부 전문가 20인으로 구성됐다. 이들은 인공지능 기술 활용, 인공지능 법률 및 윤리, 데이터 분석, 인공지능·데이터 정책 등 4개 전문 분야에서 국민권익위원회가 보유한 방대한 신고·민원·행정심판 데이터를 안전하고 효율적으로 활용하기 위한 전략을 자문하고 심의한다. 특히 위원회는 AI가 내놓은 결과에 대한 공정성을 확보하고, 국민이 안심하고 이용할 수 있는 '따뜻한 AI 행정'을 구현하는 데 자문 역할을 집중할 계획이다.

지능데이터담당관 주요 추진과제

- ✓ AI 활용 확산을 위한 중장기 전략 수립
- ✓ 관련 법·제도적 기반 조성
- ✓ AI·데이터 전문 인력 양성



국민이 체감하는 AI 혁신

국민권익위원회의 행보는 단순히 새로운 기술을 도입하는 것에 그치지 않는다. 국민신문고 시범서비스를 시작으로 전담부서 신설 그리고 민관 협력 심의체 운영까지 이어지는 일련의 과정은 기술과 조직 그리고 윤리가 조화를 이루는 '성공적인 AX 모델'을 지향하고 있다. 한편 국민권익위원회는 올해 정보화전략계획(ISP) 수립을 거쳐 내년부터는 1,407개 전체 공공기관으로 AI 서비스를 확대할 예정이다. '작은 목소리도 놓치지 않는 AI 국민권익플랫폼'이라는 목표처럼 인공지능 기술이 국민의 고충을 가장 먼저 찾아내고 해결하는 든든한 조력자가 될 날이 머지않았다.

주요 추진 일정 요약

- 2025. 07~ 12 ○ 생성형 AI 기반 국민소통 체계 구축 사업 추진
- 2026. 02 ○ 국민신문고 AI 서비스 시범 운영 개시
- 2026. 03 ○ 지능데이터담당관 전담부서 신설
- 2026. 04 ○ 인공지능·데이터 심의위원회 위원 위촉 및 출범
- 2026. 하반기 ○ AI 서비스 확대를 위한 정보화전략계획(ISP) 수립 예정



김기선 권익개선정책국장이 생성형 인공지능 기반 국민소통·민원분석 체계 운영개시를 발표하고 있다.



현장 중심의 소통으로 난제를 풀어내다 집단갈등조정기획과



수년간 평행선을 달려온 갈등의 실타래를 푸는 것은 결코 서류 문치가 아니다. 규정이라는 딱딱한 글자들의 이면에 숨겨진 ‘국민의 삶’을 직접 마주하고, 그들의 숨소리를 경청하는 것. 지난 1월 27일 공식 출범한 국민권익위원회 집단갈등조정국 그리고 그 심장부인 ‘집단갈등조정기획과’가 보여주는 행보가 바로 그러하다.

글: 박성일 사진: 황지현

규정 너머의 삶을 보다, 적극적 조정의 힘

집단갈등조정기획과는 단순히 법리를 검토하는 부서를 넘어선다. 이들은 교통, 복지, 환경 등 우리 사회 곳곳에서 발생하는 복잡한 집단민원을 현장 중심의 적극적 조정으로 해결하는 해결사들이다. 최근 강원도 철원군 접경지역의 유실 지리 및 수해와 관련된 주민들의 집단민원을 해결한 사례는 기획과의 정체성을 가장 잘 보여준다. 오랫동안 해결되지 않았던 민원에 대해, 기획과는 현장 조사를 거듭하며 관계기관과 주민 사이의 접점을 찾아냈다. 특히 담당 조사관을 비롯한 기획과는 책상 앞 논리가 아닌, 직접 현장을 발로 뛰며 이해관계자들의 목소리를 담아내 ‘유실 지리 제거 작전과 준설 추진’이라는 실질적인 합의를 이끌어냈다.

기획과의 엔진 역할을 자처하는 박현준 주무관은 “집단갈등조정기획과는 집단갈등조정국이 나아가야 할 청사진을 그리는 동시에, 범부처 협업과 제도적 기반을 마련하는 중추적 역할을 수행한다. 일반적인 민원 해결을 위해 범용 메모리 반도체가 필요하다면 집단갈등민원 해결을 위해서는 HBM(고대역폭 메모리 반도체)이 필요하다고 비유할 수 있다”며 “특히 과 내 지역생활집단민원팀의 조사관들은 전국 각지의 갈등 현장을 직접 발로 뛰며 조정 중심으로 문제를 해결하고 있다”고 강조했다. 국 단위의 조직 신설이 선례가 드문 만큼 업무 환경 구축과 현안 대응을 동시에 진행하며 숨 가쁘게 달려온 시간이었지만, 현장에서 국민의 웃음을 되찾아 줄 때 가장 큰 보람을 느낀다는 게 그의 전언이다.

이분법적 접근을 버리고 제3의 길을 열다

집단민원은 이해관계가 첨예하게 얽혀 있어 허거나, 취소나 식의 이분법적 접근으로는 해결이 불가능한 경우가 많다. 기획과 내 지역생활집단민원팀을 이끄는 정덕양 팀장은 이를 해결하는 핵심 가치로 경청과 소통을 꼽았다. 그는 집단민원이 가진 비정형성에 주목한다. “집단갈등민원은 사례마다 해결 방식이나 조정 결과가 제각각인 비정형적인 특징이 있습니다. 정해진 답이 없기에 모든 사례에 공통으로 적용되는 해법은 결국 경청과 소통뿐입니다.”

정 팀장의 설명처럼 전북 익산 통학로 관련 조정에서 손석훈 조사관은 관련 지자체, 경찰서, 교육청, 지역 주





민들의 의견을 경청하고 해당 지역에 맞는 조정안을 제시하여 과거 선례에 구속되지 않는 새로운 상생의 길을 열어젖힌 의미 있는 성과였다.

적극행정과 진심이 만난 기적

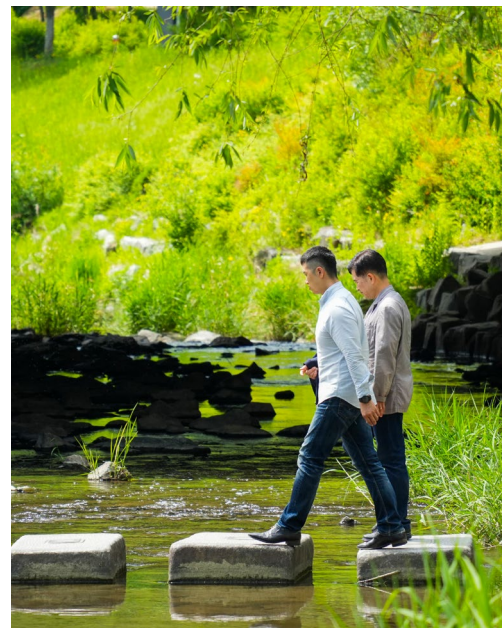
기획과의 조사관들은 진심을 가지고 민원 해결을 위해 노력한다. 강원도 철원군 마현리의 주민들이 신청한 집단민원은 최해일 사무관의 적극적인 노력 끝에 제15사단, 철원군, 강원도가 협력하여 지뢰와 수해 문제를 해결하도록 합의를 이끌어 냈다. 각기 입장이 다른 행정기관들이 적극행정을 펼치도록 최사무관은 마현리 현장을 8번 이상 방문하고 수 십번 이상 통화하여 설득하였다.

기획과에서 집단갈등민원 예방을 위한 기획과제를 수행하고 있는 김낙렬 팀장은 복잡한 갈등일수록 인간적인 연결고리가 중요하다고 강조한다. “복잡한 갈등 상황 속에서도 서로의 입장을 깊이 이해할 수 있도록 소통의 장을 마련하는 것이 우리의 역할입니다. 갈등의 당사자들을 동료로 인식하게 만드는 조율의 과정이 필

요합니다.”

박현준 주무관 역시 이에 공감하며 앞으로의 포부를 밝혔다. 박 주무관은 “집단갈등조정기획과는 앞으로 각 부서가 본연의 업무에 집중할 수 있도록 든든히 지원하는 뒷배가 될 것”이라며 “국민의 삶이 숨 쉬는 현장에서 답을 찾는 노력을 멈추지 않겠다”고 각오를 다졌다.

집단갈등조정국 출범 이후 심 없이 달려온 집단갈등조정기획과. 이들이 만들어내는 조율의 예술은 단순한 민원 해결을 넘어 사회적 갈등을 치유하고 국민권익을 두텁게 보호하는 든든한 버팀목이 되고 있다. 서류 속에 갇힌 행정이 아니라 발로 뛰는 소통 행정이 만들어 낼 내일의 변화가 더욱 기대되는 이유다.



집단갈등 조정기획과는 []다



경청의
창구



박현준 주무관

집단갈등조정기획과는 국 출범 이후 다양한 업무를 진행하고 있습니다. 모든 업무의 형태와 내용은 다르겠지만 목적은 국민들의 목소리를 경청하는 것에 있습니다. 앞으로도 집단갈등조정기획과는 집단갈등·특이민원 컨트롤 타워로서 신청인들의 목소리를 듣고 업무에 반영해 민원 해결 및 감축을 위해 노력하겠습니다.

길라잡이



조근식 사무관

집단민원의 양 끝에는 서로 다른 입장을 지닌 민원 신청인과 행정기관이 있습니다. 신청인과 행정기관 중 한 쪽의 입장이 일방적으로 맞거나 틀린 것은 아닙니다. 양자가 모두 수긍할 수 있는 합의점을 모색하고 조정하는 우리 집단갈등조정국은 더 나은 곳으로 나아가는 길을 밝히는 길라잡이입니다.

연결



구교전 사무관

복잡하게 얽힌 집단민원과 갈등은 단순히 한 기관의 의지만으로 해결되지 않습니다. 민원 현장의 목소리를 경청하고, 관계기관과 협업하며, 서로 다른 이해관계를 조정해 사회적 합의를 만들어가는 과정입니다. 그래서 사람과 사람, 기관과 현장, 갈등과 신뢰를 이어주는 연결의 중심이라 할 수 있다. 앞으로 작은 목소리도 놓치지 않는 진심과 책임감으로 갈등의 원인을 함께 고민하며 소통과 협력으로 조정자의 길을 묵묵히 걸어하겠습니다.



국민의 생각이 제도를 바꾸다

어린이 보호구역 시간제 속도제한 확대(대구광역시)

국민의 생각

“밤에도 항상 30km/h 제한은 현실과 맞지 않아요.”
“어린이 통행이 없는 시간엔 속도 조절이 필요해요.”

국민의 의견 모으기

82% 어린이 보호구역 시간제 속도제한 도입 찬성

64.1% 교통흐름 개선 필요

46.1% 등하교 시 어린이 통행량 고려

국민이 바꾼 일상

가변속도제한구역 확대 운영

어린이보호구역 시간제 속도제한 시행

- 주간(08~20시) : 30km/h 유지
- 야간(20~08시) : 50km/h 상향

실손의료보험 장기치방 조제비 실질적 보상 방안

국민의 생각

“약값은 비싼데 보상 한도는 너무 낮아요.”
“처방 일수만큼 보상 한도도 올려주세요.”

국민의 의견 모으기

피보험자가 장기치방 약값 보상한도 선택(특약) 7.6%

진료비 등과 약값을 분리해 보상한도 별도 설정 40.2%

처방 기간에 따라 추가 보상 20.9%

통원 일당 보상한도 전체 상황 31.4%

국민이 바꾼 일상

국민권리 보호를 위한 제도 개선 권고

- 건강보험 급여 대상 장기치방 조제비 별도 보장 항목 신설
- 고령자 및 유병력자 실손보험 관리 강화
- 고령자 및 유병력자 실손보험의 설계기준 마련

도로터널 운행 환경 개선 방안

국민의 생각

“터널이 너무 어두워 주행이 너무 힘들어요.”
“터널 내 결빙 때문에 사고 날 뻔한 적이 많아요.”

국민의 의견 모으기

차선변경 금지 등 교통사고 방지 대책 마련 32%

터널 내 시설물 관리 강화 18%

급격한 기상 변동에 대한 시설보완 대책 마련 22%

터널 진·출입부 및 터널 내 조명 개선 27%

국민이 바꾼 일상

도로터널 운행 환경 개선방안 제도 개선 권고

- 조명 밝기 유지관리 강화
- 결빙대비 및 줄음 방지 시설 구축
- 비상 상황 시 초동 대처 방법 구축

선불전자지급수단 권익보호 방안 제도 개선 권고

국민의 생각

“내 페이머니, 소멸 사실도 전혀 몰랐어요!”
“소멸 전 미리 알려주면 잊지 않고 쓸 텐데 아쉬워요.”

국민의 의견 모으기

74% 소멸시효 만료 사실을 안내받지 못함

64% 구매·충전금액의 소멸시효를 모름

국민이 바꾼 일상

선불전자지급수단 권익보호 방안 제도 개선 권고

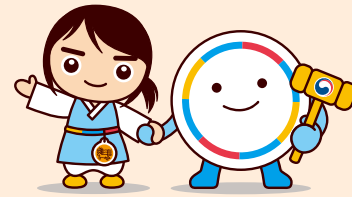
- 소멸시효 관련 사전통지 의무 부여
- 이용자의 개인정보 제공 여부 선택권 부여
- 소멸시효 만료금액의 현황 공개 및 공익사업 지원
- 소멸시효제도 안내 강화



오늘도 “넵!”만 외쳤나요?

마음을 지키는 권익보호 안전망 소개

“원래 그래왔으니까?”라는 말 뒤에 숨은 부당한 관행들, 이제는 당연하게 넘기지 마세요. 국민권익위원회는 당신이 일터에서 마주하는 막막한 순간들을 세심하게 들여다보고 있습니다. 2026년 더 단단해진 권익 보호 안전망을 소개합니다.



Q1. 인공지능(AI) 면접에서 떨어졌는데 이유를 알 수 없어 답답해요.



기계가 내린 '불합격' 통보 앞에서 우리는 이유 모를 막막함을 느낍니다. 효율성이라는 이름 뒤에 숨겨진 불투명한 평가 기준, 이제는 당당히 그 이유를 물을 수 있어야 합니다. 국민권익위는 기술이 인간의 알 권리를 침해하지 않도록 AI 채용의 과정과 결과를 투명하게 공개하는 세상을 앞당기고 있습니다.



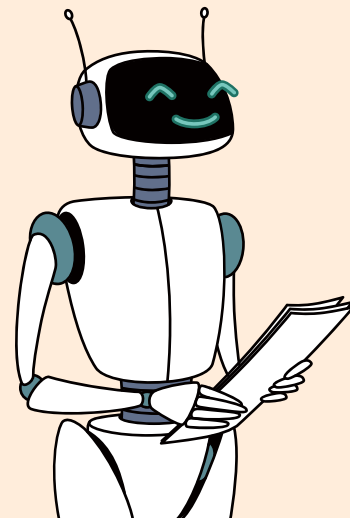
평가 설명권 강화
당사자가 설명을 요구할 수 있는 법적 권리 행사 지원



AI 채용 가이드라인
AI 면접 공정성을 확보하기 위한 투명한 평가 기준 및 절차 마련 권고



AI 모니터링 기구
AI 채용 피해 모니터링 및 제도 개선 강화



Q2. 유연근무를 신청했더니 “애사심이 없다”며 집단 따돌림을 해요.



제도가 있음에도 주변의 눈치를 보며 망설이는 것은 당신의 잘못이 아닙니다. 유연하게 일하는 것을 애사심의 부족으로 치부하거나, 업무수행 과정에서 의도적으로 배제하는 조직 문화는 개선되어야 할 '갑질'입니다. 보복이 두려워 홀로 참지 마세요. 국민권익위는 공익신고자 보호제도를 통해 안전한 신고의 길을 열어두고 있습니다.



공익신고자 보호제도
비밀보장, 신분보장, 신분보호, 책임감면



갑질 가이드라인
불이익, 비인격적 대우 등 갑질 유형 명시와 예방 교육 강화



집중 점검·보호
인사 불이익 집중 점검, 피해 발생 시 보호조치 즉시 시행

Q3. 공공기관 인턴십 ‘지인 찬스’가 있다는 소문을 들었어요.



누구보다 간절하게 취업을 준비하는 당신에게 ‘인맥’이라는 벽은 큰 절망으로 다가옵니다. 국민권익위는 보이지 않는 곳의 반칙까지 찾아내기 위해 매년 전수조사의 돋보기로 세심하게 살피고 있습니다. 반칙으로 빼앗긴 기회는 반드시 주인에게 되찾아 드리고, 다시 공정하게 될 수 있는 사다리를 놓아드리겠습니다.



공공기관 채용실태 전수조사
채용 비리 상시 적발 및 무관용 원칙 적용



채용비리 피해자 구제 가이드라인
부정채용 피해자 구제 조치 (재응시 기회 부여 또는 즉시 채용 등) 시행



채용비리통합신고센터 운영
채용 관련 법령 위반, 부당한 개입 등 채용비리 신고 상시 접수처리



단단한 '나'를 위한 마인드 셋!

- ✓ **감정 필터링(Emotion Filter)**
“타인의 감정은 타인의 것”
정당하게 결과의 이유를 물을 수 있는 ‘알 권리’를 내 마음의 방패로 삼기
- ✓ **업무 경계선(Work Boundary)**
“과도한 책임에서 벗어나기”
눈치 주는 문화는 나의 잘못이 아닌 개선되어야 할 갑질임을 인지하기
- ✓ **일상 분리(Life Switch)**
퇴근 후 “완벽한 로그아웃”
오늘 내가 흘린 땀방울의 가치에 집중하며 일상의 평은 되찾기



나들이에서 무엇을 보고 즐길 것인가만큼 중요한 것이 그 장소에서의 안전과 쾌적함이다. 즐거운 발길은 나들이의 만족도를 좌우하는 핵심 요소. 하지만 최근에는 시설 안전 우려, 인파 혼잡, 편의시설 부족 등 나들이 관련 민원도 꾸준히 증가하고 있다.

글. 편집실

나들이를 완성하는 마지막 퍼즐, 안전과 배려



최근 3년 '나들이' 민원 접수 현황

최근 3년 나들이 관련 민원

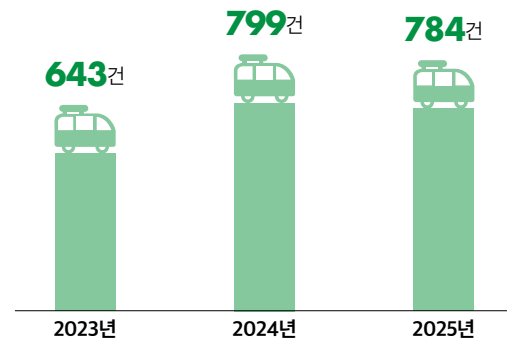
(2023년 4월~2026년 3월 기준)

총 5,622건

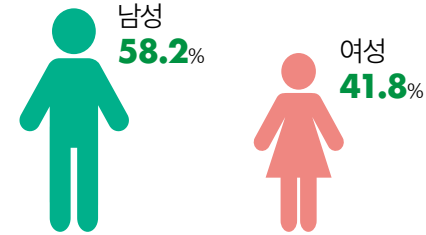


최근 3년 나들이 월평균 민원 추이

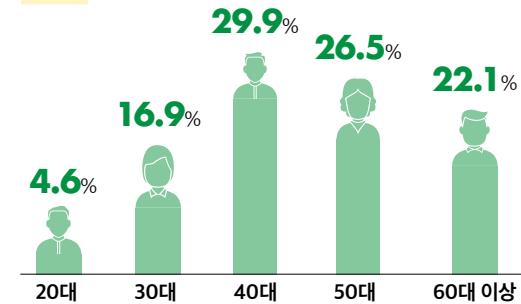
(4~6월 기준, 단위: 건)



신청인

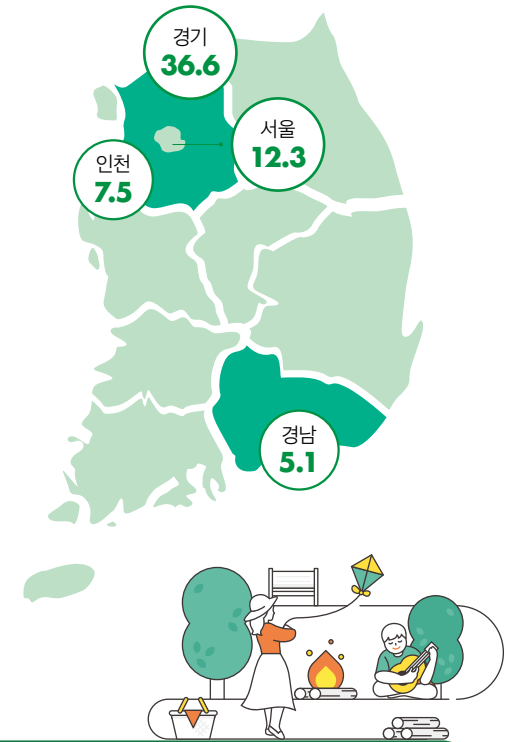


연령별



신청지역별

(단위: %)



나들이 민원 예방을 위한 개선 방향

현재	개선 방향
시설 안전 관리·확충 요구 나들이 장소 안전사고 우려와 노후 시설물 등 정비 요구 증가	시설 안전 관리 강화 위험 요소 사전 차단 노력, 안전 수칙 홍보 등 강화 필요
과밀로 인한 불편 나들이객 차량으로 인한 교통 혼잡, 행사 소음·불법 노점 등 불편 사례 증가	나들이 혼잡·갈등 최소화 대중교통 이용 유도 및 주민 생활환경 보호 강화
편의시설 등 확충 요구 공공화장실 및 휴식 공간 확충 요구 증가	편의시설 확충 내실화 이용객 수요를 고려한 편의시설 설치 필요



복잡한 정부 번호 이제 '110' 하나만 기억하세요

110

복잡하게 얽힌 697개의 정부 상담번호가 '110'이라는 하나의 창구로 결집한다. 국민권익위원회가 추진하는 이번 통합은 단순한 번호 합치기를 넘어, AI 기술을 접목한 스마트 행정 서비스로의 도약을 의미한다. 달라지는 대한민국 상담 지도를 짚어본다.

글: 편집실



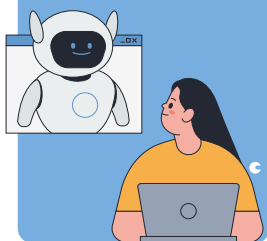
697개의 미로,
110 허브로 뚫는다



그동안 국민은 정부나 공공기관에 궁금한 점이 생겨도 어떤 번호로 전화를 걸어야 할지 고민부터 해야 했다. 현재 운영 중인 상담 전화번호가 무려 697개에 달하기 때문이다. 번호를 찾아 헤매다 연결이 지연되는 과정에서 발생하는 국민의 피로감과 행정적 비효율은 더 이상 묵과할 수 없는 수준에 이르렀다.

이에 국민권익위원회는 '110'을 정부 전화상담의 단일 허브로 구축하는 사업에 박차를 가하고 있다. 핵심은 '110의 정부 114화'다. 이제 국민은 110번 하나만 기억하면 된다. 모든 정부 정책 정보와 절차를 한곳에서 상담받는 것은 물론, 모든 행정 전화번호를 무료로 안내받고 즉시 연결되는 원스톱 서비스가 구현되기 때문이다. 2027년까지 단계적으로 추진되는 이 사업은 번호를 검색하기 위해 웹사이트를 뒤적여야 했던 국민의 일상을 획기적으로 바꿀 전망이다.

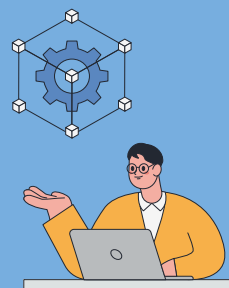
기다림 없는 행정,
지능형 상담의 서막



이번 혁신의 신호탄은 이미 쏘아 올려졌다. 5월부터 교육부, 행안부, 국토부 등 국민 실생활과 밀접한 15개 주요 기관을 대상으로 대표번호 통합 시범운영이 본격화된 것이다. 현재 해당 기관들은 기존 대표번호와 110을 병행 사용하며 서비스 안정성을 검증하는 동시에 국민의 적응을 돕고 있다.

주목할 점은 단순 연결을 넘어선 '지능형 상담'의 도입이다. 정부 기관으로부터 수집된 방대한 정책 정보 DB를 기반으로 AI 기술이 전면에 배치될 예정이다. 단순히 반복적인 문의 사항은 AI가 자동 안내하고, 상담사는 보다 심도 있는 고난도 상담에 집중해 자체 종결률을 끌어올리는 구조다. 오는 2030년까지 이어질 시스템 고도화 작업은 상담 대기 시간을 획기적으로 단축하고 정확도를 높여 국민에게 '기다림 없는 행정'을 선사할 것으로 기대된다.

전국구 원스톱
연결망 완성



국민권익위원회가 그리는 미래는 중앙과 지방을 아우르는 빈틈없는 연결망이다. 중앙행정기관의 대표번호를 110으로 일원화하는 것에서 나아가, 광역자치단체별 '120 콜센터'를 중심으로 지방정부 민원 상담을 연계·통합할 수 있는 가이드라인을 마련해 운영을 권고할 계획이다. 이로써 대한민국 어디서나 동일한 품질의 상담 서비스를 받을 수 있는 기반이 마련된다.

물론 현장 조치가 급박하거나 민감 정보를 다루는 94개 전문 상담 콜센터는 그 전문성을 고려해 현행 체제를 유지한다. 하지만 이들 역시 110과의 원스톱 연계를 위한 시스템을 구축해, 어떤 경로로 전화를 걸어도 국민이 원하는 해답에 도달할 수 있도록 상담 최적화가 진행 중이다. 이를 위해 국민권익위는 상담 지식의 신속한 공유와 상담사 교육 정례화를 통해 서비스 품질을 지속적으로 관리하고 있다.

1분기	2분기	3분기	4분기
① 세부 현황조사 (대표번호 운영 현황 전반)	① 상담사 사전 교육	① 시범운영 모니터링 및 개선사항 도출·보완	① 시범운영 결과반영
② 시범운영 계획수립	② 시범운영 개시(5월부터) 및 모니터링	② 시스템 통합 준비 (기능개선, 데이터이관 등)	② 시스템 이관 및 시험 운영
③ 상담·안내 정보제공 및 주기적 공유 방안 마련	③ 시범운영 관련 홍보	③ 상담사 고용 승계	③ '27년도 통합 운영 계획수립



ACRC NEWS

국민권익위원회 제3기 2030청년자문단 위촉



국민권익위원회는 청년의 참신한 아이디어를 정책에 반영하기 위한 '제3기 2030청년자문단'을 3월 13일 공식 위촉했다. 이번 자문단은 13대 1이라는 높은 경쟁률을 뚫고 선발된 대학생, 연구원, 회사원 등 다양한 경력의 청년 19명으로 구성됐다. 이들은 올해 말까지 고충민원 조정 현장 및 제도개선 간담회 등 주요 정책 현장에 직접 참여해 정책 모니터링과 토론, 제안 활동을 수행할 예정이다. 앞서 제1·2기 자문단은 취업 준비시 전자증명서 발급 부담을 완화하는 등 실질적인 제도개선 성과를 거둔 바 있다.

580여 개 공공기관 대상 '2026년 종합청렴도 평가 워크숍' 개최



국민권익위원회는 2026년도 공공기관 종합청렴도 평가를 앞두고 지난 3월 10일과 12일 양일간 대상 기관들을 위한 워크숍을 개최했다. 이번 워크숍은 새롭게 개편된 평가체계와 지표를 설명하고, 기관별 맞춤형 평가지표와 우수사례를 공유해 공공분야의 청렴성을 높이기 위해 마련됐다. 특히 공공의료기관과 지방의회 등 각 기관의 특성을 반영한 지표를 안내하고, 미래세대 청렴교육 강화를 위한 협조도 요청했다. 국민권익위는 워크숍 의견을 반영해 지난 4월 말 실시계획을 확정했으며 설문조사, 실적평가 등을 거쳐 12월에 최종 결과를 발표할 예정이다.

청와대·총리실·권익위 범정부 '민원혁신 포럼' 공동 개최



정부는 2026년 3월 31일, 청와대와 국무총리비서실, 국민권익위원회의 공동주관으로 집단갈등 및 특이민원 해결을 위한 '범정부 혁신 포럼'을 개최했다. 이번 포럼은 140여 개 기관의 민원 담당자 300여 명이 참석해 고질적 갈등 해소와 민원 처리 시스템의 전면적 혁신을 선언했다. 주요 내용으로는 청와대 공공갈등조정비서관 주재의 '특이민원 타운홀미팅'을 통해 현장 공무원들의 애로사항을 청취하고 정책적 대안을 모색했다. 또한 8년간 교착됐던 송전선로 건설 갈등 해결 등 혁신적인 갈등 조정 성공 사례가 공유됐으며, 예산 없이 직접 개발한 'AI 민원 서포터' 프로그램이 전 기관에 배포될 예정이다.

제1차 갈등조정담당관 워크숍 개최 집단·특이민원 책임 관리 강화



정부는 5월 12일 청와대와 국민권익위원회의 공동주관으로 중앙지방정부 및 교육청의 갈등조정담당관 300여 명이 참석한 '제1차 갈등조정담당관 워크숍'을 개최했다. 이번 행사는 각 기관 갈등조정담당관이 집단·특이민원에 선제적으로 대응하고 민원 해결의 중추적 역할을 수행하기 위해 마련됐다. 워크숍에서는 민원 발생 전 감축 노력과 현장 순찰 확대 등 '소통 확대 방안'이 공유됐으며, 미준공 아파트 고충 해결 등 우수사례가 소개됐다. 국민권익위는 향후 실적 점검을 통해 반복 민원 감축 노력을 평가해 국무회의에 보고할 계획이다. 정일연 국민권익위 위원장은 갈등 당사자 간 가교 역할을 당부했으며, 행사는 유튜브 '권익비전'으로 생중계되어 정부의 소통 노력을 실시간으로 전달했다.

경원선 '구읍건널목' 교통 단절 과선교 설치로 해결



국민권익위원회는 경원선 복선전철 건설로 폐쇄됐던 연천군 '구읍건널목'의 교통 단절 문제를 '구읍과선교' 설치를 통해 해결하기로 합의를 이끌어냈다. 지난 4월 21일 열린 현장 조정회의에서 국민권익위는 국가철도공단, 연천군과 함께 폐쇄된 건널목 대신 철도 위를 지나는 교량을 설치하기로 최종 결정했다. 해당 지역은 2023년 건널목 폐쇄 이후 주민들이 약 2.5km를 우회하는 등 큰 불편을 겪어왔으며, 올해 1월 국민권익위에 집단민원이 제기된 바 있다. 합의에 따라 과선교 사업비는 국가철도공단이 75%, 연천군이 25%를 분담하며, 엘리베이터 등 이동 편의시설도 함께 설치될 예정이다.

'비긴급 상담번호 110 연계-통합' 지자체 실무협의회 개최



국민권익위원회는 비긴급 상담번호의 연계-통합을 위해 4월 9일 정부서울청사에서 광역지방자치단체 실무협의회를 개최했다. 이번 협의회는 중앙정부를 대상으로 하는 110 통합사업의 주요 내용을 공유하고, 17개 광역단체가 주도하는 120 통합서비스체계 구축방안을 논의하기 위해 마련됐다. 국민권익위는 광역·기초단체의 민원상담번호 운영실태를 전수조사해 현황과 문제점을 분석하고, 지역의 실정에 맞는 120 연계-통합 방향과 전략을 모색할 예정이다. 모든 국민이 110과 120, 두 번호를 통해, 언제 어디서나 필요한 상담을 받을 수 있도록 중앙과 지방정부의 지속적인 협력이 요구된다.



현실판 유시진 대위 민원의 틈에서 희망을 길어 올리다

김문영 조사관은 21년간 육군 장교(헬기 조종사)로 복무했으며, 현재 국민권익위원회 국방보훈민원과에서 근무하고 있다. 2,100여 건의 고충 민원을 처리한 베테랑으로 죽변비상활주로 이전 및 신항을 3·4호기 착공 단축 등 거대 난제를 해결해 대통령 표창까지 받았다. 정년퇴직 후에는 그의 이름을 딴 ‘달뿔연구소’를 꿈꾸는 낭만 조사관이다.

글. 박성일 사진. 황지현

헬기 조종사에서 민원 현장 조정자로

언론과 방송에서 현실판 ‘유시진 대위’로 소개되며 “그 어려운 걸 자꾸 해낸다”는 찬사를 받는 김문영 조사관. 그는 21년간 육군 장교이자 헬기 조종사로 창공을 누비던 베테랑 군인이었다. 군인으로서의 소임을 다하고 지상으로 내려온 그는 이제 국민권익위원회의 최전방에서 2,100건이 넘는 민원을 처리한 조사관으로 ‘제2의 비행’을 이어가고 있다. 군복을 벗은 지 오래지만, 그의 말투에는 여전히 강직한 군인 정신과 현장을 중시하는 치열함이 배어 있다.

그에게 군 생활은 단순한 이력이 아니라 민원 해결의 결정적인 ‘치트키’다. 군 관련 민원은 보안과 특수성이라는 장벽 때문에 접근이 어려운 영역이 많은 게 사실. 하지만 김 조사관은 헬기 조종석에서 지형지물을 입체적으로 내려다보던 감각으로 복잡한 국방·군사시설 민원을 분석한다. 군의 논리와 조직 생리를 누구보다 잘 알기에, 군과 민간 사이의 팽팽한 대립 속에서 양쪽 모두가 납득할 수 있는 ‘전략적 합의점’을 찾아내는 능력이 탁월하다. 군복을 입고 현장을 누비던 시간이 지금

은 국민의 눈물을 닦아주는 가장 날카로운 도구가 된 셈이다.

그는 민원을 바라볼 때 단순히 서류상의 팩트만을 체크하지 않는다. 조종사가 기상 상태와 기체를 동시에 점검하듯, 사건의 배경이 되는 군사적 특수성과 민원인의 절박함을 입체적으로 조망한다. 이러한 사고는 다른 이들이 발견하지 못한 해결의 실마리를 찾는 원동력이자 노하우다.

법전보다 뜨거운 ‘운동화 행정’의 기적

김 조사관의 철학은 명확하다. 규정을 따지기보다 발품을 팔아 민원인을 직접 만나는 것에 무게를 둔다. 그는 아무리 복잡한 민원이라도 결국 현장에 답이 있다고 믿는다. 44년 동안 난제로 남아 있던 ‘죽변비상활주로 이전’과 ‘신항을 3·4호기 착공 기간 단축’이라는 거대한 성과 역시 이러한 ‘지독한 현장 중심주의’가 낳은



그에게 현장은 자신의 가치를
증명하는 자리인 동시에,
아들에게 삶의 궤적을 보여주는
가장 치열한 교육의 장이기도 하다.

결과였다.

당시 모두가 고개를 저었던 벽 앞에서 그가 발견한 결정적인 '틈'은 데이터나 법조문이 아니었다. 현장 주민들의 고통을 경청하고, 그들이 진심으로 원하는 바를 파악하는 과정에서 답을 찾았다. 수천억 원의 예산을 절감하고 국가 기간산업의 물꼬를 튼 비결은 화려한 협상 기술이 아니었다. 비가 오나 눈이 오나 현장을 오가며 주민들의 손을 잡고, 기관들을 끈질기게 설득했던 진정성이었다.

그는 현장에 나갈 때마다 정장 구두 대신 낡은 운동화 끈을 조여 맨다. 행정기관의 높은 문턱을 넘기보다 민원인의 마당을 밟을 때 해결의 문이 열린다는 것을 알기 때문이다. "소통이 제대로 되고 현장의 목소리가 반영된다면 해결되지 않을 민원은 없다"는 그의 말은 2,100여 번의 현장을 거치며 얻은 단단한 확신이다.

3대 병역명문가, 부자가 함께 걷는 공직의 길

김 조사관에게 공직은 단순한 생계 수단이 아니라 가

문의 유산이자 사명이다. 그의 가문은 3대가 현역 복무를 마친 '병역명문가'다. 더욱 특별한 것은 현재 아들까지 국민권익위에서 함께 근무하며 국민의 권익을 구제하는 '부자 조사관'의 길을 걷고 있다는 점이다. 심지어 오는 7월 결혼을 앞둔 아들의 아내 역시 현재 국민권익위에서 근무 중이다. 대를 이어 국가에 헌신하고 국민을 위해 봉사한다는 자부심은 그가 매일 아침 자신을 채찍질하는 가장 큰 에너지다.

인터뷰 도중 그는 잠시 말을 잊지 못하고 창밖을 바라보며 울컥하는 모습을 보이기도 했다. 결과보고서의 문장으로는 다 담을 수 없는 주민들과의 비하인드 스토리 그리고 민원이 해결된 후 그들이 건넨 따뜻한 감사 인사가 떠올랐기 때문이다. 특히 수십 년 전의 기록조차 없는 억울함을 호소하는 보훈 가족들의 사연을 접할 때면 그의 마음은 더욱 무거워진다.

"아들이 제 동료가 되어 같은 길을 걷고 있다는 사실은 저에게 큰 책임감을 줍니다. 아들에게 부끄럽지 않은 선배이자 아버지가 되기 위해, 단 한 건의 민원도 소홀히 할 수 없습니다." 그에게 현장은 자신의 가치를 증명하는 자리인 동시에, 아들에게 삶의 궤적을 보여주는 가장 치열한 교육의 장이기도 하다.

박사 조사관의 '이론'과 빵 굽는 '낭만' 사이

그가 현재 몰두하고 있는 또 다른 일은 '공부'다. 바쁜 일과 중에도 정책학 박사 과정을 밟으며 학문적 깊이를 더하고 있다. 이는 개인의 커리어가 아니라 현장에서 터득한 '민원 해결의 기술'을 이론화해 후배 조사관들에게 체계적으로 물려주기 위함이다.

후학 양성을 위해 자신의 경험을 이론으로 정립하는 과정은 그에게 또 다른 형태의 공적 헌신이다. 그는 "한 사람의 뛰어난 역량보다 중요한 것은 그 경험이 시스템으로 안착하는 것"이라며 "제 기록이 행정의 빈틈을 메우는 보편적인 매뉴얼이 되어 더 많은 국민께 혜택이 돌아가길 희망한다"고 깊은 책임감을 담았다.

한편 갈등의 최전방을 지키는 그에게도 부드러운 꿈이 있다. 정년퇴직 후 자신의 이름을 딴 '달(moon)빵(숫자0)연구소'를 운영하는 것이다. 평생을 팽팽한 이해관계 사이에서 조정자로 살아온 그가, 은퇴 후에는 사람들의 마음을 달래주고 싶다는 소박한 꿈이다.

조사관의 노트를 덮으며, 숫자가 아닌 '사람'을 먼저 보는 한 남자의 진심을 읽었다. 그는 여전히 국민의 부름이 있다면 언제든지 출동할 준비가 되어 있는 영원한 '국민의 대위'였다. 그가 빚어내는 희망의 '빵'은 이미 우리 사회의 소외된 틈 사이에서 고소한 향기를 풍기며 익어가고 있다.



한 끼의 식사는 시혜가 아니라 인간으로서 누려야 할 당연한 권리라고 말하는 사람. 가장 낮은 곳에서 시민의 고통을 보듬으며 상생의 길을 열어가는 ‘안나의 집’ 김하중 신부의 삶은 우리 곁에 숨 쉬는 진정한 권익의 의미를 곱씹게 만든다. 이름조차 ‘하느님의 종(김하중)’ 아닌가.

글. 편집실 사진출처. 가톨릭대학교 사이버홍보관

소외된 이들의 따뜻한 울타리

권익을 요리하는 신부 김하중



‘김하중’이라는 이름에 담긴 약속

매일 저녁, 경기도 성남시의 한 모퉁이에는 긴 줄이 늘어선다. 차가운 바람이 부는 겨울에도, 숨 막히는 열기로 가득한 여름에도 변함없는 풍경이다. 이곳은 갈 곳 없는 이들에게 따뜻한 한 끼를 대접하는 ‘안나의 집 (안아주고 나눠주고 의지할 수 있는 집)’이다. 그리고 그 중심에는 푸른 눈의 한국인, 김하중(빈첸시오 보르도·Vincenzo Bordo) 신부가 있다. 30년 넘게 한국의 소외된 이웃들과 함께해온 그의 삶은 단순히 배고픔을 채워주는 것을 넘어, 우리 사회가 놓치고 있던 인간 존엄이라는 ‘권익’의 가치를 일깨워준다.

이탈리아 출신의 빈첸시오 보르도 신부가 한국 땅을 밟은 것은 1990년이었다. 그는 한국인이 되겠다는 결심으로 ‘하느님의 종’이라는 뜻을 담은 ‘김하중’으로 개

명하고 귀화했다. 김 씨 성을 택한 데에는 평소 존경해 온 김대건 신부를 향한 오마주의 의미가 담겨 있다.

그가 성남에 정착해 노숙인 급식소 ‘안나의 집’을 세운 이유는 명확했다. 사회적 안전망의 사각지대에 놓여 인간으로서 누려야 할 최소한의 기본권조차 보장받지 못하는 이들에게 ‘내밀어 주는 손’이 되고자 했기 때문이다.

김 신부에게 식사는 단순히 배를 채우는 행위가 아니다. 그는 식탁에 앉은 이들을 ‘손님’이라 부른다. 구걸하는 사람이 아닌, 정당한 대우를 받아야 할 인격체로 대하는 것이다. 이러한 철학은 국민권익이 추구하는 ‘소외된 국민 없는 평등한 권리 보호’의 정신과 그 궤를 같이한다.

김하중 신부의 삶은 우리에게 묻고 있다. 오늘 당신이 마주한 이웃의 권익을 위해 어떤 마음의 자리를 내어주었느냐고.

급식을 넘어 자립으로, 존엄을 향한 여정

안나의 집은 단순히 밥만 주는 곳이 아니다. 김하중 신부는 노숙인들이 사회의 일원으로 다시 일어설 수 있도록 법률 상담, 의료 지원, 취업 연계 등 종합적인 복지 서비스를 제공한다. 특히 가정 해체로 거리에 나온 청소년들을 위한 ‘이지트(아이들을 지켜주는 트럭)’ 활동은 그가 가장 마음을 쏟는 분야 중 하나다.

“아이들이 거리에서 범죄에 노출되거나 권리를 침해당하지 않도록 보호하는 것이 기성세대의 의무입니다.” 김 신부의 이 같은 신념은 현장에서 제도적 보완을 촉구하는 목소리로 이어진다. 그는 현장의 결핍을 가장 잘 아는 관찰자이자, 그들의 목소리를 대신 전하는 대변자이기도 하다.

나눔은 시혜가 아닌 공동체의 의무

김하중 신부는 우리 사회가 노숙인이나 가출 청소년을 바라보는 시선이 바뀌어야 한다고 강조한다. 그들을 시혜의 대상이 아닌, 우리와 함께 살아가는 권리의 주체로 인정할 때 진정한 사회 통합이 이루어진다는 것이다. 안나의 집을 거쳐 간 수많은 이들이 다시 사회로 복귀해 누군가를 돕는 사람이 되는 ‘나눔의 선순환’을 이를 증명하는 가장 확실한 지표다.



진지한 표정으로 식재료를 손질하는 있는 신부

최근 고물가와 경기 침체로 후원이 줄어드는 어려움 속에서도 그는 웃음을 잃지 않는다. 오히려 “가장 힘들 때 가장 약한 이들이 먼저 타격을 입는다”며 더 낮은 곳으로 발걸음을 옮긴다. 그의 모습은 권익 보호가 거창한 구호가 아니라 내 옆의 이웃이 겪는 작은 불편과 고통에 귀를 기울이는 것에서 시작됨을 보여준다.

일상의 틈을 메우는 연대의 힘

김하중 신부와 안나의 집이 만들어가는 기적은 한 개인의 헌신만으로 이루어진 것이 아니다. 이곳을 찾는 수천 명의 자원봉사자와 후원자들의 손길이 모여 우리 사회의 깨진 ‘틈’을 메우고 있다. 일상의 틈새에서 소외된 이들의 권리를 발견하고 그들의 울타리가 되어주는 일. 김하중 신부의 삶은 우리에게 묻고 있다. 오늘 당신이 마주한 이웃의 권익을 위해 어떤 마음의 자리를 내어주었느냐고. 안나의 집 불빛이 꺼지지 않는 한, 우리 사회의 권익 온도는 여전히 희망적이다.



1

주민의 어려움을 해결하는 지방 옴부즈만 연대와 혁신으로 길을 찾다

전국 107개 지방자치단체에서 활동 중인 시민고충처리위원회(시고위)는 행정의 사각지대에서 눈물 흘리는 시민들을 위한 '최후의 보루'다. 지난 4월 30일 서울 은행회관에서 열린 권익위원회 전국협의회는 중앙과 지방의 권익구제 기관들이 머리를 맞대고 더 나은 내일을 모색한 뜨거운 현장이었다.

글. 편집실 사진. 김찬욱



새로운 리더십의 탄생, 공동부위원장 선출

행사의 서막은 향후 전국 시고위의 결속을 책임질 제3대 전국협의회 공동부위원장 선거가 장식했다. 후보자 3명의 정견 발표 후 이어진 현장 투표 결과, 경기 구리시 시민고충처리위원회 이재길 위원장이 차기 공동부위원장으로 당선됐다. 이재길 신임 공동부위원장은 당선 소감을 통해 “지방 옴부즈만은 지자체 소속이면서도 독립성을

지켜야 하는 외로운 자리”라며 “전국 위원들이 기댈 수 있는 든든한 네트워크를 구축하고, 국민권익위와의 긴밀한 소통을 통해 지방 옴부즈만의 위상을 바로 세우겠다”고 포부를 밝혔다.



현장의 목소리가 곧 정책, 적극 지원할 것

이날 행사에는 정일연 국민권익위원회 위원장이 참석해 위원들을 격려했다. 정 위원장은 축사를 통해 “시민고충처리위원회는 주민의 어려움을 가장 가까운 곳에서 해결해 주는 존재”라며 “권익위원회가 미처 닿지 못하는 지역 구석구석의 아픔을 여러분이 어루만져주고 계심에 깊은 경의를 표한다”고 전했다.

국민권익위원회의 시고위 활성화 정책 소개에 이어 진행된 본회의 시간에는 지방 시고위 현장의 어려움을 해소하고 발전방안을 모색하기 위한 토론이 펼쳐졌다. “지자체장의 의지에 따라 위원회 활동 범위가 제약받는 경우가 많다”는 지적에 대해 정 위원장은 “현행 부패방지권익위법에 근거한 시고위 설치가 전국적으로 확대되고 내실화될 수 있도록 관련 법령을 개정하고 권익위 차원의 표준 조례안 가이드라인 배포와 행정적 지원을 아끼지 않겠다”고 답하며 실질적인 해결 의지를 보였다.

혁신 사례로 증명한 옴부즈만 존재 이유

이날 우수 사례 발표자로 나선 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 조덕현 위원장은 ‘문화누리카드 이용자 권익 개선’ 등 구체적인 성과를 제시하며 큰 호응을 얻었다. 조 위원장은 “민원은 단순히 처리해야 할 숙제가 아니라 행정 혁신의 단초”라며 “직권조사 기능과 감사 권한을 적극 활용해 행정의 사각지대를 메우는 서울시 옴부즈만의 모델이 전국으로 확산되길 바란다”고 강조했다.

이어진 특강에서 지영림 연세대학교 객원교수는 “옴부즈만은 법과 현실의 괴리를 메우는 조정자”라고 정의하며 “정치적 외풍에 흔들리지 않는 독립성과 철저한 조사를 바탕으로 한 전문성이 국민 신뢰의 핵심”임을 역설했다.

이번 협의회는 “국민권익 보호에는 중앙과 지방의 경계가 없다”는 공감대 속에 마무리됐다. 갈등의 현장에서 타협안을 찾아내는 지방 옴부즈만의 발걸음은 이제 각 지역으로 돌아가 민생 현장을 누빌 전망이다.





2

권익보호의 파수꾼 서울시 시민감사옴부즈만위원회

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회(이하 위원회)는 시민의 권익을 보호하고 행정의 공정성과 투명성을 높이기 위해 출범한 독립적 합의제 행정기관이다. 행정의 내부 자율 통제가 갖는 한계를 극복하기 위해 '시민의 시각'을 제도화하고 고충민원 처리, 시민·주민감사, 공공사업 감시 등 시민의 입장에서 행정을 감시하는 전방위적인 역할을 수행하고 있다.



독립적 합의제 기관으로 진화하다

위원회의 뿌리는 깊다. 서울시는 지난 1996년 '시민감사 청구제도'를 국내 최초로 도입하며 행정 감시에 시민의 참여를 허용하는 파격적인 행보를 보였다. 이후 1997년 시민감사관 운영, 2000년 청렴계약옴부즈만 제도 도입 등 시민 참여 기반의 감시 체계를 꾸준히 확장해 왔다. 결정적인 전환점은 2007년이였다. 시는 '시민감사관'과 '청렴계약옴부즈만' 제도를 하나로 통합해 '시민감사옴부즈만'으로 일원화함으로써 전문성을 강화했다. 이러한 성과를 바탕으로 2016년, 마침내 독립적 위상을 갖춘 합의제 행정기관인 현 '시민감사옴부즈만위원회'가 공식 출범했다. 특히 2024년에는 인권담당관 편입을 통해 권익 보호의 범위를 인권 영역까지 넓히며 명실상부한 '서울시 권익 보호의 컨트롤 타워'로 거듭났다.



고충 해결과 제도 개선의 선순환 체계 구축

위원회의 핵심 역량은 단순히 고충민원을 처리하는 데 그치지 않고, 반복되는 문제의 근본 원인을 찾아내 제도를 바꾸는 데 있다. 위원회는 제4기 출범 이후 시민 불편 사항을 뿌리 뽑기 위해 '제도 개선'을 중점 과제로 설정했다. 이를 위해 서울시와 국민권익위원회 간의 강력한 협력 추진 체계를 구축한 상태다. 위원회는 연 1회 정기회와 수시회를 개최하며, 서울시가 발굴한 정부 사업 또는 법령 개선 안건을 국민권익위원회와 함께 심층 조사한다. 이를 통해 도출된 권고나 의견표명은 실제 정책 변화로 이어진다. 위원회 관계자는 "고충민원 처리에 있어 직접 조사를 확대하고 전문가의 견을 적극 반영하는 등 내실화에 힘쓰고 있다"며 "반복되는 민원은 반드시 제도 개선으로 연결하는 선순환 체계를 강화해 시민이 체감하는 해결력을 높이겠다"고 밝혔다.

조덕현 위원장의 현장 밀착형 리더십

"민원 처리의 질은 현장 확인의 횟수에 비례합니다. 때문에 사무국의 내실화와 전문성을 끌어올리는 데 주력해 왔습니다. 앞으로도 천만 시민의 시각에서 행정을 점검하고 바로잡는 '서울시의 양심' 역할을 충실히 수행하겠습니다."

현재 위원회를 이끌고 있는 조덕현 위원장의 목소리다. 그는 중앙일간지(서울신문)에서 16년간 현장을 누빈 기자 출신으로, 이후 국민권익위원회 고충민원 조사관으로 전직하며 2년 4개월간 전국의 민원 현장을 누볐다. 조 위원장은 대변인실을 거쳐 특별채용된 고충민원 조사관으로서 현장의 복잡한 갈등을 해결해 온 베테랑이다. 그의 리더십 아래 위원회는 시민의 목소리를 경청하는 것을 넘어, 공정하고 신뢰받는 서울 시정을 구현하는 핵심 역할을 수행하고 있다. 위원회는 앞으로도 건강한 서울 시정 구현을 위해 시민의 시각에서 행정을 점검하고 개선하는 파수꾼의 소명을 지속해 나갈 계획이다.



꽃은 언젠가 시들지만, 정성은 오래 남는다. 누군가를 떠올리며 손으로 무언가를 만들어본 경험이 있다면, 그 시간의 의미를 알 것이다. 유리 돔 속 작은 정원을 만드는 하루, 네 명의 직원들은 각자의 사연을 꽃으로 피워냈다.

글. 백미희 사진. 황지현

마음을 담아 꽃 피운 나만의 정원



빛과 꽃으로 채운 시간

따뜻한 조명이 은은하게 흐르는 공방 안, 오늘의 체험은 플라워볼 만들기다. 동그란 유리돔 안에 튕립 모양의 꽃과 빛을 담아내는 작업으로, 과정은 단순하지만 손끝의 섬세함이 중요하다.

이날 참여자들은 모두 '선물'을 떠올리며 이 자리에 있었다. 청탁금지제도과 안수현 조사관은 아내의 생일을 앞두고 있다. 매년 생화를 선물해 왔지만, 올해는 시들지 않는 꽃으로 마음을 전하고 싶었다.

"꽃이 오래 남는다는 점이 가장 특별하게 느껴졌습니다. 아내가 튕립을 좋아하는데, 오늘 만드는 꽃이 튕립이라 더 의미가 있었습니다. 완성된 플라워볼을 보면 기뻐할 모습이 자연스럽게 떠올랐습니다."

직원들은 조명이 연결된 와이어를 하나씩 풀어낸 뒤, 꽃봉오리 모양의 비즈를 끼워 넣었다. 다시 이 선들을 가운데로 모아 받침대에 고정해야 하는데, 이때 꽃의 높이를 조금씩 다르게 배치해야 더 자연스러운 형태가 완성된다.

재정경제심판과 박수진 주무관은 플라워볼 대신 플라워액자를 선택했다. 어버이날을 맞아 어머니께 드릴 특별한 선물을 준비하기 위해서다. 액자는 꽃다발처럼 구성해야 하므로 꽃봉오리마다 줄기를 하나씩 연결하는 과정이 추가된다. 그만큼 시간이 더 걸리고 손이 많이 가는 작업이었지만, 그는 한 송이씩 꽃을 완성해 가며 정성을 더해갔다. 작은 꽃들이 하나둘 모여 형태를 갖춰갈수록, 단순한 만들기를 넘어 '선물'을 완성해 간다는 실감도 점점 또렷해졌다.

"어머니가 꽃과 식물을 정말 좋아하세요. 매년 카네이션을 드렸는데, 이번에는 직접 만든 선물을 드리고 싶었습니다. 과정이 더 복잡하긴 했지만, 완성된 액자를 보시면 얼마나 좋아하실지 생각하면서 끝까지 집중하겠습니다."





꽃 하나의 위치, 선 하나의 흐름까지 고민하며 각자의 '정원'을 만들어갔다.
불을 켜는 순간, 작은 꽃들이 반짝이며 살아 움직이듯 빛났고,
그 모습에 여기저기서 감탄이 이어졌다.

적극행정국민신청팀 김도연 사무관에게 이번 체험은 조금 다른 의미로 다가왔다. 만들기를 좋아하는 딸을 떠올리며 시작한 체험이었기 때문이다.
“딸이 클레이 점토나 미니어처를 가지고 몇 시간씩 만들기를 하곤 하는데, 저는 손재주가 없는 편이라 늘 신기하게만 봤습니다. 그런데 오늘 직접 해보니 왜 그렇게 몰입하는지 알 것 같습니다. 아무것도 없는 상태에서 하나씩 만들어가는 과정이 생각보다 즐겁고 의미 있었습니다.”
이날 저녁, 목포에서 올라오는 딸을 만나기로 했다는 그는 완성된 플라워볼을 선물할 예정이다.

“제가 직접 만들었다고 하면 많이 놀랄 것 같아요. 침대 옆에 두고 오래 사용해 줬으면 좋겠습니다.”
모든 작업이 끝나고 유리돔을 덮자, 각자의 작품은 하나의 완성된 풍경이 되었다. 같은 재료로 시작했지만, 결과는 모두 달랐다. 유리돔 안에 자리 잡은 꽃들은 저마다의 높이와 방향으로 빛을 머금고 있었고, 그 모습은 작은 정원처럼 고요하게 완성되어 있었다. 꽃의 높이와 배치, 빛의 흐름에 따라 저마다의 분위기를 가진 작은 정원이 만들어졌다. 누군가를 떠올리며 만든 꽃이기에, 플라워볼과 액자는 단순한 장식품을 넘어 오래도록 기억에 남을 선물이 되었다.

누군가를 떠올리며 만든 꽃

처음에는 가볍게 시작한 작업이었지만, 시간이 지날수록 참여자들의 손길은 점점 더 신중해졌다. 꽃 하나의 위치, 선 하나의 흐름까지 고민하며 각자의 '정원'을 만들어갔다. 불을 켜는 순간, 작은 꽃들이 반짝이며 살아 움직이듯 빛났고, 그 모습에 여기저기서 감탄이 이어졌다.

작업이 이어지는 동안 자연스럽게 대화도 오갔다. 파견 근무 경험부터 이전 직장의 기억까지, 일상적인 이야기들이 이어지며 공방 안은 금세 편안한 분위기로 채워졌다. 누군가는 웃으며 지난 체육대회 이야기를 꺼냈고, 누군가는 완성되어 가는 플라워볼을 보며 감탄사를 전했다. 어렵지 않은 과정 덕분에 손은 바쁘게 움

직이면서도 마음은 한결 가벼워지는 시간이었다. 공방 안에는 잔잔한 웃음과 대화가 이어졌고, 각자의 자리에서는 서로 다른 이야기가 천천히 꽃처럼 피어나고 있었다.

적극행정국민신청팀 임숙영 조사관은 어버이날 선물을 만드는 동시에 '함'의 시간을 얻었다고 말했다.

“국민의 목소리를 가감 없이 마주하다 보면 마음의 무게가 무거워지는 순간이 있습니다. 그럴 때는 점심시간을 활용해 팀원들과 산책하곤 합니다. 그러면서 꽃을 보고 힐링을 하곤 했는데, 이렇게 직접 꽃을 만드는 것도 좋네요. 밤에 불을 켜두면 얼마나 예쁘지 기대가 됩니다.”

MINI INTERVIEW



박수진 주수관(재정경제심판과)

어버이날을 맞아 의미 있는 선물을 준비할 수 있어서 좋았습니다. 시간이 더 걸리더라도 직접 만든 액자를 드리고 싶었는데, 완성하고 나니 더욱 만족스럽습니다. 부모님께서 좋아하실 모습을 생각하니 기대가 됩니다.



안수현 조사관(청탁금지제도과)

아내 생일을 앞두고 특별한 선물을 준비할 수 있어 의미 있는 시간이었습니다. 만드는 과정도 어렵지 않아 즐겁게 참여할 수 있었고, 완성된 작품을 보니 뿌듯함이 큼니다. 시들지 않는 꽃이라 오래 간직할 수 있겠죠?



김도연 사무관(적극행정국민신청팀)

직접 만들어보니 딸이 왜 만들기를 좋아하는지 이해할 수 있었습니다. 집중하다 보니 시간이 가는지 모르겠더라고요. 무엇보다 딸에게 줄 의미 있는 선물을 준비할 수 있어 기쁜 시간이었습니다.



임숙영 조사관(적극행정국민신청팀)

기대 이상으로 힐링 되는 시간이었습니다. 업무를 잠시 내려놓고 집중할 수 있어 좋았고, 완성된 플라워볼도 만족스럽습니다. 감사한 마음을 담아 부모님께 드릴 생각을 하니 마음이 두근두근합니다.

2026 청렴 트렌드 MZ세대 직장 내 괴롭힘과 갑질 근절

청렴은 사람을 함부로 대하지 않는 조직문화까지 포함한다. MZ세대가 제기하는 괴롭힘과 갑질 문제를 세대차의 언어로만 흘러보낼수록 조직은 인재와 성과를 함께 잃게 된다. 2026년 청렴 트렌드의 핵심은 분명하다. 법적 금지의 선을 간신히 넘지 않는 조직이 아니라, 서로를 함부로 대하지 않는 문화가 성과의 토대가 되는 조직으로 나아가야 한다.

글. 박소민 노무법인 와이즈 대표 · 공인노무사

괴롭힘과 갑질은 왜 청렴의 문제가 되었나?

20년 넘게 기업 현장의 인사노무 문제를 다루으며 분명히 느끼는 변화가 있다. 과거에는 직장 내 괴롭힘과 갑질이 일부 상사의 거친 성격, 혹은 당사자끼리 풀어야 할 갈등 정도로 취급되는 경우가 많았다. 그러나 이제 구성원들은 누가 누구에게 어떤 방식으로 말하는지, 어떤 기준으로 일을 나누는지, 문제가 제기됐을 때 조직이 누구의 편에 서는지를 통해 그 회사의 공정성과 신뢰 수준을 판단한다. 특히 MZ세대는 지시 자체보다 그 지시의 이유와 기준 그리고 존중의 전제가 지켜지고 있는지를 묻는다. 이 질문은 예민함의 표현이 아니라 오늘날 조직이 얼마나 건강한가를 묻는 현실적인 기준이다.

현장의 분쟁은 대개 노골적인 폭언에서만 시작되지 않는다. 업무범위가 불분명한 상태에서 특정 직원에게 일이 반복적으로 몰리고, 퇴근 직전이나 심야에 지시가 이어지고, 공개된 자리에서 질책과 비교가 일상처럼 오갈 때 구성원은 자신이 보호받지 못한다고 느낀다. 회식 참석이나 사적 심부름이 관행이라는 이름으로 강요되는 순간도 다르지 않다. 문제는 피해자 한 사람의 상처에서 끝나지 않는다는 점이다. 옆에서 지켜보는 동료들 역시 이 조직에서는 누구든 쉽게 소모될 수 있다는 신호를 읽고, 그때부터 조직 안에는 신뢰보다 침묵과 냉소가 더 빨리 번진다.

그래서 MZ세대와의 갈등을 단순히 세대차로 정리하는 태도는 위험하다. 실제로 문제가 되는 것은 세대차 아니라 설명 없는 지시, 기준 없는 배분, 사람을 앞세운 통제와 평가 같은 낡은 운영방식이다. 과거에는 참고 넘어가던 장면들이 이제는 문제로 언어화되고, 법적 기준과 사회적 감수성에 비춰 다시 평가되고 있을 뿐이다. 오히려 이 변화는 조직 입장에서 보면 위기라기보다, 사람을 함부로 대하는 방식으로는 더는 성과도

지속가능성도 확보할 수 없다는 사실을 확인시키는 계기다.

노동법적 관점에서 보더라도 중요한 것은 단지 강한 말이 오갔는지 여부만이 아니다. 업무지시가 업무상 필요성과 상당성을 갖추고 있었는지, 시간과 방식이 적정했는지, 특정인을 위축시키거나 배제하는 효과를 낳았는지가 함께 살펴진다. 결국 직장 내 괴롭힘과 갑질 문제는 개인적 감정충동을 넘어 권한이 공정하게 행사되었는가를 묻는 문제다. 이 지점에서 청렴과 괴롭힘 이슈는 맞닿는다.

결국 청렴한 조직이란 비위가 없는 조직만을 뜻하지 않는다. 권한을 가진 사람이 그 권한을 어떻게 쓰는지, 불편한 목소리를 내는 사람을 조직이 어떤 태도로 대하는지, 성과 압박 속에서도 인간에 대한 최소한의 존중을 지켜내는지 함께 평가받는 조직이 바로 청렴한 조직이다. 이런 점에서 직장 내 괴롭힘과 갑질 문제는 인사관리의 부수적 이슈가 아니라 조직의 신뢰 체계를 점검하는 핵심 과제라고 봐야 한다.

법의 금지를 넘어 상호존중의 시스템으로

그렇다면 해법은 무엇일까? 현장을 오래 지켜본 입장에서 말하자면, 법적 처벌만으로는 충분하지 않다. 신고 후 조사와 징계는 반드시 필요하지만, 그것은 어디까지나 신뢰가 무너진 뒤 작동하는 사후 안전장치다. 조직이 정말로 건강해지려면 상호존중이 개인의 성품이 아니라 운영원칙이 되어야 한다. 그 출발점은 직무와 역할, 보고체계, 협업범위를 선명하게 정리하는 데 있다. 누가 어떤 업무를 맡고, 추가 업무는 어떤 기준으로 배분되며, 우선순위가 충돌할 때 무엇을 먼저 조정하는지를 투명하게 설명해야 한다.

업무지시는 내용만이 아니라 맥락까지 전달돼야 한다.



무엇을 언제까지 하라는 말만으로는 충분하지 않다. 왜 지금 이 일이 필요한지, 기존 업무와의 우선순위는 어떻게 조정되는지, 완료 기준은 무엇인지가 함께 설명돼야 구성원은 비로소 책임 있게 움직일 수 있다. 반대로 심야·휴일 지시의 상시화, 공개 망신 주시식 피드백, 모호한 긴급업무 남발은 법적 분쟁 이전에 이미 리더십 실패의 신호다. 고충제기와 조사 절차 역시 실제로 작동해야 하며, 익명성 보장과 피해자 보호, 보복 금지 원칙이 현장에서 체감될 때 제도는 신뢰를 얻는다. 마지막으로 관리자 교육의 초점을 바꿔야 한다. 상호존중은 추상적인 친철 교육이 아니라 사람 앞에서 모욕하지 않는 법, 성과 압박 속에서도 인격을 건드리지 않는 법, 갈등 상황에서 사실과 감정을 분리해 대화하는 법을 익히는 실무 역량이다. 그리고 이 변화의 출발점은 언제나 경영진의 태도다. 리더가 공정한 절차와 존중의 언어를 반복해서 보여줄 때 조직의 기준은 비로소 살아 움직이기 시작한다.



54년의 침묵 깬 옛 전매청사 주민의 품으로 돌아오다



54년의 침묵을 깨고, 광양읍의 해묵은 흉물이었던 옛 전매청 폐청사가 국민권익위원회의 조정으로 마침내 철거된다. 1972년 건립 후 방치되어 학생 안전을 위협하던 ‘도심 속 폐허’는 오는 9월 주민 쉼터로 재탄생할 예정이다. 그 극적인 현장 조정의 기록을 담아봤다.

글. 편집실

반세기 방치된 ‘위험한 이웃’

1972년에 건축된 옛 전매청(현 담배인삼공사) 건물은 연면적 445.95㎡, 대지면적 1,491㎡ 규모로 사무실용 2층 건물과 관사로 사용되던 단층 건물로 구성되어 있다. 1997년 한국자산관리공사로 이관된 이후 한때 주거용으로 임대되기도 했으나, 2014년부터는 사실상 어떤 용도로도 쓰이지 않은 채 방치됐다. 문제는 이 건물이 광양초등학교와 바로 인접해 있다는 점이었다.

노후화된 건물의 외벽은 갈라지고, 관리되지 않은 부지에는 수목과 잡초가 무성해졌다. 이는 단순히 미관상의 문제를 넘어 학생들의 통학로 안전과 범죄 발생에 대한 심각한 우려를 낳았다. 참다못한 광양읍 주민 2,359명은 올해 2월, 국민권익위원회에 집단민원을 제기하며 문제 해결을 촉구했다.

현장에서 찾은 ‘상생의 해법’

민원을 접수한 국민권익위는 즉각 현장 조사와 대책 회의를 가동했다. 철거를 원하는 주민들의 절박함과 재산 관리의 책임이 있는 기관 사이의 간극을 좁히는 것이 관건이었다. 수차례에 걸친 의견 조율 끝에, 국민권익위는 한국자산관리공사와 광양시 사이에서 ‘전략적 합의’를 끌어냈다.

지난 4월 15일 광양읍사무소에서 정일연 국민권익위원장 주재로 열린 현장조정회의는 그 결실을 본 뜻깊은 자리였다. 이에 주요 합의안에 따라 한국자산관리공사는 오는 9월 30일까지 해당 폐청사를 철거하기로 약속했다. 특히 철거 후 매각 전까지는 광양읍 이장협의회가 해당 부지를 대부받아 주민 친화적인 목적으로 우선 활용하기로 했다. 광양시는 철거 진행에 적극 협조하고, 향후 이곳을 공원 등 공공 용도로 활용할 수 있도록 우선 매입하는 방안을 마련하기로 했다.



국민권익위원회
유튜브 바로 들어가기



흉물에서 명물로, 공간의 재탄생

이번 조정은 단순히 낡은 건물을 허무는 것에 그치지 않는다. 행정기관의 문턱을 넘기보다 주민의 마당으로 직접 들어가 현장의 목소리를 경청한 끝에 얻어낸 소중한 결과다. 주민들의 숙원이었던 주거 환경 개선과 학생들의 안전 확보라는 두 마리 토끼를 동시에 잡았다는 평가가 나오는 이유다.

정일연 국민권익위원장은 “이번 조정으로 주민들의 오랜 고통이 해소되고 아이들이 안심하고 학교에 다닐 수 있는 환경이 마련되어 뜻깊다”며 “합의된 조정 내용이 차질 없이 이행되어 이 공간이 주민들의 온전한 쉼터로 거듭나길 바란다”고 밝혔다.

오는 9월, 반세기 넘게 자리를 지켰던 낡은 콘크리트 건물이 사라진 자리에는 주민들의 웃음소리가 채워질 예정이다. 이번 광양의 사례는 도심 내 유휴 국유지가 지자체와의 협력을 통해 어떻게 지역 사회의 가치 있는 자산으로 환원될 수 있는지를 보여주는 중요한 이정표가 될 것으로 보인다. 도심 속 ‘틈’을 찾아 희망의 별을 들인 이번 조정 결과가 전국 곳곳에 방치된 폐청사 문제 해결의 표준 모델이 되기를 기대해 본다.

동네 불법 주차 때문에 유모차가 갈 길을 잃었을 때, 갑작스러운 개인정보 유출로 스팸 전화가 쏟아질 때 등 우리는 생각합니다. “도대체 어디에 말해야 하죠?” 고민 일상은 풀고, 막힌 권익은 잇는 ‘선’ 하나로 완성되는 솔루션! 지금 국민권익위원회가 안내해 드립니다.

글. 편집실

일상의 답답함, 선 하나로 해결하다



CASE 01

“가족을 잃은 슬픔 중에 은행 서류까지… 너무 복잡해요!”

[상황] 최근 가족상을 당해 고인의 은행 계좌를 정리하려는데, 은행마다 제출 서류가 다르고 일일이 방문해야 해서 너무 힘듭니다. 슬픔을 추스를 새도 없이 복잡한 행정 절차에 치이고 있는데, 한 번에 해결할 방법이 있을까요?

선 넘는 솔루션

[제도개선 - 디지털 상속처리] 여러 은행을 방문할 필요 없이 온라인으로 한 번에 처리하는 ‘비대면·원스톱 상속 처리’ 서비스를 이용하세요!

권익인이 알려주는 ‘해결의 열쇠’

비대면 원스톱 서비스

이제 인감증명서 등 복잡한 서류를 들고 여러 금융기관을 직접 방문하지 않아도 온라인에서 한꺼번에 상속 금융자산을 정산할 수 있어 시간과 비용을 크게 줄일 수 있습니다.



CASE 02

“내 소중한 개인정보가 털렸다니요!”

[상황] 유명 쇼핑몰에서 제 개인정보가 유출됐다는 문자를 받았어요. 그 뒤로 보이스피싱 전화가 쏟아지는데, 피해 보상은 받을 수 있는지, 재발 방지는 어떻게 하는지 막막합니다.

선 넘는 솔루션

[국민콜110 & 개인정보 침해 신고] 국민콜110에서 상담 후 보이스피싱 통합신고 대응센터 또는 112로 연결하세요!

권익인이 알려주는 ‘해결의 열쇠’

국민콜110

어디에 전화할지 몰 때 일단 '110(정부민원안내콜센터)'을 누르세요. 보이스피싱, 개인정보 유출 대응부터 간단한 행정 절차 안내까지 전문가가 친절하게 상담해 드립니다.



CASE 03

“이사 때문에 전입신고가 늦었는데, 다자녀 혜택을 못 받나요?”

[상황] 아이를 낳고 이사 문제로 실제 거주지에 전입신고를 조금 늦게 했습니다. 그런데 지자체에서 ‘출산일 기준 전입 미완료’라는 이유로 다자녀 출산축하금 지원을 거절당했습니다. 불가피한 사정이 있었는데 구제 받을 수 있을까요?

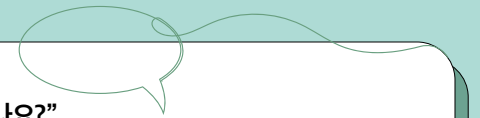
선 넘는 솔루션

[고충민원 - 현장 경청 상담] 국민권익위의 ‘현장 경청 상담버스’를 찾거나 국민신문고를 통해 고충민원을 신청해 부당한 지원 거절을 바로잡으세요!

권익인이 알려주는 ‘해결의 열쇠’

현장 경청 상담

전국 곳곳을 찾아가는 상담 서비스를 통해 복지 혜택 사각지대에 놓인 국민의 목소리를 직접 듣고 해결해 드립니다.



행정심판 국선대리인 제도



클릭 한 번으로 변호사가 내 편?

과거에는 행정심판을 청구한 뒤 별도로 국선대리인을 신청해야 하는 번거로움이 있었지만, 이제는 세상이 바뀌었다. 가장 눈에 띄는 변화는 바로 '절차의 간소화'다. 국민권익위 유튜브 채널 '권익비전' 영상에 따르면, 현재는 행정심판 청구와 동시에 국선대리인 선임 신청할 수 있는 '원스톱 서비스'가 구축되어 있다. 마치 재료가 다 준비된 '제육볶음 밀키트'처럼, 복잡한 법률 절차를 한 번에 해결할 수 있게 된 것이다. 신청 요건도 명확하다. 기초생활수급자나 기초연금수급자 등 경제적 약자라면 누구나 문을 두드릴 수 있다. 특히 2025년 7월부터는 현직 변호사들로 구성된 '법률 어벤저스'가 대거 위촉되어 전문성과 책임감이 한층 강화됐다. 온라인 행정심판 포털이나 모바일로도 손쉽게 접근할 수 있어, 이제 행정심판은 더 이상 높은 문턱이 아닌 '내 손안의 서비스'가 됐다.

이번 봄호부터 국민권익위원회 유튜브 채널 '권익비전'과 함께하는 특별 콜라보레이션이 진행됩니다. 해당 QR코드를 통해 국민권익위 웹진 영상을 시청하고 미션 정답을 맞힌 분들께는 추첨을 통해 기프티콘을 선물해 드립니다. 권익보호의 꿀팁과 혜택을 동시에 잡아보세요!

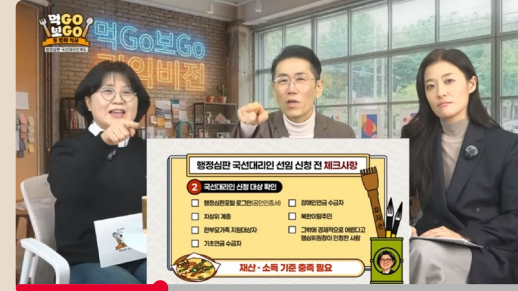
서류 속 숨은 1인치를 찾다

국선대리인은 단순히 서류 작성만 돕는 수준에 그치지 않는다. 영상에서 소개된 실제 사례는 이 제도의 파급력을 여실히 보여준다. 고엽제 후유증 등급 판정 오류로 고통받던 한 어르신 사건에서, 국선대리인은 방대한 의무 기록을 현미경처럼 분석해 결정적인 행정 오류를 찾아냈다. 혼자서는 절대 불가능했을 '인용 재결(승소)'을 끌어낸 것이다.

이는 행정심판이 소송보다 빠르고 간편하다는 장점을 극대화하면서도, 전문 지식 부족이라는 사각지대를 국선대리인이 완벽하게 메워주고 있음을 시사한다. 지치고 힘들 때 기운을 북돋아 주는 '삼계탕'처럼, 국선대리인 제도는 법률 사각지대에 놓인 국민을 위한 가장 든든한 안전망 역할을 톡톡히 하고 있다.



권익비전 시청 인증 퀴즈



[신청 대상] Q1. 국선대리인, 누구에게 열려 있을까요?

경제적 어려움으로 법률 전문가의 도움을 받기 어려운 분들을 위해 행정심판 국선대리인 제도가 운용되고 있습니다. 다음 중 국선대리인 선임 신청할 수 있는 주요 대상이 아닌 사람은?

- ① 기초생활보장법에 따른 수급자
- ② 기초연금법에 따른 기초연금수급자
- ③ 한부모가족법에 따른 지원대상자
- ④ 고소득 전문직 종사자

힌트 Tip 영상 (03:06) 부근을 확인해 보세요.

[신청 방법] Q2. 번거로운 절차는 이제 그만!

예전에는 행정심판 청구와 국선대리인 신청을 따로 해야 해서 불편했죠? 이제는 청구와 동시에 대리인 선임 신청할 수 있는 '이 서비스' 덕분에 절차가 매우 간소화되었습니다. 무엇일까요?

- ① 원스톱 서비스
- ② 퀵 패스 서비스
- ③ 하이패스 지원
- ④ 다이렉트 케어

힌트 Tip 영상 (07:15)을 보시면, 한 번에 해결되는 간편한 서비스 명칭이 나옵니다.

[성공 사례] Q3. 국선대리인이 찾아낸 결정적 한 방!

영상에서 소개된 실제 권리구제 사례 중, 국선대리인이 의무 기록을 면밀히 검토하여 등급 판정 오류를 바로잡고 승소를 이끌어낸 사건은 무엇과 관련이 있을까요?

- ① 교통사고 유무선 위반 사건
- ② 영업정지 처분 취소 사건
- ③ 고엽제 후유증 등급 판정 사건
- ④ 토지 수용 보상금 사건

힌트 Tip 영상 후반부인 (10:36)을 시청하시면 국선대리인의 활약상을 확인할 수 있습니다.

[음식 퀴즈] Q4. 맛있는 비유! 이 음식은 어떤 특징일까요?

영상에서는 국선대리인 제도의 특징을 맛있는 음식에 비유했습니다. '복잡한 절차 없이 한 번에 해결할 수 있는 간편함'을 상징합니다. 여기에 등장한 음식은 무엇일까요?

- ① 노릇노릇 고소한 '파전'
- ② 한 번에 볶아 먹는 '제육볶음 밀키트'
- ③ 속을 든든하게 채워주는 '삼계탕'
- ④ 향긋한 '대나무통밥'

힌트 Tip 영상의 (07:41) 타임라인을 주목하세요! 요리 초보도 똑딱 만드는 그 음식입니다.

이벤트 참여 방법

1. 참여 단계 영상 시청 → 퀴즈 풀기 → QR코드 스캔 → 정답 제출
2. 당첨 팁 유튜브 영상에 '좋아요'와 '구독' 인증샷까지 첨부하면 당첨 확률 UP!



영상시청



정답제출

마음만 받을게요 신학기, 선을 지키는 정(情) 문화

따스한 봄별과 함께 시작된 교정에는 아이의 새로운 적응을 응원하는 학부모의 간절한 정성이 가득하다. 공정한 교육 현장과 투명한 사회를 향한 국민적 기대가 높아진 오늘날, 신학기를 맞아 학부모와 교사 모두가 편안하게 웃을 수 있는 청렴한 선을 제안한다.

글. 편집실



마음의 무게를 더는 청렴의 약속

많은 학부모가 새 학기 상담이나 학교 행사를 앞두고 “빈손으로 가기엔 마음이 무겁고, 작은 커피 한 잔 정도는 괜찮지 않을까?”라는 고민에 빠지곤 한다. 하지만 국민권익위원회가 발표한 「2026 개학시기 학교에서 알아야 할 청탁금지법 Q&A」에 따르면, 학생의 성적과 평가, 생활기록을 직접 담당하는 담임교사 및 교과담당교사와 학부모(학생) 사이에는 매우 밀접한 직무 관련성이 인정된다.

이 경우 원활한 직무수행이나 사교·의례라는 명목 하에서도 가액 범위와 상관없이 선물 제공이 원칙적으로

금지된다. 특히 최근 이용이 빈번한 모바일 커피 쿠폰(기프티콘)이나 소액의 간식류도 법 위반 소지가 있어 주의가 필요하다. 다만, 졸업식 이후 성적 평가가 완전히 종료된 시점에서는 특별한 사정이 없는 한 직무 관련성이 없어 선물(1회 100만 원, 매 회계연도 300만 원 이하)이 허용되기도 한다. 이러한 규정은 단순히 제재와 감시를 위한 것이 아니다. 우리 아이들이 ‘부모님이 무엇을 주었느냐’가 아니라, 스스로 ‘얼마나 성실하게 노력했느냐’에 따라 공정하게 평가받는 세상을 만들기 위한 우리 사회의 최소한의 약속이다. 동시에 이

는 교직원이 어떠한 외부적 요인에도 흔들리지 않고 오직 교육 업무에만 전념할 수 있도록 보호하는 든든한 방패이기도 하다.

일상에서 시작되는 청렴 선진국

일상 속 청렴 문화가 공직사회의 투명성을 높이는 핵심 동력이라는 믿음은 이제 우리 사회의 보편적인 상식으로 자리 잡았다. 국민권익위원회의 체계적인 부패방지 노력은 국제적으로도 유의미한 지표로 나타나고 있다.

최근 국제투명성기구(TI)가 발표하고 국민권익위가 분석한 「2025년도 국가청렴도(CPI) 결과」에 따르면, 대한민국의 국가청렴도는 최근 10년간 점수는 10점, 순위는 21단계가 올라 장기적인 상승 흐름을 타고 있다(2016년 점수 53점, 순위 52위 → 2025년 점수 63점, 순위 31위). 이는 정부의 강력한 반부패 정책 추진과 더불어, 교육 현장을 비롯한 생활 곳곳에서 국민 개개인이 청렴의 가치를 실질적으로 실천해 온 소중한 결실이다.

국민권익위는 올해도 국공립대학과 17개 교육청에 대한 종합청렴도 평가를 실시해 학교 현장에서 발생할 수 있는 다양한 부패를 예방하고, 미래세대가 공정과 책임의 가치를 내면화할 수 있도록 뒷받침할 계획이다. 신학기, 교사에게 주는 최고의 선물은 물질이 담긴 봉투가 아니라, 교사의 교육 철학을 믿어주는 든든한 신뢰와 따뜻한 격려의 한마디다. 작은 선 하나를 지키는 마음들이 모여 더욱 투명하고 신뢰받는 대한민국의 미래를 환히 밝히고 있다.

실생활 적용 사례로 배우는 ‘청렴의 싹표’

Q. 담임선생님께 5,000원 상당의 모바일 커피 쿠폰을 보내도 되나요?

NO. 학생에 대한 지도 및 평가를 담당하는 교사와 학부모 사이에는 상시 직무 관련성이 인정됩니다. 따라서 커피 한 잔, 기프티콘 하나라도 법 위반이 될 수 있습니다. 선생님께는 감사의 마음을 담은 손편지나 따뜻한 인사말로 대신해 주세요.

Q. 작년에 우리 아이를 가르쳐주신 선생님께 감사의 선물을 드려도 되나요?

YES. 이전 학년 선생님에게 사교·의례 목적으로 제공하는 5만 원(농축수산물 및 가공품은 15만 원) 이하의 선물은 가능합니다. 단, 해당 선생님이 현재 우리 아이 또는 형제·자매의 담임선생님 또는 교과담당선생님이 되는 경우 일체 선물이 금지되므로 주의가 필요합니다.

Q. 졸업식 날 선생님께 꽃다발과 선물을 드리는 것은요?

YES. 학생의 성적 평가 등이 종료된 졸업식 이후에 제공하는 꽃다발과 선물은 특별한 사정이 없는 한 직무관련성이 없어 5만 원을 초과해도(단, 1회 100만 원, 매 회계연도 300만 원 이하) 제공할 수 있습니다.



권익 N행시 챌린지



ACRC NEWSLETTER

이벤트 안내



경품
커피 기프트콘(20명)



참여기간
6월 26(금)일까지



선물발송
7월 03(금)일

국민권익위 마스코트인 '청백이'와 '권익이'를 활용한 재치 있는 N행시 이벤트를 진행합니다.

《국민권익》을 사랑하는 많은 분들의 참여와 관심 부탁드립니다.

참여 방법

- 1 제시어 선택 '청백이' 또는 '권익이' 중 하나 선택N행시
- 2 작성 선택한 제시어로 국민권익 역할이나 청렴의 의미를 담은 참신한 N행시 짓기
- 3 응모하기 웹진 하단 '독자 이벤트' 응모 폼(QR코드)을 통해 제출



N행시 예시

- | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| 청 청렴한 세상, | 백 백성(국민)의 목소리, | 이 이제는 권익위와 함께! |
| 권 권리구제는 확실하게 | 익 익숙한 국민신문고, | 이 이유 있는 변화! |

지난호 정답 푸드트럭 2025 《국민권익》 겨울호 독자 의견



권민재(4218)

생활 속 다양한 권의 구제 사례를 쉽고 흥미롭게 풀어내어, 마치 내 이웃의 이야기를 읽듯 편하게 몰입할 수 있었습니다. 특히 구체적인 사례 설명이 이해에 큰 도움이 되었습니다.

김병희(8057)

전체적인 구성이 알차고 따뜻한 시선이 담겨 있어 마지막 페이지까지 기분 좋게 읽었습니다. 앞으로도 국민이 체감할 수 있는 긍정적인 변화들을 많이 만들어주시길 응원하겠습니다!

이정훈(3867)

실생활에 꼭 필요한 권의 구제 사례들이 이해하기 쉽게 정리되어 있어 큰 도움이 되었어요. 국민의 목소리에 귀 기울이는 권익위의 노력이 느껴져서 늘 응원하게 됩니다.

신상은(2691)

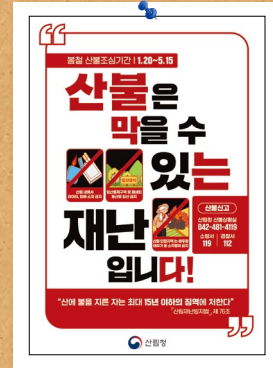
우리 사회의 보이지 않는 곳까지 세심하게 살피는 국민권익위원회의 노력이 잘 전달되어 무척 인상적이었습니다. 국민의 목소리에 귀 기울여 주셔서 감사합니다!!

장하은(4459)

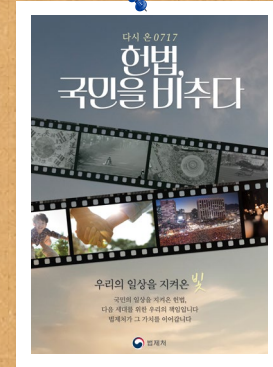
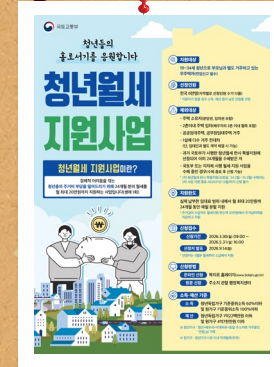
겨울철 취약계층 보호 정책이나 복지 사각지대 해소 관련 기사들이 기억에 남습니다. 어렵게만 느껴졌던 권익 구제 절차를 사례를 통해 쉽게 풀어주셔서 실질적인 도움이 많이 됐어요.



당신의 일상을 든든하게 채우는- 정부 지원 및 캠페인 가이드



더 나은 일상,
함께 만드는 대한민국!





국민권익위원회는
국민의 곁에서 소중한 권익을 지키기 위한 노력으로
더 나은 청렴 국가를 실현해 나갑니다



국민콜 110(정부민원안내)
국민신문고(www.epeople.go.kr) 1600-8172
청렴포털 www.clean.go.kr

부패·공익침해신고 상담 1398
국민권익위원회 홈페이지 www.acrc.go.kr