
국민의 기관으로 거듭나는 국민고충처리위원회

- 국민고충처리위원회 혁신성과 및 발전방향 보고 -

2005. 10.

국민고충처리위원회

목 차

I. 지금까지의 위원회의 모습 1

II. 참여정부에서의 혁신 노력 10

III. 위원회가 나아갈 방향 16

IV. 우리의 다짐 25

< 위원회 개편 관련 대통령님 말씀 >

왜 국민고충처리위원회인가...

어떤 문제는 입법과정에서 해결이 안되는 것이 있고,
소송으로도 해결이 안되는 것이 있고
그렇다고 해서 데모를 통해서도 해결이 안되는 것이 있음
국민들은 이런 난감한 일을 많이 겪고 있음.

영국과 같은 불문법 국가가 판례를 축적하여 법이 되듯이
시정권고의 선례들이 축적되어
시민들의 문제를 덜어줄 수 있도록 하자는 것임.

권리구제기관의 위상은
그 나라의 시민의 위상
특히 조직화되지 않은 시민의 위상과
같이 가는 것이라고 생각함.

- '05.8.10, 국민고충처리위원회 발전방안 보고시 대통령님 말씀중에서

I. 지금까지의 위원회의 모습

- 위원회 현황 및 평가 -

1. 국민의 눈에 비친 위원회

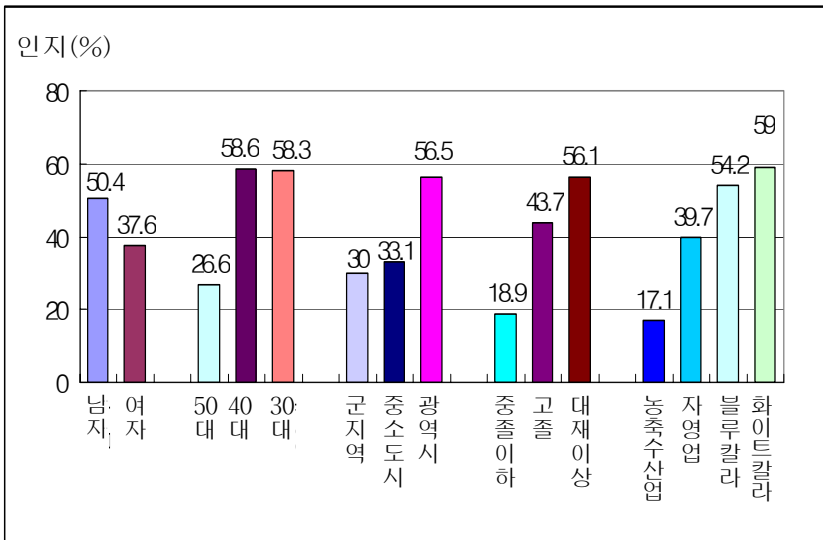
○ 사회적 약자에게 다가가지 못하는 위원회

- 위원회 인지도는 2001년 33%에서 2005년 44%로 향상되었으나, 아직도 사회적 약자에게는 알려지지 않아 위원회 접근성이 취약

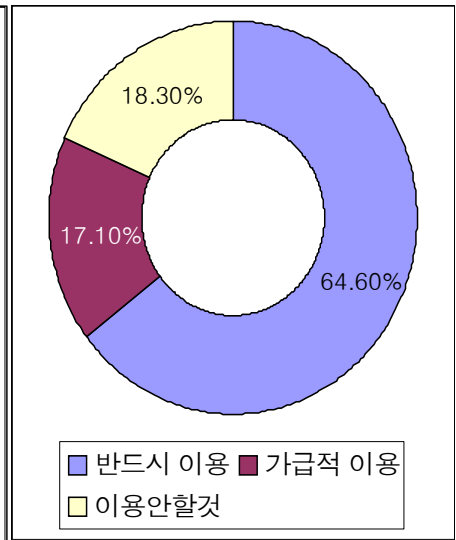
※ 사회적 약자에게 위원회 인지 비율

- 여성(37.6%) · 고연령(26.6%) · 군지역(30%) · 저학력(18.9%) · 1차산업 종사자(17.1%)

< 위원회 인지도의 계층별 격차 분석 >



<비인지자의 위원회 이용 의향>



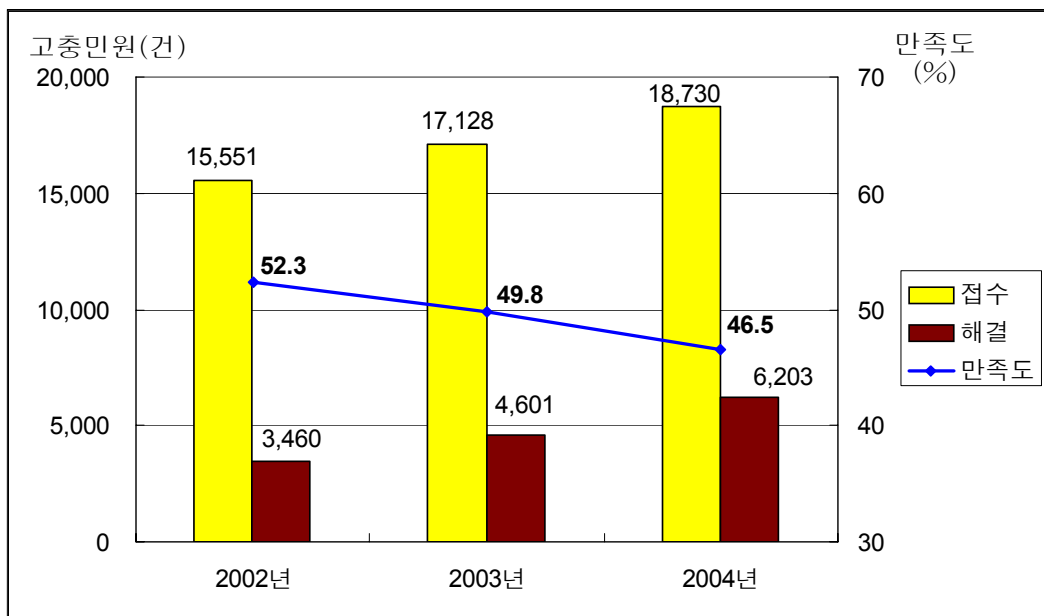
* 자료출처 : 행정민원에 관한 일반국민 여론조사 보고서(월드리서치, 2005)

- 특히 위원회 비인지 계층의 77.8%가 “향후 위원회를 이용할 의향이 있다”고 밝혀, 이들에 대한 위원회 접근성 제고 대책이 시급한 것으로 분석

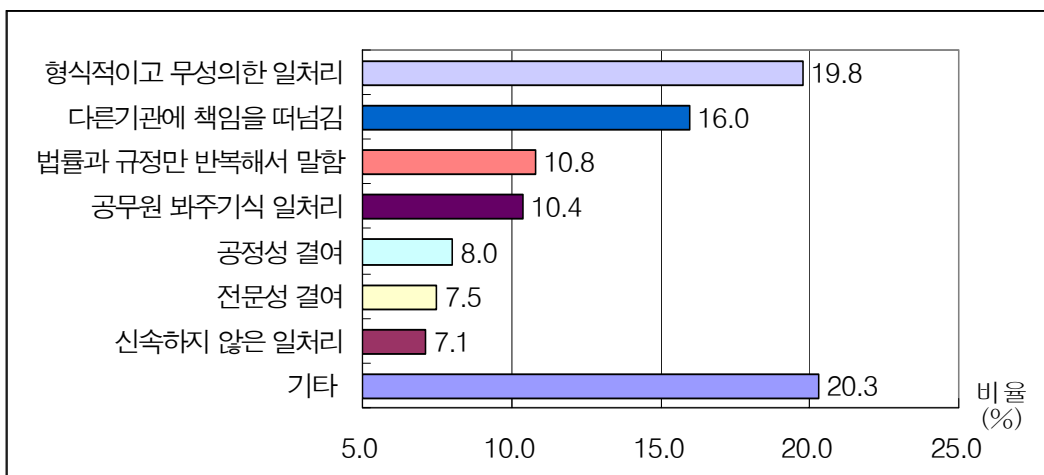
○ 높아지는 국민 기대에 부응하지 못하는 위원회

- 최근 3년간 고충민원 접수는 연평균 9.7%(2002년 15,551건→2004년 18,730건) 상승하였으나, 만족도는 연평균 2.9%p 하락
- 민원처리 불만의 핵심 내용이 “법·규정만 반복해서 말하고 타기관에 책임 전가(26.8%)”, “형식적·무성의한 민원처리(19.8%)”로 해결되지 않은 민원에 대한 배려가 부족한 것으로 평가

< 최근 3년간 위원회 고충민원 처리 및 만족도 현황 >



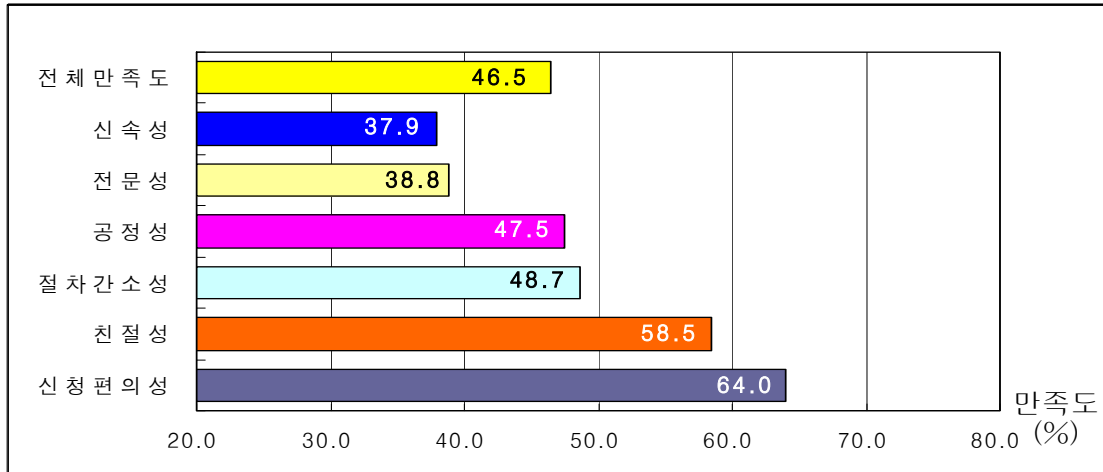
< 민원처리 과정에 대한 불만족 사유 >



○ 민원인을 애타게 기다리게 하는 위원회

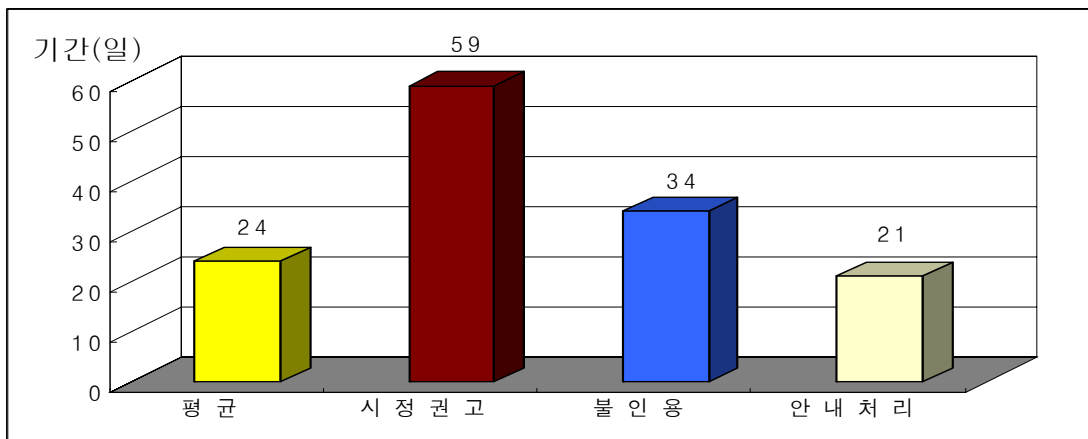
- 2004년도 고충민원을 대상으로 한 만족도 조사에서 민원처리 신속성이 37.9%로 매우 낮게 평가

< 2004년도 고충민원에 대한 항목별 만족도 >



- 인용되지 않은 민원의 평균처리기간 조차도 34일이 소요

< 2004년도 고충민원 처리기간 >

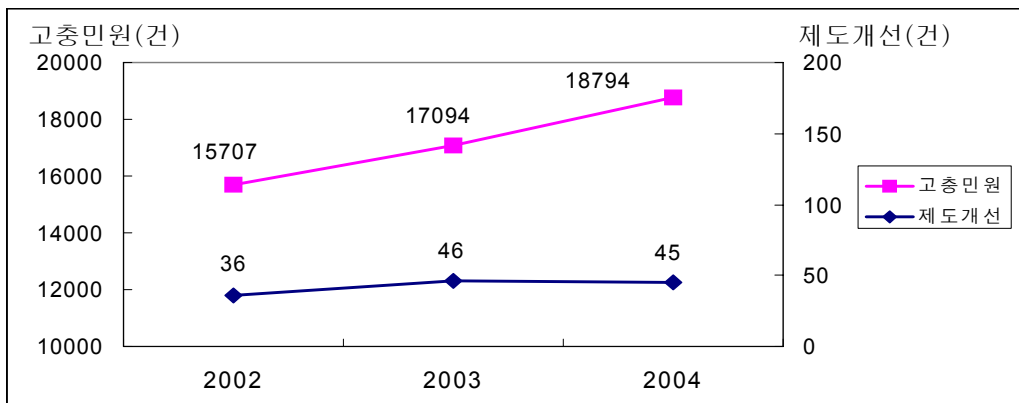


- 신속성에 불만을 나타낸 민원인의 52.5%가 “진행상황을 설명해 주지 않았다”고 밝혀 처리과정 통보와 적극적인 상황 설명도 미흡한 것으로 분석

○ 법과 제도의 근원적 문제점을 고민하지 않는 위원회

- 2004년도 처리민원 18,794건 중 미해결된 민원은 12,771건 (67%)이나, 이 중 제도개선은 45건(전체 민원의 0.24%)에 불과
- 해결이 안되는 민원도 국민의 입장에서 법과 규정의 개선을 통하여 근원적으로 해결하려는 의지가 부족한 것으로 평가

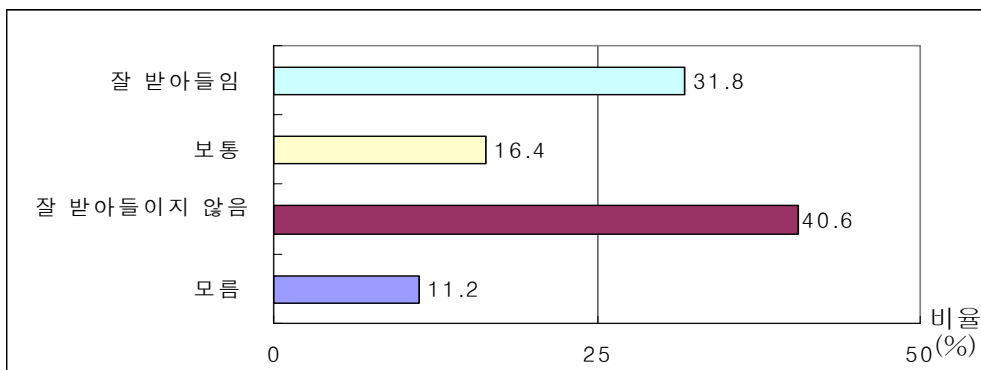
< 고충민원 처리 및 제도개선 현황 비교 >



○ 결정의 실효성을 가지지 못한 위원회

- ombudsman의 본질적 특성이 법적 강제력이 없는 권고와 각급 기관의 협조를 통한 민원해결이지만,
- 민원인의 40.6%가 “행정기관이 위원회 결정을 잘 받아들이지 않는다”고 하였고 그 이유로 “결정의 구속력이 없고 권한과 위상이 약하다”는 것을 들어, 해결기대를 갖고 위원회를 찾는 만큼 권고 불수용에 대한 불만도 큰 것으로 분석

< 위원회 결정의 수용 정도에 대한 국민 인식 >



2. 행정기관이 바라본 위원회

○ 행정현실을 고려 않고 민원인 편에 서는 위원회

- 각급 기관 민원담당자들은 위원회가 다소 중립적으로 민원을 처리하고는 있지만, 행정현실보다는 민원인 위주로 법령을 해석하여 처리 불가능한 민원도 해결하려 하는 것으로 평가

※ 각급 기관 민원담당자 설문조사 결과 위원회 중립성은 5점 만점에 3.32점으로 ‘보통’ 수준, 부처 사정 이해는 2.81점으로 ‘낮음’

○ 전문성 부족으로 신뢰를 주지 못하는 위원회

- 조사관의 전문성과 역량이 부족하여 처리결과를 전폭적으로 신뢰할 수 있는 수준은 아니라고 생각하는 것으로 분석

※ 위원회의 전문성은 5점 만점에 3.33점, 결과에 대한 신뢰성은 3.23점으로 ‘보통’ 수준

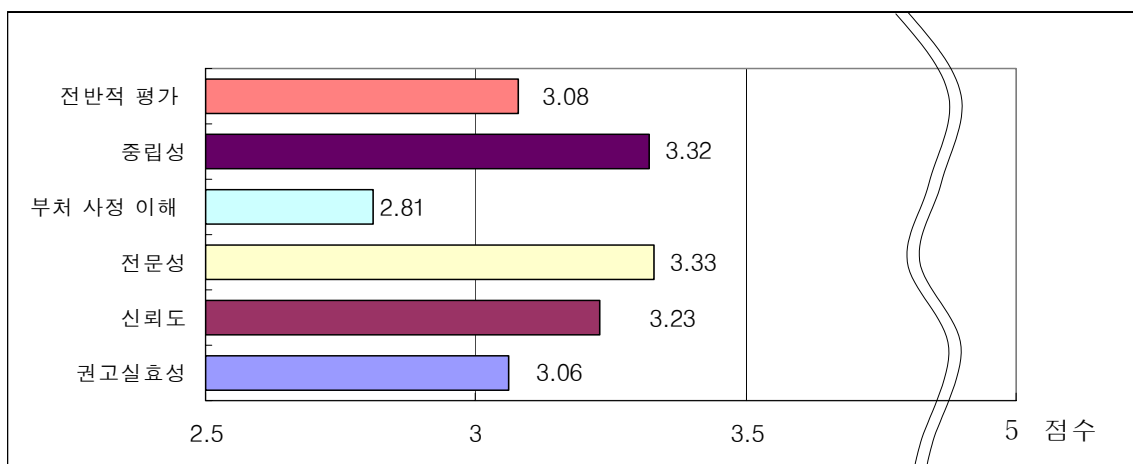
○ 권고를 수용하지 않아도 문제가 안되는 위원회

- 위원회의 시정권고는 법적 조치의무가 없으므로 수용하지 않아도 된다는 인식이 존재하는 것으로 분석

※ 위원회 시정권고의 실효성은 5점 만점에 3.06점

※ 위원회 시정권고중 수용되지 않는 비율은 2004.12월 현재 11%

< 행정기관 민원담당자대상 설문조사 결과 >

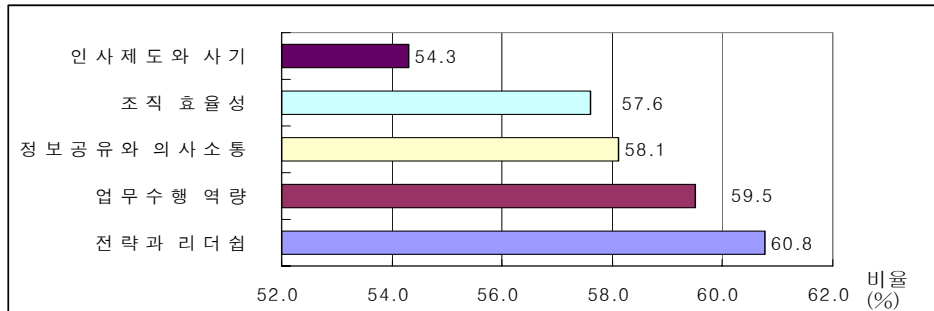


3. 내부 직원이 느끼는 위원회

○ 신명나는 조직 분위기가 부족한 위원회

- 조직의 효율성이 낮고 업무의 동기부여를 위한 인사제도 등이 부족한 것으로 평가

< 위원회 조직역량에 대한 설문조사 분석 >

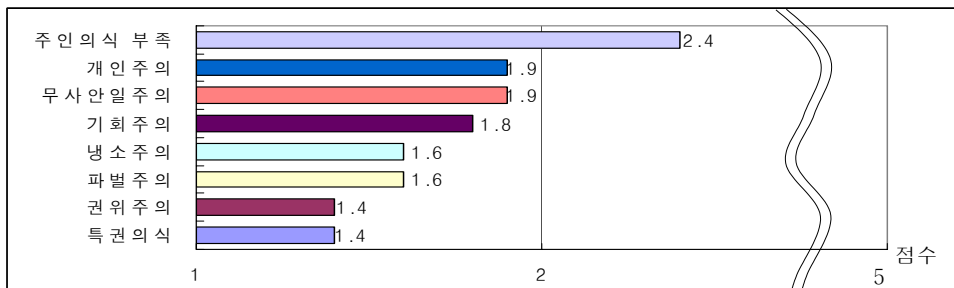


* 자료출처 : 위원회 진단결과 보고서(한국능률협회, 2004), 이하 같음

○ 주인의식이 결여된 위원회

- 위원장이 비상임이며, 조사인력의 70%가 파견공무원으로 구성되는 등 잠시 거쳐가는 정류장이라는 인식

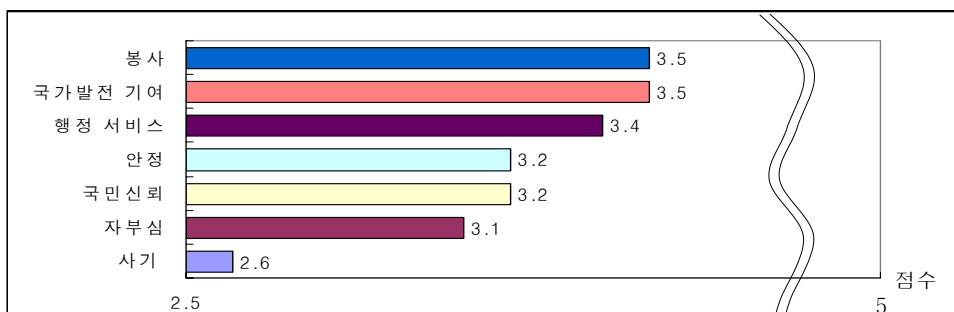
< 위원회 병리현상 분석 >



○ 작은 목소리의 대변자라는 자부심을 갖는 위원회

- 그럼에도 불구하고 봉사정신, 국가발전 기여도를 중요 가치로 인식하고 있어, 향후 나아갈 방향에 대한 공감대는 형성

< 위원회 이미지에 대한 인식 분석 >



4. 원인 분석 및 시사점

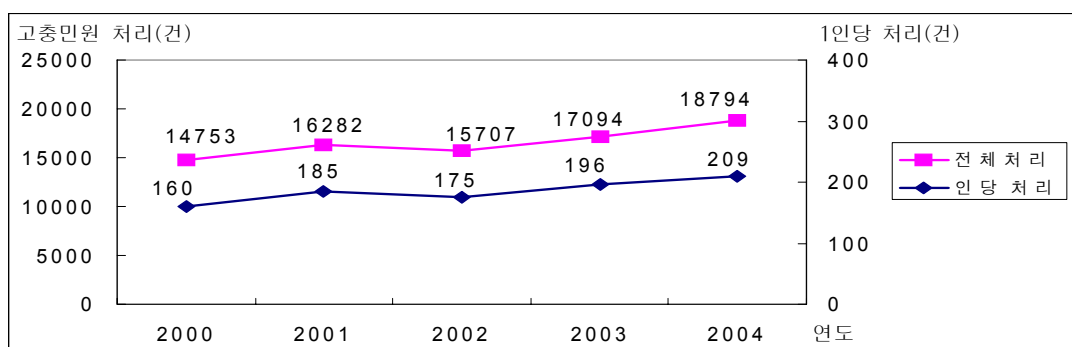
□ 원인의 분석

- ▷ 지난 10년간 14만여건의 고충민원을 처리했으나, 국민 기대 수준에 못 미치고 실질적 대안을 제시하지 못하여 과반수(52.6%)의 민원인이 불만족
- ▷ 위원회에 대한 국민의 인지도가 낮고 ombudsman으로서의 위상이 부족하여 역할 수행에 한계

<내부적 요인>

- **중립성·공정성을 담보하지 못하는 인적 구성**
 - 조사인력의 70%가 파견으로 구성되는 등 공무원 입장에서 민원을 처리하여 중립성과 공정성에 대한 국민의 신뢰 저하
 - 민간의 시각을 활용할 수 있는 외부충원 장치는 부재
- **고객중심 마인드가 부족한 조직**
 - 관료제적 계층 구조에서 오는 민원서비스 품질에 대한 인식 부족과 위원회 서비스에 대한 민원인의 만족 여부를 측정·개선할 수 있는 평가체제 미구축
- **업무량 증가에 대응하는 효율적인 시스템 개선 노력 미흡**
 - 조사관 업무량은 고충민원 접수증가에 따라 매년 증가하나, 결재 단계가 많고 처리 절차가 복잡하여 민원처리 지연으로 인한 민원인 불만 초래

< 고충민원 처리 및 1인당 업무량 현황(2000-2004) >



- 미해결 민원에 대한 적극적인 대안모색에 한계
 - 해결 가능한 민원처리(33%)에 집중하여 대다수를 차지하는 미해결 민원에 대한 제도개선 등 적극적 해결노력 미흡

<외부적 요인>

- 효과적 홍보전략 부재
 - 예산 제약 등으로 대중에게 영향력이 큰 TV 광고를 활용하지 못하고 라디오 등 파급효과가 적은 홍보에 치중
 - 대중매체 홍보로도 미치지 못하는 사회적 약자에 대한 다각적 홍보 전략이 부족
 - ※ 위원회에 접수되는 고충민원은 개인의 고충을 토로하는 생활민원으로 언론의 주목을 받기 어려운 한계가 있음
- 사회적 약자 및 이슈민원에 대한 적극적 해결 노력 부족
 - 사회적 약자 등 소외계층을 적극적으로 찾아가 민원수요를 발굴하는 자세 부족
 - 집단민원, 사회적 이슈가 되는 갈등민원 등을 조정 등을 통해 해결하려는 노력과 의지가 부족
- 읍부즈만의 역할 수행을 위한 위상 취약
 - 독립적인 읍부즈만이라기 보다는 단순한 민원처리기관으로 인식되어 대외적 위상 저하
 - 건전한 시민단체와의 협력체제 미약으로 연계를 통한 민원 해결을 도모하는 데 한계

□ 혁신 방향에 대한 시사점

<내부적 측면>

- 국민에게 신뢰를 줄 수 있도록 인적 구성 다양화
 - 인적 구성에 시민대표성을 수혈, 과건 최소화를 통해 관료 중심의 마인드·행태·조직문화 개선
- 고객 중심 마인드를 유도할 수 있는 조직혁신 실시
 - 대민서비스에 적합한 조직구조로 개선하고 고객 중심의 성과 평가·관리를 통한 구성원의 자발적인 서비스 품질 제고 유도
- 신속성·효율성을 제고할 수 있도록 프로세스 개선
 - 절차간소화 등 불필요한 단계의 축소 및 처리단계를 투명화 하여 국민의 불만 최소화
- 단순한 ‘처리’ 중심에서 실질적 ‘해결’ 중심으로 전환
 - 법령 등 제도개선을 통한 적극적이고 근원적 해결 강화
 - 고충민원의 실질적 해결을 위해 조정을 통한 대안 제시

<외부적 측면>

- 국민의 목소리를 수렴할 수 있는 다각적 전략 수립
 - 생활에서 접할 수 있는 장소·매체·각종 모임 등을 활용한 국민참여·의견수렴 통로 제도화
 - 군단위 지역·소외계층 등 위원회 인지가 취약한 계층과 직접 접촉하여 고충민원 서비스 제공하는 방안 강구
- 옴부즈만으로서 위상 확보
 - 단순한 민원처리 행정기관이 아니라, 국민과 정부의 접점에서 갈등을 조정하고 해결하는 기관 정체성 재확립
 - 기관의 독립성과 신뢰성을 확보하고 민원처리의 전문성을 제고할 수 있도록 법적·제도적 기반 마련

Ⅱ. 참여정부에서의 혁신 노력

1. 그간의 추진 경과

- 참여정부 행정개혁로드맵 30대 과제중 하나로 선정('03.7월)
- 「국민고충처리위원회 역할 및 기능 재조정 방안 검토」 대통령님 보고('04.5월, BH 민원제안)
- 정부혁신위원회에 「옴부즈만 TF」 구성('04.5월~10월)
 - 외부전문가 및 위원회, 행자부 등 관계자 참여
- 「위원회 발전방향」 대통령님 보고(8.10, 11.8)
- 「옴부즈만의설치및운영에관한법률(안)」 작성, 국회 제출('05.2.5)
- 위원회 조직·인사 혁신 방안 마련('05.2월~6월)
 - 위원회 내부 「국가행정옴부즈만 인프라구축 TF」 구성('05.2월)
 - 외부인사가 참여하는 「위원회 조직·인사혁신 TF」 구성('05.3월)
- 조직·인사·프로세스 등 위원회 혁신 추진('05.4월~10월)
- 「국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」로 명칭 변경되어 국회 의결('05.6.29) ※'05.7.29 공포, '05.10.30 시행

〈위원회 혁신 관련 대통령님 주요 말씀('04.8.10 위원회 발전방안 보고서)〉

“국민고충처리위원회가 시민대표성을 갖도록 조직구성원의 개방성을 높여야 함”

“국민고충처리위원회는 힘없는 사람들의 문제를 풀어주어야 함. 법적으로 해결하기 어려운 문제는 적극적으로 제도개선하고, 다수부처 관련 사항과 부처간 이견이 있는 부분은 직접 보고할 수 있는 통로를 제도화해야 할 것임”

2. 주요 혁신 내용

□ 국민의 시각을 보완할 수 있도록 인적 구성 다양화

<개편 필요성>

- 공무원 위주의 인력구성으로 관료적 시각에 의한 민원처리
- 법률 등 특수분야에 대한 전문성 및 시민의 시각 부족
- 파견인력은 조사인력의 70%에 달하였으나, 빈번한 교체(2년마다)로 인한 업무노하우 축적이 어렵고 민원처리시 해당 부처와의 관계에서 공정성에 대한 문제가 제기

○ 외부인력 충원 확대로 시민대표성 · 전문성 확보

- 5급 이상 정원의 30% 수준으로 외부개방을 확대
- 상임위원의 일부를 외부전문가로 영입하고, 변호사 · 세무사 등 전문자격인과 시민단체 경력자를 채용하여 고충민원조사 · 처리의 공정성 · 전문성 제고

○ 파견 최소화와 조사관 직급 조정으로 인적 역량 강화

- 부처파견 인력은 필요 최소한의 범위인 5급이상 정원의 약 25%, 조사인력의 38% 수준으로 감축
- 조사관 직급을 6·7급에서 5급으로 상향 조정
- 파견축소로 인한 자체직원 증가분은 직위공모를 통해 중앙과 지방의 우수 인력 충원

	종 전	개 편
상임위원	공무원으로 채용	공익 대변 활동자 충원 가능
인력	175명	196명
외부개방	-	5급이상 정원의 30%
파견인력	조사인력의 70%(82명)	조사인력의 38%(46명)

□ 팀제 도입을 통해 고객지향 조직으로 개편

<개편 필요성>

- 민원처리량은 매년 증가추세에 있으나 현재 조사인력으로는 양질의 민원처리를 확보하기 어려운 실정
- 년 1~2회의 형식적·단순 실적위주의 평가, 포상위주 인센티브 제공으로 품질관리와 성과향상 노력을 유도하기에 미흡

○ 국·과 중심 계층제를 폐지하고 성과중심 팀제로 전환

○ 조직 슬림화를 통한 신속성·업무효율성 제고

- 결재단계를 축소(5단계→3단계)하고 조사팀과 위원회를 직접 연계
- 국·과장 및 담당급을 조사업무에 투입

○ 권한의 대폭 위임과 성과에 대한 팀별 책임 강화

- 업무성과 향상과 민원인 만족도 제고를 양대 목표로 설정
 - 성과관리시스템(BSC) 도입과 성과지표 개발 등 평가 시스템 설계
- ※ 2006년도 본격 실시를 위하여 현재 용역 발주중

○ 실시간 만족도 조사로 고충민원 품질관리

- 민원인이 처리결과를 통보받은 즉시 조사·환류

	종 전	개 편
조직 구조	국·과중심 계층제 (3국 12과)	성과중심 팀제 (3관 17팀)
결재 단계	5단계 실무→담당→과장 →국장→사무처장	3단계 팀원→팀장→위원 *조사팀과 위원회의 직접 연계
성과 평가	연1회, 개인별 평가	상시적, 개인별·팀별 평가 *성과평가시스템(BSC) 도입
만족도 조사	연1회 표본 조사	모든 고충민원 실시간 조사

□ 신속·투명·참여 제고를 위한 프로세스 개선

<개편 필요성>

- 복잡하고 단계가 많은 절차에 대한 민원인의 이해가 어려워 투명성·공정성 저하와 민원인 소외 우려
- 증가추세에 있는 민원건수에 비해 위원회에서 직접 심의하여 처리하는 비율은 21%에 불과하여 민원처리 품질 저하 우려

○ 절차 간소화를 통해 민원처리 신속성 제고

- 고충민원 분류 체제를 3분야에서 2분야로 단순화
- 민원처리단계를 7단계에서 5단계로 축소

○ 대국민 예측가능성 제고를 위해 절차 투명성 강화

- 민원처리기간(90일→60일)과 처리진행상황 통지 의무를 시행령에 명시
- 조사관이 수시로 진행상황을 통지할 수 있도록 인터넷 민원처리 공개시스템 개선

○ 민원처리 과정에 민원인 참여 확대 기반 조성

- 다수인민원 등 해결이 어려운 민원에 대한 조정회의를 확대하고 위원회 심의율을 제고하도록 프로세스 개편

	종 전	개 편
처리기간	90일 (위원회 훈령)	60일, 처리진행상황 통지 의무화 (시행령에 명시)
처리단계	7단계	5단계
처리절차 (심의율)	심의/안내의 2원적 프로세스 (21%)	심의중심 프로세스 (심의율 상승 : 53%)
조정회의	부정기적 개최	월 2회 이상 정례화

< '02~'05 월평균 고충민원 처리 현황 >

구 분	2002	2003	2004	2005
고충민원접수(건)	1,296	1,427	1,561	1,784
조사심의(건)	307	261	333	947
시정권고(건)	41	49	80	169
인용율(%)	22.2	26.9	33.0	40.7

※ 자동차등록말소 민원의 대폭 증가도 인용율 상승의 한 요인으로 분석

□ 근원적 민원해결을 위한 제도개선 강화

<개편 필요성>

- 분석적 연구·검토·대안마련 등 장기간(79일)이 소요되는 제도개선권고보다는 시정권고 등 민원처리에 치중하는 경향
- 위원회 운영과정에서 축적된 14만여건의 개별 고충민원 사례가 제도의 개선으로 연계되지 못함
- ※ 고충민원을 통한 제도개선발굴은 전체 고충민원의 0.25% 수준

○ 제도개선을 위한 전담팀 신설

- 민원처리과정에서 조사관이 발굴하고 제도개선팀에서 심층 연구하도록 역할 분담 및 체계화
- 박사급 전문위원 등 우수 연구인력 보강

○ 발굴 통로의 다양화로 개선실적 제고 노력

- 利國포럼, 참여혁신연구회 등 제도개선 연구모임 활성화
- 최근 5년간 고충민원 813분야 76,773건중 반복민원 분석
- 단계적으로 전년대비 10%씩 제고하도록 목표 설정

○ 단순 과제발굴에서 실천적 대안마련으로 목표 전환

- 개선안은 전체회의에 보고하여 다양한 시각에서 논의
- 해당 부처와 제도개선협의회 등을 통한 조정노력 강화
- 개선권고 사항은 해결될 때까지 추적 관리

	종 전	개 편
전담조직	-	제도개선팀 신설 *박사급 우수인력 보강
과제발굴	조사관	반복민원 분석 연구모임 등 다양화
과제연구	단순 과제 발굴 중점	실질적 대안 마련 중점 해당 부처와 조정 강화
개선실적	'05년 50건	전년대비 10%씩 제고 목표

□ 독립법 제정으로 혁신 기반 마련

- 소속 변경, 위원장 상임화로 독립적 기관으로 재탄생
- 참여마당신문고 총괄 운영, 시민사회단체와의 협력근거 마련 등 국민 참여의 중심기관으로서 제도적 기반 조성
- 대안적 민원해결을 위한 민원 조정 및 제도개선의 제도화

□ 시민고충처리위원회 설치로 지역 권리구제기반 구축

- 설치(임의), 기능, 권한의 법제화로 지방자치단체와 독립적·중립적인 지역 권리구제 수행이 가능
- 중앙으로 집중되는 민원의 현지처리를 통해 지역주민 권리구제의 자율성·신속성 제고
- 지역 시민사회단체 연찬회 등 시민고충처리위원회 확산·활성화 지원 강화

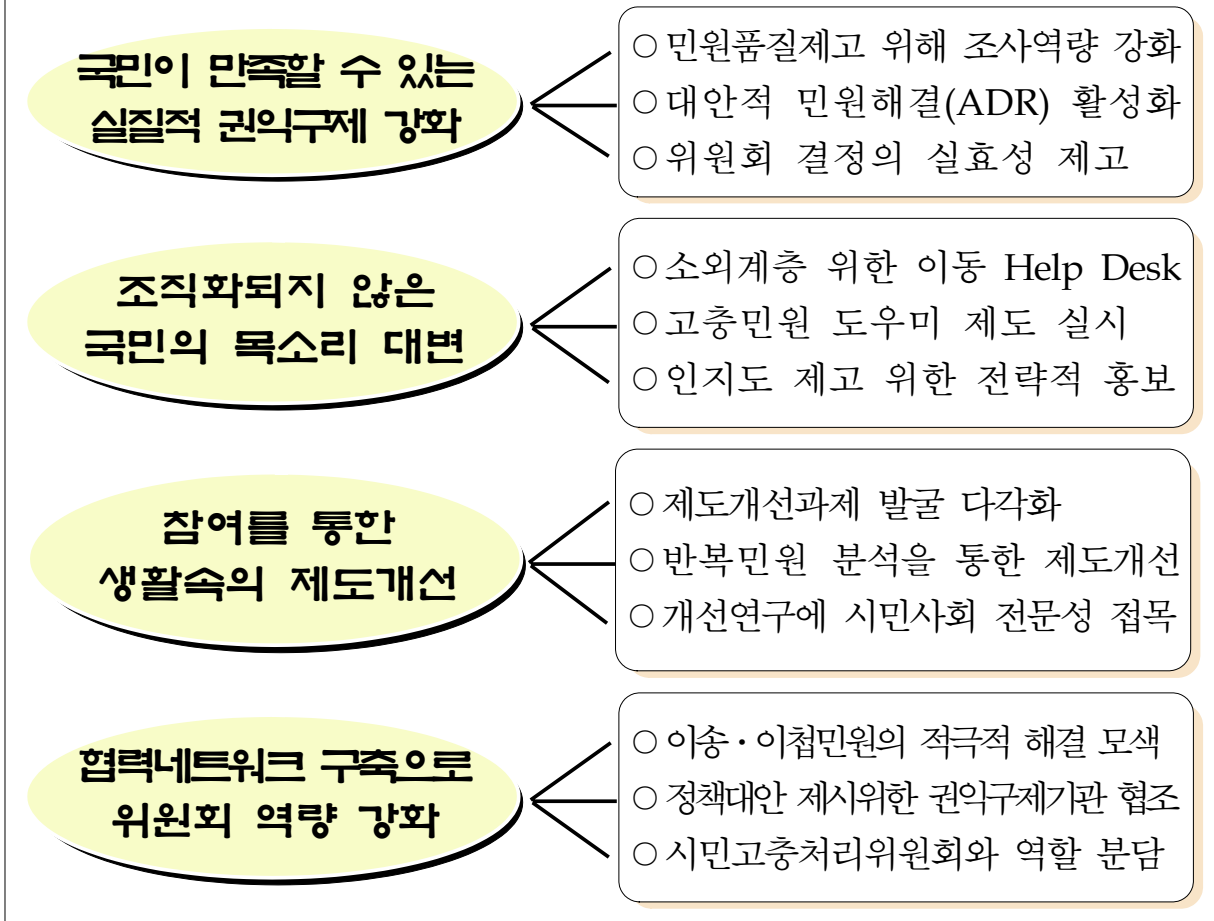
	종 전	개 편
기관 성격	국무총리소속 비상임 위원장 체제	대통령소속 장관급 기관으로 독립성 제고
기능	고충민원의 조사처리 민원사항의 안내상담	참여마당신문고 운영 시민사회단체등 협력 시민고충처리위 활성화 지원 추가
권한	자료제출요구권 언론공표권	대통령·국회 특별보고권 제도개선 의견제출권 다수인민원 등 조정권 감사의뢰권 추가
지역 권리구제	-	시민고충처리위원회 설치 근거 규정

Ⅲ. 위원회가 나아갈 방향

법·제도 정비, 조직·인사 혁신 등
 국민의 힘이 되는 위원회로의 변화 기반(H/W) 구축



국민-행정의 접점에서 국민을 대변하여
 민원해결·정책환류를 수행하는 음부즈만 역할 재정립



모든 국민의 고충과 애로를 대변할 수 있는
 어머니의 품과 같은 위원회로 재탄생

1

국민이 만족할 수 있는 실질적 권익구제 강화

국민이 원하는 실질적 권리구제를 위해 역량을 확충하고, 각급 기관과는 권고-불수용 대립관계에서 조정-공동해결 모색을 통한 보완-상생관계로 전환

□ 정보 축적·공유를 통한 변화 대응력 제고

○ 정기적 고충민원 동향분석

- 주간·월간 분야별 추이 파악, 정책·제도의 변동에 따른 고충민원의 영향 분석

○ 민원담당관 대상 「음부즈만 전문교육과정」 운영

- 국민의 불만/요구 전달, 분야별 사례와 민원처리 기법 공유

○ 민원다발분야에 대한 「테마별 워크숍」 정례화

- 민원발생 원인 및 주요 사례 분석 등을 통해 해당부처와 합동으로 해결방안 모색

□ 고충민원처리 품질 제고를 위한 역량 확충

○ 처리단계별 고객만족 매뉴얼 개발 등 마인드 함양

- 서비스 전문기관 교육, 민원인 역할 연기 등 교육 내실화
- 성과평가 및 실시간 만족도 조사를 통해 개선 효과 점검

○ 민원처리 전문성 제고를 위한 조사관 교육 강화

- 분야별 전문강사 초빙, 전문기관 위탁교육, 분야별 고충민원 편람 발간 등
- 지식관리시스템을 통한 경험·정보 공유로 학습조직화

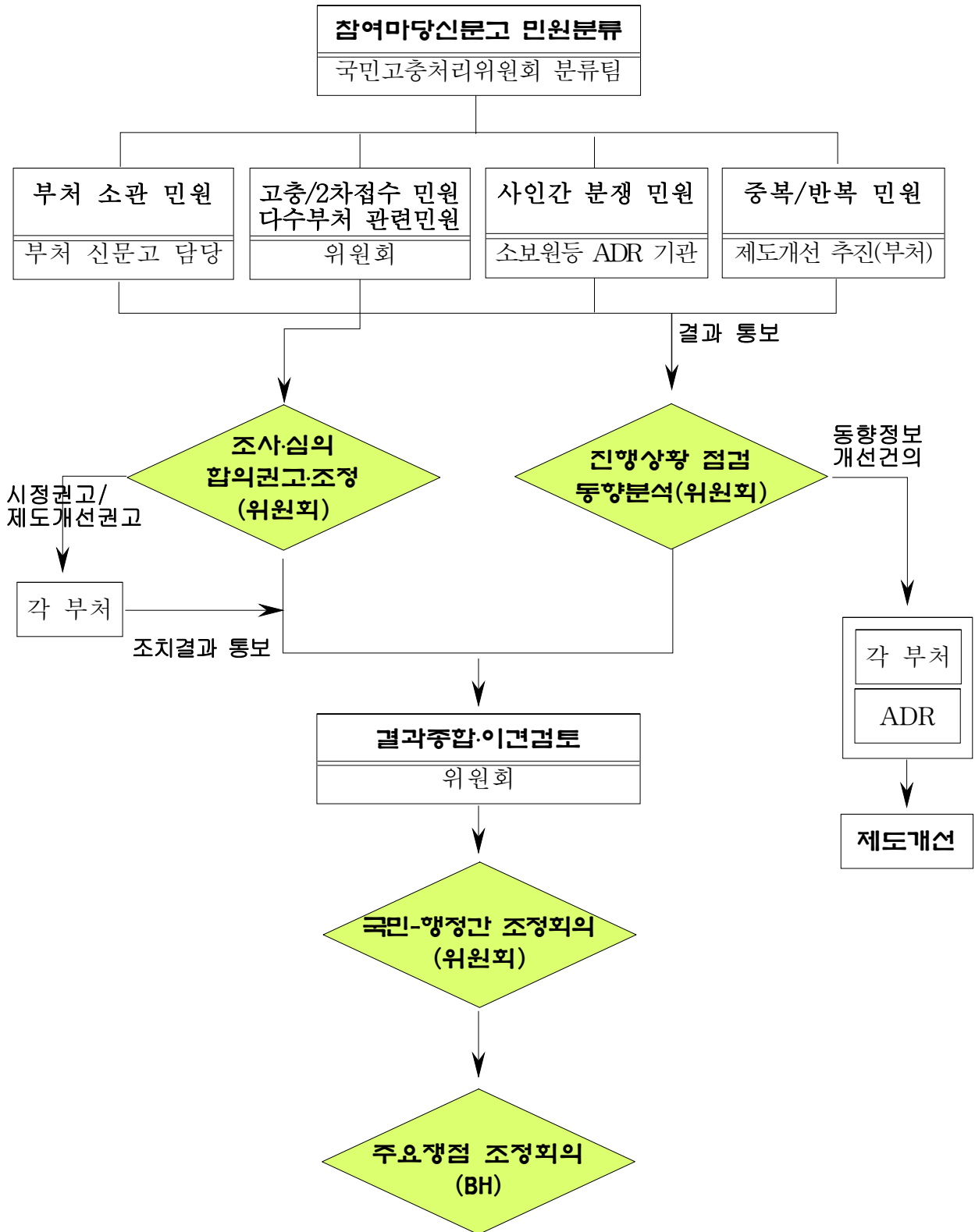
□ 국민-행정간 갈등에 대한 대안적 해결(ADR) 활성화

- 집단민원 등 해결이 어려운 민원 조정에 전문가 참여
 - 현지조사 대동, 조정회의 출석 등으로 전문성·중립성 제고
- 고충민원처리 전과정에서 합의·조정 노력 강화
 - 현지조사·출석조사 및 위원·위원장 주재 조정회의 실시 등 단계적 조정 실시
- 장기적으로 위원회내 전문 조정인력 육성
 - 합의·조정 기법 위탁 교육, 매뉴얼 개발 등 역량 확충

□ 권리구제에 대한 인식 고취로 결정의 실효성 제고

- 고충민원 내용분석 등 After Service 강화
 - 관계 부처에 불만사항을 피드백하여 처리방침 강구 유도
- 권고 불수용 사안 등에 대한 「부처 조정회의」 정기 개최
 - 참여마당신문고 동향 분석을 통해 발굴된 조정 필요사항도 포함
- 「권고 이행실태 확인·점검」 실시
 - 권고 이행현황·불이행사유 등 정기 분석 및 불수용 사안에 대하여 위원회 간부가 직접 현지 점검

< 참여마당신문고에서의 위원회 역할 흐름도 >



고충이 있는 모든 국민이 위원회를 통하여 목소리를 낼 수 있도록 민생현장으로 찾아가는 다각적인 프로그램 마련

□ “국민의 귀와 발”이 되어 움직이는 Help Desk 운영

- 소외계층·지역 주민, 사회소수자 등의 고충민원과 애로사항을 직접 찾아가는 서비스 제공
 - 장애인, 생활보호대상자, 산간·도서지역·외국인 노동자 등
- 위원회가 직접 민원 현장으로 이동하여 「지역 심의회」 실시
 - 시민고충처리위원회 미설치 지역을 중심으로 현장의 목소리 직접 청취
- 대규모 재해 등 긴급 사안 발생시 「현장 기동조사대」 운영
 - 피해 실태 파악, 현지 주민 고충·애로 청취 등
- 고충민원 수요계층·다발 지역에 대한 순회민원상담/접수
 - 전문가, 관련 부처 담당자를 참여시켜 현장 토론

□ “고충민원 도우미”제도 실시

- 고충민원 신청 대행 자원봉사 네트워크 구성
 - 우편집배원, 새마을운동중앙회, 사회복지사 등 활용
- 위원회 홈페이지에 “도우미 커뮤니티”를 개설하여 생활현장의 정보공유 및 고충 수렴
 - 배지 배포 및 실적에 따른 인센티브 부여
- 후견인의 역량 확보를 위한 교육프로그램 시행
 - 정기적 정보 제공, 상담기법·고충민원 사례 교육 등

□ 「고충민원신청 무료 봉함 엽서」 제작·배포

- 주민자치센터, 우체국, 은행 등에 정기적 배포·비치
- 우편배달, 반상회, 고충민원 도우미 등을 활용하여 필요한 주민에게 직접 배부
- 소식지 첨부, 위원회 안내 게재 등 홍보 수단으로 적극 활용

□ 생활공동체적 시민단체의 문제해결 지원

- 교통사고, 의료사고, 산재사고 등 특정 문제 해결을 위해 조직된 자구적 단체를 발굴, 정기적 간담회 개최
- 관련 전문가·관계행정기관과 연결시켜 공동으로 해결 방안 연구 추진

□ 위원회 인지도의 양극화 해소를 위한 전략적 홍보

- 광고 송출, 민원관련 방송 후원 등 TV 방송 적극 활용
 - 위원회 인지자의 68.5%가 TV 방송을 통해 인지
- 친근한 위원회의 이미지를 전달할 수 있는 다양한 홍보
 - 노년층, 저학력, 외국인·장애인 등 소외계층을 대상으로 캐릭터 개발, 만화·포스터 등 홍보물 제작·배포
- TV 아침프로그램·문화센터·대학 등에서 강의 추진
 - 여성·주부·학생 대상으로 “생활속에서 만나는 고충민원 해결 방안” 강좌
- 지역주민·행정처분 당사자·어린이 등 홍보대상 다각화
 - 지방신문, 지역 케이블, 전문지 등에 위원회 기사 적극 게재
 - 각종 처분서·고지서 등에 위원회 이용안내문 게재 추진
 - 기관 홈페이지에 링크 배너 설치, 각급 학교에서 교육 추진 등

고충민원에 내재된 작지만 불합리한 관행·행태 등을 발굴하여 개선을 유도함으로써 생활속에서 발생하는 국민의 고충민원의 근원적 해결 도모

□ 제도개선과제 발굴 채널 다각화

- 접수되는 모든 고충민원에 대해 제도개선 여부를 점검하는 시스템 마련
- 「참여마당신문고」 고충민원/국민제안 스크린과 제도개선 동향 분석으로 개선 착안점 발굴
 - 제도개선 동향 및 주요사례 월례 브리핑 등 정보 공유
- 시민고충처리위원회의 개선 건의사항 수렴

□ 반복민원 분석을 통한 제도개선 추진

- '94년 이후 접수된 반복민원을 분야별·내용별로 분류하여 법령 조문별로 원인 분석
 - 각급 기관 법령 제·개정, 정책 변동시 발생 예상 문제를 예측하여 적극적 의견 제시
- 장기적으로 법령·제도 변화에 따른 효과를 분석하여 고충민원 발생을 예측할 수 있는 시스템으로 발전 추진

□ 제도개선 과정에서의 행정기관 참여 보장

- 과제발굴 및 연구단계에서 행정기관 의견을 필수적 청취
- 「테마별 연찬회」 개최로 제도개선 토론의 장 마련
 - 관련기관, 시민사회단체 참여로 다양한 시각에 의한 대안 모색

□ 제도개선 연구에 학계·시민사회의 전문성 접목

- 분야별 전문가 참여로 현장의 목소리 반영
 - 학계, 전문지 언론기자, 전문 시민단체, 각종 학회 등
 - 연구모임 참석 등 고충민원 사안별로 제도개선 방안 연구
 - 복잡하고 전문적인 과제는 필요시 용역 실시
- 지역활동 시민사회단체 네트워크 구축
 - 대도시와 농어촌을 포괄하는 전국적 연계를 구축하여 정책·제도와 괴리된 관행·행태 등 개선의견 수렴
- 시민이 직접 참여하는 「음부즈만 포럼」 운영 지원
 - 지역별 정기 개최와 각계 전문가의 참여를 통해 수요자 중심의 민원해결과 제도개선의 방안 마련

□ 발굴 과제의 실질적 반영 추진

- 발굴과제의 이행상황 점검 강화
 - 불수용 사안은 기관협의회를 통한 해결대안 모색
- 주요 쟁점과제는 토론회·공청회를 통해 대안 마련
 - 전문가, 관련단체, 유관기관, 일반시민 등과의 심층토론
- 정기적으로 주요 불수용 사안을 종합·분석하여 대통령님과 국회에 보고
 - 제도개선의견 또는 법률 개정·폐지 의견 제출

해결이 안되는 민원에 대하여 실질적인 대안을 창출할 수 있도록 권익구제기관과의 공동 노력 추진

□ 권익구제기관간 협조체제 마련

- 위원회, 국가인권위원회, 국가청렴위원회 등 읍부즈만 기관과 각종 분쟁위원회 등 권익구제기관간 정기적 협의체 마련
- 장기적 관점과 폭넓은 시야가 필요한 주요 사안을 선정하여 공동 연구를 통한 정책대안 마련 추진

□ 시민고충처리위원회와 역할분담

- 시민고충처리위원회 활성화 지원을 통한 기반 공고화
 - 정보 제공, 민원처리기법 교육 및 사안별 민원처리 협조 등
 - 정기적 교육과 연찬회로 지역의 잠재역량 개발
- 지역의 권리구제는 시민고충처리위원회가 주도적 역할을 수행할 수 있도록 위원회와 역할 분담

□ 행정기관간 협조로 미해결 민원에 대한 대안 모색

- 검·경찰, 소비자보호원, 금융감독원 등 주요 이송·이첩 기관을 파악하여 정기적 협의체제 마련
- 민원발생 원인 분석과 대책 마련 등 해결방안 공동 논의
 - 접수빈도가 높은 관할외 민원은 관계기관과 공동 홍보, 인력 교류 등을 통해 국민 불편 최소화 추진

□ 위원회 홈페이지를 정보교류의 허브(Hub)로 활용

- 위원회는 주요민원 사례, 고충민원 동향 게재
- 각 부처에 글쓰기 권한을 부여하여 정책·법령정보 게재
- 분야별로 위원회-부처-민원인의 3자간 토론방 운영

IV. 우리의 다짐

- 어렵고 힘든 국민을 찾아가는 노력을 기울이겠습니다.
 - 위원회는 국민의 어려움을 함께 해야 하는 으뜸으로서 새로운 법제정의 취지에 부응하여 한 사람의 국민, 작은 일이라도 크고 절실하게 느끼며 국민 가슴속 이야기에 귀를 기울이겠습니다.
- 국민과 행정의 접점에서 상호 신뢰와 희망을 줄 수 있도록 노력하겠습니다.
 - 위원회를 이용하는 민원인들이, 설령 고충민원이 해결되지 않았다고 하더라도 위원회와 행정기관에 대한 신뢰를 안고 만족하며 돌아갈 수 있도록, 자기성찰과 반성을 통하여 끊임없이 혁신해 나가겠습니다.
- 국민과 함께 고충없는 행복한 세상을 열어가겠습니다.
 - 위원회를 지탱하는 힘은 국민의 이해와 지지를 통해 나온다는 사실을 명심하고, 따뜻한 마음으로 국민과 아픔을 함께 하고 국민이 원하는 바른 행정과 서비스를 구현할 때 국민은 우리에게 신뢰와 희망을 준다는 믿음을 갖겠습니다
- 국민고충처리위원회는
국민의 귀로 듣고
국민의 가슴으로 느끼며
국민의 발이 되어 뛰겠습니다.