

# 국민에게 한 발 더 다가서는 「정부혁신 실행계획」

2020. 5.



방송통신위원회





# 목 차

<b>I. 공통자율 추진과제</b> .....	<b>1</b>
1. 국민 참여의 폭과 깊이를 대폭 확대하는 기반 마련 .....	3
2. 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내·제공 .....	13
3. 디지털 기술의 과감한 도입을 통한 공공서비스의 획기적 개선 .....	40
4. 국민이 신뢰할 수 있는 공정행정 확립 .....	50
5. 디지털 기반 업무 효율화 .....	63
6. 업무 자동화(RPA) 도입 .....	78
<b>II. 기관별 계속 추진과제</b> .....	<b>82</b>
<b>III. 정부혁신 확산 방안</b> .....	<b>102</b>
[붙임] 정부혁신 주요사업 홍보 연간 추진일정 .....	106



# I. 공통자율 추진 과제

국민의 내일을 위한 정부혁신

보다 나은 **방통위**

# I. 공통자율 추진과제 총괄표

혁신과제	부서명	비고
<b>① 국민 참여의 폭과 깊이를 대폭 확대하는 기반 마련</b>		
① 예산편성 국민참여 공모제	재정팀	신규
② 부내 정책평가시 국민참여 확대	의안·정책관리팀 혁신기획담당관	신규
③ 방송사 재허가(재승인)시 국민참여 확대	지상파방송정책과 방송지원정책과	신규
<b>② 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내·제공 확대</b>		
① 장애인용 TV 무료 보급 등 미디어접근권 향상 지원	미디어다양성정책과	신규
② 결합상품 해지절차 간소화를 위한 원스톱 전환시스템 도입	통신시장조사과	신규
③ 소상공인 맞춤형 광고서비스 지원	방송광고정책과	신규
④ 영어자막 등 재난취약계층을 위한 재난방송 강화	재난방송관리팀	신규
⑤ 코로나19·미세먼지 등에 대한 재난방송 강화	재난방송관리팀	신규
⑥ 학생·소외계층·마을단위 맞춤형 미디어교육 확대	지역미디어정책과	신규
⑦ 전국민 대상 계층별·맞춤형 인터넷 윤리교육 제공	인터넷윤리팀	신규
<b>③ 디지털 기술의 과감한 도입을 통한 공공서비스의 획기적 개선</b>		
① 음성인식 기반 음성·자막 변환시스템 개발 및 서비스 운영	미디어다양성정책과	신규
② 사이버안심존 앱 기능 개선 및 보급 확대	인터넷윤리팀	신규
③ 공공 DNA DB 운영을 통한 디지털성범죄 영상물 유통 방지	인터넷윤리팀	신규
<b>④ 국민이 신뢰할 수 있는 공정행정 확립</b>		
① 공직사회 내의 반칙과 부당한 특권 해소	감사팀	신규
② 엄격한 방송사 재허가(재승인) 심사 실시	지상파방송정책과 방송지원정책과	신규

혁신과제	부서명	비고
③ 방송법 위반행위에 대한 과태료 기준 합리화	방송기반총괄과	신규
<b>⑤ 디지털 기반 행정업무 효율화</b>		
① 스마트업무시스템 활용 활성화를 통한 업무효율화	정보보안팀	신규
② 통신분쟁 온라인 대면조정·실시간 처리확인 시스템 구축·운영	이용자정책총괄과	신규
③ 온라인 본인확인서비스 사각지대 개선	개인정보보호윤리과	신규
④ 차세대 휴대전화 스팸 간편신고 시스템 도입	인터넷이용환경개선팀	신규
⑤ 지리정보 융합 재난 그래픽 표출 시스템 구축·운영	재난방송관리팀	신규
<b>⑥ 단순·반복 업무에 대한 자동화(RPA) 추진</b>		
① AI·빅데이터를 활용한 스팸 차단 자동화 시스템 개발	인터넷이용환경개선팀	신규

## Ⅱ. 공통자율 추진과제

### 1 국민 참여의 폭과 깊이를 대폭 확대하는 기반 마련

#### ①-방통위-1 신규 예산편성 국민참여 공모제

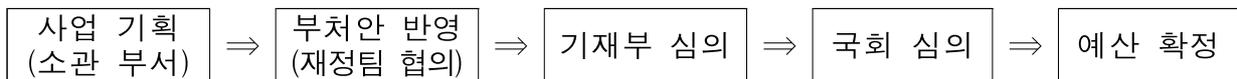
주관부서	혁신기획담당관 재정팀	관련 협업기관	-
담당자	성재식 사무관	연락처	02-2110-1375

#### □ 추진배경

- 방통위 예산 편성 과정에 수혜 대상인 국민들의 다양한 아이디어를 반영함으로써 방통위 업무에 대한 국민적 관심을 높이고 예산 사업 추진의 실효성을 제고하기 위해 '방통위 예산 공모제' 실시

#### □ 현황(문제점) 진단

- (개요) 방통위 예산의 경우 소관 부서가 그 필요성 등을 검토하여 예산사업을 기획하고 재정부서와 협의 후 부처 예산안에 반영, 기재부 및 국회 심의를 거쳐 확정



- (한계) 부처 예산 편성에 대한 의사결정은 방통위 내에서 이루어지고 기재부 및 국회 심의 과정에서는 해당 예산에 대한 증·감액 여부가 주로 논의되므로 예산 편성 관련 방통위 외부의 다양한 의견 수렴 절차 마련 필요

#### □ 추진방향

- 예산 사업의 최종 수혜자인 국민의 다양한 수요를 방통위 예산에 보다 효과적으로 반영할 수 있도록 '방통위 예산 공모제' 실시

#### □ 세부 추진사항(공모제 추진방안)

### ① 개 요

- 공모 기간 : '20.2.3(월)~2.28(금)
- 공모 대상 : 전 국민
- 공모 내용 : 방통위 예산(일반회계 및 방발기금)으로 추진할 수 있는 방송·통신 분야 신규 사업(기관 운영 관련 사업 제외)

### ② 심사방식

- 방통위 내·외부 인사가 참여하는 심사위원회를 구성하고, 심사기준을 마련하여 응모 건에 대해 심사하고 고득점 순으로 상위 5건 포상

### ③ 포 상

- 최우수상 1건 : 30만원 상당 상품권
- 우수상 4건 : 20만원 상당 상품권
- 기 타 : 참가 독려를 위해 사전 공지된 제출 양식에 맞춰 성실히 응모한 건에 대해 1만원 상당 상품권 제공(가용 예산 범위 내)

### □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 방통위 소관 부서 및 재정부서의 판단에 따라 방통위 예산 편성	○ 방통위 예산 편성 과정에서 국민들의 참여 확대 - 국민참여 예산공모 반영 2건이상

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ 방통위 내부 필요성 등에 의거한 예산 편성	○ 국민이 보다 실질적으로 효과를 체감할 수 있는 다양한 방송통신 사업을 발굴하여 미디어 복지 실현 ○ 방통위 업무에 대한 국민적 관심을 높이고 예산 사업 추진의 투명성 제고

### □ 과제 추진상 장애요인

○ 해당 없음

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

○ 해당 없음

**□ '20년 소요예산**

○ 비예산사업(포상금은 기본경비로 충당)

**□ 추진체계**

○ 해당 없음

**□ 추진일정**

○ 사업 공모(2.3~2.28), 심사위원회 운영 및 포상(3월 중), 부처 예산안 편성(5월말)

**□ 홍보계획**

○ 방통위 홈페이지 공고(2.3~2.28)

○ 전국 80여개 대학 신문방송학과 게시관에 공고문 게시(2월초)

주관부서	의안.정책관리팀 혁신기획담당관	관련 협업기관	-
담당자	맹규호 사무관 허성희 사무관	연락처	02-2110-1386 02-2110-1383

□ 추진배경

- 범정부 정부혁신 추진계획 중점추진방향(획기적인 국민참여 확대를 통한 사회문제해결 추진, '20.2월)
- 범정부적 ‘정책평가 단계의 국민참여 확대’ 추진(행안부)

□ 현황(문제점) 진단

- 정책평가 시, 정책 수요자인 국민의 평가결과 반영이 필요
  - 좋은정책 선정의 경우, 방통위 자체평가위원회 등의 평가만으로 ‘좋은 정책’의 최종 순위가 결정되는 방식을 개선하여 국민 참여의 폭을 넓힐 필요가 있음
- 선정 결과 공유 시에도 정책 수요자인 국민의 의견이 정책을 결정 또는 집행하는 공무원에게 공유될 수 있도록 할 필요가 있음

□ 추진방향

- (정책평가시) 정책에 대한 평가 또는 우수 정책 심시 시, 국민 참여의 폭과 비중 확대
    - 성과관리 자체평가시 정책고객 대상 만족도 국민평가 실시(7% 반영)
    - 방통위 ‘좋은 정책\*’에 대한 성과평가 시, 국민의 다양한 정책 기대 수준과 참여 요구에 부응하기 위해 운영 중인 <국민정책참여단>의 평가결과 반영
- \* ‘좋은 정책’은 매년 상·하반기 우수 정책을 선정하고 포상함으로써 방통위 주요 추진업무의 성과를 공유하고, 정책품질을 제고하기 위해 마련된 제도

- 기존 자체평가위원회 및 블로그기자단의 평가비율\*을 축소하여 <국민정책참여단>의 평가결과를 반영할 수 있도록 조정
- \* 자체평가위원회 평가점수(80%) + 블로그 기자단 평가점수(20%)
- 정량적 평가결과 이외에 다양한 정책개선 의견을 포함시킨 정성적 평가를 실시, 그 결과를 담당자와 공유하여 국민 참여의 폭을 확대
- (우수사례 선정시) 우수사례 심사·선정, 경진대회 등에 국민 추천·심사 비중을 높이고, 온라인을 통한 국민 공개평가 실시 및 결과 공유·피드백 등 환류 강화
- (평가제도 연계) 부서성과지표에 국민 온라인심사 활용실적 등 각종 정책평가 및 우수사례 선정시 국민참여 실적을 반영하여 국민참여 확대 동참 부서에 인센티브 제공

## □ 세부 추진사항

- 2020년 자체평가지행계획 수립
  - 자체평가지 국민 정책성과 만족도 평가점수 반영
- ‘좋은 정책’ 심사기준 및 평가방법 개선안 마련
  - <국민정책참여단>의 평가결과를 반영하고 정책에 대한 의견을 수렴하기 위한 세부기준(안) 마련

개선 전	개선 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자체평가위원회 평가점수(80%)</li> <li>- 블로그 기자단 평가점수(20%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자체평가위원회 평가점수(70%)</li> <li>- 블로그 기자단 평가점수 (15%)</li> <li>- 국민정책참여단 평가점수 (15%)</li> </ul>

- 정부혁신 우수사례 및 적극행정 우수사례 선정 추진
  - 우수사례 선발시 온라인 국민심사 실시

**□ 성과목표 및 기대효과**

○ 성과목표

시행 전	시행 후
○ 주요 추진업무의 성과평가에 국민참여 부족	○ 주요 추진업무의 성과를 공유하고 정책 품질을 제고하고, 국민의 다양한 정책 기대수준과 참여요구에 부응 - 정책평가 및 우수사례 선발시 국민참여 4회이상 실시

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 정책평가에 국민참여 및 성과공유 부족	○ 정책 공유를 통한 정책 품질 제고 ○ 주요 정책에 대한 국민의견 반영 확대

**□ 과제 추진상 장애요인**

○ 해당사항 없음

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

○ 해당사항 없음

**□ '20년 소요예산**

○ 해당사항 없음

**□ 추진체계**

○ 방통위 내부 과제로 별도의 추진체계는 필요 없음

**□ 추진일정**

○ 2020년 자체평가 시행계획 수립('20. 5월)

○ '좋은 정책' 심사기준 및 평가방법 개선안 마련('20.6월)

- 상·하반기 정책 공모 및 외부심사를 통한 '좋은 정책' 선정 및 결과 공유('20.7월, 12월)
- 정부혁신 우수사례 선발('20. 8~9월)

#### □ 홍보계획(일정)

- 상·하반기 '좋은 정책' 선정 결과 홍보('20.7월, 12월)
- 정부혁신 콘서트 개최 홍보('20. 9월)

주관부서	지상파방송정책과 방송지원정책과	관련 협업기관	-
담당자	권혁준 사무관 이혜련 사무관	연락처	02-2110-1421 02-2110-1431

□ 추진배경

- 방송사 재허가·재승인의 실질심사를 강화하고 심사 투명성 제고를 위해 국민참여 확대 및 국민과의 소통 강화 필요

□ 현황(문제점) 진단

- 방송법 제10조\*에 의거, 재허가·재승인 시 국민 의견을 반영하고, 반영 여부를 공표하여야 함
  - 그간, 우편·팩스·전자우편 등을 통해 국민의 의견을 청취해왔으나, 더욱 적극적인 국민 의견반영이 필요하다는 지적이 있어 개선 추진

\* 제10조(심사기준·절차) ② (중략) 방송통신위원회는 제1항의 규정에 의한 심사를 할 때에는 시청자의 의견을 공개적으로 청취하고, 그 의견의 반영 여부를 공표하여야 한다.

□ 추진방향

- 기존 의견청취 방식(우편, 팩스, 전자우편 등)에 홈페이지를 통한 의견 청취 방식 추가
- 「국민이 묻는다」 코너 신설하여 재허가·재승인 심사 시 국민의 의견을 더욱 적극적으로 반영

□ 세부 추진사항

- 방송통신위원회 홈페이지 등을 통해 국민은 1)재허가·재승인 대상 방송에 대한 의견, 2)방송 대표자에게 묻고 싶은 사항(국민의 묻는다)의 2가지 사항을 방송통신위원회에 제출

- 방송통신위원회는 접수된 국민 의견을 법인 대표자 의견청취 시에 대표자에게 질의하고 답변을 청취
- '20년 상반기 재승인 심사 시, 「국민이 묻는다」 운영 계획을 SNS(페이스북, 트위터, 블로그 등) 등을 통해 홍보하였으며, 하반기 심사 시에도 SNS 등을 통한 홍보 예정

## □ 성과목표 및 기대효과

### ○ 성과목표

시행 전	시행 후
○ 재허가·재승인 심사의 국민참여 방식 제약 (우편, 팩스, 전자우편만 가능)	○ 국민참여 방식 확대를 통한 국민참여도 제고 - 국민의견 청취 확대를 위해 홈페이지에 「국민이 묻는다」 코너 신설하여 운영하고, 그 반영 여부를 방송통신위원회 공고를 통해 공표

### ○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 국민참여 확대를 통한 심사의 투명성 제고 필요	○ 국민의견을 심사에 적극적으로 반영하여 심사의 투명성을 제고

## □ 과제 추진상 장애요인

- 동일한 내용의 질의가 다수 접수되거나, 재허가·재승인과 무관한 질의가 접수되는 등의 장애요인이 있을 것으로 예상되어,
  - 유사한 질의는 통합해서 질문하며 재허가·재승인과 무관한 질의는 질문하지 않는 등 심사의 효율성을 고려하는 동시에, 시청자 참여는 확대하는 방향으로 진행

## □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 방송법 제10조제2항
  - 방송통신위원회는 제1항의 규정에 의한 심사를 할 때에는 시청자의

의견을 공개적으로 청취하고, 그 의견의 반영 여부를 공표하여야 한다.

□ '20년 소요예산

- 비예산사업

□ 추진체계

- 방통위 홈페이지를 통해 국민의 질의사항 수렴
- 방통위는 국민의 질의사항을 취합·정리하여 심사위원회에 전달
- 심사위원회는 국민을 대신해 국민의 질의사항을 방송사 대표에게 질문

□ 추진일정

- '20년도 하반기 재허가 심사(11월~12월), 재승인 심사 시(10월~11월) 시청자 의견청취(「국민이 묻는다」 등) 예정

□ 홍보계획(일정)

- 관보 게재, 방송통신위원회 홈페이지 배너, 재허가·재승인 대상 방송사 홈페이지 및 홈페이지를 통해 홍보할 예정

## 2

## 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내·제공

### 2-방통위-1

### 신규 장애인용TV 무료 보급 등 미디어접근권 향상 지원

주관부서	미디어다양성정책과	관련 협업기관	시청자미디어재단 한국정보통신기술협회
담당자	고은희 사무관	연락처	02-2110-1293

#### □ 추진배경

- 시·청각 장애인 등이 방송을 쉽게 이용할 수 있도록 방송접근 환경을 개선하고 정보격차 해소를 통해 방송의 보편적 서비스 구현

#### □ 현황(문제점) 진단

- TV를 이용한 정보획득 의존도가 높은 취약계층이 디지털 격차 심화로 인해 재해·재난 등 위험정보를 비롯한 방송정보 이용으로부터 소외되지 않도록 지원 강화 필요성 증가
  - 정보획득이 어려워 서비스를 신청하지 못하는 저소득 시·청각장애인 대상으로 선제적 서비스 안내 추진 필요
- 장애인방송 고시\*에 제시된 장애인방송 편성의무 양적 목표치 도달 이후, 장애인방송 질적 수준 향상 필요성 제기
  - \* 장애인방송 편성 및 제공 등 장애인 방송접근권 보장에 관한 고시(방통위 고시 '19.1.30.)
  - 장애인이 방송의 내용을 이해하고 즐거움을 추구하는 데 어려움이 없도록 장애인방송의 양적 확대와 질적 수준 강화 방안 마련 필요

#### □ 추진방향

- 시청각장애인이 장애인방송을 편리하게 시청할 수 있도록 TV를 보급하여 비장애인과 동등한 방송접근 환경 조성
- 장애인방송을 제작하는 방송사업자 제작 지원 및 우수사업자 혜택, 방송사의 의무편성 검증 등을 통한 장애인방송의 활성화 추진

- 시청각장애인이 언제 어디서나 방송서비스를 이용할 수 있게 방송사 홈페이지·어플리케이션(앱)을 통한 장애인방송 VOD 서비스 제공

## □ 세부 추진사항

- (장애인용 TV 보급) 장애인방송 시청편의 기능\*을 개발하여 저소득층 및 중증 시·청각장애인 등 사회적 약자 우선순위로 맞춤형TV 보급('20년 15,000대)
  - \* 자막크기 확대, TV메뉴 음성안내, 수어화면크기 확대 및 위치조절 기능 등 개발
  - ※ 시·청각장애인용 TV 저소득층 누적보급률 '20년 (목표) 90%('19년 실적 83.5%)
- 업무협약 지자체 협력 강화를 통한 개인정보접근제약 문제 해소와 보급대상자 발굴시스템 구축 기능을 활용하여 선제적 서비스 제공 추진
  - ※ 보건복지부 행복e음 시스템에 TV 보급대상자 서비스 안내기능 신규 구축('19.8월)
- TV 보급자 대상 만족도조사(사용성 평가)를 실시하여, 차년도 보급 제품 성능 개선 시 반영
- (장애인방송 제작 지원) 방송사별 장애인방송 의무편성 비율 등을 고려하여 자막·수어·화면해설방송 제작비 지원

### ◆ 장애인방송 의무편성 비율

- 중앙·지역지상파, 종편·보도 PP : 자막 100%, 화면해설 10%, 수어통역 5%
- SO(지역채널), 일반PP : 자막 70%/70%, 화면해설 7%/5%, 수어통역 4%/3%

- 생애주기 및 생활연령을 고려한 발달장애인 맞춤형 콘텐츠 제작(38여편) 및 장애인의 기본 학습권 보장을 위한 교육방송 콘텐츠 제작(3,800여편) 지원
- (VOD서비스 활성화) 방송시청형태가 실시간에서 모바일 등을 통한 비실시간(VOD)시청으로 변화됨에 따라 방송사별(KBS·MBC·SBS) 제작여건 등을 고려하여 VOD 제작기반 마련 지원 및 서비스 추진

## □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 시청각장애이용TV 저소득층 누적보급률 83.5% ('19)	○ 시청각장애이용TV 저소득층 누적보급률 90% ('20)
○ 장애인의 의견 수렴 과 참여 서비스 제고	○ 장애인용TV 보급 대상자 만족도 조사하여 차년도 보급제품 성능개선

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 사회적 약자인 시청각장애인들이 편리하게 방송을 이용할 수 있는 방송 수신 환경 및 다양한 콘텐츠가 미흡	○ 시청각장애인이 자유롭게 방송매체에 접근할 수 있는 이용환경과 콘텐츠를 제공하여 문화생활권 및 정보접근권 보장
○ 장애인방송 편성의무비율 달성에 걸맞는 품질수준 평가방안 마련 필요	○ 품질평가지수 개발로 장애인방송 질적 수준을 객관적으로 평가하고, 질적 수준 향상을 위한 세부 이행방안 수립 가능

□ 과제 추진상 장애요인

- 저소득층 시청각장애인 TV 누적보급률이 높아질수록('20년 90% 목표) 보급대상자 추가 발굴이 점차 어려워질 것으로 예상되며, 시청각장애이용TV 보급 대상자 선정(소득정보, 장애정보 등)을 위한 관련 기관 업무협력 강화 필요
- 장애인방송의 질적 수준 제고, 방송접근 개선을 위한 신규서비스 도입에 따른 추가 재원 확보의 어려움 및 방송사 지원 요구

□ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 방송법 제69조(방송프로그램 편성등)

<p>⑧ 방송사업자는 장애인의 시청을 도울 수 있도록 수어·폐쇄자막·화면해설 등을 이용한 방송(이하 '장애인방송'이라 한다)을 하여야 하며, 필요한 경우 정부는 그 경비의 전부 또는 일부를 「방송통신발전기본법」제24조에 따른 방송통신발전기금에서 지원할 수 있다.</p> <p>⑨ 제8항에 따라 장애인방송을 하여야 하는 방송사업자의 범위, 장애인방송의 대상이 되는 방송프로그램의 종류와 그 이행에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
--

- 방송통신발전기본법 제26조(기금의 용도)

<p>① 기금은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업에 사용된다.</p> <p>10. 방송통신 소외계층의 방송통신 접근을 위한 지원</p>
---

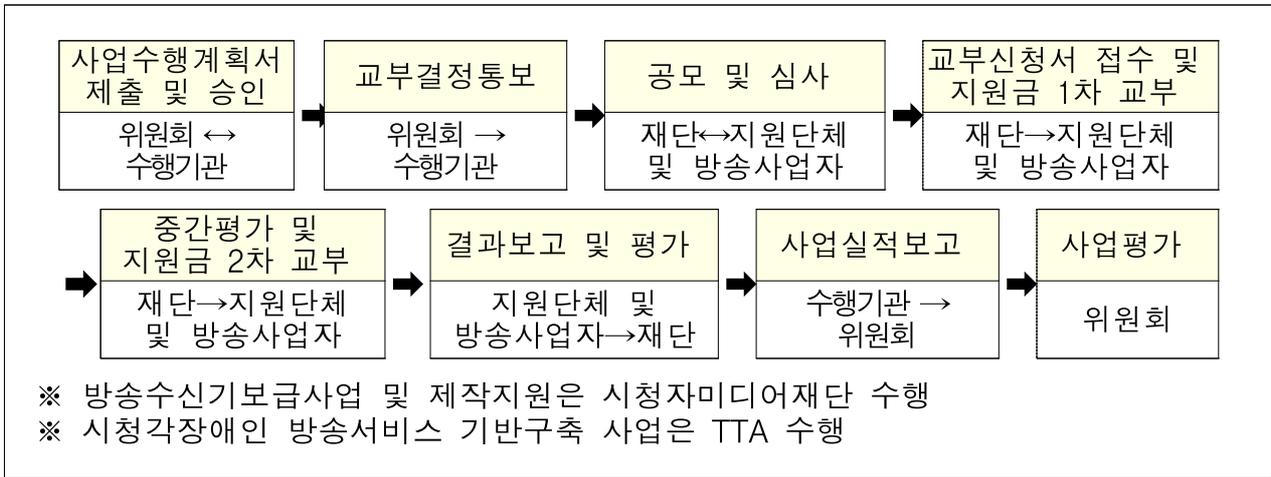
○ 국정과제(70. 미디어의 건강한 발전)

- 이용자 중심의 미디어 복지구현  
(’19년 스마트 수어방송 상용화, ’21년까지 저소득층 시청각장애인 방송수신기 100% 보급)

□ '20년 소요예산

- 시·청각장애인용 TV 보급사업 : 3,801백만원
- 장애인방송 제작 지원 : 6,174백만원

□ 추진체계



□ 추진일정

- 시·청각장애인용 TV 홍보·신청접수 및 보급 : '20.5~12월
- 시·청각장애인 및 발달장애인용 콘텐츠 제작 지원 : '20.4~12월
- 지상파(3사) 웹·앱 장애인방송 VOD서비스 확대 추진 : '20.下

□ 홍보계획(일정)

- 시청각장애인용TV 보급 확대를 위한 맞춤형 홍보
  - 맞춤형 우편 홍보물 제작 및 카드뉴스 등 온라인 홍보('20.4~5월)
  - 신청접수 기간 중 방송사 홀림자막과 라디오 토막광고 홍보('20.5월)
  - 신청접수 기간 안내 보도자료 배포('20.5월)

- 사회적 공감대 형성을 위한 장애인방송 제작 홍보
  - 장애인방송 의무제도 및 제작지원 설명회('20.1월)
  - 장애인방송 인식개선 홍보캠페인 방송 제작·송출('20.6~12월)

주관부서	통신시장조사과	관련 협업기관	-
담당자	강유신 사무관	연락처	02-2110-1537

□ 추진배경

- 초고속인터넷 해지시 이용자의 신청에도 불구하고 해지를 지연하거나 방해하는 사업자들의 해지제한 행위로 인한 이용자 피해가 지속되어 보다 근본적이고 효과적인 제도개선 필요성 제기
  - 정부는 '13.6월과 '17.12월, '19.6월 등 세 차례에 걸쳐 해지제한 행위에 대해 시정조치를 명령했으나, 해지제한 행위는 여전히 지속 중

□ 현황(문제점) 진단

- '17~'18년도 민원 분석결과, 전체 해지민원 12,016건 중 해지제한 민원이 3,020건으로 25.1%로 나타나 심각한 이용자 피해 발생

< 해지제한 민원 분석 현황 >

(단위 : 건)

구분	2017년					2018년				계
	1분기	2분기	3분기	4분기	계	1분기	2분기	3분기	계	
전체 해지민원	1,433	1,897	1,706	1,452	6,488	1,849	1,936	1,743	5,528	12,016
해지제한민원	350	526	427	344	1,647	496	425	452	1,373	3,020
해지제한비율(%)	24.4	27.7	25.0	23.7	25.4	26.8	22.0	25.9	24.8	25.1

- 기존사업자의 해지제한 행위로 신규서비스 가입 후에도 기존서비스가 해지되지 않아 부당한 요금납부 피해 발생

< 부당한 해지제한 행위 사례 >

- ◆ 이사로 인터넷사업자를 변경했으나, 6년간 요금 청구[18.9.4. YTN]
- ◆ 여러 차례 홈페이지와 콜센터 통화시도 등에도 해지 신청이 어렵고 해지신청 후 접수를 지연하며 수십 차례 전화를 걸어 해지방어[방통위 인입 민원]

## □ 추진방향

- 새로운 사업자의 서비스를 가입하면 이용자의 별도 해지신청 없이 기존서비스가 원스톱으로 해지처리 되는 GPL방식을 채택하여 이용자 보호 및 편의 제고

\* 신규(전환 후) 사업자 주도(GPL, Gaining Provider Led)



## □ 세부 추진사항

- 원스톱 전환시스템 구축 전담반 및 분과 구성·운영('19.2.28.~)
  - 운영분과, 전산분과로 추진 체계를 구분하여 효율적이고 원활한 사업자 전환시스템 구축 추진
  - ※ 전담반 구성 : 방통위, 과기정통부, 법률·소비자정책 전문가, 통신4사, MSO5사, Skylife, ETRI 및 관련 협회
- 결합상품 원스톱 전환시스템 구축 및 시행('20.7월~)
- 이용자 설문 및 운영실태 점검을 통한 시행결과 환류('20.12월~)

## □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 기존서비스 해지, 신규서비스 가입을 각각 신청해야 하는 불편과 해지 시 사업자의 해지방어 행위로 인한 피해 발생	○ 원스톱 전환시스템 도입을 통한 결합상품 해지절차 간소화 - 신규 가입과 해지를 한 번에 처리하고 해지 과정에서 기존 사업자의 개입을 차단하여 이용자 피해 예방 및 편익 증진

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ <b>(이용자 이익 저해)</b> 기존사업자의 과도한 해지방어로 이용자의 시간 및 비용 낭비 등 유·무형의 피해와 불편 발생	○ <b>(이용자 이익 제고)</b> 기존사업자의 해지제한 행위를 근절하여 이용자가 신규사업자를 자유롭게 선택하고 부당 요금 발생 등의 피해 예방 기대
○ <b>(불공정경쟁)</b> 사업자의 해지방어로 인한 이용자의 선택제한 등 해지단계 불편법적 마케팅 행위 발생	○ <b>(공정경쟁 환경조성)</b> 사업자의 해지제한 행위를 근절하여 품질과 요금 인하 등의 공정경쟁 활성화

## □ 과제 추진상 장애요인

- 포화상태의 유선통신 시장환경과 사업자 간의 경쟁력 차이 등 영업 환경과 경쟁상황이 상이한 10개 사업자 의견 수렴 및 조정의 어려움
- 이용자 보호 및 사업자 간 경쟁촉진이라는 두 가지 가치를 양립할 수 있는 방안으로의 사업자 간 이해관계 등 조정 필요
- 복잡 다양한 유선서비스 결합 유형, 장비회수 및 설치 과정 등 유선 서비스만의 여러 특성을 고려한 시스템 구축 및 절차 마련의 어려움

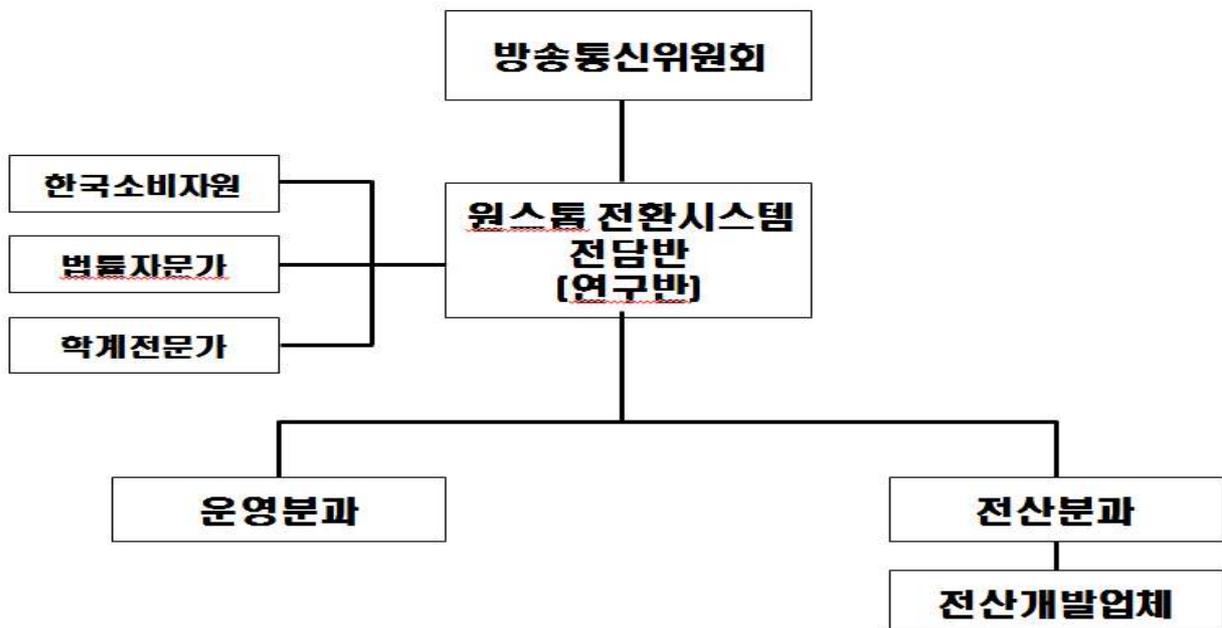
## □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 전기통신사업법 개정 및 관련 고시 제정('20년 하반기)
  - 결합상품 원스톱 전환시스템 근거 규정 마련

## □ '20년 소요예산

- 비예산사업

## □ 추진체계



## □ 추진일정

- 결합상품 원스톱 전환시스템 전담반 운영('20.1.~12월)
  - 원스톱 전환시스템 운영 지침 마련
  - 전산연동 등 시스템 구축 추진
  - 원스톱 전환시스템 개선 및 보완
- 결합상품 원스톱 전환시스템 이용자 대상 설문조사('20.10월)
- 결합상품 원스톱 전환시스템 이용현황, 애로사항 등 실태점검('20.12월)

## □ 홍보계획(일정)

- 주요국 사례 및 원스톱 전환시스템 도입 의의 등 기고문('20.5월)
- 원스톱 전환시스템 시행 보도자료 배포('20.6월)
- 사업자 홈페이지 관련 사항 게시, 상담원 교육 등('20.6월)
- 인터넷 포털, SNS, 유튜브 동영상 제작 및 배포('20.7월)
- 온·오프라인 매체 등을 통한 제도 시행 안내('20.7월)

주관부서	방송광고정책과	관련 협업기관	한국방송광고진흥공사 중소기업정책팀
담당자	이은호 사무관	연락처	02-2110-1274

□ 추진배경

- 국내 소상공인은 전체 사업체 수의 약 85%에 달하며 지역경제의 모세혈관 역할을 하고 있으나 10년 생존률이 약 20%에 불과하며, 최근 코로나-19로 인해 어려움이 가중됨에 따라 소상공인의 안정적인 영업 유지와 경쟁력 강화가 국가적 과제로 대두
- 매체환경 변화로 인한 방송광고시장의 위축으로 방송산업이 어려움에 처해 있으며, 특히 전국이 아닌 일정 지역을 가시청권으로 하는 지역방송의 경우 충분한 광고수입 확보가 더욱 곤란한 상황

□ 추진방향

- 소상공인 136개사에 대해 방송광고 제작 및 송출비를 지원하고, 방송광고 전반에 대해 맞춤형 컨설팅 실시
  - 자금 및 정보의 부족으로 방송광고에 접근하기 어려운 소상공인이 방송광고를 활용하여 마케팅 활동을 전개할 수 있도록 지원

□ 세부 추진사항

- 지원 대상 : 소상공인 136개사(중기부 확인서 기준 소상공인 해당)
- 선정 방법 : 비수도권 할당 100개사 우선 선발 후 점수 순 선발
  - ① (비수도권 할당) '비수도권 지역 소상공인' 100개사를 지역별로 할당하여 우선 선정
    - 권역별 신청수가 최소 할당량 미달 시 타 권역에서 추가 선발하여 100개사 선정
  - ② (잔여분 선발) 잔여 모집인원은 지역제한 없이 점수 순 선발

○ 지원 내용

- (방송광고 제작·송출) 소상공인의 방송광고 제작비 및 매체 송출비 합계의 90%를 최대 9백만원 한도 내에서 지원

<지원 예시(소상공인 자율 선택)>

- 1천만원 이상 지출하고 9백만원을 신청하는 경우 (1천만원을 초과하는 경우에도 지원한도인 9백만원까지만 지원)		
구분	한도(9백만원) 내 구성	
유형A	광고제작(9백만)	
유형B	광고송출(9백만)	
유형C	광고제작(4.5백만)	광고송출(4.5백만)
유형D	광고제작(3백만)	광고송출(6백만)
유형E	광고제작(6백만)	광고송출(3백만)

- (방송광고 컨설팅) 방송광고의 품질 및 효과성 제고를 위해 기획, 제작, 집행 전반에 대한 지원을 위해 컨설턴트 매칭

○ 환류 계획

- (지원 소상공인 간담회) 방송광고 지원사업 전반에 대한 소상공인의 의견을 수렴하여 개선사항을 발굴하기 위한 간담회 개최(하반기)
- (만족도 조사 및 효과평가) 지원 완료 후 사업에 대한 만족도와 매출·고용에 미친 영향 등에 대한 평가 실시('21.1월)

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

시행 전	시행 후
○ 자금 및 정보 부족으로 소상공인이 방송광고를 제작·송출하기 어려운 상황	○ 소상공인 136개사 방송광고 제작·송출 등 지원 - 소상공인의 성장과 지역 방송광고시장 활성화

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 마케팅 역량이 부족한 소상공인들이 사업 유지에 어려움을 겪는 상황	○ 소상공인이 방송광고를 제작하여 지역 밀착형 매체를 통해 송출하도록 지원함으로써 소상공인의 자생력 확보 및 방송광고산업 발전 기반 구축

□ 과제 추진상 장애요인

- 사업규모가 작은 소상공인의 특성 상 경영상황 변화로 지원대상 선정 후 중도 포기하는 사례가 발생할 가능성이 있음

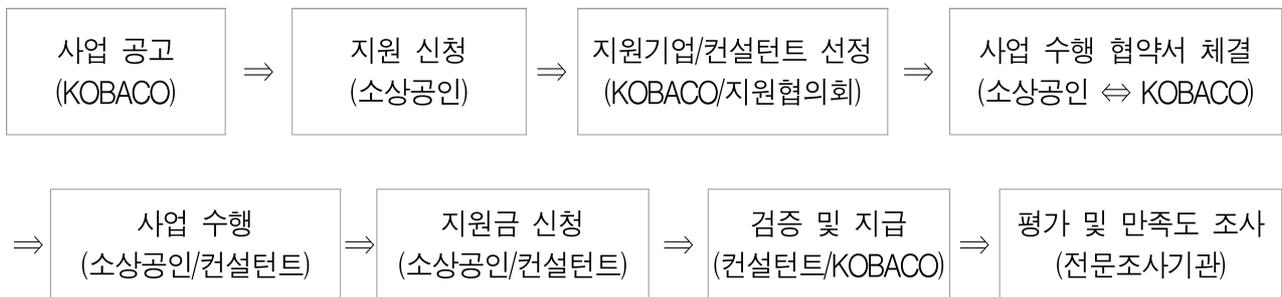
□ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 해당사항 없음

□ '20년 소요예산

- 지역밀착형 방송광고 활성화 기반구축 : 16.4억원

□ 추진체계



□ 추진일정

- 지원대상 소상공인 선정('20.4월)
- 방송광고 제작·송출 및 컨설팅('20.4월~)

□ 홍보계획(일정)

- 지원 대상 소상공인 선정(4월) 및 간담회(하반기) 개최  
- 보도자료 배포, 카드뉴스 게재(SNS) 등

주관부서	재난방송관리팀	관련 협업기관	-
담당자	류진원 사무관	연락처	02-2110-1408

□ 추진배경

- 재난발생 시 외국인 등 재난취약계층의 생명과 재산피해를 최소화 하기 위한 재난방송 개선 대책 필요
- \* 2018년말 현재 국내거주 외국인은 2,368천명이며, 중국인이 1,071천명(한국계 708천명 포함)이며, 영어권(북미, 유럽, 오세아니아) 외국인은 284천명임(법무부 통계)

□ 현황(문제점) 진단

- 재난상황에서 외국인 등 재난취약계층에게 실질적으로 도움이 되는 맞춤형 재난정보 부족

□ 추진방향

- 재난으로부터 외국인 등 재난취약계층의 생명과 재산피해 최소화를 위해 영어자막 등 맞춤형 재난정보 제공 강화

□ 세부 추진사항

- 「재난방송 및 민방위경보방송의 실시에 관한 기준」(고시) 개정(20.2월)
  - 재난방송을 실시해야 할 경우 영어자막방송을 신속하게 방송할 수 있도록 노력하여야 함.
  - \* 재난방송 주관방송사인 KBS는 신속하게 방송토록 의무 강화 (2020년 관련예산 154백만원 확보)
- 영어자막 등 재난취약계층을 위한 재난방송서비스 제공 확대(20.3월)

**□ 성과목표 및 기대효과**

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 재난방송 실시시 영어자막 방송 실시에 대한 명시적인 규정 부재 (신규)	○ 재난방송 실시기준 고시 개정, 영어자막 등 취약계층에 대한 재난방송서비스 제공 확대 (KBS는 의무적 실시)

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ 영어자막 등 재난취약계층을 위한 재난방송서비스 부족	○ 영어자막방송 등을 통해 외국인 등 재난 취약계층의 생명과 재산피해 최소화 도모

**□ 과제 추진상 장애요인**

- 지속적으로 악화되고 있는 방송사의 재정적 문제로 수어 및 영어 자막방송 확대에 어려움이 예상됨

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

- 「재난방송 및 민방위경보방송의 실시에 관한 기준」(고시) 개정

**□ '20년 소요예산**

- 비예산사업

**□ 추진체계**

- 해당없음

**□ 추진일정**

- 「재난방송 및 민방위경보방송의 실시에 관한 기준」(고시) 개정(20.2월)
- 영어자막 등 재난취약계층을 위한 재난방송서비스 제공 확대(20.3월)

**□ 홍보계획(일정)**

- 해당없음

주관부서	재난방송관리팀	관련 협업기관	-
담당자	류진원 사무관	연락처	02-2110-1408

**□ 추진배경**

- '19년 3월 미세먼지가 사회재난에 추가되고, '20년 1월 발생한 코로나19가 장기화 되는 상황에서 사회적 갈등요소를 해소하고, 국민에게 실질적으로 도움이 될 수 있는 정보를 제공하기 위한 재난방송 실시방안 수립 필요

**□ 현황(문제점) 진단**

- 미세먼지 및 코로나19 등 감염병과 관련한 구체적인 재난방송 실시방안 부재

**□ 추진방향**

- 미세먼지에 대한 국민 경각심을 제고하고 정부 대응노력을 알려 국민참여를 유도할 수 있도록 미세먼지 재난방송 실시
- 국민들에게 불안감을 유발하는 자극적·경마 중계식 보도를 지양하고 감염병 상황에서 대응할 수 있는 정확한 재난정보를 제공

**□ 세부 추진사항**

- “재난방송 등 표준매뉴얼”에 ‘기타재난’으로 분류되어 있는 감염병에 대해 신속·정확한 재난방송 실시를 위해 명확한 재난방송 실시기준을 마련
- 미세먼지 및 코로나19 등 감염병에 대한 정확한 정보를 제공할 수 있는 다큐, 주요 뉴스시간대 시리즈, 캠페인 프로그램 등 제작·방송
- 미세먼지 및 코로나19 등 감염병에 대한 정부 정책의 신뢰성을 제고하고 재난상황에서 대응할 수 있도록 KBS를 통해 제작·방송

**□ 성과목표 및 기대효과**

- 성과목표

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 코로나19 등 감염병 관련 재난방송 실시기준 부재 (신규)</li> <li>○ 자극적·경마 중계식 보도로 국민들에게 불안감을 유발 (신규)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구체적인 코로나19 등 감염병 관련 재난방송 실시기준 마련</li> <li>○ 미세먼지 및 코로나19 등 감염병 관련 다큐, 주요 뉴스시간대 시리즈, 캠페인 프로그램 등 제작·방송</li> </ul>

- 기대효과

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미세먼지 및 코로나19 등 감염병으로 인한 국민의 막연한 불안감 및 갈등 고조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재난방송 실시기준 마련으로 미세먼지 및 코로나19 등 사회재난에 신속·정확한 재난방송 실시</li> <li>○ 정보프로그램 제공으로 미세먼지 및 코로나19 등에 대한 정부정책의 신뢰성 제고</li> </ul>

#### □ 과제 추진상 장애요인

- 미세먼지 및 코로나19와 관련한 재난방송이 근원적 해결방안이 될 수 없어, 적극적인 대책 및 국민참여를 유도하기 위한 다각적 방안 모색 필요

#### □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 해당없음

#### □ '20년 소요예산

- 비예산사업

#### □ 추진체계

- 사회재난에 대한 각 부처의 대응방향 및 코로나19 등 사회재난 재난방송 실시기준 마련 등을 중앙재난방송협의회\*를 통해 결정
- \* 재난에 관한 응급조치 및 재난관리를 위한 재난방송이 원활히 수행될 수 있도록 운영되는 조직이며, 과학기술정보통신부, 방송통신위원회, 국무조정실, 행정안전부, 기상청 고위공무원 및 방송사의 재난방송 관계자 등 25명 이내의 위원으로 구성

#### □ 추진일정

- 미세먼지(1~3월, 12월) 및 코로나19(1~3월) 관련 재난방송 실시

- 미세먼지 및 코로나19 관련 정보 프로그램 제공 (2~3월)
- 감염병 관련 재난방송 실시기준 마련 및 매뉴얼 정리 (6월)

**홍보계획(일정)**

- 해당없음

주관부서	지역미디어정책과	관련 협업기관	시청자미디어재단, 교육부·문체부 등 관계부처, 지자체 및 지역 교육지원청 등
담당자	문철오 사무관	연락처	02-2110-1297

□ 추진배경

- 미디어의 제작·비판적 이해 및 활용능력은 삶의 질 향상은 물론 사회에 참여할 수 있는 중요한 요소로서, 지역·세대 간 미디어 격차 해소를 위해 전 국민 대상 미디어교육 확대가 필요
- 미디어에 대한 올바른 이해를 바탕으로 누구나 미디어를 통하여 사회와 소통할 수 있는 건강한 미디어 복지국가 실현을 위하여 노력
  - ※ 국정과제 70번 미디어의 건강한 발전(70-1 이용자 중심의 미디어복지 구현)

□ 현황(문제점) 진단

- 미디어의 발달과 더불어 대형사고·재난·정치적 이슈와 관련하여 많은 사람들에게 관심을 끄는 허위조작정보·오보 등이 무분별하게 전파되어 사회적 혼란·불안 야기 및 올바른 여론 형성을 왜곡하는 사례 증가

< 미디어 역기능 언론보도 사례 >

<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ '19년 언론인 1,956명을 대상으로 실시한 '2019 언론인 조사'에서 언론 보도 문제 중 가장 시급히 해결해야 할 문제로 '허위·조작정보'를 선택(출처 : '2019 언론인 조사'('20.1.13.), 한국언론진흥재단)</li> <li>▷ 최근 유튜브·SNS를 통해 코로나19 바이러스 감염증 관련 거짓정보가 확산됨에 따라 지역사회에 과도한 불안감과 중국인을 향한 혐오가 조장되고 있어, 정부나 언론 등에서 가짜뉴스를 막으려는 노력 필요('20.1.29. 세계일보 "SNS·유튜브 타고 '가짜뉴스' 기승")</li> </ul>
--

- 국민들이 미디어를 비판적으로 이해하고 스스로 올바른 정보를 판별할 수 있도록 미디어역기능 대응 교육 프로그램 개발 및 운영 확대 필요

□ 추진방향

- 전 국민 대상 맞춤형 미디어교육을 통해 지역·세대 간 미디어 격차를 해소하고 미디어를 통해 자유롭게 소통할 수 있는 환경을 조성

- 허위조작정보 분별력 제고를 위한 청소년·성인·노인 대상 수준별 특화된 미디어교육 프로그램 개발 및 운영 확대, 학생·소외계층·마을단위 맞춤형 미디어교육 확대

※ 소외계층(장애인·노인·다문화·새터민 등) 및 학생(자유학년제 중학생, 초중고 방송반) 각 세부 대상에 특화된 맞춤형 교육 프로그램 운영

## □ 세부 추진사항

- **(상설 미디어교육)** 지역 시청자미디어센터를 통해 프로그램 제작 교육, 방송제작 시설·장비를 활용한 제작 실습, 비판적 미디어 이해 능력 제고 등 맞춤형 미디어교육 실시('19년 28.8만명→'20년 31만명 목표)
- **(학교 미디어교육)** 청소년들이 미디어를 올바르게 이해하고 비판적으로 수용할 수 있도록 자유학기제 미디어교육, 동아리 미디어교육 등 학교미디어교육 확대('19년 362개교→'20년 400개교 목표)
- **(마을 미디어교육)** 마을 주민들이 공동체의 관심사를 함께 나누는 생활미디어(영상, 라디오 등)를 직접 제작·운영할 수 있도록 마을 미디어교육 확대('19년 70개 마을→'20년 80개 마을 목표)
- **(소외계층 미디어교육)** 장애인, 다문화 가정, 노인 등 미디어 접근 소외계층을 대상으로 미디어교육을 수행할 단체를 지원하여 미디어 격차 해소('20년 16개 단체 지원 예정)
- **(찾아가는 미디어나눔버스)** 방송제작 시설·장비가 탑재된 미디어 나눔버스를 운영하여 농·산·어촌 주민 또는 노인·장애인 등 시청자 미디어센터를 방문하기 힘든 분들에게 찾아가는 교육서비스 제공 ('19년 140회→'20년 156회 목표)
- **(미디어의 비판적 이해 교육)** 미디어의 발달과 더불어 허위조작정보, 혐오 표현 등이 무분별하게 전파되는 등 미디어 역기능 대두에 따른 대응역량 제고를 위해 미디어의 비판적 이해 교육 프로그램 개발 및 운영 확대

- (센터 이용자 만족도 조사) 시청자미디어센터 이용자의 교육 프로그램·강사·시설·장비 등 분야별 만족도 조사를 실시하고 수요자의 요구사항을 파악하여 차년도 미디어교육 프로그램 운영에 반영
- (미디어교육 효과 연구) 시청자미디어센터 미디어교육 프로그램의 질적 효과와 타당성을 파악할 수 있는 성과지표(미디어 리터러시 지수) 개발을 통해 대상별·계층별 미디어 리터러시 수준을 측정('21년 시범적용 예정)

□ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 시청자미디어센터 이용자 수 - '19년 목표 58만명 (62.4만명 달성)	○ 시청자미디어센터 이용자 수 - '20년 목표 71만명
○ 시청자미디어센터 이용자 만족도 - '19년 목표 92점 (92.1점 달성)	○ 시청자미디어센터 이용자 만족도 - '20년 목표 92.2점*
○ 미디어나눔버스 운영 횟수 - '19년 목표 130회 (140회 달성)	○ 미디어나눔버스 운영 횟수 - '20년 목표 156회
	○ 미디어교육 수수료율(신규) - '20년 목표 88.7%

\* 최근 3년간 목표 구간이 90점대로 임계치에 가까워지는 점을 고려하여, 최근 3년간 목표치 증가율이 감소하는 비율(-39.2%)의 2배(-78.4%)를 반영한 증가율(0.2%)을 산출하여 전년도 목표치 대비 0.2점 증가한 92.2점을 목표로 설정

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ 미디어의 일상화 및 미디어를 통한 정보의 확산으로 허위조작정보, 혐오표현 등 미디어 역기능 대두에 따른 사회적 갈등 심화	○ 미디어의 비판적 이해 교육 프로그램 개발 및 운영 확대로 미디어 역기능에 대응하여 국민들이 스스로 올바른 정보를 판별할 수 있는 역량 제고
○ 센터 미설치 지역 및 도서산간 등 센터 방문이 어려운 지역은 미디어 교육에 대한 접근이 제한됨	○ 국민들에게 직접 찾아가는 미디어 교육 서비스를 제공하여 지역 간 미디어 격차 해소 및 국민 미디어 역량 제고에 기여

□ 과제 추진상 장애요인

- 미디어교육은 방통위·문체부·교육부 등 여러 부처에서 분산되어

- 실시되고 있어, 종합적이고 체계적인 미디어교육 추진이 어려움
- 미디어교육의 종합적이고 체계적인 지원체계 마련을 위한 입법 지원 및 관계부처 협의 지속 추진

## □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 해당사항 없음

## □ '20년 소요예산

- 시청자 권익증진 사업 : 3,809백만원
  - 상설 미디어교육(2,180백만원), 소외계층·지역 미디어교육(404백만원), 마을·공동체 미디어교육(150백만원), 학교 미디어교육(944백만원), 미디어교육 전문성 강화(131백만원)

## □ 추진체계

- 방통위는 시청자미디어재단을 통해 전국 8개 지역에 대규모 미디어 교육 시설·장비·인력 등을 보유한 시청자미디어센터를 설립하여 미디어교육·체험 및 제작시설·장비 지원 업무를 수행하고 있음
- (지자체 및 지역 교육청 협업) 지역 시청자미디어센터에서는 지자체 및 지역 교육지원청과의 협업을 통해 학교 및 마을미디어교육 실시 중
- (교육부·문체부 등 관계부처 협업) 부처 협업을 통하여 미디어교육의 국제적 협력방안 등을 모색하는 유네스코 주관 '2020 글로벌 미디어·정보 리터러시 대표회의' 개최 예정(10월)

## □ 추진일정

- 상설 미디어교육 운영 : '20. 1월 ~ 12월
- 미디어의 비판적 이해 교육 프로그램 개발 : '20. 1월 ~ 6월
- '찾아가는 미디어나눔버스' 운영 : '20. 4월 ~ 12월
- 학교·마을 미디어교육 지원 : '20. 4월 ~ 12월

□ **홍보계획(일정)**

- 미디어교육 관련 위원장 기고문 발표 : '20. 5월
- '청소년 뉴스제작 경진대회' 개최(보도자료 배포) : '20. 8월
- '미디어·정보 리터러시 국제 콘퍼런스' 개최(보도자료 배포) : '20. 10월
- '미디어교육 우수사례 공모전' 개최(보도자료 배포) : '20. 11월

주관부서	인터넷윤리팀	관련 협업기관	국방부, 교육부, 시도교육청등
담당자	유경 주무관	연락처	02-2110-1562

□ 추진배경

- 사이버폭력 경험률이 증가\*하고 지능정보사회의 진전에 따른 新역기능 발생이 우려되는 상황으로, 인터넷 윤리의식 강화 및 사이버폭력 예방을 위한 교육을 전국민을 대상으로 지속적으로 확대\*\* 필요

\* 사이버폭력 가·피해 경험률은 '17년 26.0% → '18년 32.8% '19년 33.5%로 지속 증가 ('19년 사이버폭력실태조사)

\*\* 국정과제 70-5 및 「아름다운 인터넷 세상 2022 종합대책」에 따라 '22년까지 전국민 대상 1백만 인터넷윤리교육 실시

□ 현황(문제점) 진단

- 한정된 예산으로 인해 인터넷윤리·사이버폭력 예방 교육 수요에 비해 충분한 교육을 시행하지 못하고 있음

\* '20년 인터넷윤리·사이버폭력 예방 교육 지원 학교(유치원 포함)는 1,202개교(원)으로, 전국 유·초·중·고의 5.8%만 교육의 수혜를 받고 있음

- 인터넷윤리·사이버폭력예방 교육프로그램 및 콘텐츠 개발이 연간 단위로 진행됨에 따라 이슈의 적시 대응이 어려움

- 지능정보사회로의 진전으로 인한 디지털역기능\*의 발생 및 이로 인한 각종 사회문제 및 갈등 발생 우려

\* AI 윤리, 개인정보 불법수집, 딥페이크, 허위조작정보 확산 등

□ 추진방향

- 점진적인 대상 확대 및 수요 발굴을 통한 계층별 인터넷윤리·사이버

폭력 예방 교육 실시, 대상 맞춤형 콘텐츠 개발·배포와 교원리더, 전문 교관 양성 등 교육 리더 역량 강화를 통해 교육의 사각지대 해소

- 지능정보화에 따른 새로운 윤리 이슈에 대응하기 위해 전문가 자문, 현장 모니터링 등을 통한 교육 프로그램 및 콘텐츠 개선 추진

## □ 세부 추진사항

- 전국민 맞춤형 인터넷윤리·사이버폭력예방교육 18만명 추진(붙임1 참조)
  - 학교밖 청소년(청소년 연예인·연습생 등), 유튜버, 군인 등 사회변화에 따라 인터넷윤리교육이 필요한 대상을 발굴하여 인터넷윤리교육 추진
    - \* 학교밖 청소년은 한국콘텐츠진흥원과 협업하여 약 1,500명 대상으로 교육을 실시 하고, 군인은 연간 4만명 대상 교육 실시
- 예술체험형 공연교육 등 오프라인 교육을 영상 콘텐츠로 병행 제작 하고, '사이버폭력 대응방법' 등 동영상 콘텐츠(5종) 등 교육기관 자체 교육에 활용할 수 있는 콘텐츠를 개발·배포
- 온·오프라인 교원연수, 군 전문교관 양성을 통한 교육 리더의 인터넷 윤리 자체 역량 강화
  - \* 일반교원 온라인 연수 3000명, 일반교원 오프라인 연수 480명, 교원리더 연수 300 명, 군 전문교관 양성 프로그램(연중) 운영
- 인터넷윤리 동향분석, 전문가 자문\* 등을 통한 교육프로그램의 모니터링 및 개선, 신규 콘텐츠 개발 주기 단축 등을 통해 교육의 시의성 및 효과성 제고
  - \* 드림단 지도교사협의회, 시도장학사 협의회, 전문가 자문회의 등 운영

## □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 인터넷윤리 교육 인원 17만명	○ 인터넷윤리 교육 인원 18만명
○ 인터넷윤리 교육 만족도 87.7점	○ 인터넷윤리 교육 만족도 88.1점

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 학교밖 청소년, 군인 등 인터넷윤리·사이버폭력 예방 교육이 필요한 계층에 대한 교육 미 실시로 사각지대 발생	○ 인터넷윤리·사이버폭력 예방 교육의 수혜를 받지 못하는 사각지대를 해소

□ 과제 추진상 장애요인

- 인터넷윤리교육을 통한 의식개선은 단기간에 달성하기에는 어려운 과제로 장기적인 관점에서 사업을 추진해야 함

□ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 해당 없음

□ '20년 소요예산

- 건전한 사이버 윤리문화 조성 : 5,087백만원
  - 계층별 인터넷윤리 교육 강화 : 3,142백만원
  - 인터넷윤리교육 콘텐츠 개발 : 300백만원

□ 추진체계

- (총괄기관) 방송통신위원회 개인정보보호윤리과(인터넷윤리팀)
- (수행기관) 한국정보화진흥원 디지털포용본부 디지털윤리팀

※ [참고] 역할분담 표

기관구분	주요역할
방송통신위원회(총괄기관)	○ 인터넷윤리사업 정책 총괄 및 관리 ○ 사업방향 설정 등 사업기본계획 수립
한국정보화진흥원(수행기관)	○ 인터넷윤리사업 세부추진계획 수립 ○ 정책, 교육, 홍보 등 사업 수행
협력기관(초·중·고등학교, 교육청, 국방부, 공공기관 등)	○ 실천형·체험형 인터넷윤리교육, 드림단 등 교육 추진 ○ 대국민 캠페인, 광고 등 홍보 지원

## □ 추진일정

- 교육대상 모집 및 선정 : '20. 1월 ~ 2월
- 교육과정 운영 : '20. 3월 ~ 11월
  - ※ 시도 교육청과의 협조를 통하여 교육대상 학교 모집 및 선정('20. 2월)
- 예술체험형 교육 실시 : '20. 7월 ~ 8월
- 한국인터넷드림단 찾아가는 일일캠프 운영 : '20. 7월 ~ 8월
- 인터넷윤리교육 콘텐츠 개발·배포 : 연중

## □ 홍보계획(일정)

- (1분기) 인터넷윤리 및 사이버폭력예방교육과정 지원 학교(유치원) 모집·선정
- (2분기) 한국인터넷드림단 찾아가는 일일캠프 운영
- (3분기) 뮤지컬을 통한 예술체험형 교육 추진
- (4분기) 인터넷윤리교육과정별 성과보고회 및 인터넷윤리 유공자 포상을 위한 인터넷윤리대전 개최

※ 시·도교육청, 아인세 홈페이지, SNS, 블로그기사 등

< '20년 전국민 인터넷윤리교육 목표(국정과제 4년차)>

대 상	교 육 명	형 식	목 표
유아	바른인터넷유아학교	인형극	150개원 13,000명
		강사파견	50개원 1,200명
초등	사이버폭력 예방 교구	교구활용 자체교육	480개교 10,000명
초·중·고등	인터넷윤리 순회강연	강사파견	300개교 33,000명
	예술체험형 공연교육	교육뮤지컬	100회 17,000명
	한국인터넷드림단	동아리 운영	450개교 10,000명
취약계층	장애청소년 인터넷윤리교실	자체교육	60개교 350명
	지역아동센터 대상 교육	강사파견	50회 300명
	방과후 아카데미 대상 교육	교육뮤지컬	15회 1,400명
성인	성인 인터넷윤리교육 (군인, 학부모, 일반성인 등)	강사파견	90,000명
교원	교원리더 직무연수	집합연수	300명
	일반교원 직무연수		250명
	온라인 직무연수	원격연수	3,300명
<b>총 계</b>			<b><u>180,100</u></b>

### 3 디지털 기술의 과감한 도입으로 공공서비스의 획기적 개선

#### 3-방통위-1 **신규** 음성인식기반 음성-자막변환시스템 개발 및 서비스 운영

주관부서	미디어다양성정책과	관련 협업기관	한국정보통신기술협회 시청자미디어재단
담당자	고은희 사무관	연락처	02-2110-1293

#### □ 추진배경

- 음성인식 기술을 접목한 자동 음성-자막 변환 시스템 개발을 통해 청각장애인의 인터넷 등 신규 미디어 접근성 제고 기반 구축

#### □ 현황(문제점) 진단

- OTT, VOD 등 신규 서비스가 확대됨에 따라 비장애인들은 방송 콘텐츠를 더욱 다양한 방식으로 향유할 수 있게 되었으나, 장애인들은 정보격차가 심화
  - 특히, 선진국 수준으로 장애인방송이 제공되는 실시간 텔레비전 방송에 비해 인터넷을 통해 제공되는 방송콘텐츠에는 자막 등 장애인방송이 거의 제공되지 않고 있음

< 국민 참여 예산 사업 제안 >

- ◆ (제안명) 음성인식과 인공지능 기술을 활용한 청각장애이용 방송수화, 자막 시스템 개발
- ◆ (제안내용) 신규미디어에서 현재 자막, 수화방송이 제공되지 않아 내용을 이해하기 곤란, 최근 발전된 인공지능과 음성인식 기술을 적용한 자막 및 수화방송을 자동으로 제공해주는 시스템 개발 요구

- 인공지능 학습 기술을 통해 음성인식 성능이 높아짐으로 AI스피커·음성비서\* 등 음성인식 서비스가 다양한 분야에서 급격히 확산
  - \* 구글 Assistant, 애플 시리, KT 지니, SK 아리, 카카오미니 등

## □ 추진방향

- 음성인식 기술을 기반으로 음성-자막 자동변환 서비스를 개발, 자막이 제공되지 않는 인터넷 영상 미디어 서비스에 자막을 제공하여 비장애인과 동등한 접근 환경 조성
- 인공지능 지속 학습(러닝)을 통한 음성인식 성능 제고, 적용 기기 및 OS 확대, 방송사 협의 등을 통한 인터넷 영상 서비스 범위 확대 등 단계적 서비스 확대 추진
- 청각장애인 대상 시범서비스를 통해 개선사항을 도출하고 차년도 계획에 반영하여 음성-자막 변환 시스템의 품질 제고

## □ 세부 추진사항

- 음성인식 기술을 통해 음성을 자막으로 자동 생성하고 영상과 같이 재생·표시하는 음성-자막 변환 시스템 시제품 개발
    - (음성인식 서버) 방송분야 및 인공지능 학습시간 확대를 통해 음성인식률 단계적 고도화 추진
      - ※ ('19년) 뉴스·시사·다큐 1,000시간 → ('20년) 뉴스·시사·다큐·드라마·예능 2,500시간
    - (미디어 재생 앱) '19년 청각장애인 대상 사용성 평가결과를 반영\*한 기능 고도화 및 iOS 전용 앱을 추가 개발하여 적용기기 확대\*\*
- \* 자막의 표시 위치 자유 조정, '검색 및 메뉴 용어' 등 사용자 UI 개선 등  
 \*\* '19년 삼성·LG 등 안드로이드 지원 스마트폰 및 태블릿을 위한 앱 개발 완료에 따른 iOS 전용 앱 개발



※ 시제품 동작은 ① 앱실행 → ② 앱에 있는 인터넷 영상 콘텐츠 리스트 중 영상콘텐츠 선택 → ③ 미디어 재생 앱을 통해 음성을 분리하여 음성-자막 변환 서버로 전달 → ④ 서버에서 자막을 생성한 후 앱으로 회신 → ⑤ 앱에서 자막을 화면에 표시 하는 순서로 진행

○ 청각장애인 대상 음성-자막 변환 시스템 시범서비스 실시 및 사용자들의 문제점 및 개선사항 등 환류

- 장애정도 및 연령 등을 고려하여 대상자를 구성하고, 연합뉴스 TV 인터넷 영상 콘텐츠를 활용하여 시범서비스 실시

< 협업기관 별 업무분장 >

구분	주요 업무
한국정보통신기술협회	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 음성-자막 변환 시스템 시제품 개발</li> <li>○ 시제품의 음성인식률, 기능 등에 대한 검증 및 개선</li> </ul>
시청자미디어재단	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청각장애인 시범서비스 대상자 모집 및 시범서비스 운영</li> <li>○ 체험단 대상 개선 사항 및 만족도 등 의견 수렴</li> </ul>

□ 성과목표 및 기대효과

○ 성과목표

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 뉴스/시사/다큐 장르에 대해 평균 음성 인식률 90%이상('19년)이나, 드라마/예능 장르에 대해서는 60% 수준</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주시청 장르인 드라마/예능 장르에 대해 평균 음성인식률 70% 이상('20년) ※ 뉴스/시사/다큐에 대해서는 동등 수준 이상의 음성인식률 유지</li> </ul>

○ 기대효과

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 확산되는 신규 미디어에서 장애인방송이 제공되지 않아 시청각장애인들의 소외 심화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 음성인식을 통한 자동 자막 생성 기술을 통해 장애인의 신규 미디어 접근성 제고 및 정보격차 해소 기반 마련</li> </ul>

□ 과제 추진상 장애요인

○ 스마트 디바이스를 통한 미디어 소비 행태 및 서비스 제공 방식의 다양성을 지원하기 위해 방송·포털·OTT 등 다양한 관련 기관 협조 필요

※ 방송사 영상 콘텐츠 활용 협조 요청 관련, 방송사의 자막제작을 위한 음성-자막 변환 시스템 공개 등 상호간 협력 및 기술교류를 통한 협조 유도

- 여러 사람이 동시 발화하는 상황, 야외 소음 환경, 다국어어 혼용 등에서 음성인식 성능이 다소 떨어지고 분별이 어려운 점이 있어 음성인식 관련 연구기관(ETRI 등)과의 기술 개발 협력, 해당 영역의 학습시간 확대 등 지속적 기술 고도화 필요

- 또한, 감성자막, 음향(경적소리 등)은 과기정통부(ETRI)가 개발 후 적용시킬 예정

## □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 국가재정법 제16조(예산의 원칙)

제16조(예산의 원칙) 정부는 예산의 편성 및 집행에 있어서 다음 각 호의 원칙을 준수하여야 한다.

4. 정부는 예산과정의 투명성과 예산과정에서의 국민참여를 제고하기 위하여 노력하여야 한다.

- 국가재정법 시행령 제7조의2(예산과정에서의 국민참여)

① 정부는 법 제16조제4호에 따라 예산과정의 투명성과 국민참여를 제고하기 위하여 필요한 시책을 시행하여야 한다.

② 정부는 예산과정에서의 국민참여를 통하여 수렴된 의견을 검토하여야 하며, 그 결과를 예산편성시 반영할 수 있다.

③ 정부는 제2항에 따른 의견수렴을 촉진하기 위하여 국민으로 구성된 참여단을 운영할 수 있다.

④ 제1항에 따른 시책의 마련을 위하여 필요한 구체적인 사항은 기획재정부장관이 정한다.

- 방송통신발전 기본법 제26조(기금의 용도)

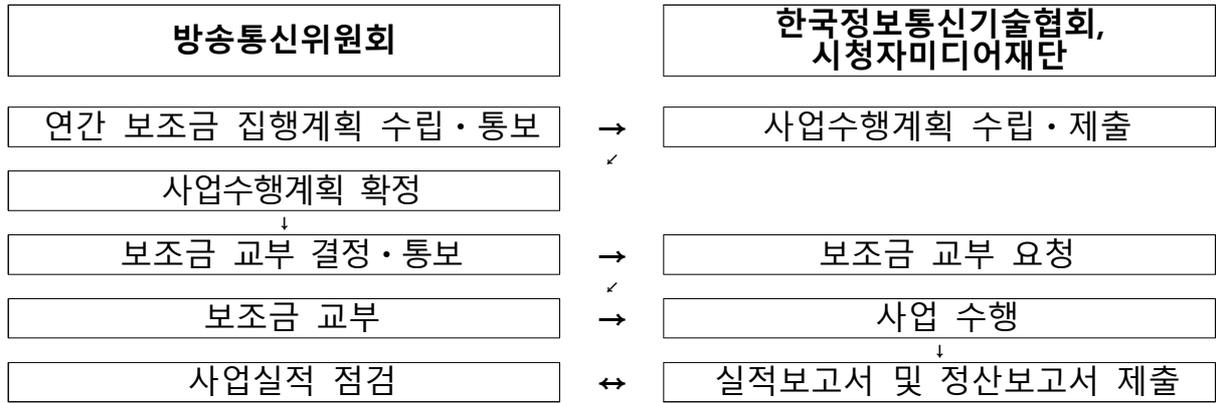
① 기금은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업에 사용된다.

10. 방송통신 소외계층의 방송통신 접근을 위한 지원

## □ '20년 소요예산

- 음성-자막 자동변환 시스템 개발(2차) : 800백만원
- 음성-자막 자동변환 시범서비스 지원 : 300백만원

□ 추진체계



□ 추진일정

- 음성-자막 자동변환 시스템 시제품 제작 : '20.5~12월
- 스마트 기기 미디어 재생 앱 개선 사항 등 중간 점검 : '20.9월
- 음성-자막 변환 서버 음성인식률 검증 : '20.11~12월
- 청각장애인 대상 음성-자막 변환 시스템 시범서비스 운영 : '20.8~12월
- 음성-자막 변환 시스템 시범서비스 인프라 구축 : '20.7월
- 청각장애인 체험단 대상 시범서비스 운영 : '20.8~12월
- ※ 앱, 서버 등 운영 중 체험단을 통해 보고되는 오동작 등 오류 사항 주기적 검토(월간) 및 시범서비스 인프라에 즉각 반영
- 체험단 청각장애인 대상 의견 수렴 설문조사 : '20.11~12월

□ 홍보계획(일정)

- 정부혁신박람회 음성-자막 변환 시스템 홍보 : '20.下
- 청각장애인 단체 대상 음성-자막 변환 시스템 시연회 개최 : '20.12월

주관부서	인터넷윤리팀	관련 협업기관	한국모바일산업연합회
담당자	강윤진 사무관	연락처	02-2110-1549

□ 추진배경

- 최근 정보통신 서비스의 발전에 따라 스마트폰 과몰입 뿐만 아니라 다양하고 복잡한 역기능이 발생함에 따라 청소년의 안전한 인터넷 이용환경 조성을 위해 '사이버안심존' SW보급 및 서비스 개선 필요

□ 현황(문제점) 진단

- 기존 서비스가 실수요자인 청소년 중심이 아닌 공급자 및 부모 중심으로 제공
- 청소년의 스마트폰 채팅 앱 사용이 늘면서 몸캠 등 관련 피해 증가

□ 추진방향

- 사이버안심존 참여학교를 중심으로 학교, 학부모·학생 대상 '사이버안심존' 서비스 제공
- 공급자와 부모 중심의 서비스에서 수요자와 자녀 입장을 반영한 총량관리 기능 도입
  - \* 구현내용 : ① 자녀 스마트폰 총 이용시간 관리(일/주/월단위, 추가) 기능 도입
  - ② 기존 방식(특정 요일, 시간대별 통제)과 총 이용시간 관리 방식 중 이용자 선택 환경 제공
  - ③ 사용자 입장 반영 앱 UI 및 디자인 변경
- 몸캠 관련 피해를 막을 수 있는 기술적 보호장치 기능 도입
  - \* 구현내용 : ① 청소년의 스마트폰 채팅앱 사용 시 몸캠 사용에 대해 경고 및 화면 차단 설정
  - ② 상대방이 악성코드 숙주파일을 통한 몸캠피싱 시도 시 특정형식 파일 설치 차단 또는 경고

## □ 세부 추진사항

- 사이버안심존 참여학교 모집 및 교육('20.3~12월)
- 개선된 기능 출시를 위한 분석/설계, 개발, 테스트 등 시행('20.1~8월)

## □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"><li>○ 사이버안심존 1,503개교(누적) 참여</li><li>○ 스몸비 방지기능</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 사이버안심존 1,840개교(누적) 참여</li><li>○ 이용시간 총량관리, 앱 디자인 UI 변경 및 청소년 몸캠 피해방지 기능 추가 도입</li></ul>

- 기대효과

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"><li>○ 유해정보, 스마트폰 과의존 등 디지털 환경 위험에 청소년 노출</li><li>○ 공급자와 부모 중심의 서비스 제공</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 스마트폰 과의존 및 유해정보 차단</li><li>○ 수요자와 자녀 입장을 반영한 서비스 제공</li></ul>

## □ 과제 추진상 장애요인

- 코로나19 사태로 인해 사이버안심존SW 보급관련 학부모·교사 대상 대면교육에 차질 발생 가능(필요시 온라인교육으로 대체)

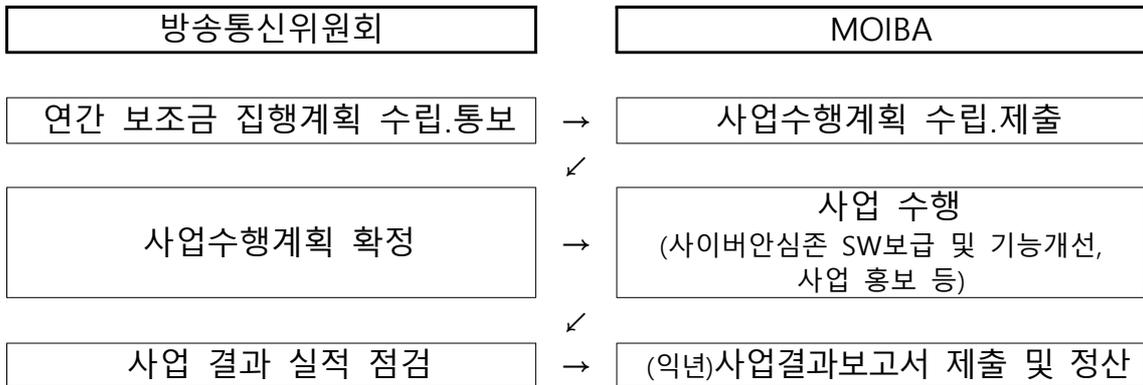
## □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 해당사항 없음

## □ '20년 소요예산

- 클린스마트모바일환경조성사업 12.09억

□ 추진체계



□ 추진일정

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
사이버안심존 운영학교	계획 수립	협의회 구성	상반기 및 학부모·교사 협의회	학부모·교사 협의회	교사 교육	교육	중간보고		하반기 및 학부모·교사 협의회 활동 ※설문조사 (11~12월)	학부모·교사 협의회	교육	교육
이용시간 총량관리 (학부모자동 알림기능)	분석 / 설계		개발		테스트	출시 (적용)						
앱 디자인 UI 변경		디자인, 안내문구 검토	시안 검토									
청소년몸캠 피해방지							분석/설계	개발/테스트	출시			

□ 홍보계획(일정)

- 청소년 보호 SW 보급 활성화를 위한 다양한 홍보활동 전개(MOIBA)
  - 새로 추가되는 기능에 대한 온라인 홍보 : '20.6월, 9월
    - \* 네이버 블로그, 페이스북, 카카오톡 플러스친구 등
  - 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포 : 연중
    - \* 사이버안심존 참여학교, 한국교통안전공단, NIA 지자체·유관기관 등
  - 학부모, 교사, 청소년 대상 지자체 행사 시 서비스 홍보 : 연중

사업명	공공 DNA DB 운영을 통한 디지털성범죄 영상물 유통방지		
주관부서	인터넷윤리팀	관련 협업기관	여가부경찰청·방심위 등
담당자	정세민 사무관	연락처	02-2110-1566

□ 추진배경

- 범정부 ‘디지털성범죄 피해방지 종합대책(‘17.9.)’ 후속조치로서 정보통신망에 유통되는 디지털성범죄를 근절하기 위해 여가부, 경찰청 등 관계부처와의 공조체계를 구축하여 긴밀히 대응  
 ※ 방통위·여가부·경찰청·방심위 디지털 성범죄 공동대응을 위한 업무협약 체결(‘19.11.12)

□ 현황(문제점) 진단

- 불법촬영물 등 불법정보의 유통으로 심각한 인권침해가 발생하고 있어 디지털성범죄 영상물의 급속한 확산 방지 및 근절 정책 추진

□ 추진방향

- 범부처 공공 DNA DB 운영을 통한 디지털성범죄 영상물의 신속한 차단 및 재유통 방지

□ 세부 추진사항

- 디지털 디지털성범죄 영상물 등을 식별할 수 있는 범부처 공동DB를 운영하여 특수유형부가통신사업자(웹하드·P2P) 필터링에 적용
- 웹하드 사업자 대상 기술적조치 운영·관리 실태 현장점검 및 제재조치

□ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 디지털성범죄 영상물 DB 관련 부처 별 시스템 연계 부족	○ 디지털성범죄 영상물 식별을 위한 범부처 공동DB 확대

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 디지털성범죄 영상물 차단에 대해 부처별 개별 대응	○ 부처 간 24시간 상시 협력 등 기관 간 핫라인 구축 등 협력체계 강화

□ 과제 추진상 장애요인

- 디지털성범죄 영상물 유포자·사업자에 대한 단속 강화 필요

□ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 해당없음

□ '20년 소요예산

- 불법유해정보차단기반마련(웹하드 기술적조치 모니터링) : 11.29억

□ 추진체계

기관명	주요 역할	비고
방통위	- 디지털성범죄 영상물 유통 방지 정책 추진	
여성가족부	- 범정부 디지털성범죄 대책 총괄 및 피해 지원	
경찰청	- 디지털성범죄 관련 단속 및 처벌	
방심위	- 디지털성범죄 영상물 심의 및 차단	

□ 추진일정

- 웹하드 상 디지털성범죄 영상물 점검 및 위법행위 발견시 수사 요청 : 연중
- 웹하드 사업자 대상 불법음란물 등 유통 방지를 위한 기술적 조치 현장점검 실시 : 연중
- 디지털성범죄 공공 DNA DB 운영 등에 대한 관계부처 실무회의 : 분기별
- 특수유형부가통신사업자 불법음란정보 유통방지 가이드라인 개정 : ~ '20년 6월

□ 홍보계획(일정)

- 해당없음

## 4 국민이 신뢰할 수 있는 공정 행정 확립

### 4-방통위-1 **신규** 공직사회 내의 반칙과 부당한 특권 해소

주관부서	운영지원과	관련 협업기관	국무조정실
담당자	박강욱 사무관	연락처	02-2110-1347

#### □ 추진배경

- 공직사회의 복지부동이 여전하고, 불합리한 관행과 계속 발생하는 공직부패로 국민 눈높이에 맞는 공직문화 및 공직기강 확립 필요
  - 공공부문의 불공정 관행을 개선하여 국민 신뢰 회복에 기여
- 일부 공직자의 부정청탁·알선 등 부당행위, 부적절한 수당 수령 등은 다수 공직자의 사기를 저하시키고 공정행정을 훼손할 우려

#### □ 추진방향

- 국정성과 창출을 통해 쌓은 정부 신뢰를 훼손할 수 있는 공직자 품위훼손 행위 점점 강화
  - 직무권한을 행사한 부당 행위, 공무원 자신 또는 타인의 부당한 이익을 위한 부정청탁·알선행위 등에 대한 감찰 강화
- 공공기관 채용비리의 완전한 해소를 위해 공공기관 채용실태 점검을 정례화하여 채용비리 가능성을 선제적으로 차단
- 명절연휴, 대통령 해외순방기간 등 공직자 복무점검을 강화하고, 선거기간 중 정치중립 위반행위를 점검하여 공명선거 분위기 조성

#### □ 세부 추진사항

- 직무권한을 행사한 부당 행위, 공무원 자신 또는 타인의 부당한 이익을 위한 부정청탁·알선행위, 금품수수 여부 등 점검 실시

- 인·허가, 승인, 조사업무 담당자에 대한 직권남용, 금품수수 여부 등을 확인하기 위해 피규제기관을 대상으로 상하반기 실태점검 실시
- 신분 노출 우려 등으로 신고를 회피하는 경우를 대비하여 익명 제보시스템을 통한 신고도 가능하도록 연중 운영
- 관련 사실 발생시 즉시 감사에 착수하고, 관련자는 공무원 징계령에 따라 무관용 원칙을 적용하여 징계\*하고, 필요시 검찰에 고발 조치
  - \* 징계 : 중징계(파면, 해임, 강등, 정직), 경징계(감봉, 견책)
- 공무원의 책임회피성 부작위, 업무지연, 불필요한 절차 요구 등과 같은 소극행정에 대해서는 공직기강 확립 차원에서 대응
  - 특히 법령 위반, 국민권의 침해, 악의적이고 상습적인 소극행정에 대해서는 특별감사를 실시하여 관련자는 공무원 징계령에 따라 징계
- 하반기 산하 공공기관에 대한 채용점검을 실시하고, 적발된 채용 비리에 대해서는 즉각 시정조치(필요시 수사의뢰)
- 보조금 부정수급 방지를 위해 방송통신발전기금 보조사업자에 대한 회계검사를 실시하고, 부정수급 발생시 환수 조치
  - 초과근무수당 및 출장비 부당 수령 등에 대한 점검도 병행 실시

## □ 성과목표 및 기대효과

### ○ 성과목표

시행 전	시행 후
○ 직권남용, 알선행위, 부정청탁 및 금품 수수 등 불공정 사례 발생 우려	○ 인·허가, 승인, 조사업무 등 피규제기관을 대상으로 상하반기 실태점검 실시 - 관련자는 공무원 징계령에 따라 징계조치
○ 공무원의 부작위, 안이한 민원처리 등으로 소극행정 신고 사례가 증가	○ 법령 위반, 국민권의 침해, 악의적이고 상습적인 소극행정에 대한 특별감사 실시 - 관련자는 공무원 징계령에 따라 징계조치
○ '19년 채용점검시 경력직을 채용함에 있어 주무부처와 사전 미협의, 채용 전과정의 감사부서 미입회 등 채용 부적정 사례 발생	○ 산하 공공기관에 대한 채용점검을 하반기 실시하고, 사례발생시 즉시 시정조치 - 채용비리를 원천 차단하고, 채용기준 및 관리의 공정성 제고

시행 전	시행 후
○ 보조금 부당수령 사례(초과근무수당 및 출장비) 일부 발생	○ 보조금 부정수급 방지를 위해 3개 보조사업자에 대한 회계검사를 실시 - 보조금 부정 수급시 환수 조치

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 일부 공직자의 공공분야에 대한 불공정 사례로 행정의 국민신뢰 하락	○ 공공분야에 대한 불공정 사례를 원천 차단하여 국민신뢰 제고
○ 일부 공직자의 초과근무수당 및 출장비 부당 수령 등으로 비위행위 발생	○ 보조금 집행의 적정성이 제고되고, 부정수급 사례 발생을 원천 차단하여 예산 낭비·비위행위 발생 근절 기대
○ 공무원 부작위, 업무지연 등 소극행정으로 민원 증가	○ 소극행정에 대한 특별감사로 소극행정을 엄단하여 적극행정 활성화 기대
○ 채용과정에서의 점검 강화로 채용비리 발생 가능성이 저하되었으나 지속적 관리 필요한 상황	○ 산하 공공기관에 대한 지속적인 채용 점검으로 채용비리를 원천 차단하고, 채용기준 및 관리의 공정성 지속 제고
○ 보조금 부당수령 사례 일부 발생	○ 보조사업자에 대한 회계검사를 통해 보조금 집행의 적정성을 제고하고, 부정수급 사례 발생을 원천 차단

□ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 방통위 공무원 행동강령 개정(필요시)

□ '20년 소요예산 : 비예산사업

□ 추진일정

- 계약, 인허가, 조사업무 관련 피규제기관 실태조사 실시 : 상하반기
- 익명제보시스템 상시 운영 : 연중
- 공무원의 부작위, 업무지연 등 소극행정 감사 : 하반기(필요시 수시)
- 산하 공공기관 채용점검 실시 : 하반기
- 보조사업자에 대한 회계검사 실시 : 3개 사업자

\* 국제방송교류재단, 국악방송, 한국정보통신진흥협회 등 3개 기관

□ 홍보계획(일정) : 필요시 홍보 실시

주관부서	지상파방송정책과 방송지원정책과	관련 협업기관	-
담당자	권혁준 사무관 이혜련 사무관	연락처	02-2110-1421 02-2110-1431

□ 추진배경 및 현황

- 방송매체 다변화에 따라 방송의 공정성·공익성에 대한 사회적 관심이 증가됨에 따라, 방송의 공적 책임에 대한 엄격한 재허가·재승인 심사 추진
- 국회\*, 시민단체\*\*, 언론 등에서 종편·보도 방송사업자의 공적책임·공정성에 대한 문제를 제기하고 엄격한 재승인 심사 등을 요청

\* 종편의 공정성 문제 지적('18년 국정감사 민중당 김종훈 의원 질의, '18.10월)

\*\* 언론으로서의 공적 책무를 저버린 종편에 대한 특혜 폐지 요청(언론소비자주권행동 의견서, '19.2.15.)

- '17년도 종편PP 재승인시 심사위원회의 지적\*에 따라 방송의 공적 책임 및 공정성과 관련하여 재승인 조건을 부가한 바, 이에 대한 철저한 이행점검 필요

\* 공적책임 및 공정성·공익성 확보가 미비하여 출연자의 정치적 편향성, 막말 방송이 계속되고 있어 방송의 품격제고를 위한 특단의 조치가 필요함

□ 추진방향

- 엄격하고 공정한 재허가·재승인 심사를 위해 '19년도에 재허가·재승인 심사 기본계획 및 세부계획을 수립하여 이를 바탕으로 '20년도 심사를 추진

□ 세부 추진사항

< 재허가 >

- (재허가 심사) 2020년 말 허가 유효기간이 만료되는 지상파방송 사업자를 대상으로 심사를 실시하여 재허가 여부를 결정

구분	재허가 대상 사업자
DTV, 라디오 (9개사)	수도권(4개사) : KBS, MBC, SBS, EBS 지역MBC(3개사) : 대전MBC, MBC경남, 부산MBC 지역민방(2개사) : 대전방송, 케이엔엔
UHD (14개사)	한국방송공사 : 광주총국, 대구총국, 대전총국, 부산총국, 울산국 지역MBC(7개사) : 원주MBC, 울산MBC, 대구MBC, 광주MBC, MBC강원영동, 대전MBC, 부산MBC 지역민방(6개사) : 대전방송, 케이엔엔, 티비씨, 지원, 울산방송, 광주방송
라디오 (1개사)	미디어재단 TBS(교통, 영어FM)

- (세부계획 수립) '19년도에 수립한 재허가·재승인 사전 기본계획을 바탕으로 심사 중점사항 등 재허가 세부계획 수립
- (심사위원회 구성) 외부 시민단체, 학회 협회 등으로부터 후보자를 추천받아 분야별 전문가로 구성
- (시청자 의견청취) 국민참여 확대를 통한 심사 투명성 제고를 위해 '20년 재허가 심사부터 '국민이 묻는다'\*를 도입

\* 일반 국민이 심사 대상 사업자에 대해 궁금한 점을 방송통신위원회에 제출하면, 심사과정에서 해당 법인 대표자 등에게 국민을 대신해 질의

## < 재승인 >

- 종편PP(TV조선, 채널A) 및 보도PP(YTN, 연합뉴스TV)에 대해 재승인 심사위원회의 심사('20.3.16~3.20)를 거쳐 4개 사업자에 대한 재승인 의결(보도PP 3.26, 종편PP 4.20)하였으며,
  - '20년 하반기 승인유효기간('20.11.30)이 도래하는 JTBC 및 MBN은 하반기에 재승인 심사를 진행할 예정임
  - (심사위원회 구성) 외부 시민단체, 학회 협회 등으로부터 후보자를 추천받아 13인(심사위원장 포함)의 분야별 전문가로 구성
  - (시청자 의견청취) 국민참여 확대를 통한 심사 투명성 제고를 위해 '20년 재승인 심사부터 '국민이 묻는다'\*를 도입

\* 일반 국민이 심사 대상 사업자에 대해 궁금한 점을 방송통신위원회에 제출하면, 심사과정에서 해당 법인 대표자 등에게 국민을 대신해 질의

- (중점심사) 공적책임·공정성의 실현 가능성 및 지역·사회·문화적 필요성, 프로그램 기획·편성·제작 및 공익성 확보 계획의 적절성
- (재승인 여부 결정) 심사결과 총점 1,000점 중 650점 이상 사업자는 '재승인'을, 650점 미만은 '조건부 재승인' 또는 '재승인 거부' 의결
  - ※ 650점 이상을 획득하더라도 개별 심사사항의 평가점수가 배점의 50%에 미달한 경우 조건 부가 가능하나 주요 심사사항의 평가점수가 각각 배점의 50%에 미달하는 경우, '조건부 재승인' 또는 '재승인 거부'를 할 수 있음
- (이행실적 점검) 종편·보도PP 재승인 시 부가한 조건 및 권고사항의 '19년도 이행실적을 제출받아 이행 여부 점검
  - (조건 및 권고사항) 방송 심의규정 위반건수 및 검증기구 운영, 다양한 방송 분야의 조화로운 편성, 경영 전문성·독립성·투명성 등
    - ※ (재승인 조건 및 권고사항) 종편PP 4개사 38건, 보도PP 2개사 8건
  - (방송사 현장실사) 콘텐츠 투자 계획 대비 이행실적 등 방송사 제출 자료에 대한 검증을 위해 사업자 현장실사 실시
  - (외부 자문단) 이행실적 점검결과에 대한 전문가 자문을 위해 방송·법률·회계 등 분야별 전문가로 외부 자문단을 구성·운영
  - (점검결과 후속조치) 점검결과에 따라 조건 미이행 사업자에 대한 시정명령, 권고사항 미준수 사업자에 대한 이행촉구 등

## □ 성과목표 및 기대효과

### ○ 성과목표

시행 전	시행 후
○ 국회, 시민단체, 언론 등에서 방송 사업자의 공적책임·공정성에 대한 문제제기로 보다 엄격하고 공정한 방송사 재허가·재승인 심사필요 < 재허가·재승인 조건 이행률 : 목표 85% >	○ 엄격한 재허가·재승인 심사 실시 ※ 지상파TV·라디오 19개사, 종편·보도PP 6개사 - 이를 통해 방송의 공적책임, 공정성 등 제고 - 제도개선, 철저한 이행실적 점검 등을 통해 재허가·재승인 심사에서의 미비사항 개선 < 재허가·재승인 조건 이행률 : 목표 90% >

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 측정산식</li> <li>- (방송의 공적책임 및 공정성 관련 재허가 재승인 조건 이행 건수 / 방송의 공적책임 및 공정성 관련 재허가재승인 조건 수) × 100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 측정산식</li> <li>- (방송의 공적책임 및 공정성 관련 재허가 재승인 조건 이행 건수 / 방송의 공적책임 및 공정성 관련 재허가재승인 조건 수) × 100</li> </ul>
--	--

○ 기대효과

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국회, 시민단체, 언론 등 재승인 대상 방송사의 공정성에 대해 많은 지적을 하였음</li> <li>○ 방송사업자의 수익성 개선 집중에 따른 방송의 공적책임 등 소홀 우려</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 엄격한 재허가·재승인 심사를 통해 방송의 공적책임 제고 및 시청자 편익 증진</li> <li>○ 철저하고 엄격한 재승인 심사를 통해 방송의 공정성·공적책임을 강조하고 방송 프로그램의 품격 향상 등에 기여</li> </ul>

□ 과제 추진상 장애요인

- 재허가·재승인 심사시 방송사업자로서의 공적 책임 요구, 국민 생활에 미치는 영향 및 관심도, 방송사·정당·시민단체 간 입장차이 등 다양한 요소들을 고려할 필요가 있음
- 정책의 입안·집행·사후 평가 등 전 과정에 걸쳐 다양한 이해관계자의 의견 청취 및 일반 국민들과의 소통 강화를 추진

□ 관련 법령

- 방송법 제9조(허가·승인·등록 등), 같은 법 제17조(재허가 등), 전파법 제34조(방송국의 개설허가) 등

□ '20년 소요예산

- 비예산 사업

□ 추진체계

- 재허가 심사 세부계획 수립(1분기). 심사위원회를 구성·운영(10~12월), 재허가 여부 등 의결(12월)
- 세부추진사항을 반영한 재승인 계획을 기반으로 '20년도 재승인 상반기 및 하반기 심사\* 추진

- \* 상반기 심사 대상 방송사 : TV조선, 채널A, YTN, 연합뉴스TV(3월 중),  
하반기 심사 대상 방송사 : JTBC, MBN(10월 중)

## □ 추진일정

### < 재허가 >

- '20년도 지상파방송사업자 재허가 세부계획수립 : 3월
- 사업자 대상 재허가 설명회 개최, 재허가 신청서 접수 등 : 4~6월
- 재허가 관련 시청자 의견청취(국민이 묻는다) : 8월(예정)
- 과기정통부 기술심사, 법령 위반 조회 등 : 8~10월
- 재허가 심사위원회 운영, 재허가 여부 등 위원회 의결 : 10~12월

### < 재승인 >

- 사업자 대상 재허가 설명회 개최, 재승인 신청서 접수 등 : 4~5월
- 재승인 관련 시청자 의견청취(국민이 묻는다) : 8~9월(예정)
- 재승인 심사위원회 운영, 재승인 여부 등 위원회 의결 : 10~11월

## □ 홍보계획(일정)

- 재허가·재승인 심사 의결 이후, 심사 관련 사항을 보도자료로 배포
  - 지상파 재허가 심사 보도자료 배포 : '20.12월 예정
  - 하반기 재승인 심사 보도자료 배포 : '20.10월 ~ 11월 예정

주관부서	방송기반총괄과	관련 협업기관	방송통신위원회 방송정책기획과, 과학기술정보통신부 방송산업정책과
담당자	안영석 사무관	연락처	02-2110-1266

□ 추진배경

- 법제처는 「과태료금액 지침」(‘19.2)\*에 따라, 「방송법」 과태료 규정(제108조)의 미비사항 정비 요청(‘19.3.20)

\* (대통령 지시사항) 전체적인 과태료 설계 속에서 과태료 금액에 대한 객관적인 기준 마련 필요(‘18.7.24, 국무회의)

☞ 과태료 금액 설정에는 광범위한 입법상 재량이 인정되지만, 제재 성격에 맞추어 합리적으로 정해질 수 있도록 일정한 기준 마련 필요

□ 현황(문제점) 진단

- (일률적 금액 설정) 현행 방송법은 60여가지 법 위반사항에 대해 동일한 과태료 상한액(3천만원)을 설정하고, 시행령(제69조 및 별표4)에서 위반행위 유형별로 300만원~2,000만원의 기준금액 설정
  - 법에서 위반행위 성격에 따라 과태료 금액이 세분되지 않아 법규정과 시행령 부과금액 간 과도한 편차가 발생할 우려가 있음\*
    - \* 전기통신사업법·전기통신망법은 위반행위별로 1천·2천·3천만원 등 과태료 세분
- (시행령의 기준액 범위) 법제처 지침은 시행령의 기준금액을 법률상 상한액의 50% 이상으로 규정(특별한 경우에도 가급적 30% 이상에서 설정)
  - 현행 방송법 시행령의 과태료 부과금액이 법률상 상한액의 50% 미만이 되도록 법률(상한액 하향) 또는 시행령(기준금액 상향) 개정 필요

□ 추진방향

- 법제처 지침에 따라 시행령의 과태료 기준금액이 법률상 상한액의 50%이상(최소 30% 이상)으로 설정될 수 있도록 방송법 제108조 개정

## □ 세부 추진사항

- 해당 사항을 반영하여 「방송법」(제108조) 과태료 상한액 개정
  - 방송법 개정안 위원회 보고(4.8) 및 입법예고(4.14~5.25)
  - 방통위·과기정통부 위반행위 소관 부서 등 관계기관\* 및 방송사 등 이해관계자 의견수렴(4.14~25)
    - \* 법률 입안 단계부터 방통위·과기정통부 위반행위 소관 부서(과태료 상한액 수준)·국조실(규제여부 심사) 등 관계기관 협의(2월~)
  - 부패영향평가·성별영향평가 등 관계 법령상 평가 수검(4~5월)
  - 관계기관·이해관계자 제출 의견 검토(6월~9월)
  - 개정안 위원회 의결 및 법제처 자구 심사(10월)
  - 개정안 차관·국무회의 의결 후 국회 제출(11월)

## □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 방송법의 60가지 위반행위에 단일한 과태료 상한을 설정하고 시행령의 과태료 기준금액과 상한액간 편차 과다	○ 위반행위별로 과태료 상한액을 세분하고, 방송법의 상한액과 시행령의 과태료 기준금액간 편차 축소

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ 방송법의 과태료 상한액과 실제 부과되는 과태료 간 편차가 과도하여 법률 통한 과태료의 예측이 어려움	○ 위반행위별 과태료를 세분하고, 방송법과 시행령간 과태료 편차를 줄여 과태료 부과의 예측가능성 및 합리성 제고

## □ 과제 추진상 장애요인

- 과태료 부과 체계 개선 과정에서 방송법 시행령의 과태료 기준금액 인상시 방송사 등 규제 대상의 부담 및 반발 예상 초래

## □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 「방송법」(제108조) 과태료 상한액 개정('20년 정부입법계획)
  - 입안 및 관계기관 협의('20.4월), 입법예고('20.4~6월), 규제개혁위원회 심의('20.7~8월), 법제처 제출('20.10월), 국회 제출('20.11월)

**방송법 제108조(과태료)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제4조제3항의 규정에 위반하여 방송편성책임자의 성명을 방송시간내에 매일 1회 이상 공표하지 아니한 자
- 1의2. 제9조의3제6항에 따른 신고를 하지 아니하고 기술결합서비스를 중지하거나 중단한 자
2. 제15조제2항 및 제3항의 규정에 의한 신고를 하지 아니한 자
- 2의2. 제15조의2제1항 단서의 규정에 의한 신고를 하지 아니한 자
- 2의3. 삭제 <2009. 7. 31.>
3. 제33조제4항을 위반하여 방송프로그램의 등급을 표시하지 아니한 자
- 3의2. 제35조의5제3항에 따른 자료를 제출하지 아니한 자
4. 제69조제3항 내지 제6항의 규정을 위반하여 방송프로그램을 편성한 자
5. 제70조제1항 내지 제4항의 규정에 위반하여 채널을 구성·운용한 자
6. 제70조제5항 단서 또는 같은 조 제6항을 위반하여 채널을 운용한 자
7. 제70조제7항의 규정에 위반하여 특별한 이유없이 시청자가 자체제작한 방송프로그램을 방송하지 아니한 자
- 7의2. 제70조제8항을 위반하여 채널을 구성·운용한 자
- 7의3. 제70조의2제2항에 따른 명령을 위반한 자
8. 제71조제1항 내지 제4항의 규정에 위반하여 방송프로그램을 편성한 자
9. 제72조제1항 및 제3항의 규정에 의한 편성비율을 위반하여 방송프로그램을 편성한 자
10. 제73조제1항·제2항 또는 제4항을 위반하여 방송광고를 한 자
- 10의2. 제73조제6항에 따라 정당한 사유 없이 합의를 하지 아니한 방송사업자 또는 같은 항에 따른 합의 없이 간접광고를 판매한 외주제작사
- 10의3. 제73조제8항을 위반하여 간접광고를 판매한 자
- 10의4. 제73조의2를 위반하여 방송광고 매출현황 자료를 제출하지 아니하거나 거짓으로 제출한 자
11. 제74조제1항 및 제2항의 규정에 위반하여 협찬고지를 한 자
- 11의2. 삭제 <2010. 3. 22.>
12. 제77조제1항의 규정에 위반하여 약관의 신고 또는 변경신고를 하지 아니하거나

- 승인 또는 변경승인을 얻지 아니하고 유료방송을 한 자
- 12의2. 제77조제2항을 위반하여 이용자에게 약관 변경을 통지하지 아니한 자
13. 제78조제1항의 규정에 위반하여 동시재송신을 하지 아니한 자
14. 제78조제4항에 위반하여 재송신을 한 자 및 방송사업자로부터 업무를 위탁받아 방송을 위한 설비를 설치·운영하는 자로서 제78조제4항에 위반한 재송신을 가능하게 한 자
- 14의2. 외국방송사업자로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자
- 가. 제78조의2제1항을 위반하여 승인받지 아니하고 재송신을 한 자
- 나. 제78조의2제3항을 위반하여 재송신을 한 자
- 다. 제78조의2제4항에 따른 자료제출 요구에 응하지 아니하거나 거짓으로 자료를 제출한 자
- 14의3. 제78조의2제6항을 위반하여 재송신을 하거나 같은 조 제7항에 따른 재송신의 범위와 기준을 초과하여 재송신을 한 자
15. 제79조제2항 또는 제80조의 규정에 위반하여 준공검사 또는 확인을 받지 아니한 자
16. 삭제 <2016. 1. 27.>
17. 제83조제1항의 규정에 의한 방송일지를 기록하지 아니하거나 허위로 기록한 자 또는 방송실시결과를 제출하지 아니한 자
18. 제83조제2항의 규정에 위반하여 방송프로그램 및 방송광고의 원본 또는 사본을 보존하지 아니한 자
19. 제84조제1항의 규정에 의한 신고를 하지 아니하고 폐업하거나 휴업한 자. 다만, 제9조제5항 본문에 따라 등록된 방송채널사용사업자는 제외한다.
- 19의2. 제85조의2제4항을 위반하여 자료제출을 거부하거나 거짓자료를 제출한 자
20. 제86조제1항의 규정에 위반하여 자체심의기구를 두지 아니하거나 방송프로그램을 심의하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 허위, 과장 등 시청자가 오인할 수 있는 내용이 담긴 방송광고를 방송한 자
21. 제87조제1항의 규정에 위반하여 시청자위원회를 두지 아니한 자
22. 제89조제1항의 규정에 위반하여 시청자 평가프로그램을 편성하지 아니한 자
23. 제90조제3항의 규정에 위반하여 필요한 자료의 제출 또는 관계자의 출석·답변을 거부한 자
24. 제90조제4항의 규정에 위반하여 시청자위원회의 심의결과 및 그 처리에 관한 사항을 방송통신위원회에 보고하지 아니한 자
25. 삭제 <2005. 1. 27.>
- 25의2. 제98조제1항의 규정을 위반하여 자료제출을 하지 아니하거나 거짓으로 자료를 제출한 자
- 25의3. 제98조제3항에 따른 자료제출을 하지 아니하거나 거짓으로 자료를 제출한 자
26. 제98조의2제1항을 위반하여 재산상황을 제출하지 아니하거나 거짓으로 재산상황을 제출한 자
- 26의2. 제100조제2항의 규정을 위반한 방송출연자에 대한 경고, 출연제한 등의 조치를 취하지 아니한 자
27. 제100조제4항의 규정에 위반하여 방송통신위원회의 결정사항전문을 방송하지 아니하거나 그 결과를 방송통신위원회에 보고하지 아니한 자
28. 제100조제5항을 위반하여 방송통신위원회의 결정사항전문을 자사가 운영하는 인터넷 홈페이지에 게시하지 아니하거나 해당 상품을 구매한 소비자에게 통지하지 아니한 자 또는 그 결과를 방송통신위원회에 보고하지 아니한 자

□ '20년 소요예산 : 해당사항 없음

## □ 추진체계

- 과태료 부과체계 개선 과정에서 방송법 제108조 중복 소관 부서인 방통위 방송정책기획과, 과기정통부 방송산업정책과와 긴밀히 협의

## □ 추진일정

- 「방송법」(제108조) 과태료 상한액 개정(‘20년 정부입법계획)
  - 입안 및 관계기관 협의(‘20.4월), 입법예고(‘20.4~6월), 규제개혁위원회 심의(‘20.7~8월), 법제처 제출(‘20.10월), 국회 제출(‘20.11월)

## □ 홍보계획(일정)

- 보도자료 배포(‘20.11월, 방송법 개정안 국회제출)

## 5 디지털 기반 행정업무 효율화

### 5-방통위-1 신규 스마트업무시스템 활용 활성화를 통한 업무효율화

주관부서	정보보안팀	관련 협업기관	-
담당자	허승관 사무관	연락처	02-2110-1443

#### □ 추진배경

- 디지털 기반 업무시스템 활용을 활성화하여 축적된 행정데이터를 공유·활용하고, 현장중심 행정으로 업무 효율 극대화 추진

#### □ 현황(문제점) 진단

- 디지털 신기술의 활용 부진
  - 사무실·PC 등 고정된 업무환경으로 이동근무 및 협업의 한계

#### □ 추진방향

- (스마트업무시스템 활성화) 업무자료를 G드라이브에 저장, 출장 등 외부에서 업무 시 사무실과 동일하게 자료 접근 및 활용 가능

#### □ 세부 추진사항

- (영상회의 활성화) 영상회의 활용대상 회의 지정 및 자체성과평가 지표 반영을 통해 영상회의 활성화 도모
- (모바일 업무 활성화) 모바일 전자결재 등 모바일 업무시스템 및 협업 시스템 활용 활성화를 통한 업무프로세스 개선 추진
  - 이용자 확대를 위한 모바일 전자결재 활용 및 개선사항 수시 배포
- (바로톡 활성화) 업무포털 게시판을 통한 활성화 이벤트 및 수시 홍보를 실시하고, 전 직원을 대상으로 사용법에 대한 교육 실시
  - 바로톡 활용 자료를 주기적으로 업무포털 게시판에 게시 및 메일 발송

- (G-drive 사용 활성화) G-drive에 과·팀별 폴더를 생성·주요문서를 보관하고 부서 직원간 자료를 공유하여 업무 효율성을 높이고,
  - 업무 인수인계시 G-drive 업무자료 인수인계 기능을 활용하여 후임자 업무과약 지원 및 자료유실 방지
  - 주요자료 보관 활성화를 위하여 G-drive 활용 자료 백업의 날 행사를 연 2회 이상 시행
- (GVPN 활용 활성화) 국회 출장, 조사업무 등 스마트워크 활용도가 높은 분야(개인정보, 스팸, 통신시장, 방송시장조사)부터 원격지에서 GVPN 활용 업무 활성화 추진

## □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '19년도 G-drive 및 GVPN 활용실적</li> <li>- G드라이브 접속실적 평균 26회(명)</li> <li>- GVPN 가입률 74%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ G-drive, GVPN 등을 활용 활성화를 통한 업무 효율성 향상</li> <li>- G드라이브 접속실적 1인당 평균 30회</li> <li>- GVPN 가입률 90%</li> </ul>

- 기대효과

- 사무실 중심 업무를 벗어나 현장행정의 수요에 능동적으로 대처

## □ 추진일정

- 디지털 기반 스마트업무환경 활용 점검 : '20년. 매분기

주관부서	이용자정책총괄과	관련 협업기관	한국정보통신진흥협회
담당자	이성훈 서기관	연락처	02-2110-1475

□ 추진배경

- 전기통신사업법 개정('18.12.11)에 따라 이용자와 사업자간 분쟁을 신속히 처리하기 위해 통신분쟁조정제도 도입·시행('19.6.12)
  - 분쟁 신청의 급격한 증가에 적기 대응 및 신속한 피해 구제를 위해 분쟁조정 신청, 제도 및 절차 안내 등을 위한 전산시스템 구축 필요
    - \* 분쟁상담, 「신청접수-사전조화-진행현황-처리정보」 지원, 통신분쟁위원 및 담당자가 업무를 시스템 상에서 처리할 수 있도록 구현
  - 분쟁 당사자 간의 물리적인 참석이 어려울 경우, 이동 시 소요되는 비용과 시간을 절약하기 위한 온라인 대면조정시스템 구축 필요

□ 현황(문제점) 진단

- 개별 분쟁조정사건에 대한 사건보고서·조정결정통보서·성립(불성립) 통보서 등 각종 통보서가 종이문서로 관리되고 있어 업무효율성이 저하
- 소액사건 및 당사자의 사생활 보호, 물리적 거리 등 당사자가 간 대면이 어려운 사건의 경우 온라인 대면조정 등 비대면 방식의 조정 필요
- 급증하고 있는 분쟁조정사건에 대한 공문서 발송 등 비용 절감을 위한 방안 마련 필요
- 상담·피해구제·분쟁조정에 대한 효율적인 사건검색 기능 필요

## □ 추진방향

- 통신분쟁조정 지원시스템 구축
  - 온라인 분쟁조정 상담·신청, 제도 및 절차 안내 등 관련 정보를 종합적으로 제공하는 홈페이지 및 사건접수·처리를 위한 전산시스템 구축
- 온라인 대면조정 시스템 구축
  - 통신분쟁 사건을 신속·효율적으로 해결하고, 당사자 간의 물리적인 참석이 어려울 경우, 온라인대면조정시스템을 통해 이동 시 소요되는 비용과 시간을 절약

## □ 세부 추진사항

- 통신분쟁조정 지원시스템 구축
  - (분쟁조정 홈페이지 구축) 온라인 분쟁조정 신청, 제도 및 절차 안내 등 관련 정보를 종합적으로 제공하는 홈페이지 구축
  - \* S/W보안, 웹 접근성, 호환성 등 정부 홈페이지 구축 지침 및 개발지침 준수를 통해 안정적 웹페이지 구축

### < 통신분쟁조정 홈페이지 제공 기능 (안) >

대분류	중분류	소분류	기능 설명
제도안내	분쟁조정 제도		통신분쟁조정 제도 소개
분쟁조정 신청	분쟁조정 신청방법	통신분쟁 조정신청	통신분쟁조정신청
		조정 신청서	분쟁조정신청서 다운로드
		위임장	위임장 다운로드
	분쟁조정 신청 자가진단		분쟁조정 신청 자가진단
분쟁조정 통계/사례	분쟁조정 신청		통신 분쟁조정 신청
	분쟁조정 통계		분쟁조정 통계 열람
	분쟁조정 사례		분쟁조정 사례 열람
게시판	집단분쟁 개시 공고		집단분쟁 공고 열람
	공지사항		공지사항 열람
	자료실		양식 및 자료 열람/다운로드
위원회 소개	위원회 소개		위원회 소개
	위원장 인사말		위원장 인사말 및 소개
	위원 소개		위원 현황 소개
	찾아오시는길		위원회의 약도, 주소, 교통편 소개

- (분쟁조정 지원시스템 구축) 통신분쟁조정 사건 접수에서부터 처리까지의 전산화를 통해 정부 담당자 및 분쟁조정 위원의 업무 효율성을 제고하는 내부 업무처리 지원시스템 구축
- \* 인터넷 기반 시스템 환경을 구성하기 위하여 신규 서버 및 상용 SW를 도입하여 시스템을 구성 및 개발

< 분쟁조정위원회 전산처리시스템 구성도(안) >



○ 온라인 대면조정시스템 구축

- (분쟁조정 상담센터 구축) 통신분쟁조정 신청 사건에 대한 전화·방문상담 대응을 위한 공간 확보 및 신청인·피신청인·조정위원 간 대면조정 진행을 위한 대면조정실 구축
- \* 분쟁조정 신청 접수를 위해 상담센터 내 별도로 대표전화, 이메일주소, 팩스번호 등 신설
- (온라인 대면조정 시스템 구축) 대면조정실 내 단순 화상통화를 벗어나 보다 효율적이고 다양한 기능으로 대면조정 회의 진행이 가능한 솔루션 구축
- \* 단순 화상통화를 벗어나 보다 효율적이고 다양한 기능(문서공유, 파일공유, 화면공유, 미디어 공유, 녹화, 다양한 비디오모드, 다수 비디오 회의 등)으로 회의 진행이 가능한 솔루션 구축

**□ 성과목표 및 기대효과**

○ 성과목표

시행 전	시행 후
○ 분쟁조정 업무 처리 및 문서관리의 비전산화로 인한 업무 효율성 저하 및 민원인(시간적·경제적) 불편 야기	○ 통신분쟁조정 사건 접수에서부터 처리까지의 업무 전산화 - 이를 통해 업무의 효율성 극대화 및 민원인 편의성 제고

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 문서관리 및 업무의 수작업 반복에 따른 업무 효율성 저하	○ 업무 전산화를 통한 신속성 및 효율성 증대
○ 분쟁조정 관련 자료 저장 및 관리의 어려움	○ 분쟁조정 관련 통계 및 각종 자료 작성·저장 업무의 자동화로 효율성 제고
○ 대면조정 참석 시 민원인의 시간적·경제적 불편 야기	○ 온라인 대면조정 시스템을 통한 민원인의 이동시간 및 비용 절감

**□ 과제 추진 상 장애요인**

- 해당사항 없음

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

- 해당사항 없음

**□ '20년 소요예산**

- 통신분쟁조정 상담센터 구축·운영 : 3.1억  
\* 온라인 대면조정 시스템 구축 : 3백만원(연간 서비스 이용료 1백만원)
- 통신분쟁조정 지원시스템 구축 : 3.5억

## □ 추진체계

- 방송통신위원회 : 사업추진 방향 설정 및 관리·감독
- 한국정보통신진흥협회 : 사업 총괄 및 세부사업 수행

## □ 추진일정

- 통신분쟁조정 상담센터 및 온라인 대면조정시스템 구축('20.4월)
- 통신분쟁조정 지원시스템 구축
  - 통신분쟁조정 지원시스템 구축 설계 및 개발('20.4~8월)
  - 통신분쟁조정 지원시스템 구축 완료 및 테스트('20.9월)
  - 통신분쟁조정 지원시스템 안정화('20.10월)
  - 통신분쟁조정 홈페이지 및 지원시스템 오픈('20.11월)

## □ 홍보계획(일정)

- 통신분쟁조정 상담센터 개소 및 온라인 대면조정시스템 구축 보도자료 배포('20.4월)
- 통신분쟁조정 홈페이지 및 지원시스템 오픈 보도자료 배포('20.11월)

주관부서	개인정보보호윤리과	관련 협업기관	법무부 등
담당자	임종철 사무관	연락처	02-2110-1529

□ 추진배경

- 재외국민, 국내체류 외국인 등 온라인 상 본인확인 서비스 이용이 곤란한 사각지대 해소를 위한 개선 필요

□ 현황(문제점) 진단

- 재외국민, 외국인 등은 현재 가장 보편적으로 사용되고 있는 휴대 전화 본인확인서비스 이용\*이 현실적으로 어렵고, 아이핀 이용 또한 발급 및 갱신 등이 곤란하여 온라인 서비스 이용이 곤란

\* 전체 본인확인 서비스 이용건수의 98.4% 수준, 아이핀 1.4% 신용카드 0.2%(19년도 기준)

□ 추진방향

- 아이핀, 신용카드와 같이 재외국민, 국내거주 외국인 등 서비스 취약계층이 이용 가능한 서비스를 중심으로 개선하고 외부 협조가 필요한 부분들은 관계부처 협력 등을 통해 개선

□ 세부 추진사항

- (아이핀 서비스 개선) 현행 아이핀 유효기간제(발급 후 1년)에서는 재외국민의 경우 기간만료에 따른 갱신·재발급이 어려운 점을 고려하여 갱신 기준을 이용 후 1년 등으로 개선 추진
  - 또한, 아이핀 발급 시 국내거주 만 14세미만 외국인 아동의 경우 법정 대리인 동의가 필요하므로 가족관계 진위여부 조회가 가능하도록 관계부처\* 협의 추진
- \* 법무부(출입국관리소) : 국내출입외국인에 대한 '가족사항'을 보관 중
- (신용카드 본인확인 확대) 재외국민도 신용카드 휴대가 용이한 점을 고려하여 재외국민 이용빈도가 높은 웹사이트를 중심으로 신용카드 본인확인 확대 추진

**□ 성과목표 및 기대효과**

○ 성과목표

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 아이핀 유효기간(발급 후 1년)</li> <li>○ 아이핀 발급 시 국내거주 만14세미만 외국인의 경우 법정대리인 동의가 필요하나 가족관계 진위여부 등 확인방법 부재</li> <li>○ 주요 웹사이트의 휴대폰 위주의 본인 확인 서비스 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 아이핀 유효기간 개선(발급후 1년 →이용후 1년)</li> <li>○ 만14세미만 외국인에 대한 아이핀 발급이 가능토록 절차 개선</li> <li>○ 재외국민에 대한 신용카드 본인서비스 확대 추진</li> </ul>

○ 기대효과

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1년 이상 해외체류시 아이핀 이용불편</li> <li>○ 만14세미만 외국인 등 아이핀 발급이 어려워 이용 불편</li> <li>○ 휴대폰이 없는 경우 본인확인이 어려워 온라인 서비스 이용불편</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해외체류시에도 아이핀 지속 이용가능</li> <li>○ 아이핀 발급 사각지대 해소 등 발급·이용 환경 개선</li> <li>○ 본인확인 서비스에 대한 국민 선택권 및 수단이 확대되어 온라인 서비스 이용편의</li> </ul>

**□ 과제 추진상 장애요인**

- 만14세미만 외국인의 법정대리인 확인을 위해 외국인등록정보가 있는 정부DB를 본인확인기관(아이핀 社)이 조회할 수 있도록 법무부 등 관련 부처협의 필요

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

- 해당사항 없음

**□ '20년 소요예산**

- 해당사항 없음

## □ 추진체계

- (아이핀 서비스 개선) 아이핀 UI/UX 개선, 운영정책 변경 등 실무 협의를 통해 아이핀 업무협력 강화
- (신용카드 본인확인 확대) 다양화 된 본인확인서비스 수단제공추진을 위한 신용카드社, 인기업협회 등 이해관계자와의 업무협의 및 홍보추진
- (관계부처 협력) 법무부 출입국관리소, 외교부 등 본인확인 관련 DB조회를 위한 관계부처 협의

## □ 추진일정

- (아이핀 서비스 개선) 아이핀 시스템 및 UI/UX 개발(~'20.8월), 갱신기준을 발급 후 1년에서 이용 후 1년으로 변경·적용('20. 3분기)
- (신용카드 본인확인 확대 추진) 이해관계자 의견수렴(~'20. 2분기), 및 홍보 추진('20 3분기~)
- (관계부처 협력) 법무부 출입국관리소, 외교부 등 부처협의('20. 1분기~)

## □ 홍보계획(일정)

- 아이핀 서비스 개선 및 신용카드 본인확인 확대 관련 보도자료 배포('20.3분기)  
※ 필요 시 카드뉴스 제작·홍보

주관부서	인터넷이용환경개선팀	관련 협업기관	한국인터넷진흥원
담당자	이정수 사무관	연락처	02-2110-1490

□ 추진배경

- 기존 안드로이드 휴대전화 문자 규격은 스팸 신고가 가능하나, 신규 문자규격 및 아이폰의 스팸 메시지에 대해 신고 불가
  - 현재 SMS 및 MMS 규격의 스팸 메시지는 현재 휴대전화 스팸 간편신고 시스템을 통해서 신고 가능
  - 하지만, 신규 문자규격인 RCS 규격의 스팸 메시지는 메시지 일부만 전송되며, 아이폰의 경우, 간편신고 기능이 없음
- \* RCS(Rich Communication Service) : '19년부터 각 통신사가 새로 도입한 대용량 문자 및 멀티미디어 전송(최대 100MB), 다수 이용자 간 채팅(최대 100명) 등이 가능한 신규 메시징서비스

□ 현황(문제점) 진단

- 기존 휴대전화 스팸 간편신고 시스템(v3.0)을 통한 RCS 스팸 메시지의 신고 불가
  - RCS 규격에서는 대용량 문자 및 멀티미디어 전송이 가능하나 현 시스템으로는 RCS에서 오는 스팸 메시지의 일부만 신고됨
- '19년 스팸 간편신고 총 3,637만건 중 음성스팸 신고건수는 1,954만건 (약 53.7%)이지만, 스팸 신고 시 전화번호·수신 시간만 신고 가능함
  - 이로 인해 스팸전화 차단 및 과태료 부과, 수사 등을 위한 증거 확보에 한계가 발생\*하고 있음
  - \* 음성트랩 녹취내역, 역발신 자동녹취 등을 통해 별도로 증거자료를 확보하고 있으나, 휴대전화 이용자가 수신한 음성스팸 증거자료는 확보 불가
- 또한, 아이폰 사용자의 경우, 현 휴대전화 스팸 간편신고 시스템을 사용하지 못하고 있음

## □ 추진사항

- RCS 스팸 메시지 및 음성 스팸 신고를 위한 차세대 휴대전화 스팸  
간편 신고 시스템 구축
  - RCS 스팸 메시지 신고 전송 규격 마련
  - 음성 스팸 녹취 데이터 신고를 위한 음성 스팸 신고 규격 변경
  - 스팸 신고 데이터 대응량화\*에 따른 시스템 증설
    - \* RCS 스팸 신고 시 스팸 신고데이터의 용량이 최대 100MB로 증가(기존 10MB)
- 제조사 및 이통사와 협의하여 음성 스팸 녹취 및 신고 방안 마련
  - 사용자의 동의\*하에 음성 스팸을 녹음할 수 있는 기능 탑재 협의
    - \* 간편신고 서비스의 취지(간편한 신고)를 살리고, 신고데이터의 훼손을 최소화하기 위해  
"이용자 개입 최소화" 요건 유지(신고인은 신고 여부 및 녹취파일 첨부 여부만 결정)
- 아이폰 등 외산폰 사용자의 스팸 신고를 위한 어플리케이션 형태  
휴대전화 간편신고 서비스 제공
  - 휴대전화 스팸 간편 신고 어플리케이션 개발\* 병행

## □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 휴대전화 간편신고 가능 문자 메시지 종류 : 2종(SMS, MMS)	○ 휴대전화 간편신고 가능 문자 메시지 종류 : 3종(SMS, MMS, RCS)

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ RCS 형태 스팸 메시지 신고 누락에 따른 휴대전화 사용자 불편 발생	○ 모든 형태의 스팸 메시지 신고 가능하여 RCS 형태의 스팸 메시지 탐지·차단 가능
○ 음성 스팸 내용 확인 불가로 인해 수사에 필요한 증거 확보 한계 발생	○ 음성 스팸 녹취 데이터를 확보할 수 있어 스팸 대응 및 처벌을 위한 증거확보 가능
○ 아이폰 이용자들의 휴대전화 간편신고 서비스 사용 불가	○ 아이폰 이용자들의 휴대전화 간편신고 서비스가 가능하며 국내 대부분의 휴대 전화 사용자들이 서비스를 이용 할 수 있음

## □ 과제 추진상 장애요인

- RCS 스팸 메시지 및 음성 스팸 녹취 파일 신고 시, 이동사 휴대전화 네트워크 트래픽 증가와 데이터 요금 관련 이슈 발생
  - SMS, MMS는 이동사와 협의를 통해 무과금으로 진행하였으나, 대용량의 스팸 메시지 전송 시, 별도의 과금 정책 개정 필요
- 기존 휴대전화 간편신고 서비스(v3.0)에서 제공하던 기능을 차세대 휴대전화 간편신고 서비스로 대체할 경우, 기존 기능을 재개발하게 되어 신규 서비스 개발 기간 연장 이슈 발생

## □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 해당사항 없음

## □ '20년 소요예산

- 불법스팸 대응체계 구축 - 스팸 대응을 위한 시스템 운영 및 고도화 (차세대 휴대전화 간편신고 시스템 도입) : 450백만원

## □ 추진체계

- 해당사항 없음

## □ 추진일정

- 문자·음성스팸, 이동사 스팸차단앱 관련 신고규격 검토: '20.4~7월
- KISA·이동사·제조사 각각 스팸 간편신고 시스템 개발: '20.8~12월
- 단말기(제조사)-이동사, 이동사-KISA 간 연동테스트 : '21.1~3월
- 휴대전화 스팸 간편신고 서비스(v4.0) 개시 : '21.4월~
  - ※ 스팸 간편신고 서비스(v4.0) 배포 방법 : 신규 출시, 스마트폰 운영체제 업데이트 등

## □ 홍보계획(일정)

- 차세대 휴대전화 스팸 간편신고 서비스에 대한 언론보도 : '20.11월
  - '20년 서비스 개발 완료 및 '21년 상반기 대민 서비스 개시

주관부서	재난방송관리팀	관련 협업기관	-
담당자	류진원 사무관	연락처	02-2110-1408

□ **추진배경**

- 국가기간방송이며 재난방송 주관방송사인 KBS에 타 방송사보다 더 많은 책임을 부여하고, 이에 따른 역할을 다할 수 있도록 재난 방송 시스템\* 개선
- \* 재난상황, 예상경로, 대피소 정보 등 실질적으로 도움을 주는 재난정보를 지리정보 기반의 CG그래픽으로 표출하여, 재난으로부터 국민의 생명 및 재산피해 최소화

□ **현황(문제점) 진단**

- KBS는 재난재해 컨트롤타워를 사장으로 격상하는 등 자체적으로 재난방송 개선을 위해 노력하고 있으나, 재난방송 주관방송사로서 타 방송사의 모범이 되기 위해 재난방송 제작시스템 개선 필요

□ **추진방향**

- 재난방송의 신속성과 신뢰성 제고를 위한 대책의 지속적인 이행을 위해 KBS가 책임과 역할을 다 할 수 있도록 지리정보 융합 재난 그래픽 표출 시스템 구축·운영

□ **세부 추진사항**

- 지리정보시스템을 기반으로 한 정확한 재난 현장상황 및 대피소, 병원, 소방서 등을 그래픽으로 제작하여 재난방송 시 활용
  - 지리정보 융합 재난 그래픽 표출 시스템 구축 사업자 선정
  - 지도, 재난정보 데이터, 표출시스템 등 연계 및 개발
  - 지리정보 융합 재난 그래픽 표출 시스템 운영

**□ 성과목표 및 기대효과**

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 신규 - 재난 현장상황 및 대피소 등에 대한 정확한 정보제공 곤란	○ 지리정보시스템을 기반으로 한 정확한 재난상황, 예상경로, 대피소 정보 등 실질적으로 국민들에게 도움을 줄 수 있는 재난 정보를 그래픽으로 제작·송출

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ 실질적으로 도움이 되는 재난정보 제공 곤란	○ 실질적으로 도움이 되는 재난정보를 가시성이 뛰어나게 제공하여 재난으로부터 국민의 생명 및 재산피해 최소화에 기여

**□ 과제 추진상 장애요인**

- 지상파·종합유선·위성방송사업자 등도 재난상황 발생 시 재난방송을 실시할 의무가 있음에도 불구하고 KBS만 지원하는 것에 대한 논란

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

- 해당없음

**□ '20년 소요예산 : 754백만원**

**□ 추진체계**

- 해당없음

**□ 추진일정**

- 지리정보 융합 재난 그래픽 표출 시스템 구축('20.7월)
- 지리정보 융합 재난 그래픽 표출 시스템 운영('20.7월~)

**□ 홍보계획(일정)**

- 해당없음

## 6

## 업무 자동화(RPA) 도입

### 6-방통위-1

### AI·빅데이터를 활용한 스팸 차단 자동화 시스템 개발

주관부서	인터넷이용환경개선팀	관련 협업기관	한국인터넷진흥원
담당자	이정수 사무관	연락처	02-2110-1490

#### □ 추진배경

- 제4차 산업혁명의 핵심인 인공지능, 빅데이터를 활용하여 방대한 스팸 데이터를 빠르게 식별·분석하여 기능 개선 필요
  - 연 평균 약 1억1천만건\*에 달하는 스팸 데이터를 체계적으로 분석하여 불법 스팸을 조기 차단하고, 관련 범죄의 단속·예방에 기여
- \* 총 4년('16~'19)간 약 4억 4천만건의 스팸 데이터를 수집하고 있으며, 스팸신고의 경우, 휴대전화 스팸이 99.7%, 스팸 트랩의 경우, 이메일 스팸이 99.2%를 차지함

#### □ 현황(문제점) 진단

- 통신 및 인터넷환경의 발달로 인한 대량의 스팸 발송이 쉬워짐에 따라 대량의 악성스팸 발송이 빈번하게 발생
  - 이용자들이 더 많은 악성스팸에 노출되게 되며, 이로 인한 불편 가중 및 개인정보 유출, 사회적·경제적 피해\*\*까지 발생
  - \* 2019년 신고된 휴대전화 문자 스팸(1,702만 건)중 도박, 불법대출, 주식 관련 스팸이 60% 이상(1,035만 건) 차지하고 있음
  - 또한, 대량 스팸으로 인하여 스팸 신고·조사·분석에 장시간이 소요되고 있어 신속한 스팸 대응에 어려움 발생
- 스팸의 변칙표기\*, 이미지 형태의 스팸 등 기존 스팸 차단 방식을 무력화하는 지능화된 스팸이 증가하고 있어 스팸 차단 방식 개선 및 인공지능을 통한 선제적 대응 방식이 필요함
  - \* 수신자의 스팸 차단 필터링을 우회하기 위하여 세로로 작성하거나 문자열 대신 특수 기호를 사용하는 등의 변형된 표기법

**□ 추진사항**

- 인공지능 기반의 스팸 식별 정확도 향상 및 스팸 발송 집단 탐지
  - 인공지능 기법을 활용하여 스팸 판별 및 유사/변종 스팸 식별 기능 개발
  - 인공지능 강화학습\*\*을 통한 신종 스팸 자동 대응 및 차단 규칙 생성 등 지능형 스팸 대응 기법 개발
- \*\* 두 가지 이상의 인공지능이 경쟁하여 최적의 답을 도출하는 인공지능 학습기법
- 사회공학적 기법\* · 변칙표기 등 기존 스팸 차단 시스템을 우회하는 지능형 스팸에 대응하기 위한 신규 탐지 기능 개발
  - \* 스팸 수신자의 관심사 또는 사회적으로 이슈를 이용한 지능형 사이버 공격 방식
- 문자·이미지 스팸을 넘어 이메일·음성·팩스 스팸 등 다양한 형태의 스팸 데이터를 통합 분석할 수 있는 플랫폼 구축

**□ 성과목표 및 기대효과**

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 이종 스팸 데이터에 대한 자동화된 스팸 유형 분류 정확도 60%	○ 이종 스팸 데이터에 대한 자동화된 스팸 유형 분류 정확도 80% 이상 재고

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ 스팸 인지 및 유형 분류를 위해 수작업이 요구되며, 스팸신고 처리 등 신속한 대응에 어려움 존재	○ AI 기법을 이용한 스팸 식별 및 분류를 자동화하여 신속한 스팸 대응 및 차단 등 불법스팸 확산을 최소화 함

**□ 과제 추진상 장애요인**

- 해당 사항 없음

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

- 해당 사항 없음

□ '20년 소요예산

- 불법스팸 대응체계 구축 - 스팸 대응을 위한 시스템 운영 및 고도화 (빅데이터 기반 실시간 스팸 차단체계 고도화) : 316백만원

□ 추진체계

- 해당 사항 없음

□ 추진일정

- 인공지능 기반 스팸 분류 플랫폼 구축 : '20. 2~11월
- 스팸 탐지·유형 분류 모델 정교화 : '20. 4~7월
- 스팸 차단 우회 기법 무력화 기술 개발 : '20. 6~11월

□ 홍보계획(일정)

- 해당 사항 없음
  - ※ 총 4개년 사업('18~'21)으로 차년도('21년) 시스템 구축 결과에 대해 언론 홍보 예정

## Ⅱ. 기관별 계속 추진 과제

국민의 내일을 위한 정부혁신

보다 나은 **방통위**

## 표. 기관별 계속 추진 과제

과제명	주관부서	구분
<b>【전략 1】 정부 운영을 사회적 가치중심으로 전환</b>		
<b>과제1 사회적 가치 실현사업에 재정투자 확대</b>		
① 사회적 가치 핵심요소에 대한 투자 확대	재정팀	계속
<b>과제2 적극적이고 전문적인 공직사회 구현</b>		
① 적극적으로 일한 공직자에 대한 보상 확대	운영지원과 의안·정책관리팀	계속
② 현장감수성 및 전문역량을 지닌 인재 양성	운영지원과	계속
<b>과제3 공공부문 여성임용 목표제 ‘10-20-40’ 지속 추진</b>		
① 공공부문 여성임용 목표제 ‘10-20-30’ 지속 추진	운영지원과 혁신기획담당관	계속
<b>【전략 2】 참여와 협력을 통해 할 일을 하는 정부</b>		
<b>과제4 공공데이터 개방·활용 확대 계획</b>		
① 공공데이터 개방·활용 확대 계획	정보보안팀	계속
<b>과제5 정보와 데이터 등을 국민 중심으로 개방</b>		
② 스팸데이터 개방을 통한 범죄예방 협력체계 구축	인터넷이용환경개선팀	계속
<b>【전략 3】 넓은 관행을 혁신하여 신뢰받는 정부</b>		
<b>과제6 공직윤리 강화 및 불공정부조리 척결</b>		
① ‘생활적폐’ 척결 및 공직자 윤리규범 강화	감사팀	계속
② 성희롱·성폭력 근절 및 2차 피해 없는 근무환경 마련	운영지원과	계속
<b>과제7 데이터과학에 기반한 정책결정 지원 강화</b>		
① 데이터분석을 통한 방송콘텐츠 가치정보 제공	미디어다양성정책과	계속

# 1

## 사회적 가치 실현사업에 재정투자 확대

사업명	사회적 가치 핵심요소에 대한 투자 확대		
주관부서	혁신기획담당관 재정팀	관련 협업기관	-
담당자	성재식 사무관	연락처	02-2110-1375

### □ 추진배경

- 정부혁신종합추진계획('19.2월) 과제로 '사회적 가치를 실현하는 재정혁신'을 선정함에 따라 이에 대한 방통위 차원의 추진방안 마련

### □ 추진방향

- 정부혁신종합추진계획 상 '사회적 가치 구현 사업' 범주를 참조하여 방통위 재정사업 중 이에 해당하는 사항을 선정하여 사업확대 추진

### □ 세부 추진사항

- 현재 방통위가 진행 중('20.2월~4월)인 '재정사업 자율평가'에서 사회적 가치 구현사업을 선정하여 해당 평가에 반영(가점 부여)하고 차년도 예산 편성 시에도 증액 적극 추진 고려

< 사회적 가치 구현사업(후보) 예시 >

사업명	주요 내용	20년예산(억원)
방송통신 이용자보호 환경조성	사회적 취약계층 대상 맞춤형 방송통신 교육	31.26
지역중소방송 콘텐츠 경쟁력 강화	지역문화 창달 및 지역 균형발전 등을 위해 지역·중소방송에 대해 제작비 등 지원	40.3
소외계층 방송접근권 보장	저소득층 대상 시청각장애인용TV 보급 및 사회적 약자 방송접근 기회 제공	109.11
건강한 사이버 윤리 문화 조성	사이버폭력 등 인터넷 역기능에 노출되기 쉬운 청소년 등 취약계층 대상 사이버 윤리교육 등	50.87
EBS 프로그램 제작 지원	취업, 환경, 복지 등 다양한 분야의 공익적 프로그램을 제작하는 EBS에 관련 제작비 지원	283.39

※ 상기 니열된 사업은 사회적 가치 구현사업의 예시로 추후 재정사업 자율평가 후 확정될 예정

- 既 편성된 사업 외에도 추가적으로 사회적 가치를 구현할 수 있는 다양한 재정사업을 발굴하여 신규 편성 유도

**□ 성과목표 및 기대효과**

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 국정과제 및 주요사업 위주의 재정사업 편성	○ 사회적 가치 실현을 위해 기존사업 투자 확대 및 신규사업 발굴

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ 정부주도의 국정과제 및 방통위 주요정책 과제 위주의 예산편성으로 정책효과에 대한 국민 체감도 낮음	○ 다양한 사회적 가치 구현 사업 확대로 재정집행 효과에 대한 국민 체감 및 만족도 증가

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

- 해당 없음

**□ '20년 소요예산**

- 비예산사업

**□ 추진일정**

- '20년도 방송통신위원회 재정사업 자율평가 결과 기재부 제출('20.4월말)
- '21년도 방송통신위원회 예산안 수립 및 제출('20.5월말)
- '21년도 방통위 예산 확정('20.12월)

**□ 홍보계획(일정)**

- 해당 없음

## 2

## 적극적이고 전문적인 공직사회 구현

주관부서	운영지원과	관련 협업기관	-
담당자	조주연 사무관 차미나 사무관	연락처	02-2110-1303 02-2110-1308

### □ 적극적으로 일한 공직자에 대한 보상 확대

- 불합리한 관행과 규제를 개선하는 등 적극행정을 실천한 소속 공무원에 대한 보상을 확대하여 방통위 직원 스스로가 적극적·능동적으로 일할 수 있는 환경 조성
- 이를 위해, 적극행정 관련 인사혁신처 주관 각종 경진대회 및 자체 경진대회 등에서 입상하거나 뚜렷한 성과가 있는 적극행정 우수사례에 대해서는 인사상 우대 조치 강구
- 적극행정의 성과, 국민편익 증대, 인사운영 여건 등을 종합적으로 고려하여 방통위 「적극행정 지원위원회」 등의 검토를 거쳐 적극행정 직원에 대한 인사상 우대\* 수준 결정을 통해 충분한 보상 강구  
\* 특별승진·승급, 포상휴가, 특별성과가산금, 희망부서 전보 우대 등
- 다만, 소속 공무원이 규제개선, 국민편익 등을 위해 적극적으로 업무처리를 하다 결과가 잘못되었을 경우 고의나 중대과실이 없을 때에는 면책 또는 감경 등으로 적극적으로 일할 수 있는 기반을 마련

### □ 현장감수성 및 전문역량을 지닌 인재 양성

- 개인적으로 진행된 공익활동에 대한 상시학습 인정 확대 추진
  - 봉사활동, 구조활동 등 증빙서류 제출 시 상시학습 적극 반영
- 업무 담당자들이 전문가로서 업무역량을 확보할 수 있도록 민간분야 최신 지식과 기술 습득을 지원하는 맞춤형 위탁전문교육\* 참여 유도
  - 실무중심 특화된 전문기술교육 기회를 적극 확대하여, 최신 정책

및 기술습득, 현안사항 해결 등의 전문인력 양성

\* 한국전파진흥협회, ICT 폴리텍대학 등

### 3

## 공공부문 여성임용 목표제 '10·20·40' 지속 추진

주관부서	운영지원과	관련 협업기관	-
담당자	조주연 사무관 고석봉 사무관	연락처	02-2110-1303 02-2110-1325

### □ 여성 고위공무원단 및 본부 과장급 이상 비율 향상

- 방통위는 공직의 성별 불균형을 적극 해소하고 남성에 대한 역차별을 해소하기 위해 양성평등채용 목표제를 실시
  - 실질적인 의사결정권한을 가진 고위공무원단 여성 비중을 '20년까지 여성 고위공무원을 14.3%(현재 0%)로 상향 노력
  - 전체 여성공무원 비율에 비해 과소대표 된 중간 관리직 비율을 높이기 위해 '22년까지 본부 과장급 여성공직자의 비율을 30.0%(현재 15%)로 확대

< 참고 : 여성고위공무원 및 본부 과장급의 연도별 비율 >

구분	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
여성 고위공무원단 비율	0% / 0%	0% / 0%	0% / 0%	14.3%	14.3%	14.3%
여성 본부 과장급 이상 비율	24.1% /17.9%	20.0% /21.1%	21.1% /15%	21.1%	25%	30%

### □ 정부위원회 여성·비수도권 위원 비율 향상

- 방통위는 행정기관위원회 위원을 구성할 때 다양한 이해관계자의 참여를 위해 성별·지역별 위원이 균형 있게 포함되도록 위원회를 구성
  - 여성위원 위촉비율을 44% 이상으로 유지하고, 비수도권위원 위촉 비율을 '22년까지 40% 이상으로 단계적 확대

구분	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
여성 위원 비율	37.6% /40%	44% /40%	46.8% /44%	44%	44%	44%
비수도권 위원 비율	13.1% /28%	25% /28%	27.2% /28%	32%	36%	40%

## □ 기관 내 균형인사 추진계획

- 보직부여 기준에 따라 성별에 따른 차별없이 기관별 주요직위를 지정하고 주요직위에 여성 임용 노력을 강화
  - 기획·예산·인사·감사 등 공통부서 및 국별 주요직위\*에 여성 공무원의 역량 개발 및 경력발전을 위한 임용비율 확대 추진
    - \* 각 국의 총괄부서 과장·계장·주무관급 각각 1명씩 지정·운영
- 공직의 지역 대표성 제고, 지역균형발전, 고졸 출신 공직진출 확대를 통한 실력과 능력 중심사회 구현을 위한 지역인재 채용 지속 추진
- 사회적 약자의 공직진출을 지원하기 위해 장애인 공무원 채용을 확대하여 장애인 법정 의무고용률(3.4%) 초과달성 지속 노력

## 4

## 공공데이터 개방·활용 확대 계획

주관부서	정보보안팀	관련 협업기관	한국방송광고진흥공사, 시청자미디어재단
담당자	허승관 사무관	연락처	02-2110-1443

### □ 추진 방향

- 실생활에 유용한 수요자 중심의 융·복합 데이터 발굴
  - 방송통신 정보를 활용 가능한 형태로 제공하여 데이터의 활용성 강화
- 소비자행태조사(MCR) 민간 활용 확대
  - 광고산업의 발전과 과학화 선도, 광고산업 기반 구축자료로 활용
- 방송콘텐츠 가치정보 분석시스템(RACOI) 체계적 조사
  - 방송콘텐츠 제작, 편성, 광고집행 등 다양한 분야 활용 통한 방송 콘텐츠 부가가치 제고
- 시청자 권익증진 사업과 관련하여 사회적 가치 창출 등 사회 문제 해결에 기여할 수 있는 공공데이터 발굴 및 활용 지원

### □ 주요 추진 내용

- (개방 및 융합) 방송광고 규제정보, KAI 심화 데이터 등 1건 신규 개방

개방 데이터 수 (누적)		'20년 주요 개방 내용
'19년	'20년(해당년도)	
36	37 (2)	(데이터 개방) 방송광고 규제 정보 데이터 개방 (KAI 추가개방) 매체별 광고경기전망지수 데이터 추가 개방 (창업 지원) 민관협업 통해 뉴미디어 분야 창업 지원

- (품질 관리) 국가승인통계 2종(KAI, 방송통신광고산업통계) 통계청 주관 품질진단 지속 수행, 국가통계포털(KOSIS), ADstat 통한 품질 관리
- (신산업 육성) 드론 등 뉴미디어 산업 분야 창업 육성 지원 사업 추진
- (데이터 연계·분석) 소비자행태조사(MCR) 원시데이터와 타사 빅데이터 연계를 통한 데이터사업 추진안 도출 및 사업성 검토

- (기반 강화) 직원 또는 시민 대상 빅데이터·스마트미디어 활용 교육 등 시행 추진(연중) 및 직원 대상 데이터 활용 등 교육(MCR 200명)

**□ 민-관 협력**

- 데이터 기반 민-관 간 사회 문제 해결 활동 추진

기관	상세 활용 내용
시청자미디어재단	○ 스마트미디어 분야 창업 지원 - 스마트미디어 분야 기창업자 또는 예비창업자를 모집하여, 미디어교육 및 관련 특강, 시청자미디어센터의 시설 및 장비를 지원하고 맞춤형 컨설팅 등을 제공

**□ 성과목표 및 기대효과**

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 개방 데이터 건수 36건	○ 신규 데이터 2건 개방 확대(총 37건 개방) - 매체별 광고경기전망지수 데이터 등

- 기대효과 : 데이터 개방 확대를 통한 민간의 데이터 접근성 제고

**□ '20년 소요예산 : 총 816백만원**

- 소비자행태조사 : 243백만원, 방송통신광고비조사 : 111백만원
- 매체별 광고경기전망지수 : 182백만원, 방송콘텐츠가치분석 : 280백만원

**□ 추진일정**

- 공공데이터 민-관 협력 확대 추진 : '20. 1분기~
- 공공데이터 개방사업 추진 : '20. 2분기~

## 5

## 정보와 데이터 등을 국민 중심으로 개방

사업명	스팸데이터 개방을 통한 범죄예방 협력체계 구축		
주관부서	인터넷이용환경개선팀	관련 협업기관	한국인터넷진흥원
담당자	이정수 사무관	연락처	02-2110-1490

### □ 추진배경

- 스팸은 단순한 '성가신 마케팅'을 넘어, 불법도박 유도, 불법대출, 주식종목 시세조정, 불법통장·계좌거래 등 '범죄의 창구'로 악용됨
  - 도박중독, 대출사기, 주식투자 사기 등 2차 피해(사회·경제적 피해) 최소화 및 국민 삶의 질 제고를 위해 스팸 데이터 개방을 추진

### □ 현황(문제점) 진단

- 연 평균 약 1억1천만건\*('16~'19년)의 스팸 데이터는 과태료 부과 및 수사 등의 목적으로 방송통신사무소·경찰청 등에 제한적으로 제공
  - 스팸 신고·탐지 데이터에 도박, 불법대출 등의 범죄 관련 정보가 포함되어 있어, 이를 이용하면 신속한 차단 및 대응이 가능함
  - 지능형 스팸 등장으로 신규 스팸 차단 기술의 개발이 필요하여, 스팸 데이터를 개방하여 민간의 스팸 차단 기술 장려 필요

### □ 추진사항

- 스팸 유형별(도박, 대출, 주식) 데이터셋 산출 및 규제기관, 민간에 제공
  - 사행산업통합감독위원회, 마사회, 금감원, 한국거래소 등의 범죄 예방·대응 활동에 적합한 기관별 스팸 데이터셋 산출 및 제공
  - 휴대전화 스팸 신고내역, 이메일 스팸트랩 탐지내역 중 제공 가능한 데이터를 필요한 기관에 제공 (개인정보, 민감정보 제외)
- 신속하고 자동화된 데이터 공유가 가능하도록 스팸 데이터 개방 시스템(데이터 분류 및 제공 등) 구축

**□ 성과목표 및 기대효과**

○ 성과목표

시행 전	시행 후
○ '19년 스팸 데이터 공유 기관(사업자) 3개 - 사행산업통합감독위원회, 한국마사회, KB금융지주	○ 신규 데이터 공유 대상 기관(사업자) 확대 ('19년 3개 → '20년 5개(누적)) - 한국거래소, 금융감독원 등

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 이통사·대량문자발송사업자 등 일부 사업자는 자사를 통해 발송된 스팸 신고내역만 확인 가능	○ 이통사·대량문자발송사업자는 스팸 차단기술 고도화를 위해 스팸 데이터 활용 가능
○ 스팸 차단 솔루션 사업자는 최신 스팸 데이터를 확보하지 못해 빠른 대응을 못하거나 신규 프로그램 개발이 지연됨	○ 스팸 차단 솔루션 사업자는 새로운 스팸 차단 프로그램을 개발 시 스팸 데이터 활용 가능
	○ 마사회 등 레저산업 관련 공공기관과 함께 불법 도박 근절을 위해 스팸 데이터 활용 가능
	○ 주식스팸 데이터 활용을 통한 투자주의종목 지정 등으로 주식투자 사기 피해 예방

**□ 과제 추진상 장애요인**

○ 해당 사항 없음

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

○ 해당사항 없음

**□ '20년 소요예산**

○ 불법스팸 대응체계 구축 - 스팸 데이터 개방 : 290백만원

**□ 추진일정**

○ 협력기관 확대 및 협업모델 추가 발굴 : '20.4~6월

○ 스팸 데이터 개방 시스템(데이터 분류 및 제공 등) 구축 : '20.6~12월

## 6

## 공직윤리 강화 및 불공정·부조리 척결

사업명	6-④ '생활적폐' 척결 및 공직자 윤리규범 강화		
주관부서	운영지원과	관련 협업기관	국무조정실, 국민권익위원회
담당자	박강욱 사무관	연락처	02-2110-1347

### □ 추진배경

- 지속적으로 발생하는 관행적 비위, 정부신뢰를 저하시키는 행위 등 불공정·부조리 척결 필요
  - 불합리한 규제·관행과 기업 활동 부담, 공직부패로 국민 눈높이에 맞는 적극적 공직문화, 엄정한 공직기강 확립 필요

### □ 추진방향

- 방통위 및 소속·산하기관에서 자체적으로 업무 및 조직 전반의 불공정을 유발하는 문화와 행태, 비위 친화적 관행을 발굴·개선 추진
- 정책 추진과정에서 발생하는 부처 이기주의·칸막이, 책임 회피 등 협업을 저해하고 국정운영 혼선을 초래하는 행태는 정책수요자 관점에서 점검하여 신속한 문제 해결
- 방통위, 소속기관, 산하기관에 대한 불시 복무점검을 실시하여 복무 위반·보안관리 사각지대가 발생하지 않도록 예방적 관리 강화

### □ 세부 추진사항

#### < 생활속에 내재하는 불공정·부조리 관행, '생활적폐' 척결 >

- 책임회피성 부작위, 업무지연, 불필요한 절차 요구 등과 같은 소극 행정에 대해서는 공직기강 확립 차원에서 적극 대응

- 현행 제도나 법령의 틀 안에서 행정해석 등을 통해 가능한 일을 제도미흡 등으로 지연·해태하는 경우 소극행정에 준해 점검 및 조치
- 사회 전반의 불공정을 방지·조장하는 공공분야의 행태에 대해서는 국민의 눈높이에 맞게 지속 점검
  - 특히 국민들의 관심이 큰 △관급 계약, △인허가, △예산 운용 과정에서 부당한 특혜제공·불합리한 차별에 대해 지속적 점검 실시
- 공무원의 선거개입, 근무기강 해이, 우월한 지위를 이용한 행태 등에 대한 점검을 실시하여 비리행위 사전 차단 및 공직기강 확립

### < 달라진 국민의 눈높이에 맞춰 공직자 윤리규범 강화 >

- 부정청탁 및 금품수수, 공무원 행동강령 위반자에 대한 엄정 대응을 통해 국민의 눈높이에 맞게 온정주의적 처벌 관행 근절
- 공직문화 개선을 위해 개인간 갑질점검에 이어 방통위·소속기관·산하기관의 대민 갑질 등 구조화된 갑질 점검 추진
  - 내부직원 및 외부인의 익명성이 보장되는 익명제보시스템의 이용 활성화를 추진하고, 이를 통해 비위근절 및 건전한 공직문화 조성
- \* '18년) 공공분야 갑질 근절대책 마련 → 조직내 갑질행위 중심 점검  
 '19년) 갑질근절가이드라인 마련, 행동강령 반영 → 구조적 갑질행위 중심 점검
- 공무원의 외부강의 등 신고제도 개선
  - 공무원이 외부강의 시 사례금을 수수하지 않는 경우 신고하지 않도록 하고, 사후신고도 가능하도록 제도 개선(10일 이내)
- 부정청탁 및 알선행위 금지, 금품수수 금지, 공익신고자 보호 등 공직자의 비위와 관련된 공무원 행동강령 교육 강화

**□ 성과목표 및 기대효과**

○ 성과목표

시행 전	시행 후
○ 책임회피성 부작위, 업무지연 등 소극 행정 행위, 사회 전반의 불공정 방치·조작행위 등에 대한 점검 미흡	○ 소극행정 및 불공정 방치·조작행위 등에 대한 점검을 강화하고, 관련자에 대해서는 부관용 원칙을 적용·처벌 함으로써 비위행위 원천 차단
○ 갑질근절 가이드라인 마련 등을 통해 공직문화 개선 기반을 마련하였으나 기관의 대민갑질 등 점검 미흡	○ 방통위·소속기관·산하기관에 대한 대민갑질 여부 점검을 통해 불공정·부조리 척결

○ 기대효과

시행 전	시행 후
○ 정부의 노력에도 책임회피성 부작위, 업무지연 등 소극행정, 사회 전반의 불공정 방치·조작행위가 여전하다는 평가	○ 소극행정, 근무기강 해이, 우월한 지위를 이용한 행태 등에 대한 점검을 통해 비리 행위 사전 차단 및 공직기강 확립에 기여
	○ 부정청탁 및 금품수수, 행동강령 위반자 등에 대한 엄정 처벌을 통해 관행 근절

**□ 관련 법령 및 지침 개정계획**

- 방통위 공무원 행동강령 개정(필요시)

**□ '20년 소요예산 : 비예산사업**

**□ 추진일정**

- 소극행정 및 불공정 방치·조작행위 등에 대한 점검 : 연중
- 부정청탁 및 금품수수, 행동강령 위반여부 점검 : 연중
- 방통위·소속기관·산하기관 대민갑질 여부 점검 : 하반기

**□ 홍보계획(일정) : 필요시**

사업명	6-② 성희롱·성폭력 근절 및 2차 피해 없는 근무환경 마련		
주관부서	운영지원과	관련 협업기관	-
담당자	차미나 사무관	연락처	02-2110-1308

□ 주요 내용

- (성희롱·성폭력 예방교육 강화) 직장 내 성폭력 사례 분석, 대응 방안 등 실질적 내용으로 교육 실시
  - 교육이수 대상자 명단 보존 관리하고, 연말에 성희롱 고충상담 게시판에 미이수자 고지 및 사건 발생 시 교육 이수여부 점검
  - \* 고위공무원, 중간관리자, 실무자 등 직급별, 성별, 연령별 대응방안 교육내용에 포함
- (성희롱·성폭력 방지 환경 조성) 성희롱 고충상담원(4명)과 ‘국’단위 책임관으로 반기별 성희롱·성폭력 관련 점검회의를 실시하여 현황 파악 및 개선방안 모색하고, 성희롱·성폭력 고충심의위원회 외부 위원을 성폭력 고충처리 움브즈만으로 구성하여 운영 추진
  - 건전한 회식문화 10계명 및 관련 자료 성희롱 고충상담 게시판에 게시
- (피해자 보호 조치 강화) 방통위 자체 성희롱 사건처리 매뉴얼을 성희롱 고충상담 게시판에 게시

□ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
○ 의무적인 폭력예방 교육 운영	○ 실질적 폭력예방 교육 운영 - 사전 예방방법, 직장 내 사례, 직급별 성별 대응방안 포함한 교육

- 기대효과

시행 전	시행 후
○ 형식적 폭력예방 교육 및 대응체계	○ 실질적 폭력예방 교육 및 체계적 대응 실시

□ **관련 법령 및 지침 개정계획**

- 해당사항 없음

□ **'20년 소요예산**

- 4대 폭력 예방교육 교육비
  - 폭력예방 교육 : 1백만원
  - 직장내 성희롱 예방교육 : 1백만원
  - 사이버 폭력예방 교육 : 1백만원

□ **추진일정**

- 성폭력 예방 교육 실시(2회) : 상(2분기), 하반기(4분기)
- 성희롱·성폭력 관련 점검회의 실시 : 상(2분기), 하반기(4분기)
- 성폭력 프로세스 강화(사이버 고충신고센터 운영 등) : 연중

사업명	데이터분석을 통한 방송콘텐츠 가치정보 제공		
주관부서	미디어다양성정책과	관련 협업기관	한국방송광고진흥공사
담당자	이명심 사무관	연락처	02-2110-1461

## □ 추진배경

- 방송콘텐츠 시청행태 변화(PC·Mobile시청, VOD 시청 확대 등)에 따라 현행 방송콘텐츠 가치 지표인 시청률을 보완하고 방송콘텐츠 전략 수립 및 수출 지원의 기초자료로 활용하기 위해 방송콘텐츠에 대한 시청자들의 인터넷상 반응(댓글, 동영상조회 등)을 수치화한 새로운 지표를 마련

## □ 추진방향

- 국내·외 웹사이트의 방송콘텐츠 관련 반응을 측정, 기존 시청률의 한계를 보완하고 변화된 시청행태를 설명할 수 있는 지표(인터넷 반응지표) 산출
- 방송콘텐츠 제작·편성·광고 집행 및 한류 콘텐츠 수출 분야에서 활용할 수 있도록 인터넷반응지표를 방송콘텐츠 가치정보 분석시스템(www.racoi.or.kr, '18.1~)을 통해 제공

## □ 세부 추진방향

- (국내 조사 대상) 국내 29개 채널의 드라마·예능·교양 프로그램에 대한 뉴스기사, 게시글, 동영상 부문에서의 인터넷 반응조사
  - \* 20개 사이트(유튜브, 네이버뉴스 등)대상으로 주간단위(연중) 5개 지표(뉴스·게시글·동영상 등) 산출
- (해외 조사 대상) 국내드라마에 대한 주요 한류 조성국\*에서의 인터넷 반응조사를 실시, 2020년에는 자동수집 기법 시범 도입 검토('20.8~)
  - \* 역대 해외 조사 대상국 : 아시아 및 중동지역 10개국(중국, 베트남, 인도네시아, 일본, 태국 사우디아라비아, 아랍에미리트, 요르단, 인도, 터키)

- (리포트 발간) 인터넷 반응 조사 결과의 이해도를 높이기 위해 분석 내용 제공(매월, '18.6~)

## □ 성과목표 및 기대효과

- 성과목표

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방송콘텐츠에 대하여 국내 사이트에서 빅데이터 수집, 5개 가치정보 지표 및 월간리포트 제공</li> <li>○ 해외 반응 관련, 조사원을 활용한 수동 정보 수집 및 보고서 작성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방송콘텐츠에 대한 국내 5종류 가치정보 지표 및 월간리포트 제공               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국내 가치정보 지표 발표 외 심층 분석 내용을 포함하여 월간리포트 내용 보강</li> </ul> </li> <li>○ 한류콘텐츠 수출 지원을 위한 해외사이트 반응 4종의 인터넷반응 데이터 자동수집 도입</li> </ul>

- 기대효과

시행 전	시행 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고정형 TV 시청률 위주의 단편적인 방송콘텐츠 가치 측정 및 평가</li> <li>○ 자동 수집이 아닌 현지어 가능 인력을 활용한 해외 데이터 수동 수집</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시청률 외 다양한 방송콘텐츠 가치 측정 지표(국내외 인터넷반응, 다매체시청지표 등) 제공을 통해, 시청률이 낮은 양질의 콘텐츠 재평가, 한류콘텐츠 수출 협상력 강화 등 산업 부흥 기반 마련</li> <li>○ 자동수집기를 통한 인터넷반응 수집을 국내에서 해외 조사로 확대, 조사 결과의 신뢰성 및 활용성 제고</li> </ul>

## □ 관련 법령 및 지침 개정계획

- 관련법령

방송통신발전기본법
<p><b>제7조(방송통신의 발전을 위한 시책 수립)</b> ③ 과학기술정보통신부장관 또는 방송통신위원회는 국민이 방송통신에 참여하고, 방송통신을 통하여 다양한 문화를 추구할 수 있도록 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.</p>
<p><b>제10조(방송통신 지수·지표 개발)</b> 과학기술정보통신부장관 또는 방송통신위원회는 방</p>

송통신서비스 등 방송통신 수준의 국제 비교, 방송통신 이용 등과 관련된 종합적 정보 제공, 관련 정책 수립 등을 위하여 방송통신과 관련된 지수(指數) 및 지표(指標)를 개발하여 공표할 수 있다.

**제12조(방송통신콘텐츠의 제작·유통 등 지원)** ① 정부는 방송통신콘텐츠가 다양한 방송통신 매체를 통하여 유통·활용 또는 수출될 수 있도록 지원할 수 있다.

② 정부는 방송통신콘텐츠의 제작 지원, 유통구조 개선 및 건전한 이용 유도 등에 관한 사항이 포함된 방송통신콘텐츠 진흥계획을 수립·시행하여야 한다.

## □ '20년 소요예산

- 방송콘텐츠 가치정보 분석 : 2.8억원

## □ 추진일정

- 방송콘텐츠 가치정보 분석 사업 추진(연중)
  - 국내 인터넷반응조사 실시(매주) 및 월간리포트 발간, 해외인터넷 반응조사 실시(자동수집기 개발 및 시범적용 이후 월1회) 및 분석 리포트 발간

## □ 홍보계획(일정)

- 대중 주목도가 높은 프로그램에 대한 조사 결과를 보도자료로 수시 배포하고 kobaco 홈페이지 및 SNS에 동시 게재(상시)
- RACOI 사이트(WWW.RACOI.OR.KR) 이용 활성화를 위해 주요 조사 결과를 포함한 업데이트 알림 메일링 서비스 실시(3월~, 매주)

## Ⅲ. 정부혁신 확산 방안

국민의 내일을 위한 정부혁신

**보다 나은 [방통위]**



### Ⅲ. 정부혁신 확산 방안

#### □ 교육 및 학습 활성화 방안

- (정부혁신 교육) 방통위 조직혁신 해커톤, 창의역량향상교육, 정부혁신 특강 등 정부혁신 교육 및 적극행정·규제개혁 교육 등 집합교육 추진
  - 나라배움터를 활용한 온라인 교육을 통해 기관 내 직원 혁신역량 강화 모색
  - 직원역량강화를 위해 창의역량향상 교육, 브라운백 미팅, 부서별 각종 정책워크숍 등 실시
  - 온나라 커뮤니티를 활용하여 정부혁신 아이디어 수렴 및 일하는 방식 개선을 위한 정부혁신 연구모임 구성·운영
- (정부혁신 학습활동) 정부혁신 우수사례 공유를 위한 정부혁신 콘서트를 개최하고, 혁신 이어달리기 참여 및 초청강연 등을 통한 타기관 혁신 우수사례 벤치마킹 실시
  - 젊은 직원들로 정부혁신 어벤져스, 혁신 주니어보드를 구성하여 혁신 추진방안 논의 및 의견수렴 추진
- (혁신 인센티브) 정부혁신 우수사례를 공모하여 선발·시상하고, 적극행정 우수공무원, 분기별 방송통신인 등 우수공무원을 선발하여 포상 실시 (위원장 표창, 포상금, 포상휴가 등)
  - 협업 활성화를 위해 협업 포인트 제도를 운영하고, 협업 우수부서 및 우수공무원 선발·포상

#### □ 성과 홍보 방안

- (홍보계획 수립 및 평가반영) 정부혁신 실행계획 주요 추진과제를 중심으로 체계적 홍보계획을 수립하고, 홍보스케줄로 만들어 홍보 일정 관리
  - 정부혁신 및 사회적가치에 대한 보도자료 제공실적, 온라인 콘텐츠 제작배포 실적을 부서평가에 반영하여 정부혁신 홍보 활성화 유도
- (기관장 현장방문 및 혁신홍보) 정부혁신 주요 과제별 위원장 및 상임위원 현장방문을 추진하고, 현장 실무자와의 정책현장 대화 및 간담회를 통한 혁신홍보 추진
- (오프라인 홍보) 정부혁신 관련 사업성과에 대해 나라경제 등 간행물 및 각종 언론에 기획보도를 추진하고, 보도자료에 '정부혁신'을 강조토록 의무화
  - 정부혁신 홍보와 분위기 확산을 위한 정부혁신 BI를 활용한 정부혁신 관련 안내팜플렛, 기념품 제작 배포 추진
  - 정부혁신 및 사회적가치에 대한 보도자료 제공실적을 평가에 반영하여 정부혁신 홍보 활성화 유도
- (온라인 홍보) 방송통신 블로그 기자단 및 카드뉴스, 정부혁신행사 이벤트 등을 통해 블로그 및 SNS 등을 통한 온라인 홍보 추진
  - 정부혁신 직원 유튜버를 지정하고, 정부혁신 주요과제에 직원이 직접 출연하는 영상물을 제작하여 유튜브를 통한 홍보 추진



2020년 정부혁신 주요사업 홍보 연간 추진 일정

추진 과제	일 정												주 관	
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월		
1-1-1. 예산편성 국민참여 공모제	-	· 방통위 예산 공모제 · 보도자료 배포 · 전국 80여개 대학 신문방송학과 게시판에 공모제 공지	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	방통위
1-1-2. 부내 성과평가시 국민참여 확대	-	-	-	-	· 자체평가 시행 계획 수립	· 좋은정책 평가 방법 개선	· 좋은정책 선정	· 정부혁신 우수 사례 선발	· 정부혁신 우수 사례 선발	-	-	-	· 좋은정책 선정 · 자체평가 반영	방통위
1-1-3. 방송사 재허가(재승인)시 국민참여 확대	· 상반기 재승인 심사에 대한 국민 의견청취	· 상반기 재승인 심사에 대한 국민 의견청취	· 상반기 재승인 심사에 대한 국민 의견청취	-	-	-	-	-	-	-	· 하반기 재승인 심사에 대한 국민 의견청취	· 하반기 재승인 심사에 대한 국민 의견청취	· 하반기 재허가 심사	방통위
3-2-1. 장애인용TV 무료 보급 등 미디어접근권 향상 지원	· 장애인용TV 사업 설명회 (TV제조사) · 장애인방송 제작 지원 설명회	· 장애인용TV 보급사업 입찰 공고 시작 · 장애인방송 제작 지원 공고	· 장애인용TV 사업설명회 (지자체) · 장애인방송 제작 지원 공고	· 장애인용TV 보급사업신청 · 장애인방송 제작 지원 방송사 선정 · VOD사업자신청	· 장애인용TV 신청접수 · 장애인방송 제작	· 장애인용TV 보급 대상자 선정 · 장애인방송 제작	· 장애인용TV 보급 시작 · 장애인방송 제작	· 장애인용TV 무료 보급 · 장애인방송 제작	· 안스개선 홍보캠페인 · 송출방송 · 장애인용TV 무료 보급	방통위				
3-2-3. 결합상품 해지절차 간소화를 위한 원스톱 전환시스템 도입	· 원스톱 전담반 운영 및 시스템 구축(19.2.28~)	· 원스톱 전담반 운영 및 시스템 구축	· 원스톱 전담반 운영 및 시스템 구축	· 원스톱 전담반 운영 및 시스템 구축	· 원스톱 전담반 운영 및 시스템 구축	· 원스톱 전담반 운영 및 시스템 구축	· 결합상품 원스톱 전환시스템 운영	방통위						

추진 과제	일 정												주 관	
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월		
	-	-	-	-	· 주요국 사례 및 원스톱 전환시스템 도입 의 등(기고문)	· 원스톱 전환시스템 시행 보도자료 배포 · 사업자 홈페이지 관련 사항 게시, 상담원 교육 등	· 인터넷 포털 SNS, 유튜브 동영상 제작 및 배포 · 온오프라인 매체 등을 통한 제도 시행 안내	-	-	-	· 원스톱 전환시스템 이용자 대상 설문조사	-	· 원스톱 전환시스템 이용현황, 애로사항 등 실태점검	
3-2-4. 소상공인 맞춤형 광고제작 지원	-	-	-	· 지원대상 소상공인 선정 · 방송광고 제작 송출 및 컨설팅	-	-	· 지원 소상공인 대상 간담회 (하반기) · 보도자료 배포 카드 뉴스 게재 등	-	-	-	-	-	-	방통위
3-2-5. 영어자막 등 재난취약계층을 위한 재난방송서비스 제공 확대	-	· 재난방송 및 민방위경보방송의 실시간준(고사) 개정	· 영어자막 등 재난취약계층 재난방송서비스 제공 확대	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	방통위
3-2-6. 코로나19-미세먼지 재난방송 강화	· 코로나19-미세먼지 재난방송 실시	· 코로나19-미세먼지 재난방송 실시 · 코로나19-미세먼지 정보 프로그램 제공	· 코로나19-미세먼지 재난방송 실시 · 코로나19-미세먼지 정보 프로그램 제공	-	-	· 감염병 관련 재난방송 실시기준 마련 및 매뉴얼 정리	-	-	-	-	-	-	· 미세먼지 재난방송 실시	방통위
3-2-7. 학생·소외계층·마을단위 맞춤형 미디어교육 확대	-	-	-	· 찾아가는 미디어나눔버스 운영 · 학교·마을 미디어교육 지원	· 미디어교육 관련 위원장 기고문 발표	-	-	· 청소년 뉴스제작 경진대회 개최	-	-	· 미디어정보 리터러시 국제 컨퍼런스 대표회의 개최	· 미디어교육 우수사례 공모전 개최	-	방통위
	-	-	-	· 기고문	-	-	-	· 보도자료 · 카드뉴스 블로그 게재	-	-	· 보도자료 · 카드뉴스 게재	· 보도자료 · 카드뉴스 블로그 게재	-	

추진 과제	일 정												주 관	
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월		
3-2-8. 전국민 대상 계층별·맞춤형 인터넷 윤리교육 제공	· 인터넷윤리 및 사이버폭력예방 교육모집 및 선정				· U클린 청소년 문화마당 드림단 아인세부스 운영			· 한국인터넷 드림단 찾아가는 일일캠프					· 교육과정별 성과보고회, 인터넷윤리 교육 유공자 포상을 위한 인터넷윤리대전 개최	방통위
	· 아인세 홈페이지 게시 · 17개 시도교육청 공문발송 · 전국 학교 및 유치원 등 전자공문 발송 및 업무포털 게시					· 머니투데이 기사 · 보도자료, 카드뉴스, 블로그기사			· 보도자료, 카드뉴스, 블로그기사				· 보도자료, 카드뉴스, 블로그기사	
3-3-1. 음성인식 기반 음성-자막 변환시스템 개발 및 서비스 운영	· 시스템 2차 시제품 개발 계획 수립	· 시스템 2차 시제품 개발 계획 수립	· 2차 시제품 개발 업체 공모	· 2차 시제품 개발 업체 공모	· 2차 시제품 개발 · 음성-자막 시범서비스 업체 공모	· 2차 시제품 개발 · 음성-자막 시범서비스 (인프라 구축)	· 2차 시제품 개발 · 음성-자막 시범서비스 (인프라 구축)	· 2차 시제품 개발 · 음성-자막 시범서비스	· 2차 시제품 개발 중간 점검 · 음성-자막 시범서비스	· 2차 시제품 개발	· 2차 시제품 개발	· 2차 시제품 개발	· 2차 시제품 개발 · 음성-자막 시범서비스 의견수렴	방통위
													· 정부혁신바람회 음성-자막 변환 시스템 홍보 · 카드뉴스 게재	
3-3-2. AI 빅데이터를 활용한 스팸 차 단기법 고도화	· 스팸 유형 분류 자동화 방법 개선 방안 검토	· 스팸 탐지/분석 시스템 개선 방안 검토	· 스팸 변칙표기 탐지 방안 마련	· 대량 스팸 데이터 병렬 처리 방안 검토	· AI 기반 이종의 스팸 데이터 학습 방안 마련	· 스팸 차단 우회기법 무력화 개발(~20.11)	· 사회공학적 기법 스팸 탐지 가능 개발(~20.11)	· AI 기반 스팸 분석 시스템 구축	· AI 기반 스팸 분석 시스템 구축	· AI 기반 스팸 분석 시스템 구축	· AI 기반 스팸 분석 시스템 구축	· AI 기반 스팸 분석 시스템 구축	· AI 기반 스팸 분석 시스템 운영	방통위
3-3-3. 사이버안심존 앱 기능 개선 및 보급확대			· 상반기 사이버안심존 참여학교 운영(필요시 온라인 교육으로 대체)	· 상반기 사이버안심존 참여학교 운영(필요시 온라인 교육으로 대체)	· 상반기 사이버안심존 참여학교 운영	· 이용시간 총량 관리 도입 및 앱 디자인 UI 변경 · 상반기 사이버안심존 참여학교 운영	· 청신음캠 피해 방지 기능 도입 · 상반기 사이버안심존 참여학교 운영	· 상반기 사이버안심존 참여학교 운영	· 상반기 사이버안심존 참여학교 운영	· 상반기 사이버안심존 참여학교 운영	· 상반기 사이버안심존 참여학교 운영	· 상반기 사이버안심존 참여학교 운영	방통위	
			· 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 온라인홍보(네이버블로그, 페이스북, 카카오톡 플러스친구 등) · 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 온라인홍보(네이버블로그, 페이스북, 카카오톡 플러스친구 등) · 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포	· 사이버안심존 SW 가이드북 및 리플렛 배포		

추진 과제	일 정												주 관	
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월		
4-4-1. 공직사회 내의 반칙과 부당한 특권 해소	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중) · 복무점검	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중)	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중)	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중) · 복무점검	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중)	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중)	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중) · 복무점검	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중)	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중) · 복무점검	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중) · 복무점검	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중) · 초과근무 수당 출장비 부담 수령 여부 점검	· 계약, 인허가, 부당한 특혜 제공 불합리한 차별행위 감찰 (연중) · 공공기관 채용점검 · 복무점검	방통위	
4-4-2. 엄격한 방송사 재허가(재승인) 심사 실시	-	-	· 지상파방송사업자 재허가 세부계획 수립	· 사업자 대상 재허가 설명회 개최, 재승인 신청서 접수 등	-	-	-	· 재허가 재승인 관련 시청자 의견청취	-	-	· 재허가 재승인 심사 위원회 운영, 재허가·재승인 여부 등 위원회 의결	· 재허가 재승인 심사 위원회 운영, 재허가·재승인 여부 등 위원회 의결	· 재허가 심사 위원회 운영, 재허가 여부 등 위원회 의결	방통위
4-4-3. 방송법 위반행위에 대한 과태료 기준 구체화	-	-	· 보도자료	· 입안 및 관계 기관 협의 · 입법예고 (4~6월) · 방송법 과태료 부과체계 개선 관련 보도자료	-	-	· 규제개혁 위원회 심의 (7~8월)	-	-	· 방송법 개정안 위원회 의결 · 법제처 제출	· 보도자료	· 보도자료	· 보도자료	방통위
4-5-1. 스마트업무시스템 활용 활성화를 통한 업무효율화	-	-	-	· 디지털기반 스마트업무환경 활용 점검	-	-	· 디지털기반 스마트업무환경 활용 점검	-	-	· 디지털기반 스마트업무환경 활용 점검	-	· 디지털기반 스마트업무환경 활용 점검	· 디지털기반 스마트업무환경 활용 점검	방통위
4-5-3. 통신분쟁 온라인 대면조정 실시간 처리확인 시스템 구축 운영	· 통신분쟁조정 상담센터 및 지원시스템 구축 계획 검토	· 통신분쟁조정 상담센터 구축 장소 확정 및 지원시스템 구축 계획 수립	· 통신분쟁조정 상담센터 구축 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	· 통신분쟁조정 상담센터 운영 및 지원시스템 구축	방통위
	· 상담센터 구축 장소 검토 · 통신분쟁조정 지원시스템 SW 및 HW 구성안 마련	· 상담센터 구축 장소 확정 및 입차 계약 완료 · 통신분쟁조정 지원시스템 세부 구축계획 수립(제안요청서 등)	· 상담센터 구축 (온라인 대면조정시스템 등 기자재 구축) · 통신분쟁조정 지원시스템 구축 용역 공고	· 상담센터 개소 및 온라인 대면조정시스템 구축 보도자료 · 카드뉴스 게재 · 통신분쟁조정 지원시스템 구축 용역 업체 선정	· 상담센터 운영 (분쟁조정 상담접수 및 온라인 대면조정시스템 운영 연중) · 통신분쟁조정 지원시스템 분석 및 설계	· 통신분쟁조정 지원시스템 분석 개발 ~9월	-	-	-	· 통신분쟁조정 지원시스템 테스트 및 안정화 구축 완료	· 통신분쟁조정 홈페이지 및 지원시스템 오픈 보도자료 · 카드뉴스 게재	· 통신분쟁조정 지원시스템 운영	· 통신분쟁조정 지원시스템 운영	방통위

추진 과제	일 정												주 관	
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월		
4-5-4 온라인 본인확인서비스 사각지 대 개선	-	-	-	-	-	-	-	-	-	· 본인확인 서 비스 사각지 대 개선	-	-	-	방통위
4-5-5 차세대 휴대전화 스팸 간편신 고 시스템 도입	· 간편신고 V3.0 개선 방안 검토	· 간편신고 V3.0 개선 방안 검토	· RCS 규격 스팸 문자 신고 방안 검토	· 음성 스팸 녹취 방안 검토	· 차세대 간편신고 구축을 위한 사업자 협의	· 차세대 간편신고 구축을 위한 사업자 협의	· 차세대 간편신고 규격 검토	· 차세대 간편신고 시스템 개발	· 차세대 간편신고 시스템 개발	· 차세대 간편신고 시스템 개발	· 차세대 간편신고 시스템 개발	· 차세대 간편신고 시스템 개발	· 차세대 간편신고 시스템 개발	방통위
4-5-6. 지리정보 융합 재난 그래픽 표출 시스템 구축·운영	-	-	-	-	-	-	-	· 지리정보융합재 난그래픽 표출 시스템 구축·운영	-	-	-	-	· 기획기사 (21년 상반기 차 세대 스팸 간편 신고 서비스 시작) · 카드뉴스 블로그 게재	방통위
4-6-1. 개인정보 노출·불법유통 대응 시스템 고도화	-	-	· 시스템 고도화 용역 발주	· 시스템 고도화 용역 계약체결	-	-	-	-	-	-	-	· 빅데이터 플랫폼 구축 완료 · 시스템 통합 테스트 및 시험운영	· 시스템 통합 테스트 및 시험운영	방통위
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	