

GLOBAL TREND

세계지방자치동향

일본

일본에서의 지방 이주·정주 시책의 모범사례

미국

ChatGPT, AI 그리고 지방정부

일본

SDGs달성을 위한 일본 지자체의 정책사례

독일

매력적인 보행 친화거리 조성을 위한 도시 테라스 프로젝트

한국

중대재해처벌법의 주요 내용과 개선 방향



ChatGPT, AI 그리고 지방정부

배경

- ▶ ChatGPT는 리서치 회사인 Open AI에서 지난 11월 출시된 인공지능 챗봇으로 한 단어의 답변부터 전체 에세이까지 작성 가능함
- ▶ 매우 똑똑한 인공지능 챗봇 ChatGPT는 출시 이후 많은 사람들이 이용하여 빠르게 성장하고 있음
- ▶ 특히 ChatGPT는 지방정부의 운영을 개선하고 비용을 절감하며, 전반적인 시민 경험을 향상시킬 수 있음

지방정부에서의 ChatGPT 트렌드

- ▶ 현재 미국 지방정부에서는 ChatGPT를 활용해 ㉠개인화된 시민 서비스, ㉡고객 서비스를 위한 챗봇, ㉢데이터 분석, ㉣협업적 의사 결정, ㉤스마트 시티 등을 개발·지원하는데 활용하고자 하며, 이 중 주요 활용 방법은 차별화된 시민 서비스를 제공하는 것임
- ▶ 전반적으로 더욱 효율·효과적이며 시민 중심의 거버넌스에 대한 필요에 따라 지방정부에서 ChatGPT의 사용이 확대될 전망이다

공공분야에서의 ChatGPT 기능

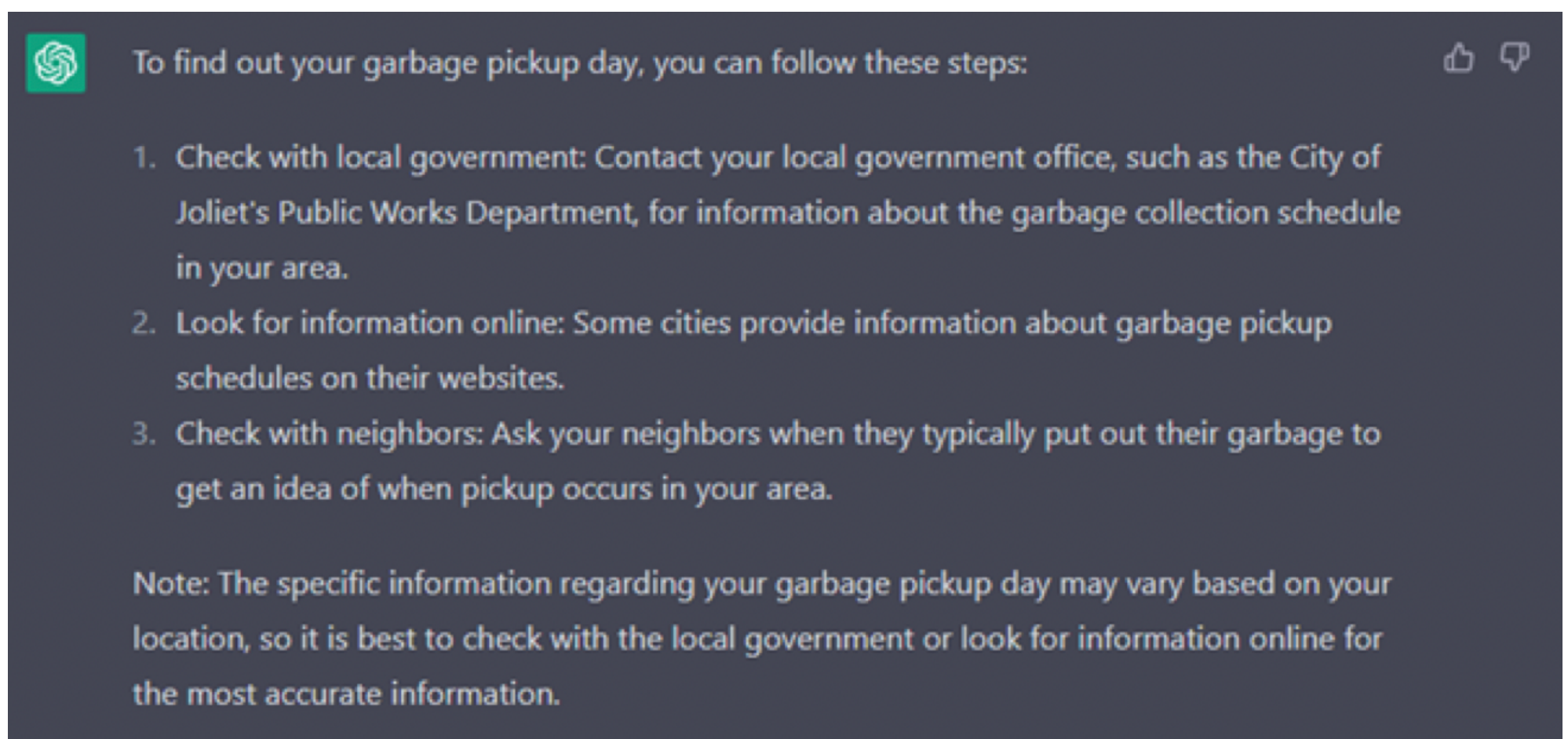
- ▶ ChatGPT는 인간이 기계와 소통하고 상호작용하는 방식에 혁신을 가져온 고급 AI 언어 모델로서 미국 연방 및 지방정부 조직의 기능을 혁신하는데 매우 중요한 역할을 수행함
- ▶ ChatGPT는 정부 운영에 있어서 행정 프로세스의 속도와 효율성을 향상시킬 수 있으며, 효과적으로 데이터를 수집·분석할 수 있고, 정부 운영의 투명성과 책임성을 높이는데 기여함
- ▶ 즉, ChatGPT 사용으로 미국 연방 및 지방정부 조직은 현재 엄청난 혁신과 변화가 이루어지고 있음

ChatGPT가 지역사회 및 지방정부에게 줄 수 있는 현실적인 방안

▶ 시민참여 및 서비스 제공 개선

- 지방정부 웹사이트나 모바일 앱에 ChatGPT를 통합하여 시민들의 질문에 연중무휴 답변하여 도움을 제공할 수 있음
- 이는 지방정부 웹사이트를 통한 도시 관련 서비스, 각종 정책 및 행사에 대한 정보 제공뿐만 아니라 허가 및 면허 신청과 같은 복잡한 프로세스를 탐색하는데 도움을 주는 것도 포함할 수 있음
- 이렇게 인공지능 및 빅데이터 분석이 포함된 ChatGPT를 통하여 시민이 지방정부와 더 쉽게 소통할 수 있을 뿐만 아니라 일상적인 업무를 자동화함으로써 공무원들의 업무 부담을 줄 일 수 있음

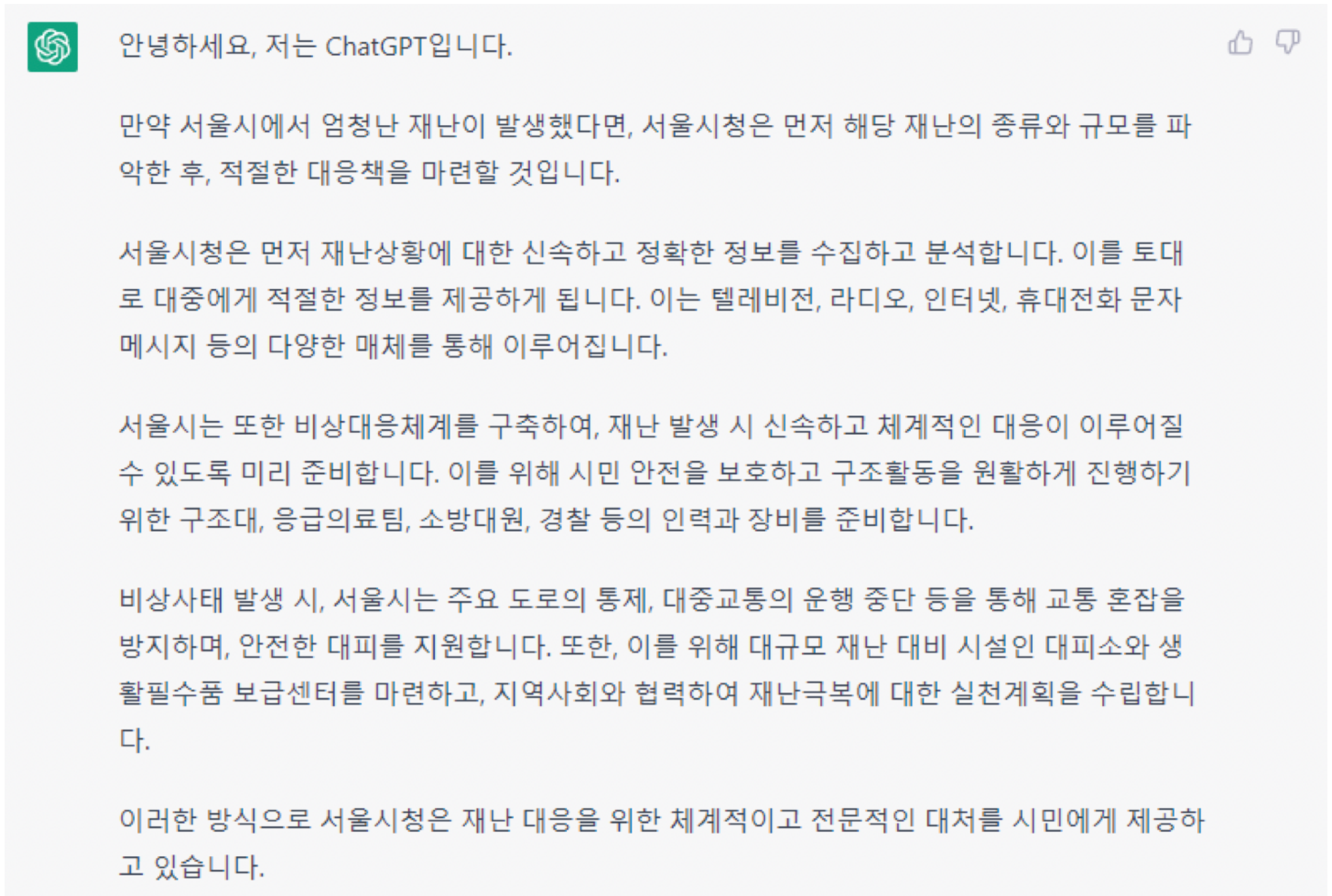
그림 1. 쓰레기 수거일 관련한 시민의 질문에 대답하는 ChatGPT



▶ 재난 대응 및 비상 관리

- ChatGPT는 위기 상황과 관련한 반복 질문에 신속하고 정확하게 답변할 수 있으며, 주민들을 응급 서비스 및 각종 자원과 연결하도록 프로그래밍할 수 있음
- 또한 이를 통하여 주민들이 필요한 자원을 적시에 받을 수 있고 공무원들은 더 긴급한 문제에 집중할 수 있음

그림 2. 가상의 재난상황에 대한 질문에 대답하는 ChatGPT



▶ 데이터 분석 및 통찰력 제공

- ChatGPT는 방대한 양의 데이터를 분석하고 이에 따른 결론 도출에 활용 가능함
- 특히, 지방정부는 상당한 양의 데이터를 매일 생성하지만 이를 분석하고 이해할 수 있는 전문지식 및 자원이 부족한 실정임
- ChatGPT는 빅데이터를 분석하고 통찰력 있는 정책 방향을 제시할 수 있도록 훈련되어 지방정부가 트렌드를 파악하고 데이터 기반 의사 결정을 내리는데 도움이 될 수 있음
- 또한 시민 피드백, 소셜 미디어 및 교통 패턴을 분석하여, 더 정확한 정책 및 서비스 제공에 도움이 되는 정보를 제공할 수 있는 능력이 있음

ChatGPT를 사용하려는 미국 지방정부의 움직임

▶ 미국 메릴랜드 주의 타코마 파크시

- 시 관리자(City Manager)가 갑작스럽게 사임하는 경험을 수 차례 경험한 타코마 파크시의 시의원들은 인간 대신 ChatGPT로 시를 관리하는 것에 대한 투표에 찬성했음
- 타코마 파크시의 시장은 "인공지능을 갖춘 도시 관리자를 두는 것이 수십만 달러의 급여를 절약할 수 있고, 이메일로 민원 문제를 해결할 수 있기에 훨씬 더 합리적이다"라고 설명함
- ChatGPT는 예산 논의, 시 조례 해석, 지도 스캔 등으로 불법적인 일들이 시행되고 있는지를 실시간으로 확인할 수 있으며, 세수를 늘리기 위한 창의적인 벌금과 과태료를 발명하는 등 자동화된 시 기능을 수행하고, 타코마 파크시의 주민 및 공무원과 대화하듯 상호작용하도록 설계되었음
- 이 시스템은 특히 타코마 파크시의 페이스북 등 소셜 미디어와 연동되어 언어 모델을 학습함으로써 더 빠르고 자세하게 시민들의 피드백을 실시간으로 이해할 수 있게 되었음

▶ IT 공급업체 ClearGov

- 미국 매사추세츠에 본사를 둔 ClearGov 정부 기술 공급업체는 ChatGPT를 통하여 지방자치 단체 예산 책정에 도움을 줄 수 있는 알고리즘을 개발하는 중임
- 이 회사는 미국 전역의 지방정부를 대상으로 예산 책정 플랫폼을 개발하고 있는데, 해당 플랫폼은 과거의 예산 및 데이터에 대한 미래 추정치를 계산하며 예산 및 결산 수치에 대한 텍스트 설명이 모두 포함된 예산지를 생성함
- 현재는 약 3년의 예산 및 결산 보고서에 대한 데이터를 사용하고 있지만 지방정부의 도움으로 더 많은 데이터를 습득하고 있음
- 이러한 예산지 발간은 지자체 예산 수립 시간을 획기적으로 절약할 수 있게 하며, 예산지 작성 프로세스를 더욱 효율적으로 만들게 함

지방정부 ChatGPT 사용의 시사점

- ▶ 지방정부에서 ChatGPT를 사용하는 것은 AI와 빅데이터 분석을 활용하여 행정 서비스를 개선하고, 시민 참여를 강화하며, 행정 프로세스를 최적화할 수 있음
- **시민 참여도의 향상:** 지방정부는 ChatGPT로 시민들에게 맞춤형 지원과 서비스, 프로그램, 이벤트에 대한 실시간 정보를 제공할 수 있음. 이는 지방정부에 대한 신뢰와 시민참여를 높이는 데 도움이 될 수 있음

- **비용 효율적인 서비스 제공:** ChatGPT는 일반적인 문의에 대한 답변이나 간단한 요청 처리와 같은 행정 서비스 작업을 자동화하여 수동 개입의 필요성을 줄이고 지방정부의 비용을 절감할 수 있음
 - **효율성의 향상:** ChatGPT는 서류처리, 약속 예약, 일상적인 요청 처리와 같은 지방정부 공무원의 일상적인 업무를 지원할 수 있음. 이를 통하여 공무원은 더 복잡한 작업 및 행정 업무 처리의 우선순위에 집중할 수 있음
 - **더 나은 데이터 분석 및 이해:** ChatGPT는 지방정부가 시민의 데이터를 수집·분석하여 지역사회 요구 사항에 대한 이해를 높이고 더욱 타겟화 된 서비스 제공할 수 있도록 지원함
 - **투명성 및 책임성의 향상:** ChatGPT는 시민들에게 지방정부 운영에 대한 실시간 정보를 제공하여 투명성과 책임성을 개선하는데 도움을 줄 수 있음
- ▶ 즉, ChatGPT의 올바른 사용으로 지방정부는 효율성, 효과성 및 시민참여를 개선하여 궁극적으로 더 나은 서비스 제공과 투명성 및 책임성 향상으로 대응력이 높은 거버넌스로 이어질 수 있음

참고자료

- 1) ChatGPT. (n.d.). <https://openai.com/product> (검색일: 2023.03.09.)
- 2) ChatGPT: Five Important Things to Know About the Nascent Tech. (2023, February 22). GovTech. <https://www.govtech.com/artificial-intelligence/chatgpt-five-important-things-to-know-about-the-nascent-tech> (검색일: 2023.03.09.)
- 3) ClearGov. (n.d.). Modern Local Government Budgeting | ClearGov. ClearGov | Transparency & Budgeting Software for Local Governments. <https://cleargov.com/> (검색일: 2023.03.09.)
- 4) Takoma Park Revolutionizes Local Government By Adopting ChatGPT to Manage City. (2023, February 21). The Takoma Torch. <https://takomatorch.com/index.php/2023/02/21/takoma-park-revolutionizes-local-government-by-adopting-chatgpt-to-manage-city/> (검색일: 2023.03.09.)

김연경 통신원

anabelkimm@gmail.com

현 University of Nebraska-Omaha 박사과정