

2021년도

# 성과관리 시행계획



방송통신위원회

2021년도 방송통신위원회 성과관리 시행계획, 2021.3.

방송통신위원회 의안·정책관리팀 (02-2110-1457)

경기도 과천시 관문로 47 정부과천청사 2동 511호

# 목 차

I. 그간의 정책성과 및 2021년도 정책 추진방향 .....	1
1. 그간의 정책성과 .....	3
2. 2021년도 정책 추진방향 .....	11
II. 일반현황 및 계획의 개요 .....	19
1. 방송통신위원회 일반현황 .....	21
2. 성과관리 시행계획 개요 .....	24
III. 세부 추진계획 .....	29
1. 전략목표 I .....	31
2. 전략목표 II .....	62
3. 전략목표 III .....	98
4. 전략목표 IV .....	142
IV. 환류 등 관련 계획 .....	173
1. 이행상황 점검 계획 .....	175
2. 평가결과 환류체계 .....	178
3. 변화관리 계획 .....	181
4. 현장의견의 정책반영 계획 .....	186
<b>【붙임】</b>	
1-1. 성과지표 현황 .....	191
1-2. 관리과제와 국정기조 등 연계 현황 .....	197



I

# 그간의 정책성과 및 2021년도 정책 추진방향

1. 그간의 정책성과
2. 2021년도 정책 추진방향

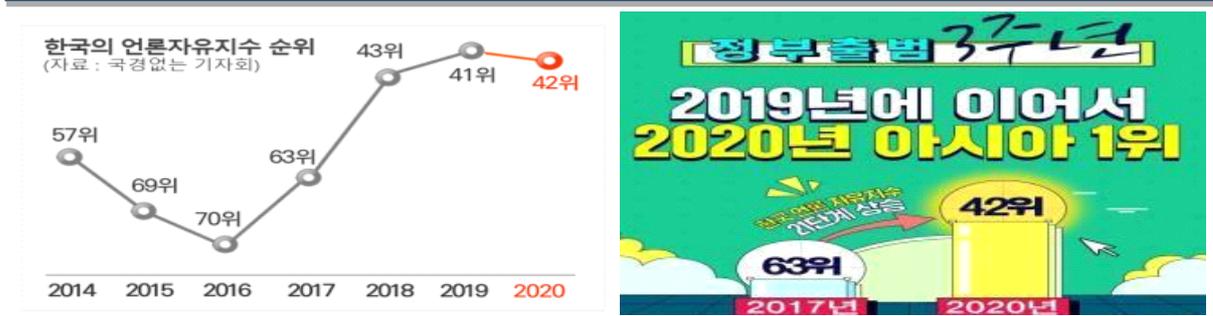


## 1. 그간의 정책성과

### □ 방송의 공공성 및 공적책임 제고

- 공영방송 지배구조 개선 및 편성·제작의 자율성 제고 방안을 위한 방송관계법 개정 논의를 적극 지원하고, 지상파·종편·보도채널의 재허가(승인) 심사와 이행점검 등을 통해 방송의 공공성과 공정성을 제고했습니다.
- 공영방송과 편성·제작 분야의 자율성 제고 등을 위한 노력으로 국경 없는 기자회가 발표하는 언론자유지수에서 우리나라가 총 180개국 중 42위로 아시아권 최고 순위를 유지하였습니다.

연도별 언론자유지수 (아시아 국가 중 1위)



### □ 방송제도 개선방안 마련

- 방송·통신 융합환경에 대응하고 방송의 공익적 역할과 공적기능을 강화하기 위해 관련 법·제도 개선방안을 마련하여 이용자의 권익과 산업 경쟁력을 제고했습니다.
- 무료 보편서비스의 핵심인 지상파방송을 공·민영으로 구분하고 공영방송의 범위와 별도의 책무, 평가체계를 규정하여 사업자별 특성에 따른 효율적인 규제·지원 방안을 마련하였습니다.

## □ 지상파 UHD 활성화 추진

- '17년 이후 지연된 지상파 UHD 방송망 구축과 콘텐츠 편성확대 계획 등을 현실에 맞게 변경·추진하고, UHD 혁신서비스로 시청자 편익을 높이는 정책방안('20.12월)을 마련했습니다.
- '23년까지 UHD 전국망 구축을 완료하고 UHD 주파수를 활용한 다채널·이동형·방통융합서비스를 도입하기로 했으며 이를 위한 법제 정비 및 투자재원 확충계획을 수립했습니다.

## □ 재난방송의 신속성과 신뢰성 제고

- '19. 4월 강원도 산불시 나타난 문제점 개선을 위해 재난방송 요청 기관 일원화, 대피방법 등 실질적 정보 제공 강화, KBS의 공적책무 강화 등을 통해 재난방송의 신속성과 신뢰성을 제고하였습니다.
- 재난취약계층을 위하여 한국수어방송, 영어자막방송을 신속하게 실시 하도록 「재난방송 및 민방위경보의 실시에 관한 기준(고시)」을 개정하고 미세먼지('19.12월) 및 감염병('20.12월)에 대한 재난방송 실시기준을 마련 하여 재난방송 요청시기 및 판단기준 등을 명확히 하였습니다.
- 방송사 방문, 전문가·관계자 간담회를 개최하여 코로나19에 대한 정확한 취재 보도와 올바른 정보전달을 요청하였고, 방송사별 코로나19 단계별 대응 방안 매뉴얼을 마련하는 등 대응 체계를 구축하였습니다.

## □ 전 국민 미디어 역량 강화 기반 마련

- 시청자의 방송 접근권을 확대하고 미디어 이용 격차를 해소하기 위하여 시청자미디어재단 및 전국 10개 지역 부산('05년), 광주('07년), 강원·대전·인천('14년), 서울('15년), 울산('16년), 경기('19년), 충북·세종 ('20년)에 시청자미디어센터를 개관하여 운영하고 있습니다.

- 코로나19 이후 비대면 시대에서 더욱 중요해진 미디어 활용능력 제고를 위해 관계부처 합동으로 '디지털 미디어 소통역량 강화 종합계획 (20.8월)'을 수립·시행하고, 온라인 플랫폼을 긴급 구축하여 온라인 미디어 교육을 제공(128개 강좌)하는 등 국민이 미디어를 통해 원활하게 소통할 수 있도록 지원했습니다.



- 지능정보사회 핵심역량을 갖춘 미디어 창의인재 교육을 위해 자유학기제 미디어교육(250→280개교), 동아리미디어교육(78→84개교), 대학생 대상 학점인정 교육과정(34→36개교) 등 학교 미디어교육을 확대 운영하였습니다.('19년 362개교 → '20년 400개교)

**학교미디어교육 지원 현황**

구분	2018년	2019년	2020년
자유학기제 미디어교육	230개교	250개교	280개교
동아리 미디어교육	70개교	78개교	84개교
대학연계과정	33개교	34개교	36개교
<b>계</b>	<b>333개교</b>	<b>362개교</b>	<b>400개교</b>

- 농·산·어촌 등 원거리 거주민 또는 노인·장애인 등 여건상 대도시 중심인 시청자미디어센터를 방문하기 힘든 분들을 위해 직접 찾아가는 교육서비스를 제공(노인복지관 등 204개소 방문, 6,182명 이용)하였으며, 지역 주민들이 유튜브, 팟캐스트 등을 통해 마을방송을 제작·운영할 수 있도록 교육을 지원했습니다.('19년 70개→20년 80개 마을)



## □ 방송통신분야 공정경쟁 환경 조성

- 국내·외 사업자 등 법령 위반 사업자에 대한 조사·제재를 통해 이용자들이 체감할 수 있는 개선사항을 도출하였습니다.
- 단말기유통법 위반 행위에 대한 조사와 시정조치를 통해 이용자 간 차별해소에 기여하였습니다.
- 유튜브프리미엄 무료체험 가입자의 해지권 보장을 위해 글로벌 사업자인 구글에 대해 행정처분을 부과하였습니다.
- PC 및 모바일 이용에 불편을 초래하는 플로팅광고의 삭제 제한 행위에 대한 행정처분으로 이용자 불편을 해소하였습니다.
- PASS앱 내 부가서비스 가입 시 유료 고지를 강화하고 해지신청을 보다 쉽게 할 수 있도록 절차 개선하였습니다.

## □ 건전한 통신·인터넷 이용 환경 조성

- 인터넷상 불법유해정보의 유통을 방지하기 위해 법 개정과 제도 개선을 추진하였습니다.
- 인터넷상 불법촬영물 유통을 방지하기 위해 인터넷 사업자가 디지털 성범죄물 삭제요청을 받은 경우 즉시 삭제하도록 의무를 부과하였습니다.

- 코로나19 상황에서 국민의 불안감을 덜고 올바른 정보가 유통될 수 있도록 허위조작정보에 적극 대응하였습니다.
- 민간 자율의 팩트체크 문화 활성화를 위해 시민 참여형 플랫폼인 '팩트체크넷'(factchecker.or.kr)을 오픈하여 올바른 정보가 확산 될 수 있도록 하였습니다.

□ 이용자 피해·불편사항 적극 발굴·개선

- 상담부터 분쟁조정 안내까지 한 번에 이용할 수 있는 '통신분쟁 조정상담센터'(20.4월)를 개소하여 이용자의 편익을 도모하였습니다.
- 통신분쟁조정지원시스템을 구축(20.12월)하여 대국민 접근의 편의성을 높였고, 다양한 분쟁조정 관련 정보를 이용할 수 있게 되었습니다.

※ 분쟁조정 신청·접수 건수 대폭 증가 ('19년 155건 → '20년 572건)



- 초고속인터넷과 유료방송 결합서비스 변경 시 이동할 사업자에게 가입신청과 해지를 한 번에 처리할 수 있는 원스톱 사업자전환 서비스를 시행하였습니다.
- 자급제 단말기 구입 시 가입 가능한 분실보험의 범위를 아이폰까지 확대하여 자급단말 이용자의 불편사항을 해소하였습니다.
- 본인 확인 서비스의 사각지대 해소를 위해 본인확인 수단을 아이폰, 휴대폰, 신용카드 등으로 확대하였습니다.

## □ 공정·상생의 방송시장 생태계 조성

- 특정 방송사업자와 광고대행자에게 거래조건을 현저하게 유리하거나 불리하게 적용한 한국방송광고진흥공사에 시정명령과 과징금을 부과(‘20.6.4)하는 등 방송 및 방송광고시장 금지행위 위반 사업자의 불공정행위를 집중 단속하였습니다.
- ‘홈쇼핑방송사업자와 납품업자 간 상생환경 조성 가이드라인’(19.1월) 이행점검, ‘유료방송 고객 응대 업무 종사자 권익보호 표준 매뉴얼’ 배포(‘20.12월) 등을 통해 방송시장의 불합리한 갑·을 관계 개선을 위한 민·관 협력기반을 조성하였습니다.
- 방송 제작 과정에서 아동·청소년의 권익 보호를 위해 이들의 인권과 성 보호, 신체접촉 및 언어표현 등에 대한 가이드라인 마련 및 현장 체크리스트를 배포하였습니다.(‘20.12월)
- 방송프로그램 외주제작 거래현황 파악을 위해 방송사·외주제작사 대상 실태조사를 실시(문체부 공동)하고, 외주제작 계약서 구성, 제작비 산정·지급 등 ‘방송프로그램 외주제작 거래 가이드라인’(19.11월)의 실효성 제고를 위해 방송사의 이행실적을 점검하였습니다.

## □ 방송통신 해외진출 지원

- 국내 OTT 산업의 경쟁력 강화 및 해외진출을 지원하고자 OTT 사업자 간담회(‘20.8월)를 개최하고 국내 OTT 산업 활성화 지원방안 논의를 위한 OTT 실무협의체를 구성·운영하였습니다.

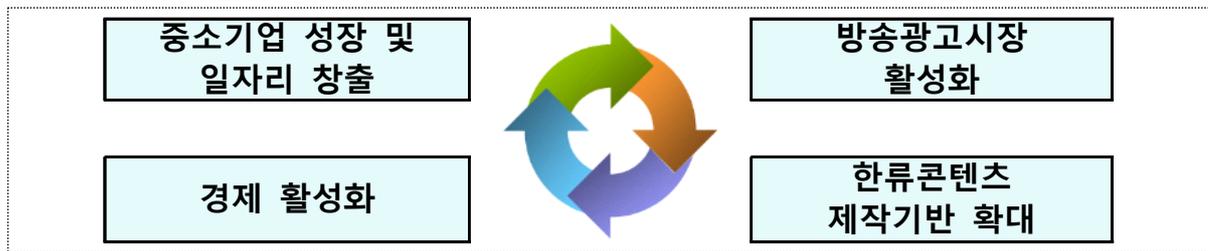


국내 OTT 사업자 간담회(‘20.8.18.)

## □ 중소기업 방송광고 지원

- 혁신형 중소기업의 TV·라디오 방송광고 제작비 지원과 방송광고 교육, 맞춤형 원스톱 컨설팅을 실시하였으며, 이를 통해 방송광고 시장의 활성화와 중소기업의 마케팅 능력 강화 및 인지도 제고에 기여하였습니다.
- 방송광고 제작 지원을 통해 '20년 제작 시장에 40억원 이상의 수요를 창출하고, 지원 기업들의 매출액이 '19년 대비 24.6% 상승하는 등 중소기업 성장과 방송광고 시장 활성화를 통해 경제 활성화 및 일자리 창출로 이어지는 선순환 구조를 구축하였습니다.

<방송광고 제작지원 선순환 구조도>



## □ 소외계층 방송접근권 제고

- 저소득층 장애인을 중심으로 전용 TV수신기 보급을 실시하고, 비실시간 중심의 방송시청 환경 변화를 고려하여 지상파(KBS·MBC·SBS)의 장애인방송 VOD 제작을 지원하는 등 장애인의 방송 접근권을 향상하고 정보격차를 해소하였습니다.



- 청각장애인의 방송편의 제공을 위해 수어영상의 크기, 위치의 조정이 가능한 스마트 수어방송 서비스를 제공(9개사)하고, 인터넷 매체의 음성을 자동으로 자막으로 바꿔주는 ‘음성-자막 자동변환’ 앱 시범 서비스를 추진하였습니다.

< 음성-자막 변환시스템 구성도 >



- 지상파, 보도·종합PP의 코로나19 관련 국가 주요 브리핑시 현장 수어 통역사를 전면 화면으로 송출하고('20.2월), 지상파(KBS·MBC·SBS) 메인뉴스 수어방송을 통해 청각장애인의 정보 접근권을 강화 하였습니다.

현장 수어통역 영상개선



지상파 메인뉴스 수어방송



## 2. 2021년도 정책 추진방향

### ① 활력 있는 방송통신 생태계 구축

#### □ 규제혁신을 통한 성장동력 확보

- 방송과 OTT 등 시청각미디어서비스에 대해 통합적이고 일관된 규율체계를 마련하는 등 미디어 간 융합 현상에 적절하게 대응함으로써 디지털 미디어 산업 활성화를 제고하겠습니다.

#### □ 한류 방송콘텐츠 경쟁력 강화

- 미디어 빅뱅 시대 성공전략의 핵심인 질 높고 차별화된 콘텐츠 제작이 활성화 되도록 정책적 지원 및 점검을 강화하겠습니다.
- 방송콘텐츠 경쟁력의 바탕이 되는 문화적 다양성 및 공익성 제고를 위해 EBS, 지역방송, 공동체라디오, 통일프로그램 제작 등에 지원하겠습니다.

### ② 신뢰받는 방송환경 조성

#### □ 방송의 공적책임 강화

- 공영방송의 역할과 공적책무를 명확히 규정하고 이의 이행을 점검하기 위해 공영방송의 공적책무 '협약제도' 도입방안을 마련하겠습니다.
- 종편PP·보도 방송사의 공적책임, 공정성을 제고하고 미디어 환경 변화에 대응하는 장기적 관점의 규제 체계를 정립하겠습니다.
- '20년도 종편PP 재승인 시 부가한 조건의 이행실적을 철저히 점검하여 미이행 사업자에게는 행정처분을 부과하고, 사업자별 특성을 고려한 승인제도 개선안을 마련하겠습니다.

- 지상파 재허가 시, 보도의 공정성과 신뢰성, 미디어 환경 변화 대응 전략 등을 중점 심사하여 법과 원칙에 따라 엄격한 재허가 여부 결정 및 조건을 부가하겠습니다.
- 정보의 범람 속에서 객관적이고 정확한 방송 보도와 자율적인 법령 준수를 유도하여 건전한 방송문화를 확립하겠습니다.
  - 우수 방송프로그램을 시상하고, '찾아가는 법규 설명회' 등 방송사업자 대상 법령교육을 강화하여 법령 준수 및 신뢰도 제고를 위한 방송사의 자율적인 노력을 유도하겠습니다.
- 지역방송이 지역 미디어로서의 역할을 충실히 수행하고, 자생적으로 성장할 수 있도록 다각적인 지원 계획을 추진하겠습니다.
  - 지역 밀착형 콘텐츠 제작·유통 활성화 지원을 통해 지역성·다양성을 구현하고, 해외 수출형 콘텐츠 개발 및 OTT용 신유형 콘텐츠 등 지원 분야를 확대하여 지역방송 수익 창출 기반을 마련하겠습니다.

#### □ 방송정책 국민 참여 확대

- KBS·EBS·방송문화진흥회 이사·사장 선임 시, 국민참여 보장 및 절차적 투명성 제고 방안을 마련하겠습니다.

#### □ 재난방송 대응체계 고도화

- 일상화·국지화 되어가는 다양한 재난에 효율적으로 대응할 수 있도록 재난방송 체계 개선을 위한 종합계획 수립하겠습니다.
- 재난방송 상황실 설치 등 재난방송을 고도화하여 컨트롤타워 역할을 차질 없이 수행하겠습니다.

- 재난방송을 통해 대피소 정보 등을 지도에 그래픽으로 제공할 수 있도록 '재난방송 시스템(KBS)' 고도화를 지원하겠습니다.
- 재난 CCTV 영상, 재난유형별 행동요령, 재난 위험지역의 재난 정보 등을 공유하기 위해 방송사와 방재기관·지자체와의 협력 체계를 강화하겠습니다.
- 수어 통역사 재교육을 지원하여 재난수어방송 전문성을 강화하고 재난방송 전문통역 인력풀을 확대 하겠습니다.

### ③ 허위조작정보 및 디지털 불법유해물 대응 강화

#### □ 민간 자원의 팩트체크 활성화

- 팩트체크를 활성화하여 올바른 정보가 확산하도록 지원하고, 팩트 체크의 신속성과 정확성을 높이도록 팩트체크 오픈 플랫폼(팩트체크넷, factchecker.or.kr)을 고도화하겠습니다.
- 일반시민과 전문가가 팩트체커로 활동할 수 있도록 전문교육 지원 및 청소년·성인·교사 등에 대한 맞춤형 팩트체크 교육을 실시하겠습니다.

#### □ 디지털성범죄물 등 불법정보 대응 강화

- 디지털성범죄물 삭제, 유통방지 조치 등의 의무를 사업자가 이행하지 않을 경우 과징금을 부과하는 등 제재조치를 강화하겠습니다.
- 불법촬영물 등 유통방지 책임자에 대한 지정 여부를 확인하고 투명성 보고서 제출 의무에 대한 이행점검 및 책임자교육을 실시하겠습니다.
- 디지털성범죄물 필터링 조치에 활용할 수 있도록 디지털성범죄물의 특징값인 표준 DNA DB를 개발하여 인터넷사업자에게 제공할 예정입니다.

- 인터넷상 아동·청소년을 보호하기 위해 청소년유해 매체물 표시 및 광고 금지 모니터링을 강화하고, 성범죄 노출 방지를 위해 랜덤 채팅앱에 대한 현장점검을 실시하겠습니다.

#### □ 건전한 디지털 이용환경 조성

- 권리침해 구제를 위한 임시조치와 사이버 명예훼손제도가 표현의 자유를 위축시킨다는 지적에 따라 이에 대한 법개정을 추진하겠습니다.
- 시민 스스로 안전하고 건전한 디지털 이용환경을 만들어 나가도록 사이버 폭력 등 디지털 역기능 예방교육을 실시하고 이에 대한 홍보를 강화하겠습니다.

### ④ 이용자 중심 디지털 포용사회 구축

#### □ 국민불편 원스톱 해결

- 방통위 홈페이지에 플로팅광고 신고창구를 개설하고 단말기유통법 신고 안내 코너를 운영하는 등 국민 불편사항을 적극적으로 발굴하여 개선하겠습니다.
- 통신분쟁조정 실효성 제고하기 위해 빈발민원에 대한 현지조사를 강화하고, 분쟁조정 신청절차와 피해구제를 원스톱 제공하는 '통신분쟁조정 지원시스템'을 운영하겠습니다.
- 분리 공시제를 통한 출고가 투명화, 위약금에서 약정과 무관한 제조사 지원금 제외를 통한 부담 경감 등 단말기 이용자의 편익을 확대하기 위한 제도 개선을 추진하겠습니다.

- 단말기 주요 부품별 A/S 비용 공개를 통한 이용자의 비용 예측 가능성을 제고하고, 중고폰 가치 산정기준 등 보상 프로그램을 점검하겠습니다.
- 통신장애시 이용자 피해를 줄이고 통신사 관리책임을 강화하기 위해 법정·배액손해배상 제도개선을 추진하겠습니다.
- 부가통신역무 중단 시, 중단사실 및 손해배상 기준·절차를 고지하는 기준시간을 단축(4→2시간)하는 법개정안을 마련하겠습니다.

## □ 지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화

- ‘이용자 중심의 지능정보사회 원칙’(19.11월)을 기반으로 ‘AI알고리즘 추천서비스 투명성 제고를 위한 기본원칙’을 마련하겠습니다.
- 지능정보서비스 이해당사자와 민관 합동으로 정책 네트워크를 지속 운영하고, 지능정보사회 이용자 중심의 정책 수립 공감대 형성 및 공론화를 위한 국제 컨퍼런스를 개최하겠습니다.
- 이용자가 지능정보사회 역기능에 적극 대응할 수 있도록 지능정보서비스의 비판적 이해 및 주체적 활용에 대한 교육을 실시하겠습니다.
- 앱마켓, 전자상거래, 소셜미디어, 라이브커머스 등 플랫폼 영향력 확대에 따른 이용자 보호방안을 마련하겠습니다.
- 위치정보산업 규제 합리화를 위해 개인위치정보사업 진입규제는 완화(허가 → 등록)하되 이용자 권익보호를 강화(시정명령 및 과징금 부과)하는 방향으로 위치정보법 개정을 추진하겠습니다.
- 위치정보 스타트업에 대한 지원을 확대(20년 46개사 → 21년 50개사)하고 위치정보 사업자의 위치정보 보호 조치에 대한 실태점검을 강화하겠습니다.

## 5 방송통신 성장지원

### □ 미디어 산업의 활력 제고

- 방송통신 융합 환경변화에 맞추어 광고·편성규제 개편 등 방송 성장동력 확충을 위한 기반 조성 방안을 마련하겠습니다.
- 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력을 제고하기 위해 규제 도입 취지·실효성과 사업자간 형평성을 고려하여 편성규제 완화를 추진하겠습니다.
  - 오락프로그램(종합편성), 주된방송분야(전문편성) 및 1개국 수입물(영화·애니메이션·대중음악) 편성비율을 완화하겠습니다.
  - '매월·매분기·매반기·연간' 등 항목별로 상이하게 규정되어 있는 편성비율 산정기간을 '매반기·연간'으로 간소화하겠습니다.
- 실시간 TV와 일간신문 영역에 한정된 시청점유율 산정 범위를 온라인·모바일 영역의 N스크린까지 확대하겠습니다.
  - 방송프로그램별 시청시간·시청경로 등 방송통계포털을 통해 공개하여 미디어 통계의 업계 활용도를 제고하겠습니다.(21.6월)
  - 시청률 등 민간 미디어 데이터의 신뢰성 제고를 위해 '(가칭)미디어 데이터 협의체'를 운영하여 조사방법의 적절성 등 최소 기준을 마련하겠습니다.(21.3분기)

### □ 방송광고 규제체계 혁신

- 복잡하고 형식적인 기존 규제를 원칙 허용·예외 금지 방식의 네거티브 규제로 과감히 전환하겠습니다.

- 방송광고 유형·시간 규제 단순화(예: 일총량제) 등 제도개선안을 마련하고 가상·간접광고, 협찬고지 등에 대한 형식규제를 완화\*하겠습니다

\* 가상간접광고 허용 품목, 고지방식 및 협찬고지 허용 횟수, 포함 가능한 정보 등(21.12월)

- 방송시장의 성장 동력 확보와 매체 간 균형 발전을 위해 시급한 광고규제를 개선하고 시청권 보호를 병행하겠습니다.

- 중간광고를 허용하고 우회적 중간광고 방지를 위한 통합적용 기준 마련, 중간광고 허용원칙\*, 고지자막 크기의무를 규정하겠습니다.(21.6월)

\* 프로그램의 성격과 주 시청대상 고려, 프로그램의 온전성 및 시청흐름 훼손 방지 등

## □ 방송시장 공정경쟁 환경 조성

- SO 인수·합병으로 인한 유료방송시장의 과점체제 재편에 따라 시청자 이익 저해행위 점검 및 제도개선을 추진하겠습니다.

- 부당한 고객 유인 행위, 플랫폼사-콘텐츠사 간 협상력 변화로 인한 채널 공급계약·프로그램 사용료 관련 불공정행위를 점검하겠습니다.

- 금지행위 위반행위 시 중대성 판단기준 정비 등 과징금 부과 의형평성 제고를 위한 방송법·IPTV법 시행령 개정을 추진하겠습니다.(21.12월)

- 지상파·중편PP 대상 표준계약서 활용, 표준제작비 산정기준 마련 등 외주제작 거래 가이드라인 이행실적을 점검(매년)하고, 방송시장 근로환경 개선 법제화 방안을 마련하겠습니다.(21.12월)

- 홈쇼핑 연계편성 방지를 위한 방송법 개정을 지속 추진하고, 제작경비 협찬에 대한 고지 의무 등 추가 개선방안을 마련하겠습니다.(21.12월)

- 방송 제작·구성을 통해 협찬주에 부적절한 광고효과를 주지 않도록 모니터링을 강화(방심위 협조)하고 홈쇼핑 연계편성 현황을 정기적으로 점검하겠습니다.

## □ 소외계층 미디어복지 격차 해소

- 소외계층 방송접근권 강화를 위해 중장기 종합계획을 수립('21.6월) 하고, 장애인방송 의무비율 조정 등 관련 고시 및 가이드라인 개정을 추진하겠습니다.('21.12월)
- 시청각장애인과 비장애인 모두가 편리하게 방송을 이용할 수 있도록 방송사 스마트 수어방송 서비스를 지속적으로 지원하겠습니다.
- 지상파 3사 대상 장애인 VOD 서비스 제작 지원 사업을 EBS, 종편·보도PP, 일반PP 등으로 단계적으로 지원하겠습니다.
- AI 기술을 활용하여 음성을 자막-수어로 자동 변환하는 시스템 개발 및 시범서비스를 운영하겠습니다.

## □ 코로나19 위기극복을 적극 지원

- 공익광고 제작을 통해 코로나19 극복을 위한 국민공감대를 형성하고, 혁신형 중소기업과 지역 소상공인의 방송광고 제작비 등을 지원하여 홍보를 통한 매출 회복과 일자리 창출을 지원하겠습니다.

## Ⅱ

# 일반현황 및 계획의 개요

1. 방송통신위원회 일반현황
2. 성과관리 시행계획 개요

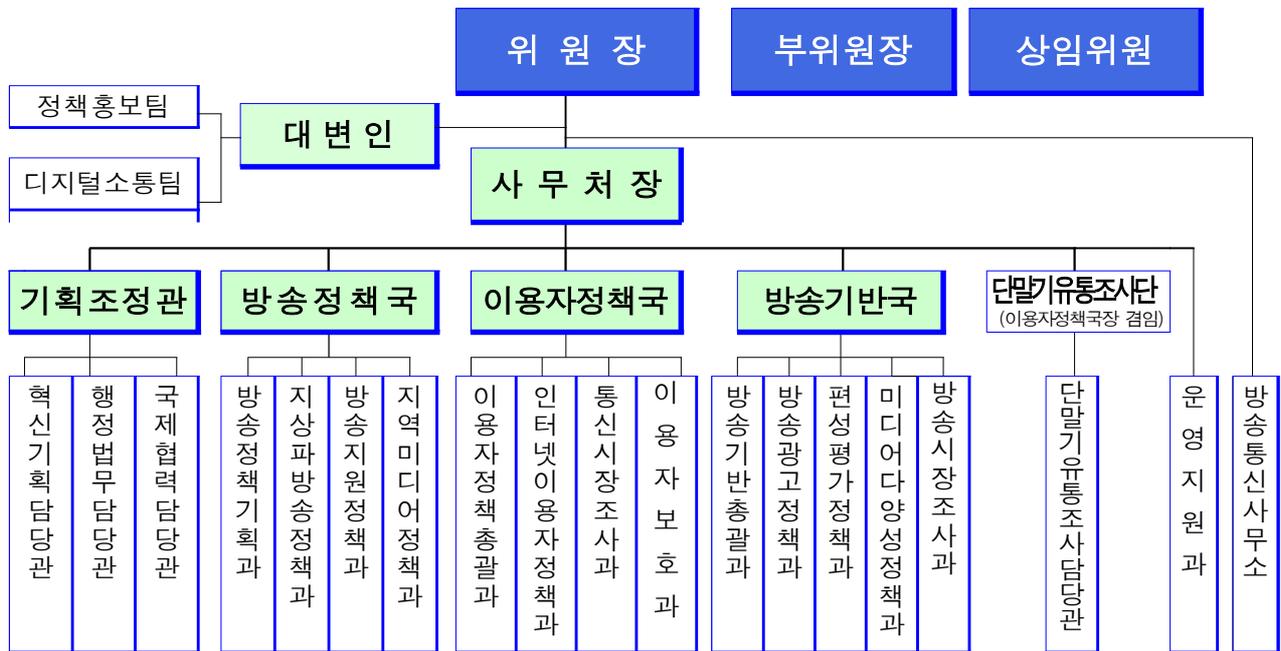


## II

# 일반현황 및 계획의 개요

## 1. 방송통신위원회 일반현황

(1) 조직 : 1처 3국 2관 18과(담당관) 2팀 / 1소속기관



(2) 인원(정원) : 278명

(’21. 3월말)

구분	정무직	고공무원	3.4급	4급	4.5급	5급	6급이하	계
본부	5	6	4	15	16	73	113	232
소속기관	-	-	1	-	1	4	40	46
계	5	6	5	15	17	77	153	278

### (3) 소관 법률

분 야	법 률 명
방 송	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률</li> <li>■ 방송통신 발전 기본법 (일부)</li> <li>■ 방송법 (일부)</li> <li>■ 한국교육방송공사법</li> <li>■ 방송문화진흥회법</li> <li>■ 지역방송 발전 지원 특별법</li> <li>■ 방송광고 판매대행 등에 관한 법률</li> <li>■ 인터넷 멀티미디어 방송사업법 (일부)</li> </ul>
통 신	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기통신사업법 (일부)</li> <li>■ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 (일부)</li> <li>■ 이동통신 단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 (일부)</li> <li>■ 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률</li> <li>■ 전파법 (일부)</li> </ul>

#### (4) 재정현황

(단위 : 억원)

구 분	'20	'21	'22	'23	'24
<b>□ 재정사업 합계</b>					
■ 총지출 (전년대비증가율, %)	2,553.1	2,472.4 △3.2	2,555.2 3.3	2,572.1 0.7	2,594.1 0.9
■ 총계 (전년대비증가율, %)	2,553.1	2,472.4 △3.2	2,555.2 3.3	2,572.1 0.7	2,594.1 0.9
<b>□ 총지출 구분</b>					
■ 인건비 (전년대비증가율, %)	222.5	239.6 7.7	294.2 22.8	314.8 7.0	336.9 7.0
■ 기본경비 (전년대비증가율, %)	36.8	43.4 17.9	46.1 6.2	47.5 3.0	48.9 3.0
■ 주요사업비 (전년대비증가율, %)	2,293.8	2,189.4 △4.6	2,214.8 1.2	2,209.8 △0.2	2,208.3 △0.1
<b>□ 예산</b>					
■ (총)지출 (전년대비증가율, %)	569.2	520.7 △8.5	656.6 26.1	679.5 3.5	702.9 3.4
■ 총계 (전년대비증가율, %)	569.2	520.7 △8.5	656.6 26.1	679.5 3.5	702.9 3.4
<b>【일반회계】<sup>1)</sup></b>					
■ (총)지출 (전년대비증가율, %)	569.2	520.7 △8.5	656.6 26.1	679.5 3.5	702.9 3.4
■ 총계 (전년대비증가율, %)	569.2	520.7 △8.5	656.6 26.1	679.5 3.5	702.9 3.4
<b>□ 기금</b>					
■ (총)지출 (전년대비증가율, %)	1,983.9	1,951.7 △1.6	1,898.6 △2.7	1,892.6 △0.3	1,891.2 △0.1
■ 총계 (전년대비증가율, %)	1,983.9	1,951.7 △1.6	1,898.6 △2.7	1,892.6 △0.3	1,891.2 △0.1
<b>【방송통신발전기금】</b>					
■ (총)지출 (전년대비증가율, %)	1,983.9	1,951.7 △1.6	1,898.6 △2.7	1,892.6 △0.3	1,891.2 △0.1
■ 총계 (전년대비증가율, %)	1,983.9	1,951.7 △1.6	1,898.6 △2.7	1,892.6 △0.3	1,891.2 △0.1

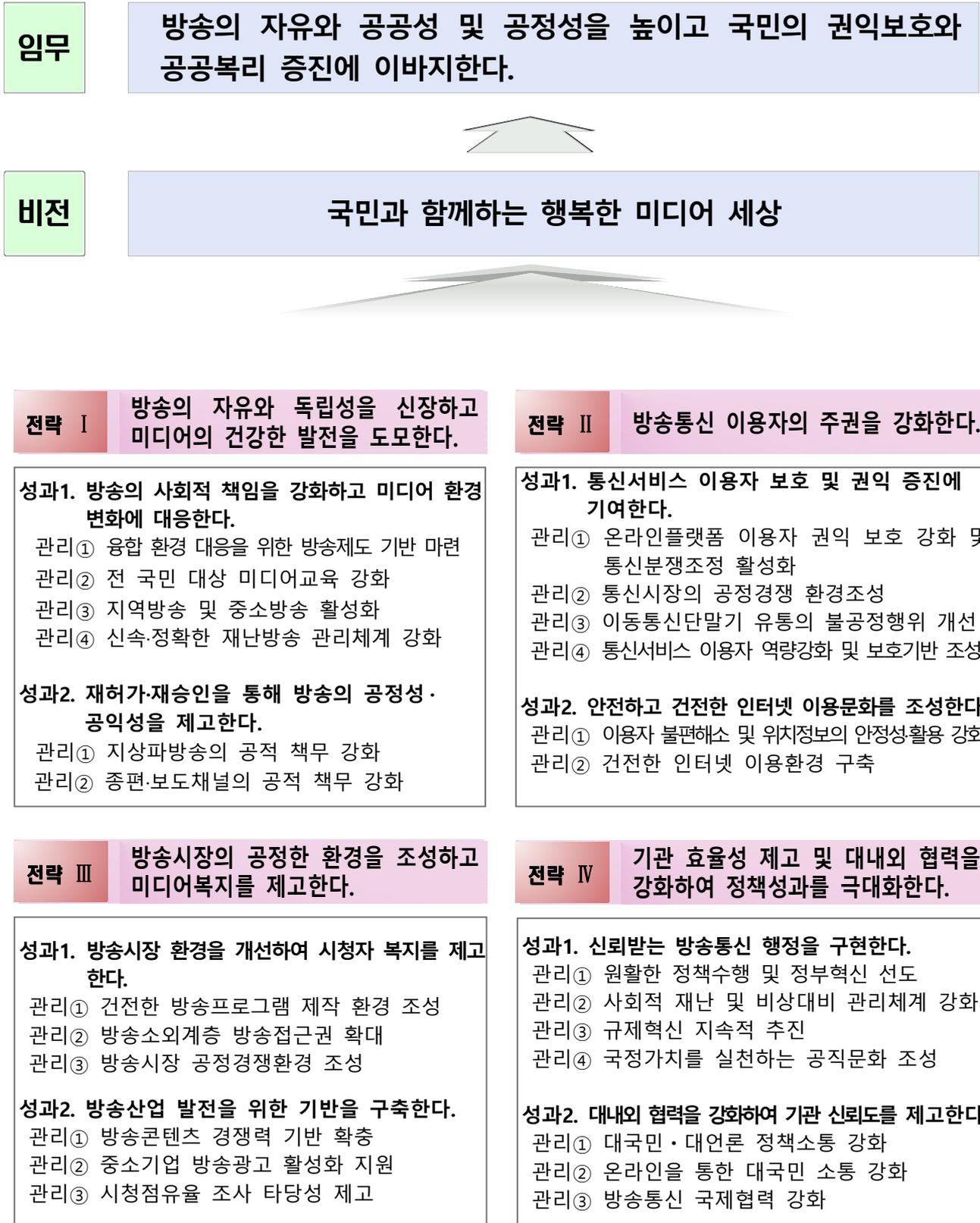
※ '20년 실적, '21년 예산, '22년 이후 기재부에 제출한 중기사업계획서 상의 예산액

## 2. 성과관리 시행계획 개요

### (1) 시행계획의 주요특성

- 방송사 재허가·재승인 시 방송의 공적책임 및 공정성을 담보하기 위해 부가된 재허가·재승인 조건 이행실적을 철저히 점검하여 방송의 공적책임 제고 유도
- 국민 참여를 확대해 방송정책 추진과정의 투명성을 높이기 위해 공영 방송 이사·사장 선임 시 국민 참여를 보장하는 절차 마련
- 허위조작정보를 관련 기관이 신속하게 처리할 수 있도록 대응 절차를 마련하고 관련 법·제도 개선을 지원
- 불필요한 사회적·경제적 피해를 초래하고 국민의 안전을 위협하는 디지털성범죄물 삭제, 유통방지 조치 등의 의무사업자 이행력 제고
- 우수 프로그램 시상 및 방송사의 자율적인 심의규정 준수 유도, 아동·청소년 방송 제작 환경 개선 등을 통해 방송의 공적 책임 강화 및 건전한 방송 제작 환경 조성
- 시청각장애인 전용 TV수신기 보급 및 장애인 방송물 제작 지원 등과 함께, 미디어 환경변화에 맞는 소외계층 미디어 이용환경 개선 종합 계획을 수립하고 새로운 서비스 개발·보급
- 방송 외주제작「방송프로그램 외주제작 거래 가이드라인」의 실효성 제고를 위해 재허가(재승인) 조건을 부가하고, 표준계약서 활용을 독려하여 외주제작 시장의 상생협력 모델 정착
- 국내 방송사업자와 콘텐츠 산업 경쟁력 강화를 위해 방송광고·편성 분야 규제 개선 및 해외 시장 조사, 중소기업 방송광고 제작 지원, 시청점유율 조사 개선 등 지속적 성장 기반 구축

## (2) 시행계획의 목표체계



### (3) 목표 및 과제 현황

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
4	3	8	10	25	45

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 방송의 자유와 독립성을 신장하고 미디어의 건강한 발전을 도모한다.		
1. 방송의 사회적 책임을 강화하고 미디어환경변화에 대응한다.		
① 융합 환경 대응을 위한 방송제도 기반 마련		국정 70-1 업무 1-1, 3-1
② 전 국민 대상 미디어교육 강화		국정 70-1, 정책61-2 업무 4-3 한국판 뉴딜 1-1-2, 한국판 뉴딜 3-2-3,
③ 지역방송 및 중소방송 활성화		국정 70-2, 정책61-1 업무 1-2
④ 신속·정확한 재난방송 관리체계 강화		국정 70-1 업무 1-3
2. 재허가·재승인을 통해 방송의 공정성·공익성을 제고한다.		
① 지상파방송의 공적 책무 강화		국정 4-1, 4-2 업무 1-2, 3-1
② 종편·보도채널의 공적 책무 강화		국정 4-1, 4-2 업무 1-1, 1-2
II. 방송통신 이용자의 주권을 강화한다.		
1. 통신서비스 이용자보호 및 권익증진에 기여한다.		
① 온라인플랫폼 이용자 권익 보호 강화 및 통신분쟁조정 활성화		국정 33-9 업무 3-3, 4-1, 4-4
② 통신시장의 공정경쟁 환경조성		국정 31-6 업무 3-3
③ 이동통신 단말기 유통의 불공정행위 개선		국정 31-6 업무 4-1
④ 통신서비스 이용자 역량강화 및 보호기반 조성		국정 33-9 업무 3-3, 4-1
2. 안전하고 건전한 인터넷 이용문화를 조성한다.		

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
① 이용자 불편해소 및 위치정보의 안정성·활용 강화		국정 70-5, 33-9 정책 61-1 업무 2-3, 2-4, 4-4
	② 건전한 인터넷 이용환경 구축	국정 4-3, 국정 70-5, 업무 2-1, 2-2
<b>Ⅲ. 방송시장의 공정한 환경을 조성하고 미디어 복지를 제고한다.</b>		
<b>1. 방송시장 환경을 개선하여 시청자 복지를 제고한다.</b>		
① 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성		아동정책 1-2-3-1
	② 방송소외계층 방송접근권 확대	국정 70-1, 업무 4-2 디지털포용 2-1 한국판 뉴딜 3-2-3,
	③ 방송시장 공정경쟁환경 조성	국정 70-4 업무 3-3
<b>2. 방송산업 발전을 위한 기반을 구축한다.</b>		
① 방송콘텐츠 경쟁력 기반 확충		국정 70-4 업무 3-1, 3-2, 3-3 디미생 1-1, 4-2-1
	② 중소기업 방송광고 활성화 지원	정책 61-2, 업무 3-3
	③ 시청점유율 조사 타당성 제고	업무 3-1
<b>Ⅳ. 기관 효율성 제고 및 대내외 협력을 강화하여 정책성과를 극대화한다.</b>		
<b>1. 신뢰받는 방송통신 행정을 구현한다.</b>		
① 원활한 정책 수행 및 정부혁신 선도		
	② 사회적 재난 및 비상대비 관리체계 강화	
	③ 규제혁신 지속적 추진	
	④ 국정가치를 실천하는 공직문화 조성	
<b>2. 대내외 협력을 강화하여 기관 신뢰도를 제고한다.</b>		
① 대국민·대언론 정책소통 강화		
	② 온라인을 통한 대국민 소통 강화	
	③ 방송통신 국제협력 강화	업무 1-2



# Ⅲ

## 세부 추진계획

전략목표 Ⅰ

전략목표 Ⅱ

전략목표 Ⅲ

전략목표 Ⅳ



### Ⅲ

## 세부 추진계획

#### 전략목표

방송의 자유와 독립성을 신장하고  
미디어의 건강한 발전을 도모한다.

#### 기본방향

##### ◇ 추진배경 및 필요성

- OTT 서비스 성장과 글로벌 미디어 확산으로 인한 미디어간 경쟁 심화에 대응하여 방송 공공성 강화와 글로벌 경쟁력 확보를 위해 방송 규제체계 개선방안 및 방송·통신 제도 정비 방안 마련 필요성 증대
- 미디어의 제작·활용 및 비판적 이해 능력은 삶의 질 향상은 물론 사회에 참여할 수 있는 중요한 요소로서, 지역·세대 간 미디어 격차 해소를 위해 전 국민 대상 미디어교육 확대가 필요
- 재난·안전관리에 대한 국가적 중요성이 지속적으로 강조되고, 산불, 집중 호우, 미세먼지, 코로나19 등 재난이 국지화·일상화됨에 따라 국민의 생명과 재산피해 최소화를 위한 신속·정확한 재난 정보전달이 필요
- 무료 보편서비스인 지상파 방송의 경쟁력 강화를 통해 시청자의 미디어 복지를 제고하고, 차세대 방송산업 생태계 활성화 지원 필요
- 종편PP가 시청률·광고 매출 등 양적 성장을 이루고 있으나 방송의 공적책임·공정성에 대한 사회적 관심과 요구 또한 높은 상황이며, 글로벌 경쟁 심화 등 급변하는 미디어 환경에서 장기적인 관점의 승인 제도 개선방안을 마련할 필요

##### ◇ 그간의 성과

- 방송·통신·미디어·법률 전문가와 연구기관으로 구성된 '통합 법제도 연구반' 운영을 통해 방송규제체계 개선 방안 및 방송·통신제도 정비방안 등을 논의

- '방송의 공공성과 경쟁력 강화방안'에 대한 정책연구를 통해 공영방송 등의 범위 및 개념, 평가체계와 재원지원 방안 등을 논의
- 지역 시청자미디어센터를 추가로 개관(충북·세종시청자미디어센터)하여 국민의 미디어 접근성을 강화하고, 생애주기별·계층별 미디어 체험·교육을 확대하여 미디어를 통해 소통할 수 있도록 지원
- 지역방송 프로그램 제작·유통활성화 및 교육·인력 양성 지원을 통해 한국방송대상 등 13개 프로그램 26회 수상, 시청자 만족도 향상(17년 86.1점→20년 87.0점) 및 국내외에서 판매 수익(17년 7.07억→20년 8.2억) 지속적 창출
- 감염병 등 사회재난 방송 강화를 위한 재난방송 고시 및 매뉴얼 개정, 재난주관방송(KBS) 역할 강화, 각종 자연·사회 재난에 대한 신속·정확한 재난방송 실시로 재난으로 인한 국민들의 생명 및 재산피해 최소화
- 방송의 공정성·공익성에 대한 사회적 관심이 증가됨에 따라 방송의 공적책임에 대한 엄격한 재허가 심사를 추진하고, 심사결과로써 재허가 조건을 부가·점검함으로써 지상파방송사의 공적책임 이행에 도모
- 종편·보도PP(6개사)를 대상으로 방송의 공적책임·공정성 등을 중점적으로 심사하여 재승인 여부를 결정하고 관련 조건의 방송사별 이행 실적을 매년 철저히 점검하여 방송의 공적책임 제고

#### ◇ 중점 추진내용

- 급변하는 미디어 융합 현상에 대응하기 위해 방송과 OTT 등 시청각 미디어서비스에 대해 통합적이고 일관된 규율체계를 마련하여 미디어의 공공성 및 경쟁력 확보
- 공영방송의 공적책임에 대한 엄격하고 효율적인 점검을 위해 공영방송 협약체계를 마련
- 더 많은 시청자가 실감형 초고화질 콘텐츠와 다양한 형태의 방송 서비스를 제공받도록 UHD 방송망 확대 및 이동형서비스 시범방송 도입 등 지상파 UHD 활성화 추진

- '디지털 미디어 소통역량 강화 종합계획('20.8월)'에 따라, 비대면 시대 국민의 미디어 역량 제고를 위한 온·오프라인 맞춤형 미디어교육을 확대하고 방송참여를 지원하는 등 미디어를 통한 소통 활성화
- 지역 밀착형 콘텐츠 제작·유통활성화 지원을 통해 지역성·다양성을 구현하고, 해외 수출형 콘텐츠 개발 및 OTT용 신유형 콘텐츠 등 지원 분야를 확대하여 지역방송 콘텐츠 경쟁력 강화 추진
- 효율적인 재난대응을 위한 종합계획 수립, 재난방송 고도화를 통해 컨트롤타워 역할 수행, 방송사·방재기관·지자체 등과의 협력체계 구축, 재난취약계층을 위한 정보제공 강화 등 재난방송 대응체계 고도화 추진
- 종편PP 재승인 시 부가한 조건의 이행실적을 철저히 점검하고, 미디어 환경 변화에 따라 사업자별 특성을 고려한 승인 제도 개선안 마련

#### ◇ 전략목표와 임무 간의 상관성

- 방송제도개선 방안 추진과 공영방송 협약제도 도입을 통해 방송의 공공성과 공익성을 제고하고, 방송산업의 경쟁력을 강화함으로써 미디어의 공공성과 산업성의 균형 있는 발전을 도모
- 전 국민 대상 맞춤형 미디어교육 실시로 누구나 미디어를 통하여 사회와 소통할 수 있도록 국민의 미디어 역량을 제고하고 미디어 접근권을 강화함으로써 미디어의 건강한 발전에 기여
- 지역방송의 프로그램 제작역량을 강화하고, 지역 미디어로서의 역할 수행과 자생적 성장기반 마련을 통해 지역·중소방송 활성화 기반 조성 및 지역사회 발전 등에 기여
- 방송재난의 발생을 예방하고, 재난 발생 시 신속히 수습·복구할 수 있도록 재난방송의 신속성과 신뢰성을 강화하여 국민의 생명과 재산을 보호하는 등 방송의 공적책임 강화
- 방송사 재허가·재승인 조건 이행실적을 철저히 점검하여 방송의 공적책임·공정성을 강화하고, 허가·승인제도 개선방안 마련으로 미디어 발전을 위한 정책방향 모색

**< 전략목표·성과목표·관리과제·성과지표 체계 >**

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

성과목표	관리과제	성과지표
I. 방송의 자유와 독립성을 신장하고 미디어의 건강한 발전을 도모한다.		① 방송사업자의 공정성 관련 제재 건수
I-1. 방송의 사회적 책임을 강화하고 미디어 환경변화에 대응한다.		① 방송의 사회적 책임 제고율
	① 융합 환경 대응을 위한 방송제도 기반 마련	① 미디어환경변화 대응을 위한 제도개선 추진율
	② 전 국민 대상 미디어교육 강화	① 시청자미디어센터 이용자 수 ② 미디어교육 이수율 ③ 시청자미디어센터 이용자 만족도
	③ 지역방송 및 중소방송 활성화	① 제작지원 프로그램 시청·청취자 만족도 ② 방송사 자체제작 투자 비율
	④ 신속·정확한 재난방송 관리체계 강화	① 방송통역 수어통역사 재교육 수료인원 및 만족도 ② 방송재난 대비 중요 방송시설 안전점검율
I-2. 재허가·재승인을 통해 방송의 공정성·공익성을 제고한다.		① 재허가·재승인 조건 이행률
	① 지상파방송의 공적 책무 강화	① 지상파방송의 공적 책무 제고율
	② 종편·보도채널의 공적 책무 강화	① 종편·보도PP의 공적 책무 제고율

## 전략목표 I

방송의 자유와 독립성을 신장하고  
미디어의 건강한 발전을 도모한다.

### (1) 주요내용

#### □ 방송의 자유와 독립성 신장

- 시청각미디어서비스 법안 마련, 방송사업자에 대한 엄격한 재허가·재승인 심사와 이행점검 등을 통해 방송의 독립성 및 공공성을 강화하고 방송에 대한 국민 신뢰 증진

#### □ 미디어의 건강한 발전

- 지역·중소방송의 콘텐츠 경쟁력 제고, 전 국민 대상 보편적 미디어교육 강화 등을 통해 균형 잡힌 미디어 발전을 도모하고 국민의 미디어 접근권 제고

### (2) 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (유의사항)
	'16	'17	'18	'19	'20	'25			
방송사업자 공정성 관련 제재 건수(건)	-	-	-	14	23	23	선거가 있는 해인 '22년(대통령 선거, 지방선거), '24년(국회의원 총선)의 경우 공정성 제재건수가 증가할 수 있는 점을 감안, '20년 실적과 같은 제재건수를 설정  ※ 20년 4월 국회의원 총선 실시	방송법의 방송편성의 자유와 독립 조항 위반*에 따른 제재 건수 + 방송 공정성 위반**에 따른 방송심의 제재 건수  * 방송법 제4조제2항, 제3항, 제4항 위반 ** 방송심의 규정 제9조(공정성), 제13조(대담·토론 프로그램 등) 제1항 내지 제3항, 제5항, 제14조(객관성) 위반	방송사업자 제재 현황

### (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

#### □ 외부환경

- 미디어 소비와 광고가 모바일로 빠르게 이전되고, 방송통신시장의 인수합병, 글로벌 OTT사업자의 국내진입 본격화 진행
- 코로나 19, 허위·조작정보의 증가 등으로 공영방송의 역할 강화가 요구되나 수신료 정체, 광고수입 감소 등으로 재정난이 심화되어 공적서비스의 질 저하에 대한 우려가 증대
- 급변하는 방송환경, 방송사업·광고매출 감소와 시청률 하락 등으로 지역·중소방송의 경영환경, 존립기반 악화 및 지역성 훼손 우려
- 시청자미디어센터가 10개 광역권 위주로 운영되고 있어 지역 간 미디어교육 서비스의 격차 발생이 우려

#### □ 갈등요인

- 기존 방송사업자와 OTT 등 신유형 서비스 사업자 간 갈등과 국내외 사업자의 규제 형평성 등에 대한 문제 제기 가능
- 협약체제 도입 등으로 공영방송에 대한 평가방식이 달라짐에 따라 공영방송사의 자율성 확보 요구와 시청자의 공영방송에 대한 강력한 관리감독 요구가 대립될 것으로 예상
- 지역방송 사업자는 존립 기반 유지를 위한 적극적 지원을 기대하나 정부의 예산상 지원에는 한계 존재
- 지역 시청자미디어센터 신규 구축을 추진 중이나, 건축물은 지자체에서 예산을 부담하고 운영비는 국가와 지자체가 분담하고 있어, 지자체의 적극적인 의지가 필요함

## □ 갈등관리계획

- 이해관계자 및 전문가의 의견을 충분히 수렴하고 다양한 이해관계를 조정하여 시청각미디어서비스법(안) 마련
- 공영방송사업자와 언론·시민단체 이해관계자 및 전문가의 의견을 충분히 수렴하고 다양한 이해관계를 조정하여 합리적인 공영방송 협약체계 수립
- 제3차 지역방송발전지원계획('20.12월)에 따라 지역방송이 지역 미디어로서의 역할을 충실히 수행하고 자생적으로 성장할 수 있도록 지역 방송 콘텐츠 경쟁력 강화를 위한 다각적인 지원 체계 구축
- 시청자미디어센터 미건립 광역지자체를 대상으로 센터 건립을 위한 사업설명회를 개최하는 등 지자체와 지속적으로 협조

## 성과목표 1-1

### 방송의 사회적 책임을 강화하고 미디어 환경변화에 대응한다.

#### (1) 주요 내용

- OTT 서비스 성장과 글로벌 미디어 확산으로 인한 미디어간 경쟁 심화에 대응하여 방송 공공성 강화와 글로벌 경쟁력 확보를 위해 방송규제체계 개선방안과 방송·통신 제도 정비 방안 마련
- 시청자 방송참여와 권익증진을 위하여 전 국민 대상 콘텐츠 제작 교육, 방송 제작시설·장비를 활용한 미디어 체험 교육, 미디어의 비판적 이해 교육 등 맞춤형 미디어교육 실시
- 지역방송의 지역성 구현 및 지역민들의 지역 문화 향유를 위해 지역 밀착형 콘텐츠 제작을 확대하고, 새로운 미디어 환경에 대응한 신유형 콘텐츠 제작, 플랫폼 유통확대, 인력양성 등 지원
- 방송재난관리기본계획을 수립하고, 각종 재난 발생시 신속하고 정확한 재난방송 실시로 국민의 생명과 재산을 보호

#### (2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출 (유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
방송의 사회적 책임 제고율(%)	-	신규	100	100	시청자의 미디어 접근권 강화와 재난방송 수신지원 관련 과제 목표 달성 결과 측정	① + ② ① 시청자미디어센터 이용자 만족도 × 0.5 ※ 5점 리커트 척도(만족도 목표치 92.6을 100점으로 환산) ② 재난방송 음영지역 기술지원 터널수 목표 달성도 × 0.5 ※ '21년 목표 : 300개	개별지표 실적자료

### (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

#### □ 외부환경

- 융합 및 경쟁 환경 하에서 방송의 공공성이 약화되고, 유튜브, 페이스북 등 참여형 미디어 확산으로 이용자의 적극적 미디어 이용과 정책 참여 수요 확대
- OTT 등 경계영역 서비스를 포괄하는 방송·통신 규제체계를 정비하여 공정경쟁과 이용자 보호를 위한 규제원칙 마련 필요성 증대
- 시청자미디어센터 이용자는 '20년 81만4천명에 이르고 있으나, 전국 10개 광역권만 운영하고 있어 지역 간 미디어교육 서비스의 편중 발생
- 지역방송은 미디어환경의 변화로 지상파방송의 영향력이 하락함에 따라 방송사업 매출, 광고매출의 지속적인 감소와 시청률 하락 등 위기에 직면
- 이로 인해, 지역방송의 경쟁력이 약화되어 지역미디어로서의 역할 수행 등 공적기능이 훼손될 우려
- 재난의 국지화·일상화, 재난유형의 증가에 따라 변화하는 재난환경에 효율적으로 대응하기 위한 재난방송 관리체계 미흡

#### □ 갈등요인

- 지상파 등 기존 미디어는 신규 서비스, 글로벌 기업들과의 무한경쟁에 내몰림에 따라 기존 규제에 대한 완화 요구 증대
- 지역방송의 경쟁력 강화 및 자생적 기반 마련을 위해서는 자체제작비 확대, 전문 제작인력 양성 등이 필요하나 경영여건 악화로 인해 투자에 소극적

- 지역방송 사업자는 존립 기반 유지를 위한 적극적인 지원을 기대하나 정부의 예산 지원에는 한계 존재
- 재난방송 음영지역 해소를 위해 시설관리자가 터널·지하공간에 재난 방송 수신시설 설치를 의무화하도록 규정
- 시설관리기관의 예산확보 미흡 및 관심부족으로 터널 등 지하공간의 재난방송 수신 불량률이 높음

#### □ 갈등관리계획

- 급변하는 미디어 환경에 대응하기 위해 방송의 공공성 확보 및 공적책무 강화방안과 미래지향적인 방송·통신 규제체계 정비 방안 등을 마련
- 이해관계자 의견수렴, 국회 설명 등으로 해당 제도개선안의 입법화를 적극 지원할 예정
- ‘제3차 지역방송발전지원계획(‘20.12월)’에 따라 지역방송이 지역 미디어로서의 역할을 충실히 수행하고 자생적으로 성장할 수 있도록 지역방송 콘텐츠 경쟁력 강화를 위한 다각적인 지원 체계구축
- 신속·정확한 재난정보 전달과 안정적인 방송서비스 제공을 위해 관계 부처 및 방송사업자 간 유기적인 협력체계 구축

#### (4) 기타 : 해당사항 없음

## (5) 관리과제별 추진계획

### ① 융합 환경 대응을 위한 방송제도 기반 마련 (I-1-①)

#### □ 추진배경

- 방송·통신 융합의 진전에 따라 기존 미디어산업의 경계가 모호해지고, 서비스 간 경쟁이 심화되면서 방송이 담보해야 할 다원적 가치 및 공공성·공익성 실현이 점점 어려운 환경
  - 아울러 디지털미디어 산업 활성화 기반조성을 위해서도 방송·통신·인터넷 융합시대에 대응하는 방송과 OTT 등 시청각미디어서비스 법제 정비방안을 마련할 필요
- 최근 사회재난의 발생, 허위·조작정보의 증가 등으로 공영방송에 대한 요구가 날로 증대되고 있으나 방송환경 변화로 인해 공영방송의 공적 책무 이행 소홀이 우려
  - 공·민영방송에 차이 없이 적용되었던 재허가 제도를 개선하여 공영 방송에 특화 적용 가능한 새로운 평가체계 마련 필요
- 추진근거
  - 방송법 제4조(방송 편성의 자유와 독립), 제5조(방송의 공적책임), 제6조(방송의 공정성과 공익성), 제44조(공사의 공적책임), 방송통신발전기본법 제7조(방송통신의 발전을 위한 시책수립) 등

#### □ 주요내용 및 추진계획

- ① (시청각미디어서비스법(안) 마련) 방송통신 융합환경에 대응하여 국내 시청각 미디어산업의 활성화, 공공·공익성을 강화하기 위해 지상파와 유료방송, OTT 서비스를 함께 규율하는 시청각미디어법 마련 추진

- 이용자 관점에서 유사한 방송과 OTT 등 시청각미디어서비스에 대해 통합적이고 일관된 규율체계를 마련

② (공영방송 협약체계 마련) 공영방송사와 언론·시민단체의 의견을 충분히 수렴하고 해외 주요국 사례 등을 참조하여 공영방송 재허가 제도를 공적책무에 대한 협약체계로 전환

- 법상 공영방송의 기본책무와 방송사가 자임하는 특별책무 등을 중심으로 협약내용을 구성하고 책무 불이행 시 벌과 조치를 마련

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	'플랫폼.콘텐츠 서비스 제도개선 연구반' 정책제안서 공개	3월	
2/4분기	'플랫폼.콘텐츠 서비스 제도개선 연구반' 구성·운영	5~11월	
	'공영방송 협약제도 도입' 정책 연구반 구성·운영	5월	
3/4분기	시청각미디어서비스법(안) 초안 마련	9월	
	공영방송 협약제도(안)에 대한 의견수렴	9월~11월	
4/4분기	시청각미디어서비스법(안) 관련 의견 수렴	11월	
	시청각미디어서비스법(안) 마련	12월	
	공영방송 협약제도(안) 마련	12월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (시청자) 공영방송의 책무 이행현황을 면밀히 파악할 수 있는 협약체계의 도입으로 시청자에 양질의 다양한 공적서비스 제공 가능

- (방송사업자) 시청각미디어 전반의 규제 및 지원정책의 중장기 방향성이 제시되고 공영방송사업자의 역할 강화 기틀이 마련

○ 이해관계집단

- (기존 방송사업자 및 OTT사업자) 기존 방송사업자와 신유형 융합서비스 사업자 간 규제 형평성 등에 대한 문제 제기

□ 기대효과

- 시청각미디어서비스법(안)을 마련함으로써 미디어 환경변화 대응과 글로벌 경쟁력 확보를 위한 관련 법제 개선의 기반 마련
- 국민의 시대적 요구에 맞추어 공영방송의 공적책무 이행을 점검할 수 있는 제도 기반 마련

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
미디어환경변화 대응을 위한 제도개선 추진율(%)	-	-	100	92	시청각미디어서비스 관련법 정비 및 공영방송 협약제도 도입에 관해 이해관계가 대립되고 있고 '20년 신규 지표인 점을 감안 '21년 목표치를 92%('20년 목표치 90%에서 2%상향)로 설정	① + ② ① 시청각미디어서비스 관련법 정비 추진율(0.7) 연구반 운영X0.2+이해관계자 등 의견수렴X0.2+법안 마련X0.3 ② 공영방송 협약제도 도입 추진율(0.3) 공영방송 협약제도 도입 추진반 운영X0.1+협약(안) 마련X0.2	

## ② 전 국민 대상 미디어교육 강화(I-1-②)

### □ 추진배경

- 미디어의 제작·활용 및 비판적 이해 능력은 삶의 질 향상은 물론 사회에 참여할 수 있는 중요한 요소로서, 지역·세대 간 미디어 격차 해소를 위해 전 국민 대상 미디어교육 확대가 필요
- 추진근거
  - 방송법제90조의2(시청자의 방송참여와 권익증진) 및 동법 시행령 제65조의2

### □ 주요내용 및 추진계획

- (미디어교육 종합계획 추진) 비대면 시대 국민의 미디어 리터러시 역량 제고를 위해 수립한 '디지털 미디어 소통역량 강화 종합계획('20.8월)'을 차질없이 추진하고, 협의체\*를 통해 이행성과 점검
  - \* 방통위·문체부·교육부·과기정통부·행안부 등 정부부처와 미디어교육 공공기관, 전문가로 구성
- (온라인 미디어교육 활성화) 진로 특강, 영상 제작법 등 다양한 콘텐츠 제공을 통해 온라인 미디어교육 플랫폼 '미디온\*' 운영을 활성화
  - \* 미디온(edu.kcmf.or.kr) : 온라인 미디어교육 콘텐츠 공유·제공
- (상설 미디어교육 운영) 지역 시청자미디어센터(10개)를 통해 미디어와 미디어 콘텐츠에 대한 이해·활용 교육, 방송제작 시설·장비를 활용한 제작 실습 등 맞춤형 미디어교육 실시
- (학교 미디어교육 확대) 청소년이 미디어를 올바르게 이해하고 비판적으로 수용할 수 있도록 자유학년제 미디어교육, 동아리 미디어교육, 대학생 학점 인정 교육과정 등 학교 미디어교육 확대

○ (마을 미디어교육 확대) 지역 주민들이 유튜브, 팟캐스트 등을 통해 마을방송을 직접 제작·운영할 수 있도록 교육·컨설팅 지원 확대

\* '20년 80개 마을 → '21년 90개 마을

○ (소외계층 미디어교육 확대) 노인·장애인·다문화 가정 등 소외계층에 찾아가는 미디어교육을 실시하고, 방송제작 시설·장비를 탑재한 '찾아가는 미디어나눔버스'를 활용해 미디어 제작체험 기회 제공

○ (유아 미디어교육 운영) 유아의 건강한 미디어 이용습관 형성을 위해 유치원·어린이집 대상으로 찾아가는 미디어교육 실시(연 50회)

○ (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

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	상설 미디어교육 운영	1~12월	
	학교·마을 미디어교육 지원	3~12월	
2/4분기	유아 및 소외계층 대상 찾아가는 교육 실시	4~12월	
	찾아가는 미디어나눔버스 운영	4~12월	
3/4분기	온라인 미디어교육 신규 콘텐츠 개발 및 운영	7~12월	
	지역 센터별 미디어교육 참여행사 개최	8~12월	
4/4분기	미디어교육 우수사례 공모전 개최	12월	
	시청자미디어센터 이용자 만족도 조사	12월	
	「디지털 미디어 소통역량 강화 종합계획」'21년 이행실적 점검	12월	

## □ 수혜자 및 이해관계자

### ○ 수혜자

- (전 국민) 다양한 미디어 이해·활용 교육을 통해 급변하는 미디어 환경에 능동적·적극적으로 대응할 수 있는 미디어 역량을 제고

### ○ 이해관계자

- (지방자치단체) 전국 광역권별로 시청자미디어센터를 추가 구축·운영하기 위해 지자체의 원활한 협조가 필요
- (타 기관 미디어센터) 타 기관 소규모 미디어센터를 대상으로 시설·장비 등 인프라, 미디어교육 프로그램을 제공하는 등 협업체계를 구축하여 시청자미디어센터의 허브 역할 강화

## □ 기대효과

- 시청자미디어센터의 방송제작 시설·장비를 무료로 제공하고 전 국민 대상 미디어교육을 강화하여 방송참여를 활성화하는 등 미디어를 통해 자신을 표현하고 소통할 수 있도록 지원
- 시청자미디어센터를 방문하기 힘든 분들에게 직접 찾아가는 교육을 제공하여 지역 간 미디어 격차 해소를 지원하고, 마을 미디어교육을 확대하여 지역문화 창달과 마을공동체 회복에 기여
- 자유학기제, 동아리 등과 연계한 학교 미디어교육을 확대 운영하여 청소년들의 건전하고 올바른 미디어 수용 능력을 제고하고 미디어 관련 분야의 진로탐색 기회 제공
- 미디어의 비판적 이해 교육 운영 확대를 통해 허위조작정보·혐오 표현 등 미디어 역기능에 대응하여 국민들이 스스로 올바른 정보를 판별할 수 있는 역량을 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경조성(Ⅱ-1-일반재정③)				
① 시청자 권익보호 및 참여 활성화(3133)			213	196
▪ 시청자미디어재단 지원(303)	방송통신 발전기금		198	181
- 시청자권익증진 사업			38	38
- 디지털 미디어 소통역량 강화 사업			-	3.4

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치 '21	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20				
시청자미디어센터 이용자 수(만명)	57.6	62.4	81.5	89.6	최근 3개년 평균값을 기준(67.2)으로 평균증가율(8.6%)를 반영하여 89.6만명을 '21년 목표치로 설정 - 신규 센터*는 최근 개관한 경기 센터 1년차 이용자 수를 기준으로 인구비율을 고려한 실적치 적용 * 충북(3.5)·세종(1.7)	전국 시청자미디어센터 이용자 수 합계	사업 수행결과 자료 (시청자미디어센터 전체 이용자 수)
미디어교육 수료율(%)	87.5	88.2	91.4	92	최근 3개년 평균값을 기준(89%)으로 평균증가율(2.2%)를 반영한 값(91%)에 도전적 목표치를 설정하기 위해 1%를 더한 92%를 목표치로 설정	(미디어교육 수료인원 / 미디어교육 수강인원) x 100	사업 수행결과 자료 (시청자미디어센터별 교육 수강인원 대비 수료한 인원 실적)
시청자미디어센터 이용자 만족도(점)	91.8	92.1	92.4	92.6	최근 3개년도 만족도 평균값(92.1점)에 평균증가율(0.3%)을 적용한 값(92.4점)에 전년도 목표치(92.2) 대비 실적치(92.4점) 증가분인 0.2점을 상향하여 목표치로 설정	5점 리커트 척도 (100점 만점 환산)	외부전문기관에 의뢰하여 센터 이용자 설문 조사(E-mail, 전화 등)

\* 미디어교육 수료기준은 대면교육 및 실시간 온라인 교육의 경우 3차시 이하 교육 50% 이상 출석, 4차시 이상 교육 70% 이상 출석이며, 이러닝 콘텐츠 교육의 경우 80% 이상 진도를 달성

### ③ 지역방송 및 중소방송 활성화(I-1-③)

#### □ 추진배경

- 콘텐츠 이용행태 변화 등 미디어 환경변화에 따라 방송사업 및 광고 매출의 지속적인 감소와 시청률 하락 등 위기에 직면한 지역·중소 방송의 경쟁력 강화 및 자생적 성장기반 마련 필요
- 지역방송발전지원 특별법에 따라 '제3차 지역방송발전지원계획'이 수립('20.12월)됨에 따라 지역방송 발전과 방송산업으로서의 기반 강화를 위한 다양한 지원 필요

#### □ 주요내용 및 추진계획

- 지역·중소방송사의 지역 밀착형, 경쟁력 강화 프로그램 지원을 통한 프로그램 경쟁력 강화 및 콘텐츠 제작 활성화 추진
- 지역·중소방송 우수 프로그램의 홍보 및 마케팅 등을 통해 지역방송 콘텐츠 유통 체계 강화 및 수익구조 개선
- 지역방송 종사자 대상 맞춤형 방송 교육, 전문가 컨설팅 등을 통해 전문인력 양성 및 자체 제작역량 강화
- '제3차 지역방송발전지원계획'('21년~'23년)에 근거하여 지역방송이 지역 미디어로서의 역할을 충실히 수행하고 자생적으로 성장할 수 있도록 다각적인 지원체계 구축
- 지역방송의 지역성 구현 및 지역민들의 지역 문화 향유를 위해 지역 밀착형 콘텐츠 제작을 확대하고, 새로운 미디어 환경에 대응한 신유형 콘텐츠 제작 및 플랫폼 유통 확대 등 추진

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	제작지원 프로그램 공모.심사(기금지원심사 포함) 및 지원작 선정	2~3월	
	상반기 맞춤형 교육 과정 및 전문가 컨설팅 지원	3~6월	
2/4분기	상반기 지역방송 재제작 콘텐츠 선정 및 지원	4~6월	
	상반기 국내·외 콘텐츠 마켓 참가 지원	5월~6월	
	해외 피칭포럼 참가 대상 모집 및 교육	5~12월	
3/4분기	프로그램 제작지원 방송사 현장점검	7~8월	
	하반기 맞춤형 교육 과정 및 전문가 컨설팅 지원	7~12월	
	하반기 지역방송 재제작 콘텐츠 선정 및 지원	9~12월	
4/4분기	하반기 국내·외 콘텐츠 마켓 참가 지원	11~12월	
	국내·외 피칭포럼 참가 지원	11~12월	
	제작지원 프로그램 시청·청취자 만족도 조사 실시 및 결과 평가	11~12월	
	지역방송 활성화를 위한 방송통신발전기금 지원 예산 확대 추진	연중	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (지역·중소방송 시청자) 우수한 프로그램 제작 지원을 통한 고품질 방송서비스 제공 등으로 시청자의 복지 향상
- (지역·중소방송사) 프로그램 제작·유통 활성화, 종사자 교육지원을 통한 콘텐츠 경쟁력 강화 및 수익기반 창출

○ 이해관계자

- 지역 밀착형 콘텐츠 제작·유통을 위해 지자체, 공공기관, 지역미디어 센터, 유관기관 등 지역 내 관계기관과의 유기적인 협력 필요

□ 기대효과

- 콘텐츠 제작역량 강화 → 방송품질 향상 및 콘텐츠 경쟁력 제고 → 콘텐츠 유통 활성화 및 수익 창출 → 제작비 재투자의 선순환 구조를 조성하여 건전한 지역 문화 창달을 실현하는 지역방송 발전기반 마련
- 지역방송 콘텐츠의 고품질화를 통한 지역방송사의 자생기반 조성으로 지역방송의 지속적인 발전과 지역경제 활성화에 기여

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경 조성(Ⅱ-1-일반재정①)				
① 방송인프라 지원(3131)			40.3	40.3
▪ 지역·중소방송 콘텐츠 경쟁력 강화(308)	방송통신 발전기금		40.3	40.3

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
제작지원 프로그램 시청·청취 만족도	86.4	86.8	87.0	87.2	최근 3개년도 만족도 결과와 만족도 결과의 한계치를 고려하여, 전년도 대비 목표치를 0.2% 상향하여 설정	제작지원 프로그램 시청·청취자 만족도를 정량화된 설문을 통해 계량 측정 (7점척도 설문을 백분율로 환산)	시청·청취자 만족도 조사 결과
방송사 자체제작 투자비율	30.6	31.7	31.8	32	3개년('18~'20) 방송사 자체 제작 투자비율 평균(31.3%)대비, 연도별 평균 상승률(1.0%)과 지역방송사 경영상황 등을 고려하여 목표치를 상향하여 설정	제작지원 프로그램에 대한 (방송사 자체제작비/정부 지원금을 포함한 총 제작비) × 100 (%)	사업 최종 실적보고서

#### ④ 신속·정확한 재난방송 관리체계 강화(I-1-④)

##### □ 추진배경

- 국가차원의 방송재난 관리를 통해 방송재난을 예방하고 각종 재난 발생시 신속히 수습·복구하여 안정적인 방송서비스 제공과 재난 방송 실시로 국민의 생명과 재산을 보호
- 재난방송등 주관방송사의 신속한 재난정보 전달을 위한 인프라 등을 구축하고, 재난취약계층을 고려한 한국수어 통역사 재교육 실시로 재난방송 질적 제고 및 공익성 확대
- 방통위에 재난방송 종합상황실을 설치하여 재난방송 모니터링 강화 및 재난정보 공유 등 재난방송 컨트롤타워 역할을 수행
- \* 방송통신발전 기본법 제35조 ~ 제40조, 제40조의2, 제40조의3, 방송통신발전 기본법 시행령 제23조 ~ 제28조, 재난 및 안전관리 기본법 제4조, 제73조, 재난방송 및 민방위경보방송의 실시에 관한 기준(고시) 등

##### □ 주요내용 및 추진계획

- 방송재난관리 기본계획 수립과 신속하고 정확한 재난방송으로 효율적인 방송재난관리체계 구축 및 재난방송 실시 체계 확립
- 지진·태풍 등 대규모 재난으로부터 사전에 방송시설 피해를 예방하고, 피해 발생 시 신속한 수습·복구를 위해 방송재난관리 기본계획 수립·시행
- 터널, 지하공간 등 방송수신 장애지역에 대한 재난방송 및 민방위 경보 방송의 원활한 수신 확보를 위해 재난방송 수신 환경 개선
- 재난방송 주관방송사인 역할 강화를 위해 KBS의 재난방송 시스템 고도화를 지원하고, 한국수어 통역 인력 확충 및 한국수어방송 강화 등 재난취약계층을 위한 재난방송서비스 제공 확대
- 재난방송 모니터링 및 유관기관 협력체계를 위한 재난방송 종합상황실 구축

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	재난취약계층을 위한 수어방송 실시(KBS)	연중	
	재난재해 행동요령 콘텐츠 제작·공유	연중	
	한국수어 통역사 재교육	연중	
	해빙기 대비 중요 방송시설 안전점검	3월	
2/4분기	재난방송 종합계획 수립	4월	
	하절기 대비 중요 방송시설 안전점검	6월	
3/4분기	「재난방송 및 민방위경보방송의 실시에 관한 기준」 개정	7월	
	재난방송 종합상황실 구축	8월	
	'22년 방송재난관리 기본계획 수립	9월	
	'20년 재난방송 실시 결과 점검	9월	
4/4분기	'21년 1~2분기 재난방송 실시 결과 점검	11월	
	동절기 대비 중요방송시설 안전점검	12월	
	방송재난관리계획 이행실태 점검	12월	
	'21년 재난방송 수신환경 실태조사 및 기술 컨설팅 완료	12월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자 : 전 국민

- 방송서비스에 대한 재난관리체계를 확립하여 재난 상황에 대한 신속한 정보 전달 및 중단 없는 방송서비스 제공
- 주관 방송사의 역할·책임 제고를 통해 실질적인 안전정보 제공과 재난 취약계층을 배려한 신속·정확한 재난방송으로 국민의 생명과 재산을 보호

○ 이해관계자 : 정부부처(행정안전부 등), 방송사업자(지상파·종편·보도PP 등)

- 신속하고 정확한 재난 정보 전달과 안정적인 방송 서비스 제공을 위해 정부 부처와 방송사업자의 유기적인 협력 필요

□ 기대효과

○ 종합적인 방송재난관리를 통해 각종 재난, 재해로부터 안정적인 방송서비스를 제공받을 수 있고, 신속·정확한 재난방송 실시로 국민의 생명과 재산 보호에 기여

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
방송통신운영지원(성과관리 비대상)				
① 방송통신운영지원(7131)		일반회계	8.26 (41.2)	11.36 (54.4)
▪ 방송분야 재난관리 지원(307)			8.26	11.36
- 방송재난관리 강화			2.00	2.00
- 방송재난관리 활동지원			0.20	0.20
- 비상대비 및 보안업무 활동지원			0.36	0.36
- 중계시설 연구용역			5.70	8.80
방송통신운영지원(성과관리 비대상)				
① 방송통신운영지원(3135)		방송통신 발전기금	27.83 (80.8)	40.20 (75.9)
▪ 재난방송 운영지원(307)			27.83	40.20
- 장애인 등 취약계층을 위한 수어방송 제작지원			1.54	1.54
- 재난 재해 행동요령 콘텐츠 제작지원			11.80	8.00
- 지리정보 융합 재난 그래픽 시스템 구축			7.54	3.90
- 재난미디어 활용 체계 강화			4.00	7.86
- 재난 CCTV 개방 활용			1.91	2.86
- 방송통역 수어통역사 재교육 실시 지원			1.04	1.04
- 재난방송 종합상황실 설치·운영			-	15.00

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적				목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21				
방송통역 수어통역사 재교육 수료인원 및 만족도(점)	-	-	신규	87.6	청각장애인 등 취약계층을 고려하여 재난방송 시 한국수어통역이 가능한 인력 확충을 위해 설정	① + ② ① 수어통역사 재교육 수료인원 (목표 100명) × 0.5 ② 수어통역사 재교육 만족도 (목표 75점) × 0.5	내부자료	
방송재난 대비 중요방송시설 안전점검율(%)	-	-	신규	90	중요 방송시설 취약· 위험 요인을 사전 발굴 개선하여 중단 없는 방송 서비스 실시를 위해 설정	[ '21년도 안전점검 시설 수/안전 점검 대상 총 시설 수(104개소) ] × 100	내부자료	

## 성과목표 1-2

## 재허가·재승인을 통해 방송의 공정성·공익성을 제고한다.

### (1) 주요 내용

- 엄격한 지상파방송 재허가, 이행점검을 통해 방송의 공적책임, 공익성을 제고하고 지상파 UHD 방송, 공동체라디오 서비스의 활성화를 지원하여 미디어 접근성 확대, 양질의 콘텐츠 제공 등 시청권 복지에 기여
- '20년 종편PP 재승인 시 부가한 방송의 공적책임·공정성 관련 조건의 이행실적을 엄격히 점검하고 미이행 사업자에는 추가적인 행정처분을 부과하여 방송사의 준수 노력을 유도

### (2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처
	'18	'19	'20	'21			
재허가·재승인 조건 이행률(%)	97.6	100	97.2	90	재허가·재승인 조건의 엄격한 점검 결과 '19년과 '20년은 목표치를 추가 달성하였음  다만, 지상파의 경우 '20년 재허가시 난도가 높은 신규 재허가 조건이 부가되어 방송사업자가 조건을 위반할 가능성이 큰 점을 고려하여 목표치 설정  종편PP도 '20년 재승인 시 공적책임 관련 엄격한 조건을 부여하였고, 새롭게 조건이 부가된 이후 첫 이행실적 점검이라는 상황 등을 고려하여 목표치 설정	[(방송의 공적책임 및 공정성 관련 지상파 재허가 조건 이행 건수 / 방송의 공적책임 및 공정성 관련 지상파 재허가 조건* 수) × 0.5] + [(방송의 공적책임 및 공정성 관련 종편PP 재승인 조건 이행 건수/방송의 공적책임 및 공정성 관련 종편PP 재승인 조건** 수) × 0.5]	실적 점검 결과
<small>※ '18년에는 과제 1-1-1 (방송의 독립성과 제작·편성 자율성 확보)의 지표였으나, 목표-과제 체계 개편으로 성과목표 1-2의 지표로 변경</small>							
<small>* 경영의 독립성, 편성위원회 운영 활성화, 이사 등의 장기연임 해소 방안 마련 등</small>							
<small>** 방송의 공적책임·공정성 관련 사업계획 준수, 방송심의규정 위반 법정제재 건수 연 5건이하 유지(선거별 2건), 전문 외부 기관의 공적책임·공정성 진단 등</small>							

### (3) 외부환경 · 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

#### □ 외부환경

- 디지털 기술의 발달로 매체간 경쟁이 심화되어 방송 광고매출 하락 등 경영환경 악화
  - 경영 개선을 위해 방송사업자가 광고 영업 등 수익성 개선에 집중함에 따라 방송의 핵심가치인 공적 책임 훼손 우려
  - 특히, 지상파방송사의 경영악화에 따른 방송사 차원의 제작 및 시설 투자여력 감소는 콘텐츠 경쟁력 약화로 이어질 가능성
- '20년 재허가·재승인 시 부가된 조건의 이행실적을 엄격하게 점검하고 사업자의 준수를 유도하여 방송의 공적책임을 강화할 필요
  - 종편PP가 시청률·광고매출액 등에서 시장 경쟁력을 확보했다는 평가에 따라 방송의 공적책임·공정성 제고에 대한 사회적 관심과 요구도 높은 상황

#### □ 갈등요인

- 방송의 공적책무 강화를 위해서는 콘텐츠 제작 투자 확대 등이 필요하나 사업자는 경영여건 악화로 인해 투자에 소극적
  - 급격한 방송환경 변화에 따른 방송사 중장기 경영전략 수립 등 곤란
- 종편PP 관련 정책은 국회·시민단체·일반국민 등 이해관계자 간 입장 차이가 뚜렷하고, 방송의 공적 책임 제고를 위한 정부 규제와 방송 산업 활성화 간의 조화로운 균형점 모색이 필요

## □ 갈등관리계획

- 재허가·재승인 심사 및 조건 이행점검시 공적 책무 관련 사항을 적극 점검하고, 심사기준 및 절차 등을 사전에 공표하여 방송사업자의 공적 책임 제고 유도
- 지상파 및 종편PP 관련 정책 수립과 추진 과정에서 외부 전문가, 사업자, 일반 국민 등 다양한 이해관계자의 정책 의견수렴 및 소통 절차를 강화

## (4) 기타 : 해당사항 없음

## (5) 관리과제별 추진계획

### ① 지상파방송의 공적 책무 강화(I-2-①)

#### □ 추진배경

- 방송매체 다변화에 따라 방송의 공정성·공익성에 대한 사회적 관심이 증가됨에 따라, 방송의 공적 책임에 대한 엄격한 (재)허가 심사 추진
  - '18~'20년도 지상파 재허가시 부가된 재허가조건\*의 충실한 이행을 위해 철저한 이행점검 필요
- \* 주요 조건 : 방송프로그램 제작 투자, 비정규직 처우개선 방안 마련, 협찬고지 관련, 경영의 독립성, 외주프로그램 가이드라인 준수 등
- '15년 도입한 지상파UHD 방송 서비스에 대해 도입 이후 변화된 국내·외 방송통신 환경 변화 등을 반영하여 '지상파 UHD 방송 활성화를 위한 정책방안'을 수립('20.12월)
  - 시청자에 고품격 방송서비스를 제공하기 위한 정책적 목적 달성을 위해 새로운 정책방안 상 추진과제에 대한 체계적 추진 및 관리 필요

- 최근 코로나19 상황에서 시의성 있는 지역정보를 전달할 수 있는 지역 밀착형 미디어에 대한 중요성과 필요성이 부각
- 소규모 공동체의 현안 등을 소재로 하는 공동체라디오방송\* 신규사업자 선정 등 저변 확대를 통해 활성화 추진
- \* 소규모 지역을 대상으로 운영되는 소출력 라디오방송으로, 소규모 공동체의 현안과 행사, 소식을 소재로 주민이 직접 방송을 제작하는 지역밀착형 미디어

## □ 주요내용 및 추진계획

- ① (이행점검 및 재허가) '18~'20년도 지상파 재허가 시 방송의 공적 책임 및 공정성을 담보하기 위해 부가된 (재)허가 조건에 대해 이행실적 등 점검을 통해 방송의 공적책임 제고 유도

※ 추진근거 : 방송법 제9조(허가 등), 제17조(재허가 등) 및 제99조(시정명령 등)

- '21년도 허가 유효기간이 만료되는 방송사업자(3개사\*)에 대한 재허가 심사 시 방송의 공적 책임을 엄정히 심사하고, 미흡한 사항은 재허가 조건 부가 추진

\* 국악FM방송국, 극동전북FM방송국, CBS광주FM방송국

- ② (지상파UHD 활성화) 새로이 마련한 '지상파 UHD방송 활성화를 위한 정책방안('20.12월)'의 지상파UHD 전국망 도입 일정에 따라 지상파UHD 신규허가(KBS 제주) 추진

- 지상파UHD 방송표준기술(ATSC 3.0)을 활용한 이동방송 등 다양한 혁신 서비스의 시범방송 도입 추진

- 시청자의 콘텐츠 향유권 보장을 위해 지상파UHD 방송사(16개사) 대상 UHD 콘텐츠 최소편성 의무('21년도 20%) 준수 여부 등을 점검

- ③ (공동체라디오 신규허가) 지역 밀착형 미디어 저변 확대 및 활성화를 위해 공동체 라디오 신규허가를 추진

- '공동체라디오 신규사업자 선정방안('21.2월 수립)'에 따라, 신규허가 공고 및 심사를 통해 신규 사업자 선정

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	공동체라디오 신규사업자 선정방안 수립	2월	
	공동체라디오 신규허가 공고 및 접수	3월~4월	
2/4분기	지상파 재허가조건 이행실적 접수	4~6월	
	지상파 재허가 심사 세부계획 의결	4~6월	
	지상파 재허가 신청 사업자 설명회 개최(설명회, 공고 등)	4~6월	
	지상파 재허가 신청서 접수	6월	
	공동체라디오 신규허가 심사위원회 구성.운영 및 위원회 의결	6~8월	
3/4분기	지상파 재허가조건 이행실적 점검결과 보고	7~9월	
	지상파 재허가조건 불이행 방송사에 대한 후속조치	8~10월	
	지상파 재허가 관련 시청자 의견접수, 기술심사, 법 위반 조회 등	8~11월	
4/4분기	지상파UHD 방송국 신규허가 심사위원회 구성.운영 및 위원회 의결	10~11월	
	지상파 재허가 심사위원회 구성.운영 및 위원회 의결	10~12월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (전 국민) 방송의 공적 책임 및 공정성 제고를 통해 방송에 대한 국민 신뢰 증진과 민주적 여론수렴 환경조성

○ 이해관계집단

- (지상파방송사) 방송법 및 전파법에 따라 재허가 심사를 받아야 하며, 재허가 조건에 따른 이행실적 제출 의무가 있음

□ 기대효과

- 지상파방송사에 대한 공정하고 엄격한 재허가 심사, 조건 이행점검 등을 통해 방송의 공적 책임, 공정성 등을 제고
- 지상파UHD, 공동체라디오 등 방송서비스 활성화를 통해 지상파방송에 대한 미디어 접근성 확대 및 시청권 복지에 기여

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
지상파방송의 공적 책임 제고율(%)	-	100	97.2	95	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재허가 사전기본계획 수립시 세부 계획으로 위임한 사항 중 실제 세부계획 반영 여부의 목표는 100%</li> <li>○ 지상파 재허가 조건 이행률의 목표는 국정과제목표와 동일한 90%</li> <li>○ 각 과제의 목표를 측정산식의 과제 비율로 환산 - 재허가 세부계획 반영 목표 (100%×0.5) + 지상파 재허가조건 이행률(90%×0.5)</li> </ul>	$[(\text{재허가 세부 계획 반영 건수} / \text{재허가 사전 기본계획 수립시 세부 계획으로 위임한 건수}) \times 0.5] + [(\text{지상파 재허가 조건 이행 건수} / \text{지상파 재허가 조건 수}) \times 0.5]$	실적자료

② 종편·보도채널의 공적 책임 강화(I-2-②)

□ 추진배경

- 종편PP 개국 이후 시청률·광고 매출 등에서 시장에 안착했다고 평가받고 있으나, 국회·시민단체·언론 등에서 방송의 공정성, 공적 책임 등에 대한 문제를 지적\*하며 규제기관의 역할 요구

\* 허위·과장 보도를 하는 TV조선·채널A의 재승인 취소를 요구하는 국민청원 (273,513명 참여, '20.6월), "공적책무 외면, 사회갈등 조장 종편...자극적 '타블로이드 방송' 오명"(한겨레, '20.12.2.) 등

- 미디어 간 융합이 가속화되고 사업자 간 글로벌 경쟁이 심화되는 등 미디어 환경의 변화 속에 종편·보도PP 승인제도에 대한 장기적 관점의 정책방향 모색이 필요

※ 추진근거 : 방송법 제17조, 방송법 시행령 제16조

### □ 주요내용 및 추진계획

- (이행실적 점검) 종편·보도PP 재승인 시 부가한 조건 및 권고사항의 '20년도 이행실적을 제출받아 이행 여부 점검

※ 점검결과를 위원회에 보고하고, 조건 미이행 사업자에 대한 시정명령 등 후속조치

- (제도 개선 추진) 미디어 융합시대 지상파·종편·보도, 공·민영 등 매체별·사업자별 특성을 고려하여 승인제도 전반에 대한 정책검토

#### < '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진 계획	세부일정	비 고
1/4분기	종편·보도PP 재승인 조건(방송의 공적책임 관련) 이행실적 접수	1~4월	
	종편PP 재승인 조건에 따른 추가계획 접수	2월	
2/4분기	종편·보도PP 승인제도 개선안 마련을 위한 정책연구 실시	4~12월	
	종편PP 재승인 조건에 따른 추가계획 위원회 승인	4월	
3/4분기	종편·보도PP 재승인 조건 이행실적 자료 검토 및 현장실사 등	9~10월	
4/4분기	종편·보도PP 이행실적 점검결과 전문가 자문 및 사업자 의견수렴 등	10월	
	종편·보도PP 재승인조건 이행실적 점검결과 위원회 보고	11월	
	종편·보도PP 승인제도 개선방안 마련	12월	
	종편·보도PP 재승인 조건 이행실적 점검 결과 후속조치(필요시)	12월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (전 국민) 종편·보도PP에 대한 공적책임 강화를 통하여 방송에 대한 국민 신뢰 증진 및 합리적이고 공정한 여론 수렴 환경 조성

○ 이해관계자

- (방송사업자) 방송법에 따라 방통위의 재승인 심사를 받아야 하며, 재승인 조건에 따른 이행실적 제출 의무가 있음

□ 기대효과

- '20년 재승인 시 부가한 조건의 이행 여부를 철저히 점검하여 방송의 공적책임 강화 및 재승인 조건의 실효성 제고
- 승인제도 개선방안 마련을 통해 미디어 환경 변화에 적절히 대응하고 장기적 관점의 규제 체계를 정립

□ 관련 재정사업 내역 : 해당 없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
종편·보도PP의 공적 책무 제고율(%)	신규	100	100	95	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 종편·보도PP 승인제도 개선방안 마련의 목표는 100%</li> <li>○ 재승인 조건 이행률의 목표는 '20년 재승인 시 방송의 공적 책임 관련 엄격한 재승인 조건이 부가되었고, '21년이 동 조건에 대한 첫 실적점검 기간임을 고려하여 전년도 목표치(90%)와 동일하게 설정</li> <li>○ 각 과제의 목표를 측정산식의 과제 비율로 환산               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 승인제도 개선 방안 마련(100%×0.5)</li> <li>+ 재승인 조건 이행률(90%×0.5)</li> </ul> </li> </ul>	[(승인제도 개선 방안 마련 × 0.5) + (방송의 공적책임 등 관련 종편PP 재승인 조건 이행 건수 / 방송의 공적 책임 등 관련 종편PP 재승인 조건 수 × 0.5)]	실적자료

## 기본방향

## ◇ 추진배경 및 필요성

- 통신·인터넷 시장의 이용자보호 및 피해예방 방지를 위해 법령 위반 행위에 대해 조사·제재하고, 이용자 피해예방 교육 등을 통해 이용자 권익 증진
- 불법유해정보 및 불법스팸 유통 차단, 인터넷 윤리의식 제고를 위한 교육·홍보 강화 등을 통한 건전한 인터넷 이용환경 조성

## ◇ 그간의 성과

- '통신분쟁상담센터'를 개소하여 종합적 지원 체계마련, '통신분쟁조정지원 시스템'을 구축하여 대국민 접근 편의성 제고, 분쟁조정 관련 정보제공
- 지능정보사회에서 발생 가능한 이용자 보호 관련 이슈에 대해 과거의 정책 프레임을 탈피하고, 종합적·중장기적 대응체계를 구축하기 위한 지능정보사회 정책센터 신설
- 정보취약계층을 중심으로 통신서비스 활용 및 금융사기 등의 피해방지를 위한 교육 실시
- 주요 사업자(이동전화 서비스 등 5개 분야, 28개 인터넷 사업자)에 대한 이용자보호 업무 평가실시, 평가결과 공개 등을 통해 사업자의 자율적인 개선 유도
- 전기통신사업자의 이용자 이익 저해행위에 대한 전기통신사업법 금지행위 사실조사·제재를 통해 이용자 권익 보장 및 불편 개선
- 초고속 인터넷과 유료방송 결합서비스 변경 시 사업자에게 가입신청과 해지를 한 번에 처리할 수 있는 원스톱 사업자전환 서비스 확대
- 본인확인서비스 사각지대 해소를 위해, 본인확인 수단을 아이핀, 휴대폰, 신용카드 등으로 확대
- 전기통신사업법·정보통신망법 개정('20.12.10일 시행)을 통해 인터넷 사업자의 디지털성범죄물 유통방지 의무 강화

- 전문가와 일반시민 간 협업을 통해 팩트체크 실시, 팩트체크 과정·결과를 투명하게 공개하는 '팩트체크넷' 개설
- 사이버폭력 등 인터넷 역기능 예방을 위해 유아·청소년·성인 등 계층별, 군인·학부모·취약계층 등 대상별 맞춤형 인터넷 윤리교육 실시
- 청소년의 스마트폰 과의존 예방을 위해 전국 초·중·고교를 대상으로 사이버안심존앱 보급 및 몸캠피싱 방지를 위한 앱 내 카메라 및 파일 다운로드 차단 기능 도입
- 인터넷상 불법음란정보 유통을 방지하기 위해 '특수한 유형의 부가통신 사업자(웹하드·P2P)'의 기술적 조치 의무 실태점검

#### ◇ 중점 추진내용

- 신규 ICT 서비스에 대한 선제적인 대응을 통해 이용자가 안전하고 편리하게 활용할 수 있는 서비스 기반 제공
- 이용자 피해 사전예방, 신속하고 효율적인 피해구제, 편익과 혜택 증진 등 국민이 생활 속에서 체감할 수 있는 정책 마련
- 비대면교육 전환 가속화 등의 환경에서 인터넷 역기능에 취약한 아동·청소년을 디지털 과의존, 유해매체물 등으로부터 보호
- 디지털성범죄물 등 인터넷을 통해 유통되는 불법유해정보를 근절하고, 2차 범죄를 유발하는 불법스팸 데이터 차단 강화
- 디지털 공간이 건전한 공론의 장이 될 수 있도록 타인의 권리 존중, 책임감 있는 소통, 표현의 자유 증진을 위한 환경 마련

#### ◇ 전략목표와 임무 간에 상관성

- 신규 ICT 서비스 도입 등 통신·인터넷 서비스 환경변화에 대응할 수 있는 이용자 보호 제도 개선 방안을 마련하고, 이용자 역량 및 권리 강화 등을 통해 방송통신 이용자의 주권을 강화

**< 전략목표·성과목표·관리과제·성과지표 체계 >**

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	6	11

성과목표	관리과제	성과지표
<b>II 방송통신 이용자 주권을 강화한다.</b>		① 통신·인터넷시장 제재 건수
<b>II-1. 통신·인터넷 서비스의 이용자 권익 증진에 기여한다.</b>		① 통신시장 불공정행위 개선 건수
① 온라인플랫폼 이용자 권익 보호 강화 및 통신분쟁조정 활성화  ② 통신시장의 공정경쟁 환경조성  ③ 이동통신 단말기 유통의 불공정행위 개선  ④ 통신서비스 이용자 역량강화 및 보호기반 조성	① 온라인 플랫폼 정책 개선 건수 ② 통신분쟁 신청처리 건수	
	① 유선시장 전기통신사업법령 준수율	
	① 단말기유통법 온라인 준수율	
	① 통신서비스 피해예방 교육 역량 향상률 ② 통신서비스 이용자 보호 업무 만족도	
<b>II-2. 안전하고 건전한 인터넷 이용문화를 조성한다.</b>		① 팩트체크 결과물
① 이용자 불편 해소 및 위치정보의 안전성·활용 강화  ② 건전한 인터넷 이용환경 구축	① 휴대전화·이메일 스팸 수신량 ② 위치정보 사업화 지원 만족도 ③ 인터넷윤리교육 만족도	
	① 특수유형부가통신사업자 불법 정보 기술적 조치 개선율 ② 불법촬영물등 유통방지 기술 성능평가 수행률	

**(1) 주요내용****□ 신규 ICT 서비스에 선제적으로 대응하는 이용자 정책**

- '4기 인터넷 상생발전 협의회'를 운영하여 플랫폼 사업자의 불공정 행위 금지 및 이용자 보호를 위한 정책 방안 등을 중점 논의
- AI알고리즘 추천서비스 투명성 제고를 위한 기본원칙 및 국내·외 기업의 모범사례를 바탕으로 AI서비스 이용자 보호를 위한 실행지침 발표
- 플랫폼과 제작업체 간 거래과정 투명성 확보 등 건전한 플랫폼 생태계 조성을 위한 가이드라인 마련
- 긴급구조를 위해 관계 기관에 제공하는 긴급위치정보의 제공범위 명확화 및 품질 측정 결과 공개

**□ 국민이 체감할 수 있는 피해구제 및 불편해소**

- 통신분쟁조정제도 개선 방안을 마련하여 조정제도의 실효성을 제고하고, 조정결과 대국민 공개로 국민편익 증진
- 이동통신서비스의 연령별 요금제 전환 시 이용자 고지 강화를 위한 이용약관 개선 추진
- 통신장애에 대한 사업자 관리책임 강화를 위해 법정·배액 손해배상제도 도입, 부가통신역무 중단 시 고지 기준시간 단축 추진
- 구독경제 확대에 급증하고 있는 모바일 앱 결제·환불 과정의 이용자 피해를 신속하게 해결할 수 있도록 제도개선 추진

- 원스톱 전환서비스 이용 실태점검을 통해 제도를 활성화할 수 있는 방안을 마련하여 이용자 편의 제고
- 불투명한 단말기 출고가, 이용자 눈높이보다 낮은 공시지원금 등을 개선하여 단말기 이용자의 편익을 확대

#### □ 누구나 안전하게 이용할 수 있는 인터넷 환경 조성

- 사이버안심존 앱에 디지털성범죄물 등 불법정보 연계 가능성이 높은 다크웹 접속 차단 기능을 추가
- 디지털성범죄물에 대한 인터넷 사업자의 삭제가 즉시 이뤄지도록 유관기관(성폭력상담소 등)의 신고·삭제요청 활동지원
- 스팸데이터에 노출된 이용자가 도박중독, 대출사기 등의 2차 피해를 입지 않도록 금감원, 사감위 등 관계기관에 스팸데이터 개방
- 스팸에 관한 빅데이터를 구축하고 AI 기반으로 분석하는 시스템을 마련하여 스팸 차단의 신속성·정확성 제고

#### □ 디지털 시민성 재정립 및 능동적 소통역량 제고

- 놀이와 체험을 통해 인터넷윤리를 쉽고 재미있게 배우는 인터넷 윤리체험관(서울·경기·부산·광주·대전) 및 사이버윤리체험관(온라인) 운영
- 사이버 언어폭력, 허위정보 유포, 디지털 성범죄 등 사이버폭력 이슈에 대응하는 예방 프로그램 추진
- 변호사·의사 등 분야별 전문가가 팩트체커로 성장하도록 지원, 시민 대상 팩트체크 교육 확대
- 계층별 맞춤형 교육, 통신금융사기 피해예방 문자메시지 발송 등 정보제공을 통한 이용자 역량 제고

- 단말기 이용자 피해 예방을 위한 사전승낙서 점검 및 제도 활동을 실시하고, 유튜브를 통해 이용자 피해 방지를 위한 유용한 정보를 홍보

## (2) 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'16	'17	'18	'19	'20	'25			
통신·인터넷시장 제재건수(건)	-	-	-	신규	6	6	과거 실적 및 추세와 '20년도 실적인 6건을 감안하여 '25년에 6건을 목표로 설정  ※ 18년 4건, 19년 4건 20년 6건	연간 전기통신사업법 단말기유통법상, 위치정보법 상 제재건수 집계	심결서

## (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

### □ 외부환경

- (비대면사회 가속화) 글로벌 팬데믹 상황 발생으로 비대면 사회가 도래하면서 ICT는 국민 생활의 필수요소로 부상
  - ICT는 물리적 인프라 또는 서비스 차원을 넘어 국민의 생활 영위에 필수적인 사회안전망으로 역할과 기능을 수행
- (5G 중심의 디지털 대전환) 비대면사회의 확산은 모바일 등 트래픽을 크게 증가시켰으며, 5G를 필두로 한 통신수요가 확대
  - 5G망 조기 구축으로, 포스트코로나 시대에도 5G를 통한 융합서비스 활성화 및 안정적 서비스에 대한 중요성이 증대될 것으로 예상
- (플랫폼 비즈니스 보편화) 과거의 단순 정보검색 및 검색결과 제공 차원의 플랫폼 비즈니스가 오프라인 경제영역까지 확대 및 보편화
  - 팬데믹 상황의 '비대면, 원격' 활성화가 플랫폼과 결합하면서, 원격 쇼핑·교육·의료·금융·쇼핑 등의 비즈니스가 빠르게 부상할 것으로 전망

## □ 갈등요인

- (플랫폼 이용자 보호이슈 대두) 플랫폼 쏠림현상 및 대형화에 따라 공정경쟁 제한 및 이용자 이익침해 이슈는 지속 발생할 것으로 예상
  - 플랫폼 비즈니스의 특성상 이해관계자의 유형이 다양하고 영향을 미치는 범위가 넓어 이용자 피해 양상이 복잡하게 등장
- (인터넷 역기능 심화) 국민의 일상이 온라인 공간으로 확장됨에 따라, 사이버폭력·명예훼손·혐오표현 등의 역기능도 증가
  - 인터넷 개인방송 등 1인 미디어 이용 및 참여가 크게 증가하면서 부정적 영향 및 이용자 이익침해 사례가 빈발
- (인터넷 위험도 증가) ICT 기술의 혁신은 역설적으로 디지털성범죄물 유포, 다크웹을 통한 유해정보 유통 등 불법행위 음지화에 기여
  - 최근, 코로나19가 재확산되면서 국가 방역정책에 대한 허위정보로 인해 정책에 대한 신뢰가 훼손되고 사회적 혼란 우려

## □ 갈등관리계획

- 플랫폼 산업의 구조적 성장, 지능정보 서비스 일상화 등 ICT 환경 변화에 선제적으로 대응하기 위한 법제도 정비
- 이용자 피해 사전예방, 신속하고 효율적인 피해구제, 편익증진 등 국민이 생활 속에서 체감할 수 있는 정책 마련
- 디지털성범죄물 등 인터넷을 통해 유통되는 불법유해정보를 근절하고, 2차 범죄를 유발하는 불법스팸 데이터 차단 강화

## (4) 기타 : 해당사항 없음

## 성과목표 II - 1

## 통신서비스 이용자 보호 및 권익증진에 기여한다.

### (1) 주요 내용

- 인터넷 이용이 플랫폼 중심으로 변화하고 주요 플랫폼 기업의 영향력이 증가함에 따른 이용자 보호 정책 추진
- 통신분쟁조정제도 개선 방안을 마련하여 조정제도의 실효성을 제고하고, 통신분쟁조정 결과의 대국민 공개를 통해 국민편익을 증진
- 통신시장에서 발생하는 새로운 유형의 불공정행위를 조사·제재하고 제도개선을 추진함으로써 공정경쟁 질서 확립
- 이통시장의 경쟁 활성화를 위한 단말기 유통구조 개선 등 국민들의 가계통신비 부담 경감과 중소 유통점 보호 정책 추진
- 신규서비스(OTT, 구독형 서비스 등) 등장 등 통신환경 변화에 따라 이용자 피해의 복잡·다양화에 대비한 이용자 교육 강화 필요

### (2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'20년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
통신시장 불공정행위 개선 건수(건)	8	8	8	8	유·무선 통신시장의 불공정행위에 대한 실태점검 및 제도 마련 등은 통신시장의 건전한 경쟁환경을 조성하고 이용자 피해를 예방하므로 동 지표를 성과지표로 설정	실태점검 및 제도개선을 통한 개선실적	내부자료, 상정안건, 실태점검 보고서 등

### (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

#### □ 외부환경

- 전 세계적으로 플랫폼 사업자가 높은 성장률을 보여주며 산업 생태계 패러다임이 기존 전통산업에서 플랫폼 중심으로 변화

- 시장에서 플랫폼 사업자의 영향력이 급속히 증대되어 이용자의 대한 독점적 지위 강화로 불공정 행위 심화 및 이용자 피해 가능성이 점차적으로 증가
- 코로나19로 인해 비대면 온라인 서비스 이용이 급증함에 따라 플랫폼의 영향력이 전산업적으로 확대
- AI·IOT 등 복잡하고 다양해진 서비스의 등장으로 이용자 불편 및 피해 또한 복합적으로 진화될 전망
- 이동통신 단말기 및 통신·인터넷 서비스가 생활 필수재가 됨에 따라 이에 관련된 이용자 불편 발생

#### □ 갈등요인

- 시장에서 플랫폼 사업자의 영향력이 급속히 증대되어 이용자의 대한 독점적 지위 강화로 불공정 행위 심화 및 이용자 피해 가능성이 점차적으로 증가
- 지능정보사회 기술 확산에 따라 AI 알고리즘 추천서비스 기반 추천 서비스의 사회적 영향력 증대와 함께 여론 양극화 등 역기능 증가
- 단말기 개통후 지원금 지급 약속을 지키지 않는페이백 사기, 정당한 요금 할인을 지원금으로 설명하는 허위광고로 인한 이용자 피해 발생
- OTT, 구독형 서비스 등 신규서비스 등장에 따라 발생하는 새로운 유형의 이용자 피해에 대한 즉각적인 대응 곤란

#### □ 갈등관리계획

- 이용자 이익 침해 행위 및 불공정행위에 대한 조사·제제는 강화 하되, 사업자의 자율적인 이용자 보호 노력 유도

- 다양한 이해관계자로부터 충분히 의견을 수렴하여 조화로운 이용자 보호정책 추진
- 이용자 피해예방과 구제를 위한 이용자 교육 및 정보제공 강화를 통해 능동적·적극적 이용자가 될 수 있는 기회 제공

(4) 기타 : 해당사항 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 온라인플랫폼 이용자 권익 보호 강화 및 통신분쟁조정 활성화(Ⅱ-1-①)

□ 추진배경

- 인터넷 이용이 플랫폼 중심으로 변화하고 주요 플랫폼 기업의 영향력이 증가함에 따라 플랫폼 사업자의 책임 강화 및 이용자 보호 이슈 발생
- 통신분쟁조정제도 개선 방안을 마련하여 조정제도의 실효성을 제고 하고, 통신분쟁조정 결과의 대국민 공개 강화를 통해 국민편익 증진

□ 주요내용 및 추진계획

- (온라인 플랫폼 이용자보호) 지능정보사회 구성원에게 정책 참여 기회를 제공 하고, AI서비스 관련 실행지침을 마련하는 등 지능 정보사회 정책기반 마련
  - ‘제4기 인터넷 상생발전 협의회’를 운영하여 플랫폼 사업자의 불공정 행위 금지 및 이용자 보호를 위한 정책 방안 등을 중점 논의
  - AI알고리즘 추천서비스 투명성 제고를 위한 기본원칙 및 국내외 기업의 모범사례를 바탕으로 AI서비스 이용자 보호를 위한 실행 지침 발표

- 지능정보서비스에 대한 이용자의 기술 수용도 및 권리의식 등에 대한 패널조사 진행 및 결과 발표
- 민관 공동의 정책 네트워크를 운영하여 제도개선 사항 발굴, 정책 공감대 형성을 위한 국제 컨퍼런스 개최
- (방송통신 조사업무) 체계적이고 전문적인 조사업무 수행을 위한 전산시스템 운영과 조사관 교육 등 실시
- (통신분쟁조정 활성화) 통신분쟁조정 운영을 개선하고, 통신분쟁조정 결과 등 대국민 공개 확대
- 통신사별 분쟁 대응실적 평가·공개, '19~'20년 통신분쟁조정 사례집 발간, '21년 사례집 준비, 통신분쟁조정상담센터 광역화 계획안 마련

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	재정사건 접수 및 처리	연중	
	통신분쟁조정위원회 전체회의 및 조정회의 운영	연중	
	통신분쟁조정 사례집 발간 및 배포	1월	
	통신분쟁조정지원시스템 대국민 서비스 개시	1월~	
2/4분기	제2기 통신분쟁조정위원회 위원 위촉 준비	4월~	
	제4기 인터넷 상생발전 협의회 구성·운영	5월~	
	AI알고리즘 기본원칙 발표	5월~	
	제2기 통신분쟁조정위원회 위원 위촉	6월	
3/4분기	조사관 전문 교육 실시	9월	
4/4분기	지능정보사회 국제 컨퍼런스 개최	12월	
	제4기 인터넷 상생발전 협의회 결과보고서 제출	12월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (통신분쟁 당사자) 통신서비스 이용자가 참고할 수 있도록 주요 조정사례 제공, 유형별·지역별·사업자별 분쟁조정 신청 현황 제공, 통신분쟁조정제도 안내 등으로 국민체감도 상승

○ 이해관계자

- (통신·인터넷 사업자) 온라인플랫폼 이용자보호 방안 마련 등은 플랫폼사업자 간, 그리고 플랫폼사업자와 이용자 간 이견 발생

□ 기대효과

- AI 추천 등 활용 빈도가 높은 지능정보서비스 중심으로 투명성이 제고되는 등 이용자가 체감할 수 있는 서비스 개선사항 도출
- 통신분쟁조정제도 개선 및 통신분쟁조정 결과의 대국민 공개를 통해 대국민 정책신뢰도 상승, 동 제도의 필요성 인식 확산

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
방송통신운영지원(성과관리 비대상)				
① 방송통신운영지원(7131)	일반회계		1.2 (41.42)	1.2 (54.36)
▪ 행정사무정보화(308)			1.2	1.2
- 방송통신조사시스템 운영				
공정하고 안전한 방송통신 기반구축(I-1-일반재정①)				
① 공정하고 안전한 방송통신 기반구축(2141)	일반회계		6.6 (90.84)	3.77 (85.23)
▪ 방송통신 이용자 보호 환경조성(301)			6.6	3.77
- 통신분쟁조정제도 운영을 통한 이용자 피해구제 강화				
② 안전한 인터넷 정보활용 기반구축(3200)	기금		8.0 (112.43)	9.8 (153.95)
▪ 지능정보사회 이용자보호 환경조성(308)			8.0	9.8

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
온라인 플랫폼 정책 개선 건수(건)	-	신규 3	3	3	시장 환경 변화 등에 대응하기 위해서는 법 개정 등의 제도개선 추진이 반드시 필요하므로 이를 성과지표로 선정하고, '20년 이용자정책총괄과 제도개선 실적(3건)*과 동일하게 3건을 목표로 설정  * 전기통신사업법·정보통신망법 시행령 개정, 인터넷상생협의체 결과, 차별고시 개정 등 3건	정책개선 건수를 결과물로 실적 산정	정책 개선 관련 위원회 안건, 보도자료 등
통신분쟁 신청처리 건수(건)	-	155	572	343	'20년 대국민 홍보 및 5G 통화품질 이슈 등으로 분쟁조정신청이 증가하여 목표치 112건보다 대폭 늘어난 572건을 처리함에 따라 '21년도 목표 건수를 343건*으로 조정하여 설정  * '20년 실적대비 60%, 5G 통화품질 개선 감안하여 산출	∑통신분쟁조정 신청처리건수	통신분쟁조정신청처리 건수(통신분쟁조정지원시스템, E-mail 등)

## ② 통신시장의 공정경쟁 환경조성(Ⅱ-1-②)

### □ 추진배경

- 통신시장에서 발생하는 불공정행위를 조사·제재하고 제도개선을 추진함으로써 공정경쟁 질서 확립 및 이용자 이익 제고

### □ 주요내용 및 추진계획

- 방송통신 결합상품 허위·과장광고 사실조사 결과와 사업자의 자율 활동 강화 등을 반영한 허위·과장광고 가이드라인 개정('21.2월) 및 온라인 예방교육 실시('21.4월~)
- 통신시장 공정경쟁 환경조성을 위해 위원회 시정조치(허위·과장광고, KTP) 사항에 대한 이행실태 점검('21.3월)
- 원스톱 전환서비스 활성화를 위한 이용자 설문조사, 사업자의 전환 서비스 이용 실태점검 실시('21.2월)

- 온라인 플랫폼과 크리에이터 간 거래과정의 투명성 확보 등을 통한 건전한 플랫폼 생태계를 조성 및 이용자 보호를 위한 가이드라인 마련('21.2월) 및 이행점검('21.9월)
- 유선결합시장의 경품 제공시 부당한 이용자 차별 여부 사실조사('21.4월)
- 단말기 자급제 활성화, MNO(이동통신) 계열사 신규진입, MNO 계열사와 독립 MVNO(알뜰폰)간 격차 확대 등 알뜰폰 시장 변화에 따라 이통사-알뜰폰 간 도매제공에 대한 실태점검('21.8월)
- 유선시장에서 발생하는 다양한 불편법 행위를 시장에서 자율적으로 감시하고 정확할 수 있는 공정경쟁 자율규제체계 마련('21.9월)
- 원스톱 전환서비스 이용 실태점검을 바탕으로 원스톱 전환서비스 활성화를 위한 방안 마련('21.9월) 및 2단계 참여사업자(MSO 5개사)를 대상으로 확대 시행('21.12월)
- 집합건물 다회선 계약에 따른 불공정행위 근절 및 독점계약에 따른 해지위약금 면제 등 이용자 피해구제를 위한 제도개선 추진('21.11월)
- 경품 제공 수준, 허위과장광고 모니터링 실시(연중)
- 포털, 앱 마켓 등 인터넷플랫폼시장의 현황을 파악하고('21.10월), 국내외 규제정책 및 사례 등 모니터링(연중)

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	허위·과장광고 가이드라인 개정	2월	
	위원회 시정조치(허위·과장광고,KTP) 사항에 대한 이행실태 점검	3월	
	원스톱 전환서비스 활성화를 위한 이용 실태점검 실시	2월	
	플랫폼-크리에이터 상생 및 이용자보호를 위한 가이드라인 마련	2월	

구분	추진계획	세부일정	비고
2/4분기	경품 제공 시 부당한 이용자 차별 여부 사실조사 실시	4월	
	허위·과장광고 온라인 예방교육	4월~	
3/4분기	알뜰폰 도매제공 실태점검	8월	
	사업자 자율규제 강화를 위한 공정경쟁지원시스템 구축	9월	
	원스톱 전환서비스 활성화 방안 마련	9월	
	플랫폼-크리에이터 가이드라인 이행점검	9월	
4/4분기	인터넷플랫폼시장 실태파악을 위한 설문조사	10월	
	원스톱 전환서비스 확대 시행	12월	
	집합건물 독점계약 관련 제도개선안 마련	11월	
연중	경품 제공 수준, 허위과장광고 모니터링	1~12월	
	인터넷플랫폼시장 모니터링	1~12월	

### □ 수혜자 및 이해관계집단

#### ○ 수혜자

- (방송통신서비스 이용자) 이용자 이익저해 행위에 대한 실태점검 및 제도개선 등을 통해 안전하고 편리한 혜택 수혜

※ 유선통신서비스(인터넷, IPTV 등) 및 인터넷플랫폼 가입·이용·해지 신청자 등(전국민)

#### ○ 이해관계자

- (방송통신서비스 사업자) 지속적으로 발생하는 불공정행위에 대한 규제 및 제도개선 등을 통한 공정한 경쟁 환경 조성

※ 통신사업자, 종합유선방송사업자, 인터넷플랫폼사업자 등

### □ 기대효과

- (방송통신서비스 이용자) 새로운 유형의 불공정행위 실태점검 및 제도개선을 통해 이용자 이익 제고

- (방송통신서비스 사업자) 사업자간 공정 경쟁 환경을 조성하고 이용자 차별 행위를 근절

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
공정하고 안전한 방송통신 기반구축( I -1-일반재정①)				
①	공정하고 안전한 방송통신 기반구축(2141)	일반회계	20.13 (90.84)	20.25 (85.23)
	▪ 방송통신시장 조사분석(302)		20.13	20.25
	- 방송통신시장 상시 조사분석체계 운영		1.11	1.11
	- 인터넷플랫폼 시장 공정경쟁 환경조성		2.19	2.19

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
유선시장 전기통신사업법령 준수율(%)	84.2	84.8	85.4	86.0	3개년('18~'20년) 실적치와 목표치를 고려하여 0.6%p 상향	[(경품가이드 준수율+허위·과장 광고 가이드준수율) /2] 100	모니터링 결과 보고서

### ③ 이동통신 단말기 유통의 불공정행위 개선(Ⅱ-1-③)

#### □ 추진배경

- 코로나19로 가속화된 언택트 시대를 맞이하여 이동통신 단말기 및 서비스가 필수재가 됨에 따라, 국민들의 가계통신비 경감을 도모하고 단말기 유통 구조 개선을 통한 이용자 편익 확대

#### □ 주요내용 및 추진계획

- (공시지원금 등 제도 개선) 불투명한 단말기 출고가, 이용자 눈높이 보다 낮은 공시지원금 등을 개선하여 단말기 이용자의 편익을 확대
  - 이통사가 지급하는 단말기 공시지원금에서 제조사의 지원금을 별도 공시함으로써 출고가를 투명하게 하고, 위약금에서 약정과 무관한 제조사 지원금을 제외해 위약금 부담 경감 추진('21.12월)
  - 유통점에서 이용자에게 추가 지급할 수 있는 지원금 범위(현행 공시 지원금의 15%)를 확대하여 지원금 수준 향상 추진('21.12월) 및 지원금 공시 주기 축소('21.9월)
- (단말기 유통시장 안정화) 환경 변화에 따른 범위반 행위가 발생 하지 않도록 시장 모니터링을 강화하는 등 점검 및 계도 활동 지속
  - 개통 지연행위 사실 조사 및 단말기 장려금 이력제 등 이행 점검
  - 신규 단말기 출시와 관련하여 시장과열 방지를 위한 현장 계도(연중)
  - 유통점 간 과도한 차별을 조장하는 비정상적인 영업행태 등 단말기법 위반 사항에 대해 조사를 통해 시정 및 개선(연중)
- (상생협력 강화) 이동통신 유통시장의 활성화와 유통점 종사자 보호를 위해 사업 환경 등 개선

- 이동통신 대리점 · 판매점 종사자의 교육 방안을 마련('21.6월)

○ (이용자 피해 방지) 이용자 피해 예방을 위한 사전승낙서 점검 및 계도 활동을 실시하고, 이용자 피해 방지를 위해 유익한 정보를 유튜브를 활용하여 홍보

\* 일명 꿀팁시리즈로 가입신청서 및 요금청구서 보는 법, 위약금 구조 등 홍보

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	단말기 보조금 지급 관련 시정명령 이행 점검(장려금 이력제 등)	3월	
	이용자 피해 예방을 위한 사전승낙서 점검 및 계도 활동	2~3월	
	이용자 피해 방지를 위한 선제적 홍보 - 가입신청서 쉽게 보는 법, 요금청구서 내역 설명	2~3월	
2/4분기	이용자 피해 방지를 위한 선제적 홍보 - 위약금 구조	5월	
	개통 지연행위 사실조사 및 결과보고	6월	
	이동통신 대리점 · 판매점 종사자 교육 방안 마련	6월	
3/4분기	지원금 공시주기 축소(고시 개정)	9월	
	이용자 피해 방지를 위한 선제적 홍보 - 휴대폰 사기 판매 수법, 각종 휴대전화 요금 할인 혜택 총정리	9월	
4/4분기	추가지원금 확대, 환급가산금 이율 개정안 마련	12월	
	이용자 피해 방지를 위한 선제적 홍보 - 피해 구제 절차 설명	11월	
연중	신규 플래그십 단말기 등 출시 시 현장 계도 활동	연중	
	분리공시제 법안 입법 지원	연중	
	단말기 구입비용 오인 안내 등 단말기법 위반 점검 · 조사	연중	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자(이동통신 서비스 이용자)

- 단말기 불법 지원금 등으로 인한 이용자 차별 해소, 단말기 출고가 인하 유도 등 통신비 경감으로 이용자 편익 제고

○ 이해관계자(통신사업자)

- 단말기유통법 규정을 준수할 의무가 있는 이동통신사업자, 제조사, 유통점 등

□ 기대효과

- 이동통신 시장의 공정하고 투명한 유통질서를 확립하여 이동통신 산업의 건전한 발전을 도모하고 이용자의 권익을 보호함으로써 공공복리의 증진에 기여

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
공정하고 안전한 방송통신 기반구축(I-1-일반재정①)				
①	공정하고 안전한 방송통신 환경조성(2141)	일반회계	20.13 (90.84)	20.25 (85.23)
	▪ 방송통신시장 조사분석(302)		20.13	20.25
	- 방송통신시장 서비스분야별 시장모니터링 실시		15.73	15.85
	- 이동통신 단말기 국제비교		1.10	1.10

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
단말기유통법 온라인 준수율	-	80.3	81.5	82	온라인을 통한 단말기유통법 위반 행위가 여전히 사회적 문제로 존재함에 따라 '19년(80.3), '20년(81.5) 실적치와 점진적인 법 준수율 향상을 고려하여 전년 목표(81.5%) 대비 0.5% 상향하여 목표치 설정	(이동전화 불공정 행위 온라인 모니터링 준수 건수/이동전화 불공정 행위 온라인 모니터링 총 건수)×100	모니터링 결과보고서

#### ④ 통신서비스 이용자 역량 강화 및 보호기반 조성(Ⅱ-1-④)

##### □ 추진배경

- 신규서비스(OTT, 구독형 서비스 등) 등장 등 통신환경 변화에 따라 이용자 피해의 복잡·다양화에 대비한 이용자 교육 강화 필요
- 통신서비스 이용자 불편사항의 선제적 발굴·개선 등을 지속 추진하여 국민 불편 해소에 기여
- 이용자가 안전하게 이용할 수 있는 통신서비스 환경 조성을 위해 전기통신사업법 위반 여부에 대한 사실조사 추진

##### □ 주요내용 및 추진계획

- (피해예방 교육 및 정보제공) 계층별 맞춤형 교육, 통신금융사기 피해예방 문자메시지 발송 등 정보제공을 통한 이용자 역량 제고
  - 계층별 교육 협력기관 및 온라인 교육 플랫폼을 다각화하여 맞춤형 교육을 강화하고, 감염병 등 외부 요인에 의한 제약을 최소화 할 수 있는 안정적인 교육환경 제공
  - 최신 통신금융사기 피해사례를 반영한 피해예방 문자메시지를 발송하고 관련 민·관 협업을 통한 대국민 홍보 강화
  - 급변하는 통신서비스 환경 변화에 따라 건전하고 안전한 통신서비스 이용환경 조성을 위한 이용자보호 주간 행사 개최
  - 비대면 시대에 사용도가 높은 주요 앱의 무선데이터 소모량 정보를 제공하여 이용자의 합리적인 데이터 이용 유도

- (제도 개선) 통신서비스 이용자 불편사항의 선제적 발굴 및 통신 장애 손해배상 제도 개선 등의 지속 추진으로 국민 불편 해소
  - 이동통신서비스의 연령별 요금제 전환 시 이용자 고지 강화를 위한 이용약관 개선 추진
  - 통신장애에 대한 사업자 관리책임 강화를 위해 법정·배액 손해배상 제도 도입, 부가통신역무 중단 시 고지 기준시간 단축 추진
  - 이용자 보호업무 평가 대상 서비스 및 사업자를 확대\*하고, 법령 개정사항 등을 반영하여 평가지표 개선
- \* 알뜰폰 평가 대상 확대 및 OTT 등 신규사업자 시범평가 검토
  - 필수 앱 개념, 삭제 기준 등을 구체화한 세부기준을 마련하여 선택 탑재 앱에 대한 이용자 선택권 강화
  - 구독경제 확대에 급증하고 있는 모바일 앱 결제·환불 과정의 이용자 피해를 신속하게 해결할 수 있도록 제도개선 추진
  - 인터넷개인방송 후원 아이템 결제 관련 한도 설정, 미성년 이용자 보호 등 현행 가이드라인의 실효성 제고를 위한 법 개정 검토
- (실태점검 및 사실조사) 기간·부가통신 사업자별 이용자 이익 저해 행위 점검 및 사실조사, 피해구제 기준 이행여부 점검
  - 플로팅 광고 및 비필수 선택재 앱 삭제 제한, 초고속인터넷 및 이동통신분야 맞춤형 피해구제 기준 모니터링 강화
  - 이동통신서비스 요금 미납자 이용정지 및 구독앱(앱마켓) 결제·환불 관련 전기통신사업법 위반 여부 조사 등

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	통신서비스 맞춤형 피해구제기준(이동통신분야) 이행 점검	2~3월	
	이통사 이용약관 개선(연령별 전환 시 고지 의무 강화)	3월	
	무선데이터 소모량 측정 대상 앱 선정	3월	
2/4분기	선택재 앱 제도개선 연구반 구성·운영	4~12월	
	전기통신사업자 이용자 보호업무 평가 계획 수립	5월	
3/4분기	무선데이터 소모량 측정 결과 공개	7월	
	전기통신사업자 이용자 보호업무 평가 실시	7~9월	
4/4분기	통신서비스 이용자주간 행사 개최	10월	
	전기통신사업자 이용자 보호업무 평가 결과 공개	11월	
	통신서비스 맞춤형 피해구제기준(초고속인터넷분야) 이행 점검	11월	
	통신장애 손해배상 관련 법 개정안 마련	12월	
	선택재 앱 삭제 제한 관련 세부기준(안) 마련	12월	
연중	통신금융사기 피해예방 정보 제공	연중	
	플로팅광고 삭제 제한 모니터링 및 시정조치	연중	
	전기통신사업법 상 금지행위 위반여부 점검 및 시정조치	연중	
	통신서비스 활용 및 피해예방 교육 실시	연중	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ (수혜자) 방송통신서비스 이용자

- 장·노년층, 장애인 등 계층별 맞춤형 방송통신서비스 활용 및 피해 예방 교육, 정보제공 등을 통해 이용자 역량강화 및 편익 증진

○ (이해관계자) 통신사업자

- 통신서비스 이용자보호 업무평가 확대, 이용자 피해구제 기준 공유 등을 통해 사업자의 자발적인 이용자 권익보호 기반 마련

□ 기대효과

- 정보취약계층 등 이용자 대상 피해예방 교육, 정보제공, 온라인 교육 시스템 구축, 이용자 보호업무 평가를 통한 이용자 역량 강화 및 권익 제고
- 급속히 확산되고 있는 OTT, 라이브 커머스 등 부가통신서비스 이용자 보호체계 정비를 통한 이용자 피해의 선제적 예방
- 이용자 이익 저해행위 조사 및 시정조치로 자유로운 통신서비스 이용 생태계 조성 및 이용자 권익 보호

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
공정하고 안전한 방송통신 기반구축(I-1-일반재정①)				
①	공정하고 안전한 방송통신 기반구축(2141)	일반회계	21,16 (90.84)	25.36 (85.23)
	▪ 방송통신 이용자 보호 환경조성(301)		21,16	25.36
	- 방송통신서비스 이용자 역량강화 및 보호		15.97	18.97
	- 인터넷 불편광고 금지행위 모니터링		0.62	0.62
	- 모바일 앱결제 피해예방 및 이용자 보호		4.57	5.77

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
통신서비스 피해예방 교육 역량 향상률(%)	15.2	16.3	17.2	17.5	'20년도 실적(17.2%) 대비 0.3%p 상향한 17.5%로 설정	[(계층별 교육후 역량 점수 - 교육전 역량 점수) / 교육전 역량점수] x 100	교육전·후 설문조사를 통해 측정·집계
통신서비스 이용자 보호 업무 만족도(점)	82.2	81.9	82.6	82.5	'18~'20년 평균 만족도는 82.2점이나 연도별 편차가 있으므로 3개년 평균 만족도 대비 0.3점 상향한 82.5점으로 설정	∑이동통신사업자 만족도 점수 / 이동통신사업자 수	이용자 보호업무 평가대상 이동통신사업자의 피해예방 정보제공에 대한 이용자 만족도 설문조사

**(1) 주요 내용**

- 빅데이터, 자율주행, AI, 5G 등 신규 ICT 분야에서 위치정보가 보호되는 동시에 안전하게 활용할 수 있도록 제도 정비·개선 추진
- 위치정보사업에 대한 허가제를 등록제로 완화하는 등 시장 진입 규제 완화를 추진하여 위치정보 산업 활성화를 도모
- 전국민 맞춤형 인터넷윤리·사이버폭력예방 교육 실시, 범국민 참여형 캠페인 전개, 불법유해정보 차단 강화, 지능정보사회 이용자 보호 등을 통해 건전한 인터넷 이용문화 조성
- 불법스팸의 전송경로가 점차 다양해지고 기법이 보다 지능화됨에 따라, 스팸의 발생·유통을 근원적으로 억제하기 위한 현장점검 및 기술적 대응 강화
- 특수유형부가통신사업자의 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 운영·관리 등 점검 강화
- 디지털 성범죄 영상물 공공 DNA DB를 구축·확대하여 필터링 적용, 필터링 성능평가제도 마련 등 추진
- 청소년보호조치 모니터링을 청소년보호책임자 전체로 확대하고, 성착취물 유통이 빈번한 다크웹 차단기능을 '사이버안심존'에 도입
- 팩트체크 플랫폼 및 기술 고도화, 팩트체크 교육 등을 통해 민간 자율의 팩트체크 활성화 기반 마련

## (2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
팩트체크 결과물(건)	-	신규	19	104	1주당 2건의 결과 도출을 목표로 운영(52주×2건)	팩트체크 결과물 건수	사업결과보고서

## (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

### □ 외부환경

- 빅데이터, 자율주행, AI, 5G 등 개인·위치정보를 활용한 서비스의 사업화 요구가 증가함과 동시에 개인·위치정보 유출, 오용 및 남용에 대한 우려 증가
- 스마트기기 이용 확산과 새로운 ICT신기술 발달에 따라 사이버폭력, 불법유해정보 등 인터넷 역기능 확산 등 사회문제 대두
- 개인위치정보를 활용한 서비스가 산업 전반에 걸쳐 확대됨과 동시에 유출, 오·남용 등에 대한 우려 또한 증가
- 최근 다양한 사회적 범죄가 온라인 스팸으로 시작되는 경향에 따라 스팸은 성가신 마케팅이라는 인식
  - 불법도박 유도, 보이스피싱을 통한 금전갈취, 불법 의약품 판매, 불법 통장·계좌거래, 음란물 유통 등 범죄의 창구로 악용

### □ 갈등요인

- 중소·영세 사업자의 경우, 위치정보 보호 관련 법제도에 대한 인식 부족으로 인해 법 제도를 미 준수하는 사례 발생

- 지나치게 엄격한 위치정보 규제는 빅데이터의 활용을 기본으로 하는 데이터 경제 시대의 걸림돌로 작용
- 인터넷윤리 교육프로그램 및 콘텐츠 개발이 연간단위로 진행됨에 따라 이슈의 적시 대응이 어려움
- 사업자의 불법스팸 규정에 대한 인식 부족으로 필요한 조치 등을 취하지 못하는 상황이 발생
  - 불법도박 유도, 보이스피싱을 통한 금전갈취, 불법 의약품 판매, 불법 통장·계좌거래, 음란물 유통 등 범죄의 창구로 악용

#### □ 갈등관리계획

- 사업자가 위치정보 보호에 대한 필요성과 법적 의무 등을 인지하고 적극적으로 동참할 수 있도록 관련 교육·홍보 실시
- 위치정보 활용 서비스분야에서 안전하게 개인정보를 활용할 수 있도록 불필요한 규제 정비 및 개선
- 불필요한 사회비용을 유발하는 불법스팸 발송을 억제하고 통신사업자의 적극적인 스팸 대응 노력 강화 필요
- 스팸을 통한 도박, 대출사기 등 2차 피해 예방을 위한 관련 규제 기관에 스팸데이터를 개방하고 불법스팸 전송자 규제 단속 강화, 사업자 및 이용자 대상 스팸방지 인식 제고 설명회 개최

(4) 기타 : 해당사항 없음

(5) 관리과제별 추진계획

## ① 이용자 불편 해소 및 위치정보의 안전성·활용 강화(Ⅱ-2-①)

### □ 추진배경

- 불법스팸 대응체계 구축·운영 확대를 통해 불법스팸 유통을 최소화하여 스팸으로 인한 이용자의 불편 해소 추진
- 위치정보 관련 법제도 개선, 인식제고 등을 통하여 국민이 안심하고 이용할 수 있는 인터넷 환경 조성
  - 국민들이 안전하고 편리하게 위치정보 서비스를 이용할 수 있는 환경을 조성하여 사생활 보호와 산업 발전의 균형 도모
- 인터넷상 표현의 자유가 위축된다는 문제가 제기됨에 따라 임시 조치 및 사이버 명예훼손 등 관련 제도 개선 추진
- 인터넷윤리·사이버폭력 예방 교육 및 범국민 참여형 캠페인 등을 통해 올바른 인터넷 이용 및 건전한 인터넷윤리 문화 조성

### □ 주요내용 및 추진계획

#### 《 불법스팸 대응 》

- 휴대전화·이메일 스팸유통 현황을 분석·공개(연 2회)하여 국민의 알권리를 충족시키고 스팸감축을 위한 통신사업자의 자율규제 유도
- 전화권유판매자, 정보통신서비스제공자, 스팸 전송자 등에 대한 현장점검 실시 및 사업자 대상 스팸 방지 인식제고 설명회 개최, 이용자 대상 스팸 피해 예방 교육 실시(연중)
- 도박중독·대출사기 등 국민의 2차 피해를 최소화할 위해 관련 규제 기관에 스팸 데이터 개방 및 시스템 운영

- 신속·정확하게 불법스팸을 분석하고 다변화되고 있는 스팸 전송 기법에 대응하기 위한 AI 기반 스팸 분석시스템 등의 고도화

## 《 위치정보 정책 》

- (제도 개선) 시장 진입규제 완화 등 법제도를 개선하고, 사업자의 인식 제고 위한 교육 지원
  - 규제 완화를 위한 위치정보법 개정 및 법 개정에 따른 동법 시행령, 해설서 등 하위법령 개정 추진
  - 위치정보사업자의 인식제고 및 실천 제고를 위한 위치정보 보호 조치 교육 운영
- (위치정보 산업 활성화) 공모전을 실시하여 우수 비즈니스 모델을 발굴하고, 사업화 단계별 맞춤형 지원체계 마련 및 지원
  - (서비스 개발 지원) 서비스 기획·개발 단계의 위치기반 스타트업을 모집하여 서비스 개발 환경(클라우드 인프라) 및 고도화 컨설팅 지원
  - (서비스 사업화 지원) 상용화·사업화 단계에 있는 스타트업 중 우수 서비스를 선정하여 투자유치, 비즈니스 네트워킹 확대 등 사업화 지원
  - (해외 판로 지원) 해외 진출 단계에 있는 스타트업을 모집하여 중국·베트남 등 해외 박람회 참가 및 현지 네트워킹 확대 등 지원
  - (사후 관리) 이전 공모전 수상자 대상 컨설팅 및 비즈니스 네트워킹 확대 등 사후관리 및 성과 조사 실시
  - (산업규모 파악) 국내·외 위치정보 관련 법·기술·서비스 동향 조사 및 위치정보 산업 실태조사 실시
- (긴급구조 강화) 위치정보 활용 플랫폼(LBSP) 운영을 통해 요구자의 위치정보를 긴급구조기관에 신속하고 안정적으로 제공

- 위치정보 전달 체계상 유실이 발생하지 않도록 실증시험을 실시하고, 품질측정 대상 지역 및 평가지표(측위 정확도, 성공률 등)를 객관적으로 선정하여 이동통신사업자의 위치정보 품질제고 유도

## 《 인터넷 윤리교육 추진 》

- (전 국민 대상 맞춤형 인터넷 윤리교육 추진) 유아, 청소년, 성인 등 대상별 인터넷 이용행태를 고려한 맞춤형·체험형 인터넷 교육프로그램 개발 및 인터넷윤리·사이버폭력예방 교육 확대 실시

※ 연차별 인터넷윤리교육 목표 : ('20년) 18만명 → ('21년) 19만명 → ('22년) 20만명

- 초·중·고 교사 및 상담사, 유치원 교사, 지역아동센터 관리자 등 교육매개자 대상 인터넷윤리·사이버폭력예방 대응역량 강화를 위한 직무연수 과정 확대 운영, 지도서 배포 등 추진
- (국민 참여형 캠페인·홍보를 통한 인터넷 윤리문화 확산) 대중 친화적 온라인 플랫폼, SNS 등을 활용한 생애주기별 국민참여형 온라인 캠페인 강화 및 디지털 홍보물 제작·확산
- 인터넷윤리·사이버폭력 대응방법을 직접 체험할 수 있는 인터넷 윤리체험관 및 사이버윤리체험관을 운영
- (지능정보사회 이용자보호 정책 추진) '지능정보사회 정책센터' 운영을 통해 지능정보시대 이용자 중심의 정책개발을 지원하는 연구 및 다양한 이해관계자와의 정책 네트워크 운영
- 이용자·사업자·전문가 등이 참여하는 민관협의회를 운영하여 '이용자 중심 지능정보사회를 위한 원칙'의 실천방안 논의
- 지능정보사회 윤리규범에 관한 국제사회의 논의를 이끌어 나가기 위한 국제컨퍼런스 연례 개최

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	스팸 데이터 개방을 통한 2차 피해 예방	연중	
	이용자 대상 스팸피해 예방 교육 실시	3월~12월	
	'21년 스팸 관련 정보통신망법 준수여부 현장점검 계획 수립·실시	2월~12월	
	'20년 하반기 스팸 유통현황 분석 및 공개	3월	
	긴급구조를 위한 위치정보 활용 플랫폼(LBSP) 운영	1월~12월	
	국내·외 위치정보 산업 동향 보고서 발간 및 배포	1월~12월	
	인터넷윤리·사이버폭력 예방 교육 운영기관 모집 및 선정	1월~2월	
	위치정보사업자 등 실태점검	3월~12월	
	본인확인기관 보완사항 점검	3월~12월	
2/4분기	'21년 상반기 휴대전화 및 이메일 스팸 수신량 조사	6월	
	사업자 대상 상반기 스팸방지 인식제고 설명회 개최	6월	
	위치정보 산업 활성화를 위한 신규 비즈니스 모델 공모전 추진	4월~6월	
	우수 비즈니스 모델 대상 성과 조사 추진	5월~11월	
	위치정보 공모전 수상자 대상 컨설팅 및 비즈니스 네트워킹 등 사후관리	5월~11월	
	긴급구조 위치측위 전달체계 개선을 위한 실증시험	5월~12월	
	온·오프라인 인터넷윤리 홍보	5월~12월	
	전국민 맞춤형 인터넷윤리 예방 교육 추진	5월~11월	
	인터넷윤리 창작콘텐츠 공모전 개최	6월~10월	
	인터넷윤리교육 예방 교육 콘텐츠 개발	5월~12월	
	본인확인기관 지정심사 추진	3월~12월	
임시조치 제도 개선 논의 등을 위한 간담회 개최	6월		
3/4분기	'21년 상반기 스팸 유통현황 분석 및 공개	9월	
	우수 비즈니스 모델 대상 사업화 지원 추진	7월~12월	
	임시조치 및 사이버 명예훼손 제도 개선 이해관계자 의견 수렴	9월	
	교원 등 대상 인터넷윤리 예방 직무연수과정 운영	7월~11월	
	취약계층 대상 인터넷윤리 예방 교육	8월~10월	
4/4분기	'21년 하반기 휴대전화 및 이메일 스팸 수신량 조사	11월	
	사업자 대상 하반기 스팸방지 인식제고 설명회 개최	11월	
	인터넷윤리대전 개최	12월	
	아름다운 인터넷 세상 주간 운영	12월	
	인터넷윤리체험관·사이버체험관 신규 개소	12월	
	대용량문자 스팸 간편신고 시스템(v4.0) 개발	12월	

## □ 수혜자 및 이해관계집단

### ○ 수혜자

- (정보통신서비스 이용자) 위치정보 보호조치 강화를 통해 이용자가 온라인 서비스를 안전하게 이용할 수 있는 환경 구축
- (예비·스타트업 위치정보사업자) 공모전을 통한 우수 비즈니스모델에 사업화를 지원하여 신규 위치기반 서비스 발굴
- (중소·영세 위치정보사업자) 위치정보를 활용한 사업의 내실화를 위한 온·오프라인 컨설팅 및 산업관련 동향정보 제공
- (일반국민) 위치정보의 품질을 향상하여 긴급구조기관의 신속한 구조 지원, 정보통신망을 통한 불법스팸으로부터 야기되는 피해 예방

### ○ 이해관계자

- (정보통신서비스 제공자) 사업자의 위치정보 관련제도 개선을 통해 개인정보를 보호하면서 안전하게 활용 가능
- (위치정보/위치기반서비스 사업자) 사업자의 위치정보보호조치 강화를 통해 개인·위치정보 침해사고 등 근본적 예방

## □ 기대효과

- 불법 스팸 유통을 방지하고, 유통현황 공개를 통한 통신사의 자발적인 감축 대응 유도 및 스팸으로 인한 이용자 피해 최소화
- 시간낭비와 생산성 감소를 야기하는 불법스팸 발송을 사전에 예방하고 도박중독·불법대출 사기 등 2차 범죄 피해 방지
- 제도개선을 통해 위치정보가 실질적으로 보호되면서 안전하게 활용될 수 있는 위치정보 이용환경 조성

- 인터넷상 자유로운 소통문화 확산을 통한 민주적 여론 형성과 인터넷 역기능 최소화에 기여
- 임시조치에 대한 정보 게시자와 권리침해주장자의 입장을 균형 있게 보호하고, 공익에 관한 표현이 자유롭게 이뤄질 수 있는 환경 조성
- 대상 맞춤형 인터넷윤리 교육 및 범국민 참여형 캠페인 등을 통해 인터넷 윤리의식 제고 및 인터넷 역기능으로 인한 사회갈등 예방

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
공정하고 안전한 방송통신 기반구축(I-1-일반재정①)				
① 공정하고 안전한 방송통신 기반구축(2141)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 안전한 위치정보 이용환경 조성(307)</li> <li>▪ 불법스팸 대응체계 구축(309)</li> </ul>	일반회계	39.45	35.85
			(90.84)	(85.23)
② 안전한인터넷정보활용기반구축(3251)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 위치정보 활용 긴급구조 지원체계 강화(304)</li> <li>▪ 위치정보 산업 활성화기반 구축(311)</li> <li>▪ 안전한 인터넷 이용 환경 개선(318)</li> </ul>	기금	2.66	2.39
			36.79	33.46
			25.88	48.88
			(112.43)	(153.95)
			12.88	12.88
			13.00	13
			-	23

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
휴대전화·이메일 스팸 수신량(통) (하향지표)	15	16	15	14	최근 3년간 실적 평균 및 연평균 증감율, 정책효과 등을 종합 고려하여 15통으로 목표치를 설정함	휴대전화·이메일 이용자 각 1,500명 대상 1인당 월 평균 수신량 측정	휴대전화·이메일 스팸 수신량 조사결과
위치정보 사업화 지원 만족도(점)	89.8	90.7	90.5	90	사업수혜자 대상 행정서비스 만족도, 서비스 제공자의 태도, 안내 및 정보 제공 노력 등을 고려하여 적극적인 목표치를 설정	(신규 B/M 발굴 사업화 지원 수혜자만족도×0.5)+(오프라인 컨설팅 수혜자 만족도×0.5)	사업화 지원 및 컨설팅 수혜자를 대상으로 설문지를 이용한 만족도 조사
인터넷윤리교육 만족도(점)	87.2	87.5	88.2	88.7	'19년도 실적치(87.7)에서 최근 3년간 실적의 평균증가폭(0.3점)을 고려하고 도전적으로 0.1점을 더해 0.4점 상향한 88.1점으로 목표치 산정	교육수혜자를 대상으로 교육종료 후 만족도 조사	전문 조사업체 위탁 (설문지를 이용한 서베이(survey))

## ② 건전한 인터넷 이용환경 구축(Ⅱ-2-②)

### □ 추진배경

- 디지털성범죄 영상물 유통 차단, 음란·폭력·유해정보로부터 청소년 보호 등을 통한 인터넷 역기능 대응
- 불필요한 사회적 비용을 야기하고, 언론의 신뢰도를 저해하는 허위 조작정보에 대응하기 위해서 민간자율의 팩트체크를 활성화

### □ 주요내용 및 추진계획

- 온라인 상 불법유해정보 유통방지
  - 디지털 성범죄 근절대책 후속조치로 불법촬영물등 유통 근절을 위한 관련 제도 기반 마련\* 등을 통해 사업자 관리책임 강화
    - \* 유통방지 책임자 지정·투명성 보고서 의무이행 확인, 필터링 기술 성능평가 마련 등
  - 불법 촬영물 등 유통방지를 위한 기술적 조치 모니터링 및 상시 점검을 강화하는 등 불법 유해정보 근절 추진
- 인터넷상에서의 청소년 보호
  - 청소년보호책임자 전체를 대상으로 청소년 유해매체물 광고 등 정보통신망법 상 위반사항 모니터링 확대
    - ※ 인터넷개인방송 등 주요 인터넷서비스 사업자 22개('20년)→ 모든 청소년보호책임자 지정대상 사업자 약 100여개('21년~)
  - '사이버안심존' 내 다크웹 차단기능 도입으로 청소년의 불법유해물 접근 또는 각종 범죄 노출 가능성 예방

○ 민간 자율의 팩트체크 활성화

- 시민참여형 팩트체크 오픈 플랫폼('팩트체크넷') 활성화를 위한 모바일 앱 개발 및 팩트체크 기술 고도화
- 국민이 스스로 인터넷 상의 정보를 분별하고 올바르게 활용할 수 있도록 전국민 대상 팩트체크 교육 실시
- 팩트체크를 확산하기 위해 다양한 팩트체크 우수 사례를 발굴하여 격려하는 팩트체크 공모전 개최

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자 시정조치(안) 안건 상정	1월 ~ 3월	
	성능평가 수행기관 지정 고시(안) 마련	1월 ~ 3월	
	불법촬영물등 유통방지 책임자 대상 교육 자료 제작	2월 ~ 6월	
	'공공 DNA DB 등 통합 관리·공조 시스템' 구축	1~12월	
	'디지털성범죄정보 자동 모니터링 시스템' 구축	1~12월	
	청소년 유해매체물 모니터링 및 위반사항 조치(1분기)	3월	
	사이버안심존 참여학교 운영 확대계획 수립	3월	
	AI 기반 불법음란물 모니터링 지원시스템 개발 추진	3월 ~ 8월	
2/4분기	불법촬영물등 유통방지도 홍보 자료 제작	4월 ~ 6월	
	특수유형부가통신사업자 기술적조치 실태점검	4월 ~ 6월	
	불법촬영물등 유통방지 투명성 보고서 의무 이행 확인 및 온라인 게시	4월 ~ 12월	
	청소년보호책임자 지정의무 대상사업자 선정 및 통보	4월	
	청소년 유해매체물 모니터링 및 위반사항 조치(2분기)	6월	
	특징정보(DNA) 기반 필터링 기술 체계연구 마련(기준 개발 등)	4월 ~ 6월	
3/4분기	특수유형부가통신사업자 기술적조치 실태점검	7월 ~ 9월	
	특징정보(DNA) 기반 필터링 기술 성능평가 제도 시행	7 ~ 12월	
	사이버안심존 다크웹 차단 기능 도입	7월	
	불법촬영물 등 유통방지 책임자 온라인 교육 제공	7월 ~ 12월	
	청소년 유해매체물 모니터링 및 위반사항 조치(3분기)	9월	
	AI 기반 불법음란물 모니터링 지원시스템 운영	9월 ~ 12월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
4/4분기	특수유형부가통신사업자 기술적조치 실태점검	10월 ~ 12월	
	청소년 유해매체물 모니터링 및 위반사항 조치(4분기)	12월	
	청소년보호책임자 지정 의무 사업자 운영 실태 점검 실시	11 ~ 12월	
	사전조치의무사업자 투명성보고서 제출 안내	11월 ~ 12월	
	팩트체크 공모전 개최	11월	
	팩트체크넷 모바일 앱 개발	~12월	
연중	조치의무사업자 기술적조치 관련 모니터링	1월 ~ 12월	
	팩트체크 교육 실시	4월 ~ 12월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

- (수혜자) 정보통신망을 이용하는 일반 국민
- (이해관계자)
  - 유아·초등, 청소년, 학부모 등 전 국민
  - 부가통신사업자 및 특수유형 부가통신사업자

□ 기대효과

- 웹하드 사이트 상 건전하고 적법한 콘텐츠 유통 및 이용환경 구축
- 정보통신망을 통하여 유통되는 청소년유해정보로부터 청소년 보호 및 청소년의 올바른 스마트폰 이용환경 조성

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적		목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20			
특수유형부가통신사업자 불법정보 기술적 조치 개선율(%)	신규	130.6	114.2	100	o '20년 기술적 조치 개선(삭제) 실적 인 151,009건의 101%인 152,520건을 목표로 설정	[(상시점검 등을 통한 기술적 조치 개선(차단) 실적보고서

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
					o '20년도 실적인 65,702건의 101%인 66,350건을 불법음란정보 특징값 제공(방심위) 목표로 설정	건수/목표) x0.5] x100 + [(불법음란정보 특징값(해시, DNA) 방심위 제공건수/목표) x0.5]x100	
불법촬영물등 유통방지 기술 성능평가 수행률(%)			신규	95	o '21년도 신규 사업으로 성능평가 신청 대비 처리율을 90%로 설정하고, 환경구축 및 절차 마련 건수(2건) 달성률을 100%로 설정하여 성과지표 목표치를 95%로 설정	필터링 기술 성능평가 신청 대비 처리율 (50%) + 성능평가 환경구축 및 절차 마련 건수(2건) 달성률 (50%)	사업결과 보고서

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
안전한 인터넷 정보 활용 기반 구축(I-2-일반재정①)				
① 안전한 인터넷 정보 활용 기반 구축(3251)	기금		83.31 (112.43)	41.8 (153.95)
▪ 클린인터넷 이용환경 조성(306)			13.15	14.15
▪ 불법유해정보 차단기반 마련(314)			11.29	27.65
미디어다양성 및 공공성 확보(II-1-일반재정②)				
② 미디어다양성 및 공공성 확보(3132)	기금		6.1 (680.03)	27.4 (711.77)
▪ 인터넷 환경의 신뢰도 기반조성(317)			6.1	27.4

### 전략목표 III

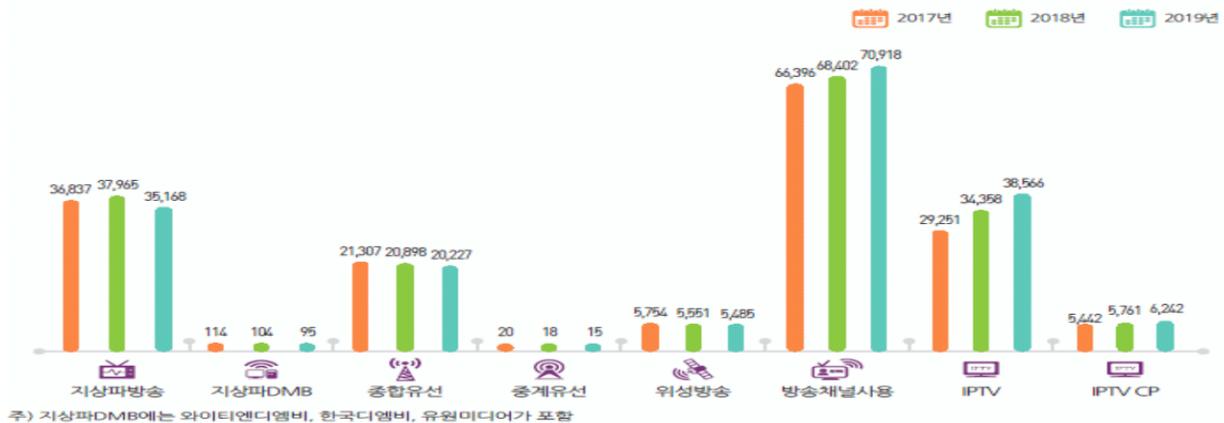
방송시장의 공정한 환경을 조성하고  
미디어 복지를 제고한다.

### 기본방향

#### ◇ 추진배경 및 필요성

- 미디어 플랫폼의 중심이 전통적인 방송 매체에서 OTT로 이동하고 있는 상황에서 시간과 공간을 초월하는 OTT 서비스가 콘텐츠 소비의 중심축으로 성장하고 있어 이에 대한 전략적 대응 필요
  - 글로벌 OTT의 국내 진출에 따른 글로벌 OTT 자본 의존 심화, 제작 규모의 대형화 추세로 인한 제작사의 제작 기회 상실 등 콘텐츠 양극화 및 다양성 저하가 우려
  - 국내 OTT 사업자의 오리지널 콘텐츠 투자 및 수급 확대, 해외 진출 여건 조성 등 국내 OTT 산업의 경쟁력 확대 지원 필요
- 국내 방송시장 규모는 '19년말 17.7조원 규모로 전년 대비 2.1% 증가하였으나, '10년 이후 증가율은 지속 둔화

< 방송매체별 매출 추이(억원) >



- 특히 방송사 핵심 재원인 광고매출이 '19년 전년 대비 7% 감소하였으며, 방송사의 경영 악화가 콘텐츠 재투자 여력 감소 및 품질 저하로 이어져 국내 방송 산업의 성장 제약과 혁신 역량 약화 우려

- 방송 콘텐츠 제작의 핵심 주체로서 그간 방송 한류를 견인해온 지상파 방송사들은 뉴미디어 시대에 대응하여 디지털콘텐츠 확대, 온라인 플랫폼으로의 유통 채널 다변화 등 혁신을 추진 중
  - 지상파 방송이 과점적 지위를 점했던 당시에 도입된 방송광고·편성 등 규제들이 방송 제작·유통·소비 환경 변화를 적절히 반영하지 못하여, 국경 없는 경쟁 시대에 적절한 대응이 어려움
- 글로벌 미디어 환경에서 국내 미디어들이 고품질의 콘텐츠를 생산하고 우수한 경쟁력을 발휘할 수 있는 혁신성장 인프라 부족
  - 다양한 방송통계·데이터를 유기적으로 연결하여 시청자 선호에 맞는 콘텐츠 제작 등 방송산업 혁신을 지원할 수 있는 활용기반 조성 필요
- 방송 제작 과정에서 아동·청소년의 장시간 근로 및 인권 침해 등에 대한 보호 필요성이 제기되고, 방송사의 시청률 경쟁 심화로 방송 프로그램의 막말·선정·폭력 등 방송의 공공성·공익성 저하 우려
  - 방송사 및 콘텐츠 제작사 종사자들의 근로환경에 대한 불공정성 및 갈등이 여전히 상존하여 지속가능한 콘텐츠 제작 환경을 저해하고 근로환경·계약관행 등에 대한 제도적 개선방안 마련 필요
  - 인터넷·모바일 중심으로 방송 시청환경이 급속 변화하면서 장애인의 방송 시청권 보장을 위한 미디어 접근환경 지속 개선 필요

#### ◇ 그간의 성과

- 방송출연 아동·청소년 권익보호 가이드라인 및 현장 체크리스트 마련, 방송 관계자 교육 등 방송사 자체심의 지원, 우수 프로그램 시상, 고품격 방송언어 사용 캠페인(자막고지, 공익광고) 등 실시

- 방송의 수어통역 제공 확대·지상파 VOD 장애인방송 제작비 지원과 함께, 시청각장애인용 TV보급 및 청각장애인용 음성-자막 자동변환 앱 시범서비스 추진 등을 통해 시청각장애인 시청편의 제공
- 유료방송시장의 불공정행위 점검 및 불합리한 관행 개선 등을 통한 방송시장의 공정경쟁 환경 조성
  - '홈쇼핑방송사업자와 납품업자 간 상생환경 조성 가이드라인'(19.1월 시행) 이행점검, '유료방송 고객응대업무 종사자 권익보호 표준매뉴얼' 배포('20.11월) 등 방송시장에서의 불합리한 갑·을 관계 개선
- 광고총량제 시행(방송법 시행령 개정, '15.9월), 가상광고 허용범위 명확화(방송법 시행령 개정, '16.5월)등 방송광고 규제 개선
  - 협찬고지 시간·횟수 등 형식규제 완화(협찬고지 등에 관한 규칙 개정, '16.3월, '18.10월), 협찬의 공정성·투명성 제고를 위한 법적 근거 마련 및 허용범위 규정 등을 내용으로 하는 방송법 개정안 국회 제출('20.10월)
- 방송프로그램 외주제작 거래현황 파악을 위해 방송사·외주제작사 대상 실태조사 실시(문체부 공동)
  - 외주제작 계약서 구성·제작비 산정·지급 등 '방송프로그램 외주제작 거래 가이드라인'(19.11월)의 실효성 제고를 위해 방송사의 이행실적 점검
- 지역민방 수중계 편성비율 산정기준을 허가차수에서 방송사업매출액으로 개선하는 내용의 「방송프로그램 등의 편성에 관한 고시」 개정('20.12월)
- 혁신형 중소기업 방송광고 제작지원을 통해 중소기업의 성장을 지원하고 방송광고 시장의 활성화에 기여

구분	제작지원			지원기업 매출증가(%)	방송광고 집행액(억원)
	TV광고	라디오광고	계		
2019년	43	32	75	20.9	162
2020년	33	30	63	24.6	104

- 방송법에 따라 매년 방송사업자의 시청점유율을 조사·산정·공표하고, 시청점유율 산정결과를 방송사업자 재허가·재승인시 심사에 반영
- 방송시청행태가 고정형TV를 통한 실시간 시청 외 스마트폰·PC·비실시간(VOD) 시청 등으로 다변화
- 이와 같은 매체이용행태 변화를 반영한 통합시청점유율 시범산정 결과를 공개하고('17~'20년), 통합시청점유율 도입 관련 법 개정 추진

#### ◇ 중점 추진내용

- 방송 출연 아동·청소년 권익보호 가이드라인의 방송평가 반영과 함께, 방송프로그램 외주제작 실태조사 및 외주제작 거래 가이드라인의 방송사 이행 점검 등 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성
- '방송통신위원회 방송대상' 등 우수 프로그램 선정·시상 및 막말·선정·폭력 프로그램에 대한 방송사의 자체심의 역량 강화 등 고품격 방송프로그램 제작 지원
- 시청각장애인 전용 TV수신기 보급 및 장애인 방송물 제작 지원 등과 함께, 미디어 환경변화에 맞는 소외계층 미디어 이용환경 개선 종합 계획을 수립하고 새로운 서비스 개발·보급
- 불공정행위에 대한 점검·사실조사, 시정명령, 제도 개선 등을 통한 방송사업자 간 공정경쟁 환경 조성 및 이용자 권익 제고

- 중간광고, 가상광고, 간접광고 등 방송광고 제도개선을 추진하고, 협찬의 효과성·투명성 제고 등 협찬 제도개선을 통해 고품질 방송 프로그램 제작 재원 확충
- 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력 제고를 위해 규제 도입 취지 및 실효성, 사업자간 형평성을 고려한 방송프로그램 의무 편성비율 완화, 산정기간 조정 등 편성규제 개선 추진
- 혁신형 중소기업 방송광고 제작비를 지원하고, 방송광고에 대한 전문 지식이 부족한 중소기업을 위해 컨설팅 제공 등 중소기업의 성장 지원
- 다변화된 시청행태를 포괄하는 조사를 실시하여 시청점유율 제도의 신뢰성을 제고하고 방송의 여론 다양성 보장을 위한 정책자료로 활용

#### ◇ 전략목표와 임무 간의 상관성

- 아동·청소년의 방송 제작 환경 및 장애인의 방송이용 환경 개선, 방송프로그램 자체 심의 지원 등을 통해 국민이 행복한 방송 환경 조성  
과 방송의 공적책임 제고
- 방송시장 불공정행위 조사 및 제도개선을 통해 공정경쟁 환경을 조성하고, 방송사업자의 시청점유율을 규제하여 미디어 영향력 독과점 방지 및 미디어 다양성 구현
- 방송광고·외주제작시장 제도개선을 통해 상생의 콘텐츠 제작 환경을 조성하여 미디어 산업 발전에 기여하고, 다양한 계층의 시청자를 대상으로 양질의 콘텐츠를 제공함으로써 미디어 복지 증진
- 국내 OTT 사업자 경쟁력을 강화하여 제작사들이 안정적으로 방송 콘텐츠를 제작·유통할 수 있는 여건 조성, 혁신형 중소기업 광고 제작 지원을 통해 중소기업 및 방송광고 산업의 활성화 선순환 기반 조성

**< 전략목표 · 성과목표 · 관리과제 · 성과지표 체계 >**

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	6	8

성과목표	관리과제	성과지표
<b>III. 방송시장 환경을 개선하여 시청자 복지를 제고한다.</b>		방송사업자 방송사업 매출액
1. 방송시장 환경을 개선하여 시청자 복지를 제고한다.		시청각장애인 TV 저소득층 누적 보급률
	① 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성	방송프로그램의 품격향상도
	② 방송소외계층 방송접근권 확대	장애인방송 이용자 만족도
	③ 방송시장 공정경쟁환경 조성	방송 및 방송 광고시장 불공정행위 개선 인식도
2. 방송산업 발전을 위한 기반을 구축한다.		방송산업 발전 기반 구축도
	① 방송콘텐츠 경쟁력 기반 확충	외주제작시장 환경개선 만족도 OTT산업 활성화 정책 추진 노력도
	② 중소기업 방송광고 활성화 지원	중소기업 방송광고 제작지원 성과도 방송광고시장 활성화 기여도
	③ 시청점유율 조사 타당성 제고	시청점유율 조사 신뢰성 개선도

### 전략목표 III

방송시장의 공정한 환경을 조성하고  
미디어 복지를 제고한다.

---

#### (1) 주요내용

- 방송 출연 아동·청소년 권익보호 가이드라인의 방송평가 반영과 방송프로그램 외주제작 실태조사 및 외주제작 거래 가이드라인의 방송사 이행 점검 등 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성
- ‘방송통신위원회 방송대상’ 등 우수 프로그램 선정·시상, 막말·선정·폭력 프로그램에 대한 방송사의 자체심의 역량 강화 등 고품격 방송프로그램 제작 지원
- 시청각장애인 전용 TV수신기 보급 및 장애인 방송물 제작 지원 등과 미디어 환경변화에 맞는 소외계층 미디어 이용환경 개선 종합계획을 수립하고 새로운 서비스 개발·보급
- 불공정행위에 대한 점검·사실조사, 시정명령, 제도 개선을 통한 방송 사업자 간 공정경쟁 환경 조성 및 이용자 권익 제고
- 중간광고, 가상광고, 간접광고 등 방송광고 제도개선을 추진하고, 협찬의 효과성·투명성 제고 등 협찬 제도개선을 통해 고품질 방송 프로그램 제작 재원 확충
- 편성 자율성, 콘텐츠 경쟁력 제고를 위해 규제 도입 취지 및 실효성, 사업자간 형평성을 고려한 방송프로그램 의무 편성비율 완화, 산정 기간 조정 등 편성규제 개선 추진
- 혁신형 중소기업 방송광고 제작비를 지원하고, 방송광고 전문지식이 부족한 중소기업을 위해 컨설팅 제공 등 중소기업의 성장 지원
- 다변화된 시청행태를 포괄하는 조사를 실시하여 시청점유율 제도의 신뢰성을 제고하고 방송의 여론 다양성 보장을 위한 정책자료로 활용

## (2) 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

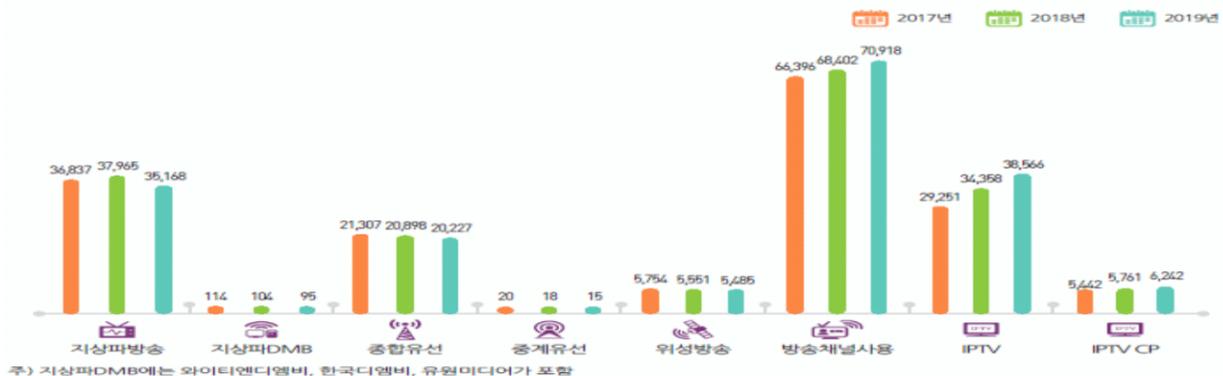
성과지표	실적					목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'16	'17	'18	'19	'20				
방송사업자 방송사업 매출액 (조원)	-	신규	16.5	17.3	17.7	21.1	'18~'20년 실적(과년도 방송사업자 방송사업 매출액 합계)의 연평균증가율(3.57%) 적용	과년도 지상파방송·지상파DMB·유선방송·위성방송·방송채널사용사업자의 방송사업 매출액 합계	방송산업 실태조사 보고서

## (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

### □ 외부환경

- 미디어 플랫폼의 중심이 전통적인 방송 매체에서 OTT로 이동하고 시간과 공간을 초월하는 OTT 서비스가 콘텐츠 소비의 중심축으로 성장하고 있어 이에 대한 전략적 대응 필요
  - 글로벌 OTT의 국내 진출에 따른 글로벌 OTT 자본 의존 심화, 제작 규모의 대형화 추세로 인한 제작사의 제작 기회 상실 등 콘텐츠 양극화 및 다양성 저하 우려
  - 국내 OTT 사업자의 오리지널 콘텐츠 투자·수급 확대 및 해외 진출 여건 조성 등 국내 OTT 산업의 경쟁력 확대 지원 필요
- 국내 방송시장 규모는 '19년말 17.7조원 규모로 전년 대비 2.1% 증가하였으나, '10년 이후 증가율은 지속 둔화

< 방송매체별 매출 추이(억원) >



- 특히, 방송사 핵심 자원인 광고매출이 '19년 전년 대비 7% 감소, 방송사의 경영 악화가 콘텐츠 재투자 여력 감소 및 품질 저하로 이어져 국내 방송 산업의 성장 제약과 혁신 역량 약화 우려
- 방송 콘텐츠 제작의 핵심 주체로서 방송 한류를 견인해온 지상파 방송사들은 뉴미디어 시대에 대응하여 디지털콘텐츠 확대, 온라인 플랫폼으로의 유통 채널 다변화 등 혁신을 추진 중
  - 지상파 방송이 과점적 지위를 점했던 당시에 도입된 방송광고·편성 등 규제들이 방송 제작·유통·소비 환경 변화를 적절히 반영하지 못하여, 국경 없는 경쟁 시대에 적절한 대응이 어려움
- 글로벌 미디어 환경에서 국내 미디어들이 고품질의 콘텐츠를 생산하고 우수한 경쟁력을 발휘할 수 있는 혁신성장 인프라 부족
  - 다양한 방송통계·데이터를 유기적으로 연결하여 시청자 선호에 맞는 콘텐츠 제작 등 방송산업 혁신을 지원할 수 있는 활용기반 조성 필요
- 방송 제작 과정에서 아동·청소년의 장시간 근로, 인권 침해에 대한 보호 필요성이 제기, 방송사의 시청률 경쟁 심화로 방송프로그램의 막말·선정·폭력 등 방송의 공공성·공익성 저하 우려
  - 방송사, 콘텐츠 제작사 종사자들의 근로환경에 대한 불공정성 및 갈등이 여전히 상존하여 지속가능한 콘텐츠 제작 환경을 저해하고 있어 근로환경·계약 관행 등에 대한 제도적 개선방안 마련 필요
  - 인터넷·모바일 중심으로 방송 시청환경이 급속 변화하면서 장애인의 방송 시청권 보장을 위해 미디어 접근환경 지속 개선 필요

## □ 갈등요인

- 방송 출연 아동의 권익보호 가이드라인을 시행하고 방송평가에 반영하는 과정에서, 방송 제작의 자율성 침해에 대한 방송사의 반발 우려

- 관계 기관과 이해관계자간 지속 협의를 통해 합리적인 수준의 평가 기준을 마련하고, 가이드라인 시행에 방송사의 자발적 참여 유도
- 방송의 공공성·공정성 유지 관련, 과도한 방송 내용 심의·제재로 표현의 자유 위축 및 방송프로그램 수준 저하 우려
- 방송통신심의위원회의 심의와 병행하여, 방송사 심의 책임자 회의, 심의 자료 공유 등을 통해 방송사의 규제 예측가능성 및 자체심의 역량 제고
- 저소득층 시청각장애인 TV 누적보급률이 높아질수록('21년 100% 목표) 보급대상자 추가 발굴이 점차 어려워질 것으로 예상되며, 대상자 선정(소득정보, 장애정보 등)을 위한 관련 기관 정보공유 필요
- 저소득 시청각장애인에 방송수신기 보급 확대를 위해 17개 지자체 및 관련 부처와의 업무협력 강화, 맞춤형 홍보, 신청 편의 제공 추진
- 장애인방송의 질적 수준 제고, 방송접근 개선을 위한 신규서비스 도입에 따른 추가 재원 확보의 어려움 및 방송사 지원 요구
- 장애인방송 의무사업자의 제작여건을 고려한 제작비 추가 재원 확보
- SO 인수·합병으로 유료방송시장이 과점체제로 재편됨에 따라, 우월적 지위를 이용한 불리한 조건 강요, 부당 영업활동 등 불공정 행위 증가 우려
- 실태점검·조사 등을 통한 방송시장 불공정행위 여부 확인과 위반 시 제도 개선, 시정명령 등 추진
- 방송광고·협찬고지, 편성 분야 규제 개선을 통해 방송사업자의 고품질 콘텐츠 제작 재원 확보에 기여
- 타 매체 광고시장에 악영향을 미칠 수 있고, 시청권을 침해하여 방송의 공공성을 저하시킬 수 있다는 우려 존재

- 관련 법령 개정 시 방송사, 시민단체 등 다양한 이해관계자 의견수렴을 통해 제도개선 필요성을 지속 설득하고, 법규 위반 사항에 대한 엄중한 사후규제 병행
- 범부처 합동으로 '외주제작시장 불공정관행 개선 종합대책' 수립 ('17.12월) 이후 표준계약서 사용률 증가 등 거래관행이 개선되고 있으나, 방송사-외주제작사 간 일부 불공정관행은 지속
  - 외주제작 거래 실태조사 실시, '외주제작 거래 가이드라인' 점검 등 외주제작 환경 개선을 위한 정책노력이 지속적으로 필요
  - 벤처 등 인증\*을 가지고 있는 중소기업을 지원하므로 지원 대상이 일부로 제한되며, 중소기업이 방송광고 제작 후 광고 송출비에 대한 부담으로 방송광고 활용에 한계
    - \* 산업부·중기청 내부 기준에 따라 관련 협회 등에서 중소기업으로 인증
  - 우수한 기술력에도 불구하고 재정적 부담으로 방송광고를 하지 못하는 중소기업을 지원하는 사업 취지를 적극 홍보하고, 방송광고 관련 교육을 통해 여러 미디어렙의 송출비 할인 제도 등을 소개하여 제작한 방송광고를 최대한 활용하도록 유도
  - 방송콘텐츠 시장의 주요 거래 기준인 시청률 지표의 신뢰성 부족으로 콘텐츠 가치 산정 관련 분쟁·비효율이 발생하고, 시청점유율 데이터가 N-스크린 시청행태 변화를 반영하지 못한다는 지적
    - 미디어 이용 관련 민간통계의 객관성·신뢰성 확보를 위한 품질 관리 추진, 시청행태 변화를 반영한 통합시청점유율 도입 및 방송시청 기록 민간 제공으로 방송 기획·제작·유통·광고 등에서 활용 지원

#### (4) 기타 : 해당사항 없음

## 성과목표 III-1

### 방송시장 환경을 개선하여 시청자 복지를 제고한다.

#### (1) 주요 내용

- 방송출연 아동·청소년 권익보호 가이드라인의 방송평가 반영과 방송사의 가이드라인 준수 지원 등 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성
- ‘방송통신위원회 방송대상’ 등 우수 프로그램 선정·시상, 막말·선정·폭력 프로그램에 대한 방송사의 자체심의 역량 강화 등 고품격 방송프로그램 제작 지원
- 시청각장애인 전용 TV수신기 보급 및 장애인 방송물 제작 지원, 미디어 환경변화에 맞는 소외계층 미디어 이용환경 개선 종합계획을 수립하고 새로운 서비스 개발·보급
- 불공정행위에 대한 점검·사실조사, 시정명령, 제도 개선을 통한 방송 사업자 간 공정경쟁 환경 조성 및 이용자 권익 제고

#### (2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
시·청각장애인 TV 저소득층 누적 보급률(%)	69.7	83.5	99.4	100	누적보급률 증가에 따른 지표 난이도 상승에도 불구하고, '21년 100% 보급 목표(국정과제) 달성을 위해 전년 목표대비 10% 이상 상승한 적극적 목표치 설정	$(\text{저소득층 시·청각 장애인 누적 보급대수} / \text{저소득층 시·청각 장애인 수}) \times 100$	저소득층 시·청각 장애인 통계자료, '21년 시·청각장애인 TV 보급 현황자료

#### (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

##### □ 외부환경

- 방송 제작 과정에서 아동·청소년의 장시간 근로, 인권 침해 등에 대한 보호 필요성이 제기되고, 방송사의 시청률 경쟁 심화로 방송 프로그램의 막말·선정·폭력 등 방송의 공공성·공익성 저하 우려

- 방송사, 콘텐츠 제작사 종사자들의 근로환경에 대한 불공정성 및 갈등이 여전히 상존하여 지속가능한 콘텐츠 제작 환경을 저해하고 있어 근로환경·계약관행 등에 대한 제도적 개선방안 마련이 필요
- 인터넷·모바일 중심으로 방송 시청환경이 급속 변화하면서 장애인의 방송 시청권 보장을 위해 이들의 미디어 접근환경 지속 개선 필요

## □ 갈등요인

- 방송 출연 아동의 권익보호 가이드라인을 시행하고 방송평가에 반영하는 과정에서, 방송 제작의 자율성 침해에 대한 방송사의 반발 우려
  - 관계기관과 이해관계자간 지속 협의를 통해 합리적인 수준의 평가 기준을 마련하고, 가이드라인 시행에 방송사의 자발적 참여 유도
- 방송의 공공성·공정성 유지 관련, 과도한 방송 내용 심의·제재로 표현의 자유 위축 및 방송프로그램 수준 저하 우려
  - 방송통신심의위원회의 사후 심의와 병행하여, 방송사 심의 책임자 회의 및 심의자료 공유 등을 통해 방송사의 규제 예측가능성 및 자체심의 역량 제고
- 저소득층 시청각장애인 TV 누적보급률이 높아질수록 보급대상자 추가 발굴이 점차 어려워질 것으로 예상되며, 대상자 선정(소득정보, 장애정보 등)을 위한 관련 기관 정보공유 필요
  - 저소득 시청각장애인에 방송수신기 보급 확대를 위해 전국 17개 지자체 및 관련 부처와의 업무협력 강화, 맞춤형 홍보, 신청 편의 제공 등 추진
- 장애인방송의 질적 수준 제고, 방송접근성 개선을 위한 신규서비스 도입에 따른 재원 확보의 어려움 및 방송사 지원 요구

- 장애인방송 의무사업자의 제작여건을 고려한 제작비 추가 재원 확보
- SO 인수·합병으로 유료방송 시장이 과점체제로 재편되어 우월적 지위를 이용한 불리한 조건 강요, 부당 영업활동 등 불공정행위 증가 우려
- 실태점검·조사 등을 통한 방송시장 불공정행위 여부 확인과 위반 시제도 개선, 시정명령 등 추진

(4) 기타 : 해당사항 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성(Ⅲ-1-①)

□ 추진배경

- 방송프로그램 제작 과정에서 아동·청소년의 장시간 근로, 인권 침해 등에 대한 권익보호 필요성이 국회 등에서 제기
- 방송프로그램의 막말·선정·폭력 등이 시청자의 건전한 여가생활을 저해하고, 방송의 신뢰성을 낮추는 만큼 방송의 공적 책임 강화 필요
- 국내 제작 우수 방송 프로그램 등을 선정·시상하여 방송 제작인의 사기 진작 및 건전한 방송문화 확산 촉진

< 국정기조와 연계성 >

○ (20~'24년 아동정책기본계획 1-2-3-1) 일하는 아동의 권리보호

- 방송프로그램 제작과정에서 출연 아동의 출연시간 제한, 언어 및 폭력 노출 금지 등의 내용을 포함한 표준 제작 가이드라인 마련

□ 주요내용 및 추진계획

- (출연아동 권익보호) 방송출연 아동에 대한 부적절한 언어사용·신체 접촉 금지 등의 내용을 담은 가이드라인의 실효성 확보를 위한 방안 마련 및 방송평가 반영 추진('21.4분기)
- (방송프로그램 공정성 강화) 방송심의 모니터링 강화, 방송 심의규정 위반 재발 방지를 위한 제재조치 실효성 확보 등을 통해 방송의 공적 책임 강화(연중)
- (방송의 품격 제고) 청소년의 올바른 언어사용 환경 조성 등을 위해 지상파, 종편·보도PP 등 주요 방송사와 협약을 통해 언어순화 자막 고지 등 방송언어 사용 환경 개선 추진(5/10월)
  - 방송심의 사례집 제작·배포, 방송사 심의책임자 회의 개최, 사례 교육 등 방송사의 자체심의 역량을 강화하고, 방송사의 방송언어 특집 프로그램 제작 지원 등을 통해 방송언어 순화 지원(연중)
- (우수 프로그램 시상) '2021 방송통신위원회 방송대상' 시상 등 사회·문화발전, 한류확산 등에 기여한 우수 프로그램을 선정·시상을 통해 방송 제작인의 사기진작 및 건전한 방송문화 확산 촉진('21.9월)
  - ※ 시상식 이후 <수상작 무료 다시보기 서비스> 제공하여 우수 프로그램 공유·확산

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	방송출연아동 권익보호 가이드라인 방송평가 반영 관련 사업자 의견수렴	'21.2~3월	
	2021 방송통신위원회 방송대상 응모 접수	'21.2~4월	
2/4분기	방송심의 사례집 제작·배포	'21.4월	
	방송언어순화 자막고지 등 캠페인 실시(상반기)	'21.5월	
	2021 방송통신위원회 방송대상 작품 심사	'21.4~7월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	이달의 좋은 프로그램 바른 언어 특별상	상반기	
3/4분기	방심위 언어순화 특집 프로그램 제작 지원	'21.7월	
	2021 방송통신위원회 방송대상 시상식 개최	'21.9월	
4/4분기	2021 방송통신위원회 방송대상 수상작 다시보기 서비스 실시	'21.10월	
	방송언어순화 자막고지 등 캠페인 실시(하반기)	'21.10월	
	방송출연아동 권익보호 가이드라인 방송평가 반영(안) 마련	21.12월	
	이달의 좋은 프로그램 바른 언어 특별상	하반기	
연중	이달의 좋은 프로그램 선정·시상(월별 6~7편)	매월	
	방송사 심의책임자 회의 개최/방송심의 실효성 확보(법정위원회 운영)	연중	

## □ 수혜자 및 이해관계집단

### ○ 수혜자

- (방송사업자) 방송 내용의 적절성에 대한 합리적·자율적인 판단 하에, 품격 있고 창의적인 방송프로그램 제작
- (아동·청소년출연자) 합리적 근로시간 보장, 제작 현장에서의 인격권 보호 등을 통한 공정하고 건전한 근로환경 향유
- (시청자) 막말·선정·폭력 등이 완화된 고품질 방송프로그램 시청

### ○ 이해관계자

- (방송사업자) 방송제작 당사자 및 규제 대상 기관
- (여가부, 문체부, 복지부 등) 아동·청소년 보호 정책 유관기관
- (방송통신심의위원회) 방송내용 심의 기관

□ 기대효과

- 방송 출연 아동·청소년의 권익 보호 및 근로 환경 개선을 통해 성숙하고 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성
- 우수 프로그램 선정·시상, 방송언어 사용 환경 개선 활동 등을 통해 시청자의 미디어 복지 제고 및 방송의 공적 책임 강화

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

	회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경 조성(Ⅱ-1-일반재정)			
① 미디어 다양성 및 공공성 확보(3132)		346.87	362.21
		(680.03)	(692.38)
▪ 방송통신심의위원회 지원(310)	방송통신	346.87	362.21
② 방송콘텐츠 경쟁력 확보(3134)	발전기금	3.10	3.10
		(78.01)	(75.11)
▪ 방송콘텐츠 기반강화(301)		3.10	3.10

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
방송프로그램의 품격향상도(점)	63.5	63.7	63.8	63.9	최근 3년간 실적의 평균치와 전년도 실적치를 감안하여 '21년 목표점수를 63.9점으로 설정  * 3년간 실적 평균치 : 63.7 * '20년도 실적치 : 63.8	[(방송심의활동 효과 만족도 3개 항목 각 7점 척도 평균 점수)/7]×100  * 3개 항목 : ① 프로그램품질저하 방지기여도 ② 규정위반프로그램에 대한 제재수준의 적절성 ③ 방송관련민원처리 과정 및 결과 만족도	외부 전문기관에 의뢰하여 시청자, 방송업계, 학계 등을 대상으로 설문조사

## ② 방송소외계층 방송접근권 확대(III-1-②)

### □ 추진배경

- 장애인 등 방송소외계층이 방송을 편리하게 이용할 수 있도록 미디어 이용환경 개선을 통해 방송의 보편적 서비스 이념 구현

※ 방송통신발전 기본법 제26조(기금의용도), 방송법 제69조(방송프로그램 편성 등), 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제21조(정보통신·의사소통 등에서의 정당한 편의제공의무)

#### < 국정기조와 연계성 >

- **(국정과제 70-1)** 이용자 중심의 미디어복지 구현
  - 장애인의 미디어 접근과 이용자 미디어 교육 확대, 지역 시청자미디어센터 확충을 통해 미디어 복지를 강화
- **(디지털포용추진계획 2-①)** 장애인 등을 위한 방송 미디어 이용환경 조성
  - AI 기술을 이용한 음성-자막-수어 전환 서비스 개발, 장애인방송 VOD 서비스 활성화를 위한 제작지원, 시청각 장애인 맞춤형 TV 보급 등
- **(부처업무계획 ④-②)** 소외계층 미디어 복지 격차 해소
  - 중장기 종합계획 수립 및 관련 고시·가이드라인 개정 추진, 스마트 수어방송 활성화 및 AI 활용 음성-자막·수어 변환 시스템 개발 및 시범서비스 운영
  - 장애인 VOD 서비스 제작을 EBS, 종편·보도PP, 일반PP 등으로 단계적 지원
- **(한국판 뉴딜정책 ②-3-③)** 취약계층 디지털 역량강화 지원
  - 인공지능 및 음성인식 등 최신 ICT 기술을 적용한 자막·수어방송 시스템을 개발·보급하여 청각장애인의 신규 미디어 접근권 확대
  - 시청각장애인 등 소외계층의 방송 접근성 제고를 위해 다양한 시청행태를 고려한 방송 수신환경 개선 및 장애인방송(자막·수어·화면해설) 제작 지원

□ 주요내용 및 추진계획

- 시청각장애인의 TV 시청을 돕기 위한 맞춤형 장애인용 TV 보급(연 15,000대)을 통해 장애인의 방송접근성 향상
  - 시청각장애인용TV 성능개선 및 저소득층 누적보급률 100% 목표
    - ※ 저소득층 누적보급률 : ('19)83.5% → ('20)99.4% → ('21)100%(목표)
- 장애인방송 편성 의무사업자(132개사) 대상 장애인방송 제작비 지원, 발달장애인 생애주기별 콘텐츠(30여편) 및 장애인 교육물 방송콘텐츠 제작·보급(3,000여편)을 통한 장애인의 방송접근권 제고
- 청각장애인의 TV시청 편의를 위해 수어영상의 크기, 위치를 자유롭게 조정할 수 있는 스마트 수어방송 서비스 운영 지원
- AI 기술을 활용한 음성-자막-수어 전환 서비스 개발·시범 운영 등 시청각장애인의 뉴미디어 접근성 제고
  - ※ ('19~'20)음성-자막 변환 → ('21~'22)자막-수어 변환 → ('23년~)시스템 고도화
- 미디어 환경변화에 맞는 소외계층의 미디어 이용환경 개선을 위해 '소외계층 미디어 포용정책 중장기 종합계획' 수립
  - 방송사 제작 여건과 시청자 수요를 고려하여 장애인방송 의무비율 조정 등 관련 고시·가이드라인 개정 추진

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	시청각장애인용 TV 제조업체 입찰공고 및 선정	2~5월	
	장애인방송 제작지원 대상 방송사 선정	3월~	
2/4분기	장애인방송 VOD 서비스 제작 지원	5월~	
	시청각장애인용 TV 보급 사업 홍보 및 신청자 접수	5~6월	
	'소외계층 미디어 포용정책 중장기 종합계획' 수립	6월	
3/4분기	'20년도 장애인방송 제공 실적 평가	7~8월	
	시청각장애인용 TV 보급자 선정 및 보급	7~12월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
4/4분기	시청각장애이용 TV 및 장애인방송 만족도 조사	10~12월	
	시청각장애이용 TV 유료방송호환성 기술개발	12월	
	장애인방송 고시 개정	12월	
연중	스마트수어방송 서비스 운영 지원	1~12월	

## □ 수혜자 및 이해관계집단

### ○ 수혜자

- (방송소외계층) 방송서비스를 이용하기 어려운 시청각장애인 등 방송 소외계층에게 미디어에 대한 접근과 정보이용을 보장함으로써 삶의 질 향상과 사회통합에 기여

### ○ 이해관계집단

- (방송사업자) 방송법 등 관련 법령에 따라 장애인방송(폐쇄자막·한국 수어·화면해설) 의무편성 시행
- (장애인 유관단체) 시청각장애인 입장을 대변하고, 국내 장애인방송 개선을 위한 의견수렴 등 정책방향 마련에 기여

## □ 기대효과

- 소외계층의 방송에 대한 자유로운 접근과 정보이용권을 보장함으로써 방송취약계층의 삶의 질 향상에 기여

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경조성(Ⅱ-1-일반재정②)				
① 미디어 다양성 및 공공성 확보(3132)		방송통신 발전기금	120.11 (680.03)	124.61 (692.38)
▪ 청각장애인용 자막-수어방송 시스템 개발(303)			11	15.5
▪ 소외계층 방송 접근권 보장(308)			109.11	109.11

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
장애인방송 이용자 만족도(점)	81.6	85.6	92.5	94	최근 3년 평균치(86.5점)와 전년도 목표치(86점) 및 실적치(92.5점)를 감안, 전년도 실적치 대비 1.5점 상향 조정하여 '21년도 목표점수를 94점으로 설정	(자막방송만족도×0.87)+(수어방송만족도×0.04)+(화면해설방송만족도×0.09)	장애인방송 이용실태 및 만족도 조사결과 보고서

③ 방송시장 공정경쟁환경 조성(III-1-③)

□ 추진배경

- SO의 점유율 하락과 IPTV 점유율 상승 등에 따라 유료방송시장의 가입자 확보경쟁이 심화되면서 가입자 유치 과열경쟁으로 불공정 행위 및 이용자 이익침해 가능성 증대
- 방송시장에서의 사업자간 불공정행위 및 이용자 이익 침해행위에 대한 조사, 시정조치를 통해 건전하고 공정한 환경조성 필요
  - 플랫폼 사업자-콘텐츠 사업자 간, 홈쇼핑사업자-납품업자 간 불공정 행위 등을 시정하여 공정경쟁 환경 조성
  - 상품에 대한 중요사항 미고지 등 불법 영업행위 근절
- 방송시장의 경쟁심화에 따라 방송사업자 간 분쟁 발생 시 효율적이고 적극적인 대응을 통한 공정경쟁 기반 조성

< 국정기조와 연계성 >

- (국정과제 70-4) 미디어 상생환경 조성 및 방송광고 시장 합리화
  - 방송시장(플랫폼-PP간, 홈쇼핑사-중소납품업체간) 불공정행위 실태점검 및 개선을 통한 미디어상생환경 조성
- (부처업무계획 ③-③) 공정경쟁 환경 조성
  - SO 인수·합병으로 유료방송 시장의 과점 체제 재편에 따라 시청자 이익 침해 행위 등 점검 및 제도 개선 추진

□ 주요내용 및 추진계획

- 방송사업자 간 불공정행위에 대해 점검·조사를 실시하고 위반사항 발견 시 시정명령 등 제재 조치(연중)
- 금지행위 위반 유료방송사에게 조치한 시정명령의 이행실태 점검 등 지속적인 모니터링을 통한 사업자의 자정노력 유도
- 유료방송사업자의 기존 가입자 접수민원 분석을 통해 유형별 주요 이슈를 발굴·공유하여 이용자 권익보호 추진
  - ※ 방통위, 유료방송사, 협회, 재단이 참여하는 '유료방송 자율개선 실무협의체' 운영
- 유료방송사업자 간 인수·합병에 따른 가입자 유치경쟁이 심화될 것으로 예상됨에 따라 향후 시장상황에 대한 현황 파악
- 인수·합병에 따른 거대 플랫폼 사업자와 콘텐츠 사업자 간 프로그램 사용료 실태점검 추진
- 금지행위 위반행위의 중대성 판단기준과 매출액 기준 정비 등 과징금 부과 의 형평성을 제고하기 위해 방송법·IPTV법 시행령 개정
- 지상파·중편PP의 건강정보프로그램 방송시간대에 홈쇼핑 방송을 통해 관련 상품을 판매하는 지상파·중편-홈쇼핑 연계편성 현황 파악
- 방송사업자의 재산상황 공표를 통해 방송시장의 투명한 회계정보를 제공하고 방송통신발전기금 징수 부과기준 등의 기초자료로 활용하여 시청자의 정보 활용도 제고

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	유료방송사-PP간 광고계약 관련 업무개선	'21.2~3월	
	지상파·중편PP-홈쇼핑 연계편성 현황 파악	'21.3~7월	
2/4분기	홈쇼핑시장 불공정행위 관련 설문조사	'21.4월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	프로그램 사용료 실태점검	'21.4~9월	
	방송사업자 재산상황 공표	'21.6월	
	유료방송시장 불공정행위 관련 설문조사	'21.6월	
3/4분기	이용자 권익보호 인포그래픽 제작 및 배포	'21.9월	
	방송광고시장 불공정행위 관련 설문조사	'21.9월	
4/4분기	과징금 부과기준 개선관련 방송법·IPTV법 시행령 개정	'21.12월	
연중	방송분쟁조정위원회 개최	연중	
	금지행위 위반사업자에 대한 시정조치	연중	
	유료방송사 접수민원 분석(4회)	분기별 1회	
	유료방송 자율개선 실무협의체 회의(4회)	분기별 1회	

## □ 수혜자 및 이해관계집단

### ○ 수혜자

- (방송이용자) 이용자 이익 저해행위에 대한 실태점검 및 제도개선 등을 통해 이용자의 권익을 보호
- (방송사업자 등) 방송시장에서의 불공정거래 근절, 분쟁조정 등 사업자간 상생 환경 조성을 통한 공정한 시장질서 확립
- (정부, 학계 및 산업계 등) 방송사업자 재산상황 자료를 통해 방송시장의 회계 투명성 제고 및 방송정책 수립·연구 등에 활용

### ○ 이해관계자

- (방송사업자 등) 방송법·IPTV법·방송광고판매대행법상 금지행위 규제대상
- (시청자미디어재단) 방송시장 동향 및 민원분석 등 방송시장 조사 관련 업무 지원

□ 기대효과

- 불공정행위 시정, 제도개선, 분쟁조정 등을 통하여 방송시장에서의 공정경쟁 환경을 조성하고 이용자 권익을 보호
- 거래 관계에서 상대적으로 우월한 위치에 있는 사업자의 지위 남용 등 불공정행위 차단을 통해 중소·영세 사업자의 피해 예방 및 권익보호
- 방송사업자 재산상황 자료의 적정성 여부를 확인하고 이를 공표하여 방송평가, 방송통신발전기금 징수 등 방송정책 관련 기초자료로 활용하고, 방송시장의 규모 및 거래현황 정보 제공

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경조성(Ⅱ-1-일반재정②)				
① 미디어 다양성 및 공공성 확보(3132)		방송통신 발전기금	6.79 (680.03)	6.82 (692.38)
▪ 방송시장 불공정행위 조사지원(312)			6.79	6.82

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
방송 및 방송광고 시장 불공정행위 개선 인식도(점)			신규	73.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업자 유형별* 불공정행위 개선도 평균 (*유료방송사, PP, 지상파 방송사, 광고대행사, 미디어랩사)</li> <li>○ 거래계약 상대사업자의 불공정행위 관행 개선도, 사후 규제 정책 실효성, 정책홍보 노력도 등에 대한 평가</li> </ul>	리커트 5점 척도 (0점에서 100점 까지 구간별 25점씩 상향) 측정 후 100점 기준으로 환산	전문조사기관 설문 조사결과

**성과목표 III-2****방송산업 발전을 위한 기반을 구축한다.****(1) 주요 내용**

- 중간광고, 가상광고, 간접광고 등 방송광고 제도개선을 추진하고, 협찬의 효과성·투명성 제고 등 협찬 제도개선을 통해 고품질 방송 프로그램 제작 자원 확충
- 방송프로그램 외주제작 실태조사, 외주제작 거래 가이드라인의 방송사 이행 점검 등 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성
- 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력 제고를 위해 규제 도입 취지 및 실효성, 사업자간 형평성을 고려한 방송프로그램 의무 편성비율 완화, 산정기간 조정 등 편성규제 개선 추진
- 혁신형 중소기업 방송광고 제작비를 지원하고, 방송광고에 대한 전문 지식이 부족한 중소기업을 위해 컨설팅 제공 등 중소기업의 성장 지원
- 다변화된 시청행태를 포괄하는 조사를 실시하여 시청점유율 제도의 신뢰성을 제고하고 방송의 여론 다양성 보장을 위한 정책자료로 활용

**(2) 성과지표**

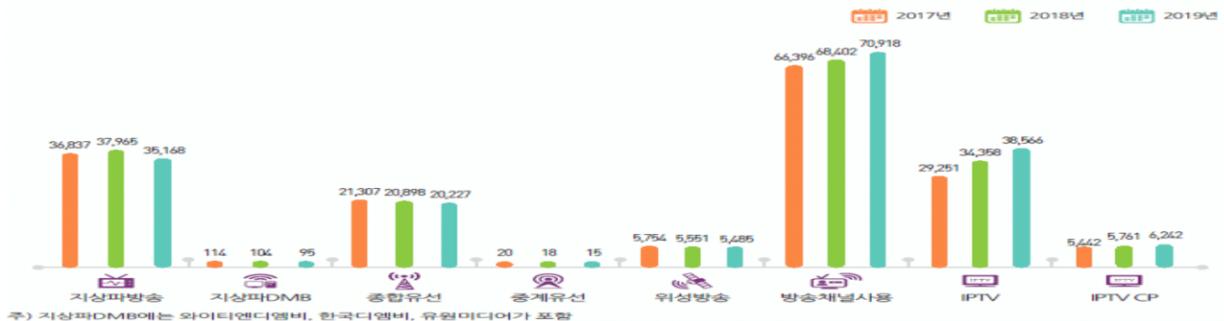
성과지표	실적			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
방송산업 발전 기반 구축도(점)	신규	80	81.6	84.2	각 구성요소별 '21년 목표치의 산술평균값을 목표로 책정 ①외주제작정책만족도: 84.2(점) ②중소기업방송광고제작지원 성과도* : 84.2(점) * 각 구성요소 5점 척도 측정 후 100점 만점 기준 환산	(①외주제작 정책 만족도 + ②중소기업 방송광고 제작 지원 성과도) / 2	이해관계자·전문가 대상 만족도 설문조사, 사업효과평가 조사결과

### (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

#### □ 외부환경

- 미디어 플랫폼의 중심이 전통적인 방송 매체에서 OTT로 이동하고 시간과 공간을 초월하는 OTT 서비스가 콘텐츠 소비의 중심축으로 성장하고 있어 이에 대한 전략적 대응 필요
- 글로벌 OTT의 국내 진출에 따른 글로벌 OTT 자본 의존 심화, 제작 규모의 대형화 추세로 인한 제작사의 제작 기회 상실 등 콘텐츠 양극화 및 다양성 저하 우려
- 국내 OTT 사업자의 오리지널 콘텐츠 투자·수급 확대, 해외 진출 여건 조성 등 국내 OTT 산업의 경쟁력 확대 지원 필요
- 국내 방송시장 규모는 '19년말 17.7조원 규모로 전년 대비 2.1% 증가하였으나, '10년 이후 증가율은 지속 둔화

< 방송매체별 매출 추이(억원) >



- 특히, 방송사 핵심 재원인 광고매출이 '19년 전년 대비 7% 감소, 방송사의 경영 악화가 콘텐츠 재투자 여력 감소와 품질 저하로 이어져 국내 방송 산업의 성장 제약 및 혁신 역량 약화 우려
- 방송 콘텐츠 제작의 핵심 주체로서 그간 방송 한류를 견인해온 지상파 방송사들은 뉴미디어 시대에 대응하여 디지털콘텐츠 확대, 온라인 플랫폼으로의 유통 채널 다변화 등 혁신을 추진 중

- 지상파 방송이 과점적 지위를 점했던 당시에 도입된 방송광고·편성 등 규제들이 방송 제작·유통·소비 환경 변화를 적절히 반영하지 못하여, 국경 없는 경쟁 시대에 적절한 대응이 어려움
- 글로벌 미디어 환경에서 국내 미디어들이 고품질의 콘텐츠를 생산하고 우수한 경쟁력을 발휘할 수 있는 혁신성장 인프라가 부족
- 다양한 방송통계·데이터를 유기적으로 연결하여 시청자 선호에 맞는 콘텐츠 제작 등 방송산업 혁신을 지원할 수 있는 활용기반 조성 필요

## □ 갈등요인

- 방송광고·협찬고지, 편성 분야 규제 개선은 방송사업자의 고품질 콘텐츠 제작재원 확보에 기여
- 방송 분야 규제 개선으로 시청률 등 방송의 매체력 증가에 따른 타 매체 이용, 광고시장에 악영향을 미칠 수 있고, 시청권 침해 등 방송의 공공성·공익성 저하 우려 존재
- 관련 법령 개정 시 방송사, 시민단체 등 다양한 이해관계자 의견을 수렴하고 법규 위반 사항에 대한 엄중한 사후규제 병행
- 범부처 합동으로 '외주제작시장 불공정관행 개선 종합대책' 수립 ('17.12월) 이후 표준계약서 사용률 증가 등 거래관행이 개선되고 있으나, 방송사-외주제작사 간 일부 불공정관행은 지속
- 외주제작 거래 실태조사 실시, '외주제작 거래 가이드라인' 점검 등 외주제작 환경 개선을 위한 정책노력 지속 필요
- 벤처 등 인증\* 중소기업 지원으로 대상이 제한되며, 중소기업이 방송광고 제작 후 광고 송출비에 대한 부담으로 방송광고 활용에 한계

\* 산업부·중기청 내부 기준에 따라 관련 협회 등에서 중소기업으로 인증

- 우수한 기술력에도 불구하고 재정적 부담으로 방송광고를 하지 못하는 중소기업을 지원하는 사업 취지를 적극 홍보하고, 방송광고 관련 교육을 통해 여러 미디어렐의 송출비 할인 제도 등을 소개하여 제작한 방송광고를 최대한 활용하도록 유도
- 방송콘텐츠 시장의 주요 거래 기준인 시청률 지표의 신뢰성 부족으로 콘텐츠 가치 산정 관련 분쟁·비효율이 발생하고, 시청점유율 데이터가 N-스크린 시청행태 변화를 반영하지 못한다는 지적
- 미디어 이용 관련 민간통계의 객관성·신뢰성 등 확보를 위한 품질 관리 추진, 시청행태 변화를 반영한 통합시청점유율 도입 및 방송 시청기록 민간 제공으로 방송 기획·제작·유통·광고 등에서 활용 지원

□ 광고매체시장 환경 변화

- 국내 총광고비는 점진적으로 증가하나 모바일·인터넷으로의 광고 시장 이동 등 방송광고시장이 침체되고 특히 지상파 광고시장 급감

< '20년 국내 매체별 총광고비 >

구분	매체	광고비(억원)		성장률(%)	구성비(%)
		'19	'20(추정)	'20	'20
방송 (DMB 제외)	지상파	10,999	9,957	-9.1	7.1
	유료방송	18,992	18,606	-2	13.4
	방송계	29,991	28,563	-5	20.6
인쇄	신문	19,397	18,431	-5	16.2
	잡지	4,333	4,117		
	총계	23,730	22,548		
온라인·모바일		65,219	72,733	12	52.5
기타 (옥외/교통 등)		17,610	14,644	17	10.6
총계		136,550	138,488	1.4	100

※ 출처 : (지상파) 미디어렐 자료, (유료방송) 제일기획 자료, (타매체) 방송통신광고비 조사

□ **방송광고 규제 현황**(방송법 제73조, 시행령 제59조, 제59조의 2,3)

○ (개요) 7가지 광고 유형\*으로 분류되고 광고총량제, 중간광고, 가상·간접광고 규제 등이 비대칭적으로 규정

\* 프로그램 광고, 토막광고, 자막광고, 시보광고, 중간광고, 가상광고, 간접광고로 분류

○ (광고총량제) 프로그램 편성시간 당 총량규제를 적용하되 총량 내에서 자유로운 광고편성이 가능하도록 규정

※ 프로그램·토막·자막·시보·중간광고 시간은 편성시간별 총량규제에 포함

○ (중간광고) 지상파는 원칙적으로 중간광고 금지, 유료방송은 중간광고를 허용하되 프로그램 길이에 따라 횟수에 차이를 둠

유형	정의	지상파	유료방송														
광고총량제	광고유형에 관계없이 최대 광고 송출시간을 정하는 제도	편성시간당 평균 15/100, 최대 18/100	편성시간당 평균 17/100, 최대 20/100														
방송프로그램 광고	방송프로그램의 전후에 편성되는 광고	TV의 경우 편성시간당 최대 15/100	-														
토막광고	방송프로그램과 방송프로그램 사이에 편성되는 광고	-	-														
자막광고	방송프로그램과 관계없이 문자 또는 그림으로 나타내는 광고	화면 1/4 이내	화면 1/4 이내														
시보광고	현재시간 고지 시 함께 방송되는 광고	-	-														
중간광고	1개의 동일한 방송프로그램이 시작한 후부터 종료되기 전까지 사이에 그 방송프로그램을 중단하고 편성되는 광고 (73년 오일쇼크 이후 과소비방지 목적으로 금지)	금지 (단 운동경기, 문화·예술행사 프로그램은 허용)	프로그램 길이에 따라 허용횟수 다름 매회 광고시간 1분 이내 <table border="1"> <thead> <tr> <th>프로그램 길이</th> <th>허용횟수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>45-60분</td> <td>1회 이내</td> </tr> <tr> <td>60-90분</td> <td>2회 이내</td> </tr> <tr> <td>90-120분</td> <td>3회 이내</td> </tr> <tr> <td>120-150분</td> <td>4회 이내</td> </tr> <tr> <td>150-180분</td> <td>5회 이내</td> </tr> <tr> <td>180분-</td> <td>6회 이내</td> </tr> </tbody> </table> ※ 중간광고 시작 전 자막·음성으로 고지	프로그램 길이	허용횟수	45-60분	1회 이내	60-90분	2회 이내	90-120분	3회 이내	120-150분	4회 이내	150-180분	5회 이내	180분-	6회 이내
프로그램 길이	허용횟수																
45-60분	1회 이내																
60-90분	2회 이내																
90-120분	3회 이내																
120-150분	4회 이내																
150-180분	5회 이내																
180분-	6회 이내																
가상광고	방송프로그램에 컴퓨터 그래픽을 이용하여 만든 가상의 이미지를 삽입하는 형태의 광고 (오락·스포츠중계·스포츠보도 분야에 허용)	해당 프로그램시간의 5/100, 화면 1/4이내 ※ 프로그램 전에 가상광고 포함 여부를 자막 표기하되 크기는 화면 1/16 이상	해당 프로그램시간의 7/100, 화면 1/4이내 ※ 프로그램 전에 가상광고 포함 여부를 자막 표기하되 크기는 화면 1/16 이상														
간접광고	방송프로그램 안에서 상품을 소품으로 활용하여 그 상품을 노출시키는 형태의 광고 (오락과 교양분야에 허용)	해당 프로그램시간의 5/100, 화면 1/4이내 ※ 프로그램 전에 간접광고 포함 여부를 자막 표기	해당 프로그램시간의 7/100, 화면 1/4이내 ※ 프로그램 전에 간접광고 포함 여부를 자막 표기														

□ 혁신형 중소기업 방송광고 활성화 사업효과

① 지원기업 성장

○ 방송광고 제작지원 중소기업 매출액 전년대비 24.6% 성장

- TV광고 제작지원 기업 25.3%, 라디오광고 제작지원 기업 23.1% 성장

< '20년 지원대상 기업 매출액 성장률 >

구분	조사대상	매출액(백만원)		성장률(%)
		2019년	2020년	
TV 광고 제작지원	33	413,985	518,869	25.3
(1) 라디오 광고 제작지원	30	213,438	262,827	23.1
(2) 전체	63	627,423	781,696	24.6

※ 전체 68개 조사 대상 기업 중 미응답 기업(5사)은 산정에서 제외

※ 2017년 대비 2018년 중소기업 평균 매출액 증가율은 5.89%(국가통계포털)

○ 지원기업(68개사) 중 매출액이 전년 대비 100% 이상 성장한 기업은 16개사이며, '주식회사 듣는 교과서'(초중교 오디오 학습플랫폼)는 400배 성장

< '2020년 지원기업 중 매출액 성장률 상위 10개 기업 >

회사명	지원 분야	매출액(백만원)		성장률 (%)	회사명	지원 분야	매출액(백만원)		성장률 (%)
		2019년	2020년				2019년	2020년	
주식회사 듣는교과서	라디오	1	400	39,900	웜코리아주식회사	TV	160	500	212
코나투스	TV	100	2,800	2,700	주식회사 테이스티나인	TV	8,000	25,000	212
잇더컴퍼니	라디오	25	320	1,180	(주)에이스바이옴	TV	15,000	45,000	200
주식회사 케어닥	라디오	200	2,000	900	(주)올클리어	R	500	1,300	160
우리테크	TV	300	1,500	400	(주)두한바이오	TV	1,500	3,899	159.9

○ 방송광고 제작지원 중소기업 평균 직원 수 7.2명 증가(19.1%)

- 전체 지원기업(68개사)의 고용보험 피보험자 수는 '19년 2,560명에서 '20년 3,050명으로 490명(사별 7.2명)이 증가(증가율 19.1%)【출처:고용노동부】

- 엔픽셀(온라인게임)는 74명을 추가 채용하였으며, 지원기업(68개사) 중 41개사(60.3%)는 종업원 수가 전년 대비 10% 이상 증가

② 방송광고 시장 활성화

- 지원기업(68개사)은 약 15.7억원의 방송광고 제작비를 지원받고 자체 자금 43억원을 추가로 투입하였으며, 광고 송출비로 약 104억원을 집행하여 본 사업으로 유발된 방송광고시장 총 매출은 약 163억원으로 투입예산 대비 10배가 넘는 것으로 나타남

< 2020년 방송광고시장 활성화 정도 >

구분	지원 기업수	제작비(백만원)			방송광고 집행액 (백만원)	합계 (백만원)
		지원금	자체자금	계		
TV제작지원	35	1,496	4,280	5,776	9,702	15,478
라디오 제작지원	33	78	44	122	661	783
합계	68	1,574	<b>4,324</b>	5,898	<b>10,363</b>	16,261

(4) 기타 : 해당사항 없음

(5) 관리과제별 추진계획

① 방송콘텐츠 경쟁력 기반 확충(III-2-①)

□ 추진배경

- 온라인·모바일 중심의 매체 이용행태 변화에 따른 매체광고시장 역전, 제작비 급증 등으로 방송사업자의 제작 여건 악화
- 고품질 콘텐츠 지속 제작 재원확충을 위해 방송광고 및 협찬 전반에 대한 제도개선 필요

< 국정기조와 연계성(1) - 방송광고·협찬고지 제도개선 >

- (국정과제 70-4) 미디어 상생환경 조성 및 방송광고시장 합리화
  - 방송 외주제작 불공정 관행 개선과 협찬 제도 정비 및 유료방송 불균형 규제 정비, 지역 매체 활성화로 미디어 상생 촉진

< 국정기조와 연계성(1) - 방송광고·협찬고지 제도개선 >

- **(디지털 미디어 생태계 발전방안 1-①)** 플랫폼 혁신을 위한 최소규제 추진
  - (방송광고 규제 완화) 지상파·유료방송간 차별적 광고규제 해소 등 방송 광고시장 확대를 위한 제도 개선 추진
- **(부처업무계획 ③-②)** 방송광고 규제체계 혁신
  - 방송시장의 성장 동력 확보와 매체간 균형발전을 위해 시급한 광고규제 개선 및 시청권 보호 병행

- 범부처 합동으로 '외주제작시장 불공정관행 개선 종합대책' 수립(17.12월) 이후 표준계약서 사용률 증가 등 거래관행이 개선되고 있으나, 방송사-외주제작사 간 일부 불공정관행이 지속
  - 외주제작 거래 실태조사 실시, '외주제작 거래 가이드라인' 점검 등 외주제작 환경 개선을 위한 정책노력이 지속적으로 필요
- 과거 지상파 독과점 상황에서 도입된 편성규제가 지속되어 방송 시장변화에 대한 능동적 대응을 어렵게 하고 방송산업 위기를 가속
  - 방송환경 변화, 규제 도입취지 및 실효성, 사업자간 형평성 등을 고려하여 방송산업 경쟁력을 제고하는 방향으로 편성규제 개선 필요

< 국정기조와 연계성(2) - 방송외주제작 환경 개선 및 편성규제 합리화 >

- **(국정과제 70-4)** 미디어 상생환경 조성 및 방송광고시장 합리화
  - 방송 외주제작 불공정 관행 개선과 협찬 제도 정비 및 유료방송 불균형 규제 정비, 지역 매체 활성화로 미디어 상생 촉진
- **(디지털 미디어 생태계 발전방안)**
  - **(1-①)** 플랫폼 혁신을 위한 최소규제 추진
    - (방송시장 규제 완화) 방송의 자율적 구조개편 및 경쟁력 강화를 위해 점유율·요금·편성 등 규제 폐지·완화

< 국정기조와 연계성(2) - 방송외주제작 환경 개선 및 편성규제 합리화 >

- (4-2-①) 공정한 콘텐츠 유통환경 조성

- (불공정관행 개선) '방송프로그램 외주제작 거래 가이드라인' 준수 의무 부과, 이행 독려, 합동 실태점검, 법률지원 추진

○ (부처업무계획)

- (3-①) 미디어산업 활력 제고

- 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력 제고를 위해 규제도입 취지·실효성과 사업자간 형평성을 고려하여 편성규제 완화 추진

- (3-③) 공정경쟁 환경 조성

- 지상파·종편 대상 표준계약서 활용, 표준제작비 산정기준 마련 등 외주제작 거래 가이드라인 이행실적 정기 점검 및 방송시장 근로환경 개선 법제화 방안 마련

○ (상부 지시사항)

- (대통령) 문화예술계에 만연한 불공정 시정 및 공정한 창작환경 조성(17.8.30)

- (국무총리) 외주제작시장 불공정거래 관행 개선을 위해 부처 간 협력을 통한 실효성 있는 개선방안 마련(17.8.1)

- 해외 OTT가 막강한 자본력을 활용하여 외주제작사로부터 콘텐츠를 제공 받아, 국내 방송 콘텐츠 시장이 해외 OTT에 종속될 우려가 있음

- OTT 성장을 견인해 온 지상파의 콘텐츠를 활용\*하여 글로벌 경쟁력을 확보하고 신 한류의 세계 재도약을 뒷받침 할 수 있는 정책 추진 필요

\* SKT의 SI기술을 활용하여 "이영애 다시본다..대장금 HD 화질로 컴백"(20.11월 이데일리)

□ 주요내용 및 추진계획

< 방송광고 · 협찬 제도개선 >

- 방송광고시장 활성화 및 고품질 방송콘텐츠 제작재원 확충을 위한 가상·간접광고 등 방송광고 및 협찬 제도개선 추진

- 지상파-유료방송간 방송광고 규제 차이 해소를 위한 방송법 시행령 개정 및 하위 고시 정비
- 매체간 공정경쟁 환경 조성을 위해 원칙허용-예외금지 체계의 방송광고 규제 체계 방안연구
- 방송광고 시장 활성화를 위해 '가상광고 세부기준 등에 관한 고시', '협찬고지 등에 관한 규칙' 등 개정 추진
- 방송의 공정성과 투명성 제고를 위하여 제작경비에 대한 의무적 협찬고지 원칙 등 협찬 제도 개선 추진

< 방송외주제작 환경 개선 및 편성규제 합리화 >

- 표준계약서 사용률, 권리 배분 등 방송사-외주사간 외주 계약 실태 및 거래관행에 관한 실태조사 실시
- 지상파·종편PP 대상 표준계약서 활용 여부, 상생협약체 운영 결과 등 '외주제작 거래 가이드라인' 이행실적 점검
- 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력을 제고하기 위해 규제 도입 취지 및 실효성, 사업자간 형평성을 고려하여 편성규제 완화 추진
- 종합편성 방송사업자의 오락 프로그램 편성비율 상한, 전문편성 방송채널사용사업자(PP)의 주된 방송분야 의무 편성비율 완화
- 1개국 영화·애니메이션·대중음악 수입물 편성비율 상한 완화, 1개국 수입물 규제 대상에서 특정 1개 국가의 방송프로그램을 주된 방송분야로 등록한 방송채널사용사업자(PP) 제외 추진
- 매월·매분기·매반기·연간 등 항목별로 상이하게 규정되어 있는 편성비율 산정기간을 매반기·연간으로 간소화

< 국내 OTT 산업 경쟁력 강화 및 해외진출 지원 >

- 국내 주요 OTT 사업자들이 참여하는 실무협의체를 구성·운영하여 애로사항 청취·검토 및 관계부처 업무 협의
  - 규제 최소화 원칙 아래, OTT 사업 활성화에 애로·장애가 되는 현안 해소에 방통위가 창구적인 역할
  - 방통위·문체부·과기정통부 등 각 부처가 고유 업무에 따라 OTT 정책을 추진하고, 상호협력을 통해 범정부적 시너지 효과 기대
- 국내 OTT 사업자 경쟁력 강화를 위한 지원방안 마련
  - OTT 콘텐츠 간접광고비 50% 지원 및 광고주·제작자 주선 등 OTT 콘텐츠 제작재원 지원 방안 마련
  - 국제행사, 통합홍보 플랫폼 구축·운영 등 국내 OTT 사업자 해외진출 지원방안 마련

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
<b>&lt; 방송광고·협찬 제도개선 &gt;</b>			
1/4분기	방송법 시행령 개정안 입법예고	1~3월	
	방송법 시행령 개정안 관련 이해관계자 의견 수렴	1~3월	
2/4분기	방송법 시행령 개정안 공포	6월	
4/4분기	협찬 관련 추가 제도개선안 마련	12월	
<b>&lt; 방송외주제작 환경 개선 및 편성규제 합리화 &gt;</b>			
1/4분기	편성규제 관련 「방송법 시행령」 개정안 위원회 보고	1월	
	편성규제 관련 전문가·시민단체 등 간담회 개최	2월	
	편성규제 관련 「방송법 시행령」 개정안 위원회 의결	3월	
	「외주제작 거래 가이드라인」 점검 실시	3월	
2/4분기	외주제작 정책에 대한 업계 및 전문가 만족도 조사	6월	
	편성규제 관련 「방송법 시행령」 공포	6월	
3/4분기	방송프로그램 외주제작 거래 실태관련 설문조사 실시	8월	
	「외주제작 거래 가이드라인」 점검 실시	9월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
4/4분기	외주제작 정책에 대한 업계 및 전문가 만족도 조사	11월	
	방송프로그램 외주제작 거래 실태관련 심층 인터뷰 실시	11월	
	「방송프로그램 등의 편성에 관한 고시」 개정	12월	
<b>&lt; 국내 OTT 산업 경쟁력 강화 및 해외진출 지원 &gt;</b>			
1/4분기	OTT 실무협의체 개최	2월	
2/4분기	OTT 실무협의체 개최	5월	
3/4분기	OTT 실무협의체 개최	8월	
4/4분기	OTT 실무협의체 개최	11월	

## □ 수혜자 및 이해관계집단

### ○ 수혜자

#### < 방송광고 · 협찬 제도개선 >

- (방송사 및 광고주) 방송광고 제도개선을 통해 광고 효율성을 확보하여 광고효과를 확대할 수 있으며, 콘텐츠 제작재원 확충에 기여

#### < 방송외주제작 환경 개선 및 편성규제 합리화 >

- (외주제작사) 외주제작 거래관행 실태조사, ‘외주제작 거래 가이드라인’ 점검 등을 통해 외주제작시장 활성화 촉진
- (방송사업자) 방송프로그램 편성비율 완화, 산정기간 간소화로 규제 부담이 감소하고 편성 자율성이 확대되어 경쟁력 강화

#### < 국내 OTT 산업 경쟁력 강화 및 해외 진출 지원 >

- (국내 OTT 사업자 및 제작사) 국내 OTT 경쟁력 활성화 관련 정책을 통해 국내 OTT 플랫폼의 성장과 함께, 국내 OTT에 대한 콘텐츠의 안정적 제작·유통 여건 조성

- (OTT 이용자) 국내 OTT 시장과 콘텐츠의 안정적 제작·유통을 통해 다양하고 수준 높은 OTT 콘텐츠 이용 가능

○ 이해관계자

- (시민단체) 방송광고·협찬, 편성규제 완화로 인한 시청권 침해 등 방송의 공공성·공익성 저하 우려
- (방송 외 타 매체 사업자) 방송 분야 규제 개선으로 시청률 등 방송의 매체력 증가에 따른 타 매체 이용 및 광고시장 악영향 우려

□ 기대효과

- 방송광고·협찬 제도개선을 통해 콘텐츠 제작 재원을 확충하고, 고품질 콘텐츠를 제공함으로써 시청자 복지를 증진
- 방송프로그램 편성제도 개선을 통해 글로벌 미디어 환경 변화에 대응하여 방송시장 활성화 및 핵심 성장동력 확보를 지원
- 방송사와 외주제작사가 상생하는 외주제작 환경 조성으로 인해 외주 제작시장이 활성화되어 시청자에게 다양한 고품질 콘텐츠 제공
- OTT 사업 활성화에 애로·장애가 되는 현안 해소에 방통위가 창구 역할을 통해 국내 OTT 산업 활성화에 기여

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경조성(Ⅱ-1-일반재정②)				
① 미디어 다양성 및 공공성 확보(3132)	방송통신 발전기금		3 (680.03)	3 (692.38)
▪ 방송시장 상생환경 조성(313)			3	3

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
외주제작시장 환경개선 만족도(점)	신규	82.8	83.8	84.2	해당 정책을 통한 외주제작 환경 개선사항에 대한 만족도 조사로, '20년도 실질적인 83.8점을 감안하여 '21년에 84.2점을 목표로 설정	외주제작 정책 만족도 조사 1차·2차 평균 *5점 척도 평균을 100점 만점 환산	설문조사 (전문조사기관 설문조사결과)
OTT 산업 활성화 정책 추진 노력도(%)	-	-	신규	100	OTT 업계의 애로사항 청취 및 해결 방안 강구를 위한 실무협의체 분기별 1회 개최 추진(연 4회)	(실무협의체 개최 횟수)/4* 100%	회의개최 계획 및 회의결과보고서 등

## ② 중소기업 방송광고 활성화 지원(III-2-②)

### □ 추진배경

- 중소기업들이 우수한 기술력을 가지고 있음에도 불구하고 낮은 인지도와 마케팅 능력 부족으로 인해 성장에 어려움을 겪고 있음
- 방송광고가 인지도 제고에 효과적이거나 높은 비용으로 인해 중소기업들은 활용하지 못하고, 대기업은 방송광고 외에 모바일·인터넷 광고를 확대함에 따라 방송광고 시장은 점차 축소되고 있음
- 이에 따라 중소기업의 성장을 유도하고 침체된 방송광고 시장을 활성화하기 위한 지원 필요

#### < 국정기조와 연계성 >

- **(일자리 주요정책 59)** 방송 콘텐츠 산업 활성화 및 혁신형 중소기업 지원을 통한 일자리 창출
  - 홍보를 위한 광고지원으로 중소기업·소상공인의 매출·고용이 증가하고 침체된 방송광고 시장에 새로운 수요를 창출하는 선순환 구조를 마련

□ 주요내용 및 추진계획

○ 혁신형 중소기업 방송광고 제작 지원

- 우수한 기술력을 가지고 있으나 마케팅 활동에 어려움을 겪는 중소기업 중 제작 지원을 신청한 기업을 심사하여 TV 26개사, 라디오 20개사 등 총 46개사에 대해 방송광고 제작비 지원

○ 혁신형 중소기업 방송광고 컨설팅 제공

- 방송광고 업무에 대한 인력 및 경험이 부족한 중소기업에게 방송광고를 효과적으로 활용할 수 있도록 지원하기 위해 방송광고 교육 및 맞춤형 원스톱 컨설팅 제공

○ 지원기업 심사 공정성·투명성 제고

- 지원신청 시 심사항목 배점, 심사 중점 착안사항 및 심사결과에 대한 공개 추진

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	연간 기본계획 수립	1월	
	지원기업 선정 및 협약 체결	2월~3월	
	지원기업 방송광고 제작 및 컨설팅 제공	3월~	
2/4분기	예비 지원기업 모집 및 협약 체결	4월~6월	
4/4분기	효과평가 계획 수립	11월	
	효과평가 실시	12월~	'22.2월 완료

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (혁신형 중소기업) 방송광고를 효과적으로 활용하여 기업 및 제품의 인지도 제고를 통해 중소기업의 성장 기대

- (광고대행사 및 제작사) 중소기업의 방송광고 제작에 따라 광고 제작에 참여하는 대행사 및 제작사의 시장 확대 예상
- (방송사) 기존 광고주 이외에 중소기업들이 새로운 광고주로 유입되어 광고매출 증가를 통한 재원확보로 양질의 콘텐츠 제작 기반 마련

○ 이해관계자

- (미인증 중소기업) 지원 대상을 혁신형 중소기업으로 제한하여 벤처 등 인증을 받지 못한 중소기업은 지원 대상에서 제외

□ 기대효과

- 혁신형 중소기업의 방송광고 제작 지원을 통해 중소기업의 인지도 제고와 마케팅 능력 강화로 중소기업의 성장에 기여
- 혁신형 중소기업이 새로운 광고주로서 방송광고시장에 진입하게 됨으로써 방송광고시장 활성화 유도

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경 조성(Ⅱ-1-일반재정④)				
① 방송콘텐츠 경쟁력 강화(3134)		방송통신	18.5	13.5
	▪ 혁신형 중소기업 방송광고 활성화 지원(315)	발전기금	(78.01) 18.5	(75.11) 13.5

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적		목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)	
	'18	'19	'20				'21
중소기업 방송광고 제작지원 성과도(점)	신규	4.17	4.21	4.21	최근 5년간('16~'20년) 실적치 평균(4.16)에 1% 상향가중치를 적용한 4.21을 목표치로 설정	(기업성장 기여도x0.5) + (사업 만족도x0.5)	사업효과평가 조사결과
방송광고시장 활성화 기여도(배)			신규	6.65	'20년 실적치(6.58)에 1% 상향가중치를 적용한 6.65를 목표치로 설정	방송광고집행액 / 방송광고 제작지원액	사업효과평가 조사결과

\* 당해연도에 방송광고 제작비를 지원받은 중소기업이 지출한 방송광고 송출비

\*\* 당해연도에 중소기업이 지원받은 방송광고 제작비

### ③ 시청점유율 조사 타당성 제고(III-2-③)

#### □ 추진배경

- 방송법 제35조의4(미디어다양성위원회), 제69조의2(시청점유율 제한)에 따라 매년 방송사업자의 시청점유율을 조사·산정·공표하고, 시청점유율 산정결과를 방송사업자 재허가·재승인시 심사에 반영
  - ※ 특정 방송사업자의 시청점유율이 30%를 초과할 경우 방송사업 소유 제한, 방송광고시간 제한, 방송시간의 일부 양도 등 제재조치 가능
- 국민들의 방송프로그램 시청 경로가 실시간TV 외에도 스마트폰, PC, VOD(비실시간) 등으로 다변화됨에 따라,
  - 실시간TV 시청점유율 조사 결과와 함께 PC·스마트폰·VOD 등 온라인·비실시간 시청기록을 포함한 통합시청점유율 시범 산정
- 고정형TV, N스크린 조사 내용을 활용하여 방송프로그램별 시청시간·시청경로 등을 방송통계포털에 공개함으로써 미디어 통계의 업계 활용도 제고

#### < 국정기조와 연계성 >

- (부처업무계획 ③-①) 미디어산업 활력 제고
  - 실시간 TV와 일간신문 영역에 한정된 시청점유율 산정범위를 온라인·모바일 영역의 N스크린까지 확대

#### □ 주요내용 및 추진계획

- (시청점유율 기초조사) 우리나라 전체 가구 및 개인의 시청행태를 파악하기 위해 전국 15,000가구를 대상으로 TV보유·수신환경, 방송콘텐츠 이용현황 등 방문면접조사 실시('21.6~ 10월)

- (시청점유율 조사) 전국 17개 시·도 3,000가구의 고정형 TV를 대상으로 실시간 방송채널 시청시간 측정(연중)
- (시청점유율 산정) 방송사업자 소유구조 현황 분석(특수관계자, 주식·지분관계, 일간신문 구독률 환산) 등을 통해 시청점유율 산정('21.6월)
- (스마트폰·PC 시청행태 조사) 전국에 거주하는 만 13세 이상 69세 이하 4,000여명(스마트폰 3,000명 이상, PC 1,000명 이상) 패널을 대상으로 스마트폰·PC를 통한 방송프로그램 시청행태 조사(연중)
- (VOD 시청행태 조사) 고정형TV VOD(비실시간) 방송프로그램 시청이 가능한 2,400가구, 만 4세 이상 가구원을 대상으로 TV VOD(비실시간) 시청행태 조사(연중)
- (시청점유율 조사 활용도 제고) 방송프로그램별 시청기록을 시청 경로·시청자별(성별, 연령별)로 제공, 업계의 방송프로그램 제작, 광고 판매 등에 활용할 수 있도록 공개('21.6월~)
- (조사 점검 체계구축) 패널 관리(패널 추가 영입, 패널 교체 등), 월간 점검회의(측정기술, 시청기록 점검 등)를 통해 시청기록 조사 결과를 분석·검증하여 신뢰도 및 정확성 제고

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	2021년도 시청점유율 조사 개시	1월~	연중
	2021년도 N스크린 시청행태 조사 개시	1월~	연중
	2021년도 시청점유율, N스크린 조사 용역 사전 공고	2월	
	2020년도 방송사업자 시청점유율 산정자료 접수	3월~	
2/4분기	2021년도 시청점유율 기초조사 실시	6월	
	2020년도 매체교환율 및 시청점유율 산정결과 도출	6월	
	2021년도 TV·신문 이용행태 조사(1차)	6월	
	방송프로그램별 시청기록 공개	6월~	월별

구 분	추진계획	세부일정	비 고
3/4분기	2020년도 시청점유율 산정결과 발표 (통합시청점유율 시범산정 결과 공개)	7월	
	2020년도 N스크린 시청행태 조사 결과 발표	8월	
4/4분기	2021년도 TV·신문 이용행태 조사(2차)	10월	
	2021년도 시청점유율 기초조사 종료 및 결과 분석	11월	
	2021년도 시청점유율 조사 종료	12월	
	2021년도 N스크린 시청행태 조사 종료	12월	
	2021년도 고정형TV VOD 시청행태 조사 종료	12월	

## □ 수혜자 및 이해관계집단

### ○ 수혜자

- (시청자) 시청점유율 규제를 통해 방송의 여론다양성을 증진하여 방송시청자의 방송 선택권을 확대
- (방송사업자) 다양한 시청경로를 통한 방송프로그램 시청현황 파악이 가능하여 방송프로그램 제작·편성에 참고자료로 활용

### ○ 이해관계자

- (방송사업자) 시청점유율 산정 결과에 따라 방송사업 소유제한, 광고 시간 제한, 방송시간 일부 양도 등의 제제를 받을 수 있음

## □ 기대효과

- 방송사업자의 시청점유율 규제를 통해 방송의 여론 다양성을 보장하여 미디어 영향력 독과점 방지 및 미디어 다양성 구현
- 스마트폰·PC와 VOD 시청행태 조사를 실시하여 매체이용 행태변화를 시청점유율에 반영함으로써 여론 다양성 보장을 위한 시청점유율 규제의 타당성 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경조성(Ⅱ-2-일반재정②)				
① 미디어 다양성 및 공공성 확보(3132)	방송통신 발전기금	49.16 (680.03)	39.33 (692.38)	
▪ 미디어다양성 증진(301)		49.16	39.33	

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
시청점유율 조사 신뢰성 개선도(%)	87.7	89.3	90	91	<p>(패널 대표성 향상률×0.6) + (개선사항 이행률×0.4) = <b>91</b></p> <p><b>- 패널 대표성 향상률</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 시청점유율 패널 대표성 향상을 위해 장래가구추계 대비 저연령(20~30대)층 1인 가구 패널 영입 목표대비 달성률을 측정</li> <li>· 최근 3년간 패널영입률 추이* 및 패널모집의 어려움 등을 고려하여 3개년 평균 실적치(87.0%)에서 3% 상향한 89.6%를 '21년도 패널 대표성 향상률 목표치로 설정</li> </ul> <p>* '18년 82.5%, '19년 88.4%, '20년 90% 달성</p> <p><b>- 시청점유율·시청행태조사 개선 사항 이행률</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 시청점유율 검증연구반 또는 전문가 연구반의 개선 및 시정권고사항에 대한 이행률*을 측정</li> </ul> <p>* '20년도 개선 및 시정권고사항 이행률(12건/16건=75%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전년도 개선사항 이행률 실적치 등을 고려하여 '21년도 개선사항 이행률 목표치를 전년도 실적치(75%)에서 5% 상향한 78.8%로 설정</li> </ul>	<p>&lt;측정방법&gt; (패널 대표성 향상률×0.6) + (개선사항 이행률×0.4)</p> <p>&lt;측정산식&gt; [(패널실적치/패널목표치)×100]×0.6 + [(개선사항이행 건수/개선사항 도출건수)×100]×0.4</p>	전문 조사기관 및 시청점유율조사 검증연구반/전문가연구반

**전략목표 IV**

**기관 효율성 제고 및 대내외 협력 강화하여  
정책성과를 극대화한다.**

**기 본 방 향**

◇ 추진배경 및 필요성

- '국민과 함께하는 행복한 미디어 세상' 실현을 위하여 기관내·외 소통과 협업을 활성화하고, 정부혁신 및 일하는 방식 혁신 추진
- '21년 정부업무평가 주요내용인 국정과제, 정부혁신의 효율적인 추진을 위해 행정지원과 행정관리역량 강화 등 각종 시책 추진
- 방송통신 규제 관련 외국 정부 및 국제기구와의 협력 강화와 한류 방송콘텐츠의 해외 진출 등을 위해 교류협력 활동 지원
- 방송통신 주요 정책에 대한 국민들과의 소통확대, 대언론 취재지원 강화를 통한 정책 이해도 및 기관 신뢰도 제고

◇ 그간의 성과

- (정부혁신) 국민이 주인인 정부를 실현하기 위해 주요 국민참여 사업을 대상으로 국민정책참여단을 운영하는 등 국민참여를 확대하고 일하는 방식을 혁신하여 낡은 업무관행 제거
- (정보보호) 주요정보통신기반시설의 정보보호 수준 향상을 통한 침해 사고 대응능력 강화 및 정보시스템 보호
- (국제협력) '방송콘텐츠 국제마켓 주빈국'과 '방송 공동제작 국제 콘퍼런스'를 온라인으로 개최하고, 국내외 사업자 간 실질적 매칭 기회 제공, 한류 방송콘텐츠 홍보·판로 확대, 방송통신 분야 해외 정부 및 관계자들과 교류 협력 활동 지원

- (규제개혁) 이해관계자 참여 활성화를 위해 방송통신규제심사위원회 대표 분야의 다양성을 강화하고, 법령 정비를 통해 방송·통신 사업자의 부담으로 작용하던 규제의 발굴 및 개선 추진

#### ◇ 중점 추진내용

- 방통위 주관 국정과제 및 주요업무계획의 원활한 추진상황 관리를 위해 국정과제 시스템 등을 통한 정기적인 점검·평가 등 추진
- 사회적 재난 안전 대책을 수립·시행하고, 비상대비 태세 강화를 위한 총무계획 작성 및 보안점검 내실화
- 국민의 일상생활과 직결된 규제개혁과제를 지속적으로 발굴·개선하여 국민불편을 해소하고 경제 활성화에 기여
- 공직사회의 적극행정 문화 확산과 활성화를 위하여 국민이 공감·체감할 수 있는 적극행정 사례를 발굴·전파하고 업무 관련 전문교육과정 제공
- 방송통신 주요정책 내용을 쉽고 다양한 콘텐츠로 제작하고 온·오프라인 매체를 통해 확산함으로써 대국민 소통 강화 및 기관 신뢰도 제고
- 방송통신 분야 정부 간 협력, 국제기구와의 지속적인 교류 추진과 한류 콘텐츠 해외 진출을 위해 공동제작 협정 제작 지원, 국제 콘퍼런스 개최 등 국제 교류 협력 활동 지원

#### ◇ 전략목표와 임무 간의 상관성

- 국정기조에 부응하는 방송통신정책을 수행함에 있어 필요한 인재개발, 정보보안, 규제개선, 직장문화, 법제관련 사항 등을 적극 지원하여 국민과 소통하는 방송통신 행정 구현에 기여

**< 전략목표·성과목표·관리과제·성과지표 체계 >**

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	-	2	4	7	16

성과목표	관리과제	성과지표
<b>IV. 기관 효율성 제고 및 대내외 협력을 강화하여 정책 성과를 극대화한다.</b>		
<b>IV-1. 신뢰받는 방송통신 행정을 구현한다.</b>		
	① 원활한 정책 수행 및 정부혁신 선도	① 국정과제 이행상황 점검률 ② 혁신과제 이행률
	② 사회적 재난 및 비상대비 관리체계 강화	① 주요정보통신기반시설 정보보호 수준율 ② 사회적 재난 대응 실적 ③ 비상대비 및 보안점검 달성률
	③ 규제혁신 지속적 추진	① 기존 규제정비 과제 이행률
	④ 국정가치를 실천하는 공직문화 조성	① 국정과제 교육 활성화 ② 간부직 근무혁신 실천율 ③ 적극행정 활성화
<b>IV-2. 대내외 협력을 강화하여 기관 신뢰도를 제고한다.</b>		
	① 대국민·대언론 정책소통 강화	① 정책홍보 활성화율 ② 대국민·대언론 정책소통 만족도
	② 온라인을 통한 대국민 소통 강화	① 국민참여 콘텐츠 실적 ② 유튜브 채널 구독자 수 ③ 페이스북 채널 구독자 수
	③ 방송통신 국제협력 강화	① 방송통신 국제협력 만족도 ② 남북방송통신 교류 정책 만족도

(1) 주요내용

□ 신뢰받는 방송통신 행정 구현

- ‘국민과 함께하는 행복한 미디어 세상’ 실현을 위하여 기관내·외 소통과 협업을 활성화하고, 정부혁신 및 일하는 방식 혁신 추진
- 규제 정부 입증책임제를 통해 발굴한 법령정비 과제들의 개선을 추진하여 입증책임제 지속 운영
- 직원의 전문성과 공직가치 확립 및 공직 생산성을 제고하여 일과 생활의 균형을 위한 근무환경 조성

□ 대내외 협력을 통한 기관 신뢰도 제고

- 방통위에서 추진하는 주요 정책에 대한 다양한 소통 활동을 전개하여 대국민·대언론 정책 이해도 제고 및 신뢰도 증대
- 방송통신 관련 외국정부, 국제기구와 지속적인 교류·협력 추진 및 방송콘텐츠 해외 진출 지원 등을 통한 국제 협력 강화
- 방송 공동제작협정 체결 추진 및 공동제작 협정제작 지원을 통해 국제협력 네트워크를 구축하여 방송콘텐츠의 해외진출 확대
- 캐나다·태국 등 FTA 체결국을 대상으로 방송공동제작 협정을 추진하고, 방송공동제작 국제콘퍼런스 및 해외 우수 공동제작 시상 등 방송콘텐츠 해외 진출 확대

(2) 성과지표 : 해당 없음

(3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

□ 외부환경

- 국정과제 등 방송통신 관련 주요 정책이 과기정통부, 문체부 등과 연계되어 있어 부처 간 긴밀한 협력 필요
- 신종 감염병 출현, 사회·자연재해, 국제 정세 변화 등 불확실성 증가
- 한류 방송콘텐츠가 기존 아시아 위주의 시장을 넘어, 미주·유럽, 중동·중남미 등 전 세계 방송시장에서 두각
  - 해외시장에서의 성공적인 안착을 위해 교류협력을 위한 네트워크 구축과 지원기반 마련 등 활성화 정책 추진 필요

□ 갈등요인

- 기관 내·외 소통 활성화 추진 결과, 국민 편익증진과 내부 업무개선이 이루어져 성과가 나고 있지만 구성원의 업무부담도 증가하는 상황
- 사회적 재난 발생이 돌발적이며 국제정세 변화로 인한 보안의 중요성이 증대되고 있으나, 피해범위 및 대상 확정의 어려움과 안보 인식 저하로 비상대비 중요성에 대한 인식 저조
- 방송통신 서비스의 기술 발전과 글로벌화 추세에 따라 정부간 규제 협력, 한류 방송콘텐츠의 해외 진출 지원 등이 필요한 상황

## □ 갈등관리계획

- 업무 DB를 활용하여 반복적이고 불필요한 업무를 개선하는 등 일하는 방식 혁신을 통해 구성원들의 업무 경감에 노력
- 이해관계자와 지속적으로 의견을 교환하는 등 주요 정책에 대한 소통 활성화를 통해 법령 정비 및 규제개혁의 추진동력 확보
- 코로나19 등 사회적 재난에 따른 국민 불안감 최소화를 위한 대응 체계 구성·운영으로 정확한 정보를 국민에게 전파하고, 총무계획 수립 및 을지훈련 실시로 전시 대비 비상대비 태세 구축
- 정부 간 협력, 국제기구 활동 참여 및 방송통신분야 교류·협력을 추진하고 국내 방송사의 해외 진출을 위한 교류·협력 활동 지원
- 기관장, 부서장이 의지를 갖고 구성원들로부터 '일할 때 집중적으로 일하고 쉴 때 제대로 쉬는' 일과 생활의 균형을 위한 자기 주도적 근무형태에 대한 공감대 형성을 유도
- 다양한 상황에서 공직자로서의 정책판단 기준이 되는 국정철학 등 공직가치 분야 교육훈련 강화를 위해 개인별 목표 수립 및 이수 여부 지원·관리
- 국민의 삶에 밀접한 정책을 온라인 홍보콘텐츠를 통해 이해하기 쉽게 풀어내는 생활밀착형 홍보 강화

## (4) 기타 : 해당사항 없음

## (1) 주요 내용

## □ 원활한 정책 수행 및 정부혁신 선도

- 방통위 주관 국정과제\*의 추진상황을 관리하기 위해 국정관리시스템을 통한 실시간 점검 및 평가 추진

\* 표현의 자유와 언론의 독립성 신장, 미디어의 건강한 발전

- 정부 내 시스템을 통해 국무조정실, 유관 부처 간 의견을 교환하고, 실시간 점검·관리·평가 등 국정과제 적극 추진
- ‘국민과 함께하는 행복한 미디어 세상’ 실현을 위하여 기관내·외 소통과 협업을 활성화하고, 정부혁신 및 일하는 방식 혁신 추진
- 국민정책참여단 운영을 통한 국민 참여 확대, 불필요한 일 버리기를 통한 업무 간소화 및 공직사회 근무여건 개선 추진

## □ 사회적 재난 및 비상대비 관리체계 강화

- 신종 전염병 출현에 적극 대응하기 위한 비상대비 전담반 구축·운영 및 정확한 정보 전파로 사회적 불안감 최소화
- 비상대비 총무계획 수립 및 을지훈련 실시로 전시 대비 비상대비 태세를 구축하고 국가 위기관리 체계 확립

## □ 규제혁신 지속적 추진

- 규제 정부 입증책임제를 통해 발굴한 법령정비 과제들의 개선을 추진하여 입증책임제 지속 운영

- 신기술·신산업 육성을 위해 일정조건(시간·장소·규모) 하에서 규제를 면제·유예하는 규제 샌드박스 제도 운영

□ 국정가치를 실천하는 공직문화 조성

- 공직자의 기본 소양 함양, 직무 전문성 제고, 글로벌 경쟁력 향상 등 다양한 교육훈련을 통해 공직가치 확립을 도모
- 위원회 공직문화의 중심이 될 밀레니얼 세대가 효율적으로 근무시간에 집중하여 성과가 극대화 될 수 있도록, 일과 삶이 조화되는 활기찬 근무여건 분위기를 조성
- 공직사회의 적극행정 문화 확산 및 활성화를 위하여 국민이 공감·체감할 수 있는 적극행정 사례를 적극 발굴·전파

(2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
주요 업무계획 이행상황 점검률(%)	-	-	신규	100%	2021년 주요업무 이행실적 측정	(이행과제 건수/세부과제 건수)×100	분기별 업무계획 추진실적 보고서
규제심사 절차 준수도(%)	-	-	신규	65%	규제 신설·강화 시 피규제자의 참여를 보장하여 최선의 정책 대안을 선택하기 위해서는 규제 심사 절차 준수가 중요하며, 최근 3년 간 절차 준수율 평균 (59%)보다 6% 상향한 적극적 목표 설정 ※('18)17%, ('19)70%, ('20)90%	심사절차 준수 건수 / 총 심사건수×100	규제혁신 실적 보고서

(3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

□ 외부환경

- 국정과제 등 방송통신 관련 주요 정책이 과기정통부, 문체부 등과 연계되어 있어 부처 간 긴밀한 협력 필요

- 코로나19 등 사회적 재난 발생 시 조속한 대응을 위한 비상대비 대응체계 운영 필요

#### □ 갈등요인

- 기관 내·외 소통 활성화 추진 결과, 국민 편익증진과 내부 업무개선이 이루어져 성과가 나고 있지만 구성원의 업무부담도 증가하는 상황
- 사회적 재난 발생이 돌발적이며 국제정세 변화로 인한 보안의 중요성이 증대되고 있으나, 피해범위 및 대상 확정의 어려움과 안보 인식 저하로 비상대비 중요성에 대한 인식 저조

#### □ 갈등관리계획

- 업무 DB를 활용하여 반복적이고 불필요한 업무를 개선하는 등 일하는 방식 혁신을 통해 구성원들의 업무 경감 노력
- 코로나 등 사회적 재난에 따른 국민 불안감 최소화를 위한 대응체계 구성·운영으로 정확한 정보를 국민에게 전파하고, 총무계획 수립 및 을지훈련 실시로 전시 대비 비상대비 태세 구축
- 장시간 근무 관행, 상사·동료 눈치 보기 등으로 자유로운 연가사용이나 정시퇴근 등에 어려움이 있어, 일 할 때 제대로 일하고 쉴 때 제대로 쉴 수 있는 직장 분위기를 조성할 필요
- 공직관은 공직자로서 지녀야 하는 기본적 항목이나 직무분야와 직접 관련이 없는 국정과제, 공직가치 등 교육은 직원의 자발적 참여와 체계적 관리·독려가 지속적으로 요구

#### (4) 기타 : 해당사항 없음

## (5) 관리과제별 추진계획

### ① 원활한 정책 수행 및 정부혁신 선도(IV-1-①)

#### □ 추진배경

- 제5기 방통위 출범에 따라 국정과제 및 주요업무계획 등 주요 정책 수행에 만전을 기하고, 정부혁신과 일하는 방식 혁신을 추진하여 국민이 체감할 수 있는 정책성과를 창출하는데 핵심역량 집중 필요

#### □ 주요내용 및 추진계획

- 방통위 주관 국정과제 2개\*에 대한 추진상황을 관리하기 위해 국정 관리시스템을 통한 효율적 점검 및 평가

\* 표현의 자유와 언론의 독립성 신장, 미디어의 건강한 발전

- 국정과제 수립 4년차를 맞아 핵심목표를 최종 달성할 수 있도록 계획 대비 이행실적을 철저히 점검하는 등 국정과제 적극 추진
- 정책환경 변화에 적극 대응하기 위해 마련한 5기 방통위 주요 정책 과제의 체계적인 이행을 위해 업무계획을 수립하고 분기별 이행 점검
- 정부혁신을 통해 정부 운영을 사회적 가치 중심으로 전환하여 국민과 함께하는 행복한 미디어 세상을 실현하고, 일하는 방식을 혁신하여 낡은 업무관행 제거
- 국민정책참여단 운영 등 정책평가 시 국민의견 반영을 통해 정책 과정에의 국민참여 확대
- 디지털 기술을 활용한 업무 추진, 국민체감 제고를 위한 적극행정 확대, 혁신문화 지속 조성 등 일하는 방식 혁신 추진

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	2021년 업무계획 수립	1월	
2/4분기	2021년 정부혁신 실행계획 수립	4월	
	2021년 국민정책참여단 운영	5~10월	
4/4분기	2021년 정부혁신 콘서트 개최	11월	
	2021년 창의역량 교육 실시	11월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

- (수혜자) 방송통신 사업자 및 방송통신 서비스 이용자, 노령층, 시청각 장애인, 다문화가정 등 정보취약 계층
  - 방송통신 업계 각 분야별 현장의견 수렴 및 정책과정에서의 국민참여 확대를 통해 방송통신 서비스 이용자 편익 제고
- (이해관계자) 방송통신사업자 및 시민단체, 지자체 등
  - 이해당사자가 불특정 다수인 전 국민에 해당하는 경우도 많고 사안별 당사자 간 의견대립 존재

□ 기대효과

- 사회적 가치 확산을 통해 국민 중심의 국정운영을 정착시키고, 국민 참여를 확대하여 '국민과 함께하는 행복한 미디어 세상' 구현

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적		목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과추정시 유의사항)
	'18	'19	'20			
국정과제 이행상황 점검률 (%)	100	100	100	방통위 주관 국정과제의 연도별 세부이행계획에 대한 분기별 이행상황을 점검 - 국정과제는 방통위 주요 업무 추진 과제임을 감안하여 이행목표를 100%로 설정	{(점검횟수/4)×80%} + {( '21년 국정과제 성과지표 ①+ ②+ ③+ ④+ ⑤+ ⑥ 이행율* )×20%} ※① 방송의 공정성 보장을 위한 재허가(승인)조건 이행률, ② 방송 보도재판성의 자율성 확보를 위한 재허가 조건 이행률, ③ 해외사업자 자율규제 이행률, ④ 시청자미디어센터 이용자수, ⑤ 불법정보 차단 건수, ⑥ 인터넷 윤리교육 참여자 수	내부자료 및 국정관리시스템 관리 실적
혁신과제 이행률(%)	100	100	100	방통위 정부혁신 실행계획 상 혁신과제에 대한 이행실적 측정 - 정부혁신과제는 방통위 조직 혁신을 위해 추진되어야 할 주요과제임을 감안하여 이행목표를 100%로 설정	(이행과제 수/전체 과제 수)× 100	정부혁신평가 결과보고서

## ② 사회적 재난 및 비상대비 관리체계 강화(IV-1-②)

### □ 추진배경

- 코로나19 및 백신 접종 가짜뉴스 유통 등에 따른 국민 불안감 최소화를 위해 신속하고 정확한 정보를 국민에게 전파할 수 있는 대응체제 필요
  - 국가 안보 및 국민 생활에 심대한 영향을 미치는 방송 시설에 대한 보안 점검 실시
  - 비상대비태세 구축을 위한 총무계획 수립과 중점관리대상 업체의 비상 시 동원가능 자원조사 및 국가 위기관리체계 확립을 위한 을지연습 수행
- \* (근거법령) 재난 및 안전관리 기본법 제4조·제35조, 통합방위법 제21조, 비상대비자원 관리법 제8조·제10조·제14조, 정보통신기반보호법 제5조, 제6조, 보안업무규정

### □ 주요내용 및 추진계획

- 코로나19 등 사회적 재난에 대응하기 위한 비상대응기구 운영, 백신 접종에 대한 정확한 정보제공 및 가짜뉴스 대응체제 마련
- 방송시설에 대한 내실 있는 보안감사를 통해 보안 취약요인을 사전 발굴·차단하여 보안사고를 예방
- 주요 방송사업자와 합동으로 재난대응 안전한국훈련을 실시하여 재난 대응 역량 향상 및 직원 안전의식 제고
- 안보환경 변화를 반영한 총무계획 작성·시행, 실시계획 승인
- 비상대비분야 확인평가 및 중점관리 대상 업체(동원지정업체) 자원조사 실시로 비상대비 관련 문제점 개선

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	코로나19 백신 관련 가짜뉴스 대응 종합대책 마련	2월	
	동원자원조사 실시	2~3월	
	방통위 홈페이지 내 백신 가짜뉴스 신고코너 개설	3월	
	동원자원조사 실시	2~3월	
	2020년도 보안업무 추진계획 수립	3월	
2/4분기	총무집행계획 수립 및 검토·승인	5~11월	
	2021년도 상반기 보안감사 실시	5~6월	
3/4분기	주요정보통신기반시설 보호계획 이행 점검	9~10월	
	2021년도 을지태극훈련 실시	9~11월	
	2021년도 재난대응 안전한국훈련 실시	9월	
4/4분기	비상대비 확인 점검	10~11월	
	2021년도 하반기 보안감사 실시	11~12월	
	정보통신기반시설 보호 추진실적 및 익년도 계획 보고	11~12월	
수 시	코로나 등 사회적 재난 대응기구 운영	상황종료시	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (국민) 코로나 등 사회적 재난 발생에 따른 국가 혼란 최소화로 국민의 생명과 재산을 보호

○ 이해관계자

- (사회적 재난대비) 정부·공공기관(과기정통부, 한국인터넷진흥원 등), 방송사업자(재난주관방송사 및 전국 방송사업자 등 )
- (비상대비) 주요 방송사를 포함한 동원지정업체 및 비밀특례기관

□ 기대효과

- 사회적 재난에 대비하여 비상대응기구를 운영하고 비상 시 체계적으로 신속·정확한 정보를 국민에게 제공하여 사회적 불안감 최소화

- 현실성 있는 위기상황을 고려한 총무계획 수립, 을지태극훈련, 재난대응 안전한국훈련 등으로 위기 대응능력 향상과 재난안전 관리체계 확립
- 주요 정보통신기반시설 보호계획, 보안업무 추진계획 수립, 철저한 이행 점검을 통한 정보보호 수준 강화 및 보안인식 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
방송통신 운영지원(성과관리 비대상)				
① 방송통신 운영지원(7131)	일반회계		12.68 (41.71)	12.68 (54.36)
▪ 행정사무 정보화(308)			12.68	12.68
② 방송통신 운영지원(7131)	일반회계		8.26 (41.71)	11.36 (54.36)
▪ 방송재난관리(307)			8.26	11.36

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
주요정보통신기반 시설 정보보호 수준율(%)	78.7	79.6	80.7	81.2	'20년 목표치대비 0.5% 향상된 목표 설정  <주요정보통신기반시설> - 본인확인기관 : 6개 - 위치정보사업자 : 3개	AL(%)=(T/5)×100  ※ AL : 수준율 T : 전체 기관의 수준평가 점수 평균(5점 만점)	기관별 결과보고서 등
사회적 재난 대응 실적	-	-	100	100	코로나 백신 접종에 대한 가짜뉴스 근절을 위한 활동, 대국민 홍보 활동을 대 국민 홍보 활동 * 분야별 실적을 산정하여 합산	{[(코로나 백신 가짜뉴스 제보건 처리건수/접수건수)×0.6] + [(연간 비상대응 체계에 맞게 각 분야별 실적을 산정하여 합산)}×100  * 보도자료, 카드뉴스, 방송송출물 등	내부자료, 보도자료 등 실적자료
비상대비 및 보안점검 달성률(%)	100	100	100	100	목표대비 실적지표로 매년 100% 달성 필요  <'20년도 목표> -자원조사 대상업체수 :44개 -보안점검 목표 : 14개	{[(자원조사실시업체/자원조사대상업체)×0.5]+[(보안점검 기관수/보안점검 목표 기관수)×0.5]}×100	점검 결과보고서

### ③ 규제혁신 지속적 추진(IV-1-③)

#### □ 추진배경

- 국민의 삶의 질을 높이고 국가경쟁력이 지속적으로 향상되도록 방송통신 규제 정비를 효율적으로 추진

#### □ 주요내용 및 추진계획

- 규제 정부 입증책임제를 통해 발굴한 법령정비 과제들의 개선을 추진하여 입증책임제 지속 운영
- 신기술·신산업 육성을 위해 일정조건(시간·장소·규모) 하에서 규제를 면제·유예하는 규제 샌드박스 제도 운영

#### < '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	규제 샌드박스 제도 운영(상반기)	2월	
	방송통신규제심사위원회 개최(상반기)	3월	
2/4분기	2020년 기한도래 일몰규제 정비	6월	
3/4분기	규제 샌드박스 제도 운영(하반기)	8월	
	방송통신규제심사위원회 개최(하반기)	9월	
	규제비용 관리제 운영	9월	
4/4분기	규제혁신 아이디어 국민공모 실시	11월	
	규제혁신 실적보고서 제출	12월	

#### □ 수혜자 및 이해관계집단

- 수혜자
  - (방송통신사업자 및 서비스 이용자) 방송통신 분야 규제혁신을 통해 사업자의 행정 부담을 경감하고, 방송통신서비스 이용자의 편익 제고

○ 이해관계자

- (방송통신사업자, 관계부처) 규제혁신과제 추진과정에서 방송통신사업자 및 관계 부처 간 의견 대립 존재

□ 기대효과

- 기업과 국민에게 불편과 부담을 주는 불필요한 규제를 개선·완화·폐지함으로써 경제 활력 제고와 국민 삶의 질 향상에 기여

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
기존규제정비 과제 이행률(%)	100	100	100	100	개선계획 대비 실적 측정 - 양적 과제 발굴 방식을 지양하고 성과·질적 지표 중심으로 규제혁신 과제 선정 - 방송통신 환경변화에 맞지 않는 규제에 대한 과감한 혁신 추진을 위해 '19년도 이행 목표치 98%보다 2%p 상승한 100%로 적극적인 목표치 설정	$\text{이행률(\%)} = \frac{\text{이행과제수}}{\text{기존규제정비과제수}} \times 100$	보도자료 및 개정안 내부자료

#### ④ 국정가치를 실천하는 공직문화 조성(IV-1-④)

##### □ 추진배경

- 국민에 대한 봉사자로서 바람직한 공직가치를 확립하고, 전문역량을 개발하여 효율적인 국정가치 실천 문화 조성 필요
- 밀레니얼 세대\* 공무원 비중이 증가됨에 따라, 젊은 공직자들이 일과 삶의 균형을 극대화 할 수 있는 공직문화 조성을 위해 부서장급 이상 기성세대가 솔선수범하는 근무환경 조성 필요

\* '80년대초(80년~82년)와 2000년대초(00년~04년) 사이 출생한 세대로서, 방통위 전체인원(322명) 중 38.5%(124명)가 해당됨

- 적극행정 본격 추진 3년차에 국정과제, 코로나19대응 등 '국민이 체험하는 확실한 성과창출'이 중요한 시점으로, 성과 창출이 필요한 정책을 적극행정으로 뒷받침 필요

##### □ 주요내용 및 추진계획

- 공직자의 기본 소양 함양, 직무 전문성 제고, 글로벌 경쟁력 향상 등 다양한 교육훈련을 통해 공직가치 확립을 도모
  - 사회적 가치 등의 국정과제 교육과 민생체험·봉사활동 등을 추진하여 공직가치를 적극 실천하는 공직자 상 구현
  - 방송통신 관련 직무 교육과 기관 주도 및 개인별 외국어 교육을 추진·지원하여 개인과 조직의 전문성 제고
  - 신규 직원을 대상으로 공무원으로서 기본 소양 및 역량과 방송통신 업무에 필요한 기초 역량 배양을 위한 교육 실시

○ 위원회 공직문화의 중심이 될 밀레니얼 세대가 효율적으로 근무시간에 집중하여 성과가 극대화 될 수 있도록, 일과 삶이 조화되는 활기찬 근무여건 분위기를 조성

- 조직역량 강화를 위해 밀레니얼 세대의 특징을 이해하고, 이를 조직 문화에 반영하는 노력이 필요함에 따라 부서장급 이상 간부부터 솔선수범하는 근무혁신(연가 및 유연근무사용 등) 조성

※ '20년도 중앙행정기관(48개) 1인당 평균 연가사용 : 15일

- 전체 1인당 평균 연가사용 : 14.1일(전체 36위로 미흡 평가)
- 간부직(4급 이상) 1인당 평균 연가사용 : 11.8일

- 제도적으로 잘 갖추어진 근무시간 자율설계, 유연근무제, 가족돌봄 휴가 등의 활용을 적극 장려하여 조직의 생산성 제고

- 코로나19의 지속이 예상되는 상황에서 유연근무(재택근무·시차출퇴근·근무시간선택제)등 언택트 근무형태가 유지될 전망이므로 보다 효율적이고 생산적인 근무형태 정착 필요

○ 공직사회의 적극행정 문화 확산 및 활성화를 위하여 국민이 공감·체감할 수 있는 적극행정 사례를 적극 발굴·전파

- 본부 각부서·소속기관·산하 공공기관 등 내외부 공모를 통한 방통위 적극행정 우수사례 자체 경진대회 실시

※ 상·하반기 각 1회, 연 2회 추진

- 적극행정위원회 심의·의결을 통해 우수사례 및 우수 직원을 선정하여 우수등급 인센티브를 부여하고 그 결과를 전 부서에 홍보

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	전년도 복무관리 종합계획 결과 보고	1월	
	자체 외국어 위탁교육	2월	
	'21년 신규 직원 교육	2월	
	공무원 복무제도 교육	3월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	'21년 방통위 적극행정 실행계획 수립	3월	
2/4분기	독서통신 교육	4~5월	
	'21년도 근무혁신방안 종합계획 수립	4~5월	
	적극행정 우수사례 자체 경진대회 개최	5월	
	적극행정위원회 개최(우수사례 선발) 및 홍보	5월	
	성희롱·성폭력 예방교육	2분기	
	장애인식 개선 교육	2분기	
3/4분기	적극행정 우수사례 자체 경진대회 개최	9월	
	적극행정위원회 개최(우수사례 선발) 및 홍보	9월	
4/4분기	적극행정위원회 개최(적극행정 우수공무원 선발) 및 홍보	12월	
	복무제도 만족도 조사	12월	
	가정폭력·성매매 예방교육	4분기	
	아동학대 예방교육	4분기	
매 월	부서장 연가이용실적 점검	연중	
매 월	유연근무 실적 집계 및 분석	연중	
수 시	복무점검 등 근무기강 확립	연중	

## □ 수혜자 및 이해관계집단

### ○ 수혜자

- (조직) 국정가치 실천을 위한 체계적인 교육을 계획·추진함으로써 조직 생산성과 직원역량을 제고하여 조직효율 향상
- (직원) 국정가치, 전문역량 향상 교육 등을 통해 공직자로서의 자긍심을 배양하고 전문성 함양 및 역량 강화를 통한 자기개발을 실현하며, 일 할 때는 일하고 쉴 때는 쉬는 문화를 확산을 통해 개개인 삶의 질을 향상
- (국민) 공직사회의 적극행정 실천을 통해 국민편의 증진, 불편 해소, 경제 활성화, 행정효율 향상 등 공공의 이익이 증진

### ○ 이해관계집단

- (교육기관) 국정가치 및 직무분야 전문교육 실시를 위한 적합한 교육 기관과 능력 있는 강사 필요

- (부서장·동료) 유연근무활용, 연가사용 등이 증가하더라도 조직 생산성 및 업무능률이 유지·향상될 수 있음을 구성원이 인지하고 노력 필요
- (국민평가단) 적극행정 우수사례 선정 시 민간으로 구성된 국민평가단 평가점수를 반영(적극행정위원회(70%)+국민평가단(30%))

## □ 기대효과

- 올바른 공직가치를 확립한 방송·통신분야 공직인재를 양성하여 국정 목표·과제 실행력을 제고하여 국민 신뢰 향상
- 코로나19가 종식되지 않은 상황에서 위원회 내 감염을 최소화 하면서 조직기능을 안정적으로 유지할 수 있는 근무여건 마련
- 관리자급 공무원의 근무혁신 솔선수범으로 위원회 주축이 될 밀레니얼 세대가 집중하여 일할 수 있도록 일과 삶이 조화되는 조직문화 조성
- 현장의 문제를 스스로 찾아 해결하는 부처주도 적극행정을 본격 추진 하여 공직사회 실질적 변화 유도 및 국민 체감도 제고

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
국정과제 교육 활성화(시간)	15.6	17.7	19.9	20.1	전년도 1인당 평균 국정과제 교육 이수 목표치(18시간) 대비 11.6% 증가한 20.1시간을 목표치로 설정	총 교육 이수시간 합계 / 4급 이하 현원(과장급 포함)	국정과제 교육 이수 실적
간부직 근무혁신 실천율(%)			신규	100%	'20년 위원회 4급이상 유연근무 실시율(45.4%)과 평균연가사용일수(11.79일)를 고려하여 적극적 목표치(55%, 13일) 설정	(12일 이상 유연근무를 사용한 4급 이상 공무원 비율) / 55% * 50% + (4급이상 연가 사용일수의 합 / 4급이상 직원 수) / 13일 * 50%	표준인사시스템 통계 자료
적극행정 활성화(%)			신규	100%	과년도 적극행정 우수사례 및 우수사례 선발 실적('19년 3건, '20년 6건) 대비 33% 이상 증가한 8건을 목표로 설정	적극행정 우수사례 및 우수공무원 선발 건수/8건*100%	적극행정위원회 실적 자료

## (1) 주요 내용

## □ 대국민·대언론 정책 소통 강화

- 방통위 추진 주요 정책에 대한 다양한 소통활동을 전개하여 대국민·대언론 정책 이해도 제고 및 신뢰도 증대
- 국민불편 해소 정책은 적극 활용될 수 있도록 기획홍보를 추진하고, 오보·왜곡보도 등은 신속 대처하여 올바른 정책정보 제공

## □ 온라인 소통을 위한 디지털 콘텐츠 제작·확산

- 방송통신 주요 정책에 대한 국민의 이해·활용 및 위원회 이미지 제고 등을 위해 신속하고 다양한 콘텐츠 제작을 통한 온라인 소통 강화

## □ 방송통신 국제협력 강화

- 정부 간 협력 및 국제기구와의 교류 기반을 구축하고 급변하는 방송통신 통상 환경에 대응
  - 지역별 주요 국가와의 고위급 면담 및 국제회의 참가 등을 통한 방송통신 교류협력 활동 지원
- 방송 공동제작협정 체결 추진, 공동제작협정 제작지원, 방송 공동제작 국제 콘퍼런스 개최, 해외 우수 방송 공동제작 대상(大賞) 시상 등
  - 해외 방송시장 및 미디어 이용행태 조사 분석 등 방송콘텐츠 국제협력 강화를 통해 한류 방송콘텐츠 해외진출 지원

## □ 남북 방송통신 교류 추진

- 방송통신을 통해 남북간 민족 동질성을 회복, 통일의식을 제고하고 민·관의 남북교류 협력 활성화를 위한 기반을 조성
- 민족 동질성 회복과 통일의식 제고를 위한 방송프로그램의 제작을 지원하고 통일에 대한 국제사회의 공감대 형성을 위한 남북 방송통신 국제컨퍼런스 개최 등 추진

## (2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
국제 컨퍼런스·회의 등 국제행사 활동 건수(건)	신규	3	2	2	코로나19 상황이 불투명하고 업무추진 변동성이 큰 점을 고려하여 전년과 동일하게 설정	국제 컨퍼런스 및 회의 등 국제행사 참여 실적	내부자료, 보도자료 등 실적자료
보도자료 온라인콘텐츠 제작률(%)	-	신규	100	100	방송통신 정책을 발표하는 보도자료 내용을 국민에게 쉽게 전달할 수 있도록 온라인 콘텐츠로 구성해 제작 하는 비율로, 정책의 적극적 확산을 위해 100% 목표치 설정	온라인콘텐츠 게재건수/ 보도자료 배포건수	방통위 콘텐츠 게재실적 및 보도자료 배포실적

## (3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

### □ 외부환경

- 미디어환경이 급격히 변화함에 따라 방송통신 정책이 점차 복잡해져 국민의 정책 이해도를 높이기 위한 소통 필요성 증대
- 코로나19가 전 세계로 확산됨에 따라, 국가 간 인적 이동이 제한되고, 대규모 인원이 참석하는 국제행사·회의 등이 취소·연기되는 등 국제 교류 활동 위축
- 남북관계의 경색국면 지속 등 남북관계의 불확실성이 증대

## □ 갈등요인

- 규제중심 업무로 일반국민의 주목도가 높지 않고, 내용이 어려워 정책 확산이 어려운 한계
- 방송통신 정책 관련 국제적 현안 대응을 위하여 국가 간 협의 및 협력이 필요
- 남북 교류 협력 사업은 남북 관계의 진전 상황 등 대내·외 환경에 따라 많은 영향을 받음

## □ 갈등관리계획

- 국민의 삶에 밀접한 정책을 보도자료·홍보콘텐츠 등을 통해 이해하기 쉽게 풀어내는 생활밀착형 홍보 강화
- 고위급 양자 면담, 국제기구회의 참여 등을 통해 방송통신 정책 동향을 파악하는 한편, 정책에 대한 상호이해를 통해 정부 간 정책 협력 강화
- 남북 관계의 진전 상황, 통일부 등 관계부처와의 협의 등을 통해 남북 교류협력 사업 추진

## (4) 기타 : 해당사항 없음

## (5) 관리과제별 추진계획

### ① 대국민·대언론 정책 소통 강화 (IV-2-①)

#### □ 추진배경

- 방통위의 정책목표·추진과제를 국민에게 효과적으로 전달하고 국민이 정책을 실생활에 활용할 수 있도록 정책소통 기능 강화

□ 주요내용 및 추진계획

- (대국민·대언론 소통 활성화) 보도자료 배포, 정책브리핑 등 신속·정확한 보도를 위한 언론 취재지원과 국민소통 강화
- (오보 대응 체계화) 허위·왜곡보도 등에 대해 신속히 대응방향을 정해 반박자료 배포·언론사 설명·언론중재 등 적극 조치
- (기관장 홍보활동 강화) 현장소통, 정책관계자 간담회, 방송출연, 기고 등 다양한 대외 활동을 통한 현장·비대면 소통 강화
- (직원 소통역량 강화) 보도자료 작성 요령, 효과적인 정책홍보 방안 등 직원 대상 홍보교육 및 바른 공공언어 사용 안내

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	방통위 업무계획 홍보	1월	
	부서별 홍보실적 평가	2월	
	국민불편 해소 정책 기획홍보	3월	
2/4분기	기관장 언론홍보 추진	6월	
	우수 보도자료 시상	6월	
3/4분기	주요 방송통신 정책 홍보	9월	
	영문 보도자료 배포	9월	
4/4분기	우수 보도자료 시상	12월	
연중	보도자료 배포 및 브리핑 지원	수시	
	신문·방송·인터넷 등 언론모니터링		
	주간 홍보계획 관리		
	반박·설명자료 배포 등 오보 대응		

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (전 국민·언론사) 국민들에게 유용한 방송통신 정보를 제공하며, 정책 관련 보도·설명자료 배포 등으로 언론사의 취재활동 지원

○ 이해관계자

- (방송통신사업자·시민단체 등) 방통위 업무와 연관이 있는 사업자, 정책에 관심을 갖고 있는 시민단체와의 원활한 소통 필요

□ 기대효과

- 주요정책에 대한 홍보전략 마련 및 적극 소통을 통해 전 국민이 방송통신 정책을 유용하게 활용토록 함으로써 정책 효과성 제고
- 이슈에 대해 보도자료 배포·언론사 설명 등 즉각 대응하여 올바른 정보를 제공함으로써 기관 신뢰도 제고

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
정책홍보 활성화율(%)	-	신규	100	95	원활한 정책소통을 위한 보도자료 배포 활성화 및 철저한 오보 대응을 목표로하되, 오보대응은 사업부서 협조가 필요한, 불확실성이 내재된 업무라는 점을 고려해 전년 목표치(90%) 대비 5% 상향된 95%를 목표치로 설정	(보도자료 배포건수/200건) *60%+ (오보대응건수 /오보모니터링 건수)*40%	방통위 홈페이지 (알림마당-보도자료 코너) 및 정책여론 수렴시스템
대국민·대언론 정책소통 만족도(점)	72.9	74.2	76.25	77.1	전년도 만족도 조사 결과(76.25점) 및 만족도 상승률이 둔화되는 점을 고려하여 목표점 설정	만족도 조사 결과 (대국민만족도 50%+대언론 만족도 50%)	방통위 온라인 방문자·출입기자단 대상 설문조사

② 온라인을 통한 대국민 소통 강화(IV-2-②)

□ 추진배경

- 방송정책에 대한 국민의 이해도 향상 및 위원회 이미지 제고 등을 위한 콘텐츠 제작 및 SNS 채널을 활용한 대국민 소통 강화

□ 주요내용 및 추진계획

- (SNS 채널 확대) SNS 채널을 신설하여 위원회 정책 메시지를 확산하고 다양한 세대와 보다 쉽고 친근하게 소통
  - 2030세대 대상 소통 강화를 위한 특화형 콘텐츠 개발
- (생활밀착형 정책홍보·캠페인 추진) 국민 실생활에 도움이 되는 방송·통신 관련 정책 홍보·캠페인을 추진하여 실용적 소통 확대
- (사회적 이슈 대응) 코로나 19 백신 허위조작정보·팩트체크 등 사회적 이슈 대응에 대한 적극 홍보를 위한 콘텐츠 제작·확산

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
상반기	방통위 업무 계획 홍보	1월	
	2021년도 홍보 계획 수립	1월	
	SNS 콘텐츠 제작 및 채널 관리 등 지원 대행사 선정	2월	
	주요 정책 홍보 콘텐츠 제작	수시	
	기관 공식 사회관계망(SNS) 채널 운영·활성화	수시	
	온라인 활성화 이벤트 실시	수시	
	상반기 주요 정책 기획 캠페인 기획·추진	3월~6월	
	국민참여 방송통신 정책 콘텐츠 제작	3월~6월	
하반기	온라인 활성화 이벤트 실시	수시	
	주요 정책 홍보 콘텐츠 제작	수시	
	기관공식 사회관계망(SNS) 채널 운영·활성화	수시	
	정책기자단 대상 정책설명회	9월	
	부처협업 캠페인 진행	9월~11월	
	하반기 주요 정책 기획 캠페인 기획·추진	9월~12월	
	국민참여 방송통신 정책 콘텐츠 제작	9월~12월	

□ 수혜자 및 이해관계집단

○ 수혜자

- (전 국민) 방송통신 관련 정보·정책 등에 관심이 있는 국민들에게 위원회 정책 홍보 및 생활 밀착형 방송통신 정보 제공

○ 이해관계자

- (방송통신사업자·인플루언서) 방송통신 분야 사업자 및 인플루언서 등은 위원회 정책에 관심이 커 온라인을 통한 신속한 정보전달 필요

□ 기대효과

- 위원회 주요 정책에 대한 홍보 콘텐츠를 동영상·카드뉴스 등 콘텐츠로 제작하여 정책 이해도 증진 및 대국민 소통강화
- 국민이 참여하는 콘텐츠 제작을 통해 정책에 대한 공감대 확산

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
국민참여 콘텐츠 실적	-	-	123건	120건	일반국민이 방송통신 정책을 취재해 콘텐츠를 제작 하는것으로 국민 참여 콘텐츠로써 의미 있는 지표 - 코로나 19로 취재·제작 한계가 있음에도 전년도 목표 수준 유지 [월 10건 × 12개월] = 120건	방통위 정책기저단 제작 콘텐츠 및 국민 의견 제안 등 기반 콘텐츠 제작 또는 게재 건수	방통위 콘텐츠 관리 시스템 및 SNS 게재 현황
유튜브 채널 구독자 수	-	-	신규	13,110명	대표적인 국민소통평가 동영상 SNS 채널인 유튜브 활성화를 평가 지표로 활용 - 경쟁이 심화되는 상황임에도 '20년(11,400명)대비 구독자 15%의 증가한 적극적 목표 설정	'21년 12월 말일 기준 유튜브 구독자 숫자	유튜브 채널 내 구독자 수 현황
페이스북 채널 구독자수	-	-	신규	31,700명	국민소통평가 주요 채널인 페이스북 활성화 정도를 평가 지표로 설정 - 성숙기에 있는 시장임에도 '20년(28,759명) 대비 10% 증가하여 적극적인 목표 설정	'21년 12월 말일 기준 페이스북 구독자 숫자	페이스북 페이지 내 구독자수 현황

### ③ 방송통신 국제협력 강화(IV-2-③)

#### □ 추진배경

- 방송통신 규제 관련 외국 정부, 국제기구와의 국제협력 강화 및 국제 현안 대응 능력 제고를 위한 교류 협력 활동 지원

※ 방송통신발전기본법 제23조(방송통신 국제협력)

- 방송통신을 통해 남북간 민족 동질성을 회복, 통일의식을 제고하고 민·관의 남북교류 협력 활성화 기반을 조성하기 위한 사업 추진

※ 방송통신발전기본법 제22조(남북간 방송통신 교류협력)

#### □ 주요내용 및 추진계획

- 방송통신 국제협력 강화를 위한 국가간 협력 및 국제기구와의 교류를 지속적으로 추진

- (국가간 협력 기반 강화) 정책 수요에 기반한 해외 주요 방송통신 규제 기관과의 고위급 면담을 통한 주요 정책 현황 공유 및 방송콘텐츠 해외 진출 확대 기반 마련

- (국제기구 협력 강화) AIBD 등 방송통신 국제행사 참가를 통한 해외 방송통신 네트워크 구축으로 협력 채널 활성화

- (남북 방송통신 국제컨퍼런스) 북한 방송통신 이해 및 교류협력 방안 논의를 위해 국내·외 학계 전문가 등이 참여하는 국제 컨퍼런스 개최

- (통일 방송프로그램 제작 지원) TV, 라디오를 통한 북한의 문화, 역사 등 비정치 분야의 통일관련 프로그램 제작·방영 지원

- (북한 방송통신 이용실태조사) 북한의 방송통신 이용실태를 조사하여 정책 수립 및 민간의 교류 협력 활성화 방안 모색을 위한 기초자료로 활용

- (한류 방송콘텐츠 해외진출 지원) 한류 방송콘텐츠의 해외진출 지원 확대와 방송협력 강화를 위해 FTA를 통해 근거가 마련된 국가(태국·터키·캐나다 등)와 방송 공동제작협정 체결 추진
- 협정에 포함할 내용, 협상전략 마련을 위한 국내 방송사·제작사·유관 기관·법조계·학계 의견수렴 및 외교부·산업부 등 관계부처 협의 추진
- 방송콘텐츠 강국으로서 한국의 위상을 확고히 하고 방송교류를 통한 미디어 환경 변화와 미래 사회에 대한 새로운 도전을 공유하기 위한 방송 공동제작 국제 콘퍼런스 개최
- 방송한류 진출 대상국의 방송시장·규제·공동제작 현황 및 이용행태·인식 등 조사 통해 기초자료를 구축하고 국내사업자의 해외진출을 지원
- 방송공동제작협정 체결국가와의 방송콘텐츠 공동제작에 필요한 제작비를 지원하여 협정체결의 실효성 제고 및 방송콘텐츠 해외진출 촉진

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	2021년 남북 방송통신 교류협력 사업추진 계획 마련	3월	
	방송 공동제작 해외시장 분석 조사대상국 선정 및 조사	3월~	
	방송공동제작협정 제작지원 사업 수행기관 공모 및 선정	3월	
2/4분기	글로벌 방송통신 기술 및 정책 동향 파악	4~6월	
	통일 방송프로그램 제작지원 방송사 선정	4~6월	
	해외 우수 방송 공동제작 대상(大賞) 공모	4~6월	
	방송 공동제작 국제 콘퍼런스 기본계획안 마련	6월	
	방송공동제작협정 제작지원 사업 수행	4월~	
3/4분기	주요 국가와의 방송통신 정책 방송통신 정책 교류·협력 추진	7~9월	
	남북 방송통신 국제 컨퍼런스 중간 점검	7~9월	
	해외 우수 방송공동제작 대상(大賞) 심사	7~9월	
	방송 공동제작 해외시장 설문조사 실시	8~9월	
	방송공동제작협정 제작지원 사업 수행현황 중간 점검	9월	
4/4분기	주요 국가와의 방송통신 정책 방송통신 정책 교류·협력 추진	10~12월	
	남북 방송통신 국제 컨퍼런스 개최	10~12월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	방송 공동제작 국제 콘퍼런스 개최 해외 우수 방송공동제작 대상(大賞) 시상	10~11월	
	통일 방송프로그램 방영	12월	
	북한 방송통신 이용실태 조사 보고서 정리	12월	
	방송 해외진출 및 공동제작협정 관련 전문가 의견수렴	11월	
	방송 공동제작 해외시장 분석 보고서 결과보고 해외 미디어 이용행태 설문조사 결과 발표	12월	
	방송공동제작협정 제작지원 사업 수행현황 최종 점검 등 사업종료	12월	
연중	남북방송통신교류추진위원회 연4회 개최	연중	
	방송 공동제작 협정 체결 추진	연중	

#### □ 수혜자 및 이해관계집단

##### ○ 수혜자

- 국내 방송통신 사업자 및 제작사, 학계 등 전문가, 시청자 등

##### ○ 이해관계자

- 국내·외 방송통신 사업자 및 제작사, 해외 방송통신 관련 규제 기관 등

#### □ 기대효과

○ 방송통신 규제 분야 정부 간 정책교류, 주요 국제기구 논의 참여를 통해 글로벌 정책 동향 파악 및 국내 정책에 대한 공감대 형성 등 국제협력 기반 강화

○ 방송공동제작협정 체결 시 공동제작 프로그램의 자국물 인정을 통한 수출 증대, 제작기술과 노하우 공유, 문화교류를 통한 상호 이해 증진 등에 기여할 것으로 기대

○ 해외 방송시장·규제현황·구매력 등 체감할 수 있는 자료를 축적하여 공동제작협정 협상 대응 및 방송사 등의 해외 진출 지원

- 방송관련 국제기구 및 정부간 협력 강화 토대 마련, 방송콘텐츠 교류의 선도국가로 자리매김, 해외 우수 방송공동제작 프로그램 발굴(시상) 등 국제 방송공동제작 인식 제고와 한류 확산 실행력 강화
- 방송통신을 통해 남북간 민족 동질성을 회복, 통일에 대한 의식 제고, 국제적 통일 공감대를 확산하고 북한 방송통신 기초자료 제공 등 민·관의 남북교류 협력 활성화를 위한 기반을 조성

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행복한 방송통신 환경조성(Ⅱ-1-일반재정⑤)				
① 방송통신 운영지원(3135)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 방송통신 국제협력 강화(302)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 방송통신 국제협력 인프라 강화</li> <li>- 방송통신 국제기구 공동협력 사업</li> <li>- 방송통신 분야 통상 대응체계 구축</li> <li>- 남북 방송통신 국제컨퍼런스</li> <li>- 통일 방송프로그램 제작지원</li> <li>- 북한 방송통신 이용실태조사</li> <li>- 방송공동제작 협력 강화</li> <li>- 공동제작 협정 제작지원</li> </ul> </li> </ul>	방송통신 발전기금	30.90	27.70	
			3.05	3.05
			-	0.7
			3	3
			1	1
			3.4	3.4
			0.5	1.2
			5.35	5.35
			5	5

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (성과측정시 유의사항)
	'18	'19	'20	'21			
방송통신 국제협력 만족도(점)			신규	72	신규 업무 추가로 인한 성과지표 변경 및 코로나 19의 불확실성을 고려하여 전년 실적 대비 보수적으로 설정  ※ 방송통신 인프라강화 만족도 : 67.8 방송공동제작 협력강화 만족도 : 75.1	[(방송통신 인프라 강화만족도)x0.5] + [(방송공동제작 협력 강화 만족도)x0.5]	방송통신 사업자, 제작자, 방송사 등 수혜기관 설문조사 실시
남북방송통신 교류 정책 만족도(공통)(점)	74	82	90.7	81	'19년 실적(82점), '18년 실적(74점), '17년 실적(84.6점)의 평균값인 80.2점에서 최근 남북간 경색국면이 지속되고 있는 상황을 고려하여 '21년 목표치를 81점으로 설정	남북 방송통신 교류 분야 정책 만족도	방송통신 업계 및 학계 등 남북 방송통신 교류 정책 수혜기관 설문조사 결과

# IV

## 환류 등 관련 계획

1. 이행상황 점검 계획
2. 평가결과 환류체계
3. 변화관리 계획
4. 현장의견의 정책반영 계획

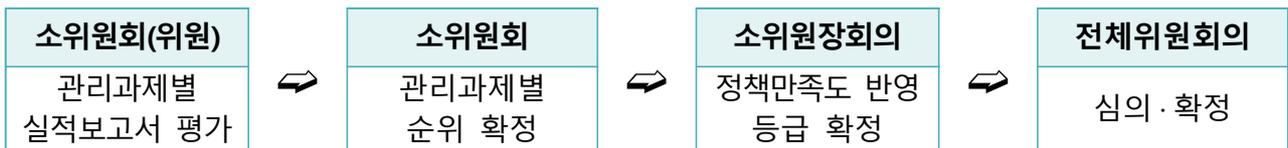


## 1. 이행상황 점검 계획

### □ 자체평가위원회 구성 및 운영

- 방송·통신, 이용자보호, 행정관리 분야별 전문가 13인으로 구성
- 전체회의 및 소위원회로 운영하되, 소위원회는 관리과제 분야별로 구성
- 성과관리 시행계획, 자체평가계획 심의와 성과관리 시행계획의 이행 상황 점검 및 자체평가 실시 결과 심의
- 성과관리에 관한 절차, 환류 등 성과관리의 전반적 사항을 자문

#### < 자체평가 절차 >



### □ 평가지원조직 구성

- 효율적인 평가업무와 체계적인 평가를 위해 평가지원총괄팀과 자체평가위원회 분과별로 평가 활동을 지원하는 평가지원팀을 구성·운영
- 평가지원총괄팀(의안정책관리팀)은 자체평가 주요계획을 수립·시행
  - 자체평가 기본방향, 분야별 평가계획, 평가보고서 작성방향, 평가 기준·방법·일정 등 세부 추진방향 수립
  - 평가분야별 점검결과 및 평가결과보고서 종합

- 자체평가위원회 구성, 전체·분과위원회 회의 운영 등 총괄
- 정부업무평가 등에 대한 교육계획 수립·시행
- 평가자와 피 평가부서 간 소통창구 역할
- 평가지원팀(각 국 총괄)은 각 소위별 정책소통 및 평가 실무 지원
  - 과제 담당자로부터 평가자료 수합·정리, 자료 제출 등 소위원회 평가활동 지원
  - 평가관련 제도 개선, 정책설명회 개최 수요제기 등 국별 의견 제출
  - 반기별 성과관리 시행계획 추진실적 점검 등 자체점검 시 국별 추진실적 1차 확인·점검

#### □ 평가(점검)의 시행

- 상반기 세부과제별 계획에 따른 추진상황을 점검하고 지연이 예상되는 사업은 원인분석과 조치계획을 수립하여 정상 추진될 수 있도록 조치
- 연간 추진실적 평가 시, 평가지원팀은 자체평가 계획에서 제시된 분야별 평가지표의 측정기준에 따라 각 소관별 추진실적 및 증빙 자료를 소위원회에 제출
  - 자체평가계획에 따라 평가 후 자체평가위원회 전체회의에 상정 및 심의·의결
- 자체평가결과 미흡과제는 원인 및 개선방안을 제시토록 하여 향후 정책수립 시 반영하고 Plan-Do-Check-Action 사이클 확인·점검
  - 인력(업무량)·조직(구조) 차원의 종합적 심층진단 병행

<이행상황 관리 점검 및 평가 체계>



□ 주요 일정

구분	주요 내용	일정
'21년 1분기	○ '21년 성과관리 시행계획 및 자체평가계획 수립	3월
	○ 자체평가위원회 개최(성과관리 시행계획 및 자체평가계획 심의·의결)	3월
'21년 2분기	○ '21년 성과관리 및 자체평가 계획 직원 설명회 개최	5월
	○ 상반기 '적극행정 우수사례' 선정(부서성과평과에 반영)	5월
'21년 3분기	○ 성과관리 시행계획 상반기 이행계획 점검 및 국조실 제출	7월
	○ 성과관리 및 자체평가 시행계획 수정(필요시)	9월
'21년 4분기	○ 자체평가위원회 정책현장 방문 및 워크숍 개최	10월
	○ 하반기 '적극행정 우수사례' 선정(부서성과평과에 반영)	10월
	○ 성과관리 시행계획 정책만족도 조사	11월
	○ 자체평가 설명회 개최	11월
	○ '21년 자체평가 실시	12월

## 2. 평가결과 환류체계

### □ 성과관리의 환류

- 성과관리 관리과제별 자체평가(7등급 상대평가)를 실시하고 과제별 개선 보완사항은 '22년도 성과관리 시행계획에 반영하는 등 정책개선에 활용
- 성과가 미흡한 사업은 원칙적으로 예산 삭감을 검토하고 성과가 미흡하지 않으나 성과가 객관적으로 입증되지 않은 사업은 예산 증액을 지양
- 자체평가를 부서성과관리체계와 연계하여 체계적으로 관리하고 성과연봉·성과상여금 평가 시 활용 등 평가결과에 대한 보상 강화를 통해 적극적인 업무수행 유도

### □ 정책개선 및 정책품질 제고에 활용

- 자체평가 수행과정에서 평가위원 등이 발굴 또는 제시한 개선사항 등을 검토하여 추진계획 수립 시 반영
- 평가결과 우수·미흡사례 등은 각 국에 전파·공유하여 성과관리 제고
  - 전년도 평가결과에 대한 후속조치 계획, 이행여부, 개선효과 발생 등 환류 여부를 자체평가 시 반영

### □ 조직 및 정원관리에 활용

- 효율적 조직 관리를 위해 전년도 평가결과를 고려하여 소요정원 및 중기 인력운영계획 수립
- 평가결과, 직무분석을 통해 인력조정·재배치, 부서기능 재조정 등 탄력적인 조직 운영
  - 특히, 미흡과제에 대해서는 종합 진단을 실시하여 조직운영에 활용

## □ 예산편성에 활용

- 관리과제 평가결과는 차년도 예산 편성시 소관 부서의 재정사업에 반영하여 자체평가와 재정사업 간의 인센티브·패널티 체계 운영
- 관리과제 중 '우수' 평가를 받은 부서의 재정사업에 대하여 증액, '미흡' 평가를 받은 부서의 재정사업은 감액 추진

## □ 승진·전보 등 인사운영에 활용

- 복수직 4급 이상 개인성과평가 결과, 5급 이하 근무성적평가결과를 인사관리시스템으로 관리하고 승진·인사·전보·파견 등에 활용
- 업무실적이 탁월한 우수인력은 주요보직 전보 및 부외 파견 시 우선 배려
- 국내외 장·단기 교육훈련 대상자 선정 시 업무실적이 우수한 직원을 우선 배려

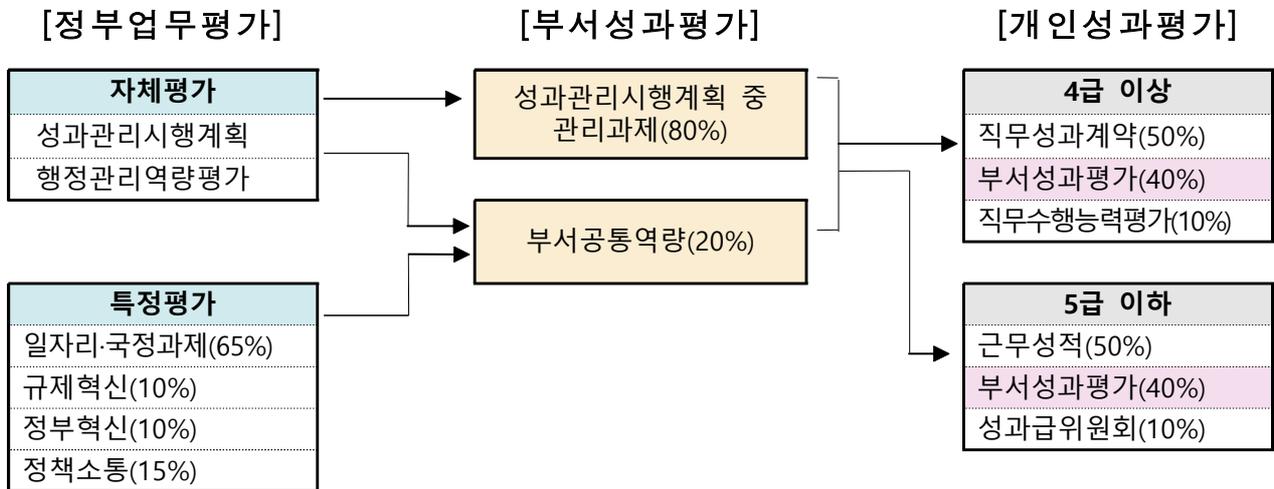
## □ 성과급 지급

- 성과관리과제별 자체평가 결과를 개인성과에 반영하는 등 통합성과 평가 결과에 따라 개인별 성과연봉 및 성과상여금 차등 지급
  - (4급 이상) 성과관리시행계획을 기준으로 체결한 '성과계약과제'에 대한 목표달성도(업무실적)와 직무수행능력, 부서성과평가 결과를 활용하여 성과연봉 지급등급 결정
  - (5급 이하) 근무성적평가, 부서성과평가, 성과급심사위원회평가 점수를 합산하여 성과연봉(5급) 및 성과상여금(6급 이하) 지급등급 결정
- ※ 부서성과평가에 자체평가결과와 국정과제 등 특정과제 수행실적을 반영

<성과급 지급 등급결정 평가항목>

구 분	대 상	등급결정 기준
성과연봉	4급 이상	○ 직무성과계약(50%), <b>부서성과평가(40%)*</b> , 직무수행능력평가(10%) * <b>자체평가(80%)</b> + 행정관리평가(20%) → 자체평가의 개인평가 반영비율은 32% 수준
	5급	○ 근무실적평가(60%), <b>부서성과평가(40%)*</b> , 성과급심사위원회평가(10%) * <b>자체평가(80%)</b> + 행정관리평가(20%) → 자체평가의 개인평가 반영비율은 32% 수준
성과상여금	6급 이하	→ 자체평가의 개인평가 반영비율은 32% 수준

<성과관리 체계>



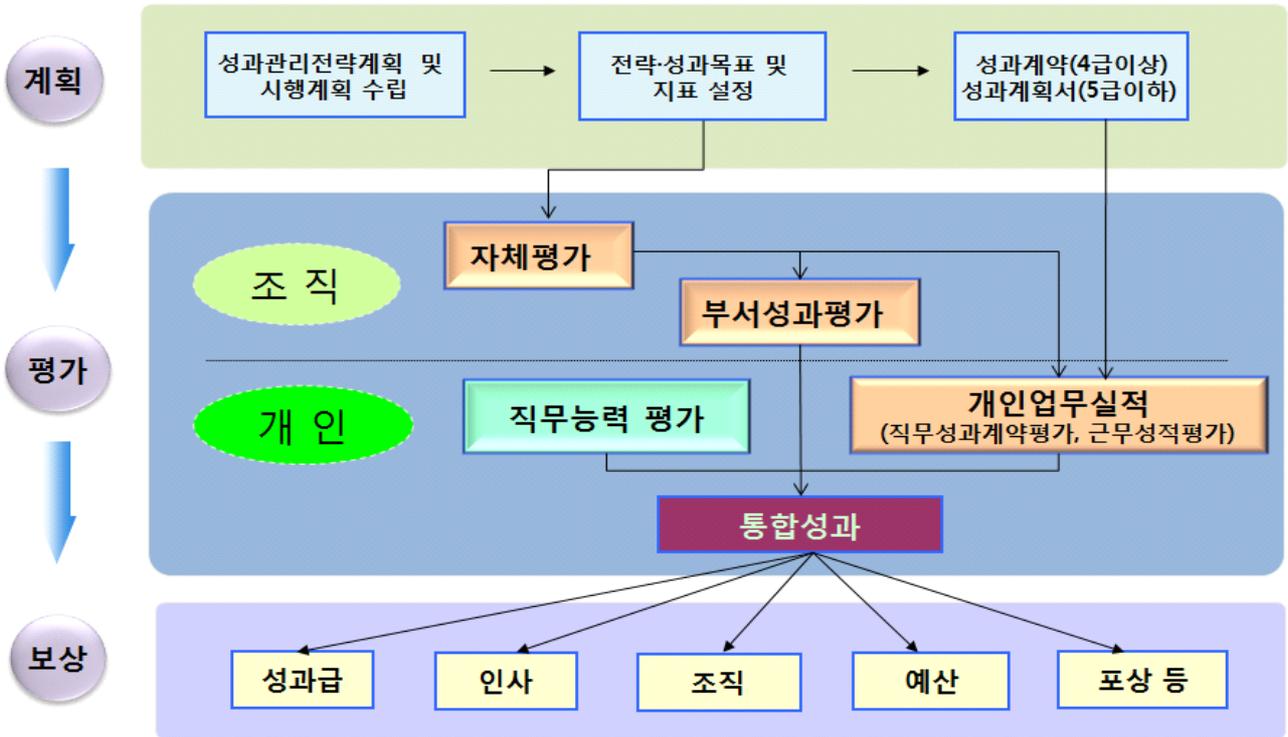
□ 자체평가 결과에 따른 우수과제 포상

○ '21년도 성과관리 시행계획에 대한 자체평가 결과, 우수과제에 대하여 포상금을 지급하여 직원 사기진작과 적극적인 과제수행 동기 부여

- 포상대상 : 자체평가 결과 1등급 ~ 3등급 과제

- 포상규모 : 1등급 80만원, 2등급 50만원, 3등급 30만원

< 평가결과 환류체계도 >



### 3. 변화관리 계획

#### 3-1. 업무프로세스 개선

##### □ 근무시간 자율설계

- 개인이 자신의 역량을 최대한 발휘할 수 있는 근무시간을 자율적·효율적으로 설계하도록 하여 조직 생산성 제고
  - 자기개발, 자녀 돌봄 등으로 근무시간 선택제 등을 희망하는 직원이 신청할 수 있도록 자체교육을 실시하고 신청방법 안내
  - 필요에 따라 점심시간(12~13시) 앞 또는 뒤 1시간을 자율적으로 붙여 사용하는 점심시간 연계 유연근무제 적극 활용
- 유연근무활용이 증가하더라도 조직 전체 생산성이 유지·향상될 수 있음을 전체 구성원이 인식하고 이를 조직문화 개선 동력으로 사용

## □ 집중근무시간 운영

- 위원회 업무 특성을 감안하여 하루 중 업무효율이 가장 높은 시간을 핵심근무시간(Core Time)으로 정하여 업무 몰입
  - 집중근무시간에는 전화, 인터넷, 티타임 등 사적인 용무와 휴식을 금지하고, 회의, 대면결재 대기 등 업무 집중을 저해시키는 행위 자제
  - 주어진 업무시간 안에 일을 끝낼 수 있도록 업무지시는 가능한 오전에 실시하고, 바로톡을 통해 업무시간 내에서 단체대화 활용
  - 근무혁신방안 추진으로 인한 생산성 저하에 관한 상급자의 우려 및 만성적 초과근무를 지속해온 조직원의 관성을 축소

## 3-2. 조직문화 개선

### □ 유연근무제 활용 확산

- 코로나19 등으로 언택트 근무형태가 뉴노멀(New Normal)인 시대에 대비하여 유연근무제가 조직문화에 정착되도록 노력
  - 밀레니얼 세대가 전체인원(322명) 중 38.5%(124명)인 상황에서 유연한 근무환경 제공, 출퇴근 시간 절감 등 젊은 세대가 공감할 만한 실질적 변화 제공하여 조직구성원의 삶의 질 개선
  - 재택근무 등 유연근무활용에 대한 구성원 인식전환 및 간부직 직원의 솔선수범을 유도하기 위한 지표 수립·실천

### □ 연가사용계획 수립

- 개인별 부여된 연가를 자유롭게 사용할 수 있는 조직문화 조성으로 공직 생산성을 향상시키고 일과 삶의 균형을 지원

- '21년 권장연가 일수(15일)를 반영하여 개인별 연간 연가사용계획을 수립하고 부서장은 특정시기에 편중되지 않도록 연가계획 조정
- 간부직 공무원의 연가사용 활성화를 위해 과·팀장 이상 부서장은 매월 연가사용계획 수립·실시
- 개인의 재충전이 전체 생산성 향상에 긍정적 효과가 있음을 조직이 학습하고 사무실 근무보다 성과를 중시하는 문화 정착

#### □ '가족 사랑의 날' 운영

- '가족 사랑의 날'을 주2회(수, 금) 운영으로 자기계발 및 여가생활 충족을 통해 가족 친화적인 직장문화 정착
- '가족 사랑의 날'은 원칙적으로 시간외수당을 미지급하고 국회, 예산 등 특별한 사유가 인정되는 경우에만 예외적으로 인정
- 정시퇴근 유도를 위해 구내방송으로 '가족 사랑의 날'을 공지하고 부서별로 순회하여 정시 퇴근 독려

#### □ 권장연가제 및 연가저축제 운영

- 연가사용 활성화를 위해 당해 최소 사용해야 할 연가일수를 공지하고 권장연가일수를 제외한 잔여 연가 중 일부를 저축
- 권장연가일수 대비 미사용 연가일수는 연가보상비 지급일수에 제외
- 연가사용 활성화 차원에서 연가보상 작업시 1~2일을 저축연가로 전환

### 3-3. 직원교육 강화

#### □ 다양한 시책교육을 통한 주요 국정과제 공유·확산

- 국정철학 이해도를 높이기 위해 전 직원 대상으로 외부강사 초빙 교육 및 자체교육 실시
- 연간 교육훈련 시간의 40% 이상을 공직가치, 국정철학과 연계한 부처 지정학습 이수를 의무화
- 공직가치 내재화를 위해 사이버 교육을 통한 반부패, 청렴교육 이수

#### □ 공통역량 강화를 위한 맞춤형 교육프로그램 운영

- 직무역량 향상을 위한 맞춤형 전문교육을 실시하고 글로벌 역량 강화를 위한 외국어 청취 및 전화외국어 과정을 운영
- 청렴문화를 정착시키기 위해 전 직원의 연중 다양한 청렴활동에 대해 마일리지를 부여하여 평가 결과에 따른 보상방안 마련

#### □ 성과제고를 위한 교육훈련 관리 강화

- 직장 내 일과 학습을 연계한 비정형 학습도 상시학습 시간으로 인정할 수 있도록 상시학습 인정기준을 정비하여 학습 효율성 제고
- 직원이 조직목표와 연계한 자기개발계획서 수립 시 개인의 부족 역량을 제시하고 조직목표 달성에 필요한 과정을 추천하는 코칭 실시

### 3-4. 효율적 예산집행 등을 통한 방송통신정책 추진 지원

- 예산집행심의회를 구성·운영하여 집행과정상 발생하는 문제점을 개선하고, 예산 조기집행 달성을 위한 점검 추진
- 보조사업자 선정에 대한 공모절차 도입을 통해 사업자간 경쟁체제를 도입하여 예산집행 및 정책의 품질 제고

- 예산 및 기금 사업관리지침과 국고보조금 통합관리 시스템의 사업수행 계획서 양식, 부속서류 등을 일원화하여 불필요한 서류요청 관행 개선

### 3-5. 성과지표 관리방법 개선

#### □ 성과지표 관리방법

- 방송통신위원회 성과관리과제 성과지표 대표성 연구결과('16년)로 도출된 과제별 예비성과지표 발굴 및 관리(지표 POOL)
  - '21년도 성과관리 시행계획 수립 시 관리과제의 성과지표 선정에 참고 자료로 활용
- 성과관리 수준제고를 위해 국 총괄담당 등으로 성과관리 T/F 구성·운영
  - 성과관리과제 및 성과지표 설정을 위한 회의, 워크숍 등 개최 추진
- 성과관리 제도개선 및 위원회 내 성과주의 확산방안 마련을 위한 타 부처 우수사례 벤치마킹
- 사후규제 업무 위주인 방통위 업무특성을 고려하여 국민 눈높이에 맞게 정책소통을 강화하고 이를 평가에 반영
  - 정책토론·공청회·이해관계자 간담회 등 업무 유형별 다양한 의견수렴
- 자체평가위원회를 적극 활용하여 성과지표 선정, 관리에 대한 자문을 충분히 반영하고 성과지표의 합리성 확보

#### □ 성과지표의 정책대표성 제고

- 전략목표 수준의 기관대표 성과지표를 발굴하여 총체적인 업무성과를 측정할 수 있도록 구성

- 성과지표는 성과목표의 궁극적인 효과를 측정할 수 있는 ‘결과지표’ 위주로 설정하고, 가급적 정량지표(계량지표)를 사용
- 성과지표의 구체성·명확성이 떨어지는 복합지표는 과제를 대표할 수 있는 단일지표로 개발 노력

#### □ 성과지표의 변별력 강화

- 성과지표 목표 수준을 보다 도전적으로 설정하여 평가 시 과제 간 변별력을 확보하고 정책개선 효과증진 노력
- 목표치의 적극성을 고려한 성과지표별 가중치를 반영하여 도전적인 성과지표 설정을 유도

### 4. 현장의견의 정책반영 계획

#### □ 정책대상별 유형별 의견수렴 절차 강화

- 자체평가 평가지표 중 ‘현장의견 수렴 및 정책반영, 관계부처·부서 간 협업 노력도’ 점수를 15점으로 높게 부여
- 정책추진단계별(수립-집행-환류)로 이해관계자, 정책고객 및 국민 등을 대상으로 현장방문, 설명회, 공청회, 관계기관·부서 간 협업 등 정책에 대한 이해와 동의를 얻고자 하는 노력도를 평가에 반영
- 정부 운영에 ‘시민적 권리로서 민주적 의사결정과 참여의 실현\*’ 등 사회적 가치\*\* 실현을 위한 혁신활동 노력도를 평가에 반영

\* 민주적인 의사결정과 시민참여를 통한 국민주권 국가 실현을 위한 정부 운영방식 개선, 참여기회 확보, 참여수준 심화 등

\*\* 사회·경제·환경·문화 등 모든 영역에서 공공의 이익과 공동체의 발전에 기여할 수 있는 가치

< '21년도 관리대상 과제 및 의견수렴 방법 >

- 대상과제 : '21년도 성과관리시행계획 관리과제 25개
- 의견수렴 : 과제별 특성에 따라 국민, 정책고객집단, 시민사회 등의 의견을 정책토론·이슈토론·간담회·설문조사 등을 통해 수렴
- 전담부서 : 과제담당부서
- 관리체계 : 과제별 의견수렴 결과 및 정책반영도를 자체평가 시 평가항목에 반영하여 관리

□ 방송통신정책과정에 국민참여 보장

- '국민의 목소리'가 정책에 반영될 수 있도록 국민과 함께하는 공개 토론 또는 공론화위원회를 통해 논의 절차 마련
- 주요정책의 수립·집행·환류 전 단계에 걸쳐 국민과 전문가가 참여하여 정책을 재설계하는 국민정책참여단 운영
- 전담부서(혁신기획담당관)를 지정하여 과제 발굴 및 관리

□ 정책참여 활성화

- 성과관리 시행계획 관리과제별 현장의견 수렴 외 '방통위 홈페이지'를 활용(온라인, 모바일)하여 방통위 정책에 대한 대국민 의견 청취
  - 주요 국정과제 및 정책, 국민 관심이슈 등에 대해 의견제시, 찬반토론, 설문조사, 공모 등 다양한 방법으로 운영
  - 안전관리 담당자(행정법무담당관 제안담당)를 지정하여 등록안전, 안전 검토, 진행사항 등을 주기적으로 점검
- 각 부서별로 국민제안 안전 발굴 및 참여 실적을 '행정관리역량평가'에 반영하여 활성화 유도

<국민제안 의견수렴 방법>

구 분	주요내용	진행방식
전자공청회	입법안, 입법예고 등 정형화된 사안에 대한 의견수렴	자유토론
대화 (국민생각함)	「국민생각함」을 활용한 정부 주요정책, 국민생활 밀접 과제 등에 대한 자유로운 형식의 의견수렴	자유토론
투표·설문	「국민생각함」을 활용하여 다양한 정책에 대한 국민들의 온라인 찬반 투표 및 설문조사 실시	투표 및 설문조사
아이디어 공모	방송통신 정책 및 규제 개선 등에 대한 아이디어를 공모하여 정책 반영 및 우수제안 포상	공모

□ ‘정책고객대표자 회의’ 운영

- 방송통신 주요정책 관련 정책고객 대표자와 간담회를 개최하여 소통과 협력을 통한 고객만족도 제고
  - 산·학·연 직능별 대표성과 소비자·노인·장애인 등 분야별 대표성을 고려하여 선정
    - ※ 학계, 법조계, 연구계, 소비자, 시청자, 여성 등 다양한 분야 전문가 참여(22명)
  - 연 2회(상·하반기) 개최를 원칙으로 하고 필요시 추가로 개최하며, 방송통신 현안관련 국별 주요정책 설명 및 의견수렴 방식으로 진행

## [붙임]

1. 성과지표 현황
2. 관리과제와 국정기조 등 연계 현황



1. 총괄현황

(단위: 개)

구분		성과지표					
		소계	지표성격				정량지표
			투입	과정	산출	결과	
전략목표	4	3	0 (0%)	0 (0%)	2 (66.6%)	1 (33.3%)	3 (100%)
성과목표	8	10	0 (0%)	0 (0%)	8 (80%)	2 (20%)	9 (90%)
관리과제	25	45	0 (0%)	0 (0%)	27 (60%)	18 (40%)	33 (73.3%)

2. 전략목표별 성과지표 현황

전략목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'25년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
I. 방송의 자유와 독립성을 신장하고 미디어의 건강한 발전을 도모한다.	①방송사업자 공정성 관련 제재 건수(건)	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	23	정량	산출	
II. 방송통신 이용자의 주권을 강화한다.	①통신·인터넷시장 제재건수(건)	연간 전기통신사업법, 단말기 유통법상, 위치정보법상 제재 건수 집계	6	정량	산출	
III. 방송시장의 공정한 환경을 조성하고 미디어 복지를 제고한다.	①방송사업자 방송사업매출액 (조원)	과년도 지상파방송·지상파 DMB·유선방송·위성방송·방송채널사용사업자의 방송 사업 매출액 합계	21.1	정량	결과	

### 3. 성과목표별 성과지표 현황

성과목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
<b>I. 방송의 자유와 독립성을 신장하고 미디어의 건강한 발전을 도모한다.</b>						
I-1. 방송의 사회적 책임을 강화하고 미디어 환경변화에 대응한다.	①방송의 사회적 책임 제고율(%)	① + ② ① 시청자미디어센터 이용자 만족도 × 0.5 ※ 5점 리커트 척도(만족도 목표치 92.6을 100점으로 환산) ② 재난방송 음영지역 기술 지원 터널 수 목표 달성도 × 0.5 ※ '21년 목표 : 300개	100	정량	산출	
I-2. 재허가재승인을 통해 방송의 공정성·공익성을 제고한다.	①재허가재승인 조건이행률(%)	[(방송의 공적책임 및 공정성 관련 지상파 재허가 조건 이행 건수 / 방송의 공적책임 및 공정성 관련 지상파 재허가 조건 수) × 0.5] + [(방송의 공적책임 및 공정성 관련 종편PP 재승인 조건 이행 건수 / 방송의 공적책임 및 공정성 관련 종편 PP 재승인 조건 수) × 0.5]	90	정량	산출	
<b>II. 방송통신 이용자의 주권을 강화한다.</b>						
II-1. 통신서비스 이용자 보호 및 권익증진에 기여한다.	①통신시장 불공정행위 개선 건수(건)	실태점검 및 제도개선을 통한 개선실적	8	정량	산출	
II-2. 안전하고 건전한 인터넷 이용문화를 조성한다.	①팩트체크 결과물(건)	팩트체크 결과물 건수	104	정량	결과	
<b>III. 방송시장의 공정한 환경을 조성하고 미디어 복지를 제고한다.</b>						
III-1. 방송시장 환경을 개선하여 시청자 복지를 제고한다.	①시청각장애인 TV 저소득층 누적 보급률(%)	(저소득층 시·청각장애인 누적 보급대수 / 저소득층 시·청각 장애인 수) × 100	100	정량	산출	
III-2. 방송산업 발전을 위한 기반을 구축한다.	①방송산업 발전 기반 구축도(%)	(①외주제작 정책만족도 + ②중소기업 방송광고 제작지원 성과도) / 2	84.2	정성	결과	
<b>IV. 기관 효율성 제고 및 대내외 협력 강화하여 정책성과를 극대화한다.</b>						
IV-1. 신뢰받는 방송통신 행정을 구현한다.	①주요 업무계획 이행상황 점검률(%)	(이행과제 건수/세부과제 건수)×100	100	정량	산출	
	②규제심사 절차 준수도(%)	심사절차 준수 건수 / 총 심사건수×100	65%	정량	산출	
IV-2. 대내외 협력을 강화하여 기관 신뢰도를 제고한다.	①국제 컨퍼런스·회의 등 국제행사 활동 건수	국제 컨퍼런스 및 회의 등 국제행사 참여 실적	2	정량	산출	
	②보도자료 온라인 콘텐츠 제작률(%)	온라인 콘텐츠 게재건수/보도자료 배포건수	100	정량	산출	

#### 4. 관리과제별 성과지표 현황

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
<b>I. 방송의 자유와 독립성을 신장하고 미디어의 건강한 발전을 도모한다.</b>							
<b>I-1. 방송의 사회적 책임을 강화하고 미디어 환경변화에 대응한다.</b>							
① 융합 환경 대응을 위한 방송제도 기반 마련	① 미디어환경변화 대응을 위한 제도 개선 추진율(%)	① + ② ① 시청각미디어서비스 관련법 정비 추진율(0.7) 연구반 운영X0.2+이해관계자 등 의견수렴X0.2+법안 마련X0.3 ② 공영방송 협약제도 도입 추진율(0.3) 공영방송 협약제도 도입 추진반 운영X0.1+협약(안)마련X0.2		92	정량	산출	
		① 시청자미디어센터 이용자 수(만명)	전국 시청자미디어센터 이용자 수 합계	89.6	정량	산출	
② 전 국민 대상 미디어 교육 강화	② 미디어교육 이수율(%)	(미디어교육 수료인원 / 미디어교육 수강인원)x100	92	정량	산출		
	③ 시청자미디어센터 이용자 만족도(점)	5점 리커트 척도 (100점 만점 환산)	92.6	정량	결과		
③ 지역방송 및 중소방송 활성화	① 제작지원 프로그램 시청·청취 만족도(점)	제작지원 프로그램 시청·청취자 만족도를 정량화된 설문을 통해 계량 측정 (7점척도 설문을 백분율로 환산)	87.2	정성	결과		
	② 방송사 자체제작 투자비율(%)	제작지원 프로그램에 대한 (방송사 자체제작비/정부지원금을 포함한 총 제작비) × 100 (%)	32	정량	산출		
④ 신속정확한 재난방송 관리체계 강화	① 방송통역 수어통역사 재교육 수료인원 및 만족도(점)	① + ② ① 수어통역사 재교육 수료인원(목표 100명) × 0.5 ② 수어통역사 재교육 만족도(목표 75점) × 0.5	87.6	정성	결과		
	② 방송재난 대비 중요방송시설 안전점검율(%)	[21년도 안전점검 시설 수 / 안전점검 대상 총 시설 수(104개소)]x100	90	정량	산출		
<b>I-2. 재허가재승인을 통해 방송의 공정성·공익성을 제고한다.</b>							
① 지상파방송의 공적 책무 강화	① 지상파방송의 공적 책무 제고율(%)	[(재허가 세부계획 반영건수/재허가 사전 기본계획 수립시 세부계획으로 위임한 건수) × 0.5] + [(지상파 재허가 조건 이행 건수 / 지상파 재허가 조건 수) × 0.5]		95	정량	산출	
		① 종편·보도채널의 공적 책무 강화	① 종편·보도PP의 공적책무 제고율(%)	[(승인제도 개선방안 마련 × 0.5) +(방송의 공적책임 등 관련 종편PP 재승인 조건 이행 건수 / 방송의 공적책임 등 관련 종편PP 재승인 조건 수 × 0.5)]	95	정량	산출

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비고	
					정량화	성격		
<b>II. 방송통신 이용자의 주권을 강화한다.</b>								
<b>I-1. 통신서비스 이용자보호 및 권익증진에 기여한다.</b>								
	① 온라인플랫폼 이용자 권의 보호 강화 및 통신분쟁조정 활성화	①온라인 플랫폼 정책 개선 건수(건)	정책 개선 건수를 결과물로 실적 산정	3	정량	산출		
		②통신분쟁 신청처리 건수(건)	통신분쟁 조정 처리 건수	343	정량	산출		
	② 통신시장의 공정경쟁 환경조성	①유선시장 전기통신 사업법령 가이드 준수율 (%)	[(경품가이드 준수율+허위· 과장 광고 가이드준수율)/2]* 100	86	정량	산출		
	③ 이동통신 단말기 유통의 불공정행위 개선	①단말기유통법 온라인 준수율(%)	(이동전화 불공정행위 온라인 모니터링 준수 건수/이동전화 불공정 행위 온라인 모니터링 총 건수) ×100	82	정량	산출		
	④ 통신서비스 이용자 역량 강화 및 보호기반 조성	①통신서비스 피해 예방교육 역량 향상률(%)	[(계층별 교육후 역량 점수 - 교육전 역량 점수) / 교육전 역량점수] × 100	17.5	정량	산출		
		②통신서비스 이용자 보호 업무 만족도 (점)	∑이동통신사업자 만족도 점수/이동통신사업자 수	82.5	정성	결과		
	<b>II-2. 안전하고 건전한 인터넷 이용문화를 조성한다.</b>							
	① 이용자 불편 해소 및 위치정보의 안정성·활용 강화	① 휴대전화·이메일 스팸 수신량(통) (하향지표)	휴대전화·이메일 이용자 각1,500명 대상 1인당 월 평균 수신량 측정	14	정량	산출		
②위치정보 사업화 지원 만족도(점)		(신규 B/M 발굴 사업화 지원 수혜자만족도 ×0.5)+(오프라인컨설팅 수혜자 만족도×0.5)	90	정성	결과			
③인터넷윤리교육 만족도(점)		교육수혜자를 대상으로 교육종료 후 만족도 조사	88.7	정성	결과			
② 건전한 인터넷 이용환경 구축	① 특수유형부가통신 사업자 불법정보 기술적 조치 개 선율(%)	[(상시점검 등을 통한 기술적 조치 개선(차단) 건수/목표) ×0.5] ×100 + [(불법음란정보 특징값 (해시, DNA) 방심위 제 공건수/목표) ×0.5]×100	100	정량	결과			
	② 불법촬영물 등 유통방지 기술 성능평가 수행률(%)	필터링 기술 성능평가 신청 대비 처리율 (50%) + 성능평가 환경구축 및 절차 마련 건수(2건) 달성률 (50%)	95	정량	산출			

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
<b>III. 방송시장의 공정한 환경을 조성하고 미디어 복지를 제고한다.</b>							
<b>III-1. 방송시장 환경을 개선하여 시청자 복지를 제고한다.</b>							
	① 건전한 방송프로그램 제작 환경 조성	① 방송프로그램의 품격 향상도(점)	[(방송심의활동 효과 만족도 3개 항목 각 7점 척도 평균 점수)/7]*100	63.9	정성	결과	
	② 방송소외계층 방송 접근권 확대	① 장애인방송 이용자 만족도(점)	(자막방송만족도×0.87)+(수어방송만족도×0.04)+(화면해설방송만족도×0.09)	94	정성	결과	
	③ 방송시장 공정경쟁 환경 조성	① 방송 및 방송광고 시장 불공정행위 개선 인식도(점)	리커트 5점 척도 측정 후 100점 기준으로 환산	73.2	정성	결과	
<b>III-2. 방송산업 발전을 위한 기반을 구축한다.</b>							
	① 방송콘텐츠 경쟁력 기반 확충	① 외주제작시장 환경 개선 만족도(점)	외주제작 정책만족도 조사 1차-2차 평균 *5점 척도 평균을 100점 만점 환산	84.2	정성	결과	
		② OTT산업 활성화 정책 추진 노력도(%)	(실무협의체 개최 횟수)/4*100(%)	100	정량	산출	
	② 중소기업 방송광고 활성화 지원	① 중소기업 방송광고 제작지원 성과도(점)	(기업성장 기여도×0.5) + (사업 만족도×0.5)	4.21	정성	결과	
		② 방송광고시장 활성화 기여도(배)	방송광고집행액 / 방송광고제작지원액	6.65	정량	결과	
	③ 시청점유율 조사 타당성 제고	① 시청점유율 조사 신뢰성 개선도(%)	(패널 대표성 향상률 x 0.6) + (개선사항 이행률 x 0.4)	91	정량	산출	
<b>IV. 기관 효율성 제고 및 대내외 협력 강화하여 정책성과를 극대화한다.</b>							
<b>IV-1. 신뢰받는 방송통신 행정을 구현한다.</b>							
	① 원활한 정책 수행 및 정부 혁신 선도	① 국정과제이행상황 점검률(%)	{(점검횟수/4)×80%} + {( '21년 국정과제 성과 지표 ①+②+③+④+⑤+⑥이행률* )×20% } ※① 방송의 공정성 보장을 위한 재허가(승인)조건 이행률 ② 방송 보도·제작·편성의 자율성 확보를 위한 재허가 조건 이행률 ③ 해외사업자 자율규제 이행률 ④ 시청자미디어센터 이용자수 ⑤ 불법정보 차단 건수 ⑥ 인터넷 윤리교육 참여자수	100	정량	산출	
		② 혁신과제 이행률(%)	(이행과제 건수/ ) 과제 건수) × 100	100	정량	산출	
	② 사회적 재난 및 비상대비 관리체계 강화	① 주요정보통신기반 시설 정보보호 수준율(%)	AL(%)=(T/5)×100 ※ AL : 수준율 T : 전체 기관의 수준평가 점수 평균(5점 만점)	81.2	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비고
					정량화	성격	
		② 사회적 재난 대응 실적(%)	$\{[(\text{코로나 백신 가짜뉴스 제보건 처리건수/접수건수}) \times 0.6] + [(\text{연간 대국민 홍보 활동 * 건수} / 12) \times 0.4]\} \times 100$ * 보도자료, 카드뉴스, 방송송출물 등	100	정량	산출	
		③ 비상대비 및 보안점검 달성률(%)	$\{[(\text{자원조사 실시업체/자원조사 대상업체}) \times 0.5] + [(\text{보안점검 기관수/보안점검 목표 기관수}) \times 0.5]\} \times 100$	100	정량	산출	
	③ 규제혁신 지속적 추진	① 기존 규제정비 과제 이행률(%)	$\text{이행률(%)} = (\text{기존규제 정비 이행과제수} / \text{기존규제정비 과제수}) \times 100$	100	정량	산출	
	④ 국정가치를 실천하는 공직문화조성	① 국정과제 교육 활성화(시간)	총 교육 이수시간 합계 / 4급이하 현원(과장급 포함)	20.1	정량	산출	
		② 간부직 근무혁신 실천율(%)	$(\text{12일 이상 유연근무를 사용한 4급 이상 공무원 비율}) / 55\% * 50\% + (\text{4급 이상 연가사용일수의 합} / \text{4급이상 직원 수}) / 13\text{일} * 50\%$	100	정량	산출	
		③ 적극행정 활성화(%)	적극행정 우수사례 및 우수 공무원 선발 건수/8건*100%	100	정량	산출	

IV-2. 대내외 협력을 강화하여 기관 신뢰도를 제고한다.

① 대국민·대언론 정책 소통 강화	① 정책홍보 활성화율(%)	$(\text{보도자료 배포건수} / 200\text{건}) * 60\% + (\text{오보대응 건수} / \text{오보 모니터링 건수}) * 40\%$	95	정량	산출	
	② 대국민·대언론 정책소통만족도(점)	(대국민만족도 50% + 대언론 만족도 50%)	77.1	정성	결과	
② 온라인을 통한 대국민 소통 강화	① 국민참여 콘텐츠 실적(건)	방통위 정책기자단 제작 콘텐츠 및 국민 의견 제안 등 기반 콘텐츠 제작 또는 게재 건수	120	정량	산출	
	② 유튜브 채널 구독자 수(명)	'21년 12월 말일 기준 유튜브 구독자 숫자	13,110	정량	결과	
	④ 페이스북 채널 구독자수(명)	'21년 12월 말일 기준 페이스북 구독자 숫자	31,700	정량	결과	
③ 방송통신 국제협력강화	① 방송통신 국제협력 만족도(점)	$[(\text{방송통신 인프라 강화만족도}) \times 0.5] + [(\text{방송공동제작 협력 강화 만족도}) \times 0.5]$	72	정성	결과	
	② 남북방송통신 교류 정책 만족도(점)	남북 방송통신 교류 분야 정책 만족도	81	정량	결과	

성과 목표	관리과제	국정목표 연계 (과제명 및 과제코드)
<b>I. 방송의 자유와 독립성을 신장하고 미디어의 건강한 발전을 도모한다.</b>		
<b>1. 방송의 사회적 책임을 강화하고 미디어환경변화에 대응한다.</b>		
	① 융합 환경 대응을 위한 방송제도 기반 마련	이용자 중심의 미디어복지 구현 (국정 70-1) 미디어융합시대 방송의 공적책무 강화 (업무 1-1) 미디어산업 활력제고(업무 3-1)
	② 전 국민 대상 미디어교육 강화	이용자 중심의 미디어복지 구현 (국정 70-1) 방송광고 제작지원 및 미디어리터러시 활성화를 통한 일자리 창출(정책61-2) 디지털미디어 소통역량 강화 (업무 4-3) 1·2·3차 전산업으로 5G, AI융합 확산 (한국판 뉴딜 1-1-2) 농어촌·취약계층 디지털 역량강화 지원 (한국판 뉴딜 3-2-3)
	③ 지역방송 및 중소방송 활성화	지역방송활성화로 균형발전의 디딤돌 역할 실현(국정 70-2) 방송통신산업 활성화를 통한 일자리 창출(정책 61-1) 미디어 공공성 강화(업무 1-2)
	④ 신속정확한 재난방송 관리체계 강화	이용자 중심의 미디어복지 구현 (국정 70-1) 재난방송 체계 고도화(업무1-3)
<b>2. 재허가제승인을 통해 방송의 공정성·공익성을 제고한다.</b>		
	① 지상파방송의 공적 책무 강화	언론의 독립과 공정성 회복(국정 4-1) 방송 제작·편성 자율성 확보 및 해직자 명예 회복(국정 4-2) 미디어 공공성 강화(업무 1-2) 미디어산업 활력제고(업무 3-1)
	② 종편·보도채널의 공적 책무 강화	언론의 독립과 공정성 회복(국정 4-1) 방송 제작·편성 자율성 확보 및 해직자 명예 회복(국정 4-2) 미디어융합시대 방송의 공적책무 강화 (업무 1-1) 미디어 공공성 강화(업무 1-2)
<b>II. 방송통신 이용자의 주권을 강화한다.</b>		
<b>1. 통신서비스 이용자보호 및 권익증진에 기여한다.</b>		

성과 목표	관리과제	국정목표 연계 (과제명 및 과제코드)
	① 온라인플랫폼 이용자 권익 보호 강화 및 통신분쟁조정 활성화	ICT 성장에 따른 이용자 보호대책 강화 (국정 33-9) 공정경쟁 환경 조성(업무 3-3) 국민불편 원스톱 해결(업무 4-1) 지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화(업무 4-4)
	② 통신시장의 공정경쟁 환경조성	통신시장 투명성 확대를 통한 이용자 후생 증진(국정 31-6) 공정경쟁 환경 조성(업무 3-3)
	③ 이동통신 단말기 유통의 불공정행위 개선	통신시장 투명성 확대를 통한 이용자 후생 증진(국정 31-6) 국민불편 원스톱 해결(업무 4-1)
	④ 통신서비스 이용자 역량 강화 및 보호기반 조성	ICT 성장에 따른 이용자 보호대책 강화 (국정 33-9) 공정경쟁 환경 조성(업무 3-3) 국민불편 원스톱 해결(업무 4-1)
<b>2. 안전하고 건전한 인터넷 이용문화를 조성한다.</b>		
	① 이용자 불편 해소 및 위치정보의 안정성·활용 강화	건전한 인터넷 이용환경 조성(국정 70-5) ICT 성장에 따른 이용자 보호대책 강화 (국정 33-9) 방송통신산업 활성화를 통한 일자리 창출(정책 61-1) 디지털성범죄물 등 불법정보 대응 강화 (업무 2-3) 건전한 디지털 이용환경 조성(업무 2-4) 지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화(업무 4-4)
	② 건전한 인터넷 이용환경 구축	인터넷 표현의 자유 증진 및 제도개선 (국정 4-3) 건전한 인터넷 이용환경 조성 (국정 70-5) 민간 자율의 팩트체크 활성화 (업무 2-1) 허위조작정보 대응 강화 (업무 2-2)
<b>Ⅲ. 방송시장의 공정한 환경을 조성하고 미디어 복지를 제고한다.</b>		
<b>1. 방송시장 환경을 개선하여 시청자 복지를 제고한다.</b>		
	① 건전한 방송프로그램 제작환경 조성	일하는 아동의 권리보호 (아동정책 1-2-3-1)
	② 방송소외계층 방송접근권 확대	이용자 중심의 미디어 복지 구현 (국정 70-1) 장애인 등을 위한 방송 미디어 이용환경 조성(디지털포용 2-1) 소외계층 미디어 복지 격차 해소

성과 목표	관리과제	국정목표 연계 (과제명 및 과제코드)
		(업무 4-2) 농어촌·취약계층 디지털 역량강화 지원 (한국판 뉴딜 3-2-3)
	③ 방송시장 공정경쟁환경 조성	미디어 상생환경 조성 및 방송광고시장 합리화(국정 70-4) 공정경쟁 환경 조성(업무 3-3)
<b>2. 방송산업 발전을 위한 기반을 구축한다.</b>		
	① 방송콘텐츠 경쟁력 기반 확충	미디어 상생환경 조성 및 방송광고시장 합리화 (국정 70-4) 플랫폼 혁신을 위한 최소규제 추진 (디미생 1-1) 공정한 콘텐츠 유통환경 조성 (디미생 4-2-1) 미디어산업 활력 제고(업무 3-1) 방송광고 규제체계 혁신(업무 3-2) 공정경쟁 환경 조성(업무 3-3)
	② 중소기업 방송광고 활성화 지원	방송광고 제작지원을 통한 혁신형 중소 기업 일자리 창출 유도(일자리 61-2) 공정경쟁 환경 조성(업무 3-3)
	③ 시청접유율 조사 타당성 제고	미디어산업 활력 제고(업무 3-1)
<b>IV. 기관 효율성 제고 및 대내외 협력 강화하여 정책성적을 극대화한다.</b>		
<b>1. 신뢰받는 방송통신 행정을 구현한다.</b>		
	① 원활한 정책 수행 및 정부혁신 선도	
	② 사회적 재난 및 비상대비 관리체계 강화	
	③ 규제혁신 지속적 추진	
	④ 국정가치를 실천하는 공직문화 조성	
<b>2. 대내외 협력을 강화하여 기관 신뢰도를 제고한다.</b>		
	① 대국민·대인론 정책소통 강화	
	② 온라인을 통한 대국민 소통강화	
	③ 방송통신 국제협력 강화	미디어 공공성 강화(업무 1-2)