



보도시점: 2026. 10. 2.(금) 15:00 배포: 2026. 10. 2.(금) 15:00

“국민의 억울함, 정성들여 듣고 끝까지 해결” 민원 혁신 사례보고회 개최

- 경청·조정을 통한 특이·집단민원 해소, 원스톱 민원처리 등 우수사례 발표
- 민원 해결 유공자 6인에 대통령 표창 친수 및 공무원과의 대화 시간 가져

【관련 국정과제】 14-1. 국민 중심의 민원처리

【관련 국정과제】 16-5. 집단민원 선제적 대응 및 평풍 민원 발굴·해결

- 정부는 10월 2일 정부세종컨벤션에서 대통령 주재로 「민원 혁신 사례보고회」(이하 ‘사례보고회’)를 개최한다. 이번 사례보고회는 국민 주권정부에서 처음으로 개최되며 대통령과 중앙정부, 지방정부, 교육청의 갈등조정담당관 및 원스톱민원처리 담당 공무원 500여명이 참석하여, 정부가 국민의 목소리를 귀기울여 듣고 적극적으로 소통해 민원이 해결된 사례를 확산하고, 그간 민원 해결에 힘쓴 공무원들을 격려하기 위해 마련되었다.

사례보고회는 KTV를 통해 실시간 생중계되어 누구나 간편하게 시청할 수 있다.

【1부 : 유공자 포상】

- 1부에서 대통령은 민원 해결 및 제도 혁신에 유공을 세운 6명의 공무원에게 표창을 친수한다. 표창을 친수하는 유공자들은 집단·특이민원 해결과 원스톱 민원처리를 통해 국민의 고충을 정성껏 듣고 국민의 입장에서 끝까지 고민하여 해결방안을 찾은 공무원들로, 우수사례 발표자인 중소벤처기업부 이상우 사무관, 전남광주통합특별시 송형근 주무관과 경상북도 구미시 윤선목 주무관과 더불어 관세청 신영호 주무관, 경기도 화성특례시 김정환 주무관, 경상남도 창원군 정혜은

주무관이 선정되었다.

※ 이외 민원 해결 유공 대통령 표창 수여자 : (식품의약품안전처) 이지영
사무관, 박길남 주무관, (서울특별시 강남구) 장미경 주무관, (강원특별
자치도 철원군) 박병준 주무관, (전남광주통합특별시 동구) 신성심 주무관,
(시민상담관) 한두희 변호사

【②부 우수 민원 해결사례 발표】

□ 그간 국민주권정부는 민원 처리소통 확대 방안 등 민원 혁신을 위한
나침반이 될 정책 방향을 수립하고 범정부 차원의 협력을 통해 적극
이행해왔다. 이에 따라 부서 간 칸막이를 허무는 창구 구성부터 현
장·국민 중심 소통을 통해 문제 해결 및 정책 개선까지 우수한 성과
를 도출한 5개 기관에서 민원 해결사례를 발표한다.

발표사례는 정부의 민원 해결 철학인 4개의 키워드로 각각 구성된다.

[국민의 억울함 해소] ▲ 전남광주통합특별시 송형근 주무관은 반복적
으로 민원을 제기하는 신청인과 진심 어린 대화와 공감을 통해 억울함
을 풀어드림으로써 민원을 중단하게 한 사례, ▲ 국민권익위원회
최해일 사무관은 이해관계가 깊게 얽혀있던 집단민원의 실태를 풀
어 시공·운영 과정에서 주민의 안전을 확보할 수 있는 대책을 중심
으로 한 조정안을 마련해 복선철도 건설사업 추진을 뒷받침한 사례,
[원스톱 민원처리] ▲ 경상북도 구미시 윤선목 주무관은 원스톱민원처
리 전담팀을 현장에서 적극 운영해, 여러 부서가 얽혀 지연되는 복
합민원을 안 되는 이유 대신 방법을 찾는 적극행정으로 해결한 사
례, [기관 자체 해결력 강화] ▲ 화성특례시 유운호 자치행정국장은 특
이·반복·집단민원 전담체계를 구축하여 부서 간 협업과 주민참여를
강화하는 등 기관 자체 해결력을 강화한 사례, ['보물창고'인 민원에
서 찾은 행정혁신] ▲ 중소벤처기업부 이상우 사무관은 민원 속에 담
긴 스타트업과 투자자들의 현장 목소리를 보물창고로 활용해 표준계
약서를 개선한 사례를 발표하여 각 기관에 우수사례들이 확산될 수

있도록 한다.

【③부 대통령과 참석자의 대화】

- 이어서 대통령과 각 기관 갈등조정담당관, 민원 담당 공무원들 간에 민원 해결에의 어려움·보람 등에 대한 각각의 경험과 발전방안, 다짐 등에 대해 자유롭게 의견을 나누고 격려하는 시간을 가질 예정이다.
- 참석자들은 사례보고회를 통해 민원 담당 공직자 모두가 앞으로도 국민의 목소리를 먼저 듣고, 관계기관 간 칸막이를 넘어 힘을 모아 더 나은 행정의 답을 찾겠다는 마음을 되새기며 마무리된다.
- 행정안전부 윤호중 장관은 “민원은 더 이상 처리해야 할 부담이 아니라, 더 나은 행정을 여는 열쇠”라며 “국민이 여러 부서를 오가지 않고 한 번에 빠르게 해결하는 행정”을 현장에 굳게 뿌리내리도록 그 간의 성과를 중앙과 지방정부의 현장으로 확산하여, 국민 모두가 체감할 수 있는 민원행정을 만들어 가겠다”고 말했다.

국민권익위원회 정일연 위원장은 “경청·조정은 시간과 정성이 많이 들지만 그에 따라서 쌓인 정부에 대한 신뢰는 우리나라 발전의 소중한 자산이 된다.”며 “앞으로도 국민권익위는 갈등조정담당관을 비롯하여 각 기관의 민원 담당자들이 힘을 내어 국민 목소리를 정성껏 들을 수 있도록 범정부 대응체계를 구축해 나가겠다”고 말했다.

담당 부서	행정안전부 민원제도과	책임자	과 장	김교열 (044-205-2441)
		담당자	사무관	정보근 (044-205-2451)
담당 부서	국민권익위원회 집단갈등조정기획과	책임자	과 장	손정오 (044-202-1210)
		담당자	서기관	이주현 (044-202-1211)

구분	기관	주요내용
1	전남광주 통합특별시	<경청과 소통을 통한 특이·반복민원 해결> - 반복·특이민원에 대해 충분한 면담과 현장 확인을 통해 민원 발생 원인과 민원인의 어려움을 파악하고, 해결방안을 함께 모색하는 소통 중심의 민원 대응을 추진함 - 지속적인 상담과 소통을 통해 행정에 대한 불신을 완화하고 신뢰관계를 형성하여 경청과 진정성 있는 소통이 갈등 해소의 중요한 기반임을 확인
2	국민권익 위원회	<전문성과 끈기를 발휘한 조정으로 집단민원 해결> - 아파트 직하부를 통과하는 복선철도 노선과 관련한 안전성에 대한 우려 등을 파악하여 노선 조정 등 12개 안전대책을 마련하고, 역사 부속시설을 설치할 최적의 장소를 찾아 이해관계자들의 갈등을 조정으로 해결 - 수십회의의 출장을 통한 현장에 대한 이해 및 끊임없는 소통으로 국토 균형발전 및 국민교통편익 증대를 위한 사업의 원활한 추진을 뒷받침
3	경상북도 구미시	<복합민원 원스톱 해결체계 구축> - 행정·토목·건축·복지 분야의 경험 많은 팀장들로 원스톱민원팀(5명)을 구성해 다부서 관련 복합장기 민원 현장에서 직접 조정·해결하고 있음 - 관계부서 협의와 법령·현장 여건 검토를 통해 공장 증설 지원, 장기 미해결 우수관 정비, 횡단보도 설치 등 시민이 체감할 수 있는 해결 성과를 거둠
4	경기도 화성시	<현장 중심 특이·집단민원 자체 해결능력 강화> - 화성시는 급증하는 생활불편·복합민원 대응을 위해 행정종합관찰제 전담부서, 생활불편 도와드림QR, 교통·도로민원 신속처리기동 TF팀 등 현장 대응체계를 구축함 - 특이·반복·집단민원 전담체계를 통해 부서 간 협업과 주민참여를 강화하고, 하천 악취 민원에 대해서도 합동점검과 오염원 개선, 민·관 상시 감시를 통해 실질적인 개선 성과를 거둠
5	중소벤처 기업부	<반복민원을 제도개선으로 연계> - 중기부는 벤처투자 과정에서 반복되는 분쟁 민원을 분석해 개별 민원의 사후 처리에서 벗어나 분쟁 발생 원인을 사전에 개선하는 방식으로 접근 - 민관 협의를 통해 불공정·분쟁 요소를 개선한 「벤처투자 표준계약서」와 해설서를 마련하고 상담·교육과 연계하여 반복민원을 제도 사각지대를 발굴하고 개선하는 계기로 활용함