

보도시점: 2024. 10. 7.(월) 08:30

배포: 2024. 10. 7.(월) 08:30

쉽고 빠른 민원 처리, 「국민신문고」 하나로 해결!

- 서울·대구·부산 지역 지방자치단체 민원시스템 국민신문고로 본격 통합
- 2024년 7월 기준 국민신문고 민원 처리 기관 총 1,200개 돌파...

- 더 많은 지방자치단체의 민원시스템을 국민신문고로 통합하여 일원화된 서비스를 제공함으로써 국민 불편이 감소하고 민원 공무원의 업무 부담이 줄어들 것으로 전망된다.

국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)는 대구광역시 지역 5개 지방자치단체의 민원시스템을 지난 10월 2일 국민신문고로 통합했고, 연말까지 서울특별시·인천광역시·부산광역시 지역 일부 지방자치단체*로도 확대할 것이라고 밝혔다.

* 부산광역시 수영구·영도구·중구·기장군, 서울특별시 관악구·성북구·은평구, 인천광역시 계양구

- 국민권익위에서 운영하고 있는 국민신문고 시스템은 국민이 행정기관을 직접 방문하지 않고 온라인으로 민원·국민제안 등을 신청해 그 결과를 누리집이나 이메일로 확인할 수 있고, 공무원은 민원 접수와 처리결과를 전자로 통보할 수 있는 시스템이다.

※ 국민신문고 누리집 : <https://www.epeople.go.kr>

- 현재 행정기관은 민원 처리 시 국민신문고 시스템을 활용하는 것이 법령상 의무가 아니기 때문에 일부 기관은 자체 개발한 별도 시스템을 이용하는 경우가 있다.

그래서 민원인이 국민신문고가 아닌 다른 민원시스템으로 민원을 신청하려고 할 때 ▲민원을 어느 기관에 신청해야 하는지 ▲기관 누리집의 어느 메뉴를 이용해야 하는지 알기 힘들고, 민원처리 후에는 ▲민원을 신청했던 누리집을 기억하고 접속하여 처리결과를 확인해야 하며 ▲누리집마다 로그인 방식과 인터넷 이용환경 등이 달라 불편이 발생했다.

또한, 민원을 처리하는 공무원들은 ▲유사 시스템으로 인해 민원이 중복 접수될 가능성이 있고 ▲민원·국민제안·예산낭비신고 등의 업무처리를 위해 여러 시스템을 활용해야 하며 ▲연계 기술의 한계로 타 민원시스템의 민원 자료가 누락되거나 ▲민원을 다른 기관으로 이송할 때 팩스(fax)나 우편을 활용해야 하는 등 어려움을 겪어왔다.

- 이에 국민권익위는 별도 민원시스템을 사용하는 행정기관과 협의하여 국민신문고로 통합할 수 있도록 유도하고 있다.

2023년 9월에는 부산광역시 서구, 2024년 10월에는 대구광역시 등을 시작으로 지역 민원시스템을 국민신문고로 통합해나가고 있으며, 2024년 11월에는 서울특별시·인천광역시·부산광역시 지역 일부 지방자치단체를 추가로 통합할 계획이다.

아울러 업무 환경의 변화, 시스템의 기술적 조치에 대한 부담 등으로 선뜻 통합에 동참하기 어려운 기관들을 위해 실무자 교육과 설명회를 실시하고 적극적으로 기술 지원을 하여 이용기관을 확대해나가고 있다.

이러한 노력의 결과로 공공기관과 교육기관을 포함한 국민신문고 시스템 이용기관 수가 2021년 1,074개 기관에서 2024년 7월 기준 1,200개를 넘어섰다.



□ 국민권익위 민성심 권익개선정책국장은 “국민신문고를 중심으로 민원시스템을 일원화하여 디지털플랫폼 정부 실현에 기여할 것으로 기대한다.”라며, “지속적인 시스템 개선을 통해 국민 불편이 감소되고 공무원이 효과적으로 업무를 처리할 수 있도록 지원해 나갈 것”이라고 말했다.

담당 부서	국민신문고과	책임자	과 장	황인선 (044-200-7261)
		담당자	주무관	손이규 (044-200-7269)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

