
2020년도 업 무 현 황

2020. 3.

목 차

I. 일반 현황	1
1. 설립 근거 및 목적	2
2. 연 혁	2
3. 주요 업무	3
4. 조직 현황	3
5. 운영 예산	4
II. 주요 업무 현황	5
1. 2019년도 기관 비전 및 추진전략	6
2. 기관 추진 전략별 주요 내용	7
① 맞춤형 미디어교육 강화	7
② 시청자 미디어소통 활성화	10
③ 장애인 미디어접근 보장 통합 지원	13
④ 시청자 권익보호를 위한 미디어 이용 환경 조성	16
⑤ 사회적가치를 추구하는 혁신경영	18
III. 기타 참고자료	23

I. 일 반 현 황

1

설립 근거 및 목적

■ 설립 근거

- 방송법 제90조의2(시청자미디어재단)
 - 시청자의 방송참여와 권익증진 등을 위하여 시청자미디어재단 설립

■ 설립 목적

- 전국민 대상 미디어교육을 통해 미디어 격차를 해소하고 시청자의 방송참여와 권익보호를 도모하여 방송 발전과 공공복리 증진에 기여

2

연 혁

- 통합방송법 제정('00. 3.)으로 시청자 권익보호 근거 마련
- 부산('05. 11.), 광주('07. 6.) 시청자미디어센터 개관
- 시청자미디어센터 설립 근거(방송법 제90조의2) 마련('12. 1.)
- 시청자미디어센터 법인화 근거(방송법 제90조의2) 개정('14. 5.)
- 강원('14. 7.), 대전('14. 7.), 인천('14. 8.) 시청자미디어센터 개관
- 시청자미디어재단 설립('15. 5.), 서울 시청자미디어센터 개관('15. 6.)
- 위탁집행형 준정부기관 지정('16. 2.)
- 울산 시청자미디어센터 개관('16. 12.)
- 경기 시청자미디어센터 개관('19. 11.)

3

주요 업무

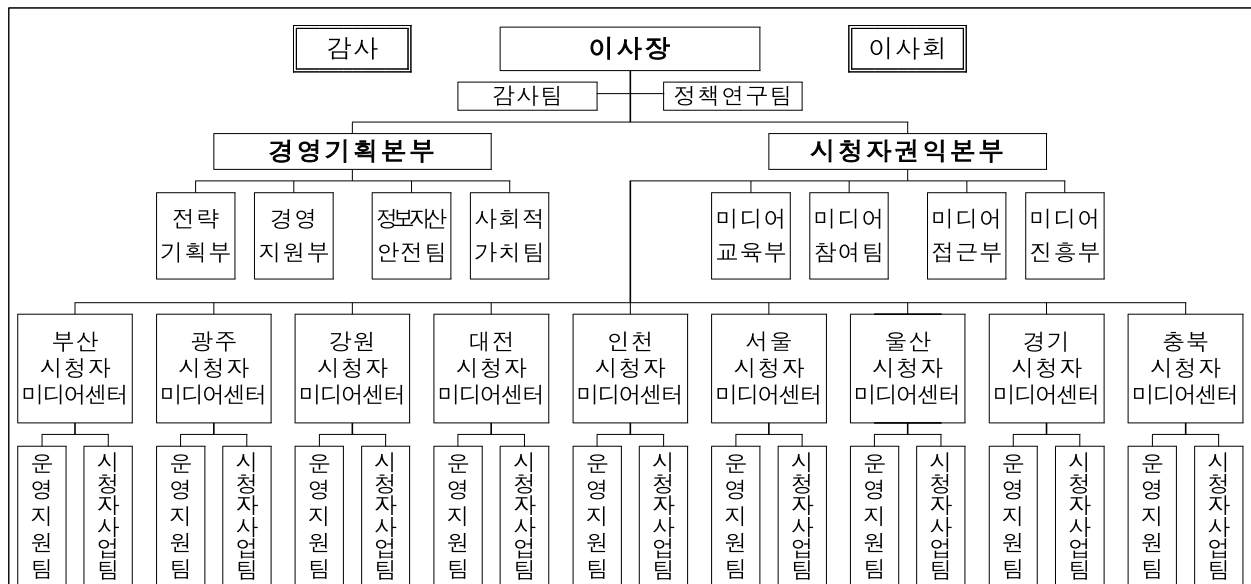
- 미디어에 관한 교육·체험 및 홍보
- 시청자의 방송참여 활성화 지원 및 권익증진
- 장애인의 방송 시청 및 방송소외계층의 방송접근 지원
- 국민의 창의적 미디어활용 지원 및 미디어 창작 인력양성
- 방송광고 및 방송시장 모니터링 등 시청자권익보호

4

조직 현황

- 조 직 : 2본부 2팀

[조직도]



- 정 원 : 263명(정규직 177명, 무기계약직 86명)
- 임 원 : 상임 이사장 1명, 비상임 이사·감사 7명

[임원 현황]

직 위	성 명	주요 이력	임 기
이사장	신태섭 (57년생)	前) 동의대 미디어광고학부 교수	'17.12~'20.12
비상임이사(6)	김동민 (55년생)	前) 한일장신대 교수	'19.10~'21.10
	김달진 (59년생)	現) 성균관대 언론정보대학원 겸임교수	'19.10~'21.10
	안정임 (60년생)	現) 서울여대 언론정보학부 교수	'20.2.~'22.2
	박진우 (71년생)	現) 건국대 신문방송학과 부교수	'20.2.~'22.2
	정미정 (72년생)	現) 광운대 강사	'20.2.~'22.2
	양한열 (63년생)	現) 방송통신위원회 방송정책국장	당연직
비상임감사(1)	최성주 (57년생)	現) 언론개혁시민연대 대표	'18.2~'20.2

5

운영 예산

o 2020년도 예산 : 총 409억 21백만원

(단위 : 백만원)

구 분	예산액	비 고
정부보조금	37,206	
- 시청자미디어재단 지원	19,812	
- 소외계층 방송접근권 보장	10,262	
- 시청자 방송참여 활성화 지원	1,520	
- 방송광고·협찬고지 모니터링 기반구축	1,688	
- 방송시장 불공정행위조사지원	489	
- 공익채널 운영실적 모니터링 및 평가	221	
- 청각장애인용 자막·수어방송 시스템 개발	300	
- 공동체라디오 콘텐츠 경쟁력 강화	200	
- 재난방송 운영지원	104	
- 신규(세종)센터 건립비	2,610	
지자체지원금	3,255	
- 8개 지역센터 운영 분담금	3,255	
기타재원	460	
- 기부금	140	
- 기타기관 협약사업	320	
총 계	40,921	

Ⅱ. 주요 업무 현황

전략체계도

미 선

statement

시청자 권익증대와 미디어의 건강한 발전에 기여

시청자의 미디어역량 강화와 미디어참여 지원으로
건강한 미디어 생태계를 조성하겠습니다.



핵심가치

안전우선 (Safety)

도전혁신 (Innovation)

상생협력 (Cooperation)

비 전

시청자의 능동적 미디어참여를 지원하는 시청자 권익 전문기관

5대
전략목표



지능정보사회
미디어역량
강화



시청자
미디어소통
활성화



장애인 미디어
접근 보장
통합 지원



시청자 권익보호
미디어환경
조성



사회적가치
추구
혁신경영 강화

15대
전략과제

맞춤형 미디어교육
확대

지능정보사회
대응 고도화

미디어교육
거버넌스 구축

시청자미디어센터
역할 확대

시청자 미디어활동
지원 다각화

공동체 미디어
지속가능성 향상

장애인 방송시청
편의 개선

장애인 방송콘텐츠
제작 확대

장애인 방송서비스
품질 강화

시청자 권익보호
모니터링 체계 강화

미디어 상생·협력
기반 구축

시청자 권익
대국민 인식 확산

안전 경영체계
구축

기관운영 혁신을
통한 포용성 강화

소통·협업 강화를
통한 열린경영 실시

- ◇ 유아부터 고령층까지 생애주기별 특성을 반영한 맞춤형 미디어교육을 지원하고 미디어 역기능 대응 교육을 확대하여 전 국민의 미디어역량 강화
- 미디어교육 연인원 : ('18) 25만명 → ('19) 28만명 → ('20) 31만명

□ 생애주기별 미디어교육 확대

- (맞춤형 교육 시행) 생애주기별 특성에 따라 갖추어야 할 미디어역량에 대한 분야별 맞춤형 미디어교육을 지원하여 교육 효과성 제고
 - 초·중·등 대상 학교 미디어교육과 평생 미디어교육 체계를 연계하여 유아부터 노인까지 전 생애주기에 걸쳐 미디어교육 시행
 - 미디어교육 대상 및 분야별* 수업 지도안 및 교재, 교구 등 교수·학습 자료를 세분화하여 개발하고 프로그램을 운영하여 교육의 질적 향상 도모
 - * 미디어교육 분야 : 미디어 접근, 미디어 비판적 이해, 미디어 창작, 미디어 참여
 - ※ 생애주기별 미디어 필요 역량을 담은 맞춤형 교육 가이드라인 제작
- (온라인 교육 서비스 제공) 누구나 손쉽게 미디어교육을 받을 수 있도록 동영상 교육 콘텐츠를 개발하여 학교 및 유관단체 등에 제공(3종)

□ 소외계층 대상 미디어교육 강화

- (소외계층 미디어교육) 장애인, 다문화, 노인 등 미디어 소외계층의 대상별 특성을 고려한 맞춤형 프로그램 개발 및 운영 확대
 - 찾아가는 미디어 나눔버스를 활용하여 농·산·어촌 등 원거리 지역민 또는 노인·장애인 등 소외계층에 대한 찾아가는 교육 서비스 확대(156회)
 - 노인복지관·지역아동센터 등 소외계층 단체 및 시설을 대상으로 미디어교육을 지원하여 미디어교육 서비스 사각지대 해소(16개 단체)

□ 미디어 역기능 대응 다각화

- **(비판적 미디어 이해 역량 강화)** 시청자가 올바른 정보를 선별하고, 스스로 정보를 생산·공유할 수 있도록 교육프로그램 및 효과 조사·분석
 - 허위조작정보와 진실한 정보의 판별력 제고를 위한 시민 팩트체크 역량 향상 프로그램 개발 및 교육 실시
 - ※ 청소년, 성인, 노인 대상 교육프로그램 개발 및 교육 시행(센터별 3회, 총 24회)
 - 참여자의 미디어리터러시 교육과 팩트체크에 대한 태도와 행동을 이해하기 위한 센터의 팩트체크 교육 수강생 대상 효과성 조사 시행
- **(디지털 미디어 격차 해소 지원)** 1인 미디어, AR·VR, 드론 등 스마트 신기술 활용 방안에 대한 교육프로그램 개발 및 운영 확대
 - 1인 미디어 콘텐츠의 건강한 이용 및 제작 문화 확산을 위해 ‘1인 미디어 교육’ 실시 및 1인 미디어 바른 이용 실천 가이드라인 제작

□ 미디어교육 전문성 강화

- **(미디어교육 강사 지원 체계화)** 미디어교육 전문 인력의 질적 성장과 안정적 교육활동 지원, 교육 현장 연계성 강화 등을 위한 강사 지원 체계 마련
 - 강사 양성과정 운영을 통해 미디어교육 전문인력을 양성하고 강사들이 역량을 지속 개발할 수 있도록 재교육 시행
 - 강사가 제안한 신규 교육프로그램 지원 및 교재·교구 등 학습자료 연구·개발 활동에 대한 지원 강화
- **(강사 멘토단 운영)** 교육 현장에서 활용 가능한 수업지도안 및 활동지 등을 온라인상에서 정기적으로 제공할 수 있도록 강사 멘토단 운영
 - 강사 멘토단은 수업지도안 및 활동지 등을 검수받아 정기적으로 온라인 플랫폼에 제공하고 강사들은 교육 현장에 활용

□ 미디어교육 협력망 활성화

- (협력 네트워크 구축) 모든 국민이 양질의 미디어교육을 받을 수 있도록 다양한 사회적 자원과 효과적 협력을 통해 협업 체계 구축
 - 미디어교육 강사, 시민단체, 소규모 미디어센터 등 다양한 미디어교육 주체 간 네트워킹을 확대하고 교육 정보의 공유·확산을 통해 연계 확대
 - ※ 전국 미디어교육 강사 워크숍 실시, 타 미디어센터 등과 신규 협력 사업 발굴 및 시행
 - 우수사례 공모전, 성과공유대회 등을 통해 우수한 미디어교육 사례를 발굴하고 성과를 공유하여 확산 지원 강화
 - ※ 제2회 미디어교육 우수사례 공모전 개최 및 성과공유 박람회 참석
 - 미디어교육 현장과 정책을 잇는 행정인력(공무원, 행정기관) 대상 미디어교육을 시행하여 미디어교육 인식 제고 추진
 - ※ 행정인력 대상 미디어교육 커리큘럼 개발 및 시행(센터별 1회)

□ 미디어교육 글로벌 네트워크 강화

- (글로벌 협력 네트워크 확대) 컨퍼런스 개최 등을 통해 해외 미디어 교육 정책 및 사례 공유, 전문가 초청을 통한 인적·물적 교류 확대
 - 해외 전문가 초청 컨퍼런스를 개최하여 국내외 미디어교육 전문 인력 간 지식공유·공동연구 등 상호 교류 확대
 - ※ ‘글로벌 미디어·정보 리터러시 대표 회의(G-MIL feature conferenc)’ 개최
 - 한·중·일 등 아시아권역 미디어교육 국제회의 개최 및 국가별 미디어 교육 현황 조사 시행
 - ※ ‘한·일 국제 교류 협력 세미나’ 및 공동 연구 시행
 - 한국 미디어교육 우수 사례를 해외 컨퍼런스 등에 발표하여 한국형 미디어교육 확산 및 홍보

2

시청자 미디어소통 활성화

- ◇ 시청자미디어센터 추가구축을 통해 전국 서비스 체계를 구축하고, 시청자 미디어 참여의 공공성·다양성 확보를 위한 교류·협력 확대
 - 지역센터 추가건설 : ('20) 2개(충북, 세종)
 - 참여프로그램 방송 분량 : ('18) 56,540분 → ('19) 63,592분 → ('20) 70,754분

2-1

시청자미디어센터 역할 확대

□ 시청자미디어센터 전국 서비스 체계 구축

- (시청자미디어센터 추가구축) 센터 미설립 지역에 추가 구축(9개)을 추진하여 '25년까지 17개 광역지방자치단체별 1개 센터 구축 완료
 - ※ 미설립지역 : 세종, 충북, 경남, 대구, 충남, 경북, 전북, 전남, 제주
- '20년 미설립지역인 세종, 충북 시청자미디어센터 추가구축 완료
- '15년 임시 개관한 서울센터를 확장 이전하여 서울시민 대상 서비스 제공 확대
- 지자체 대상 시청자미디어센터 사업설명회 개최를 통해 추가 수요를 발굴·추진하여 전국 서비스 체계 구축 노력

□ 지역 미디어 발전을 위한 유관기관·단체와의 교류·협력 확대

- (지역 협력체계 강화) 지역 방송 및 언론사, 소규모미디어센터 등과 협력체계를 강화하여 연계 교육 실시 및 콘텐츠 제작 기반 시설 지원
- 지역 행사 및 협력체 참여, 문화 행사 개최, 시설 개방 등을 통해 지역 현안을 공유하고 이를 시민들과 함께 풀어내는 공동체 문화 허브 기능 확대
 - ※ 호남권·중부권·강원권·울대경 미디어 네트워크 등 각 센터를 거점으로 유관 기관 및 단체들과 네트워크 협의체를 구성하여 공동 과제·사업 추진

□ 시청자참여프로그램의 공공성·다양성 확보

- (참여 주체 및 주제 다양화) 시청자 방송 참여의 계층 및 콘텐츠 주제의 다양화를 통해 시청자참여프로그램 공공성 및 다양성 확보
 - 시민미디어참여단 활동 강화를 위한 계층별 네트워크 및 워크숍 개최(12월)
 - ※ 방송 참여 주체 및 주제 다양화를 위한 시민미디어참여단 활동 강화
 - 시청자 방송참여 영역 확대 및 활성화 방안 모색을 위한 토론회 개최(9월)
 - ※ 토론회 '4차 산업혁명 시대 시청자 미디어 참여활동의 의미'(가제)
 - 시민미디어참여단 대상 설문조사를 통한 시청자의 방송참여 및 제작 활동 인식 변화 추이 조사('19년 센터 제작단 200명 대상 조사 결과 연계)
 - 시민미디어참여단 제작역량 강화 및 시민제작 우수콘텐츠 제작 발굴을 위한 사전제작 지원 공모 도입
- (방송 참여 기회 확대) 공모전, 홍보 등 시청자 방송 참여 활성화를 위한 인식 확산 및 방송 참여 확대를 위한 시청자 참여 유도
 - 시청자미디어대상 공모전 특화주제 강화 및 홍보를 통한 시청자 참여 유도
 - ※ '19년 안전주제 특별상 신설 및 시청자참여프로그램 온라인 홍보 강화
 - 방송사 대상 시청자참여프로그램 운영 사례집 제작 및 운영 가이드라인 배포를 통한 사업 참여 방송사 확대 유도('19.12월 가이드라인 시행)
 - 시청자 대상 '시청자참여프로그램 제작 가이드' 마련 및 홍보
 - 교육 병행방식 탈피, 제작 지원을 통한 청소년 콘텐츠 방송참여 확대(350분 목표)

□ 미디어 참여 플랫폼 다각화를 통한 공적 역할 강화

- (참여 다각화 및 공공성 확대) 제작교육 및 멘토링 지원 강화, 인터넷·모바일 영역 공익 제작자 발굴 지원 및 온라인 플랫폼 운영
 - 1인 시민 공익 콘텐츠 제작자 발굴 위한 '1인 방송 제작 가이드' 마련
 - 유관기관, 학계, 활동가 등 관련 전문가로 구성된 미디어 참여 활동 활성화 자문회의 구성 및 개최(분기별 1회)

□ 마을·공동체 미디어 활성화를 위한 지원 확대

- (마을·공동체 제작역량 확대) 시설·장비 지원 및 컨설팅 강화를 통해 미디어교육을 지원하여 마을 주민들의 제작 역량 강화
 - 마을방송 등 이동형 장비시스템 운영 등 센터의 찾아가는 서비스 지원 확대
 - 마을미디어 브로슈어 및 사례집 제작을 통한 '방방곡곡 마을미디어 브랜드화
 - 마을·공동체 주민 대상 미디어교육 및 활동 지원 확대(80개 단체)
- (지역사회 협력 강화) 지자체, 중간지원조직, 소규모미디어센터 등 네트워크 협력을 통한 마을미디어 교육 및 제작 지원 확대
 - 재단 워크숍 '방방곡곡 마을·공동체 미디어 성과 발표회' 개최(1월)
 - ※ 마을미디어 교육 및 활동 지원 성과 및 지역사회 협력 사례 공유
 - 마을·공동체 미디어 활성화를 위한 유관기관 간담회 개최(반기별 1회)
 - 마을·공동체 미디어교육 지역사회 협력 확대(32개 단체)
 - 마을·공동체미디어 포럼 등 전국 공동체미디어 네트워크와 협력

□ 공동체 미디어 지속가능성 확보를 위한 운영 체계 마련

- (콘텐츠 제작 및 유통 지원) 마을·공동체 미디어 콘텐츠 제작 지원, 아카이빙 및 유통 지원을 위한 온라인 플랫폼 운영 등
 - 마을·공동체 미디어의 주민 미디어 활동가 발굴을 위한 제작 지원
 - 공동체라디오방송 연계를 통한 마을미디어 콘텐츠 송출 편성 확대
 - 마을·공동체 미디어 콘텐츠 제작 확대(총24편) 및 방송참여 확대(14건)
- (공동체라디오 방송 콘텐츠 제작지원) 공동체라디오 방송사의 콘텐츠 제작역량을 강화하여 방송의 공익성·지역성 구현
 - 공동체라디오 프로그램 제작 지원을 통해 콘텐츠 경쟁력 강화(총20편)
 - 공동체라디오방송 활성화 방안 마련을 위한 국회토론회 등 개최(9월)

3

장애인 미디어접근 보장 통합 지원

- ◇ VOD, OTT 등 ICT 기술을 적용한 신규 미디어 서비스 증가에 따라 관련 장애인방송 서비스 제공 및 장애인방송 품질평가·질적 모니터링 확대
 - 장애인방송 만족도 : ('18) 81.30점 → ('19) 86.518점(목표치) → ('20) 95.107점

3-1

장애인 방송시청 편의 개선

□ 시청각장애이용 방송수신기 보급 확대

- (시·청각장애이용TV 보급) 시·청각장애이용TV '20년 1만5천대 보급 및 저소득층 시·청각장애인 누적보급률 90% 달성 목표
 - 저소득층 시·청각장애인 우선 보급을 위해 업무협약 지자체와의 협력 강화 및 장애유형별 온·오프라인 홍보 강화 추진
 - ※ 저소득층 누적보급 목표 : '19년 80% → '20년 90% → '21년 100%
- (행복e음시스템 활용) 보건복지부 사회보장정보시스템(행복e음) 구축 기능 연계를 통한 저소득층 보급대상자 선제적 발굴
 - 복지 사각지대 취약계층의 서비스 누락대상자 발굴 및 전국 지자체 담당자의 비효율적 행정업무를 개선하여 대국민 서비스 제고

□ 청각장애인을 위한 자막수어방송 시스템 도입 지원

- (음성-자막 변환 시제품 시범서비스) 실제 방송에서 자막수어방송 시제품 기능의 원활한 동작여부 확인을 위한 시범운영 추진
 - 대상자(300명) 선호 장르(뉴스, 드라마 등)를 참고하여 샘플 콘텐츠 선별
 - 시범운영을 위한 전용 홈페이지 구축 및 대상자 개별 접속 아이피 부여
 - 온라인평가(1차) 및 FGI 대면평가(2차)를 거쳐 최종결과 도출, 시제품 고도화에 반영

□ 장애인방송 VOD 서비스 활성화

- (장애인방송 VOD 제작지원) 장애인이 비장애인과 동등한 조건에서 비실시간 방송서비스를 이용할 수 있도록 중앙지상파 4사(KBS, MBC, SBS, EBS) 대상 장애인방송 VOD 제작지원 실시
- (장애인방송 VOD 실태조사) 실시간방송으로 편성된 장애인방송 프로그램의 VOD서비스 여부 및 향후 도입 계획 파악
 - 장애인방송 의무사업자 및 플랫폼사업자(SO, IPTV, OTT)의 장애인방송 VOD서비스 제공현황 조사를 통해 서비스의 단계적 확대 협의 등

□ 화면해설방송 본방 편성 확대

- (재방 비율 축소) 화면해설방송 재방비율 단계적 축소를 통한 고품질 화면해설방송 콘텐츠 활성화 방안 마련
 - 중앙지상파의 화면해설방송 단계적 축소('21년까지 30% 목표)를 유도와 함께 화면해설방송 품질 제고 방안 마련('20년 재방비율 35% 이하)

□ 발달장애인용 맞춤형 방송콘텐츠 제작 확대

- (콘텐츠 제작지원) 재제작 콘텐츠* 25편 신규제작 콘텐츠 3편 매칭 지원
 - ※ 기존 콘텐츠에 설명자막, 그림, 오디오 등을 넣어 발달장애인 시청에 적합하도록 제작
- (맞춤형 콘텐츠) 생애주기·생활연령을 고려한 맞춤형 콘텐츠 제공
 - 영유아기, 학령기, 청장년기 등 발달장애인의 생애주기와 생활연령을 고려한 기본역량, 일상생활 영역, 제도정책 영역 콘텐츠 제공
 - ※ 보건복지부 등 유관기관 협력 지원을 위한 간담회 등 추진
- (동영상 검색 웹사이트 운영) 발달장애 특성과 웹 서비스 이용행태를 고려하여 내·외부 사이트의 동영상 콘텐츠를 당사자가 손쉽게 검색·이용할 수 있는 웹사이트 운영으로 콘텐츠 접근성 향상

□ 장애인방송 제도개선을 통한 품질 향상 유도

- (인센티브 기준 검토) 장애인방송 질적 수준 향상 방안을 위해 현행 인센티브 가점기준을 추가(주시청시간대 장애인방송 편성, 월별 균등 편성 등) 하여 장애인방송 품질 준수 및 사업자 역량 강화 기반 도모
- (가이드라인 개정안 마련) '17년 제정된 「장애인방송 프로그램 제공 가이드라인」 개정안 마련을 위한 장애인방송 제도개선 협의체 운영

□ 장애인방송 이행검증시스템 운영

- (시스템 운영) 장애인방송 의무편성 규제 실효성 확보를 위해 방송사의 장애인방송 편성의무 이행여부를 상시적으로 점검
 - 방송사의 장애인방송 편성 현황 및 의무편성 목표 이행여부 검증을 통해 양질의 장애인방송 제공기반 조성

□ 장애인방송 품질평가 및 질적 모니터링 확대

- (자막방송 품질지수 조사) 장애인방송 유형 중 이용 빈도와 노출 빈도가 가장 높은 자막방송의 질적 수준에 대한 정량 평가 시행
 - WER(Word Error Rate), NER(N: Number of words, E: Edition errors, R: Recognition errors) 산식을 토대로 실시간 방송 자막방송 품질 평가
- (질적 수준 모니터링) 장애인방송, 발달장애인용 방송콘텐츠의 실효성 및 적합성 등 질적인 수준에 대한 모니터링 실시
 - 단체 등과 공동으로 장애인방송 유형별(폐쇄자막, 한국수어, 화면해설) 모니터링 및 유형분석, 발달장애인용 콘텐츠 모니터링을 통해 콘텐츠 질적 제고방안 마련

4

시청자 권익보호를 위한 미디어 이용 환경 조성

- ◇ 방송 및 방송광고 시장 모니터링 체계를 강화하고, 예방활동 강화 등을 통해 미디어 상생·협력체계 구축을 추진하여 시청자 권익보호를 위한 미디어 이용 환경 조성
 - 방송광고 법규 준수율 : ('18) 82.54% → ('19) 91.06% → ('20) 96.3%

4-1

시청자 권익보호 모니터링 체계 강화

- 방송광고·협찬고지 모니터링 강화 및 정부의 시청권 보호 정책지원
 - (모니터링 강화) 국정과제 이행에 따른 제도개선(협찬 분야) 사항 등에 대한 사후점검체계 강화 및 모니터링 미 실시 지역에 대한 시민참여형 모니터링단 구성 및 운영을 통해 규제 사각지대 해소
 - 방송광고제도 협찬제도 규제 정비 등 시청자의 시청권 보호 강화를 위한 제도 개선 사항 전반을 반영하여 사후 모니터링 강화
 - 일반인을 대상으로 시민참여형 모니터링단을 구성하여 규제 사각지대 해소 및 스스로 시청권을 지킬 수 있는 환경 마련
- 방송시장 불공정행위 모니터링 다양화를 통한 시청자 이익보호
 - (가입자 모집채널 모니터링) 대리점, 홈페이지 등을 통한 가입자 모집 방법 및 안내 채널 등에 대한 모니터링 강화
 - 유료방송사와 가입자의 접점 채널에 대한 추가적 모니터링 추진으로 시청자 이익저해 행위 예방 및 다각적 실태파악 등 실시
 - ※ '19년도 마련된 '유료방송 전화영업 표준 안내요령' 준수여부 등 확인
 - (심층인터뷰 확대) 1,800여개의 방송 관련 사업자를 대상으로 한 사업자 간 불공정행위 설문조사 이후, 구체적 사례 파악 및 정책 개선의견 청취 등을 위한 심층인터뷰 확대 시행(30회)

4-2

미디어 상생·협력 기반 구축

□ 방송사업자의 법규 준수 유도 강화를 통한 시청권 보호

- **(법규준수 교육 강화)** 직접 찾아가는 수시교육 방식에서 온라인 교육 콘텐츠 제작을 통한 교육방식 확대 및 사업자 교육이수 관리 등 현행 수시교육의 한계 극복(‘20년 하반기 이러닝 시스템 구축 완료 예정)
- 온라인 교육 콘텐츠 제작을 통해 다양한 종류의 광고에 대한 교육을 수강생이 시·공간 제약없이 선택적·반복적으로 수강할 수 있도록 하고, 최신 위반사례를 안내하여 교육 효과 상승 기대
- ※ 방송광고·협찬고지 제도 변경시 ‘모니터링 기준 책자’의 수정발간 및 배포 과정보다 빠르게 제도 변경사항을 적용 가능

□ 시청자 권익침해 예방 및 공정경쟁 환경조성을 통한 시청자 이익 보호

- **(자율개선 협의체 운영)** 유료방송 가입자의 불편·불만사항을 공유하고 자율적 개선 방안을 마련·시행하기 위한 협의체 정기 운영(분기별 개최)
- 민원분석 결과 공유 등을 통해 시청자 이익저해 행위의 자율적 개선방안 마련 요청 및 시청자에 필요한 정보를 제공하는 인포그래픽 개발 등
- ※ 주요 유료방송 사업자(MSO 5개사, IPTV 3개사, 위성방송, 개별SO 2개사)와 각 협회의 CR 및 CS 담당 실무자급으로 구성
- **(피해예방 활동 강화)** 방송서비스 이용과 주요 법·제도 및 정책 등에 관한 시청자와 사업자의 이해를 돕기 위한 인포그래픽을 제작·배포하고, 형식 및 홍보 채널의 다양화를 통한 실효성 제고
- ※ 자율개선 협의체를 통해 상·하반기 주요 이슈를 선정하여 제작·배포

4-3

시청자 권익 대국민 인식 확산

□ 정책 연구 기능 마련 및 포럼 개최 등을 통한 시청자권익 인식 확산

- **(시민참여 권익포럼 개최)** 시청자 권익 관련 과제 개발 및 정책 개선방안 등의 논의를 위한 시민 단체·관련 전문가 등이 참여하는 포럼 개최

□ 안전을 최우선 가치로 하는 조직 운영 체계 수립

- (안전기본계획 이행 체계 구축) 안전점검 내실화 및 보고체계 확립
 - 센터 시설에 적합한 실질적 안전점검표 마련 및 실제 훈련 감독
 - ※ 스튜디오, 공연장 안전 관련 법령 및 비상대비 시나리오의 적정성 검토
- (미디어안전 대국민 인식 강화) 미디어안전에 대한 개념을 정의하고, 분야별 안전수칙을 마련하여 대국민 캠페인 및 관련 미디어체험교육 실시
 - 지역별 특성을 반영하여 유관기관 협력으로 특화 미디어체험교육을 발굴·시행
 - ※ 소방, 해양, 교통 안전 등 다양한 주제를 미디어와 연계하여 체험교육 실시

□ 재단의 특성을 반영한 안전 관리 역량 강화

- (안전사고 대응역량 강화) 센터 이용자의 보건·안전사고에 대응하기 위한 담당자 교육 강화
 - 직원 및 강사교육 프로그램에 각종 사고 상황 대응훈련 반영
 - ※ 심혈관질환, 유행성 질병, 승강기사고 등 발생확률 높은 상황에 대한 대응력 강화
- (사이버 보안관리 강화) 시스템 보완책 모색과 인적자원 개발을 통한 보안강화의 토대 마련
 - 내부망 보안검토 및 정보보호장치 단계적 도입 추진
 - ※ 네트워크장비 보안적합성 검사 실시, 문서중앙화 시스템 도입계획 수립
 - 부서별 정보화 담당자 및 전 직원에 대한 실무교육과 훈련 강화
 - ※ 전산실무교육대상을 부서 담당자로 확대, 전 직원 모의해킹훈련 연2회 실시

□ 균등한 기회부여와 사회통합을 위한 인력운영 실시

- (NCS 기반 사회형평적 채용) 능력중심 채용모델 적용 등 채용절차 고도화 추진을 통해 NCS 기반 공정채용 실시
 - 청년·고졸자, 장애인, 국가유공자, 지역인재 등 취약계층을 위한 재단 일자리 창출 및 고용 추진
 - ※ 보훈특별고용 및 장애인제한경쟁 등 취약계층 별도 채용 전형 실시(상반기)
- (차별 없는 일터 조성) 적극적 고용개선조치 이행으로 여성 직원과 비정규직의 불합리한 차별 예방 및 개선 추진
 - 여성 관리자 확대 노력 및 여성·가족 친화적 근무환경과 조직문화 조성
 - 노사 소통 확대 등을 통해 정규직 전환 인력 의견 수렴 및 처우 개선 노력으로 차별 없고 행복한 일터 조성
 - ※ 여성 직원 간 ‘멘토-멘티 관계 맺기’ (‘20.6월)를 통해 내부 역량 강화 및 소통활성화

□ 적극적이고 능동적으로 일하는 조직문화 확산 및 제도 개선

- (적극행정 기반 조성 및 내재화) 적극행정 실행방안 마련 및 적극행정 추진에 걸림돌로 작용하는 내규 발굴·개선
 - 사전컨설팅 및 적극행정 면책제도 운영을 통해 적극행정 추진문화 조성
 - 관련 교육 실시(연 1회) 및 우수사례 공모·확산(하반기)을 통해 전 직원 내재화를 추진하고, 우수사례에 대해서는 홍보 및 포상 실시
- (업무혁신을 통한 사회적가치 창출) ‘사회적가치혁신팀’ 구성 및 운영을 통해 대내외 혁신과제를 발굴·추진하고, 사회적가치포럼 개최 및 우수사례 대국민 공모 등을 통해 혁신 성과 환류 실시(하반기)
 - ICT를 활용한 업무 간소화 및 회의 방식 개선, 업무방식 효율화 방안 등을 담은 업무혁신 계획 수립(상반기)
- (조직운영 및 인사·평가제도 개선) 신규센터 개관, 직제개편 등 조직의 변동에 발맞추어 기관 경영목표 달성을 위한 조직단위별 업무 추진방향 설정 및 성과관리·평가체계 효용성 점검

- 부서평가추진위원회 지속 운영(연중 2회 이상 대면 회의, 상시 서면 논의)을 통해 평가체계 개선과제를 상향식으로 발굴하여 새로운 경영환경에 대응
- 경영개선계획 수립 및 성과관리 체계 개선, 업무연락방 제도 도입 등을 통해 성과창출 및 관리 업무의 효율성·편의성·명확성 제고
- 개인 업적목표와 기관 전략목표 간 연계성을 강화하고 동일 평가단위 내 형평성 제고를 위한 평가기준 수립으로 개인업적평가 제도 정착
- 업무추진 과정에서의 애로사항을 파악하고 필요 자원을 적기에 담당자에게 지원할 수 있도록 하기 위하여 성과면담을 의무화하고 그 환류 작용의 결과로 기관 전체의 성과향상 도모 기대

※ 평가자-피평가자 간 연중 1회 이상 성과면담 실시 후 성과면담 기록지 작성·보관

□ 핵심사업 연계 혁신일자리 창출 및 지역사회 상생협력 강화

- (핵심사업 연계 일자리 창출) 기관 고유 핵심사업(미디어교육, 미디어 취약계층 지원 등)과 연계한 민간 일자리 창출 추진
 - 미디어교육 강사의 역량을 지속적으로 개발할 수 있는 강사 재교육 및 강사연수 프로그램 마련으로 미디어교육 강사의 전문성 제고
 - ※ 미디어리터러시 교육 강화를 위한 ‘미디어교육 강사 연수프로그램’ 실시
 - ※ 지역 미디어교사 역량 개발을 위한 ‘미디어교사 연구모임’ 운영
 - 미디어분야 취업 취약계층(청년, 장애인, 경력단절여성, 고령자 등) 대상 사업 운영을 통해 직접고용 일자리 창출 및 간접일자리 지원 연계
- (지역사회 상생협력 강화) 지역센터 중심의 미디어 유관기관·단체 협업 강화를 통한 지역사회 동반성장 추진
 - 지역센터별 미디어 특화 분야 매칭 및 관계 기관과 협업체계 구축 확대
 - ※ 지역별 특화사업: (부산) 배리어프리, (인천) 스마트미디어, (울산) 노동자 등
 - ※ 유관기관, 민간단체, 대학, 중앙부처 등 지역별 관계기관과 지역사회 활성화 협업 추진
 - 지역센터의 노후·유휴시설 개선을 통해 대국민 공공시설 이용 확대 추진
 - ※ 창업공간, 갤러리 등 문화복합공간으로 공간 활용 및 노후시설 개선작업을 통한 필요 시설 적시 구축

□ '삶의 질' 제고와 노사상생 파트너십 구축을 통한 선진 조직문화 구현

- (효율적 근무환경 조성) 일·생활 균형을 갖춘 일하기 좋은 직장환경 구현 및 소통 다각화·노사협력 확대로 상생의 조직문화 조성
 - 시간단위 연차제도, 선택적 근무시간제 확대 등 근무형태 다양성 제고로 효율적 근무환경 조성(가족친화인증제도 갱신)
 - 조직 특성을 반영한 스마트워크 제도 개선으로 일·가정 양립 지속 지원
- (양방향 소통환경 구축) 지역별, 계층별 커뮤니케이션 강화 및 비공식 소통채널 활성화로 양방향 소통 환경 구축
 - 지속적인 소통을 통해 경영개선 공감대를 형성하고 직원들의 자율적 개선활동 추진으로 상생의 노사문화 정착(노사상생현장 제·개정 추진)

□ 대내외 소통 강화 및 투명한 기관 정보 공개를 통한 열린경영 선도

- (투명한 기관 정보 공개) 정보공개 시스템을 통한 적극적 청구처리 및 국민이 자주 찾는 정보 분석을 통한 선공개 실시로 국민 맞춤 정보 공개 실현
 - ※ 정보공개 평가항목별 운영체계 마련을 통한 최우수 등급 유지 목표
 - ※ 경영공시 항목별 담당자 수시교육을 통한 정확한 정보 공개 추진
- (대내외 혁신협의회 운영 및 혁신사업 추진) 사업·센터별 시민참여혁신단* 운영을 통해 사업 계획 수립 등에 대한 적극적 의견수렴 및 개선 실시
 - * 미디어교육위원회, 장애인방송시청보장위원회, 지역센터 발전협의회 등 운영
 - 함께하는 공공혁신 서울협의회 참여를 통해 유관기관들과 혁신과제를 발굴 및 추진하고, 공동 혁신 캠페인 및 평가 실시

- **(홍보협력체계 강화 및 성과확산)** 본부와 사업부서·센터 간 홍보 협력 강화를 위해 홍보담당 소통채널 마련 및 주요 사업성과 적극 확산
- 언론보도, 온라인 홍보, 맞춤형 홍보물 제작, 현장 홍보 등을 통해 재단 주요사업과 연계하여 국정홍보 강화 및 사업·행사별 집중 타겟 홍보

□ 사회적 책임 완수를 위한 청렴윤리경영 활동 적극 추진

- **(사전예방 및 감사활동 강화)** 내부통제 기준 강화 및 부패취약 분야 제도 정비, 실적 제고를 위한 성과감사 중심의 감사활동 전개
- 예산집행(업추비) 검토 금액 하향, 거래명세서 증빙 의무화 등 부패취약분야 모니터링 강화 및 감사결과 이행관리 철저
- 부패신고시스템 정비로 대내외 부패행위 견제 및 점검 강화
- **(청렴윤리 활동강화)** 정부의 반부패·청렴 정책을 적극 수용하고 기관 특성을 반영한 다양한 윤리의식 내재화 프로그램 적극 추진
- 윤리경영위원회 운영 및 활성화 등을 통해 기관 차원에서의 윤리 활동 전개 및 청렴정책 ‘실무-의사결정-모니터링’ 환류체계 구축
- 인권영향평가를 통한 직원 및 이해관계자의 인권 보호 노력

Ⅲ. 기타 참고자료

■ 지역센터 설치 현황

	부산센터 (‘05년)	 ·위치 : 부산시 해운대구 ·연면적 5,021㎡, 지하1~지상4층 ·구축예산 : 126억원
	광주센터 (‘07년)	 ·위치 : 광주시 서구 ·연면적 6,075㎡, 지하1~지상4층 ·구축예산 : 155억원
	강원센터 (‘14년)	 ·위치 : 강원도 춘천시 ·연면적 2,328㎡, 지하1~지상2층 ·구축예산 : 59억원
	대전센터 (‘14년)	 ·위치 : 대전시 유성구 ·연면적 2,926㎡, 지상1,4층 ·구축예산 : 53억원
	인천센터 (‘14년)	 ·위치 : 인천시 연수구 ·연면적 2,584㎡, 지상3~4층 ·구축예산 : 34억원
	서울센터 (‘15년)	 ·위치 : 서울시 성북구 ·연면적 521㎡, 지상2~3층 ·구축예산 : 21억원
	울산센터 (‘16년)	 ·위치 : 울산시 북구 ·연면적 2,316㎡, 지상1~4층 ·구축예산 : 50억원
	경기센터 (‘19년 예정)	 ·경기도 남양주시 다산지금지구 ·연면적 4,220㎡, 지하1~지상4층 ·구축예산 : 50억원

■ 센터 운영 실적

센터 이용자 수(명)			센터 이용 만족도(점)		
					
2017년 52.8만명	2018년 57.6만명	2019년 62.4만명	2017년 91.3점	2018년 91.8점	2019년 92.1점

○ '19년 이용연인원 62.4만명으로 '18년(57.6만명) 대비 8.3% 증가

※ '06년 이후, 누적 이용연인원 432만명

○ '19년 이용자 만족도 92.1점으로 매년 이용자 만족도 상승

< 연도별 이용 연인원 현황 >

(단위 : 천명)

구 분	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	계
시설장비이용	22	71	90	82	119	141	179	195	248	285	285	308	311	337	2,673
미디어교육	8	18	18	42	39	51	63	54	63	114	149	176	211	228	1,234
미디어체험	4	14	18	18	22	26	27	26	33	39	37	44	54	59	421
계	34	103	126	142	180	218	269	275	344	438	471	528	576	624	4,328

< 시청자미디어센터 운영 성과 >

구 분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
이용자 수(명)	438,551	470,635	528,754	576,654	624,670
참여프로그램 제작 편수(편)	1,031	1,207	1,618	2,489	2,525
이용 만족도(점)	88.3	89.5	91.3	91.8	92.1

연도별 시청각장애이용 방송수신기 보급현황

구 분		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
시청각 장애인	시청각장애인(명)	503,208	524,637	524,637	524,637	524,637
	해당연도 보급대수	12,524	12,247	12,014	15,410	15,942
	누적보급대수	137,818	150,065	162,079	177,489	193,431
	누적보급률	27.4%	28.6%	30.9%	33.8%	36.9%
저소득층 시청각 장애인	저소득 시청각장애인(명)	97,675	100,655	100,655	100,655	100,655
	해당연도 보급대수	10,731	11,128	12,001	12,066	13,830
	누적보급대수	34,990	46,118	58,119	70,185	84,015
	저소득층 누적 보급률	35.8%	45.8%	57.7%	69.7%	83.5%

연도별 장애인방송 제작비 정부지원 비율

구분	지상파			EBS	MSO.MPP	종편.보도PP	지역지상파	OBS	개별SO.PP
	KBS	MBC	SBS						
'16년	14.4%	14.4%	13.7%	22.4%	14.2%	20.7%	48.4%	72.5%	63.8%
'17년	13.9%	13.4%	11.7%	18.7%	15.6%	18.6%	60.8%	78.4%	74.5%
'18년	14.5%	12.2%	13.1%	18.7%	15.3%	19.0%	69.2%	73.2%	71.2%
'19년	12.8%	10.5%	10.6%	18.2%	14.0%	17.1%	66.2%	73.7%	72.9%

■ 방송광고 · 협찬고지 모니터링 채널 현황

(2020.03. 기준)

세부구분		방송광고 법규위반 조사대상 채널	방송광고 모니터링 실시 채널			조사대상채널 중 미녹화 채널
			총계	방심위 녹화채널	재단 자체녹화채널	
지 상 파	TV	44	38	38	-	6
	라디오	110	52	52	-	58
	DMB TV	24	7	7	-	17
	DMB 라디오	11	3	3	-	8
PP		196	196	147	49	-
SO		99	7	7	-	92
공동체라디오		6	1	1	-	5
소계		490	304	255	49	186