



보도시점: 2026. 5. 12.(화) 16:30 배포: 2026. 5. 12.(화) 08:30

“앞으로 갈등조정담당관이 기관의 집단민원·특이민원 책임 관리”

- 청와대, 국민권익위 공동주관 하에 중앙정부·지방정부·교육청 갈등조정담당관 300여 명이 처음으로 모여 공동연수회(워크숍) 개최

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

- 정부는 오늘(12일) 청와대, 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)의 공동주관으로 서울 포스트타워에서 ‘제1차 갈등조정담당관 워크숍’을 개최했다.

공동연수회(워크숍)에는 국민권익위 정일연 위원장, 전성환 청와대 경청통합수석을 비롯해 지난 4월 새로 지정된 중앙정부·지방정부·교육청의 갈등조정담당관 등 약 300여 명이 참석했으며, 참여를 원하는 누구나 시청할 수 있도록 국민권익위 유튜브 채널인 ‘권익비전’을 통해 생중계됐다.

- 갈등조정담당관은 소속 기관의 집단민원·특이민원의 접수 및 처리 현황을 파악 및 점검하고, 담당 공직자 등의 교육 및 훈련을 지원하며, 민원 해소를 위한 관계기관 협의 등의 업무를 담당하는 등 민원 감축과 해결의 중추적인 역할을 담당한다.

현재까지 중앙정부(51개)와 교육청(17개)은 갈등조정담당관 지정을 완료하였고, 지방정부는 145개(59.7%)가 지정을 하였으며, 5월 말까지 모든 기관이 갈등조정담당관을 지정할 계획이다.

- 이날 공동연수회에서는 국민주권정부의 민원 처리 기본 방향이 담긴 ‘국민주권 강화를 위한 민원처리·소통 확대 방안’(3월 17일, 국무회의 보고)의 효과적인 이행과 반복 민원에 대한 대응을 갈등 조정담당관들에게 촉구했다.

국민권익위 이주현 사무관은 ‘국민주권 강화를 위한 민원처리·소통 확대 방안’의 이행을 위한 세부 과제를 안내하고, 각급 기관의 갈등 조정담당관들에게 이행을 당부했다.

주요 세부 과제로는 ▲민원을 적시에 해결하기 위한 2가지 전략 (① 민원 발생 전 민원 감축 노력 강화, ② 민원 발생 시 효과적 민원 대응 체계 구축)을 기반으로 각급 기관에서는 해석이 모호하거나 불합리하여 민원 발생의 원인이 되는 자체 규정의 집중 정비, ▲민원 접수 추이로 확인된 급증 민원에 대한 조기 대응, ▲기관별 민원현장 순찰·방문 확대를 통한 민원 발생 요인의 선제적 발굴·해소, ▲갈등조정담당관 지정 및 운영, ▲전담팀(청와대·국민권익위·갈등조정담당관·시민상담관) 구성을 통한 특이민원 신속 대응 등이 있다.

향후 국민권익위는 3차례(6월, 9월, 11월)에 걸쳐 기관의 추진 실적을 점검하고 이행실적에 대해 국무회의 등에 보고할 예정이다.

아울러 국민권익위 안성기 서기관은 경청을 통한 특이민원의 해소를 위해 기관별 소관 반복 민원의 대응과 주기적인 관리 계획을 설명하여 반복 민원의 전방위적인 감축을 독려했다. 또한, 올해 민원서비스 평가에 시범 적용되는 ‘반복 특이민원 감축 노력도 지표’에 대해 안내했다. 해당 지표는 현황 파악·대응 방안 마련 등 반복 민원 관리의 적절성과 민원인 의견 경청이나 지속적인 소통 등 반복 민원 해소 노력을 평가하는 항목이다.

- 한편, 오늘 공동연수회에서는 일선 현장에서 적극행정과 민·관의 충분한 소통으로 얹힌 갈등을 풀어내 ‘소통과 협력의 힘’을 증명한 대표적인 우수사례를 공유했다.

▲ 경상남도 창원군 도시건축과 최기영 팀장은 24년간 미준공 상태로 방치되었던 아파트로 인해 발생한 주민들의 집단고충민원을 현장조정회의 이후 전담 TF팀 구성, 대안 마련 및 합의 등 적극행정으로 29일 만에 신속하게 해결한 사례의 주요 과정을 소개했다.

▲ 근로복지공단 오홍석 팀장은 공공기관 최초로 특이민원전담팀을 신설하여, 특이민원으로부터 직원을 보호하고 일관된 대응을 통해 확립한 관리모형을 제시했다.

▲ 인천광역시 부평구 소통담당관실 황인웅 팀장은 ‘문화의 거리 연장’ 사업을 둘러싼 상인과 주민 간의 갈등을 숙의 토론과 계층화 분석 기법 등 주민 참여형 공론화 과정을 통해 합리적으로 조정한 경험을 공유했다.

□ 국민권익위 정일연 위원장은 “오늘 공동연수회는 경청을 바탕으로 서로 다른 의견을 조정하여 사회 통합을 이루어 나가기 위해 개최 되었다.”라며, “모든 행정기관에서는 민원 해결의 ‘황금시간(골든타임)’을 지킬 수 있도록 총력을 기울여 주기를 바라고, 이에 각급 기관의 갈등조정담당관은 갈등 당사자들을 대화의 장으로 이끄는 가교가 되기를 기대한다.”라고 밝혔다.

□ 공동연수회에 참석한 청와대 전성환 경청통합수석은 “국민주권정부는 정책 추진과정에서 발생하는 다양한 이해충돌 상황의 경청과 조정을 국정운영의 중점에 두고 있다.”라며, “행정기관의 칸막이가 국민의 목소리에 충분히 답하지 못하는 상황을 야기하지 않도록 갈등조정 담당관의 각별한 관심과 노력을 당부한다”라고 말했다.

담당 기관	국민권익위원회 집단갈등조정기획과	책임자	과 장	손정오	(044-202-1210)
		담당자	사무관	이주현	(044-202-1211)
			주무관	김재현	(044-202-1213)

#청와대#경청통합수석실#국민권익위#집단민원#특이민원#갈등조정담당관
#집단·특이민원해결로드맵#공동연수회#워크숍#포스트타워#권익비전
#반복민원