

정책실명제 중점관리 대상사업 사업내역서

① 정책사업명	AI 기반의 민원분석시스템을 활용한 공공서비스 개선 지원		
② 추진배경	○ 정부정책, 사회문제에 대한 다양한 국민의 목소리가 담긴 민원 빅데이터를 활용하여 국민의 삶의 질 개선 ○ 민간 전문가, 소관기관 등의 참여와 협업을 활성화하여 민원 데이터 분석결과 활용도 제고		
③ 사업개요	○ (시스템 구축) 최신 지능정보기술(AI), 기계학습을 적용한 차세대 민원분석시스템으로 전면 개편 ○ (기관맞춤형·협업 분석) 지역별 민원이슈, 특정주제에 관한 민원 등을 분석하여 국민불편 해소 및 제도개선 지원 ○ (결과 공유) 지속적인 데이터 활용 및 분석 시도가 이루어질 수 있도록 추진성과 및 협업 노하우를 민·관과 공유 ○ (정책 환류) 분석과정에서 도출된 다양한 시사점과 착안 사항을 민원데이터 분석방법·시스템 개선에 반영		
④ 사업부서	국민권익위원회 민원정보분석과	⑤ 담당자	부서장: 김영희(4급) 담당자: 양은경(5급)
⑥ 선정기준	기타(혁신과제)	⑦ 사업기간	계속
〈그간 주요 추진내용〉			
○ 차세대 민원정보분석시스템 시범운영 결과 보고	'20.1.6.	민성심 권익개선정책국장 김영희 민원정보분석과장 손이규 주무관	
○ 대한민국 공약이슈 지도 개통 보고	'20.2.18.	박은정 위원장 이건리 사무처장 권태성 부위원장 권석원 권익개선정책국장 김영희 민원정보분석과장 양은경 사무관	
○ 차세대 민원정보분석시스템 및 한눈에 보는 민원빅데이터 개통 및 이용 안내	'20.3.30.	김영희 민원정보분석과장 손이규 주무관	
○ 민원분석 정확도 제고를 위한 언어자원 및 자동분류 관리 방안 보고	'20.4.13.	권석원 권익개선정책국장 김영희 민원정보분석과장 손이규 주무관	
○ 대한민국 공약이슈 지도 사업 결과 보고	'20.4.28.	박은정 위원장 이건리 사무처장 권태성 부위원장 권석원 권익개선정책국장 김영희 민원정보분석과장 양은경 사무관	