

보도시점 (온라인) 2026. 6. 11.(목) 12:00
(지면) 2026. 6. 12.(금) 조간

반복·특이 민원, 공무원 개인이 아닌 기관이 책임지고 대응한다

- 행정안전부-국민권익위원회, 반복·특이 민원 대응 체계 전면 개편
- ‘갈등조정담당관’ 지정해 대응 창구 일원화, 법적 대응·심리회복 지원 강화
- AI 클린봇 도입방안 마련, 전자민원창구 이용 제한 등 제도개선 병행

행정안전부와 국민권익위원회는 일부 무분별한 반복·특이 민원으로 인한 행정력 낭비를 줄이고, 민원 담당 공무원을 보호하기 위해 기관 차원의 일원화된 대응 체계를 구축한다고 밝혔다.

이번 방안은 정당한 민원 제기는 충실히 보장하되, 정상적인 민원 처리 과정을 방해하는 반복·특이 민원에 대해서는 기관이 책임 있게 대응해 공무원과 다수 국민의 민원서비스 이용권을 함께 보호하기 위해 마련했다.

>> 기관별 ‘갈등조정담당관’ 지정 및 전담조직 운영으로 대응 창구 일원화

정부는 반복·특이 민원 대응의 기본 방향을 “공무원 개인 대응”에서 “기관 책임 대응”으로 전환하고, 전담조직 운영과 법적 대응 지원, 심리회복 지원, 온라인 민원 환경 개선 등을 종합적으로 추진한다.

우선 반복·특이 민원은 기관이 책임지고 대응한다는 원칙을 명확히 한다. 각 기관에는 반복·특이 민원 대응을 총괄하는 ‘갈등조정담당관’을 지정해 대응 창구를 일원화한다. 갈등조정담당관은 기관 내 반복·특이 민원 현황을 파악하고, 갈등 조정과 대응 교육·훈련, 피해 공무원 보호 조치 등을 총괄하게 된다. 담당 공무원이 민원인과 직접 대치하는 부담을 줄이기 위해

국민권익위원회는 각 기관 갈등조정담당관과 협업체계를 구축하여, 여러 기관이 얽혀 있는 등 기관 차원에서 대응이 곤란한 반복·특이민원에 대해서는 해당 민원을 이송받아 직접 관리함으로써 갈등조정담당관을 지원할 계획이며 각 기관은 여건에 맞춰 해당조직을 권한과 위상을 갖춘 직제상 선임부서 등으로 배치하고, 민원베테랑 공무원, 전문관을 보강하여 업무 실효성을 높이도록 할 방침이다.

한편, 행정안전부는 「반복민원 대응지침」을 개정하여 기관 책임 강화 방안을 구체화하고 위법행위 조치 실적은 정기적으로 점검하여, 미흡한 기관에 대해서는 국민권익위원회와 함께 현장 상담(컨설팅)을 실시해 반복·특이 민원 대응 체계가 실제 현장에서 원활히 작동할 수 있도록 지원한다.

>> 위법행위 발생 시 기관 차원의 강력 대응, 피해 공무원 보호 및 회복 지원

위법행위에 대해서도 기관 차원의 대응을 강화한다. 폭언·폭행, 협박, 기물 파손 등 위법행위가 발생하면 기관 차원에서 고소·고발 등 강력한 법적 대응에 나선다. 피해 공무원이 절차상 어려움을 겪지 않도록 행정적·법률적 지원을 제공할 방침이다. 각 기관은 법적 대응 예산 편성과 책임보험 가입, 의료비 지원 등 보호 조치를 의무적으로 이행하고, 정부는 법적 대응 절차와 사례를 정리한 지침을 마련해 현장에서 즉시 활용할 수 있도록 지원한다.

피해 공무원의 심리 회복을 위한 지원도 확대한다. 심리상담센터 설치·운영과 공무원 마음건강센터 활용, 외부 전문기관과의 연계 강화 등의 조치를 추진한다. 아울러 국민권익위원회의 ‘시민상담관’ 제도를 통해 법률·심리·행정·갈등 분야 전문가의 상담(컨설팅)과 교육 지원을 늘려나갈 예정이다.

>> 인공지능 기반 온라인 민원 분석 체계 도입, 업무방해성 민원 시스템 이용 제한

온라인 민원 환경 변화에 맞춰 인공지능(AI) 기반 대응 체계도 도입한다. 민원시스템 내 욕설, 협박, 성희롱 등 업무 방해 표현을 분석하고 탐지하는 ‘인공지능(AI) 클린봇’ 도입을 추진한다. 아울러 전자민원창구를 악용한 반복·대량 민원에 대한 대응 근거도 마련한다. 단시간 내 대량 민원을 제

출하거나 의도적으로 전자민원창구 운영을 방해하는 경우, 일정 기간 시스템 이용을 제한할 수 있도록 「민원 처리에 관한 법률」 개정 등을 추진한다.

더불어 반복·특이민원 대응 공무원을 대상으로 특이 민원 관련 법령, 위법행위 대응 절차, 갈등 조정 사례 등 실무 교육을 확대하고, 성과가 우수한 공무원에게는 포상이나 수당 지급 등 인사상 우대 조치를 시행한다.

한편, 정부는 7월까지 「반복민원 대응지침」을 개정하고, 권역별 상담(컨설팅)을 통해 기관별 대응 체계 구축을 지원한다. 6월 11일(목)에 시·도 민원 담당 국장 간담회를 개최해 특이 민원 전담인력 확보와 갈등조정담당관 지정을 독려하고, 7월에는 갈등조정담당관 공동 연수(워크숍)를 개최해 표준 매뉴얼과 우수사례를 공유할 예정이다.

윤호중 행정안전부 장관은 “반복·특이 민원 대응을 공무원 개인의 인내에만 맡겨서는 안 된다”라며, “정당한 민원은 보장하되, 정상적인 민원 처리를 방해하는 행위에는 기관이 책임 있게 대응해 공무원과 국민 모두를 보호하겠다”라고 밝혔다.

담당 부서	행정안전부 민원제도과	책임자	과 장	김교열 (044-205-2441)
		담당자	사무관	정보근 (044-205-2449)
담당 부서 (특이민원 대응)	국민권익위원회 민원갈등소통과	책임자	과 장	최명식 (044-202-1270)
		담당자	서기관	안성기 (044-202-1272)
담당 부서 (AI 클린봇)	국민권익위원회 국민신문고과	책임자	과 장	박형준 (044-200-7261)
		담당자	사무관	김형철 (044-200-7267)

