

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

안드로이드



아이폰



보도자료



보도시점: 2026. 7. 28.(화) 10:00 배포: 2026. 7. 28.(화) 08:30

“공공기관 칸막이로 인한 민원 처리 지연”... ‘적극행정국민신청’을 통해 빠르게 처리 가능!

- 국민권익위, 지난 14일 적극행정국민신청으로 접수한 도로 피해 보상 관련 민원에 대해 적극적인 조율로 합의 이끌어
- 처리기관이 불명확하여 민원 처리 지연 시, 기관 간 조율을 바로 착수하기로

□ 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 ‘적극행정국민신청’을 통해 접수된 민원 중 다수의 행정기관이 관련되어 처리가 지연되고 있는 복합민원에 대해 적극적인 조율을 통하여 합의를 이끌었다.

* 적극행정국민신청 제도 : 신청인이 소관 행정기관의 장에게 적극행정 지원 제도(감사기관 등 의견검토)를 활용하여 해당 업무를 적극적으로 처리하여 줄 것을 신청하면 국민권익위가 이를 검토해 소관 기관에 개선 의견을 제시하는 제도로, 국민신문고 누리집 또는 국민권익위 누리집을 통해 신청 가능

□ 관계기관 조율을 통하여 복합민원을 해결한 첫 번째 사례는 경기도 과천시에 위치한 과천시민광장 주변 도로에서 차선규제봉으로 인해 운전 중 자동차 바퀴가 파손되어 민원을 제기한 것이다.

운전 중 국가 등의 시설물에 의해 피해를 본 경우에는 당연히 중앙정부 및 지방정부가 보상해야 한다. 그러나, 해당 도로는 소유자인 공무원연금공단과 점용자인 과천청사관리소·과천시 간의 관리주체가 명확하지 않아, 민원인에 대한 피해 보상과 관련해 5번이나 책임기관 논쟁이 반복되는 등 민원 처리가 장기간 지연되었다.

□ 국민권익위는 공공기관 간 이견으로 더는 국민의 불편이 지속되어서는

안된다고 판단한 이후 민원 해결을 위해 관계기관 담당자들을 모아 회의를 통해 적극적으로 의견을 조율하였고, 장시간 협의 끝에 과천시와 과천청사관리소가 피해 보상 절차를 신속히 추진하기로 합의했다.

- 두 번째 ‘적극행정국민신청’ 관련 복합민원 해결사례는 경기도 고양시 경의선 철도 부지 내 위험 수목으로 유발된 인근 주민의 재산 피해 민원이다. 철도 부지 근방에 방치된 거대한 아카시아나무로 인해 울타리가 붕괴되고 사유지 담장이 파손되는 등 조속한 조치가 필요한 상황이었으나, 철도시설 유지보수 계약 범위 및 권한에 대한 관련 규정이 명확하지 않아 조치가 지연되는 현상이 발생하였다.

이에 국민권익위가 민원 취지를 확인하고 관련 기관에 협조를 요청하는 등 적극적인 조율을 하자 국토교통부와 한국철도공사, 국가철도공단이 긴급회의를 소집하였다. 회의 결과, 올해 8월까지 문제가 되는 수목 제거 작업을 완료하고 차기 위·수탁 계약 시 수목 관리 범위를 명문화하는 등 ‘조정시설 관리지침’을 개정하기로 하였다.

- 국민권익위는 이러한 해결사례들을 계기로 처리기관이 불명확하여 민원 처리가 지연되면 관계기관 간 조율에 바로 착수하는 등 신속한 민원 처리를 위한 즉각적인 대응 방안을 강구하기로 하였다.
- 국민권익위 한삼석 사무처장은 “다수의 행정기관이 관련된 민원의 경우 기관 간의 긴밀한 소통과 협력이 무엇보다 중요하다.”라며, “앞으로도 국민권익위는 적극적인 조율을 통해 기관 간 칸막이를 해소하고 국민의 관점에서 문제를 해결하는 ‘적극행정의 사령탑’ 역할을 충실히 수행하겠다”라고 밝혔다.

담당 부서	적극행정국민신청팀	책임자	팀 장	김종현 (044-200-7214)
		담당자	사무관	김도연 (044-200-7225)
		담당자	주무관	김종희 (044-200-7438)

#국민권익위#적극행정국민신청#기관조정#협업사례#적극행정#상생해결
#과천시민광장#공무원연금공단#과천청사관리소#과천시#기관조정회의