

보도시점 2026. 9. 17.(목) 11:00
2026. 9. 18.(금) 조간

배포 2026. 9. 17.(목) 06:00

농식품부, AI가 민원 분석부터 답변까지 돕는다. ‘농식품 AI민원365’ 9월 본격 가동

- 연간 1만 7천여건 민원, AI가 실시간 분석해 부서 배정, 답변 초안까지 지원

농림축산식품부(장관 송미령, 이하 ‘농식품부’)는 생성형 인공지능(AI, 이하 ‘AI’)이 민원 내용을 실시간으로 분석해 답변 초안을 지원하는 '농식품 AI민원 365'를 구축하고, 시범 운영을 거쳐 9월부터 정식 운영에 들어간다고 밝혔다.

국민신문고 접수 민원은 신청일 기준, 유형별 7~14일 이내 처리토록 규정되어 있으나, 면밀한 검토에 따른 추가 소요 시간으로 인해 연간 3천여 건의 답변 연장이 발생하여 민원인의 불편을 초래하고 있었다.

농식품부는 이 같은 불편을 해소하기 위해 그간 축적해 온 과거 민원 답변과 법령, 판례, 사업 시행지침 등 50만여 건의 데이터를 학습시켜 ‘농식품 AI민원 365’ 시스템을 구축했다.

연간 1만 7천여 건에 달하는 민원 처리를 보다 신속하고 정확하게 수행하기 위해, 접수된 민원 내용을 AI가 실시간으로 분석하여 가장 적합한 소관 부서 추천 및 배정 사유를 제시한다.

AI 답변 초안과 유사 답변사례, 관련 법령, 판례 등 근거 자료를 제공하여 담당자가 사실 관계를 손쉽게 검증할 수 있도록 구축하였다. 이를 통해 민원 작성 부담을 줄이고, 답변 품질 제고, 처리 기간 단축 등 민원 처리 전반의 개선 효과를 기대하고 있다.

또한, AI가 농지 관련 민원을 실시간으로 분석해 발생 추이와 반복 민원 현황을 대시보드 형태로 제공하며 민원인이 자주 언급하는 핵심 키워드와 월별 민원 발생 추이를 한눈에 파악할 수 있도록 시각화했다.

홍인기 농식품부 정책기획관은 “이번에 개통되는 ‘농식품 AI민원365’는 내부 행정 효율성을 높이는 것을 넘어, 신속하고 정확한 답변으로 국민 신뢰를 한층 높이는 계기가 될 것”이라며, “앞으로도 데이터를 축적·고도화하여 답변 정확도를 높이고, 민원 데이터 속에서 국민의 목소리를 읽어내어 더 나은 농정 혜택과 제도로 보답하겠다”고 덧붙였다.

참고 ‘농식품 AI민원365’시스템 개요 및 화면

농식품부	정책기획관 차세대농업정보화추진단	책임자	과 장	손경자 (044-201-1161)
		담당자	사무관	박용균 (044-201-1177)



참고

‘농식품 시민원365’ 시스템 개요 및 화면

□ 시스템 개요

- (목적) 농식품 특화 AI모델을 구축하여, 신속·정확한 민원 처리 지원 및 반복 민원 분석을 통한 제도 개선 도모
- (주요기능) 국민신문고 등 민원을 AI가 실시간으로 분석하여 반복 민원 분석, 답변 초안, 부서 배정 등 서비스 제공
 - (민원처리현황 대시보드) 반복 민원 분석, 제도 개선 과제 발굴·제안(농지)
 - (AI답변생성) 법적 근거·과거 사례가 포함된 민원 답변 초안 제공
 - (민원부서배정) 업무 분장에 따른 소관부서 자동 판별 및 사유 제시

【 그간 추진 경과 】

- (농식품 지식데이터 구축) 과거사례, 사업시행지침, 질의회신집 등 내부 문서 수집(26.3~4월)
- (의견수렴·개발) 화면시안 및 기능관련 의견수렴(26.5월), 시스템 개발(26.5~9월)
- (시범운영) 민원 상위 10개 부서 등 주요담당자 피드백을 통한 답변정확률 제고(26.7~8월)

□ 시스템 화면



