

‘집단고충조사팀’ 신설 1년… 3만 4천여 명 숙원 해결!

- 장기간 표류하고 있는 집단 민원 선제적 발굴, 1년간 35건 조정·합의
- 국민권익위, 집단고충조사팀 해결건 포함 2023년 12만여 명 집단 민원 해결

□ 국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 ‘국민권익위’)는 지난 2023년 3월 ‘집단고충조사팀’을 설치하여, 장기간 표류하거나 갈등이 첨예한 집단 민원에 대해 적극 해결 노력을 전개한 결과 1년 동안 35건, 3만 4천여 명의 숙원을 조정·합의 등을 통해 해결했다.

□ 2023년 한 해 동안 전국에서 발생한 집단 민원은 7,000여 건에 이르는데, 이러한 집단 민원은 당사자 간 해결이 어려운 경우가 많아 민원 해결 지체로 인해 막대한 사회 갈등 비용이 유발된다.

이에 국민권익위는 2023년 3월 집단 민원 조정에 특화된 전담팀을 신설하여, 일선 기관에서 스스로 해결하기 어려운 민원을 국민권익위의 ‘조정’ 기능을 통해 신속히 해결하고 있다.

‘집단고충조사팀’은 기관 간 이견 등으로 해결이 어려운 집단 민원을 선제적으로 발굴하여 조사를 시작하는 업무처리 방식을 도입했다. 이를 통해 지난 1년간 104건을 접수하여 68건을 처리했고 이중 35건을 조정·합의 등으로 해결했다.

□ 주요 해결 유형은 ▲기관 간 또는 당사자 간 이해관계로 해결이 어려웠던 지역 숙원 ▲소음·악취 등 환경문제 ▲기반시설 미비로 인한 생활 불편 ▲어린이 안전 민원 등이 있다.

몇 가지 사례로는, 전라남도 영광군 안마도에 무단으로 유기·방치된 사슴이 인근 주민들에게 30년 넘게 농작물 등 피해를 주고 있던 것을, 관계 기관 간 이견을 조율하여 기관 간 역할 분담과 법령 개정을 이끌어 냈다.

또한, 서울 동대문 상가 앞 도로에 상인회 간 이견으로 17년간 건물목을 설치하지 못해 보행자들의 무단횡단 사고 위험이 있었는데, ‘집단고충조사팀’의 중재로 상인 간 상생하는 범위 내에서 건물목을 개설하기로 해 주민 7,963명의 숙원을 해결할 실마리를 마련할 수 있었다.

그 밖에 ▲대전 금강 제1 철교 주변 주민들을 위한 소음감소 대책 마련 ▲어린이 안전 확보를 위한 고양 덕은한강초 승하차 구역 신설 ▲고양 덕이초 정문 앞 도시계획도로 개설 조정 사례가 있다.

국민권익위는 ‘집단고충조사팀’의 해결 건을 포함하여 2023년 한 해 동안 총 230건, 12만여 명의 집단 민원을 해결하였다. 고충민원을 제기하지 않은 주민이나 학부모, 도로 등 시설이용자 등을 고려하면 훨씬 더 많은 국민이 혜택을 본 것으로 추정된다.

□ 국민권익위 김태규 부위원장은 “‘집단고충조사팀’ 신설을 통해 장기간 표류하는 많은 집단 민원을 해결하는 큰 성과가 있었다.”라며, “앞으로도 민원 발굴을 강화하고 팀 운영을 체계화하여 더 많은 국민의 민생 고충이 해결될 수 있도록 매진하겠다.”라고 말했다.

담당 부서	집단고충조사팀	책임자	팀 장	조광현 (044-200-7419)
		담당자	조사관	안성기 (044-200-7418)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병의원으로



□ **지난 1년간 운영 실적**

- 미해결 집단 민원 68건 처리, 조정·합의 등으로 35건(51.5%)해결
 < 1년 실적('23.3.20.~'24.3.19.) >

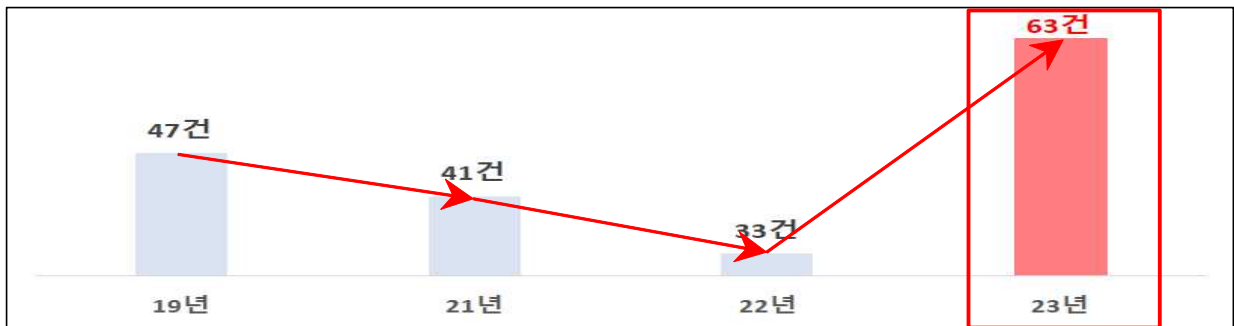
접수	처 리*						진행 중
	소계	조정	합의	의견 표명	안내	취하 등	
104	68	18	16	1	28	5	36

* 처리유형

- 조정 : 다수인 관련, 사회적 파급효과가 큰 경우, 당사자가 합의한 사항을 기재한 조정서에 서명하고 권익위원회가 이를 확인함으로써 성립
- 합의 : 당사자 간 합의 또는 피신청인이 신청인의 민원을 사실상 수용
- 의견표명 : 신청인 주장에 상당한 이유가 있는 경우
- 안내 : 신청인의 민원과 관련한 행정절차 또는 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우

※ 국민권익위 연도별 전체 조정 건수(집단고충조사팀 실적 포함)

- 감소하던 건수가 2023년 집단고충조사팀 설치 후 급격히 증가

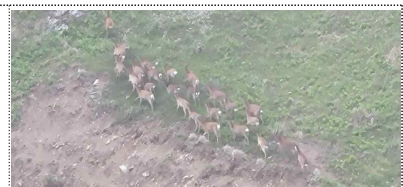


□ **주요 해결사례**

1. 갈등이 첨예한 숙원사업 해결

1) 무단 방치 사슴 피해 해소 및 대책 요구 (주민 593명)

- 소관 기관 이견 등으로 30여 년 동안 농작물 등에 피해를 본 주민들의 고충에 대해 환경부 법정 관리대상 동물 지정, 농식품부 재발 방지를 위한 관련 법 개정 방안 마련 등 의견표명



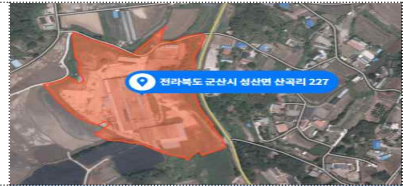
2) 서울 동대문 상가 건널목 설치 요구 (주민 7,963명)

- 2006년부터 제기된 건널목 설치 민원이 상인회 간의 이해관계, 문화재 보존 문제로 지연되다 지하상가 상권을 보호하고 문화재 문제도 해소할 수 있는 건널목 설치 방안 마련, 조정



3) 군산 산곡마을 내 유해시설 정비 요구 조정 (주민 3,318명)

- 마을 한복판에 미세먼지 유발 공장이 설치되자 지역 갈등이 급증하였으나, 중재를 통해 공장 이전 및 철차 등 조정



4) 완주 비비정마을 패배 전철 탑 철거 조정 (주민 57명)

- 전라선 철도의 전력공급 기능을 상실하고도 관광화 추진 중인 비비정 마을에 흉물로 방치된 철탑 3기와 폐전선을 제거하도록 기관 입장을 조율하여 해결



2. 주민 다수 생활 불편 해결

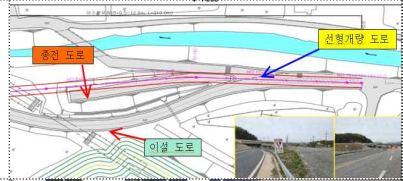
1) 대전 금강 제1 철교 소음감소 대책 조정 (주민 6,800명)

- 최근 개발된 금강 변 아파트 주민들은 일일 약 140회의 소음에 시달리고 있어 교량 개량 용역 실시, 소음 감쇄기 및 레일댐퍼 설치, 레일·침목 교체 등 추진키로 조정



2) 안동 지방도 선형 변경 요구 조정 (주민 160명)

- 복선전철 건설로 도로가 'S'자 형태로 변경됨에 따라 교통사고 위험 및 통행 불편이 있어 안동시에서 도로 선형 변경 비용을 부담하고 각 기관은 행정절차 추진 등 협조하는 것으로 조정



3) 진해 여좌천 낙수 소음 등 해소 요구 조정 (주민 28명)

- 낙수 소음과 악취 저감을 위해 국립수산과학원 첨단양식 실증센터 배출수 방류를 위한 별도 배출구 신설, 수질검사 협조 등 기관 별 역할을 분담하여 조정



3. 어린이 안전 확보

1) 고양 덕은한강초 승하차 구역 조성 등 요구 조정 (주민 48명)

- 초등학교 주변 승하차 구역이 없어 사고위험이 크고 불편을 겪고 있는 주민들을 위해 어린이 안전에 최우선을 두고 관련 기관과 협의하여 승하차 구역 조성 등 조정



2) 고양 덕이초 정문 앞 통학로 안전 대책 요구 조정 (학부모 92명)

- 보도와 차도가 분리되지 않아 사고위험이 큰 통학로의 근본적인 문제 해결을 위해 관련 기관과 지속해서 협의하여 도시계획도로 신설 조정



3) 구미 초등학교 배정 개선 등 조정 (주민 57명)

- 아파트 앞 학교 대신 원거리 초등학교를 통학해야 하는 학생들을 위해 저학년은 근거리 학교 배정, 원거리 통학로에는 안전 시설 설치 방안 등 마련, 조정

