
2025년 주요업무 추진계획

- 더 나은 국민의 삶, 도약하는 대한민국 -

2025. 1. 15.



국민권익위원회

순서

I. 정부 전반기 성과 및 평가	1
II. 2025년 업무추진 여건 및 방향	2
III. 2025년 핵심 추진과제	4
1. 민생·약자 보호 등 국민생활 안정	4
2. 국민이 체감하는 청렴·공정사회 구현	7
3. 디지털 플랫폼 확대로 국민 소통·권익구제 강화 ...	11
IV. 2025년, 국민의 삶이 이렇게 바뀝니다	15

I. 정부 전반기 성과 및 평가

1 주요 정책 성과

- **(고충해결)** 행정의 최종 AS 기관으로서 현장에서 국민과 소통하며 고충 적극 해결* (25,449건), 취약계층의 어려움을 선제적으로 발굴·지원
 - * (사례) △주민 반대로 3년간 미군 헬기사격훈련이 중단되었던 포항 수성사격장 갈등 해소, △625·월남전 참전유공자 유가족 지원 누락 방지, △여수안동 등 한센인마을 주거환경 개선
- **(제도개선)** 국민 소통을 통해 국민 의견을 바탕으로 사회 현안 제도개선
 - * ▲(공정) 징계·구속 지방의원 의정비 지급 제한, ▲(취약계층) 저소득층 건보료 체납 해소, ▲(안전) 장거리 심야버스 안전 강화, ▲(청년) 국가전문자격시험 공직경력 특례 폐지 **국정과제**
- **(행정심판)** 행정심판 처리기간 매년 단축, 'Easy 행정심판'·구술심리 확대, 원스톱 행정심판 전환 추진 **국정과제** 등을 통해 빠르고 편리한 권리구제 지원
 - * 처리기간(일) : ('22) 75.8→('23) 60.1→('24) 55.6 구술심리(건) : ('22) 65→('23) 101→('24) 155
- **(부패통제)** 지방의회 실태점검*, 자치법규 부패영향평가(152,881건) 등을 통해 지방현장 청렴수준 제고, 보조금 등 부정수급 감시·제재**를 통해 관행적 예산 낭비 차단 **국정과제**
 - * 국외출장 운영, 이해충돌방지제도 운영, 행동강령 위반현황, 위험근무수당 집행 등 실태점검
 - ** (사례) 댐 주변지역 지원금 42억 원 부실 집행 적발, 환수 및 제도개선 요구
- **(보호·보상)** 부패신고에 비실명 대리신고제도 도입, 공익신고 보상금 상한액 폐지 및 포상금 상향(2억→5억) 등 신고자 보호·지원 강화
 - * 부패·공익신고 보상금 총 137.7억원(1,349건), 포상금 총 9.5억원(45건) 지급

2 개선 필요사항

- 적극적인 국민고충 해소 노력에도 취약계층 등 사회적 약자 고충 지속
 - ⇒ 현장소통 확대, 국민소통시스템 활성화 등을 통해 고충 사각지대를 찾아 체계적·지속적으로 개선
- 다양한 반부패 활동에도 우리나라의 국격이나 국민의 눈높이에는 부족
 - ⇒ 내실있는 반부패 제도운영 및 의식 확산으로 국민체감도 제고

Ⅱ. 2025년 업무 추진 여건 및 방향

1 업무 추진 여건

□ 대내외 여건 악화로 국민의 삶이 여전히 어려운 상황

- 국제분쟁 지속, 보호무역 강화, 정치적 변동 등 대내외 불확실성 증가로 국내경제 위축 및 계층 간 불균형 심화 전망

* '25년 우리나라 경제성장률 1.8%(전년 대비 0.3%p↓) 전망(기획재정부, '25.1.2)

- 특히, 위기 대응능력이 낮은 취약계층, 자영업자·소상공인 등의 고충 가중 우려

정책방향

⇒ **민생현장과 지속적으로 소통하면서 약자·민생 권익 최우선 보호**

□ AI·클라우드 등 디지털 기술의 발전에 맞춰 권익구제 시스템 변화 필요

- AID(AI + Digital) 시대를 맞아 국민참여·소통 요구가 증대되고, 정부의 빠른 대응을 원하고 있어 디지털 기술을 활용한 업무프로세스 혁신 필요

정책방향

⇒ **디지털 기술 활용 국민 소통권익구제 강화로 '투명하고 일 잘하는 정부' 실현**

□ 국민의 높아진 청렴수준에 맞게 사회 전반의 청렴·신뢰 구축 필요

- 전년과 동일한 국가청렴도('23년·'24년 63점), 일선 현장의 특권·관행적 부패* 잔존으로 국민들의 정부에 대한 신뢰 저하 우려

* 직무상 갑질, 간부 모시는날, 예산의 목적외 사용 등

- 글로벌 반부패 규범 강화, 기업제재 강화 추세에 체계적 대응 필요

정책방향

⇒ **부패 엄정 대응, 청렴 문화 확산을 통해 사회적 신뢰 형성**

2 추진 방향

비전

국민 권익구제, 청렴가치 실현으로
더 나은 국민의 삶, 도약하는 대한민국

핵심 추진 과제

1. 민생·약자 보호 등 국민생활 안정
2. 국민이 체감하는 청렴·공정사회 구현
3. 디지털 플랫폼 확대로 국민 소통·권익구제 강화

주요 과제

- ① 취약계층 긴급민원 신속 해결
- ② 국민 생활 속 고충 해결로 민생 활력 제고
- ③ 반복되는 고충·사회갈등 집중 해소



튼튼한
민생안정
토대 구축

- ④ 국민 생활과 밀접한 지방·일선현장 부패 근절
- ⑤ 반부패 법령 및 제도적 기반 구축
- ⑥ 공정과 상식의 청렴문화 확산
- ⑦ 신뢰받는 신고자 보호·보상체계 구축



국민 눈높이에 맞는
청렴사회 실현

- ⑧ 더 쉽고 편리하게, 국민소통플랫폼 활성화
- ⑨ 이용자 중심의 행정심판 시스템 운영
- ⑩ 민원빅데이터 분석·활용 국민 불편 제도개선



신속한
국민권익 구제

Ⅲ. 2025년 핵심 추진과제

① 민생·약자 보호 등 국민생활 안정

- ◇ 취약계층의 어려움을 먼저 나서서 찾아내고 최우선으로 해결하고, 국민에게 불편을 초래하는 빈발민원 원인을 근본적으로 해소

1-1. 취약계층 긴급민원 신속 해결

□ 취약계층 생활위기 선제적 발굴·대응 상반기 집중추진

- **(취약계층 지원 허브)** 공공·민간 협업기관과 사회공동협약체를 구성하여 주거·금융·취업 등 다양한 지원 프로그램 운영

취약계층 지원체계(안)

- ✓ **(협업기관)** 주거(LH·SH), 취업(고용정보원), 창업(창업진흥원), 금융기관 법무법인 학계단체 등
- ✓ **(지원대상)** 자립준비청년, 쪽방촌 주민, 한센인, 위기가정, 가족돌봄청년, 보육시설아동, 북한이탈주민, 독거노인 등 취약계층
- ✓ **(위기관리)** 취약계층 수요 반영 지원 프로그램 다변화, 협업기관 및 공공기관·민간기업 사회공헌사업과 지원 매칭

- **(생활위기 선제발굴)** 달리는 국민신문고, 현장간담회 등 다양한 경로를 통해 취약계층 고충을 선제적으로 발굴하고 신속 대응

* △ 공공임대주택단지 권역별 순회 상담(고령자·장애인 등 거주), △ 보훈병원 방문 상담 (장기입원 국가유공자) △ 쪽방촌 현장 간담회(저소득층) 등 추진 예정

- **(취약계층 적시 지원)** 위기 대응능력이 상대적으로 낮은 취약계층의 고충을 최우선 처리하여 회복할 수 없는 피해 방지

취약계층 지원 사업

 <p>복지사각지대 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기가정 발굴 → 긴급생계비 등 지원 * 극빈가정, 가족돌봄청년, 독거노인, 여성가장, 한센인 등 지원 	 <p>취약계층 사회보험</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 취약계층 4대보험 민원 신속 해결(fast-track) 체계 도입 * 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단(고용·산재보험) 협력 	 <p>자립준비청년</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 공공임대주택 지원 강화 * LH·SH·GH 등과 협력, 지원 확대 ■ 생활법률·진로·학업 등 멘토링 * 법무법인 고용정보원 등 협업
--	--	---

1-2. 국민 생활 속 고충 해결로 민생 활력 제고

□ 소기업·소상공인 고충 적극 해결 상반기 집중추진

- **(기업고충 해결)** 산업별·지역별 ‘기업고충 현장회의’, 방문상담(달리는 국민신문고 연계) 등을 통해 소기업·소상공인의 경영상 어려움 해소
 - * '24년 운영성과를 기반으로 분야별 거점지역을 분석하고, 전국 산업단지·소상공인협회 협업을 통해 현장회의 수요 및 핵심 분야 발굴
- **(고충유발 규제 개선)** 중견·벤처기업 등의 성장, 경제 활성화의 발목을 잡는 과도한 규제·불합리한 절차 등을 발굴·개선
 - * 중견기업, 벤처기업, 주한 외국인기업(외국인투자기업, 외국교육기관, 외국인고용기업) 등을 대상으로 글로벌 스탠다드에 맞지 않는 경제분야 불합리한 규제 실태조사, 제도개선 권고
 - **(주요분야)** 세금, 출입국비자, 고용허가, 유학생 유치, 수출입 규제 등
 - **(추진방안)** 국내외 실태조사, 현장간담회·토론회, 제도개선안 마련(KOTRA 등 협업)

□ 민생현장 고충 해소에 역량 집중 상반기 집중추진

- **(현장 고충해결)** 민원 접근성이 떨어지는 도서·벽지·농어촌, 고령자·장애인 등 민원 소외지역·대상을 직접 찾아가 유관기관과 협력하여 고충 해소

< '25년 지역형·맞춤형 달리는 국민신문고 계획(안) >

유형	대상	협업 기관
지역형 (36회)	농어촌 주민	대한법률구조공단, 한국소비자원, 서민금융진흥원, 시고위 등
맞춤형 (72회)	시장상인·소상공인	소상공인시장진흥공단, 사회복지협의회, 신용회복위원회 등
	대학생·청년·장병	한국고용정보원, 사회복지협의회, 지역난방공사, 국토정보공사 등
	노인·장애인·아동, 다문화가정	사회복지협의회, 지역난방공사, 국토정보공사 등

- **(지역민원 해결)** 지역문제 해결역량 강화를 위한 **시민고충처리위원회 활성화**
 - 신규설치 지자체 대상 컨설팅, 해결사례 공유 등 지원, 운영규정 보완*
 - * 위원 임기조정·자격요건 완화 등 운영사항 개선(부패방지권익위법 개정) 법 개정 사항

1-3. 반복되는 고충·사회갈등 집중 해소

□ 지역사회 집단민원의 선제적 해결

- **(상시 모니터링)** 각급기관으로부터 소관 불분명, 장기 방치 등 미해결 지역 현안을 제출받아 조정·해결함으로써 갈등의 심화 확산 차단 **상반기 집중추진**
* ('22.5월~'24년) 집단민원 716건을 조정합의를 통해 해결하여 주민 26만 7천여명의 숙원 해소
- **(제도기반 마련)** 이해관계가 복잡한 대규모 집단민원을 효과적으로 해결할 수 있도록 조정신청권, 위원회 직권조사 등 제도기반 마련 **법 개정 사항**

부패방지권익위법 주요 개정(안)

* '25년 하반기 정부입법안 제출 예정

- **(조정신청)** 집단 고충민원 미해결로 인한 갈등의 심화·확산·장기화를 방지하기 위해 일정 요건을 갖춘 집단민원을 접수한 행정기관등이 위원회에 조정을 직접 요청할 수 있는 권한 부여
- **(직권조사)** 사회적 파급효과가 크거나 긴급한 해결이 필요한 갈등 현안에 대해 위원회가 신속하게 실태를 확인하고, 필요 시 당사자 동의를 거쳐 조정 추진

□ 반복되는 민원 적극 대응·관리

- **(빈발민원 기획조사)** 국민 생활에 불편을 초래하는 빈발민원의 원인을 분석하여 불합리한 제도·관행 등을 개선

행정	불법 주정차 이동 조치	환경	친환경차 충전구역 표시
국방	軍 초급간부 주거환경	도시	공용시설보호지구 일률적 건축제한
세무	지방세 시효완성정리	복지	장애인 특별교통수단 운영

- **(악성민원 집중 대응)** '악성민원*'에 대한 공공기관 실태조사·연구용역 등을 통해 중점 관리·대응방안을 수립하고, 제도적 기반 마련 **법 개정 사항**
* 목적이 정당하지 않은 반복·중복민원 등 정당한 공무집행을 방해하는 민원

부패방지권익위법 주요 개정(안)

* '25년 하반기 정부입법안 제출 예정

- **(위원회 이송)** 행정기관 등의 요청이 있는 경우 반복민원을 위원회로 이송하여 처리
- **(책임감면)** 악성민원 대응 과정에서 일선 담당자에게 징계 등 사유 발생 시 위원회가 책임감면 요청

② 국민이 체감하는 청렴·공정사회 구현

◇ 법과 원칙에 기반한 반부패시스템 공고화, 사회 전반으로 청렴문화 확산

2-1. 국민 생활과 밀접한 지방·일선현장 부패 근절

□ 지방·일선부패에 대한 고강도 점검 상반기 집중추진

- **(신고 활성화)** 관계기관 협업 집중신고기간 운영으로 촘촘한 감시망 구축
 - * 집중신고기간 운영(안) : 장애인활동지원 서비스 관련 지원금 허위 청구(3~4월), 학생 급식비 목적 외 사용(5~6월), 사무장병원 운영(9~10월), 예술·체육행사 지원금(11~12월)
- **(재정누수 적발)** 공공기관 예산 낭비, 민간 보조금 부정수급 등 재정 누수 실태조사를 강화하고, 환수 권고 등을 통해 재정 건전화 기여 국정과제

재정누수 실태조사 분야(예시)

- ✓ **(임금피크제)** 공공기관의 임금피크제 대상 임직원에게 여비·수당 부적정 지급
- ✓ **(계약·구매)** 선출직, 고위공직자 등이 지위를 이용하여 계약, 물품구매 직·간접 관여
- ✓ **(농어민지원금)** 실제 농사를 짓지 않으면서 농민에게 지급되는 각종 지원금을 부정수령

- **(특권·구태 관행 타파)** 직무상 갑질, 예산의 목적외 사용 등 공직사회의 낡은 관행 집중 점검

행동강령 실태조사 분야(예시)

- ✓ **(지방현장)** 청렴도가 상대적으로 낮은 지방 공사·공단, 지방 출자출연기관 등의 관행화된 부패
- ✓ **(교육현장)** 학교장의 직무상 갑질, 상품권 관리 부실, 여비·업무추진비 등의 목적 외 사용

□ 지방·일선현장의 부패유발요인 개선

- **(자치법규)** 부실시공 신고기한, 의정동우회 보조금 등 자치법규 전수평가 ('22년~'24년) 과정에서 추가 확인된 민생 부패유발요인 평가·개선
- **(행위규범)** 공직사회의 구태·불합리한 관행(예. 간부모시는날) 개선
- **(평가·지원)** 지방의회 청렴도평가 정착*, 종합청렴도가 상대적으로 낮은 기관 대상 '청렴컨설팅' 지원 등을 통해 청렴역량 강화

* '24년 최초 실시된 지방의회 전수평가를 지속적으로 실시하여 지방의회에 청렴의식 강화

2-2. 반부패 법령 및 제도적 기반 확충

- **(법령정비)** 시행 3주년(25.5.19.)을 맞은 이해충돌방지법 실효성 제고를 위해 공직자가 준수해야 하는 행위기준을 합리적으로 정비 **법 개정 사항**

이해충돌방지법 개정(안) 주요 내용

- ✓ **(사적이해관계자)** '임용 전 2년 이내' 재직했던 법인 단체 → '최근 특정기간 이내'
- ✓ **(직무관련자 거래)** 직무관련자와의 모든 금전 거래 신고(소액 포함) → '일정액 이상' 신고 등

- **(환경변화 반영)** 공무원의 직무 관련 정보 이용 가상자산 투자·거래를 방지하기 위해 공직자 행동강령에 명시하여 경각심 제고

* (24.11월 기준) 국내 가상자산 거래소 5개사의 일평균 거래대금 약 14.9조원(한국은행)

□ 디지털 기술 기반 부패방지시스템 추진

- **(데이터 활용)** 반부패 종합 플랫폼인 청렴포털 등에 축적된 데이터*의 공유·활용을 강화하여 부패 취약분야 발굴 및 선제적 대응

* 부패·공익신고, 행동강령 위반, 반부패 법령별 제도 운영현황, 청렴도평가 등

- **(디지털기술 기반 부패대응)** AI·빅데이터를 활용하여 부패 예방·탐지·예측 등에 활용할 수 있도록 디지털 기반 부패방지시스템 구축방안 마련

* '25년 국내외 사례연구, 부패데이터 수집·활용방안, 근거법령 마련 등을 위한 정책연구용역 추진

2-3. 공정과 상식의 청렴문화 확산

□ 미래세대를 위한 청렴문화 조성

- **(공정채용 공고화)** 채용비리 발생 비율이 높은 기관* 채용실태 집중 조사, 지방공공기관·기타공직유관단체 대상 채용 규정 컨설팅** 실시 **국정과제**

* (예시) 체육유관단체 : 최근 3년간(22년~24년) 채용비리 13건으로 전체 적발(130건)의 10%

** △ 지방공공기관 채용 관련 인사위원회 규정 정비, △ 「기타공직유관단체 공정채용 정착방안」(24년 위원회 권고) 반영을 위한 사규 컨설팅

- **(미래세대 청렴가치관)** 초·중·고, 청년 대상 다양한 온·오프라인 교육 실시

* **(청년세대)** 대학협업 청렴특강, 2030 청렴인재 아카데미, 청년인턴 청렴교육

* **(초중고)** 찾아가는 청렴체험교실, 초등학생 청렴캠프, 늘봄학교 등 학생 대상 프로그램 개발·보급

- **(공직사회 청렴역량)** 직급별·분야별 필요한 내용 맞춤형 교육* 제공, 신규 교육콘텐츠(정책이해·리더십·소양강의 등) 개발
 - * **(부패취약분야)** 지방의회, 공사관리·체육 분야 전문교육
 - (고위·선출직)** 청렴리더십, 이해충돌방지제도 운영 교육
 - (현장 직군)** 법무연수원·소방학교 교육기관과 협업과정 운영

□ 민간부문 청렴문화 확산

- **(윤리경영)** 글로벌 반부패 규범 강화에 기업들이 대응할 수 있도록 전문가 매칭, 맞춤형 컨설팅 등 윤리경영 자율준수 프로그램(CP) 운영 지원
 - * CP 도입·운영을 위한 전문가 매칭, 맞춤형 컨설팅
 - 중소·중견기업을 위한 윤리경영 실행 매뉴얼 발간(상반기) 등
- **(시민사회)** 시민사회 외부감시 역량 강화를 위한 청렴시민감사관 전문성 제고, 비영리민간단체의 청렴문화 확산 사업* 발굴·지원
 - * 아동·청소년, 2030 세대, 일반시민, NGO, 민간기업 등 윤리경영 및 청렴인식 제고 활동, 교육·캠페인 등을 위한 콘텐츠 개발·보급 등

□ 국제사회와 반부패 교류·협력 확대

- **(APEC 반부패회의)** 성공적인 APEC 반부패고위급대화*(25.7월), 반부패투명성 실무협의단 총회(2월·7월) 주관으로 국제사회에서 우리나라 위상·신뢰도 제고
 - * 아태지역 21개 회원 반부패기관·국제기구·민간단체 등 참여
 - * 최신 국제 반부패 이슈(윤리경영, AI를 활용한 부패예방 등)를 의제로 선정하여 아태지역 공동의 노력과 연대 강조
- **(기술지원·협력)** 반부패 기술지원을 확대*하고, 아프리카·중동 등 새로운 지역의 양자협력 수요를 반영하여 협력기반 확충
 - * UNDP 반부패 정책공유 신규협력사업 추진 (25.10월 대상국가 선정)
 - 카자흐스탄 부패방지 제도개선 연수(초청연수·현지 세미나)
 - 다국가 반부패 역량강화 연수 (기존)영어 → (신규)아랍어 과정 추가 운영
- **(국가청렴도 제고)** 우리나라 청렴수준에 대한 국제적 인식 개선 노력
 - (집중관리) 상반기에 평가기관(IMD, WEF 등) 방문·정책 설명으로 한국의 투명성·신뢰성에 대한 인식을 개선하고, 점수가 낮은 항목은 연중 관리
 - (대외협력) 반부패 국제회의(G20, UNODC 등) 등을 통해 우리나라의 반부패 활동 및 정책성적을 적극 알려 반부패 정책 대외인지도 제고

2-4. 신뢰받는 신고자 보호·보상체계 구축

□ 신고자 보호·지원 수준 통일

- 신고자가 어떤 신고를 하든 동일한 보호·지원을 받을 수 있도록 법령*마다 서로 다른 보호·지원 수준 통일('25.11월 국회제출) **법개정 사항**

* 부패방지권익위법, 공익신고자보호법, 청탁금지법, 이해충돌방지법, 공공재정환수법(5개)

반부패 5개 법령 정비(안) 주요 내용

* '25년 하반기 정부입법안 제출 예정

- ✓(신고방법) 이해충돌위반 신고에 대해서도 **비실명 대리신고** 제도 도입(이해충돌방지법)
- ✓(보호대상) 부패신고 보호 대상을 **감사원, 수사기관 신고까지 확대**(부패방지권익위법)
- ✓(보호방법) 공익신고에도 '**불이익조치 절차의 일시정지**' 제도 도입(공익신고자 보호법)
- ✓(지원방법) **비실명 대리신고 변호사 조력 비용지원**에 대한 법적 근거 마련(부패방지권익위법, 공공재정환수법, 청탁금지법, 이해충돌방지법)

□ 신고자에 대한 빈틈 없는 보호

- (사전·사후 보호 강화) 불이익조치가 있기 전 신속히 사전예방, 보호조치 후에는 이행점검 및 보호조치 위반자 엄정 제재

사전예방	<ul style="list-style-type: none"> • (공익신고자) 불이익조치 받을 우려 명백한 경우 불이익조치 금지 권고 • (부패신고자) 불이익조치가 예정된 경우 위원장 직권 불이익조치 일시정지
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> • 보호조치 결정 후 주기적 점검(반기 1회) 실시, 필요 시 수시모니터링 • 보호조치 위반자에 대해 소속기관에 징계 등을 요구하거나 수사기관 고발

- (종국적 문제해결) 보호신청 사건에서 신고자와 피신고자 간 '**화해 권고**' 제도* 활용을 높여 원만하고 자율적인 문제 해결 노력
- * 위원회는 보호조치결정 전에 화해를 권고할 수 있으며, 화해조서는 민사소송법에 따른 재판상 화해의 효력이 있음(최근 5년간 화해 권고 4건)

□ 공익적 가치에 상응하는 보상제도 운영

- (신고자 보포상 강화) ▲상속인의 보상금 신청관·자진반납비 보상가액 인정 등 보상금 쟁점사항 판단기준 정립, ▲포상사례 적극 발굴로 보상 사각지대 보완
- (구조금 지급기준 현실화) 신고자가 신고로 인해 비용(치료비, 변호사비 등)을 지출하는 경우 지급하는 구조금의 지급한도액 상향 추진

3 디지털 플랫폼 확대로 국민 소통·권익구제 강화

- ◇ 디지털 기술 발전에 맞춰 국민 소통을 확대하고, 보다 쉽고 편하게 권익구제를 받을 수 있도록 국민권익 플랫폼 활성화

3-1. 더 쉽고 편리하게, 국민소통플랫폼 활성화 국정과제

□ (한 번에 민원상담) 범정부 통합콜센터 활성화

- (스마트 상담) 범정부 통합콜센터*('24.12.27.) 개소로 상담 데이터 공유, AI 어드바이저** 활용을 통해 신속·정확한 상담서비스 제공

* 해수부, 농림부 등 17개 기관의 독립된 콜센터를 클라우드 및 인공지능 기술로 통합

** 민원인과 상담사 음성을 실시간 분석해 상담사에게 적절한 답변과 상담지식을 추천

□ (편리한 민원제기) 국민신문고 편의성·안정성 제고

- (민원창구 확대) 국민들이 쉽게 민원을 낼 수 있도록 국민신문고 이용기관을 확대하고, 지자체(9개) 개별 민원창구를 국민신문고에 통합

* '24년 국민신문고 방문자수 6,297만명, 국민신문고 민원건수 1,223만건

* '25년 국민신문고 이용기관을 1,262개로 확대(코레일관광개발 등 50개↑)

- (통합인증) 로그인 한 번으로 사용하는 정부 통합인증 체계(Any-ID) 도입

- (외국어 지원) 재외동포 권익 보호, 국내 거주 외국인 증가 등을 고려하여 국민신문고 외국어 지원 확대*

* ('24) 14종 → ('25) 16종, 프랑스어·스페인어 추가

□ (국민소통 활성화) 국민제안·국민생각함을 통해 국민과 함께 만드는 정책

- (국민제안 신속 소통) 국민제안으로 접수되는 정책 아이디어를 관계부처와 협업하여 정책화하고, 민생현장 성과가 창출될 때까지 이행점검

* 국민제안(월 5천여건, 연간 6만여건) 중 60건이 정책화되어 32건이 정책 이행완료('24.12월)

- (국민생각 정책반영) 사회현안 국민의견 수렴, '국민생각함 정책 아이디어 공모전' 등을 통해 정책 수립단계서부터 국민의 아이디어와 정책 수요 반영

* (사례) '23년 정책 아이디어 공모전 수상작인 '학교 밖 청소년 수능 모의평가 지원', '청년층 정신건강검진 주기 단축' 등을 실제 정책으로 연계

3-2. 이용자 중심의 행정심판 시스템 운영

□ 행정심판제도의 접근성·효율성 강화 법 개정 사항

- **(권익구제 확대)** 행정심판 청구서 작성 단계부터 국선대리인의 도움을 받을 수 있도록 국선대리인 선임신청 자격 확대, 화상 구술심리 확대

국선대리인	(기존) 청구인 → (개선) '청구인, 행정심판을 청구하려는 자로 확대
화상 구술심리	청구인 주거지 인근 지자체 청사에 출석하여 화상 구술심리 진행

- **(신속한 재결)** 피청구인이 처분 관련 서류를 답변서와 함께 제출토록 의무화, 피청구인 답변서 미제출시 직권 심리기일 지정·재결 근거 마련
* (22년~24년) 피청구인이 법정기간(10일)을 초과하여 답변서를 제출한 심판사건 : 총 13,268건
- **(악성청구 대응)** 악성청구의 효율적 처리 및 행정력 절감을 위해 청구권 남용* 사건을 병합처리하고 법정 재결기간(60일)의 예외 적용
* (사례) 청구인 한 명이 '23년 한 해 동안 총 10,262건의 행정심판 청구서 제출

□ 원스톱 행정심판 서비스의 신속한 구현 국정과제

- **(온라인 시스템 통합)** 개별기관이 운영하던 온라인 행정심판 시스템(95개)을 하나로 통합하여 한곳에서 모든 행정심판 서비스 이용('25.6월 개통)
- 청구서·신청서 자동완성 서비스*, 행정심판 진행 상황 모바일 안내서비스 제공
* 처분청, 처분명, 처분일 등 관련 정보를 입력하면 연관분석을 통해 유사한 사례를 바탕으로 행정심판 청구서·신청서 작성 지원
- **(심판기구 통합)** 국민이 행정심판을 어디에 청구할지 알기 어려운 불편을 해소하기 위해 중앙행심위와 특별행정심판기관 통합 추진 법 개정 사항
* '행정심판 통합협의체' 구성, 행정심판기구 통합 입법안 마련, 입법절차 추진('25.상반기)

□ 시·도 행정심판 운영 지원

- **(총괄 조정)** 시·도 행심위 워크숍, 운영실태 조사(피청구인 답변서 제출기간, 청구권남용 사례 등) 등을 통해 운영 애로사항에 대한 맞춤형 해결방안 제공
- **(품질 향상)** 시·도 담당자 교육, 처분청 교육 컨설팅 등을 통해 전문성 제고

3-3. 민원빅데이터 분석·활용으로 국민 불편 제도개선

□ 민원빅데이터 분석을 통한 현안 이슈 대응

- **(국민 관심사항 실시간 분석)** 국민신문고 민원빅데이터를 분석하여 이슈 발생을 적기에 포착·예보하고 행정기관의 선제적 정책 대응 유도



- **(국정연계 기획분석)** 국민 안전, 사회적 약자 보호 등 국정현안·이슈에 대한 체계적 분석을 통해 국민이 원하는 정책 추진 지원

'25년 기획분석 주제(안) * 민원건수는 최근 2년간('23.1월~'24.12월)

- ✓ **(저출생)** 임신·출산 지원, 일·가정 양립, 보육·육아질 향상, 주거안정 등 관련(19,700여건)
- ✓ **(국민안전)** 취약계층 공공서비스, 식품·산업·화학폐기물 등 국민 안전사고 예방(169,600여건)
- ✓ **(양극화)** 민생안정, 사회 이동성 개선 등 사회 양극화 타개 정책 지원(3,200여건)
- ✓ **(생활밀착형 개선)** 복지·문화, 환경·보건, 도로교통 등 생활불편 관련(537,500여건)

- **(안전 민원예보 확대)** 자연재해·붕괴·화재·싱크홀 등 재난안전에서 신종범죄·환경 등 생활안전까지 민원예보를 확대하여 위험 사전예방

* 국민권익위 민원분석시스템에 축적되는 민원빅데이터와 실시간 언론기사 등 재난안전 관련 정보를 '22년 구축된 재난안전 모니터링 시스템을 통해 융복합 분석 및 예보 추진

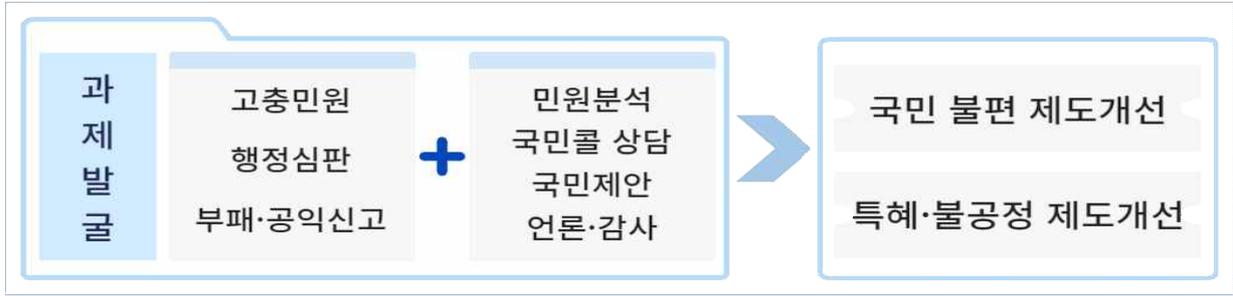
새롭게 등장한 안전 관련 이슈(예시) : 디지털성범죄(딥페이크)

디지털 성범죄 관련 신종범죄가 사회적 문제로 대두되면서 관련 민원이 증가함에 따라, 단속·처벌 관련 규제 강화, 범죄 예방 등 국민 피해 최소화를 위한 분석 필요

< 최근 3년('21.10월~'24.9월)간 월간 '딥페이크' 민원 추이 >

연도	월	민원 건수
2021년	11월	4
	1월	27
	3월	12
	5월	21
	7월	15
	9월	35
	11월	23
	1월	69
	3월	19
	5월	12
2022년	7월	41
	9월	13
	11월	20
	1월	22
	3월	15
	5월	30
2024년	7월	213
	9월	100

□ 빅데이터 기반 국민 불편·부패 유발 제도 개선권고



○ (저출생, 인구감소) 지속가능한 미래를 위한 대안 마련

다자녀가정 지원	△ 다자녀 국가장학금 지급기준 개선
----------	---------------------

○ (국민 안전) 국민의 안전한 일상을 지킬 수 있도록 안전 위협요인 개선

고위험 운전자 교통사고 예방	△ 고위험운전자 대상 운전면허 관리 강화 △ 페달 오작동 방지 장치 도입 방안 등 마련
약물운전 단속·처벌 강화	△ 약물운전에 대한 구체적인 단속 절차·방법 규정 마련 △ 마약 사용 후 운전행위에 대한 제재 강화

○ (양극화 해소) 사회적 약자, 취약계층 보호를 위해 제도 사각지대 제거

한부모가정 보호	△ (복지) 임신·출산·양육으로 생계에 어려움을 겪는 한부모가정에 대한 지원방안 검토 △ (교육) 한부모가정 자녀 학교 배정 배려
약자 복지	△ (돌봄) 발달장애 특성 반영 주거·의료서비스 등 맞춤형 돌봄방안 마련 △ (교통) 장애인전용주차구역 이용 합리화 △ (문화) 보육원 등 시설보호아동의 공공놀이시설 이용 활성화

○ (균형 발전) 균형 있는 경제·산업 발전을 위한 기반 조성

산업발전 기반	△ (R&D) 연구개발 지원사업 내역성과 지역간 공유시스템 마련 △ (의료) 교육·연구용시신 기증 통합관리체계 마련
중소기업 보호	△ (건설) 건설공사 하도급 대금 지급보증 제도 보완 △ (안전) 하도급계약 체결 시 도급자의 산업안전보건관리비 반영

○ (공정사회) 공공·민간 부문의 공정성·투명성 강화

공직자·의원 대상 불합리한 특혜 제거	△ 공무수행·의정활동과 관련 없는 도로교통법 위반 관행적 과태료 감면 금지
기업의 건전한 접대문화	△ 기업의 클린카드(유형업종, 골프장 등 결제 제한) 도입 유도로 건전한 업무추진 문화 정착

IV. 2025년, 국민의 삶이 이렇게 바뀝니다

2025 국민권익위원회 업무 보고

더 나은 국민의 삶, 도약하는 대한민국

민생·약자 보호 등 현장 중심 고충 해결로 국민생활 안정



취약계층
고충 발굴, 최우선 처리



민생 고충
현장에 찾아가 신속 해결



집단민원
선제적 조정·해결

국민체감도가 높은 지방·일선현장 부패 근절



집중신고기간 운영
재정누수 실태 점검



공직사회 특권 타파



반부패시스템공고화

쉽고 편리한 국민소통, 신속한 권익구제



범정부통합콜센터 시 상담
민원분석·예보



온라인 행정심판
시스템 통합



국민 불편·부패유발
제도 개선

국제사회와 반부패 협력 확대로 대외신인도 제고



'25년 APEC 반부패과위급대화 성공 개최



국가 청렴도(CPI) 향상 노력