

국립국어원 2014-01-69

발간등록번호
11-1371028-000569-01

# 공공언어 지원 체계 개선 방안 연구

연구 책임자  
조 태 린

# 제 출 문

## 국립국어원장 귀하

국립국어원과 체결한 연구용역 계약에 따라 “공공언어 지원 체계 개선 방안 연구”에 관한 연구 보고서를 작성하여 제출합니다.

■ 사업기간: 2014년 8월 6일 ~ 2015년 1월 3일

2014년 12월 19일

연구 책임자: 조태린(대구대학교)

연구 기관 대구대학교 산학협력단

연구 책임자 조태린(대구대)

공동 연구원 박용찬(대구대), 박동근(전국대), 양민호(성결대),  
이기연(국립국어원)

연구 보조원 홍수영(대구대), 공나형(연세대), 김주성(연세대)

## [국문 요약]

# 공공언어 지원 체계 개선 방안 연구

이 연구는 현행 공공언어 지원 체계의 실태를 분석하여 성과와 문제점을 검토하고 개선 방안을 마련하는 데에 목적이 있다.

기초 연구 단계에서는 먼저 공공언어 개선 및 지원에 대한 선행 연구를 검토하였는데, 이는 다시 공공언어 개선의 원칙 및 기준에 관한 연구와 공공언어 개선 지원 체계 및 정책에 관한 연구로 나누어 살펴보았다. 다음으로 현행 공공언어 개선 지원 체계의 실태를 분석하였는데, 이는 그 주체에 따라 문화체육관광부/국립국어원, 정부 부처 및 광역 지방자치단체, 지역 국어문화원, 국어 관련 민간단체 등의 4가지 유형으로 나누어 각각의 공공언어 개선 지원 체계의 내용과 특성을 살펴보았다. 또한 중앙행정기관의 공무원 500명을 대상으로 공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 대한 의견 조사를 실시하고 그 결과를 분석하여 기존 공공언어 개선 지원 체계의 활용 경험 및 만족도와 지원 체계 및 정책의 개선 방향을 파악하였다. 이와 함께 서양의 주요 국가와 일본의 공공언어 개선 지원 사례를 정부 차원의 정책 중심으로 검토하여 시사점을 도출하고자 했다. 마지막으로 공공언어 관련 인증제도 도입 여부를 검토하기 위해 국내의 주요 인증제도를 조사하고 분석하여 각 인증제도가 가지고 있는 특성을 파악하였다.

이상과 같은 기초 연구를 바탕으로 공공언어 개선 지원 체계의 발전 방안을 제안하였는데, 이는 크게 두 가지, 즉 ‘공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 구축’과 ‘쉬운 공공언어 사용 인증제 도입’으로 나누어 논의하였다.

공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 구축과 관련해서는 현행 공공언어 개선 지원 체계들 간의 효율적 연계 구축을 우선적으로 제안하였다. 다음으로 국어책임관의 기능을 강화하고 ‘국어전문관’ 제도를 도입하는 방안을 포함시켰다. 또한 공공언어 개선 지원 주무 부처이자 기관인 문화체육관광부와 국립국어원의 기능을 강화할 것을 제안하였다.

이상과 같은 종합적 지원 체계 및 절차의 효율성을 높이고 공공언어 개선

사업의 성과를 극대화하는 방법의 하나로 ‘쉬운 공공언어 사용 인증제’의 도입을 검토할 것을 제안하였다. 이를 위해 인증제의 운영 방식과 평가 지표를 구체화하였고, 인증제 도입의 효용성과 문제점에 대해서도 논의하였다.

핵심어: 공공언어, 지원 체계, 개선, 인증제, 감수, 교육, 국어책임관, 국어전문관, 중앙행정기관, 지방자치단체, 국어문화원, 민간단체, 국립국어원, 공공언어과, ‘쉬운 공공언어 사용 인증제’

## 차 례

I. 연구 개요	1
1. 연구의 목적 및 필요성	1
2. 연구의 범위	3
3. 연구 방법 및 절차	5
3.1. 연구 방법	5
3.2. 연구 절차	5
4. 연구 추진 일정	6
5. 연구 결과의 활용 및 기대 효과	7
II. 기초 연구 추진 내용	8
1. 공공언어 개선 및 지원에 대한 선행 연구 검토	8
1.1. 공공언어 개선의 원칙 및 기준에 관한 연구	8
1.2. 공공언어 개선 지원 체계 및 정책에 관한 연구	12
2. 현행 공공언어 개선 지원 체계의 실태 분석	19
2.1. 문화체육관광부/국립국어원의 공공언어 개선 지원 체계	19
2.2. 정부부처 및 광역지방자치단체의 자체적 공공언어 개선 지원 체계	36
2.3. 지역 국어문화원의 공공언어 개선 지원 체계	53
2.4. 국어 관련 민간단체의 공공언어 개선 지원 체계	56

3. 공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 대한 의견 조사.....	60
3.1. 기존 공공언어 개선 지원 체계의 활용 경험 및 만족도.....	61
3.2. 공공언어 개선 지원 체계 및 정책의 개선 방향.....	69
4. 주요 외국의 공공언어 개선 지원 사례 분석.....	77
4.1. 서양 국가의 사례.....	77
4.2. 일본의 사례.....	90
4.3. 시사점.....	105
5. 공공언어 사용 관련 인증제도 도입 검토.....	110
5.1. 인증제도 조사 및 분석.....	110
5.2. 주요 인증제도의 특성.....	125

### Ⅲ. 공공언어 개선 지원 체계 발전 방안 제안.....128

1. 공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 구축.....	128
1.1. 공공언어 개선 지원 체계의 유형별 기능 강화.....	128
1.2. 국어책임관의 기능 강화 및 ‘국어전문관’ 제도 도입.....	135
1.3. 공공언어 개선 지원 주무 부처/기관의 기능 강화.....	137
1.4. 효율적 연계 강화를 통한 통합적 지원 체계 구축.....	141
2. 쉬운 공공언어 사용 인증제 도입.....	148
2.1. 쉬운 공공언어 사용 인증제의 운영 방식.....	148
2.2. 쉬운 공공언어 사용 인증제의 평가 지표.....	155
2.3. 쉬운 공공언어 사용 인증제 도입의 효용성과 문제점.....	163

IV. 결론 .....	165
1. 연구 요약 .....	165
2. 연구의 의의 및 제언 .....	167
참고 문헌 .....	169
부록 자료 .....	172

## <표 차례>

<표 1> 단계별 연구 추진 일정 .....	6
<표 2> 공공언어의 진단 기준안 .....	9
<표 3> 공공문식성을 고려한 공공문서 이독성 진단 기준 .....	10
<표 4> 공공문식성 제고를 위한 공문서 분석 기준안 .....	11
<표 5> 공공언어의 유형과 문제의 종류, 개입 방식 간의 관계 .....	14
<표 6> 국립국어원의 공공언어 감수 지원 실적 .....	20
<표 7> 2014년 보도자료 점검 및 개선 권고 실적 .....	23
<표 8> 보도자료 점검 및 개선 권고 예시 .....	25
<표 9> 2014년 중앙행정기관 전문 용어 개선안 평가 결과 .....	28
<표 10> 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업 평가 항목 .....	30
<표 11> 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업 평가 추진 체계 및 일정 .....	30
<표 12> 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업의 부처 경쟁 모둠 분류 .....	31
<표 13> 공무원 대상 국어문화학교 국어전문교육과정의 교육 구성 .....	32
<표 14> 국어문화학교 운영 현황(2013, 2014) .....	33
<표 15> 국어문화학교 온라인 과정 운영 현황 .....	34
<표 16> 국어문화학교 운영 세부 현황(2013, 2014) .....	34
<표 17> 정부 부처의 공공언어 개선 사업의 실태 .....	36
<표 18> 광역 지방자치단체의 공공언어 개선 사업의 실태 .....	49
<표 19> 지역 국어문화원의 공공언어 개선 사업의 실태 .....	53
<표 20> 국어 관련 민간단체의 공공언어 개선 사업의 실태 .....	56
<표 21> 조사 대상 중앙행정기관 공무원의 변인별 분포 .....	60
<표 22> 소속 기관 내부에서의 공공언어 개선 지원 체계 만족 정도 .....	64
<표 23> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 만족 정도 .....	68
<표 24> 주요 외국의 공공언어 개선 지원 사례 유형 .....	105
<표 25> 유형에 따른 인증제 보기( <a href="http://www.kca.ne.kr">www.kca.ne.kr</a> ) .....	110
<표 26> 주요 행정기관의 인증제도 .....	112
<표 27> 민원서비스 우수기관 인증 기준 .....	114
<표 28> 가족친화기관 인증 심사 항목 .....	119
<표 29> 가족친화기관 인증제 현황 .....	121



<표 30> 주요 인증제도에서의 인증 혜택 .....	127
<표 31> 국립국어원 공공언어과 인력 확충 계획(안) .....	139
<표 32> 쉬운 공공언어 사용 인증본부(인증단) 인력 구성(안) .....	140
<표 33> 쉬운 공공언어 사용 인증 주체의 두 가지 유형 .....	148
<표 34> 쉬운 공공언어 사용 인증 대상 기관(안) .....	149
<표 35> 쉬운 공공언어 사용 인증제 운영 조직(안) .....	150
<표 36> 쉬운 공공언어 사용 인증 시기 비교 .....	151
<표 37> 쉬운 공공언어 사용 인증 부여 방식 비교 .....	151
<표 38> 쉬운 공공언어 사용 인증제 참여 방식 비교 .....	153
<표 39> 쉬운 공공언어 사용 인증 자체 평가 항목 .....	156
<표 40> 쉬운 공공언어 사용 인증기관 평가 항목의 예 .....	162
<표 41> 가족친화 인증 2014년 심사비 예시 .....	164

## <그림 차례>

<그림 1> 이 연구의 범위 .....	3
<그림 2> 이 연구의 진행 절차 .....	5
<그림 3> 이 연구 결과의 활용 및 기대 효과 .....	7
<그림 4> 국립국어원의 감수 지원 추진 체계 .....	19
<그림 5> 국립국어원의 상시 점검 및 권고 추진 체계 .....	21
<그림 6> 국립국어원의 진단 및 평가 추진 체계 .....	26
<그림 7> 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업 추진 체계 .....	29
<그림 8> 공공언어 개선 필요 시 도움 받는 방법(복수응답) .....	62
<그림 9> 적절한 도움을 받지 못하고 포기하는 이유 .....	62
<그림 10> 소속 기관에서의 공공언어 개선 지원 활동 여부 .....	63
<그림 11> 소속 기관에서의 공공언어 개선을 위한 지원(복수응답) .....	64
<그림 12> 소속 기관 내부에서의 공공언어 개선 지원 체계 만족 정도 .....	65
<그림 13> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 인지도 .....	65
<그림 14> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 인지 항목(복수응답) .....	66
<그림 15> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 도움 받은 경험 여부 .....	67
<그림 16> 도움 받은 경험 있는 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계(복수응답) .....	67
<그림 17> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 만족 정도 .....	69
<그림 18> 공공언어 개선 위해 필요한 지원 체계 방식 .....	69
<그림 19> 소속 기관 내부에서 필요한 공공언어 지원 체계 .....	70
<그림 20> 소속 기관 내부에서 필요한 간접적 방식의 공공언어 지원 체계 .....	71
<그림 21> 소속 기관 내부에서 필요한 직접적 방식의 공공언어 지원 체계 .....	71
<그림 22> 소속 기관 외부에 제도적으로 있어야 할 공공언어 지원 체계 방식 .....	72
<그림 23> 소속 기관 외부에 있어야 할 간접적 방식의 공공언어 지원 체계 .....	73
<그림 24> 소속 기관 외부에 있어야 할 직접적 방식의 공공언어 지원 체계 .....	73
<그림 25> 공공기관 언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용 필요성 .....	74
<그림 26> 공공기관 언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용 선호 방식 .....	74
<그림 27> 우수 기관에 대한 긍정적 조치 .....	75
<그림 28> 하위 기관에 대한 부정적 조치 .....	76
<그림 29> 평가 및 인증제가 공공기관 공공언어 개선 노력에 미치는 영향 .....	76

<그림 30> 쉬운 영어 인증사업의 '크리스탈 마크' .....	89
<그림 31> 일본 문부과학성 발행 '공공 문서의 서식' 예시 .....	92
<그림 32> 병원 말을 알기 쉽게 하기 위한 고안 유형 .....	98
<그림 33> 쉬운 일본어 팸플릿 .....	100
<그림 34> '쉬운 일본어'를 사용한 일본 전국지도 .....	101
<그림 35> 일본의 '재해 시 생명줄 카드 - 공통어판' .....	103
<그림 36> 일본의 알기 쉬운 다언어 안내표시 지침 .....	104
<그림 37> 민원서비스 우수기관 인증 마크 .....	116
<그림 38> 가족친화기관 인증제도 추진 체계 .....	120
<그림 39> 가족친화인증 마크와 활용 사례 .....	121
<그림 40> 인적자원개발 우수기관 인증제 시행 절차 .....	122
<그림 41> 개인정보 보호 인증 특징 .....	123
<그림 42> 개인정보 보호 인증 운영 체계도 .....	124
<그림 43> 개인정보 보호 인증 유형별 마크 .....	125
<그림 44> 공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 .....	142
<그림 45> 행정기관에서 공통적으로 생산하는 공공언어의 범주 .....	152
<그림 46> 쉬운 공공언어 사용 인증 절차 .....	154

## I. 연구 개요

### 1. 연구의 목적 및 필요성

이 연구는 현행 공공언어 지원 체계의 개선 방안을 마련하기 위한 것이다.

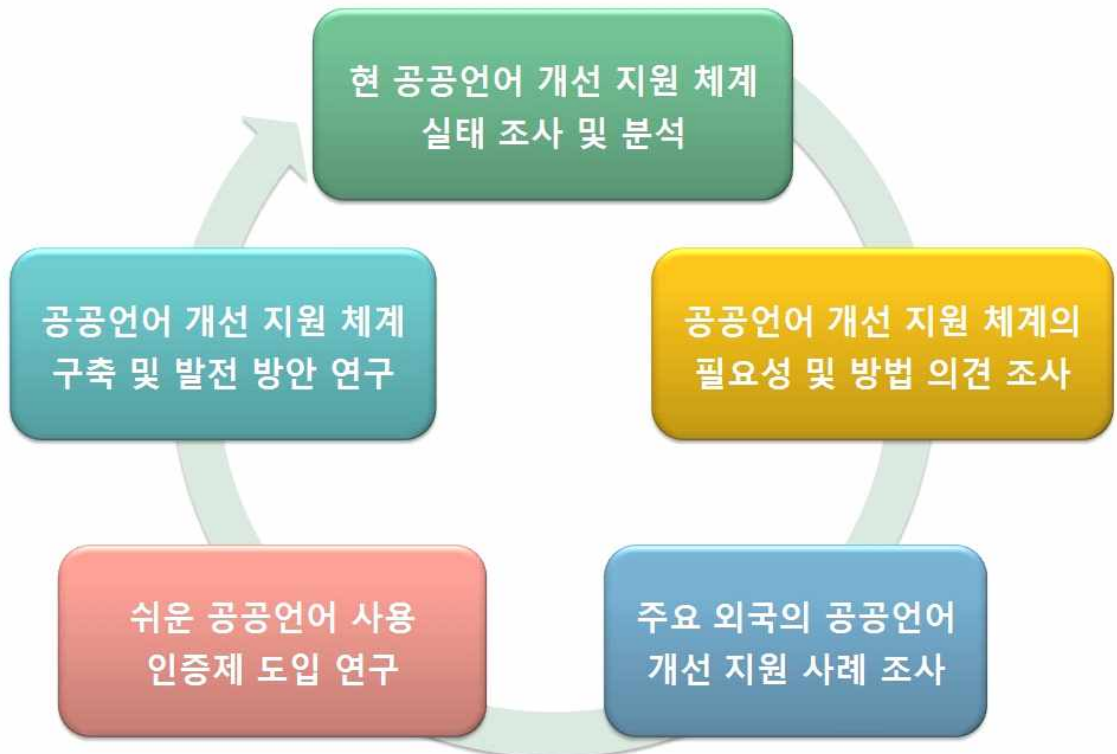
- 공공언어 전반에 대한 지원 사업은 2009년 5월에 국립국어원에 현재의 ‘공공언어과의 전신인 ‘공공언어지원단’이 설치되면서 본격화되었다. 공공 기관에 대한 언어 지원은 언어 사용에 대한 지식과 전문 인력이 부족한 공공 기관의 현실을 감안하여 언어 사용의 지침서를 보급하고 각 기관의 국어책임관을 중심으로 공공언어의 감수를 국립국어원에서 직접 지원하는 방식으로 진행되었다. 2009년에는 “한눈에 알아보는 공공언어 바로쓰기”를 개발하여 중앙행정기관 및 광역 지방자치단체 등 전국의 공공 기관에 배포하였으며, 충청북도, 전라남도 등의 지방자치단체들과 업무 협약을 통해 행정용어 순화를 공동으로 진행했다. 또한 국세청의 세무 행정용어 개선을 지원하고 전동차 안내 문안, 문화재 안내 문안, 행정용어 사전 표현·표기 등의 감수를 통해 공공 기관의 언어 개선을 지원하였다.
- 이와 함께 공공언어 개선의 객관적 근거와 평가 기준을 개발하기 위해 “공공 기관 서식·문서 국어 사용 실태 조사(2009)”, “공공언어 개선의 정책 효과 조사(2010)”, “계약서, 약관 등의 국어 사용 실태 조사 및 개선 방안 연구(2010)”, “공공언어 요건 정립 및 진단 기준 개발 연구(2010)”, “2011년 행정기관 공공언어 진단(2011)”, “2012년 행정기관 공공언어 진단(2012)”, “행정기관 공공언어 진단 및 진단 자동화 도구 개발(2013)” 등의 연구를 진행하였다.
- 또한 국어책임관을 중심으로 한 공공 기관의 언어 사용을 지원하기 위해 기존의 ‘가나다 전화’를 ‘국어생활 종합 상담실’로 확대·개편하고 국립국어원 누리집에 ‘공공언어 지원’이라는 전용 누리집을 운영함으로써 상시적인 공공 기관 언어 지원 체계를 구축하였는데, 2010년 3월 이 서비스를 시작한

이래 지금까지 누적 감수 의뢰 건수가 1,000여 건에 이를 정도로 많은 공공 기관에서 활용하고 있다. 행정용어, 정책(제도)명, 신설 기관(부서)명, 구호, 대외 공문, 보도자료, 안내문, 공고문, 법령, 계획서, 보고서, 지침서 등을 주로 감수하였다.

- 하지만 아직까지도 공공언어의 문제점에 대한 지적과 비판은 계속되고 있으며, 공공언어 개선을 지원하는 방법과 체계는 많은 한계를 극복하지 못하고 있다. 따라서 현 시점에서는 정부와 국민의 의사소통 활성화를 위해 국민 생활과 직결된 공공언어의 개선을 지속적으로 지원하는 것이 필요하며, 정부 부처 및 공공 기관의 공공언어 개선 지원 체계 확립 및 개선을 통해 쉽고 바른 공공언어 사용을 확산하고 정부 정책의 신뢰도를 높이는 것이 요구된다. 이 연구는 이러한 현재의 상황과 요구를 분석하여 좀 더 효율적인 공공언어 지원 체계 개선 방안을 마련하며 쉬운 공공언어 사용 인증 방안 도입의 가능성을 검토하여 향후 쉽고 바른 공공언어 사용을 위한 국어 정책 방향을 마련하는 것을 목적으로 한다.

## 2. 연구의 범위

이 연구는 공공언어 지원 체계 개선 방안을 마련하기 위한 연구로 연구의 범위는 다음과 같다.



<그림 1> 이 연구의 범위

- 현행 공공언어 개선 지원 체계 실태 조사 및 문제점 분석
  - 관계 기관의 공공언어 개선 지원 체계 실태 및 이용 현황 조사
    - : 정부 또는 공공기관의 지원 체계: 문화체육관광부, 국립국어원
    - : 민간기관의 지원 체계: 국어문화원, 민간단체(국어문화운동본부 등)
  - 현행 지원 체계의 문제점 분석
    - : 공공언어 개선의 추진 동력 미비(평가, 제재, 장려 등), 민관 협력 지원 체계 부재, 자율적이고 능동적인 개선 유도 미흡, 인력 및 예산 부족 등

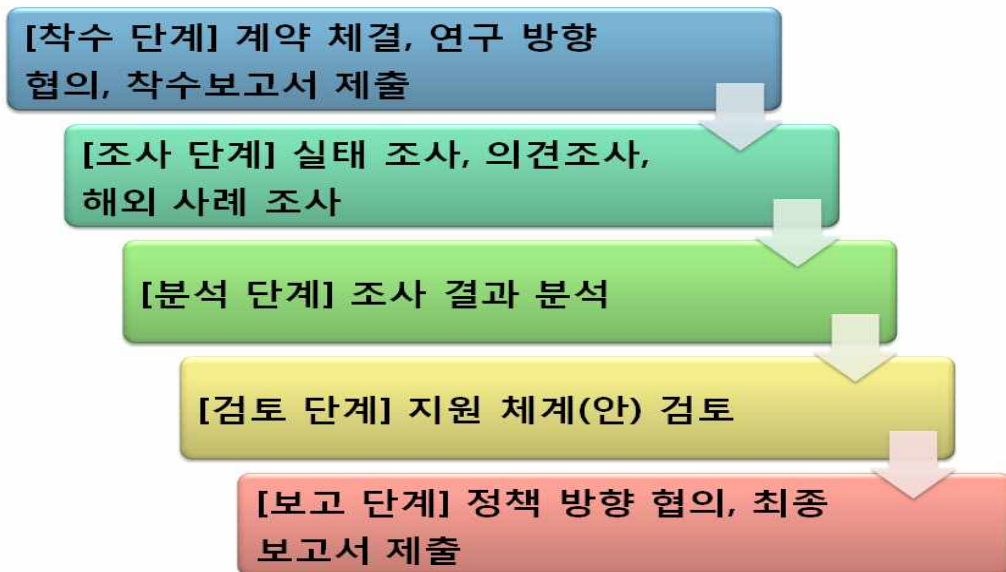
- 공공언어 개선 지원 체계의 필요성 및 방법에 대한 의견 조사
  - 공공언어 생산자, 즉 공공 기관 종사자를 대상으로 설문조사
    - : 공문서 생산, 정책용어 개발 등 공공언어 사용 시 어려움, 공공언어 개선 관련 현행 지원 체계의 성과와 한계, 개선 방안에 대한 의견 등 조사
- 주요 외국의 공공언어 개선 지원 사례 조사
  - 주요 국가별 공공언어 개선 지원 체계의 특징 비교
  - 기존 자료의 사례 정리 및 분석
    - : 정책토론회, 국제학술대회, 연구보고서 등에서 제시된 사례 (영국, 스웨덴, 미국, 독일 등)
  - 새로운 사례 조사
    - : 일본에서의 공공언어 지원 체계에 대한 심층 조사
- 쉬운 공공언어 사용 인증제 도입 연구
  - 쉬운 공공언어 사용 인증 방안 연구
    - : 기존의 인증제도 조사 및 분석
    - : 쉬운 공공언어 사용 인증제 기본 틀과 필수 구성요소 제시
  - 쉬운 공공언어 사용 인증제 도입의 타당성 및 효용성 검토
    - : 제도의 현실성 및 운영 주체 등에 대한 검토
- 공공언어 개선 지원 체계 발전 방안 연구
  - 공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 구축
    - : 홍보, 감수, 교육, 평가 등을 결합하는 통합적 지원
    - : 공공 기관의 자율적 개선을 유도하는 효율적 지원
  - 정부와 민간의 지원 체계 간 효율적 연계 체계 구축
    - : 지역 국어문화원과의 연계 체계 구축
    - : 국어 관련 민간단체와의 연계 체계 구축
  - ‘국어책임관’의 기능 강화 및 ‘국어전문관’의 제도화
    - : 국어책임관의 기능 강화 방안
    - : 국어전문관 제도 도입 방안
  - 공공언어 개선 지원 주무 부처/기관의 기능 강화
    - : 공공언어 사용 실태에 대한 평가 및 결과 활용 권한 부여
    - : 관련 인력 및 예산 확충

### 3. 연구 방법 및 절차

#### 3.1. 연구 방법

- 문헌 연구
  - 공공언어 개선 및 지원에 관한 선행 연구 검토
- 사례 연구
  - 현행 공공언어 개선 지원 체계의 실태와 문제점 분석
- 설문 조사
  - 공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 대한 의견 조사
- 의견 수렴
  - 쉬운 공공언어 사용 인증제 도입 방안 검토
  - 공공언어 개선 지원 체계 구축 및 발전 방안 연구

#### 3.2. 연구 절차



<그림 2> 이 연구의 진행 절차



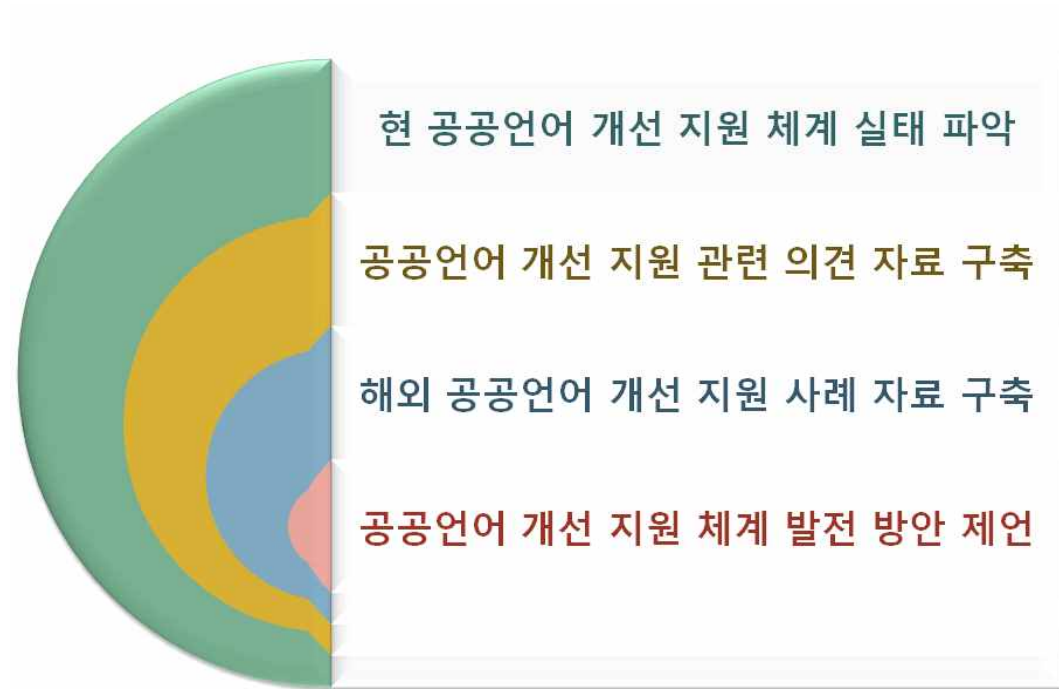
#### 4. 연구 추진 일정

이 연구의 추진 일정은 다음과 같다.

<표 1> 단계별 연구 추진 일정

세부 사업 내용	추진 일정(월)					비고
	8월	9월	10월	11월	12월	
과업 수행 방향 수립	●					
공공언어 개선 및 지원에 관한 선행 연구 검토	●	●				문헌 연구
현행 공공언어 개선 지원 체계의 실태와 문제점 분석		●	●	●	●	사례 연구
공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 대한 의견 조사		●	●			설문 조사
주요 외국의 공공언어 개선 지원 사례 및 시사점 연구		●	●	●	●	문헌 연구 사례 연구
쉬운 공공언어 사용 인증제 도입 방안 검토		●	●	●	●	의견 수렴
공공언어 개선 지원 체계 구축 및 발전 방안 제시				●	●	의견 수렴
최종보고서 작성					●	

## 5. 연구 결과의 활용 및 기대 효과



<그림 3> 이 연구 결과의 활용 및 기대 효과

## Ⅱ. 기초 연구 추진 내용

### 1. 공공언어 개선 및 지원에 대한 선행 연구 검토

#### 1.1. 공공언어 개선의 원칙 및 기준에 관한 연구

##### 1.1.1. 공공언어의 개념과 범위

- 공문서의 어려운 언어 때문에 국민들이 행정, 사법 등 공공영역에서의 언어생활에 큰 어려움을 겪는다는 인식은 오래 전부터 경험적으로 있어 온 것이 사실이다(김형규 1964). 하지만 이러한 문제의식이 ‘공공언어’라는 용어를 통해 공론화되기 시작한 것은 매우 최근의 일이다.
- 공공언어의 개념과 범위에 대한 논의는 2009년 이후 본격적으로 진행되어 왔다. 남영신(2009)에서는 공공언어의 개념을 ‘정부 기관이 사용하는 언어를 포함하여 일반인을 대상으로 하여 사용하는 언어’로 정의했고, 허철구(2009)에서는 공공언어를 ‘정부 및 지자체, 공공 기관의 언어뿐만 아니라 출판과 교육 및 상품명 설명서에 쓰이는 언어’로 정의했다. 김세중(2010)에서는 공공언어를 ‘대중을 향해 쓰이는 언어’라고 포괄적으로 정의한 뒤 그 종류에는 국가가 사용하는 언어, 언론기관이 사용하는 언어, 교육과 출판물 언어 및 공공장소에서 쓰이는 언어가 있다고 분류했다.
- 이상의 논의를 바탕으로 할 때, 공공언어란 “공적 영역과 사적 영역을 막론하고 불특정 다수의 사회구성원이 대상이 될 수 있는 상황에서 사용하는 언어”로 정의할 수 있다. 그리고 그 가운데 가장 공적인 유형에 속하는 것이 바로 공공 기관에서 사용하는 언어이다(조태린 2010: 383-384). 따라서 공공언어를 가장 좁게 보면 “공공 기관에서 해당 업무자가 사회 구성원(일반 국민)을 대상으로 공공의 목적을 위해 생산한 문어 텍스트”라는 정의가 가능하다(민현식 외 2010: 5). 이 연구에서 대상으로 하는 ‘공공언어’는 후자와 같은 좁은 의미에 한정하여 사용하기로 한다.

### 1.1.2. 공공언어 진단 기준

- 공공언어에 대한 문제의식은 곧바로 공공언어가 어떠한 점에서 문제가 되며 그것을 어떤 원칙과 기준에 따라 진단하고 개선할 것인지에 대한 연구로 이어진다. 먼저 민현식 외(2010)에서 제시한 진단 기준안의 경우 공공 기관과 국민과의 소통을 중시하는 관점에서 사용자, 일상어, 쉬운 표현 중심으로 총체적인 공공언어의 진단 기준을 마련하였는데, 그 내용은 다음의 표와 같다.

<표 2> 공공언어의 진단 기준안

영역	요소	항목
1. 정확성 (범용 기준)	1.1 표기의 정확성	1.1.1 한글 맞춤법 및 표준어 규정을 지켰는가?
		1.1.2 띄어쓰기를 잘하였는가?
		1.1.3 외래어 및 로마자 표기법을 지켰는가?
	1.2 표현의 정확성	1.2.1 어휘를 의미에 맞게 선택하였는가?
		1.2.2 문장을 어법에 맞게 사용하였는가?
		1.2.3 문장을 우리말답게 표현하였는가?
2. 소통성 (가중치 기준)	2.1 공공성 (생산자 중심)	2.1.1 공공언어로서의 품격을 갖추었는가?
		2.1.2 고압적·권위적 표현을 삼갔는가?
		2.1.3 차별적 표현을 삼갔는가?
	2.2 정보성 (텍스트 중심)	2.2.1 정보의 형식이 적절한가?
		2.2.2 정보의 양이 적절한가?
		2.2.3 정보의 구성이 적절한가?
	2.3 용이성 (수용자 중심)	2.3.1 문장을 적절한 길이로 작성하였는가?
		2.3.2 쉽고 친숙한 용어와 어조를 사용하였는가?
		2.3.3 시각적 편의를 고려하여 작성하였는가?

(민현식 외 2010: 279)

- 구본관 외(2012: 19)에서는 민현식 외(2010)의 정확성 항목을 모두 인정하는 반면, 소통성의 항목들은 진단의 비효율성과 주관적 평가의 측면에서 문제가 될 수 있다고 보고 ‘쉽고 친숙한 용어와 어조를 사용하였는가?’만을 수용하였다.
- 최근에는 정부와 국민 사이의 소통을 강조하면서 공공언어의 사용 주체를

공공 기관의 종사자에만 국한시키지 않고 일반 국민으로 확대하는 연구도 등장하였다. 서혁 외(2014: 127)에서는 ‘공문서’를 “공공영역에서 공무원 및 일반 국민이 공적인 업무 처리를 목적으로 생산한 문서 텍스트를 의미한다.”라고 정의하였다. 이러한 입장에서 공공언어를 바라볼 때 주목을 받게 되는 것이 ‘공공문식성’이라고 할 수 있다.

- 공공문식성의 개념은 Ervin(2003: 1)에서 “공공영역에서 나타나는 구어적, 문어적, 시각적 발화를 읽어내고 표현할 수 있는 능력”으로 처음 사용되기 시작하였다고 한다(서혁 외 2014: 127에서 재인용). 한국에서는 노명완 외(2005: 74)에서 “공문서를 읽고, 공문서를 작성할 수 있는 능력”을 ‘공문서 문식성’이라고 정의한 바가 있으며, 윤희성(2013: 18)은 ‘공공문식성’을 “공동체나 공동체 구성원에게 공개된 문자 텍스트를 통해 일반 국민과 그것을 작성하는 주체 사이의 언어적 의사소통을 하는 능력”이라고 정의하였다. 또한 서혁 외(2014: 128)에서는 ‘공공문식성’을 “공문서를 매개로 이루어지는 소통의 맥락에서, 소통의 주체가 그 의미를 정확히 이해하고 표현할 수 있는 능력을 의미한다.”라고 함으로써 일반 국민을 공공언어 의사소통의 참여자로 인정하고 있다.
- 윤희성(2013)은 수용자의 이독성 측면에서 공공문서를 진단할 수 있는 기준의 필요성을 제시하였다. 이에 따라 기존의 진단 기준 항목 가운데 특히 소통성 항목을 ‘언어 지표, 내용 지표, 가독성 지표’ 등으로 체계화하였다. 이를 바탕으로 제시한 진단 기준은 아래 표와 같다.

<표 3> 공공문식성을 고려한 공공문서 이독성 진단 기준

지표의 영역	지표	
정확성 (100점)	표기	어문규정에 따른 표기
	표현	어법에 맞는 표현
소통성 (100점)	언어 지표	어휘 난이도
		전문용어
		문장
	내용 지표	중심내용의 명료성
		내용의 구조화
	가독성 지표	가독성

윤희성(2013: 85)

- 서혁 외(2014)에서는 공문서 텍스트의 질적 분석을 위해 분석 기준의 대범주로 정확성과 소통성, 실행성을 상정하였다. 특히 소통성은 의도, 목적, 이해의 연계를 반영하며, 실행성은 공문서 본래의 기능이 성공적으로 실행되었는지와 관련된다. 한편 공문서의 양적 평가를 위해서는 어휘 난이도와 문장 복잡도를 중심으로 연구진이 개발한 텍스트 복잡도 공식을 사용함으로써 공공언어 개선을 위한 객관적 기준을 제안하였다.

<표 4> 공공문식성 제고를 위한 공문서 분석 기준안

대범주	소범주	세부 기준
정확성	표기의 정확성	한글 맞춤법 및 표준어 규정에 맞게 작성되었다.
		외래어 및 로마자 표기법 규정에 맞게 작성되었다.
		띄어쓰기가 정확하게 이루어져 있다.
	표현의 정확성	어휘는 의미에 맞게 선택되었다.
		문장이 의미하는 바를 정확하게 파악할 수 있다.
		문장은 어법에 맞게 표현되었다.
		지나친 축약이나 생략을 사용하지 않고 명료하게 표현하고 있다.
소통성	공공성	고압적이고 권위적인 표현을 삼가고 있다.
		불필요한 외래어 및 외국어를 삼가고 있다.
		성별, 문화, 종교 등과 관련한 차별적인 표현들을 삼가고 있다.
	이해 용이성	문단 구분이 적절하다.
		문장은 적절한 길이로 작성되었다.
		이해하기에 어려운 어휘나 표현이 없다.
		접속어 및 표지어가 내용 이해를 돕고 있다.
		전문용어나 어려운 용어에 대한 부가 설명이 있다.
	정보 전달성	전달 내용의 양이 적절하다.
		전달 내용은 체계적으로 구성되어 있다.
		불필요한 정보 없이 간명하게 제시하였다.
	시각적 편의성	알맞은 글자 크기와 간격으로 작성되었다.
		중요한 내용을 강조하는 표시를 적절히 사용하였다.
		내용 이해에 필요한 시각자료가 적절하게 사용되었다.
실행성	실제적 실행 가능성	문서 내용을 읽고 관련 절차(검색, 작성, 제출 등)를 실제로 쉽게 실행할 수 있다.
		실행에 필요한 충분한 정보나 서식을 제공하고 있다. <sup>15)</sup>
		실제 실행에서 부딪힐 수 있는 유의사항을 제시하고 있다.

(서혁 외 2014: 132-133)

- 위와 같은 선행 연구 검토를 통해 공공언어 개선의 원칙과 기준이 더욱 세분화되고 정밀해지고 있음을 살펴보았다. 또한 최근에는 공공언어의 사용 주체를 공무원 등의 공공 기관 종사자에 한정하지 않고 공공언어의 대상으로만 여기던 일반 국민까지로 확장하는 경향을 확인할 수 있었다. 그러나 아직까지는 일반 국민을 공공언어의 대상으로 설정하는 경우가 이들을 공문서 사용의 주체로 설정하는 경우보다 일반적이다.

## 1.2. 공공언어 개선 지원 체계 및 정책에 관한 연구

- 공공언어의 개선 지원 체계 및 정책에 관한 연구 역시 2009년 이후 본격적으로 진행되어 왔다. 이와 관련한 연구는 크게 두 부류로 나누어 볼 수 있는데, 하나는 공공언어 개선의 방식과 체계에 대한 이론적 연구이고, 다른 하나는 공공언어 사용 실태를 조사하거나 외국의 사례를 검토하면서 공공언어 개선을 위한 정책적 제언을 하는 실제적 연구이다.

### 1.2.1. 공공언어 개선의 방식과 체계에 대한 이론적 연구

- 남영신(2009)에서는 공공언어 순화의 방향 및 개선 방향을 제시하고 있다. 위의 연구에서는 공공언어를 각 부문별로 나누어 순화 방향을 제시했는데 의의가 있다. 또한 이제까지의 공공언어 순화 사업이 주로 단어 중심으로 진행되었고 강력한 필요성이나 의무화가 아닌 구체적인 대책이 없이 형식적이고 관념적으로만 진행되어왔음을 비판하며 앞으로의 순화 방향은 비단 단어에만 그칠 것이 아니라, 표현이나 문장 작성, 공문서 작성 등 전반적인 말과 글의 문제에 걸쳐 광범위하게 추진되어야 한다고 주장하고 있다. 이를 위해서는 강제적인 절차가 필요하다고 보았는데 위 논의에 따르면 순화 정책의 기본 내용을 행정 명령이나 조례 등으로 구체화하고 이 사업의 지속성을 위한 상설 기구가 있어야 한다고 강조했다. 더 나아가 교육적인 방안이나 공공언어 사용 평가 및 시상 제도를 통해 자발적인 참여 역시 독려해야 한다고 주장했다.

- 허철구(2009)에서는 공공언어에 대한 정부의 개입양상을 적극적 개입과 소극적 개입으로 나누어 적극적 개입 양상에는 다시 법적·제도적으로 언어 사용을 강력하게 통제하는 방식인 규제 중심 방법과 홍보 중심 방법으로 양분하였다. 현재 공공언어 사용에서 보이는 문제점을 지적하며 국어에 대한 의식 고양 정책이 필요하고 의식 개혁 중심의 정책 필요성에 대해 주장하였다. 또한 국어기본법에 담겨진 정부 정책에 근거하여 실질적이고 구체적인 방안이 필요함을 주장하였다.
- 김세중(2010)에서는 특히 난해한 법률 용어의 개선과 관행적으로 어려운 용어나 부정확한 용어가 쓰이고 있는 행정용어를 바로잡아야 한다고 주장한다. 또한 정책을 설명하는 언어가 대중들과 충분히 소통이 가능한지 언어심의 기구 등을 통해 검증받을 것을 제안하고 있다. 이미 2009년 이래로 국립국어원 공공언어지원단을 통해 지자체 등의 용어 순화 지원 요청을 받아 지원을 해 주고 있는 실정이지만 다양한 공공언어를 순화하는 데에는 역부족임을 지적하였다. 따라서 이를 개선하기 위한 연구가 선행되어야 하는데, 먼저 공공언어의 실태를 조사하고 이를 어떻게 개선할 것인지에 대한 조사가 필요하다고 주장했다. 더 나아가 공공언어의 개선이 비단 전문가의 영역에서만 멈출 것이 아니라 언중들의 의식적 개선 또한 병행되어야 함을 지적하였다.
- 강정희(2010)에서는 언어생태학적 관점에서 한국 사회가 다문화 사회로의 분기점에서 공공언어 정책의 방향이 달라져야 할 것을 주장하며 이것이 단순한 '운동'이 아니라 이론적 배경에 근거한 행정적 차원의 움직임이어야 할 것을 논의하는 데 의의가 있다. 또한 현재 한국 사회에 거주하는 다문화 가족 및 이주민들을 위한 공공언어의 중장기적 정책 수립을 강조하였다. 이를 위해 문화체육관광부의 국어책임관의 전문 인력화를 강조하고 언론매체의 적극적인 활용을 위한 홍보 및 국립국어원을 기점으로 한 제도 개선 노력을 강조하고 있다. 더 나아가 공공언어 생산 관련 기관의 국어 생활 교육을 의무화하며 문화체육관광부 산하 국어문화원의 적극적인 활용을 주장하고 있다.
- 박창원(2010)에서는 언어가 생존권, 복지 및 경제력과도 밀접한 관련이 있다면서 공공언어는 언어공동체의 문화적 관행이나 수준을 나타내며 소통되는 대중의 범위를 결정하기 때문에 매우 중요하다고 지적한다. 그러면서 중







장기적으로 법령 개정 및 제도 구축의 계획이 수립될 것과 올바른 공공언어 정비를 위한 지침 마련을 위한 논의가 활성화되어야 한다고 주장한다. 또한 공공언어의 실태 조사와 다문화 사회로의 진입을 위한 장기적인 다년간 계획이 필요하다고 강조한다. 공공언어의 개선 문제가 비단 한국에 거주하는 자국민 차원을 넘어서 한국에 거주하는 이주민의 언어적 차별을 시정하는 데 방점을 두고 있다.

- 조태린(2010)에서는 공공언어의 유형과 공공언어의 문제의 종류를 고려하여 각각에 효과적이라고 판단되는 정책적 개입 방식을 다음과 같이 정리하여 제시하고 있다.

<표 5> 공공언어의 유형과 문제의 종류, 개입 방식 간의 관계

	어려운 공공언어	부정확한 공공언어	저속한 공공언어	차별적 공공언어
유형 1 공공 기관 언어				
유형 2 교육 언어				
유형 3 정보·지식 언어				
유형 4 경제 언어				
유형 5 학술 전문 언어				
유형 6 대중 문예 언어				
유형 7 가상공간 언어				

(  강력한 개입  중도적 개입  우회적 개입  개입 불필요 )

(조태린 2010: 398-399)

- 황용주(2011)에서는 공공언어 개선 정책의 추진 배경, 그리고 정부에서 추진하고 있는 공공언어 개선 정책 및 해외의 공공언어 정책과 우리의 정책을 비교하면서 몇 가지의 제언을 하고 있다. 특히 정부가 추진하고 있는 공공언어 개선 정책인 국어책임관 및 국어문화원, 공공언어지원단의 활동을

중심으로 정책을 소개하며 앞으로도 이러한 제도의 개선과 공공언어 개선을 위한 공감대 형성 및 교육의 보급 등이 이루어져야 함을 강조하고 있다.

- 김세중(2012)에서는 공공 기관이 불특정 다수를 대상으로 사용하는 언어의 가장 대표적이고 전형적인 경우로 법령과 조례의 언어에 주목하고 이들에 쓰인 용어를 통해 현재 공공용어의 실태를 바라보고 국어기본법에 명시된 국어책임관 제도의 활성화와 의식적 개선을 주장하고 있다.
- 황용주(2012)에서는 공공언어의 한 종류인 행정용어를 통해 언어에 대한 정부의 정책적 개입 현황과 앞으로의 방향에 대해 논의하고자 했다. 현재 각 정부 부처에서 행정용어에 대한 사용을 심각하게 생각하고 있지 않음을 비판하고, 올바른 행정용어가 갖춰야 할 기준을 제시하고 진단 결과를 업무 평가에 반영하여 용어 개선을 위해 노력해야 한다고 주장했다. 또한 국립국어원에서 진행 중인 공공언어 감수 지원을 지속적으로 확대하여 행정용어를 감수하고 지원하는 체계가 마련되어야 하며 더 나아가 행정용어를 개선하기 위해서는 공공언어 사용에 대한 교육을 필수로 지정하여 운영하는 것이 필요함을 강조하였다.
- 최혜원(2014)에서는 현재 민간과 정부에서는 법령문을 정비하고 국어 사용에 대한 조례를 제정하는 지자체 차원의 홍보 운동에 대해서 언급하고 있다. 또한 공공언어의 난해함을 극복하고자 단체 차원에서의 전문 용어 바로잡기 운동 등의 사회 운동을 언급하고 있다. 하지만 아직도 이러한 사회적 차원의 운동이 활성화되지 못하고 있음을 지적하며 앞으로의 언어문화 운동 방향에 대해 언급하고 있다. 특히 쉬운 언어 쓰기 운동 장려를 위해 현재의 국어책임관을 보좌하는 국어전문관을 두어 전문 지식을 갖춘 담당자가 해당 부처 및 기관의 업무를 책임질 수 있도록 해야 한다고 주장한다. 또한 다양한 홍보를 통해 청소년 언어나 방송 언어들을 개선할 필요가 있다고 주장하였다.

### 1.2.2. 공공언어 개선을 위한 정책적 제언 관련 실제적 연구

- 이관희(2010)에서는 공공 기관의 서식 및 문서를 개선하기 위한 방향을 모색하고자 대통령실을 제외한 43곳의 중앙행정기관의 국어책임관들을 대상으로 한 설문을 진행하였다. 이를 통해 공공언어 개선에 있어 국어책임관

제도가 실질적으로 어떠한 성과를 알아보고자 하였고 앞으로 내실화 있게 운용되어야 함을 주장하고 있다.

- 남영신(2010)에서는 공공언어의 개념을 좁은 의미와 넓은 의미로 양분한 후 다양한 사례를 통해 현재 공공언어의 문제점을 지적하고 있다. 남영신(2010)에 따르면 현재 가장 큰 문제는 공공용어가 국민의 일상 생활과 동떨어진 다소 난해한 성격을 지녔다는 점이다. 이를 위해서 위 연구는 먼저 국어기본법의 개정이 필요하다고 주장한다. 이는 공공 기관에서의 공공용어 사용을 개선하는 데에는 법제적인 의무화가 가장 효율적인 방법이라 하면서 동시에 개선을 위한 장·단기적인 계획도 병행되어야 함을 주장하고 있다.
- 국립국어원(2012)에서는 미국의 공공언어와 관련한 법령과 지침 등을 한국어로 번역하였다. 미국의 공공언어 정책이 출현 당시 난해한 표현 때문에 발생하는 경제적 비용을 줄이기 위해 공공언어 개선 정책을 추진하였는데, 이는 2010년 ‘쉬운 글쓰기 법’(Plain Writing Act)을 제정함으로써 공공언어 정책을 제도화하고 개선하는 데 성공하였다. 이를 통해 현재 우리의 공공언어 정책에 많은 시사점을 준다는 데 의의가 있다.
- 박덕유(2014)에서는 국어 순화의 개념과 역사를 통해 앞으로의 국어 순화 방안을 모색하고 있다. 박덕유(2014)에서는 국외 자국어 보호 및 개선 운동의 일환으로 한국의 공공언어 사용에서 나타나는 문제를 해결할 수 있는 외국의 사업들을 소개하고 있다. 이를 통해 사람들이 쉬운 언어로 문서를 작성하고 올바른 언어를 사용하기 위해 어떠한 노력이 필요한지에 대해 논의하고 이러한 노력을 위해서는 국어책임관의 임무를 활성화하기 위한 노력이 필요하고 공공언어 인증제 사업 등 국민들의 의식적 개혁과 정부 주관의 범국민어문개선 운동이 필요함을 주장하고 있다. 더 나아가 국어문화원과 국어책임관 제도의 정착과 연계가 활성화되어야 한다고 강조하고 있다.
- 임현경(2014)에서는 공공 콘텐츠의 다국어 제공을 위한 공공 용어의 관리가 중요해졌음을 강조하며 현재 공공용어의 관리가 각 기관에서 자체적으로 이루어지다 보니 일관성이 없고 통일성이 없다고 지적하고 있다. 위 논문에서는 유럽연합과 벨기에 및 스위스, 캐나다의 공공용어 번역 사례를 들며 이들 선진 사례가 대부분 연방 정부 또는 지역 기구 차원에서 통합된

기초자료를 구축하고 일반 사용자에게도 공개하고 있으며 적극적으로 관리를 한다면서 한국도 이를 본받을 필요가 있음을 강조하였다. 이를 위해서 결국 장기적으로 공공용어 관리를 위한 표준 및 지침을 수립하고 이를 전담할 수 있는 부서와 인력을 확보할 것을 주장하고 있다.

- 최혜원(2014)에서는 공공용어 번역의 현황과 올바른 번역의 필요성을 역설하며 현재 공공 기관의 번역 실태 조사를 통해 그러한 일관성이 유지되지 않고 있음을 비판하고 있다. 그러면서 ‘공공용어’를 ‘공공문서’에 쓰이는 단어로 정의한 뒤, 공공문서는 정부 차원에서 공적 목적을 위해 사용하는 공문서로 제한하고 있다. 공공용어란 결국 공공 번역 과정에 활용되고 번역 결과물의 수준을 관리하는 데 반드시 필요하다면서 용어의 통일 및 표준화를 강조하며 이것이 전 부처 차원에서 현재 실효성 있게 이루어지고 있지 않음을 비판하고 있다. 결국 이러한 문제를 개선하기 위해서는 번역 인력 및 공공언어를 심의할 수 있는 전담 부서의 개설을 요구하는 동시에 공공용어의 실태를 조사해야 한다고 주장하고 있다.
- 국립국어원에서는 2011년부터 2013년까지 행정기관에서 생산하는 공공언어에 대한 진단을 목적으로 연구를 진행했다. 민현식 외(2011)에서는 이를 위해 총 2단계로 연구를 진행하였는데, 각 기관별로 정해진 개수의 보도자료를 선정하여 쓰이는 단어를 분석한 후 후속하는 2단계에서는 이전에 시정 조치를 받은 언어들에 얼마만큼 변화하였는지 그 추이를 재진단하여 등급을 매기는 형식으로 진행되었다.
- 구본관 외(2012) 역시 민현식 외(2011)과 동일한 의도에서 연구가 진행되었으며 1단계에서 57개 행정기관을 대상으로 7개씩의 보도자료를 선정하여 이를 분석하고 시정하는 절차를 거쳤다. 한 달여 후 진행된 2단계 연구에서는 시정 조치된 공공언어가 어떻게 변화하였는지를 진단하였고 결과는 전년도와 동일하게 등급화하여 공시하는 형식으로 진행되었다.
- 최홍렬 외(2013)에서 진행한 행정기관 공공언어 진단 보고서에서는 42개의 중앙행정기관과 17개의 광역 지방자치단체를 포함한 총 59개 기관을 대상으로 실시하였다. 최홍렬 외(2013)는 지난 연구들과 달리 진단 자동화 도구의 개발을 통해 공공언어를 진단하여 기존의 수기 진단에서 발생할 수 있는 오류를 최소화하고 진단의 효율성을 크게 늘렸다는 데 의의가 있다.

- 이상과 같은 선행 연구 검토를 통해, 공공언어 개선이 실질적인 효과를 내기 위해서는 법적, 제도적 기반이 필요하며, 이를 실행할 수 있는 행정적 수단(인력, 예산, 체계 등)이 구체적으로 제공되어야 함을 파악할 수 있었다. 또한 공공언어 사용 주체들이 공공언어의 중요성과 개선 필요성에 대한 인식을 갖도록 하는 것이 필요함을 확인할 수 있었다.

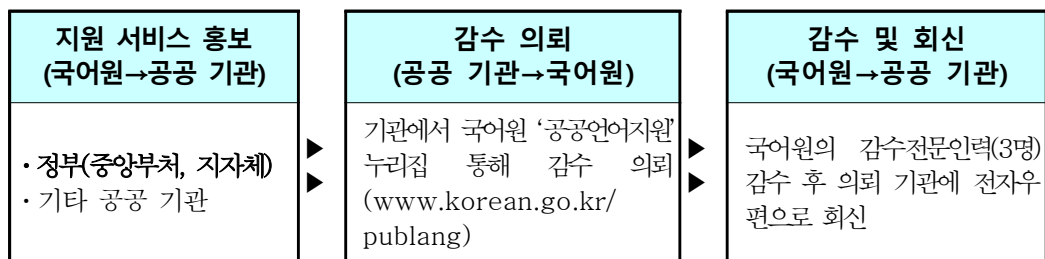
## 2. 현행 공공언어 개선 지원 체계의 실태 분석

### 2.1. 문화체육관광부/국립국어원의 공공언어 개선 지원 체계

- 문화체육관광부에서는 공공언어 개선의 필요성에 대한 인식을 확산하고 공공언어 개선을 주요 업무로 하는 국어문화원이나 국어책임관을 지원하는 등 간접적 방식의 지원을 하고 있으며, 개별 공공 기관의 공공언어를 개선하기 위한 직접적이고 구체적인 방식의 지원은 국립국어원을 중심으로 이루어지고 있다.

#### 2.1.1. 감수 지원

- 감수 지원은 도움 요청에 응하는 지원 방식에 해당한다.



<그림 4> 국립국어원의 감수 지원 추진 체계

- ‘공공언어 지원’ 누리집을 통한 요청을 중심으로 공공언어 감수 지원
  - 법령용어 검토 및 개선 요청
    - 입법 예고 중인 법안의 법령용어 검토 및 대안 제시 요청
  - 전문 감수위원 및 전국 국어문화원 활용
    - 국어원 직접 지원의 경우 전문 감수위원 활용
    - 분량 및 횟수 요청이 제한 기준을 초과할 경우, ‘전국 국어문화원’ 위촉 활용(감수비용은 요청기관이 부담)

### 횟수 및 분량 제한 기준

- 횟수: 기관별 연간 10회까지
- 분량: 1회당 문서는 원고지 100장, 용어는 100개까지
- 대상: 공공성이 강한 공공언어
- ※ 2012년 실적: 연간 11회 이상 요청 기관 6개 기관, 원고지 101장 이상 33건, 용어 101개 이상 11건
- ※ 2013년 실적: 연간 11회 이상 요청 기관 3개 기관, 원고지 101장 이상 48건, 용어 101개 이상 7건
- ※ 2014년 현황(2014년 12월 10일 현재): 연간 11회 이상 요청 기관 5개 기관, 원고지 101장 이상 28건, 용어 101개 이상 5건

- 공공언어 개선 지원 홍보 및 기관과의 업무 협약 체결
  - 연초에 각 기관에 개선 지원 안내 공문 발송
  - 공공언어 개선 희망 기관을 대상으로 필요 시 업무 협약 체결로 체계적, 지속적 지원
- 추진상 문제점 및 해결 방안
  - 과도한 지원 요청 및 특정 기관에 편중되는 지원 현황 발생 시 기관별 지원 요청 횟수 및 분량 제한

<표 6> 국립국어원의 공공언어 감수 지원 실적

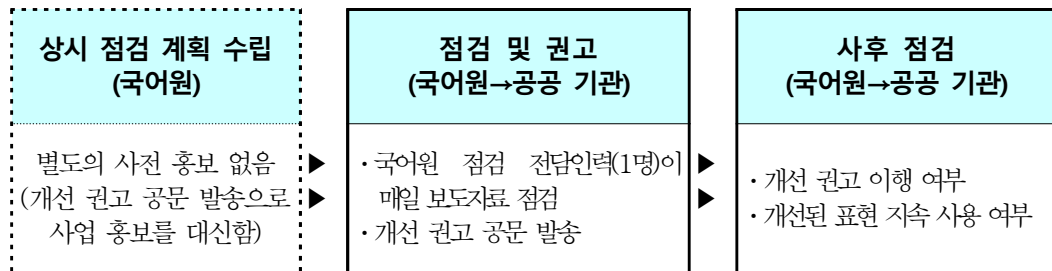
(2014년의 경우 11월 30일 기준)

연도	기관	분류	①용어, 구호	②공고문, 보도자료	③법령, 지침서	④기타	계
2011	중앙행정부처		4	22	9	22	57
	지방자치단체		10	43	6	8	67
	공공 기관		8	35	5	13	61
	기타		0	0	0	0	0
	계		22	100	20	43	185
2012	중앙행정부처		19	103	26	8	156
	지방자치단체		33	86	49	12	180
	공공 기관		29	40	15	15	99
	기타		0	0	0	0	0
	계		81	229	90	35	435

2013	중앙행정부처	40	111	47	0	198
	지방자치단체	31	105	22	0	158
	공공 기관	28	37	23	0	88
	기타	0	0	0	0	0
	계	99	253	92	0	444
2014	중앙행정부처	15	94	14	3	126
	지방자치단체	12	53	30	0	95
	공공 기관	9	26	9	0	44
	기타	0	0	0	0	0
	계	36	173	53	3	265

## 2.1.2. 상시 점검 및 개선 권고

- 상시 점검 및 개선 권고는 문제가 있는 곳을 찾아서 개선을 권고하는 지원 방식에 해당한다.



<그림 5> 국립국어원의 상시 점검 및 권고 추진 체계

- 주요 점검 사항

### (1) 로마자가 노출된 것(국어기본법 제14조)

#### ① 의미 파악이 어려운 약어나 외래어를 사용한 경우

- 예 IUU어업 → 불법(IUU: Illegal, Unreported, Unregulated) 어업
- 예 CSR → 기업의 사회적 책임(CSR: Corporate Social Responsibility)
- 예 ISP → 정보 전략 계획(ISP: Information Strategy Planning)
- 예 WTO TBT → 세계무역기구 무역기술장벽(WTO TBT)



**<예외>**

- \* 다만 'FTA', 'IT', '마케팅', '콘텐츠'와 같이 흔히 쓰는 약어나 외래어는 권고 대상에서 제외한다.
- \* 로마자를 쓰기에 앞서 '정보통신기술(ICT)'과 같이 사전 설명을 한 경우에는 문서 내에 로마자가 노출되었더라도 권고 대상에서 제외한다. 그러나 한 문서 내에 동일한 로마자가 과다하게 노출된 경우에는 권고 대상으로 삼는다.

② 외국어로 된 문장을 공문서 내에 그대로 노출한 경우

- 예 Those who do not remember the past are condemned to repeat it.  
→ 번역 필요
- 예 Processed in Korea → 번역 필요
- 예 Venture for America → 번역 필요

**<예외>**

- \* 외국어 문장에 대한 번역이 덧붙은 경우는 권고 대상에서 제외한다.

③ 외국 인명을 한글 표기 없이 로마자로만 노출한 경우

- 예 George Santayana → 조지 산타야나(George Santayana)
- 예 Feltman → 펠트먼(Feltman)

④ 로마자를 한글보다 먼저 노출한 경우

- 예 OSS(전략첩보국) → 전략첩보국(OSS)
- 예 BRT(간선급행버스체계) → 간선급행버스체계(BRT)
- 예 www(월드와이드웹) → 월드와이드웹(www)
- 예 GTI(광역두만개발계획) → 광역두만개발계획(GTI)
- 예 CRP(염증반응검사) → 염증반응검사(CRP)

(2) 한자가 노출된 것(국어기본법 제14조)

① 불필요하게 한자를 노출한 경우

- 예 史草 → 사초(史草)
- 예 國格 → 국격(國格)

- 예) 高所得者 → 고소득자  
 예) 産·學·警·研 → 산·학·경·연  
 예) 大馬不死 → 대마불사(大馬不死)

② 한자를 한글보다 먼저 노출한 경우

- 예) 月(월) → 월(月)

<예외>

- \* 韓, 中, 日, 美와 같이 자주 쓰는 국명은 권고 대상에서 제외한다.  
 \* 新, 故, 現, 對와 같이 흔히 쓰는 한자는 가독성 측면을 고려하여 권고 대상에서 제외한다.

(3) 이해하기 어려운 한자어 사용

- 예) 유족의 처벌불원 → 유족이 처벌을 원하지 않음  
 예) 특허 쟁송 → 특허 소송

(4) 어려운 외래어·외국어 사용

- 예) 퀀텀점프 → 일대 도약/대약진  
 예) 컨트롤 타워 → 통제탑  
 예) 피스밀(piecemeal)한 방식 → 단편적인 방식  
 예) 모럴 해저드 → 도덕적 해이

<표 7> 2014년 보도자료 점검 및 개선 권고 실적

(2014년 12월 18일 기준)

기관명(건제순)	총 점검한 보도자료 건수	문제 있는 보도자료 건수	전체 지적 표현 건수	외래어 지적 건수	개선 권고 표현 건수	공문 발송 건수
기획재정부	107	58	212	42	116	30
미래창조과학부	131	88	317	94	167	35
교육부	88	40	111	19	38	14
외교부	133	73	219	37	110	31
통일부	64	18	30	3	10	5
법무부	70	27	61	8	27	12

국방부	106	50	120	10	40	16
안전행정부	131	67	186	57	41	18
문화체육관광부	157	20	53	37	23	9
농림축산식품부	108	63	145	19	48	22
산업통상자원부	84	67	294	36	161	35
보건복지부	97	50	110	33	33	14
환경부	95	20	46	13	9	5
고용노동부	108	53	121	24	49	21
여성가족부	96	33	48	20	10	8
국토교통부	96	48	113	34	49	20
해양수산부	98	36	69	19	37	18
법제처	95	17	32	15	5	4
국가보훈처	62	22	48	7	15	7
식품의약품안전처	93	26	44	9	13	7
국세청	67	26	43	13	16	12
관세청	79	29	65	13	15	8
조달청	74	24	54	13	29	13
통계청	90	30	104	39	25	10
검찰청	87	38	73	9	18	9
병무청	57	10	19	0	9	3
방위사업청	100	26	38	14	18	13
경찰청	104	44	114	24	62	26
소방방재청	91	17	27	6	10	7
문화재청	116	13	21	2	2	2
농촌진흥청	68	14	23	10	12	7
산림청	105	24	38	13	12	7
중소기업청	71	54	252	72	119	25
특허청	106	67	178	38	86	34
기상청	113	20	47	14	15	9
행정중심복합	77	28	46	12	26	12

도시건설청						
해양경찰청	30	8	12	2	4	3
새만금개발청	38	25	57	17	27	11
국가인권위원회	76	15	20	0	5	4
방송통신위원회	114	45	125	24	71	24
공정거래위원회	74	15	54	7	31	4
금융위원회	95	67	277	41	140	31
국민권익위원회	86	21	39	9	12	10
원자력안전위원회	63	14	21	3	10	7
<b>합계</b>	<b>4000</b>	<b>1550</b>	<b>4126</b>	<b>931</b>	<b>1775</b>	<b>622</b>

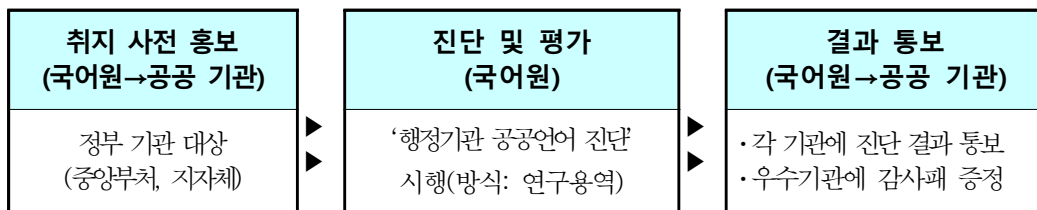
<표 8> 보도자료 점검 및 개선 권고 예시

기관	대상어	개선안	설명
외교통상부	헌팅댄	0404 알림이	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 가리키는 대상이 불분명함.</li> <li>▪ 청소년들의 은어에서 비롯된 말임.</li> <li>▪ 공항 이용객이 공항에서 한복을 입고 있는 행사 도우미에게 가서 '0404'라는 번호를 알려 주고 선물을 받는 행사에 쓰인 어휘로서, '헌팅댄' 대신 '0404 알림이'라는 용어를 사용하면 그 뜻을 쉽게 전달할 수 있음.</li> </ul>
교육과학기술부	Grant	연구비 지원 / 연구 지원금	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 외국어를 사용하여 많은 국민들이 그 뜻을 쉽게 이해할 수 없으므로 정부와 국민의 의사소통에 지장이 생김.</li> <li>▪ 공공 기관 등의 공문서는 어문 규범에 맞추어 한글로 작성하여야 한다는 국어기본법 조항에 어긋남.</li> </ul>
교육과학기술부 / 농촌진흥청	농촌 어메니티 체험 과정	쾌농 체험 과정 / 쾌적한 농촌 체험 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 낯설고 어려운 외래어로서 국민이 그 뜻을 쉽게 이해하기 힘들고, 결과적으로 정책을 이해하는 데 어려움을 겪게 됨.</li> </ul>

기관	대상어	개선안	설명
농림수산식품부	가래떡데이	가래떡의 날	▪ 불필요한 외래어 표현 사용
농림수산식품부	가래떡 오피스 어택	가래떡 돌리기	

### 2.1.3. 진단 및 평가

- 진단 및 평가는 공공 기관 간의 선의의 경쟁을 유발하여 더 잘하도록 유도하는 지원 방식에 해당한다.



<그림 6> 국립국어원의 진단 및 평가 추진 체계

- 행정기관 공공언어 진단 사업

#### (1) 목적 및 추진 방향

- 국어기본법에 따른 공공언어 사용 실태 조사를 통하여 국어 사용 환경의 문제점을 진단·분석함으로써 국어 사용 환경 개선 유도
- 공공언어 진단 자동화 도구 개발을 통한 업무 효율성 향상

#### (2) 주요 내용

- 행정기관 공공언어(보도자료) 진단 및 우수기관 포상
- 진단 자동화 프로그램용 입력 형식 및 도구 설계(원문, 오류 구간, 오류 유형, 수정안 등 입력 방식 설정, 입력 프로그램 설계, 데이터베이스화 및 정교화)
- 중앙정부 각 부·처·청의 보도자료 상시 점검 및 개선 권고

### (3) 활용 계획

- 공공언어 진단 자동화 도구를 통한 업무 효율 향상
- 행정기관 보도자료 진단 등 언어 사용 상시 감수와 사전 지원을 통하여 공공언어 개선 효과 증대

## ○ 전문용어 표준화 사업

### (1) 사업 배경

- 혼란스럽게 통용되고 있는 전문 분야의 복수 용어들을 표준화함으로써 사회의 의사소통 원활화 및 효율화에 기여
- 국민들이 전문용어를 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 순화된 용어 제공

### (2) 추진 성과

- 행정분야의 전문용어를 쉽고 편리하게 사용할 수 있게 문화부 전문용어 표준화협의회를 통해 선정된 용어에 대해 국어심의회 국어순화분과위원회에서 용어 순화 확정(312개)
- 방송통신위원회 의뢰 전문용어 표준화(안) 검토 결과 회신(93개)
- 한국정보통신기술협의회 전문용어 순화 정기 회의 참석(분기별)
- 수산어법 용어 등 기타 공공 기관의 전문용어 순화
- 유통분야 전문용어 사용 실태 현황 조사 등

### (3) 추진상 문제점 및 해결 방안

- 전문용어 표준화 지원 체계 미비
  - 정보·통신·산업·기술 분야 등은 용어의 의미 파악 및 적확성 여부를 판단하기 어려움
- 전문분야 전문위원 관련 데이터베이스 구축 및 활용
- 전문용어 사용 기관의 전문용어 표준화에 대한 의지 및 관계 기관과의 협력

### (4) 결과 활용 계획

- 수집된 전문용어 자료를 개방형 한국어 지식 대사전에 서비스

○ 중앙행정기관의 전문 용어 개선 지원

(1) 사업 개요

- 중앙행정기관의 어려운 전문 용어를 쉬운 용어로 개선하여, 국민과의 소통 원활화 및 국민 간 정보 격차 해소
- 사업 내용 44개 중앙행정기관의 전문 용어 개선안 평가 및 매월 우수 개선안 선정
- 대상 기관: 17부 3처 18청 6위원회, 총 44개 기관

(2) 사업 기간: 2014년 6월 27일 ~ 2014년 12월 24일 (6개월)

(3) 평가 결과: 2014년 5월부터 11월까지 진행된 전문 용어 평가 결과는 다음과 같다.

<표 9> 2014년 중앙행정기관 전문 용어 개선안 평가 결과

월별	제출 기관 수	개선안 총수	통과 (부처안 수용)		보완 (대체어 제안)		제외		기초조사 및 결과 정리
			건수	비율(%)	건수	비율(%)	건수	비율(%)	
5월	37	86	23	26.74	22	25.58	41	47.68	국립국어원
6월	36	73	19	26.03	17	23.29	37	50.68	국립국어원
7월	35	73	21	28.77	20	27.40	32	43.83	단국대 용역
8월	37	69	20	28.99	17	24.64	32	46.37	단국대 용역
9월	36	67	24	35.82	20	29.85	23	34.33	단국대 용역
10월	31	64	16	25.00	21	32.81	27	42.18	단국대 용역
11월	32	65	26	40.00	21	32.31	18	27.69	단국대 용역
계	212	497	149	29.98	138	27.77	210	42.25	
월 평균	35기관 (44개 기관 중 80% 참여)	71건 (기관당 평균 2건 제안)	21	29.57	20	28.17	30	42.25	

○ 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업

(1) 사업 개요 및 사업 규모

- 쉽고 바른 보도자료 우수 사례 선정

- 사업 규모: 44개 부·처·청·위원회 대상 평가(기관당 4건의 보도자료 평가), 전문가·시민 평가단(17명)

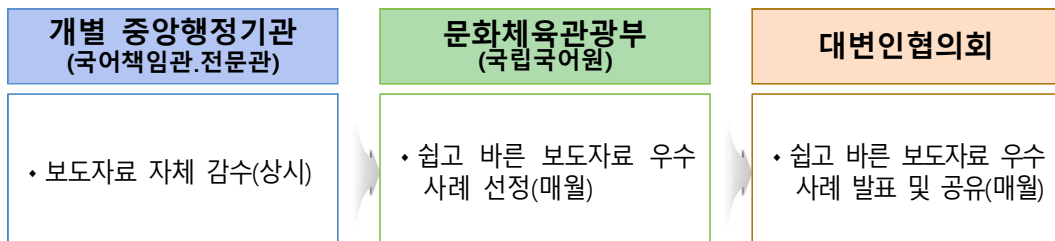
(2) 사업 기간: 2014년 4월부터 매월 시행

※ 10월 중 누적 점수를 종합한 결과를 바탕으로 우수 부처를 시상함.

(3) 추진 방향

- (보도자료) 보도자료 평가를 통한 쉽고 바른 보도자료 쓰기 문화 확산
- 각 기관에서 발표하는 보도자료를 상시 점검·평가하여 월별 우수 사례를 발굴, 한글날 전후로 종합 우수 부처 선정 및 시상

(4) 추진 체계



<그림 7> 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업 추진 체계

(5) 평가 대상 및 자료

- 평가대상 기관: 정부 44개 부·처·청·위원회
- 평가대상 자료
  - 각 부처에서 제출한 2건(2매 내외)의 보도자료
  - 각 부처별 누리집(홈페이지)에서 임의 선정한 2건의 보도자료
  - \* 행사·단순 사실 보도자료보다는 정책 보도자료 위주로 선정 및 평가

(6) 평가 기준 및 방법

- 평가기준: 소통성 평가에 비중을 두되 정확성 평가도 반영
  - \* 배점 비율: 소통성(80%) + 정확성(20%)
- 평가방식: 각 부처 업무 특성에 따라 가나다로 분류한 모듈 내 경쟁
- 평가단 구성: 시민 평가단과 전문가 평가단을 별도 운영



- 소통성 평가를 위해 시민들로 구성하는 시민평가단(12명)
- 소통성·전문성 평가를 위해 학계·언론계 등 전문가들로 구성된 전문가평가단(9명)
  - \* 시민평가단은 각각 보도자료(2매 내외) 60건씩을 서면으로 평가함. 평가 결과를 바탕으로 모듬별(3)로 우수와 미흡 부처로 선정할 후보 부처를 각 3곳씩(총 18곳) 선정함.
  - \* 전문가평가단은 후보 부처에 대한 서면 심사를 하며, 이 결과를 바탕으로 최종적으로 평가 회의에서 각 모듬별로 우수 부처와 미흡 부처를 1곳씩(총 6곳) 선정함.

<표 10> 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업 평가 항목

<b>1</b>	핵심 내용을 이해하기 쉬운가?
<b>2</b>	어려운 단어가 없는가? (어려운 단어를 쓴 경우, 해당 단어에 대한 설명이 있는가? *한자, 로마자를 쓴 단어 포함)
<b>3</b>	문장이 어색하지 않고 길이가 적당한가? *주술 호응, 문장의 연결 및 나눔, 비문, 복잡성 등 평가
<b>4</b>	보도자료 전체의 구성이 잘 되었는가? *전개 방식, 요약·결론 제시, 내용의 일관성·논리성, 진한 글씨로 강조 및 도표나 그림 설명의 적절한 활용 등
<b>5</b>	맞춤법을 지키지 않았는가?

\* 1~4는 소통성을 평가하는 항목이고, 5는 정확성을 평가하는 항목임.

(7) 평가 추진 체계 및 일정

- 각 부처에 보도자료 제출 요청은 대변인 홍보상황실을 통해 알림
- 각 부처별 매월 첫째 주 중 우수 보도자료 2편씩을 홍보상황실 자료실로 제출

<표 11> 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업 평가 추진 체계 및 일정

단계	내 용	시기
자료 수집	♦ 각 부처에서 전월 보도자료 중 우수하다고 판단한 보도자료 2편을 문체부에 제출 (우수 보도자료 선정용)	매월 첫째 주

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 수신처: 문체부 국어정책과, 국립국어원 공공언어과</li> <li>◆ 각 부처별 누리집(홈페이지)에서 보도자료 2편씩 임의 선정 (어렵고 오류가 많은 보도자료 선정용)</li> </ul>	
평가	◆ 제출·선정된 보도자료 평가(시민 평가단+전문가 검토)	매월 둘째 주 중
결과 발표	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 매월 '우수 부처' 및 '우수 보도자료 사례' 선정 발표</li> <li>* 대변인협의회, 국립국어원 누리집, 부처 대변인실 홍보방 등</li> </ul>	매월 셋째 주
* 누적된 평가 결과 종합 및 우수부처 발표, 유공자 포상		한글날 (10월)

(8) 부처 특성을 고려한 경쟁 모듬 분류

- 분류 기준은 각 부처의 해당 분야 전문용어, 행정용어, 외래어, 기타 다듬을 필요가 있는 용어 등의 사용 빈도와 '13년도 부처별 언어진단 결과를 종합한 것임.

<표 12> 쉽고 바른 보도자료 쓰기 사업의 부처 경쟁 모듬 분류

구분	해당 기관
가군 (14)	국가인권위원회, 국민권익위원회, 기상청, 농촌진흥청, 문화재청, 문화체육관광부, 법제처, 병무청, 산림청, 새만금개발청, 소방방재청, 여성가족부, 통일부, 해양경찰청
나군 (15)	경찰청, 공정거래위원회, 국가보훈처, 국방부, 국세청, 대검찰청, 방송통신위원회, 방위사업청, 법무부, 보건복지부, 식품의약품안전처, 조달청, 해양수산부, 행정중심복합도시건설청, 환경부
다군 (15)	고용노동부, 교육부, 관세청, 국토교통부, 금융위원회, 기획재정부, 농림축산식품부, 미래창조과학부, 산업통상자원부, 행정자치부, 원자력안전위원회, 외교부, 중소기업청, 통계청, 특허청

(9) 평가 결과

- 모듬별 우수 부처 1곳(총 3곳), 미흡 부처 1곳(총 3곳) 선정
- \* 매월 우수 부처로 선정된 횟수에 따라 연말 종합 결정

(10) 종합 평가 결과 활용

- 포상: 최우수 부처(총리 표창), 우수 부처(문체부 장관 표창)
- 정부 '홍보 업무' 평가 반영
  - 매월 우수 부처로 선정된 기관에 0.3점 가점
  - 매월 미흡 부처로 선정된 기관에 0.3점 감점
  - \* 정부 '홍보 업무' 평가의 100점 만점에 최대 ±2점 부여

#### 2.1.4. 교육 프로그램 개발 및 운영

- 국립국어원에서는 공공언어 지원의 일환으로 공무원을 대상으로 하는 교육을 수행하고 있다.
- 공무원을 대상으로 한 국어문화학교: 1992년 5월 “한글맞춤법, 표준발음법, 표준어규정, 외래어 표기법, 국어 순화, 언어 예절”을 내용으로 시작

<표 13> 공무원 대상 국어문화학교 국어전문교육과정의 교육 구성

항목	강좌명
어문규범	한글 맞춤법의 이해와 실제 1, 2
	띄어쓰기의 이해와 실제
	표준어 규정
	표준발음법
	외래어 표기법
	국어의 로마자 표기법
공공언어 지원	쉬운 언어 쓰기
	공문서 바로 쓰기의 이해와 실제 1, 2
작문, 화법	우리말 다듬기
	말하기(의사소통)
	글쓰기 지도
	생활 글쓰기
	글쓰기 실습
기타	청렴교육
	훈민정음의 이해
	국어정보 활용 방법

- 국립국어원은 공무원 비롯하여 일반인, 교사 등을 위한 국어문화학교를 운영하고 있다.

<표 14> 국어문화학교 운영 현황(2013, 2014)

구 분		2013년도	2014년도 (10월 말 기준)
전문교육과정 (정규과정)	교사 과정	4회 126명	4회 130명
	공무원· 일반인 과정	14회 2,203명	12회 1,881명
전문교육과정(특별과정)		7회 812명	6회 647명
전문교육과정(기획과정)		100회 7,306명	125회 9,175명

(1) 국어문화학교 정규과정

- 일반인 및 공무원, 교사를 위한 국어전문교육과정 운영(2014년 16회, 2,011명)
- ‘범국민 언어 문화 개선 운동’ 추진에 따른 ‘쉬운 언어 쓰기’ 신규 과목 개설 운영(2014년 12회, 1,881명)

(2) 국어문화학교 특별과정

- 수요자 중심의 맞춤형 특별 과정 개발·운영: 다양한 국어 교육 수요자에 대한 맞춤형 과정 개발 운영(‘13년 7회, 812명 → ‘14년 6회, 647명(20.3% 감소), 2회 100명(12월) 예정)
- 이 중 공공언어 특별 과정은 연 2회(7월, 10월) 실시: 정규과정의 내용을 간략하게 줄여 이틀 동안 수료하도록 함(2회, 145명)

(3) 국어문화학교 온라인 과정

- 수시 강좌 운영 및 원내 연계 사전 교육 과정 개설, 기관 맞춤형 기획 과정 확대를 통한 국어 학습의 접근성 강화(‘13년 948명 → ‘14년 2,962명/ 212% 증가)
- 기존 개발 콘텐츠(공문서 바로 쓰기/외국어 오·남용 방지를 위한 의식 개선과 국어 순화) 수정 및 보완, 기존 콘텐츠의 질을 높여 이용자 만족도 향상 유도

<표 15> 국어문화학교 온라인 과정 운영 현황

2013년		2014년(10월 말 기준)	
온라인 정규 과정 (총 12기 운영)	12기/ 892명 수료	온라인 정규 과정 (‘14년 하반기부터 수시 운영 체제 전환)	1,984명 수료
온라인 기획 과정	1개 기관 /56명 수료	온라인 기획 과정	5개 기관 /567명 수료
		원내 연계 사전 과정	8회/ 411명 수료
총계	총 948명 수료 (수료율: 37.6%)		총 2,962명 수료 (수료율: 56.2%)

(4) 찾아가는 국어문화학교

- 찾아가는 국어문화학교 확대 운영(‘13년 381회 25,137명 → ‘14년 348회 30,005명/ 19.4% 증가)
- 범국민 언어문화개선 운동’추진에 따른‘공공언어 바로 쓰기’신규 과목 개설(13회 1,897명)
- 수요 기관의 교육 요구에 따른 맞춤형 기획 과정 운영(‘13년 100회 7,306명 → ‘14년 125회 9,175명/ 25.6% 증가)

<표 16> 국어문화학교 운영 세부 현황(2013, 2014)

구 분		2013년도	2014년도 (10월 말 기준)
전문교육 과정 (정규과정)	교사 과정	4회 126명	4회 130명
	공무원· 일반인 과정	14회 2,203명	12회 1,881명
전문교육과정(특별과정)		7회 812명	6회 647명
전문교육과정(기획과정)		100회 7,306명	125회 9,175명
소계		125회 10,447명	144회 11,788명
찾아가는 국어문화 학교	일반 과정	283회 19,895명	257회 25,775명
	우리말 교실 (강서교육청)	17회 3,873명	22회 3,082명
	우리말 교실	81회 1,369명	69회 1,148명

	(지역아동센터)		
쑥쑥 국어교실	123회 127명	177회 212명	
<b>소계</b>	<b>504회 25,264명</b>	<b>525회 30,217명</b>	
온라인 국어문화학교	948명(수료율 37.6%)	2,962명(수료율 56.2%)	
<b>총계</b>	<b>649회 25,264명</b>	<b>700회 44,967명</b>	

### 2.1.5. 기타

#### ○ 다듬은 말 찾기

- 모두가 함께하는 우리말 다듬기(말터) <http://malteo.korean.go.kr>
- 국립국어원 누리집 → 찾기 마당 → 순화어  
[http://www.korean.go.kr/09\\_new/dic/word/word\\_refine.jsp](http://www.korean.go.kr/09_new/dic/word/word_refine.jsp)

#### ○ 국어생활 상담

- 국어생활종합상담 전화(일명 가나다전화) 1599-9979, 02-771-9909
- 온라인 국어생활종합상담 [www.korean.go.kr/09\\_new/minwon/qna\\_list.jsp](http://www.korean.go.kr/09_new/minwon/qna_list.jsp)

## 2.2. 정부 부처 및 광역 지방자치단체의 자체적 공공언어 개선 지원 체계

### 2.2.1. 정부 부처의 공공언어 개선 사업

- 2012년, 2013년 38개 정부 부처[17부, 13청, 3처, 5위원회(감사원 포함)] 중 문화체육관광부를 제외한 37개 정부 부처의 공공언어 개선 사업의 주요 현황은 아래와 같다. 사업은 언어 개선, 법률 제정, 교육 사업, 기타 등의 네 가지 유형으로 구분하여 제시했다.

<표 17> 정부 부처의 공공언어 개선 사업의 실태

사업 분류 정부 부처명	언어 개선 (용어 정비)	법률 제정	교육 사업	기타
1. 감사원	1. 181개 감사 결과 처분 요구서 및 심사 사항 검토			
2. 방송통신위원회	1. 전문용어 표준화 심의 요청 및 심의 대상 자료 보완 2. 한국정보통신기술협회(TTA) 정보통신 용어 표준화 사업 3. 방송언어 사용 실태조사 실시	1. 2012년 방송언어 관련 심의·제재	1. 국어 관련 자체 교육	1. 방송통신용어 우리말 순화어 온라인 공모 2. '정보통신 용어 표준화 심의 위원회' 운영 3. ICT 시사용어집 발간·배포 4. 국어 순화 용어가 반영된 표준용어집 발간 5. 정보통신 용어 사전 발간 및 스마트폰 애플리케이션 제공 6. '방송언어 사용 실태조사 보고서' 발간 7. 보도자료 콘테스트 개최(3회,

				배포 보도자료를 대상으로 국어 맞춤법 준수 여부 등을 평가·시상)
3. 공정거래위원회	1. 행정안전부 의뢰 행정용어 순화어 검토 2. 공공언어 모니터링 결과 공유 공문 시행 3. 행정기관 공공언어 진단 사업 계획 공문 시행 4. 2012년 공공언어 진단 1차 결과 공유 5. 보도자료 작성 시 국어책임관의 검수		1. 직원 및 신규·전입자 대상 국어 능력 향상 교육 (보도자료 작성법 및 올바른 맞춤법) 실시 2. 문서작성 교육 (한국소비자원) 3. 올바른 언어 사용 등을 위한 간부들에 대한 미디어 교육 4. 공공언어 향상을 위한 공무원 특별과정 참가	1. 문서 작성 시 행정용어 등 순화를 위한 간부회의 주재 2. 문서 작성 시 행정서식 순화를 위한 표준보고서 작성 요령 배포 3. 보도자료 작성 시 국어책임관의 검수 및 검토 결과 배포 4. 홈페이지 게재된 보도자료 등 각종 자료에 대한 언어 검토 업무 상시 실시 5. '보도자료 작성법' 교육 자료에 한글맞춤법 내용 추가
4. 국민권익위원회	1. 보도자료 감수		1. 의결서 작성 요령 및 실무 2. 커뮤니케이션 스킬 교육 3. '행정심판과 올바른 글쓰기' 교육	
5. 기획재정부	1. 보도자료 자체 평가 2. 2012년 부가세법을 쉬운 우리말로 고침		1. 국립국어원 협조 '찾아가는 어문화학교' 수강	1. 2013년도 행정기관 공공언어 진단 결과 배포 2. '조세 법령 새롭게 다시 쓰기' 사업 국민 의견 수렴 및 전문가 검토 병행 3. 2012년 부가세법을 쉬운 우리말로 고쳐 공청회 실시 4. '우리말 바로 쓰



				기' 퀴즈 대회 실시
6. 교육부 (교육과학 기술부)	1. 초등 1~2학년군 국정 도서 표현· 표기 감수 2. 보도자료 최종 제출 전 국어책 임관 점검		1. 꿈나래 21 명예 기자 기사작성 연수 2. 보도자료 바로 쓰기(한글바로쓰 기), 3. 보고서 작성 방 법 4. 보고서 작성 실 습 5. 공문서 작성 한 글맞춤법 교육 6. 국립국어원 협 조 '찾아가는 국 어문화학교' 수 강(2시간) 7. 틀리기 쉬운 높 임말 33가지 교 육 8. 한글 용어 순화	1. 인정 도서 감수 기관 지정 및 운 영 2. 교과부 정책지 (꿈나래 21)를 통 한 국어정책 및 한국어 사업 소 개 3. 알기 쉬운 보도 자료 작성법 연 구 4. 보고서 잘 쓰는 법 마련
7. 외교 통상부	1. 보도자료, 공식 홈페이지 사용 언어 상시 감수		1. 재외공관장 회 의 시 공관장 대 상 보도자료 작 성 교육 2. KBS 정세진 아 나운서 초청 '바 른 말 쓰기, 바른 대화법' 강연 3. '올바른 공공언 어 사용' 관련 부 내 직원 대상 교 육 개최	1. '보도자료 심의 위원회' 신설 및 보도자료 작성 지침 공지 2. '공공 언어 바로 쓰기' 직원 교육 용 자료 제작 3. '보도자료 작성 시 주의사항' 전 직원 대상 공지 4. '보도자료 작성 시 공공언어 표기 준수', '자주 틀리 는 표현' 공지 5. 보도자료 작성 관련 책자 확보, 각 부서 배포 6. '공공언어 개선 지원 안내', '공 공언어 표기 준 수 안내', '알기 쉬운 공공언어 사용' 관련 부내 협조문 발송

8. 국방부		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 국방부 소관 법령 및 훈령 서식 개정</li> <li>2. 국방부 행정규칙을 어법에 맞고 좀 더 알기 쉽게 개정하기 위한 「국방부 행정규칙 정비」 계획 수립</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 병영 생활 언어 교육 프로그램 연구 용역(서울대)</li> <li>2. 국어 교육 프로그램 적용 장병 대상 언어 개선 교육 실시</li> <li>3. 국립국어원 국어교육과정 파견(11명 수료)</li> <li>4. 국립국어원 협조 ‘찾아가는 국어문화학교’ 수강</li> <li>5. 장병 병영 생활 언어 영상 교육 프로그램 제작 및 교육 실시</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 전문용어표준화 협의회 개최</li> <li>2. 행정 서식 개선 안내 공문 시행</li> <li>3. 「군인다운 언어 사용」 추진 계획 시달 및 강조 지시</li> <li>4. 언어 순화 교육용 영상 자료 제작 국군방송 방영</li> <li>5. 보도자료 작성 시 유의사항 안내 공문 시행</li> <li>6. ‘언어 개선 선도부대’ 시범 운영</li> </ol>
9. 행정자치부 (안전행정부)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 모든 대국민 정책홍보 자료에 대한 올바른 국어 표기 사전 검토</li> <li>2. 국어책임관 주관 대국민 공개자료 맞춤법 및 언어 활용 점검</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SNS 등 뉴미디어의 올바른 활용을 위한 직원·간부 교육 실시</li> <li>2. 보도자료 작성법 등 언론홍보의 이해와 활용법 교육</li> <li>3. 보도자료 활용 올바른 공공언어 교육 시행</li> <li>4. 언어능력 향상을 위한 「독서학습과정」 운영</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「행정용어 순화어 검색 및 변환 시스템」 운영</li> <li>2. 행정용어 순화어 자문회의 심의를 거쳐 확정된 순화어 「행정용어 순화어 검색 및 변환 시스템」을 개발하여 온-나라 시스템 사용기관에 1차 보급</li> </ol>
10. 농림축산식품부 (농림수산식품부)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 주요 정책발표자료 한글순화체계 운영</li> <li>2. 농림수산식품정책용어 개선추진, 국립국어원에 정책용어에 대한 검토 요청</li> <li>3. 문화체육관광부의뢰 행정용어 순화어 검토</li> <li>4. 보도자료, 브리핑 등 주요 정책</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ‘보도자료 잘 쓰는 법’ 전문가 초청 교육 실시(본부 직원 24명)</li> <li>2. 국립국어원 협조 ‘찾아가는 국어문화학교’ 수강</li> <li>3. 전문교육기관을 통한 국어능력 향상 교육 참여</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 수산 용어 개정을 위한 의견 수립 실시</li> <li>2. 지식포털을 통해 ‘한국어 맞춤법에 대한 의식고취’ 및 ‘한국어 맞춤법/문법 검사기’ 활용을 직원에게 홍보</li> <li>3. 농식품부 변화관리 평가계획의 평가항목에 「국</li> </ol>

	및 사업 홍보 자료 한글 순화 체계 운영			어 관련 교육 이수 실적」 신규 도입
11. 지식 경제부 (산업통상 자원부)	1. 보도자료를 사전 검수하여 행정 용어·전문 용어·외래어 수정하여 배포함 2. 3개 법령 개정 (어려운 표현 우리말로 순화)		1. 국립국어원 국어 전문 교육 과정 참여 2. 공문서 작성을 위한 '한글 맞춤법 사이버교육' 이수(우정사업본부, 1,177명)	1. 부 내 게시판을 통해 행정용어 순화어에 대한 의견 조회 2. 부 내 공지를 통해서 한글 2007 행정용어 순화 패치를 배포하고 행정용어 순화를 용이케 함
12. 환경부	1. 보도자료, 연설문, 기고문 검토 2. 청렴실천서약서 검토 및 순화 3. 정책 광고 문구 검토 및 수정		1. 국립국어원 협조 국어사용 능력 향상 교육 2. 국립국어원 제6기 공공 언어 향상을 위한 공무원 특별 과정 참가 3. 소속기관 보도자료 작성법 교육 4. 기사 작성법, 공문서 바로 쓰기, 연설문 작성 교육	1. 올바른 어법, 순화어 추천 등 업무상 국어사용 관련 질의응답 상시 수행 2. 환경부 보도자료 작성 가이드 라인 및 체크리스트 구축·배포 3. 내부 보고서 및 보도자료 작성시 'WHO'를 '세계 보건 기구'로 국어 개선 표현 권고 4. '한글로 보는 국립생태원' 환경부 인포그래픽 제작
13. 고용 노동부	1. 보도자료를 작성하거나 실·국에서 제출한 보도자료를 어법에 맞게, 쉽게 수정하여 정책 홍보 효과 제고		1. 고용노동정책홍보실무과정 출강 (보도자료 작성 요령 및 실습) 2. SNS 알리미단 및 블로거서 포터즈 워크숍(맛있는 글쓰기와 보도자료 작성 요령)	
14. 여성 가족부	1. 외래어, 신조어 등 부적절한 행정용어 발굴·개	1. 「알기 쉬운 법령 만들기」 사업 추진	1. 전 직원 홍보교육 실시(2회), 언론·온라인 홍보	1. 민원처리 매뉴얼 제작 및 배포 2. 「청소년 언어순

	<p>선, 전 부서 대상 용어 취합, 차관 주제 회의에서 개선 대상 용어 검토·확정, 공모, 전문가 자문을 통해 행정용어 개선 추진</p> <p>2. 보도자료의 정확한 국어사용 지원</p>		<p>시 적절한 용어 사용, 보도자료 작성법 등</p> <p>2. 부서장급 기획 홍보전략회의 시 국어사용 교육 실시(수시), 보도자료 작성, 인터뷰·기고 등 언론 홍보 시 쉽고 올바른 국어사용 안내, 외래어, 신조어 등 부적절한 행정용어 개선 및 사용 자제 요청</p> <p>3. 민원서비스 개선을 위한 전 직원 대상 친절교육 실시, 부적절한 언어 표현 개선 및 올바른 언어 사용법 등 교육</p>	<p>화 길잡이」 제작·보급</p> <p>3. 「올바른 외래어 사용」 캠페인 실시</p> <p>4. 영상물, 방송물, 간행물 대상 욕설·비속어 등 모니터링(3개 기관)</p> <p>5. 「언어문화 개선 범국민 연합 출범식」 개최</p>
<b>15. 국토교통부 (국토해양부)</b>	<p>1. 보도자료 감수</p> <p>2. 연설·기고문 감수 및 작성</p>		<p>1. 직원 대상 보고서 작성법 강의</p>	<p>1. 내부 게시판 ‘솔넷’ 온라인 교육 자료 연재(40회)</p>
<b>16. 법제처</b>	<p>1. 세법의 하위법령에 시각적 기법을 도입·적용하여 20건의 조문 정비</p> <p>2. 농림·산림 관련 법령에서 184개의 어려운 전문용어 가운데 51개의 용어를 개선하기로 최종 확정</p> <p>3. 보도자료 감수 등을 위한 국어전문가 상시 활용</p>	<p>1. 알기 쉬운 법령 정비안 마련</p> <p>2. 법령 문장의 작성 및 정비 기준 수립, 『알기 쉬운 법령 정비기준』 전면적 개편</p>	<p>1. 15개 시·도 지방자치단체 및 지방의회 의원보좌관, 의회 사무국 소속 공무원, 시·도 교육청 법제업무 담당자 등을 대상으로 알기 쉬운 법령 만들기 교육 실시</p>	<p>1. 법령용어 및 전문용어 정비를 위한 위원회 개최</p> <p>2. ‘알기 쉬운 법령 만들기’에 대한 만족도와 인식에 대한 설문조사 실시</p> <p>3. 다양한 매체를 통한 홍보로 알기 쉬운 법령 만들기 사업에 대한 국민 인식 제고</p>
<b>17. 식품의약품안전처 (식약청)</b>	<p>1. 생활 밀착형 보도자료에 대한 전문용어 검토</p> <p>2. 해명(설명)자료</p>	<p>1. 알기 쉬운 「건강기능식품에 관한 법률」 개정 추진</p>	<p>1. 국어 관련 교육(국어전문교육과정, 공문서 작성을 위한 한글 맞</p>	<p>1. 행정서식(참고자료 등) 개선 안내 공지 및 시행</p> <p>2. 식품의약품 주</p>

	<p>및 참고자료 의뢰 전문용어 검토</p> <p>3. 주간 정책 이슈 브리핑 개최·운영 시 행정용어 순화어 검토</p> <p>4. 온라인 여론동향 분석리포트의 용어 순화 및 검토</p> <p>5. '소비자를 위한 열린마루(웹진) 발행' 시 전문용어 사전 검토 및 용어순화</p>		<p>출범 등 13개 강좌)</p> <p>2. 보도자료 작성 및 사례연구(1회, 부대변인 강의)</p> <p>3. 보고서 작성의 기본(1회, 부대변인 강의)</p> <p>4. 국립국어원 협조 '찾아가는 국어문화학교' 수강</p> <p>5. 식약처 사이버 교육과정 개설·운영(공문서 작성 한글맞춤법, 보고서 잘 쓰는 방법)</p> <p>6. 집합 교육에 보고서 작성 및 한글맞춤법 교육 편성(신규 임용자 교육·6급 정책 역량 향상 교육)</p> <p>7. 특강 실시(직장 교육 '공무원고우리말', '보고서 잘 쓰는 방법')</p>	<p>요 용어집 발간</p> <p>3. 식품공전 해설서 발간(국어 용어 순화)</p> <p>4. 표준생약 품목별 해설서Ⅱ 발간</p> <p>5. 식품첨가물의 기준 및 규격 일부개정고시(용어 통일화)</p> <p>6. 식약청 홈페이지에 지침·가이드라인·해설서 검색 서비스 마련</p> <p>7. 의약품 표시 등에 관한 규정 일부개정고시(쉬운 용어 사용)</p> <p>8. 식품기준 대화방 운영, 현장 업무 시 사용하는 식품유형 분류 및 사용 용어 적용에 대한 내부회신 및 소통을 통한 국어 용어 순화, 정확하고 분명한 언어사용을 위한 직원 간 질의·응답 및 자료 공유</p> <p>9. 한글, 영어, 중국어, 베트남어 등 4개국 언어로 '일반의약품 사용 정보집(Ⅲ)' 발간</p>
18. 관세청	<p>1. 보도자료 배포 시 국어책임관이 용어순화 등 감수</p> <p>2. 보도자료 및 인터뷰·기고·방송 자료 등에 쓰인</p>		<p>1. 정확한 국어 및 공문서 사용에 관한 강의 실시(신규 채용자, 신입 관리자, 승진 후보자 등)</p>	<p>1. 정확한 국어 및 공문서 사용에 관한 지식(2건) 관세청 게시판 등록</p>

	행정용어 순화 검토			
19. 조달청	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 조달 업무 관련 규정 개정 시 법제처의 '알기 쉬운 법령 만들기 정비기준'에 따라 조달 업무 관련 어려운 전문 용어를 알기 쉽게 순화</li> <li>2. 전문용어 순화 및 올바른 국어 사용을 위한 부서별 보도자료의 사전 검토</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 인트라넷 게시판 및 온라인 지식은행을 이용한 행정용어 순화 교육</li> <li>2. 국립국어원 국어 전문교육</li> <li>3. 중앙공무원교육원 '공문서 작성을 위한 맞춤법 교육'</li> <li>4. 올바른 공문서 작성 및 보고서 작성 요령 등 자체 교육</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 인트라넷 게시판 및 온라인 지식은행 운영</li> <li>2. 보도자료 작성 매뉴얼 제작 및 배포</li> </ol>
20. 통계청	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 알기 쉬운 법령 정비기준에 따른 행정규칙 일괄개정</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2012년도 국어 문화학교 '국어 전문 교육 과정' 수강 완료(21명)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. '12년 통계청전문용어표준화협의회 운영위원 구성</li> <li>2. 「통계용어·지표의 이해」 서비스 자료 정비 협조 요청</li> <li>3. 2012년 기준 조사지침서 표준화 가이드라인 송부</li> </ol>
21. 경찰청	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 홈페이지 개편시, 외래어 수정 및 맞춤법 교정</li> <li>2. 보도자료 배포 전 감수</li> <li>3. 전·의경 일본식 군대 용어 개선 교양 및 비속어 사용금지</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KNN 방송인 바른 언어 대화법·스피치 교육</li> <li>2. 공문서 바로쓰기 교육</li> <li>3. 신입교육생 언론응대 등 전략적 대화법·공문서 작성 등 교육</li> <li>4. 교육생 국어 능력 향상을 위한 교육 실시</li> <li>5. 수사서류 작성 교육</li> <li>6. 공문서 바로쓰기 사이버 교육</li> </ol>	

22. 문화재청	1. 보도자료(423건) 및 해명자료(7건) 배포 시 내용 검토 2. 문화재청 누리집 자료의 용어 및 맞춤법 등 수정 3. 정책고객 ‘뉴스레터’(2만 명) 메일링 서비스 시 국어 맞춤법과 행정용어 점검 4. 기관 SNS(20계정) 및 블로그 기자단(10명) 운영 시 맞춤법 확인 및 행정용어 검토 5. 조선왕릉 안내판 정비사업 시행<조선왕릉관리소>, 화성 융릉과 건릉, 서울 선릉과 정릉, 국립국어원에 국문 안내 문안 감수 6. 법령 개정 시에 용어와 국어 맞춤법 등 검토		1. 문화재청 직원 대상 교육 수행, 용어 교육 및 언론 홍보, SNS 활용 등 교육 2. 공문서 작성을 위한 한글 맞춤법 교육 3. 문화재청 직원의 국어능력 향상을 위한 지속 홍보 및 교육(7개 강좌)	1. 보도자료 관련 국어 맞춤법 및 오류 진단내용 통보
23. 농촌진흥청	1. 보고서 250건 교정·감수		1. 알기 쉽고 품위 있는 글쓰기 특별교육 (국립국어원 협조) 2. 자율 참여, 실습 위주의 교육과정 운영(보고서 250건 교정·감수) 3. 2013년 찾아가는 글쓰기 교육 실시	1. 농업용어 순화를 위한 “알기 쉬운 농업용어” 발간·보급 2. 농촌진흥청·국립국어원 업무 협정식 체결 3. KBS 국어문화원과의 협력을 통한 국어 바로알기 운동 전개 4. “알기 쉽고 품위 있는 글쓰기” 교재 발간한 “알기 쉬운 농업용어” 보급

				5. 직원들의 국어 능력 향상을 위한 간행물 제작·배포
24. 산림청	1. '어려운 산림행정용어' 발굴, 공모된 순화대상 산림행정용어 137개 가운데 산림청 법률용어 6개, 산림행정용어 75개 등 총 81개의 용어 순화		1. 보도자료 잘 만드는 법 2. 보고서 잘 쓰는 방법, 사이버교육 3. 국립국어원 국어전문교육과정, 집합 교육	1. 산림행정용어 순화 자료집을 발간 배부 및 누리집 등재 2. '산림·임업용어 사전' 인쇄, 배포
25. 중소기업청	1. 보도자료, 기고문 등 홍보물 작성 시, 대변인실(국어책임관)에서 우리말 사용을 권장하고, 1차 검토 후 대외로 배포하는 시스템 유지 2. '중소기업 지원시책 안내책자'를 쉬운 말로 변경(중소기업 징검다리) 3. 내부 소식지 명칭을 "중소기업청과 함께 가는 징검다리"로 변경 4. 중기청 홍보책자 명칭을 '사람 가능성 내일'로 선정하여 순우리말 활용 제고		1. 브리핑, 인터뷰 등 對언론 홍보의 효과적인 대응 및 정확한 정책 메시지 전달을 위한 홍보담당자 집중교육 2. 내부 간부급을 대상으로 인터뷰, 브리핑 시 주의할 용어에 대한 교육 실시	1. '중소기업 지원시책 안내책자'를 순우리말로 변경(중소기업 징검다리)하고, 지원기관과 구분해서 발간·배포 2. 순우리말로 추진 중인 정책을 국민에게 확산시키기 위한 온라인 이벤트 등 창의적 홍보 추진 3. 내부 동아리(보고서·보도자료 잘 쓰는 사람들의 모임)을 통해 자체 학습 실시, 우수사례 공유 4. 부서별 7급 이하 직원과 5급 이상 직원 간 멘토제를 실시하여, 보고서, 보도자료 등 각종 공문서 작성 요령을 전수 5. 6급 승진 인사대상자 평가 시, 보도자료 작성능력 검증을 통해 문서해석력, 논리



				전개력 등을 평가하고 결과를 참고자료로 활용
26. 기상청	<ol style="list-style-type: none"> <li>『대기과학 표준 용어 변화 조사 및 표준화된 용어 사전 개발』 R&amp;D 과제 수행 중</li> <li>올바른 공공언어 사용을 위해 국어 전공자를 계약직으로 채용하여 보도자료를 쉽고 올바른 표현으로 교정</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>정확한 내용 기술과 올바른 언어 활용을 위한 보도자료 작성 교육</li> <li>국립국어원 국어전문교육 과정 교육 파견</li> <li>국립국어원 공공언어 향상을 위한 공무원 특별 과정 교육 파견</li> <li>국립국어원 협조 ‘찾아가는 국어문화학교’ 수강</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>태풍 피해예방 캠페인 등 동영상 작성 시 기상 용어의 올바른 사용 권고</li> <li>내부 월간 회의용 동영상 작성 시 올바른 국어 사용 권고</li> <li>‘행정용어 순화어 검색 및 변환 시스템’ 사용</li> <li>청 내 사내 방송에서 올바른 공공언어, 순화어 등 소개</li> </ol>
27. 행정중심복합도시건설청			<ol style="list-style-type: none"> <li>보도자료 작성 요령 및 우리말 교육 실시</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>기관장 월례회의 시 민원인 전화응대 시 표준말, 고운말 사용 적극 권장</li> <li>기관 내부 홈페이지 지식관리시스템에 올바른 맞춤법 사용에 관한 지식 게재</li> </ol>
28. 국가보훈처			<ol style="list-style-type: none"> <li>국가보훈처 본부 직원 국어문화학교 국어전문교육과정 이수</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>주요 업무 시행지침 시 보도자료 작성 지침 배포</li> <li>내부 게시판을 통한 문체부 주간 보도자료 수정 사례 전파, 올바른 국어사용 독려</li> </ol>
29. 미래창조과학부			<ol style="list-style-type: none"> <li>국립국어원 제8기 공공언어 향상 특별과정 참석</li> <li>전 직원 보도자료</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>보도자료 외국어/외래어 사용 개선 권고</li> </ol>

			료 작성 교육(2회)	
30. 통일부	1. 대국민 공개 보도자료의 표기 등 공공언어 진단		1. 대국민 공개 보도자료 작성 시 잘못된 표기 및 올바른 표기 전 직원 이메일 안내(비정기적)	1. 열린 국어책임관 실시 2. 한글문화연대 발간 자료 등 올바른 공공언어를 위한 안내 책자 및 PDF 파일 공람
31. 법무부	1. 홈페이지 게재 콘텐츠의 맞춤법 및 띄어쓰기 검수 2. 법무부 블로그 기자단이 작성한 기사의 맞춤법 및 띄어쓰기 검수 3. 법무부 SNS 게재 콘텐츠의 맞춤법 및 띄어쓰기 검수 4. 법무부 자체 제작 동영상 콘텐츠의 맞춤법 및 띄어쓰기 검수		1. 국립국어원 협조 ‘찾아가는 국어문화학교’ 수강 2. 국어문화학교 ‘국어전문교육과정’ 수료 3. 국립국어원의 사이버 교육 이수 4. 직원 뉴미디어 기자단 대상 UCC를 통한 정책 공감 입문 및 스피치 교육 5. 블로그 기자단 대상 기사 작성법 및 국어 맞춤법 교육	
32. 보건복지부	1. 보도자료 배포 전 용어 순화 감수 실시		1. 보건복지부 5급 승진자 과정 교육(2회) 2. 6급 핵심인재역량향상과정 교육 3. 복지사랑방 개최(‘기고 잘 쓰는 법’, ‘효과적인 언론 대응 및 보도자료 작성법’ 등) 4. 국립국어원 제7기 공공언어 향상 공무원 특별과정 수료 5. 공문서 작성 등 사이버 교육 연중 실시	

			6. 2013년 문화체육관광부 전문교육 이수	
33. 해양수산부	1. 보도자료, 장차관 기고문, 연설문 등 행정용어 순화		1. 올바른 보도자료 작성법 교육 실시 2. 부내 국어 관련 학습 동아리 운영 (보고서 잘 쓰는 법)	1. 국립국어원 공공언어 개선지원 사업 안내
34. 병무청	1. 병무행정용어 순화 추진 2. <대변인실>에 국어국문학 전공 직원 배치, 보도자료 검수		1. '보도자료 작성 실무' 교육 강의	1. 국어전문 교육 과정 등 이수 안내(3회)
35. 방위사업청			1. 국립국어원 공공언어 향상 공무원 특별과정 수료	1. 방위사업청 보고서 표준서식 적용/시행 2. 방위사업 용어 사전 편찬
36. 특허청	1. 보도자료 사전 감수 2. 입법예고 기간에 있는 특허청 소관 법령안의 법령용어 정비		1. 문서 작성 능력 향상 과정 운영 2. 올바른 공문서 작성 과정 운영	
37. 금융위원회	1. 금융소비자들이 이해하기 어려운 금융용어 순화			1. 금융감독원 홈페이지에 '국민 제안' 코너를 신설하여 어려운 용어들을 계속 발굴
계	32개 부처	5개 부처	35개 부처	30개 부처

## 2.2.2. 광역 지방자치단체의 공공언어 개선 사업

○ 2012년, 2013년 17개 광역 지방자치단체의 공공언어 개선 사업의 주요 현황은 아래와 같다. 사업은 언어 개선, 법률 제정, 교육 사업, 기타 등의 네 가지 유형으로 구분하여 제시했다.

<표 18> 광역 지방자치단체의 공공언어 개선 사업의 실태

사업 분류 지자체명	언어 개선 (용어 정비)	법률 제정	교육 사업	기타
1. 서울특별시	1. 서울시 공공언어 사용 실태 조사 2. 지하철 안내 방송 변경 3. 행정용어 순화		1. <공공언어 바르게 쓰기> 교육과정 2. 보고서 작성과정 3. 시민 및 자치구 직원 대상 공공언어 교육 4. 국어문화원과 함께 찾아가는 공공언어 교육 실시 5. 다산콜센터 상담원 교육(틀리기 쉬운 높임말 사례 교육 실시)	1. '바른 행정용어' 게시판 개설 2. 전자문서 보고서 양식 개선 '바른 우리말' 신설
2. 부산광역시	1. 도시 경관 및 국어사용 환경 개선	1. 국어 사용 조례 제정 2. 자치법규 알기 쉬운 법령 만들기 추진	1. 합동연찬 관련 교육교재(국어기본법의 이해) 원고 제작 및 강의 2. e공문서 작성을 위한 한글맞춤법 과정 3. 국립국어원 등 중앙교육기관 주관 국어전문 교육 4. 부산광역시 인재개발원 국어맞춤법 이수	1. 외래어 순화 자료 배포(소속 공무원)
3. 대구광역시	1. 사업 구호 및 행정기관 청사 내 공연장 명칭 순수 우리말로 변경 2. 2013년 매체 언어 개선 3. 옥외 광고물 교정 사업		1. '공문서 및 보도 자료 바로쓰기' 직원 특별 교육·특강 실시 2. 공직자 교육기관 파견 교육(중앙공무원교육원, 국립국어원 등)	1. 월요 메일 '국어생활 이야기' 직원 수신 운동 전개 2. 방송 언어 오용 사례 조사집 발간 3. 옥외 광고 언어 표현 길잡이 책자 발간

4. 인천광역시	1. 외래어 도로명 한글로 변경		1. 2013 신규자 교육과정 내 우리말 바로알기 교육과정 편성 2. e-공문서 작성을 위한 한글맞춤법 사이버 전문 교육	1. 사보의 '우리말 코너'에 행정 순화용어 게재
5. 광주광역시	1. 행정용어 순화 및 사용 협조 요청		1. 공무원 국어교육 실시(광주광역시 지방공무원 교육원) 2. e-공문서 작성을 위한 한글맞춤법	1. 공문서 바로 쓰기 책자 발간 2. 행정용어 순화어 패치 제작 3. 행정용어 순화어 행정포털(온나라 시스템) 적용
6. 대전광역시	1. 국어환경 조사 및 개선		1. 전문가 초청 강좌 등 국어 관련 교육 실시 2. 국립국어원 협조 '찾아가는 국어문화학교' 운영	1. 용어 순화 관련 교안집 및 포스터 홍보물 발간 2. 한말글 사랑 책자 발간
7. 울산광역시	1. 자치법규 제정, 개정 시 '알기 쉬운 법령 정비 기준'에 따라 용어 정비		1. 공공언어 개선 교육 2. 2013 의원 연찬회 시 '자치입법 길라잡이' 교육 3. 국립국어원 국어 전문교육과정 수강	1. 한글 순화어 홍보물 게시 2. 직원 수첩 부록에 행정 순화용어 게재 3. 시의원에 '자치입법 길라잡이' 제공 4. 공공언어 개선 용례집 발간 5. 문화관광 안내 시스템 점검
8. 세종특별자치시	1. 보도자료 감수 2. 세종시 상징 제정	1. 자치법규 재·개정 매뉴얼	1. '공문서 작성을 위한 한글맞춤법' 사이버 교육	1. 우리나라 최초 한글도시 특징 강조
9. 경기도	1. 공무원이 잘못 쓰기 쉬운 행정용어 순화 및 배포 2. 경기도 문화관광 홍보 매체물 언어사용 실태조사 및 개선 방안 연구		1. 국어여행 과정 운영(사이버 강좌)	

	3. 경기도 자치법 규 우리말 개정			
10. 강원도	1. 대관령 야외 공 연장 우리말 명 칭으로 변경	1. 국어 진흥 조례 제정	1. 강원도청 공무 원 올바른 국어 사용 홍보	1. 우리말 순화 안 내 책 발간
11. 충청북도			1. 찾아가는 국어 능력 인증 교육 운영(충북 도 내 자치단체 공무원 대상)	1. 행정용어 순화 를 위한 ‘아름다 운 우리글(말)’ 게시판 운영 2. 행정시스템 내 ‘우리글 우리시 사랑방’ 게시판 운영
12. 충청남도	1. 홈페이지 공공 언어 사용 실태 조사 2. 충남 CI 영문 에서 한글로 변경 3. 「알기 쉬운 공 공언어 생활화 계획」 수립 및 알림 4. 충남도지사 직 인 훈민정음체로 변경	1. 국어사용 촉진 에 관한 조례 제 정	1. 국어능력 향상 시군 순회 교육 2. 공공언어 향상 공무원 집합 교 육 3. 공공언어 바로 쓰기 교육 운영	1. 행정용어 순화 어 검색·변경 시 스템 도입 2. 알기 쉬운 법령 책자 배부 3. 도 누리집 「국 어 사랑방」 게시 판 개설 및 운영 4. ‘공공언어’ 활용 능력 우수 공무 원, 도청 전입 추진
13. 전라북도	1. 공공 기관 언어 사용 개선 사업 2. 한옥마을 내 광 고물 설치 시 한 글 표기 의무화 3. 문화재 등 문화 시설물에 대한 한글 안내판 정 비		1. 공무원 국어능 력 향상 교육 프 로그램 개발 및 실시	1. 공문서 바로쓰 기 대회
14. 전라남도	1. 보도자료 감수 2. 개선된 안내판 시범 제작 설치 5건	1. 국어진흥 조례 제정	1. 공무원교육원 『 국어능력향상과 정』 개설 운영 2. 전남 도, 시·군 공무원 국어사용 능력 향상 교육 3. 한국 정신과 문 화 및 국어능력 향상 직무 교육	1. 용어 순화 관련 책자 발행 2. 아름다운 우리 말 행정 구호 찾 기 공모(일반인) 3. 쉬운 말로 통하 고 바른 말로 일 하는 전남 공모 (공무원)

			4. 도민 명예기자 국어사용 능력 향상 교육	4. 「공문서 쉽고 바르게 쓰기」 책 자 발간, 배부 (1,000부) 5. 「국어능력시험 급수 보유 공무원 인사가점 제 도」 운영
15. 경상북도			1. 공무원 국어능 력 향상 과정 운 영	1. ‘공문서 작성 어 렵지 않아요!’ 수 첩 제작, 배부 (500) 2. 청소년의 참여 를 통한 좋은 매 체 언어 사용레 공모
16. 경상남도	1. 경남 문화재 안 내문 정비 사업	1. 경남 국어진흥 조례 제정		
17. 제주특별 자치도		1. 한글맞춤법 취 지에 따른 제주 어 표기법 제정	1. 올바른 공문서 작성을 위한 한 글맞춤법 교육 2. 제주어 및 국어 능력 향상과정 운영	1. 공공언어 개선 을 위한 “맞는 말, 틀린 말” 자 료집 발간 2. ‘우리말이 아파 요’ 사진 패널 전시회 개최
계	14개 지자체	7개 지자체	16개 지자체	15개 지자체

### 2.3. 지역 국어문화원의 공공언어 개선 지원 체계

- 2012년, 2013년 17개 지역 국어문화원의 공공언어 개선 사업의 주요 현황은 아래와 같다. 사업은 언어 개선, 교육 사업, 기타 등의 세 가지 유형으로 구분하여 제시했다.

<표 19> 지역 국어문화원의 공공언어 개선 사업의 실태

사업 분류 국어 문화원명	언어 개선 (용어 정비)	교육 사업	기타
1. 전국국어 문화원연합회			1. 2013년 워크숍 자료집 제작 2. 세미나 자료집 제작 3. 국어문화원 사업 백서 발간
2. 강원대학교 국어문화원	1. 강원도청 보도자료 및 문서 교정 2. 학위논문, 저서, 공문서 감수 및 교정	1. 찾아가는·찾아오는 국어문화학교(17회, 일반인·공무원·학생·군인 등) 2. 공문서 바로 쓰기(6회, 공무원)	1. 공공언어 개선을 위한 국어책임관·국어문화원 공동 협의회 자료집 2. '강원도 주요업무 시행 계획' 교정집
3. 경북대학교 국어문화원	1. 옥외 광고물 교정 사업 2. 2013년 매체 언어 개선 사업	1. 옥외 광고물 제작자 대상 교육 2. 지역민, 공무원·교사를 대상으로 한 국어 능력 향상 교육(2회) 3. 공무원 교육원 연계 국어 교육 사업(19회) 4. 찾아가는 국어 문화학교(23회, 일반인·공무원·학생·군인 등)	1. 옥외 광고 언어 표현 길잡이 자료집 2. 올바른 방송언어 정착을 위한 자료 제작
4. 경상대학교 국어문화원	1. 공공언어 환경 개선 사업 2. 공공 기관 보도자료 어문규범 준수 실태 조사 3. 저술 2편 감수·교정	1. 찾아가는 국어문화학교(17회, 일반인·공무원·학생·군인 등)	1. 국어책임관 공동연수회 자료집
5. 국어단체연합 국어문화원	1. 정치 언어 평가 2. 공공언어 교열 사업	1. 찾아가는 공공언어 강좌(10회, 공무원·국어책임관) 2. 온라인 공공언어 강좌(21강좌)	



6. 동아대학교 국어문화원	1. 부산시청 누리집 언어 사용 실태 조사 및 교 열 2. 동아대 공문서 교열 3. 부산시 상호 실태 조 사	1. 국립국어원 의뢰-찾아 가는 국어문화 학교(9 회, 공무원) 2. 자체-강의(36회 가운데 2회, 건강보험공단 직 원·문해 교육 희망자 60명) 3. 국어책임관 및 공무원 국어 교육	1. 아름다운 우리말 이름 가게 공모전
7. 상명대학교 국어문화원	1. 충남 행정용어 개선	1. 국립국어원 의뢰-찾아 가는 국어문화학교(17 회) 2. 국립국어원 국어문화 학교 국어전문교육과정 에 출강하여 말하기 관 련 강의(47회) 3. 상명대학교 국어문화 원 자체 강의(공공언어 바로쓰기 8회, 아산시청 공무원, 한글다지기, 세 대간 소통하기 18회, 금 산군청 군민·학생)	1. 우리말 바로 알기 자 료 교내 게시
8. 영남대학교 국어문화원		1. 국립국어원 주관 국어 문화학교(6회) 2. 자체 국어문화학교(10 회, 안동시청 공문서 바 로쓰기)	1. 공문서 바로 쓰기 설 문 조사 2. 쉬운 공공언어 책자 배부 3. 좋은 매체 언어 공모 전 4. 공공언어 관련 세미나 개최
9. 울산대학교 국어문화원	1. 관광안내판 실태 조사 및 교정 2. 논문 교정	1. 자체 강의(3회, 울산대 학교 정책대학원 공무 원 대상) 2. 찾아가는 외솔기념관 강사 파견(11회, 청소년 언어순화-초등) 3. 국립국어원 <찾아가는 국어문화학교> 강의(3 회)	
10. 이화여자 대학교 국어문화원	1. 서울시 누리집 공공언 어 사용 실태 조사 2. 유료 교정 사업	1. 국어책임관 연계-공공 언어 바르게 쓰기 교육 (13기관 46시간) 2. 국립국어원 연계-찾아 가는 국어문화학교(25 회, 공공언어에 대한 의 식을 제고)	1. 공공언어 교육 보고서 발간

11. 인하대학교 국어문화원	1. 논문 교정	1. 상담원 교육(국어문화원 원내 상담원, 상담행정원, 보조 연구원 대상)	1. 청소년 우리말 지킴이 운영 및 활동 보고서 출판
12. 전주대학교 국어문화원	1. 공공 기관 보도자료 오·남용 실태 조사 및 윤문	1. 공무원 국어 능력 향상 교육(1회)	1. 공공 기관 보도자료 우리말 사용 실태조사 보고서 발간
13. 제주대학교 국어문화원	1. 공문서 교정 2. 문화재 안내판 감수 3. 제주어 교열·감수	1. 국립국어원 연계 찾아가는 국어문화학교(군인) 2. 제1기 제주어 및 국어 능력 향상 교육(4급 이하 공무원) 3. 제2기 제주어 및 국어 능력 향상 교육(5급 이하 공무원)	1. '우리말이 아파요' 사진 패널 전시회
14. 청주대학교 국어문화원	1. 충북 공문서 공공언어 사용 실태 조사 및 개선 2. 문화재 안내판 언어 사용 실태 조사 및 개선 3. 시 전문 계간지 편집 및 교정 4. 청주대 홍보 및 취업 자료 교정·감수 및 학술논집 교정		1. 충북 공문서 내 공공언어 사용 실태조사 및 교정 자료집 2. 문화재 안내문안 개선 자료집 제작
15. 충북대학교 국어문화원	1. 지자체 보도자료 언어 정비 2. 생활 안내문 언어 개선	1. 신규 공무원 공문서 쓰기 교육(청주시청·괴산군청 신규 공무원 대상) 2. 찾아가는 국어문화학교(31회, 일반·공무원·초등학생·청소년 등)	1. 보도자료 언어 정비 자료집 2. 생활 안내문 교정 자료집 3. '바른 국어 생활' 안내서 제작
16. 한남대학교 국어문화원	1. 대전 문화재 안내판 언어 개선 2. 논문, 책자 감수·교정	1. 자체 찾아가는 국어문화학교(한남대 대학원 작문 조교 대상) 2. 국어책임관 지원 찾아가는 국어문화학교(12회, 학생·군인·경찰·교사·공무원·연구원 등) 3. 국립국어원 지원 찾아가는 국어문화학교(14회, 교정원·연구원·군인·일반·공무원)	1. 공공언어 실태 및 개선 방안 자료집 제작

17. 한양대학교 국어문화원	1. 경기도 공공 기관 누리집 용어 순화 2. 문화재 안내판 언어 개선		
계	15개 문화원	14개 문화원	14개 문화원

## 2.4. 국어 관련 민간단체의 공공언어 개선 지원 체계

○ 최근의 12개 국어 관련 민간단체의 공공언어 개선 사업의 주요 현황은 아래와 같다. 사업은 언어 개선, 교육 사업, 기타 등의 세 가지 유형으로 구분하여 제시했다.

<표 20> 국어 관련 민간단체의 공공언어 개선 사업의 실태

사업 분류 민간단체명	언어 개선 (용어 정비)	교육 사업	기타
1. 사단법인 국어문화 운동본부	1. 교정/교열 서비스 2. 영어로 병든 한국어 살리기 사업 진행 (2014. 4. 1 ~ 2015. 1. 31)		1. 2012년 대통령 후보 언어 평가 결과 및 2013년 정치 언어 평가 결과 게시 2. '외국어 남용으로 병든 한국어 살리기 발표회' 개최
2. 국어문화운동 실천협의회			1. 국어문화운동본부, 언어문화개선범국민연합과 '외국어 남용으로 병든 한국어 살리기 발표회' 개최 2. 지방자치의회의 한자 '議'로 된 서울시의원 상징 보람(배지)의 글씨를 한글 '의회'로 바꿔주고, 지난해 발의 해 계류 중인 '서울시 국어 바르게 쓰기 조례안'을 빨리 통과시켜 달라는 청원서를 서울시에 제출 3. 식품의약품안전처 식

			품 표시 기준 개정 반대 발힘글 발표(2014년)
3. 사단법인 국어생활 연구원	1. (한)국어 용어, 문장 표현 표기 검토·감수	1. (한)국어 교육·진흥, 생활 국어반(공문서 작성법, 한글맞춤법 등))	
4. 우리말글사랑 행동본부	1. 관공서, 공공 기관, 다중시설, 언론기관 등의 언어 환경 조사 2. 인쇄물, 영상물, 상품, 옥외광고물 등의 언어 사용 실태 조사		1. 관공서, 공공 기관, 다중시설, 언론기관 등의 언어 환경 조사 와 개선 권고 2. 인쇄물, 영상물, 상품, 옥외광고물 등의 언어 사용 실태 조사 및 개 선 권고 또는 신문에 발표 3. 대중 매체에 영어 학 산 및 한자교육 강화 반대 글쓰기
5. 사단법인 한말글			1. 게시판 ‘문장을 다듬 어 드립니다’ 운영 2. ‘쉬운말 쓰기 게시판’ 운영 3. ‘한말글 일깨우기’ 게 시판 운영
6. 한말글 문화협회			1. 광화문 현판교체 결 정과정, 제작절차 불 합리, 문화재청장의 직무유기와 직무태만, 국고낭비와 국력손실 등을 이유로 350명이 서명한 광화문 현판 교체 감사 청구서를 감사원에 제출(2013년) 2. KBS 드라마 ‘차칸남 자’ 명칭 사용금지 가 처분 신청(2012년) 3. 영화 ‘반창꼬’ 영화 상영 전 잘못된 표현 자막표기 요청 4. 한글운동단체들과 박 원순 서울시장을 만 나, ‘공공언어를 쉽고 바르게 쓰고 법을 어 긴 영어 간판을 바로 잡아 줄 것’ 건의

7. 언어문화개선 범국민연합		1. 병영언어문화개선 언어전문가 강연(6개 부대)	1. 범국민 언어문화개선 ‘안녕! 우리말’ 운동 추진 2. 국어문화운동본부, 국어문화운동실천협의회와 ‘외국어 남용으로 병든 한국어 살리기 발표회’ 개최
8. 우리말가꿈이	1. 공공 기관의 언어실태를 분석하여 순화하는 활동을 함 2. 방송, 신문, 인터넷 언어의 사용실태를 분석하여 올바른 언어사용을 권장하고, 언어의 공공성 회복을 위한 방안을 제시함		1. 청소년 언어문화를 개선하기 위해 활동을 기획하고 실행함 2. 대중사회에서 잘못 사용되는 언어를 개선하기 위해 사회단체와 연계하여 활동함
9. 우리말살리는 겨레모임			1. ‘우리말 지킴이’와 ‘우리말 해살꾼(해방꾼)’ 발표
10. 한국어문 학술단체 연합회			1. 2014년 통합과 소통의 국어정책개발을 위한 전국학술대회 주관
11. 한글문화연대			1. 2012년 주요 국가 기관 국어기본법 위반 조사 및 백서 발간 2. 2013년 국가 주요 기관 국어기본법 위반 분석 3. 세종정신 담은 공공언어 바로쓰기 연구과제 공모(2013년) 4. 한국방송(KBS) 개그콘서트 <‘하실게요’라는 표현을 당장 멈춰주십시오.> 공문 발송 5. 바른 말 고운 말 쉬운 말 표어 공모전 6. 한글날 공휴일 제정 기념 언어정책 국제회의 주최(2013년) 7. 고양시와 성남시에 ‘SAFT’라고 적은 <‘보행자 안전 대기장치’의 표기를 우리말로

			<p>바뀌 주십시오.&gt; 공문 발송(2013년)</p> <p>8. 방송사에 &lt;세월호 사태를 보도할 때 어려운 용어를 쉬운 우리말로 바꾸어 하나로 사용해주세요.&gt; 공문 발송(2014년)</p> <p>9. &lt;식약처는 한글보다 한자나 외국어를 더 섞이지 말라&gt; 공문 발송(2014년)</p> <p>10. 교과서 한자 병기 정책 반대 기자회견(2014년)</p> <p>11. 2014년 국가 주요 기관 국어기본법 위반 분석</p> <p>12. '우리말 사랑 동아리' 모집 및 활동</p> <p>13. 우리말 사랑꾼·해침꾼 선정, 발표</p>
12. 한글학회			<p>1. 한글 홍보대사(우리말글 지킴이) 선정</p> <p>2. 아름다운 우리말 가계이름 선정</p> <p>3. '한글사랑 지원단' 운영</p> <p>4. &lt;교육부는 교과서 한자 병기 확대 방침을 즉각 철회하라!&gt; 성명서 발표</p>
계	4개 단체	2개 단체	11개 단체

### 3. 공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 대한 의견 조사

- 이 조사는 실제 현장에서 공공언어를 생산하는 주체들이 가지고 있는 공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 관한 의견을 수렴하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 연구진은 문화체육관광부와 국립국어원에서 사회조사 전문업체인 리서치 앤 리서치(R&R)에 의뢰하여 실시한 “공공언어 인식 실태조사”에 ‘공공언어 개선을 위한 지원 체계’에 관한 문항 23개를 추가하여 조사를 진행하였다.
- 조사는 2014년 9월 22일부터 9월 29일까지 총 8일간 중앙행정기관의 공무원 500명을 대상으로 온라인을 통해 이루어졌다. 표집 방법은 리스트 및 온라인 패널 내 무작위 랜덤 추출법을 채택하였으며, 표본 오차는  $\pm 4.4\%$  포인트로 95%의 신뢰수준을 보였다.
- 조사 대상이 된 중앙행정기관 공무원 500명의 변인별 분포는 다음과 같다.

<표 21> 조사 대상 중앙행정기관 공무원의 변인별 분포

중앙행정기관 공무원		사례 수	비율(%)
성 별	남자	322	64.4
	여자	178	35.6
연 령 별	20대	54	10.8
	30대	225	45.0
	40대	144	28.8
	50대 이상	77	15.4
직 급 별	4급 이상	30	6.0
	5급	67	13.4
	6급	94	18.8
	7급 이하	309	61.8

경 력 별	5년 미만	101	20.2
	5년 이상 10년 미만	154	30.8
	10년 이상 15년 미만	88	17.6
	15년 이상	157	31.4
학 력 별	고졸 이하	30	6.0
	전문대 졸	35	7.0
	대 졸	311	62.2
	석사 졸	111	22.2
	박사 졸	13	2.6
근무 분야별	행정	235	47.0
	기술	48	9.6
	공안	65	13.0
	연구	57	11.4
	기타	95	19.0

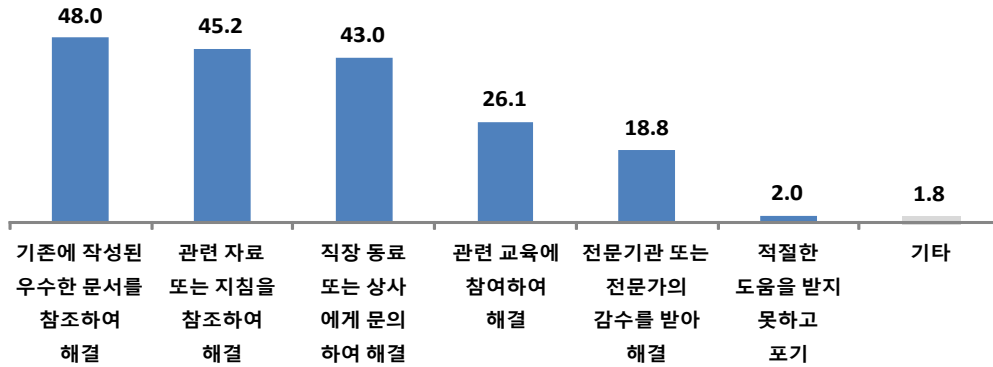
○ 다음에서는 이 조사의 결과를 크게 ‘기존 공공언어 개선 지원 체계의 활용 경험 및 만족도’에 관한 사항과 ‘공공언어 개선 지원 체계 및 정책의 개선 방향’에 관한 사항으로 나누어 정리해 보고자 한다.

### 3.1. 기존 공공언어 개선 지원 체계의 활용 경험 및 만족도

○ 그동안 공공언어 개선 필요 시 도움이 필요할 경우, 공무원은 주로 기존에 작성된 우수한 문서를 참조(48.0%), 관련 자료 또는 지침을 참조(45.2%), 직장 동료 또는 상사에게 문의(43.0%)하여 해결하는 것으로 나타났다.



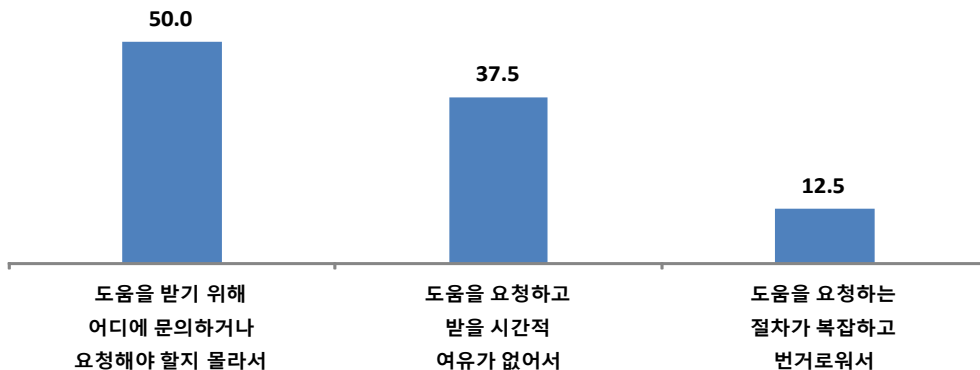
(N=500, 단위: %)



<그림 8> 공공언어 개선 필요 시 도움 받는 방법(복수응답)

○ 적절한 도움을 받지 못하고 포기하는 공무원을 대상으로 그 이유를 물어본 결과(N=8), '도움을 받기 위해 어디에 문의하거나 요청해야 할지 몰라서'라는 응답이 50.0%로 가장 높게 나타났다.

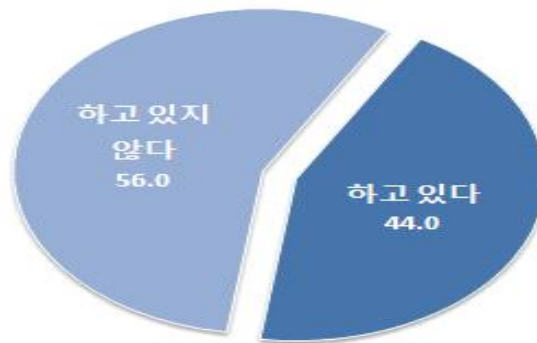
(N=8, 단위: %)



<그림 9> 적절한 도움을 받지 못하고 포기하는 이유

○ 공공언어 개선 필요성에 동의하는 응답자를 대상으로 소속 기관에서의 공공언어 개선 지원 활동 여부를 물어본 결과(N=398), 소속 기관에서 공공언어 개선 지원을 '하고 있다'라는 응답은 44.0%, '하고 있지 않다' 56.0%로 소속 기관에서 공공언어 개선 지원 활동이 원활하게 이루어지지 않는 것으로 나타났다.

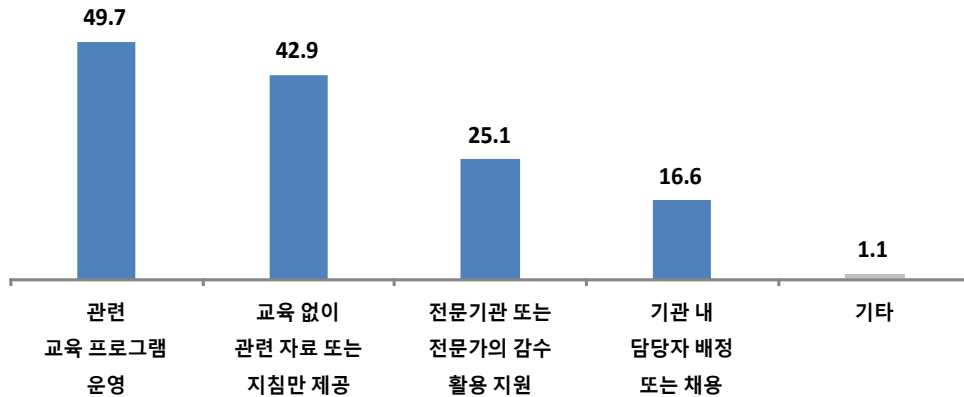
(N=398, 단위: %)



<그림 10> 소속 기관에서의 공공언어 개선 지원 활동 여부

○ 소속 기관에서 공공언어 개선 지원을 하고 있다는 응답자를 대상으로 지원 항목을 물어본 결과(N=175, 복수응답), '관련 교육 프로그램 운영'이 49.7%로 가장 높은 반면, '교육 없이 관련 자료 또는 지침만 제공' 한다는 응답도 42.9%로 높게 나타났다.

(N=175, 단위: %)



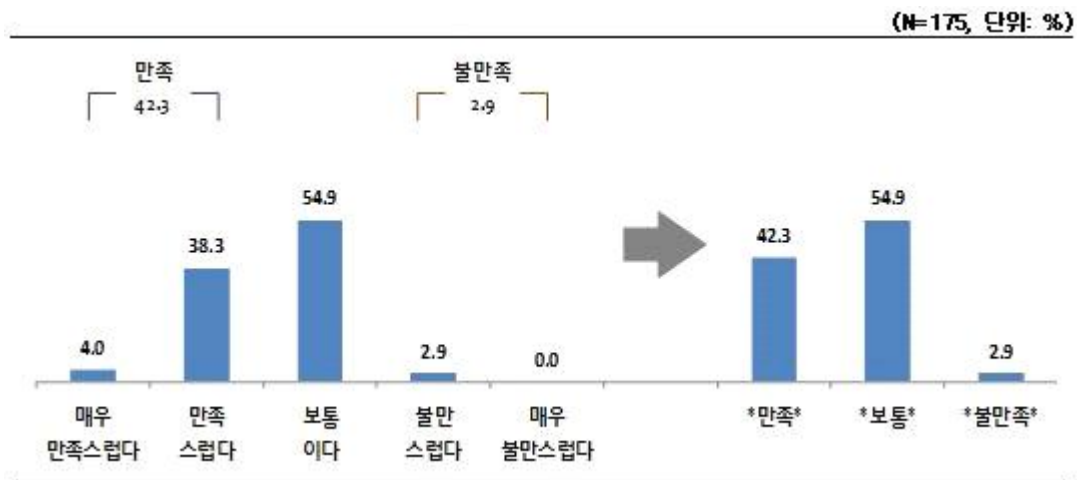
<그림 11> 소속 기관에서의 공공언어 개선을 위한 지원(복수응답)

○ 소속 기관에서 공공언어 개선 지원을 하고 있다는 응답자를 대상으로 지원 활동의 만족도를 조사한 결과(N=175), 만족한다는 응답이 42.9%로 나타났는데, 담당자 배정/채용에 대한 만족 응답이 58.6%로 가장 높으며, 다음으로 전문기관/전문가 감수에 대한 만족 56.8%, 관련 교육 프로그램에 대한 만족 52.9% 등의 순이며, 자료/지침만 전달에 대한 만족은 25.3%로 가장 낮았다.

<표 22> 소속 기관 내부에서의 공공언어 개선 지원 체계 만족 정도

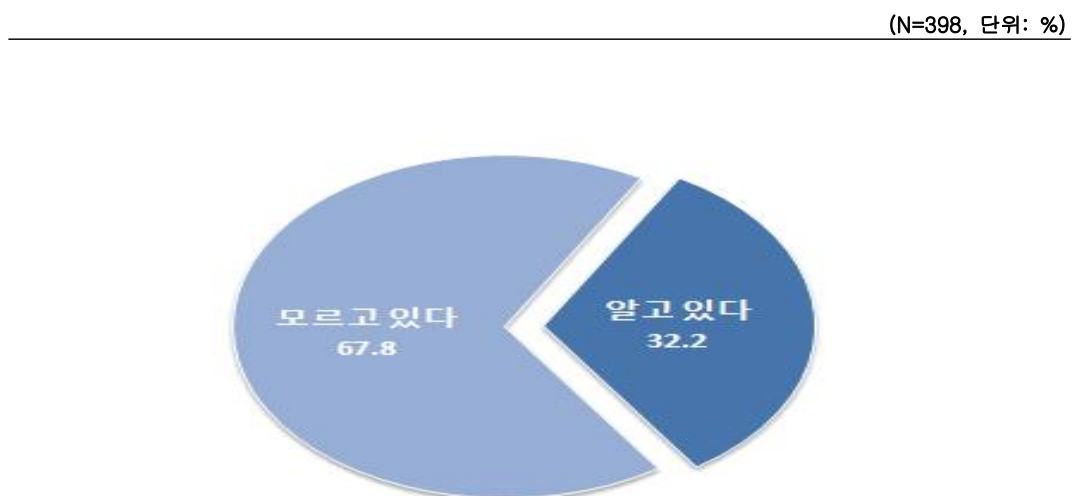
(N=175, 단위: %)

	만족	보통	불만족
전체	42.3	54.9	2.9
관련 교육 프로그램	52.9	43.7	3.4
자료/지침만 전달	25.3	70.7	4.0
전문기관/전문가 감수 활용	56.8	40.9	2.3
기관 내 담당자 배정/채용	58.6	41.4	0.0



<그림 12> 소속 기관 내부에서의 공공언어 개선 지원 체계 만족 정도

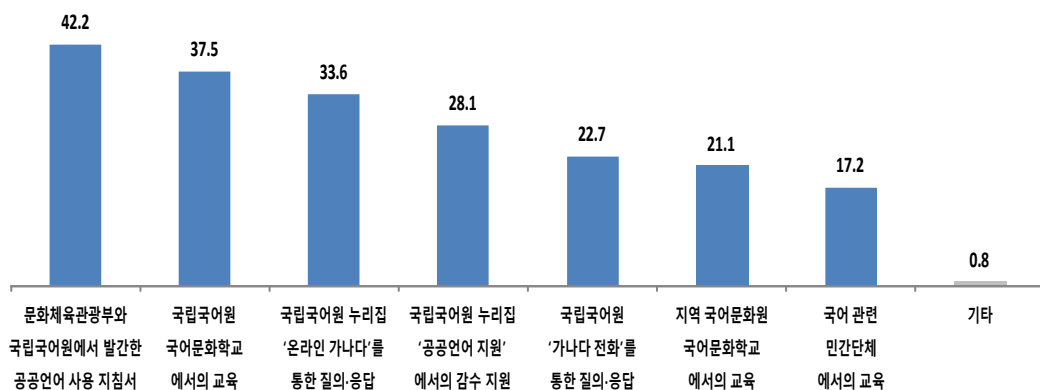
○ 공공언어 개선 필요성에 동의하는 응답자를 대상으로 소속 기관 외부에 공공언어 개선 지원 체계가 있다는 것을 알고 있는지 물어본 결과(N=398), 소속 기관 외부 공공언어 개선 지원 체계에 대해 '알고 있다'라는 응답은 32.2%로 외부의 공공언어 개선 지원 체계는 널리 알려져 있지 않은 것으로 분석되었다.



<그림 13> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 인지도

○ 외부 개선 지원 체계가 많이 알려져 있지는 않지만, 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계를 알고 있는 사람을 대상으로 알고 있는 지원 항목을 물어본 결과(N=128, 복수응답), ‘문화체육관광부와 국립국어원에서 발간한 공공언어 사용 지침서’(42.2%)와 ‘국립국어원 국어문화학교에서의 교육’(37.5%)을 가장 많이 알고 있는 것으로 나타났다.

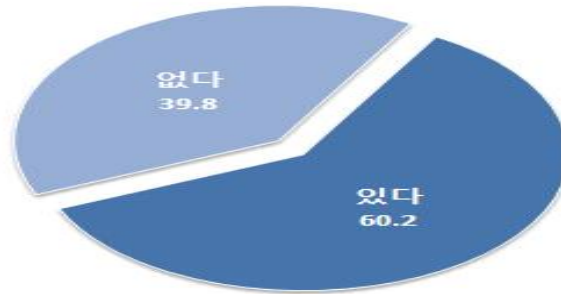
(N=128, 단위: %)



<그림 14> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 인지 항목(복수응답)

○ 외부 개선 지원 체계가 많이 알려져 있지는 않지만, 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계를 알고 있는 사람을 대상으로 도움 받은 경험 여부를 물어본 결과(N=128), ‘도움 받은 경험 있다’라는 응답은 60.2%로 나타나, 외부 개선 시스템 지원에 대해 알고 있는 사람을 10명 중 6명 정도는 도움을 받고 있는 것으로 나타났다.

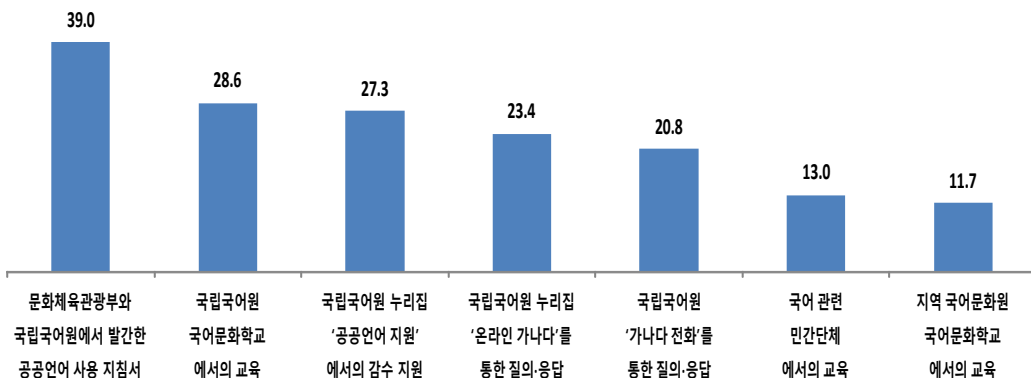
(N=128, 단위: %)



<그림 15> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 도움 받은 경험 여부

○ 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계의 도움 경험이 있는 응답자를 대상으로 도움을 받았던 지원 체계가 무엇인지 물어본 결과(N=77, 복수응답), 교육이나 직접적인 질의·응답 보다는 ‘문화체육관광부와 국립국어원에서 발간한 공공언어 사용 지침서’의 도움을 받았다는 응답이 39.0%로 가장 높게 나타났다.

(N=77, 단위: %)



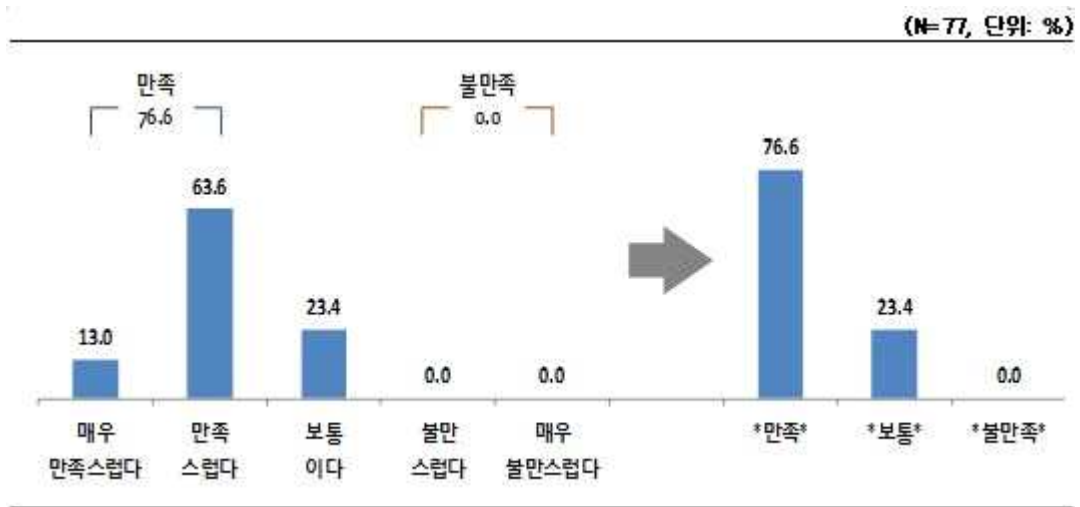
<그림 16> 도움 받은 경험 있는 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계(복수응답)

○ 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계의 도움 경험이 있는 응답자를 대상으로 지원 체계의 만족도를 조사한 결과(N=77), 만족한다는 응답이 76.6%로 내부 지원 만족 42.9% 보다 크게 높은 것으로 나타나, 기관 자체의 지원 보다는 외부에서의 지원에 더 만족하는 것으로 분석되었다. 그 중 국어문화학교(국어원)에 대한 만족 응답이 90.9%로 가장 높으며, 다음으로 공공언어 사용 지침서에 대한 만족 86.7%, 가나다 전화에 대한 만족 81.3%, 국어문화학교(지역)에 대한 만족 77.8%, 온라인 가나다에 대한 만족 72.2%, 공공언어 지원 감수에 대한 만족 61.9% 등의 순이며, 민간단체 교육에 대한 만족은 60.0%로 가장 낮았다.

<표 23> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 만족 정도

(N=77, 단위: %)

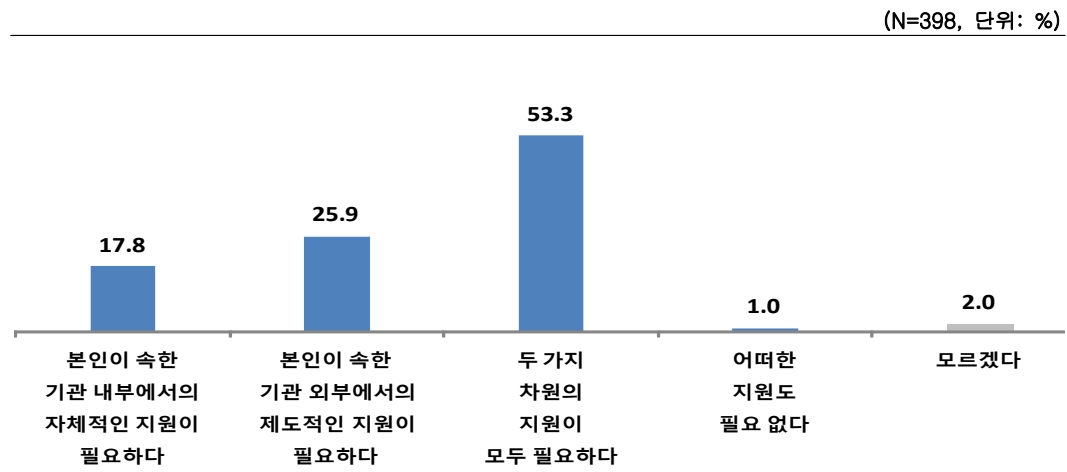
	만족	보통	불만족
전체	<u>76.6</u>	23.4	0.0
문화체육관광부와 국립국어원에서 발간한 공공언어 사용 지침서	<u>86.7</u>	13.3	0.0
국립국어원 '가나다 전화'를 통한 질의·응답	<u>81.3</u>	18.8	0.0
국립국어원 누리집 '온라인 가나다'를 통한 질의·응답	<u>72.2</u>	27.8	0.0
국립국어원 누리집 '공공언어 지원'에서의 감수 지원	<u>61.9</u>	38.1	0.0
국립국어원 국어문화학교에서의 교육	<u>90.9</u>	9.1	0.0
지역 국어문화원 국어문화학교에서의 교육	<u>77.8</u>	22.2	0.0
국어 관련 민간단체에서의 교육	<u>60.0</u>	40.0	0.0



<그림 17> 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 만족 정도

### 3.2. 공공언어 개선 지원 체계 및 정책의 개선 방향

○ 공공언어 개선을 위해 필요한 지원 체계 방식을 물어본 결과, 기관 내부의 자체적 지원(17.8%)보다는 기관 외부에서의 제도적 지원(25.9%)이 더 필요하다는 의견이 높으며, 두 가지 차원의 지원이 모두 필요하다는 응답이 53.3%로 가장 높게 나타났다.

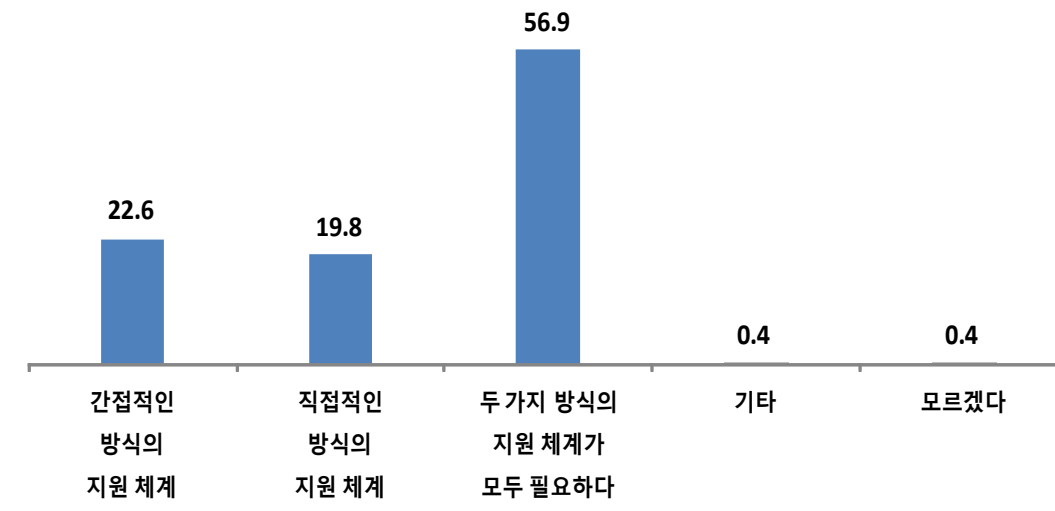


<그림 18> 공공언어 개선 위해 필요한 지원 체계 방식



○ 소속 기관 내부 자체적 지원이 필요하다는 응답자를 대상으로 내부에서 필요한 지원 체계 방식을 물어본 결과(N=283), ‘간접적 방식 지원 체계’라는 응답이 22.6%로 ‘직접적 방식 지원 체계 필요’ 19.8%와 오차범위 내 비슷하며, 두 가지 방식 모두 필요하다는 응답이 56.9%로 가장 높게 나타났다.

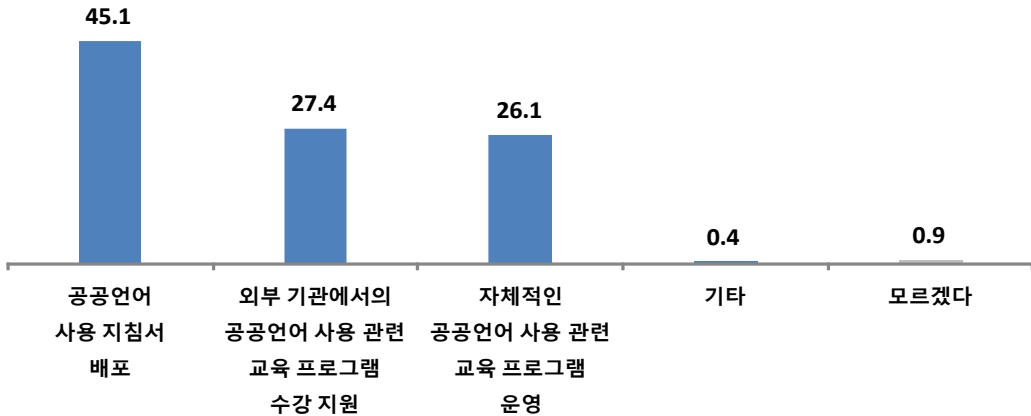
(N=283, 단위: %)



<그림 19> 소속 기관 내부에서 필요한 공공언어 지원 체계

○ 소속 기관 내부에서 간접적 방식 지원 체계가 필요하다는 응답자를 대상으로 적절한 지원 항목을 물어본 결과(N=226), ‘공공언어 사용 지침서 배포’가 가장 적절하다는 응답이 45.1%로 가장 높게 나타났다.

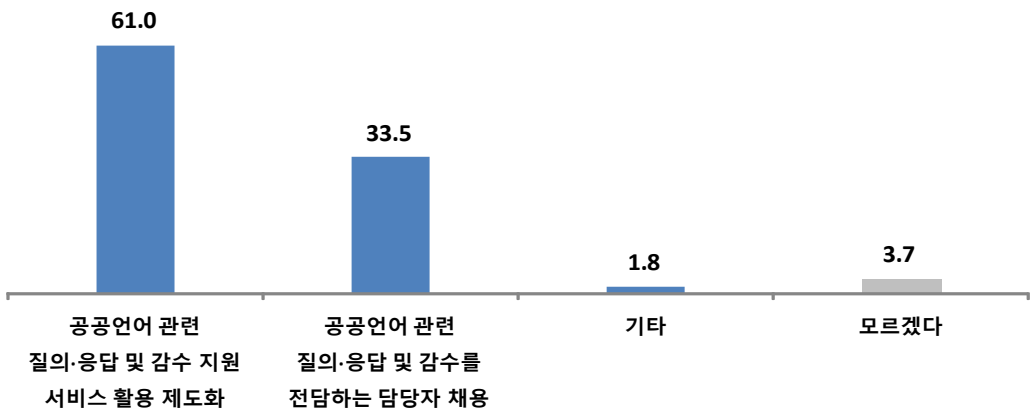
(N=226, 단위: %)



<그림 20> 소속 기관 내부에서 필요한 간접적 방식의 공공언어 지원 체계

○ 소속 기관 내부에서 직접적 방식 지원 체계가 필요하다는 응답자를 대상으로 적절한 지원 항목을 물어본 결과(N=218), '공공언어 관련 질의·응답 및 감수 지원 서비스 활용 제도화'가 적절하다는 응답이 61.0%로 가장 높게 나타났다.

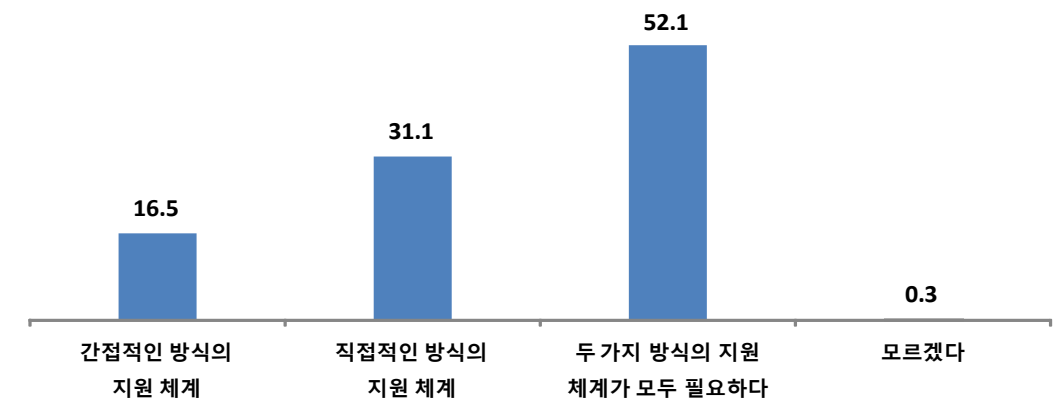
(N=218, 단위: %)



<그림 21> 소속 기관 내부에서 필요한 직접적 방식의 공공언어 지원 체계

○ 소속 기관 외부의 제도적 지원이 필요하다는 응답자를 대상으로 외부에서 필요한 지원 체계 방식을 물어본 결과(N=315), 간접적 방식(16.5%) 보다는 직접적 방식 지원이 필요하다는 응답이 31.1%로 더 높으며, 두 가지 방식의 지원 체계가 모두 필요하다는 응답이 52.1%로 가장 높게 나타났다.

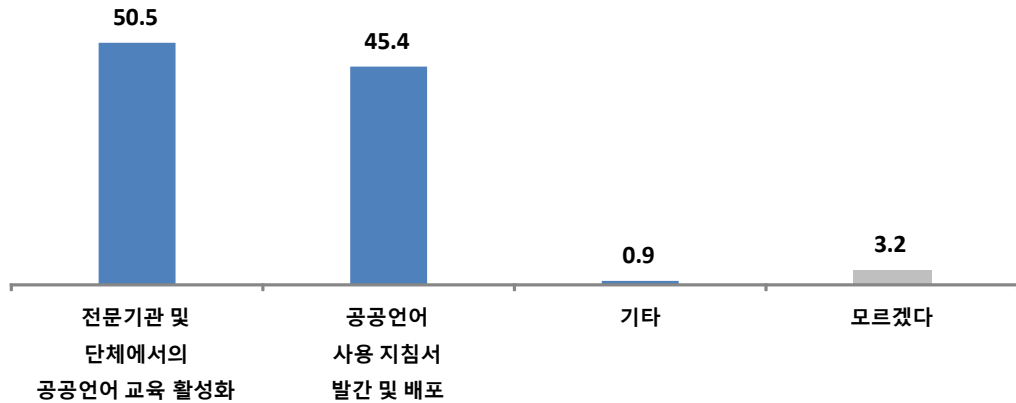
(N=315, 단위: %)



<그림 22> 소속 기관 외부에 제도적으로 있어야 할 공공언어 지원 체계 방식

○ 소속 기관 외부에서 간접적 방식 지원 체계가 필요하다는 응답자를 대상으로 적절한 지원 항목을 물어본 결과(N=216), ‘전문기관 및 단체에서의 공공언어 교육 활성화’라는 응답이 50.5%로 ‘공공언어 사용 지침서 발간 및 배포’ 45.4%보다 오차범위 내에서 약간 높게 나타났다.

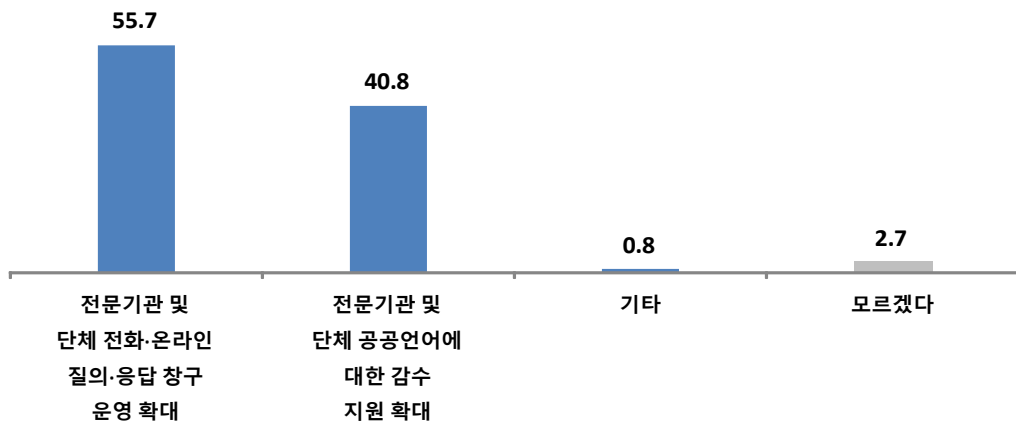
(N=216, 단위: %)



<그림 23> 소속 기관 외부에 있어야 할 간접적 방식의 공공언어 지원 체계

○ 소속 기관 외부에서 직접적 방식 지원 체계가 필요하다는 응답자를 대상으로 적절한 지원 항목을 물어본 결과(N=262), '전문기관 및 단체 전화·온라인 질의·응답 창구 운영 확대'라는 응답이 55.7%로 '전문기관 및 단체 공공언어에 대한 감수 지원 확대' 40.8%보다 높게 나타났다.

(N=262, 단위: %)



<그림 24> 소속 기관 외부에 있어야 할 직접적 방식의 공공언어 지원 체계

○ 공공언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용이 필요하다는 응답이 75.4%로 공무원 10명 중 7명 이상 대다수가 평가와 결과 활용 필요성에 공감하는 것으로 나타났다.

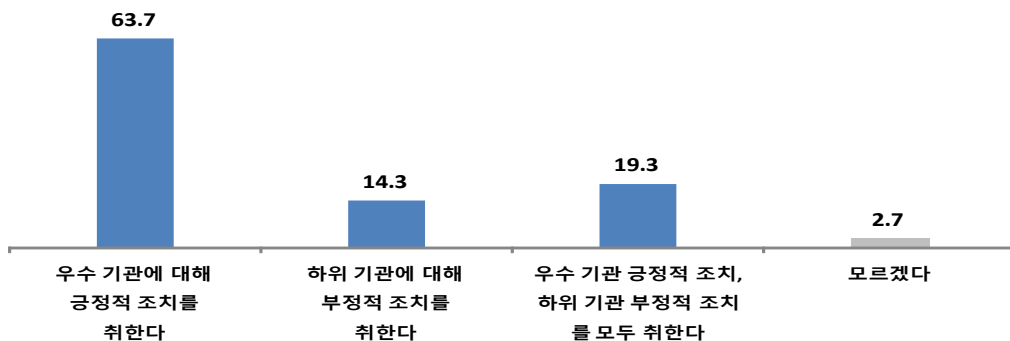
(N=398, 단위: %)



<그림 25> 공공 기관 언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용 필요성

○ 공공 기관 언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용 필요성에 공감하는 응답자를 대상으로 선호 방식을 물어본 결과(N=300), 하위 기관에 대한 부정적 조치(14.3%)보다는 '우수기관에 대한 긍정적 조치'(63.7%)를 선호하는 것으로 나타났다.

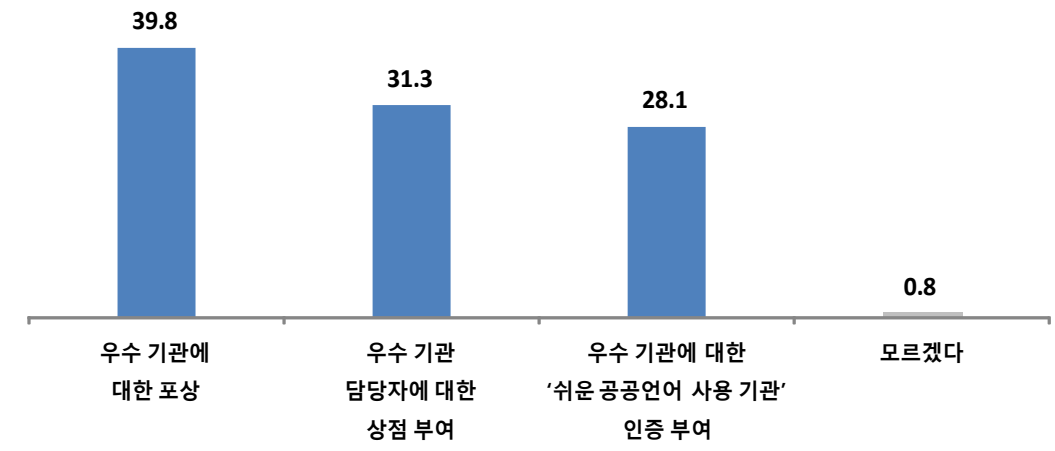
(N=300, 단위: %)



<그림 26> 공공 기관 언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용 선호 방식

○ 우수 기관에 대한 긍정적 조치를 선호하는 응답자를 대상으로 적절한 조치를 물어본 결과(N=249), ‘우수 기관에 대한 포상’이라는 응답이 39.8%로 ‘우수 기관 담당자에 대한 상점 부여’ 31.3%보다 오차범위 내에서 약간 높게 나타났다.

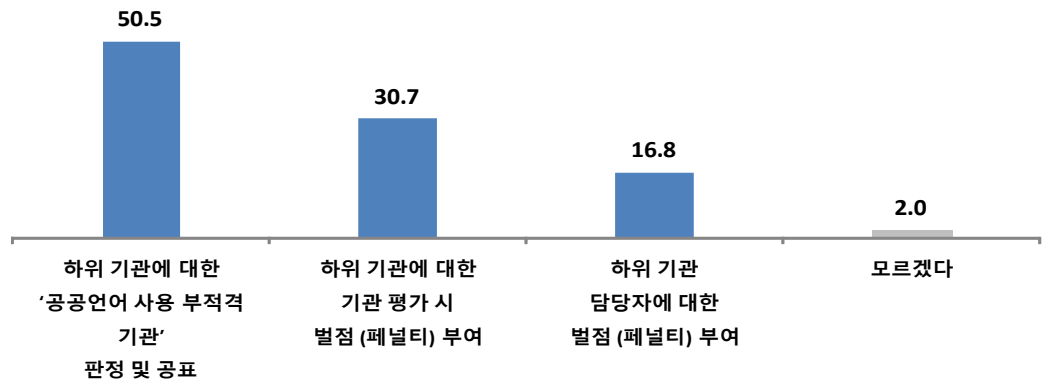
(N=249, 단위: %)



<그림 27> 우수 기관에 대한 긍정적 조치

○ 하위 기관에 대한 부정적 조치를 선호하는 응답자를 대상으로 적절한 조치를 물어본 결과(N=101), ‘하위 기관에 대한 공공언어 사용 부적격 기관 판정 및 공표’라는 응답이 50.5%로 가장 높게 나타났다.

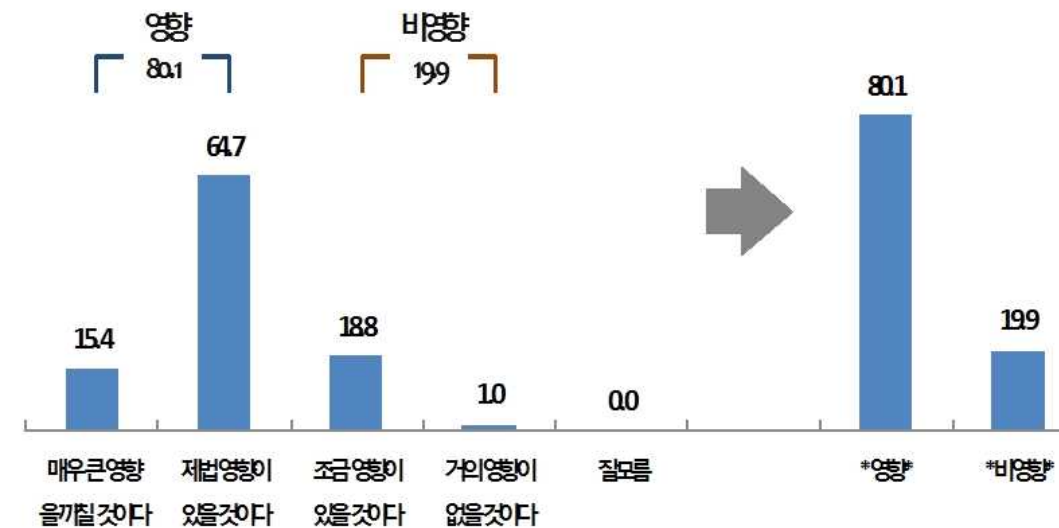
(N=101, 단위: %)



<그림 28> 하위 기관에 대한 부정적 조치

○ 평가 및 인증제가 공공언어 개선 노력에 미치는 영향을 물어본 결과 (N=292), '영향 끼칠 것'이라는 응답이 80.1%(매우: 15.4% + 제법: 64.7%)로 매우 높게 나타났다.

(N=292, 단위: %)



<그림 29> 평가 및 인증제가 공공 기관 공공언어 개선 노력에 미치는 영향

## 4. 주요 외국의 공공언어 개선 지원 사례 분석

- 최근에 쉬운 언어(Plain Language)에 대한 관심은 쉬운 영어 운동의 발상지인 영국뿐만 아니라 세계 각국에서 관심을 가지고 있는 주제다. 이 장에서는 주요 외국에서 이루어지고 있는 공공언어 개선 지원 사례를 살펴보고, 민간 차원의 운동 형태의 지원보다는 정부 차원의 정책적 지원 사례에 초점을 맞추고자 한다. 이를 위해 먼저 기존의 선행 연구를 바탕으로 공공언어 중 쉬운 언어를 사용하는 서양 국가들의 사례를 정리하고, 이어서 이 연구에서 새롭게 조사된 일본의 사례를 자세히 살펴보도록 한다.

### 4.1. 서양 국가의 사례

#### 4.1.1. 스웨덴

##### 4.1.1.1. 역사와 특징

- 스웨덴의 경우 장기간에 걸쳐 분명하고 이해하기 쉬운 공공언어를 사용하려고 노력해왔다. 16 세기 이후 역대 스웨덴 국왕은 분명하고 알기 쉬운 법률언어의 이점을 인식하고 스웨덴 어법이 반영된 법률을 작성하기 시작했다. 이러한 배경을 가지고 있는 스웨덴의 경우 실제로 쉬운 언어 캠페인이 시작된 것은 1960년대 중반이라고 알려져 있다. 공공 기관에서 사용하는 언어를 간결하게 정비하고 현대화할 필요성이 대두되었기 때문이다. 따라서 스웨덴 정부는 언어학자의 협력을 얻어 쉬운 스웨덴어 사업을 진행하였다.
- 분명하고 이해하기 쉬운 언어로 만드는 것은 관료적이고 불분명한 언어에 맞선 투쟁이라고 볼 수 있기 때문에 이러한 과정이 민주화되는 과정에 부합된다고 볼 수 있다. 개방적이고 민주주의적 사회라면 법률과 공공문서는 분명하고 이해하기 쉬워야 한다. 이처럼 쉬운 공공언어를 민주주의의 문제로 보는 것은 스웨덴 공공언어 정책의 가장 큰 특징이며 공헌이다. 쉬운 말로 작성된 분명하고 이해하기 쉬운 공문서를 민주주의의 전제 조건으로 격상시킴으로써 쉬운 공공언어 정책이 사회적 정당성과 공감대를 획득하게 된 것이다.



- 스웨덴 정부는 1970년대 법률용어를 개선하면 그 밑에 깔려 있는 정부의 법안 및 보고서 등이 바뀔 가능성이 있다는 전제하에 쉬운 스웨덴어 사업을 적극적으로 추진하였다. 강한 권력이 있는 법률언어를 적극 관리함으로써 쉬운 공공언어가 다른 영역에도 광범위하게 퍼지도록 한 것이다. 정부는 이를 위해 법적·언어적 초안 수정국(Division for Legal and Linguistic Draft Revision)이라는 전담부서까지 만들어 법률 초안 등을 쉬운 언어로 만들기 위해 지원하고 있다. 스웨덴에서는 법안, 법률, 시행령, 위임사항 등은 공포되기 전에 수정국의 심의와 승인이 필요하다. 이와 같이 정부에서 술선수범하기 때문에 자연스럽게 그 아래 산하기관과 민간 기업 등에서도 관심을 기울이게 된다.
- 스웨덴 정부는 또한 의회 활동과 법률 제정 등을 통해 적극적으로 쉬운 공공언어 정책을 펼치고 있다. 2005년 언어 정책 입안 활동에서는 의회 결의안('최고의 언어를 추구하며 — 스웨덴의 결연한 언어 정책')을 채택하고 결의안의 4대 목표 중 하나로 공공언어가 간명하고 이해하기 쉬워야 함을 명시하였다. 그리고 2009년 제정된 언어법에서는 언어 접근권을 보호하는 것을 주요 목적의 하나로 하고 공공 기관이 언어법을 적용하도록 명시하였다. 현재 스웨덴에서는 옴부즈맨 제도가 언어법 준수를 위해 시행되고 존중받고 있다.
- 이와 같은 정부 활동의 중심에는 2006년에 설립된 스웨덴 언어위원회가 있다. 이 기관은 스웨덴 언어 정책을 주관하며 쉬운 스웨덴어 그룹의 기능을 인수하여 공공 기관의 쉬운 언어 활동을 장려하고 있다. 매년 언어법의 적용 동향을 추적하고 스웨덴어 발전에 영향을 미칠 만한 사회의 변화와 언어 상황을 분석하는 보고서를 발간하는데, 최근에는 인터넷 등 문서 이외의 소통매체, 유럽연합의 입법 방향, 쉬운 언어 운동의 구조를 강화할 필요성 등을 강조하고 있다.
- 스웨덴 언어위원회의 전신은 쉬운 스웨덴어 그룹이다. 1993년 정부가 나서서 직접 임명하고 주 정부를 상대로 쉬운 언어 프로젝트를 시작할 수 있도록 장려하는 사명을 쉬운 스웨덴어 그룹에 부여하였다. 예를 들어 쉬운 언어활동을 조직하고 수행하는 방법에 대한 정보 제공과 쉬운 언어 계획에 대한 관심 제고, 모범사례 발굴, 쉬운 언어에 관한 회의와 세미나 개최 등과 같은 일들을 맡게 되었다. 쉬운 스웨덴어 그룹 활동은 2006년 7월부터

스웨덴 언어위원회로 이양되었다.

- 스웨덴 정부는 쉬운 스웨덴어 사업을 위한 다양한 협력 체계를 구축하고 있다. 협력 체계 내에 다수의 언어 관련 주요 자문단체가 집결해 있고, 400여 개 공공 기관과 자치단체가 쉬운 언어 계약 네트워크에 가입하여 운영되고 있으며, 심의관 제도를 두고 소속 심의관의 심의를 통하여 문서가 작성된다. 또한 인접 북유럽 국가(핀란드, 노르웨이, 덴마크 등)들과도 국제적 협력 체계를 구축하고 있다. 각국의 국립언어연구소 유럽연맹(EFNIL), 쉬운 법률용어 보급협회, 국제 쉬운 언어 협회(Plain Language Association International) 등과 협력 체계를 유지하고 있다.
- 스웨덴 정부는 관련 민간기구와 공동으로 다양한 쉬운 언어 장려 및 홍보 수단을 활용하고 있다. 각종 안내서나 지침서, 사전 등 다양한 수단을 활용하여 쉬운 언어활동에 효과를 주고 있다. 스웨덴 언어위원회 누리집을 통해 정보를 제공하거나 질의·응답(Q&A), 쉬운 언어 확인하기(Plain Language Test), 온라인 강좌, 자동 검사기 등을 통하여 쌍방향 소통을 펼쳐나가고 있다. 이와 같은 사업들을 통하여 11개 공공 기관에서 쉬운 언어 활동에 협력하고 있다. 쉬운 언어 저널(Plain Language Journal)이라는 소식지를 연 4회 공공 기관 및 자치단체에 무료로 배포하고 있다. 또 스웨덴 언어위원회 주체의 연례회에서 쉬운 언어활동 성과가 두드러진 공공단체에 '쉬운 언어 크리스탈 상'을 수여하고 있다. 다만 이러한 시상식이 작은 규모가 아닌 문화부장관 또는 법무부장관 주관으로 텔레비전 등에서도 생중계된다. 해마다 시상식 주제가 정해져 국민들의 관심과 협력을 이끌어 내고 있다.
- 이상의 정부 활동에는 유명 언어학자들의 연구가 힘을 실어 주기도 하였다. 정기적으로 설문을 실시하여 쉬운 언어 활동의 실태가 파악되고 있으며, 법률문 이해도 등 공공언어 사용자의 관점에서 연구가 지속되고 있다. 쉬운 공공언어와 관련하여 이해 가능성, 가독성, 문서 분석, 작성 맥락, 사용 환경, 정책 효과, 개선점 등의 광범위한 연구 분야들이 있다.

#### 4.1.1.2. 사업 추진 사례

- 고등 교육 서비스국: 2009년 스웨덴 대학과 대학교를 대신하여 약 80만 건의 온라인 지원 및 신청을 처리해 주었다. 효과적 업무 수행을 위하여 온라

인 콘텐츠 200여 종과 다양한 표준 이메일을 수정하는 팀을 꾸려 필요한 정보를 추가하고 불필요한 정보를 삭제하며 일목요연하게 지시문을 담은 수정작업을 수행하였다. 이로써 20% 이상의 경비 절감 효과를 보였다.

- 국민보험국: 보험국은 시민과의 소통을 개선하려고 노력해 왔지만, 은퇴자 100만 명에게 연금 관련 안내문으로 보낸 내용이 매우 난해하여 불안감을 불러 일으켰다. 이에 따라 소통의 효과를 높이려는 노력으로 국민보험국에서 고용한 언어학자로 이루어진 언어 자문관은 변호사와 협력하여 소통을 개선하는 작업을 하고 있다. 명료한 글쓰기 등 새로운 방법을 실행에 옮기고 있다.
- 의회 사무처: 사무처 역시 언어 전문가를 고용하여 포괄적으로 쉬운 언어 활동을 시작했다. 의원의 의정활동을 지원하는 역할을 하는 곳이므로 매년 수많은 문서가 쏟아져 나온다. 쉬운 언어활동 팀 중에서 교육훈련 팀은 누구나 참여하는 일반과정과 다양한 주제와 수준으로 진행되는 특별과정을 주관하는데, 의회사무처에서 일하는 언어학자와 컨설턴트가 교육강사로 나서 교육을 수행한다. 또 행사 팀의 경우 ‘쉬운 말의 날(a Plain Language Day)’을 정해 행사를 진행한다.
- 국세청: 1995년부터 국세청에서는 쉬운 말 자문관을 두었다. 이 자문관들은 시민에게 알기 쉬운 정보 제공을 위하여 힘쓰고 있다.
- 건설교통부: 주 소유 도로와 철도의 건설과 운영, 유지보수를 담당하는 건설교통부는 본청에 쉬운 말 자문단을, 지방청에는 쉬운 말 대표자를 두어 관리하고 있다. 문서를 검토하고 통제하며 쉬운 언어활동을 전개하는 것이 이들의 기본 업무이며 자문관의 경우 일상적 문서편집에서 교정까지 쉬운 말이 쓰이는지 관리감독하며 장기적 조치를 취한다. 적절한 교육훈련과 병행하여 눈에 띄는 성과를 냈다.

## 4.1.2. 미국

### 4.1.2.1. 역사와 특징

- 1970년대 카터 행정부는 “쉬운 언어는 시민의 권리이다.”라는 표어를 내걸고 쉬운 언어 정책을 추진하기 시작하였다. 이러한 구호를 바탕으로 2010년

버락 오바마 대통령은 행정 문서를 최대한 쉽게 표현하도록 강제하는 내용을 담은 ‘알기 쉬운 문서 작성에 관한 법(Plain Writing Act)’에 서명을 했으며, 이어서 2011년에는 연방정부 차원의 지침서가 마련되었다. 여기에서 미국 정부는 “표준적으로 사용되는 영어로 공문서를 작성하는 것은 미국 정부에 대한 신뢰를 높이고 동시에 국민들의 시간과 비용을 절감하는 조치가 될 것이다.”라고 강조하고 있다. 미국의 공공언어 정책은 공무원 조직인 ‘PLAIN’이 중심이 되어 쉬운 문서 작성 세미나와 지침을 제공하는 형식으로 이루어지고 있다. 2012년 미국 정부는 ‘알기 쉬운 법 규정에 관한 법’ 제정을 위해 노력하였다.

- 미국 정부는 대중의 빠르고 완벽한 이해를 위해 공문서에서 장황하고 복잡한 언어 혹은 은어를 사용하지 않을 것을 지시하고 있다. 미국에서 쉬운 영어란 명확하고 효과적인 커뮤니케이션이고(Joseph Kimble), 독자들에게 주제를 효과적으로 드러내기 위해 숙어적이고 문법적인 언어를 활용하는 것으로 정의된다(Brian Ganer). 다시 말해 쉬운 영어란 내용이나 개념을 단순화시키는 것이 아니라 개념과 내용을 이해에 적합한 형태로 구성해 편의를 제공하는 것이다. 또한 이는 쉬운 영어로 구성된 문서가 격식을 갖추지 않는다는 것이 아니라 문서의 이용자가 독해에 어려움(두려움)을 느끼지 않도록 작성되어야 한다는 것을 의미한다. 이러한 쉬운 영어의 사용은 애매한 언어의 사용을 지양하고 설명을 하는 데 드는 시간을 절약한다. 다음은 미국 정부에서 제시하는 쉬운 영어의 지침이며, 관련 법령과 자세한 지침의 내용은 국립국어원(2012)를 통해 확인할 수 있다.

- 1) 대상에 맞는 글의 구성
  - 대상에 맞는 내용과 형식을 구성
  - 내용을 통해 성취할 것은 무엇인가
- 2) 논리적으로 맞는 내용의 조직
  - 중요한 내용이 글의 앞부분에 드러나야 함
  - 짧은 문장과 정제된 정보
- 3) 어휘의 구성

초점은 어느 정도의 어휘 수준을 가지고 있는가  
명사형 종결보다는 동사의 형태로

#### 4) 디자인 측면

폰트는 크고 쉽게.

모든 문장이 대문자로 구성되면 읽기 힘들

글머리표(bullet point)와 자간, 줄 간격의 적절한 활용.

### 4.1.2.2. 사업 추진 사례

- 사법: 미국 내 사법 시스템 내에서도 쉬운 영어의 활용이 늘어나고 있다. 캘리포니아 주 법원이 처음으로 쉬운 영어를 사법 시스템에 활용한 이래로 이것이 국민들의 이해를 증진시키고 이용의 편의를 보장함으로써 경제학적인 비용의 감소를 이루었다고 한다.
- 보건성: 보건 문해력을 증진시키기 위한 영어 쉽게 쓰기 법안을 활용하고 있다. 최근의 보고서에서는 다음과 같은 요소에서 보건 정보 수용자의 이해와 보건 정보 사이의 간극이 존재함이 밝혀졌다.(① 정보를 보여주는 방식의 복잡성 ② 과학 및 의학 전문 용어의 낯섦 ③ 보건 시스템 자체를 이해하기 어려움 등) 이밖에도 미국에서는 행정 기관별로 쉬운 언어 쓰기 선임 공무원들의 적극적인 활동이 시작되고 있다.

### 4.1.3. 영국

#### 4.1.3.1. 역사와 특징

- 영국 정부는 유명한 '쉬운 영어 운동(Plain English Campaign)'에 영향을 받아 쉬운 공공언어 정책을 시작하였다. 1980년대 대처 정부는 쉬운 영어 운동의 도움을 통해 대국민 소통 방법 개선 차원에서 적극적으로 공공 문서를 정비하였다.
- 영국 정부의 쉬운 공공언어 정책은 비교적 자율성을 띤다. 쉬운 영어 쓰기를 규정하는 법률은 없지만 이를 지지하는 영국 하원의 법률 초안 작성자

(비관선법제관)를 중심으로 ‘착한 법률’ 운동이 진행되고 있다. 이러한 자율성은 정부보다는 시민 단체의 활발한 활동에 의해 공공 기관의 언어 사용이 감시되기 때문에 발생한다. 현재 영국 정부는 마케팅과 비용 절감 측면에서 쉬운 영어 쓰기 캠페인에 ‘노력하겠으니 도와주면 고맙겠다.’ 식의 태도를 취하고 있다.

#### 4.1.3.2. 사업 추진 사례

- 1995년 재무부는 세법 조문을 정리하기 시작하였으며, 1999년 민법 개혁을 통해 법률 용어를 정리하여 민사 소송 절차를 획기적으로 개선하였다. 2004년 정부에서도 의회-국민 간 소통 방식 현대화를 위해 노력하였다.

#### 4.1.4. 뉴질랜드

##### 4.1.4.1. 역사와 특징

- 뉴질랜드에서는 시민들이 자주적으로 모임을 결성해 비즈니스 원탁회의부터 세대 갈등까지 모든 주제에 대해서 정부의 정보가 독해될 수 있어야 한다고 주장하였다. 그리고 공공언어 활동이 좀 더 효율적이고 권위를 가질 수 있도록 정부가 쉬운 언어의 공문서 사용에 관한 법안을 만들 것을 주장하였다.
- 뉴질랜드 공공언어 정책은 처음부터 쉬운 언어로 공문서를 작성하여 추후에 이를 해석하기 위한 통역이나 변호사 등의 도움 없이도 모든 해석이 가능해야 한다고 밝히고 있다. 반면에 까다로운 영어란 공정하지 않고 민주적이지 않으며 말하려는 바를 명확히 전달할 수 없어 불필요하다고 본다. 따라서 정부가 공개하는 정보들에 대한 가독성은 민주적 권리와 직결되며, 문서의 형식과 계약 그리고 필요한 사항들에 대해서 직관적으로 알 수 있어야 한다고 주장한다.

##### 4.1.4.2. 사업 추진 사례

- 뉴질랜드 정부는 2010년 쉬운 영어 쓰기와 관련한 법을 입안한 미국을 벤치마킹하기 위해 노력하게 되었다. 공식 문서 및 웹 사이트에 쉬운 영어의 사용을 장려하고 있으며, 정부에서는 공공 및 민간 정보를 이해할 수 있는 것은 기본적인 권리라고 강조하고 있다.

#### 4.1.5. 프랑스

##### 4.1.5.1. 역사와 특징

- 프랑스에서는 1539년 프랑소와 1세가 공문서와 법률 문서에 라틴어 대신 프랑스어의 사용을 강제하는 빌레르-코트레 칙령을 선포함으로써 해석의 실수와 반발을 방지하고 정보권에 대한 인식을 키우게 되었다. 1975년 프랑스어 사용에 관한 첫 번째 법이 공포되어 광고, 게시물, 언론에서 영어 단어 사용을 금지하였으며, 이 법은 1994년 모든 영역의 프랑스어 사용권, 정보권을 보장하는 것을 목적으로 하는 프랑스어 사용에 관한 법으로 발전되었다. 여기에서는 법률 문서, 계약서, 회사 문서, 소비자 정보 문서 등에 대한 프랑스어 사용의 경우를 구체적으로 명시하였다.
- 1966년 총리 직속 기관으로 프랑스어 문제를 담당하는 최초의 기구라고 할 수 있는 프랑스어 보호와 확대를 위한 고등 위원회가 설립되었다. 이 기관은 이후 프랑스어 고등 위원회(사무총국-프랑스어 총국-프랑스어와 프랑스의 언어들 총국과 자문 위원회-프랑스어 고등 심의 위원회로 분리)로 이름을 바꾸고 문화부로 소속을 변경하였다. 현재 프랑스어와 프랑스의 언어들 총국에는 프랑스어 관련 법률의 준수 현황을 살피고 감독하는 팀과 프랑스어를 풍부하게 만드는 팀이 있다. 그리고 전문 용어와 행정, 법률 언어의 발전을 위해 노력하고 있다.
- 프랑스 공공언어 정책은 '명확하지 않은 것은 프랑스어가 아니다'라는 자부심을 바탕으로 간결하고 정확한 전문용어를 만들고 보급하는 노력을 하고 있다. 프랑스어와 프랑스의 언어들 총국은 프랑스어 연구, 감시, 홍보, 장려 활동을 펼치고 있으며 법률 및 행정용어를 단순화하는 작업도 함께 맡고 있다. 특히 이 기관의 공공언어 정책은 전문 용어 개발에 집중한다는 점에서 특징적이다. 이것은 전문 용어가 전문가 집단을 위한 것이 아니라 대중

을 위한 지식 대중화에 이바지할 수 있도록 노력해야 한다는 철학에 기반한다. 즉 정보 접근성에 대한 불평등은 언어 접근성에 대한 불평등과 관련이 있다고 보고 쉬운 공공언어의 문제를 기능적 문식성을 높이는 일과 연계하여 명확하고 간결하며 정확한 공공언어 정책을 추진하고 있는 것이다.

#### 4.1.5.2. 사업 추진 사례

- 프랑스어의 풍부화를 위한 제도적 장치: 전문 용어 및 신어 전문 위원회-프랑스 표준화 협회-프랑스어권 관련 네트워크가 유기적으로 협력하여 어휘를 선정, 기술하고 전문 용어 및 신어 총괄 위원회에서 이를 조율하여 최종적인 목록을 만들면 아카데미 프랑세즈가 최종 검토하고 정부 부처에 통보, 보급하고 있다.

#### 4.1.6. 기타

- 유럽 연합은 1995년 의약품 안내서, 소비자 계약서의 쉬운 언어 쓰기를 명령하고, 쉬운 언어 쓰기 캠페인(Fight the Fog)을 시작하였으며, 1999년 쉬운 언어 훈련 과정을 도입하였다. 유엔도 2007년 쉬운 영어 쓰기 훈련 과정을 도입하였다. 현재 민간단체인 쉬운 영어 캠페인의 고객 정부 또는 국제 기구는 세계은행, 유엔 산하 단체, 유럽위원회, OECD 사무국, 국제 표준화 기구 사무국 등이다.
- 독일에서는 문화부의 지원을 받는 '독일어협회'가 의회와 행정부의 법령 제정 과정에서 쉬운 언어 사용에 대한 자문을 하고 있다. 예를 들어 한국 형법이 절도죄의 대상을 '타인의 재물'로 규정해 절도의 범위가 모호한 것과 달리 독일에서는 '타인의 움직이는 물건'이라고 명확하고 알기 쉽게 정의하는 방식으로 개선 중에 있다. 한편 캐나다, 멕시코, 남아공 정부에서도 쉬운 언어로 법안 쓰기를 법률로 명시하였다.



## <참고> 쉬운 영어 운동(Plain English Campaign)

- 쉬운 영어 운동(plain English Campaign)은 정부가 아니라 민간 차원에서 출발한 공공언어 개선 운동이지만, 영국은 물론이고 많은 나라의 공공언어 개선 정책 추진에 큰 영향을 미쳤다는 점에서 정부 차원의 정책 수립 및 추진을 위해서도 참고해야 할 부분이 많다. 따라서 쉬운 영어 운동의 주요 내용을 참고 자료로 제시한다.

### 쉬운 영어 운동의 기원

- 1970년대 영국에서는 공공언어를 전달받아도 이해하지 못하는 사람의 증가로 인하여 민간 차원의 쉬운 영어 운동이 진행되기 시작했다. 크리스 메이어(Chrissie Maher)를 비롯한 소수의 그룹이 1971년 창간한 튜브룩 뷰글(Tuebrook Bugle)이라는 마을 신문을 통하여 공공 기관에서 쉬운 영어 사용에 대한 요구를 기사화하였다. 이와 같은 움직임을 통해 50여 개 마을 신문에서 쉬운 영어 사용과 관련된 기사문을 보도하였다. 이렇게 각종 신문이 쉬운 영어 사용에 대한 기사를 적극적으로 실게 된 것은 복지수당 서류 작성 문제가 불거지면서부터였다. 정부로부터 받는 복지 수당을 위해서는 서류를 작성해야 했는데 서류가 어려웠기 때문에 저학력의 사회적 약자들은 누구나 받을 수 있는 복지 수당조차 받을 수 없었던 것이다.
- 쉬운 영어 운동은 토니 깁슨(Tony Gibson)이라는 기자의 도움으로 공론화되기 시작하였다. 이러한 움직임 속에서도 쉬운 영어 운동의 취지가 지역 한정적이며 일반인에게 전파되는 것이 더디다고 생각한 쉬운 영어 쓰기 운동가들은 국회의사당 주변에서 시위를 벌이기 시작하였다. 이해하기 어렵게 적힌 공문서를 의사당 앞에서 분쇄하는 등의 시위를 벌였는데 시위를 반대하는 정부와 경찰 등은 어려운 법령 등을 읽어가며 불법적 시위에 대한 조항을 읽어 나갔다. 이 또한 이해하기 어려운 말로 적혀 있어 거꾸로 시위의 당위성이 인정된 셈이 되었다. 결국 이러한 일련의 과정을 통해 영국 전역에 쉬운 영어 운동에 대해 보도가 되고 정부에서도 향후 대책 마련에 관심을 가지기 시작하게 되었다.

### 쉬운 영어 운동 상 제정

- 1980년에는 쉬운 영어 운동 상을 제정하여 국민과의 소통이 잘 이루어진

곳에는 우수상을, 난해한 정보 제공을 한 곳에는 황금소 상이라는 불명예를 안겨 주었다. 다만 여기서 짚고 넘어가야 할 것은 이 쉬운 영어 운동 상의 대상은 단체나 기관이 아닌 개별 문서를 대상으로 한다는 점이다. 하지만 그 문서를 작성한 기관과 단체의 특정 문서가 우수상을 받는 것만으로도 관심이 증대되어 쉬운 영어를 장려하는 긍정의 효과를 내고 있다. 반대로 불명예상을 수여받게 되면 부정적 여론 때문에 보다 쉽게 작성하려는 등의 소통 방법 개선을 간구하게 된다. 결국 어찌되었건 간에 쉬운 영어 운동은 효과를 거두었다고 판단할 수 있다. 이후 쉬운 영어 운동은 언론 활동을 주요 전략으로 삼아 이용하기 시작하였다. 예를 들어 언론을 압박하여 여론을 조성하게 되면 그에 따른 돌파구가 마련되었다.

- 이와는 별도로 쿠파스와 라이브랜즈협회의 조사 프로젝트가 있었다. 이 조사에 따르면, 사회보장부 한 곳에서만 생산하는 문서가 1만 2천 건이 되고 국민소통을 위해 각 문서가 최대 3천만 번씩 인쇄되어 배포되는데 이러한 문서가 너무 어려워서 국민소통에는 매우 비효과적임 드러났다. 이 조사 이후 쉬운 영어 운동의 도움을 받아 불필요한 공공문서를 없애거나 알기 쉽게 서식을 정리하기 시작하였다.
- 영국에서는 쉬운 영어 운동의 성공으로 인하여 국민의 관심이 증대되는 가운데 은행, 보험회사, 병원, 그리고 지방 정부 등에서도 흥미를 보이기 시작하였다. 물론 이해하기 쉬운 정보 생산이라는 의사소통적인 면이 크지만 그 이면에는 쉬운 영어를 통하여 서식의 간략화 등 각 기관과 민간 기업이 운영비를 절감할 수 있다는 이점도 작용하였다.
- 1983년에 쉬운 영어 운동 세부항목(Small Print)이라는 제목의 보고서도 작성되어 1980년대 중반 이후 쉬운 영어 운동은 전국 단위로 확산되게 되었으며, 1990년대 쉬운 영어운동의 역량은 더욱 더 커지게 되었다. 그 대표적 사례는 1995년 쉬운 말 쓰기와 관련하여 유럽연합의 명령이 2건이나 제정된 것이다. 첫 번째로 의약품 정보 안내서에 관한 것(적용대상, 질환과 복용량, 부작용 등)이며 두 번째로 소비자 계약서에서 사용되는 용어에 관한 것(위압적인 내용으로 비추어지는 냉정한 용어나 이해하기 까다로운 용어를 고침으로써 불상사를 미연에 방지)이다. 이와 같이 일상적으로 중요도가 높은 것부터 변화되기 시작하였다고 볼 수 있다. 영국 재무부 장관도 같은 해인 1995년에 세법 조문을 간단한 말로 정리하기 시작했다.
- 1999년 유럽연합에서는 쉬운 영어 운동 사무국에 유럽연합 번역 서비스에

가입한 회원국들을 상대로 쉬운 말 쓰기 훈련과정을 운영하게 하였다. 이렇게 쉬운 영어 운동이 확대되는 가운데 1999년에 획기적 돌파구가 마련되었다. 민법 제도의 개혁인데 이를 통하여 라틴어와 관용구가 많았던 법률 용어가 정리되기 시작하였다. 2000년대에 접어들면서 쉬운 영어 운동 소식은 세계로 확산되어 갔으며, 2004년에 모스크바에서 영국의 열린 정부를 초청하기에 이르렀다.

- 2005년 쉬운 언어 단체 출범 지원을 통해 읽기에 곤란을 느끼는 사람을 위한 쉬운 말 신문 ‘와브리프트(Wablieft)’를 창간하게 되었으며, 2007년 UN과 마이크로소프트 등 기관과 기업을 대상으로 한 쉬운 영어 쓰기 훈련과정을 개설하게 되었다. 이를 계기로 인도, 네덜란드, 이스라엘, 가나, 벨기에, 독일, 남아프리카 공화국 등에서도 쉬운 영어 훈련과정이 개설되었다. 이러한 일련의 흐름 속에 2009년 미국의 월스트리트 저널에서 머리기사로 쉬운 영어 운동이 소개되어 세계적 이슈가 되었다.

#### 쉬운 영어 운동 사무국

- 쉬운 영어 운동이 시작되었던 초기 단계는 무급 직원과 자원봉사자 그리고 존워드와 독지가 존무어 2세 등의 후원 등으로 사무국을 꾸려나갔지만 현재는 많은 유급 직원들을 포함 다양한 직급의 직원들이 존재한다. 쉬운 영어 운동 사무국은 각종 활동을 조직하고 수익사업을 통하여 재정적 안정성을 꾀하고 있다. 다양한 문서와 웹 디자인을 기획하거나 쉬운 영어 문서 작성 방법을 교육하고 인증사업을 통하여 수입을 올리기도 한다.

#### 쉬운 영어 인증 사업

- 각 단체와 기관은 쉬운 영어를 사용했다는 인증을 받기 위해 쉬운 영어 운동 사무국에 자신들이 사용하는 문서를 보내고 쉬운 영어 운동에서 그 문서를 꼼꼼히 심사하게 된다. 쉬운 영어로 문서를 작성했다는 판단이 내려졌을 경우에 다음과 같은 ‘크리스탈 마크(Crystal Mark)’라는 인증도장을 받게 된다. 이 크리스탈 마크는 1990년부터 단체와 기관이 알기 쉽고 분명하게 소통하도록 장려할 목적으로 도입되었다. 쉬운 언어에 관한 유일한 국제적 인증 마크이며 한국을 포함 세계 여러 나라가 작성한 영어 문서 2만 중에 이 마크를 부여하였다.



<그림 30> 쉬운 영어 인증사업의 ‘크리스탈 마크’

- 인증은 각 단체와 기관이 제출한 문서가 쉬운 영어 쓰기 요건을 충족하였는지 무료로 심사한 후에 그 결과에 대한 설명 보고서를 송부하는 방식으로 진행된다. 인증심사를 통과하지 못한 단체와 기관에게는 부족한 점을 개선하여 문서를 제출하게 되면 재심사를 받을 수 있도록 한다. 비교적 적은 돈으로 기관과 단체는 쉬운 영어 운동이 제공하는 서비스를 이용하고 결과적으로 대중과의 소통 방식을 개선하게 된다. 이러한 인증 제도를 이용하는 기관은 IBM, 호주와 인도의 마이크로소프트사, 프랑스 소재 OECD 사무국, 스위스 소재 국제 표준화 기구 사무국이 대표적이다. 쉬운 영어 운동은 많은 시행착오를 겪었지만 착실하게 정착 중에 있으며 각종 규정과 항공기 리스계약, 경찰업무 수칙, 법률문서 작성 등 다양한 분야로 그 외연을 확대하고 있다.
- 쉬운 영어 운동에 관한 입장은 극명하게 나뉜다. 국민과 언론은 쉬운 영어 운동에 대해 초기부터 우호적 입장을 취해왔다. 한편 정부와 산업계의 반응을 살펴보면 운동 초기에는 반대 입장을 고수했지만 지금은 ‘노력하겠으니 도와주면 감사하겠다’와 같이 조금 물러선 입장을 취하고 있다. 이는 원활한 소통을 도모하고자 하는 의도도 있겠지만 마케팅 도구로 활용하거나 비용 절감 차원에서 나쁘지 않기 때문에 긍정적 입장으로 선회하였다고 판단된다. 이와 같이 쉬운 영어 운동은 시대의 흐름을 거스를 수 없는 활동이 되었으며 향후 활발한 활동이 기대된다. 예를 들어 현재 여러 나라에서 쉬운 언어(Plain Language) 프로젝트가 추진되고 있는데 이러한 곳에 지원할 수 있도록 노력하고 있다. 우선적으로 쉬운 언어가 도입되어야 할 분야는 법률 용어 부분이며 문자 메시지 예절과 전자메일 예절 교육 등도 함께 병행되어야 할 것이다.

## 4.2. 일본의 사례

- 일본 정부 차원에서 추진된 공공언어 개선 지원 사례로 대표적인 것은 크게 세 가지, 즉 ‘공공 문서 작성 지침 제정 및 보급’, ‘외래어 바꿔 말하기 제안’, ‘병원 말을 알기 쉬운 말로 바꾸기 제안’ 등이다. 여기서는 이 세 가지 사업을 중점적으로 살펴보고, 민간 차원에서 추진되고 있지만 앞으로 정부 정책에도 영향을 미칠 가능성이 높은 ‘정보 약자를 위한 쉬운 일본어’ 운동에 대해서도 참고 자료로 제시하고자 한다.

### 4.2.1. 공공 문서 작성 지침 제정 및 보급

- 일본에서 공공 문서의 작성요령은 1952년 4월 4일자 내각 제16호 각 부처 차관 앞으로 보낸 내각관방장관의 통지로부터였다. 이 통지는 처음에는 1951년 10월 30일자 국가 제369호 "공용문서 개선 취지에 철저히"의 별책으로 만들어진 것인데, 이는 1945년대에 행해진 다양한 언어개혁 정책과 함께 정치·행정 민주화의 일환으로 다양한 공공 문서를 “관청 자신과 일부 전문가를 위한 것”으로부터 “널리 국민 전체를 위한 것”으로 개정하는 것을 목적으로 하고 있다. 이 통지는 다른 일반 통지와 마찬가지로 일반 법령이나 고시와는 달리 관보에 게재될 수 없었지만, 문화청 편집 “공공 문서 작성 방법의 기준 자료집”을 비롯하여 시판되는 많은 책에 수록되어 공개되었다.
- 이후 많은 관청 및 지방자치단체에서 ‘공공문서 작성 방법’에 따르기 시작하였고 계속해서 알기 쉬운 문서를 만들기 위해 꾸준히 노력하고 있다. 그 대표적인 예로 2005년 사가 현에서 만든 “이른바 관공서 말 개선지침”이 있다. 슬로건으로 내건 구호는 ‘알기 쉽고, 읽기 쉽고 그리고 친숙한 문서를 만들기 위하여’이며, 이러한 문서를 만들기 위해 사가 현에서는 현민이 직접 참가하고 어려운 문서를 계속해서 고쳐나가는 열린 현정을 추진하고 있다. 이와 같이 일본 지방 정부는 현민 협동의 현정 운영을 추진하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있다. 그런 가운데 현민과 직원의 의사소통에 빠뜨릴 수 없는 중요한 수단이 되는 것이 문서이다. 이러한 공공 문서를 “정확한 문장”으로 적어야한다는 것은 의사를 전달하기 위해서도 당연히 필요한 것이지만, 단순히 오류가 없다고 쉬운 공공문서로서 충분한 것은 아니므로

이를 위해 개선 작업을 진행하고 있다. 사가 현의 “이른바 관공서 말 개선 지침”에서는 알기 쉬운 공공 문서 개선 방법으로 다음과 같은 지침을 내리고 있다.

1. 가능하다면 구체적인 표현으로
2. 정확하고 간결한 문장을, 그리고 결론을 먼저
3. 행정에서 많이 사용되는 관용 표현에 대한 재검토를
4. 외래어는 보급된 것만을
5. 전문용어는 바꿔 말하거나 부연 설명을
6. 명령어조는 금지
7. 돌려서 장황하게 말하는 표현은 그만
8. 긍정적이면서 진취적 표현을
9. 경어 표현은 적절하면서 간결하게
10. 말의 혼동에도 민감하게
11. 레이아웃에도 공리를
12. 친숙한 문서를 만들도록
13. 마지막으로 소리를 내어 작성한 문서를 읽어보기를

○ 일본은 각 지자체 별로도 알기 쉬운 공공 문서 및 공공 언어에 대한 노력을 자체적으로 행하고 있다. 대표적으로 시민 스스로 여러 가지 백서를 만드는 데 참여해 백서를 실제로 이용하는 시민들이 알기 쉽고 이해하기 편한 언어로 작성하고 있는 등의 활동을 들 수 있다. 히노 시 시민들이 직접 참여하여 만든 재정 백서가 그 좋은 예다. 히노 시는 “네 번째 기본 구상·기본 계획인 ‘ひのいい(히노이이: 날 좋은) 플랜 2010’” 분과회 회원이 중심이 되어 좀 더 발전된 조직(시민과 행정 직원의 협동 팀)인 시민행동 프로젝트 ‘건전 재정을 생각하는 모임’을 발족했다. 모임의 준비로 첫 번째 단계는 시 재정의 현황 파악, 두 번째 단계는 다른 시와 비교 분석을 통한 “건전 재정의 본연의 자세” 검토, 세 번째 단계로 출장 강좌 및 홍보를 통한 시민으로의 시 재정에 대한 관심과 환기, 시민 입장에서 여러 제안 수립 등의 방법으로 진행하였다. 2005년도에 만든 ‘시민이 시민을 위해 알기 쉽게 만든 재정 백서’는 이러한 흐름 속에 만들어진 작품이다.

- ‘공공 문서의 서식과 예문’은 문부과학성에서 발행하는 각종 공공 문서의 서식과 그 대표적인 사례를 보여주는 책자이다. 상용한자 개정 등에 맞추어 현재는 제6판(평성23년(2011년) 3월)까지 나왔다. 이 책자는 문부 과학성 내에서는 손쉽게 찾아볼 수 있지만 각 정부기관 및 행정법인 등에 어느 정도 분산되어 있는지 알 수 없는 상태이다. 문서의 구성으로 전체 서식, 문서 기호 번호, 문서 날짜, 발신자, 대상, 공인, 제목, 본문, 담당과 같이 크게 7가지로 나뉘어 유의점이 다음과 같이 책자에 기술되어 있다.

The diagram illustrates the layout of a Japanese public document template with various annotations in red boxes:

- Top Right:** 右上端で本文右端 文書番号と文書日付は両端揃え (Align document number and date to the right margin).
- Header:** 宛先 (Recipient), 殿(御中) (Honorable), 職名氏名 (Job name and name), 文書番号付 (Document number attached).
- Left Margin:** 年月日の下の行に左端揃え (Align left margin to the line below the date).
- Right Margin:** 2~3文字 (2-3 characters), 公印 (Official Seal).
- Body:** 宛先の下の方に右寄せ 職名・氏名で2行 (Align right margin to the line below the recipient name, 2 lines for job name and name). 4文字 (4 characters), 件名の後に文書区分明記 2行以内で記述 (Document classification mark after subject name, within 2 lines). 2行 (2 lines), 4文字 (4 characters).
- Bottom:** 公文書の最後に記述 担当者は複数明記 本文との行間にゆとりがあれば罫線なしでも可 (Write at the end of the document, specify multiple responsible parties, if there is space between lines, no line is also possible). 25mm (25mm), 20mm (20mm).
- Footer:** (担当) 所属課係名 (Responsible) Department name, 担当者の氏名 (Responsible person's name), 電話・FAX・メールアドレス (Phone, FAX, email address).

<그림 31> 일본 문부과학성 발행 ‘공공 문서의 서식’ 예시

#### 4.2.2. 외래어 바꿔 말하기 제안(外來語 言い換え提案)

- 일본에서는 일상생활에서 사용되는 말 중 전문 분야와 관련된 외래어에 어려운 용어가 많다고 보고 그것을 조사하여 개선책을 내놓고 있다. 특히 어려운 외래어에 대한 재검토를 위해 일본의 국립국어연구소에서 2002년 8월부터 2006년 6월까지 약 4년간에 걸쳐 외래어위원회가 설치되어 운영되었다. 이 외래어위원회는 공공성이 높은 장소나 상황에서 사용되고 있는 이해하기 어려운 외래어 사용에 관해 생각하고 바꿔 말할 단어를 제안할 목적으로 만들어졌다.

##### 4.2.2.1. 외래어 바꿔 말하기 제안의 추진 배경

- 외래어는 지금까지 일본에 없는 사물이나 사고 개념을 표현하는 말로 일본어를 풍요롭게 하는 장점이 있었으나 의미전달 면에서 장애가 되고 있다고 판단하고, 외래어위원회를 설치하고 다음과 같은 면에 주안점을 두고 있다.

1. 이해가 어려운 외래어를 4단계로 분류
2. 세대별 이해도의 차이
3. 사용 장면에서 따라 구별하여 적절한 어휘를 사용
4. 전문적인 개념을 전달하는 경우에는 설명을 추가하는 배려
5. 현대사회에 필요한 중대한 개념을 정확하게 정착시키기 위한 연구

- 이러한 외래어위원회가 만들어지게 된 데에는 당시 고이즈미(小泉) 수상이 이해하기 어려운 외래어(가타카나 어)가 국회에서 과도하게 사용되고 있는 것이 아니냐며 문제를 제기했기 때문이었다. 이를 계기로 연구팀이 조직되었고, 사전 조사는 다음과 같다.

##### 4.2.2.2. 외래어 바꿔 말하기 제안을 위한 사전조사

- 기초 조사의 방향과 의미는 이해가 어려운 외래어를 알기 쉬운 말로 바꾸는 노력이라 할 수 있다. 조사는 다음과 같은 내용과 절차로 이루어졌다.

- (1) 공공매체의 외래어 조사 - ‘외래어’ 바꿔 말하기 제안을 지지하는 조사연구  
公共媒体の外來語-「外來語」言い換え提案を支える調査研究-(國立國語研究所報



告126): 공공성이 높은 3개 매체(신문, 백서, 홍보지)의 외래어 비율을 조사하였다.

- (2) 외래어 정착도 조사 - 外來語 定着度 調査: 전국의 2~3000명을 대상으로 388개의 외래어를 제시하고 세단계로 정착도를 조사하였다. 2002년 11월~2004년 8월 듣거나 본 적이 있다(인지율), 의미를 알고 있음(이해율), 사용하고 있음(사용율)의 비율과 분포조사를 실시하였다.
- (3) 행정정보를 알기 쉽게 전달하기 위한 언어 사용 궁리를 위한 의식조사(지자체 조사) 行政情報を分かりやすく伝える言葉遣いの工夫に関する意識調査(自治体調査): 주민에게 정보를 발신하는 입장에서 자치체 단체장, 직원이 말을 사용할 때의 의식을 알기 위해 2003년 11월에 2회에 걸쳐 의뢰하고 조사를 실시하였다, 전국 시 정촌 에서 680개의 지자체를 무작위로 추출하여 우편으로 조사하였다. 외래어, 행정용어 등에 관한 의식조사를 병행하고 있다.
- (4) 외래어에 관한 의식조사1 - 外來語に関する意識調査I(全國調査): 2003년 10월~11월에 전국 4500명을 대상으로 외래어 사용의 정도, 외래어 사용의 장단점 등에 대한 의식 조사를 실시하였다.
- (5) 외래어에 관한 의식조사2 - 外來語に関する意識調査II(全國調査): 위에 언급한 외래어에 관한 의식조사1과 동일하게 2004년 10월-11월 4500명 대상으로 조사하였다.
- (6) 지자체, 중앙관청 앙케이트(自治体, 省廳アンケート): 2004년 10월 지자체에서 '외래어 바꿔 말하기 제안(外來語言い換え提案)'에 대한 의식조사, 이와 같은 노력을 하고 있는지 국립연구소에 대한 의견이나 요망사항에 대해 조사를 하였다. 외래어위원회에서는 이러한 조사를 통해 외래어를 쉬운 말로 제안해야 한다는 당위성을 부여하고 있다.

- 405개의 외래어에 대한 정착도 조사(인지율, 이해율, 사용율)도 시행하긴 했으나 최종 선정된 단어는 176단어이다. 자료조사는 면밀하고 폭넓게 하였지만 최종적으로 176개의 외래어에 대해서만 새로운 어휘를 제안하고 있다. 이 또한 2006년 이후 바꿔 말하기 제안이 이루어지지 않고 있으며 일회성 조사연구에 그쳤다.

#### 4.2.3. '병원 말'을 알기 쉬운 말로 바꾸기 제안

- 일본의 국립국어연구소는 '외래어 바꿔 말하기 제안'이 끝난 후에 난해한

용어 사용이 많은 병원의 말을 대상으로 ‘알기 쉬운 말 사용 제안’을 하였다.

#### 4.2.3.1. 환자의 이해와 판단을 지지하는 의료

- 최근 일본 사회에서는 개인의 가치관과 판단을 존중하여 각 개인이 생활에 필요한 정보를 스스로 수집하고 제대로 이해하고 판단하는 것을 중요시한다. 이러한 점에서 의료는 매우 친밀한 문제이면서도 스스로 판단하고 결정하는 것이 어려운 대표적 사례이다. 이러한 분야에서도 환자 중심의 의료가 바람직하다는 관점에서, 병원 등에서 진료를 할 때 환자에게 그 건강 상태나 치료법 등에 대해 의료진으로부터 직접 충분한 설명을 하고 환자가 그것을 이해하고 납득한 후에 자신에게 적합한 치료를 선택할 수 있도록 하는 지원체계가 요구되었다.

#### 4.2.3.2. 이해하기 어려운 ‘병원 말’

- 병원이나 진료소를 방문하는 환자는 의료진이 하는 말이나 진단서 또는 표시된 진료차트 등에 기록된 사항을 이해할 수 없는 일이 종종 발생한다. 거기에는 아프거나 다치기 전에 보고 들을 수 없었던 생소하고 이해하기 힘든 말이 많이 나오기 때문이다. 고도로 전문화된 의료 현장에서는 전문가가 아닌 일반인들이 의료 분야에서 사용되는 용어를 제대로 이해하고 정확한 판단을 내리는 것이 쉽지 않다.
- 일본 국립국어연구소가 2004년에 실시한 조사에서는 80% 이상의 국민이 의사로부터 환자에게 설명하는 말 중에서 알기 쉽게 의역하거나 설명을 추가해주었으면 하는 용어가 있다고 답변하였다. 또 2008년에 실시한 조사에서는 ‘관해(寬解)’나 ‘QOL(삶의 질)’이라는 말을 듣거나 본 적이 있는 국민은 20%에 미치지 못하며 「패혈증」과 같은 용어의 의미를 제대로 이해하고 있는 국민은 40%에 미치지도 못한다.
- 환자가 자신의 책임으로 치료를 선택하기 위해서는 이런 용어가 의미하는 내용을 이해하는 것이 매우 바람직하다. 그리고 그 이해를 돕는 것이 바로 의료진의 책임이다. 의료진은 환자가 잘 이해할 수 있도록, 이해하기 어려운 말을 알기 쉽게 설명할 의무가 있다.

#### 4.2.3.3. 이해하기 어려운 이유

- 환자에게 병원 말이 이해하기 어려운 데에는 말 자체가 익숙하지 않거나 의료 용어가 내포하는 의미나 그 내용이 전문적이고 난해하고, 부상으로 진찰받는 환자가 불안정한 심리 상태에 있는 등 여러 가지 원인이 있을 수 있다. 문제를 해결해 나가기 위해서는 이러한 어려움의 원인에 대한 해명이 중요하다. 원인이 밝혀지면 각각의 원인에 대해 어떤 대책이 유효한지를 검토할 수 있기 때문이다.

#### 4.2.3.4. 국립국어연구소의 역할

- 국립국어연구소는 국민의 언어생활 실태를 파악하는 조사 연구를 실시하여 거기에서 문제가 발견되면 원인을 규명하여 개선하기 위한 제안을 하고 있다. 알기 어려운 말의 원인으로 정보전달에 차질이 생긴다면, 그것은 국민의 언어생활에 있어 간과할 수 없는 문제이다. 2002년부터 2006년까지 관공서 등이 일반 사람들을 대상으로 이해하기 어려운 외래어를 부주의하게 사용하는 현상에 대해 개선하기 위한 구체적인 연구를 제안했다. (‘알기 쉽게 전달하는 외래어 바꿔 말하기’ 2006년 교세이 발간) 병원의 어려운 말에 대해서도 그것을 없애기 위한 방법을 논의하고 세상에 제안하는 창구로서 ‘병원 말’ 위원회를 설치했다. 의료 전문가와 언어 전문가가 협력하여 병원 말을 조금이라도 알기 쉽게 하기 위해서이다.

#### 4.2.3.5. 의료진에 의한 연구

- 의료진이 사용하는 말을 환자가 이해할 수 없는 상황에서는 환자가 납득하고 스스로 치료받는 의료 정보를 듣고 의사 결정하는 것은 쉽지가 않다. 환자가 정확한 판단을 하기 위해서는 무엇보다도 우선 의료 전문가가 아닌 환자에게 알기 쉽게 전달할 수 있도록 공리를 하는 것이 필요하다. 의료진이 알기 쉽게 전달하고자 노력함으로써 환자를 이해하려는 의욕도 높아질 것이다. 의료의 안심과 안전은 의료진과 환자 사이에서 정보를 공유하고 서로의 신뢰가 형성됨으로써 비로소 달성된다고 볼 수 있다.

#### 4.2.3.6. ‘병원 말’ 위원회에서 제안하는 개선 방안의 세 가지 유형

- ‘병원 말’ 위원회에서는 우선 환자가 어떤 단어를 이해하기 어렵다고 느끼

고 어떤 오해를 하고 있는지, 병원이나 진료소에서 사용되는 언어 문제가 어디에 있는지를 파악했다. 그와 동시에 방대한 의학용어 중에서 ‘병원 말’을 알기 쉽게 하기 위한 제안에 적합한 단어를 선택하는 작업을 진행했다. 이를 기초로 의료진이 환자에게 설명할 때에 오해를 주지 않고 알기 쉽게 전달하기 위해서는 어떤 단어와 표현을 선택해야 할지, 어떻게 전달하면 좋을지에 대한 구체적인 연구와 이에 대한 검토를 거듭했다. 그 결과, 문제를 크게 세 가지 유형으로 나누어 대응하는 것이 낫다는 결론에 도달했다.

#### **<유형 A> 일상어로 바꾸기**

유형 A로 분류한 말은 인지율이 낮아 일반적으로 알려져 있지 않은 것이다. 들어도 무슨 말인지 모르는 환자가 많기 때문에, 가능한 한 사용하지 않도록 권고하는 말이다. 이러한 용어는 일상어를 사용하여 알기 쉽게 바꾸는 것이 바람직하다.

#### **<유형 B> 명확하게 설명하기**

유형 B로 분류한 말은 인지율이 높고 일반적으로도 알려진 말이다. 그런데 인지율에 비해 이해율이 낮거나 용어에 대한 지식이 미심쩍고 다른 의미와 혼동되는 말이다. 용어에 대해 정확한 의미와 확실한 지식을 익혀 혼동이 일어나지 않도록 명확한 설명을 할 수 있어야 한다. 세분화하면 다음과 같다.

##### **B-(1) 올바른 의미를**

이 항목에 해당하는 말은 보고 들어도 그것이 무엇을 의미하는지 잘 이해되지 않을 수 있다. 이런 말에 대해서는 그 의미를 제대로 이해할 수 있도록 명확한 설명을 할 수 있어야 한다.

##### **B-(2) 한 걸음 더 친숙해지기를**

이 항목에 해당하는 말은 잘 알려져 있고 의미도 적당히 이해되기도 한다. 그러나 이러한 용어 중에는 환자가 몸과 질병의 메커니즘 등을 잘 알고 확실한 지식을 가지면 더 좋을 용어도 있다. 이러한 말은 한 걸음 더 친숙한 설명이 요구된다.

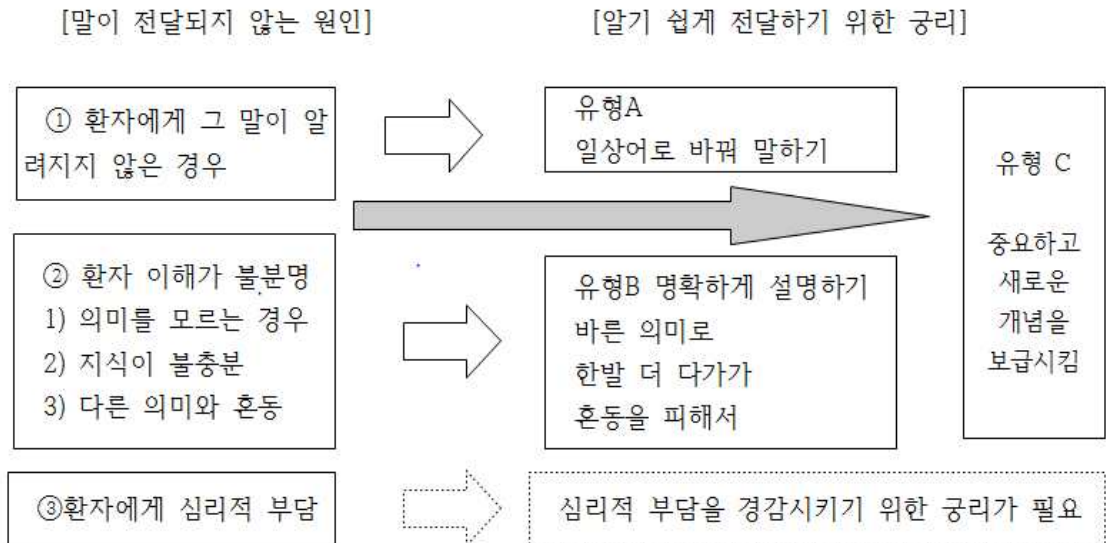
##### **B-(3) 혼동을 피하기를**

이 항목에 해당하는 말은 알려져 있기는 하지만, 병원에서 사용되는 의미가 일상어의 의미와 다르기 때문에, 혼동이 일어나기 쉬운 것이 있다. 이러한 단어는 혼동을 피하기 위해 노력할 필요가 있다.

#### **<유형 C> 중요하고 새로운 개념의 보급을 도모**

유형 C로 분류한 말은 인지율이 낮고 일반적으로 알려져 있지 않거나, 인지율에 비해 이해율이 낮지만 새롭게 등장한 중요한 개념이나 사물을 가리키는 말

이다. 그러한 말들이 일반 대중에게 보급되고 정착될 수 있도록 노력을 하는 것이 바람직하다. 개념의 보급에는 먼저 그것을 정확하게 나타내는 간결하고 알기 쉬운 말이 필요하다. 그런데 가타카나(외래어)의 긴 어형과 알파벳 약어는 기억하기 어렵고, 이해하기 어렵다고 느끼는 사람이 많다. 개념을 정확하게 표현할 수 있는 대체 어휘나 간단한 설명을 덧붙일 방법이 필요하다. 표제어 뒤 괄호 안에 덧붙이면 좋을 것 같은 대체 어휘나 설명을 제시해 부연하는 방법도 활용하고 있다. 또한 ‘시간을 두고 천천히’라고 제시하는 정중한 설명과 ‘개념 보급을 위한 말 사용’, ‘환자·가족과 의료진 사이의 문답 예’처럼 다양한 방안을 강구하는 것이 의학적으로 중요한 개념을 사회에서 공유하는 데 도움이 될 것이다.



<그림 32> 병원 말을 알기 쉽게 하기 위한 고안 유형

#### 4.2.3.7. 알기 쉬운 ‘병원 말’ 제안의 기대 효과

- 신뢰와 안심의 의료: 바람직한 의료 본연의 자세로 환자 중심의 의료, 환자가 스스로 선택하는 의료라는 것이 이야기되고 있다. 그러한 기반이 되는 환자와 의료진과의 신뢰관계 구축의 중요성이 강조되고 있다. 이러한 생각을 담은 개념을 나타내는 말을 다룬다.
- 일상생활을 중요하게 생각하는 의료: 치료만을 추구하는 의료보다 일상생

활을 중요하게 생각하는 의료를 실현하고자 하는 의료진과 환자가 증가하고 있다. 평소대로 하는 일상생활을 중요하게 생각하는 사고는 말기 의료에서도 중요시 되고 있다. 또한 평소에 무엇이든 상담할 수 있는 의료진이 갖추어지도록 권장하고 있다. ‘알기 쉬운 병원말’은 이렇게 일상생활을 중시하는 의료와 관련된 새로운 개념을 나타내는 말을 다룬다.

#### ＜참고＞ 정보 약자를 위한 쉬운 일본어

- 예로부터 일본은 자연 재해 및 재난이 많았기 때문에 재해 및 재난 관련 분야에서도 알기 쉬운 말로 정보를 계속 제공해왔다. 다만 여기에서 사용되는 말들이 어렵거나 이해하기 어려웠기 때문에 정보 약자에게는 원활하게 전달되지 않고 심지어 생명의 위협까지 영향을 받을 수 있게 되었다. 이와 관련한 대표적 사례가 있는데 하나는 ‘쉬운 일본어(Easy Japanese)’이며 또 하나는 ‘생명줄로서 일본어(もっとやさしい日本語)’와 관련된 연구이다.

#### 쉬운 일본어(EASY JAPANESE)의 탄생

- 일본의 재해 및 재난 관련 연구는 현장의 실질적 구조 작업에 관한 연구뿐만 아니라 언어적 측면에서 접근한 연구도 활발히 진행되고 있다. 그 대표적 연구로서 히로사키(弘前) 대학교 사토 가즈유키(佐藤和之) 교수 그룹의 ‘쉬운 일본어(やさしい日本語)’가 있다. ‘쉬운 일본어’라는 것은 평상시 일본어보다 간단하게 만들어 외국인들에게도 알기 쉽게 전달하고자 하는 일본어이다.
- 쉬운 일본어가 생겨나게 된 계기는 1995년 1월 17일 새벽 긴키 지방 고베 대지진이다. 6,000명 이상이 사망하고, 4만 명 이상이 부상을 당했다. 피해자 중에는 일본인뿐만 아니라 외국인도 많았다(일본인 피해자: 47,029명, 외국인 피해자: 2,250명). 외국인이 피해를 입은 원인으로는 외국인에 대한 늦은 정보 제공과 정보량의 부족을 꼽고 있다. 일본인에게는 재해 발생 직후부터 많은 정보가 제공되었지만, 외국인에게는 그날 오후가 되어서야 겨우 영어로 정보가 제공되었다. 외국인 피해자 중에는 일본어도 영어도 충분히 이해하지 못하고 필요한 피난 정보를 받을 수 없었던 사람들이 많았다. 그들은 지진의 피해를 입은 것뿐만이 아니라, ‘지진 발생 직후 무엇을 해야 하는가’

- 재해 발생 직후의 정보는 피해지역에 살고 있는 외국인의 언어를 번역해서 재빨리 전하는 것이 이상적이다. 그러나 일본어로 만들어진 문장을 외국어로 번역해서 정보를 제공하는 데에는 약3일(72시간)이 걸린다. 따라서 72시간이라는 제한된 시간 내에 정확한 정보를 재빨리 제공하기 위해서는 ‘쉬운 일본어’를 이용하는 것이 효과적이라는 제안이 나오게 되었다. 이러한 배경 속에 ‘쉬운 일본어’ 연구는 꾸준히 진행되고 있다.
- ‘쉬운 일본어’를 만드는 방법은 다음과 같다.

- [illegible]

- 100 -



- ‘보통의 일본어(NJ)’와 ‘쉬운 일본어(EJ)’를 이용하여 외국인 유학생에서 의사전달 능력을 실험하였다. 그 실험 결과는 ‘쉬운 일본어(EJ)’는 ‘보통의 일본어(NJ)’에 비해, 외국인 유학생은 1.4배, 초등학교 저학년은 약4배의 정답률이 나왔다. 따라서 이 실험을 통해 ‘쉬운 일본어’는 외국인에게도 초등학교 학생에게도 효과적으로 전달된다는 사실이 확인되었다.
- ‘쉬운 일본어’ 누리집에서 쉬운 일본어에 대한 정보를 업데이트하고 있다. 예를 들어 지역별 · 매체별 · 목적별로 나누어 필요한 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 했으며, 쉬운 일본어의 보급 지도나 일본 각지에서의 사용 예를 알고 싶다면 직접 누리집에 들어가서 확인하면 된다. 또한 쉬운 일본어를 이용한 정보 제공 및 책자 작성, 라디오 방송 등에 관심을 가지고 있다면 향후 다음의 누리집이 ‘쉬운 일본어’를 사용하는 경우의 일례로서 참고가 된다.

(<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ8syakaitekihiyouka.top.html>)



<그림 34> ‘쉬운 일본어’를 사용한 일본 전국지도

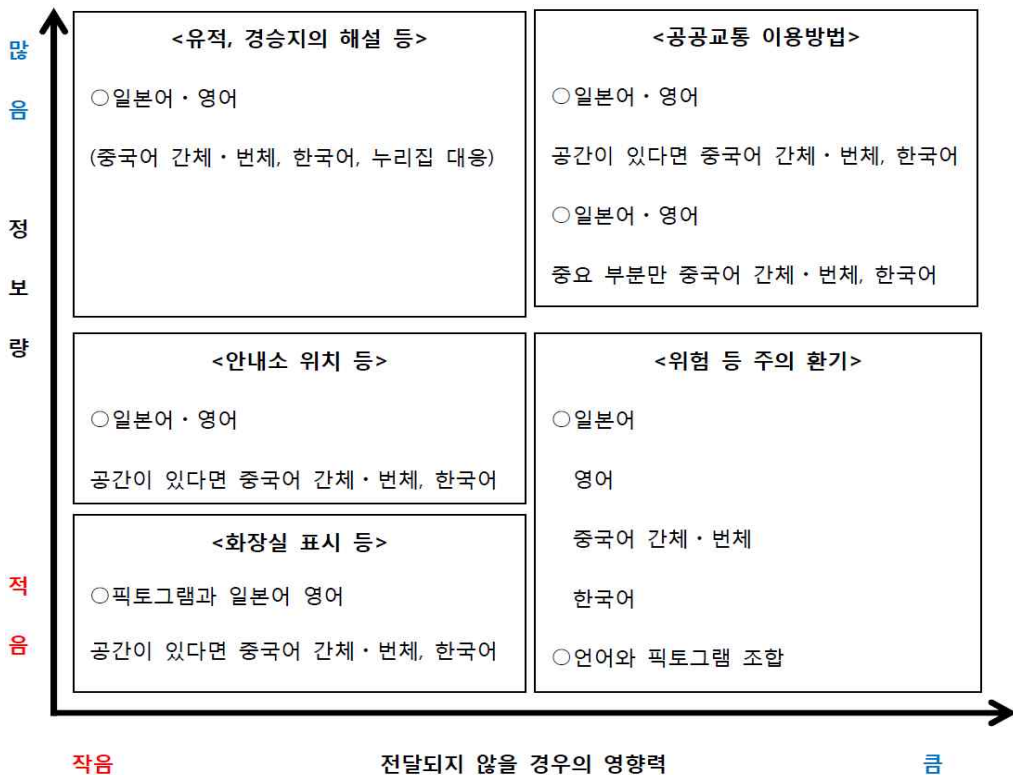


### 좀 더 쉬운 일본어(もっとやさしい日本語)의 탄생

- 최근에는 앞서 언급한 ‘쉬운 일본어’에서 더 나아가 ‘좀 더 쉬운 일본어’라는 제안이 나왔다. 정식 프로젝트명은 ‘생명줄로서의 일본어(命綱としての日本語)’이다. ‘생명줄로서의 일본어’는 동일본 대지진(2011)을 경험한 비모어화자의 의견을 반영하여 안전한 환경 속에서 안심하면서 일본의 생활을 영위해 나갈 수 있는 일본어란 무엇인가를 고찰하고, 구체적으로 재난 시 일본어 학습 지원을 위한 관련 어휘의 기초 데이터를 만드는 작업을 하고 있다.
- 야마시타 아케미(山下曉美) 교수가 동일본 대지진 직후 2011년 6월에 실시한 조사에 의하면 재일외국인 중에서 주부와 점원의 일본어 이해력이 가장 낮았다고 설명하고 있다. 대부분의 외국인 주부는 일본인 남편의 귀가를 기다리는 것 이외에 정보를 얻을 방법이 없었다고 하였고, 임신부의 경우 하루 종일 벽장 속에서 참을 수밖에 없었다고 보고되고 있었다. 이러한 재일 외국인의 불안을 해소할 주관 기관이 없다는 것, 그리고 일본인과의 커뮤니케이션상 네트워크가 확립되지 않았다는 점이 일본어 지원을 가로막는 장애물로 지적되고 있다.
- 앞서 언급한 ‘쉬운 일본어’의 큰 문제점은 일본어 모어화자에 의해 쉬운 일본어가 제안되고 만들어졌다는 것이다. 이에 비해 ‘생명줄로서의 일본어’는 비모어화자가 직접 바꿔 쓸 수 있는 어휘에 관여하고 참여했다는 점이 가장 큰 특징이라고 볼 수 있다. ‘생명줄로서의 일본어’ 연구의 최종 목적은 긴급 시 원활한 커뮤니케이션이 이루어질 수 있도록 하는 것이다. 다시 말해 일본에 살고 있는 비모어화자일지라도 재난 시 안전한 생활을 유지할 수 있도록 도움을 주는 일본어를 만드는 것이다. 따라서 이 연구 프로젝트 팀은 해마다 성과물을 만들어 내고 있다.
- ‘생명줄로서의 일본어’ 사업에서는 ‘재해 시 사용할 수 있는 생명줄 카드’ 형식으로 지갑에 들어갈 수 있는 3단 접이식 카드를 만들어 조사에 협력한 사람과 관련 기관에게 제공하고 있다. 생명줄 카드가 만들어지기까지는 여러 형태의 사전 조사가 필요했다. 직접적 도움이 된 조사는 2013년 7월 이바라기(茨城)현과 치바(千葉)현에서 실시한 것으로, 재일 외국인의 협력을 얻어 재해 시 필요한 언어에 대한 지원 방법을 알기 위한 목적으로 진행되었다. 조사 항목은 ‘재해 당시 상황’, ‘언어 관련 항목’, ‘페이스 항목’으로 구성되어 있다. 생명줄 카드 최초 버전에 실린 단어는 다음과 같이 4가지 섹션, 총 91어휘이며 이 어휘가 조사 대상에 포함되어 있다.



- (1) 언어 표시가 없어도 외국인에게도 의미가 전달되는 것은 그림문자 등으로 표시한다.
- (2) 언어 표시가 없으면 의미가 전달되지 않는 것에 대해서는 다음과 같은 판단 방식에 입각하여 "표시하는 정보량"과 "그 의미가 전달되지 않을 때 영향력 크기"라는 관점에서 표시할 언어에 대해 검토한다.
  - (2-1) 정보량이 적고, 전달되지 않을 때 영향이 작은 경우  
→ 일본어, 영어 (필요에 따라 그림문자를 추가)
  - (2-2) 정보량이 적고, 전달되지 않을 때 영향이 큰 경우  
→ 일본어, 영어, 중국어 (간체, 번체), 한국어
  - (2-3) 정보량이 많고, 전달되지 않을 때 영향이 작은 경우  
→ 일본어, 영어 (영어에 대한 표시 내용을 적절히 생략)
  - (2-4) 정보량이 많고, 전달되지 않을 때 영향이 큰 경우  
→ 일본어, 영어, 중국어 (간체, 번체), 한국어  
(중국어 (간체, 번체), 한국어 내용은 표시 내용을 개별적으로 검토)



<그림 36> 일본의 알기 쉬운 다언어 안내표시 지침

### 4.3. 시사점

#### 4.3.1. 공공언어 개선 지원 방식

- 지금까지 주요 외국의 공공언어 개선 지원 사례를 살펴보았는데, 그 사례들은 다음과 같은 세 가지 유형으로 나누어 볼 수 있다.

<표 24> 주요 외국의 공공언어 개선 지원 사례 유형

유형	사례 국가명
민간 주도형	영국
정부 주도형	스웨덴, 미국, 프랑스
민관 협동형	일본, 뉴질랜드

- 민간 주도형은 민간단체의 주도로 쉬운 언어 운동이 전개되다가 정부를 비롯한 각종 기관들과 기업들이 합류하는 형태를 보인다. 반면에 정부 주도형은 정부가 직접 나서서 쉬운 언어 사용 정책을 추진하면서 민간의 쉬운 언어 운동에 적극적으로 간섭하고 지원하는 모습을 보인다. 마지막으로 민관 협동형은 정부와 민간이 상호 보완적으로 공공언어 개선 사업을 진행해가는 모습을 보인다.

#### 4.3.2. 쉬운 공공언어 사용 정책의 목표와 철학

- 쉬운 공공언어 사용 정책은 주요 외국에서 보편적인 정책으로 자리 잡고 있으며, 공통적으로 민주주의, 인권, 소통 등을 정책의 목표이자 철학으로 뚜렷하게 제시하고 있다. 스웨덴의 경우 쉬운 공공언어를 통한 동등한 정보 접근권 보장이 민주주의 이념과 결합하여 사회적 공감대를 얻으며 확산되었으며, 미국은 정보 접근성의 확대를 통해 얻어지는 정보 민주화로 인한 긍정적인 효과를 이해시키려는 정부 차원의 노력이 이루어지고 있다. 또한 영국의 경우 대처 정부가 국민과의 소통 방식을 혁신하는 과정에서 적극적으로 쉬운 공공언어 정책을 펼치며 국민적 지지를 얻은 바가 있고, 일본의

경우에도 정보 접근에 대한 국민의 기본권 요구와 대국민 소통이라는 정부의 의도가 쉬운 공공언어 사용이라는 공통의 목표에서 만나고 있다. 이러한 점에서 한국의 쉬운 공공언어 사용 정책에서도 궁극적인 목표나 철학을 좀 더 구체화하고 그것을 좀 더 적극적으로 홍보하여 국민의 공감대와 참여도를 제고할 필요가 있다.

- 특히 일본의 공공언어 정책은 정보 약자를 만들지 않는다는 복지언어학적 측면을 강조하고 있다. 예를 들어 일본의 공영방송인 NHK의 경우, 처음부터 공통어로 말하는 방송이라는 사회적 기대를 안고 출발했다. 그렇지만 올바른 일본어를 지켜야 한다는 의견에 대해 어디까지 책임을 져야하는가 하는 논란의 소지가 있었다. 이러한 의문점은 공영방송의 언어는 복지언어학적 관점에서 ‘누구나가 쉽게 알고 쉽게 사용할 수 있는 언어’ 쪽으로 제공되어야 한다는 결론에 이르렀고, 이것이 최근에는 ‘이해하기 쉬운 것’에만 그치지 않고 전문용어의 지적 가치나 전통적 표현, 또는 새로운 표현의 문화적 가치 등 언어의 다양한 가치를 적절히 반영하며 그것들을 살려 표현하는 것도 중요시되고 있다는 쪽으로 기울고 있다. 이는 지역의 공공언어 사업을 다루는 지방자치단체와 국가기관에서도 다시 되새겨 볼만하다.
- 쉬운 공공언어 사용 정책은 대부분 정치·사회적인 영향력이 크고 국민의 생활에 직결되는 공공언어를 주요 대상으로 한다. 영국과 스웨덴은 법률이나 의정 문서에 대한 관리에 집중하는데 이처럼 권위와 중요도가 큰 공공언어에 초점을 두면 쉬운 공공언어 사용 정책의 영향력이 효과적으로 확산된다. 따라서 법률 작성자와 같은 공공언어 생산자에게 쉬운 언어 쓰기를 집중적으로 설득하고 교육할 필요가 있다. 또한 입시, 보험, 세금, 의료 등 이익 관련 분야를 전략적으로 파고들어야 하며 새로운 매체 환경에 맞게 누리집에 대한 쉬운 공공언어 사용 정책도 필요할 것이다.

#### 4.3.3. 쉬운 공공언어 사용 정책의 조직과 체계

- 앞서 살펴본 주요 외국에는 대부분 쉬운 공공언어 사용 정책을 추진하는 전담 공무원과 인력, 부서들이 존재한다. 스웨덴 같은 경우는 가장 대표적인 예로 국가에서 쉬운 언어 전문가를 양성할 수 있도록 지원하고 중요한 공공 기관마다 이러한 언어 전문가들을 고용함으로써 정책의 효율성을 극

대화하고 있다. 한국에도 국어책임관 제도가 있지만 이들이 언어 전문가가 아닐 뿐더러 겸직이어서 쉬운 공공언어 사용 정책을 적극적으로 추진할 수 있는 여력이 없는 형편이다. 국어책임관 제도를 보완하고 쉬운 공공언어 사용 정책의 실효성을 높이기 위해서는 일체의 공공언어 관련 사업을 전담하는 전문 인력과 실행력이 있는 조직이 구성되어야 하고 이 조직을 적극적으로 지원할 필요가 있다.

- 주요 외국에서는 쉬운 공공언어 사용 정책 관련 인력과 조직의 네트워크 활동이 매우 활발하다. 미국은 공공언어 정책을 담당하는 공무원들의 네트워크인 PLAIN이 활발히 운영되고 있다. 스웨덴에서도 쉬운 공공언어 관련 단체를 총 집결한 네트워크를 구성하여 정책을 효율적이고 구조적으로 진행할 수 있도록 협력하고 있다. 정부 부처 간의 협력도 중요하다. 스웨덴은 쉬운 공공언어를 위해 언어 위원회와 법무부, 국회 등이 협력하여 정책과 행사를 진행하고 있다. 한국의 경우에도 정부 부처, 지방자치단체, 국어문화원, 국어 관련 민간단체 등에서 추진하는 공공언어 개선 사업들이 유기적으로 연계될 필요가 있을 뿐만 아니라 각 사업을 추진하는 주체(인력 및 조직)들 간의 긴밀한 협력 체계가 구축되어야 한다.
- 앞서 공공언어 개선 지원 사례를 그 출발점이 어떠했는가를 기준으로 세 가지 유형으로 나누어 살펴보았지만, 결과적으로는 대부분의 국가들에서 정부와 시민단체의 긴밀한 협력이 이루어지고 있다. 영국 정부는 쉬운 영어 캠페인에 큰 영향을 받았으며, 뉴질랜드의 쉬운 공공언어 활동도 시민들의 참여 운동적인 성격을 띠고 있다. 정부 주도로 쉬운 공공언어를 시행하는 국가라고 하더라도 스웨덴과 같이 시민단체와 적극적으로 연대하고 이들을 정책 활동에 포섭하여 협력할 필요가 있다. 언어 전문가 고용, 교육, 인증제, 옴부즈맨 제도, 시상식, 연구 등 일체의 쉬운 공공언어 정책 시행에 있어서 정부와 시민단체가 효과적으로 사업을 분담, 협력하여 진행하는 것이 좋다. 일본의 경우에도 공공문서 작성 지침과 같은 정부 지침이 내려오면 거기에 맞춰서 공공문서를 작성하기도 하지만 지자체 또는 시민단체에서 그들만의 언어로 재해석하거나 백서 등을 간행하고 있다.
- 일본은 2020년 도쿄 올림픽 및 장애인 올림픽과 같이 국가적 큰 행사를 앞두고 공공언어 정비 사업은 새로운 국면을 맞게 되었다. 예를 들어 일본에서는 정부 주도의 '다언어 대응 협의회'라는 조직을 결성하고, 도시 경쟁력

향상을 위해 다언어 대응 강화를 진행하고 있다. 첫 시작은 정부 관련 기관이 선도했지만, 자연스럽게 민간단체 및 기업들이 참여하게 되었고 필요한 정보를 함께 공유하면서 기본적 방향을 확인하고 상호 연대와 협동을 바람직하게 보여주고 있다. 이렇게 함으로써 국민을 위한 공공언어 사업들이 국가가 홀로 진행하는 것이 아니라 지방자치단체와의 손을 잡고 소통하고 있으며 더 나아가 국민과의 소통과 화합을 통하여 공공언어 정책들이 만들어지고 있다는 점을 각인시켜 주고 있다. 이러한 부분이 하향식의 공공언어 정책 입안이 많았던 한국에서 참고할 만한 부분이라고 하겠다.

- 민관이 협력하는 공공언어 사업은 공공문서나 백서와 같이 오프라인 상의 작업뿐만 아니라 온라인상에서 서비스를 제공하고 있다는 점도 주목할 만하다. 예를 들어, 일본 굴지의 정보기술(IT) 기업인 NEC와 지방자치단체가 손을 잡고 '지자체 포털'이라는 사이트를 개설하였다(<http://www.nec-nexs.com/supple/autonomy/magazine/>). 이 포털 사이트를 통하여 공공언어에 대한 개선책뿐만 아니라 온라인 상에서 지자체의 공공언어 서비스에 접근하기 편하도록 돕고 있다. 구체적인 예로 '도움이 되는 지방자치단체 다언어화 핸드북'이라든지, 온라인상 문제점을 해결해주는 부분까지 알기 쉽고 접근하기 쉬운 공공언어 서비스를 위해 노력하고 있다는 점은 매우 탁월하다. 이러한 점들은 향후 한국의 공공언어 서비스 부분에서 참고해야 할 부분이며, 앞으로 한국의 정보기술 기업과의 연계를 통해서 지방자치단체뿐만 아니라 국민 모두가 온라인 또는 오프라인 상에서 이해하기 쉽고 접근하기 용이하도록 공공언어에 대해 개선해 나갈 필요가 있다고 판단된다.

- 주요 외국의 공공언어 사용 정책에서는 그것을 뒷받침하는 다양한 연구 프로그램도 발견할 수 있다. 미국과 스웨덴에서는 쉬운 공공언어 연구에 대표적인 언어학자들이 관심을 갖고 적극적으로 활동해 왔다. 또한 그 영역도 단순히 생산자를 중심으로 하는 것이 아니라 문체적 표현, 가독성, 문서 독해 후 내용 이행 가능성 등 독자를 중심으로 한 연구가 활발히 진행되고 있다. 이러한 공공언어(쉬운 언어) 연구가 공공디자인(인포그래픽) 연구와 결합되어 학제적인 분야로 발전하면 그 효과는 극대화될 것이다. 또한 공공언어 담당자와 사용자에 대한 정기적인 실태 조사와 연구, 공공언어의 사회적 비용 절감에 대한 구체적인 연구도 필요하다. 자연재해 및 재난이 많은

일본의 특수한 상황 속에서 정보약자 특히 외국인을 배려한 쉬운 일본어 프로젝트가 활발히 진행되는 것도 주목할 만하다. 처음에는 개인 연구자 혹은 연구팀이 진행하던 사업들이 알려지면서 점차 정부를 비롯한 각 분야로 확대되어 가고 있음을 확인할 수 있다.



## 5. 공공언어 사용 관련 인증제도 도입 검토

### 5.1. 인증제도 조사 및 분석

#### 5.1.1. 인증제의 개념 및 유형

- 『표준국어대사전』에 따르면 ‘인증’이란 어떠한 문서나 행위가 정당한 절차로 이루어졌다는 것을 공적 기관이 증명하는 것을 말한다. (주)한국중앙인증원(www.kca.ne.kr)에 따르면 인증은 대상에 따라 ‘제품 인증’, ‘기술/품질 인증’, ‘시스템 인증’ 및 ‘기타 인증’으로 구분할 수 있다.

<표 25> 유형에 따른 인증제 보기(www.kca.ne.kr)

유형	인증제	내용
제품 인증	KS	한국산업규격이 제정되어 있는 품목 중 품질의 식별이 쉽지 않아서 소비자 보호를 위하여 특히 필요하다고 인정하여 지정한 품목을 대상으로 해당제품의 심사기준에 따라 엄격히 심사하고 별도의 제품검사를 실시한 후 합격된 업체에 대하여 KS마크를 제품에 표시하도록 하는 인증.
기술/품질 인증	녹색 기술 인증	금융, 세제 등의 지원을 통해 녹색산업에 대한 민간 투자를 유인, 녹색성장 정책의 실효성을 제고 및 기술시장 산업의 신속한 성장을 꾀하기 위하여 유망 녹색기술 및 사업을 명확화 함.
	환경마크	동일 용도의 제품 중 생산 및 소비과정에서 오염을 상대적으로 적게 일으키거나 자원을 절약할 수 있는 제품에 환경마크를 표시하여 제품에 대한 정확한 환경정보를 소비자에게 제공하고, 기업으로 하여금 소비자의 선호에 부응하여 환경제품을 개발, 생산 하도록 유도하는 제도.
	조달 우수 제품	조달사업에 관한 법률 시행령 제 18조에 의거 "조달 물자"의 품질향상을 위하여 성능, 기술 또는 품질이 뛰어난 "우수제품"으로 선정·관리하는 제도

시스템 인증	ISO	ISO(국제표준화기구)와 IATF(International Automotive Task Force)가 제정. 고객에게 공급되는 제품 및 서비스에 대한 공급자로서의 기본 요구조건의 충족 여부를 제3자 인증기관에 의한 객관적인 평가를 통하여 구매자와 공급자 모두에게 신뢰감을 제공하는 국제적인 인증제.
	HACCP	식품의 원재료 생산에서부터 제조, 가공, 보존, 유통 단계를 거쳐 최종 소비자가 섭취하기 전까지의 각 단계에서 발생할 우려가 있는 위해요소를 규명하고, 이를 중점적으로 관리하기 위한 중요 관리점을 결정하여 자주적이며 체계적이고 효율적인 관리로 식품의 안전성(safety)을 확보하기 위한 과학적인 위생관리체계라

- 인증제란 특정 제품에 대해 일정한 표준 기준 또는 기술 규정 등에 적합한지 여부를 평가하거나 기술이나 품질, 경영 시스템의 안정성 및 신뢰성 등을 인증하는 절차 및 제도를 말한다.
- 제품 인증이나 품질 인증제는 특정 제품의 품질의 우수성을 인정하는 제도로 생산자에게는 제품의 품질 향상을 도모하고 소비자에게 좋은 제품에 대한 정보를 제공한다. (경영) 시스템 인증은 특정 공정이나 서비스를 제공하는 단체가 적합하게 과정을 이행하고 있는지를 심사하여 적절성 여부를 판정하고 이를 보증하는 제도이다.
- 궁극적으로 인증제란 공급자에게 더 나은 제품 생산과 서비스 제공을 독려하고, 소비자에게 좀 더 양질의 제품이나 서비스를 선택할 수 있도록 정보를 제공하는 것이다. 피인증기관은 인증 심사를 통해 단점으로 보완하고 대외 홍보에 활용함으로써 인지도를 높일 수 있다.

## 5.1.2. 인증제도 조사 개요

### 5.1.2.1. 조사 대상

- 조사 대상의 범위는 대한민국의 중앙행정기관이 다른 행정기관을 대상으로

한 인증제에 한한다. 그러므로 국가가 기업이나 민간단체를 대상으로 하는 인증제는 조사 대상에 포함되지 않는다.

#### 5.1.2.2. 조사 방법

- 일차적으로 인터넷 검색 엔진을 활용하여 중앙행정기관에서 주관하는 인증제 실태를 조사하였다. 인터넷 검색을 통해서는 인증제 실시에 대한 정보 외에 인증제가 매체의 노출되는 정도를 살펴 해당 인증제의 인지도나 피인증기관의 관심 정도를 확인할 수 있었다.
- 중앙행정기관 홈페이지에서 관련 정보를 수집하고 필요에 따라 행정 기관에 직접 문의하여 인증제도와 관련한 자료를 제공 받았다.

<표 26> 주요 행정기관의 인증제도

인증제	주관/ 인증기관	대상	도입	내용
민원행정 서비스 우수기관 인증제	행정 자치부	행정기관	2012년	국민들에게 양질의 민원서비스를 제공하는 시·군·구를 인증마크를 통해 알려줌
고충민원 처리우수 기관 인증제	국민 권익 위원회	행정기관	2012년	각급 기관에서 처리한 민원에 대해 민원인이 만족하지 못하고 또 다시 제기하는 민원을 모범적으로 처리한 우수 기관을 인증하고 우수 사례를 타 기관에 확산·전파시켜, 다른 행정기관이 자체적으로 고충 민원을 예방하고 해소하는 데 도움을 줄 목적 확보
공무원 노사문화 우수행정 기관 인증제	행정 자치부	행정기관	2010년	상생의 노사문화를 잘 정착시킨 모범적인 행정기관을 발굴하여 인증하고, 이를 통해 다른 행정기관에 확산·전파하여 공직사회 전반에 협력적인 노사관계를 정착시키기 위해 시행

가족친화 인증제	여성 가족부	행정기관	2008년	저출산·고령화, 여성의 경제활동 참여 증가 등 사회환경 변화에 따라 근로자가 가정생활과 직장생활을 조화롭게 병행할 수 있는 가족친화적인 사회환경 조성 촉진
(공공부문) 인적자원 개발 우수기관 인증제	교육부 / 행정 자치부	행정기관 공기업 대학 각종 교육기관	2006년	정부가 인적자원관리 및 인적자원개발 체제가 우수한 공공부문의 기관을 모범적인 심사기준을 통해 선발하고 인적자원개발 우수기관으로 인증
개인정보 보호 인증 (PIPL)	행정 자치부 / 한국 정보화 진흥원	민간부문 공공부문	2013년	공공 기관 및 민간기업이 개인정보보호법상 필수조치사항을 이행하고, 일정한 보호수준을 갖춘 경우, 이에 대해 인증마크를 부여하고 외부에 공개

- 이 가운데 <민원서비스 우수기관 인증제>의 언론 노출도가 가장 높았으며, 해당 기관도 민원서비스 우수기관 인증제 사실을 홍보용으로 적극 활용하고 있었다.

### 5.1.3. 주요 인증제도의 내용

#### 5.1.3.1. 민원서비스 우수 기관 인증제(행정자치부)

- 내용
  - 국민들에게 양질의 민원서비스를 제공하는 시·군·구를 인증마크를 통해 알려줌
  - 2012년 시행
- 도입 배경
  - 민원서비스 수준 자율진단 온라인시스템 개발
  - 기존 평가방식(타율적·소수지표)으로 민원서비스 수준의 상향평준화를 기대하기 어려움. 객관적 기준 제시, 기관자율 서비스 수준 진단 및 공개인증을 추진함으로써 지자체 자율적 역량 강화 통한 민원서비스 품질 향상 도모

- 민원 서비스에 대한 객관적인 표준을 제시하여 서비스 수준을 상향평준화
- 우수 기관 인증제 도입으로 선의의 경쟁 유도 및 민원 서비스 역량 강화
- 연구 용역, 시군구 인증 및 의견 수렴 후 제도 개선안 마련

○ 인증 기준

- 민원서비스 기반, 서비스 운영, 성과 등 3개 분야 122개(시군구 135개) 항목으로 구성된 총 1,000점의 인증 기준에 대해 800점 이상 점수를 받아야 함

<표 27> 민원서비스 우수기관 인증 기준

진단영역(3개)	진단항목(6개)	진단지표(14개)
민원행정서비스 운영기반 구축 (400)	민원행정서비스 추진 전략(200)	민원수요 파악(70)
		종합계획 및 민원시책(70)
		기관장 관심도(60)
	민원행정서비스 추진 인프라(200)	전담조직 구성 및 지원(60)
		기반 및 환경(80)
		인력의 전문성(70)
민원행정서비스 운영(400)	민원 사전 관리(100)	민원정보 제공 및 관리(100)
	민원 처리 과정(200)	상담 및 접수 서비스(80)
		처리 서비스(80)
		통지 및 전달 서비스(40)
	운영관리 및 피드백(100)	평가 및 보상, 피드백 활동(50)
		고충민원 관리(50)
민원행정서비스 운영성과(200)	민원행정서비스 개선 및 만족도(200)	민원환경 및 제도 개선성과(100)
		만족도 성과(100)

○ 운영 개요

- 민원서비스 수준 자율진단 온라인시스템 개발·보급('12.1 既시행)
- : 인프라·민원처리·운영성과 등 3개영역 140개 항목 자율평가
- : 자율진단 결과 80점(100점 만점) 이상 기관은 신청 자격 부여
- : 일정 점수 이상·이하인 경우 행정자치부에 인증 또는 컨설팅 요청
- : (인증 주체) 행정자치부장관 /(대상) 230개 시군구

: 민·관 합동 인증심사위 구성, 서면·교차심사 등 엄격한 검증 실시

: 행정자치부 인증서 및 인센티브 부여, 인증마크 사용 허용(2년간)

#### ○ 심사 과정

- 인증 신청 ⇒ 교차·전문가·현지 심사 ⇒ 인증심사위원회 심의·선정

1) 교차심사 : 인증신청 지자체간 온라인 비공개 심사(9월 중순)

※ 추첨을 통해 심사대상 지자체 선정, 동일 시·도 간 상피제 시행

2) 전문가 심사 : 민간전문가(3~4명)가 지표별 동일 기준에 따라 심사(9월 하순)

3) 현지 심사 : 인증심사위원, 지원 공무원 각각 1명씩 1개조로 편성하여 현장  
확인 후 최종점수 산정(10월중)

※ 인증심사위원 : 교수, 언론인, 연구기관 연구원, 민간 인증전문가, 시민단체,  
민원 컨설팅위원 등 10명 이내로 구성

#### ○ 신청 방법

- 기관 부담 최소화를 위해 증빙서류는 온라인시스템(서울행정시스템)에 입력  
하고, 자율진단모델(진단지) 채점 제출

#### ○ 인증 현황

- 자율 진단 결과 인증기준 충족한 56개 지자체 인증신청('13.8월)

- 심사 과정을 거쳐 20개 지자체를 '13년 민원서비스 우수기관으로 선정, 장  
관 명의 인증서 수여('13.11월)

#### ○ 성과

- 인증제 대상기관을 시·군·구에서 시·도까지 확대하여 민원행정서비스  
수준 향상을 위한 기반 마련

※ ('12년) 15개 시·군·구, ('13년) 20개 지자체(광역 3, 기초 17)

- 민간전문기관 인증심사 참여로 전문성 공정성 강화

- 인증기간 차별화(신규 2년, 재인증 3년) 등으로 제도 운영의 효율성 제고

#### ○ 문제점


- 국민 요구 및 기대에 적합한 민원서비스 제공 필요

- 국민 체감형 지표 확대 강화 등으로 국민 중심의 서비스 정부구현 필요

#### ○ 혜택

- 인증 마크 부여, 인증서 부여

- 유공자 표창 및 정부합동평가 민원 분야 지표 반영 등

인증 마크(파란색)	의미
	신속·공정·친절한 민원서비스로 국민에게 감동과 만족을 주어 국민과 행정기관 모두를 미소 짓게 만드는 ‘국민 중심의 민원서비스 우수기관’을 상징(※ 중앙 및 지자체 선호도 조사 거쳐 선정)

<그림 37> 민원서비스 우수기관 인증 마크

#### ○ 사후 관리

- 인증 철회 사유 발생 시 인증심사위원회에서 철회 가능
- 인증 심사에서 탈락하였거나 민원서비스 수준 자율진단모델을 활용한 진단 결과 저득점 기관(500점 이하)은 민원행정 컨설팅 대상기관으로 우선 선정

### 5.1.3.2. 고충민원처리 우수기관 인증(국민권익위원회)

#### ○ 내용

- 각급 기관에서 처리한 민원에 대해 민원인이 만족하지 못하고 또 다시 제기하는 민원)을 모범적으로 처리한 우수 기관을 인증하고 우수 사례를 타 기관에 확산·전파시켜, 다른 행정기관이 자체적으로 고충 민원을 예방하고 해소하는 데 도움을 줄 목적
- 매년 큰 폭으로 증가하는 고충민원 수요에 능동적으로 대처하기 위해서는 각급 기관에서도 자체 고충민원 해결노력을 강화해야 한다고 판단함.
- 2012년 시행

#### ○ 신청 자격

- 고충민원 전담부서 또는 자체 옴부즈맨 제도 설치·운영하고 있는 행정 기관

#### ○ 개요

- 심사위원회(공무원 3, 민간전문가 6)에서 서면심사, 현지 실사를 통해 우수 기관 지정.
- 매년 고충민원 처리 기관 발굴·인증(유효기간 2년)

○ 절차

- 고충민원 처리 우수기관 신청·접수
- 우수기관 서면 심사: 1차 심사위 개최
- 1차 심사위원회에서 선정된 기관 현지 실사
- 2차 심사위원회에서 추천기관 선정

○ 심사 항목

- 고충민원 관리 기반(29점) / 고충민원 해소(39점) / 고충민원 예방(32점)

○ 혜택

- 인증기관 중 상위 5개 기관은 국민신문고대상 수여  
(대통령표창 1, 국무총리표창 2, 위원장표창 2)

### 5.1.3.3. 공무원 노사 문화 우수 행정기관 인증제(행정 안전부)

○ 내용

- 상생의 노사문화를 잘 정착시킨 모범적인 행정기관을 발굴하여 인증하고, 이를 통해 다른 행정기관에 확산·전파하여 공직사회 전반에 협력적인 노사관계를 정착시키기 위해 인증제 시행
- 함께 하는 노사문화를 잘 정착시키고 있는 모범적인 행정기관의 발굴을 통해 공직사회 전반에 협력적인 노사관계를 정착시키기 위해 2010년에 도입
- 2012년 7월 1일 시행

○ 추진 배경

- 공무원노조법 시행('06.1) 6년이 지났으나 공직사회에 건전한 노사관계의 기반은 매우 취약
- 이에 건전 노사관계의 모델을 제시하고 건전노사관계에 대한 각급 행정기관의 관심과 노력을 제고시키고자 2010년부터 본제도 시행
- \* 노동부의 노사문화 우수 기업 발굴·포상·지원사업을 공직부문에 응용

○ 절차

- 공무원 노사문화 우수행정기관 신청
- 노사문화 우수행정기관 서면심사 / 1차 심사위 개최
- 1차 심사위원회에서 선정된 기관 현지 실사



- 2차 심사위원회에서 '12년 우수행정기관 인증 및 사례발표기관 선정
- 노사문화대상 후보 기관 사례발표 및 노사문화대상 선정(9.20)
- 인증 신청 자격
  - 설립 1년 이상 된 노조 또는 직협(노사공동명의로 신청)
- 인증기관 선정
  - 인증심사위원회에서 서면심사, 현지실사, 사례발표 등을 통해 인증기관 및 노사문화대상 선정
  - ※ 평가 기준 : 협력적 노사관계에 대한 인식, 협력적 노사문화 정착 노력 등
- 인증 및 포상 규모
  - 매년 20개 내외 노사문화 우수행정기관 발굴·인증
  - 상위 3개 기관에 노사문화대상 수여(대통령표창1, 총리표창2)
  - 인증 유효기간 : 2년
- 혜택
  - 행정안전부장관 명의의 인증서 발급, 공무원 노사문화 우수행정기관 사례집 및 언론 등을 통해 모범사례로 공표.
  - 해외우수사례 연찬 참가, 지자체합동평가 반영, 기관표창
  - 인증기관 중 상위 3개 기관은 노사문화대상(최우수 1, 우수 2) 수여

#### 5.1.3.4. 가족친화기관 인증(여성 가족부)

- 내용
  - 저출산·고령화, 여성의 경제활동 참여 증가 등 사회환경 변화에 따라 근로자가 가정생활과 직장생활을 조화롭게 병행할 수 있는 가족친화적인 사회환경 조성 촉진
  - ※ 근거 : 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제15조
  - 2008년부터 '가족친화 인증 제도'를 시행(<http://ffm.mogef.go.kr>)
- 인증 대상:
  - 기업, 공공 기관, 중앙행정기관, 지방자치단체, 대학 등
- 인증 기준
  - 최고경영층의 리더십, 가족친화실행제도, 가족친화경영 만족도 등을 평가하여 70점 이상(중소기업은 60점 이상) 획득한 경우 인증 부여

<표 28> 가족친화기관 인증 심사 항목

심사요소		심사항목	배점
최고경영층의 리더십 (20)		최고경영층의 관심 및 의지	15
		가족친화 관련 프로그램 참여	3
		가족친화 관련 인력	2
가족친화 실행 제도 (60)	자녀 출산 및 양육 지원(40)	여성근로자의 육아휴직 또는 육아기 근로시간 단축 이용률	10
		남성근로자 육아휴직 이용률	5
		남녀근로자 육아휴직 후 복귀율	10
		출산전후휴가 후 복귀율	10
		배우자출산휴가 3일 이상 이용률	5
	유연근무제도 (10)	시차출퇴근제, 재택근무제, 시간제 근무, 스마트워크 등	10
	가족친화 직장문화 조성 (10)	정시퇴근(‘가족사랑의 날’ 시행)	5
		가족친화 직장교육 실시	5
가족친화경영 만족도 (20)		자녀 출산 및 양육 지원, 유연근무제도, 가족친화 직장문화 조성 관련 직원 만족도	20
가.감점 (최대 10)		직장어린이집 설치 ※ 의무이행사업장인 경우 제외	5
		가족친화 관련 프로그램 시행 (5가지, 각 1점)	5
		가족 돌봄 휴직 이용	2
		고용노동부 주관 「남녀고용평등 우수기업」 선정	1
		고용노동부 주관 「고용창출 우수기업」 선정	0.5
		고용노동부 주관 ‘적극적 고용개선조치’에서 여성근로자의 고용기준에 미달하는 기업	-1
총계			100 (가감점 제외)

○ 사업 추진 체계

- 매년 가족친화인증 신청 접수를 통해 서면 심사 및 현장 실사, 인증위원회의 심의를 통해 가족친화인증 기업 및 기관을 선정하고 인증을 부여



<그림 38> 가족친화기관 인증제도 추진 체계

- ① 여성가족부가 지정한 가족친화인증 심사기관(한국능률협회인증원)에서 공정하고 전문적인 심사 추진
- ② 인증심사기관의 심사결과를 '가족친화 인증위원회'에 상정하여 인증 여부를 최종 심의·결정
- ③ 인증기업(기관)에 대해 여성가족부장관명의 인증서 수여

○ 현황

<표 29> 가족친화기관 인증제 현황

연도\구분	공공 기관	대기업	중소기업	계
2009	6	5	4	15
2010	10	7	6	23
2011	40	22	33	95
2012	49	23	29	101
2013	90	87	111	288
계	195	144	183	522

○ 인증의 효력 및 기대 효과

- 인증의 유효 기간은 3년으로 2년 연장 가능.
- 가족친화 우수기업·기관 인증표시 활용·홍보를 통한 기업 이미지 제고로 기업 경쟁력 강화에 기여.
- 가족친화경영 확산을 통한 가족친화적인 직장문화 조성 및 근로자와 가족 구성원의 삶의 질 향상.

가족친화인증의 표시



<그림 39> 가족친화인증 마크와 활용 사례

○ 문제점

- 신청 후 인증까지만 줄잡아 3개월 이상 소요되는 등 업체 입장에서는 부담이 클 수밖에 없음. 인증 후 인센티브 역시 정·시책 사업 참여에 따른 일반 혜택과 별반 차이가 없는 데다 현실성이 부족한 배점 기준, 사후관리 소홀로 인한 부작용이 노출되면서 제도 공신력이 떨어지는 결과.

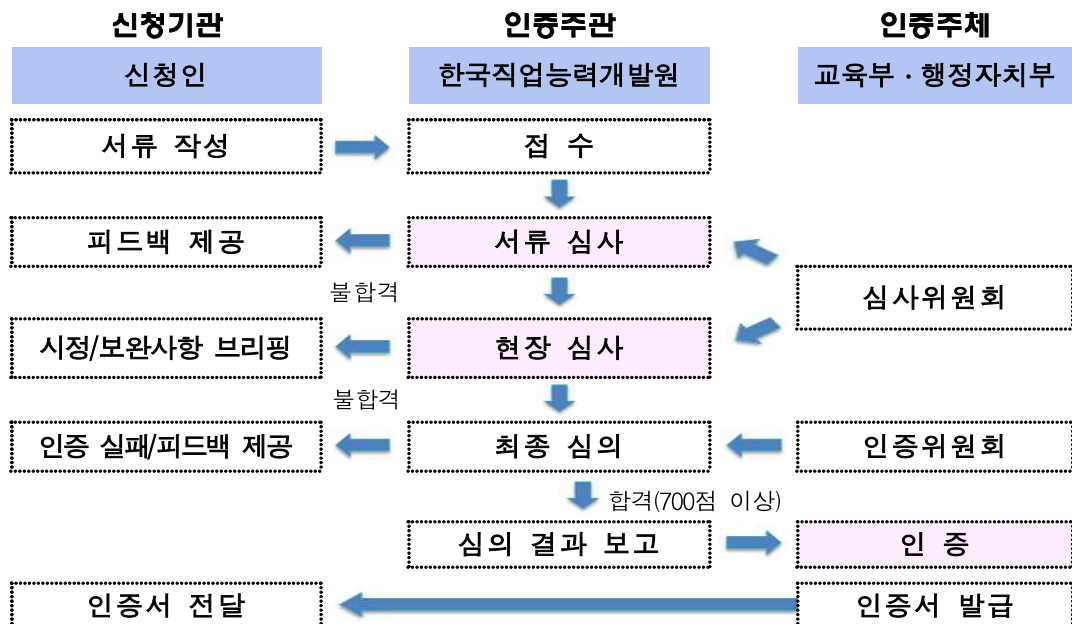
### 5.1.3.5. (공공부문) 인적자원개발 우수기관 인증제(교육부·행정자치부)

○ 내용

- 정부가 인적자원관리 및 인적자원개발 체제가 우수한 공공부문의 기관을 모범적인 심사기준을 통해 선발하고 인적자원개발 우수기관으로 인증
- 능력을 중심으로 인재를 채용하고, 재직 중 학습을 통해 직원의 능력을 향상시키는 등 인적자원개발이 우수한 기업에 심사를 통해 인증마크를 부여하는 제도. 인증을 받은 기업은 'Best HRD'마크를 홍보 및 상품에 표기해 기업의 브랜드 이미지를 높이는 데 활용 가능.

※ 민간 부문은 고용노동부, 교육부, 산업통상자원부, 중소기업청에서 주관

○ 사업 시행 절차(교육부 공고 제2014-137호)



<그림 40> 인적자원개발 우수기관 인증제 시행 절차

- 신청 대상
  - 「인적자원개발기본법 시행령」 제19조의 대상기관 중 공공부문
    - : 중앙부처, 지자체, 해당 소속기관·출연연구기관·연구회, 지방교육행정기관, 학교(국립대병원 포함) 및 관계부처 협의회에서 정하는 기관·법인·단체
- 선정 방법
  - 심사위원회를 구성하여 1차 서류심사, 2차 현장심사로 구분하여 실시
    - : 1000점 만점 중 700점 이상인 기관을 대상으로 인증위원회에서 최종 결정
- 신청 방법
  - 제출서류 : 신청서 및 자체평가서
  - 접수방법 : 전자우편, 우편 접수, 우편접수(한국직업능력개발원 인증사업팀)
- 혜택
  - 3년간 인적자원개발 우수기관(Best HRD) 인증 로고 활용 가능
  - 국가직무능력표준(NCS)을 활용한 인적자원개발 컨설팅 지원 (5개 기관)
  - Best-HRD Club 참여 자격 부여
  - 최우수 인증기관 담당자 장관 표창 수여(신규인증, 재인증 각 1개 기관 당 1명)
  - HRD 담당자에게 해외 인적자원개발 우수기관 방문 기회 제공

#### 5.1.3.6. 개인정보 보호 인증(PIPL)

- 개념
  - 공공 기관 및 민간기업이 개인정보보호법상 필수조치사항을 이행하고, 일정한 보호수준을 갖춘 경우, 이에 대해 인증마크를 부여하고 외부에 공개
- 개인정보 보호 인증의 특징(<http://privacy.nia.or.kr/sub/pipl/authenIntro.asp>)



<그림 41> 개인정보 보호 인증 특징

○ 인증 유형

- 민간부문: 기업규모별로 3개 유형(소상공인, 중소기업, 대기업)
- 공공부문: 단일 유형(대기업 수준)

○ 추진현황

- 2013년 11월 29일 도입
- 2014년 9월 현재 인증 취득 2개, 신청 5개 기관('14.9.30)

○ 심사항목

- 개인정보보호 관리체계 및 보호대책 구현 여부를 심사
- 개인정보보호 관리체계 : 개인정보보호 계획 수립, 시행 및 모니터링 등
- 개인정보 보호대책 : 개인정보 처리제한, 관리적/기술적/물리적 안전성 확보 조치 등

○ 운영 체계



<그림 42> 개인정보 보호 인증 운영 체계도

- 인증기관(NIA) : 인증신청·접수, 인증심사원 관리, 인증위원회 운영 등
- 인증위원회 : 인증심사 결과 심의·의결 및 철회 여부 결정

○ 심사 종류

- 최초 심사: 신청 기관이 처음으로 인증을 신청하거나 인증 취득 실패 후 다시 인증을 신청할 때 실시하는 인증 심사
- 유지관리 심사 : 인증의 유효 기간 내에 보호 수준을 지속적으로 유지하고 있는지 여부를 확인하는 인증 심사
- 변경 심사: 인증의 유효 기간 내에 인증 대상의 범위가 확대 혹은 축소 등의 변경이 발생하여 실시하는 인증 심사
- 갱신 심사: 인증 취득 기관이 유효 기간 만료일 이전에 인증 유효 기간을 연장하기 위하여 실시하는 인증 심사

- 인증 혜택
  - 기획 점검 대상 제외, 실시 유예, 행정처분 감경, 포상, 교육 및 정보 제공 등
- 유형별 인증 마크
  - 기업(기관)의 홈페이지 또는 인증을 취득한 서비스 홍보 시 사용 가능



<그림 43> 개인정보 보호 인증 유형별 마크

## 5.2. 주요 인증제도의 특성

### 5.2.1. 운영 방식

- 행정기관이 기업이나 단체 및 다른 유관 공기업 등을 대상으로 실시하는 인증제는 적지 않으나, 행정기관이 다른 행정기관을 인증하는 제도는 많지 않았다. 이 연구에서 조사·분석한 인증제 6가지는 행정기관이 대상에 포함되는 몇 안 되는 인증제의 대표적인 사례들이다.
- 행정기관 대상 인증제는 대부분 최근에 시작되었다. 2006년 인적자원개발 우수기관 인증제, 2008년 가족친화 인증제를 제외한 나머지 인증제는 모두 2010년 이후 도입되었다.



- 공공 기관 대상 인증제의 주관 부서로는 행정자치부가 가장 많았다. 이 연구에서 조사·분석한 6개 인증제 가운데 4개 인증제에 행정자치부가 관여하고 있다.
- 인증제 심사는 대부분 서류 심사와 현장 심사, 심사위원회의 종합 심사의 3단계를 거쳐 이루어지고 있다.
- 인증제를 효율적으로 운영하기 위해서는 인증 신청, 접수, 심사, 부여 등에 필요한 전문 인력과 조직이 갖추어져야 한다. 따라서 인증제는 대부분 해당 행정기관에서 주관하되 운영은 전문 인증기관에 위탁하여 실시하고 있다.

(예)

- 개인정보 보호 인증제 → 한국정보화진흥원 개인정보보호지원센터
- 인력자원개발 우수기관 인증제 → 한국직업능력개발원
- 가족친화기관 인증제 → 한국능률협회인증원

## 5.2.2. 근거 법령

- 인증제가 관련 기관의 관심을 모으고 실질적인 효과를 내기 위해서는 인증제 운영을 위한 법적, 제도적 기반이 필요하다. 따라서 인증제는 대부분 시행의 근거가 되는 법령이나 규정에 근거하고 있다.

(예)

- 개인정보 보호 인증제 → <개인정보 보호법>, <개인정보 보호 인증제 운영에 관한 규정>[제2013-45, 안전행정부 2013]
- 공무원 노사 문화 우수 행정기관 인증제 → <공무원 노조법>
- 가족친화기관 인증 → <가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률>

## 5.2.3. 인증 혜택

- 인증제에 대한 관심과 효과를 높이는 방법 중의 또 다른 하나는 인증을 취득한 기관에 대해 일정한 혜택을 제공하는 것이다. 따라서 인증제는 대부분 인증기관에 대한 혜택 제공을 통해 인증제를 활성화하고 있다.

<표 30> 주요 인증제도에서의 인증 혜택

인증제	혜택
민원행정 서비스 우수기관 인증제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증 마크 부여, 인증서 부여</li> <li>- 유공자 표창 및 정부합동평가 민원분야 지표 반영 등</li> </ul>
고충민원처리 우수 기관 인증제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증기관 중 상위 5개 기관은 국민신문고대상 수여 (대통령표창 1, 국무총리표창 2, 위원장표창 2)</li> </ul>
공무원 노사 문화 우수 행정기관 인증제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 행정안전부장관 명의의 인증서 발급</li> <li>- 공무원 노사문화 우수행정기관 사례집 및 언론 등을 통해 모범사례로 공표.</li> <li>- 해외우수사례 연찬 참가, 지자체합동평가 반영, 기관표창</li> <li>- 인증기관 중 상위 3개 기관은 노사문화대상 수여 (최우수 1, 우수 2)</li> </ul>
(공공부문) 인적자원개발 우수 기관 인증제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3년간 인적자원개발 우수기관(Best HRD) 인증 로고 사용</li> <li>- 국가직무능력표준(NCS)을 활용한 인적자원개발 컨설팅 지원</li> <li>- Best-HRD Club 참여 자격 부여</li> <li>- 최우수 인증기관 담당자 장관 표창 수여 (신규인증, 재인증 각 1개 기관 당 1명)</li> <li>- HRD 담당자에게 해외 인적자원개발 우수기관 방문 기회 제공</li> </ul>
개인정보 보호 인증제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기획 점검 대상 제외, 실시 유예</li> <li>- 행정처분 감경</li> <li>- 포상, 교육 및 정보 제공</li> </ul>

### Ⅲ. 공공언어 개선 지원 체계 발전 방안 제안

#### 1. 공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 구축

##### 1.1. 공공언어 개선 지원 체계의 유형별 기능 강화

###### 1.1.1. 중앙행정기관의 공공언어 개선 선도 기능 강화

○ 공공언어 개선 체계 구축 및 관리

- 중앙행정기관은 쉬운 공공언어 사용에 앞장서서, 행정기관과 국민 사이에 원활한 소통이 이루어질 수 있도록 제도적 기반을 튼튼히 하여 쉽고 바른 공공언어 사용이 중앙행정기관뿐만 아니라 지방자치단체에서 정착할 수 있도록 다양한 행정장치를 마련해야 한다. 쉽고 바른 공공언어 사용이 안정적으로 중앙행정기관 및 지방자치단체에 자리 잡기 위해서는 중앙에서부터 강력하게 쉽고 바른 공공언어 사용에 대한 홍보와 교육, 평가 등을 시행하고 각 정부부처가 이러한 개선 활동에 적극적으로 참여할 필요가 있다.

○ 국민과의 소통성을 우선으로 하는 공문서, 공공언어 생산

- 중앙행정기관에서 생산되는 공문서들은 전체 국민을 대상으로 하는 경우가 많으므로 각종 공공 문서를 쉽고 바르게 전달하기 위해 중앙행정기관 소속 공무원들은 국민의 입장에서 알기 쉽도록 공문서를 작성하는 노력을 기울여야 한다. 어휘 차원에서는 쉽고도 정확한 단어 사용을 위해 사전을 활용하고 낱선 외국어의 경우 순화어를 활용하는 등의 노력을 기울여야 하며 고압적이지 않고, 친절하고 친근한 문체를 사용하여 글이나 문장 전체가 읽고 이해하기 편안하도록 공문서 작성이 이루어져야 한다.
- 새로운 용어나, 표어, 정책명을 정할 때에도 뿌리를 알 수 없는 외국어나 두 개 이상의 언어가 섞여 있는 혼종어, 약어 등을 사용하는 대신 친근하고 이해하기 쉬운 우리말로 명칭을 정하는 것이 바람직하다. 국어사전이나 누리집 외에도 국립국어원이나 국어문화원 등 민간단체에서 제공하는 공공언

어 관련 서비스 등을 적극 활용하여 쉽고 바른 공문서 작성이 이루어질 수 있도록 해야 한다. 공공기관에서 문서를 작성할 때에는 이전의 문서나 유사 문서를 참조하는 경우가 많으므로, 평가가 좋은 공문서나 공공언어의 사례를 데이터베이스로 구축하여 쉽고 바른 공문서 작성의 참조가 될 수 있도록 한다.

○ 행정용어 및 전문용어 순화

- 쉬운 공공언어 사용을 위해 가장 기본적이고 필수적인 중앙행정기관의 노력에는 행정용어 순화와 전문 용어 순화가 있다. 중앙행정기관에서 사용하는 행정용어와 전문 용어가 지방자치단체를 비롯한 모든 행정기관은 물론이고 다양한 공공기관의 언어 사용의 기준이 되기 때문이다. 따라서 중앙행정기관의 공공언어 개선 사업은 무엇보다도 행정용어 순화와 전문 용어 순화에 초점을 맞추어 추진할 필요가 있다.
- 현재 행정자치부에서는 ‘행정용어 순화 검색 및 변화 시스템’을 개발하여 운영하고 있다. 그런데 이 시스템의 활용이 극히 미진하다. 이미 개발하여 운영하고 있는 시스템이 있는 만큼 이를 적극적으로 활용해 봄 직하다. 각 부처별로 순화한 행정용어를 정리하고, 순화한 행정용어 전체를 대상으로 중복하여 순화한 것은 없는지 순화한 용어 간에 불일치되는 것은 없는지, 불합리하게 순화한 것은 없는지를 세밀하게 검토할 필요가 있다. 그런 다음 그 결과물을 이 시스템에 탑재하여 순화한 행정용어의 보급 및 새로운 행정용어의 발굴·순화에 적극적으로 활용할 필요가 있다.
- 공공언어 개선 사업의 효과를 극대화하기 위해서는 정부 부처 내부가 아닌, 대외적인 성격을 갖는 부문에서 널리 쓰이는 행정용어 가운데 일반인이 이해하기 어려운 행정용어를 발굴하여 쉬운 우리말로 바꿔 써야 한다. 특히, 보도자료, 홈페이지 등에서 무분별하게 쓰이는, 이해하기 어려운 행정용어도 좀 더 적극적으로 발굴할 필요가 있다. 순화할 행정용어의 발굴 및 행정용어의 순화에는 국립국어원 및 국어문화원의 전문가뿐만 아니라 일반인도 적극적으로 참여시켜 일반인의 눈높이에 것이 바람직하다. 반드시 일반인의 소통이 있어야 한다. 그래야 일반인의 눈높이에 맞게 행정용어를 순화할 수 있기 때문이다.
- 정부 부처 내부에서 주로 쓰이는 전문 용어도 쉬운 우리말로 순화해야 한다. 주로 내부 직원이 접하게 되는 전문 용어라 하더라도 일정한 조건이 충

죽다면 그것은 언제든 대외적인 성격을 갖는 부문에서 쓰일 수 있기 때문이다. 따라서 정부 부처 각각은 전문 용어와 관련된 해당 전문 분야 종사자와 공조하여 미리미리 이해하기 쉬운 우리말로 순화해 둘 필요가 있다.

- 정부 부처에서 사용하는 전문 용어 중에는 한 부처에만 관련되지 않고 여러 부처에 걸쳐 사용되는 것들도 적지 않다. 따라서 부처별로 전문 용어를 순화하는 작업뿐만 아니라 관련 정부 부처 간에 긴밀하게 상호 협력할 필요가 있다. 국어기본법에서는 각 정부 부처 내에 전문용어를 표준화 및 체계화하기 위한 ‘전문용어표준화협의회’를 두도록 하고 있는데, 이를 적극적으로 활용할 필요도 있어 보인다. 무엇보다 각 정부 부처에서는 국어책임관을 중심으로 한 ‘전문용어표준화협의회’를 활성화해야 하며, 문화체육관광부와 국립국어원 각 정부 부처의 ‘전문용어표준화협의회’를 총괄·조정(‘국어능력향상정책협의회’ 활용 가능)해야 한다.

○ 공공언어 개선 관련 인력 배치 및 업무의 전문성 강화

- 공공언어의 실질적인 개선을 위해서는 이를 수행할 수 있는 전담 인력의 확보가 반드시 필요하다.) 부처별 수요와 특징을 고려하여 인력 충원 방안, 인력 운용 방안에 대한 정책을 수립하고, 이를 위한 예산을 확보하여 공공언어 전담 인력을 중앙행정기관에 각각 배치할 수 있도록 한다. 공공언어 개선 및 공공언어 사용과 관련된 업무를 전문으로 하는 전담인력에게는 공공언어 개선 교육 및 점검, 평가, 감수 등의 업무에 권한을 부여하여 업무의 전문성 및 실효성을 확보해야 한다. 또한 전담 공무원을 활용하여 기관 내부 평가, 자체 교육을 주기적으로 실시해 공공언어 개선에 대한 노력을 상시적으로 수행해야 한다.

○ 공공언어 개선 교육 및 자체 평가 강화

- 중앙행정기관은 기관별 특성이 상이하므로 각 기관에 맞는 공공언어의 개선 방향과 성격이 다를 수 있어 기관별로 특성화된 공공언어 교육 프로그램을 개발하여 운영하고, 자체적으로 교육 실적에 대한 평가와 점검, 반성과 개선이 이루어질 수 있도록 해야 한다. 외부 강의를 수강하는 것도 필요하지만 기관별 특성이나 문서별 특징에 따라 맞춤형 조언을 받거나, 기관별 교육을 시행하는 것도 필수적이다. 특히 쉽고 바른 공공언어 교육의 경우 신입 공무원 교육과 함께 기존의 공문서나 공공언어에 익숙한 고위직 공무원 교육이 진행되면 더 효과적일 것이다.

- 공공언어 개선은 장기적인 안목으로 꾸준히 진행되어야 하며, 일정 시점에 도달하였다고 해서 멈출 수 있는 것이 아니다. 그러므로 중앙행정기관은 공공언어가 이전에 비해 얼마나 개선되었는지, 공공언어 개선 효과가 유지되고 있는지, 공공언어 개선에 대한 노력을 꾸준히 기울이고 있는지 등을 주기적으로 점검해 쉽고 바른 공공언어가 정부 중앙행정기관에 자리 잡을 수 있도록 해야 한다. 기관별로 공공언어 개선과 관련된 기준과 개선 목표를 제시해 분기별 혹은 정해진 일정한 기간을 두고 교육 여부, 제도 구축 여부, 인력 확보 및 활용 실적, 개선 실적 등에 대한 자체 평가를 실시하고 평가 결과를 누적하여 1년 혹은 2년 주기로 이를 잘 지킨 부서나 공무원에게는 인사상의 혜택이나 포상 등이 이루어질 수 있도록 제도를 만들어 각 행정기관과 개별 공무원들이 적극적으로 공공언어 개선에 참여할 수 있도록 할 필요가 있다.

### 1.1.2. 지방자치단체의 공공언어 개선 확산 기능 강화

- 지방자치단체의 공공언어 개선 확산
  - 중앙행정기관이 공공언어 개선을 선도하는 기능을 한다면, 지방자치단체는 중앙행정기관의 공공언어 개선 방향과 지침을 해당 지역에 구체적으로 적용하고 확산하는 기능을 해야 할 것이다.
- ‘국어 진흥 조례’ 제정
  - 각 지방자치단체는 “국가와 지방자치단체의 책무”에 대해 “국가와 지방자치단체는 변화하는 언어사용 환경에 능동적으로 대응하고, 국민의 국어능력 향상과 지역어 보전 등 국어의 발전과 보전을 위하여 노력하여야 한다.”라는 ‘국어기본법’ 제4조 제1항을 법적 근거로 하여 국어의 발전과 보전과 관련된 국어진흥 조례를 제정하고 있다. 부산광역시, 강원도, 경상남도, 충청남도, 전라남도, 제주도 등의 광역 지방자치단체가 ‘국어 진흥 조례’를 제정하였고 그 밖의 광역 지방자치단체도 제정하려는 움직임을 보이고 있다. 기초 지방자치단체 또한 ‘국어 진흥 조례’를 제정하였거나 제정하려는 움직임을 보이고 있다.
  - 각 지방자치단체가 제정한 ‘국어 진흥 조례’는 문화체육관광부가 제시한 예시안을 그대로 따른 경우가 대부분이어서 ‘국어기본법’이나 ‘국어기본법 시

행령'의 내용 일부를 답습한 것에 지나지 않고, 공공언어의 개선과 직접적으로 관련된 내용이나 지역 현실에 맞는 개선 방향이 구체적으로 포함돼 있지 않다는 점에서 문제점을 지적할 수 있다. 이미 제정된 '국어 진흥 조례'에 공공언어의 개선과 관련된 내용을 지역 현실에 맞게 구체화하는 방향으로 개정하고, 앞으로 제정할 '국어 진흥 조례'에는 공공언어의 개선과 관련된 내용을 좀 더 적극적이고 구체적으로 포함시킬 필요가 있다.

- 국립국어원 및 국어문화원은 이미 제정된 각 지방자치단체의 조례를 구체적으로 분석해 둘 필요가 있다. 각 광역 및 기초 지방자치단체의 조례의 내용을 서로 검토하여 조례 간에 내용상 상호 충돌하는 것은 없는지, 조례에 추가적으로 포함시켜야 할 내용이 있는지 꼼꼼하게 살펴보아야 한다. 그래서 조례 간에 내용상 상호 충돌하는 것이 있을 경우, 상호 일관성을 유지할 수 있도록 조정해 주고, 조례를 개정하거나 새로이 조례를 제정하려 하는 각 지방자치단체에 그 결과물을 제공해 주어야 한다.

#### ○ 행정용어 순화

- 중앙행정기관의 행정용어와는 달리 광역 또는 기초 지방자치단체 내부에서 주로 사용되는 행정용어가 있으며, 이는 별도의 순화 대상이 될 필요가 있다. 하지만 지방자치단체 내부에서 주로 사용되는 행정용어만을 대상으로 자체적으로 공공언어 개선 사업을 진행하는 것은 그 한계에 부딪칠 수밖에 없다. 타 광역 지방자치단체 및 상급 정부 부처와의 긴밀한 협력 관계가 필요하다. 또한 국립국어원 및 국어문화원의 국어 전문가의 도움을 받아 행정용어를 순화할 필요가 있다.

#### ○ 지역민의 적극적인 참여 유도

- 아직까지는 광역 지방자치단체의 일방적 주도하에 이루어지는 언어 개선 사업이 주를 이루고 있다. 책자를 제작·보급하거나 홈페이지의 게시판을 신설·개편하는 것 정도로는 지역민의 적극적인 참여를 이끌어낼 수 없다. 또한 공공언어 개선 사업과 관련하여, 지역민의 요구 사항이 무엇인지에 대한 사전 조사 없이 실적 위주의 일방적인 사업만을 전개하고 있을 뿐이다.
- 지역민의 요구 사항을 정확히 파악하여 지역민의 적극적인 참여를 이끌어낼 수 있는 사업을 더 많이 개발할 필요가 있다. 이를 위해서는 광역 지방자치단체가 전개하고 있는 공공언어 개선 사업에 대한 주기적인 진단이 있어야 하고 이와 관련된 지역민의 요구 사항을 파악하기 위한 상시적 창구

가 개설·운영되어야 한다. 홈페이지 게시판 등을 통해 공공언어의 개선 사업의 주된 내용을 지역민에게 적극적으로 알리고, 지역민으로부터 순화할 행정용어나 전문 용어를 상시적으로 공모하거나 제안받을 필요가 있다.

### 1.1.3. 지역 국어문화원의 공공언어 개선 지원 및 활성화

- 지역 국어문화원의 공공언어 개선 사업에 대한 지원 강화
  - 광역 지방자치권 단위로 지정된 국어문화원은 광역 지방자치단체와 기초 지방자치단체와 유기적으로 협조하여 공공언어를 개선하는 데 일조해야 한다. ‘국어기본법’ 제24조 및 ‘국어기본법 시행령’ 제19조에 따라 문화체육관광부(국립국어원)에 의해 지정된 국어문화원은 관할 지역민의 국어능력을 높이고 관할 지역민에게 국어와 관련된 상담을 해 주어야 한다. 특히, 문화체육관광부(국립국어원)의 공공언어 개선 사업이 광역 지방자치권 단위로 원활하게 확대될 수 있도록 해야 한다. 그러기 위해서는 국어문화원 내에서 국어 전문가가 지속적으로 양성되어 수급될 필요가 있다. 그런데 아직까지 국어문화원 내에 국어 전문가 양성 시스템이 갖추어져 있어야 한다. 이를 위해서는 국가 차원의 충분한 재정적 지원이 필요하다.
- 국어 진흥 조례 제정, 행정용어 순화 등에 기여
  - 각 지역의 국어문화원은 동일한 지침서 및 매뉴얼을 바탕으로 광역 지방자치단체와 기초 지방자치단체와 공동으로 ‘국어 진흥 조례’의 제·개정, 행정용어 및 전문용어 등을 순화하는 데 커다란 역할을 해야 한다. 그런데 아직까지 국어문화원이 지방자치단체의 ‘국어 진흥 조례’의 제정에 관여한 바 없고 행정용어 및 전문용어의 순화에도 적극적으로 관여하지 못하고 있는 실정이다.
  - 국어문화원의 전문가는 ‘국어 진흥 조례’의 제정, 행정용어 순화 등의 내용을 공유해야 함은 물론이고 타 지역의 국어문화원의 전문가와 동일한 수준으로 ‘국어 진흥 조례’를 제정하거나 행정용어를 순화하는 데 도움을 줄 수 있어야 한다. 이를 위해서는 광역 지방자치단체 및 기초 지방자치단체와의 긴밀한 연계망을 구축해야 한다. 더불어 공공언어 개선 사업의 방향성을 항상 국립국어원과 공유하여 광역 지방자치단체와 기초 지방자치단체의 공공언어 개선 사업에 반영시켜야 한다.



○ 지역민의 국어문화 운동 주도

- 공공언어 개선의 효과를 극대화하기 위해서는 지역민의 적극적인 참여가 필요하다. 지역민이 지방자치단체에 요구 사항을 관철시키기가 현실적으로 매우 어렵다. 이 과정에서 국어문화원이 지역민의 요구를 수렴해 지방자치단체에 요구 사항을 제시하여 지방자치단체의 공공언어 개선 사업에 반영시킬 수 있다.
- 국어문화원은 지역민의 요구를 지방자치단체의 공공언어 개선 사업에 반영하는 것 외에도 공공언어 개선을 위해 지역민과 함께 사회운동으로서 국어문화 운동을 전개해 나갈 필요도 있다. 국어문화원은 이 과정에서 공공언어와 관련하여 지역민의 불편 사항을 조사하고 이를 개선하기 위한 자발적 노력을 유도할 수 있다. 이를 위해서는 정부 차원(문화체육관광부 또는 국립국어원)의 사업비 지원이 있어야 한다.

○ 국어문화원 홍보 강화

- 몇몇 광역 지방자치단체만이 국어문화원과 연계하여 사업을 진행하고 있다. 이는 아직까지 지역 내 국어문화원이 지방자치단체 및 지역민에게 널리 알려져 있지 않은 데 기인한다. 따라서 모든 광역 지방자치단체 및 기초 지방자치단체가 사업 파트너로서 국어문화원과 함께 공공언어 개선 사업을 진행할 수 있도록 국어문화원 인지도 향상을 위해 국어문화원을 더 홍보할 필요가 있다.

#### 1.1.4. 국어 관련 민간단체의 공공언어 개선 지원 및 특성화

○ 차별화된 공공언어 개선 사업 전개

- 국어 관련 민간단체는 국어 관련 전문성이나 사업 추진력을 충분히 갖추고 있지 못한 경우가 많다. 따라서 국어 관련 민간단체는 문화체육관광부(국립국어원) 및 국어문화원과 차별화된 공공언어 개선 사업을 전개할 필요가 있다. 정부 중앙 부처와 지방자치단체의 실제적인 공공언어 개선 사업을 전개해 나가는 것은 문화체육관광부(국립국어원) 및 국어문화원이 담당하고, 정부 중앙 부처·지방자치단체와 국민을 상대로 한 공공언어 개선 사업의 필요성과 분위기를 환기시키는 것은 국어 관련 민간단체가 담당해야 한다. 공공언어 개선 사업의 필요성과 분위기를 환기시키는 국어 관련 민간단체

의 사업 개발이 필요하다. 문화체육관광부(국립국어원)가 그 역할의 분담에 얼마간 관여할 필요가 있다.

- 국어 관련 민간단체가 전개한 공공언어 개선 사업에서 언어 개선, 법률 제정, 교육 사업 등의 실적은 극히 미미한 데 반해, 토론회 및 발표회 개최, 청원서 제출, 성명서 발표, 실태조사 및 권고, 공모전 개최 및 시상 등의 기타 사의 실적은 아주 풍부하고 다양하다. 따라서 기타 사업 가운데 국어 관련 민간단체의 성격에 걸맞을 뿐만 아니라 그 효과가 크게 기대되는 사업을 선정해 문화체육관광부(국립국어원)가 재정적인 측면에서 적극적으로 지원해 줄 필요가 있다. 그러나 사업 전개 과정에서의 자율성은 충분히 보장해 주어야 한다.

○ 국어 관련 민간단체의 재정 지원

- 문화체육관광부(국립국어원)는 ‘국어기본법’ 제21조에 따라 국어의 발전과 보급을 목적으로 활동하는 법인·단체 등에 대하여 예산의 범위 안에서 필요한 지원을 해야 한다. 그런데 아직까지 국어 관련 민간단체에 대한 문화체육관광부(국립국어원)의 재정적 지원이 그리 넉넉한 편이 못 된다. 국어 관련 민간단체를 지원할 재정을 확보하기 위해 문화체육관광부(국립국어원)는 좀 더 노력해야 한다.

## 1.2. 국어책임관의 기능 강화 및 ‘국어전문관’ 제도 도입

### 1.2.1. 국어책임관의 기능 강화

- ‘국어기본법’ 제10조 및 ‘국어기본법 시행령’ 제3조에 따라, 각 정부 부처에 지정된 국어책임관에 의해 각 정부 부처의 공공언어 개선 사업이 진행되고 있다. 그런데 국어책임관은 국어책임관 업무만을 전담하는 것이 아니라 국어책임관 업무를 병행하는 것이다 보니 공공언어 개선 사업을 적극적으로 수행하기 어려운 사정에 있다. 또한 잦은 교체로 인해 공공언어 개선 사업의 내용을 제대로 파악하고 있는 경우조차 드문 실정이다. 심지어 본인 스스로가 국어책임관임을 인지하지 못하고 있는 경우도 적지 않다(이세정 외 2012: 102). 매년 보고된 각 정부 부처의 국어책임관 실적 대부분은 보도자

로 사전 검수 및 홈페이지상의 용어 검토였다. 사실상 각 정부 부처에서 국어책임관에 의해 능동적으로 전개된 공공언어 개선 사업은 전무하다고 할 수 있다.

- 국어책임관 본연의 업무인 “해당 기관이 수행하는 정책의 효과적인 대국민 홍보를 위한 알기 쉬운 용어의 개발과 보급 및 정확한 문장의 사용 장려”, “해당 기관의 정책 대상이 되는 사람들의 국어 사용 환경 개선 시책의 수립과 추진” 등을 위해서는 국어책임관이 국어책임관 업무만을 전담하거나 해당 실무를 수행할 수 있는 전담 직원과 함께 일할 수 있도록 해야 한다. 또한 능동적으로 공공언어 개선 사업을 전개할 수 있도록 국어책임관에게 그만큼 권한을 부여하고 그 권한을 행사하는 데 필요한 예산을 배정해 주도록 해야 한다.
- 국어책임관의 기능을 강화하는 방안의 하나로 국어기본법에 명시된 국어책임관의 지정을 의무화하고 그 활동을 평가하여 우수한 국어책임관에 대한 포상, 승진 등의 우대 조치를 취하는 것을 적극적으로 검토할 필요가 있다. 현행 국어기본법에서는 국어책임관을 “지정할 수 있다”라고 명시되어 있으나 이를 “지정하여야 한다”라고 수정하려는 개정안이 국회에 제출되어 있다(국어기본법 일부개정법률안, 박성호 의원 대표발의, 의안번호 8490). 또한 최근의 정책 연구에서는 국어책임관 관련 조항에 “국가기관과 지방자치단체의 장은 국어 발전 및 보전을 위한 업무 추진에 뚜렷한 공로가 있는 공무원은 포상하고, 인사상 우대 조치 등을 할 수 있다”라는 조항을 신설할 것을 제안하고 있다(이세정 외 2012: 194).

### 1.2.2. ‘국어전문관’ 제도의 도입

- ‘국어전문관’은 국어책임관이 상급 공무원의 겸직 형태로 지정되고 국어 관련 전문성이 부족함으로 인해 공공언어 개선 등의 실질적인 업무를 수행하기 어렵다는 현실적인 문제를 해결하기 위해 제안되는 것이다. 따라서 국어전문관의 기본 임무는 국어책임관을 보좌하는 것으로 국어에 관한 전문 지식과 경험을 그 자격 조건으로 한다. 최근의 정책 연구에서는 국어기본법의 국어책임관의 지정 등 관련 조항에 “국가기관과 지방자치단체의 장은 국어

책임관을 보좌하기 위하여 국어에 관한 특별한 전문 지식과 경험을 갖춘 전문관(이하 “국어전문관”이라 한다)을 둘 수 있다”라는 조항을 신설할 것을 제안하고 있으며(이세정 외 2012: 194), 이를 실제로 국어기본법에 포함하려는 개정안도 국회에 제출되어 있다(국어기본법 일부개정법률안, 박성호 의원 대표발의, 의안번호 8490).

- 국어전문관 제도의 도입은 ‘국가정보원직원법’ 제2조 및 같은 법 시행령 제2조의2와 같은 유사 입법례를 찾을 수 있지만, 조직법이 아닌 개별법에서 ‘전문관’을 두도록 하는 것이 일반적이지 않으며, 새로운 인력 충원을 위한 예산 부족, 국어전문관의 자격 요건 및 지위 부여 등의 문제에서 적지 않은 어려움과 논란이 예상된다(이세정 외 2012: 194). 따라서 국어전문관 제도의 도입은 현실적인 여건을 고려하여 단계적으로 제도화해 나가는 것이 필요하다. 먼저 초기 단계에서는 국어전문관을 일단 전문계약직 정도의 지위로 채용하여 인력 및 예산 확대의 부담을 최소화하는 방식으로 시작하고, 향후 국어전문관의 실제적인 활동성과를 바탕으로 명분을 확보하여 국어전문관의 직제를 정규직화하는 것이 효율적일 것이다.

### 1.3. 공공언어 개선 지원 주무 부처/기관의 기능 강화

#### 1.3.1. 공공언어 개선 지원 총괄 관리 권한 부여

- 현재 공공언어 개선 지원의 주무 부처와 기관은 문화체육관광부와 국립국어원이며, 앞서 살펴본 것처럼 공공언어 개선에서 적지 않은 성과를 냈음에 틀림없다. 하지만 문화체육관광부와 국립국어원이 정부의 일개 부처이자 소속기관이라는 이유에서 다른 정부 부처의 공공언어 사용 문제에 대한 개입은 직·간접적 지원 중심으로 제한되었고 공공언어 사용을 진단하고 평가하는 적극적 관리에는 많은 제한이 있었다.
- 공공언어 개선 사업은 개별 공공 기관 자체적으로도 지속적으로 추진해야 할 과제이지만, 이러한 개별적 사업들이 효율적으로 추진되도록 지원하고 그 성과와 한계를 진단·평가하는 총괄적인 관리도 공공언어 전반의 개선을 위해 매우 중요하다. 그리고 이러한 총괄 관리는 체계적인 계획과 일관성

있는 기준 하에 수행되어야 하는데, 이를 수행하기 위한 능력과 경험을 가장 많이 보유하고 있는 부처/기관이 문화체육관광부와 국립국어원이다.

- 문화체육관광부와 국립국어원이 공공언어 개선 지원을 위한 총괄 관리 기능을 효과적으로 수행하기 위해서는 공공언어 개선을 위한 다양한 지원의 확대와 함께 공공 기관의 언어 사용 실태를 진단·평가하고 그 결과를 활용할 수 있는 권한을 확보하고 행사하는 것이 필요하다. 따라서 문화체육관광부 장관이 중앙행정기관과 지방자치단체를 포함하는 공공 기관의 언어 사용 실태를 평가하고 그 결과를 활용할 수 있도록 하는 법적 근거를 마련해야 한다. 이러한 법적 근거를 마련하는 가장 효율적인 방안 중의 하나는 국어기본법의 제9조(실태 조사 등)나 제10조(국어책임관의 지정)를 수정하거나 하위 조항을 신설하는 방식이 될 수 있다.
- 문화체육관광부와 국립국어원에 공공언어 개선 지원을 위한 총괄 관리 권한을 부여하더라도 공공 기관, 특히 중앙행정기관의 공공언어 사용을 평가하기 위해서는 국무총리실(정부업무평가위원회), 행정자치부, 국무조정실 등과 업무 협조가 필수적이며 공동 추진이 효과적일 수도 있다. 이러한 협력을 바탕으로 공공언어 사용 평가를 정부업무평가제도나 성과관리제도의 한 부분으로 포함시킬 수 있다면, 공공 기관의 언어 사용을 개선하는 데 획기적인 전환점을 마련할 수 있을 것이다.

### 1.3.2. 공공언어 개선 지원 강화를 위한 인력·조직 및 예산 확충

- 국립국어원 공공언어과의 인력 확충
  - 현행 지원 체계의 주무 부서인 국립국어원 공공언어과의 인력으로는 지속적으로 증가하고 있는 공공언어 개선 지원 요구에 제대로 대응하기 어렵다. 2015년 1월 기준으로 공공언어과에서 과장을 제외하고 공공 기관의 공공언어 개선 업무를 담당하고 있는 실무 인력은 학예연구관 1명, 학예연구사 1명, 계약직 보조연구원 1명 등 총 3명에 불과한데, 그나마 공공언어 개선 업무만을 전담하고 있는 인력은 보조연구원 1명뿐이다. 국어생활종합상담실에 공공언어 관련 상담을 전담하는 상담원이 1명 있으나, 이는 공공언어과 소속 인력이 아니다.
  - 공공언어 감수 지원을 효율화하기 위해서는 국어문화원 등의 외부 협력 기

관 및 단체의 감수 지원을 활성화시켜야 하겠지만, 이러한 방식이 국립국어원이 직·간접적으로 운영하거나 관리하는 감수 지원을 모두 대체할 수 있는 것은 아니다. 오히려 외부 협력 기관 및 단체의 감수 지원의 질을 국립국어원의 감수 지원의 질과 동일한 수준으로 유지하기 위해서는 표준 감수 지침의 개발 및 보급, 감수 인력 교육의 정례화 등이 필수적인데, 이러한 업무를 전담할 수 있는 전문 인력이 필수적이다.

- 공공언어 개선을 위한 교육을 확대 및 특성화하기 위해서도 관련 교육을 전담하는 전문 인력이 필요하다. 공무원들을 위한 공공언어 개선과 관련된 특화된 교육 프로그램을 개발하여 운영해야 할 뿐만 아니라 해당 프로그램의 운영 과정, 성과, 문제점 등을 면밀하게 점검하고 평가하여 지속적으로 개선해 나가야 하기 때문이다.
- 국어책임관 및 국어전문관 제도가 공공언어 사용 현장에서 실질적인 성과를 내도록 하기 위해서는 국어책임관과 국어전문관의 공공언어 개선 업무를 효율적으로 지원하고 관리하는 전담 인력 또한 필요하다. 특히 모든 행정기관에 공공언어 개선 실무를 담당할 국어전문관의 배치가 제도화된다면, 국어전문관에 대한 지원 및 관리는 제도의 성패를 가르는 핵심 요인이 될 수 있을 것이다. 또한 해당 전문 인력은 민관을 아우르는 공공언어 개선 지원 체계 간의 효율적 연계를 구축하고 관리하는 업무도 함께 수행할 수 있다는 점에서 효과적인 인력 운용이 가능하다.
- 따라서 공공언어 개선 사업을 효율적으로 수행하기 위해서는 대폭적인 인력 충원이 절실한데, 이상의 논의를 바탕으로 국립국어원 공공언어과의 공공언어 관련 인력 확충 계획(안)을 제시하면 다음과 같다.

<표 31> 국립국어원 공공언어과 인력 확충 계획(안)

<b>&lt;현행 인력 구성&gt;</b>		
직급	명수	담당업무
학예연구관	1	공공언어 감수 지원, 상시 점검 및 평가, 지침 마련
학예연구사	1	공공언어 사용 실태 조사
보조연구원	1	공공언어 상담 및 개선 자료 정리, 감수 및 평가 보조
계	3	
+		
상담원	1	공공언어 상담



### 〈확충 인력 구성〉

직급	명수	담당업무
학예연구관	1	공공언어 상시 점검 및 평가, 평가 지침 마련
학예연구사	1	공공언어 감수 지원, 감수 지침 개발, 감수 인력 교육
학예연구사	1	공공언어 교육 지원, 프로그램 개발 및 운영
학예연구사	1	국어책임관/국어전문관 지원, 민관 연계 구축 및 관리
보조연구원	1	공공언어 사용 실태 조사, 지원 체계 홍보
보조연구원	1	공공언어 상담 및 개선 자료 정리, 감수 및 평가 보조
상담원	3	공공언어 상담(전화 + 온라인)
계	9	

- 위의 계획(안)에 따르면, 국립국어원 공공언어과에 학예연구사 2명, 보조연구원 1명, 상담원 3명 등 총 6명의 인력이 추가로 확충되는 것이 필요하며 해당 인력에 대한 인건비 예산도 추가로 확보되어야 할 것이다.

○ 쉬운 공공언어 사용 인증본부(또는 인증단) 설치 및 운영

- 쉬운 공공언어 사용 인증제 도입 문제는 아래의 III부 2장에서 본격적으로 다루겠지만, 해당 인증제를 도입한다면 인증제 운영을 위한 인증본부(또는 인증단)의 설치가 필수적이다. 인증본부(또는 인증단)은 관련 부처나 기관에 별도의 부서로 설치하거나 독립된 기구로 설치할 수 있으며 민간의 전문기관에 위탁하는 것도 가능하다. 그런데 국립국어원의 공공언어과가 공공언어 개선 사업의 주무 부서로 기능하고 있다는 점을 고려한다면, 국립국어원 공공언어과에 속한 특별 기구로 운영하는 것이 가장 효율적일 것으로 보인다.
- 쉬운 공공언어 사용 인증제의 효율적 운영을 위한 인증본부(인증단) 설치에 필요한 인력 구성(안)을 제시하면 다음과 같다.

〈표 32〉 쉬운 공공언어 사용 인증본부(인증단) 인력 구성(안)

직급	명수	담당업무
학예연구관	1	본부장, 업무 총괄

학예연구사	1	인증위원회 구성 및 운영, 인증제 규정 제정 및 개정
업무보조원	1	인증제 홍보, 인증 신청 접수, 인증 심사 결과 공지
업무보조원	2	서류 심사 및 현장 실사 진행
계	5	

- 위의 구성(안)에 따르면, 인증본부(인증단) 운영을 전담하기 위해서만 총 5명의 인력이 신규로 확충되는 것이 필요하며, 해당 인력에 대한 인건비 예산도 추가로 확보되어야 할 것이다.

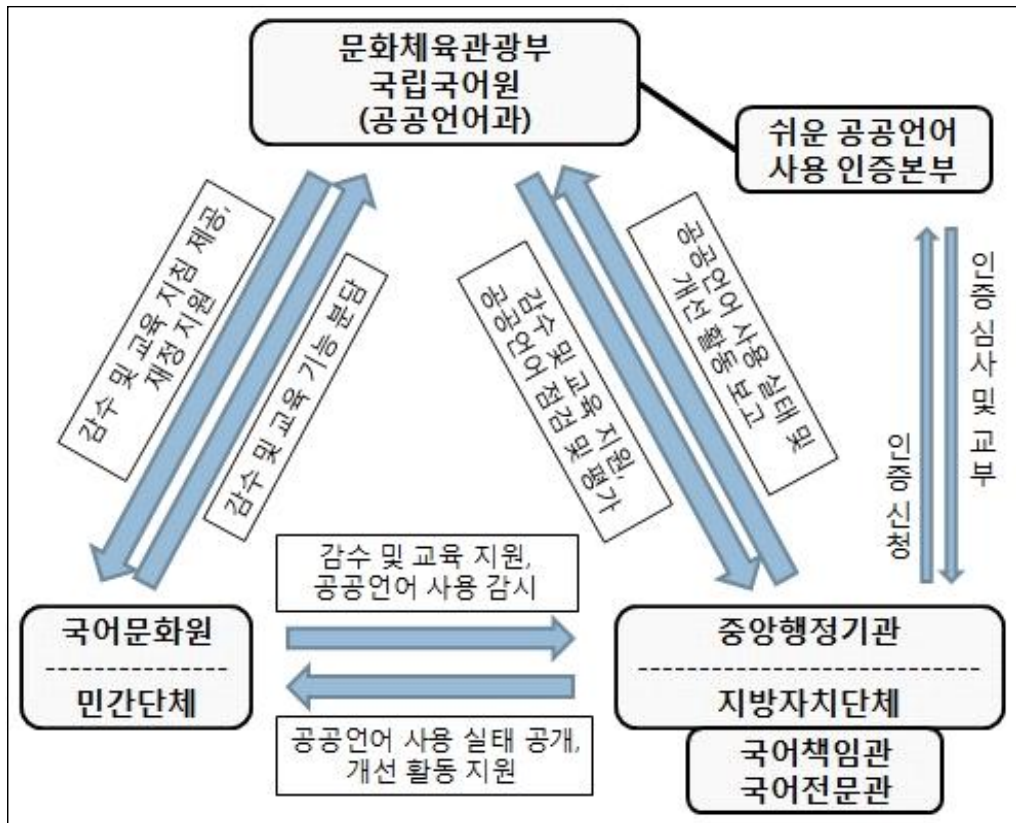
○ 국어문화원 및 민간단체의 공공언어 개선 사업 지원 예산 확충

- 공공언어 개선 사업이 효율성을 높이고 사업의 효과를 극대화하기 위해서는 정부 부처나 기관의 노력만으로는 한계가 분명하다. 특히 중앙행정기관이 아닌 지방자치단체와 각 지역의 공공 기관에서 사용하는 공공언어를 효율적으로 개선하기 위해서는 지역 차원의 자율적인 노력이 절실하다. 이러한 점에서 지역 국어문화원 및 국어 관련 민간단체의 공공언어 개선 활동이 활성화될 필요가 있다. 그리고 이러한 활동이 활성화되기 위해서는 국어문화원 및 민간단체의 공공언어 개선 사업에 대한 예산 지원이 대폭 확충되어야 한다. 현재 대부분의 국어문화원과 민간단체에 공공언어 개선 사업과 관련하여 지원되는 예산은 그 액수가 미미할 뿐만 아니라 공공언어 개선 사업이라는 명목으로 특화되어 있지도 않은 형편이다. 따라서 공공언어 개선 사업이라는 독립적인 명목 하에 사업을 추진하는 데에 필요한 인건비와 사업비에 대한 예산 지원이 있어야 할 것이다.

#### 1.4. 효율적 연계 강화를 통한 통합적 지원 체계 구축

- 이상의 논의를 바탕으로 문화체육관광부와 국립국어원이 중심이 되고 공공기관, 국어문화원, 국어 관련 민간단체가 효율적으로 연계되며, 홍보, 감수, 교육, 평가 등이 통합적으로 이루어지는 종합적 지원 체계 및 절차를 도식화해 보면 다음과 같다.





<그림 44> 공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차

- 위의 종합적 지원 체계 및 절차가 제 기능을 발휘하기 위해서는 공공언어 개선 지원 체계 간의 효율적 연계 강화, 공공언어 개선 지원 체계에 대한 홍보 강화, 공공언어 개선을 위한 감수 지원 체계의 효율성 제고, 공공언어 개선을 위한 교육 기회의 확대 및 특성화, 공공언어 사용에 대한 평가 및 인증의 제도화 등이 필수적인데 그 내용을 좀 더 구체화하면 다음과 같다.

#### 1.4.1. 공공언어 개선 지원 체계 간 효율적 연계 강화

- 정부 부처 간 긴밀한 협조 체계 구축
  - 공공언어 개선 사업의 내용을 정부 부처 간에 공유할 필요가 있다. 같은 내용을 정부 부처별로 달리 개선할 경우 국민의 혼란만 가중할 수 있기 때문이다. 공공언어 개선 사업의 필요성뿐만 아니라 구체적인 사업 내용까지도

정부 부처 간에 공유하고, 필요한 경우 정부 부처 몇몇이 공동으로 사업을 전개해 나갈 필요도 있다. 행정용어나 전문 용어의 순화에 있어서 특히 그러하다.

- 중앙 부처, 지방자치단체, 국립국어원 및 국어문화원과의 유기적인 협조
  - 광역 지방자치단체는 위로는 정부의 중앙 부처, 아래로는 기초 지방자치단체와 유기적으로 협조하여 공공언어 개선 사업을 전개해 나가야 한다. 사업 주체별로 제각각 공공언어 개선 사업을 전개해 나간다면 그 효과는 크게 반감되거나 역효과가 날 수도 있다.
  - 국립국어원 및 지역 내의 국어문화원과도 연계하여 공공언어 개선 사업을 전개해 나갈 필요가 있다. 아직까지 몇몇 광역 지방자치단체만이 국립국어원 및 지역 내의 국어문화원과 연계하여 공공언어 개선 사업을 전개해 나가고 있는데, 사업 진행상의 효율성을 높이고 사업의 효과를 극대화하기 위해서라도 모든 광역 지방자치단체가 국립국어원 및 지역 내 국어문화원과 긴밀한 연계망을 구축하여 공공언어 개선 사업을 기초하고 이를 토대로 그 사업을 전개해 나가야 한다.
  - 지역 국어문화원이 지방자치단체와 유기적으로 협조하여 공공언어 개선 사업을 전개해 나가는 데 있어서도 공공언어 개선 사업 지원의 범위와 폭을 크게 확대할 필요가 있다. 현재는 지방자치단체의 재정적 지원 아래서 지방자치단체의 업무의 일부를 대신 해 주는 정도에 그치고 있는데, 여기서 더 나아가 지방자치단체와 함께 해 나갈 수 있는 공공언어 개선 사업을 개발하여 지방자치단체에 제안할 수 있어야 한다. 그리고 사업을 수행하는 과정에서 국어문화원과 지방자치단체가 그 역할을 적절하게 나누어야 한다. 지금처럼 지방자치단체의 요구에 따라, 국어문화원이 보도자료, 문화재 안내판, 홈페이지 등의 언어 실태를 조사하고 그 개선안을 내놓는 정도로는 공공언어 개선 사업의 효과를 크게 기대할 수 없다.
- 국어 관련 민간단체와 정부·국어문화원의 공조
  - 국어 관련 민간단체의 공공언어 개선 사업은 국어문화 운동의 일환으로 산발적이면서 비체계적으로 진행되고 있다. 그러나 공공언어 개선 사업의 효과를 높이기 위해서는 국어 관련 민간단체가 문화체육관광부(국립국어원), 정부의 중앙 부처 등과 연계하여 상호 유기적으로 공공언어 개선 사업을 전개해 나갈 필요가 있다. 그런 점에서 문화체육관광부(국립국어원)는

‘공공언어 개선’을 매개로 하여 민간단체의 활동을 적극적으로 지원하는 한편 민간단체가 국립국어원 및 국어문화원을 통해 국어 관련 전문성과 사업의 추진력을 획득할 수 있는 시스템을 갖추 수 있도록 지원해 줄 필요가 있다.

#### 1.4.2. 공공언어 개선 지원 체계에 대한 홍보 강화

- 앞서 살펴본 설문 조사 결과(II부 3장 참조)에 따르면, 공공언어 개선 필요 시 도움이 필요함에도 적절한 도움을 받지 못하고 포기하는 공무원을 대상으로 그 이유를 물어본 결과, ‘도움을 받기 위해 어디에 문의하거나 요청해야 할지 몰라서’라는 응답이 50%로 가장 높게 나타났다. 또한 공공언어 개선 필요성에 동의하는 응답자를 대상으로 소속 기관 외부에 공공언어 개선 지원 체계가 있다는 것을 알고 있는지 물어본 결과, 소속 기관 외부 공공언어 개선 지원 체계에 대해 ‘알고 있다’라는 응답은 32.2%밖에 되지 않아 외부의 공공언어 개선 지원 체계가 널리 알려져 있지 않은 것으로 분석되었다. 하지만 소속 기관 외부의 공공언어 지원 체계를 인지하고 있는 경우에는 60% 이상이 도움을 받은 것으로 드러났다. 이는 새로운 공공언어 개선 지원 체계의 마련에 앞서 이미 존재하는 공공언어 개선 지원 체계라도 충분히 활용되기 위해서는 홍보가 매우 중요함을 보여준다.
- 국립국어원은 상대적으로 다양하고 효과적인 공공언어 개선 지원 체계를 갖추고 있지만, 공무원들은 국립국어원에서 어떤 지원을 받을 수 있는지 모르는 경우도 많다. 국어문화학교 강의를 수강한 후에 소속 기관으로 돌아간 공무원이 자신의 업무와 관련하여 공공언어 감수 요청을 하는 경우가 있는데, 이는 국어문화학교가 국립국어원의 공공언어 개선 지원 체계를 홍보하는 기능도 하고 있음을 확인할 수 있다.
- 문화체육관광부와 국립국어원은 공공언어 개선 지원 사업의 주무 부처이자 주무 기관으로서 현재 운영하고 있거나 향후 운영할 다양한 지원 체계를 좀 더 적극적이고 효과적으로 홍보할 필요가 있다. 이를 위해서는 홍보 자체가 공공언어 개선 지원 체계의 한 축을 차지하는 중요한 부분으로 자리매김 되어야 할 것이다.
- 현행 공공언어 지원 체계에 대한 홍보는 크게 두 축으로 이루어지고 있는

데, 그 중 하나는 공공언어 사용 지침서 배포를 통한 직접 홍보이며, 다른 하나는 국어문화학교 등 공공언어 사용 교육 수강생들의 입소문을 통한 간접 홍보이다. 홍보의 규모는 전자가 크지만, 홍보의 효과는 후자가 더 큰 것으로 파악된다. 이런 점을 고려하여 공공언어 사용 교육 시 공공언어 지원 체계에 대한 홍보를 좀 더 효과적으로 하는 방안을 마련되어야 한다.

#### 1.4.3. 공공언어 개선을 위한 감수 지원 체계의 효율성 제고

- 2010년 국립국어원에서는 공공 기관의 문서에 대한 감수 지원을 시작했는데, 앞서 살펴본 것처럼(II부 2장 참조) 2012년부터는 감수 지원 요청이 급증했다. 하지만 국립국어원의 전문 감수위원과 지역 국어문화원 중심으로 하는 현재의 감수 지원 체계로는 이러한 요청에 제대로 대응하기 어려운 형편이다. 이에 따라 기관별 요청의 횟수와 분량을 제한하고 있으나 이 또한 근본적인 해결책이라고 볼 수 없다. 이러한 제한적 감수 지원은 감수를 단순한 용어나 어문 규범 점검에만 국한시키고 내용이나 체계에 대한 질적인 점검은 불가능하게 하며 공공언어 개선이라는 근본 취지가 현실적 제약으로 훼손되는 것이기 때문이다.
- 앞으로도 계속 증가할 것으로 예상되는 공공언어 감수 지원 요청에 효과적으로 대응하기 위해서는 국립국어원 내부에서 직접 운용하거나 외부에서 간접 관리하는 감수 인력을 확충하는 것과 함께 감수 지원 업무를 분담할 수 있도록 국어문화원 등의 외부 협력 기관 및 단체를 활성화시키는 것도 중요하다. 외부 협력 기관 및 단체의 감수 지원은 국립국어원의 감수 지원과 동일한 질을 유지할 수 있어야 하는데, 이를 위해서는 표준 감수 지침의 개발 및 보급, 감수 인력 교육의 정례화를 통한 전문성 강화 등이 필요할 것이다.
- 공공 기관의 특성과 밀접하게 연관되어 있는 전문 용어 감수를 위해서는 해당 분야 전문가와의 체계적 협력이 필수적이다. 전문 용어의 경우에는 일반적인 감수 지침으로는 해결할 수 없는 부분이 많아서 기존의 감수 인력으로는 명백한 한계가 있기 때문이다. 이에 대한 전문가와의 협의, 조정의 과정이 체계적으로 진행되면 해당 분야의 전문 용어 관리 및 개선에 효과적일 것이다.

#### 1.4.4. 공공언어 개선을 위한 교육 기회의 확대 및 특성화

- 앞서 살펴본 설문 조사 결과(II부 3장 참조)에 따르면, 소속 기관 외부의 공공언어 개선 지원 체계 중 교육 프로그램에 대한 만족도가 대체로 높은 편이며, 특히 국립국어원 국어문화학교에서의 교육에 대해서는 90%가 넘는 만족도를 보이고 있음을 확인할 수 있다. 하지만 공무원들이 공공언어 관련 교육을 받을 수 있는 기회가 절대적으로 부족한 형편이다. 국립국어원 등의 공공언어 관련 교육을 신청하더라도 강사, 장소 등의 부족으로 인해 한 해 수용 인원이 한계가 있어서 수차례의 지원·탈락을 거듭하고 나서야 겨우 교육을 받을 수 있다고 한다. 교육 기회를 확장하는 한편, 기관별 쿼터제나 인원 등을 조정하여 장기적으로 공무원들에게 고루 교육이 이루어질 수 있도록 제도가 뒷받침될 필요가 있다.
- 공공언어 개선을 위한 교육은 관심 있는 공무원들만 지원하고 찾아서 듣는 상황이라 전체 공무원 대상으로 의무 교육이 필수적이다. 이를 위해서는 중앙공무원교육원의 신규 임용자 교육, 승진자 교육, 특별 교육 등의 교육과정에서 공공언어 관련 교과과목을 포함시키는 것을 적극적으로 고려할 필요가 있다.
- 공공언어 개선을 위한 공공 기관의 교육 프로그램은 내부 직원을 위한 맞춤형 등의 어문규범 교육이 주를 이룬다. 하지만 공공언어를 제대로 개선하기 위해서는 용어나 규범의 문제를 넘어서 공공 기관 내부에서, 그리고 공공 기관과 국민 간의 효과적인 의사소통을 위한 내용 구성과 표현에 대한 교육이 개발되고 시행될 필요가 있다. 특히 국립국어원의 국어문화학교, 찾아가는 국어문화학교에서는 공무원들을 위한 공공언어 개선과 관련된 특화된 교육 프로그램을 개발하여 운영할 필요가 있다.

#### 1.4.5. 공공언어 사용에 대한 평가 및 인증의 제도화

- 공공언어 사용의 개선을 위해서는 지침서 배포나 교육과 같은 간접적 방식의 지원 체계나 질의·응답 및 감수 지원이나 전담 직원 채용과 같은 직접적 방식의 지원 체계만으로는 한계가 있다. 공공언어 개선 지원과 함께 개선의

정도를 평가·인증할 수 있는 제도가 시행될 때 그 효과가 증대될 수 있다.

- 앞서 살펴본 설문 조사 결과(II부 3장 참조)에서도 공무원 10명 중 7명 이상이 공공언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용이 필요하다는 응답(75.4%)을 한 것으로 나타나 제도화의 효과가 높을 것으로 기대된다. 물론 공공언어 사용과 관련한 인증제 도입은 법적 근거 마련 등이 선행되어야 하고, 규제 완화 흐름 역행 등의 부정적 효과를 방지하기 위한 방안도 필요하다는 점에서 여러 가지 여건과 문제를 신중하게 검토하여 결정해야 할 것이다. 이와 관련한 좀 더 본격적인 논의는 아래의 III부 2장 ‘쉬운 공공언어 사용 인증제 도입’에서 진행하기로 한다.

## 2. 쉬운 공공언어 사용 인증제 도입

### 2.1. 쉬운 공공언어 사용 인증제의 운영 방식

#### 2.1.1. 쉬운 공공언어 사용 인증제의 목적

- 행정기관의 쉬운 공공언어 사용을 유도하며, 행정기관과 국민 사이에 원활한 소통이 이루어질 수 있도록 한다.
- 국가 행정 업무의 투명성을 높여 국민에게 행정 업무의 신뢰도를 높이고, 효율적인 의사소통이 이루어질 수 있도록 한다.
- 국어사용의 본보기가 되는 말로써 행정기관의 언어 사용이 모범을 보임으로서 여타 공공 기관의 언어 사용에 긍정적인 변화를 유도한다.

#### 2.1.2. 쉬운 공공언어 사용 인증제의 기본 구성 요건

##### 2.1.2.1. 인증 주체

- 인증 주체는 인증서를 발급하는 기관을 말한다. 인증 주체는 인증에 요구되는 사항의 적합성을 판정하고, 인증제가 공정하고 적합하게 운영되고 있는지를 관리·감독하며, 인증을 받은 기관의 사후 관리를 통해 인증 제도의 신뢰성을 유지하고 보장한다. 인증 주체는 크게 행정기관과 민간 전문기관의 두 가지 유형으로 나눌 수 있다.

<표 33> 쉬운 공공언어 사용 인증 주체의 두 가지 유형

	행정기관	민간기관
인증 방식	- 직접 방식	- 위탁 방식
장점	- 인증업무의 집행력, 효율성 제고 - 인증제 운영 예산 절감	- 평가·인증의 전문성 확보 - 인증제의 투명성·공정성 확보
단점	- 인증 전담 인력 및 조직 필요 - 인증 기준에 대한 기관 간 입장 차이 발생	- 인증업무의 집행력, 효율성 부족 - 위탁 비용 등 운영 예산 증가

### 2.1.2.2. 인증 대상

- 인증의 대상은 공공 ‘문서’가 아니라 공공 ‘기관’을 대상으로 한다.
  - ‘문서’에 대한 인증은 해외 사례(쉬운 영어 운동 등)에서처럼 민간단체 등의 자율적인 활동에 맡기고, 정부 차원의 인증은 ‘기관’ 인증에 집중한다.
  - 인증제 시행 초기에는 인증 대상 기관을 중앙행정기관과 광역 지방자치단체로 한정하고 단계적으로 인증 대상 기관을 확대한다.

<표 34> 쉬운 공공언어 사용 인증 대상 기관(안)

구분	대분류	소분류
중앙 행정기관		17부, 5처, 16청, 2원, 1실, 6위원회, 1회의
지방 행정기관	특별지방 행정기관	지역별: 우정사업본부, 교정본부, 환경청, 노동청, 국토관 리청, 항공청, 해양항만청, 지방해양경비안전본부, 국세청, 관세청, 조달청, 통계청, 검찰청, 병무청, 경찰청, 산림청, 중소기업청, 기상청, 해양경찰청
	지방 자치단체	-광역자치단체(17곳) 및 소속 자치구 -기초자치단체(시/군/구)
	지방교육 자치단체	-각 시/도 교육청 -지방 교육청

- 인증제 시행 과정에서 인증 대상 기관의 범위를 조정할 수 있다.
  - ‘보도자료’, ‘안내문’ 등 평가 공공언어의 종류에 따라 인증 대상 기관이 달라질 수 있다. 예를 들어, 행정기관의 공공언어 진단을 위해 ‘보도자료’를 분석한 민현식(2011)에서는 중앙행정기관의 하나인 ‘대통령실’이 조사 대상에서 제외되었다.
  - 기초자치단체와 같은 하부 행정기관의 경우 어느 행정 단위까지 인증 범위에 포함할 것인지 고려할 필요가 있다.
  - 향후 인증 대상 기관의 범위를 행정기관 외에 공공 기관(공기업, 방송국 등)으로 점차 확대할 수 있다. 공공언어라는 개념에 충실하자면 행정기관 이외의 모든 공공 기관이 인증 대상 기관이 될 조건을 가지고 있기 때문이다.



## 2.1.3. 쉬운 공공언어 사용 인증제 운영 방식(안)

### 2.1.3.1. 인증제 운영 조직

- 쉬운 공공언어 사용 인증의 효율적인 운영을 위하여 인증 업무 전반을 시행·운영할 조직으로 '(가칭) 인증본부(또는 인증단)'과 인증 결과를 심의할 '인증위원회'를 둔다.

<표 35> 쉬운 공공언어 사용 인증제 운영 조직(안)

운영 조직	업무 성격	주요 역할
인증본부 (인증단)	인증제 운영 관련 실무	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증제 홍보</li> <li>- 인증 신청 접수</li> <li>- 서류 및 현장 심사 진행</li> <li>- 인증 심사 결과 공지</li> </ul>
인증위원회	최종 심의 및 결정	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증 심사 결과 최종 결정</li> <li>- 인증제 규정 제정 및 개정</li> <li>- 인증 심사위원회 구성</li> </ul>

- 인증본부(인증단)는 행정 기관에 별도의 부서를 설치하거나 독립된 기구를 만들 수 있으며, 민간의 전문기관에 위탁할 수도 있다. 인증본부(인증단)은 인증 신청 접수, 서류 심사, 현장 심사 등 인증 업무 전반에 관한 실무적 일을 맡는다.
- 인증위원회는 인증제도 전반에 관한 주요 사항을 최종 심의하고 결정한다. 이를 위해 인증제 규정의 제정 및 개정, 인증 심사위원회의 구성 등에 대한 권한을 부여받는다.

### 2.1.3.2. 인증 시기

- 인증 시기는 크게 수시 인증과 정기 인증 방식으로 구분할 수 있다.
  - 정기 인증은 1년 단위로 하되, 필요에 따라 분기, 반기, 2년 등으로 조정할 수 있다. 이미 인증을 받은 기관의 재인증은 2년마다 할 수 있다.

<표 36> 쉬운 공공언어 사용 인증 시기 비교

구분	수시 인증	정기 인증(1년)
방법	- 연중 수시 응모 및 수시 인증	- 1년 단위의 인증 실시
장점	- 피인증 기관의 인증 준비에 따른 시기 조절이 가능함 - 홍보가 쉬움	- 운영 계획의 수립 수월 - 인증 사업 점점이 쉬움 - 심사위원 소집이 쉬움
단점	- 운영 및 관리의 비효율성 - 상시 관리 인력 필요 - 상시 심사위원 운영이 어려움 - 운영 비용 높음	- 피인증기관이 필요에 따라 인증을 받기 어려움 - 피인증 기간이 인증 기간을 맞추는 데 따른 업무 부담 발생

### 2.1.3.3. 인증 부여 방식

- 인증 부여 방식은 크게 ‘가부제’와 ‘등급제’로 나눌 수 있다.
  - ‘가부제’는 단일 인증 방식으로 일정 점수 이상을 획득한 경우 인증을 부여하는 방식이다. ‘등급제’는 획득한 점수에 따라 인증 등급에 차등을 두는 방식이다.

<표 37> 쉬운 공공언어 사용 인증 부여 방식 비교

구분	가부제	등급제
방법	- 기준 점수 이상인 경우 인증	- 점수에 따라 인증 등급 차등
장점	- 인증 방식이 명료함	- 승급을 위한 지속적인 노력 유도
단점	- 기준에 인접한 점수로 가부가 갈린 기관 간 형평성 문제 발생 - 인증 받은 기관 간 차등화 어려움	- 등급 향상을 위한 피인증 기관의 부담이 높음

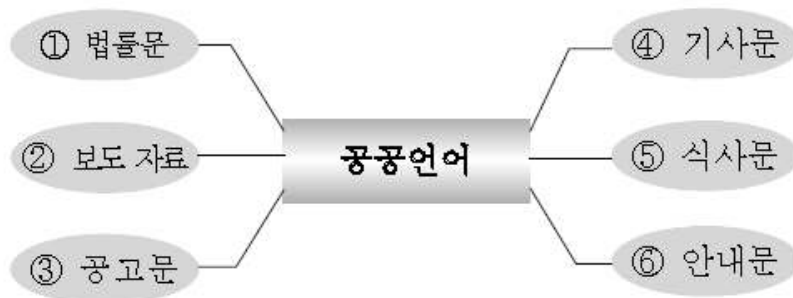
- 행정기관의 쉬운 공공언어의 사용은 단기간에 개선 효과를 얻기 어렵다. 또한 특정 시기의 한정된 지표만을 기준으로 쉬운 공공언어 사용 여부를

인증하기 쉽지 않다. 그러므로 행정기관의 쉬운 공공언어 사용에 대한 지속적인 노력을 유도하고 인증 등급에 따른 행정기관 간의 경쟁을 유도하며, 특히 인증제 참여 방식으로 의무 참여 방식을 채용할 것을 고려할 때 가부제보다 등급제를 채택하는 것이 적절하다고 판단된다.

- 등급은 ‘1등급 - 2등급 - 3등급’의 3 단계로 나누되, 인증 평가 결과 최저 기준을 만족하지 못할 경우에는 등급을 부여하지 않는다.

#### 2.1.3.4. 평가 대상 공공언어

- 평가의 형평성을 위해 모든 공공 기관에서 공통적으로 생산하는 공공언어들을 대상으로 한다.



<그림 45> 행정기관에서 공통적으로 생산하는 공공언어의 범주  
(민현식 외 2010)

- 그밖에 행정 서식, 및 해당 부서 관할 홈페이지를 포함할 수 있다.
- 동 단위나 지자체 등의 행정기관에서는 ‘법률문’, ‘보도자료’, ‘기사문’ 등의 발생이 적을 것으로 판단되므로 행정기관의 규모나 성격에 따라 평가 대상을 달리할 필요가 있다.
- 정책 브리핑, 대국민 담화, 전화 안내, 창구 상담 시에 발생하는 구어 또한 평가 대상에 포함할 수 있다. 다만, 구어는 시행 초기에는 대상에 포함하지 않으며 이후 평가 대상을 확대하면서 평가 대상에 추가하는 것이 적절하다.

### 2.1.3.5. 인증제 참여 방식

- 쉬운 공공언어 사용 인증은 피인증기관의 참여 의사에 따라 ‘자발적 참여’와 ‘의무 참여’로 구분할 수 있다. 자발적 참여와 의무 참여는 각각 ‘임의 인증’과 ‘강제 인증’이라고도 한다.
- 의무 참여 방식의 인증제를 운영하기 위해서는 이를 강제할 법적 근거가 필요하다.

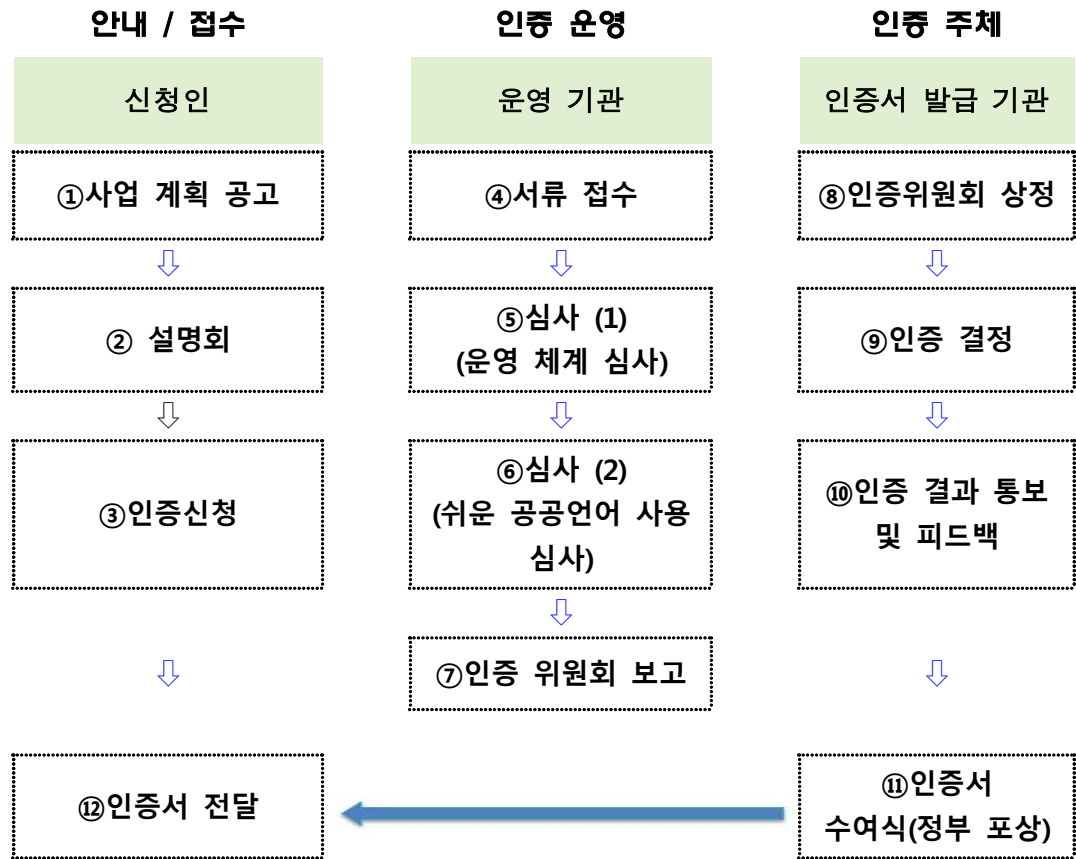
<표 38> 쉬운 공공언어 사용 인증제 참여 방식 비교

구분	의무 참여	자발적 참여
개념	- 피인증 기관의 의사와 무관하게 모든 행정 기관에 참여 강제	- 피인증 기관 스스로 인증의 필요성을 인식하고 인증제 참여
장점	- 모든 행정 기관이 참여하여 인증제에 대한 사회적 관심 증대 - 행정 기관 간에 경쟁 유도	- 쉬운 공공 언어 사용에 대한 자체 개선 노력에 따른 높은 효과
단점	- 대규모 인증을 위한 인증 주체의 부담 증가	- 피인증기관의 업무 부담 가중

- 쉬운 공공언어의 사용은 행정기관 자체의 행정 능력을 향상하는 데도 기여할 수 있지만, 무엇보다 국민들에게 양질의 정보를 쉽고 정확하게 제공하는 데 의미를 둔다.
- 쉬운 공공언어 사용 인증제를 자발적 참여 방식으로 시행할 경우 행정 업무 부담 등으로 행정기관의 참여가 저조할 가능성이 없지 않다. 반면에 쉬운 공공언어의 사용은 특정 행정기관에 한정된 문제가 아니라 국민을 상대로 하는 모든 행정기관이 개선해야 될 공동의 문제이다. 이에 쉬운 공공언어 사용 인증제는 모든 행정기관이 참여하는 의무 참여 방식으로 운영하는 것이 적절하다고 판단된다.
- 단, 시행 초에는 모든 행정기관을 대상으로 하기보다는 중앙행정기관에서 지방행정 기관으로 단계적으로 확대해 가는 것이 바람직하다.

### 2.1.3.6. 인증 절차

○ 쉬운 공공언어 사용 인증제의 인증 절차를 간략히 제시하면 다음과 같다.



<그림 46> 쉬운 공공언어 사용 인증 절차

- ① 사업 계획 공고: 신청 기간, 신청 방법, 준비사항 등 안내. 필요에 따라 설명회를 개최한다.
- ② 사업 홍보: 쉬운 공공언어 사용 인증제 및 심사 방법, 일정 등 설명
- ③ 인증 신청: 우편 또는 온라인 접수
- ④ 서류 접수: 별도의 운영 기구 또는 관련 부서

- ⑤ 심사 (1): 심사를 위해 운영 기관은 ‘심사 위원회’를 둔다. (‘심사 위원회’는 인증 주체에서 구성할 수도 있음). 이 심사는 인력, 조직 등 운영 현황 전반에 관해 피인증 기관이 제출한 자체 평가 서류의 적격성을 심사한다.
- ⑥ 심사 (2): 피인증 기관에서 발생하는 각종 대민 문서의 공공언어 사용의 실태를 직접 조사하고 평가한다.
- ⑦ 인증위원회 보고: ‘인증위원회’는 인증 주체에서 구성한다. 심사 위원회의 심사 결과를 인증 위원회에 보고 한다.
- ⑧ 인증위원회 상정: 심사 결과를 인증위원회에 상정하여 심사 결과를 심의 한다.
- ⑨ 인증 결정: 인증 위원회에서 결정한다.
- ⑩ 인증 결과 통보 및 피드백: 인증 여부를 통보하고 심사 내역을 제공한다.
- ⑪ 인증서 수여식 : 주관 기관에서 발급하는 인증서를 전달하고, 정부 포상이 있을 때에는 수여식을 병행한다.

## 2.2. 쉬운 공공언어 사용 인증제의 평가 지표

- 평가는 크게 쉬운 공공언어 사용 개선을 위한 피인증기관의 자체 평가(운영 평가)와 피인증기관에서 생산하는 공공언어에 대한 인증기관의 실사 평가(인증기관 평가)로 구분한다.

### 2.2.1. 자체 평가(운영 평가)

#### 2.2.1.1. 자체 평가 항목

- 자체 평가는 쉬운 공공 언어 사용을 위한 기관의 구체적인 노력, 즉, 추진 전략, 운영 기반, 종합 계획, 프로그램, 운영 실제 등을 정량 평가한다. 자체 평가한 내용에 대해 피인증 기관은 이를 증빙할 수 있는 자료를 같이 제출해야 한다.
- 인증을 받기 위해서는 총점 680점 만점에 최소 500점 이상을 획득해야 한다.

<표 39> 쉬운 공공언어 사용 인증 자체 평가 항목

평가 영역	평가 항목	내용	배점
추진 의지	기관장 관심도	1. 쉬운 공공언어 사용에 대한 정책 지시	10
		2. 기관장의 정기 교육 또는 운영회의 참석	10
운영 기반	관련 규정	3. 공공언어 사용에 관한 규정	20*
	인력 배치	4. 전담 공무원 배치	30*
		5. 전담 공무원의 전문성	30
	운영 조직	6. 쉬운 공공언어 사용 운영 위원회 설치	20
		7. 운영 회의 실적	30
추진 전략	중장기 계획	8. 중장기 계획 수립	20
	단기 계획	9. 매년 정기 계획 수립	20
	평가	10. 계획 달성에 대한 평가 수행	20
프로그램	교육 프로그램	11. 전담 공무원 교육	40
		12. 직원 대상 정기 교육	50
		13. 상시 온라인 교육	50
	지원 프로그램	14. 관련 자료실 설치	30
		15. 상시 상담 창구 마련	30
운영 실제	상시 감수제	16. 보도자료 감수	30
		17. 공고문 감수	30
		18. 식사문 감수	30
		19. 안내문 감수	30
		20. 민원 서식 감수	30
		21. 홈페이지 감수	30
	관리	22. 관할 행정기관의 쉬운 공공언어 사용 실태 점검 및 지도	30
	민원	23. 쉬운 공공언어 사용에 대한 민원 접수 및 처리	20
	동기 부여	24. 전담 공무원에 대한 혜택	20
		25. 일반 공무원에 대한 혜택	20
계			680

※ '관련 규정'과 '전담 공무원' 배치는 필수 사항임

### 2.2.1.2. 자체 평가 항목의 세부 배점 기준

○ 각 내용에 부여된 배점(만점)은 다음과 같은 세부 기준에 따라 차등하여 점수를 매긴다.

#### 1. 쉬운 공공언어 사용에 대한 정책 지시

- 쉬운 공공언어 사용에 대한 구체적인 정책 지시의 여부로 기관장의 쉬운 공공언어 사용에 대한 추진 의지와 관심도를 평가한다.
- 기관 전체 공무원을 대상으로 한 훈시 및 그에 갈음하는 방법도 인정함

연 8회 이상	10점
연 6회 이상 8회 미만	8점
연 4회 이상 6회 미만	6점
연 2회 이상 4회 미만	4점
연 1회	2점

#### 2. 기관장의 정기 교육 또는 운영회의 참석

- 자체 평가 항목의 <내용 7>과 <내용 11>에 따라 실시하는 전담 공무원 교육과 운영 회의 참석 여부로 사업에 대한 기관장의 관심도를 판단하다.

연 4회 이상	10점
연 3회	8점
연 2회	5점
연 1회	3점

#### 3. 공공 언어 사용에 대한 규정

- 자체 평가 항목과 관련한 내용이 포함된 규정을 갖고 있어야 한다.

규정이 있을 때	20점
----------	-----

※ 심사위원회는 규정의 엄밀성에 따라 배점에 차등을 둘 수 있다.

#### 4. 전담 공무원 배치

- 쉬운 공공언어 사용 업무를 주관할 전담 공무원을 두어야 한다.
- 전담 공무원의 배치는 쉬운 공공언어 인증을 위한 필수 사항이다.

전담 공무원 배치 시	30점
-------------	-----

※ 전담 공무원의 직급에 따라 배점에 차등을 둘 수 있다.



5. 전담 공무원의 전문성

- 전담 공무원은 국어 관련 학과(전공) 출신의 전공자이어야 한다.

국어 관련 학과(전공)의 박사수료 이상 출신	30점
국어 관련 학과(전공)의 석사 출신	20점
국어 관련 학과(전공)의 학사 출신	10점

6. 전담 운영위원회의 조직

- 전담 공무원을 포함한 3명 이상의 공무원으로 운영위원회를 조직해야 한다.
- 운영위원회는 쉬운 공공 언어 사용에 대한 중장기 및 단기 운영 계획을 수립하며, 해당 공무원들에 대한 교육을 주관한다.

5명 이상의 전담 운영위원회 조직	30점
3명 이상 5명 미만의 전담 운영위원회 조직	20점

7. 운영회의 실적

- 운영회의는 한 달에 1회 이상 여는 것을 원칙으로 한다.
- 운영위원회는 정기적으로 운영회의를 열며, 기관장은 운영회의에 참석할 수 있다.

연 12회 이상	30점
연 8회 이상 12회 미만	20점
연 6회 이상 8회 미만	15점
연 4회 이상 6회 미만	10점
연 1회 이상 4회 미만	5점

8. 중장기 계획 수립

- 운영 위원회는 쉬운 공공언어 사용에 대한 중장기 계획을 수립하고 집행한다.

5년 이상의 중장기 계획 수립 시	20점
3년 이상 5년 미만의 계획 수립 시	10점
2년 이상 3년 미만의 계획 수립 시	5점

9. 매년 정기 계획 수립

- 운영 위원회는 매년 쉬운 공공언어 사용에 대한 계획을 수립하고 집행한다.

매년 정기 계획 수립 시	20점
---------------	-----

10. 계획 달성에 대한 평가 수행

- 운영 위원회는 매년 쉬운 공공언어 사용에 대한 목표 달성을 점검하고 보완한다.

계획 달성에 대한 평가 수행 시	20점
-------------------	-----

11. 전담 공무원 교육

- 쉬운 공공언어 전담 공무원은 연 4회 이상 전문가 교육을 받도록 한다(관련한 세미나, 학술대회 참석도 인정함)

연 4회 이상	40점
연 3회	30점
연 2회	20점
연 1회	10점

12. 직원 대상 정기 교육

- 전체 직원을 대상으로 전문가 초청 또는 자체 교육을 실시한다.

연 2회	50점
연 1회	30점

- 참석 비율에 따라 다음과 같이 각각 차등하여 점수를 부여한다.

※ 전체 직원의 90% 이상이 교육 참석 시	= × 1
※ 전체 직원의 80% 이상이 교육 참석 시	= × 0.8
※ 전체 직원의 70% 이상이 교육 참석 시	= × 0.6
※ 전체 직원의 60% 이상이 교육 참석 시	= × 0.4
※ 전체 직원의 60% 미만이 교육 참석 시	= × 0.2

13. 상시 교육

- 사내 인트라넷이나 전자우편을 통한 상시 교육을 실시한다.

연 24회 이상	50점
연 22회 이상 24회 미만	45점
연 20회 이상 22회 미만	40점
연 18회 이상 20회 미만	35점
연 16회 이상 18회 미만	30점
연 14회 이상 16회 미만	25점
연 10회 이상 14회 미만	20점
연 8회 이상 10회 미만	15점
연 6회 이상 8회 미만	10점

#### 14. 관련 자료실 설치

- 국어사전, 순화 자료집, 공공언어 지침서 등을 갖춘 자료실 설치해야 한다.

독립된 공간에 설치 시	20점
기타 자료실의 일부를 활용하였을 시	10점

#### 15. 상시 상담 창구 마련

- 업무 중 수시로 쉬운 공공언어 사용에 대해 문의하고 답을 들을 수 있도록 다음과 같은 자체 창구를 갖추어야 한다.
- 상담 체계 : ①전화, ②전자 게시판, ③직접 상담, ④기타

3 가지 이상	30점
2 가지	20점
1 가지	10점

#### 16~21. 상시 감수제

- 해당 기관에서 발생하는 (대민) 공공문서에 대한 상시 감수제를 의무적으로 실행하여야 하며 이에 대한 구체적인 실적이 있어야 한다.

보도자료 검수 의무	30점
공고문 검수 의무	30점
식사문 검수 의무	30점
안내문 검수 의무	30점
민원 서식 검수 의무	30점
홈페이지 검수 의무	30점

- 감수 실적 비율에 따라 다음과 같이 각각 차등하여 점수를 부여한다.

- ※ 100%~90% 감수 시 = × 1
- ※ 89%~80% 감수 시 = × 0.8
- ※ 79%~70% 감수 시 = × 0.6
- ※ 69%~60% 감수 시 = × 0.4
- ※ 60% 미만 감수 시 = × 0.2

#### 22. 관할 행정기관의 쉬운 공공언어 사용 실태 점검 및 지도

- 관할 하위 행정기관의 공공언어 사용 실태 점검 및 지도 실적이 있어야 한다.

연 3회 이상 실태 점검 및 지도 시	30점
연 2회 실태 점검 및 지도 시	20점
연 1회 실태 점검 및 지도 시	10점

23. 쉬운 공공언어 사용에 대한 민원 접수 및 처리

- 쉬운 공공언어 사용에 대한 민원을 접수하는 독립된 창구를 운영해야 한다.
- 민원이 발생하였을 때에는 전담 공무원과 협의하여 처리하며, 처리된 사항은 민원인에게 알리고, 지침을 마련하여 구성원들에게 공지하고 같은 민원이 발생하지 않도록 한다.

공공언어 사용 전담 민원 창구 운영 + 발생한 민원에 대한 처리 공지 시	20점
공공언어 사용 전담 민원 창구 운영	10점

24. 전담 공무원에 대한 혜택

- 쉬운 공공언어 사용 인증제 통과 등 전담 공무원의 실적에 따른 고가, 포상 등이 구체적으로 규정에 명시되어 있어야 한다.

전담 공무원에 대한 혜택 시행	20점
------------------	-----

※ 심사위원회는 혜택의 수준에 따라 배점에 차등을 둘 수 있다.

25. 일반 공무원에 대한 혜택

- 쉬운 공공언어 사용을 실천한 공무원이나 해당 행정기관에서 발생하는 각종 문서의 오류를 찾아 바로 잡으려는 노력을 한 공무원을 대상으로 구체적인 혜택 부여해야 한다.

일반 공무원에 대한 혜택 시행	10점
------------------	-----

※ 심사위원회는 혜택의 수준에 따라 배점에 차등을 둘 수 있다.

- 심사위원회는 자체 평가서와 증빙 자료의 내용을 검토하여 자체 평가 점수를 조정할 수 있다. 이때 조정 사유를 분명히 밝혀야 한다.

## 2.2.2. 인증기관 평가(실사 평가)

- 인증기관 평가는 인증 실무를 담당하는 인증본부(단)(또는 관련 부서)에서 담당하며 심사위원회를 구성하여 실제로 심사 기간 동안 발생한 문서를 대상으로 실사 평가를 한다.
- 평가 대상 문서는 ‘보도자료’, ‘공고문’, ‘식사문’, ‘안내문’, ‘민원 서식’, ‘홈페이지’ 등이 된다. 정책 브리핑, 대국민 담화, 전화 안내, 창구 상담 등과

같이 구어로 이루어지는 공공언어로 점차 평가 대상을 확대한다)

- 평가 지표는 서혁 외(2004)에서 제시한 공공언어 진단 기준을 참고하되, '민원 서식, 홈페이지' 등 문서의 성격에 따라 항목을 더하거나 뺄 수 있다. 세부 평가항목 당 30점 만점에 총점 720점으로 평가하고, 600점 이상 획득 시 인증 기준을 넘은 것으로 본다.

<표 40> 쉬운 공공언어 사용 인증기관 평가 항목의 예

대범주	소범주	세부 기준
정확성	표기의 정확성	한글 맞춤법 및 표준어 규정에 맞게 작성되었다.
		외래어 및 로마자 표기법 규정에 맞게 작성되었다.
		띄어쓰기가 정확하게 이루어져 있다.
	표현의 정확성	어휘는 의미에 맞게 선택되었다.
		문장이 의미하는 바를 정확하게 파악할 수 있다.
		문장은 어법에 맞게 표현되었다.
		지나친 축약이나 생략을 사용하지 않고 명료하게 표현하고 있다.
소통성	공공성	고압적이고 권위적인 표현을 삼가고 있다.
		불필요한 외래어 및 외국어를 삼가고 있다.
		성별, 문화, 종교 등과 관련한 차별적인 표현들을 삼가고 있다.
	이해 용이성	문단 구분이 적절하다.
		문장은 적절한 길이로 작성되었다.
		이해하기에 어려운 어휘나 표현이 없다.
		접속어 및 표지어가 내용 이해를 돕고 있다.
		전문용어나 어려운 용어에 대한 부가 설명이 있다.
	정보 전달성	전달 내용의 양이 적절하다.
		전달 내용은 체계적으로 구성되어 있다.
		불필요한 정보 없이 간명하게 제시하였다.
	시각적 편의성	알맞은 글자 크기와 간격으로 작성되었다.
		중요한 내용을 강조하는 표시를 적절히 사용하였다.
		내용 이해에 필요한 시각자료가 적절하게 사용되었다.
실행성	실제적 실행 가능성	문서 내용을 읽고 관련 절차(검색, 작성, 제출 등)를 실제로 쉽게 실행할 수 있다.
		실행에 필요한 충분한 정보나 서식을 제공하고 있다. <sup>15)</sup>
		실제 실행에서 부딪힐 수 있는 유의사항을 제시하고 있다.

(서혁 외 2014)

## 2.3. 쉬운 공공언어 사용 인증제 도입의 효용성과 문제점

### 2.3.1. 효용성(기대 효과)

- 쉬운 공공언어 사용 인증제의 도입은 행정기관의 공공언어 사용 개선에 실질적인 효과를 낼 수 있다. 앞서 살펴본 공무원 대상 한 설문 조사 결과(II부 3장 참조)에 따르면, 공공언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용이 필요하다는 응답이 75.4%로 공무원 10명 중 7명 이상 대다수가 평가와 결과 활용 필요성에 공감하는 것으로 나타났으며, 공공언어 사용에 대한 평가 및 인증제가 공공언어 개선에 영향을 미친다는 의견이 80.1%로 나타났다. 이는 인증제가 공무원의 언어 사용 개선에 실질적인 효과를 낼 가능성이 높음을 의미하는 것이다.

[설문] 공무원: 평가 및 인증제가 공공 기관 공공언어 개선 노력에 미치는 영향

	영향	비영향
공무원	80.1	19.9

- 중앙행정기관에서의 쉬운 공공언어 사용 인증제의 도입은 다른 관할 행정기관이나 지자체 등의 바른 공공언어 사용에 긍정적인 영향을 줄 것으로 기대된다. 또한 행정기관과 밀접한 관련이 있는 기업 등 민간기관의 바른 언어 사용 노력에도 적지 않은 영향을 끼칠 것으로 보인다. 이는 연쇄적으로 국민의 언어 사용 개선에 이바지할 것으로 보인다.
- 쉬운 공공언어 사용 인증제의 도입은 행정기관에서의 언어 사용에 대한 체계적이고 지속적인 개선을 가능하게 한다. 인증 심사 과정에서 도출된 심사 결과에 대한 피드백을 통해, 해당 기관의 공공언어 사용에 대한 잘잘못을 검토하고 지속적인 개선 노력을 통해 올바른 언어 사용을 정착시키는 데 기여할 수 있다.
- 쉬운 공공언어 사용 인증을 받은 행정기관은 인증 마크, 인증패, 인증 현판 등을 활용하여 해당 기관의 긍정적 이미지를 국민에게 홍보하는 데 사용할 수 있으며, 소속 공무원은 바른 언어 사용에 대한 자부심을 가질 수 있다.

### 2.3.2. 문제점

- 인증제 실시로 인한 행정기관의 업무 부담이 가중되고 인증 취득을 위한 노력으로 인해 해당 기관의 행정력이 소모될 수 있다. 공문서 의무 감수에 따른 업무의 지체, 쉬운 공공언어 사용 의무 교육에 따른 다른 업무 차질 등이 발생할 수 있으며, 각 행정기관은 본연의 임무가 아닌 인증제를 위한 준비에 일정 수의 인력과 예산을 투입해야 하므로 이에 따른 행정력이 소모될 수 있다. 특히 2차 심사인 실사 평가의 경우 적지 않은 분량의 문서를 심사해야 하므로 상당히 많은 심사 인력과 시간이 필요할 것으로 보인다.
- 인증 취득의 과정에서 비용이 발생하지만, 비용 대비 효과는 기대하거나 검증하기가 쉽지 않다. 비용은 피인증기관에서 부담하는 심사비 외에, 피인증기관에서는 인증제 준비를 위해 발생하는 비용과 인증기관에서 인증 심사를 위해 소요되는 인건비 및 행정비 등이 포함된다.

<표 41> 가족친화 인증 2014년 심사비 예시

구분	중소기업	대기업·공공기관	비고
최초 인증 신청	무료	1,000,000원	부가세 별도
유효기간 연장 신청	무료	500,000원	
재인증 신청	무료	1,000,000원	

- 행정기관이 다른 행정기관을 인증하는 사례가 많지 않아서 강제적인 인증제를 시행하고자 할 경우에는 강한 저항이 발생할 가능성이 있으며, 자율적인 인증제를 실시할 경우에는 행정기관들의 참여가 매우 저조할 것으로 우려된다.

## IV. 결론

### 1. 연구 요약

- 이 연구는 현행 공공언어 지원 체계의 실태를 분석하여 성과와 문제점을 검토하고 개선 방안을 마련하는 데에 목적이 있다. 이를 위해 먼저 기초 연구를 진행하고, 그것을 바탕으로 개선 방안을 제시하는 방식으로 단계화하여 순차적으로 이루어졌다.
- 기초 연구 단계에서는 먼저 공공언어 개선 및 지원에 대한 선행 연구를 검토하였는데, 이는 다시 공공언어 개선의 원칙 및 기준에 관한 연구와 공공언어 개선 지원 체계 및 정책에 관한 연구로 나누어 살펴보았다. 다음으로 현행 공공언어 개선 지원 체계의 실태를 분석하였는데, 이는 그 주체에 따라 문화체육관광부/국립국어원, 정부 부처 및 광역 지방자치단체, 지역 국어문화원, 국어 관련 민간단체 등의 4가지 유형으로 나누어 각각의 공공언어 개선 지원 체계의 내용과 특성을 살펴보았다.
- 기초 연구 단계에서는 또한 중앙행정기관의 공무원 500명을 대상으로 공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 대한 의견 조사를 실시하고 그 결과를 분석하여 기존 공공언어 개선 지원 체계의 활용 경험 및 만족도와 지원 체계 및 정책의 개선 방향을 파악하였다. 이와 함께 서양의 주요 국가와 일본의 공공언어 개선 지원 사례를 정부 차원의 정책 중심으로 검토하여 시사점을 도출하고자 했다.
- 기초 연구 단계에서 또 한 가지 중요한 연구는 공공언어 관련 인증제도 도입 여부를 검토하기 위해 국내의 주요 인증제도를 조사하고 분석하여 각 인증제도가 가지고 있는 특성을 파악한 부분이다. 조사 대상의 범위는 대한민국의 중앙행정기관이 다른 행정기관을 대상으로 한 인증제에 한하였다. 그러므로 국가가 기업이나 민간단체를 대상으로 하는 인증제는 조사 대상에 포함되지 않았다.
- 이상과 같은 기초 연구를 바탕으로 공공언어 개선 지원 체계의 발전 방안을



제안하였는데, 이는 크게 두 가지, 즉 ‘공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 구축’과 ‘쉬운 공공언어 사용 인증제 도입’으로 나누어 논의되었다. 이 연구에서는 이러한 제안의 현실성을 높이기 위해 기초 연구에서 파악한 객관적 실태와 국내외 사례를 최대한 반영하고자 노력하였으나, 이 제안들이 실제 현장에 적용되기 위해서는 좀 더 구체화되는 과정이 필요할 것이다.

- 공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 구축과 관련해서는 현행 공공언어 개선 지원 체계들 간의 효율적 연계 구축을 우선적으로 제안하였다. 현행 공공언어 개선 지원 체계는 문화체육관광부를 비롯한 중앙행정기관, 지방자치단체, 지역 국어문화원, 국어 관련 민간단체 등 그 주체가 매우 다양한데, 각각의 체계들이 유기적으로 운영되지 못하고 고립적이면서 중복적인 모습을 보이는 경우가 많았기 때문이다.
- 종합적 지원 체계 및 절차 구축에는 국어책임관의 기능을 강화하고 ‘국어전문관’ 제도를 도입하는 방안을 포함시켰다. 국어책임관의 기능을 강화하는 방안으로는 국어책임관의 지정을 의무화하고 그 활동을 평가하여 우수한 국어책임관에 대한 포상, 승진 등의 우대 조치를 취하는 것을 제안하였다. 국어전문관은 국어에 관한 전문 지식과 경험을 자격 조건으로 하여 공공언어 개선 등의 실질적인 업무를 수행해면서 국어책임관을 보좌하는 것이 기본 임무이다.
- 종합적 지원 체계 및 절차가 제대로 구축되고 운영되기 위해서는 공공언어 개선 지원 주무 부처이자 기관인 문화체육관광부와 국립국어원의 기능이 강화될 필요가 있다. 이를 위해서는 문화체육관광부 장관이 중앙행정기관과 지방자치단체를 포함하는 공공 기관의 언어 사용 실태를 평가하고 그 결과를 활용할 수 있도록 하는 법적 근거를 마련해야 하며, 국립국어원 공공언어과의 인력·조직 및 예산이 대폭 확충되는 것이 필요하다.
- 이상과 같은 종합적 지원 체계 및 절차의 효율성을 높이고 공공언어 개선 사업의 성과를 극대화하는 방법의 하나로 ‘쉬운 공공언어 사용 인증제’의 도입을 검토해 볼 것을 제안하였다. 이를 위해 인증제의 운영 방식과 평가 지표를 구체화하였고, 인증제 도입의 효용성과 문제점에 대해서도 논의하였다. 운영 방식과 관련해서는 실무를 담당할 인증본부(또는 인증단)의 설치 필요성을 제기하였고, 가부제보다는 등급제, 자발적 참여보다는 의무 참여 방식이 적절할 것으로 판단하였다. 평가 지표와 관련해서는 피인증기관의 자체 평가 영역으로 추진 의지,

운영 기반, 추진 전략, 프로그램, 운영 실제 등을 설정하고 세부 평가 항목과 배점 기준을 제시하였으며, 인증기관의 실사 평가 대상은 일차적으로 보도자료, 공고문, 식사문, 안내문, 민원 서식, 홈페이지 등을 설정하고 정확성, 소통성, 실행성 등을 중심으로 평가 항목을 세분화하여 배점 기준을 제시하였다.

## 2. 연구의 의의 및 제언

- 이 연구에서는 공공언어 개선 및 지원에 대한 선행 연구 검토, 현행 공공언어 개선 지원 체계의 실태 분석, 공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 대한 의견 조사, 주요 외국의 공공언어 개선 지원 사례 분석, 공공언어 관련 인증제도 도입 검토 등의 기초 연구를 바탕으로 ‘공공언어 개선을 위한 종합적 지원 체계 및 절차 구축’과 ‘쉬운 공공언어 사용 인증제 도입’을 공공언어 개선 지원 체계 발전 방안으로 제안하였다.
- 이 연구의 결과는 다소 관성적으로 운영되고 있는 공공언어 개선 지원 체계의 성과와 한계를 파악하고 개선 방안을 마련하는 데에 다양하게 활용될 수 있으리라 기대한다. 특히 중앙행정기관의 공무원을 대상으로 공공언어 개선 지원 체계의 필요성과 방법에 대한 의견을 조사하여 개선 방향을 모색한 것과 쉬운 공공언어 사용 인증제의 도입 문제를 여러 측면에서 검토한 것은 기존의 다른 연구들에서는 시도하지 못했던 새로운 시도였다는 점에서 의의가 있다.
- 이 연구에서는 공공언어 개선 지원 체계 발전 방안의 일환으로 ‘쉬운 공공언어 사용 인증제 도입’을 검토할 것을 제안하였다. 하지만 앞서 언급한 것처럼 공공언어 사용과 관련한 인증제 도입은 법적 근거 마련 등이 선행되어야 하고, 규제 완화 흐름 역행 등의 부정적 효과를 방지하기 위한 방안도 필요하다는 점에서 여러 가지 여건과 문제를 신중하게 검토하여 결정해야 한다. 특히 인증 대상 기관의 선정(행정기관만 대상 vs. 공공 기관까지 확대), 인증 부여 방식(가부제 vs. 등급제), 인증제 참여 방식(의무 참여 vs. 자발적 참여) 등의 운영 방식 문제는 공공언어 사용 실태에 대한 면밀한 현황 파악뿐만 아니라 대상 기관과의 충분한 공감대 형성이 필수적이다.
- 따라서 이 연구는 다음과 같은 후속 연구가 필요함을 시사한다. 먼저 이 연구에서 제안한 인증제 운영 방식과 인증제 평가 지표를 적용하고 문제점을 파악

할 수 있는 인증제 시범 운영 연구가 필요하다. 시범 운영 연구는 실제로 인증제를 위한 모든 절차를 진행하되 그 결과를 공표하거나 활용하지는 않는 것을 전제로 한다. 그리고 이러한 시범 운영 결과를 바탕으로 인증제 평가 지표를 더욱 현실적이고 효과적으로 개발하는 인증제 평가 지표 개발 연구가 필요하다. 이러한 두 가지 연구는 동시에 진행하는 것이 효율적이며, 이러한 연구가 바탕이 된다면 쉬운 공공언어 사용 인증제의 본격 운영이 성공적으로 시작될 수 있으리라 기대한다.

## 참고 문헌

- 강남옥·박재현(2011), 공공언어의 수준 평가를 위한 진단 지수 개발 연구, 『인문연구』 62, 영남대학교 인문과학연구소. 123~156.
- 강정희(2010), 생태언어학적 관점에서 본 다문화 사회와 공공언어 정책, 『공공언어 개선을 위한 정책 토론회 자료집』, 전국국어문화원연합회.
- 구본관 외(2012), 『2012년 행정기관 공공언어 진단 I, II』, 국립국어원.
- 국립국어원(2011), 『한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기』. 국립국어원.
- 국립국어원(2013), 『바르고 쉬운 공공언어』. 국립국어원.
- 김문오(2001), 『법조문의 문장 실태 조사』, 국립국어원.
- 김세중(2010), 공공 언어의 개념과 요건, 『제32회 한말연구학회 전국 학술대회 자료집』, 한말연구학회.
- 김정수(2009), 공공 기관의 언어, 『국립국어원 공공 언어 관련 학술대회 발표 자료집』, 국립국어원.
- 김형규(1964), 『법령표현 개선의 위한 국어 지식』. 법제처.
- 남영신(2009), 공공언어 순화 추진과 제도 확립 방안, 『국립국어원 공공 언어 관련 학술대회 발표 자료집』, 국립국어원.
- 남영신 외(2010), 『계약서, 약관 등의 국어사용 실태조사 및 개선방안 연구』, 국립국어원.
- 노명완 외(2005), 직업 문식성 연구, 『독서연구』 13, 한국독서학회, 62-100.
- 민현식 외(2009), 『공공 기관 서식·문서의 국어 사용 실태 조사』, 국립국어원.
- 민현식 외(2010), 『공공 언어 요건 정립 및 진단 기준 개발 연구』. 국립국어원.
- 민현식 외(2011), 『2011년 행정기관 공공언어 진단 I, II』. 국립국어원.
- 박정현(2002), 공공 게시물의 언어, 이석주 외, 『대중 매체와 언어』, 서울: 역락, 101~144.
- 박덕유(20140), 우리말 다듬기와 21세기 언어문화개선 운동, 『한국어문학술단체연합회 전국학술대회 발표 자료집』, 한국어문학술단체연합회.
- 박재현·이관희·김승현(2011), 공공언어에 대한 요건별·장르별 만족도, 『사회언어학』 19(2), 한국사회언어학회, 177~207.

- 박창원(2010), 공공언어 정비를 위한 중장기 계획, 『공공언어 개선을 위한 정책 토론회 자료집』, 전국국어문화원연합회.
- 서정목(1991), 『공공 기관의 안내 방송 문안 조사 연구』, 국립국어원.
- 서혁 외(2014), 공공 문식성 제고를 위한 공문서 텍스트의 평가와 분석, 『새국어교육』 98, 한국국어교육학회, 119-152.
- 오현아(2010), 공공 기관 서식 문서에 대한 국민들의 의식 및 이용 실태 연구, 『신청어문』 37 · 38, 서울대학교 국어교육과, 133~178.
- 윤희성(2013), 『공공 문식성을 고려한 공공문서 이독성 지표 개발 방안 연구』, 이화여자대학교 국어교육학과 석사학위논문.
- 이관희(2010), 공공 기관 서식 문서의 개선을 위한 국어 정책 시행 방향-국어 책임관 제도의 보완과 공무원의 국어능력 향상 방안, 『신청어문』 37 · 38, 서울대학교 국어교육과, 209~252.
- 이세정 외(2012), 『국어 발전과 진흥을 위한 법 체계 정비 연구』, 문화체육관광부.
- 이인제(2009), 공공언어로서 교육 언어의 사용 실상과 개선 정책, 『국립국어원 공공 언어 관련 학술대회 발표 자료집』, 국립국어원.
- 임현경(2014), 유럽연합, 벨기에, 스위스, 캐나다의 공공용어 번역, 『새국어생활』 24(2), 서울: 국립국어원, 23-41.
- 장후석 외(2010), 『공공언어 개선의 정책 효과 분석』, 국립국어원.
- 전영옥 · 서은아 · 양영하 · 구현정(2013), 공공언어의 실태 및 개선 방안 연구, 『사회언어학』 22(1). 한국사회언어학회. 241~270.
- 정희원(2005), 『어문 규범 준수 실태 조사 IV』, 국립국어원.
- 정희창(2010), 공공 언어의 표기와 표현, 『제32회 한말연구학회 전국 학술대회 자료집』, 한말연구학회.
- 제민경(2010), 「공공 기관 민원 서식의 유형별 오류 분석」, 『신청어문』 37 · 38, 서울대학교 국어교육과, 179~208.
- 조태린(2006), 『공공 기관 누리집의 언어 사용 실태』, 국립국어원
- 조태린(2010), 공공언어 문제에 대한 정책적 개입 방식, 『한말연구』 27, 한말연구학회, 379~404.
- 최혜원(2014), 언어문화개선 운동의 현황과 실천 방안, 『한국어문학술단체연합회 전국학술대회 발표 자료집』, 한국어문학술단체연합회.

- 최홍열 외(2013), 『2013년 행정기관 공공언어 진단 및 진단 자동화 도구 개발』. 국립국어원.
- 허철구(2009), 공공언어를 위한 정부의 역할, 『국립국어원 공공 언어 관련 학술대회 발표 자료집』, 국립국어원.
- 황용주(2011), 한국의 언어 관리 정책 - 공공언어 개선 정책을 중심으로, 『국어문학』 50, 국어문학회, 23~45.
- 황용주(2012), 행정용어 사용에 대한 정책적 개입 현황과 과제, 『어문론총』 57, 한국문학언어학회, 179~201.
- Ervin, E.(2003), *Public Literacy*(2nd Ed.), NY: Pearson Education Inc.

## 부록 자료

### <공공언어 개선을 위한 지원 체계 관련 설문 문항>

\* 공공언어의 개선 필요성에 동의하는 응답자에 한해 질문

<1> 귀하가 작성하는 공문서 등에서의 공공언어를 개선하고자 할 때 특정한 도움이 필요할 경우에 어떻게 하십니까?(복수 응답 가능)

- ① 직장 동료 또는 상사에게 문의하여 해결 ☞ <2>로 이동
- ② 기존에 작성된 우수한 문서를 참조하여 해결 ☞ <2>로 이동
- ③ 전문기관 또는 전문가의 감수를 받아 해결 ☞ <2>로 이동
- ④ 관련 자료 또는 지침을 참조하여 해결 ☞ <2>로 이동
- ⑤ 관련 교육에 참여하여 해결 ☞ <2>로 이동
- ⑥ 기타 ☞ <2>로 이동
- ⑦ 적절한 도움을 받지 못하고 포기 ☞ <1-1>로 이동

<1-1> 적절한 도움을 받지 못하고 포기하는 이유는 무엇입니까?

- ① 도움을 요청하고 받을 시간적 여유가 없어서
- ② 도움을 요청하는 절차가 복잡하고 번거로워서
- ③ 관련 자료 또는 지침이 어렵고 사용하기 불편해서
- ④ 받은 도움의 내용이 적절하지 않다고 생각해서
- ⑤ 도움을 받기 위해 어디에 문의하거나 요청해야 할지 몰라서
- ⑥ 기타

<2> 귀하가 속한 기관에서 공공언어의 개선을 위한 지원을 하고 있습니까?

- ① 하고 있다. ☞ <2-1>로 이동
- ② 하고 있지 않다. ☞ <3>으로 이동

<2-1> 귀하가 속한 기관에서 하고 있는 공공언어의 개선을 위한 지원은 무엇입니까?(복수 응답 가능)

- ① 관련 교육 프로그램 운영
- ② 교육 없이 관련 자료 또는 지침만 제공
- ③ 전문기관 또는 전문가의 감수 활용 지원
- ④ 기관 내 담당자 배정 또는 채용
- ⑤ 기타

<2-2> 귀하가 속한 기관 내부에서 귀하가 도움을 받은 경험이 있는 공공언어 지원에 대해 만족하십니까?

- ① 매우 만족스럽다.
- ② 만족스럽다.
- ③ 보통이다.
- ④ 불만스럽다.
- ⑤ 매우 불만스럽다.

<3> 귀하가 속한 기관 외부에 공공언어의 개선을 돕기 위한 지원 체계가 있다는 것을 알고 계십니까?

- ① 알고 있다. ☞ <3-1>로 이동
- ② 모르고 있다. ☞ <7>로 이동

<3-1> 귀하가 알고 계신 공공언어 지원 체계는 무엇입니까?(복수 응답 가능)

- ① 문화체육관광부와 국립국어원에서 발간한 공공언어 사용 지침서
- ② 국립국어원 ‘가나다 전화’를 통한 질의·응답
- ③ 국립국어원 누리집 ‘온라인 가나다’를 통한 질의·응답
- ④ 국립국어원 누리집 ‘공공언어 지원’에서의 감수 지원
- ⑤ 국립국어원 국어문화학교에서의 교육
- ⑥ 지역 국어문화원 국어문화학교에서의 교육
- ⑦ 국어 관련 민간단체에서의 교육
- ⑧ 기타

<3-2> 귀하가 알고 계신 공공언어 지원 체계를 통해 도움을 받은 경험이 있습니까?



- ① 있다. ☞ <3-3>으로 이동
- ② 없다. ☞ <4>로 이동

<3-3> 귀하가 도움을 받은 경험이 있는 공공언어 지원 체계는 무엇입니까?(복수 응답 가능)

- ① 문화체육관광부와 국립국어원에서 발간한 공공언어 사용 지침서
- ② 국립국어원 ‘가나다 전화’를 통한 질의·응답
- ③ 국립국어원 누리집 ‘온라인 가나다’를 통한 질의·응답
- ④ 국립국어원 누리집 ‘공공언어 지원’에서의 감수 지원
- ⑤ 국립국어원 국어문화학교에서의 교육
- ⑥ 지역 국어문화원 국어문화학교에서의 교육
- ⑦ 국어 관련 민간단체에서의 교육
- ⑧ 기타

<3-4> 귀하가 도움을 받은 경험이 있는 공공언어 지원 체계에 대해 만족하십니까?

- ① 매우 만족스럽다.
- ② 만족스럽다.
- ③ 보통이다.
- ④ 불만스럽다.
- ⑤ 매우 불만스럽다.

<4> 공공언어의 개선을 위해서는 어떤 차원의 지원 체계가 필요하다고 생각하십니까?

- ① 본인이 속한 기관 내부에서의 자체적인 지원이 필요하다. ☞ <5>로 이동
- ② 본인이 속한 기관 외부에서의 제도적인 지원이 필요하다. ☞ <6>으로 이동
- ③ 두 가지 차원의 지원이 모두 필요하다. ☞ <5>와 <6> 차례로 이동
- ④ 어떠한 지원도 필요 없다. ☞ <7>로 이동
- ⑤ 모르겠다. ☞ <7>로 이동

<5> 귀하가 속한 기관 내부에 어떤 방식의 공공언어 지원 체계가 필요하다고 생각하십니까?

- ① 간접적인 방식의 지원 체계(지침 배포, 교육 등) ☞ <5-1>로 이동

- ② 직접적인 방식의 지원 체계(질의·응답, 감수 등) ☞ <5-2>로 이동
- ③ 두 가지 방식의 지원 체계가 모두 필요하다. ☞ <5-1>과 <5-2> 차례로 이동
- ④ 기타 ☞ <5-1>과 <5-2> 차례로 이동
- ⑤ 모르겠다. ☞ <7>로 이동

<5-1> 귀하가 속한 기관 내부에 필요한 간접적인 방식의 공공언어 지원 체계로 가장 적절하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

- ① 공공언어 사용 지침서 배포
- ② 자체적인 공공언어 사용 관련 교육 프로그램 운영
- ③ 외부 기관에서의 공공언어 사용 관련 교육 프로그램 수강 지원
- ④ 기타 \_\_\_\_\_
- ⑤ 모르겠다.

<5-2> 귀하가 속한 기관 내부에 필요한 직접적인 방식의 공공언어 지원 체계로 가장 적절하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

- ① 공공언어 관련 질의·응답 및 감수를 전담하는 담당자 채용
- ② 외부 기관의 공공언어 관련 질의·응답 및 감수 지원 서비스 활용 제도화
- ③ 기타
- ④ 모르겠다.

<6> 귀하가 속한 기관 외부에 제도적으로 있어야 할 공공언어 지원 체계는 어떤 방식이 적절하다고 생각하십니까?

- ① 간접적인 방식의 지원 체계(지침 배포, 교육 등) ☞ <6-1>로 이동
- ② 직접적인 방식의 지원 체계(질의·응답, 감수 등) ☞ <6-2>로 이동
- ③ 두 가지 방식의 지원 체계가 모두 필요하다. ☞ <6-1>과 <6-2> 차례로 이동
- ④ 기타 ☞ <6-1>과 <6-2> 차례로 이동
- ⑤ 모르겠다. ☞ <7>로 이동

<6-1> 귀하가 속한 기관 외부에 있어야 할 간접적인 방식의 공공언어 지원 체계로 가장 적절하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

- ① 공공언어 사용 지침서 발간 및 배포

- ② 전문기관 및 단체에서의 공공언어 교육 활성화
- ③ 기타
- ④ 모르겠다.

<6-2> 귀하가 속한 기관 외부에 있어야 할 직접적인 방식의 공공언어 지원 체계로 가장 적절하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

- ① 전문기관 및 단체에서의 전화 또는 온라인 질의·응답 창구 운영 확대
- ② 전문기관 및 단체에서의 공공언어에 대한 감수 지원 확대
- ③ 기타
- ④ 모르겠다.

<7> 공공언어의 개선을 위해 공공 기관의 언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 필요하다. ☞ <8>로 이동
- ② 필요하지 않다. ☞ 설문 종료
- ③ 모르겠다. ☞ 설문 종료

<8> 공공 기관의 공공언어 사용에 대한 평가 및 결과 활용 방식으로 가장 적절하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

- ① 각 기관의 공공언어 사용 실태를 평가하여 우수 기관에 대해 긍정적 조치를 취한다.

☞ <8-1>로 이동

- ② 각 기관의 공공언어 사용 실태를 평가하여 하위 기관에 대해 부정적 조치를 취한다.

☞ <8-2>로 이동

- ③ 우수 기관에 대한 긍정적 조치와 하위 기관에 대한 부정적 조치를 모두 취한다.

☞ <8-1>과 <8-2> 차례로 이동

- ④ 모르겠다. ☞ 설문 종료

<8-1> 우수 기관에 대한 긍정적 조치로 가장 적절하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

- ① 우수 기관에 대한 포상

- ② 우수 기관 담당자에 대한 상점(인센티브) 부여
- ③ 우수 기관에 대한 ‘쉬운 공공언어 사용 기관’ 인증 부여
- ④ 기타
- ⑤ 모르겠다.

<8-2> 하위 기관에 대한 부정적 조치로 가장 적절하다고 생각하는 것은 무엇입니까?

- ① 하위 기관에 대한 기관 평가 시 벌점(페널티) 부여
- ② 하위 기관 담당자에 대한 벌점(페널티) 부여
- ③ 하위 기관에 대한 ‘공공언어 사용 부적격 기관’ 판정 및 공표
- ④ 기타
- ⑤ 모르겠다.

<9> 공공 기관의 공공언어 사용에 대한 평가와 인증제가 기관의 공공언어 개선 노력에 어느 정도 영향을 끼칠 것이라 생각됩니까?

- ① 매우 큰 영향을 끼칠 것이다.
- ② 제법 영향이 있을 것이다.
- ③ 조금 영향이 있을 것이다.
- ④ 거의 영향이 없을 것이다.
- ⑤ 모르겠다.

<10> 그밖에 공공언어 지원 체계와 방식과 관련하여 좋은 생각이나 하고 싶은 말씀이 있다면, 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

( )

❖ 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

[Abstract]

## **Research on Improvement Plan of Public Language Support System**

The objective of this research is to come up with improvement plan of public language support system by analyzing realities of existing system and examining its attainments and problems.

At the fundamental research stage, this research firstly reviews preceding researches on improvement and support of public language, including researches on principles and standards of public language improvement and researches on system and policy of public language improvement support. And then, realities and characteristics of existing public language support systems are analyzed. These systems are divided by type of operator into system of MCST(Ministry of Culture, Sports and Tourism) and NIKL(National Institute of the Korean Language), system of central administration agency and local autonomous entity, system of Korean language cultural center and system of private organization for promotion of Korean language. This research also surveys opinion of functionaries on the necessity and method of public language improvement support system. The case study on Western leading countries and Japan is necessary as well. This research finally examines some major certification systems in order to consider the introduction of public language certification system.

On the basis of the above fundamental research, this research proposes the development plan of public language improvement support system. This proposition contains two subordinate plans, what is to say 'construction of comprehensive support system and procedure for public language improvement' and 'introduction of Easy Public Language Use Certification System'.

With reference to construction of comprehensive support system and

procedure for public language improvement, this research firstly propose the construction of efficient connection between existing public language improvement support systems. And then, function strengthening of Korean language official and introduction of Korean language specialist system are suggested. This research also proposes the function strengthening of MCST and NIKL as a competent authority for public language improvement.

This study finally suggests the examination of introduction of Easy Public Language Use Certification System as a part of the plan for maximizing the attainments of public language improvement work. With reference to this proposition, this research gives shape to the operation method and the evaluation index, and discusses the usefulness and problems of introduction of Easy Public Language Use Certification System.

**Key-words:** public language, support system, improvement, certification system, supervision, education, Korean language official, Korean language specialist, central administration agency, local autonomous entity, Korean language cultural center, private organization, The National Institute of the Korean Language, Language Usage Review Division, 'Easy Public Language Use Certification System'

연구 책임자: 조태린(대구대학교 국제한국어교육과 교수)  
공동 연구원: 박용찬(대구대학교 국어교육과 교수)  
박동근(건국대학교 산학연구처 교수)  
양민호(성결대학교 일어일문학과 교수)  
이기연(국립국어원 공공언어과 학예연구사)  
연구 보조원: 홍수영(대구대학교 대학원 박사과정)  
공나형(연세대학교 대학원 박사과정)  
김주성(연세대학교 대학원 석사졸업)  
담당 연구원: 이기연(국립국어원 공공언어과 학예연구사)

## 공공언어 지원 체계 개선 방안 연구

---

발 행 인	민 현 식
발 행 처	국립국어원 서울시 강서구 금남화길 148(방화 3동 827) 전화: 02-2669-9743~4 전송: 02-2669-9727
인 쇄 일	2014년 12월 13일
발 행 일	2014년 12월 13일
인 쇄	외솔복사