

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

안드로이드



아이폰



보도시점: 2026. 7. 23.(목) 08:30 배포: 2026. 7. 23.(목) 08:30

“집단·특이민원, 인공지능과 민관협업으로 정성들여 해결한다.”

- 국민권익위, 오늘(23일) 서울에서 ‘제2차 갈등조정담당관 워크숍’ 개최
- 식품의약품안전처의 AI 식품 민원 상담 시스템, 제주특별자치도의 갈등 조정담당관 우수 운영 사례 소개

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

- 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 오늘(23일) 서울 페럼타워 페럼홀에서 ‘제2차 갈등조정담당관 워크숍’을 개최한다.

연수회(워크숍)는 국민권익위 정일연 위원장을 비롯해 중앙정부·지방정부·교육청의 갈등조정담당관 등 약 220명이 참석하며, 참여를 원하는 누구나 시청할 수 있도록 국민권익위 유튜브 채널인 ‘권익비전’을 통해 생중계된다.

- 이번 연수회는 지난 5월 개최된 1차 연수회에 이어, 각 기관의 갈등 조정담당관들이 업무 현장에서 발생하는 집단민원 및 특이민원을 신속하게 해결하고 이해당사자 간의 갈등을 매끄럽게 조율할 수 있는 실질적인 방안을 논의하기 위해 마련되었다.

먼저, 국민권익위는 기관에서 발생하는 집단민원·특이민원을 사업 부서나 민원 담당자가 오롯이 책임지도록 하지 않고, 기관별 집단·특이민원 책임자인 갈등조정담당관을 중심으로 기관 차원에서 해결 하도록 한 뒤, 자체 해결이 어려운 경우에는 국민권익위가 집단민원

조정과 시민상담관 운영을 통해 각 기관과 적극 협업하여 민원 해결을 뒷받침하는 ‘민원처리·소통 확대 방안’을 발표한다. 그리고 갈등조정담당관의 역량을 강화하기 위해 마련된 국가청렴권익교육원의 ‘갈등관리역량 향상과정’ 등 온·오프라인 교육과정에 대해서도 안내한다.

또한, 행정안전부는 고질적인 반복·특이 민원에 대한 대응 방식을 ‘공무원 개인’에서 ‘기관 책임’ 중심으로 전환하기 위해, 전담조직(팀) 설치 및 연 1회 이상의 자체 이행실태 점검 등 기관장 중심의 관리체계를 강화하는 내용의 「반복민원 대응지침」 개정안을 설명한다.

- 아울러, 이날 연수회에서는 인공지능(AI)에 기반한 민원의 효과적 대응과 부서 간 칸막이를 제거하고 유기적인 소통을 통해 집단·특이 민원을 해결한 갈등조정담당관의 우수 사례를 소개할 예정이다.

식품의약품안전처는 복잡한 식품 인허가나 표시 규정에 대해 국민이 실시간으로 정확한 답변을 얻을 수 있는 ‘24시간 AI 식품 민원 상담 시스템 : 온고지신’을 소개한다. 이 시스템은 생성형 AI가 그럴듯한 거짓말을 지어내는 한계(환각 현상)를 없애기 위해 ‘검색증강생성(RAG)*’ 기술을 적용했다. AI가 전문가들이 이미 검증한 26,366건의 공식 민원 답변 데이터베이스에서 질문과 가장 유사한 답변을 찾아내어 보여주는 방식이다. 사용자가 일상적인 문장으로 질문하면 정확한 요약 답변과 함께 과거 공식 답변의 출처와 일자까지 투명하게 제공하여, 행정의 신뢰성을 높이고 민원 대기 시간을 획기적으로 줄인 우수 사례를 공유한다.

※ 검색증강생성, RAG(Retrieval-Augmented Generation) : 답변 생성 전 외부 지식 베이스에서 관련 정보를 검색하여 활용하는 기술

제주특별자치도는 갈등조정담당관이 주도하여 집단반복 민원의 실마리를 풀어낸 현장 밀착형 실무 요령(노하우)을 공유한다. 국민신문고와 누리소통망 등을 통한 상시 모니터링체제로 갈등 징후를 선제적으로 포착하고, 부서 간 떠넘기기를 방지하기 위해 갈등조정담당관이

직접 ‘갈등조정 관리카드’를 만들어 책임 부서 지정과 답변 기한 설정을 주도하며, 특히 해결이 난해한 난제에 대해서는 ‘주민조정가’와 전문가 컨설팅을 현장에 투입하는 민·관 협업 거버넌스를 가동한다는 것이 핵심 내용이다. 이번 연수회에서는 이와 같은 실무 요령을 바탕으로 대표 갈등 사례인 ‘고질적 축산악취 분쟁’을 매끄럽게 해결한 사례를 소개한다.

- 국민권익위 정일연 위원장은 “민생의 접점에서 합리적인 민원 해결을 위해 최선을 다하고 계신 갈등조정담당관의 노고에 감사드린다.”라며, “이번 연수회에 공유되는 지혜와 갈등조정담당관의 정성 어린 민원 해결 태도가 국민의 신뢰를 높이는 밑거름이 되기를 기대한다.”라고 밝혔다.

담당 부서	집단갈등조정기획과	책임자	과 장	손정오 (044-202-1210)
		담당자	주무관	김재현 (044-202-1213)



#국민권익위 #고충처리 #집단민원 #특이민원 #연수회 #페럼타워
#갈등조정담당관#식품의약품안전처#검색증강생성#제주특별자치도