

2021년 자체평가 결과보고서

(주요정책 부문)

2022. 1.

방송통신위원회

1. 평가개요

(1) 중점 평가방향

- 국정과제, 부처업무계획, 재정사업과 연계하여 '21년 중점 추진사항을 중심으로 성과관리시행계획 정책과제를 수립하고 추진성과를 평가
- 변화된 정부업무평가 기조에 따라 사회적 가치 실현성과를 필수 항목으로 조정하고 적극행정 우수 사례는 부서성과 평가에 반영
- 성과목표 달성 노력 여부와 함께 위원회 업무 특성상 계량화에 제한이 있는 점을 고려하여 비계량 · 중장기 기대효과 등 정성평가 병행
- '20년 자체평가 시 평가위원들이 제시한 개선의견 후속조치 계획 및 이행여부, 개선효과 발생에 대한 배점 신설(정책부서 3점, 지원부서 5점)
- '시행과정의 적절성' 항목의 '현장의견 수렴 및 정책반영, 관계부처 협업 노력도(15점)' 평가지표에 부서 간 협업 노력을 포함하여 협업을 통한 정책반영 및 추진노력을 유도

< '20년 대비 '21년 자체평가 평가기준 변경 내용 >

평가항목	'20년 평가 기준	'21년 평가 기준
계획수립의 적절성 (15/15) 평가기준 조정	■ 계획수립의 충실성(정책5점/지원8점) 중 계획수립 시 사례조사와 전년도 업무평가· 자체평가 결과에 대한 환류 ○ 두 가지 충족(4~5점/7~8점) ○ 한 가지 충족(2~3점/4~6점) ○ 미충족(1점/3점)	■ 계획수립의 충실성(정책5점/지원8점) 중 계획수립 시 사례조사 - 충족(2점/3점), 미충족(0점/1점) ■ 전년도 업무평가· 자체평가 결과에 대한 후속조치 계획 마련, 이행여부, 개선효과 발생 등 환류정도 - 충족(3점/5점), 미충족(1점 이하/2점 이하)
시행과정 적절성	현장의견 수렴 및 정책반영, 관계부처 협업 노력도(15점)	현장의견 수렴 및 정책반영, 관계부처 부서 간 협업 노력도(15점)

- 자체평가 소위원회별로 과제 담당부서 정책추진 설명회를 개최하여 자체평가위원의 정책 이해도 제고를 통한 평가의 객관성·공정성 강화

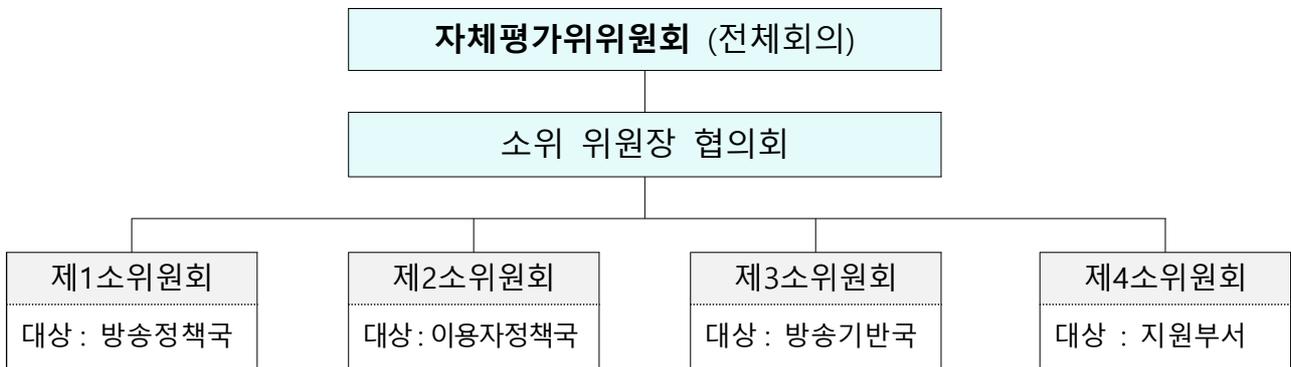
(2) 평가추진 개요

□ 평가추진 체계

○ 자체평가위원회 구성

- 자체평가의 전문성 및 효율성 확보를 위해 주요정책 분야 3개 소위, 행정관리분야 1개 소위 등 4개의 소위원회로 구성

< 자체평가위원회 추진체계 >



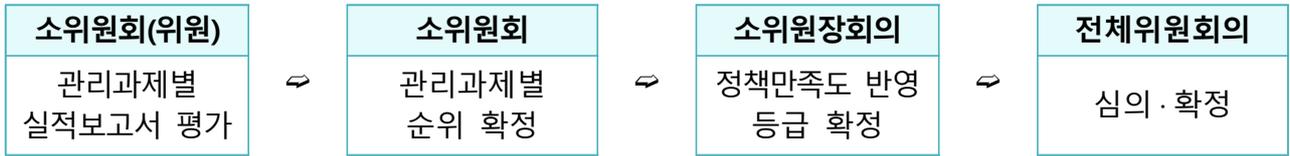
○ 자체평가위원회 기능 및 역할

- 성과관리 전략·시행계획 및 자체평가 시행계획 심의·의결
- 자체평가 대상과제에 대한 자문 및 평가
- 그 밖에 위원회가 위임한 사항 등의 처리 등

□ 평가방법

- 방법 : 자체평가위원회 평가는 평가대상 과제(정책·지원부서)별 평정 점수 순위에 따라 7등급으로 구분하여 상대평가 실시
- 절차 : 정책부서(1·2·3소위)와 지원부서(4소위)를 나누어 평가하고, 소위원장 회의를 통해 평가등급 및 순위 조정

< 자체평가 절차 >



- (소위원회) 관리과제 추진부서로부터 추진실적 등 설명 청취 후 위원별 평가 '순위'를 집계하여 소위원회의 '순위' 확정
- (소위원장 회의) 정책부서(방송정책국, 이용자정책국, 방송기반국)의 18개 과제에 정책만족도를 반영한 최종 '등급 및 순위' 확정

< 평가등급 범위 >

순위 누적	등급	정책부서(18개 과제)	지원부서(7개 과제)
~ 상위 5%이내	1등급 (매우 우수)	1개 과제	1개 과제
5%초과 ~ 20%이내	2등급 (우수)	3개 과제	1개 과제
20%초과 ~ 35%이내	3등급 (다소 우수)	2개 과제	1개 과제
35%초과 ~ 65%이내	4등급 (보통)	6개 과제	1개 과제
65%초과 ~ 80%이내	5등급 (다소 미흡)	2개 과제	1개 과제
80%초과 ~ 95%이내	6등급 (미흡)	3개 과제	1개 과제
95%초과 ~	7등급 (부진)	1개 과제	1개 과제

- (이의신청·확인절차) 자체평가에 대한 수용성 및 투명성 제고를 위해 자체평가등급(안)을 담당과에 통보하여 이의신청 절차 진행
- (전체회의) 자체평가위원회 전체회의에서 평가결과 심의·확정

< 자체평가 추진일정 >

일 정	주요내용	비 고
'21.1.7.(목)~1.8.(금)	소위별 평가	과제수행 부서의 추진실적 설명 및 평가
12.30.(목)	목표달성도 반영	11월말 기준 → 12월말 기준
'22.1.7.(금)	소위원장 회의	평가 순위 및 등급 결정
	자체평가위원회 전체회의	'21년 자체평가 결과보고서 심의·의결
	평가결과 보고서 제출	국무조정실

□ 평가대상 및 평가지표

○ 평가대상 : 정책부서 18개, 지원부서 7개 등 총 25개 과제

○ 평가지표 : 4개 평가항목, 9개 평가지표(지원부서는 8개 평가지표) 구성

< 주요정책과제 평가지표 >

평가항목	평가지표	측정방법(측정기준)
계획수립 적절성	계획수립의 충실성	• 관련 통계현황, 사례 조사 여부 및 전년도 평가 결과의 환류 여부
	성과지표의 적절성	• 성과지표가 과제 전반의 성과를 포괄적으로 대표 하고 있는지 여부
시행과정 적절성	추진일정의 충실성	• 과제별 추진계획 준수 여부
	현장의견 수렴 및 정책반영, 관계부처·부서간 협업 노력도	• 정책단계별로 정책고객 및 이해 관계자 등의 의견 수렴, 관계부처·부서간 협업 실적 및 정책반영 정도
	행정여건.상황 변화에 대한 대응성	• 상황변화(국회 / 언론지적 등)에 적시에 적절히 대응하였는지 여부
성과 달성도	성과지표의 목표 달성도	• 성과관리시행계획 성과지표의 목표달성도
	성과지표의 적극성	• 성과목표치를 적극적으로 설정하였는지 여부
정책 효과성	정책영향이 발생한 정도	• 계획수립 시 예상한 정책효과 발생 여부
	정책성과에 대한 만족도	• 정책실행 후 정책 만족도(정책수요자 및 전문가)
4개 항목	정책부서 9개 평가지표, 지원부서 8개 평가지표	
가점	국정과제, 주요정책 수행(+1), 정부업무평가결과(+1), 사회적가치 실현 성과(+1), 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선 실적(통합재정사업평가 포함)(+1)	

※ 정책성과에 대한 만족도 조사는 정책부서에 한하여 실시

2. 평가결과

(1) 총 평

- '21년도 총 22개 과(팀)의 25개 관리과제(정책부서 18개, 지원부서 7개)에 대한 자체평가 결과,
 - 정책부서는 매우우수 1개(5%), 우수 3개(17%), 다소 우수 2개(11%), 보통 6개(33%), 다소 미흡 2개(11%), 미흡 3개(17%), 부진 1개(5%) 과제
 - 우수 이상 과제는 '온라인플랫폼 이용자 권익 보호 강화 및 통신 분쟁조정 활성화' 등이며, 미흡 이하 과제는 '이동통신 단말기 유통의 불공정 행위 개선' 등인 것으로 평가
 - 지원부서는 매우우수 1개(14.3%), 우수 1개(14.3%), 다소 우수 1개(14.3%), 보통 1개(14.3%), 다소 미흡 1개(14.3%), 미흡 1개(14.3%), 부진 1개(14.3%)과제
 - 우수 이상 과제는 '원활한 정책 수행 및 정부혁신 주도' 등이며, 미흡 이하 과제는 '방송통신 국제협력 강화' 등인 것으로 평가

< 평정등급 분포기준 >

등급	정책부서(18개 과제)	지원부서(7개 과제)
1등급	1개 과제	1개 과제
2등급	3개 과제	1개 과제
3등급	2개 과제	1개 과제
4등급	6개 과제	1개 과제
5등급	2개 과제	1개 과제
6등급	3개 과제	1개 과제
7등급	1개 과제	1개 과제

- 총 25개 관리과제의 45개 성과지표에 대한 목표달성도 분석 결과, 성과지표 목표치에 대한 평균 달성률은 91.1%

※ 성과지표 목표치를 100% 이상 달성한 경우에도 100% 달성한 것으로 계산

- 41개 성과지표의 목표치는 충실히 달성하였으나, 2개의 성과지표는 지연, 2개 성과지표는 목표치에 다소 미달
 - ※ (지연) '종편·보도채널의 공적책무 강화'의 성과지표 중 승인제도 개선방안 마련, '이용자 불편해소 및 위치정보의 안정성·활용 강화'의 성과지표 중 인터넷윤리교육 만족도
 - ※ (다소 미달) '통신서비스 이용자 역량 강화 및 보호기반 조성'의 성과지표 중 통신서비스 이용자보호업무 만족도는 96.8%, '방송시장 공정경쟁환경 조성'의 성과지표 방송시장 불공정행위 개선만족도 95.6%
- 종편·보도채널의 승인제도 개선방안 마련 지연 외에 목표치 미달성 지표는 정성평가 지표로 추진정책의 만족도를 일정수준 이상 충족시키기에 어려운 코로나19, 방송시장의 환경변화에 기인한 것으로 분석

(2) 주요성과

- 정책부서의 '신속·정확한 재난방송 관리체계 강화' 등 4개 과제는 우수(1~2등급)한 성과를 보인 것으로 평가
- **(온라인플랫폼 이용자 권익보호 강화 및 통신분쟁조정 활성화)** 온라인 플랫폼사업자 - 이용사업자 - 이용자를 종합 규율하는 기본법(온플 이용자보호법, 전해숙 의원, '20.12.) 제정 지원 (과방위 법안소위 심의 중)
 - AI알고리즘 기반 추천서비스의 공정성·투명성을 제고하기 위하여 '인공지능 기반 미디어 추천 서비스 이용자 보호 기본원칙' 발표(6월)
 - 통신분쟁조정 신청 시 대국민 접근의 편의성 제고와 충실한 정보 제공을 위하여 '통신분쟁조정지원시스템' 서비스 개시(1월~)
 - 통신분쟁조정 사례가 축적됨에 따라 비슷한 사건을 유형화하여 조정결과를 예측해볼 수 있도록 사례를 분석하고, 주요 유형별 사례를 추려 대국민 공표(1월)
- **(방송소외계층 방송접근권 확대)** 장애인방송 인식개선 대국민 홍보 캠페인 및 소외계층의 미디어 포용*과 혁신을 아우르는 '소외계층 미디어 포용 종합계획' 국무회의 보고 및 발표(10월)
 - * (미디어포용) 차별 없는 디지털 포용국가 실현을 취지로 소외계층의 미디어 격차 해소

- 비대면 시대 소외계층의 방송 접근권 제고로 이용자의 불편 해소와 사회적 공감대 형성에 기여
- 시·청각장애이용 화면해설·폐쇄자막·한국수어방송 제작 지원, 장애인 교육(3,000여편) 및 발달장애이용 콘텐츠(40여편) 제작·보급
- 시·청각장애인의 방송 이용 편의 제고를 위해 맞춤형 TV의 성능을 개선하고 저소득층에 우선 보급(연 15,000대)
- 음성을 자막·수어로 자동 변환하는 시스템* 개발
 - * (1단계) 음성 → 자막 → 수어 변환('21 ~ '22), (2단계) 시스템 고도화('23~)
- **(신속·정확한 재난방송 관리체계 강화)** 코로나19, 집중호우, 태풍 등 재난유형별 신속하고 공신력 있는 정보 제공을 위해 관련 기관 및 방송사와 협조체계 강화
 - ※ '코로나19 재난방송대응단' 신설·운영(8월), '재난방송 강화 종합계획' 발표(8월, 국무회의 보고), 재난방송 종합상황실 구축(11월)
- 공신력 있는 기관의 재난정보를 신속하게 제공하여 감염병 확산 방지에 기여하고 백신 관련 정보 제공 등을 통해 국민의 불필요한 혼란 예방
- 재난방송의 지역밀착형 정보 및 다문화가정·외국인 대상 외국어 정보 확대로 각종 재난으로부터 취약계층 재난대응 역량을 제고하여 국민의 재산과 안전을 보호
- **(지상파방송의 공적 책무 강화)** 지상파방송사 재허가 심사 시 부가한 조건에 대한 이행여부를 점검하여 방송의 공적책임 및 공정성 제고
 - ※ '방송심의에 관한 규정' 중 공정성 조항 위반을 이유로 하는 제재건수는 '18년 5건 → '19년 2건 → '20년 0건 → '21년 0건으로 지속 감소
- 공영방송 이사 후보자 면접 절차를 처음 도입하여 방통위 위원들이 국민을 대신하여 질의하고 그 주요내용을 공개하도록 하여 국민 참여를 확대하고 절차적 투명성을 제고

- 공동체라디오방송 규모 확대(7개→27개)로 각 지역에 특화된 정보를 신속히 전달하여 지역소외 현상을 극복하고 참여와 소통의 장을 형성하고 유대를 강화하여 공동체 회복에 기여
- 지역 여론 다양성 확보, 지역밀착형 콘텐츠 제작·보급, 방송의 공적 책임·공정성·공익성 준수 등에 기여할 수 있는 경기지역 라디오 방송사업자 신규 허가 추진

□ 지원부서의 '원활한 정책 수행 및 정부혁신 주도' 등 2개 과제는 우수 (1~2등급)한 성과를 보인 것으로 평가

○ (원활한 정책 수행 및 정부혁신 주도) 방통위 5기 비전 및 정책 과제 '국민과 함께하는 행복한 미디어 세상'을 토대로 '21년 업무 보고를 구체화하여 이행

- 국정과제 핵심목표를 최종 달성할 수 있도록 세부 추진계획을 수립하여 이행실적을 분기별로 점검 등 적극 추진
- 정부혁신을 통해 정부 운영을 사회적 가치 중심으로 전환하여 일하는 방식을 혁신하여 낡은 업무관행 제거
- 유튜브 스트리밍으로 정부혁신 콘서트를 개최하는 등 혁신 활동 활성화를 도모하고, 혁신자문단, 정부혁신 어벤저스 등을 운영하여 내부 혁신 추진을 지원
- 영상회의 및 원격업무시스템(GVPN) 등 비대면 업무시스템을 적극 활용하고, 코로나19 자가진단 시스템을 타 부처에 전파하는 등 디지털 기반 업무시스템 활용 활성화를 통한 업무효율화 추진

○ (온라인을 통한 대국민 소통 강화) SNS 채널을 신설하여 위원회 정책 메시지를 확산하고 다양한 세대와 보다 쉽고 친근하게 소통

- 2030세대 대상 소통 강화를 위해 친근감 있는 이미지 위주의 인스타그램 채널을 개설하고 업무담당 사무관, 과장 등이 소관 정책을 설명하여 정책에 대한 신뢰도와 친밀도 향상
- 국민 실생활에 도움이 되는 방송·통신 관련 정책 홍보·캠페인을 추진하여 실용적 소통 확대
 - 코로나19 장기화로 인한 노년층 대상 디지털 리터러시의 일환으로 교통 관련 무인주문기 사용방법 교육영상 및 인식 전환 캠페인 추진
 - 국민 누구나 사용하는 이동통신 서비스 계약·이용 시 꼭 확인해야 하는 유용한 정보를 영상 콘텐츠로 제작·확산
 - 급변하는 미디어 환경 속에서 방송통신용어사전, 방송통신관련 주요 트렌드 등을 카드뉴스 시리즈로 제작, 지속적 정보 제공

(3) 개선·보완 사항

- 정책부서 '이동통신 단말기 유통의 불공정행위 개선' 등 4개 과제, 지원부서 '방송통신 국제협력 강화' 등 2개 과제는 미흡(6~7등급)한 것으로 평가
 - 미흡 과제는 코로나19 확산과 변화하는 미디어환경을 반영하지 못해 추진노력에 비해 정책성과 부분에서 상대적으로 낮게 평가
 - 방송통신 관련 업무 특성상 다양한 의견이 첨예하게 갈리는 등 계량화된 가시적인 성과가 바로 나타나기 보다는 사회적 참여를 거쳐 신중하게 추진해야 하는 한계가 있으나,
 - 방송·통신·인터넷 등 국민의 일상생활과 밀접한 관련이 있어 정책 수요자인 국민의 입장에서 체감할 수 있도록 적극적인 노력 필요
 - 미흡과제는 수요자 입장에서 편익이 증진될 수 있도록 성과지표의 적절성과 추진계획 일정관리 및 이행 여부 등 철저한 관리 필요

(4) 평가결과 종합

□ 정책부서

관리과제	자체평가결과 (평가등급)
융합 환경 대응을 위한 방송제도 기반 마련	4등급
전 국민 대상 미디어교육 강화	4등급
지역방송 및 중소방송 활성화	6등급
신속·정확한 재난방송 관리체계 강화	2등급
지상파방송의 공적 책무 강화	2등급
종편·보도채널의 공적 책무 강화	6등급
온라인플랫폼 이용자 권익 보호 강화 및 통신분쟁조정 활성화	1등급
통신시장의 공정경쟁 환경조성	3등급
이동통신 단말기 유통의 불공정행위 개선	7등급
통신서비스 이용자 역량 강화 및 보호기반 조성	4등급
이용자 불편 해소 및 위치정보의 안정성·활용 강화	5등급
건전한 인터넷 이용환경 구축	4등급
건전한 방송프로그램 제작환경 조성	4등급
방송소외계층 방송접근권 확대	2등급
방송시장 공정경쟁환경 조성	4등급
방송콘텐츠 경쟁력 기반 확충	3등급
중소기업 방송광고 활성화 지원	6등급
시청점유율 조사 타당성 제고	5등급

□ 지원부서

관리과제	자체평가결과 (평가등급)
원활한 정책 수행 및 정부혁신 선도	1등급
사회적 재난 및 비상대비 관리체계 강화	5등급
규제혁신 지속적 추진	3등급
국정가치를 실천하는 공직문화 조성	4등급
대국민·대언론 정책소통 강화	6등급
온라인을 통한 대국민 소통 강화	2등급
방송통신 국제협력 강화	7등급

3. 관리과제별 세부 평가결과 및 조치계획

I	주요정책 성과관리과제(정책부서)
---	--------------------------

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 시청각미디어서비스법(안) 정책방안 마련

- 방송·통신·법률 전문가 등으로 「시청각미디어서비스 법」 제정 추진반을 운영하여 새로운 규제체계의 기본방향 및 서비스 분류 등을 검토하고 개정(안) 마련
- 언론학회와 공동으로 미디어 공공성 관련 포럼·세미나를 개최하고 언론학회·방송학회의 정기학술대회에서 방통위 기획세션을 운영하여 규제체계 개편 필요성에 대한 학계 등의 의견을 수렴

○ 공영방송 협약제도(안) 마련

- 공영방송의 공적책무를 명확히 규정하고 그 이행을 효과적으로 관리·평가할 수 있는 공영방송 협약제도* 도입을 위해 협약(안) 마련

* 협약(안)은 '공적 역할, 운영원칙'으로 구성되고, 이에 대해 '약속 → 이행실적 평가 → 피드백'의 순(順)으로 진행

※ 기존 규제에 대해서는 별도의 약속절차 없이 이행실적 평가 및 피드백 실시

- 구체적 협약(안)으로서 4대 공적 역할, 5대 운영 원칙, 30개 세부 과제를 발굴하여 대상기관인 KBS에 제시

□ 개선 보완·필요 사항

- 미디어 법제 또는 공적책무 협약 등 제도의 변경은 방송사 뿐만 아니라 제작사·시청자 등 관련 시장 전반에 직·간접적으로 상당한 영향을 미칠 수 있으므로 충분한 소통 추진

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	12.17	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련 연구자료 및 국내외 사례 등을 충실히 분석하여 계획 수립 시 반영 ■ 과제 목표와 관련하여 미디어 환경 변화 대응을 위한 제도개선 추진율*, OTT산업 활성화 정책추진 노력도**를 성과지표로 설정한 것은 적절하다 판단 <p>* 시청각미디어서비스 관련법 정비 추진율, 공영방송 협약제도 도입 추진율</p> <p>** OTT 업계 애로사항 청취, 해결방안 강구를 위한 실무협의체 연 4회 개최</p>
	2. 성과지표의 적절성(10)	8.17		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4.17	21.17	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리시행계획상 12개 추진계획을 충실히 이행 ■ 관련 연구반 운영 및 수차례의 방송사, 사업자 등 이해관계자 의견수렴, 학회, 연구기관과의 세미나·포럼 개최를 통해 정책을 마련 ■ 급변하는 미디어 환경에 부합하는 통합적·합리적 규제체계 도입, 새로운 방송제도 설계를 통해 환경변화에 적시 대응
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	12.67		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4.33		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	15.50	30.67	<ul style="list-style-type: none"> ■ 미디어 환경 변화 대응을 위한 제도 개선 추진율 목표치를 달성 ■ 미디어환경 변화에 따른 경쟁관계 및 미디어 이용행태 변화, 기존 제도의 한계 등 상황을 종합적으로 고려하여 적극적인 목표치를 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	15.17		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	16.83	21.88	<ul style="list-style-type: none"> ■ 규제체계의 혁신적 재편 및 새로운 제도 도입을 통해 글로벌 미디어 경쟁 환경에 효과적으로 대응하고, 공영/민영의 역할·책임을 구분 및 차등화하여 시청자가 향유하는 전체 미디어서비스 품질이 제고 될 수 있는 기반을 마련
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.05		
계(100점)			85.89	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			87.89	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (상설 미디어교육 운영) 전국 시청자미디어센터(10개)를 통해 미디어 이해·활용 교육 실시 및 방송제작 시설·장비 무료 대여
※ '21. 11월 기준 미디어교육·체험인원 : 35만여 명
- (학교 미디어교육 확대) 청소년이 미디어를 올바르게 이해하고 비판적으로 수용할 수 있도록 자유학년제, 동아리, 지역 대학 등과 연계한 학교 미디어교육 운영 확대('20년 400개교 → '21년 407개교)
- (소외계층 미디어교육 확대) 노인·장애인 등 소외계층 대상 맞춤형 미디어교육 실시(55개 기관) 및 '찾아가는 미디어 나눔버스' 운영(257회)
- (유아 미디어교육 운영) 유아의 건강한 미디어 이용습관 형성을 위해 유치원·어린이집 등을 대상으로 찾아가는 미디어교육 실시(50개 기관)
- (미디어교육 참여행사 개최) 미디어교육에 대한 인식을 제고하고 지역 주민들의 참여를 유도하기 위한 공모전·페스티벌 등 개최
※ 청소년 미디어페스티벌(대전), 장애인 미디어축제(부산), 중딩영화제(광주) 등
- (온라인 미디어교육 활성화) 온라인 교육 플랫폼 '미디어온'을 통해 진로 특강, 영상 제작법 등 다양한 교육 콘텐츠 제공(392개 강좌)

□ 개선 보완·필요 사항

- 유아, 노인·장애인 등 대상별 특성에 맞는 맞춤형 미디어교육 제공을 위해 관련 교수·학습자료 개발 및 고도화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	12.67	<ul style="list-style-type: none"> ■ 미디어교육 관련 연구조사 등을 통해 도출된 미디어교육 현황 및 제언 등을 충실히 분석하여 계획 수립 시 반영 ■ 시청자미디어센터 이용자 수와 이용자 만족도, 미디어교육 이수율은 미디어교육 수혜자 확대와 교육의 질 향상을 측정하기에 적절한 지표
	2. 성과지표의 적절성(10)	8.67		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4.33	21.99	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리시행계획상 9개 추진일정을 충실히 준수 ■ 미디어교육 종합계획 추진 등을 위해 관계부처 협업체계를 구축·운영하고, 미디어교육위원회와 지역별 미디어센터 발전협의회 개최 등을 통해 현장 의견을 수렴하여 정책에 반영토록 노력 ■ 메타버스 등 신기술 대응을 위한 교육을 개발·운영하고, 기존 집합교육에서 벗어나 찾아가는 교육, 온라인 교육을 실시하는 등 교육 환경 및 상황 변화에 유연하게 대응
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	13.33		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4.33		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	14.67	29.67	<ul style="list-style-type: none"> ■ 코로나19로 인해 오프라인 교육이 어려워짐에 따라, 온라인 미디어교육 운영 및 교육현장 방역 강화 등 적극 대응하여 센터 이용자 수, 미디어교육 이수율과 이용자 만족도 지표의 목표치를 달성 ■ 센터 이용자 수는 여러 가지 환경 변화에 영향을 많이 받는 지표이며, 이용자 만족도 역시 한계치에 도달한 것으로 예상되나 도전적인 목표치를 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	15		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	18	23.55	<ul style="list-style-type: none"> ■ 맞춤형 미디어교육 강화 및 방송제작 시설·장비 무료 대여로 국민의 미디어 접근권 향상 및 미디어를 통한 소통과 사회 참여 활성화에 기여
	9. 정책성공에 대한 만족도(7)	5.55		
계(100점)			87.88	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			89.88	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (신규미디어 대응 지원) 방송환경 및 미디어 생태계 변화에 부합하는 신규 플랫폼(OTT, 모바일 등) 및 신유형 제작지원 분야 확대
 - 왓챠, 웨이브 등 OTT 플랫폼 내 지역방송 콘텐츠 제공(왓챠 44개, 웨이브 35개) 으로 지역방송 시청 기반 확대 및 수익구조 개선
- (콘텐츠 경쟁력 강화) 지역밀착형·신유형 프로그램 제작지원 확대 및 공동 포맷·공동제작 확대 등 프로그램 제작역량 강화
 - ※ 16개사 35개 프로그램 34억원 지원
 - 고품질의 다양한 지역방송 프로그램 제작 및 유통활성화 지원 등을 통해 시청·청취자 프로그램 만족도 상승('18년 86.4점 → '21년 87.3점) 및 외부기관으로부터 수상(13개 프로그램 22회) 등 지속적 성과 창출
- (지역협력 네트워크 구축) 강원지역 방송 활성화와 지역균형 발전 실현을 위한 업무협약 체결(4월) 및 방송대표자 간담회 등 지역협력 네트워크(방통위·강원도·강원지역방송사·시청자미디어재단) 기반 마련

□ 미흡 원인분석 결과

- '방송사 자체제작 투자비율'은 정책성과와 직접적인 관련성이 적은 성과지표로 추진 노력에 비해 가시적인 성과 도출에는 한계

□ 개선 보완·필요 사항

- 유통 활성화 지원의 중요성이 강조되는 바, 이에 대한 성과지표(유통지원 규모 및 콘텐츠 마켓 참가횟수 등)의 개발 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	10	<ul style="list-style-type: none"> ■ 조사 보고서 등의 공신력 있는 객관적 자료 활용과 지역·중소방송사의 의견 수렴 및 설문조사 등을 통한 주관적 조사를 병행하여 지역방송 활성화를 위한 내실있는 사업추진 계획을 수립 ■ '방송사 자체제작 투자비율'은 정책성과와 직접적인 관련성이 적은 성과지표로 추진 노력에 비해 가시적인 성과 도출에는 한계 ■ 성과지표의 개선 필요
	2. 성과지표의 적절성(10)	6		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	21.17	<ul style="list-style-type: none"> ■ 추진계획 및 일정에 따라 충실히 이행 ■ 본 사업의 효율적인 추진을 위해 의견 수렴, 현장점검 등 다양한 방식으로 이해관계자의 의견을 수렴하고, 지역 방송발전위원회 및 지역방송 정책소통 등 실질적인 정책 수립을 위한 다양한 협업 등을 추진 ■ 코로나19 장기화로 해외 관련 사업 추진이 어려움에 따라 온라인을 활용한 온라인 콘텐츠 마켓 참가, 방송재직자 온라인 교육 확대 등을 통해 원활하게 사업을 추진
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	13.17		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	13	28	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표 '제작지원 프로그램 시청·청취 만족도 및 방송사 자체 제작 투자비율'에 대한 목표치 100% 달성 ■ 시청·청취 만족도의 한계치 및 매년 조사 대상 프로그램 변경, 지역방송 경영환경의 어려움에도 불구하고, 전년대비 상향하여 목표치를 적극적으로 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	15		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	14	19.03	<ul style="list-style-type: none"> ■ 프로그램 제작지원 분야 확대, 신규 플랫폼 서비스 확대 등 지역 시청자 복지향상 및 지역문화 창달에 기여
	9. 정책성공에 대한 만족도(7)	5.03		
계(100점)			78.20	
가점			3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			81.20	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (재난방송 정책 수립) 다양한 재난에 효율적으로 대응할 수 있도록 ‘재난방송 강화 종합계획’을 발표(8월, 국무회의 보고)하여 재난방송 체계 개선
- (컨트롤 타워 설치) 재난방송 모니터링 강화, 정보 공유 등 컨트롤타워 역할을 차질 없이 수행하기 위해 ‘재난방송 종합상황실’ 구축(11월)
- (제도개선) 라디오 재난방송 개선을 위한 고시 개정(7월), 방송통신 재난관리계획 시정명령 위반에 대한 과금 및 산정절차 등 신설(12월)
- (재난방송 예산 지원) KBS 재난방송 관련 인프라 개선 등 지원(24억원) 및 재난방송 수어통역사 인력풀 확대 지원(1억원)
- (다양한 유형의 재난방송 실시) 지상파, 종편·보도PP 등에서 코로나19를 비롯한 재난정보 전달을 위해 정규뉴스, 특보, 국민행동요령 등 방송
- (방송재난 대응) 방송재난관리 기본계획 수립, 중요방송시설 안전점검 및 재난관리계획 이행 실태 점검으로 방송재난과 방송서비스 피해 예방
- (코로나19 대응) 방송제작 현장에서 준수해야 할 종합적인 방역수칙 마련·배포, 소관 기관 방역수칙 준수 여부 현장 점검 실시

□ 개선 보완·필요 사항

- ‘재난방송 강화 종합계획’에 따른 세부 과제별 후속 조치 추진 및 관련 예산 등 마련

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	5	14	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련 보고서 등 자료를 충실히 분석하여 계획 수립 시 반영 ■ 취약계층 재난정보 전달 강화를 위한 재난방송 수어통역사 재교육과 안정적인 방송서비스 제공을 위한 중요방송시설 안전점검 등을 성과지표로 설정하여 적절하다 판단
	2. 성과지표의 적절성(10)	9		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	23	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리시행계획상 16개 추진계획을 충실히 이행 ■ 코로나19 방역 점검 및 재난방송 강화를 위한 방송사 현장방문을 통해 신속정확한 재난정보 전달 당부 ■ 방송협회, 케이블TV협회, 독립제작사협회, 방송사 등과 협의하여 방송제작 현장에서 준수해야 할 종합적인 방역수칙 마련.안내 ■ 라디오 매체 특성이 반영되지 않은 재난 방송 실시 기준으로 인한 프로그램 품질 저하 및 청취권 훼손 문제 제기 → 라디오 재난방송의 재난지역 호명 방식을 개선하기 위해 관련 고시 개정
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	16	32	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수어통역사 재교육 수료인원 및 만족도 95.4(목표 87.6), 방송시설 안전점검율 100%(목표 90%), 사회적 재난 대응 실적 117(목표 100)로 목표 초과 달성 ■ 수어통역사 재교육 관련 성과지표에 정성평가(만족도) 반영, 중요방송시설 안전점검율과 사회적 재난 대응 실적을 신규 지표로 추가하여 적극적인 목표치 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	16		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	19	24.37	<ul style="list-style-type: none"> ■ 재난방송 강화 종합계획 수립 및 시행에 따라 재난방송 접근성 제고 및 전달체계 강화 등으로 국민 누구나 빠짐없이 재난정보를 제공받을 수 있을 것으로 예상 ■ 재난방송 종합상황실 구축으로 재난 방송 관련 컨트롤타워 기능 강화 및 다양하고 심층적인 재난방송 실시 가능
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.37		
계(100점)			93.37	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			95.37	

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 방송사의 원활한 공적책무 이행 유도

- 지상파방송사별 (재)허가조건의 이행현황을 지속적으로 점검함으로써 사업자의 이행을 독려한 결과, 높은 수준의 허가조건 이행률*을 달성

* (재)허가조건 총 443건 중 439건 이행으로 99.1% 이행률

○ 엄격한 허가 심사 및 이행점검으로 방송의 공정성·공익성 제고

- (허가조건 이행점검) '20년도 제작 투자 의무 및 방송전문경영인 제도 관련 조건을 위반한 사업자에 대해 '시정명령'을 부과(12월) 하여 방송의 공정성 및 투자 확대 의무를 강화
- (민영방송의 공적책임 공익성강화) SBS, 광주방송 최대액출자자 변경승인 시 최대주주로부터 방송의 사적이용 금지 및 소유와 경영 분리 원칙 준수 등을 승인조건으로 부가하여 방송의 공적책임 강화

○ 언론의 독립과 공정성 회복 노력

- (공영방송 이사선임 절차 투명성 및 공정성 강화) 공영방송 이사 후보자 면접 절차를 도입, 방통위원들이 국민을 대신하여 질의하고 주요내용을 공개하는 등 국민의 적극적인 참여 유도 및 공정성 제고

□ 개선 보완·필요 사항

- 공영·민영방송사의 지위 및 매체 특수성, 변화되는 방송환경 등을 고려한 방송사업자 허가·승인제도의 전반적 개선 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	5	14	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송사 경영환경 및 과년도 개선 필요 사항 등을 반영, 충실하게 계획을 수립 ■ 방송사업자의 공적책무 이행현황은 '재허가' 심사를 통해 평가받고, 공적책무의 세부 가이드라인으로서 재허가 조건이 부가되는 점을 반영한 것으로서, 동 과제를 달성하기 위한 포괄적인 지표로서 적절
	2. 성과지표의 적절성(10)	9		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	5	23.33	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리시행계획상의 전체 추진계획을 충실히 이행함(12개중 12개 완료) ■ 사업자 설명회 개최, 시청자 의견청취, 과기부 공동 활성화 지원단 운영 협업을 통해 현장·국민, 관계부처의 의견 등을 정책수립과정에서 충실히 반영함 ※ 공동체라디오 신규허가 지원을 위해 과기부 공동 활성화 지원단 운영 등 ■ 국회·보도자료 등을 통해 제기된 사회적 이슈에 대해 재허가 심사에 충실히 반영, 후속 보도자료 등 대응의 적절성 확인
	4. 현장의견 수렴 및 정책반영, 관계부처 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4.33		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	16	31.33	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표 목표 달성 ■ 방송사 경영여건의 악화로 방송의 공적책무 이행의 난도가 높아지고 있으며, 기존 재허가시 공적 책임 이행을 위한 엄격한 조건을 부가한 점, 사업자의 자발적 조건 이행을 유도하기가 어려운 환경 등을 종합적으로 고려했을 때 적극적인 목표치를 설정한 것으로 판단
	7. 성과지표의 적극성(17)	15.33		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	18	22.82	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자율성 확보, 지역방송사의 경영여건 등 정책적 지원이 필요한 사안들에 대해 적시 대응 및 효과 극대화를 위해 노력 ■ 재허가 심사결과로 재허가조건 및 권고 사항 등을 부가하여 시청자 편익 증진 등 방송의 공적 책임 강화에 기여
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	4.82		
계(100점)			91.48	
가점			3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			94.48	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 방송사 재승인 조건에 대한 철저한 점검을 통해 이행 실효성을 제고하고 미이행 사업자에 대한 행정조치를 통해 규제 집행력 강화
 - 외부 전문가가 포함된 점검단 구성·운영 및 방송사 현장실사와 관계자 면담, 관계부서 간 협조체계 등을 통한 체계적인 점검 실시
 - 조건을 미이행한 방송사(채널A·JTBC·MBN)에 시정명령 및 권고사항을 미이행한 방송사(TV조선·채널A)에 이행을 촉구하는 추가적인 행정조치를 통해 재승인 조건에 대한 사업자의 준수 노력을 유도
- 미디어 융합시대 종편·보도PP의 사업자별 특성을 고려한 승인제도 전반에 대한 개선방안 마련을 위해 교수·변호사·회계사 등 분야별 전문가로 정책연구반을 구성(6월)하여 운영
 - 콘텐츠 투자 실적을 점검하는 과정에서 파악된 개선 필요사항에 대해 사업자 의견청취(8월)를 거쳐 인건비의 범위 및 인정기준을 추가한 '콘텐츠 투자금액 산정을 위한 세부기준' 개정안 마련(10월)

□ 미흡 원인분석 결과

- 단기적인 성과를 도출하기 어렵고 계량 평가 시스템을 적용하기 어려운 과제의 특성상 평가 결과 점수가 상대적으로 낮음

□ 개선 보완·필요 사항

- '승인제도 개선방안 마련'에 대한 성과를 보다 구체적이고 계량화할 수 있는 지표를 개발하여 성과를 측정할 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	3.93	10.93	<ul style="list-style-type: none"> ■ 종편 채널 도입 이후의 성과 분석 및 개선방안 모색을 위한 정책연구를 실시하고, 방송의 공적책무와 관련한 국민 여론, 언론보도 내용 등 현황 조사 ■ 단기적으로 재승인 시 방송사에 부가한 관련 조건의 이행여부를 살펴보고, 장기적으로 승인제도 개선방안을 모색하는 것은 적절 ■ 다만, '승인제도 개선방안 마련'에 대한 성과를 보다 구체적이고 계량화 할 수 있는 지표 개발 필요
	2. 성과지표의 적절성(10)	7		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	21.33	<ul style="list-style-type: none"> ■ 9개 추진계획 대비 7개 완료, 1개 진행 중, 1개 기타 특이사항(관련 소송제기) ■ 이행실적 점검을 위해 전문가가 포함된 점검단 구성·운영 및 방송사 현장실사, 관계자 면담 등을 실시하고, 효율적인 점검을 위해 관련부서 간 협조체계 구축 등 ■ '20년도 콘텐츠 투자실적을 점검하는 과정에서 파악된 개선 필요사항에 대해 사업자 의견수렴 등을 거쳐 '콘텐츠 투자 금액 산정을 위한 세부기준' 개정안 마련
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	13.33		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	11	25.67	<ul style="list-style-type: none"> ■ 종편·보도PP의 공적책무 제고를 위한 재승인 조건 이행율은 목표를 달성했으나, 개선방안은 미 수립 ■ 조건 이행률은 사업자의 이행노력이 수반되어야 하고, 승인제도 개선방안은 미디어 환경의 변화 속에 다양한 이해관계자 의견 및 시장 영향 등을 고려하여 신중하게 검토할 필요
	7. 성과지표의 적극성(17)	14.67		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	17	21.87	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송의 공적책임 제고, 콘텐츠 산업 활성화 및 상생환경 조성에 기여, 국민의 정책참여 및 소통 기반 마련
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	4.87		
계(100점)			79.8	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			81.8	

(1) 평가결과**□ 주요성과**

- 온라인 플랫폼사업자-이용사업자-이용자를 종합 규율하는 기본법 (온플 이용자보호법, 전해숙 의원, '20.12) 제정 지원(과방위 법안소위 심의 중)
- 제4기 인터넷상생발전협의회를 구성·운영하여 이용자 중심의 인터넷 생태계 강화와 미래 지향적 상생·발전 방안 등을 논의(6~12월)
- AI알고리즘 기반 추천서비스의 공정성·투명성을 제고하기 위하여 '인공지능 기반 미디어 추천 서비스 이용자 보호 기본원칙' 발표(6월)
- 금지행위 규제의 실효성 및 법집행의 명확성 제고를 위해 부당성 판단기준과 관련된 예외 사유를 개정하는 등 규제체계를 정비
- 통신분쟁조정 신청 시 대국민 접근의 편의성 제고와 충실한 정보 제공을 위하여 '통신분쟁조정지원시스템' 서비스 개시(1월)
- 통신분쟁조정 사례가 축적됨에 따라 비슷한 사건을 유형화하여 조정결과를 예측해볼 수 있도록 사례를 분석하고, 주요 유형별 사례를 추려 대국민 공표(1월)
- 사업자별 분쟁조정 대응정도를 분석·공개함으로써 사업자의 성실한 조정참여 유도 및 국민 불편 해소(6월)

□ 개선 보완·필요 사항

- 지능정보사회 이용자보호 환경 조성 사업의 이용자 정책 패러다임 등 연구결과물에 대한 정책 반영도 향상과 대국민 홍보 방안 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	5	14	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국내외 사례 분석, 설문조사, 정책연구 등의 사전조사를 기초 자료로 활용 ■ 방송법, 소비자기본법 등 유사 법·제도에 대한 사전 분석을 통해 효과적인 이용자 피해구제 방안 등을 마련
	2. 성과지표의 적절성(10)	9		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	5	25	<ul style="list-style-type: none"> ■ 추진계획을 준수하여 완료 ■ 간담회(수시) 등을 통해 관계기관, 전문가, 사업자의 의견을 수렴하고 토론하는 등 공론화의 장을 적극적으로 마련 ■ 코로나19 확산으로 대면회의가 불가한 상황에서 영상회의를 통한 업무 추진 ■ 이해관계자 간 의견이 대립되는 주제에 대해서도 충분한 의견수렴 및 협의를 통해 가능한 합의안을 도출
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	15		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	17	33	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021년 통신·인터넷 정책개선 건수는 총 3건으로 목표치(3건) 달성 ■ '21년 통신분쟁 신청처리 건수는 702건으로 목표 343건 대비 24.7% 달성 ■ '20년 실적(112건) 대비하여 306% 상향하여 343건을 목표치로 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	16		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	19	24.73	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이용자보호 기본원칙 마련 및 국제 컨퍼런스 개최 등을 통해 이용자 중심 지능정보사회 실현을 위한 정책방향 관련 국제적 공감대 형성 ■ 통신분쟁조정 상담센터 및 분쟁조정 위원회 운영을 통해 국민불편해소에 기여 <p>※ 통신분쟁조정위원회 162회 개최 - 통신분쟁조정 신청건수 1,111건, 상담건수 9,615건, 해결률 75.6% 75.6%</p>
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.73		
계(100점)			96.73	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			98.73	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (통신시장 조사·점검 강화) 결합상품 경품 제공 행위 및 부당한 해지위약금 부과행위 등에 대한 사실조사(4월~) 등 통신시장의 공정경쟁 환경조성과 이용자 이익보호를 위한 조사·점검 실시
- (제도개선) 원스톱 전환시스템 활성화방안 마련, 불공정행위 신고·예방 교육(6월~), 자율규제 통합체계 구축(9월), 집합건물 다회선 규제 연구반 운영(4월~) 등 통신시장의 공정경쟁 환경조성을 위한 제도개선 추진
- (인터넷플랫폼 등 상생기반마련) ICT 기술 발전 등으로 부가통신 시장이 급속히 변화함에 따라 온라인 플랫폼-크리에이터 상생기반 마련(2월), 배달·숙박·쇼핑 플랫폼 이용사업자 대상 실태조사(9~10월), 국내·외 플랫폼 동향 모니터링 추진
- (인앱결제 강제 금지 전기통신사업법 개정·시행) 최근 플랫폼경제 활성화 및 비대면 활동 증가로 모바일 앱 마켓이 국민 생활에 미치는 영향력이 확대됨에 따라 앱 개발자 및 이용자 권익 보호를 위한 앱 마켓 규제 도입

□ 개선 보완·필요 사항

- 집합 건물 독점관련 제도개선은 건물주·입주자 등 이해관계자 의견 수렴, 「전기통신사업법」, 「집합건물법」 등 다양한 법률·정책적인 검토 필요

(2) 평가지표별 평가

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	5	14	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업자 및 이용자에 대한 설문조사 실시 및 동향파악을 위한 모니터링, 제도개선을 위한 시장현황파악 등 충실한 계획 수립 ■ 성과지표는 결합판매시장에서 주로 발생하는 이용자 차별과 허위과장광고 행위의 모니터링 결과를 법령 준수율로 반영하여 대표성 강화 ■ 계량화된 월별 모니터링 결과를 활용하여 성과 측정 기준과 수단 명확성 제고
	2. 성과지표의 적절성(10)	9		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	23	<ul style="list-style-type: none"> ■ 계획된 추진일정을 완료하였으며, 철저한 업무수행을 위해 1건 진행 중 ■ 제도개선을 위한 자문기구 운영 국회 설명 및 법률자문 시민단체·이해관계자 의견을 수렴하고, 설문조사를 통한 이용자 의견수렴 등 현장의견을 정책에 반영토록 노력 ■ 국회·언론 등의 지적에 따라 별도 연구반 운영 등 적극적으로 해결책을 제시하여 법령 제정 등 추진 ■ 이해관계자마다 의견이 대립되는 주제에 대해서도 충분한 의견수렴 및 협의를 통해 가능한 합의안을 도출
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	15		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	15	30	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과목표를 달성 ■ 온라인 사이트를 지속적으로 점검하고 위반 행위를 찾아내어 목표치 상향의 한계가 존재함에도 불구하고 목표를 도전적으로 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	15		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	18	23.82	<ul style="list-style-type: none"> ■ 불합리한 제도개선을 통해 이용자 편익을 증진하고 통신시장 불공정행위 점검·조사 제재를 통해 사업자간 공정경쟁 환경 조성 및 이용자 보호에 기여
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.82		
계(100점)			90.82	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			92.82	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (유통구조 개선을 통한 이용자 후생 증진) 추가지원금 확대(현행 15% → 30%) 및 지원금 공시주기 축소를 통해 단말기 구입 부담 경감을 도모하고, 이통사 장려금 시스템 도입을 통해 시장 투명화 유도
- (단통법 위반행위 조사를 통한 시장 안정화) ㈜케이티의 개통지연 행위에 대한 과징금 부과 및 업무처리 절차 개선을 조치(4월) 등
- (피해 사전 예방을 위한 대국민 홍보) 이용자들의 통신서비스 계약, 할인요금, 사기 등에 따른 피해구제 등 통신서비스 사용 주기별 맞춤형 정보를 이용자가 알기 쉽게 유튜브 동영상으로 제작·배포
※ ①휴대폰 가입신청서, ②요금청구서, ③위약금, ④사기판매수법, ⑤할인혜택, ⑥피해구제
- (이통사-유통점 상생환경 조성) 이통사와 유통점 간 대화의 장* 마련, 중재를 통한 문제해결 및 유통점 종사자 교육방안 마련
* 이통3사-유통협회 임원 간담회(5월), 이통3사-유통협회 실무자 간담회 중재(5,6월), 유통협회-방통위 팀장 회의(10월)

□ 미흡 원인분석 결과

- '21년 목표치를 과거 년도의 평균치가 아닌 단순 전년대비 0.5% 상향
- LG전자의 단말기 사업 철수 등 시장 상황의 변화로 추진 중인 분리공시제 도입의 지연 발생

□ 개선 보완·필요 사항

- 과년도 대비 도전적인 목표치 제시 등 목표 설정의 적정성 재고 및 분리공시제 도입에 대한 정책효과 재검토 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	10	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이동전화 단말기 지원금 지급 수준 등을 파악하기 위해 시장 모니터링 실시 및 이통3사 '중고폰 보상 프로그램' 관련 민원 및 해외사례 분석, 사업자 현황 조사 등 수행 ■ 도전적인 성과지표 제시를 통한 목표 설정의 적정성 재고 필요
	2. 성과지표의 적절성(10)	6		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	21	<ul style="list-style-type: none"> ■ LG전자의 단말기 사업 철수 등 시장 상황의 변화로 추진 중인 분리공시제 도입의 지연 발생 ■ 단말장치 유통구조 개선안 관련 기자단 스터디 모임 개최 ■ 추가지원금 확대 및 지원금 공시주기 축소, 분리공시제 도입, 중고폰 보상프로그램 관련 사업자, 전문가 등 이해관계자의 의견 수렴 ■ 단말기 유통시장에 대한 종합적인 개선방안 마련을 위해 과기정통부와 협업 추진 ■ 대리점 지위를 가진 쿠팡의 자급제 가이드라인 위반 신고 → 쿠팡에 지도 및 자급제 단말의 불공정행위를 금지하기 위한 가이드라인 검토 ■ 중고폰 보상프로그램 민원 증가→유통점의 고지의무 등 실태점검을 실시하여 제도 개선 추진
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	13		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	13	27	<ul style="list-style-type: none"> ■ 온라인판매 가이드라인 시행 후 지속적인 이행관리와 시장모니터링, 사실조사 등을 통해 목표달성 ■ 도적인 성과지표 제시 필요
	7. 성과지표의 적극성(17)	14		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	14	19.48	<ul style="list-style-type: none"> ■ 단말기유통법 위반 행위에 대한 조사·제재를 통해 이동통신시장 안정화 도모 ■ 분리공시제 도입에 대한 정책효과 재검토 필요
	9. 정책성공에 대한 만족도(7)	5.48		
계(100점)			77.48	
가점			3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			80.48	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (이용자 보호조치 강화) 법령 위반 사업자에 대한 조사·제재를 통해 이용자들이 체감할 수 있는 개선 유도
 - (통신요금 연체료 불법 추심) 이용요금 미납자의 이용 정지일 임의 변경에 관한 시정명령 및 과징금 부과(LG유플러스, 6.24억원)
 - (10기가 인터넷 품질속도) 인터넷서비스 사업자의 인터넷 속도 저하에 대한 시정명령(SKB·SKT·LGU+·KT) 및 과징금 부과(KT, 5억원)
 - (인터넷 개인방송 결제 피해자 환불 조치) 인터넷 개인방송을 이용자 결제피해 구제를 위해 아프리카TV 등 사업자 협조 요청 및 환불 조치
- (이용자 보호기반 조성) 사업자의 이용자 보호업무 수준에 대한 평가실시(5~11월) 및 이동통신·초고속인터넷분야 맞춤형 피해구제 기준에 대한 이행실태 점검으로 사업자의 자율적인 개선 유도
 - ※ 국민들이 인터넷으로 인한 피해에 대해 상담할 수 있는 '온라인 피해상담센터' 구축을 위한 '22년 예산 확보(1,318백만원)
- (통신금융사기 피해예방) 유관기관, 이동통신사업자와 협력하여 신유형의 통신금융사기 피해예방 문자메시지 발송 등

□ 개선 보완·필요 사항

- 급변하는 통신 환경에 따라 다양한 교육 콘텐츠 마련과 통신서비스 사각지대에 놓인 취약계층의 역량 강화를 위해 대면·비대면 교육 및 홍보 강화 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	5	14	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시장환경분석, 공정위·소비자원 등 유사 사례 조사, 해외동향 파악 등 사전조사를 충실히 시행 ■ 1년간 논의해야할 과제를 선정하고, 현황 분석·의견수렴·정책안 마련 등의 계획을 균형있게 수립
	2. 성과지표의 적절성(10)	9		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	5	24	<ul style="list-style-type: none"> ■ 16개 과제 중 14개 완료, 2개는 정상추진으로 계획을 준수함 ■ 간담회(수시) 등을 통해 시민단체, 전문가, 사업자, 내부 조사관 등의 의견을 듣고 토론하는 공론화의 장 마련 ■ 국회·언론 등의 지적에 따라 별도 연구반 운영 등 전문가 의견 반영으로 적극적으로 해결책을 제시하여 법령 제정 등 추진 ■ 이해관계자마다 의견이 대립되는 주제에 대해서도 충분한 의견수렴 및 협의를 통해 가능한 합의안을 도출
	4. 현장의견 수렴 및 정책반영, 관계부처 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	12	27	<ul style="list-style-type: none"> ■ 통신서비스 피해예방 교육 역량 향상율은 목표를 달성하였으나 이용자 보호업무 만족도는 목표치의 97% 달성 ■ 피해예방 교육 역량 향상율 목표치를 '20년 (17%) 대비 3% 상향 등 적극적으로 목표치 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	15		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	18	23.75	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인터넷 피해예방 구제를 위한 「온라인 피해상담센터」구축 마련 ■ 전기통신사업법 위반 행위에 대한 엄정한 조사·제재를 통해 이용자 보호 및 제도 개선 추진 ■ 정보취약계층 피해예방 교육 실시 및 데이터 소모량 정보제공으로 이용자 통신비 절감 유도
	9. 정책성공에 대한 만족도(7)	5.75		
계(100점)			88.75	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			90.75	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (국민 피해 예방) 코로나19 이후 급증한 사칭문자 등 불법스팸에 대한 적극적 대응을 위해 관계부처 합동으로 '은행사칭 불법스팸 유통방지 대책*' 발표(10월) 및 신고 시스템 고도화** 등 추진

* ①유선전화 개인별 가입 회선 수 제한, 불법스팸 관련 전화번호 이용정지 강화, ②금융권 공식 전화번호 기반 차단 시스템 고도화 등 포함

** ①RCS 신규 메시지 규격 및 음성·영상스팸 파일까지 첨부 가능하도록 간편신고 기능개선, ②아이폰 등 외산폰의 스팸신고 앱 개발

- (제도개선) 위치정보사업 허가제를 등록제로 완화하고 위치정보 남용에 대한 과징금·시정명령 근거 규정 신설 등 위치정보법 개정(10월)

- 본인확인서비스 사업자 신규지정 및 제도개선, 안정성 심사를 추진 하여 주민번호 수집·이용을 최소화하고 국민 불편을 최소화

- 건전한 인터넷 문화조성을 위해 국민참여형 캠페인* 추진 등 생활 접점의 온·오프라인 홍보를 통한 인터넷 윤리의식 제고

* 인터넷윤리체험관, 사이버윤리체험관 등 체험·학습 공간 상시 운영 및 '아름다운 인터넷 세상' 주간 캠페인, 창작 음악제, 창작콘텐츠 공모전 등 캠페인 추진

□ 미흡 원인분석 결과

- 3개의 성과지표 중 '인터넷 윤리교육 만족도' 산출은 향후 일정관리가 필요하며 상반기 이행점검에서 지연과제로 선정되는 등 성과관리 미흡

□ 개선 보완·필요 사항

- 추진계획 수립 시 일정관리 및 성과목표 달성을 위해 적정성, 구체성 그리고 점검 여부 등에 대해 철저한 관리 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	13	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인터넷 이용자의 안전한 이용을 확보하기 위한 계획을 수립 시 세밀한 일정관리 검토 필요 ■ 과제 목표와 관련하여 안전한 인터넷 이용문화 조성을 위한 지표로 적절 * '휴대전화·이메일 스팸 수신량', '위치정보 이용 활성화 만족도', '임시조치 개선 등 제도 개선 달성률'
	2. 성과지표의 적절성(10)	9		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	22	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리시행계획상 32개 추진계획을 이행하였으나, 상반기 이행점검 미흡 과제로 선정되는 등 일정관리 필요 ■ 제도·안착을 위해 이해관계자(기업, 학계) 등과 유기적으로 소통하고 있으며 현장점검, 소통을 지속하였으며 여성가족부, 과기정통부 등 관계부처와 협업을 다각화 ■ 외부지적에 대응하여 개인위치정보 실태점검을 적기에 진행하고 본인확인 기관대상의 현장점검을 추진
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	11	26	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표 중 인터넷 윤리교육 만족도 결과 산출은 향후 일정관리 필요 ■ 위치정보 및 본인확인 서비스의 국민의 생활과 밀접하며 이해관계자가 다양한 미션임에도 불구하고 성과지표를 도전적으로 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	15		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	17	22.86	<ul style="list-style-type: none"> ■ 비대면시대의 국민불편 최소화를 위한 본인확인기관 지정 및 위치정보실태조사를 통한 안정성을 점검
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.86		
계(100점)			83.86	
가점			3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			86.86	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 코로나19 허위조작정보 대응 및 민간 자율 팩트체크 활성화
 - 관계부처 합동 ‘코로나19 백신 관련 가짜뉴스 종합대책’ 수립(2월)을 통해 국민제보 시스템 구축(3월) 및 명백한 허위조작정보 삭제·차단*
 - * 국민제보 2,463건 접수 / 사업자 자율삭제 1,890건·방심위 삭제·차단 73건 등
 - 시민참여형 팩트체크 오픈 플랫폼(‘팩트체크넷’)을 활성화*하고, 팩트체크 교육·공모전 및 홍보**를 통한 팩트체크 기반 강화
 - * 검증 콘텐츠 128건, 이용자수 138,094명, 팩트체크 보도 아카이빙 2,094건
 - ** 전문·시민교육 총 84회(1,459명 수강) / 공익광고 송출(SBS, JTBC 등 6개 방송 송출)
- 디지털 성범죄물 등 불법정보 유통방지 강화
 - 통합 DNA DB 구축(8월), 필터링 기술 성능평가(8~11월) 등 세계 최초로 디지털 성범죄물 유통방지를 위한 기술·관리적 조치의무 시행(12월)
 - * 웹하드 사이트(37개 사업자) 대상 불법음란물 유통방지 기술적 조치 점검을 통해 약 15만 건의 불법음란물 삭제
- 인터넷 상 아동·청소년 보호 강화
 - 청소년보호책임자 제도 확대운영(‘20년 97→’21년 133개), 사이버안심존 SW 보급확대(‘20년 1,843→’21년 2,147개교) 및 다크웹 차단기능 도입 추진

□ 개선 보완·필요 사항

- 기술적·관리적 조치 중 ‘식별 및 게재제한(필터링)’ 조치에 한하여 6개월 간 계도기간 운영 등 제반 후속조치 차질없는 추진 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	5	13	<ul style="list-style-type: none"> ■ 웹하드 불법 음란물 유통량 조사, 청소년 보호책임자 지정 관련 사전조사 등 통계분석 및 사전조사 충실히 수행 ■ 불법촬영물등 기술적·관리적 조치, 팩트체크넷 활성화 등 주요 과제에 대한 대표성이 뚜렷한 지표 설정
	2. 성과지표의 적절성(10)	8		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	22	<ul style="list-style-type: none"> ■ 28개 추진계획 추진 완료 ■ 기술적·관리적 조치가 세계 최초로 도입됨에 따라, 사업자 설명회 5회, 사업자 개별면담 53회 등 의견수렴에 만전 ■ 백신 도입 초기 허위조작정보 확산에 따라, 선제적으로 6개 부처 합동(방통위 주관) 종합대책 발표 ■ 백신 접종 초기 정부기관 최초 제보시스템 구축 및 사업자 자율삭제 체계 마련* * 제5기 방심위 위원 구성 지연(1~8월)으로 통신심의를 통한 삭제·차단 잠정 중단 ■ 다크웹 상 성착취물 유통 등 대응을 위해 사이버안심존 SW 내 다크웹 방지기능 도입
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	15	30	<ul style="list-style-type: none"> ■ 웹하드 불법정보 기술적 조치 차단비율 100% 달성(15만 건 이상) ■ 불법촬영물 유통방지 기술 성능평가 수행률 95.9% 달성 등 목표치 상회 ■ 팩트체크넷 상 팩트체크 결과물 169건 업로드, 계획대비 163% 달성 ■ 성능평가는 '21년 신규 제도임에도 전체 업체 수행완료 목표를 도전적으로 설정 ■ 팩트체크넷 활성화가 쉽지 않은 상황에서 전년대비 약 350% 상향된 도전적인 목표치 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	15		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	16	21.74	<ul style="list-style-type: none"> ■ 팩트체크넷 상 검증 콘텐츠 기사화, 팩트체크 교육 수강인원 1,400명 달성 등 민간 자율 팩트체크 활성화에 기여 ■ 불법촬영물 등 신고·삭제요청 기관 지정, 신규 제도 도입을 통해 5천 건 이상의 불법촬영물등 삭제 완료
	9. 정책성고에 대한 만족도(7)	5.74		
계(100점)			86.74	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			88.74	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (아동·청소년 권익보호에 기여) 방송출연 아동에 대한 부적절한 언어사용·신체접촉 금지 등을 규정한 가이드라인을 마련(12월)
 - ※ 가이드라인 적용 여부를 방송평가 규칙 개정(12월)에 반영하여 방송출연 아동·청소년의 권익 보호에 기여
- (보편적 시청권 보장에 기여) 미디어 환경 변화로 OTT가 국민관심 행사를 온라인으로 생중계하고 있으나 이를 규제할 방법은 전무
 - ※ 그동안 네이버, 다음 등을 통해 광고시청후 국민관심행사를 무료로 시청했으나 OTT가 온라인으로 독점 생중계함에 따라 해당 OTT에 가입해야만 시청이 가능
 - 보편적 시청권 적용대상을 OTT까지 확대하는 방향으로 보편적 시청권 개선방안 마련을 추진하여 국민의 시청권 보호에 기여
- (콘텐츠 역량강화에 기여) '2021 방송통신위원회 방송대상'(15점) 및 방심위 '이달의 좋은 프로그램'(30편) 등을 선정·시상하여 방송사 콘텐츠 역량 강화 및 방송 제작인의 창작 의욕 고취에 기여
- (건전한 방송문화 확산) 방송사의 특집 프로그램 제작 지원, 방송 언어 사용 환경개선 캠페인 실시 등을 통해 방송의 품격 제고에 기여
 - ※ 방송심의 사례집 제작·배포(5월), 방송사 심의책임자 교육 실시(38회), 주요 방송사 청소년 언어 순화 자막고지 실시(3,742회)

□ 개선 보완·필요 사항

- 순차편성 제도 개선, OTT를 보편적 시청권 대상에 포함하는 보편적 시청권 제도 개선 추진 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	12	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관련 통계 등 자료* 및 기존 평가 결과를 충실히 분석하여 계획 수립시 반영 * 여론조사, 대외평가, 학계·시민단체 제안 등 ■ 방송품질 개선 노력, 심의활동, 민원 대응성 등 다양한 측면의 정책성과를 파악할 수 있도록 입체적 지표 구성
	2. 성과지표의 적절성(10)	8		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	22	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리시행계획상 14개 추진계획을 충실히 이행 및 완료 ■ 방송사, 협회 등과의 회의개최를 통해 현장 의견을 충분히 수렴하기 위해 총 3회 회의를 개최하여 가이드라인의 방송평가 반영안을 마련 ■ 외부 지적을 검토하여 정책연구 과제 수행, 결과를 활용하여 관계부처·관계 기관이 참여하는 회의운영을 통해 아동, 청소년 등이 방송제작환경에서 보호 받을 수 있는 가이드라인을 마련하는 등 적극적으로 제도개선을 추진
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	15	31	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송프로그램의 품격 향상도는 당초 계획 목표 대비 103.8% 달성 ■ 업무 특성상 목표를 과도하게 높게 책정할 수 없는 상황임에도, 적극적인 업무 수행을 위해 매년 성과목표를 점진적 상향
	7. 성과지표의 적극성(17)	16		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	17	22.40	<ul style="list-style-type: none"> ■ 아동·청소년 권익보호 가이드라인 제정 후 가이드라인 적용여부 등을 방송평가에 반영안 마련 및 규칙 개정안에 반영하여 가이드라인의 실효성을 강화
	9. 정책성공에 대한 만족도(7)	5.40		
계(100점)			87.4	
가점			1	■ 사회적 가치 실현 성과
합계			88.4	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 전 국민이 미디어 격차 없는 포용국가 실현을 위해 '소외계층 미디어 포용 종합계획' 수립(10월)
 - ※ '소외계층을 위한 미디어 포용 종합계획' 국무회의 의결(10월)
- 장애인방송 제작 지원, 지상파 장애인방송 VOD 제작 지원, 발달 장애인용 콘텐츠(42편) 및 장애인 교육방송 콘텐츠(3,799편) 제작·보급
- 시·청각장애인의 방송 이용편의 제고와 시청격차 해소를 위해 맞춤형 TV* 성능개선 및 저소득층 우선 보급(연 15,000대)
 - * 자막크기·색상·위치변경 및 분리, 수어화면 확대, 음성안내 기능, 블루투스기기 연결 등
- 유료방송에 가입한 시·청각장애인의 편의성 제고를 위한 장애인 방송 특화기능 셋톱박스 기술 개발('20년 KT → '21년 SKB 개발 추진)
- 청각장애인과 비장애인 모두의 방송시청 편의를 위해 수어영상의 위치·크기 조정 및 제거가 가능한 스마트 수어방송 서비스 제공(9개사)
 - ※ 채널(6개) : KBS·MBC·SBS·YTN·JTBC·TV조선, 플랫폼(3개) : SKB·LG헬로·Skylife
- 인공지능 음성인식 기술을 기반으로 한 자동 자막·수어 변환 시스템 개발 및 2차 시제품 시범서비스 실시
 - ※ 【1단계】음성→자막 변환, 【2단계】자막→수어 변환('21~'22), 【3단계】고도화('23)

□ 개선 보완·필요 사항

- 소외계층을 위한 미디어 포용정책 추진사업별 연도 실적 평가 및 차년도 세부추진계획 수립하여 점검·추진 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	5	14	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시청각장애인의 방송접근권 향상을 위해 사업별 수행계획 수립, 사전 설명회 및 만족도 조사 진행, 장애인단체·방송사업자 등 관계기관 협의 하여 사업 추진에 반영 ■ 과제 목표와 관련하여 소외계층 방송 접근권 강화를 위한 성과물로 성과지표 설정이 적절하다 판단됨
	2. 성과지표의 적절성(10)	9		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	23	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리시행계획상 11개로 100% 완료 하여 추진계획을 충실히 이행 ■ 장애인단체 및 방송사업자 대상 간담회 개최, 기술개발을 위한 협업 등 이해관계자의 현장의견을 충분히 수렴하는 절차를 거쳐 정책에 반영 ■ 디지털포용('18.9월 디지털포용전략회의) 국정기조에 부응하여 미디어 격차 없는 포용국가 실현을 위한 '소외계층 미디어 포용 종합계획' 수립
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	17	34	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소외계층의 방송접근권 강화를 위해 목표치 100% 이상 달성 ■ 수요자와 공급자 측면을 적절히 고려한 지표이며, 주 사업수혜대상인 저소득층 시청각장애인을 대상으로 적극 추진
	7. 성과지표의 적극성(17)	17		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	19	24.62	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현재 시청각장애이용 TV보급이 저소득층 우선 보급으로, 향후 전체 소외계층으로 혜택이 돌아가기 위한 종합계획 마련
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.62		
계(100점)			95.62	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			97.62	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 유료방송시장 채널계약 및 콘텐츠 공급 절차 등에 관한 가이드라인 개정
 - ‘대가산정개선협의회’ 운영을 통해 유료방송사와 PP간 이해관계를 조정하고 합리적이고 공정한 PP평가 및 채널계약 절차 마련(12월)
 - ※ 협의회 전체 회의 개최(5회), 관련 사업자 의견 청취(9회), 토론회 개최(11.29)
- 방송사업자 간 콘텐츠 수급 및 대가 관련 분쟁 조정
 - 시프트 - LG헬로비전(3월) 및 티캐스트 - LG헬로비전(4월) 간 방송 채널 송출 관련 분쟁, OBS - HCN(12월) 간 역외재송신 관련 분쟁
- 이용자 피해예방 및 금지행위 위반관련 과징금 산정기준 개선
 - 법인보험 대리점의 협찬을 받은 보험 상담 방송프로그램의 시청자 정보 유용에 대한 방송법 상 금지행위 위반 여부 사실조사 진행 (EBS 등 21개사)
 - 지상파·종합PP의 건강정보프로그램과 홈쇼핑 간 연계편성현황 실태 점검 및 협찬고지 개선(10월)
 - 과징금 산정관련 방송·IPTV법 시행령을 개정하여 사업자 간 규제 형평성과 과징금 부과 합목적성을 제고(12월)

□ 개선 보완·필요 사항

- OTT사업자에 대한 금지행위 적용 확대 검토 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	13	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업자 설문조사 등을 통해 시장상황 파악 및 정책 추진 기초자료로 활용 ■ 20년도 자체평가위원회의 지적으로 성과지표를 불공정행위 개선실적 건수에서 방송시장 불공정행위 개선인식도로 선정
	2. 성과지표의 적절성(10)	9		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	23	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리시행계획상 12개 추진계획을 충실히 이행 ■ 산·학·연·정으로 구성된 방송채널대가 산정 개선 협의회를 과기부와 공동 구성·운영하여 유료방송시장 채널계약 및 콘텐츠공급절차 등에 관한 가이드라인 개정 ■ 방송시장 조사 정책 추진 시 외부 의견 등을 고려하여 시장상황에 능동적으로 대응
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	12	28	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송시장 불공정행위 개선만족도 전년 대비 69.4→69.9점으로 0.5점 상향, 목표 대비 69.9점/73.2점으로 95.6% 달성 ■ 열악한 방송시장 환경속에서도 개선 만족도를 69.4→73.2점으로 5.5% 상향 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	16		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	18	23.35	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송분쟁조정 및 대가산정개선협의회 등을 통해 방송프로그램이 적정 대가 지급을 받을 수 있도록 지원하여 국내 방송콘텐츠의 품질 및 경쟁력 향상에 기여
	9. 정책성공에 대한 만족도(7)	5.35		
계(100점)			87.35	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			89.35	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- '73년 이후 금지된 지상파 중간광고를 허용하고 광고총량 및 가상·간접광고시간을 매체간 동일하게 규정하는 등 비대칭 규제 해소를 위해 방송법 시행령 개정(4월) 및 하위고시* 제정(6월) 완료

* 사실상 동일한 프로그램을 1부-2부 등으로 분리하여 그 사이에 편성하는 분리편성 광고를 중간광고로 보아 중간광고와 동일하게 시간·횟수를 적용

- '가상광고 세부기준 등에 관한 고시' 및 '협찬고지 등에 관한 규칙' 개정(9월) 등 형식 규제 완화를 통해 방송사업자 자율성 강화

- '외주제작 거래 가이드라인' 이행실적 점검 및 연구반 논의를 통해 가이드라인이 현장에 정착될 수 있도록 지속적인 노력

- 방송제작 환경 개선을 위해 토론회, 방송사·고용부·문체부와 논의 및 표준계약서 사용률 등 방송사-외주사간 거래관행 실태 조사 실시

- 미디어 환경 변화, 실효성, 형평성 등을 고려하여 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력을 강화하기 위한 방송 편성규제 완화

※ 오락 프로그램, 주된 방송분야, 1개국 수입물 편성규제 등을 완화(4월) 등

- 국내 OTT산업의 경쟁력 강화를 위한 실무협의체 운영, 학술대회 개최(8월), 현장 방문(티빙 4월, 콘텐츠웨이브 5월) 등 추진

□ 개선 보완·필요 사항

- 외주제작 거래 가이드라인이 시장에 보다 효과적으로 정착할 수 있도록 보완할 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	12	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송사업자 재산상황 공표 등에 따른 방송사 매출현황 등 조사 결과 반영 ■ 외주제작시장의 공정경쟁 환경을 조성하기 위해 방송프로그램 외주제작 거래 현황 등에 관한 실태조사 실시 ■ 방송사 및 외주제작사 등 관련 정책 이해당사자가 현장에서 체감하는 정책 효과를 적절히 측정
	2. 성과지표의 적절성(10)	8		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	5	24	<ul style="list-style-type: none"> ■ 19개 추진계획을 모두 완료 ■ 학계, 시민단체 등 이해관계자의 의견을 지속적으로 수렴하여 중간광고 허용 등 방송법 시행령 개정 완료 ■ 이해관계자 회의, 시민사회 간담회, 전문가 연구반 운영 등을 통해 광고·편성규제에 대한 각계 의견을 폭넓게 수렴 ■ '외주제작시장 등 방송시장 환경개선 연구반' 운영을 통해 현장의견 수렴 ■ 방송분야 외주제작 불공정관행 개선을 위해 방통위-문체부 간 협업정원 운영 ■ OTT해외진출 지원을 위한 사업자 의견수렴 ■ 방송법 시행령 입법예고 개정안에서 관계부처 등의 의견을 수용하여 시행령 개정 완료 ■ 코로나19 관련 외주사 업무협력 회의 개최 ■ 방송종사자 근로개선을 위한 관계부처(고용부, 문체부) 및 지상파3사 회의 개최
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	16	31	<ul style="list-style-type: none"> ■ 외주제작시장 환경개선 만족도 84.35점으로 당초 목표의 100.2% 달성 ■ 코로나19 확산에 따라, 대면회의 개최 등 업무 수행에 차질이 예상되는 상황에도 전년보다 더 높은 목표치 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	15		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	18	23.29	<ul style="list-style-type: none"> ■ 중간광고 허용 등 비대칭규제를 해소하여 방송광고시장 활성화 및 고품질 방송콘텐츠 제작재원 확충 ■ 서면계약 비율이 증가하는 등 방송사와 외주제작사간 거래관행 개선에 기여 ■ 미디어 환경 변화를 반영한 편성규제 개선을 통해 국내 방송시장의 활력 제고 및 핵심 성장동력 확보 지원
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.29		
계(100점)			90.29	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			92.29	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (지원기업 성장 기여) '20년 방송광고 제작지원을 받은 중소기업의 매출액과 직원 수가 '19년 대비 각각 24.6%, 19.1% 증가하여 방송광고 지원 정책이 중소기업의 성장 발판 마련
- (매출액 증가) TV광고 제작지원 기업(33개사) 25.3%, 라디오광고 제작지원 기업(30개사) 23.1% 성장으로 매출액 1,543억원 증가('20년 기준)
- (직원 수 증가) 전체 지원기업(68개사)의 고용보험 피보험자 수는 '20년 3,050명으로 '19년 2,560명 대비 490명 증가(증가율 19.1%)
- (방송광고시장 활성화) '20년 지원기업(68개사)의 방송광고 제작비로 15.7억원을 지원, 기업에서 투자한 광고제작비·광고송출료 등에 따른 매출은 162.6억원으로 지원규모의 10배를 상회하는 효과 유발

지원 기업수	제작비(백만원)			송출비 (백만원)	합계 (백만원)
	지원금	자체자금	계		
68 개사	1,574	4,324	5,898	10,363	16,261

□ 미흡 원인분석 결과

- 매년 반복적으로 진행되는 예산집행 사업의 확충을 통한 새로운 성과 제시 필요

□ 개선 보완·필요 사항

- 산업발전 유발효과가 제한적인 점을 고려해서 예산 증액 및 연계사업의 확충을 통한 제도적, 환경적 개선 등을 성과로 제시할 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	12	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장의견 및 기 평가 결과 등을 바탕으로 계획을 적절히 수립 ■ '지원 기업의 성장' 및 '방송광고 시장 활성화' 두 가지 측면의 정책성과를 균형적으로 파악할 수 있도록 종합적 지표 구성 ■ '방송광고시장 활성화 기여도' 지표 신설은 전년도 자체평가 지적사항을 개선한 것으로 평가 환류가 잘 이루어짐
	2. 성과지표의 적절성(10)	8		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	20	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리계획서상 6개 추진계획 대비 5개 완료, 1개 정상 추진 ■ 부서 및 관계기관 간 협업을 통한 정책 홍보 강화, '찾아가는 설명회' 개최 등을 통해 사업을 개선 ■ 중소기업과 방송사의 코로나19 극복 지원을 위해 동 사업을 주요 증액사업으로 지정하고, 예산 심의(기재부, 국회)에 적극 대응하여, 전년대비 예산 241억원 증액 반영
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	13		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	3		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	13	29	<ul style="list-style-type: none"> ■ 코로나19로 인해 중소기업의 마케팅 여력이 급감한 상황에서 적극적인 지원 노력을 통해 성과지표 달성 ■ 중소기업의 특성상 전체 경기와 개별 기업의 경영상황에 영향을 많이 받음에도 불구하고 적극적 목표치 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	16		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	12	17.52	<ul style="list-style-type: none"> ■ 판로가 필요한 중소기업에 대한 방송광고 지원을 통해 지원기업의 코로나19 극복에 기여 ■ 매년 반복적으로 진행되는 예산집행사업의 확충을 통한 제도적, 환경적 개선 성과를 제시할 필요
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.52		
계(100점)			78.52	
가점			3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제, 주요정책 수행 ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			81.52	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- '20년도 방송채널 시청점유율 조사결과, 방송사업자 소유구조 현황 분석(특수관계자, 주식 또는 지분관계, 일간신문 구독률 환산) 등을 통해 방송사업자(294개)의 시청점유율을 산정(9월)
- '20년도 294개 방송사업자 시청점유율 산정 결과 발표(10월)를 통해 여론의 독과점 방지 및 미디어다양성 보장에 기여
- 온라인 플랫폼 영역 이용행태 조사를 통해, 시청점유율에 N스크린(스마트폰·PC·VOD)영역을 합산한 (가칭)통합시청점유율을 시범 산정하여 국내 방송 시청행태 변화를 반영(12월)
- 시청점유율 및 N스크린 조사 과정과 방법론, 기술적 검증, 결과의 통계적 타당성 등을 분석하여 신뢰도 및 정확성 제고(12월)
- 방송프로그램별, 장르별 시청기록(고정형TV, VOD·스마트폰·PC) 데이터 및 시청점유율 기초조사 데이터를 방송통계포털 및 방송통신광고통계시스템을 통해 공개하여 조사 결과의 활용도 제고(6월~)

□ 미흡 원인분석 결과

- 제도개선 노력과 데이터 공유 등 긍정적인 성과가 확인되지만 전년도와 비교해 차별적인 정책결과물이나 가시적인 결과물 부족

□ 개선 보완·필요 사항

- 방송 유통플랫폼 확대 및 시청행태 변화에 따른 시청점유율 산정 관련 제도개선 등 실효적 성과 및 성과지표를 보다 상세히 제시할 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(5)	4	11	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시청점유율 기초조사, 시청점유율 조사 및 산정, N스크린 시청행태 조사 등 시청점유율 조사 타당성 제고를 위해 충실히 계획을 수립 ■ 방송 유통플랫폼 확대 및 시청행태 변화에 따른 시청점유율 산정 관련 제도개선 등 실효적 성과 및 성과지표를 보다 상세히 제시할 필요
	2. 성과지표의 적절성(10)	7		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	3	21	<ul style="list-style-type: none"> ■ 15개 계획을 정상 추진 ■ 문체부가 (사)ABC협회(일간신문 부수 인증기관)의 자료에 대해 정책활용 중단을 결정함에 따라 구독률 합산 방안 논의, 언론·통계·법학 분야 전문가 회의 등 논의를 통해 시청점유율 제도 개선을 위해 노력 ■ 일간신문 부수 인증기관 자료에 대해 주무부처의 정책활용 중단 결정 등에 따라 방송사업자의 방송 시청점유율과 일간신문 구독률 환산시청점유율을 합산한 시청점유율을 구분하여 산정하여 대응
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도(15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (34점)	6. 성과지표의 목표 달성도(17)	14	30	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표 목표를 충실히 달성 ■ 패널 대표성 향상률 목표치를 장래가구 추계대비 89.6%로 설정하고, 전년도 개선사항 이행률 실적치 등을 종합적으로 고려하여 목표치 78.8% 적극적으로 설정
	7. 성과지표의 적극성(17)	16		
정책효과성 (26점)	8. 정책영향이 발생한 정도(19)	15	20.44	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송사업자 시청점유율 산정을 통해 여론 다양성을 보장하고, 그 결과를 방송사업자 재허가·재승인 심사 등에 반영 ■ 시청점유율 기초조사 데이터, 고정형TV, 스마트폰-PC-VOD 시청기록 조사 결과를 세부 데이터로 공개하여 활용도 제고 ■ 전년도와 비교해 차별적인 정책결과물이나 가시적인 결과물 부족
	9. 정책성과에 대한 만족도(7)	5.44		
계(100점)			82.44	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			84.44	

I

주요정책 성과관리과제(지원부서)

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (국정과제 추진) 국정과제 핵심목표를 달성할 수 있도록 세부 추진 계획을 수립하여 이행실적을 분기별로 점검하는 등 적극 추진
- (주요정책과제 수립) 방통위 5기 비전 및 정책과제(국민과 함께하는 행복한 미디어 세상)을 토대로 '21년 업무보고를 구체화하여 이행
 - 방송콘텐츠 제작역량을 강화하고, 매체 간 규제형평성 제고를 위해 '지상파 중간광고'를 48년 만에 허용한 방송법 시행령 개정
 - '21년 국무회의 안건 2건을 상정(재난방송 강화 종합계획, 소외계층 미디어 포용 종합계획) 하여 국민의 안전과 미디어 복지 제고
- (정부혁신 추진 및 공직문화 개선) 정부혁신을 통해 정책 운영을 사회적 가치 중심으로 전환하여 '국민과 함께하는 행복한 미디어 세상'을 실현하고, 일하는 방식을 혁신하여 낡은 업무관행 제거
 - 유튜브 스트리밍으로 정부혁신 콘서트를 개최하는 등 혁신 활동 활성화를 도모하고, 혁신자문단, 정부혁신 어벤져스 등을 운영
 - 영상회의 및 원격업무 등 비대면 업무시스템을 적극 활용하고, 코로나19 자가진단 시스템을 타 부처에 전파하는 등 디지털 기반 업무효율화 추진

□ 개선 보완·필요 사항

- 중장기 추진과제의 입법지연 등 일부 지연 과제는 환경변화에 대응할 수 있도록 법제도 정비에 속도를 낼 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(8)	8	14	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전년도 정부혁신 실행계획을 분석하여 지속추진이 필요한 과제를 선정하는 등 사례분석을 통해 충실하게 계획을 수립 ■ 성과지표는 방통위 정책수행과 정부혁신 이행을 포괄적으로 반영하는 지표로서 적절함
	2. 성과지표의 적절성(7)	6		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	5	24	<ul style="list-style-type: none"> ■ 총 5개의 자체 추진계획에 따라 정상적으로 추진 ■ 5기 비전 관련 의견수렴, 국민정책참여단 운영, 정부혁신 우수사례 선정 등 다양한 통로를 통해 국민 의견을 정책에 반영한 점에서 우수 ■ 코로나19 상황에 대응하여, 영상회의, 재택근무 활성화 및 업무공백 최소화를 노력하고, 비대면으로 소통 활동을 지속적으로 추진
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도 (15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		
성과달성도 (40점)	6. 성과지표의 목표 달성도(20)	20	38	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정과제와 혁신과제 추진상황을 주기적으로 점검하는 등 성과지표에 대한 목표치 달성을 위해 노력 ■ 성과지표 중 '주요정보통신기반시설 정보 보호 수준율'의 목표치는 '20년 대비 0.5% 상향된 것으로 목표치의 적극성 부족
	7. 성과지표의 적극성(20)	18		
정책효과성 (20점)	8. 정책영향이 발생한 정도(20)	20	20	<ul style="list-style-type: none"> ■ 코로나19 상황에서도 다양한 혁신 활동을 통해 국민의 신뢰를 회복하고 공공성 강화 노력을 지속
계(100점)			96	
가점			1	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			97	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 주요 정보통신 기반시설에 대한 보호대책을 통해 관리기관의 정보 보호 수준을 향상하고 주요 방송사의 보안관리 실태 미비점을 점검·보완함으로써 중요 정책자료 보안관리 및 비밀문서 관리 강화
- 보안감사와 방호실태 점검이 중복되는 방송시설에 대한 통합감사(상·하반기, KBS 등 19개 방송사 및 송신소)를 통해 수감기관의 부담을 경감시키고 보안 및 방호 취약요인을 사전 발굴·차단
- 코로나19 백신 접종에 대한 정확한 정보를 제공하고, 일반시민의 가짜뉴스 제보기능 강화를 위한 홈페이지 내 백신 가짜뉴스 신고 코너 개설로 가짜뉴스 신속 대응 및 국민의 불안감 최소화
- 코로나19 등 생활 속에서 준수해야 할 예방수칙과 방송의 역할에 대한 저명인사 특강을 실시하여 위원회 전 직원의 재난대응역량 강화
- 방통위 정보보안 수준 강화를 위한 '21년 정보보안업무 추진계획을 수립하고 정보보호 수준 강화 및 직원 정보보호 교육 실시

□ 미흡 원인분석 결과

- 성과지표 중 '주요정보통신기반시설 정보보호 수준율'의 목표치는 '20년 대비 0.5% 상향된 것으로 목표치의 적극성 부족

□ 개선 보완·필요 사항

- 성과지표 목표치의 적정성 및 성과지표 개선 검토 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(8)	7	13	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전년도 자체평가결과에 대한 환류 성과로 을지연습 및 총무계획을 위한 실무자 회의를 개최하고, 적극적으로 의견을 수렴하여 비상대비계획에 적절히 반영 ■ 객관성이 담보된 측정지표를 성과 지표로 사용한 점은 적정하나 자체 평가를 위한 지표 발굴 및 이를 통한 성과측정도 필요
	2. 성과지표의 적절성(7)	6		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	22	<ul style="list-style-type: none"> ■ 총 11개의 자체 추진계획상에 따라 동원자원조사, 주요정보통신기반시설 보호 대책 수립 등 추진일정을 준수하여 정상적으로 추진 ■ 안전훈련, 을지태극연습 등 실무자회의를 통한 의견수렴이 적절히 수행 ■ 백신가짜뉴스 제보현황 온라인 연계 (질병관리청 등 관계부처)를 통해 일하는 방식을 개선 ■ 코로나19 등 사회적 재난 발생 시 생활속 준수해야 할 예방수칙에 대한 전문가 교육(상,하반기 2회)을 통해 방통위 전 직원의 재난대응능력을 높임
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도 (15)	13		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		
성과달성도 (40점)	6. 성과지표의 목표 달성도(20)	20	35	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표 목표치 100%로 달성 ■ 주요정보통신기반시설 정보보호 수준을 올린 전년대비 상향된 목표치를 설정
	7. 성과지표의 적극성(20)	15		
정책효과성 (20점)	8. 정책영향이 발생한 정도(20)	17	17	<ul style="list-style-type: none"> ■ 코로나19 상황에서 주요방송시설에 대한 보안감사, 을지태극연습, 가짜뉴스 대응과 중대본 회의 상시지원 등 사회 재난상황의 신속한 대응체계 마련
계(100점)			87	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			89	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (규제심사 추진체계 정비) 방송통신규제심사위원회를 신규 구성 하면서, IPTV협회 추천 인사 포함 등 대표 분야의 다양성 제고
 - ※ 방송협회, 한국인터넷기업협회, 한국광고주협회, IPTV협회의 4개 경제단체 참여
- (신산업 활성화) 혁신적인 ICT 신기술 관련 규제특례 신청을 수용 하여 신기술의 상용화 및 국민편익 증진에 기여

구분	과제명	개선내용
임시 허가	민간기관 등의 고지서 모바일 전자고지 (KT, 카카오페이, 네이버)	본인확인기관이 주민번호를 연계정보(CI)로 일괄 변환할 수 있도록 허용, 민간기관의 우편고지를 모바일 고지로 대체
	모바일 운전면허 확인 서비스(카카오·카카오뱅크, 네이버)	사용자가 신청·등록한 '모바일 운전면허증'이 운전면허증과 같은 효력을 가지도록 임시허가
실증 특례	지역채널 소상공인 커머스 방송서비스 (한국케이블TV방송협회, 딜라이브·씨엠비)	정부·지자체 주관 소비촉진행사 중 과기정통부 장관이 인정하는 행사에 한정하여 종합유선 방송사업자 지역 채널 커머스 방송 서비스를 할 수 있도록 실증특례 부여

- (사업자 부담 완화) 법령 정비를 통하여 방송·통신 사업자에게 부담으로 작용하던 규제의 발굴 및 개선 추진

법령	과제명	개선내용
위치 정보법	개인위치정보사업 진입 규제 완화	개인위치정보사업 허가제를 등록제로 전환하여 사업 허용요건 및 진입규제 절차 간소화
방송법	지상파유료방송 간 비대칭 방송광고 규제 개선	현행 유료방송에만 허용된 중간광고를 지상파에도 허용하고, 유료방송 7%/ 지상파 5%로 허용된 가상·간접광고 시간을 모두 7%로 개선
	1개국 영화애니대중음악 수입물 편성규제 개선	특정국가 문화를 전문으로 하는 방송사업자도 예외 없이 적용받는 해외1개국 수입 영화애니메이션·대중음악 80% 초과 편성 금지 규제 예외 규정 신설

□ 개선 보완·필요 사항

- 사회적 거리두기 강화로 내실 있는 규제심사 진행을 위해서는 충분한 정책 설명과 이해를 위한 노력 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(8)	7	13	<ul style="list-style-type: none"> ■ 규제혁신 추진방향을 준수하여 기관의 규제혁신 방향을 설정하고 과제 발굴, 제도 운영 등의 세부계획 수립을 충실히 추진 ■ 기존규제정비과제 이행률은 방통위의 규제개선 성과를 포괄할 수 있는 대표 과제이며, 기관 대내외적으로 규제혁신 성과를 측정하기에 적합한 지표
	2. 성과지표의 적절성(7)	6		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	22	<ul style="list-style-type: none"> ■ 계획에 따라 추진실적이 정상적으로 달성되었음 ■ 규제심사위 개편 시 이해관계자 등 현장의 의견을 반영할 수 있도록 위원회 구성을 보완 ■ 심사위 및 규제샌드박스 등 운영 시 사업자 등 이해관계자 의견을 적극 고려하여 규제개선을 추진 ■ 코로나19로 인해 심도 있는 규제심사 진행이 어려운 상황에서 심사위-사업 담당자 간 적극적인 설명과 이해 기회를 유도하여 원활한 의결 절차를 위해 노력
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도 (15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (40점)	6. 성과지표의 목표 달성도(20)	19	37	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표 목표치 100% 달성 ■ 이해관계자나 다수부처 관련성 등 추진 난이도가 높음에도 성과지표 목표치를 98%→100%로 상향 설정
	7. 성과지표의 적극성(20)	18		
정책효과성 (20점)	8. 정책영향이 발생한 정도(20)	20	20	<ul style="list-style-type: none"> ■ 중소기업과 소상공인을 대상으로 규제 적용을 면제하거나 특례를 적용하여 공동체 발전 기여라는 사회적 가치를 실현 ■ 신산업에 대한 규제 샌드박스 특례 신청을 적극 수용하여 신기술 상용화 등 신산업 분야 발전에 기여
계(100점)			92	
가점			1	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			93	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (국정가치 교육) 공직자의 기본 소양 함양, 직무 전문성 제고, 글로벌 경쟁력 향상을 위한 교육을 연중 지속 실시하고 이수를 독려하여 올바른 국정가치 및 공직가치 확립을 도모
- (근무혁신 조직문화 만들기) 근무혁신에 대한 구성원 인식 전환을 위한 '근무혁신방안'(5월), '유연근무 활성화 추진계획' 수립(7월)
 - ※ 간부직 근무혁신 실천을 지표 수립, 복무제도 교육, 활용성과 공유를 통한 조직 내 환류(feedback) 지속
- 유연근무 적극 활용과 동시에 '사회적 거리두기 단계별 복무관리 지침' 마련을 통한 관련규정을 준수토록 함으로써, 코로나19 확산 차단에도 주력(거리단계 발표 시마다 수시 개편)
 - ※ 사무실 밀집도 완화를 위해 적정비율 원격근무 실시, 출퇴근시간 혼잡도 완화를 위해 시차출퇴근제 활용, 점심시간 쏠림현상 완화를 위한 점심시간 시차 운영 등
- (적극행정 추진 활성화) 적극행정 자체 경진대회 개최(2회)를 통한 우수 사례 발굴(8개) 및 해당직원에 대한 포상(휴가, 포상금) 등 파격적 인센티브 제공으로 적극행정문화 공유·확산 및 공직문화 변화 기여
 - ※ (상반기) '초등생이 BJ에게 선물한 전세보증금을 환원' 등
 - (하반기) '지역소식 전하는 공동체라디오 방송 17년 만에 20곳 신규 허가' 등

□ 개선 보완·필요 사항

- 온라인 교육 특성 상 소통 부족 등의 문제가 발생, 단계적 일상회복에 맞춘 오프라인 교육으로의 전환을 통한 교육효과 및 만족도 제고 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(8)	7	13	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국정가치를 실천하는 공직문화 조성을 위하여 관련 통계현황, 만족도 조사 결과, 정부정책 방향 등을 반영하고, 전년도 자체평가 결과 환류로서 실효성 있는 개선 조치가 우수
	2. 성과지표의 적절성(7)	6		<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표로서 국정과제 교육 활성화, 유연근무실시율 제고 등은 최근 정부 정책기조에 부합하고 코로나19 방역 관리를 위한 최적의 방법이라 할 수 있으므로 금년도 지표로서 적절
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	22	<ul style="list-style-type: none"> ■ 추진계획상에 따라 정상적으로 완료
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도 (15)	13		<ul style="list-style-type: none"> ■ 적극행정 모니터링단 운영, 코로나19 방역을 위한 관계부처 협의 등 다양한 통로를 통해 국민, 관계부처 의견을 정책에 반영한 점에서 우수
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	5		<ul style="list-style-type: none"> ■ 코로나19가 장기간 지속됨에 따라, 기존 계획한 집합교육, 대면행사 등을 비대면·온라인으로 대체 추진하여 국정 가치 실천을 위한 성과지표를 충실히 달성
성과달성도 (40점)	6. 성과지표의 목표 달성도(20)	20	37	<ul style="list-style-type: none"> ■ 각 성과지표에 대한 목표치를 100% 이상 달성
	7. 성과지표의 적극성(20)	17		<ul style="list-style-type: none"> ■ 전년실적 대비 대폭 상회하는 성과지표 목표치를 설정
정책효과성 (20점)	8. 정책영향이 발생한 정도(20)	18	18	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소속직원들이 올바른 공직가치를 확립하고 성공적 국정운영을 뒷받침 할 수 있는 기반을 조성하였으며, 코로나19 감염위험을 최소화하면서 효율적으로 근무할 수 있는 복무관리가 우수
계(100점)			90	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			92	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- (허위조작정보 적극 대응) 범정부 협력체계 구축, 신고계시판 운영, 팩트체크넷 지원, 신속·정확한 재난방송 등 허위조작정보 대응을 위한 방통위 정책을 적극 홍보하여 정부 방역의 신뢰도 제고에 기여
 - ※ (MBC) 코로나 백신 가짜뉴스 엄정 대응...방통위, 종합대책 마련(2.9.), (지디넷) 재난방송강화·코로나대응, 방통위 대표 성과(10.5.)
- (공정경쟁 환경 조성) 인앱결제 강제 금지* 관련 보도자료 배포, 출입기자 설명회, 이해관계자 간담회 등 다양한 소통활동을 통해 방통위 정책에 대한 국내·외 긍정적 기사 보도
 - * 美뉴욕타임즈·日니혼게이자이 등 우리 입법 사례가 세계적인 시금석이 될 것
- (소외계층 방송접근권 향상) 시청각장애인 등을 위한 '미디어 포용 정책' 주제 위원장 인터뷰·기고·라디오 캠페인 등을 추진하여 '장애인 디지털 접근은 당연한 권리이자 정부의 의무' 메시지 확산
 - ※ (SBS 인터뷰) 포용과 혁신...미디어 접근권 보장 나선 방통위(10.13.),
- (오보 등 적극 대응) 방통위 정책에 대한 오보·왜곡보도에 대해 신속·적극 대응하여 오보 확산을 방지하고 정책 신뢰도 제고

□ 미흡 원인분석 결과

- 성과지표 중 '정책홍보 활성화율'은 오보 모니터링 실적 산출의 객관성이 부족하고 '정책소통 만족도'는 목표치의 적극성 미흡

□ 개선 보완·필요 사항

- 성과지표 목표치 설정의 적극성을 뒷받침하는 근거 제시 및 정량지표의 산출결과는 객관성·신뢰성을 확보할 수 있도록 측정산식 개선 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(8)	6	10	<ul style="list-style-type: none"> ■ 정책홍보 만족도 개선을 위해 “국민 불편 해소” 홍보를 기획하는 등 계획을 충실히 수립 ■ 성과지표 목표치 설정의 적극성을 뒷받침하는 근거 제시 및 정량지표의 산출결과는 객관성·신뢰성을 확보할 수 있도록 측정산식 개선 필요
	2. 성과지표의 적절성(7)	4		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	4	21	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과목표에 적합하게 각 시기별 일정이 적절하게 설정되었으며 계획도 원활히 이행 ■ 국민·언론 관심이 높은 주요 이슈에 대해 정책소통을 적극적으로 실시했으며, 타 부처·타 부서와의 홍보 협업에도 능동적으로 참여 ■ 사회적 거리두기로 오프라인 소통이 제한됨에 따라 비대면 정책소통을 활성화하고, 방송통신 이슈 발생 시 방통위 대응방향을 신속 발표해 국민신뢰 제고
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도 (15)	13		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (40점)	6. 성과지표의 목표 달성도(20)	19	34	<ul style="list-style-type: none"> ■ 다양한 정책소통 추진과 원활한 계획 이행을 통해 설정 목표치를 충실히 달성 ■ 정책소통 만족도의 목표치 적극성 미흡
	7. 성과지표의 적극성(20)	15		
정책효과성 (20점)	8. 정책영향이 발생한 정도(20)	16	16	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방통위 주요정책의 취지와 내용을 국민에게 정확히 전달하고 각종 오보 및 이슈 사항 발생 시 즉각 대응하여 여론의 우려 확산을 방지하고 기관 및 정책에 대한 신뢰도를 제고
계(100점)			81	
가점			1	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회적 가치 실현 성과
합계			82	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- SNS 채널을 신설하여 위원회 추진 정책의 메시지를 확산하고 다양한 세대와 보다 쉽고 친근하게 소통
 - 2030세대 대상 소통 강화를 위해 친근감 있는 이미지를 중심으로 인스타그램 채널을 개설
- 국민 실생활에 도움이 되는 방송·통신 관련 정책 홍보·캠페인을 추진하여 실용적 소통 확대
 - 코로나19 장기화로 인한 노년층 대상 디지털 리터러시의 일환으로 교통관련 무인주문기 사용방법 교육영상 및 인식 전환 캠페인 추진
 - 국민 누구나 사용하는 이동통신 서비스 계약·이용 시 꼭 확인해야 하는 유용한 정보를 영상 콘텐츠로 제작·확산
 - 급변하는 미디어 환경 속에서 방송통신용어사전, 방송통신관련 주요 트렌드 등을 카드뉴스 시리즈로 제작, 지속적 정보 제공
- 해당정책을 담당하는 사무관, 과장 등을 섭외, 직접 소관 정책을 설명하는 등 정책에 대한 신뢰도와 친밀도 향상에 기여

□ 개선 보완·필요 사항

- 주요정책 핵심 메시지와 정책 콘텐츠를 국민들에게 더 많이 노출시킬 수 있는 효율적 방안 모색 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(8)	7	13	<ul style="list-style-type: none"> ■ 연간 SNS 채널 운영계획 및 콘텐츠 제작 방향에 대한 계획을 수립하기 위하여 온라인 트렌드·이용자 관련 조사 및 보고 자료 분석 ■ 국민소통의 활성화를 위한 국민참여 콘텐츠 제작건수 및 주요 SNS 채널(유튜브, 페이스북)을 성과지표로 설정하여 정책 공감대 및 확산에 기여
	2. 성과지표의 적절성(7)	6		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	5	23	<ul style="list-style-type: none"> ■ 코로나 19 확산으로 사회적 거리 두기를 실시하는 등 어려운 제반 여건 속에서도 총 15개의 일정 정상추진 ■ 국민참여 이벤트 진행, 정책기자단 콘텐츠 다각화, 크리에이터·방송인 활용 캠페인, 국토부 등과 연계 콘텐츠제작·확산 등 추진 ■ 코로나 19 장기화로 비대면 회의·행사 등이 확대되면서 기관장 행사 영상 제작, 행사 등 유튜브 생방송 지원, 정책기자단 비대면 행사 개최 등 추진
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도 (15)	14		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	4		
성과달성도 (40점)	6. 성과지표의 목표 달성도(20)	19	37	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표에 대한 목표치 대비 유튜브 구독자(149%), 페이스북 구독자(106%), 국민참여 콘텐츠(114%) 등 목표 초과 달성 ■ 국민 참여 콘텐츠 월 10건으로 선정하고 지속적인 국민 참여 유도 ■ 적극적인 정책 확산을 위한 SNS 채널 구독자를 전년대비 10%이상 상향
	7. 성과지표의 적극성(20)	18		
정책효과성 (20점)	8. 정책영향이 발생한 정도(20)	20	20	<ul style="list-style-type: none"> ■ 동영상 소통 시대에 맞는 유튜브 구독자 및 조회수 증가 ■ 콘텐츠 다각화 및 캠페인 추진을 통한 방통위 주요 정책의 다각적 홍보 기틀 마련
계(100점)			93	
가점			1	■ 사회적 가치 실현 성과
합계			94	

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 주요 국가 간 양자면담, 국제기구 자문관 활동, 국제콘퍼런스 개최 등을 통한 방송통신분야 국제협력 강화
 - 코로나19 상황에서도 인도, 싱가포르, 베트남 등 주요 국가와의 양자면담을 실시하였고, 한-베트남 방송통신분야 협력 MOU를 체결하여 해외 방송통신 네트워크 확산에 기여
 - 아시아태평양방송개발기구(AIBD) 총회에 자문관 의견 발표, 방송공동제작 국제콘퍼런스 및 제작지원 사업을 통한 한류콘텐츠 해외 진출 지원
- 방송통신을 통해 남북 간 민족 동질성 회복, 통일의식, 국제사회의 관심 제고 및 북한의 방송통신 관련 정책·제도 조사연구 실시
 - ‘디지털 시대의 지속 가능한 남북 간 방송통신 교류협력 방안’을 주제로 국제콘퍼런스 개최 등 북한 방송통신 이해 및 교류협력 방안 논의
 - ‘청년들의 페이스 北’, ‘세상을 바꾸는 시간’ 등의 통일 방송프로그램 제작을 지원·방송하여 민족 동질성 회복에 기여

□ 미흡 원인결과 분석

- 코로나19 확산, 남북관계 경색 등 외부환경 변화에 대응할 수 있는 성과목표 달성방안 마련 필요

□ 개선·보완 필요사항

- 충실한 과제 추진계획 수립 및 남북방송통신 국제콘퍼런스에 해외 전문가의 참여와 다양한 주제가 논의 되도록 개선 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표(만점)		자체 평가결과		평정근거 및 제언
		점수	소계	
계획수립 적절성 (15점)	1. 계획수립의 충실성(8)	5	10	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송통신 규제기관 사전 조사, 및 코로나19로 인한 비대면, 온라인 행사 참여 활성화 등 대응책 마련에 대한 전년도 평가결과를 환류하여 개선 ■ 다만, 평가일정을 고려한 결과산출 계획 수립 필요
	2. 성과지표의 적절성(7)	5		
시행과정 적절성 (25점)	3. 추진일정의 충실성(5)	5	20	<ul style="list-style-type: none"> ■ 총 22개의 자체 추진계획을 정상적으로 추진 ■ 남북 교추위 등 회의 개최로 방송관계자, 전문가, 사업자 등의 의견청취로 현장 의견을 수렴하여 정책반영에 노력 ■ 공동제작 협정 추진 시 문체부 등과 협업을 추진하는 등 관계부처와 협의 ■ 코로나19 확산, 남북관계 경색 등 외부 환경 변화에 대응할 수 있는 성과달성 방안 마련 필요
	4. 현장의견 수렴 및 정책 반영, 관계부처·부서간 협업 노력도 (15)	12		
	5. 행정여건·상황변화에 대한 대응성(5)	3		
성과달성도 (40점)	6. 성과지표의 목표 달성도(20)	17	33	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송통신국제협력 및 남북방송통신 교류 정책 만족도 목표 달성 ■ 신규사업 반영 등으로 복합지표를 새로 설정하는 등 성과지표가 매우 적극적으로 설정
	7. 성과지표의 적극성(20)	16		
정책효과성 (20점)	8. 정책영향이 발생한 정도(20)	15	15	<ul style="list-style-type: none"> ■ 주요 국가와의 양자면담을 추진하였고 한-베 MOU를 체결하는 등 방송통신 분야 협력 및 네트워크 강화를 위해 노력하였고, 온라인 국제 콘퍼런스 개최, 공동제작 지원 등 한류 콘텐츠 해외진출을 지원
계(100점)			78	
가점			2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회적 가치 실현 성과 ■ 평가결과 후속조치 이행 및 미흡사항 개선
합계			80	

4. 자체평가결과 조치계획

□ 정책부서

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
3. 지역방송 및 중소방송 활성화	<ul style="list-style-type: none"> ■ '방송사 자체제작 투자비율'은 정책 성과와 직접적인 관련성이 적은 성과지표로 추진 노력에 비해 가시적인 성과 도출에는 한계 - 유통 활성화 지원의 중요성이 강조되는 바, 이에 대한 성과 지표(유통지원 규모 및 콘텐츠 마켓 참가횟수 등)의 개발 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역방송사 유통 활성화 지원에 대한 성과 지표 개발에 대한 필요성, 방안 등을 재검토 하여 가시적이고 명확한 성과창출이 될 수 있도록 추진 예정('22년) - (콘텐츠 마켓 출품 프로그램 수) 콘텐츠마켓 참가 횟수는 확대가 어려운 점을 고려, 마켓 출품 프로그램 수로 성과지표를 설정하여 유통 가능성 확대 노력 ※ '22년 목표 : 184개 프로그램 출품 (최근 3개년 증가량 : 약 12%, '21년 실적 : 164개)
6. 종편·보도 채널의 공적 책무 강화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 단기적인 성과를 도출하기 어렵고 계량 평가 시스템을 적용하기 어려운 과제의 특성상 평가 결과 점수가 상대적으로 낮음 - '승인제도 개선방안 마련에 대한 성과를 보다 구체적이고 계량화 할 수 있는 지표를 개발하여 성과를 측정할 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과목표의 달성 정도를 구체적이고 계량화 하여 측정할 수 있도록 성과지표 개발 추진 ('22. 1분기) - 과제내용 및 목표 등을 고려하여 승인제도 개선방안 외 신규 성과지표 모색 - 다만, 승인제도 개선방안 마련의 경우 제도 개선 방향 및 정도, 방법 등을 사전적으로 예측·반영하는데 한계
9. 이동통신 단말기 유통의 불공정 행위 개선	<ul style="list-style-type: none"> ■ 과년도 대비도 도전적인 성과지표 목표치 제시를 통한 목표 설정의 적정성 재고 필요 ■ LG전자의 단말기 사업 철수 등 시장상황의 변화로 추진 중인 분리공시제 도입의 지연 발생, 분리공시제 도입에 대한 정책효과 재검토 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시장 점검 효과와 법·제도개선 사항을 적극 반영할 수 있는 성과지표 마련(3월) - 현재 성과지표는 '단말기 유통법 온라인 준수율'로 되어 있어, 단말기 유통법 위반에 대한 시장 점검 활동 이외에 정책개선 노력 반영 곤란 - 그동안 자급제 및 온라인 가이드라인 제정, 단말기 유통법 개정, 유통점 교육방안 마련 등 각종 법제도개선 사항을 반영할 수 있도록 개선 ■ 단말기 시장 유통현황에 대한 지속적인 모니터링 및 시장환경 변화에 따른 분리공시 도입효과 재검토를 위한 전문가 회의 지속 추진(연중)

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
11. 이용자불편 해소 및 위치정보의 안정성· 활용 강화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 3개의 성과지표 중 '인터넷 윤리 교육 만족도' 산출은 향후 일정관리가 필요하며 상반기 이행점검에서 지연 과제로 선정되는 등 성과관리 미흡 ■ 추진계획 수립 시 일정관리 및 성과 목표 달성을 위해 적정성, 구체성 그리고 점검 여부 등에 대해 철저한 관리 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 연내 인터넷 윤리만족도 측정을 위해 사업 수행 및 만족도 조사기간의 적시성을 확보하여 성과 및 사업 관리 강화 추진('22.1월) - (인터넷윤리만족도 적시성 확보) 만족도 조사를 신속히 진행하여 차년도 성과에 반영토록 노력(연중) - (사업관리 강화) 사업추진계획 수립 시 목표 달성을 위한 구체적인 일정을 수립하고 관리 예정(1분기)
17. 중소기업 방송광고 활성화 지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 매년 반복적으로 진행되는 예산 집행 사업이 갖는 한계로 사업의 영향성이 타 사업에 비해 상대적으로 적고 평가에 영향을 미침 ■ 산업발전 유발효과가 제한적인 점을 고려해서 예산 증액 및 연계 사업의 확충을 통한 제도적, 환경적 개선 등을 성과로 제시할 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업의 영향성 등을 감안, '22년 성과관리시행계획 관리과제 수립시 기존 과제 및 연계 사업을 고려한 신규과제 수립 추진(1분기) ■ 예산 증액 및 연계 사업(소상공인 지역방송광고 지원 사업) 확충 지속 추진(연중)
18. 시청점유율 조사 타당성 제고	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제도개선 노력과 데이터 공유 등 긍정적인 성과가 확인되지만 전년도와 비교해 차별적인 정책 결과물이나 가시적인 결과물 부족 ■ 방송 유통플랫폼 확대 및 시청행태 변화에 따른 시청점유율 산정 관련 제도개선 등 실효적 성과 및 성과지표를 보다 상세히 제시할 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시청점유율 산정시 포함되는 구독률 산정 방식 등 제도개선을 검토하여 시행령 및 하위 고시 개정 추진('22년) - '시청각미디어 다변화를 반영하는 미디어다양성 증진 개선 방안' 연구 추진(6월~) ■ 기존 지표(통합시청점유율 조사 신뢰성 개선도)를 개선한 미디어다양성증진 사업 관련 신규 성과지표 개발 검토(1분기)

□ 지원부서

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
2. 사회적 재난 및 비상대비 관리체계 강화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표 중 '주요 정보통신기반 시설 정보보호 수준율'의 목표치는 '20년 대비 0.5% 상향된 것으로 목표치의 적극성 부족 ■ 성과지표 목표치의 적정성 및 성과 지표 개선 검토 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ '주요정보통신기반시설 정보보호 수준율' 상향 조정(매년 : 1.0%p 이상) - (개선방안) 매년 기반시설을 위협하는 새로운 취약점이 발견되고 다양한 보안위협에 선제적으로 대응코자 주요정보통신 기반시설의 보호 계획을 강화하여 '주요정보통신 기반시설 수준율'을 매년 1.0%p이상 향상하여 정보보호 수준을 제고 노력 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>방통위 소관 관리기관(6개) 기반시설 정보보호 수준율 * (당초) '21년(0.5%p 상향) → (개선) 보호대책 이행률(1.0%p 상향)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - (추진계획) 22년도 성과관리계획 반영('22.2월) ※ 정보보호 수준율 : '21년(81.2%) → '22년(82.2%)
5. 대국민·대언론 정책소통 강화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과지표 중 '정책홍보 활성화율'은 오보 모니터링 실적 산출의 객관성이 부족하고 '정책소통 만족도'는 목표치의 적극성 미흡 ■ 성과지표 목표치 설정의 적극성을 뒷받침하는 근거 제시 및 정량지표의 산출결과는 객관성·신뢰성을 확보할 수 있도록 측정산식 개선 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 성과관리 시행계획 보완 수립('22.1분기) - 객관성·신뢰성을 확보할 수 있도록 정량지표 설명 및 측정산식 개선 검토 - '정책소통 만족도'의 적극적인 목표치 설정 및 명확한 근거 제시방안 검토
7. 방송통신 국제협력 강화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 코로나19 확산, 남북관계 경색 등 외부환경 변화에 대응할 수 있는 성과달성방안 마련 및 평가일정을 고려한 결과산출 계획 수립 필요 ■ 충실한 과제 추진계획 수립 및 남북방송통신 국제컨퍼런스에 해외 전문가의 참여와 다양한 주제가 논의 되도록 개선 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 코로나19 여건, 남북 관계 등을 고려하여 사업 계획을 수립하여 사업성과를 제고하고 평가 일정에 따른 사업성과가 산출이 되도록 추진 (연중) - 코로나19에 따른 대면방식의 회담 및 행사 제한에 따라 비대면·온라인 행사를 추진하는 한편, 해외방송시장 정보제공 등 기반조성 방안도 추진 · 코로나19 상황에 따라 국제행사 등의 참여가 어려워짐에 따라, 전문가 발표 등을 통한 동향 파악 및 정보 공유 강화 ■ 연간 과제추진계획에 따른 사업협약 체결, '남북 방송통신 국제컨퍼런스'의 참석자 다변화 및 토론주제의 다양화 추진(연중)

[붙임] 2021 전략목표
성과분석 보고서

1. 기관 개요 및 핵심 기능

◇ **방송통신위원회 소관사무** (방송통신위원회 설치 및 운영에 관한 법률 제11조)

1. 방송광고정책, 편성평가정책, 방송진흥기획, 방송정책기획, 지상파방송정책, 방송채널정책에 관한 사항
2. 조사기획총괄, 방송통신시장조사, 방송통신이용자보호, 시청자 권익증진, 인터넷 윤리, 건전한 인터넷 이용환경 조성에 관한 사항
3. 방송용 주파수 관리에 관한 사항
4. 그 밖에 이 법 또는 다른 법률에서 위원회의 사무로 정한 사항

□ 핵심기능

활력있는 방송통신 생태계 구축	<ul style="list-style-type: none"> ■ 규제혁신을 통한 성장 동력 확보 ■ 한류 방송콘텐츠 경쟁력 강화 ■ 방송통신시장 공정경쟁 환경 조성
신뢰받는 방송환경 조성	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방송의 공적책임 강화 ■ 방송정책 국민참여 확대 ■ 재난방송 신뢰성 강화
방송통신 이용자 권익 증진	<ul style="list-style-type: none"> ■ 불법유해정보 적극 대응 ■ 지능정보사회 이용자보호 강화 ■ 방송통신 소외계층 지원 강화

□ 조직도



2. 전략적 목표체계

임무	방송의 자유와 공공성 및 공정성을 높이고 국민의 권익보호와 공공복리 증진에 이바지 한다.
-----------	---

비전	국민과 함께하는 행복한 미디어 세상
-----------	---------------------

전략목표	I. 방송의 자유와 독립성을 신장하고 미디어의 건강한 발전을 도모한다.	II. 방송통신 이용자의 주권을 강화한다.	III. 방송시장의 공정한 환경을 조성하고 미디어복지를 제고한다.	IV. 기관 효율성 제고 및 대내외 협력을 강화하여 정책성과를 극대화한다.
-------------	---	-----------------------------------	--	---

성과목표	방송의 사회적 책임을 강화하고 미디어 환경변화에 대응한다.	통신서비스 이용자 보호 및 권익 증진에 기여한다.	방송시장 환경을 개선하여 시청자 복지를 제고한다.	신뢰받는 방송통신 행정을 구현한다.
-------------	----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	---------------------

성과목표	재허가·재승인을 통해 방송의 공정성·공익성을 제고한다.	안전하고 건전한 인터넷 이용문화를 조성한다.	방송산업 발전을 위한 기반을 구축한다.	대내외 협력을 강화하여 기관 신뢰도를 제고한다.
-------------	--------------------------------	--------------------------	-----------------------	----------------------------

3. 전략목표별 성과보고

1. 방송의 자유와 독립성을 신장하고 미디어의 건강한 발전을 도모한다.

성과지표

방송사업자 공정성 관련 제재 건수

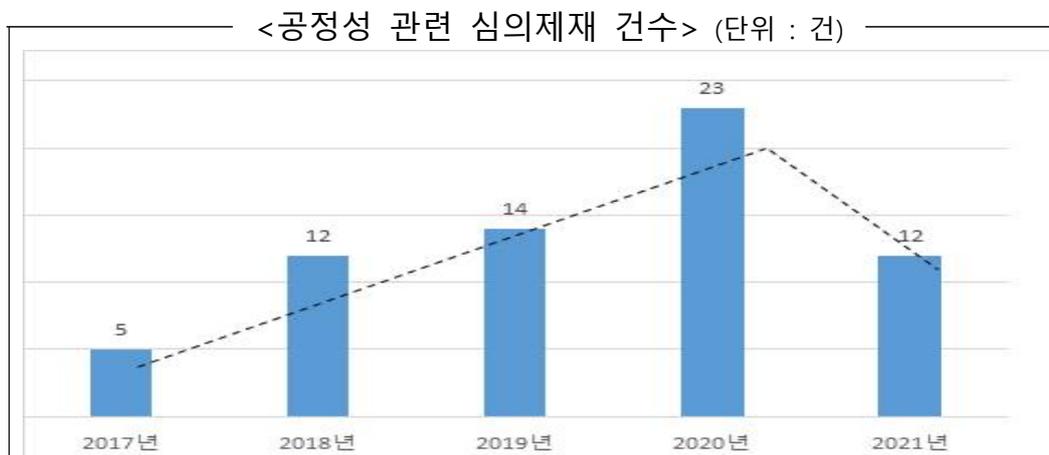
□ 성과지표 개요

< 방송사업자 공정성 관련 제재건수 >

- 개념 : 방송법의 편성의 자유와 독립 조항 위반에 따른 제재 건수 및 방송심의규정의 공정성 조항 위반에 대한 제재건수를 합하여 산출
- 조사기관 : 방송통신심의위원회, 방송통신위원회
- 조사대상 : 지상파, 종편·보도PP의 방송프로그램
- 조사방법 : 방송프로그램 방송 후 방송통신심의위원회가 방송내용의 심의규정 위반여부에 대해 심의 후 방송통신위원회에 제재처분 요청, 방송통신위원회가 제재 처분
- 측정산식 : 방송법의 방송편성의 자유와 독립 조항(방송법 제4조제2항, 3항, 4항) 위반에 따른 제재 건수 + 방송 공정성 위반[방송심의규정제9조(공정성), 제13조(대담·토론 프로그램 등) 제1항 내지 제3항, 제5항, 제14조(객관성)]에 따른 방송심의 제재 건수

□ '21년 측정결과

- 2021년 방송심의규정 공정성 조항 위반 관련 제재건수는 12건
※ 방송편성의 자유와 독립 조항 관련 위반사항은 없음



- 지상파 10건, 종편PP 2건으로 '20년 23건에 비해 11건 감소

□ 성과분석

- 새정부 출범('17.5월) 직후 방송의 공정성 위반 건수 대폭 감소

※ '16년 19건, '17년 5건, '18년 12건, '19년 14건, '20년 23건

< 최근 5년 방송의 공정성 관련 매체별 심의제재 현황 >

구분	'17년			'18년			'19년			'20년			'21년		
	지상파	종편	보도												
주의	1	4		3	4	2	5	2		7	12		7	2	
경고				1	1		1		1	1	1		3		
관계자징계				1			2		1	2					
과징금							2								
소계	1	4		5	5	2	10	2	2	10	13		10	2	
총계	5			12			14			23			12		

- '17년 새정부 출범이후 이전 정부에서 20건을 상회하기도 했던 공정성 관련 심의제재 건수가 5개년('17~'21년) 평균 13건으로 감소
- 방송의 자유와 독립, 건강한 미디어 발전을 위한 방통위의 노력에 따른 성과라고 판단
- '21년 공정성 관련 심의제재 건수는 12건으로 방송사 구성원들의 방송의 공정성과 객관성 준수 등으로 감소한 것으로 볼 수 있으며, 주로 객관성 및 공정성 규정 위반

< 방송의 자유와 독립, 건강한 미디어발전을 위한 방통위 조치 >

- 공영방송 지배구조 법제도 개선 추진
 - 국민추천이사제, 사장 선임 시 국민의견 반영 등 방통위 정책의견('18.12. 국회 제출)이 법 개정예 반영되도록 국회 논의 지원
- 제작·편성 자율성 법제도 개선 추진
 - 노사동수 편성위원회 및 편성분쟁 발생 시 분쟁조정기구 설치 등 국회 논의 지원
- 편성위원회 운영 정착
 - 지상파방송과 종편의 재허가·재승인 조건에 대해 이행실적 점검('20.9월)을 통해 노사 공동참여, 정기적 개최 등 편성위원회 운영 정상화

< 편성위원회 운영 관련 재허가 조건 >

- ① **편성위원회 운영 개선방안**을 재허가 이후 3개월 이내에 방통위에 제출하고, 이행실적을 매년 제출(KBS·MBC·지역MBC)
- ② **편성위원회 또는 편성위원회 기능을 대신하는 기구**를 재허가 이후 6개월 이내에 **구성·운영**(MBC·대전MBC)

- KBS 및 MBC는 재허가 조건에 따라 방송편성규약을 개정하였으며, 방송3사는 편성위원회 정상화를 통해 보도·편성 등 사내 현안 논의

< 편성규약 개정 주요내용 >

- **KBS**('19.10.22. 의결·'19.11.1 시행)
 - ① 국장 임명동의제, 방송총국별 지역 편성위원회 신설
 - ② 단체협약 실효 시 전체 편성위원회 지속 가능방안 마련 등
- **MBC**('18.6월 개정)
 - ① 회사·종사자 각 5인 동수의 편성위원회 구성
 - ② 편성위원회 개최 규정 개선(정례회의를 원칙으로 하되, 양측 합의하에 미개최 가능, 긴급을 요하는 경우의 회의 개최)
 - ③ 회의 결과를 사보와 사내 전자게시판을 통해 공지
 - ④ 편성위원회를 편성규약에 규정하여 단체협약과 분리(단체협약 실효시 편성위원회 지속 가능방안 마련)
 - ⑤ 편성위원회를 통해 이견이 조정되지 않는 경우, 시청자위원회를 통한 자문 근거 마련

< 편성위원회 운영 횟수 >

구 분	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년
KBS	4	10	9	7	4
MBC	0	0	2	2	2
SBS	1	2	1	2	1
합 계	5	13	12	11	7

- 종편·보도PP도 편성규약 제정, 편성위원회 사측과 종사자 측 동수 구성, 정기적 편성위원회 개최 등으로 제작 자율성 제고

방송사명	편성위원회 구성현황	편성위원회 개최실적
TV조선	총 12인(사측 6인, 실무자측 6인)	2017~2020년 : 매년 4회, 2021년 3회
JTBC	총 10인(사측 5인, 실무자측 5인)	2017~2020년 : 매년 4회, 2021년 3회
채널A	총 6인(사측 3인, 실무자측 3인)	2017~2020년 : 매년 8회, 2021년 7회
MBN	총 10인(사측 5인, 실무자측 5인)	2017~2020년 : 매년 4회, 2021년 5회
연합뉴스TV	총 8인(노사 동수 각 4인) ※ 공정방송위에서 편성위 역할까지 수행	2017~2018년 : 매년 4회 2019년 : 7회, 2020년 : 8회, 2021년 : 4회
YTN	총 10인(노사 동수 각 5인) ※ 공정방송위에서 편성위 역할까지 수행	2017년 : 2회, 2018년 : 0회 2019년 : 7회, 2020년 : 4회, 2021년 : 7회

※ MBN은 보도국장 신임투표제를 도입하고 시청자위원회 구성 시 노조와 사측이 동수로 구성하기로 합의('20.11월) 하는 등 제작·편성의 자율성을 제고

■ 종편 재승인 조건 부가를 통한 불공정 방송 대폭 감소

- '17년 종편PP(TV조선, JTBC, 채널A, MBN) 재승인 심사('17.2월, 11월) 시 오보·막말·편파 관련 심의제재를 매년 4건 이하로 유지하라는 조건을 부과
- 기존 22개('15), 17개('16)를 기록하던 제재건수가 4개('17, '19), 7개('18)로 대폭감소
- '20년 종편PP 재승인 심사('20.4월, 11월) 시 '공정성 제고를 위한 사업계획서상의 계획 준수', '공정성 준수' 등 방송심의규정 위반 제재건수 5건(선거방송심의특별규정은 2건) 이하를 유지하라는 조건을 부가

○ 종편·보도PP의 경우 방송의 공정성과 객관성 준수

- 종편·보도PP의 경우 '18년 7건에 불과했던 공정성 제재건수가 '20년 13건으로 늘어나 방송사 구성원들의 방송의 공정성과 객관성 준수에 대한 경각심이 필요한 것으로 나타났으나,
- '21년에는 방송의 공정성과 객관성 준수 노력을 통해 공정성 제재건수가 2건에 불과

□ 향후 추진계획

○ 성과지표의 향후 5년 간(2022년 ~ 2026년) 목표

성과지표	실적	목표치					'22년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는자료출처)
	'21	'22	'23	'24	'25	'26			
방송사업자 공정성 관련 제재 건수(건)	12	15	12	15	12	12	'22년은 최근 5년 실적치의 평균값(+2)으로 설정	방송법의 방송편성의 자유와 독립 조항 위반*에 따른 제재 건수 + 방송 공정성 위반**에 따른 방송심의 제재 건수 * 방송법 제4조 제2항, 제3항, 제4항 위반 ** 방송심의 규정 제9조(공정성), 제13조(대담·토론 프로그램 등) 제1항 내지 제3항, 제5항, 제14조(객관성) 위반	방송사업자 제재 현황

※ '22년 목표치는 최근 5년('17 ~ '21년) 실적치의 평균(+2)인 15개로 설정하였고, 선거가 있는 해인 '24년(국회의원)의 경우 공정성 제재건수가 증가할 수 있는 점을 감안, 전년보다 3건 많은 제재건수를 설정하였으며, 기타년도는 3개를 축소하여 12개로 설정

○ 전략목표 성과제고를 위한 향후 추진계획

가. 방송의 자유와 독립을 위한 공영방송 지배구조 법제도 개선 추진

- 공영방송의 자유와 독립 보장을 위해 공영방송 지배구조 개선 관련하여 발의된 입법* 지원

* KBS·MBC·EBS 이사 및 사장 선임 시 국민이 직접 참여하도록 하는 취지 등의 법 개정안 발의
- 정청래('20.6월)·박성중('20.8월)·정필모('20.11월)·허은아('21.1월)·한준호('21.1월)·전혜숙('21.3월)·황보승희('21.7월) 의원

- 방송제작·편성 자율성 제고를 위해 관련 법안 발의 지원

※ 20대 국회에 지상파·종편PP의 편성위원회 설치 의무화, 편성·제작의 자율성 침해 심의 등을 규정한 방송법 개정안(국회 박홍근, 노웅래, 최명길, 이재정 의원)이 발의되었으나 국회 임기 만료로 폐기

- 이에, 방송 제작·편성 자율성 제고를 위한 방통위 정책의견서*를 국회에 제출('18.12월)하고 국회 논의를 지속적으로 지원

- * (주요내용) 사업자와 종사자 대표 동수로 편성위 설치 의무화, 보도·제작·편성 분야 간부 임명 시 종사자 의견반영 제도 마련 등
- ※ 방송미래발전위원회 구성·운영('17.10월~'18.8월) → 정책제안서 마련('18.8월) → 상임위원 간 논의('18.9.~12월) → 정책의견서 국회 제출('18.12월)

나. 미디어의 건강한 발전을 위해 엄격한 재허가 심사 및 재허가·재승인 조건 이행점검을 통한 공정성 제고

- 엄격하게 지상파방송사 재허가를 실시하고, 공정성 보장 관련 재허가·재승인 조건의 철저한 이행점검을 통해 방송의 공정성 제고 유도

<ul style="list-style-type: none"> ■ 지상파방송사 재허가 실시('21.12월, 국악방송, 기독교방송, 극동방송) <ul style="list-style-type: none"> - (중점심사사항) '방송의 공적책임·공정성의 실현 가능성 및 지역·사회·문화적 필요성', '방송프로그램의 기획·편성·제작 및 공익성 확보 계획의 적절성' ■ 재허가·재승인 조건 이행점검 실시 ('21.1 ~ 9월) <ul style="list-style-type: none"> - (지상파방송 부가 조건) 청취자 권익 보호 방안 마련, 수신환경 실태조사를 실시하고 난청해소를 위해 노력할 것, 개인정보보호법 준수 관련내용을 제작가이드라인에 반영 등 - (중편PP 부가 조건) 공정성 제고를 위한 사업계획서상의 계획 준수, 공정성 준수 등 방송심의규정 위반 제재건수 5건(선거방송심의특별규정은 2건) 이하 유지, 전문 외부 기관에 의한 공정성 진단 실시 - (보도PP 부가 조건) '공적책임·공정성 항목 및 방송프로그램의 기획·편성·제작 항목의 향후 계획'을 구체적 작성 후 방통위 제출
--

2. 방송통신 이용자의 주권을 강화한다.

성과지표

통신·인터넷시장 제재건수

□ 성과지표 개요

〈 통신 및 인터넷시장 관련 제재 건수 〉

- 개념 : 통신·인터넷 관련 금지행위 위반사항에 대한 제재를 통한 이용자 보호
- 조사기관 : 방송통신위원회
- 조사대상 : 전기통신사업자 및 위치정보사업자
- 조사방법 : 방송통신위원회 심결서
- 측정산식 : 연간 전기통신사업법, 단말기유통법, 위치정보법상 제재 건수 집계

□ '21년 측정결과

- 2021년 전기통신사업법, 단말기유통법, 위치정보법 위반 관련 총 10건의 시정조치 요구

의결 일자	대상	위반법령	조사사유	제재내역
'21.04.14.	KT	전기통신사업법	○ (주)케이티의 정당하지 아니하게 이동통신 개통을 지연한 행위	○ 업무처리절차 개선 등 시정명령 ○ 과징금 부과 : 1.6499만원
'21.12.22.	쿠팡	단말기유통법	○ 지원금의 과다지급(쿠팡자동할인, 카드할인), ○ 지원금을 연계한 계별 계약 여부 ○ 지원금의 차별지급 및 오인광고 등	○ 시정명령 ○ 과태료 부과 : 총 1,800만원
'21.12.22.	유통점	단말기유통법	○ 지원금의 과다지급 ○ 지원금을 연계한 계별 계약 여부 등	○ 시정명령 ○ 과태료 부과 : 총 15,450만원
'21.12.29.	SKT, KT, LGU+ 및 유통점	단말기유통법	○ 외국인 대상 차별적 지원금 지급 등	○ 시정명령 ○ 과태료 부과 : 총 15,450만원 ○ 과징금 부과 : 37.9억원
'21.6.9.	(주)엘지유플러스	전기통신사업법	○ 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공한 행위	○ 과징금 부과 : 6.24억원
'21.7.21	통신4사 (KT, LGU+ SKB, SKT)	전기통신사업법	○ 정당한 사유 없이 서비스 이용을 제한하거나 이용자에게 중요한 사항으로 고지하지 않은 행위 등	○ 시정명령 : LGU+, SKB, SKT, KT ○ 과징금 부과 : KT, 5억원
'21.2.3.	이통3사	위치정보법	○ 통계자료 미제출 관련	○ 과태료 및 개선권고

의결일자	대상	위반법령	조사사유	제재내역
'21.5.12.	채팅앱 90개사	위치정보법	○ 위치기반서비스사업 미신고	○ 수사의뢰
'21.10.7.	위치기반 서비스 사업자 3개사	위치정보법	○ 위치기반서비스사업 양수 관련 위반	○ 과태료
'21.10.27.	위치기반 서비스 사업자 4개사	위치정보법	○ 관리적 보호조치 등 위반	○ 과징금, 과태료 및 개선권고

□ 성과분석

< 전기통신사업법 상 제재처분 >

- (기간통신사업자 조사 및 행정처분) 기간통신사업자의 통신요금 관련 이용자 이익저해 행위에 대한 전기통신사업법 금지행위 사실조사
 - (통신요금 연체료 불법 추심 조사) 이동통신서비스 이용요금 미납자의 이용정지일을 임의 변경하여 이용약관을 위반했다는 보도 등에 대해 전기통신사업법 상 금지행위 위반 소지 발견하여 사실조사 실시
 - ※ 업무처리절차 개선 등의 시정명령 및 과징금 6.24억원 부과(LGU+, 6.9)



서울파이낸스 | 방송위, 전기통신사업법 위반 처벌

방송위, 요금 미납자 이용정지 앞당긴 LGU+에 과징금 6억원

방송통신위원회가 LGU+를 상대로 6억2400만원의 과징금을 부과하고, 업무처리절차 개선 등 시정명령을 의결했다.

방송위 조사 결과에 따르면, LGU+의 통신요금은 2018년부터 전년 대비 40% 이상 상승하며, 과징금 7억7000만원에 달하는 미납요금 1만2000여건의 과징금 부과와 함께, 방송통신위원회가 LGU+에 과징금 6억2400만원의 과징금 부과하고 시정명령을 하기로 의결했다.

방송위의 조사 결과를 보면, 방송통신위원회의 이용약관은 통신요금 미납액이 7만7천원 미만



서울파이낸스 | 방송위, 요금 미납자 이용정지 앞당긴 LGU+에 과징금 6억원

방송통신위원회가 LGU+를 상대로 6억2400만원의 과징금을 부과하고, 업무처리절차 개선 등 시정명령을 의결했다.

방송위 조사 결과에 따르면, LGU+의 통신요금은 2018년부터 전년 대비 40% 이상 상승하며, 과징금 7억7000만원에 달하는 미납요금 1만2000여건의 과징금 부과와 함께, 방송통신위원회가 LGU+에 과징금 6억2400만원의 과징금 부과하고 시정명령을 하기로 의결했다.

방송위의 조사 결과를 보면, 방송통신위원회의 이용약관은 통신요금 미납액이 7만7천원 미만



부동산포털 | 방송위, LGU+에 과징금 6억2400만원 부과

방송통신위원회가 LGU+를 상대로 6억2400만원의 과징금을 부과하고, 업무처리절차 개선 등 시정명령을 의결했다.

방송위 조사 결과에 따르면, LGU+의 통신요금은 2018년부터 전년 대비 40% 이상 상승하며, 과징금 7억7000만원에 달하는 미납요금 1만2000여건의 과징금 부과와 함께, 방송통신위원회가 LGU+에 과징금 6억2400만원의 과징금 부과하고 시정명령을 하기로 의결했다.

방송위의 조사 결과를 보면, 방송통신위원회의 이용약관은 통신요금 미납액이 7만7천원 미만

(LGU+)통신요금 연체료 불법 추심 시정명령 및 과징금 부과 보도(6.9.)
-연합뉴스, 서울파이낸스-

- (10기가 인터넷 품질속도 조사) KT 10기가 인터넷 속도 저하 문제제기 (유명 IT 유튜버(잇섭)가 영상) 관련 보도에 대해 10기가급 인터넷서비스 제공 사업자(KT·SKB·SKT·LGU+)를 대상으로 사실조사

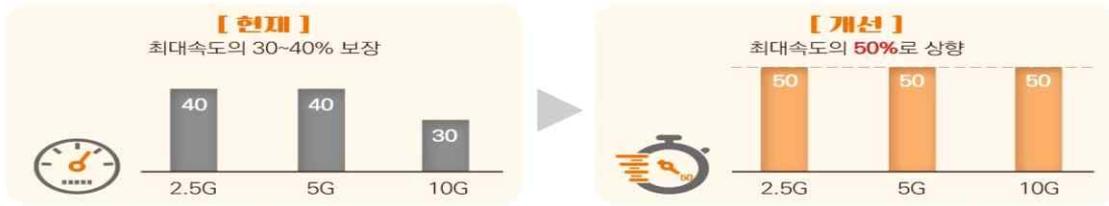
※ 위반사업자 시정명령(SKB·SKT·LGU+·KT) 조치 및 과징금 5억원 부과(KT)



인터넷 속도저하 이동통신사 과징금 부과 및 시정조치 방송(YTN, 7.21.)

초고속인터넷 이렇게 개선됩니다.

● 10기가급 인터넷 최저 보장속도를 50%로 상향



● 인터넷속도 피해보상절차 간소화



● 최저보장 속도 안내 강화



● (가칭)인터넷속도 관련 보상센터 운영(~연말)



● 인터넷속도 관리 강화



- (부가통신사업자 조사 및 행정처분) 부가통신사업자의 이용자 이익저해 행위에 대한 전기통신사업법 금지행위 사실조사 및 행정처분

- (인터넷 개인방송 환불 조치) 인터넷 개인방송을 이용한 피해에 대한 점검 후 아프리카TV에 피해구제를 위해 적극적으로 협조 및 환불요청

< 아프리카 TV 피해사례 >

- 중학생이 부모의 휴대폰으로 인터넷개인방송에서 약 20일간 1,154만원을 결제
- 초등 4학년 학생이 같이 사는 할머니 폰을 통해 아프리카 TV에 가입하여 할머니 몰래 통장에서 간편 결제로 별풍선 총 990만원 결제

※ 인터넷개인방송 이용자 피해 등을 실질적으로 예방할 수 있도록 발의('21.3.16, 한준호의원)한 「전기통신사업법」 개정 추진

- (애플 인앱결제 해지절차 점검) 주요 구독 경제 서비스 대상 앱을 선별하여 앱 내 해지 가능 여부, 청약철회 가능 여부 등 이용자 피해가 자주 발생하는 부분에 대한 집중 모니터링 실시(총 20개)

※ 애플 앱스토어 앱 내 해지 가능 여부 위반사업자 시정명령 조치 진행 중

- KT의 사전 예약가입자의 가입·개통의 지연으로 이용자 불편이 발생한 행위에 대하여 사실조사 결과 1억6,499만원의 과징금 부과와 함께 업무처리절차 개선 조치(4월)

< 단말기유통법 상 제재처분 >

- 단말기유통법 위반 행위에 대한 조사와 시정조치 등을 통해 통신 시장 건전화 및 이용자 간 차별해소에 기여
- 대규모 오픈마켓인 쿠팡(이통사 대리점)이 쿠폰 제공 등 단통법을 위반하고 있다는 신고에 따라 사실조사(9월) 실시 및 과태료 부과(12월)
- 외국인에게 과다 차별적 지원금을 제공 관련 이동통신 3사, 판매점 실태점검(4.~5월) 및 사실조사(6~8월)를 실시하여 시정조치
- 공시지원금을 초과하여 지원금을 지급하는 등 단말기유통법을 위반하였다고 국민신문고 등을 통해 신고된 유통점에 대하여 사실조사(6.~8월) 실시 및 과태료 부과(12월)

< 위치정보법 상 제재처분 >

- 위치정보사업자 등의 위치정보법 준수여부에 대한 조사 및 행정제재 등을 통해 안전한 위치정보 서비스 이용환경 조성에 기여
 - 이통 3사의 통계자료 제출 위반과 관련하여 과태료 및 개선권고 부과(2월)
 - 대화형 앱 277개(189개 사업자)에 대해 점검한 결과 위치정보 접근 권한을 이용하고 있었으며, 이 중 위치기반서비스사업 신고를 하지 않은 서비스 90개 사업자에 대해 경찰청 수사의뢰(5월)
 - 주차장 앱 서비스의 위치정보법 위반사항에 대해 과징금, 과태료 및 개선권고 부과(10월)

□ 향후 추진계획

- 성과지표의 향후 5년 간(2022년 ~ 2026년) 목표

성과지표	실적	목표치					'22년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는자료출처)
	'21	'22	'23	'24	'25	'26			
통신·인터넷시장 제재건수(건)	10	7	8	9	10	10	과거 실적(평균치) 및 추세와 '21년도 실적인 10건을 감안하여 '25년에 10건을 목표로 설정 *19년 4건, 20년 6건, '21년 10건	연간 전기통신사업법, 단말기유통법상, 위치정보법 상 제재건수 집계	심결서

- 단말기유통법 위반행위에 대하여 적시성있는 점검·조사를 통해 시장 안정화를 도모하고 유통구조를 개선하여 통신시장 투명성 제고
 - 통신서비스 이용과 관련한 정확한 정보 제공 등 홍보를 통해 국민들의 사기피해를 사전에 예방하고 이용자 불편사항 해소 및 편익 강화
- 통신서비스의 복잡·다양화로 이용자 불편 및 피해사례 증가에 대하여 지속적인 모니터링 등을 통해 이용자 이익저해 행위 등 금지행위에 대해 사실조사를 통해 이용자 권익 보호 강화
- 주요 생활밀착형 서비스 등 위치정보 활용 서비스에 대한 지속적인 위치정보법 준수여부 점검을 통해 개인위치정보보호 환경 조성

3. 방송시장의 공정한 환경을 조성하고 미디어 복지를 제고한다.

성과지표

방송사업자 방송사업 매출액

□ 성과지표 개요

< 방송사업자 방송사업 매출액 >

- 개념 : 연도별 방송사업 시장 규모 추이를 분석하여 방송시장 공정환경 조성 등 정책에 따른 시장개선 효과 측정
- 조사기관 : 방송통신위원회·과학기술정보통신부
- 조사대상 : 2020년 기준 방통위·과기부 등록 방송사업자(총 399개사)
- 조사방법 : 전수조사(각 방송사업자 제출자료 집계)
- 측정산식 : 2020년도 지상파방송·지상파DMB·유선방송·위성방송·방송채널 사용사업자 등의 방송사업 매출액 합계

□ '21년 측정결과

- '21년 방송산업 실태조사 보고서에 따른 '20년 방송사업자의 방송사업 매출액 합계는 18.1조원으로 전년(17.7조원) 대비 1.9% 성장
 - ※ 전년대비 매출액 증가율 : '14년 4.9% → '16년 3.8% → '18년 4.8% → '20년 1.9%
- 코로나19 팬데믹이라는 통제할 수 없는 변수에 따른 방송 콘텐츠 제작 및 편성 중단 등 부정적 상황에서도 전체 매출액은 증가하였으나, 당초 목표치(18.6조원)에는 미달(목표 대비 96.8%)

< 방송사업 매출 현황 >

'18년	'19년	'20년	'19년 대비	
			증감	증감률
17조 3,057억	17조 6,717억	18조 118억	3,401억	+1.9%

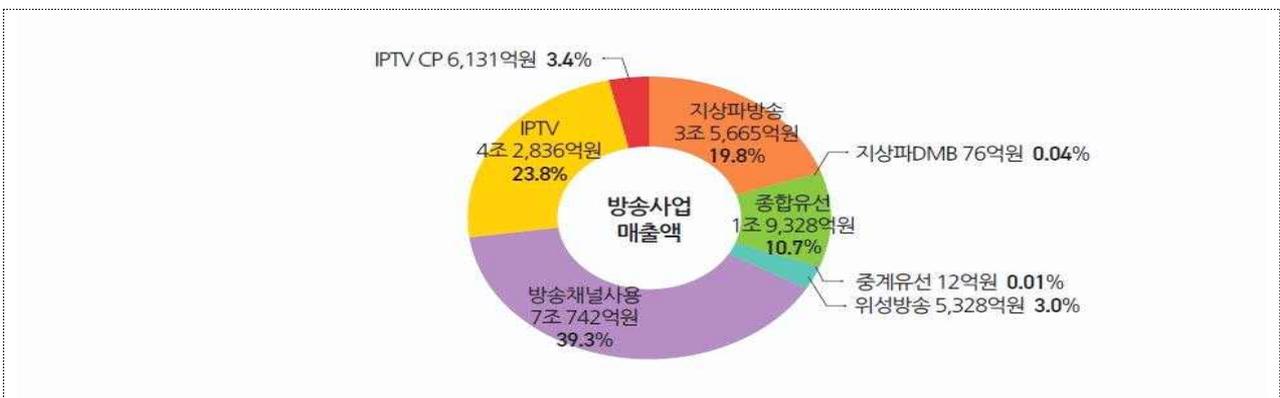
- 사업 부문별로 매출액 변동 추이를 보면, 전년 대비 지상파는 소폭 증가(1.4%)하여 약 3.5조원, IPTV는 11.1% 증가하여 약 4.2조원
- 매체 간 경쟁심화로 종합유선방송은 유료방송수신료와 홈쇼핑송출수수료의 감소 등으로 전년에 이어 4.4% 매출 감소폭을 보였으며, 지상파DMB도 전년에 이어 20.2% 감소
- '19년까지 증가세였던 방송채널사용사업자와 IPTV CP도 전년 대비 각각 0.2%, 1.8% 감소

< 방송매체별 방송사업 매출액 추이(단위: 억원) >



- '20년도의 방송매체별 방송사업매출 점유율을 보면, 지상파 방송의 점유율은 '14년 27.1%에서 지속 하락하여 '20년에는 19.8%로 감소
- 종합유선방송의 점유율은 '09년 19.9%에서 '20년 10.7%로 지속적인 감소세를 보이고 있으나, IPTV는 출범 이후 지속적인 증가세를 보여 '15년 12.5%에서 '20년 23.8%로 점유율 확대

< '20년 방송매체별 방송사업매출 점유율 >



□ 성과분석

- 코로나19 팬데믹이라는 통제할 수 없는 변수에 따른 방송 콘텐츠 제작 및 편성 중단 등 부정적인 상황에서도 효과적인 정책 대응 등을 통해 방송사업 매출액은 전년 대비 3,401억원(1.9%) 증가 → 당초 계획한 목표의 96.8% 달성

① 고품격 방송콘텐츠 제작 지원

- (아동·청소년 권익 보호에 기여) 미래 세대인 아동·청소년의 권익 보호가 필요하다는 공감대를 형성하여 방송출연 아동에 대한 부적절한 언어사용·신체접촉 금지 등을 규정한 가이드라인을 마련
 - 가이드라인 적용 여부를 방송평가 규칙 개정에 반영하여 방송출연 아동·청소년의 권익 보호에 기여
- (건전한 방송문화 확산에 기여) 방송심의 사례집 제작·배포, 방송사 심의책임자 교육 실시(38회), 주요 방송사와의 협약을 통해 청소년 언어 순화 자막고지 실시(3,742회) 및 특집 프로그램 제작 지원 등 방송 언어 사용 환경 개선 캠페인 실시 등을 통해 방송의 품격 제고에 기여
- (콘텐츠 역량강화에 기여) '2021 방송통신위원회 방송대상'(15점) 및 방심위 '이달의 좋은 프로그램'(30편) 등을 선정·시상하여, 방송사 콘텐츠 역량 강화 및 방송 제작인의 창작 의욕 고취에 기여

② 방송시장 불공정관행 개선

- (외주 거래 가이드라인) 지상파·중편PP의 표준계약서 활용 여부 등 '20년 이행 실적 점검 및 가이드라인 점검방식 개선(9월)
 - ※ 상생협의체 개최 횟수 및 책임자급 참가여부 평가, 비협찬 프로그램 협찬기준 제외 등
- (방송스태프 근로환경 개선 추진) 국회토론회 참석, 민원접수·처리, 방송사 및 고용부, 문체부 회의 개최 등 방송제작 환경 개선 추진

- (외주제작 실태조사) 방송사-외주사 대상 표준계약서 사용률, 권리 배분 등 계약 및 거래관행에 관한 실태조사 실시(8~12월, 문체부 공동)

※ 표준계약서 사용률 '19년 81.6% → '20년 91.9%
 서면계약서 활용률 '19년 92.6% → '20년 98.8%

- (가이드라인 개정) 「대가산정개선협의회」 운영(1~12월)을 통해 유료 방송사와 PP간 이해관계를 조정하고 합리적이고 공정한 PP평가 및 채널계약 절차 마련(12월)

※ 협의회 전체 회의 개최(5회), 관련 사업자 의견 청취(9회), 토론회 개최(11월)

③ 방송 콘텐츠 규제 합리화 및 중소기업 방송광고 지원

- (방송광고제도 개선) 48년간 지상파방송에 금지되어 온 중간광고를 매체 간 차별 없이 허용하고, 광고 총량과 가상·간접광고 시간을 동일하게 규정(7월)

- (편성규제 완화) 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력을 제고하기 위해 미디어 환경 변화, 규제 도입 취지 및 실효성, 형평성 등을 고려하여 편성규제 완화

- 오락 프로그램, 주된 방송분야, 1개국 수입물 편성규제 등을 완화하는 내용의 「방송법 시행령」 개정 완료(4월)

- 지역방송에 대한 순수외주제작 편성규제 완화 등을 내용으로 하는 「방송프로그램 등의 편성에 관한 고시」 개정 완료(6월)

- (중소기업 방송광고 지원) 혁신형 중소기업 46사에 방송광고 제작비 11.7억원, 소상공인 136개사에 방송광고 제작·송출비 12.2억원 지원

- 지원기업이 방송광고를 효과적으로 활용할 수 있도록 맞춤형 컨설팅 제공(중소기업 18개사, 소상공인 136개사), 코바코의 방송광고비 할인 사업과 연계하여 방송광고 송출비 부담을 낮춰 지원의 상승효과 도모

④ 국내 OTT 사업자 경쟁력 강화 지원 방안 마련

- 국내 OTT산업의 경쟁력 강화 전략일환으로 해외진출 방안을 모색하기 위한 실무협의체 운영, 학술대회 개최(8월) 및 현장방문
 - (실무협의체) 아시아 주요국*의 OTT 시장현황 기초조사 연구결과 검토를 통해 추가 조사 대상국 수요조사(1월) 및 국내 OTT 활성화를 위한 국내외 시장 조사, 해외진출 등 정부 지원 필요성 논의(5월)
 - * 베트남, 말레이시아, 태국, 인도네시아, 일본 5개국
 - (학술행사) 한국 OTT서비스의 진출 전략 및 유럽 OTT서비스 시장의 현황과 특성 관련 온라인(유튜브 생중계) 참여 방식으로 논의(8월)
 - (현장방문) 국내 OTT 사업자 해외진출 지원 방안 논의 및 애로사항 청취를 위한 상임위원 현장방문(티빙 4월, 콘텐츠웨이브 5월)
- 국내 OTT 사업자의 글로벌 경쟁력 강화를 위해 국내 OTT 서비스 해외진출 지원 '22년 신규 예산 확보(3.5억원)

□ 향후 추진계획

- 방송광고시장 규제의 합리화와 편성규제 완화를 위한 법·제도개선을 추진하고, 방송분야의 공정경쟁 환경 조성을 위해 외주제작 실태조사와 불공정행위 및 시청자 이익저해 행위 등을 지속적으로 점검
- 혁신형 중소기업과 지역 소상공인 방송광고의 체계적 지원 및 국내 OTT산업의 해외진출 지원 등으로 방송시장 활성화 도모
- 성과지표의 향후 5년 간(2022년 ~ 2026년) 목표

성과지표	실적						'22년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'21	'22	'23	'24	'25	'26			
방송사업자 방송사업 매출액(조원)	18.1	18.4	18.7	19.0	19.2	19.5	최근 3개년 19~'21년 실적 (과년도 방송사업자 방송 사업 매출액 합계) 연평균 증가를 1.54% 적용	과년도 지상파방송·지상파 DMB·유선방송·위성방송·방송 채널사용사업자 등 방송사업 매출액 합계	방송산업 실태조사 보고서

- **(광고규제 합리화)** 낡은 방송광고 규제를 전면 혁신하여 원칙 허용·예외 금지 방식의 네거티브 규제로 전환하는 방송법 개정안 마련(12월)
 - 네거티브 규제 도입에 따른 시청권 침해 우려를 해소하기 위해 시청자 영향평가 법적근거 마련 및 과징금 도입 등 사후규제 강화
- **(편성규제 개선)** 미디어 환경 변화에 대응하여 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력 제고를 위한 편성규제 개선 법안 마련 및 개정 추진('22년)
- **(시청점유율 제도 개선)** 방송사업자 시청점유율 산정을 위한 일간 신문구독률 반영, 방송시청행태 다변화에 따른 제도개선 추진(12월)
- **(방송분야 공정경쟁 환경 조성)** '방송프로그램 외주제작 거래 가이드라인' 이행 점검(반기별) 및 방송분야 외주제작 실태조사(연중)
 - 방송 생태계 전반의 경쟁 심화와 이해관계 복잡화로 초래되는 신유형 불공정행위 및 시청자이익 저해행위 관련 제도 정비 추진(연중)
- **(합리적 콘텐츠 거래관행 정착)** 채널계약·평가 개선방안을 담은 유료방송채널거래절차 가이드라인 시행(1분기) 및 이행점검(~12월)
- **(중소기업 방송광고 지원)** 혁신형 중소기업과 소상공인이 방송광고 마케팅을 통해 성장할 수 있도록 지원*하여 방송광고시장 활성화 및 지원기업 성장 도모
 - * 혁신형 중소기업 47사에 방송광고 제작비 14.4억원, 소상공인 177사에 방송광고 제작·송출비 15.9억원 지원 계획('22년)
- **(국내OTT 해외진출 지원)** OTT 해외시장 및 이용자 콘텐츠 선호도 등 조사*·분석, 국제포럼 개최 등 국내 OTT 산업 해외진출 지원('22년~)
 - * 국내 OTT사업자 의견을 수렴하여 3개국을 대상으로 조사 실시