



보도시점: 2026. 3. 31.(화) 08:30 배포: 2026. 3. 31.(화) 08:30

## “반복 민원, 해묵은 갈등 고리 끊는다”... 청와대·국무총리비서실·국민권익위 공동주관, 140여 개 기관이 함께하는 범정부 ‘민원혁신 포럼’ 개최

- 청와대 공공갈등조정비서관 주재 “특이민원 타운홀미팅”으로 현장 목소리 직청
- 8년 묵은 난제 해결 사례부터 인공지능 민원 서포터 배포까지...민원 해결 패러다임 전환

【관련 국정과제】 16-5. 집단민원 선제적 대응 및 평풍 민원 발굴·해결

- 정부는 오늘(31일) 청와대, 국무총리비서실(비서실장 민 기), 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)의 공동주관으로 집단갈등·특이민원 해결을 위한 범정부 혁신 포럼을 한국프레스센터에서 개최하고, 고질적 갈등 해소와 민원 처리 시스템의 전면적 혁신을 선언한다.

이번 포럼은 140여 개 중앙정부·지방정부 및 공공기관의 민원부서장과 담당자 등 총 300여 명이 모여, 실질적인 민원 해결 도구와 성공 사례를 현장에 즉시 적용하기 위해 마련됐다.

### (소통 혁신) 청와대-현장 민원 담당 공무원 간 ‘격의 없는’ 타운홀 미팅

- 오늘 포럼의 핵심인 ‘특이민원 타운홀미팅’에 대해서는 주진우 청와대 공공갈등조정비서관이 주재한다. 단순한 의견수렴을 넘어 일선 공무원들이 특이민원을 응대하며 겪었던 성공·실패 사례를 공유하여 실질적인 대응 노하우를 나누고, 감정노동과 안전 위협 등 민원 담당자들이 현장에서 마주하는 현실적인 애로사항을 가감 없이 듣는다. 또한 특이민원을 보다 합리적으로 경청하고 처리할 수 있는 제도적 장치와 담당자 보호를 위한 정책적 대안도 함께 모색한다.

### (현장 혁신) 8년 고착 갈등 해결부터 혐오시설의 발상 전환까지 ‘성공 비결 전파’

- 이어 현장에서 답을 찾은 혁신적 갈등 조정 사례들도 공유된다. ▲ 국민권익위 서상원 조사관은 8년간 상호 고소·고발로 교착 상태였던 한전-당진시 간 송전선로 건설 갈등을 24차례 현장 협의 끝에 해결하며 국가핵심 전략망인 ‘에너지고속도로’ 사업의 청신호를 밝힌 사례를, ▲ 한국수자원공사 박지혜 상생협력부장은 주민 참여형 이익 공유와 디자인 개선을 통해 혐오 시설을 지역 명소로 탈바꿈한 ‘합천 수상태양광’ 사례를, ▲ 한국수력원자력 윤상근 지역협력실장은 발상의 전환을 통해 미분양 아파트를 수몰민 이주 주택으로 활용해 정주 여건과 지역 경제 문제를 동시에 해결한 ‘영동양수발전소’ 사례 등을 각각 소개한다.

### (도구 혁신) 민원합리성 검토위 가동 및 ‘인공지능(AI) 민원 서포터’ 배포

- 아울러, 행정 현장의 과부하를 해소하고 갈등 해결의 성공 DNA를 이식하기 위한 구체적인 실행 도구들도 전격 공개된다. 국무총리비서실 이용하 민정민원과장은 방대한 민원을 핵심 요약하고 법령을 즉시 제시해 업무 속도를 획기적으로 높이기 위해 본인이 예산 없이 직접 개발한 ‘AI 민원 서포터’ 프로그램을 소개하고, 저작권 없이 희망하는 전기관에 배포한다. 또한, 규정에 막혀 해결되지 못한 합리적 민원을 재검토해 해결하기 위한 목적으로 국무총리비서실에 설치한 “민원합리성검토위원회”의 11가지 혁신 사례를 발표하며 ‘국민주권정부 =민원해결’의 가치를 확산시킨다.

### (역량 혁신) 김학린 교수 ‘갈등관리 방식의 변화와 조정의 이해’ 강연

- 한편, 공직사회의 체질 개선을 위해 갈등관리 전문가인 단국대학교 김학린 교수가 ‘갈등관리 방식의 변화와 조정의 이해’를 주제로 강연에 나선다. 김 교수는 과거의 행정 위주 방식에서 벗어나, 복잡해지는 공공갈등 속에서 ‘전문조정자’로서 공직자의 의식을 함양하고 실질적인 조정 역량을 키우는 방법론을 제시한다.

□ 국민권익위 정일연 위원장은 “국민권익위 최초로 청와대, 국무총리 비서실과 공동 주관하는 이번 포럼을 통해 행정기관의 집단갈등 해결 역량을 높이고, 특이민원의 합리적인 처리와 담당자 보호도 강화하는 획기적인 전환점이 될 것으로 기대한다.”라며 “이를 계기로 공직자들이 민원 현장에서 국민의 어려움을 진심으로 헤아려 오해의 실타래를 풀어나가길 바란다.”라고 밝혔다.

또한, 타운홀미팅을 주재하는 청와대 주진우 공공갈등조정비서관은 “국민주권정부는 경청·설득을 통한 집단민원과 특이민원의 해소를 중시하며, 이를 위해 각급기관은 자체 해결력을 강화해야 한다.”라며 “오늘 포럼은 범정부 역량 강화를 위한 첫걸음”이라고 강조하면서, “일선에서의 민원 해결은 사회적 비용과 반복 민원의 감축을 크게 가져올 것으로 기대한다.”라고 말했다.

□ 오늘 포럼 발표자료는 국민권익위 누리집(www.acrc.go.kr)의 정책·정보 자료 중 ‘고충민원 발간물’ 항목에서 확인할 수 있다. 또한 국민권익위 공식 유튜브 채널 ‘권익비전’을 통해 실시간 생중계되어 일반 국민도 간편하게 시청할 수 있다.

|       |                      |     |     |     |                |
|-------|----------------------|-----|-----|-----|----------------|
| 담당 기관 | 국무총리비서실<br>민정민원비서관실  | 책임자 | 과장  | 이용하 | (044-200-2818) |
|       | 국민권익위원회<br>집단갈등조정기획과 | 책임자 | 과 장 | 손정오 | (044-202-1210) |
|       |                      | 담당자 | 사무관 | 이주현 | (044-202-1211) |
|       |                      |     | 주무관 | 김재현 | (044-202-1213) |



#청와대 #공공갈등조정비서관실 #국무총리비서실 #국민권익위 #집단민원  
#특이민원 #집단·특이민원혁신포럼 #한국프레스센터 #한국수자원공사  
#한국수력원자력 #단국대학교 #김학린 #국민주권정부 #민원합리성검토위원회