

시청자미디어재단

❖ 총괄요약표

평가 범주	지표명	비계량		계량	
		가중치	등급	가중치	득점
경영 관리	1. 경영전략 및 리더십				
	(1) 전략기획	2	C		
	(2) 경영개선	2	D ⁺		
	(3) 리더십	2	B ⁰		
	2. 사회적 가치 구현				
	(1) 일자리 창출	3	C	3	2.700
	(2) 균등한 기회와 사회통합	2	D ⁰	1	0.962
	(3) 안전 및 환경	5	E ⁺		
	(4) 상생·협력 및 지역발전	2	C	3	2.974
	(5) 윤리경영	3	D ⁺		
	3. 조직·인사·재무관리				
	(1) 조직·인사 일반(삶의 질 제고)	2	D ⁺		
	(2) 재무예산 운영·성과				
	㉔ 중장기재무관리계획 이행실적				
	4. 보수 및 복리후생관리				
	(1) 보수 및 복리후생	3	D ⁰		
	(2) 총인건비관리			3	3.000
	(3) 노사관계	2	D ⁺		
	5. 혁신과 소통				
	(1) 혁신노력 및 성과	3	C		
	(2) 국민 소통			2	1.667
주요 사업	1. 시청자의 방송참여 활성화				
	(1) 시청자의 방송참여 활성화 기여도			10	9.280
	2. 시청자미디어교육 확대				
	(1) 보편적 미디어교육 확산 성과			8	8.000
	(2) 국민안전			2	2.000
	3. 소외계층의 방송시청 환경개선				
	(1) 시·청각장애인의 장애인방송 만족도제고			8	7.474
	4. 공정한 미디어환경 조성				
	(1) 방송광고 법규 준수율			3	2.541
	5. 주요사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성				
가점	(1) 계량지표 구성의 적정성	2	B ⁰		
	(2) 계량지표 목표의 도전성	8	C		
	6. 주요사업 성과관리의 적정성	14	C		
	경영관리 및 주요사업 합계	55		43	
	1. 혁신성장	1	0.600		
	2-1. 혁신우수과제		0.000		
	2-2. 협업우수과제		0.000		
	2-3. 시민참여우수과제		0.000		

1 경영관리

① 경영전략 및 리더십

(1) 전략기획

- 기관은 ‘시청자 방송참여와 권익증진에 기여’라는 설립 목적 하에 ‘시청자의 능동적 미디어 참여를 지원하는 시청자 권익 전문기관’을 설정하고 있다. 또한 이를 위한 5대 전략목표로서 지능정보사회 미디어역량 강화, 시청자 미디어 소통 활성화, 장애인 미디어 접근 보장, 시청자 권익보호 미디어 환경 조성, 사회적 가치 추구 혁신경영 강화를 설정하고 있다.
- 기관은 건강한 미디어 생태계 조성을 통해 인권을 보호하고 사회적 약자를 배려하며 시민적 권리로서 참여의 실현을 추구하고, 핵심 추진가치를 국민 안전, 사회적 약자 기회제공, 공동체 복원, 공정·상생으로 분류하여 그 중 사회적 약자 기회제공을 위한 전략과제로 장애인 방송 품질 강화를 설정한 노력은 긍정적으로 판단된다. 이와 함께 수행한 장애인의 미디어 접근 보장을 위한 노력과 활동, 사회적 약자의 고용을 위한 기관의 노력, 미디어교육을 통한 미디어격차 해소와 관련된 사회통합기능도 바람직하다고 판단된다.
- 기관은 각 부서/센터별로 담당자를 지정하여 사회적 가치 혁신팀을 조직화하였고 이를 기반으로 사회적가치 과제 211개를 운영·관리하여 재단 내 사회적가치 실현 강화를 위한 추진체계를 구축하였다. 또한 13개 공공기관과 함께하는 공공기관 협의회가 참석하는 사회적가치 포럼을 주최하여 대내외 사회적가치 주요 성과 확산 및 상생협력 강화하였다. 이와 함께 전문가와 국민이 직접 선정하는 ‘재단의 사회적가치 우수과제 공모’ 부분을 신설하고, 최우수과제에는 재단 내 포상(최우수상 수여)하여 사회적가치의 중요성과 노력에 대한 공로를 독려하는 체계를 마련한 것도 바람직하다고 보인다.

- 그러나 기관은 국가정보원이 실시한 정보보안관리 실태조사 결과가 최하위 수준으로 정보보호와 정보보안 관점에서 추진 전략을 새롭게 도출할 필요가 있고 성과지표 설정에 대해서도 노력을 기울일 필요성도 있다고 보인다. 이와 함께 안전 및 환경 부문의 각종 주요 성과지표들이 하락하고 있으므로 이 부문을 특화시킨 실행과제를 시급히 설정하고 이에 대한 중장기적인 성과를 측정할 수 있는 지표들을 개발할 것이 요구된다. 기관이 장애인 방송 품질 강화를 전략과제로 발굴하여 이를 위한 추진사업으로써 장애인방송 VOD 서비스 제공 로드맵을 마련하고 있으나 금년도에 성과가 나오지 않았고 향후 본격적으로 실적이 도출되도록 하는 노력이 요구된다.
- 기관은 혁신성장과 사회적 가치 실현을 위한 중장기 경영전략 체계도를 작성하고 효율성과 사회적 가치를 고려한 2024 경영목표 선정 및 목표 수준을 설정하였으나 전년도 경영평가에서 지적되었듯이 단순 번호만 나열하고 있어 어떤 과정을 거쳐 전략목표 도출에 반영되었는지 파악하기 쉽지 않은 점이 상존하고 있다. 또한 서술되어 있는 항목들도 체계성과 일관성이 부족하고 중첩적인 KPI를 나열하고 있다고 보여 향후에는 보다 논리 체계를 갖추고 이해도를 높인 지표를 설정할 필요가 있다고 보인다. 아울러 기관은 성과지표의 지속적인 관리를 수행할 필요가 있으며 실적보고서 서술에 있어서도 불필요한 영어를 남용하는 경향이 있으므로 시정이 필요하다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 전략기획을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 경영개선

- 기관이 재단의 미디어교육 성과 및 효과를 체계적으로 관리하기 위해 미디어교육 분류체계를 대대적으로 개편하고, 기존 분류틀(90항목)을 점점한 이후 교육내용과 수준에 대한 분류 등 효과를 분석할 수 있는 데이터를 추가, 보완하여 181개 항목으로 확대하는 등 분류를 체계화할 기회를 마련한 점도 바람직하다고 보인다. 또한 저소득층 시·청각장애인 2,857명을 선제적으로 발굴하고, 장

애인용 TV 누적보급률 83.5% 실적을 달성한 것도 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 현장 대민서비스 담당자가 직접 참여하는 ‘사회적가치 혁신팀’ 운영을 금년도 실적으로 적시하고 있으나 실제로는 2018년도의 혁신추진 TF가 2019년도에 사회적 가치 TF가 된 것이며, 실제 사회적가치 혁신팀으로서의 운영실적은 2020년도의 실적이므로 실적보고서에 적시된 2019년도의 주요 실적으로 보기에는 어렵다.
- 기관은 미래 대응방향과 연계한 기능조정 및 신규 사업과제 선정과 관련하여 과제 풀 중 전략 중요도와 공공·공익성에 따른 매트릭스 분석으로 14개 실행과제를 선정하였다. 그러나 전년도 실행과제였던 미디어 리터러시 교육 강화를 2020 글로벌 미디어 리터러시 컨퍼런스로 변경하여 신규 사업으로 서술하는 등 기능조정 및 신규 사업 선정에 관한 체계가 부족하며, 변경의 방향성이 미래지향적이지 않아 일회성 사업으로 가지 못하도록 할 필요가 있다고 보인다.
- 기관은 업무프로세스 혁신과 조직정비 및 일터혁신을 통한 경영효율화를 추진하고 있다. 그런데 이에 관한 실적으로써 기관은 주로 외부 컨설팅을 통한 만족도 조사결과에 치중하고 있으므로 이 외에도 보다 객관적인 성과를 측정할 수 있는 지표를 설정할 것이 요구된다고 할 것이다. 또한 채용, 승진 등 분야별 직원 만족도 조사결과에 의해서도 전년도의 조사결과에 비해서 직무 및 배치, 보상, 참여적 작업조직, 근무제도, 시간선택제, 모성보호 및 일·가정 양립 지원, 노사가치관, 노사관계 수준, 비정규직 고용관계, 청년근로자 고용관계, 직무몰입 및 조직몰입, 직장만족 전반 등 대다수의 점수가 하락하는 등 직원들의 만족도를 제고할 수 있는 개선 대책이 필요하다고 보인다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 경영개선을 위한 기관의 노력과 성과를 “D+”로 평가한다.

(3) 리더십

- 기관장은 신규 직원과 기존 직원뿐만 아니라 일반직과 특정업무직 간 그리고 지역조직이 산재되어 있는 재단의 조직구조 특성 하에서 야기될 수 있는 갈등을 예방하기 위하여 전 직원 소통 워크숍과 수시 간담회를 다각적으로 실시하려 노력한 점은 긍정적으로 판단된다. 또한 미래전략 전 직원 소통 수시간담회를 개최하여 재단의 미래 발전을 위해 전 직원이 같이 고민하고 상호 정보를 공유함으로써 직원들의 책임의식과 신뢰를 제고하였고, 이 외에도 경영전략회의(10회), 순회 간담회(2회)를 통해 기관장이 주요간부 및 전 직원에게 유연한 조직문화 조성 의지를 전달한 것도 바람직하다고 보인다.
- 또한 기관장은 전 국민의 맞춤형 미디어 교육 실시 및 시청자의 방송 참여를 확대하고, 장애인의 방송접근권 제고의 실행과제를 이행하기 위해 중장기 경영목표 중 맞춤형 미디어 교육 강화, 실생활 미디어 참여 지원, 사회적가치 실현과 혁신을 기관장 경영계약에 반영확대를 위해 노력한 성과도 바람직하다고 보인다. 이를 통하여 기관은 저소득층 시청각장애인용 TV 누적보급률 80% 달성, 장애인방송 VOD서비스 로드맵(법제도,지원금 등) 수립하였으며, 지역거점 소통협력공간인 센터 확대 구축 추진, 마을공동체 미디어교육 본격 실시(전국76개 마을) 실적도 높이 평가될 수 있는 부분이다.
- 기관장은 도전적 목표설정 및 경영계약과 성과지표 간 연계성 제고를 위해 노력하고 있다고 보인다. 그러나 시설 이용만족도의 경우 3개년 평균 기준 1% 상향을 목표로 설정하는 등 목표의 도전성이 다소 낮다고 보이므로 향후에는 목표수준의 도전성을 높일 필요가 있다고 판단된다. 또한 기관장은 리더십 관련 성과로서 실적보고서 여러 군데에 걸쳐서 팩트체크 프로그램 개발, 허위조작정보 관련 공공기관 구글 협업이나 정부 인터넷 신규 사업 확보를 중복적으로 서술하고 있으나 서술 체계가 미진하고 실제 사업에 있어서도 단순한 국제워크숍 뿐만 아니라 기관의 주도적인 노력과 구체적인 성과를 적시할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관장은 이사회의 활성화를 위해 노력할 필요가 있는데 이사회의 개최 횟수와

수정의결 건수는 감소하는 등 향후에는 이를 위한 체계적인 노력이 필요하다고 판단된다. 또한 젊은 이사회를 추구하면서 평균 연령을 61세에서 59세로 낮아진 것을 성과로 적시하고 있으나 2세 정도의 생물학적인 차이로 어떠한 면에서 이사회 활동성이 증가했는가에 대한 논리적인 설명도 필요하다고 보인다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 리더십 이행을 위한 기관장의 노력과 성과는 “B⁰”로 평가한다.

② 사회적 가치 구현

(1) 일자리 창출

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	90.000%	90.000	3.000	2.700

나. 평가내용

- 본 지표는 비정규직의 정규직 전환 실적, 청년 미취업자, 시간선택제 실적을 평가하는 지표로서, 비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적, 청년미취업자 고용 실적 및 시간선택제 일자리 실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2019년 일자리 창출 이행실적 평가결과, 실적치 90.000%, 평점 90.000점으로, 가중치 3점 중 2.700점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 블라인드 채용 선제적 개선으로 지역인재 채용 증가, 청년인턴 프로그램 확대 운영 등 신규 일자리 확대를 위한 전사적인 노력을 통해 비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적과 청년미취업자 고용 실적은 모두 100.000%를 달성하여 만점인 2.700점을 득점하였으나, 시간선택제 일자리 실적은 미달성으로 득점하지 못하여 전체 2.700점을 득점하였다.

지표명	가중치	평점	득점
비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적	1	100.000	1.000
청년미취업자 고용 실적	1.7	100.000	1.700
시간선택제 일자리 실적	0.3	0.000	0.000
계	3.0	90.000	2.700

라. 추세분석

- 비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적은 2017년 결측처리하였고, 2018년 실적 99.400% 달성으로 평점 99.400점을 획득하였으며, 2019년에는 실적 100.000% 달성하여 만점을 획득하였다.
- 청년미취업자 고용 실적은 2017년 평점 99.244점에서 2018년 평점 60.000점으로 하락하였으나, 2019년에는 실적 100.000% 달성으로 만점을 획득하였다.
- 시간선택제 일자리 실적은 2017년 평점 21.044점에서 2018년 평점 39.000점으로 증가하였으나, 2019년에는 실적 미달성으로 평점 0.000점을 획득하였다.

【비계량 부문】

- 기관이 일자리 창출을 위한 적극적인 재원 조달이 필요하다는 전년도 지적사항을 개선하기 위해 지자체, 유관기관 등과의 협력사업 확대를 통해 추가 재원을 확보하여 미디어교육 강사 등 신규 일자리를 창출한 기관의 노력이 인정된다. 더 Good Job 추진단, 시민참여혁신단, 발전협의회 등 이해관계자의 의견을 수렴하여 취약계층 중심 취·창업 교육지원 강화, 지역사회 연계 일자리 창출 확

대, 정규직 전환자의 고용의 질 개선이라는 개선방향을 도출하고 이에 따른 3대 전략과제와 11개 추진과제 재설정을 통해 일자리를 체계적으로 창출하고자 한 기관의 노력도 인정된다. 다만 중장기 일자리 창출 추진 종합계획이 11월에 수립되어 고도화 전략에 따른 2019년 실행성과는 크지 않은 것으로 판단되므로 기관은 전략실행력 제고 노력을 기울일 필요가 있다.

- 기관이 정현원차 상시 모니터링 및 수시채용을 통해 2018년 5명에서 2019년 4명으로 그 차이를 줄인 것은 확인된다. 기관의 유연근무 활용인원이 전년대비 증가하고 대체휴무를 활성화하고 절감된 인건비를 활용하여 체험형 인턴 8명을 채용한 성과도 인정된다. 그러나 아직도 정현원차가 적지 않은 상황이라 할 것으로 기관은 퇴직·휴직예정자에 대한 사전 조사, 채용제도 개선 등 보다 적극적인 조치를 통해 정현원차를 해소할 필요가 있다. 또한 전년도 지적사항인 일자리 나누기 및 탄력정원제나 시간선택제 운영 등 유연근무제 활성화를 통한 일자리 확대에 대한 기관의 노력은 미흡하다 할 것으로 이에 대한 개선 노력과 성과가 요구된다.
- 기관이 2018년 정규직 전환을 100% 완료한 이후에도 전환자의 처우개선을 위한 노력이 필요하다는 전년도 지적사항을 반영하여 정규직보다 높은 임금인상률을 적용하고 특정업무직 관리 규칙 개정을 통해 고령친화업종의 정년을 65세로 연장하였으며, 비정규직 사전심사를 제도화 하는 등 전환자의 처우개선 노력과 정규직 전환 관련 비리나 갈등을 사전에 예방하기 위한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만 특정업무직 운영위원회 등을 구성하여 이해당사자의 소통을 보다 원활히 하고 그 운영에 있어 전문성, 객관성, 투명성을 담보하기 위한 방안도 마련하여 시행할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관이 미디어 분야 취약계층 취업연계 등 핵심사업 기능 강화를 통해 여성지원센터 강사, 청소년상담사 등 경력단절여성 17명의 민간 일자리를 창출하고, 청년대상 창업·창작 프로그램 운영을 통해 청년 민간 일자리 3명을 새로이 발굴하였으며, 장애인 관련 민간 일자리 10명을 창출한 성과는 바람직한 것으로 평가된다. 시청각장애인용TV 보급사업, 지역 시청자미디어 센터 인프라 구축 등

을 통한 민간부문 일자리 창출에 기여한 기관의 노력도 인정된다. 다만 기관은 직접적인 민간 일자리와 지속가능한 좋은 민간 일자리 창출을 위한 보다 도전적인 목표를 설정하고 실행과제에 대한 성과지표의 운영과 점검 및 환류활동을 주기적으로 전개하는 등의 성과관리를 강화할 필요가 있으며, 이해관계자의 지속적인 의견수렴 활동도 병행할 필요가 있다.

- 기관이 시청자 권익보호 전담기구 신설, 재난방송 특화 수어통역사 양성, 비판적 이해 역량 강화 사업 등 미디어 분야 신사업 발굴을 통해 새로운 일자리를 창출하고자 한 노력이 인정된다. 드론 전문 교육, AR/VR 교육 등 스마트 기술 혁신 미디어 분야의 미래 인재 양성을 위한 기관의 노력과 이주노동자, 다문화 가정, 군장병 등 일자리 취약계층에 대한 맞춤형 취업활동 지원을 위한 기관의 노력도 인정된다.
- 또한 기관은 옥천마을미디어 사회적협동조합 등 미디어분야 청년 창업 및 사회적 경제 기업 지원 및 홍보를 통한 사업기반을 제공함으로써 고용의 지속가능성을 확보한 노력도 인정된다. 다만 기관의 이러한 노력이 실질적인 민간 일자리 창출로 연계될 수 있도록 이해관계자와의 지속적이고 폭넓은 의견수렴과 일자리 창출 노력과 일자리 보고라 할 수 있는 사회적 기업이나 협동조합 등 사회적 경제조직과의 협업을 통한 지속가능한 일자리 창출을 위한 노력이 지속될 필요가 있다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 일자리 창출을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 균등한 기회와 사회통합

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	96.200%	96.200	1.000	0.962

나. 평가내용

- 본 지표는 사회적 약자에 대한 고용과 보호 등 사회통합 노력과 성과를 평가하는 지표로서, 장애인 의무고용, 국가유공자 우선 채용 실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2019년 균등한 기회와 사회통합 이행실적 평가결과, 실적치 96.200%, 평점 96.200점으로, 가중치 1점 중 0.962점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 중증장애인 고용 확대를 위한 혁신 실시, 국가유공자(취업지원대상자) 채용을 위한 보훈특별고용 실시 등 지속적인 노력을 통해, 장애인 의무고용 실적은 100.000%를 달성하여 만점인 0.300점을 득점하였으며, 국가유공자 우선 채용 실적은 92.222%를 달성하여 0.277점을 득점하였다.

지표명	가중치	평점	득점
장애인 의무고용 실적	0.3	100.000	0.300
국가유공자 우선 채용 실적	0.3	92.222	0.277
용역근로자 보호지침 준수 실적	(0.4)	결측	결측
계	1.0	96.200	0.962

라. 추세분석

- 장애인 의무고용 실적은 2017년 만점을 획득하였으며, 2018년 다소 하락하여

실적 80.000%로 평점 80.000점을 획득하였으나, 2019년 반등하여 실적 100.000%로 만점을 획득하였다.

- 국가유공자 우선 채용 실적은 2017년 평점 42.500점을 획득하였고, 2018년 실적 개선으로 만점을 획득하였으나, 2019년 다소 하락하여 실적 92.222%로 평점 92.222점을 획득하였다.
- 용역근로자 보호지침 준수 실적은 미평가 기관으로 해당사항이 없음을 감안하여 결측 처리하였다.

【비계량 부문】

- 기관은 중증장애인 채용 확대를 위한 별도 우대 조치를 시행하는 등 타 공공기관과 차별화하여 중증장애인에겐 추가 가산점을 부여하여 중증장애인의 채용 확대를 위해 노력하고 또한 중증장애 직원의 균등한 역량 발휘 기회 제공을 위해 장애인용 엘리베이터·화장실 등 사무환경 개선, 업무 적응을 위해 멘토를 지정, 직원의 동선을 고려한 자리배치 및 장애 특성에 적합한 업무 배정 등 개인의 업무 역량을 발휘할 수 있는 근로 여건을 조성한 것은 바람직하다고 보인다. 또한 기관이 경력단절여성을 대상으로 미디어 체험 강사 교육, 미디어콘텐츠 크리에이터 교육, 드론 교육 등을 운영한 것도 긍정적으로 판단된다.
- 기관은 감사원으로부터 정규직 전환대상 인원 범위 확대 산정 등 절차 준수 주의 필요에 대한 지적을 받았는데 이에 대해서 이후에 조치를 취하였다고는 하나 정규직 대상이 아닌데도 이를 추구한 것이 단순한 부주의나 업무 미숙이라고 치부하기 보다는 규정이 성문화되기 전의 분야에서 이러한 비공식적인 관행들이 조직 내 문화로 남지 않도록 직원교육에 힘쓸 필요가 있다고 보인다. 기관이 사회형평적 청년채용 확대를 위하여 노력한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만, 전년도에는 비정규직의 정규직 전환에 따른 제한경쟁 채용이긴 하나 고졸 이하 채용 실적이 14명임에 반해 올해는 2명의 신규채용으로 그친 점은 아쉬움으로 남는다. 향후 고졸 이하 인력의 사회형평적 채용이 실질적으로 늘어나도록 적극적인 노력이 필요하다.

- 기관은 경력단절여성만을 대상으로 하는 별도 채용전형을 운영하고 있지 않는 등 기관의 체계적인 노력은 미진하다고 보이며 향후 경력단절여성 맞춤형 취업 연계 교육 이외에도 특별 채용 등의 보다 적극적인 노력이 필요하다고 보인다. 전년도 경영평가 지적사항인 일·가정 양립제도 개선으로 인한 성과 즉 직원 편의성의 개선효과에 관한 요청이 있었음에도 불구하고 측정지표 등이 없어 이에 대한 개선도 요구된다. 또한 간접적으로 추정할 수 있는 직무만족도 조사결과 시간선택제, 모성보호 및 일·가정 양립 지원에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났으므로 이 분야에 더 노력할 필요가 있을 것이다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 균등한 기회와 사회통합을 위한 기관의 노력과 성과를 “D⁰”로 평가한다.

(3) 안전 및 환경

- 기관은 업무 특성을 반영한 환경보전에 대한 정의를 하고 추진과제를 도출하였다. 그러나 기관 고유의 업무와 관련하여 수행할 수 있는 예방적 환경보전 개념은 단순 슬로건 느낌으로, 보다 명확하게 기관의 특성을 반영하여 정의하고 이와 관련한 세부추진 과제도 보다 적극적으로 발굴할 필요가 있는 것으로 판단된다. 특히, 참여적 미디어 교육이나 콘텐츠 제작 등과 환경교육 및 환경보전체험을 연계하는 방향의 세부사업을 생각해볼 수 있을 것으로 판단된다. 또한 제시한 환경보전 목표도 기관의 업무 특성이 반영되지 않은 일반적인 환경보전 목표 설정으로 판단된다.
- 기관이 전년도 대비 환경보전 다큐멘터리 제작지원 확대를 통해 총 70편을 제작한 노력은 인정된다. 다만 전년도 지적사항인 고유 업무와 관련한 예방적 환경의 명확한 정의 및 세부과제 적극 발굴 필요에 대한 조치로 국민안심 미디어 환경 조성·환경보전 대국민 인식제고·환경친화 경영 구현의 3개의 추진과제를 실행하였다. 그러나 전년도 지적사항의 개선이라고 하기에는 결과가 미흡하고 3개의 추진과제 중 국민안심 미디어환경 조성과 환경친화 경영 구현은 기관 고유 업무와 무관한 과제로 판단된다. 그러므로 본연의 고유 업무와 관련된 구체

적인 추진과제를 도출하고 실행하기 위해 기관의 전사적인 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다.

- 기관이 기관의 업무특성을 고려하여 재난 및 리스크의 유형을 산업재해·자연재난·사회재난·근로자 환경으로 구분하고 이를 위한 각각의 계획을 수립한 노력은 긍정적으로 파악된다. 다만 이를 세부과제로 구체화하는 단계에서의 전략은 미흡한 수준으로 판단된다. 또한 별도의 청사를 보유하고 있지 않으며 지역시청 자미디어센터로 분산·관리되고 있는 기관의 특성을 고려한 재난안전관리 계획 수립이 필요함에도 불구하고 이에 대한 고려가 이루어지지 않고 있는 점도 명확한 한계로 판단된다.
- 기관은 재난안전관리와 관련하여 훈련 및 시뮬레이션 등을 통한 취약부분 발굴 및 후속조치 수립이 미흡하며, 단순한 시설점검의 수준이 아니라 다양한 재난 및 안전 위험 상황에서 취약한 부분을 지속적으로 발굴하고 개선하는 체계적인 활동이 필요한 것으로 판단된다. 또한 기관은 재난안전관리와 관련하여 교육 및 훈련이 보다 내실화될 필요가 있다고 판단된다. 단순히 시행 횟수 등을 중심으로 관리하기 보다는 교육 및 훈련의 내용이 구성원들에게 체득되어 위험관리 역량이 제고되었음을 보다 면밀하게 제시할 필요가 있으며, 재난안전관리 상황에서 유관기관 및 지역사회와의 협업체계가 적절히 운영될 수 있도록 하는 지속적인 훈련 및 관리 체계가 필요한 것으로 판단된다.
- 기관은 개인정보보호와 관련 제도개선, 매뉴얼 현행화, 시뮬레이션 등을 통한 점검, 시스템 구축 등 다양한 측면에서의 보완이 이루어진 점은 긍정적으로 파악된다. 다만 중요 시스템 취약점을 지속적으로 점검하고 이를 체계적인 계획수립 하에 보완하고 있음을 보다 명확하게 입증할 필요가 있다고 판단된다. 기관의 행정안전부 개인정보보호 관리수준은 전년대비 63.2점으로 소폭 상승하였지만 여전히 관리 개선에 노력해야 할 것으로 판단된다. 그리고 국정원 정보보안 평가와 관련하여 전년대비 점수가 하락한 31.13점을 획득하여 평균치보다 여전히 많이 하회하는 수준으로, 취약한 점으로 지적되었던 사항에 대한 단기·중장기적 대책을 수립하고 이를 집행할 필요가 있다고 판단된다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 안전 및 환경을 위한 기관의 노력을 “E+”로 평가한다.

(4) 상생·협력 및 지역발전

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	99.133%	99.133	3.000	2.974

나. 평가내용

- 본 지표는 지역경제 활성화와 중소기업·사회적 경제 기업과의 상생·협력을 위한 실적을 평가하는 지표로서, 중소기업생산물, 기술개발생산물, 사회적기업·협동조합생산물, 전통시장 온누리 상품권, 여성기업생산물, 장애인생산물, 국가유공자지활용사촌생산물 우선구매 실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2019년 상생·협력 및 지역발전 이행실적 평가결과, 실적치 99.133%, 평점 99.133점으로, 가중치 3점 중 2.974점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 전체 7개 지표 중 중소기업생산물 우선구매 등 6개 항목에서 실적 100.000%를 달성하였으나, 기술개발생산물 우선구매에서 시범구매제품 구매율(시범구매제품 구매액/중소기업물품 구매액) 실적 미달성으로, 전체 실적치는 99.133%, 득점 2.974점을 획득하였다.

지표명	가중치	평점	득점
중소기업생산물	0.700	100.000	0.700
기술개발생산물	0.200	87.050	0.174
사회적기업·협동조합생산물	0.200	100.000	0.200
전통시장 온누리 상품권	0.500	100.000	0.500
여성기업생산물	0.400	100.000	0.400
장애인생산물	0.600	100.000	0.600
국가유공자자활용사촌생산물	0.400	100.000	0.400
재정조기집행	해당 없음	해당 없음	해당 없음
계	3.000	99.133	2.974

라. 추세분석

- 중소기업생산물 우선구매 실적은 2017년, 2018년, 2019년 모두 평점 100.000점을 유지하고 있다.
- 기술개발생산물 우선구매 실적은 2017년과 2018년은 모두 평점 100.000점을 달성하였으나, 2019년은 시범구매제품 구매율 실적 미달로 평점 87.050점으로 다소 하락하였다.
- 사회적기업·협동조합생산물 우선구매 실적은 2017년도 0.148점(평점 74.038점), 2018년도 0.200점(평점 100점)으로 상승하였으며, 2019년도 0.200점(평점 100점)을 유지하였다.
- 전통시장 온누리 상품권 우선구매 실적은 2017년, 2018년, 2019년 모두 평점 100.000점을 유지하고 있다.
- 여성기업 생산물 우선구매 실적은 2017년, 2018년, 2019년 모두 평점 100.000점을 유지하고 있다.
- 장애인생산물 우선구매 실적은 2017년, 2018년, 2019년 모두 평점 100.000점을 유지하고 있다.
- 국가유공자자활용사촌생산물 우선구매 실적은 2017년, 2018년, 2019년 모두

평점 100.000점을 유지하고 있다.

【비계량 부문】

- 기관은 전년도 지적사항인 ‘본부사업과 지역센터 특화사업간 균형 및 연계성 제고 필요’라는 지적을 반영하여 본부-센터별 협의회(30회) 개최를 통해 의견수렴을 확대한 노력이 확인된다. 그리고 지역주민의 ‘마을·공동체 미디어’ 44개 사업을 지원하고, 정부·공공기관과의 협업을 통한 5G 기반 인터랙티브 상영시설 구축과 신기술 미디어 서비스 제공을 통해 지역주민의 ICT 격차 해소에 기여한 노력은 긍정적으로 판단된다. 다만 기관과 지역센터별 지역상생협력 종합실행계획을 수립하고 지역경제 활력 제고에 기여할 수 있는 본부와 센터 간 공통 및 특화사업을 추가 개발하고, 동 사업의 성과 제고를 위해 모니터링, 평가, 환류시스템의 구축 및 활성화가 필요할 것이다.
- 기관은 협력·위탁업체와의 공정한 경제질서 확립을 위해 ‘경제적 지원’ 및 ‘경제적 약자 보호’강화와 ‘진입장벽 해소’를 추진전략으로 설정하였으며, 선급금 지급 확대(16건), 하도급지킴이 100% 활용, 조달청 위탁계약 확대 및 제안서 평가위원 교육 등의 노력이 확인된다. 다만 협력업체를 대상으로 한 공정거래·계약 수준에 대한 진단이 필요하다고 판단된바 향후 참여업체를 대상으로 객관적인 진단을 통해 실효성 있는 평가와 환류 시스템을 갖추는 노력이 필요할 것이다. 또한 정보 불균형 해소 및 중소기업 입찰 기회 증대를 위한 전자입찰·계약을 확대하고, 경제적 약자인 사회적 기업의 지원 방안을 모색하며, 내부구성원의 거래문화 의식 개선을 위한 교육 강화와 계약업체, 협력·위탁업체 등과의 지속적인 소통과 협력을 도모하여야 할 것이다.
- 기관은 중소기업·소상공인에 대한 경쟁력 강화를 지원하기 위해 ICT 분야 청각장애인 자막·수어 시스템 개발, ICT 기반 방송시장 조사분석 시스템 개발 등에 참여 기회를 부여한 노력이 확인된다. 향후 중장기실행계획에 근거하여 보유자원과 고유 역량을 활용할 수 있는 지역별 중소기업·소상공인 기술지원 사업을 추가 발굴하고, 공동개발, 판로지원 등의 협력 활성화 방안을 도출할 필요가 있을 것이다.

- 기관은 사회적 경제기업에 대한 지원을 위해 2019년 미디어분야 청년 창업과 장애인 유관 협동조합 설립에 대한 컨설팅을 실시하고, 홍보영상 제작 지원사업에 예비 사회적기업, 사회적협동조합의 지원 기회를 확대한 노력이 확인된다. 다만 사회적 경제기업 중 협동조합, 중증장애인 업체 등의 전반적인 구매 확대 실적은 긍정적이나 향후 구매확대 노력 외에 기관 본연의 업무와 연계한 다양한 사회적 경제기업 지원 활동을 적극적으로 발굴하고, 계획수립-집행-사후분석-개선 등의 체계적 사업운영이 가능하도록 개선할 필요가 있을 것이다. 또한 사회적 경제기업을 발굴하고 기관 내 업무특성별로 매칭하는 노력을 기울일 필요가 있고 직원들의 아이디어 발굴, 인식개선을 위한 교육 및 홍보 등을 강화할 필요가 있을 것이다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 상생·협력 및 지역발전을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(5) 윤리경영

- 기관은 준법·윤리경영체계 구축의 일환으로 부패행위 통합신고시스템을 구축하고, 실천전담조직을 구성한 노력이 확인된다. 내·외부 청렴도 조사결과를 활용해 예산집행, 계약이해관계자와의 공정성 등을 취약분야로 발굴하여 관련 규정을 개정된 실적은 긍정적으로 판단된다. 다만 부패행위 통합신고시스템 구축이 12월로 실제 운영이 이루어지지 않았고, 윤리경영위원회도 당해연도 구성에 그치고 2020년으로 운영이 유예된바 구축된 제도를 바탕으로 실효성 있는 윤리경영이 추진될 수 있도록 기관의 적극적인 노력이 필요할 것이다.
- 기관은 조직·인사관리, 사업추진에 있어서의 투명성 제고를 위해 인사·계약 관리의 공정성 향상을 주요 개선분야로 설정하였다. 합리적인 인사관리를 위해 평가의 객관성을 제고한 점은 긍정적으로 판단되나 내부청렴도 조사에서 부당한 인사업무(6.5점)의 개선이 필요하고 승진과 보상에서의 구성원의 만족도가 저조한바 이를 개선하는 노력이 필요할 것이다. 그리고 기관의 정보공개율은 공공기관 평균보다 상회하여 기관운영의 투명성을 제고하고 있는 점은 긍정적으로 판

단되나, 2020년 기록물관리전문요원 배치를 완료하고 기록물관리 계획을 수립하여 기록물관리시스템을 고도화하는 노력이 필요할 것이다.

- 기관은 윤리경영지원을 위한 내부건제시스템 구축을 위해 감사인력 교육훈련 계획을 수립 및 운영하고, 3년 이상 근속규정 등을 마련하여 감사전담자의 전문성 향상을 위해 노력한 실적이 확인된다. 그리고 유관기관과의 감사교류회 실시 등을 통해 지속적인 감사역량을 향상시킨 결과 감사원 자체감사활동심사에서 A등급을 획득한 것은 긍정적으로 판단된다. 다만 사전컨설팅 감사(7월) 및 적극행정 면책제도(10월)의 도입에도 불구하고 아직 그 성과제시가 미흡한 바, 제도 개선 중심의 감사활동 전개에서 향후 감사활동의 품질 제고를 위해 외부전문가의 정기적인 모니터링을 통해 운영의 내실화를 추진하는 노력이 필요할 것이다.
- 기관은 인권경영 추진을 위한 기반 마련의 일환으로 통합신고지원센터를 구축하고 고위직 갑질 예방 교육을 실시하여 인권존중 기반을 개선한 노력이 확인된다. 다만 인권경영을 추진할 제반 제도와 시스템의 구축이 고도화될 필요가 있다고 판단되는바 2020년 예정된 인권경영위원회 운영을 강화하고, 인권영향평가 체크리스트를 고도화하여 주기적으로 인권실태를 진단하고 취약분야를 도출·개선하는 노력이 필요할 것이다. 그리고 기관 내 고객응대근로자와 같은 취약대상자를 보호하는 계획을 수립하여 기관의 인권리스크를 파악하고 선제적으로 대응, 모니터링하는 적극적인 노력이 필요할 것이다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 윤리경영을 위한 기관의 노력과 성과를 “D+”로 평가한다.

③ 조직·인사·재무관리

(1) 조직·인사 일반(삶의 질 제고)

- 기관은 중장기 경영전략과 연계한 조직 및 인력 운영방향으로 안전우선, 도전력

신, 기관 고유기능 강화를 설정하고, 사회적 가치 및 경영효율성 제고를 위한 조직·기능 개편을 통해 정보자산안전팀 신설, 사회적가치혁신팀의 정규조직화 등을 추진한 노력이 확인된다. 다만 한정된 인력을 감안하더라도 인권경영, 지역사회공헌, 재난안전 등 사회적 가치 실현 기능을 담당하는 인력의 보강이 필요하며, 조직 및 인력 운영 결과에 대한 지속적인 점검 및 조정이 필요할 것이다. 그리고 확대 중심의 중장기 인력배분계획 외에 미래전략 및 성장가치 등의 분석을 기초로 인력수요 시나리오 플랜의 고도화 및 리스크 대응 전략의 수립 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

- 기관은 시청자 권익 전문기관으로 도약하고 핵심업무의 실행력 강화를 위해 중점사업 추진을 위한 전략적 예산·인력 배분 및 증원 협의를 수행하였으며, 정보자산안전팀과 미디어참여팀 신설 등 단위조직의 역할과 책임을 명확화하고 인력을 증원한 노력이 확인된다. 다만 단위조직 상시기능 점검체제로 제시된 경영전략회의가 조직 내 문제와 이슈를 사전에 탐색하고 적극 대응하기 위한 전담수단으로서의 역할은 부족한 것으로 판단된다. 그러므로 불확실한 환경 변화에 대응하기 위해 조직관리 부서에서 관리기준을 마련하여 주기적으로 조직 내 하위부서 간 업무량과 인력의 균형 분포 여부를 점검하고 유연한 재배치를 모색하며, 동 과정에서 점검결과를 조직 내외에 공개하여 개선 방향을 공유하고 결과에 대한 수용도를 제고해야 할 것이다.
- 기관은 전년도 경영평가 지적사항인 ‘기관의 경영전략과 구성원 역량개발 간 연계성 강화 및 교육체계의 지속적 발전을 위한 환류체계 강화 필요’를 반영하여, 경영전략과 연계한 HRD 추진과제로 구성원 전문성 강화, 기관내 계층별 역할수행 지원, 지속적 HRD 발전을 위한 환류체계 강화로 설정하였다. 직급별 역량교육을 차별화하고 직급별 대상자 교육의 참여도가 제고된 것은 긍정적이나, 조직·인사 만족도조사 결과 교육훈련만족도가 2018년 2.8점에 이어 2019년 2.86점으로 모든 항목에서 저조하게 나타나 구성원의 교육훈련 니즈와 역량개발 수요를 적극적으로 수렴하고 교육훈련의 효과를 측정-분석-환류하는 등 인적자원개발의 쏠과정에 대한 전문적인 진단이 필요할 것이다. 그리고 2019년 교육훈련 예산이 39,920천 원으로 전년대비 약 56% 증가하였으나 집행률이

84%에 그쳐 모니터링을 통한 적극적 집행노력이 필요할 것이다.

- 기관은 전년도 경영평가 지적사항인 ‘구성원의 내부평가기준에 대한 인식 제고 필요’를 반영하기 위해 다양한 직원 의견수렴과 직원 투표를 통한 개인업적평가 도입 및 피평가자와 평가자 대상 전사 순회설명회 실시, 이의제기 절차 개선, 성과평가에 기초한 보상체계 구축 등을 추진한 노력이 확인된다. 그 결과 성과평가기준에 대한 개인 인식이 3.41점으로 전년대비 13% 상승하였으나, 평가의 투명성(2.88점)과 평가자 신뢰도(2.64점) 등 수용성이 여전히 저조한바 평가결과의 신뢰도 제고 및 소통 강화 노력이 필요할 것이다. 그리고 저성과자(부서)의 성과 향상과 관련 프로그램이 없는 것으로 확인되어, 저성과자 및 부서에 대한 성과향상프로그램의 도입을 위해 인사 또는 내부성과규정에 동 프로그램을 규정하고 성과코칭, 직무역량 향상 교육, 그리고 차년도 평가결과 등을 기초로 한 해제 또는 심화에 이르는 체계적인 관리가 필요할 것이다.
- 기관은 전년도 경영평가 지적사항인 ‘개방형 계약직 채용 개선 및 전문직위제 운영을 위한 노력 필요’를 반영하여 개방형계약직 운영 직위를 1개 추가하고(8개) 지원자의 직무수행계획서 제출, 직무심층 면접 도입 및 면접 다양화 등을 추진하였으며, 전문직위제 관련 공감대 조성을 위해 직제, 채용 등 단계별 개선을 도모한 노력이 확인된다. 향후 개방형 계약직과 전문직위의 선정, 대상자 선발, 교육, 평가, 모니터링(적합성 평가), 피드백까지 체계적인 관리가 필요할 것이다. 그리고 조직구성원의 전문성 향상과 역량개발을 위한 경력관리가 전문직위제와 순환보직을 통해 가능하도록 커리어 로드맵을 마련하고, 구체적인 직무기술서 작성을 통해 직무직위와 순환보직을 구별하여 직제에 반영하여 조직운영의 효과성 제고를 위한 전문직위제의 적극적 실행이 필요할 것이다.
- 기관은 일·생활 균형을 위한 가족친화 조직문화 조성을 위해 업무공백에 따른 근로자간 갈등 발생과 업무누수 방지에 초점을 맞춘 남성육아휴직 활성화, 맞춤형 유연근무제, 복무관리 강화 및 근태시스템 고도화 등의 노력을 수행하였으며, 그 결과 유연근무제 사용률이 전년대비 6.4%로 증가하고 남성육아휴직자도 증가한 성과가 확인된다. 향후 직원들의 인식과 개선사항을 파악할 수 있는 정

기적인 조사를 통해 수요를 반영한 제도의 발굴과 정착을 도모하고, 육아휴직 복직자에 대한 교육, 상담, 승진, 평가 등 전반적인 관리가 이루어질 수 있도록 관련 제도를 고도화하는 노력이 필요할 것이다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 조직·인사 일반을 위한 기관의 노력과 성과를 “D+”로 평가한다.

(2) 재무예산 운영·성과

㉠ 중장기재무관리계획 이행실적

- 공운법 제39조의 2에 따른 중장기재무관리계획 제출대상 기관이 아니므로 결측 처리

4 보수 및 복리후생관리

(1) 보수 및 복리후생

- 기관이 전년도 지적사항을 반영하여 노동조합 및 구성원의 의견수렴을 통해 개인업적평가를 새로이 도입하는 등 성과평가제도를 개선한 실적이 확인되며, 완화된 성과연봉제 보다는 직무중심의 보수체계 개편이 필요하다는 전년도 지적사항에 대해 노사공동협의체를 운영하여 휴일근로에 대한 사전 휴일 대체제도 논의, 타 기관 보수체계 사례 공유 등 직무 성과 중심 보수체계 개편을 위한 공감대 형성 노력도 확인된다. 또한 2019년 12월 기관은 주무부처로부터 ‘법정수당의 성과연봉 재원 산입 부적정’ 사유로 지적을 받고 2020년 2월 노사합의를 통해 보수체계를 성과연봉제 확대 이전으로 환원한 사실도 확인된다.
- 그러나 초과근무에 대한 대응책 마련과 아울러 성과연봉 재원의 일부가 3급 이하 초과근무시간 지급액으로 활용되는 등 시간중심의 보수체계 운용의 개선이 필요하다는 것, 정규직 전환자의 보수체계에 대한 갈등 요인을 분석하고 해결하

기 위한 노력이 필요하다는 전년도 지적사항에 대한 기관의 개선 노력은 미흡하다 할 것으로 이를 개선하기 위한 기관의 보다 적극적인 노력을 기대한다.

- 한편 기관이 합리적이고 공정한 보수체계를 운영하기 위해 외부전문가와와의 협업 및 이해관계자 의견수렴 등을 통한 조직 및 구성원의 특성을 고려하여 직무, 역할, 성과, 경험 등의 요소를 종합적으로 반영하려는 노력을 우선적으로 전개할 필요가 있으며, 이를 기반으로 조직 구성원이 참여하는 직무분석 및 직무가치 평가 통해 보수체계 개편의 수용도를 높이기 위한 노력을 기울일 필요가 있다. 또한 기관이 제시하고 있는 중장기 로드맵에 나타나는 실행과제는 보다 도전적이고 구체적으로 실현가능하도록 재수립 될 필요도 있다.
- 기관이 합리적인 복리후생제도 운영을 위해 외부 전문가를 활용할 필요가 있다는 전년도 지적사항을 개선하기 위해 복리후생 운영규칙 개정을 통하여 외부 전문가가 참여할 수 있는 근거를 마련한 것이 확인된다. 또한 기관이 특근매식비 및 자녀학자금 지원 비용 절감을 통해 적정한 복리후생비 수준을 유지하고자 노력한 것도 인정된다. 아울러 기관이 유연근무제 신청 시스템을 고도화하여 편의성을 제고하고 교육훈련생의 산업안전 사고 대응을 위한 산재보험 가입 등의 비금전적 복리후생제도를 시행한 노력도 확인된다.
- 다만 기관은 지속가능한 복리후생제도 운영을 위해 밀레니얼 세대, 고용형태 등 다양한 구성원의 니즈를 파악하여 반영하기 위한 노력을 기울일 필요가 있다. 또한 기관은 조직 내 약자에 대한 불합리한 차별을 해소하기 위해 이해당사자 및 관계자가 참여하는 협의체 운영을 통한 개선노력을 강화할 필요가 있고, 나아가 일과 생활의 균형을 통한 삶의 질 향상이라는 목표를 달성하기 위한 전략을 구축하여 운영할 필요가 있다.
- 기관은 정년보장형 초임직급 방식의 임금피크제를 운영하고 있는 것으로 확인되며, 임금피크 업무 설정 시 구성원의 참여가 필요하다는 전년도 지적사항을 반영하여 향후 5년 내 임금피크제를 적용받을 직원을 대상으로 인터뷰를 실시하여 본인 동의를 전제로 보직 부여가 가능하도록 관련 지침을 개정한 사실이

확인된다. 그러나 기관은 초임직급 방식의 임금피크제도를 운영하고 있으므로 임금피크대상자의 임금삭감액에 대응하는 직무의 양, 권한을 조정하는 등 동일 가치노동 동일임금 원칙에 위반하지 않도록 세심한 제도 운영이 필요하며, 임금 피크 대상자의 보직 부여로 인해 구성원의 승진기회 감소로 인한 사기 저하 등 조직문화에 영향을 줄 수 있으므로 이에 대한 면밀한 검토가 필요하다고 판단된다. 또한 기관은 전사 HRD 체계와 연계한 전직지원 프로그램 운영 등과 같은 임금피크 대상자 맞춤형 교육체계를 마련하여 운영할 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 보수 및 복리후생을 위한 기관의 노력을 “D⁰”로 평가한다.

(2) 총인건비관리

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
총인건비인상률	목표부여	1.800% 이내	-2.524%	100.000	3.000	3.000

나. 평가내용

- 본 지표는 준정부기관 예산편성 지침의 총인건비 인상률 준수여부를 평가하는 지표로서, 2019년 총인건비 인상률 가이드라인 1.800% 준수여부를 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2019년 총인건비 인상률 이행실적 평가결과, 실적치 -2.524%, 평점 100.000 점으로, 가중치 3점 중 3.000점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 총인건비의 지속적인 관리를 통해 2019년 총인건비 인상률 계산대상 총인건비 발생액은 6,091백만원으로 2018년 6,249백만원 대비 158백만원 감소하였으며, 총인건비 인상률은 -2.524%로 준정부기관 예산편성지침의 2019년 총인건

비 인상률 가이드라인을 준수하였다.

라. 추세분석

- 총인건비 인상률은 2017년 -2.270%(상한 3.500%), 2018년 -0.050%(상한 2.600%), 2019년 -2.524%(상한 1.800%)로 매년 준정부기관 예산편성지침의 가이드라인을 준수하고 있다.

(3) 노사관계

- 기관이 중장기 로드맵과 전략체계의 고도화가 필요하다는 전년도 지적사항을 개선하기 위해 대내외 환경분석을 통한 노사 및 노노 간 갈등관리 그리고 사전 예방을 위한 소통 활성화와 노사협의 체계 강화, 세대 간 갈등 해소를 위한 조직문화 공감대 형성이라는 개선방향을 설정하고 중장기 로드맵, 추진전략 실행 과제를 재구축한 노력은 인정된다.
- 다만 전년도 지적사항인 실행과제에 대응하는 성과지표의 타당성, 대표성, 도전성을 갖춘 성과지표의 설정 및 활용을 위한 노력을 기울일 필요가 있으며, 근로자 이사회 참관계 도입 등 근로자의 경영참여 강화와 노사의 사회적 가치 실현 중심의 노사관계로 나아가기 위한 노력을 강화할 필요가 있다. 또한 전략 수립 및 환류 단계에서 외부전문가 활용을 통해 객관성·전문성을 확보하기 위한 노력도 기울일 필요가 있다.
- 신입직원 증가로 인한 세대 간 갈등, 여성 및 기혼 직원 증가에 따른 일·생활 균형에 대한 니즈 등의 갈등요인을 도출하고 멘토·멘티제도 운영, 전사 워크숍 및 간담회 개최 등을 통해 노사 및 구성원 사이의 공감대를 형성한 기관의 노력이 인정된다. 기관이 전년도 지적사항을 반영하여 소통채널의 효과성을 분석하고 이를 기반으로 기관장의 현장 중심 적극적인 소통 활동, 온라인을 통한 적극적인 의견수렴 활동, 노사대표 핫라인 운영 등의 소통 채널을 운영한 노력도 인정된다.

- 그러나 정규직 전환자, 여성, 장애인 등 조직 내 취약계층을 정의하고 이에 대한 소통을 강화하기 위한 기관의 노력이 필요하며, 직원 선호도 조사를 통한 소통채널 진단 방식보다는 노사관계 및 커뮤니케이션 관련 전문적인 설문조사나 인터뷰조사 기법 등을 활용하기 위한 방안도 고려할 필요가 있다.
- 기관이 전년도 지적사항을 반영하여 전사 HRD 체계와 노사관계 역량 체계를 연계한 역량 강화 체계를 마련하고자 노력한 사실이 확인된다. 그러나 기관이 제시하고 있는 노사관리 교육목표는 계층별 노사관계 필요역량이라 해석되므로 역량에 대한 정의와 내용을 재점검할 필요가 있으며, 기관은 노사관계 역량 중장기 육성체계를 재정립하고 중장기 로드맵을 마련하여 구성원의 노사관계 역량을 단계적이고 체계적으로 강화하려는 노력을 기울일 필요가 있다. 이를 위해 기관은 구성원의 의견수렴, 벤치마킹 등을 토대로 계층별 필요역량을 도출하고 수준별 노사공동 역량 강화 체계를 구축할 필요가 있다. 또한 노사의 사회적 가치 실현 및 노사 파트너십 제고를 위한 프로그램을 운영할 필요가 있으며, 전사 HRD 체계와 노사관계 역량 체계의 연계성을 보다 강화하기 위해 그 효과성을 정기적으로 진단할 필요가 있다.
- 기관이 노사협의회의 실질적 운영을 위해 노사대표자를 참석시키고 사전 실무 회의를 개최하여 불필요한 갈등을 예방하고 노사협의회 협의사항을 100% 이행한 노력은 인정된다. 취약계층 및 사업장 외 근로조건 개선을 위한 노력이 필요하다는 전년도 지적사항에 대해 현장실습 대학생 대상 산재보험 가입과 고객응대 근로자 보호조치 마련 등 기관의 노력도 인정된다.
- 다만 기관의 노사는 인권, 안전, 건강, 환경 등 사회적 가치 실현 분야의 활동을 보다 적극적으로 전개하고, 근로자의 경영참여 방안도 모색할 필요가 있다. 한편 기관은 직장 내 괴롭힘 금지, 산업안전보건법 개정 등 노동현안에 대한 노사공동 협의체 운영과 아울러 구성원의 인식 제고 노력을 강화할 필요가 있으며, 마을기업, 협동조합, 사회적기업 등 사회적경제조직과의 연계 강화를 통해 포용사회 구축에 기여하기 위한 노력도 전개할 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 노사관계를 위한 기관의 노력을 “D+”로 평가한다.

5 혁신과 소통

(1) 혁신노력 및 성과

- 기관은 온오프라인 국민참여 채널 및 정부정책과 연계하여 혁신적이고 실현가능한 23대 혁신과제들과 전략을 도출하는 데 있어 다양한 소통채널을 통하여 국민 참여를 이끌어 냈다는 점에서 긍정적으로 평가된다. 이를 기반으로 기관만의 특징이 내포된 ‘시청자의 능동적인 미디어참여’를 지원하는 시청자 권익 전문기관이라는 비전을 수립하였고, 정부목표와 정부3대 혁신방향과 연계한 ‘미디어의 건강한 발전’이라는 혁신목표를 설정하고 23대 혁신과제를 도출한 기관의 노력도 긍정적으로 평가된다. 또한 기관은 혁신과제 달성을 위해 국민권익위원회 국민생각함, 사회적가치혁신팀, 사업별 시민참여혁신단 등 다양한 참여채널 소통을 통하여 혁신전략과 과제가 혁신목표 달성에 기여할 수 있도록 한 점도 인정된다.
- 기관장은 기관의 혁신을 촉발하기 위해 ‘구성원의 동기부여’ 및 ‘혁신환경 조성’ 그리고 ‘혁신가치 공유·확산’, ‘혁신추진 갈등해소’ 라는 4단계로 구분하고 단계별로 추진체계 구축 및 혁신활동을 통해 추진성과를 달성한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만 ‘혁신가치 공유·확산’에 있어서 2018년에도 계층 교육 및 현장 참관이 있었던 바, 추진성과 및 전년도 수행 한계점 제시가 미흡해 보이므로 이에 대한 보완이 필요한 것으로 판단된다. ‘구성원 동기부여’, ‘혁신환경 조성’ 및 ‘혁신추진 갈등해소’ 단계에서는 추진성과지표를 제시하였는데 ‘혁신가치 공유·확산’ 단계에서는 교육 및 간담회, 시민참여혁신단 운영으로 전략 수립, 의견 수렴 등으로만 제시를 하고 있는 점이 미흡하다. 또한 기관장 중심의 혁신 TF 구축의 일환으로 ‘사회적가치혁신팀’ 전담조직 증설로 인하여 기존 대비 어떤 성과가 달성되었는지 여부를 제시할 필요성이 있다.

- 기관이 중점혁신과제 추진성과의 결실로 교육부장관 표창과 울산경제진흥원장 상을 수상한 것은 긍정적으로 평가된다. 또한 기관이 선도조직, 기관장 주도 TF, 국민참여, 내·외부 연구모임, 혁신협의회로 혁신추진조직을 구축하여 자율 혁신환경을 조성하고자 노력한 점도 긍정적으로 평가된다. 다만 기관은 시민참여혁신단을 통한 사업혁신과제의 발굴·수행과 공동혁신과제 발굴·이행의 역할을 하는 혁신협의회의 역할이 어떤 프로세스를 기반으로 유기적으로 이루어지는지에 대한 역할과 책임을 명확히 할 필요가 있다. 그리고 공동혁신과제와 사업혁신과제의 발굴·수행이 차별성도 모호하므로 이에 대한 구체적 기준을 마련할 필요가 있다.
- 기관이 부서업적평가 반영과 혁신 유공직원 포상활동을 통하여 자발적인 혁신 활동 유인을 위한 인센티브 마련에 노력한 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 내부 우수사례를 발굴하고 국민투표절차를 거쳐 국민체감형 혁신우수사례를 발굴하고자 한 기관의 노력도 인정된다. 또한 기관의 특징적인 역할과 운영에 대해 전반적으로 이해를 하고 있는 국민이 얼마나 될지에 대한 고민이 앞서므로, 내부에서 제안된 혁신우수사례들이 기관의 주요업무와 정합성이 있는지 그리고 실현 가능한지에 대해 사회적가치혁신팀 등 추진조직 논의 및 내외부 심사위원의 심사 등 사전검토를 거친 뒤 국민투표를 실시한 점도 긍정적인 노력으로 평가된다.
- 기관이 구성원의 혁신역량 강화 노력을 통해 전년대비 혁신지수가 4.9% 상승한 점은 긍정적으로 평가되며, 직급별 맞춤형 역량교육 실시하고 경영혁신 지역 순회 설명회 및 직원제안제도(D.I.Y)를 상시 운영한 노력도 인정된다. 다만 구성원의 혁신역량 강화를 위한 사업별 해외 혁신사례 조사 및 학습활동은 이러한 활동이 기관의 혁신에 어떻게 기여하고 성과를 낼 수 있는지에 대한 보다 많은 고민이 필요한 것으로 판단된다.
- 기관이 함께하는 공공혁신협의회 14개 기관의 공공혁신네트워크와 중부지방해양경찰청, 울주군, 부산관광공사 등의 지역 유관기관 및 시민참여혁신단 등 대내외 분야별 혁신네트워크를 구축하여 지속가능한 혁신역량을 강화한 노력은

긍정적으로 평가된다. 또한 기관의 공공혁신실험 추진성과로써 협업사업 발굴 등에 대한 적극적 환류 만족도가 95.9%이며, 심층 멘토링 63명의 일자리 창출에 기여한 것도 인정된다. 다만 기관이 지역소재 유관기관과의 협업사례로 제시한 ‘영화제 상영’, ‘후속사업 런칭’, ‘보편적 지역문화축제로서 자리매김’ 등의 성과는 미흡하다고 판단된다. 기관은 사업의 성과를 평가할 때 원래 의도한 목적을 달성했는지 판단할 수 있는 성과기준을 설정하고, 그 효과를 체계적으로 측정하려는 노력을 강화할 필요가 있다.

- 기관이 학생, 청년, 주부 및 학계 전문가 등의 국민과 시민단체, 지역주민, 유관기관 등의 이해관계자로 구분하여 다양한 소통채널을 활용하고 그들의 의견을 수렴하여 혁신수행을 위한 소통채널을 구축한 노력은 긍정적으로 판단된다. 또한 참여플랫폼을 통하여 제안-설계-추진-환류 전 과정에 국민이 참여하고 직원 아이디어를 제안 받아 포상 및 사업화 추진 그리고 온라인 국민투표를 통해 기관 우수과제선정 및 부서포상을 추진한 기관의 노력도 인정된다.
- 그리고 기관이 핵심사업 전 과정에 국민이 참여하는 시민참여혁신단 체계를 구축하여 현안해결을 위해 노력한 점도 긍정적으로 판단된다. 다만 제시된 ‘온·오프라인 소통, 시민참여혁신단, 시민사회단체 간담회, 공공기관협의회’의 소통채널들이 어떻게 유기적으로 연계되어 협업을 하며 추진성과를 공유하고 있는지에 대한 구체적인 추진체계가 도식화 될 필요가 있는 것으로 판단된다.
- 기관이 보유한 각종 데이터 개방 확대를 통해 대국민 투명성을 제고하고자한 노력은 높게 평가된다. 다만 제시된 중점추진과제 중 ‘국민참여 확대를 위한 시민참여혁신단 운영, 국민편익 증진을 위한 기관의 보유시설 및 정보개방, 지역사회 상생·협력 강화를 통한 지역문제 해결’이라는 과제는 2018년 운영방식과 비교하여 차별화되고 혁신성이 있다고 판단하기에는 미흡하므로 이에 대한 기관의 보다 적극적인 개선노력이 필요하다.
- 이상의 결과를 종합해볼 때 혁신노력 및 성과를 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 국민소통

㉠ 경영정보공시

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
경영정보공시항목 점검 실적	목표부여	별점 0점	별점 13.4점	66.700	1.000	0.667

나. 평가내용

- 본 지표는 경영투명성 제고를 위해 경영정보 공개시스템(알리오)에 공시하는 자료의 정확성 및 적시성 등을 평가하는 지표로서, “공공기관의 통합공시에 관한 기준”에 따른 통합공시항목에 대하여 기획재정부가 제출한 점검자료를 활용하여 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 경영정보공시항목 점검 실적은 평점 66.700점을 달성하여 가중치 1점 중 0.667점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 정기공시 2건(수정공시 1건, 허위공시 1건), 수시공시 2건(허위공시 1건, 지연공시 1건) 등으로 별점 합계 13.4점 부과되어 경영정보공시항목 점검 실적으로 0.667점을 득점하였다.

라. 추세분석

- 경영정보공시는 2017년 별점 8.5점, 평점 83.333점, 2018년 별점 8.5점, 평점 83.400점으로 유사한 수준을 유지하였으나, 2019년은 별점 13.4점, 평점 66.700점으로 별점이 증가하여 평점이 다소 하락하였다.

㉠ 국민평가

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고객만족도	목표부여	100%	고객만족도 : 86.648	100.000	1.000	1.000

나. 평가내용

- 본 지표는 고객만족도 조사결과에 나타난 고객만족도의 수준을 평가하는 지표로서, 고객만족도 지수를 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 고객만족도 평가결과, 고객만족도 점수는 86.648점으로 평점 100.000점을 달성하여 득점 1.000점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 고객만족도조사는 사업 영역별로 진행되어, ‘시청자미디어교육 확대’ 86.5점으로 전년대비 1.6점 상승, ‘시청자방송참여 활성화 지원’ 86.8점으로 전년대비 2.9점 상승, ‘소외계층방송접근권 보장’ 87.1점으로 전년대비 2.3점 상승했다.

라. 추세분석

- 최근 3년간 기관의 고객만족도는 2017년도 84.742점(평점 87.742점), 2018년 84.800점(평점 87.900점), 2019년 86.648점(평점 100.000점)으로 평점이 소폭 상승하였다.

2 주요사업

- 기관은 2019년에 ‘시청자의 방송참여 활성화’, ‘시청자 미디어 교육확대’, ‘소외계층의 방송시청 환경개선’, ‘공정한 미디어 환경 조성’ 등 4개 주요사업을 선정하여 추진하였다. 기관은 전년도 경영평가 지적사항을 반영하고, 선진기관 벤치마크 등의 노력을 통해 사업성을 제고하였다. 특히 기관은 시청자들에게 미디어 교육 기회를 확대하고, 소외계층의 방송시청 환경개선을 위해 장애인방송 사회적 인식개선에 노력하고, 공정한 미디어 환경 조성이 되도록 노력한 점이 인정된다.
- 한편 기관은 소외계층의 방송시청 환경개선을 위한 실행과제를 선정하고 장애인방송 사회적 인식을 개선하는 비계량 지표를 선정하여 사업을 추진하였는데, 장애인용 TV 저소득층 누적보급률의 '19년도 목표치 80%의 산출 근거가 명확하지 않으므로 향후 보다 명확한 근거 하에서 도전적인 목표 설정을 위한 개선이 필요한 것으로 판단된다. 또한, 질적 향상 차원에서 시청자 방송참여의 공적 역할에 대한 구체적인 계획이 없는 점은 보완이 필요하다.
- 기관은 주요사업 추진계획 수립 및 집행 과정에서 사회적 가치를 균형있게 적절히 고려할 수 있는 체계적인 방법을 모색할 필요가 있는 것으로 평가된다. 또한 모니터링 채널의 전수 조사가 이루어지지 않고 있는데, 어떠한 조사표본이 바람직한지에 대한 탐색활동, 사업자 민원 대비 적은 수의 인력자원이 배정된 점 등은 개선안 마련이 필요하다고 판단된다. 그리고 전문적 권익보호 체계 마련을 위하여 설립한 ‘시청자 권익보호 전담기구’가 기관 내부 조직인지 별도의 독립된 조직인지가 명확하지 않으므로 향후 이에 대한 구체적인 보완이 되어야 할 것으로 판단된다.
- 기관은 설립목적과 경영목표를 달성하기 위해 4개 주요사업에 총 5개의 지표를 선정하였고, 각 지표는 목표부여 방식을 적용하여 도전적 목표를 설정한 것으로

로 판단된다. 다만, 지표의 적정성 측면에서 ‘보편적 미디어교육 확산 성과’ 지표는 교육투입 비용의 효율성을 측정하는 산식으로 구성되어 있으므로 효율성을 추구하는 과정에서 발생 가능한 교육 질의 하락을 견제할 수 있는 지표로의 개선이 필요하다. 또한 ‘방송광고 법규 준수율’ 지표는 주요사업 및 지표 정의의 취지를 보다 적절히 반영하기 위한 개선이 필요한 것으로 판단된다.

① 시청자의 방송참여 활성화

(1) 시청자의 방송참여 활성화 기여도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치		실적치	평점	가중치	득점	
방송사의 참여프로그램 편성분량 x 70% + 참여프로그램 방송분량 지표 평점 x 30%	목표부여 (편차)	편성분량 (분)	최고 63,592	63,856	100.00	10.000	7.000	9.280
			최저 51,184					
		방송분량 (분)	최고 28,430	22,837	75.998		2.280	
			최저 9,788					

나. 평가내용

- 미디어 환경변화에 맞는 시청자 방송 참여활동 지원을 통해 능동적 시민으로서 미디어권리 실현을 목적으로 하는 상향지표로, 70개 방송사를 통해 시청자 참여프로그램으로 편성 지원하는 ‘방송사의 참여프로그램 편성 분량(분)’ 지표와 시청자미디어센터 지원을 통해 제작된 시청자 ‘참여프로그램 방송 분량(분)’ 지표를 70%와 30%의 비율로 분리하여 평가하였다.
- 2019년 방송사의 참여프로그램 편성 분량(분)은 최고 목표치 63,592 대비 실적 63,856을 달성하여 가중치 7점 중 7.00점을 득점하였다. 센터 지원을 통한 참여프로그램 방송 분량(분)은 최고 목표치 28,430 대비 실적 22,837을 달성하여 가중치 3점 중 2.280점을 득점하였다. 두 지표를 종합하여 가중치 10점

중 9.280점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 다양한 계층의 방송 제작 참여확대 노력 및 스마트 미디어 분야 및 마을공동체 미디어 지원 활동을 통해 방송사의 참여프로그램 편성 분량(분)은 70개 방송사를 통해 시청자 참여프로그램으로 편성 지원한 분량이 전년(57,388분) 대비 6,468분(11.3%) 증가하여, 실적치는 63,856분으로 목표치 63,592분을 달성하였다.
- 시청자미디어센터 지원을 통해 제작된 시청자 참여프로그램은 전년(19,109분) 대비 3,728분(19.5%) 증가하였으나, 실적치는 22,837분으로 목표치인 28,430분에는 5,593분 미달하였다.

라. 추세분석

- 방송사의 참여프로그램 편성 분량(분)은 2015년 53,445분, 2016년 54,995분, 2017년 56,142분, 2018년 57,388분, 2019년 63,856분으로 최근 5년간 지속적인 상향 추세이며, 2019년 상승 폭은 11.3%로 상대적으로 높은 증가율을 보인다.
- 방송사의 참여프로그램 편성 분량(분)은 2015년 8,878분, 2016년 10,907분, 2017년 14,465분, 2018년 19,109분, 2019년 22,837분으로 지속적인 상향 추세를 보인다.

2 시청자 미디어 교육확대

(1) 전 국민을 대상으로 하는 보편적 미디어 교육확산 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치		실적치	평점	가중치	득점
미디어교육효율 지수 x 0.6 + 사회적가치 참여율 x 0.4	목표부여 (편차)	미디어교육 효율지수(%)	최고 0.00762	0.00765	100.00	8.000	8.000
			최저 0.00578				
		사회적가치 참여율(%)	최고 19.552	21.085	100.00		
			최저 15.885				

나. 평가내용

- 지능정보사회에서 삶의 질을 결정하는 핵심요소로 미디어 교육의 필요성이 강조되므로, 맞춤형 미디어 교육 확대에 따라 교육에 투입된 예산 대비 미디어 교육 연인원 비율을 지표로 하는 ‘미디어 교육 효율지수’와, 전체 피교육 인원수 대비 소외계층 및 스마트교육 연인원의 비율을 계산한 ‘사회적 가치 참여율’ 지표를 0.6과 0.4로 분리하여 평가하였다.
- 2019년 미디어 교육 효율지수는 최고 목표치 0.00762% 대비 실적 0.00765%를 달성하여 가중치 4.8점 중 4.8점을 득점하였다. 사회적 가치 참여율은 최고 목표치 19.552% 대비 실적 21.085%를 달성하여 가중치 3.2점 중 3.2점을 득점하였다. 두 지표를 종합하여 가중치 8점 중 8.0점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 미디어 교육 효율지수는 맞춤형 미디어 교육콘텐츠 다각화, 외부 위탁 교육 강화 추진 등을 통해 전년(0.0067%) 대비 0.00095% 증가하여, 실적치는 0.00765%로 목표치 0.00765%를 달성하였다.
- 사회적 가치 참여율은 소외계층 및 소외지역 교육 참여 인원 확대와 과기부 1인 미디어산업 활성화 방안에 재단 협업과제 지정 등의 성과를 통해 전년

(17.719%) 대비 3.366% 증가하여, 실적치는 21.085%로 목표치 19.552%를 달성하였다.

라. 추세분석

- 미디어 교육 효율지수는 2015년 0.00570%, 2016년 0.00567%, 2017년 0.00624%, 2018년 0.00670%, 2019년 0.00765%로 최근 5년 중 2016년을 제외하면 지속적인 상향 추세이다.
- 사회적 가치 참여율은 2015년 15.747%, 2016년 15.904%, 2017년 17.079%, 2018년 17.719%, 2019년 21.085%로 지속적인 상향 추세를 보인다.

(2) 국민안전

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
무사고 달성노력= 100점-☞사고발생점수	목표대비실적	100%	100%	100.0	2.000	2.000

나. 평가내용

- 안심 사회 구현을 위한 기관의 노력을 평가하기 위한 상향지표로, 사망사고를 포함하여 보험금 지급에 따라 상해 정도를 사망사고(40점), 중상(15점), 경상(3점), 기타(2점)로 나누어 사고 발생점수를 합산하여 무사고(100점)에서 차감하여 평가하였다.
- 2019년 국민안전 지표는 최고 목표치 100% 대비 실적 100%를 달성하여 가중치 2점 중 2점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 안전보건관리지침을 재단 내에 게시하고, 산업재해 발생 미보고 및 은폐에 대한

과태료 안내 등을 통해 전 직원이 국민안전에 대해 경각심을 갖게 하였고, 사고 발생점수 0점을 달성하여, 실적치는 100%로 목표치 100%를 달성하였다.

라. 추세분석

- 해당 지표는 2019년 신설된 지표이다.

③ 소외계층의 방송 시청환경 개선

(1) 시청각장애인의 장애인방송 만족도 제고

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
(자막방송 만족도 X 1/3) + (수어방송 만족도 X 1/3) + (화면해설 방송만족도 X 1/3)	목표부여 (편차)	최고: 86.518 최저: 76.096	85.661	93.421	8.000	7.474

나. 평가내용

- 누구나 동등한 방송시청 환경을 조성함으로써 미디어 복지 사각지대를 해소하고, 방송접근권 향상을 통해 장애인과 비장애인의 통합적 사회를 실현하는 것을 목표로 하는 상향지표로, ‘자막방송/수어방송/화면해설방송’ 각각에 대해 28문항/28문항/16문항의 설문을 진행하여 각 방송만족도에 1:1:1 비율로 가중치를 부여하여 평가하였다.
- 2019년 시청각장애인의 장애인방송 만족도 제고 지수는 최고 목표치 86.518 대비 실적 85.661을 달성하여 가중치 8점 중 7.474점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 자막방송 만족도는 85.696점으로 전년 대비 3.993점 증가하였고, 수어방송 만

족도는 86.490점으로 전년 대비 5.177점 증가하였고, 화면해설방송 만족도는 84.798점으로 전년 대비 3.893점 증가하여, 장애인방송 만족도는 전년(81.307점) 대비 4.354점 증가하였으나, 실적치는 85.661점으로 목표치 86.518점에는 0.857점 미달하였다.

라. 추세분석

- 장애인방송 만족도는 2015년 75.567점, 2016년 75.975점, 2017년 78.100점, 2018년 81.307점, 2019년 85.661점으로 지속적인 상향 추세를 보인다.

4] 공정한 미디어 환경 조성

(1) 방송 광고 법규 준수율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\{(\text{전체 사업자 채널수} - \text{법규위반 사업자 채널수}) / \text{전체 사업자 채널수}\} \times 100}{}$	목표부여 (편차)	최고: 95.836 최저: 70.885	91.066	84.704	3.000	2.541

나. 평가내용

- 방송 광고 법규 준수 모니터링과 방송시장 불공정행위 개선을 통한 시청자 권익 보호 및 상생 협력 환경조성을 목표로 하는 상향지표로, 305개 사업자 채널을 대상으로 지표를 구성하여 평가하였다.
- 2019년 방송 광고 법규 준수율은 최고 목표치 95.836% 대비 실적 91.066%를 달성하여 가중치 3점 중 2.541점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 방송 광고 법규 준수율은 모니터링 시스템 고도화를 통한 업무 효율성 강화 및

모니터링 인력 업무역량 강화 스터디 진행 등의 노력을 통해 전년(83.361%) 대비 7.705%(9.2%) 증가하였으나, 실적치는 91.066%로 목표치인 95.836%에는 4.77% 미달하였다.

라. 추세분석

- 방송 광고 법규 준수율은 2015년 70.021%, 2016년 77.377%, 2017년 80.984%, 2018년 83.361%, 2019년 91.066%로 최근 5년간 지속적인 상향 추세이다.

⑤ 주요사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

(1) 시청자의 방송참여 활성화 사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

① 주요사업 계량지표 구성의 적정성

- ‘방송사의 참여프로그램 편성 분량’ 지표는 기관의 도움으로 48개의 방송사를 통해 시청자 참여프로그램으로 편성 지원한 분량을 점검하는 지표로써, 시청자 방송 참여활동 지원을 통한 미디어권리 실현이라는 해당 사업에 목표에 부합하는 것으로 보인다. 다만, 기관이 지원하는 방송사의 본방 프로그램 편성 분량 대비 참여프로그램의 편성비율 증가 추세를 확인할 수 있도록 지표의 개선이 필요하다고 판단된다. ‘참여프로그램 방송 분량’ 지표는 시청자미디어센터 지원을 통해 제작된 프로그램의 방송 분량을 나타내는 지표로써, 해당 사업의 목적을 고려할 때 대표성을 가진다고 판단된다.

② 주요사업 계량지표 목표의 도전성

- 기관은 2개 세부지표에 모두 목표부여 편차 평가방식을 적용하여 지표에 대한 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다. 다만, 지표를 관리하는 방송사를 48개

로 한정되어 있으므로, 최근 1인 인플루언서 위주로 활성화되고 있는 다양한 방송 플랫폼에 도전적 진출을 모색할 필요성이 있다고 판단된다. ‘참여프로그램 방송 분량’ 지표는 ‘시청자의 방송 참여 활성화 사업’ 계량 지표 내 ‘참여프로그램 방송 분량’의 가중치가 30%로 해당 사업을 평가하기에 지표의 비중이 다소 낮다고 판단되는바, 기관의 실적을 올바르게 평가할 수 있도록 지표 가중치 상향이 필요하다고 판단된다.

(2) 시청자 미디어 교육 확대 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

① 주요사업 계량지표 구성의 적정성

- ‘전 국민을 대상으로 하는 보편적 미디어 교육확산 성과’ 지표 중 ‘미디어 교육 효율지수’는 해당 사업의 실적을 평가하는데 타당한 지표라고 판단된다. ‘국민 안전’ 지표는 재단 임직원의 안전사고 및 재단의 안전사고 또는 재해 발생에 대한 관리지표로서 해당 사업의 평가지표로 대표성이 부족하다고 판단된다. 따라서 시청자미디어센터를 사용하는 국민의 안전사고 예방에 실질적으로 도움을 줄 수 있는 지표 발굴이 필요하다고 판단된다.

② 주요사업 계량지표 목표의 도전성

- 기관은 2개 세부지표에 모두 목표부여 편차 평가방식을 적용하여 지표에 대한 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다. 다만, ‘전 국민을 대상으로 하는 보편적 미디어 교육확산 성과’ 지표 중 ‘미디어 교육 효율지수’는 교육 연인원을 투입예산으로 나눈 지표를 사용하여, 예산을 효율화하는 과정에서 발생할 수 있는 교육 질의 하락이 우려되어 이를 견제할 수 있는 보조지표를 마련하여 지표의 신뢰성을 제고 할 필요가 있다고 판단된다. 한편 2019년 교육 연인원 236,120명 성과는 전년대비 18.4% 증가한 수치로서 목표 달성을 위한 기관의 노력은 인정된다. 다만 전 국민을 대상으로 하는 보편적 미디어 교육 확산성과를 효과적으로 측정하기 위해서는 전체 교육 대상 국민 중 미디어 교육 인원의 상대적 비율 성과를 측정할 수 있는 지표로의 개선이 필요하다고 판단된다.

(3) 소외계층의 방송시청 환경개선 계량 지표구성의 적정성 및 목표의 도전성

① 주요사업 계량 지표구성의 적정성

- ‘시청각장애인의 장애인방송 만족도 제고’ 지표는 자막/수어/화면해설 방송만족도에 대해 충분한 설문을 진행하고 있으며, 설문 대상의 선정에도 지역, 장애 형태, 연령 등 형평성이 충분히 고려되었다. 따라서, 기관의 미디어 복지 사각지대를 해소를 위한 노력 및 소외계층 방송시청 환경개선 노력을 장애인방송 만족도라는 결과지표로 평가하는 것이 지표의 대표성 측면에서 타당하다고 판단된다.

② 주요사업 계량 지표목표의 도전성

- 기관은 목표부여 편차 평가방식을 적용하여 지표에 대한 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다. 다만, 만족도 조사 대상 인원을 확대하여 조사의 신뢰성을 높이는 방안을 모색할 필요가 있다고 판단 되며, 해당 사업의 목표인 장애인과 비장애인의 통합적 사회 실현을 위해 장애인 전문 콘텐츠 확대 및 장애인과 비장애인이 시청하는 콘텐츠의 양적 질적 차이를 줄이는 방안을 모색할 필요가 있다고 판단된다.

(4) 공정한 미디어 환경조성 계량 지표구성의 적정성 및 목표의 도전성

① 주요사업 계량 지표구성의 적정성

- ‘방송 광고 법규 준수율’ 지표는 방송 광고 법규위반 예방 활동 노력을 평가하는 지표로써, 해당 사업의 목표인 시청자권의 보호에 부합하는 지표라고 판단된다. 다만, 동일 사업자가 중복위반을 할 때 지표 내 가중치 계산을 통해 실제 위반 건수 대비 최종 점수가 완화되는 사례가 확인되므로, 법규위반 건수가 잘 표현되고, 중복위반의 경우 오히려 가중치가 부과될 수 있도록 지표의 개선이 필요할 것으로 판단된다.

② 주요사업 계량 지표목표의 도전성

- 기관은 목표부여 편차 평가방식을 적용하여 지표에 대한 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다. 다만, 현재 기관의 녹화 서버 용량 한계 및 유료채널 접근 권한 부재로 기관의 모니터링 방송 건수가 다소 제한적인 부분이 확인되므로 사업의 목표를 고려할 때 중장기적으로 모니터링 관리 대상을 확대하기 위한 물리적, 제도적 개선이 필요하다고 판단된다.

(5) 총평

- 기관의 주요사업인 시청자의 방송 참여 활성화와 소외계층의 방송시청 환경개선의 계량지표는 주요사업과의 연계성이 인정된다. 하지만 기관의 주요사업인 시청자 미디어교육 확대의 계량지표는 지표 달성과정에서 발생할 수 있는 교육질의 하락을 견제하는 지표가 없어 보완이 필요하다고 판단된다. 또 다른 주요사업인 방송광고 법규 준수율의 계량지표는 특정 사업자가 반복해서 법규를 위반할 경우 실제 위반건수와 지표간의 차이가 발생하므로 이에 대한 개선이 필요하다고 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 계량지표 구성의 적정성에 대한 기관의 노력을 “B⁰”로 평가한다.
- 기관이 관리하고 있는 각 지표의 목표치 설정은 모두 목표부여 편차 평가방식을 적용하여 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다. 다만, 4가지 주요사업 계량지표의 목표설정 범주가 최근 5년간 변화 없이 공중파 위주로 한정되어 있다. 다양한 최신 콘텐츠의 효율적 수용과 오픈 플랫폼을 통한 효과적 방송 제작 경험을 위한 중장기적 전략과 도전적인 관리지표의 개발이 필요하다고 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 계량지표 목표의 도전성에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

⑥ 주요사업 성과관리의 적정성

(1) 시청자의 방송참여 활성화 사업 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 국정과제, 사회적가치 실현을 위한 중장기 경영목표, 기관의 설립목적과 경영전략에 연관하여 시청자의 방송참여 활성화를 주요사업으로 선정하였다. 또한 기관은 시청자의 방송참여를 위한 저변을 확대하고 시민의 제작 경로 다양화와 미디어역량 강화를 위해 다양한 세부 실행 계획을 수립하여 사업을 추진하였다. 이러한 사업 추진의 성과를 시청자의 방송참여 기여도로 평가하기 위하여 시청자공익콘텐츠 방송참여 실적, 마을 공동체 미디어 지원 실적, 제작시설 및 장비 이용 건수를 계량지표로, 시청자 방송참여 공적 역할 확대, 마을 공동체 미디어 활동 다각화, 시청자미디어센터 공공서비스 강화 등을 비계량성과지표로 정한 것은 적절한 적으로 평가된다.
- 그러나, 단순히 시청자가 방송에 참여하는 것이 시청자의 공적 역할이 아니라, 보다 질적인 차원에서 참여가 시청자 방송참여의 공적 역할일 수 있는데, 이에 대한 구체적인 계획이 없는 점은 보완이 필요하다. 시청자 방송참여라는 주요사업 내용의 공공성에 대한 추가적인 논리 개발 및 대국민 이해 증진을 통한 주요사업의 타당성 확보를 위해 추가적인 노력 등에 대한 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 2024경영목표와 5대 전략목표를 기반으로, 15대 전략과제 중 시청자 활동 지원 다각화, 공동체미디어 지속 가능성, 미디어센터 역할 확대, 혁신 포용성 강화, 소통협업강화 열린 경영 등 5개 전략과제를 효과적으로 추진하기 위한 주요사업의 하나로 시청자 방송참여 활성화 사업을 수행하였다. 이를 위해 시청자 방송참여 공공성 및 다양성 강화, 시청자 미디어 신생태계 활성화, 포용적 공공서비스 강화 등의 성과목표 추진은 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 시청자의 방송참여를 위한 저변을 확대하고자 시민의 콘텐츠 제작환경 기반을 강화하고 방송사의 시청자 참여프로그램 편성확대를 위해 노력하였고, 보다 효과적인 사업의 집행을 위해서 전년 대비 신규사업자 진입 장치 마련 및 프로세스를 개선하는 등 개선 노력이 인정된다. 또한 기관은 미래세대 청소년을 지원하고 시민의 참여 경로 다양화 및 맞춤형 미디어역량 강화를 위해 노력한 점이 인정된다. 다만 1인 방송 등 인터넷 기반 미디어를 확대하는 과정에서 기관의 지원사업에 대한 모니터링 등 개선방안을 마련할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관은 공동체 회복을 위해 마을·공동체 미디어지원을 신설하여 마을공동체 미디어지원 사업에 대한 보급을 조성하기 위하여 노력하였다. 또한 마을 공동체 미디어의 확대뿐만 아니라, 본 사업을 통해 제작된 콘텐츠의 지속적인 홍보와 안정적인 업로드가 가능한 채널을 확보하기 위한 개선 노력이 인정된다. 다만 마을 공동체 미디어의 확산을 위해서 일시적인 지원 이외에 지속적인 사업 발전을 위한 체계적인 계획 수립 및 사업집행이 필요할 것으로 판단된다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 시청자 공익 콘텐츠 방송참여 실적 7,548분, 마을 공동체 미디어 지원 실적 76곳, 제작시설 및 장비 이용 건수 337,048건 등 '19년도 목표치를 모두 달성하여 성과는 적절한 것으로 판단된다. 비계량 지표인 시청자 방송참여 공적 역할 확대의 성과로 소외계층의 방송참여 지원 활동, 마을 공동체 미디어 활동 다각화의 성과로 1인 방송 등 크리에이터 양성, 시청자미디어센터 공공서비스 강화의 성과로 지역 시청자 '시민미디어참여단'의 확대 발족은 그 달성 수준이 적절한 것으로 판단된다.
- 온라인 홍보 등 전년대비 성과 실적을 고려했을 때 자발적 참여 유도 노력은 인정하나, 2019년도 센터 지원을 통하지 않은 시청자 방송참여 분량은 총 41,019분으로 센터 지원을 통한 시청자 방송참여 분량인 22,837분 보다 많은 것을 확인 할 수 있다. 따라서, 향후 시청자의 자발적 참여를 보다 더 활성화할 수 있는 방안에 대한 홍보와 관리 등 개선방안이 추가적으로 마련되어야 할 것

으로 판단된다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 자체 환류평가시스템을 구축하여 중기 경영목표, 사업별 세부계획을 수립하였으며, 자체 환류평가시스템을 구축하여 내부 모니터링 시스템 및 외부 모니터링 모니터링을 수행한 것으로 판단된다. 또한 경영평가단의 지적사항을 받아들이며 글로벌 벤치마킹을 활용하고, 시청자의 자발적 방송참여를 독려하기 위한 적극적인 홍보를 시행한 것으로 판단된다. 성과지표별로 평가 및 모니터링 주체 등의 설정을 통한 환류시스템 구축과 모니터링 활동도 적절한 것으로 판단된다.
- 기관은 사회적 가치와 기관의 핵심역량을 연계하여 사회적 가치를 실현하기 위한 전략을 도출한 것으로 판단된다. 시민이 직접 제작한 콘텐츠를 방송에 송출함으로써 민주주의적 의사결정과 참여 실현에 기여하고, 마을 주민의 미디어 활동을 확대함으로써 사회 공동체 회복을 추구한 것이 인정된다. 다만 사업추진 전 과정에서 사회적 가치를 균형있게 고려하여 사업을 추진한 점은 인정되나, 구체적인 방안이 필요하다고 판단된다.

(2) 시청자 미디어교육 확대사업 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 국정과제, 정부 정책을 기반으로 사회적가치 실현을 위한 중장기 경영목표를 전면 재정립하고, 기관의 설립목적과 경영전략에 연관하여 시청자 미디어교육 확대를 주요사업으로 선정하였다. 기관은 이 주요사업을 효과적이고 효율적으로 추진하기 위하여 미디어교육 프로그램 만족도, 미디어교육 수료 성과, 외부 위탁교육 추진 실적 등 3개의 계량지표를 선정하여 목표 설정의 도전성을 제시하였고, 비계량지표로 맞춤형 미디어교육 콘텐츠 다각화 노력, 국민안전 미디어역기능 대응 노력, 미디어교육 네트워크 강화 노력 등을 선정하여 추진 계획 수립 등은 적정하다고 판단된다.

- 기관은 미디어 소외계층을 비롯하여 미디어교육 참여인원을 확대하고 이들의 만족도를 제고하고자 다양한 세부 실행 계획을 수립하여 사업을 추진하였다. 그러나 '전 국민의 맞춤형 미디어교육 강화' 국정과제 이행기관으로서 유사 미디어교육 운영기관과 협업 및 역할분담을 통하여 미디어교육 정책을 일원화·체계화할 수 있는 통합기능을 강화해야 할 것으로 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 5대 전략목표를 수립을 기반으로, 15대 전략과제 중 맞춤형 미디어교육의 확대, 지능정보사회 대응 고도화, 미디어교육 거버넌스 구축, 안전 경영체계 구축, 혁신 포용성 강화, 소통협업강화 열린 경영 등 6개 전략과제를 효과적으로 추진하기 위한 주요사업의 하나로 시청자 미디어교육 확대 사업을 수행하였다. 이를 위해 맞춤형 미디어교육 콘텐츠 다각화, 안전한 미디어 환경 조성, 통합적 거버넌스 구축 등의 성과목표 추진은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 소외계층의 미디어교육 참여를 높이기 위해 찾아가는 서비스 지원을 강화하고 소외계층 유형별 특화교육을 실시했다. 또한 디지털 사회의 위험요소에 대처하는 미디어리터러시 교육 지원을 강화하기 위해 '가짜뉴스' 대응 교육과 스마트 미디어교육을 지원하였다. 기관은 강사 전문성 강화를 위한 환경을 조성하고 미디어교육 정책 역량 강화시키는 미션을 달성하기 위해 전 국민 미디어 역량 강화를 추진한 점은 인정된다.
- 이를 기반으로 강사의 전문성을 지속적으로 유지하고 개발할 수 있는 수요기반 연수 프로그램을 제공하고 적절한 모니터링 체계를 확보하려고 한 바, 전문적인 미디어 교육의 품질을 유지하기 위하여, 향후 선발된 강사의 안정적 수급 및 채용과, 유연한 커리큘럼 유지 등 상충될 수도 있는 이슈를 균형되게 관리할 수 있는 정책적 개선방안 마련이 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 미디어교육의 다양한 사회적 자원과 협력사업 발굴 및 연계를 위한 사업을 진행하였다. 기관별 맞춤형 협력 사업을 통해 협력 기관의 특성을 반영한 미

디어 활용능력 증진에 기여하고, 타 기관과의 다문화사업 협력을 통해 사업효과를 극대화하려고 노력한 것으로 판단된다. 특히 미디어교육 국정과제 이행 기관으로서 미디어교육 종합계획 수립 지원, 지속적인 협력사업 발굴 및 연계 강화로 통합미디어교육 거버넌스를 구축하려 노력한 수행실적은 적절한 것으로 판단된다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 시청자 미디어교육 확대 사업의 성과분석을 위해 미디어교육 참여인원 확대 노력, 미디어 소외계층의 교육 참여율, 지역사회 협력사업 연계 건수라는 3개의 계량 성과지표를 구성하였으며, 계량성과 지표에 대한 당해년도 성과는 모두 목표치를 달성하였다. 다만 계량지표의 미디어교육 참여인원 중 소외 계층과 스마트 인원의 비율로 계산되는 현행 사회적가치 참여율 지표는 미디어 교육에 참여하지 못하는 소외 계층의 참여 정도를 정확하게 나타내지 못한다는 측면에서 이들을 모두 표현할 수 있도록 지표개선 등의 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.
- 기관은 맞춤형 미디어교육 콘텐츠 다각화, 안전한 미디어환경 조성, 통합적 미디어교육 거버넌스 구축이라는 세부사업에 대해 미디어교육 프로그램 만족도, 미디어교육 수료 성과, 외부 위탁교육 추진 실적이라는 3개의 비계량 성과지표를 구성되어 비계량 지표 개발에 노력하였다. 다만, '19년 기관 최초로 온라인 미디어교육 콘텐츠 개발을 하였는 바, 개발된 콘텐츠가 방송사, 포털 및 SNS에 보급되었다고 하는 바, 그 보급 수준에 대한 근거를 제시하고 있지 않아, 향후 이에 대한 보완이 필요하다고 판단된다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 내부평가와 외부평가를 모두 환류하는 자체 환류평가시스템을 구축하여 평생학습 이력 누적관리 시스템 연계 등 성과지표별 자체평가와 환류 및 차기년도 사업계획 반영에 노력하였다. 또한 경영평가단의 지적 사항 등 외부지적사항에 대해서도 적극적인 반영노력을 통하여 수강생 편의성 개선 및 교육참여 기회

확대, 균등한 교육 운영으로 사회 참여 역량 확대, 소외계층 교육 참여 확대 등의 효과는 긍정적으로 평가한다.

- 기관은 사회적 가치와 기관의 핵심역량을 연계하여 사회적 가치를 실현하기 위한 전략을 도출한 것으로 보이며, 모든 국민들이 미디어 역량 강화로 사회적 의사결정 참여를 통한 민주주의 실현과 사회적 통합에 기여한 노력이 인정된다. 특히 미디어나눔버스 연계 등 찾아가는 교육 및 소외계층 대상 교육 확대, 강사의 역량을 지속 유지할 수 있게 수요조사를 기반으로 한 연수프로그램의 만족도 확대는 환류가 적절히 이루어진 것으로 인정된다.

(3) 소외계층의 방송시청 환경개선사업 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 사회적 가치 실현을 위한 중장기 경영목표를 전면 재정립하고, 기관의 설립목적과 경영전략에 연관하여 소외계층의 방송시청 환경개선을 주요사업으로 선정하였다. 8가지 계량지표에 대한 P-SMART 분석을 통해 장애인용 TV 저소득층 누적보급률, 발달장애인 방송콘텐츠 제작건수, 장애인방송 제작지원 인센티브지원 방송사 수 등의 선별하였고, 비계량지표 PAY-OFF-MATRIX 분석을 바탕으로 선정한 비계량 성과지표를 기반으로 도출한 실행과제를 기반으로 주요사업의 추진 계획을 수립한 것으로 판단된다.
- 기관은 소외계층의 방송시청 환경개선을 위한 실행과제를 선정하고 장애인방송 사회적 인식을 개선하는 비계량 지표를 선정하여 사업을 추진한 것으로 보여진다. 다만 장애인용 TV 저소득층 누적보급률의 '19년도 목표를 80%로 산정하고, 목표설정의 도전성 근거에서 100% 완료해야 달성되는 지표라고 한 바, 80%의 목표 산출 근거가 명확하지 않아, 80%가 얼마나 도전적인 목표인지 보다 명확히 하는 보완이 필요하다고 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 5대 전략목표를 수립을 기반으로, 15대 전략과제 중 방송시청 편의 개선, 방송 콘텐츠 제작 확대, 방송서비스 품질 강화, 안전 경영체계 구축, 혁신 포용성 강화, 소통협업강화 열린 경영 등 6개 전략과제를 효과적으로 추진하기 위한 주요 사업의 하나로 소외계층의 방송 시청 환경 개선 사업을 수행하였다. 이를 위해 장애인 미디어 접근 확대, 장애인 방송콘텐츠 다각화, 고품질 장애인 방송 제공 등의 성과목표 추진은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 적극행정을 통한 장애인용TV의 저소득층 보급 확대 등 장애인의 미디어 접근 확대와 장애인방송 VOD서비스 활성화 계획 수립 등 장애인 방송 콘텐츠 다각화하려고 하고, 장애인방송 모니터링 강화 등 고품질 장애인방송 제공, 발달장애인의 생애주기-생활연령별 맞춤형 서비스 제공을 추진하는 등 다양한 노력을 기울인 점은 인정된다. 다만, 사업추진에 필요한 인력확보가 0명에서 2명으로 늘어났다고 보고하는 바, 전담인력 확보가 사업의 규모와 범위에 비하여 상당히 부족한 것으로 판단되고, 그 역량 또한 필요한 수준에 적합한지 알기 어려워, 향후 해당 서비스에 필요한 인력의 역량과 인력규모 확보에 대한 대안 마련이 필요하다고 판단된다.
- 기관은 4차산업혁명의 핵심기술인 인공지능 알고리즘을 적용한 장애인방송 이행검증 시스템 구축을 수행하였다. 이를 통해 기관의 모니터링 관련 행정을 개선하고 방송 사업자에 대한 선제적 대응이 가능해졌다는 점에서 방송소외계층의 시청권 확보를 위한 기관의 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한 기관은 시·청각장애인용TV 보급 사업을 위해 보급사업 행정 효율화, 이용자 맞춤형 서비스 강화 사업을 수행하였다. 이 사업을 통해서 국정과제의 누적 보급률 80%를 초과 달성하였으며, 특히 민원센터를 상시 운영으로 전환함으로써 서비스의 질적 개선 이룬 점은 긍정적으로 평가된다.
- 사업추진의 효율성 제고 노력을 위하여 조직, 인력, 예산 등에 대한 효율적인 활용은 확인되었고, 업무 프로세스에 대한 개선 노력 또한 같이 이루어진 것으

로 판단되어, 긍정적으로 평가된다. 특히 장애인방송 사업 다각화를 위해 인력을 확충한 점, 장애인용TV 신청가능 대상자를 한눈에 볼 수 있게 권리구제시스템을 구축한 점은 긍정적이다. 기관은 사회적 가치와 기관의 핵심역량을 연계하여 사회적 가치를 실현하기 위한 전략을 도출한 것으로 판단된다. 이를 통해 소외계층의 정보접근 권리를 보장하고, 장애인의 동등한 사회참여를 위한 기반을 구축한 기관의 노력이 인정된다. 주요사업 추진계획 수립 및 집행 과정에서 사회적 가치를 균형있고 적절하게 구현하기 노력은 긍정적으로 평가된다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 소외계층의 방송시청 환경개선을 위해 장애인용TV 저소득층 누적보급률, 발달장애인 방송콘텐츠 제작 건수, 장애인방송 제작지원 인센티브 지원 방송사 수라는 3개의 계량 성과지표를 구성하였으며 목표를 달성하였다. 이 중 발달장애인용 방송콘텐츠의 제작 목표가 매년 동일하여 도전적이지 못하다는 전년도 지적을 개선하여 목표를 상향 설정한 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 기관은 소외계층의 방송시청 환경개선을 위해 ICT 기반 장애인 방송서비스 확대 노력, 화면해설방송 본방 편성 확대 노력, 장애인방송 모니터링 노력 등 3개의 비계량 성과지표를 구성하였다. 또한 기관은 비계량 성과지표를 달성하기 위하여 수요자 맞춤형 기술개발과 방송사업자 대상 장애인방송 편성 독려, 화면해설 방송의 품질 수준 제고 등의 노력을 하였다는 점은 인정된다.
- 다만 비계량지표 성과 중 제도개선 및 사업자 참여 유도를 통한 실질적 편성 확대에서 장애인방송 고시 개정 및 방송사업자 대상 지역별 순회 설명회 등 적극적으로 독려해서 그 편성비율이 '18년 57.1%에서 '19년 65.5%로 증가율은 11% 이상 증가하였지만, 그 절대 수치가 65%인점은 아직도 낮은 수준으로 인식되어, 향후 보다 절대적인 수준을 높이기 위한 방안 마련이 필요하다고 판단된다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 시민참여단과 외부 전문가가 참여하는 외부 평가 시스템과 내부 평가 시스템을 통합한 자체 환류평가시스템을 구축하여자체평가 연계한 환류 활동을

수행하였다. 특히 시민참여 혁신단과 경영평가단이 동시에 지적한 장애인 방송 품질개선 요구 사항을 수용할 수 있는 제도 마련을 위해서 기관이 법적근거 마련을 위한 고시 개정의 필요성을 주무부처에 제시하고 결국 고시개정안을 도출한 환류활동은 양호한 것으로 평가된다.

- 다만 발달장애인용 방송콘텐츠 제작 목표가 매년 동일하여 도전적이지 못하다는 점, 실행계획과 추진활동이 불일치하므로, 사업 추진계획 수립 시 체계성을 높이기 위한 노력이 필요하다는 점 등에 대한 지적사항을 반영하여 개선하고자, 기관 담당부서와 협의하여 전년 대비 110% 상향 목표를 설정한 점, 주무부처와 협의하여 사업 예산을 '18년도 2억원에서 '19년 4.2억원으로 증액하였다는 점, 기존 2개의 전략목표를 장애인 방송서비스품질 강화, 장애인 방송콘텐츠 제작 확대, 장애인 방송시청 환경 개선 등 총 3개의 전략목표로 재구성한 점 등은 긍정적으로 평가된다.

(4) 공정한 미디어 환경 조성사업 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 P-SMART를 통하여 5개 계량성과지표 후보들 중 방송광고 법규 위반 건수, 방송시장 불공정행위 개선 건수, 시청자 권익보호 정책 반영 건수 등 3개의 지표를 선발하고, 5개 비계량지표 후보 중 방송광고 법규준수 유도 노력, 방송시장 공정경쟁 제고 노력, 전문적 권익보호 체계 마련 노력 등 3개의 비계량지표를 선별하여 7개 실행과제를 도출한 점은 적절한 절차로 판단된다.
- 기관은 시청자의 시청권을 보호하고 시청자 이익보호 및 상생협력체계 구축을 위한 실행과제를 선정하고 이를 달성하기 위해 방송광고 법규 준수율이라는 계량 지표와 공정경쟁 정책지원 강화라는 비계량 지표를 개발하여 사업을 추진한 것으로 판단된다. 다만, 비계량성과지표의 '19년도 목표 수준이 보조지표를 제시하면서 제시되어 있지만, 어느 정도가 도전적인 수준인지에 대한 평가가 어려우므로 이에 대한 보완 노력이 필요하다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 2024 경영목표와 5대 전략목표를 기반으로, 15대 전략과제 중 권익보호 모니터링 강화, 미디어상생협력 기반 구축, 시청자권익 인식확산, 혁신 포용성 강화, 소통협업강화 열린 경영 등 5개 전략과제를 효과적으로 추진하기 위한 주요사업의 하나로 공정한 미디어 환경 조성 사업을 수행하였다. 이를 위해 방송광고 모니터링 선순환체계 고도화, 방송시장 상생협력 활성화, 시청자 권익보호 전담기구 구축 등의 성과목표 추진은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 체계적인 모니터링으로 법규위반 사업자 수와 법규준수율을 개선하고, 해외 선진 기관 벤치마킹으로 방송광고 모니터링 사업의 발전방향을 모색하였다는 노력이 인정된다. 또한 방송사업자 맞춤형 수시 교육으로 법규 준수율을 개선하고, 전문 자문단 구성을 통해 법률적 판단의 신뢰성·실효성을 증대한 부분이 성과로 확인된다. 기관은 방송시장 불공정 행위 조사분석 방법을 다각화하고 발견된 불공정행위의 개선을 위해 노력하였다.
- 효율적인 인력자원 배분 개선사항으로 민원분석 절차에서 분석용 데이터 추출을 위한 의미분석 기능을 포함하여 데이터 및 그래프 추출 등 자동화 프로그램을 도입하여 효율적으로 민원분석을 수행하고 있는 점은 인정된다. 그러나 모니터링 채널의 전수 조사가 이루어지고 있지 않고 있는데, 어떠한 조사표본이 바람직한지에 대한 탐색활동, 사업자 민원 대비 적은 수의 인력자원이 배정 등은 개선안 마련이 필요하다고 판단된다.
- 사업추진의 효율성 제고 노력을 위하여 조직, 인력, 예산 등에 대한 효율적인 활용은 확인되었고, 업무 프로세스에 대한 개선 노력 또한 같이 이루어진 것으로 판단되어, 긍정적으로 평가된다. 특히 허용된 IP만 접속 가능하게 하고, 개인정보 자동 마스킹 등 보안강화한 점, 중복민원 제거 기능을 추가한 점 등은 긍정적이다. 또한 전처리 작업시간과 후처리 작업시간 모두를 단축시키는 성과를 낸 점은 긍정적이다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 방송광고법규 위반 건수(하향 지표) 29건으로 '18년 대비 약 50% 감소, 방송시장 불공정행위 개선은 5건으로 '18년 4건 대비 25% 향상, 시청자 권익보호 정책 반영 건수 1건 등은 '19년도 목표치를 모두 달성한 것으로 성과달성 수준은 적절한 것으로 판단된다. 특히 비계량지표에서 실무교육 대상사업자 유형 확대를 통해 '19년 695명 대상 26회 역대 최고의 실적을 달성한 점, 모니터링 기준 책자와 리플렛, 위반사례 동영상 공개, 정부-사업자 간 최초 '자율개선 협의체' 운영 등은 공정성 확보에 상당히 긍정적인 효과가 있을 것으로 판단된다.
- 기관은 공정한 미디어 환경 조성을 위해 방송광고 법규 준수 유도 노력, 방송시장 공정경쟁 제고 노력, 전문적 권익보호 체계 마련 노력이라는 3개의 비계량 성과지표를 구성하였다. 성과목표의 도전성 및 목표 달성 여부 등에 대한 판단 기준을 명확히 하기 위해 보조지표들을 마련하고 성과 수준을 구체적으로 제시하는 등 지표 개발에 노력을 기울인 점이 인정된다. 다만, 전문적 권익보호 체계마련의 노력을 '시청자 권익보호 전담기구' 설립과 운영기반 마련을 한 바, 시청자미디어재단 내에 설립하는 조직인지, 별도의 독립된 조직인지, 명확하지 않다. 향후 이에 대한 구체적인 보완이 되어야 할 것으로 판단된다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 자체 환류평가시스템을 구축하여 P-D-C-A에 입각한 내부 모니터링 시스템 및 외부 모니터링 모니터링을 수행하였으며 자체평가 연계한 환류 활동을 수행하였다. 또한 기관은 작년 경영평가단 지적 사항인 법규준수율 노력 필요에 대한 환류 활동으로 법규유도 수시교육을 확대 실시하였다. 그 결과 방송광고 법규위반 과태료 처분 건수가 감소하고 법규 준수율이 상승하는 개선효과를 위한 기관의 노력은 인정된다.
- 기관은 사회적 가치와 기관의 핵심역량을 연계하여 사회적 가치를 실현하기 위한 전략을 도출한 것으로 판단된다. 이를 통해 지역채널 발전을 통한 지역경제에 공헌하고 시청자권익보호 담당자 양성 등 일자리 창출에 기여하였다는 점은 인정

되다. 다만, 기관이 추구하는 6개의 사회적 가치 중 본 사업에서는 ‘민주적 의사 결정과 참여의 실현’ 및 ‘기업의 사회적 책임이행’에 대한 고려가 미흡한 것으로 판단된다. 따라서 주요사업 추진계획 수립 및 집행 과정에서 사회적 가치를 균형있게 적절히 고려할 수 있는 체계적인 방법을 모색할 필요가 있을 것이다.

(5) 총평

- 기관은 ‘시청자의 방송참여 활성화’, ‘시청자 미디어 교육확대’, ‘소외계층의 방송시청 환경개선’, ‘공정한 미디어 환경 조성’ 등 4개 주요사업을 선정하여 추진하였다. 기관은 전년도 경영평가 지적사항을 반영하고, 선진기관 벤치마크 등의 노력을 통해 사업성을 제고하였다. 특히 기관은 시청자들에게 미디어 교육 기회를 확대하고, 소외계층의 방송시청 환경개선을 위해 장애인방송 사회적 인식개선에 노력하고, 공정한 미디어 환경 조성이 되도록 노력한 점은 인정된다.
- 그러나, 주요사업 추진계획 수립 및 집행 과정에서 사회적 가치를 균형있게 적절히 고려할 수 있는 체계적인 방법을 모색할 필요가 있을 것이다. 또한 모니터링 채널의 전수 조사가 이루어지지 않고 있는데, 어떠한 조사표본이 바람직한지에 대한 탐색활동, 사업자 민원 대비 적은 수의 인력자원이 배정된 점 등은 개선안 마련이 필요하다고 판단된다. 나아가 전문적 권익보호 체계 마련을 위하여 설립한 ‘시청자 권익보호 전담기구’가 기관 내부 조직인지 별도의 독립된 조직인지가 명확하지 않으므로 향후 이에 대한 구체적인 보완이 되어야 할 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

3 혁신성장 가점

- 기관은 혁신성장과 관련하여 혁신기술기반 환경 구축을 위한 예산을 확대하고 드론, 빅데이터, 인공지능, 1인미디어, 인터랙티브 실감공연장 등의 혁신기술 및 제품에 대한 투자를 확대하였고, 장애인 TV보급자 대상선정에 있어서 빅데이터를 활용하여 행정간소화를 도모하는 등의 성과가 인정된다. 하지만 기관이 보유하고 있는 풍부한 자원과 역량에 비해 혁신성장 인프라 구축을 위한 효과성 높은 성과가 다소 미흡하고, 데이터 경제 활성화를 위해서 확보 가능한 기관 고유의 데이터를 발굴하고, 그러한 데이터의 효율적인 대국민 공유 및 개방 방안에 대해서 지속적인 노력을 기울일 필요가 있을 것으로 판단된다.

1 혁신성장

① 혁신성장 수요 창출을 위한 노력과 성과

- 기관은 혁신기술기반 환경 구축을 위한 예산을 확대하여 드론, 빅데이터, 인공지능, 1인미디어, 인터랙티브 실감공연장 등의 혁신기술 및 제품에 대한 초기 수요를 창출하고자 하는 노력과 성과가 긍정적으로 평가된다.

② 공공서비스·혁신기술 융합 활성화를 위한 노력과 성과

- 기관은 장애인 TV보급자 대상선정에 있어서 빅데이터를 활용하여 행정간소화를 도모하는 등 혁신기술을 기관의 주요 업무와 융합하여 기관의 생산성이나 업무효율 향상을 도모하기 위한 노력이 긍정적으로 평가된다. 다만, 향후 대국민 서비스의 질을 제고하기 위한 혁신기술을 발굴하고 적용하고자 하는 노력이 필요할 것으로 판단된다.

③ 데이터 경제 활성화를 위한 노력과 성과

- 기관은 데이터 경제 활성화를 위한 성과로 DA프로그램 개발, 다모아 쉽게 찾는 통합전문검색 사이트 구축 등을 제시하였으나 혁신성장을 위한 실질적인 데이터 경제 활성화와는 관련성이 낮다는 점에서 기관의 노력이 다소 미흡하다고 판단된다. 기관은 주요사업 수행과정에서 데이터 경제 활성화를 위해서 확보 가능한 기관 고유의 데이터를 발굴하고, 그러한 데이터의 수집, 가공 및 품질관리 방법과 효율적인 대국민 공유 및 개방 방안에 대해서 지속적인 노력을 기울일 필요가 있을 것으로 판단된다.

④ 혁신성장 인프라 구축을 위한 노력과 성과

- 기관은 혁신성장 인프라 구축 성과로 배리어프리 인프라 구축, 선진 수어 통역 인프라 조성 등을 제시하였으나 혁신성장을 위한 실질적인 인프라 구축과는 관련성이 낮다는 점에서 기관의 혁신성장 인프라 구축 노력은 다소 미흡하다고 평가된다. 향후 기관이 보유하고 있는 풍부한 자원과 역량을 활용해 혁신성장 인프라 구축에 효과적으로 기여하기 위한 노력이 더욱 필요할 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 혁신성장 가점에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.