국립국어원 국어생활종합상담실 운영 규정

제정 2019. 5. 13. 국립국어원 예규 제142호
일부개정 2021. 1. 26. 국립국어원 예규 제156호

제1조(목적) 이 규정은 국립국어원(이하 "국어원"이라 한다.)이 설치 · 운영하는 국어생활종합상담실의 원활한 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. '국어생활종합상담실'은 국어원이 국민의 국어에 대한 궁금증을 해결해 주기 위해 운영하는 모든 상담 과정을 말하며, '가나다전화', '우리말365', '온라인가나다'로 구분하여 운영한다.
2. '가나다전화'는 1599-9979로 대표되는 전화를 이용하여 운영하는 상담 과정을 말한다.
3. '우리말365'는 누리소통망을 이용하여 운영하는 상담 과정을 말한다.
4. '온라인가나다'는 국립국어원 누리집 게시판을 이용하여 운영하는 상담 과정을 말한다.
5. '질의자'는 '가나다전화', '우리말365', '온라인가나다' 중 하나로 상담을 신청한 자를 말한다.

제 3 조(운영 시간)

① '가나다전화'는 공무원 근무일에 준하여 운영하되 5월 1일(근로자의날)은 운영하지 않는다. 근무일 운영 시간은 10:00~12:00, 13:00~17:00로 한다.

② '우리말365'는 공무원 근무일에 준하여 운영하되 5월 1일(근로자의날)은 운영하지 않는다. 근무일 운영 시간은 9:00~11:00, 13:00~17:00로 한다.

③ '온라인가나다'는 별도의 운영 시간을 정하지 않는다.

제 4 조(운영 방식) ① '가나다전화'로 상담할 때 동일 질의자의 통화 건수는 최대 1일 3회로 제한하며 통화 시간은 최대 1회 10분으로 제한한다.<개정 2021. 1. 26.>

② '우리말365'로 상담할 때 동일 질의자의 질의 건수는 최대 1일 5회로 제한한다.

③ '온라인가나다'를 이용한 질의에 대한 답변은 2일 이내에 하는 것을 원칙으로 하되, 휴일 이후 등 기타 상황 발생 시에는 2일을 초과할 수 있다.

④ '우리말365'와 '온라인가나다'로 상담할 때 질의자가 누리소통망이나 게시판에 올린 내용이 다음 각호에 해당하는 경우에는 답변하지 않을 수 있다.

1. 개인의 의견이나 느낌 서술 등 질의가 아닌 경우
2. 국어에 대한 내용이 아닌 경우

부 칙 <2019. 5. 13.>

이 규정은 2019년 5월 13일부터 시행한다.

부 칙 <2021. 1. 26.>

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.