행정안전부 보도자료 대체불가 대한민국

보도시점 (온라인) 2026.11.24.(화) 12:00
(지 면) 2026.11.25.(수) 조간

행안부, '공공 AI 서비스 UI/UX 가이드라인' 마련… AI 안내·선택 기준 제시

- 행정안전부, 11월 25일 「공공 AI 서비스 UI/UX 가이드라인」 배포
- AI의 역할·말투부터 정보 입력, 결과 확인까지 29개 기준과 적용사례 제시

행정안전부(장관 윤호중)는 국민과 공공 인공지능(AI)이 소통하는 방식에 대한 설계기준을 담은 「공공 AI 서비스 UI/UX 가이드라인」을 마련해 중앙행정기관, 지방정부 및 공공기관에 11월 25일 배포한다고 밝혔다.

이번 가이드라인은 국민이 인공지능(AI)의 역할과 한계를 이해하고, 중요한 사항을 직접 확인·선택할 수 있도록 공공 인공지능(AI)의 응대방식과 서비스 이용절차를 구체화한 것이 특징이다. 현재는 국민이 AI와 대화하며 민원 안내·상담 등을 받는 대화형 서비스에 우선 적용한다.

행정안전부는 그동안 공공 웹사이트와 모바일 앱의 화면과 이용 절차를 국민 중심으로 설계하도록 UI/UX(사용자 화면과 사용경험) 가이드라인을 제시해 왔다. 최근 인공지능(AI)으로 민원 안내를 받거나 필요한 정보를 찾는 등 국민의 공공서비스 이용 방식이 달라짐에 따라, 적용 범위를 인공지능(AI) 서비스까지 확대했다.

아울러 「인공지능 윤리원칙」과 「공공부문 인공지능 윤리기준」에서 제시한 공공성·투명성·책임성 등의 가치도 국민이 인공지능(AI) 서비스를 이용하는 과정에 반영할 수 있도록 했다.

>> 인공지능(AI)이 먼저 자신을 알리고, 중요한 선택은 국민이 직접

가이드라인은 ▲공공가치와 포용, ▲투명성과 이해, ▲안전과 보호, ▲이

용자 통제와 책임 등 4대 원칙의 10개 실천원칙을 바탕으로, ‘공공 AI 페르소나’ 6개와 ‘이용 과정별 UI/UX’ 23개 등 총 29개 설계기준으로 구성됐다.

‘공공 AI 페르소나’는 공무원을 대신해 국민에게 민원 안내 등의 서비스를 제공하는 인공지능(AI)의 역할과 태도, 말투(어조)를 정하는 기준이다.

가이드라인은 “저는 ○○기관의 민원상담 AI입니다. 민원서비스를 찾아드리고 신청 절차를 안내할 수 있습니다”와 같이 인공지능(AI)임을 먼저 밝히고 지원 범위를 안내하도록 규정했다. 또한 누구에게나 공정하게 응대하며 어려운 행정용어는 쉬운 말로 풀어서 설명하도록 한다.

‘이용 과정별 UI/UX’는 국민의 AI 서비스 이용 과정을 ▲진입·안내, ▲정보 입력, ▲AI 처리, ▲결과 확인·이해, ▲수정·개선 등 5단계로 나누고, 각 단계마다 필요한 안내와 확인·선택 방법을 제시한 기준이다.

예를 들어 “청년 주거 지원 사업을 비교해 주세요”라고 요청하면, 인공지능(AI)은 거주지역이 필요한 이유를 먼저 설명하고 이용자가 정보 제공 여부를 선택하도록 한다. 이후 지원 대상과 혜택, 신청 조건 등을 출처와 함께 정리해 보여주며, 조건을 바꾸면 그에 맞는 결과를 다시 확인할 수 있도록 안내한다.

또한 오류가 발생하거나 인공지능(AI) 이용을 원하지 않는 경우에도 다른 방법으로 서비스를 이용하거나 상담사에게 도움을 요청할 수 있도록 했다.

각 기관이 인공지능(AI) 서비스 도입 시 활용할 수 있도록 29개 설계기준 전체에 대한 99개 세부 요구사항(필수 80개·권고 19개)과 148개 점검항목을 마련하고 인공지능(AI)에 전달하는 지시문인 명령어 예시와 화면 적용사례 등도 함께 제공한다.

>> 현장 사례를 보강, AI 개발 단계부터 가이드라인 적용

행정안전부는 2027년 2월까지 버튼 설명과 키보드 조작 등의 접근성 기

준을 새로 추가하고, 기존 적용사례와 점검항목도 보강할 계획이다. 향후에는 AI가 스스로 판단·실행하는 '에이전틱 AI', 상황에 맞게 화면을 생성하는 '제너레이티브 UI' 등 새로운 방식까지 적용범위를 확대할 계획이다.

또한 AI 개발도구가 가이드라인을 참고할 수 있도록 별도의 작업지침과 준수사항을 마련해 'AI정부 실험실' 등에 배포한다. 이를 통해 공공 인공지능(AI) 서비스를 개발하는 과정 전반에 가이드라인이 일관되게 적용되도록 지원한다.

황규철 인공지능정부실장은 "공공 인공지능 서비스는 편리함을 넘어 국민이 인공지능의 결과를 신뢰하고 스스로 선택·통제할 수 있도록 제공되어야 한다"라며, "이번 가이드라인이 공공서비스 전반에 확산되어 국민이 주인인 'AI 민주정부' 실현을 뒷받침하도록 적극 지원하겠다"라고 밝혔다.

담당 부서	인공지능정부실 공공서비스혁신과	책임자	과 장	손성주 (044-205-2721)
		담당자	사무관	최경혜 (044-205-2728)

대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락