

정보 무늬(QR코드) 이용 시, 음성으로 보도자료를
확인할 수 있는 앱을 다운로드할 수 있습니다.

안드로이드



아이폰



보도시점: 2025. 11. 26.(수) 08:30 배포: 2025. 11. 26.(수) 08:30

국민권익위 특이민원 시민상담관, “특이민원으로 인한 현장고충 해소 대책 마련 시급”

- 최근 3년간 공직자 86%, 폭언·폭행, 상습·반복 민원 청구 등 특이민원에 시달려

- 국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)는 특이민원에 전문적이고 효과적으로 대응하기 위해 구성된 특이민원 시민상담관과 특이민원 대응 사례와 요령을 공유하고 기존 제도의 개선방안을 논의하고자 오늘(26일)부터 27일까지 양일간 서울 대한상공회의소 소회의실에서 연수회를 개최한다.
- 이번 연수회는 시민상담관이 그간 민원업무 담당자 대상으로 특이민원 상담·교육을 해오면서 청취한 현장의 고충과 애로사항을 공유하고, 보다 효과적인 특이민원 대응 방안을 모색하기 위해 마련되었다. 또한 특이민원 시민상담관 제도의 운영 성과 및 개선사항에 대해 함께 논의하고 2026년 운영방향에 대해서도 의견을 나눈다.
- 국민권익위가 올해 실시한 특이민원 현황 실태조사에서 민원업무 담당 공직자의 86%가 최근 3년간 특이민원을 경험한 것으로 응답하는 등 현장의 특이민원 문제는 심각한 것으로 나타났다. 이에 국민권익위는 각급 기관의 특이민원 대응을 지원하기 위해 올해 5월 변호사, 심리상담사, 행정사, 전직 공무원 등 민간전문가 20명으로 ‘특이민원 시민상담관’을 처음 구성하였고, 6월부터 민원업무 담당자를 대상으로

심리·법률 상담 및 특이민원 대응 요령 교육·컨설팅 등을 진행해 왔다. 중앙행정기관·지방정부·교육청·공공기관 등으로부터 시민상담관 수요 신청을 받아 11월 현재 기준 144건(교육 91건, 상담 53건)의 활동을 수행하며 특이민원으로 어려움을 겪고 있는 일선 민원담당자를 지원하고 각 기관의 특이민원 대응 역량을 높이는 데 기여하였다.

□ 이날 연수회에서 발표된 특이민원 사례로, ㄱ기관에서 민원인이 2년 7개월 동안 총 167건의 유사·반복 민원을 제기하며 담당 공무원에게 “생각이 없는 게 아니라 뇌가 없는 것 같습니다. 병원을 다니시든지 약을 드세요.” 등의 혐오·모욕성 발언을 한 사례와 ㄴ학교 행정실에서 민원인이 업무처리에 불만을 제기하며 국민신문고, 정보공개청구, 감사요구, 행정심판, 민·형사소송 등 10여년 간 지속적으로 민원을 제기한 사례 등이 있었다. 이를 통해 특이민원 문제의 심각성과 현장의 민원담당자들이 겪는 어려움에 대해 실감할 수 있었다.

□ 이에 시민상담관들은 특이민원과 관련하여 단호한 대응의 필요성과 함께 기관장의 관심과 기관 차원의 적극적 지원을 강조했다. 아울러, 효과적으로 특이민원에 대응하기 위해 ▲특이민원에 대한 전문적·체계적 대응을 위한 관계기관의 협조, ▲동일·유사 반복민원 발생 시 「민원처리에 관한 법률」 제23조(반복 및 중복 민원의 처리) 규정의 적극적 활용, ▲법령·사실 중심 일관된 내부 대응체계 확립 등 실질적으로 현장 부담을 완화할 수 있는 대응 방안을 제시하며, 현장 고충을 해소하기 위한 보다 적극적인 대책 마련이 시급하다는 데 의견을 모았다.

□ 국민권익위 한삼석 부위원장은 “이번 연수회를 통해 시민상담관들이 서로 소통하고 경험을 공유함으로써 특이민원에 효과적으로 대응할 수 있는 방안을 모색할 수 있기를 바란다”라며, “시민상담관들의 역량과 경험이 특이민원으로 어려움을 겪는 민원담당자들에게 큰 힘이 되어줄 것으로 기대한다.”라고 밝혔다.

담당 부서	복지노동민원과	책임자	과 장	주경희 (044-200-7421)
		담당자	조사관	박하늘 (044-200-7422)



#국민권익위원회 #고충민원 #특이민원 #시민상담관 #대한상공회의소
#연수회 #변호사 #심리상담사 #행정사 #공무원 #민원