

보도시점 (온라인) 2026. 9. 14.(월) 12:00
(지 면) 2026. 9. 15.(화) 조 간

행안부, 민원 담당자 교육 ‘정부24’ 안전성 높이고, ‘서류없는 행정’가속화

- "정부24 민원, 더 신속하고 안전해진다"... 행안부, 민원 담당자 교육 실시
- 9.15.~10.2. 전국 1,500여 명 대상 6차례 권역별·온라인 교육 추진

행정안전부(장관 윤호중)는 9월 15일(화)부터 10월 2일(금)까지 중앙정부와 지방정부, 교육청 공무원 등 ‘정부24’와 ‘행정정보 공동이용’을 통해 대국민 서비스를 제공하는 민원 담당자 1,500여 명을 대상으로 총 6차례에 걸쳐 제도의 이해와 서비스 수준 향상을 위한 권역별 교육을 실시한다고 밝혔다.

이번 교육은 업무 담당자의 시스템 활용 역량을 높여 민원 처리의 오류와 개인정보 유출을 방지하고, 불필요한 서류 제출 요구를 최소화함으로써 국민이 체감하는 행정서비스의 질을 실질적으로 높이기 위해 마련되었다.

올해 7월 행정구역이 통합된 전남광주통합특별시를 포함한 호남·제주권 교육을 시작으로 세종, 대구, 서울에서 권역별 대면 교육과 2차례의 온라인 교육이 병행될 예정이다.

>> 행정정보 공동이용 활성화를 통한 ‘서류 없는 행정’ 가속

< (사례) 지원금 신청도 행정정보 공동이용으로 간편하게 >

최근 결혼한 B씨는 ‘신혼부부 전월세자금 대출이자 지원’을 신청하기 위해 관할 구청을 찾았으나, 일부 제출서류를 준비하지 못한 사실을 뒤늦게 알아차렸다. 몹시 당황스러운 순간, 담당 공무원으로부터 ‘행정정보 공동이용’ 열람에 동의하면 별도의 종이 서류 없이도 확인이 가능하다는 안내를 받았고, 시간을 낭비하지 않고 편리하게 지원금을 신청할 수 있었다.

‘행정정보 공동이용’은 민원·행정 업무 등에 필요한 정보를 업무담당자가 직접 확인하여 국민의 서류 제출 부담을 덜어주는 ‘AI 민주정부’ 구현의 핵심 기반이다. 현재 주민등록표 등·초본, 국세·지방세 납세증명서, 건강보험자격득실확인서 등 181종의 행정정보를 공동이용을 통해 활용할 수 있으며, 연간 약 20억 건의 정보가 공동이용되고 있다.

이번 교육을 통해 민원 담당자들이 제도의 취지와 시스템 활용법을 깊이 있게 이해할 수 있도록 함으로써 행정기관이 이미 보유한 정보를 국민에게 제출하도록 요구하는 관행을 개선하는 데 중점을 둔다. 아울러, 개인정보의 오·남용을 방지하기 위해 사전동의 수집, 접근권한 관리 등 보안 관리 지침을 교육하여, ‘편리하면서도 안전한 AI민주정부’의 신뢰 기반을 공고히 할 방침이다.

>> 정부24의 안정적 운영과 개인정보 보호 강화에 집중

정부24의 다수 민원은 온라인에서 즉시 발급이 가능하지만, 일부 민원은 내부 업무시스템을 통해 내용을 공무원이 확인하고 직접 증명서를 발급하여 처리결과를 등록하거나 팩스(FAX)로 전달한다. 이런 민원들은 정부24에서 온라인으로 미리 신청하고 원하는 곳에서 증명서를 수령할 수 있다.

이번 교육을 통해 수작업으로 처리되는 민원들이 신속하고 정확하게 민원인에게 전달될 수 있도록 업무처리 방법을 안내하고, 처리 과정에서 개인정보 보호 절차를 준수하도록 상세한 지침을 제공할 계획이다.

황규철 행정안전부 인공지능정부실장은 “이번 교육을 통해 국민이 가장 많이 찾는 정부24의 민원처리 역량을 높이고, 행정정보 공동이용의 활용을 강화하여 국민이 더 이상 서류를 준비하느라 시간을 낭비하지 않도록 하겠다”라며, “앞으로도 민원 담당자 교육을 지속적으로 실시하여 국민께서 신뢰성 높은 행정서비스를 편리하게 이용하실 수 있는 AI민주정부를 만들어 가겠다”라고 밝혔다.

담당 부서	인공지능정부실 통합포털정책과	책임자	과 장	정현관	(044-205-6450)
		담당자	사무관	정순희	(044-205-6447)
	인공지능정부실 행정정보공유과	책임자	과 장	이택길	(044-205-2802)
		담당자	사무관	김도형	(044-205-2835)

