

정보 무늬(QR코드) 이용 시, 음성으로 보도자료를  
확인할 수 있는 앱을 다운로드할 수 있습니다.



보도자료

보도시점: 2025. 6. 30.(월) 08:30 배포: 2025. 6. 30.(월) 08:30

## “국민신문고, 생성형 인공지능(AI) 도입”... AI 기반 민원 서비스 혁신 시동

- 국민권익위, 국산 대형언어모델 기반 생성형 AI 서비스 시범 개시
- 향후 다양한 민원 업무에 AI 기술을 접목하여 서비스 고도화 지속 추진

□ 국민신문고 시스템에 생성형 인공지능(AI)을 도입하여 더욱 신속하고 효율적인 민원 처리가 이루어질 것으로 기대된다.

국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)는 오늘(30일) 생성형 AI 기반으로 처리기관의 민원 답변문 작성 지원 서비스와 다국어 민원 번역 서비스를 개시했다고 밝혔다.

□ 국민권익위는 국민이 행정기관을 직접 방문하지 않고 온라인에서 민원·국민제안 등을 신청해 그 결과를 누리집이나 이메일로 확인할 수 있는 국민신문고 시스템을 운영하고 있다.

※ 국민신문고 홈페이지(<https://www.epeople.go.kr>)

국민권익위는 국민신문고를 통해 접수되는 민원이 연간 1,000만 건을 넘어서면서 AI 기술을 활용해 업무 효율성을 높이는 방안을 꾸준히 모색해왔으며, 2024년에는 정보화전략계획(ISP) 수립을 통해 AI를 기반으로 한 국민신문고 시스템 고도화 전략을 마련하고 7가지의 핵심 서비스\*를 도출하였다.

- \* ① 민원 답변 생성 ② 빈발민원 식별 ③ 민원 접수 지원 ④ 다국어 민원 번역  
⑤ 민원 처리기관·부서 추천 ⑥ 서신민원 디지털 변환 ⑦ 악성민원 탐지

□ 이러한 7가지의 핵심 서비스 중, 민원 답변문 작성 지원 서비스와 16종의 다국어 민원 번역 서비스가 오늘 시범 개통된다.

먼저 ‘민원 답변문 작성 지원 서비스’는 AI를 활용해 민원 요지를 추출하고 민원 처리자의 성명·소속·전화번호 등을 생성하여 답변문의 초안을 제공하는 기능으로, 민원 처리자가 더욱 신속하고 충실하게 답변을 작성하는 데 도움을 줄 것으로 예상된다.

그리고 ‘다국어 민원 번역 서비스’는 국내 거주 중인 외국인이 다국어로 작성한 민원 내용을 자동으로 감지하여 민원 처리자에게 한국어 번역문을 제공하는 기능으로, 외부 번역 의뢰 없이 시스템에서 자동 번역하여 민원 내용의 외부 유출 가능성을 차단하고 번역 비용 부담도 줄일 수 있을 것으로 기대된다.

□ 국민권익위는 이번 시범 서비스를 위해 보안관리를 강화하는 등 민원 데이터에 대한 안전성을 확보하는 한편, 생성되는 문장이 공공 행정 문체에 적합하도록 민원 업무에 최적화된 형태로 개발하였다. 특히, 외부 용역 없이 기관 내부 역량으로 개발을 완료함에 따라 공공 부문 AI 도입의 모범적인 사례로 주목할 만하다.

국민권익위는 시범 서비스 결과를 토대로 2025년 하반기에 추진하는 「생성형 AI 국민소통·민원분석 체계 구축」사업과 연계하여 AI 서비스를 더욱 고도화할 예정이며, 관련 예산을 추가로 확보하여 다양한 민원 서비스에 AI 기술을 적용해나갈 계획이다.

□ 국민권익위 김기선 권익개선정책국장은 “AI는 국민주권을 실효적으로 구현하기 위한 핵심 기술이자 행정 혁신의 기반”이라며, “국민권익위도 민원처리 시스템을 AI 기반으로 전환하여 국민이 체감할 수 있는 지능형 민원 행정 서비스 체계를 완비해 나가겠다.”라고 밝혔다.

담당 부서	국민신문고과	책임자	과 장	박형준	(044-200-7261)
		담당자	주무관	손이규	(044-200-7269)

