

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

▶ 안드로이드



🍏 아이폰



보도자료

보도시점: 2026. 1. 9.(금) 08:30 배포: 2026. 1. 9.(금) 08:30

“디지털 취약계층의 알권리 보장해야”… 방문·우편 민원도 진행 상황 안내한다.

- 국민권익위, ‘오프라인 민원 진행 상황 안내 체계 개선방안’ 오늘(9일)부터 시행

【관련 국정과제】 16-4. 작은 목소리도 놓치지 않는 AI국민권익플랫폼 구축

- 국민권익위원회(위원장 직무대리 한삼석, 이하 국민권익위)는 방문·우편 등을 통한 오프라인 민원에도 접수부터 처리 완료까지 진행 단계를 문자 및 전자우편으로 안내하는 ‘오프라인 민원 진행 상황 안내 체계 개선방안’을 오늘(9일)부터 시행한다.

국민권익위의 이번 대책은 민원의 처리 경과를 제때 알지 못해 민원인이 반복적으로 행정기관에 문의하고, 그 결과 담당 공무원에게도 불필요한 업무부담이 가중되는 등 민원인의 불편과 행정 비효율을 해소하기 위한 것이다.

- 그동안 온라인 민원은 국민신문고 시스템을 통해 접수·보완요청·처리결과 등을 통한 단계별 상황이 문자·전자우편으로 자동 안내되었으나, 방문·우편 등 오프라인 민원은 별도 규정이 없어 담당자가 개별 연락을 하지 않으면 진행 상황을 알기 어려웠다.

이를 개선하기 위해 국민권익위는 각급 행정기관의 민원처리 지침인 「국민신문고 민원 처리시 준수사항」에 ‘오프라인 민원 처리 시 수기 입력 절차’를 마련해, 방문민원 접수단계부터 접수 담당자가 민원인의 전화번호 등 연락처 기재 여부를 의무적으로 확인하여 기재되어

있지 않은 경우 민원창구에서 접수 전에 반드시 전화번호, 전자우편주소 등 연락처의 기재를 안내하도록 하였다. 이를 통해 담당 공무원은 오프라인 민원도 국민신문고 시스템에 등록하여 진행 상황을 통지하게 된다.

또한, 우편민원의 경우에도 접수단계에서 연락처 등이 누락되어 있을 시 민원인에게 보완을 요청하여 추후 전화번호 등을 제공받아 진행 상황 안내가 가능하도록 하였으며, 민원문서와 우편봉투 등에 기재됐을 수 있는 민원인의 전화번호 등을 접수 담당자가 빠짐없이 확인하고 입력하여 진행 상황 등을 통지받을 수 있도록 했다.

□ 이번 개선으로 온라인·오프라인 간 민원 안내 격차가 해소되어 민원인의 알권리를 더욱 두텁게 보장하고, 반복적인 문의가 감소하여 담당 공무원의 업무 효율성도 높아질 것으로 기대된다. 특히 고령층·디지털 취약계층 등 온라인 활용이 어려운 국민도 방문·우편 등을 통해 민원을 제기하더라도 민원처리 단계별 안내를 편리하게 받을 수 있을 전망이다.

□ 국민권익위 김기선 권익개선정책국장은 “국민 눈높이에 맞는 민원 서비스 제공을 위해 민원 안내 사각지대를 지속적으로 점검·개선 하겠다.”라며, “현장 의견을 수렴해 국민신문고 시스템 기능과 관련 지침을 보완하는 등 민원인이 안심하고 결과를 기다릴 수 있는 민원 처리 환경을 만들겠다.”라고 밝혔다.

담당 부서	국민신문고과	책임자	과 장	박형준 (044-200-7261)
		담당자	사무관	김형철 (044-200-7264)



#국민권익위#고충처리#국민신문고#오프라인민원#민원접수#연락처