



제 433회 국회 (임시회)  
제 1 차 정 무 위 원 회

# 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안 검 토 보 고

〈온라인 국민참여포털 운영 등에 관한 법적 근거 마련〉

■ 이인영 의원 대표발의(의안번호 제2216223호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

전 문 위 원 김 정 연



## 목 차

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| I . 제안경위 .....                                 | 1  |
| II . 제안이유 및 주요내용 .....                         | 1  |
| III . 검토의견: 온라인 국민참여포털 운영 등에 관한 법적 근거 마련 ..... | 2  |
| ※ 참고자료 .....                                   | 11 |



## I. 제안경위

1. 제안자 : 이인영의원 등 11인
2. 제안일 : 2026. 1. 22.
3. 회부일 : 2026. 1. 23.

## II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 국민권익위원회가 수행하는 업무로 온라인 국민참여포털의 통합 운영을 명시하고 있음.

그런데 온라인 국민참여포털인 ‘국민신문고’는 이용이 지속적으로 확대되어 우리나라의 대표적인 온라인 국민소통 플랫폼으로 성장하였으나 온라인 국민참여포털의 운영 목적 등 기본적 사항을 법률이 아닌 하위법령에서 정하고 있어 이를 법률로 명시할 필요가 있다는 의견이 있음.

이에 온라인 국민참여포털의 운영 목적을 명확히 하고 관리·운영 및 이용에 관한 기본 원칙을 정함으로써 국민소통 및 국민참여의 활성화에 이바지하려는 것임(안 제31조 신설).

### Ⅲ. 검토의견: 온라인 국민참여포털 운영 등에 관한 법적 근거 마련

- 개정안은 국민권익위원회가 수행하는 업무 중 “온라인 국민참여 포털의 통합 운영”<sup>1)</sup>에 관하여 필요한 기본적인 사항을 법률에 규정 하려는 것임(안 제31조 신설).

| 현 행                | 개 정 안                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>&lt;신 설&gt;</u> | <p>제31조(온라인 국민참여포털의 통합 운영) ① 위원회는 고충 민원과 다른 법령에 따른 민원 · 국민제안 · 국민참여 등(이하 “고충민원등”이라 한다)의 효율 적인 처리를 위하여 제12조제1 6호에 따른 온라인 국민참여포 털(이하 “참여포털”이라 한다) 을 구축 · 관리하고 그 활용을 촉진하여야 한다.</p> <p>② 위원회는 참여포털의 운영 을 위하여 필요한 자료의 수집 · 공유, 행정정보의 공동이용 및 정보통신망의 연계 등에 관 하여 관계 행정기관등에 협조 를 요청할 수 있다. 이 경우 관 계 행정기관등은 특별한 사유</p> |

1) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조(기능) 위원회는 다음 각호의 업무를 수행한다.

16. 온라인 국민참여포털의 통합 운영과 정부민원안내콜센터의 설치 · 운영

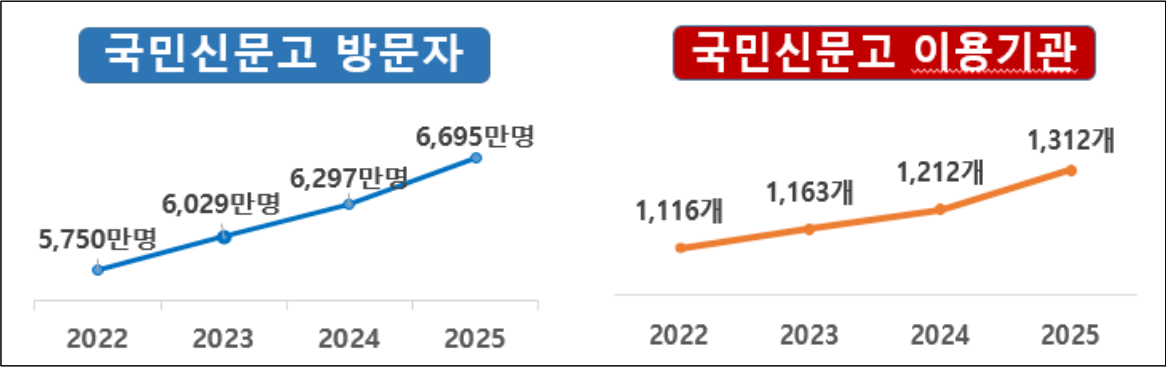
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>가 없으면 이에 따라야 한다.</p> <p>③ 행정기관등의 장은 고충민원등을 처리하기 위하여 참여포털을 이용할 수 있다. 이 경우 위원회는 행정기관등의 장의 참여포털 이용을 위하여 필요한 지원을 할 수 있다.</p> <p>④ 참여포털에 신청되는 고충민원등의 처리 등에 관한 사항과 정책참여의 운영에 필요한 사항은 위원장이 관계 행정기관등의 장과 협의하여 정한다.</p> <p>⑤ 제1항부터 제4항까지에서 정하는 사항 외에 참여포털의 구축·운영에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- “온라인 국민참여포털”은 각 기관에서 별도로 운영하던 국민소통 서비스를 “국민신문고”로 통합하여, 국민권익위원회가 총괄 운영하고 있는 정보시스템으로, 국민이 온라인으로 민원·제안을 신청하거나 정책·제도 등에 대한 의견 제시 등을 하면 각 행정기관등이 이를 처리하는 기능을 수행하는 것임.<sup>2)</sup>

2) 온라인 국민참여포털에 관하여 보다 자세한 사항은 [참고]온라인 국민참여포털 개요(p.11.) 참조.

- 2025년 말 기준 온라인 국민참여포털(국민신문고)을 이용한 방문자는 6,695만명이고, 이용하고 있는 기관은 1,312개임.

[표 1] 온라인 국민참여포털 방문자 및 이용기관 현황



자료: 국민권익위원회

[표 2] 온라인 국민참여포털 이용기관 현황

(2025년 12월 말 기준 / 단위 : 개)

| 구분   | 총 계   | 중앙<br>행정<br>기관 | 지방<br>자치<br>단체 | 시·도<br>교육청 | 교육<br>지원청 | 국립대 | 사립대 | 공공<br>기관 | 재외<br>공관 |
|------|-------|----------------|----------------|------------|-----------|-----|-----|----------|----------|
| 민원   | 1,312 | 66             | 243            | 17         | 188       | 39  | 85  | 500      | 174      |
| 국민제안 | 369   | 60             | 243            | 18         | -         | -   | -   | 48       | -        |

자료: 국민권익위원회

- 현행법은 “온라인 국민참여포털의 통합운영”을 국민권익위원회의 소관 업무 중 하나로 규정하고 있으나, 그 운영 등에 관한 사항은 법률에서 정하고 있지 않으며,  
같은 법 시행령에서 온라인 국민참여포털의 통합운영을 위한 국민권익위원회의 역할과 포털 운영의 기본적인 사항을 규정하고,<sup>3)</sup>

구체적인 운영 절차 등은 대통령훈령인 「온라인 국민참여포털 운영에 관한 규정」에서 정하고 있음.

□ 개정안은 온라인 국민참여포털의 구축·관리 등의 근거를 법률에 규정하고, 포털의 운영 목적·운영 원칙 등 기본적인 사항을 시행령에서 법률로 상향하여 입법하려는 것으로,

온라인 국민참여포털인 국민신문고 이용이 지속적으로 확대되어 우리나라의 대표적인 온라인 국민소통 플랫폼으로 성장하였으므로, 그 운영 목적 등 기본적 사항을 법률에 규정할 필요가 있다는 취지임.<sup>4)</sup>

□ 개정안은 온라인 국민참여포털의 구축·관리·활성화 및 이용기관 지원 등에 관한 사항을 법률에 명문화함으로써, 온라인 국민참여포털 운영 총괄기관으로서 국민권익위원회의 역할을 명확히 하고, 그 책임을 강화할 수 있다는 점에서 긍정적인 측면이 있을 것으로 보임.

3) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 시행령」 제12조(온라인 국민참여포털의 통합 운영 등) ① 위원회는 법 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여포털(이하 “참여포털”이라 한다)의 운영을 총괄한다.

② 위원회는 참여포털의 통합 운영을 위하여 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 참여포털 홈페이지 및 시스템의 운영·관리
2. 참여포털에 접수된 민원, 국민제안 및 정책참여 등의 분류 및 재분류
3. 참여포털에 접수된 민원, 국민제안 및 정책참여 등의 분석·평가 및 처리결과의 사후관리
4. 참여포털의 운영과 관련한 교육·홍보
5. 참여포털의 통합 운영을 위한 기준 마련

6. 그 밖에 참여포털의 통합 운영에 필요한 사항

③ 참여포털에 접수되는 민원 및 국민제안 등의 신청·접수·분류·처리 등에 관한 사항과 정책참여의 운영에 필요한 사항은 위원장이 관계 행정기관등과 협의하여 정한다.

④ 관계 행정기관등은 참여포털에 접수되는 민원, 국민제안 및 정책참여 등에 대하여 전담부서를 지정하여 관리하여야 한다.

⑤ 위원회는 참여포털의 통합 운영을 위하여 필요한 자료의 수집·공유, 행정정보의 공동이용 및 정보통신망의 연계 등에 관하여 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 관계 행정기관등은 특별한 사정이 없는 한 이에 응하여야 한다.

4) 개정안 제안이유 참조.

- 참고로, 행정기관이 구축·운영하는 대국민 포털의 설치 근거를 법률에서 규정하고 있는 입법례로는 「공익신고자 보호법」(청렴포털), 「전자정부법」·「민원 처리에 관한 법률」(정부24) 등이 있음.<sup>5)</sup>

□ 다만, 개정안은 시행령의 내용을 법률로 상향하여 입법하려는 것으로, 법률 간 체계적 정합성 등을 위하여는 다음과 같은 사항을 고려할 필요가 있을 것으로 보임.

- 첫째, 개정안은 온라인 국민참여포털의 구축·운영 목적을 “고충민원과 다른 법령에 따른 민원, 국민제안, 국민참여 등의 효율적인 처리”로 규정하고 있고,<sup>6)</sup>

이는, 현재 온라인 국민참여포털을 통하여 이루어지고 있는 업무영역이 민원, 국민제안, 정책참여의 처리 등이라는 점을 고려한 것으로 보이나,<sup>7)</sup>

5) 「공익신고자 보호법」 제10조의2(공익신고 통합정보시스템 구축·운영) ① 위원회는 공익신고의 접수·처리 현황 등을 관리하는 통합정보시스템(이하 "통합정보시스템"이라 한다)을 구축·운영할 수 있다.

② 위원회는 통합정보시스템의 구축·운영을 위하여 필요한 경우에는 제6조 각 호의 기관에게 공익신고의 접수 및 처리 등에 관한 자료·정보의 제공을 요청하고 제공받은 목적의 범위에서 그 자료·정보를 보유·이용할 수 있다. 이 경우 자료·정보의 제공을 요청받은 자는 특별한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

③ 위원회는 제2항에 따라 보유·이용하는 자료·정보의 보호를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

「전자정부법」 제20조(전자정부 포털의 운영) ① 국가는 국민에게 전자정부서비스를 효율적으로 제공하기 위하여 인터넷 기반의 통합정보시스템(이하 “전자정부 포털”이라 한다)을 구축·관리하고 활용을 촉진하여야 한다.

② 전자정부 포털의 구축·관리 및 활용촉진에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

「민원 처리에 관한 법률」 제12조의2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등) ② 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 "전자민원창구"라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다.

③ 행정안전부장관은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있다.

6) 안 제31조제1항 “위원회는 고충민원과 다른 법령에 따른 민원·국민제안·국민참여 등(이하 “고충민원 등”이라 한다)의 효율적인 처리를 위하여 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여포털을 구축·관리하고 그 활용을 촉진하여야 한다.”

7) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제12조(온라인 국민참여포털의 통합

- ①“다른 법령에 따른 민원”은 「민원 처리에 관한 법률」에 따른 민원<sup>8)</sup>도 포함하게 되고, 「민원 처리에 관한 법률」에 따른 민원 중 “법정민원”은 온라인 국민참여포털에서 처리하고 있지 않은 현실을 고려할 때,<sup>9)</sup> 그 대상에서 “법정민원”은 제외하는 방식으로 수정할 필요가 있을 것으로 보이며,
- ②현행 법체계는 “고충민원”에 대하여만 동 법에서 정의하고, 국민 제안, 정책참여는 다른 법률 또는 하위 규정에서 정의하고 있으므로, 각 용어의 의미를 명확히 하기 위하여는 “국민제안”을 정의하고 있는 「행정절차법」을 준용하고, “정책참여”는 현행법에서 정의하는 방식으로 수정하는 방안을 검토할 필요가 있을 것으로 보임.

운영 등) ② 위원회는 참여포털의 통합 운영을 위하여 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 참여포털 홈페이지 및 시스템의 운영·관리
  2. 참여포털에 접수된 민원, 국민제안 및 정책참여 등의 분류 및 재분류
  3. 참여포털에 접수된 민원, 국민제안 및 정책참여 등의 분석·평가 및 처리결과의 사후관리
  4. 참여포털의 운영과 관련한 교육·홍보
  5. 참여포털의 통합 운영을 위한 기준 마련
  6. 그 밖에 참여포털의 통합 운영에 필요한 사항
- 8) 「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.
    - 가. 일반민원
      - 1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
      - 2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
      - 3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
      - 4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식 요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
    - 나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원
- 9) 온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정」(대통령훈령) 제2조(정의) 이 훈령에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
2. “민원”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호기목2)·3)·4) 및 같은 호 나목에 해당하는 민원을 말한다.

[표 3] 관련 용어를 정의하고 있는 입법례

| 용어   | 정의                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 국민제안 | 「행정절차법」 제52조의2(국민제안의 처리) ① 행정청(국회사무총장·법원행정처장·헌법재판소사무처장 및 중앙선거관리위원회사무총장은 제외한다)은 <u>정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민의 창의적인 의견이나 고안</u> (이하 “국민제안”이라 한다)을 접수·처리하여야 한다.<br>② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령 <sup>10)</sup> 으로 정한다. |
| 정책참여 | 「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정」(대통령훈령) 제2조(정의) 이 훈령에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.<br>6. “정책참여”란 <u>온라인 국민참여포털 안에서 주요정책이나 제도 또는 입법예고·행정예고 등에 대하여 의견의 제시, 토론 및 건의 등을 하는 것을 말한다.</u>                                                                  |

○ 둘째, 개정안은 온라인 국민참여포털 운영을 위하여 관계 행정기관 등에게 필요한 자료의 수집·공유, 행정정보의 공동이용 및 정보통신망의 연계 등의 협조를 요청할 수 있는 권한을 국민권익위원회에게 부여하고 있는데,<sup>11)</sup>

10) 「국민 제안 규정」(대통령령) 제2조(정의) 이 영에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “국민제안”이란 국민(국내에 거주하는 외국인을 포함한다. 이하 같다)이 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선을 목적으로 「행정절차법」 제52조의2에 따른 행정청(이하 “행정청”이라 한다)에 제출하는 창의적인 의견이나 고안으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하지 아니하는 것을 말한다.

가. 다른 사람이 취득한 특허권·실용신안권·디자인권 또는 저작권에 속하는 것 또는 「국가공무원 등 직무발명의 처분·관리 및 보상 등에 관한 규정」에 따라 보상이 확정된 것

나. 접수하려는 기관이 이미 채택했던 제안과 내용이 동일한 것

다. 접수하려는 기관이 이미 시행 중인 사항이거나 기본 구상이 이와 유사한 것

라. 일반 통념상 적용하기 어렵다고 판단되는 것

마. 단순한 주의환기·진정(陳情)·비판 또는 건의이거나 불만의 표시에 불과한 것

바. 특정 개인·단체·기업 등의 수익사업과 그 홍보에 관한 것

사. 국가나 지방자치단체의 사무에 관한 사항이 아닌 것

\* 「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정」(대통령훈령) 제2조(정의) 이 훈령에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

3. “국민제안”이란 「국민제안규정」 제2조제1호에 해당하는 제안을 말한다.

11) 안 제31조제2항 “위원회는 참여포털의 운영을 위하여 필요한 자료의 수집·공유, 행정정보의 공동이용 및 정보통신망의 연계 등에 관하여 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 관계 행정기관등은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.”

- ①현행법은 국민권익위원회가 그 업무 수행을 위하여 관계 행정기관 등에 대하여 협조를 요청할 수 있다는 규정을 두고 있으므로,<sup>12)</sup> 개정안의 내용이 현행법과 중복되는 측면이 있다는 점을 감안할 필요가 있을 것으로 보이며,
  - ②행정정보의 공동이용은 특정한 이용목적에 따라 필요한 범위에서 이루어질 필요가 있다는 점,<sup>13)</sup> 개정안에 따라 국민권익위원회가 수집·공유를 요청할 자료는 그 업무(민원)의 성격상 개인정보, 고유식별정보 등이 포함되어 있을 것이므로 개인정보 보호 원칙<sup>14)</sup>에 따라 목적에 필요한 범위에서 최소한의 정보만을 수집할 필요가 있다는 점 등을 고려하여,
- 자료의 요청 목적과 제공 요청 자료의 범위를 구체적으로 규정하는 방식 등으로 이를 명확히 할 필요가 있을 것으로 보임.

□ 국민권익위원회는 개정안에 대하여, 국민이 국민신문고에 기대하는 역할, AI 등 급변하는 정보기술 환경 등을 고려할 때 국민신문고의 운영 목적, 총괄기관으로서 국민권익위의 역할 등을 법으로 구체화할 필요가 있고, 국민신문고의 제도적 기반 강화로 국민과의 소통을

12) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제80조(관계 행정기관등과의 협조) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 그 업무를 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회의 협조를 요청받은 관계 행정기관등은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

13) 「전자정부법」 제38조(공동이용 행정정보) ④ 행정정보의 공동이용은 특정한 이용목적에 따라 필요한 범위에서 이루어져야 한다.

14) 「개인정보 보호법」 제3조(개인정보 보호 원칙) ① 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.

확대하고 국민권익을 향상하기 위한 활동 전개에도 큰 도움이 될  
것이므로 개정안에 동의하는 입장임.

|              |
|--------------|
| 문 의 처        |
| 02)6788-5112 |

## 참고 1 온라인 국민참여포털 개요

### □ 국민신문고 개요

- 국민과 정부 간 소통창구가 필요하다는 당위 아래 각급 행정기관이 개별적으로 운영하던 민원·제안·정책참여를 하나로 통합한 온라인 포털 서비스('05. 8. 개통)
- 최초 중앙행정기관을 중심으로 서비스를 시작하였고, 지금은 지방자치단체와 교육청 및 주요 공공기관을 연계

#### 【국민신문고 통합·연계 기관】

(단위 : 개 / '25년말 기준)

| 계     | 중앙행정기관 | 지방자치단체 | 교육기관 | 재외공관 | 공공기관 |
|-------|--------|--------|------|------|------|
| 1,312 | 66     | 243    | 329  | 174  | 500  |

#### ※ 국민신문고·국민생각함 인지도

(단위 : %)

| 구분    | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-------|------|------|------|------|
| 국민신문고 | 85.0 | 91.8 | 미조사  | 93.8 |
| 국민생각함 | 52.0 | 47.6 | 미조사  | 45.1 |

### □ 국민신문고 주요기능

- **(민원처리)** 온라인으로 접수된 질의·건의·기타·고충민원의 처리를 통해 국민의 불편사항 및 행정불복사항을 해소

#### 【국민신문고 민원 접수 현황】

(단위 : 건)

| 연도 | 2021       | 2022      | 2023       | 2024       | 2025       |
|----|------------|-----------|------------|------------|------------|
| 건  | 10,706,128 | 2,599,494 | 12,373,780 | 12,228,128 | 11,697,691 |

- **(제안처리)** 온라인으로 제출되는 창의적 의견이나 고안을 채택·실시함으로써 정부시책이나 행정제도 및 그 운영을 개선

## 【국민제안 접수 현황】

(단위 : 건)

| 연도 | 2021    | 2022    | 2023    | 2024    | 2025    |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|
| 건  | 173,900 | 193,836 | 149,182 | 138,966 | 142,883 |

- **(정책참여)** 국민의 삶과 밀접한 주요 정책·제도에 대한 국민 의견을 수렴하고자 ‘국민생각함’이라는 명칭으로 운영(‘16. 3. 개통)

## 【국민생각함(정책참여) 안건 및 참여 현황】

(단위 : 건)

| 연도   | 2021    | 2022    | 2023    | 2024    | 2025    |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 안건 수 | 7,703   | 6,546   | 6,542   | 6,604   | 6,830   |
| 참여 수 | 445,487 | 525,365 | 719,113 | 531,359 | 380,863 |

- 다수 국민의 참여와 협업을 통해 창의적 아이디어를 정제·발전시켜 정책으로 실현하기 위한 정책참여 플랫폼(‘16.3월 구축)



▲3자의 만남(국민·공직자·전문가)

▲3가지 도구(대화 투표 설문)

▲3단계 처리(탄생·발전·완성)

- 사회적 현안 및 주요 정책 이슈에 대한 국민의견수렴(설문조사 등)을 통해 국민의 목소리를 국정에 반영하고, 정책에 대한 수용도 제고



공연스포츠 경기 입장권 부정거래 방지 의견 수렴 및 제도개선 권고



대구시내 어린이 보호구역 시간제 속도제한 실시에 주민 86.1%가 찬성



2025년 정책 아이디어 공모전 실시 (청소년, 청년, 일반 부문, 15건 수상)

- **(기타기능)** 잘못된 예산집행의 신고나 절감방안을 제안하는 ‘예산낭비신고’ 및 ‘적극행정 신청·소극행정신고’ 운영

## 참고 2

## 각종 현황 및 통계

### □ 국민신문고 민원 접수 건수

(단위: 건 / '25년말 기준)

| 연도   | 총 민원 접수건수<br>(월평균)        | 신문고        | 부처<br>홈페이지 | 지자체 등<br>이송이첩 | 서신<br>(대통령실) |
|------|---------------------------|------------|------------|---------------|--------------|
| '16  | 2,305,601<br>(192,133)    | 1,359,614  | 802,116    | 114,908       | 28,963       |
| '17  | 3,101,601<br>( 258,467)   | 1,949,387  | 1,031,012  | 89,369        | 31,833       |
| '18  | 4,735,392<br>(394,616)    | 2,742,615  | 1,864,975  | 93,608        | 34,194       |
| '19  | 7,995,116<br>(666,259)    | 4,599,017  | 3,234,517  | 127,608       | 33,974       |
| '19  | 9,570,011<br>(797,708)    | 6,494,339  | 2,902,774  | 147,861       | 25,037       |
| '20  | 13,265,060<br>(1,105,422) | 9,438,994  | 3,743,984  | 59,276        | 22,806       |
| '21  | 10,706,128<br>(892,177)   | 8,599,039  | 2,041,523  | 46,828        | 18,738       |
| '22  | 2,599,494<br>(866,498)    | 2,138,921  | 443,645    | 11,681        | 5,247        |
| '23. | 12,373,780<br>(1,031,148) | 10,220,170 | 2,065,889  | 67,815        | 19,906       |
| '24. | 12,228,128<br>(1,019,011) | 10,351,552 | 1,769,683  | 87,081        | 19,812       |
| '25  | 11,697,691<br>(974,808)   | 9,879,001  | 1,770,967  | 30,538        | 17,185       |

### □ 국민신문고 인지도 및 시스템 이용자 만족도

| 연도                | '16  | '17  | '18  | '19  | '20  | '21  | '22  | '23  | '24  | '25  |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 인지도(%)            | 65.2 | 67.1 | 77.9 | 81.2 | 83.2 | 84.3 | 85.0 | 91.8 | -    | 93.8 |
| 시스템 이용자<br>만족도(점) | 77.4 | 77.8 | 73.9 | 76.7 | 75.2 | 77.7 | 78.4 | 77.9 | 78.0 | 80.0 |

\* 인지도: 권익위 주관, 매년 외부 전문 업체에 의뢰하여 연 1회 위원회 주요사업-창구(국민신문고, 110콜센터 등)에 대한 인지도를 측정

\* 시스템 이용자 만족도 : 매년 외부 전문 업체에 의뢰하여 국민신문고 시스템 이용자(일반국민 80%, 공무원 20%)를 대상으로, 시스템 이용에 대한 만족도 측정

## □ 국민신문고 이용기관

### ○ 연도별 국민신문고 민원 통합·이용·연계 기관 수

(단위: 개)

| 연 도  | 계     | 통합·이용기관 | 연계기관 |
|------|-------|---------|------|
| 2016 | 910   | 645     | 265  |
| 2017 | 934   | 831     | 103  |
| 2018 | 997   | 897     | 100  |
| 2019 | 1,008 | 909     | 99   |
| 2020 | 1,021 | 937     | 84   |
| 2021 | 1,074 | 1003    | 71   |
| 2022 | 1,116 | 1046    | 70   |
| 2023 | 1,163 | 1,097   | 66   |
| 2024 | 1,212 | 1,167   | 45   |
| 2025 | 1,312 | 1,288   | 24   |

\* 통합·이용기관 : 민원처리를 위해 국민신문고 시스템을 이용하는 기관

\* 연계기관 : 국민신문고 시스템이 아닌 별도 민원시스템을 이용하고, 국민신문고 시스템과 연계되어 민원자료의 이송이 가능한 기관

### ○ 국민신문고 이용기관 현황

(단위 : 개 / '25년말 기준)

| 구분   | 총 계   | 중앙행정기관 | 지방자치단체 | 시·도교육청 | 교육지원청 | 국립대 | 사립대 | 공공기관 | 재외공관 |
|------|-------|--------|--------|--------|-------|-----|-----|------|------|
| 민원   | 1,312 | 66     | 243    | 17     | 188   | 39  | 85  | 500  | 174  |
| 국민제안 | 369   | 60     | 243    | 18     | -     | -   | -   | 48   | -    |

