

보도시점 (온라인) 2026. 3. 29.(일) 12:00
(지 면) 2026. 3. 30.(월) 조간

민원에 쓰던 시간, 정부가 아껴드립니다 AI와 민원매니저가 복합민원 대신 처리

- 범정부 ‘원스톱 행정서비스 추진단’ 출범, AI와 민원매니저가 복합민원 전담
- 모든 민원을 한곳에 접수하여 처리까지 완료하는 AI통합민원플랫폼 구축

□ 여러 기관을 전전하며 방대한 구비 서류를 직접 챙겨야 했던 민원인들의 불편이 사라진다. 행정안전부가 부처간 칸막이를 허물고 인공지능(AI)을 전면에 내세워 국민의 ‘소중한 시간’을 지키는 행정 혁신에 나선다.

<부처 칸막이 허문 범정부 협업 조직 가동>

- 행정안전부(장관 윤호중)는 3월 30일(월) 국민이 행정기관을 한 번만 방문해도 필요한 민원을 모두 해결할 수 있도록 돕는 ‘원스톱 행정서비스 추진단’이 출범한다고 밝혔다.
- 그동안 국민은 하나의 민원을 처리하기 위해 여러 기관을 방문하거나, 방대한 구비 서류를 직접 챙겨야 하는 불편을 겪었다. 추진단은 이를 근본적으로 해결하기 위해 민원 처리에 AI를 적극 도입하고, 민원 창구를 혁신해 국민의 시간을 아끼는 원스톱 행정서비스를 확산할 예정이다.
- 행정안전부 소속으로 설치되는 추진단은 기획총괄과, 과제발굴과의 1단 2과로 구성된다. 특히, 민원인 입장에서 시간이 오래 걸리고 복잡한 복합민원이 많은 농림축산식품부, 보건복지부, 국토교통부, 중소벤처기업부, 국세청 등 관계 부처와 함께 지방정부도 참여하는 범정부 협업 조직으로 운영되어 부처 간 칸막이를 없앤다.

<똑똑한 ‘AI통합민원플랫폼’, 알아서 민원 척척 해결>

- 추진단은 국민의 입장에서 단순한 민원 처리가 이뤄질 수 있도록 복잡한 민원 처리 절차를 개편하고 기관 간 정보시스템 연계를 강화하며, 무엇보다 AI기술을 행정 전반에 적극적으로 도입해 ‘AI 통합민원플랫폼’을 구축한다.
- 이 플랫폼은 AI가 국민의 요구사항을 맞춤형으로 파악해 즉시 해결책을 알려주거나, 연관 시스템을 연계한다. 이를 통해 민원인은 여기저기 다닐 필요 없이 한 곳에서 모든 민원을 처리할 수 있게 된다.
- 우선 정부24, 국민신문고 등 국민이 자주 찾는 주요 민원서비스부터 연계하고, 점차 전 부처의 주요 시스템으로 넓혀갈 계획이다.

<여기저기 다니지 마세요, 전담 ‘민원매니저’ 도입>

- 오프라인 현장에서도 변화가 일어난다. 여러 부서를 일일이 방문해야 했던 복합민원의 불편을 해소하기 위해 민원매니저 제도를 도입한다.
- 민원매니저는 각 부서에 흩어진 인허가 업무를 종합적으로 조정하는 ‘민원 프로젝트 매니저’ 역할을 수행한다.
- 이들은 ▲부서 내 조정 및 전체 처리 기간 단축, ▲민원인에게 진행 상황 공유 및 결과 안내, ▲기관 간 협조시 대표성 부여 등 민원 접수부터 완료까지 전 과정을 주도적으로 이끈다.
- 민원매니저는 이번에 22개 시·군·구에서 시범사업으로 참여하게 되며, 각 기관은 지역 특성에 맞춰 대규모 건축개발 사업, 기업 지원, 에너지 환경 및 복지 분야 등에 2~5명 규모의 민원매니저를 지정해 운영할 계획이다.
- 아울러 각 기관은 민원매니저 도입 취지, 분야, 효과 등을 지역주민이 쉽게 이해할 수 있도록 자체 홍보물과 누리집·전광판 게시 및 보도자료 등을 통해 주민께 맞춤형으로 홍보할 계획이다.

<알아서 줄이고 합치고, 맞춤형 선도과제 추진 및 국민 의견 수렴>

□ 민원 제도 정비와 처리 과정 재설계 등 개별 사무 자체도 원스톱화가 이뤄질 수 있도록 속도를 낸다.

○ 행정기관이 보유한 데이터는 서로 공유하여 국민이 직접 내야 하는 준비 서류를 대폭 줄이고, 국민이 많이 이용하는 민원부터 처리 절차를 재설계하여 원스톱 서비스를 대폭 확대할 예정이다.

※ ('26년) 일반음식점 등 선도과제 5개+α, ('27년~'30년) 창업·수출 등 100종 추진

□ 또한, 추진단은 정부24 배너를 통해 원스톱 행정서비스 확산과 제출서류 간소화 확대를 위한 대국민 설문조사를 실시한다. 그동안 민원 처리 과정에서 겪은 불편사항이나 개선 의견을 남겨준 국민 중 100명을 추첨해 소정의 상품도 지급할 계획이다.

□ 윤호중 행정안전부 장관은 “인공지능(AI) 기술은 국민을 위한 행정서비스 재설계의 강력한 기폭제가 될 것”이라고 강조하며,

○ “이번에 출범하는 원스톱 행정서비스 추진단을 중심으로 인공지능(AI)을 활용한 민원서비스의 혁신적인 재설계를 통해 국민의 소중한 시간과 노력을 아낄 수 있도록 최선을 다하겠다”고 밝혔다.

담당 부서	인공지능정부실 공공서비스혁신과	책임자	과 장	박민식 (044-205-2721)
		담당자	서기관	권명철 (044-205-2262)
	참여혁신조직실 민원제도과	책임자	과 장	김교열 (044-205-2441)
		담당자	사무관	최낙송 (044-205-2455)
	인공지능정부실 통합포털정책과	책임자	과 장	정현관 (044-205-6450)
		담당자	사무관	박인창 (044-205-2915)
	인공지능정부실 행정정보공유과	책임자	과 장	이택길 (044-205-2802)
		담당자	사무관	송천일 (044-205-2834)

참고	민원매니저 시범 도입 기관 현황
----	-------------------

	기관명	도입 분야	
1	서울 성동구	3개 분야	① 관광·체육, ② 공장설립, ③ 식품영업
2	서울 동대문구	3개 분야	① 주택·건축, ② 환경, ③ 건설·교통
3	경기도 수원시	3개 분야	① 건축, ② 건설·개발행위, ③ 보건·복지
4	경기도 의정부시	3개 분야	① 복합민원총괄, ② 위생, ③ 건축허가
5	경기도 안양시	3개 분야	① 기업지원, ② 식품위생, ③ 에너지·환경
6	경기도 과천시	2개 분야	① 개발·건축·도시계획, ② 장기, 일반복합 민원
7	경기도 하남시	2개 분야	① 생활민원(신속·조정), ② 기업민원(투자, 인허가)
8	경기도 파주시	4개 분야	① 복합 인허가(3) ② 개발행위
9	경기도 김포시	2개 분야	① 복합·장기·반복민원, ② 지역현안 및 갈등
10	경기도 양주시	2개 분야	① 복합민원총괄, ② 개발행위·건축
11	울산광역시 남구	2개 분야	① 건축허가, ② 폐기물 시설·대규모점포 개설 등
12	충청남도 공주시	3개 분야	① 안심상속 등 통합민원, ② 건축, ③ 환경
13	충청북도 진천군	4개 분야	① 복합민원총괄, ② 건축, ③ 대규모 개발, ④ 환경
14	전북특별자치도 익산시	3개 분야	① 복합인허가, ② 청소·시설 집단민원, ③ 경제개발
15	전라남도 화순군	3개 분야	① 건축, ② 개발, ③ 환경
16	전라남도 무안군	5개 분야	① 건축·공장설립, ② 폐기물·환경, ③ 식품·보건
17	전라남도 진도군	2개 분야	① 개발·건축, ② 경제·환경
18	경상북도 의성군	3개 분야	① 소통, 장기미해결, ② 지적, 인허가, ③ 건축·개발
19	경상북도 구리시	4개 분야	① 행정, ② 건축, ③ 토목, ④ 복지
20	경상남도 김해시	2개 분야	① 공장 설립, ③ 건축허가
21	경상남도 고성군	2개 분야	① 반복·특이민원, ② 건축개발 등 복합인허가
22	경상남도 남해군	2개 분야	① 복합민원 총괄, ② 건축허가