

AI를 활용한 행정지원 서비스, 2024년부터 시범운용

- 네이버, KT, LG, SKT 등 8개 기업과 협업한 'AI 행정지원 서비스 시범 개발' 결과 발표
- 시범 개발 결과를 기반으로 '24년부터 정보화전략계획(ISP) 수립 등 추진

- ㄱ씨는 교통사고 후 CCTV 영상이 필요하여 관할 지자체에 문의하였다. 담당 공무원은 관련 규정에 따라 공개 여부를 판단하는데, 이러한 과정에서 많은 시간이 소요됐다. AI 서비스가 도입된다면 AI가 ㄱ씨의 민원을 분석한 후 과거 유사사례, 관련 법령·지침 등 공무원이 놓칠 수도 있었던 정보까지 종합하여 정보공개 여부와 처리 절차를 제안해준다. 특히, 가장 최근에 개정된 법령이나 매뉴얼에 대한 내용도 모두 반영하여 최신 정보를 바탕으로 민원 처리를 할 수 있게 해준다. 담당 공무원은 본래 갖고 있던 업무 지식과 AI의 정보까지 종합적으로 고려하여 ㄱ씨의 민원에 신속하고 정확하게 응대할 수 있게 된다.
- ○○시청 공무원 ㄴ씨는 각종 업무현안에 치여 늦은 시간까지 야근하기 일쑤다. AI 서비스가 도입된다면 AI가 행사계획서, 보도자료, 연설문 등 각종 문서 초안을 만들어주고, ㄴ씨는 AI가 만든 문서 초안을 보완하여 문서를 완성할 수 있게 된다. 이제 ㄴ씨는 AI 도움으로 보다 완벽한 문서를 신속하게 작성해 보고할 수 있게 되어 시민들이 원하는 ○○시 정책현안에 대해 시민들의 의견을 이전보다 자주 청취할 수 있고, 이를 정책에 반영하는 데에 역량을 집중할 수 있다.
- 새내기 공무원 ㄷ씨는 아직 업무가 익숙지 않아, 업무를 처리하는 데에 시간이 오래 걸린다. 업무매뉴얼, 법령 등을 찾아보는 것도 힘들고, 선배 공무원에게 계속 물어보는 것도 한계가 있다. AI 서비스가 도입된다면 AI가 관련 업무매뉴얼, 법령·지침 등을 바탕으로 업무처리방법을 알려준다. ㄷ씨는 이전보다 업무를 빠르게 파악하게 되고, 국민은 ㄷ씨로부터 각종 행정서비스를 빨리 제공받을 수 있게 된다.

- 행정안전부(장관 이상민)는 12월 14일(목) 정부세종청사에서 ‘AI, 업무의 새로운 가능성을 열다’라는 주제로 제25회 워크스마트포럼을 개최한다.
- 행정안전부는 이번 포럼에서 올해 민간기업과 협력하여 진행했던 ‘AI, 행정지원 서비스 시범 개발’ 사업의 성과를 발표할 예정이다.
 - 해당 사업은 디지털플랫폼정부 실현계획(’23.4월)의 핵심 선도과제인 범정부 초거대 AI 도입의 일환으로 추진되는 것으로, 지난 7월부터 11월까지 행정안전부가 네이버, KT, LG, SKT 등 국내기업과 함께 추진해왔다.
 - AI를 행정에 본격적으로 도입하기에 앞서 기술의 효용성, 실현 가능성을 사전에 검증하는 단계로서, 이번 사업을 통해 행정의 공공성, 보안성 확보가 중요한 점을 고려하여 행정업무에만 적용할 수 있는 특화된 서비스를 개발하는 데에 주안점을 두었다.
- 행정안전부는 민간기업과 협업을 통해 AI 적용이 적합한 업무 분야, 현재의 기술적 수준 등을 확인하였으며, 문서 작성, 정보 검색 등 단순하고 반복적인 행정업무에 대해 지원해주는 AI 행정지원 서비스를 개발했다.
 - 먼저, LG, 코난테크놀로지 등은 AI가 보도자료, 연설문 등 문서의 초안을 작성해주는 서비스를 개발했다.
 - SKT, 솔트룩스 등은 AI가 법령·지침 등을 기반으로 정보를 검색하여 답변해주는 서비스를 개발했다.
- 이를 통해 업무 담당자가 복잡한 문제 해결에 더 많은 시간과 노력을 투입할 수 있게 되어 행정의 질을 높일 수 있을 것으로 기대하고 있다.

<표 1> AI를 활용한 민원업무 개선 예시

구분	기존	개선
민원내용 파악	- 민원내용이 긴 경우, 민원 요지를 정확히 파악하는 데에 시간이 걸림	- AI가 요약한 민원 요지를 바탕으로 민원 내용을 빠르게 이해
정보 검색	- 법령·지침, 업무매뉴얼 위주로 검색	- AI가 법령·지침뿐만 아니라 유사사례, 판례 등 관련 정보 종합 검색
답변 작성	- 담당자의 업무지식, 검색결과를 바탕으로 사실관계 위주로 작성	- AI가 제공한 정보를 참고하여 답변의 근거 및 배경, 정책의 연혁 등 상세하게 답변·안내

- 행정안전부는 올해 실증한 결과를 바탕으로 2024년에 정보화전략계획(ISP)을 수립할 예정이다.
 - 이를 통해 AI 기술을 정부의 업무관리시스템에 우선적으로 적용하여 개편해나갈 계획이며, 더 나아가 범정부 AI 공통기반 플랫폼을 구축하는 것을 목표로 하고 있다.
 - 아울러, ‘AI 행정지원 서비스’의 도입을 위해 올해 시범 개발된 서비스를 2024년부터 중앙부처, 지자체 일부 공무원을 대상으로 시범적으로 운용하여 서비스 요구사항 등 필요한 사항을 구체화해나갈 계획이다.
- 한편, 이번 워크스마트포럼에는 구글, LG, SKT, 솔트룩스 등 민간기업이 참여하여 업무혁신 관련 다양한 사례를 참석자들과 공유할 예정이다.
 - 구글과 LG는 디지털 기술과 고객서비스, 마케팅 등 다양한 영역에서 AI 기술을 활용하여 일하는 방식을 개선한 사례 등을 발제한다.
 - SKT는 AI의 기술적 동향과 공공부문 도입 시 고려해야 할 사항 등에 대해 발제하고, 솔트룩스는 서울교통공사 안전지침 데이터를 바탕으로 질의 답변 서비스를 제공하는 '서울교통공사 안전 GPT' 사례를 소개한다.
- 워크스마트포럼은 행정안전부 공식 유튜브 채널(www.youtube.com/@withyou3542)을 통해 14시부터 생중계될 예정이며, 국민 누구나 시청할 수 있다.
- 이상민 장관은 “AI 기술을 행정업무에 적용하여 국민에게 더욱 촘촘하고 품질 높은 행정·복지 서비스를 제공할 예정이다”라며, “앞으로도 AI, 클라우드 등 디지털 기술을 적극 활용하여 일 잘하는 정부를 만들겠다”고 말했다.

담당 부서	혁신조직국 정보공개과	책임자	과 장	조아라 (044-205-2403)
		담당자	사무관	안민용 (044-205-2411)



□ 포럼 소개

- 공공부문과 기업, 단체, 학계가 만나 일하는 방식 개선을 위한 아이디어를 공유하고 함께 개선방안을 논의하며 상생발전을 모색하는 자리

□ 행사 개요

- 주 제 : “AI, 업무의 새로운 가능성을 열다”
- 일시/장소 : '23.12.14.(목) 14:00~16:00 / 정부세종청사 6동 대회의실
※ 유튜브를 통해 온라인 동시 생중계 예정
- 참 석 : 중앙행정기관·지자체의 행정업무 혁신 또는 민원업무 담당자
- 진 행 : 기업과 공공부문이 각각 초거대AI 기술 등을 활용한 업무혁신을 주제로 발표하고, 해당 주제에 대한 토론 및 질의응답 진행
- 발 표

- ① 구글, “초거대AI, 웹오피스 기반의 스마트한 업무환경”
- ② LG, “초거대AI 기술의 기업 내 활용사례”
- ③ SKT, “LLM 공공부문 도입 이슈 해법 및 활용사례”
- ④ 솔트룩스, “초거대AI를 활용한 서울교통공사 업무지원 서비스”
- ⑤ 행안부, “AI 행정지원 서비스로 공무원의 행정업무처리 지원”

□ 세부 시간계획

14:00~14:05	5'	개회, 참석자 소개	사회자
14:05~14:10	5'	인사	혁신조직국장
14:10~15:10	60'	발표 ① 웹오피스 기반 스마트 업무환경 ② 초거대 AI 기술의 기업 내 활용사례 ③ LLM 공공부문 도입 이슈 해법 및 활용사례 ④ 초거대 AI를 활용한 서울교통공사 업무지원 ⑤ AI 행정지원 서비스로 공무원 행정업무처리 지원	구글 LG SKT 솔트룩스 정보공개과
15:10~15:20	10'	휴식	-
15:20~15:55	35'	토론, 질의 응답	참석자 전원
15:55~16:00	5'	마무리	사회자

※ 이하 내용은 LG가 개발한 '행정 Generative AI'가 작성한 보도자료 초안입니다.

AI 행정지원 서비스 시범개발 결과 발표

- 국내 기술 수준, 보안성, 적용범위 등 사전검증
- 초거대 AI 기반 서비스를 활용한 행정업무 혁신 방안 검토 예정

- 행안부는 국내 기술 수준, 보안성, 적용범위 등을 사전검증하기 위해 초거대 AI 기반 서비스를 공공부문에 도입하기 위한 시범개발을 추진해 왔다고 발표했다.
- 민간의 AI 기술과 정부가 보유한 양질의 행정데이터를 활용하여 개발한 AI 서비스를 통해 행정업무를 혁신하는 방안을 검토하고 있다.
- AI 행정지원서비스 시범개발은 2023년 4월에 추진방안 마련 및 데이터 수집을 시작으로 7월에는 서비스 개발을 진행했으며, 11월에는 최종점검을 실시했다.
- 서비스 시범개발은 문서작성, 정보검색 등 행정업무 처리를 지원하기 위한 것으로, 사용자가 입력한 문서, 주요 키워드를 바탕으로 보도자료, 연설문, 행사계획, 민원답변서 등의 초안을 작성하고, 문서요약 및 정보 검색을 수행한다.
- 이번 시범개발을 통해 행안부는 국내 기술 수준, 보안성, 적용범위 등에 대한 사전검증을 완료하고 초거대 AI 기반 서비스의 공공부문 적용기반을 구축하는 방안을 모색할 예정이다.
- 또한, 개발된 서비스를 일부 직원 대상으로 시범 운용하여 AI 서비스 개발 시 고려사항 및 개선사항을 도출할 계획이다.
- 행안부는 이번 AI 행정지원 서비스 시범개발 결과를 통해 국민들에게는 신속하고 정확한 양질의 행정서비스를 제공할 수 있으며, 공무원들에게는 행정업무 부담 완화로 업무의 생산성을 향상시킬 수 있는 기회를 제공할 것으로 기대하고 있다.

- 앞으로는 2023년 12월 14일에 개최되는 제25회 워크스마트포럼에서 AI 행정지원 서비스 시범운용 및 초거대 AI 공공부문 적용기반 구축 등을 논의할 예정이다.
- 이 자리에서는 중앙행정기관, 지자체의 행정업무 혁신 또는 민원업무 담당자들이 참석하여 초거대AI 기술 등을 활용한 업무혁신에 대한 발표와 토론, 질의응답을 진행할 예정이다.

담당 부서	혁신조직국 정보공개과	책임자	과 장	조아라 (044-205-2403)
		담당자	사무관	안민용 (044-205-2411)

