



제433회국회 (임시회)
제1차 정무위원회

AI 국민신문고의 설치 및 이용에 관한 법률안

검 토 보 고

〈 AI 국민신문고 설치·운영에 관한 제도적 기반 마련〉

■ 전현희의원 대표발의(의안번호 제2215611호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

전 문 위 원 김 정 연

목 차

I. 제안경위	1
II. 제안이유 및 주요내용	1
1. 제안이유	1
2. 주요내용	2
III. 검토의견	5
1. 제정안의 발의 배경 및 입법 필요성	5
2. 제정안의 구성체계	13
3. 제정안에 따른 소요예산	16
4. 정부 의견	17
5. 주요 조문별 검토	18
가. 법률의 제명 및 목적(안 제1조) 등	18
나. 정의규정(안 제2조)	21
다. AI 국민신문고 서비스 기본계획 수립(안 제6조)	28
라. AI 국민신문고 서비스 이용기관의 권한과 의무(안 제7조) ...	32
마. 민원등의 연계처리(안 제9조)	36
바. 민원등의 신청(안 제11조)	39
사. 이용기관의 조정(안 제13조)	41
아. 벌칙(안 제27조)	43
자. 부칙	47

I. 제안경위

1. 발의자 : 전현희의원 등 28인
2. 발의일 : 2025. 12. 24.
3. 회부일 : 2025. 12. 26.

II. 제안이유 및 주요내용

1. 제안이유

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.

또한 인공지능 등 첨단기술을 활용하여 국민의 이용 편의성을 높이고 국민권익을 대폭 신장시킬 수 있는 AI 국민신문고로의 방향전환이 필요한 시기임.

이에 동 제정안은 AI 국민신문고를 정의를 명확히 하고 인공지능 등을 활용한 시스템의 고도화 및 안정적인 운영을 보장함과 동시에 국민의 다양한 참여 활동을 처리하는 데에 필요한 사항과 민원 빅데이터의 효율적인 분석 및 합리적 이용에 필요한 사항을 정함으로써 행정의 혁신을 도모하고 국민 생활의 편의 증진과 권익 보호에 이바지하고자 하는 것임.

2. 주요내용

가. 법률의 목적(안 제1조)

이 법은 국민이 AI 국민신문고를 활용하여 민원 등을 제기하거나 정책을 제안하는 등의 다양한 참여 활동을 보장하고 그와 관련된 데이터의 효율적 분석 및 합리적 이용에 필요한 사항을 정함으로써 행정의 혁신을 도모하고 국민 생활의 편의 증진과 권익 보호에 이바지함을 목적으로 함.

나. AI 국민신문고의 설치 및 이용에 관한 기본원칙 마련(안 제4조, 제6조, 제8조 및 제10조)

- 1) 국민권익위원회는 AI 국민신문고의 설치·운영·관리의 책임을 지며, AI 국민신문고 서비스 기본계획을 수립해야 함.
- 2) 위원회는 국민이 AI 국민신문고를 편리하게 이용하고 신문고의 데이터 등을 효율적으로 관리하기 위하여 인공지능 기술을 활용할 수 있음.

3) 대한민국 국민은 누구나 AI 국민신문고를 이용할 권리가 있음.

다. AI 국민신문고의 이용(안 제11조부터 제13조까지)

- 1) 국민은 AI 국민신문고를 이용하여 민원 등을 신청할 수 있고, 위원회는 이용자의 편의를 위하여 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다)을 활용할 수 있음.
- 2) 신청된 민원 등의 소관기관이 불분명하거나 기관간 이견이 있는 경우, 위원회는 이용기관의 신청 또는 직권으로 소관기관을 조정할 수 있음.

라. 처리 민원등의 사후관리(안 제14조)

국민권익위원회는 이용기관이 AI 국민신문고를 통해 처리한 민원등의 처리 절차 준수 여부 등에 대해 분석·점검할 수 있음.

마. AI 국민신문고를 활용한 국민의 정책참여 활성화(안 제16조 및 제17조)

국민권익위원회는 국민의 정책참여를 활성화하기 위해 AI 국민신문고에 정책참여 창구를 마련할 수 있으며, 행정기관등의 장은 정책토론 등을 실시하여 국민의 의견을 수렴할 수 있음.

바. 민원 등 데이터 분석시스템의 구축 및 활용(안 제19조 및 제20조)

- 1) 국민권익위원회는 민원 등 데이터 분석시스템의 구축·운영에 필요한 데이터를 수집·관리·보유할 수 있음.
- 2) 국민권익위원회는 수집한 데이터를 분석하고 그 결과를 행정기관등에 제공할 수 있음. 행정기관 등의 장은 제공된 분석 결과를 정

책에 반영하고 국민 불편사항을 개선하기 위한 노력을 해야 함.

사. 개인정보 보호와 시스템 보호(안 제22조)

국민권익위원회는 AI 국민신문고 운영 전 과정에 「개인정보 보호법」에 따라 개인정보 보호를 위한 시책을 수립·시행하여야 함.

아. AI 국민신문고 이용 활성화 유도(안 제23조 및 제24조)

- 1) 외국인이 참여포털을 이용할 수 있도록 외국어로 된 홈페이지와 외국어 번역 서비스를 제공할 수 있음.
- 2) 국민권익위원회는 참여포털 서비스에 대한 국민의 인식을 높이고 이용을 활성화하기 위하여 교육, 홍보 및 포상 등의 사업을 추진할 수 있음.

참고사항

이 법률안은 전현회의원이 대표발의한 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(의안번호 제15609호)의 의결을 전제로 하는 것이므로 같은 법률안이 의결되지 아니하거나 수정 의결되는 경우에는 이에 맞추어 조정되어야 할 것임.

Ⅲ. 검토의견

1. 제정안의 발의 배경 및 입법 필요성

- “온라인 국민참여포털”(국민신문고)은 국민이 온라인으로 민원 신청, 정책·제도 제안, 정책참여(국민생각함) 등을 할 수 있는 정보시스템으로, 각 기관에서 개별적으로 운영하던 국민소통 서비스를 하나로 통합하여 제공하는 온라인 포털 서비스임.

[표 1] 온라인 국민참여포털(국민신문고) 개요



자료: 국민권익위원회

- 국민권익위원회는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 온라인 국민참여포털의 통합운영 사무를 수행하고 있으나,¹⁾

1) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조(기능) 위원회는 다음 각호의 업무를 수행한다.

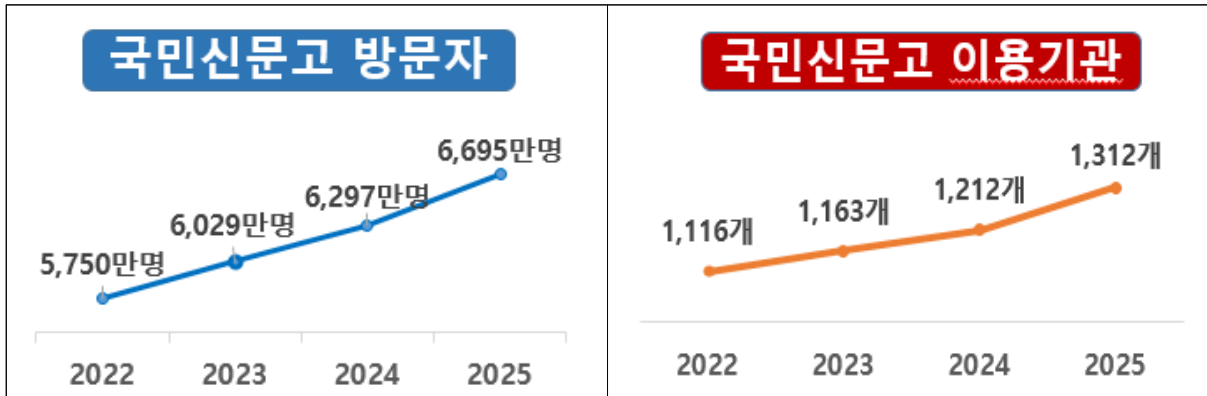
16. 온라인 국민참여포털의 통합 운영과 정부민원안내콜센터의 설치·운영

그 운영 등에 관한 사항은 법률에서 정하고 있지 않고, 같은 법 시행령은 온라인 국민참여포털의 통합운영을 위한 국민권익위원회의 역할과 포털 운영의 기본적인 사항을 1개 조문으로 규정하고 있을 뿐이어서,²⁾ 국민신문고를 통하여 접수된 민원·제안의 처리 등 구체적인 운영에 관한 사항은 대통령훈령인 「온라인 국민참여포털 운영에 관한 규정」에서 정하고 있는 내용을 근거로 하고 있음.

- 제정안은 “온라인 국민참여포털”(국민신문고)의 이용자 및 이용기관이 크게 증가하여 우리나라의 대표적인 온라인 국민소통 창구로 성장하였고, 국민신문고는 기존 민원·제안 등의 처리 이외에도 국민생각함, 민원 빅데이터 분석 등 다양한 기능을 수행하고 있으며, 인공지능 활용 등을 통한 시스템 고도화 및 안정적 운영을 보장할 필요가 있다는 점에서,
- 이를 포괄적으로 규율할 수 있는 개별 법률을 제정하여 AI 국민신문고의 설치·운영에 관한 법적 기반을 마련하려는 것임.

- 2) **부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령 제12조(온라인 국민참여포털의 통합 운영 등)**
- ① 위원회는 법 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여포털(이하 "참여포털"이라 한다)의 운영을 총괄한다.
 - ② 위원회는 참여포털의 통합 운영을 위하여 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 - 1. 참여포털 홈페이지 및 시스템의 운영·관리
 - 2. 참여포털에 접수된 민원, 국민제안 및 정책참여 등의 분류 및 재분류
 - 3. 참여포털에 접수된 민원, 국민제안 및 정책참여 등의 분석·평가 및 처리결과의 사후관리
 - 4. 참여포털의 운영과 관련한 교육·홍보
 - 5. 참여포털의 통합 운영을 위한 기준 마련
 - 6. 그 밖에 참여포털의 통합 운영에 필요한 사항
 - ③ 참여포털에 접수되는 민원 및 국민제안 등의 신청·접수·분류·처리 등에 관한 사항과 정책참여의 운영에 필요한 사항은 위원장이 관계 행정기관등과 협의하여 정한다.
 - ④ 관계 행정기관등은 참여포털에 접수되는 민원, 국민제안 및 정책참여 등에 대하여 전담부서를 지정하여 관리하여야 한다.
 - ⑤ 위원회는 참여포털의 통합 운영을 위하여 필요한 자료의 수집·공유, 행정정보의 공동이용 및 정보통신망의 연계 등에 관하여 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 관계 행정기관등은 특별한 사정이 없는 한 이에 응하여야 한다.

[표 1] 온라인 국민참여포털(국민신문고) 방문자 및 이용기관 현황



자료: 국민권익위원회

[표 2] 국민신문고 이용기관 현황

(2025년 12월 말 기준 / 단위 : 개)

구분	총 계	중앙 행정 기관	지방 자치 단체	시·도 교육청	교육 지원청	국립대	사립대	공공 기관	재외 공관
민원	1,312	66	243	17	188	39	85	500	174
국민제안	369	60	243	18	-	-	-	48	-

자료: 국민권익위원회

[표 3] 국민신문고 민원 접수 현황

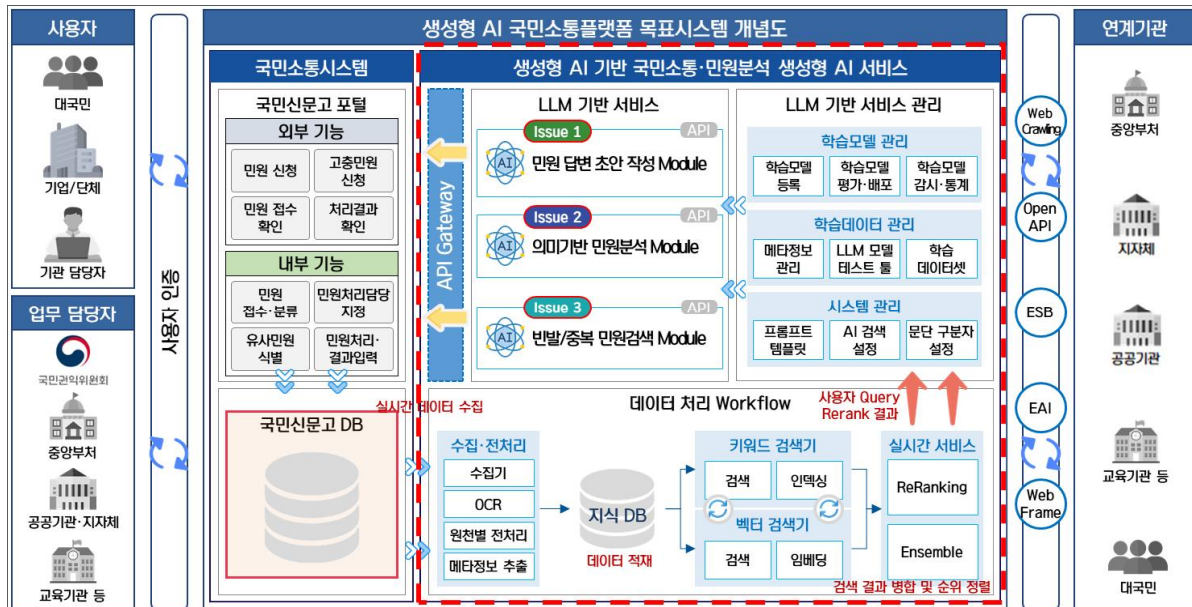
연도	2021	2022	2023	2024	2025
건수	1,071만 건	260만건	1,237만 건	1,223만 건	1,170만 건

자료: 국민권익위원회

□ 제정안은 다음과 같은 점들에 비추어 볼 때, 국민신문고 및 민원 분석시스템의 법적 기반을 마련함으로써 국민신문고의 체계적이고 발전적인 운영을 지원하고, 이를 통하여 국민의 권익 보호에 기여할 수 있을 것으로 보인다는 점에서, 그 입법 필요성을 긍정할 수 있는 측면이 있음.

- 첫째, 제정안은 AI 국민신문고의 구축·운영 및 이용에 관한 운영 기관(국민권익위원회)·이용기관(행정기관등)·이용자(국민)의 권한(권리)과 의무, 시스템의 개선 및 사후관리 등을 법률에서 규정함으로써, 국민신문고의 체계적인 운영을 지원할 수 있을 것으로 보임.³⁾
- 둘째, 국민권익위원회는 신속하고 효율적인 민원행정을 구현하기 위하여 기존 국민신문고에 AI 기술을 적용하는 AI기반 국민권익 플랫폼 구축 사업을 진행하고 있는 바,
제정안은 이에 대한 법적 기반을 마련함으로써 향후 AI 국민신문고의 발전적인 운영을 지원할 수 있을 것으로 보임.

[표 4] AI기반 국민권익 플랫폼 목표시스템 개념도

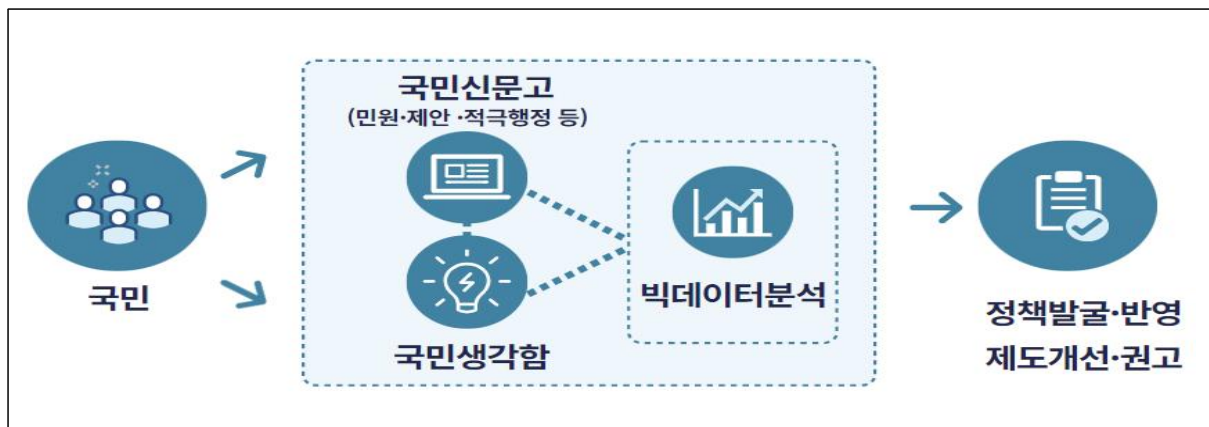


자료: 국민권익위원회

3) 특히, AI 국민신문고의 이용과 관련된 국민의 권리·의무에 관한 사항은 법률에서 규정할 필요가 있다는 점을 고려하면 제정안의 입법 타당성을 긍정할 수 있는 측면이 있음.

○ 셋째, 국민권익위원회는 국민신문고를 이용한 민원, 제안, 정책참여 등의 처리 이외에도 국민신문고 시스템의 데이터를 분석하여 이를 정책 수립 등에 활용하는 분석시스템을 운영하고 있는데, 동 시스템을 운영하기 위해서는 이용자인 국민의 개인정보 등을 수집·이용하는 행위가 수반될 수 밖에 없음에도, 현행 법령에서는 동 시스템에 대한 근거를 명시적으로 규정하고 있지 않으므로, 제정안에서 민원정보 분석시스템 운영에 필요한 데이터의 수집·보유 등에 관한 근거를 명확히 함으로써, 분석시스템이 「개인정보 보호법」⁴⁾ 등 관계 법률에 부합할 수 있는 제도적 기반을 마련할 수 있을 것으로 보임.

[표 5] 민원 빅데이터 분석을 통한 정책·제도 개선



자료: 국민권익위원회

4) 「개인정보 보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
3. ~ 7. (생략)

□ 다만, 제정안의 입법 필요성과 관련하여서는, 기존 법질서 체계하에서 특별법의 제정 필요성, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 개정 등 기존 법질서 체계로 편입하는 방향의 입법을 통한 그 취지의 달성 가능성 등도 함께 고려하여 법 제정의 필요성을 논의할 필요가 있을 것으로 보임.

○ 제정안이 규율하려는 영역에는 각각의 일반법이 이미 제정되어 해당 영역을 규율하고 있으므로,

동일한 영역에서 이에 대한 특별법을 제정하려는 제정안과 같은 경우에는 기존 법질서 체계 및 규범 상호 간의 체계정당성 원리⁵⁾를 고려하여, 제정안의 내용이 특별법의 형태로 새로이 입법될 필요성이 있는지 여부를 검토할 필요가 있을 것으로 보임.⁶⁾

- 제정안 중 민원의 처리, 통합전자민원창구의 운영에 관하여는 「민원 처리에 관한 법률」이,⁷⁾ 국민제안의 처리에 관하여는

5) 체계정당성의 원리란 같은 법규범 내 또는 다른 법규범과의 관계에서 법규범의 구조·내용이 서로 모순·저촉되어서는 안 된다는 헌법적 요청을 말하며, 이는 규범의 명확성·예측가능성 및 규범에 대한 신뢰와 법적 안정성을 확보하기 위하여 요구됨(헌법재판소 2004. 11. 25. 선고 2002헌바66 결정 참조).

6) 국회 법제사법위원회는 특별법 형태로 새로운 입법을 제정함으로써 기존 법령과 모순되거나 저촉되는 사례가 발생하고 있고, 특히 개별법이나 특별법 형태로 방대한 법규범이 산재함에 따라 국민들의 불편과 혼란이 가중할 우려가 제기되므로, 특별법 또는 개별법 형태의 입법 자체를 요청한 바 있음(문서번호: 법사위-1368, 2011. 6. 30.)(국회 법제실, 법제기준과 실제(2024), p.55. 참조).

7) 「**민원 처리에 관한 법률**」 제1조(목적) 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다. 제3조(적용 범위) ① 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

제12조의2(전자민원창구 및 통합전자민원창구의 운영 등) ① 행정기관의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원을 처리할 수 있도록 관계법령등을 개선하고 민원의 전자적 처리를 위한 시설과 정보시스템을 구축하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 조치로서 인터넷을 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있는 정보시스템(이하 “전자민원창구”라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 구축하지 아니한 경우에는 제3항에 따른 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청·접수받아 처리할 수 있다.

③ 행정안전부장관은 전자민원창구의 구축·운영을 지원하고 각 행정기관의 전자민원창구를 연계하기 위하여 통합전자민원창구를 구축·운영할 수 있다.

④ 민원인이 전자민원창구나 통합전자민원창구를 통하여 민원을 신청한 경우에는 관계법령등에 따라 해당 민원을 소관하는 행정기관에 민원을 신청한 것으로 본다.

「행정절차법」 및 「국민제안규정」(대통령령)⁸⁾이 각각 일반법으로 해당 영역을 규율하고 있음.

- 또한, 국가기관이 제공하는 전자정부서비스, 정보시스템에 관한 사항 등은 「전자정부법」이, 인공지능의 활용 및 데이터의 활용 등에 관하여는 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」, 「지능정보화 기본법」, 「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률」 등이 각각 일반법으로 제정되어 있음.⁹⁾
- 제정안은 AI 국민신문고의 특수성을 고려하여 위 규율영역에서 AI 국민신문고 등의 설치·운영 등에 관한 사항에 대하여만 적용되는 특별법을 제정하려는 것이므로, 동 제정안이 규율하려는 내용이 기존 법률의 규율 내용과 중복되는지 여부 또는 모순·저촉되는지 여부 등 특별법 제정의 실효성 및 적합성, 기존 법률과의 조화를 고려하여 제정안의 입법 필요성을 논의할 필요가 있을 것으로 보임.
- 이에 대하여, 국민권익위원회는 「민원 처리에 관한 법률」 등은 오프라인 중심의 민원 처리에 관한 사항을 규율하고 있어, 온라인

8) 「행정절차법」 제52조의2(국민제안의 처리) ① 행정청(국회사무총장·법원행정처장·헌법재판소사무처장 및 중앙선거관리위원회사무총장은 제외한다)은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민의 창의적인 의견이나 고안(이하 “국민제안”이라 한다)을 접수·처리하여야 한다.

② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

「국민 제안 규정」 제1조(목적) 이 영은 「행정절차법」 제52조의2에 따라 국민의 창의적인 의견이나 고안(考案)을 정부시책이나 행정제도 및 그 운영에 반영함으로써 국민 참여를 활성화하고 행정 업무의 혁신을 촉진하기 위한 국민 제안 제도의 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

9) 「전자정부법」 제6조(다른 법률과의 관계) 행정기관등의 대민서비스 및 행정관리의 전자화, 행정정보의 공동이용 등 전자정부의 구현·운영 및 발전에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」 제5조(다른 법률과의 관계) ① 인공지능, 인공지능 기술, 인공지능산업 및 인공지능사회(이하 “인공지능등”이라 한다)에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

중심의 민원 처리에 관한 사항은 별도로 규율할 필요성이 있고, 국민신문고는 민원 처리 외에도 제안, 정책참여, 민원 빅데이터 분석 등의 기능도 수행하고 있으므로 이를 포괄적으로 규율할 수 있는 제정법이 필요하다는 의견임.

- 다만, 이에 대하여는 최근 「전자정부법」상 전자적 민원처리에 관한 사항들을 「민원 처리에 관한 법률」에 이관하는 법 개정(2022. 1. 11. 일부개정)을 통해 「민원 처리에 관한 법률」에 온·오프라인 민원 처리의 통일적 기준을 마련하고자 한 개정 방향도 참고할 필요가 있을 것으로 보임.

○ 한편, AI 국민신문고의 특수성을 고려하여 이에 대한 별도의 규율이 필요한 경우에도, 이를 기존 법질서 체계에 편입하는 방향의 입법이 가능하다면 이러한 방식의 입법 방식이 권장된다는 측면에서,¹⁰⁾

현행 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」을 개정하는 방식으로도 제정안의 입법 취지를 달성할 수 있는지 여부도 제정안의 입법 필요성 논의에 함께 고려될 필요가 있을 것으로 보임.

- 관련하여, 온라인 국민참여포털(국민신문고)의 구축 근거 및 운영 등에 관한 기본 원칙을 정하는 것을 내용으로 하는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안」이 우리 위원회에 회부되어 있음.¹¹⁾

10) 앞선 국회 법제사법위원회 의견(문서번호: 법사위-1368), 국회 법제실, 법제기준과 실제(2024), p.55.-56.

11) 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안」 (이인영의원 대표발의, 의안번호: 제2215609호, 2026. 1. 23. 회부)

2. 제정안의 구성체계

- 제정안은 AI 국민신문고의 설치·운영·관리 및 활성화 등에 관한 사항을 규정하려는 것으로, 총 5개의 장, 28개의 조문의 본칙과 1개 조문의 부칙으로 구성되어 있음.
- 제1장(총칙)은 총 3개의 조문으로, 제정안에 공통적으로 적용되는 사항인 제정안의 입법목적, 제정안에서 사용하는 용어의 정의, 제정안과 다른 법률과의 관계에 대하여 규정하고 있음.
- 제2장(AI 국민신문고의 설치·운영 및 관리, 총 6개 조문)은 AI 국민신문고의 설치·운영에 관한 기본원칙을 정하려는 것으로, 국민권익위원회의 역할·권한·책임, AI 국민신문고 서비스 기본계획 수립에 관한 사항, AI 국민신문고 서비스 이용기관의 권한과 의무 등에 관하여 규정하고 있음.
- 제3장(AI 국민신문고 서비스, 총 13개 조문)은 AI 국민신문고 이용에 관한 3개의 절로 구성되어 있으며,
 - 제1절(AI 국민신문고의 이용, 총 6개 조문)은 AI 국민신문고 이용자의 권리, 이용자의 민원등 신청 방법, 신청된 민원에 대한 소관 조정, 사후관리 및 기능 추가 등 AI 국민신문고의 이용에 관한 사항을,
 - 제2절(AI 국민신문고를 활용한 국민의 정책참여 활성화, 총 3개 조문)은 AI 국민신문고를 통하여 이루어지는 정책참여에 관한 사항을,
 - 제3절(민원 등 데이터의 관리 및 활용, 총 4개 조문)은 데이터 분석

시스템의 구축·운영의 근거, 데이터 분석시스템을 통한 데이터 분석 및 활용과 데이터 등의 보안 및 보호 조치에 관한 사항을 각각 규정하고 있음.

- 제4장(AI 국민신문고 등 이용의 활성화, 총 4개 조문)은 AI 국민신문고 및 AI 국민신문고 서비스의 이용 활성화를 위한 외국인에 대한 특례 및 관련 정책(교육·홍보 등, 관계 기관 등과의 협의체 구성, 국제협력 및 국외수출 촉진 사업)에 관하여 정하고 있음.
- 제5장(벌칙, 총 2개 조문)은 AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템과 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 제정안에서 규정하고 있는 의무를 위반한 경우의 벌칙에 관하여 정하고 있음.

[표 6] 제정안의 구성체계

구 분	제정안
제1장 총칙	
제1조	목적
제2조	정의
제3조	다른 법률과의 관계
제2장 AI 국민신문고의 설치·운영 및 관리	
제4조	AI 국민신문고의 설치·운영 등
제5조	운영·관리 인력 및 시설 등
제6조	AI 국민신문고 서비스 기본계획
제7조	AI 국민신문고 서비스 이용기관의 권한과 의무
제8조	인공지능의 활용
제9조	민원 등의 연계처리

구 분	제정안
제3장 AI 국민신문고 서비스	
제1절 AI 국민신문고의 이용	
제10조	이용자의 권리 등
제11조	민원등의 신청
제12조	우편민원 등의 AI 국민신문고 등록
제13조	이용기관의 조정
제14조	사후관리
제15조	기능의 추가
제2절 AI 국민신문고를 활용한 국민의 정책참여 활성화	
제16조	정책참여 창구의 운영
제17조	정책토론등의 실시
제18조	정책토론등의 사후관리
제3절 데이터분석시스템의 구축 및 운영	
제19조	데이터분석시스템의 구축 및 운영
제20조	민원 등 데이터 분석결과의 제공 및 활용
제21조	민원 등 데이터의 활용 지원 등
제22조	보안 및 보호 조치
제4장 AI 국민신문고 등 이용의 활성화	
제23조	외국인에 대한 특례
제24조	교육·홍보 등
제25조	관계 기관 등과의 협력
제26조	국제협력 및 국외수출 촉진
제5장 벌칙	
제27조	벌칙
제28조	과태료
부 칙	
시행일	공포 후 1년

3. 제정안에 따른 소요예산¹²⁾

- 제정안에 따른 경우, AI 국민신문고 시스템을 구축하고, 이를 운영·관리하며, 이용기관 교육 등 관련 업무를 수행하여야 하므로, 이에 관한 추가 재정소요가 발생할 것으로 예상됨.
- 구체적으로, AI 국민신문고 시스템 구축·운영 비용, AI 국민신문고 운영·관리를 위한 인력 및 시설 등에 대한 인건비·자산 취득비(안 제5조), AI 국민신문고 서비스 기본계획 수립 비용(안 제6조), 이용기관 교육에 소요되는 비용(안 제14조) 등이 발생할 것으로 예상됨.
- 다만, AI 국민신문고 시스템 구축·운영 비용과 관련하여서는, 현재 AI 국민신문고 업무프로세스 재설계(BPR) 및 정보화 전략계획(ISP) 수립 사업이 추진 중에 있어, AI 국민신문고 구축·운영을 위한 연도별 소요예산의 구체적인 규모는 위 BPR/ISP 사업이 종료되어야 추정할 수 있으므로, 예산 추계에 포함되지 않았음.

[표 7] 제정안에 따른 추가재정소요

(단위: 백만원)

구분	2027	2028	2029	2030	2031	합계
AI 국민신문고 운영·관리	802	783	803	822	844	4,055
AI 국민신문고 기본계획	30	-	-	30	-	60
이용기관 교육	12	12	12	12	12	60
합계	844	795	815	864	856	4,175

주: 본 추계는 “AI 국민신문고 시스템”의 구축·운영 비용을 제외하고 추계한 것이며, “AI 국민신문고 시스템”의 구축·운영 비용을 포함하면 실제 추가재정소요는 본 추계금액을 상회할 것임

자료: 국회예산정책처

12) 국회예산정책처, AI 국민신문고의 설치 및 이용에 관한 법률안 [비용추계서] 참조.

4. 정부 의견

□ 국민권익위원회는, 국민신문고가 국민 소통창구로서 질적·양적으로 성장한 현황을 고려할 때 독립된 법률의 제정이 필요하다는 제정안의 취지에 공감하며,

현재 국민신문고를 규율하는 법령이 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 및 같은 법 시행령 1개 조문으로, 국민신문고의 근거만 규정하고 있을 뿐이어서 민원뿐만 아니라 국민의 정책제안과 참여, 민원 빅데이터 분석 등 국민소통과 관련한 서비스 전반을 포괄하여 통합적으로 규율할 수 있는 법률의 제정이 필요하므로 제정안에 동의한다는 입장임.

5. 주요 조문별 검토

가. 제정안의 제명 및 목적(안 제1조) 등

- 제정안은 그 제명을 「AI 국민신문고의 설치 및 이용에 관한 법률안」으로 하고, 동 제정안의 입법목적을 AI 국민신문고를 활용하여 행정의 혁신을 도모하고 국민 생활의 편의 증진과 권익 보호에 이바지하는 것으로 정하고 있음.

제정안
AI 국민신문고의 설치 및 이용에 관한 법률안 제1조(목적) 이 법은 국민이 AI 국민신문고를 활용하여 국민이 민원을 제기하거나 정책을 제안하는 등의 다양한 참여 활동을 보장하고 그와 관련된 데이터의 효율적 분석 및 합리적 이용에 필요한 사항을 정함으로써 행정의 혁신을 도모하고 국민 생활의 편의 증진과 권익 보호에 이바지함을 목적으로 한다.

- 제정안은, 국민권익위원회가 국민신문고에 AI 기술을 접목하여 AI 기반 국민권익 플랫폼을 구축하는 사업을 진행 중인 사정을 고려하여, 이를 반영하려는 취지로 제정안의 제명을 정하고, 해당 시스템의 명칭을 제정안 전반에서 사용하고 있는 것으로 보임.¹³⁾

13) 같은 취지에서, 국민권익위원회의 소관 업무를 정하고 있는 부패방지권익위법 제12조 중 국민신문고의 총괄 운영을 의미하는 “온라인 국민참여포털의 통합 운영” 부분을 “AI 국민신문고의 통합 운영”으로 변경하려는 개정안(전현희의원 대표발의, 의안번호: 제2215609호)이 발의되어 우리 위원회에 회부되어 있음.

*부패방지권익위법 제12조(기능) 위원회는 다음 각호의 업무를 수행한다.

16. 온라인 국민참여포털의 통합 운영과 정부민원안내콜센터의 설치·운영

□ 다만, 제정안은 국민권익위원회가 운영하는 특정 포털시스템의 명칭을 법률의 제명 및 법률 용어로 사용하려는 것이고, 그 명칭에 외국어 표기를 포함하고 있다는 점에서, 다음과 같은 사항을 고려하여 제명 등의 수정 여부를 논의할 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 있음.

○ 둘째, 법률의 제명 및 법률 문언에는 외국어나 외래어를 되도록 쓰지 않고, 이를 순화하여 사용할 수 있는 우리말이 있는 경우에는 우리말로 바꾸어 쓰는 것을 원칙으로 하고 있으므로,¹⁴⁾ 관련 법률의 용어 정의를 참고하여 “AI”에 대응하는 적절한 문언으로 순화하는 것을 고려할 필요가 있음.

[표 8] 입안 단계에서 제명에 사용된 외국어가 정비된 사례

커버드 본드	→	이중상환청구권부 채권	「이중상환청구권부 채권 발행에 관한 법률」 ¹⁵⁾
금융 허브(hub)	→	금융중심지	「금융중심지의 조성 및 발전에 관한 법률」
홈리스(homeless)	→	노숙인 등	「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」

자료: 법제처, 알기쉬운 법령정비기준(2024), p.63.

14) 국회 법제실, 법제기준과 실제(2024), p.996-997., 법제처, 알기쉬운 법령정비 기준(2024), p.6., p.63. 등 참조.

[표 9] 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

□ 국민권익위원회는, 제정안의 제명 등에서 개별 시스템의 명칭을 사용하는 것에는 신중한 검토가 필요하다는 입장이며,
대안으로 “지능형 국민권익 통합 플랫폼”, “온라인 국민참여포털” 등으로 변경하는 수정의견을 제안하였음.

□ 그 밖에, 제정안 제1조는 “국민이”를 중복하여 사용하고 있으므로,
이에 관한 자구 수정이 필요할 것으로 보임.¹⁶⁾

15) 제정안 입안 단계에서 부처와 관계자들은 ‘커버드 본드’를 제명과 조문에서 그대로 쓰기를 원했으나, 외 국어를 쓰지 않는다는 원칙을 고수하여 조문의 정의에서만 원어를 병기하기로 처리하였음(법제처, 알기쉬운 법령정보 기준(2024), p.63. 주8.)

16) “이 법은 국민이 AI 국민신문고를 활용하여 민원을 제기하거나 정책을 제안하는 등 국민의 다양한 참여 활동을 보장하고.....” 등과 같은 방식으로 수정이 가능할 것으로 보임.

나. 정의규정 (안 제2조)

- 제정안 제2조는 제정안에서 사용하는 용어의 뜻을 명확하게 하기 위하여, “AI 국민신문고”, “민원등”, “정책참여” 등을 정의하고 있음.

제 정 안

제2조(정의) 이 법률에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “행정기관등”이란 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 해당하는 기관을 말한다.
2. “AI 국민신문고”란 행정기관등에 대한 민원·국민제안·정책참여 등을 전자적으로 처리하기 위하여 국민권익위원회(이하 “위원회”라 한다)가 설치·운영하는 정보시스템을 말한다.
3. “민원등”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.
 - 가. 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호가목2)·3)·4) 및 같은 호 나목에 해당하는 민원
 - 나. 「행정절차법」 제52조의2에 따른 국민제안
 - 다. AI 국민신문고를 통하여 온라인으로 접수·처리되는 사안 중 대통령령으로 정하는 사항
4. “인공지능”이란 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」 제2조제1호에 따른 인공지능을 말한다.
5. “정책참여”란 AI 국민신문고 안에서 국민, 공직자 등이 정부의 정책이나 행정제도의 개선 등과 관련된 의제를 공개적으로 등록하고, 등록된 의제에 대하여 다른 국민, 공직자 등이 참여하여 의견제시, 토론 및 건의 등을 하는 것을 말한다.
6. “AI 국민신문고 등의 데이터”란 AI 국민신문고 시스템의 데이터와 행정기관등에서 관리·운영하는 민원등이 연계된 데이터를 말한다.

제 정 안

7. “민원등 데이터 분석시스템”(이하 “데이터 분석시스템”이라 한다)이란 데이터 기반 행정을 활성화하기 위하여 AI 국민신문고 등의 데이터를 수집하여 종합적으로 분석하는 데이터 분석시스템을 말한다.
8. “AI 국민신문고 서비스”란 AI 국민신문고를 기반으로 다음 각 목의 업무를 수행하는 전자적 행정서비스를 말한다.
 - 가. 민원등의 처리와 그 결과의 통보
 - 나. AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템을 이용한 분석 및 분석 결과의 제공·활용
9. “AI 국민신문고 서비스 이용기관”(이하 “이용기관”이라 한다)이란 AI 국민신문고를 이용하여 민원등을 처리하는 행정기관등을 말한다.

□ 제정안 제2조는 동 법안에서 자주 사용되는 용어, 중요한 의미를 가지고 있는 용어들의 뜻을 명확히 함으로써, 법률의 해석·적용상 혼란 및 분쟁을 방지하고, 법문을 간결하게 표현하기 위한 취지로 보임.

□ 다만, 제정안이 해당 용어의 뜻을 정확히 정의하기 위해서는 국민신문고 실무 운영례, 정의규정에 대한 법제 방식 등 다음과 같은 점들을 고려하여 제정안을 수정할 필요가 있을 것으로 보임.

□ 안 제2조제3호 “민원등”의 정의와 관련하여,

○ 가목은 “민원”을 “「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호가목2)·

3)·4) 및 같은 호 나목에 해당하는 민원¹⁷⁾과 같이 「민원 처리에 관한 법률」을 인용하는 방식으로 정의하고 있는데,

「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호나목은 “고충민원”을 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호¹⁸⁾를 인용하는 방식으로 정의하고 있으므로,

국민의 이해 편의를 위하여는 “고충민원”의 정의를 「민원 처리에 관한 법률」을 인용하는 것이 아닌 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호를 직접 인용하여 정의하는 것이 바람직할 것으로 보임.

○ 다목은 “AI 국민신문고를 통하여 온라인으로 접수·처리되는 사안 중 대통령령으로 정하는 사항”과 같이 하위법령에 위임하는 방식으로 정의하고 있는데,

이는, 같은 호 가목·나목의 “민원”, “국민제안” 외에 AI 국민

17) 「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·차지법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

18) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. “고충민원”이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다.

신문고에서 접수·처리되는 사안을 포섭하려는 취지인 것으로 보이나,

“AI 국민신문고”의 정의가 ‘민원등을 처리하기 위한 시스템’임을 감안할 때,¹⁹⁾ 다목은 동어반복적 정의가 되어, 결국 어떠한 내용의 대강을 정함이 없이 이를 포괄적으로 하위법령에 위임하는 결과가 되므로, 하위법령에서 규정될 내용이 예측될 수 있도록 “「국가재정법」 제100조제1항에 따른 예산 또는 기금의 불법지출에 대한 국민의 시정 요구”와 같이 국민신문고를 통하여 접수·처리되는 사항의 예시를 추가하는 방식 등으로 수정하는 방안을 고려할 필요가 있음.²⁰⁾

□ 안 제2조제6호 “AI 국민신문고 등의 데이터”의 정의와 관련하여,

- 정의규정은 해당 법률에서 중요한 의미를 가지는 용어나 사용 빈도가 높은 용어의 뜻을 명확히 함으로써 법 적용상의 혼란 및 분쟁을 방지하고, 자주 사용되는 용어를 미리 하나의 조문에서 설명하여 둠으로써 법문을 간결하게 표현하기 위한 것임을 고려할 때,²¹⁾

19) 안 제2조제2호: “AI 국민신문고”란 행정기관등에 대한 민원·국민제안·정책참여 등을 전자적으로 처리하기 위하여 국민권익위원회(이하 “위원회”라 한다)가 설치·운영하는 정보시스템을 말한다.

20) 「국가재정법」 제100조(예산·기금의 불법지출에 대한 국민감시) ①국가의 예산 또는 기금을 집행하는 자, 재정지원을 받는 자, 각 중앙관서의 장(그 소속기관의 장을 포함한다) 또는 기금관리주체와 계약 그 밖의 거래를 하는 자가 법령을 위반함으로써 국가에 손해를 가하였음이 명백한 때에는 누구든지 집행에 책임 있는 중앙관서의 장 또는 기금관리주체에게 불법지출에 대한 증거를 제출하고 시정을 요구할 수 있다.
* 그 밖에, 국민신문고를 통하여 접수·처리되는 사항으로는 「지방재정법」 제48조의2제1항에 따른 예산 또는 기금의 불법지출·낭비에 대한 시정 요구, 「적극행정 운영규정」(대통령령) 제18조의2제2항에 따른 적극행정국민신청, 같은 규정 제18조의3 및 「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」 제4조제2항에 따른 소극행정 신고 등이 있음.

21) 국회 법제실, ‘법제기준과 실제’(2024), p.244.

- “AI 국민신문고 등의 데이터” 용어는 사용빈도가 낮으므로,²²⁾ 해당 용어를 정의하지 않는 방안을 고려할 필요가 있고,
- 동 용어를 정의할 필요가 있다면, 제정안은 문언만으로는 그 취지(국민신문고 시스템의 데이터와 행정기관등에서 관리하는 민원등의 데이터 중 일부)와 달리 국민신문고의 데이터 중 일부(국민신문고 시스템의 데이터 중 행정기관등에서 관리·운영하는 민원등과 연계된 데이터)로 해석될 소지가 있어, 오히려 법 적용상의 혼란이 발생할 우려가 있으므로, 이를 다음과 같이 수정하여 그 의미를 명확히 할 필요가 있을 것으로 보임.

[표 10] 체계·자구에 관한 수정의견

제정안	수정의견	비고
6. “AI 국민신문고 등의 데이터”란 AI 국민신문고 시스템의 데이터와 <u>행정기관등에서 관리·운영하는 민원등이 연계된 데이터</u> 를 말한다.	6. ----- ----- <u>행정기관등에서 관리하는 민원등의 데이터 중 AI국민신문고와 연계된 데이터</u> 를 말한다.	■ 의미 명확화

□ 안 제2조제7호 및 제9호의 정의와 관련하여,

- 안 제2조제7호 및 제9호는 “민원등 데이터 분석시스템”, “AI 국민신문고 서비스 이용기관”을 정의한 후, 이를 다시 정의 규정에서

22) 총 2회(제정안 제2조제7호, 제정안 제19조제1항) 사용됨.

“데이터 분석시스템”, “이용기관”으로 약칭하고 있는데,

①용어를 정의하는 취지는 그 용어를 해당 법령에서 특정한 의미로 계속 사용하기 위한 것인데, 이를 다시 약칭한다면 그 정의된 용어는 정의 규정에서만 사용하게 되고 그 이후 조문에서는 약칭이 계속 사용되게 된다는 점, ②정의된 용어를 약칭할 필요가 있다면 용어를 정의한 후 그 용어를 다시 약칭할 것이 아니라 처음부터 약칭하려는 용어 그 자체로 정의하는 것이 바람직할 수 있다는 점 등을 고려하여, 정의 규정에서 정의된 용어에 대해서는 다시 약칭하여 사용하지 않는 것을 원칙으로 하므로,²³⁾

약칭이 필요하지 않은 용어를 사용하여 정의하거나, 입법기술상 부득이 다시 약칭할 필요가 있는 경우에는 정의 규정 이후 최초로 그 용어가 나오는 조항에서 약칭할 필요가 있음.

- 또한, 안 제2조제9호는 “AI 국민신문고 서비스 이용기관”을 “AI 국민신문고를 이용하여 민원등을 처리하는 행정기관등”으로 정의하고 있는데,

동 제정안은 “AI 국민신문고”와 “데이터 분석시스템”을 별개로 정의하고(안 제2조제2호 및 제7호), ‘민원등의 처리’ 등과 ‘데이터 분석 및 결과의 제공·활용’도 별개의 업무로 구분(안 제2조제8호가목 및 나목)하고 있으며,

안 제12조, 제20조²⁴⁾ 등에서 “이용기관의 장이 데이터 분석시스템을

23) 법제처, ‘법령 입안·심사기준’(2024), p.64-65.

이용하여 데이터의 분석을 수행하는 것”을 전제하고 있다는 점에서,
“이용기관”의 정의에 데이터 분석시스템을 이용하여 분석하는 내용을
추가할 필요가 있을 것으로 보임.

□ 그 밖에, 제정안 제2조 각 호 외의 부분 중 “법률”은 “법”으로 수정할
필요가 있음.

24) 제정안 제12조(우편민원 등의 AI 국민신문고 등록) ② 이용기관의 장은 제1항에 따라 등록한 민원등을
데이터 분석시스템을 이용하여 분석대상 정보나 데이터로 활용할 수 있다.
제20조(민원 등 데이터 분석결과의 제공 및 활용) ③ 행정기관등의 장은 데이터분석시스템을 통하여 수
집된 데이터를 분석하고, 분석한 결과를 업무개선 등을 위하여 활용할 수 있다.

다. AI 국민신문고 서비스 기본계획 수립(안 제6조)

- 제정안 제6조는 AI 국민신문고의 발전과 이용 활성화 및 민원등과 관련된 데이터의 분석과 활용을 체계적으로 추진하기 위하여, 국민권익위원회가 “AI 국민신문고 기본계획”을 3년마다 수립하고, 연도별 시행계획을 매년 수립·시행하게 하려는 것임.

제 정 안
제6조(AI 국민신문고 서비스 기본계획) ① 위원회는 AI 국민신문고의 발전과 이용 활성화 및 민원 등과 관련된 데이터의 분석과 활용을 체계적으로 추진하기 위하여 AI 국민신문고 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 3년마다 수립하여야 한다. 이 경우 미리 관계 행정기관등의 장의 의견을 들어야 한다. ② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. AI 국민신문고 운영의 기본 목표와 발전 방향 2. AI 국민신문고 이용 활성화 정책의 목표와 방향 3. AI 국민신문고의 이용기관 확대 방안 4. AI 국민신문고의 발전 및 이용 활성화와 관련된 법령·제도의 개선 5. 인공지능 등 첨단기술을 활용한 AI 국민신문고 및 데이터분석시스템 고도화 방안 6. AI 국민신문고의 운영 및 민원 등과 관련된 데이터의 분석과 활용에 필요한 체계 구축 7. AI 국민신문고 및 데이터분석시스템의 운영·관리를 위하여 필요한 기술개발 및 재원조달 방안 8. 그 밖에 AI 국민신문고 서비스의 제공 및 이용 활성화에 필요한 사항 ③ 위원회는 기본계획에 따른 연도별 시행계획을 매년 수립·시행

제 정 안
하고 이에 필요한 재원을 확보하기 위하여 노력하여야 한다. ④ 제1항부터 제3항까지에서 정하는 사항 이외에 기본계획 및 연도별 시행계획의 수립·시행에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

□ 기본계획 및 시행계획은 입법목적을 달성하기 위한 정책을 종합·조정하여, 그 정책의 방향을 결정하거나 제시하기 위하여 규정하는 것으로, 기본계획 또는 시행계획의 수립사항 등이 중복되는 경우에는 불필요한 절차가 반복되거나 집행과정에서 혼란이 발생할 우려가 있으므로,

제정안에서 정하고 있는 “AI 국민신문고 서비스 기본계획”이 다른 법률에서 정하고 있는 기본계획 등과 중복되는지 여부를 고려하여 그 필요성 여부를 결정할 필요가 있을 것으로 보임.

○ 「지능정보화 기본법」²⁵⁾은 지능정보사회 정책의 효율적·체계적 추진을 위하여 정부가 지능정보사회 종합계획을 3년 단위로 수립하도록 하고, 중앙행정기관의 장은 종합계획에 따라 매년 지능정보사회 실행계획을 수립하도록 하고 있으며,

「전자정부법」²⁶⁾은 전자정부의 구현·운영 및 발전을 위하여 각 중앙

25) 「지능정보화 기본법」 제6조(지능정보사회 종합계획의 수립) ① 정부는 지능정보사회 정책의 효율적·체계적 추진을 위하여 지능정보사회 종합계획(이하 “종합계획”이라 한다)을 3년 단위로 수립하여야 한다.

제7조(지능정보사회 실행계획의 수립) ① 중앙행정기관의 장과 지방자치단체의 장은 종합계획에 따라 매년 지능정보사회 실행계획(이하 “실행계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

26) 「전자정부법」 제5조(전자정부기본계획의 수립) ① 중앙사무관장기관의 장은 전자정부의 구현·운영 및 발전을 위하여 5년마다 제5조의2제1항에 따른 행정기관등의 기관별 계획을 종합하여 전자정부기본계획을 수립하여야 한다.

제5조의2(기관별 계획의 수립 및 점검) ① 행정기관등의 장은 5년마다 해당 기관의 전자정부의 구현·운

사무관장기관의 장이 전자정부기본계획을 수립하고, 행정기관등의 장은 5년마다 해당 기관의 전자정부 구현·운영 및 발전을 위한 기본계획을 수립하도록 하고 있음.

- 국민권익위원회는 지능정보사회 종합계획 및 전자정부기본계획을 고려하여 위원회의 정보화기본계획 및 지능정보사회 실행계획을 각 5년·1년마다 수립하고 있는데,²⁷⁾ 해당 계획에는 제정안에 따른 “AI 국민신문고”, “데이터 분석시스템” 등에 관한 사항이 포함된다는 점을 고려할 필요가 있을 것으로 보임.

[표 11] 제정안에 따른 기본계획과 타 법률에 따른 기본계획 수립사항 비교

AI 국민신문고 서비스 기본계획 (안 제6조제2항)	지능정보사회 종합계획 (법 제6조제4항)	전자정부기본계획 (법 제5조제2항)
AI 국민신문고 운영의 기본 목표와 발전 방향	지능정보사회 정책의 기본방향 및 중장기 발전방향	전자정부 구현의 기본방향 및 중장기 발전방향
AI 국민신문고 이용 활성화 정책의 목표와 방향	-	전자정부서비스의 제공 및 활용 촉진
AI 국민신문고의 이용기관 확대 방안	-	· 정보자원의 통합·공동이용 및 효율적 관리 · 행정정보 공동이용의 확대 및 안전성 확보
AI 국민신문고의 발전 및 이용 활성화와 관련된 법령 · 제도의 개선	지능정보사회 관련 법·제도 개선	전자정부 구현을 위한 관련 법령·제도의 정비

영 및 발전을 위한 기본계획(이하 “기관별 계획”이라 한다)을 수립하여 중앙사무관장기관의 장에게 제출하여야 한다.

27) 「국민권익위원회와 그 소속기관의 정보화업무 규정」(국민권익위원회 훈령) 제7조(정보화기본계획 수립) ① 지능정보화책임관은 위원회 정보화의 효율적, 체계적 추진을 위하여 「지능정보화 기본법」 제6조에 따른 지능정보사회 종합계획과 「전자정부법」 제5조에 따른 전자정부기본계획을 고려하여 위원회 정보화기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 매 5년마다 수립한다.

제8조(지능정보사회 실행계획 수립) ① 지능정보화책임관은 「지능정보화기본법」 제7조에 따라 매년 전년도 추진실적과 다음 연도 추진계획이 포함된 위원회 지능정보사회 실행계획(이하 “실행계획”이라 한다)을 수립한다.

AI 국민신문고 서비스 기본계획 (안 제6조제2항)	지능정보사회 종합계획 (법 제6조제4항)	전자정부기본계획 (법 제5조제2항)
인공지능 등 첨단기술을 활용한 AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템 고도화 방안	지능정보기술의 고도화 및 지능정보서비스의 이용촉진과 관련 과학기술 발전 지원	· 정보기술아키텍처의 도입 및 활용 · 전자정부 구현을 위한 업무 재설계
AI 국민신문고의 운영 및 민원 등과 관련된 데이터의 분석과 활용에 필요한 체계 구축	지능정보화 및 지능정보사회 관련 교육·홍보·인력 양성 및 국제협력	
AI 국민신문고 및 데이터분석시스템의 운영·관리를 위하여 필요한 기술개발 및 자원조달 방안	지능정보사회 구현을 위한 시책 추진에 필요한 자원의 조달·운용 및 인력확보 방안	-

□ 다만, 제정안에 따른 기본계획의 수립 필요성을 인정하여 이를 입법하려는 경우에는 제정안에 따른 기본계획과 다른 법률에 따른 기본계획이 서로 관련되어 있다는 점에서, 기본계획을 수립할 때 다른 기본계획을 고려하도록 하는 내용을 추가하는 방안을 고려할 수 있을 것으로 보임.²⁸⁾

□ 그 밖에, 제정안 제6조제1항 전단 중 “민원 등”과 같은 조 제2항제6호의 “민원 등”은 안 제2조제3호에 따른 “민원등”을 의미하는 것으로 보이므로, 이를 “민원등”으로 수정할 필요가 있음.²⁹⁾

28) <참고 입법례> 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」 제6조(인공지능 기본계획의 수립)

③ 과학기술정보통신부장관은 기본계획을 수립할 때에는 「지능정보화 기본법」 제6조제1항에 따른 종합계획 및 같은 법 제7조제1항에 따른 실행계획을 고려하여야 하며, 제2항제4호의2에 따른 학습용데이터 중 「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률」에 따라 공공데이터를 학습용데이터로 제공하기 위한 사항에 대해서는 행정안전부장관과 협의하여 정한다.

29) 안 제10조제4항제1호 및 제3호의 “민원 등”, 제3절 제목의 “민원 등”, 제21조의 “민원 등”도 같은 취지에서 “민원등”으로 수정하여야 할 것임.

라. AI 국민신문고 서비스 이용기관의 권한과 의무(안 제7조)

- 제정안 제7조는 행정기관등이 민원등의 처리와 데이터 분석을 위하여 AI 국민신문고 서비스를 이용할 수 있도록 하고, 행정기관등은 민원등의 처리와 데이터 분석을 위하여 전담부서를 지정·운영하도록 하며, AI 국민신문고 서비스 운영·이용과 관련하여 필요한 사항에 대하여 국민권익위원회와 행정기관등이 상호 협조할 수 있도록 하려는 것임.

제 정 안
제7조(AI 국민신문고 서비스 이용기관의 권한과 의무) ① 행정기관등의 장은 민원등의 적절한 처리와 소관기관 민원등의 데이터를 분석하기 위하여 AI 국민신문고 서비스를 이용할 권한이 있으며, 이와 관련하여 위원회에 협조를 요청할 수 있다. ② 행정기관등의 장은 AI 국민신문고에서 접수한 민원등의 처리와 소관기관 민원등의 데이터 분석을 위하여 전담부서를 지정하여 운영하여야 한다. ③ 위원회는 데이터분석시스템 운영을 위하여 필요한 자료의 수집·공유, 「전자정부법」에 따른 정보통신망의 연계 및 행정정보의 공동이용 등에 관하여 행정기관등의 장에게 협조를 요청할 수 있다. 요청을 받은 이용기관의 장은 특별한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

- 제정안은 AI 국민신문고 이용에 관한 행정기관등의 권한과 의무를 규정함으로써 AI 국민신문고 이용을 활성화하고 데이터 분석시스템의 기능을 강화할 수 있다는 점에서 긍정적인 측면이 있을 것으로 보임.

- 또한, 행정기관등은 다른 행정기관등으로부터 신뢰할 수 있는 행정 정보를 제공받을 수 있는 경우에는 이를 따로 수집하지 아니하고 공동으로 이용하며, 정보통신망을 운영할 때에는 다른 행정기관 등의 정보통신망과 연계하여 운영하도록 하고 있는 「전자정부법」의 취지와 부합하는 측면이 있을 것으로 보임.³⁰⁾
- 다만, 제정안은 다음과 같은 점들에 대하여는 보완할 필요가 있을 것으로 보임.
 - 첫째, 안 제7조제2항은 “행정기관등의 장”에게 AI 국민신문고에서 접수한 민원등의 처리 등을 위하여 전담부서를 지정하여 운영하도록 하는 의무를 부과하고 있는데, 이에 대하여 국민권익위원회는, AI 국민신문고를 실제 이용하는 기관만 전담부서를 운영할 필요가 있고, AI 국민신문고를 이용하지 않는 기관까지 전담부서를 지정하여 운영하도록 의무화하는 것은 해당 기관에 과도한 부담이 될 수 있으므로, 제정안 제7조제2항에서 전담부서 지정·운영 의무를 부과하는 대상을 “행정기관등의 장”에서 “이용기관의 장”으로 수정할 필요가 있다는 의견임.

30) 「전자정부법」 제36조(행정정보의 효율적 관리 및 이용) ① 행정기관등의 장은 수집·보유하고 있는 행정정보를 필요로 하는 다른 행정기관등과 공동으로 이용하여야 하며, 다른 행정기관등으로부터 신뢰할 수 있는 행정정보를 제공받을 수 있는 경우에는 같은 내용의 정보를 따로 수집하여서는 아니 된다.
제52조(정보통신망의 구축) ② 행정기관등의 장이 정보통신망을 구축·운영할 때에는 정보통신망의 효율적 운영 및 다양한 행정정보의 원활한 유통을 위하여 다른 행정기관등의 정보통신망과 연계될 수 있도록 설계·운영하여야 한다.

[표 12] 체계·자구에 관한 국민권익위원회 수정의견

제정안	수정의견	비고
제7조(AI 국민신문고 서비스 이용기관의 권한과 의무) ② <u>행정기관등의 장은</u> AI 국민신문고에서 접수한 민원등의 처리와 소관기관 민원등의 데이터 분석을 위하여 전담부서를 지정하여 운영하여야 한다.	제7조(AI 국민신문고 서비스 이용기관의 권한과 의무) ② <u>이용기관의 장은</u> ----- ----- ----- -----.	■ 전담부서 필요성 및 행정기관등의 부담 고려

○ 둘째, 안 제7조제3항은 행정기관등에게 국민권익위원회의 자료 수집·공유 및 행정정보의 공동이용 등에 관한 협조 요청에 응할 의무를 부과하고 있는데,

행정정보의 공동이용은 특정한 이용목적에 따라 필요한 범위에서 이루어질 필요가 있다는 점,³¹⁾ 제정안에 따라 국민권익위원회가 수집·공유를 요청할 자료는 그 업무(민원등)의 성격상 개인정보, 고유식별정보 등이 포함되어 있을 것이므로, 개인정보 보호 원칙³²⁾에 따라 목적에 필요한 범위에서 최소한의 정보만을 수집할 필요가 있다는 점 등을 고려하여

자료 수집·공유, 행정정보의 공동이용의 요청 목적과 요청할 수 있는 자료·정보의 범위를 법률에 구체적으로 규정하는 방식 등으로, 이를 명확히 할 필요가 있을 것으로 보임.

31) 「전자정부법」 제38조(공동이용 행정정보) ④ 행정정보의 공동이용은 특정한 이용목적에 따라 필요한 범위에서 이루어져야 한다.

32) 「개인정보 보호법」 제3조(개인정보 보호 원칙) ① 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.

□ 그 밖에, 안 제7조제3항 전단은 협조 요청 상대방을 “행정기관등의 장”으로 규정하고 있으나, 같은 항 후단에서 그 요청에 응할 의무를 부여하는 대상은 “이용기관의 장”으로 정하여, 양 자가 불일치하고 있으므로, 이를 동일한 대상으로 통일할 필요가 있으며,

제정안은 제19조제2항에서도 데이터 분석시스템의 구축 및 운영을 위하여 필요한 데이터의 제공을 행정기관등의 장에게 요청할 수 있다는 규정을 두고 있다는 점에서, 두 조항이 규율하려는 내용이 중복되는 측면이 있으므로 이를 통합하여 규율하는 방안을 검토할 필요가 있을 것으로 보임.

[표 13] 제정안 제19조제2항

제 정 안
제19조(데이터분석시스템의 구축 및 운영) ② <u>위원회는 데이터분석시스템을 구축 및 운영하는 데 필요한 데이터를 수집·관리·보유할 수 있으며, 행정기관등의 장에게 필요한 데이터의 제공을 요청할 수 있다.</u> 이 경우 요청을 받은 행정기관등의 장은 특별한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

마. 민원 등의 연계처리(안 제9조)

- 제정안 제9조는 AI 국민신문고와 연계되는 정보처리시스템을 규정하고, 각 정보처리시스템에서 입력된 내용이 각 정보처리시스템의 소관 업무에 해당하지 아니하더라도 이를 다른 정보처리시스템에 의하여 처리될 필요성이 있는 경우 해당 시스템으로 전환하여 처리할 수 있도록 하려는 것임.

제 정 안
제9조(민원 등의 연계처리) ① 위원회는 국민의 권익보호와 관계되는 통합적·효율적 행정 서비스 제공을 위하여 AI 국민신문고와 다음 각 호에 해당하는 정보처리시스템을 상호 연계할 수 있다. 1. 「공익신고자 보호법」 제10조의2에 따른 통합정보시스템 2. 「행정심판법」 제52조제1항에 따라 지정·운영하는 전자정보처리조직 3. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조제16호에 따라 설치된 정부민원안내콜센터 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 정보처리시스템 ② 위원회는 제1항에 따라 각 정보처리시스템에 입력된 내용이 개별 소관 업무에 해당하지 아니하더라도 다른 정보처리시스템에 의하여 처리될 필요성이 있는 경우에는 이를 전환하여 처리할 수 있다. ③ 그 밖에 정보처리시스템을 통한 정보처리에 관한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

□ 안 제9조는 「공익신고자 보호법」에 따른 공익신고, 「행정심판법」에 따른 행정심판 청구 등의 내용이 해당 법률에 따라 처리하기에 적합하지 아니한 경우 등에는 제정안에 따른 AI 국민신문고로 전환하여 처리함으로써, 국민의 권익보호와 관계되는 행정서비스를 효율적으로 제공하기 위한 취지로 보임.

□ 다만, 제정안이 전환·처리 대상으로 상정할 수 있는 “개별 소관 업무에 해당하지 아니하더라도 다른 정보처리시스템에 의하여 처리될 필요성이 있는 경우”는

신고자 또는 청구인이 「공익신고자 보호법」에 따른 공익신고, 「행정심판법」에 따른 행정심판청구 등을 하였음에도, 해당 법률에 따른 공익신고 또는 행정심판청구 등으로 처리할 수 없는 내용인 반면, 이를 민원등으로 보아 처리할 필요성이 있는 경우 등이 있을 것인데, 이를 신청인 또는 청구인 동의 없이 민원등으로 전환·처리하는 것은 각 법률에서 정하고 있는 처리 절차와 부합하지 않는 측면이 있다는 점, 당사자의 의사에 반할 수 있다는 점 등 다음과 같은 사항을 고려하여 논의할 필요가 있을 것으로 보임.

○ “전환”은 어떠한 방향이나 상태를 다른 방향이나 상태로 바꾸는 것을 의미하는데,³³⁾ 「공익신고자 보호법」 및 「행정심판법」은 신고내용 또는 심판청구의 내용이 해당 법률이 정한 처리 절차에 따라 처리하기에 적합하지 않은 경우, 이를 종결처리하거나 각하

33) 국립국어원 표준국어대사전 참조.

할 수 있다고만 규정하고 있으므로,³⁴⁾³⁵⁾ 각 개별 법률에서 처리 방법에 대하여 별도로 정함이 없이 제정안에서 이를 전환하여 처리할 수 있도록 하는 것은 해당 법률에서 정하고 있는 처리 절차와 부합하지 않는 측면이 있음.

- 또한, 특정한 신고 또는 청구를 직권으로 민원으로 전환하여 처리하는 것은, 다양한 권익구제 수단 중 어느 하나의 방법을 선택한 당사자의 의사에 반하는 측면이 있음.
- 제정안과 같이 공익신고 등을 민원으로 전환하여 처리하려는 경우에는 해당 법률에도 이러한 처리 절차를 명시하고, 기존 절차는 종결하며, 이를 민원으로 처리하도록 한다는 사실을 당사자에게 통지하는 절차를 두는 방안 등의 대안도 고려할 수 있을 것으로 보임.

34) 「공익신고자 보호법」 제9조(위원회의 공익신고 처리) ④ 위원회는 제3항에도 불구하고 공익신고가 제10조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 종결 처리할 수 있다. 이 경우 위원회는 지체 없이 그 사실을 공익신고자에게 통지하여야 한다.

제10조(조사기관등의 공익신고 처리) ② 조사기관등은 공익신고가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사 또는 수사를 하지 아니하거나 중단하고 끝낼 수 있다.

1. 공익신고의 내용이 명백히 거짓인 경우
2. 공익신고자의 인적사항을 알 수 없는 경우
3. 공익신고자가 신고서나 증명자료 등에 대한 보완 요구를 2회 이상 받고도 보완 기간에 보완하지 아니한 경우
4. 공익신고에 대한 처리 결과를 통지받은 사항에 대하여 정당한 사유 없이 다시 신고한 경우
5. 공익신고의 내용이 언론매체 등을 통하여 공개된 내용에 해당하고 공개된 내용 외에 새로운 증거가 없는 경우
6. 다른 법령에 따라 해당 공익침해행위에 대한 조사가 시작되었거나 이미 끝난 경우
7. 그 밖에 공익침해행위에 대한 조사가 필요하지 아니하다고 대통령령으로 정하는 경우

「공익신고자 보호법 시행령」 제12조(조사가 필요하지 아니한 경우) 법 제10조제2항제7호에서 “대통령령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 신고 내용이 공익침해행위와 관련성이 없는 경우
2. 공익침해행위를 증명할 수 있는 증거가 없는 경우
3. 다른 법령 또는 그 위임에 따라 해당 공익침해행위에 대한 조사를 하지 아니할 수 있도록 한 경우

35) 「행정심판법」 제32조(보정) ① 위원회는 심판청구가 적법하지 아니하나 보정(補正)할 수 있다고 인정하면 기간을 정하여 청구인에게 보정할 것을 요구할 수 있다. 다만, 경미한 사항은 직권으로 보정할 수 있다.
⑥ 위원회는 청구인이 제1항에 따른 보정기간 내에 그 흠을 보정하지 아니한 경우에는 그 심판청구를 각하할 수 있다.

제32조의2(보정할 수 없는 심판청구의 각하) 위원회는 심판청구서에 타인을 비방하거나 모욕하는 내용 등이 기재되어 청구 내용을 특정할 수 없고 그 흠을 보정할 수 없다고 인정되는 경우에는 제32조제1항에 따른 보정요구 없이 그 심판청구를 각하할 수 있다.

바. 민원등의 신청(안 제11조)

- 제정안 제11조는 AI 국민신문고를 이용한 민원등의 신청 근거 및 민원등의 작성, 배정에 인공지능 기술이 적용된 시스템을 활용할 수 있는 근거를 규정하고 있음.

제 정 안
제11조(민원등의 신청) ① 이용자는 AI 국민신문고를 이용하여 민원등을 신청할 수 있다. ② 위원회는 이용자의 편의를 위하여 민원등의 내용 작성을 용이하게 하거나 민원등의 내용을 자동으로 분석하여 가장 적합한 처리기관에 배정될 수 있도록 하는 등의 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다)을 활용할 수 있다.

- 안 제11조제2항은 인공지능 기술이 적용된 AI 국민신문고 시스템의 활용 근거를 마련하려는 것으로, 이를 근거로 향후 AI 국민신문고 시스템에서 인공지능을 이용한 서비스를 제공할 것이 예상되므로, 인공지능을 이용한 서비스를 제공함에 있어 투명성 확보를 위한 의무를 규정하고 있는 관련 법률³⁶⁾에 비추어 볼 때, 동 제정안도 AI 국민신문고를 이용하는 국민들에게 이에 관한 사실을 사전에 고지하도록 하는 등의 의무규정을 두는 방안을 고려할 필요가 있을 것으로 보임.

36) 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」 제31조(인공지능 투명성 확보 의무) ① 인공지능사업자는 고영향 인공지능이나 생성형 인공지능을 이용한 제품 또는 서비스를 제공하려는 경우 제품 또는 서비스가 해당 인공지능에 기반하여 운용된다는 사실을 이용자에게 사전에 고지하여야 한다.
 ② 인공지능사업자는 생성형 인공지능 또는 이를 이용한 제품 또는 서비스를 제공하는 경우 그 결과물이 생성형 인공지능에 의하여 생성되었다는 사실을 표시하여야 한다.

□ 한편, 국민권익위원회는 안 제11조제2항과 관련하여, AI 국민신문고가 제공할 자동화된 기능은 민원을 신청하는 이용자, 민원을 처리하는 이용기관 등 AI 국민신문고를 이용하는 이용자 및 이용기관이 활용하는 것이고, 국민권익위원회는 이러한 기능을 제공하는 업무를 수행하는 것이므로, 안 제11조제2항을 다음과 같이 변경할 필요가 있다는 수정의견을 제시하였음.

[표 14] 체계·자구에 관한 국민권익위원회 수정의견

제정안	수정의견	비고
제11조(민원등의 신청) ② 위원회는 이용자의 편의를 위하여 민원등의 내용 작성을 용이하게 하거나 민원등의 내용을 자동으로 분석하여 가장 적합한 처리기관에 배정될 수 있도록 하는 <u>등의 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다)</u> 을 활용할 수 있다.	제11조(민원등의 신청) ② ----- ----- ----- ----- ----- ----- <u>등 AI 국민신문고 시스템에 자동화된 기능(인공지능 기술을 적용한 기능을 포함한다)</u> 을 제공할 수 있다.	■ 실무 현실 고려

사. 이용기관의 조정(안 제13조)

- 제정안 제13조는 AI 국민신문고에 신청된 민원등의 소관기관이 불분명하거나 기관 간 이견이 있는 경우 국민권익위원회가 이용기관의 신청 또는 직권으로 민원등을 처리할 소관기관을 조정할 수 있는 근거를 마련하고 있음.

제 정 안
제13조(이용기관의 조정) ① 제11조제1항에 따라 신청된 민원등의 소관기관이 불분명하거나 기관간 이견이 있는 경우에는 위원회는 이용기관의 신청 또는 직권으로 소관기관을 조정할 수 있다. ② 제1항에 따른 이용기관의 조정과 관련된 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

- 안 제13조제1항과 관련하여, 공정거래위원회는 소관기관이 불분명하거나 기관 간 이견이 있는 경우, 국민권익위원회가 소관기관을 조정하는 방안 외에 해당 민원등을 직접 처리하는 방안에 대해서도 검토할 필요가 있다는 의견을 제출하였음.
- 한편, 국민권익위원회는 안 제13조제1항의 의미를 명확히 하기 위하여는 “기관간 이견이 있는 경우”를 다음과 같이 수정할 필요가 있다는 의견을 제안하였음.

[표 15] 체계·자구에 관한 국민권익위원회 수정의견

제정안	수정의견	비고
제13조(이용기관의 조정) ① 제11조제1항에 따라 신청된 민원등의 소관기관이 불분명하거나 <u>기관간 이견이</u> 있는 경우에는 위원회는 이용기관의 신청 또는 직권으로 소관기관을 조정할 수 있다.	제13조(이용기관의 조정) ① 제11조제1항에 따라 신청된 민원등의 소관기관이 불분명하거나 <u>소관기관에 대하여 이용기관간 이견이</u> ----- ----- ----- ----.	■ 의미 명확화

아. 벌칙(안 제27조)

- 제정안 제27조는 AI 국민신문고 또는 데이터 분석시스템의 시설·장비를 파손하여 그 기능에 장애를 일으킨 자 등을 처벌하려는 것임.

제 정 안
제27조(벌칙) ① 제22조제3항을 위반하여 AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템의 시설·장비를 파손하여 그 기능에 장애를 일으킨 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. ② 제22조제2항을 위반하여 AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템의 운영에 수반되는 정보 또는 데이터를 정당한 권한 없이 반출하거나 변형·삭제한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. 기관의 조정과 관련된 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

- 안 제27조제1항은 안 제22조제3항³⁷⁾을 위반하여, ①AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템의 시설·장비(객체)를 ②③파손하여(행위 및 인과관계) ④그 기능에 장애(결과)를 일으킨 자를 형사처벌함으로써 국민신문고, 데이터 분석시스템 및 이를 이용한 민원등의 처리라는 공무를 보호하려는 것임.

- 형사처벌을 부과하는 법률 조항의 경우, 죄형법정주의의 원칙상 엄격하게 해석·적용되고, 비록 처벌의 필요성이 있다 하더라도 그 구성요건을 확대해석하거나 유추해석하는 것은 금지된다는 점에서³⁸⁾

37) 안 제22조제3항 “누구든지 고의로 AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템의 시설·장비를 파손하여 그 기능에 장애를 일으키는 행위를 하여서는 아니 된다.”

동 조항의 구성요건과 관련하여서는 다음과 같은 점들을 고려하여 보완할 필요가 있을 것으로 보임.

- 동 조항은 구성요건 중 객체를 “AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템의 시설·장비”로, 행위를 “파손”으로 각 규정하고 있는데,
 - 구성요건 중 객체와 관련하여, “및”은 2개 이상의 사항을 함께 필요로 하는 경우에 사용하는 병합적 접속사로, “AI 국민신문고 및 데이터 분석시스템”으로 규정하는 경우 2개의 시스템을 함께 파손한 경우에만 동 조항으로 처벌할 수 있는 것으로 오인될 소지가 있으므로 이를 선택적 접속사인 “또는”으로 수정하는 방안을 검토할 필요가 있을 것으로 보임.
 - 구성요건 중 행위와 관련하여, 정보시스템의 기능 장애는 물리적 침해행위 뿐만 아니라 전자적 침해행위³⁹⁾에 의하여도 발생할 수 있는데, 제정안에 따른 “파손”은 물리적 유형력을 행사하여 원래 목적으로 사용할 수 없게 하는 것으로만 해석될 여지⁴⁰⁾가 있으므로, 그 행위태양에 전자적 침해행위를 추가하는 방안을 고려

38) 헌법재판소 2012. 12. 27. 선고 2011헌바117 결정 등 참조.

39) (예시) 「정보통신기반 보호법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

2. “전자적 침해행위”란 다음 각 목의 방법으로 정보통신기반시설을 공격하는 행위를 말한다.

가. 해킹, 컴퓨터바이러스, 논리·메일폭탄, 서비스거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법

나. 정상적인 보호·인증 절차를 우회하여 정보통신기반시설에 접근할 수 있도록 하는 프로그램이나 기술적 장치 등을 정보통신기반시설에 설치하는 방법

40) 파손과 유사한 손괴의 의미와 관련하여 하급심은 “행위태양인 “손괴”란 재물에 유형력을 행사하여 그 재물이 가지고 있는 원래의 목적에 사용될 수 없게 하는 것으로, 재물 자체에 영향을 주지 않고 재물의 기능을 훼손하는 것은 손괴가 되지 않는다고 해야 한다.”고 실시한 바 있음(서울북부지방법원 2021. 4. 14. 선고 2020고정1576 판결, 울산지방법원 2022. 12. 16. 선고 2022노990 판결, 인천지방법원 부천지원 2023. 5. 31. 선고 2022고정740 판결 등 참조).

* 다만, 「형법」 상 재물손괴죄는 그 행위태양으로 “손괴” 외에도 “기타 방법”을 정하고 있어, 객체에 대한 물리적 유형력 행사 없이도 그 재물의 효용을 해하는 경우에는 그 죄가 성립될 수 있음.

할 필요가 있을 것으로 보임.

□ 또한, 법정형과 관련하여, 형벌체계의 정당성과 균형성의 원리는 죄질과 보호법익이 유사한 범죄 간에는 법정형의 균형성이 유지될 것을 요구하는데,

동 조항은 일반법인 「형법」상 공용물건손상죄⁴¹⁾와 비교하여 볼 때, 별도의 구성요건 표지 없이 그 법정형을 「형법」상 공용물건손상죄와 달리 정하고 있는 바,

제정안이 규율하고자 하는 위반행위와 행위태양, 피해 객체, 보호법익 등이 유사한 다른 위반행위에 대한 처벌 수준을 비교하여 제정안의 법정형이 이들과의 균형성을 유지할 수 있는지를 논의할 필요가 있을 것으로 보임.

○ 안 제27조제1항은 국가기관에서 사용하는 시설·장비를 파손하여 그 기능을 해한 자를 “5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금”에 처하도록 하고 있는데,

이러한 범죄사실에 대하여는 “공무를 보호”하기 위하여 “공무소에서 사용하는 물건”을 “손괴”한 자에 대하여 처벌하는 「형법」상 공용물건손상죄의 성립도 가능하고, 공용물건손상죄는 그 법정형을 “7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금”으로 정하고 있으므로,

41) 「형법」 제141조(공용서류 등의 무효, 공용물의 파괴) ①공무소에서 사용하는 서류 기타 물건 또는 전자기록등 특수매체기록을 손상 또는 은닉하거나 기타 방법으로 그 효용을 해한 자는 7년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

결국 어느 조항을 적용하여 기소하는지 여부(적용 법조)에 따라 법정형이 달라지는 결과가 초래될 수 있다는 점을 고려할 필요가 있음.⁴²⁾

- 그 밖에, 일반법에 대비되는 특별법의 형사처벌 규정은 그 입법목적에 따라 새로운 가중적 구성요건 표지를 추가하고, 이에 해당하면 특별법 조항의 적용만 받도록 하는 것이 통상적인 법체계이고, 이러한 경우에 특별법 조항이 의미를 가진다고 할 것인데, 일반법의 구성요건과 동일한 구성요건을 규정하면서 그 법정형만 달리하는 것은 법집행기관의 해석·적용에 관하여 혼란을 발생시킬 수 있다는 점도 참고할 필요가 있음.⁴³⁾

42) 동일한 구성요건을 규정하면서 그 법정형을 달리 정한 두 조항에 대하여 형벌체계상 정당성과 균형을 잃은 것이라고 판단한 결정에 관하여는 헌법재판소 2015. 9. 24. 선고 2014헌바154등 결정 참조.

43) 헌법재판소 2014. 4. 24. 선고 2011헌바2 결정; 법재판소 2015. 9. 24. 선고 2014헌바154등; 헌법재판소 2017. 7. 27. 선고 2016헌바42 결정 중 재판관 4인의 보충의견 등 참조.

자. 부칙(안 부칙)

□ 제정안은 부칙으로 시행일만을 규정하고 있음.

제 정 안
부 칙
이 법은 공포 후 1년이 경과한 날부터 시행한다.

□ 그런데, 동 제정안에서 규율하고 있는 “AI 국민신문고”는 현행 「부패방지 및 국민권익위원회 설치 및 운영에 관한 법률」 제2조 제16호⁴⁴⁾에 따라 국민권익위원회가 운영하고 있는 “온라인 국민참여포털”이라는 정보시스템의 법률 용어를 변경하는 것이고, 제정안의 시행 전에도 국민신문고를 통하여 처리가 진행 중인 민원 등이 다수 있을 것이므로, 양 자가 법적으로 동일하다는 점을 명확히 하기 위해서는 이에 관한 경과조치를 둘 필요가 있을 것으로 보임.

문 의 처
02)6788-5112

44) 「부패방지 및 국민권익위원회 설치 및 운영에 관한 법률」 제12조(기능) 위원회는 다음 각호의 업무를 수행한다.

16. 온라인 국민참여포털의 통합 운영과 정부민원안내콜센터의 설치·운영