

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



안드로이드



아이폰



국민권익위원회

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

보도자료

보도시점: 2026. 4. 1.(수) 08:30 배포: 2026. 4. 1.(수) 08:30

“책으로 확인하는 고충민원 해결의 역사”... 「2025년 고충민원 결정레집」 발간

- 국민의 관심도가 높고 사회적으로 중요한 72건의 고충민원 사례 포함
- 국민이 언제든지 찾아볼 수 있도록 ‘국민권익위 누리집’에 게시

- 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 지난 2025년 의결한 주요 고충민원 해결 사례를 모아 「국민권익위원회 고충민원 결정레집」을 발간했다.

국민권익위는 2025년 한 해 동안 처리한 14,726건의 고충민원 중 국민의 관심도가 높고 사회적으로 중요한 사안, 빈번하게 발생하는 유형의 민원 등을 고려하여 엄선한 72건의 해결 사례를 모아 사례집으로 발간하고 중앙행정기관과 지방정부 등에 배포했다.

- 국민권익위는 2008년 출범 이후 고충민원에 대한 국민의 관심과 기대에 부응하고 국민이 고충민원 제도를 더욱 쉽게 이해하고 적극적으로 활용할 수 있도록 매년 사례집을 발간해 오고 있다.

이번 사례집에는 국민의 일상생활에서 발생할 수 있는 다양한 문제와 불편을 신속하고 합리적으로 해결하는 데 도움이 될 수 있도록 국민 생활과 밀접한 사례를 중심으로 수록하였다. 또한 사례별로 사실관계, 주요 쟁점, 판단 요지 등을 함께 정리하여 유사·동일한 사안 해결에 참고가 될 수 있도록 구성하였다.

예컨대 열악한 주거환경 개선 요구, 국가보훈대상자 예우, 각종 세금 부과, 영업 손실보상, 통학로 안전대책 마련 등 권익 보호가 절실한 취약계층과 사회적 약자의 어려움을 해결한 사례들이 책에 담겼다.

〈주요 결정례〉

- ◆ 저류시설 조성 공사로 인한 소음·구조물 균열 등으로 인근 주민들의 안전 위협 및 하천수 유입 우려 등 주거 여건 문제가 발생하였으나, 관계기관과의 협업을 통해 안전 구역 확보를 위한 울타리 조정, 공사 중 발생한 퇴적물 지속 제거, 공사 현장 인근 배수 흐름 정비 등 조정안 마련 후 해결
- ◆ 아동복지시설 등에서 보호 종료된 자립준비청년의 안정적인 사회 적응을 지원하던 자립지원시설이 재정난으로 폐업하였고, 이후 시설을 재운영하고자 준비하던 중 기존 시설이 낡고 열악하여 인근 장소로 이전하고자 ‘자립지원시설 정원 및 소재지 변경 신고’를 하였으나, 해당 장소가 건축물 용도상 단독주택이라는 사유로 반려되었고, 국민권익위는 시설의 기능·목적·필요성 등을 종합적으로 검토하여 해당 신고를 수리하도록 권고

또한 ▲ 행정·문화·교육, ▲ 국방·보훈, ▲ 복지·노동, ▲ 산업·농림·환경, ▲ 주택·건축 등 총 11개 분야로 분류한 후 각각의 사례를 정리하여 국민이 필요한 내용을 쉽게 확인할 수 있도록 했다. 아울러, 동 사례집은 국민권익위 누리집(www.acrc.go.kr)*에도 게시하여 관련 분야 종사자를 포함한 국민 누구나 편리하게 열람할 수 있도록 했다.

* 정책·정보 → 고충민원자료실 → 고충민원발간물에서 내려받기 가능

- 국민권익위 정일연 위원장은 “이번 고충민원 결정례집은 국민권익위가 국민의 일상 속 불편과 고충을 해결해 온 주요 사례를 모아 국민 누구나 쉽게 찾아볼 수 있도록 게시하는 한편, 현장에서 유사한 사안을 담당하는 공직자에게 도움이 될 수 있도록 마련했다.”라며, “결정례집을 통해 공공기관은 고충민원에 대한 대응 역량을 강화하고, 국민께는 국민권익위의 역할과 기능을 이해할 수 있는 계기가 되기를 바란다.”라고 밝혔다.

담당 부서	민원조사기획과	책임자	과 장	윤영국 (044-200-7311)
		담당자	주무관	김윤구 (044-200-7317)



#국민권익위 #고충처리 #결정례집 #국민권익위누리집 #사례집