

2026년 제1차 갈등조정담당관

워크숍

일시 | 2026. 5. 12.(화) 15:00

장소 | 서울 포스트타워 10층 대회의실

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

청와대 | 국민권익위원회

제1차 갈등조정담당관 워크숍 개최 계획(안)

(’26. 5. 7, 집단갈등조정기획과)

□ 행사 개요

- (일시/장소) ’26.5.12.(화), 15:00~17:00 / 서울 포스트타워 대회의실
- (목적) 각급 기관 갈등조정담당관의 지정을 계기로 범부처 협업 체계 구축 및 민원 해결력 강화를 위한 추진방안 전파
- (참석자) 권익위원장, 청와대 경청통합수석, 집단갈등조정국장, 중앙정부·지방정부·교육청 갈등조정담당관 등 (약 300명)
 - ※ 현재 51개 중앙부처 및 17개 교육청은 갈등조정담당관 지정 완료, 가급적 많은 기관들이 갈등조정담당관을 지정한 후 갈등조정담당관이 참석하도록 독려
- (주요내용) 기관별 우수사례 공유, 반복민원 대응 및 국민주권 강화를 위한 민원처리 소통확대 방안(3.17. 국무회의)의 효과적인 이행 확보
 - ※ 각급기관의 이행 내용이 금년 민원서비스 평가와도 연계됨을 설명하여 적극적 추진 건인

□ 세부일정

※ 행사 시작 전, 집단갈등민원, 특이민원 해결 노력 관련 영상 재생

시 간	주요 내용	주재(발표)
15:00~15:02 (2')	개회 및 외빈 소개	집단갈등조정기획과장
15:02~15:07 (5')	축사	권익위원장
15:07~15:12 (5')	환영사	경청통합수석
15:12~15:27 (15')	대통령 강조사항	관련 영상 재생
15:27~16:00 (33')	집단민원·특이민원 해결 우수사례 발표(각 10분)	(집단) 창녕군 초기영팀장 (특이) 근로복지공단 오흥석팀장 (갈등) 부평구 황인웅팀장
16:00~16:25 (25')	기관별 반복민원 대응 성과 관리계획 발표	민원갈등소통과 안성기 서기관
16:25~16:55 (30')	국무회의 후속조치 이행방안 공유 및 질의 응답	집단갈등조정기획과 이주현 사무관
16:55~17:00 (5')	마무리 말씀	집단갈등조정국장

□ 홍보계획 : 보도자료, 유튜브 생중계, 행사 후 쇼츠 등 영상 배포

I	집단민원·특이민원 해결 우수사례 1
	I-1. 장기 미준공 도원아파트 사용검사 처리 사례 3 발표자 경남 창원군 최기영 팀장
	I-2. 특이민원 전담팀 운영 11 발표자 근로복지공단 오흥석 팀장
	I-3. 문화의 거리 연장 사업 참여를 보장하고, 의사결정을 함께하다 23 발표자 인천 부평구 황인웅 팀장
II	기관별 반복민원 대응 성과 관리계획 및 특이민원 민원서비스 평가 지표 안내 33 발표자 민원갈등소통과 안성기 서기관
	III 국무회의(3.17.) 부처보고 후속 조치 이행 방안 안내 41 발표자 집단갈등조정기획과 이주현 사무관

I

집단민원·
특이민원 해결
우수사례

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

I-1

I

집단민원·특이민원
해결 우수사례

장기 미준공 도원아파트 사용검사 처리 사례

발표자 경남 창원군 최기영 팀장



장기 미준공 도원아파트 사용검사 처리 사례

적극행정과 기관 협업으로 24년 묵은 집단고충민원 해결!!



장기 미준공 도원아파트
사용검사 처리 사례

1. 추진개요
2. 추진배경
3. 실제 생활의 문제
4. 적극행정 해법
5. 지자체의 실무 노력
6. 추진 경과
7. 29일 집중 처리
8. 실질적 변화
9. 적극행정 의미와 확산 포인트

CONTENTS

장기 미준공 도원아파트 사용검사 처리 사례

해결완료!

적극행정과 기관 협업으로 24년 묵은 집단고층민원 해결

- ▶ 위 치 : 경상남도 창원군 창녕읍 송현리 53번지
- ▶ 규 모 : 120세대, 지하1층·지상10층
- ▶ 기 간 : 1991. 06. 19. 사업승인 > 2026. 02. 12. 사용승인

● 1991 —→ ● 2003 —→ ● 2022 —→ ● 2026



해결이 어려웠던 이유?

24년 장기 미준공을 만든 법·행정·기술 복합 이슈

<p>토지 권리관계</p> <p>토지소유권 미확보, 토지지분 없는 3세대 존재</p> <p>소유권 불일치 지분문제</p>	<p>설계·건축 위반</p> <p>사업계획을 초과하여 건축된 상가 존재</p> <p>초과건축 상가위반</p>	<p>서류·보증 공백</p> <p>감리보고서 미작성, 하자보수보증금 미예치</p> <p>감리 보고서 보증금</p>	<p>개별법 확인 필요</p> <p>전기, 소방, 오수처리, 도로점용 등</p> <p>전기 검사 소방 시설 오수 처리</p>
----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

주민 체감 불편 언론 보도

재산권 제약, 도시가스·화재보험 제한, 실제 생활의 문제

120건

세대 집단고충민원
도원아파트 입주민

재산권
행사 제한

도시가스
연결 제한

전기차
충전시설 제한

화재보험
가입불가



2026.01.14 MBC경남 뉴스데스크 보도

관계기관 협업 - '대체 서류' 합의

법 취지 준수와 현장 중심 대안을 결합한 적극행정 해법



불가능한 과거 서류를 현재의 안전점검과 서약서로 전환

TF팀 구성 2026. 01. 19

지자체의 실무 노력

현장 방문, 서약서 징구, 이행강제금 조기 납부까지
실행 중심으로 밀어붙인 행정

아파트 현장 방문

- 단지 현장 방문 및 점검
- 주민 대상 단지 내 방송 협조
- 공고 부착 및 안내 현수막 설치
- 입주자 대표단 면담 및 소통



세대 방문 서약서

- 전 세대 서약서 120부 배부
- 세대별 자력 해결 서약서 작성 독려
- 미제출 17세대 직접 방문 징수
- 끈질긴 설득을 통한 서류 확보



상가·점포 방문 설득

- 아파트 초과 건축된 상가방문
- 상가 소유자 등 복잡한 이해관계자 접촉
- 지속적 면담을 통한 상황 이해 구하기
- 사업계획 위반 사항 관련 서약 협조 확보



부서간 행정요건 정비

- 주택법-건축법 위반 사항 이행강제금 부과 및 조기 납부
- 취득세 납부 내역 확인 및 소방시설 자체점검 결과 접수
- 11개 관련 부서 실무중합심의 (등기, 지목변경, 부담금 면제 등)



서울 출장

- 서약서 미제출 세대 직접 설득 및 제출 독려를 위해 근무지 및 거주지 방문



현장·서류·기관을 동시에 움직인 실행 드라이브

추진 경과 타임라인

35년의 승인·부도·민원·조정 과정을 거쳐 2026년 최종 사용승인에 도달



24년 장기 미준공 사용검사 완료

현장조정회의 이후 29일 집중 처리

1월 14일 현장조정회의부터 2월 12일 사용승인까지, 멈춤 없이 밀어붙인 실행력

단기 집중 행정력 투입 **29** 일

집단고충 일괄 해소 **120** 세대

장기 미해결 난제 종결 **24** 년

장기 난제를 단기 실행 프로젝트로 전환

- 01.14 현장조정회의 (국민권익위 주관, 최종 합의)
- 01.19 군수지시사항 (국민권익위원회 현장 조정회의 후속 조치 철저) TF팀 구성-보고 (장기 미준공 해결 전담)
- 01.20-21 서약서 120부 배부, 단지 방송, 11개 부서 자료 요청
- 01.22 이행강제금 부과, 입주예정자대표회의 구성 공고
- 01.26 소방시설 자체점검 결과 접수, 취득세 납부 확인
- 02.03 입주예정자대표회의 구성 완료 (신청 주체 확립)
- 02.04 세움터 사용승인 신청 접수 및 실무중합심의 병행
- 02.12 사용승인(검사) 처리 완료
- 02.13 사용검사 확인증 교부식

성과 및 주민 체감 변화



주요 성과 및 생활 여건 개선

매매·대출 등기 등 재산권 행사 정상화

화재보험 등 생활 안전망 복원

도시가스·EV 충전시설 설치 가능성 확보

지자체-권익위-경남도 협업 모델 제시



현장에 답이 있었고 협업이 해법이였다!

불가 사유를 대체 가능한 대안으로 바꾼 현장형 해결 모델

법 취지 준수 + 현장 중심 조정 + 권익위·경남도·창녕군·입주민 협업






영산줄다리기
유네스코 무형문화유산

창녕 교동과 송현동 고분군
유네스코 세계유산

창녕군 전역
유네스코 생물권보전지역

적극행정의 도시
유네스코 3관왕의 도시

감사합니다

CHANGNYEONG

창녕군

우포늪과 따오기

화왕산 억새와 진달래

관룡사와 용선대

부곡온천



I-2

I

집단민원·특이민원
해결 우수사례

특이민원 전담팀 운영

발표자 근로복지공단 오흥석 팀장

특이민원 전담팀 운영

2026. 5. 12.
근로복지공단 고객센터



일하는 사람들을 위한 근로복지공단



일터에 **안심**, 생활에 **안정**,
일하는 모든 사람의
행복파트너

주요사업

일터안심

산재보험
고용보험
산재병원

생활안정

임금채권보장
퇴직연금
생활안정자금
직장어린이집 운영지원
문화·여가지원 등

조직 | 예산



94 개

지사 64, 병원 12,
질병판정위원회 9개소 등



10,491 명

(여성 7,013명 66.85%)



4,436 만건

'25년 법정민원
이용현황

- Ⅰ 특이민원전담 대응 체계
- Ⅱ 특이민원 발생 및 대응 현황
- Ⅲ 주요 위해 사례 분석
- Ⅳ 특이민원 해결 및 관리 성공 사례
- Ⅴ 시사점 및 향후 추진 과제



I. 특이민원 전담 대응 체계

» 특이민원전담팀 운영의 필요성 및 전문성 «

구분	주요 내용(현황 및 필요성)	기대 효과 및 전문성
운영 목적	① 연간 4,436만건 의 방대한 민원 처리 ② 산재보상업무 특유의 높은 갈등구조 ③ 과격 민원 발생 빈도 지속 증가	안정적인 근무 환경 조성을 통한 공공 서비스의 질적 저하 방지
조직특성	상담 및 접점 부서의 여성 직원 비중 높음 ⇒ 폭언협박 등 위해 요소로부터 보호 시급	취약 환경 노출 직원에 대한 실질적 보호 및 심리적 안전망 제공
대응원칙	폭언폭행 등 위법 행위에 대한 '무관용 원칙'과 일관된 대응원칙 지속	직원 개인의 심리적·법적 부담해소 및 현장 대응력 강화
전문성	법률·복지·심리가 결합된 통합 케어	공공기관 최초의 특이민원 전담 모델



특이민원전담팀 구성 및 경과



◎ 특이민원 대응팀 구성 및 업무

- 고객지원부 특이민원전담팀 구성 (총 5명)
- 이관 특이민원 전담 대응(직원보호)
 - 특이민원 출장상담, 본부 전화 착신 등
- 특이민원 분석·예방 계획 수립 및 현장컨설팅
- 특이민원 지침,매뉴얼 개정 및 대응(사이버)교육
- 피해직원 법률지원 등 사후관리 지원 및 개선
- 직원보호시설·장비 예산 확보 및 설치 지원

◎ 근로복지공단 특이민원 전담팀 운영 경과

- 2015. 2. 고객상담TF 신설
 - "공공기관 최초" 특이민원전담팀 신설
- 2016. 7. 특별민원업무처리지침 및 매뉴얼 제정
- 2018. 1. 고객지원부 특이민원전담팀 직제 반영

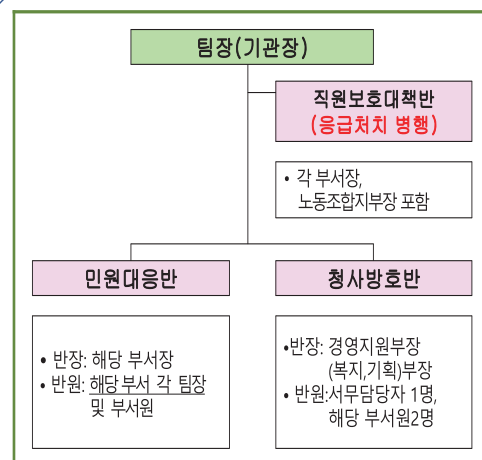


소속기관 특이민원 자체 대응 체계



◎ 소속기관 특이민원 대응팀 운영

- 소속기관 자체 특이민원대응반 편성
- 자체 특이민원 관리 및 방문특이민원 대응
- 소속기관 특이민원 대응 모의훈련 (반기1회)



소속기관 특이민원 자체 대응 체계

◎ 전담팀 운영을 통한 직원보호

- 이관 특이민원 전담상담 시행
 - 출장면담, 전화상담 착신 등 상담 일원화
- 직원법률지원 및 손해배상 지원 강화
 - 사내변호사 법률지원 + 직원배상책임보험
- 심리상담 프로그램(EAP) 및 직원보호휴가 운영

◎ 직원보호시설 구축

- CCTV 설치 확대 촬영 사각지대 방지
- 웨어러블 캠 등 휴대용보호장비 구비
- 경고문 등 게시
- (휴대용) 소화기
- 비상벨(경찰연계)
- 차단봉, 게이트
- 물품 보관함 등



특이민원 대응 절차



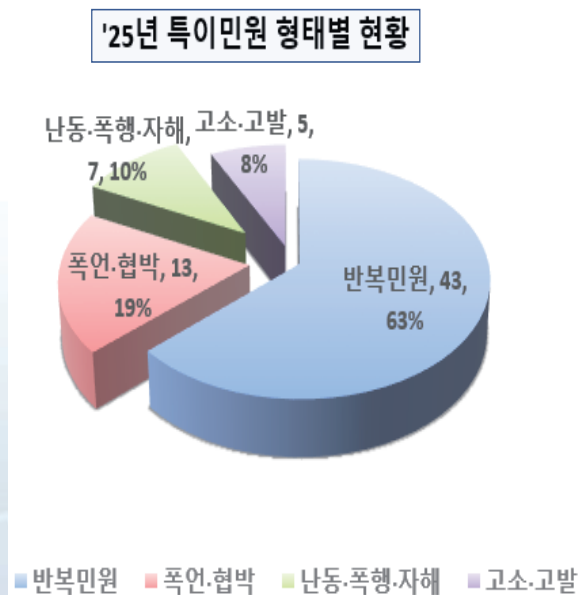
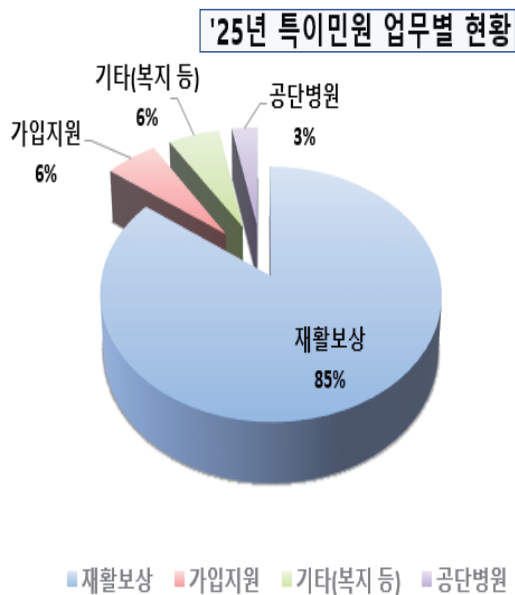
II. 특이민원 발생 및 대응 현황

연도별 이관 특이민원 대응 현황

구분	고객상담TF팀			윤리경영부		고객지원부					
	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년	'25년
신규	36	13	18	27	24	31	38	35	29	32	24
이월	0	15	14	24	30	29	40	45	45	41	44
전체	36	28	32	51	54	60	78	80	74	73	68
해결건수	21	18	8	21	25	20	33	35	33	29	33
해결률	58.3%	64.3%	25.0%	41.2%	46.3%	33.3%	42.3%	43.8%	44.6%	39.7%	48.5%

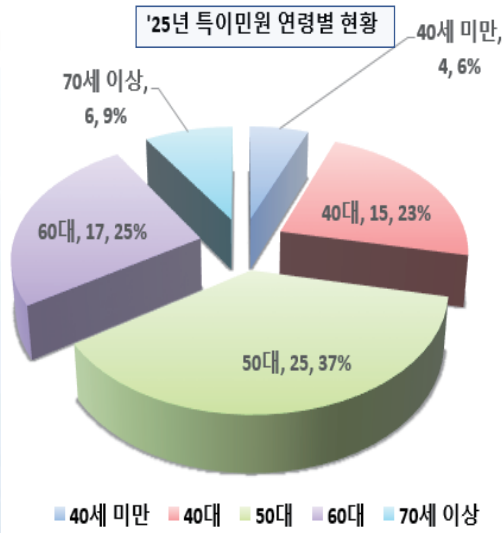
II. 특이민원 발생 및 대응 현황

이관 특이민원 유형별 대응 현황

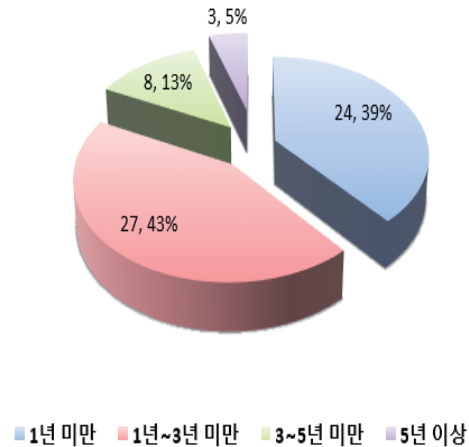


II. 특이민원 발생 및 대응 현황

이관 특이민원 유형별 대응 현황



'25년 민원 제기 기간별 특이민원 대응현황



II. 특이민원 발생 및 대응 현황

특이민원의 직원 고소·고발 현황

□ 민원인의 공단직원 고소 현황 ('23년~'25년)

죄명	합계	불송치	항고 기각	민사 기각(각하)	진행중
사(공)문서위조 등	1	12			2
직권남용권리행사방해(직무유기)	'23년 13건 '24년 12건 '25년 13건				3
개인정보보호법 위반			1		1
폭행(업무상과실차상 등)					
민사손해배상청구	5			3	
부정청탁 및 금품 등 수수의 금지위반	1	1			
기타	3	1			2
합계	38	25	1	3	8

II. 특이민원 발생 및 대응 현황

특이민원의 법적 조치 현황






□ 공단 → 특이민원인 법적조치 현황 ('23년 ~'25.년)

형법죄명	총합계	징역	벌금	기소 유예	불송치	취하	진행
폭행 등	9				1	1	
특수상해	1	1					
특수협박	2						1
재물손괴	1						
업무방해*	8	2		2	1		1
모욕/명예훼손	3		1			1	1
특수공무집행방해**	1		1				
총합계	25	3	12	3	1	2	4

'23년 10건
'24년 10건
'25년 5건

III. 주요 위해 사례 분석

과격 특이민원 주요 사례

	[2019,2020년] 특이민원 전담팀 직원 폭행 [2022년] 정보공개청구 1,800건 지속 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> • 폭행1 벌금 100만원, • 폭행2 징역4월 (법정구속) • 업무방해 징역10월,집행유예2년
	[2023.8] 자문의사협의회 참석 민원인 자해시도 [2023.8] 추가상병 불승인 항의 여성민원인 자해시도 [2023.9] 요양신청 처리지연 불만 민원인 자해시도	<ul style="list-style-type: none"> • 특수협박 등 기소유예 • 특수공무집행방해,특수협박 벌금4백만원 • 업무방해 등 징역 4월
	[2023.9] 공단본부 장기 특이민원인(반복민원) 방문 상담 중 음료수병 폭행 [2024. 5] 산재생활안정 부당대부 취소 불만 항의방문 중 기관장 폭행	<ul style="list-style-type: none"> • 특수폭행 징역6월 집유 2년 • 폭행 벌금2백만원
	[2025.4] 산재처리에 불만을 품고 과거 담당자를 찾으며 흥기로 타 직원을 위협, 현행범으로 체포	<ul style="list-style-type: none"> • 특수협박 • 징역4월,집행유예2년
	[2025.7] 장애등급결정에 불만을 품고 내방 분신 시도 직원 제지하고 현행범으로 입건 처리	<ul style="list-style-type: none"> • 업무방해, 특수협박 • 징역1년,집행유예2년

▶ [폭언·위해] 출장면담을 통한 과격민원 예방 사례 ◀

○ 특이민원 대응 조치 및 해결

- '24. 11월 본부 특이민원전담팀 이관 후 전담 대응
 - 전담팀 출장 면담(2인1조) 중 고충 상담 중에 소속기관 업무담당자 등에 대한 원망, 미행 사실 확인
 - 직원 위해 가능성 인지 ⇒ 소속기관과 정보공유, 피해직원의 성별 고려, 경찰 보호요청 등 권고
- '24. 12월 위법민원 법적조치 진행
 - 모욕죄 등 고소 후 피해직원에게 사과 및 선처 요구
- '24. 4월 벌금 등 약식명령 결정에 따른 민원 사항 등 안내
 - 모욕죄 벌금 400만원 사전 결정에 대한 검찰청 감면 민원 절차 안내 (⇒ 200만원 감경)

▶ [반복·모욕] 정보공개청구 및 전자팩스 폭탄민원 해소 ◀

○ 특이민원 대응 조치 및 해결

- '21. 2. 특이민원전담팀 이관 후 전담 대응
 - 반복적인 국민신문고, 정보공개청구 등 1,038건 제기, 전담 직원에게 욕설 포함 메일 송부
- '22. 4. 과도한 위법 행위에 대한 고소 조치
 - 민원제기 해결을 위해 출장면담 등 시도하였으나, 면담 거부 등으로 무산, 이후에도 반복민원 지속
 - 1천여건의 민원제기, 욕설을 동반한 메일 송신 등 사유로 업무방해 및 정보통신망법 위반 고소
- '23. 2. 업무방해 징역10월, 집행유예 2년 선고
 - * 정보통신망법 위반사항은 친고죄로 담당 직원이 취하(재발방지 약속)

- ❖ 피해 차단: 악성 민원 방지로 담당자 보호 및 행정 서비스 공백 최소화
- ❖ 엄정 대응: 위법 행위자에 대한 단호한 법적 조치로 공정한 행정 구현
- ❖ 안정 확보: 선제적 예방 활동을 통한 직원 직무 안정성 및 신뢰도 향상
- ❖ 연대 강화: 기관 자체 노력을 넘어 범정부 차원의 보호 시스템 구축

Thank You

I-3

I

집단민원·특이민원
해결 우수사례

문화의 거리 연장 사업
**참여를 보장하고,
의사결정을 함께하다**

발표자 인천 부평구 황인웅 팀장

문화의 거리 연장 사업 참여를 보장하고, 의사결정을 함께하다

인천광역시
부평구

1. 문화의 거리 연장

사업개요

갈등분석

합의설계

합의추진

- 목 적: 원도심 상권활성화
- 사업내용 ① 보도폭 확장(5m @ 8m)
- ② 특화가로 조성(200m)
- ③ 노후하수관 교체 및 전선 지중화



1. 문화의 거리 연장

사업개요

갈등분석

합의설계

합의추진

○ 이해관계자 분석

		주장	니즈
상인·상가 변영회		<ul style="list-style-type: none"> • 보도확장 반대 • 주정차 금지구역 해제 • 노상주차장 존치 	<ul style="list-style-type: none"> • 영업 저해 요인 제거
인근 아파트 주민		<ul style="list-style-type: none"> • 보도확장 반대 	<ul style="list-style-type: none"> • 차선 축소로 교통혼잡 • 상권 쇠퇴 우려
		<ul style="list-style-type: none"> • 보도확장 찬성 	<ul style="list-style-type: none"> • 안전한 보행환경 • 도시미관 저해 우려
인근 초등학교		<ul style="list-style-type: none"> • 어린이보호구역 해제 반대 	<ul style="list-style-type: none"> • 어린이보호 의무자로 책임 • 학부모 민원 우려
구 청	사업추진부서	<ul style="list-style-type: none"> • 보도확장(규모 조정 가능) 	<ul style="list-style-type: none"> • 원활한 사업 진행
	주차단속부서	<ul style="list-style-type: none"> • 주정차금지·단속 	<ul style="list-style-type: none"> • 규정 준수 • 역민원 발생 우려
	교통행정부서	<ul style="list-style-type: none"> • 어린이보호구역 변경 불가 (구청 단독 해제 신청 불가) 	<ul style="list-style-type: none"> • 어린이 사고 우려

1. 문화의 거리 연장

사업개요

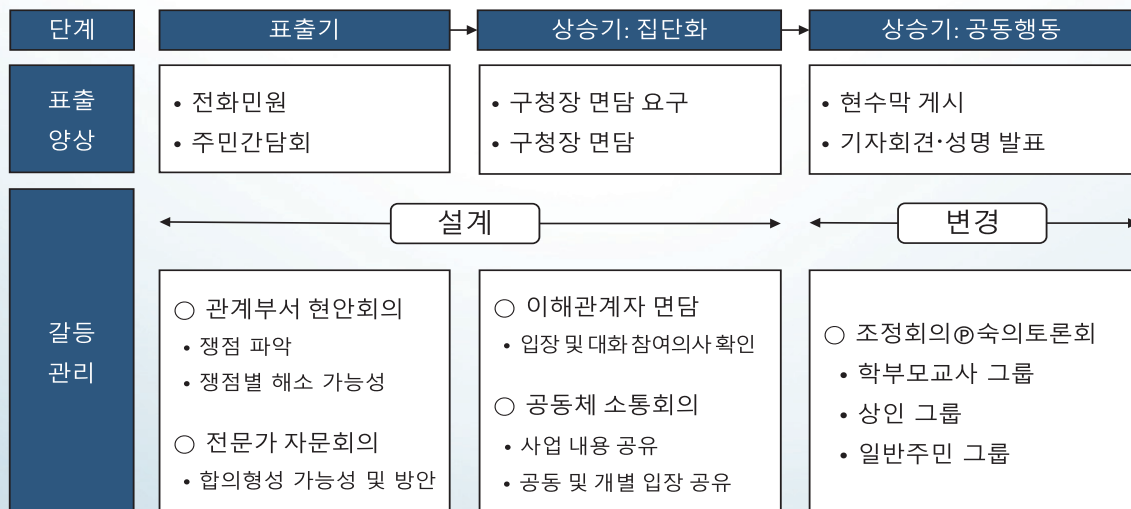
갈등분석

합의설계

합의추진

○ 갈등의 상승과 대응

※측발 요인 : (주차장법 개정) 어린이보호구역 내 노상주차장 폐지 및 주정차 금지 구역 단속



1. 문화의 거리 연장

사업개요

갈등분석

합의설계

합의추진

○ 속의토론

- 참여자 : 학부모교사그룹, 상인그룹, 일반주민그룹 (그룹 2명씩을 1개 토론 테이블 구성)
- 의제설정 : 상향식 의제 설정
- 의사결정 기법 : 위계적 분석(AHP) 기법, 공론조사 병행
 - 1) AHP기법 : 목표·기준·대안이 복합적인 의사결정에서 각 요소를 계층화하고 쌍대 비교를 통해 상대적 중요도(가중치)를 정량화해 최종 우선순위를 도출하는 의사결정 기법
 - 2) 공론조사 : 속의토론 전후 2~3회 조사를 통해 의견 변화를 확인하고 의사결정에 활용하는 기법

○ 진행절차

단계	보고	안내	토론	공유
내용	<ul style="list-style-type: none"> • 사업취지 • 기본계획 	<ul style="list-style-type: none"> • 토론안내 • 토론규칙 • 사전투표 	[1세션] 10뒤 문화의 거리 [2세션] 시나리오 구조화 [3세션] 시나리오별 적정 형태 및 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> • 소감나누기 • 조사결과 공유

1. 문화의 거리 연장

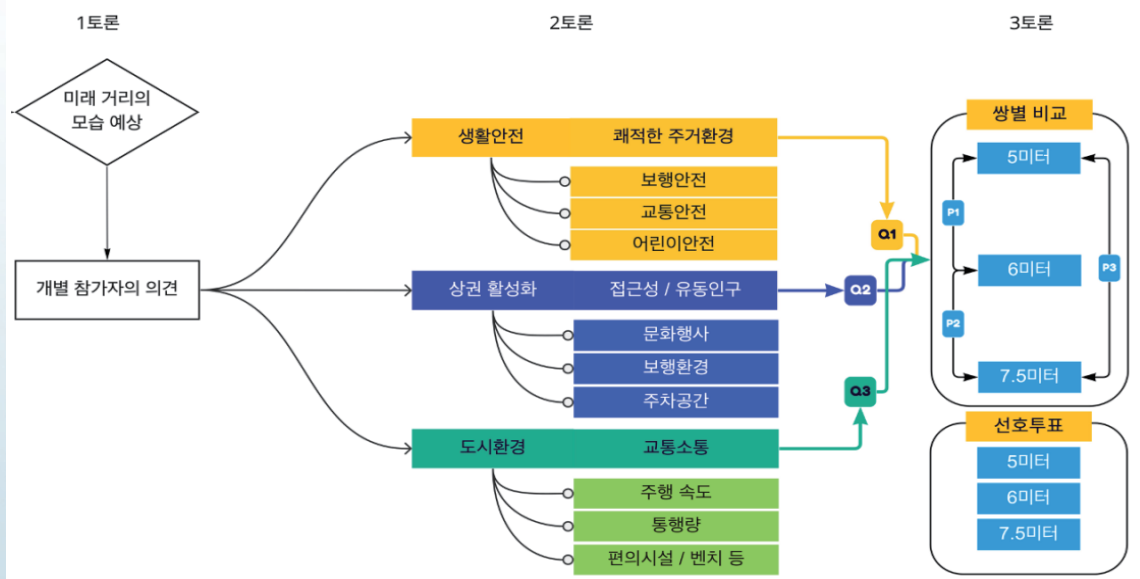
사업개요

갈등분석

합의설계

합의추진

〈토론 디자인 흐름도〉



1. 문화의 거리 연장

사업개요

갈등분석

합의설계

합의추진

○ 속의토론



부평구민이 예상하는 10년 뒤 문화의 거리	
A. 안전하고 쾌적한 보행거리	
A1) 늘어난 유동인구에도 충분할 쾌적한 거리 / 차 없는 거리	
A2) 통학하는 어린이 보행과 자전거이용이 용이한 안전한 거리	
A3) 유니버설 디자인으로 장애인을 고려한 보행거리	
B. 접근성 좋은 문화와 상권의 거리	
B1) 지하철 GTX등 대중교통이 발전한 거리	
B2) 유동인구 증가에 따른 주차/정차문제	
B3) 젊은이들이 즐길 거리가 많은 거리 (젊은 창업자가 찾는 거리)	
B4) 인근 상권/시장과 연계한 축제와 관광특구(축제)	
B5) 여유있게 즐길 수 있는 '문화'가 풍부한 거리	
C. 생태와 자연이 함께하는 거리	
C1) 굴포천과 캠프마켓 공원화 영향이 클듯	
C2) 서울의 가로수길처럼 도심 내 자연을 즐길 수 있는 거리	

1. 문화의 거리 연장

사업개요

갈등분석

합의설계

합의추진



○ 적합한 시나리오

시나리오	10년 뒤 문화의 거리	토론전 결과	토론후 결과
A. 안전하고 쾌적한 보행거리	A1)늘어난 유동인구에도 충분할 쾌적한 거리/차없는거리 A2)통학하는 어린이 보행과 자전거 이용이 쉬운 안전한 거리 A3)유니버설 디자인으로장애인을고려한보행거리	44.8%	26.9%
B. 접근성 좋은 문화와 상권의 거리	B1)지하철, GTX등 대중교통이 발전한거리 B2)유동인구 증가에 따른 주차/정차문제 B3)젊은이들이 즐길거리가 많은 거리(젊은창업자가찾는거리) B4)인근 상권/시장과 연계한 축제와 관광특구(축제) B5)여유있게 즐길수있는 `문화`가 풍부한거리	27.6%	38.5%
C. 생태와 자연이 함께하는 거리	C1)굴포천과 캠프마켓 공원화 영향이 클듯 C2)서울의 가로수 길처럼 도심내 자연을 즐길 수 있는 거리	27.6%	34.6%

○ 적합한 보도의 형태

보도폭	토론 전 조사	토론 언급량	토론 후 조사(선호)
5미터	17.9%	17.6%	21.7%
6미터	53.6%	74.1%	78.3%
7.5미터	28.6%	8.2%	0.0%

1. 문화의 거리 연장

사업개요

갈등분석

합의설계

합의추진



2. 갈등관리 수단(1)

“신박한 해결책이 아니라 타당한 절차”

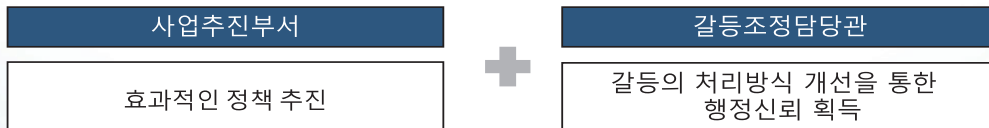
목적	수단	개요
정보 공유	홍보지	• 전단, 팸플릿, 홍보책자 등을 통해 많은 수의 시민을 대상으로 정보를 제공하는 것
	언론홍보	• TV, 라디오, 신문, 인터넷매체 등 대중매체의 파급력을 활용한 정보제공 방법
정보 공유 • 의견 교환	설명회	• 특정 정책에 대해 이해도를 높이기 위해 마련된 모임
	경청회	• 설명회와 달리 반박이나 해명을 하지 않고 참석자들의 다양한 의견과 감정을 듣는 방법. 특정 참석자가 발언을 독점하지 않도록 최대한 많은 사람에게 발언기회 제공.
	공청회	• 행정절차법, 개별법령에 의해 공개적인 토론을 거쳐 당사자, 전문가, 일반인으로부터 널리 의견을 수렴하는 절차
	홈페이지	• 정책 정보, 질의응답 등을 시간과 장소에 구애받지 않고 제공할 수 있음. 단 정보접근이 어려운 시민들은 배제될 위험이 있음.
	현장 상담	• 정책 추진 현장에 상담창구를 개설하여 주민의 접근성을 높이는 방법
	간담회	• 소규모 의견을 나누는 자리. 형식에 구애받지 않고 자유롭게 의견교환이 가능.
	오픈하우스	• 모델하우스같이 견본을 통해 이해관계자의 체험 기회 부여하고, 정보 공유 및 의견 수렴
워크숍	• 주민 및 이해관계자가 특정기간 동안 정책에 대해 함께 학습하고, 해결책을 검토하여 실행계획을 수립하는 방법	

2. 갈등관리 수단(2)

목적	수단	개요
정보공유 · 의견교환	핵심인물 인터뷰	• 집단 내 영향력이 있는 인물을 대상으로 인터뷰를 실시해 정책에 대한 쟁점, 이해관계, 의견 등을 파악하는 방법
	설문조사	• 양식화된 조사지를 통해 주민들의 의견을 수렴하는 방법. 비교적 단순한 사안에 적합.
	현장견학	• 유사 현장 방문을 통해 정책에 대한 체감도 증진
	온라인 참여플랫폼	• 정책제안 및 토론을 진행할 수 있는 온라인 참여 플랫폼
정보공유 · 의견교환 · 의사결정	갈등영향 분석	• 갈등이 예상되거나 이미 발생한 공공정책에 대해 쟁점, 이해관계자, 이해관계 등을 밝혀내고 합의형성 가능성 진단 및 적절한 방안을 마련하는 방법
	사실조사 (사실확인)	• 과학, 기술 분야 등에서 사실에 대한 인식이 다를 경우 이를 해소하기 위해 이해당사자, 전문가가 공동으로 사실관계를 확인하는 과정
	갈등조정 협의회	• 중립적인 제3의 전문가를 통해 합의를 만들어내는 절차
	공론조사	• 여론조사와 숙의토론을 결합한 형태. 숙의토론 전후 2~3회 이상의 조사를 통해 의견변화를 확인하고, 최종 의사결정에 도움을 주는 방법
	시민 배심원제	• 시민생활과 밀접한 시정 주요 시책 결정 과정에서 예상되는 갈등, 장기간 해결되지 않거나 반복적으로 제기되는 갈등 등을 시민배심원의 공개적인 토론과 숙의로 해결방안을 마련하는 방식
	시나리오 워크숍	• 정부, 이해관계자, 전문가 등이 모여 미래의 전망과 행동계획을 공동으로 작성해 가는 공론화 방식
타운홀미팅	• 공동체 구성원이 직접 참여하여 의견을 나누는 과정으로 중립적인 진행자가 균형있는 숙의를 돕는 방식	

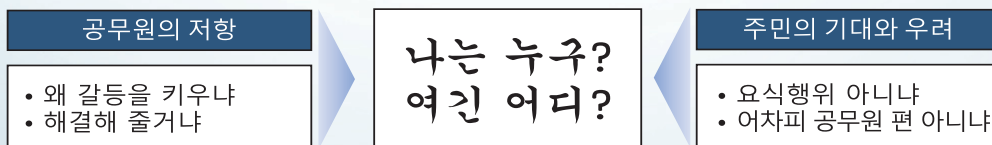
3. 시작되는 연인들을 위해

○ 정책목표의 차이 이해



과정과 결과 모두 효능감있는 정부

○ 갈등관리 담당자에 대한 지지 필요



○ 자원의 활용

- (국무조정실 지정 5개 연구기관) 갈등영향분석, 컨설팅, 조정 및 공론화, 교육 등
- (국민권익위원회) 정부기관 중 조정(시정권고, 의견표명 포함)에 대한 신뢰 높음



경청해 주셔서 감사합니다

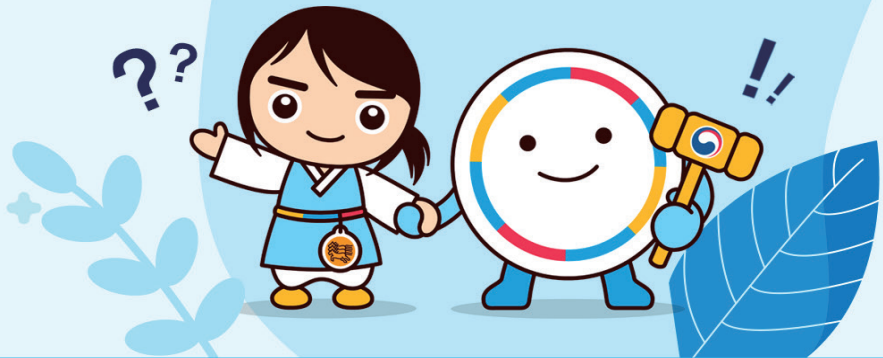
II

기관별 반복민원 대응 성과 관리계획 및 특이민원 민원서비스 평가 지표 안내

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

발표자 민원갈등소통과 안성기 서기관

반복민원 대응 성과관리 및 민원감축 민원서비스 평가 지표



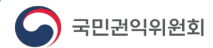
기관별 반복민원 대응 성과관리

관 리 배 경

대통령 말씀

각 부·처·청 등 기관별로 민원 대응 성과를 그래프로 작성하여 관리할 것. 과거 연도와 비교하여 성과를 체크할 수 있도록 하고, 1대1 매칭 등 다양하고 적극적인 방식으로 민원인이 원한을 가지고 반복적으로 민원을 제기하는 일을 줄이도록 할 것(26.4.10. 모닝티타임)

기관별 반복민원 대응 성과관리



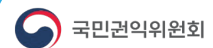
대 상

- 기관별 2025년 30건 이상 민원 제기자(중앙행정기관)
=> 43개 기관, 2,146명, 436,356건

방 법

- 기관별 갈등조정담당관 책임 하 전담팀* 구성, 1대1 매칭, 해소 추진
* 기관 담당자 - 시민상담관(필요시)
※ 시민상담관 : 심리·법률·의학·갈등관리 등 민간 전문가 112명 구성
(국민권익위 지원)

기관별 반복민원 대응 성과관리



적극행정 유도

- 전향적으로 반복민원 감축 공직자 파격 우대
=> 특별성과금 포상금, 특별승진·승급 제도 등 활용

관리계획

- 국민신문고 5월 민원 동향 보고부터 기관별 반복민원 증감추이 관리
=> 관리대상 민원인들이 제출하는 신청건수 월별 집계
2026년도 국민신문고 민원 동향 보고 시 누적 성과 종합

5-3-4. 반복 특이민원 감축 노력도

< 민원서비스 평가지표-국민권익위 소관(고충민원 부문) >

평가 배경

대통령 말씀

중복·반복 민원이 많아 사회적 낭비가 많으니 신속하게 반응하고 설득도 충분히 하여, 민원 총량을 줄였으면 함.

처리할 수 있는 것 신속하게 처리하되 안 되는 것은 신뢰할 수 있는 사람, 권위 있는 사람이 솔직하게 설명(국무회의, '25.6.19.)

5-3-4. 반복 특이민원 감축 노력도

반복 특이민원 관리 적정성

평가항목	평가기준
① 반복 특이민원 처리현황 작성	처리현황 작성 시점을 기준으로 1년간 동일 내용의 고충민원 제기 건수 상위자 20명 이상의 처리실태를 점검하여 현황 작성
② 반복 특이민원 처리현황 보고·대응방안 마련	반복 특이민원 처리현황 등을 연 1회 이상 기관장에 보고·대응방안 마련

5-3-4. 반복 특이민원 감축 노력도

반복 특이민원 해소 노력도

반복 특이민원 해결 사례 또는 민원 제기 자제를 유도한 우수사례(정성평가)

항목	평가내용	배점
문제의 정의	반복 특이민원 해소 또는 민원 제기 자제를 유도하는 차원에서 접근한 사항인지 여부	15점
해결 과정의 충실성	반복 특이민원 해소를 위해 민원인 의견을 경청하고 지속적으로 소통 하였는지, 민원 해결이 불가한 사안에 대해서 그 사유를 충분히 설명 하였는지 여부 과장급 이상 간부 공무원 의 민원 경청·해소 과정 참여 정도	35점
해소 노력의 우수성	반복 특이민원 해소를 위해 동원된 대응 수단의 창의성과 다양성	20점
효과성	실제적으로 민원이 해소 또는 민원 제기가 자제되었는지, 해당 기관과 담당 공무원 및 민원인이 얻게 된 이익·혜택 정도	30점

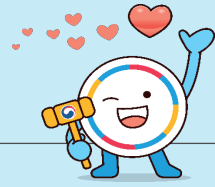
가·감점

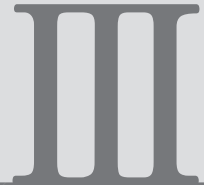
고충민원 역량강화 교육(최대 +1.0점)

가점 항목	배점			
	중앙	교육청	광역	기초
⑤ 국민권익위 집합교육, 권역별 교육 참여	인당 0.2점	인당 0.1점	인당 0.1점	인당 0.1점
⑥ 특이민원 대응 교육 및 워크숍 참여	인당 0.2점	인당 0.2점	인당 0.2점	인당 0.2점
⑦ 특이민원 우수사례 발표대회 참여	건당 0.5점	건당 0.5점	건당 0.5점	건당 0.5점
⑧ 집단갈등민원 관련 나라배움터 강의 수강	기관당 0.2점	기관당 0.2점	기관당 0.2점	기관당 0.2점



감사합니다!





국무회의(3.17.) 부처보고 후속 조치 이행 방안 안내

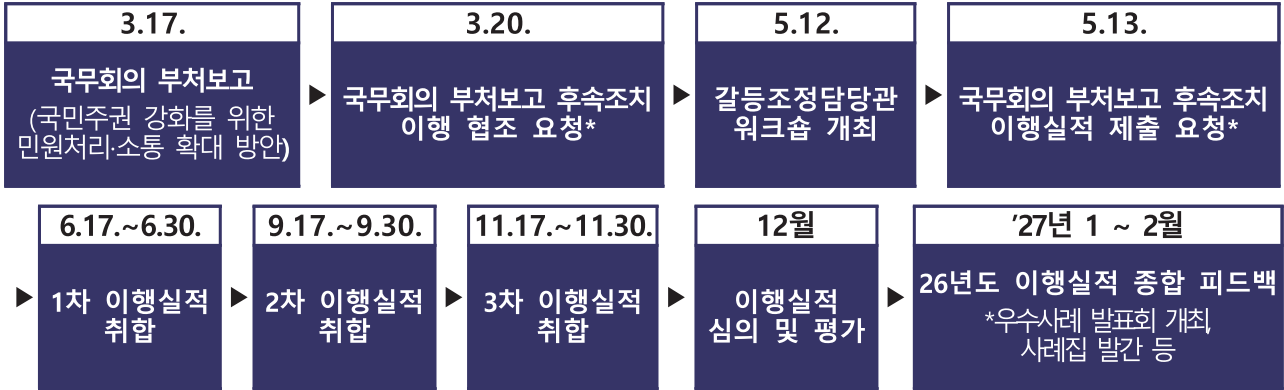
Anti-Corruption &
Civil Rights Commission
www.acrc.go.kr

발표자 집단갈등조정기획과 이주현 사무관

국무회의(3.17.) 부처보고 후속 조치 이행 방안 안내

(’26. 5. 12, 국민권익위원회 집단갈등조정기획과)

1 연간일정



* 수신처 : 중앙행정기관(51개), 전국 지자체(243개), 시도교육청(17개)

⇒ 모든 이행상황 및 실적은 대통령 주재 ‘집단갈등조정회의’ 및 국무회의에 보고 예정

2 조치사항 및 이행방안

구분	이행 방향	평가 연계 방안
[협조 요청 사항]		
공통 조치사항별 이행실적 제출(1차: 6.17.~6.30., 2차: 9.17.~9.30., 3차: 11.17.~11.30.) √ 추후 필요시 증빙자료 제출 요청 또는 현장 확인 예정 ※ 기관 구분 : 공통 (중앙·교육청·광역기초), 기타 (교육청·광역기초), 지방 (광역기초), 중앙		
① 민원발생 감축노력 강화		
① 민원유발 규정 정비	공통 민원유발 자체규정 집중 정비(~’26.8월)	공통 민원서비스종합평가 3-2.현장·소통 중심 민원서비스 추진 성과(민원 제도 및 서비스 개선 우수사례 평가) 4-4. 민원행정 개선 노력도(행정개선 우수사례)
② 빈발민원 조기 대응	공통 민원분석으로 확인된 단기 급증 민원에 대해 조기 대응(상시)	공통 민원서비스종합평가 2-2. 민원 처리상황 확인·점검 충실도, 가감점 국민신문고 민원 처리(국민신문고 민원 활용, 민원데이터 분석·활용) 기타 민원서비스종합평가 5-3-2 집단갈등 관리 적정성(집단민원 관리카드 작성 등)
③ 국민제안 정책화	공통 기관에 접수된 국민제안 적극 검토(상시)	공통 민원서비스종합평가 3-2.현장·소통 중심 민원서비스 추진 성과(민원 제도 및 서비스 개선 우수사례 평가)

④ 찾아가는 서비스 확대	공통 민원 현장 순찰·방문 확대(상시)	공통 민원서비스종합평가 3-2.현장소통 중심 민원서비스 추진 성과(7판장의 현장행보 운영실적) 기타 민원서비스종합평가 5-3-1.집단갈등 처리 적정성
⑤ 맞춤형 정보 제공 강화	공통 정책 수립·집행시 실수요자 중심의 정보제공(상시)	공통 민원서비스종합평가 3-2.현장소통 중심 민원서비스 추진 성과(민원제도 및 서비스 개선 우수사례 평가)
② 효과적 민원 대응 체계 구축		
① 시 기반 업무 효율화	공통 시를 통한 단순·반복민원 처리시간 단축(상시)	공통 민원서비스종합평가 3-2.현장소통 중심 민원서비스 추진 성과(민원제도 및 서비스 개선 우수사례 평가)
② 민관 협업 강화	공통 갈등조정담당관 지정(~'26.4월) 및 운영 갈등조정담당관 지정 요청 및 워크숍 개최 안내 공문 발송(~'26.4월) → 갈등조정담당관 워크숍 개최(26.5.12.)	중양 정부업무평가(특정평가) 연계 기타 민원서비스종합평가 5-3-2.집단갈등 관리 적정성(갈등조정담당관 지정·운영)
	공통 민원조정위원회 활성화(상시) 지방 집단·특이민원 대응 자체 전담팀 구성·운영(상시)	공통 민원서비스종합평가 3-2.현장소통 중심 민원서비스 추진 성과(민원조정위원회 활성화) 지방 민원서비스종합평가 3-1.선도적 민원대응 체계 구축 이행도(민원해결형 조직 설치 노력)
③ 옴부즈만 확대	중양 “전문 옴부즈만” 설치·운영(상시)	중양 정부업무평가(특정평가) 연계
	지방 시민고충처리위원회 설치·운영(상시)	지방 민원서비스종합평가 5-4.시민고충처리위원회 활성화
④ 집단·특이 민원 신속 대응	공통 자체 해결이 어려운 집단·특이민원을 권익위로 이송하여 협력 해결(상시)	중양 정부업무평가(특정평가) 연계 기타 민원서비스종합평가 5-3-3.집단갈등 해소 노력 우수성 5-3-4.반복 특이민원 감축 노력도(권익위 협업 건수)
⑤ 조직문화 개선	공통 민원 처리 우수자에 대한 인센티브 부여(상시)	공통 민원서비스종합평가 3-5.민원 대응역량 강화 노력도(민원 우수공무원에 대한 인센티브 제공 실적)
⑥ 역량 강화	공통 집단·특이민원 대응역량 강화를 위한 집합 및 온라인 교육 참여 독려(상시)	공통 민원서비스종합평가 고충민원 분야 가.감점(고충민원 역량강화 교육)

서식 1

①-① 민원유발 자체규정 정비

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

구분	주요 작성 내용				
제목	(예시) 문화센터 강습 환불 절차 개선 관련 규정 정비				
개선배경	<p align="center">민발 민원의 핵심 요지 및 민원 유발 관련 내부 지침(규정)</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 민원 요지 : 시에서 운영하는 문화센터 강습 취소 시 직접 방문하여 통장 및 신분증 사본을 제출하여야 하는 등 환불 절차가 번거롭고, 환불 처리가 너무 느림 - 관련 규정 : 『○○시설 운영 규칙』 제00조 - 유발 요인 : ① 과도한 서류 요구(환불 신청시 통장 사본, 신분증 사본 등 서류 제출 강제), ② 행정 중심 절차(담당자 대면 확인 후 결재 등 폐쇄적 절차로 업무 지연 발생), ③ 불명확한 기준(환불 산정 기준일이 신청일인지 결재일인지 모호하여 계산 착오 민원 유발) 				
개선내용	<p align="center">[규정] 규정 문구의 명확화 등</p> <p>(예시) 『○○시설 운영 규칙』 제00조의 환불 기준일을 '온라인 신청 완료 시점'으로 명문화하여 계산 착오 방지</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">기존 규정</th> <th style="width: 50%;">개정 규정</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>제00조(환불) 강습 취소 시 ~~~ 환불하여야 한다.</td> <td>제00조(환불) -----신청일을 기준으로 남은 일수를 계산하여-----.</td> </tr> </tbody> </table> <p>[그 외] 불합리한 절차의 간소화, 디지털 전환</p> <p>(예시) 절차 간소화 : 본인 인증 도입으로 별도 서류 제출 폐지 및 '선환불-후정산' 시스템 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> - 디지털 전환 : 온라인 사이트 활용 '원스톱 온라인 환불 신청' 도입 	기존 규정	개정 규정	제00조(환불) 강습 취소 시 ~~~ 환불하여야 한다.	제00조(환불) -----신청일을 기준으로 남은 일수를 계산하여-----.
기존 규정	개정 규정				
제00조(환불) 강습 취소 시 ~~~ 환불하여야 한다.	제00조(환불) -----신청일을 기준으로 남은 일수를 계산하여-----.				
추진경과 및 향후계획	<p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 온라인 환불 시스템 구축('26.0.0.) - '원스톱 온라인 환불 신청' 서비스 개시('26.0.0.) - 『○○시설 운영 규칙』 개정('26.0.0.) 				
개선효과	<p align="center">관련 민원 신청·처리건수, 민원만족도, 대외평가 등 질적·양적 개선 성과</p> <p align="center">(가능한 정량적 성과를 적시하되, 불가피한 경우 정성적 성과 제출 가능)</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전년 동기 대비 관련 민원 접수 건수 약 00% 감축 - 업무 담당자 부담 경감 <p>* 개선효과 항목은 효과 측정(추정) 가능시 작성, 불가능시 생략 가능</p>				

※ 사례당 2페이지 이내로 작성

서식 2

①-② 민원민원 조기대응

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

구분	주요 내용	
민원 개요	민원명	○○마을 축사 건축허가 취소 요구
	신청인	○○마을 주민 1백 명(대표자:◇◇◇)
	피신청인	△△군
	소관부서(담당자, 연락처)	△△군 축산과(□□□, 000-0000-0000)
	접수일자	'26.0.0.
현황 및 민원 취지	<p style="text-align: center;">사실관계에 기반하여 민원 발생 배경 및 요지를 구체적으로 기재</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현황 : ○○마을 입구 소하천에 인접한 부지에 대규모 축사 신축 추진 - 민원 취지 : 주민들이 악취 피해, 소하천 범람 및 수질 오염을 이유로 건축 허가 취소를 강력히 요구('26.0.0. ~ 0.0. 민원 접수 00건) 	
대응 경과	<p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 최초 민원 접수('26.0.0.) - 부서장/갈등조정담당관/기관장 보고('26.0.0.) - 현장방문 / 주민간담회 개최('26.0.0.) - 민원 해결을 위한 개선방안 / 조정안 마련('26.0.0.) 	
대응 효과	<p style="text-align: center;">관련 민원만족도, 대외평가 등 질적·양적 개선 성과 (가능한 정량적 성과를 적시하되, 불가피한 경우 정성적 성과 제출 가능)</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 절충안 마련에 따른 주민 000명 만족도 제고 - 사업 추진 절차 지연 방지로 000원의 공사비 절감 - 업무 담당자 부담 경감 <p>* 개선효과 항목은 효과 측정(추정) 가능시 작성, 불가능시 생략 가능</p>	

※ 민원당 1페이지 이내로 작성

서식 3

1-㉓ 국민제안 정책화

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

구분	주요 내용
국민제안 내용	<p style="text-align: center;">기관에 접수된 국민제안 요지</p> <p>(예시) 기존 청년 월세지원 정책은 엄격한 소득요건 등 실효성이 낮으므로 요건을 완화하여 지원대상을 확대해 청년들의 체감도를 높여달라</p>
정책검토 및 실현내용	<p style="text-align: center;">국민제안에 대한 정책 검토 및 실현 내용</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 청년층의 주거비 경감을 위해 한시적으로 시행하던 사업을 상시 지원으로 전환 - 추후 소득요건 완화를 통해 지원대상을 단계적으로 확대하는 방안을 검토
추진경과 및 향후계획	<p style="text-align: center;">국민제안 정책화를 위한 업무 추진 경과 및 향후 계획</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 국민 제안 접수('26.0.0.) - 현장 간담회 실시('26.0.0.) - 「청년월세 정비사업」 계속사업 전환('26.0.0.) - 「청년월세 정비사업」 소득요건 완화('27.0. 예정)
개선효과	<p style="text-align: center;">국민제안 정책화에 따른 수혜 인원 및 관련 민원 감축 건수 등 (가능한 정량적 성과를 적시하되, 불가피한 경우 정성적 성과 제출 가능)</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「청년월세 정비사업」 계속사업 전환을 통해 약 0만 명의 신규 수혜자 지원 - 「청년월세 정비사업」 소득요건 완화시 약 0만 명의 신규 수혜자 지원 예상 - 전년 동기 대비 관련 민원 접수 건수 약 00% 감축 <p>* 개선효과 항목은 효과 측정(추정) 가능시 작성, 불가능시 생략 가능</p>

※ 사례당 1페이지 이내로 작성

서식 4

1-4 찾아가는 서비스 확대

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

연번	일시(장소/주소)	활동명	참석자
1	'26.0.0. (○○학교)	기관별 관할구역, 사업 현장, 민원 현장 등의 순찰·방문 내용 (예시) 세종특별자치시 00로 일원 통 학로 현장 점검 및 이해관계자 간담 실시	(예시) 학부모 및 학생, 교직원, 경찰청 담당자 등 00명
2			
3			
...			

서식 5

1-6 맞춤형 정보 제공 강화

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

연번	주요 내용
1	<p>정책 수립·집행시 대상·집단별 문자·모바일 알림 등을 활용한 실수요자 중심의 정보제공 사례</p> <p>(예시) ○○시는 변화된 교통 환경 반영을 위한 시내버스 노선 개편('26.0.예정)을 추진 하면서 주요 개편 내용 및 권역별 주민설명회 개최 일정을 ○○시 누리집에 게시하고, 개편 대상 노선 인근 거주민 00명에게 정보게재 사실을 안내하는 모바일 알림을 발송('26.0.0.)하였음</p>
2	
3	
...	

서식 6

2-① 시 기반 업무 효율화

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

구분	주요 내용
제목	<p align="center">AI 기반 업무 효율화 사업명</p> <p>(예시) 인공지능(AI) 민원 응대 서비스 도입</p>
추진배경	<p align="center">문제점, 현황 등 문제 인식 과정</p> <p>(예시) 기존에는 기부·후원으로 마련된 물품이나 음식을 대상자에게 전달하기 위하여 업무 담당자가 대상자에게 전화를 걸어 물품 정보, 수령 방법 등을 안내하고 일일이 수령 의사를 확인해야 했음</p>
개선내용	<p align="center">AI를 활용한 업무 개선 내용</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ○○구는 조달청의 2021년도 혁신시제품 시범구매사업 공모에 선정된 '인공지능(AI) 통합상담 서비스'를 활용, 인공지능이 후원품 안내와 수령 의사 확인 등 단순하고 반복되는 행정 업무를 처리할 수 있도록 구축 - 인공지능 민원 응대 서비스를 이용하면 인공지능이 대상자에게 자동으로 전화를 걸어 필요한 내용을 설명하고 수령 의사를 확인하며, 통화 후에는 별도의 관리 시스템을 통해 통화내역과 수령 여부 선택 결과를 확인 가능
추진경과 및 향후계획	<p align="center">사업 추진 경과 및 향후 계획</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ○○동 주민센터, 인공지능(AI) 민원 응대 서비스 시범 운영 실시('26.0.0.) - ○○구 전체를 대상으로 확대 운영 예정('26.0.)
개선효과	<p align="center">관련 민원 신청·처리건수, 민원처리기간, 민원만족도 등 개선 성과 (가능한 정량적 성과를 적시하되, 불가피한 경우 정성적 성과 제출 가능)</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전년 동기 대비 관련 민원 접수 건수 약 00% 감축 - 전년 동기 대비 관련 민원 처리 기간 약 00% 단축 - 업무 담당자 부담 경감 <p>* 개선효과 항목은 효과 측정(추정) 가능시 작성, 불가능시 생략 가능</p>

※ 사례당 1페이지 이내로 작성

서식 7

2-2 민관 협업 강화

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

1 갈등조정담당관 지정 현황

지정 여부	지정 내용	담당 업무
O/X	부서명, 직위, 직급, 성명	업무분장표상 담당 업무

2 갈등조정담당관 운영 현황

(갈등조정담당관의 집단민원에 대한 접수 및 처리현황 파악·점검, 관련 교육 및 훈련, 관계기관 협의 등 업무 수행 내역)

연번	업무수행일	업무 수행 내역
1	'26.0.0.	(예시) ○○지구 교통편의 개선을 위한 관계기관 간담회 참석
2		(예시) ○○리 대규모 축사 신축 관련 집단민원 발생 보고
3		
...		

3 민원조정위원회 활성화

(민원처리법 제34조와 같은 법 시행령 제38조에 따라 민원조정위원회를 설치하여 안건을 심의 하거나 보고한 실적)

연번	개최일자	개최방식	안건유형	안건내용
1	'26.0.0.	대면/영상 /서면	일반안건/ 다수인·반복민원/ 현장연계심의	
2				
3				
...				

4 집단·특이민원 대응 전담팀 구성·운영

구성 여부	운영 현황
O / X	부서명, 인원수(팀장 포함 00명)

서식 8

2-③ 음부즈만 확대

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

구분	주요 내용
<p>전문 음부즈만 설치·운영</p>	<p style="text-align: center;">전문 음부즈만 설치·운영 현황 (특정 분야의 민원 해소를 위한 기관 자체 "전문 음부즈만" 설치·운영 여부)</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 설치 여부 : O / X - 명칭 : 산업융합촉진 음부즈만 - 근거 법령 : 산업융합촉진법 - 주요 기능 : 찾아가는 음부즈만 활동, 온라인 애로사례 접수, 산업융합 촉진 워크숍 개최, 규제·애로 해결을 위한 안건 상정
<p>시민고충처리위원회 설치·운영</p>	<p style="text-align: center;">부패방지권익위법 제32조 및 제38조에 근거한 시민고충처리위원회 설치·운영 실적</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 제정 여부 : O / X - 실제 설치 여부 : O / X - 운영 내용 : 위원 상근여부, 온라인 민원접수창구 운영여부, 활동성과 (처리건수) 등을 포함하여 작성

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

구분	주요 내용
민원제목	<p style="text-align: center;">집단민원 제목</p> <p>(예시) 도시철도 건설 장기화로 인한 시민 불편 해소 요구</p>
추진배경	<p style="text-align: center;">집단민원 내용 및 현황</p> <p>(예시) 도심 내 도시철도 건설 장기화(착공 5년차)로 인한 교통 및 보행 불편을 호소 하는 민원이 빈발('26.0.월부터 '26.0.월까지 총 00건의 관련 민원 접수)</p>
주요 추진활동	<p style="text-align: center;">집단민원의 해결을 위해 권익위와 협업한 내용</p> <p>(예시)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 집단민원 접수 : 집단민원 관리카드 작성 및 갈등조정담당관 보고 ('26.0.0.) - 집단민원 권익위 이송('26.0.0.) - 권익위 주재 현장조정회의 참석('26.0.0.) - 관계기관(시,경찰청,사업관리단,시공사 등) 협의('26.0.0.) - 조정 수립 : 신속 조치 가능 구간 도로 환경정비 우선 시행, 이 외 전 구간 연내 조치 완료, 신속대응TF 구성 등('26.0.0.) - 조정 이행 : 주요 구간 포장·개방 완료, 공사 구간 내 간선도로 통행 환경 조기 정비('26.0.0.)
추진성과 및 파급효과	<p style="text-align: center;">집단민원 처리를 통하여 기관 또는 시민이 얻은 질적·양적 성과를 요약하여 기재</p> <p>(가능한 정량적 성과를 적시하되, 불가피한 경우 정성적 성과 제출 가능)</p> <p>(예시) 권익위 및 관계기관과의 협업을 통해 시민 다수가 이용하는 도심 내 주요 간선도로 통행환경 개선(수혜 예상 인원 : 약 00명)</p> <p>* 개선효과 항목은 효과 측정(추정) 가능시 작성, 불가능시 생략 가능</p>

※ 사례당 1페이지 이내로 작성

사식9-2

2-4 특이민원 신속 대응

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

- 관성적 반복·특이민원 경청 해소 추진 방안 관련(212개 기관 976명) 추진실적 제출 자료로 같음(국민권익위원회 민원갈등소통과 실적 취합 예정)

서식 10

2-6 민원 우수 공무원 인센티브 제공

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

1 표창(상)장 및 상품(금)

연번	수여(지급)일자	포상 명칭 (관련 계획서 제목)	시상부문	포상내역
1	(예시) '26.0.0.	'26년 1월 국민신문고 민원처리 우수직원 표창	AA부문	상품권
2				
3				
...				

2 기타 인센티브

연번	인센티브 명칭	제도개요	시상부문	시행내역	시행일자
1	(예시) 연수	민원우수직원 연수	민원제도 혁신 유공자	00 지역 연수	'26.0.0. ~ '26.0.0.
2					
3					
...					

서식 11**2-6 집단·특이민원 관련 교육 수강**

주관부서	기관명, 부서, 직책, 성명
연락처	

기관 현원	집합교육 이수인원	온라인교육 이수인원	이수총원	이수시간

※ 기관 현원은 1차 이행실적 취합 마감일('26.6.30.) 기준으로 작성

[관련 교육 개설 안내]

- √ 집합교육 : 권익구제갈등관리 교육과정, 집단특이민원 대응 역량강화 과정 등
⇒ 국가청렴권익교육원에서 추후 안내 공문 발송 예정
- √ 온라인교육 : 사례로 보는 집단·특이민원 대응 실무 ⇒ 나라배움터에서 상시 수강 가능

