

# 국민 누구나 단일 창구에서 민원 해결 이제 인공지능이 길잡이가 됩니다

- 국민이 일상에서 느끼는 민원 불편 해소 위해 'AI통합민원플랫폼' 구축
- 'AI통합민원플랫폼' 구현 위한 민관 합동워크숍 개최

행정안전부(장관 윤호중)는 5월 21일(목) 서울 씨밋원 회의실에서 국가 인공지능전략위원회, 국민권익위원회, 민간 인공지능(AI) 전문가가 참여한 가운데 AI통합민원플랫폼 구현을 위한 합동 워크숍을 개최한다고 밝혔다.

그동안 국민은 하나의 민원을 처리하기 위해 여러 기관을 방문하거나 방대한 서류를 직접 준비해야 하는 불편을 겪어왔다. 또한, 부처별로 민원 시스템이 흩어져 있어 민원 처리를 위해 어떤 시스템을 이용해야 할지 판단하기 어려운 문제도 있었다.

이에 행정안전부는 인공지능(AI) 기술을 적극 활용하여 통합된 온라인 민원 처리 창구를 제공하고 국민 누구나 단일 창구에서 모든 민원을 해결할 수 있는 AI통합민원플랫폼을 구축한다.

## >> 흩어진 민원 창구, 인공지능(AI) 통해 하나로 묶어 맞춤형 안내 제공

AI통합민원플랫폼은 국민이 민원을 처리할 때 여러 기관을 찾아다니지 않도록 모든 민원을 한 곳에서 해결하는 인공지능(AI) 플랫폼이다. 인공지능(AI)이 민원 내용을 분석하여 국민의 의도를 정확히 파악하고 적절한 처리 방법을 안내한다.

필요한 경우 해당 민원 시스템과 직접 연계하여 처리를 돕고 진행 상황도 알려준다. 각종 서류 발급, 혜택 서비스를 신청하는 정부24, 민원과 국민 제안을 처리하는 국민신문고를 시작으로 전 부처 시스템으로 연계 범위를 확대할 계획이다.

## >> 국민 공모 아이디어, AI통합민원플랫폼 구축에 반영

행정안전부는 국민의 창의적인 아이디어를 AI통합민원플랫폼 구축에 적극 반영하기 위해 지난 2월 9일부터 3월 6일까지 「인공지능(AI) 기반 민원 서비스 혁신 시나리오 및 개발 방법」 공모전을 진행했다. 공모전에는 다양한 연령과 배경의 국민이 일상에서 경험한 민원 불편을 바탕으로 개선 아이디어를 제안했다.

개발 방법을 함께 제시한 상위 3개 팀은 총 8억 원 이내의 개발비를 지원받아 시제품(프로토타입) 개발에 직접 참여하며, 이는 국민이 제안한 아이디어를 직접 구현하는 새로운 방식의 민원 서비스 혁신 모델이 될 것으로 기대된다.

## >> 데이터 표준화와 준비도 진단으로 부처 간 연계 기반 본격 구체화

행정안전부는 인공지능(AI) 플랫폼 구축에 앞서 국가인공지능전략위원회 민간위원과 민간 전문가가 참여하는 2개의 작업반을 구성해 데이터 표준화와 지식 체계(온톨로지) 마련에 박차를 가하고 있다.

우선, 민원 지식 체계(온톨로지) 작업반은 분석의 정확도를 높이기 위해 민원 데이터를 표준화하는 작업을 수행하며, 인공지능(AI) 서비스 연계 표준 작업반은 인공지능(AI) 플랫폼이 각 부처의 인공지능(AI) 서비스들과 원활하게 통신하여 민원을 처리하고 시스템 확장을 위한 표준 정립에 집중한다.

이번 합동 워크숍에서는 정부 서비스의 인공지능(AI) 전환 수준을 진단하고 전 부처 확대 방향을 점검한다. 특히, 부처별 준비 수준을 체계적으로 파악하기 위한 ‘인공지능(AI) 연계 준비도 진단표’의 기준과 진단 방식을 논의한다. 진단표는 각 부처가 자체적으로 답변·점검할 수 있는 형태로 설계하되, 자체 진단과 제3자 평가를 병행하는 방식으로 운영하고 부족 항목에 대한 보완 지침도 함께 마련한다.

행정안전부는 이번 워크숍의 논의 결과를 플랫폼 구축 계획에 반영하고, 부처 간 협업 체계를 지속적으로 강화해 나갈 계획이다.

황규철 인공지능정부실장은 “국민이 인공지능(AI)을 통해 모든 민원을 안내받고 처리할 수 있도록, 인공지능(AI)이 공공의 민원 관련 데이터를 체계적으로 관리하고 분석·활용하는 민원 관리 체계를 만들겠다”고 밝혔다.

국가인공지능전략위원회 공공AX분과 박태웅 분과장은 “민원 처리 과정에서 국민의 시간과 노력이 최소화될 수 있도록 플랫폼의 기술적 기반을 갖추는 것이 선결 과제”라고 강조하며, “오늘 논의된 기준들이 그 과제들을 풀어나가는 출발점이 되길 기대한다”고 말했다.

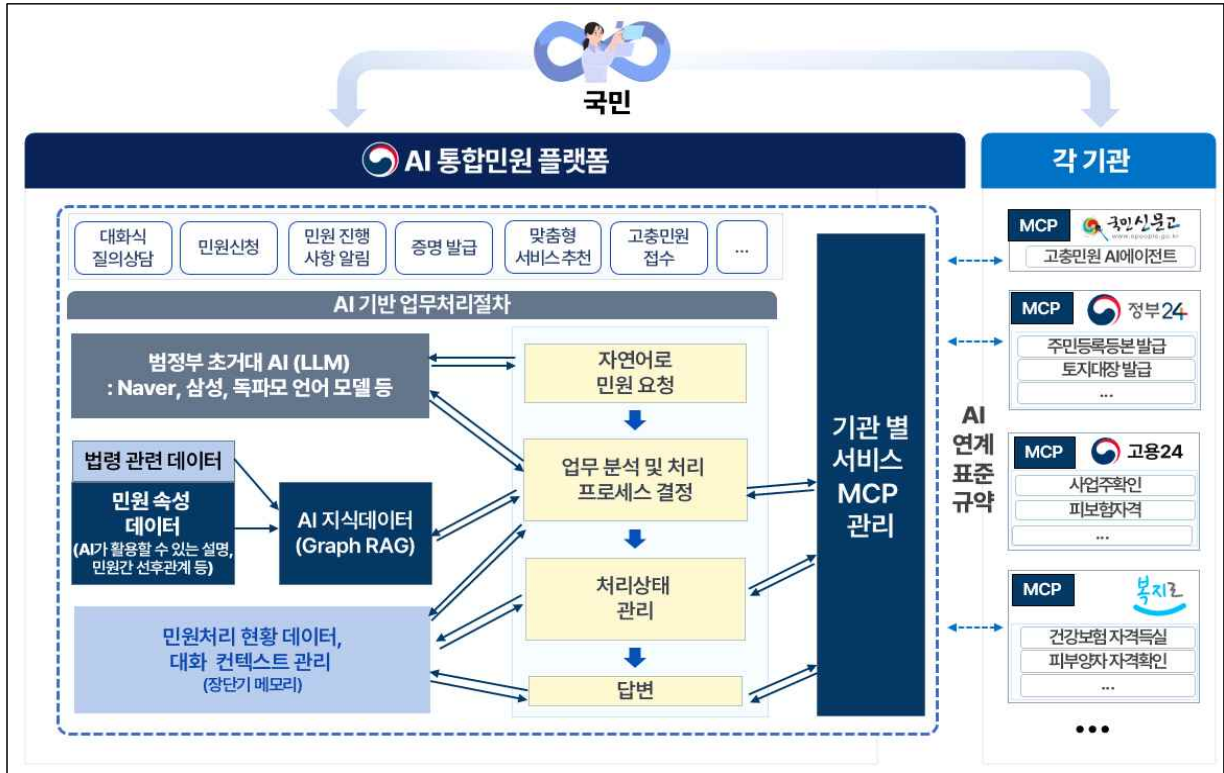
담당 부서	인공지능정부실 원스톱행정서비스추진단	책임자	과 장	권명철 (044-205-2511)
		담당자	사무관	박상현 (044-205-2504)



< AI통합민원플랫폼 >

- 여러 기관에 흩어져 있는 민원·혜택 서비스를 AI가 한 곳에서 안내·처리하는 범정부 AI 서비스 체계

< AI 통합민원플랫폼 개념도 >



< 기존 민원서비스와 AI통합민원플랫폼 차이점 >

구분	기존 민원서비스	AI통합민원플랫폼
이용 방식	기관 민원별, 메뉴 중심 탐색	범부처, 대화 중심 이용
민원 이해	국민이 제도 이해	AI가 개인별 상황 해석
처리 범위	단일 민원 단위	복합민원 통합 처리(원스톱 서비스)
사후 관리	진행상황 확인 어려움	AI가 상태 추적·안내

○ 주요 추진일정

- ('26년) 플랫폼 설계(ISP), 기관별 AI서비스 준비, 연계표준 정의
- ('27년) 플랫폼 구축, 주요 서비스부터 연계하여 서비스 개시
- ('28년) 플랫폼 확산 및 고도화, 품질 개선