

고용노동부 공공 AX 전략

1. 논의 배경: 공공 AX (AI Transformation)

Q. 공공 AX는 무엇인가?

Q. 왜 정부부처인 고용노동부가 인공지능을 활용하고, 나아가 조직 전체를 AI 기반 조직으로 바꿔나가야 하는가?

Q. 고용노동부의 공공 AX 목표는 무엇이 되어야 할까?

Q. 고용노동부 공공 AX가 성공하려면 필요한 것은?

2. 현황 및 문제점

2-1. AX 관련 현황: 고용노동부는 현재 무엇을 하고 있는가?

(1) AI 충격에 대한 정책적 대응

AI 도입이 일자리에 미치는 영향 연구·분석·평가

AI 도입·확산에 대한 일자리 정책

(공급 측면) AI 역량 향상 지원

(수요 측면) AI 전환으로 일자리 대체가 발생하는 업종·직업에 대한 지원

(제도 측면) AI 윤리 가이드라인, 고용형태 다변화 준비(일하는 사람 보호)

(2) AI 활용한 고용노동행정

인프라(시설, 서버, GPU, 네트워크 등) 현황

AI 관련 프로젝트 현황

조직 및 인력 현황

2-2. 문제점

(1) 불충분한 인프라(업무연속성 부재)

On-premise vs Cloud

데이터센터 공유

GPU 공동 활용

(2) 칸막이로 막힌 데이터 + 데이터 품질관리 미흡

데이터 현황 공유

데이터 연계를 위한 표준key 생성 및 활용

데이터 품질관리 기준 마련 및 적용

(3) 공급자 중심의 파편화된 서비스 경험

한정된 데이터를 바탕으로 제공되는 다수의 시범 서비스

진정한 One-stop 서비스의 부재

모바일 시대에 맞지 않는 고객 경험

(4) 직원들이 낮은 AI 문해력(의사결정 지연)

AI 서비스에 대한 불신 & 맹신

더 좋은 AI 서비스를 위한 구성원의 역할

일하는 방식의 변화에 대한 저항

3. 기본 방향

비전: AI를 활용하여 모두가 행복하게 일할 수 있는 사회 구현

미션: 최고 수준의 AI 고용노동 서비스를 제공하는 고용노동부

전략: 3대 전환 전략

① AI 활용을 위한 준비

AI 활용을 위한 법령·예산·조직·인력·시설·장비 확보

조직 내 AI 거버넌스 확립(CAIO, CDO, CTO)

② 통합 데이터레이크 구축

핵심정보DB(Master DB)

실시간 데이터 품질관리

③ AI·데이터 중심 조직문화

데이터 기반 의사결정을 확산시키는 인센티브 설계

실패가 두렵지 않은 AI Project 시도 지원

AI를 활용한 분류, 예측, 추천, 생성, 요약, 분석의 일상화

[참고] 정부의 대국민 서비스 제공 원칙

1. 모든 서비스는 하나의 아이디로 쓸 수 있다.

- 복수의 인증수단을 제공해야 하고, 접근성을 보장해야 하며, 스마트폰을 갖지 않은 사람도 인증할 방안을 반드시 포함해야 한다.

2. 사용성 테스트를 해야만 서비스 제공이 가능하다.

- 정부의 모든 서비스는 개발 완료 전에 국민을 대상으로 하는 사용성 테스트를 거쳐야 한다.
- 관련 서비스의 최고 책임자가 사용성 테스트에 반드시 참가해서 스스로 써 본 다음에야 서비스 공개 결정을 내릴 수 있다.
- 모든 서비스는 사용성 확인을 위한 적절한 로그시스템을 갖춰야 한다.
- 로그 중 서비스 메뉴의 평균 로딩속도, 고장 빈도 및 고장 시간은 홈페이지에서 누구나 열람할 수 있도록 메뉴를 만들어 제공해야 한다.

3. 정부가 보유한 어떤 서류도 서면 제출을 요구받지 않으며 열람승인으로 대체 가능하도록 한다.

- 공공의 민원서비스는 금융, 통신 등 주요 민간서비스와도 연계해 순차적으로 서면 제출을 열람승인으로 대체 한다.
- 자격이 있는 모든 복지는 요구하지 않아도 제공되며, 돌봄복지는 예방적으로 이뤄질 수 있다. 이를 위해 필요한 데이터 목록과 연계를 위해 필요한 표준화 필요성 및 법적 개정 필요사항 등을 정리하여 보고한다.

4. 모든 민원을 AI를 활용해 단일창구로 접수/처리하고, 국민은 신속히 결과를 제공받는다.

- Open API와 Open MCP를 제공해 민간에서도 공공서비스를 손쉽게 결합해서 국민들에게 제공할 수 있어야 한다. 이를 위해 Open API와 Open MCP 표준 가이드라인을 작성해 보고한다. 이 가이드라인은 Open API와 Open MCP 및 관련 기술문서의 현행화 방안과 그에 필요한 실효성 있는 예산을 반드시 포함해야 한다.

5. 전문적이고 효율적이며 지속 가능한 개발을 위해 공공 AX 거버넌스의 실행체계를 우선 구축한다.

- 필요한 AI 플랫폼은 범정부 공통 AI 인프라를 활용함으로써 중복투자를 막고 효율을 높인다.
- 사고와 재난 AI를 활용해 예측하고 대처한다. 이를 위해 모든 관련 데이터는 표준화되고, 통합되며, 현재화되어야 한다. 사고와 재난과 관련해 AI 기반의 통합관제를 위해 필요한 데이터의 종류와 소재, 표준화 여부 및 표준화에 필요한 사항 등을 정리한 리포트를 작성해 제출하고, 데이터 표준화 방안과 일정을 정리한다.