

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

안드로이드



아이폰



보도시점: 2026. 6. 1.(월) 11:00 배포: 2026. 6. 1.(월) 08:30

“현장의 목소리, 국민 권익으로 답하다”... 국민주권정부 1주년, 국민권익위 핵심성과 발표

- 정부출범 후 집단민원 70건을 조정 해결, 국민 3만여 명의 고충 해소
- 15개 중앙행정기관의 대표번호를 국민권익위의 ‘국민콜 110’으로 통합
- AI 기반 국민신문고 시범서비스, 일부 중앙행정기관·지방정부 대상 도입
- 취약계층 대상 행정심판 국선대리인 원스톱 신청 및 음성지원 서비스 도입

□ 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 국민주권정부 출범 1주년을 계기로 오늘(1일) 국민권익위의 핵심 성과를 발표했다.

이번 발표는 국민이 변화된 정책을 체감할 수 있도록 국민권익위가 지난 1년간 국민 고충 해소와 청렴문화 확산을 위해 추진한 주요 정책을 알리기 위해 마련됐다.

□ 국민권익위는 이재명 정부 비전 ‘국민이 주인인 나라, 함께 행복한 대한민국’ 실현을 위한 3대 추진전략*에 따라 조기에 성과가 나온 9개 주요 정책을 공개했다. 국민권익위 9개 핵심성과의 주요 내용은 다음과 같다.

* 3대 추진전략 : 1.선제적·현장 중심 대응으로 국민 고충 해소, 2.국민 목소리에 기반한 제도개선 및 행정심판을 통한 권익구제, 3.반부패 법·제도 정비 및 청렴문화 확산

[추진전략 1. 선제적·현장 중심 대응으로 국민 고충 해소]

- 첫째, 국민의 고충 해소를 위해 집단갈등민원과 관성적인 반복민원 해결을 위한 범정부적 기반을 마련하고 민원을 감축했다.

지난 1년간 집단민원 70건을 조정 해결하여 총 30,498명의 국민의 어려움을 해결했고, 청와대와 지방정부청사 앞에서 장기간 농성하거나 반복적으로 민원을 제기하던 국민과 적극적으로 소통하여 장기 농성자 9명이 일상으로 복귀했으며, 반복민원 약 15만 건을 감축했다.

또한, 지난 1월 전담조직으로 집단갈등조정국을 신설하고, 3월에는 반복·집단갈등민원의 감축과 효과적인 민원 대응을 위한 「민원처리·소통 확대 방안」을 발표했으며, 청와대와 공동으로 민원 혁신 포럼과 갈등조정담당관 워크숍을 개최하여 정부의 민원해소 의지를 공식 사회 전반에 각인시켰다.

이달(6월)에는 관계기관 합동으로 마련한 「국민주권정부 집단갈등 민원·특이민원 해결 로드맵」도 발표할 예정이다.

- 둘째, 공공기관이 운영하는 상담번호가 약 7백 개에 달해 발생하는 국민 불편을 해소하고자 5월 26일부터 현행 6개에서 15개 중앙행정기관*의 대표번호를 국민권익위가 운영하는 ‘국민콜 110’으로 추가로 통합했다. 2027년까지 34개 중앙행정기관으로 확대할 계획이다.

* 15개 중앙행정기관 : 감사원, 공정거래위원회, 국가인권위원회, 국토교통부, 교육부, 기후에너지환경부, 농촌진흥청, 문화체육관광부, 민주평화통일자문회의, 성평등가족부, 우주항공청, 재정경제부, 해양경찰청, 행정안전부, 행정중심복합도시건설청 (가나다순)

또한, ‘국민콜 110’의 중앙행정기관·공공기관 상담번호 안내·연결 서비스를 현행 150개 번호에서 연말에는 300개 번호로, 2027년에는 모든 중앙행정기관·공공기관의 상담번호로 확대할 예정이다.

- 셋째, 지난해 7월에는 국정기획위원회와 전국을 순회하며 새 정부에

대한 국민의 제안·민원을 경청하는 ‘버스로 찾아가는 모두의 광장’을 운영했다.

6개 권역 13개 지방정부에서 총 850건의 국민제안과 민원을 접수했고, 이 과정에서 양구군 철도건설로 인해 발생하는 통행 불편 등으로 인한 민원을 관계기관과의 협의를 통해 해결했다.

[추진전략 2. 국민 목소리에 기반한 제도개선 및 행정심판을 통한 권익구제]

- 넷째, 국민의 민원을 더 효율적으로 처리하여 국민의 어려움을 신속히 해결할 수 있도록 하는 AI 기반 국민신문고 시범서비스를 지난 2월 도입했다. 현재 국토교통부, 식품의약품안전처, 인천광역시, 시흥시 4개 기관이 AI의 민원 답변 추천, 빈발 민원 일괄처리 등의 기능을 이용하여 국민의 목소리에 더욱 신속히 답하고 있다.

국민권익위는 AI 기반 국민신문고가 민원서비스의 품질을 높이고, 민생의 어려움에 대한 정부의 대응 역량을 높일 것으로 기대한다. 이를 위해 2027년에는 전체 중앙행정기관에 서비스를 도입하고, 2030년까지 지방정부와 공공기관으로 확대할 계획이다.

- 다섯째, 국민이 일상 속에서 변화를 체감할 수 있도록 국민의 생활과 밀접한 제도에 대해 개선방안을 마련해 관계기관에 권고했다.

주요 사례로는 ▲싱크홀 사고 피해자 배상 강화를 위해 지방정부에서 가입하는 ‘영조물 배상보험’ 등에 기반침하 항목을 신설하도록 하고, ▲고속도로에서 착오로 일반도로로 진출하여 짧은 시간 내 고속도로로 다시 진입한 경우 기본요금을 면제하도록 권고했다.

- 여섯째, 사회적 약자의 행정심판 접근성을 강화하여 국민 누구나 행정심판을 더욱 편리하게 이용할 수 있도록 했다.

경제적 취약계층이 행정심판을 청구할 때 국선대리인 신청까지 원스톱으로 할 수 있도록 하고, 시각장애인 등 문서를 읽기 어려운 국민도

행정심판 결과를 쉽게 확인할 수 있도록 재결서 음성 지원 서비스를 도입했다.

[추진전략 3. 반부패 법·제도 정비 및 청렴문화 확산]

- 일곱째, 부패행위와 공익침해행위 등 신고를 적극적으로 처리하고, 신고자 보호·보상도 강화했다.

2025년 5월부터 2026년 4월까지 신고사건 처리 건수는 18,645건으로 전년 동기 대비 55.7% 상승했고, 같은 기간 보호사건 처리건수는 1,195건으로 154.3% 높아졌다.

특히, 지난 12월 도시 재개발 사업 시행 중 국·공유지를 재개발조합에 위법하게 무상 양도하려던 사건을 신고한 국민에게 역대 최고 금액인 20억 원(기존 최고금액 12.2억 원)의 보상금을 지급한 바 있다.

- 여덟째, 공정채용 문화 정착을 위해 지난 4월 「중앙행정기관 소속 근로자의 공정 채용을 위한 기본 규정」을 신설했다.

오는 7월부터 시행되는 이번 규정을 통해 기관별로 상이한 채용 절차의 기준·원칙 등이 표준화되어 중앙행정기관의 공무원, 기간제, 단시간 근로자 등 비공무원 채용이 보다 공정해질 전망이다.

※ 주요 내용 : 채용계획의 적정성 등 채용에 관한 중요사항을 심의·의결하기 위한 심의기구 설치·운영, 심사위원에 외부위원 포함 등

- 아홉째, 공직자의 국민 권익 보호 역량을 높이기 위해 기존의 청렴 교육 뿐만 아니라 민원 대응, 갈등 관리 등 국민권익 보호 교육을 강화했다.

지난해 12월 국민권익위 소속 ‘청렴연수원’을 ‘국가청렴권익교육원’으로 명칭을 변경했으며, ‘권익구제·갈등관리’ 교육 콘텐츠를 개발하여 올해 3월부터 공직자를 대상으로 교육을 운영 중이다.

□ 국민권익위 정일연 위원장은 “국민권익위는 국민의 권익을 보호하고 청렴한 사회를 구현하기 위해 노력하고 있는데, 오늘 발표한 9대 핵심 성과 외에도 국민이 체감할 수 있는 변화를 만들기 위해 최선을 다하겠다.”라고 말했다.

이어서, “앞으로도 국민과 소통하며 국민의 목소리에 귀를 기울이고, 국민이 주인이 되는 나라를 만들어 나가겠다.”라고 말했다.

담당 부서	기획재정담당관	책임자	과 장	김광석	(044-200-7111)
		담당자	서기관	박정희	(044-200-7112)
담당 부서 (집단갈등·반복민원)	집단갈등조정기획과	책임자	과 장	손정오	(044-202-1210)
		담당자	사무관	이주현	(044-202-1211)
담당 부서 (비긴급상담번호 통합)	110통합운영과	책임자	과 장	양동훈	(02-2100-5101)
		담당자	사무관	임도연	(02-2100-5079)
담당 부서 (고충민원·달리는신문고)	민원조사기획과	책임자	과 장	윤영국	(044-200-7311)
		담당자	사무관	김기용	(044-200-7320)
담당 부서 (AI 신문고·제도개선)	제도개선총괄과	책임자	과 장	최상근	(044-200-7211)
		담당자	사무관	김유정	(044-200-7212)
담당 부서 (행정심판)	행정심판총괄과	책임자	과 장	이덕희	(044-200-7811)
		담당자	서기관	정영수	(044-200-7814)
담당 부서 (신고처리·보호·보상)	심사기획과	책임자	과 장	홍영철	(044-200-7691)
		담당자	사무관	김희성	(044-200-7694)
담당 부서 (부패방지, 청렴문화)	청렴정책총괄과	책임자	과 장	박혜경	(044-200-7611)
		담당자	사무관	권건우	(044-200-7613)
담당 부서 (청렴·권익보호교육)	교육지원과	책임자	과 장	조광현	(043-901-6111)
		담당자	주무관	박경현	(043-901-6113)



#국민권익위 #국민주권정부 #1주년성과 #부패방지 #권익구제 #고충처리 #행정심판 #제도개선