



전국 민원공무원, 민원업무 혁신을 위한 공공AX 포럼 개최

- 총리실, AI민원서포터를 전국에 확산 -

- 총리실, 중앙부처·지자체·교육청 민원담당 200명과 ‘민원행정 혁신을 위한 공공AX 포럼’ 개최
- 비예산으로 현장에서 직접 개발한 ‘AI민원서포터’ 전국 확산과 함께 향후 행정심판답변서 작성·토론형 AI를 통하여 민원해결 가속화

□ 국무조정실 및 국무총리비서실(이하 국무총리실)은 8월25일 오후 정부 세종청사 6동 대강당에서 전국 중앙부처·지방자치단체·교육청의 민원담당자 200여명이 참석한 가운데 ‘민원행정 혁신을 위한 공공AX 포럼’을 개최했다.

- 이번 포럼은 국민이 제기한 민원을 단순히 안내·종결하는 데 그치지 않고 민원을 실제 해결하고 신속하게 답변하는 방안을 모색하기 위해 마련됐다. 참석자들은 민원합리성 검토위원회 운영 성과, AI 민원서포터의 기능과 발전방향, AI 챔피언의 현장혁신 사례를 공유하고 민원업무 공공AX 전환에 대해 논의하였다.

□ 장기 미해결 민원 14건, 재검토와 협업으로 해결

- 첫 번째 발표에서는 국무총리비서실 이용하 민정민원팀장이 민원합리성 검토위원회의 운영 성과를 소개했다. 민원합리성검토위원회는 다수 국민에게 영향을 미치지만 법규·관행 또는 기관 간 칸막이로 해결되지 못한 민원을 외부 전문가와 시민의 시각에서 다시 검토하고, 관계기관과 함께 개선 방안을 마련하여 민원해결 방안을 검토하는 위원회다.

- 총리실은 2025년 11월 첫 회의를 시작으로 2026년 5월까지 네 차례의 위원회를 열어 총 14건의 장기 미해결 민원을 해결했다. 주택연금 가입자의 실거주 요건 폐지, 자동차 차대번호 타각 수수료 인하, 관람권의 차별 표기 폐지, 기초생활수급자 전입 시 도시가스 감면 신청 지원, 외국인 계절근로자의 국민연금 반환일시금 지급, 산업안전·보건지도사 응시료 개선, 휴대전화가 없는 청소년의 온라인 본인확인 절차 마련 등이 대표 사례다.
- 위원회는 민원 접수와 주요민원 식별, 소관기관 실무협의, 합리성 검토, 개선 권고와 이행관리까지 이어지는 절차를 통해 합리적인 문제 제기가 기존 관행에 묻히지 않도록 끝까지 관리하고 있다.

□ 민원을 읽고 정리하는 반복 업무는 AI로, 판단과 책임은 사람이

- 두 번째 발표에서는 현장 공무원이 직접 설계하고 별도 개발예산 없이 만든 PC 기반 ‘AI 민원서포터’가 소개됐다. 이 프로그램은 행정망 안에서 민원의 핵심을 신속하게 파악하여 요약내용과 관련법령 및 답변안을 제시, 담당자가 민원해결 검토에 더 많은 시간을 쓸 수 있도록 지원한다.
- AI 민원서포터는 엑셀로 저장된 다량의 민원을 분석하여 요약하고, 관련 법령과 답변안과 근거 등을 제시하는 ‘엑셀 대량 민원분석’, 한 건의 민원을 집중적으로 상세하게 분석하는 ‘원샷(oneshot)분석’, 우편·서면 또는 이메일로 제출된 민원을 1건씩 분석 또는 파일로 제출된 다수의 민원을 문자로 인식해 분석하는 ‘문서파일분석’으로 구성된다. 행정망에서만 동작되는 보안상 안전한 AI 기술을 운영하는 AI민원서포터는 민원을 분석하여 내용을 간결하게 150자, 350자, 500자로 요약하고 소관 기관 제시, 이송문 작성, 답변안 제시, 검토 세부내용과 관련 법령 등을 제시하여 민원공무원의 민원처리 업무에 상당한 도움을 주고 있다.
- 또한, 민원인이 국민신문고 등을 통하여 민원 내용 입력 없이 파일로 제출하는 경우에는 파일 자체를 분석하고, AI가 인식하기 어려운 HWP 비표준 파일로 제출된 민원은 표준파일(HWPX)로 변환하는 기능도 일괄 지원한다.

- 국무총리비서실은 앞으로는 행정심판 청구에 대한 답변안 작성, 법령 해석·행정심판례·판례정보를 반영한 민원분석 고도화, 두 개의 AI가 상호 토론해 민원 해결방안을 제시하는 ‘AI-Debate’확산을 통하여 민원공무원들이 민원을 해결할 수 있는 체계로 바뀌도록 추진할 예정이다.
- 다만 총리실은 AI가 공무원의 판단과 책임을 대신할 수 없다는 원칙을 분명히 했다. AI의 분석 결과는 담당자가 반드시 확인하고, 민원인의 사정과 맥락을 살피며 이해관계를 조정하고 최종 판단을 내리는 일은 사람이 담당해야 한다고 밝혔다.
- 세 번째 발표에서는 한국정보사회진흥원의 조용탁 수석이 ‘AI 챔피언의 현장 활동성과’를 소개하였다.

□ ‘민원을 안내하는 정부’에서 ‘민원을 해결하는 정부’로

- 국무총리비서실은 이번 포럼에서 나온 현장의 의견을 반영해 AI 민원 서포터를 지속적으로 보완하고, 중앙·지방정부와 교육청 간 우수사례 공유 및 협업 기반을 확대할 예정이다. 복수 기관에 걸친 민원은 기관 간 칸막이를 넘어 공동으로 해결하고, 반복민원과 집단민원은 정책과 제도를 개선하는 신호로 활용한다는 방침이다.
- 이날 채이배 국무총리비서실장은 인사말을 통하여 “민원행정을 ‘처리 중심’에서 ‘해결 중심’으로 전환해야 한다. 공공AX의 목적은 인력을 줄이는 것이 아니라 공무원에게 국민의 목소리를 더 깊이 듣고 해결책을 찾을 시간을 돌려드리는 데 있다”면서“현장의 혁신이 국민이 체감하는 변화로 이어지도록 적극 지원하겠다”고 밝혔다.
- 또한, 이날 청와대 주진우 갈등조정비서관은 “민원행정의 AX는 단순히 업무 편의를 높이는 것이 아니라 국민의 목소리를 더 정확히 듣고, 불편을 더 빨리 발견하며, 필요한 경우 제도까지 바꾸는 행정으로 전환하는 것이어야 한다.”, “특히 반복민원과 집단민원은 중요한 정책 신호”라면서 민원의 중요성에 대해 강조하였다.

담당 부서	국무총리비서실 민정민원비서관실	책임자	팀 장	이용하	(044-200-2818)
		담당자	사무관	나제순	(044-200-2815)
		담당자	사무관	신부섭	(044-200-2353)
		담당자	주무관	이혜정	(044-200-2823)
		담당자	실무관	박인해	(044-200-2822)

