

생성형AI 기반 국민소통·민원분석 체계 구축

2025.12.22



생성형AI 기반 국민소통·민원분석 체계 구축

I 사업 개요

01. 사업 개요
02. 추진 배경
03. 추진 계획

생성형 AI 기반 국민소통·민원분석 체계 구축

1. 사업개요

사업명	생성형 AI 기반 국민소통·민원분석 체계 구축
사업기간	2025년 7월 25일 ~ 2025년 12월 15일
사업금액	907,596,000 원 (VAT 포함)
주무부처 / 전담기관	과학기술정보통신부 / 한국지능정보사회진흥원
주관기관	국민권익위원회
시범서비스 기관	식품의약품안전처 / 국토교통부 / 인천광역시 / 시흥시
수행업체	유알피 컨소시엄 (주)유알피 + (주)솔리데오

국민소통시스템은 지난 20년간 정부와 국민이 함께하는

대한민국 대표 온라인 소통창구로 많은 성과 도출

UN
정부 지식관리분야
공공행정상 수상

전자정부 50주년 기념
국민이 뽑은
우수행정서비스 선정

세계 1위 AI정부 핵심전략으로
민원분야 AI 역량강화 추진




국민권익위원회 **2025**
생성형AI 기반 국민소통 민원분석 체계 구축

과제의 핵심 core of business

- ✓ 국민소통 '생성형AI+Hub' 구축
- ✓ 생성형AI RAG 기반 민원답변 추천 및 의미기반 분석 서비스 개발

35,600 여건/일 평균
민원 처리

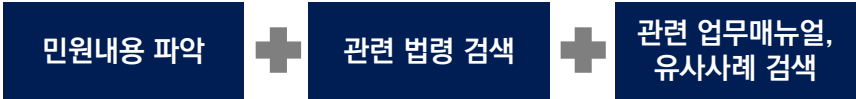
 범정부 온라인 포털
국민신문고

1천4백만 여건/연간
민원 분석

 민원 빅데이터 분석
민원정보분석시스템

2. 추진 배경

01 국민신문고 민원처리 답변 작성



문제점 한 건 한 건 담당자 역량에 의존하여 답변

담당자마다 답변의 형식이나 수준이 상이

A담당자

관련 법령 기반
간결한 답변

담당부서: 서울의대병원전선지원안전지원국 서울의료정보고향학과
관련법령: 서울 동의 도시 - 경기도 관련 법률 / 제4회(도시의 기준)
첨부파일

B담당자

질문 맥락에
맞는 상세 답변

담당부서: 서울의대병원전선지원안전지원국 서울의료정보고향학과
관련법령: 서울 동의 도시 - 경기도 관련 법률 / 제4회(도시의 기준)
첨부파일

VS

민원 대응의 표준화 및 질적 향상 필요

02 빈발·중복민원 처리



문제점 특정 이슈에 대한 민원 폭증으로 격무 발생

다수 민원인의 동일 민원 반복 제기로 대량 민원 발생

번호	제목	작성자	등록일
4555	국내산 분유와 시리얼 제품 전량 조사부탁합니다.		2008-09-27
4554	항상 뒷북치는 식약청, 당장 개혁하라		2008-09-27
4553	자리가 든든한 식약청		2008-09-27
4552	든든한 식약청		2008-09-27
4551	국민신문고에 무슨 권한이 있냐? 장난하냐 이것...		2008-09-27
4550	대통령의 지시 : 한점 의혹없는 결과보고하라는 말씀...		2008-09-27
4548	급합니다. 제 과정의 생크림도 급조사바랍니다. 중국산인 ...		2008-09-27
4547	뒷북이나 치고 있는 한심한 식약청 웃기고를 있네...		2008-09-27

국내분유 멜라민 의혹 집단민원 (08년 9월) 4565건

중복 민원 자동 식별 및 병합처리 필요

2. 추진 배경

03 민원정보분석 고도화 필요

문제점 키워드 위주로 도출된 이슈 → 맥락 파악 어려움

신청민원

민원 제목*
[잘못된 제품]이 배송됐습니다 (26/200)

민원 내용*
다이어트 보조제를 인터넷 쇼핑몰 통해 정식 판매처에서 구매했는데, 제품 상자에 한글 표시 스티커가 붙어 있지 않았고, 설명서도 전부 외국어로 되어 있었습니다. 제조국이 적힌 부분도 지워져 있고, 뒷면엔 무슨 이상한 코드만 적혀 있습니다. 처음엔 단순한 포장 실수일 줄 알았는데 먹어도 되는 제품인지 걱정됩니다. 유통경로 확인과 안전성 조사 부탁드립니다. (345/40000)

민원 맥락

광고표시 기준을 위반한 건강기능 식품 유통

키워드 기반 분석

- 인터넷 쇼핑몰
- 잘못된 제품
- 한글 표시
- 제조국
- 포장 실수
- ⋮

명확한 이슈 도출 어려움

- 인터넷 쇼핑몰 배송 오류
- 표시 위반 건강기능식품 유통
- 이슈 맥락 파악 어려움

의미 기반으로 맥락에 맞는 이슈를 적기에 파악하여 정책개선 지원 필요

3. 추진 계획



생성형AI 기반 국민소통·민원분석 체계 구축

II AI 서비스 개발 구축

핵심과제 1 : 생성형 AI 기반 신문고 답변모델 구축

핵심과제 2 : 빈발·중복민원 일괄처리 서비스

핵심과제 3 : 의미기반 분석 및 이슈도출

민원 처리는 충실하게

시가 민원 답변 초안문 생성 (식품의약품안전처 대상)



신규로 정육점 운영을 위해 대표자를 2명으로 하여 공동명의로 영업 신청을 할 예정입니다. 이때 축산물 위생관리법 제30조 제2항에 따른 축산물 위생교육을 공동대표자 2명이 모두 받아야 하는지 아니면 대표자 한 명만 받아도 되는지 궁금합니다. 대표자 1명은 영업에 종사하지 않고 명의만 공동으로 할 예정입니다.

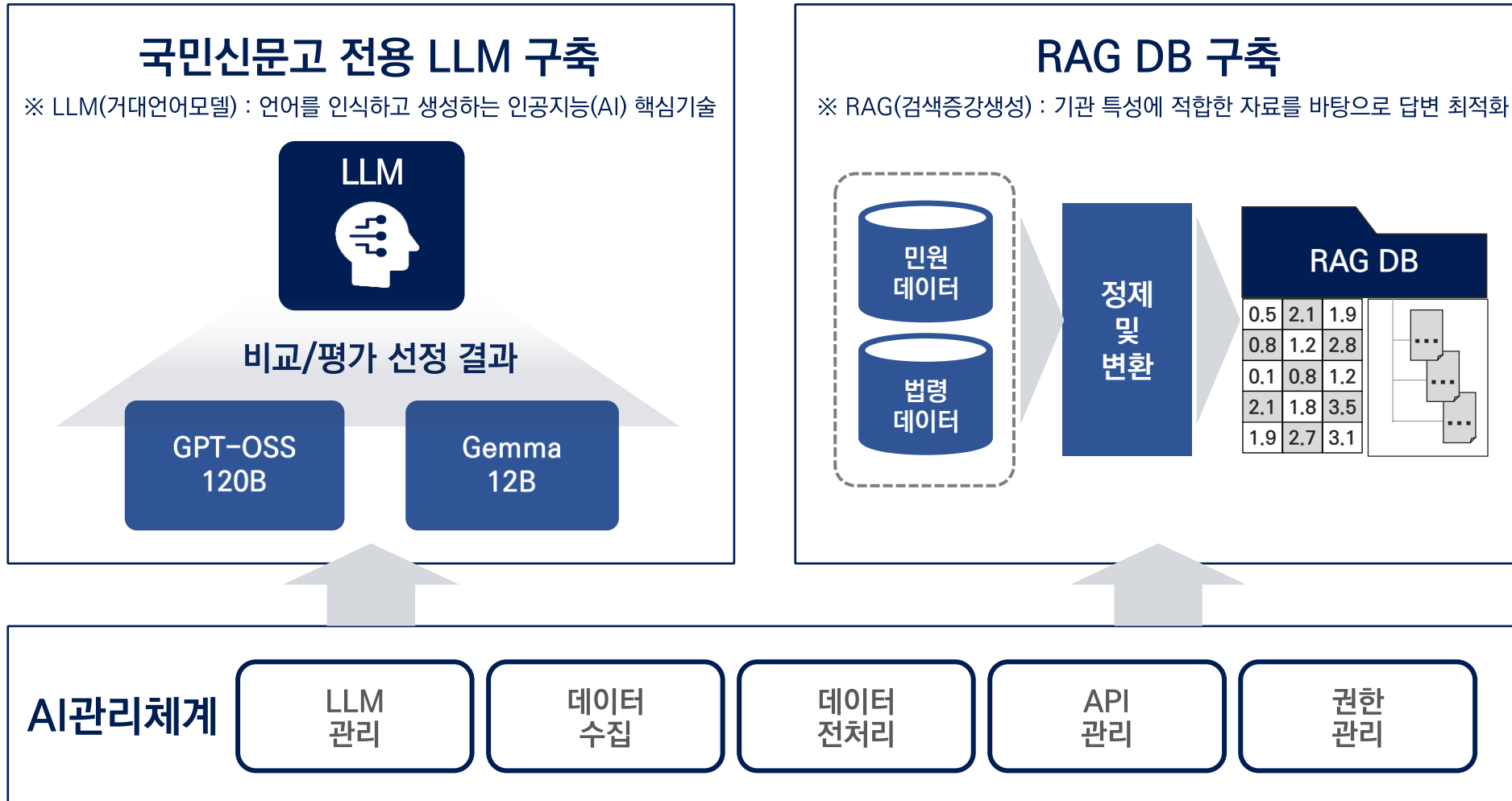
귀하의 질의사항에 대해 검토한 의견은 다음과 같습니다.



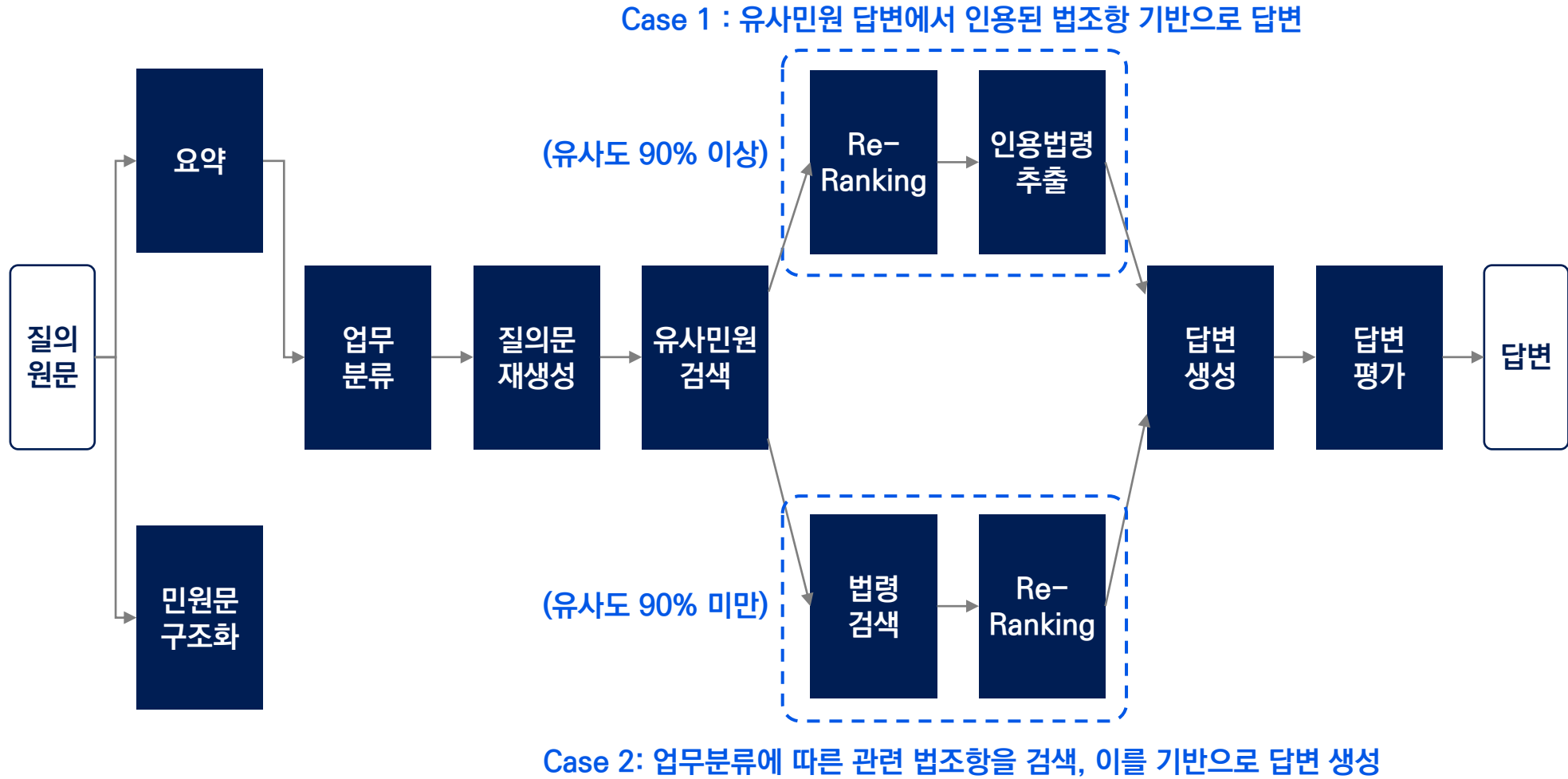
축산물 위생관리법 제30조 제2항에 따르면 “제21조제1항 각 호에 따른 영업을 하려는 자”는 교육을 받아야 합니다. 같은 조 제4항은 “교육을 받아야 하는 자가 영업에 직접 종사하지 아니하거나 두 곳 이상의 장소에서 영업을 하는 경우에는 종업원 중에서 위생에 관한 책임자를 지정하여 영업자 대신 교육을 받게 할 수 있다”고 규정하고 있습니다.

따라서 공동대표자 2명 모두가 교육을 받아야 하는 것이 아니라, 영업에 직접 종사하는 대표자(또는 지정된 위생 책임자)가 교육을 이수하면 교육 의무가 충족된 것으로 볼 수 있습니다.

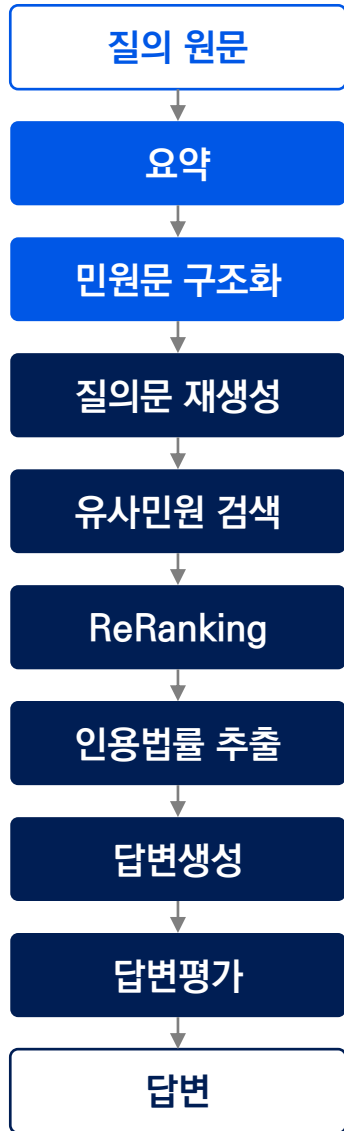
LLM 및 RAG 구축



■ 답변 생성 프로세스



■ 민원문 구조화



.....
 신규로 정육점(식육판매업) 운영을 위해 대표자를 2명으로 하여 공동명의로 영업 신청을 할 예정입니다.
 이때 축산물 위생관리법 제30조 제2항에 따른 축산물 위생교육을 공동대표자 2명이 모두 받아야 하는지 아니면 대표자 한 명만 받아도 되는지 궁금합니다. (대표자 1명은 영업에 종사하지 않고 명의만 공동으로 할 예정입니다.)

신규 정육점 공동대표자 2명이 영업 신청을 준비 중이며, 축산물 위생관리법 제30조 제2항에 따른 위생교육 대상 여부입니다. 두 대표자 모두 교육을 받아야 하는지, 영업 담당자만 이수하면 되는지 문의합니다.

유사민원 검색

[기본 정보]
 업종: 정육점(식육판매업)
 신청 형태: 대표자 2명 공동명의

[민원 배경]
 신규 정육점 운영을 위해 공동대표자 2명으로 영업 신청을 할 예정입니다
 대표자 중 1명은 영업에 종사하지 않고 명의만 공동으로 할 계획임

[민원인이 하고자 하는 것]
 축산물 위생교육을 공동대표자 2명이 모두 받아야 하는지 여부를 확인하고자 함. 대표자 1명만 교육을 받아도 되는지 여부를 확인하고자 함

답변 생성

■ 답변 검색



축산물 위생관리법 제30조 제2항에 따라 공동대표자 2명 모두가 축산물 위생교육을 받아야 하나요, 아니면 영업에 종사하지 않는 대표자 한 명만 받아도 되나요?

축산물 위생관리법 제30조(위생교육)에 따르면 영업자는 매년 위생교육을 받아야 한다고 알고 있습니다.

- 제30조 제4항에서 영업에 직접 종사하지 않은 영업자는 어떤 경우를 말하는 것인가요?
- 영업자가 병가 등의 사유로 위생교육을 받지 못하는 경우 종업원이 대신 교육을 받아도 되나요?
- 종업원이 대신 교육을 받는다면 기존 영업자교육을 받으면 되나요?
- 축산물 HACCP 교육을 영업자가 수료한 경우 해당 연도 축산물 위생교육이 면제된다고 들었는데, 관련 법령은 어디서 찾을 수 있나요?

.....

2. 귀하의 민원내용은 '위생관리책임자를 지정하여 위생교육 수료, HACCP 정기교육훈련 이수로 위생교육 갈음'에 관한 것으로 이해됩니다.

3. 귀하의 질의사항에 대해 검토한 의견은 다음과 같습니다.

가. 「축산물 위생관리법」 제30조제3항에 따라 같은 법 시행규칙 제50조의 2에서 규정하는 영업자는 매년 축산물 위생에 관한 교육(이하 '보수교육'이란 한다.)을 받아야 합니다. 또한 「축산물 위생관리법」 제30조제4항에서는, 제3항에 따라 교육을 받아야 하는 자가 영업에 직접 종사하지 아니하거나 두 곳 이상의 장소에서 영업을 하는 경우에는 종업원 중에서 위생에 관한 책임자를 지정하여 영업자 대신 교육을 받게 할 수 있다고 규정하고 있습니다.

.....

답변 생성

인용법률 추출

■ 법률 검색



축산물 위생관리법 제30조(위생교육) ① 다음 각 호의 검사관은 총리령으로 정하는 바에 따라 매년 도축검사에 관한 교육을 받아야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2013. 7. 30., 2016. 2. 3.>

1. 제7조제8항에 따라 자가소비 또는 자가 조리·판매를 위한 검사를 하는 검사관
2. 제11조제1항 또는 제12조제1항에 따라 도축장에서 검사를 하는 검사관

② 제21조제1항 각 호에 따른 영업을 하려는 자와 제27조·제28조 또는 「식품 등의 표시·광고에 관한 법률」 제16조·제19조에 따른 처분을 받은 영업자(영업허가가 취소되거나 영업소 폐쇄 명령을 받은 영업자는 제외한다)는 축산물 위생에 관한 교육을 받아야 한다. <개정 2018. 3. 13.>

③ 제12조제2항에 따라 검사를 하는 책임수의사와 총리령으로 정하는 영업자·종업원은 매년 축산물 위생에 관한 교육을 받아야 한다. <개정 2013. 3. 23.>

④ 제2항 또는 제3항에 따라 교육을 받아야 하는 자가 영업에 직접 종사하지 아니하거나 두 곳 이상의 장소에서 영업을 하는 경우에는 종업원 중에서 위생에 관한 책임자를 지정하여 영업자 대신 교육을 받게 할 수 있다.

⑤ 제2항 또는 제3항에 따라 교육을 받아야 하는 영업자로서 교육을 받지 아니한 영업자는 그 영업을 하여서는 아니 된다.

⑥ 영업자는 제3항에 따라 교육을 받아야 하는 책임수의사 또는 종업원으로서 교육을 받지 아니한 자를 그 검사 업무 또는 영업에 종사하게 하여서는 아니 된다. <개정 2013. 7. 30.>

⑦ 부득이한 사유로 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 교육을 받을 수 없는 경우에는 제5항 또는 제6항에도 불구하고 총리령으로 정하는 바에 따라 영업을 한 후 또는 검사 업무나 영업에 종사한 후 그 교육을 받을 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>

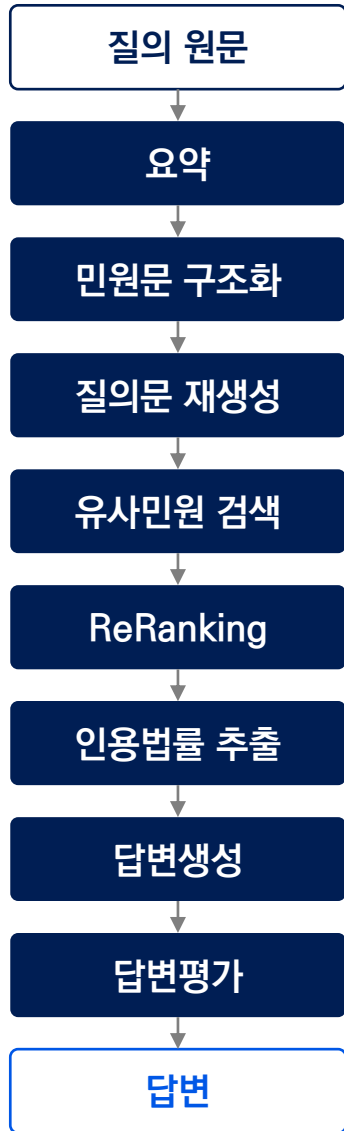
⑧ 삭제 <2018. 12. 11.>
[전문개정 2010. 5. 25.][제목개정 2018. 12. 11.]

축산물 위생관리법 시행규칙 제50조의2(위생교육 대상자) 법 제30조제3항에 따라 축산물 위생에 관한 교육을 받아야 하는 영업자는 다음 각 호와 같다. <개정 2013. 12. 19., 2016. 2. 4., 2018. 4. 25., 2023. 3. 2.>

1. 법 제21조제1항제1호에 따른 도축업의 영업자
2. 법 제21조제1항제2호에 따른 집유업의 영업자
3. 법 제21조제1항제3호에 따른 축산물가공업의 영업자
4. 법 제21조제1항제3호의2에 따른 식용란선별포장업의 영업자
5. 법 제21조제1항제4호에 따른 식육포장처리업의 영업자
6. 법 제21조제1항제7호에 따른 축산물판매업 중 영 제21조제7호에 따른 식육판매업·식육부산물전문판매업 및 식용란수집판매업의 영업자
7. 영 제21조제8호에 따른 식육즉석판매가공업의 영업자
8. 삭제 <2023. 3. 2.>
[전문개정 2010. 11. 26.][제46조에서 이동 <2019. 6. 25.>]

답변
생성

■ 답변 생성



귀하의 민원은 ‘공동대표자 중 영업에 직접 종사하지 않는 대표자의 축산물 위생교육 의무 여부’에 관한 것으로 이해됩니다.

귀하의 질의사항에 대해 검토한 의견은 다음과 같습니다.

질의 요약

<질의 1> 공동대표자 2명 모두가 축산물 위생교육을 받아야 하나요, 아니면 영업에 종사하지 않는 대표자 한 명만 받아도 되나요?

관련 법조항 기술

- 축산물 위생관리법 제30조 제2항에 따르면 “제21조제1항 각 호에 따른 영업을 하려는 자”는 교육을 받아야 합니다.
- 같은 조 제4항은 “제2항 또는 제3항에 따라 교육을 받아야 하는 자가 영업에 직접 종사하지 아니하거나 두 곳 이상의 장소에서 영업을 하는 경우에는 종업원 중에서 위생에 관한 책임자를 지정하여 영업자 대신 교육을 받게 할 수 있다”고 규정하고 있습니다.
- 제5항은 교육을 받지 않은 영업자는 영업을 할 수 없으며, 제6항은 교육을 받지 않은 책임수익사·종업원을 영업에 종사하게 할 수 없다고 명시합니다.

질문과 관련된 법 해석

제30조 제2항은 영업을 하려는 자에게 교육 의무를 부과하지만, 제4항은 영업에 직접 종사하지 않는 경우 위생에 관한 책임자를 지정하여 교육을 받게 함으로써 영업자의 교육 의무를 충족시킬 수 있음을 의미합니다. 따라서 공동대표자 중 영업에 직접 종사하지 않는 대표자는 교육을 직접 이수하지 않아도 되며, 영업에 종사하는 대표자(또는 지정된 책임자)가 교육을 이수하면 전체 영업에 대한 교육 의무가 충족됩니다.

최종 결론

따라서 공동대표자 2명 모두가 교육을 받아야 하는 것이 아니라, 영업에 직접 종사하는 대표자(또는 지정된 위생 책임자)가 교육을 이수하면 교육 의무가 충족된 것으로 사료됩니다.

민원처리목록

H > 민원 > 민원처리 > 민원처리

접수일 [] - [] 기간선택 [] 처리종 [] 전제 [] 모민원번호 []
 민원요지 [] 민원인주소 선택 [] 선택 []
 추가입력대상 추가입력대상 민원 민원인유대번호 선택 [] - [] - []
 민원번호 [] 민원인 []
 상세검색 열기 기본검색설정

결과내 검색 * 원료명칭이 오늘이면 잔여일이 '0'으로 표시됩니다. 초기화 검색

전체 141건 10개씩 정렬

반복민원종결 감질과제민원 민법민원 소극 소극행정신고 영구 적국행정 인수위행위 대동중심 국민제안

신청번호 민원제목/민원요지 민원인 처리유형 접수일 검색상태 자연일 전여일 기간
 민원번호 민원인 주소/대표 자

1AA-2512-1583882	생성완료 NEW 식품 주표시면에 '농산물' 표시 시 통칭명 하...	***	일반민원	2025-12-11	5	<input type="checkbox"/>
1AA-2512-1578729	생성완료 NEW 스낵 해당 여부 표시사항	***	일반민원	2025-12-11	4	0
1AA-2512-1584508	생성완료 NEW 식품 등의 표시사항에 관한 일의	***	일반민원	2025-12-11	5	<input type="checkbox"/>
1AA-2512-1589836	생성완료 NEW 세우취감 제품의 주표시면 새우 함량 표기 관련 일의	***	일반민원	2025-12-11	5	<input type="checkbox"/>
1AA-2512-1592431	생성완료 NEW 식품의 원료로 사용한 혼합제제의 표시관련 문의사항입니다.	***	일반민원	2025-12-12	6	<input type="checkbox"/>
1AA-2512-1592792	생성완료 NEW 국내기준 준조분유태블름에 수출국 표시사항인 MILK CHOCOLA...	***	일반민원	2025-12-12	6	<input type="checkbox"/>
1AA-2512-1596101	생성완료 NEW 개량 난각 번호 1번 표기 가능여부	***	일반민원	2025-12-12	6	<input type="checkbox"/>

중복민원은 한꺼번에

집단·반복 민원 일괄 처리 (국토교통부, 인천광역시, 시흥시 대상)

저희 주민들은 명확하게 요구합니다.

1. 반월동 열병합발전소 예정 부지에 대해 즉각 '철회'를 공식 발표하십시오.
 2. 그 후 주민이 납득할 수 있는 새로운 대안을 투명하게 수립하고 소통하십시오.
 3. 만약 대안마련이 불가능하거나 주민 동의를 받을 수 없다면, 3기 진안신도시에서 반월동을 아예 제외하십시오.
- 화성 반월동 주민들은 열공급시설 반대 투쟁을 끝까지 이어 나갈 것을 예고합니다.

반월동 열병합발전소 예정 부지에 대해

- 즉각 '철회'를 공식 발표하십시오.
- 저희 주민들은 현재 발표를 도저히 받아들일 수 없습니다.
- 주민이 납득할 수 있는 새로운 대안을 투명하게 수립하고 소통하십시오.
- 만약 대안마련이 불가능하거나 주민 동의를 받을 수 없다면, 3기 진안신도시에서 반월동을 아예 제외해 주실 것을 요청드리고 열공급시설 반대 투쟁을 끝까지 이어 나갈 것을 예고합니다.

화성 반월동 주민 일동으로 민원을

- 올립니다. 현재 발표하신 반월동 열병합발전소 예정 부지에 대해 즉각 철회해 주시기 바랍니다.
- 그리고 저희 주민이 납득할 수 있는 새로운 대안을 투명하게 수립하고 저희와 적극적으로 소통에 나서기를 촉구합니다.
- 3기 진안신도시에서 반월동을 아예 제외하는 방안도 검토해 주시기 바랍니다.
- 마지막으로 수고해 주시는 여러분들에게 감사의 말씀을 올립니다.

반월동 열병합발전소 예정 부지에 대해

- 대안 마련을 촉구합니다. 만약 대안을 마련하지 못한다면 즉각 발표를 철회하여 주시기 바랍니다.
- 저희 화성시 반월동은 해당 계획에 대해 충분한 사전 의견 청취를 요청 받은 적도 없습니다.
- 진안 신도시에 열병합발전소를 건립하는 방안을 적극적으로 검토해 주시고 주민이 납득할 수 있는 새로운 대안을 투명하게 수립하고 소통하십시오.
- 반대 투쟁을 끝까지 이어 나갈 것을 말씀드립니다.



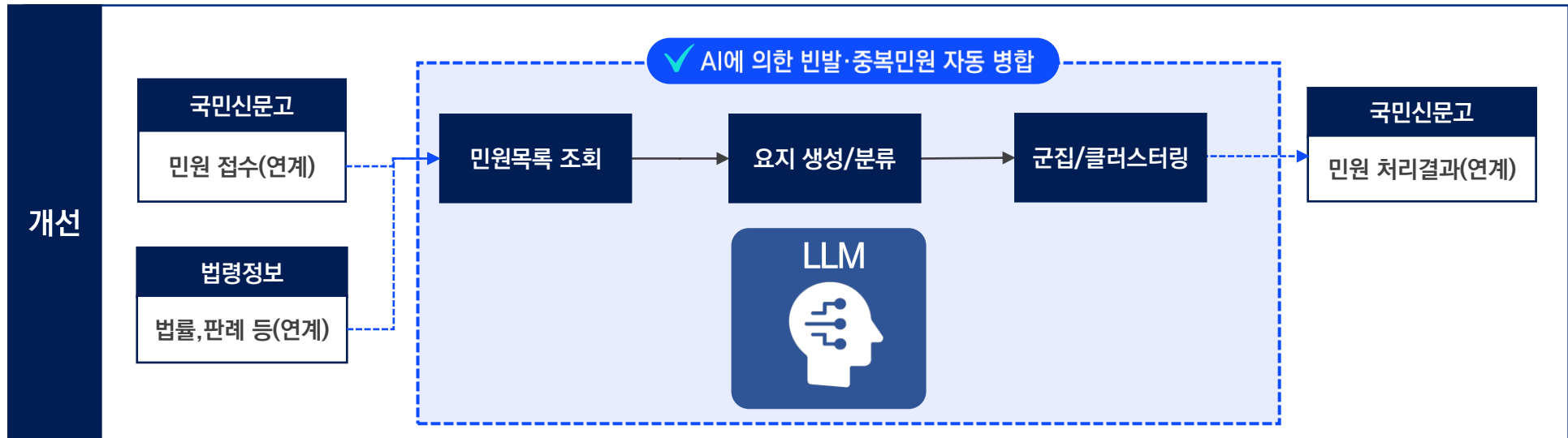
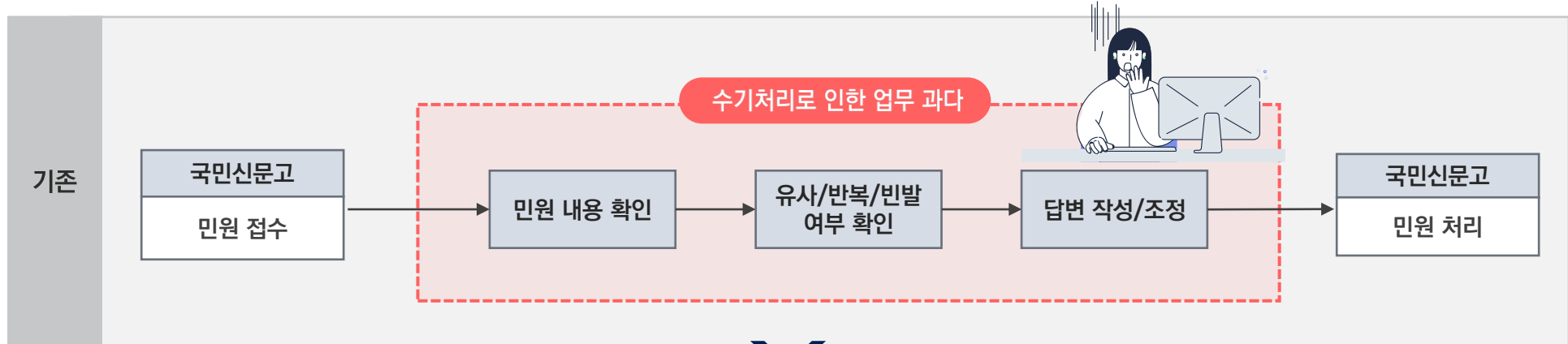
화성진안 공공주택지구는 정부의 「공공주도 3080+」 주택정책 방향에 부응하고 서민의 주거안정 및 주거수준 향상과 일자리 창출로 지역경제 활성화에 기여하고자 추진 중인 사업입니다.

현재, 사업시행자인 한국토지주택공사가 지구 계획을 수립하여 승인 신청함에 따라 공공주택특별법 등 관련 법령에 따른 관계기관 협의 및 제영향평가 절차 등을 이행 중에 있습니다



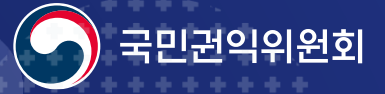
AI에 의한 빈발·중복민원 병합 자동화

빈발·중복민원 자동 통합 및 일괄처리 체계 구축으로 업무 처리 효율화



핵심과제 2

빈발 중복민원 일괄처리 서비스 – 국민신문고(국토부, 인천시, 시흥시) 민원처리 화면



전체 1,014건 10개씩 정렬 ▾

민원민원
민원민원
민원민원
민원민원
민원민원
민원민원
민원민원
민원민원

신청번호	민원제목/민원요지	민원인	처리유형	접수일	관계상태	자원별 진수	잔여일	기간 연장
1AA-2512-1246050	국토부의 인천물길중, 반정 관의주요로 인원 위험 사전 조치 배합.	일반민원	2025-12-03	6	1			
1AA-2512-1260130	청량리 변전소에서 화재가 발생하면 주변의 초고층 빌딩지역 아라요.	일반민원	2025-12-03	7	1			
1AA-2512-1259890	청량리 변전소에서 화재가 발생하면 주변의 초고층 빌딩지역 아라요.	일반민원	2025-12-03	7	1			
1AA-2512-1260063	청량리 변전소에서 화재가 발생하면 주변의 초고층 빌딩지역 아라요.	일반민원	2025-12-03	7	1			
1AA-2512-1263941	청량리역 1500세대 거주지 20미터 앞 초고층 승전선로 개설.	일반민원	2025-12-03	7	1			
1AA-2512-1266889	청량리역 주거지앞 초고층 변전소 설치 반대	일반민원	2025-12-03	7	1			
1AA-2512-1264135	청량리역 1500세대 거주지 20미터 앞 초고층 승전선로 개설.	일반민원	2025-12-03	7	1			
1AA-2512-1285291	국민의 건강권 보호를 위해 청량리역 인근 GTX-C 노선 관련.	일반민원	2025-12-03	7	1			
1AA-2512-1290202	청량리역 인근 변전소 설치 과정에서 부천시 변전소와 비교할 때.	일반민원	2025-12-03	7	1			
1AA-2512-1264066	청량리역 1500세대 거주지 20미터 앞 초고층 승전선로 개설.	일반민원	2025-12-03	7	1			

« < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 102 > »

백분나올로드
첨부파일첨가로드
원문만문명명명명
민원민원명명명명
서신만문명명명명

전체 1,014건 10개씩 정렬

민원인원현황
민원처리현황
민원인원
소속
소속행정청
유형
처리현황
처리유형
처리기간

신청번호	민원제목/민원요지	민원인	처리유형	접수일	관제상태	자민원 진수	잔여일	기간 연장
IAA-2512-1246050	국토부의 인천출입증, 영장 관의주요로 인원 위험 사전 조치 배합.	일반민원	2025-12-03	6	1			
IAA-2512-1260130	청정리 변전소에서 화재가 발생하면 주변의 초고층 빌딩지역 아라트..	일반민원	2025-12-03	7	1			
IAA-2512-1259898	청정리 변전소에서 화재가 발생하면 주변의 초고층 빌딩지역 아라트..	일반민원	2025-12-03	7	1			
IAA-2512-1260063	청정리 변전소에서 화재가 발생하면 주변의 초고층 빌딩지역 아라트..	일반민원	2025-12-03	7	1			
IAA-2512-1263941	청정리역 1500세대 거주지 20미터 앞 초고층 승강선로 매설 ..	일반민원	2025-12-03	7	1			
IAA-2512-1266889	청정리역 주거지역 특고압 변전소 설치 반대	일반민원	2025-12-03	7	1			
IAA-2512-1264135	청정리역 1500세대 거주지 20미터 앞 초고층 승강선로 매설 ..	일반민원	2025-12-03	7	1			
IAA-2512-1285291	국민의 건강권 보호를 위해 청정리역 인근 GTX-C 노선 관련 ..	일반민원	2025-12-03	7	1			
IAA-2512-1290202	청정리역 인근 변전소 설치 과정에서 부천시 변전소와 비교할 때..	일반민원	2025-12-03	7	1			
IAA-2512-1264066	청정리역 1500세대 거주지 20미터 앞 초고층 승강선로 매설 ..	일반민원	2025-12-03	7	1			

백분나올로도
첨부파일첨다운로도
원문인원명명상장
빈발민원명명상장
사신민원명명상장

빈발민원 병합설정

키워드 분석 | **AI 분석**

접수일 2025-11-13 ~ 2025-12-12 일치율 98% 분석 요청

99%	500개씩 정렬 수일 처리상태
98%	
97%	
96%	
95%	
94%	
93%	
92%	
91%	
90%	

전체 0건

신정번호	민원제목	민원
검색 결과가 없습니다.		

빈발민원 설정 전체 0건

신정번호	민원제목	대표민원여부	민원인	접수일
검색 결과가 없습니다.				

빈발민원 그룹 설정

빈발민원 그룹 * 찾기 초기화

민원분석은 빠르고 깊이 있게

민원분석 기술 고도화 (국민권익위원회 민원정보분석 시스템)

AI 유형 분석

- 온라인 쇼핑몰에서 판매 중인 건강기능식품이 질병 예방·치료 효과를 과장 표시하고 있어, 표시기준 위반으로 신고합니다.
- 의약품인 손소독제가 성분 미달, 표시 누락 등 기준을 위반한 채 무분별하게 유통되고 있어 성분 검사 및 제조 실태 조사를 요청합니다.
- 일부 음식점 주방 종사자가 보건증 없이 근무하거나 위생교육을 이수하지 않은 사례를 발견하고 신고했는데, 조치가 되고 있지 않습니다.
- SNS와 중고거래에서 의약품을 허가 없이 불법 유통·판매하는 사례가 확인되고 있습니다. 제품 표시 누락에 대해 조사 및 조치를 요청합니다.
- 음식점 종사자들이 위생교육을 받지 않은 채 주방에서 일하는 사례가 늘고 있습니다. 위생교육 이수 여부에 대한 관리 강화와 홍보가 필요합니다.
- 비인증 건강기능식품이 질병 치료 효과를 암시하며 허위·과장 광고를 하고 있어 소비자 오인 우려가 큼니다. 조치를 요청드립니다.



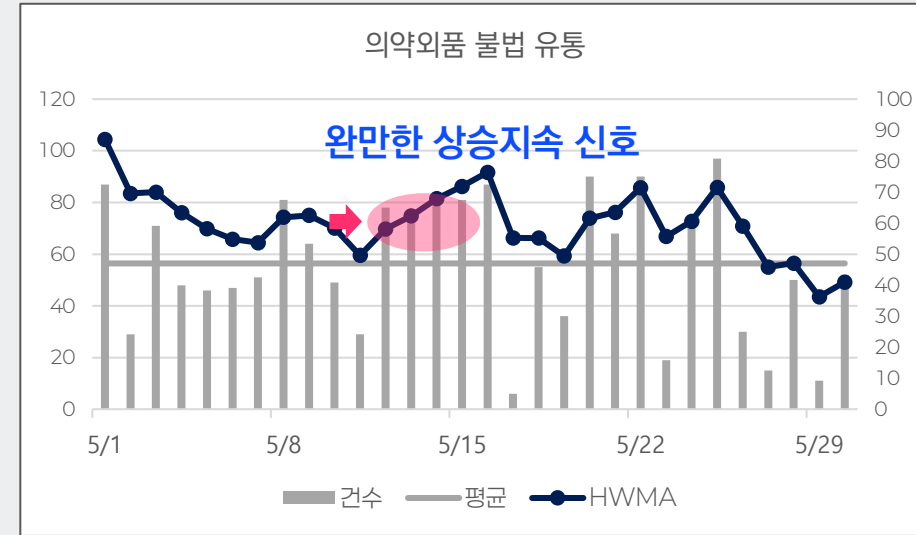
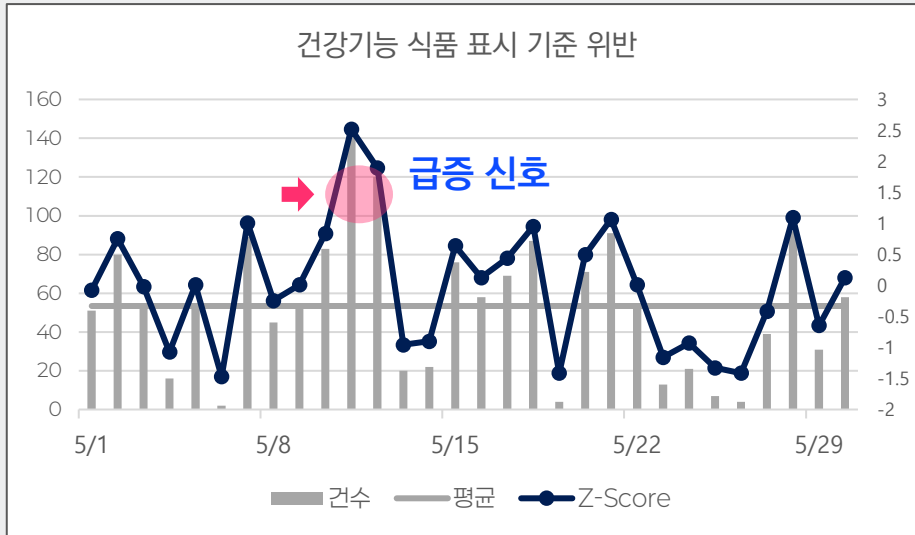
의미기반 이슈 도출

- 이슈 A: 건강기능 식품 표시 기준 위반
- 이슈 B: 의약품 불법 유통
- 이슈 C: 위생 및 식품안전 교육 위반

의미 기반 연결

클러스터링 분석

클러스터링(군집, 시계열) 분석을 통해 급증 또는 완만한 상승 이슈 도출



민원정보 의미 기반 분류



이슈 기반 군집화



이슈 군집 시계열화

AI민원분석

홍길동
(민원분석관)

민원시분석

검색

관리자

민원 시분석

구분 주간 급등 클러스터 주간 TOP10 주요 분류 이슈 모니터링 지역별 이슈 일간 신규 클러스터 월간 급등 클러스터

기간 2025-09-5주차 📅

☰ 09월 5주차 클러스터 리스트 (2025-09-29~2025-10-05)

검색 결과 13건 | 목록 표시 개수 20개 ▾

번호	클러스터
1	공원 내 반려동물 전용시설 및 매너 개선을 요청합니다.
2	불법광고물 정비가 시급합니다
3	불법 주차차 단속 강화 요청합니다
4	민간 기업 개인정보 유출 사건 피해 분석 및 정책 개선 방안
5	지하철 환승 통로 개선 바랍니다
6	길거리전동킥보드를 없애야합니다
7	전국 주차장 결제시 전면 바코드 결제 의무화
8	고유번호 변경 개선 바랍니다

민원 시분석

구분 주간 급등 클러스터 주간 TOP10 주요 분류 이슈 모니터링 지역별 이슈 일간 신규 클러스터 월간 급등 클러스터

기간 2025-09-5주차 📅

☰ 09월 5주차 클러스터 리스트 (2025-09-29~2025-10-05)

검색 결과 13건 | 목록 표시 개수 20개 ▾

번호	클러스터
7	전국 주차장 결제시 전면 바코드 결제 의무화
8	배달 오토바이/이륜차소음 및 위험운전에 따른 생활 피해
9	농산물 자조금 단체 운영 및 지원에 관한 제안
10	여성청소년 생리대 무상보급 확대 정책제안
11	다문화교육정책 수립 및 개선 요청
12	노인장기요양보험 제도개선
13	대한민국 전국민 의무적 예비부교육

민원시분석

AI민원분석

홍길동 (민원분석관)

민원시분석

검색

관리자

[클러스터 상세현황] - 공원 내 반려동물 전용시설 및 매너 개선 요청

7월 5주차 민원은 316,213건(일평균 45,173건)으로 지난주(299,237건) 대비 5.7% 증가

주요 민원 사례

- 근린공원에 대형견 전용 운동장이 없어 소형견 놀이터에서 함께 놀다가 안전사고 위험이 있어 구역 분리 요청
- 산책로에 반려견 배변봉투 자동 디스펜서 보수 지연으로 배변 미수거 민원이 증가
- 공원 내 반려동물 음수대 부족으로 위생 상태가 좋지 않으므로 추가 설치 및 정기 청소 관리 요청

성별

64.0%

남

36.0%

여

전체 구성 비율 표기

연령별

연령	비율
20대 이하	11.5%
30대	23.7%
40대	26.0%
50대	20.5%
60대 이상	18.2%

지역별 Top5

지역	비율
경기	25.5%
서울	21.4%
대구	17.8%
부산	12.6%
인천	8.9%

트렌드

데이터 다운로드

건 급등 클러스터

III

생성형AI 기반 국민소통·민원분석 체계 구축

AI기반 국민권익플랫폼 구축 로드맵

AI 기반 국민권익플랫폼 구축·확산 이행 로드맵

No.	이행과제명	수행 사항	비 고
1	'26년 AI기반 국민권익플랫폼 구축 BPR/ISP	2030년까지 AI 기반의 국민소통 체계 구축을 위한 계획 수립	4.5억
2	'27년 AI기반 국민권익플랫폼 1단계 구축	중앙부처 대상 민원답변 추천 및 의미기반 분석체계 1단계 확산	
3	'28년 AI기반 국민권익플랫폼 2단계 구축	자치단체 대상 민원답변 추천 및 의미기반 분석체계 2단계 확산	
4	'29~'30년 AI기반 국민권익플랫폼 최종 구축	대화형 민원서비스 구축 및 전체 신문고 사용기관 대상 AI 서비스 제공	



구분	2026년	2027년	2028년	2029년	2030년
이행 과제	AI 기반 국민권익플랫폼 BPR/ISP				
		AI기반 국민권익플랫폼 1단계 구축			
			AI기반 국민권익플랫폼 2단계 구축		
				AI 기반 국민권익플랫폼 전 기관 확대	



생성형AI 기반 국민소통·민원분석 체계 구축

감사합니다.