

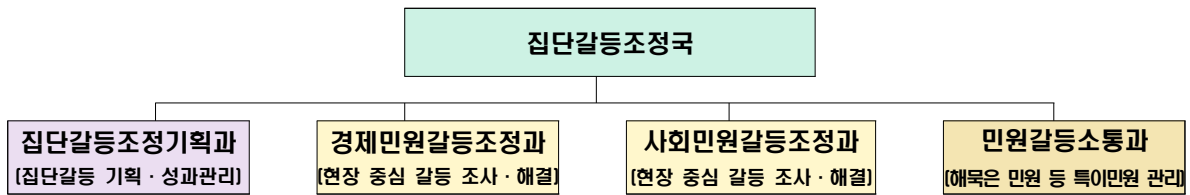
집단갈등조정국 주요 업무 및 출범 전후 성과 요약

I 집단갈등조정국 운영 개요

<국정과제 16. 국민권익을 실현하는 반부패 개혁>

- (국민고충 적극 해소) 집단민원 선제 대응 및 표류하는 갈등 사안과 부처간 떠넘기기 민원을 적극 발굴하여 범부처 협업으로 해결

□ 집단갈등조정국 조직도



□ 주요 업무

- ▶ **민원인과의 직접 소통을 강화**하여 관성적 반복민원 실질적 대응·해소
- ▶ 범정부 협업체계를 통해 **집단갈등을 선제적 발굴, 해결 추진**
- ▶ 사회적 파급력이 큰 갈등·국민생활에 밀접한 집단갈등민원의 해결

- **(관성적 반복민원 대응)** 관성적으로 반복되는 민원에 대한 **실태조사·분석과 경청·상담 중심의 소통**을 통해 특이민원의 체계적 감축
 - 시민상담관 등 대폭 확대(100명 이상) 운영, 우수사례 공유 워크숍 및 교육·상담 등을 통한 기관별 특이민원 해소 역량 지원 병행

- **(갈등조정)** 국정과제 등의 추진 과정에서 발생하는 다수 국민 관련 **집단갈등민원* 현황 파악, 국민 생활과 밀접한 집단민원 접수** 등을 통해 시급성·중요성을 고려하여 **신속한 조정 추진으로 갈등 해결**

* ①행정행위 또는 공공사업 등으로 50인 이상이 영향을 받는 민원 ②주요 국책사업 또는 국정과제 추진시 발생하는 갈등민원 ③지역의 현안사업 추진시 발생하는 갈등민원

- **(범정부 협력체계 구축)** 관계 부처·공공기관 등 참여 **‘갈등조정회의’ 개최**로 집단갈등민원의 체계적 해결 계기 마련

- **(법적 기반 마련)** 집단갈등민원의 선제적 **발굴·조정***, 각급 공공기관 집단갈등관리담당관 지정을 위한 **부패방지권익위법 개정**

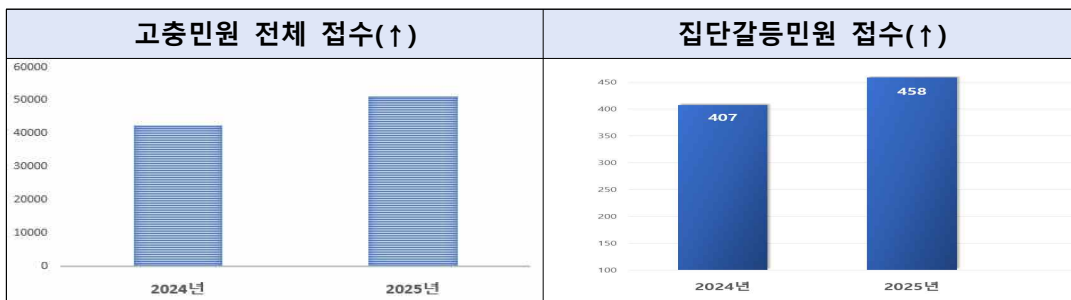
* 각급기관 자체 해결 곤란 집단민원의 조정을 국민권익위에 신청할 근거 규정 신설 등

II

국민주권정부 출범('25.6.4.) 이후 집단갈등민원 해결 현황

- **[고충민원 접수 현황]** 국민주권정부 출범 원년인 '25년 국민권익위에 접수된 고충민원 건수는 '24년 42,549건 대비 20% 대폭 증가한 51,079건
 - ①민생·실용·성과를 국정철학으로 하는 '일 잘하는 정부'에 대한 국민의 기대·여망 표출
 - ※ '25년 국민신문고 대국민 관심 이슈 키워드 검색 결과 '민생' 105,724건, '생활안전' 105,368건, '지역균형발전' 86,996건, '사회복지' 34,656건 등
 - ②집단갈등민원 접수 건수 역시 '24년 407건에서 '25년 458건으로 12.5% 증가

< 민원접수 현황 >



⇒ 일 잘하는 국민주권정부에 대한 국민적 바람에 부응하기 위해 집단갈등민원 해결 역량 강화 등을 위한 특단의 대책 필요

- **[전담팀 운영]** 한편 국민권익위는 수혜자가 최소 수십명에서 최대 수만명에 달해 사회적 파급효과가 큰 집단갈등민원을 전담하는 집단고충조사팀을 '23년부터 시범 운영
 - (조사 인력) 각 고충민원 분야별로 오랜 경험과 노하우를 가진 조사관 5명으로 구성
 - (대상 민원) 국책사업, 다부처, 지역 간 분쟁, 사업비·보상비 등 관련 갈등으로 해결이 복잡·난해하고 오랜 기간이 소요되는 집단민원
 - (업무 방식) 언론 모니터링, 현장 실사, 타 민원과 이관, 달리는 국민신문고 등을 통해 집단갈등민원 과제를 발굴 후 담당 조사관 지정·처리
- ⇒ '25년 기준 국민권익위 전체 조사관 1인당 조정 건수는 0.6건(70건/117명), 집단고충 조사팀 조사관 1인당 조정 건수는 4.8건(24건/5명)으로 조정 업무에 집중도 향상
- **[전담팀 처리 현황]** 특히 국민주권정부 출범 직후('25.6월)부터 현재('26.1월)까지 약 7개월간 집단갈등민원 총 46건을 처리하였고, 처리 건수의 과반수가 넘는 56.5%에 대해 조정·합의 도출

< 국민주권정부 출범 이후 집단갈등민원 처리 현황 >

단위 : 건

기간	조정	합의	시정권고	의견표명	심의안내	종결 등	계
'25.6.4.~'26.1.12.	15	11	-	1	16	3	46

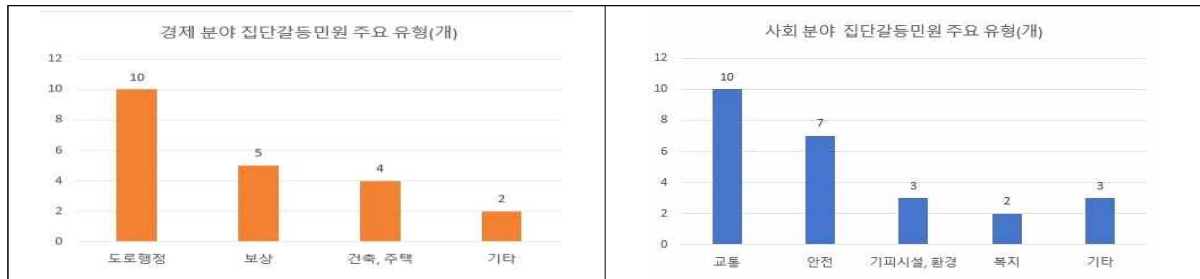
- '25년 기준 집단갈등민원 **전담팀의 만족도·인용도**는 고충민원 전체 대비 각각 **11.7점, 6.13점**이 높아 **국정 동력 확보 및 신뢰도 제고**에 크게 기여

< '25년 만족도·인용도 조사 결과 >

구분	사례 수	만족도	인용도
고충민원 전체	2,071건	79.38점	88.31점
전담팀	27건	91.08점	94.44점

- ① 집단갈등민원은 도로, 보상, 건축, 주택(경제), 교통, 안전, 환경, 복지(사회) 등으로 분야별 특성에 따른 분류와 유형화가 가능해 **전문성 확보 시 신속하고 적절한 대응 가능**

< 경제·사회 분야 내 주요 집단갈등민원 유형 >

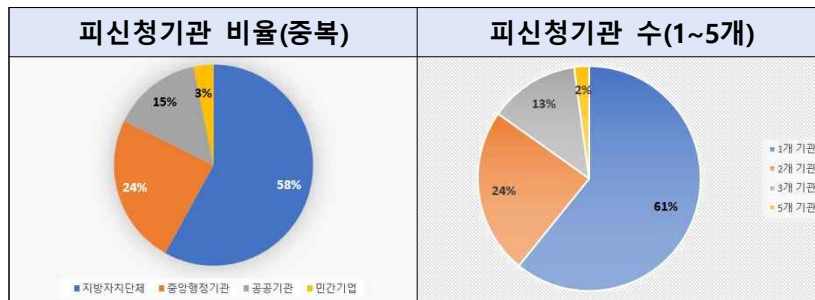


- ② 전체 46건 중 22건이 조사관이 전국 지역을 순회하며 민원을 접수하는 '달리는 국민신문고'를 통해 접수된 민원으로 **집단갈등민원은 현장성이 중시됨**

- ③ 집단갈등민원은 중앙행정기관뿐만 아니라 지자체(지방공기업 포함), 공공기관, 민간 기업까지 관련된 **복합민원으로 기관 간 긴밀한 협업이 필수**

※ 46건 중 2개 이상의 기관이 복잡하게 얽힌 복합민원은 18건

< 피신청기관 현황 >



- **[성과]** 일 잘하는 국민주권정부에 대한 기대감으로 고충민원, 집단갈등민원이 모두 증가하는 상황에서 집단갈등민원 전담팀은 **조정·해결에 집중된 성과를 도출**

- 1인당 조정 건수와 만족도·인용도에서의 높은 성과에 비추어 기존 조사관 5인의 소규모 조직에서 대폭 확대하여 집중도·효율성을 극대화할 필요

2026년을 경제 대도약 원년으로 선포하고 AI, 반도체, 에너지, 지역균형발전 등을 통한 경제성장을 천명한 국민주권정부 성공을 위해 집단갈등민원 전담 조직을 대폭 확대하고, 산재한 갈등을 신속정확하게 해결해 나가야 할 시점

국민주권정부 출범('25.6.4.) 이후 집단갈등민원 주요 해결 사례

○ 경상북도 포항시 관광지 안전 대책 마련('25.7.14.)

- (민원내용) '구룡포 일본인 가옥거리'에 잘려있는 통신선 등이 다수 남아있어 미관을 해치고, 주민·관광객 통행에 많은 불편 초래
- (어려움) 주민들이 가입한 통신케이블 및 유선방송사 종류 상이, 가옥거리 조성공사 완료 이후 개인적 사유로 정비되지 않은 통신선 등은 처리 불가능
- (수해인원) 주민 450여명
- (조정) 포항시 ▲ 마을 구간을 '26년 공중선 정비사업에 포함되도록 구역 설정 ▲ 통신선 등 정비와 관련하여 관계기관 등과 긴밀히 협조하여 조치 한국전력 ▲ 마을 내 전봇대를 이용하는 SKT, LG U+ 등 통신업자와 협의 시 단선 방치 등 시정 요구, 미이행 시 조치 ▲ 마을 내 전선 정비·단속, 전기 사고 발생 가능성이 있는 장소에 대한 순찰 강화



○ 강원도 양구 고성토구간 교량화 요구 조정('25.8.7.)

- (민원내용) 춘천-속초 동서고속화철도의 일부 구간을 고성토(흙 높이 쌓기)로 설계하였으나, 마을 분리·농작물 피해가 우려되므로 교량으로 시공 요청
- (어려움) 조망권 훼손 최소화 등 현장 여건 및 지역 형평성을 고려한 설계이며, 공사 착공 이후 설계 변경 시 공사비의 지나친 증액 우려
- (수해인원) 주민 1,450명
- (조정) 국가철도공단 ▲ 고성토로 설계한 356m 전 구간을 교량화 ▲ 추가 공사비 산출 양구군 ▲ 국가철도공단과 협의하여 예산 분담 방안 마련



정부, 양구 동서고속철 민원 현장 찾는다

조정 대상 지역(고성토설계 356m)

○ 경기도 성남시 성일 중·고·정보고 안전한 통학환경 마련('25.10.31.)

- (민원내용) 성일 중·고·정보고 인근에 10개 학교가 모여있어 혼잡하며 도로 갓길을 통학로로 이용하고 있는데, 인근에 행복주택이 착공하여 공사 차량이 드나들면서 교통사고 위험이 가중되었으므로 안전대책 마련 요구
- (어려움) 사업착수 전 주민 협의, 보상 등의 절차를 거쳐야 하므로 공사 차량 주출입구 변경, 기존 도로 확장 등은 즉시 반영이 곤란
- (수혜인원) 주민 5,400명
- (조정) 한국토지주택공사 ▲공사 차량 진출입구 위치를 학교 교문 인근에서 안전한 곳으로 변경, ▲도로폭 확장, 차량·보행 동선 분리 및 과속방지시설 등 교통 안전시설 설치, ▲ 민원신청인대표와 적극 협조 성남시 ▲ 도로안전시설 및 교통안전시설 인계, 필요시 추가 설치 ▲현황 변경 등 관련 절차 적극 협조 성남중앙경찰서 ▲교통처리계획도 검토 경기성남교육지원청 ▲공사차량 진·출입로 세부 위치 협의 ▲통학로 안전 의사소통 적극 지원 신청인 ▲ 통학환경 변화 안전교육 실시



○ 한국전력공사·당진시 8년간 고착된 송전선로 갈등 해소('25.12.18.)

- (민원내용) '18년 한국전력공사 송전선로 지중화 공사 중 지반침하 사고 발생으로 당진시·한국전력공사 협력이 중단되어 전력 건설사업 협조·특별 사업비 지원 중지 등 8년간 고착
- (어려움) 양자 간 고소·고발, 각종 소송 진행으로 전력사업 인허가 심의 및 특별사업비 지원 등 중단
- (수혜인원) 신청 주민 99명 (실제 수혜는 당진시민 17만명 예상)
- (조정) 공통 ▲모든 소송 및 분쟁 종료 ▲정부 추진 에너지고속도로 건설에 적극 협력 ▲사고 피해 보상 절차에 성실히 협조 당진시 ▲한국전력공사 전력 사업 인허가 심의 착수 한국전력공사 ▲특별사업비 지원



IV

집단갈등조정국 출범('26.1.27.) 이후 집단갈등·특이민원 해소 성과

□ 개요

- **(현장 중심 조정)** 국 출범 이후 5개월간 23건의 집단갈등민원 조정 해결, 국민과 행정기관 간 갈등 완화 및 총 12,576명의 고충해소(6.19. 기준)
 - ※ (주요 조정 사례) 옛 전매청 건물 철거 및 부지 활용 대책 마련(광양, '26.4월), 마현천 유실지뢰 제거 및 준설요구(철원, '26.4월) 등
- **(직접 경청·소통)** 해묵은 관성적 민원(반복·장기민원) 대폭 감축
 - (대상) 청와대 및 지방정부 앞 장기농성 26건, '25년 국민신문고 민원 신청 상위 21건(상위 30명, 9명 중복), 기타 다수인관련 11건 등 총 58건
 - (결과) 청와대·지방정부 앞 농성자 26명 중 9명(34.6%) 일상복귀, 국민신문고·다수인 관련 민원 334,618건 중 146,848건(43.9%) 감축

【 일상복귀 및 민원감축 추진 현황('26.2.2.~3.13.) 】



- **(제도적 기반 강화)** 범정부 차원의 민원 해결 전략 수립 및 기관별 갈등조정담당관 지정을 통한 협력체계 강화
 - 국민·현장 중심의 민원 해결을 위한 「민원처리·소통 확대 방안」* 수립(3.17.), 「집단갈등민원·특이민원 해결 로드맵」** 발표(6월)
 - * 3대 전략(▲민원발생 예방 ▲효과적 민원 대응 ▲정부차원의 이행관리) 14개 이행과제
 - ** ▲집단갈등특이민원 해결 전략기획과제 ▲집단갈등민원 관리과제(6대 분야 130개) ▲성과지표 제시 등

- 각급기관 **갈등조정담당관*** 지정, 집단갈등·특이민원 대응 창구 일원화 및 기관 내 부서간 칸막이 극복과 자체 민원 해결 역량 향상 도모

* (역할) 기관 내 집단갈등·특이민원 접수처리 점검, 관련 교육·훈련 및 협의 등 총괄

- 청와대와 공동으로 **민원 혁신 포럼(3.31.)***, **갈등조정담당관 워크숍(5.12.)*** 개최, 공직사회 전반에 정부의 민원해소 의지 각인

* 청와대·현장 민원 담당 공무원 간 타운홀 미팅, 집단갈등 해결 사례 공유 등

** 「민원처리·소통 확대 방안」 및 반복 특이민원 감축 노력도 지표 등 안내·이행 독려, 일선기관 집단갈등·특이민원 대응·해결 우수사례 발표·공유

○ **(특이민원 대응인력 확대)** 전문분야 상담이 가능한 **시민상담관***을 확대 (20명 → 112명)하여 특이민원 해소를 위한 소통·경청 활성화

- 상담 수요가 많은 심리·법률·행정(갈등)분야 확충(82명), 정신의학 분야 신규 위촉(10명)으로 특이민원 특성을 고려한 지원체계 구축

※ 시민상담관 확대 위촉(3.13.), 역량 강화를 위한 워크숍 실시(4.29.)

□ 주요 조정 사례

○ **【광양, 옛 전매청 건물 철거 및 부지 활용 대책 마련】 집단민원 조정('26.4월)**

■ **(쟁점)** 광양 소재 초등학교 인근에 옛 전매청 건물이 **장기간 방치**되어 학생 통학 안전 위협 및 **청소년 탈선 장소화** 등을 우려하는 인근 주민의 민원 제기, 이에 건물 철거 및 부지 활용 대책 마련 등을 위한 관계기관 협력 필요

■ **(조정)** ▲ 한국자산관리공사 9월까지 건물 철거, 부지 매각 전까지 주민친화적 활용 협조, ▲ 광양시 철거 진행 협조, 매각 시까지 부지 유지·관리, ▲ 광양읍 이장협의회 매각 전 부지를 대부분 주민친화적으로 활용

■ **(성과)** 신청인 **2,360명** 포함, 인근 주민·학생 환경권 등 개선



○ **【연천, '구읍건널목' 재통행을 위한 '구읍과선교' 설치】 집단민원 조정('26.4월)**

- **(쟁점)** 경원선 복선전철 건설사업으로 인해 **구읍건널목이 폐쇄되면서** 기존 경로 대신 2.5km를 우회하는 등 **주민 생활 불편 가중**, 구읍건널목으로 재통행할 수 있도록 대책 마련 요구
- **(조정)** ▲ 국가철도공단·연천군사업비를 분담하여 입체교차시설(구읍과선교) 공동 설치, 이동편의시설(엘리베이터 등) 설치, ▲ 준공 후 연천군 관리
- **(성과)** 신청인 **1,383명** 포함, 인근 주민 **교통편의** 등 개선



○ **【철원, 마현천 유실지뢰 제거 및 준설요구】 집단민원 조정('26.4월)**

- **(쟁점)** 철원군 소재 하천(마현천)의 범람에 의한 **침수 문제와 유실지뢰로 인한 안전 문제** 등으로 인근 주민 고충이 오랫동안 지속되어, 유실지뢰 제거 및 하천 준설 등 관계기관의 협력적 대응 필요
- **(조정)** ▲ 제15보병사단 유실지뢰 제거 작전 추진, ▲ 철원군지뢰 제거 작전 지원, 민·관·군 협의체 운영 등 조정 이행상황 관리 등, ▲ 강원도마현천 정비사업, 접경지역 지원사업 등 추진
- **(성과)** 신청인 **329명** 포함, 인근 주민 **안전 강화 및 주거권 개선**

