

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

안드로이드



아이폰



보도시점: 2026. 4. 1.(수) 11:00 배포: 2026. 4. 1.(수) 08:30

“현장 중심의 소통으로 난제를 풀어내”... 집단갈등조정국, 집단민원 해결 ‘순항 중’

- 국민권익위, 지난 1월 집단갈등조정국 출범 이후 주요 집단민원 해결사례 공개
- 교통·복지·환경 등 다양한 분야에서 발생하는 집단민원을 신속하게 해결

□ 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 올해 1월 27일 집단갈등조정국이 공식 출범한 이후, 단순한 법리 검토를 넘어 현장의 특수성을 반영한 ‘적극적 조정’을 통해 수년간 방치되었던 집단민원을 신속하게 해결하여, 국민들의 불편을 해소하고 있다.

□ 이번에 공개한 주요 사례들은 생활 밀착형 집단민원으로 관련 행정기관의 서류상 검토 결과로는 문제가 없는 것으로 여겨졌으나, 실제 현장에서 국민이 겪는 불편과 고통에 주목하여 관계기관의 공감대를 이끌어낸 결과물들이다.

○ [현장 중심] “규정이라는 숫자보다 국민의 ‘삶’에 주목하다”

- ▲ 공주시 옥룡동 경로당 증축 : 수년간 평행선을 달려온 영구 임대단지 경로당 증축 갈등은 국민권익위가 세 차례의 현장 방문을 통해 고령 입주민의 열악한 복지 실태를 직접 확인하고 한국토지주택공사를 설득하면서 극적으로 해결되었다. 한국토지주택공사는 당초 규정상 면적 기준을 근거로 증축에 난색을 표했으나, 결국 ‘노인 복지가 곧 생존’이라는 공감대를 바탕으로 부지 사용을 승낙하는 등 어르신들의 쉼터 마련을 위해 적극 지원하기로 했다.

○ [창의적 대안] “단순한 ‘허가’ 여부를 넘어 ‘상생’의 제3의 길을 열다”

- ▲ 고령군 대평리 축사 신축 갈등 : 마을 입구 소하천에 인접한 부지에 대규모 축사가 들어선다는 소식에 주민들은 악취 피해와 소하천 범람 및 수질 오염 등을 우려하며 반대해 왔으나, 관련 법령상 신축을 제한할 근거가 없어 지방정부와 주민 사이의 갈등이 지속되어 왔다. 이에, 국민권익위는 단순히 허가 여부만을 따지는 행정의 틀에서 벗어나 생활환경권 보장이라는 제3의 해법을 제시하며 상생의 길을 마련하였다. 국민권익위는 악취와 소하천 범람 및 수질 오염을 우려하는 주민들의 목소리를 반영해 ‘소하천 정비사업 우선 반영 검토’와 ‘주민 참관 하의 현장점검’을 조정안에 명시하여 축사 신축이라는 법적 권리와 주민의 신뢰를 동시에 확보했다.

○ [체감형 성과] “차도로 내몰린 아이들, 현장에서 안전의 답을 찾다”

- ▲ 익산시 전북제일고·이리중 통학로 안전 : 매일 1,000여 명의 학생들이 이용하는 통학로임에도 보도와 횡단보도 사이 1m나 되는 높낮이 차이 때문에 아이들이 차도로 내몰리는 위험한 상황이 지속되어 왔다. 이에, 국민권익위는 현장 조사를 통해 차도로 밀려난 아이들이 학교 정문 진출입 차량과 뒤섞여 사고 위험이 큰 것을 확인하고, 보도의 높낮이 차이를 없애는 시설 개선과 함께 차량-보행자 신호를 개편하는 등의 대책을 병행하여 아이들이 피부로 느끼는 안심 통학 환경을 조성하였다.

○ [사회적 비용 절감] “데이터와 진심이 만난 2시간의 기적”

- ▲ 이천시 신도시 공동주택지구 교통 편의 개선 : 대규모 신도시 입주를 앞두고 대중교통 수단 등이 부족하여 발생한 주민들의 불편은 6개월간 1,800여 건의 민원이 발생할 정도로 심각한 상황이었다. 지방정부는 이미 확정된 사업 계획과 예산 부족을

이유로 대안 마련에 난색을 표해 왔으나, 국민권익위가 객관적인 인구 통계를 바탕으로 관계기관들을 설득하는 소통의 장을 마련하면서 단 2시간 만에 극적인 합의를 이끌어냈다. 이 과정에서 국민권익위는 단순한 중재를 넘어 서로의 입장을 깊이 이해할 수 있도록 소통에 앞장섰으며, 이를 통해 신속한 버스 노선 신설 등을 확정 지으며 막대한 사회적 비용 낭비를 차단했다.

- 국민권익위는 집단갈등조정국 출범 이후 국민의 눈높이에서 경청하며 거둔 이러한 집단민원 해결사례들을 범정부 차원에서 지속적으로 공유하고 확산할 계획이다. 국민권익위 정일연 위원장은 “집단갈등조정국은 서류 속에 갇힌 행정이 아니라 국민의 삶이 숨 쉬는 현장에서 진심으로 경청하며 답을 찾는 조직”이라며, “앞으로도 갈등 해결의 우수 사례들을 적극 발굴하고 공유하여, 사회적 갈등을 치유하고 국민 권익을 두텁게 보호해 나가겠다”라고 밝혔다.

[붙임] 집단갈등민원 주요 해결 사례

담당 부서	집단갈등조정기획과 (총괄, 고령군·익산시 민원)	책임자	과 장	손정오 (044-202-1210)
		담당자	사무관	이주현 (044-202-1211)
		담당자	조사관	손석훈 (044-202-1222)
담당 부서	경제민원갈등조정과 (이천시 민원)	책임자	과 장	김태범 (044-202-1230)
		담당자	조사관	서상원 (044-202-1233)
담당 부서	사회민원갈등조정과 (공주시 민원)	책임자	과 장	김동현 (044-202-1250)
		담당자	조사관	김대중 (044-202-1252)



#국민권익위#집단갈등민원#조정#고충민원#공주시#경로당#고령군
#축사#익산시#전북제일고#이천시

○ 공주시 영구임대아파트 내 경로당 증축 요구 조정('26.2.)

사회민원갈등조정과 김대중 조사관(044-202-1252)

▶ 현황 및 문제점

- 옥룡 주공1단지는 전체389세대 중 약 63%(247세대)가 고령 입주민으로 구성된 초고령 단지이나, 경로당이 복지관 내 식당과 함께 운영되어 공간이 협소하고 환경이 열악함
- 입주민 180명이 증축을 요구했으나, 소유주인 한국토지주택공사는 법령상 기준 면적 이미 확보 및 전국적 형평성 문제를 이유로 요구 수용에 난색

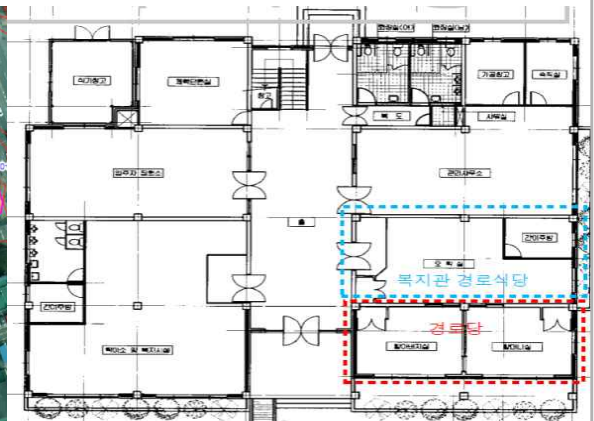
▶ 해결의 실마리 : '현장 밀착형 경청'

- 권익위는 서류상 기준이 아닌 실제 노인 인구 밀도와 복지 수요에 주목하여 3차례의 현장 방문과 6차례의 관계기관 회의를 주도함
- '영구임대주택에서 경로당은 단순 쉼터가 아닌 필수 복지 허브'라는 점을 LH에 강조하여 공공기관으로서의 사회적 책임과 전향적 태도 변화 유도

▶ 주요 조정 합의사항

- (한국토지주택공사) 단지 내 유희부지(공터)에 경로당을 증축할 수 있도록 토지 사용을 전격 승낙하고, 준공 후 시(市) 소유 등기에 협조하기로 함
- (공주시) 증축 및 운영을 위한 전액 예산 확보, 입주민 안전 대책 마련 및 향후 시설 관리 책임 명문화

※ 수혜인원 : 주민 389세대



○ 고령군 대평리 축사 신축 갈등('26.3.)

집단갈등조정기획과 손석훈 조사관(044-202-1222)

▶ 현황 및 문제점

- 대평1리 마을 인근 사유지에 대규모 축사 신축이 추진되자, 주민 60여 명이 악취·수질 오염 및 소하천 범람 우려를 이유로 건축허가 취소를 강력히 요구함

- 지방정부는 관련 법령상 불허 사유가 없어 허가를 내줄 수밖에 없다는 입장으로 요구 수용에 난색
- ▶ **해결의 실마리 : '이해관계를 녹여낸 제3의 길'**
 - 단순히 '허가냐 취소냐'의 이분법적 접근을 버리고, 주민들이 가장 우려하는 '환경 피해 방지'에 초점을 맞춘 중재안 마련
- ▶ **주요 조정 합의사항**
 - (상생 장치) 축사 시설 착공 전후 과정에 주민 대표가 직접 참관하여 현장을 점검하고 필요시 보완 조치를 요구할 수 있는 권리 보장
 - (재난 안전) 향후 소하천 범람 또는 토사 유출 등으로 피해 발생 우려 시 즉시 안전조치 실시 및 「소하천 정비사업 시행계획」 우선 반영 검토
 - (사후 관리) 축사 운영 시 환경 규정 준수 여부를 정기 점검하고 그 결과를 주민에게 투명하게 공유하기로 합의

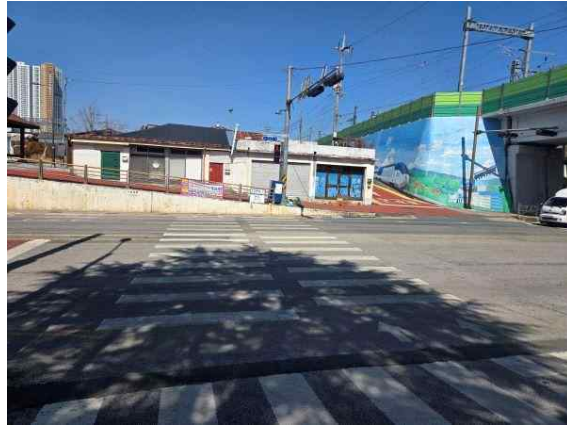


○ 익산시 전북제일고·이리중 통학로 안전('26.3.)

집단갈등조정기획과 손석훈 조사관(044-202-1222)

- ▶ **현황 및 문제점**
 - 학생 1,000여 명이 매일 이용하는 통학로나, 보도와 횡단보도 사이의 높은 단차 (턱)와 보행신호 부재로 아이들이 차도에서 위태롭게 신호를 대기함
 - 학교 정문에서 나오는 차량과 등굣길 학생들의 동선이 겹치는 등 복잡한 신호 체계로 사고 위험이 존재했으나 관계기관 이견으로 미해결 상황
- ▶ **해결의 실마리 : '안전 사각지대 발굴'**
 - 차량 중심이 아닌 아이들의 눈높이에서 실제 보행 경로를 추적하여 단차 해소와 신호 분리의 시급성을 입증
- ▶ **주요 조정 합의사항**

- (환경 개선) 도로와 보도 간 단차를 완전히 해소하고, 직선형 횡단보도를 대각선 횡단보도로 변경하여 보행 동선을 최적화함
- (교통체계 개편) 학교 정문 앞 보행신호 신설 및 진출입 차량 간 직·좌회전 신호 완전 분리를 통해 차량-보행자 간 충돌 원천 차단



○ 이천시 신도시 공동주택지구 교통편의 개선 요구 조정('26.2.)

경제민원갈등조정과 서상원 조사관(044-202-1233)

▶ 현황 및 문제점

- 대규모 신도시 입주를 앞두고 대중교통 부족과 어린이보호구역 미흡에 대한 주민 불안이 폭발하여 6개월간 1,800건의 민원이 집중됨
- 사업 주체(한국토지주택공사)와 지방정부는 이미 확정된 단지 계획 및 예산 문제를 이유로 계획 변경에 난색

▶ 해결의 실마리 : '데이터 기반의 경청과 소통'

- 권익위가 최근 인구 증가 추세 및 입주 예정자 분포 데이터를 공유하며 기관들을 설득하는 동시에, 양측이 마음속 우려(예산 부담vs자녀 안전)를 솔직히 털어놓도록 유도

▶ 주요 조정 합의사항

- (합의) 한 차례의 집중 조정을 통해 단 2시간 만에 마을 중앙 버스정류장 신설 및 노선 확충 합의 도출
- (유연한 대응) 어린이보호구역은 향후 초등학교 개교 시 실제 학생들의 동선을 정밀 검토한 후 최적의 위치로 재설정하기로 합의하여 장기 소송전 등으로 번질 수 있었던 막대한 사회적 비용을 차단