

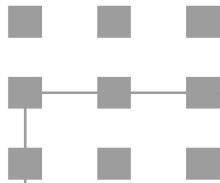
2023년도
방송통신위원회 기타공공기관
경영실적평가결과

2024. 6.



방송통신위원회

Korea Communications
Commission



시청자미디어재단

◆ 총평

- 기관은 경영관리 분야와 관련하여 전년과 비교하여 다양한 노력을 통해 기관의 성과를 향상하기 위해 노력하였다. 기관장 성과지표 중 비계량 지표의 실천력 강화를 위하여 보조지표 설정하였고 지표별 성과를 고도화하기 위해 적극적인 리더십을 보이며 기관 운영 전반의 개선을 위해 노력한 점이 확인된다. 기관은 새정부의 정책 패러다임 변화 및 주요 이슈 분석을 통해 재단의 미래전략(미래 대응방안 및 미래과제 도출)과 비전을 새롭게 수립하여 기관의 경영전략 쇄신을 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 기관의 정원·현원의 차이가 '21년과 비교하여 '23년에 다소 확대된 것으로 나타나고 있어서 인력운영에 있어서 정·현원 차이 관리하는 노력이 필요하다. 기관은 전략적 재무성과 관리체계 구축을 통한 재무구조 안정성 확보를 위해 환경분석을 통한 전략목표별 예산 편성 및 재무체계를 개선하기 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가된다. 다만, 재무구조의 안정성 및 구축성 확보를 위한 사전정의와 구체적 목표치 관리를 위해 추가적인 노력이 필요하다. 이 밖에도 조직 및 인적자원관리 등의 경영관리 전반에서 전년도와 비교하여 향상된 노력과 성과를 달성한 것으로 평가된다.
- 기관은 주요사업 분야와 관련하여 4차 산업혁명으로 촉발된 미디어 환경변화에 유아부터 노인까지 모든 세대가 능동적으로 대응하기 위한 맞춤형 교육으로 국민 미디어 역량 향상을 도모하자 주요사업을 체계적으로 운영한 점이 확인된다. 다만, 성과의 고도화를 위해 주무 부처와 협의를 통해 주·보조 성과지표로 구분하고, 분기별로 지표를 점검하고 추진현황을 공유하는 노력이 추가로 필요하다. 기관은 시청자의 방송참여와 권익증진에 기여하기 위해 지역사회 미디어 활성화 사업을 추진하여 방송산업의 지역균형발전을 도모하고자 지역 방송의 시청자참여 프로그램 제작을 지원하여 '22년 67,595분의 방영시간을 '23년 77,184분으로 전년 대비 1만여 분 편성을 확대시키고, 공동체라디오방송 프로그램 제작을 지원하여 공익 주제 프로그램 지원이 '22년 대비 '23년 10%이상 늘어난 것에 대한 기관의 노력이 인정된다. 다만 최근의 미디어의 환경이 숏폼 및 킬러콘텐츠의 역할이 증가하고 있으므로 우수프로그램의 제작편수와 플랫폼업로드의 숫자도 중요하겠지만 온라인상에서 어떻게, 얼마나 활용되고 있는지 모니터링하는 작업도 필요하다고 판단된다. 이 밖에도 기관은 주요사업의 기획과 집행에서 전년도와 비교하여 전반적으로 향상된 노력과 성과를 달성한 것으로 평가된다.

◆ 2023년도 평가 등급(시청자미디어재단)

종합등급	경영관리	주요사업
B(양호)	B(양호)	B(양호)

◆ 총괄요약표(시청자미디어재단)

범주	평가지표	합계	비계량		계량	
			가중치	등급	가중치	특점
경영 관리 (45)	1. 경영전략	9	8		1	0.785
	(1) 리더십	2	2	B0		
	(2) 전략기획 및 경영혁신	5	5	B0		
	(3) 국민소통	2	1	B+	1	0.785
	2. 사회적 책임	12	6.5		5.5	
	(1) 일자리 및 균등한 기회	3	1	B0	2	1.749
	(2) 안전 및 재난관리	1			1	0.36
	(3) 친환경·탄소중립	1.5	1	B0	0.5	0.500
	(4) 상생·협력 및 지역발전	4	2	B0	2	1.501
	(5) 윤리경영	2.5	2.5	C		
	3. 재무성과관리	13	2		11	6.842
	(1) 재무예산관리	2	2	C		
	(2) 재무예산성과	7			7	4.562
	㉔사업비집행률	4			4	3.962
	㉕일반관리비 관리	3			3	0.600
	(3) 효율성 관리	4			4	2.280
	㉖사업수행효율성	4			4	2.280
	4. 조직 및 인적자원관리	4	4			
	(1) 조직 및 인적자원관리 일반	2	2	B+		
	(2) 노사관계	2	2	B+		
5. 보수 및 복리후생관리	7	4		3	3.000	
(1) 보수 및 복리후생	4	4	B+			
(2) 총인건비관리	3			3	3.000	
소 계		45	24.5	17.6	20.5	14.737
주요 사업 (55)	1. 미디어 소통역량 강화	16	6		10	10.000
	(1) 미디어교육 운영 성과	8			8	8.000
	(2) 이용자 안전 강화	2			2	2.000
	(3) 미디어 소통역량 강화 성과관리의 적정성	6	6	B0		
	2. 미디어 이용자의 참여 활성화	16	6		10	10.000
	(1) 미디어 이용자의 콘텐츠 확산 성과	10			10	10.000
	(2) 미디어 이용자의 참여 활성화 성과관리의 적정성	6	6	B0		
	3. 소외계층의 방송시청 환경 개선	13	5		8	7.934
	(1) 장애인방송 활성화	8			8	7.934
	(2) 소외계층의 방송시청 환경 개선 성과관리의 적정성	5	5	B0		
	4. 공정한 미디어 환경 조성	5	2		3	2.475
	(1) 미디어시장 공정성 실현 성과	3			3	2.475
	(2) 공정한 미디어환경 조성 성과관리의 적정성	2	2	C		
	5. 주요사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성	5	5	C		
소 계		55	24		31	30.409
합 계		100	48.5	33.7	51.5	45.146
가점	공공기관 혁신계획 실행 노력과 성과	5	5	D	-	-

I. 경영관리

1. 경영전략

1-1. 리더십

- 기관은 기관장 성과지표 중 비계량 지표의 실천력 강화를 위하여 보조지표 설정하였고, 이에 따라서 '23년 2개 비계량 성과지표 중 윤리경영 활동 강화와 인권경영체계 고도화에 대한 보조지표를 설정하였고, '22년 경영평가 지적을 반영하여 보조지표가 체계성을 가질 수 있도록 일부가 아닌 전체 성과지표별 보조성과 기준 설정이 필요하다는 지적에 대해서 6개의 성과지표 대상 보조지표를 설정하여 체계성을 강화하고 주기적인 점검을 시행하여 이행력을 높인 것은 긍정적으로 보인다.
- 그러나 성과지표의 운용은 적정성 이외에도 도전성을 가져야 함에도 불구하고, 가치체계·전략체계 인식도 전년실적 대비 0.7% 향상하는 목표치인 83.00점을 설정하였고, 고객만족도는 기획재정부 고객만족도 조사 목표치와 동일하게 설정하였고, ESG경영달성도는 전년도 실적이 98점 이상인데 '23년 99점으로 설정하는 등 목표의 도전성 측면에서 문제점이 있으므로 개선이 요구된다. 다만 이 경우에도 단지 실적이 낮다고 지표를 변경하는 것은 바람직하지 않다고 판단된다.
- 기관은 대내외 경영여건 분석, 전략적 시사점을 고려한 SWOT을 분석 실시하였고, 재단의 약점(W)과 위협(T) 요소를 반영한 WT(약점보완)전략을 도출하고, 경영분석(경영여건, SWOT) 및 대내외 의견수렴을 통해 요소를 분석하여 전략적 방향을 도출하였다. 이 중 약점보완전략은 재단 내부의 약점을 보완하고 외부의 위협을 분석하여, 약점과 위협을 보완할 수 있는 WT전략 방향을 도출하는 것이다.
- 그럼에도 불구하고, 기관에서 실제 도출된 전략은 지속가능 ESG경영 내재화·확산, 기관효율화 지향 업무혁신 실현, 공정하고 투명한 윤리경영 추진의 세 가지로 지나치게 일반적인 것으로 분석을 통하지 않고서도 도출될 수 있는 수준이므로 향후에는 보다 구체적인 분석과 전략도출이 필요하다.

- 기관은 효과적인 이사회 운영 및 비상임이사 경영제언 반영으로 실질적 역할 강화를 위해 노력하였다. 이를 위해 안건 사전설명·의견수렴을 통해 참석률 제고 및 심의 내실화 유도와 비상임이사 대면보고를 통해 충분한 사전설명 및 의견청취, 제언사항 적극 검토 및 피드백 제공하는 등의 노력을 전개하였다. 다만 비상임이사 참석율이 해마다 저하되고 있으며, 이사들의 양성비율도 하락하는 등 이사회 활성화와 적극적인 활용을 위한 추가적인 방안 모색과 노력이 필요하며 리더십 지수도 측정이 필요할 것으로 판단된다.
- 또한 이사회의 활동이 자문에 한정되고 있어 적극적인 이사회 또는 비상임이사의 활용방안 모색이 강구될 필요가 있다. 따라서 기관은 대내외적으로 조직을 대표하는 이사회의 주도적인 역할 수행을 위해 이사회의 역할 강화 및 운영 활성화를 위한 소위원회 등의 제도 마련 및 자문기구 개선 등 각 이사진의 전문성과 인프라를 활용하여 기관의 성장과 혁신에 활용 가능한 방안을 지속적으로 모색할 필요가 있는 것으로 판단된다.
- 기관은 기관장이 직접 전하는 ‘이달의 CEO 이슈’ 및 기관장 청렴교육 강의를 통해 청렴의 중요성을 내재화하고, 부패방지경영시스템 TF 구성 및 관련 부패방지매뉴얼 제작 등을 적극 추진하고 부패방지경영시스템(ISO37001) 인증을 통해 기관의 윤리경영 체계를 강화한 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나 기관은 기관장 주도의 청렴리더십 활동 내역 관련 추진 계획과 결과를 단순히 기관장이 참여하는 교육, 캠페인, 반부패협약체 운영실적을 기준으로 산정하여 투입지표로 관리하고 있는 것도 개선이 필요하다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 리더십 이행을 위한 기관장의 노력과 성과를 “B0”로 평가한다.

1-2. 전략기획 및 경영혁신

- 기관은 ‘미디어와 함께하는 삶에 행복을 더한다’는 미래상은 국정과제의 ‘국민과 함께하는 디지털·미디어 세상’의 방향성과 동일하여 유지하였지만, ‘혁신성장 파트너’는 ‘미디어 전문 기관’으로 변경하여 기관의 업(業)의 전문성을 강화한다는 기관의 의지를 표현하였다. 이는 국정과제 59 ‘국민과 함께하는 디지털·미디어 세상’과 더불어, 재단 임직원 설문조사(23.6) 결과, 재단이 향후 수행해야 할 새로운

역할에 대하여 '전문성을 갖추어야 한다', '전문기관으로 나아가야 한다'는 의견을 반영한 것으로, 임직원이 생각하는 기관의 역할과 미래상(지향점)을 구현하는 비전으로 재설정된 것으로 보인다.

- 또한 기관은 새정부의 정책 패러다임 변화 및 주요 이슈 분석을 통해 재단의 미래전략(미래 대응방안 및 미래과제 도출)을 수립하였는데, 정부의 공공기관 혁신 방향과 연계해 혁신과제 이행 필수적이고, 민간 경합 및 유사중복 등 기관 기능전환으로 조직인력을 단계적으로 축소하고 과다한 인력 및 복리후생은 재배치 및 축소하는 등 효율성 제고 및 재무건전성 강화에 중점을 두었다. 이를 통해 새 정부의 공공부문 정책방향이 이전 정부의 '사회적 가치'에서 '효율성'으로 전환 및 강화되고 있어 전략적으로 대응한 것으로 보인다.
- 이를 위해 기관은 중장기 경영목표 내 41대 실행과제의 효율성과 공공성을 고려하여, 전략체계의 효율성·공공성의 균형적 배분을 위해 노력하였고, 전략체계 내 실행과제를 기준으로 효율성과 공공성을 판단, 효율성 과제 21개(51.2%), 공공성 과제 20개(48.8%)로 효율성과 공공성의 균형적 배분을 실현하였다고 주장하고 있다.
- 그러나 41대 실행과제의 효율성·공공성 현황을 살펴보면 객관적인 근거가 부족하며 논의의 기반도 전략 TF 상에서 행해진 것으로 이는 역할 수행 및 우선순위 설정 등에 혼란을 야기할 수 있는 여지가 있는 것으로 파악되었다. 또한 외부 이해관계자 측면에서도 기관의 핵심 활동을 공유하고 이해하는 데 있어 모호성이 발생할 우려가 있다. 따라서 기관은 보다 명확하고 단순하게 연계할 수 있는 추가적인 방안을 모색할 필요가 있는 것으로 판단된다.
- 기관은 기존에 부서장을 대상으로 개최했던 청렴 연수를 2023년에는 중간관리자인 지역 센터 팀장을 대상으로 확대함으로써, 공직자로서의 청렴·윤리의식을 함양하고 ESG경영 공시 대내외 확대를 통해 지배구조 투명성 강화 노력을 추진하였으며, 자율공시항목인 ESG경영의 선제적 공시로 기재부로부터 인센티브를 부여받은 것은 바람직한 것으로 평가된다.
- 그러나 기관의 자체 종합청렴도는 9.18점으로 전년도에 비해 0.4점 향상되었지만 내부 청렴도 점수가 7.75점으로 나타나 개선 노력이 필요하며 외부 청렴도와 관련해서도 신고제도 방법 인지도 특히 시청자사업본부나 지역센터 측면에서

개선이 요구되며 상술한 기관의 노력으로 인한 결과의 도출에 활용되기에는 미흡한 것으로 평가된다.

- 기관 구성원 모두가 공감하고 자발적으로 실천할 수 있는 핵심가치 내재화 활동으로 다양한 혁신 활동 연계를 통한 인식 제고 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한 이에 대한 혁신 체계 인지도와 공공혁신활동 인지도에 대한 평가 등을 시행하는 것도 바람직한 것으로 평가된다. 다만 혁신의 효과를 높이고 적절한 환류가 이루어지기 위해서는 대리지표적인 인지도 평가 외에 혁신에 대한 학습효과 및 행동변화 등을 평가할 수 있는 평가 체계의 보완이 이루어져야 할 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 전략기획 및 경영혁신을 위한 기관의 노력과 성과를 “B0”로 평가한다.

1-3. 국민소통

1-3-(1) 국민소통(비계량)

- 기관은 민간-공공기관 협업체계를 강화하여 공공부문이 민간성장을 견인할 수 있도록 지원 체계 마련을 강화할 필요가 있으며, 방송통신위원회의 비전과 핵심과제를 고려하면 이를 실제로 실행하기 위해 기관은 향후 규제혁신, 국민참여 확대, 이용자 보호, 소외계층 지원에 더욱 주안점을 둘 필요가 있다고 판단된다.
- 이러한 상황에서 기관이 재단의 핵심가치를 포함한 주요 경영전략에 대한 대내외 이해관계자 대상 다양한 단계별 내재화 활동 전개, 전략체계 ‘공유의 날’ 지정 등 제도화 노력을 실시하고, 구성원 소통 채널 ‘화창한 Talk’ 분기별 개최 등 이해관계자별 주요 니즈 파악을 통한 소통방향을 설정하고, 형식적으로 관리하던 102개의 소통채널의 운영빈도 및 확대 필요성 등 실효성을 진단하여 18개 대표 소통채널 지정 및 실적적 성과를 견인하기 위해 노력한 것은 바람직한 것으로 평가된다.
- 그러나 2023년도 직원의견조사(EOS) 결과, 전반적으로 전년 대비 증가세로 나타났지만 직무배치, 교육훈련, 평가 관련 항목은 전년대비 소폭 하락 내지 증가세

둔화 현상이 보이고 있고, 내부청렴도 조사결과, 업무지시에 대한 부패 직/간접 경험률은 20.1%이고, 가장 높은 부당 지시 사례는 부당한 업무분장 또는 업무지시, 지시 원인은 상급자의 부당한 업무지시에 대한 인식 부족으로 나타나, 내부소통 활성화를 위한 보완과 개선이 필요하다고 판단된다.

- 또한 기관이 신규센터 개관 등 신입 직원들의 이해도 제고를 위한 CEO뉴스레터 발간으로 경영방침 및 기관 이슈를 직접 설파하고, 재단의 가치체계와 전략체계에 대한 이해도 향상을 위한 카드뉴스 제작 및 배포한 행위, 퀴즈대회를 실시하여 핵심가치를 쉽게 이해하고 기억할 수 있는 참여형 활동을 수행한 것은 긍정적이지만, 하향식 접근방식의 교육형 소통 이외에 상향식 접근 방식의 자발적 의견교환 형식의 소통과 이를 통한 기관 정책의 변화가 더욱 요구된다고 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 국민소통을 위한 기관의 노력과 성과를 “B+”로 평가한다.

1-3-(2) 국민소통(계량)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
경영정보 공시 (공시항목 점검실적)	목표부여	별점0점	별점3점	60.000	0.5	0.300
고객만족도(주무부처정향방법)	목표부여	100%	87.990	96.950	0.5	0.485
합계				78.500	1.0	0.785

나. 평가내용

- 해당 지표는 경영투명성 제고를 위해 경영정보공개시스템에 공시하는 자료의 정확성 및 적시성 등을 평가하는 지표로서, “공공기관의 통합공시에 관한 기준”에 따른 통합공시항목에 대하여 기획재정부가 제출한 점검자료를 활용하여 목표부여방식으로 평가하였다. 경영정보공시항목 점검실적은 평점 60점을 달성하여 가중치 0.5점 중 0.3점을 획득하였다.
- 고객만족도지표는 고객만족도 조사결과에 나타난 고객만족도 수준을 평가하는

지표로서, 고객만족도 지수를 목표부여방식으로 평가하였다. 고객만족도 평가 결과, 고객만족도 점수는 88.02점이었으며, 평점 96.95점으로 가중치 0.5점 중 0.485점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 노무 관련 공시 1건으로 별점 3점이 부과되어 경영정보공시항목 점검 실적은 0.3점을 득점하였다.
- 고객만족도조사는 사업 영역별로 진행되어, '지역 미디어센터 활성화' 87.3점으로 전년대비 1.9점 상승, '학교 미디어교육' 93.6점으로 전년대비 1.5점 하락, '시청자 참여프로그램 제작지원' 83.4점으로 전년대비 0.1점 상승, '장애인방송 제작지원' 87.0점으로 전년대비 1.6점 상승하였다.

라. 추세분석

- 경영정보공시는 2022년 수정공시 1건, 통합공시 점검 3건으로 별점 9.5점이었으나, 당해연도는 개선 노력으로 노무 공시 1건으로 별점 3점으로 개선되었다.
- 최근 3년간 기관의 고객만족도는 2021년 86.497점(평점93.60점), 2022년 86.793점(평점67.90점), 2023년 87.99점(평점96.95점)으로 실적점수의 개선 및 목표 달성하여 전체 평점이 상승하였다.

2. 사회적 책임

2-1. 일자리 및 균등한 기회

2-1-(1) 일자리 및 균등한 기회(비계량)

- 기관은 전년도 지적사항으로 '간접고용 방식 일자리 창출이 아닌 지속 가능한 일자리 사업 추진노력 필요'라는 의견을 받았다. 이러한 지적사항을 개선하기 위해 기관은 「시니어 미디어 제작단」을 운영하여 교육, 장비, 공간, 멘토링 지원

등 고용의 불안정성을 해결하고 총 118명의 일자리 창출을 추진한 점이 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 지속가능한 일자리 창출을 위한 추진전략을 재정립하고 민간의 일자리 창출확대와 양질의 공공 일자리 운영 강화를 추진방향으로 설정하고 추진과제를 구체적으로 설정한 점이 확인된다. 이러한 추진과제의 성과를 점검하기 위해 미디어교육 강사 일자리 창출현황, 시니어 미디어 제작단 참여 인원, 사회형평적 채용달성률, 채용체계 개선 직원 체감도를 성과지표로 설정하고 성과달성 수준을 점검한 노력이 확인된다. 다만, 성과지표를 설정한 후 각각의 성과지표에 도전적인 목표값을 설정하고 달성 수준을 점검하는 노력은 추후 보완이 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 재단의 인력 구조 특성을 고려하여 일자리 창출을 위해 노력한 점이 확인되며, 특히 수시결원(중도퇴직) 경향 분석을 통해 정·현원의 차이를 줄이기 위해 노력한 점이 확인된다. 특히, 일하는 방식 개선을 통해서 청년 22명의 일자리 창출을 이룩한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만, 정원·현원의 차이가 '21년과 비교하여 '23년에 다소 확대된(3명→8명)것으로 나타나고 있어서 정·현원 차이를 더욱 감소시키기 위한 노력이 추가로 필요하다.
- 기관은 사회형평적 인력 채용을 위해 다양한 근로형태 기회를 제공함으로써 장애인, 청년, 지역인재 등의 채용을 안정적으로 확대시킨 결과를 도출하였다. 또한, 일자리 체험형 인턴을 정원의 7%에서 정원의 8%로까지 확대하는 등 사회형평적 인력채용을 위해 노력한 점이 긍정적으로 평가된다. 또한, 양성평등의 실현 관점에서 남성위주의 임원구성을 탈피하고, 여성의 비율을 높은 수준으로 유지하여 남녀평등 제도 만족도수준이 '22년 3.85점에서 '23년 4.11점으로 증가한 점이 확인된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 일자리 및 균등한 기회 창출을 위한 기관의 노력과 성과를 "B0"로 평가한다.

2-1-(2) 일자리 및 균등한 기회(계량)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
- 청년미취업자 고용 실적	목표부여	100%	83.60%	83.60	1.500	1.254
- 장애인 의무고용	목표부여	100%	100.00%	100.00	0.400	0.400
- 국가유공자 우선 채용	목표부여	100%	94.615%	94.615	0.100	0.095
합계				87.450	2.000	1.749

나. 평가내용

- 본 지표는 청년 미취업자, 사회적 약자에 대한 고용 실적을 평가하는 지표로서, 청년 미취업자 및 장애인 의무고용, 국가유공자 우선 채용 실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2023년 일자리 및 균등한 기회 이행 실적 평가 결과는 87.450점으로 가중치 2점 중 1.749점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 청년미취업자 고용 실적은 신규채용의 한계 등으로 평점 83.60점을 달성하였고, 장애인 채용을 위한 기관의 지속적인 노력으로 장애인 의무고용은 100%를 달성하여 가중치 만점을 획득하였다. 국가유공자 취업지원 대상자 채용을 위한 보훈특별고용 실시 등으로 국가유공자 우선 채용 실적은 평점 94.615점을 달성하였다.

라. 추세분석

- 청년미취업자 고용 실적은 2021년 44.873점으로 하락하였으나, 2022년 82.302점, 2023년 83.600점으로 상승 추세를 보이고 있다.
- 장애인 의무고용 실적은 2020년부터 2023년까지 지속적인 의무고용 이행으로 실적 100%를 달성하여 만점을 획득하였다.
- 국가유공자 우선 채용 실적은 보훈특별고용 실시 등 기관의 사회형평 채용 노력을 통해 2021년은 100.00점, 2022년은 평점 94.615점, 2023년은 평점 94.615점을 획득하여 높은 실적을 유지하고 있다.

2-2. 안전 및 재난관리

2-2-(1) 안전 및 재난관리(계량)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
안전등급제 결과	목표부여	100%	4등급	52.00	0.50	0.260
개인정보보호 관리수준 진단 결과	목표부여	100%	54.95점 (D등급)	20.00	0.50	0.100
합계				36.00	1.00	0.360

나. 평가내용

- 본 지표는 산업재해재난으로부터 안전한 근로·생활환경을 유지하기 위한 노력, 성과, 개인정보보호 및 사이버 안전 확보를 위한 노력 및 성과를 평가하는 지표이다. 안전관리등급제, 개인정보보호 관리수준 진단 실적을 목표부여방식으로 평가하였다. 2023년 안전 및 재난관리 이행 실적 평가에 따라 평점 36.000점으로 가중치 1점 중 0.360점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 2023년 안전등급제 실적은 개별 심사항목별로 전년도와 비슷한 수준으로 평가되었으나 종합등급이 하락하여 안전역량 및 안전수준 범주의 등급이 4등급, 평점 52.000점을 획득하여 지속적 노력이 요구된다.
- 개인정보보호 관리수준 진단 결과는 관리체계 구축 및 운영 등 관리체계 전반에 대한 보완을 지적받는 등 이행 실적이 하락하여 전년도 실적인 평점 67.987점에 비해 평점 54.950점을 획득하여 개선이 요구된다.

라. 추세분석

- 해당 안전등급제는 2021년 3등급, 2022년 3등급을 받았고, 2023년은 4등급으로서 평점 52.000점을 달성하여 득점 0.260점을 획득하였다.

- 개인정보보호 관리수준 진단은 2021년 82.85점, 2022년 84.2점, 2023년 54.95점을 획득하여 평점 20점, 득점 0.100점을 획득하였다.

2-3 친환경·탄소중립

2-3-(1) 친환경·탄소중립(비계량)

- 기관은 전년도 평가 지적사항으로 '추진과제별 성과지표 설정 고도화, 목표치 설정의 도전성 제고 등 성과관리 노력 강화'라는 의견을 제시받았다. 이러한 지적사항을 반영하여 재단은 '환경보전계획'(23.6.)을 자체적으로 수립하고, ESG 경영전략체계를 고도화하여 환경보전과 관련된 기관의 실적이 전년과 비교하여 약 10% 상승한 실적을 달성한 점이 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 재단의 조직적 특성을 고려하여 ESG 경영체계를 수립하고 전략적 방향을 설정하고 세부추진과제를 설정하는 노력을 기울였다. 다만, 전략과 연계된 추진과제를 도출하는 과정에서 내·외부의 환경분석이 재단의 특성을 고려하여 세부적인 시사점을 제시하는 데 다소 한계가 있어 보완이 필요하다. 비록 추진과제가 친환경·탄소중립의 과제로서 적절하지만, 재단의 주요사업과 경영관리의 특성을 고려한 과제로 초점이 맞추어질 수 있도록 환경분석과 여건분석의 타당성을 개선하는 노력이 추가로 필요하다.
- 기관은 기관 스스로의 친환경·탄소중립 활동과 함께 국민·민간이 함께 참여하는 환경인식 개선을 위해 노력한 점이 확인된다. 환경·자연을 주제로 미디어 교육과 콘텐츠제작이 '22년에 133편에서 152편으로 증가하는 실적으로 나타내고 있어 긍정적으로 평가된다. 또한, 미디어아트 전시회를 개최하는 등 지역사회 속에서 친환경·탄소중립의 인식개선을 위해 노력한 점이 확인된다. 다만, 국민·민간이 함께하는 기관의 노력이 친환경 인식의 개선, 환경제품 구매 경향 강화 등과 같은 성과로 연계되는 부분을 점검하는 노력이 추가로 필요하다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 친환경·탄소중립을 위한 기관의 노력과 성과를 "B0"로 평가한다.

2-3-(2) 친환경·탄소중립(계량)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
온실가스감축 및 에너지절약 실적	목표부여	감축률 36%	감축률 37.775%	100.00	0.3	0.300
녹색제품구매실적	목표부여	100%	100%	100.00	0.2	0.200
합계					0.5	0.500

나. 평가내용

- 해당 지표는 친환경·탄소중립을 위한 활동 실적을 평가하는 지표로서, 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적과 녹색제품 구매 실적을 목표부여방식으로 평가하였다.
- 2023년의 친환경·탄소중립 이행 실적을 평가한 결과 평점 100.00점으로 가중치 0.5점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 온실가스 감축 및 에너지 절약은 친환경차량 이용, 전사적 에너지절약 활동 등으로 평점 100.000점을 달성하여 0.3점을 득점하고, 녹색제품 구매 실적은 녹색인증 구매품목 공유, 전사 독려로 평점 100.000점을 달성하여 0.200점을 득점하였다.

라. 추세분석

- 해당 온실가스 감축 및 에너지 절약은 2020년 100.000점, 2021년 87.109점, 2022년 76.802점으로 과거 하락 추세였으나, 2023년 100.000점을 획득하여 상승하였다.
- 녹색제품 구매실적은 2020년 이후 연속 평점 100.000점을 달성하여 0.200점을 득점해 오고 있다.

2-4. 상생·협력 및 지역발전

2-4-(1) 상생·협력 및 지역발전(비계량)

- 기관은 전년도 지적사항으로 '상생 문화 정착을 위하여 기관 전체 ESG 전략과 연계된 목표 설정 및 관리'가 필요하다는 의견을 받았다. 이러한 지적사항을 반영하여 기관은 ESG 전략과 연계된 상생·포용 추진과제를 구체적으로 발굴하여 설정하고 성과지표 및 목표치 관리를 위해 계량성과지표와 비계량성과지표를 설정하여 관리한 점이 확인된다. 특히, 지역상생을 위한 3개의 계량 성과지표를 제시하고, 22년의 실적에 근거하여 목표값을 설정하고 달성률을 점검하는 접근은 긍정적으로 평가된다. 다만, 각각의 계량지표의 목표를 설정하는 과정에서 목표값의 타당성과 도전성을 관리하는 노력도 추가로 필요하다.
- 기관은 사회적책임의 지표를 ESG 전략과 경영체계로 구성하여 성과를 점검한 점이 긍정적으로 평가된다. 지역 상권 e-커머스 지원, 지역문제 해결, 지역협력 네트워크 기반을 추진과제로 설정한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만, 각각의 추진과제가 중장기적으로 어떠한 단계와 활동으로 구성되는지 구체적인 로드맵을 제시하는 노력이 추가로 필요하다. 상생·협력 및 지역발전을 위한 기관의 노력과 성과가 안정적으로 향상되기 위해서는 단년도 사업과 활동도 중요하지만 각각의 과제가 추구하는 중장기 방향과 전략도 함께 마련할 필요가 있다.
- 기관은 지역사회의 경제적 어려움을 개선하기 위해 소상공인 e커머스 자립을 지원하였다. 국민의 소비행태가 변화하며, 온라인 소비문화가 확산되고 있으나 지역 소상공인의 경우 이러한 e커머스 대응능력이 부족하기 때문인 것으로 확인된다. 기관의 e커머스 자립지원 활동을 통해서 참여 기업의 온라인 매출액 증가가 나타난 점도 긍정적으로 평가된다. 다만, 현재 운영하는 e커머스 운영단 조직이 다소 제한적인 인원과 활동으로 운영되어 다양한 유형의 지역 소상공인에게 폭 넓은 참여기회를 제공하는 데 다소 한계가 있는 것으로 판단된다. 온라인 중심의 소비문화 및 행태를 고려할 때 지역 소상공인의 e커머스 자립을 위한 기관의 노력과 활동이 현재보다 전략적·체계적으로 확장될 수 있는 방안을 모색하는 접근이 필요하다.
- 기관은 협력·위탁업체 적기 자금결제 등 공정한 경제질서 확립을 위해 “공정가치

“창출 로드맵”을 설정하고 단계별로 추진할 목표와 활동을 구체적으로 제시한 점이 확인된다. 또한, 불공정거래 관행 방지를 위한 노력으로 선금 지급 비율, 인제세 공동부담 등 협력기업의 부담을 완화하기 위한 노력이 긍정적으로 평가된다. 다만, 협력·위탁업체와의 다양한 소통채널을 마련하고 의견을 수렴하여 기관이 설정한 로드맵의 과제와 활동의 실효성을 강화시키는 노력도 추가로 필요하다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 상생·협력 및 지역발전을 위한 기관의 노력과 성과를 “B0”로 평가한다.

2-4(2) 상생·협력 및 지역발전(계량)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
지역경제 활성화 및 상생·협력 구매실적	목표부여	100%	75.050%	75.050	2.0	1.501

나. 평가내용

- 해당 지표는 지역경제 활성화와 중소기업·사회적 경제 기업과의 상생·협력을 위한 실적을 평가하는 지표로서, 중소기업생산품, 기술개발생산품, 사회적기업·협동조합생산품, 전통시장 온누리 상품권, 여성기업생산품, 장애인생산품, 국가유공자 자활용사촌 생산품 우선 구매 실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2023년 상생·협력 및 지역발전 이행 실적의 평가 결과는 실적치 75.050%, 평점 75.05점, 가중치는 2점 중 1.501점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 전체 7개 지표 중 중소기업생산품 구매 등 3개 항목에서 목표치에 미달하였으나, 전통시장 및 여성기업 생산품 구매실적에서 실적치 100%를 달성하여 전체 실적치 평점은 75.050점, 가중치 1.501점을 획득하였다.

지표명	평점	가중치	득점
중소기업생산품	92.460%	0.5	0.462
기술개발생산품	3.832%	0.2	0.008
사회적기업·협동조합생산품	57.880%	0.2	0.116
전통시장 온누리 상품권	100.000%	0.3	0.300
여성기업생산품	100.000%	0.2	0.200
장애인생산품	67.220%	0.4	0.269
국가유공자활용사촌생산품	73.000%	0.2	0.146
합계	75.050%	2.0	1.501

라. 추세분석

- 중소기업생산품 우선 구매 실적은 2020년~2022년 모두 평점 100점을 유지했으나, 2023년은 92.46점으로 0.462점을 획득하였다.
- 기술개발생산품 우선 구매 실적은 2020년 27.659점, 2021년 55.11점, 2022년 16.386점, 2023년 3.832점으로 0.008점을 획득하여 지속적인 실적치 감소를 보이고 있어 개선이 필요하다.
- 사회적기업·협동조합생산품 우선 구매 실적은 2021년~2022년까지 100점을 유지하였으나 2023년 구매 실적이 하락하여 57.877점을 획득하는데 그쳤다.
- 전통시장 온누리 상품권 구매 실적은 2020년 이후 2023년까지 모두 평점 100.000점을 유지하고 있다.
- 여성기업 생산품 우선 구매 실적은 2020년 이후 2023년까지 모두 평점 100.000점을 유지하고 있다.
- 장애인생산품 우선 구매 실적은 2020년 56.099점, 2021년 66.648점, 2022년 87.045점으로 우선 구매 관리 노력으로 상승 추세를 보여왔으나, 2023년 67.220점으로 하락하였다.

- 국가유공자 자활용사촌 생산품 우선 구매 실적은 2020년과 2021년 100점이었으나, 비용 절감 등 일부 영향으로 2022년 68.296점, 2023년 73.00점으로 하락 추세를 보이고 있다.

2-5. 윤리경영

- 기관은 전년도 지적사항으로 종합청렴도 개선 및 청렴역량 강화를 위한 노력과 환류과정이 필요하다는 의견을 받았다. 이러한 지적사항을 개선하기 위해 부패방지경영TF를 구성하고 부패 및 청렴과 관련된 리스크 요인을 182개 발굴하고, 4개의 개선과제 이행을 수립하여 적극적으로 청렴도와 윤리경영을 위해 노력한 점이 인정된다.
- 기관의 윤리경영을 위해 기관장이 높은 리더십을 보이며 내부통제시스템을 구축하기 위해 노력하였으며, 선제적으로 윤리 리스크를 관리하기 위해 노력하였다. 윤리경영을 위한 추진전략을 내부통제 체계 구축, 취약분야 집중 개선, 내부통제 공감대 형성으로 구성하고 내부실행 조직을 감사팀, 기획혁신부, 경영지원부 등 여러 부서가 참여하는 내부통제시스템을 구축한 점이 확인된다.
- 윤리경영을 위해 기관은 기관장 중심(Top-down)의 윤리경영 내재화 노력과 실무자 주도(Bottom-up) 내재화를 구분하여 세부적인 부패리스크를 선정하고 개선하기 위해 노력한 점이 확인된다. 이러한 노력의 성과로 자체감사 지적사항 조치 이행률 100% 달성과 3년 연속 외부 부패 경험이 발생하는 않는 점을 확인할 수 있다. 다만, 자체점검에서 발견된 리스크 요인(의도적, 비의도적)들의 발생상황(빈도와 유형)의 변화를 추적하여 기관 내부의 청렴수준과 부패행위 개선의 성과를 점검하는 노력도 추가로 필요하다. 예를 들어 1년간 수의계약이 체결된 조달의 경우, 계약체결 이후에도 공정계약에 관한 지침과 기준을 준수하고 있는지 사후 점검하여 개선과제를 발굴하고 지속해서 리스크 관리의 역량을 향상하는 접근도 고려가 가능하다.
- 기관은 지속가능한 윤리경영을 달성하기 위해 '10대 원칙'을 반영한 전략 및 과제를 설정하여 지속가능 윤리경영 문화를 조성하기 위해 노력한 점이 확인된다. 특히, 맞춤형 청렴교육 다각화, 반부패 내재화·역량 강화, 신고제도 운용 활성화 등과

같은 청렴의식과 문화를 확산하기 위해 노력한 점이 확인된다. 다만, 이러한 노력이 직원들의 윤리경영 및 청렴의식에 어떠한 변화를 발생시키는지 점검하여 그 결과를 환류할 필요가 있다. 또한, 기관이 이해충돌 방지를 위한 기관의 현안발굴과 노력의 성과도 직원들의 인식수준을 중심으로 조사하여 지속적으로 환류하는 접근이 필요하다.

- 기관은 근로자와 대국민 맞춤형 인권존중 문화 확산을 위해 중소기업, 장애인, 청소년을 대상으로 인권보호 활동의 중요성과 사회적 필요성에 관한 공감대를 형성하기 위해 다양한 활동을 추진한 점이 확인된다. 다만, 기관의 인권경영 의식 및 내재화 활동으로 기관 내부의 의식과 내재화 수준 변화와 기관 외부의(시민, 기업 등)의 내재화 수준의 변화를 점검하여 지속적으로 환류하는 노력도 추가로 필요하다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 윤리경영을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

3. 재무성과관리

3-1. 재무예산관리(비계량)

- 기관은 전년도 지적사항으로 예산총액 및 지역센터 증가에 따라 예산의 편성 및 집행통제기능을 유지하기 위한 구체적 전략 수립 대응의 필요성을 지적받았다. 이에 대해 기관은 실시간 예산집행 모니터링 및 재무사고 방지, 예산관계자 실무 간담회, 업무계시판 신설 등 예산 집행을 위한 개선 노력이 인정된다. 다만, 지적사항의 취지는 예산 집행, 예산 편성 및 기획 기능의 전반적인 예산 기능과 관련한 구체적 전략 수립 제시를 요구하였으나, 기관은 예산 집행단계에서의 예산 업무 개선에 집중하였는 바 예산편성 프로세스, 경영전략목표와의 연계 등에서의 구체적 방안을 도출할 필요가 있다. 기관 사업은 수탁사업으로서 보조금수익 및 집행을 통해 수행되어지고 있어 사업수행계획 수립, 확정에 있어 주도적 역할에는 한계가 있다. 중장기적으로 출연금 수령방식으로 전환하여 고유목적사업의 주도적 역할 수행이 요구될 경우 이러한 예산 기획과 편성단계에서의 구체적

방안이 지속적으로 제시되어져 강화, 구축되어야 하며, 현재의 재무적 현황인 낮은 자본금과 미처리결손금을 개선하기 위한 기반 마련을 위해서도 필요할 것이다.

- 기관은 당해연도 예산 절감을 위해 경상비 및 사업비 측면에서의 절감 사례를 제시하고 적절한 절감 성과를 도출 및 제시하여 노력이 인정된다. 다만, 예산절감의 사례별 제시에서 나아가 향후 예산 편성 및 집행에 반영할 수 있도록 지속성 있는 예산 절감 프로세스를 분야별 제시하고 전사적 공유 및 포상 등이 반영된 체계적인 전략적 방안을 통한 접근이 요구된다.
- 기관은 전략적 재무성과 관리체계 구축을 통한 재무구조 안정성 확보를 위한 미션으로부터 환경분석을 통한 전략 목표별 예산 편성까지 구조적 재무체계를 제시하여 긍정적 노력이 인정된다. 다만, 재무구조의 안정성 및 구축성 확보를 위한 사전 정의 및 구체적 목표치 설정, 이를 위한 재무구조 및 사업별 손익 관리 등을 위한 성과지표 등 구체적 방안의 제시가 필요할 것으로 사료되며 현재 이월결손금으로 인해 자기자본이 결손상태이므로 이를 위한 추가적인 예산확보 등 사업수행체계 개선방안을 포함한 중장기적인 방안 수립이 요구된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 재무예산관리를 위한 기관의 노력과 성과를 "C"로 평가한다.

3-2. 재무예산성과(계량)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
$\frac{\text{사업비집행액}}{\text{사업비예산현액}}$	목표대실적	100	98.798	99.038	4	3.962
$\frac{\text{일반관리비}}{\text{매출액(또는 예산액)}}$	목표부여 (편차)	최고:0.174 최저:0.217	0.219	20	3	0.600

나. 평가내용

- 사업비예산현액 대비 집행액을 평가하는 지표로서, 기관의 집행률 관리 노력으로

매년 높은 수준의 집행율을 보이고 있어 2022년 99.477점, 2023년 99.038점을 획득하여 당해연도 가중치 4점 중에서 3.962점을 달성하였다.

- 일반관리비 관리지표는 매출액 대비 일반관리비 비율을 통한 일반관리비 절감 노력을 평가하기 위한 것으로 목표부여 표준편차방식으로 측정하여 2022년 49.877점, 2023년 20점을 획득하여 가중치 3점 중에서 0.600점을 달성하였다.

다. 항목별 원인

- 사업비집행율은 매년 기관 자체적인 예산집행 실적 관리 등 사업비 관리 노력으로 높은 수준의 성과를 나타내고 있다.
- 일반관리비 지표의 실적치는 2020년 0.180, 2021년 0.206, 2022년 0.189로 절감 노력에 따른 감소 추세를 보이고 있으나, 2023년 사업비 감소 대비 일반관리비 절감의 한계로 인해 0.219로 최저 목표치에 근접한 실적치 하락을 나타내게 되었다.

라. 추세분석

- 사업비 집행율은 기관 자체적인 예산 관리 노력으로 목표치(100%)에 가까운 수준으로 관리되고 있다.
- 일반관리비 관리는 기관 사업예산과 일반관리비가 증가 추세를 나타내어 지표 관리를 통한 관리가 이루어졌으나, 자체적인 예산 확보의 한계 등 사업비 감소, 기존 인원 증가 등에 따라 당해연도의 지표 수치는 하락세를 나타내게 되었다.

3-3. 효율성 관리(계량)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
순사업비 평균인원	목표부여 (편차)	최고:84,4 77,868 최저:70,7 25,076	77,087,0 91	57.008	4	2.280

나. 평가내용

- 평균인원 대비 순사업비 비중을 통해 사업수행의 효율성 향상 실적을 평가하는 지표로서 목표부여 표준편차방식으로 평가하였다.
- 당해연도는 사업비 감소 대비 과거연도부터의 인원 증가로 인해 낮은 목표 달성도를 나타내어 가중치 4점 중 2.280점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 효율성관리지표는 과거 하락 추세였으나, 2022년 인력 효율화 등 사업수행 효율 제고 등 노력으로 평균인원 대비 79,893,604원으로 실적 증가를 기록하였으나, 2023년은 사업예산 감소 등 순사업비 감소, 과거 연도의 인원 증원 등 영향으로 인해 저조한 실적치를 달성하게 되었다.

라. 추세분석

- 효율성관리지표는 평균인원과 사업비 규모가 모두 증가하여 2021년 69,813,639원, 2022년 79,893,604원, 2023년 77,087,091원의 증가 추세를 나타내고 있으나 표준편차의 증가로 인한 높은 최고치 설정 등으로 평점 57.008점을 획득하여 가중치 4점 중 2.280점을 달성하였다.

4. 조직 및 인적자원관리

4-1. 조직 및 인적자원관리 일반

- 기관은 22년 7월부터 이어진 공공기관 효율화 기조에 따라 조직의 기능을 조정하고 중장기 인력계획 상의 정원 축소 방향이 확인되는 등 전반적인 조직인력을 효율화하는 노력을 기울인 것으로 판단된다. 또한 전년도부터 이어진 임시조직 활용 노력의 연장선상에서 임시조직의 성과인 센터 신설 완료 시 임시조직을 종료하는 등 임시조직을 적절히 활용하였으며, 기획조직과 실행조직의 역할을 반영한 지표개선 등의 평가편람 개정 성과가 확인된다.
- 기관은 인사 운영에 대한 문제의식 확인 및 문제 발굴, 개선조치 도출의 과정에서

직원들과의 소통을 강조하고 공감대를 형성하여 제도 개선방안을 도출하는 노력을 기울인 것으로 확인된다. 또한 성과중심 조직혁신을 위한 내부 평가체계의 확립을 위해 성과급 차등 및 직무별 성과책임 규명과 목표설정 등 다양한 노력을 기관 내외부 의견 수렴을 거쳐 추진하였다. 그 결과 직원들의 직무몰입 및 조직몰입, 주니어보드 등에 대한 만족도가 향상되는 등의 성과들이 확인된다.

- 또한 기관은 육아기 부모 등 직원들의 수요를 반영한 가족친화 제도 운영으로 실질적인 일·가정 양립의 근무 환경 및 조직문화를 형성하였으며, 7년 연속 가족친화기업 인증 및 가족친화제도 만족도 상승이라는 긍정적인 성과로 이어진 것이 확인된다. 특히 육아휴직 및 육아시간과 같은 제도 활성화에 가장 장애요인이 되는 대체인력 확보 문제에 대응하기 위해 휴직사용 사전조사 및 대체인력 조기선발로 소속부서 및 해당직원의 부담을 완화시켜주는 노력을 기울인 것이 인정된다. 또한 생활환경변화에 따른 근무 다변화를 수용하고 촉진하기 위한 연가저축제도 활성화 등의 노력으로 연차 사용이 크게 확대되고 업무능률 향상을 위한 휴식 보장의 조직문화가 형성된 것으로 보인다.
- 다만 자체 조직진단은 조직의 기능과 업무 프로세스에 대한 데이터 기반의 객관적인 진단 근거가 반영된 조직진단이라기보다, 부서장 및 경영진들의 상시 업무 파악 및 조직개편 등 일상적인 조직 운영의 일환으로 판단되며, 이러한 조직진단의 과정과 결과의 적절성 여부를 확인하기는 어려운 것으로 판단된다.
- 또한 직무 전문성이 강화된 근거로 제시된 '직무교육의 현업 적용도'는 단순 만족도 조사에 해당하여 현업 적용 정도를 파악할 수 있는 측정이 이루어진 것으로 보기 어려우며 세부 교육과정별로 조사가 이루어진 것도 아니기 때문에, 현업적용도의 개념과 측정은 부적절한 것으로 판단된다. 향후 직무교육의 실질적인 효과성 및 전문성 향상 등의 효과를 확인하기 위해서는 현업적용도의 개념 명확화와 조작적 정의, 그에 대한 측정타당성이 확보될 수 있는 측정문항의 마련이 필요할 것으로 보인다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 조직 및 인적자원관리 일반에 대한 기관의 노력과 성과를 "B+"로 평가한다.

4.2. 노사관계

- 기관은 전년도 지적사항을 반영하여 노사공동 실무자가 직접 참여하는 '직원 근무환경 개선TF'를 운영하고, 노무 예비전문가 신규 양성을 위한 노사 공동교육을 추진하는 등의 노력을 기울인 것으로 확인된다. 또한 노사 협의체계 운영을 개선하고 실질적인 현안을 다룰 수 있도록 노력하여, 협의안건 이행률이 전년대비 상승하는 등의 성과를 거두었고, 이 밖의 소통에도 활성화 노력을 기울여 근로조건을 개선하고자 한 노력도 긍정적이다.
- 기관은 노사공동 사전상담 활성화로 기관 내 고충처리의 실효성 있는 사전적 대응과 관리가 이루어진 것으로 보이며, 이를 통해 전년도 고충처리 신고접수 'ZERO'의 성과를 달성하는 등 긍정적인 결과로 이어진 것으로 인정된다. 이는 기관 내 갈등관리의 일환으로 볼 수 있는 기관의 노하우 축적으로 이어질 수 있는 경험으로, 향후 조직의 무형의 자산으로 발전시킬 필요가 있다.
- 기관은 근로자의 경영참여 다각화를 위한 제도 구축 노력을 통해 상생의 노사관계 구축 및 지속가능한 조직으로 성장하기 위한 노력을 지속할 필요가 있다. 또한 노사관계 전략체계의 실행력 제고를 위해 설정되어 있는 실행과제별 성과지표를 지속적으로 운영할 필요가 있으며, 정기적인 모니터링 및 환류체계를 강화하기 위한 노력도 지속할 필요가 있다.
- 기관은 노사협력을 통한 근로조건의 실질적 향상을 도모하기 위한 노력으로 유연한 근무환경을 조성하는 제도적 개선 노력을 기울였으며, 육아시간휴가 확대 및 보상휴가 최소사용 단위 조정과 같은 성과로 이어진 것이 확인된다. 다만 ESG 경영가치 실천을 위한 노사공동의 노력은 '노사공동 플로깅' 외에는 확인하기 어려우며, ESG 경영을 위한 기관의 노력은 대체로 ESG가 강조되고 있는 최근 기조에 맞는 기관경영이 이루어진 것으로 판단하는 것이 적절하다. 또한 조직건강도 조사 중 업무중요도는 ESG 관련 지표로 보기 어려우며, 이를 협력적 노사관계의 결과로 보기는 어려운 것으로 판단된다. 향후 기관은 ESG 경영 등 사회적 책임과 관련된 노사 교육프로그램 운영을 강화할 필요가 있다.
- 기관의 노사는 기관의 노무관리 전문성을 제고하기 위해 실무자의 분야별 전문교육을 강화하였으며, 노사관계 예비전문가 양성을 위해 고충상담원을 추가하여 인력 pool의 확대 노력을 기울이고 있는 점이 확인된다. 또한 현안별

원스톱 협의체계 운영으로 이루어지는 노사실무협의회를 통해 기타공공기관 전환에 따른 평가, 인사, 임금 등 현안에 대한 협의가 상당수 이루어진 것으로 확인되며, 노조 집행부의 전국 지역센터 순회 간담회로 조합원 및 관리자와의 면담을 실시하는 등 노사협력 안정화를 위해 이루어진 기관의 노력도 인정된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 노사관계를 위한 기관의 노력과 성과를 “B+”로 평가한다.

5. 보수 및 복리후생관리

5-1. 보수 및 복리후생(비계량)

- 기관은 직무급 도입 3년차로서, 직무분석 등 사전 절차를 충실하게 이행하고 직무급 도입을 위한 보수 규정 개정 등 직무중심의 보수체계 개편을 위한 노력을 기울인 것으로 평가된다. 특히 직무급 준비 시기에 마련된 직무분류 체계에 대한 직원 수용성 제고를 위해 직무분류 개선을 시행하여, 기능 중심의 직무분류체계에 사업 단위의 분류를 일부 반영하여 실무적 필요성을 결합한 직무분류 체계로 개선한 점이 인정된다.
- 기관은 직무 가치평가와 직무 역할평가를 분리하여 실시하고, 직무 가치평가의 경우 보직 직무와 비보직 직무를 구분, 차별화된 평가요소를 구성하여 구성원들의 수용도를 높이고 직무급 제도의 정착률을 위한 노력을 기울인 점이 인정된다. 또한 직무평가의 신뢰성 확보를 위해 직무 변경 사항의 적절한 반영을 위한 직무급심의위원회 개최 및 수시 재평가가 이루어졌으며, 투명한 정보 공개를 위해 상세 급여명세 등 급여정보 제공, 직무급 세부내역 및 월간비교 가능 자료 제공, 직무급 제규정, 평가지표 공개 및 교육 등의 구체적인 노력을 기울인 것으로 인정된다. 기본급 일부 삭감 등 기관의 직무급 도입 과정에서 합의된 구성원들의 공동부담의 수용 등 노사 공동의 이해와 합의를 거친 과정을 고려할 때, 3년차의 시점에서 직무급 관련 노조 이의제기 및 직원 민원이 없었다는 점을 통해 기관의 지속적인 노력을 긍정적으로 평가할 수 있다.
- 특히 기관 내외부 환경변화에 따라 발생하는 직무 변동 요소를 반영하기 위한

기관의 적극적인 노력에 따라 노조 및 외부 전문가가 참여하는 직무급심의 위원회가 수시로 개최되었는데(23년 9회), 직무분류체계 현행화 및 합의 도출과 같은 과정을 적극적으로 추진하고 성과를 도출했다는 점에서 기관의 노력이 인정된다. 또한 직무기술서 55개를 마련하는 등 직무급 운영을 위한 기반 마련 노력이 지속적으로 이루어진 것으로 판단된다.

- 다만 이러한 기관 노력이 반영되는 직무가치 반영 보수의 비율이 여전히 상당히 낮은 수준이며, 사실상 수당에 가까운 형태로 운영되고 있는 부분은 앞으로 개선이 필요한 부분으로 평가할 수 있다. 비보직자의 경우 직무급 비율은 3.3% 수준으로 속인성 연공적 급여인 기본급 75.8%에 여전히 크게 못미치는 수준이며, 기타수당에 포함되어 있는 자격수당, 선임수당, 파견수당, 직무수당 등 직무급 성격의 수당 비율이 여전히 더 높아 직무가치 반영 보수의 관리가 지속적으로 이루어져야 한다는 점이 확인된다. 보직자의 경우 기본급을 대체하는 직무급의 도입 대신 직무수당의 형태만 운영되고 있어, 24년 추진 예정인 직무급 전환을 위한 실효성 있는 노력이 이루어져야 할 것으로 판단된다.
- 기관은 현실적으로 사업 단위의 업무 구성이 이루어지고 있는 기관의 특성을 고려하여 직무분류체계의 현행화를 추진하고 이를 직무가치평가와 연계하여 비교적 수용성 높은 제도 운영을 추진하고 있는 것으로 판단되며, 향후 이러한 제도 운영 기반을 공고히 하여 직무가치반영 보수 비율을 향상시키는 보수체계 개편 중장기 로드맵을 마련할 필요가 있다. 또한 직무급 제도 고도화에 따라, 직무평가의 결과가 반영되는 직무급과 성과평가의 결과가 반영되는 성과급의 동시 운영에서 혼선이 발생하지 않도록 구성원들에게 지속적으로 투명한 정보 제공이 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 전문직위제 도입을 위해 1개 직위에 대한 전문직위 지정으로 시범운영기간을 가졌으며, 향후 공모를 원칙으로 전문직위 배정을 예정하고 있다. 시범운영기간에는 운영 직무범위의 제한으로 본 기관 특성과 전문 영역에 해당하지 않는 안전관리 직무에 대한 지정만이 이루어졌으나, 향후 보다 기관 업무에 적합한 전문성 확보에 기여할 수 있는 직무에 대한 전문직위 지정이 이루어질 수 있도록 노력하는 것이 필요하다 하겠다. 또한 본래 전문직위제 취지에 맞게 운영되기 위해서는 많은 기관에서 기획 부서에 대한 보상 차원의 전문직위제도 활용이 이루어지고 있는 관행의 단계에서 벗어나, 향후 기관의

전략적 차원에서 전문성을 확보할 수 있는 대상 직위와 직무가 고려되어야 할 필요가 있다.

- 나아가 기관은 직무전문성 강화를 위한 HRD 체계 및 프로그램 고도화, 직무가치를 반영한 경력개발체계 구축, 직무군 연계 전문직위 유형 도출 및 전문직위제 운영, 우수성과자에 대한 특별승진제도 운영, 저성과자에 대한 코칭 프로그램 운영 등 직무성과중심의 조직문화 구축을 위한 노력도 지속되길 기대한다.
- 기관은 국민 눈높이에 맞는 합리적 복리후생 제도 운영으로 지역사회에 대한 공헌을 확대하는 방향으로의 전환을 추진하였다. 이를 위해 문화체육행사의 일과시간 외 운영, 1인당 행사비(50%) 및 복리후생 지원단가(3%) 감축, 부서운영비 등 절약을 추진하여 지역사회 동반성장 및 사회공헌을 위한 활동을 확대한 것으로 확인된다. 이는 주무부처의 혁신계획 점검 및 유관기관 교차검증을 통해 진행되어 기관 복리후생 제도의 적정성 및 정합성 검토를 병행한 것으로 인정되나, 기관의 복지예산 감축에 따른 근로여건 및 조직만족도 저하를 예상할 수 있기 때문에 이에 대한 인식조사 및 모니터링과 환류 활동이 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 공공기관 임금피크제에 대한 정부 권고사항을 준수하고 있는 기관으로, 단계적 임금 감액을 통한 대상자 체감 완화, 사측지정이 아닌 대상자 인터뷰를 통한 적합 직무 배정, 별도정원 활용한 청년 신규채용, 임금감액분에 해당하는 만큼 근무시간 단축 등 적법하고 합리적인 제도 운영을 위한 임금피크제 고도화 및 지속가능성 확보 노력이 이루어진 것으로 평가된다. 또한 임피인력을 활용한 '세르파 프로그램'의 운영으로 은퇴 후 전직지원 프로그램을 개발하고 운영하는 노력을 기울인 것으로 평가할 수 있다. 또한 2년 연속 동일 중소기업에 대한 프로그램 운영으로 연속성 있는 노하우 전달, 해당 기업과의 적극 협의를 통한 업무영역 확대 및 제도 보완 노력을 체계적으로 기울인 것으로 확인된다. 향후 임금피크 대상자 맞춤형 전직지원 프로그램으로서의 세르파 프로그램 운영 우수 사례기관으로 평가될 수 있도록 실효성 있는 운영이 지속되길 기대한다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 합리적인 보수 및 복리후생 제도 구축을 위한 기관의 노력과 성과를 "B+"로 평가한다.

5-2. 총인건비 관리(계량)

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
$\frac{\text{실적년도 총인건비} - \text{전년도 총인건비}}{\text{전년도 총인건비}}$	목표부여	1.7%이내	1.2405%	100	3	3.000

나. 평가내용

- 총인건비 관리 지표는 정부기관 예산편성지침의 총인건비 인상을 준수 여부를 평가하는 지표로서, 2023년 총인건비 인상을 가이드라인 1.700% 준수 여부를 목표부여방식으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 총인건비의 지속적 관리, 인건비 예산 수립시 정부의 예산편성지침을 준수 노력 등으로 실제 인상율은 정부 예산편성지침의 2023년 총인건비 인상을 가이드라인을 준수하였다.

라. 추세분석

- 기관의 총인건비 인상율은 2021년 - 0.890%(상한 0.90%), 2022년 - 0.580%(상한 1.40%), 2023년 1.240%로 매년 정부의 예산편성지침의 가이드라인을 준수하고 있다.

Ⅱ. 주요사업

1. 미디어 소통역량 강화

1-1. 미디어교육 운영 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
미디어교육프로그램 출석률×40%+취약계층 미디어교육프로그램 실적×30%+미디어 리터러시역량 향상도×30%	목표부여 (편차), 목표대실 적	(1)미디어교육프로그램출 석률(%) 최고:95.381, 최저:91.091	95.47	100	3.2	3.200
		(2) 취약계층 미디어교육 프로그램 실적(회) 최고:204.809 최저:105.191	206	100	2.4	2.400
		(3) 미디어 리터러시 역량 향상도(%) 목표치 6	6.18	100	2.4	2.400

나. 평가내용

- 미디어교육의 질적 운영 성과는 교육프로그램 출석률, 취약계층의 미디어교육 접근성 향상 관련 프로그램 실적, 역량 향상도로 세부 구성된 지표이다. 세부 3개 지표 모두 최고 목표치를 초과 달성하여 가중치 8점을 모두 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 3개의 세부 구성 지표별로 원인을 파악하면, 전 생애주기 대상의 미디어 교육을 확대하고 전문성을 강화 노력하여 출석률을 제고하였고, 미디어 교육프로그램은 지역 시청자미디어센터를 중심으로 특수학교, 경로당 등 취약계층에 대한 교육 확대 및 협력 강화를 통해 교육프로그램의 실적을 달성하였다. 이들 수강생에 대한 조사 분석을 통해 역량을 측정하여 이를 계량화한 결과 해당 목표를 상회하였다.

- 미디어교육 출석률은 2021년 91.837%, 2022년 93.236%, 2023년 95.47%로 지속적 상승 추세를 나타내고 있다. 취약계층 미디어교육 운영 실적은 2021년 124회, 2022년 155회, 2023년 206회로 점진적 확대를 나타내고 있다.

1-2. 이용자 안전 강화

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
무사고 달성 노력 = 100점 - 사고발생 합계 점수	목표대 실적	100점	100점	100.000	2.000	2.000

나. 평가내용

- 이용자 안전 강화 지표는 대국민 이용 시설에 대한 무사고 유지를 위한 기관의 노력을 평가하는 것으로서, 사고 발생으로 인한 보험금 지급액에 대해 상해 정도를 사망사고(40점), 중상(15점), 경상(3점), 기타(2점)으로 나누어 사고 발생점수를 합산하여 무사고(100점)에서 차감하여 평가하였다. 2023년 이용자 안전강화 지표는 사고발생건수는 없는 목표치 100점 대비 실적 100%를 달성하여 가중치 2점 중 2점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 안전보건경영시스템(ISO45001) 인증, CMF통합안전활동 지수 운영 등 안전보건경영시스템 고도화, 중대재해 예방활동, 안전교육 자율평가 등 안전체계, 관리, 의식개선 등 다각도 노력으로 근로자 및 이용자 대상 안전사고가 발생하지 않아, 사고 발생점수 0점으로 무사고를 유지하여 사고 발생 보험금 지급이 없는 등 무사고 노력으로 100점을 달성하였다. 2019년 이후 목표치 100%를 모두 달성하는 무사고 실적을 유지하고 있다.

1-3. 미디어 소통역량 강화 성과관리의 적정성

- 기관은 설립목적, 미션 및 비전, 중장기목표, 4대 전략목표 및 12대 전략과제를 반영하여 전 국민 대상 맞춤형 미디어 교육을 통한 미디어 역량 강화라는 ‘미디어 소통역량 강화’를 주요사업으로 도출하였고, 3개의 평가 대상사업을 선정하였다. 기관의 성과목표 도출과정은 적절하며, 도출된 성과목표는 기관의 설립목적, 미션 및 비전, 4대 전략목표 및 12대 전략과제와 유기적으로 연계되어 있다고 판단된다. 기관은 성과지표 Pool에서 핵심성과지표 선정 시 SMART, 전략연계, ESG를 고려하고, 요인별로 가중치를 달리 적용하여 지표의 적합성을 분석함으로써 성과지표 선정의 최적화를 도모한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만, 기관이 전년도 평가보고서를 반영하여 성과지표 Pool 구성과 절차의 체계성 및 합리성을 확인할 수 있도록 탈락지표를 포함한 성과지표 Pool을 일부 제시하고는 있으나, 핵심적인 성과지표에 대해서는 선정과정을 구체적으로 기술하고 탈락지표에 대한 설명을 보강함으로써 지표향상을 위해 노력하는 모습을 보일 필요가 있을 것이다.
- 목표의 도전성과 관련하여, 신설 지표인 수강생 미디어 역량점수를 전년도 대비 3%이상 상향목표를 설정하였고, 취약계층 교육 참여 인원수를 전년대비 20% 이상 상향한 도전적인 목표를 설정한 것은 긍정적으로 평가되나, 왜 이러한 도전적인 목표설정이 가능한지 설명이 추가되어야 할 것으로 보인다. 아울러, 시청자센터의 이용자 수가 프로그램의 운영 횟수 확대 및 지역사회 협력 등을 통해 증가하고 있는 것은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 성과목표의 전략적 달성을 위해 디지털 미디어 환경 변화, 정부정책 방향, 국민 니즈를 반영하기 위한 설문조사를 통해 사업추진 방향을 설정하고, 대상사업별로 2028년도까지의 중장기 추진계획을 수립하는 등 실행계획을 구체화하려는 노력이 인정된다. 기관은 SWOT 분석을 통해 교육 통한 미디어 역량 증진, 신기술 미디어교육 확대, 미디어교육 전문성 강화, 취약계층 미디어교육 지원, 찾아가는 교육 서비스 확대, 미디어교육 사각지대 발굴 및 지원, 시청자미디어센터 추가 건립, 외부기관 협력사업 확대 등 성과목표 달성을 위한 '23년도 8개의 추진전략을 선정하였는데 내부역량 및 외부환경을 고려하여 대체로 적절한 추진전략 도출이 이루어졌다고 판단된다.
- 사업추진 체계는 자원 배분의 방향은 자체연구 예산확대와 신규 취약계층 대상

교육확대 등의 지속사업과 센터 추가 건립을 위한 한시 기관 운영 등으로 적절히 배분되고 있는 것으로 보이고, 조직 및 인력운영에서도 인력의 대폭적 증가 없이 사업을 추진하고 있다. 다만 취약계층 교육 참여 인원수를 보면 인력 운영 계획에는 인력이 줄었음에도 전년대비 20% 상향된 5.3만 명을 목표로 하였는데, 나눔버스 운영의 합리화만으로 가능한 일인지 설명이 필요해 보인다.

- 기관은 4차 산업혁명으로 촉발된 미디어 환경변화에 유아부터 노인까지 모든 세대가 능동적으로 대응하게 위한 맞춤형 교육으로 국민 미디어 역량 향상을 도모하자 유·아동기(미디어 환경 이해와 이용습관 형성기), 학령기(미디어 경험확장과 이용자 역할 탐색기), 청년기(미디어 삶 영역 확장과 이용자 역할 탐색), 중·장년기(미디어 활용 사회·경제적 역할 수행), 노년기(미디어 활용격차 해소와 여가생활 지원)로 생애주기 미디어 교육을 프레임하였다. 기관이 생애주기별로 미디어교육 관련 현안을 진단한 후 생애주기별 특성과 미디어 이용역량을 고려한 전 국민 맞춤형 미디어교육을 지원한 점은 긍정적으로 평가된다. 특히, 건강한 신기술 이용환경 조성을 위한 교육과 신기술의 역기능에 대한 교육을 개설한 것은 기술의 부정적 이용에 대한 사회적 우려가 커지고 있는 상황에서 적절한 대응으로 보여 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 미디어교육의 전문성을 강화하고 강의 품질을 향상하고자 강사 역량을 강화하고 교육프로그램 내실화를 도모하며 성과공유 워크숍과 공모전을 통해 소속감을 강화하고, 강사 수준별 미디어교육지도사 자격 검정 및 자격증 발급을 재개하여 공신력을 강화한 점은 긍정적으로 평가된다. 또한 관련 연구를 통해 미디어 역량을 기존의 3대 역량에서 4대 역량으로 세분화 및 구체화하고 교육 자료도 모듈형으로 전환하였을 뿐만 아니라 방통위, 문체부, 교육부 등 관련 부처와 합동으로 종합계획을 수립한 것은 바람직한 것으로 평가된다. 특히 강사의 만족도가 지속적으로 상승하고 있는 것도 주요한 성과라고 할 수 있겠다.
- 기관은 대구와 경남에 신규 시청자미디어센터를 개관하여 센터 설치 지역과 미설치 지역간의 격차를 줄이고 노후장비 개선을 위해 꾸준히 노력하였을 뿐만 아니라 중량과 부피가 큰 방송장비를 배달하는 서비스를 도입하여 장비대여 횟수가 '22년 8천 회에서 '23년 3.4만 회로 증가한 것은 획기적인 성과라고 하겠다. 이를 통해 연인원 100만 명 이상이 시청자미디어센터를 이용하였으며, 지자체 주민과의 협업, 전국 대학교의 디지털 미디어 관련 학과들의 강좌 및 지원을

확대하여 청년 대상 미디어 교육을 활성화한 것은 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 미디어 역량교육, 취약계층 지원, 시청자미디어센터 활성화 등을 위한 모니터링에도 노력을 기울여 미디어역량, 만족도 등의 지표를 이용한 평가와 미디어교육위원회의 점검 등을 통해 현안과제를 도출하고 있는 점은 긍정적으로 평가되나 위원회의 활동과 현안과제 발굴이 해결 노력으로 적극적으로 반영되는 운영 체계를 구축할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관의 주요사업에 대한 계량지표는 미디어교육 수료율, 수강생 미디어 역량 점수, 취약계층 교육 참여 수, 취약계층 이용자 만족도, 시청자미디어센터 이용자 수, 시청자미디어센터 종합만족도 등 6개 지표인데 모든 지표의 실적이 목표를 달성하는 성과를 거두었으며 이는 기관의 노력으로 인정된다. 기관이 실시한 노인, 장애인, 학교밖청소년 등 취약계층 참여인원이 전년대비 23.8%가 증가한 것은 기관의 성과로 인정된다. 미디어교육 수료율은 교육의 질적 성과를 측정할 수 있는 중요한 지표임으로 지표 고도화를 통해 지속적으로 관리할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관이 선정한 비계량지표인 미디어교육 전문성 강화, 미디어 취약계층 지원 다각화, 시청자미디어센터 대외협력 강화는 당초에 계획했던 목표를 대체로 달성했다고 판단된다. 기관은 국내 최초로 생애주기별 미디어교육 프레임워크를 개발하여 '24년 교육부 '디지털 문해력 교육' 운영기관으로 유일하게 선정되었으며, 최초로 재외국민, 외국인 등을 대상으로 하는 교육을 실시하였다. 특히, 공공기관·민간 간 협력사업(1,100 건)을 적극 추진하여 ESG가치 창출을 도모한 결과 보건복지부·환경부 장관상을 4건 수상한 점은 우수사례로 평가된다.
- 기관은 '22년 경영평가단이 권고한 성과지표 Pool 구성과 절차의 체계성 확보 필요에 대해 내부 및 외부의 의견을 수렴하고 주무부처와 협의를 통해 주·보조 성과지표로 구분하고, 분기별로 지표를 점검하고 추진현황을 공유하였고, 중복우려가 있는 지역 현안사업 반영 사업은 시청자미디어센터 이용 활성화와 미디어를 통한 사회현안 해결 사업으로 구분하였으며, 미디어리터러시 지수 고도화를 위해 연구팀을 선정하여 문항을 고도화한 것 등은 기관의 개선노력이 인정된다.
- 한편 기관은 경영계획 수립, 사업추진·점검, 내·외부 평가, 성과공유 및 개선과제

도출을 시행하는 자체평가 시스템을 구축 및 운영하고 있는데 그 결과를 차년도 사업계획 수립에 반영하고 있다. 전년도와 당해 연도의 우수한 점과 미흡한 점을 차년도에 반영하는 환류활동은 바람직한 환류시스템으로 평가된다. 기관의 '22년 자체평가 결과 미디어교육 강사 역량 격차 발생을 우려하여 수준별 강사양성과정을 운영하고 자격제도를 재개하고, 취약계층을 신규 발굴하여 학교밖 청소년들에게 교육을 확대하고, 우수사업 확산을 위한 사례집을 제작하고, 학회와 연계한 세미나를 5회 개최한 하는 등의 환류계획을 통한 활동은 긍정적으로 평가된다. '24년도 환류계획으로 전국 미디어역량 주간 운영과 과제 점검 등은 적절한 환류계획으로 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 미디어 소통역량 강화 성과관리의 적정성에 대한 기관의 노력을 "B0"로 평가한다.

2. 미디어 이용자의 참여 활성화

2-1. 미디어 이용자의 콘텐츠 확산 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
시청자참여 프로그램 편성 실적 × 60% + 다매체 플랫폼 콘텐츠 활용률 × 40%	목표대 실적, 목표부여 (편차)	(1)시청자 참여 프로그램 편성분량(분) 목표치 : 69,716	77,184	100.000	6.000	6.000
		(2) 다매체 플랫폼 콘텐츠 활용률 (%) 최고:80.878 최저:50.355	81.355	100.000	4.000	4.000

나. 평가내용

- 기관의 방송사 지원을 통한 시청자 참여프로그램의 편성을 확대하는 정책 노력, 기관의 제작활동 지원을 받은 미디어 이용자의 제작 콘텐츠가 방송, 인터넷 등에 활용되는 실적을 산정하여 미디어 이용자의 콘텐츠 확산 성과를 측정하였다.
- 2023년 시청자 참여 프로그램 편성 실적이 목표치를 초과 달성하여 가중치 6점 중 6점을 득점하였다. 제작 지원을 받은 미디어 이용자의 콘텐츠 활용을 제고하기 위한 노력을 통해 콘텐츠 활용률 또한 최고 목표치를 초과하는 가중치 4점 중 4점을 획득하여 세부 2개의 지표 모두 목표치를 초과 달성하였다.

다. 항목별 원인

- 2개의 세부 지표별로 원인을 파악하면, 우수콘텐츠 발굴 지원, 지역센터와의 연계 등 시청자 참여 프로그램의 편성 지원을 확대하는 정책을 지속 추진하였고, 미디어 콘텐츠 제작 지원을 강화하고 다각화하기 위한 교육, 시설 및 장비, 컨설팅 등 지원 노력을 기울여 플랫폼을 통한 콘텐츠 활용 실적 모두 초과 달성하게 되었다.

- 방송사의 시청자참여프로그램 편성 실적은 2020년 62,591분, 2021년 65,204분, 2022년 67,595분, 2023년은 77,184분으로 지속 상승 추세를 보이고 있으며, 다매체 플랫폼 활용률 또한 2021년 44.485%, 2022년 65.634%, 2023년 81.355%로 상승 추세의 활용 실적을 나타내고 있다.

2-2. 미디어 이용자 참여 활성화 성과관리의 적정성

- 기관은 시청자의 방송참여와 권익증진에 기여라는 기관의 설립목적과 미디어 이용자의 권익증진과 건강한 미디어 생태계 구축이라는 미션 및 미디어와 함께 하는 삶에 행복을 더하는 미디어 전문기관이라는 비전을 바탕으로 4대 전략목표 및 12대 전략과제를 반영하여 미디어 이용자의 참여 활성화 사업을 도출하였으며, 지역사회 미디어 활성화와 시민 미디어 참여 활동 강화라는 2개의 평가 대상사업을 선정하였다. 기관은 성과지표 Pool에서 핵심성과지표 선정 시 SMART, 전략연계, ESG를 고려하고, 요인별로 가중치를 달리 적용하여 지표의 적합성을 분석함으로써 성과지표 선정의 고도화를 도모한 점에서 기관의 노력이 인정된다. 다만, 지역사회 미디어 활성화를 통해서 만들어진 지역 콘텐츠와 시민 미디어 참여 활동 강화를 통해 만들어지는 공익 콘텐츠는 중복의 가능성이 많아서 적절히 구분하여 산출과정에서 중복을 줄여나가려는 노력이 필요하다. 성과목표 달성을 위한 핵심성과지표로 기관은 10개의 지표를 선정하였는데 계량지표와 비계량지표의 비율을 5:5로 하였으나 이에 대한 적절한 설명이 부족하므로 가능한 계량적 지표를 개발하여 평가하고 비계량적 지표를 보조적으로 사용하는 것이 적절하다고 판단된다. 시민 미디어 참여 활동 강화와 관련한 계량 성과지표에서 공익콘텐츠 제작 및 활용 편수의 '23년 목표를 전년에 비해 120% 상향한 도전적으로 책정한 것은 긍정적이거나 SNS를 기반으로 하는 유통 플랫폼의 경우 콘텐츠의 활용이 중요하므로, 콘텐츠의 질적 향상을 위한 노력이 필요하다고 판단된다. 지역 밀착 미디어 활동 지원강화의 경우 전년대비 129% 향상으로 매우 도전적이거나, 단순한 양적인 증가와 함께 질적 향상과 관련한 지표 및 목표의 설정도 필요하다고 판단된다.
- 기관은 성과목표의 전략적 달성을 위해 국민 니즈, 정부정책, 직원 의견 수렴을 통해 사업추진 방향을 설정하고, 대상사업별로 중장기 추진계획을 수립하는 등

실행계획을 구체화하려는 노력이 인정된다. 기관은 SWOT 분석을 통해 지역 방송사 협업 확대, 지역 방송 품질 제고 및 경쟁력 확보, 지역 밀착형 미디어 활동 지원, 지역 상생 협력 강화, 공익콘텐츠 제작 지원 확대, 공익콘텐츠 발굴 및 유통 확대, 공익콘텐츠 통한 체감 변화 주도, 시민 미디어 참여 기반 조성 등 성과목표 달성을 위한 '23년도 8개의 추진전략을 선정하였는데 내부역량 및 외부환경을 고려하여 대체로 적절한 추진전략 도출이 이루어졌다고 판단된다.

- 기관은 '미디어인' 플랫폼 운영 전담인력으로 5명을 신규 확보하여 플랫폼 운영의 공공성과 전문성을 확보하려는 노력을 보인 점은 긍정적으로 평가하나 미디어플랫폼을 운영하는 것은 고도의 전문성을 필요로 하고 또 타 기관의 미디어 플랫폼과의 차별성을 갖출 필요가 있으니 '미디어인' 플랫폼의 운영과 인력관리에 관한 중·장기적인 계획 마련이 필요하다고 판단된다.
- 기관은 지역사회 미디어 활성화 사업의 일환으로 지역 방송 활성화 지원을 통해 방송산업의 지역균형발전을 도모하고자 지역 방송의 시청자참여 프로그램 제작을 지원하여 '22년 67,595분의 방영시간을 '23년 77,184분으로 전년 대비 1만 여분 편성을 확대시키고, 공동체라디오방송 프로그램 제작을 지원하여 공익 주제 프로그램 지원이 '22년 대비 '23년 10%이상 늘어난 것에 대한 기관의 노력이 인정된다. 또한 기관이 지원하는 시청자 평가프로그램과 움부즈맨 활동을 통해 지역방송 프로그램의 질적인 향상이 이루어질 가능성이 높아지고 참여시민의 의식이 함양되는 등의 긍정적인 결과가 나타나고 있다고 판단된다. 신규사업으로 채택된 지역 방송 종사자를 위한 맞춤형 교육지원은 수도권보다 상대적으로 부족한 지역인 인적·물적 자원으로 인해 방송 경쟁력 약화 및 프로그램 품질의 저하가 우려되는 지역 방송사의 개설 및 운영지원과 기존 종사자 교육을 통한 지역 밀착형 우수 프로그램 제작은 지역공동체 이해를 제고하고, 지역사회 기여도를 높이고, 기존 방송과의 차별성을 강화하는 등 청취자의 종합만족도를 높이는 것으로 나타나 긍정적인 노력이라고 판단된다.
- 기관이 처음 시행한 미디어를 통한 로컬 브랜딩은 국민체감 우수사례로 선정되어 지역 문화산업 창출까지 이어지게 되어 긍정적인 결과를 얻었다고 판단된다. 다만 이러한 활동은 기관의 고유한 업적이라기보다 다양한 기관과 지역민과의 협업을 통해 이루어진 만큼 기관의 구체적인 역할이 무엇인지 확인하고 이를 바탕으로 앞으로의 사업에 필요한 적절한 계획을 수립하는 것이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 시민 미디어 참여 활동 강화사업을 통해 다양한 채널을 통한 공익콘텐츠 발굴 및 확산을 지원하고 공익콘텐츠 제작 지원을 통한 콘텐츠 품질제고 및 경쟁력을 강화하였으며, 지역문제 의제를 발굴하기 위해 기관의 자원을 연계하고 지역의 문제해결 플랫폼에 참여한 활동은 긍정적으로 평가된다. 가짜뉴스, 음란물, 폭력성을 담은 온라인 유해 콘텐츠가 확산되고 수익창출이 아닌 공공의 가치와 공익성을 갖춘 콘텐츠의 발굴과 지원이 필요한 시점에서 공익콘텐츠의 제작편수가 '22년 1,820편에서 '23년 2,250편으로 23% 증가한 것은 긍정적으로 평가된다. 특히 장애인이 만든 콘텐츠, 시니어가 만든 콘텐츠, 임대아파트 주민이 만든 콘텐츠 등이 높은 평가와 함께 장관상, 시청자미디어대상, 혁신대상들을 수상함으로써 그 성과를 인정받은 점을 긍정적으로 평가할 수 있다. 다만 공익콘텐츠의 양적인 제작 편수 증가와 함께 양질의 콘텐츠가 제작될 수 있도록 관리의 노력이 필요하다.
- 기관은 시청자미디어대상 방송영상공모전 등의 공모전, 온라인 공공·민간 협업 플랫폼 탑재, 라디오와 텔레비전 방송뿐만 아니라 시청, 지하철 등 공공장소 송출 등 다양한 채널을 통한 공익콘텐츠 발굴 및 확산 지원은 긍정적인 활동이라고 평가된다. 다만 전국 78개 권역 케이블TV SO의 지역 콘텐츠를 한군데 모은 플랫폼인 '가지(Gazi)'의 경우 상대적으로 시청자들에게 널리 알려져 있지 않은 플랫폼이므로 적극적인 홍보 및 인지도 높은 플랫폼에 탑재하려는 노력이 필요하다고 판단된다.
- 기관은 국내최초로 시청자의 방송참여를 위한 통합 플랫폼 '미디어인'을 정식 출범시키고 인력과 자원을 투자하여 이용자 친화적인 플랫폼으로 재구성하고, 다채로운 방송참여 정보를 제공하고, 편리한 의견수렴절차, 다양한 홍보로 인지도를 제고하여 플랫폼 이용자가 30,750명, 상담사례가 254건, 상담사례 이용 건수가 1,673건을 달성한 것은 긍정적이라고 평가된다. 다만 '미디어인'이 지속적으로 발전하고 다른 기관들과 잘 협력하고 온라인과 오프라인이 연계되는 방향으로 나아가는 것에 대한 고려도 필요하다. 즉 통합 플랫폼은 출범보다 유지 및 관리가 더 중요하므로 단기 및 장기 운영계획 수립에 대한 검토가 필요하다고 판단된다.
- 기관의 주요사업에 대한 계량지표는 시청자참여프로그램 편성실적, 공익콘텐츠 제작 및 활용 편수, 다매체 플랫폼 활용률 등 3개 지표이다. 기관은 지역 방송사 협력을 통한 시청자참여프로그램 편성 확대를 통해 시청자 참여프로그램

편성실적을 작년 대비 114% 달성함 점은 기관의 성과로 인정된다. 기관은 행안부, SKB 등 유관기관과의 협업을 통한 공익콘텐츠 제작 및 유통 확대를 통해 전년 실적대비 123.6%의 공익콘텐츠 제작 및 활용 편수를 달성한 기관의 노력도 인정된다. 교육·멘토링 등을 통해 시민 콘텐츠 제작을 지원하고, 레거시미디어와 뉴미디어 플랫폼으로 확대 유통하여 전년 실적 대비 123.9%의 실적을 달성한 점은 인정되나 다매체 플랫폼 활용률이 산출지표로서 적절한지에 대한 판단이 필요해 보인다.

- 기관의 비계량지표는 지역방송사 협력 및 소통확대, 지역 밀착 미디어활동 및 지원강화, 시민 미디어 참여 기반 조성 등 3개의 지표로 구성되어 있는데 대체로 당초 계획했던 목표를 달성하였다고 평가된다. 88개 우수 프로그램을 제작지원하고, 시민 콘텐츠 2,792편을 편성하고, 96개 시민 참여 채널 확보하여 목표 대비 109% 달성한 점과 지역 방송 종사자 맞춤형 교육을 3개 분야 8개 교육프로그램 지원하여 종사자 135명 이수하게 하여 지역 방송사와의 협력과 소통을 확대한 것은 성과로 인정된다. 전국 159개 공동체 제작지원 통한 로컬 콘텐츠를 313편 발굴하고 35개 지역 골목가게 특화상품 판매하여 지역 밀착미디어 활동지원을 강화한 것도 성과로 인정된다. 기관은 시민 미디어 참여 기반 조성을 위해 '미디어인' 이용자의 의견을 수렴하고, 플랫폼 개선 수요 발굴 및 개편 작업 진행하며, 플랫폼 정식 출범 통한 방송 참여 정보 제공 및 플랫폼 이용자 만족도 73.6점으로 목표 대비 105% 달성한 점 등은 긍정적으로 평가되나 아직 시작단계인 만큼 만족하지 말고 개선의 노력을 다하는 것이 필요하다고 판단된다.
- 지역사회 미디어 활성화, 시민미디어 참여 활동 강화 중 참여프로그램 편성실적, 마을 공동체 지원 개수, 공익콘텐츠 제작 및 활용 편수, 다매체 플랫폼 활용률 등은 ESG 가치 확산이 강조되는 환경 하에서 기관이 설립목적 및 경영목표를 통해 핵심프로그램으로 발전시켜 나갈 필요가 있는 지표라고 판단된다.
- 기관은 '22년 경영평가단이 지적한 지역별 균형 지원 및 주민 의견 콘텐츠제작 과정 반영, 공동체라디오 활성화 위한 지속적 모니터링·관리 필요, 시민 공익콘텐츠 주제·활동 다양화를 통한 ESG 가치 확산, 시민 제작 콘텐츠 저작권보호 노력을 강화하는 등 적절하게 개선하였다고 평가 된다. 지역별 균형 지원 및 주민 의견 콘텐츠제작 과정 반영을 위해 전국 단위 공모 및 지역 내 유관기관협력 통한 지원 공동체를 발굴하고 주민이 직접 기획한 우수 콘텐츠도 발굴 및

지원하였다. 공동체라디오 활성화를 위한 지속적 모니터링·관리 필요하다는 지적을 받아들여 우수프로그램 공모 및 신규 방송사를 지원하였고, 실무협의, 실태점검, 평가를 통한 모니터링도 실시하고, 종사자 대상 맞춤형 교육프로그램도 운영하였다. 시민 공익콘텐츠 활동 다양화를 통한 ESG 가치 확산을 위해 SKB 등과의 협업을 통한 공익 콘텐츠 제작 및 유통을 지원하고 교육 및 멘토링을 통해 콘텐츠 전문성 확보에 기여하였다. 한편, 시민 제작 콘텐츠의 저작권보호 노력도 강화하였는데 내부적으로 저작물 관리 목록을 개편하고 콘텐츠 관리자 및 실무자의 직무교육을 실시하였으며, 외부적으로 홍보물로서 포스터 및 카드뉴스를 제작하고 배포한 점은 긍정적인 노력으로 평가된다.

- 기관은 경영계획 수립, 사업추진·점검, 내·외부 평가, 성과공유 및 개선과제를 도출하는 자체 평가 시스템을 구축 및 운영하고 있는데 그 결과를 차년도 사업계획 수립에 반영하고 있다. 전년도와 당해 연도의 우수한 점과 미흡한 점을 차년도에 반영하는 환류활동은 바람직한 환류시스템으로 평가된다. 다만, 기관은 자체평가 결과에 기반한 환류계획을 구체적으로 제시하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 미디어 이용자의 참여 활성화 사업 성과관리의 적정성에 대한 기관의 노력을 “B0”로 평가한다.

3. 소외계층의 방송시청 환경 개선

3-1. 장애인 방송 활성화

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
장애인 방송 편성 증가율 × 60% + 장애인 방송 만족도 × 40%	목표부여 (편차), 목표대실적	(1) 장애인방송 편성 증가율(분) 최고: 50,067,809 최저: 42,133,673	49,952,600	98.84	4.800	4.744
		(2) 장애인방송만족도 (점) 목표치 95.000	94.645	99.70	3.200	3.190

나. 평가내용

- 방송 시·청취에 제약을 받는 장애인의 방송시청 환경 개선 실적을 평가하는 지표로서, 자막방송·수어방송·화면해설방송 편성 실적과 관련 만족도를 평가한다.
- 2023년 장애인방송 편성 증가 실적은 최고 목표 50,067,809분 대비 49,952,600분을 달성하여 가중치 4.800점 대비 4.744점을 득점하였다.
- 장애인방송 만족도는 목표치 95.000점 대비 94.645점을 달성하여 가중치 3.200점 중 3.190점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 장애인 방송 활성화 지표는 장애인 방송(폐쇄자막, 한국수어, 화면해설방송)의 제작 지원 노력으로 최고 목표에 근접한 실적을 나타내었고, 장애인 방송의 품질 모니터링 강화 등 콘텐츠 제공 및 다수의 제작 지원 등으로 만족도 점수가 상향되었다. 장애인방송 편성증가율은 2020년 41,899,709분, 2021년 43,534,450분, 2022년 46,100,741분, 2023년 49,952,600분으로 지속적인 상향 실적을 나타내고 있고, 관련 만족도 또한 2021년 92.405점, 2022년 94.262점, 2023년 94.645점으로 상향 추세를 보이고 있다.

3-2. 소외계층의 방송시청 환경 개선 성과관리의 적정성

- 소외계층 방송시청 환경 개선사업은 디지털 기기 보급 확대 및 장애인방송 활성화로 장애인·고령층 등 전국민의 미디어 접근성 제고를 목적으로 소외계층 미디어 이용기반 강화와 장애인 미디어 서비스 활성화 지원을 평가대상 사업으로 선정하였다. 다만 동 사업이 소외계층의 방송시청 환경개선 사업임에도 세부적인 내용은 장애인 대상 사업으로만 구성되어 있으므로 장애인 위주에서 저소득층, 어르신, 다문화가정 등 다른 소외계층에 대한 확대방안을 주무부처와 협의하여 마련할 필요가 있을 것으로 판단된다. 전년도에도 동일한 내용이 경영평가에서 지적된 바 있으므로 사업구성의 적절성 제고와 다양한 계층의 미디어 접근성 확대 노력, 신규사업 발굴 등이 요청된다.
- 전년도 지적사항을 반영하여 계량 및 비계량 성과지표를 신규로 확대하고 국정과제와 연계한 점은 바람직한 개선으로 판단된다. 그러나 자원배분 계획에 있어 예산비중은 37%에 달하는 반면 인력비중은 7.9% 수준이고, 퇴사 등으로 전년 대비 인력이 8.3% 감소한 상황이므로 사업추진에 필요한 인력의 효율적 활용과 관련된 전략적 방향설정이 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 시각·청각장애이용 TV 보급방식 개선 및 수혜대상 확대를 통해 역대 최다인 20,580대를 보급하였고 전년 대비 33.3%가 상향된 누적 보급률 40.2%를 달성하였다. 기관의 장애인 TV 보급 사업이 시중에 판매되는 TV에 탑재되지 않는 기능을 개발·탑재한 별도의 제품임에도 제조사의 사회공헌 사업으로 일반 TV보다 낮은 가격으로 조달하는 점에서 사업의 지속가능성이나 경제적 합리성이 높다고 보기 어려운 구조적 문제를 안고 있다. 아울러 지속증가하는 장애인구를 고려하여 지원범위를 비저소득층까지 확대하였는데, 지원대상 선정의 우선순위가 소득 수준인지 장애 정도인지 구체화하지 않았으므로 지원실적 확대에만 치중하지 않도록 적절한 사업추진 방안을 고민할 필요가 있다. 사업예산 확보나 바우처 등을 통한 지원방법 현실화, 지원대상 최적화, 기업과의 협업체계 개선 등과 관련하여 기관의 적극적인 변화 의지가 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 온라인 장애인 콘텐츠 서비스 활성화를 위해 웹사이트 이용 편의성을 개선하고 종편 PP 2개사를 추가하였으며, 장애인 방송 신규 콘텐츠를 전년 대비

38.1% 확대 제작하는데 기여하였다. 고등강좌의 화면해설방송 제작을 확대하고 EBS의 장애인 서비스 콘텐츠 상시제공 환경을 지원함으로써 장애 학생의 학습권 보장 확대를 위해 노력한 점을 긍정적으로 평가한다. 다만 VOD 서비스 지원을 위해 전년 대비 2개사가 추가된 것은 방송사의 사회적 공감대 형성에 기관이 기여한 결과로 볼 수 있으나 시스템적인 투입 대비 성과평가 노력이 필요하고, 콘텐츠 제공은 예산지원의 결과로 볼 수 있으므로 방송사의 성과와 구별되는 기관의 성과관리에 유의할 필요가 있다.

- 발달장애인 맞춤형 전용 플랫폼 다모아 이용 활성화를 통해 이용 건수가 전년 대비 126,006건 증가하였고 제작 콘텐츠가 특수학교 교육자료로 활용됨으로써 정보격차 해소에 기여하였다. 제도 정비 차원에서 협의체 운영과 이해관계자 의견 수렴을 거쳐 소외계층 미디어 접근지원법(안)과 장애인 방송 품질 평가제(안)을 마련하고자 노력한 것은 바람직하나, 이러한 개선노력을 통해 미디어 접근성이 얼마나 개선될 수 있을 것인지를 소외계층별로 진단하고 평가할 수 있는 구체적인 효과성 측정방안도 마련될 필요가 있다.
- 주요사업별 성과 분석에 있어서 계량지표가 모두 100% 이상의 실적을 거둔 것은 바람직하나 일부 지표의 경우 목표치와 실적치가 정확히 일치하는 경우가 발견되고, 누적보급률의 경우 목표치는 달성하였으나 금년 실적치 40.2%가 '25년까지 50%를 달성하는데 충분한 것인지 확인이 필요하다.
- 환류활동의 적정성에 있어 사업대상을 노인층 등으로 확대하여 다양한 계층의 미디어 접근성을 제고하라는 전년도 지적사항은 사업명과 사업내용의 불일치에 대해 지적한 것으로 보아야 하므로 보다 적절한 개선노력이 지속되어야 할 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 소외계층의 방송시청 환경 개선 사업 성과관리의 적정성에 대한 기관의 노력을 "B0"로 평가한다.

4. 공정한 미디어 환경 조성

4-1. 미디어시장 공정성 실현 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득 점
방송광고 법규준수율 × 50% + 미디어시장 불공정 행위 개선인식도 × 50%	목표부여 (편차), 목표대실 적	(1)법규 준수율(%) 최고: 95.064 최저: 78.627	87.869	64.981	1.500	0.975
		(2) 개선 인식도 (%) 목표치 71.0	71.3	100.000	1.500	1.500

나. 평가내용

- 미디어시장의 공정성 실현 실적을 측정하는 지표로서 2개의 세부 지표로 구성되어 방송광고의 법규 준수 실적, 불공정 행위 개선 인식 정도를 측정하는 것으로서 세부 지표 중 법규준수율은 가중치 1.5점 중 0.975점을 획득하고 개선 인식도는 가중치 1.5점 중 1.5점을 모두 획득하여 총 2.475점을 획득하게 되었다.

다. 항목별 원인

- 방송광고에 대한 법규 준수를 위한 방통위 정책 수행 노력으로 법규 준수 정도는 최고 목표치에 미달하여 보다 정책 노력이 요구되며, 개선 인식도는 지속적 사업 수행 노력으로 목표치 달성하게 되었다.

4-2. 공정한 미디어환경 조성 성과관리의 적정성

- 기관은 공정한 미디어 환경 조성을 위해 시청권 보호 모니터링 강화와 미디어 공정경쟁 기반 강화를 평가대상 사업으로 선정하고 적합성 분석을 통해 핵심 성과지표를 선정하였다. 그러나 계량 성과지표 중 방송광고 법규위반 행정조치 건수의 경우 위반의심건수 확인 및 통보와 달리 기관이 통제가능한 실적이 아니고 위반대상 규정의 변화에 따라 실적이 달라질 수도 있는 점에서 적절성이 미흡하다고 판단된다. 아울러 단속을 통해 위반 자체가 감소하는 효과 내지

위반의심건수 중 실제 처분까지 이어진 비중 등을 확인할 필요가 있다고 본다. 방송시장 불공정행위 개선 인식도의 경우 필요성은 인정되나, 조사대상인 사업자가 불공정행위자일 수도 있고 피해자일 수도 있는 점에서 사업자 유형별로 개선인식도의 수치를 관리할 필요가 있다고 판단된다.

- 기관은 과도한 방송광고로부터 국민의 시청권 침해를 막기 위해 월별 모니터링을 실시하고 채널별 맞춤형 교육 등을 실시한 결과 위반 건수가 전년 대비 49% 감소하는데 기여하였다. 다만 이전 연도에 새로운 규제 사안 발생으로 위반건수가 급증했던 점에서 외부 환경변화에 영향을 받을 가능성이 크고 모니터링이 모든 위반사항을 적발한 것도 아닐 수 있으므로 보다 체계적인 점검 시스템 마련 및 보장 노력이 요청된다.
- 법규준수 교육은 신청 사업자를 대상으로 하는 점에서 처음부터 선발 오류(selection bias)가 발생할 수 있으므로 오히려 신청을 하지 않은 사업자에 대한 관리감독 강화가 필요하다. 아울러 기관이 과도한 방송광고로부터 시청자를 보호할 수 있는 수단이 사실상 제한적이고, 방송사가 아닌 대상에는 기관이 개입할 수도 없으므로 효과성을 제고하기 위한 근본적인 고민이 필요한 것으로 판단된다.
- 기관은 사회적 상황을 반영한 정책수행 차원에서 유료방송 해지 관련 민원개선을 위해 노력하였고 중소기업자 보호를 위해 불공정행위 관련 서면조사를 실시하였다. 다만 불공정행위 서면조사 결과 실질적으로 변화된 개선사항이 무엇인지 확인하기 어려우므로 보다 구체적인 사후관리 노력이 요청된다. 유료방송 민원 6백만 건 이상을 분석하여 전체 민원의 0.35%에 해당하는 시청자 이익저해 의심건수 21,286건을 도출하였고 전년 대비 감소한 것을 확인하였으나 글자 그대로 이익저해가 의심되는 건수에 불과하므로, 건수 증감에 연연할 것이 아니라 실제 침해된 이익이 얼마나 감소하였는지 질적으로 분석할 수 있는 객관적인 수단마련이 필요할 것으로 판단된다.
- 추진성과에 있어서 기관의 통제가 사실상 불가능한 법규 위반 행정조치 건수의 목표와 실적이 정확히 41건으로 일치한 것으로 나타났다. 불공정행위 개선 인식도의 경우 목표치와 실적치가 모두 전년도 실적치보다 낮으므로 도전성 측면에서 미흡한 것으로 판단된다.
- 전년도 경영평가 지적사항은 없으나 자체평가 결과 모니터링 인력의 한계가

지적되었음에도 이를 개선하기 위한 구체적인 환류활동이 이루어지지 않았다. 실질적으로 작동하는 환류체계를 마련하기 위한 노력이 요청된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 공정한 미디어환경 조성 사업 성과관리의 적정성에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

5. 주요사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

- 시청자미디어재단은 설립목적과 미션·비전을 바탕으로 중장기목표, 전략목표 및 전략과제를 설정하였으며, 이를 통해 미디어 소통역량 강화, 미디어 이용자의 참여 활성화, 소외계층의 방송시청 환경 개선, 공정한 미디어 환경 조성 등 4개의 주요사업을 도출하고, 각 주요사업별 대상사업 및 성과목표를 수립하였다. 그리고 기관은 국민 니즈, 정부 정책 및 직원 의견을 수렴하여 대상사업의 추진 방향 및 중장기 추진계획을 수립하고, SWOT 분석을 통하여 당해 연도 추진전략을 도출하고 추진전략별 실행과제를 수립하였으며, 대상사업별 자원배분 계획을 구축하였다. 특히, 기관은 성과지표 Pool을 구성하고 성과목표를 확정된 후 중간점검과 최종점검을 통해 성과지표를 점검하였으나, 지표 구성 절차의 체계성 및 합리성을 확인할 수 있는 자료를 제시하고, 핵심성과지표 선정과정과 지표점검 과정에 대해 구체적으로 기술할 필요가 있다고 판단된다. 또한, 기관은 기존의 미디어 소통역량강화, 미디어 이용자의 참여 활성화, 소외계층의 방송시청 환경 개선 사업에 더하여 공정한 미디어 환경 조성을 주요사업으로 추가하였으므로, 주요사업 관리에 만전을 기할 필요가 있다.
- 기관이 추진 중인 주요사업의 성과목표들은 대부분 달성된 듯하여, ‘시청자의 방송참여와 권익증진에 기여’라는 기관의 설립목적을 구현하고 있는 듯하다. 기관이 디지털 미디어 환경변화에 발맞추어 건강한 신기술 이용 환경 조성을 위한 교육 및 행사의 개최를 확대한 것과, 미디어 취약계층 지원의 일환으로 해외 동포들을 위한 교육을 실시한 것은 긍정적으로 평가된다. 가속화되고 있는 고령화과 미디어 환경변화를 고려할 때 노년층을 대상으로 하는 미디어 교육이 더욱 중요해지기 때문이다. 또한, 국제화 시대에 해외교민과 그 가족들에 대한 미디어 교육은 애국심의 고취 및 한류의 확산으로 연결될 가능성이 크기 때문이다. 다만 ‘미디어온’의 모바일 앱 서비스를 개시했음에도 미디어교육에 대한 접근권이

실질적으로 향상되었는지 의문이므로 앞으로 더욱 활성화시킬 방안을 모색할 필요가 있어 보인다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.