

보도시점 (온라인) 2026. 4. 15.(수) 12:00
(지면) 2026. 4. 16.(목) 조간

민원은 편리하게, 서비스는 더 다양하게 '민원행정 및 제도개선 기본지침' 배포

- 세금포인트 보유현황 알림, 법률정보 상담 등 국민비서 서비스 확대 안내

- 행정안전부는 국민이 여러 부서를 일일이 찾아다니는 불편을 없애고 한 곳에서 민원을 해결할 수 있도록 '2026년 민원행정 및 제도개선 기본지침(이하 '지침')'을 마련하여 전국 행정기관*에 배포하고 4월 16일(목)부터 설명회를 개최한다.
- 중앙행정기관, 지방정부, 교육청 및 각급 학교, 공공기관 등 각 행정기관에서는 이 지침에 따라 해당 기관의 특성에 맞는 자체 계획*을 수립하고 이행해야 한다.
 - * 행정안전부 장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하고, 행정기관의 장은 기본지침에 따라 기관의 특성에 맞는 계획을 수립·시행해야 함(민원 처리에 관한 법률 제38조)
- 지침에는 국민이 한 곳에서 원하는 서비스를 받을 수 있도록 하는 원스톱 민원 서비스의 확대 방안과 일상 생활에 도움이 되는 다양한 공공서비스에 대한 설명 등이 주요 내용으로 포함됐다.
- 특히, 민원 접점 현장이 많은 지방정부에서 관성적인 반복·고충민원화를 방지하기 위해 전담인력 배치 등 대응체계를 강화하도록 했다.

□ 지침의 주요 내용은 다음과 같다.

<여러 번 발걸음 할 필요 없이 한 곳에서 민원 해결>

□ 중앙행정기관은 새로운 민원 서비스를 만들 때부터 여러 부서와 협의가 필요한지를 미리 살펴, 국민이 한 번만 신청해도 결과까지 받아볼 수 있도록 하는 원스톱 민원 서비스의 제도적 기반을 마련해야 한다.

○ 지방정부 역시 인허가 업무를 한데 모아 처리하는 전담 부서를 더 많이 만들고, 지역의 조례로 정한 민원 서비스도 꼼꼼히 관리해 주민들의 불편을 덜어줄 방침이다.

○ 특히, 주민들이 직접 찾는 현장에서 같은 불편이 반복되지 않도록 전담 인력을 배치해 고충 민원을 제대로 해결한다.

<일상의 편의를 높이는 새로운 서비스를 적극 안내>

□ 이번 지침에는 새롭게 도입되거나 개선되어 국민의 일상 생활에서 활용하면 도움이 되는 공공서비스도 상세히 설명하고 있다.

○ 올해 1월부터 전면 시행된 ‘모바일 장애인등록증’을 더 널리 알리고 앞으로는 평소 자주 쓰는 민간 앱에서도 모바일 신분증을 발급받아 편리하게 이용할 수 있도록 서비스를 늘린다.

○ 임신·출산 지원 서비스는 임산부와 배우자뿐만 아니라 임산부와 배우자의 직계혈족과 형제자매, 직계혈족의 배우자가 대신 신청할 수 있도록 자격을 넓혀 바쁜 부모들의 짐을 덜어준다.

○ 아울러 생활 정보를 알려주는 ‘국민비서’ 서비스*에 ▲세금포인트 보유 현황 안내, ▲고속도로 미납통행료 알림, ▲법률정보 상담 등 국민이 꼭 필요로 하는 서비스를 추가해 민원 현장에서 차질 없이 안내하도록 지원한다.

* (알림·고지 서비스) 111종 / (상담 서비스) 62종

□ 한편, 행정안전부는 이번 지침이 민원 현장에서 국민의 삶에 실질적인 도움이 될 수 있도록 4월 16일부터 대구, 광주, 서울에서 308개 기관 담당자들을 대상으로 설명회를 개최한다.

※ 대구시청(4.16.) / 광주시청(4.21.) / 서울시청(4.24.)

○ 이번 설명회에서는 지침 내용뿐만 아니라, 올해 기관별 민원 서비스를 어떻게 평가할지에 대한 상세한 계획도 공유하여 각 기관이 더 좋은 서비스를 제공하도록 독려한다.

□ 이병철 참여혁신국장은 “각 기관에서 지침을 토대로 국민이 편리하게 이용할 수 있는 민원환경을 만들고, 앞으로도 국민의 일상이 한결 가벼워질 수 있도록 작지만 피부에 와닿는 공공서비스들을 꾸준히 찾아내고 고쳐나가겠다”고 밝혔다.

담당 부서	참여혁신조직실 민원제도과	책임자	과 장	김교열 (044-205-2441)
		담당자	서기관	황병은 (044-205-2454)



□ **제도**

과제명	2025년	2026년
원스톱 민원서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> 원스톱 민원 처리 전담조직 운영 <ul style="list-style-type: none"> 3가지 설치 유형* 중 자율 선택·운영 * (1유형) 전담부서 설치, (2유형) 전담팀 설치, (3유형) 직원 전진배치 ※ 1유형 77개, 2유형 50개, 3유형 101개 	<ul style="list-style-type: none"> 원스톱 민원 처리 전담조직(1유형·2유형) 100% 설치·운영 추진 시·군·구 복합민원 원스톱 서비스 확대 <ul style="list-style-type: none"> 기관별 상황을 감안하여 원스톱 서비스로 처리하는 민원종수 현행 대비 30% 이상 확대 민원 신설 기관에서 복합민원 여부 및 관련 규정 등을 사전에 진단하도록 하여, 민원 설계부터 원스톱 처리기반 마련 * '법정민원 신설 사전진단 및 협의 운영지침' 개정 예정('26.5월)
민원서비스 종합평가	<ul style="list-style-type: none"> 5개 항목 평가 * ①민원행정전략 및 체계, ②민원제도 운영, ③국민신문고민원 처리, ④고충민원 처리, ⑤민원 만족도 	<ul style="list-style-type: none"> 6개 항목 평가('민원 해결 노력도' 추가) * ①민원행정 전략 적실성, ②민원제도 운영 충실도, ③민원 해결 노력도, ④국민신문고민원 처리, ⑤고충민원 처리, ⑥민원 만족도
민원처리법 시행령 개정 ('26.5월 예정)		<ul style="list-style-type: none"> 민원 처리 연장 사유 명확화 민원 접수 시 경미한 흠결에 대한 직권보정 민원조정위원회 기능 강화 ※ 분과위원회 신설, 위원장을 민간위원까지 확대

□ **서비스**

과제명	2025년	2026년
모바일 신분증 시행	<ul style="list-style-type: none"> (서비스 제공) 주민등록증, 운전면허증, 국가보훈등록증, 외국인등록증, 재외국민 신원확인증 등 5종 제공 (서비스 민간개방) 삼성월렛, 네이버, 카카오뱅크, KB은행, NH은행, 토스 등 6곳 	<ul style="list-style-type: none"> (서비스 제공 확대) 장애인등록증 추가 (서비스 민간개방 확대) 신한은행, 우리은행, 중소기업은행, 하나은행 추가('26년 3분기)

과제명	2025년	2026년
모바일 주민등록증 발급 서비스		<ul style="list-style-type: none"> ○ (모바일 주민등록증 발급 통계 기능 제공) 주민등록 통계분석시스템을 통해 17개 시도 및 시군구 담당자가 모바일 주민등록증 발급 현황(일별, 월별, 연별) 확인 기능 제공
주민등록증 모바일 확인 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ○ 본인 명의의 휴대폰에서 서비스 앱*을 통해 등록·이용 * 정부24, PASS, KB스타뱅킹, 신한 SOL뱅크, 우리WON뱅크 	<ul style="list-style-type: none"> ○ (민간플랫폼 확대) 주민등록증 모바일 확인 서비스 이용 확대를 위해 국민들이 쉽게 접근할 수 있도록 서비스 앱 연계 확대 * 인천시 인천e지갑 섬패스 앱 연계 확대('26.2.26.)
생활민원 부문 원스톱 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ○ 임신 서비스 통합처리 신청인 : 임산부 본인 ○ 출산 서비스 통합처리 신청인 : 출산자 본인, 출산자의 배우자·친부모·시부모 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 임신·출산 서비스 통합처리 대리신청 범위 확대 - 배우자, 직계혈족 및 형제자매, 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족·형제자매가 대리신청 가능 * '임신·출산 관련 서비스 통합처리에 관한 규정' 개정
국민비서 서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> ○ 알림·고지서비스 89종 제공 * 여권 유효기간 만료 사전알림 등 ○ 상담서비스 58종 제공 * 한국교통안전공단 상담 등 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 알림·고지서비스 종류를 111종*으로 확대 * 세금포인트 보유현황, 고속도로 미납통행료 알림 등 ○ 상담서비스 분야를 62종*으로 확대 * 한국사능력검정시험 정보, 소상공인 지원 안내 등
공공 마이데이터, 행정정보 공동이용 확대	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공공 마이데이터 199종 * 직장보험료 부과내역 등 ○ 행정정보공동이용 174종 * 농지취득자격증명 등 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공공 마이데이터 249종*으로 확대 * 동물등록증, 임대사업등록증 등 ○ 행정정보공동이용 181종*으로 확대 * 초중학교졸업증명, 공무원연금지급사실확인서 등
복지포털 (복지로) 서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 신청 복지서비스 54종 * 긴급돌봄, 자활성공지원금 등 ○ 다국어 번역서비스 6종 * 중국어, 베트남어, 영어, 일본어, 크메르어(캄보디아), 태국어 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 신청 복지서비스 57종으로 확대 추진 * 장애인보조기구 교부 서비스, 최종증 발달장애인 통합돌봄 서비스 등 ○ 다국어 번역서비스 2개 언어 추가 추진 * '26년 하반기 수요조사 등을 통해 2개 언어 선정
나이스 대국민 서비스 운영		<ul style="list-style-type: none"> ○ 학부모서비스 자녀지원 기능 강화 * 자녀의 출결(결석, 지각, 조퇴, 결과) 신청을 온라인으로 간편하게 이용하고, 진행상황을 앱 알림을 통해 확인