

보도시점 2024. 7. 10.(수) 08:30

배포

2024. 7. 10.(수) 08:30

## “악성민원 뿌리 뽑아야”... 243개 지자체 민원 담당자 ‘한 목소리’

- 11일 지자체 공무원 600여 명 대상 ‘악성민원 대응 연수회’ 개최
- 국민권익위, 2011년부터 운영된 악성민원 전담 대응팀의 “경험과 노하우 공유로 전국 민원 담당자들의 대응 역량 제고”

- 국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 ‘국민권익위’)는 11일 정부세종청사 6동 대강당에서 지자체 공무원 600여 명이 참여하는 가운데 ‘악성민원 대응 연수회’를 개최한다.
- 국민권익위는 상습·반복민원, 폭행·협박 등과 같은 악성민원에 효율적으로 대응하기 위해 2011년 특별민원조사팀을 설치하여 현재까지 공직자 5만여 명을 대상으로 연수회와 강의 등을 통해 공공부문의 악성민원 대응 역량 강화를 지원해왔다.
- 이번 연수회에서는 오전에 청렴연수원에서 주관하는 ‘청렴라이브’(연극, 판소리, 샌드아트)를 공연할 예정이며, 오후에는 ‘2024년 악성민원 현황 실태조사’ 결과를 소개하고, 국민권익위에서 10년 이상 쌓아온 악성민원 대응 노하우와 경험을 지자체 공무원들에게 공유하는 시간을 가질 계획이다.
- 한편, 국민권익위가 2024년 악성민원 현황을 조사한 결과에 따르면 지난 3월을 기준으로 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육청을 대상으로 총 2,784명의 악성민원인이 확인되었다. 특히 지자체 대

상 악성민원인이 전체의 50%(1,372명)로 나타났고 중앙행정기관(17%)에 비해 폭언·폭행 등의 사례(광역지자체: 63%, 기초지자체: 56%)가 많아 많은 지자체 공무원들이 민원인의 폭언·폭행 등으로 고통받고 있는 것으로 확인됐다.

또한, 조사 대상기관의 45%(140개 기관)가 최근 3년 내 악성민원 대응 교육을 실시하지 않았으며, 실시하더라도 직원 친절 교육 성격으로 악성민원 대응에 적합하지 않는 사례가 다수인 것으로 확인됐다.

- 국민권익위는 이번 연수회를 시작으로 중앙행정기관 및 시·도 교육청, 공직유관단체 등을 대상으로 순차적으로 연수회를 개최하여 범정부적인 악성민원 대응 역량 강화를 지원할 계획이다.
- 국민권익위 김태규 부위원장은 “민원 행정의 최일선에서 국민을 위해 봉사하는 지자체 공무원들의 노고에 깊이 감사드린다” 라며, “국민권익위는 고충민원 총괄기관으로서 일선 공무원들이 악성민원에 보다 효과적으로 대응할 수 있도록 교육 및 컨설팅 등 다양한 지원을 아끼지 않을 것이다”라고 밝혔다.

|       |         |     |     |     |                |
|-------|---------|-----|-----|-----|----------------|
| 담당 부서 | 복지노동민원과 | 책임자 | 과 장 | 안정륜 | (044-200-7421) |
|       |         | 담당자 | 조사관 | 이형준 | (044-200-7425) |



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다  
**가벼운 증상은 동네 병의원으로**

