정책 제안서

원클릭 정책 번역기:
'쉬운 말' 사업으로 읽는 쉬운 행정 가이드

작성 참여 김은준
작성일 2026.06.20
경기도 주민참여예산 민관협치형(청년참여) 제안사업 신청서

사업목적

(제안취지)

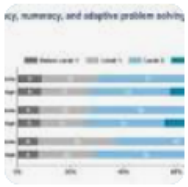
https://www.khan.co.kr/article/202501291348011

경향신문

한국 성인 문해력 10년 사이 20점 이상 하락…무슨 일이?

경제협력개발기구(OECD)가 10년마다 실시하는 국제성인역량조사에서 한국 성인 문해력이 20점 이상 떨어져 가장 큰 폭으로 하락한 국가 중 하나로...

2025. 1. 29.



https://www.incheonilbo.com/news/articleView.html?idxno=1267492

인천일보

아리송한 행정용어...국어 순화 무색

제발 공공기관만이라도 무분별한 외국어 표기를 자제하자", "모든 사람이 이해할 수 있어야 공공언어다", "일제 잔재가 없어졌으면 좋겠다"최근...

2024. 10. 7.



개요

사회 진입기 청년의 정책 체감도 저하: 청년층은 공공서비스에 대한 잠재적 수요가 가장 높은 집단이나, 복잡한 행정 용어와 낮은 실질 문해력으로 인해 실제 정책 활용도가 저조함.

정보 격차로 인한 수혜 양극화: 특히 취업·주거·금융 등 삶의 이행기에 필수적인 복지 정책이 '정책에 깊은 관심을 가지고 있는 일부 정보 우위 청년'에게만 집중되는 경향이 있음. 이로 인해 정책 저관여·저관심 청년들은 제도적 지원에서 반복적으로 소외되는'수혜 손해'를 입고 있음.

공급자 중심에서 수요자 인지 중심으로의 전환: 위와 같은 청년정책의 공백을 메우기 위해, 기존의 공급자 중심 안내 방식을 수요자인 청년의 이용 맥락에 맞게 재설계할 필요성이 존재함.

5대 핵심 영역 시범사업 추진: 그렇기에 국무총리소속 청년정책조정위원회에서 지정한 '5대 핵심 영역(일자리·주거·경제·금융·참여)' 관련 정보를 중심으로 시각화 정보(도식·그림)와 직관적인 단계별 안내

(Step-by-Step) 구조를 결합하여, 누구나 직관적으로 이해하고 즉시 신청할 수 있는 '무장벽(Barrier-Free) 정보 체계'를 시범사업 형태로 시행하고자 함.

21세기 현대 사회는 고령화, 1인 가구 증가, 저출생, 기후 위기 등 복합적인 사회 변화에 직면하고 있기에 개인이나 가족 단위의 책임만으로 해결하기 어려운, 관의 도움이 필수불가결한 어려운 상황에 직면하고 있다는 사실을 주목할 필요가 있음.

또한, 공공서비스는 존재하는 것만으로 의미를 가지지 못하며, 이해가능할 때 비로소 실질적으로 이용 가능해짐. 그러나 현재 행정 및 복지 정보는 복잡한 법령 용어와 행정 중심 표현으로 구성되어 있음. 그렇기에 사회 진입기 청년들은 취업, 주거, 금융, 복지 등 다양한 공공서비스를 이용해야 함에도 불구, 낮은 실질 문해력과 더불어 복잡한 표현으로 인해 정책을 이해하고 활용하는 데 실질적인 어려움을 겪게 됨.

이러한 문제는 단순한 정보 부족이 아니라, 제도 접근권과 행정이해권의 구조적 제한으로 이어지며, 고등학교 졸업, 대학 진학, 취업 및 자립 등 청년 생애전환기에서 정책 공백과 사회적 고립 위험을 심화시키는 요인으로 작용함.

이에 본 사업은 국무총리소속 청년정책조정위원회에서 지정한 청년 생애전환기 핵심 행정정보를 중심으로, 국제적으로 검증('Inclusion Europe'의 글로벌 가이드라인(Information for All))된 '쉬운 말(Easy Read)' 기준 '행정정보의 재구조화'를 해결책으로 제언하고자 함. 즉, 복잡한 행정 정보를 ① 청년의 인지 수준과 이용 맥락에 맞게 재설계하고, ② 시각화 정보(도식·그림)와 단계별 안내 구조를 결합하여 '이해 가능한 정보'로 전환하는 것을 목표로 산정하였음.

특히 사업 범위를 모든 행정정보로 확장하지 않고, 청년의 생애주기 전환 과정에서 반드시 필요한 '5대 핵심 영역(일자리·주거·경제·금융·참여)' 중심 정보로 한정하여 실효성을 확보하고자 함. 또한, 전문가와 당사자가 함께 참여하는 이해도 검증 체계를 도입하여 실제 정보 이해도 향상 여부를 기준으로 콘텐츠를 개선하는 방식으로 운영할 예정.

또한, 본 사업은 1년 단위 주민참여예산의 특성을 고려하여 전면적 제도 개편이 아닌 기존 경기청년포털 사이트를 이용한 '경기도형 청년 쉬운 말 행정정보 모델' 구축 시범사업(Pilot)'으로 추진됨. 시범사업을 통해 효과성을 검증한 후, 표준화 및 제도화를 통해 정책 전반으로 확산가능한 정책 기반을 마련하는 것을 지향함.

이를 통해 청년의 정보 접근성을 실질적으로 개선하고, 정보 비대칭을 완화함으로써 정책 이용률을 제고하는 한편, 궁극적으로는 청년이 자신의 삶과 선택을 주도적으로 결정할 수 있는'자기결정권 기반 행정환경'을 구축하는 것을 목적으로 함.

사업대상

(수혜자)

경기도 거주 또는 생활권에 속한 청년(만 19세~39세) 중 5대 핵심 영역의 정책 수혜 대상에 해당하는 청년

소요사업비

예산안(총합: 180,000천원)

- 시범 콘텐츠 개발 및 재구조화 설계: 60,000천원

- 기존 경기청년포털 내 다국어(영문·한문 등) 변환 버튼 옆 [쉬운 말 VER] 원클릭 전환 버튼 및 레이아웃 설계

- 경기청년포털 내 핵심 5대 정책 정보 Easy Read 기반 웹 가독성 개선

(청년 생애주기 5대 필수 정보 중 1~2개 분야 선정, 시범 운영)

- 포털 UI/UX 최적화를 위해 쉬운 말 도식화 및 단계별 안내 구조 설계

- 공공언어 감수 전문가 및 청년 당사자, 발달장애인, 다문화 청년 등 정보취약계층 당사자 참여 자문단 운영 (FGI, 인터뷰 등 포함 / 경기도청년봉사단 기획 사업으로 일부 추진 가능)

- 이해도 검증 및 효과 측정: 30,000천원

- 사전·사후 이해도 테스트 설계 및 수행

- 독해 시간·이용 행동 변화(이탈률 등) 분석

- 검증 데이터를 기반으로 한 원클릭 UI/UX 고도화 및 콘텐츠 개선안 도출

- 공공기관 확산을 위한 '원클릭 쉬운 행정정보' 제작 매뉴얼 개발: 40,000천원

- 타 부서 및 시·군에서 벤치마킹할 수 있는 쉬운 말 서비스 표준 가이드라인 개발

- 약 10,000부 제작: 도내 청년공간·복지·교육기관 배포용 가이드북 책자 배포

- 청년 밀집 거점 우선 배포 (청년센터, 대학 등)

- 디지털 콘텐츠 제작: 25,000천원

- 원클릭 시 구현될 포털 최적화 인포그래픽, 카드뉴스, 웹 도식 등 개발

- 정보 접근성 향상을 위한 배리어프리(텍스트 읽어주기, 쉬운 자막 안내) 디지털 소스 제작

- 도-시·군 정책 담당자 '원클릭 서비스' 확산 워크숍 및 협력: 15,000천원

- 도내 청년정책 담당 공무원 대상 '원클릭 쉬운 말 서비스' 워크숍 운영

- 도내 청년공간 및 복지기관 관계자 대상 시스템 활용 설명회 개최

- 예비비 및 행정운영비: 10,000천원

- 사업 관리를 위한 일반 수수료, 시스템 연계 회의비 및 기타 행정 비용

예산 추산 근거

- 수혜 규모(시범사업 시준): 직접 수혜_약 160,000명 (안내서 및 디지털 콘텐츠 이용자)/간접 수혜_약 500,000명 이상 (가족·보호자·기관 활용 포함)

※ 산출 근거: 경기도 통합 신청 시스템인 경기공유서비스 연간 방문 수, 경기청년포털 정책 신청사 수 등을 종합적으로 고려

사업기간

2027. 1. 1. ~ 2027. 12. 31. (1년 이내)

사업내용

1. 추진근거

■ 청년 정책으로서의 법적 근거

- 청년기본법

- 제3조(기본이념)

국가와 지방자치단체는 청년이 정치・경제・사회・문화의 모든 영역에서 차별 없이 참여하고, 능동적으로 삶을 영위할 수 있도록 하여야 한다.

- 제4조(국가와 지방자치단체의 책무)

국가와 지방자치단체는 청년의 권익 증진과 자립 기반 형성을 위한 정책을 수립・시행하여야 한다.

→ (적용 논리) 청년이 정책을 '이해하고 활용할 수 있는 환경'을 조성하는 것은 청년의 실질적 권익 보장 및 자립 기반 형성의 핵심 요소임.

- 경기도 청년 기본 조례

- 제3조(기본이념)

청년의 자율성과 참여를 확대하고, 사회구성원으로서의 권리 보장을 도모함

- 제5조(도지사의 책무)

청년의 삶의 질 향상과 사회참여 확대를 위한 정책을 적극 추진하여야 함

→ (적용 논리) 행정정보 접근성 개선은 청년의 정책 참여 및 사회참여 확대를 위한 필수 기반 인프라에 해당함.

■ 정보 접근권 및 디지털 포용 관련 법적 근거

- 지능정보화 기본법

- 제3조(기본이념)

모든 국민이 지능정보사회에서 소외되지 아니하고 정보에 평등하게 접근할 수 있도록 함

- 제45조(정보격차 해소)

국가와 지방자치단체는 신체적・경제적・사회적 여건 등으로 정보 접근에 어려움을 겪는 계층의 정보격차 해소를 위한 정책을 수립・시행하여야 함

→ (적용 논리) 행정정보의 난해한 구조는 실질적인 '정보격차'를 발생시키는 요인이며, 이를 해소하는 것은 법적 책무에 해당함.

■ 행정 언어 및 공공정보 전달 관련 근거

- 국어기본법 및 경기도 국어 바르게 쓰기 조례

- 공공기관은 국민이 이해하기 쉬운 언어를 사용하여 행정정보를 제공하여야 함

→ (적용 논리) 본 사업은 '쉬운 말' 수준을 넘어, 행정정보를 실제 이용 가능하도록 재구조화하는 실천적 확장 모델임.

2. 사업내용

1) 사업 추진 구조

본 사업은 전면적인 행정정보 개편이 아닌, 청년 생애전환기 핵심 정보에 대한 '쉬운 말 재구조화 모델'을 검증하는 시범사업(Pilot)으로 추진함.

특히, 모든 행정정보를 대상으로 하지 않고, 청년정책 활용도가 높은 청년 생애주기 5대 필수 정보(일자리·노동, 주거, 경제, 금융, 참여)로 범위를 제한하여 집중적으로 설계 및 검증함.

2) 세부 사업내용

가. Easy Read 및'Inclusion Europe' 글로벌 가이드라인(Information for All)에 기반한 정보 재구조화 핵심 정보 선정 및 수요 기반 설계 (당사자 의견 수렴 과정)

- 공공언어 감수 전문가 및 청년 당사자, 발달장애인, 다문화 청년 등 정보취약계층 당사자 참여 자문단 대상 사전 FGI 및 인터뷰 실시 (당사자 검증단)

경기도청년봉사단 기획 사업으로 일부 추진 가능

- 청년층의 공공서비스 진입부터 신청 완료까지의 단계별 페인 포인트(Pain Point, 주요 애로사항) 분석.

- 생애전환기 필수 정보 중 청년 선호도와 시급성이 높은 분야를 우선순위로 선정.

(Ex) 일자리·노동, 주거)

※ [참고] 국무총리소속 청년정책조정위원회 기준 <청년 생애주기 5대 필수 정보>

① 일자리·노동: 근로계약서 필수 조항 체크리스트, 권리 침해 시 구제 절차 등

② 주거: 임대차 계약서 작성법, 전세 사기 예방 검토, 취약 청년 주거 지원 제도 등 ③ 경제: 기초 생활 및 자산 형성 지원 사업 신청 절차 등

④ 금융: 청년 대출 상품 비교 및 신용 관리 기초 금융 용어 해설 등

⑤ 참여: 지역 청년공간, 복지관, 장애인 지원센터 등 공공 인프라 기관 정보 등

* 유의점: 공공부문 부서별로 담당하는 정책 영역(금융, 주거 등)이 상이하기에, 정책 진행 과정에서 사전 협조가 요구될 것으로 사료됨

나. 경기청년포털를 통한 쉬운 말 기반 '행정정보 재구조화' 적용

※ 핵심: "용어 순화"와 "정보 구조 재설계" 병행

1. 기존 경기청년포털 내 다국어(영문·한문 등) 변환 버튼 옆 [쉬운 말 VER] 원클릭 전환 버튼 및 레이아웃 설계

원클릭 시 구현될 포털 최적화 인포그래픽, 카드뉴스, 웹 도식 등 개발

정보 접근성 향상을 위한 배리어프리(텍스트 읽어주기, 쉬운 자막 안내) 디지털 소스 제작

2. 세부 기획

① 행정 용어 순화: 국립국어원 '알기 쉬운 공문서' 기준을 적용하여 공급자 중심의 복잡한 행정·법률 용어를 일상 언어로 순화.

- ② 시각적 요소(픽토그램)와 문장 재구조화: 짧은 문장, 일상 용어, 인포그래픽, AAC(보완대체의사소통) 요소를 결합한 직관적 디자인 지향.

※ 단, AAC는 일반 행정정보 전달의 주수단이 아니라, 특정 장애 유형의 접근성 보완 수단으로 한정하여 활용함.

3. 사후 검증 및 환류 과정

당사자 검증단을 통해 사후 이해도 테스트 설계 및 수행: 독해 시간·이용 행동 변화(이탈률 등) 분석

검증 데이터를 기반으로 한 원클릭 UI/UX 고도화 및 콘텐츠 개선안 도출

다. 공공기관 확산을 위한 '원클릭 쉬운 행정정보' 제작 매뉴얼 개발

타 부서 및 시·군에서 벤치마킹할 수 있는 쉬운 말 서비스 표준 가이드라인 개발

청년 밀집 거점 우선 배포 (청년센터, 대학 등)

약 10,000부 제작: 도내 청년공간·복지·교육기관 배포용 가이드북 책자 배포

라. 도·시·군 정책 담당자 '원클릭 서비스' 확산 워크숍 및 협력

도내 청년정책 담당 공무원 대상 '원클릭 쉬운 말 서비스' 워크숍 운영

도내 청년공간 및 복지기관 관계자 대상 시스템 활용 설명회 개최

마. 단계별 성과 분석 및 지속 가능한 정책 확산 기반 마련

1단계: 경기청년포털을 통해 <청년 생애주기 5대 필수 정보> 중 1~2개 분야 핵심 정책에 대해 [쉬운 말 VER] 원클릭 전환 버튼 시스템 구축. 당사자 검증단을 통해 사전·사후 정량적 성과 측정·피드백

2단계: 시범 운영 과정의 데이터 분석을 바탕으로 타 부서 및 시·군에서 도입 가능한 표준 가이드라인 책자 제작·배포, 관계자 대상 워크숍·설명회 개최, 청년 공간 매니저 역량 강화 사업, 청년 정책 신청 동행 사업 등 기존 대면 복지 서비스와 표준 매뉴얼을 연계하여 온·오프라인 시너지 극대화.

3단계: 경기도 청년 기본 조례 내 청년정책 정보 접근성 보장 및 알기 쉬운 행정정보 제공 의무화 추진.

3. 참고 사례

[국내 사례]

발달장애인, 느린 학습자(경계선 지능인) 등 문해력에 어려움을 겪는 사람들을 위해 정보와 교육 콘텐츠를 쉽게 재가공하여 제공하는 사회적 기업 '피치마켓' 사례:https://www.gangnam.go.kr/board/article/3974/view.do?mid=fm0503

서울시민들을 위한 '알기 쉬운 복지법률' 시리즈 사례: https://m.bokjiro.go.kr/ssis-tem/cms/mob/news/promotion/1210317_1166.html

용인시 쉬운 언어 행정자료 제작 사례: https://www.kmaeil.com/news/articleView.html?idxno=227008

2024 경기도 국어문화진흥사업: https://www.joongangenews.com/news/articleView.html?idxno=406289

[국외 사례]

영국 Mencap (Easy Read 서비스): 영국 최대 발달장애인 자선단체로, 정부 부처와 협업하여 모든 공공 문서를 'Easy Read' 버전으로 제작하는 표준 모델을 보유https://www.mencap.org.uk/easyread/learning-disability-week

4. 기타: 잠재 수혜규모 (정책 필요성 기반 추산)

① 구직 청년 : 약 25만 ~ 30만 명으로 추정

② 부모 청년 : 약 26만 명(기혼 청년의 약 53%)

③ 미혼 청년 : 약 272만 명(경기 청년의 약 74%)

※ 경기도 청년 인구 약 367만 명(경기 전체 인구의 약 27%)

사업효과

(기대효과)

1. 청년 행정정보 이해도 및 정책 이용률 실질적 향상

- 쉬운 말 기반 재구조화 콘텐츠 적용을 통해 정보 취약 청년의 행정정보 이해도 향상

- 정책 신청 및 활용 과정에서의 초기 진입 장벽 완화

2. 행정 효율성 제고 및 사회적 비용 절감

- 민원 재문의·재방문 감소

- 잘못된 신청 및 서류 누락 감소를 통한 행정 처리 비용 절감

- 공공서비스 전달 과정의 비효율 구조 개선

3. 경기도 청년의 자기결정권 및 정책 접근권 강화

- 정책 수요 정년의 접근성 및 참여도 개선

- 정보 비대칭 완화를 통한 청년의 자립 및 사회참여 기반 확대

- ‘이해 가능한 정보 제공’을 통한 자기결정권 기반 행정환경 조성

4. 청년 정책 전달체계 혁신 기반 형성

- 기존 ‘공급자 중심 정보 제공’에서 ‘이용자 이해 중심 정보 설계’로 전환

- 청년 정책의 실효성 및 체감도 제고

- 정책 수혜 사각지대 해소를 통한 청년 정책 신뢰도 향상

사업지역

경기도 시범사업 선정 권역