

국립국어원 2021-01-42

발간등록번호
11-1371028-000877-01

행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발

연구 책임자: 정희창



문화체육관광부
국립국어원

제 출 문

국립국어원장 귀하

국립국어원과 체결한 연구 용역 계약에 따라 ‘행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발’에 관한 연구 보고서를 작성하여 제출합니다.

■ 사업 기간: 2021년 4월 1일 ~ 2021년 12월 2일

2021년 12월 2일

연구 책임자: 정희창(성균관대학교)

연구 기관: 성균관대학교 산학협력단

연구 책임자: 정희창

공동 연구원: 김지혜, 방영심, 김주은, 박지순, 박용찬, 이민형

연구 보조원: 김강은, 곽유석, 김종희, 김정윤, 홍상기, 김민지

【국문 초록】

행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발

본 연구는 행정 문서의 표현·표기 오류·오류 사례를 수집한 후 유형화하여 각 오류·오류 유형에 대한 적절한 개선안을 마련하고 모든 공문서 작성에 활용할 수 있는 쉬운 공공언어 쓰기 지침을 개발하는 것이 목적이다. 이를 통해 공공언어 수용자에게는 행정 문서의 표현·표기를 쉽고 편하게 읽을 수 있도록 하고, 공공언어 생산자에게는 지침을 활용하여 각종 문서를 편리하게 작성할 수 있도록 함으로써 대국민 정책 소통성이 향상되도록 하는 것이 본 연구의 방향이다.

먼저 행정 문서 표현·표기의 오류·오류 사례를 수집하고 유형화하기 위하여 국가 및 지자체에서 작성한 각종 행정 문서 440여 개(최근 3년 자료)를 수집한 후, 이를 대상으로 표현·표기 오류·오류 사례를 520여 건 추출하였다. 추출한 표현·표기 오류·오류 사례를 분석하여 문서별·오류별로 유형화하고 특징적인 주요 유형 18종(문서 유형 8종, 오류 유형 10종)을 선별하여 구체적인 분석을 실시하였다. 그리고 선별된 오류·오류 유형에 대하여 적절하고 합리적인 개선안을 마련하였다.

한편 “쉬운 공공언어 쓰기 지침”을 개발하기 위하여 우선적으로 공공언어 작성과 관련한 선행 연구와 기존 발간물을 검토함으로써 기초 연구를 수행하였다. 미국 등 국내외의 공공언어 글쓰기 지침을 수집하여 내용과 구성을 분석하였다. 이를 토대로 공공언어 쓰기 지침의 구성과 교육 내용을 설계하였다. 지침은 ‘공공언어의 요건, 문서 작성의 단계별 고려 사항, 공문서 유형별 실제 작성’에 대한 구체적이고 실용적인 내용으로 구성하였다.

이와 더불어 지침의 타당성과 근거를 확보하고 지침 작성의 방향을 정하기 위하여 공직자 30명과 일반 국민 100명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문 내용은 행정문서에 대한 인식, 행정문서 쓰기 지침의 필요성 인식, 행정문서 사례의 이해도 등의 내용으로 구성하였다. 설문의 결과는 지침 설계에 적극적으로 반영하였다.

개발한 지침은 공공언어 사용자 출신의 어문 교열 전문가, 글쓰기 분야 전문가, 행정학 전문가 등으로 구성된 전문가 자문 위원회를 통해 2회에 걸쳐 지침의 적절성과 수용성을 검증받고, 그 결과를 반영하여 지침을 최종 완성하였다.

본 연구의 결과는 공공언어 생산자가 신속하고 효율적으로 행정 문서를 작성하는 데에 큰 도움을 줄 수 있다. 공공언어 생산자에 따른 공공문서 품질의 편차를 줄이고 궁극적으로

공공언어의 품질을 향상할 수 있을 것이다. 또한 공공언어의 생산자와 수용자 간의 이해도와 수용도를 높이는 데 일조할 수 있을 것이다. 한편 본 연구에서 개발된 공공언어 쓰기 지침은 지침서의 기능 외에 공공언어 생산자, 일반 언중 등의 학습 자료 및 교재로서도 그 활용성을 극대화할 수 있을 것이다.

주제어: 공공언어, 공문서, 글쓰기, 지침, 표현, 표기, 용이성, 국민친화성, 정확성

차 례

I. 연구 개요	1
1. 연구 목적 및 범위	1
2. 연구의 내용 및 방향	2
3. 연구 결과의 활용 방안 및 기대 효과	4
II. 행정 문서 표현·표기의 오용·오류 사례 수집과 개선안 마련	6
1. 행정 문서 표현·표기의 오용·오류 사례 수집	6
1.1. 행정 문서의 범위	6
1.2. 행정 문서의 자료 수집	9
1.3. 오용·오류 사례 추출	11
2. 오용·오류 사례의 개선안 마련	17
2.1. 문서 유형별 주요 사례의 개선안 마련	17
2.2. 오류 유형별 주요 사례의 개선안 마련	78
III. 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발	138
1. 지침 개발을 위한 기존 발간물 검토	138
1.1. 국내 발간물 검토	138
1.2. 국외 발간물 검토	174
1.3. 지침에의 반영·적용 사항	190
2. 지침의 목차와 내용 구성	193
3. 지침의 검증	199
3.1. 공직자 및 일반 국민 대상 설문조사	199

3.2. 전문가 자문	223
4. 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』	232

IV. 참고 문헌	233
-----------------	-----

부 록	235
-----------	-----

「부록 1」 수집 문서 목록	236
「부록 2」 “미국 연방 정부 쉬운 언어 쓰기 지침(Federal Plain Language Guidelines)”의 목차	254
「부록 3」 공직자용 설문조사 문항지	256
「부록 4」 일반 국민용 설문조사 문항지	265
「부록 5」 전문가 자문 문항과 답변	273
「부록 6」 주요 회의록	291
「부록 7」 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』	298

〈표 차례〉

〈표 1〉 공고문의 오류 사례와 개선안 예시	6
〈표 2〉 법령문의 오류 사례와 개선안 예시	8
〈표 3〉 국민의 주요 사이트별 이용 경험 통계(2019년 기준)	9
〈표 4〉 행정 문서 자료 수집 범위	10
〈표 5〉 행정 문서의 3가지 유형	12
〈표 6〉 공공기관 정보공개에 관한 법률	13
〈표 7〉 본 사업의 오용·오류 사례 분석 기준	14
〈표 8〉 작업조 편성	15
〈표 9〉 교차 검토 작업 편성	16
〈표 10〉 민원의 종류(행정안전부 2021: 3)	42
〈표 11〉 행정심판위원회의 종류(「행정심판법」 제6조 참고)	53
〈표 12〉 행정심판의 절차	54
〈표 13〉 본 사업의 오용·오류 사례 분석 기준	78
〈표 14〉 국내 검토 자료 목록	138
〈표 15〉 공공언어의 종류	147
〈표 16〉 공공언어의 요건(국립국어원 2019: 9)	147
〈표 17〉 표준안 마련의 고려 사항(국립국어원 2020: 14)	149
〈표 18〉 정책 용어의 표준안 마련 예시	149
〈표 19〉 공공언어 점검표(국립국어원 2020: 5)	151
〈표 20〉 정확성 요소에 관한 설문 결과(문화체육관광부 2014: 9-10)	153
〈표 21〉 공공성 요소에 관한 설문 결과(문화체육관광부 2014: 11-12)	154
〈표 22〉 정보성 요소에 관한 설문 결과(문화체육관광부 2014: 13-14)	155

<표 23> 용이성 요소에 관한 설문 결과(문화체육관광부 2014: 15-16)	156
<표 24> 국립국어원(2019: 70-71)에서의 공공용어 대상 설문 문항	158
<표 25> 국립국어원(2019: 256-257)의 일반인-공무원 간 인식 차이가 큰 공공용어 158	
<표 26> 공공언어의 난이도에 관한 설문 문항(국립국어원 2020: 174)	159
<표 27> 공공언어의 개선점에 관한 설문 문항(국립국어원 2020: 176)	160
<표 28> 청와대 비서실의 보고서 문장 작성 원칙	171
<표 29> 청와대 비서실의 보고서 항목 표시	173
<표 30> 국외 검토 자료	174
<표 31> 지침의 목차와 내용	195
<표 32> 응답자 특성 - 일반 국민	200
<표 33> 응답자 특성 - 공직자	200
<표 34> 조사 도구의 구성	201
<표 35> 일반 국민 대상 설문 문항의 예	202
<표 36> 공무원을 위한 공공언어 쓰기 지침이 잘 구축되어 있는지 평가	212
<표 37> 공무원을 위한 공공언어 쓰기 지침 개발의 필요성 평가	213
<표 38> 자문 위원 구성	223
<표 39> 자문위원 자문 형식의 예	224

<그림 차례>

<그림 1> 과업의 내용 및 방향	2
<그림 2> 문서 목록 엑셀 예시	11
<그림 3> 민원 서식 이용 불편 통계	14
<그림 4> 오용·오류 사례 수집 엑셀 형식	15
<그림 5> 공고문의 내용 유형	18

<그림 6> 공공언어의 난이도에 관한 응답 결과(단위: %)(국립국어원 2020: 174) · 159	159
<그림 7> 공공언어의 개선점에 관한 응답 결과(단위: %)(국립국어원 2020: 176) · 160	160
<그림 8> 국가 기관의 중심 추진 사항에 관한 응답 결과(단위: %)(국립국어원 2020: 220) ······	161
<그림 9> 보고서 작성 기본 양식 ······	165
<그림 10> 보고서 표지 규격 ······	165
<그림 11> 청와대 비서실의 보고서 용지의 규격 ······	172
<그림 12> 지침 검증 절차 ······	199
<그림 13> 공문서의 내용이 쉽게 이해되지 않아 당황했던 경험 ······	204
<그림 14> 민원문서를 작성할 때 당황하게 만든 요인 ······	205
<그림 15> 주로 작성하는 행정문서의 유형 ······	206
<그림 16> 행정문서를 통한 업무자 간 의사소통 중 당황하게 만든 요인 ······	207
<그림 17> 행정문서를 통한 국민과의 의사소통 중 당황하게 만든 요인 ······	208
<그림 18> 행정문서를 작성할 때 가장 어려운 점 ······	208
<그림 19> 공문서의 표현, 표기에 대한 공공언어의 요건 충족도 평가 (전체) ······	209
<그림 20> 공문서가 잘 이해되지 않을 때 해결 방법 ······	210
<그림 21> 공문서의 표현, 표기가 개선된다면 주로 개선되어야 할 점 ······	211
<그림 22> 『한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』가 공무 현장에서 잘 활용되고 있는지 평가 ······	212
<그림 23> 공공언어 쓰기 지침이 새롭게 개발된다면 포함시켜야 할 현장에서 유용할 내용 ······	214
<그림 24> <가>가 더 정확하게 이해되는 이유(일반 국민) ······	215
<그림 25> <가>가 더 정확하게 이해되는 이유(공직자) ······	216
<그림 26> <나>가 더 쉽게 이해되는 이유(일반 국민) ······	217
<그림 27> <나>가 더 쉽게 이해되는 이유(공직자) ······	217
<그림 28> <나>가 더 쉽게 이해되는 이유(일반 국민) ······	218

<그림 29> <나>가 더 쉽게 이해되는 이유(공직자)	219
<그림 30> <나>가 더 친근하게 읽히는 이유(일반 국민)	220
<그림 31> <나>가 더 친근하게 읽히는 이유(공직자)	220
<그림 32> <가>, <나> 중 더 쉽게 이해하도록 문장을 바꿀 때 가장 좋은 문장 (1)	221
<그림 33> <가>, <나> 중 더 쉽게 이해하도록 문장을 바꿀 때 가장 좋은 문장 (2)	222

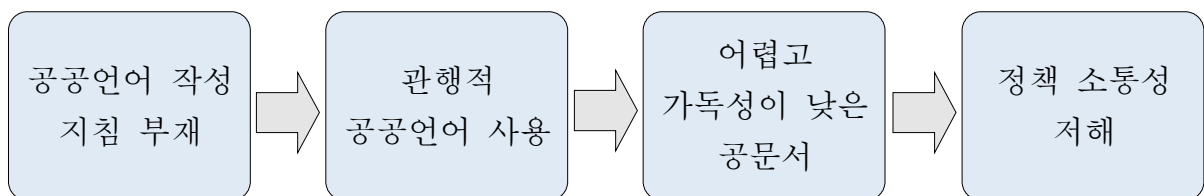
I. 연구 개요

1. 연구 목적 및 범위

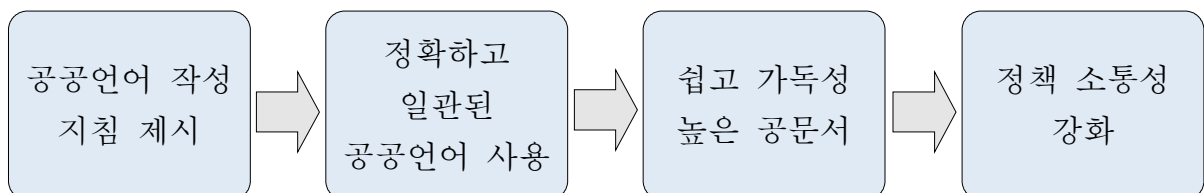
○ 연구 목적

본 사업은 행정 문서의 표현·표기 오용·오류 사례를 수집해 유형화하여 각 오용·오류 유형에 대한 적절한 개선안을 마련하고 모든 공문서 작성에 활용할 수 있는 쉬운 공공언어 쓰기 지침을 개발함으로써 공공언어 수용자에게는 행정 문서의 표현·표기를 쉽고 편하게 읽을 수 있도록 하고, 공공언어 생산자에게는 지침을 활용하여 각종 문서를 편리하게 작성할 수 있도록 하는 것이 목적이다.

[개선 전]



[개선 후]



○ 연구 범위

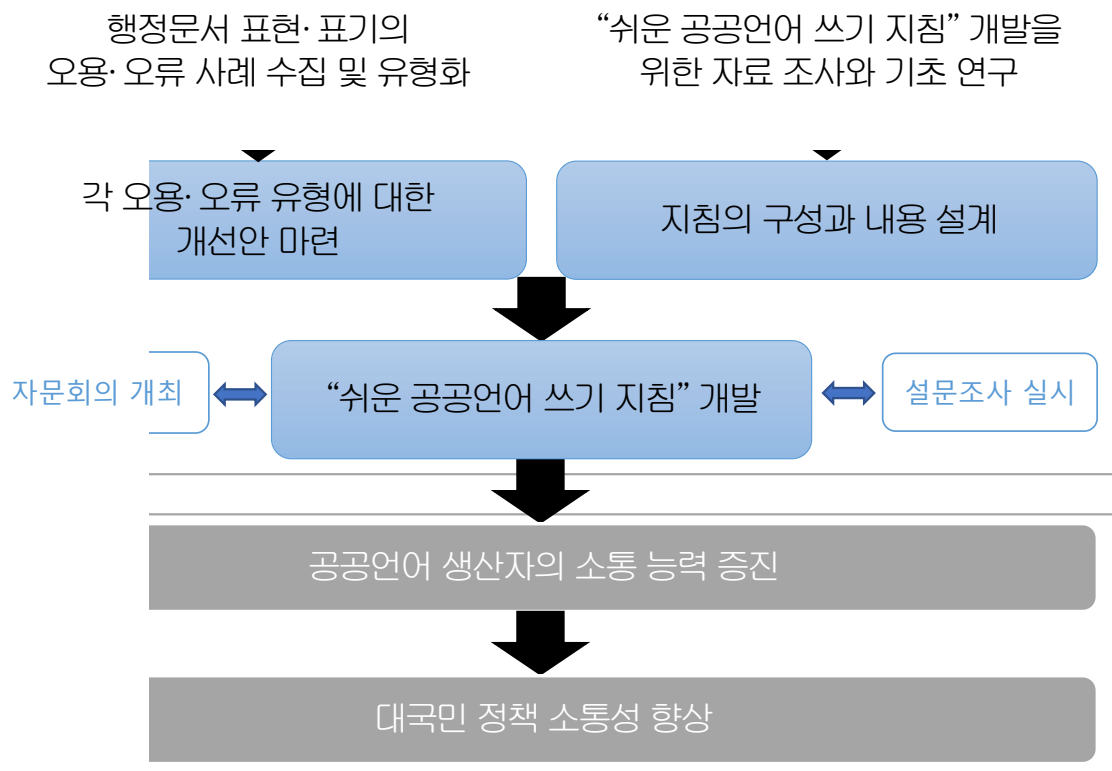
- 1) 행정 문서 표현·표기 오용·오류 사례 수집과 개선안 마련
- 2) 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발

○ 기간 범위: 계약 후 245일(4월~12월)

2. 연구의 내용 및 방향

〈그림 1〉 과업의 내용 및 방향

행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발



가. 행정 문서 표현·표기의 오용·오류 사례 수집 및 유형화와 각 오용·오류 유형에 대한 개선안 마련

- (1) 국가 및 지자체에서 작성한 각종 행정 문서 약 443개(최근 3년 자료)를 수집한 후, 이를 대상으로 표현·표기 오용·오류 사례 524건을 추출하였다.
- (2) 추출한 표현·표기 오용·오류 사례를 분석하여 문서별·오류별로 유형화하고 특징적인 주요 유형 18종(문서 유형 8종, 오류 유형 10종)을 선별하여 구체적인 분석을 실시하였다.
- (3) 선별된 오용·오류 유형에 대하여 적절하고 합리적인 개선안을 마련하였다.

나. “쉬운 공공언어 쓰기 지침” 개발을 위한 자료 조사와 지침의 구성과 내용 설계

- (1) 미국 등 국내외의 ‘공공언어 글쓰기 지침’을 수집하여 내용과 구성을 분석한다.
- (2) 공공언어 작성과 관련한 선행 연구와 기존 발간물을 검토함으로써 기초 연구를 수행한다.
- (3) 분석과 연구 내용을 토대로 공공언어 쓰기 지침의 구성과 교육 내용을 설계한다.

다. 정책 소통성을 높이는 “쉬운 공공언어 쓰기 지침” 개발

- (1) 설계한 내용을 반영한 “쉬운 공공언어 쓰기 지침”을 개발한다.
- (2) 지침은 ‘공공언어의 요건, 문서 작성의 단계별 고려 사항, 공문서 유형별 실제 작성’에 대한 구체적인 실용적인 내용으로 구성한다.
- (3) 공직자 30명 이상과 일반 국민 100명 이상을 대상으로 지침의 타당성을 확인하는 ‘A/B 검증(A/B Testing)’ 설문(통제 집단에게 수정 전 문서와 수정 후의 문서를 모두 보여준 후 각 문서를 비교한 의견을 확인)을 실시하여 지침의 수용성을 검증한다. 그 결과는 최종 지침에 반영한다.
- (4) 공공언어 관련 전문 자문 위원회(사용자 출신의 어문 교열 전문가, 글쓰기 분야 전문가, 행정학 전문가 등)를 구성하고 자문을 2회 이상 실시하여 지침의 적절성과 수용성을 검증받은 후, 그 결과를 반영하여 지침을 최종 완성한다.

라. 지침 보급 및 활용 지원을 통한 맞춤형 공문서 작성 환경 조성

- (1) 공공언어 생산자가 본 과업에서 개발한 지침을 활용하여 쉽고 편하게 읽을 수 있는 행정 문서를 작성하는 능력을 증진한다.
- (2) 궁극적으로 행정 문서의 표현·표기가 개선됨으로써 대국민 정책 소통성이 향상되도록 하는 것이 본 과업의 방향이다.

3. 연구 결과의 활용 방안 및 기대 효과

- 가. 행정 문서 표현·표기의 오용·오류 사례들을 분석한 내용을 바탕으로 실질적인 공공언어 쓰기 지침을 개발함으로써 공공언어 생산자가 편리하게 활용 가능한 지침을 마련할 수 있다.
- 나. <공공언어 인식 실태 조사>에 따르면, 공공언어 개선 필요 시 도움을 받는 방법으로 ‘기존에 작성된 우수한 문서를 참조하여 해결’이 48.0%, ‘관련 자료 또는 지침을 참고하여 해결’이 45.2%로 조사되었다. 이는 공공언어 생산자가 행정 문서를 작성할 때에 보통 기존의 행정 문서를 그대로 답습하고 있음을 의미한다. 이러한 실제 문제점을 파악하여 공공언어 생산자가 활용 가능한 “쉬운 공공언어 쓰기 지침”을 개발한다. 이는 공공언어 생산자가 신속하고 효율적으로 행정 문서를 작성하는 데에 큰 도움을 줄 수 있다.
- 다. 공공언어 생산자에 따른 공공문서 품질의 편차를 줄이고 궁극적으로 공공언어의 품질을 향상할 수 있다. 개별 공공언어 생산자에게 맡긴 공문서 작성은 기존 행정 문서에 내포된 오용·오류 사례가 지속적으로 답습되는 문제가 있었다. 이러한 문제가 지속된다면 공공언어 생산자와 공공기관에 대한 신뢰도가 떨어지고 공공언어 전체의 품격을 낮출 수 있다. 따라서 공공언어를 생산하는 공직자들이 다양하게 활용할 수 있는 쓰기 지침을 개발하는 것은 장기적으로 공공언어의 품질을 높이는 데에 기여할 수 있다.
- 라. 기존의 행정 문서의 표현·표기는 경직되고 정형화되어, 공공언어 수용자에게 전달되기 어려운 경우가 발생하며 언어 현실과도 일정 부분 괴리가 있다는 점이 지적되어 왔다. 공공언어는 소통성, 정확성, 대표성을 지닌 언어인바, 공공언어 수용자와 소통성을 높일 수 있도록 “쉬운 공공언어 쓰기 지침”을 개발하는 것은 공공언어의 생산자와 수용자 간의 이해도와 수용도를 높이는 데 일조할 수 있다. 또한 공공언어 쓰기 지침은 지침서의 기능 외에 공공언어 생산자, 일반 언중 등의 학습 자료

및 교재로서도 그 활용성을 극대화할 수 있다.

마. 기존 행정 문서 표현·표기의 오용·오류 사례의 광범위한 수집과 유형화, 분석 작업은 “쉬운 공공언어 쓰기 지침”의 기초 자료가 될 뿐만 아니라 현재의 행정 문서의 표현·표기 실태를 파악하는 중요한 자료가 될 수 있다. 본 사업에서는 최근 3년간 국가 및 지자체에서 작성한 공고문, 보고서, 행정처분서, 각종 문서 양식 문건 443개를 광범위하게 수집한다. 수집한 문서 검토를 통하여 표현·표기 오용·오류 사례를 추출하여 최종적으로 표현·표기 오용·오류 사례 524건을 최종 수집하고 유형화하고 사례 분석을 진행한다. 이 작업은 현재 행정 문서에서 발견되는 표현·표기 오용·오류 사례를 대규모로 정리하는 데 이바지하며, 유형별 오용·오류 사례의 개선안을 마련함으로써 행정 문서의 표현·표기를 일관되게 정비하는 데에 일조하게 될 것이다.

II. 행정 문서 표현·표기의 오용·오류 사례 수집과 개선안 마련

1. 행정 문서 표현·표기의 오용·오류 사례 수집

1.1. 행정 문서의 범위

행정 문서는 넓게 정의할 때 행정을 위해 사용되는 각종 종류의 서식 및 문서라고 할 수 있으며, 이에 따라 행정 문서의 범위 내에는 성격이 매우 이질적인 것들이 함께 포함되게 된다. 보도 자료, 문화재 및 시설 안내문, 법령문, 내부 보고서 등이 그 예시가 된다. 일반 국민을 대상으로 정보 전달을 목적으로 하는 안내문과 엄격한 법규의 적용에 대한 규정을 내리는 법령문에 같은 형식, 같은 제약을 적용할 수는 없다. 따라서 검토 대상인 행정 문서의 범위를 행정 문서의 특성에 따라 한정할 필요가 있다.

본 사업은 행정 문서의 작성에 요구되는 제약의 정도에 따라서 행정 문서를 두 가지로 구분한다. 하나는 형식이 자유롭지 못하고 정형화·법규화된 양식이 적용되고 있는 행정 문서이고, 다른 하나는 형식의 변경이 자유롭고 다양한 표현의 사용이 허락되는 행정 문서이다. 후자의 행정 문서는 공공언어를 사용하는 주체 및 감수의 주체에 의해 개선이 될 소지가 비교적 높은 반면, 전자의 행정 문서는 형식이 규격화되어 있기 때문에 비교적 오용·오류의 개선이 잘 이루어지지 못하는 특성이 있다. 따라서 본 사업에서 검토 대상으로 삼는 행정 문서는 형식이 자유롭지 못하고 정형화·법규화된 행정 문서로서, 국가 또는 지자체에서 작성한 각종 공고문, 행정처분서 및 법령문, 판결문, 보고서 등에 한정되게 될 것이다.

오용·오류가 포함된 채 관행적으로 사용되고 있는 공고문의 사례를 보이면 다음과 같다.

〈표 1〉 공고문의 오류 사례와 개선안 예시

대학 비대면 교육 긴급 지원 사업 공고

⇒ 과도한 명사 나열로 의미 파악이 어려우므로 '긴급 지원 사업'의 대상이 되는 '대학 비대면 교육'을 작은따옴표로 구분한다.

코로나19로 인한 대학의 재정적 어려움과 급격한 교육환경 변화에 대응하여 고등교육의 질 제고를 위한 예산을 긴급 지원하는 '대학 비대면 교육 긴급 지원 사업(전문대학 혁신지원사업)'을 다음과 같이 공고합니다.

1. 사업 개요

- 사업기간 : '20회계연도
- 사업예산 : 240억 원
- 지원규모
 - 대학 기본역량 진단 결과 재정지원제한대학을 제외한 자율개선대학, 역량강화대학, 진단제외대학 중 실질적 자구노력으로 특별장학금 등을 지급한 전문대학
- ⇒ '실질적 자구노력'은 명사의 나열로 의미 이해가 어렵고, 어려운 한자어가 사용되었으므로 '실질적인 자체 노력'으로 표현한다.
- 사업내용
 - 특별장학금 등 지원을 위해 과감한 세출구조조정 등 대학의 실질적 자구 노력이 교육·연구 역량 저하로 이어지지 않도록 온라인 강의 구축·운영 지원 및 질 관리, 코로나19 대응 방역, 교육환경개선, 실험·실습 기자재 구매 분야에 재정 지원
 - ⇒ '실질적 자구 노력'과 '교육 연구 역량 저하'의 인과관계가 분명히 드러나도록 문장을 수정한다.
 - ⇒ 명사구의 과도한 나열로 의미 파악이 어려우므로 재정 지원 분야를 괄호 안에 명시한다.

2. 지원 대상 및 조건

- (지원대상) 실질적 자구노력으로 특별장학금 등*을 지급한 대학
 - 단, 사업 예산규모 및 대학의 재정상황을 고려하여 1천억 원 이상의 적립금을 보유한 대학은 사업 지원 대상에서 제외('19회계연도 결산 기준)
 - ⇒ '1천억 원 이상의 적립금을 보유' 기준을 설정하는 것이 대학의 재정 상황을 고려하는 것이므로 의미가 중복되지 않도록 '사업의 예산 규모를 고려하여'로 수정한다.
- (지원조건) 특별장학금 등 지급 실적이 포함된 '사업계획서' 제출

3. 신청 방법

- 제출서류 및 제출방법
 - 사업신청서 : 대학별 전자공문 1부.
 - 사업계획서 : (온라인) 대학별 파일 1부 / (오프라인) 대학별 15부
 - 제출방법 및 기한

제출서류	제출방법	제출기한
<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업신청서 1부 ○ 개인정보제공·활용 동의서 1부 	전자공문	○ '20. 9. 18.(금) 16:00까지
<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업계획서 15부 	온라인, 오프라인	<ul style="list-style-type: none"> ○(온라인) ~ '20.9.18.(금) 16:00 ○(오프라인) ~'20.9.22.(화) 16:00

- 사업계획서 및 증빙서류 작성·제출 등 동 사업 신청과 관련하여 사실의 허위 기재 등이 점검 또는 신고 등에 의해 밝혀지는 경우 지원금 조정 또는 지원 중단, 신청 취소 등 가능
 - ⇒ '동 사업 신청과 관련하여'는 불필요한 내용으로 삭제한다.
 - ⇒ '등'의 사용이 많고, 어순이 자연스럽지 못하므로 '점검이나 신고 등에 의해 사업 계획서 및 증빙 서류 작성에서 사실의 허위 기재가 밝혀지는 경우'로 수정한다.
 - ⇒ '지원금 조정 또는 지원 중단, 신청 취소 등 가능'을 '지원금 조정이나 지원 중단, 신청 취소가 될 수 있음.'으로 의미를 명확히 풀어 쓴다.

오용·오류가 포함된 채 관행적으로 사용되고 있는 법령문의 사례를 보이면 다음과 같다.

〈표 2〉 법령문의 오류 사례와 개선안 예시

제4조의2(①입장권등의 부정판매 금지) 누구든지 공연의 입장권·관람권 또는 할 인권·교환권 등(이하 “입장권등”이라 한다)을 판매하는 ②자 또는 입장권 등의 판매를 위탁받은 자의 동의 없이 ③입장권 등을 ④상습 또는 영리를 목적으로 자신이 구입한 가격을 초과한 금액으로 다른 사람에게 판매 하거나 이를 ⑤알선하여서는 아니 된다.

- ⇒ ① '입장권 등'은 띄어 쓰는 것이 원칙인데 법률 용어로 널리 쓰이고 있다면 붙여쓰 기도 한다. 그런 경우가 아니면 원칙에 맞추어 띄어 쓸 것을 권장한다.
- ⇒ ② '자(者)'와 같은 한자어보다는 우리말 표현을 사용하도록 권장한다.
- ⇒ ③ 동일한 목적어가 반복되므로 '이를'과 같은 지시 표현으로 수정한다.
- ⇒ ④ '상습 또는 영리를 목적으로'는 잘못된 접속이므로 접속이 자연스럽도록 수정한다.
- ⇒ ⑤ 줄임말이 일상적으로 사용되고 자연스러우므로 줄임말로 수정한다.

제43조(과태료) ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 ⑥500만원이 하의 과태료를 부과한다.

- ⇒ ⑥ '이하'는 앞말과 띄어 쓴다.

1. 제4조제3항을 위반하여 공연정보를 ⑦고의적으로 누락하거나 조작하여 공연예술통합전산망에 전송한 자

⇒ ⑦ ‘고의로’에 ‘-적(그 성격의 띠는)’은 필요 없는 성분이다.

2. 제4조의2를 위반하여 입장권등을 자신이 구입한 가격을 초과한 금액으로 다른 사람에게 판매하거나 ⑧이를 알선한 자

⇒ ⑧ ‘이를’이 지시하는 것이 모호할 뿐만 아니라 문장에서 굳이 필요하지 않으므로 삭제한다.

1.2. 행정 문서의 자료 수집

행정 문서의 자료 수집 대상 기관은 국민이 주로 이용하여 소통의 필요성이 높은 기관을 대상으로 삼는다. 「전자정부서비스 이용 실태 조사」(2019년 기준)에 따르면 국민이 주로 이용하는 주요 사이트의 순위는 부문별로 다음과 같다.

〈표 3〉 국민의 주요 사이트별 이용 경험 통계(2019년 기준)

사이트 분류	이용 순위	사이트명	통계 수치
공공/민원 부문	1순위	정부 24(구 민원24)	57.4%
	2순위	정부부처, 지방자치단체, 공공기관대표 홈페이지	52.5%
	3순위	복지로(복지로앱)	25.8%
경제활동 부문	1순위	국세청 홈택스(HTS)	97.2%
	2순위	법원경매정보	5.9%
	3순위	K-스타트업(구 창업넷)	3.8%
생활·여가 부문	1순위	레츠코레일(구 코레일)	77.6%
	2순위	인터넷우체국	38.8%
	3순위	대한민국 구석구석(한국관광공사)	36.1%
지식·정보 부문	1순위	국민건강보험공단(M건강보험앱)	68.8%
	2순위	에듀넷(초중고 교육용 홈페이지)	26.1%
	3순위	국가통계포털(KOSIS)	6.8%

※ 수집 대상 기관 선정 기준 출처: 행정안전부, 「전자정부서비스 이용실태조사」

(https://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01&outLink=Y&parentId=N1.1;N1_25.2;#content-group)

각 사이트 부문별로 국민의 이용 경험 순위가 가장 높은 곳은 공공/민원 부문에서는 ‘정부 24’, 경제 활동 부문에서는 ‘국세청 홈택스’, 생활·여가 부문에서는 ‘레츠코레일’, 지식·정보 부문에서는 ‘국민건강보험공단’이다. 본 연구에서는 이 4곳을 우선적으로 선정하여 행정 문서를 조사한다. 그리고 이용 순위가 50%가 넘는 ‘정부부처, 지방자치단체, 공공기관대표홈페이지’도 포함한다. 또한 현재의 질병 확산 시기에 질병관리청의 공문서가 널리 국민에게 배포되는 상황을 반영하여 ‘질병관리청’을 조사 대상 기관에 포함한다.

〈표 4〉 행정 문서 자료 수집 범위

연구원	자료 수집 기관(홈페이지)	수집 문서
연구원 A	정부24	(1) 공고문, (2) 고시, (3) 행정처분서, (4) 결재문서, (5) 보고서, (6) 민원서류, (7) 공식발송문자나 SNS 멘션, (8) 행정심판문, (9)가정통신문별로 10건 내외씩 수집
	여러 중학교	
연구원 B	인천광역시	
연구원 C	국세청 홈택스	
연구원 D	레츠코레일	
	중앙행정심판위원회	
연구원 E	국민건강보험공단	
연구원 F	질병관리청	

- 수집 방법: 각 기관의 홈페이지에서 문서 다운로드
- 수집 내용: 되도록 겹치지 않는 다양한 문서 양식과 내용으로 수집
 - 양식: (1)공고문, (2)고시, (3)행정처분서, (4)결재문서, (5)보고서, (6)민원서류(민원인의 작성 문서가 아닌 기관이 제시하는 양식), (7)공식발송문자 또는 공식 SNS 멘션, (8) 행정심판문, (9)가정통신문 등 9개 유형별 각 10건 내외 문서 수집
 - 중점적 수집 내용: 코로나19 관련, 고용 관련, 민원 관련 등 대민성이 높은 내용으로 선정
- 수집 자료 관리
 - ① 문서 목록(엑셀): ‘기관 유형, 기관명, 작성 연도, 문서 유형, 문서명’ 기입
 - ② 전체 행정문서를 통합한 통합 파일(HWP)로 보관·관리

〈그림 2〉 문서 목록 엑셀 예시

	A	B	C	D	E	F
1	연번	기관 유형	기관명	작성 연도	문서 유형	문서명
2	1	생활/여가	보건복지부	2021	공고문	보건복지부 전문경력관 공무원 채용시험 서류전형 합격자 및 면접시험 시행계획 공고
3	2					
4	3					
5	4					
6	5					
7	6					

이 보고서의 부록으로 수집 문서 목록을 첨부하였다.〔부록 1〕 수집한 문서 수는 총 443건이다. 문서 목록은 기관 유형, 기관명, 작성 연도, 문서 유형, 문서명을 포함한다.

1.3. 오용·오류 사례 추출

본 사업에서는 최근 3년간 국가 및 지자체에서 작성한 행정 문서 443건을 수집하였다. 수집한 행정 문서를 대상으로 표현·표기를 검토하여 오용·오류 사례를 추출하였다. 사례를 수집할 때에 고려한 원칙은 다음과 같다.

(1) 충분한 양의 오용·오류 사례를 수집한다.

각종 문서 양식들을 충분히 검토하여 오용·오류의 유형과 특성을 알아낼 수 있을 만큼의 양적 충분성을 확보한다. 최소 200여 건 이상 수집한다.

(2) 다양한 문서 유형을 확보한다.

행정 문서의 유형에 따라 오용·오류 사례가 달라질 수 있으며, 각 행정 문서의 특성별로 지켜야 할 형식이 다르므로 특정 문서 유형에 편중되지 않는 다양한 문서 유형을 확보하여 오용·오류 사례를 수집한다. 문서 유형에 따라 갖추어져야 하는 구성, 문서 양식 등에 대한 오류 사례도 포함될 수 있다.

(3) 다양한 오용·오류 사례가 고르게 분포하도록 수집한다.

문서의 특성에 따라 특정 유형의 오용·오류 사례가 반복적으로 발견되는 경

우가 종종 있다. 예를 들어 법령문의 경우 법률 용어 및 법조문 원문의 특성상 사전에 등재되지 않은 복합 명사가 다발적으로 쓰이는데 이들을 모두 ‘표기 오류’ 유형으로 수집할 경우 오용·오류 사례가 표기의 정확성을 지키지 않은 경우에만 지나치게 한정되게 된다. 따라서 동일한 오용·오류 사례가 반복적으로 발견될 경우 이들을 모두 수집하지 않고, 적절한 범위 내에서 제외하여 다른 유형의 오류 사례와 고른 분포를 이루도록 한다. 이를 통해서 보다 다양한 오류 유형을 확보하고, 더 정확한 오류의 원인을 파악하고 개선안을 마련할 수 있도록 준비한다.

행정 문서는 문서를 작성하는 주체가 누구인지와 문서를 수신하는 대상이 누구인지에 따라 대체로 아래의 세 가지 유형으로 분류할 수 있다.

〈표 5〉 행정 문서의 3가지 유형

1유형	작성 주체	행정 기관
	수신 대상	일반 국민
2유형	작성 주체	행정 기관
	수신 대상	행정 기관
3유형	작성 주체	일반 국민
	수신 대상	행정 기관

여기서 1유형은 작성 주체인 행정 기관이 수신 대상인 일반 국민을 위해 작성한 문서를 말한다. 이 유형에는 ‘공고문’, ‘고시(告示)’, ‘행정처분서’ 등이 포함된다. 공고문은 국가 기관이나 공공 단체에서 일정한 사항을 일반 대중에게 널리 알리기 위한 문서를 말한다. 주로 아이디어 공모나 사업 입찰, 채용, 발령 등의 내용을 담고 있다(민현식 외 2010:21). 고시 역시 행정 기관이 결정한 사항이나 기타 일정한 사항을 대중에게 알리는 문서라는 점에서 공고문과 일정 부분 유사한 측면이 존재한다. 하지만 항상 고시 번호를 명시해야 하고 주로 행정 기관의 의사결정 결과를 공지하는 내용을 담고 있다는 점에서 공고문에 비해 형식적으로나 내용적으로 조금 더 제한적이다. 한편 행정처분서는 행정 기관이 어떤

사실에 대해 공권력을 행사·거부하거나 혹은 이에 준하는 행정 작용을 함을 알리는 문서이다. 이상의 1유형 문서들은 일반 국민들에게 직접적으로 전달된다는 점에서 정확하고 소통성 높은 언어로 작성될 필요가 있다.

다음으로 2유형은 작성 주체와 수신 대상이 모두 행정 기관인 문서로서, 행정 기관 내에서 혹은 행정 기관들 사이에서 의사를 결정하거나 의견을 주고받기 위해 작성한 문서를 말한다. 이 유형에는 결재권자에게 의사결정을 요구하기 위한 ‘결재문서’나 업무 현안의 진행 과정이나 결과를 알리기 위한 ‘보고서’ 등이 포함된다. 이상의 2유형 문서들은 소통의 과정에서 발생할 수 있는 오해를 줄이기 위해 정확하게 작성될 필요가 있다. 이러한 문서들은 일반 국민을 대상으로 하는 문서는 아니지만 행정 기관이 작성하거나 취득한 문서는 법률(아래 제시)에 따라 원칙적으로 국민에게 공개되어야 한다는 점에서 연구 대상에 포함하였다.

〈표 6〉 공공기관 정보공개에 관한 법률

공공기관의 정보공개에 관한 법률(1996.12.31. 제정, 2020.12.22. 일부개정, 2020.12.22. 시행)

□ 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “정보”란 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다) 및 전자매체를 비롯한 모든 형태의 매체 등에 기록된 사항을 말한다.

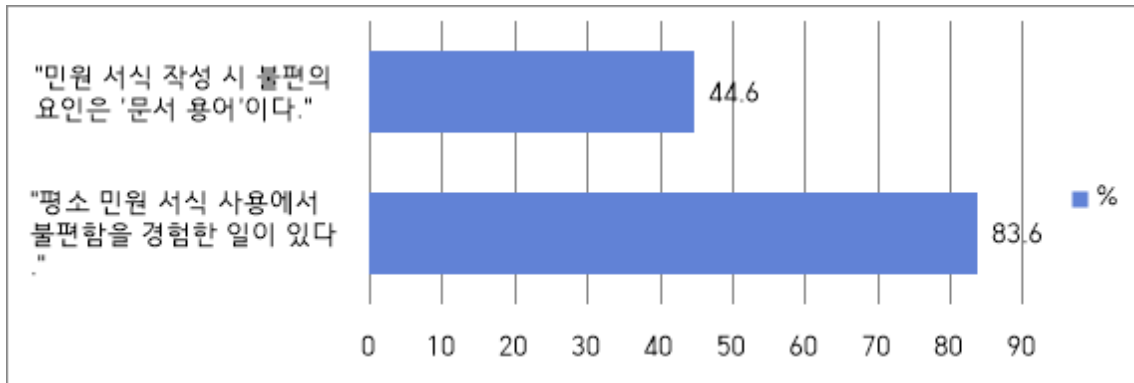
...

□ 제3조(정보공개의 원칙) 공공기관이 보유·관리하는 정보는 국민의 알권리 보장 등을 위하여 이 법에서 정하는 바에 따라 적극적으로 공개하여야 한다.

마지막으로 3유형은 작성 주체인 일반 국민이 수신 대상인 행정 기관에 제출하기 위해 작성한 문서를 말한다. 이 유형에는 행정 기관에 대하여 원하는 바를 요구하기 위해 작성하는 ‘민원서류’ 등이 포함된다. 이때 본 사업과 관련하여 주목되는 것은 민원인에 의해 작성된 민원서류가 아니라 그 서식이다. 민원인이 서류를 작성할 때 어려움을 겪지 않도록 이해하기 쉬운 용어로 작성되어야 하기 때문이다. 실제로 민원식 외(2009:35-67)에서 총 186명을 대상으로 수행한 민원 서식 이용 실태 조사에 따르면 조사 인원 중 150명(80.6%)이 평소 서식 사용에서 불편함을 경험한 일이 ‘있다’고 응답하였으며, 83명(44.6%)이 민원 서식

을 작성할 때 불편의 요인으로 ‘문서 용어’를 지적한 것으로 조사되었다.

〈그림 3〉 민원 서식 이용 불편 통계



행정 문서의 표현·표기 오용·오류 사례의 추출 작업은 공공언어의 요건에 기반하여 수행하였다. 행정 문서의 표현·표기에서 나타나는 오용·오류 사례를 종합하여 분석하기 위해서는 일정한 기준에 따라 이들을 유형화할 필요가 있다. 이와 관련하여 선행 연구에서 제시하고 있는 기준들을 종합적으로 수용하면서도 한편으로는 행정 문서의 유형별 특성을 고려하여 아래와 같은 분석 기준을 상정하였다. 여기에는 단순한 문구 수정부터 문서 전체의 구성이나 양식 자체를 검토하는 내용도 포함한다.

〈표 7〉 본 사업의 오용·오류 사례 분석 기준

영역	요소	항목
용이성 (가독성)	형식의 용이성	1. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?
		2. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?
	내용의 용이성	3. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?
		4. 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?
국민친화성 (탈권위)		5. 고압적인 표현을 삼갔는가?
		6. 차별적인 표현을 삼갔는가?
정확성	표기의 정확성	7. 오자 혹은 탈자가 없는가?
		8. 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?
	표현의 정확성	9. 의미에 맞는 단어를 사용하였는가?

		10. 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?
--	--	------------------------

각 문서 유형마다 위의 오용·오류 사례 분석 기준에 의거하여 오용·오류 사례를 추출하였다. 오용·오류 분석 기준 1~10의 다양한 사례를 충분히 수집하고자 하였다. 추출한 오용·오류 사례는 ‘문서 번호, 해당 쪽수, 작성 기관, 문서 유형, 오용·오류 사례, 개선안, 오류 유형, 세부 오류 유형’의 항목으로 작성하여 정리하였다.

〈그림 4〉 오용·오류 사례 수집 엑셀 형식

문서번호	해당 쪽	작성 기관	문서 유형	오용, 오류 사례	개선안	오류 유형	세부 오류 유형
1	128	1	교육부	공고문	교육, 연구 역할을 저어로 이어지지 않도록	교육, 연구 역할을 저해하지 않도록	음역성(가독성)
2							5. 차연스롭게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

작업의 효율을 위하여 아래와 같이 작업조를 편성하고 ‘1차 작업-2차 검토’의 순서를 거쳐 작업 내용의 완성도를 높이하고자 하였다.

〈표 8〉 작업조 편성

	1조	2조	3조
1차 작업	연구보조원 C, 연구보조원 F	연구보조원 A, 연구보조원 B	연구보조원 D, 연구보조원 E
	↓	↓	↓
2차 검토	공동연구원 가	공동연구원 나	공동연구원 다

특히 ‘오용·오류, 개선안, 오류 유형’ 세 가지가 분명히 드러나게 정리하도록 하였으며, 2차 검토자는 오용·오류 선정의 적절성과 개선안의 적절성을 검토하고 수정하는 작업을 하였다. 2차 검토에서 주안점을 둔 사항은 다음의 3가지이다.

- ① 오용·오류 사례 선정의 적절성
- ② 개선안의 적절성
- ③ 오류 유형 분류의 적절성

그리고 2차 검토 후 다시 ‘조장 간 교차 검토’를 실시하였다.

〈표 9〉 교차 검토 작업 편성

	1조	2조	3조
조장	공동연구원 가	공동연구원 나	공동연구원 다
교차 검토자	<u>공동연구원 다</u>	<u>공동연구원 가</u>	<u>공동연구원 나</u>

회의를 통해 협의한 사항을 반영한 수정본을 토대로 조장 간 교차 검토를 실시하였다. 교차 검토 후 검토본을 본래 조장에게 되돌려 줌으로써 최종적으로 내용을 수정하고 개선안을 확정하였다. 최종적으로 추출된 오용·오류 사례 건수는 524건이다.

2. 오용·오류 사례의 개선안 마련

본 사업에서는 개별 사례에서 오용·오류 사례를 파악하고 개별 사례에 대한 개선 방안을 제시하는 것뿐만 아니라 이러한 사례들을 종합하여 문서별·오류별 경향성을 종합하고자 하였다. 행정 문서 중 어느 유형에서 오류가 빈번하게 나타나는지, 특정 오류가 주로 확인되는 문서는 어떤 것인지 등을 파악할 수 있다면 보다 효용성이 높은 개선안을 작성할 수 있기 때문이다.

2.1. 문서 유형별 주요 사례의 개선안 마련

조사 대상으로 삼는 문서 유형은 다음과 같다.

- ① 공고문
- ② 고시
- ③ 가정통신문
- ④ 결재문서
- ⑤ 보고서
- ⑥ 민원서류
- ⑦ 행정심판문
- ⑧ 누리소통망서비스(SNS) 홍보 글

2.1.1. 공고문

1) 공고문이란?

(1) 공고문의 특성

공고문이란 국가 기관에서 일정한 사항을 일반 대중에게 광고, 게시, 또는 다른 공개적 방법으로 널리 알리기 위해 작성하는 문서를 말한다. 몇 가지 중점 사항을 강조하여 전달하는 누리소통망서비스나 포스터와 달리, 공고문은 상세한 부분까지 전달해야 하므로 세밀함과 전달력이 동시에 요구되는 문서 유형이다.

(2) 공고문의 수집 방법

○ 수집 방법

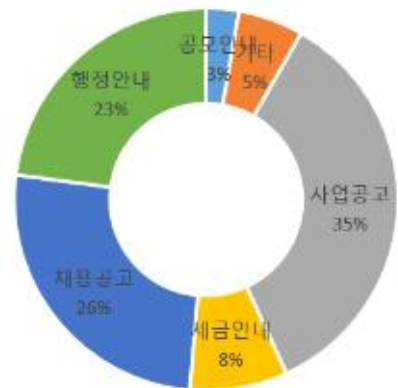
정부 기관을 대상으로 각 기관의 누리집에 게시된 공고문을 수집하였다. 수집 대상 기관은 정부24, 인천광역시, 국세청 홈텍스, 레츠코레일, 국민건강보험공단, 질병관리청으로 총 6개였으며, 전체 수집 건수는 109건이었다.

○ 공고문 수집 현황

수집한 공고문을 유형적으로 분류한 결과, 가장 많은 공고문 유형으로 사업 공고(35%), 채용 공고(26%), 행정 안내(23%)를 들 수 있었다. 각 공고 유형의 예를 들면 다음과 같다.

- 사업 공고: 2021 인천광역시 「마을계획 수립 지원사업」 추가공고, 2021년 「소상공인 온라인입점 지원사업」 참여소상공인 모집 공고(정부24), 2021년 고용확정형 중소기업 근무환경개선 지원사업 참여기업 모집 공고(정부 24) 등
- 채용 공고: 2021년 제2차 위촉연구원 채용공고 (코레일), 국세청 일반임기제공무원(5급. 통계사무관) 채용공고, 2021년도 제3차 질병관리청 공무원직 채용 공고 등
- 행정 안내: 2021년 설 승차권 예매 안내(코레일), 일반열차 운행조정 알림(코레일), 홈텍스 법인세 신고 관련 공지사항(국세청 홈텍스) 등

〈그림 5〉 공고문의 내용 유형



일반적으로 공고문은 복잡한 정보를 구체적으로 전달해야 한다는 특징이 있지만, 사업 공고와 채용 공고의 경우 선정 과정에서의 공정성을 확보하기 위해 내용상 오해의 소지를 줄여야 한다는 특징이 있다. 또한, 책임의 주체를 명확히 하는 문구를 종종 발견할 수 있었다. 따라서 본 사업에서는 세부 사항의 효과적 전달 여부와 고압적 표현의 사용 등을 중심으로 오류 사례를 수집하였다.

2) 공고문의 대표적 오류 사례

(1) 시각적 편의를 고려하지 않음

- 정보의 산발적 제시

① 인천광역시: 2020 인천광역시 마을공동체 만들기 지원사업 공고

오용·오류 사례	사업비는 모임의 마을공동체 활동목적을 시행하기 위한 최소경비로 편성하여야 하며/ 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 하고 / 특히, 행사비는 본연의 사업목적에 필요한 소규모 행사규모를 원칙으로 하여야 함
개선안	사업비는 다음의 원칙에 따라 편성하여야 한다. 1. 마을 공동체 활동을 하기 위한 최소한의 경비로 편성하여야 한다. 2. 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 한다. 3. 특히 행사비는 사업 본연의 목적에 부합하도록 소규모로 편성함을 원칙으로 하여야 한다.

정보를 지나치게 많이 나열하고 있을뿐더러, 빗금(/)을 부적절하게 사용하고 있다. 이 사례 외에도 사업 신청 자격이나 유의사항을 안내할 때에 정보를 나열식으로 제시하는 경우를 종종 볼 수 있는데, 정보를 산발적으로 나열한 듯한 인상을 주기 쉽다. 따라서 개선안에서는 번호를 붙여서 제시하는 것으로 수정하였다.

② 정부24(첨단정보통신융합산업기술원)

: 『2021년 비대면 업무용 솔루션 구축 지원』 지원 대상 기업 모집 공고

오용·오류 사례	· 타 지자체 또는 기관 (중소벤처기업부, 창업진흥원, 과학기술정보통신부 등 정부기관, 테크노파크 등 지역 혁신기관 등)의 동일한 비대면 솔루션 구축 및 비대면 서비스 이용 (K-비대면 바우처 지원, 중소기업 클라우드 이용지원 등)과 동일한 내역의 지원이 확정되었거나 예정되어 있는 경우
개선안	· 타 지자체 또는 기관*의 동일한 비대면 해결책 구축 및 비대면 서비스 이용**과 동일한 내역의 지원이 확정되었거나 예정되어 있는 경우 * 중소기업부, 창업진흥원, 과학기술정보통신부 등 정부기관, 테크노파크 등 지역 혁신기관 등 ** K-비대면 이용권 지원, 중소기업 인터넷 기반 정보 통신(IT) 자원 통합·공유 서비스 이용 지원 등

정보를 나열식으로 제시함으로써 괄호 안에 포함된 정보가 지나치게 많아 가독성이 떨어진다. 또한 괄호를 여러 번 사용하여 본래 전달하고자 하는 정보와 부가적인 정보가 구분되지 않는다. 따라서 개선안에서는 괄호를 삭제하고 각주 형식으로 수정하였다.

- 정보의 비논리적 제시

① 정부24(소상공인시장진흥공단)

: 2021년 『업종전환·재창업 사업화지원(2차)』 사업 대상자 모집 공고(공유주방 인큐베이팅 사업)

오용·오류 사례	<p>⑤ <u>대출제한 사유에 해당하지 아니할 것</u></p> <p>※ <u>신청가능 자격</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1개 대표기업 : 개인사업자 1인이 사업자등록 번호가 다른 다수의 개인기업을 영위할 경우, 1개 대표기업(대표 사업자번호)에 대한 대출만 신청 가능 ○ 대표자 1인 : 2인 이상의 공동대표자에게 각각 대출을 취급할 수 없으며, 대표자 1인을 정하여 대출 신청 ○ 법인사업자는 공동대표이사 모두의 연서를 통해 대출 신청
개선안	<p>⑤ <u>다음의 대출 신청이 가능한 경우에 해당할 것</u></p> <p>※ <u>대출 신청이 가능한 경우</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1개 대표기업: 개인사업자 1인이 사업자등록번호가 다른 다수의 개인기업을 영위할 경우, 1개 대표기업(대표 사업자번호)에 대한 대출만 신청 ○ 공동 대표 기업: 2인 이상의 공동대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청 ○ 법인사업자: 공동 대표이사 모두의 연서를 통해 대출 신청

위 사례는 사업 공고의 일부로, 대출 신청 가능자여야 사업에 신청할 수 있다는 내용을 담고 있다. 그런데 위에서는 ‘대출 제한 사유에 해당하지 아니할 것’을 명시하고는, 아래에서는 대출 신청 자격을 명시함으로써 정보를 비논리적으로 제시하고 있다. 따라서 ‘다음의 대출 신청이 가능한 경우에 해당할 것’으로 수정하고, 세부적인 대출 신청 자격을 안내하는 것으로 수정하였다.

(2) 고압적인 표현의 사용

- 책임 소재와 관련된 고압적 표현 사용

① 정부24(경남창조경제혁신센터)

: 경남창조경제혁신센터 재창업 지원 사업 ‘리스타트업’ 참가자 재연장 모집공고

오용·오류 사례	공고문에 명시되지 않은 사항은 동 사업 운영지침 및 경남창조경제혁신센터에서 정하는 바에 따르며, <u>지침 등에 대한 미숙지로 발생하는 불이익 및 그에 따른 책임은 사업을 신청한 예비(기)창업자에게 있음</u>
개선안	공고문에 명시되지 않은 사항은 동 사업 운영 지침 및 경남창조경제혁신센터에서 정하는 바에 따름. <u>사업을 신청한 예비(기)창업자는 지침 등을 반드시 숙지하여야 함.</u>

② 정부24(경상북도경제진흥원)

: 2021년 「경상북도 소상공인 카드수수료 지원사업」 통합 공고

오용·오류 사례	※ 귀하는 동의를 거부할 권리가 <u>있으며</u> , 동의를 거부할 경우 본 사업과 관련된 <u>세부사항에 대한 안내 지연 등 불이익을 받으실 수 있습니다</u>
개선안	※ 귀하는 동의를 거부할 권리가 <u>있습니다</u> . 동의를 거부할 경우, 본 사업의 <u>세부사항에 대한 안내가 지연되는 등의 불편함이 있을 수 있습니다</u> .

두 경우 모두 불필요한 고압적 표현을 사용한 사례이다. ‘사업 신청자에게 불이익이 있을 수 있다’는 안내 문구는 책임 주체를 명확히 하려는 의도로 보일 수 있으나, 불이익의 가능성과 책임의 소재를 직접적으로 언급한다는 점에서 고압적인 표현으로 인식될 수 있다. 따라서 이를 ‘반드시 숙지해야 한다’나 ‘불편함이 있을 수 있다’는 표현으로 수정한다면, 안내 사항을 충분히 전달하면서도 고압적인 표현을 피할 수 있을 것이다.

- 단정적 표현의 사용

① 국민건강보험공단: 요양급여비용 선지급 상환기관 변경 신청서

오용·오류 사례	방문 및 우편 접수 불가하며, 접수 마감시간(13:00)까지 <u>제출완료</u> 되어야 함.
개선안	방문 및 우편 접수는 불가능하며, 접수 마감 시간(13:00)까지 공단 홈페이지로 <u>제출해</u> 주시기 바랍니다.

② 국민건강보험공단: 2021년도 상반기 신규직원 채용 공고

오용·오류 사례	신분: 정규직 공단 「인사규정」 제13조에 따라 3개월 동안 수습직원으로 임용하고, 수습 평가 결과에 따라 정규직으로 임용하거나, <u>면직할 수 있음</u> 보수: 우리 공단 제 규정에 <u>따름</u> (경력기간 등에 따라 호봉산정) 신규직원 초임은 알리오(ALIO) 공시자료 <u>참고</u>
개선안	신분: 정규직 국민건강보험공단 「인사규정」 제13조에 따라 3개월간 수습 직원으로 임용하고, 수습 평가 결과에 따라 정규직으로 임용하거나, <u>면직할 수 있습니다.</u> 보수: 우리 공단의 규정에 따라 <u>산정됩니다.</u> (경력 기간 등에 따라 호봉 산정) 신규직원 초임은 알리오(ALIO) 공시자료를 <u>참고하시기 바랍니다.</u>

두 경우 모두 단정적 표현을 사용하여 안내 사항을 명령조로 전달하고 있다. 단정적 표현의 사용은 안내 사항을 명확하게 전달한다는 효과가 있으나, 국민친화성의 관점에서 보면 권위적인 표현으로 보일 가능성이 있다. 따라서 국민친화성(탈권위) 증대를 위해 구체적이고 일상적인 표현으로 수정할 필요가 있다.

(3) 어휘 사용의 오류

- 의미가 불분명한 어휘의 사용

① 정부24(강원도): 「강원도 고용창출·유지 자금(융자)지원 사업」 공고

오용·오류 사례	임금 등을 체불하여 <u>명단이 공개 중인</u> 사업주
개선안	임금 등을 체불하여 <u>임금 체불 사업주 명단에 이름이 공개되고 있는</u> 사업주

공고문에서 ‘명단’의 의미가 불분명하다. 따라서 개선안에서는 의미를 구체화

하여 ‘임금 체불 사업주 명단’으로 수정하였다.

② 코레일: 2021년 설 명절기간 열차이용 안내

오용·오류 사례	<input type="checkbox"/> <u>기간 중</u> 입석은 운영하지 않으며 승차권에 표시된 구간 외에는 승차할 수 없습니다. - <u>차내에서 구간연장은 불가, 최근 정차역에 하차 조치 및 이미 연장승차한 구간에 대해서는 10배 부가운임 징수</u> - <u>무표 또는 정당한 승차권이 아닌 경우 하차 조치 및 10배 부가운임 징수</u>
개선안	<input type="checkbox"/> <u>명절 기간에는</u> 입석은 운영하지 않으며 승차권에 표시된 구간 외에는 이용할 수 없습니다. - 차내에서 구간 연장을 할 수 없습니다. - <u>승차권에 표시된 구간이 아닌 곳에서 승차했을 때에는 바로 다음 정차역에서 하차하도록 조치하며 이미 승차한 구간에 대해서는 정상 운임의 10배에 해당하는 부가 운임을 내셔야 하니 유의하시기 바랍니다.</u> - <u>승차권이 없거나 정당한 승차권이 아닐 때에는 하차하도록 조치하며 부가 운임을 10배로 징수합니다.</u>

‘기간’, ‘무표’, ‘연장승차’ 등 의미가 불분명한 어휘를 다수 사용하여 의미 전달력이 떨어진다. 특히 ‘차내에서 구간연장은 불가’나 ‘이미 연장승차한 구간’이라는 표현은 지나치게 축약되어 있어 일반 국민들이 이해하기 어렵다. 따라서 개선안에서는 지나치게 축약된 어휘를 풀어 쓰고, 단정적 어투를 고치는 방향으로 수정하였다.

- 부적절한 어휘의 사용

① 인천광역시: 2020 인천광역시 마을공동체 만들기 지원사업 공고

오용·오류 사례	마을공동체 활동 준비를 위한 주민리더(우리동네 <u>오지라퍼</u>)
개선안	마을 공동체 활동 준비를 위한 주민리더(우리 동네 <u>활동가</u>)

위 사례는 마을 공동체 주민 대표를 부르는 명칭으로 ‘우리동네 오지라퍼’를 제시한 경우이다. 여기서 ‘오지라퍼’란 ‘오지랴’이라는 명사에 “~하는 사람”이라는 의미를 더하는 영어 접미사 ‘-er’을 결합하여 만든 말로서, 주변의 일에 관심을 많이 가지는 사람을 일컫는다. 다만 단어의 구조가 복잡하고 또 어종이 섞여 있어 그 의미를 쉽게 파악하기 어려우므로 개선할 필요가 있다. 따라서 개선안에서는 ‘우리 동네 활동가’를 제시하였다.

3) 공고문의 오용·오류 경향성

일반적으로 행정 문서에서 공통적으로 발견되는 오류(어문 규정에 어긋난 표기, 오자 및 탈자)를 제외한다면, 공고문의 경우 고압적인 표현 사용 및 정보 제시에서의 오류, 어휘 사용에서의 오류를 자주 확인할 수 있었다.

오용·오류 유형으로 보았을 때에는 용이성 및 국민친화성(탈권위)과 관련된 오류들이 주로 지적되었다. 특히 채용 공고와 사업 공고는 책임의 주체를 명확히 해야 한다는 점에서 고압적인 표현이 자주 사용되는데, 이에 대한 지적과 수정이 필요해 보인다. 또한 어휘 사용의 측면에서도 국민들이 쉽게 이해하기 어려운 어휘들이 나열되는 모습을 쉽게 발견할 수 있었다. 전반적으로 문서의 가독성을 높이고, 국민친화성(탈권위)을 강화하는 방향으로 개선되어야 할 것이다.

2.1.2. 고시

1) 고시란?

(1) 고시의 정의

‘고시’라는 문서 유형을 정의함에 있어서 가장 문제가 되는 것은 고시와 공고가 어떻게 다른가 하는 점이다. 고시와 공고는 모두 일정한 사항을 알린다는 의미에서 그 성격이 같으므로 이를 명확하게 구분하기는 쉽지 않기 때문이다. 실제로 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」 제4조(공문서의 종류)에서는 공문서의 종류를 총 6개로 나누면서 고시와 공고를 ‘공고문서’로 묶은 뒤 “고시·공고 등 행정기관이 일정한 사항을 일반에게 알리는 문서”와 같이 정의한다.

하지만 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」의 지침서라고 할 수 있는 행정업무운영 편람(2020, 행정안전부)에서는 고시와 공고를 아래와 같이 세분하고 있다는 점이 주목된다.

고시	법령이 정하는 바에 따라 일정한 사항을 일반에 알리는 문서
공고	일정한 사항을 일반에게 알리는 문서

나아가 「고시 및 공고의 구별 기준에 관한 검토」(법제처, 2014)에서는 행정업무운영 편람의 구별 기준에 근거하여 고시와 공고의 차이를 아래와 같이 밝혔다.

	고시	공고
법적 근거	법령 근거 필요	법령 근거 불필요
내용	규범적·구속적	단순 사실
기간	계속적·장기적	일시적·단기적

그렇다면 고시와 공고는 ‘법적근거 유무’, ‘알리려는 내용의 성격’, ‘알리는 기간’ 이상의 세 가지 측면에서 차이점이 있다고 볼 수 있다.

이에 따라 본 연구에서는 ‘법령의 근거가 필요하고, 그 내용이 규범성을 갖거나 구속적 성격을 지니며, 계속적·장기적으로 효력이 있는 사항을 알리는 문서’를 고시로 정의하고, 이러한 문서들에서 확인되는 오용·오류 사례들을 검토하고자 한다.

(2) 수집 방법

정부 기관을 대상으로 하여 각 기관의 누리집에 게시된 고시를 수집하였다. 구체적으로는 ‘정부24, 인천광역시, 국세청 홈텍스, 레츠코레일, 국민건강보험공단, 질병관리청’ 이상 6개 기관을 대상으로 조사를 수행하였으며, 이 중 ‘국세청 홈텍스, 인천광역시, 질병관리청’ 이상 3개 기관에서 사례를 확보할 수 있었다. 이렇게 확보한 총 39개의 고시 문서에서 총 25개의 오용·오류 사례를 추출하였다. 아래에서는 그중 가장 전형적인 오용·오류 사례를 선별하여 분석한 결과를 제시한다.

2) 주요 오용·오류 사례 분석

(1) 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

오용·오류 사례	「접경지역 발전종합계획('19.1)」의 "서해 남북평화 연도교 구축" 일환으로 남북 분단 이후 낙후된 접경지역의 지속가능한 발전과 주민 복지향상 및 새로운 성장 동력 창출로 주민 소득 증대 기여와 정주생활환경 개선
개선안	「접경지역 발전종합계획('19.1)」의 "서해 남북평화 연도교 구축"의 일환으로, 남북 분단 이후 낙후된 접경 지역의 지속 가능한 발전을 도모함으로써 주민의 복지를 향상하고, 새로운 성장 동력을 창출하여 주민의 소득 수준을 높이고 정주 생활 환경을 개선하고자 함.

핵심 개념이 대부분 서술성 명사만으로 제시되어 가독성이 떨어지는 사례이다. ‘-하다’를 적극적으로 사용하여 서술부의 내용이 쉽게 이해될 수 있도록 수정한다.

(2) 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

오용·오류 사례	단, <u>인지세법 제3조제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금, 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금, 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사, 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금과 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자(이들을 이하 “금융보험사업자”라 한다)는 자체 전산시스템의 출력장치로 출력(인쇄)할 수 있다.</u>
개선안	단, 다음에 해당하는 자는 자체 전산 시스템의 출력 장치로 출력(인쇄)할 수 있다.(다음의 1~5를 이하에서 '금융보험사업자'라 한다.) 1. <u>인지세법 제3조 제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금</u> 2. <u>「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금</u> 3. <u>「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사</u> 4. <u>「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금</u> 5. <u>「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자</u>

동등한 층위의 표현들이 한 문장 안에서 지나치게 길게 나열된 사례이다. 각

표현들에 번호를 매긴 뒤 줄을 바꿔 제시함으로써 한 눈에 들어오도록 수정한다.

오용·오류 사례	○ 도시철도 출입구로부터 10미터 이내의 구역
개선안	○ 도시철도 출입구에서 10미터 이내의 구역 (사진 제시)

언어적 표현만으로는 말하고자 하는 바를 정확히 이해하기 어려운 사례이다. 사진 자료 등을 적극적으로 활용함으로써 이해를 도울 수 있도록 수정한다.

(3) 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?

오용·오류 사례	“인터넷발급”이란 인터넷을 통한 조회·발급 및 신청인의 전자 우편주소로 전송하는 것을 말한다.
개선안	“인터넷 발급”이란 인터넷을 통해 서류를 조회·발급하거나 신청인의 전자우편 주소로 서류를 전송하는 것을 말한다.

대등하게 연결된 두 표현의 문체가 달라 오독의 가능성이 큰 사례이다. ‘-하다’를 적극적으로 사용하여 두 표현의 문체를 통일감 있게 수정한다.

(4) 고압적인 표현을 삼갔는가?

오용·오류 사례	고위험병원체의 검사·연구 등 취급에 대한 위해성평가를 실시할 것
개선안	고위험병원체의 검사·연구 등 취급에 대한 위해성 평가를 실시하여야 한다.

‘~할 것’과 같이 고압적으로 느껴지는 표현이 사용된 사례이다. ‘~하여야 한다’와 같이 명령의 의미가 드러나지 않는 표현으로 수정한다.

(5) 오자 혹은 탈자가 없는가?

오용·오류 사례	해수욕장 이용 및 관리에 관한 법률」에 다른 해수욕장
개선안	해수욕장 이용 및 관리에 관한 법률」에 따른 해수욕장

‘다른’의 표기가 잘못되어 있는 사례이다. ‘따른’의 오자이므로 ‘다른’을 ‘따른’으로 수정한다.

(6) 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?

오용·오류 사례	「국세징수법 시행령」 제9조제5항 및 「같은 법 시행규칙」 제14조제2항에 따라 국세청장이 승인 하는 납부대행수수료는 다음과 같다.
개선안	「국세징수법 시행령」 제9조 제5항 및 「같은 법 시행규칙」 제14조 제2항에 따라 국세청장이 승인하는 납부 대행 수수료는 다음과 같다.

‘조, 항’의 띄어쓰기가 잘못되어 있는 사례이다. ‘조, 항’이 각각 단어이므로 띄어 쓰도록 수정한다. 위 사례처럼 실무에서는 편의를 위해 ‘제0조제0항’과 같이 붙여 쓰는 경우가 있다. ‘제0조’와 ‘제0항’ 사이를 띄어 쓰는 것이 원칙이나 행정의 편의를 위하여 붙여 쓴다면 한 문서 내에서 통일성 있게 띄어쓰기를 유지해야 한다.

이때 단위를 나타내는 명사는 앞말과 띄어 쓰는 것이 원칙이나, 수 관형사 뒤에서 차례를 나타내는 경우에는 붙여쓰는 것을 허용하고 있고 또 이러한 방식이 널리 통용되고 있으므로 앞말에 붙여 쓰는 방식을 권고한다. 한편 ‘제-’는 접두사이므로 반드시 숫자와 붙여 써야 한다.

(7) 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?

오용·오류 사례	이 고시의 시행과 함께 국세청고시 제2015-11호(2015.5.1)는 이를 폐지한다.
개선안	이 고시를 시행함과 동시에 국세청 고시 제2015-11호(2015. 5. 1.)는 폐지한다.

불필요한 대명사 ‘이를’이 사용된 사례이다. ‘이’가 없어도 문장이 자연스럽고, 오히려 ‘이’의 선행사를 무엇으로 해석하는지에 따라 문장이 잘못 이해될 가능성이 있으므로 ‘이를’을 삭제하는 방식으로 수정한다.

오용·오류 사례	단, 종합소득세·양도세·상속세·증여세 신고의 경우에는 <u>홈택스에 미가입자도</u> 이용할 수 있다.
개선안	단, 종합소득세·양도세·상속세·증여세 신고는 <u>홈택스에 미가입한 사람도</u> 이용할 수 있다.

문장 성분들 사이의 호응이 부적절한 사례이다. ‘홈택스에’라는 부사어와 호응할 수 있도록 ‘-하다’를 사용하여 ‘미가입한’으로 수정한다.

3) 고시문의 오용·오류 경향성 도출

고시에서는 정확성과 관련된 오류들이 다수 확인되었다. 특히 8번 ‘어문규범

에 어긋나는 표기가 없는가?’와 10번 ‘어법에 맞는 문장을 사용하였는가?’ 유형에 해당하는 오류들이 빈번히 나타났다는 점이 특징적이다.

2.1.3. 가정통신문

1) 가정통신문이란?

(1) 가정통신문의 정의

가정통신문이란 ‘학교 등에서 가정에 알릴 사항들을 정리하여 편지 형식으로 작성한 문서’라고 할 수 있다. 가정통신문의 기능은 ‘정보 제공의 기능, 요청의 기능, 회신의 기능’ 이상의 3가지로 구분되는데(이지영 2013:29-36), 이 중 가장 핵심적인 기능은 정보 제공의 기능이다. 주로 ‘교육 프로그램·평가, 학교·일정, 학교 행사, 건강·안전’ 등의 정보가 가정통신문을 통해 제공된다.

(2) 수집 방법

서울 시내 공립중학교 6곳을 대상으로 각 학교의 누리집에 게시된 가정통신문을 수집하였다. 총 10건의 문서를 수집하였으며, 여기서 총 12개의 오용·오류 사례를 추출하였다. 이때 가정통신문에서는 오류 유형 2, 3, 5, 6에 해당하는 사례를 중점적으로 조사하였다.

2) 주요 오용·오류 사례 분석

(1) 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

오용·오류 사례	◀ 2학년 서로성장학교 독서 및 글쓰기 프로그램 ▶					
	연 번	프로그램명	주요 내용	강사	날짜	인원
	1	소설가되기 프로젝트	한 권의 소설을 완성하여 책으로 출판하는 과정	소설가 000 본교 국어 교사	2021.7.12.~ 10.11 총 12회	20명 내외
	2	생각은	자신의 생각을 글로	소설가 △△△	1회 9/10(금)	15명

		어떻게 글이 되는가	표현해보는 활동 (영화 비평, 수필 작성 등)	본교 국어 교사	2회 10/8(금) 3회 11/12(금) 4회 11/26(금)	내외
	3	정보전달 글 이해하기	현대 정보 사회에서 필수적으로 필요한 정보 전달 글 파악하기	본교 국어과 협력 교사	7월 13일/15 일/20일/22 일(총 4회)	반별로

* 표를 아래의 방식으로 수정

- 칸을 제시하고자 하는 분량에 알맞은 크기로 조정

- '날짜'를 제시할 때 가독성을 고려, 제시 방식의 일관성 유지

◀ 2학년 서로성장학교 독서 및 글쓰기 프로그램 ▶

연 번	프로그램명	주요 내용	강사	날짜	인원
1	소설가되기 프로젝트	한 권의 소설을 완성하여 책으로 출판하는 과정	소설가 000 본교 국어 교사	7.12.~10.11. 총 12회	20명 내외
2	생각은 어떻게 글이 되는가	자신의 생각을 글로 표현해보는 활동 (영화 비평, 수필 작성 등)	소설가 △△△ 본교 국어 교사	1회 9.10.(금) 2회 10.8.(금) 3회 11.12.(금) 4회 11.26.(금) 총 4회	15명 내외
3	정보전달 글 이해하기	현대 정보 사회에서 필수적으로 필요한 정보 전달 글 파악하기	본교 국어과 협력 교사	1회 7.13.(화) 2회 7.15.(화) 3회 7.20.(화) 4회 7.22.(화) 총 4회	반별 로

가독성이 떨어지는 방식으로 표가 작성된 사례이다. 칸의 크기에 맞는 분량의 내용을 제시하고 표기 방식이 일관될 수 있도록 수정한다.

(2) 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

오용·오류 사례	5. 기타 자세한 안내 및 개요서 양식은 학생용 구글클래스룸 “과학행사공지”에 탑재되어 있습니다.
개선안	5. 기타 자세한 안내 및 개요서 양식은 학생용 구글클래스룸 “과학행사공지”에 탑재되어 있습니다. * 구글클래스룸 접속 방법 안내 병기

오용·오류 사례	○ 유형: 비대면 설명회(서울특별시교육청 유튜브 채널로 송출) ○ 접속방법: 유튜브(검색어:서울교육)
개선안	○ 유형: 비대면 설명회(서울특별시교육청 유튜브 채널로 송출) ○ 접속 방법: 유튜브(검색어: 서울교육) * 접속 방법을 구체적으로 제시 (예시) 유튜브 채널 '서울특별시교육청'에 접속하여 참여 (유튜브에서 '서울교육'으로 검색하면 상단에 표시됨)

안내된 내용만으로는 요청받은 일을 제대로 수행하기 어려운 사례이다. 컴퓨터를 능숙하게 사용하지 못하는 학부모도 가정통신문을 보고 따라할 수 있도록 충분한 분량의 정보를 친절한 방식으로 제시하도록 수정한다.

(3) 고압적인 표현을 삼갔는가?

오용·오류 사례	다. OMR카드 및 서술형답안지를 잘못 작성하여 생긴 결과에 대한 <u>책임은 학생 본인에게 있습니다.</u>
개선안	다. OMR카드 및 서술형 답안지를 잘못 작성하지 않도록 유의해야 하며, 이를 잘못 작성하여 발생한 결과는 <u>학생 본인이 책임져야 함을 잘 알고 있어야 합니다.</u>

오용·오류 사례	2. 수업 종료 후 귀가 방법, 하교 시각을 준수하고, 퇴실 이후의 안전사고에 대한 것은 <u>학부모 책임이며, 학교에 어떠한 이의도 제기하지 않음을 서약합니다.</u>
개선안	2. 수업 종료 후 학생과 약속된 귀가 방법과 하교 시각을 준수할 것이며, <u>퇴실 이후에는 학부모가 학생의 안전을 책임지겠습니다.</u>

학생과 학부모에게 책임이 있음을 지나치게 단정적으로 명기한 사례이다. 책임의 주체를 분명히 하되 일상적인 표현으로 안내하도록 수정한다.

(4) 차별적인 표현을 삼갔는가?

오용·오류 사례	우리 학교에도 6명의 특수교육대상학생이 있습니다. 이 학생들에 대한 관심과 배려 부탁드립니다.
개선안	(삭제)

이 가정통신문은 장애 관련 지역 사회 행사를 안내하는 내용이다. 가정통신문에 재학 중인 특수교육대상학생을 굳이 언급할 필요가 없는 문맥이므로 불필요하게 장애 학생을 언급하는 것이 부적절한 사례이다. 해당 학생들이 관심과 배려가 필요한 약자가 아닌 평범한 학생으로 인식될 수 있도록, 꼭 필요한 경우가

아니라면 언급하지 않는 방식으로 수정한다.

3) 가정통신문의 오용·오류 경향성

가정통신문에서는 용이성과 국민친화성에 해당하는 오용·오류 사례를 중점적으로 살펴보았다. 앞서 언급한 바와 같이 가정통신문의 핵심 기능은 정보 전달이라는 점에서, 이 문서는 독자가 이해하기 쉬운 방식으로 작성되어야 한다. 나아가 학교라는 공간이 학생 및 학부모에게 편안하고 친숙한 곳으로 인식될 수 있도록 권위적이고 차별적인 표현을 삼가야 한다는 점도 중요하다.

2.1.4. 결재문서

1) 결재문서란?

결재문서란 결재 과정을 거쳐 승인이 완료된 문서이다. 결재는 상사가 자신의 부하직원에게 내리는 업무적인 행위로, 주로 부하직원이 특정한 제품이나 기타 아이디어를 바탕으로 의안을 제출한 경우, 상사가 이 의안을 검토한 이후에 적합하다고 생각되면 결재 처리를 하게 된다. 이는 의안을 수렴하여 실질적으로 부서 혹은 회사 내에서 의안을 발전시키는 효과를 갖는다. 공공기관에서는 일부 결재문서를 누리집에 공개하고 있기 때문에 대민성이 있는 문서의 중의 하나라고 할 수 있다.

2) 자료 수집 방법

‘정부24’와 ‘인천광역시’의 누리집을 통해 총 24건의 자료를 수집하였다.

3) 결재문서의 오류 유형

(1) 가독성

오용·오류 사례	코로나19 전염확산으로부터 공원·녹지·등산로의 안전한 이용을 위하여
개선안	코로나19 유행 상황에서 공원, 녹지, 등산로를 안전하게 이용하기 위하여

오용·오류 사례	<<2021년 주요 변경 사항>> <u>교육운영: 100% 실시간 화상교육(2일/재택)</u> <u>기수인원: 30명(1기)</u>
개선안	<<2021년 주요 변경 사항>> <u>삭제</u>

주요 변경 사항을 제시하면서 달라진 부분에 강조 표시를 해 두었으나, 그 안에 작년과 동일한 내역이 그대로 포함되어 있다. 이러한 기술은 불필요한 오해를 야기할 수 있으므로 작년과 달라진 부분에 한정하여 변경 사항을 제시해야 한다.

(2) 한자 남용

오용·오류 사례	○ 수송방식 : 집중센터 ↔ <u>洞</u> 간 셔틀버스(25인승) 운행
개선안	○ 수송 방식: 집중센터 ↔ <u>동(洞)</u> 간 셔틀버스(25인승) 운행

한자만 단독으로 쓰는 것보다 의미 파악을 위하여 필요한 경우에 한해 음도 함께 표시하는 것으로 수정할 필요가 있다.

(3) 정보 요약(내용의 불분명)

오용·오류 사례	□ 사업부서 : 시민안전과, <u>양 보건소</u> 건강증진과, 15개 동 행정복지센터
개선안	□ 사업 부서: 시민안전과, <u>상록·단원보건소</u> 건강증진과, 15개 동 행정복지센터

‘양 보건소’는 어디를 의미하는지 구체적으로 설명할 필요가 있다.

오용·오류 사례	○ 단속대상시설 - 공원, 쉼터, 등산로, 시설녹지 내 마스크 착용 유무 <u>단속</u> - 관내 공원, 쉼터, 등산로, 시설녹지 내 퍼골라, 데크, 운동장 등 사람들이 모일 수 있는 시설의 폐쇄 및 출입여부 등
개선안	○ 단속 대상 시설 및 <u>단속 내용</u> - 공원, 쉼터, 등산로, 시설녹지 내 마스크 착용 유무 - 관내 공원, 쉼터, 등산로, 시설녹지 내 퍼골라, 데크, 운동장 등 사람들이 모일 수 있는 시설의 폐쇄 및 출입 여부

무엇을 단속하는지 제시했으므로 ‘단속 대상 시설 및 단속 내용’으로 적는 것이 논리적으로 맞다.

오용·오류 사례	3,000백만원 (시비 1,500, 군구비 1,500)
개선안	30억원 (시 예산 15억 원, 군·구 예산 15억 원)

단위 없이 숫자만 제시하여 가독성도 떨어지고 내용을 정확히 전달하는 데 어렵다.

오용·오류 사례	(시비 1,500/ 군·구비 1,500)
개선안	(시 예산 15억 원 / 군·구 예산 15억 원)

‘비’는 포괄적이므로 ‘예산’으로 바꾸고 단위도 표시하여 수정한다.

(4) 조사 및 어미 생략

오용·오류 사례	사업일정은 코로나19 대응 등 기관사정을 <u>고려</u> 군·구별 <u>자율</u> 추진
개선안	사업 일정은 코로나19 대응 등에 따른 기관 사정을 <u>고려하여</u> , 군·구별로 <u>자율적으로</u> 추진함.
	- 사업 일정은 코로나19 대응 등에 따른 기관 사정을 <u>고려하여</u> , 군·구별로 <u>자율</u> 추진함.

오용·오류 사례	단 최초 공고 시에도 조건 충족자가 없으면 기준중위소득 65%초과 ~70%이하 재산 3억원 미만의 조건 미충족자 선발 가능
개선안	단, 최초 공고 시에 조건 충족자가 없으면 기준중위소득의 65% 초과~70% 이하이며 재산이 3억 원 미만인 조건 미충족자 선발 가능

명사로만 나열하여 의미가 명확히 전달되지 않는 사례이다. 의미에 맞도록 적절한 조사와 어미를 붙여 문장이 완성되도록 수정한다.

오용·오류 사례	위기청소년, 갱생보호대상자, <u>수형자로</u> 출소 후 6개월 미만 자, 노숙자
개선안	위기 청소년, 갱생 보호 대상자, <u>출소한 지 6개월이 안 된 수형자</u> , 노숙자

내용상 ‘6개월 미만’에 초점이 있다기보다 ‘수형자’라는 것에 초점이 있으므로 내용이 정확하게 전달되도록 수정한다.

(5) 어문규범 오류

오용·오류 사례	시 노후 관용버스를 일자리희망버스로 개조함 <u>으로</u> 예산 절감
개선안	시 노후 관용버스를 일자리희망버스로 개조함 <u>으로써</u> 예산 절감

어떤 일의 수단이나 도구를 나타내는 격 조사인 ‘로써’로 수정할 필요가 있다.

오용·오류 사례	집행 <u>을</u>
개선안	집행 <u>률</u>

받침이 있는 말 다음에는 '를, 려'로 적고 'ㄴ' 받침이나 모음 뒤에서는 '을, 열'로 적는다.

오용·오류 사례	일자리행정과 <u>시민간의</u>
개선안	일자리행정과 <u>시민 간의</u>

한 대상에서 다른 대상까지의 사이를 의미하는 의존명사 ‘간(間)’은 띄어 써야 한다.

오용·오류 사례	<u>매뉴얼</u>
개선안	<u>매뉴얼 (또는) 설명서/안내서</u>

'manual'은 '매뉴얼'로 적는다. 또한 '매뉴얼'은 '설명서', '사용서', '안내서'로 순화할 수 있으므로 순화어를 쓰는 것을 권장한다.

오용·오류 사례	해제 <u>시 까지</u>
개선안	해제 <u>시까지</u>

‘까지’는 조사이므로 앞말인 ‘시’와 붙여 써야 한다.

3) 결재문서의 오용·오류 경향성

결재문서에서는 어문 규범에 어긋난 오류가 가장 많았다. 국민에게 공개는 하지만 결재문서 특성상 내부에서 쓰는 문서이기 때문에 국민친화성(탈권위)에 관한

부분은 발견되지 않았다.

2.1.5. 보고서

1) 보고서란?

보고서는 “보고하는 글이나 문서”<표준국어대사전 웹>로, 어떤 사태나 현상 등에 대해 연구하여 새로 알게 된 사실이나 기존에 알려진 지식 및 정보와 상이한 부분을 다른 사람에게 보고하는 목적을 지닌다. 국가 기반 시설인 공공기관에서 작성된 ‘보고서’는 학술적인 목적과 더불어 일반 국민 또한 독자이므로 어문규범을 준수해 올바른 ‘공공언어’를 사용해야 한다.

2) 주요 오용·오류 사례 분석

(1) 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

오용·오류 사례	계절 백신에 <u>Add on</u> 개념도입하여 고위험군에서 효능 증진 기대
개선안	계절 백신에 “ <u>애드 온(Add on)</u> ” 개념을 도입하여 고위험군에서 효능이 증진될 것으로 기대

‘개념도입’에서 목적격조사 ‘-을/를’이 빠져있고 ‘도입’의 표기가 잘못된 사례에 해당한다. 목적격조사 ‘-을/를’을 추가하고 잘못 표기된 ‘도입’을 ‘도입’으로 수정한다.

오용·오류 사례	그중 유전자 치료제 취급 <u>가이드라인</u> 마련 필요성이
개선안	그중 유전자 <u>치료제 취급 지침</u> 을 마련할 필요성이

‘가이드라인’과 같은 불필요한 외래어를 사용한 사례에 해당한다. ‘가이드라인’을 대체할 수 있는 우리말인 ‘지침’으로 수정한다.

오용·오류 사례	사랑의 성금 : 임직원의 자발적인 참여로 조성되며, <u>급여일 차인</u> 으로 조성
개선안	사랑의 성금: 임직원의 자발적인 참여로 조성되며, <u>급여일에 성금을 공제하는 방식</u> 으로 조성

‘급여’가 올바르게 표기되지 않은 사례에 해당한다. 잘못 표기된 글자를 바르게 고치고, ‘차인’ 역시 어렵지 않은 쉬운 말로 수정한다.

오용·오류 사례	협약서 제8조(사용료 등)에 따르면 <u>신규</u> 설치하는 와이파이 설비 자산사용료는 면제하지만, 전기사용요금은 「청원시설 전력공급업무처리」에 <u>의거</u> 납부하도록 되어 있다.
개선안	협약서 제8조(사용료 등)에 따르면 <u>새로</u> 설치하는 와이파이 설비의 자산 사용료는 면제되지만, 전기 사용 요금은 「청원시설 전력공급업무처리요령」에 <u>따라</u> 납부하도록 되어 있다.

원문에 ‘신규’나 ‘의거’와 같은 한자어가 포함된 사례에 해당한다. 보다 자연스럽게 읽을 수 있도록 우리말로 수정한다.

(2) 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

오용·오류 사례	2. 감사중점 및 대상 이번 감사는 □□센터를 대상으로 20xx. xx. xx.부터 20xx. xx. xx.까지(xx개월) 수행한 업무 전반에 <u>대하여</u> 문제점 발굴, 경영목표 달성을 위해 경영관리 전반을 점검하여 개선방안 제시, 업무 추진에 대한 적극행정 활성화 방안 마련, 불합리한 업무 프로세스 개선 등에 중점을 두고 감사를 실시하였다.
개선안	2. 감사 중점 사항 및 대상 이번 감사는 □□센터가 20xx. xx. xx.부터 20xx. xx. xx.까지(xx개월) 수행한 업무 전반을 <u>대상으로 한다</u> . □□센터의 업무상 문제점을 찾아내고, 경영 관리 전반을 점검하여 개선 방안을 제시하며, 업무 추진 과정에서 적극 행정을 활성화하는 방안을 마련하고, 불합리한 업무 절차를 개선하는 일 등에 중점을 두고 감사를 하였다.

원문의 문장이 한눈에 읽기 어렵게 작성된 사례에 해당한다. 한눈에 읽기 용이하도록 문장의 흐름을 자연스럽게 보기 편하게 수정한다.

(3) 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

오용·오류 사례	주요 요인으로는 ‘GTX-D 건설 관련 민원’ 등 단기간에 추진이 어려운 사항에 대한 즉시 추진 요구, 우리시 업무외의 사항 요구 또는 추진이 어려운 고충민원 등이 <u>있으며</u> , 국민신문고 민원 만족도는 2020년 8월부터 지속적으로 상승하여 10월에는 38.2점까지 향상되었으나, 최근 검단신도시 광역교통 대책 마련, 서울지하철 청라연장 민원 증가로 인하여 불만민원이 다시 증가하고 있는 추세임.
개선안	주요 요인으로는 ‘GTX-D 건설 관련 민원’ 등 단기간에 추진이 어려운 사항에 대한 즉시 추진 요구, 우리시 업무외의 사항 요구 또는 추진이 어려운 고충민원 등이 <u>있음</u> . 그리고 국민신문고 민원만족도는 2020년 8월부터 지속적으로 상승하여 10월에는 38.2점까지 향상되었으나, 최근 검단신도시 광역교통 대책 마련, 서울지하철 청라 연장 민원 증가로 인하여 불만민원이 다시 증가하고 있는 추세임.

하나의 문장이 너무 많은 정보를 제시하고 있는 사례에 해당한다. 많은 정보를 적절하게 나누어 제시할 수 있도록 문장을 수정한다.

오용·오류 사례	추락사고를 예방하기 위해 고소작업에 필요한 안전발판을 2,106개소에 설치하고, 안전시설을 320개소에 <u>확충하였으며</u> 감전사고 예방을 위해 고체절연형 배전반을 설치, 검전기를 개별 지급하는 등 근로 환경을 반영한 안전설비 구축에 집중하였습니다.
개선안	추락 사고를 예방하기 위해 고소 작업에 필요한 안전 발판을 2,106곳에 설치하고, 안전 시설을 320곳에 <u>확충하였습니다</u> . 또 감전 사고 예방을 위해 고체 절연형 배전반을 설치하고 검전기를 개별 지급하는 등 근로 환경을 반영한 안전 설비 구축에 집중하였습니다.

하나의 문장이 너무 많은 정보를 제시하고 있는 사례에 해당한다. 많은 정보를 적절하게 나누어 제시할 수 있도록 문장을 수정한다.

(4) 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?

오용·오류 사례	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 홍막통을 <u>유발하며</u> , 사람이 유일한 숙주임
개선안	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 홍막통을 <u>유발함</u> . A, B형 모두 사람이 유일한 숙주임.

원문에 제시된 문장의 앞 뒤 내용이 논리적으로 연결되지 않는 사례에 해당한다. 앞 뒤 내용이 논리적으로 연결되도록 수정한다.

오용·오류 사례	국민신문고 민원·정책 질의응답(Q&A) 실적이 <u>부진하며</u> , 이에 대한 부서별 협조가 필요함.
개선안	국민신문고 민원·정책 질의응답(Q&A) 실적이 <u>부진하므로</u> , 이에 대한 부서별 협조가 필요함.

원문에서 앞의 문장과 뒤의 문장이 논리적으로 연결되지 않는 사례에 해당한다. 두 문장이 논리적으로 연결될 수 있도록 적절한 문장성분으로 교체해 수정한다.

(5) 차별적인 표현을 삼갔는가?

오용·오류 사례	○ (해피트레인) 철도만의 교통인프라를 활용하여 <u>여행의 기회가 적은</u> 사회적 약자(어린이, 장애인, 노인 등)에게 기차여행 제공
개선안	○ (해피트레인) 철도만의 교통 시설을 활용하여 <u>사회적 약자</u> (어린이, 장애인, 노인 등)에게 기차 여행 제공

‘어린이, 장애인, 노인’ 등의 사회적 구성원을 ‘여행의 기회가 적은 약자’라 명시적으로 표현하여, 특정 대상에 대한 차별적인 인식이 드러난 사례에 해당한다. 특정 대상에 대한 차별적인 인식을 드러낼 수 있는 표현을 삭제하거나 수정한다.

(6) 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?

오용·오류 사례	높은 <u>전염율</u> 에 비해 치사율은 2% 정도로 추정됨.
개선안	높은 <u>전염률</u> 에 비해 치사율은 2% 정도로 추정됨.

‘전염률’을 표기할 때 두음법칙이 제대로 지켜지지 않은 사례에 해당한다. 두음법칙을 제대로 지켜 ‘전염율’을 ‘전염률’로 수정한다.

오용·오류 사례	포털 <u>싸</u> 이트
개선안	포털 <u>사</u> 이트

‘portal site’를 외래어 표기법에 맞게 표기하지 않은 사례에 해당한다. 외래어 표기법을 준수하여 올바른 표기법인 ‘포털사이트’로 수정한다.

오용·오류 사례	2019년 인터넷특가 이용객은 <u>308천명</u> 으로 전년대비 17.2%가 증가하였으며, KTX 파격특가 할인상품 출시로 인한 지역경제 활성화 효과는 <u>89.6억 원</u> 에 달합니다.
개선안	2019년 인터넷 특가 이용객은 <u>30만 8천 명</u> 으로 전년 대비 17.2%가 증가하였으며, KTX 파격 특가 할인 상품 출시에 따른 지역 경제 활성화 효과는 <u>89억 6천 만 원</u> 에 달합니다.

원문에 쓰인 숫자 단위가 올바른 단위로 쓰이지 않은 사례에 해당한다. 어문규범을 준수한 표기로 수정한다.

(7) 의미에 맞는 단어를 사용하였는가?

오용·오류 사례	지역 및 연도에 따라 <u>그룹적인</u> 차이를 보였으며 모든 CV-A9은 RGD 모티프를 가지고 있는 것으로 나타났다.
개선안	지역 및 연도에 따라 <u>그룹 간에</u> 차이를 보였으며 모든 CV-A9은 RGD 모티프를 가지고 있는 것으로 나타났다.

문장의 전체적인 맥락을 고려하면 CV-A9의 전체 그룹이 차이를 보이는 것이 아니라 지역 및 연도에 따른 그룹 사이에 차이를 보이는 것이다. 따라서 독자가 헷갈리지 않고 내용을 이해할 수 있도록 ‘그룹 간에’로 수정한다.

오용·오류 사례	민원실 이용 만족도는 76.2%로 높은 편이지만 민원안내 자료 부족 등 문제점 <u>도출</u> .
개선안	민원실 이용 만족도는 76.2%로 높은 편이지만 민원 안내 자료 부족 등 문제점 <u>발견</u> .

원문에 쓰인 ‘도출’이 문장 전체 의미에 맞지 않는 사례에 해당한다. ‘도출’은 “판단이나 결론 따위를 이끌어 냄”<표준 웹>의 의미이므로, 문장의 전체 의미에 맞는 ‘문제점’으로 수정한다.

(8) 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?

오용·오류 사례	실시간으로 유전정보 공유, 분석, 저장을 <u>용이하기</u> 위한 정보 자료 망치 및 인프라 구축 사업 운영 예정
개선안	실시간으로 유전정보 공유, 분석, 저장을 <u>용이하게 하기 위한</u> 데이터베이스 및 기반 시설 구축 사업 운영 예정

맥락에 따르면 ‘저장을 용이하도록 하는 것’에 사업의 목표가 있으나 ‘용이하기’는 문장의 맥락과 호응하지 않는 사례에 해당한다. 문장의 맥락과 호응할 수 있도록 ‘용이하게 하기 위한’으로 수정한다.

오용·오류 사례	□□센터(이하 ‘위 센터’)에서는 20xx년도에 xx개 시스템에 대해 <u>이용률이 저조하거나 타 시스템으로 이관</u> 을 이유로 운영을 중지하였다.
개선안	□□센터(이하 ‘위 센터’)에서는 20xx년도에 <u>이용률이 저조하거나 다른 시스템으로 이관한다는 이유로</u> xx개 시스템의 운영을 중지하였다.

원문의 맥락에 따르면 이용률의 저조와 타 시스템으로의 이관으로 인해 □□센터의 xx개 서비스를 중지한 것이다. 하지만 원문의 문장에 따르면 ‘이용률의 저조’와 ‘타 시스템으로의 이관’이 호응하지 않으므로 앞뒤의 문장이 호응하도록 수정한다.

3) 보고서의 오용·오류 경향성

용이성 영역에서는 ‘자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?’ 유형이 확인된다. 정확성 영역에서는 ‘어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?’, ‘어법에 맞는 문장을 사용하였는가?’가 확인된다.

2.1.6. 민원서류

1) 민원서류의 정의

‘민원’이란 ‘민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것’(「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호)을 말하며, ‘민원서류’란 ‘민원인이 행정기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리문서’(「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제4조 제5호)를 말한다.

이때 민원서류는 ‘민원문서’라고도 한다. 민원서류를 통해 민원 사무를 수행하는 행정기관은 다음과 같이 매우 다양하다.

- 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관
 - 공공기관
 - 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관
 - 2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단
 - 3) 특별법에 따라 설립된 특수법인
 - 4) 「초·중등교육법」「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교
 - 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관
 - 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인
- (「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제3호)

각 행정기관이 접수받는 민원은 그 내용에 따라 ‘일반 민원’과 ‘고충 민원’으로 분류될 수 있는데, 세부적으로는 다음과 같이 나뉜다.

〈표 10〉 민원의 종류(행정안전부 2021: 3)

유형		내용	시스템	소관
일반 민원		행정행위의 발령, 법령·제도·절차 해석, 제도 개선 요구 등에 관한 민원	-	행정 안전부
	법정 민원	법령 등에서 정한 요건에 따라 인·허가 등의 신청 또는 특정 사실·법률 관계의 확인·증명을 신청하는 민원	정부24, 서울행정시스템, 각 기관 시스템	
	질의 민원	법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 설명이나 해석을 요구하는 민원	국민신문고, 각 기관 홈페이지	
	건의 민원	행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원		
	기타 민원	법정·질의·건의·고충민원 외에 행정기관 단순한 상담이나 설명을 요구하는 민원		
고충 민원		행정기관 등의 위법·부당·소극적 처분 또는 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리침해, 불편·부담이 유발되는 사항에 관한 민원 (현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함)		국민 권익위

이러한 민원은 민원인인 국민이 자신의 권익을 보호하기 위해 이용할 수 있는 가장 간편하고 신속한 행정 구제 절차로서, 민원 신청의 수단으로 사용되는 민원서류는 국민과 가장 밀접하게 관련되어 있고 국민의 삶에 가장 큰 영향을 미치는 공문서의 유형 중 하나이다. 따라서 민원서류의 서식은 행정기관이 전달하고자 하는 내용을 국민들이 쉽게 이해할 수 있게끔 구성되어야 하며, 또한 국민이 자신이 전달하고자 하는 내용을 올바르게 전달할 수 있게끔 구성되어야 한다(제민경 2010: 180).

행정안전부에서는 최근 2021년 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 개정을 통해 노년층 등 디지털 약자의 이용빈도가 높거나 현장 방문 처리와 밀접한 민원 서식을 중심으로 ‘큰글자 서식 설계 기준’(「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 제24조 제2항, 별표 5)을 적용하여 글자 크기를 10pt에서 13pt로, 글자체를 돋움체에서 맑은 고딕으로 변경하는 등 민원서류의 가독성을 높이기 위한 형식적 측면에서의 시도를 한 바 있다. 그러나 실제 현장에서 사용되고 있는 민원서류를 검토해보면 표기, 어휘, 문장 등 내용적 차원에서의 오용·오류 사례는 여전히 빈번하게 발견되고 있다.

이에 국민이 가장 많이 이용하는 행정기관을 대상으로 각 기관의 누리집에 게시된 민원서류를 수집하여 오용·오류 사례를 조사하고, 대표적인 오용·오류 사례를 선정하였다. 정부 24, 인천광역시, 국세청 홈택스, 한국철도공사, 국민건강보험공단 누리집에서 오용·오류 사례가 발견되는 총 30부의 민원서류를 수집하였으며, 크게 국민친화성(탈권위성), 표기·표현의 정확성, 형식·내용의 용이성(가독성)을 기준으로 오용·오류 사례를 정리하였다.

2) 민원서류의 주요 오용·오류 사례

(1) 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

민원서류에서는 지나치게 딱딱하고 경직된 어조를 사용하여 국어 화자의 직관상 자연스럽게 지 못한 표현들이 나타난다. 또한 순화가 필요한 외래어를 순화하지 않고 그대로 사용하는 경우도 발견된다.

오용·오류 사례	※ 방문 발급 시 1통에 대한 발급수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 1통이 20장을 <u>초과하는 때에는</u> 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용(인터넷 발급은 적용하지 않음)
개선안 1	※ 방문 발급 시 1통에 대한 발급 수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 20장을 <u>초과할 때에는</u> 초과하는 1장마다 50원의 수수료 추가 적용(인터넷 발급은 적용하지 않음)
개선안 2	※ 방문 발급 시 1통에 대한 발급 수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, <u>21장부터는 1장마다</u> 50원의 수수료 추가 적용(인터넷 발급은 적용하지 않음)

위의 예에서는 문서 한 통이 20장을 초과하는 상황을 가정하면서 ‘~하는 때’와 같은 표현을 사용하였는데, 이는 우리말답지 못하며 ‘~할 때’와 같이 고쳐 써 주어야 한다. 이때 맥락을 고려하여 ‘21장부터는 1장마다’와 같이 조금 더 자연스럽게 읽히도록 고쳐서 쓸 수도 있다.

오용·오류 사례	* <u>하이픈(-)</u> 을 제외하고 입력하세요.
개선안	* <u>붙임표(-)</u> 를 제외하고 입력하세요.

위 예에서 ‘하이픈(hyphen)’은 ‘붙임표’로 순화할 수 있으므로 우리말로 고쳐서 쓰도록 한다.

(2) 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

민원서류에서는 그 형식상 독자가 정보를 시각적으로 쉽게 받아들이는 것을 저해하는 양상이 나타나기도 한다.

오용·오류 사례	제7호에도 불구하고, 다른 법령에 따라 인·허가 등을 받아 사업자 등록을 하고 해당 영업 또는 사업을 영위하고 있는 외국인인 <u>신청인(법인의 경우에는 최근 1년 이내에 법인세를 납부한 시점부터 등록 신청 시점까지의 기간 동안 대표자 및 임원의 변경이 없는 경우로 한정합니다)</u> 은 해당 영업 또는 사업의 인·허가증 등 인·허가 등을 받았음을 증명하는 서류와 최근 1년 이내에 <u>소득세(법인의 경우에는 법인세를 말합니다)</u> 를 납부한 사실을 증명하는 서류를 제출하는 경우에는 그 영위하고 있는 영업 또는 사업의 결격사유 규정과 중복되는 「부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률」(이하 "법"이라 합니다) 제6조 각 호의 결격사유에 한하여 제7호 각 목의 서류를 제출하지 아니할 수 있습니다.
개선안	제7호에도 불구하고, 다른 법령에 따라 인·허가 등을 받아 사업자 등록을 하고 해당 영업 또는 사업을 영위하고 있는 외국인인 <u>신청인*</u> 은 해당 영업 또는 사업의

	<p>인·허가증 등 인·허가를 받았음을 증명하는 서류, 최근 1년 내에 <u>소득세**</u>를 납부한 사실을 증명하는 서류를 제출하는 경우에는 그 영위하고 있는 영업 또는 사업의 결격사유 규정과 중복되는 「부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률」 제6조 각 호의 결격사유에 한하여 제7호 각 목의 서류를 제출하지 않을 수 있습니다.</p> <p><u>* 법인의 경우에는 최근 1년 이내에 법인세를 납부한 시점부터 등록 신청 시점까지의 기간 동안 대표자 및 임원의 변경이 없는 경우로 한정합니다.</u></p> <p><u>** 법인의 경우에는 법인세를 말합니다.</u></p>
--	---

위 사례에서는 부가적인 정보를 괄호 속에 넣어 본문과 함께 제시하고 있다. 그러나 괄호 속에 들어가 있는 내용이 긴 까닭에 전체적인 내용을 알기 쉽게 파악하는 것을 방해한다. 이 경우 가독성을 높이기 위해 별표와 같은 주석 기호를 활용하여 해당 정보를 본문의 밖에 제시해 주는 것이 좋다.

(3) 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

하나의 문장을 지나치게 이어진 문장으로 구성하면 많은 양의 정보가 한 문장에 담기게 되어 내용을 신속하고 분명하게 파악하는 것을 방해하므로 지양한다.

오용·오류 사례	<p>2. 전입 주소가 다가구주택인 경우에 ‘주택 명칭·층·호수’는 주민등록 관리 등을 위해 필요한 사항으로 원하는 사람만 작성하면 되고, 공법상 주소로는 인정되지 않으며, 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있으며, 이를 작성하지 않아 우편물 등이 송달되지 않는 책임은 본인에게 있습니다.</p>
개선안	<p>2. 전입 주소가 구분 등기가 되어 있지 않은 다가구주택인 경우에 작성하도록 되어 있는 ‘주택 명칭·층·호수’는 주민등록 관리 등을 위한 것입니다. 이는 공법상 주소로 인정되지 않으며 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있습니다. 원하지 않는 사람은 작성하지 않을 수 있으나, 그러할 경우 우편물 등이 송달되지 않을 수 있습니다.</p>

위 예는 쉼표를 사용하여 다량의 정보를 하나의 문장으로 구성하고 있다. 이어진 절 간의 의미적, 논리적 관계를 고려하여 문장을 적절한 길이로 나누어 주도록 한다.

오용·오류 사례	고객님께서 위 내용에 대해 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의하지 않을 경우 고객님의 소리 신청이 불가합니다.
개선안	고객께서는 위 내용에 대한 동의를 거부할 권리가 있으나, 동의하지 않으면 고객님의 소리를 신청하실 수 없습니다.

오용·오류 사례	2. 직원이 열차나 여객, 촬영팀의 안전에 저해가 된다고 판단할 경우 제한적 혹은 전면적 촬영의 취소를 명할 수 있으며 촬영 관계자는 즉시 지시에 따른다.
개선안	2. 직원이 열차나 승객, 촬영 팀의 안전에 문제가 생길 수 있다고 판단할 경우 제한적 혹은 전면적 촬영 취소를 요구할 수 있으며 촬영 관계자는 이에 따라야 한다.

오용·오류 사례	개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, 미동의 시 공모전 출품에 대한 신청자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에 제외될 수 있음.
개선안	개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, 동의하지 않으면 공모전 출품에 대한 신청자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입장에서 제외될 수 있습니다.

첫 번째 사례에서 쓰인 ‘신청이 불가하다’와 같은 표현은 자주 쓰이는 표현이지만, 부정의 정도가 지나치게 강해 고압적인 느낌을 준다. ‘신청하실 수 없습니다’와 같은 부드러운 표현으로 순화하는 것이 좋다.

두 번째 사례에서 쓰인 ‘취소를 명하다’, ‘즉시 지시에 따른다’와 같은 표현은 기관의 ‘직원’과 민원 신청자인 ‘촬영 관계자’를 수직적인 관계로 두는 고압적이고 권위적인 표현이다. ‘취소를 요구하다’, ‘이에 따라야 한다’와 같이 고쳐 쓰도록 한다.

세 번째 사례에서는 ‘입장에서 제외될 수 있다’는 점을 안내하면서 ‘있음’과 같이 명사형으로 끝맺음으로써 위압감을 준다. 이를 풀어서 ‘있습니다’와 같이 써 주도록 한다.

(5) 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?

민원서류에서는 어문규범을 준수하지 않은 표기가 자주 발견되며, 그중에서도 띄어쓰기와 관련된 오류가 가장 많이 발견된다. 주로 명사와 명사를 합성어가 아님에도 붙여 쓰거나, 조사를 앞의 단어와 띄어 쓰거나, 문장부호를 앞뒤의 단

어와 잘못 띄어 쓰거나 붙여 쓰는 오류가 발견된다.

오용·오류 사례	보유 및 <u>이용기간</u> : 접수일 부터 5년
개선안	보유 및 <u>이용</u> 기간: 접수일부터 5년

오용·오류 사례	* 필수 <u>입력</u> 항목 입니다.
개선안	* 필수 <u>입력</u> 항목입니다.

위의 예에서 ‘이용기간’이나 ‘필수입력’은 하나의 단어로 보기 어려우며 사전에도 등재되어 있지 않으므로 ‘이용 기간’, ‘필수 입력’과 같이 띄어 쓰는 것이 바람직하다. ‘부터’와 ‘입니다’의 ‘이’는 각각 보조사와 서술격 조사로서 앞의 단어와 반드시 붙여서 써 주어야 한다.

오용·오류 사례	<u>창립 총회</u> 개최일 7일전
개선안	<u>창립총회</u> 개최일 7일 전

오용·오류 사례	※ <u>방문 발급</u> 시 1통에 대한 발급 수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 20장을 초과할 때부터 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용(인터넷 발급은 적용하지 않음)
개선안	※ <u>방문 발급</u> 시 1통에 대한 발급 수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 20장을 초과할 때부터 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용(인터넷 발급은 적용하지 않음)

명사 ‘전(前)’이나 의존 명사 ‘시(時)’와 같은 일음절 명사들을 앞의 말과 붙여 쓰는 경우도 자주 발견된다. 한글맞춤법 제46항에 따르면 단음절로 된 단어가 연이어 나타날 적에는 이들을 붙여 쓸 수 있지만, 위와 같은 사례들은 해당 규정이 정하고 있는 상황과 다르다. 이에 앞의 단어와는 띄어 써 주어야 한다.

덧붙여, 위의 첫 번째 사례에서 ‘창립총회’는 사전에 등재된 하나의 단어이므로 붙여 써 주어야 한다.

오용·오류 사례	준비 사항 : 위임자의 신분증
개선안	준비 사항: 위임자의 신분증

문장부호 규정을 준수하지 않은 띄어쓰기도 자주 발견되는데, 대표적인 예가

쌍점(:)과 관련한 띄어쓰기이다. 쌍점은 시와 분, 장과 절 등을 구별할 때나 의존 명사 ‘대(對)’를 대신하여 쓰일 때를 제외하고는 앞말과는 붙여 쓰고 뒷말과는 띄어 쓰는 것이 원칙이다. 따라서 위와 같이 표제 다음에 항목을 들거나 설명을 붙일 때에는 앞말인 ‘준비 사항’과는 붙여서, 뒷말인 ‘위임자의 신분증’과는 띄어 써 주어야 한다.

(6) 의미에 맞는 단어를 사용하였는가?

민원서류에서는 부정확한 어휘를 사용하는 경우도 발견된다. 주로 한자어 어휘 사용에서 오류가 나타난다.

오용·오류 사례	※ 이 증명서는 재산 소유 <u>유무</u> 의 확인용으로 사용할 수 없습니다.
개선안	※ 이 증명서는 재산 소유 <u>여부</u> 의 확인용으로 사용할 수 없습니다.

오용·오류 사례	참석자: 창립총회 개최 전 설립 신고서에 동의한 자로서, 총회 참석자 명부에 서명 날인해야 함(<u>과반수 이상 참석 확인</u>).
개선안	참석자: 창립총회 개최 전 설립 신고서에 동의한 자로서, 총회 참석자 명부에 서명 날인해야 함(<u>과반수 참석 여부 확인</u>).

오용·오류 사례	개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, <u>미동의</u> 시 공모전 출품에 대한 신청자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.
개선안	개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, <u>비동의</u> 시 공모전 출품에 대한 신청자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.
	개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, <u>동의하지 않으면</u> 공모전 출품에 대한 신청자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.

첫 번째 사례에서 쓰인 ‘유무(有無)’는 ‘있음과 없음’을 뜻하는데, 해당 맥락에서는 ‘재산 소유가 있는지 없는지’와 같이 해석되기 때문에 부자연스럽다. 여기에서는 ‘재산을 소유하고 있는지 소유하지 않고 있는지’와 같이 해석될 수 있도록 ‘여부(與否)’를 사용해야 한다.

두 번째 사례에서 쓰인 ‘과반수(過半數)’는 ‘절반이 넘는 수’를 뜻한다. 이미 “~이상”이라는 의미가 포함되어 있는 어휘이기 때문에 ‘과반수 이상’이라는 표

현은 중복이다. 아울러 여기에서도 의미를 분명히 하기 위해 ‘여부(與否)’를 사용하는 것이 좋다.

세 번째 사례에서 쓰인 ‘미동의’는 ‘동의’에 ‘그것이 아직 아닌’ 또는 ‘그것이 아직 되지 않은’의 뜻을 더하는 접두사인 ‘미(未)-’를 결합한 것으로서, 엄밀하게 해석하면 ‘아직 동의하지 않음’의 뜻을 지닌다. 해당 맥락에서는 접두사 ‘비(非)-’가 결합한 ‘비동의’를 사용하거나, 이를 풀어 써 ‘동의하지 않으면’과 같이 쓰는 것이 더 적절하다.

(7) 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?

민원서류에서는 문장을 어법에 맞게 쓰지 못하는 사례가 가장 많이, 다양하게 발견된다. 병렬적 구성에서 주어·목적어 등과 서술어 간에 호응이 부적절하거나, 잘못된 조사가 사용되거나, 능·피동이 적절하게 쓰이지 못하기도 하고, 불필요한 중복 표현이 쓰이거나 수식어와 피수식어 간의 관계가 적절하지 못한 경우가 나타나기도 한다.

오용·오류 사례	사업장이 다수인 개인 사업자는 <u>주된 사업장 소재지</u> 를, 사업을 하지 않는 개인은 공란으로 두시면 됩니다.
개선안	사업장이 다수인 개인 사업자는 <u>주된 사업장 소재지</u> 를 적고, 사업을 하지 않는 개인은 공란으로 두시면 됩니다.

오용·오류 사례	「지방세징수법」 제5조 및 같은 법 시행령 제6조제1항에 따라 발급일 현재 <u>징수유예</u> 등 또는 체납 처분 유예액을 제외하고는 다른 체납액이 없음을 증명하여 주시기 바랍니다.
개선안	「지방세징수법」 제5조 및 같은 법 시행령 제6조 제1항에 따라 발급일 현재 <u>징수유예</u> 등의 <u>상황</u> 이거나 또는 체납 처분 유예액을 제외하고는 다른 체납액이 없는 <u>상황</u> 임을 증명하여 주시기 바랍니다.

위의 예들은 구나 절 단위가 병렬적으로 이어진 구성에서 문장 성분 간의 호응이 적절하게 이루어지고 있지 못하다. 첫 번째 사례에서는 ‘두다’가 ‘주된 사업장 소재지’와 ‘공란으로’의 서술어로서 쓰인 것으로 분석되나, 해당 맥락은 민원서류의 작성 방식을 안내하고 있는 것이므로 선행절의 목적어 ‘주된 사업장 소재지’에 대해서는 ‘적다’를 서술어로서 추가해 주는 것이 적절하다. 두 번째 사례에서는 ‘징수유예 등’과 ‘체납 처분 유예액을 제외하고는 다른 체납액이 없

음’이 ‘또는’으로 연결되어 있는데, ‘증명하다’가 서술어로서 쓰였다. 그러나 ‘징수유예 등을 증명하다’는 부자연스러우므로, ‘징수유예 등의 상황임을 증명하다’와 같이 의미상으로도 적절하게 호응할 수 있도록 수정한다.

오용·오류 사례	서명은 제출에 <u>같음</u> 합니다.
개선안	서명은 제출로 <u>같음</u> 합니다.
	서명은 제출로 <u>대신</u> 합니다.
	서명은 <u>하지 않으셔도</u> 됩니다.

위의 예는 조사의 사용이 부적절한 예이다. ‘같음하다’는 문장에서 ‘~을 ~으로 같음하다’와 같이 쓰이는 동사로서, 조사 ‘에’를 ‘로’로 수정하는 것이 적절하다. 또는 국민들에게 더 익숙한 ‘대신하다’를 사용하거나 부드러운 느낌을 줄 수 있도록 풀어 써 ‘하지 않으셔도 됩니다’와 같이 수정해 주는 것도 좋다.

오용·오류 사례	5. 거짓 전입 및 무단 전출을 하면 신고한 최종 주소지에 ‘거주 불명 등록’될 수 있고, ‘거주 불명 등록’ 후 1년 내에 실제 거주지에 재등록하지 않으면 최종 주소지 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터의 주소를 행정상 관리주소로 하여 거주 불명 등록을 할 수 있습니다.
개선안	5. 거짓 전입 및 무단 전출을 하면 신고한 최종 주소지에 ‘거주 불명 등록’이 될 수 있고, ‘거주 불명 등록’ 후 1년 내에 실제 거주지에 재등록하지 않으면 최종 주소지 관할 읍·면사무소 또는 동 주민센터의 주소를 행정상 관리주소로 하여 거주 불명 등록이 <u>될</u> 수 있습니다.

위의 예에서는 피동 표현이 쓰여야 하는 자리에 능동 표현을 잘못 사용하고 있다. 위 맥락에서 ‘거주 불명 등록’을 하는 주체는 행정기관이며, ‘거주 불명 등록’이 되는 대상은 ‘거짓 전입 및 무단 전출자’와 “‘거주 불명 등록’ 후 1년 내에 실제 거주지에 재등록하지 않은 자’이다. 쉼표로 연결된 선행절에서 행정기관이 주체가 되어 대상자에게 ‘거주 불명 등록’이 될 수 있음을 고지하고 있으므로, 이러한 내용을 고려하여 후행절에서도 피동 표현을 사용해 주는 것이 자연스럽다.

오용·오류 사례	촬영 시 승객의 불편이 없도록 하고 촬영과정상 발생 할 수 있는 <u>모든 제반사항</u> (시설물 파손, 안전사고 및 민.형사상의 모든 문제 등)의 책임이 전적으로 촬영자에게 있음을 확약하오니 촬영을 승인하여 주시기 바랍니다.
개선안	촬영 시 승객이 불편하지 않도록 하고 촬영 과정에서 발생할 수 있는 <u>모든 사항</u> (시설물 파손, 안전 사고 및 민형사상의 모든 문제)의 책임이 전적으로 촬영자에게 있음을 분명히 약속하오니 촬영을 승인하여 주시기 바랍니다.

위의 예에서는 의미가 중복되는 표현이 불필요하게 사용되고 있다. ‘제반(諸般)’은 ‘어떤 것과 관련된 모든 것’의 뜻을 지니면서 ‘모든’의 뜻을 포함하고 있으므로, 위와 같은 예에서는 중복되는 의미를 지니고 있는 한자어 ‘제반’을 삭제하여 ‘모든 사항’과 같이 써 주는 것이 자연스럽고 이해하기도 더 쉽다.

오용·오류 사례	<u>직원에 대한 불친절</u> 이나 불편·개선사항은 ‘불편/개선’을 이용하여 주시기 바랍니다.
개선안	<u>직원에 대한 불만</u> 이나 불편·개선 사항이 있을 때에는 ‘불편/개선’에 의견을 남겨 주시기 바랍니다.

위의 예는 피수식어와 수식어의 관계가 의미상 부적절한 경우에 해당한다. 위 맥락에서 말하고자 하는 바는 ‘직원이 불친절’한 경우이지 ‘직원을 대상으로 한 불친절’이 아니므로, 후자와 같이 해석될 여지가 있는 ‘직원에 대한 불친절’을 ‘직원에 대한 불만’ 등으로 수정하도록 한다.

3) 주요 오용·오류 사례의 경향성 도출

첫째, ‘표기·표현의 정확성’과 관련한 오용·오류가 가장 많이, 다양하게 발견되었으며 그 다음으로는 ‘형식·내용의 용이성’과 관련한 오용·오류, ‘국민친화성(탈권위성)’과 관련한 오용·오류의 순으로 발견되었다. ‘표기·표현의 정확성’의 오용·오류 사례가 가장 많고 다양하게 발견된 것은 어문규범을 준수하지 않은 띄어쓰기 오류가 많이 발생하였고 문장과 관련한 오류가 다양하게 나타난 까닭으로 보인다.

둘째, 세부 오용·오류 유형 중에서는 ‘1. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?’, ‘8. 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?’, ‘10. 어법에 맞는 문장을 사

용하였는가?’와 관련한 오류가 주요하게 나타났다. ‘1. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?’와 관련해서는 딱딱하고 우리말답지 못한 표현이 자주 사용되는 것을 발견할 수 있었으며, 순화가 필요한 외래어를 그대로 사용하는 경우도 발견되었다. ‘8. 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?’와 관련한 오류 중에는 띄어쓰기 오류가 주로 발생하였는데, 합성어의 구성 요소로 보기 어려운 명사들을 붙여 쓰거나(특히 ‘시(時)’, ‘전(前)’ 등 일음절 명사의 경우), 조사를 앞 단어와 띄어 쓰거나, 문장부호의 띄어쓰기 규정을 준수하지 않은 사례가 주요하게 발견된다. ‘10. 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?’와 관련한 오류로는 문장성분 간 호응, 조사, 피동 표현, 중복 표현, 수식 관계 등과 관련한 오류가 발견되었다.

2.1.7. 행정심판문

1) 행정심판문의 정의

‘행정심판’이란 ‘행정청의 위법 또는 부당한 처분(處分)이나 부작위(不作爲)로 침해된 국민의 권리 또는 이익을 구제하고, 아울러 행정의 적정한 운영을 꾀하기 위한 절차’이며(「행정심판법」 제1조 참고), 헌법상에 행정상 분쟁에 관해 재판에 준하는 성질을 가지는 것으로 규정되어 있다. ‘행정심판문’이란 ‘행정심판의 청구에 대하여 행정심판위원회가 행하는 판단(재결)을 적은 문서’(「행정심판법」 제2조 제3호 참고)이다. 행정심판문은 일반적으로 ‘행정심판 재결서’라고도 한다. 행정심판의 효력은 행정심판문을 청구인인 국민과 피청구인인 행정청에게 송달되어야 발생할 수 있다.

행정심판을 심리·재결하는 기관은 ‘행정심판위원회’이며 「행정심판법」에 따라 설치·구성된다. 이 외에도 「행정심판법」 제4조에 따라 ‘조세’, ‘소청’, ‘특허’ 등 특수한 분야의 기관에서는 다른 법률에 근거하여 ‘특별행정심판’ 기관을 둘 수 있다. 「행정심판법」에 따른 행정심판위원회는 크게 ‘중앙행정심판위원회’와 그 외의 행정심판위원회로 나누어 볼 수 있다.

〈표 11〉 행정심판위원회의 종류(「행정심판법」 제6조 참고)

종류	소속
중앙행정심판위원회	국민권익위원회
행정심판위원회	시·도지사
	법무부 및 대검찰청 소속 특별지방행정기관 장의 직급 상급 행정기관
	감사원, 방송통신위원회, 중앙선거관리위원회 사무총장, 국가인권위원회 등 해당 행정청

행정심판의 절차는 다음과 같다.

〈표 12〉 행정심판의 절차

① 심판청구서 제출	청구인인 국민이 심판청구서를 작성하여 피청구인인 행정기관이나 소관 행정심판위원회에 제출
② 답변서 제출	피청구인이 청구에 대한 답변서를 행정심판위원회에 제출, 행정심판위원회는 해당 답변서를 청구인에게 송달
③ 사건 회부	피청구인이 청구서와 답변서를 행정심판위원회에 회부
④ 심리	행정심판위원회가 청구인과 피청구인의 주장을 검토하여 행정처분의 위법·부당 여부를 심리
⑤ 재결	행정심판위원회가 행정심판 청구 사건에 대한 판단을 내려 재결서를 작성해 청구인과 피청구인에게 송달

즉, 행정심판문은 행정심판의 마지막 단계에 작성되는 문서로서 피청구인인 행정기관과 더불어 청구인인 국민도 직접적으로 접할 수 있는 문서이다. 이러한 행정심판문은 「행정심판법」 제46조 제2항에 따라 다음과 같은 사항이 포함되어 있어야 한다.

- 사건번호와 사건명
- 당사자·대표자 또는 대리인의 이름과 주소
- 주문¹⁾
- 청구의 취지
- 이유
- 재결한 날짜

이때 행정심판문의 ‘이유’에는 주문 내용이 정당하다는 것을 인정할 수 있는 정도의 판단이 표시되어야 하며(「행정심판법」 제46조 제3항), 이에 따라 심판 청구 사건의 경위를 요약한 ‘사건 개요’, 해당 사건과 관련된 ‘관계 법령’, 청구인과 피청구인의 주장에서의 ‘인정 사실’, 사건에 대한 행정심판위원회의 판단이 포함된 ‘해당 사건 처분의 위법·부당 여부’ 등의 내용이 상세하게 기술된다. 이러한 측면에서 행정심판문은 점진적인 구성의 짜임새 있는 서술 방식을 취하는 문서로서 그 분량도 상당한 편이다.

행정심판이 재판에 준하는 성격을 지님에 따라 행정심판문은 법적 근거를 토대로 작성되기 때문에 국민이 이해하기 어려운 법률 용어나 딱딱한 어조의 표현이 자주 사용되며, 많은 분량을 지니는 문서임에도 시각적인 편의를 고려하지 않아 가독성을 저해하는 문제가 자주 발견된다. 이에 행정심판문을 대상으로 하여 국민친화성 및 가독성과 관련된 오류 사례에 주안점을 두고 문서의 수집을 수행하였다. 중앙행정심판위원회와 강원도, 경기도, 인천광역시, 전라북도, 충청북도 시도 소속 행정심판위원회의 행정심판문 10부를 수집하였다.

2) 행정심판문의 주요 오용·오류 사례

(1) 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

행정심판문에서는 문서의 형식적 측면, 내용적 측면 모두에서 문서에 제시된 정보를 알기 쉽게 파악하는 것을 방해하여 가독성을 저해하는 양상이 발견된다.

1) ‘주문(主文)’은 판단의 결론이 되는 부분이다.

오용·오류 사례	<div data-bbox="651 293 1005 425"> <p>사 건 명 자동차운전면허 취소처분 취소청구</p> <p>사 건 번 호 2021-3683</p> <p>재 결 일 자 2021. 4. 20.</p> <p>재 결 결 과 기각</p> </div> <div data-bbox="877 488 946 515">주 문</div> <p data-bbox="651 524 810 546">청구인의 청구를 기각한다.</p> <div data-bbox="877 582 946 607">청구 취지</div> <p data-bbox="651 616 1173 667">피청구인이 2021. 2. 1. 청구인에게 한 2021. 3. 1.자 제1종 보통운전면허 취소처분을 취소한다.</p> <div data-bbox="877 703 946 728">이 유</div> <p data-bbox="651 736 724 759">1. 사건개요</p>
개선안	<div data-bbox="651 781 1005 913"> <p>사 건 명 자동차운전면허 취소처분 취소청구</p> <p>사 건 번 호 2021-3683</p> <p>재 결 일 자 2021. 4. 20.</p> <p>재 결 결 과 기각</p> </div> <div data-bbox="877 981 946 1005">재결 요지</div> <p data-bbox="651 1014 857 1037">(재결문의 내용을 요약하여 제시)</p> <div data-bbox="877 1075 946 1102">주 문</div> <p data-bbox="651 1111 810 1133">청구인의 청구를 기각한다.</p> <div data-bbox="877 1169 946 1193">청구 취지</div> <p data-bbox="651 1202 1173 1254">피청구인이 2021. 2. 1. 청구인에게 한 2021. 3. 1.자 제1종 보통운전면허 취소처분을 취소한다.</p> <div data-bbox="877 1290 946 1317">이 유</div> <p data-bbox="651 1326 724 1348">1. 사건개요</p>

행정심판문의 구성 요소 중 ‘이유’에서는 행정심판법 제46조 제3항에 따라 주문의 내용이 정당하다는 것을 인정할 수 있는 정도의 판단이 기술되어야 하며, 이에 ‘사건 개요’, ‘관계 법령’, ‘인정 사실’, ‘해당 사건 처분의 위법·부당 여부’ 등의 내용이 매우 상세히 제시된다. 따라서 문서의 분량이 필연적으로 많아질 수밖에 없다. ‘주문’과 ‘청구 취지’를 통해 청구 결과가 어떠한지 파악하기는 어렵지 않지만, 그러한 결과가 어떻게 도출되었는지에 대해서는 청구인이 알기 쉽게 파악하기 어렵다. 그러므로 행정심판문의 첫 장에 본문의 내용을 요약한 ‘재결 요지’를 함께 제시하여 청구인의 이해를 돕도록 한다.²⁾

2) 2017년까지는 행정심판문의 내용을 요약한 재결 요지가 첫장에 제시되어 있었으나 그 이후에는 발견되지 않고 있다.

오용·오류 사례	<p>3. 피청구인 주장</p> <p><u><버스운전자격 취소관련></u></p> <p>가. 「여객자동차운수사업법 시행규칙」 제59조 제1항 [별표 5] 의 개별기준에는 도로교통법 위반으로 운전면허가 취소된 경우에는 버스운전자격을 취소하도록 규정되어 있는데, 이는 요건이 성립하면 반드시 취소해야 하는 기속행위로서 피청구인에게 재량이나 판단의 여지가 있다고 보기 어렵다.</p> <p>나. 청구인은 2019. 7. 8. 만취음주운전으로 2020. 12. 22. 버스운전자격이 취소되었으나, 과거 2008. 4. 29. 화물운수종사자격을 취득하여 운행하다 2011. 12. 17. 현재와 똑같은 사유인 만취음주운전으로 운전면허 취소 및 화물운수자격을 취소된 적이 있는 만큼, 이미 해당 행위로 인하여 어떤 처분을 받을지 충분히 인지하고 있다고 판단할 수 있는 바, 생활고를 겪는다는 사유만으로 버스운전자격 취소처분을 취소하는 것은 불가하다고 판단한다.</p> <p><u><화물운수종사자격 취소관련></u></p> <p>다. 「화물자동차운수사업법 시행규칙」 제33조의2 제1항 [별표 3의2] 화물운송종사자격을 취소 및 효력정지 처분기준 제7호에 ‘화물자동차를 운전할 수 있는 도로교통법에 따른 운전면허가 취소된 경우에는 화물운송종사자격 취소’를 규정하고 있는데, 이는 운전면허 취소라는 요건이 성립하면 화물운송종사자격을 취소해야 하는 기속행위로서 피청구인에게 재량이나 판단의 여지가 인정되지 않는다.</p> <p>라. 청구인은 2011. 12. 17. 만취음주운전으로 운전면허가 취소되어 2012. 11. 20. 화물운수종사자격을 취득한 적이 있었던 만큼, 운전면허가 취소되면 화물운수종사자격을 취소되는 것을 충분히 인지하고 있었다고 판단할 수 있고, 같은 사유로 면허가 취소되었음에도 불구하고 생계의 어려움만을 사유로 피청구인에게 재량을 요구하는 것은 불가하다고 할 것이다.</p>
개선안	<p>3. 피청구인 주장</p> <p><u>가. 버스 운전 자격 취소 관련</u></p> <p>1) 「여객자동차운수사업법 시행규칙」 제59조 제1항 [별표 5]의 개별 기준에는 「도로교통법」 위반으로 운전면허가 취소된 경우에는 버스 운전 자격을 취소하도록 규정되어 있는데, 이는 요건이 성립하면 반드시 취소해야 하는 기속 행위로서 피청구인에게 재량이나 판단의 여지가 있다고 보기 어렵다.</p>

	<p>2) 청구인은 2019. 7. 8. 만취 음주 운전으로 2020. 12. 22. 버스 운전 자격이 취소되었으나, 과거 2008. 4. 29. 화물 운수 종사 자격을 취득하여 운행하다 2011. 12. 17. 현재와 똑같은 사유인 만취 음주 운전으로 운전면허와 화물 운수 자격이 취소된 적이 있는 만큼, 이미 해당 행위로 어떤 처분을 받을지 충분히 인지하고 있다고 판단할 수 있는바, 생활고를 겪는다는 사유만으로 버스 운전 자격 취소 처분을 취소할 수 없다고 판단한다.</p> <p><u>나. 화물 운수 종사 자격 취소 관련</u></p> <p>1) 「화물자동차운수사업법 시행규칙」 제33조의2 제1항 [별표 3의2] 「화물운송 종사자격의 취소 및 효력정지 처분기준」 제7호에서는 ‘화물자동차를 운전할 수 있는 「도로교통법」에 따른 운전면허가 취소된 경우에는 화물 운송 종사 자격을 취소’해야 한다고 규정하고 있는데, 이는 운전면허 취소라는 요건이 성립하면 화물 운송 종사 자격을 취소해야 하는 기속 행위로서 피청구인에게 재량이나 판단의 여지가 인정되지 않는다.</p> <p>2) 청구인은 2011. 12. 17. 만취 음주 운전으로 운전면허가 취소되어 2012. 11. 20. 화물 운수 종사 자격이 취소된 적이 있었던 만큼, 운전면허가 취소되면 화물 운수 종사 자격이 취소되는 것을 충분히 인지하고 있었다고 판단할 수 있고, 과거와 같은 사유로 면허가 취소되었음에도 불구하고 생계가 어렵다는 이유만으로는 피청구인에게 재량의 여지가 있다고 보기 어렵다.</p>
--	--

항목 번호가 잘못 매겨진 예 역시 발견되는데, 홑화살괄호(<>) 등을 사용하여 임의적으로 항목을 구분하지 않고 행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙 제2조 제1항에 따라 첫째 항목은 ‘1., 2., 3., …’, 둘째 항목은 ‘가., 나., 다., …’, 셋째 항목은 ‘1), 2), 3), …’과 같이 표시하도록 한다.

오용·오류 사례	<p>다. 판 단</p> <p><u>1) 먼저, 관계법령을 살펴보면</u></p> <p>「식품위생법」 제44조제2항에서 식품접객영업자는 청소년에게 주류를 제공하는 행위를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있고</p> <p>(중략)</p> <p>2) 이 사건 처분의 위법·부당 여부</p> <p>가) 「식품위생법」 제44조제2항에서 식품접객영업자는 청소년에게 주류를 제공</p>
----------	--

	하는 행위를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있는바
개선안	<p>다. 판 단</p> <p>1) 관계 법령</p> <p>「식품위생법」 제44조 제2항에서 식품접객영업자는 청소년에게 주류를 제공하는 행위를 하면 안 된다고 규정하고 있고</p> <p style="text-align: right;">(중략)</p> <p>2) 이 사건 처분의 위법·부당 여부</p> <p>가) 「식품위생법」 제44조 제2항에서 식품접객영업자는 청소년에게 주류를 제공하는 행위를 하면 안 된다고 규정하고 있는바</p>

항목명은 문서를 전체적으로 살펴 일정한 형식으로 통일하도록 한다. 위 예에서는 항목 1)과 항목 2)의 항목명 형식이 일치하지 않고 있는데, 항목 1)의 항목명을 항목 2)의 형식에 맞춰 간결하게 명사형으로 제시해 주도록 한다.

오용·오류 사례	이는 피청구인이 청구인에게 부여한 의견제출 기한을 지키지 않은 것이며, 처분의 당사자에게 의견제출의 기회를 주도록 규정하고 있는 「도로교통법」 제93조제4항과 같은 법 시행규칙 제93조제2항 및 「행정절차법」 제21조를 위반한 것이므로, <u>피청구인이 다시 적법한 절차를 거쳐 새로이 운전면허 취소처분을 할 수 있는지 여부는 별론으로 하더라도, 이 사건 처분은 위법·부당하다.</u>
개선안	이는 피청구인이 청구인에게 제시한 의견 제출 기한을 지키지 않은 것이며, 처분의 당사자에게 의견 제출의 기회를 주도록 규정하고 있는 「도로교통법」 제93조 제4항과 같은 법 시행규칙 제93조 제2항, 그리고 「행정절차법」 제21조를 위반한 것이므로 <u>이 사건 처분은 위법·부당하다. 피청구인이 다시 적법한 절차를 거쳐 새로이 운전면허 취소 처분을 할 수 있는지 여부는 별론으로 한다.</u>

위 예에서는 문장의 중간에 부가적인 정보를 쉼표 사이에 넣어 삽입하고 있다. ‘별론’으로 하는 내용이 위법·부당 여부의 판단에 영향을 미치지 못함에도 하나의 문장 안에서 이러한 내용을 삽입하는 것은 문장의 내용을 명료하게 파악하는 것을 방해한다. 이에 삽입되어 있던 정보를 빼내어 새로운 문장으로 제시해 주도록 한다.

오용·오류 사례	<p>나. 판단</p> <p>일반적인 의학적 견해에 따르면 ‘추간판탈출증’은 대부분 퇴행성 병변으로 일상 생활을 하는 중에도 발병이 가능하여 척추에 골절 등을 일으킬 정도의 특별한 외상력이 확인되는 경우를 제외하고는 공무관련성을 인정하기 어렵다고 알려져 있는바, 이 사건 상이가 국가유공자 요건상의로 인정되기 위해서는 국가의 수호·안전보장 등과 직접적인 관련이 있는 직무수행이나 교육훈련이 직접적인 원인이 되어 특이 외상력에 의해 급성으로 발병하였음이 구체적이고 객관적인 자료에 의하여 엄격하게 입증되어야 하고, 이 사건 상이가 보훈보상대상자 요건상의로 인정되기 위해서는 직무수행 또는 교육훈련과 관련하여 급격한 힘의 사용, 신체에 과도한 부담을 줄 수 있는 업무 등이 원인이 되어 발생하였거나 현저히 악화된 것으로 의학적으로 판단되거나 인정되어야 할 것인데, 위 인정사실에 따르면, 청구인이 군 복무 중 이 사건 상이로 진단 및 치료를 받은 기록은 확인되나, 육군참모총장의 2019. 8. 26.자 요건관련 사실확인서 및 제#○○○○교육단장의 2009. 12. 31.자 공무상병인증서상 이 사건 상이의 발생일이 ‘2009년 6월’로만 확인되어 이 사건 상이의 직접적인 수상시기를 명확하게 특정하기 어려운 점, 최초의 군 병상일지 기록인 국군○○병원 2009. 6. 16.자 외래환자진료기록지상 ‘체대 입시 중 허리를 다친 뒤 병원마다 다른 이야기 들었고 3일 전 축구 중 땅에 내려오면서 허리에 충격 받은 뒤 앉거나 누울 때 통증이 생긴다 함’ 기록 및 건강보험요양급여내역상 입대 전 아래허리통증-허리부위 및 허리엉치부위, 담요요통 등으로 진료받은 내역이 확인되어 청구인이 주장하는 체육활동 중 착지가 이 사건 상이의 주된 원인이 되었다고 단정하기 어려운 반면 청구인이 과거부터 보유하고 있던 병변이 발현하였을 가능성을 배제할 수 없는 점, <u>보훈심사위원회 2011. 7. 11.자 개별의학자문결과서상 ‘입대 전부터의 발병 병변으로 사료되고, 복무 중 상당 악화 소견 없음’의 내용이 확인되는 것 외에 추간판탈출증의 급성 발병을 일으킬 만한 외상성 추체골절, 미세출혈, 연조직 손상 등이 발생하였거나 청구인이 주장하는 경위로 부상이 발생한 이후 이 사건 상이가 자연경과적인 진행 속도 이상으로 현저히 악화되었음을 입증할 만한 의학적 소견을 확인할 수 없는 점, 그밖에 기존 세 차례의 보훈심사위원회 요건 비해당 의결을 번복할 만한 새로운 추가입증자료나 사정변경 사항도 확인되지 않는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이 사건 상이가 국가유공자 및 보훈보상대상자 요건에 해당한다고 보기는 어려우므로, 피청구인의 이 사건 처분 1, 2가 위법·부당하다고 할 수 없다.</u></p>
개선안	<p>나. 판단</p> <p>일반적인 의학적 견해에 따르면 ‘추간판탈출증’은 대부분 퇴행성 병변으로, 일상 생활을 하는 중에도 발병하여 척추에 골절 등을 일으킬 정도의 특별한 외상력이 확인되는 경우를 제외하고는 공무 관련성을 인정하기 어렵다고 알려져 있다. 따라서 이 사건 상이를 국가 유공자 요건에 해당하는 상이로 인정하기 위해서는 국가의 수호·안전 보장 등과 직접적인 관련이 있는 직무 수행이나 교육 훈련을 하던 중 입었던 특별한 외상이 원인이 되어 급성으로 발병하였다는 점이 구체적이고 객관적인 자료로 분명하게 입증되어야 한다. 또한 이 사건 상이를 보훈 보상 대상자 요건에 해당하는 상이로 인정하기 위해서는 직무 수행이나 교육 훈련을 하던 중 급격한 힘의</p>

	<p>사용, 신체에 과도한 부담을 줄 수 있는 업무 등이 원인이 되어 발생하였거나 현저히 악화된 것으로 의학적으로 판단되거나 인정되어야 한다.</p> <p>위 인정 사실에 따르면 청구인이 군 복무 중 이 사건 상이로 진단과 치료를 받은 기록은 확인된다. 그러나 ① 육군 참모 총장의 2019. 8. 26.자 요건과 관련한 사실 확인서와 제#○○○○ 교육 단장의 2009 12. 31.자 공무상 병 인증서에서 이 사건 상이의 발생일이 ‘2009년 6월’로만 확인되어 부상을 입은 시기를 명확하게 특정하기 어려운 점, ② 최초의 군 병상 일시 기록인 국군 ○○ 병원 2009. 6. 16.자 외래 환자 진료 기록지에서의 ‘체대 입시 중 허리를 다친 뒤 병원마다 다른 이야기 들었고 3일 전 축구 중 땅에 내려오면서 허리에 충격 받은 뒤 앉거나 누울 때 통증이 생긴다 함’ 기록과 건강 보험 요양 급여 내역에서의 입대 전 아래 허리(허리 부위나 허리 영치 부위) 통증, 담음 요통 등으로 진료받은 내역이 확인되어, 청구인이 주장하는 체육 활동 중 착지가 이 사건 상이의 주된 원인이 되었다고 단정하기 어렵고 청구인이 과거부터 보유하고 있던 병변이 발현하였을 가능성을 배제할 수 없는 점, ③ 보훈 심사 위원회의 2011. 7. 11.자 개별 의학 자문 결과서에서 ‘입대 전부터의 발병 병변으로 사료되고, 복무 중 상당 악화 소견 없음’의 내용이 확인되는 것 외에 추간판탈출증의 급성 발병을 일으킬 만한 외상성 추체 골절, 미세 출혈, 연조직 손상 등이 발생하였거나 청구인이 주장하는 경위로 부상이 발생한 이후 이 사건 상이가 자연적인 진행 속도보다 빠르게 현저히 악화되었음을 입증할 만한 의학적 소견을 확인할 수 없는 점, ④ 그 밖에 기존 세 차례의 보훈 심사 위원회의 요건 비해당 의결을 번복할 만한 새로운 추가 입증 자료나 사정 변경 사항도 확인되지 않는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이 사건 상이가 국가 유공자 및 보훈 보상 대상자 요건에 해당한다고 보기는 어려우므로 피청구인의 이 사건 처분 1, 2가 위법·부당하다고 할 수 없다.</p>
	<p>나. 판단</p> <p>일반적인 의학적 견해에 따르면 ‘추간판탈출증’은 대부분 퇴행성 병변으로, 일상 생활을 하는 중에도 발병하여 척추에 골절 등을 일으킬 정도의 특별한 외상력이 확인되는 경우를 제외하고는 공무 관련성을 인정하기 어렵다고 알려져 있다. 따라서 이 사건 상이를 국가 유공자 요건에 해당하는 상이로 인정하기 위해서는 국가의 수호·안전 보장 등과 직접적인 관련이 있는 직무 수행이나 교육 훈련을 하던 중 입었던 특별한 외상이 원인이 되어 급성으로 발병하였다는 점이 구체적이고 객관적인 자료로 분명하게 입증되어야 한다. 또한 이 사건 상이를 보훈 보상 대상자 요건에 해당하는 상이로 인정하기 위해서는 직무 수행이나 교육 훈련을 하던 중 급격한 힘의 사용, 신체에 과도한 부담을 줄 수 있는 업무 등이 원인이 되어 발생하였거나 현저히 악화된 것으로 의학적으로 판단되거나 인정되어야 한다.</p> <p>위 인정 사실에 따르면 청구인이 군 복무 중 이 사건 상이로 진단과 치료를 받은 기록이 확인된다. 그러나 육군 참모 총장의 2019. 8. 26.자 요건과 관련한 사실 확인서와 제#○○○○ 교육 단장의 2009 12. 31.자 공무상 병 인증서에서는 이 사</p>

	<p>건 상이의 발생일이 ‘2009년 6월’로만 확인되어 부상을 입은 시기를 명확하게 특정하기 어렵다. 또한 <u>최초의</u> 군 병상 일지 기록인 국군 ○○ 병원 2009. 6. 16.자 외래 환자 진료 기록지에서 ‘체대 입시 중 허리를 다친 뒤 병원마다 다른 이야기 들었고 3일 전 축구 중 땅에 내려오면서 허리에 충격 받은 뒤 앉거나 누울 때 통증이 생긴다 함’ 기록과 건강 보험 요양 급여 내역에서 입대 전 아래 허리(허리 부위나 허리 영치 부위) 통증, 담음 요통 등으로 진료받은 내역이 확인되어, 청구인이 주장하는 체육 활동 중 착지가 이 사건 상이의 주된 원인이 되었다고 단정하기 어렵고 청구인이 과거부터 보유하고 있던 병변이 발현하였을 가능성을 배제할 수 없다. <u>이와 더불어 보훈 심사 위원회의</u> 2011. 7. 11.자 개별 의학 자문 결과서에서 ‘입대 전부터의 발병 병변으로 사료되고, 복무 중 상당 악화 소견 없음’의 내용이 확인되는 것 외에 추간판탈출증의 급성 발병을 일으킬 만한 외상성 추체 골절, 미세 출혈, 연조직 손상 등이 발생하였다거나 청구인이 주장하는 경위로 부상이 발생한 이후 이 사건 상이가 자연적인 진행 속도보다 빠르게 현저히 악화되었음을 입증할 만한 의학적 소견을 확인할 수 없다. <u>그 밖에도</u> 보훈 심사 위원회의 세 차례의 요건 비해당 의결을 번복할 만한 새로운 추가 입증 자료나 사정 변경 사항도 확인되지 않는다.</p> <p><u>이러한 사실을 종합적으로 고려할 때,</u> 이 사건 상이가 국가 유공자 및 보훈 보상 대상자 요건에 해당한다고 보기는 어려우므로 피청구인의 이 사건 처분 1, 2가 위법·부당하다고 할 수 없다.</p>
--	--

행정심판문에서는 문단 나누기를 하지 않은 채로 긴 내용을 서술하고 있는 오류 사례가 매우 자주 발견된다. 더 나아가 긴 내용을 하나의 문장으로 제시하고 있는 사례도 빈번하다. 특히 ‘판단’ 내용을 서술하는 부분에서 더욱더 그러한데, 이는 앞서 기술되는 ‘사건 개요’, ‘관계 법령’, ‘인정 사실’ 등의 내용을 종합하여 주문에 대한 판단의 근거를 직접적으로 서술하고 있는 행정심판문의 핵심적인 부분에 해당하므로 독자의 입장을 고려한 서술 방식을 취할 필요가 있다. 이에 위법·부당 여부의 판단 근거를 제시할 때에는 그 내용을 보다 명확하게 파악할 수 있도록 문단을 나누어 준 후 본문 내에 번호를 매겨 제시해 주거나, 지나치게 이어져 있는 문장을 적절하게 끊어서 제시해 주어야 한다.

(2) 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

행정심판문에서는 필요한 정보를 제시하지 않거나, 불필요한 정보를 부가하거나, 문장을 과도하게 이어 씌으로써 하나의 문장에 과도하게 많은 양의 정보가 속하게 되는 오류 사례가 발견된다.

오용·오류 사례	<p>[청구인] ○○○</p> <p>[피청구인] ○○○구청장</p> <p>[청구취지] 청구인의 청구를 일부인용하여 「영업정지 1개월 처분을 영업정지 15일 처분으로 변경」한다.</p> <p>[주문] 피청구인이 20○○. ○○. ○○. 청구인에게 한 「식품위생법 위반 영업정지처분」을 취소한다.</p>
개선안	<p>[사건명] 식품위생법 위반 영업정지 처분 취소 청구</p> <p>[사건 번호] 0000-0000</p> <p>[청구인] ○○○</p> <p>[피청구인] ○○○구청장</p> <p>[청구 취지] 청구인의 청구를 일부인용하여 「영업정지 1개월 처분을 영업정지 15일 처분으로 변경」한다.</p> <p>[주문] 피청구인이 20○○. ○○. ○○. 청구인에게 한 「식품위생법 위반 영업정지처분」을 취소한다.</p> <p>[재결일] 2021. 7. 6.</p>

행정심판법 제46조 제2항에 따르면 행정심판문에는 ‘사건 번호와 사건명’, ‘당사자·대표자 또는 대리인의 이름과 주소’, ‘주문’, ‘청구의 취지’, ‘이유’, ‘재결한 날짜’에 대한 정보가 포함되어야 한다. 그러나 위 사례에서는 ‘사건 번호와 사건명’, ‘재결한 날짜’에 관한 정보가 누락되어 있으므로 해당 정보를 명시해 주어야 한다.

오용·오류 사례	<p>공개를 거부한 정보에 비공개 대상 정보에 해당하는 부분과 공개가 가능한 부분이 혼합되어 있고 공개청구의 취지에 어긋나지 아니하는 범위 안에서 두 부분을 분리할 수 있음을 인정할 수 있을 때에는 청구취지의 변경이 없더라도 공개가 가능한 정보에 관한 부분만의 일부 취소를 명할 수 있고, <u>공개청구의 취지에 어긋나지 아니하는 범위 안에서 비공개 대상 정보에 해당하는 부분과 공개가 가능한 부분을 분리할 수 있다고 함은</u>, 이 두 부분이 물리적으로 분리 가능한 경우를 의미하는 것이 아니고, 당해 정보의 공개방법과 절차에 비추어 당해 정보에서 비공개대상 정보에 관련된 기술 등을 제외 내지 삭제하고 그 나머지 정보만을 공개하는 것이 가능하고 나머지 부분의 정보만으로도 공개의 가치가 있는 경우를 의미한다고 해석하여야 한다(대법원 2004. 12. 9. 선고 2003두12707 판결 등 참조).</p>
개선안	<p>공개를 거부한 정보에 비공개 대상인 부분과 공개가 가능한 부분이 혼합되어 있고 공개 청구의 취지에 어긋나지 아니하는 범위 안에서 두 부분을 분리할 수 있음을 인정할 수 있을 때에는 청구 취지를 변경하지 않더라도 공개가 가능한 정보에 관한 부분만을 취소할 수 있다. <u>이 두 부분을 분리할 수 있다는 것은 물리적으로 분</u></p>

	리 가능한 경우를 의미하는 것이 아니고, 해당 정보의 공개 방법과 절차에 비추어 보았을 때 해당 정보에서 비공개 대상 정보에 관련된 기술 등을 제외하거나 삭제한 나머지 정보만을 공개하는 것이 가능하고 나머지 부분의 정보만으로도 공개의 가치가 있는 경우를 의미한다고 해석하여야 한다(대법원 2004. 12. 9. 선고 2003두 12707 판결 등 참조).
--	--

위 사례에서는 앞서 기술되었던 내용을 그대로 언급하면서 이를 풀이하여 주는 내용이 제시되어 있다. 그러나 풀이하여 주는 내용이 곧바로 이어지고 있고, ‘이 두 부분’이라는 표현만으로도 ‘비공개 대상 정보에 해당하는 부분과 공개가 가능한 부분’을 맥락상 충분히 읽어낼 수 있으므로 보다 간결한 표현을 택하여 사용하도록 한다.

오용·오류 사례	나. 청구인은 2020. 12. 30. 21:25경 술에 취한 상태에서 승용차를 운전하다가 A시 ○○구 ○○로 ### ○○○○○교회 앞길에서 단속 경찰공무원에게 적발되어 음주측정을 한 결과 혈중알코올농도가 0.034%로 <u>측정되자</u> , 청구인이 이에 불복하고 채혈측정을 요구하여 같은 날 22:59경 혈액을 채취하여 국립과학수사연구원에 감정을 의뢰한 결과 청구인의 혈중알코올농도가 0.087%로 <u>측정되었고</u> , 피청구인이 채혈측정에 의한 혈중알코올농도에 최종 음주시부터 채혈시까지의 시간경과에서 혈중알코올농도 상승기(90분)를 제외하고 나머지 시간경과에 따른 혈중알코올농도 감소분(위드마크공식을 적용하여 산출한 것)을 합산하여 적발 당시 청구인의 혈중알코올농도를 0.090%로 추정하였다.
개선안	나. 청구인은 2020. 12. 30. 21:25경 A시 ○○구 ○○로 ### ○○○○○교회 앞길에서 술에 취한 상태로 승용차를 운전하다가 단속 경찰 공무원에게 적발되어 음주 측정을 한 결과 혈중 알코올 농도가 0.034%로 <u>측정되었다</u> . 청구인이 이에 불복하고 채혈 측정을 요구하여 같은 날 22:59경 혈액을 채취해 국립과학수사연구원에 감정을 의뢰한 결과 청구인의 혈중 알코올 농도가 0.087%로 <u>측정되었다</u> . 피청구인은 채혈 측정에 따른 혈중 알코올 농도(0.087%)와 혈중 알코올 농도 상승기(90분)를 제외한 최종 음주 시부터 채혈 시까지의 혈중 알코올 농도 감소분(위드마크 공식을 적용하여 산출한 것)을 합산하여 청구인의 적발 당시 혈중 알코올 농도를 0.090%로 추정하였다.

위와 같은 사례는 문장을 지나치게 이어서 씬으로써 하나의 문장에 과도하게 많은 정보가 담기게 된 경우로, 행정심판문에서 매우 자주 발견되는 오류 유형에 속한다. 위 사례는 행정심판을 청구한 사건의 경위를 요약적으로 제시하고 있는 부분에 해당하므로 사건 경위를 명확하게 파악할 수 있도록 더욱더 명료한

서술 방식을 취할 필요가 있다. 이에 문장을 적절한 길이로 끊어서 제시해 주도록 한다.

(3) 고압적인 표현을 삼갔는가?

행정심판문은 행정청의 처분이나 부작위에 대한 국민의 청구를 대상으로 법적 근거를 토대로 판단한 내용을 서술한 문서로서, 국민에게 친숙하지 않은 법률 용어가 자주 사용되는 것은 물론이고 딱딱하고 고압적, 권위적인 느낌을 주는 표현도 자주 사용되곤 한다.

오용·오류 사례	청구인은 2011. 12. 17. 만취음주운전으로 운전면허가 취소되어 2012. 11. 20. 화물운수종사자격이 취소된 적이 있었던 만큼, 운전면허가 취소되면 화물운수종사자격이 취소되는 것을 충분히 인지하고 있었다고 판단할 수 있고, 같은 사유로 면허가 취소되었음에도 불구하고 생계의 어려움만을 사유로 <u>피청구인에게 재량을 요구하는 것은 불가하다고 할 것이다.</u>
개선안	청구인은 2011. 12. 17. 만취 음주 운전으로 운전면허가 취소되어 2012. 11. 20. 화물 운수 종사 자격이 취소된 적이 있었던 만큼, 운전면허가 취소되면 화물 운수 종사 자격이 취소되는 것을 충분히 인지하고 있었다고 판단할 수 있고, 과거와 같은 사유로 면허가 취소되었음에도 불구하고 생계가 어렵다는 이유만으로는 <u>피청구인에게 재량의 여지가 있다고 보기 어렵다.</u>
오용·오류 사례	이 사건 상이가 국가유공자 요건상으로 인정되기 위해서는 국가의 수호·안전보장 등과 직접적인 관련이 있는 직무수행이나 교육훈련이 직접적인 원인이 되어 특이 외상력에 의해 급성으로 발병하였음이 구체적이고 객관적인 자료에 의하여 <u>엄격하게 입증되어야 하고,</u>
개선안	이 사건 상이를 국가 유공자 요건에 해당하는 상으로 인정하기 위해서는 국가의 수호·안전 보장 등과 직접적인 관련이 있는 직무 수행이나 교육 훈련을 하던 중 입었던 특별한 외상이 원인이 되어 급성으로 발병하였다는 점이 구체적이고 객관적인 자료로 <u>분명하게 입증되어야 한다.</u>

첫 번째 사례에서는 ‘불가하다’와 같은 강한 부정 표현과 ‘~ㄴ 것이다’와 같은 명령식의 딱딱한 어조의 표현이 사용되고 있다. 국민인 청구인을 대상으로 한 기술이므로 고압적인 어조를 부드럽게 완화하여 수정하도록 한다.

두 번째 사례에서는 ‘엄격하게 입증되어야 한다’와 같은 위압적인 표현이 사용

되고 있는데, 입증해야 하는 주체가 국민이므로 이러한 위압적 표현의 사용은 지양하도록 한다. 입증이 명확하게 되어야 한다는 점은 ‘분명하게’와 같은 부사어를 사용하는 것으로도 의미를 충분히 전달할 수 있으므로 위와 같이 수정하도록 한다.

오용·오류 사례	주문 피청구인은 청구인이 2020. 7. 13. 피청구인에게 공개 청구한 <u>정보를 공개하라</u> .
개선안 1	주문 피청구인은 청구인이 2020. 7. 13. 피청구인에게 공개를 청구한 <u>정보의 공개를 이 행한다</u> .
개선안 2	주문 피청구인은 청구인이 2020. 7. 13. 피청구인에게 공개를 청구한 <u>정보를 공개한다</u> .

주문의 문장을 명령형 어미로 끝맺고 있다. 행정심판의 유형 중 의무이행 심판의 결과로 의무이행 재결을 하는 경우 주문은 관행적으로 ‘~을 공개하라.’로 표현하고 있는데, 이는 청구인인 국민이 아닌 피청구인인 행정기관을 대상으로 하는 것이지만 상급 기관이 하급 기관에 명령을 하는 권위적인 형태를 띠고 있으므로 평서형의 문장으로 수정해야 한다.

오용·오류 사례	마지막으로 복합심의자료 일체에 대해서 보건대, 청구인이 공개를 원하는 정보는 이 사건 건축허가와 관련한 타 기관 및 타부서와의 타법상 인허가 의제를 위한 건축협의 문서로 <u>보이므로</u> , <u>선해하여 이러한</u> 협의문서가 정보공개법 제9조제1항의 비공개 대상 정보에 해당하는지를 살펴본다.
개선안	마지막으로 복합 심의 자료에 대해서, 청구인이 공개를 원하는 정보는 이 사건의 건축 허가과 관련한 타 기관이나 부서와의 타 법상 인허가 의제를 위한 건축 협의 문서로 <u>보이므로</u> , <u>이러한</u> 협의 문서가 정보공개법 제9조 제1항의 비공개 대상 정보에 해당하는지를 살펴본다.

오용·오류 사례	나. 판단 청구인은 2016년 4월경 이 사건 질병에 대하여 3급으로 판정받았고, 이후 이 사건 질병의 후유증으로 인해 오른쪽 다리, 오른쪽 손가락 2개 및 왼쪽 손가락 1개를 절단하였음에도, 종전과 동일하게 3급으로 판정한 것이 위법·부당하다는 취지로 <u>조장하므로 살피건대</u> , 위 인정사실에 따르면
----------	--

개선안	<p>나. 판단</p> <p>청구인은 2016년 4월경 이 사건 질병에 대하여 3급으로 판정받았고, 이후 이 사건 질병의 후유증으로 오른쪽 다리, 오른쪽 손가락 2개, 왼쪽 손가락 1개를 절단하였음에도 종전과 동일하게 3급으로 판정한 것이 위법·부당하다고 <u>주장한다</u>. 위 인정 사실에 따르면</p>
-----	--

청구인(국민)과 심판의 주체(행정심판위원회)를 수직적 관계에 두는 것으로 읽혀질 수 있는 표현의 사용도 지양하도록 한다. 첫 번째 사례에서 ‘선해(善解)하다’는 ‘선의³⁾로 해석하다’ 또는 ‘좋게 해석하다’, ‘좋게 이해하다’ 등으로 해석될 수 있는데, 사전에 등재되어 있지 않은 어려운 한자어이거나와 해당 맥락에 맞게 ‘좋게 해석하다’ 등으로 풀어 쓰더라도 독자에게 시혜적인 느낌을 줄 수 있다. 맥락상 ‘선해하다’는 없어도 무방할 것이므로 위와 같은 사례에서는 삭제하도록 한다. 두 번째 사례에서는 ‘청구인은 ~ 주장하므로 살피건대’라고 하여 청구인인 국민에게 시혜적인 태도를 보이고 있는 것으로 읽힐 수 있으므로 위와 같이 수정해 주는 것이 좋다.

(4) 차별적인 표현을 삼갔는가?

행정심판문에서는 많지는 않지만 차별적인 표현이 사용되기도 한다. 맥락상 언급될 필요가 없음에도 성별, 직업, 학력 등 차별의 여지가 있는 표현을 불필요하게 사용하는 경우가 이에 해당한다.

오용·오류 사례	<p>1. 사건개요</p> <p>청구인은 2000. 00. 00.부터 인천광역시 000구 00로 00, 00000 0 000, 000호(00동)에서 ‘0000(000.00㎡, 약00.0평)’(이하 ‘이 사건 업소’라 한다)라는 상호의 일반음식점을 운영하는 자로 2000.00. 00. 00:00경 <u>청소년 000(여, 18세)</u>에게 주류(소주 0병)를 제공하다 「청소년 보호법」 위반으로 인천000경찰서에 적발되었다.</p>
개선안	<p>1. 사건개요</p> <p>청구인은 2000. 00. 00.부터 인천광역시 000구 00로 00, 00000 0 000, 000호(00동)에서 ‘0000(000.00㎡, 약00.0평)’(이하 ‘이 사건 업소’라 한다.)라는 상호의 일반음식점을 운영하는 사람으로 2000. 00. 00.</p>

3) 법률 용어로서 ‘선의(善意)’는 <표준국어대사전>에서 다음과 같이 풀이된다.
선의² [명사] 3. 자신의 행위가 법률관계의 발생, 소멸 및 그 효력에 영향을 미치는 사실을 모르는 일.

○○:○○경 청소년 ○○○(18세)에게 주류(소주 ○병)를 제공하다 「청소년 보호법」 위반으로 인천 ○○○경찰서에 적발되었다.
--

위 사례에서는 주류를 제공받은 청소년에 대한 정보를 제시하고 있는데, 연령 같은 경우에는 청소년임을 나타낼 필요가 있어 제시된 것이라고 하더라도 해당 맥락에서 성별에 대한 정보는 불필요하므로 삭제하도록 한다.

3) 주요 오용·오류 사례의 경향성 도출

첫째, ‘2. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?’, ‘3. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?’, ‘5. 고압적인 표현을 삼갔는가?’, ‘6. 차별적인 표현을 삼갔는가?’ 이상의 네 가지 세부 오류 유형을 중심으로 오류 사례를 수집한 결과, ‘2. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?’, ‘3. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?’, ‘5. 고압적인 표현을 삼갔는가?’와 관련된 오류가 주요하게 나타났다. ‘2. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?’와 관련해서는 문단 나누기를 하지 않은 사례가 대부분의 수집 문서에서 발견된다. ‘3. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?’와 관련해서는 정보의 양을 과도하게 많이 제시하는 사례가 자주 발견되며, 특히 하나의 문장을 지나치게 이어지게끔 구성하는 사례가 대부분의 수집 문서에서 발견된다. ‘5. 고압적인 표현을 삼갔는가?’와 관련해서는 ‘~ㄴ 것이다’와 같은 명령식의 딱딱한 어조가 자주 사용되며, ‘불가’, ‘엄격’과 같은 고압적·위압적 표현 역시 자주 사용된다.

둘째, ‘2. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?’, ‘3. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?’ 유형의 오류가 중복적으로 나타나곤 한다. 다시 말하면, 과도한 양의 정보를 하나의 문장으로 제시하면서 문단 역시도 나누지 않아 1~2쪽에 걸치는 분량의 정보가 하나의 문장으로 제시되곤 한다.

2.1.8. 누리소통망서비스(SNS) 홍보 글

1) 누리소통망서비스(SNS) 홍보 글의 정의

최근 공공기관에서는 누리소통망서비스 등의 플랫폼을 통하여 정책을 홍보하고 있다. 누리소통망서비스(Social Network Service, SNS)는 사용자들이 정보를 공유하고 서로 간의 의사소통을 할 수 있는 온라인 플랫폼을 말한다. 대부분의 누리소통망서비스는 웹 기반의 서비스를 제공하고 있으며, 그 영향력은 점점 커지는 추세이다. 대표적인 누리소통망서비스 플랫폼은 페이스북, 트위터, 인스타그램, 네이버 블로그, 카카오스토리 등이 있다. 또한, 일반적인 의미의 누리소통망서비스에는 포함되기 어렵겠으나 최근에는 각 기관에서 문자메시지를 통해 각종 공지를 전달하는 일이 있다. 문자메시지까지를 누리소통망서비스 홍보 글의 범위에 포함한다.

2) 자료의 수집

정부 기관을 대상으로 하여 각 기관의 누리집에 명시된 누리소통망서비스 홍보 계정에 접속, 게시글을 수집하였다. 수집 대상 기관은 정부24, 인천광역시, 국세청 홈텍스, 레츠코레일, 국민건강보험공단, 질병관리청의 6개관이며, 각 기관에서 발송한 문자메시지 내역 역시 수집하였다.

3) 주요 오류 유형 목록

누리소통망서비스 홍보 글은 신세대를 비롯하여 대다수의 국민들이 일상 속에서 자연스럽게 접할 수 있는 자료로서, 공공기관이 발행하는 문서 중 가장 노출도가 높은 문서이다. 또한, 누리소통망서비스의 특성상 그 양이 아주 많아야 하며 발행의 빈도가 높지 않으면 그 전파력을 잃어버리는 특성이 있다.

따라서 누리소통망서비스 홍보 글은 기본적으로 높은 가독성을 필요로 한다. 상당수의 누리소통망서비스 홍보 글은 텍스트를 포함한 이미지 형태로 제시되는 일이 많으며, 이미지 안에 들어갈 수 있도록 압축적인 표현을 사용하는 것이 일반적이다.

누리소통망서비스 홍보 글은 타 공문서에 비해 비격식적인 글이라는 특성이 있다. 타 공문서에서는 잘 찾아볼 수 없는 표기·표현상의 오류가 자주 발견되는 등 여러

가지 오류 유형이 나타난다.

4) 누리소통망서비스 홍보 글의 주요 오류 사례

누리소통망서비스 홍보 글은 빠른 시간 안에 높은 빈도의 홍보성 글을 제시하는 것이 필요하다. 다소 엄밀함이 떨어지는 경향이 보인다. 맞춤법이나 띄어쓰기, 문장의 호응 등에서 여러 오류가 발견된다.

(1) 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

오용·오류 사례	종교활동은 비대면 또는 실외활동을 권장 드립니다.
개선안	종교 활동은 비대면으로 하거나 실외에서 진행하시기를 권장합니다.

과도한 명사 중심의 나열로 가독성이 저하된 사례이다. ‘비대면’, ‘실외활동’을 동사 중심의 표현으로 풀어서 설명하여야 한다.

오용·오류 사례	6월 1일에 주택을 소유한 자(재산세 납세의무자) 중 공시가격을 합산한 금액이 6억 원(1세대 1주택자인 경우 9억 원)을 초과하는 경우 종합부동산세를 납부할 의무가 있습니다.
개선안	6월 1일에 주택을 소유한 자(재산세 납세의무자) 중 주택의 공시가격을 합산한 금액이 6억 원(1세대 1주택자인 경우 9억 원)을 초과하면 종합부동산세를 납부해야 합니다.

문장성분의 생략으로 해당하는 내용을 유추하기 어려워진 사례이다. 무엇에 대한 공시 가격인지를 추가함으로써 가독성을 높일 수 있다.

(2) 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

오용·오류 사례	고액부동산 보유자에게 이 세금을 부과해 부동산 보유에 대한 조세부담의 형평성을 제고하고, 부동산 가격 안정을 도모함으로써 지방재정의 균형 발전과 국민경제의 건전한 발전을 목적으로 2005년부터 시행되고 있습니다.
개선안	고액 부동산 보유자에게 이 세금을 부과해 부동산 보유에 대한 조세 부담의 형평성을 제고하고, 부동산 가격 안정을 도모합니다. 이를 통해 지방재정의 균형 발전과 국민경제의 건전한 발전을 이끌어 내기 위하여 2005년부터 이 세금을 부과하고 있습니다.

한 문장 안에 너무 많은 정보를 제시한 사례이다. 내용이 분리되는 지점에서 문장도 분리되도록 수정함으로써 가독성을 높일 수 있다.

(3) 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?

오용·오류 사례	안내문은 장려금을 지급받을 가능성이 높은 가구가 좀 더 편히 신청할 수 있도록 발송합니다.
개선안	안내문은 <u>장려금 지급 대상 가구에 모두</u> 발송되는 것이 아니라 <u>장려금 지급 가능성이 높은 가구에</u> 우선 발송됩니다.

문장 내의 내용만으로는 정책의 시행 상황을 알 수 없는 사례이다. 안내문의 발송 목적뿐만 아니라 발송 방식까지 포함하도록 수정하면 가독성을 높일 수 있다.

(4) 오자 혹은 탈자가 없는가?

오용·오류 사례	찬안내문을 받지 못했어도 신청요건에 <u>한다면</u> 안내 대상인지 확인해보세요.
개선안	안내문을 받지 못했어도 신청 요건에 <u>해당한다면</u> 안내 대상인지 확인해 보세요.

‘해당하다’에서 ‘해당’이 단순 탈락한 사례이다. ‘해당’을 기입하여야 한다.

(5) 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?

오용·오류 사례	'스', '츠'와 같은 고음의 소리를 듣는데 어려움이 있다.
개선안	'스', '츠'와 같은 고음의 소리를 듣는 <u>데</u> 어려움이 있다.

의존명사의 띄어쓰기가 잘못된 사례이다. 의존명사는 앞 말과 띄어 쓰도록 수정하여야 한다.

오용·오류 사례	5월은 <u>지난 해 1년 간</u> 발생한 소득에 대한 종합소득세를 신고하는 달입니다.
개선안	5월은 <u>지난해 1년간</u> 발생한 소득에 대한 종합소득세를 신고하는 달입니다.

오용·오류 사례	아울러 <동절기 및 <u>연말 연시</u> 방역수칙>도 꼭 <u>지켜주세요~</u>
개선안	아울러 <동절기 및 <u>연말연시</u> 방역 수칙>도 꼭 <u>지켜 주세요.{./!}</u>

‘해’와 ‘간’, ‘연말연시’의 띄어쓰기가 잘못된 사례이다. 이외에도 헛갈리기 쉬운 여러 합성어 및 두음법칙 등의 사례에서 오류가 빈번하게 발견된다. 띄어쓰기 규정에 맞게 수정하여야 한다.

(6) 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?

오용·오류 사례	접종 후에는 <u>충분한</u> 발열이 있을 수 있습니다
개선안	접종 후에는 발열이 있을 수 있습니다.

부적절한 수식어가 첨가되어 있는 사례이다. 수식어를 삭제해야 한다.

오용·오류 사례	1인 미디어 사업자가 <u>제대로 된</u> 세금 신고를 위해서는 반드시 사업자등록을 해야 합니다.
개선안	1인 미디어 사업자가 <u>제대로 된</u> 세금 신고를 하기 위해서는 반드시 사업자 등록을 해야 합니다.

대응하는 문장성분이 존재하지 않는 사례이다. 과도한 축약의 결과로 발생한 오류로 보인다. ‘하기’를 첨가하여 서술어가 명확히 드러나도록 수정하여야 한다.

누리소통망서비스 홍보 글은 국민들의 실제 언어생활의 장에 홍보를 하기 위한 목적으로 작성되므로, 다른 공문서에 비해서 문장이 쉽고 자연스러운 것이 특징이다. 특히 시각적 편의에 대해서는 지면상이나 형식상의 제한이 없으므로 매우 우수하게 나타난다. 다만 여전히 축약 과정에서의 오류나 부적절한 문장 등은 발견되지만, 비교적 적게 나타난다고 할 수 있다.

5) 누리소통망서비스 홍보 글의 오용·오류 경향성

누리소통망서비스 홍보 글은 타 공문서에 비해 오류 사례 자체의 빈도가 높다. 이는 누리소통망서비스 홍보 글이 비교적 공식성이 떨어지는 문서라는 점에 기인하기도 할 것이고, 누리소통망서비스라는 매체의 특성상 빠르게 홍보 글을 작성하여 배포하는 것이 필요하기 때문이기도 할 것이다.

특히 정확성과 관련한 오류가 높은 빈도로 발견된다는 것에 집중할 필요가 있다. 타 공문서에서 발생하는 정확성 관련 오류들이 문장부호의 사용 오류나 관습적으로 사용되던 문구에 의한 오류라고 본다면, 누리소통망서비스 홍보 글에서 발견되는 오류는 띄어쓰기, 오타자 등 기초적인 표기 오류가 대다수이다. 주술 호응이 맞지 않는다거나 꼭 필요한 문장성분이 빠져 있는 등 비교적 초보적인 어법상의 오류도 누리소통망서비스 홍보 글에서 자주 나타난다. 이는 누리소통망서비스 홍보 글에 대한 검토가 잘 이루어지지 않고 있다는 것을 시사하는데, 누리소통망서비스 홍보 글이 가장 대민 노출 빈도가 높다는 것을 고려한다면 이 내용은 반

드시 시정되어야 할 사항이다.

반면, 가독성과 관련된 오류 사례는 다른 공문서에 비해 적게 나타난다. 이는 누리소통망서비스 홍보 글의 특성과 관련이 있다. 한정된 지면 안에 많은 사람들이 볼 수 있도록 시각화된 정보를 제공해야 하기 때문에 쉬운 말을 사용하고 모든 정보를 명료하게 시각화한다.

2.1.9. 행정처분서

1) 행정처분서의 정의

「행정절차법」 제2조 2항에 따르면 ‘처분’이란 행정청이 행하는 구체적 사실에 관한 법 집행으로서의 공권력의 행사 또는 그 거부와 그 밖에 이에 준하는 행정작용(行政作用)을 말한다. 즉, ‘행정청’이 구체적 사실에 대하여 일방적인 법집행 행위를 통해 외부에 직접적인 법적효과를 발생시킨다면 행정처분이라고 할 수 있다. 공기업의 특허, 조세 부과 등이 행정처분의 예이다. 고시 또는 공고가 구체적인 규율의 성격을 갖는다면 행정처분으로 볼 수 있다.

따라서 <행정처분서>는 행정처분의 내용을 알리거나 통보하는 문서라고 여길 수 있다. <행정처분서>를 공문서의 일종으로 포함하거나 정의한 예는 찾아보기 어려우나, 공문서의 종류를 규정한 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」에 따르면 <행정처분서>도 ‘고시·공고 등이 속한 ’공고문서‘의 일종으로 볼 수 있을 것이다.

2) 자료의 수집

정부 기관을 대상으로 하여 각 기관의 누리집에 게시된 행정처분서를 수집하였다. 수집 대상 기관은 정부24, 인천광역시, 국세청 홈택스, 레츠코레일, 국민건강보험공단, 질병관리청의 6개관이며, 행정처분서를 수집할 수 있었던 기관은 국세청 홈택스, 인천광역시, 정부24의 3개관이었다.

고시·공고 등에 비해 행정처분서는 행정처분의 대상이 되는 대상에게 직접 전달되어, 공개의 대상이 되는 일이 적다. 따라서 수집 대상이 되는 행정처분서를 파악하기가 쉽지 않다. 공개된 행정처분서만을 대상으로 하였다.

3) 주요 오류 유형 목록

행정처분서는 국민이 직접 접하는 문서이므로 쉽게 이해하기 어려운 표현을 사용해서는 안 된다. 하지만 행정처분서를 살펴보면 상당 부분 법조문 등과 같이 어려운 표현이 자주 사용되는 것을 알 수 있다. 행정처분서를 대상으로 하여 용이성(가독성)과 정확성을 중심으로 오류 유형을 수집하였다.

4) 행정처분서의 주요 오류 사례

행정처분서는 대체로 맞춤법 등을 준수하며 정확한 표기를 보이고 있으나, 문장부호의 사용 등에서 몇몇 오류가 발견된다.

(1) 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

오용·오류 사례	1. 1. <u>중앙사고수습본부 발표(2020.12. 27.)와 관련하여 코로나19 사회적 거리두기 2.5단계 기간연장에 따라 실내체육시설에 대한 집합금지 기간이 연장되었습니다.</u>
개선안	1. <u>중앙사고수습본부에서 코로나19 사회적 거리두기 2.5단계 기간을 연장하는 것으로 결정(2020. 12. 27.)함에 따라 실내체육시설에 대한 집합금지 기간도 연장되었습니다.</u>

날짜 정보가 관련이 적은 위치에 삽입된 사례이다. ‘거리두기 기간연장’과 ‘중앙사고수습본부 발표’는 같은 내용이므로 묶어서 설명한 뒤, 날짜는 결정을 한 시점에 표기하여 자연스럽게 읽히도록 수정하여야 한다.

(2) 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

오용·오류 사례	○ 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」제49조(감염병의 예방조치) 제1항 및 제2호 * 보건복지부장관, 시·도지사, 시장·군수·구청장은 감염병 예방을 위하여 ‘ <u>홍행, 집회, 제례 또는 그 밖의 여러 사람의 집합을 제한하거나 금지</u> ’
개선안	○ 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제49조(감염병의 예방조치) 제1항 및 제2호 * 제1항: <u>질병관리청장, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 감염병을 예방하기 위하여 다음 각 호에 해당하는 모든 조치를 하거나 그에 필요한 일부 조치를 하여야 하며, 보건복지부장관은 감염병을 예방하기 위하여 제2호, 제2호의2부터 제2호의4까지, 제12호 및 제12호의2에 해당하는 조치를 할 수 있다.</u> * 제2호: <u>홍행, 집회, 제례 또는 그 밖의 여러 사람의 집합을 제한하거나 금지하는</u>

법 조항을 언급하였으나 해당 조항에 대한 인용이 되어 있지 않은 사례로, 근거하고 있는 법 조항의 원문을 확인할 수 있도록 인용을 추가해야 한다.

오용·오류 사례	학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 제17조 및 인천광역시 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 조례 제5조의 규정에 의거 미운영 교습소에 대하여 행정처분을 함에 있어 행정절차법 제21조 2항의 규정에 따라 행정처분 사전통지서(청문 실시 통지)를 우편(등기)으로 통지하였으나, 우편물이 폐문부재 등의 사유로 반송되어 통상적인 방법으로 <u>송달이 불가능하여</u> 행정절차법 제14조제4항에 따라 공시 송달 방법으로 청문을 공고하고 청문을 종결한 바, 이에 교습소 행정처분(교습소폐지)을 공시송달 공고합니다.
개선안	「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제17조 및 「인천광역시 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 조례」 제5조의 규정에 따라 미운영 교습소에 대해 행정처분 사전 통지서(청문실시 통지)를 우편(등기)으로 통지하였으나, 우편물이 문이 잠긴 채 사람이 없는 등의 사유로 반송되어 통상적인 방법으로 <u>송달이 불가능하였습니다</u> . 이에 「행정절차법」 제14조 제4항에 따라 공시 송달 방법으로 청문을 공고하고 종결하였으므로 교습소 행정처분(교습소 폐지)을 공시 송달합니다.

행정처분서는 대체로 한두 장 안에 작성되므로, 이렇게 한 문장 안에 너무 많은 정보를 제시한 사례들이 종종 발생한다. 내용이 분리되는 지점에서 문장도 분리되도록 수정하여야 자연스럽게 읽힐 수 있다.

(3) 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?

오용·오류 사례	고충민원 제외 대상을 추가 반영하여 납세자가 고충민원 신청 가능 여부를 명확히 알 수 있도록 예측가능성 제고
개선안	<u>납세자가 고충 민원 신청 가능 여부를 명확히 알 수 있도록 고충 민원 제외 대상을 추가 반영. 이를 통해 고충 민원의 예측 가능성 제고.</u>

문장의 주어가 생략되어 있고, 원인과 결과가 명확하게 드러나 있지 않은 사례이다. 문제 상황과 해결책, 기대 효과의 순서대로 이어지도록 문장 구성을 수정하여야 한다.

(4) 오자 혹은 탈자가 없는가?

오용·오류 사례	찬반 여부관 그 이유 등
개선안	찬반 여부와 그 이유 등

‘여부와’의 표기가 잘못되어 있는 사례이다. ‘와’의 오자이므로 ‘과’를 ‘와’로 수정하여야 한다.

(5) 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?

오용·오류 사례	제출기한 : 2020. 11. 27. 까지
개선안	제출기한: 2020. 11. 27.까지

쌍점 전후의 띄어쓰기와 낱자 표기 뒤의 띄어쓰기가 잘못되어 있는 사례이다. 낱자 표기 뒤에는 온점을 찍고, 띄어쓰기 없이 붙여 쓰도록 수정한다.

오용·오류 사례	제출처 : 국세청 조사국 조사기획과
개선안	제출처: 국세청 조사국 조사기획과

역시 문장 부호의 띄어쓰기가 잘못되어 있는 사례이다. 쌍점 전에는 붙여 쓰고, 쌍점 뒤에는 띄어 쓰도록 수정하였다.

(6) 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?

행정처분서에서 어법에 맞지 않는 문장을 사용한 예는 대체로 짧은 분량 때문에 발생한다. 필요한 문장 성분을 과도하게 삭제한 경우가 해당한다.

오용·오류 사례	2) 귀 교회에서는 이를 이행하지 않고 <u>방역수칙 위반</u> 이 확인되어 사전 안내한 바와 같이
개선안	2) 귀 교회에서 이를 이행하지 않고 <u>방역수칙을 위반한 사실</u> 이 확인되어 사전 안내한 바와 같이

필요한 조사가 생략되어 이해가 어려워진 사례이므로, ‘방역수칙’이 ‘위반하다’의 목적어임이 명확하게 드러나도록 수정해야 한다.

행정처분서는 법조문을 인용하는 일이 많고, 행정처분서 특유의 정형화된 문장 형식을 사용하는데, 이때 법조문에 대한 충분한 해설을 덧붙이지 않는 등 가독성을 해치는 문장들이 여럿 발견된다.

5) 오용·오류 경향성 도출

행정처분서는 정확성과 관련된 오류에 비해 용이성과 관련된 오류들이 더 많이 나타난다는 특징을 가진다. 정확성과 관련된 오류는 대부분이 문장부호의 띄어쓰기와 연관된 것으로 글의 내용을 이해하는 데에는 큰 문제가 없다. 이는 행정처분서가 엄격한 표기적 규범을 준수하여 작성되는 문서임을 시사한다.

반면, 긴 문장, 복잡한 문장, 어려운 용어의 사용, 충분한 설명의 부족 등 용이성과 관련된 문제는 빈번하게 나타난다. 행정처분서는 공고나 안내문에 비해 규범적인 성격이 강한 문서이다. 행정처분서의 문장은 법조문을 인용하는 일이 많고, 여러 정보를 압축적으로 제시하기 위하여 길고 복잡한 문투를 취하고 있다.

2.2. 오류 유형별 주요 사례의 개선안 마련

본 연구에서 오용·오류 사례를 분석하는 기준은 다음과 같다.

〈표 13〉 본 사업의 오용·오류 사례 분석 기준

영역	요소	항목
용이성 (가독성)	형식의 용이성	1. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?
		2. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?
	내용의 용이성	3. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?
		4. 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?
국민친화성 (탈권위)		5. 고압적인 표현을 삼갔는가?
		6. 차별적인 표현을 삼갔는가?
정확성	표기의 정확성	7. 오자 혹은 탈자가 없는가?
		8. 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?
	표현의 정확성	9. 의미에 맞는 단어를 사용하였는가?
		10. 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?

위의 10가지 기준에 따른 대표적인 주요 사례를 제시하고 그에 대한 개선안을 보이면 다음과 같다.

▣ 형식의 용이성 1. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

어법에는 오류가 없지만 자연스럽게 읽히지 않는 문장이 있다. 이러한 문장으로 구성된 행정문서는 전달력이 떨어진다. 따라서 아래와 같은 사항에 유의하여 자연스러운 문장으로 쓰도록 해야 한다.

- 외국어, 외래어, 로마자 표기를 남용하였는가?
- 중복적, 중의적 표현을 사용하지 않았는가?
- 불필요한 성분을 사용하지 않았는가?

1) 외래어, 외국어, 번역 투, 로마자 표기를 남용하였는가?

(1) 외래어, 외국어 남용

행정문서에 외래어나 외국어, 어려운 한자어가 포함되어 있으면 내용 전달력이 떨어진다. 행정문서에서 자주 사용되고 있는 예를 보이면 다음과 같다.

오용·오류 사례	체크리스트 사업계획서를 <u>다운받</u> 아 사용하세요.
개선안	점검표 사업계획서를 <u>내려받</u> 아 사용하세요.

‘체크리스트(check list)’는 ‘점검표’, ‘다운받다’는 ‘내려받다’로 순화하여 사용하는 것을 권장한다. 행정문서의 독자는 영어에 익숙하지 않은 사람일 수도 있다는 점을 감안한다면, 자주 사용하는 외래어, 외국어라고 하더라도 우리말로 순화해서 사용해야 한다. 국어사전이나 순화용어집을 참고하여 되도록 쉬운 우리말 어휘를 사용할 것을 권장한다.

행정문서에서 ‘~하는 자’와 같이 ‘자(者)’가 자주 나오는데, 사람으로 한정될 경우에는 한자 대신 ‘~하는 사람’으로 수정할 것을 권장한다.

오용·오류 사례	300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 <u>자</u>
개선안	300만 원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 않은 <u>사람</u>

‘자(者)’는 ‘놈’ 또는 ‘사람’이라는 뜻을 나타내는 말이지만, 사람을 좀 낮잡아 이르거나 일상적으로 이를 때 쓰이기도 한다. 따라서 공문서에서는 ‘자’보다 ‘사람’을 쓰는 것이 좋다.

어려운 한자어를 남용하는 것도 행정문서의 문제점이다.

오용·오류 사례	기업별 정년이 <u>상이</u> 한 경우 기업에서 증빙자료 제출
개선안	기업별 정년이 <u>다른</u> 경우 기업에서 증빙자료 제출

‘상이(相異)하다’는 ‘서로 다르다’라는 한자어이다. ‘다르다’라는 우리말을 사용하여 한자어에 익숙하지 않은 사람들에게도 전달력을 높여야 한다. 국어사전을 활용하여 한자어에 대응하는 우리말을 찾아내고, 그 우리말을 이용하여 문장을 작성한다면 한자어를 잘 모르는 독자들에게도 친절하고 이해도 높은 행정문서가

될 것이다.

(2) 한글(로마자/한자) 표기

행정문서를 작성할 때에는 한글로 적는 것이 원칙이다. 원어를 밝혀 적고자 한다면 한글 표기 바로 뒤에 외래어의 원어를 ‘()’, ‘[]’ 속에 밝혀 적어야 한다. 우리말 표기와 원어 표기를 아울러 보일 때, 우리말과 원어의 소리가 같으면 소괄호를 사용하고(예: 대한민국(大韓民國), 커피(coffee)) 우리말과 원어의 소리가 다르면 대괄호를 사용한다.(예: 나이[年歲], 국제 연합[United Nations])

그런데 행정문서에서 한글로 적지 않고 한자나 로마자로만 표기하는 예가 나타난다. 로마자나 어려운 한자를 모르는 사람도 행정문서의 독자가 될 수 있다는 점을 감안한다면 로마자나 한자어를 한글 표기 없이 적어서는 안 된다.

다음은 영어 약자를 한글 표기 없이 로마자로만 제시하여 전달력을 떨어뜨리는 예이다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> - TMO - IoT, ICT 기반의 선제적 위험 요소 예방을 위한 대응 과제 - 반복적인 수익을 예측할 수 있는 BM을 보유하고 있는가?
개선안	<ul style="list-style-type: none"> - 국군 장병 라운지[TMO] - 사물 인터넷[IoT], 정보 통신 기술[ICT]을 기반으로 선제적 위험 요소를 예방하기 위한 대응 과제 - 반복적인 수익을 예측할 수 있는 사업 모델[BM]을 보유하고 있는가?

‘TMO’는 ‘Transportation Movement Office’의 약자로, 국군 장병들이 이용하는 라운지를 가리킨다. 그러나 어떠한 정보도 제공하지 않고 ‘TMO’라고만 제시하면 이 단어의 의미를 알기 어렵다. 따라서 ‘국군 장병 라운지’와 같이 한글로 정보를 먼저 제시해 주어야 한다. ‘IoT’, ‘ICT’, ‘BM’도 이러한 외국어를 모르는 독자가 있을 수 있다는 점을 감안하여 한글 표기로 정보를 제시해 주어야 한다.

한자어가 한글 표기 없이 사용되는 예도 나타나는데, 아래와 같이 한글로 표기하거나 원어가 꼭 필요한 경우에는 소괄호 안에 한자어를 써 주어야 한다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> - 일반전형 합격자 限 - 코로나 19로 인하여 마스크 착용 必 - 1인(人)/ 1주(週)
----------	--

개선안	<ul style="list-style-type: none"> - 일반전형 합격자에 <u>한함</u> - 코로나19 예방을 위해 마스크 착용 <u>필수</u> - 매주 한 명씩 선정
-----	--

2) 중복적, 중의적 표현을 사용하지 않았는가?

동일하거나 유사한 단어나 표현을 중복적으로 사용하여 문장이 어색해지기도 한다.

오용·오류 사례	<u>코로나바이러스감염증-19</u> 유행 상황이 장기화 되고 있음을 고려할 때, <u>코로나19 감염예방을 위한</u> 대학생 및 교직원 관리 가이드라인을 마련하여 피해를 최소화할 필요
개선안	<u>코로나바이러스감염증-19</u> 유행 상황이 장기화되고 있음을 고려할 때, <u>감염 예방을 위한</u> 대학생 및 교직원 관리 지침을 마련하여 피해를 최소화할 필요가 있음

한 단어를 중복적으로 사용하거나 의미가 유사한 단어를 중첩적으로 사용해도 문장이 자연스럽지 않다.

오용·오류 사례	동일 또는 유사한 정부의 타 사업으로부터 <u>동일기간</u> 내 중복지원 수혜자
개선안	정부의 <u>동일한</u> 사업이나 유사한 타 사업에서 <u>같은 기간</u> 내 중복 지원 수혜자

3) 불필요한 성분을 사용하지 않았는가?

불필요한 문장 성분을 추가하여 문장을 이해하기 어렵게 하는 경우도 있다.

오용·오류 사례	시험실시기관은 응시요건 등 응시자가 제출한 증빙자료의 <u>진위여부 등에 대한 진위여부</u> 를 해당기관에 조회하여 확인하고 있습니다.
개선안	시험 실시 기관은 응시 요건 등 응시자가 제출한 증빙 자료의 <u>진위를</u> 해당 기관에 조회하여 확인하고 있습니다.

‘진위 여부 등에 대한 진위 여부를’은 ‘진위 여부’가 불필요하게 중복되어 있다. ‘증빙 자료의 진위를’이라고만 써도 된다.

또한, 한 어휘나 표현에 뜻이 이미 포함되어 있음에도 불구하고 그 뒤에 같은 의미의 표현을 덧붙이는 경우도 보인다.

오용·오류 사례	<u>전통시장 내에서</u> 성공적인 창업을 희망하는
개선안	<u>전통시장에서</u> 성공적인 창업을 희망하는

조사 ‘에서’는 앞말이 행동이 이루어지고 있는 장소를 나타내므로 ‘전통시장에서’ 만으로도 충분히 의미를 나타낼 수 있다. ‘내’를 중복적으로 쓸 필요가 없다.

행정문서에서 자주 사용하는 ‘~상’도 맥락에 맞는 표현인지 확인할 필요가 있다.

오용·오류 사례	상기 <u>신청서상</u> 의 본인 개인정보를 보안관련기관에 제공하는 데 동의합니다.
개선안	위 <u>신청서</u> 의 본인 개인 정보를 보안 관련 기관에 제공하는 데 동의합니다.

‘신청서상’, ‘증명서상’, ‘사업계획서상’ 등에 사용하는 ‘상(上)’은 ‘물체의 위나 위쪽’, ‘추상적인 한 공간’을 나타내는데, 문맥에 따라 ‘신청서의’, ‘증명서의’, ‘사업계획서에 있는’ 정도로 수정하는 것이 자연스럽다.

한 문장에 여러 가지 정보를 포함하기 위해 괄호를 사용하여 내용을 추가하기도 하는데, 맥락에 따라 필요하지 않을 경우에는 삭제하는 것이 좋다.

오용·오류 사례	소상공인 기준(업종별 평균매출액등 + 월평균 상시근로자수)에 해당할 것
개선안	[참고 2]의 소상공인 기준을 충족하여 소상공인에 해당할 것

위 문장에서는 ‘소상공인 기준’이 중요한 정보이다. 따라서 괄호 안에 소상공인의 기준을 제시하고 그다음 [참고 2]에서 다시 기준을 세부적으로 알려주었다. 이러한 중복은 오히려 가독성을 떨어뜨린다.

▣ 형식의 용이성 2. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

행정문서는 전달력을 높이기 위해 시각적 편의를 고려해야 한다. 정보를 가독성 있게 배열해야 하고, 내용을 한눈에 알 수 있게 해 주는 시각적 자료를 활용할 수 있다.

- 한눈에 알 수 있게 자료를 구조화하였는가?
- 가독성 있게 정보를 배열하였는가?
- 이해에 도움이 되는 시각적 자료를 활용하였는가?

1) 한눈에 알 수 있게 자료를 구조화하였는가?

많은 행정문서에서 ‘공지’의 첫 문장에 모든 정보를 담으려고 하는 경향이 있는데, 이렇게 할 경우 한 문장에 너무 많은 정보가 담겨 있어 이해도가 떨어진다.

오용·오류 사례	○○시 ○○구에서 시행하는 『경부고속도로변 녹지 조성사업』에 편입되는 수용재결 신청서 열람 공고문을 송달하였으나, 토지주의 폐문부재, 이사불명, 주소불명 등으로 송달이 불가하여 『공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률』 시행령 제4조(송달) 및 『행정절차법』 제14조 제3항(송달)에 의거 아래와 같이 공시송달 하고자 합니다.
개선안	○○시 ○○에서 시행하는 『경부고속도로변 녹지 조성사업』에 편입되는 수용재결 신청서 열람 공고문을 송달하였으나, 토지주의 폐문 부재, 이사 불명, 주소 불명 등으로 송달이 불가하였습니다. 따라서 『공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률』 시행령 제4조(송달) 및 『행정절차법』 제14조 제3항(송달)에 의거하여 아래와 같이 공시송달 하고자 합니다.

위의 문장은 ‘~송달하였다’, ‘송달이 불가하였다’, ‘공시송달 하고자 한다’라는 세 개의 주요 내용이 한 문장 안에 연결되어 있다. 이렇게 많은 사건을 한 문장으로 제시할 경우, 문장이 복잡하여 전달력이 떨어진다. 한 문장에는 하나 또는 두 개 정도의 사건만을 담는 것이 좋다. 따라서 ‘송달이 불가하여’를 ‘송달이 불가하였습니다. 따라서’로 수정한다.

복잡한 행정적 절차를 안내할 때에는 독자가 내용을 한눈에 알 수 있도록 구조화하는 것이 중요하다.

오용·오류 사례	단, 인지세법 제3조제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금, 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금, 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사, 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금과 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자(이들을 이하 “금융보험사업자”라 한다)는 자체 전산시스템의 출력장치로 출력(인쇄)할 수 있다.
개선안	단, 다음에 해당하는 자는 자체 전산 시스템의 출력 장치로 출력(인쇄)할 수 있다.(다음의

	<p>1~5를 이하에서 '금융보험사업자'라 한다.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 인지세법 제3조 제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금 2. 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금 3. 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사 4. 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금 5. 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자
--	---

수정 전의 문서에서는 한 문장 안에 많은 정보가 담겨 있어 이해도가 떨어질 뿐만 아니라 시각적으로도 불편하다. 따라서 항목으로 나누어 정보를 구조화하고 숫자를 사용하여 나열하면 시각적 편의성이 높아질 수 있다.

다음과 같이 세부 사항을 제시할 때에도 기준을 정하여 정보를 구조화해 주면 가독성과 정보 수용성을 높일 수 있다.

오용·오류 사례	4. 모집대상 : 만19세 이상 ~ 만39세 이하 성주군에 주소 또는 등록기준지를 둔 예비 또는 창업 1년 이내 창업자
개선안	<p>4. 모집 대상: 아래의 기준을 모두 만족해야 함.</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 연령 기준: 만 19세 이상 만 39세 이하여야 함 (2) 지역 기준: 경상북도 성주군에 주소 또는 등록기준지를 두고 있어야 함 (3) 창업 기준: 예비 창업자이거나 창업 1년 이내여야 함.

위의 예는 ‘모집 대상’에 대한 정보를 한 문장으로 제시하고 있다. 그 안에는 연령, 지역, 창업 기준이 한꺼번에 들어가 있다. 이를 개선안처럼 하위 분류하여 보여주면 독자들의 이해도를 높일 수 있을 것이다.

자료를 배열할 때에는 층위를 맞추고 층위별로 일관성 있게 제시해야 한다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구성원이 자주 접촉하는 표면(손잡이, 키오스크, 각종 버튼, 수도꼭지 등)은 매일, 출입문이나 엘리베이터, 음수대 등은 수시 소독 실시 <ul style="list-style-type: none"> ※ 청소·소독은 1일 1회 이상, 환기는 1일 3회 이상 권고 ○ 자연환기가 가능한 경우 창문을 상시 개방하여 운영하며, 개방하지 못하는 상황인 경우 주기적으로 문과 창문을 열어 환기 철저 <ul style="list-style-type: none"> ※ 에어컨은 정기적으로 점검하고 필터도 자주 청소·교환 실시
개선안	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구성원이 자주 접촉하는 표면(손잡이, 키오스크, 각종 버튼, 수도꼭지 등)은 매일, 출입문이나 엘리베이터, 음수대 등은 수시 소독 실시 <ul style="list-style-type: none"> ※ 청소·소독은 1일 1회 이상 ○ 자연환기가 가능한 경우 창문을 상시 개방하여 운영하며, 개방하지 못하는 상황이면 주기적으로 문과 창문을 열어 환기 철저

	<p>※ 환기는 1일 3회 이상 권고,</p> <p>○ 에어컨은 정기적으로 점검하고 필터도 자주 청소·교환 실시</p> <p>※ 에어컨 점검은 주 1회, 필터 청소는 연 3회</p>
--	---

위는 ‘○’ 다음의 문장에서 주요 내용을 설명하고 그 아래 제시된 ‘※’ 다음의 문장에서 횟수, 방법을 안내하고 있다. 그런데 ‘환기의 횟수’를 ‘소독’의 내용 아래에 제시하고 있다. ‘에어컨 점검과 필터 교환 문제’도 ‘환기’ 아래에서 설명하고 있으나 환기의 횟수나 방법에 해당한다고 할 수 없다.

동일한 층위의 정보를 제시할 때는 형식도 맞추어야 가독성을 높일 수 있다.

오용·오류 사례	필름사진 경우 디지털 스캔하여 제출(JPG파일형식, 용량은 3MB, 해상도 3,000×4,000 Pixel 이상)
개선안	필름 사진은 디지털 스캔을 하여 제출해야 함(파일 형식: JPG, 용량: 3MB, 해상도: 3,000×4,000 픽셀 이상)

괄호 안의 정보는 제출해야 할 필름 사진의 조건을 나타내고 있다. 그런데 일관된 형식이 아닐 뿐만 아니라 ‘Pixel’은 한글 표기 없이 로마자로만 제시되어 정보를 한눈에 알아보기 어렵다. 따라서 ‘파일 형식, 용량, 해상도’를 앞에 제시하고 그에 해당하는 정보를 각각 제시해 주는 것이 좋다.

2) 가독성 있게 정보를 배열하였는가?

정보를 배열할 때에는 주요 정보를 앞에 배치하고 세부 정보를 나중에 배치해야 가독성과 전달력을 높일 수 있다. 이때 소제목을 활용하면서 중요한 정보 순서대로 배열하면 전달력이 높아진다.

오용·오류 사례	<p>총평</p> <p>○ 노인일자리 생산품의 우수성을 알리고, 어르신 격려 및 소득 보충을 위해 코로나19 상황을 고려하여 소규모로 제49회 어버이날을 기념 「노인일자리 생산품 판매전」 및 「청사 방역지킴이 어르신 카네이션 달아드리기」 행사를 추진하였음.</p> <p>○ 주요 성과로는</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인일자리 사업개발비 지원 및 인천형 어르신 새일자리 공모사업 등 시장형 생산품의 질적 제고와 다양화를 위한 시의 노인일자리 정책 추진으로 구매자 모니터링 결과 만족도가 매우 높았음. · 품목 다양화 및 품질 만족도 高, 어르신 생산품 재구매 의사 多 - 또한, 가정의 달 맞이 판매 품목 구성 및 특별 이벤트 전략으로 카네이션, 마카롱 등
----------	---

	<p>일부 제품은 품질되는 등 대규모 판매행사 대비 고수익을 내는 성과를 냄.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2021년 매출액 : 3,300천원/1일 * 2019년 매출액 : 1,900천원/1일 - 아울러, 높은 판매 매출 및 시장님, 의장님, 복지국장님 등 일자리 사업에 대한 관심으로 참여기관의 만족도가 매우 높았으며, 정기적 및 추가 행사를 희망하였음. - 다만, 일부 기관·특정 제품에 대한 품질 및 맛 개선을 요구하는 구매자도 다수 있어 해당 기관 전달 및 노인일자리 생산품 품질 향상을 위해 지속적으로 노력해야 할 것임. - 시청 방역어르신 카네이션 달아드리기 및 인천노인일자리 정보시스템 체험, 노인회 방문 및 안심폰 사용 어르신 안부전화 드리기, 효행자 표창 등 코로나19 상황에서도 내실 있게 어버이날 행사를 추진하였다는 보도가 있었음.
개선안	<p>1. 총평</p> <p>제49회 어버이날을 기념 「노인일자리 생산품 판매전」 및 「청사 방역지킴이 어르신 카네이션 달아드리기」 행사는 노인일자리 생산품의 우수성을 알리고 어르신의 소득 보충에 기여하였음.</p> <p>2. 주요 성과</p> <p>① 노인일자리 생산품의 우수성을 알림</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인일자리 사업개발비 지원, ○○형 어르신 새 일자리 공모사업 등 시의 노인일자리 정책 추진으로 노인일자리 생산품 구매자의 만족도가 매우 높아졌음. <p>② 고품질화, 품목 다양화, 이벤트 활용으로 고수익을 올림</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021년 매출액 : 3,300천원/1일 * 2019년 매출액 : 1,900천원/1일 <p>③ 어버이날 행사와 연계하여 내실화함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시청 방역어르신 카네이션 달아드리기 및 노인일자리 정보시스템 체험, 노인회 방문, 안심폰 사용 어르신 안부전화 드리기, 효행자 표창 등 코로나19 상황에서도 내실 있게 행사를 추진함. <p>3. 개선사항</p> <p>① 품질 향상을 위한 지속적 노력 필요함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 일부 기관·특정 제품에 대한 품질 및 맛 개선을 요구하는 구매자도 다수 있어 해당 기관 전달 및 노인일자리 생산품 품질 향상을 위해 지속적으로 노력해야 할 것임. <p>② 더 많은 기관의 참여, 정례화 필요함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인일자리 사업에 대한 관심으로 참여기관의 만족도가 매우 높았으나, 더 많은 기관의 참여와 정기적 및 추가 행사 필요함.

위의 문서는 ‘총평’의 내용으로 ‘행사의 개요’, ‘행사의 주요 성과’를 제시하고 있다. ‘노인일자리~추진하였음’에 제시된 내용은 총평이 아니라 행사의 개요라고 할 수 있으며, ‘주요 성과’로 제시된 ‘구매자의 만족도/참여기관의 만족도/지속적인 노력 필요/보도가 있었음’이 성과의 중요성에 따라 배치된 것인지도 의심스럽다. 또한 ‘지속적인 노력 필요’와 ‘보도’는 이 행사의 ‘성과’라고 할 수 없다. 따라서 정보의 중요도에 따라 재배치가 필요하다.

중요도가 높은 곳은 글자의 크기, 굵기를 바꾸거나 색깔을 달리하여 기호화해주는 방법도 권장할 수 있다.

오용·오류 사례	전면 원격수업 전환 안내에 의하여 1주간(2021.07.12.~07.16.)
개선안	전면 원격수업 전환 안내에 의하여 <u>1주간(2021.07.12.~07.16.)</u>

위 안내문에서 전면 원격수업의 기간은 매우 중요한 정보이다. 따라서 그 부분을 색깔을 달리하여 나타내거나 굵은 색으로 표시하거나 밑줄을 그어주는 등 기호화해 주는 것이 좋다.

또한 항목을 제시할 때의 일관성도 중요하다. ‘가, 나, 다/1. 2. 3./□/○’ 등을 사용할 때는 내용을 고려해 일관되게 사용해야 한다.

오용·오류 사례	1. <u>가.</u> 1) 가. 나. 2) 가. 나. 나.
개선안	1. <u>가.</u> 1) 가) 나) 2) 가) 나) 나.

위 문서에서는 1의 하위 항목인 ‘가’가와 ‘1)’의 하위 항목인 ‘가’가 동일하여 층위가 혼동될 우려가 있다. 따라서 ‘1)’의 하위 항목을 ‘가)’ 등으로 수정해 주어야 한다.

3) 이해에 도움이 되는 시각적 자료를 활용하였는가?

복잡하거나 어려운 내용을 제시할 때에는 도움이 되는 시각적 자료(사진, 그

림, 표 등)를 적극적으로 활용해야 한다.

오용·오류 사례	○ 도시철도 출입구로부터 10미터 이내의 구역
개선안	○ 도시철도 출입구로부터 10미터 이내의 구역 (사진, 그림 제시)

최근 안내문에서, 흡연 구역, 문화재 구역 등을 안내할 때 사진이나 그림, 도표를 적극적으로 활용하여 주요 내용의 전달력을 높이고 있다. 위의 안내문도 사진이나 그림을 제시한다면 이해도를 높일 수 있을 것이다.

■ 내용의 용이성 3. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

문장의 길이가 지나치게 길지 않은지, 불필요한 정보가 제시되지는 않았는지, 또는 필요한 정보가 생략되지는 않았는지, 내용을 전달하기에 충분한 양의 정보가 제공되지 않았는지를 고려하는 기준이다.

이 기준에 어긋나는 오용·오류 사례 중 대다수는 한 문장의 길이가 지나치게 긴 경우이다. 한 문장이 지나치게 길면 여러 절이 이어지며 정보가 과다하게 제시될 수밖에 없다. 이 경우 가독성이 떨어져 정보 전달이 명료하고 원활하게 되기 어렵다.

오용·오류 사례	보건복지부고시(제2020-73호, 2020. 4. 6.) 개정에 따라 특수형태근로종사자, 프리랜서로서 소득이 급격히 감소한 경우 및 무급휴직 등으로 소득을 상실한 경우가 위기사유로 인정되어 ‘긴급복지지원제도’를 <u>지원받을 수 있으므로</u> , 동 사업 신청 전 보건복지부의 긴급복지 지원대상자 해당 여부를 읍·면·동 행정복지센터를 통해 확인, 같은 기간 동안 동시에 2개의 사업을 신청하지 않도록 주의하시기 바랍니다.
개선안	보건복지부 고시(제2020-73호, 2020. 4. 6.)의 개정으로 특수형태근로종사자 혹은 프리랜서로서 소득이 급격히 감소한 경우, 무급 휴직 등으로 소득을 상실한 경우는 위기 사유로 인정되어 ‘긴급복지지원제도’의 지원 대상이 될 수 있습니다. <u>따라서</u> 본 사업 신청 전 읍·면·동 행정복지센터를 통해 보건복지부의 긴급 복지 지원 대상자 해당 여부를 확인하여 같은 기간 동안 동시에 2개의 사업을 신청하지 않도록 주의하시기 바랍니다.

한 문장의 길이가 지나치게 긴 사례로, 두 절 간의 논리적 관계를 위하여 연결어미 ‘-으므로’를 이용하여 한 문장으로 연결하여 제시한 경우이다. 여러 절이 연결되면 독자의 피로도가 높아지고 정보의 처리가 복잡해질 수 있으므로 되도록 한 문장에는 한두 가지의 정보만 담아 제시하는 것이 좋다. 적절한 길이의 문장으로 끊어서 제시하되 문장들 사이에 적절한 접속사를 넣는 것이 독자에게 더 명료하게 정보가 전달된다. 위의 사례에서 ‘따라서’라는 접속사를 넣음으로써 독자는 해야 할 일이 제시된 뒷문장을 더 집중하여 읽을 수 있다.

오용·오류 사례	공개를 거부한 정보에 비공개 대상 정보에 해당하는 부분과 공개가 가능한 부분이 혼합되어 있고 공개청구의 취지에 어긋나지 아니하는 범위 안에서 두 부분을 분리할 수 있음을 인정할 수 있을 때에는 청구취지의 변경이 없더라도 공개가 가능한 정보에 관한 부분만의 일부 취소를 명할 수 있고, <u>공개청구의 취지에 어긋나지 아니하는 범위 안에서 비공개 대상 정보에 해당하는 부분과 공개가 가능한 부분을 분리할 수 있다고 함은, 이 두 부분이 물리적으로 분리 가능한 경우를 의미하는 것이 아니고, 당해 정보의 공개방법과 절차에 비추어 당해 정보에서 비공개대상 정보에 관련된 기술 등을 제외 내지 삭제하고 그 나머지 정보만을 공개하는 것이 가능하고 나머지 부분의 정보만으로도 공개의 가치가 있는 경우를 의미한다고 해석하여야 한다(대법원 2004. 12. 9. 선고 2003두12707 판결 등 참조).</u>
개선안	공개를 거부한 정보에 비공개 대상인 부분과 공개가 가능한 부분이 혼합되어 있고 공개 청구의 취지에 어긋나지 않는 범위 안에서 두 부분을 분리할 수 있음을 인정할 수 있을 때에는 청구 취지를 변경하지 않더라도 공개가 가능한 정보에 관한 부분만을 <u>최소할 수 있다. 이 두 부분을 분리할 수 있다는 것은 물리적으로 분리 가능한 경우를 의미하는 것이 아니고, 해당 정보의 공개 방법과 절차에 비추어 보았을 때 해당 정보에서 비공개 대상 정보에 관련된 기술 등을 제외하거나 삭제한 나머지 정보만을 공개하는 것이 가능하고 나머지 부분의 정보만으로도 공개의 가치가 있는 경우를 의미한다고 해석하여야 한다(대법원 2004. 12. 9. 선고 2003두 12707 판결 등 참조).</u>

특히 위와 같이 행정심판문과 같은 문서 유형에서는 한 문장의 길이가 지나치게 긴 경우가 빈번하다. 행정심판문은 읽는 독자가 대부분 법조문이나 법적 문체에 익숙하지 않은 경우가 많으므로 독자에게 정확한 정보를 전달하기 위해서는 더 주의하여 가독성이 높고 읽기 쉽게 작성될 필요가 있다. 위의 사례는 10줄 이상의 정보가 하나의 문장으로 제시되어 있다. 적절한 곳에서 문장을 끊어 문장을 개선한다. 또한 문장이 장황하여 가독성이 떨어지므로 중복되는 표현은 ‘이 두 부분’ 등의 지시어로 대체하여 문장을 간결하게 할 필요가 있다.

한편 ‘적절한 분량의 정보를 제시하였는가’의 기준은 내용상 필요한 정보가 생략되어 있는 경우도 포함한다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유형: 비대면 설명회(서울특별시교육청 유튜브 채널로 송출) ○ 접속방법: 유튜브(검색어:서울교육)
개선안	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유형: 비대면 설명회(서울특별시교육청 유튜브 채널로 송출) ○ 접속 방법: 유튜브(검색어: 서울교육) <p><u>* 접속 방법을 구체적으로 제시</u> <u>(예시) 유튜브 채널 '서울특별시교육청'에 접속하여 참여(유튜브에서 '서울교육'으로 검색하면 상단에 표시됨)</u></p>

특히 최근에는 온라인으로 접속하여 개최되는 행사를 공지하는 내용이 자주 나타나는데, 이때에 온라인으로 접속하는 방법을 명확하게 제시하지 않으면 독자는 행사 등에 참여하기 어렵다. ‘접속 방법’은 독자에게 필수적인 정보이므로 정확하고 자세하게 제시할 필요가 있다. 예를 들어 위의 예에서는 “유튜브에서 ‘OO’으로 검색하여 접속” 또는 “유튜브 채널 ‘OO’에 접속하여 참여” 등으로 방법을 풀어 설명해야 한다. 특히 온라인 접속에 어려움을 겪는 분들이 있을 수 있음을 고려하여 정보 수용에 차별이 없도록 자세하게 정보를 제시해야 한다.

오용·오류 사례	설문조사 인터넷 주소 - 학생 https://url.kr/jfis5z - 학부모 https://url.kr/dtrpub
개선안	설문조사 인터넷 주소 - 학생 https://url.kr/jfis5z - 학부모 https://url.kr/dtrpub <p><u>* QR 코드도 병기(출력하여 안내하는 경우를 고려하여) 또는 “OO홈페이지→공지사항 게시판→123번 게시글” 등과 같이 접속 방법을 제시</u></p>

위의 사례는 최근 온라인 환경에서 정보를 누락하기 쉬운 사례를 보여 준다. 종이에 출력하여 배포되는 문서에서 특히 주의하여야 하는데, 온라인으로 접속 가능한 URL 주소는 복잡하여 눈으로 보고 옮겨 적거나 자판으로 치기 어렵다. 따라서 종이에 출력하여 제시된 URL 주소는 독자에게 무용지물이다. 따라서 독자에게 특정한 온라인 주소에 접속하도록 하기 위해서는 종이에 인쇄된 상태에

서 휴대전화 카메라로 찍어 바로 접속할 수 있도록 QR 코드를 병기하여 제시할 필요가 있다. 또는 접속할 수 있는 순서를 “OO홈페이지→공지사항 게시판→123번 게시물” 등과 같이 구체적으로 제시하여야 독자가 접속할 수 있다.

<3. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가? 오용·오류의 경향>

행정문서에서 이 기준에 어긋나는 오용·오류 유형은 다음의 경우들로 요약된다. 각 유형마다 필요한 개선 방향은 다음과 같다.

- 1) 한 문장의 길이가 지나치게 긴 경우 → 되도록 한 문장에는 한두 가지의 정보만 담아 제시한다.
- 2) 장황하게 표현하는 경우 → 지시어로 대체하여 문장을 간결하게 제시한다.
- 3) 필요한 정보가 생략되어 있는 경우 → 필요한 정보를 자세히 제시한다.

▣ 내용의 용이성 4. 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?

단어와 단어 사이, 구와 구 사이, 절과 절 사이, 문장과 문장 사이, 문단과 문단 사이, 정보와 정보 사이에 대등하고 논리적으로 잘 연결되었는지를 고려하는 기준이다. 또한 제시된 정보들 사이에 논리적인 관계가 이루어지고 있는지를 고려하는 기준이다.

오용·오류 사례	경상북도 내 사회적경제 창업기업으로의 전환 또는 희망하는 창업자
개선안	경상북도 내 사회적 경제 창업 기업으로 전환하려는 사업자 또는 이를 희망하는 창업자

위의 사례는 접속부사 ‘또는’을 사이에 둔 두 명사구가 대등하게 연결되지 않는 경우이다. ‘또는’의 앞 구는 ‘~전환’으로 끝났으나 ‘또는’의 뒤의 구는 ‘~창업자’이므로 동일한 선상에서 두 명사구가 연결되지 않는다. 두 명사구가 대등하게 연결될 수 있도록 ‘~사업자 또는 ~창업자’와 같이 일관된 형식으로 수정하

여야 한다.

오용·오류 사례	국민신문고 민원·정책 질의응답(Q&A) 실적이 <u>부진하며</u> , 이에 대한 부서별 협조가 필요함.
개선안	국민신문고 민원·정책 질의응답(Q&A) 실적이 <u>부진하므로</u> , 이에 대한 부서별 협조가 필요함.

앞뒤 절의 내용을 파악하여 두 절이 자연스럽게 연결될 수 있도록 연결어미나 접속사를 적절하게 작성하여야 한다. 위의 예의 내용은 실적이 부진하기 때문에 협조가 필요하다는 문맥이므로 ‘부진하며’에서 나열할 때 쓰는 ‘-며’는 문맥에 맞지 않다. 까닭이나 근거를 나타내는 연결어미 ‘-으므로’로 수정이 필요하다.

오용·오류 사례	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 흉막통을 유발함하며, 사람이 유일한 숙주임.
개선안	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 흉막통을 유발함. <u>A, B형 모두 사람이 유일한 숙주임.</u>

해당 내용의 앞뒤 문맥을 살펴보면 A형과 B형 모두 사람이 유일한 숙주라는 내용이다. 따라서 ‘B형은 ~하며, 사람이 유일한 숙주임’으로 작성하면 B형만 사람이 유일한 숙주인 것으로 잘못 읽힐 수 있으므로 수정이 필요하다. 사람이 유일한 숙주라는 사실이 A형과 B형 모두에 해당되도록 문장을 나누어 개선안과 같이 표현하는 것이 가장 분명하다.

한편 내용상 오류가 있거나 정보들 간에 논리적 오류가 있는 경우도 이 기준에 포함된다.

오용·오류 사례	경기 <u>경기도</u> 고양시 구리시
개선안	<u>경기도</u> 고양시 구리시

주소를 적는 칸에서 행정구역명이 중복되거나 잘못 기입되지 않도록 주의할 기울일 필요가 있다. 위의 예에서는 ‘경기’라는 정보가 중복되고 있으므로 한 번만 나오도록 수정이 필요하다. 특히 고정된 문서 형식에서 오류가 있는 채로 그대로 사용되는 경우에는 정확하게 개선해야 한다.

오용·오류 사례	납세의무자의 인적사항을 등록하고 <u>다음화면으로 저장후 다음이동 클릭</u>
개선안	납세 의무자의 인적 사항을 등록하고 <u>저장한 후 '다음 이동'을 눌러 다음 화면으로 이동</u>

논리적으로 ‘다음 화면으로 저장’하는 것이 불가능하므로 문장에 오류가 있음을 알 수 있다. 저장을 한 후에 ‘다음 이동’ 등의 버튼을 눌러 화면을 이동하는 것이므로 정확하게 이해되도록 문장을 수정한다.

<4. 논리적으로 연결되도록 제시하였는가? 오용·오류의 경향>

행정문서에서 이 기준에 어긋나는 오용·오류 유형은 다음의 경우들로 요약된다. 각 유형마다 필요한 개선 방향은 다음과 같다.

- 1) 구와 구, 절과 절 등의 연결이 대등하지 못한 경우 → 두 구나 절이 대등하게 연결되도록 수정한다.
- 2) 연결어미나 접속사가 잘못 제시된 경우 → 내용을 파악하여 두 절이 자연스럽게 연결될 수 있도록 연결어미나 접속사를 수정한다.
- 3) 내용상 오류가 있거나 정보들 간에 논리적 오류가 있는 경우 → 내용에 오류가 있는지 확인하여 적절하게 수정한다.

■ 국민친화성 5. 고압적인 표현을 삼갔는가?

명령형의 고압적 표현을 사용하고 있지는 않은지, 공공언어로서의 품격을 갖추고 있는지를 고려하는 기준이다. 이 기준은 행정문서를 읽는 국민이 딱딱하고 어려운 행정문서의 내용을 되도록 친근하게 읽고 받아들일 수 있도록 표현을 정돈하는 것을 포함한다.

오용·오류 사례	창고 요건: 창고로 사용하려는 건물의 벽, 문 등 주류를 보관하는 창고로서 기능하기 위하여 필요한 외형을 갖추 <u>것</u>
개선안	창고 요건: 창고로 사용하려는 건물의 벽, 문 등 주류를 보관하는 창고로서 기능하

	기 위하여 필요한 외형을 갖추어야 함.
오용·오류 사례	의사, 약사의 지시대로 <u>복용할 것</u>
개선안	의사나 약사의 지시에 따라 <u>복용하세요.</u>

‘~을 것’의 표현은 명령형으로 독자에게 고압적으로 다가온다. 행정문서는 국민에게 정확하고 명료하게 정보를 전달하는 것이 최종 목적이므로 불필요하게 고압적인 표현을 쓸 필요가 없다. 국민이 해당 내용을 잘 이해하도록 표현하는 것으로 충분하기 때문이다. 따라서 ‘~을 것’의 표현은 해당 문맥에 따라 적절하게 ‘~어야 함’ 또는 ‘~하세요’로 부드럽게 수정하여 표현하는 것이 좋다.

오용·오류 사례	주문 피청구인은 청구인이 2020. 7. 13. 피청구인에게 공개 청구한 <u>정보를 공개하라.</u>
개선안	주문 피청구인은 청구인이 2020. 7. 13. 피청구인에게 공개를 청구한 <u>정보의 공개를 이행한다. / 정보를 공개한다. / 정보를 공개하십시오.</u>

마찬가지로 행정심판문에서 자주 쓰는 표현인 명령형 어미 ‘-아라/어라’는 독자에게 고압적이다. 행정심판문도 이행 사항을 독자에게 정확하게 전달하는 데에 목적이 있는 것일 뿐 독자에게 명령하거나 고압적인 태도를 취할 필요가 없는 문서이므로 그동안 관행적으로 사용되어 온 명령형 어미 ‘-아라/어라’는 개선할 필요가 있다. 해당 문맥에 따라 ‘-는다’로 수정하거나 ‘-하십시오’의 형태로 수정하는 것이 훨씬 자연스럽고 완곡하다.

오용·오류 사례	위 인정사실을 살펴볼 때 청구인 업소에서 제조일 및 유통기한 미표시 제품을 납품받아 영업에 사용한 사실이 명확하여 영업자의 준수 의무를 위반한 사실이 인정되므로 피청구인이 검찰에서 불기소처분 받은 점을 반영하여 영업정지 7일의 행정처분을 2분의 1 경감하여 영업정지 3일에 갈음하는 과징금 부과한 이 건 처분에 위법함은 <u>없다 할 것이다.</u> 다만, 동종의 위반전력이 없었던 점, 본사 직원의 실수로 본건 소스 20통에 유통기한 등을 표시한 스티커만 부착하고 제조연월일을 기재하지 않은 채 ○○점에 공급하였다는 ○○○의 진술, 본건 소스에 유통기한 등이 표시된 스티커가 부착되어 있는 사실 등에 비추어 청구인이 고의로 제조연월일과 유통기한을 표시하지 않은 사실을 인정하기에 부족하고, 달리 이를 인정할 만한 증거가 없어 검찰에서 증거 불충분으로 혐의없음 처분받은 점 등 제반 사정을 고려하여 종합
----------	---

	<p><u>적으로 판단할 때, 이 건 처분으로</u> 이루려는 공익목적에 비해 청구인이 입게 될 손실이 <u>크다 할 것이므로</u> 이 건 처분은 청구인에게 <u>과중하다</u> 할 것이다.</p>
개선안	<p>위 인정 사실을 살펴볼 때 청구인 업소에서 제조일 및 유통기한이 표시되어 있지 않은 제품을 납품받아 영업에 사용한 사실이 명확하여 영업자의 준수 의무를 위반한 사실이 인정된다. 이에 피청구인이 검찰에서 불기소 처분을 받은 점을 반영하여 영업 정지 7일의 행정 처분을 2분의 1로 경감해 영업 정지 3일에 갈음하는 과징금을 부과한 처분에 위법함은 없다.</p> <p>다만 청구인은 동종의 위반 전력이 없으며, 본사 직원의 실수로 소스 20통에 유통기한 등을 표시한 스티커만 부착하고 제조 연월일을 기재하지 않은 채 ○○점에 공급하였다는 ○○○의 진술과 소스에 유통기한 등이 표시된 스티커가 부착되어 있는 사실 등에 비추어 볼 때 청구인이 고의로 제조 연월일과 유통기한을 표시하지 않은 사실을 인정하기는 부족하며 이를 인정할 만한 증거가 없어 검찰에서 증거 불충분으로 혐의없음의 처분을 받은 바 있다.</p> <p><u>이와 같은 모든 사정을 고려하여 종합적으로 판단했을 때, 이 사건에 대한 처분으로</u> 이루려는 공익적 목적에 비해 청구인이 입게 될 손실이 <u>크므로</u> 이 사건 처분은 청구인에게 <u>과중하다</u>.</p>

고압적인 표현은 특히 행정심판문에서 빈번하게 발견되는데, ‘~다 할 것이다’와 같은 표현이 그 대표적인 예이다. ‘~다 할 것이다’는 장황한 표현이므로 ‘없다’, ‘크다’, ‘과중하다’ 등과 같이 간단하고 명료하게 해당 서술어로만 제시할 필요가 있다. 행정심판문은 문장이 길고 내용도 어려우므로 독자가 최대한 잘 이해할 수 있도록 간결하게 작성하여야 한다.

오용·오류 사례	전화 문의 바람(044-000-0000)
개선안	전화로 <u>문의하시기 바랍니다</u> .(044-000-0000)

오용·오류 사례	나. 지원서에 참여하고자 하는 전문분야를 반드시 “√” 표시하기 바람
개선안	나. 지원서에 참여하고자 하는 전문 분야를 '√' <u>표시해 주시기 바랍니다</u> .

문서를 읽고 독자가 수행해야 하는 일이 있을 때 고압적으로 표현하지 않도록 한다. ‘문의 바람’이나 ‘표시하기 바람’은 ‘-(으)ㄴ’형의 명령형 어미이므로 독자에게 명령적이고 고압적으로 읽힌다. ‘~하여 주시기 바랍니다’와 같이 보조용언

‘주다’를 넣거나 하십시오체를 사용하여 공손하며 친근한 문장으로 개선할 필요가 있다.

<5. 고압적인 표현을 삼갔는가? 오용·오류의 경향>

행정문서에서 이 기준에 어긋나는 오용·오류 유형은 다음의 경우들로 요약된다. 각 유형마다 필요한 개선 방향은 다음과 같다.

- 1) ‘~을 것’ 등의 명령형이 쓰인 경우 → 해당 문맥에 따라 적절하게 ‘~어야 함’ 또는 ‘~하세요’ 등으로 완곡하게 표현한다.
- 2) 명령형 어미 ‘-아라/어라’가 쓰인 경우 → 해당 문맥에 따라 적절하게 ‘-나다’ 또는 ‘-하십시오’ 등으로 완곡하게 표현한다.
- 3) 행정심판문 등에서 장황한 표현 ‘~다 할 것이다’가 쓰인 경우 → 간단하고 명료하게 해당 서술어로만 표현하고 ‘할 것이다’는 삭제한다.
- 4) ‘~기 바람’ 등의 명령형이 쓰인 경우 → 보조용언 ‘주다’를 넣어 표현하거나 하십시오체로 표현한다.

■ 국민친화성 6. 차별적인 표현을 삼갔는가?

성, 지역, 인종 등에 대한 차별적 표현을 사용하고 있지 않은지를 고려하는 기준이다.

최근에는 공문서 작성자의 의식 수준이 높아졌기 때문에 행정문서에서 차별적인 표현은 찾아보기 힘들다. 다만 아직까지 발견되는 사례가 종종 있으므로 행정문서 작성에서 다시 한번 주의를 기울일 필요가 있다.

오용·오류 사례	KTX와 OO자동차의 모빌리티를 이용하여 <u>여행에서 소외된 장애인</u> 가족 지원
개선안	KTX와 OO자동차의 이동 수단을 이용하여 <u>장애인</u> 가족의 여행 지원

위의 사례에서 ‘장애인’을 꾸미는 수식어로 ‘여행에서 소외된’을 쓴 것은 장애인에 대한 잘못된 편견을 심어 줄 수 있으므로 적절하지 않다. 장애인이라고 해

서 여행을 못 하는 것이 아니며 ‘소외’라는 표현 자체가 특정 집단을 다른 부류로 특징 짓게 하는 표현이므로 이 표현은 삭제할 필요가 있다.

오용·오류 사례	우리 학교에도 6명의 특수교육 대상 학생이 있습니다. 이 학생들에 대한 관심과 배려 부탁드립니다.
개선안	<u>(삭제)</u>

위의 사례는 가정통신문에서 발견된 사례이다. 인원수까지 특정하여 학교 내에 특정 학생들이 있다는 것을 공지하는 것은 해당 학생들에게 실례되는 일일 뿐만 아니라, 이 가정통신문을 읽은 다른 학생들과 학부모에게 해당 학생들을 특별하게 대우해야 하는 부류로 편견을 심어 주게 된다. 특정한 부류의 학생들에게 특별한 관심을 주고 배려를 하는 곳은 건강한 인간관계가 이루어지는 곳이라고 보기 어렵다. 모든 학생이 동등하게 어울리는 곳이 건강한 사회생활이 이루어지는 학교라고 볼 수 있으므로 이러한 표현은 삭제되어야 한다.

‘차별적인 표현을 삼갔는가?’의 기준에는 불필요한 차별적 정보를 제시하는 사례도 포함한다.

오용·오류 사례	1. 사건개요 청구인은 2000. 00. 00.부터 인천광역시 000구 00로 00, 00000 0 000, 000호(00동)에서 ‘0000(000.00㎡, 약00.0평)’(이하 ‘이 사건 업소’라 한다)라는 상호의 일반음식점을 운영하는 자로 2000.00. 00. 0 0:00경 청소년 000(여, 18세)에게 주류(소주 0병)를 제공하다 「청소년 보호법」위반으로 인천000경찰서에 적발되었다.
개선안	1. 사건개요 청구인은 2000. 00. 00.부터 인천광역시 000구 00로 00, 00000 0 000, 000호(00동)에서 ‘0000(000.00㎡, 약00.0평)’(이하 ‘이 사건 업소’라 한다)라는 상호의 일반음식점을 운영하는 사람으로 2000. 00. 0 0. 00:00경 청소년 000(18세)에게 주류(소주 0병)를 제공하다 「청소년 보호법」 위반으로 인천 000경찰서에 적발되었다.

위의 사례는 행정심판문의 내용으로 청소년에게 주류를 판매한 사건을 제시하고 있다. 본문에서 주류를 구매한 청소년의 정보를 제공하는 부분에서 ‘이름(성

별, 나이)’의 형식을 취하고 있는데, 여기서 성별 정보는 불필요하다. 이 사건에서 중요한 부분은 미성년자에게 주류를 판매한 사실이므로 ‘나이’만 중요한 사항일 뿐 ‘성별’은 제시될 필요가 없는 것이다. 성별을 제시함으로써 불필요하게 해당 성별에 대한 편견을 심어 줄 수 있으므로 삭제가 필요하다.

<6. 차별적인 표현을 삼갔는가? 오용·오류의 경향>

행정문서에서 이 기준에 어긋나는 오용·오류 유형은 다음의 경우들로 요약된다. 각 유형마다 필요한 개선 방향은 다음과 같다.

- 1) 특정 집단을 다른 부류로 특정 짓게 하는 표현이 쓰인 경우 → 삭제한다.
- 2) 문맥상 필요 없는 성별, 나이 등이 제시된 경우 → 삭제한다.

▣ 표기의 정확성 7. 오자 혹은 탈자가 없는가?

글을 쓸 때는 무엇보다 정확하게 쓰는 것이 중요하다. 공동체 작성한 문서에 오자(誤字)나 탈자(脫字)가 있다면 한순간에 신뢰도가 떨어질 수도 있다. 요즘은 대부분 컴퓨터를 이용해서 문서를 작성하는데, 그러다 보니 자판에서 글자를 잘못 입력하거나(오자), 써야 할 글자를 빠뜨리는(탈자) 실수를 할 때가 있다. 공공기관에서 작성하는 문서는 기관과 국민 간, 기관 내부 구성원 간 의사소통 수단이 되는데 부정확한 표현은 의도와 다른 뜻으로 전달돼 오해를 불러일으킬 수 있으므로 정확하게 써야 한다. 글을 다 쓴 후에는 퇴고를 하여 오자, 탈자를 바로잡는 것이 좋다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 <u>법</u>령 시행령 • 「해수욕장 이용 및 관리에 관한 법률」에 <u>다른</u> 해수욕장 • 이 공고에 <u>명시되지</u> 아니한 사항은 「국가공무원법」, 「공무원임용령」 … 등에 따릅니다. • 미국을 <u>경우하는</u> 화물까지 적용됨 • 대부조건: 연 1.0%, 1년 거치 후 일시 상환(원금 연체 시 지연<u>이자</u>율 연 9%)
----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 발열로 인해 불편함이 있는 경우 해열·진통제를 복용하여 도움을 받아보세요! • 임금체불 또는 보조금 부정수급 기업 • 총회사진(현판과 조합원 전체전경 촬영)
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 시행령 • 「해수욕장 이용 및 관리에 관한 법률」에 따른 해수욕장 • 이 공고에 명시되지 아니한 사항은 「국가공무원법」, 「공무원임용령」 … 등에 따릅니다. • 미국을 경유하는 화물까지 적용됨 • 대부 조건: 연 1.0%, 1년 거치 후 일시 상환(원금 연체 시 지연 이자율 연 9%) • 백신 접종 후 발열 때문에 불편함이 있을 때는 해열·진통제를 복용하여 도움을 받아 보세요! • 임금체불 또는 보조금 부정 수급 기업 • 총회 사진(현판과 조합원 전체 전경 촬영)

글자 입력 과정에서 받침을 빠뜨리거나 가까이 붙어 있는 자음, 모음 글자를 잘못 입력한 오타로 보이는 예가 많다. 모양이 비슷한 글자를 잘못 입력하고도 알아채지 못한 채 넘어가기도 한다. 실수로 생기는 오자, 탈자가 없도록 살피면서 글을 작성하는 것이 좋다.

오용·오류 사례	행정예고에 대한 의견(찬반 여부와 그 이유 등)
개선안	행정예고에 대한 의견(찬반 여부와 그 이유 등)

조사가 적절하게 사용되었는지도 검토해야 한다. 조사는 단어에 결합하여 문법적 관계를 표시하거나 단어와 단어를 이어 주는 기능을 한다. 조사는 앞말의 조건에 따라 형태를 달리하여 결합하기도 하는데, ‘는/은’, ‘를/을’, ‘가/이’, ‘과/와’, ‘로/으로’, ‘며/이며’, ‘고/이고’ 등이 그러하다. 예문에서처럼 둘 이상의 사물이나 사람을 같은 자격으로 이어 주는 접속 조사는 받침이 없는 말 뒤에서는 ‘와’, 받침이 있는 말 뒤에서는 ‘과’로 쓴다.

오용·오류 사례	버스 개조: (재)인천테크노파크 <u>이</u> 담당
개선안 1	버스 개조: (재)인천테크노파크 <u>가</u> 담당
개선안 2	버스 개조: (재)인천테크노파크 <u>에서</u> 담당

앞말이 주어임을 나타내는 조사는 받침 있는 말 뒤에서는 ‘이’, 받침 없는 말 뒤에서는 ‘가’로 쓴다. 예문처럼 단체를 나타내는 명사 뒤에서는 ‘에서’를 쓰기도 한다.

오용·오류 사례	이 고시의 개정규정은 2021년 6월 1일부터 <u>적용한다</u>
개선안	이 고시의 개정 규정은 2021년 6월 1일부터 <u>적용한다</u> .

몇 가지 허용 사례를 제외하고 일반적으로 문장 끝에는 마침표를 쓰는 것이 원칙이나 쓰지 않는 예가 많다. 문장 끝에 마침표를 쓰지 않는 것이 모든 상황에서 허용된다고 잘못 알고 있는 경우가 많은데, 명사형 어미나 서술성 명사로 끝난 문장이 단독으로 있을 때 마침표를 쓰지 않는 것을 허용하며 이때도 원칙은 마침표를 찍는 것이다. 또 명사형 어미나 서술성 명사로 끝난 문장이라 하더라도 이런 형식이 연이어 나타날 때는 마침표를 찍어야 한다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 공모전 참가자는 모두 ‘개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서’를 작성, 제출해야 함 • 파일설명서에서 ‘2021.02.09.’로 검색하면 ‘<u>21년도</u> 법인세 신고 개정 <u>사항</u>과 관련된 사항을 확인하실 수 있습니다.
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 공모전 참가자는 모두 ‘개인 정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서’를 작성, 제출해야 함에 따릅니다. • 파일 설명서에서 ‘2021. 02. 09.’로 검색하면 ‘<u>2021년도</u> 법인세 신고 개정 <u>사항</u>’과 관련된 사항을 확인하실 수 있습니다.

오자, 탈자 유형에서는 문장 부호를 잘못 쓴 사례도 있다. 여는 따옴표만 쓰고 닫는 따옴표를 쓰지 않는다거나, 따옴표 방향을 잘못 쓴 예가 빈번하게 나타난다. 웹 페이지 내용을 복사해서 한글 문서에 붙여 넣을 때, 문장 부호가 웹 페이지에 작성된 것과 다르게 나타나는 일도 있다. 문장 부호는 문장의 구조를 잘

드러내기 위해 쓰는 것이므로 문장 부호 표기와 사용법에도 주의를 기울일 필요가 있다.

오용·오류 사례	안내문을 받지 못했어도 신청요건에 <u>한다면</u> 안내 대상인지 확인해보세요.
개선안	안내문을 받지 못했어도 신청 요건에 <u>해당한다면</u> 안내 대상인지 확인해 보세요.

써야 할 표현을 빠뜨리는 등 서술어를 온전하게 쓰지 않은 예도 있다. 필요한 의미를 충분히 담지 못하면 문장 전체적으로 볼 때 호응이 이루어지지 않을 수도 있으므로 주의해야 한다.

<7. 오자 혹은 탈자가 없는가? 오용·오류의 경향>

이 기준에 어긋나는 오용·오류 유형과 필요한 개선 방향은 다음과 같다.

- 1) 오타로 보이는 오자, 탈자가 많았다.
→ 글을 쓸 때 실수로 오자, 탈자가 생기지 않도록 해야 하며, 글을 쓴 후에는 퇴고하여 오자, 탈자를 바로잡는다.
- 2) 조사를 잘못 쓰는 예가 많았다.
→ 앞말의 환경에 따라 형태가 달라지는 조사의 쓰임을 알고, 가려 쓴다.
- 3) 문장 부호를 잘못 쓰는 예가 많았다.
→ 문장 부호의 쓰임에도 주의를 기울인다.

■ 표기의 정확성 8. 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?

우리가 쓰는 말과 글의 준거가 되는 것이 어문규범이다. 어문규범은 언어생활에서 지켜야 할 공식적으로 기준으로, ‘한글 맞춤법, 표준어 규정, 외래어 표기법, 국어의 로마자 표기법’을 가리킨다. 어문규범을 지켜 쓰는 것은 의사소통의 효율성을 높이고 원활한 언어생활을 영위하기 위한 약속이라 할 수 있다. 특히 공공기관에서 일반 국민을 대상으로 공공의 목적을 위한 문서를 작성할 때에는

어문규범을 더욱 철저히 준수해야 한다.

여기에서는 흔히 잘못 쓰는 맞춤법 표기, 띄어쓰기, 문장 부호 표기, 외래어 표기를 중심으로 사례를 제시하고자 한다.

1) 맞춤법 표기

‘한글 맞춤법’은 표준어를 문자로 적는 방식을 말한다. 한글 맞춤법 제1항에서는 “한글 맞춤법은 표준어를 소리대로 적되, 어법에 맞도록 함을 원칙으로 한다.”라고 규정하고 있다. 한글 맞춤법과 관련해서는 두음 법칙을 적용하지 못하는 예가 있으나, 그 외에 표기 자체를 틀리는 일은 흔치 않다. 매우 빈번하게 나타나는 것은 띄어쓰기 오류이다. 아래에서는 자주 나타나는 오류 중심으로 제시하고자 한다.

□ ‘연도’와 ‘년도’ 구분

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 및 년도에 따라 그룹적인 차이를 보였으며, • '19년(1차년도) 추진사항 • 지역가입자 : 세대주와 만 20세이상 세대원 중 <u>홀수년도</u> 출생자
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 및 연도에 따라 그룹 간에 차이를 보였으며, • 2019년(1차 연도) 추진 사항 • 지역 가입자: 세대주와 만 20세 이상 세대원 중 홀수 연도 출생자

‘년(年)’은 두음 법칙이 적용될 때와 아닐 때가 있어서 표기를 혼동하는 예가 많다. ‘年度’가 의존적으로 쓰일 때는 ‘년도’로 쓰지만, 자립적으로 쓰일 때는 ‘연도’로 쓴다. 한글 맞춤법 제3장 제5절(두음 법칙) 제10항에서는 “한자음 ‘녀, 뇨, 뉴, 니’가 단어 첫머리에 올 적에는 두음 법칙에 따라 ‘여, 요, 유, 이’로 적는다.”라고 규정하고 있다. 두음 법칙은 단어의 첫머리에서 ‘ㄴ, ㄷ’ 소리를 꺼리는 현상을 말한다. 위 예의 ‘1차 연도’, ‘홀수 연도’는 한 단어가 아니므로 띄어 써야 하고, 이때 ‘연도’는 독립적으로 쓰이므로 두음 법칙을 적용해 ‘연’으로 쓰는 것이다. ‘년도’는 해를 나타내는 말 뒤에 쓰여 일정한 기간 단위로서의 그해를 뜻할 때 ‘2021년도’처럼 쓰인다.

오용·오류 사례	본사 1,060명(전체 현원대비 3.6%) / <u>평균근속년수</u> 16.3년, 평균연령 43.1세
개선안	본사 1,060명(전체 현원 대비 3.6%) / <u>평균 근속 연수</u> 16.3년, 평균연령 43.1세

해의 수를 뜻하는 ‘연수’도 두음 법칙을 적용해 ‘연수’로 써야 한다. ‘년수’로 잘못 쓸 때가 많은데, 대부분 앞에 오는 말과 합쳐 한 단어로 잘못 인식하고 쓰는 예이다. ‘년도’와 달리 ‘년수’는 숫자 뒤에서 의존 명사로 쓰이는 말이 아니므로 표기를 구분해야 한다.

□ ‘난’과 ‘란’ 구분

오용·오류 사례	어두운 <u>란</u> 은 작성하지 마시고, []에는 해당되는 곳에 √표를 합니다.
개선안	어두운 <u>난</u> 은 작성하지 마시고, []에는 해당되는 곳에 √표를 합니다.

구분된 지면을 뜻하는 ‘란’은 한자어 명사 뒤에, ‘난’은 고유어와 외래어 명사 뒤에 쓴다. ‘란/난’, ‘량/양’은 한자어 뒤에서는 두음 법칙이 적용되지 않으므로 ‘란’, ‘량’으로 쓰고 고유어나 외래어 뒤에서는 두음 법칙이 적용되어 ‘난’, ‘양’으로 쓴다.

□ ‘율’과 ‘률’ 구분

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> 항바이러스제의 유효성을 확인한 결과, 두 실험군에서 모두 유의한 <u>생존률</u> 증가가 관찰됨. 높은 <u>전염율</u>에 비해 치사율은 2% 정도로 추정됨.
개선안	<ul style="list-style-type: none"> 항바이러스제의 유효성을 확인한 결과, 두 실험군에서 모두 유의한 <u>생존율</u> 증가가 관찰됨. 높은 <u>전염률</u>에 비해 치사율은 2% 정도로 추정됨.

비율을 뜻하는 ‘율/률’은 앞말의 받침에 따라 구분해서 쓴다. 모음으로 끝나거나 ‘ㄴ’ 받침인 명사 뒤에는 ‘율’, 그 밖의 받침 있는 명사 뒤에는 ‘률’을 쓴다.

□ ‘아니오’와 ‘아니요’ 구분

오용·오류 사례	선물수령 여부 : 예, <u>아니오</u>
개선안	선물 수령 여부: 예, <u>아니요</u>

‘아니요’와 ‘아니오’는 발음이 유사하여 표기를 혼동하기 쉬운 예이다. ‘예’에 상대되는 말로 부정하여 대답할 때 쓰는 말은 ‘아니요’이다. ‘아니오’는 ‘아니-’에 ‘오’가 붙어 ‘이것은 책이 아니오.’처럼 쓰이는 하오체의 서술어이므로, 표기를 구분해서 써야 한다.

□ ‘-에요’와 ‘-예요’ 구분

오용·오류 사례	그 확률은 매우 낮아 통계적으로 1,000명 중 1~10명 <u>정도예요</u>
개선안	그 확률은 매우 낮아 통계적으로 1,000명 중 1~10명 <u>정도예요</u> .

‘-예요’는 설명, 의문의 뜻을 나타내는 종결어미로 ‘이다’, ‘아니다’ 뒤에 붙어 ‘-이에요’, ‘아니예요’로 쓰인다. ‘이다’ 뒤에 ‘-예요’가 붙은 ‘-이에요’는 받침 없는 명사 뒤에서 ‘-예요’로 줄여 쓸 수 있다. 어미 ‘-예요’와 표기를 혼동하는 예가 많으나 ‘이다’ 뒤에 붙는 경우를 제외하고는 ‘아니예요’에서만 쓰이므로 구분해서 써야 한다.

□ ‘-(으)므로’와 ‘(-ㅁ, -음)으로(써)’ 구분

오용·오류 사례	시 노후 관용버스를 일자리희망버스로 <u>개조함으로</u> 예산 절감
개선안	시 노후 관용 버스를 일자리희망버스로 <u>개조함으로써</u> 예산 절감

‘-(으)므로’와 ‘(-ㅁ, -음)으로(써)’를 혼동하는 경향이 있다. ‘-(으)므로’는 까닭이나 근거를 나타내는 어미이고, ‘(-ㅁ, -음)으로(써)’는 어미 ‘-(으)ㅁ’에 조사 ‘으로(써)’가 결합한 형태로, 어떤 일의 이유를 나타낸다. 간혹 ‘-음으로써’를 ‘-음으로서’로 잘못 쓰거나 ‘-으므로’를 ‘-으므로써’로 잘못 쓰는 예가 있는데, ‘-음으로(써)’는 ‘써’가 붙을 수 있으나 ‘-으므로’에는 ‘써’가 붙을 수 없다.

2) 띄어쓰기

띄어쓰기는 의미 파악을 쉽게 하고 읽기 편하게 하기 위한 것이다. 한글 맞춤법 제2항에서는 “문장의 각 단어는 띄어 씀을 원칙으로 한다.”라고 규정하고 있다. 제5장에서는 조사를 앞말에 붙여 쓰고, 의존 명사와 단위 명사는 띄어 쓴다는 규정도 제시하고 있다. 보조 용언은 띄어 씀이 원칙이나 붙여 씀도 허용한다. 문자 생활을 할 때 띄어쓰기 규정을 모두 알고 적용하기는 어려울 수 있으나, 각 단어는 띄어 쓴다는 대원칙과 사전을 통해 단어 정보를 확인할 수 있다는 점을 알고 있다면 이를 바탕으로 띄어쓰기 규칙을 적용해 나갈 수 있을 것이다. 아래에서는 띄어쓰기 오류 중 자주 나타나는 사례를 중심으로 제시하고자 한다.

□ 각 단어 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 이 고시의 시행과 함께 <u>국세청고시 제2015-11호(2015.5.1)</u>는 이를 폐지한다. • 응시표를 받는 즉시 응시번호 <u>기재여부</u>와 <u>사진위의 날인여부</u>를 확인하여야 합니다. • 소규모 <u>마을만들기</u> 활동 • ‘신생아’ <u>건강검진</u> 추가 실시 • 창립 <u>총회개최</u> 일 <u>7일전</u> • 사람들에게 <u>다시한번</u> 말해 달라고 요청한 적이 자주 있다.
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 이 고시를 시행함과 동시에 <u>국세청 고시 제2015-11호(2015. 5. 1.)</u>는 폐지한다. • 응시표를 받는 즉시 응시 번호 <u>기재 여부</u>와 <u>사진 위의 날인 여부</u>를 확인하여야 합니다. • 소규모 <u>마을 만들기</u> 활동 • ‘신생아’ <u>건강검진</u> 추가 실시 • 창립<u>총회</u> <u>개최일</u> <u>7일 전</u> • 사람들에게 <u>다시 한번</u> 말해 달라고 요청한 적이 자주 있다.

복합어가 아닌 각각의 단어는 띄어 쓴다. 고유 명사나 전문 용어와 같이 붙여 쓰는 것을 허용하는 경우를 제외하고는 자립적으로 쓰이는 각 단어를 띄어 쓰는 것이 원칙이다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 정부의 <u>5인이상</u> 집합 금지 명령에 따른 일부 관광상품 운영 중지 알림 • 40%감경대상자 : 가입자종류 및 가구원수별 보험료순위 <u>25%초과 50%이하인</u> 자
----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 반환 위약금: 400원(반환일 포함 <u>7일 이내</u> 환불 시 무료)
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 정부의 <u>5인 이상</u> 집합 금지 명령에 따른 일부 관광 상품 운영 중지 알림 • 40% 감경 대상자: 가입자 종류 및 가구원 수별 보험료 순위 <u>25% 초과 50% 이하인</u> 사람 • 반환 위약금: 400원(반환일 포함 <u>7일 이내</u> 환불 시 무료)

띄어쓰기 오류 중 빈번하게 나타나는 것이 ‘이상’, ‘이하’, ‘초과’, ‘미만’, ‘이내’ 등의 띄어쓰기이다. 어떤 기준이나 한도, 범위를 나타낼 때 쓰는 표현들인데, 수치를 나타내는 말이 주로 앞에 쓰여서인지 ‘이상, 이하, 초과, 미만, 이내’ 등까지 포함해서 한 덩어리로 인식해서 쓰는 경향이 있다. 그러나 각각 독립적으로 쓰이는 단어이므로 띄어 쓰는 것이 원칙이다.

□ 복합어 띄어쓰기

오용·오류 사례	<u>각</u> 종 서식은 국세청 홈페이지를 참고하시기 바랍니다.
개선안	각종 서식은 국세청 홈페이지를 참고하시기 바랍니다.

붙여 써야 할 말을 잘못 띄어 쓴 예도 있다. 한 단어로 굳어진 말의 일부를 관형사나 의존 명사 등 띄어 써야 할 말로 잘못 이해한 것으로 보인다. ‘각종’은 ‘각’ 뒤에 오는 ‘종’이 자립성이 없으므로 ‘각’을 관형사로 보지 않고 ‘각종’ 전체를 한 단어로 보아 붙여 쓴다.

오용·오류 사례	(심화 컨설팅) 기술/특허/법률 등 심화전문상담 <u>필요 시</u> 별도 지원
개선안	(심화 컨설팅) 기술/특허/법률 등 심화 전문 상담 <u>필요시</u> 별도 지원

어떤 일이나 현상이 일어날 때를 나타낼 때 ‘시(時)’가 의존 명사로 쓰여 앞말과 띄어 쓰는 경우가 있지만, ‘필요시’, ‘비상시’, ‘유사시’, ‘평상시’처럼 한 단어로 굳어진 말은 붙여 쓴다. 한 단어인지 아닌지는 사전을 통해 확인할 수 있다.

오용·오류 사례	털진드기 유충이 활동하는 시기가 9~11월이라 <u>이 때</u> 걸릴 확률이 높아요.
개선안	털진드기 유충이 활동하는 시기가 9~11월이라 <u>이때</u> 걸릴 확률이 높아요.

‘이, 그, 저’를 대명사나 관형사로 인식하여 뒤에 오는 ‘때’를 잘못 띄어 쓰는 예가 많은데, ‘이때, 그때, 저때’는 한 단어로 굳어진 말이므로 붙여 쓴다.

□ 관형사 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 인사교류계획에 의한 <u>타부처</u>(지자체 포함) 근무 경력자 • <u>만19세</u> 이상
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 인사 교류 계획에 의한 <u>타 부처</u>(지자체 포함) 근무 경력자 • <u>만 19세</u> 이상

관형사는 뒤에 오는 명사와 띄어 쓰는 것이 원칙이다.

□ 관형어와 부사어 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 「건설산업기본법」제49조(건설업자의 실태조사 등) 및 <u>같은법</u> 시행령 제45조에 의거 • 약을 <u>복용할때에는</u> 술을 마시지 마세요. • 귀 청소는 조심조심, 너무 <u>자주하</u>지 마세요
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 「건설산업기본법」 제49조(건설업자의 실태조사 등) 및 <u>같은 법</u> 시행령 제45조에 의거 • 약을 <u>복용할 때에는</u> 술을 마시지 마세요. • 귀 청소는 조심조심, 너무 <u>자주 하지</u> 마세요.

체언을 수식하는 기능을 하는 관형어, 용언을 수식하는 부사어는 뒤에 오는 말과 띄어 쓴다. 특히 용언의 관형사형 뒤에 1음절 명사가 이어질 때 붙여 쓰는 경향이 있으나, 띄어 쓰는 것이 원칙이다.

□ 법령 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 「국세징수법 시행령」제9조제5항 및 「같은 법 시행규칙」제14조제2항에 따라 국세청장이 승인 하는 납부대행수수료는 다음과 같다. • 「국세기본법」제5조의2제3항 • 장애인·노인·임산부등의 편의증진보장에 관한법률
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 「국세징수법 시행령」 제9조 제5항 및 「같은 법 시행규칙」 제14조 제2항에 따라 국세청장이 승인하는 납부 대행 수수료는 다음과 같다. • 「국세기본법」 제5조의2 제3항 • 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률

법령명을 전체적으로 붙여 쓰는 관행이 있으나, 각각의 단어는 띄어 쓰는 것이 원칙이다. 법령문을 정비할 때도 ‘단어별로 띄어 쓴다’는 대원칙이 있으며, 한글 맞춤법을 따르는 것을 원칙으로 한다(법제처, 알기 쉬운 법령 정비 기준, p. 78). 또한 세부 조항도 편의를 위해 ‘제0조제0항’과 같이 붙여 쓰는 경우가 많다. 그러나 접두사 ‘제-’와 숫자 사이는 반드시 붙여 써야 하지만 ‘제0조’와 ‘제0항’ 사이의 띄어쓰기는 한 문서 내에서 통일성 있게 유지해야 한다. 나아가 위 사례에서도 볼 수 있듯 법령명과 세부 조항 전체를 붙여 쓰는 경향도 있으나, ‘단어별로 띄어 쓴다’는 원칙에 맞게 띄어 쓰도록 한다.

□ 의존 명사 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보 제공 동의는 <u>지원시</u> 별도 절차로 진행됨 • 경련을 <u>한적</u>이 있거나 기타 뇌신경계 질환(길랭-바레 증후군 포함)이 있습니까? • 발급일 현재 <u>징수유예</u>등 또는 체납처분유예액을 제외하고는 다른 체납액이 없음을 증명하여 주시기 바랍니다.
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보 제공 동의는 <u>지원 시</u> 별도 절차로 진행됨 • 경련을 <u>한 적</u>이 있거나 기타 뇌신경계 질환(길랭-바레 증후군 포함)이 있습니까? • 발급일 현재 <u>징수유예</u> 등의 상황이거나 체납처분유예액을 제외하고는 다른 체납액이 없음을 증명하여 주시기 바랍니다.

한글 맞춤법 제42항에서는 “의존 명사는 띄어 쓴다.”라고 규정하고 있다. 의존 명사는 앞말에 의존적이지만 자립 명사와 같은 기능을 하므로 단어로 다루며, 앞말과 띄어 쓴다. 1음절 의존 명사를 붙여 쓰는 경향이 있으나 띄어 쓰는 것이

원칙이다.

□ 단위를 나타내는 말 띄어쓰기

오용·오류 사례	• 건강보험 보장성 강화대책 시행 3년간 약 <u>5천만명</u> (수혜자 중복)의 국민이 약 4조 원 의료비 경감 혜택을 받으셨습니다.
개선안	• 건강보험 보장성 <u>강화 대책</u> 시행 3년간 <u>5천만 명</u> (수혜자 중복)의 국민이 약 4조 원의 의료비 경감 혜택을 받았습니다.

한글 맞춤법 제43항에서는 “단위를 나타내는 명사는 띄어 쓴다.”라고 규정하고 있다. 단위를 나타내는 명사가 1음절일 때 붙여 쓰는 경향이 있으나, 아라비아 숫자 뒤에 쓰인 경우가 아니라면 띄어 쓰는 것이 원칙이다. 사람을 세는 단위 ‘명’ 등은 단위를 나타내는 말로 하나의 단어로 인정되는 명사이므로 앞말과 띄어 쓴다.

□ 띄어쓰기를 구분해야 하는 말: 의존 명사 ‘간’과 접미사 ‘-간’

오용·오류 사례	• 수송방식 : 접종센터 ↔ <u>洞간</u> 셔틀버스(25인승) 운행 • 동해역~강릉역 <u>간</u> 무궁화호(누리로) • 일자리행정과 <u>시민간</u> 의
개선안	• 수송 방식: 접종센터 ↔ <u>동(洞) 간</u> 셔틀버스(25인승) 운행 • 동해역~강릉역 <u>간</u> 무궁화호(누리로) • 일자리행정과 <u>시민 간</u> 의

‘간’이 한 대상에서 다른 대상까지의 거리, 관계를 뜻할 때는 의존 명사이므로 앞말과 띄어 쓴다.

오용·오류 사례	5월은 지난 해 <u>1년 간</u> 발생한 소득에 대한 종합소득세를 신고하는 달입니다.
개선안	5월은 지난해 <u>1년간</u> 발생한 소득에 대한 종합소득세를 신고하는 달입니다.

‘간’이 ‘동안’, ‘장소’의 뜻으로 쓰일 때는 접미사이므로 앞말에 붙여 쓴다.

□ 띄어쓰기를 구분해야 하는 말: 의존 명사 ‘것’과 어미 ‘-ㄴ걸’

오용·오류 사례	그럼 너무 아까울 <u>것 같은 걸</u> ?
개선안	그럼 너무 아까울 <u>것 같은걸</u> ?

가벼운 반박이나 감탄, 후회 등을 나타낼 때 쓰는 어미 ‘-은걸/-ㄴ걸, -을걸/-ㄴ걸’을 의존 명사 ‘것’과 조사 ‘을’의 결합으로 오해해서 띄어 쓰는 예가 있으나, 어미로 쓰인 것이므로 붙여 쓴다.

□ 띄어쓰기를 구분해야 하는 말: 의존 명사 ‘데’와 어미 ‘-ㄴ데’

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 공개·<u>활용하는데</u> 동의를 받고 있습니다. • xx개 정보시스템을 <u>폐기하는데</u> 짧게는 xx개월, 길게는 xx개월이 소요되었다. • ‘스’, ‘츠’와 같은 고음의 소리를 <u>듣는데</u> 어려움이 있다.
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 공개·<u>활용하는 데</u> 동의를 받고 있습니다. • xx개 정보 시스템을 <u>폐기하는 데</u> 짧게는 xx개월, 길게는 xx개월이 소요되었다. • ‘스’, ‘츠’와 같은 고음의 소리를 <u>듣는 데</u> 어려움이 있다.

어미 ‘-ㄴ데/는데’와 의존 명사 ‘데’는 의미와 쓰임이 다르므로 구분해서 써야 한다. ‘데’가 ‘곳’, ‘장소’, ‘일’, ‘것’ 등의 뜻을 나타낼 때는 의존 명사이므로 띄어 쓴다. ‘-ㄴ데/-는데/-은데’는 하나의 어미이므로 붙여 쓴다.

□ 띄어쓰기를 구분해야 하는 말: 의존 명사 ‘바’와 어미 ‘-ㄴ바’

오용·오류 사례	고위험 바이러스 관련 연구는 생물안전이 <u>중요시 되는 바</u> 병원체 불활화 및 유전자 추출후의 보관 안정성 등에 대해 국내에서도 병원체에 적합한 방법을 선택 적용하는 것이 필요함.
개선안	고위험 바이러스 관련 연구는 생물 안전이 <u>중요한바</u> , 병원체 불활화 및 유전자 추출 후의 보관 안전성 등에 대해 국내에서도 병원체에 적합한 방법을 선택하여 적용할 필요가 있음.

어미 ‘-ㄴ바/는바’와 의존 명사 ‘바’도 혼동하는 일이 많으나 의미와 쓰임이 다르므로 구분해서 써야 한다. ‘바’가 의존 명사로 쓰일 때는 앞에서 말한 내용 그 자체나 일 따위를 나타내는 말로 ‘느낀 바를 말하다’처럼 띄어 쓴다. 의존 명사일 때는 뒤에 조사가 붙을 수 있다. 그러나 예에서는 뒤 절에서 어떤 사실을 말

하기 위해 상황을 제시하는 뜻으로 쓰이는 ‘ㄴ바’는 그 자체가 하나의 어미이므로 앞말에 붙여 써야 한다. 어미 ‘-ㄴ바’ 뒤에는 조사가 결합할 수 없다.

□ 조사 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 제출기한 : 2020. 11. <u>27. 까지</u> • 해제 <u>시 까지</u>
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 제출 기한: 2020. 11. <u>27.까지</u> • 해제 <u>시까지</u>

한글 맞춤법 제41항에서는 “조사는 그 앞말에 붙여 쓴다.”라고 규정하고 있다. 조사는 앞말에 붙여 쓴다. 학교 문법에서는 조사를 단어로 다루지만, 자립성이 없어 다른 말에 의존해서만 나타나기 때문에 앞말에 붙여 쓴다. ‘까지’는 어떤 일이나 상태에 관련되는 범위의 끝임을 나타내는 조사로, 앞말에 붙여 쓴다.

오용·오류 사례	백신에 대한 지나친 <u>두려움 보다</u> 차례가 왔을 때 접종하시고
개선안	백신에 대한 지나친 <u>두려움보다</u> 차례가 왔을 때 접종하시고

비교의 대상이 되는 말에 붙어 ‘~에 비해서’의 뜻을 나타내는 ‘보다’는 조사이므로 앞말에 붙여 쓴다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 사업장을 운영 <u>중 입니까?</u> • 필수입력 <u>항목 입니다.</u>
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 사업장을 운영 <u>중입니까?</u> • 필수 입력 <u>항목입니다.</u>

‘이다’는 조사이지만 뒤에 활용 어미가 붙을 수 있다. ‘이다’, ‘이라고’, ‘이라며’, ‘입니다’, ‘입니까’ 등으로 형태가 바뀔 수 있다는 것이다. 그러나 ‘이다’가 조사라는 문법적 성질은 달라지지 않으므로 앞말에 붙여 써야 한다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 보유 및 이용기간 :접수일 <u>부터</u> 5년(종료일부터 5일 안에 파기) • 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 끝난 <u>날</u> <u>부터</u> 2년이 지나지 않은 사람
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 보유 및 이용 기간: 접수일<u>부터</u> 5년(종료일부터 5일 안에 파기) • 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예 기간이 끝난 <u>날</u><u>부터</u> 2년이 지나지 않은 사람)

‘부터’는 어떤 일이나 상태에 관련된 범위의 시작임을 나타내는 조사로 앞말에 붙여 쓴다.

□ 접사 띄어쓰기

·접두사 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 인천광역시 공고 제 2020 • 마스크 <u>미</u> 착용자 • 실 근무시간에 야간근무 가산
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 인천광역시 공고 제2020 • 마스크 <u>미착용자</u> • 실근무시간에 야간 근무 가산

·접미사 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 재가급여 본인부담금은 1회 <u>이용</u> <u>당</u> 금액으로, 실제 월별 급여이용 횟수에 따라 정산되는 본인부담금과 다를 수 있습니다. • 주민등록등본 <u>상</u> 구성원 • 지난해 대비 <u>70%</u> <u>가량</u> 안전투자 규모를 늘려,
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 재가 급여 본인 부담금은 1회 <u>이용</u><u>당</u> 금액으로, 실제 월별 급여 이용 횟수에 따라 정산되는 본인 부담금과 다를 수 있습니다. • 주민등록등본<u>상</u> 구성원 • 지난해보다 <u>70%</u><u>가량</u> 안전 투자 규모를 늘려,

어근이나 단어의 앞이나 뒤에 붙어 새로운 단어를 구성하는 부분을 ‘접사’라고 한다. 접사에는 어근이나 단어 앞에 붙는 접두사, 뒤에 붙는 접미사가 있다. 접사는 독립적으로 쓸 수 없고 다른 말에 의존적이므로 접두사는 뒤에 오는 말과 붙여 쓰고, 접미사는 앞말과 붙여 써야 한다.

·접미사 띄어쓰기: -하다, -되다

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 응시원서 작성 요령에 따라 구체적으로 <u>작성 하여야 함</u> • 정기승차권 발매매수를 부득이 <u>하계</u> 50% 수준으로 제한 • 올해 인플루엔자 백신 접종 후 이상반응은 총 1,231건(10월 26일 0시 기준)이 <u>신고 되었으며</u>,
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 응시 원서 작성 요령에 따라 구체적으로 <u>작성하여야 함</u> • 정기 승차권 발매 매수를 부득이하계 50% 수준으로 제한 • 올해 인플루엔자 백신 접종 후 이상 반응은 총 1,231건(10월 26일 0시 기준) <u>신고되었으며</u>,

‘-하다’, ‘-되다’가 접사로 쓰여 동사를 만든 것이므로 붙여 쓴다. ‘하다’, ‘되다’ 그 자체로 동사로 쓰인 예와 구분해야 한다. ‘-하다’, ‘-되다’가 붙어 동사, 형용사가 된 말은 사전에 등재되어 있다.

□ 보조용언 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • <u>창업해야함</u> • 의료기관 이용 후 환자 본인이 실제로 <u>부담해야하는</u> 비용의비율을 의미합니다.
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • <u>창업해야 함</u> • 의료기관 이용 후 환자가 실제로 <u>부담해야 하는</u> 비용의 비율을 의미합니다.

‘하다’, ‘되다’는 접미사로 쓰인 예가 아니라면 본용언이나 보조용언으로 사용된 것이다. 본용언이나 보조용언으로 쓰일 때는 독립된 단어이므로 앞말과 띄어 쓰는 것이 원칙이다. 이때 ‘-아/어’ 뒤에 연결된 보조용언은 붙여 쓰는 것을 허용한다. 그러나 ‘-어야 하다’ 구조는 붙여 씀을 허용하는 예에 해당하지 않으며, 띄어 쓰는 것이 원칙이다.

□ 수 띄어쓰기

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 인건비 <u>126백만원</u>(70%), 사업비 <u>19백만원</u>(10.6%), 경상적 운영비 <u>35백만원</u>(19.4%) • 2019년 인터넷특가 이용객은 <u>308천명</u>으로 전년대비 17.2%가 증가하였으며, KTX 파격특가 할인상품 출시로 인한 지역경제 활성화 효과는 <u>89.6억 원</u>에 달합니다. • 월보수: <u>1,930천원</u>(식대 10만원 포함)
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 인건비 <u>126백만원</u>(70%), 사업비 <u>19백만원</u>(10.6%), 경상적 운영비 <u>35백만원</u>(19.4%)

	<ul style="list-style-type: none"> • 2019년 인터넷 특가 이용객은 <u>30만 8천 명</u>으로 전년 대비 17.2%가 증가하였으며, KTX 파격 특가 할인 상품 출시에 따른 지역 경제 활성화 효과는 <u>89억 6천 만 원</u>에 달합니다. • 월 보수: <u>193만 원</u>(식대 10만 원 포함)
--	--

수를 적을 때 영어식으로 세 자리 단위로 끊어 쓰거나 소수점을 써서 표현하는 경향이 있는데, ‘천’ 단위로 쓰는 것은 우리말의 수 체계와 맞지 않는다. 우리의 숫자 읽는 관습은 ‘만’을 기준으로 끊어 읽는 것이므로 우리 말에서 수를 적을 때는 ‘만(萬)’ 단위로 끊어 쓰는 것이 효율적이다.

3) 문장 부호

어문규범의 문장 부호 규정에서는 “문장 부호는 글에서 문장의 구조를 드러내거나 글쓴이의 의도를 전달하기 위하여 사용하는 부호이다.”라고 정의하고 있다. 문장 부호를 잘못 사용하면 의도한 바를 정확히 전달하지 못하게 될 수 있다. 문장 부호 규정에서는 부호의 표기 방식과 쓰임뿐만 아니라 띄어쓰기까지 제시하고 있으므로 이에 따라 정확하게 써야 한다.

□ 문장 부호 표기: 마침표(.)

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 1982. 1. <u>1</u> ~ 2002. 12. <u>31</u> • 코로나19 의료봉사자 철도 무임대상 확인방법 변경안내(<u>10.5</u>일부터)
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 1982. 1. <u>1</u>~2002. 12. <u>31</u>. • 코로나19 의료 봉사자의 열차 무임승차 대상 확인 방법 변경 안내(<u>10월 5</u>일부터)

연월일을 마침표로 표시할 때는 ‘연’, ‘월’, ‘일’ 각각에 마침표를 찍어야 한다. 마지막 ‘일’ 자리에 마침표를 찍지 않는 경향이 있다. 마침표로 연월일을 표시하고자 할 때는 ‘연월일’ 모두에 쓰거나 ‘연과 월’, ‘월과 일’에 쓸 수 있으나, ‘연’이나 ‘월’ 또는 ‘일’만 나타낼 때 홀로 쓰는 것은 적절하지 않다.

□ 문장 부호 표기: 가운뎃점(·)

오용·오류 사례	승차권 예발매일 알림
개선안	승차권 예·발매일 알림

가운뎃점을 표시하지 않았을 때 의미를 분명하게 이해하지 못하게 되는 상황이 있을 수 있다. 가운뎃점은 공통 성분을 줄여서 하나의 어구로 묶을 때 쓰므로, 예에서처럼 ‘예매’, ‘발매’를 묶어서 표현한다면 가운뎃점을 쓰는 것이 오해의 소지를 줄일 수 있다.

□ 문장 부호 표기: 물결표(~)

오용·오류 사례	아울러 <동절기 및 연말 연시 방역수칙>도 꼭 지켜주세요~
개선안 1	아울러 <동절기 및 연말연시 방역 수칙>도 꼭 지켜 <u>주세요</u> .
개선안 2	아울러 <동절기 및 연말연시 방역 수칙>도 꼭 지켜 <u>주세요!</u>

물결표는 기간이나 거리 또는 범위를 나타낼 때 쓴다. 말끝을 부드럽게 함을 나타내려는 의도로 일상에서 문장 끝에 물결표(~)를 쓰는 예가 많으나 규정에 근거를 둔 쓰임은 아니다. 이때는 문맥에 따라 마침표나 느낌표로 표현할 수 있다.

□ 문장 부호 표기: 큰따옴표(“ ”), 작은따옴표(‘ ’)

오용·오류 사례	통증이 없는 “사랑니” 꼭 뽑아야할까요?
개선안	통증이 없는 ‘사랑니’ 꼭 뽑아야 할까요?

문장 내용 중에서 특별히 드러낼 필요가 있는 말이나 구절에는 작은따옴표(‘ ’)를 쓰는 것이 적절하다.

□ 문장 부호 띄어쓰기: 쌍점(:)

오용·오류 사례	<u>산업대상</u> : 도내 농식품 제조·가공업체(창업 3년이상)
개선안	<u>산업 대상</u> : 도내 농식품 제조·가공 업체(창업 3년 이상)

쌍점은 표제 다음에 해당 항목을 들거나 설명을 붙일 때 쓰며, 이때 쌍점을 기준으로 앞은 붙여 쓰고 뒤는 띄어 쓴다.

□ 문장 부호 띄어쓰기: 마침표(.), 물결표(~)

오용·오류 사례	예매일정 : '21.1.19(화)~ 1.21.(목), 3일간
개선안	예매 일정: 2021. 1. 19.(화)~1. 21.(목), 3일간

마침표는 앞말에 붙여 쓰고 뒷말과는 띄어 쓴다. 마침표로 연월일을 나타낼 때 ‘연’, ‘월’, ‘일’ 각각은 띄어 쓰는 것이 적절하다. 범위를 나타낼 때 쓰는 물결표는 앞뒤를 붙여 쓴다.

4) 외래어 표기

외래어는 외국에서 들어온 말로, 오래 쓰여 우리말처럼 쓰이는 말을 가리킨다. 외래어는 ‘외국어’와 달리 한국어의 일부라 할 수 있으므로 한국어의 음운 체계와 표기 체계에 따라 표기하게 된다. 외래어 표기의 원칙이 ‘외래어 표기법’에 규정되어 있으므로, 이에 따라 써야 한다. 그러나 현실에서는 외래어 표기법이 있는지조차 모르는 사람도 많고, 원칙적인 표기와 관용 표기가 있어 내용을 제대로 이해하지 못하는 경우도 있다. 아래에서는 흔히 나타나는 표기 오류 사례를 제시하고자 한다.

오용·오류 사례	홍보물 제작 : 전단지, <u>리플렛</u> , <u>카다로그</u> , CI, BI 제작 비용
개선안	홍보물 제작: 전단지, <u>리플릿</u> , <u>카탈로그</u> , 시아이(CI), 비아이(BI) 제작 비용

외래어 표기법 어종의 [l]이 모음 앞이나 [m], [n] 발음 앞에 올 때는 ‘ㄹㄹ’로 적는다. 이에 따라 ‘리플릿’, ‘카탈로그’는 받침 ‘ㄹ’을 적는 것이 규범에 맞는 표기이다.

오용·오류 사례	• <u>마켓팅</u> • <u>티켓팅</u>
개선안	• <u>마케팅</u> • <u>티케팅</u>

‘마케팅’, ‘티케팅’에서 어종의 [t]는 한 자음으로 발음되는 것이므로 한 자음

글자로 적는다. ‘t’를 만일 받침으로 쓴다면 ‘ㅌ’으로 적을 가능성이 있으나, 받침을 적게 되면 두 개의 자음 글자를 쓰는 것이 되므로 외래어 표기법에 맞지 않는다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 매뉴얼 • <u>패널티</u> 부여 등 책임 강화 • 초음파 <u>비콘</u>을 설치하여 승차정보를 자동으로 승무원에게 전달
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 매뉴얼 • <u>페널티</u> 부과 등 책임 강화 • 초음파 <u>비컨</u>을 설치하여 승차 정보를 자동으로 승무원에게 전달

외래어의 모음을 적을 때는 원어의 발음을 고려한다. [æ]로 발음되는 것은 ‘애’, [e]로 발음되는 것은 ‘에’, [ə]로 발음되는 것은 ‘어’로 적는다.

오용·오류 사례	<u>캡처</u>
개선안	<u>캡쳐</u>

외래어 표기에서 모음 앞의 [ʃ], [dʒ]는 ‘ㅈ’, ‘ㅉ’로 적는다. ‘ㅈ, ㅉ, ㅊ’ 다음에 ‘ㅈ, ㅉ, ㅊ, ㅊ, ㅊ, ㅊ, ㅊ’를 쓰는 것은 인정되지 않는다.

오용·오류 사례	<u>셸터</u>
개선안	<u>셸터</u>

외래어 표기에서 모음 앞의 [ʃ]는 뒤따르는 모음에 따라 ‘샤’, ‘새’, ‘셔’, ‘세’, ‘쇼’, ‘슈’, ‘시’로 적는다. 이에 따라 ‘shelter[ʃeltə(r)]’는 ‘셸터’로 적는다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • <u>탬핑유니트</u> 상태점검 가능한 전용센서 및 브라켓 제작 • 제목 및 <u>엔딩크레딧</u> 포함 러닝타임 2분 이내
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • <u>탬핑유닛</u>의 상태를 점검할 수 있는 전용 센서와 브라켓 제작 • 제목 및 <u>엔딩 크레딧</u> 포함 상영 시간 2분 이내

외래어 표기에서 무성 파열음 [k], [t], [p]는 받침으로 적을 때와 ‘으’를 붙여

적을 때로 구분된다. 그러나 규정과 어긋난 표기가 관용으로 인정되는 경우가 많으므로 사전이나 외래어 표기 용례를 확인할 필요가 있다. 또 표기 문제에서 좀 더 나아가 적절한 우리말로 다듬어 쓸 수 있을 때는 다듬은 말을 쓰는 것이 좋다.

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 포털<u>싸</u>이트 • 컴퓨터용 <u>싸</u>인펜
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 포털<u>사</u>이트 • 컴퓨터용 <u>사</u>인펜

일부 예외를 제외하고 외래어의 발음 중 된소리는 표기에 반영하지 않고 예사소리나 거센소리로만 쓴다.

<8. 어문규범에 어긋난 표기가 없는가? 오용·오류의 경향>

이 기준에 어긋나는 오용·오류 유형과 필요한 개선 방향은 다음과 같다.

- 1) 맞춤법과 관련해 두음 법칙 표기 오류가 주로 나타났다.
→ 두음 법칙의 적용 원리를 알고 틀리기 쉬운 표기 유형을 익혀 둔다.
- 2) 띄어쓰기 오류가 빈번하게 나타났다.
→ 문장의 각 단어는 띄어 쓴다는 대원칙을 기억하고, 틀리기 쉬운 유형을 익혀 둔다.
- 3) 수를 적을 때 우리 식으로 적지 않고 영어식으로 천 단위로 끊어 쓰는 예가 많았다.
→ 수를 적을 때 만 단위로 띄어 쓰는 기준에 따라 적는다.
- 4) 문장 부호는 표기와 띄어쓰기가 적절하지 않은 예가 많았다.
→ 문장 부호 규정을 통해 문장 부호의 쓰임을 익혀, 바르게 표기한다.
- 5) 외래어에서는 모음과 받침 표기에서 규정과 다르게 인식하고 쓰는 예가 많았다.
→ 외래어의 기본 원칙을 이해하되, 세부 표기들은 사전과 외래어 표기 용례를 통해 확인하여 바르게 쓴다.

□ 표현의 정확성 9. 의미에 맞는 단어를 사용하였는가?

글을 쓰는 목적이 ‘의사소통’에 있다면 전하고자 하는 내용을 정확히 전달하는 것이 중요하다. 그러기 위해서는 문맥에 맞는 적절한 표현을 사용해야 한다. 단어를 잘못 선택하거나, 조사나 어미를 부적절하게 쓰게 되면 문장 전체의 의미가 달라지게 되고, 비문이 되기도 한다. 글을 쓴 후에는 의미가 맞지 않거나 사용법이 틀린 부분이 없는지 점검할 필요가 있다.

□ 의미에 따라 구분해서 써야 하는 단어: 일체/일절

오용·오류 사례	<ul style="list-style-type: none"> • 제출된 서류는 <u>일체</u> 반환하지 않으며, • 채용과 무관한 개인정보는 <u>일체</u> 수집하지 않습니다.
개선안	<ul style="list-style-type: none"> • 제출된 서류는 <u>일절</u> 반환하지 않으며, • 채용과 무관한 개인정보는 <u>일절</u> 수집하지 않습니다.

표기가 유사해 보이는 단어를 실제 의미와 전혀 다른 뜻으로 잘못 쓰는 예가 많다. 대표적인 예가 ‘일절’, ‘일체’를 잘못 쓰는 경우이다. ‘일절’은 ‘아주, 전혀, 절대로’를 뜻하는 말로, 부인하거나 금지하는 말과 어울린다. ‘일체’는 ‘모든 것’을 뜻한다. ‘일절’을 쓸 자리에 ‘일체’를 잘못 쓰는 경향이 있는데, 두 단어는 의미에 따라 구분해서 써야 한다.

☐ 유사·중복 표현

오용·오류 사례	임용예정 직무분야와 관련된 <u>학사학위 이상의 학위</u> 를 취득한 사람
개선안	임용 예정 직무 분야와 관련된 <u>학사 이상의 학위</u> 를 취득한 사람

‘학위’라는 말이 반복적으로 쓰인 표현이다. ‘학위’의 유형에 ‘학사, 석사, 박사’ 등이 있으므로, ‘학사 이상의 학위’로 표현하는 것이 적절하다.

오용·오류 사례	참석자 : 창립총회 개최 전 설립동의서 신청한자로서, 총회참석자 명부 서명날인(과반 수 이상 참석 확인)
개선안	참석자: 창립총회 개최 전 설립 신고서에 동의한 자로서, 총회 참석자 명부에 서명을 날인해야 함(과반수 참석 확인).

‘과반수’라는 말 자체가 ‘절반이 넘는 수’를 뜻하므로 ‘과반수 이상’은 ‘이상’이라는 의미가 중복된 표현이다. ‘과반수’로만 쓰는 것이 적절하다.

오용·오류 사례	이 증명서는 재산소유 <u>유무</u> 의 확인용으로 사용할 수 없습니다.
개선안	이 증명서는 재산 <u>소유 여부</u> 를 확인하는 용도로 사용할 수 없습니다.

‘유무’와 ‘여부’가 꼭 필요하지 않은 자리에 쓴 것은 아닌지, ‘유무/여부’의 의미를 문맥에 맞게 썼는지 살펴볼 필요가 있다. ‘소유’가 이미 ‘가지고 있음’을 뜻하므로 ‘있음과 없음’을 뜻하는 ‘유무’를 이어 쓰는 것은 어울리지 않는다. ‘그리함과 그러하지 아니함’을 뜻하는 ‘여부’로 쓰는 것이 적절하다.

□ 부정확한 표현

오용·오류 사례	<u>문항난이도</u> 가 높은 문제
개선안	문항 <u>난도</u> 가 높은 문제

‘난이도’는 ‘어려움과 쉬움의 정도’, ‘난도’는 ‘어려움의 정도’를 뜻하므로 ‘높다/낮다’와 같이 정도를 나타내는 표현이 이어질 때는 ‘난도’를 쓰는 것이 적절하다.

오용·오류 사례	임금 등을 체불하여 <u>명단이 공개 중인 사업주</u>
개선안 1	임금 등을 체불하여 <u>임금 체불 사업주 명단에 이름이 공개되고 있는 사업주</u>
개선안 2	임금 등을 체불하여 <u>임금 체불 사업주 명단에 이름이 공개되어 있는 사업주</u>

‘명단’이 가리키는 바가 분명하지 않다. 문맥을 고려할 때, ‘임금을 체불한 사업주 명단’이라는 의미로 이해된다. 읽는 사람에게 뜻이 정확하게 전달될 수 있도록 단어를 정확하게 사용해야 한다.

오용·오류 사례	<요양급여비용 조기지급 실시 안내> 공단은 「코로나19」감염증 확산으로 인한 의료기관 경영의 어려움을 덜어주기 위하여 아래와 같이 <u>조기지급을 실시하고</u> 있습니다.
개선안	<요양 급여 비용 조기 지급 안내> 공단은 코로나19 감염증 확산으로 인한 의료 기관 경영의 어려움을 덜어 주기 위하여 아래와 같이 <u>요양 급여 비용을 조기 지급</u> 합니다.

소제목을 읽지 못했다면 ‘무엇을’ 지급하는지 의미를 알기 어려운 문장이다. 필요한 표현이 빠져서 의미를 오해하는 일이 없도록 정확하게 써야 한다.

오용·오류 사례	외출 30분 전 <u>자외선에 미리 발라야 하며</u> 효과가 오래 지속되지 않기 때문에 2시간 간격으로 덧발라주세요!
개선안	외출 30분 전 <u>자외선 차단제를 피부에 미리 발라야 하며</u> , 효과가 오래 지속되지 않으니 2시간 간격으로 덧발라 주세요!

‘무엇을’, ‘어디에’ 바르는지 구체적으로 써야 한다. ‘바르는 것’은 ‘자외선 차단제’, ‘바르는 곳’은 ‘피부’임을 밝혀 쓰는 것이 좋다.

오용·오류 사례	경로·장애인 전화접수 안내 (예매대상) PC, 모바일 사용이 어려운 <u>경로</u> (만 65세 이상, 2021.2.10.기준)
개선안 1	<u>경로 대상자·장애인</u> 전화 접수 안내 (예매 대상) 컴퓨터, 모바일 기기 사용이 어려운 <u>경로 대상자</u> (만 65세 이상, 2021. 2. 10. 기준)
개선안 2	<u>만 65세 이상·장애인</u> 전화 접수 안내 (예매 대상) <u>경로 대상자</u> (만 65세 이상, 2021. 2. 10. 기준)로 컴퓨터, 모바일 기기 사용이 어려운 사람

가운뎃점 앞뒤로 연결되는 말은 ‘사람’을 뜻하는 말이 되어야 하는데, ‘경로’는 사람을 가리키는 표현이 아니므로 ‘경로 대상자’ 또는 구체적으로 ‘만 65세 이상’으로 지칭하는 것이 적절하다.

오용·오류 사례	"성명" 란에는 반드시 한 사람의 <u>순수한 성명만을</u> 수록하여야 합니다.
개선안	‘성명’란에는 반드시 한 사람의 <u>본명만을</u> 기재하여야 합니다.

‘순수한 성명’이 나타내는 바가 무엇인지 정확하지 않다. ‘성명’만으로 써도 전

달하고자 하는 바를 충분히 나타낼 수 있지만, ‘순수한’이라는 표현을 쓴 의도를 고려할 때 ‘본명’으로 표현할 수 있다.

□ 문맥에 맞지 않는 표현

오용·오류 사례	모든 <u>거래</u> 는 모임 내부자 및 내부 사업자에게 지출 불가함
개선안	모든 <u>비용</u> 은 모임 내부자 및 내부 사업자를 위해 지출할 수 없음.

‘지출’은 돈을 지급하는 일을 뜻하므로 앞에는 ‘돈’에 해당하는 표현이 나와야 한다.

오용·오류 사례	민원실 이용 만족도는 76.2%로 높은 편이지만 민원안내 자료 부족 등 문제점 <u>도출</u>
개선안	민원실 이용 만족도는 76.2%로 높은 편이지만 민원 안내 자료 부족 등 문제점 <u>발견</u> 됨.

‘도출’은 판단이나 결론 따위를 이끌어 냄을 뜻하는데, 위 예에서는 문제점을 찾아냈다는 의미이므로 ‘발견’으로 쓰는 것이 문맥에 어울린다.

오용·오류 사례	개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, <u>미동의</u> 시 공모전 출품에 대한 신청자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에 제외될 수 있음.
개선안	개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, <u>동의하지 않으면</u> 공모전 출품에 대한 신청 자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입장에서 제외될 수 있습니다.

‘미(未)-’는 ‘아직 다 이루어지지 않음’의 뜻을 더하는 말인데, 위 예에서는 ‘아직’의 의미는 필요하지 않다. 좀 더 정확하게 의미를 전달하기 위해서는 ‘동의하지 않으면’으로 풀어 쓰는 것이 적절하다.

오용·오류 사례	열차와 촬영자 안전에 <u>저촉</u> 되는 작품
개선안	열차와 촬영자의 안전을 <u>고려하지 않은</u> 작품

‘저촉’은 법률이나 규칙에 위반된다는 뜻이다. 위 예에서는 ‘안전’을 위협하는

상황을 말하므로 ‘저축’은 어울리지 않는다. 문맥의 뜻을 살펴 ‘고려하지 않은’으로 풀어 쓰는 것이 좋겠다.

□ 불필요한 표현

오용·오류 사례	당해 시험을 정지하거나 <u>합격결정</u> 을 취소하고
개선안	그해 시험을 정지하거나 <u>합격</u> 을 취소하고

위 예에서 ‘취소’의 대상이 되는 것은 ‘합격’으로만 표현해도 충분하다. 불필요한 말을 덧붙이면 오히려 전달하고자 하는 의도가 왜곡될 수 있다.

<9. 의미에 맞는 단어를 사용하였는가? 오용·오류의 경향>

이 기준에 어긋나는 오용·오류 유형과 필요한 개선 방향은 다음과 같다.

- 1) 문맥에 맞지 않는 단어나 정확하지 않은 단어를 쓴 예가 많았다.
→ 사전을 통해 단어의 뜻을 정확하게 확인하고 쓴다.
- 2) 유사한 표현을 반복해서 쓴 예가 많았다.
→ 글을 쓴 후에 유사·중복 표현이 없는지 다시 한번 검토한다.
- 3) 불필요한 표현을 덧붙여 쓴 예가 많았다.
→ 되도록 필요한 말만 정확하게 전달한다.
- 4) 각기 의미가 다른 단어를 구분하지 못하고 단어의 뜻과 전혀 다르게 쓴 예가 많았다.
→ 혼동하기 쉬운 단어 유형을 익혀 둔다.

■ 표현의 정확성 10. 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?

문장을 구성하는 기능적 단위를 ‘문장 성분이라고 한다. 한국어의 문장은 ‘주어, 서술어, 목적어, 보어, 관형어, 부사어, 서술어’ 등의 성분으로 구성되어 있는데 서술어는 주어, 목적어, 부사어 등과 문법적으로 호응해야 한다. 또한 수식 성분인 관형어와 부사어도 피수식어와 호응해야 한다. 문장 성분이 적절하게 제시되지 않거나 성분 간 호응이 문법적, 의미적으로 맞지 않으면 의미가 불명확

하여 전달력이 떨어진다. 따라서 행정문서를 작성할 때, 다음과 같은 항목을 고려하여 문장이 어법에 맞게 써야 한다.

- 문장 성분 간 호응(주어-서술어, 목적어-서술어, 부사어-서술어, 수식어-피수식어)이 정확한가?
- 어순이 정확한가?
- 높임과 시제가 정확한가?
- 피동과 사동 표현이 정확한가?
- 필요한 성분이 생략되지 않았는가?

1) 문장 성분 간 호응이 정확한가?

(1) 주어와 서술어의 호응

문장에서 서술어는 주어, 목적어, 부사어 등과 호응해야 한다. ‘주어’는 ‘서술어가 나타내는 동작이나 상태의 주체가 되는 말’이고 ‘서술어’는 ‘한 문장에서 주어의 움직임, 상태, 성질 따위를 서술하는 말’이다. 따라서 ‘철수가 운동을 한다.’라는 문장에서 ‘철수가’는 주어, ‘운동을’은 목적어, ‘한다’는 서술어에 해당한다.

그런데 행정문서에서 주어와 서술어가 호응하지 않은 문장을 빈번하게 찾아볼 수 있다. 아래와 같이 주어와 서술어의 호응이 맞지 않을 때에는 주어 또는 서술어를 적절하게 수정해야 한다.

오용·오류 사례	본 사업의 <u>지원대상 선정방법</u> 은 서류심사와 집합(면접)심사의 점수를 산정한 결과 고득점 순으로 우선순위를 정하고 해당위원회의 심의를 거쳐 지원 대상자를 최종 결정하여 <u>공고함</u>
개선안1	<u>본 사업에서는</u> 서류 심사와 집합(면접) 심사의 점수를 산정하여 고득점 순으로 우선순위를 정하고, 해당 위원회의 심의를 거쳐 지원 대상자를 선정함.
개선안2	본 사업의 지원 대상 선정 방법은 서류 심사와 집합(면접) 심사의 점수를 산정하여 고득점 순서로 우선순위를 정하고 해당 위원회의 심의를 거쳐 지원 <u>대상자를 결정하는 것임</u> .

위의 공고문에서, 주어는 ‘선정 방법’이고 이에 호응하는 서술어는 ‘~ 정하

고 ~공고함'이다. 주어와 서술어만을 연결하면 '선정 방법은~정하고 ~공고함'이어서, 이들의 호응이 잘못되었음을 알 수 있다. '본 사업에서는 ~정하고 ~선정함'으로 주어를 수정하거나 '본 사업의 지원 대상 선정 방법은 ~결정하는 것임'으로 서술어를 수정해야 한다.

'주어-서술어' 호응 오류 중에서는, 아래 문장처럼 '주어'에 결함하는 조사를 잘못 사용하여 서술어와 호응하지 못하는 경우가 많다.

오용·오류 사례	승계대상 사업자등록번호 및 <u>상호란은</u> 피합병법인 및 지점 법인의 사업자등록번호를 적습니다.
개선안	승계 대상 사업자등록번호 및 <u>상호란에는</u> 피합병 법인 및 지점 법인의 사업자등록번호를 적습니다.

위 문장의 주어와 서술어를 연결하면, '상호란은~적습니다'가 된다. 주어와 서술어가 호응하지 않은 문장이다. 서술어 '적다'는 '~에 ~을 적다'와 같은 문장구조를 지닌다. 따라서 '상호란'에 결함한 조사 '은'을 '에는'으로 바꾸어 '상호란에는~적습니다'로 문장을 수정해야 한다.

주어와 서술어가 의미적으로 호응하지 않는 문장도 있다.

오용·오류 사례	<u>정보공개 통지는</u> 처리기한(결정통지 10일, 부존재통지 7일) 내에 <u>답변되었습니까?</u>
개선안	정보 공개 통지는 <u>기한</u> (결정 통지 10일, 부존재 통지 7일) 내에 <u>처리되었습니까?</u>

위 문장에서 주어는 '정보 공개 통지는'이고 서술어는 '답변되었습니까'인데, '통지'는 '기별을 보내어 알게 함'이라는 뜻이므로 '통지'가 '답변되다'는 의미적 호응이 되지 않는다. 따라서 '정보 공개 통지는~처리되었습니까'로 수정해야 한다.

주어와 서술어에서 중복 표현을 사용함으로써 호응이 맞지 않는 문장도 있다.

오용·오류 사례	<u>가장 좋은 방법은</u> 사전에 구강악안면외과 전문의와 상의하여 사랑니를 발치할 것인지를 결정하는 게 <u>가장 좋습니다.</u>
개선안 1	사전에 구강악안면외과 전문의와 상의하여 사랑니를 발치할 것인지 결정하는 게 <u>가장 좋습니다.</u>
개선안 2	<u>가장 좋은 방법은</u> 사전에 구강악안면외과 전문의와 상의하여 사랑니를 발치할 것인지를 결정하는 <u>것입니다.</u>

위 문장은 ‘가장 좋은 방법은~가장 좋습니다’의 구조로, ‘좋다’가 주어와 서술어에 중복적으로 들어가 있다. ‘~하는 게 가장 좋습니다’ 또는 ‘가장 좋은 방법은 ~하는 것입니다.’로 중복적인 표현을 수정해 주어야 한다.

또한, 한 문장에 서술어를 한 개 이상 쓸 경우에는 각 서술어와 주어가 호응하는지도 살펴야 한다.

오용·오류 사례	선정평가 방법은 코로나19의 상황에 따라“서면평가”로 대체될 수 있으며, 별도 <u>통보</u>
개선안	선정 평가 방법은 코로나19의 상황에 따라 '서면평가'로 대체될 수 있으며, <u>평가 결과</u> 는 별도로 통보함

위 문장에서 ‘선정 평가 방법은’은 ‘대체될 수 있다’의 주어가 될 수는 있지만 ‘별도로 통보하다’의 주어가 될 수는 없다. 따라서 ‘통보하다’의 주어 ‘평가 결과는’을 추가해 주어야 한다.

(2) 목적어-서술어의 호응

우리말에서 서술어 자리에 올 수 있는 것은 ‘동사’, ‘형용사’, ‘~이다’ 등이다. 그런데 동사 중에서 일부는 주어 외에도 반드시 목적어가 필요한 유형이 있다. 목적어는 타동사가 쓰인 문장에서 동작의 대상이 되는 말로, ‘나는 책을 읽는다’에서 ‘책을’ 따위이다. 동사 ‘피다’는 ‘꽃이 피다’와 같이 주어만 필요하지만 동사 ‘먹다’는 ‘동생이 밥을 먹다’와 같이 주어 ‘동생이’ 외에도 목적어 ‘밥을’이 필요하다. 이와 같은 동사를 ‘타동사’라고 한다. 타동사를 서술어로 썼을 때에는 주어 외에도 목적어를 정확하게 제시해야 한다.

오용·오류 사례	이 <u>처분에 위반한</u> 자는 과태료 부과 이외에도 위반으로 발생한 모든 확진 관련 검사·조사·치료 등 방역비용이 구상 청구 될 수 있습니다.
개선안	이 <u>처분을 위반한</u> 사람은 과태료 부과 외에도 위반으로 발생한 모든 확진 관련 검사·조사·치료 <u>등에 대한</u> 방역 비용이 구상 청구될 수 있습니다.

위 문장에 사용된 ‘위반하다’는 타동사이다. 따라서 ‘~에 위반하다’가 아니라 ‘~을 위반하다’라고 수정해야 목적어와 서술어가 호응한다. 사전에 ‘【…을】’이라는 문형 정보가 제시된 동사는 타동사이므로 반드시 목적어를 확인하여 서술어와의 호응을 맞추어 주어야 한다.

다음과 같은 경우도 문형에 어긋나는 예이다.

오용·오류 사례	1인 미디어 사업자가 제대로 된 <u>세금 신고를 위해서는</u> 반드시 사업자등록을 해야 합니다.
개선안	1인 미디어 사업자가 제대로 된 <u>세금 신고를 하기 위해서는</u> 반드시 사업자 등록을 해야 합니다.

‘위하다’는 ‘어떤 목적을 이루려고 하다’라는 뜻을 지닌 타동사로, ‘【…을】【-기】’라는 문형으로 사용한다. 따라서 ‘세금 신고를 위해서’가 아니라 ‘세금 신고를 하기 위해서’라고 수정해야 한다.

‘목적어-서술어’ 간의 호응에서도, ‘주어-서술어’ 호응과 마찬가지로 의미상 맞지 않는 문장도 다수 나타난다.

오용·오류 사례	제출자료에 대해 허위사실 및 부당행위 적발 시 <u>선정취소 등을 제재 조치함</u>
개선안	<u>제출 자료에서</u> 허위 사실 및 부당 행위가 적발되면 선정 취소 등의 제재 조치를 함

위의 문장에서 서술어로 쓰인 ‘조치하다’는 타동사이다. 그러나 ‘조치하다’의 목적어인 ‘선정 취소 등을’과는 의미상 호응하지 않는다. ‘제재 조치하다’의 대상이 ‘선정 취소 등’이 아니기 때문이다. 따라서 개선안처럼, ‘제재 조치를 하다’로 수정해야 한다.

또한, 목적어 뒤의 서술어 자리에 명사를 사용하여 문장을 끝맺는 경우가 있다. 그러나 우리말에서 문장 성분으로서 서술어로 기능할 수 있는 것은 ‘동사’, ‘형용사’, ‘~이다’ 등이므로 이와 같은 형식으로 수정해 주어야 한다.

오용·오류 사례	대학에 따라 규모, 운영 방법, 자원 등 <u>제반여건이 다르므로 대학이 지켜야 할 필수적이고 공통적인 기본 원칙을 제시</u>
개선안	대학에 따라 규모, 운영 방법, 자원 등 <u>여러 여건이 다르므로 대학이 지켜야 할 필수적이고 공통적인 기본 원칙을 제시함.</u>

위 문장은 ‘원칙을’이라는 목적어 다음에 ‘제시’라는 명사를 사용하여 문장을 끝내고 있다. 명사는 문장 안에서 서술어로 기능하지 않으므로 ‘-하다’를 결합하여 ‘제시하다’라는 타동사를 만들어 목적어와 호응하게 수정한다. 또한 한자어 ‘제반(諸般)’은 될 수 있으면 순화한 용어 ‘모든’, ‘여러’, ‘여러 가지’로 바꾸어 사용하도록 한다.

목적어를 불필요하게 중복적으로 사용하는 문장도 있다.

오용·오류 사례	이 고시의 시행과 함께 국세청고시 제2015-11호(2015.5.1)는 이를 폐지한다.
개선안	이 고시를 시행함과 동시에 국세청 고시 제2015-11호(2015. 5. 1.)는 폐지한다.

‘폐지하다’는 ‘~을’을 필요로 하는 타동사이다. 그러나 ‘국세청 고시 제 2015-11호(2015. 5. 1.)는’이 ‘폐지하다’의 대상, 즉 목적어에 해당하므로 ‘이 를’을 다시 쓸 필요가 없다.

(3) 부사어-서술어의 호응

부사어는 ‘뒤에 오는 서술어를 수식하여 내용을 한정하는 문장 성분’이다. 그런데 우리말에서 일부 부사는 특정 서술어나 서술어의 활용형과 반드시 일치시켜야 하는 경우가 있다.

오용·오류 사례	만일 위 고유식별정보 처리에 대하여 동의를 하지 아니할 <u>경우에도</u> 불이익은 없지만 동의하지 않은 경우 건강·연금보험료등의 납부여부 확인이 제한될 수 있습니다.
개선안	위 고유식별정보 처리에 동의하지 <u>않더라도</u> 불이익은 없지만 동의하지 않으면 건강·연금 보험료 등의 납부 여부 확인이 제한될 수 있습니다.

부사 ‘만일’은 ‘혹시 있을지도 모르는 뜻밖의 경우에’라는 뜻으로, 일어나지 않은 일에 대한 가정의 뜻을 지니고 있다. 따라서 ‘만일 ~한다면’, ‘만일 ~하더라도’ 등으로 서술어의 활용형을 연결해야 적절하다. ‘마치 ~처럼/~ 같다’ 등 일부 부사를 사용할 때는 유의해야 한다.

문장에서 부사어는 다음과 같은 방식으로 성립한다. 첫째, ‘부사’ 자체가 부사어가 된다.(예: 아주, 매우) 둘째, 체언에 부사격 조사가 결합하여 부사어가 된다.(예: 비바람에 꽃이 떨어졌다.) 셋째, 용언의 어간에 부사형 어미(-게/-도록)가 결합하여 부사어가 된다.(이상하게 오늘은 기분이 좋다.) 이때 체언에 결합하는 조사를 잘못 사용하면 서술어와의 호응에 오류가 발생한다.

오용·오류 사례	길찾기 메뉴에 ○○ 조회·예매 버튼 클릭 시, 예매 화면으로 이동
개선안 1	길찾기 메뉴에서 ‘○○ 조회·예매’를 누르면 예매 화면으로 이동함
개선안 2	길찾기 메뉴의 ‘○○ 조회·예매’를 누르면 예매 화면으로 이동함

위 문장에서 ‘메뉴에’는 ‘메뉴’에 조사 ‘에’가 결합하여 만들어진 부사어이다. 그런데 ‘클릭(하다)’과 연결하면 ‘메뉴에 ~을 클릭(하다)’이 되어 호응하지 않으므로 ‘메뉴에서 ~을 클릭하다/누르다’로 수정해야 한다.(개선안 1) 만약 ‘메뉴에 (있는) ○○ 조회·예매’라는 의미로 사용했다면 조사를 ‘의’로 수정하여 관형어를 만들어 주어야 한다.(개선안 2)

(4) 수식어-피수식어 호응

수식어는 ‘뒤에 오는 말을 수식하거나 한정하기 위하여 첨가하는 관형어와 부사어를 통틀어 이르는 말’이다. 관형어는 주어, 목적어 등을 수식하고, 부사어는 주로 서술어를 수식한다. 그런데 아래 예문과 같이 ‘관형어+서술어’의 구조로 문장을 작성하여 수식어와 피수식어의 호응을 잘못하는 경우가 있다.

오용·오류 사례	<u>처분의 원인된</u> 사실 및 법적근거
개선안	<u>처분의 원인이 된</u> 사실 및 법적 근거

‘원인되다’는 명사 ‘원인’에 ‘-되다’를 결합한 단어로, 사전에 등재되어 있지는 않지만 동사라고 할 수 있다. 그런데 ‘원인되다’를 수식하는 ‘처분의’는 명사 ‘처분’에 조사 ‘의’가 결합된 관형어이다. 관형어는 체언 앞에서 체언(명사, 대명사, 수사)의 뜻을 꾸며 주는 구실을 하는 문장 성분인데 ‘원인되다’는 동사이므로 ‘관형어’가 체언이 아니라 동사를 수식하는 구조가 된 것이다. 따라서 ‘원인되다’를 ‘원인이 되다’로 수정하여 관형어인 ‘처분의’가 명사 ‘원인’을 수식하게 수정해야 문법적인 문장이 된다.

오용·오류 사례	1년 이상 <u>마을공동체 활동의</u> 경험있는 모임의 활동 지원
개선안	1년 이상 <u>마을공동체에서</u> 활동한 <u>경험이 있는</u> 모임 지원

관형어 ‘활동의’가 뒤에 있는 ‘경험있다’를 수식하는 구조의 문장이다. 먼저, ‘경험있다’는 한 단어가 아닐 뿐만 아니라 ‘관형어’의 수식을 받을 수 없으므로 ‘경험이 있다’로 띄어서 써 주어야 한다. 다음으로, ‘공동체 활동의 경험이 있다’와 같이 명사가 중첩된 구조보다는 서술어를 활용한 구조가 더 적절하므로 ‘마을공동체에서+ 활동하다’, ‘경험이+ 있다’와 같이 수정해 주는 것이 좋다.

‘부사’가 ‘명사’를 수식하는 구조로 문장을 잘못 작성하는 경우도 있다.

오용·오류 사례	꼼꼼히 <u>확인</u> 신청 부탁드립니다!
개선안	꼼꼼히 <u>확인한</u> 후 신청해 주세요!

‘꼼꼼히’는 ‘빈틈이 없이 차분하고 조심스럽게’라는 부사로서, 문장 안에서는 서술어를 수식하는 부사어로 사용된다. 그런데 ‘꼼꼼히’의 수식을 받고 있는 ‘확인’은 명사이므로 그 자체로 부사의 수식을 받기 어렵다. 따라서 ‘-하다’를 결합하여 ‘확인하다’라는 동사를 만들어 주어야 ‘부사(꼼꼼히)’가 ‘동사(확인하다)’를 수식할 수 있게 된다.

또한 아래와 같이, 앞의 명사가 뒤의 명사를 수식하는 ‘수식어(명사)+ 피수식어(명사)’의 구조에서, 이들 사이의 의미가 적절하지 않은 문장도 있다.

오용·오류 사례	명절 예매 전용 홈페이지에서 <u>사전 여행정보</u> 를 미리 저장하고, 예매 당일 불러오는 기능을 이용할 수 있습니다.
개선안 1	명절 예매 전용 홈페이지에 <u>여행 정보</u> 를 미리 저장해 뒀다가 예매일에 이를 불러올 수 있습니다.
개선안 2	명절 예매 전용 홈페이지에서 <u>사전에 여행 정보</u> 를 저장해 뒀다가 예매일에 이를 불러올 수 있습니다.

명사는 뒤에 오는 명사를 수식할 수 있으므로 ‘사전 여행 정보’는 구조상 문제는 없다. 그러나 ‘사전’이 ‘어떠한 일이 일어나기 전’이라는 뜻이므로 ‘사전 여행 정보’는 ‘예전의 여행 정보’라는 의미로 오독될 수 있다. 따라서 ‘사전’을 삭제하거나(개선안 1), 조사를 결합하여 부사어를 만들어(사전에) ‘저장하다’라는 서술어를 수식하게 수정해 주어야 한다.(개선안 2)

이처럼 수식어와 피수식어의 관계에서, 의미가 적절하지 않은 예가 있으므로 주의하여 문장을 작성해야 한다.

오용·오류 사례	접종 후에는 <u>충분한 발열</u> 이 있을 수 있습니다.
개선안 1	접종 후에는 <u>발열</u> 이 있을 수 있습니다.
개선안 2	접종 후에는 <u>약간의/심한 발열</u> 이 있을 수 있습니다.

위 문장에서는 ‘충분한’이라는 관형어가 ‘발열이’를 수식하고 있다. 그런데 ‘충분하다’는 ‘모자람이 없이 넉넉하다’라는 뜻으로, 긍정적인 이미지가 포함되어

있다. 정보 전달의 의도에 따라 ‘충분한’을 삭제하거나 ‘약간의’ 또는 ‘심한’ 등으로 수식어를 수정해야 한다.

2) 어순이 정확한가?

우리말 문장의 성분들은 ‘주어-서술어(꽃이 핀다)’, ‘주어-목적어-서술어(나는 밥을 먹는다)’, ‘주어-보어-서술어(나는 학생이 아니다)’, ‘주어-부사어-서술어(학생들이 학교에 간다)’, ‘주어-목적어-부사어-서술어(나는 그 아이를 양자로 삼았다)’와 같은 순서로 구성된다. 의도에 따라 어순이 비교적 자유롭게 바뀔 수는 있지만 ‘양자로 그 아이를’과 같은 구조에서는 어순이 고정되어 있다. 또한 ‘수식어+ 피수식어’의 구조에서도, 수식어는 피수식어 바로 앞에 두어야 한다.

오용·오류 사례	도내 내외국인 일용근로자를 고용하는 자 및 인력을 공급하는 인력사무소 사업주(대표자)
개선안	내외국인 일용근로자를 고용하는 <u>도내의</u> 사람 및 인력사무소 사업주(대표자)

위 문장은 ‘수식어(도내)+ 피수식어(내외국인 일용근로자)’의 구조로 되어 있다. 그러나 ‘도내에 거주하는 내외국인 일용근로자’라는 의미가 아니라 ‘내외국인 일용근로자를 고용하는 도내의 사람’이라는 뜻이므로 수식어 ‘도내’를 ‘사람’ 앞으로 옮겨야 한다.

이처럼 수식어와 피수식어의 사이에 다른 문장 성분을 추가하여 의미가 명확하지 않은 예가 많으므로 주의해야 한다.

오용·오류 사례	<u>안전한 열차운행을 위해</u> 작업구간 통과시 열차가 서행 운전하게 되는 점, 고객님께 양해 부탁드립니다.
개선안	작업 구간을 통과할 때에는 <u>안전 운행을 위해</u> 열차를 서행 운전 합니다/천천히 운전합니다. 양해해 주시기 바랍니다.

‘안전한 열차 운행을 위해’는 ‘서행 운전 하다’를 수식한다. 따라서 피수식어 앞으로 옮겨서 의미를 명확하게 해 주어야 한다.

3) 높임과 시제가 정확한가?

(1) 높임

행정문서에서 높임 표현은 대체로 잘 지켜지고 있으나 ‘-시-’를 과도하게 사용하거나 불필요한 곳에서도 높임 표현을 사용하는 문제가 있다.

오용·오류 사례	안전한 열차운행을 위해 작업구간 <u>통과하실 시</u> 열차가 서행 운전하게 되는 점, <u>고객님께 양해</u> 부탁드립니다.
개선안	작업 구간을 통과할 때에는 안전 운행을 위해 열차를 천천히 운전합니다. 양해해 주시기를 바랍니다.

위 문장은 고객에 대한 방송이므로 높임 표현을 사용하고 있다. 그러나 ‘통과하다’의 주체는 고객이 아니라 ‘열차’이므로 높임의 ‘-시-’를 사용할 필요가 없다. 또한 ‘고객+ -님’ 자체도 높이는 표현인데 높임의 조사 ‘께’를 다시 쓰는 것은 과도한 표현이므로 적절하게 수정할 필요가 있다.

사람이 아니라 기관이나 단체에도 높임을 사용하기도 하는데, 적절하지 않은 경우가 많다.

오용·오류 사례	기존 분할정산을 유지하고자 하는 기관은 <u>신청하실</u> 필요가 없습니다.
개선안	기존 분할정산을 유지하고자 하는 기관은 신청할 필요가 없습니다.

‘신청하다’의 주체는 ‘기관’이므로 높임의 ‘-시-’를 굳이 사용하지 않아도 된다. ‘기관’으로 ‘그 기간에 근무하는 사람’을 대신하는 환유적 표현이기는 하지만, 행정문서에서 굳이 높임을 사용할 필요가 없어 보인다.

또한 행정문서에서 사용하는 ‘귀하’, ‘귀하께서는’도 맥락에 적절한지 살펴야 한다.

오용·오류 사례	<u>귀하께서는</u> 동의를 거부할 수 있습니다.
개선안	신청자는 동의를 거부할 수 있습니다.

위 문장은 ‘동의서’에 나오는 것이다. 동의서 작성자 또는 업무 신청자를 ‘귀하’로 높이고 높임의 조사 ‘께서’를 덧붙이고 있다. 그러나 ‘귀하’는 ‘편지글에서, 상대방을 높여 이름 다음에 붙여 쓰는 말’ 또는 ‘듣는 이를 높여 이르는 이인칭

대명사’로서, 동의서에의 호칭에 적절하지 않을 뿐만 아니라 그 자체로도 이미 높임이어서 ‘께서’를 덧붙이는 것은 지나치다.

이와 반대로 민원인을 대상으로 한 행정문서에서, 관공서의 장이나 임원을 높이는 경우가 있는데 이 또한 적절해 보이지 않는다.

오용·오류 사례	노인일자리 사업 신청사 방역지킴이 어르신 43명 - <u>시장님</u> , <u>복지국장님</u> , <u>의장님</u> - <u>시장님</u> 의 방역어르신 카네이션 직접 전달 및 키오스크 체험을 통해 일자리 사업에 참여하신 <u>어르신들</u> 의 만족도가 높았음.
개선안	노인일자리 사업 신청사 방역지킴이 어르신 43명 -○○ <u>시장</u> , <u>복지국장</u> , <u>의장</u> -○○ <u>시장</u> 의 방역어르신 카네이션 직접 전달 및 무인 단말기 체험을 통해 일자리 사업에 참여한 <u>어르신들</u> 의 만족도가 높았음.

위는 지방자치단체의 사업 결과를 보고하는 행정문서 중 일부이다. 이 행사가 어르신을 위한 것이고, 행정문서의 독자가 일반 시민을 포함하고 있다는 점을 감안한다면 관공서의 장에게 ‘-님’을 붙여 높이는 것은 적절하지 않다.

(2) 시제(시간 표현)

‘시제’란 ‘과거, 현재, 미래’와 같이 ‘어떤 사건이나 사실이 일어난 시간 선상의 위치를 표시하는 것’이다. 행정문서에서는 관형어에서의 시제 표현에서 오류가 자주 나타나므로 유의해야 한다.

오용·오류 사례	우리나라 부가가치세법상 가공되지 <u>않는</u> 농산물은 부가가치세를 부과하지 않습니다.
개선안	우리나라 부가가치세법상 가공되지 <u>않은</u> 농산물에는 부가가치세를 부과하지 않습니다.

‘-지 않다’는 앞말이 동사일 경우 보조 동사, 형용사일 경우 보조 형용사가 된다. ‘가공되지 않다’에서 ‘가공되다’는 동사이므로 ‘가공되지 않다’의 ‘-지 않다’는 보조 동사이다. 그런데 ‘않-+-는’의 어미 ‘-는’은 ‘앞말이 관형어 구실을 하게 하고 이야기하는 시점에서 볼 때 사건이나 행위가 현재 일어남을 나타내는 어미’, 즉 ‘현재 시제’를 나타낸다. 문장의 의미상 ‘가공되는 것’이 현재가 아니므로 과거형의 ‘-은’으로 수정해야 한다.

미래 시제를 사용해야 할 곳에 현재 시제를 표현하여 어색한 문장이 되기도

한다.

오용·오류 사례	방문 발급시 1통에 대한 발급수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 1통이 20장을 <u>초과하는</u> 때에는 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용
개선안	방문 발급 시 1통에 대한 발급 수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 20장을 <u>초과할</u> 때부터 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용

‘초과하-+-는’에서, ‘-는’은 현재를 나타내는 시제이다. 위 문장은 앞으로 일어날 일에 대한 내용을 상정하고 있으므로 ‘초과하는’보다는 미래 시제 표현인 ‘초과할’으로 수정하는 것이 적절하다.

4) 피동과 사동 표현이 정확한가?

(1) 피동

‘피동’이란 ‘주체가 다른 힘에 의하여 움직이는 것’을 말한다. 예를 들어, ‘나는 사과를 갈았다’는 ‘갈았다’ 주체가 스스로 한 행동이지만, ‘사과가 갈렸다’에서 ‘갈렸다’는 다른 힘에 의해 갈아진 것을 의미한다. 우리말에서 피동 표현을 만드는 방법으로는 첫째, 접미사 ‘-이-’, ‘-히-’, ‘-리-’, ‘-기-’, ‘-되다’, ‘-받다’, ‘-당하다’ 등을 결합하는 것, 둘째, 통사적 구성인 ‘-아/어지다’를 결합하는 것이 있다. 그런데 행정문서에서 의미상 필요하지 않은 곳에서도 피동 표현을 사용하는 경우가 있으므로 유의해야 한다.

오용·오류 사례	통증의 왕이라 불릴 정도로 극심한 통증을 느낀다는 대상포진
개선안	통증의 왕이라 할 정도로 극심한 통증을 느낀다는 대상포진

위 문장에서 사용된 ‘불리다’는 ‘부르다’의 피동형이다. 그러나 ‘대상포진’에 대한 일반인들의 인식을 나타내므로 굳이 피동형을 사용할 필요가 없다. 불필요한 피동형 사용은 ‘~되다’의 유형에서 자주 나타난다.

오용·오류 사례	합격자발표 미확인 등으로 인한 불이익은 응시자의 <u>책임이 되므로</u> , 합격자 발표일 등 시험일정과 합격여부를 반드시 확인해야 합니다.
개선안	합격자 발표를 확인하지 않거나 하여 생길 수 있는 불이익은 응시자의 <u>책임이므로</u> , 합격자 발표일 등 시험 일정과 합격 여부를 반드시 확인해야 합니다.

위 문장에서 ‘불이익’이 ‘책임이 되다’와 같이 굳이 피동형 표현을 사용할 필요가 없다. ‘불이익은 응시자의 책임이다’와 같이 능동형으로 사용하는 것이 적절하다.

다음 문장은 앞 문장에서 능동형을 사용하고 뒤 문장에서 ‘-되다’의 피동형을 쓴 예이다.

오용·오류 사례	중앙행정기관, 공공기관, 지방자치단체가 제공하는 서비스를 12개로 분류하여 제공합니다. 매일 <u>업데이트되고</u> 있으며, 총 9만여 건의 서비스를 분야별 및 맞춤형으로 제공하고 있습니다.
개선안	중앙행정기관, 공공기관, 지방자치단체가 제공하는 서비스를 12개로 분류하여 제공합니다. <u>정보는</u> 매일 <u>갱신하고</u> 있으며, 총 9만여 건의 서비스를 분야별 및 맞춤형으로 제공하고 있습니다.

위의 예문은 두 개의 문장으로 이루어져 있다. 첫 번째 문장은 ‘서비스를 제공하다’라는 능동형을 사용하고 있다. 두 번째 문장도 ‘제공하고 있다’라는 능동형으로 끝맺고 있는데, 문장의 앞 부분에 ‘업데이트되다’라는 피동형을 사용하고 있다. 그러나 문맥상 피동형을 사용할 필요가 없다.

(2) 사동

‘사동’은 ‘주체가 제3의 대상에게 동작이나 행동을 하게 하는 것’이다. 예를 들어, ‘밥을 먹다’에서 ‘먹다’는 주체가 스스로 먹는 동작을 하지만, ‘엄마가 아이에게 밥을 먹이다’에서 ‘먹이다’는 주체가 아이에게 먹는 것을 하게 하는 것이다. 이와 같은 사동 표현은 접미사 ‘-이-, -히-, -리-, -기-, -우-, -구-, -추-, -으키-, -이키-, -시키다’ 등을 결합하여 만들거나, 통사적 구성인 ‘-게 하다’를 결합하여 만든다. 그런데 행정문서에서는 사동의 의미가 없는 문장에 ‘-시키다’나 ‘-게 하다’ 등의 사동 표현을 사용하는 것이 나타나므로 주의해야 한다.

오용·오류 사례	기업인의 사기진작과 경영 의욕을 <u>고취 시키고</u> 기업이미지 개선을 통해 대외 활동력을 높이고, 기업경영을 지원하여 지역 경제 발전을 도모하고자 함.
개선안	기업인의 사기 진작과 경영 의욕을 <u>고취하고</u> 기업 이미지를 개선하여 대외 활동력을 높이며 기업 경영을 지원하여 지역 경제 발전을 도모하고자 함.

위 문장에서 ‘고취시키다’는 ‘고취하다’의 사동형이다. 그런데 ‘고취하다’는 ‘힘

을 내도록 격려하여 용기를 북돋우다’라는 의미이므로 ‘-시키다’를 결합할 필요가 없다. 따라서 ‘고취하고’로 수정해야 한다.

이와 반대로, 사동의 내용임에도 불구하고 사동 표현을 사용하지 않아 문장이 어색해지는 경우도 있다.

오용·오류 사례	실시간으로 유전정보 공유, 분석, 저장을 <u>용이</u> 하기 위한 데이터베이스 및 인프라 구축 사업 운영 예정
개선안	실시간으로 유전 정보 공유, 분석, 저장을 <u>용이하게/쉽게</u> 하기 위한 데이터베이스 및 인프라 구축 사업 운영 예정

위 문장은 ‘~저장을 용이하다’로 구성되어 있지만 ‘~저장을 용이하게 하다’의 구조로 수정해야 한다.

5) 필요한 성분이 생략되지 않았는가?

문장을 구성하는 성분 중, 반드시 필요한 성분을 생략하면 의미가 불명확해진다. 그런데 아래 문장과 같이 생략할 수 없는 성분을 생략할 경우 어법에 맞지 않게 된다.

오용·오류 사례	사업장이 다수인 개인사업자는 주된 사업장 <u>소재지를</u> , 사업을 하지 않는 개인은 공란으로 두시면 됩니다.
개선안	사업장이 다수인 개인사업자는 주된 사업장 <u>소재지를 적고</u> , 사업을 하지 않는 개인은 공란으로 두시면 됩니다.

되풀이되는 말을 피하기 위해 일정 부분을 줄여서 열거할 때 쉼표를 사용하여 동일 성분을 생략하기도 한다. 그런데 위 문장에서는 쉼표 다음에 이어지는 뒷부분에서 ‘소재지를’과 호응하는 성분을 찾을 수 없다. 따라서 ‘소재지를’과 호응하는 ‘적고’를 추가해 주어야 한다. 문장 성분의 일부를 쉼표를 사용하여 생략하고자 할 때에는 되풀이되는 말이 있는지 확인해야 한다.

몇 가지의 정보를 나열할 때에도 생략 오류가 나타난다.

오용·오류 사례	전화번호의 지역(4자리), 국(4자리), <u>번호(4자리)</u> 으로 수록합니다.
개선안	전화번호는 지역(4자리), 국(4자리), <u>번호(4자리)의</u> 순서대로 수록합니다.

위의 문장은 전화번호를 ‘지역’, ‘국’, ‘번호’로 수록한다는 정보를 알려주고 있다. 이 세 가지는 순서대로 수록되므로 ‘순서대로’라는 성분을 추가해 주어야 의미가 명확하게 전달된다.

또한 문장의 마지막에 제시되는 서술어를 생략하여 의미를 이해하기 어렵게 하는 경우도 있다.

오용·오류 사례	신재생에너지 사업 확대 및 친환경기술 개발 등 그린뉴딜
개선안	신재생 에너지 사업 확대 및 친환경 기술 개발 등 녹색 뉴딜 <u>추진</u>

위 문장의 마지막에 제시된 ‘그린 뉴딜’은 의미상 목적어에 해당한다. ‘그린 뉴딜’을 ‘어찌하다’에 해당하는 서술어가 문장 마지막에 제시되어야 의미를 명확하게 전달할 수 있다.

명사가 연속적으로 이어지는 문장에서, 각 명사에 결합하는 조사가 생략되어 이해를 어렵게 하기도 한다.

오용·오류 사례	신체·적성검사 불합격 및 미등록 인원을 <u>감안 예비합격제 제도 운영</u>
개선안	신체·적성 검사 불합격 및 미등록 인원을 <u>감안해 예비 합격제 제도를 운영함</u>

위 문장은 목적어 ‘인원을’ 다음에 ‘감안(명사)+ 예비(명사)+ 합격제(명사)+ 제도(명사)+ 운영(명사)’의 구조로, 6개의 명사가 이어지고 있다. 명사는 문장 안에서 주어, 목적어, 부사어, 서술어 등 다양한 문장 성분으로 사용된다. 따라서 각 명사가 문장 안에서 어떠한 역할을 하는지에 따라 조사 또는 접사를 결합하여 문장 성분을 명확하게 해 주어야 한다.

Ⅲ. 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발

1. 지침 개발을 위한 기존 발간물 검토

『쉬운 공공언어 쓰기 지침』의 내용을 합리적으로 구성하기 위하여 국내와 국외의 공공언어 관련 발간물과 공공언어 쓰기 지침 등을 수집하고 시사점을 분석하였다. 그 결과를 바탕으로 지침에 수용할 만한 것은 반영하여 지침을 객관적이고 합리적으로 구성하고자 하였다.

1.1. 국내 발간물 검토

국립국어원의 공공언어 관련 발간물과 조사 보고서의 내용을 참고하여 지침의 개발에서 중점을 두어야 할 부분이나 지침의 검증을 위한 설문 문항을 개발하는 작업에 반영하고자 하였다. 이를 위하여 국내의 공공언어와 관련된 발간물과 지침으로서의 형식을 지닌 발간물을 검토하였다.

본 연구에서 중점적으로 검토한 자료의 목록은 다음과 같다.

〈표 14〉 국내 검토 자료 목록

연번	발간 기관	자료명
1	국립국어원	『중앙행정기관 공공언어 진단』(2017~2019)
2	국립국어원	『공공용어 관리 체계 구축을 위한 중장기 계획 수립』
3	국립국어원	『개정 한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』
4	국립국어원	『어려운 공공용어 진단 기준 마련』
5	국립국어원	『2020년 국민의 언어 의식 조사』
6	국가공무원인재개발원	『정책기획 실습』
7	문화체육관광부	『공공언어 인식 실태조사 결과 보고서』
8	대통령 비서실	『청와대 비서실의 보고서 작성 매뉴얼』

가. 국어원 발간물

국립국어원에서 발간하는 자료 중 ‘공공언어’와 관련이 있는 자료를 수집한 뒤 자료의 성격에 따라 분류하면 ‘교재류’, ‘보고서류’, ‘팸플렛 및 지침류’로 나눌 수 있다.

1) 교재류

교재류는 강의를 위한 교재 형식으로 만들어진 것인데, 단발적으로 출간된 도서가 아니라 연속하여 출간된 도서로는 <바르고 쉬운 공공언어>와 <바른 국어 생활>이 있다.

<바르고 쉬운 공공언어>는 각각 2010년, 2013년에 발간되었고 <바른 국어 생활>이라는 서명을 가진 국어문화학교 국어전문교육과정 교재가 2007년, 2009년, 2010년, 2014년, 2016년에 발간되었다. 교재류 중 가장 최신 발간 교재인 2016년 <바른 국어 생활>의 내용을 살펴보면 다음과 같다.

○ 국립국어원(2016), <바른 국어 생활: 국어 문화학교 국어전문교육과정 교재>, 국립국어원.

1) 쉬운 언어의 사용 요건(국립국어원 2016: 121-122)

- ① 정확하고 쉬운 단어 쓰기
- ② 문장 구성 명료하게 하기
- ③ 문장의 연결 매끄럽게 하기, 적절한 제목 짓기

2) 공공기관 언어 사용의 문제(국립국어원 2016: 123-124)

- ① 정책명상에서의 외국어의 남용
- ② 관습적인 낡은 용어의 사용(어려운 한자어, 일본식 한자어 등)
- ③ 단어의 표기 및 띄어쓰기 오류
- ④ 비문법적 문장
- ⑤ 문장 연결 관계의 비논리성

3) 쉬운 언어 쓰기에서 지켜야 할 점(국립국어원 2016: 126-128)

- ① 쉬운 단어 사용하기(예: 허가를 득하다 > 허가를 얻다), 어문규범 지키기

② 문장 명료하게 쓰기

- 문맥에 맞는 단어 쓰기
- 문장성분의 호응 맞추기
- 문장성분의 지나친 생략 지양하기
- 자연스러운 어순
- 정확한 조사 사용하기
- 불필요한 피동, 사동 표현이나 번역 투 피하기

③ 의도가 잘 드러나게 문장 작성하기

4) 퇴고와 검증의 중요성(국립국어원 2016: 128-129)

① 퇴고

- 단어의 선택이 잘못된 데가 없는지, 문장은 비문이 없는지 살피기
- 독자가 누구인지 헤아려 이해하기 어려워할 만한 대목은 없는지 살피기
- 법령이 중의적으로 해석될 여지는 없는지 살피기

② 검증

- 동료에게 읽히기
- 직접 시민들에게 읽혀 반응 살피기
- 국어 전문가나 각 분야 전문가에게 검증받기

2) 보고서류

‘보고서류’는 공공언어와 관련된 연구 보고서로 그 형식과 구성이 다양하다. 대체로 공공언어의 사용 실태를 조사한 자료들이 주를 이룬다. 교재류와 같이 매년 갱신되며 발간되는 자료에는 ‘(중앙)행정기관 공공언어 진단’, ‘(각 분야의) 언어 사용 실태 조사’가 있다.

‘중앙행정기관 공공언어 진단’은 2011년부터 2013년까지는 ‘행정기관 공공언어 진단’이라는 보고서로 발간되다가 2017년부터 2019년까지는 ‘중앙행정기관 공공언어 진단’이라는 서명으로 발간되고 있다.

○ 중앙행정기관 공공언어 진단(2017~2019)

- 국립국어원(2017), <2017년 중앙행정기관 공공언어 진단>, 국립국어원.

2017년 1월~10월에 생산된 중앙행정기관의 보도 자료를 대상으로 정확성과 소통성 평가를 진행하고, 논의를 확장하여 보도 자료 외의 공공언어 범주를 발굴해 이에 대한 진단 계획의 방향을 제시하였다(국립국어원 2017: 13-15).

(1) 법률문 진단 기준

정확성:소통성(2:1), 언어단위의 정확성과 법률문으로서의 명료성 기준(국립국어원 2017: 479).

정확성	<ul style="list-style-type: none"> • 애매하거나 모호한 단어가 사용되지 않았는가. • 일상어와 괴리가 큰 단어가 사용되지 않았는가. • 가치판단이 포함된 단어가 사용되지 않았는가. • 접속으로 인해 불확실해진 구나 문장이 없는가. • 중의적 해석이 가능한 구나 문장이 없는가. • 맞춤법이나 어법 오류가 없는가.
소통성	<ul style="list-style-type: none"> • 일본어식 표현과 문체가 사용되지 않았는가. • 권위적이거나 고압적인 표현이 사용되지 않았는가. • 사용된 단어와 문장이 이해하기에 너무 어렵지 않은가

(2) 공공기관 누리집 첫 화면 언어 진단 기준

정확성과 소통성을 같은 비율로 평가, 언어단위의 정확성과 홍보 언어로서의 소통성 기준(국립국어원 2017: 481).

정확성	<ul style="list-style-type: none"> • 의미 오용 단어가 사용되지 않았는가. • 문장성분 호응·생략·중복 등의 오류가 없는가. • 맞춤법과 띄어쓰기, 문장부호 등에 오류가 없는가. • 번역 투, 과도한 명사화 구성 등이 사용되지 않았는가.
소통성	<ul style="list-style-type: none"> • 한글 외의 문자를 사용하지 않았는가. • 과도한 줄임말이 사용되지 않았는가. • 대체 가능한 외래어·외국어가 사용되지 않았는가. • 과도하게 어렵거나 낯선 말이 사용되지 않았는가.

- 국립국어원(2018), <2018년 중앙행정기관 공공언어 진단>, 국립국어원.

2018년 1월~10월에 생산된 중앙행정기관의 보도 자료를 대상으로 정확성과 소통성 평가를 진행하고, 논의를 확장하여 정부 업무보고 자료와 누리집 첫 화면의 진단을 통해 어려운 용어에 관한 대안어를 제시하였다.

(1) 정부 업무보고 자료

18개 정부 부처의 정부 업무보고 자료를 평가 범주에 포함하여 분석을 진행하였다. 정부 업무보고 자료는 지난해 업무 성과와 이에 대한 평가를 기재하고 새해의 업무 추진 계획을 구체적으로 작성한 문서이며, 각 부처 누리집에 게시됨으로써 국민에게 공개된다. 이에 ‘소통성’의 측면에서 우선적인 진단이 필요하다(국립국어원 2018: 415).

① 정부 업무보고 자료의 진단 절차(국립국어원 2018: 416-417)

한자어, 외래어, 외국어 및 로마자(약어) 추출

→ 한자어, 외래어, 외국어 및 로마자(약어) 작성

→ 대안어 제시 및 검토

→ 다듬은 정책 용어 제시 검토

② 정부 업무보고 자료의 진단 결과

전반적으로 불필요하거나 어려운 외래어 및 외국어를 많이 사용하면서 이에 대한 설명이나 고유어 병기를 제시하지 않아 소통성을 크게 저해하고 있다(국립국어원 2018: 418).

③ 정부 업무보고 자료에서의 어려운 정책 용어 순화 방안(예)

번호	부처명	어려운 정책 용어	개선안	해당 용례(출처)
1	고용노동부	K-Move 스쿨	청년 해외 취업 지원 사업	□ 다양한 청년 일자리 기회 확충 ○ (해외취업) 한일 대학간 3+1제도 활성화*, K-Move스쿨 집중지원 등을 통해 일본 아세안 지역 1만명('18~'20년) 취업 지원**
2	고용노동부	근무 혁신 인센티브제	근무 혁신 성과급제	일하는 문화 혁신을 선도하는 기업에 인센티브를 부여하는 '근무혁신 인센티브제' 도입('18년 모델 개발→ '19년 시범 실시)

(2) 공공기관 누리집 첫 화면

18개 정부 부처의 공공기관 누리집 첫 화면 진단을 추가로 실시하였다. 공공기관 누리집 첫 화면은 국민에게 각 기관을 안내하는 관문이므로 ‘소통성’ 측면의 진단이 중요하다(국립국어원 2018: 420).

① 공공기관 누리집 첫 화면의 진단 절차(국립국어원 2018: 422-423)

- 한자어, 외래어, 외국어 및 로마자(약어) 추출
- 한자어, 외래어, 외국어 및 로마자(약어) 작성
- 대안어 제시 및 검토
- 다듬은 정책 용어 제시 검토

② 정부 업무보고 자료의 진단 결과

전반적으로 불필요하거나 어려운 외래어의 사용이 많고 로마자 약어의 사용이 많았으나 이에 대한 설명이나 고유어 병기를 제시하지 않아 소통성을 크게 저해하고 있다(국립국어원 2018: 424).

- 국립국어원(2019), <2019년 중앙행정기관 공공언어 진단>, 국립국어원.

2019년 1월~10월에 생산된 중앙행정기관의 보도 자료를 대상으로 정확성과 소통성 평가를 진행하고, 이와 더불어 정부 업무보고 자료와 누리집 첫 화면의 진단을 진행하였다.

(1) 정부 업무 보고자료

45개 정부 부처 모두의 정부 업무보고 자료를 대상으로, 정책명, 사업명, 행사명, 기관명을 중심으로 진단을 진행하였다(국립국어원 2019: 9-10).

① 진단 기준

구분	검토 방식
어려운 한자어	1) 복수의 연구진이 어려운 것으로 공통 지적한 것을 검토 대상으로 함. 2) 1)의 대상어들 중 한국어기초사전에 등재되지 않은 경우 어려운 한자어로 간주함. (* 복수의 연구진이 어려운 한자어로 공통 지적한 것들을 대상으로 하므로,

	한국어기초사전'에 등재되지 않은 경우 어려운 한자어로 간주할 수 있음.) 3) 1)의 대상어들 중 순화어가 있는 경우(다듬은 말, 알기 쉬운 행정 용어) 어려운 한자어로 간주함. (* 순화어가 있다는 것은 적절하지 않은 면이 있음이 전제되므로 어려운 한자어로 간주할 수 있음.) 4) 2), 3)에 모두 해당하는 경우 중복 감점하지 않음.
어려운 외래어	1) 표준국어대사전에 등재된 외래어 모두를 검토 대상으로 함. 2) 1)의 대상어들 중 한국어기초사전'에 등재되지 않은 경우 어려운 외래어로 간주함. 3) 1)의 대상어들 중 순화어가 있는 경우(다듬은 말, 알기 쉬운 행정 용어) 어려운 외래어로 간주함. 4) 1)의 대상어들 중 2), 3)에 해당하지 않는 것들은 대체 어휘가 없는 부득이한 사용으로 보아 감점하지 않음.
외국어	표준국어대사전에 등재되지 않은 단어는 모두 외국어로 간주함.
외국문자	1) 한국어 표기 없이 외국문자로만 표기된 것은 모두 대상으로 함. 2) 한국어가 우선 표기된 이후 괄호 안에 외국문자(약자)가 표기된 경우 감점하지 않음.

② 진단 결과

어려운 정책 용어 165개가 선정되었으며, ‘농촌진흥청’, ‘문화체육관광부’, ‘국토교통부’ 등에서 10회 이상 어려운 정책 용어가 발견되었다. 이러한 표현들은 대부분 외래어와 외국어의 지나친 사용에 원인이 있는 것으로 보인다(국립국어원 2019: 45).

예) 공예 메이커스페이스(문화체육관광부)

③ 대안어 제시 예(국립국어원 2019: 84)

기관명	어려운 정책용어	개선안	해당 용례(출처)
국가인권위원회	아셈 노인 인권 콘퍼런스 콘셉트 페이퍼	① 아셈 노인 인권 학술회의 제안서 ② 아셈 노인 인권 학술 대회 제안서 ③ 아셈 노인 인권 학술회의 기획안 ④ 아셈 노인 인권 학술 대회 기획안	- 제4차 아셈 노인인권 콘퍼런스 콘셉트페이퍼 (가안) 노인의 빈곤과 노후 생활 보장

(2) 공공기관 누리집 첫 화면

45개 정부 부처 모두의 누리집 첫 화면에 대한 진단을 시행하였다. 원칙적으로 화면에 보이는 모든 문자를 대상으로 하였으나, 외부 기관에서 생산된 내용을 인용한 경우는 제외하였다(국립국어원 2019: 11).

① 진단 기준(정부 업무 보고자료와 동일)

구분	검토 방식
어려운 한자어	1) 복수의 연구진이 어려운 것으로 공통 지적한 것을 검토 대상으로 함. 2) 1)의 대상어들 중 한국어기초사전에 등재되지 않은 경우 어려운 한자어로 간주함. (* 복수의 연구진이 어려운 한자어로 공통 지적한 것들을 대상으로 하므로, 한국어기초사전에 등재되지 않은 경우 어려운 한자어로 간주할 수 있음.) 3) 1)의 대상어들 중 순화어가 있는 경우(다듬은 말, 알기 쉬운 행정 용어) 어려운 한자어로 간주함. (* 순화어가 있다는 것은 적절하지 않은 면이 있음이 전제되므로 어려운 한자어로 간주할 수 있음.) 4) 2), 3)에 모두 해당하는 경우 중복 감점하지 않음.
어려운 외래어	1) 표준국어대사전에 등재된 외래어 모두를 검토 대상으로 함. 2) 1)의 대상어들 중 한국어기초사전에 등재되지 않은 경우 어려운 외래어로 간주함. 3) 1)의 대상어들 중 순화어가 있는 경우(다듬은 말, 알기 쉬운 행정 용어) 어려운 외래어로 간주함. 4) 1)의 대상어들 중 2), 3)에 해당하지 않는 것들은 대체 어휘가 없는 부득이한 사용으로 보아 감점하지 않음.
외국어	표준국어대사전에 등재되지 않은 단어는 모두 외국어로 간주함.
외국문자	1) 한국어 표기 없이 외국문자로만 표기된 것은 모두 대상으로 함. 2) 한국어가 우선 표기된 이후 괄호 안에 외국문자(약자)가 표기된 경우 감점하지 않음.

② 진단 결과

어려운 어휘로 157개가 선정되었으며, ‘새만금개발청’, ‘식품의약품안전처’, ‘관세청’, ‘국토교통부’ 등에서 10회 이상 어려운 정책 용어가 발견되었다. 이러한 표현들은 대부분 외래어와 외국어를 불필요하게 사용된 결과이며, 외국 문자를 무분별하게 노출하는 경우도 상당하다(국립국어원 2019: 49).

③ 대안어 제시 예(국립국어원 2019: 101)

부처명	불필요한 외래어 및 외국문자	개선안
기상청	기상 콜센터	① 기상 정보 안내 전화 ② 날씨 안내 전화

(3) 정부 업무 보고자료 및 누리집 첫 화면의 개선 방향

- ① 외래어와 외국어의 무분별한 남발 경계
- ② 전문 용어들을 알기 쉽게 다듬기 위한 정책 연구의 필요

○ 국립국어원(2020), <공공용어 관리 체계 구축을 위한 중장기 계획 수립> 국립국어원.

공공용어의 수집, 정비, 분석, 표준화, 보급 시스템을 구축하기 위한 방안 마련을 위한 보고서이다. 공공 클라우드 구축 및 자료 분석의 자동화를 위한 기술적 연구이지만, ‘3. 국내 공공용어 관리 현황’과 ‘5. 공공기관 용어 자료 현황’을 통하여 정부 기관이 보유하고 있는 목록화된 공공언어 자원의 목록을 알 수 있다는 데에서 자료로서의 가치가 있다.

이 보고서에서 제시하고 있는 공공언어 자원은 주로 ‘경제용어 사전, 농업용어 사전, 금속표준용어사전, 사회재난핵심용어집’ 등 개념어를 정리한 사전 위주이며, 2020년 12월 기준 51기관의 73개 자료집이 있다. (국립국어원 2020:42)

3) 팜플렛 및 지침류

국립국어원에서는 공공언어에 대한 지침을 10여 페이지 내외의 팜플렛 및 소책자로 만들어 발간하고 있다. 이 간행물들은 ‘한눈에 알아보는’, ‘길잡이’, ‘알기 쉬운’ 등의 제목을 포함한다. <한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기>는 2009년 ‘한눈에 알아보는 공문서 바로 쓰기’를 시작으로 하여 2014년, 2016년, 2019년에도 발간되었다.

○ 국립국어원(2019), <개정 한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기> 국립국어원.

1) 공공언어의 개념 및 종류(국립국어원 2019: 8)

- 좁은 의미 공공언어: 공공기관에서 일반 국민을 대상으로 공공의 목적을 위해 사용하는 언어
- 넓은 의미 공공언어: 일반 국민을 대상으로 사용하는 모든 언어

〈표 15〉 공공언어의 종류

생산 주체	대상	종류	
		문어	구어
국가 공공기관	국민	정부 문서, 민원서류 양식, 보도 자료, 법령, 판결문, 게시문, 안내문, 설명문, 홍보문 등	정책 브리핑, 대국민 담화, 전화 안내 등
민간단체 민간기업 공인		(신문, 인터넷 등의) 기사문, 은행·보험·증권 등의 약관, 해설서, 사용 설명서, 홍보 포스터, 광고문, 거리 간판, 현수막, 공연물 대본, 자막 등	방송 언어, 약관이나 사용 설명 안내, 공연물의 대사 등
국가 공공기관	국가 공공기관	내부 문건, 보고서등	국정 보고, 국회 답변 등

2) 공공언어의 요건(국립국어원 2019: 9)

〈표 16〉 공공언어의 요건(국립국어원 2019: 9)

영역	요소	항목
정확성	표기의 정확성	한글 맞춤법과 표준어 규정을 준수하였는가?
		띄어쓰기를 정확하게 하였는가?
		외래어 표기법과 국어의 로마자 표기법을 준수하였는가?
	표현의 정확성	어휘를 적합하게 선택하였는가?
		문장을 문법에 맞게 표현하였는가?
		단락 구성을 짜임새 있게 하였는가?
소통성	공공성	공공언어로서의 품격을 갖추었는가?
		고압적·권위적 표현을 삼갔는가?
		차별적 표현(성, 지역, 인종, 장애 등)을 삼갔는가?
	정보성	정보를 적절한 형식으로 제시하였는가?
		정보의 양을 적절하게 제시하였는가?
		정보의 배열이 적절하게 이루어졌는가?
	용이성	문장을 적절한 길이로 작성하였는가?
		쉽고 친숙한 용어와 어조를 사용하였는가?
		시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

3) 공공언어 바로 쓰기(국립국어원 2019: 10-15)

단어 바로 쓰기	문장 바로 쓰기	단락 바로 쓰기
<ul style="list-style-type: none"> • 정확한 용어 선택 • 순화어 사용 • 어문규범 준수 	<ul style="list-style-type: none"> • 간결하고 명료한 문장 사용 • 외국어 번역 투 삼가기 	<ul style="list-style-type: none"> • 단락 작성법 • 논리적 구성

(○ 국립국어원(2020), <전문용어 표준화 안내서>, 국립국어원.)

<전문용어 표준화 안내서>는 공공용어로서 전문용어 표준화를 위한 전반적인 과정과 각 중앙행정기관에서 사용되는 전문용어의 표준화를 위한 행정적 절차를 담고 있다(국립국어원 2020: 1). 표준화 과정을 개략적으로 언급하면 다음과 같다. 중앙행정기관에서 전문용어 표준안을 자체 마련하면, 국립국어원은 이러한 과정을 총괄적으로 지원하여 표준안을 검토한다. 이후 기관에서 재검토를 거친 후 행정기관에서는 표준 전문용어를 고시 및 활용하고, 국립국어원에서는 이를 관리 및 보급하는 방식으로 중앙행정기관과 협업을 진행한다(국립국어원 2020: 19).

1) 전문용어 표준화의 법적 근거(국립국어원 2020: 3)

「국어기본법」 제17조(전문용어의 표준화 등)

- 국가는 국민이 각 분야의 전문용어를 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 표준화하고 체계화하여 보급해야 한다.
- 전문용어의 표준화 및 체계화를 위하여 중앙행정기관에 전문용어 표준화협의회를 두어야 한다.

2) 전문용어 표준안(대체 용어) 마련 기준

각 중앙행정기관은 국민의 일상생활에 상당한 용어를 수집 및 선별하고, 국민이 쉽게 사용할 수 있는 표준안(대체 용어)을 자체적으로 마련하여 고시할 계획을 갖고 표준화 절차를 진행해야 한다(국립국어원 2020: 25).

〈표 17〉 표준안 마련의 고려 사항(국립국어원 2020: 14)

기준	설명
문법성	어문 규정(한글 맞춤법, 표준어 규정, 외래어 표기법)과 어법에 맞는 표준안을 마련한다.
투명성과 명시성	대상 용어의 의미를 정확하게 담아 표준안만 보고서도 의미를 파악할 수 있도록 한다.
간결성	음절 수가 긴 용어보다 짧은 용어가 기억이나 학습에 용이하므로, 불필요하게 음절 수가 길어지지 않도록 한다.
친숙성	대상 용어가 외국어인 경우, 되도록 친숙한 고유어나 한자어, 토착화한 외래어로 표준안을 마련한다. 또한 고유어, 한자어, 외래어 가운데에서도 더 많이 사용되는 용어가 있다면 이를 우선시한다.
일관성	개념과 용어는 일관된 방식으로 서로 대응되어야 한다. 같은 범주에 속하는 개념은 되도록 같은 형식을 가지도록 표준안을 마련한다.
일의성	가능하면 하나의 용어는 하나의 개념을 나타내고, 하나의 개념은 하나의 용어로 지칭하도록 한다. 단, 문맥에 따라 달리 쓰이거나 표준안이 정착되기까지 시일이 걸리는 경우 등으로 복수안이 필요한 경우는 예외로 한다.

3) 표준화 내부 심의 자료 작성의 실례(국립국어원 2020: 15)

〈표 18〉 정책 용어의 표준안 마련 예시

정부기능		대상용어	원어	표준안 (대체용어)	용어 해설 (정의문)	대상 용어 사용 예시
정책 분야	정책 영역					
교통 및 물류	해운 · 항만	잠제	潛堤	수중 [^] 방파제	파도의 힘을 줄이기 위해서 해안에 설치한 수중 구조물. 출처: 표준국어대사전	연안 재해에 대응하기 위해 바닷가에 잠제(→수중 방파제), 호안 등을 설치하는 연안 보전에 … 투입된다.

4) 전문용어 심의 자료 검토 기준(국립국어원 2020: 16)

심의 대상 포함/제외 기준	<ul style="list-style-type: none"> 특정 분야에서만 사용하며 국민 생활과의 관련성이 현저히 낮은 경우 제외함. 해당 기관이 담당하는 분야 용어의 표준화를 원칙으로 함. 다만, 다른 기관이 담당하는 분야에 속하는 용어라 하더라도 해당 기관에서 표준화가 필요하다고 판단되면 심의 대상에 포함함. 행정기관 직제명 혹은 고유 명칭인 용어는 제외함. 이미 표준화 절차를 통해 고시되었거나 다른 기관에서 표준으로 제정한 것은 제외함.
----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> 표준국어대사전에 등재된 용어와 형태, 분야, 정의가 일치하는 용어는 원칙적으로 심의 대상에서 제외함. 다만, 해당 용어가 외래 용어 또는 어려운 한자어여서 쉬운 말로 다듬어 표준화한 안은 포함함. 법령에서 단일화하여 사용하는 용어는 제외함. 대상 용어의 의미가 다양하고 분명하지 않아(대상 용어가 의미 분화 중) 적절한 표준안 마련이 어려운 경우는 제외함. 표준안이 언어 사용자의 혼란을 일으킬 가능성이 크거나 표준안에 대한 합의가 어려운 경우는 제외함.
수정/보완 /개선 대상	<ul style="list-style-type: none"> 표기(띄어쓰기 포함)가 틀린 경우 어법에 맞지 않는 경우(의미 혼동, 오해 가능 등) 대상 용어의 개념(의미)을 표준안이 온전히 담아내지 못하는 경우 이미 마련된 다듬은 말 가운데 표준안(대체 용어)으로 활용할 수 있는 미고시 용어가 있어 활용 권고가 필요한 경우 더 쉽고 바른 말로 바꿀 가능성이 있는 경우 표준안이 로마자 등 한글이 아닌 다른 문자로 표기된 경우

○ 국립국어원(2018), <알기쉬운 행정용어> 국립국어원.

다듬은 말 중 행정 분야에서 빈도가 비교적 높은 1,000개의 용어를 제시한 용어집으로, 행정 문서의 어휘 표현을 개선하기 위한 기초 자료로 적극적으로 활용하고자 한다.

○ 국립국어원(2020), <어려운 공공언어, 이렇게 쓰면 쉬워요>, 국립국어원.

<어려운 공공용어 진단 기준 마련>(국립국어원 2019)에서의 대국민 인식 조사(국민 1000명, 공무원 102명)를 토대로 어려운 공공용어의 판단 기준과 쉬운 공공용어를 사용하기 위한 실천방안을 제시하고 있다. 쉬운 공공언어의 실천 방안은 크게 세 가지로 나뉜다.

1) 알기 쉬운 정책 용어 만들기

정책 용어는 정책의 내용이 뚜렷하게 드러나면서도 국민들이 쉽게 이해할 수 있어야 한다.

예) 서울시 버스정류장 온기쉼터 이름: “바람막이쉼터”, “따스쉼터”, “온기충전소” 등.

2) 공공언어 점검표 활용하기

공문서 작성 시 <공공언어 점검표>를 활용한다.

<표 19> 공공언어 점검표(국립국어원 2020: 5)

번호	점검 사항	예시	점검 결과	
			예	아니요
1	로마자가 포함되어 있는가?	ODA, AR		
2	표준국어대사전 미등재어가 포함되어 있는가?	해커톤, 거버넌스		
3	일상생활에서 잘 쓰이지 않는 한자어가 포함되어 있는가?	계상, 이첩		
4	본말의 일부만 따서 만들었는가?	핀테크, 예타		
5	불필요한 외래어나 외국어를 사용하였는가?	원스톱, 바우처		

3) 국립국어원 누리집 이용하기

표준국어대사전, 다듬은말 정보, 정책 용어 사전 상담 창구, 공공언어 감수 창구 등을 이용한다.

나. 조사 자료

문화체육관광부, 국립국어원에서 공공언어를 대상으로 시행한 조사 자료를 정리하여, 지침의 개발에서 중점을 두어야 할 부분이나 지침의 검증을 위한 설문 문항을 개발하는 데 등에 반영한다.

○ 문화체육관광부(2014), <공공언어 인식 실태조사 결과 보고서>, 문화체육관광부⁴⁾

<공공언어 인식 실태조사 결과 보고서>(문화체육관광부 2014)에서는 일반 국

4) 2015년 이전 자료이나, 일반 국민과 공무원의 조사 인원을 동물로 맞추어 공공언어에 관한 인식 조사를 세부적으로 수행하였다는 점에 의의를 두고 함께 정리하였음.

민 및 중앙행정기관 공무원을 대상으로 공공언어 사용에 대한 필요성과 실태를 분석하여, 향후 공공언어 발전을 위한 정책적 시사점을 도출하는 데 기초적인 정보를 제공하는 데 목적을 두고 있다(문화체육관광부 2014: 2).

조사 대상은 일반 국민과 전문가로 나누어, 전국 거주 만 19세 이상 성인남녀 500명을 일반 국민으로, 중앙행정기관 공무원 500명을 전문가로 분류해 조사를 진행하였다. 조사는 2014년 9월 22일~9월 29일 총 8일의 기간 동안 진행되었다(문화체육관광부 2014: 2).

조사 내용은 크게 공공언어 일반, 공공언어의 정확성·공공성·정보성·용이성 평가, 공공언어 개선을 위한 지원 체계로 나누어, 일반 국민과 공무원의 응답 결과를 비교하는 방식으로 이루어지고 있다. 주요 응답 내용을 중심으로 정리해 보면 다음과 같다.

1) 공공언어 일반

- ‘공공기관에서 생산하는 공공언어가 국민의 입장을 잘 고려하고 있는지’에 관해서는 ‘잘 고려하고 있다’가 일반 국민은 27.1%, 공무원은 40.4%로 나타났다으며, ‘공공언어와 일상언어에 차이가 있는지’에 관해서는 ‘차이가 있다’가 일반 국민은 63.7%, 공무원은 40.8%였으며 ‘비슷하다’가 일반 국민은 7.8%, 공무원은 29.4%로 나타났다(문화체육관광부 2014: 6). 즉, 공공언어의 수요자인 일반 국민은 공무원보다 공공언어와 일상언어의 차이를 더 현저하게 느끼고 있으며, 공공기관에서 생성되고 있는 공공언어가 국민의 입장을 잘 고려하지 못하는 것으로 느끼고 있는 것으로 나타났다.
- 공공언어의 요건인 용이성, 정보성, 정확성, 공공성 중 가장 중요하게 다루어져야 하는 요건은 일반 국민의 경우 ‘용이성(35.9%)>정보성(28.6%)>정확성(17.8%)>공공성(17.7%)’의 순으로 나타났으며, 공무원의 경우 ‘정보성(32.2%)>용이성(30.2%)>정확성(19.4%)>공공성(18.2%)’의 순으로 나타났다(문화체육관광부 2014: 6). 일반 국민과 공무원 모두 ‘정보성’과 ‘용이성’을 상대적으로 중요한 요건으로 뽑았지만, 일반 국민은 ‘용이성’이 더 중요하게 다루어져야 하는 것으로 인식하고 있는 반면 공무원은 ‘정보성’이 더 중요하게 다루어져야 한다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.
- 일반 국민은 85.7%가 공공언어를 이해하는 것이 국민 생활에 중요한 영향을 미친다고 인식하고 있으며, 공무원은 현재 생산되는 공공언어에 관해

79.6%가 개선이 필요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다(문화체육관광부 2014: 7).

- 공공언어 개선이 필요한 세부 항목을 조사한 결과, ‘어려운 행정 용어’의 개선이 가장 필요하다는 응답이 일반 국민(60.4%)과 공무원(74.0%) 모두 매우 높게 나타났다(문화체육관광부 2014: 7).

2) 공공언어의 정확성 평가

- 공공언어의 정확성이 잘 지켜지고 있는지에 대해, 일반 국민은 35.6%, 공무원은 49.0%가 잘 지켜지고 있는 것으로 응답하여, 일반 국민의 체감도가 더 낮은 것으로 나타났다(문화체육관광부 2014: 9).
- 공공언어의 정확성 요소 중 중요하게 생각하는 것과 지켜지지 않고 있다고 생각하는 것에 관한 응답 결과는 다음과 같다. 즉, 일반 국민과 공무원 모두 문장을 정확하게 쓰는 것, 그리고 표기법 규정을 준수하는 것에 유의할 필요가 있음을 인지하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 20〉 정확성 요소에 관한 설문 결과(문화체육관광부 2014: 9-10)

	중요하다(%)		지켜지지 않고 있다(%)	
	일반 국민	공무원	일반 국민	공무원
문장 성분의 호응	48.1	53.4	41.1	44.6
한글맞춤법 준수	46.7	48.6	24.1	24.6
외래어와 로마자표기법 준수	44.7	44.0	38.6	31.0
표준어 사용	22.8	19.2	23.8	18.0
띄어쓰기	19.3	27.2	15.1	28.6
기타	0.8	1.0	1.8	2.0

- 공무원에게 정확성 요소 중 지키기 어려운 것을 물었을 때 문장 성분의 호응이 맞게 문장을 쓰는 것(33.4%), 한글맞춤법에 맞는 표기를 하는 것(32.0%)이 상대적으로 높은 응답률을 보였다(문화체육관광부 2014: 10). 이는 지침을 개발하는 데 있어 정확성 부문에서는 문장성분의 호응과 표기법 규정에 대한 이해에 중점을 두어야 함을 시사한다.

3) 공공언어의 공공성 평가

- 공공언어의 공공성이 잘 지켜지고 있는지에 관해, 일반 국민은 31.1%가, 공무원은 46.8%가 잘 지켜지고 있는 것으로 응답하여, 일반 국민의 체감도가 더 낮은 것으로 나타났다(문화체육관광부 2014: 11).
- 공공언어의 공공성 요소 중 중요하게 생각하는 것과 지켜지지 않고 있다고 생각하는 것에 관한 응답 결과는 다음과 같다. 즉, 일반 국민과 공무원 모두 고압적·권위적 표현을 쓰지 않는 것에 가장 유의해야 함을 인지하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 21〉 공공성 요소에 관한 설문 결과(문화체육관광부 2014: 11-12)

	중요하다(%)		지켜지지 않고 있다(%)	
	일반 국민	공무원	일반 국민	공무원
고압적·권위적 표현 쓰지 않기	64.4	60.2	60.2	59.8
차별적 표현 쓰지 않기	48.8	38.8	33.4	23.4
비속어·은어 사용하지 않기	36.2	37.2	22.3	16.8
구어 투 사용하지 않기	17.7	33.6	21.7	29.0
기타	0.8	1.0	1.6	1.4

- 공무원에게 공공성의 요소 중 지키기 어려운 것을 물었을 때 고압적·권위적 표현을 쓰지 않는 것(44.4%)과 구어 투의 문장을 쓰지 않는 것(36.6%)이 상대적으로 높은 응답률을 보였다. 이는 공공성을 갖추기 어려운 이유를 물었을 때 어떤 것이 권위적인(38.4%)/구어적인(33.0%) 표현인지 모르겠다는 응답이 비교적 높은 것으로 미루어 보아(문화체육관광부 2014: 12), 지침을 개발할 때에는 이러한 표현에 관한 구체적인 실례를 많이 제공해야 할 것으로 보인다.

4) 공공언어의 정보성 평가

- 공공언어의 정보성이 잘 지켜지고 있는지에 관해, 일반 국민은 37.1%가, 공무원은 50.4%가 잘 지켜지고 있는 것으로 응답하여, 일반 국민의 체감도가 더 낮은 것으로 나타났다(문화체육관광부 2014: 13).

- 공공언어의 정보성 요소 중 중요하게 생각하는 것과 지켜지지 않고 있다고 생각하는 것에 관한 응답 결과는 다음과 같다. 즉, 일반 국민과 공무원 모두 정보를 이해하기 좋은 형태로 제시하는 것에 가장 유의해야 함을 인지하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 22〉 정보성 요소에 관한 설문 결과(문화체육관광부 2014: 13-14)

	중요하다(%)		지켜지지 않고 있다(%)	
	일반 국민	공무원	일반 국민	공무원
정보를 이해하기 좋은 형태로 제시하기	68.1	62.2	55.3	47.8
정보를 논리적으로 배열하기	44.1	43.8	34.4	33.8
적절한 양의 정보를 제시하기	31.7	38.2	35.7	40.6
기타	0.4	0.0	1.0	0.4

- 공무원에게 정보성의 요소 중 지키기 어려운 것을 물었을 때 정보를 이해하기 좋은 형태로 제시하는 것(42.6%)과 정보를 논리적으로 조리 있게 배열하는 것(40.6%)이 상대적으로 높은 응답률을 보였다(문화체육관광부 2014: 14). 이는 지침을 개발할 때 정보의 제시 형식 및 내용의 논리적 배열과 관련한 사항에 중점을 두어 설명해야 함을 시사한다.

5) 공공언어의 용이성 평가

- 공공언어의 용이성이 잘 지켜지고 있는지에 관해, 일반 국민은 28.7%가, 공무원은 41.8%가 잘 지켜지고 있는 것으로 응답하여, 일반 국민의 체감도가 더 낮은 것으로 나타났다(문화체육관광부 2014: 15).
- 공공언어의 용이성 요소 중 중요하게 생각하는 것과 지켜지지 않고 있다고 생각하는 것에 관한 응답 결과는 다음과 같다. 즉, 일반 국민과 공무원 모두 쉽고 친숙한 용어를 사용하는 것에 가장 유의해야 함을 인지하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 23〉 용이성 요소에 관한 설문 결과(문화체육관광부 2014: 15-16)

	중요하다(%)		지켜지지 않고 있다(%)	
	일반 국민	공무원	일반 국민	공무원
쉽고 친숙한 용어 사용	76.8	66.4	75.2	64.8
적절한 길이의 문장 쓰기	35.0	40.4	23.2	32.6
시각적 편의 고려	26.4	34.4	20.0	23.8
기타	0.6	0.2	0.8	0.2

- 공무원에게 공공성의 요소 중 지키기 어려운 것을 물었을 때 쉽고 친숙한 용어를 사용하는 것(58.8%)이 상대적으로 높은 응답률을 보였다. 이는 용이성을 갖추기 어려운 이유를 물었을 때 용어를 쉬운 말로 쓰는 것이 어렵고(49.4%) 대체할 수 있는 쉬운 용어가 없다(45.6%)는 응답이 상대적으로 높게 나타나는 것으로 보아(문화체육관광부 2014: 16), 지침을 개발할 때 대체할 수 있는 쉬운 용어의 목록을 제시하여 주어야 함을 알 수 있다.

6) 공공언어 개선을 위한 지원 체계

- 소속기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계를 인지하고 있는 128명의 공무원에게 소속 기관 외부 공공언어 개선 지원 체계의 도움을 받은 경험이 있는지 물어본 결과 60.2%가 경험이 있다고 답하였으며, 도움을 받았던 지원 체계가 무엇인지 물어본 결과 ‘공공언어 사용 지침서’의 도움을 받았다는 응답이 39.0%로 가장 높게 나타났다(문화체육관광부 2014: 20).
- 또한 공공언어 개선을 위한 소속 기관 내부에서의 간접적 방식의 공공언어 지원 체계가 필요하다고 인지하고 있는 226명의 공무원에게 적절한 지원 항목을 물어본 결과, ‘공공언어 사용 지침서 배포’가 가장 적절하다는 응답이 45.1%로 가장 높게 나타났다(문화체육관광부 2014: 22).
- 이러한 응답 결과는 공무원들이 실제로 공공언어 개선을 위해 지침서를 활용하는 경우가 자주 있음을 보여 주며, 이에 개발된 지침서를 각 기관에 배포하여 이를 더욱 적극적으로 활용할 수 있도록 장려해야 함을 보여 준다.

○ 국립국어원(2019), <어려운 공공용어 진단 기준 마련>, 국립국어원.

<어려운 공공용어 진단 기준 마련>(국립국어원 2019)은 공문서에서 사용된

용어에 대한 대국민 인식을 조사하여 공공언어 진단 항목의 ‘용이성’에 대한 기준을 정립하고, 그 결과를 공공언어 진단의 기초 자료로 활용하는 데에 목표를 두고 수행된 연구이다(국립국어원 2019: 1). 이에 각종 공문서를 분석하여 어려운 공공용어의 목록을 추출하고, 각 용어별 인지도, 이해도, 사용도, 수용도를 산출하기 위해 50명을 대상으로 예비 조사를 실시한 후 국민 1,000명, 공무원 102명을 대상으로 온라인 조사를 시행하였다. 이러한 결과는 공공용어의 형식 및 내용 측면의 각 요인들이 어려움 정도에 어떠한 영향을 끼치며 상호작용하는지 규명하는 데에 활용되었다(국립국어원 2019: 6-7).

어려운 공공용어의 목록은 다음과 같은 기존의 연구 자료를 기반으로 추출하였다(국립국어원 2019: 23).

- 2018년 정부업무보고자료에 나타난 어려운 정책 용어 95개
- <2018년 중앙행정기관 공공언어 진단 보고서>에서의 보도자료상의 ‘이해하기 어려운 표현’ 523개
- 2018년 국립국어원 선정 <필수 개선 행정 용어 100개>
- 2008~2018 서울특별시 행정 용어 순화 대상어 454개
- 국립국어원 선정 <알기 쉬운 행정 용어 1000개> 중 개선 대상 용어

이외에도 2016년~2018년 동안의 중앙행정기관에서 생산한 보도 자료 2,280건, 정부 업무 보고 자료 총 89건 상에서 공공용어를 새로이 추출하였다(국립국어원 2019: 24). 이러한 자료를 기반으로, 인지도 및 친숙도, 어종, 로마자(약어) 포함 여부, 사용 기관 수 등의 요인을 고려해 140개 용어를 추출하여 설문조사를 실시하였다(국립국어원 2019: 72).

설문 문항은 다음과 같이 하나의 공공용어에 대해 4문항씩 체크하도록 하는 방식으로 구성되었다(국립국어원 2019: 70). 각각의 문항은 인지도, 이해도, 사용도, 수용도를 확인할 수 있도록 구성되었다.

〈표 24〉 국립국어원(2019: 70-71)에서의 공공용어 대상 설문 문항

문1. 다음 용어를 보거나 들어 본 적이 있습니까?	문2. 다음 용어의 뜻을 어느 정도 이해합니까?	문3. 다음 용어를 사용해 본 적이 있습니까?	문4. 다음 용어가 공공기관의 보도자료 등에 사용되는 공공언어로서 적절하다고 생각하십니까?
① 전혀 없음 ② ③ 보통 ④ ⑤ 아주 많음	① 전혀 이해 못함 ② ③ 보통 ④ ⑤ 매우 잘 이해 함	① 전혀 없음 ② ③ 보통 ④ ⑤ 아주 많음	① 매우 부적절함 ② ③ 보통 ④ ⑤ 매우 적절함

조사 결과는 연령, 학력, 직업(군), 지역 규모, 성별, 일반 국민-공무원 집단으로 나누어 분석하였으며, 그중 일반 국민과 공무원 간 인지도·이해도·사용도·수용도 차이가 크게 나타난 상위 5개 용어를 제시해 보면 다음과 같다.

〈표 25〉 국립국어원(2019: 256-257)의 일반인-공무원 간 인식 차이가 큰 공공용어

	일반인-공무원 간 인식 차이가 큰 공공용어 상위 5개*									
	순위	평균차	순위	평균차	순위	평균차	순위	평균차	순위	평균차
	1		2		3		4		5	
인지도	예규	0.86	리플릿	0.66	징구	0.66	이첩	0.65	MOU	0.55
이해도	예규	0.87	리플릿	0.76	이첩	0.74	MOU	0.69	징구	0.68
사용도	예규	0.91	이첩	0.79	리플릿	0.76	MOU	0.59	관보	0.55
수용도	엔젤 투자	-0.46	예규	0.45	HMR	-0.44	데모 데이	-0.43	PEF	-0.41

* ‘평균차’의 경우 +값은 공무원이 더 우세한 값이며, -값은 일반인이 더 우세한 값임.

이때 공공용어의 난도는 ‘이해도’로 나타나는데, 전체 조사 결과를 종합해 본 결과 ‘인지도’와 ‘사용도’가 매우 높은 상관성을 보이는 것으로 나타났다. 그중에서도 ‘인지도’는 ‘이해도’에 대해 99%의 설명력을 지니는 것으로 나타났다. 즉, ‘해당 공공용어를 얼마나 보거나 들어본 적이 있는지’가 ‘해당 공공용어를 어느 정도 이해하는지’를 99% 설명할 수 있다는 것이다. 이때 ‘수용도’의 경우는 ‘이해도’에 영향을 끼치는 요인이라기보다는, ‘이해도’를 포함한 제반 요인에 의해

산출되는 결과로 간주된다(국립국어원 2019: 259-260).

○ 국립국어원(2020), <2020년 국민의 언어 의식 조사>, 국립국어원.

국립국어원에서 수행한 <2020년 국민의 언어 의식 조사>(국립국어원 2020)에서는 전국 17개 시군 만 20세~69세 성인 남녀 5,000명을 대상으로 국민들이 언어에 대해 가지는 관심도, 언어 사용, 언어 교육과 언어 정책 등에 대한 의식을 조사한 바 있다. 조사는 2020년 9월 21일부터 11월 18일까지의 기간 동안 가구 방문 조사 방법을 활용해 1:1 개별 면접 조사의 방식으로 진행되었다(국립국어원 2020: 4). 이러한 국민의 언어 의식 조사는 5년의 주기로 2005년, 2010년, 2015년, 2020년 네 차례에 걸쳐 진행된 바 있으며, 사회, 언어 사용 환경 등에 따라 변화하는 언어 의식을 파악하여 현실에 기반한 국어 정책 수립 및 개선에 반영하고자 함을 목표로 두고 있다(국립국어원 2020: 3).

조사 결과를 살펴보면, ‘공공언어’와 관련한 조사 내용은 ‘공공기관에서 사용하는 언어 난이도’와 ‘공공기관 언어에서 가장 우선적으로 개선해야 할 부분’으로 나누어진다(국립국어원 2020: 174-177). 먼저 공공기관에서 사용하는 언어의 난이도에 관한 문항과 응답 결과를 제시하면 아래 <표 1>, <표 2>와 같다.

<표 26> 공공언어의 난이도에 관한 설문 문항(국립국어원 2020: 174)

문항 41	귀하는 중앙행정기관이나 지방자치단체 등 공공기관에서 각종 서류, 안내문, 홍보문 등에서 사용하는 언어가 이해하기 쉬운 편이라고 생각하십니까?
-------	--

<그림 6> 공공언어의 난이도에 관한 응답 결과(단위: %)(국립국어원 2020: 174)



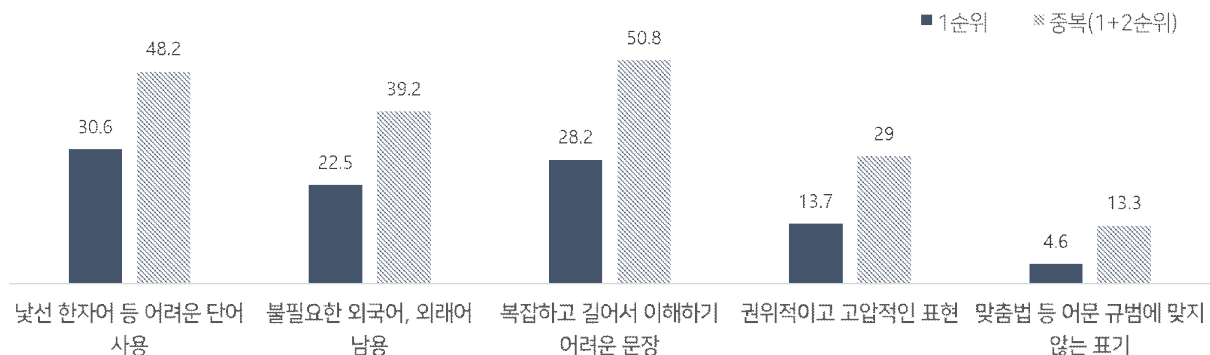
‘공공기관의 언어가 이해하기 쉬운 편인가’의 문항에 관해 설문 문항의 선택지는 ‘매우 그렇다’, ‘대체로 그렇다’, ‘보통이다’, ‘별로 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 다섯 가지로 제시되었는데, 이러한 선택지는 ‘쉬운 편이다’, ‘보통이다’, ‘어려운 편이다’ 세 가지로 재분류할 수 있다. 이때 ‘어려운 편이다’의 응답 비율은 22.9%로 가장 낮지만, 달리 말하면 국민의 다섯 명 중 한 명은 공공기관의 언어를 어렵게 느끼고 있는 것으로 해석할 수 있다.

다음으로 공공기관 언어에서 가장 우선적으로 개선해야 할 부분에 관한 문항과 응답 결과를 제시하면 다음과 같다.

〈표 27〉 공공언어의 개선점에 관한 설문 문항(국립국어원 2020: 176)

문항 42	귀하는 공공기관의 언어에서 가장 우선적으로 개선해야 할 부분은 무엇이라고 생각하십니까? 우선 개선해야 한다고 생각하는 순서대로 두 가지를 선택해 주십시오.
-------	--

〈그림 7〉 공공언어의 개선점에 관한 응답 결과(단위: %)(국립국어원 2020: 176)



‘공공기관의 언어에서 우선적으로 개선되어야 하는 것은 무엇인가’의 문항에 관해 ‘낮선 한자어 등 어려운 단어 사용’, ‘불필요한 외국어, 외래어 남용’, ‘복잡하고 길어서 이해하기 어려운 문장’, ‘권위적이고 고압적인 표현’, ‘맞춤법 등 어문규범에 맞지 않는 표기’ 다섯 가지의 선택지를 제시하고 우선순위에 따라 두 가지를 선택하게 한 결과, 종합적으로 살펴보았을 때 ‘복잡하고 길어서 이해하기 어려운 문장’이 50.8%로 가장 우선적으로 개선되어야 할 부분이라는 응답 결과가 도출되었다. 그다음으로는 ‘낮선 한자어 등 어려운 단어 사용’이 48.2%,

‘불필요한 외국어, 외래어 남용’이 39.2%로 뒤를 이었다. 즉, 공공언어는 국민의 수요에 맞게 어휘와 문장 모든 차원에서 이해하기 쉬운 언어를 사용해야 함을 시사하는 것이라 할 수 있다.

이러한 국민의 수요는 국립국어원 등의 국가 기관이 국민의 언어생활을 위해 어떠한 점을 중점적으로 추진해야 하는지에 관한 응답 결과에서도 직접적으로 확인해 볼 수 있다.

〈그림 8〉 국가 기관의 중심 추진 사항에 관한 응답 결과(단위: %)(국립국어원 2020: 220)



〈표 5〉에서도 확인해 볼 수 있듯, 응답 결과에서 ‘쉬운 언어생활의 기준 마련 및 홍보’가 35.2%로 가장 높은 비중을 차지하고 있다. 이러한 국민의 수요에 맞춰 공공기관의 언어에 관해 소통의 용이성에 가장 중점을 두어 ‘쉬운 언어 쓰기’의 명확한 지침을 마련할 필요가 있다.

다. 문서 작성 지침서류

○ 국가공무원인재개발원, 『정책기획 실습』

I. 정책기획 실습 교육 학습과 활용

1. 보고서 작성 실습 교육에 대한 이해

*보고서 작성 교육 진행 절차

기본 이론 교육→개인별 작성→1:1 상호피드백→수정 보완(고도화)→자기보고서 정립→향후 개선과제 도출

- 보고서를 읽고 상대방과 토론하면서 자기 스타일의 보고서를 만들어 보는

체험과 연습은 정책기획역량에서 중요한 요소이다.

2. 직급별 필요한 역량에 대한 이해

보고서 작성을 통해 논리적 사고를 활성화하고 타인의 관점을 이해하고 절충하는 연습 과정은 공직자의 잠재된 역량을 성장시키는 결과로 이어질 수 있다. 자신의 잠재역량을 자극하고 활성화하는 ‘체험’과 역량 ‘축적’을 위해 지속적인 노력이 필요하다.

* 직급별로 요구되는 역량에 대해 이해하는 것이 필요

예) 5급 사무관: 팀 촉진, 정책기획과 실행, ‘업무조정자’ 역할

3. 보고서 작성과 정책관리 역량 연계성

1) 보고서 작성 연습을 통해 얻을 수 있는 것

: 상황과약(맥락화), 공유, 조직 내 업무전파

2) 기획보고서 작성실습을 통해 얻을 수 있는 것

- ① 적극적 자세, 태도 함양
- ② 절차적 사고의 중요성 인식과 적용 방안 탐색
- ③ 절차적 사고의 ‘틀’ 마련
- ④ 자신의 핵심 의견 효과적으로 정리하기
- ⑤ 브리핑 연습
- ⑥ 정책기획 역량 기반 마련
- ⑦ 정책의 지속성, 일관성, 시스템화 절차 이해: 정책 신뢰성
- ⑧ 정책기획 - 정책품질관리는 연결되어 있음
- ⑨ 향후 공직에서 활용 방안 정립

4. 정책기획 실습을 통해 얻을 수 있는 역량

- 정부에서는 ‘피드백=지적’이라는 인식이 있어 피드백이 적극적이지 않아, 문제나 의문점이 있어도 그냥 넘어가게 되고 결국은 문제가 커진 상태로 정책 수행에 문제를 일으킴
- 타인과 1:1토론, 의견 교환 등을 통해 ‘내가 보는 나’와 ‘타인이 보는 나’의 차이점을 인식하고 글쓰기 능력과 말로 표현하는 능력의 간격을 좁히는 노력이 필요
- 기획보고서를 작성하기 위해서는 먼저 주제를 정하고 보고서의 프레임을

확정하는 절차가 필요(스스로가 먼저 상황파악, 자료파악이 명확해야 함)

5. 정책교육의 연계학습에 대한 이해

* 신입사무관 정책교육과정

정책기획 이론과 실제→ 정책기획 실습(개선보고서·상황보고서 작성)→ 정책학 이해→ 정책실무→ 정책사례교육(정책홍보, 소통)

II. 보고서 작성을 위한 이해

1. 보고서는 어떻게 작성할까?

① 문서 작성 능력, 편집 기술, 도표 사용 등 기술적인 부분

② 상황 파악, 자료 검색, 분석, 통계 인용, 외부 전문가 의견, 성과 분석, 정책 환경, 시대의 흐름 등 상황을 종합하여 적합한 판단을 답는 부분

* 보고서 작성, 문서 작성, 관리를 위해 알아야 할 내용

(1) 문서관리, 보고서 작성, 조직 내 표준화문서는 정답과 원칙이 없다.

: 조직에 맞는 문서, 기록관리 방식을 찾는 것이 중요하고 지속가능성, 유효성, 상호연계성, 통합성 등을 고려해 문서를 채택하기

(2) 문서관리, 시스템 운영은 사용자가 편리하고 검색과 추적이 가능해야 한다.

: 쉽고 편하고 빠르고 정확하게 추적 가능한 문서관리가 되어야 함,
전임자가 추진해온 정책과 사업 등에 대해 검색과 문서추적이 용이해야 함

(3) 聽者(듣는 사람) 중심 VS 話者(말하는 사람)

: 보고서 작성은 '읽는 사람' 중심이 되어야 함, 전달하고자 하는 것을 명확히 하기

(4) 보고서 작성과 보고 시 고려 요소들

: 자신의 판단이 섞여 들어가지 않도록 주의, 내용 전개 순서는 '보고서 제목'과 연계, 짧고 간략히 보고하는 연습, 강조할 부분(핵심과 연계) 표시, 보고할 때의 위치 등

(5) 보고서 작성, 기록관리, 공유에 의해 조직이 움직여지고 성과를 창출하게 된다.

: 생산된 보고서는 내부망을 통해 즉시 공유하고 메모 보고를 통해 알리는 것이 바람직

(6) 문서는 항상 최신본으로 유지되어야 한다.

(7) 모든 문서, 양식은 전 직원에 대해 활용 교육을 실시해야 하며 직원 교체

시 즉시 교육을 실시해야 한다.

(8) ‘절차적 사고’는 정책관리, 조직관리, 보고서 작성에 필수 요소이다.

: 보고에 따른 추가 업무, 상호협조, 예산, 책임소재 등을 고려하여 미리 동의가 된 상태에서 보고가 이루어지도록 해야 함

(9) ‘용어’의 표준화

: 새로운 개념이나 전문 용어인 경우, 별도 설명을 덧붙이는 것이 필요

(10) 문서화 양은 조직의 규모와 상관없다.

(11) 문서 작성 시 고려할 요소들

: 발생 가능한 예상 문제와 대응 방안, 보고의 핵심, 내가 의도하는 바, 오탈자, 상대방이 이해할 수 있도록 표현하는 보고서인지 확인(15포인트, 줄 간격 160: 상급자 나이 고려)

(12) 덩어리로 생각(크게 흐름 잡기) - 분류하기 - 내용 붙이기

(13) ‘대안’에는 근거, 사례 등을 포함해야 함: 정책 타당성 검토

(14) 보고서에 사용되는 영어 표현을 어떻게 할 것인지

(15) 전문성이 요구되는 보고서, 보도 자료 등을 작성할 때

: 어려운 전문용어, 외국어는 설명을 붙여서 이해도를 높이거나 쉬운 표현으로 바꾼다.

* 정부 보고서 규격과 형식

(1) 기본 양식

- 기준: 정부 3.0 보고서 작성 양식

〈그림 9〉 보고서 작성 기본 양식

보고서 작성 기본 양식		
구분	표준 규격	비고
용지	<ul style="list-style-type: none"> • 용지규격: A4 형 • 여백: 위/아래 15mm, 좌/우 20mm, 머리말/꼬리말 10mm 	
제목 글상자	<ul style="list-style-type: none"> • 글자/문단/줄간격: HY헤드라인 M 20~22p/ 위 · 아래 0pt/160% • 글상자 테두리: 0.3mm • 글상자 바탕색: 연한 옥색 	
개요 글상자	<ul style="list-style-type: none"> • 글자/문단/줄 간격: 중고딕 15p/위 · 아래 5pt · 0pt • 글상자 테두리: 위쪽 0.4mm, 위 · 아래 한줄 각 · 우 없음 • 글상자 바탕색: 없음 	본문 배경에 목적, 취지 있 는 경우 생략 가능
본문 큰제목	<ul style="list-style-type: none"> • 글자/문단/줄 간격: 휴먼영조 16~18p/ 문단 위 20pt, 문단 아래 0pt/160% 	
본문 작은 제목	<ul style="list-style-type: none"> • 글자/문단/줄간격: 휴먼영조 15~16p/ 문단 위 0, 문단 아래 0pt/180% 	
본문	<ul style="list-style-type: none"> • 글자/문단/줄간격: 휴먼영조 15~16p/ 문단 위 0, 문단 아래 0pt/180% 	
참고사항	<ul style="list-style-type: none"> • 글자/문단/줄간격: 중고딕 13~14p/ 문단 위 3, 문단 아래 0pt/180% 	*
주석(각주)	<ul style="list-style-type: none"> • 글자/문단/줄간격: 중고딕 12p/ 문단 위 0, 문단 아래 0pt/130% 	*

(2) 표지 규격

〈그림 10〉 보고서 표지 규격

작성인원 작성일자 작성장소 작성일자	작성인원 작성일자 작성장소 작성일자
------------------------------	------------------------------

보고서 제목 (표지에는 제목을 20자 이내로)

1. 배경 및 필요성 (가나다)

2. 현황 및 문제점

2000. 0. 00 (작성 일자)

3. 해결 방안

정부3.0 추진위원회 (작성 일자)

2. 보고서 제목을 어떻게 작성할 것인가?

1) 제목 개념설계 하기 : 보고서의 방향, 논점, 다루는 내용에 따라 설계 / 소
제목 제시하기

2) 보고 배경과 현황을 어떻게 구분할 것인가?

① 보고 배경

- 보고서를 작성하는 이유, 필요성, 중요성
- 보고서 내용에 대한 요약, 줄거리
- 현황, 문제점과 중복을 최소화하는 노력 필요
- 통계, 여러 사건, 문제점 등이 거론되는 경우 현황, 문제점에서 중복 피하는 노력
- 핵심이라고 생각한 1~2개 내용만 거론하며 보고하는 목적, 필요성 언급하기

② 현황

- 보고 배경에서 언급한 내용을 구체적으로 제시
- 좀 더 세부적인 현황, 사실을 제시
- 현황을 뒷받침해 주는 통계, 제언, 사례, 추세 등을 제시
- 내가 다루고자 하는 내용을 우선순위, 중요도, 긴급도 등을 고려하여 제시하는 단계

III. 보고서를 잘 작성하는 방법

1. 대표적인 보고서 유형

- ① 정책보고서: 정책의 합리적 의사결정, 정책목표 달성을 위한 기획·대책 등을 담은 문서
- ② 검토보고서: 정책의 업무처리와 관련한 사실, 주장을 비교·분석하여 정리한 후 의사결정 여부를 담은 문서로 향후 정책보고서로 연결되는 문서
- ③ 상황·동향보고서: 현재 일의 현황, 사건, 보도자료 관련하여 진행 상황을 보고할 때 사용
- ④ 행사·회의보고서: 행사계획, 행사운영계획 등을 보고서에 담는 형태로 계획 수립, 추진계획, 진행단계별 점검사항, 업무분장 등을 공유하여 준비를 위한 보고서
- ⑤ 결과보고서: 다양한 업무 추진결과를 담은 보고서 / 사진, 통계치 등을 통해 신뢰도↑

2. 보고서 문장은 간결하게 작성한다

- 문장 간결화 작업 (문장 간결화 연습 제시)
- 개요 및 배경 / 문제점 / 정부의 대응방안

3. 보고서의 기본 구조 파악

- 1) 도입부분: 전체 비전, 전략
- 2) 보고서 고도화 작업: 번호별로 제시된 사항을 읽고 보고서 내용과 부합되는지 점검(보고제목과 본문 제목이 동일한가, '표'가 전체를 차지하는 것이냐)
- 3) 보고서 작성 실습: 1대1방식으로 진행, 서로 보고서 교환 후 설명 및 차이점 피드백 3분
4. 작성된 보고서 피드백 확인

IV. 보도 자료 작성하기

1. 보도 자료 작성 확인

1) 보도 자료란?

매스컴을 상대로 한 홍보활동의 기본이 되는 문서자료. 보통은 신문 기사 형태로 작성되며, 기자에게 전달하고 이해시키는 것을 목적으로 한다. 각 부처의 업무를 알리고자 하는 새로운 업무, 입장 자료, 기자의 의문 사항 등을 객관적 사실에 근거해 구체적으로 담는 것을 말한다. 국민 입장을 파악하고 그에 적합한 보도 자료를 작성하는 것이 중요하다.

2) 보도 자료의 가치

- 시의성, 근접성: 국민 생활에 밀접하고 현실적인 소재가 바람직하다.
- 영향력: 사회적, 국가적 영향력이 큰 주제가 비중 있게 다루어진다.

예) 지하철 파업, 서울집값 대폭상승, 지방 집값 하락 등

- 유명한 인물, 유명한 행사: 여론 형성에 영향을 끼칠 수 있는 비중이 큰 주제

→ 사회적으로 영향력이 있고 서민과 직결되고 흥미가 유발되는 내용이 보도 자료의 가치를 지닌다.

3) 보도 자료 작성

- ▼ 주제: '왜' > '무엇을', '어떻게' - '필요성'이 부각되어야 함
- ▼ 육하원칙에 따라 적고, 가독성이 좋아야 함
- ▼ 2페이지 이내에서 해결되어야 함
- ▼ 내용이 많은 경우 통계나 추가 자료는 붙임자료로 대신할 수 있음
- ▼ 구성: 제목, 전문(리드), 본문의 세 단계
- ▼ 담당자와 연락처 명시

2. 보도 자료는 어떻게 구성하나

제목(헤드라인) - 주제목과 부제목

- (1) **제목:** 흥미와 관심을 유발, 기사 전체 분위기와 내용을 짐작할 수 있도록 해야 함, 제목에서 언급한 내용은 본문에 비중 있게 등장하도록 연계성을 높이는 노력이 필요
 - 사실 나열형 / 카피형 / 의문형 / 인용형
- (2) **전문(리드):** 기사가 시작되는 부분으로 핵심이 되는 내용을 앞에 배치되도록 하는 것이 중요, 육하원칙을 답는 것이 일반적이고 ‘왜’ 했는지가 명확히 드러나야 함
- (3) **본문(body):** 리드에서 언급된 핵심 내용을 구체적으로 사실적, 논리적 근거와 함께 나열하는 부분으로 통계, 전문가 의견, 국제적 사례 등을 포함하여 나열하여 리드 내용을 뒷받침해 주는 역할을 함
 - 역삼각형 구조 / 한 문장에 한 개의 주제 / 숫자, 통계, 표 활용하여 시각 효과와 신뢰도 높이기 / 자화자찬하는 문구 조심 / 구체적인 표현 사용 / 전문 용어와 외국어는 자제 / 접속사 사용 자제 / 이중부정 사용하지 않기
- (4) **쿼트:** 보도 자료에 등장하는 관계자 발언을 직접 인용하여 답는 경우를 말하며 자료의 신빙성과 현장감을 높일 수 있음

3. 보도 자료 작성에서 중요한 것

- 목적은 무엇인가?
- 핵심, 홍보내용은 무엇인가?
- 내용(콘텐츠), 필요한 사실, 논리, 통계, 사례는 무엇인가?
- 예상되는 질문과 대답은?

1) 표기법

① 인용

일반인은 남녀 구분 없이 ‘씨’를 붙이고 괄호 안에 나이, 성별을 표기한다. ‘군’이나 ‘양’은 미성년자, 학생 등에 사용한다. 예) 000(35·과천시) 씨, 000(33·여·과천시) 씨

② 직책명칭

처음 언급할 때는 ‘김00 차관’처럼 정식명칭으로 표기하고, 두 번째 이후는 ‘김 차관’으로 줄여서 쓴다.

③ 시간

- 표기: ‘2017년 1월 17일 오전 10시 30분께’ → 오전, 오후로 기록하여 연, 월, 시, 분은 모두 한글로 표기한다. ‘무렵’은 ‘께’로 쓴다.
- 어제, 내일은 ‘19일’처럼 해당날짜로 쓴다.
- 이를 이상 전(前)에 대해서는 ‘지난 16일’
- 이를 이상 후(後)에 대해서는 ‘오는 21일’

④ 숫자 및 도량

- 관용적 표현은 한글로 쓰고 아라비아 숫자는 사용하지 않는다.
예) 열 번 찍어 넘어가지 않는 나무가 없다.
- 위 경우 이외에는 숫자 표기를 아라비아 숫자로 작성한다.
예) 3명 이상, 12번째 회의
- 도량형 단위는 mm, m, km, t 등으로 작성

⑤ 외국기업, 한국기업 모두 우리말 표현 후 괄호를 사용하여 영어로 함께 표기

예) 한국소비자원(KCA)

2) 보도 자료 언론 제공

언론 제공 전 간부 검토를 거쳐 타 기관, 타 부서와 내용에 대해 공유를 하고 배포일시를 협의해야 한다. (추가 자료가 있는 경우 누락 주의, 부처 간 공유 부족으로 인한 ‘엇박자’ 주의) 그리고 기사가 많은 시기(대형사건, 사고 발생 시에는 아무리 좋은 보도 자료도 관심을 받지 못함)는 피하는 것이 좋고 사진 등 이미지를 활용해 이해도를 높인다. 단, 사진은 한글 문서에 편집하지 말고 원본 파일을 제공하여야 한다.

4. 작성된 보도 자료의 피드백 확인

보도 자료 작성에 대한 다양한 샘플을 살펴보고, 동일한 내용이라도 여러 방식으로 작성 가능하다는 것을 발견하도록 한다. 글 전개 순서, 가독성, 강점, 약점 분석을 통해 자신이 작성하는 보도 자료 작성의 기준과 참고 자료로 활용하는 목적을 지닌다.

또한 부처별로 보도 자료 작성 중점과 방식에 차이가 있으므로 ‘잘 쓰고, 못 쓰고’ 관점을 벗어나 자신의 문서 작성 패턴과 골격을 형성하고 실무에서 활용

할 수 있도록 연결고리를 찾는 노력이 필요하다.

○ 대통령 비서실, 『청와대 비서실의 보고서 작성 매뉴얼』

I. 『청와대 비서실의 보고서 작성법』 소개

- 『청와대 비서실의 보고서 작성법』은 대통령 비서실 「보고서 품질향상 연구팀」이 대통령 비서실의 업무 효율 향상이 필요하다는 대통령의 의견을 수용하고 비서실 업무 효율 향상을 위해 작성된 것이다.
- 청와대 대통령 비서실은 특성상 다양한 배경의 구성원으로 이루어져 있어 보고서의 작성 양식 또한 작성자에 따라 제각각 다르게 나타나 업무의 표준화가 이뤄지지 않은 상황이었다. 이는 업무처리의 효율을 저해하는 요인이 되어 개선이 필요하다.
- 이에 따라 ‘보고서 품질향상 연구’를 주요 과제로 선정하고, 이 문제에 관심이 많았던 직원을 중심으로 학습동아리를 구성해 연구를 진행하였다. 대통령에게 보고되는 각종 보고서를 검토하고, 유형별 작성 방법을 표준화하였다.

II. 『청와대 비서실의 보고서 작성법』 내용 검토

1. 연구 배경 및 경과

1) 보고서 품질향상 방안 연구 배경

- 대통령 비서실은 그간 보고서 작성에 대한 체계적인 교육 없이 상급자로부터 도제식 학습에 의존하였다.
- 중앙공무원교육원에서 제공하는 교육의 내용은 원론적 수준이거나 사무관리 규정의 교육에 불과하다.
- 그 결과 보고서 작성에 대한 교육의 미비로 작성자의 출신 배경에 따라 보고서의 양식이 제각각 다르게 나타났다.
- 따라서 보고서의 유형별로 작성 지침을 마련하고 양식을 통일해 업무처리의 효율성을 높일 목적으로 본 연구를 진행하였다.

2) 연구 추진 경과

- 보고서의 품질향상을 위한 연구팀(학습동아리)을 구성한다.
- 각종 보고서를 분석하고 문제점을 파악한다.

- 민간기업의 보고서 지침을 분석한다.
- 학습동아리의 집중 토론을 통해 유형별 작성 양식을 도출한다.
- 도출된 중간결과물을 혁신추진팀에 제출
- 연구 결과를 대통령 비서실 학습토론회에서 발표한다.

3) 연구의 기본 방향

- 비서실의 업무 특성에 따라 보고서를 유형별로 분류한다.
- 보고서 작성 시 참고할 수 있도록 형식·내용의 SOP(standard of Process)를 작성한다.

2. 보고서 작성원칙 및 분류

1) 보고서 내용의 일반원칙

① 보고서 작성 시 유의사항

- 보고서는 **수요자 관점에서 이해하기 쉽게** 작성한다.
- 보고서 자체로 완전한 형식과 내용을 갖춰 **완결성**을 가질 수 있어야 한다.
- 표준화된 양식에 따라 **간단·명료·효율적**으로 작성한다.

② 주요 부문별 내용 전개 요령

- 일반적으로 **제목·개요·본론·말미**의 형식을 갖춘다.

③ 문장 표현

〈표 28〉 청와대 비서실의 보고서 문장 작성 원칙

서 술 방 식	표 현 방 식
<ul style="list-style-type: none"> • 가급적 간결하게 작성하되 원활하게 기술한다. • 애매한 수식어는 자제한다. • 동일한 내용이 중복되지 않게 유의한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 결론, 대책, 주장은 과장되지 않게 작성한다. • 정책결정권자가 의사결정을 할 때 중요한 사항이나 쟁점을 적시한다. • 회의결과나 특정 인물의 언행을 표현할 때 화법을 통일하고, 사실을 있는 그대로 기술한다. • 설명이 필요한 부분은 괄호나 참고 표시 및 참고 자료를 활용한다.

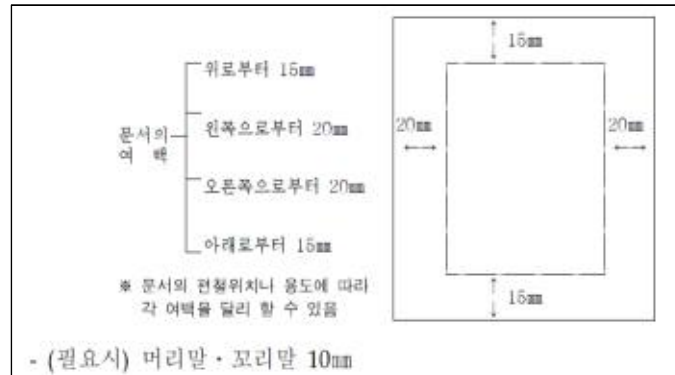
2) 보고서 형식의 일반원칙

① 용지 형식

- 일반적으로 **흰색 A4 용지**로 표준화한다.

② 용지의 여백

〈그림 11〉 청와대 비서실의 보고서 용지의
규격



③ 문서 스타일

- 표기법: 어문 규정에 따라 한글로 작성하되, 필요한 경우 괄호 안에 한자나 외국어를 사용할 수 있다. 특별한 경우를 제외하고 가로로 쓴다.
- 숫자: 아라비아 숫자로 쓴다.
- 연호: 서기 연호를 쓴다.
- 날짜: 숫자로 표기하되 년, 월, 일의 글자는 생략한다. (ex: 2021. 05. 11)
- 시간: 24시에 따라 숫자로 표시하고, 글자 없이 쌍점(:)을 찍어 표시한다. (ex: 15:20)

④ 문서 서식

- 제목: 문서 제일 위해 제목 상자를 그리고 그 안에 기술한다.
- 글자체: 본문은 휴먼명조체를 사용하고, 제목, 중간 목차 등은 헤드라인M체로 강조한다. 참고내용이나 구체적인 수치 등은 중고딕체로 본문과 구분한다.
- 핵심 단어나 중요한 내용은 굵게 표시하거나 색상을 다르게 하여 강조한다. (강렬한 원색 사용은 자제한다.)

⑤ 항목 표시

- 보고서의 문단은 번호항목과 특수기호를 사용해 구분한다.

〈표 29〉 청와대 비서실의 보고서 항목 표시

구 분	항 목 부 호
항목	I., II., III., IV., . . .
둘째 항목	1., 2., 3., 4., . . .
셋째 항목	1), 2), 3), 4), . . .
넷째 항목	①, ②, ③, ④, . . .
다섯째 항목	i), ii), iii), iv), . . .
항 목 부 호 의 위 치	
I.v첫째 항목	○○○○○○○○○○○○○
v1.v둘째 항목	○○○○○○○○○○○○○
vv1)v셋째 항목	○○○○○○○○○○○○○
vvv①v넷째 항목	○○○○○○○○○○○○○

⑥ 표 그리기

- 표 안의 글자체는 휴먼명조로 본문과 통일하되, 글자 크기는 본문보다 1~2포인트 작게 한다.
- 셀의 여백은 3포인트 정도가 적당하다.

⑦ 온라인 보고서에 적합한 기능

- 청와대 비서실은 온라인 보고가 일상화되어 있으므로 적합한 기능을 사용하면 효율성을 높일 수 있다.
- 보고서 유형에 따라 제목 상자의 색상을 구분해두면 제목 상자만 봐도 보고서의 목적을 알 수 있다.

3) 보고서 작성 시기

- 업무 절차상 보고서가 작성되는 시기를 일반화할 수 있다.
- 간헐적으로 빈도가 다르게 나타나는 경우는 점선으로 표시하였다.

1.2. 국외 발간물 검토

국외의 공공언어 쓰기 지침과 관련된 발간물은 “미국 연방 정부 쉬운 언어 쓰기 지침(Federal Plain Language Guidelines)”을 주로 검토하였다. 검토를 통해 본 연구에서 개발하고자 하는 쉬운 공공언어 쓰기 지침에 유용한 내용들을 파악함으로써 지침에 적용하거나 응용하고자 하였다.(“미국 연방 정부 쉬운 언어 쓰기 지침”의 목차는 본 보고서의 부록으로 첨부하였다.(「부록 2」))

〈표 30〉 국외 검토 자료

발간 기관	자료명
미국연방정부	『미국 연방 정부 쉬운 글쓰기 지침』 (국립국어원 편) 『미국의 공공언어 관련 법령 및 지침 자료집』

I. ‘연방 쉬운 언어 지침’ 소개(류성진 2012:69-70 참조)

- 1) 미국의 Plain Language Movement는 문학작품을 쓸 때, 독자가 이해하기 쉽게 쓰도록 강조하는 것에서 시작하였음.
 - (1) 차츰 일상생활에서 일반 대중의 가독성을 향상하는 운동으로 확대되었고,
 - (2) 행정업무와 관련된 용어, 법률용어의 사용에 대한 부분으로까지 그 범위가 넓어졌음.

예) 보험계약서나 은행의 대출서류에 대한 이해 부족으로 발생하는 소송
 - (3) 범위가 확대되기는 했지만, 구체적인 법률 제정은 없었고, 대통령령이나 각 정부 기관의 개별지침, 그리고 시민단체 등의 권고안 등이 있었을 뿐이었음.
- 2) 그러던 것이 2010년에 이와 관련한 연방 법률(Plain Writing Act of 2010)이 제정되었음.
 - (1) 이 법률의 구체적인 이행을 돕기 위해서 그동안 여기저기 흩어져 있던 지침을 모아, 최종적인 지침(Federal Plain Language Guidelines)을 제시

함.⁵⁾

(2) 그동안 각 주별로 이와 관련된 지침이나 주 법률이 있긴 했지만, 이렇게 연방 차원에서 법률로 제정이 되었다는 것은 큰 의미가 있는 것임.

* 류성진(2012), 「미국의 Plain Writing Act of 2010과 Federal Plain Language Guidelines of 2011에 대한 연구」, 『미국헌법연구』 23-3, 미국헌법학회, 67-99.

II. ‘연방 쉬운 언어 지침’ 내용 검토

1. 독자에 대해 생각하기

- 1) 쉬운 언어에 관한 가장 유명한 신화 가운데 하나는 어디에서든 누구나 읽을 수 있도록 내용을 “지나치게 단순화”시켜야 한다는 것임. 이는 옳지 않음.
- 2) 쉬운 언어의 첫 번째 규칙은 독자를 위한 글쓰기임.
 - (1) 독자가 알고 있고 편안하게 느끼는 언어를 사용하기 바람.
 - (2) 독자의 현재 지식수준을 고려하기 바람.

1.1. 독자를 확인하고 글쓰기

- 1) 독자에게 그 자료가 왜 중요한지 말하기 바람.
- 2) 독자의 현재 지식으로부터 그들이 알아야 하는 지식으로 독자를 안내할 방법에 대해 생각하기 바람.

- 내 독자는 누구인가?
- 내 독자가 주제에 대해 이미 알고 있는 내용은 무엇인가?
- 내 독자가 무엇을 알아야 하는가?
- 내 독자는 어떤 의문을 갖고 있는가?
- 내 기관을 위한 최상의 결과(outcome)는 무엇인가? 이 결과를 얻기 위해 나는 무엇을 말해야 하는가?
- 우리의 독자를 위한 최상의 결과는 무엇인가? 이 결과를 얻기 위해 나는 무엇을 말해야 하는가?

1.2. 서로 다른 독자들은 서로 다르게 대하기

- 1) 독자를 위한 글쓰기의 중요한 한 부분은 서로 다른 독자들을 서로 다르게

5) 2011년 3월에 초판이 발표되었으며 간단한 교정·교열 작업을 거쳐 2011년 5월에 개정판이 간행되었음.

대하는 것임.

(1) 많은 문서가 둘 이상의 독자를 대함.

(2) 서로 다른 독자를 염두에 둔 자료를 한데 섞은 문서는 독자들을 혼란스럽게 만들 수 있음.

2) 아래의 사례는 규제 그룹 모두를 동일한 하위 부문에서 함께 다루는 것이 아니라, 규제 그룹들 각각을 개별적인 하위 부문으로 나누어 처리하는 규정을 보여 줌.

예) 납 성분 페인트 독성 예방 - 건축 회사 / 매매·임대인 / 교육프로그램 / 주와 부족

2. 구성

2.1. 독자의 요구에 맞게 구성하기

- 1) 시간 순서에 따른 구성. 사용자와 기관이 따르는 순서를 시간에 따라 제시함.
- 2) 일반사항 우선, 예외·조건·특별 정보는 나중. 일반 정보를 첫 번째에 두고, 특별 정보나 일반 정보의 예외는 나중에 두는 것임.
- 3) 세 개 이하의 수준으로 제한하기. 상위 수준에서 문서를 여러 부분으로 나누고 나면 으름 수준 아래의 하위 수준은 두 가지로 제한해야만 함.
- 4) 서로 다른 독자는 서로 다르게 대하기. 문서를 읽을 독자가 두 명 이상이라면, 각 독자를 별도로 대하기 바람.

2.2. 집단이 아니라 한 사람을 대하기

혼란스러운 복수형	명확한 단수형
신청을 바라는 개인들과 단체들은 시기에 맞추어 적절한 사무실들에 신청서들을 제출해야만 한다.	적어도 인증이 필요하기 30일 전에 신청해야만 한다. 개인일 경우, 거주하는 주의 주정부 사무실에 신청한다. 단체일 경우, 본부가 위치한 주의 주정부 사무실에 신청한다.

2.3. 유용한 제목을 많이 사용하기

- 1) 가장 잘 구성된 문서라도 사용자가 그 문서가 어떻게 구성되어 있는지 알 수 없다면 읽어나가기가 어려워짐.

- 2) 유용한 제목이 많이 포함된 문서는 제목이 자료를 세분화시켜 이해하기 쉬운 조각으로 만들어주므로 이해하기가 쉬움.

제목의 유형	그것이 무엇인가?	어떻게 실현되는가?
질문 제목	질문 형태의 제목	왜 우리는 제목을 사용하는가?
진술 제목	명사와 동사를 사용하는 제목	제목은 독자를 안내하는 데 유용하다
주제 제목	단어나 짧은 구절로 된 제목	제목

2.4. 짧은 섹션 쓰기

- 1) 짧은 섹션은 내용을 나누어 이해하기 쉽게 보이게 함.
- 2) 또한 짧은 섹션은 정보성이 높은 제목을 삽입할 기회를 더 많이 제공함.

3. 문서 작성하기

3.1. 단어

1) 동사

(1) 능동태 사용하기

- ① 능동태는 누가 무엇을 할지를 명확히 드러냄. 능동태는 책임에 대한 애매성을 제거함.
- ② 수동태는 누가 무엇에 대해 책임을 지는지 모호하게 만듦.

수동태	능동태
그 호수는 그 회사에 의해 오염되었다.	그 회사가 그 호수를 오염시켰다.
새 규정들이 제안되었다.	우리는 새 규정들을 제안했다.
다음 정보는 완벽하게 검토되기 위해 신청서에 포함되어야만 한다	당신은 신청서에 다음 정보를 포함시켜야만 한다.

cf. 법률이 행위자일 때는 수동태를 사용함.

(2) 동사의 가장 단순한 형태를 사용하기

- ① 현재시제로 쓰인 문서는 더 직접적이고 덜 복잡함.
- ② 비록 과거에 일어난 사건을 다루더라도 가능한 한 현재시제로 씀으로써 사용자에게 내용을 명확히 전할 수 있음.

이렇게 말하지 않기	이렇게 말하기
부상을 당한 시점에 연방 직원이었던 신청자들은 당시에 보상 요청을 제기했어야만 한다. 그러지 못했으면 신청자가 이 파트에 따라 받을 수 있는 보상의 정도에 영향이 미칠 수 있었다.	다음 경우라면 이 파트에 따라 보상을 받지 못할 수 있다. 부상 당시에 연방 직원이었을 경우, 그리고 당시 요청을 제기하지 않았을 경우.

(3) 숨은 동사 피하기

- ① 숨은 동사는 명사로 변환된 동사임.
- ② 너무 자주 우리는 동사를 명사로 바꿈으로써 동사를 숨기는 바람에 효과가 줄어들게 만들고 필요 이상의 단어들을 사용하게 됨.

(4) 요구사항을 지시하기 위해 “must”를 사용하기

- ① ‘shall’은 오랫동안 법률 문체 글쓰기에 지장을 준 위압적인 구식 단어에 속함.
- ② ‘shall’을 사용하는 대신 다음을 사용함.

예) 의무에 대해 ‘must’, 금지에 대해 ‘must not’, 권고에 대해 ‘should’

(5) 적절한 경우 축약형 사용하기

- ① ‘말하듯이 쓰라’는 읽기 쉬운 글쓰기의 공통 규칙인데, 그러기 위한 최상의 방법은 축약형을 사용하는 것임.
- ② 축약형은 신중하게 사용하도록 함. 자연스러워 보이는 데서만 사용하도록 함.

이렇게 말하지 않기	이렇게 말하기
No pilot in command of a civil aircraft may allow any object to be dropped from that aircraft in flight that creates a hazard to persons or property.	If you are a pilot in command of a civil aircraft, don't allow any object that creates a hazard to persons or property to be dropped from that aircraft during flight.

2) 명사와 대명사

(1) 동사를 명사로 바꾸지 말기

- ① 대개는 서로 떨어진 명사들인 세 단어가 연속으로 나오는 경우 가독성에 지장이 생김.
- ② 이런 구성을 제어하려면 필수적이지 않은 설명형 단어들을 제거하도록 함.
- ③ 그럴 수 없다면, 단어들 사이의 관계를 명확하게 만들기 위해 전치사

와 관사를 더 많이 사용하여 그 구성을 열도록 함.

다음과 같은 명사 나열 피하기	대신 이렇게 말하기
지하 광산 노동자 안전 보호 절차 개발	지하 광산의 노동자의 안전을 보호하기 위한 절차 개발하기
초안 실험동물 권리 보호 규정들	실험동물의 권리를 보호하기 위한 초안 규정들
미국도로교통안전국의 자동차 좌석 벨트 잠금 규칙	자동차 좌석 벨트에 적용되는 미국도로교통안전국의 잠금 규칙

(2) 독자에게 직접 말하기 위해 대명사 사용하기

- ① 사용자를 가리키기 위해 ‘you’를 사용하면 그들은 자신들의 책임이 무엇인지 더 잘 이해하게 됨.
- ② 꼭 ‘당신(you)’을 명확하게 정의하도록 함.

이렇게 말하지 않기	이렇게 말하기
지방 및 지역 관청의 시설은 기관 기록의 복사본 요청을 위해 통상의 업무 시간 동안 대중에게 이용될 수 있다.	당신이 민간인이라면 임의의 지방 및 지역 관청에서 우리 기록의 복사본을 얻을 수 있다...

(3) 약어를 최소화하기

① ‘별칭’ 사용하기

대상	대체되어야 하는 표현	제안하고자 하는 표현
엔지니어링 안전자문위원 (Engineering Safety Advisory Committee)	ESAC	위원회
전세계적 쓰레기의 소량 취급자들 (Small-quantity handlers of universal wastes)	SQHUV	쓰레기 취급자들
화재와 경찰 직원 관계법 (Fire and Police Employee Relations Act)	FPERA	법

- ② 한 문서에 사용하는 약어의 개수는 많아야 셋, 가급적이면 둘로 제한하기 바람.

3) 단어 관련 기타 사안들

(1) 짧고 간단한 단어 사용하기

- ① 정부 문서는 종종 지루하며, 길고 건조한 법률만능주의 그리고 기타 전문 용어들로 가득 차 있음.
- ② 단어를 선택할 때 특이하거나 애매한 단어보다는 친숙하거나 자주 사용되는 단어를 고르도록 함.

(2) 불필요한 단어 생략하기

- ① 장황하고 조밀한 구성은 정부 문서의 가장 큰 문제 중 하나임.
- ② 여러분의 글쓰기에서 이 문제를 해결하기 위해 시작할 한 가지 일은 ‘of’, ‘to’, ‘on’ 및 기타 전치사들을 주의하는 것임.

이렇게 말하지 않기	이렇게 말하기
다수의(a number of)	여러, 몇몇, 많은(several, a few, many)
충분한 수의(a sufficient number of)	충분한(enough)
이 시점에(at this point in time)	지금(now)
~할 가능성이 있다(is able to)	가능하다(can)

- ③ 절대적으로, 실제로, 완전하게, 정말로, 매우, 전적으로 그리고 매우와 같은 과도한 수식어들은 종종 불필요하며 때로는 매우 무의미함.
- ④ 이중 표현과 삼중 표현을 피하도록 함.

이렇게 말하지 않기	이렇게 말하기
due and payable	due
cease and desist	stop
knowledge and information	(둘 중 하나만)

(3) 정의 다루기

- ① 정의를 다루는 하나의 규칙이 있음. 정의를 드물게 사용하라는 것임.
- ② 정의를 꼭 사용해야 한다면 다음의 지침을 따름.
 - ㄱ. 흔한 단어에는 흔한 의미를 주면 되며, 정의하지 않도록 함.
 - ㄴ. 가능하다면 사용하는 곳에서 단어를 정의함.
 - ㄷ. 정의 항목을 꼭 두려면 시작이나 끝에 둬.
 - ㄹ. 정의에 규제 내지 기타 실질적인 내용을 포함시키지 않음.
 - ㅁ. 여러분이 사용하지 않는 단어를 정의하지 않음.

(4) 특정한 생각이나 대상에 동일한 용어를 일관되게 사용하기

예) ‘노령자들’이라는 용어를 사용한다면, ‘연로자들’이나 ‘늙은이들’과 같은 다른 용어로 대체해서는 안 됨.

(5) 외국어 및 법적, 기술적 전문용어를 피하기

- ① 전문용어를 사용하지 말라고 해서 필요한 기술적 용어를 제외하라는 주장은 아님.
- ② 가능한 한 전문용어를 일상언어로 대체하려고 노력하기 바람.

이렇게 말하지 않기	이렇게 말하기
하천 조류(riverine avifauna)	강 새(river birds)
비자발적으로 주거지가 없는	집이 없는
환자는 양압환기 지원을 받고 있다.	환자는 인공호흡기를 달고 있다.

(6) 슬래시 사용하지 않기

- ① 분수는 예외로 하고, 빗금은 좋은 쓰임새가 거의 없음. ('그리고/또는')
- ② 동일하거나 비슷한 용어들을 연결할 때는 하이픈이 더 적절함.

3.2. 문장

1) 문장을 짧게 쓰기

- (1) 각 문장에 단 하나의 생각을 표현하도록 함.
- (2) 여러분의 생각을 여러 부분으로 나누어 그 각각을 자기 문장의 주제로 삼도록 함.

2) 주어, 동사 및 목적어를 서로 가깝게 두기

- (1) 수식어, 구 또는 절을 주어-동사-목적어의 둘 또는 세 가지 사이에 넣으면 사용자는 이해하기가 어려워짐.
- (2) 규정 속의 많은 문장은 '만약-그렇다면' 조항을 포함함.

- ① 문장을 '만약' 조항으로 시작한 이후 '그렇다면' 조항을 나열하기 바람.
- ② 만약 그 조항이 복잡하다면 그리고 특히 여러 개의 서로 다른 '만약' 조항이 있다면,

- ㄱ. 모든 '만약'에 대해 서로 다른 문장을 사용하거나
- ㄴ. 만약-그렇다면 도표의 사용을 고려하기 바람.

예) 우리는 아래의 날에 완성된 신청서를 받아야 한다.

신청서를 ... 방법으로 제출한다면	우리는 ...까지 받아야 한다...
온라인으로	당신이 보고한 달 이후 두 번째 달의 25일
온라인 이외의 방법으로	당신이 보고한 달 이후 두 번째 달의 15일

3) 이중부정과 예외에 대한 예외를 피하기

- (1) 두 개의 부정어를 포함하는 문장을 쓸 때 둘은 서로 상쇄됨. 여러분의 문장은 부정적으로 들리지만 실제로는 긍정적인임.
- (2) 예외를 포함하고 있는 예외는 이중부정의 다른 형태일 뿐임. 이는 사용자가 이해하기 훨씬 더 어렵게 만들.

이렇게 말하지 않기	이렇게 말하기
신청자는 신청서에 나열된 국립공원 시스템 토지 상의 지열자원에 대한 유효한 기존 권리를 갖고 있지 않는다면, 국립공원 시스템의 토지는 예외로 하고, 어떠한 연방 토지 상의 지열자원에 대해서도 이용 허가를 받을 수 있다.	당신은 어떠한 연방 토지 상에서도 지열 자원에 대한 이용허가를 받을 수 있다. 이에는 당신의 신청서에 나열된 공원 토지에 대한 유효한 기존 권리를 갖고 있기만 하면 국립공원 시스템의 토지도 포함된다.

4) 요지를 예외와 조건 앞에 두기

- (1) ‘제외하고’로 시작되는 도입 구나 절을 문장 제일 앞에 두면, 독자들은 거의 확실하게 문장을 다시 읽어보아야 함.
- (2) 요지부터 시작한 다음에 예외와 조건을 다루면 내용을 이해하기 훨씬 쉬움.
- (3) 문장에 여러 개의 조건이나 예외가 담겨 있다면 목록을 사용하도록 함.

5) 단어 위치를 신중하게 정하기

- (1) 주어와 목적어를 동사에 가까이 둠.
- (2) ‘오직’ 또는 ‘언제나’와 같은 조건문 및 기타 수식어들은 수식하는 단어 바로 옆에 둠.
- (3) 주절 다음에 긴 조건을 둠.

3.3. 문단

1) 주제 문장 찾기

- 문단은 짧게 쓰고 각 문단에는 하나의 주제를 포함시켜야 한다.
- 주제 문장은 끝에 두지 않고 앞으로 옮긴다.
- 이로써 독자가 주제 문장을 통해 문서에 대해 전반적으로 잘 이해할 수 있게끔 한다.

2) 전환어 사용하기

- 적절한 전환어를 사용함으로써 문단 간의 관계를 명확히 한다.
- 브라이언 가너(2001)의 전환어 유형

- 1) 지시어(pointing word): 이것(this), 저것(that), 이것들(these), 저것들(those), 그(the)
- 2) 반복 연결어(echo link): 이전에 언급된 개념을 반복하는 단어나 구절

- 3) 명시적 연결사(explicit connective): 전환을 제공하는 것을 주목적으로 하

는 단어

- 독자가 생각의 연쇄를 따라가게 하는 데 도움이 된다.

- 주장을 더할 때: 또한(also), 그리고(and), 게다가(in addition), 뿐 아니라(besides), 더욱이(what is more), 마찬가지로(similarly), 게다가(further)
- 예를 제시할 때: 가령(for instance), 예를 들어(for example), 한 가지로서(for one thing), 또 한 가지로서(for another thing)
- 다시 말할 때: 다른 말로 하자면(in other words), 즉(that is), 요약하자면(in short), 달리 말하자면(put differently), 다시금(again) 결과를 소개할 때: 그래서(so), 그 결과(as a result), 그리하여(thus), 그러므로(therefore), 따라서(accordingly), 그렇다면(then)
- 대조시킬 때: 하지만(but), 하지만(however), 한편(on the other hand), 그런데도(still), 그럼에도 불구하고(nevertheless), 반대로(conversely)
- 요약할 때: 요약하자면(to summarize), 요컨대(to sum up), 결론을 내리자면(to conclude), 결론적으로(in conclusion), 요약하면(in short)
- 생각을 나열할 때: 첫째,....., 둘째,....., 셋째,....., 마지막으로,.....

3) 문단을 짧게 쓰기

- 긴 문단은 독자로 하여금 내용을 이해하려는 시도 자체를 꺾는다.
- 문단의 권장 길이: 3~8개의 문장으로 구성된 150단어 이하의 문단(최대 250 단어).

4) 각 문단에서 한 주제만 다루기

- 각 문단이나 절을 한 주제로 제한하고, 핵심을 포착하는 하나의 주제 문장으로 시작해야 독자가 쉽게 정보를 이해할 수 있다.

3.4. 명료성을 위한 기타 수단들

1) 사례 사용하기

- 좋은 예는 복잡한 개념을 명확하게 하는 데 도움을 준다.
- 예를 제시할 때에는 “e.g.”나 “i.e.” 같은 약어가 아닌 “예를 들어(for example)” 또는 “와 같이(such as)”처럼 이끄는 말을 적도록 한다.

2) 목록화하기

- 세로 목록은 일련의 요건이나 기타 정보를 시각적으로 명확한 방식으로 강조한다.
- 세로 목록은 한 과정의 단계들의 시간 순서를 명확하게 하는 데에도 유용하다.
- 세로 목록을 만드는 방법
 - 도입 문장을 사용하여 목록을 설명한다.

- 도입 문장을 왼쪽 여백으로부터 들여쓰기한다.
- 왼쪽 정렬만을 사용하며 가운데 정렬은 사용하지 않는다.
- 목록의 각 항목은 같은 형식(명사형)을 취한다.

3) 복잡한 자료의 이해를 돕기 위해 표 사용하기

- 도표는 뾰뾰한 텍스트 속의 관계를 독자가 파악하는 데 도움을 준다.
- 가장 유용한 도표 유형은 ‘만약-그렇다면’ 도표: 한 상황과 그 결과로 구성되는 도표.
- 도표는 일반적으로 직접적인 텍스트 설명보다 훨씬 더 적은 개수의 단어를 사용한다.

4) 삽화 사용을 고려하기

- 삽화의 예: 연방항공규정의 특수비행제한 산악지역 삽화, 국립공원서비스 규정의 활동 통제 지역 삽화, NASA 로고, ‘돌고래-안전’ 참치 제품 마크

5) 중요한 개념을 부각시키기 위해 강조 사용하기

- 중요한 사항은 굵게 이탤릭체로 표시하는 것이 좋음
li>- 단, 모든 글자를 대문자화하거나 밑줄을 사용하는 것은 가독성을 떨어뜨림
- 중요한 사안에 대해서는 굵은 글씨와 이탤릭체를 사용하는 편이 좋음

6) 상호 참조를 최소화하기

- 상호 참조가 많으면 독자는 혼란스러워지고, 메시지에 대한 관심이 떨어질 수 있음.
- 상호 참조를 최소화하는 법
 - 상호 참조를 사용할 필요가 없도록 내용을 구성한다.
 - 만약 상호 참조가 간단한 내용을 가리킨다면 그 내용을 반복하여 상호 참조를 없앤다.
 - 상호 참조가 복잡하고 긴 내용을 가리킨다면, 삽입한 참조가 참조된 내용을 꼭 설명하도록 한다.

여러 개의 상호 참조가 포함된 요구사항

45조. 국립공원에서 야영을 해도 좋은가?

만약 한 국립공원에 입장하기 위한 18조에서 나열된 차량 입장 통행증들 가운데 하나를 소지하고 있다면 그 공원에서 야영해도 좋다. 하지만 그 공원이 51조의 문단(c) 내지 (h)에 기술된 동물 위험 수준들 가운데 하나를 선언했고 그 야영지가 52조에서 기술된 동물 응급 계획의 적용을 받지 않는다면, 텐트에서 잠을 잘 수 없다.

세 상호 참조 중 둘을 없앤 경우

45조. 국립공원에서 야영을 해도 좋은가?

한 국립공원에 들어갈 매일, 주간 또는 연간 차량 입장 통행증을 소지하고 있다면 그 공원에서 야영 해도 좋다. 하지만 그 공원이 51조의 문단(c) 내지 (h)에 기술된 동물 위험 수준들 가운데 하나를 선언했고 그 야영지가 동물 응급 계획의 적용을 받지 않는다면, 텐트에서 잠을 잘 수 없다.

- 상호 참조를 반드시 포함해야 하는 경우: 내용의 중간보다 끝에 두는 것이 더 유용함.

내용의 끝에 상호 참조 두기

45조. 국립공원에서 야영을 해도 좋은가?

한 국립공원에 들어갈 매일, 주간 또는 연간 차량 입장 통행증을 소지하고 있다면 그 공원에서 야영 해도 좋다. 하지만 동물 위험 수준들 가운데 하나를 선언했고 그 야영지가 동물 응급 계획의 적용을 받지 않는다면, 텐트에서 잠을 잘 수 없다. (동물 위험 수준에 대해서는 51조의 문단(c) 내지 (h)를 보기 바란다.) (동물 응급 계획에 대해서는 52조를 보기 바란다.)

- 상호 참조할 시 유의할 점
 - 한 조 내에서의 복수의 상호 참조: 상호 참조를 없애거나 최소한 한 조에 하나씩만 유지하도록 내용을 재구성해야 한다.
 - 불필요하게 긴 상호 참조: 불필요한 상호 참조 대신에 문서의 목차와 제목을 유용하게 만들어 사용자가 필요한 모든 것을 찾을 수 있도록 해야 한다.
 - 정의에 사용하는 상호 참조: 독자의 편의를 위해 정의에 상호 참조를 덧붙일 경우, 그 단어를 사용할 때마다 계속 반복하지 않는 한 문제를 일으킬 수 있다.
 - ‘부메랑’(순환 참조)
 - 끝없는 이야기식 상호 참조

7) 쉽게 읽히도록 문서를 고안하기

- 좋은 문서 고안에 대한 지침
 - 각 인쇄 면에 5~6개 정도의 구획 두기
 - 목록과 표를 자주 사용하되, 지나치게 남용하지는 말고, 목록화된 부분 하위에 또 목록을 두지 않도록 하기
 - 텍스트를 문서의 양쪽을 전부 채워서 제시하기보다는, 가능한 한 문서의 오른쪽에 여백을 두도록 함.

IV. 웹을 위한 글쓰기

4.1. 사람들은 웹을 어떻게 사용하는가?

- 웹사이트 사용자는 모든 텍스트를 읽지 않으며 대략적으로 훑어볼 뿐이다. 사용자들은 대체로 페이지의 좌측 상단 부분, 주제문, 그리고 문장이나 목록화된 부분의 처음 몇 단어를 중심으로 읽어 내려가며, 최소 5초 내에 해당 사이트가 유용한지 아닌지 판단한다.

4.2. 사용자를 위해 글쓰기

- 웹사이트의 방문자들은 구체적인 과제를 염두에 두고 방문한다. 따라서 웹사이트의 목적 등을 명시하여 둘 필요가 있다.

4.3. 사용자들 및 그들의 우선 과제를 확인하기

- 독자를 위해 글을 쓰려면 독자가 누구인지 알아야 한다.
- 독자를 확인하는 데 도움이 되는 것들
 - 사용자의 질문을 듣는다.
 - 사용자와 이야기를 나누며 무엇을 원하는지 묻는다.
 - 웹 기록을 분석하여 사람들이 찾는 것이 무엇인지 파악한다.

4.4. 웹 콘텐츠 쓰기

- 좋은 웹 콘텐츠는 다음을 사용한다.
 - 역피라미드 방식: 가장 중요한 정보를 맨 위에 두고 배경 설명은 맨 아래에 둔다.
 - 내용 나누기: 주제를 나누어서 유용한 제목이 달린 별개의 논리적 섹션을 마련한다.
 - 필요한 정보만 제공: 사용자가 우선 과제들을 달성하는데 필요한 정보만을 사용한다.

4.5. 인쇄 자료를 웹용으로 재구성하기

- 인쇄물을 그대로 복사하고 붙여넣는 방식으로 웹 콘텐츠를 작성하지 않아야 한다. 인쇄 글쓰기는 매우 순차적이고 서술적으로 작성되나, 웹 문서는 ‘역동적으로’ 구성되어야 하기 때문이다.

- 이에 다음과 같은 사항의 고려가 필요하다.
 - 가장 중요하고 명확한 메시지를 웹 페이지의 맨 위에 둔다.
 - 내용을 논리적 섹션으로 나눈다.
 - 제목을 사용하여 사용자가 내용을 찾아가는 데 도움을 준다.
 - 핵심 사실들을 가운데점이 달린 목록으로 강조한다.
 - 복잡한 지시를 시각적으로 매력 있는 만약/그렇다면 도표를 이용해 설명한다.

4.6. PDF 과다 사용 피하기

- 너무 많은 PDF 문서를 웹사이트에 올릴 경우 사용자들의 반감을 초래할 수 있다.

4.7. 웹상에서 쉬운 언어 기법을 사용하기

- 논리적 구성, 유익한 주제문, 능동태, 대명사, 일반어, 목록과 표 등은 사용을 권장하며, 전문 용어, 동사의 명사화, 수동태, 긴 문장과 문단, 축약어, 잉여적 단어, 사용자가 원치 않는 정보는 사용을 피해야 한다.

4.8. 무의미한 공식 언어 피하기

- 공식 언어를 사용하면 공간 및 사용자의 시간이 낭비되며, 불성실하다는 인상을 준다.
- 요점에 곧바로 들어가서 중요한 정보를 웹 페이지의 맨 위에 두어야 한다.

4.9. 효과적인 링크 사용하기

- 링크명은 링크 페이지의 이름과 같아야 하며, 되도록 분명해야 하고, “click here”나 “more”와 같은 무의미한 링크는 사용하지 않도록 한다.

V. 검사

- 문서 검사는 쉬운 언어 계획 및 글쓰기 과정의 필수적인 부분이다.
- 이용할 수 있는 검사의 유형
 - 풀어쓰기 검사: 개별 면담 검사. 짧은 문서의 질문을 검사하는 데 가장 적합.
 - 가용성 검사: 개별 면담 검사. 올바른 정보를 찾는 일이 중요한 긴 문서와

형식(form)에 대해서도 가장 좋음.

- 통제된 비교연구: 사람들을 만나지 않고 답변에 대한 통계를 수집하는 대규모 연구.

5.1. 풀어쓰기 검사

- 개인적 인터뷰, 짧은 문서나 웹 페이지, 설문조사의 경우에 적합.
- 참가자가 문서를 읽고 직접 설명하게 함으로써, 작성 시에 의도한 메시지를 자신의 언어로 올바르게 해석해 낼 수 있는지를 확인한다.
- 각 문서당 6~9명의 독자에게 인터뷰를 진행한다.
- 판정의문문이 아닌 설명의문문의 형식으로 질문을 해야 한다.

5.2. 가용성 검사

- 참가자가 실제로 문서를 사용하여 정보를 찾고 이해할 때 가장 효과 있음.
- 초안이 있을 때 언제든지 시행이 가능하며, 첫 회의 가용성 검사를 바탕으로 문서를 고친 후에 수정한 사항이 새로운 문제를 일으키지 않는지 알아보기 위해 두 번째 테스트를 시행할 수 있다.
- 웹사이트나 문서를 검사하기 위해 세 명 정도의 인원을 대상으로 테스트를 진행함.
- 전형적인 가용성 검사 세션은 다음의 세 부분으로 구성되어 있으며, 한 시간 가량 진행된다.
 - 1) 소개: 참가자를 안정시킨 다음, 관련 경험에 대해 몇 가지 질문을 시행한다.
 - 2) 시나리오: 참가자들에게 짧은 시나리오를 제시하고, 자신들에게 필요한 정보를 찾아 이해할 수 있는지 관찰한다.
 - 3) 결과 보고: 해당 경험에 관한 중립적인 질문을 던짐으로써 특정 단어나 표현에 대해 더 알아볼 수 있다.

5.3. 통제된 비교 연구

- 큰 규모의 연구에 적합하며, 일반 대중이 최종 문서를 얼마나 잘 이용하느냐에 대한 정량적 데이터를 수집하도록 한다.
- 두 가지의 다른 버전의 문서를 여러 사람에게 보여 준 후, 각 문서에 관한 의견을 취합하여 비교하는 검토 방식.

- 통제된 연구를 행하기 전에 어떤 결과를 성공으로 여길지를 미리 정해야 한다.
- 예시
 - 여러분은 한 특정 프로그램에 관한 요청을 더 많이 원하는가?
 - 명확하게 해달라는 요청을 더 적게 받길 원하는가?
 - 더 많은 사람이 신청서를 보내거나 지급을 하길 원하는가?
 - 사람들이 작성하는 서식에 오류가 더 적기를 원하는가?
- 통제된 비교 연구는 “A/B 테스트”로 불리기도 한다.
- 서면으로 답변을 받을 경우 검사가 더욱 용이하다.
- 통제된 비교연구를 하기 전에는 풀어쓰기 검사 또는 가용성 검사를 해야 하며, 이 결과를 바탕으로 문서를 고쳐야 한다.

5.4. 성공적인 검토 사례

- 미국보훈청(VBA)의 풀어쓰기 검사
- 미국국립암연구소의 가용성 검사

1.3. 지침에의 반영·적용 사항

1) 구성과 형식

▪ 지침 전체

- 각 문서 유형의 ‘기본 구조 및 틀’을 제시 + 기본 구조 및 틀에 ‘관행적으로 쓰인 오류’도 지적
- 가독성을 높이도록 관행적 오용, 오류는 표로 제시하기로 함.

이렇게 쓰지 않기	이렇게 쓰기
~	~

- ‘부록’: 기존 지침과 차별화되기 어렵다는 점, 양적으로 방대하다는 점, 다듬은 말 작업을 별도로 수행해야 한다는 점 등 때문에 부록 구성은 보류하기로 함.

▪ 제1부 공공언어의 요건 확인하기

- 지침 제1부 ‘공공언어의 요건 확인하기’에서 각 소단원마다 충분한 사례를 제시하기로 함.

▪ 제2부 문서 작성의 단계 파악하기

- 지침 제2부 ‘문서 작성의 단계 파악하기’에서 각 글쓰기 단계마다 ‘글쓰기 점검표’를 삽입하기로 함.(기존 글쓰기 교재 참조)

▪ 제3부 유형별 실제 문서 쓰기

- ‘보고서’뿐 아니라 다양한 문서 유형을 넣기로 함.
- 지침 제3부 ‘유형별 실제 문서 쓰기’에서 각 문서 유형마다 ‘글쓰기 점검표’를 삽입하기로 함.(기존 글쓰기 교재 참조)
- 각 문서 유형별 웹/SNS를 위한 글쓰기 지침은 간단하게 ‘TIP’으로 제시(『연방 쉬운 언어 지침(Federal Plain Language Guidelines)』 참조)

2) 내용

▪ 내용 작성 방향

- ① 기존 발간물은 문서 작성의 형식 위주이나 본 사업의 지침에서는 ‘내용 위주’로 구성하여야 함.

② 국가공무원인재개발원, 『정책기획실습』의 표기·표현 작성 지침은 부정확하거나 정교하지 못하므로 지침 삽입 내용은 참고하되 정확하고 정교화하여 지침에 반영, 기술하기로 함.

③ 기존 지침 간의 기준이 다른 경우가 많음. 공통적으로 다루고 있는 기본적인 형식과 내용은 반영하되 세부적인 내용은 어문 규정에 따르기로 함.

예: 『정책기획실습』 vs. 『청와대 비서실의 보고서 작성법』

한 지침에서는 연월일 맨 뒤에 마침표를 붙이도록 하나, 다른 지침에서는 붙이지 않은 예시를 보임.

→ ‘2021.5.25.’ 어문 규정에 따라 일자 뒤에 마침표 붙이도록 지침에 제시

④ 『연방 쉬운 언어 지침(Federal Plain Language Guidelines)』의 내용은 한국어에 적합하지 않은 내용이 많음.(예: 현재시제, 단수·복수) 그 중 반영이 가능한 부분만 참고하기로 함.

■ 세부 내용 작성

① 제목: 자료를 세분화해 소제목 제시하기, 질문 형태의 제목이 가장 선호됨, 짧은 섹션 쓰기

② 단어 쓰기: 능동태·현재시제 사용, 동사의 명사형(숨은 동사) 지양, 축약형 사용, 약어 최소화, 친숙한 단어 사용, 무의미한 수식어 지양, 정의를 사용할 때는 규칙이 있음(적게 쓰기), 같은 대상에 대해서는 동일한 용어 사용, 전문용어→일상용어(단, 법령문에서는 적용 불가)

③ 문장 쓰기: 이중부정 피하기, 요지를 먼저 제시하기

④ 문단 쓰기: 접속사 사용하기, 문단 짧게 쓰기(권장 길이 제시), 두괄식

⑤ 명료성을 위한 수단: 도표·삽화 사용, 쉽게 읽히는 문서 고안하기

⑥ ‘오용·오류의 구체적인 개선안’ 제시

- 표기, 표현을 개선하는 ‘근거’를 기술하여 논리성 높이도록 함.

- 개선안 제시가 현실적으로 어려운 경우 ‘작성 방식’을 제시하여 주기로 함.

예: “위와 같이 어려운 어휘를 쓰는 경우 그 아래에 정의를 간단히 제시한다.”

- ⑦ 여러 유사한 문서 양식에서 유의어가 혼용되는 경우 표준국어대사전/우리말샘을 따르되, 어느 쪽도 오류가 아니라면 그대로 두기로 함.

예: ‘쫘, 경, 무렵’ 등 비슷하게 쓰이는 단어 중에 어떤 것을 채택할 것인가. 모두 문맥에서 틀린 어휘가 아니므로 그대로 두기로 함.

3) 기타

- ‘공공데이터포털’ 참조
- 일반 국민과 공무원의 설문 조사 결과를 ‘지침’의 근거 제시와 ‘사업 보고서’에 적극 활용하기로 함.(『2020년 국민의 언어 의식 조사』 활용)

2. 지침의 목차와 내용 구성

- (1) ‘1부 공공언어의 요건 확인하기’는 ‘쉽게 쓰기’, ‘국민의 입장에서 표현하기’, ‘정확하게 쓰기’로 목차를 나누어 다음과 같은 내용으로 구성한다.

- 자연스러운 표현 사용하기
 - 쉬운 말로 쓰기
 - 외래어 오남용(한자어 남용)하지 않기
 - 우리말다운 자연스러운 표현 쓰기
 - 중복적, 중의적 표현 삼가기
 - 불필요한 표현 덧붙이지 않기
- 시각적 편의 고려하기
 - 한눈에 알 수 있게 자료 구성하기
 - 가독성 있게 정보 배열하기
- 적절한 분량으로 제시하기
 - 문장을 적절한 길이로 작성하기
 - 필요한 정보가 생략되지 않도록 주의하기
- 논리적으로 연결하기
 - 대등한 것끼리 접속하기
 - 조사를 정확하게 쓰기
 - 주제와 관련된 내용을 유기적으로 연결하여 단락 구성하기
- 고압적 표현 삼가기
 - 명령형 ‘~을 것’보다 ‘~하세요’ 등으로 완곡하게 표현하기
 - ‘~ 바람’보다 ‘~하기 바랍니다’ 등으로 완곡하게 표현하기
 - 명령형 ‘-어라’보다 ‘~하십시오’ 등으로 완곡하게 표현하기
 - ‘~다 할 것이다’는 간결하게 ‘~다’로 표현하기
- 차별적 표현 삼가기
 - 특정 집단을 차별하는 표현 삼가기
 - 문맥상 필요 없는 인적 정보 삭제하기
 - 누구나 알기 쉬운 정책 용어 사용하기

○ 정확하게 표기하기

- 한글 맞춤법·표준어 규정에 맞게 쓰기
- 띄어쓰기 규정에 맞게 쓰기
- 외래어 표기법에 맞게 쓰기
- 문서에 오자나 탈자가 없는지 꼼꼼하게 점검하기

○ 정확하게 표현하기

- 의미에 맞는 단어 쓰기
- 어법에 맞는 문장 쓰기

(2) ‘2부 문서 작성의 단계 파악하기’는 ‘문서 작성 전 - 문서 작성 시 - 문서 작성 후’로 목차를 나누어 다음과 같은 내용으로 구성한다.

○ 문서 작성 전 고려 사항

- 독자를 고려하여 문서 작성의 목적 파악하기
- 관련 자료 수집·분석하기
- 안건의 핵심 파악, 관계 규정 및 행정 선례 숙지하기

○ 문서 작성 시 유의 사항

- 정확하게 내용 구성하기
- 적절하게 문단 쓰기
- 효과적으로 매체 활용하기

○ 문서 작성 후 검토 사항

- 공공언어의 요건에 비추어 틀린 것이 없는지 검토하기
- 문서의 유형에 맞게 작성했는지 검토하기
- 인쇄, 누리집 등 전달 매체의 특성에 맞게 작성했는지 검토하기

(3) ‘3부 유형별 실제 문서 쓰기’는 ‘공고문’, ‘민원 문서’, ‘보고서’, ‘누리소통망 서비스 홍보 글’ 등으로 목차를 나누어 다음과 같은 내용으로 구성한다.

○ 공고문 쓰기

- 공고문이란?

- 공고문의 양식
- 공고문의 작성 과정에서 주의할 점
- 공고문 쓰기 실습
- 민원 문서의 서식 쓰기
 - 민원 문서의 서식이란?
 - 민원 문서의 양식
 - 민원 문서의 작성 과정에서 주의할 점
 - 민원 문서 서식 쓰기 실습
- 보고서 쓰기
 - 보고서란?
 - 보고서의 양식
 - 보고서 작성 과정에서 주의할 점
 - 보고서 쓰기 실습
- 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기
 - 누리소통망서비스 홍보 글이란?
 - 누리소통망서비스 홍보 글 형식
 - 누리소통망서비스 홍보 글 작성 과정에서 주의할 점
 - 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기 실습

이러한 필수 포함 요소를 반영하여 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』의 대목차, 소목차, 구체적인 내용을 설계한 내용은 다음과 같다. 본 연구의 자료 조사 및 사례 분석한 문서 유형별 주요 사례와 오류 유형별 주요 사례를 기반으로 본문에 충분한 행정 문서의 예시를 포함하였다.

〈표 31〉 지침의 목차와 내용

대목차	소목차	내용
1부 공공언어의 요건 확인 하기	제1장 쉽게 쓰기	1. 공공언어의 개념 가. 공공언어의 정의 나. 공공언어의 종류 다. 공공언어의 요건

		<p>2. 형식의 용이성</p> <p>가. 자연스러운 표현 사용하기</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 쉬운 말로 쓰기 2) 외래어 오남용(한자어 남용)하지 않기 3) 우리말다운 자연스러운 표현 쓰기 4) 중복적, 중의적 표현 삼가기 5) 불필요한 표현 덧붙이지 않기 <p>나. 시각적 편의 고려하기</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 한눈에 알 수 있게 자료 구성하기 2) 가독성 있게 정보 배열하기 <p>3. 내용의 용이성</p> <p>가. 적절한 분량 제시하기</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 문장을 적절한 길이로 작성하기 <input type="checkbox"/> 필요한 정보가 생략되지 않도록 주의하기 <p>나. 논리적으로 연결하기</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 대등한 것끼리 접속하기 <input type="checkbox"/> 조사 정확하게 쓰기 <input type="checkbox"/> 주제와 관련된 내용을 유기적으로 연결하기
	제2장 국민의 입장에서 표현하기	<p>1. 고압적 표현 삼가기</p> <p>가. 명령형‘~을 것’보다 ‘~하세요’ 등으로 완곡하게 표현하기</p> <p>나. ‘~ 바람’보다 ‘~하기 바랍니다’ 등으로 완곡하게 표현하기</p> <p>다. 명령형 ‘-어라’보다 ‘~하십시오’ 등으로 완곡하게 표현하기</p> <p>라. ‘~다 할 것이다’는 간결하게 ‘~다’로 표현하기</p> <p>2. 차별적 표현 삼가기</p> <p>가. 특정 집단을 차별하는 표현 삼가기</p> <p>나. 문맥상 필요 없는 인적 정보 삭제하기</p> <p>다. 누구나 알기 쉬운 정책 용어 사용하기</p>
	제3장 정확하게 쓰기	<p>1. 표기의 정확성</p> <p>가. 한글 맞춤법·표준어 규정에 맞게 쓰기</p> <p>나. 띄어쓰기 규정에 맞게 쓰기</p> <p>다. 외래어 표기법에 맞게 쓰기</p>

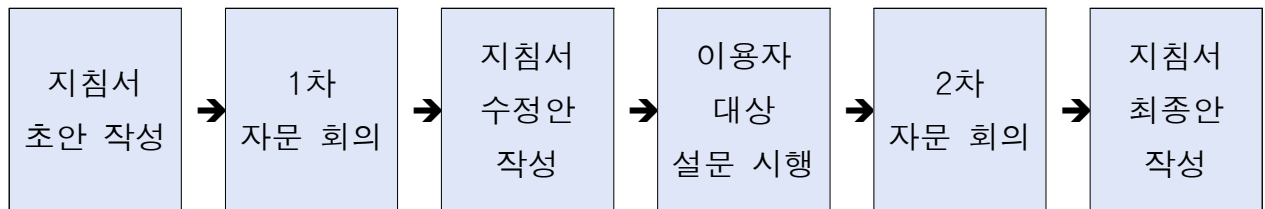
		<p>라. 문서에 오자나 탈자가 없는지 꼼꼼하게 점검하기</p> <p>2. 표현의 정확성</p> <p>가. 의미에 맞는 단어 쓰기</p> <p>나. 어법에 맞는 문장 쓰기</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 문장 간의 올바른 호응 관계 2) 적절한 문법 요소의 사용 3) 생략된 내용 제시
2부 단 계 별 로 문 서 작 성 하 기	제1장 문서 작성 준비하기	<p>1. 문서 작성 전 고려 사항</p> <p>가. 독자를 고려하여 문서 작성의 목적 파악하기</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 독자 고려하기 2) 문서 작성의 목적 파악하기 <p>나. 관련 자료 수집·분석하기</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 자료 수집하기 2) 자료 분석하기 <p>다. 안건의 핵심 파악, 관계 규정 및 행정 선례 숙지하기</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 안건의 핵심 파악하기 2) 관계 규정 및 행정 선례 숙지하기 <p>2. 점검하기 (행정문서 작성 전 점검표)</p>
	제2장 문서 작성하기	<p>1. 문서 작성 시 유의 사항</p> <p>가. 정확하게 내용 구성하기</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 공공언어의 요건에 맞추어 정확하게 작성하기 2) 적절하고 유용한 제목 작성하기 3) 육하원칙에 맞추어 내용 작성하기 <p>나. 적절하게 문단 쓰기</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 각 문단은 하나의 주제만 포괄하기 2) 주제문을 제시하고 주제문에 대한 보충 문장 쓰기 3) 문장과 문장 사이 지시 표현, 연결 표현을 사용하여 자연스럽게 연결하기 4) 적절한 길이로 문단 작성하기 5) 정보를 빠르게 얻을 수 있도록 순차적으로 문

		<p>단을 배치하기</p> <p>6) 가독성을 높여 이해를 도울 수 있도록 효과적이고 짧게 문서를 구획하기</p> <p>다. 효과적으로 매체 활용하기</p> <p>1) 누리집 게시용 문서 특성에 맞춰 작성하기</p> <p>2) 누리소통망서비스 홍보 글의 특성에 맞춰 작성하기</p>
	제3장 문서 작성 후 검토하기	<p>1. 문서 작성 후 검토 사항</p> <p>가. 공공언어의 요건에 비추어 틀린 것이 없는지 검토하기</p> <p>1) 쉽게 썼는지 검토하기</p> <p>2) 국민의 입장에서 표현했는지 검토하기</p> <p>3) 정확하게 썼는지 검토하기</p> <p>나. 문서의 유형에 맞게 작성했는지 검토하기</p> <p>다. 인쇄, 누리집 등 전달 매체의 특성에 맞게 작성했는지 검토하기</p> <p>2. 점검하기 (행정 문서 점검표)</p>
3부 유 형 별 로 실 제 문 서 쓰 기	제1장 공고문 쓰기	<p>1. 공고문이란?</p> <p>2. 공고문의 양식</p> <p>3. 공고문의 작성 과정에서 주의할 점</p> <p>4. 공고문 쓰기 실습</p>
	제2장 민원 문서의 서식 쓰기	<p>1. 민원 문서의 서식이란?</p> <p>2. 민원 문서의 양식</p> <p>3. 민원 문서의 작성 과정에서 주의할 점</p> <p>4. 민원 문서 서식 쓰기 실습</p>
	제3장 보고서 쓰기	<p>1. 보고서란?</p> <p>2. 보고서의 양식</p> <p>3. 보고서 작성 과정에서 주의할 점</p> <p>4. 보고서 쓰기 실습</p>
	제4장 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기	<p>1. 누리소통망서비스 홍보 글이란?</p> <p>2. 누리소통망서비스 홍보 글 형식</p> <p>3. 누리소통망서비스 홍보 글 작성 과정에서 주의할 점</p> <p>4. 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기 실습</p>

3. 지침의 검증

『쉬운 공공언어 쓰기 지침』의 검증은 공공언어 이용자와 전문가 두 집단을 대상으로 진행한다. 이때 지침을 반영한 문서에 관한 설문을 이용자 집단에게 실시하고 지침 내용에 관한 전문가 집단의 자문 의견을 청취하여 적절성과 수용성을 검증하는 것을 목표로 한다. 설문 및 자문 결과는 최종 지침에 반영하여 지침의 객관성과 실용성을 확보하도록 한다. 지침 검증의 절차를 보이면 아래와 같다.

〈그림 12〉 지침 검증 절차



3.1. 공직자 및 일반 국민 대상 설문조사

공공언어의 생산자인 공직자 30명 이상과 공공언어의 수용자인 일반 국민 100명 이상을 대상으로 본 사업에서 개발한 지침과 관련한 설문 조사를 실시하였다. 이는 지침의 적절성과 수용성을 검증하기 위한 것으로, 설문 조사의 결과는 적극적으로 지침의 구성, 수정, 보완 등에 반영하였다. 공직자와 일반 국민으로부터 의견을 수렴하여 활용성 높은 지침을 개발하는 데에 도움을 얻을 수 있다.

가. 이용자 대상 검증

(1) 조사 대상

행정 문서의 실제 생산자인 공직자와 수용자인 일반 국민을 대상으로 한다. 설문 인원은 공직자 30인, 일반 국민 100인의 규모로 구성하였다. 연령은 20~60대까지 고루 분포하도록 하였으며, 성별은 남녀 성비 1:1로 설정하였다.

공직자의 경우 대민 업무 종사 경험 유무를 함께 조사하였다.

〈표 32〉 응답자 특성 - 일반 국민

[단위 : 명, %]

구 분		사 례 수	비 율
전 체		(100)	100.0
성 별	남 성	(50)	50.0
	여 성	(50)	50.0
연 령	20대	(15)	15.0
	30대	(22)	22.0
	40대	(25)	25.0
	50대	(24)	24.0
	60대	(14)	14.0

〈표 33〉 응답자 특성 - 공직자

[단위 : 명, %]

구 분		사 례 수	비 율
전 체		(30)	100.0
성 별	남 성	(15)	50.0
	여 성	(15)	50.0
연 령	20~30대	(12)	40.0
	40~50대	(18)	60.0
대민 업무 경험 여부	있 다	(20)	66.7
	없 다	(10)	33.3

(2) 조사 방식

이 연구에서는 행정문서를 이용하는 일반 국민과 공직자를 대상으로 지침의 적절성과 수용성을 검증하기 위한 조사 목적에 맞게 조사 도구를 개발하였다. 이 연구에서 개발한 조사 도구는 크게 참여자 기본 사항, 행정문서에 대한 인식, 행정문서 쓰기 지침의 필요성, 행정문서 사례의 이해도 조사 등으로 구성하였다

〈표 34〉 조사 도구의 구성

구분	내용	
	일반 국민	공직자
응답자 특성	성별, 연령, 지역 등	성별, 연령, 대민 업무 경험 여부 등
행정문서에 대한 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 공문서 접하는 여부, 접하는 공문서의 유형 - 공문서/민원문서에 당황했던 경험 - 공문서의 내용 이해 정도 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 행정문서 작성 여부, 주로 작성하는 행정문서의 유형 - 행정문서를 통한 업무자/국민 간 의사소통에 당황했던 경험 - 공문서의 공공언어 요건 충족도 평가 - 행정문서 작성 시 가장 어려운 점 등
행정문서 쓰기 지침의 필요성 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 공문서의 공공언어 요건 충족도 평가 - 공문서가 이해되지 않을 때 해결 방법 - 개선 필요성 평가, 개선되어야 할 점 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 행정문서 작성 시 주로 참고하는 자료 - 공공언어 쓰기 지침 구축도 평가 - 『한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』 인지 및 활용도 평가 - 공공언어 쓰기 지침 개발 필요성 및 포함되어야 할 내용 등
행정문서 사례의 이해도	<ul style="list-style-type: none"> - 사례 문장 중 더 정확하게/쉽게/친근하게 이해되는 문장 - 사례 문장을 더 쉽게 이해하도록 바꾸려고 할 때 좋은 문장 	<ul style="list-style-type: none"> - 사례 문장 중 더 정확하게/쉽게/친근하게 이해되는 문장 - 사례 문장을 더 쉽게 이해하도록 바꾸려고 할 때 좋은 문장

이 중 ‘행정문서 사례의 이해도 조사’는 설문 대상자에게 두 표기/표현/문서를 중 이해하기 쉬운 쪽을 선택하게 하거나, 혹은 여러 표현·표기 중 가장 이해하기 쉬운 것을 선택하게 하는 방식을 취하였다. 이는 『미국 연방 정부 쉬운 글쓰기 지침(Federal Plain Language Guidelines)』에 제시된 ‘통제된 비교 연구(Controlled Comparative Studies)*’의 방식을 활용한 것이다.

* 통제된 비교 연구: ‘A/B 검증(A/B Testing)’ 이라고도 하며, 설문 대상인 통제 집단에게 수정 전의 문서와 수정 후의 문서를 모두 보여준 후 각 문서를 비교한 의견을 확인하는 방식으로 진행된다(PLAINS 2011: 107).

즉, 설문 대상자에게 지침 내용을 반영하기 전의 행정 문서의 표현·표기와 반영한 후의 표현·표기 두 가지를 제공한 후, 두 표현·표기 중 이해하기 쉬운 쪽을

질문하는 등의 형식이다.

설문 대상자 제공용의 지침 반영 전과 후의 행정 문서 예시

문서 '가' (지침 내용 반영 전의 행정 문서)
단, 인지세법 제3조제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금, 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금, 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사, 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금과 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자(이들을 이하 “금융보험사업자”라 한다)는 자체 전산시스템의 출력장치로 출력(인쇄)할 수 있다.

문서 '나' (지침 내용 반영 후의 행정 문서)
단, 다음에 해당하는 자는 자체 전산 시스템의 출력 장치로 출력(인쇄)할 수 있다.(다음의 1~5를 이하에서 '금융보험사업자'라 한다.) 1. 인지세법 제3조 제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금 2. 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금 3. 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사 4. 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금 5. 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자

(3) 설문 내용 및 구성

설문 문항은 통계 처리의 용이성을 위해 객관식으로 구성하되, 보다 구체적인 의견을 청취하기 위해서 선택의 근거를 밝히도록 구성하였다. 본 연구에서 설계한 설문조사 문항지는 본 보고서에 부록으로 첨부하였다.(「부록 3」 공직자용 설문조사 문항지, 「부록 4」 일반 국민용 설문조사 문항지)

〈표 35〉 일반 국민 대상 설문 문항의 예

1. 다음의 문장 <가>, <나> 중 내용이 더 정확하게 이해되는 것은 어느 것입니까? ① 문장 <가> ② 문장 <가>
--



1. 다음의 문장 <가>, <나> 중 내용이 더 정확하게 이해되는 것은 어느 것입니까?

① 문장 <가>

② 문장 <나>

1-1. (1번에서 ① 응답자만) <가>가 더 정확하게 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
- ② 문장 표현이 더 명료해서
- ③ 상대적으로 <나>가 어렵게 읽혀서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

(4) 설문 결과

설문 문항의 내용은 ‘행정문서에 대한 인식 조사’, ‘행정문서 쓰기 지침의 필요성 조사’, ‘행정문서 사례의 이해도 조사’의 세 부분으로 나뉜다. 각 부분의 주요 응답을 언급하자면 다음과 같다.

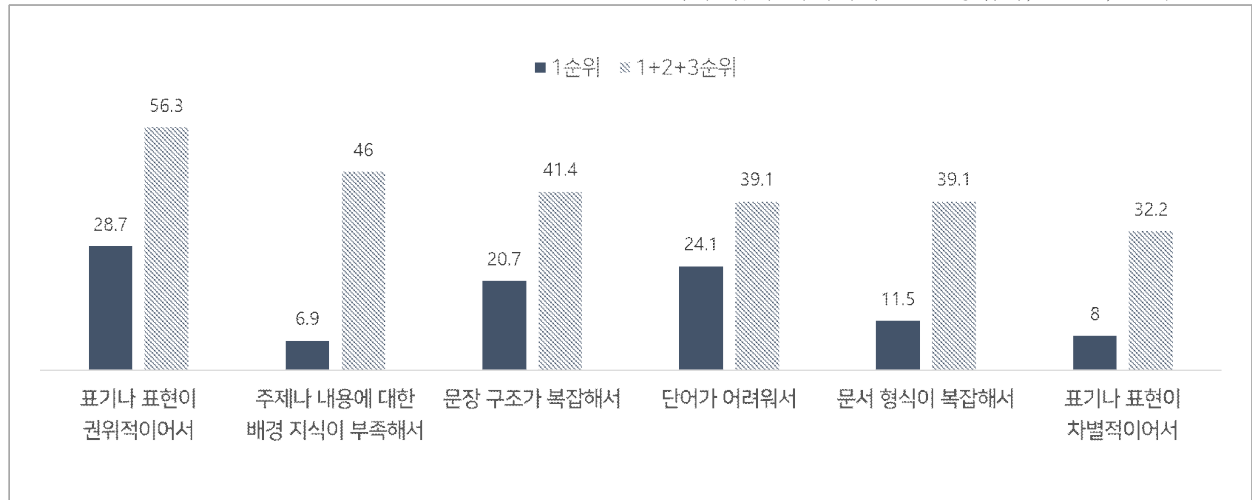
1) 행정문서에 대한 인식 조사 결과

① 일반 국민의 행정문서 인식

공문서의 내용이 쉽게 이해되지 않아 당황했던 경험 여부에 대해 조사한 결과, ‘조금 있다’ 응답이 51.0%로 가장 높게 나타났고, 이어서 ‘종종 있다’ 31.0%, ‘전혀 없다’ 13.0%, ‘매우 많다’ 5.0% 순으로 나타났다. ‘당황했던 경험이 있다’는 응답이 87.0%로 일반 국민 대부분이 공문서의 내용을 쉽게 이해하지 못하는 것으로 보였다. 공문서의 내용이 쉽게 이해되지 않아 당황했던 경험이 있는 응답자 중 당황하게 만든 요인에 대해 조사한 결과, 1순위와 1+2+3순위에서 모두 ‘표기나 표현이 권위적이어서’ 응답이 각각 28.7%, 56.3%로 가장 높게 나타났다. 이어서는 ‘주제나 내용에 대한 배경 지식이 부족해서’ 46.0%, ‘문장 구조가 복잡해서’ 41.4%, ‘단어가 어려워서’ 39.1% 등의 순으로 높게 나타났다.

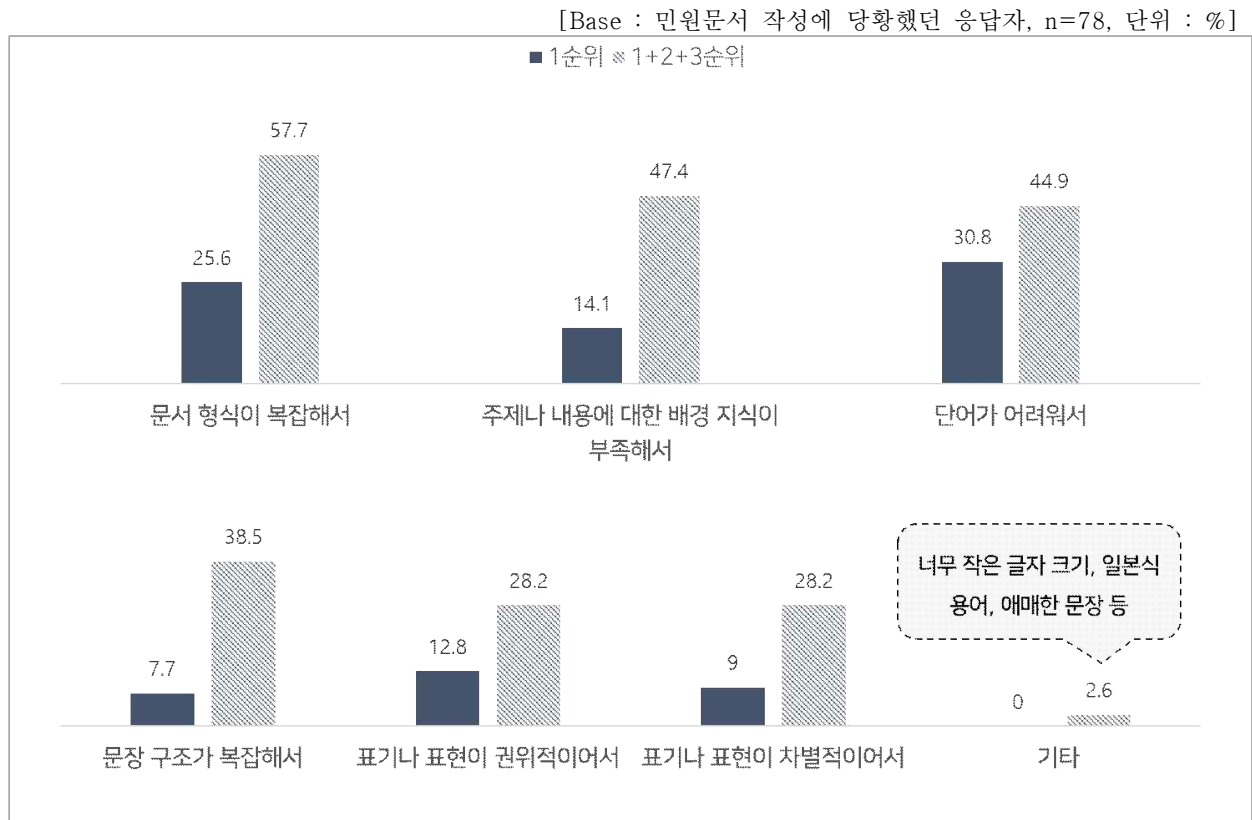
〈그림 13〉 공문서의 내용이 쉽게 이해되지 않아 당황했던 경험

[Base : 공문서가 쉽게 이해되지 않은 응답자, n=87, 단위 : %]



또한 민원문서를 작성할 때 당황했던 경험 여부에 대해 조사한 결과, ‘조금 있다’ 응답이 43.0%로 가장 높게 나타났고, 이어서 ‘종종 있다’ 31.0%, ‘전혀 없다’ 22.0%, ‘매우 많다’ 4.0% 순으로 나타났다. ‘당황했던 경험이 있다’는 응답이 78.0%로 일반 국민 대부분 민원문서 작성에 어려움이 나타난 것으로 보인다. 민원문서를 작성할 때 당황했던 경험이 있는 응답자 중 당황하게 만든 요인에 대해 조사한 결과, 1순위에서는 ‘단어가 어려워서’ 응답이 30.8%로 가장 높게 나타난 반면, 1+ 2+ 3순위에서는 ‘문서 형식이 복잡해서’ 응답이 57.7%로 가장 높게 나타났다.

〈그림 14〉 민원문서를 작성할 때 당황하게 만든 요인

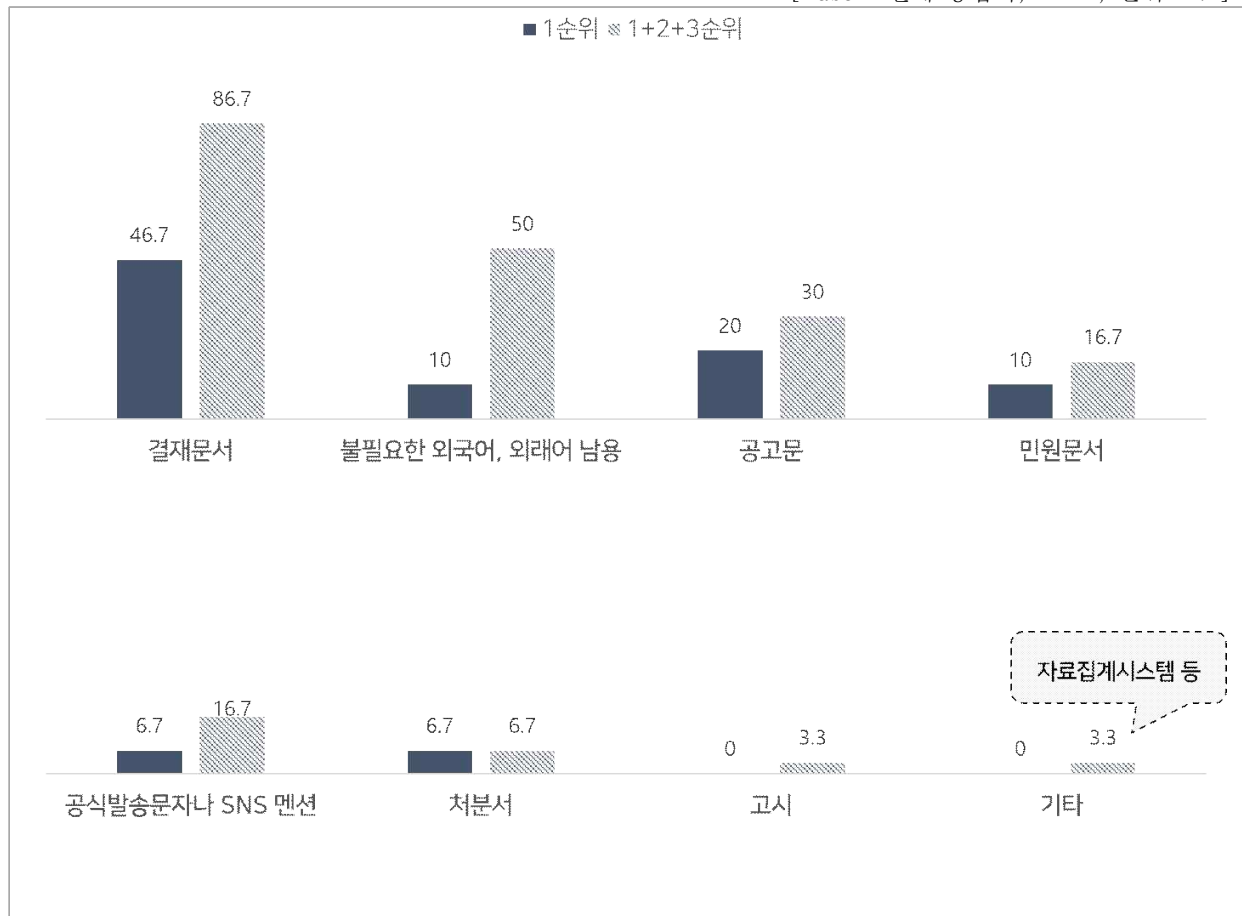


② 공직자의 행정문서 인식

공직자의 업무상 행정문서를 작성하는 빈도를 조사한 결과 ‘약 하루에 1건’ 응답이 36.7%로 가장 높게 나타났다. 주로 작성하는 행정문서의 유형으로는 1순위와 1+2+3순위에서 모두 ‘결재문서’ 응답이 각각 46.7%, 86.7%로 가장 높게 나타났다. 이어서 1+2+3순위에서는 ‘보고서’ 50.0%, ‘공고문’ 30.0%, ‘민원문서’ 16.7% 등의 순으로 높게 나타났다.

〈그림 15〉 주로 작성하는 행정문서의 유형

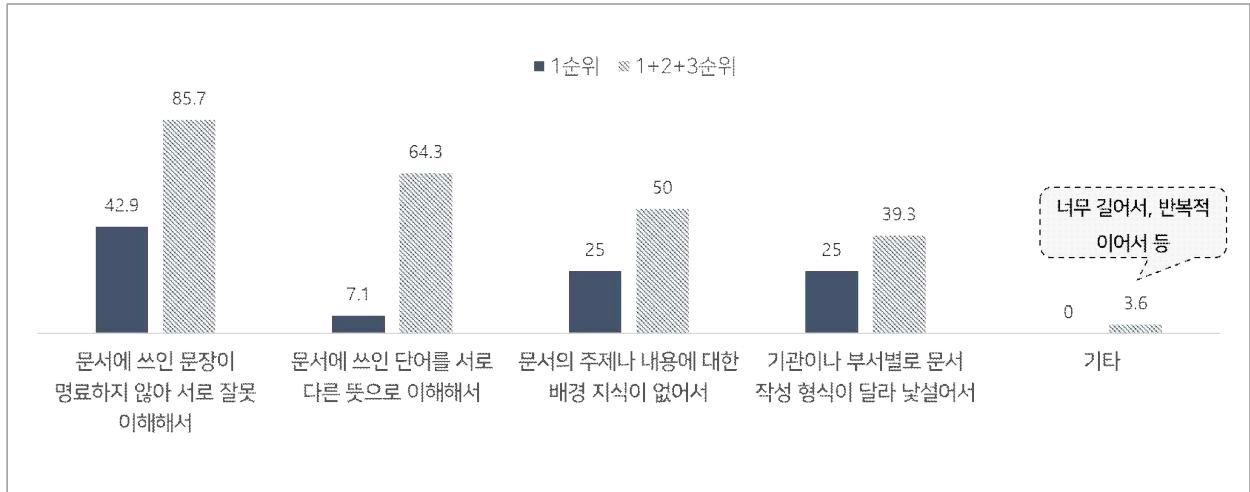
[Base : 전체 응답자, n=30, 단위 : %]



행정문서를 통한 공무원 간 업무상 의사소통이 원활하지 않아 당황했던 경험 여부에 대해 조사한 결과, ‘조금 있다’ 응답이 53.3%로 가장 높게 나타났고, 이어서 ‘종종 있다’ 40.0%, ‘전혀 없다’ 6.7% 순으로 나타났다. ‘당황했던 경험이 있다’는 응답이 93.3%로 대부분 공직자가 행정문서를 통한 의사소통에 어려움이 있었던 것으로 보였다. 또한 행정문서를 통한 업무자 간 의사소통 중 당황하게 만든 요인에 대해 조사한 결과, 1순위와 1+2+3순위에서 모두 ‘문서에 쓰인 문장이 명료하지 않아 서로 잘못 이해해서’ 응답이 각각 42.9%, 85.7%로 가장 높게 나타났다. 1+2+3순위 결과를 살펴보면 이어서 ‘문서에 쓰인 단어를 서로 다른 뜻으로 이해해서’ 64.3%, ‘문서의 주제나 내용에 대한 배경 지식이 없어서’ 50.0% 등의 순으로 높게 나타났다.

<그림 16> 행정문서를 통한 업무자 간 의사소통 중 당황하게 만든 요인

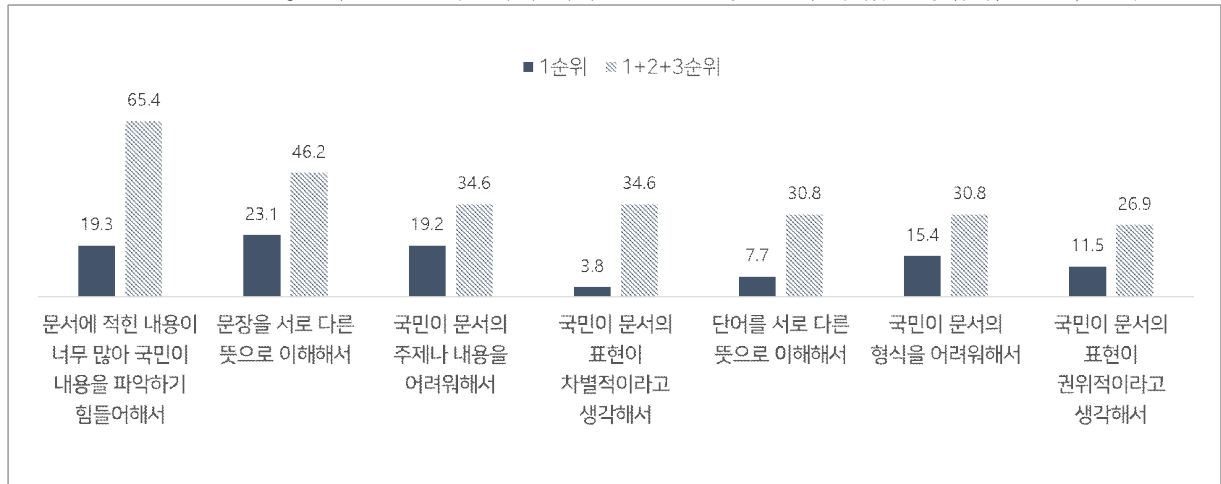
[Base : 행정문서를 통한 업무자 간 의사소통 중 당황한 경험이 있는 응답자, n=28, 단위 : %]



행정문서를 통한 국민과의 의사소통이 원활하지 않아 당황했던 경험 여부에 대해 조사한 결과, ‘조금 있다’ 응답이 53.4%로 가장 높게 나타났고, 이어서 ‘종종 있다’ 30.0%, ‘전혀 없다’ 13.3% 등의 순으로 나타났다. ‘당황했던 경험이 있다’는 응답이 96.7%로 대부분 공직자가 행정문서를 통한 국민과의 의사소통에서 어려움이 있었던 것으로 보인다. 또한 행정문서를 통한 국민과의 의사소통이 원활하지 않은 요인에 대해 조사한 결과, 1순위로는 ‘문장을 서로 다른 뜻으로 이해해서’ 응답이 23.1%로 가장 높게 나타났으며, 이어서 ‘문서에 적힌 내용이 너무 많아 국민이 내용을 파악하기 힘들어해서’ 응답이 19.3%, ‘국민이 문서의 주제나 내용을 어려워해서’가 19.2% 순으로 높게 나타났다. 1+2+3순위에서는 ‘문서에 적힌 내용이 너무 많아 국민이 내용을 파악하기 힘들어해서’가 65.4%로 가장 높았다.

<그림 17> 행정문서를 통한 국민과의 의사소통 중 당황하게 만든 요인

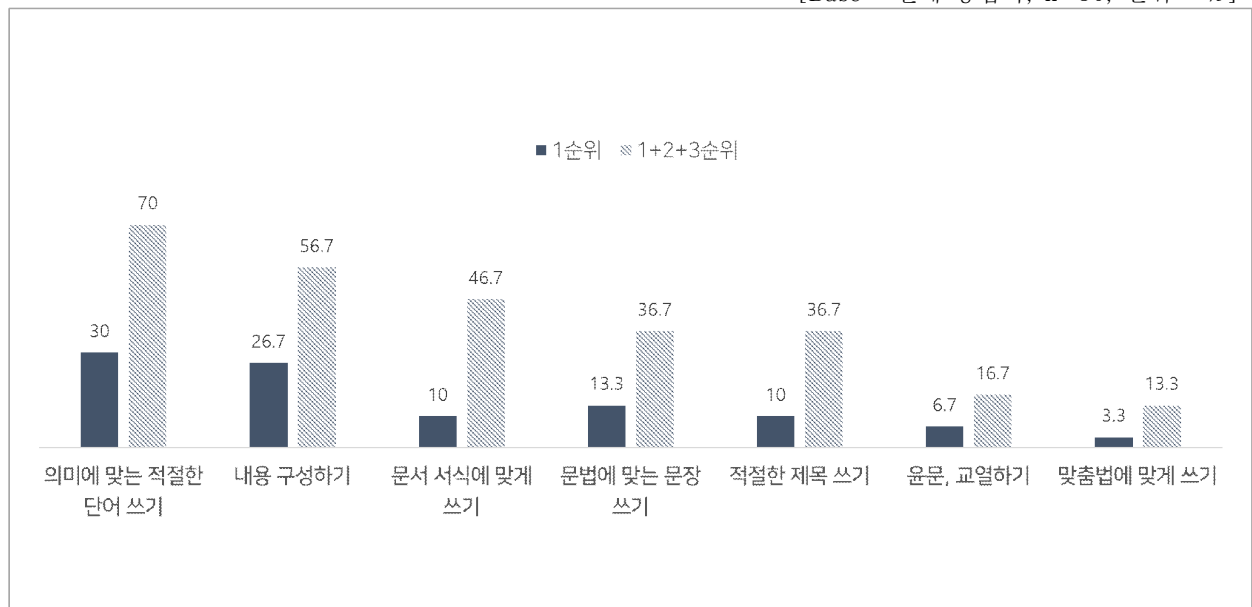
[Base : 행정문서를 통한 국민과의 의사소통 중 당황한 경험이 있는 응답자, n=26, 단위 : %]



행정문서를 작성할 때 가장 어려운 점에 대해 조사한 결과, 1순위와 1+2+3 순위에서 모두 ‘의미에 맞는 적절한 단어 쓰기’ 응답이 각각 30.0%, 70.0%로 가장 높게 나타났다. 1+2+3순위 결과를 살펴보면 이어서 ‘내용 구성하기’ 56.7%, ‘문서 서식에 맞게 쓰기’ 46.7% 등의 순으로 높게 나타났다.

<그림 18> 행정문서를 작성할 때 가장 어려운 점

[Base : 전체 응답자, n=30, 단위 : %]



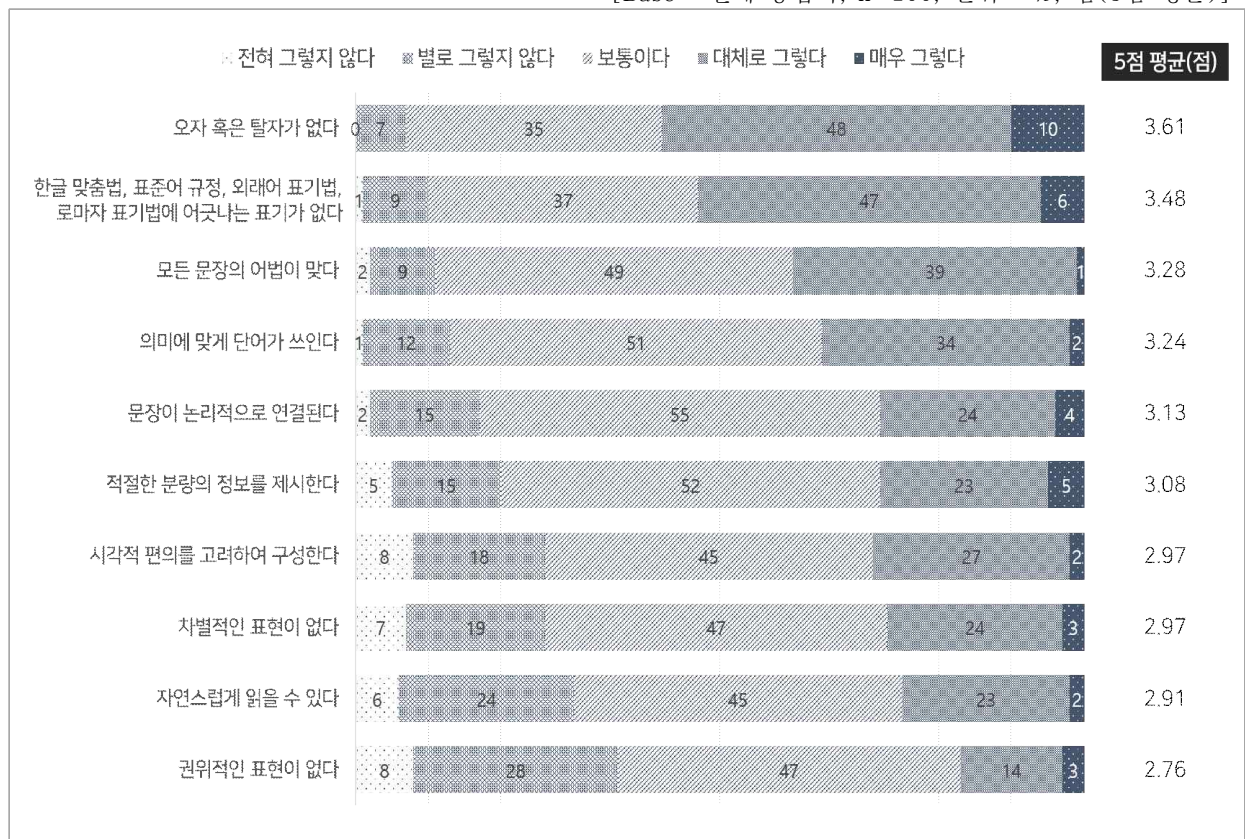
2) 행정문서 쓰기 지침의 필요성 인식 조사 결과

① 일반 국민의 인식 조사 결과

공문서의 표현 표기가 공공언어의 요건을 얼마나 충족하는지에 대해 5점 척도로 조사한 결과, ‘오자 혹은 탈자가 없다’ 요건이 3.61점으로 가장 높게 나타났다, ‘권위적인 표현이 없다’ 요건이 2.79점으로 가장 낮게 나타났다. 표기법, 어법 등에 관한 요건은 충족하는 편에 비해 표현에 관한 요건은 충족하지 않은 편으로 보인다.

〈그림 19〉 공문서의 표현, 표기에 대한 공공언어의 요건 충족도 평가 (전체)

[Base : 전체 응답자, n=100, 단위 : %, 점(5점 평균)]

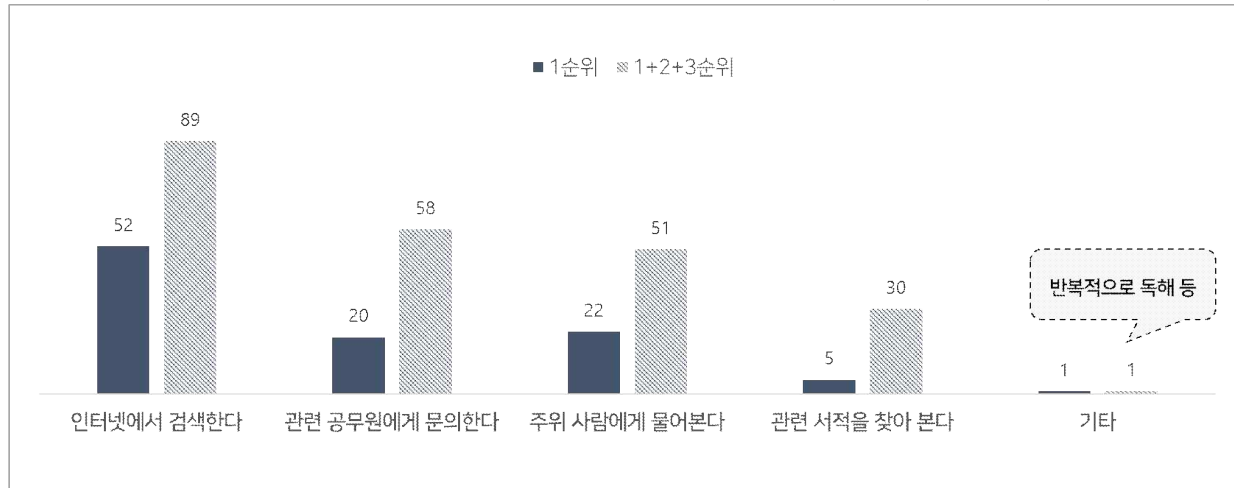


공문서가 잘 이해되지 않을 때 해결 방법에 대해 조사한 결과, 1순위, 1+2+3순위에서 모두 ‘인터넷에서 검색한다’ 응답이 각각 52.0%, 89.2%로 가장 높게 나타났다. 이어서 1+2+3순위 결과를 살펴보면 ‘관련 공무원에게 문의한다’ 58.0%, ‘주위 사람에게 물어본다’ 51.0%, ‘관련 서적을 찾아본다’ 30.0%의 순으로

높게 나타났다. 연령별로 살펴보면 1순위에서 ‘20대’의 ‘관련 서적을 찾아본다’ 응답이 13.3%로 다른 연령에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, 1+2+3순위에서는 ‘60대’의 ‘관련 공무원에게 문의한다’ 응답이 71.4%로 상대적으로 높게 나타났다.

〈그림 20〉 공문서가 잘 이해되지 않을 때 해결 방법

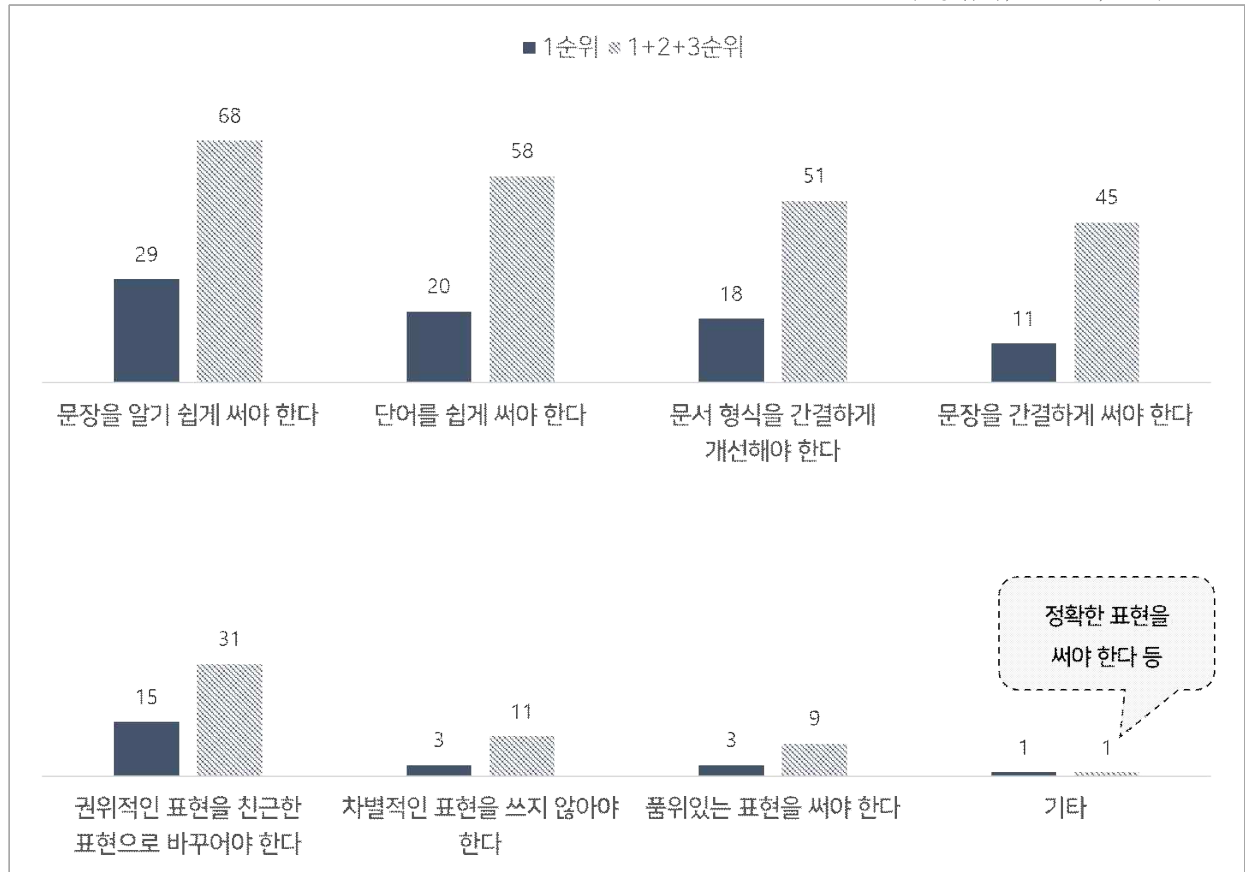
[Base : 전체 응답자, n=100, 단위 : %, 점(5점 평균)]



또한 공문서의 표현, 표기에 대한 개선이 필요한지에 대해 5점 척도로 조사한 결과, 5점 평균 3.68점으로 ‘그렇다’ 61.0%(‘매우 그렇다’ 13.0% + ‘대체로 그렇다’ 48.0%), ‘보통이다’ 33.0%, ‘그렇지 않다’ 6.0%(‘전혀 그렇지 않다’ 0.0% + ‘별로 그렇지 않다’ 6.0%)로 나타났다. 공문서의 표현, 표기가 개선된다면 주로 개선되어야 할 점에 대해 조사한 결과, 1순위, 1+2+3순위에서 모두 ‘문장을 알기 쉽게 써야 한다’ 응답이 각각 29.0%, 68.0%로 가장 높게 나타났다.

〈그림 21〉 공문서의 표현, 표기가 개선된다면 주로 개선되어야 할 점

[Base : 전체 응답자, n=100, 단위 : %]



② 공직자의 인식 조사 결과

공무원을 위한 공공언어 쓰기 지침이 잘 구축되어 있는지에 대해 5점 척도로 조사한 결과, 5점 평균 3.47점으로 ‘그렇다’ 60.0%(‘매우 그렇다’ 0.0% + ‘대체로 그렇다’ 60.0%), ‘보통이다’ 30.0%, ‘그렇지 않다’ 10.0%(‘전혀 그렇지 않다’ 3.3% + ‘별로 그렇지 않다’ 6.7%)로 나타났다. 대민 업무 경험이 없는 응답자의 경우 3.70점으로 ‘잘 구축되어 있다’고 가장 높게 응답하였다.

〈표 36〉 공무원을 위한 공공언어 쓰기 지침이 잘 구축되어 있는지 평가

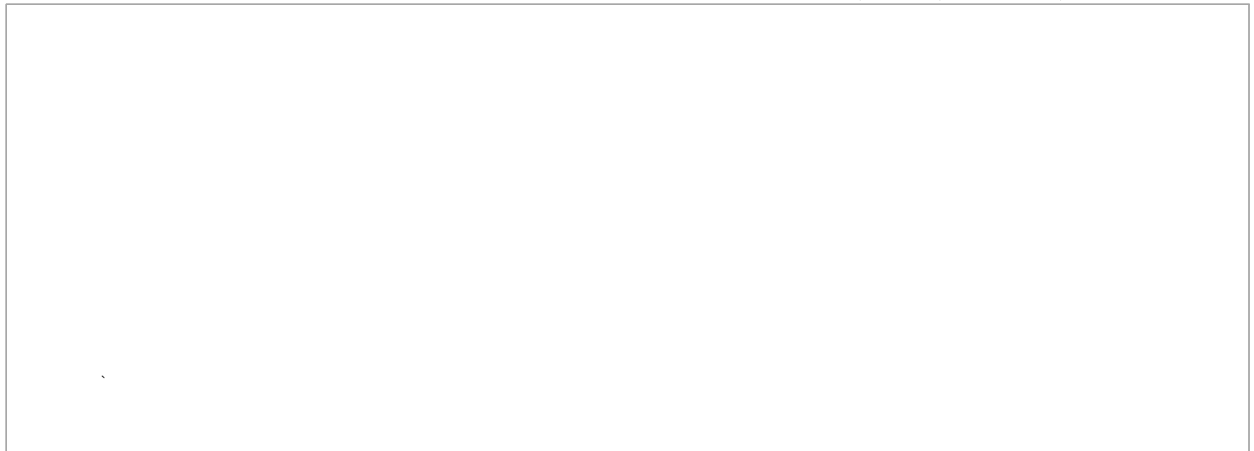
[Base : 전체 응답자, n=30, 단위 : %, 점(5점 평균)]

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 별로 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 대체로 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇지 않다 (①+②)	보통이다 (③)	그렇다 (④+⑤)	5점 평균
전 체		(30)	3.3	6.7	30.0	60.0	0.0	10.0	30.0	60.0	3.47
성별	남자	(15)	6.7	13.3	20.0	60.0	0.0	20.0	20.0	60.0	3.33
	여자	(15)	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0	40.0	60.0	3.60
연령	20~30대	(12)	8.3	0.0	41.7	50.0	0.0	8.3	41.7	50.0	3.33
	40~50대	(18)	0.0	11.1	22.2	66.7	0.0	11.1	22.2	66.7	3.56
대민 업무 경험	있다	(20)	5.0	10.0	30.0	55.0	0.0	15.0	30.0	55.0	3.35
	없다	(10)	0.0	0.0	30.0	70.0	0.0	0.0	30.0	70.0	3.70

국립국어원에서 발간한 『한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』 인지 여부에 대해 조사한 결과, ‘모른다’ 응답이 66.7%로 가장 높게 나타났고, ‘알고 있다’ 33.3%로 나타났다. 『한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』를 알고 있는 응답자 중 자료가 공무 현장에서 잘 활용되고 있는지에 대해 5점 척도로 조사한 결과, 5점 평균 3.30점으로 ‘그렇다’ 50.0%(‘매우 그렇다’ 0.0% + ‘대체로 그렇다’ 50.0%), ‘보통이다’ 40.0%, ‘그렇지 않다’ 10.0%(‘전혀 그렇지 않다’ 10.0% + ‘별로 그렇지 않다’ 0.0%)로 나타났다.

〈그림 22〉 『한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』가 공무 현장에서 잘 활용되고 있는지 평가

[Base : 공공언어 자료를 알고 있는 응답자, n=10, 단위 : %, 점(5점 평균)]



공무원을 위한 공공언어 쓰기 지침 개발이 필요한지에 대해 5점 척도로 조사한 결과, 5점 평균 3.97점으로 ‘그렇다’ 86.7%(‘매우 그렇다’ 10.0% + ‘대체로 그렇다’ 76.7%), ‘보통이다’ 13.3%로 나타났다. 대부분 ‘필요하다’고 응답하였으며, 대민 업무 경험이 있는 응답자의 경우 해당 요건에 대하여 5점 평균 4.05점으로 ‘지침 개발이 필요하다’고 가장 높게 응답하였다.

〈표 37〉 공무원을 위한 공공언어 쓰기 지침 개발의 필요성 평가

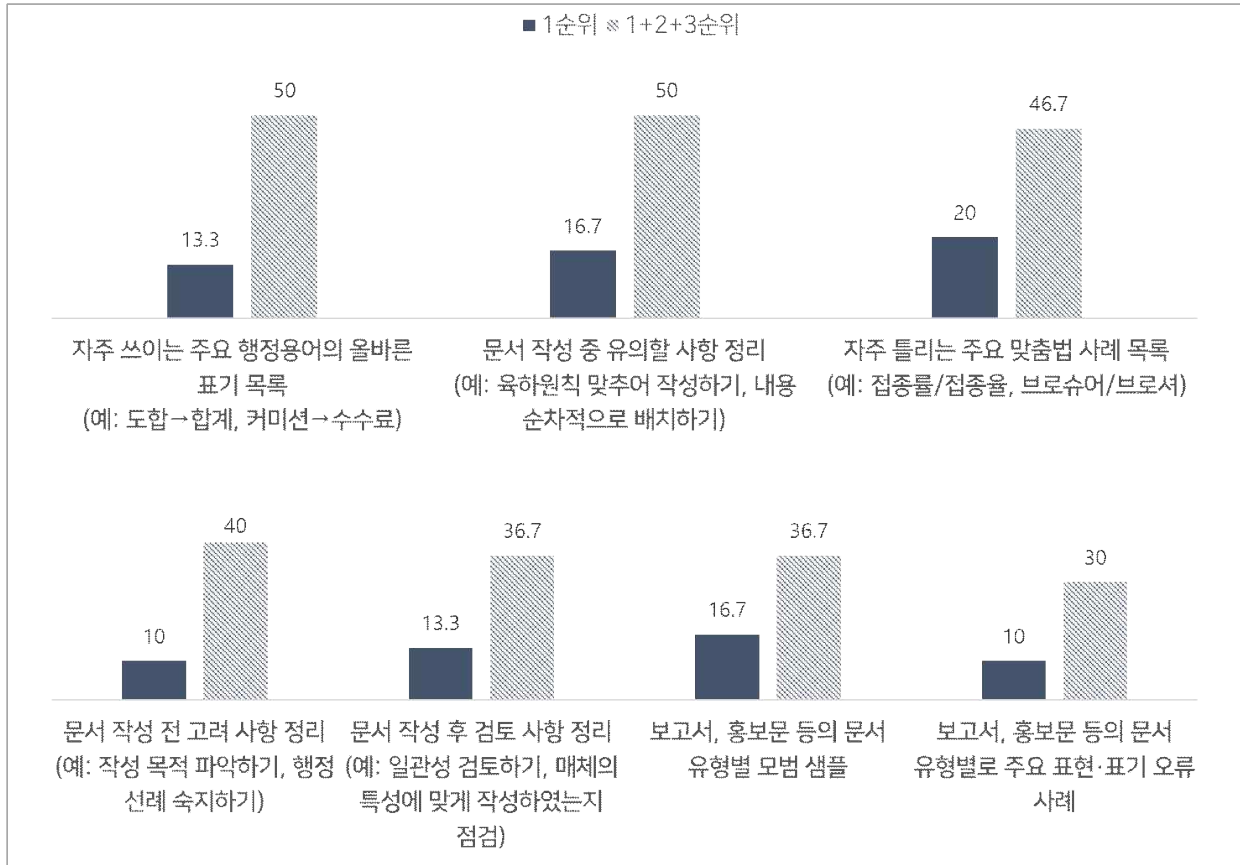
[Base : 전체 응답자, n=30, 단위 : %]

구 분		사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 별로 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 대체로 그렇다	⑤ 매우 그렇다	그렇지 않다 (①+②)	보통이다 (③)	그렇다 (④+⑤)	5점 평균
전 체		(30)	0.0	0.0	13.3	76.7	10.0	0.0	13.3	86.7	3.97
성별	남자	(15)	0.0	0.0	6.7	80.0	13.3	0.0	6.7	93.3	4.07
	여자	(15)	0.0	0.0	20.0	73.3	6.7	0.0	20.0	80.0	3.87
연령	20~30대	(12)	0.0	0.0	16.7	66.7	16.7	0.0	16.7	83.3	4.00
	40~50대	(18)	0.0	0.0	11.1	83.3	5.6	0.0	11.1	88.9	3.94
대민 업무 경험	있다	(20)	0.0	0.0	10.0	75.0	15.0	0.0	10.0	90.0	4.05
	없다	(10)	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0	20.0	80.0	3.80

공공언어 쓰기 지침이 새롭게 개발된다면 포함시켜야 할 현장에서 유용할 내용에 대해 조사한 결과, 1순위에서는 ‘자주 틀리는 주요 맞춤법 사례 목록’ 응답이 20.0%로 가장 높게 나타난 반면, 1+2+3순위에서는 ‘자주 쓰이는 주요 행정 용어의 올바른 표기 목록’ 응답이 각각 50.0%로 가장 높게 나타났다. 대부분 표기, 맞춤법 등의 어법 관련, 문서 작성상의 어려움 해결 지침 내용이 현장에서 유용하다고 응답하였다.

〈그림 23〉 공공언어 쓰기 지침이 새롭게 개발된다면 포함시켜야 할 현장에서
유용할 내용

[Base : 전체 응답자, n=30, 단위 : %]



3) 행정문서 사례의 이해도 조사 결과

① 내용이 더 정확하게 이해되는 문장

행정문서 사례의 이해도를 알아보기 위해 ‘<가>’, ‘<나>’ 문장 중 내용이 더 정확하게 이해되는 문장에 대해 조사한 결과, 일반 국민의 경우 ‘<가> 문장이 더 정확하게 이해된다’ 응답이 58.0%로 가장 높게 나타났다. 공직자의 경우에도 ‘<가> 문장이 더 정확하게 이해된다’는 응답이 60.0%로 높게 나타났다.

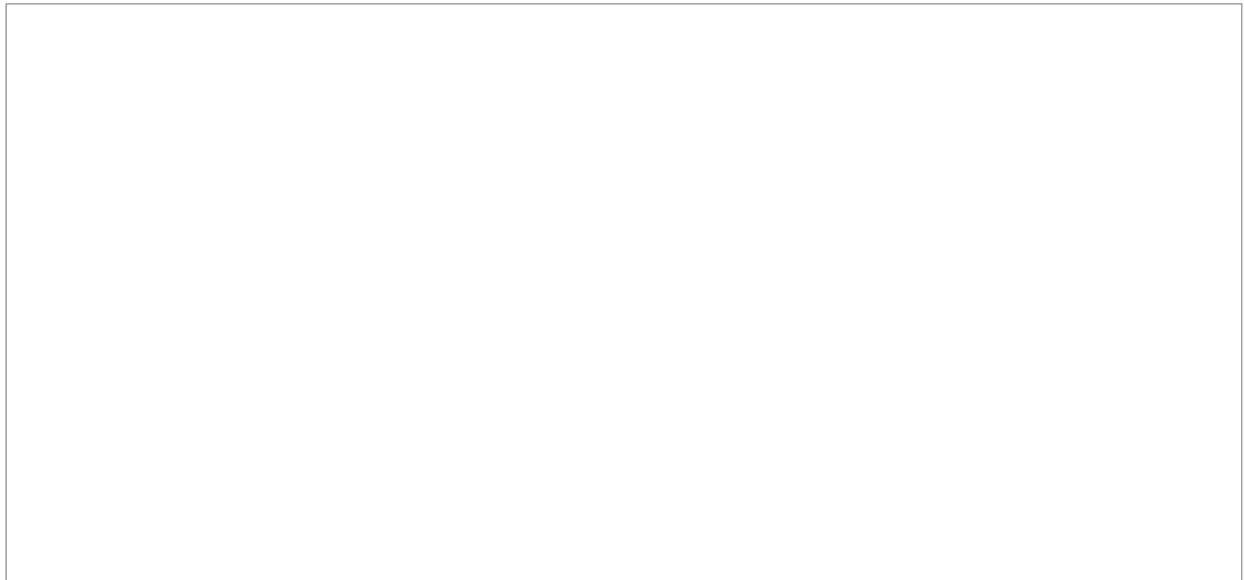
다음의 <가>, <나> 중 내용이 더 정확하게 이해되는 것은 어느 것입니까?

가	채용과 무관한 개인 정보는 <u>일체</u> 수집하지 않습니다.
나	채용과 무관한 개인 정보는 <u>일절</u> 수집하지 않습니다.

‘<가>’, ‘<나>’의 두 문장 중 <가>가 더 정확하게 이해되는 이유에 대해 조사한 결과, 일반 국민과 공직자 모두 ‘단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서’의 응답이 각각 50.0%, 55.6%로 가장 높게 나타났다.

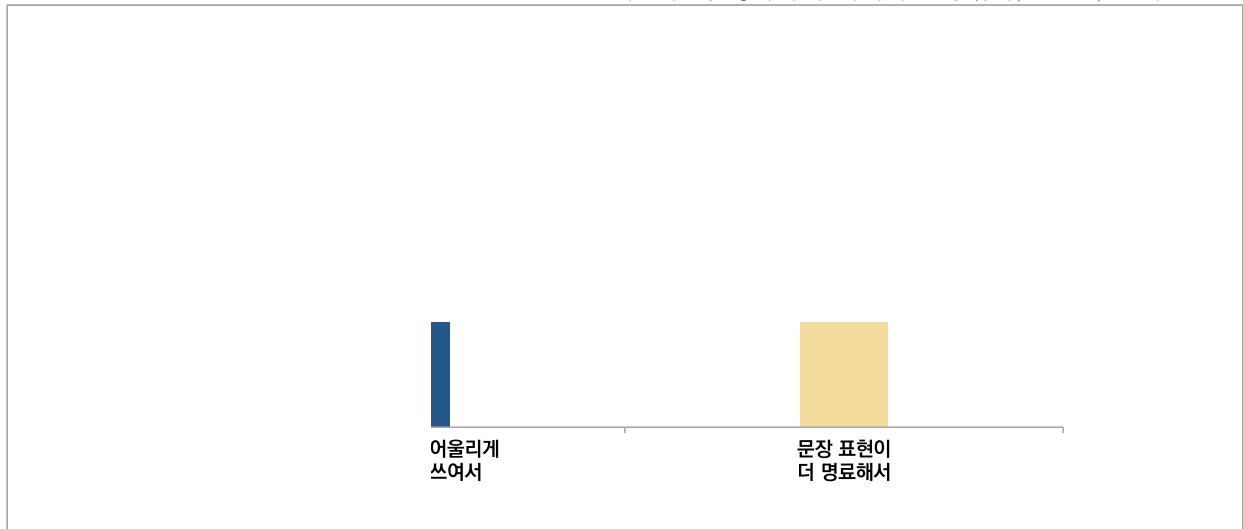
<그림 24> <가>가 더 정확하게 이해되는 이유(일반 국민)

[Base : <가>가 더 정확하게 이해되는 응답자, n=58, 단위 : %]



〈그림 25〉 〈가〉가 더 정확하게 이해되는 이유(공직자)

[Base : 〈가〉가 더 정확하게 이해되는 응답자, n=18, 단위 : %]



② 내용이 더 쉽게 이해되는 문장

행정문서 사례의 이해도를 알아보기 위해 ‘〈가〉’, ‘〈나〉’ 문장 중 내용이 더 쉽게 이해되는 문장에 대해 조사한 결과, 일반 국민과 공직자 모두 ‘〈나〉 문장이 더 쉽게 이해된다’ 응답이 각각 67.0%, 63.3%로 가장 높게 나타났다.

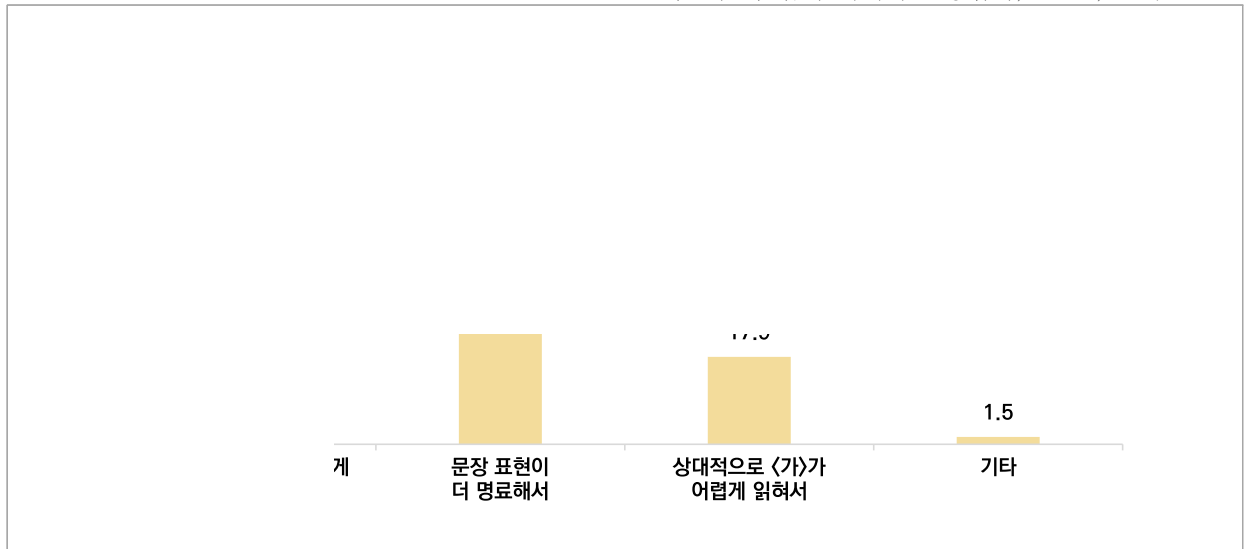
다음의 〈가〉, 〈나〉 중 더 쉽게 내용이 이해되는 것은 어느 것입니까?

가	<u>제출 자료에 대해</u> 허위 사실 및 부당 행위 적발 시 선정 취소 등을 제재 조치함
나	<u>제출 자료에서</u> 허위 사실 및 부당 행위가 적발되면 선정 취소 등의 제재 조치를 함

‘〈가〉’, ‘〈나〉’의 두 문장 중 〈나〉가 더 쉽게 이해되는 이유에 대해 조사한 결과, 일반 국민의 경우 ‘단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서’ 응답이 46.3%로 가장 높게 나타났다. 공직자의 경우에는 ‘문장 표현이 더 명료해서’ 응답이 52.6%로 가장 높게 나타났다.

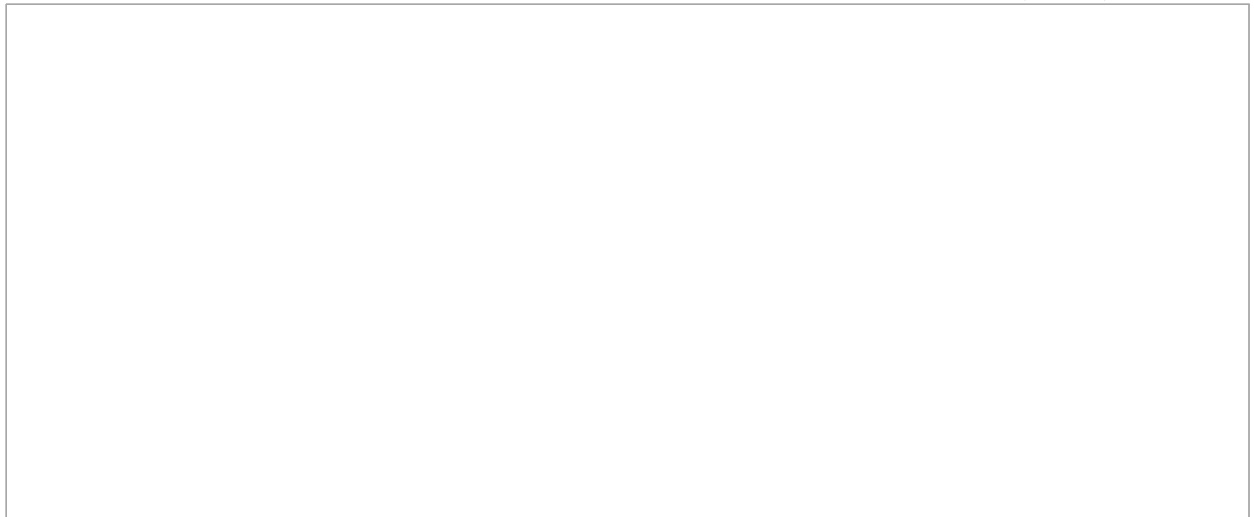
〈그림 26〉 〈나〉가 더 쉽게 이해되는 이유(일반 국민)

[Base : 〈나〉가 더 쉽게 이해되는 응답자, n=67, 단위 : %]



〈그림 27〉 〈나〉가 더 쉽게 이해되는 이유(공직자)

[Base : 〈나〉가 더 쉽게 이해되는 응답자, n=19, 단위 : %]



③ 내용이 더 쉽게 이해되는 문서

행정문서 사례의 이해도를 알아보기 위해 ‘〈가〉’, ‘〈나〉’ 사례 중 내용이 더 쉽게 이해되는 사례에 대해 조사한 결과, 일반 국민과 공직자 모두 ‘〈나〉가 더 쉽게 이해된다’ 응답이 각각 81.0%, 76.7%로 가장 높게 나타났다.

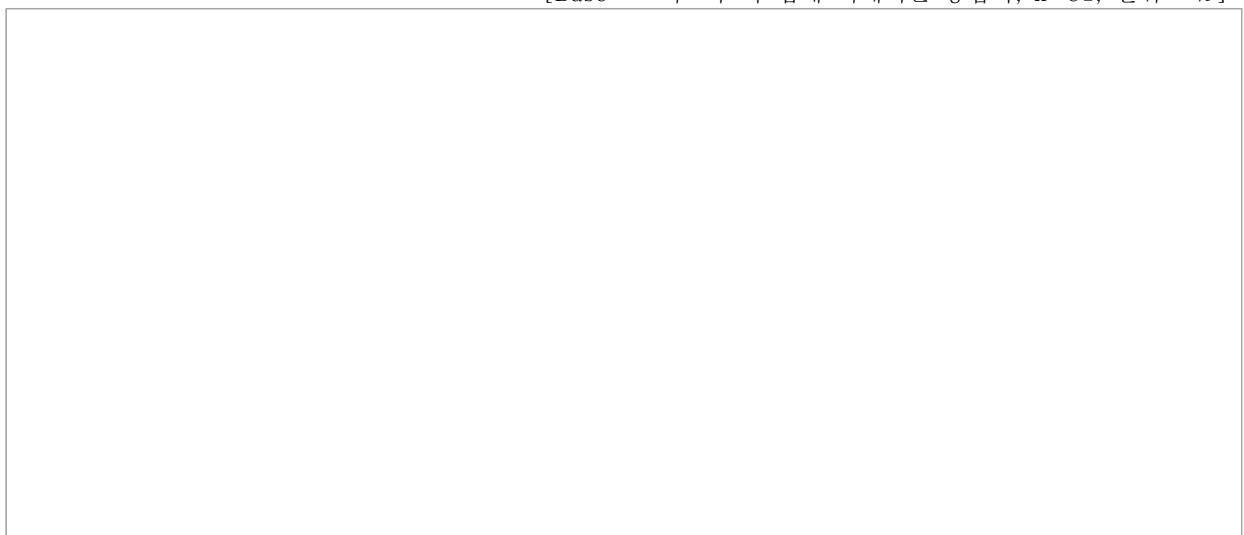
다음의 <가>, <나> 중 더 쉽게 내용이 이해되는 것은 어느 것입니까?

가	단, 인지세법 제3조제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금, 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금, 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사, 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금과 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자(이들을 이하 “금융보험사업자”라 한다)는 자체 전산시스템의 출력장치로 출력(인쇄)할 수 있다.
나	단, 다음에 해당하는 자는 자체 전산 시스템의 출력 장치로 출력(인쇄)할 수 있다. (다음의 1~5를 이하에서 '금융보험사업자'라 한다.) 1. 인지세법 제3조 제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금 2. 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금 3. 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사 4. 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금 5. 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자

<나>가 더 쉽게 이해되는 이유에 대해 조사한 결과, 두 집단 모두 ‘시각적으로 한눈에 알 수 있게 내용이 구성되어서’ 응답이 82.7%로 가장 높게 나타났다.

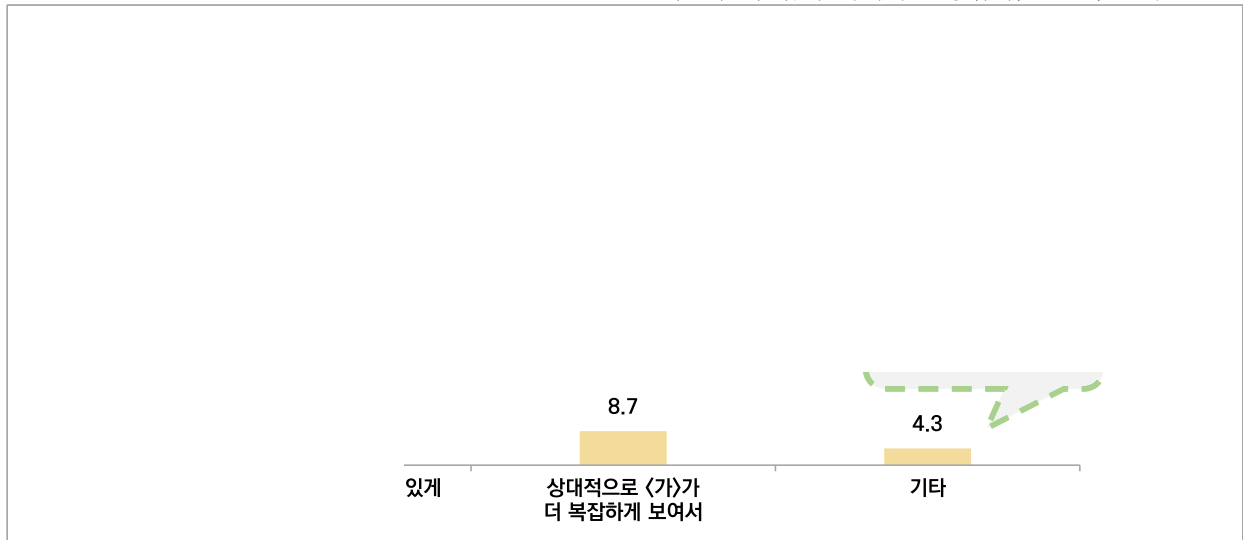
<그림 28> <나>가 더 쉽게 이해되는 이유(일반 국민)

[Base : <나>가 더 쉽게 이해되는 응답자, n=81, 단위 : %]



〈그림 29〉 〈나〉가 더 쉽게 이해되는 이유(공직자)

[Base : 〈나〉가 더 쉽게 이해되는 응답자, n=23, 단위 : %]



④ 내용이 더 친근하게 읽히는 문장

행정문서 사례의 이해도를 알아보기 위해 ‘〈가〉’, ‘〈나〉’ 문장 중 내용이 더 친근하게 읽히는 문장에 대해 조사한 결과, 일반 국민과 공직자 집단에서 ‘〈나〉’ 문장이 더 친근하게 읽힌다’ 응답이 각각 84.0%, 76.7%로 가장 높게 나타났다.

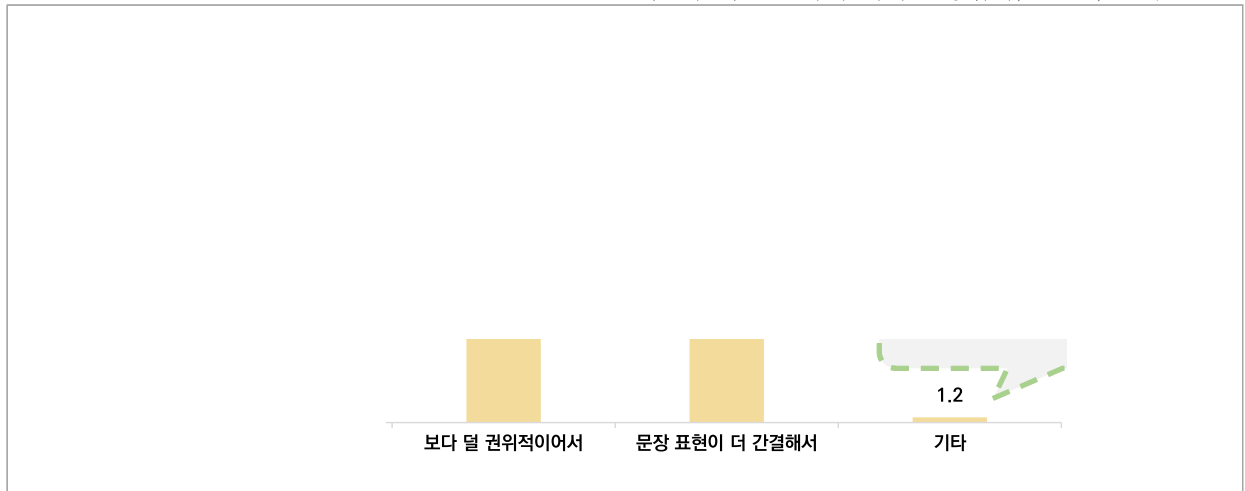
다음의 〈가〉, 〈나〉 중 더 친근하게 읽히는 것은 어느 것입니까?

가	연고 등의 <u>외용제</u> 는 손을 잘 씻고 <u>사용할 것</u>
나	연고와 같이 바르는 <u>약</u> 은 손을 잘 씻고 <u>사용하세요.</u>

‘〈가〉’, ‘〈나〉’의 두 문장 중 〈나〉가 더 친근하게 읽히는 이유에 대해 조사한 결과, 일반 국민의 경우 ‘상대적으로 〈가〉가 어렵게 읽혀서’ 응답이 41.6%로 가장 높게 나타났다. 반면 공직자의 경우 ‘보다 덜 권위적이어서’ 응답이 52.2%로 가장 높게 나타났다.

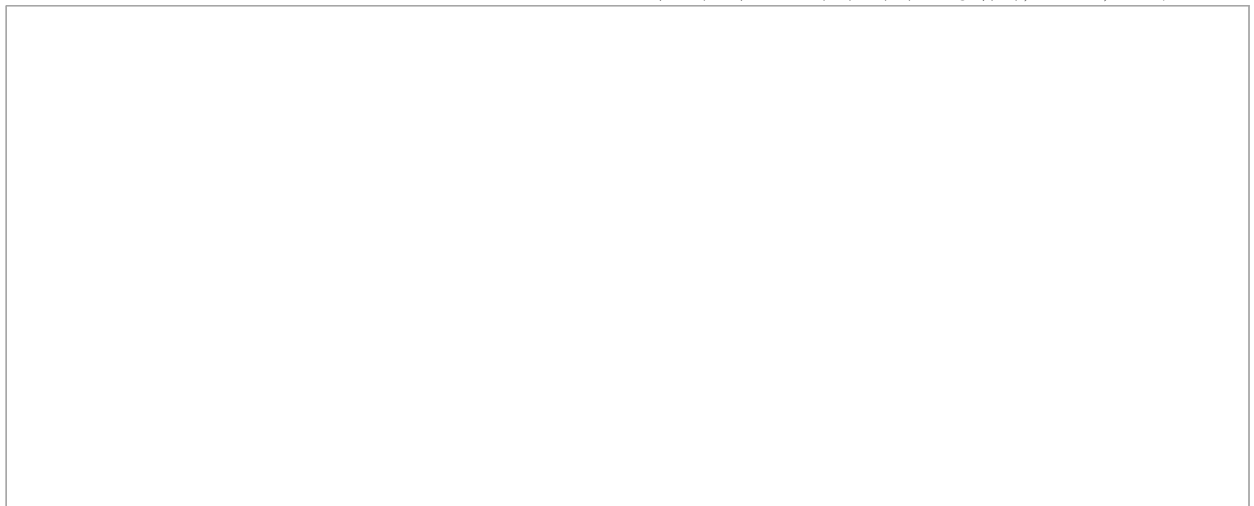
〈그림 30〉 〈나〉가 더 친근하게 읽히는 이유(일반 국민)

[Base : 〈나〉가 더 친근하게 읽히는 응답자, n=84, 단위 : %]



〈그림 31〉 〈나〉가 더 친근하게 읽히는 이유(공직자)

[Base : 〈나〉가 더 친근하게 읽히는 응답자, n=23, 단위 : %]



⑤ 더 쉽게 이해하도록 문장을 바꿀 때 가장 좋은 문장 (1)

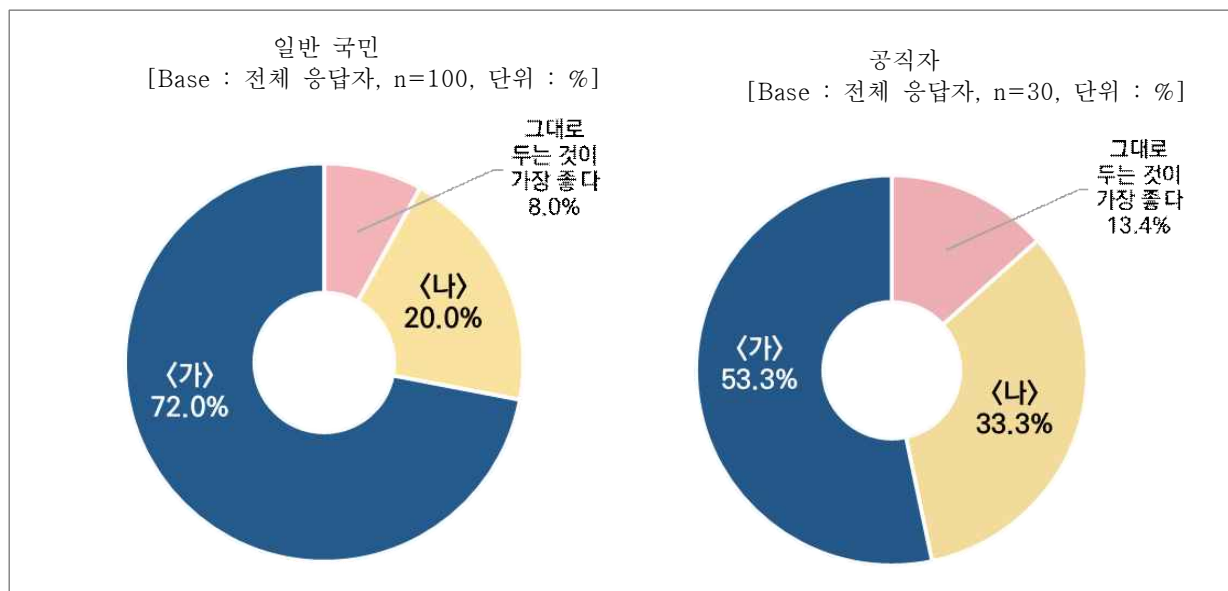
제시된 〈보기〉 문장을 더 쉽게 이해하도록 바꿀 때 ‘〈가〉’, ‘〈나〉’ 문장 중 어떤 문장으로 바꾸는 것이 가장 좋다고 생각하는지 조사한 결과, 일반 국민과 공직자 집단 모두 ‘〈가〉’ 문장으로 바꾸는 것이 좋다’는 응답이 각각 72.0%, 53.3%로 가장 높게 나타났다.

보기	명절 예매 전용 홈페이지에서 사전 여행 정보를 미리 저장, 예매 당일 불러오는 기능을 이용 가능합니다.
----	---

- ① “명절 예매 전용 홈페이지에 여행 정보를 미리 저장하였다가 예매일에 저장 내용을 불러올 수 있습니다.”
- ② “명절 예매 전용 홈페이지상 여행 정보 사전 저장 후 예매 시 저장 내용 실현 기능 이용 가능”
- ③ <보기> 그대로 두는 것이 가장 좋다.

일반 국민의 경우 ‘<나> 문장으로 바꾸는 것이 좋다’ 20.0%, ‘그대로 두는 것이 가장 좋다’ 8.0% 순으로 나타났으며, 공직자의 경우 ‘<나> 문장으로 바꾸는 것이 좋다’ 33.3%, ‘그대로 두는 것이 가장 좋다’ 13.4% 순으로 나타났다.

<그림 32> <가>, <나> 중 더 쉽게 이해하도록 문장을 바꿀 때 가장 좋은 문장 (1)



⑥ 더 쉽게 이해하도록 문장을 바꿀 때 가장 좋은 문장 (2)

제시된 <보기> 문장을 더 쉽게 이해하도록 바꿀 때 ‘<가>’, ‘<나>’ 문장 중 어떤 문장으로 바꾸는 것이 가장 좋다고 생각하는지 조사한 결과, 일반 국민과 공직자 집단 모두 ‘<가> 문장으로 바꾸는 것이 좋다’는 응답이 각각 60.0%, 76.7%로 가장 높게 나타났다.

보기

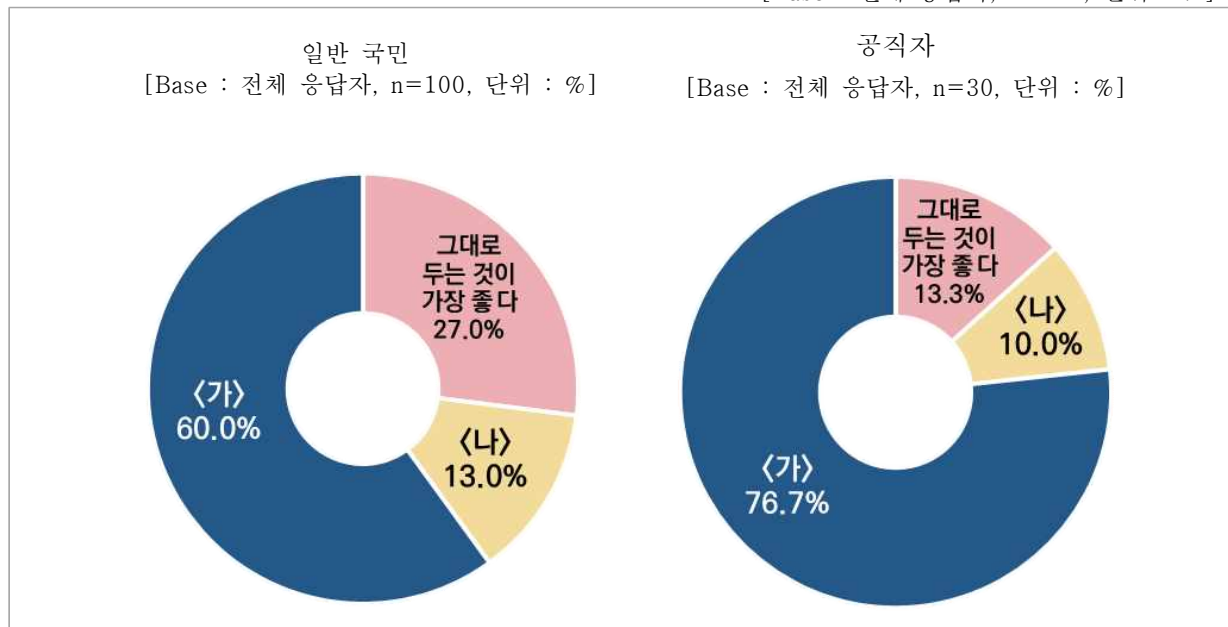
현장 설명회: 코로나19로 인하여 생략

- ① “현장 설명회: 코로나19가 확산되는 것을 방지하기 위하여 행사를 생략함”
- ② “현장 설명회: 코로나19 이환(罹患)으로 비이행”
- ③ <보기> 그대로 두는 것이 가장 좋다.

이어서 일반 국민 집단에서는 ‘그대로 두는 것이 가장 좋다’ 27.0%, ‘<나> 문장으로 바꾸는 것이 좋다’ 13.0% 순으로 나타났으며, 공직자 집단에서는 ‘그대로 두는 것이 가장 좋다’ 13.3%, ‘<나> 문장으로 바꾸는 것이 좋다’ 10.0% 순으로 나타났다.

<그림 33> <가>, <나> 중 더 쉽게 이해하도록 문장을 바꿀 때 가장 좋은 문장 (2)

[Base : 전체 응답자, n=100, 단위 : %]



3.2. 전문가 자문

가. 자문 위원회 구성

- 공공언어 관련 분야의 전문가로 구성된 자문 위원회로부터 자문을 받아 지침의 적절성과 수용성을 검증한다.
- 자문 위원회는 공공언어 사용자 출신의 어문 교열 전문가, 글쓰기 분야 전문가, 공공기관 재직 경험이 있는 행정학 전문가 등 5인으로 구성한다.

〈표 38〉 자문 위원 구성

성 명	소속 및 직위	전문 분야
전문가 A	숙명여자대학교 기초교양대학 교수	글쓰기, 의사소통
전문가 B	한성대학교 교양대학 교수	글쓰기, 의사소통
전문가 C	성균관대학교 행정학과 교수	행정학
전문가 D	숭실대학교 법학과 교수	법·제도사
전문가 E	한경대학교 인문융합공공인재학부 교수	미디어·공공 글쓰기

- “쉬운 공공언어 쓰기 지침”의 글쓰기 단계에 대한 기술 내용의 검토를 위하여 글쓰기·의사소통 전문가를 자문 위원으로 선정하였다. 또한 합리적이고 현실성 있는 공공언어 쓰기 지침 개발을 위하여 행정 문서의 형식과 내용에 능통한 행정학 전문가를 자문 위원으로 선정하였다. 공고문, 보고서, 행정문서 등의 다양한 공문서 작성 환경에서의 활용성과 실제성을 검토받기 위하여 전 어문교열 전문 기자를 자문 위원으로 선정하였다.

나. 자문 방식

- 지침의 초안을 대상으로 1차 자문을, 설문조사 결과를 바탕으로 2차 자문을 실시하였다. 코로나19의 상황으로 자문은 비대면 방식의 서면으로 진행하였다. 각 자문 위원의 구체적인 의견은 내용별로 재정렬하여 정리하였다. 정리한 자문 의견에서 상충하는 의견이 있을 경우 내부 회의를 통해 전체의 취지를 고려하여 결정하였다.
- 2차 자문은 공직자 및 일반 국민을 대상으로 한 설문조사의 결과에 대

한 의견을 청취하고 지침의 세부적인 사항을 수정하는 데에 반영하였다.

다. 자문 청취 내용 및 구성

- 자문 의견은 우선 지침의 구성 방향과 목적을 보다 명확히 정의하기 위하여 공공언어 일반의 특성, 행정문서의 개선 필요 여부, 공공언어의 난이도 설정 등의 내용을 중심으로 하여 1차 청취한다.
- 2차 자문에서는 일반 국민과 공직자의 설문조사 결과에 따라 공공언어의 사용자와 수용자에게 유용한 지침을 보완하려면 세부적으로 어떠한 내용이 필요한지를 중심으로 자문 의견을 2차 청취한다.
- 자문을 실시할 때에는 객관식이 아닌 주관식으로, 판정의문문이 아닌 설명의문문의 형식으로 내용을 구성하여 보다 전문적이고 다양한 의견을 청취할 수 있도록 한다.
- 또한, 자문위원의 전문 분야에 따라 문항을 다르게 구성함으로써 글쓰기·의사소통, 행정학, 법·제도, 미디어·공공 글쓰기 분야의 전문적인 의견을 청취할 수 있도록 한다.
- 전문가 대상 자문 문항과 답변서는 본 보고서의 부록으로 첨부한다.(「부록」 5)

〈표 39〉 자문위원 자문 형식의 예

1. 본 지침의 내용이 적절하다고 생각하십니까?

답변: _____



1. 본 지침의 내용이 {글쓰기/행정학/법·제도/미디어} 분야 전문가의 입장에서 어떠한 점에서 적절하거나 부적절하다고 생각하는지 서술해 주십시오.

답변: _____

라. 자문 결과와 응답 반영

- 자문 의견을 바탕으로 전문성과 수용성을 절충하여 지침의 수정을 진행한다. 수정한 지침에 문제가 없다고 판단될 때까지 지속적으로 수정, 보완한다. 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』의 질적 내용을 검증함으로써 적절성과 수용성이 검증된 실용적이고 전문화된 지침을 최종적으로 완성한다.
- 1차 자문 결과와 지침에의 반영 내용은 다음과 같다.

○ 공공언어의 요건

- 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 ‘정확하고 효과적인 소통 능력과 이를 위한 언어 지식, 용이성, 정확성’을 제시하였으며, 행정학 분야와 미디어 분야의 전문가 역시 유사한 답변을 보였다. 법·제도 분야의 전문가는 ‘민주적인 태도’가 드러나야 함을, 다시 말해 고압적인 표현을 삼가야 함을 제시하였다.
- 이를 바탕으로 지침에 공공언어의 요건으로 ‘정확성, 용이성, 국민친화성’을 제시하였다.

○ 행정 문서에서 개선할 점

- 모든 전문가들이 공통적으로 지적한 개선점은 ‘어려운 한자어, 외래어’의 사용이다. 행정 문서가 일반 국민을 상대로 할 때와 공공기관 내부에서 사용될 때의 조건이 달라야 한다는 점에 대한 지적도 있었는데, 일반 국민을 상대로 하는 행정 문서는 ‘개조식 문장’을 피해야 하고, 보다 쉬운 문장을 택해야 한다는 자문이 있었다.
- 이를 바탕으로 지침에 ‘쉬운 공공언어’의 조건을 상세히 제시하였다.

○ 일반 국민의 처지에서 본 행정 문서 표현의 난이도

- 행정 문서의 종류나 부서의 성격에 따라 행정 문서 표현에 차이가 크게 나지만, 대체로 중상 수준의 난이도를 지녀 용이성의 개선이 필요하다는 응답이 공통적이다.
- 이를 바탕으로 지침에 행정 문서 표현의 구체적인 수정 내역을 대폭 포함하였다.

○ 행정 문서의 적정 난이도

- 공통적으로 의무교육을 이수한 국민이면 이해할 수 있는 수준이어야

한다고 응답하였다.

- 이를 바탕으로 지침에서 제시하는 공공언어의 난이도를 설정하였다.

○ 행정 문서 작성자를 위한 지침의 요건

- 어법에 맞는 표현, 지나치게 어려운 용어 지양, 내용의 논리성·명확성, 사회적으로 차별적이지 않은 표현 등을 사용하여야 하며, 이를 점검할 수 있는 점검표가 지침에 포함되어야 한다는 응답이 있었다.
- 이를 바탕으로 지침에 구체적인 점검 사항을 포함한 점검표를 각 장 절의 끝마다 첨부하였다.

○ 행정 문서 유형별 지침 설정의 필요성

- 유형별로 요건이 달라야 한다는 의견이 공통적이었으나, 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 보다 세분화된 차별화가 필요하다고 응답하였고 다른 분야의 전문가는 홍보문, 행정심판문 등에 한정하여 차별화의 필요성을 응답하였다.
 - 이를 바탕으로 지침의 3부에 행정 문서 유형별 작성 요령을 수록하였다.
- 또한 1차 자문에서는 「쉬운 공공언어 쓰기 지침」을 대상으로 내용, 난이도, 구성의 적절성 측면에 대한 의견을 청취하였다. 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』은 행정 문서의 표현을 개선하여 국민이 이해하기 쉽게 쓰도록 하는 것을 목적으로 한다. 지침이 이러한 목적을 잘 반영하고 있는지, 행정 문서 작성자와 국민, 각 분야 전문가의 관점에서 지침을 검토한 결과를 세부적으로 제시하면 다음과 같다.

○ 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』 내용의 적절성

- 지침의 내용이 행정 문서 작성자에게 필요한 적합한 내용인지, 지침에서 제안하는 표현이 국민이 이해하기에 쉬운 내용인지를 검토한 결과를 세부적으로 제시하면 다음과 같다.

내용의 적절성

- 이 지침은 문서 작성 전-중-후 과정을 안내하고 있으므로, 문서 작성자가 공공언어의 정확하고 효과적인 전달을 지원받을 수 있음.
- 행정 문서의 유형 정의, 형식 안내, 교정·교열 사례 제시, 쓰기 연습으로 구성되

어 있는 쓰기 지침은 국민들이 이해하기 쉽게 쓰도록 안내하는 내용으로서, 문서 작성자와 수용자가 이해하기 쉽게 쓰도록 한다는 지침의 목적에 부합한다고 생각함.

- 이 지침은 행정 문서 작성자가 내용을 이해하기에 적절하며, 실제 문서를 작성할 때 도움을 받을 수 있을 것임.
- 이 지침은 행정 문서 작성자에게 필요한 사항을 반영하고 있음. 논리성과 표현법이 적절함.
- 쓰기 지침은 구체적인 표현 사례를 꾸준히 축적하고 갱신하면 다양한 유형에 활용할 수 있을 것임.

○ 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』 난이도의 적절성

- 지침에서 제안한 내용이 국민에게 소통이 잘되는 표현인지, 행정 문서 작성자가 활용하기에 적절한 수준인지를 검토한 결과는 다음과 같다.

난이도의 적절성

- 지침의 개선안은 국민에게 소통이 잘되는 표현을 제시하고 있음. 실제 예시를 활용하는 것은 소통에 더욱 기여할 것으로 생각함. 다만, 잘못된 사례로는 빈도수 높은 용례를 선정하여 개선안에 반영할 필요가 있으며, 지나치게 개별적인 사례를 나열하는 것은 효용성이 떨어질 수 있음.
- 지침의 내용들은 국민에게 소통이 잘되는 표현이라고 봄.
- 지침에서 제안한 행정 문서 표현 개선안은 국민에게 소통이 잘되는 표현으로 구성되어 있음.
- 일반 국민을 대상으로 하는 문서는 쉽고 명확하게 쓰는 것이 중요하나, 특정한 목적성을 지닌 문언은 표현 문제로 한정하기보다 의미에 대한 이해도 고려해야 한다고 봄.
- 지침에서 제안하는 내용들은 행정 문서 작성자가 활용하기에 적절한 수준이라고 생각함.

○ 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』 구성의 적절성

- 행정 문서 작성자와 국민의 관점에서 지침을 볼 때, 지침의 구성이

적절한지를 검토한 결과는 다음과 같다.

구성의 적절성

- 정확하고 어렵지 않은 지침을 기대하는 국민의 정서에 부응함. 일반 국민이 느끼는 관공서, 공무원, 행정 문서에 대한 이미지에 고지식함이나 권위적 요소가 남아 있다고 할 때, 쓰기 지침의 순화된 표현과 소통 노력은 그 자체로 인정받을 수 있을 것임.
- 공공언어 수용자(국민)의 관점에서 보더라도 지침은 전체적으로 적절하게 잘 구성되어 있다고 봄.
- 지침의 구성은 적절하다고 봄. 다만, 언어 현장에서 쓰는 실제 표현의 수용성을 더 고려하면 좋을 듯함.
- 적절한 구성이라고 생각함.
- 행정 문서의 주요 형태에 대한 모범 작성 사례를 포함하여 행정 문서 작성자가 참고할 수 있도록 하면 좋을 듯함.
 - 이를 바탕으로 지침 내부에 실제 공공언어의 작성 사례 및 개선안을 구체적으로 제시하였다.

○ 지침에서 추가, 보완, 삭제할 사항

- 지침에서 추가, 보완, 삭제할 사항을 검토한 결과는 다음과 같다.

추가할 사항

- 문서 작성 과정에서 비롯되고 유의해야 할 ‘메타인지 능력’(글 쓰는 과정에서 스스로 의미를 조정하고 협상하는 자기 점검 능력)을 소개하고 그 중요성을 강조하는 내용이 추가되면 좋을 듯함.
- 쓰기 지침에는 문자 이외의 자료를 정확하게 해석하고 효과적으로 활용하는 방안을 추가하면 좋을 듯함. 행정 문서를 작성할 때는 표, 그래프, 통계, 설문, 이미지 등을 활용해 글로 표현할 수 있어야 하며, 반대로 일정한 분량의 글을 인터넷과 누리소통망서비스 등의 속성과 형식에 맞게 표현할 수 있어야 하므로 디지털 리터러시와 관련한 내용이 추가되면 좋을 듯함.
- 공공언어의 요건 항목에서 전문어 사용과 관련한 내용을 더 세분화하여, 보험, 증권 등의 용어 사용 및 해설의 평이성을 높이는 지침을 추가하면 좋을 듯함.

보완할 사항

- 지나치게 자세한 예시와 보완 설명은 축소 또는 삭제할 필요가 있음. 지침을 되도록 단순, 단일하고 명료한 표현 위주로 구성하는 것이 바람직하며 지침의 활용 면에서도 효과적임.
- 크게 추가, 보완, 삭제할 내용은 없음. 사소한 표현 몇 가지 수정하는 것이 좋겠음.
- 오해될 수 있는 일부 표현상의 부정확함을 지적하는 내용이 “정보를 논리적으로 제시하였는가?”라는 제목 아래 들어가는 것이 타당한지 검토할 필요가 있음.
- 주로 일어나는 오류 내용을 간략히 정리한 체크리스트가 포함되면 좋을 듯함.

- 이를 바탕으로 지침 내부에 행정 문서 작성 시 활용할 자료를 찾고 또 활용하는 방법에 대한 가이드라인을 추가하였으며, 각 장절마다 주요한 오류 내용을 검토할 수 있는 점검표 양식을 수록하였다.
- 다음으로 일반 국민과 공직자의 설문조사 결과에 따른 2차 자문을 실시하였다. 2차 자문 결과와 지침에의 반영 내용은 다음과 같다.

○ 공직자를 위한 지침에 포함하여야 할 내용

- 공직자를 대상으로 한 설문에서 업무자 간 의사소통 중 당황하게 만든 요인에 대해 조사한 결과, ‘문서에 쓰인 문장이 명료하지 않아 서로 잘못 이해해서’라는 응답이 가장 높게 나타났다.
- 이에 대해 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 ‘정확하고 명료한 문장 쓰기, 의미적 중의성이 없는 문장 쓰기’를 제시하였으며, 미디어 분야의 전문가 역시 유사한 답변을 보였다. 법·제도 분야의 전문가는 예시를 포함한 지침을 마련하여 자세히 설명하는 내용이 들어갈 필요가 있음을 제시하였다.
- 이를 바탕으로 지침에 공공언어의 요건으로 ‘정확하게 쓰기’를 제시하였으며, 부록으로 ‘쉬운 법령 문장 쓰기’와 ‘공문서 작성에 도움받을 곳’을 제시하였다.

○ 공직자에게 유용한 쓰기 지침의 방향

- 공직자를 대상으로 한 설문에서 행정문서를 작성할 때 가장 어려운 점에 대해 조사한 결과, ‘의미에 맞는 적절한 단어 쓰기’라는 응답이 가장 높게 나타났다.
- 이에 대해 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 단어의 기본 의미와 문맥적 의미를 이해하는 것이 필요하다는 의견을 제시하였으며, 미디어 분야의 전문가는 ‘표준적인 공문서 쓰기’ 지침서를 개발할 필요성을 언급하였다. 행정학 전문가는 일반적으로 많이 쓰이는 오류를 수정한 체크리스트를 포함할 필요가 있음을 제시하였다.
- 이를 바탕으로 지침에 ‘유형별로 실제 문서 쓰기’를 마련하였으며, 각 장마다 문서 작성자가 직접 확인할 수 있도록 점검표를 첨부하였다.

○ 공직자에게 필요한 쓰기 교육의 방향

- 일반 국민을 대상으로 한 설문에서 공문서의 내용이 이해되지 않아 당황한 이유에 대해 조사한 결과, ‘표기나 표현이 권위적이어서’라는 응답이 가장 높게 나타났다.
- 이에 대해 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 ‘독자(일반 국민)를 고려한, 독자 중심의 글쓰기를 원칙으로 삼아야 한다’는 의견을 제시하였으며, 행정학과 미디어 분야 전문가 또한 일상생활에서 보다 평범하게 사용하는 용어를 사용하도록 권장해야 한다고 언급하였다.
- 이를 바탕으로 지침에 공공언어의 요건으로 ‘국민의 입장에서 표현하기’를 제시하였다.

○ 일반 국민이 이해하기 쉬운 표현의 특성

- 일반 국민을 대상으로 한 설문에서, <가>와 <나>의 사례 중 <나>의 내용이 더 쉽게 이해되는 이유로 ‘시각적으로 한눈에 알 수 있게 내용이 구성되어서’라는 응답이 가장 높게 나타났다.
- 이에 대해 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 ‘결론을 먼저 제시하여야 한다’, ‘전문 용어나 법률 근거 등을 처음에 드러내지 말아야 한다’ 등의 의견을 제시하였으며, 행정학 분야의 전문가 역시 한눈에 잘 들어올 수 있도록 내용을 구성하고 이해하기 쉬운 용어를 사용해야 한다는 점을 지적하였다.

- 이를 바탕으로 지침의 2부 ‘문서 작성하기’에서 ‘정확하게 내용 구성하기’ 항목을 마련하고 세부 요건을 제시하였다.

○ 일반 국민에게 친근하기 읽히는 문장의 특성

- 일반 국민을 대상으로 한 설문에서, <가>와 <나>의 사례 중 <나>가 더 친근하게 읽히는 이유로 ‘상대적으로 <가>가 어렵게 읽혀서’라는 응답이 가장 높게 나타났다.
- 이에 대해 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 어려운 한자어, 전문용어의 사용을 줄여야 한다는 의견을 제시하였으며, 미디어 분야의 전문가 또한 불필요한 한문 어구 및 전문 용어 사용을 줄여야 한다고 응답하였다. 행정학 분야의 전문가 또한 순 우리말을 사용하도록 해야 한다는 자문이 있었다.
- 이에 따라 지침에서 공공언어의 요건으로 ‘국민의 입장에서 표현하기’와 ‘정확하게 쓰기’ 항목을 마련하고, 대표적인 오류 표현 사례를 제시하였다.

4. 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』

『쉬운 공공언어 쓰기 지침』은 본 보고서의 부록으로 제시하였다.(「부록 7」)

IV. 참고 문헌

- 국립국어원(2014), 『공공언어 인식 실태조사 결과 보고서』, 리서치앤리서치.
- 국립국어원(2014), 『쉬운 공공언어 쓰기 길잡이』, 국립국어원.
- 국립국어원(2016), 『바른 국어 생활: 국어 문화학교 국어전문교육과정 교재』, 국립국어원.
- 국립국어원(2017), 『2017년 중앙행정기관 공공언어 진단』, 국립국어원.
- 국립국어원(2018), 『알기 쉬운 행정용어』, 국립국어원.
- 국립국어원(2018), 『2018년 중앙행정기관 공공언어 진단』, 국립국어원.
- 국립국어원(2019), 『2019년 중앙행정기관 공공언어 진단』, 국립국어원.
- 국립국어원(2019), 『개정 한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』, 국립국어원.
- 국립국어원(2019), 『어려운 공공용어 진단 기준 마련』, 국립국어원.
- 국립국어원(2020), 『2020년 국민의 언어 의식 조사』, 국립국어원.
- 국립국어원(2020), 『공공용어 관리 체계 구축을 위한 중장기 계획 수립』, 국립국어원.
- 국립국어원(2020), 『전문용어 표준화 안내서』, 국립국어원.
- 국립국어원(2020), 『어려운 공공언어, 이렇게 쓰면 쉬워요』, 국립국어원.
- 김미선·이지용(2018), 「공공언어 문장 오류 유형 분석 연구」, 『인문과학연구』 58, 강원대학교 인문과학연구소, 5-26.
- 류성진(2012), 「미국의 Plain Writing Act of 2010과 Federal Plain Language Guidelines of 2011에 대한 연구」, 『미국헌법연구』 23(3), 미국헌법학회, 67-99.
- 문화체육관광부(2014), 『공공언어 인식 실태조사 결과 보고서』, 문화체육관광부.
- 민현식 외(2009), 『공공기관 서식·문서의 국어사용 실태 조사』, 국립국어원.
- 민현식 외(2010), 『공공언어 요건 정립 및 진단 기준 개발』, 국립국어원.
- 민현식 외(2010), 『공공언어 요건 정립 및 진단 기준 개발 연구』, 국립국어원.
- 법제처(2014), 「고시 및 공고의 구별 기준에 관한 검토」. 법제처.
- 법제처, 국가법령정보센터 누리집(<https://www.law.go.kr/>)
- 서정목(1991), 『공공기관의 안내 방송 문안 조사 연구』, 국립국어원.
- 이지영(2013), 「다문화배경 학습자의 학부모를 위한 가정통신문 읽기 교육 내용 구성의 방향」, 국어교육연구53, 국어교육학회, 25-56.
- 전영옥 외(2013), 「공공언어의 실태 및 개선 방안 연구」, 『사회언어학』 21(1), 한국사회언어학회, 241-270.
- 정희원(2003), 『어문 규범 준수 실태 조사 IV』, 국립국어원.
- 제민경(2010), 「공공 기관 민원 서식의 유형별 오류 분석」, 『선청어문』 37·38, 서울대학교 국어교육과, 179-208.
- 조태린(2006), 『공공기관 누리집의 언어 사용 실태』, 국립국어원.

최홍열·최윤(2014), 「효과적인 공문서 바로쓰기 교육을 위한 교재 구성 방안」, 『인문과학연구』 42, 153-173.

행정안전부(2019), 「전자정부서비스 이용실태조사」, 행정안전부.

행정안전부(2020). 『행정업무운영 편람』, 행정안전부.

행정안전부(2021), 『2021년도 민원행정 및 제도개선 기본지침』, 행정안전부.

Plain Language Action and Information Network(2011), *Federal Plain Language Guidelines*.

부 록

부록 차례

「부록 1」 수집 문서 목록

「부록 2」 “미국 연방 정부 쉬운 언어 쓰기 지침(Federal Plain Language Guidelines)”의 목차

「부록 3」 공직자용 설문조사 문항지

「부록 4」 일반 국민용 설문조사 문항지

「부록 5」 전문가 자문 문항과 답변

「부록 6」 주요 회의록

「부록 7」 『쉬운 공공언어 쓰기 지침』

「부록 1」 수집 문서 목록

연번	기관 유형	기관명	작성 연도	문서 유형	문서명
1	공공/민원	국세청 홈택스	2020	SNS	정부혁신 박람회에 여러분을 초대합니다!
2	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	연예인보다 더 유명한 유튜버! '혹시 노(No) 세금?'
3	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	2021 근로장려금 신청 방법(ARS, 손택스, 홈택스, 신청도움서비스편)
4	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	2021년부터 달라지는 종합부동산세
5	공공/민원	국세청 홈택스	2019	SNS	매일 마시는 커피, 한 잔에 부과된 세금은 얼마?
6	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	미나리' 윤여정님 스웨그백, 세금만 1억_ 한국에 낼까 미국에 낼까
7	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	국세청, '국민정책참여단' 발족
8	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	코로나19로 소득이 감소한 가구에 50만 원 지원 한시생계지원비 신청하세요
9	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	법인세 신고 납부 기한 1개월 연장 등 성실신고확인제 혜택 받으세요!
10	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	세금 Q&A
11	공공/민원	국세청 홈택스	2021	SNS	세금 신고 길라잡이 홈택스 내비게이션
12	공공/민원	국세청 홈택스	.	SNS	공식발송문자1
13	공공/민원	국세청 홈택스	.	SNS	공식발송문자2
14	공공/민원	국세청 홈택스	.	SNS	공식발송문자3
15	공공/민원	국세청 홈택스	.	SNS	공식발송문자4
16	공공/민원	국세청 홈택스	.	SNS	공식발송문자5
17	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	2021년 홈택스 법인세 신고 관련 공지사항
18	공공/민원	국세청 홈택스	2020	공고문	국세청 일반임기제공무원(5급. 통계사무관) 채용공고
19	공공/민원	국세청 홈택스	2020	공고문	납세병마개제 조자지정계획및절차공고
20	공공/민원	국세청 홈택스	2020	공고문	세금포인트할인물사업자선정공고
21	공공/민원	국세청 홈택스	2020	공고문	제9기영세납세자지원단나눔세무사·나눔회계사모집안내
22	공공/민원	국세청 홈택스	2020	공고문	신규 종합주류도매업면허 허용 업체수 등 공고
23	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	국세청과 그 소속기관 직제 시행규칙 일부개정령(안) 입법예고 공고문
24	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	국세심사위원회 민간위원 공개모집 공고문

25	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	국세청 일반직공무원(운전서기보) 채용공고
26	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	법인세 납부기한 연장 통지 공고
27	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	종합소득세 납부기한 연장 통지
28	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	(공지)국가별 보고서 제출의무자 관련자료_홈택스제출_매뉴얼
29	공공/민원	국세청 홈택스	2019	공고문	2019년 법인세 신고 관련 공지사항
30	공공/민원	국세청 홈택스	2020	공고문	소득세액공제신고서(개정안)
31	공공/민원	국세청 홈택스	2020	공고문	원천징수이행상황신고서 시행규칙(20.03.13)
32	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	☆상속세전자신고파일설명서(2021년5월)
33	공공/민원	국세청 홈택스	2021	공고문	홈택스 법인세 신고 관련 공지사항
34	공공/민원	국세청 홈택스	2018	고시	전자송달서류의범위등에대한고시(제2018-47호)
35	공공/민원	국세청 홈택스	2018	고시	전자신고시제출기한연장서류고시(국세청제2018-12호2018.4.30)
36	공공/민원	국세청 홈택스	2019	고시	고시기준시가재산정보고시문
37	공공/민원	국세청 홈택스	2019	고시	국세청고시제2019-1호 「지출증빙서류의수취특례거래고시」
38	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	「인지세현금납부표시등에관한고시」(국세청고시제2020_1호)
39	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	「홈택스 이용에 관한 규정」국세청 고시 2020-39호
40	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	2019년귀속경비율고시(국세청고시제2020_9호_2020.3.31)
41	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	개별소비세감면자동차의신고절차에관한고시전문
42	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	납세증명표지제조자등이지켜야할사항
43	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	농·임·어업용면세유공급절차및면세유류판매업자의환급(공제)신청에따른감면세액의환급절차등고시
44	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	소득공제가되는신용카드등사용금액확인등에대한고시(전문)
45	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	연말정산인터넷증빙서류에관한고시(전문)
46	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	전자(세금)계산서시스템을구축운영하는사업자가지켜야할사항에관한고시(국세청고시제2020_30호)
47	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	주류의통신판매에관한명령위임고시
48	공공/민원	국세청 홈택스	2020	고시	현금영수증가맹점이 지켜야할 사항 고시
49	공공/민원	국세청 홈택스	2021	고시	2021.1.1. 시행 건물 기준시가 계산방법 고시문(제2020-42호)
50	공공/민원	국세청 홈택스	2021	고시	근로장려금 신청자격 확인을 위한 임차주택 전세금 평가방법 고시
51	공공/민원	국세청 홈택스	2021	고시	납부대행수수료에 대한 고시(제2021-29호)
52	공공/민원	국세청 홈택스	2021	고시	용도변경 등으로 세액을 징수하는 승용차에 대한 가격 계산방법 등 고시 전문(국세청 고시 제2021-1호)
53	공공/민원	국세청 홈택스	2021	고시	현금영수증 발급의무 위반자를 신고한 자에 대한포상금 지급규정 고시

54	공공/민원	국세청 홈택스	2020	행정처분서	국제상담센터 사무처리규정 개정안 행정예고
55	공공/민원	국세청 홈택스	2020	행정처분서	납세자보호사무처리규정 개정안 행정예고
56	공공/민원	국세청 홈택스	2020	행정처분서	세법상 과태료 항정규정 개정안 행정예고
57	공공/민원	국세청 홈택스	2020	행정처분서	전자기록의보전방법등에관한고시행정예고
58	공공/민원	국세청 홈택스	2020	행정처분서	현금영수증사업자가 지켜야 할 사항 고시 개정안 행정예고
59	공공/민원	국세청 홈택스	2021	행정처분서	간이과세배제기준 행정예고
60	공공/민원	국세청 홈택스	2021	행정처분서	납부대행수수료에 대한 고시 개정안 행정예고
61	공공/민원	국세청 홈택스	2021	행정처분서	모범납세자 관리규정 개정(안) 행정예고
62	공공/민원	국세청 홈택스	2021	행정처분서	전자신고시 제출기한 연장서류 고시_행정예고
63	공공/민원	국세청 홈택스	2021	행정처분서	조사사무처리규정개정안-행정예고
64	공공/민원	국세청 홈택스	2010	민원서류	인지세 환급(공제)신청서
65	공공/민원	국세청 홈택스	2012	민원서류	매입비용·임차료의 범위와 증명서류의 종류 고시
66	공공/민원	국세청 홈택스	2012	민원서류	홈택스사용자아이디분실신고
67	공공/민원	국세청 홈택스	2014	민원서류	홈택스이용신청서
68	공공/민원	국세청 홈택스	2016	민원서류	수의계약 사유서
69	공공/민원	국세청 홈택스	2018	민원서류	(봉사료를 과세표준에서 제외하고자 하는 사업자가 지켜야 할 사항 고시)
70	공공/민원	국세청 홈택스	2018	민원서류	과세사실판단자문사무처리규정
71	공공/민원	국세청 홈택스	2019	민원서류	근로소득간이지급명세서 서식
72	공공/민원	국세청 홈택스	2019	민원서류	근로장려금·자녀장려금 신청자격 확인을 위한 근로소득, 사업소득 또는 종교인소득 증거자료 고시
73	공공/민원	국세청 홈택스	2019	민원서류	법인세 전자신고시 제출기한을 연장하는 서류 고시
74	공공/민원	국세청 홈택스	2019	민원서류	부가가치세사무처리규정
75	공공/민원	국세청 홈택스	2019	민원서류	현금영수증 발급 의무 위반자를 신고한 자에 대한 포상금 지급 규정 고시
76	공공/민원	국세청 홈택스	2021	민원서류	세무조사 통지(조사사무처리규정)
77	공공/민원	국세청 홈택스	2021	민원서류	장애인증명서(상속세 및 증여세법 시행규칙)
78	공공/민원	인천광역시	.	SNS	대설주의보 관련 재난문자
79	공공/민원	인천광역시	2019	SNS	수돗물 적수 피해 관련 문자
80	공공/민원	인천광역시	.	SNS	코로나19 검사 관련 재난문자
81	공공/민원	인천광역시	2021	SNS	버스전용차로 주행 및 불법 주정차 차량 단속 안내
82	공공/민원	인천광역시	2021	SNS	코로나19 임시 선별검사소 설치 및 운영 안내
83	공공/민원	인천광역시	2021	SNS	종교 시설 방역수칙 안내

84	공공/민원	인천광역시	2021	SNS	코로나19 검사 관련 불법체류 외국인 통보의무 면제 제도 안내
85	공공/민원	인천광역시	2021	SNS	코로나19 검사 관련 행정명령
86	공공/민원	인천광역시	2021	SNS	인천광역시 환경특별시민 모집 안내
87	공공/민원	인천광역시	2021	SNS	저소득 가구 한시 생계지원 안내
88	공공/민원	인천광역시	2021	결재문서	「코로나바이러스감염증-19 생활지원비 지원사업」 성립전 예산 사용계획
89	공공/민원	인천광역시	2021	결재문서	『2021년 공공언어 개선 및 사용』 추진 계획
90	공공/민원	인천광역시	2021	결재문서	2021년 공공근로사업 추진계획
91	공공/민원	인천광역시	2021	결재문서	2021년 국민 안전교육 시행계획
92	공공/민원	인천광역시	2021	결재문서	2021년 일자리희망버스 운영 계획(안)
93	공공/민원	인천광역시	2021	결재문서	2021년 중소기업지원 종합계획
94	공공/민원	인천광역시	2021	결재문서	2021년도 미추홀구 온종일돌봄 추진계획(안)
95	공공/민원	인천광역시	???	결재문서	공동주택 공동체 활성화 추진 종합계획
96	공공/민원	인천광역시	2020	결재문서	코로나 19 공원녹지 마스크 착용 지도단속 계획(안)
97	공공/민원	인천광역시	2021	결재문서	코로나19 백신 예방접종 홍보 계획
98	공공/민원	인천광역시	2020	고시	영종-신도 평화도로 건설공사 기본계획 고시
99	공공/민원	인천광역시	2021	고시	인천광역시 금연구역 지정 고시
100	공공/민원	인천광역시	2020	고시	인천광역시 문화재(기념물) 지정 및 문화재구역 고시
101	공공/민원	인천광역시	2021	고시	인천도시철도 1호선 송도연장 사업계획 변경 승인 및 지형도면 고시
102	공공/민원	인천광역시	2020	고시	코로나19 확산 방지를 위한 인천광역시 청사 등 시유 부지 내 집합금지 변경 고시
103	공공/민원	인천광역시	2021	공고문	『2021 창업기업 청년일자리 지원사업』 참여기업 모집(3차) 공고
104	공공/민원	인천광역시	2020	공고문	2020 인천광역시 마을공동체 만들기 지원사업 공고
105	공공/민원	인천광역시	2020	공고문	2020년도 드림체크카드2차모집공고(최종)
106	공공/민원	인천광역시	2021	공고문	2021 인천광역시 「마을계획 수립 지원사업」 추가공고
107	공공/민원	인천광역시	2021	공고문	2021년 「인천광역시 이어가게 선정」 계획 신청·접수기간 연장 공고
108	공공/민원	인천광역시	2020	공고문	인천광역시 노인요양시설 등의 방역지침 행정조치
109	공공/민원	인천광역시	2021	공고문	인천광역시 마스크 착용 방역지침 준수명령 및 과태료 부과 시행(공고문)
110	공공/민원	인천광역시	2021	공고문	집합모임행사 등 방역지침 의무화 조치(21.5.3_5.23)
111	공공/민원	인천광역시	2020	공고문	코로나 19 지역고용대응 특별지원사업 공고(공고번호_1)

112	공공/민원	인천광역시	2020	공고문	희망일자리사업 참여자 모집공고
113	공공/민원	인천광역시	2019	민원서류	기초생활수급자 상수도 요금감면 신청
114	공공/민원	인천광역시	2019	민원서류	난임부부 시술비 지원 신청서
115	공공/민원	인천광역시	.	민원서류	노동조합 설립신고
116	공공/민원	인천광역시	2017	민원서류	부동산개발업 등록신청서
117	공공/민원	인천광역시	2008	민원서류	어업개시 신고
118	공공/민원	인천광역시	.	민원서류	옥외광고물등 표시(허가·신고 변경 연장)신청(신고) 및 안전점검 신청서
119	공공/민원	인천광역시	2011	민원서류	일반협동조합 설립신고 준비사항
120	공공/민원	인천광역시	2020	민원서류	장애인 등록 및 서비스 신청서
121	공공/민원	인천광역시	.	민원서류	정보공개청구
122	공공/민원	인천광역시	2017	민원서류	지방세 환급금 신청
123	공공/민원	인천광역시	2018	보고서	2018년 인천광역시 빅데이터 현황(Vol.16)
124	공공/민원	인천광역시	2018	보고서	2018년 인천광역시 빅데이터 현황(Vol.17)
125	공공/민원	인천광역시	2020	보고서	2020. 군·구 행정평가 결과분석 보고회 결과보고
126	공공/민원	인천광역시	2021	보고서	2021년 2월 인천광역시 주관 재난상황보고훈련 평가 결과 보고
127	공공/민원	인천광역시	2021	보고서	2021년 4월(3기)
128	공공/민원	인천광역시	2021	보고서	노인일자리 생산물 판매 및 카네이션 행사 결과 보고
129	공공/민원	인천광역시	2021	보고서	민원처리상황 점검결과 보고(2021년 2월)
130	공공/민원	인천광역시	2020	보고서	시내버스 노선개편 시행('20.12.31.) 관련 종합상황실 설치,운영 결과보고
131	공공/민원	인천광역시	2020	보고서	인천광역시 각종 위원회 혁신모델 개발을 위한 설문조사 결과보고
132	공공/민원	인천광역시	2020	보고서	인천광역시 민관협치 관련 설문조사 결과보고서(인천시 ON-LINE 협치위원단 의제2호)
133	공공/민원	인천광역시	2020	행정처분서	국제물류주선업 등록기준 미달업체 행정처분 사전통지 공시송달 공고
134	공공/민원	인천광역시	2019	행정처분서	다단계업 직권말소 행정처분 사전통지 공고
135	공공/민원	인천광역시	2020	행정처분서	담배수입판매업 등록취소 행정처분사전통지(청문실시통지) 공시송달 공고
136	공공/민원	인천광역시	2019	행정처분서	비영리민간단체 등록말소에 따른 처분사전통지(청문실시) 공시송달 공고
137	공공/민원	인천광역시	2019	행정처분서	사전통지서(청문실시 통지) 공시송달 공고
138	공공/민원	인천광역시	2020	행정처분서	사회복지법인 설립허가 취소에 따른 처분사전통지(청문실시) 공시송달 공고

139	공공/민원	인천광역시	2021	행정처분서	여객자동차 운수사업법 위반 행정처분 공고
140	공공/민원	인천광역시	2020	행정처분서	전문건설업 행정처분 통지서 반송에 따른 공시송달 공고
141	공공/민원	인천광역시	2019	행정처분서	중도매업 허가취소(행정처분 통지) 공시송달 공고
142	공공/민원	인천광역시	2016	행정처분서	행정처분(교습소폐지) 교습소 공시송달 공고
143	공공/민원	인천광역시	2019	행정처분서	행정처분(영업소폐쇄)에 따른 청문실시
144	공공/민원	정부24(경남창조경제혁신센터)	2021	공고문	경남창조경제혁신센터 재창업 지원 사업 '리스타트업'참가자 재연 장 모집공고
145	공공/민원	정부24(경상남도경제진흥원)	2021	공고문	2021년 「소상공인 온라인입점 지원사업」 참여소상공인 모집 공 고
146	공공/민원	정부24(경상북도경제진흥원)	2021	공고문	2021년 「경상북도 소상공인 카드수수료 지원사업」 통합 공고
147	공공/민원	정부24(중소벤처기업부)	2021	공고문	2021년도 「1인 창조기업 마케팅 지원사업」 공고
148	공공/민원	정부24(광주디자인진흥원)	2021	공고문	「창업 연계지원」 청년 미취업자(재도전자 포함) 추가 모집
149	공공/민원	정부24(강원도)	2021	공고문	「강원도 고용창출·유지 자금(융자)지원 사업」 공고
150	공공/민원	정부24(경상북도경제진흥원)	2021	공고문	2021년 경상북도 언택트산업 분야 청년일자리 지원사업 참여기업 추가모집공고
151	공공/민원	정부24(용인시 처인구)	2021	공고문	장애인주차구역 위반차량 과태료처분에 대한 압류통지서 공시송달 (2021년 01월 본부와 체납건)
152	공공/민원	정부24(제주특별자치도 경제통상진흥원)	2021	공고문	2021 제주산품 찾아가는 구매상담회 참여기업 모집공고
153	공공/민원	정부24(소상공인시장진흥공단)	2021	공고문	2021년 『업종전환·재창업 사업화지원(2차)』 사업 대상자 모집 공 고(공유주방 인큐베이팅 사업)
154	공공/민원	정부24(대전일자리경제진흥원)	2021	공고문	소상공인 신규고용 인건비 지원공고(3차)
155	공공/민원	정부24(고용노동부)	2021	공고문	고용유지비용 대부 사업 공고
156	공공/민원	정부24(경기콘텐츠진흥원)	2021	공고문	‘2021년 뉴미디어 콘텐츠 창업지원’ 예비창업자 모집 공고
157	공공/민원	정부24(경상북도)	2021	공고문	2021년 「사회적경제 창업사관학교 운영사업」 참여자 모집 공고
158	공공/민원	정부24(소상공인시장진흥공단)	2021	공고문	2021년 소상공인 고용연계 융자지원사업 모집 공고(코로나19)
159	공공/민원	정부24(춘천바이오산업진흥원)	2021	공고문	『2021 체외진단 창업 경연대회』 참가자 모집 공고
160	공공/민원	정부24(경기콘텐츠진흥원)	2021	공고문	「환경·콘텐츠 융복합 창업지원 사업」 참가자 모집 공고
161	공공/민원	정부24(경상북도)	2021	공고문	2021년 농식품산업 경영컨설팅사업 시행지침
162	공공/민원	정부24(첨단정보통신융합산업기 술원)	2021	공고문	『2021년 비대면 업무용 솔루션 구축 지원』 지원 대상 기업 모집 공고
163	공공/민원	정부24(김해의생명산업진흥원)	2021	공고문	『2021년 경남 고용안정 선제대응 패키지 지원사업』 “2차”참여기 업 모집공고
164	공공/민원	정부24(한국기상산업기술원)	2021	공고문	「2021년도 기상기후산업 청년창업 지원사업」 예비창업팀 추가모

					집(2차)
165	공공/민원	정부24(전라남도)	2021	공고문	‘코로나19’피해 대응을 위한 「경영안정자금 상환유예 및 만기연장」 지원(5월) 계획 공고
166	공공/민원	정부24(고양시)	2021	공고문	승강기 안전관리법 위반 관리주체 과태료 사전통지 공시송달 공고
167	공공/민원	정부24(경상북도경제진흥원)	2021	공고문	상주시 전통시장 청년상인 육성사업 모집 공고 (5차)
168	공공/민원	정부24(서울시)	2021	공고문	서울 소상공인 「서울경제 활력자금」 지원 사업 공고
169	공공/민원	정부24(성주군)	2021	공고문	「성주군 청년예비창업가 육성사업」 창업자(팀) 모집 공고
170	공공/민원	정부24(서울특별시 서초구)	2021	공고문	『경부고속도로변 녹지 조성사업』 편입 토지 수용재결신청서 열람공고 반송분 공시송달 공고
171	공공/민원	정부24(창원산업진흥원)	2021	공고문	2021년 고용확정형 중소기업 근무환경개선 지원사업 참여기업 모집 공고 (1차)
172	공공/민원	정부24(대구광역시 남구)	2021	공고문	행정처분 공시송달 공고(광명이용소)
173	공공/민원	정부24(화성시)	2021	공고문	행정처분(영업정지) 사전통지 공문 반송에 따른 공시송달 공고(유성토목 외1)
174	공공/민원	정부24(충주시)	2021	행정처분서	종교시설 집합금지 등 행정명령서(충현교회)
175	공공/민원	정부24(경상남도)	2020	행정처분서	집합금지명령 안내
176	공공/민원	정부24(강동구)	2020	행정처분서	집합금지명령(관내 민간 실내체육시설)
177	공공/민원	정부24(강남구)	2020	행정처분서	집합금지명령(실내체육시설)
178	공공/민원	정부24(광진구)	2021	행정처분서	집합금지명령(종곡동성당)
179	공공/민원	정부24(장흥군)	2021	결재문서	2021. 4월 지역공동체일자리사업 인건비 지급
180	공공/민원	정부24(광주광역시 동구)	2021	결재문서	2021년 지역활력 플러스 일자리사업 추진을 위한 세입세출예산 성립전 집행 계획(안)
181	공공/민원	정부24(경기도인재개발원)	2021	결재문서	2021년 「청년일자리 활성화 과정」 운영계획
182	공공/민원	정부24(전라북도)	2021	결재문서	내외국인 일용근로자 고용시 코로나19 진단검사 실시 행정명령 계획
183	공공/민원	정부24(수영구)	2021	결재문서	만75세이상 어르신 코로나19 백신 접종재개에 따른 협조
184	공공/민원	정부24(가평군)	2021	결재문서	지역주도형 청년일자리 사업(청년 WIN WIN 회복플러스 프로젝트 사업) 보조금 교부결정 및 교부(제4회)
185	공공/민원	정부24(안산시)	2021	결재문서	코로나19 극복 안산형 뉴딜 예방접종 민간지원단 일자리사업 세부추진계획
186	공공/민원	정부24(부평구)	2021	결재문서	코로나19 긴급재난문자 송출 관련 송출판단회의 결과 보고 (1176_1177번)
187	공공/민원	정부24(대구광역시 북구)	2021	결재문서	코로나19 예방접종 지원 관련 비상근무명령
188	공공/민원	정부24(국립공주병원)	2021	결재문서	결재문서_코로나19, 21차 선제적 코로나 진단검사 실시 계획(안)

189	공공/민원	정부24(고용노동부)	2020	보고서	2020년 고용노동부 업무보고 서면보고서
190	공공/민원	정부24(법무부)	2021	보고서	2020년도 국정감사결과 시정 및 처리요구사항에 대한 처리결과(법무부 소관)보고서
191	공공/민원	정부24(교육부)	2021	보고서	2021학년도 유아학비 지원계획
192	공공/민원	정부24(한국고용정보원)	2021	보고서	20210416_고용동향브리프 2021년 3호
193	공공/민원	정부24(교육부)	2021	보고서	정부24_보고서_대학 코로나19 감염예방 관리 안내 제2판 (21.5.12.)
194	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제1호서식] 지방세 납세증명(신청)서(지방세징수법 시행규칙)
195	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제1호서식] 토지이용계획확인 신청서(토지이용규제 기본법 시행규칙)
196	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제3호서식] 병역증서 발급(재발급) 신청서(병역법 시행규칙)
197	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제7호서식] 주민등록표 열람 또는 등·초본 교부 신청서(주민등록법 시행규칙)
198	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제15호서식] 전입신고서(세대 모두 이동)(주민등록법 시행령)
199	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제15호의2서식] 전입(세대 일부 이동, 편입, 합가, 위임용), 재등록신고서(주민등록법 시행령)
200	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제49호서식] 지방세 세목별 과세증명서(지방세기본법 시행규칙)
201	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제71호서식] 지적공부·부동산종합공부 열람·발급 신청서(공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행규칙)
202	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제138호의2서식] 사실증명 발급·열람 신청서(출입국관리법 시행규칙)
203	공공/민원	정부24	.	민원서류	[별지 제144호의2서식] 운전경력증명서 발급 신청서(도로교통법 시행규칙)
204	공공/민원	정부24(블로그)	2021	SNS	[유익한 웹, 편리한 앱] 문서24
205	공공/민원	정부24(블로그)	2021	SNS	[주간정책노트] 수도권 임시선별진료소 운영...누구나 무료·익명으로
206	공공/민원	정부24(블로그)	2021	SNS	알아두면 좋은 정부서비스(20편) - 자동차검사 예약 서비스
207	공공/민원	정부24(블로그)	2021	SNS	연말연시 방역수칙
208	공공/민원	정부24(블로그)	2021	SNS	정부24 100배 활용방법 13편 - 요금감면 일괄 신청 서비스
209	공공/민원	정부24(페이스북)	2021	SNS	근로장려금·자녀장려금 지금 신청하세요!
210	공공/민원	정부24(페이스북)	2021	SNS	안전한 코로나19 예방접종을 위해, 우리 모두 알아야 할 행동수칙!
211	공공/민원	정부24(페이스북)	2021	SNS	알아두면 좋은 정부서비스(24편) - 국민연금 납부예외

212	공공/민원	정부24(페이스북)	2021	SNS	정부24 100배 활용방법 18편 - 미환급금 찾기 서비스
213	공공/민원	정부24(페이스북)	2021	SNS	코로나19 정확한 정보를 얼마나 알고 있나요
214	보험/복지	국민건강보험공단	2019	민원 서류	피부양자 자격 신고서
215	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	건강보험 직장가입자 자격 서식
216	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	건강 연금보험료 등의 납부여부 정보 제공 동의서 양식(법인)
217	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	건강 연금보험료 등의 납부여부 정보 제공 동의서(개인, 개인사업장)
218	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	현장확인 신청서
219	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	수급자격 확인요청서
220	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	수급자격 확인요청서(기관)
221	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	[별제 제9호] 희귀질환자 요양급여비용 중 본인부담금 청구서
222	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	[별지 제11호] 희귀질환자 보조기기 구입비 청구서
223	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	[별지 제13호] 선천성대사이상 환자 특수이식구입비 서면청구서
224	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	본인부담환급금 상속대표 선정 동의서
225	보험/복지	국민건강보험공단	2021	민원 서류	국민연금 지역가입자 자격취득 신고서
226	보험/복지	국민건강보험공단	2021	신청서	복지용구 추가급여신청서
227	보험/복지	국민건강보험공단	2020	신청서	노인틀니 재제작 신청서
228	보험/복지	국민건강보험공단	2021	신청서	건강보험 보장성 강화 대책 체험 공모 서식
229	보험/복지	국민건강보험공단	2021	신청서	2021년도 제14회 건강검진 체험수기 응모서식
230	보험/복지	국민건강보험공단	2021	신청서	The 건강보험 대사증후군 건강관리 서비스 개선 아이디어 공모 서식
231	보험/복지	국민건강보험공단	2020	신청서	아동 천식 아토피피부염 관리 시범사업 국민자문단 참가 신청서
232	보험/복지	국민건강보험공단	2021	신청서	요양급여비용 선지급 상환기관 변경 신청서
233	보험/복지	국민건강보험공단	2018	신청서	건강천사 대학생 봉사단
234	보험/복지	국민건강보험공단	2021	신청서	가족요양비 지급 신청서
235	보험/복지	국민건강보험공단	2021	신청서	본인부담금 감경신청서
236	보험/복지	국민건강보험공단	2014	신청서	복지용구 품목 제품 급여결정 신청서
237	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	노인장기요양 보험급여이용 안내
238	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	2021년 장기요양 제도발전 아이디어 공모전
239	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	2021년 5월 요양급여비용 지급예정일 안내
240	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	국민건강보험공단 방역관리인력 (기간제근로자) 채용
241	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	2021년도 상반기 업무지원직 채용 공고
242	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	2021년도 상반기 신규직원 채용 공고

243	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	2021년도 상반기 청년인턴 채용 공고
244	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	환급금 (지원금) 안내
245	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	2021년 건강검진 안내
246	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	건강보험제도의 의의 및 특성
247	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	건강보험 적용대상 및 인구
248	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	건강보험보험료 - 직장가입자 보수월액보험료
249	보험/복지	국민건강보험공단	2020	안내문	건보 평생건강지킴이 2020 홍보 브로슈어
250	보험/복지	국민건강보험공단	2020	안내문	영유아 발달선별검사지 4-5개월
251	보험/복지	국민건강보험공단	2020	안내문	영유아 발달선별검사지 10-11개월
252	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	장애인 보조기기 급여평가 신청 공고
253	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	건강보험 보장성 강화 대책 체험 공모 안내문
254	보험/복지	국민건강보험공단	2021	안내문	2021년 건강백세운동교실 운동강사 모집공고
255	보험/복지	국민건강보험공단	2020	안내문	2021년 건강보험료 및 장기요양보험료 인상안내문(한글)
256	보험/복지	국민건강보험공단	2020	안내문	영유아 건강검진 기간 한시적 연장 실시 안내
257	보험/복지	국민건강보험공단	2020	안내문	행복글판 공모전 안내문
258	보험/복지	국민건강보험공단	2019	안내문	지급신청구비서류
259	보험/복지	국민건강보험공단	2020	지침서	정보공개 업무처리지침
260	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	대상포진 편
261	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	성인 ADHD 편
262	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	췌췌가무시 편
263	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	코로나19 예방접종 편
264	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	이어폰 편
265	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	알코올 부작용 편
266	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	자외선 차단제 꿀팁 편
267	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	건강지수 참조표준 편
268	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	사랑니 편
269	보험/복지	국민건강보험공단	2021	SNS	만성질환관리 시범사업 편
270	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	코로나19 예방접종 사전예약 안내
271	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	코로나19 예방접종 사전예약 방법 안내
272	보험/복지	국민건강보험공단	2019	포스터/리플릿	2019년도 비만예방 UCC 영상공모전 안내

273	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	고혈압, 당뇨병 안내 리플릿
274	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	2021년 달라지는 제도
275	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	경증질환 (상급) 종합병원 이용자 관리
276	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	합리적 의료이용 지원
277	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	건강보험 금연치료 안내
278	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	왜 한국이 코로나19 세계 롤모델로 평가되는 건가요
279	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	재난적 의료비 지원사업
280	보험/복지	국민건강보험공단	2021	포스터/리플릿	체험수기 공모 안내 이미지
281	보험/복지	국민건강보험공단	2020	포스터/리플릿	아동 천식 아토피피부염 관리 시범사업 국민자문단 모집
282	생활/여가	코레일	2021	공고문	2021년 설 승차권 예매 안내
283	생활/여가	코레일	2021	공고문	일반열차 운행조정 알림
284	생활/여가	코레일	2020	공고문	승차권 예발매일 알림
285	생활/여가	코레일	2020	공고문	열차 운행 중지 안내
286	생활/여가	코레일	2020	공고문	집중호우·태풍 등 천재지변에 따른 정기승차권 이용 안내
287	생활/여가	코레일	2021	공고문	2021년 설 명절기간 열차이용 안내
288	생활/여가	코레일	2021	공고문	사회적 거리두기 격상으로 창측 좌석만 발매
289	생활/여가	코레일	2021	공고문	열차 내 거리두기 강화 방안 알림
290	생활/여가	코레일	2021	공고문	승차권 예약매수 일시 조정 알림
291	생활/여가	코레일	2020	공고문	입석 발매 중지
292	생활/여가	코레일	2020	공고문	코로나19 예방을 위해 자유석 확대 시행 관련 협조를 부탁드립니다
293	생활/여가	코레일	2020	공고문	관광상품 운영 중지 알림
294	생활/여가	코레일	2020	공고문	코로나19 의료봉사자 철도 무임대상 확인방법 변경안내(10.5일부터)
295	생활/여가	코레일	2021	공고문	우리은행 서비스 일시중지 알림

296	생활/여가	코레일	2021	공고문	네이버, 카카오 승차권 구매 서비스 시행 알림
297	생활/여가	코레일	2020	공고문	수인선 3단계 개통 기념 교통카드(2종) 판매 알림
298	생활/여가	코레일	2020	공고문	청각장애인 상담편의 향상을 위한 채팅상담서비스 시행 알림
299	생활/여가	코레일	2020	공고문	제3회 초단편 철도영화 공모전 공고문
300	생활/여가	코레일	2020	공고문	제11회 철도 사진공모전
301	생활/여가	코레일	2021	공고문	2022년도 연구개발과제 공모 안내문
302	생활/여가	코레일	2020	공고문	제3기 고객평가단 모집
303	생활/여가	코레일	2020	공고문	철도교통 관제자격증명 취득과정 일반인 교육생 선발공고
304	생활/여가	코레일	2021	공고문	공동연구기관 모집 공고
305	생활/여가	코레일	2021	공고문	여수승무원숙사 구내식당 위탁운영업체 모집 공고문
306	생활/여가	코레일	2021	공고문	2021년 제2차 위촉연구원 채용공고
307	생활/여가	코레일	2021	공고문	2021년도 상반기 한국철도공사 전문직원 모집 공고
308	생활/여가	코레일	2021	공고문	기간제근로자(운전담당원) 채용 공고
309	생활/여가	코레일	2021	공고문	한국철도공사 2021년 상반기 신입사원 공개 모집
310	생활/여가	코레일	2021	공고문	한국철도공사 연구원(철도차량부품개발사업단) 위원회 위원 공개모집
311	생활/여가	코레일	2021	공고문	한국철도공사 임원 공개모집
312	생활/여가	코레일	2020	공고문	20년 상반기 신규채용 일정변경 안내
313	생활/여가	코레일	2020	공고문	한국철도공사 경력직 직원 공개 모집
314	생활/여가	코레일	2021	보고서	2021년도 제3차 이사회 회의록(제223차)
315	생활/여가	코레일	2021	보고서	복무감사(품위유지의무위반) 결과보고서
316	생활/여가	코레일	2021	보고서	종합감사(부서운영실태) 결과보고서
317	생활/여가	코레일	2021	보고서	특정감사(국민부담 유발 개선 등) 결과보고서
318	생활/여가	코레일	2021	보고서	2021년 감사계획
319	생활/여가	코레일	2021	보고서	빅데이터 활용 현황 및 계획
320	생활/여가	코레일	2021	보고서	정보공개 분야 국민의견 수렴 및 만족도 조사 결과
321	생활/여가	코레일	2021	보고서	청렴도조사 결과
322	생활/여가	코레일	2021	보고서	지역사회 공헌사업 현황
323	생활/여가	코레일	2021	보고서	사회공헌활동현황
324	생활/여가	코레일	2021	보고서	2021년 한국철도공사 업무보고
325	생활/여가	코레일	2020	보고서	각종 기금운용계획
326	생활/여가	코레일	2020	보고서	보선장비 차단구간 이동속도 향상 방안 기획 연구

327	생활/여가	코레일	2020	보고서	2019-20 한국철도 지속가능경영보고서
328	생활/여가	코레일	2019	보고서	2019 환경경영보고서
329	생활/여가	코레일	2019	보고서	임원 국외출장 귀국보고서
330	생활/여가	코레일	.	민원서류	단순문의
331	생활/여가	코레일	.	민원서류	불편, 개선
332	생활/여가	코레일	.	민원서류	친절제보
333	생활/여가	코레일	.	민원서류	서식VOC
334	생활/여가	코레일	.	민원서류	코로나 19 확산에 따른 정기권 반환 및 N카드 연장 신청
335	생활/여가	코레일	.	민원서류	유실물 대리수령 위임장
336	생활/여가	코레일	.	민원서류	코로나19 의료봉사자 확인서(철도 무임용)_200914
337	생활/여가	코레일	.	민원서류	철도공사 경력증명서 신청서류 및 처리절차
338	생활/여가	코레일	.	민원서류	개인정보 활용 동의서
339	생활/여가	코레일	.	문자	승차권 대용문자
340	생활/여가	코레일	2020	문자	오송역 전차선 장애 안내
341	생활/여가	코레일	2020	문자	코로나19 관련 마스크 착용 안내
342	생활/여가	코레일	2021	SNS(트위터)	코로나19 특별합동단속
343	생활/여가	코레일	2021	SNS(트위터)	선로 집중 보수 작업 안내
344	생활/여가	코레일	2021	SNS(트위터)	열차 지연 안내
345	생활/여가	코레일	2020	SNS(트위터)	코로나 및 동절기 예방 수칙
346	생활/여가	코레일	2020	SNS(트위터)	설 승차권 정규예매 소식
347	생활/여가	코레일	2021	SNS(블로그)	코로나19 특별합동단속
348	생활/여가	코레일	2021	SNS(블로그)	설 명절기간 열차이용 준수사항
349	생활/여가	코레일	2021	SNS(블로그)	2021년 설 승차권 예매 안내
350	생활/여가	코레일	2020	SNS(블로그)	연말연시 방역 강화 대책 발표
351	생활/여가	코레일	2020	SNS(블로그)	코로나 확산방지 위한 야간 수도권전철 운행조정

				그)	
352	생활/여가	질병관리청	2019	보고서	공무국외출장보고서_WPRO 실험실 역량강화를 위한 국제회의
353	생활/여가	질병관리청	2020	보고서	공무국외출장보고서_2020 ASM Biothreats 참석
354	생활/여가	질병관리청	2019	보고서	공무국외출장결과보고_2019 IHEC
355	생활/여가	질병관리청	2019	보고서	공무국외출장 보고서_191201_WHO국제백신안전성 회의
356	생활/여가	질병관리청	2021	보고서	공무국외출장 보고서_62차 미국생물안전 컨퍼런스
357	생활/여가	질병관리청	2019	보고서	공무국외출장 결과보고서(Scanvir2019 국제학술대회)
358	생활/여가	질병관리청	2019	보고서	공무국외출장보고서(정진국, 하혜영_CCRM, ASGCT_등록)
359	생활/여가	질병관리청	2019	보고서	공무국외출장결과보고서_2019_IVW
360	생활/여가	질병관리청	2019	보고서	공무국외출장보고서 (출혈열 바이러스 관련 국제협력연구)
361	생활/여가	질병관리청	2018	보고서	공무국외출장보고서(황색포도알균 감염 관련 학회)
362	생활/여가	질병관리청	2021	문자	안전안내문자(20210522)
363	생활/여가	질병관리청	2021	문자	안전안내문자(20210526)
364	생활/여가	질병관리청	2021	문자	안전안내문자(20210528, 20210529, 20210530)
365	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	(6월)남아공, 브라질 변이바이러스 유행국가 안내
366	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2020-656호 질병관리청 위기분석담당관(경력개방형 직위) 공고문
367	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년_질병관리청 과장급 공모직위(2개 직위) 공개모집
368	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년_질병관리청 일반임기제공무원 채용공고문
369	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년_질병관리청 임기제공무원(온라인홍보, +일반행정)채용공고문
370	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년_질병관리청 전문임기제공무원(역학조사) 채용 공고문
371	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도 질병관리청 정책연구용역사업 입찰공고서
372	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_상반기 국립보건연구원 박사후 연수생 모집 공고문
373	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_상반기 질병관리청 공무원 채용 변경 공고
374	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_상반기 질병관리청 공무원 채용 재공고
375	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_제2차 질병관리청 공무원 채용공고
376	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_제3차 질병관리청 공무원 채용 공고
377	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_제4차 질병관리청 공무원 채용 공고
378	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_질병관리청 정책연구용역사업 입찰공고서
379	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_제1차 질병관리청 보건연구소 경력경쟁채용 공고문
380	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년 국가건강정보포털 운영 민간위탁사업 재공고
381	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_해외감염병 여행자 건강 경보체계 구축 사업 계획(민간 경상보조사업 수행기관 공고)

382	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021_공고문(수술부위감염 예방 프로토콜 다기관 중재 및 효과분석)
383	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_제2차 질병관리청 보건연구사 경력경쟁채용 공고문
384	생활/여가	질병관리청	2021	공고문	2021년도_보건복지부 및 질병관리청 보건직 공무원 채용계획(공고문)
385	생활/여가	질병관리청	2019	고시	질병관리본부 시험검사 등에 관한 고시 제정안
386	생활/여가	질병관리청	2017	고시	장기이식자 사후경과에 관한 고시
387	생활/여가	질병관리청	2021	고시	(행정예고공고문)임시예방접종 후 이상반응 범위 등에 관한 고시
388	생활/여가	질병관리청	2020	고시	「병원체자원의 기탁분양 및 국외반출 등에 관한 규정」 제정(안)
389	생활/여가	질병관리청	2020	고시	「예방접종의 실시기준 및 방법」 고시 일부개정(안) 행정예고 공고문
390	생활/여가	질병관리청	2019	고시	감염병의 진단기준 고시 공고문
391	생활/여가	질병관리청	2019	고시	감염병의 진단기준 고시 전부개정안(개정문)
392	생활/여가	질병관리청	2020	고시	고위험병원체 취급시설 및 안전관리에 관한 고시 제정안
393	생활/여가	질병관리청	2020	고시	권역별 감염병전문병원 지정 의료기관 등(개정전문)
394	생활/여가	질병관리청	2020	고시	예방접종 등에 따른 장애(장해) 피해의 보상 기준에 관한 고시 제정(안)
395	생활/여가	질병관리청	2020	고시	예방접종업무의 위탁에 관한 규정에 대한 고시 제정(안)
396	생활/여가	질병관리청	2018	고시	예방접종의 실시기준 및 방법에 관한 고시 개정(안)
397	생활/여가	질병관리청	2017	고시	이식대상자 선정승인 절차 고시공고문
398	생활/여가	질병관리청	2017	고시	감염병관리시설 평가에 관한 고시
399	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	코로나19 오늘의 한마디(0528)
400	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	코로나19 오늘의 한마디(0518)
401	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	코로나19 오늘의 한마디(0525)
402	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	코로나19 오늘의 한마디(0517)
403	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	코로나19 오늘의 한마디(0507)
404	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	방역조치 조정 예정
405	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스	코로나19 예방접종 일일 접종자 수

				타그램)	
406	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	전 국민 방역 조치 완화
407	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	고령층, 1차 접종자 중심 방역 완화
408	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	최소잔여형 주사기
409	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	예방접종 예약 73만 명
410	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	지역예방접종센터 추가 운영
411	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	사회필수인력 접종 시작
412	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	아스트라제네카 백신 관련
413	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	인플루엔자 피해조사반 신속대응 회의
414	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	주사기 바꿔치기 관련 답변
415	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	이상반응 감시 현황
416	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	아스트라제네카 위험성 답변
417	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	중증이상반응 조사
418	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	백신의 안전성
419	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	예방접종으로 인한 피해
420	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(인스타그램)	코로나19 1차 접종자 수 64만 명
421	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(페이스북)	질병관리청 브리핑
422	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(페이스북)	방역조치 조정
423	생활/여가	질병관리청	2021	SNS(페이스북)	숫자로 보는 코로나19

				스북)	
424			2021	가정통신문	1_서울사범중_2021학년도 교내 과학탐구발표대회 안내
425			2021	가정통신문	2_서울사범중_2021학년도 학부모 온택트 진로콘서트(2회) 신청 안내
426			2021	가정통신문	3_서울사범중_서로성장학교 독서 글쓰기 프로그램 안내
427			2021	가정통신문	4_장원중학교_제21-086호 2021 농촌유학 2학기 모집 안내
428			2021	가정통신문	5_장원중학교_제21-088호 코로나19 및 백신에 대한 인식 설문조사
429			2021	가정통신문	6_장원중학교_제21-091호 사회적 거리두기 4단계로 인한 전면 원격수업 전환 안내
430			2021	가정통신문	7_서울사범여중_제21-109호 [2021학년도 1학기 3학년 기말고사 실시 안내]
431			2021	가정통신문	8_덕수중학교_[제2021-025호] 원격수업 기간 특수학급 등교수업에 대한 학부모 의견 수렴 안내 가정통신문
432			2021	가정통신문	9_청운중학교_(가정통신문)_장애이해교육(20210419)001
433			2021	가정통신문	10_서연중학교_(2021-28호)선행교육 및 선행학습 유발 행위 금지 가정통신문
434	공공/민원 부문	중앙행정심판위원회	2021	행정심판문	2021-3683 자동차운전면허 취소처분 취소청구
435	공공/민원 부문	강원도 행정심판위원회	2021	행정심판문	2021-13 운전면허 취소에 따른 행정처분 취소청구
436	공공/민원 부문	중앙행정심판위원회	2021	행정심판문	2021-1861 자동차운전면허 정지처분 취소청구
437	공공/민원 부문	인천광역시 행정심판위원회	2021	행정심판문	식품위생법 위반 영업정지처분 취소청구
438	공공/민원 부문	전라북도 행정심판위원회	2020	행정심판문	일반음식점 과징금부과처분 취소 등 청구
439	공공/민원 부문	경기도 행정심판위원회	2021	행정심판문	2020-2379 정보공개 거부처분 취소청구 등-일부인용
440	공공/민원 부문	중앙행정심판위원회	2020	행정심판문	2020-13901 정보공개 이행청구
441	공공/민원 부문	충청북도 행정심판위원회	2020	행정심판문	정보공개 이의신청 결정 취소청구
442	공공/민원 부문	중앙행정심판위원회	2021	행정심판문	2020-5840 국가유공자 등록거부처분 등 취소청구

443	공공/민원 부분	중앙행정심판위원회	2021	행정심판문	2020-21752 고엽제 후유증환자 등급판정처분 취소청구
-----	-------------	-----------	------	-------	----------------------------------

「부록 2」 “미국 연방 정부 쉬운 언어 쓰기 지침(Federal Plain Language Guidelines)” 의 목차

영문 목차	국문 목차
<p>I. Think about your audience</p> <p>a. Identify and write for your audience</p> <p>b. Address separate audiences separately</p> <p>II. Organize</p> <p>a. Organize to meet your readers’ needs</p> <p>b. Address one person, not a group</p> <p>c. Use lots of useful headings</p> <p>d. Write short sections</p> <p>III. Write your document</p> <p>a. Words</p> <p>1. Verbs</p> <p>i. Use active voice</p> <p>ii. Use the simplest form of a verb</p> <p>iii. Avoid hidden verbs</p> <p>iv. Use “must” to indicate requirements</p> <p>v. Use contractions when appropriate</p> <p>2. Nouns and pronouns</p> <p>i. Don’t turn verbs into nouns</p> <p>ii. Use pronouns to speak directly to readers</p> <p>iii. Minimize abbreviations</p> <p>3. Other word issues</p> <p>i. Use short, simple words</p> <p>ii. Omit unnecessary words</p> <p>iii. Dealing with definitions</p> <p>iv. Use the same term consistently for a specific thought or object</p> <p>v. Avoid legal, foreign, and technical jargon</p> <p>vi. Don’t use slashes</p> <p>b. Sentences</p> <p>1. Write short sentences</p> <p>2. Keep subject, verb, and object close together</p> <p>3. Avoid double negatives and exceptions to exceptions</p> <p>4. Place the main idea before exceptions and conditions</p> <p>5. Place words carefully</p> <p>c. Paragraphs</p> <p>1. Have a topic sentence</p> <p>2. Use transition words</p>	<p>1. 독자 고려하기</p> <p>1.1. 독자의 입장에서 작성하기</p> <p>1.2. 개별 독자를 분리해서 다루기</p> <p>2. 구성하기</p> <p>2.1. 독자의 필요에 맞게 구성하기</p> <p>2.2. 단체가 아닌, 개인으로 칭하기</p> <p>2.3. 유용한 제목을 많이 사용하기</p> <p>2.4. 구획을 짧게 나누기</p> <p>3. 문서 작성하기</p> <p>3.1. 단어</p> <p>3.1.1. 동사</p> <p>3.1.1.1. 능동태 사용하기</p> <p>3.1.1.2. 동사의 가장 단순한 형식 사용하기</p> <p>3.1.1.3. 동사의 명사화 피하기</p> <p>3.1.1.4. 필수적 사항에는 “must” 사용하기</p> <p>3.1.1.5. 축약형을 적절하게 사용하기</p> <p>3.1.2. 명사와 대명사</p> <p>3.1.2.1. 동사를 명사로 바꾸지 않기</p> <p>3.1.2.2. 독자에게 직접적으로 말하기 위해 대명사 사용하기</p> <p>3.1.2.3. 약어 최소화하기</p> <p>3.1.3. 기타</p> <p>3.1.3.1. 짧고 간단한 단어 사용하기</p> <p>3.1.3.2. 잉여적 단어는 생략하기</p> <p>3.1.3.3. 정의 다루기</p> <p>3.1.3.4. 특정 개념에는 동일한 용어를 지속적으로 사용하기</p> <p>3.1.3.5. 법률 용어, 외국어, 전문 용어 피하기</p> <p>3.1.3.6. 빗금(/) 사용하지 않기</p> <p>3.2. 문장</p> <p>3.2.1. 단문으로 쓰기</p> <p>3.2.2. 주어, 동사, 목적어 가까이 두기</p> <p>3.2.3. 이중 부정과 예외 속의 예외 피하기</p> <p>3.2.4. 예외와 조건 앞에 주제 놓기</p> <p>3.2.5. 단어 주의해서 배열하기</p> <p>3.3. 문단</p> <p>3.3.1. 주제문 제시하기</p> <p>3.3.2. 연결사 사용하기</p> <p>3.3.3. 문단 짧게 쓰기</p>

<ul style="list-style-type: none"> 3. Write short paragraphs 4. Cover only one topic in each paragraph d. Other aids to clarity <ul style="list-style-type: none"> 1. Use examples 2. Use lists 3. Use tables to make complex material easier to understand 4. Consider using illustrations 5. Use emphasis to highlight important concepts 6. Minimize cross-references 7. Design your document for easy reading <p>IV. Write for the web</p> <ul style="list-style-type: none"> a. How do people use the web? b. Write for your users c. Identify your users and their top tasks d. Write web content e. Repurpose print material for the web f. Avoid PDF overload g. Use plain-language techniques on the web h. Avoid meaningless formal language i. Write effective links <p>V. Test</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Paraphrase Testing b. Usability Testing c. Controlled Comparative Studies d. Testing Successes <ul style="list-style-type: none"> 1. Paraphrase Testing from the Veterans Benefits Administration 2. Usability Testing from the National Cancer Institute 	<ul style="list-style-type: none"> 3.3.4. 각 문단은 하나의 주제만을 포괄하기 3.4. 명확성을 위한 기타 조언들 <ul style="list-style-type: none"> 3.4.1. 예 사용하기 3.4.2. 목록화하기 3.4.3. 복잡한 자료의 이해를 돕기 위해 표 사용하기 3.4.4. 삽화 사용 고려하기 3.4.5. 중요 개념에는 강조 표시 하기 3.4.6. 상호 참조 최소화하기 3.4.7. 쉬운 읽기를 위한 문서 설계하기 <p>4. 누리집 글쓰기</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1. 사람들은 누리집을 어떻게 사용하는가? 4.2. 사용자를 위한 글쓰기 4.3. 사용자 및 사용자의 주요 업무 식별하기 4.4. 누리집 콘텐츠 작성하기 4.5. 인쇄 자료를 누리집용으로 용도 변경하기 4.6. PDF 파일을 과도하게 업로드하지 않기 4.7. 누리집에서 쉬운 언어 사용하기 4.8. 무의미한 형식적 표현 쓰지 않기 4.9. 효과적인 링크 작성하기 <p>5. 검토하기</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1. 환언 검토 5.2. 유용성 검토 5.3. 통제된 비교 연구 5.4. 성공적인 검토 사례 <ul style="list-style-type: none"> 5.4.1. 재향군인원호처의 환언 검토 5.4.2. 국립 암 연구소의 유용성 검토
---	--

「부록 3」 공직자용 설문조사 문항지

「공직자용」

행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발을 위한 설문조사

안녕하십니까?

문화체육관광부 국립국어원에서는 ‘행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발’을 위한 연구를 성균관대학교 산학협력단에 의뢰하여 진행하고 있습니다.

본 연구는 행정문서의 표현, 표기의 오용, 오류 사례에 대한 개선안을 마련하고 공공언어 생산자가 각종 문서 작성 시에 편리하게 활용할 수 있는 공공언어 쓰기 지침을 개발하는 데 목적을 두고 있습니다. 본 설문은 행정문서의 표현, 표기에 대한 의식을 조사하고 지침 작성에 필요한 사항을 조사하기 위한 설문입니다. 귀하께서 응답하신 내용은 통계법(제33조)에 의거하여 비밀이 보장되며 조사 목적 이외의 다른 목적으로 사용되지 않을 것입니다.

귀하의 답변은 행정문서 표현, 표기의 소통성을 향상하는 데 귀중한 자료로 활용될 예정입니다. 모두 20여 개의 문항으로 구성되어 있습니다.

귀한 시간을 내어 주셔서 감사합니다.

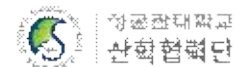
설문조사 및 진행 관련 문의는 조사대행기관 메가리서치로 연락하여 주시기 바랍니다.

2021년 10월

주관기관



조사기관



조사대행
기관



※ 설문내용은 연구 목적 이외에는 절대 이용되지 않으며, 통계법 제33조(비밀의 보호 등) 및 34조(통계작성사무 종사자 등의 의무)에 따라, 비밀이 보장됩니다.

「통계응답자의 의무 및 보호에 관한 법률」

※ 응답해 주신 모든 자료는 통계적 목적으로만 사용되어지며, 기관이나 개인의 개별적인 사항은 결코 공개되지 않습니다.

제33조 (비밀의 보호)

① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니된다.

1. 성별: ① 남성 ② 여성

2. 연령:만 _____세

3. 대민 업무 경험 유무: ① 있다 ② 없다

4. 상위 소속 기관: () 예: 보건복지부 예: 세종시청

4. 귀하는 행정문서를 통해 국민과 소통할 때에 의사소통이 원활하지 않아 당황했던 경험이 있습니까?

- ① 매우 많다. ② 종종 있다.
③ 조금 있다. ④ 전혀 없다.

4-1. (4번에서 ①, ②, ③으로 응답한 경우) 행정문서를 통한 국민과 의사소통 중 귀하를 당황하게 만든 요인은 무엇이라고 생각하십니까?(3개 선택 가능)

- ① 단어를 서로 다른 뜻으로 이해해서
② 문장을 서로 다른 뜻으로 이해해서
③ 국민이 문서의 형식을 어려워해서
④ 국민이 문서의 주제나 내용을 어려워해서
⑤ 문서에 적힌 내용이 너무 많아 국민이 내용을 파악하기 힘들어해서
⑥ 국민이 문서의 표현이 권위적이라고 생각해서
⑦ 국민이 문서의 표현이 차별적이라고 생각해서
⑧ 기타(내용을 적어주십시오.)

5. 귀하는 행정문서의 표현, 표기를 이해하기 쉽고 편하게 작성하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 대체로 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

6. 귀하는 주로 작성하는 행정문서의 표현, 표기가 다음의 공공언어의 요건을 얼마나 충족한다고 생각하십니까?

공공언어의 요건	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
오자 혹은 탈자가 없다.	①	②	③	④	⑤
한글 맞춤법, 표준어 규정, 외래어 표기법, 로마자 표기법에 어긋나는 표기가 없다.	①	②	③	④	⑤
의미에 맞게 단어가 쓰인다.	①	②	③	④	⑤
모든 문장이 어법에 맞다.	①	②	③	④	⑤
자연스럽게 읽을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
시각적 편의를 고려하여 구성한다.	①	②	③	④	⑤
적절한 분량의 정보를 제시한다.	①	②	③	④	⑤

문장이 논리적으로 연결된다.	①	②	③	④	⑤
권위적인 표현이 없다.	①	②	③	④	⑤
차별적인 표현이 없다.	①	②	③	④	⑤

7. 귀하가 작성하는 행정문서의 내용을 국민이 잘 이해한다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 대체로 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

8. 귀하는 평소 행정문서를 작성할 때에 표현, 표기를 바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 대체로 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

9. 귀하는 행정문서를 작성할 때에 가장 어려운 점이 무엇입니까?(3개 선택 가능)

- ① 맞춤법에 맞게 쓰기 ② 의미에 맞는 적절한 단어 쓰기
③ 문법에 맞는 문장 쓰기 ④ 적절한 제목 쓰기
⑤ 내용 구성하기 ⑥ 문서 서식에 맞게 쓰기
⑦ 윤문, 교열하기 ⑧ 기타(내용을 적어주십시오.)

10. 귀하는 행정문서를 작성할 때에 가장 신경을 쓰는 부분이 무엇입니까?(3개 선택 가능)

- ① 쉽게 읽히는가?
② 명확하게 내용이 전달되는가?
③ 맞춤법을 지켜 올바르게 작성되었는가?
④ 문장이 간결한가?
⑤ 제목을 잘 붙였는가?
⑥ 문서의 형식을 잘 준수하고 있는가?
⑦ 전달할 내용이 빠짐없이 모두 포함되었는가?
⑧ 차별적 표현이 있지는 않은가?
⑨ 기타(내용을 적어주십시오.)

- ③ 문서 작성 전 고려 사항 정리
(예: 작성 목적 파악하기, 행정 선례 숙지하기)
- ④ 문서 작성 중 유의할 사항 정리
(예: 육하원칙에 맞추어 작성하기, 내용을 순차적으로 배치하기)
- ⑤ 문서 작성 후 검토 사항 정리
(예: 일관성 검토하기, 매체의 특성에 맞게 작성하였는지 점검하기)
- ⑥ 보고서, 홍보문 등의 문서 유형별 모범 샘플
- ⑦ 보고서, 홍보문 등의 문서 유형별로 주요 표현·표기 오류 사례
- ⑧ 기타(내용을 적어주십시오.)

IV. 행정문서 사례의 이해도 조사

16. 다음의 <가>, <나> 중 내용이 더 정확하게 이해되는 것은 어느 것입니까?

<가>	채용과 무관한 개인 정보는 일체 수집하지 않습니다.
<나>	채용과 무관한 개인 정보는 일절 수집하지 않습니다.

- ① <가> ② <나>

16-1. (16번에서 ① 응답자만) <가>가 더 정확하게 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
- ② 문장 표현이 더 명료해서
- ③ 상대적으로 <나>가 어렵게 읽혀서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

16-2. (16번에서 ② 응답자만) <나>가 더 정확하게 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
- ② 문장 표현이 더 명료해서
- ③ 상대적으로 <가>가 어렵게 읽혀서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

17. 다음의 <가>, <나> 중 더 쉽게 내용이 이해되는 것은 어느 것입니까?

<가>	제출 자료에 대해 허위 사실 및 부당 행위 적발 시 선정 취소 등을 제재 조치함
<나>	제출 자료에서 허위 사실 및 부당 행위가 적발되면 선정 취소 등의 제재 조치를 함

- ① <가> ② <나>

17-1. (17번에서 ① 응답자만) <가>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
 ② 문장 표현이 더 명료해서
 ③ 상대적으로 <나>가 어렵게 읽혀서
 ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

17-2. (17번에서 ② 응답자만) <나>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
 ② 문장 표현이 더 명료해서
 ③ 상대적으로 <가>가 어렵게 읽혀서
 ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

18. 다음의 <가>, <나> 중 더 쉽게 내용이 이해되는 것은 어느 것입니까?

<가>	단, 인지세법 제3조제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금,「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금,「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사,「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금과「인지세법시행령」제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자(이들을 이하 “금융보험사업자”라 한다)는 자체 전산시스템의 출력장치로 출력(인쇄)할 수 있다.
<나>	단, 다음에 해당하는 자는 자체 전산 시스템의 출력 장치로 출력(인쇄)할 수 있다.(다음의 1~5를 이하에서 '금융보험사업자'라 한다.) 1. 인지세법 제3조 제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에

	<p>따른 신용보증기금</p> <p>2. 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금</p> <p>3. 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사</p> <p>4. 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금</p> <p>5. 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자</p>
--	---

① <가>

② <나>

18-1. (12번에서 ① 응답자만) <가>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 문장의 길이가 더 짧아서
- ② 시각적으로 한눈에 알 수 있게 내용이 구성되어서
- ③ 상대적으로 <나>가 더 복잡하게 보여서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

18-2. (12번에서 ② 응답자만) <나>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 문장의 길이가 더 짧아서
- ② 시각적으로 한눈에 알 수 있게 내용이 구성되어서
- ③ 상대적으로 <가>가 더 복잡하게 보여서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

19. 다음의 <가>, <나> 중 더 친근하게 읽히는 것은 어느 것입니까?

<가>	연고 등의 외용제는 손을 잘 씻고 <u>사용할 것</u>
<나>	연고와 같이 바르는 약은 손을 잘 씻고 <u>사용하세요.</u>

① <가>

② <나>

19-1. (19번에서 ① 응답자만) <가>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 문장 표현이 더 간결해서

- ② <나>보다 덜 권위적이어서
- ③ 상대적으로 <나>가 어렵게 읽혀서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

19-2. (19번에서 ② 응답자만) <나>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 문장 표현이 더 간결해서
- ② <가>보다 덜 권위적이어서
- ③ 상대적으로 <가>가 어렵게 읽혀서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

20. 다음의 <보기>를 더 쉽게 이해되도록 바꾸려고 할 때, 어떤 문장으로 바꾸는 것이 가장 좋다고 생각하십니까?

보기	명절 예매 전용 홈페이지에서 사전 여행 정보를 미리 저장, 예매 당일 불러오는 기능을 이용 가능합니다.
----	---

- ① “명절 예매 전용 홈페이지에 여행 정보를 미리 저장하였다가 예매일에 저장 내용을 불러올 수 있습니다.”
- ② “명절 예매 전용 홈페이지상 여행 정보 사전 저장 후 예매 시 저장 내용 실현 기능 이용 가능”
- ③ <보기> 그대로 두는 것이 가장 좋다.

21. 다음의 <보기>를 더 쉽게 이해되도록 바꾸려고 할 때, 어떤 문장으로 바꾸는 것이 가장 좋다고 생각하십니까?

보기	현장 설명회: 코로나19로 인하여 생략
----	-----------------------

- ① “현장 설명회: 코로나19가 확산되는 것을 방지하기 위하여 행사를 생략함”
- ② “현장 설명회: 코로나19 이환(罹患)으로 비이행”
- ③ <보기> 그대로 두는 것이 가장 좋다.

「부록 4」 일반 국민용 설문조사 문항지

「일반 국민용」

행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발을 위한 설문조사

안녕하십니까?

문화체육관광부 국립국어원에서는 ‘행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발’을 위한 연구를 성균관대학교 산학협력단에 의뢰하여 진행하고 있습니다.

본 연구는 행정문서의 표현, 표기의 오류, 오류 사례에 대한 개선안을 마련하고 공공언어 생산자가 각종 문서 작성 시에 편리하게 활용할 수 있는 공공언어 쓰기 지침을 개발하는 데 목적을 두고 있습니다. 본 설문은 행정문서의 표현, 표기에 대한 의식을 조사하고 지침 작성에 필요한 사항을 조사하기 위한 설문입니다. 귀하께서 응답하신 내용은 통계법(제33조)에 의거하여 비밀이 보장되며 조사 목적 이외의 다른 목적으로 사용되지 않을 것입니다.

귀하의 답변은 행정문서 표현, 표기의 소통성을 향상하는 데 귀중한 자료로 활용될 예정입니다. 모두 20여 개의 문항으로 구성되어 있습니다.

귀한 시간을 내어 주셔서 감사합니다.

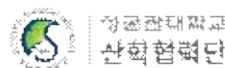
설문조사 및 진행 관련 문의는 조사대행기관 메가리서치로 연락하여 주시기 바랍니다.

2021년 10월

주관기관



조사기관



조사대행
기관



※ 설문내용은 연구 목적 이외에는 절대 이용되지 않으며, 통계법 제33조(비밀의 보호 등) 및 34조 (통계작성사무 종사자 등의 의무)에 따라, 비밀이 보장됩니다.

「통계응답자의 의무 및 보호에 관한 법률」

※ 응답해 주신 모든 자료는 통계적 목적으로만 사용되며, 기관이나 개인의 개별적인 사항은 결코 공개되지 않습니다.

제33조 (비밀의 보호)

① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니된다.

I. 응답자 인적 사항

1. 성별: ① 남성 ② 여성
2. 연령: 만 _____ 세
3. 지역: ① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천
 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산 ⑧ 세종
 ⑨ 경기 ⑩ 강원 ⑪ 충북 ⑫ 충남
 ⑬ 전북 ⑭ 전남 ⑮ 경북 ⑯ 경남
 ⑰ 제주

II. 행정문서에 대한 인식 조사

1. 귀하는 공문서(예: 공고문, 고시, 행정처분서, 민원문서, 공공발송문자 등)를 얼마나 자주 접하십니까?

- ① 약 하루에 1건 ② 약 이틀에 1건 ③ 약 사흘에 1건
④ 약 일주일에 1건 ⑤ 약 한 달에 1건 ⑥ 약 세 달에 1건
⑦ 가끔 용건이 있을 때만 접한다.

2. 귀하는 어떤 유형의 공문서를 주로 접하십니까?(3개 선택 가능)

- ① 공고문 ② 고시 ③ 행정처분서 ④ 민원문서
⑤ 결재문서 ⑥ 보고서 ⑦ 공식발송문자나 SNS 멘션
⑧ 기타(내용을 적어주십시오.)

3. 귀하는 공문서를 읽을 때 내용이 쉽게 이해되지 않아 당황했던 경험이 있습니까?

- ① 매우 많다. ② 종종 있다.
③ 조금 있다. ④ 전혀 없다.

- 3-1. (3번에서 ①, ②, ③으로 응답한 경우) 공문서를 읽을 때 귀하를 당황하게 만든 요인은 무엇이라고 생각하십니까?(3개 선택 가능)

- ① 단어가 어려워서
② 문장 구조가 복잡해서

- ③ 문서 형식이 복잡해서
- ④ 주제나 내용에 대한 배경 지식이 부족해서
- ⑤ 표기나 표현이 권위적이어서
- ⑥ 표기나 표현이 차별적이어서
- ⑦ 기타(내용을 적어주십시오.)

4. 귀하는 민원문서(예: 주민등록등본 교부 신청서, 전입신고서, 납세증명서 등 각종 민원 서식)를 작성할 때에 당황했던 경험이 있습니까?

- ① 매우 많다. ② 종종 있다.
- ③ 조금 있다. ④ 전혀 없다.

4-1. (4번에서 ①, ②, ③으로 응답한 경우) 민원문서를 작성할 때 귀하를 당황하게 만든 요인은 무엇이라고 생각하십니까?(3개 선택 가능)

- ① 단어가 어려워서
- ② 문장 구조가 복잡해서
- ③ 문서 형식이 복잡해서
- ④ 주제나 내용에 대한 배경 지식이 부족해서
- ⑤ 표기나 표현이 권위적이어서
- ⑥ 표기나 표현이 차별적이어서
- ⑦ 기타(내용을 적어주십시오.)

5. 귀하는 주로 접하는 공문서의 내용이 쉽게 이해되십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
- ④ 대체로 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

5-1. (5번에서 ①~③으로 응답한 경우) 공문서의 내용이 쉽게 이해되지 않는다면, 그 이유는 무엇이라고 생각하십니까?(3개 선택 가능)

- ① 단어가 어려워서
- ② 문장 구조가 복잡해서
- ③ 문서의 형식이 복잡해서
- ④ 앞뒤 내용이 논리적으로 연결되지 않아서
- ⑤ 제목이 잘못돼 있어서

- ⑥ 권위적인 표현이 있어서
- ⑦ 차별적인 표현이 있어서
- ⑧ 기타(내용을 적어주십시오.)

III. 행정문서 쓰기 지침의 필요성 인식 조사

6. 귀하는 공문서의 표현, 표기가 다음의 공공언어의 요건을 얼마나 충족한다고 생각하십니까?

공공언어의 요건	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이 다	대체로 그렇다	매우 그렇다
오자 혹은 탈자가 없다.	①	②	③	④	⑤
한글 맞춤법, 표준어 규정, 외래어 표기법, 로마자 표기법에 어긋나는 표기가 없다.	①	②	③	④	⑤
의미에 맞게 단어가 쓰인다.	①	②	③	④	⑤
모든 문장이 어법에 맞다.	①	②	③	④	⑤
자연스럽게 읽을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
시각적 편의를 고려하여 구성한다.	①	②	③	④	⑤
적절한 분량의 정보를 제시한다.	①	②	③	④	⑤
문장이 논리적으로 연결된다.	①	②	③	④	⑤
권위적인 표현이 없다.	①	②	③	④	⑤
차별적인 표현이 없다.	①	②	③	④	⑤

7. 귀하는 공문서가 잘 이해되지 않을 때 주로 어떻게 해결하십니까?(3개 선택 가능)

- ① 관련 공무원에게 문의한다.
- ② 인터넷에서 검색한다.
- ③ 주위 사람에게 물어본다.
- ④ 관련 서적을 찾아 본다.
- ⑤ 기타(내용을 적어주십시오.)

8. 귀하는 공문서의 표현, 표기에 개선이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
- ④ 대체로 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

9. 귀하는 공문서의 표현, 표기가 개선된다면 주로 어떤 점이 개선되어야 한다고 생각하십니까?(3개 선택 가능)

- ① 단어를 쉽게 써야 한다.
- ② 문장을 알기 쉽게 써야 한다.
- ③ 문장을 간결하게 써야 한다.
- ④ 문서 형식을 간결하게 개선해야 한다.
- ⑤ 권위적인 표현을 친근한 표현으로 바꾸어야 한다.
- ⑥ 차별적인 표현을 쓰지 않아야 한다.
- ⑦ 품위 있는 표현을 써야 한다.
- ⑧ 기타(내용을 적어주십시오.)

IV. 행정문서 사례의 이해도 조사

10. 다음의 <가>, <나> 중 내용이 더 정확하게 이해되는 것은 어느 것입니까?

<가>	채용과 무관한 개인 정보는 일체 수집하지 않습니다.
<나>	채용과 무관한 개인 정보는 일절 수집하지 않습니다.

- ① <가>
- ② <나>

10-1. (10번에서 ① 응답자만) <가>가 더 정확하게 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
- ② 문장 표현이 더 명료해서
- ③ 상대적으로 <나>가 어렵게 읽혀서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

10-2. (10번에서 ② 응답자만) <나>가 더 정확하게 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
- ② 문장 표현이 더 명료해서
- ③ 상대적으로 <가>가 어렵게 읽혀서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

11. 다음의 <가>, <나> 중 더 쉽게 내용이 이해되는 것은 어느 것입니까?

<가>	제출 자료에 대해 허위 사실 및 부당 행위 적발 시 선정 취소 등을 제재 조치함
<나>	제출 자료에서 허위 사실 및 부당 행위가 적발되면 선정 취소 등의 제재 조치를 함

- ① <가> ② <나>

11-1. (11번에서 ① 응답자만) <가>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
 ② 문장 표현이 더 명료해서
 ③ 상대적으로 <나>가 어렵게 읽혀서
 ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

11-2. (11번에서 ② 응답자만) <나>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 단어가 문맥에 어울리게 더 정확하게 쓰여서
 ② 문장 표현이 더 명료해서
 ③ 상대적으로 <가>가 어렵게 읽혀서
 ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

12. 다음의 <가>, <나> 중 더 쉽게 내용이 이해되는 것은 어느 것입니까?

<가>	단, 인지세법 제3조제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금,「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금,「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사,「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금과「인지세법시행령」제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자(이들을 이하 “금융보험사업자”라 한다)는 자체 전산시스템의 출력장치로 출력(인쇄)할 수 있다.
<나>	단, 다음에 해당하는 자는 자체 전산 시스템의 출력 장치로 출력(인쇄)할 수 있다.(다음의 1~5를 이하에서 '금융보험사업자'라 한다.) 1. 인지세법 제3조 제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금 2. 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금 3. 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사

	4. 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금 5. 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자
--	--

① <가>

② <나>

12-1. (12번에서 ① 응답자만) <가>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

① 문장의 길이가 더 짧아서

② 시각적으로 한눈에 알 수 있게 내용이 구성되어서

③ 상대적으로 <나>가 더 복잡하게 보여서

④ 기타(내용을 적어주십시오.)

12-2. (12번에서 ② 응답자만) <나>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

① 문장의 길이가 더 짧아서

② 시각적으로 한눈에 알 수 있게 내용이 구성되어서

③ 상대적으로 <가>가 더 복잡하게 보여서

④ 기타(내용을 적어주십시오.)

13. 다음의 <가>, <나> 중 더 친근하게 읽히는 것은 어느 것입니까?

<가>	연고 등의 <u>외용제</u> 는 손을 잘 씻고 <u>사용할</u> 것
<나>	연고와 같이 바르는 약은 손을 잘 씻고 <u>사용하세요.</u>

① <가>

② <나>

13-1. (13번에서 ① 응답자만) <가>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

① 문장 표현이 더 간결해서

② <나>보다 덜 권위적이어서

③ 상대적으로 <나>가 어렵게 읽혀서

④ 기타(내용을 적어주십시오.)

13-2. (13번에서 ② 응답자만) <나>가 더 쉽게 내용이 이해된다고 생각하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 문장 표현이 더 간결해서
- ② <가>보다 덜 권위적이어서
- ③ 상대적으로 <가>가 어렵게 읽혀서
- ④ 기타(내용을 적어주십시오.)

14. 다음의 <보기>를 더 쉽게 이해되도록 바꾸려고 할 때, 어떤 문장으로 바꾸는 것이 가장 좋다고 생각하십니까?

보기	명절 예매 전용 홈페이지에서 사전 여행 정보를 미리 저장, 예매 당일 불러오는 기능을 이용 가능합니다.
----	---

- ① “명절 예매 전용 홈페이지에 여행 정보를 미리 저장하였다가 이메일에 저장 내용을 불러올 수 있습니다.”
- ② “명절 예매 전용 홈페이지상 여행 정보 사전 저장 후 예매 시 저장 내용 실현 기능 이용 가능”
- ③ <보기> 그대로 두는 것이 가장 좋다.

15. 다음의 <보기>를 더 쉽게 이해되도록 바꾸려고 할 때, 어떤 문장으로 바꾸는 것이 가장 좋다고 생각하십니까?

보기	현장 설명회: 코로나19로 인하여 생략
----	-----------------------

- ① “현장 설명회: 코로나19가 확산되는 것을 방지하기 위하여 행사를 생략함”
- ② “현장 설명회: 코로나19 이환(罹患)으로 비이행”
- ③ <보기> 그대로 두는 것이 가장 좋다.

「부록 5」 전문가 자문 문항과 답변

1차 자문 의견 정리

1. 공통 질문

1) 공공언어 요건

질문: ‘공공언어’가 갖추어야 할 요건에는 무엇이 있으며, 그중 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?	
답변 요약: 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 ‘정확하고 효과적인 소통 능력과 이를 위한 언어 지식, 용이성, 정확성’을 제시하였으며, 행정학 분야와 미디어 분야의 전문가 역시 유사한 답변을 보였다. 법·제도 분야의 전문가는 ‘민주적인 태도’가 드러나야 함을, 다시 말해 고압적인 표현을 삼가야 함을 제시하였다.	
글쓰기/의사소통 (1)	<p>정확하고 효과적인 소통 능력이라고 생각합니다. 사적 언어나 담화에서는 정확한 의미를 덧붙이거나 다시 살펴볼 기회가 흔합니다. 맥락을 보충하기 쉬우며 그로 인해 오해의 여지를 줄일 수도 있을 것입니다. 그러나 공공언어는 국민 혹은 공중(公衆)을 대상으로 하는 만큼 정확한 전달이 핵심이며, 따라서 오해의 여지가 없고 맥락을 보충하지 않아도 될 수 있을 만큼 정확성을 일의적 가치로 삼아야 할 것입니다. 부정확한 표현과 의미가 초래할 광범위한 영향력도 정확성을 요구하는 이유가 됩니다.</p> <p>아울러 간결하고 효과적인 소통을 위한 언어지식과 의사소통 능력이 중요하다고 봅니다. 직무의 종류와 성격에 따라 차이가 있겠으나 일정한 전문지식을 갖추었다 할지라도 이를 일반 독자 혹은 수용자가 이해할 수 있게 공공언어로 전환하지 못한다면 효과적인 소통이 이루어지기 어렵습니다. 고정된 문서 양식이나 구태의연한 표현 및 형식에 얽매어 공허한 전달에 그치고 마는 공공언어를 종종 볼 수 있습니다. 효과적인 소통을 위한 의미 생성, 표현 조직 등을 위해 창의성을 발휘할 수 있는 공공언어 관련 문화의 변화도 중요하다고 생각합니다.</p>
글쓰기/의사소통 (2)	<p>공공언어는 ‘일반 국민을 대상으로 사용하는 모든 언어’로 정의할 수 있다. 그리고 실제로는 ‘공공기관에서 공공의 목적을 위해 일반 국민을 대상으로 사용하는 언어’를 의미를 내포하고 있다.</p> <p>일반 국민을 대상으로 하는 만큼 공공언어는 쉽고 정확한 우리말 기반의 언어이어야 한다. 따라서 공공언어가 갖추어야 할 조건은 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 공공언어는 쉬운 우리말이어야 한다. 2. 공공언어는 정확한 표현으로 구성되어야 한다. 3. 공공언어를 작성할 때는 어문규정을 준수해야 한다.
행정학	명확성과 정확성
법·제도사	공공언어에 관하여는 ‘공공기관에서 일반 국민을 대상으로 공공의 목적을 위해 사용하는 언어’라 하는 것이 준공식적인 이해인 것 같다. 그렇다면 당연히 현행 국어

	정책에서 지향하는 어문 규범과 표기 원칙의 준수가 기본적인 바탕을 이루어야 할 것이고, 누군가를 대상으로 하는 글인 만큼 전하려는 정보는 쉬우면서도 일의(一義)적으로 이해되어야 할 것이다. 그 다음으로는 민주국가에서 정부가 국민을 대하는 정상적인 태도가 글에서도 나타나야 한다. 일반적으로 국가 행정은 고권적 체계로 이루어지는데 이 습성이 국민을 대할 때도 나타나 문제가 되는 일이 많은 것을 생각하면, 국민에게 말하는 행위에서는 고압적인 언행이 나타나지 않도록 조심하며 섬기는 태도를 느끼게 하여야 하며, 그러면서도 품위는 반드시 유지하여 국가의 체모와 권위를 훼손시키지 않아야 한다. 이 모든 것은 글의 형식으로 나타날 것이기 때문에 이에 대하여 궁리하며 정형화하는 문제를 생각하여야 할 것 같다.
미디어·공공 글쓰기	1. 문법 및 규범에 맞는 정확한 언어 2. 고등 교육을 받지 않아도 이해할 수 있는 언어

2) 행정 문서에서 개선할 점

질문: 위의 요건과 관련하여, 현재 행정 문서가 개선되어야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까?	
답변 요약: 모든 전문가들이 공통적으로 지적한 개선점은 ‘어려운 한자어, 외래어’의 사용이었다. 행정 문서가 일반 국민을 상대로 할 때와 공공기관 내부에서 사용될 때의 조건이 달라야 한다는 점에 대한 지적도 있었는데, 일반 국민을 상대로 하는 행정 문서는 ‘개조식 문장’을 피해야 하고, 보다 쉬운 문장을 택해야 한다는 내용이다.	
글쓰기/의사소통 (1)	<p>현행 행정 문서는 근간을 이루는 최소한의 형식이 갖춰져 있긴 합니다. 그러므로 세세할 정도의 문서 작성 후 활동보다는 ①, ⑥과 같은 사례를 개선하도록 정확성을 꾀하고, 모호함을 피하며, 어색하지 않게 전달하는 것에 주안점을 두어야겠습니다. 행정 문서를 작성하는 쓰기 주체의 교육 정도 및 직무 능력이 일정한 수준에 도달하였다 하더라도 모호한 의미와 표현, 어색한 문장 등을 스스로 수정할 수 있는 능력은 부족한 경우가 많습니다.</p> <p>특히 개선할 필요가 있는 부분은 이른바 개조식 문구 쓰기입니다. 완결된 하나의 문장을 주고받아야 의사소통은 원활해집니다. 개조식 문장으로 서술하는 관행은 이러한 완결된 문장이 초래한 양적 부담 혹은 지면의 부담을 줄일 목적으로 고안한 것입니다. 물론 개조식 문구에도 요약의 원리가 작동하며 전달의 효과성이 아예 없는 것은 아닙니다. 그러나 지나친 축약은 원래의 뜻을 훼손하거나 심지어 왜곡을 가져온다는 점에서 주의할 필요가 있습니다. 작은 메시지를 늘려서 쓰는 것은 노력으로 충분하지만 많은 메시지를 줄여서 핵심만 이르잡아 쓰는 것에는 내공, 즉 고급의 언어지식과 쓰기 능력을 요구합니다.</p>
글쓰기/의사소통 (2)	위에서 언급한 바와 같이 행정 문서도 대표적인 공공언어이다. 따라서 위에서 언급한 바와 같이 쉬운 우리말(어려운 한자어 쓰지 않기, 외래어 남용하지 않기), 의미가 분명하고 정확한 표현, 어문규정 준수(문장부호 포함) 등 전반적인 언어 표현을 모두 개선할 필요가 있다.
행정학	불필요하게 많은 영어표현이 사용되고 있음. 문맥의 명확성이 떨어지거나 어법에 맞지 않게 쓰여지는 경우가 있음.
법·제도사	이 예시로 볼 때에는 행정 문서에 대한 이해가 결여되어 있는 듯하다. 먼저 ‘행정

	문서'가 무엇인지에 관하여 정의까지는 아니더라도 대략의 개념 설정은 하고 작업을 시작해야 할 것이다. 그에 대하여는 어떠한 개념 정의가 있는지 모르겠으나, 대체로 행정 업무상 사용되는 문서 정도의 뜻이라 여겨진다. 그렇다면 행정상 다루는 업무가 방대한 만큼 다양한 스펙트럼을 가질 수밖에 없다. 다만 여기서 문제 삼을 만한 기준에서 보자면 대 국민 행정과 부처 내부의 행정에 따른 문서로 구별해 볼 수 있겠다. 후자의 경우에는 업무 내용을 잘 인지하는 이들 사이에서의 소통과 문서 교류이므로 예시에서의 수정 전 버전도 그리 문제가 되지 않을 것이다. 하지만 국민을 상대로 할 때에는 수정 사항이 의미를 가진다. 모든 행정 문서가 공공언어의 요건을 완비해야 할 필요는 없을 것이다. 국민을 상대로 하는 경우에 필요한 요소라 하겠다. 따라서 공공언어의 적용 대상으로 단순히 행정 문서라 규정하는 것은 고려해 볼 필요가 있으리라 여겨진다. 범위와 이해가 한정되는 용어, 또는 수식어 등을 생각해 볼 만하다.
미디어·공공 글쓰기	1. 정확한 의미 추출이 가능한 바른 문장 표현 2. 난해 표현 및 난잡한 외국어 사용 금지

3) 일반 국민의 처지에서 본 행정 문서 표현의 난이도

질문: 일반 국민의 처지에서 행정 문서 표현의 난이도를 평가하면 어느 정도라고 할 수 있습니까?	
답변 요약: 행정 문서의 종류나 부서의 성격에 따라 행정 문서 표현에 차이가 크게 나지만, 대체로 중상 수준의 난이도를 지녀 용이성의 개선이 필요하다는 응답이 공통적이다.	
글쓰기/의사소통 (1)	각 부서 혹은 직무의 성격에 따라 행정 문서 표현에도 차이 납니다. 예를 들어, 법률의 조항, 세부 지침 등에서는 아직도 한자어, 일본식 표현 등이 많이 사용되고 있으며, 권위적 언어가 많고, 일부러 바꾸지 않는 경우도 있는 것 같습니다. 주로 급격한 기술 발전과 세계적인 흐름을 중시하는 분야에서의 공공언어는 사회방언에 가까운 정도의 낮은 개념이나 용어, 외래어를 순화하지 않은 채 거리낌 없이 사용하며, 이를 의식하지 못하는 경우도 허다합니다. 개인적으로는 이와 같은 권위적인 공공언어, 불친절하고 개념 없는 공공언어가 여전히 쓰이는 분야가 있다 보니 오늘날 행정 문서 표현은 '많이 나아졌지만 여전히 불친절하고 어렵다'는 평가(및 난이도)를 벗어나지 못하고 있습니다.
글쓰기/의사소통 (2)	일반 국민은 대체로 행정 문서의 표현을 어려워하는 경향이 있다. 일반 국민의 처지에서 보면 행정 문서의 난이도는 '상'에 해당할 것으로 판단된다. 공공언어를 작성하는 공무원 등의 문서 작성 태도의 변화가 필요하다.
행정학	중 (제가 작성하는 것이 아니라고 생각되었지만 중으로 표기하였습니다)
법·제도사	수정 전 버전은 쉽게 이해할 만하지 않은 듯하고, 수정된 상태라 하더라도 좀 개선된 상태가 될 뿐이라 여겨진다. 단순한 용어 사용과 맞춤법의 문제만은 아닌 글이라 여겨진다. 자문 ②의 답변에서 말한 대 국민 행정 문서라 한다면 형식을 달리 하여야 할 필요가 있다고 느껴진다.
미디어·공공 글쓰기	적어도 상, 중, 하로 나눌 때, 중상 이상이 될 것으로 사료됨.

4) 행정 문서 작성자를 위한 지침에 필요한 정보

질문: 행정 문서 작성자를 위한 지침에는 어떤 정보들이 필수적으로 들어가야 한다고 생각하십니까?	
답변 요약: 어법에 맞는 표현, 지나치게 어려운 용어 지양, 내용의 논리성·명확성, 사회적으로 차별적이지 않은 표현 등을 사용하여야 하며, 이를 점검할 수 있는 점검표가 지침에 포함되어야 한다는 의견이 있었다.	
글쓰기/의사소통 (1)	<공공언어 바로쓰기> 관련 자료에는 행정 문서 작성을 위한 최소 원칙이 들어 있다고 생각합니다. 다만 문서 작성 전-중-후로 구별된 각종 지침과 원칙이 지나치게 세세하고, 창의적 문서 작성을 가로막는다는 생각도 듭니다. 그렇더라도 최소원칙 및 필수 정보로 <점검표>는 반드시 필요하고 오히려 강화할 필요가 있어 보입니다. 행정 문서의 질(質)은 점검표를 활용한 문서 작성자의 수정(고쳐쓰기)에서 결정되기 때문입니다.
글쓰기/의사소통 (2)	각 행정 문서의 유형이 다양하기 때문에 행정 문서 서식과 관련된 내용은 그 유형에 따라 달라질 수밖에 없다. 그러나 행정 문서 작성자를 위한 지침에는 다음과 같은 정보들이 필수적으로 들어가면 좋을 것이다. - 어법에 맞는 표현으로 문서가 작성되었는가? - 지나치게 어려운 한자어, 외래어(특히 원어 정보)가 많지 않는가? - 어문규정에 따른 맞춤법, 외래어 표기법, 로마자 표기법 등을 준수하였는가?
행정학	논리성, 명확성, 어법에 맞는 문구 사용에 대한 내용
법·제도사	대 국민 행정 문서라 한다면, 자문 ①의 사항들이 갖추어져야 할 것이고, 더불어 현재 사회적으로 문제되는 사항, 예를 들면 차별적 언동, 부적절한 것을 떠올릴 수 있는 동음이의어 등에 대한 주의를 기울여야 할 것이다.
미디어·공공 글쓰기	1. 학교 문법 수준의 문법 지식에 근거한 문서 작성 지침 2. 규범에 맞는 문서 작성 지침

5) 행정 문서 유형별 필요 요건

질문: 행정 문서가 유형(안내문, 공고문, 행정심판문, 민원서류, SNS 홍보문 등)에 따라 갖추어야 하는 요건이 달라야 한다고 생각하십니까?	
답변 요약: 유형별로 요건이 달라야 한다는 의견이 공통적이었으나, 글쓰기/의사소통 분야의 전문가는 보다 세분화된 차별화가 필요하다고 응답하였고 다른 분야의 전문가는 홍보문, 행정심판문 등에 한정하여 차별화의 필요성을 응답하였다.	
글쓰기/의사소통 (1)	문서 유형에 따라 요건이 달라져야 할 것입니다. 기본적으로 글쓰기는 목적과 대상, 그리고 독자에 따라 성격이 달라집니다. 특히 그러한 성격을 효과적으로 구현하기 위해 축적해 놓은 기본 모형이 곧 문서 유형입니다. 따라서 문서 유형마다 갖추어야 할 요건이 조금씩 상이한데, 이렇게 비슷하면서도 다른 변별적 요건을 고려하고, 효과적으로 전달하기 위한 고안이 필요합니다.
글쓰기/의사소통 (2)	행정 문서가 유형에 따라서 갖추어야 할 요건이 달라야 한다고 생각한다. 그러나 공공 언어 일반에 해당하는 요건은 공통적일 수밖에 없다. 다만 위에서 열거한 여러 유형의 행정 문서에 따라 그 표준 서식을 마련해 두는 게 더 필요하다. 지금도 행정 부서마다 관행적으로 사용하는 서식이 있으나, 기관이나 그 유형에 따라 다른 실정이다. 따라서 각각의 요건을 명시적으로 따로 마련하는 것도 필요하다.
행정학	홍보문의 경우 시민들의 관심을 높이기 위함으로 친근한 언어로 쓰여질 수 있도록

	지침을 주는 등의 요건이 달라야 한다고 생각함.
법·제도사	자문 ②에서 서술하였듯이 당연히 그래야 한다고 본다.
미디어·공공 글쓰기	행정심판문(제 개인적으로는 행정심판문도 법률 용어가 정비된다면 굳이 다를 필요가 없다고 생각함) 이외는 굳이 다를 필요가 봄.

6) 적절한 행정 문서 수준

질문: 누구나 이해할 수 있는 언어를 사용하는 행정 문서를 작성하려면 행정 문서는 어느 정도 수준이 되어야 한다고 생각하십니까?	
답변 요약: 대체로 의무교육을 이수한 국민이면 이해할 수 있는 수준이어야 한다고 응답하였다.	
글쓰기/의사소통 (1)	의사소통교육 분야의 이론에 의하면, 이른바 ‘보편 청자’, ‘보편 독자’를 상정하고 이들을 기준으로 말과 글 중심의 의사소통을 수행합니다. 그러나 이는 어디까지나 이론일 뿐 그 실체나 전모를 구체적으로 실감하기 어렵습니다. 따라서 행정 문서의 경우 발신자와 수신자를 나누어 그 적절한 수준을 가늠해야 할 것입니다. 우선 행정 문서의 발신자(쓰기 주체)는 주무 담당자일 것입니다. 즉 누구보다도 담당자가 잘 이해할 수 있는 정도의 수준이 우선입니다. 다음으로는 행정 문서의 수신자(읽기 주체)가 잘 이해할 수 있는 수준이어야 합니다. 두 번째 주체가 명료하게 이해할 수 있을 때, 행정 문서의 효과적인 의사소통은 완성됩니다. 결국 행정 문서의 수준은 발신자와 수신자의 이해 정도가 적정 수준인 셈이며, 이를 바탕으로 두 주체 간의 화행적 조건과 의미를 원활하게 수용할 수는 있는 국민 눈높이를 상황에 따라 감안하면 좋을 것입니다.
글쓰기/의사소통 (2)	누구나 이해할 수 있는 언어를 사용하는 행정 문서의 수준은 고등학교를 졸업한 정도의 국민이 큰 어려움 없이 이해할 수 있는 수준이어야 한다. 지금보다는 쉬워야 한다.
행정학	대학을 나오지 않더라도 전반적인 사항을 이해할 수 있도록 쉬운 언어를 통해 명확하게 표현할 수 있는 수준.
법·제도사	현행 교육기본법상 6년의 초등교육과 3년의 중등교육을 의무교육으로 규정하고 있으므로(제8조 제1항), 이를 이수한 이들이 어렵지 않게 이해할 만한 수준이라 이야기할 수 있을 것 같다.
미디어·공공 글쓰기	1. 기본적으로 법률 용어 및 기타 외국어도 보통 수준의 문해력만 있어도 알 수 있는 문서가 되어야 함 2. 특히 법률 용어가 한자 어구나 일본어, 그리고 서양 언어의 직사적 번역투가 많은데, 반드시 고쳐져야 함.

2. 내용, 난이도, 구성의 적절성 측면

1) 내용

질문: 행정 문서의 표현을 개선하여 국민이 이해하기 쉽게 쓰도록 하는 것이 지침의 목적임을 고려할 때, 지침에서 제안하는 내용들이 이러한 목적에 부합한다고 생각하십니까? 어떤 점에서 부합하거나 부합하지 않는지 서술해 주십시오.	
글쓰기·의사소통 (1)	목적에 부합한다고 생각합니다. 문서 작성 전-중-후의 과정에 대한 가이드를 통해 문서 작성자는 공공언어의 정확하고 효과적인 전달을 지원받을 수 있습니다. 쓰기 지침은 구체적인 표현 사례를 꾸준히 축적하고, 갱신하여 다양한 유형에 활용할 수 있도록 견인하는 구실을 할 수 있다고 봅니다.
글쓰기·의사소통 (2)	특정한 행정 문서의 정의, 양식, 교정 및 교열, 쓰기 연습으로 구성된 쓰기 지침은 국민들이 이해하기 쉽게 쓰도록 마련된 내용 구성으로 그러한 목적에 부합한다고 생각한다.
미디어·공공 글쓰기	1. 부합한다고 여겨짐. 고등학교만 졸업한 공무원도 지침을 이해해서 실제 공문서를 작성하는 데 도움이 되는 지침이어야 함. 2. 따라서 지금 제안한 지침 정도면 적절할 것으로 사료됨.
질문: {행정학/법·제도 분야} 전문가의 관점에서 볼 때, 이 지침이 행정 문서 작성자에게 필요한 적합한 내용이라고 생각하십니까? 어떤 점에서 적합하거나 적합하지 않은지 서술해 주십시오.	
행정학	논리성, 표현법, 분량, 형식 등의 다양한 측면에서 행정문서 작성시 필요한 사항을 사항에 대한 다양한 지침이 포함되었다고 생각함. 다만, 가장 많은 오류가 일어나는 사항 등에 대하여 1-2장 내에서 간략히 정리하여 행정문서 작성자가 체크리스트처럼 사용할 수 있도록 하는 내용이 포함되면 좋을 것 같음.
법·제도	지침의 내용에서 국어학적으로 볼 때에도 의미상 적합하지 않은 표현이나 예시가 많은 것 같다. 그리고 유형별 기술이라면 그 에 맞는 이해가 기본적으로 필요한 듯한데 그렇지 못한 것도 보인다. 몇 가지만 들어 본다. 1. ‘오지라퍼’와 같은 표현이 실제 공고문에서 쓰일지 모르겠으나, 무엇보다도 ‘차별적 어휘’의 예로 적합한지 모르겠다.(60쪽) 2. 정보의 나열을 이어지는 문장으로 하면서 ‘/’ 표시를 두어 구분한 것을 ‘1. 2. …’의 형식으로 한 것을 ‘산발적’인 제시를 개선한 것이라 표현할 것인지는 모르겠다. ‘散發的’이라고만 있는 국어사전의 용례를 ‘散髮的’으로 오해한 것이 아닐까도 여겨진다.(60쪽) 3. 오해될 수 있는 일부 표현상의 부정확함을 지적하면서 “정보를 논리적으로 제시하였는가?”라는 타이틀을 다는 게 적절한지, 아니면 예시로 알맞는지 의문이다.(61쪽) 4. 고압적인 표현의 예로 든 사항은 고압적이라 볼 수 도 있지만, 그 내용을 보면 현재 도덕적 해이와 관련하여 많은 문제를 일으키는 것이기도 한 만큼 법적 책임을 뚜렷이 인지시킬 필요에서 강조한 사항이라고도 볼 수 있다. 단순히 개선안처럼 표현하면 공고문에서 나타내려는 엄중함의 의미를 손상시킬 우려가 생긴다.(61쪽) 행정 문서를 포함하여 특정한 목적성을 가진 문언에 대하여 의미 이해 없이 표현만의 문제라 생각하는 것은 곤란하다.

2) 난이도

질문: 국민(공공언어 수용자)의 처지에서 볼 때, 이 지침의 구성이 어떤 점에서 적절하거나 부적절한지 서술해 주십시오.	
글쓰기·의사소통 (1)	일반 국민 입장에서는 지침 구성이 적절한지 여부를 특별히 생각하지 않을 듯합니다. 다만 정확하고 어렵지 않은 지침을 기대하는 국민의 정서에 부응하는 측면은 있을 것입니다. 관공서, 공무원, 행정 문서에 대한 일반 국민들의 이미지 속에 아직도 고지식함 혹은 권위적 요소가 남아 있다고 할 때, 쓰기 지침의 순화된 표현 및 소통 노력은 그 자체로 인정받을 수 있을 것입니다.
글쓰기·의사소통 (2)	국민(공공언어 수용자)의 처지에서 보더라도 이 지침의 구성은 전체적으로 적절하게 잘 구성된 것으로 보인다.
미디어·공공 글쓰기	1. 지금도 좋지만, 언어 현장에서 쓰는 실제 언어 표현의 수용성을 더 고려한 지침 마련도 필요해 보임.
질문: {행정학/법·제도 분야} 전문가의 관점에서 볼 때, 이 지침은 행정 문서 작성자가 활용하기에 적절한 수준이라고 생각하십니까? 어떤 점에서 적절하거나 부적절한지 서술해 주십시오.	
행정학	적절한 수준이라고 생각함. 다만 행정문서의 주요 형태에 대한 모범적인 작성사례를 포함하여 행정문서 작성자가 참고할 수 있도록 하면 좋을 것 같음.
법·제도	자문 ⑦의 답변을 참조

3) 구성

질문: 글쓰기 분야 전문가의 관점에서 볼 때, 이 지침에서 제안한 행정 문서 표현 개선안은 국민에게 소통이 잘되는 표현이라고 생각하십니까? 어떤 점에서 소통이 잘되거나 잘되지 않는지 서술해 주십시오.	
글쓰기·의사소통 (1)	개선안은 국민에게 소통이 잘되는 표현을 제시합니다. 특히 원칙, 허용, 예외로 구성된 표현 이론보다 실제 예시를 활용한다면 소통에 더욱 기여할 것으로 생각합니다. 다만 잘못된 사례는 빈도수 높은 용례를 선정하여 개선안에 반영하는 것이 필요하며, 지나치게 개별적인 사례를 나열하는 지침은 효용성이 떨어질 수 있다는 생각이 듭니다.
글쓰기·의사소통 (2)	이 지침에서 제안한 행정 문서 표현 개선안은 국민에게 소통이 잘되는 표현으로 구성되어 있다고 판단된다.
미디어·공공 글쓰기	그렇다고 여겨짐.
질문: 행정 문서 작성자(공공언어 사용자)가 보기에 이 지침의 구성이 어떤 점에서 적절하거나 부적절한지 서술해 주십시오.	
행정학	미작성
법·제도	자문 ⑦의 답변을 참조

3. 추가·보완·삭제 권장 사항

질문: 글쓰기 분야 전문가 관점에서 볼 때, 읽는 국민을 고려해 이 지침에서 추가·보완·삭제해야 할 부분이 있다면 무엇인지 자유롭게 제안해 주십시오.	
글쓰기·의사소통 (1)	<p>삭제 혹은 축소할 부분은 지나치게 자세한 예시와 보완 설명입니다. 어떤 지침이든 가급적 단순하고 단일하며 명료한 원칙 위주로 구성하는 것이 바람직합니다. 또 지침의 활용 면에서도 효과적입니다.</p> <p>추가해야 할 부분으로는 문서 작성 전-중-후의 과정에서 실제 문서의 작성에서 비롯되고 유의해야 할 ‘메타인지 능력’(글쓰는 과정에서 스스로 의미를 조정하고 협상하는 자기점검 능력)의 소개, 그리고 그 중요성을 강조하는 것입니다. 상대적으로 문서 작성 전-후에 대한 명시적 항목이 뚜렷하고, 지침의 분량도 많은 편인데 비해 문서 작성 동안에 작동하는 점검 사항이나 필수 구성 요소에 대해서는 소략한 편입니다. 이를 보완하는 것이 어떨까 싶습니다.</p> <p>쓰기 지침에 추가해야 할 부분으로 문자 이외의 자료를 정확하게 해석하고 효과적으로 활용하는 방안을 들 수 있겠습니다. 오늘날의 행정 문서에는 표, 그래프, 통계, 설문, 이미지(사진, 지도 포함) 등을 활용해 글(문장, 제목 등)로 표현할 수 있어야 하며, 반대로 일정한 분량의 글을 인터넷 및 소셜네트워크서비스 등의 속성과 양식에 맞게 표현할 수 있어야 합니다. 결국 디지털 리터러시와 관련한 내용 및 지침이 추가되어야 할 것입니다.</p>
글쓰기·의사소통 (2)	<p>읽는 국민을 고려해 이 지침에서 추가·보완·삭제해야 할 부분이 크게 보이지 않으나, 몇 가지 사소한 내용에 대하여 지적하고자 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보고서 양식 → 보고서 ‘형식’으로 바꾸면 더 좋을 것이다. 하위 제목이 ‘보고서 서식’이라서 더욱 그러하다. - 보고서 작성의 교정·교열 → ‘보고서의 교정·교열’로 바꾸어도 문제가 없어 보인다. - ‘의미에 맞는’ → ‘맥락에 맞는, 문맥에 맞는’ 정도로 바꾸면 더 좋을 것이다. - ‘논리적으로 연결하기’ → 다른 지침 형식과 동일하게 ‘내용을 논리적으로 연결하였는가?’ 정도로 수정하면 더 좋을 것이다. - SNS 홍보 글의 정의, 특징 → ‘SNS 홍보 글의 정의’로 바꾸어도 문제가 없다. - SNS 홍보 글의 양식 → 형식 - SNS 홍보 글 자료의 교정·교열 → SNS 홍보 글의 교정·교열
미디어·공공 글쓰기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 공공언어의 요건 항목에서 전문어의 사용과 관련한 지침을 더 세분화하여 지침화할 필요가 있어 보임. 2. 보험, 증권 등의 해설 및 용어 사용의 평이성 높이기와 관련한 지침을 구체화할 필요가 있어 보임.
질문: {행정학/법·제도 분야} 전문가 관점에서 볼 때, 행정 문서 작성자를 고려해 이 지침에서 추가·보완·삭제해야 할 부분이 있다면 무엇인지 자유롭게 제안해 주십시오.	
행정학	오류가 주요 일어나는 부분을 간략히 정리한 체크리스트 행정문서의 주요 형태별 모범 작성사례 포함
법·제도	자문 ⑦의 답변을 참조

4. 기타(공통)

질문: 그 밖에 덧붙일 의견이 있으시면 자유롭게 제안해 주십시오.	
글쓰기/의사소통 (1)	행정 문서를 바르게 쓰기 위한 지침은 반드시 필요하고, 이로부터 일정한 파급 효과를 기대할 수 있습니다. 다만 공공언어의 표현과 구성 능력은 어법과 표현 기술만으로 한정되지 않습니다. 업무를 파악하고 문제를 꿰뚫어보는 사고력이 전제되어야 합니다. 따라서 행정 문서를 작성하게 될 사람을 선발할 때부터 직무 적성 여부와 함께 고급한 의사소통 능력, 특히 언어지식 및 표현 능력, 비판적 해석과 분석적 요약 능력을 비중 있게 평가해주시기 바랍니다.
글쓰기/의사소통 (2)	특별히 덧붙일 의견이 없음.
행정학	미작성
법·제도사	자문 ⑦의 답변을 참조
미디어·공공 글쓰기	미작성

2차 자문 의견 정리

1. 공직자 대상 설문조사 결과에 대한 자문

질문 ①: 공직자를 대상으로 행정문서를 통한 업무자 간 의사소통 중 당황하게 만든 요인에 대해 조사한 결과, 1순위와 1+2+3순위에서 모두 ‘문서에 쓰인 문장이 명료하지 않아 서로 잘못 이해해서’라는 응답이 각각 42.9%, 85.7%로 가장 높게 나타났습니다. 1+2+3순위 결과를 살펴보면 이어서 ‘문서에 쓰인 단어를 서로 다른 뜻으로 이해해서’ 64.3%, ‘문서의 주제나 내용에 대한 배경 지식이 없어서’ 50.0% 등의 순으로 높게 나타났습니다.

이러한 설문 결과를 고려할 때 공직자를 위한 <쉬운 공공언어 쓰기 지침>에 중점적으로 포함하여야 할 내용은 어떠한 것이라고 생각하십니까?

글쓰기/의사소통 (1)	명료한 문장 쓰기가 중점적으로 다뤄져야 합니다. 모호하거나 중의적 의미를 담고 있는 문장의 경우, 업무자는 자신이 속한 부서나 기관에 유리하게 해석하기 쉽습니다. 책임에 민감한 혹은 책임 회피의 조직문화가 여전하다는 점을 고려할 때, 오해의 여지를 줄이고, 분명한 독해가 가능한 문장을 구사함으로써 논란의 소지를 만들지 않기 위해서라도 명료한 문장 쓰기는 강조되어야 할 것입니다.
글쓰기/의사소통 (2)	공공언어 사용자의 입장에서 보더라도 쉬운 공공언어 쓰기 지침에서 중점적으로 포함해야 할 내용은 “정확하고 명료한 문장 쓰기”일 것이다. 그 지침의 세부 내용은 1. 짧고 간결한 문장 쓰기, 2. 문법(어법)에 맞는 문장 쓰기 등으로 구성이 되면 좋을 것이다.
행정학	예시를 포함한 지침
법·제도사	쉬운 언어로 쓰는 데 치중하여 어의와 문맥에 대한 오해의 여지를 초래하는 일이 있으므로, 행정상 개념어와 대한 이해를 숙고하여 쉽게 표현한다고 함으로써 의미가 넓어지거나 변형될 여지가 있을 때에는 그에 대하여 다른 한정어나 수식어가 들어갈 필요가 생기는데, 일반적으로 이를 쉬이 인식하기 어렵습니다. 위의 문제의식을 깊이 느낀다면 이러한 사항들을 예시하여 자세히 설명하는 내용이 들어갈 필요가 있겠습니다.
미디어·공공 글쓰기	1. 어문 규범 및 고등학교 수준의 문법 지식을 정밀하게 수렴하는 지침서 개발 2. 문장의 논리적 추론 지식도 중요하지만, 행정문서는 명료한 내용 전달이 중요하므로 무엇보다도 정확한 문장 쓰기와 관련한 지식을 담은 지침서 개발

질문 ②: 공직자를 대상으로 행정문서를 통한 국민과의 의사소통이 원활하지 않은 요인에 대해 조사한 결과, 1순위로는 ‘문장을 서로 다른 뜻으로 이해해서’라는 응답이 23.1%로 가장 높게 나타났으며, 이어서 ‘문서에 적힌 내용이 너무 많아 국민이 내용을 파악하기 힘들어해서’라는 응답이 19.3%, ‘국민이 문서의 주제나 내용을 어려워해서’가 19.2% 순으로 높게 나타났습니다.

이러한 설문 결과를 고려할 때 공직자를 위한 <쉬운 공공언어 쓰기 지침>에 중점적으로 포함하여야 할 내용은 어떠한 것이라고 생각하십니까?

글쓰기/의사소통	대국민 공공문서 작성시 독자를 고려한 글쓰기를 강조하고, 이를 쓰기 지침에 중점
----------	--

(1)	적으로 포함할 필요가 있다고 봅니다. 아직도 여전한 공공문서의 권위적 표현과 어려운 용어 사용은 필자(공공 기관)와 독자(국민)를 위계를 두어 분리하고, 잘 모르는 독자를 위해 발화한다는 발상과 잠재의식에서 비롯된다고 생각합니다. 지나치게 많은 정보를 담으려 하거나 지나치게 축약된 정보로 인해 국민들로 하여금 이해에 어려움을 초래하게 하는 두 가지 양상은 수신자인 독자(국민)의 이해와 요구, 정보 수용 수준 등을 제대로 가늠하지 못한 예상 독자 분석의 실패에서 발생하는 것 같습니다. 이에 공직자를 위한 공공언어 쓰기 지침은 독자를 고려한, 독자 중심의 글 쓰기를 기본으로 삼아야 할 것입니다.
글쓰기/의사소통 (2)	공공언어 사용자의 입장에서 보더라도 쉬운 공공언어 쓰기 지침에서 중점적으로 포함해야 할 내용은 “의미적 중의성이 없는 문장 쓰기”일 것이다. 그 지침의 세부 내용은 1. 두 가지 이상의 의미로 해석되는 문장 쓰기 말기. 2. 필요한 정보만을 간결하게 담은 문장 쓰기 등으로 구성이 되면 좋을 것이다.
행정학	평균적인 국민이 이해할 수 있을 정도의 문장에 대한 예시
법·제도사	①의 답변 참조
미디어·공공 글쓰기	1. 생경한 외국어나 외래어 및 전문 분야 용어 및 개념 사용을 절제하거나 쉬운 우리말로 표현하는 것과 관련한 지침서 2. 극단적으로는 중학생도 이해할 수 있는 행정문서 지침서 개발 요망

질문 ③: 공직자를 대상으로 행정문서를 작성할 때 가장 어려운 점에 대해 조사한 결과, 1순위와 1+2+3순위에서 모두 ‘의미에 맞는 적절한 단어 쓰기’라는 응답이 각각 30.0%, 70.0%로 가장 높게 나타났습니다. 1+2+3순위 결과를 살펴보면 이어서 ‘내용 구성하기’ 56.7%, ‘문서 서식에 맞게 쓰기’ 46.7% 등의 순으로 높게 나타났습니다.

이러한 설문 결과를 고려할 때 공공언어 작성자의 입장에서 유용한 쓰기 지침을 개발하려면 지침의 방향이 어떠해야 한다고 생각하십니까?

글쓰기/의사소통 (1)	공공언어 작성자의 입장에서 내용 구성하기가 고민스러울 것으로 생각합니다. 이것은 작성자가 내용을 충분히 숙지하지 못해서가 아니라 독자(국민)의 요구에 맞게 내용과 구성을 효과적으로 쓴다는 것이 각각 다르고, 또 다를 수밖에 없기 때문에 쓰기 지침은 이런 점을 고려해 개발해야 할 것입니다. 공공문서의 경우, 대부분 정해진 문서 양식을 갖추고 있고, 가용하는 단어의 양이 제한적일뿐더러 창의적 표현이나 감각을 요구하는 경우는 드문 편입니다. 따라서 적절한 단어쓰기나 문식 서식 맞게 쓰는 것보다 내용 구성하기와 관련한 지침이 상대적으로 필요하고, 유용하리라 봅니다.
글쓰기/의사소통 (2)	공공언어의 작성자의 입장에서 유용한 쓰기 지침은 “적절한 단어를 문맥에 맞게 쓰기”일 것이다. 그 지침의 세부 내용은 1. 단어의 기본 의미 이해하기, 2. 단어의 문맥적 의미 이해하기. 3 사전 등을 통해 단어의 기본 의미와 문맥적 의미를 구별하여 이해하기 등으로 구성이 되면 좋을 것이다.
행정학	일반적으로 많이 쓰이는 오류를 수정한 체크리스트 포함
법·제도사	①의 답변 참조
미디어·공공	1. 적절한 ‘단어 쓰기’의 어려움은 공직자 개인의 역량의 문제도 있지만, ‘쉬운 공

글쓰기	<p>문서 쓰기'의 지침이 개발되지 않은 요인도 있을 것으로 사료됨. 이에 '표준적인 공문서 쓰기' 지침서를 개발하면 상당 부분 해소될 것으로 봄.</p> <p>2. '내용 구성하기 및 문서 서식에 맞게 쓰기'의 어려움 역시 표준적인 공문서 형식과 관련한 지침이 존재하지 않은 요인도 있을 것으로 사료됨. 이에 '표준적인 공문서 형식'과 관련한 지침서를 개발하면 상당 부분 해소될 것으로 봄.</p> <p>3. 현행 공무원 시험에서 문법 및 규범 지식과 관련한 문항 비율을 높이고, 한편으로는 '표준 공문서 쓰기'와 관련한 문항을 개발하여 시험함으로써, 예비 공무원의 능력 제고.</p>
-----	--

질문 ④: 공직자를 대상으로 공공언어 쓰기 지침이 새롭게 개발된다면 포함시켜야 할 현장에서 유용할 내용에 대해 조사한 결과, 1순위에서는 '자주 틀리는 주요 맞춤법 사례 목록' 응답이 20.0%로 가장 높게 나타난 반면, 1+2+3순위에서는 '자주 쓰이는 주요 행정용어의 올바른 표기 목록' 응답이 각각 50.0%로 가장 높게 나타났습니다.

이러한 설문 결과를 고려할 때 공공언어 작성자의 입장에서 유용한 쓰기 지침을 개발하려면 지침의 방향이 어떠해야 한다고 생각하십니까?

글쓰기/의사소통 (1)	자주 틀리는 맞춤법 사례 목록 개발이 필요하다고 생각합니다. 실무적으로 필요한 것은 맞춤법의 원리나 언어 지식과 관련한 일반론이 아닙니다. 그때그때 필요한 적절한 표현, 모함을 줄일 수 있는 단어나 의미의 확정에 도움을 주는 실무 사례가 훨씬 쓸모 있습니다. 이를 목록 형태로 제공하는 규범집, 쓰기 지침 등이 필요한 이유입니다. 어느 분야든 고유의 범위와 특성이 있기 마련이고 빈번하게 사용하는 용어, 문서 유형 등이 있다고 할 때, 쓰기 지침은 자주 틀리는 맞춤법, 가장 많이 헷갈리는 표기, 표현 사례 등을 제공해야 현장에서의 쓸모를 인정받을 수 있을 것입니다.
글쓰기/의사소통 (2)	공공언어의 작성자의 입장에서 유용한 쓰기 지침은 “규범적 공공언어 쓰기”일 것이다. 그 지침의 세부 내용은 1. 틀리기 쉬운 맞춤법 이해하기, 2. 적절한 행정용어의 문맥적 의미 이해하기 등으로 구성이 되면 좋을 것이다.
행정학	일반적으로 많이 쓰이는 오류를 수정한 체크리스트 포함
법·제도사	①의 답변 참조
미디어·공공 글쓰기	<p>1. 고등학교 수준의 문법 지식 및 규범 범위 안에서 지침서를 개발하면 될 듯함.</p> <p>2. 주요 행정용어의 올바른 표기 목록을 관련 전공자 및 현장 공직자와 광범위하게 협의하여 표준화하여야 함.</p>

2. 일반 국민 대상 설문조사 결과에 대한 자문

질문 ⑤: 일반 국민 중 공문서의 내용이 쉽게 이해되지 않아 당황했던 경험이 있는 응답자에게 당황하게 만든 요인에 대해 조사한 결과 1순위와 1+2+3순위에서 모두 ‘표기나 표현이 권위적이어서’라는 응답이 각각 28.7%, 56.3%로 가장 높게 나타났습니다. 그 외의 응답은 ‘주제나 내용에 대한 배경 지식이 부족해서’ 46.0%, ‘문장 구조가 복잡해서’ 41.4%, ‘단어가 어려워서’ 39.1% 등의 순으로 높게 나타났습니다.

이러한 설문 결과를 고려할 때 일반 국민에게 친근하고 읽기 쉬운 공문서를 제공하려면 공직자에게 어떠한 쓰기 교육이 필요하다고 생각하십니까?

글쓰기/의사소통 (1)	역시 독자를 고려한 글쓰기가 왜 필요하고, 어떻게 실현해야 하는지를 교육해야 한다고 생각합니다. 대국민 서비스의 대행자로서 가져야 할 자세와 마음가짐 등이 선행되어야 합니다.공직자를 위한 공공언어 쓰기 지침은 독자를 고려한, 독자 중심의 글쓰기를 원칙으로 삼아야 할 것입니다.
글쓰기/의사소통 (2)	일반 국민에게 친근하고 읽기 쉬운 공문서를 제공하기 위해 공직자에게 필요한 글 쓰기 교육은 다음과 같다. 1. 국민의 눈높이에 맞춰 지나치게 한자어 중심의 어려운 용어를 남발하지 않기. 2. 친절한 공공언어 쓰기라는 취지 아래 문장을 ‘~할 것, ~인 점, ~해야 함’등의 명사형으로 끝맺기 않기 3. 간결하고 짧은 문장을 쓰되 문장의 종결어미는 ‘~습니다’체로 통일하기. 4. 어려운 주제일 경우는 용어 해설이나 붙임 사항을 따로 설정하여 상세하게 설명하기 5. 외국에서 들어온 말을 그대로 원어 표기로 쓰지 않기
행정학	일상생활에서 보다 평범하게 사용하는 용어 사용 권장
법·제도사	자기가 작성하는 문서에 쓰여지는 말의 의미에 대하여 스스로 충분한 이해가 필요하고 그 바탕에서 쉬운 공공언어를 써야 합니다. <쉬운 공공언어 쓰기 지침>에서 방식에 대하여는 충분히 교육이 되고 있는 것으로 보이고, 부족한 것은 이제 ‘쓰기’가 아니라 ‘읽기’ 교육을 통한 문해 능력의 고도화가 필요해 보입니다.
미디어·공공 글쓰기	1. 무엇보다도 쉬운 공공언어 쓰기 교육이 필요함. 실제 행정학 관련 교수들과 토의해 보면, 아주 쉬운 언어로 표현할 수 있는 내용도 관성적으로 전문 분야의 생경한 용어나 개념을 사용하는 경우가 허다함. 이러한 언어 사용 습관이 공직으로 진출해서도 그대로 이어진 경우가 많음. 때문에 공직자의 이러한 언어 습관을 개선하는 교육이 절실함. 2. 생경한 전문 용어 및 개념 → 쉬운 공공언어 사용 방식 교육 3. 전문적 지식 표현 → 전문적 지식이 필요한 부분과 그렇지 않은 부분을 구별해서 공문서 쓰기 방식 교육

질문 ⑥: 행정문서 사례의 이해도를 알아보기 위해 ‘<가>’, ‘<나>’ 사례 중 내용이 더 쉽게 이해되는 사례에 대해 조사한 결과, ‘<나>가 더 쉽게 이해된다’ 응답이 높게 나타났습니다.

다음의 <가>, <나> 중 더 쉽게 내용이 이해되는 것은 어느 것입니까?

가	단, 인지세법 제3조제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금, 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금, 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사, 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금과 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자(이들을 이하 “금융보험사업자”라 한다)는 자체 전산시스템의 출력장치로 출력(인쇄)할 수 있다.
나	단, 다음에 해당하는 자는 자체 전산 시스템의 출력 장치로 출력(인쇄)할 수 있다.(다음의 1~5를 이하에서 '금융보험사업자'라 한다.) 1. 인지세법 제3조 제1항 제8호의 모바일상품권 발행자와 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금 2. 「기술신용보증기금법」에 따른 기술신용보증기금 3. 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사 4. 「농림수산업자신용보증법」에 따른 농림수산업자신용보증기금 5. 「인지세법시행령」 제2조의2 각호의 금융·보험기관 및 같은 법 시행규칙 제9조 각호의 금융보험업을 영위하는 자

<나>가 더 쉽게 이해되는 이유에 대해 조사한 결과, ‘시각적으로 한눈에 알 수 있게 내용이 구성되어서’라는 응답이 82.7%로 가장 높게 나타났습니다.

이러한 설문 결과를 고려할 때 일반 국민에게 이해하기 쉬운 표현이란 어떠한 특성을 갖추어야 한다고 생각하십니까?

글쓰기/의사소통 (1)	일반 국민들이 이해하기 쉽다고 판단한 이유는 결론을 먼저 제시하였기 때문이 아닐까 싶습니다. 선명하게 제시된 결론이 앞에 나오고, 각각의 하위항목을 제시함으로써 일반 국민들은 본인의 해당사항 여부에 따라 내용을 이해할 수 있고, 이해하기 쉽습니다. 아울러 전달 내용을 요약화 혹은 항목별로 구성한 것도 이해에 도움을 주었다고 하겠습니다. 상대적으로 문장이 길고, 결론이 문장의 마지막 즈음에 나오는 방식, 복잡한 자격이나 조건을 나열하는 치렁치렁한 문장은 공공언어의 좋지 못한 사례일 것입니다.
글쓰기/의사소통 (2)	일반 국민에게 이해하기 쉬운 표현은 다음과 같다. 1. 시각적으로 쉽게 알 수 있는 구성으로 문장 작성하기. 2. 전문 용어나 법률 근거 등을 처음에 드러내지 않기. 3. 정보 전달의 과정에서 긴 문장으로 나열하여 서술하지 않기.
행정학	한눈에 잘 들어올 수 있도록 하는 구성과 이해하기 쉬운 용어사용
법·제도사	설문대로라면 눈에 잘 들어오게 서술되어야 한다는 것이 아닐까요.
미디어·공공 글쓰기	1. 정확한 ‘(쉬운)단문 표기가 ‘쉬운 공공언어’로 인식됨.

2. 표현 자체의 간결성과 생경한 전문 용어 및 개념 표현 배제

질문 ⑦: 행정문서 사례의 이해도를 알아보기 위해 ‘<가>’, ‘<나>’ 문장 중 내용이 더 친근하게 읽히는 문장에 대해 조사한 결과, ‘<나> 문장이 더 친근하게 읽힌다’ 응답이 가장 높게 나타났습니다.

다음의 <가>, <나> 중 더 친근하게 읽히는 것은 어느 것입니까?

가	연고 등의 외용제는 손을 잘 씻고 <u>사용할 것</u>
나	연고와 같이 바르는 약은 손을 잘 씻고 <u>사용하세요.</u>

‘<가>’, ‘<나>’의 두 문장 중 <나>가 더 친근하게 읽히는 이유에 대해 조사한 결과, 일반 국민의 경우는 ‘상대적으로 <가>가 어렵게 읽혀서’가 가장 높게 나타난 반면 공직자의 경우는 ‘보다 덜 권위적이어서’라는 응답이 가장 높게 나타났습니다.

이러한 설문 결과를 고려할 때 일반 국민에게 친근하게 읽히는 문장이란 어떠한 특성을 갖추어야 한다고 생각하십니까?

글쓰기/의사소통 (1)	전문용어, 한자어로 가득한 공공언어는 공직자 집단 내의 소통과 달리 일반 독자들에게는 전반적인 내용 이해 전에 일종의 진입장벽을 치는 것과 같은 어려움을 느끼게 합니다. 따라서 이러한 진입장벽을 치우는 것과 같은 용어 및 표현 풀어쓰기는 독자(국민)를 고려하였다는 인상을 주고, 실제로 이해에 별 어려움을 느끼지 않도록 해주면서 더욱 친근한 소통을 가능하게 합니다.
글쓰기/의사소통 (2)	일반 국민에게 친근하게 읽히는 문장의 특성은 다음과 같다. 1. 어려운 한자어보다는 평소에 쉽게 쓸 수 있는 쉬운 우리말 사용하기 2. 명사형으로 문장을 맺는 권위적인 표현보다는 친근감 있는 종결어미를 사용하기
행정학	한자어보다는 순 우리말 사용
법·제도사	친근하게 써놓은 것이 그렇지 않은 것보다 더 친근하게 읽힌다는 응답이 나온 것이 의미가 있는지 모르겠습니다. 중요한 것은 목적에 맞게 쓰는 것입니다. 국민에 대한 안내일 때에는 친근함이 필요하고, 엄중한 경고가 필요한 사항에 대해서는 단호한 문구를 써야겠지요.
미디어·공공 글쓰기	1. 불필요한 ‘(난해)한문 어구’ 및 전문 용어 및 개념어 사용 절제. 2. 공직자들은 (가)와 같은 표현 방식에 익숙해져 위와 같은 응답이 나온 것으로 사료됨. 그런데 사실은 이러한 반응 자체가 문제인 것으로 보임. 즉 문제의 본질을 이해하지 못한 것일 수도 있음. 국민은 공문서에 생경한 난해 어구나 전문어가 나오면 그 자체로 ‘권위적’이란 인상보다는 공문서의 내용 자체를 이해하기 어려움.

질문 ⑧: 제시된 <보기>의 문장을 더 쉽게 이해하도록 바꿀 때 ①, ②, ③ 중 어떤 문장으로 바꾸는 것이 가장 좋다고 생각하는지 조사한 결과, ① 문장으로 바꾸는 것이 좋다는 응답이 각각 가장 높게 나타났습니다.

보기	현장 설명회: 코로나19로 인하여 생략
① “현장 설명회: 코로나19가 확산되는 것을 방지하기 위하여 행사를 생략함” ② “현장 설명회: 코로나19 이환(罹患)으로 비이행” ③ <보기> 그대로 두는 것이 가장 좋다.	

이러한 설문 결과를 고려할 때 일반 국민에게 이해하기 쉬운 표현이란 어떠한 특성을 갖추어야 한다고 생각하십니까?

글쓰기/의사소통 (1)	가급적 한자어를 풀어쓰고, 구체적 이유를 밝혀 명료한 문장으로 썼기 때문에 일반 국민들은 이해하기 쉽다는 반응을 보인 것이 아닌가 싶습니다.
글쓰기/의사소통 (2)	일반 국민에게 이해하기 쉬운 표현의 특성은 다음과 같다. 1. 해당 주제에 대한 정보를 압축하지 않고 친절하게 모두 보여주는 표현 2. 어려운 한자 및 한자어를 노출하지 않는 표현
행정학	한자어의 빈번한 이용보다는 순우리말 사용
법·제도사	아직도 “이환(罹患)”이란 낱말까지도 포함된 ②와 같은 말을 쓰는 경우가 있는지 모르겠습니다. 너무 작위적이지 않은가 싶습니다. 이런 당연한 설문 조사가 의의가 있을까요. 그리고 ①과 ②는 의미가 다른데, 바꾸어 쓴 것이라 할 수 있는지도 모르겠습니다. 다시 말해 ②를 ①로 바꾸는 기준으로 정하는 일관된 지침을 마련할 수 있겠는지 의문입니다.
미디어·공공 글쓰기	1. ②는 생경한 난해 어구가 문제가 되기 때문이고, ③은 ‘현장 설명회’ 표현과 ‘코로나19로 인하여 생략’ 표현 사이에 어떤 맥락적 의미가 또 있는 것은 아닌가 하는 불필요한 의문을 가질 수도 있음. ‘~인하여’라는 자동사 표현 자체가 ‘현장 설명회’라는 ‘행사’ 취소의 의미를 오히려 혼란스럽게 함. 따라서 간결하게 표현할 상황과 그렇지 않은 상황을 잘 구분하여 공공언어를 사용할 수 있는 능력이 공직자에게는 있어야 함. 2. 따라서 ‘국민에게 이해하기 쉬운 표현’이란 ‘특정 상황을 쉽게 알 수 있게 해주는 표현’이란 점을 이해해야 함.

질문 ⑨: 그 밖에 덧붙일 의견이 있으시면 자유롭게 작성해 주십시오.

글쓰기/의사소통 (1)	행정문서와 관련한 쓰기 지침을 개발할 때, 주된 대상 혹은 개발 후 실제 사용할 가능성이 높은 이들은 고위직 공무원들이 아닐 것입니다. 말하자면 7, 9급 공무원
-----------------	--

	들이 아닐까 싶은데, 그들이야말로 대국민 서비스 현장에서 행정문서를 가장 많이 사용하는 주체들입니다. 이런 점에서 공직사회에 입문하는 시험에서부터 언어 논리 및 언어 지식, 실제 쓰기 능력을 검증할 필요가 있다고 생각합니다. 시험의 형태까지는 모르겠으나 선다형으로 그런 지식과 역량을 검증하든, 서술식의 형태로 쓰기 능력을 검증하든지 간에 행정 문서 작성 및 공공언어 관련 기초 지식을 공직 사회가 입문의 조건으로 삼는 방안을 고민해주셨으면 좋겠습니다.
글쓰기/의사소통 (2)	없습니다. 수고하세요.
행정학	미작성
법·제도사	미작성
미디어·공공 글쓰기	미작성

「부록 6」 주요 회의록

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021. 4. 13.(화) 15:00~17:00
- 장소: ZOOM 화상 회의실
- 참석자: 연구진 일동

■ 회의 내용

- 1) 상견례
- 2) 사업 개요 설명 및 연구 방향 설정
 - 기존 자료 검토 목록 확정

	발간 기관	자료명	비고
1	국립국어원	『중앙행정기관 공공언어 진단』(2017~2019)	
2		『공공용어 관리 체계 구축을 위한 중장기 계획 수립』	
3		『개정 한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』	
4		『어려운 공공용어 진단 기준 마련』	
5		『2020년 국민의 언어 의식 조사』	
6	국가공무원인재개발원	『정책기획 실습』	
7	문화체육관광부	『공공언어 인식 실태조사 결과 보고서』	
8	미국연방정부	『미국 연방 정부 쉬운 글쓰기 지침』	국외 검토
9		(국립국어원 편) 『미국의 공공언어 관련 법령 및 지침 자료집』	
10	대통령 비서실	『청와대 비서실의 보고서 작성 매뉴얼』	

- 3) 기존 발간물 검토와 지침 개발 논의
- 4) 다음 회의 검토 자료 및 발제자 선정
 - 내용 및 발제자: 국외 기존 자료 검토 및 기초조사
 - 기타: 검토자료 파일(PDF) 전체를 수집하여 연구원 전원에게 송부

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021. 4. 27.(화) 15:00~17:00
- 장소: ZOOM 화상 회의실
- 참석자: 연구진 일동

- 회의 내용
- 1) 현재 진행 상황 검토
- 2) 국외 기존 자료 검토 및 기초조사와 지침 개발 논의
- 3) 다음 회의 검토 자료 및 발제자 선정
 - 내용 및 발제자: 국내 기존 자료 검토 및 기초조사

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021. 5. 11.(화) 15:00~17:00
- 장소: ZOOM 화상 회의실
- 참석자: 연구진 일동

- 회의 내용
- 1) 현재 진행 상황 검토
- 2) 국내 기존 자료 검토 및 기초조사와 지침 개발 논의
- 3) 사업 진행 계획과 다음 회의 검토 자료 수집에 대한 발제자 선정
 - 내용 및 발제자: 국내 외 검토 자료 총정리
행정문서 수집

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021.5.25.(화) 15:00
- 장소: ZOOM 화상 회의실
- 참석자: 연구진 일동

1. 과제 진행 상황

4/13~5/11: 기존 발간물 10종 자료 조사 및 검토 완료

5/25: (1) 기존 발간물 10개 자료 조사 내용 총정리

(2) 행정문서 자료 수집 현황 보고

2. 기존 발간물 자료 조사 내용 적용 논의

- 1) 검토 자료
- 2) “쉬운 공공언어 쓰기 지침”의 반영·적용 사항

3. 행정문서 자료 수집 보고

1) 행정문서 수집(5/12~5/25)

연구원	자료 수집 기관(홈페이지)	수집 문서
연구원 가	정부24	(1)공고문, (2)고시, (3)행정처분서, (4)결재문서, (5)보고서, (6)민원서류, (7)공식발송문자나 SNS 멘션(7가지)별로 10건 내외씩 수집 <u>6개 기관*70건 = 총 420건</u>
연구원 나	인천광역시	
연구원 다	국세청 홈택스	
연구원 라	레츠코레일	
연구원 마	국민건강보험공단	
연구원 바	질병관리청	

2) 수집 자료 목록 검토 및 자료 수집의 특이 사항 보고

3) 이후 작업: 수집 자료에서 오용·오류 사례 추출

(1) 문서 유형별 분류

- ① 공고문, ② 고시, ③ 행정 처분서, ④ 결재 문서, ⑤ 보고서, ⑥ 민원 서류, ⑦ 공식 발송 문자나 SNS 멘션

(2) 각 문서 유형마다 오용·오류 사례 추출

- ① 오용·오류 사례 추출 기준

영역	요소	항목
정확성	표기의 정확성	1. 오자 혹은 탈자가 없는가?
		2. 어문규범에 어긋나는 표기가 없는가?
	표현의 정확성	3. 의미에 맞는 단어를 사용하였는가?
		4. 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?
용이성 (가독성)	형식의 용이성	5. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?
		6. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?
	내용의 용이성	7. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

		8. 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?
국민친화성 (탈권위)		9. 고압적인 표현을 삼갔는가?
		10. 차별적인 표현을 삼갔는가?

② 연구보조원 1인당 총 50건 이상 추출: 위의1~10의 다양한 사례를 충분히 수집

③ ‘파일번호, 쪽수 - 문서 유형 - 오용·오류 사례 - 개선안 - 오류 유형’ 엑셀 작성

(3) 작업 시 유의 사항

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021.06.08.(화) 15:00

- 장소: ZOOM 화상 회의실

- 참석자: 연구진 일동

1. 과제 진행 상황

4/13~5/11: 기존 발간물 10종 자료 조사 및 검토 완료

5/25: (1) 기존 발간물 10개 자료 조사 내용 총정리

(2) 행정문서 자료 수집 현황 보고

6/8: 행정문서 오용·오류 사례 추출 보고

2. 행정문서 자료 수집 보고

1) 행정문서 수집(5/12~5/25)

2) 수집 자료에서 오용·오류 사례 추출 보고

3. “쉬운 공공언어 쓰기 지침” 단위 구성 및 내용 설계 논의

■ 목차 수정 논의

- 1부 공공언어의 요건 확인하기 - ‘정확성’, ‘용이성’, ‘친화성’으로 소단원 설정

- 2부 단계별로 문서 작성하기 - 문서 작성 전/ 중/ 후

- 3부 유형별로 실제 문서 쓰기 - 문자는 오용·오류 사례가 적으므로 따로 소단원으로 분류하지 않고,
(유형 조정) ‘SNS 쓰기’ 안에 괄호로 제시(SNS(문자) 쓰기)

- 공고문(고시, 행정처분서) 쓰기

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021.06.22.(화) 15:00
- 장소: ZOOM 화상 회의실
- 참석자: 연구진 일동

1. 과제 진행 상황

1) 행정문서 오용·오류 사례 수집과 개선안 마련

5/12~5/25: 6개 기관 행정문서 자료 수집

5/26~6/22: 오용·오류 사례 추출 및 목록화

6/23~: 유형화 및 개선안 마련

2) “쉬운 공공언어 쓰기 지침” 개발

4/13~5/25: 기존 발간물 검토 및 기초 조사

6/8: “쉬운 공공언어 쓰기 지침” 단원 구성 및 내용 설계 논의

6/22: “쉬운 공공언어 쓰기 지침” 세부 구성과 내용 논의

2. 행정문서 자료 수집 보고

1) 수집 자료에서 오용·오류 사례 추출 보고

3개 조의 최종본 수집(엑셀 통합) 및 <조장 간 교차 검토> (7/6일까지)

3. “쉬운 공공언어 쓰기 지침” 세부 구성과 내용 논의

■ 다음 회의:

(1) 오용·오류 사례 조별 최종 완성

(2) “쉬운 공공언어 쓰기 지침”의 집필 지침 논의, 집필자 배정

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021.07.06.(화) 15:00
- 장소: ZOOM 화상 회의실
- 참석자: 연구진 일동

1. 과제 진행 상황

7/7~7/13: 조장 간 교차 검토 및 전체 엑셀 통합

7월: 설문조사 계획 및 문항 설계

※ 7/2(금) 16:00 국립국어원에 예비중간보고 실시하였음.

2. 오용·오류 사례 수집과 개선안 마련

1) 추가 수집 작업: 7/13(화)까지

(1) 가정통신문

- 수집처: 여러 학교 누리집
- 수집 및 오용·오류 사례 추출 범위: 문서 10건, 오용·오류 사례 10~20건
- 중점 사례: 오류 유형 6, 7, 9, 10 위주. 다양한 사례 수집. 고지식한 표현, 어려운 어휘 등

(2) 행정심판문

- 대한민국 법원 누리집
- 수집 및 오용·오류 사례 추출 범위: 문서 10건, 오용·오류 사례 10~20건
- 중점 사례: 오류 유형 6, 7, 9, 10 위주. 다양한 사례 수집. 고지식한 표현, 어려운 어휘 등

2) 조장 간 교차 검토 → 3개 조 엑셀 통합

3) '문서별, 오류별 주요 사례 분석 및 경향성 도출' 내용 기술

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021.07.27.(화) 15:00
- 장소: ZOOM 화상 회의실
- 참석자: 연구진 일동

1. '문서별, 오류별 주요 사례 분석 및 경향성 도출' 내용 기술

- (1) 문서별 주요 사례 분석 및 경향성 도출
- (2) 오류별 주요 사례 분석 및 경향성 도출

2. 중간보고 준비

1) 보고 내용

① 오용·오류 분석 결과물 ② 기초조사 내용 ③ 지침 집필 방향 ④ 설문조사 계획, 가안

2) 국어원 제출 자료: 발표자료 ppt + 별도자료(③, ④번)

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 중간보고회 회의록

- 일시: 2021. 8. 4.(수) AM 10:00
- 장소: 온라인 화상회의(ZOOM)
- 참석자: 국립국어원 관련 인원, 연구 팀 주요 인원

■ 회의 내용

1) 표현 개선 부문

- 용어 ‘오용, 오류’의 대체 표현: ‘개선 대상’ 제안함
- 개선 대상을 놓치지 않아야 하며, 개선안에서도 오류가 없도록 할 것
- 연구 팀과 국어원의 개선안 논의 자리 필요: 개선안의 수준을 맞추는 작업

2) 지침 개발 부문

- 미국 지침과 비슷해지지 않도록 유의. 작성 순서에 따라
- 3부 구성
 - 공고문: 중요도 높아 적절
 - 민원서류: 적절한지 의문임. 민원인에게 제시하는 서류가 ‘민원서류’인가?
 - 보고서: 국민에게 공개하는 보고서로 한정할 것. 어떻게 한정할 것인지 국어원과 협의 필요
 - 홍보글: 종류가 다양하므로 범위를 잘 한정할 것.
- SNS: 재난문자, 홍보 문자, 민원서류: 민원 답변의 형식 샘플이 있음. 참고하여 수행
- 설문 문항 구성: 좋은 문항 발굴 필요. 선택지에서 ‘모두’는 삭제 필요.

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021. 10. 6.(수) 13:00
- 장소: 성균관대 퇴계인문관 강의실
- 참석자: 연구원 4인
- 회의 내용
 - 지침 초안 집필
 - 지침 초안본 검토 진행: 약 3회 회의를 통해 내용 보완, 형식 통일, 표기 교열 등 진행
 - 지침 수정본 완성: 11월 1주
 - 설문조사 실시: 초안본 이번 주 완성 → 다음주 국어원 검토 → 10월 3주~11월 1주 설문조사 실시
 - 자문 실시: 11월 2주~11월 3주
 - 지침 최종본 완성: 11월 3주

<행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발> 사업 연구진 회의록

- 일시: 2021.10.12.(화) 15:00
- 장소: ZOOM 화상 회의실
- 참석자: 연구진 일동

1. 지침 보완·수정

2. 설문 조사

- 설문 조사지 초안 작성
 - 국립국어원과 공동 회의 → 국립국어원 검토 의견 반영
 - 설문 조사 업체 의뢰 : 설문 조사 업체에 연락하여 의뢰 완료할 것.
 - 설문 조사 결과 최종보고서에 반영

3. 자문

- 자문 위원(5인)
- 자문 질문지 작성 → 자문 질문지 문항 검토 → 자문 질문지 검토 의견 반영
 - 자문 의뢰 → 자문 결과 최종보고서에 반영

<최종보고회 회의록>

- 일시: 2021. 11. 25.(목) 14:00
- 장소: 국립국어원 2층 대회의실
- 참석자: 국립국어원 관련 인원, 연구진 주요 인원

■ 회의 내용

1. 공공언어의 요건 수정 보완

- 구체적인 표현 개선이 가능하도록 구체화된 요건명으로 수정 필요
- 각 요건 하위에 구체적인 항목 개설 필요 예: '주어와 서술어가 호응하였는가?'
- 예문의 전형성 확보 필요. 많이 실수한다고 느껴지는 예문 제시 필요
- 유형 4의 개선안 수정 필요

2. 지침 논의

- 공공언어의 중요성, 개인과 국가 간의 언어 생활의 차이 제시
- 국어원 홈페이지나 용어 마당 등을 부분마다 또는 부록으로 제시
- 예시 첫 번째는 가장 전형적이고 강력한 것으로 보완수정 필요
- 기존 발간물의 자료에서 추가하여 사례를 보완

「부록 7」『쉬운 공공언어 쓰기 지침』

쉬운 공공언어 쓰기 지침

차 례

제1부 공공언어의 요건 확인하기

제1장 쉽게 쓰기	1
제2장 국민의 입장에서 표현하기	15
제3장 정확하게 쓰기	22

제2부 단계별로 문서 작성하기

제1장 문서 작성 준비하기	28
제2장 문서 작성하기	34
제3장 문서 작성 후 검토하기	45

제3부 유형별로 실제 문서 쓰기

제1장 공고문 쓰기	52
제2장 민원 문서의 서식 쓰기	62
제3장 보고서 쓰기	79
제4장 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기	98

「부록 1」 쉬운 법령 문장 쓰기	107
--------------------------	-----

「부록 2」 공문서 작성에 도움받을 곳	111
-----------------------------	-----

제1부 공공언어의 요건 확인하기

제1장 쉽게 쓰기

이 단원의 핵심 내용

- 공공언어의 개념, 정의, 의미를 알고 행정 문서와의 관계를 이해한다.
- 공문서에는 우리말다운 자연스러운 표현을 쓰고, 누구나 이해할 수 있는 쉽고 정확한 표현을 쓴다. 중의적 표현이나 불필요한 표현을 써서 의미를 모호하게 만들지 않는다.
- 공문서는 주제가 잘 드러나도록 작성하고, 문장과 문단을 적절한 길이로 쓴다.

행정 문서를 작성할 때에는 공공언어의 요건에 맞는 소통성 높은 언어를 사용해야 한다. 한글 맞춤법, 로마자 표기법, 외래어 표기법을 비롯한 어문 규범을 정확하게 지키는 것은 물론, 국민 누구나 이해할 수 있는 쉬운 문장으로 작성하는 것이 원칙이다. 나아가 문서가 정확한 표기와 표현으로 작성되었는지, 누구나 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 쓰였는지, 전문적인 용어를 충분히 설명하였는지 등을 국민의 시각에서 다시 확인해야 한다.

1. 공공언어의 개념

가. 공공언어의 정의

○ 공공언어는 폭넓게 “국민이 참여하는 상황에서 사용되는 모든 언어”라고 정의할 수 있다. 이를 좁히면 공공 기관에서 국민을 대상으로 공공의 목적으로 생산하는 텍스트에 사용된 언어라 할 수 있다. 공공의 목적으로 사용하는 언어라는 점에서 신문, 방송 등의 언론에서 사용하는 언어도 공공언어에 속할 수 있지만 여기에서는 행정 문서에 한정하여 다음과 같은 특징을 갖는 문서의 언어를 공공언어로 정의한다. 그리고 실제로 행정 문서의 작성과 수정, 소통과 관련된 일련의 글쓰기를 “공공언어 쓰기”라고 설정하고자 한다.

- 생산 주체: 행정 기관
- 대상: 일반 국민
- 목적: 공공성, 공익성
- 형태: 문어 텍스트 및 구어 텍스트

나. 공공언어의 종류

○ 공공언어는 생산 주체, 대상, 종류(문어/구어)에 따라 분류할 수 있다. 공공언어 쓰기가 이루어지는 상황은 아래와 같다.

생산 주체	대상	종류	
		문어	구어
국가 공공 기관	국민	정부 문서, 민원서류 양식, 보도 자료, 법령, 판결문, 게시문, 안내문, 설명문, 홍보문 등 (신문, 인터넷 등의)	정책 브리핑, 대국민 담화, 전화 안내 등
민간 단체 민간 기업 공인		기사문, 은행·보험·증권 등의 약관, 해설서, 사용 설명서, 홍보 포스터, 광고문, 거리 간판, 현수막, 공연물 대본, 자막	방송 언어, 약관이나 사용 설명 안내, 공연물의 대사
국가 공공 기관	국가 공공 기관	공공 기관 내부 문건, 보고서 등	국정 보고, 국회 답변

○ 공공언어가 사용되는 문서의 세부 유형 가운데 일부를 구체적으로 살펴보면 아래와 같다.

분류	문서 유형	설명
일반 문서	광고문	국가 기관에서 일정한 사항을 일반 대중에게 광고, 게시, 또는 다른 공개적 방법으로 널리 알리기 위 해 작성하는 문서를 말한다.
	결재 문서	기관에서 기안, 검토, 결재의 과정을 거쳐 승인이 완료된 문서로 기관에서 수행하는 정책의 일정한 절차와 근거에 따른 공식 문서이다.
	보고서	현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연 구와 검토 결과 등을 보고하거나 의견을 건의할 때 작성하는 문서이다.
	민원 문서	민원인이 행정 기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등

		특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리 문서를 말한다.
법령 문서	고시	법령의 근거가 필요하고, 그 내용이 규범성을 갖거나 구속적 성격을 지니며, 계속적·장기적으로 효력이 있는 사항을 알리는 문서이다.
	행정 심판문	*행정 심판의 청구에 대하여 행정심판위원회가 행하는 판단을 적은 문서이다.
	행정 처분서	행정청이 행하는 법률적 근거에 따라 행사하는 활동 및 그에 준하는 행위의 내용을 알리거나 통보하는 문서이다.
기타 문서	누리소통망 서비스 홍보 글	행정 기관이 국민에게 편의와 혜택을 증진하기 위해 소셜네트워크를 통해 정보와 서비스를 알리고자 작성한 글을 말한다.
	가정 통신문	학교 등에서 가정에 알릴 정보를 제공하기 위해 편지 형식으로 작성한 문서를 말한다.

*행정 심판: 행정청의 위법 또는 부당한 처분이나 부작위(不作爲)로 침해된 국민의 권리 또는 이익을 구제하고, 아울러 행정의 적정한 운영을 꾀하기 위한 절차이다.

다. 공공언어의 요건

○ 공공언어가 지켜야 할 요건으로는 쉽게 쓰기, 국민의 입장에서 표현하기, 정확하게 쓰기를 들 수 있다. 이를 공공언어의 관점에서 구체화하면 다음과 같다. 이러한 요건은 공공언어가 갖추어야 할 조건이자 공공언어 쓰기에서 달성해야 하는 목표라고 할 수 있다.

공공언어 쓰기의 요건		
쉽게 쓰기	형식의 용이성	자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?
		시각적 편의를 고려하여 문서를 작성하였는가?
	내용의 용이성	적절한 분량의 정보를 제시하였는가?
		내용을 논리적으로 연결하였는가?
국민의 입장에서 표현하기	고압적 표현 삼가기	명령, 권위적 표현을 사용하지 않았는가?
	차별적 표현 삼가기	성, 지역, 인종 등에 대한 차별적, 비하적 표현을 사용하지 않았는가?

정확하게 쓰기	표기의 정확성	오자 혹은 탈자가 없는가?
		어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?
	표현의 정확성	의미에 맞는 단어를 썼는가?
		어법에 맞게 문장을 썼는가?

2. 형식의 용이성

정부 기관이나 공공 기관에서 작성하는 문서는 기관과 국민 사이의 의사소통 수단이 되므로 누구나 이해할 수 있도록 쉽고 정확하게 써야 한다. 공문서는 일반 국민에게 정부의 정책이나 정보를 알리려는 목적으로 작성하는 것이므로, 문서를 통해 원활하게 소통하기 위해서는 어려운 용어나 외래어, 외국어, 번역 투를 남용하지 말고 우리말다운 자연스러운 표현을 써야 한다. 의미가 유사하거나 같은 표현을 중첩하여 쓰거나 의미를 전달하는 데 불필요한 표현을 덧붙이는 것은 군더더기일 뿐만 아니라 의미 전달을 어렵게 하므로 주의해야 한다.

또한 공문서를 작성할 때에는 나타내려는 바가 한눈에 드러나도록 핵심 내용을 중심으로 자료를 구성하고 가독성 있게 정보를 배열해야 한다.

가. 자연스러운 표현 사용하기

어려운 용어, 낯선 외래어·외국어, 상투적인 한자어를 남용하거나 줄임말(약어), 전문 용어를 설명 없이 쓰는 것은 의사소통을 방해하여 불필요한 오해를 불러일으킬 우려가 있다. 또 내용을 이해하기 위해 시간과 노력을 더 들여야 하므로 경제적이지 않다. 따라서 공문서를 쓸 때는 어문 규범에 맞춰 한글로 작성하고, 누구나 이해할 수 있도록 쉽고 정확한 표현을 쓰며, 외국 글자나 한자는 가능한 한 쓰지 않는다. 외국 글자나 한자를 어쩔 수 없이 써야 할 때는 괄호 안에 적는다.

1) 쉬운 말로 쓰기

○ 어려운 용어 대신 이해하기 쉬운 표현을 쓴다.

예시		권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • 사용료를 <u>일할</u> 계산 하여 • 소송을 제기하면 <u>수속</u>이 번거롭고 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 사용료를 <u>날짜</u> 계산/날수 계산 하여 • 소송을 제기하면 <u>절차</u>가 번거롭고

<ul style="list-style-type: none"> • 실험용 <u>차폐</u> 시설을 신축하기 위해 • 보행자용 <u>통로압거</u>를 설치 • <u>내구연한</u> 설정 • 1<u>구좌</u>당 1,000원 • 열차 내 <u>계도</u> <u>활동</u> 병행 • 발판을 2,106<u>개소</u>에 설치하고 	<ul style="list-style-type: none"> • 실험용 <u>가림</u> 시설을 신축하기 위해 • 보행자용 <u>지하</u> <u>통로/도로</u> <u>밑</u> <u>통로</u>를 설치 • <u>사용</u> <u>가능</u> <u>햇수</u> 설정 • 1<u>계좌</u>당 1,000원 • 열차 내 <u>단속</u> <u>활동/질서</u> <u>유지</u> <u>활동</u> 병행 • 발판을 2,106<u>곳/군데</u>에 설치하고
--	---

○ 줄임말(약어) 사용은 되도록 줄이고, 불가피하게 써야 할 때는 용어에 대한 설명을 덧붙인다. 줄임말을 로마자로만 쓰거나 공문서에 외국 글자, 한자를 그대로 노출하지 않도록 주의한다. 원어를 보이기 위해 써야 할 때에는 괄호 안에 적는다.

예시	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • <u>AI</u> 로봇을 통한 지역 돌봄 • <u>IoT</u>, <u>ICT</u> 기반 대응 • <u>R&D</u> 과제 발굴 • 수익을 예측할 수 있는 <u>BM</u>을 보유 • <u>BRT</u> 도로 구간에서 • 철도 기술 <u>IDEA</u> • <u>with</u> <u>코로나</u> 시대의 • 일반 전형 합격자 <u>限</u> • 코로나19 예방을 위해 마스크 착용 <u>必</u> • <u>1인(人)/1주(週)</u> 선정 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>인공지능[AI]</u> 로봇을 통한 지역 돌봄 • <u>사물 인터넷[IoT]</u>, <u>정보 통신 기술[ICT]</u> 기반 대응 • <u>연구·개발[R&D]</u> 과제 발굴 • 수익을 예측할 수 있는 <u>사업 모델[BM]</u>을 보유 • <u>간선 급행 버스/간선 급행 버스 체계</u> 도로 구간에서 • 철도 기술 <u>고안</u> • <u>단계적 일상 회복</u> 시대의 • 일반 전형 합격자에 <u>한함</u> • 코로나19 예방을 위해 마스크 착용 <u>필수</u> • <u>매주 한 명씩</u> 선정

2) 외래어 오남용(한자어 남용)하지 않기

○ 외래어를 남용하지 않는다. 낯선 외래어나 외국어를 남용하면 의미를 쉽게 파악하기 어려워 전달력이 떨어지므로 가능한 한 쉽고 친숙한 우리말로 표현한다.

예시		권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • 키스 앤드 라이드 • 혁신 <u>마스터 플랜</u>을 수립 중 • 자치 분권 <u>로드 맵</u> • 온택트로 열리는 축제 • 교통 약자도 자유롭게 이동할 수 있는 <u>유니버설 디자인</u> 도입 등이 필요 • 간단한 <u>컨셉</u>으로도 신청 완료 • <u>열정</u> 및 <u>마인드</u> 등을 • <u>미래비전</u>을 가지고 있습니다 • <u>뉴노멀 시대</u>에 맞춰 • 사업계획서를 <u>다운받아</u> 사용 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 환승 정차 구역 • 혁신 <u>기본 계획/종합 계획</u>을 수립 중 • 자치 분권 <u>이행안/단계별 이행안</u> • 영상 대면/화상 대면으로 열리는 축제 • 교통 약자도 자유롭게 이동할 수 있는 <u>범용 디자인</u> 도입 등이 필요 • 간단한 <u>확인/확정</u>으로도 신청 완료 • <u>열정과 마음가짐</u> 등을 • <u>미래상</u>을 그리고 있습니다 • <u>새 일상/새 기준</u>에 맞춰 • 사업 계획을 <u>내려받아</u> 사용

○ 한자어를 남용하지 않는다.

예시		권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • 확인서 발급에 따른 편의성을 <u>제고</u>함 • 필요한 <u>제반</u> 사항을 지원 • <u>소정의</u> 급여를 지급함으로써 • 가능성은 <u>상존</u>하고 있다 • 허가를 <u>특하여</u> • 만 65세 <u>도래</u>자는 • <u>타</u> 지자체 또는 기관 • <u>동</u> 사업 운영지침 • <u>미숙</u>지로 생기는 • 불인정될 수 있음 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 확인서 발급에 따른 편의성을 <u>높이</u>م • 필요한 <u>모든/여러</u> 사항을 지원 • <u>정해진</u> 급여를 지급함으로써 • 가능성은 <u>늘</u> 있다 • 허가를 <u>받아/얻어</u> • 만 65세가 <u>되는</u> 사람은 • <u>다른</u> 지자체 또는 기관 • <u>(이)</u> 사업 운영 지침 • <u>숙지하지 않아</u> 생기는 • <u>인정되지 않을</u> 수 있음

3) 우리말다운 자연스러운 표현 쓰기

○ 외국어를 번역한 느낌이 나는 표현을 피하고, 우리말다운 자연스러운 표현을 쓴다. 과도한 피동이나 사동 표현을 쓰지 않는다.

예시	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • 내외부 사정<u>에 의해</u> 변경될 • 일부가 도로로 <u>사용 중에 있으나</u> • 시설물에서 <u>촬영함에 있어서</u> • 의심 증상이 <u>있을 경우</u> • 서명은 제출<u>에</u> <u>같음합니다</u> • 공동체 활동<u>의</u> 경험 있는 • 단체에서 <u>필요로 하는</u> 기술 전문 인력을 양성 • 통풍과 환기를 <u>시켜야</u> 한다 • 프로그램이 <u>마무리되어진다</u> • 응시자의 책임이 <u>되므로</u> • 통증의 왕이라 불릴 정도로 	<ul style="list-style-type: none"> • 내외부 사정<u>으로</u> 변경될 • 일부가 도로로 <u>사용되고 있으나</u> • 시설물에서 <u>촬영할 때</u> • 의심 증상이 <u>있으면</u> • 서명은 제출<u>로</u> 대신합니다/ 서명은 <u>하지 않으셔도 됩니다</u> → • 공동체 활동을 한 경험이 있는/ 공동체에서 활동한 경험이 있는 • 단체에 <u>필요한</u> 기술 전문 인력을 양성 • 통풍과 환기를 <u>해야</u> 한다 • 프로그램을 <u>마무리한다</u> • 응시자의 책임<u>이므로</u> • 통증의 왕이라 <u>말할</u> 정도로

4) 중복적, 중의적 표현 삼가기

○ 유사하거나 같은 뜻을 나타내는 표현을 중첩하여 쓰지 않는다. 또 여러 뜻으로 해석되는 표현을 피한다. 하나의 뜻을 나타내도록 정확하게 쓴다.

예시	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • <u>더불어</u> <u>함께하여</u> 사회적 가치를 지향하는 • <u>주어진 여건에서</u> 할 수 있는 최선의 • 본인의 사전 동의를 <u>반드시 필요함</u> • 과반수 이상 참석 • <u>매 전형 단계마다</u> 문자메시지로 안내 • <u>학사 학위 이상의 학위를</u> 취득한 • 모든 연령대의 사람이 <u>함께 공존할</u> 수 있는 • 제출 <u>유무 여부</u>란에 • 제안서를 <u>접수받는다</u>고 밝혔다 • <u>약 500여</u> 곳에 최신 정보를 배포 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>함께하여</u> 사회적 가치를 지향하는 • <u>현재 상황에서</u> 할 수 있는 최선의 • 본인의 사전 동의를 <u>필요함</u> • 과반수 참석/반수 초과 참석 • <u>매 전형 단계/전형 단계마다</u> 문자메시지로 안내 → • <u>학사 이상의 학위를</u> 취득한 • 모든 연령대의 사람이 <u>공존할/함께할/같이 있을</u> 수 있는 • 제출 <u>여부</u>란에/제출 <u>유무</u>란에 • 제안서를 <u>접수한다</u>고/받는다<u>고</u> 밝혔다 • <u>약 500/500여</u> 곳에 최신 정보를 배포

<ul style="list-style-type: none"> • 정부의 <u>동일한</u> 사업이나 유사한 다른 사업에서 <u>동일</u> 기간에 중복으로 지원을 받는 사람 • <u>가장 좋은 방법은 사전에 전문의와 상의하여...사랑니를 발치할 것인지를 결정하는 것이 가장 좋습니다.</u> • ‘인터넷발급’이란 인터넷을 <u>통한</u> <u>조회·발급</u> 및 신청인의 전자 우편주소로 전송하는 것을 말한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부의 <u>동일한</u> 사업이나 유사한 다른 사업에서 <u>같은</u> 기간에 중복으로 지원을 받는 사람 • <u>가장 좋은 방법은 사전에 전문의와 상의하여...사랑니를 발치할 것인지를 결정하는 것입니다./전문의와 상의하여...사랑니를 발치할 것인지를 결정하는 것이 가장 좋습니다.</u> • ‘인터넷발급’이란 인터넷을 <u>통해</u> <u>서류를 조회·발급하거나</u> 신청인의 전자 우편 주소로 <u>전송하는</u> 것을 말한다.
---	---

5) 불필요한 표현 덧붙이지 않기

○ 불필요한 표현을 덧붙이지 않는다. 의미를 전달하는 데 필요하지 않은 표현을 덧붙여 쓰면 오히려 의미를 이해하기 어렵게 만들 수 있고 전달 의도를 왜곡할 수도 있다.

예시	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • 부당한 영향을 주는 행위를 한 사람에게 대하여는 <u>합격</u> 결정을 취소하고 • 응시자가 제출한 증빙 자료의 <u>진위 여부</u> 등에 대한 진위 여부를 해당 기관에 조회하여 확인하고 있습니다. • <u>전통시장 내에서</u> 성공적인 창업을 희망하는 • 위 <u>신청서상</u>의 본인 개인 정보를 제공하는 데 동의합니다. • 호수는 마을에서 차로 10분 거리에 <u>위치하고 있다.</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • 부당한 영향을 주는 행위를 한 사람에게 대하여는 <u>합격</u>을 취소하고 • 응시자가 제출한 증빙 자료의 <u>진위</u>를 해당 기관에 조회하여 확인하고 있습니다. • <u>전통 시장에서</u> 성공적인 창업을 희망하는 • 위 <u>신청서</u>의 본인 개인 정보를 제공하는 데 동의합니다. • 호수는 마을에서 차로 10분 거리에 <u>있다.</u>

• 이 고시의 시행과 함께 고시 제2015-
○○호는 이를 폐지한다.

• 이 고시의 시행과 함께 고시 제2015-
○○호는 폐지한다.

나. 시각적 편의 고려하기

공문서를 작성할 때는 정보를 효과적으로 전달할 수 있는 형식을 고려해야 하며, 주제가 분명하게 드러나도록 써야 한다. 따라서 전달하려는 정보를 한눈에 알 수 있게 자료를 구성하고, 가독성 있게 정보를 배열하는 것이 중요하다.

1) 한눈에 알 수 있게 자료 구성하기

○ 한눈에 알 수 있게 자료를 구성하되, 주제와 뒷받침하는 내용이 계층적으로 제시되도록 구성한다.

예시	4. 모집 대상: 만 19세 이상~만 39세 이하 ○○군에 주소 또는 등록 기준지를 둔 예비 또는 창업 1년 이내 창업자
↓	
권장 표현	4. 모집 대상: 아래의 기준을 모두 만족하는 사람. 1) 연령 기준: 만 19세 이상 만 39세 이하여야 함. 2) 지역 기준: ○○군에 주소 또는 등록 기준지를 두고 있어야 함. 3) 창업 기준: 예비 창업자이거나 창업 1년 이내여야 함.

2) 가독성 있게 정보 배열하기

○ 글의 핵심 내용을 앞부분에 제시하고, 그다음에 설명하는 내용을 쓴다. 강조하는 부분은 쉽게 드러나도록 밑줄이나 굵은 글씨, 작은따옴표 등으로 표시한다. 도표나 사진 등의 보조 자료도 적절히 활용한다.

예시	사업비는 <u>모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로</u> <u>편성하여야 하며/식비, 강사료, 단순 인건비 등을</u> <u>과다하게 편성하지 않</u>
----	--

	<u>도록 하여야 하고/특히 행사비는 본연의 사업 목적에 필요한 소규모 행사 규모를 원칙으로 하여야 함.</u>
↓	
권장 표현	<p>사업비는 다음의 원칙에 따라 편성하여야 한다.</p> <p>1. 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성하여야 한다.</p> <p>2. 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 한다.</p> <p>3. 특히 행사비는 본연의 사업 목적에 필요한 소규모 행사 규모를 원칙으로 하여야 한다.</p>
예시	전면 원격수업 전환 안내에 따라 1주간(2021. 7. 12.~ 7. 16.) 1, 2, 3학년 원격수업으로 전환됨.
↓	
권장 표현	전면 원격수업 전환 안내에 따라 <u>1주간(2021. 7. 12.~7. 16.)</u> 1, 2, 3학년 원격수업으로 전환됨.
예시	도시철도 출입구부터 10미터 이내의 구역
↓	
권장 표현	<p>도시철도 출입구부터 10미터 이내의 구역</p> <p>※ 사진, 그림을 제시함.</p>

3. 내용의 용이성

가. 적절한 분량으로 제시하기

문장, 문단의 길이가 적절한지 고려하여 작성한다. 필요한 정보가 누락되거나 불필요한 정보가 제시되지 않도록 주의한다. 문장은 간결하고 명료하게 쓰며, 지나치게 길게 쓰지 않도록 주의한다. 한 문단에 모든 내용을 무리하게 담으려 하지 말고 적절히 단락을 나누어 쓴다.

- 문장을 적절한 길이로 작성한다. 문장의 초점을 어디에 두었는지 생각하며 적

절한 길이로 작성한다. 문장이 너무 길어지면 읽는 사람이 의미를 쉽게 파악하기 어려우므로 여러 정보를 나타내려 할 때는 여러 문장으로 나누어 작성한다.

예시	가. 위 대상자는 공고 기간 내 <u>의견 제출(서면 또는 구술)을 할 수 있으며, 만일 정당한 이유 없이 의견을 제출하지 않을 경우, ○○법 제27조 제4항 규정에 따라 의견이 없는 것으로 간주함을 알려 드립니다.</u>
↓	
권장 표현	가. 위 대상자는 공고 기간 내에 ○○시 ○○과에 <u>의견을 제출(서면 또는 구술)할 수 있습니다. 의견을 제출하지 않으면 ○법 제27조 제4항 규정에 따라 의견이 없는 것으로 간주함을 알려 드립니다.</u>

○ 내용상 필요한 정보가 생략되지 않도록 주의한다.

예시	○ 유형: 비대면 설명회(○○시교육청 유튜브 채널로 송출) ○ <u>접속 방법: 유튜브(검색어: ○○교육)</u>
↓	
권장 표현	○ 유형: 비대면 설명회(○○시교육청 유튜브 채널로 송출) ○ <u>접속 방법: ○○시교육청 유튜브 채널에 접속하여 참여(유튜브에서 '○○교육'으로 검색하면 상단에 표시됨).</u> ※ 접속 방법을 구체적으로 제시함.

나. 논리적으로 연결하기

글 안에서 단어, 구, 절, 문장, 정보가 대등하고 논리적으로 연결되도록 쓴다. 접속어를 정확하게 사용하여 논리적으로 적절한 단락을 구성한다.

○ 대등한 것끼리 접속한다. 접속어 앞뒤에 오는 표현의 의미를 고려하여 적절한 접속어를 사용한다.

예시		권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • 이용률이 <u>저조하거나</u> 다른 시스템으로 <u>이관을</u> 이유로 운영을 중지 • 기업인의 <u>사기진작과</u> 경영 <u>의욕을</u> <u>고취</u> 시키고 • 사회적 경제 <u>창업 기업으로의 전환</u> <u>또</u> 는 <u>희망하는</u> 창업자 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 이용률이 <u>낮거나</u> 다른 시스템으로 <u>옮긴다는</u> 이유로 운영을 중지 • 기업인의 <u>사기를</u> <u>복돋우고</u> 경영 <u>의욕</u> 을 <u>고취하여</u> • 사회적 경제 <u>창업 기업으로 전환하려</u> 는 <u>창업자</u> 또는 <u>이를 희망하는</u> 창업자

○ 조사를 정확하게 쓴다. 부적절한 조사를 쓰거나 조사를 과도하게 생략하지 않도록 주의한다.

예시		권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> • 일자리 희망 버스로 <u>개조함으로</u> 예산 절감 • 첨부한 <u>파일</u> <u>설명서</u> 참고하시기 • 백신에 ‘애드 온(Add on)’ <u>개념</u> <u>도입하</u> <u>여</u> 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 일자리 희망 버스로 <u>개조함으로써</u> 예산 절감 • 첨부한 <u>파일</u> <u>설명서를</u> 참고하시기 • 백신에 ‘애드 온(Add on)’ <u>개념을</u> <u>도입하여</u>

○ 주제와 관련된 내용들을 유기적으로 연결하여 논리적으로 적절하게 단락을 구성한다.

예시	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 흉막통을 <u>유발하며</u> , 사람이 유일한 숙주임.
↓	
권장 표현	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 흉막통을 <u>유발함</u> . <u>A, B형 모두</u> 사람이 유일한 숙주임.

예시	<p>⑤ <u>대출 제한 사유에 해당하지 아니할 것</u></p> <p>※ <u>신청 가능 자격</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청 ○ 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청 ○ 법인 사업자는 공동 대표 이사 모두의 연서를 통해 대출 신청
↓	
권장 표현	<p>⑤ <u>다음의 경우에 해당할 것</u></p> <p>※ <u>대출 신청이 가능한 경우</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인 기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청 ○ 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청 ○ 법인 사업자: 공동 대표 이사 모두의 연서를 통해 대출 신청

단원 점검하기

행정 문서 초고를 작성한 후 아래의 <점검 사항>에 따라 스스로 점검할 수 있다.


점검 사항			점검 결과 예	아니요
쉽게 쓰기	형식의 용이성	자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?		
		시각적 편의를 고려하여 문서를 작성하였는가?		
	내용의 용이성	적절한 분량의 정보를 제시하였는가?		
		내용을 논리적으로 연결하였는가?		

더 알아보기

국어 순화어는 국립국어원 누리집의 ‘다듬은 말’게시판에서 확인할 수 있다.

찾아 들어가기: 국립국어원 누리집 → 개선 → 다듬은 말

https://www.korean.go.kr/front/imprv/refineList.do?mn_id=158



검색어를 입력하세요

누리집 안내 지도 ENGLISH

지식

개선

교육

수어/점자

참여

알림

자료

소개

개선

다듬은 말

다듬은 말

표준 전문용어

공공언어 국민 제보

정책용어 사전 상담

공공언어 감수 요청

공공 용어 번역

다듬은 말

1991년 순화자료집(1977~1991 종합)부터 2002년 순화자료집까지 21,000여 개의 순화어를 종합한 국어 순화 자료집 합본(2003년)과 2004년부터 우리말 다듬기 누리집에서 다듬은 말을 찾을 수 있습니다.

전체

단어 찾기

규정보기

찾기

전체 18084 건

10개씩

이동

번호	다듬은 말	원어	다듬은 말
18084	디지털 네이티브	digital native	디지털 태생
18083	이메이지(ESG) 경영	Environmental, Social and Governance 環境, 社會, 及 統治 經營	환경·사회·투명 경영
18082	그린 포트폴리오	green portfolio	친환경 수익 전략
18081	리갈테크	legaltech	법률 정보 기술, 법률 정보 기술 서비스
18080	펫코노미	petconomy+pet+economy	반려동물 산업
18079	푸드테크	food tech	첨단 식품 기술

제2장 국민의 입장에서 표현하기

이 단원의 핵심 내용

- 공공언어에서 고압적인 표현을 쓰지 않도록 주의한다.
- 공공언어에서 차별적인 표현을 쓰지 않도록 주의한다.

1. 고압적 표현 삼가기

공공언어는 국민에게 전달되는 언어이므로, 수신자인 국민의 입장에서 불편함을 느끼거나 거부감이 들지 않도록 주의해서 사용할 필요가 있다. 예를 들어 공문서에 명령형의 고압적 표현이 지나치게 사용된다면 독자는 거부감을 느낄 수 있다. 또한 공문서를 읽는 국민이 딱딱하고 어려운 행정 문서의 내용을 되도록 편안하게 읽고 받아들일 수 있도록 표현을 정돈하는 것이 좋다.

가. 명령형‘~을 것’보다 ‘~하세요’ 등으로 완곡하게 표현하기

‘~을 것’의 표현은 명령형이므로 독자에게 고압적으로 다가온다. 행정 문서는 국민에게 정확하고 명료하게 정보를 전달하는 것이 궁극적인 목적이므로 고압적인 표현을 쓸 필요가 없다. 국민이 해당 내용을 잘 이해하도록 표현하는 것으로 충분하기 때문이다. 따라서 ‘~을 것’의 표현은 문맥에 따라 적절하게 ‘~어야 함’ 또는 ‘~하세요’로 부드럽게 수정하여 표현하는 것이 좋다.

예시	의사나 약사의 지시에 따라 <u>복용할 것</u>
↓	
권장 표현	의사나 약사의 지시에 따라 <u>복용하세요.</u>

예시	창고 요건: 창고로 사용하려는 건물의 벽, 문 등 주류를 보관하는 창고로서 기능하기 위하여 필요한 외형을 <u>갖출 것</u>
↓	
권장 표현	창고 요건: 창고로 사용하려는 건물의 벽, 문 등 주류를 보관하는 창고로서 기능하기 위하여 필요한 외형을 <u>갖추어야 함.</u>

나. ‘~ 바람’보다 ‘~하기 바랍니다’ 등으로 완곡하게 표현하기

문서를 읽고 독자가 수행해야 하는 일이 있을 때 고압적으로 지시하는 표현을 쓰지 않도록 한다. ‘문의 바람’이나 ‘표시하기 바람’은 ‘-음’형의 명령형 어미이므로 독자에게 명령적이고 고압적으로 읽힌다. ‘~하여 주시기 바랍니다’와 같이 보조 용언 ‘주다’를 넣거나 ‘하기 바랍니다’와 같이 하십시오체를 사용하여 공손하며 친근한 문장으로 표현한다.

예시	전화로 <u>문의 바람</u> (044-000-0000)
↓	
권장 표현	전화로 <u>문의하기 바랍니다</u> .(044-000-0000)
예시	지원서에 참여하고자 하는 전문 분야를 반드시 ‘O’ <u>표시하기 바람</u>
↓	
권장 표현	지원서에 참여하고자 하는 전문 분야를 반드시 ‘O’ <u>표시해 주시기 바랍니다</u> .
예시	철도 시설물(역, 열차 등)은 정당한 탑승권을 소지하고 관계 직원의 지도를 받아 안전하게 <u>촬영할 것</u>
↓	
권장 표현	철도 시설물(역, 열차 등)은 정당한 탑승권을 소지하고 관계 직원의 지도를 받아 안전하게 <u>촬영하기 바랍니다</u> .

다. 명령형 ‘-어라’보다 ‘~하십시오’ 등으로 완곡하게 표현하기

특히 행정심판문 등에서 자주 쓰는 표현인 명령형 어미 ‘-아라/어라’는 국민에게 고압적으로 느껴질 수밖에 없다. 행정심판문도 이행 사항을 국민에게 정확하게 전달하는 데에 목적이 있는 것일 뿐 국민에게 명령하거나 고압적인 태도를 취할 필요가 없는 문서이다. 따라서 그동안 관행적으로 사용되어 온 명령형 어미 ‘-아라/어라’는 좀 더 완곡한 표현으로 개선할 필요가 있다. 해당 문맥에 따라 ‘~한다’로 수정하거나 ‘~하십시오’의 형태로 수정하는 것이 훨씬 자연스럽고 부드럽다.

예시	피청구인은 청구인이 202○. ○. ○. 피청구인에게 공개 청구한 <u>정보</u> 를 공개하라.
↓	
권장 표현	피청구인은 청구인이 202○. ○. ○. 피청구인에게 공개를 청구한 <u>정보</u> 를 공개하십시오.

라. ‘~다 할 것이다’는 간결하게 ‘~다’로 표현하기

고압적인 ‘~다 할 것이다’와 같은 표현도 특히 행정심판문에서 빈번하게 발견된다. ‘~다 할 것이다’는 장황한 표현이므로 아래 예시처럼 ‘없다’, ‘과중하다’ 등과 같이 간단하고 명료하게 해당 서술어로만 표현하는 것이 좋다. 행정심판문은 문장이 길고 내용도 어려우므로 독자가 최대한 잘 이해할 수 있도록 간결하게 작성하여야 한다.

예시	영업정지 7일의 행정 처분을 2분의 1로 경감하여 영업정지 3일에 갈음하는 과징금을 부과한 이 건의 처분에 위법함은 <u>없다 할 것이다</u> .
↓	
권장 표현	영업정지 7일의 행정 처분을 2분의 1로 경감하여 영업정지 3일에 갈음하는 과징금을 부과한 이 건의 처분에 위법함은 <u>없다</u> .
예시	이 사건의 처분으로 이루려는 공익적 목적에 비해 청구인이 입게 될 손실이 <u>크다 할 것이므로</u> 이 사건의 처분은 청구인에게 <u>과중하다 할 것이다</u> .
↓	
권장 표현	이 사건의 처분으로 이루려는 공익적 목적에 비해 청구인이 입게 될 손실이 <u>크므로</u> 이 사건의 처분은 청구인에게 <u>과중하다</u> .

2. 차별적 표현 삼가기

공공언어에서는 성별, 지역, 연령, 인종, 국가, 장애 등에 대한 차별적 표현을 사용하지 않도록 주의해야 한다. 누군가에게 상처를 주거나 거부감이 들게 할 수 있고, 대중에게 차별적 인식을 심어줄 우려가 있기 때문이다. 최근에는 공문서 작성자의 의식 수준이 높아졌기 때문에 공문서에서 차별적인 표현은 거의 찾아보기 힘들

게 되었다. 다만 아직까지 발견되는 사례가 종종 있으므로 공문서 작성에서 다시 한번 주의를 기울일 필요가 있다.

가. 특정 집단을 차별하는 표현 삼가기

아래의 예시는 가정통신문에서 발견된 것이다. 인원수까지 특정하여 학교 내에 장애 학생이 있다는 사실을 공개적으로 공지하는 것은 해당 학생들에게 실례되는 일일 뿐만 아니라, 이 가정통신문을 읽은 다른 학생들과 학부모에게 해당 학생들은 특별하게 대우해야 하는 부류라는 편견을 심어 줄 수 있다. 특정한 부류의 학생들에게 특별한 관심을 주고 배려를 하는 곳은 건강한 인간관계가 이루어지는 곳이라고 보기 어렵다. 모든 학생이 동등하게 어울리는 곳이 건강한 사회생활이 이루어지는 학교라고 볼 수 있으므로 이러한 표현은 삭제되어야 한다.

예시	올해는 장애인의 날 특집으로 ... 드라마를 방영했습니다. 가족과 함께 시청하시면 장애를 이해하는 데 많은 도움이 될 것입니다. <u>우리 학교에도 6명의 특수교육 대상 학생이 있습니다. 이 학생들에 대한 관심과 배려 부탁드립니다.</u>
↓	
권장 표현	올해는 장애인의 날 특집으로 ... 드라마를 방영했습니다. 가족과 함께 시청하시면 장애를 이해하는 데 많은 도움이 될 것입니다. <u>‘장애’보다는 ‘차이’에 공감할 수 있도록 가정에서 자녀에게 올바른 교육을 해 주시기를 부탁드립니다.</u>

여기서 잠깐!

<장애자? 장애우? 장애인?>

‘장애자’란 용어는 한자어 ‘놈 자(者)’에 대한 거부감 때문에 선호되지 않는다. 대신 1989년 「장애인 복지법」이 제정되면서부터 법적 용어로 ‘장애인’이 주된 용어로 대체되었다. ‘장애우’는 친근한 어감을 위해 한자어 ‘벗 우(友)’를 포함한 것이지만, 2008년 사단법인 한국장애인단체총연합회에서는 <‘장애우’라는 용어를 사용하지 말 것을 경고한다>는 성명서를 발표한 바 있다. ‘장애우’라는 용어는 장애인을 친구가 필요하고 도움이 필요한 대상으로 전락시킨다는 점에서 부적절하며, 동년배가 아닌 일반 용어에서 친구라는 용어는 통상적이지 않다는 점 때문이다. 따라서 가치 중립적인 용어는 ‘장애인’으로 정착되었다.

아래의 예시에서 ‘노인’을 꾸미는 수식어로 ‘여행에서 소외된’을 쓴 것은 노인에 대한 잘못된 편견을 심어 줄 수 있어 적절하지 않다. 노인이라고 해서 여행을

못 하는 것이 아니며 ‘소외’라는 표현 자체가 특정 집단을 다른 부류로 특징 짓게 하는 표현이므로 이 표현은 삭제할 필요가 있다. ‘노인’은 만 65세 이상의 연령층을 가리키는 법적, 행정적 용어이나, 신체적으로 늙은 사람이라는 부정적인 뜻을 내포하므로 ‘어르신’ 등으로 적절하게 대체하여 사용할 필요가 있다.

예시	각종 이동 수단을 이용하여 <u>여행에서 소외된 노인</u> 에게 여행 지원
↓	
권장 표현	각종 이동 수단을 이용하여 <u>어르신의 여행</u> 지원

여기서 잠깐!

<노인? 어르신? 시니어? 고령자?>

‘노인복지법, 노인복지관’ 등 만 65세 이상 연령층을 가리킬 때 쓰이는 법적, 행정적 용어는 ‘노인’이다. 그런데 ‘노인(老人)’은 문자 그대로 신체적으로 늙은 사람이라는 부정적인 뜻을 담고 있어 때에 따라 부적절한 용어가 되기도 한다.

이 때문에 서울시는 2012년 공모를 거쳐 노인이라는 용어를 ‘어르신’으로 바꾸기도 했다. 보건복지부에서도 해당 연령자를 직접 부를 때나 어떤 혜택을 줄 때 주로 ‘어르신’이라는 용어를 쓰고 있다. 그러나 ‘어르신’은 고령층을 너무 높이는 표현이어서 도리어 불편하다고 느끼는 사람들도 있다.

한편 중립적인 용어로 ‘시니어(senior)’ 또는 ‘고령자’라는 용어도 많이 쓰인다. 시니어는 활동적인 고령층을 가리킬 때 주로 쓰이고, 고령자는 나이만을 객관적으로 따질 때 주로 쓰인다. 우리나라의 고용노동부 등에서 연령만을 따질 때 고령자라는 용어를 주로 쓰며, 일본의 법·제도에서도 노인 대신 고령자를 주로 쓴다.

따라서 상황에 따라 노인, 어르신, 시니어, 고령자를 적절하게 구분하여 사용할 필요가 있다.

나. 문맥상 필요 없는 인적 정보 삭제하기

표현하지 않아도 되는 불필요한 인적 정보를 과도하게 제시하는 경우도 차별적 표현에 해당한다. 인적 정보를 과도하게 제시함으로써 해당 부류의 집단에 차별적 인식을 심어 줄 수 있기 때문이다.

예시	청구인은 ... 청소년 ○○○(여, 18세)에게 주류(소주 ○병)를 제공하다 「청소년 보호법」 위반으로 ○○○경찰서에 적발되었다.
----	--

↓	
권장 표현	청구인은 ... 청소년 ○○○(18세)에게 주류(소주 ○병)를 제공하다 「청소년 보호법」 위반으로 ○○○경찰서에 적발되었다.

위의 예시는 행정심판문의 내용으로 청소년에게 주류를 판매한 사건을 제시하고 있다. 주류를 구매한 청소년의 정보를 제공하는 부분에서 ‘이름(성별, 나이)’의 형식을 취하고 있는데, 여기서 성별 정보는 불필요하다. 이 사건에서 중요한 부분은 미성년자에게 주류를 판매한 사실이므로 ‘나이’만 중요한 사항일 뿐 ‘성별’은 제시될 필요가 없는 것이다. 성별을 제시함으로써 불필요하게 해당 성별에 대한 편견을 심어 줄 수 있으므로 성별 정보는 삭제가 필요하다.

다. 누구나 알기 쉬운 정책 용어 사용하기

예시	마을 공동체 활성화를 위한 주민 활동가(일명 ‘우리 동네 <u>오지라퍼</u> ’)
↓	
권장 표현	마을 공동체 활성화를 위한 주민 활동가(일명 ‘우리 동네 <u>활동가</u> ’)

위의 사례에서 마을 공동체 활동을 하는 주민을 지칭하는 이름을 ‘오지라퍼’로 정했다. ‘오지라퍼’는 명사 ‘오지랴’에 그러한 사람을 뜻하는 영어 접사 ‘-er’을 붙여 만든 것인데, ‘오지랴’가 주로 쓸데없이 지나치게 아무 일이나 참견하는 때에 쓰인다는 점을 고려하면 이 단어를 넣어 만든 정책 용어는 걸맞지 않다. ‘쓸데없이 지나치게 아무 일이나 참견하는 면이 있다.’라는 뜻의 ‘오지랴가 넓다’라는 관용구가 널리 쓰이면서 구 전체의 의미가 명사 ‘오지랴’에까지 전이되어 잘 쓰이는데, 최근에는 ‘오지랴’ 자체의 의미가 중립적인 뜻을 잃고 이 일 저 일에 마구 참견한다는 부정적인 의미에 가까워졌다. 따라서 마을에 봉사하여 좋은 일을 하는 주민을 부르는 말로 ‘오지라퍼’의 의미는 적절하지 않은 것이다. 새로운 단어나 표어를 만들어 제시할 때는 그 단어에 담긴 의미까지 파악하여 세심하게 선정할 필요가 있다.

단원 점검하기

행정 문서 초고를 작성한 후 아래의 <점검 사항>에 따라 스스로 점검할 수 있다.

점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
국민의 입장에서 표현하기	고압적 표현 삼가기	명령적·권위적 표현을 사용하지 않았는가?		
	차별적 표현 삼가기	성, 지역, 인종 등에 대한 차별적·비하적 표현을 사용하지 않았는가?		

제3장 정확하게 쓰기

이 단원의 핵심 내용

- 행정 문서는 어문 규범에 맞게 정확한 표기로 작성해야 한다.
- 행정 문서는 단어의 의미와 문장의 어법에 맞게 정확한 표현으로 작성해야 한다.

1. 표기의 정확성

가. 한글 맞춤법·표준어 규정에 맞게 쓰기

예시 1		수정
<ul style="list-style-type: none"> • 지역 및 <u>년도</u>에 따라 • 어두운 <u>란</u>은 작성하지 마시고 • 높은 <u>전염율</u>에 비해 치사율은 2% 정도로 추정됨. 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 및 <u>연도</u>에 따라 • 어두운 <u>난</u>은 작성하지 마시고 • 높은 <u>전염률</u>에 비해 치사율은 2% 정도로 추정됨.
예시 2		수정
<ul style="list-style-type: none"> • 선물 수령 여부: 예, <u>아니오</u> • 그 확률은 매우 낮아 통계적으로 1,000명 중 1~10명 <u>정도예요</u> • 시 노후 관용버스를 일자리희망버스로 <u>개조하므로</u> 예산 절감 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 선물 수령 여부: 예, <u>아니요</u> • 그 확률은 매우 낮아 통계적으로 1,000명 중 1~10명 <u>정도예요</u> • 시 노후 관용버스를 일자리희망버스로 <u>개조함으로써</u> 예산 절감

나. 띄어쓰기 규정에 맞게 쓰기

예시 1		수정
<ul style="list-style-type: none"> • 응시 번호 <u>기재여부와 사진위의 날인여부</u>를 확인하여야 합니다. • (대출한도) 업체 당 <u>1천만원</u> • 사업장을 <u>운영 중</u> 입니까? 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 응시 번호 <u>기재 여부와 사진 위의 날인 여부</u>를 확인하여야 합니다. • (대출한도) 업체 당 <u>1천만 원</u> • 사업장을 <u>운영 중</u> 입니까?
예시 2		수정
<ul style="list-style-type: none"> • 고위험 바이러스 관련 연구는 생물 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 고위험 바이러스 관련 연구는 생물

<p>안전이 <u>중요시 되는 바</u> ... 병원체에 적합한 방법을 선택 적용하는 것이 필요함.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ○○개 정보시스템을 <u>폐기하는 데</u> 짧게는 ○개월, 길게는 ○개월이 소요되었다. • 개인정보 제공 동의는 <u>지원시</u> 별도 절차로 진행됨 	→	<p>안전이 <u>중요시되는바</u> ... 병원체에 적합한 방법을 선택 적용하는 것이 필요함.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ○○개 정보시스템을 <u>폐기하는 데</u> 짧게는 ○개월, 길게는 ○개월이 소요되었다. • 개인정보 제공 동의는 <u>지원 시</u> 별도 절차로 진행됨
--	---	---

다. 외래어 표기법에 맞게 쓰기

예시		수정
<ul style="list-style-type: none"> • <u>마켓팅</u> • <u>페널티</u> 부여 등 책임 강화 • <u>포털사이트</u> • 컴퓨터용 <u>싸인펜</u> 	→	<ul style="list-style-type: none"> • <u>마케팅</u> • <u>페널티</u> 부과 등 책임 강화 • <u>포털사이트</u> • 컴퓨터용 <u>사인펜</u>

라. 문서에 오자나 탈자가 없는지 꼼꼼하게 점검하기

예시		수정
<ul style="list-style-type: none"> • 미국을 <u>경우하는</u> 화물까지 적용됨 • 안내문을 받지 못했어도 신청 요건에 <u>한다면</u> 안내 대상인지 확인해 보세요. 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 미국을 <u>경유하는</u> 화물까지 적용됨 • 안내문을 받지 못했어도 신청 요건에 <u>해당한다면</u> 안내 대상인지 확인해 보세요.

2. 표현의 정확성

가. 의미에 맞는 단어 쓰기

예시 1		수정
<ul style="list-style-type: none"> • 제출된 서류는 <u>일체</u> 반환하지 않으며 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 제출된 서류는 <u>일절</u> 반환하지 않으며 • 이 증명서는 재산 <u>소유 여부를</u> 확인

<ul style="list-style-type: none"> 이 증명서는 재산소유 유무의 확인용으로 사용할 수 없습니다. (예매대상) PC, 모바일 사용이 어려운 <u>경로</u>(만 65세 이상, 2021.2.10.기준) 	<p>하는 용도로 사용할 수 없습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> (예매 대상) <u>경로</u> 대상자(만 65세 이상, 2021. 2. 10. 기준)로 컴퓨터, 모바일 기기 사용이 어려운 사람
---	--

예시 2		수정
<ul style="list-style-type: none"> "성명"란에는 반드시 한 사람의 <u>순수한 성명</u>만을 수록하여야 합니다. 민원실 이용 만족도는 76.2%로 높은 편이지만 민원안내 자료 부족 등 문제점 <u>도출</u> 열차와 촬영자 안전에 <u>저촉되는</u> 작품 	→	<ul style="list-style-type: none"> "성명"란에는 반드시 한 사람의 <u>본명</u>만을 수록하여야 합니다. 민원실 이용 만족도는 76.2%로 높은 편이지만 민원 안내 자료 부족 등 문제점이 <u>발견됨</u>. 열차와 촬영자 안전을 <u>고려하지 않은</u> 작품

나. 어법에 맞는 문장 쓰기

1) 문장 간의 올바른 호응 관계

예시 1		수정
<ul style="list-style-type: none"> <u>처분의 원인</u>된 사실 및 법적근거 ※ 이 증명서는 <u>재산소유 유무</u>의 확인용으로 사용할 수 없습니다. 1년 이상 마을공동체 <u>활동</u>의 경험 있는 모임의 활동 지원 	→	<ul style="list-style-type: none"> <u>처분의 원인</u>이 된 사실 및 법적 근거 ※ 이 증명서는 <u>재산 소유 여부</u>의 확인용으로 사용할 수 없습니다. 1년 이상 마을공동체에서 <u>활동한</u> 경험이 있는 모임의 활동 지원

예시 2		수정
<ul style="list-style-type: none"> 도내 사회적 경제 창업기업으로의 <u>전환 또는 희망하는</u> 창업자 제출 자료에 대해 허위사실 및 부당행위 적발 시 <u>선정 취소</u> 등을 제재 조치함 승계대상 사업자등록번호 및 <u>상호</u>란은 피합법법인 및 지점 법인의 사업자등록번호를 적습니다. 	→	<ul style="list-style-type: none"> 도내 사회적 경제 창업 기업으로 <u>전환하려는</u> 창업자 또는 이를 희망하는 창업자 제출 자료에 대해 허위사실 및 부당행위 적발 시 <u>선정 취소</u> 등의 제재 조치를 함 승계대상 사업자등록번호 및 <u>상호</u>란에는 피합법법인 및 지점 법인의 사업자등록번호를 적습니다.

예시 3		수정
<ul style="list-style-type: none"> • 선정평가 방법은 코로나19의 상황에 따라“서면평가”로 대체될 수 있으며, 별도 <u>통보</u> • 외출 30분 전 <u>자외선에 미리 발라야 하며</u> 효과가 오래 지속되지 않기 때문에 2시간 간격으로 덧발라 주세요! • 1인 미디어 사업자가 제대로 된 <u>세금 신고를 위해서는</u> 반드시 사업자 등록을 해야 합니다. 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 선정평가 방법은 코로나19의 상황에 따라“서면평가”로 대체될 수 <u>있으며</u>, <u>평가 결과는 별도로 통보함.</u> • 외출 30분 전 <u>자외선 차단제를 미리 발라야 하며</u> 효과가 오래 지속되지 않으니 2시간 간격으로 덧발라 주세요! • 1인 미디어 사업자가 제대로 된 <u>세금 신고를 하기 위해서는</u> 반드시 사업자 등록을 해야 합니다.

예시 4		수정
<ul style="list-style-type: none"> • <u>도내</u> 내외국인 일용근로자를 고용하는 자 및 인력을 공급하는 인력사무소 사업 주(대표자) • <u>안전한 열차운행을 위해</u> 작업구간 통과 시 열차가 서행 운전하오니 고객님께 양해 부탁드립니다. 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 내외국인 일용근로자를 고용하는 <u>도내의 고용주</u> 및 인력을 공급하는 인력사무소 사업주(대표자) • <u>작업 구간을 통과할 때 안전 운행을 위해</u> 열차가 서행 운전하오니 양해해 주시기 바랍니다.

예시 5	본 사업의 <u>지원대상 선정방법은</u> 서류심사와 집합(면접)심사의 점수를 산정한 결과 고득점 순으로 우선순위를 정하고 해당위원회의 심의를 거쳐 지원 대상자를 최종 결정하여 공고함
↓	
수정 1	<u>이 사업에서는</u> 서류 심사와 집합(면접) 심사의 점수를 산정하여 고득점 순으로 우선순위를 정하고, 해당 위원회의 심의를 거쳐 지원 대상자를 선정함.
수정 2	이 사업의 지원 대상 선정 방법은 서류 심사와 집합(면접) 심사의 점수를 산정하여 고득점 순서로 우선순위를 정하고 해당 위원회의 심의를 거쳐 지원 <u>대상자를 결정하는 것임.</u>

2) 적절한 문법 요소의 사용

예시 1		수정
<ul style="list-style-type: none"> • 일자리 사업에 참여하신 <u>어르신분</u>들의 만족도가 높았음. • <u>시장님의</u> 카네이션 전달 • 합격자발표 미확인 등으로 인한 불이익은 <u>응시자의 책임이 되므로</u> 	→	<ul style="list-style-type: none"> • 일자리 사업에 참여하신 <u>어르신들</u>의 만족도가 높았음. • <u>○○시장의</u> 카네이션 전달 • 합격자발표 미확인 등으로 인한 불이익은 <u>응시자의 책임이므로</u>

예시 2	우리나라 부가가치세법상 가공되지 <u>않는</u> 농산물에는 부가가치세를 부과하지 않습니다.
↓	
수정	우리나라 부가가치세법상 가공되지 <u>않은</u> 농산물에는 부가가치세를 부과하지 않습니다.
예시 3	방문 발급 시 1통에 대한 발급수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 1통이 20장을 <u>초과하는 때에는</u> 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용
↓	
수정	방문 발급 시 1통에 대한 발급수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 1통이 20장을 <u>초과할 때부터</u> 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용
예시 4	기업인의 경영 의욕을 <u>고취 시키고</u> 기업이미지 개선을 통해 대외 활동력을 높이고, 기업경영을 지원하여 지역 경제 발전을 도모하고자 함.
↓	
수정	기업인의 경영 의욕을 <u>고취하고</u> 기업 이미지 개선을 통해 대외 활동력을 높이고, 기업 경영을 지원하여 지역 경제 발전을 도모하고자 함.
예시 5	실시간으로 유전 정보 공유, 분석, 저장을 <u>용이하기 위한</u> 데이터베이스 및 인프라 구축 사업 운영 예정
↓	
수정	실시간으로 유전 정보 공유, 분석, 저장을 <u>용이하게 하기 위한</u> 데이터베이스 및 인프라 구축 사업 운영 예정

3) 생략된 내용 제시

예시 1	사업장이 여러 개인 개인사업자는 주된 사업장의 <u>소재지를</u> , 사업을 하지 않는 개인은 빈칸으로 두시면 됩니다.
↓	
권장 표현	사업장이 여러 개인 개인사업자는 주된 사업장의 <u>소재지를</u> <u>적고</u> , 사업을 하지 않는 개인은 빈칸으로 두시면 됩니다.
예시 2	전화번호를 지역(3자리), 국(4자리), <u>번호(4자리)</u> 로 수록합니다.
↓	
수정	전화번호를 지역(3자리), 국(4자리), <u>번호(4자리)의 순서대로</u> 수록합니다.

단원 점검하기

행정 문서 초고를 작성한 후 아래의 <점검 사항>에 따라 스스로 점검할 수 있다.

점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
정확 하게	표기의 정확성	오자 혹은 탈자가 없는가?		
		어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?		
	표현의 정확성	의미에 맞는 단어를 썼는가?		
		어법에 맞게 문장을 썼는가?		

제2부 단계별로 문서 작성하기

제1장 문서 작성 준비하기

이 단원의 핵심 내용

- 문서 작성 전에는 다음과 같은 사항을 고려해야 한다.
 - － 독자를 고려하여 문서의 목적과 필요성을 파악한다.
 - － 관련 자료를 수집, 분석한다.
 - － 안전의 문제를 파악하고 관계 규정 및 행정 선례를 숙지한다.
- 문서 작성 준비하기 단계에서는 ‘점검표’를 활용한다.

1. 문서 작성 전 고려사항

행정 문서를 작성하기 전에는 문서를 읽을 독자가 누구인지 구체적으로 파악하여 문서 작성의 목적을 정하여야 한다. 문서의 목적을 정한 후에는 그에 따라 문서의 유형을 결정하고 자료를 충분히 수집하여 분석한다. 이를 바탕으로 주어진 안전의 핵심 문제가 무엇인지 파악하고 관계 규정 및 행정 선례를 숙지하여 문서의 내용 작성을 위한 준비를 마친다.

가. 독자를 고려하여 문서 작성의 목적 파악하기

행정 문서를 작성하기 전에는 문서를 읽을 독자가 누구이며, 문서 작성의 목적은 무엇인지 파악하여야 한다. 독자에 대한 구체적인 인식이 있어야 문서 작성의 목적을 설정할 수 있다. 모든 글은 그 목적에 따라 유형이 달라지므로 문서 작성의 목적을 설정하면 그에 맞는 문서의 유형을 결정할 수 있게 된다. 문서의 유형이 정해지면 독자의 입장을 고려하여 문서에 담을 내용과 전달 방식을 정한다.

1) 독자 고려하기

독자를 파악하는 것은 성공적인 문서 작성을 위한 첫걸음이다. 독자가 누구냐에 따라 글을 왜 쓰는지, 어떤 내용과 수준으로 써야 하는지, 어떤 방법으로 써야 하는지를 결정할 수 있다. 이를 위해서는 독자를 구체적으로 파악해야 한다. ‘일반 국

민'과 같은 추상적인 독자가 아니라 '연구 보조금을 받기를 원하는 연구자'와 같이 매우 구체적인 대상을 상정할 필요가 있다. 다음은 독자에 대한 이해를 높이는 데 도움이 되는 질문들이다.

○ 독자는 누구인가?

독자에 대한 기본 정보를 파악하면 독자를 좀 더 구체적으로 인식할 수 있다. 독자의 나이, 성별, 직업, 거주 지역, 교육 수준, 경제 수준 등을 파악하는 것이 도움이 된다.

○ 독자는 주제에 대해 무엇을 알고 있는가?

해당 주제에 대해 독자가 이미 알고 있는 부분이 있는지, 어느 정도 알고 있는지를 파악하는 것은 글의 내용과 수준, 방향을 결정하는 데 매우 중요하다. 독자는 이 분야의 전문가인가? 그렇지 않은가? 만일 독자가 전문가라면 해당 분야에서 주로 사용하는 기본적인 용어와 일반적인 지식을 생략하고 곧바로 핵심 내용을 전개하는 것이 효율적이다. 그렇지 않다면 기본 용어부터 독자에게 차근차근 설명해야 할 것이다.

○ 독자가 주제에 대해 무엇을 알아야 하는가?

독자를 고려하는 것이 중요한 이유는 독자에게 필요한 정보를 문서에 담아야 하기 때문이다. 문서에 포함될 내용은 독자에게 필요한 정보들이어야 하므로 문서의 내용을 계획하는 단계에서부터 독자가 주제에 대해 무엇을 알아야 하는지 파악할 필요가 있다.

○ 독자는 어떤 의문을 가지고 있는가?

문서 작성자는 해당 주제에 대해 독자가 알아야 하는 내용이라고 판단한 일반적인 내용 외에도 독자의 입장에서 가질 수 있는 의문을 생각해 보아야 한다. 독자가 글을 읽고 부족하다고 생각할 만한 부분이 있는지 살펴보고 보충할 필요가 있다.

○ 독자의 언어 수준은 어떠한가?

내용을 독자에게 효과적으로 전달하기 위해 독자의 언어 수준을 파악해 볼 필요가 있다. 독자의 모어, 직업, 교육 수준과 같은 신상 정보를 알면 독자의 언어 수준을 짐작하는 데 도움이 된다. 독자에 대한 정보를 바탕으로 독자에게 의미를 원활히 전달할 수 있는 언어 표현과 장치들이 무엇인지 구체적으로 생각해 보아야 한다.

2) 문서 작성의 목적 파악하기

문서 작성 전에는 문서를 작성하려는 목적이 무엇인지 파악해야 한다. 무엇에 대한 문서인가, 누가 읽을 것인가 즉, 화제와 독자에 따라 문서를 작성하는 목적이 결정된다. 문서의 목적을 파악하면 그에 맞는 문서의 유형을 정할 수 있다. 행정 문서는 목적에 따라 ‘공고문, 보고서, 행정 서식’ 등 다양한 유형이 있으며 유형마다 특정한 양식이 있다. 문서의 유형을 결정한 후에는 해당 유형의 형식과 특징을 파악한다. 행정 문서의 유형에 따른 목적은 다음과 같다.

- 공고문: 공공 기관에서 일정한 사항을 일반 대중에게 널리 알리기 위해 작성함.
- 보고서: 현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 논리적으로 보고하거나 건의할 때 작성함.
- 행정 서식
 - 민원 문서: 민원인이 행정 기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하고자 할 때 작성함.
 - 행정심판문: 행정심판의 청구에 대하여 행정심판위원회가 행하는 판단(재결)을 전달하기 위해 작성함.
 - 행정처분서: ‘행정청’이 구체적 사실에 대하여 일방적인 법 집행 행위를 통해 외부에 직접적인 법적 효과를 발생시키고자 할 때 작성함.
- 누리소통망서비스 홍보 글: 누리소통망서비스를 통해 정보를 전달하고 국민과의 소통을 강화하여 정책에 대한 이해도를 높이고 기관에 대한 친근한 이미지를 심어 주기 위해 작성함.

문서의 유형을 결정한 후에는 해당 문서 유형의 형식적, 내용적 특징을 파악해 둬으로써 문서 작성 단계에서 내용 선정과 구성을 효율적으로 수행할 수 있다.

나. 관련 자료 수집·분석하기

행정 문서를 효율적으로 작성하기 위해서는 관련 자료를 찾아서 활용하는 것이 중요하다. 문서를 작성하고자 하는 목적에 맞게 자료를 인용하거나 아이디어나 데이터를 요약하고 해석할 필요가 있다. 자료를 수집하고 분석할 때는 다음과 같은 점을 고려해야 한다.

1) 자료 수집하기

○ 기관 누리집 혹은 정부 부처의 인트라넷 등 공개된 구축 자료를 활용한다.

자료는 작성하고자 하는 문서의 내용과 관련이 있어야 할 뿐 아니라 정보의 배경과 맥락 등을 알려줄 수 있는 깊이 있는 자료를 찾아야 한다. 포털 검색 사이트나 정부 부처에 구축되어 있는 인트라넷 등 공개된 자료를 적극 활용한다.

○ 조직 내부의 자료를 활용한다.

과거에 진행했던 업무 사례나 관련 부서의 담당자 등에게 자료를 요청하는 등 조직 내부에서 생성된 자료들을 활용하는 경우 보다 쉽게 원하는 자료를 얻을 수 있다.

○ 자료의 신뢰성과 시의성을 고려하여야 한다.

자료의 적합성, 신뢰성, 내용의 정확성 등을 꼼꼼히 확인하여야 한다. 또한 지나치게 과거의 자료로서 현재의 상황과 현실에 맞지 않는 자료는 문서 작성에 활용할 수 없다. 가능한 한 최신의 자료를 확보해 문서의 시의성을 높일 수 있도록 한다.

2) 자료 분석하기

○ 정보의 종류에 따라 분류한다.

새롭게 알게 된 사실이나 문서에 포함할 만한 정보를 그 종류에 따라 분류하면 문서 작성에 도움이 된다. 개념이나 용어, 특정 사안의 현황, 배경, 원인, 특정 사안에 대한 주장이나 견해, 근거 등을 정리해 둔다.

○ 독자에게 필요한 핵심 내용을 정리한다.

수집한 정보는 문서 작성자 스스로에게 새롭고 필요한 정보와 독자에게 필요한 정보로 구분할 수 있다. 문서를 작성하기 위해서는 독자에게 필요한 핵심 정보가 무엇인지를 추려낼 필요가 있다.

○ 자료가 문서의 어느 부분에 포함될지 생각한다.

자료를 정리하고 분석하는 과정에서 해당 정보가 문서의 어느 부분에 포함될 수 있을지를 고려하면 문서 작성 단계에서 효율적으로 문서를 작성할 수 있다.

다. 안전의 핵심 파악, 관계 규정 및 행정 선례 숙지하기

안전이란 문서에서 검토하고 다룰 주요한 사실로서 문서 작성 준비 단계에서 문서의 목적을 설정하고 수집된 자료를 분석하는 과정을 통해 안전의 여러 문제를 파악할 수 있다. 안전의 핵심이 파악되면 안전과 관련한 문제를 해결하기 위해 관계 규정이나 행정 선례 등을 조사해 이를 숙지할 필요가 있다.

1) 안전의 핵심 파악하기

○ 문서에서 다룰 안전을 파악한다.

때로는 문서 작성 이전에 안전이 정해져 있는 경우도 있지만 그렇지 않은 경우 수집한 자료를 분석하여 문서에서 주로 검토하고 조사할 안전이 무엇인지 파악한다.

○ 안전을 여러 관점에서 고찰하여 쟁점을 파악한다.

문서 작성의 배경이 되는 현 상황과 맥락에서 안전이 가지고 있는 쟁점이 무엇인지 생각해 본다. 이를 통해 안전의 핵심을 몇 가지로 추리는 것이 좋다.

2) 관계 규정 및 행정 선례 숙지하기

○ 안전과 관련된 규정 및 행정 선례를 수집한다.

행정 문서는 대부분 국가나 공공 기관의 정책과 관련된 내용을 다루기 때문에 안전의 핵심을 정확하게 파악하고 해결 방안을 도출하기 위해서는 관련 규정 및 행정 선례를 참고하여야 한다. 관련 규정은 국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr>) 또는 관련 기관의 누리집에서 검색할 수 있으며, 행정 선례는 관련 기관의 협조를 구해 수집할 수 있다.

○ 수집된 규정 및 행정 선례를 분류한다.

수집된 규정 및 행정 선례 등은 그 내용에 따라 분류하여 문서 작성 단계에서 안전의 문제를 구체적으로 다룰 때 참고하기 용이하도록 준비해 두는 것이 좋다.

2. 점검하기

행정 문서를 작성하기 전에는 <행정 문서 작성 전 점검표>의 항목에 비추어 준비 상황을 점검한다.

<행정 문서 작성 전 점검표>

점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
독자 및 문서 작성의 목적	독자	독자가 누구인지 파악했는가?		
		독자가 주제에 대해 알고 있는 것이 무엇인지, 무엇을 알고 싶어 할 것인지 파악했는가?		
		독자의 언어 수준을 파악했는가?		
	문서 작성의 목적	문서 작성의 목적을 정확히 인지했는가?		
		문서의 형식을 정확히 알고 있는가?		
자료 수집 및 분석	자료 수집	깊이 있는 자료를 충분히 수집했는가?		
		출처가 분명하고 신뢰할 수 있는 자료를 수집했는가?		
	자료 분석	정보의 종류에 따라 자료를 분류하여 정리했는가?		
		독자에게 필요한 핵심 내용의 자료를 분석했는가?		
		문서의 어느 부분에 포함될 자료일지 분석하여 정리했는가?		
안전 파악 및 규정 숙지	안전 파악	안전의 핵심을 파악했는가?		
	규정 숙지	관계 규정 및 행정 선례를 숙지했는가?		

제2장 문서 작성하기

이 단원의 핵심 내용

- 적절한 단어·표현과 우리말 문법에 맞는 문장으로 행정 문서를 작성할 뿐만 아니라, 문단을 계층적으로 잘 구성하고 그것을 적절하게 배열, 구획함으로써 행정 문서의 가독성을 높인다.
- 인터넷 누리집, 누리소통망서비스 등 매체별 특성을 충분히 고려하여 문서를 작성함으로써 홍보 효과를 높이도록 한다.

1. 문서 작성 시 유의 사항

행정 문서는 일반 국민이 독자가 될 수 있다. 따라서 일반 국민의 독해 능력에 맞추어 누구나 쉽게 이해할 수 있는 문장으로 공문서를 작성해야 한다. 이를 위해서는 우선 적절한 단어 및 표현을 찾아 써야 하고 우리말 문법에도 어긋나지 않아야 한다. 이는 좋은 글의 전제 조건에 해당하는 것으로 행정 문서에도 그대로 적용된다. 행정 문서는 여기에서 더 나아가 자연스럽고 더 효과적인 표현을 사용하여 문장의 가독성을 높일 필요가 있다.

행정 문서는 자족성 및 완결성을 띄어야 하는 글로서, 다른 글과 마찬가지로 문단이 하나의 문장으로 이루어지지 않고 여러 개의 문장으로 이루어지며, 이러한 문단을 여럿 연계하여 작성한다. 따라서 각각의 문단별로 주제 문장과 보충 문장을 계층적으로 잘 구성하여 그 내용이 명확하게 드러나도록 작성하며 문단과 문단을 적절하게 연계하여 글의 통일성을 높여야 한다. 행정 문서는 일반 국민의 독해 능력을 고려해 문단 길이의 적정성과, 효과적인 문단 배열과 구획에 대해서 훨씬 더 고민해야 한다.

한편, 정보와 서비스를 제공하는 정부의 인터넷 누리집 게시 문서와 누리소통망서비스 홍보 글은 국민에게 직접 이야기하는 성격이 훨씬 더 짙다. 정보성과 홍보성을 더 극대화하기 위해서는 인터넷 누리집과 누리소통망서비스의 매체별 특성을 고려하고 그에 맞추어 게시하거나 발송할 문서를 작성할 필요가 있다.

가. 정확하게 내용 구성하기

1) 공공언어의 요건에 맞추어 정확하게 작성하기

○ 의미에 맞는 정확한 단어 및 표현을 사용한다.

예시		수정
• 인사에는 <u>일체</u> 관여하지 않을 것을 지시함.	→	• 인사에는 <u>일절</u> 관여하지 않을 것을 지시함.
예시		수정
• 지원하고자 하는 세무서 영세납세자 지원단 담당자에게 이메일(○○○@nts.s.go.kr) <u>접수</u>	→	• 지원하고자 하는 세무서 영세납세자지원단 담당자에게 이메일(○○○@nts.go.kr) <u>로 제출</u>

○ 조사와 어미를 정확하게 써서 전달하고자 하는 문장의 의미를 명확하게 한다.

예시		수정
• 국경없는의사회는 환자들을 생물학적 위험이 아닌 인간 관점에서 접근해야 한다는 주제 <u>하에</u> 기초연설을 함.	→	• 국경없는의사회는 환자들에 <u>대해</u> 생물학적 위험이 아닌 인간 관점에서 접근해야 한다는 주제로 기초연설을 함.
예시		수정
• 실시간으로 유전정보 공유, 분석, 저장 <u>을</u> 용이 <u>하기</u> 위한 사업 운영 예정	→	• 실시간으로 유전 정보 공유, 분석, 저장 <u>을</u> 용이하게 <u>하기</u> 위한 사업 운영 예정

○ 자연스럽고 적절한 어순을 사용하여 문장의 가독성을 높이도록 한다.

예시		권장 표현
• <u>금융기관 등으로부터 채무불이행으로</u> 규제를 받고 있는 사람이나 기업	→	• <u>채무 불이행으로 금융 기관 등으로부터</u> 규제를 받고 있는 사람이나 기업

예시		권장 표현
• 생산성 <u>있고</u> <u>지역주민의 수요를 반영</u> <u>한</u> 사업 추진	→	• <u>지역 주민의 수요를 반영한</u> <u>생산성 있는</u> 사업 추진

2) 적절하고 유용한 제목 작성하기

○ 전체 내용의 핵심 또는 주제가 분명하게 드러나도록 제목을 작성한다.

예시	<ul style="list-style-type: none"> • 환경부-산업계, <u>공동 포럼 진행</u> <p>환경부(장관 ○○○)는 한국○○○○협의회(회장 ○○○)와 10월 29일 서울 삼성동 ○○○○호텔에서 '제3회 지속가능기업 혁신 포럼'을 개최한다.</p> <p>‘지속가능기업 혁신 포럼’은 정부-기업 대표들이 함께 지속가능발전의 창의적 해법을 마련하고 국가 성장동력 창출에 기여할 수 있는 방안을 모색하기 위한 것으로 2019년부터 운영해 왔다.</p> <p>이번 포럼은 ○○○ 환경부 장관의 영상 개회사로 시작하며, ○○○ 한국○○○○협의회 회장, ○○○ 국회부의장 등을 비롯해 국내외 기업 대표이사, 주한외국공관 대사 등이 참여한다.</p> <p>○○○ 한국○○○○협의회 명예회장은 ‘기업경영의 뉴노멀’을 주제로 특별연설할 예정이다.</p>
↓	
권장 표현	<ul style="list-style-type: none"> • 환경부-산업계, <u>지속 가능한 발전과 국가 성장 동력 창출을 위한 포럼 개최</u> <p>환경부(장관 ○○○)는 한국○○○○협의회(회장 ○○○)와 10월 29일 서울 삼성동 ○○○○호텔에서 '제3회 지속가능기업 혁신 포럼'을 개최한다.</p> <p>‘지속가능기업 혁신 포럼’은 정부-기업 대표들이 함께 지속가능발전의 창의적 해법을 마련하고 국가 성장동력 창출에 기여할 수 있는 방안을 모색하기 위한 것으로 2019년부터 운영해 왔다.</p> <p>이번 포럼은 ○○○ 환경부 장관의 영상 개회사로 시작하며, ○○○ 한국○○○○협의회 회장, ○○○ 국회부의장 등을 비롯해 국내외 기업 대표이사, 주한외국공관 대사 등이 참여한다.</p> <p>○○○ 한국○○○○협의회 명예회장은 ‘기업경영의 뉴노멀’을 주제로 특별연설할 예정이다.</p>

○ 지나치게 생략하거나 과장되지 않게 제목을 작성한다.

예시		권장 표현
• 높은 집중 참여로 1차 집중률 90% 넘어	→	<ul style="list-style-type: none"> • 활발한 참여로 18세 이상 1차 집중률 90% 넘어 • 활발한 참여로 전 국민 대비 18세 이상 1차 집중률 77.7%

3) 육하원칙에 맞추어 내용 작성하기

○ ‘누가, 언제, 어디에서, 무엇을, 왜, 어떻게’라는 육하원칙의 요소를 모두 제시하되, 특히 ‘왜’, ‘어떻게’의 내용이 명확하고 분명하게 드러나도록 작성한다.

예시	<p>○○○○교육청이 학교폭력 멈춰, 담배연기 그만이라는 슬로건으로 캠페인을 실시했다.</p> <p>△△경찰서, ●●고 교직원 및 학생회가 참여한 이번 캠페인은 학교폭력에 대한 경각심을 일깨우고, 학생들의 무분별한 교외 흡연을 예방하기 위해 실시됐으며, 등·하교 시간에 ●●고 일원에서 진행됐다.</p>
↓	
권장 표현	<p>○○○○교육청이 <u>2021년 5월 31일</u> 세계 금연의 날을 맞아 ●●고 일원에서 ‘<u>학교 폭력 멈춰, 담배 연기 그만</u>’이라는 슬로건으로 캠페인을 실시했다.</p> <p>이는 <u>학생들에게 학교 폭력에 대한 경각심을 일깨우고, 학생들이 무분별한 교외 흡연의 근절을 위해 직접 노력하도록 하자는 데 의미가 있다.</u></p> <p><u>●●고 학생들은 대강당에 모여 학교 폭력과 및 흡연의 위험성에 대한 동영상 두 편을 함께 시청하고, 학교 폭력 근절 및 금연 선서식을 한 후, 교외로 나가 금연 홍보 자료집을 지나가는 사람들에게 나누어 주었다.</u></p>

나. 적절하게 문단 쓰기

행정 문서를 작성할 때는 정보를 효과적으로 전달할 수 있는 형식을 고려해야 하며, 주제가 분명하게 드러나도록 써야 한다. 이를 위해 한눈에 알 수 있도록 자료를 제시하되, 한 문단에 너무 많은 정보를 담지 않고 주제 문장과 보충 문장을 계층적으로 잘 구성하는 것이 중요하다.

1) 각 문단은 하나의 주제만 포괄하기

○ 한 문단에는 한 가지 주제의 내용만 제시하여 그 내용이 명확하게 드러나도록 한다.

예시	전입 주소가 다가구주택인 경우에 ‘주택 명칭·층·호수’는 주민등록 관리 등을 위해 필요한 사항으로 원하는 사람만 작성하면 되고, 공법상 주소로는 인정되지 않으며, 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있으며, 이를 작성하지 않아 우편물 등이 송달되지 않는 책임은 본인에게 있습니다.
↓	
권장 표현	<p>전입 주소가 다가구주택인 경우에 ‘주택 명칭·층·호수’는 주민등록 관리 등을 위해 필요한 사항으로 원하는 사람만 작성하면 됩니다. 그러나 이는 공법상 주소로 인정되지 않고 공무상의 필요에 의해 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있습니다.</p> <p>만일 작성을 원하지 않으면 작성하지 않아도 됩니다. 그러나 그로 인해 우편물 등이 제대로 송달되지 않는 문제에 대한 책임은 본인에게 있음을 꼭 확인하시기 바랍니다.</p>

2) 주제 문장을 제시하고 주제 문장에 대한 보충 문장 쓰기

○ 각 문단에서는 글의 핵심을 다루는 주제 문장을 먼저 제시하고, 그다음에 주제 문장을 부연 설명하거나 보충하는 문장을 제시하여 문단의 내용이 쉽게 잘 이해될 수 있도록 한다.

예시	합격자 발표 미확인 등으로 인한 불이익은 응시자의 책임이므로, 합격자 발표일 등 시험 일정과 합격 여부를 반드시 확인해야 합니다.
↓	
권장 표현	시험 일정 및 장소, 합격자 발표일, 합격 여부 등을 반드시 확인하십시오. 합격자 발표 미확인 등으로 인한 불이익은 전적으로 응시자 본인의 책임입니다. 이 점을 꼭 유의하시기 바랍니다.

3) 문장과 문장 사이 지시 표현, 연결 표현을 사용하여 자연스럽게 연결하기

○ 적절한 지시어, 접속어 등으로 문장을 긴밀하게 연결하여 글의 통일성을 높이도록 한다.

예시	<p>⑤ 대출 제한 사유에 해당하지 아니할 것</p> <p>※ 신청 가능 자격</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청 ○ 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청 ○ 법인 사업자는 공동 대표 이사 모두의 연서를 통해 대출 신청
↓	
권장 표현	<p>⑤ <u>다음의</u> 경우에 해당할 것</p> <p>※ 대출 신청이 가능한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인 기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청 ○ 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청 ○ 법인 사업자: 공동 대표 이사 모두의 연서를 통해 대출 신청

예시	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 흉막통을 유발하며, 사람이 유일한 숙주임.
↓	
권장 표현	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 흉막통을 유발함. <u>그런데 A, B형 모두 사람이 유일한 숙주임.</u>

4) 적절한 길이로 문단 작성하기

○ 문단의 주제에서 벗어나 문단의 초점을 흐리거나 통일성을 떨어뜨리는 보충 문장을 쓰지 않아야 한다. 하나의 문단은 적절한 길이로 하나의 소주제와 관련된 내용만 담도록 하는 것이 바람직하다.

예시	학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 제17조 및 인천광역시 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 조례 제5조의 규정에 의거 미운영 교습소에 대하여 행정처분을 함에 있어 행정절차법 제21조 2항의 규정에 따라 행정처분 사전통지서(청문실시 통지)를 우편(등기)으로 <u>통지하였으나, 우편물이</u> 폐문부재 등의 사유로 반송되어 통상적인 방법으로 송달이 불가능하여 행정절차법 제14조제4항에 따라 공시 송달 방법으로 청문을 공고하고 청문을 종결한 바, 이에 교습소 행정처분(교습소폐지)을 공시송달 공고합니다.
↓	
권장 표현	학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 제17조 및 인천광역시 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 조례 제5조의 규정에 의거하여 미운영 교습소를 대상으로 행정처분을 하기 위해 행정절차법 제21조 2항의 규정대로 행정처분 사전 통지서(청문실시 통지)를 우편(등기)으로 <u>통지하였습니다.</u> <u>그러나 우편물이</u> 폐문 부재 등의 사유로 여러 차례 반송되어 통상적인 방법으로는 송달이 불가능하여 불가피하게 행정절차법 제14조 제4항에 따라 공시 송달 방법으로 청문을 공고하고 종결하였습니다. 이에 교습소 행정처분(교습소 폐지)을 공시 송달합니다.

5) 정보를 빠르게 얻을 수 있도록 순차적으로 문단을 배치하기

○ 독자가 필요로 하는 정보를 빠르게 얻을 수 있도록 글 전체의 핵심과 긴밀하게 관련되어 있는 문단을 맨 앞에 배치한다. 맨 앞의 문단에서는 본문 내용을 요약하거나 결론이나 목적을 드러내 보여 주는 것이 좋다.

예시	<p>29일부터 31일까지 가상 확장세계에서 펼쳐지는 과학꿈나무들의 축제가 열린다.</p> <p>이번 행사는 미래과학자를 꿈꾸는 청소년들이 ○○○ 개발앱인 ‘○○○○’를 활용해 나만의 아바타로 공간 제약 없이 자유롭게 소통·교류하며 다양한 과학콘텐츠를 즐길 수 있다.</p> <p>과학기술정보통신부와 한국과학창의재단은 ‘2021 청소년 과학페어’가 29일 개막식을 시작으로 오는 31일까지 가상확장세계 플랫폼 ‘○○○○’ 앱(App)과 과학문화포털 ‘사이언스올’(scienceall)에서 펼쳐진다고 전했다.</p> <p>이번 행사에서는 ○○○○ 내 ‘성장의 샘’, ‘지혜의 숲’, ‘세계의 문’ 3가지 유형의 가상공간을 조성했는데, 주 공간인 ‘성장의 샘’에서는 한국형 발사체 ‘누리호’, 천리안위성2B호, 달궤도선 등 우리나라 주요 과학기술 10선 소개 패널을 만나볼 수 있다.</p>
↓	
권장 표현	<p>과학기술정보통신부와 한국과학창의재단은 오는 29일부터 31일까지 가상 확장 세계 플랫폼 ‘○○○○’와 과학문화 포털 ‘사이언스올’(scienceall)에서 진행되는 ‘2021 청소년 과학페어’라는 과학 꿈나무들의 축제를 개최한다.</p> <p>이번 행사에서는 미래의 과학자를 꿈꾸는 청소년들이 ○○○ 개발앱인 ‘○○○○’를 활용해 나만의 아바타로 공간 제약 없이 자유롭게 소통·교류하며 다양한 과학 콘텐츠를 즐길 수 있다. ○○○○ 내에 ‘성장의 샘’, ‘지혜의 숲’, ‘세계의 문’ 3가지 유형의 가상 공간을 조성했는데, 주 공간인 ‘성장의 샘’에서는 한국형 발사체 ‘누리호’, 천리안위성2B호, 달궤도선 등 우리나라의 주요 과학 기술 10선을 소개하는 패널을 만나 볼 수 있다.</p>

6) 가독성을 높여 이해를 도울 수 있도록 효과적이고 짧게 문서를 구획하기

○ 행정 문서의 내용 및 특성에 맞추어 시각적으로 의미 파악에 도움이 되도록 문단을 배열하거나 구획한다. 제목 또는 소제목이나 강조하고자 하는 부분은 굵은 글씨, 밑줄 등으로 표시할 수 있다.

예시	<p style="text-align: center;">※ 추가접종 대상군</p> <p>① (기본 접종 완료 6개월 경과자) 60세 이상 고령층 및 50대 연령층, 감염 취약 시설 등 고위험군, 코로나 19 치료 병원 종사자, 병원급 이상 의료기관 종사자, 요양병원·시설의 입원·입소 및 종사자, 18-49세 기저질환자, 우선 접종 직업군</p> <p>② (기본 접종 완료 2개월 경과자) 면역 저하자 및 안센 백신 기본 접종자</p>
↓	
권장 표현	<p style="text-align: center;">※ 추가 접종 대상군</p> <p>① (기본 접종 완료 6개월 경과자) 60세 이상 고령층 및 50대 연령층, 감염 취약 시설 등 고위험군, 코로나 19 치료 병원 종사자, 병원급 이상 의료기관 종사자, 요양병원·시설의 입원·입소 및 종사자, 18-49세 기저질환자, 우선 접종 직업군</p> <p>② (기본 접종 완료 2개월 경과자) 면역 저하자 및 안센 백신 기본 접종자</p>
예시	<p>사업비는 모임의 마을공동체 활동목적을 시행하기 위한 최소경비로 편성하여야 하며/ 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 하고 / 특히, 행사비는 본연의 사업목적에 필요한 소규모 행사규모를 원칙으로 하여야 함.</p>
↓	
권장 표현	<p>사업비는 다음의 원칙에 따라 편성하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성하여야 한다. 2. 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 한다. 3. 특히, 행사비는 본연의 사업 목적에 부합하는 소규모의 행사에 맞춰 편성하여야 한다.

다. 효과적으로 매체 활용하기

1) 누리집 게시용 문서 특성에 맞춰 작성하기

○ 일반 국민이 누구나 그 의미를 쉽고 정확하게 파악할 수 있도록 평이한 단어를 이용하여 간결한 문장으로 작성한다. 문서의 홍보 효과를 더 높이기 위해서는 어려운 한자어, 외래어, 전문어의 사용을 삼가고 명사를 나열하는 식으로 문장을 작성하지 않는다.

예시	3개월 이내에 그 임원(자격 상실자)을 <u>개입</u> 한 때에는 사업자 면허 취소의 예외 사유가 될 수 있다.
↓	
권장 표현	3개월 이내에 그 임원(자격 상실자)을 <u>바꾸어 임명</u> 했을 때에는 사업자 면허 취소의 예외 사유가 될 수 있다.
예시	창구에는 다음의 <u>부책</u> 을 모두 비치하여야 한다.
↓	
권장 표현	창구에는 다음의 <u>문서</u> 를 모두 비치하여야 한다.
예시	국내 예방접종완료자 해외입국 시 입국일 기준 남아공·브라질 변이 바이러스 유행국가에서 입국 시 자가격리 면제 적용 제외
↓	
권장 표현	국내에서 예방 접종을 완료했다라도 입국일을 기준으로 남아공·브라질 변이 바이러스가 유행하고 있는 국가에서 입국한 사람은 자가격리 면제 대상자가 아님.

○ 줄글보다는 개조식으로 작성하여 글의 전체 내용을 한눈에 쉽게 파악할 수 있도록 한다. 도표나 사진 등의 보조 자료도 적극적으로 활용하는 것이 좋다.

예시	법제처(처장 ○○○)는 22일 “환자안전 제고를 위한 최근의 의료법적 쟁점 및 정책과제”를 주제로 한국의료법학회(회장 ○○○)와 공동으로 학술대회를 개최한다.
↓	
권장 표현	<p>한국의료법학회-법제처 공동 학술대회 개최</p> <ul style="list-style-type: none"> - 주제: 환자 안전 제고를 위한 최근의 의료법적 쟁점 및 정책 과제 - 일시: 2021년 10월 22일(금) 15:00~17:30 - 개최 방법: 코로나19 상황을 고려해 온라인 생중계 - 주관: 사단법인 한국의료법학회, 법제처 - 후원: 법제처

2) 누리소통망서비스 홍보 글의 특성에 맞춰 작성하기

○ 누리소통망서비스 사용자의 입장에서 짧은 시간 내에 읽고 쉽게 이해할 수 있도록 짧고 간결한 문장으로 작성한다. 딱딱한 문어체보다는 자연스러운 구어체를 사용하여 작성하는 것이 더 좋다.

예시	6월 1일에 주택을 소유한 자(재산세 납세의무자) 중 공시가격을 합산한 금액이 6억 원(1세대 1주택자인 경우 9억 원)을 <u>초과하는 경우 종합부동산세를 납부할 의무가 있습니다.</u>
↓	
권장 표현	6월 1일에 주택을 소유한 자(재산세 납세 의무자) 중 주택의 공시 가격을 합산한 금액이 6억 원(1세대 1주택자인 경우 9억 원)을 <u>초과하면 종합부동산세를 납부해야 합니다.</u>

제3장 문서 작성 후 검토하기

이 단원의 핵심 내용

- 문서 작성 후 검토하기의 과정에서는 ‘공공언어의 요건’, ‘문서의 유형’, ‘매체의 특성’ 등에 맞추어 작성했는지 검토한다.
- 검토하기 단계에서는 ‘점검표’를 활용한다.

1. 문서 작성 후 검토 사항

행정 문서를 작성한 후에는 공공언어의 요건에 비추어 형식과 내용에 잘못된 부분은 없는지 검토하고 수정해야 한다. 문서를 검토할 때는 독자의 입장에서 객관적인 시각으로 보아야만 문제점을 찾아낼 수 있다. 형식과 내용을 쉽게 하여 전달력 있게 작성했는지, 고압적 표현이나 차별적 표현을 사용하지 않았는지, 표기와 표현을 정확하게 했는지 등을 꼼꼼하게 검토한 후 문제점을 찾아내어 올바르게 수정한다.

가. 공공언어의 요건에 비추어 틀린 것이 없는지 검토하기

공공언어가 갖추어야 할 요건에는 ‘쉽게 쓰기’, ‘국민의 입장에서 표현하기’, ‘정확하게 쓰기’가 있다.

1) 쉽게 썼는지 검토하기

○ 행정 문서의 형식과 내용의 용이성을 점검할 때에는 자신이 작성한 행정 문서가 형식적으로 자연스럽고 한눈에 볼 수 있게 구성되었는지 독자의 입장에서 점검해야 한다. 또한, 내용면에서도 분량을 적절하게 안배하고 있는지, 내용을 논리적으로 연결했는지 점검하여 수정한다. 형식과 내용의 용이성에서 검토해야 할 세부 사항은 다음과 같다.

세부 점검 사항	
형식의 용이성	1) 자연스러운 표현을 사용했는가?

	<input type="checkbox"/> 순화어 쓰기 <input type="checkbox"/> 외국어 번역 투 삼가기 <input type="checkbox"/> 외래어 오남용(한자 남용) 삼가기 <input type="checkbox"/> 중복 오류 삼가기 <ul style="list-style-type: none"> - 반복 표현(단어, 어구, 문장) 삼가기 - 중의적 표현 피하기 - 불필요한 성분 삽입하지 않기 2) 시각적 편의를 고려했는가? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 한눈에 알 수 있게 자료 구성하기 <input type="checkbox"/> 가독성 있게 정보 배열하기
내용의 용이성	1) 적절한 분량으로 제시했는가? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 문장을 적절한 길이로 작성하기 <input type="checkbox"/> 문단을 적절한 길이로 작성하기 2) 논리적으로 연결했는가? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 접속 오류 삼가기 <ul style="list-style-type: none"> - 대등하지 않은 접속을 피하기 - 조사를 정확하게 사용하기 <input type="checkbox"/> 논리적으로 적절하게 단락 구성하기

2) 국민의 입장에서 표현했는지 검토하기

○ 고압적 표현, 차별적 표현을 삼가고 국민의 입장에서 표현하였는지 검토한다. 독자의 입장에서 불편하게 느껴질 수 있는 표현이 없는지 확인해야 하며, 되도록 친근하게 받아들일 수 있도록 표현을 수정한다. 세부 점검 사항은 다음과 같다.

	세부 점검 사항
고압적 표현 삼가기	<input type="checkbox"/> 명령형 표현(직접 명령)을 완곡하게 수정했는가? <ul style="list-style-type: none"> - 명령형 어미를 수정 - 권위적 어휘 수정
차별적 표현 삼가기	<input type="checkbox"/> 특정 집단을 차별하는 표현을 삼갔는가? <input type="checkbox"/> 누구나 알기 쉬운 정책 용어를 사용했는가? <input type="checkbox"/> 문맥상 필요 없는 인적 정보를 삭제했는가?

3) 정확하게 썼는지 검토하기

○ 표기와 표현에서 오류가 없는지 검토한다. 표기는 국어사전을 참고하여 점검하고, 오자와 탈자도 수정한다. 또한, 단어 사용과 문장 구조의 오류가 없는지도 점검하여 수정해야 한다. 표현이 정확하지 않으면 의미 전달력이 떨어지거나 의도하

지 않은 의미를 전달할 수도 있으므로 꼼꼼하게 검토해야 한다. 표기와 표현에서 점검해야 할 세부 사항은 다음과 같다.

	세부 점검 사항
표기의 정확성	1) 오자, 탈자가 있는가? 2) 어문 규범을 준수했는가? <input type="checkbox"/> 한글 맞춤법(띄어쓰기 포함)에 맞게 쓰기 <input type="checkbox"/> 표준어 규정에 맞게 쓰기 <input type="checkbox"/> 외래어 표기법에 맞게 쓰기 <input type="checkbox"/> 로마자 표기법에 맞게 쓰기
표현의 정확성	1) 의미에 맞는 단어를 썼는가? 2) 어법에 맞는 문장을 썼는가? <input type="checkbox"/> 문장 성분 간 호응 <input type="checkbox"/> 적절한 문법 요소 사용 <input type="checkbox"/> 생략된 내용 제시

나. 문서의 유형에 맞게 작성했는지 검토하기

행정 문서에는 ‘공고문’, ‘민원 문서’, ‘보고서’ 등 다양한 유형이 있으며 유형마다 각각 특정한 양식이 있다. 따라서 각 양식에 맞게 작성했는지 검토한다.

○ ‘공고문’은 ‘공공 기관에서 일정한 사항을 광고, 게시 또는 다른 공개적 방법으로 일반 대중에게 널리 알리기 위해 작성하는 문서’로, ‘사업 공고문’, ‘채용 공고문’, ‘행정 안내문’ 등이 있다. 이와 같은 공고문은 대부분 일반인을 독자로 하는 행정 문서이므로 정보가 정확하게 전달되도록 작성했는지를 꼼꼼하게 검토해야 한다. ‘가. 공공언어의 요건’을 갖추었는지 확인하는 것 외에도 공고문의 유형별 특징을 고려하여 다음과 같은 사항을 검토한다.

유형	세부 점검 사항
사업 공고문	<input type="checkbox"/> 사업 내용, 사업 참여자 조건, 사업자 선정 기준, 신청서 마감일, 필요 서류 등을 제시했는가? <input type="checkbox"/> 다수의 정보를 항목으로 나누어 제시했는가? <input type="checkbox"/> 담당 부서, 담당자 등의 연락처를 제시했는가?
채용 공고문	<input type="checkbox"/> 채용 직무, 채용 인원, 채용 자격, 지원서 마감일 등을 제시했는가? <input type="checkbox"/> 정보를 체계적, 논리적으로 제시했는가?
행정 안내문	<input type="checkbox"/> 정보가 정확히 전달되도록 구성했는가?

	<input type="checkbox"/> 표, 그림 등을 이용하여 쉽게 내용을 전달하고 있는가? <input type="checkbox"/> 어려운 전문 용어 등을 사용하고 있지는 않은가?
--	--

○ ‘민원 문서의 서식’이란 행정 기관이 민원인에게 제시하는 각종 행정 서식을 말한다. 민원 문서의 서식을 작성한 후에도 ‘가. 공공언어의 요건’을 갖추었는지를 확인해야 하고 민원 문서 서식의 특징을 고려하여 다음과 같은 사항을 특히 유의하여 검토해야 한다.

항목	세부 점검 사항
형식	<input type="checkbox"/> 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」(시행 2021. 1. 21.)의 형식에 맞는가?
내용	<input type="checkbox"/> 접수 번호, 접수일, 발급일 등의 해당 사항과 전자적 처리가 가능한지 표시했는가? <input type="checkbox"/> 근거 법령, 서식 호수 등 서식에 관한 기본 정보를 표시했는가? <input type="checkbox"/> 생년월일 등 항목란의 내용을 정확히 표시했는가? <input type="checkbox"/> 표, 선, 칸, 글자, 특수 기호 등을 정확히 사용했는가? <input type="checkbox"/> 한글과 병기하는 외국 글자를 정확히 표기했는가?

○ ‘보고서’는 ‘현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 논리적으로 보고하거나 건의할 때 작성하는 문서’이다. 행정 문서로서의 보고서는 기관 내부의 사람이 독자일 가능성이 높다. 따라서 독자의 특성과 보고서의 종류별 특성을 파악하여 내용과 형식을 검토해야 한다.

항목	세부 점검 사항
형식	<input type="checkbox"/> 행정안전부의 ‘보고서 표준서식’을 지키고 있는가? <input type="checkbox"/> 표지, 차례, 개요, 본문, 결론(부록)의 형식으로 구성하였는가?
내용	<input type="checkbox"/> 작성 부서, 제목, 작성일 등의 내용으로 표지를 작성했는가? <input type="checkbox"/> 소제목을 체계적으로 구성하고 페이지를 제시하여 목차를 작성했는가? <input type="checkbox"/> 보고서 작성의 배경, 목적, 경위 등으로 개요를 작성하였는가? <input type="checkbox"/> 체계적으로 내용을 구성하여 본문을 작성하였는가? <input type="checkbox"/> 결론 및 대안 제시, 기대 효과, 향후 조치 등의 내용으로 결론을 작성했는가? <input type="checkbox"/> 참고 자료 등이 필요한 경우 부록을 추가했는가?

다. 인쇄, 누리집 등 전달 매체의 특성에 맞게 작성했는지 검토하기

지금까지 행정 문서들은 주로 인쇄를 전제로 하여 작성하였다. 그러나 최근에는

누리집, 누리소통망서비스 등을 전달 매체로 하는 행정 문서가 작성되고 있다. 이러한 웹 콘텐츠에 인쇄 매체를 기반으로 한 문서를 그대로 옮기거나 요약해서 사용하는 것은 바람직하지 않다. 인쇄 매체와는 다른 특성을 고려하여 문서를 작성했는지 검토하고 수정해야 한다.

○ 웹 콘텐츠에서, 정보를 역피라미드 방식으로 배치했는지 검토한다.

웹 매체에서 수용자는 페이지의 맨 위 왼쪽, 문장의 처음 두 단어에 시선을 둔다는 연구 결과들이 있다. 따라서 가장 중요한 정보를 맨 위에 명확하고 짧게 드러내는 것이 중요하다. 누리소통망서비스를 통한 정책 안내문이나 홍보 글에서 이와 같이 정보를 배치했는지 검토해야 한다.

○ 웹 콘텐츠에서, 내용을 주제별로 나누어 제시했는지 검토한다.

인쇄 매체와 달리 웹 콘텐츠는 화면을 단위로 내용이 제공된다. 따라서 소주제별로 내용을 나누어 별개의 구역으로 구성해야 한다.

○ 웹 콘텐츠에서, 필요한 정보만 제시했는지 검토한다.

인쇄 매체와 달리 웹 페이지 독자는 내용을 훑어 내려가며 전체를 읽지 않는 성향이 있다. 이러한 성향을 반영하여 인쇄 매체보다 정보를 줄여 핵심 내용만 제시해야 하므로, 작성된 웹 콘텐츠의 글에 불필요한 정보가 추가되어 있는지 검토해야 한다.

○ 핵심어 표시, 그림이나 만화 등을 적극적으로 활용한다.

검색과 관련이 없으나 드러내고자 하는 말에 핵심어 표시를 붙여 표현하거나 이미지를 삽입하여 시각적 효과를 극대화할 수 있다. 따라서 지나치게 문자 텍스트를 많이 사용했는지 검토한 뒤 이를 시각적 이미지로 대체하도록 한다.

더 알아보기

행정 문서 초고를 작성한 후 스스로 점검할 수도 있지만, 아래와 같은 방법으로 다른 사람에게 검사를 받을 수도 있다.

초고 검사	방법	적용
환언 검사	5~6명의 사람에게 특정 지점을 읽게 함 → 그들에게 의미 설명을 부탁함 → 독자의 설명을 메모함 → 메시지를 오해한 부분을 확인함	짧은 행정 문서, 짧은 웹 페이지 문서
유용성 검사	기준에 맞는 3명을 선정함 → 특정 정보를 매우 짧게 알려줌 → 그들이 자신들이 찾은 내용에서 무엇을 알아냈는지	긴 행정 문서, 소책자, 규정 및 웹 사이트

	를 들음 → 그 경험에 대한 중립적인 질문을 하여 특정 단어나 표현을 알아볼 수 있음	
통제된 비교 검사	검사 집단을 선정함 → 초고와 새 문서 (환언 검토 또는 유용성 검토를 통해 수정한 문서)를 모두 보냄 → 답변을 수집하여 결과를 비교함	일반 대중이 행정 문서 최종본을 얼마나 이해했는지를 정량적으로 분석하고자 할 때

2. 점검하기

행정 문서는 ‘문서 작성 준비하기 → 작성하기 → 문서 작성 후 검토하기’의 단계를 거쳐야 한다. 행정 문서를 작성하기 전 준비하기의 단계가 끝나면 <행정 문서 작성 전 점검표>에 비추어 점검해야 한다.

행정 문서를 작성한 후에는 <행정 문서 점검표>의 항목에 비추어 점검한다.

<행정 문서 점검표>

점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
쉽게	형식의 용이성	외래어, 외국어를 남용하지 않고 자연스러운 우리말 표현을 썼는가?		
		시각적 편의를 고려하여 문서를 작성했는가?		
	내용의 용이성	문장과 문단을 적절한 길이로 작성했는가?		
		내용을 논리적으로 연결했는가?		
국민의 입장에서	고압적 표현 삼가기	명령, 권위적 표현을 완곡하게 수정했는가?		
	차별적 표현 삼가기	성, 지역, 인종 등에 대한 차별적, 비하적 표현을 사용하지 않았는가?		
		누구나 알기 쉬운 정책 용어를 사용했는가?		
		문맥상 필요 없는 인적 정보를 삭제했는가?		
정확하게	표기의 정확성	오자, 탈자가 있는가?		
		한글 맞춤법, 표준어 규정, 외래어 표기법, 로마자 표기법에 맞게 표기를 정확하게 했는가?		
	표현의 정확성	의미에 맞는 단어를 썼는가?		
		어법에 맞게 문장을 썼는가?		
문서 유형에 맞게 전달	문서의 형식 점검하기	공고문, 행정서식, 보고서, 누리소통망서비스 홍보글 등의 형식에 맞추어 작성하였는가?		
매체에 맞게	전달 매체의 특성 점검하기	인쇄, 누리집 등 전달 매체의 특성에 맞추어 작성하였는가?		

제3부 유형별로 실제 문서 쓰기

제1장 공고문 쓰기

이 단원의 핵심 내용

- 공고문은 공공 기관에서 일정한 사항을 일반 대중에게 널리 알리기 위해 작성하는 문서이므로 복잡한 정보를 알기 쉽게 전달하여야 한다.
- 공고문에 권위적이고 단정적인 표현을 사용하지 않도록 유의하여야 한다.

1. 공고문이란?

공고문이란 공공 기관에서 일정한 사항을 광고, 게시, 또는 다른 공개적 방법으로 일반 대중에게 널리 알리기 위해 작성하는 문서를 말한다. 공고문은 전반적인 내용을 상세한 부분까지 정확하게 전달해야 하므로 세밀함과 전달력이 동시에 요구된다.

공고문은 전달하고자 하는 내용에 따라 ‘사업 공고문, 채용 공고문, 행정 안내문’으로 나눌 수 있다. ‘사업 공고문’은 국가 및 공공 기관에서 시행하는 사업의 구체적인 내용을 알리고 참여자를 모집하려는 목적으로 작성된다. 사업 공고문에는 사업 내용, 사업 참여자 조건, 사업자 선정 기준, 신청서 마감일, 필요 서류 등의 사항이 포함된다. ‘채용 공고문’은 국가 및 공공 기관에서 인력을 채용하기 위해 작성하며 채용 직무, 채용 인원, 채용 자격, 지원서 마감일 등 채용과 관련된 모든 내용을 포함해야 한다. ‘행정 안내문’은 국가 및 공공 기관의 업무 중에서 일반 국민의 생활과 밀접한 관련이 있는 사항을 알리려는 목적으로 작성된다. 각 유형별 공고문의 제목의 예는 다음과 같다.

○ 사업 공고문

- 2021 인천광역시 「마을계획 수립 지원 사업」 추가 공고
- 2021년 「소상공인 온라인 입점 지원 사업」 참여 소상공인 모집 공고(정부24)
- 2021년 고용확정형 중소기업 근무 환경 개선 지원 사업 참여 기업 모집 공고(정부 24)

○ 채용 공고문

- 2021년 제2차 위촉연구원 채용 공고(코레일)

- 국세청 일반임기제공무원(5급, 통계사무관) 채용 공고
- 2021년도 제3차 질병관리청 공무원직 채용 공고

○ 행정 안내문

- 2021년 설 승차권 예매 안내(코레일)
- 일반 열차 운행 조정 알림(코레일)
- 홈택스 법인세 신고 관련 공지사항(국세청 홈택스)

2. 공고문 양식

공고문은 그 내용에 따라 독자에게 필요한 정보를 빠짐없이 알려야 한다. 또한 정보는 시간의 흐름이나 절차 순서로 제시하는 것이 유용하다. 실제 채용 공고문을 예시로 공고문의 형식을 살펴보면 다음과 같다.

무엇에 대한 공고문인지 공고 내용을 제목에 명시함.

다수의 정보는 알아보기 쉽게 항목을 나누어 제시함.

지원 절차에 따라 정보를 나열함.

추가적인 문의를 할 수 있도록 담당자 연락처를 제시함.

[제3기 고객 평가단 모집]

대상 열차 이용 경험자로 다음 각 호 중 하나 이상에 해당하며, 본기별 1회 이상 오프라인 활동에 참여가 가능한 고객

① 월 2회 이상 코레일 역사 또는 열차 서비스를 이용하는 고객

② 최근 1년 동안 다음의 서비스를 이용한 경험이 있는 고객

가. 관광열차, 내일로, 패스상품 등 여행 상품

나. 장애인 트루미, 유아 동반실 등 교통 약자를 위한 서비스

③ 최근 1년 동안 열차 이용 경험이 있는 국내 체류 외국인

④ 고속열차 비수회 지역 및 백지 노선 거주자 중 연 6회 이상 철도를 이용하는 고객

활동 내용: 한국철도 서비스 서포터 활동(지원서 작성 시 주요 활동 지역을 선정함)
서비스 모니터링, 아이디어 제안, 서비스 정책 자문, 사회 공헌 활동 등

활동 일기: '20. 8. 1(토) ~ '21. 6. 30(수), 11개월간

활동 혜택: 활동 실적에 따라 열차 할인 쿠폰 지급, 우수 단원에게 팸투어 등 신상품 체험 기회 부여, 활동 우수 단원에게 표창

모집 기간: 2020. 8. 17(수) ~ 7. 8(수)

지원 방법: 붙임 파일을 다운로드하여 작성한 후 제출(이메일 service@korail.com 제출)

결과 발표: 2020. 7. 23(목), 홈페이지에 공지함

기타 지원서 작성 문의 ☎ 02-615-5755

3. 공고문의 작성 과정에서 주의할 점

일반적으로 공고문은 복잡한 정보를 알기 쉽게 전달해야 하며 일반 국민을 대상으로 하므로 국민친화성을 고려해야 한다는 특징이 있다. 그러나 다수의 복잡한 정보를 지나치게 축약해 표현할 경우 내용이 모호해질 수 있으며, 사업 공고와 채용 공고의 경우에는 선정 과정에서의 공정성을 확보하기 위해 책임의 주체를 명확히 하는 과정에서 권위적인 표현이 사용되기도 한다. 이러한 특징으로 인해 공고문에서는 어문 규범과 관련된 오류 외에도 종종 비효율적인 정보 제시 방법과 권위적이고 단정적인 어휘나 표현 사용이 문제점으로 나타날 수 있다. 공고문을 작성할 때는 다음과 같은 사례를 참고하여 주요 정보가 대중에게 효과적으로 전달되도록 할 필요가 있다.

가. 알기 쉽게 풀어서 작성하였는가?

공고문은 복잡한 내용을 간결하게 작성하기 위해 명사 나열식 표현을 사용함으로써 내용이 지나치게 축약되어 의미가 불분명해지는 경우가 있다.

예시		권장 표현
지렁이 먹이가 <u>지렁이 사육</u> 보다는 <u>폐기물 처리 목적 우려</u>	→	지렁이 먹이가 <u>지렁이 사육 목적</u> 보다는 <u>폐기물 처리 목적으로 사용될 우려가 있음.</u>

위의 예는 ‘지렁이 먹이’를 서술하는 서술어가 없어서 전달하려는 뜻이 무엇인지 알기 어렵고, ‘지렁이 사육’과 ‘폐기물 처리 목적 우려’가 의미적으로 어떤 관계를 맺고 있는지도 분명하지 않다. 따라서 ‘지렁이 먹이가 지렁이 사육 목적보다는 폐기물 처리 목적으로 사용되다’와 같이 서술어를 넣고, ‘지렁이 사육’과 ‘폐기물 처리’가 각각 지렁이 먹이 사용의 목적임을 분명히 할 필요가 있다.

예시		권장 표현
임금 등을 체불하여 <u>명단이 공개 중인 사업주</u>	→	임금 등을 체불하여 <u>임금 체불 사업주 명단에 이름이 공개되고 있는 사업주</u>

위의 예에서 ‘명단’의 의미가 불분명하므로 의미를 구체화하여 ‘임금 체불 사업주 명단’으로 수정하는 것이 적절하다.

예시	<input type="checkbox"/> <u>기간 중</u> 입석은 운영하지 않으며 승차권에 표시된 구간 외에는 이용할 수 없습니다. - <u>차내에서 구간 연장은 불가, 최근 정차역에 하차 조치 및 이미 연장 승차한 구간에 대해서는 10배 부가 운임 징수</u> - <u>무표 또는 정당한 승차권이 아닌 경우 하차 조치 및 10배 부가 운임 징수</u>
↓	
권장 표현	<input type="checkbox"/> <u>명절 기간에는</u> 입석은 운영하지 않으며 승차권에 표시된 구간 외에는 이용할 수 없습니다. - <u>차내에서 구간 연장을 할 수 없습니다.</u> - <u>승차권에 표시된 구간이 아닌 곳에서 승차했을 때에는 바로 다음 정차역에서 하차하도록 조치하며 이미 승차한 구간에 대해서는 정상 운임의 10배에 해당하는 부가 운임을 내셔야 하니 유의하시기 바랍니다.</u> - <u>승차권이 없거나 정당한 승차권이 아닐 때에는 하차하도록 조치하며 부가 운임을 10배로 징수합니다.</u>

위의 예는 ‘기간’, ‘무표’, ‘연장 승차’ 등 의미가 불분명한 어휘를 다수 사용하여 의미 전달력이 떨어진다. 특히 ‘차내에서 구간연장은 불가’나 ‘이미 연장 승차한 구간’이라는 표현은 지나치게 축약되어 이해하기 어렵다. 각각 ‘차내에서 구간 연장을 할 수 없습니다’와 ‘이미 승차한 구간’과 같이 풀어 쓰는 것이 좋다.

나. 누구나 이해하기 쉬운 새로운 정책 용어를 잘 만들어 사용하고 있는가?

공고문에서 새로운 정책 용어를 만들어 사용하고자 할 때에는 누구나 쉽게 이해할 수 있도록 해야 한다.

예시		권장 표현
마을 공동체 활동 준비를 위한 주민 대표(우리 동네 <u>오지라퍼</u>)	➔	마을 공동체 활동 준비를 위한 주민 대표(우리 동네 <u>활동가</u>)

위의 예에서는 ‘우리 동네 오지라퍼’를 마을 공동체 주민 대표를 부르는 명칭으로 사용하였다. 여기서 ‘오지라퍼’란 ‘오지랴’이라는 명사에 ‘~하는 사람’이라는 의미를 더하는 영어 접미사 ‘-er’을 결합하여 만든 말로서, 주변의 일에

관심을 많이 가지는 사람을 일컫는다. 이러한 단어는 단어의 구조가 복잡하고 또 어종이 섞여 있어 그 의미를 쉽게 파악하기 어려우므로 ‘우리 동네 활동가’와 같이 수정할 필요가 있다.

다. 정보를 산발적으로 제시하지 않았는가?

공고문은 다수의 정보를 전달하기 때문에 자칫 정보가 일정한 순서 없이 나열되기 쉽다. 제시할 정보가 많은 경우에는 정보를 유형화하여 제시하거나 각각의 정보를 알아보기 쉽도록 시각적으로 목록화할 필요가 있다.

예시	사업비는 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성하여야 하며/ 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 하고/ 특히, 행사비는 본연의 사업 목적에 필요한 소규모 행사 규모를 원칙으로 하여야 함
↓	
권장 표현	사업비는 다음의 원칙에 따라 편성하여야 한다. 1. 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성하여야 한다. 2. 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 한다. 3. 특히, 행사비는 본연의 사업 목적에 필요한 소규모 행사 규모를 원칙으로 하여야 한다.

위의 예는 하나의 문장에 정보를 지나치게 많이 나열하고 있으며, 빗금(/)을 부적절하게 사용하고 있다. 특히 사업 공고문에서 사업 신청 자격이나 유의 사항을 안내할 때 정보를 나열식으로 제시하는 경우를 종종 볼 수 있는데, 정보를 산발적으로 나열한 듯한 인상을 주기 쉽다. 각 항목에 번호를 붙여서 제시하는 것이 정보를 한눈에 파악하기 용이하다.

예시	· 타 지자체 또는 기관(○○부, △△원, □□부 등 정부기관, ◇◇파크 등 지역 혁신기관 등)의 동일한 비대면 솔루션 구축 및 비대면 서비스 이용(K-비대면 이용권 지원, 중소기업 인터넷 기반 정보 통신(IT) 자원 통합·공유 서비스 이용 지원 등)과 동일한 내역의 지원이 확정되었거나 예정되어 있는 경우
↓	
권장 표현	· 타 지자체 또는 기관*의 동일한 비대면 솔루션 구축 및 비대면 서비스 이용**과 동일한 내역의 지원이 확정되었거나 예정되어 있는 경우 * ○○부, △△원, □□부 등 정부기관, ◇◇파크 등 지역 혁신 기관

	<p><u>등</u></p> <p><u>** K-비대면 이용권 지원, 중소기업 인터넷 기반 정보 통신(IT) 자원 통합·공유 서비스 이용 지원 등</u></p>
--	---

위의 예 역시 정보를 나열식으로 제시하고 있는데, 괄호 안에 포함된 정보가 지나치게 많아서 가독성이 떨어진다. 또한 괄호를 여러 번 사용하고 있어 본래 전달하고자 하는 정보와 부가적인 정보가 구분되지 않는다. 이런 경우에는 괄호를 삭제하고 해당 내용을 각주 형식으로 제시하여 핵심적인 정보와 부가적인 정보가 구분되도록 한다.

라. 정보를 논리적으로 제시하였는가?

공고문에 제시되는 정보는 서로 모순되지 않아야 하며, 표현상 오해의 소지가 있어서는 안 된다. 문서 내에서 일관된 표현을 사용하여 논리적으로 일관성을 유지할 수 있도록 한다.

예시	<p>⑤ <u>대출 제한 사유에 해당하지 아니할 것</u></p> <p>※ <u>신청 가능 자격</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청 ○ 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청 ○ 법인 사업자는 공동 대표 이사 모두의 연서를 통해 대출 신청
↓	
권장 표현	<p>⑤ <u>다음의 경우에 해당할 것</u></p> <p>※ <u>대출 신청이 가능한 경우</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인 기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청 ○ 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청 ○ 법인 사업자: 공동 대표 이사 모두의 연서를 통해 대출 신청

위의 예는 사업 공고의 일부인데, 대출 신청 가능자여야 사업에 신청할 수 있다는 내용을 담고 있다. 그런데 앞부분에서는 ‘대출 제한 사유에 해당하지 아니할 것’을 명시하였으나, 뒷부분에서는 대출 신청 자격을 명시함으로써 정보를 비논리적으로 제시하고 있다. 따라서 ‘대출 신청 자격이 가능한 경우’와 적절히 대응할 수 있도록 수정해 세부적인 대출 신청 자격을 안내하는 것으로 이어질 수 있게끔 한다.

마. 권위적인 표현을 삼갔는가?

사업 공고문이나 채용 공고문에서는 선정 과정에서 공정성을 기하기 위해 책임의 소재를 명확히 할 필요가 있다. 하지만 책임의 소재를 직접적으로 언급하는 표현은 권위적으로 느껴질 수 있으므로 주의해서 사용해야 한다.

예시	공고문에 명시되지 않은 사항은 동 사업 운영 지침 및 ○○혁신센터에서 정하는 바에 따름. <u>지침 등에 대한 미숙지로 발생하는 불이익 및 그에 따른 책임은 사업을 신청한 예비 (기)창업자에게 있음</u>
↓	
권장 표현	공고문에 명시되지 않은 사항은 동 사업 운영 지침 및 ○○혁신센터에서 정하는 바에 따름. <u>사업을 신청한 예비 (기)창업자는 지침 등을 반드시 숙지하여야 함.</u>
예시	※ 귀하는 동의를 거부할 권리가 <u>있으며</u> , 동의를 거부할 경우, 본 사업의 세부 사항에 대한 안내 지연 등 불이익을 받으실 수 있습니다.
↓	
권장 표현	※ 귀하는 동의를 거부할 권리가 <u>있습니다</u> . 동의를 거부할 경우, 본 사업의 세부 사항에 대한 안내가 지연되는 등의 불편함이 있을 수 있습니다.

위의 두 가지 예 모두 권위적 표현을 사용하고 있다. 예비 창업자나 사업 신청자에게 ‘불이익이 있을 수 있다’고 안내하는 문구는 책임 주체를 명확히 하려는 의도에서 사용된 것으로 보이나, 불이익의 가능성과 책임의 소재가 직접적으로 독자에게 있다고 표현함으로써 권위적인 표현으로 인식될 수 있다. 이를 ‘반드시 숙지해야 한다’나 ‘불편함이 있을 수 있다’는 표현으로 수정한다면 안내 사항을 충분히 전달하면서도 권위적인 표현을 피할 수 있을 것이다.

한편 사업 공고문과 채용 공고문은 선정 과정에서 공정성이 중요하기 때문에 절차와 관련한 안내에서 단정적인 표현이 사용되는 경우가 많다. 일반 국민을 대상으로 하는 공고문은 일반 국민이 친숙하게 읽을 수 있어야 하므로 권위적으로 느껴질

수 있는 단정적인 표현의 사용을 지양하고 일상적인 표현을 사용하는 것이 좋다.

예시	방문 및 우편 접수는 불가능하며, 접수 마감 시간(13:00)까지 <u>제출 완료</u> 되어야 함.
↓	
권장 표현	방문 및 우편 접수는 불가능하며, 접수 마감 시간(13:00)까지 <u>공단 누리집으로 제출해 주시기 바랍니다.</u>
예시	신분: 정규직 ○○공단 「인사규정」 제13조에 따라 3개월간 수습 직원으로 임용하고, 수습 평가 결과에 따라 정규직으로 임용하거나, <u>면직할 수 있음</u> 보수: 우리 공단 제 규정에 <u>따름</u> (경력 기간 등에 따라 호봉 산정) 신규 직원 초임은 알리오(ALIO) 공시 자료 <u>참고</u>
↓	
권장 표현	신분: 정규직 ○○공단 「인사규정」 제13조에 따라 3개월간 수습 직원으로 임용하고, 수습 평가 결과에 따라 정규직으로 임용하거나, <u>면직할 수 있습니다.</u> 보수: 우리 공단의 규정에 <u>따라 산정됩니다.</u> (경력 기간 등에 따라 호봉 산정) 신규 직원 초임은 알리오(ALIO) 공시 자료를 <u>참고하시기 바랍니다.</u>

위의 두 가지 예 모두 안내 사항을 ‘제출 완료되어야 함’, ‘면직할 수 있음’, ‘따름’, ‘참고’와 같이 명령조의 단정적 표현을 사용하여 전달하고 있다. 단정적 표현의 사용은 내용을 명확하게 전달하는 효과가 있으나 권위적으로 느껴질 수 있다. 따라서 일반 국민이 친숙하게 읽을 수 있도록 ‘제출해 주시기 바랍니다’, ‘면직할 수 있습니다’, ‘따라 산정됩니다’, ‘참고하시기 바랍니다’와 같이 구체적이고 일상적인 표현으로 수정하는 것이 좋다.

4. 공고문 쓰기 실습

다음은 개선이 필요한 공고문의 예시이다. 공고문을 작성할 때에 주의해야 할 사항들을 고려하여 수정해 보자.

개선이 필요한 공고문

제11회 사진 공모전 요강

- 1. 참가 대상: 산과 사진을 좋아하는 누구나
- 2. 공모 주제: 산과 함께한 아름다운 순간
 - ✓ 산의 아름다움을 독창적인 감각으로 나타낸 작품
 - ✓ 산과 함께한 아름다웠던 순간과 추억을 담은 작품
 - ✓ 사람과 산이 조화된 작품
 - ✓ 희귀한 산세, 사라진 지형 등 역사·지리적 가치가 있는 사진
- 3. 출품규격
 - 디지털 사진(1인 5점 이내 미발표작, 중복수상 가능)
 - 파일용량은 3MB, 해상도는 장축 : 3600Pixel, 단축 : 2000Pixel 이상의 촬영 정보(EXIF)가 포함된 JPG
 - 수상시 원본(RAW, JPG)제출
- 4. 접수기간

20〇〇년 〇월 〇일부터 〇월 〇일까지(〇시까지)
(수상자는 〇월 〇일 홈페이지 공지)
- 5. 수상발표

20〇〇년 〇월 〇일 〇〇 공사 홈페이지(<http://info.〇〇.com>)
- 6. 접수방법

〇〇 공사 홈페이지 사진공모전 공지 글에서 출품 신청서, 개인정보 제공동의서를 다운 후 작성,
작품과 함께 압축하여 이메일 접수 Email: 〇〇@〇〇.com

제11회 사진 공모전 요강

■ 1. 참가 대상: 산과 사진을 좋아하는 누구나

■ 2. 공모 주제: 산과 함께한 아름다운 순간

- ✓ 산의 아름다움을 독창적인 감각으로 나타낸 작품
- ✓ 산과 함께한 아름다웠던 순간과 추억을 담은 작품
- ✓ 사람과 산이 조화된 작품
- ✓ 희귀한 산세, 사라진 지형 등 역사·지리적 가치가 있는 사진

■ 3. 출품규격

- 디지털 사진(1인 5점 이내 미발표작, 중복수상 가능)
- 파일용량은 3MB, 해상도는 장축 : 3600Pixel, 단축 : 2000Pixel 이상의 촬영 정보(EXIF)가 포함된 JPG
- 수상시 원본(RAW, JPG)제출

■ 4. 접수기간

20〇〇년 〇월 〇일부터 〇월 〇일까지(〇시까지)
(수상자는 〇월 〇일 홈페이지 공지)

■ 5. 수상발표

20〇〇년 〇월 〇일 〇〇 공사 홈페이지(<http://info.〇〇.com>)

■ 6. 접수방법

- 제출 서류: 출품 신청서, 개인정보 제공동의서(〇〇 공사 홈페이지 사진 공모전 공지 글에서 내려받기 가능)
- 제출 방법: 작품과 함께 제출 서류를 하나의 파일로 압축하여 제출
- 접수처: 〇〇@〇〇.com

제2장 민원 문서의 서식 쓰기

이 단원의 핵심 내용

- 민원 문서는 행정 기관이 민원인에게 제시하는 각종 행정 서식이므로, 민원인이 이해하기 쉽도록 작성해야 한다.
- 민원 문서는 행정 기관에서 제공하는 문서 중 대민성이 가장 높은 문서이므로, 국민에게 친숙하고 명료한 언어를 사용해야 한다.

1. 민원 문서의 서식이란?

민원 문서의 서식이란 행정 기관이 민원인에게 제시하는 각종 행정 서식을 말한다. 민원 문서의 서식은 각 항의 질문이나 단어가 쉽고 명료하여야만 민원인이 각 작성란에 작성할 내용이 무엇인지 제대로 이해하여 작성할 수 있다. 이때 ‘민원’이란 민원인이 행정 기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것(「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호)을 말하며, ‘민원 문서’란 민원인이 행정 기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리 문서(「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제4조 제5호)를 말한다.

민원 문서를 통해 민원 사무를 수행하는 행정 기관은 다음과 같이 매우 다양하다.

- 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정 사무를 처리하는 기관, 중앙행정 기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다.)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관
 - 공공 기관
 - 1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관
 - 2) 「지방공기업법」에 따른 지방 공사 및 지방 공단
 - 3) 특별법에 따라 설립된 특수 법인
 - 4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교
 - 5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관
 - 법령 또는 자치 법규에 따라 행정 권한이 있거나 행정 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인
- (「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제3호)

각 행정 기관이 접수받는 민원은 그 내용에 따라 ‘일반 민원’과 ‘고충 민원’으로 분류될 수 있는데, 세부적으로는 다음과 같이 나뉜다.

민원의 종류(행정안전부 2021: 3)

유형		내용	시스템	소관
일반 민원		행정 행위의 발령, 법령·제도·절차 해석, 제도 개선 요구 등에 관한 민원	—	행정 안전 부
	법 정	법령 등에서 정한 요건에 따라 인·허가 등의 신청 또는 특정 사실·법률 관계의 확인·증명을 신청하는 민원	정부24, 서울행정시스 템, 각 기관 시스템	
	질 의	법령·제도·절차 등 행정 업무에 관한 설명이나 해석을 요구하는 민원	국민신문고, 각 기관 누리집	
	건 의	행정 제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원		
	기 타	법정·질의·건의·고충 민원 외에 행정 기관에 단순한 상담이나 설명을 요구하는 민원		
고충 민원		행정 기관 등의 위법·부당·소극적 처분 또는 불합리한 행정 제도로 인하여 국민의 권리 침해, 불편·부담이 유발되는 사항에 관한 민원(현역 장병 및 군 관련 의무 복무자의 고충 민원을 포함)		국민 권익 위

이러한 민원은 민원인인 국민이 자신의 권익을 보호하기 위해 이용할 수 있는 가장 간편하고 신속한 행정 구제 절차로서, 민원 신청의 수단으로 사용되는 민원 문서는 국민과 가장 밀접하게 관련되어 있고 국민의 삶에 가장 큰 영향을 미치는 공문서의 유형 중 하나이다. 따라서 민원 문서의 서식은 행정 기관이 전달하고자 하는 내용을 국민들이 쉽게 이해할 수 있게끔 구성되어야 하며, 또한 국민이 전달하고자 하는 내용을 올바르게 전달할 수 있게끔 구성되어야 한다.

2. 민원 문서의 양식

2021년 행정안전부에서는 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 개정을 통해 노년층 등 디지털 약자의 이용 빈도가 높거나 현장 방문 처리와 밀접한 민원 서식을 중심으로 ‘큰글자 서식 설계 기준’을 적용하여 글자 크기를 10pt에서 13pt로, 글자체를 돋움체에서 맑은 고딕으로 변경하였다.

더 알아보기

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 (시행 2021. 1. 21.)

◇ 개정 이유 및 주요 내용

노년층 등 디지털 약자가 종이 서식을 쉽게 읽고 쓸 수 있도록 하기 위하여 노년층 등의 이용 빈도가 높은 서식 등에 대해서는 큰글자 서식을 사용할 수 있도록 큰글자 서식의 설계 기준을 정하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

제24조(서식 설계 기준) ① 영 제28조제8항에 따른 서식 설계에 관한 세부 기준은 별표 4와 같다.

② 제1항 및 별표 4에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 서식의 경우에는 별표 5에 따른 큰글자 서식 설계 기준을 적용할 수 있다.

1. 노년층 등 디지털 약자의 이용 빈도가 높은 서식
2. 오프라인 방문 이용 건수가 많은 서식
3. 다수의 국민이 큰글자 서식으로의 개편을 요구하는 서식
4. 그 밖에 소관 행정 기관의 장이 큰글자 서식으로 개편할 필요가 있다고 인정하는 서식

민원 문서의 서식 작성 기준은 다음과 같다.(큰글자 서식의 설계 기준(제24조 제2항 관련))

구분	설계 기준
1. 기본 형식	<p>가. 영 제28조 제3항에 따라 기안문과 시행문을 갈음하는 서식은 별지 제1호 서식의 형식으로 작성한다.</p> <p>나. 그 밖의 각종 신청서, 증명서 등의 서식에는 접수(발급) 번호, 접수일, 발급일 등의 해당 사항과 전자적 처리가 가능한지를 표시한다.</p> <p>－ 전자적 처리 가능 여부 표시 문안 예시: 정부24(www.gov.kr)에서도 신청할 수 있습니다.</p> <p>다. 모든 서식에는 그 서식에 관한 기본 정보(근거 법령 등과 서식 호수)를 표시하여야 한다.</p>
2. 용지 여백	<p>상단은 20mm, 좌우측은 15mm, 하단은 10mm로 하되, 필요한 경우 프린터로 출력 가능한 범위에서 확대하거나 축소할 수 있다.</p>
3. 쪽	<p>서식이 2쪽 이상으로 구성되는 경우 서식 우측 상단에 그 쪽수 등 쪽 구분 표시를 해야 한다.</p> <p>－ 쪽 구분 표시 예시 1: (앞쪽), (뒤쪽)</p> <p>－ 쪽 구분 표시 예시 2: (3쪽 중 1쪽), (3쪽 중 2쪽), (3쪽 중 3쪽)</p>
4. 항목란	<p>가. 「전자정부법」 제36조 제1항에 따른 행정 정보의 공동 이용을 통하여 해당 정보의 내용을 확인할 수 있는 경우에는 첨부 서류를 따로 받지 않도록 하는 내용에 관한 항목을 둔다.</p> <p>나. 주민등록번호란은 생년월일란으로 대체하여 사용하고 등록기준지란은 만들지 않되, 행정 정보 공동 이용을 통한 정보의 확인, 신원 조회 등 꼭 필요한 경우에만 주민등록번호란 또는 등록기준지란을 만들 수 있</p>

	<p>다.</p> <p>다. 주소 변경 시 법령에서 신고 등을 하도록 규정하지 않은 경우, 허가증·인가증·자격증·신고필증 등의 서식에는 주소란을 두지 아니한다.</p> <p>라. 비교란은 별도로 적을 내용이 있는 경우에만 둔다.</p> <p>마. 항목의 구분에 따른 하위 항목은 위계에 따라 배열하되 3단계를 초과할 수 없다.</p> <p>바. 항목의 일련번호(① 등)는 적지 않되, 필요에 따라 적는 경우에는 왼쪽에서 오른쪽으로, 위에서 아래의 순서로 적는다.</p> <p>사. 계산이 필요한 숫자란은 계산 순서를 고려하여 상·하·좌·우로 배열하고 계산 부호를 붙일 수 있다.</p> <p>아. 특별한 사유가 없는 경우에는 글자별, 숫자별 구획은 만들지 않는다.</p> <p>자. 작성란은 작성 흐름과 순서에 맞게 배치하되, 작성란과 서명란은 가급적 한쪽 내에 구성한다. 다만, 서명란과 서명을 위해 필요한 정보가 같은 쪽에 구성되지 못한 경우, 서명란에 그 정보의 위치를 명시해야 한다.</p> <p>－ 예시: 본인은 담당 공무원이 3쪽의 담당 공무원 확인 사항을 확인하는 것에 동의합니다.</p> <p>차. 날짜 기입란, 서명란 등은 다른 내용과 충분한 간격을 두거나, 진하게 강조 표시하는 등 눈에 잘 띄이도록 한다.</p> <p>카. 작성란이 2쪽 이상에 걸쳐 배치되는 경우 하단에 15pt 이상의 크기로 뒤쪽에 작성란이 있음을 강조하여 표시한다.</p> <p>타. 주소, 주민등록번호, 운전면허번호 등 비교적 정보량이 많은 항목을 한 줄에 세 개 이상 배치하지 않는다.</p> <p>파. 유의 사항, 작성 방법, 처리 절차 등 부수 사항(이하 “부수 부분”이라 한다)은 작성란과 별도의 용지에 구성하여 민원인이 해당 부분을 절취하여 작성 시 손쉽게 참조하게 할 수 있다.</p> <p>하. 부수 부분의 보관의 필요성이 낮은 경우 이를 접수·보관 대상에서 제외할 수 있다. 이때 부수 부분 상단에 해당 부분은 접수·보관되지 않음을 표시해야 한다.</p> <p>－ 예시: 아래 내용은 서식 작성 시 필요한 사항을 안내하는 부분으로 접수·보관되지 않습니다.</p>
5. 표	<p>가. 쉽게 인지할 수 있고 행정정보시스템 등에서 문답식 선택적 입력 방식을 쉽게 채택할 수 있도록 유사한 성격의 항목을 하나로 모아 표로 구분한다.</p> <p>－ 표와 표 사이에는 1mm의 간격을 두되, 지면상 공간 확보가 어려운 경우에는 간격을 0.5mm까지 조정할 수 있다.</p> <p>나. 다음의 표는 위에서부터 아래로 순서대로 배치하되 필요한 경우 표를 생략하거나 그 위치를 조정할 수 있다.</p> <p>1) 접수(발급) 번호·접수일·발급(발행)일·처리 기간: 상단 서식 명칭 다음 줄</p>

	<p>2) 신청인 인적 사항: 접수(발급) 번호 표 다음 줄</p> <p>3) 신청 내용: 신청인 인적 사항 표 다음 줄</p> <p>다. 다음의 표는 서식의 앞쪽 또는 뒤쪽 아래에서부터 위로 순서대로 배치하되, 필요한 경우 표를 생략하거나 그 위치를 조정할 수 있다.</p> <p>1) 업무 처리 절차: 서식 용지의 규격 및 지질 표시 위</p> <p>2) 작성 방법: 업무 처리 절차 표 윗줄</p> <p>3) 유의 사항: 작성 방법 표 윗줄</p> <p>4) 행정 정보 공동 이용 동의서: 유의사항 표 윗줄</p> <p>5) 첨부 서류·수수료: 행정 정보 공동 이용 동의서 표 윗줄</p>
6. 선	<p>가. 선은 기본적으로 실선을 사용하되 절취선은 점선으로 표시한다.</p> <p>나. 선의 굵기는 0.12mm를 기본으로 하되, 예외로 정하는 항목은 다음과 같다.</p> <p>1) 표의 좌·우측 테두리: 표시하지 않음</p> <p>2) “○○○ 귀하” 또는 “신청인, 서명 또는 인” 다음의 마감 선과 절취선: 0.7mm</p> <p>다. 선의 색상은 회색을 기본으로 하되, 표의 상·하 테두리 선은 검정색으로 한다.</p>
7. 칸	<p>가. 한 칸의 높이는 8.5mm 이상으로 하되, 주소와 같이 비교적 정보량이 많은 항목의 경우 작성에 필요한 충분한 공간을 확보해야 한다.</p> <p>나. 칸은 불규칙적 배열을 방지하기 위하여 설정한 가상의 세로 기준선에 따라 일정한 폭으로 구분하되, 성명란은 한글 15자 이상(13pt), 주민등록번호란은 한글 7자 이상(13pt) 쓸 수 있는 공간을 확보한다.</p> <p>다. 바탕색은 기본적으로 흰색을 사용하고 공무원이 작성하는 칸과 작성 방법 등 알림 항목의 제목 칸은 회색으로 하되, 필요한 경우 부분적으로 적절한 명도와 채도의 색상을 사용할 수 있다.</p>
8. 글자	<p>가. 글자는 줄 또는 칸의 왼쪽부터 쓰되, 예외로 정하는 항목은 다음과 같다.</p> <p>1) 서식 명칭: 가운데</p> <p>2) 기입란을 구분하는 선이 없는 칸의 제목: 왼쪽 상단</p> <p>3) 항목 제목을 적은 칸: 가운데</p> <p>4) 제출 연월일, 서명 또는 날인: 오른쪽</p> <p>나. 서식 명칭의 글꼴은 견고딕으로 하고 그 외의 글자는 맑은 고딕으로 하되, 필요한 경우 다른 글꼴을 사용할 수 있다.</p> <p>다. 글자의 굵기는 보통 굵기로 하되, 민원인 또는 담당 공무원이 인지해야 할 필요가 있는 주요 사항과 서식 명칭은 굵은 글꼴로 한다.</p> <p>라. 일반적인 줄 간격은 130% 이상으로 하되, 필요한 경우 달리 정할 수 있다.</p> <p>마. 공지 사항, 작성 방법, 유의 사항 등의 경우 작성자가 읽기 쉽도록 문단과 문단 사이에 충분한 간격을 둔다.</p> <p>바. 글자 크기는 10pt를 기본으로 하고 “()” 안의 글씨는 12pt로 하되, 예외로 정하는 항목은 다음과 같다.</p>

	<p>1) 서식 명칭: 17~18pt</p> <p>2) 시장·군수 등 행정 기관 명칭: 13~15pt</p> <p>3) 첫 번째 항목의 제목: 13~14pt (두 번째 항목부터는 1pt씩 작은 글씨로 한다.)</p> <p>4) 접수 번호 등 공무원 기재란의 제목: 9~11pt</p> <p>5) 유의 사항·작성 방법 등 알림 사항, 첨부 서류 및 수수료, 서식·용지 정보: 10~11pt</p> <p>6) “년·월·일”, “서명 또는 인”: 11~12pt</p> <p>7) 근거 법령: 10pt, 개정 날짜: 11pt, 안내 사항: 11pt, 쪽수: 11pt</p> <p>사. 글자 색상은 검정색을 기본으로 하고 필요한 경우 부분적으로 다른 색상을 사용하되, “서명 또는 인” 글자는 회색으로 한다.</p>
9. 한글과 병기하는 외국 글자	<p>가. 단어를 병기하는 경우 한글의 오른쪽에 괄호를 하고 그 안에 쓰되, 병기할 때 줄이 바뀌게 되는 경우와 병기할 외국 글자가 “년·월·일”, “서명 또는 인”, “신청인”에 관한 것인 경우에는 한글 아래에 쓸 수 있다.</p> <p>나. 문장을 병기하는 경우 한글 문장이 끝나는 줄의 다음 줄에 한글 문장의 첫 글자와 같은 위치에서부터 쓰되, 하나의 문장으로서 한 줄에 한글과 외국 글자를 모두 적을 수 있는 경우에는 한글 문장의 오른쪽에 쓸 수 있다.</p> <p>다. 한글과 병기하는 외국 글자의 크기는 한글보다 1pt 작게 하고, 글꼴 및 색상 등은 한글과 동일하게 한다.</p>
10. 특수 기호	<p>전자적으로 입력하기 어렵거나 전자화 과정에서 오류가 많이 발생할 수 있는 특수 기호는 사용하지 않는다.</p> <p>(예시) √ 표시를 하도록 하는 란은 “□”을 사용하지 않고 “[]”을 사용한다.</p>

실제 민원 문서의 예시를 토대로 작성 형식을 살펴보면 다음과 같다.

서식에는 접수(발급) 번호, 접수일, 발급일 등의 해당 사항과 전자적 처리가 가능한지를 표시함. 서식에 관한 기본 정보(근거 법령 등과 서식 호수)를 표시하여야 함.

서명란은 다른 내용과 충분한 간격을 두거나, 진하게 강조 표시하는 등 눈에 잘 띄이도록 함.

한 칸의 높이는 8.5mm 이상으로 하되, 주소와 같이 비교적 정보량이 많은 항목의 경우 작성에 필요한 충분한 공간을 확보해야 함.

주소, 주민등록번호, 운전면허번호 등 비교적 정보량이 많은 항목을 한 줄에 세 개 이상 배치하지 않음.

■ 주민등록법 시행규칙 [별지 제7호서식] <제정 2021. 1. 21.>

본인인 경우 정부24(www.gov.kr)에서도 신청할 수 있습니다.

주민등록표 열람 또는 등·초본 교부 신청서

※ 3쪽의 유의 사항을 읽고 작성하시기 바라며, 해당하는 내용 앞의 []에 √표를 합니다. (3쪽 중 1쪽)

신청인

성명 (서명 또는 인)

주민등록번호

주소 (시·도)

(시·군·구)

※ 시·도, 시·군·구까지만 작성 (상세 주소는 작성하지 않아도 됩니다)

신청인 (개인)

대상자와의 관계

연락처

[] 수수료 면제를 신청함

※ 수수료 면제 대상에 대해서는 3쪽 유의사항 3번을 참고하시기 바랍니다.

기관명

사업자등록번호

신청인 (법인)

대표자

연락처

소재지 (서명 또는 인)

소제지

방문자 성명

주민등록번호

연락처

※ 신청인이 본인의 주민등록표를 열람하거나 등·초본 교부를 신청하는 경우에는 작성하지 않습니다.

열람 또는 등·초본 교부대상자

성명

주소

주민등록번호

☞ 뒤쪽에 작성란 있습니다.

210mm×297mm(작성지: 60g/㎡) 2면(윤곽지: 60g/㎡) 1

서식이 2쪽 이상으로 구성되는 경우 서식 우측 상단에 그 쪽수 등 쪽 구분 표시를 해야 함.

특별한 사유가 없는 경우에는 글자별, 숫자별 구획은 만들지 않음.

표의 좌·우측 테두리선은 표시하지 않음.

성명란은 한글 15자 이상(13pt), 주민등록번호란은 한글 7자 이상(13pt) 쓸 수 있는 공간을 확보

작성란이 2쪽 이상에 걸쳐 배치되는 경우 하단에 15pt 이상의 크기로 뒤쪽에 작성란이 있음을 강조하여 표시함.

3. 민원 문서의 작성 과정에서 주의할 점

민원 문서는 민원인이 직접 작성란에 내용을 정확하게 작성하게끔 행정 기관에서 민원인에게 제시하는 문서이므로, 어문 규범에 어긋나거나 단어나 문장이 헛갈리도록 작성되어서는 안 된다. 민원 문서에서 특히 오류가 자주 발생하여 고려해야 하는 항목들은 다음과 같다. 다음의 사례를 토대로 기존 민원 문서의 서식을 개선하거나 앞으로 새롭게 작성할 민원 문서의 작성에 참고할 수 있다.

가. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

민원 문서에서는 지나치게 딱딱하고 경직된 어조를 사용하여 국어 화자의 직관상 자연스럽지 못한 표현들이 나타나기도 한다. 또한 순화가 필요한 외래어를 순화하지 않고 그대로 사용하는 경우도 발견된다.

예시	본인(기관)은 ○○공사 관내 시설물에서 <u>촬영함에 있어서</u> 귀 기관의 안전 수칙을 <u>적극 준수하겠으며</u>
↓	
권장 표현	본인(기관)은 ○○공사 관내 시설물에서 <u>촬영하는 동안</u> 귀 기관의 안전 수칙에 <u>적극적으로 따르겠으며</u>

‘~에 있어서’는 일본어 투 표현이므로 맥락을 고려하여 자연스러운 우리말로 고쳐 써 주어야 한다. 또한 ‘적극 준수하다’와 같이 ‘적극 ~하다’와 같은 구성은 공문서에서 자주 발견되는데, 독자에게 경직된 느낌을 주므로 부드럽게 풀어서 써 주는 것이 좋다.

예시	* <u>하이픈(-)</u> 을 제외하고 입력하세요.
↓	
권장 표현	* 불임표(-)를 제외하고 입력하세요.

‘하이픈(hyphen)’은 ‘불임표’로 순화할 수 있으므로 굳이 외래어로 표현하지 않도록 하고 우리말로 표현한다.

나. 의미에 맞는 단어를 사용하였는가?

민원 문서에서는 부정확한 어휘를 사용하는 경우가 더러 발견된다. 주로 한자어 어휘 사용에서 오류가 나타난다.

예시	개인 정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, <u>미동의 시</u> 공모전 출품에 대한 신청 자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.
↓	
수정 1	개인 정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, <u>비동의 시</u> 공모전 출품에 대한 신청 자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.
수정 2	개인 정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, <u>동의하지 않으면</u> 공모전 출품에 대한 신청 자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.

‘미동의’는 ‘동의’에 ‘그것이 아직 아닌’ 또는 ‘그것이 아직 되지 않은’의 뜻을 더하는 접두사인 ‘미(未)-’를 결합한 것으로서, 엄밀하게 해석하면 ‘아직 동의하지 않음’의 뜻을 지닌다. 해당 맥락에서는 동의를 할 예정이나 아직 하지 않았다는 뜻이 아니라 아예 동의하지 않는다는 의미이므로 접두사 ‘비(非)-’가 결합한 ‘비동의’를 사용하거나(수정 1), 이를 풀어 써 ‘동의하지 않으면’과 같이 쓰는 것이 더 적절하다(수정 2).

예시		수정
이 증명서는 재산 소유 <u>유무</u> 의 확인용으로 사용할 수 없습니다.	→	이 증명서는 재산 소유 <u>여부</u> 의 확인용으로 사용할 수 없습니다.
명부에 서명 날인해야 함(<u>과반수</u> 이상 참석 확인)		명부에 서명 날인해야 함(<u>반수</u> 이상 참석 확인)

위의 첫 번째 예시에 쓰인 ‘유무(有無)’는 ‘있음과 없음’을 뜻하는데, 해당 맥락에서는 ‘재산 소유가 있는지 없는지’와 같이 해석되기 때문에 부자연스럽다. 여기에서는 ‘재산을 소유하고 있는지 소유하고 있지 않은지’와 같이 해석될 수 있도록 ‘여부(與否)’를 사용해야 한다.

두 번째 예시에 쓰인 ‘과반수(過半數)’는 ‘절반이 넘는 수’를 뜻한다. 그러나 해당 맥락에서는 참석자 명부에 적힌 사람 중 절반 이상이 참석하였음을 확인해야 한다는 점을 언급하고 있으므로 ‘절반’이 포함될 수 있도록 ‘반수(半數)’를 사용해야 한다. ‘과반수’는 ‘반수 초과’로 바꾸어 쓸 수 있다.

다. 문장을 어법에 맞게 사용하였는가?

민원 문서에서는 문장을 어법에 맞게 쓰지 못하는 사례가 가장 많이, 다양하게 발견된다. 병렬적 구성에서 주어·목적어 등과 서술어 간에 호응이 부적절하거나, 잘못된 조사가 사용되는 등의 경우가 있어 민원 문서 작성에서 특히 주의를 기울여야 한다.

예시	사업장이 다수인 개인 사업자는 <u>주된 사업장 소재지를</u> , 사업을 하지 않는 개인은 공란으로 두시면 됩니다.
↓	
수정	사업장이 다수인 개인 사업자는 <u>주된 사업장 소재지를</u> <u>적고</u> , 사업을 하지 않는 개인은 공란으로 두시면 됩니다.

위의 예에서는 구나 절 단위가 병렬적으로 이어진 구성에서 문장 성분 간의 호응이 적절하게 이루어지고 있지 못하다. ‘두다’와 ‘주된 사업장 소재지를’은 적절하게 호응하지 않으므로 선행절의 목적어 ‘주된 사업장 소재지를’에 호응하는 서술어‘적다’를 추가해 주는 것이 적절하다.

예시	서명은 제출에 <u>같음</u> 합니다.
↓	
수정 1	서명은 제출하는 것으로 <u>같음</u> 합니다.
수정 2	서명은 제출하는 것으로 <u>대신</u> 합니다.
수정 3	서명은 <u>하지 않으셔도</u> 됩니다.

위의 예는 조사의 사용이 부적절한 예이다. 서술어 ‘같음하다’는 문장에서 ‘~을 ~으로 같음하다’와 같이 쓰이는 동사이므로 앞에 놓이는 조사 ‘에’는 ‘로’로 수정하는 것이 바람직하다(수정 1). 또는 국민들에게 더 익숙한 ‘대신하다’를 사용하거나(수정 2), 부드러운 느낌을 줄 수 있도록 풀어 써 ‘하지 않으셔도 됩니다’와 같이 수정해 줄 수도 있다(수정 3).

라. 권위적인 표현을 삼갔는가?

민원 문서는 행정 기관에서 제공하는 문서 중 대민성이 가장 높은 문서에 해당한다. 따라서 독자이자 민원을 신청하는 주체인 국민에게 친숙한 언어를 사용해야 하고, 권위적인 표현을 사용하지 않도록 주의해야 한다.

예시	직원이 열차나 승객, 촬영 팀의 안전에 문제가 생길 수 있다고 판단할 경우 제한적 혹은 전면적 촬영 취소를 <u>명할 수 있으며</u> 촬영 관계자는 즉시 지시에 따른다.
↓	
권장 표현	직원이 열차나 승객, 촬영 팀의 안전에 문제가 생길 수 있다고 판단할 경우 제한적 혹은 전면적 촬영 취소를 <u>요구할 수 있으며</u> 촬영 관계자는 즉시 촬영을 중지해야 한다.

‘명하다’, ‘지시에 따른다’와 같은 표현은 ‘직원’과 ‘촬영 관계자’의 관계를 수직적으로 보는 권위적인 표현이다. 권위적인 표현은 되도록 완곡하게 표현하는 것이 좋다.

마. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

한 문장이 지나치게 많은 수의 절로 이루어지면 한 문장 안에 너무 많은 양의 정보가 담겨 내용 파악이 어려워진다. 되도록 문장을 간결하게 끊어서 표현하는 것이 좋다.

예시	전입 주소가 구분 등기가 되어 있지 않은 다가구주택인 경우에 작성하도록 되어 있는 ‘주택 명칭·층·호수’는 주민등록 관리 등을 위해 <u>필요한 사항으로 원하는 사람만 작성하면 되고</u> , 공법상 주소로 인정되지 않으며, 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있으며, <u>이를 작성하지 않아</u> 우편물 등이 송달되지 않을 수 있음을 양지하시기 바랍니다.
↓	
권장 표현	전입 주소가 구분 등기가 되어 있지 않은 다가구주택인 경우에 작성하도록 되어 있는 ‘주택 명칭·층·호수’는 주민등록 관리 등을 위한 <u>것입니다. 이는 공법상 주소로 인정되지 않으며 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있습니다. 원하지 않는 사람은 작성하지 않을 수 있으나</u> , 우편물 등이 송달되지 않을 수 있음을 양지하시기 바랍니다.

쉽표를 사용하여 다량의 정보를 하나의 문장으로 구성하고 있다. 이어진 절 간의 의미적, 논리적 관계를 고려하여 문장을 적절한 길이로 나누어 주도록 한다.

바. 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

민원 문서 중 일부 문장은 내용이 까다롭고 형식이 복잡하여 길이가 길어지기도 하는데, 문장이 지나치게 길어지면 독자는 그 내용을 쉽게 파악하기 어렵다. 그러한 경우에는 되도록 가독성을 높일 수 있도록 시각적, 형식적으로 개선할 필요가 있다.

예시	제7호에도 불구하고, 다른 법령에 따라 인·허가 등을 받아 사업자 등록을 하고 해당 영업 또는 사업을 영위하고 있는 외국인인 <u>신청인(법인의 경우에는 최근 1년 이내에 법인세를 납부한 시점부터 등록 신청 시점까지의 기간 동안 대표자 및 임원의 변경이 없는 경우로 한정합니다)</u> 은 해당 영업 또는 사업의 인·허가증 등 인·허가 등을 받았음을 증명하는 서류와 최근 1년 이내에 <u>소득세(법인의 경우에는 법인세를 말합니다)</u> 를 납부한 사실을 증명하는 서류를 제출하는 경우에는 그 영위하고 있는 영업 또는 사업의 결격 사유 규정과 중복되는 「부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률」(이하 "법"이라 합니다) 제6조 각 호의 결격 사유에 한하여 제7호 각 목의 서류를 제출하지 않을 수 있습니다.
↓	
권장 표현	제7호에도 불구하고, 다른 법령에 따라 인·허가 등을 받아 사업자 등록을 하고 해당 영업 또는 사업을 영위하고 있는 외국인인 <u>신청인*</u> 은 해당 영업 또는 사업의 인·허가증 등 인·허가를 받았음을 증명하는 서류, 최근 1년 내에 <u>소득세**</u> 를 납부한 사실을 증명하는 서류를 제출하는 경우에는 그 영위하고 있는 영업 또는 사업의 결격 사유 규정과 중복되는 「부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률」 제6조 각 호의 결격 사유에 한하여 제7호 각 목의 서류를 제출하지 않을 수 있습니다. * 법인의 경우에는 최근 1년 이내에 법인세를 납부한 시점부터 등록 신청 시점까지의 기간 동안 대표자 및 임원의 변경이 없는 경우로 한정합니다. ** 법인의 경우에는 법인세를 말합니다.

위 사례에서는 부가적인 정보를 괄호 속에 넣어 본문과 함께 제시하고 있다. 그러나 괄호 속에 들어가 있는 내용이 긴 까닭에 가독성이 떨어진다. 이 경우 가독성을 높이기 위해 별표와 같은 주석 기호를 활용하여 해당 정보를 본문의 밖에 제시해주는 방법을 쓸 수 있다.

사. 어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?

민원 문서에서는 어문 규범에 어긋나는 표기가 자주 발견되며, 그중에서도 띄어쓰기와 관련된 오류가 가장 많이 발견된다. 주로 명사와 명사를 합성어가 아님에도 붙여 쓰거나, 조사를 앞의 단어와 띄어 쓰거나, 문장 부호를 앞뒤의 단어와 잘못 띄어 쓰거나 붙여 쓰는 오류가 발견된다.

예시		수정
보유 및 <u>이용기간</u> : <u>접수일 부터</u> 5년	→	보유 및 <u>이용 기간</u> : <u>접수일부터</u> 5년
<u>필수입력 항목</u> 입니다.		<u>필수 입력 항목</u> 입니다.

위의 예시에서 ‘이용기간’이나 ‘필수입력’은 하나의 단어로 보기 어려우며 사전에도 등재되어 있지 않으므로 ‘이용 기간’, ‘필수 입력’과 같이 띄어 쓰는 것이 바람직하다. ‘부터’와 ‘입니다’의 ‘이다’는 조사이므로 앞의 단어와 반드시 붙여서 써 주어야 한다.

예시		수정
창립총회 개최 <u>7일전</u>	→	창립총회 개최 <u>7일 전</u>
※ <u>방문 발급시</u> 1통에 대한 발급 수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고,		※ <u>방문 발급 시</u> 1통에 대한 발급 수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고,

명사 ‘전(前)’이나 의존 명사 ‘시(時)’를 앞의 말과 붙여 쓰는 경우도 자주 발견되는데, 모두 앞의 단어와 띄어 써야 한다.

예시		수정
준비 사항: <u>위임자의 신분증</u>	→	준비 사항: <u>위임자의 신분증</u>

문장 부호 규정을 준수하지 않은 띄어쓰기도 자주 발견되는데, 대표적인 예가 쌍점(:)과 관련한 띄어쓰기이다. 쌍점은 시와 분, 장과 절 등을 구별할 때나 의존 명사 ‘대(對)’를 대신하여 쓰일 때를 제외하고는 앞말과는 붙여 쓰고 뒷말과는 띄어 쓰는 것이 원칙이다. 따라서 위와 같이 표제 다음에 항목을 들거나 설명을 붙일 때에는 앞말과는 붙여서, 뒷말과는 띄어서 써 주어야 한다.

4. 민원 문서 서식 쓰기 실습

다음은 개선이 필요한 민원 문서 서식의 예시이다. 민원 문서를 작성할 때에 주의해야 할 사항들을 고려하여 민원 문서를 수정해 보자.

개선이 필요한 민원 문서 서식					
【서식 3/36】 대법원 예규 [별지 제11호 서식]					
가족관계 등록사항별 증명서 교부 등 신청서					
신청 대상자 ¹	성 명	(한자 :)			
	등록기준지 ²				
	주민등록번호	-			
신청내용	1. 일반증명서		2. 상세증명서		
	①가족관계증명서.....()통		①가족관계증명서.....()통		
	②기본증명서.....()통		②기본증명서.....()통		
	③혼인관계증명서.....()통		③혼인관계증명서.....()통		
	④입양관계증명서.....()통		④입양관계증명서.....()통		
	⑤친양자입양관계증명서.....()통		⑤친양자입양관계증명서.....()통		
주민등록번호 공개신청 여부 (뒷부분)	<input type="checkbox"/> 전부공개 <input type="checkbox"/> 신청 대상자 본인만 공개	공개 신청 사유	<input type="checkbox"/> 1. 신청대상자의 주민등록번호를 정확하게 기재한 경우 <input type="checkbox"/> 2. 신청인이 신청대상자 본인 또는 본인의 부모, 양부모, 배우자, 자녀 및 그 대리인인 경우 <input type="checkbox"/> 3. 가족관계등록관서 출석 신청인이 재판상 필요를 소명 <input type="checkbox"/> 4. 공무원 등이 공용 목적임을 소명한 경우		
	아포스티유 신청을 위한 증명서 발급정보 전송에 관한 동의 여부		증명서 발급정보 전송에 동의합니다 <input type="checkbox"/>		
신 청 인	성명	☎ 또는 서명	주민등록번호 ⁴	-	
	주소			신청인 자격	의
위 임 인	성명		주민등록번호 ⁴	-	
	위임을 받은 경우 위임인의 성명 및 주민등록번호를 기재하여야 합니다 (위임장은 별도 첨부)				
20 년 월 일 ○○시(구)·읍·면장 귀하					
1. 공동상속처럼 신청대상이 수인일 때 신청 대상자난에 “별지와 같음”이라고 기재한 후 별지 서식을 이용하여 기재할 수 있으며, 이 경우 신청서와 별지를 간인(서명)하여야 합 니다.					

2. 신청서를 작성하는 경우에는 대상자의 성명과 등록기준지를 정확히 기재하여야 합니다. 다만, 본인, 배우자, 직계혈족과 그 대리인의 경우와 뒷면 작성방법 5.의 경우에는 대상자의 성명과 주민등록번호로도 청구할 수 있으나, 우편으로 청구할 때에는 등록기준지를 반드시 기재하여야 합니다.
 3. 본인의 현재 유효한 친권·후견에 관한 사항을 확인하고자 할 경우에는 특정증명서 교부를 신청하여야 합니다.
 4. 신청인 또는 위임인이 **외국인인 경우 외국인등록번호(국내거소신고번호 또는 출생 년월일)**를 기재하시기 바랍니다.
- ※ 법 제117조 3호 : 제14조 제1항·제2항 및 제42조를 위반하여 거짓이나, 그 밖의 부정한 방법으로 다른 사람의 신고 서류를 열람하거나 신고 서류에 기재되어 있는 사항 또는 등록부등의 기록 사항에 관한 증명서를 교부받은 사람은 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다. 법 제11조 제6항을 위반하여 발급 대상이 아닌 사람에게 고의로 발급한 사람도 상동.

수정된 민원 문서 서식 예시

【서식 3/36】 대법원 예규 [별지 제11호 서식]

가족관계 등록사항별 증명서 교부 등 신청서					
신청 대상자 ¹	성 명	(한자 :)			
	등록기준지 ²				
	주민등록번호	-			
신청내용	1. 일반증명서		2. 상세증명서		
	①가족관계증명서.....()통		①가족관계증명서.....()통		
	②기본증명서.....()통		②기본증명서.....()통		
	③혼인관계증명서.....()통		③혼인관계증명서.....()통		
	④입양관계증명서.....()통		④입양관계증명서.....()통		
	⑤친양자입양관계증명서.....()통		⑤친양자입양관계증명서.....()통		
주민등록번호 공개신청 여부 (뒷부분)	<input type="checkbox"/> 전부공개	공개 신청 사유	<input type="checkbox"/> 1. 신청대상자의 주민등록번호를 정확하게 기재한 경우 <input type="checkbox"/> 2. 신청인이 신청대상자 본인 또는 본인의 부모, 양부모, 배우자, 자녀 및 그 대리인인 경우 <input type="checkbox"/> 3. 가족관계등록관서 출석 신청인이 재판상 필요를 소명 <input type="checkbox"/> 4. 공무원 등이 공용 목적임을 소명한 경우		
	<input type="checkbox"/> 신청 대상자 본인만 공개				
아포스티유 ⁴ 신청을 위한 증명서 발급정보 전송에 관한 동의 여부				증명서 발급정보 전송에 동의합니다 <input type="checkbox"/>	
신 청 인	성명	⑩ 또는 서명	주민등록번호 ⁵	-	
	주소			신청인 자격	의
				후대전화번호 등	
위 임 인	성명	주민등록번호 ⁵	-		
	위임을 받은 경우 위임인의 성명 및 주민등록번호를 기재하여야 합니다 (위임장은 별도 첨부)				
20 년 월 일 ○○시(구)·읍·면장 귀하					
1. 공동상속처럼 신청대상이 수인일 때 신청 대상자란에 “별지와 같음”이라고 기재한 후 별지 서식을 이용하여 기재할 수 있으며, 이 경우 신청서와 별지를 간인(서명)하여야 합 니다. 2. 신청서를 작성하는 경우에는 대상자의 성명과 등록기준지를 정확히 기재하여야 합니다. 다만, 본인, 배우자, 직계혈족과 그 대리인의 경우와 뒷면 작성방법 5.의 경우에는 대상 자의 성명과 주민등록번호로도 청구할 수 있으나, 우편으로 청구할 때에는 등록기준지 를 반드시 기재하여야 합니다. 3. 본인의 현재 유효한 친권·후견에 관한 사항을 확인하고자 할 경우에는 특정증명서 교부 를 신청하여야 합니다. 4. 아포스티유란 국내에서 발급한 문서를 다른 국가에 제출하여 증명서 역할을 수행할 수					

있도록 한 국제협약으로서, 주한 공사나 영사의 확인 없이 협약 국가에서 공문서의 효력을 인정받습니다.

5. 신청인 또는 위임인이 **외국인인 경우 외국인등록번호(국내거소신고번호 또는 출생 년월일)**를 기재하시기 바랍니다.

※ 법 제117조 3호 : 제14조 제1항.제2항 및 제42조를 위반하여 거짓이나, 그 밖의 부정한 방법으로 다른 사람의 신고 서류를 열람하거나 신고 서류에 기재되어 있는 사항 또는 등록부등의 기록 사항에 관한 증명서를 교부받은 사람은 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다. 법 제11조 제6항을 위반하여 발급 대상이 아닌 사람에게 고의로 발급한 사람도 상동.

제3장 보고서 쓰기

이 단원의 핵심 내용

- 보고서는 현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 보고하거나 안건을 건의할 때 작성하는 문서이므로, 보고받는 사람이 핵심을 명확히 파악하고 이해하기 쉽도록 써야 한다.
- 보고서는 행정 기관의 문서 중 자주 작성하는 문서로서 일정한 형식과 체계를 갖추어야 한다. 또한 내용을 논리적으로 구조화해야 한다.

1. 보고서란?

가. 보고서의 정의

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」에서는 공문서를 그 성질에 따라 ‘법규 문서, 지시 문서, 공고 문서, 비치 문서, 민원 문서 및 일반 문서’로 나누고 ‘회보’와 ‘보고서’를 일반 문서로 구분하고 있다. ‘보고서’는 일반적으로 ‘어떤 것을 보고하는 글이나 문서’를 말하지만 공문서로서의 보고서는 ‘현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 논리적으로 보고하거나 건의할 때 작성하는 문서’의 하나라고 할 수 있다.

그런데 어떤 일의 내용과 결과를 ‘단순히’, ‘정보만 나열’하여 글을 작성한다면 좋은 보고서라고 할 수 없다. ‘단순한 나열식 보고’가 아니라 주제에 대하여 생각을 정리하고, 보고받는 사람이 쉽게 이해할 수 있도록 내용을 구조화하고 표현을 정리해야 좋은 보고서라고 할 수 있다.

보고서는 다른 행정 문서에 비해 일반인에게 공개되는 빈도가 높지 않지만 대부분의 공공 기관에서 상황과 업무를 파악하고 설계를 하는 데 핵심적인 역할을 하는 기본 자료라고 할 수 있다. 즉, 보고서는 기관 내에서 문서를 통해 의사 전달을 하는 소통의 도구라고 할 수 있다. 따라서 핵심적 메시지를 명료하게 제시해야 하고, 육하원칙에 따라 정확하게 전체 내용을 전달해야 하며, 내용이 불충분하여 보고받는 사람에게 의문이 남게 해서는 안 된다.

보고서를 작성할 때 유의해야 할 일반적인 사항은 다음과 같다.

○ 보고서 작성 시 유의할 점

- 보고서는 읽는 사람이 이해하기 쉽게 작성해야 한다.
- 보고서는 내용을 정확하게 작성해야 한다.
- 보고서는 하나의 텍스트로서 내용이 완결되어야 한다.

- 보고서의 문장은 간결해야 한다.
- 보고서를 작성하기 전, 현상과 문제점을 진단하고 개선 방안을 구체화해야 한다.
- 보고서 내용은 유사한 사실을 나열하지 말고 짜임새 있게 체계적으로 구조화해야 한다.
- 보고서에는 내용에 맞는 시각적 자료를 적절하게 활용해야 한다.
- 보고서는 표준화된 양식에 따라 작성해야 한다. 일반적으로 '표지, 목차, 개요, 본론, 결론, 부록'의 형식으로 이루어진다.
- 보고서는 '기획하기 → 작성하기 → 편집하기 → 수정하기'의 순서로 작성한다.

나. 보고서의 종류

보고서는 국가 기관, 일반 기업체, 단체 등에 따라 일정한 형식을 마련하여 사용하고 있다. 국가, 공공 기관이라고 하더라도 각 기관에 따라 다른 형식을 사용한다. 따라서 보고서를 작성할 때는 그 기관에서 사용하는 형식을 알고 이에 맞추어 작성하는 것이 가장 기본적인 단계라고 할 수 있다.

보고서의 종류는 다양하다. 보고의 범위에 따라 '내부 보고서'와 '외부 보고서'로 분류하기도 하고, 내용에 따라서 '정책 보고서', '상황 보고서' 등으로 나누기도 한다. 보고서의 종류를 알아 두어야 그 유형에 따라 어떻게 내용을 구성해야 할지 전략을 수립할 수 있다. 청와대 대통령비서실에서 공개한 '보고서 작성 매뉴얼(2005)'에서는 보고서를 내용, 용도에 따라 다음과 같은 유형으로 나누고 있다.



정책 보고서는 정책에 대한 계획, 진행 사항, 집행 결과를 보고하거나 재가를 받

기 위한 보고서이므로, 정책의 추진 배경이나 주요 검토 사항, 추진 결과 등을 분석하여 상세하게 제시해야 한다. 정책 보고서는 정책 결정권자가 보고서를 통해 얻고자 하는 정보가 무엇인지를 파악하고 이를 정확하게 제시하는 것이 중요하다. 또한 다양한 관점에서 문제를 분석하여 근본적인 해결 방안을 제시하고, 정책 결정권자가 구체적으로 어떤 것을 해야 할 것인지를 분명하게 제시해 주어야 한다.

상황·정보 보고서는 특정한 상황이나 사안, 추진 동향(정책 동향 포함) 등에 관한 보고서로, 정기 보고의 형태를 띠는 경우가 많다. 상황·정보 보고서는 진행 중인 사안에 대한 현황 및 시사적 정보를 적절하게 제공하는 것이 중요하다.

회의 보고서는 ‘회의 자료 보고서’와 ‘회의 결과 보고서’로 구별된다. ‘회의 자료 보고서’는 회의에 안건으로 상정하는 자료와 참고 자료에 해당하고, 회의 결과 보고서는 회의에서 논의된 내용 또는 결정된 사항을 회의록 형태로 정리한 것이다.

행사 보고서는 행사를 하기 전에 보고하는 행사 개요, 말씀 자료 및 참고 자료를 말한다.

더 알아보기

보고서는 읽는 사람에 따라 ‘내부 보고서’와 ‘외부 보고서’로 나누기도 한다. 내부 보고서는 주로 상급자에게 보고하기 위한 문서로, 대부분 비공개로 작성된다. 정책 검토 보고서, 계획 수립 보고서, 상황 보고서, 개요 정리 보고서, 회의 자료 보고서 등이 내부 보고서에 해당하고, ‘보고 자료, 협의 자료, 설명 자료, 말씀 자료’ 등이 외부 보고서에 해당하며 이 보고서들은 대부분 공개된다. 공개되는 보고서는 정부 기관과 국민 간의 소통의 매개체이기도 하다. 따라서 소통이 잘 이루어질 수 있는 정확한 보고서를 작성해야 한다.

2. 보고서의 양식

가. 보고서의 서식


보고서의 서식은 각 기관마다 조금씩 다르지만 행정안전부의 ‘보고서 표준 서식’을 참고할 수 있다. 행정안전부에서는 정부 보고서의 품질 향상과 서식 표준화를 위해 ‘보고서 표준 서식’을 제작하여 배포한 바 있다. 보고서 표준 서식은 행정안전부 누리집⁶⁾을 통해 내려받을 수 있고, 기본 공통 서식은 다음과 같다.



6) 행정안전부-정책자료-간행물(https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000012&nttId=63263)

구분	표준 규격	비고
용지	○ 용지 규격: A4 횡 ○ 여백: 위/아래 15mm, 좌/우 20mm, 머리말/꼬리말 10mm	
문서 제목 글상자	○ 글자/문단/줄 간격: HY헤드라인 M 22p / 위·아래 0pt / 160% ○ 글상자 테두리: 0.3mm ○ 글상자 바탕색 - 기획·검토 보고서: 연한 옥색 - 상황 보고서: 연주황색 - 행사 보고서: 흐린 파랑색	
개요 글상자	○ 글자/문단/줄 간격: 중고딕 15p / 위·아래 5pt·0pt / 160% ○ 글상자 테두리: 위쪽 0.4mm, 아래 두 줄, 좌·우 없음 ○ 글상자 바탕색: 없음	본문에 문서 취 지가 포함될 경 우 생략 가능
본문 큰제목	○ 글자/문단/줄 간격: HY헤드라인M 16p / 문단 위 25pt, 문단 아래 5pt / 160%	줄 간격은 문서 의 양에 따라 조정 가능
본문 작은 제목	○ 글자/문단/줄 간격: 휴먼명조 15p / 문단 위 15pt, 문단 아래 3pt / 160%	
본문	○ 글자/문단/줄 간격: 휴먼명조 15p / 문단 위 5, 문단 아래 0pt / 160%	
참고 사항	○ 글자/문단/줄 간격: 중고딕 13p / 문 단 위 3, 문단 아래 0pt / 160%	
주석	○ 글자/문단/줄 간격: 중고딕 12p / 문단 위 0, 문단 아래 3pt / 130%	

나. 보고서의 내용 구성

보고서는 유형에 따라 양식이 조금씩 다르지만 일반적으로 ‘표지, 차례, 개요, 본문, 결론, 부록’의 형식으로 이루어져 있다.

구성	내용	예
표지	<ul style="list-style-type: none"> ● 표지 형식에 맞추어 작성 ● 기관, 제목, 제출일, 부서 등 제시 ● 보고서의 제목: <ul style="list-style-type: none"> - 보고 성격, 핵심 내용을 알 수 있도록 작성 - 제목은 가능한 1줄로 작성 - ‘보고 내용’과 ‘방향’이 담기게 함 	

차례	<ul style="list-style-type: none"> ● 보고서 전체 구조를 보여 주는 차례 작성 <ul style="list-style-type: none"> - 소제목의 쪽 제시 	
개요	<ul style="list-style-type: none"> ● 전체 내용을 개략적으로 요약하거나 보고서 작성의 배경, 목적, 경위 등 서술 <ul style="list-style-type: none"> - 검토 배경·필요성: 그 주제가 ‘왜’ 필요한지 정확히 드러나게 작성 	
본론	<ul style="list-style-type: none"> ● 현황 파악, 문제점, 원인 분석, 정책 대안 등 서술 ● 정책 대안은 ‘어떻게’가 잘 드러나도록 구체적으로 제시 ● 중요도가 높은 사항을 먼저 서술 	
결론	<ul style="list-style-type: none"> ● 결론 및 대안 제시, 기대 효과, 건의 사항, 향후 조치 사항 등을 제시 	
부록	<ul style="list-style-type: none"> ● 참고 자료 등을 첨부 	

다만, 표지와 차례를 제외한 ‘개요, 본론, 결론’ 등은 보고서의 유형에 따라 세부 내용 작성에 차이가 있을 수 있다. 예를 들어 정책 보고서는 다음과 같이 구성한다.

1. 보고 개요
 - ① 추진 배경(사유·수요·필요성 등)
 - ② 추진 목적(방향)
 - ③ 추진 경과(경위) 및 작성 과정
2. 현황 및 문제점
 - ① 현황 및 실태, 문제점
 - ② 원인 분석 및 대응
 - ③ 국내외 사례(유사·대처) 등
3. 정책 수단·대안
 - ① 정책 고객 및 소요 자원
 - ② 정책 대안
 - ③ 정책 수행 시 예상 효과 등
4. 추진 계획
 - ① 추진 전략 및 방향
 - ② 추진 계획
 - ③ 추진 체계
 - ④ 정책 홍보
 - ⑤ 점검 평가
 - ⑥ 예산
 - ⑦ 추진 일정
5. 건의
6. 행정 사항 등

즉, 정책 보고서는 ‘보고 개요’ 다음에 ‘현황 및 문제점’, ‘정책 수단·대안’, ‘추진 계획’ 등으로 내용을 작성한다. ‘현황 및 문제점’을 제시할 때는 통계, 여론 조사, 현상 조사 등 객관적이고 구체적인 자료를 근거로 기술해야 한다. 또한 현재 상황의 원인을 여러 방면으로 분석하여 이에 대응할 필요성을 제시해야 하며 국내외 유사 사례도 분석하여 참고할 수 있도록 해야 한다. 현황 및 문제점을 파악한 후에는 구체적이고 실효성 있는 정책 수단과 대안을 제시해야 한다. 정책의 목표, 사회적 비용, 소요 예산, 실행 가능성 등을 종합적으로 고려하여 최적의 대안을 제시하고 예상되는 효과도 함께 고려하여 기술한다. ‘추진 계획’은 추진 전략 및 방향, 추진 계획, 추진 체계, 정책 홍보, 점검 평가, 예산, 추진 일정 등을 구체적으로 제시한다.

상황 보고서와 정보 보고서는 정확한 상황, 사실 관계, 관련 정보를 신속히 제공하는 것이 목적이므로 현재 상황을 객관적으로 분석하여 신속하고 정확하게 전달하는 것이 중요하다. 예를 들어 폭염 대처 상황 보고서라면, 현재의 기상 상황, 폭염으로 인한 피해 상황, 각 부처의 대처 상황 등을 객관적으로 분석하여 전달력 있게 내용을 구성해야 한다. 정보 전달력을 높이기 위해 표나 그래프, 사진이나 그림 등을 적극적으로 활용하는 것도 필요하다. 정보 보고서는 상황 보고서에 비해 시급한 사항은 아닌 경우가 많지만 특정 사안에 대해 분석하고 평가하여 간략한 의견을 제시할 수 있다. 이 두 유형의 보고서는 비교적 짧은 분량으로 신속, 정확, 간결하게 정보를 전달하는 것이 중요하므로 명확한 어휘, 간결한 표현을 사용해야 한다.

상황 보고서와 정보 보고서의 구성은 아래와 같다.

상황 보고서/정보 보고서
<p><상황 보고서></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 개요 2. 사실 기술 3. 부연 설명 4. 간략한 의견·대책 등 <p><정보 보고서></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 개요(목적, 방향, 대책) 2. 실태 및 상황 <ul style="list-style-type: none"> - 실태, 현황 및 문제점, 예상 동향 등 3. 평가 및 의견 <ul style="list-style-type: none"> - 평가, 대책 및 대응 방안, 의견 등

회의 보고서 중 회의 자료 보고서는 정해진 시간에 회의 참석자들이 어떤 안건을 논의하여 결론을 내거나 의견을 정리하는 데 참고할 수 있도록 작성한 것이다. 따라서 참석자들이 회의 개최의 목적을 정확히 알 수 있도록 명시해야 하며, 회의 내용과 참고 자료를 분리하여 제시해 주어야 한다. 회의 목적이 ‘정보 공유’라면 ‘정보 공유 목적, 정보 내용, 활용 방안, 보안 유지 등의 기타 사항’ 등을 전달력 있게 제시해 주어야 한다. 이와 달리 회의 목적이 ‘논의 후 의사 결정’이라면, ‘쟁점 사항과 논거, 지금까지의 논의 과정, 쟁점 사항별 문제점’ 등을 소개하는 내용으로 구성해야 한다.

회의 결과 보고서는 회의에서 논의한 사항이나 발언 내용을 일목요연하게 정리한

것으로, 회의 결과 요약, 회의 발언 요지, 회의 녹취록 등으로 구성된다. 「공공기관의 기록물 관리에 관한 법률 시행령」에서는 회의 결과 보고서에 ‘회의명’, ‘회의 개최 기관’, ‘일시 및 장소’, ‘참석자 및 배석자’, ‘회의 진행 순서’, ‘상정 안건’, ‘발언 요지’, ‘결정 사항 및 표결 내용’ 등을 담아야 한다고 규정하고 있다. 내용을 작성할 때는 회의의 모든 과정을 기록하기보다는 주요 내용을 중심으로 논리적으로 정리해야 한다. 특히 회의 결과 보고서는 시간이 흐른 후에도 기록으로 남는 것이므로 작성자의 주관적 기술이 아니라 객관적 정리가 필요하며 사실을 왜곡해서도 안 된다.

회의 결과 보고서 중 의사 결정 회의의 결과 보고서를 예로 들면 다음과 같다.

<p>의사 결정 회의 결과 보고서</p>
<p><input type="checkbox"/> 회의 개요</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 회의 목적(필요시 또는 개최 배경) ○ 일시·장소 ○ 참석자 및 주제 ○ 진행 순서(필요시) ○ 회의 주관(필요시) <p><input type="checkbox"/> 회의 결과</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 총괄(논의·발언 요지 및 결정 사항 등 총괄) ○ 안건별(논의·발언 요지 및 결정 사항·표결 내용) <p><input type="checkbox"/> 회의 결과 후속 조치 계획(필요시)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 결정 사항 향후 계획(일정) ○ 제시 사항 등에 대한 검토 및 조치 계획(일정)
<p>< 부록 ></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 녹취록 1부(붙임 1) 2. 상세 발언 요지 1부(붙임 2) 3. 회의 자료 1부(별첨 1)

행사 보고서는 행사를 진행하기 위한 기본적인 계획과 이 행사를 성공적으로 실행하기 위한 제반 준비 계획의 내용으로 작성한다. 행사의 규모와 내용이 다양한 만큼 행사 보고서의 형식을 정형화하는 것은 쉽지 않지만, 행사 주재자에 맞추어 작성해야 하고 행사 의도를 드러내야 하며 행사의 종류에 따라 적절하게 작성해야 한다. 행사 보고서는 행사의 목적, 기본 방침, 추진 계획(일시, 장소, 주관, 참석, 식

순 등), 관련 행사, 주요 협조 사항, 기관별 세부 협조 사항, 지역별 관련 행사 등의 내용으로 구성한다.

행사 기본 계획 보고서의 예는 다음과 같다.

행사 기본 계획 보고서
<div style="margin-bottom: 10px;"> <input type="checkbox"/> 행사 개요 <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 ○ 기본 방침 </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <input type="checkbox"/> 추진 계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙 행사 <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px; margin-top: 5px; width: fit-content;">일시 / 장소 / 주관 / 참석 / 식순</div> ○ 관련 행사(행사별) <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px; margin-top: 5px; width: fit-content;">일시 / 장소 / 주관 / 참석 / 내용</div> ○ 주요 협조 사항 <div style="border: 1px dotted black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 기관별 관련 행사 국민 태극기 달기 운동 기념 현판·현수막 설치 무료 관람·개방·승차 등 </div> ○ 기관별 세부 협조 사항 ○ 지역별 관련 행사 등 </div>

더 알아보기

행사 보고서를 작성하기 위해서 다음과 같이 육하원칙에 맞추어 질문하며 내용을 작성할 수 있다.

구분	질문
제목	행사의 명칭은?
왜[Why]	행사의 성격은?
	행사의 목적과 방향은?
	행사의 필요성은?

언제[When]	행사의 시기는? 행사의 진행 순서는?
어디서[Where]	행사의 장소는? 행사의 주최는? 행사의 주관은? 행사의 협조 부서는? 행사의 지원 부서는?
누가[Who]	행사의 주재자는? 행사에서 말할 사람은? 행사의 참석자(초청자)는? 행사의 사회자는?
무엇을[What]	행사의 메시지는? 행사의 연설문은? 행사의 참고 자료는?
어떻게[How]	행사의 추진 일정은? 행사의 예산 계획은? 행사의 업무는? 행사의 홍보 자료나 초청장 시나리오 구성은? 행사의 주재자, 격려나 감사 등의 대상자는? 초청자 대상은? 행사장 설치와 장식은? 식사나 교통 안내는?

3. 보고서 작성 과정에서 주의할 점

보고서는 읽는 사람의 입장에서 정확하고 구체적인 내용을 간결한 형식의 문장으로 전달해야 한다. 오타자가 수정되지 않고 그대로 나오거나 어법에 어긋난 문장을 사용한다면 전달력이 떨어질 뿐만 아니라 신뢰성도 낮아지게 된다. 행정 문서로서의 보고서는 공공언어가 갖추어야 할 ‘표기와 표현의 정확성’을 지켜야 하고 ‘형식과 내용의 용이성’을 지켜야 하며 ‘권위적, 차별적 표현’도 삼가야 한다. 따라서 보고서를 작성한 후 검토할 때에는 이와 같은 사항에 어긋남이 없는지 꼼꼼하게 살피고 문제가 발견되면 바르게 수정한다.

가. 어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?

보고서에서는 어문 규범 중 한글 맞춤법과 관련해 띄어쓰기의 오류가 자주 나타나므로 유의해야 한다. 또한 외국어를 사용할 때는 외래어 표기법에 맞추어 한글

표기를 보여 주고 괄호 안에 원어를 제시한다.

예시		수정
코로나바이러스감염증-19 유행 상황이 <u>장기화 되고</u> 있음을 고려할 때	→	코로나바이러스감염증-19 유행 상황이 <u>장기화되고</u> 있음을 고려할 때

위의 예에서는 띄어쓰기 오류가 발생하였다. ‘장기화’에 결합한 ‘-되다’는 접미사이므로 붙여 써야 한다. 일부 명사 뒤에 붙어 동사를 만드는 접미사 ‘-하다’와 일부 명사 뒤에 붙어 ‘피동’의 뜻을 더하고 동사를 만드는 접미사 ‘-되다’를 띄어 쓰는 경우가 있는데 접미사는 앞말에 붙여 써야 하므로 ‘장기화되다’로 수정한다.

예시		수정
<u>셸터</u>	→	<u>셸터</u>
선물 <u>셋트</u>		선물 <u>세트</u>

위의 예는 외래어를 잘못 표기한 것이다. 외래어 표기법에 따르면 ‘shelter’의 올바른 외래어 표기는 ‘셸터’이고 ‘set’의 올바른 외래어 표기는 ‘세트’이다.

여기서 잠깐!

외래어 표기법과 로마자 표기법을 혼동하는 경우가 있다. 외래어 표기법은 외래어를 한글로 표기하는 방법을 규정한 표기법이고, 로마자 표기법은 우리말을 로마자로 표기하는 방법을 규정한 표기법이다. 즉, ‘call center’를 한글로 적을 때 ‘콜 센터’로 적어야 한다고 규정한 것은 외래어 표기법, ‘종로’를 알파벳 ‘jongno’로 적어야 한다고 규정한 것은 로마자 표기법인 것이다. 현행 외래어 표기법은 1986년 1월에 문교부에서 고시한 것이고, 현행 로마자 표기법은 2000년 7월에 문화 관광부에서 고시한 것이다. 외래어 표기와 로마자 표기는 ‘국립국어원 누리집-어문 규범-용례 찾기’에서 확인할 수 있다.

나. 의미에 맞는 단어를 사용하였는가?

보고서에서 의미에 맞지 않는 단어를 사용할 경우, 전달력이 떨어질 뿐만 아니라 전달 의미에 오해를 불러일으킬 수 있다.

예시		수정
자료 부족 등 문제점 <u>도출</u>	→	자료 부족 등 문제점 <u>발견</u>
제조업체의 주의 사항 및 <u>설명서</u> 준수		제조업체의 주의 사항 및 <u>설명서 사용법</u> 준수

‘도출(導出)’은 ‘(주체가) 판단이나 결론 따위를 이끌어 내는 것’을 뜻한다. 그러나 예시 문장에서는 자료를 확인하는 과정에서 문제점이 자연스럽게 발견된 것이므로 ‘도출’이라는 단어는 어울리지 않는다. ‘준수(遵守)’도 ‘전례나 규칙, 명령 따위를 그대로 좇아서 지킨다’는 뜻이므로 ‘설명서 준수’를 ‘설명서 사용법 준수’로 수정해야 한다.

다. 어법에 맞는 문장을 사용하였는가?

보고서의 문장은 우리말의 어법에 맞아야 한다. 주어와 서술어, 목적어와 서술어, 수식어와 피수식어의 짝이 맞지 않을 경우 어법에 어긋나며, 이렇게 작성된 문장은 의미 전달력이 떨어진다.

예시	환기가 잘 안 되는 공간에서 2미터 <u>이내에</u> 다른 사람과 접촉하는 경우
↓	
수정 1	환기가 잘 안 되는 공간에서 2미터 <u>이내의</u> 다른 사람과 접촉하는 경우
수정 2	환기가 잘 안 되는 공간에서 2미터 <u>이내에 있는</u> 다른 사람과 접촉하는 경우

‘이내’에 결합한 조사 ‘에’는 체언 뒤에 붙어 앞말이 처소의 부사어임을 나타내는 격 조사이므로 ‘이내에’는 문장에서 부사어가 된다. 그런데 위 문장에서 ‘이내에’는 뒤에 오는 ‘다른 사람’을 수식하는 말이다. 따라서 관형어 구실을 하게 하는 조사 ‘의’를 결합해야 한다(수정 1). 만약 ‘이내에’처럼 부사어를 그대로 사용하고자 한다면 호응하는 서술어 ‘있는’을 추가해 주어야 한다(수정 2).

예시	실내외의 온도 차이가 크게 나는 경우에는 <u>신체가 안정되도록 30분 정도 경과한 후</u> 측정합니다.
↓	
수정	실내외의 온도 차이가 크게 나는 경우에는 <u>30분 정도 지나 신체가 안정된 후</u> 측정합니다.

위의 예시 문장에서 ‘신체가 안정되도록’과 ‘30분 정도 경과한 후’는 어미 ‘-도록’으로 연결되어 있다. 연결 어미 ‘-도록’은 ‘앞의 내용이 뒤에서 가리키는 사태의 목적이나 결과, 방식, 정도 따위가 됨’을 나타내므로 의미상 적절하지 않다. 따라서 어순을 조정하면서 표현을 수정해 주어야 한다.

예시	2월 민원 처리 기간 준수율은 99.5%로 상당히 높은 수준을 <u>유지 중임</u>
↓	
수정	2월 민원 처리 기간 준수율은 99.5%로 상당히 높은 수준을 <u>유지하고 있음</u>

위의 예시 문장은 목적어로 쓰인 ‘수준을’에 호응하는 서술어가 필요하다. ‘유지’라는 명사를 ‘유지하다’라는 동사로 수정하여 목적어에 호응하는 서술어를 만들어 주어야 한다.

또한 보고서의 개요 등에서는 아래와 같은 형식이 자주 등장하는데, 이처럼 두 행으로 문장을 나누어 서술했을 때에도 문장 성분 사이의 호응은 맞추어야 한다.

예시	○ 주요 <u>성과로는</u> - 노인 일자리 사업 개발비 지원 및 ○○형 어르신 새 일자리 공모 사업 등 시장형 생산품의 질적 제고와 다양화를 위한 시의 노인 일자리 정책 추진으로 구매자 모니터링 결과 만족도가 매우 높았음.
↓	
수정	○ 주요 <u>성과로는</u> - 노인 일자리 사업 개발비 지원 및 ○○형 어르신 새 일자리 공모 사업 등으로 생산품의 질적 제고와 다양화를 추진한 결과 구매자의 만족도가 매우 높아졌다는 것임.

위의 예시는 하나의 문장을 ‘○’과 ‘-’으로 나누어 제시하고 있지만, ‘주요

성과로는'과 '－' 뒤의 문장이 한 문장이므로 어법에 맞게 연결되어야 한다. 그런데 '주요 성과로는 ... 매우 높았음'은 호응하지 않는다. 구매자의 만족도가 높아진 것이 주요 성과라면 '주요 성과로는 ... 높아졌다는 것임'과 같이 수정해야 한다. 다만, '노인 일자리 추진'이 주요 성과라면 '주요 성과로는 ... 위한 시의 노인 일자리 정책 추진을 들 수 있음' 정도로 수정할 수 있다.

라. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

보고서는 보고받는 사람이 쉽고 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성해야 한다. 외래어나 외국어를 남용하지 않고 되도록 순화어를 사용하며 번역 투보다는 우리말 표현을 사용한다. 또한 중복 표현이나 불필요한 성분을 추가하여 문장을 복잡하게 만들어서는 안 된다.

예시		권장 표현
다수 인원이 이용하는 공간	→	여러 사람이 이용하는 공간
고객 니즈 지속 반영		고객의 요구를 지속적으로 반영

첫 번째 예시에서 '다수 인원'은 모두 한자어일 뿐만 아니라, '인원'은 '단체를 이루고 있는 사람들. 또는 그 수효'라는 뜻이므로 의미상 적합하지도 않다. 따라서 '여러 사람'처럼 쉬운 우리말로 바꾸어 쓴다. 두 번째 예시에서 '니즈(needs)'는 '고객이나 소비자의 요구'로 바꾸어 쓰는 것을 권장한다.

예시	대규모 판매 행사 대비 고수익을 <u>내는</u> 성과를 냄.
↓	
권장 표현	대규모 판매 행사 대비 고수익을 <u>올리는</u> 성과를 냄.

위의 예와 같이 동일한 단어 '내다'를 앞뒤에 다시 쓰는 경우에는 자연스럽게 읽히지 않는다. '고수익을'의 서술어로 쓰인 '내다'를 '올리다'로 수정하면 자연스럽게 읽힌다.

마. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

보고서 작성 시 문장과 문단은 적절한 길이로 작성해야 한다. 한 문장에 2개 이상의 정보를 담고 있으면 의미 파악이 어려워진다. 또한 한 문단은 5~8개 정도의 문장으로 작성하는 것이 적당하다. 지나치게 길게 썼을 경우 문단의 통일성이 지켜지지 않는 경우가 있으므로 적절하게 수정한다.

예시	<p>2. 감사 중점 및 대상</p> <p>이번 감사는 □□센터를 대상으로 20xx. xx. xx.부터 20xx. xx. xx.까지(xx개월) 수행한 업무 전반에 대하여 문제점 발굴, 경영 목표 달성을 위해 경영 관리 전반을 점검하여 개선 방안 제시, 업무 추진에 대한 적극 행정 활성화 방안 마련, 불합리한 업무 절차 개선 등에 중점을 두고 감사를 실시하였다.</p>
↓	
권장 표현	<p>2. 감사 대상 및 중점</p> <p>이번 감사는 □□센터가 20xx. xx. xx.부터 20xx. xx. xx.까지(xx개월) 수행한 업무 전반을 <u>대상으로 한다</u>. □□센터의 업무상 문제점을 발굴하고 경영 관리 전반을 점검하여 개선 방안을 제시하며 업무 추진 과정에서 적극 행정을 활성화하는 방안을 마련하고 불합리한 업무 절차를 개선하는 일 등에 중점을 두고 감사를 하였다.</p>

위의 예시는 ‘감사 중점 및 대상’을 한 문장으로 제시하여 문장이 길어졌다. 긴 문장은 가독성을 떨어뜨리고 의미 해석을 어렵게 한다. 따라서 ‘감사 대상’을 한 문장으로 하고 ‘중점 사항’을 1~2개의 문장으로 작성하는 것이 좋다. 보고서에서는 이처럼 ‘○○ 및 ○○’에 대한 설명을 한 문장으로 서술하는 경우가 많은데, 문장을 나누어 정보를 제시한다면 내용 전달이 훨씬 쉬울 것이다.

바. 정보를 논리적으로 제시하였는가?

보고서의 내용은 논리적으로 연결해야 한다. 접속의 내용과 형식에 오류가 있거나 단락이 논리적으로 연결되지 않으면 수정해야 한다.

예시	○○ 민원·정책 질의응답(Q&A) 실적이 부진 <u>하</u> 며, 이에 대한 부서별 협조가 필요함.
↓	
권장 표현	○○ 민원·정책 질의응답(Q&A) 실적이 부진 <u>하</u> 므로, 이에 대한 부서별 협조가 필요함.

위의 예시문은 ‘... 실적이 부진하다’와 ‘... 필요하다’라는 두 개의 문장이 ‘-며’로 연결되어 있다. 그러나 이 두 개의 문장에서 ‘부서별 협조가 필요’한 원인은 ‘실적 부진’이다. 따라서 ‘-며’보다는 원인과 결과를 나타내는 ‘-므로’로 연결하는 것이 논리적이다.

단락의 내용이 논리적으로 연결되지 않은 경우도 있다.

예시	<p>□ 추진 배경 및 목적</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>생애 출발선에서의 균등한 교육 기회 제공 및 학부모의 교육비 부담 경감을 실현하고자 유아 교육 분야의 교육비 지원 실시</p> </div> <p>○ 만 3~5세 누리 과정 도입으로 ...보육료 지원</p>
↓	
권장 표현	<p>□ 추진 배경 및 목적</p> <p>○ 배경: 생애 출발선에서부터 교육 기회가 균등하지 못하고 학부모의 교육비 부담이 점점 커지고 있음.</p> <p>○ 목적: 만 3~5세 누리 과정 도입으로 보육료를 지원하여 균등한 교육기회 제공, 교육비 부담 경감 실현</p>

위 예시는 ‘추진 배경 및 목적’을 하나의 단위(문단)로 하여 작성하고 있는데, ‘추진 배경’이 명시적으로 서술되고 있지 않을 뿐만 아니라 목적도 정확하게 드러나지 않는다. 따라서 ‘배경’과 ‘목적’으로 구분하여 따로 서술해 주는 것이 적절하다.

사. 내용을 체계화하여 제시하였는가?

보고서를 작성할 때 내용을 단순하게 나열하는 것보다는 의미에 따라 여러 개의 항목으로 나누어 정리해야 한다.

예시	III. 활성화 방안 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
↓	
권장 표현	III. 활성화 방안 1. 활성화 단계 <input type="radio"/> <input type="radio"/> 2. 활성화 내용 <input type="radio"/> <input type="radio"/> 3. 활성화 수단 <input type="radio"/>

예시와 같이 어떤 정책을 활성화하는 방안을 제시한다면, ‘활성화 방안’의 하위 항목에 여러 개의 방안을 단순 나열하는 것이 아니라 시기, 내용, 수단 등의 항목으로 나누어 제시하면 전달이 확실해지고, 보충해야 할 사항도 명확해진다.

4. 보고서 쓰기 실습

다음은 보고서의 일부이다. 보고서를 작성할 때 고려해야 할 사항을 참고하여 수정해 보자.

개선이 필요한 보고서	
<div>시내버스 노선개편 시행(2020. 12. 31.) 관련</div> <div>종합상황실 설치·운영 결과보고</div>	
2020.12.31. 시내버스 노선개편 시행으로 시민혼란 및 불편 예상에 따른 각종 민원응대를 위한 종합상황실 설치·운영결과 보고임	
I	운영개요
<ul style="list-style-type: none">□ 운영기간 : 2020. 12.22.(화) ~ 2021. 3.31.(수)(100일간)□ 운영장소 : 버스정책과 사무실 내□ 운영체계 : 상황실장(버스정책과장) 총괄하에 5개반 구성<ul style="list-style-type: none">○ 상황총괄반, 개편홍보반, 시설정비반, 노선정보반, 버스운행반※ 유관기관 및 부서, 군·구는 市상황실 운영과 연계, 자체 상황실 운영□ 주요업무 : 변경 및 대체노선 안내, 각종 민원접수 및 처리 등□ 근무내용<ul style="list-style-type: none">○ 준비기('20.12.22.~12.30.)<ul style="list-style-type: none">- 노선조정 안내문 부착 및 안내책자 제작 배부- 승강장 및 쉼터 정비- 조정노선에 대한 차량 점검('20.12.30.(수) 22:00~익일 01:00)○ 시행기('20.12.31.~ 1. 8.)<ul style="list-style-type: none">- 시행 초기 직원 집중 비상근무 실시- 2개 근무조로 버스 운행시간대 민원 응대 (05:00~23:00)※ '20.12.31.(목)~'21.1.1(금)(2일간)은 전직원 동시 비상근무 실시	

시내버스 노선개편 시행(2020. 12. 31.) 관련

종합상황실 설치·운영 결과보고

2020.12.31. 시내버스 노선개편 시행으로 시민혼란 및 불편 예상에 따른 각종 민원응대를 위한 종합상황실 설치·운영결과 보고임

I 운영 개요

- 운영기간 : 2020. 12.22.(화) ~ 2021. 3.31.(수)(100일간)
- 운영장소 : 버스정책과 사무실 내
- 운영 방법: 버스정책과 전 직원 합동 근무(운영 방법 추가함)
- 운영체계 : 상황실장(버스정책과장) 총괄하에 5개반 구성
 - 상황총괄반, 개편홍보반, 시설정비반, 노선정보반, 버스운행반
 - ※ 유관기관 및 부서, 군·구는 市상황실 운영과 연계, 자체 상황실 운영
- 주요업무 : 변경 및 대체노선 안내, 각종 민원접수 및 처리 등
- 단계별(추가함) 근무내용
 - 준비기(2020.12.22.~12.30.)
 - 노선 조정 안내문 부착 및 안내 책자 제작 배부
 - 승강장 및 쉼터 정비
 - 조정 노선에 대한 차량 점검(2020.12.30.(수) 22:00~익일 01:00)
 - 시행기(2020.12.31.~ 1. 8.)
 - 시행 초기 직원 집중 비상근무 실시
 - 2개 근무조로 버스 운행시간대 민원 응대 (05:00~23:00)
 - ※ '20.12.31.(목)~'21.1.1(금)(2일간)은 전직원 동시 비상근무 실시

제4장 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기

이 단원의 핵심 내용

- 누리소통망서비스 홍보 글은 누리소통망서비스를 이용해 정보를 전달하고 정책을 홍보하는 방식의 글로서, 국민의 접근성이 높은 매체를 활용하므로 쉽고 자연스러운 문장으로 작성해야 한다.
- 누리소통망서비스 홍보 글을 작성할 때는 내용이 간결하고 명확하게 전달되도록 핵심 내용 중심으로 가독성 있게 구성해야 한다.

1. 누리소통망서비스 홍보 글이란?

누리소통망서비스 홍보 글은 ‘누리소통망서비스(SNS: Social Network Service)’를 이용해 정보를 전달하고 정책을 홍보하는 방식의 글이다. 누리소통망서비스는 온라인에서 사용자들이 서로 소통하고 관계를 맺으며 정보를 공유할 수 있는 서비스이다. 최근 공공 기관에서는 홍보, 소통의 수단으로 누리소통망서비스를 널리 활용하고 있다. 이를 이용하면 정보를 신속하게 전달할 수 있고 이용자와 바로바로 소통할 수 있기 때문이다. 국민들은 누리소통망서비스를 통해 기관의 소식을 확인하고 다시 전파할 수 있으며, 수동적으로 정보를 받아들이기만 하는 것이 아니라 댓글 작성 등을 통해 자신의 의견을 적극적으로 표현할 수도 있다. 쌍방향으로 참여하고 소통할 수 있어 공공 기관의 누리소통망서비스 활용은 앞으로 더 늘어날 것으로 보인다.

공공 기관은 누리소통망서비스를 통해 정보를 전달하고 국민과 더 가깝게 소통함으로써 정책 이해도를 높이고 기관에 대해 친근한 인식을 심어 줄 수 있다. 각 기관은 페이스북, 트위터, 인스타그램, 네이버 블로그, 카카오 스토리, 유튜브 등 이용자가 많은 누리소통망서비스 채널에 계정을 만들어 두고 홍보 글이나 사진, 영상 등을 올리거나 카드 뉴스를 제작해 게시하고 있다. 누리소통망서비스 채널별로 주된 이용자층의 특성을 분석하여 누리소통망서비스 활용 목적을 달리해 운영하기도 한다.

누리소통망서비스 홍보 방식은 신속하게 정보를 전달할 수 있다는 것이 장점이지만, 짧은 시간 안에 다수의 문서를 작성해 배포하는 매체 특성상 다른 홍보 매체에 비해 맞춤법 오류나 오타자가 주로 나타난다.

누리소통망서비스 홍보 글은 대부분 텍스트를 포함한 이미지 형태로 제시된다. 본문은 이미지 안에 들어갈 수 있도록 압축적인 표현으로 작성한다. 다만, 여기에는

핵심 내용 위주로 제시하다 보니 보충 설명이 부족한 면이 있어 상세 내용과 연결되는 웹 주소를 붙여 쓰기도 한다.

누리소통망서비스 홍보 글은 다른 유형의 공문서에 비해 비격식적이라는 특성이 있다. 홍보를 목적으로 작성하는 글이므로 비교적 문장이 쉽고 자연스러운 편이다. 또 정보를 한눈에 알 수 있도록 시각화하여 제시하므로 가독성이 높다.

그러나 다른 유형의 공문서와 비교해 표기 오류가 주로 나타나고 기초적인 어법 오류가 자주 보인다는 것은 누리소통망서비스 홍보 글을 검토하는 과정이 충실하지 않음을 시사한다. 누리소통망서비스 홍보 글의 노출 빈도와 이에 대한 국민의 접근성이 높다는 점을 고려하면, 이는 개선되어야 할 사항이다.

2. 누리소통망서비스 홍보 글 형식

누리소통망서비스 홍보 글은 형식이 다양하고 자유로운 편이다. 일반적인 보도 자료가 텍스트 위주로 구성된 것에 반해 누리소통망서비스 홍보 글은 같은 내용을 다루더라도 시각적인 부분을 강조하여 제시하는 경향이 있다. 이에 글보다 사진이나 그림, 영상 등의 이미지 자료가 중심이 된다. 내용은 보도 자료 중 핵심을 요약하여 한두 문장의 짧은 문장으로 제시하고, 나머지 상세 정보를 확인할 수 있는 연결 문서 웹 주소를 붙여 쓴다.

연결 문서	→
핵심어 표시	→
핵심 내용	→
정보 제시	→

코로나19로 소득이 감소한 가구라면,
요건 확인 후 [#한시생계지원비](#) 신청하세요!

모두 여러분의 세금 덕분입니다.
신청 => [.go.kr](#)

[#세금](#) [#납세자](#) [#코로나19](#) [#적극세정](#) [#성실납세](#) [#성실신고](#) [#감사합니다](#)

**코로나19로 소득이 감소한 가구에 50만 원 지원,
한시생계지원비 신청하세요!**

소득기준	가구 기준 중위소득 75% 이하
지원금액	가구당 50만 원(1회 지급)
재산기준	대도시 6억 원 이하, 중소도시 3.5억 원 이하 농어촌 3억 원 이하

모두 여러분의 세금 덕분입니다



3. 누리소통망서비스 홍보 글 작성 과정에서 주의할 점

누리소통망서비스 홍보 글은 내용이 한눈에 들어오도록 시각 자료와 함께 짧은 문장으로 구성하므로, 꼭 담아야 할 핵심 내용만 압축하여 간결하게 전달하는 것이 좋다. 일반 국민이 손쉽게 접할 수 있는 매체를 통해 전달되므로 표기·표현을 정확하게 쓰고 이해하기 쉽게 써야 한다.

가. 어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?

누리소통망서비스 홍보 글에서는 다른 유형의 공문서에 비해 오타자나 어문 규범 표기 오류 등과 같은 단순 표기, 표현 오류가 흔하게 나타난다.

예시		수정
안내문을 받지 못했어도 <u>신청 요건에</u> <u>한다면</u> 대상인지 확인해 보세요.	→	안내문을 받지 못했어도 <u>신청 요건에</u> <u>해당한다면</u> 대상인지 확인해 보세요.

‘해당하다’에서 ‘해당’이 탈락한 예이다. 글을 빨리 작성하려다 보면 오타자가 생기기 쉬우므로, 글을 작성한 후에는 다시 한번 검토하는 과정이 필요하다.

예시		수정
1~2명 <u>정도에요</u>	→	1~2명 <u>정도예요</u>

‘-에요’는 ‘이다’, ‘아니다’ 뒤에 붙어 설명, 의문의 뜻을 나타내는 종결어미로, ‘이다’ 뒤에 ‘-에요’가 붙으면 ‘-이에요’가 된다. 받침 없는 명사 뒤에 붙은 ‘-이에요’는 ‘-예요’로 줄여 쓸 수 있는데, 결과적으로 줄어든 표기 때문에 본말이 ‘-이에요’라는 것을 인식하지 못해 ‘-예요’로 잘못 쓰는 예가 많다. ‘-에요’가 명사 뒤에 바로 붙을 수 없다는 점을 기억해 쓰임을 구분해야 할 것이다.

예시		수정
그럼 너무 아까울 것 <u>같은 걸?</u>	→	그럼 너무 아까울 것 <u>같은걸?</u>

가벼운 반박이나 감탄, 후회 등을 나타낼 때 쓰는 어미 ‘-은걸/-ㄴ 걸, -을걸/-ㄴ

결’을 의존 명사 ‘것’과 조사 ‘을’의 결합으로 오해해서 띄어 쓰는 예가 있으나, 어미로 쓰인 것이므로 붙여 쓴다.

예시		수정
고음의 소리를 <u>듣는데</u> 어려움이 있다.	→	고음의 소리를 <u>듣는 데</u> 어려움이 있다.

‘소리를 듣는 일에’의 뜻으로 의존명사 ‘데’를 쓴 것이므로 앞말과 띄어 쓰는 것이 옳다. 어미 ‘-는데’와 혼동하지 않도록 주의한다.

예시		수정
(측정값의 산포(<u>퍼짐</u>) 정도를 정량화한 것)	→	[측정값의 산포(<u>퍼짐</u>) 정도를 정량화한 것]

괄호 안에 또 괄호를 쓸 필요가 있을 때 흔히 소괄호를 여럿 겹쳐 쓰는 오류를 범하기 쉬우나, 이때는 바깥쪽의 괄호로 ‘대괄호([])’를 쓴다. 문장 부호도 정해진 쓰임이 있으므로 그에 맞게 적절하게 써야 한다.

나. 의미에 맞는 단어를 썼는가?

예시		수정
평일 12~14시는 검사 <u>미실시</u>	→	평일 12~14시는 검사를 <u>하지 않음</u>

‘미-’는 ‘그것이 아직 아닌’의 뜻을 나타내는 접사인데, 단순히 ‘아님’의 뜻을 나타내는 문맥에는 어울리지 않는다. 예문과 같이 ‘아직’의 의미가 필요하지 않은 문맥이라면 부정의 뜻을 나타내는 말로 풀어서 쓰는 것이 적절하다.

다. 어법에 맞는 문장을 썼는가?

예시	코로나19 의심 증상으로 <u>병원, 의원, 약국 방문자 중 진단 검사 권고받으신 분</u> 은 주소지 보건소에서 코로나19 <u>검사 바랍니다</u> .
↓	
수정	코로나19 의심 증상이 있어 <u>병원, 의원, 약국을 방문하신 분</u> 중 <u>진단 검</u>

	사를 권고받으신 분은 주소지 보건소에서 코로나19 검사를 받으시기 바랍니다.
--	--

필요한 조사나 표현을 지나치게 생략하면 문장 성분 간 호응이 이뤄지지 않는 어색한 문장이 된다. 짧은 문장으로 핵심 내용을 전달해야 하는 문서이므로, 주어와 서술어의 호응을 고려하여 의미를 쉽게 알 수 있도록 쓰는 것이 중요하다.

라. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성하였는가?

예시		권장 표현
어떠한 증상도 일으키지 않는 경우라면 하지 않아도 됩니다.	→	어떠한 증상도 일으키지 않는다면 하지 않아도 됩니다.
꿀TIP		꿀팁
탄력성이 떨어져 건조해지게 되며		탄력성이 떨어져 건조해지며

일반 국민을 대상으로 하는 문서에서는 어려운 용어나 외래어, 외국어, 번역 투 표현을 남용하지 않아야 한다. 우리말로 번역할 수 없는 외래어를 어쩔 수 없이 써야 한다면 한글로 표기하는 것이 적절하다. 또한 불필요한 피동이나 사동 표현도 삼가는 것이 좋다.

예시		권장 표현
가능성이 존재해요.	→	가능성이 있어요.

사람이나 사물이 아닌 추상적인 개념이나 어떤 사실, 현상을 놓고 ‘존재하다’, ‘부재하다’라는 표현을 쓰는 예가 많은데, 이때는 ‘있다’, ‘없다’로 표현하는 것이 적절하다. 불필요한 한자어는 쓰지 않는 것이 좋다.

예시	종교 활동은 비대면 또는 실외 활동을 권합니다.
↓	
권장 표현	종교 활동은 비대면으로 하거나 실외에서 하시기를 권합니다.

명사를 과도하게 나열한 문장은 가독성이 떨어진다. ‘또는’으로 연결할 때는 앞뒤 말을 서로 대등하게 써야 한다. ‘종교 활동은 ... 하기를 권합니다’ 형식에서 ‘... 하기를’에 공통으로 적용되는 표현이 되어야 하므로, ‘비대면’, ‘실외 활동’을 동사 중심의 표현으로 풀어서 쓰는 것이 적절하다.

마. 적절한 분량의 정보를 제시하였는가?

예시	2월 말부터 3월 말까지 한 달간 코로나19 예방 접종 후 이상 반응에 대한 의심 사례 <u>분석 결과</u> 대부분의 사람은 근육통 및 발열 등의 반응을 보였습니다.
↓	
권장 표현	지난 2월 말부터 3월 말까지 한 달간 코로나19 예방 접종 후 이상 반응 의심 사례를 <u>분석하였습니다</u> . 그 결과 대부분의 사람이 근육통과 발열 등의 증상을 보였습니다.

문장이 길어질 때는 한 문장 안에 모든 정보를 다 담으려 하지 말고, 적절히 문장을 나누어 쓰는 것이 좋다.

바. 논리적으로 연결되도록 제시하였는가?

예시	안내문은 ○○을 지급받을 가능성이 높은 가구가 좀 더 편히 신청할 수 있도록 발송합니다.
↓	
권장 표현	안내문은 ○○ 지급의 대상이 되는 가구에 모두 발송하는 것이 아니라, ○○을 받을 가능성이 높은 가구에 우선 발송합니다.

문장 안의 내용만으로는 정책의 시행 상황을 알 수 없는 사례이다. 안내문의 발송 목적뿐만 아니라 발송 방식까지 포함하도록 수정하면 가독성을 높일 수 있다.

4. 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기 실습

- 다음은 개선이 필요한 홍보 글의 예이다. 누리소통망서비스 홍보 글을 작성할 때 주의해야 할 사항을 고려해 문서를 수정해 보자.

개선이 필요한 홍보 글

○○시 트위터

📌 #종교시설_방역수칙



방역수칙을 준수하는 안전한 종교활동이
우리 가족과 지역사회를 지킵니다.
우리 모두의 안전을 위해
방역수칙을 반드시 준수해주세요. 🙏

#코로나19 #방역수칙 #종교시설 #안전
한종교활동 #라마단 #석가탄신일

5월, 안전한 종교행사를 위해

‘종교시설 방역수칙’

꼭 지켜주세요

- ① 정규 예배 참석 인원은 20%이내 참석
- ② 예배시 2미터 거리두고 앉기
- ③ 종교시설이 주관하는 모임·식사 금지
- ④ 마스크 착용, 출입자 증상확인 및 출입제한, 명단 관리
- ⑤ 정기적인 환기 및 소독 실시
- ⑥ 큰 소리로 함께 기도, 암송하는 행위, 성가대 운영 금지

방역수칙을 준수하는 안전한 종교활동은
내 가족을 지켜줍니다

수정된 홍보 글 예시

○○시 트위터

📌 #종교시설_방역수칙

방역수칙을 준수하는 안전한 종교활동이
우리 가족과 지역사회를 지킵니다.
우리 모두의 안전을 위해
방역수칙을 반드시 준수해주세요. 🙏

#코로나19 #방역수칙 #종교시설 #안전
한종교활동 #라마단 #석가탄신일

5월, 안전한 종교행사를 위해

‘종교시설 방역수칙’

꼭 지켜주세요



- ① 정규 예배 참석 인원은 20%이내 참석
- ② 예배시 2미터 거리두고 앉기
- ③ 종교시설이 주관하는 모임·식사 금지
- ④ 마스크 착용, 출입자 증상확인 및 출입제한, 명단 관리
- ⑤ 정기적인 환기 및 소독 실시
- ⑥ 큰 소리로 함께 기도, 암송하는 행위, 성가대 운영 금지

방역수칙을 준수하는 안전한 종교활동은
내 가족을 지켜줍니다

「부록 1」 쉬운 법령 문장 쓰기

(『법령 입안·심사 기준』(2020. 12.)에서 일부 발췌)

1. 불필요한 표현은 생략한다.

법령문에서 ‘해당한다’, ‘~금액’ 등의 용어를 기계적으로 사용하는 경우가 있다. ‘해당한다’는 조건이나 범위에 들어맞을 때 사용하는 말이므로 수치가 분명한 경우에는 ‘해당한다’를 쓸 필요가 없다.

예시		권장 표현
다음의 경우(라목에 해당하는 사람에 대한 요양급여는 제외한다)에는 요양급여비용총액의 <u>100분의 10에 해당하는 금액에</u> 입원기간 중 식대의 <u>100분의 50에</u> 해당하는 금액을 더한 금액	→	다음의 경우(라목에 해당하는 사람에 대한 요양 급여는 제외한다)에는 요양 급여 비용 총액의 <u>100분의 10에</u> 입원 기간 중 식대의 <u>100분의 50을</u> 더한 금액

2. 수식 범위를 명확하게 표현한다.

‘또는’은 나열되는 사항 중 하나가 선택됨을 나타내며, ‘및’은 나열되는 사항을 모두 가리킴을 나타내는 접속 부사이다. ‘또는’과 ‘및’은 일상생활에서는 잘 쓰이지 않지만 법령문에는 많이 쓰이는 표현으로 법령문을 딱딱하고 자연스럽지 못하게 만드는 경향이 있으나, 나열된 두 항목이 앞말의 수식을 동시에 받거나 뒷말에 걸리는 것을 나타낼 수 있어 이해나 표현에 도움이 되는 경우 사용할 수 있다. 그런데 ‘또는’, ‘및’을 사용하는 경우에 수식 범위나 해석상 읽는 사람에게 오해를 불러일으킬 수 있을 때에는 문장 구조를 달리하거나 문장 전체를 풀어 써 준다.

1) ‘또는’으로 연결된 명사(구)를 수식하는 경우

‘또는’으로 이어진 명사구(A 또는 B) 앞에 긴 수식어가 붙으면, 그 수식어가 ‘또는’으로 연결된 명사 모두를 수식하는 것으로 보이지 않고 앞쪽 명사(A)만 수식하는 것으로 보이기 쉽다. 이 경우에는 수식어의 내용을 명사구(A 또는 B) 뒤에 풀어 쓰는 등 문장 구조 자체를 바꾸어 의미가 명확히 드러나도록 규정한다.

예시		권장 표현
「어선법」 또는 「선박법」에 따라 등록된 <u>총톤수 10톤 미만의 어선 또는 선박일 것</u>	→	「어선법」 또는 「선박법」에 따라 등록된 <u>어선 또는 선박으로서 총톤수 10톤 미만일 것</u>

2) ‘또는’과 ‘및’을 함께 쓰지 않는다.

아래 문장은 공동 청구 주체를 규정하면서 그 대리인까지 ‘또는’으로 연결하고 있어 청구 주체의 범위가 혼동된다.

이럴 때에는 등록 권리자 및 등록 의무자가 공동 청구를 해야 하는 주체라는 것을 먼저 밝히고, 이들 각각에 대해 그 대리인의 청구가 가능하다는 것을 뒷부분에 쓴다.

예시		권장 표현
제5조(등록의 청구자) ② 제1항의 경우에 양도·질권설정등 상대방이 있는 때에는 <u>등록권리자 및 등록의무자 또는 그 대리인이 공동으로 청구하여야 한다.</u> 이 경우 청구서에 등록의무자의 승낙서를 첨부한 때에는 등록권리자만으로도 청구할 수 있다.	→	제5조(등록의 청구자) ② 제1항의 경우 양도·질권 설정 등 상대방이 있을 때에는 <u>등록권리자와 등록의무자가 공동으로 청구하여야 하며 그 대리인이 청구할 수 있다.</u> 이 경우 청구서에 등록의무자의 승낙서를 첨부하였을 때에는 등록권리자가 단독으로 청구할 수 있다.

3) 의미의 혼선을 가져오는 수식어는 쓰지 않는다.

법령문에는 추상적이고 모호한 수식어를 쓰지 않는다. 아래 적용 사례를 보면 현행 법령문에서는 ‘자연생태계를 훼손할 우려가 있는’이라는 수식어를 쓰고 있는데, 수식을 받는 대상이 ‘계곡’인지 ‘목욕·세탁 행위’인지 혼란스럽고, 수식 대상이 ‘목욕·세탁 행위’라고 보더라도 ‘자연생태계를 훼손할 우려가 있는 목욕·세탁 행위’가 무엇인지 알 수 없다. 이와 같이 규정의 내용을 흐리는 수식어는 사용하지 않도록 한다.

예시		권장 표현
<u>자연생태계를 훼손할 우려가 있는 계곡에서</u> 목욕 또는 세탁을 하는 행위	→	<u>계곡에서</u> 목욕 또는 세탁을 하는 행위

3. 이중부정문은 긍정문으로 표현한다.

이중부정문은 가능하면 긍정문으로 쓴다. 번역 투의 이중부정문은 쓰지 않는 것을 원칙으로 한다. 이중부정은 부정의 표현이 중복되기 때문에 그 의미를 이해하는데에 혼선을 줄 수 있다. 또한 문장이 길어지고 구조도 복잡해지므로 내용을 의도적으로 강조하거나 이중부정문을 써야 하는 특별한 이유가 있는 경우 등을 제외하고는 긍정문의 형태로 쓴다.

1) ‘~에 의하지 아니하고는 ~할 수 없다’ → ‘~에만 할 수 있다’

예시		권장 표현
제13조(신청주의) ① 등록은 법령에 의하여 소장이 직권으로써 등록하는 외에는 신청 또는 촉탁에 의하지 아니하고는 이를 할 수 없다.	→	제13조(신청주의) ① 등록은 법령에 따라 소장이 직권으로 하는 경우가 아니면 신청이나 촉탁이 있는 경우에만 할 수 있다.

2) ‘~된 후가 아니면 ~할 수 없다’ → ‘~된 후에 ~할 수 있다’

예시		권장 표현
제1항에 따른 보상금 지급 청구권은 해당 배치설계가 설정등록된 후가 아니면 행사할 수 없다.	→	제1항에 따른 보상금 지급 청구권은 해당 배치 설계가 설정 등록된 후에(만) 행사할 수 있다.

4. 지시 표현 대신 직접 내용을 작성한다.

법령문에서는 같은 내용을 반복하여 규정하는 것을 피하기 위해 ‘~와 같다’, ‘그러하지 아니하다’ 등의 표현을 흔히 사용한다. 그러나 그 의미가 분명하지 않거나 해석상 논란이 발생할 수 있으므로 그 내용을 문맥에 맞게 구체적으로 풀어 써 줄 필요가 있다. 다만, 내용을 직접 써 줄 때에는 문장이 너무 길어지지 않도록 주의해야 한다.

한편 호나 목 부분에 명사로 끝나는 말 다음에 두는 단서에서 ‘그러하지 아니하다’ 등으로 서술하는 것은 적절하지 아니하므로 ‘제외한다’, ‘예외로 한다’ 등으로 바꾼다.

1) ‘그러하지 아니하다’의 내용을 직접 써 준 경우

예시		권장 표현
다만, 국가 또는 지방자치단체가 공익사업(상속세법 제8조의2제1항제1호의 규정에 의한 공익사업을 말한다. 이하 같다)에 출연하는 경우에는 국가·지방자치단체 및 그 소속 공무원 기타 국가·지방자치단체와 고용관계에 있는 자는 <u>그러하지 아니하다</u> .	→	다만, 국가 또는 지방자치단체가 공익사업(「상속세 및 증여세법」 제16조제1항에 따른 종교·자선·학술 또는 그 밖의 공익을 목적으로 하는 공익사업을 말한다. 이하 같다)에 출연하는 경우에는 국가·지방자치단체 및 그 소속 공무원, 그 밖에 국가·지방자치단체와 고용 관계에 있는 자는 <u>다음 각 호의 어느 하나에 해당하더라도 특수관계자로 보지 아니한다</u> .

2) ‘같다’가 가리키는 내용을 구체적으로 써 준 경우

예시		권장 표현
제1항의 허위로 작성된 문서를 그 정을 알고 행사한 자도 <u>제1항의 형과 같다</u> .	→	제1항의 거짓으로 작성된 문서를 그 정황을 알고 행사한 사람도 <u>제1항의 형과 같은 형에 처한다</u> .

「부록 2」 공문서 작성에 도움받을 곳

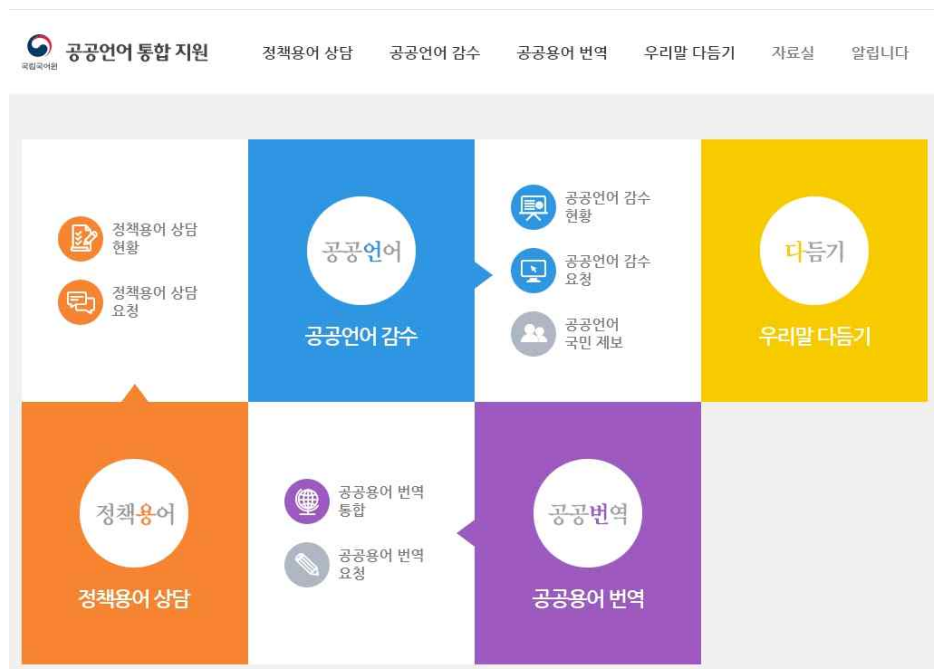
1. 국립국어원 표준국어대사전

- <https://stdict.korean.go.kr/main/main.do>
- 국립국어원 누리집을 통해 이용할 수 있으며 어문 규범에 맞는 용어를 손쉽게 찾을 수 있다.



2. 국립국어원 ‘공공언어 통합 지원’ 누리집

- <https://publang.korean.go.kr>
- 국립국어원 누리집을 통해 이용할 수 있으며 ‘정책용어 상담, 공공언어 감수, 공공용어 번역, 우리말 다듬기’ 이상의 정보를 한 번에 확인할 수 있다.



3. 국립국어원 ‘온라인가나다’ 누리집

- https://www.korean.go.kr/front/onlineQna/onlineQnaList.do?mn_id=216
- 국립국어원 누리집을 통해 이용할 수 있으며 어문 규범, 어법, 표준국어대사전 내용 등에 대하여 문의할 수 있다. 전화 상담(1599-9979)도 가능하다.

상답사례모음(별표가)을 이용하시면 더 쉽고 빠르게 답변을 보실 수 있습니다.' The sixth question is '6. 온라인 가나다는 국어 생활에서 생기는 궁금한 점에 답변해 드리는 곳입니다. 다량의 교정 교열 문의와 접수 요청에는 답변을 드리기 어렵습니다. 온라인 가나다 상담이 원활하게 이루어질 수 있도록 이용자 여러분의 양해를 부탁드립니다.' At the bottom, there is a search bar with the text '주제어 검색' and a dropdown menu for '질문제목'. The search bar contains the text '검색어를 입력하세요'. To the right of the search bar are two buttons: '옛날글 사용' and '검색'." data-bbox="194 214 795 472"/>

4. 국립국어원 ‘국어문화학교’ 누리집

- <https://edu.korean.go.kr/user/index.html#none>
- 국립국어원 누리집을 통해 이용할 수 있으며 다양한 강좌를 수강하면서 국어 사용 능력을 키울 수 있다.



5. 행정안전부 ‘법령정보’ 누리집

- <https://www.mois.go.kr/frt/a05/selectLawInfList.do?lawordse=01>
- 법률, 대통령령, 부령, 훈령·예규·고시 등 행정안전부가 관장하는 법령정보를 열람할 수 있다.

행정안전부

정보공개
참여·민원
뉴스·소식
정책자료
업무안내
기관소개

내용을 읽으십시오

법령정보

법령정보 > 정책자료 > 법령정보 > 법률

법률

법률

다통령령

부령

훈령·예규·고시

입법·행정예고·전자공청회

법령종합검색

법령자료실

법령정보

법률

행정안전부가 관장하는 법령정보를 열람하실 수 있습니다. 행정안전부 소관 외의 법령을 열람하시려면 [법제처 국가법령정보센터\(www.law.go.kr\)](http://www.law.go.kr)를 활용하시기 바랍니다.

법령명
검색
전체보기

번호	법령명	제정일	소관과
1	5.18민주화운동 관련자 보상 등에 관한 법률	1990.08.06.	사회통합지원과
2	거장사건등 관련자의 명예회복에 관한 특별조치법	1996.01.05.	사회통합지원과
3	경상남도 정원시 설치 및 자문특례에 관한 법률	2010.03.12.	자치제도과
4	공공기관의 정보공개에 관한 법률	1996.12.31.	정보공개정책과
5	공공기록물 관리에 관한 법률	1999.01.29.	정책기획과
6	공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률	2013.07.30.	공공데이터정책과
7	공무원직장협의회 설치·운영에 관한 법률	1998.02.24.	공무원단체과
8	공유재산 및 물품관리법	2005.08.04.	회계제도과
9	공공화장실 등에 관한 법률	2004.01.29.	생활공간정책과
10	국가장법	1967.01.16.	의정담당관실

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

【Abstract】

Improvement of expression of administrative documents and Development of easy public language writing guidelines

The purpose of this study is to collect cases of misuse and errors in expression of administrative documents and to categorize them to prepare appropriate expressions for each type of misuse/error, and to develop easy public language writing guidelines that can be used in the preparation of all public documents. Through this, the direction of this study is to improve communication with the public policy by making it easy and convenient for public language recipients to read the expression of administrative documents, and for public language producers to write various documents conveniently using the guidelines.

First, in order to collect and categorize cases of misuse and errors in expression of administrative documents, about 440 various administrative documents (data from the last 3 years) prepared by the government and local governments were collected. For this purpose, about 520 cases of misuse and errors of expression were extracted. The extracted cases of misuse and errors of expression were analyzed, categorized by document and error, and 18 characteristic types (8 types of documents, 10 types of error types) were selected for specific analysis. In addition, appropriate and reasonable expressions were prepared for the selected types of misuse and errors.

Meanwhile, in order to develop “Easy Public Language Writing Guidelines”, basic research was conducted by reviewing prior research and existing publications related to public language writing. The content and composition were analyzed by collecting guidelines for writing in public languages in domestic and foreign. Based on this, the composition of public language writing guidelines and educational contents were designed. The guidelines consist of specific and

practical contents on ‘requirements of public language, considerations for each stage of document preparation, and actual preparation by type of public document’.

In addition, a survey was conducted with 30 public officials and 100 general public to determine the direction of the guidelines. The contents of the questionnaire consisted of the perception of administrative documents, the recognition of the necessity of guidelines for writing administrative documents, and the degree of understanding of administrative document cases. The results of the questionnaire were actively reflected in the guidelines design.

The guidelines were verified twice through an expert advisory committee composed of language proofreading experts, writing experts, and public administration experts, and the results were reflected to finalize the guidelines.

The results of this study can greatly help public language producers to quickly and efficiently prepare administrative documents. It will be possible to reduce the variation in the quality of public documents according to the producers of the public language and ultimately improve the quality of the public language. In addition, it will be able to contribute to increasing the understanding and acceptance between producers and receivers of public languages. Meanwhile, the public language writing guidelines developed in this study will be able to maximize their usefulness as learning materials and teaching materials for public language producers and general public in addition to the function of a guideline.

Keywords: public language, official documents, writing, guidelines, expression, ease, public friendliness, accuracy

연구 책임자: 정희창(성균관대학교)
공동 연구원: 김지혜(성균관대학교)
방영심(상명대학교)
김주은(전 한국보건사회연구원)
박지순(연세대학교)
박용찬(대구대학교)
이민형(한국교육과정평가원)
연구 보조원: 김강은(성균관대학교)
곽유석(성균관대학교)
김종희(성균관대학교)
김정윤(성균관대학교)
홍상기(성균관대학교)
김민지(성균관대학교)
담당 연구원: 이대성(국립국어원 공공언어과)
변선화(국립국어원 공공언어과)

발행인: 국립국어원장

발행처: 국립국어원

서울시 강서구 금남화로 154(방화3동)

전화 02-2669-9775, 전송 02-2669-9727

인쇄일: 2021년 12월 2일

발행일: 2021년 12월 2일

※ 이 책은 국립국어원의 용역비로 수행한 행정문서 표현
개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발 사업의 결과물을
발간한 것입니다.