



제 433회 국회 (임시회)
제 1 차 정 무 위 원 회

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안 검 토 보 고

< “온라인 국민참여포털” 을 “AI 국민신문고” 로 변경 >

■ 전현희 의원 대표발의(의안번호 제2215609호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

전 문 위 원 김 정 연

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견: “온라인 국민참여포털”을 “AI 국민신문고”로 변경	2
※ 참고자료	7

I. 제안경위

1. 제안자 : 전현희의원 등 27인
2. 제안일 : 2025. 12. 24.
3. 회부일 : 2025. 12. 26.

II. 제안이유 및 주요내용

현재 온라인 국민참여포털 국민신문고는 별도의 법률규정 없이 대통령 훈령에 근거하여 운영되고 있음.

그러나 국민신문고의 이용기관 및 접수되는 민원 등이 크게 증가하며 우리나라의 대표적인 온라인 국민소통 창구로 성장하였고, 기존의 민원·제안 처리 이외에도 국민 의견을 수렴하고 민원 빅데이터를 분석하는 등 국민의 권익을 보호하기 위한 다양한 기능을 수행하고 있음을 고려할 때, 법적 근거 마련이 필요하다는 의견이 제기됨.

이에 동 개정안에 AI 국민신문고 설치 및 이용을 위한 정의를 명확히 하여 국민 생활의 편의 증진과 권익 보호에 이바지하고자 함(안 제 12조제16호).

Ⅲ. 검토의견: “온라인 국민참여포털”을 “AI 국민신문고”로 변경

- 개정안은 국민권익위원회의 소관 사무 중 “온라인 국민참여포털의 통합 운영”에 관한 부분과 관련하여, “온라인 국민참여포털”을 “AI 국민신문고”로 변경하려는 것임(안 제12조제16호).

현행	개정안
제12조(기능) 위원회는 다음 각호의 업무를 수행한다.	제12조(기능) ----- -----.
1. ~ 15. (생략)	1. ~ 15. (현행과 같음)
16. <u>온라인 국민참여포털</u> 의 통합 운영과 정부민원안내콜센터의 설치·운영	16. <u>AI 국민신문고</u> ----- ----- -----
17. ~ 21. (생략)	17. ~ 21. (현행과 같음)

- 현행법은 국민권익위원회의 소관 업무 중 하나로 “온라인 국민참여포털의 통합운영”을 규정하고 있음.
- “온라인 국민참여포털”은 국민이 온라인으로 민원신청, 국민제안, 정책참여 등을 할 수 있는 시스템으로, “국민신문고”는 각 기관에서 별도로 운영하던 국민소통 서비스를 통합하여 국민권익위원회가 총괄 기관으로서 운영하고 있는 온라인 국민참여 포털시스템의 명칭임.

□ 개정안은 국민신문고의 이용기관 및 접수 민원이 크게 증가하여 국민신문고가 우리나라의 대표적인 온라인 국민소통 창구로 성장하였으므로, 온라인 국민참여포털의 명칭인 “국민신문고”를 법률에 명시하여 국민신문고 설치의 법적 근거를 명확히 하려는 것임.

○ 개정안은 국민권익위원회의 설치 근거 및 기능 등을 정하고 있는 동 법률의 개정을 통하여 “AI 국민신문고” 명칭을 법정화하고, “AI 국민신문고”의 운영 등에 관한 구체적인 내용은 별도의 제정법을 통하여 규율하려는 것으로 보임.¹⁾

[표 1] 국민신문고 방문자 및 이용기관 현황



자료: 국민권익위원회

[표 2] 국민신문고 민원 접수 현황

연도	2021	2022	2023	2024	2025
건수	1,071만 건	260만 건	1,237만 건	1,223만 건	1,170만 건

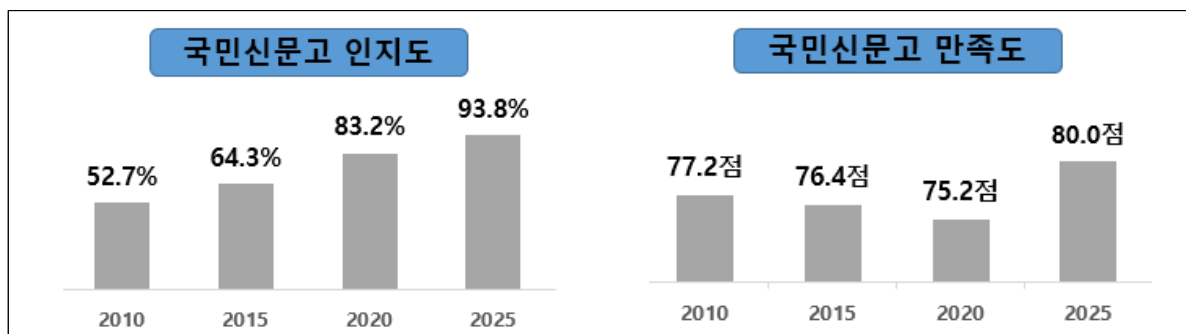
자료: 국민권익위원회

□ “온라인 국민참여포털”이라는 용어는 국민에게 익숙하지 않은 반면, “국민신문고”는 국민 대부분이 알고 있다는 점을 고려할 때,

1) AI 국민신문고의 운영 등에 관한 사항 등을 내용으로 하는 「AI 국민신문고의 설치 및 이용에 관한 법률안」(전현희의원 대표발의, 의안번호: 제2215611호)이 발의되어, 우리 위원회에 회부(2025. 12. 26.)되어 있음.

“국민신문고” 명칭을 법률에 명시하려는 개정안은 국민권익위원회
회의 기능 등에 대한 국민의 이해도를 제고할 수 있고, 국민신문고
운영 총괄기관을 명확히 할 수 있을 것이라는 점에서 긍정적인 측면
이 있는 것으로 보임.

[표 3] 국민신문고 인지도 및 만족도 현황



자료: 국민권익위원회

- 다만, 개정안은 국민권익위원회가 운영하는 특정 포털시스템의 명칭을 법률에 명시하려는 것이고, 그 명칭에 외국어 표기를 포함하고 있다는 점에서, 다음과 같은 사항을 고려할 필요가 있을 것으로 보임.
- 첫째, 법률에 특정 포털시스템의 고유 명칭을 규정하는 것은 해당 시스템이 개편 또는 통합 등으로 인하여 시스템의 명칭을 변경하려는 경우 법률 개정을 수반하여야 한다는 점에서, 현실의 변화에 따른 탄력적이고 신속한 조치가 어려울 수 있다는 점, 입법경제적 측면에서 비효율적일 수 있다는 점 등을 고려할 필요가 있을 것으로 보임.
- 둘째, 개정안은 그 문언에 영문(AI)을 포함하고 있는데, 모든 법령 문은 한글로 표기하는 것을 원칙으로 하므로,²⁾ 관련 법률의 용어

정의를 참고하여 이를 우리말로 순화할 필요가 있을 것으로 보임.

- 관련하여, 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」에서는 “인공지능”, “인공지능시스템” 등의 용어에 관하여, 「지능정보화 기본법」은 “지능정보기술” 등의 용어에 대하여 각각 정의하고 있으므로, 개정안 문언의 우리말 순화와 관련하여서는 이를 참고할 수 있을 것으로 보임.

[표 3] 관련 법률 입법례

법률명	용어	정의
인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법	인공지능	학습, 추론, 지각, 판단, 언어의 이해 등 인간이 가진 지적 능력을 전자적 방법으로 구현한 것
	인공지능시스템	다양한 수준의 자율성과 적응성을 가지고 주어진 목표를 위하여 실제 및 가상환경에 영향을 미치는 예측, 추천, 결정 등의 결과물을 추론하는 인공지능 기반 시스템
	인공지능기술	인공지능을 구현하기 위하여 필요한 하드웨어·소프트웨어 기술 또는 그 활용 기술
	생성형 인공지능	입력한 데이터(「데이터 산업진흥 및 이용촉진에 관한 기본법」 제2조제1호에 따른 데이터를 말한다. 이하 같다)의 구조와 특성을 모방하여 글, 소리, 그림, 영상, 그 밖의 다양한 결과물을 생성하는 인공지능시스템
지능정보화 기본법	지능정보기술	다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기술 또는 그 결합 및 활용 기술 가. 전자적 방법으로 학습·추론·판단 등을 구현하는 기술 나. 데이터(부호, 문자, 음성, 음향 및 영상 등으로 표현된 모든 종류의 자료 또는 지식을 말한다)를 전자적 방법으로 수집·분석·가공 등 처리하는 기술 다. 물건 상호간 또는 사람과 물건 사이에 데이터를 처리하거나 물건을 이용·제어 또는 관리할 수 있도록 하는 기술 라. 「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 클라우드컴퓨팅기술 마. 무선 또는 유·무선이 결합된 초연결지능정보통신기반 기술 바. 그 밖에 대통령령으로 정하는 기술

2) 국회 법제실, 법제기준과 실제(2024), p.996-997., 법제처, 알기쉬운 법령정비 기준(2021), p.4., p.57. 등 참조.

□ 그 밖에, 개정안은 국민이 신청하는 민원을 접수하거나 정책을 제안하는 시스템의 법률 용어를 변경하는 것이므로, 양 자가 법적으로 동일하다는 점을 명확히 하기 위하여 경과조치를 둘 필요가 있을 것으로 보임.

□ 국민권익위원회는 개정안에 대하여, ‘국민신문고’는 국민권익위원회가 운영하는 온라인 국민참여포털의 명칭이므로, 개별 시스템의 명칭을 법령에 명시적으로 규정하는 것에는 신중한 검토가 필요하다는 입장임.

문 의 처
02)6788-5112

참고 1

각종 현황 및 통계

□ 국민신문고 민원 접수 건수

(단위: 건 / '25년말 기준)

연도	총 민원 접수건수 (월평균)	신문고	부처 홈페이지	지자체 등 이송이첩	서신 (대통령실)
'16	2,305,601 (192,133)	1,359,614	802,116	114,908	28,963
'17	3,101,601 (258,467)	1,949,387	1,031,012	89,369	31,833
'18	4,735,392 (394,616)	2,742,615	1,864,975	93,608	34,194
'19	7,995,116 (666,259)	4,599,017	3,234,517	127,608	33,974
'19	9,570,011 (797,708)	6,494,339	2,902,774	147,861	25,037
'20	13,265,060 (1,105,422)	9,438,994	3,743,984	59,276	22,806
'21	10,706,128 (892,177)	8,599,039	2,041,523	46,828	18,738
'22	2,599,494 (866,498)	2,138,921	443,645	11,681	5,247
'23.	12,373,780 (1,031,148)	10,220,170	2,065,889	67,815	19,906
'24.	12,228,128 (1,019,011)	10,351,552	1,769,683	87,081	19,812
'25	11,697,691 (974,808)	9,879,001	1,770,967	30,538	17,185

□ 국민신문고 인지도 및 시스템 이용자 만족도

연도	'16	'17	'18	'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25
인지도(%)	65.2	67.1	77.9	81.2	83.2	84.3	85.0	91.8	-	93.8
시스템 이용자 만족도(점)	77.4	77.8	73.9	76.7	75.2	77.7	78.4	77.9	78.0	80.0

* 인지도: 권익위 주관, 매년 외부 전문 업체에 의뢰하여 연 1회 위원회 주요사업-창구(국민신문고, 110콜센터 등)에 대한 인지도를 측정

* 시스템 이용자 만족도 : 매년 외부 전문 업체에 의뢰하여 국민신문고 시스템 이용자(일반국민 80%, 공무원 20%)를 대상으로, 시스템 이용에 대한 만족도 측정

□ 국민신문고 이용기관

○ 연도별 국민신문고 민원 통합·이용·연계 기관 수

(단위: 개)

연 도	계	통합·이용기관	연계기관
2016	910	645	265
2017	934	831	103
2018	997	897	100
2019	1,008	909	99
2020	1,021	937	84
2021	1,074	1003	71
2022	1,116	1046	70
2023	1,163	1,097	66
2024	1,212	1,167	45
2025	1,312	1,288	24

* 통합·이용기관 : 민원처리를 위해 국민신문고 시스템을 이용하는 기관

* 연계기관 : 국민신문고 시스템이 아닌 별도 민원시스템을 이용하고, 국민신문고 시스템과 연계되어 민원자료의 이송이 가능한 기관

○ 국민신문고 이용기관 현황

(단위 : 개 / '25년말 기준)

구분	총 계	중앙행정기관	지방자치단체	시·도교육청	교육지원청	국립대	사립대	공공기관	재외공관
민원	1,312	66	243	17	188	39	85	500	174
국민제안	369	60	243	18	-	-	-	48	-

참고 2

온라인 국민참여포털 개요

□ 국민신문고 개요

- 국민과 정부 간 소통창구가 필요하다는 당위 아래 각급 행정기관이 개별적으로 운영하던 민원·제안·정책참여를 하나로 통합한 온라인 포털 서비스('05. 8. 개통)
- 최초 중앙행정기관을 중심으로 서비스를 시작하였고, 지금은 지방자치단체와 교육청 및 주요 공공기관을 연계

【국민신문고 통합·연계 기관】

(단위 : 개 / '25년말 기준)

계	중앙행정기관	지방자치단체	교육기관	재외공관	공공기관
1,312	66	243	329	174	500

※ 국민신문고·국민생각함 인지도

(단위 : %)

구분	2022	2023	2024	2025
국민신문고	85.0	91.8	미조사	93.8
국민생각함	52.0	47.6	미조사	45.1

□ 국민신문고 주요기능

- **(민원처리)** 온라인으로 접수된 질의·건의·기타·고충민원의 처리를 통해 국민의 불편사항 및 행정불복사항을 해소

【국민신문고 민원 접수 현황】

(단위 : 건)

연도	2021	2022	2023	2024	2025
건	10,706,128	2,599,494	12,373,780	12,228,128	11,697,691

- **(제안처리)** 온라인으로 제출되는 창의적 의견이나 고안을 채택·실시함으로써 정부시책이나 행정제도 및 그 운영을 개선

【국민제안 접수 현황】

(단위 : 건)

연도	2021	2022	2023	2024	2025
건	173,900	193,836	149,182	138,966	142,883

- **(정책참여)** 국민의 삶과 밀접한 주요 정책·제도에 대한 국민 의견을 수렴하고자 ‘국민생각함’이라는 명칭으로 운영(‘16. 3. 개통)

【국민생각함(정책참여) 안건 및 참여 현황】

(단위 : 건)

연도	2021	2022	2023	2024	2025
안건 수	7,703	6,546	6,542	6,604	6,830
참여 수	445,487	525,365	719,113	531,359	380,863

- 다수 국민의 참여와 협업을 통해 창의적 아이디어를 정제·발전시켜 정책으로 실현하기 위한 정책참여 플랫폼(‘16.3월 구축)



▲3자의 만남(국민·공직자·전문가)



▲3가지 도구(대화 투표 설문)



▲3단계 처리(탄생·발전·완성)

- 사회적 현안 및 주요 정책 이슈에 대한 국민의견수렴(설문조사 등)을 통해 국민의 목소리를 국정에 반영하고, 정책에 대한 수용도 제고



공연스포츠 경기 입장권 부정거래 방지 의견 수렴 및 제도개선 권고



대구시내 어린이 보호구역 시간제 속도제한 실시에 주민 86.1%가 찬성



2025년 정책 아이디어 공모전 실시 (청소년, 청년, 일반 부문, 15건 수상)

- **(기타기능)** 잘못된 예산집행의 신고나 절감방안을 제안하는 ‘예산낭비신고’ 및 ‘적극행정 신청·소극행정신고’ 운영

