



- 「모두의 경찰관」 국민·현장 자문단 발대식 개최 - 경찰청, 국민·현장과 함께 치안 인공지능(AI) 서비스 만든다

- 연간 3억 7천 만여 건 경찰 민원, 국민은 접수 창구 찾기 어렵고 경찰관은 반복·복합 민원 처리 부담 가중
- 총 약 107억 원 규모, 2026년 4월부터 2027년 12월까지 경찰민원24·182콜센터 등과 연계한 대국민 인공지능(AI) 민원 상담과 경찰관 업무지원 서비스 개발
- 국민 100명, 현장 경찰관 100명 등 총 200명의 자문단 선발, 서비스 평가, 인공지능(AI) 모델 검증, 신규 수요 발굴에 참여

경찰청(청장 직무대행 유재성)은 2026년 6월 18일(목) 10:00, 서울 용산구 서울드래곤시티 호텔에서 「모두의 경찰관」 국민·현장 자문단 발대식을 개최했다.

「모두의 경찰관」은 경찰 민원 응대·접수·작성 지원과 경찰관의 민원 처리 업무를 인공지능(AI)으로 보조하기 위한 치안 특화 인공지능 서비스 개발 사업이다.

과학기술정보통신부와 정보통신산업진흥원(NIPA)이 주관하는 공공 인공지능전환(AI) 프로젝트 사업의 하나로 추진되며, 경찰청은 국민 체감 효과를 극대화하기 위해 경찰 민원 분야에 인공지능(AI) 기반 서비스를 우선 도입할 계획이다.

【공공 인공지능전환(AI) 프로젝트 사업】 ※ : 중형과제

과제명	협업부처
① 인공지능 대리인(Agent) 기반 농산물 알뜰 소비 정보 서비스 이음터(플랫폼) 구축	농식품부
② 인공지능 기반 소상공인 창업·경영 자문 해결책(컨설팅 솔루션) 개발 및 실증	중기부
③ 인공지능 기반 국가 유산해설 해결책(솔루션) 개발 및 실증	유산청
④ 항공 체증 영상 기반 인공지능 「Deep Blue Eye」개발 및 실증	해경청
⑤ 인체 적용 제품 인공지능 안전 지킴이 해결책(솔루션) 개발 및 실증	식약처
⑥ 인공지능 국세 상담 시스템 개발 및 실증	국세청
⑦ 인공지능 기반 「모두의 경찰관」 개발 및 실증	경찰청
⑧ 인공지능 기반 통합인허가 사전 진단 서비스 개발·실증	국토부

경찰청은 국민이 가장 먼저 찾는 공공기관 중 하나로, 법정민원, 사이버 조회·신청, 교통·생활안전 관련 민원 등 국민 일상과 밀접한 102종의 민원 분야를 담당하고 있다.

2024년 기준 경찰이 처리한 민원은 112신고를 제외하고도 연간 3억 7천만여 건에 달하며, 경찰민원24홈서비스·교통민원24·182콜센터·국민신문고 등 다양한 창구를 통해 접수되고 있다.

그러나 국민 입장에서는 민원 종류가 많고 접수 창구가 분산되어 있어 ‘어디에, 어떤 방식으로 신청해야 하는지?’를 찾는 과정부터 어려움을 겪는 경우가 적지 않다. 반면 현장 경찰관과 민원 담당자는 반복적인 단순문의 및 유사 민원 답변 대응 등으로 인해 업무 부담이 지속해서 증가하고 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해 2026년 4월부터 2027년 12월까지 대국민 서비스와 경찰관용 서비스를 통합한 「모두의 경찰관」을 (주)씨에스리, (주)웨슬리 퀘스트 컨소시엄과 함께 개발할 예정이다.

1년 차에는 민원답변 생성, 법령·매뉴얼 추천 인공지능(AI) 도우미 등 경찰관 업무지원 기능을 구축하고, 2년 차에는 국민이 직접 활용할 수 있는 경찰 민원 처리 인공지능(AI) 챗봇을 구현할 예정이다.

이번 발대식에서 공식 출범하는 국민·현장 자문단은 「모두의 경찰관」이 실제 국민 눈높이와 경찰 업무 흐름에 맞게 설계될 수 있도록 참여하는 사용자 검증단으로 국민 분야와 경찰 분야 각각 100명으로 구성하였다.

국민 분야에는 실제 경찰 민원 서비스를 이용하는 일반 국민과 대학생, 치안 협력 단체 관계자 등이 참여해 민원 신청 과정의 불편 사항과 개선 의견을 제시한다.

또한 인공지능(AI)·컴퓨터·보안 등 관련 분야의 연구자, 개발자, 기업·정부 출연연구기관 관계자, 교수 등도 함께 참여하여 인공지능(AI) 응답 품질, 모델 신뢰성, 보안성, 사용자 편의성 등을 검토하고 전문적인 자문을 제공한다.

경찰 분야는 지역경찰, 일반민원, 182콜센터, 교통민원으로 구성, 실제 「모두의 경찰관」 서비스 활용 가능성이 높은 민원 분야 인력들을 참여시킴으로써, 단순한 기술 검증을 넘어 업무 현장에서 바로 활용할 수 있는 기능을 발굴하고 보완하는 역할을 한다.

경찰청 관계자는 “경찰 민원은 국민의 일상과 가장 가까운 행정서비스임에도, 그동안 국민은 복잡한 접수 창구와 절차로 불편을 겪고, 경찰관은 반복적이고 복잡한 민원 처리로 상당한 업무 부담을 안고 있었다.”라며, “「모두의 경찰관」은 단순한 인공지능(AI) 챗봇을 넘어, 국민이 체감하는 행정서비스의 방식을 근본적으로 바꾸는 치안 인공지능(AI) 전환의 핵심 출발점이다.”라고 밝혔다.

이어 “정부가 추진하는 인공지능(AI) 3강 도약과 공공부문 인공지능 대전환의 방향에 맞춰, 경찰도 국민 생활과 가장 밀접한 민원 영역부터 인공지능(AI) 혁신을 본격화하고자 한다.”라며, “반복 민원 처리에 걸리는 시간을 획기적으로 줄이고, 국민에게는 더 빠르고 쉬운 민원 서비스를, 경찰관에게는 더 중요한 현장 대응과 판단 업무에 집중할 수 있는 환경을 제공할 것이다.”라고 강조했다.

또한 “이번 국민·현장 자문단은 서비스를 실제로 사용할 국민과 현장 경찰관이 개발 과정에 직접 참여한다는 점에서 의미가 크다.”라며, “국민, 현장, 전문가의 의견을 균형 있게 반영해 기술적으로 우수할 뿐 아니라, 실제 현장에서 신뢰받고 효능감 높은 서비스를 만들어 나가겠다. 이를 통해 「모두의 경찰관」이 국민의 삶을 실질적으로 개선하는 대표적인 공공 인공지능(AI) 혁신 사례로 자리 잡을 수 있게 하겠다.”라고 덧붙였다.

담당 부서	경찰청 미래치안정책국 치안인공지능정책과	책임자	총 경	이동환	(02-3150-2041)
		담당자	경 정	이치화	(02-3150-1419)