

시청자미디어재단

❖ 총괄요약표

평가범주	지표명	비계량		계량	
		가중치	등급	가중치	특점
경영관리	1. 경영전략 및 리더십				
	(1) 전략기획	2	C		
	(2) 경영개선	2	C		
	(3) 리더십	2	B ⁰		
	2. 사회적 가치 구현				
	(1) 일자리 창출	3	C	3	2.811
	(2) 균등한 기회와 사회통합	2	D ⁺	1	1.000
	(3) 안전 및 환경				
	㉞ 환경보전	1	D ⁰		
	㉟ 재난 및 안전관리	4	D ⁰		
	(4) 상생·협력 및 지역발전	2	C	3	2.449
	(5) 윤리경영	3	C		
	3. 조직·인사·재무관리				
	(1) 조직·인사 일반(삶의 질 제고)	2	C		
	(2) 재무예산 운영·성과				
	㉞ 중장기 재무관리계획 이행실적				
	4. 보수 및 복리후생관리				
	(1) 보수 및 복리후생				
	㉞ 직무 중심의 합리적 보수체계 전환	2	B ⁰		
	㉟ 합리적인 보수 및 복리후생 제도 구축	1.5	D ⁺		
	(2) 총인건비관리			3	3.000
	(3) 노사관계	2	C		
	5. 혁신과 소통				
(1) 혁신노력 및 성과	3	C			
(2) 국민소통			1.5	0.689	

평가범주	지표명	비계량		계량	
		가중치	등급	가중치	득점
주요사업	1. 시청자미디어교육 확대				
	(1) 보편적 미디어교육 확산 성과			8	8.000
	(2) 국민안전			2	2.000
	(3) 시청자미디어교육 확대 성과관리의 적정성	6	C		
	2. 시청자의 방송참여 활성화				
	(1) 시청자의 방송참여 활성화 기여도			10	9.544
	(2) 시청자의 방송참여 활성화 성과관리의 적정성	6	B ⁰		
	3. 소외계층의 방송시청 환경 개선				
	(1) 시청각장애인의 장애인방송 만족도 제고			8	7.166
	(2) 소외계층의 방송시청 환경 개선 성과관리의 적정성	5	B ⁰		
	4. 공정한 미디어환경 조성				
	(1) 방송광고 법규 준수율			3	2.035
	(2) 공정한 미디어환경 조성 성과관리의 적정성	2	B ⁰		
4. 주요사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성	5	C			
전체 합계		55.5		42.5	
가점	1. 혁신성장 가점	1	C		
	2. 코로나19 대응노력과 성과 가점	3	B ⁰		

1 경영관리

① 경영전략 및 리더십

(1) 전략기획

- 기관은 '시청자 권익증대와 미디어의 건강한 발전에 기여'를 미션으로, '국민 중심의 미디어 시대를 선도하는 신뢰받는 미디어 전문기관'을 비전으로 설정하였으며, 이를 달성하기 위해 지능정보사회 대응 미디어 소통 역량 강화, 사각지대 없는 미디어 이용 격차 해소, 이용자 중심의 미디어 공공성 실현, 국민에게 신뢰받는 혁신 경영 구현을 전략목표로 설정하였다.
- 기관이 대내외 경영여건 및 정부정책을 검토하여 경영전략에서의 시사점을 도출하고, SWOT 분석을 통해 지표관리에 적용되는 전략 방향을 도출하여 실행 목표에 반영한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만, 약점요인과 위협요인에 대응한 약점보완 전략에 대면활동 중심의 시청자미디어교육 사업(시청자미디어센터) 운영 및 목표 달성에 필요한 전략도 검토될 필요가 있을 것이다. 기회 요인과 위협요인을 기관의 미션·비전, 경영목표 달성에 영향을 미치는 영향력에 따라 정확히 규명하여 전략 방향 수립에 활용할 필요가 있다.
- 기관은 정부정책 등 대내외 환경변화를 반영하여 설립 목적을 재해석하고 재정 의된 설립 목적에 따라 비전을 변경하였다. 방송법에 제시된 기관의 설립 목적이 간략하고, 기관의 역할이 예시적으로 규정되어 있는 상황에서 주기적으로 기관의 설립 목적을 재해석하여 미션을 규정하는 것은 바람직하다고 평가한다. 다만, 기관의 비전이 제시하는 기관의 미래상이 명확하지 않으므로 명확한 표현과 분명한 용어로 비전을 좀 더 구체화할 필요가 있다. 한편 경영전략체계 만족도가 전년 대비 향상되었으나, 만족도 수준이 75점에 불과하므로 기관의 가치체계를 내재화하기 위한 노력은 지속하여야 할 것이다.

- 기관은 전략목표별 대표 성과지표를 하나씩 정의하여 2025년까지의 연차별 목표를 설정하고, 2025년의 최종 목표를 경영목표로 제시하고 있다. 또한, 기관은 전년도에서 보다 논리 체계를 갖추고 이해도를 높인 성과지표를 설정할 필요성이 지적되었는데, 2020년에도 미디어 교육 연인원 목표치가 누적 인원을 의미하는지, 연도별 연인원을 의미하는지가 불분명하므로, 성과지표가 대표성과 종합성을 갖추도록 지속적인 관리가 필요하다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 전략기획을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 경영개선

- 기관이 대내·외 환경분석과 메가트렌드를 반영하여 미래의 사업방향을 4가지로 설정하고 미디어 교육, 미디어 접근성, 미디어 공공성, 사회적 가치의 4대 개선 전략목표와 전략과제를 도출한 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한, 전략중요도와 공익·공공성을 기반으로 평가하여 사업별 미래 혁신 방향을 설정한 노력도 바람직한 것으로 판단된다. 그러나, 전략중요도가 사업별 미래 혁신 방향을 제시하는 지표로 활용되고는 있으나 전략목표 및 전략과제와 개별 사업과의 연계성이 명확하게 나타나지 않으므로 전략목표를 반영한 사업을 도출할 수 있도록 개선할 필요가 있다고 판단된다. 또한, 기관 핵심업무 중심의 기능조정에서도 전략목표와의 연계성이 나타날 수 있도록 보고서 작성에 반영하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.
- 기관은 외부평가와 이해관계자의 의견을 수렴하여 코로나19 전사 대응, 전략·조직·인사 효율화, 국민 체감 혁신·안전, 공공서비스 사업혁신의 경영개선 과제를 도출한 노력은 긍정적으로 판단된다. 기관장이 중심이 되어 경영개선추진단 체제 아래서 추진 노력을 기울여 온라인개학 원격교육 기술 및 제작 긴급지원, 전략체계 만족도 제고, 안전보건경영시스템 인증 획득, 미디어 교육 연인원 최고치 달성 및 미디어 격차 해소 등의 성과를 이룬 노력은 바람직한 것으로 평가된다.

- 기관은 업무프로세스 혁신을 위해 추진체계를 마련하였고, 추진계획 수립-과제 조사-이행 및 모니터링-경진대회 개최-우수사례 도출의 과정을 거쳐 6개의 추진과제를 도출하였다. 기관이 업무프로세스 혁신을 통하여 비대면 중계서비스 지원, 공유·협업 플랫폼으로 15억 원 예산 절감, 역대 최고의 교육 연인원 달성 등의 성과를 이룬 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한, 지적사항을 반영하여 경영혁신추진단의 성과점검 및 국민체감형 성과 측정을 도입한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만 혁신 추진체계가 효율적으로 운영될 수 있도록 체계의 단계별 개선 노력과 향후 업무프로세스 혁신의 효과를 산정하려는 체계적인 노력이 지속되어야 할 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 경영개선을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(3) 리더십

- 기관장이 기존의 2018년 경영계약과제 3개와 새롭게 정립한 전략목표 및 환경변화를 고려한 자율개선과제 2개를 선정한 노력은 긍정적으로 평가된다. 선정된 5개의 과제의 성과지표를 설정하고 성과지표의 측정방법을 산정하여 이행 정도를 모니터링하고 다시 환류하는 노력을 기울였다. 다만 성과지표를 측정하기 위해 산정된 측정방법이 성과지표의 달성을 적절하게 측정하고 있는지 재검토할 필요가 있을 것으로 판단된다. 성과지표의 평가는 정성·정량, 간접·직접 등 다양한 관점에서 원래 의도한 목적을 달성했는지 판단할 수 있는 성과 기준을 설정하고, 그 효과를 산정하려는 체계적인 노력이 지속하여야 할 것으로 판단된다. 또한, 측정방법에 따라 설정된 목표치도 정성·정량, 간접·직접 등의 관점을 반영하여 개선하는 방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.
- 기관장은 비상경영체제 속에서 혁신경영 구현 및 조직원의 동기부여를 위해 노력하였다. 경영혁신단을 구성하여 운영하고 재난 안전훈련을 현장 지휘하여 실천하는 리더십을 발휘하였고 우수성과에 대하여 부서와 개인에게 포상 및 표창을 하며 연가저축제 도입 및 가족돌봄휴가제 확대 등을 실시하여 경영전략체계

만족도 등 만족도 점수가 향상되고 안전경영시스템 인증을 획득한 성과는 바람직한 것으로 평가된다.

- 기관장이 근로자 참관제를 도입하고 이사회 운영계획 및 이사회 활성화 계획을 수립하였으며 비상임이사별 전담위원회에 배정하여 이사회 경영 참여 활성화에 기울인 노력은 긍정적으로 평가된다. 이러한 노력으로 이사회 개최횟수가 증가하였고, 정부가 권고한 양성평등 임원 목표비율을 초과달성 하였으며 이사진이 직접 요청하는 보고안전 상정 건수가 증가한 성과는 기관장의 노력으로 인정된다. 다만 수정의결이 감소하는 현상은 상정된 안전에 대하여 사전 의사소통이 활발하게 진행된 결과로 볼 수도 있으나 다른 한편으로는 견제를 목적으로 하는 이사회역의 역할을 다하지 못한 것으로 볼 수도 있으므로 성과라고 보기는 어려울 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 리더십 이행을 위한 기관장의 노력과 성과는 “B⁰”로 평가한다.

② 사회적 가치 구현

(1) 일자리 창출

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	93.7%	93.7	3	2.811

나. 평가내용

- 본 지표는 비정규직의 정규직 전환 실적, 청년 미취업자, 시간선택제 실적을 평가

하는 지표로서, 비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적, 청년미취업자 고용 실적 및 시간선택제 일자리 실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.

- 2020년 일자리 창출 이행실적 평가결과, 실적치 93.7%, 평점 93.7점으로, 가중치 3점 중 2.811점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 블라인드 채용 준수, 청년인턴 프로그램 내실화 등의 노력을 통해 청년미취업자 고용 실적은 100%를 달성하여 만점인 1.8점을 득점하였으나, 비정규직·간접고용의 정규직 전환실적과 시간선택제 일자리 실적은 미달성하여 전체 2.811점을 득점하였다.

지표명	가중치	평점	득점
비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적	1	99.375	0.994
청년미취업자 고용 실적	1.8	100	1.8
시간선택제 일자리 실적	0.2	8.738	0.017
계	3	93.7	2.811

라. 추세분석

- 비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적은 2018년 실적 99.4% 달성으로 평점 99.4점을 획득하였고, 2019년에는 실적 100% 만점을 달성하였으며 2020년에는 99.375% 달성으로 0.994점을 획득하였다.
- 청년미취업자 고용 실적은 2018년 평점 60점으로 낮았으나 2019년에는 실적 100% 달성, 2020년도에도 실적을 100% 유지하여 만점을 획득하였다.
- 시간선택제 일자리 실적은 2018년 평점 39.000점이었고 2019년에는 실적 미달성으로 평점 0점을 획득하였으나 2020년에는 소폭 상승하여 평점 8.738점으로 0.017점 득점하였다.

【비계량 부문】

- 기관은 중장기 일자리 창출 추진 종합계획의 실행력 제고 노력이 필요하다는 전년도 경영평가 지적사항을 일자리 창출 종합계획 수립 및 분기별 실적점검, 모니터링 및 성과공유 체계 활성화를 통하여 개선하였다. 기관은 전년도 일자리 성과의 분석과 보완을 통하여 개선방향을 수립하고, 기관 경영전략과 연계한 일자리 비전 '좋은 일자리 창출을 통한 공공기관의 사회적 책임실현'을 정립하고 중장기 일자리 창출 목표, 전략과제, 중장기 로드맵을 설정하였다. PDCA기반의 성과관리 강화로 일자리 창출 확대 실현 노력하였고, 3대 전략방향 수립에 따른 지속가능한 일자리 창출 및 질 개선 노력을 하였다. 또한, 고유사업 및 협력사업 확대를 통한 일자리 성과 창출실적도 확인된다.
- 기관이 전년도 일자리 창출 전략 성과분석의 환류를 바탕으로 추진체계를 재수립한 점은 긍정적으로 평가할 수 있지만, 일자리 창출 비전의 실현을 위해 수립한 중장기 로드맵을 보면 일자리 창출 기반의 조성, 강화 및 확산을 위한 설계라고 보기에는 전략적 체계가 부족한 것으로 전반적인 재검토가 필요하다.
- 기관은 퇴직·휴직 예정자 사전 조사, 채용제도 개선 등으로 정·현원차 해소가 필요하다는 지적사항의 개선을 위하여 모니터링 강화, 결원 상시 충원 체계 구축 등 적극적인 조치 시행으로 정·현원차 최소화 노력을 하였으나, 기관의 정·현원차는 전년보다 증가하였다. 따라서, 정원이 확보된 질 좋은 기관의 일자리 충원에 관한 기관의 노력이 절실히 요구된다. 유연근무제 활성화를 통한 일자리 확대 노력이 필요하다는 지적사항에 대해 기관은 유연근무 등 일하는 방식 혁신을 통하여 청년인턴의 채용확대, 기간제 계약직 시간선택제 채용을 통하여 개선하였다. 기관은 개개인의 업무역량 제고와 기관업무 효율이 달성되도록 채용된 청년인턴 수행업무 배정 노력을 하였다. 아울러, 채용한 청년인턴의 취업 성공을 위한 관리 고도화(경로관리 등) 방안 모색에 기관의 역량을 기대한다.
- 기관은 기존 비정규직 사전심사제의 위원 구성, 주무부서 사전 검토, 정기 심사제 실시 등 개선·운영하여 전년대비 비정규직 채용계획 승인 비율을 16% 감소

하였다. 또한, 기관이 상시지속업무 비정규직 ZERO 및 정규직 채용원칙 수립으로 정원 38명을 증원한 실적도 확인되어 긍정적으로 평가한다. 특정업무직 운영위원회 구성 등을 통한 이해 당사자 소통 활성화가 필요하다는 지적사항은 특정 업무직 대상 만족도 조사 및 익명 의견수렴과 정규직 전환자 처우개선 협의체 운영을 통하여 개선 노력을 하였다. 인사/근태, 급여, 복리후생 등에서 차별을 개선하여 '근로조건외 비차별 분야' 만족도 전년대비 6% 상승한 점과 '근로조건 고용안정'에 대한 공무원 만족도(3.82점)가 일반직 만족도(3.6점)를 상회하는 성과를 이룬 점은 긍정적으로 평가한다. 다만, 무기계약직 처우 개선(성과관리)을 위한 승급제도 및 객관적 평가를 통한 인사관리 개량 노력이 부족한 점은 개선이 요구된다.

- 기관이 코로나19의 특수한 상황 등에 대한 현황분석에 기반한 추진노력을 통하여 '미디어 교육 강사 일자리 지원'과 '재난방송 전문 수어통역사' 일자리는 사회적 위기상황에서 신규 일자리 창출의 성과를 거둔 것으로 환경 변화를 적극적, 순발력 있게 파악·대응하여 기관 핵심 사업 관련 일자리를 창출한 혁신적인 사례로 그 노력과 성과를 높이 평가한다. 그리고, 고유사업(미디어 관련 인재 양성 지원)과 신규사업(팩트 체크 시스템 개발)을 추진하여 일자리를 확대한 실적은 민간 일자리 창출을 위한 기관의 노력과 성과로 인정한다.
- 기관은 경력단절여성, 장애인 등 취업취약계층 지원활동, 낙후 및 침체 산업 지역 활성화를 위한 마을 미디어 활동가 지원활동 그리고 코로나19로 시장진입·판로 확보 어려운 기업 지원 등 사회적 경제기업 지원활동 등 사회적 이슈 해결을 위한 미디어 활용 기반의 일자리 적극 조성 노력을 하였다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 일자리 창출을 위한 기관의 노력과 성과를 "C"로 평가한다.

(2) 균등한 기회와 사회통합

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	100%	100	1	1

나. 평가내용

- 본 지표는 사회적 약자에 대한 고용과 보호 등 사회통합 노력과 성과를 평가하는 지표로서, 장애인 의무고용, 국가유공자 우선 채용 실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2020년 균등한 기회와 사회통합 이행실적 평가결과, 실적치 100%, 평점 100점으로, 가중치 1점 중 1점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 중증장애인 채용 등 전사적 노력으로 장애인 의무고용 실적은 100%를 달성하여 만점인 0.5점을 득점하였다. 국가유공자(취업지원대상자) 채용을 위한 보훈 특별고용 실시 등의 노력으로 국가유공자 우선 채용 실적도 100%를 달성하여 0.5점을 득점하였다.

지표명	가중치	평점	득점
장애인 의무고용 실적	0.5	100	0.5
국가유공자 우선 채용 실적	0.5	100	0.5
계	1	100	1

라. 추세분석

- 장애인 의무고용 실적은 2018년 실적 80%로 평점 80점을 획득하였으나, 2019년과 2020년에는 실적 100%를 달성하여 만점을 획득하였다.

- 국가유공자 우선 채용 실적은 2018년 실적 100%를 달성하여 만점을 획득하였고, 2019년 다소 하락하여 실적 92.222%로 평점 92.222점을 획득하였으나, 2020년에는 개선을 통해 실적 100%로 만점을 달성하였다.
- 용역근로자 보호지침 준수 실적은 미평가 기관으로 해당사항이 없음을 감안하여 해당지표 가중치에서 제외하였다.

【비계량 부문】

- 기관은 경력단절여성 특별 채용 등의 더욱 적극적 노력이 필요하고 일·가정 양립제도 개선으로 인한 성과에 대한 측정지표 마련이 필요하다는 전년도 지적사항에 대한 개선의 노력으로 경력단절여성 적합직무를 개발하고 제한경쟁 채용을 시행하였다. 그러나, 육아휴직 대체를 위한 시간선택제 채용 노력에도 불구하고 경력단절여성의 채용실적은 없었고, 일·가정양립 종합계획을 마련(2012년 12월)하였음에도 불구하고 아직 성과측정을 시행하지 못하고 있는 등 지적사항 개선의 충분성이 인정되지 못하고 있어 지속적이고 적극적인 경력단절여성 채용을 위한 노력과 조직 내 일·가정양립의 환경을 조성하기 위한 노력이 요구된다.
- 기관은 채용과정 전반에 감사팀이 입회하도록 규정화하고 있으며, 채용비위에 대한 엄정 제재 및 채용 비위 징계자에 대한 징계 감경 불가 등을 통해 채용 비리 차단방안을 제도화하였고 직무능력중심의 구조화된 면접 전형을 시행하는 등 공정하고 투명한 채용절차를 마련하여 시행하고 있는 점이 확인된다. 다만, 일관된 채용프로세스의 적용을 위해 상세한 채용절차에 관한 세부사항과 구직자 권리 보호를 위한 방안 등을 규정화하는 노력을 강화할 필요가 있다. 또한, 응시자에 대한 만족도 조사를 시행하여 기관의 채용업무에 대한 환류 체계를 구축할 필요가 있다.
- 기관이 채택하여 시행하고 있는 블라인드 채용에 따라 성별 정보를 원천적으로 차단함으로써 경력직 채용에 있어 여성 합격자의 비율이 꾸준히 증가하는 등 채용인재의 다양성이 확대되고 사회형평적 채용에 긍정적 요인으로 작용하고 있다는 점이 확인되고 있다. 또한, 조직 내부적으로 블라인드방식에 따라 채용의

공정성이 제고되고 있다는 인식이 공유되고 있는 점도 긍정적이다. 다만 기관은 블라인드 채용이 직무성과에도 긍정적 요인으로 작용하고 있는지에 대하여 지속적으로 평가하고 점검하여, 채용방식을 고도화하는 노력을 기울일 필요가 있다.

- 기관은 조직진단 및 경영개선 방안과 직무분류 등 노무현안에 대한 컨설팅을 시행하고 고졸 및 경력단절여성의 적합 직무를 발굴한 성과가 인정된다. 또한, 고졸 인력의 채용확대를 위한 노력으로 체험형 인턴을 고졸 인재에까지 확대하고 8명의 고졸 인재를 채용한 점도 긍정적이다. 다만, 고졸 인력 등 구성원 간에 나타날 수 있는 차별적 요소를 적극적으로 제거하고 대학과 연계하여 후 진학제도를 시행하는 등 처우 개선을 위한 노력을 지속할 필요가 있다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 균등한 기회와 사회통합을 위한 기관의 노력과 성과를 “D⁺”로 평가한다.

(3) 안전 및 환경

㉠ 환경보전

- 기관은 내·외부 환경분석과 기관의 특성을 고려하여 시사점을 도출하고 환경보전을 ‘지역’과 ‘미디어’를 연계한 지속가능한 환경보전에 기여하기 위한 일련의 활동으로 정의하였다. 전국에 인프라를 갖춘 미디어 전문 공공기관이라는 특성을 활용하여 지역사회와 함께하는 환경보전 캠페인·공모전 활동 및 지역민 대상 환경보전 관련 콘텐츠를 제작하고 미디어 교육을 지원한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만 기관의 전국 인프라를 충분히 활용하기 위해 캠페인·공모전 및 환경 관련 미디어 교육의 규모를 확대하고, 캠페인의 효과와 미디어 교육의 내재화를 점검하고 평가하여 개선하는 체계를 마련하고 운영함으로써 지속적으로 지역사회의 환경보전 및 환경 인식 개선을 위해 노력할 필요가 있을 것이다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 환경보전을 위한 기관의 노력을 “D⁰”로 평가한다.

㉔ 재난 및 안전관리

- 기관은 지적사항을 반영하여 재난 안전관리계획 수립을 통해 체계 정립 및 개선을 노력한 점은 바람직한 것으로 평가된다. 또한, 전국 인프라를 갖춘 기관의 특성을 고려하여 지역센터 재난대응인력을 추가 편성하고 안전담당자 대상 교육을 강화하는 등의 노력으로 안전보건경영시스템 국제인증을 획득한 성과는 긍정적으로 평가된다.
- 그러나 기관은 재난안전관리체계를 단계별로 강화하기 위해 노력할 필요가 있을 것이다. 재난의 유형별 대응방안 및 시나리오를 발굴하여 훈련 등에 활용하고 전 직원의 안전교육 참여를 독려할 방안을 마련하며 안전교육의 내재화를 위해 평가를 기반으로 한 이수증을 내주는 등 성과평가에 반영하는 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다. 또한, 지역센터 재난대응인력의 안전역량을 강화하기 위한 안전교육 등의 체계를 마련하고 위험성 평가를 내실화할 수 있는 개선방안도 마련되어야 할 것으로 판단된다. 안전 관련 회의체 운영에 노사가 공동으로 참여할 수 있도록 조치하고 안전관리지침을 규정으로 관리하면서 정보 자산안전팀을 기관장의 직할로 운영하는 방안도 모색할 필요가 있다.
- 기관은 대국민 안전관리를 위해 사회재난·자연재난·안전문화 확산으로 사업을 분류하고 추진 방향 및 추진과제를 설정하였다. 지적사항을 반영하여 세부과제로 구체화하는 노력은 인정된다. 다만 여전히 세부과제를 체계화하여 개선할 필요가 있다고 판단된다. 코로나 감염병의 대응이 체계적으로 마련되고 수행된 것과 마찬가지로 일반적인 재난에 대한 대응체계 구축 및 전략을 구체화하고 보완하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 또한, 안전문화 확산 노력의 성과는 실질적으로 크지 않으리라고 판단되어 지속적으로 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 재난방송 시민기자단의 경우에는 방송 7회 및 인터뷰 5회로 지역민 안전 및 지역방송 활성화에 이바지하는 부분이 미약한 것으로 판단되고, 고객 응대 근로자 보호 제도화의 경우에는 대책수립 대부분이 2020년 11월 이후에 완료되어 실질적인 성과가 발생하는 시기는 2021년도가 될 것으로 판단된다.

- 기관은 전 지역센터 정기 위험성 평가를 통해 선제적으로 유해·위험 요인을 발굴하고 제거하는 조치를 정기적으로 실시한 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한, 수급업체 관리를 강화하기 위해 과업지시서에 안전관리 요구사항을 포함하고 위험성 평가를 하며, 합동점검을 수행하여 사고 예방에 노력한 점은 바람직한 것으로 평가된다. 다만 위험성 평가의 전문성을 제고하기를 위하여 위험성 평가 평가자 교육의 내실을 강화할 필요가 있을 것으로 판단된다. 또한, 수급업체 선정과정에서 적격 수급업체를 선정할 수 있는 제도적인 개선이 모색되어야 할 것으로 판단된다.
- 기관은 개인정보보호 분야와 정보보안 분야의 개선을 위한 로드맵을 마련하고 실행과제를 도출하는 노력을 기울인 점은 긍정적으로 파악된다. 이러한 노력으로 행안부 개인정보보호 관리 수준평가 점수는 2019년 63.2점에서 2020년 73.69점으로 상승하였지만, 지속적으로 취약점을 발굴하고 개선에 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다. 또한, 국정원 정보보안 관리실태 평가점수는 2019년 31.13점에서 2020년 51점으로 상승하였으나 강소형 평균점수 61점에 하회하는 수준이므로, 취약점으로 지적되었던 사항에 대한 개선계획을 수립하고 이행하는 노력을 기울여야 할 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 재난 및 안전관리를 위한 기관의 노력을 “D⁰”로 평가한다.

(4) 상생·협력 및 지역발전

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	81.633%	81.633	3	2.449

나. 평가내용

- 본 지표는 지역경제 활성화와 중소기업·사회적 경제 기업과의 상생·협력을 위한 실적을 평가하는 지표로서, 중소기업생산품, 기술개발생산품, 사회적기업·협동조합생산품, 전통시장 온누리 상품권, 여성기업생산품, 장애인생산품, 국가유공자활용사촌생산품 우선구매 실적을 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2020년 상생·협력 및 지역발전 이행실적 평가결과, 실적치 81.633%, 평점 81.633점으로, 가중치 3점 중 2.449점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 전체 7개 지표 중 사회적기업·협동조합생산품 구매 등 4개 항목에서 실적 100%를 달성하였으나, 기술개발생산품 우선구매 등 3개 항목의 실적 미달성으로, 전체 실적치는 81.633%, 득점 2.449점을 획득하였다.

지표명	가중치	평점	득점
중소기업생산품	0.7	79.6	0.557
기술개발생산품	0.2	27.659	0.055
사회적기업·협동조합생산품	0.2	100	0.2
전통시장 온누리 상품권	0.5	100	0.5
여성기업생산품	0.4	100	0.4
장애인생산품	0.6	56.099	0.337
국가유공자활용사촌생산품	0.4	100	0.4
계	3	81.633	2.449

라. 추세분석

- 중소기업생산품 우선구매 실적은 2018년, 2019년 모두 평점 100점을 유지하였으나 2020년에는 평점 79.6으로 0.557점을 획득하였다.
- 기술개발생산품 우선구매 실적은 2018년은 평점 100점을 달성하였으나, 2019년은 평점 87.05점으로 다소 하락하였고 2020년에는 시범구매제품 구매 실적

저조 등의 이유로 평점 27.659으로 0.055점 득점하였다.

- 사회적기업·협동조합생산물 우선구매 실적은 2018년, 2019년, 2020년 모두 평점 100점을 유지하고 있다.
- 전통시장 온누리 상품권 우선구매 실적도 2018년, 2019년, 2020년 모두 평점 100점을 유지하고 있다.
- 여성기업 생상품 우선구매 실적 또한 2018년, 2019년, 2020년 모두 평점 100점을 유지하고 있다.
- 장애인생상품 우선구매 실적은 2018년, 2019년 모두 평점 100점이었으나 2020년에는 평점 56.099점으로 0.337점 득점하였다.
- 국가유공자자활용사촌생상품 우선구매 실적은 2018년, 2019년, 2020년 모두 평점 100점을 유지하고 있다.

【비계량 부문】

- 기관은 전년도 지적사항인 ‘지역센터별 지역 상생협력 종합실행계획을 수립하고 본부와 센터 간 공통 및 특화사업을 추가 개발 필요’라는 지적을 반영하여 지역 이해관계자 등의 의견 37건을 반영하고 본부 및 센터 간 과제 도출을 위한 간담회 등의 노력을 통해 지역센터별 지역밀착형 사업을 발굴하여 시행하고 추진 과제 이행실적을 점검하여 환류하는 체계를 구축하였다. 특히 지역 현안에 특화된 지역센터별 사업의 다양한 성과가 인정된다. 다만, 지역센터별 사업은 지역 미디어기반 강화 등 기관 고유업무와 구별이 분명하지 않은 측면이 있으며, 향후 지역의 현안 및 수요를 구체적으로 파악하기 위해 지역문제해결플랫폼 등 참여를 통한 입체적인 과제 발굴 노력을 강화할 필요가 있다.
- 기관은 공정한 경제 질서 구축 및 협력·위탁업체 지원을 위하여 선지급을 확대하고 ‘하도급지킴이’ 활용을 증대하였으며, 전자조달시스템을 통한 입찰을 확대하는 등 개선 노력을 보였다. 또한 협력업체 등의 민원과 애로사항을 청취하기 위한 채널로서 ‘기업성장응답센터’와 지역센터별 기업애로 도우미를 지정하여

운영하였다. 다만, 기업성장응답센터와 기업애로도우미제도의 운영실적이 매우 미미한바, 협력업체 등이 이를 자유로이 활용할 수 있는 환경의 조성을 위한 노력이 필요한 것으로 보이며, 협력업체의 민원과 애로사항의 파악과 개선에 실효적으로 대응할 수 있는 제도를 구축하도록 노력하여야 한다.

- 기관은 중소기업·소상공인의 경제적 성장을 지원하기 위하여 입찰절차를 간소화하는 등 규제를 완화하고 한시적으로 수의계약 기준을 완화하여 중소기업·소상공인의 수의계약 기회를 확대하고 공정한 수의계약 진행을 위하여 심의위원회를 적극적으로 운영하는 노력을 보였다. 한편으로 중소기업·소상공인 구매금액이 전년 대비 약 50% 증가하였고, 전통시장·소상공인 대상 미디어교육지원 및 홍보영상 제작 지원을 통해 ‘중소벤처기업부 장관 표창(20.12)’을 수상한 점이 인정된다. 다만, 기관이 보유한 자원 및 인프라 등을 활용하여 소기업·소상공인 경제적 성장을 지원하는 방안을 적극적으로 발굴하고 협력업체들과의 소통을 강화하여 협력의 아이디어와 개선사항을 청취하는 노력을 강화할 필요가 있다.
- 기관은 고유업무의 성격에 따라 사무용품 및 미디어콘텐츠 제작 용역 등에서 사회적 경제기업과 협력하고 있으며 구매 등 활성화를 도모하여 전년 대비 34.1%의 구매실적증가를 보였다. 또한, 구매의 확대 외에 사회적 경제기업의 성장을 지원하기 위하여 기관이 보유한 자원을 활용하여 홍보역량 강화 지원, 스타트업 육성 지원을 지속적으로 증가시켜온 점이 바람직하게 평가된다. 향후 기관은 본연의 업무와 연계한 사회적경제기업 지원활동을 다각화하고 중증장애인 및 장애인표준사업장, 기술개발제품 등 우선구매 실적의 제고를 위해 노력할 필요가 있다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 상생·협력 및 지역발전을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(5) 윤리경영

- 기관은 매년 윤리경영 추진계획을 마련하고 윤리 비전과 윤리목표를 기준으로

종합청렴도 평가와 부패방지시책평가에서 확인된 미비점을 개선하기 위해 윤리 경영 제도·환경을 정비하고 윤리활동을 실천하는 등 준법·윤리경영체계 구축·운영하고자 노력한 점이 인정된다. 기관장 직속 윤리경영위원회를 신설하여 윤리경영 실행조직을 정비하였고, 갑질 근절대책을 수립하고 공직기강 점검 시 갑질 행위조사를 병행하였으며 갑질 피해신고·지원센터를 설치한 점은 바람직한 것으로 평가한다. 다만, 부패방지시책 평가점수와 종합청렴도 조사 결과가 우수함에도 부당한 업무지시 경험률이 높고, 청렴 정책 참여, 부패행위 방지 측면이 저조한 결과가 확인되므로 청렴 조직문화를 확산하기 위해 지속적인 노력을 기울여야 할 것이다.

- 기관은 기관 운영 전반의 투명성을 제고하기를 위한 노력의 일환으로 위탁연구용역 제도를 개선하고 사업실명제를 시행하여 사업추진 과정의 투명성을 강화하였고, 채용 지원자의 이의제기 제도를 신설하고 계약참여자의 의견수렴을 위해 기업성장응답센터를 운영하는 등 조직·인사관리 투명성 강화를 위해 노력하였다. 또한, 기록물관리 기본계획을 수립하여 공공기록물 관리 체계화를 위해 노력하였고, 정보목록 공개율 100%를 달성하여 행정안전부 정보공개종합평가에서 우수 등급을 받은 점도 긍정적으로 평가한다. 다만, 내부청렴도 조사 결과 부패방지제도 지표가 저조하여 부패행위 적발·처벌의 강화, 공익신고자 보호 실효성 확보 등의 개선조치가 필요하다. 또한, 기록물관리 기본계획이 2020년 12월에 수립되어 그 성과가 발생했다고 보기 어려우며, 원문공개율이 상대적으로 저조하므로 기록물관리 전담인력을 배치하여 기록물관리와 정보공개의 투명성을 개선할 필요가 있다.
- 기관은 윤리경영 지원을 위한 내부전제시스템 구축을 위해 감사팀을 두고 감사인력 교육훈련을 수립하여 감사원 교육 권고기준인 40시간을 넘는 평균 51.8시간의 교육을 이수하여 감사인력의 전문성 향상을 위해 노력한 점이 인정된다. 또한, 일상감사를 강화하여 실적이 전년 대비 11.4% 늘었으며, 사전컨설팅 및 적극 행정 면책제도를 운영하였고, 감사원 자체감사활동 평가에서 A등급을 획득한 것은 긍정적으로 평가한다. 다만, 전년도 경영평가에서 지적한 바와 같이 사전컨설팅 감사와 적극 행정 면책 성과가 미흡하므로 이에 대한 운영 내실화를

추진할 필요가 있다. 이와 관련하여 방송통신위원회 종합감사를 통해 기관의 감사 인력 부족이 지적되었던바, 기관은 향후 감사인력을 충원할 필요가 있다.

- 기관은 인권경영계획을 수립하여 인권경영의 기반을 마련하고 체계적인 인권경영을 뒷받침하고자 노력하였다. 이에 따라 인권경영책임관 지정 및 인권경영위원회 구성 등 인권경영 조직체계를 구축하고 운영하였으며, 기관 운영과 1개 주요사업에 대해 자체 인권영향평가를 실시한 것은 바람직하다고 평가한다. 다만, 인권침해 예방시스템 신뢰도가 전년 대비 향상되었다고는 하나 그 수준이 저조하므로 인권영향평가를 비롯한 인권경영 노력을 강화해 나갈 필요가 있다. 또한, 갑질 피해신고·지원센터 운영을 활성화하고, 인권영향평가의 주기적 시행과 발견된 문제점에 대한 개선 및 환류 체계를 구축하여 운영하려는 기관의 노력이 필요하다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 윤리경영을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

③ 조직·인사·재무관리

(1) 조직·인사 일반(삶의 질 제고)

- 기관이 전년도 경영평가에서 지적된 사항을 반영하여 사회적 가치팀을 정규조직으로 신설하여 사회적 가치실현 기능을 담당하는 인력을 보강한 것은 긍정적으로 평가한다. 또한, 기관이 외부 전문기관 조직진단을 통해 단기·중장기 조직·인력 운영방향을 마련하여, 중장기 경영전략 및 로드맵을 반영한 조직·인력 운용계획을 수립하고자 노력한 점은 바람직한 것으로 평가한다. 다만, 실적보고서에 제시된 조직·인력 운영 중장기 로드맵을 중장기 조직 및 인력 운용계획이나 조직진단 보고서에서 확인할 수 없으므로, 기관은 조직진단을 통해 제시된 장단기 기능조정안을 반영하여 경영전략과 연계된 중장기 조직 운용계획과 로드맵을 수립하기 위해 노력할 필요가 있다. 또한, 인력 배분계획이 조직수요와

사업수요 및 정원확보에 집중되어 수립된바, 적절한 인력 배분을 위해 기관 인적자원의 역량 차이(gap) 분석에 기초한 인력 수요도 중기인력운영계획에 반영하려는 노력이 필요해 보인다.

- 기관이 사회적 가치 TF를 정규조직화하고 정책기능 전담부서를 신설하여 사회적 가치 기능과 정책기능을 이관·통합하고, 정책연구팀을 신설하며 그에 맞춰 인력을 배분한 것은 경영전략 실행력 강화를 위한 단위조직의 역할과 책임 설정과 적절한 인력 배분 성과로서 바람직한 것으로 평가한다. 또한, 기관이 전년도 경영평가에서 지적된 사항을 반영하여 상시 조직관리 가이드라인을 만들어 체계적인 단위조직 상시기능 활동의 기반을 마련한 점도 긍정적으로 평가한다.
- 기관은 교육훈련에 관한 조직 니즈와 개인 니즈 진단에 기초하여 중장기 HRD 로드맵을 도출하였다. 이는 직원들의 교육만족도와 교육 효과성을 제고하기 위한 기관의 노력에 해당하며 긍정적으로 평가한다. 기관이 실무역량 교육에 자원을 집중 투자하고, 타겟별 역량·성과향상을 지원하여 전문성을 강화하고, 조직 생애주기 맞춤형 교육을 지원하는 등 HRD 전략별 맞춤형으로 교육을 운영하였고, 그로 인해 교육 운영 만족도 및 교육효과성이 전년 대비 향상된 것은 바람직한 것으로 평가한다. 다만 교육운영 만족도가 3점대로 저조하므로 중장기 HRD 로드맵에 따라 교육훈련 추진전략과 과제를 성실히 추진하고, 교육 효과성 검증 프로세스 강화, 교육수요 조사 내실화 등의 개선 노력이 필요할 것이다.
- 기관이 저성과자 및 저성과부서에 대한 성과향상프로그램 도입이 필요하다는 전년도 경영평가 지적사항을 반영하여 저성과 직원과 저성과부서에 성과향상 지원프로그램을 제공하는 관리 체계를 새롭게 마련한 것은 긍정적으로 평가한다. 기관이 개인 업적평가를 하여 개인별 성과기여도에 따른 합리적 보상을 확보하려 하였고, 개인평가 이의신청 심의기구에 노조 추천 직원을 위원으로 참여하도록 하여 평가에 대한 직원 신뢰도를 높이려 한 점도 긍정적으로 평가한다. 다만, 이러한 노력에도 평가제도 전반에 대한 내부만족도는 3.5점으로 개선이 필요하며, 특히 평가자에 대한 신뢰도와 평가 이의제기에 대한 만족도가 저조하므로 성과평가체계와 성과지표의 적절성을 확보하기 위한 지속적인 노력이

필요할 것이다.

- 기관은 개방형 직위제를 도입하여 8개 직위를 개방형 직위로 지정하고 그중 4개 직위에 대해 2020년 신규채용을 하는 등 개방형 직위제를 충실히 운영하고 있으며, 기획재정부 ‘개방형 직위 운영 우수사례’로 선정된 것은 바람직한 것으로 평가한다. 또한, 공공기관 간 인사교류제도를 도입하여 제도를 확립하고 인사교류 대상자를 선발하여 KOBACO와 인사교류를 확정 지은 점도 긍정적으로 평가한다. 다만, 기관은 전문직위제를 도입하지 않았으며, 특별승진제 운영에 소극적인 점은 개선이 필요하다. 향후 특별승진 대상자 요건과 선정 기준 및 심사 절차와 심사기구 등을 구체화할 필요가 있으며, 내부 인력운영의 전문성을 제고할 수 있는 대표적인 인사제도인 전문직위제의 도입 및 시행을 적극적으로 추진할 필요가 있다.
- 기관은 코로나19 팬데믹에 대응하여 재택근무를 도입하고 긴급 가족돌봄 제도를 강화하였으며, 워라벨 제도 강화를 위해 근무시간 외 휴식을 최대한 보장해주고, 연차신청 편의성을 확보하였으며, 모성보호 지원을 위해 태아검진휴가를 신설하고, 자동육아휴직제도를 신설하였고, 이를 통해 유연근무제 이용률이 전년 대비 28% 증가하고, 주52시간 초과근로자가 한 명도 나오지 않았으며 육아휴직자가 전년 대비 33.3% 증가하는 성과를 거둔 것은 바람직한 것으로 평가한다. 다만, 복직자 지원에 대한 만족도가 3.24점으로 저조하므로 육아휴직 복귀자에 대한 단계적 관리와 승진, 평가 등에 대한 합리적 관리를 포함한 체계적 지원프로그램 도입·운영이 필요할 것이다. 또한, 현재의 일·가정 양립 수준에 안주하지 말고 일·가정 양립제도 만족도와 일·가정 양립제도의 직원 수요를 정기적으로 조사하고, 이를 반영하여 제도 신설 및 개선을 지속적으로 추진해나가야 할 필요가 있을 것이다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 조직·인사 일반(삶의 질 제고)에 대한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 재무예산 운영·성과

㉓ 중장기재무관리계획 이행실적

- 공운법 제39조의 2에 따른 중장기재무관리계획 제출대상 기관이 아니므로 결측 처리하였다.

4] 보수 및 복리후생관리

(1) 보수 및 복리후생

㉓ 직무 중심의 합리적 보수체계 전환

- 기관은 구성원의 인적구성, 사업장 지역산재, 부서별 직급편차 등 구체적인 요구에 기초한 변화 필요성에 대한 기관 노사의 공감에 근거하여 직무 중심 보수체계 개편 노사 공동 추진 합의를 하고 노사공동 보수체계 개편 TF를 구성하였다. 직무 분석 경험과 지식 미비 등 내부역량 부족, 자원(예산)한계, 그리고 직무급 도입에 대한 거부감 등 낮은 직원 수용도의 장애에도 기관은 노·사 전사적인 해결노력을 통하여 비보직자 대상으로 3개 직군, 19개 직렬, 43개 직무로 직무분류체계를 구축하였고, 과업·작업환경·직무요건·KPI 등을 포함한 직무기술서를 도출하였다. 기관은 직무가치 평가에 있어 투입-과정-산출 단계별로 2개의 하위 평가요소를 선정하여 점수법에 의한 평가를 실시하였다. 그 결과 전체 43개 직무를 S등급 1개, A등급 5개, B등급 30개, C등급 7개로 배분하여 S~C까지 총 4단계로 등급화 하였다. 평가는 1차 직원 설문, 2차 부서장과 전문가 평가 절차를 거쳐 실시하고, 내·외부 위원으로 구성된 직무평가위원회에서 직무등급을 심의·의결하여 직무 중심 보수체계 구축을 위한 기반을 마련하였다.
- 기관이 직무중심 보수체계 개편을 위해 2020년도에 노사공동 TF를 구성하여 12차례 이상의 협의를 진행하여 기본급 감액분(3.5%)을 재원으로 하는 일반직 전직원(2020년 36명 → 2021년 172명) 대상 직무급 지급 규칙의 개정하고

2020. 12. 31. 노사 최종 합의를 거쳐 2021. 1. 1.부터 시행하고 있다. 하지만, 실행력 제고를 위하여 직무가치가 반영된 보수 비율에 대한 구체적인 중장기 실행목표가 수립되어 있지 않은 부분에 대한 개선이 필요하다. 또한, 보다 정교화된 직무기술서 고도화 노력과 직무기술서의 경영 전반(채용, 배치, 성과관리 및 평가, 교육훈련 등)활용을 통한 직무 중심 경영관리 문화의 형성 및 직무 중심 보수체계에 대한 수용도 제고 노력이 기관에 요구된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 직무 중심의 합리적 보수체계로의 전환을 위한 기관의 노력과 성과를 “B⁰”로 평가한다.

㉔ 합리적인 보수 및 복리후생 제도 구축

- 기관은 예산편성 및 집행지침에 부합하는 인건비 등을 편성·집행하고 있으며, 복리후생비 관련 규정도 준수하고 있다. 전년대비 기관 구성원 1인 평균 복리후생비는 전년과 유사한 수준으로 지출하고 있다. 비금전적 복리후생 제도 운영을 위해 기관은 정례적인 직원 EOS(의견조사)를 통한 직원 복지수준 만족도 조사를 통한 복지제도 모니터링, 익명 설문을 통한 니즈파악 그리고, 행복한 직장을 위한 노사합동 TF 소통단을 운영하여 연가저축제 등 시행 성과와 사회적 약자 배려, 직무스트레스 관리 등 건강한 직장 문화 조성 성과를 이루었다. 예산편성 지침 등의 준수와 복리후생 운영의 적정성 모니터링에 관한 객관성, 전문성, 투명성 등 확보와 더불어 효율성 제고를 위하여 유사 기관 담당자 상호 자문을 통한 시너지 창출 방안을 기관에 제안한다. 더불어, 코로나-19로 인해 많은 준비 없이 시행된 유연근무제(재택근무제)에 대한 관리 고도화 방안 모색이 요구된다.
- 임금피크제 초임직급에 따른 임금삭감액에 대응하는 직무의 양 등의 조정이 필요하다는 전년도 지적사항에 대해 기관은 근로시간 단축 시행 관련 지침 개정을 통하여 개선하였고, 전사 HRD체계와 연계한 전직지원 프로그램 운영할 필요가 있다는 전년도 지적사항의 개선을 위하여 1인당 교육훈련비 할당제도를 도입하였다. 하지만, 고령자 고용촉진법과 공공기관 임금피크제 운영 가이드 라인 개정에 따른 별도직무 전면 재설계 작업을 위한 전문성과 생산성에 기반한 별도

직무 추가 발굴 노력과 실적이 확인되지 않는 점과 임금피크제 대상자 재고용에 관한 규정의 정비가 이루어지지 않고 있는 점에 대한 개선이 필요하다. 또한, 임금피크제 절감재원이 신규채용인건비 부족 시 충당하는 방안에 대한 노사합의가 이루어지지 않은 점은 잠재적 갈등요인이 될 수 있으므로 이에 대한 정비도 필요하다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 합리적인 보수 및 복리후생 제도 구축을 위한 기관의 노력과 성과를 “D+”로 평가한다.

(2) 총인건비관리

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
총인건비인상률	목표부여	2.8% 이내	1.078%	100	3	3

나. 평가내용

- 본 지표는 준정부기관 예산편성 지침의 총인건비 인상률 준수여부를 평가하는 지표로서, 2020년 총인건비 인상률 가이드라인 2.800% 준수여부를 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 2020년 총인건비 인상률 이행실적 평가결과, 실적치 1.078%, 평점 100점으로, 가중치 3점 중 3점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 총인건비의 지속적인 관리를 통해 2020년 총인건비 인상률 계산 대상 총인건비 발생액은 7,438백만원으로 2019년 7,359백만원 대비 79백만원 증가하였으며, 총인건비 인상률은 1.078%로 준정부기관 예산편성지침의 2020년 총인건비 인상률 가이드라인을 준수하였다.

라. 추세분석

- 총인건비 인상률은 2018년 -0.050%(상한 2.6%), 2019년 -2.524%(상한 1.8%), 2020년 1.078%(상한 2.8%)로 매년 준정부기관 예산편성지침의 가이드라인을 준수하고 있다.

(3) 노사관계

- 기관은 '노사관계 전략 수립 및 환류 단계에 외부전문가 활용을 통한 객관성·전문성을 확보하기 위한 노력이 필요하다'는 전년도 경영평가 지적사항을 실무진 및 전문가로 구성된 노사상생 실현 TF를 통한 전사적 의견수렴, 외부전문가 컨설팅에 기반한 노사발전 개선방안 도출 및 노사관계 중장기 전략의 재수립을 통하여 개선하였다. 하지만, 기관은 실행과제에 대응하는 타당성 등이 있는 성과지표를 수립하였으나, 구체적인 성과목표가 설정되어 있지 않은 점은 전략 평가·환류의 제한 요인이 되므로 여전히 개선이 필요한 바이다. 한편, 노·사는 수의계약 기준 완화, 지역 소상공인 지원 강화 등 코로나-19 위기극복을 위한 대응을 통하여 사회적 가치 실현 중심의 노사관계 형성을 위한 노력을 하였다..
- 기관은 내부 조직 진단과 직원 니즈 등 환경분석 등에 기초한 맞춤형 소통채널, 익명성 보장 채널 등 의사소통에 관한 개선 방향을 도출하고, 내부통합, 참여보장 및 노동존중의 소통전략에 따라 소통채널을 정비하였다. 또한, 기관은 근로자 이사회 참관, 인사 및 징계위원회 참관, 직원 제안제도 등 노·사 공감대 형성을 위한 근로자 경영참여 제도를 확대 운영하였다. 시행 중인 근로자 이사회 참관제와 인사 및 징계위원회 참관제의 안정적 운영 담보를 위한 규정의 정비와 근로자 발언권 부여 등 제도 고도화 노력이 추가로 요구된다. 하지만, 소통채널 별(別) 효과성 분석을 통한 채널 고도화 노력이 필요한 점과 지역산재의 기관 특성이 반영된 현장 채널이 부족한 점은 개선이 필요하다. '노사관계 역량 중장기 육성체계를 재정립하여 구성원의 노사관계 역량을 단계적이고 체계적으로 강화하려는 노력이 필요하다'는 지적사항에 기관이 노사관계역량관리 프로그램을 재검토하고 육성체계를 재구축하는 등의 노력으로 개선하였다. 또한, 노사

실무자 직무교육 수료시간이 전년도보다 약4배 증가한 점은 긍정적인 성과로 평가한다.

- 직원합숙소 및 숙소 운영지침 8조[입주우선순위]에 따르면 숙소 입주 대상자가 다수 일 경우, 신청자 중 직급이 낮은 자를 우선으로 선발하는 규정을 두고 있어 이는 내부 약자의 근로조건 향상을 위한 구성원 공감에 기반한 세심한 노력으로 평가한다. 가족돌봄휴가 확대, 배우자 태아검진 동행 외출 허가 등 모성보호강화, 근로시간면제자 인원과 시간 확대 등 노동조합 지원확대, 근무시간 외 연결되지 않을 권리 등 근로자 휴식권 보장, 그리고 업무특정직 가족수당 지급 등 임금합리화로 직원 보상 만족도 등이 상승한 실적이 확인된다. 특히, 자동육아휴직 제도 운영 등으로 인증 기준점을 68%상회하는 실적으로 가족친화인증을 2017년부터 2020년 현재까지 유지하는 점은 긍정적으로 평가한다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 노사관계를 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

5] 혁신과 소통

(1) 혁신노력 및 성과

- 기관은 ‘국민 중심의 미디어 시대를 선도하는 신뢰받는 미디어 전문기관’의 비전하에 ‘사회적 가치실현과 혁신으로 국민과의 동반성장 체계마련’의 혁신목표를 설정하였으며, 내외부 의견수렴을 통한 과제를 도출하고 전략 연계성 및 중요도를 평가하여 시민참여혁신단의 의견을 반영한 세부과제로써 17대 주요 과제를 도출하였다. 나아가 기관은 세부적으로 29대 혁신과제를 설정하고 혁신과제별 성과지표와 연도별 성과목표 및 추진일정을 제시한 점에서 긍정적인 평가가 가능하다. 다만, 기관의 미션 및 비전에 비추어 혁신목표의 연계성이 다소 떨어지는 바 기관 비전 및 미션을 둘러싼 내외부 환경과 기관 현황분석을 토대로 기관혁신이 지향하는 바와 혁신을 통한 목표의 명확한 설정이 드러나도록 혁신

목표를 재검토할 필요가 있다고 판단된다.

- 기관은 안전관리 체계 강화 및 4차 산업혁명 K-뉴딜 선도 두 개의 중점과제를 중심으로 29대 세부과제로 세분화하여 각각 성과를 관리한 점에서 긍정적 평가가 가능하다. 다만, 일부 혁신과제들의 경우 정부의 공공기관 혁신 가이드라인을 형식적으로 수용하거나 기관의 전사전략과제와 구분이 분명하지 않게 수립된 경향이 있어 기관의 특성을 반영한 창의적 혁신과제 도출이 필요하다. 혁신과제들이 기관의 경영전략 달성을 위한 전사적 추진과제와 구분되는 기능전략이라는 관점을 가지고 보다 구체적이면서 혁신에 초점을 맞춘 과제관리가 필요하다고 판단된다.
- 기관은 혁신역량 진단으로 구성원 혁신 내재화 및 역량 강화를 위한 노력을 진행하였는바, 구체적으로 전 직원참여 소통 채널 운영, 부서별 혁신과제 토론·발굴, 대표 우수사례 도출 및 전 직원 혁신수준 진단과 혁신아이디어 제안 공모전, 혁신설명회 개최 등을 통해 '19년 혁신전략이해도가 3.38점이었으나 '20년에는 3.56점으로 상승하는 긍정적 변화를 도출하였다. 기관은 기관과 구성원의 혁신역량에 대한 정교한 진단을 지속적으로 고도화할 필요가 있는 것으로 판단된다. 또한, 구성원의 혁신역량 수준과 혁신정책 이해 및 지지에 대한 진단결과에 따라 요구되는 프로그램 및 교육과정을 마련·시행하고 그 결과를 분석하여 환류하는 개선방안을 마련하여야 할 것으로 판단된다. 기관의 혁신역량 및 혁신수준 진단에 따라 기관의 혁신역량 한계를 명확히 식별하고 단기적으로 이를 개선할 수 없는 기관 고유의 한계를 극복하는 데에 필요한 혁신네트워크를 구축하려는 체계적인 노력이 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 상향식 혁신계획 수립을 위하여 내부의 혁신요구를 반영하는 한편 시민참여혁신단을 확대 운영하여 시민참여 혁신을 추진하였다. 구체적으로 시민참여 혁신단을 각 주요사업 및 지역센터별로 구성하여 운영하여 참여자와 운영횟수의 증가 및 사업추진 전반의 소통체계를 강화한 성과가 있었다. 다만, 각 시민참여혁신단은 주요사업을 추진하기 위한 관련 단체 등의 자문위원회와 사업협력위원회의 성격이 강하여 시민참여혁신의 기능에 부합하지 않을 수 있는바 실질적

으로 혁신추진에 연계되는 시민참여혁신기구의 재구조화를 검토할 필요가 있다고 판단된다.

- 기관은 혁신추진조직 구축을 위해 혁신총괄부서(사회적가치 팀)를 신설하여 사회적가치 실현을 위한 운영기반을 마련하였고, 전 직원이 혁신과제 발굴에 소통·참여할 수 있도록 포상 등 동기유발을 위한 보상제도를 운용한 기관의 노력이 인정된다. 다만 혁신제안 건수가 작년 대비 33건이 증가하였으나 제안된 아이디어의 품질 및 실효성의 제고를 위한 기관의 노력이 요구될 것으로 판단된다. 또한, 기관의 혁신수준 진단결과 ‘혁신성과 우수부서·개인에 대한 보상’항목이 전체 항목 중 가장 낮은 점수(3.173)로 나타났는바 혁신에 대한 보상체계가 적절한지에 대한 검토와 개선이 필요하다.
- 기관은 대내적으로는 기관장을 비롯하여 기관 직원으로 구성된 혁신 네트워크를 구축하여 증장기 전략 개선 및 업무혁신과제 도출, 자율 과제 발굴 추진 등을 위해 노력하였으며, 국민과 지역사회의 참여를 통해 시니어 미디어 봉사단을 운영하여 감사원 표창 모범사례로 선정되어 긍정적으로 평가된다. 또한 혁신 우수성과 공유를 위하여 대내뿐만 아니라 국민참여 선정, 언론보도, SNS 활용 등으로 대외적 확산을 위한 노력이 인정된다.
- 기관은 맞춤 정보제공과 정보공개 처리의 투명성 강화, 공공데이터 품질 제고를 통해 행안부 종합평가 2년 연속 우수 등급을 달성하였다. 그러나 전년 대비 사전 정보공표 항목 및 공공데이터 신규 발굴 건수가 증가하였으나 국민의견수렴을 통해 지속적인 공공데이터 발굴 노력이 필요하다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 혁신노력 및 성과를 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 국민소통

㉠ 경영정보공시

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
경영정보공시항목 점검 실적	목표부여	별점 0점	별점 13.5점	20	1	0.2

나. 평가내용

- 본 지표는 경영투명성 제고를 위해 경영정보 공개시스템(알리오)에 공시하는 자료의 정확성 및 적시성 등을 평가하는 지표로서, “공공기관의 통합공시에 관한 기준”에 따른 통합공시항목에 대하여 기획재정부가 제출한 점검자료를 활용하여 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 경영정보공시항목 점검 실적은 평점 20점을 달성하여 가중치 1점 중 0.2점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 정기공시 4건(공시오류 4건), 수시공시 1건(미공시 1건)으로 별점 합계 13.5점 부과되어 경영정보공시항목 점검 실적으로 0.2점을 득점하였다.

라. 추세분석

- 경영정보공시는 2018년 별점 8.5점, 평점 83.4점에서 2019년은 별점 13.4점, 평점 66.7점, 2020년에는 별점 13.5점, 평점 20점으로 별점 점수가 증가하여 평점이 하락하였다.

㉔ 국민평가

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고객만족도	목표부여	100%	고객만족도 : 87.037	97.7	0.5	0.489

나. 평가내용

- 본 지표는 고객만족도 조사결과에 나타난 고객만족도의 수준을 평가하는 지표로서, 고객만족도 지수를 목표부여 방식으로 평가하였다.
- 고객만족도 평가결과, 고객만족도 점수는 87.037점으로 달성도가 0.977로 득점 0.489점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 고객만족도조사는 사업 영역별로 진행되어, ‘시청자방송참여를 위한 센터 운영’ 86.6점으로 전년대비 0.7점 상승, ‘학교 미디어교육’ 95.1점으로 전년대비 4.8점 상승, ‘시청자 참여프로그램 제작지원’ 80.5점으로 전년대비 6.3점 하락, ‘장애인방송제작지원’ 83.1점으로 1.6점 하락했다.

라. 추세분석

- 최근 3년간 기관의 고객만족도는 2018년 84.8점(평점 87.9점), 2019년 86.648점(평점 100점), 2020년에는 87.037(평점 97.7점)으로 실적점수는 지속적으로 소폭 상승세이다.

2 주요사업

- 기관은 설립목적과 미션·비전을 바탕으로 전략목표와 전략과제를 설정하였고, 이를 통해 시청자미디어교육 확대, 시청자의 방송참여 활성화, 소외계층의 방송시청 환경개선, 공정한 미디어환경 조성 사업 등의 4개의 사업을 도출하였으며, 중장기 로드맵을 수립하였다. 기관은 각 사업을 위해 SMART 분석, 전략연계, 사회적 가치를 적용한 성과지표의 적합성분석을 통해 점수가 높은 지표를 선정하여 효과적으로 성과목표를 달성하기 위한 성과지표를 제시하였고, SWOT 분석을 통하여 대상사업별 실행과제를 적절하게 도출하였다.
- 기관은 4개의 주요사업별 추진계획을 적절하게 집행하였다고 판단된다. 주요사업의 추진을 통해 기관이 온라인 개학으로 인한 혼란 최소화를 위해 원격수업을 긴급지원하였고, 지역공동체 미디어활동 역량 강화 지원을 위해 지역 협력 등 마을 공동체 미디어 활동 지원을 확대하였다. 또한, 장애인 미디어 종합 지원 정책으로 장애인 접근성 향상 기반을 마련하고 시청권 보호 모니터링 강화 및 공정·상생의 미디어 정책지원 다각화를 효과적으로 추진하였다.
- 4개의 주요사업별 환류 활동은 PDCA에 입각하여 각 사업의 자체평가시스템을 구축하고 효과적으로 운영한 점이 인정된다. 자체평가 결과 및 환류활동이 효과적으로 수행되었고, 전년도 경영평가에서의 지적사항을 개선하기 위한 기관의 노력이 인정되지만, 각 사업의 효율적 추진은 지속될 필요가 있다고 판단된다.
- 기관은 4개 주요사업에 대해 중장기 목표와 사업 성과목표에 부합하고 대표성을 갖는 지표를 구성하고 있다. 지표는 기관의 설립목적과 연계성이 높은 것으로 파악되며, 특히 사회적 가치 참여율 지표 및 자막·수어·화면해설 방송만족도 지표는 기관의 사회적 가치 달성을 위한 노력을 측정하는데 적절한 지표로 판단된다. 기관이 관리하는 지표의 목표치 설정은 대부분 목표부여 평가방식을

적용하여 도전성을 확보한 것으로 판단된다. 다만, 일부 지표는 기관의 노력과 성과를 충분히 반영하기 어려운 측면이 있어 개선이 필요하며, 비계량 지표들의 목표달성여부를 평가할 만한 기준으로 목표부여 방식이나 전년대비 개선효과 등을 고려할 필요가 있다고 판단된다.

1 시청자미디어교육 확대

(1) 보편적 미디어교육 확산 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치		실적치	평 점	가중치	득점
미디어교육 효율지수×60% + 사회적 가치 참여율×40%	목표부여 (편차)	미디어교육 효율지수(%)	최고 : 0.00913 최저 : 0.00618	0.01065	100.00	8.000	8.000
		사회적가치 참여율(%)	최고 : 24.954 최저 : 17.217				

나. 평가내용

- 미디어교육의 효율성과 미디어격차 해소 기여도를 평가하기 위하여 ‘미디어교육 효율지수’와 ‘사회적 가치 참여율’로 미디어교육의 수혜확대 노력을 측정하였다. ‘미디어 교육 효율지수’는 맞춤형 미디어 교육 확대를 위한 투입 예산 대비 미디어 교육 연인원의 비율을 지표로 측정하였다. ‘사회적 가치 참여율’은 미디어 교육 연인원 대비 소외계층 대상 교육과 스마트교육 연인원의 비율을 산출하였다. 각각의 지표는 60%와 40%의 비율로 평가하였다.
- 2020년 미디어 교육 효율지수는 최고 목표치 0.00913% 대비 실적 0.01065%를 달성하여 가중치 4.8점 중 4.8점을 득점하였다. 사회적 가치 참여율은 최고 목표치 24.954% 대비 실적 24.963%를 달성하여 가중치 3.2점 중 3.2점을 득점하였다. 두 지표를 종합하여 가중치 8.0점 중 8.0점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 미디어 교육 효율지수는 수요처 적극 발굴과 협력 사업 강화로 맞춤형 지원 확대를 통해 전년(0.00765%) 대비 0.003% 증가하여, 실적치는 0.01065%로 목표치 0.00913%를 달성하였다.
- 사회적 가치 참여율은 다양한 소외계층별 교육 제공과 스마트 미디어교육 수혜 인원 확대, 온라인 교육콘텐츠 개발 및 운영을 통한 전사 노력의 성과로 전년 (21.085%) 대비 3.878% 증가하여, 실적치는 24.963%로 목표치 24.954%를 달성하였다.

라. 추세분석

- 미디어 교육 효율지수는 2016년 0.00567%, 2017년 0.00624%, 2018년 0.00670%, 2019년 0.00765%, 2020년 0.01065%로 지속적인 상향 추세를 보인다.
- 사회적 가치 참여율은 2016년 15.904%, 2017년 17.079%, 2018년 17.719%, 2019년 21.085%, 2020년 24.963%로 지속적인 상향 추세이다.

(2) 국민안전

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점
무사고 달성노력= 100점-2사고발생점수	목표대비실적	100%	100%	100.0	2.000	2.000

나. 평가내용

- 국민안전과 생명을 지키는 안심사회 실현을 위한 기관의 노력을 평가하기 위한 하향지표로, 사망사고를 포함하여 보험금 지급에 따라 상해 정도를 사망사고(40점), 중상(15점), 경상(3점), 기타(2점)로 나누어 사고 발생점수를 합산하여 무사고(100점)에서 차감하여 평가하였다.

- 2020년 국민안전 지표는 최고 목표치 100% 대비 실적 100%를 달성하여 가중치 2점 중 2점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 안전보건경영시스템 국제 인증(ISO45001) 획득 및 노후시설물, 무대설비, 신규 센터 건립현장의 전문안전점검을 실시하였고 법정안전점검 및 정기안전점검 개선 조치율 100% 달성 등 지속적인 노력을 통해 근로자 및 이용자 대상 안전사고가 발생하지 않아, 사고 발생점수 0점으로 무사고를 유지하여 무사고달성노력 100점을 달성하였다.

라. 추세분석

- 해당 지표는 2019년 신설되었으며 2020년에는 목표치 100% 대비 실적 100%를 달성하여 무사고 실적을 유지하고 있다.

(3) 시청자미디어교육 확대 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 기관의 설립목적과 미션·비전을 바탕으로 전략목표와 전략과제를 설정하였고, 이를 통해 시청자미디어교육 확대 사업을 도출하였고 중장기 로드맵을 수립하였다. 기관이 성과목표와 연계한 지표 풀(Pool)을 도출하여 적합성분석을 통해 성과지표를 선정하고 선정사유를 제시한 것은 기관의 노력으로 인정된다.
- 기관은 시청자미디어교육 확대 사업을 위해 3개의 대상사업을 설정하고 이를 위해 구체적으로 실행과제를 설정하였다. 그러나 이러한 실행과제를 효과적으로 관리하기 위해서는 성과지표를 설정하여 관리하여야 하므로, 실행과제와 성과지표의 상관관계를 보다 명확하게 제시할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관이 SMART 분석, 전략연계, 사회적가치를 적용한 성과지표의 적합성분석을 통해 점수가 높은 지표를 선정하여 효과적으로 성과목표를 달성하기 위한 성과

지표를 제시한 것은 긍정적으로 평가된다. SWOT 분석을 통하여 대상사업별 실행과제를 적절하게 도출한 것도 긍정적으로 판단된다. 시청자미디어교육 확대를 위한 3개 대상사업의 자원배분은 적절하게 배분된 것으로 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 국내 최초 미디어교육 온라인 플랫폼인 미디온을 구축하여 미디어교육 온라인 플랫폼 개설 강좌 총 128개를 개설하고 누적 수강생을 증가시켰다. 또한 기관이 생애주기별 미디어교육 개념을 구축하여 유아-청소년-성인-노인 단계로 나누고 전 생애주기에 걸쳐 미디어 평생교육 시스템을 구축한 것과, 특별히 유아미디어 교육프로그램을 마련하여 교육운영한 것은 긍정적으로 판단된다. 특히, VOD 교육 콘텐츠 전국 10개 센터 공통 활용을 통한 15억 원 예산절감 효과는 기존에 1개 센터당 1.74억 원이 별도 집행되던 부분을 해결한 것으로, 중복된 예산 지출 방지라는 성과를 창출하였다는 점에서 우수사례로 평가된다.
- 기관이 온라인 개학으로 인한 혼란 최소화를 위해 원격수업을 긴급지원한 것은 긍정적으로 판단된다. 다만, 기관은 향후 타 기관과의 협력을 강화하는 등 초·중·고 원격수업을 효과적으로 지원할 수 있는 청사진을 마련할 필요가 있다고 판단된다. 기관이 팩트체크 오픈 플랫폼 구축을 지원하고 이를 통해 팩트체크 과정에서 시민참여를 유도한 것은 기관의 노력이 인정된다. 다만, 팩트체크 오픈 플랫폼에 시민참여를 활성화하려는 노력이 보다 구체적으로 제시될 필요가 있다고 판단된다.
- 기관이 코로나19로 인해 악화된 취업난에 대응하여 미디어 일자리 발굴을 통해 K-뉴딜 실현에 노력한 것은 기관의 노력으로 인정된다. 기관이 프리랜서 미디어 강사를 위한 일자리를 만들고, 부처기관 등 수요처 발굴을 통하여 수요자 맞춤형의 미디어 강사 양성을 통해 일자리를 창출한 것은 긍정적으로 평가된다. 또한, 미디어 강사 역량강화 연수가 전년 대비 3.4배 증가한 성과는 코로나19로 인해 비대면 교육이 활성화되었다는 점을 고려하더라도 높은 실적으로 판단된다.

- 다만, 프리랜서 미디어 강사 지원 등이 단기적 관점의 일자리 창출에는 기여했다고 판단되지만 장기적으로 정규직인 양질의 일자리에 기여할 수 있을지에 대한 의문이 제기된다. 미디어 인재 발굴·육성사업은 기본적으로 일자리 만들기 사업이라기보다는 역량강화 사업으로서 일자리 창출에는 일정부분 한계를 가지고 있으므로 이에 대한 보완 노력이 필요하다고 판단된다.
- 기관이 사업추진활동의 효율성 제고 노력을 예산, 조직인력, 프로세스, 인프라로 구분하여 추진 내용과 개선효과를 제시한 것은 기관의 노력으로 인정된다. 기관은 모니터링 및 현안대응 노력과 성과와 관련하여 성과지표와 모니터링 점검내용 및 이슈, 현안과제, 그리고 이를 토대로 해결계획과 추진성과를 제시하고 있다. 다만, 모니터링 과정에서 성과지표를 관리하는 도중에 발생한 장애요인이 무엇인지 여부가 구체적으로 확인되지 않으므로, 모니터링 과정에서 제기된 장애요인 및 이에 대한 해결노력을 구체적으로 제시할 필요가 있다고 판단된다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 시청자미디어교육 확대사업의 성과를 관리하기 위해 성과관리 지표의 특성을 반영, 계량 및 비계량을 구분하여 성과를 측정하기 위한 지표 체계를 구성하였다. 성과지표는 4개의 계량지표와 2개의 비계량지표로 구성되어 있는데, 이 가운데 계량 성과지표 모두가 목표를 달성하였으므로, 이 사업의 계량적 성과 달성 수준은 적정하다고 판단된다. 특히 팩트체크 교육자료 조회 수의 달성률이 252%인 점은 높이 평가된다.
- 계량 성과지표가 모두 '20년 목표를 초과달성한 것은 기관의 노력으로 인정된다. 그러나 일부 성과지표인 “교육 수강생 만족도”는 목표설정 시 도전적으로 목표가 설정되지 않았기에 발생한 것으로 판단된다. 기관은 향후 '21년 목표설정 시 목표가 도전적이라는 근거를 보다 명확하게 제시할 필요가 있다. 비계량 지표의 성과분석에 있어서도 2개의 비계량 지표 모두 달성되었다고 판단된다. 다만 비계량지표의 목표달성도를 평가하기 위한 평가기준이 명확하게 제시되지 않은 것은 향후 보완될 필요가 있다. 향후에는 전년대비 목표달성 정도 혹은

목표부여방식 등으로 비계량지표의 목표를 구체적으로 제시하는 것이 요청된다.

- 사회적 가치 제고 측면에서, 기관이 미디어활용역량 증진 사업을 통해 취약계층 대상 미디어 교육 확대와 미디어 역기능 대응강화로 사회통합에 기여한 점은 인정된다. 다만, 미디어신뢰 기반조성 사업에서 디지털 신기술 개발 업체 동반성장에 기여한 부분이 구체적으로 드러나지 않기에 향후 체계적으로 동반성장을 이룩할 수 있는 구체적인 방안을 고려할 필요가 있을 것이다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 PDCA에 입각하여 자체평가시스템을 구축하였고, 자체평가 결과 및 환류활동을 효과적으로 수행하였다고 판단된다. 또한 '20년도 자체평가 결과를 토대로 '20년 이후의 자체평가에 환류하려고 노력한 부분도 인정된다. 다만, 기관이 전년도 자체평가 결과를 사업연도에 환류한 성과를 제시하지 않은 부분은 개선이 요청된다.
- 또한 전년도 경영평가 지적사항 조치들이 일부 충실하게 개선되지 못한 점도 구체적인 개선 노력이 필요하다고 판단된다. 다만, “온라인 교육 콘텐츠 강화 및 보급 근거 보완 필요”라는 지적에 대해 콘텐츠를 강화하고 자체 플랫폼 구축을 통해 콘텐츠 보급관리를 체계화한 노력이 인정된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 시청자미디어교육 확대 사업 성과관리의 적정성에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

2 시청자의 방송참여 활성화

(1) 시청자의 방송참여 활성화 기여도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점	
방송사의 참여프로그램 편성분량 x 70% + 참여프로그램 방송분량 지표 평점 x 30%	목표부여 (편차)	편성분량 (분)	최고 : 71,034	71,148	100.00	10	7.000
			최저 : 56,678				
		방송분량 (분)	최고 : 33,134	29,223	84.807		2.544
			최저 : 12,540				
						9.544	

나. 평가내용

- 미디어 환경변화에 대응한 시청자의 방송 참여활동 지원을 통해 능동적 시민으로서 미디어참여 권리를 실현하도록 하는 상향지표로, 기관 지원을 통해 방송사의 시청자참여프로그램 편성 확대를 지원하는 ‘방송사의 참여프로그램 편성 분량(분)’ 지표와 시청자미디어센터가 지원하여 제작된 시청자 ‘참여프로그램 방송 분량(분)’ 지표를 70%와 30%의 비율로 분리하여 평가하였다.
- 2020년 방송사의 참여프로그램 편성 분량(분)은 최고 목표치 71,034 대비 실적 71,148을 달성하여 가중치 7점 중 7.000점을 득점하였다. 센터 지원을 통한 참여프로그램 방송 분량(분)은 최고 목표치 33,134 대비 실적 29,223을 달성하여 가중치 3점 중 2.544점을 득점하였다. 두 지표를 종합하여 가중치 10점 중 9.544점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 방송사의 참여프로그램 편성 분량(분)은 시청자의 방송참여 기회를 넓히기 위한 신규편성 참여방송사 유입 노력 등을 통해 전년(63,856분) 대비 7,292분(11.42%) 증가하여, 실적치는 71,148분으로 목표치 71,034분을 달성하였다.
- 소외계층 방송참여 등 시청자미디어센터 지원을 통해 다양한 시민의 미디어활동

참여 확대 지원으로 제작된 시청자 참여프로그램은 전년(22,837분) 대비 6,386분 (27.96%) 증가하였으나, 실적치는 29,223분으로 목표치인 33,134분에는 3,911분 미달하였다.

라. 추세분석

- 방송사의 참여프로그램 편성 지원 분량(분)은 2016년 54,995분, 2017년 56,142분, 2018년 57,388분, 2019년 63,856분, 2020년 71,148분으로 최근 5년간 지속적인 상향 추세이며, 2020년 상승 폭은 11.42%로 상대적으로 높은 증가율을 보인다.
- 시청자참여프로그램 방송 지원 분량(분)은 2016년 10,907분, 2017년 14,465분, 2018년 19,109분, 2019년 22,837분, 2020년 29,223분으로 지속적인 상향 추세이며, 2020년 상승 폭은 27.96%로 역대 최고 상승률을 보인다.

(2) 시청자의 방송참여 활성화 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 설립목적과 경영목표를 고려하여 시청자의 방송참여 활성화 사업을 도출하였으며, 성과목표로 지역 미디어활동 지원 강화 및 시민 제작 콘텐츠 지원 확대를 선정하였다. 구체적으로 중장기 목표, 전략목표 및 전략과제를 도출하고 성과목표 달성을 위한 중장기 및 실행 계획을 수립하고, SWOT 분석을 통해 지역공동체 미디어활동 인식 부족 등의 위협요인을 고려하여 총 7개의 실행과제를 도출하였다. 기관이 SWOT 분석을 통하여 대상사업별 실행과제를 적절하게 도출한 것은 긍정적으로 판단된다.
- 기관이 2개 계량 성과지표의 목표 설정근거 및 지표의 도전성을 기술한 것은 긍정적으로 판단된다. 다만, 계량 성과지표의 도전성 근거가 미약하고 목표 설정근거의 논리 또한 근거가 충분하지 않으므로 이에 대한 보완이 요청된다. 또한 기관은 3개 비계량 성과지표의 '20년 목표와 설정근거를 제시하고 있는데, 이 비계량지표의 목표 달성도를 평가할 만한 기준을 제시하지 못하고 있어 이에

대한 보완이 필요할 것으로 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 지역공동체 미디어활동 역량 강화 지원을 위해 지역 협력 등 마을 공동체 미디어 활동 지원을 확대하였고, 공동체 미디어 콘텐츠를 제작을 확대한 동시에 유튜브 등 다양한 플랫폼 채널을 운영하고 콘텐츠 유통을 활성화하였다. 이를 통해 행정안전부의 지역공동체 미디어 활동 우수사례로 선정되어 행정안전부(1개)·방통위원장상(2개)을 수상하고, 인천시·대전시가 마을 공동체의 마을미디어 활성화를 인정하는 등 센터 및 공동체 대상 지자체 표창을 5개 수상한 것은 긍정적으로 판단된다.
- 기관은 미디어 스타트업 지원을 통한 미디어산업 분야 신규 사업모델 발굴을 위해 사업단계에서 입주 기업 니즈기반 1:1 맞춤형 지원 프로그램 제공 시, 기관의 강점에 부합하는 프로그램 지원에 대한 노력이 인정된다. 다만, 기관은 미디어를 통한 일자리 창출에서 어떤 분야의 일자리가 창출되었는지 그 과정과 내역을 보다 명확하게 제시할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관은 시민 미디어 콘텐츠 활성화 사업에서 시민 안전 확보를 위한 공익콘텐츠 제작을 지원하였다. 특히, “11시 물폭탄에 초토화 된 부산” 보도가 '20년 방송통신위원회 적극행정 우수사례 최우수 과제로 선정된 것은 긍정적으로 평가된다.
- 기관이 ‘시민 제작 안전콘텐츠 활용 확대’를 핵심 성과지표로 선정하고, 시민안전에 관한 공익콘텐츠 제작 지원을 추진한 것은 이용자 중심으로 미디어 공공성을 실현하려는 노력으로 인정된다. 다만, SWOT 분석을 통한 '20년 실행과제 수립에서 ‘안전’, ‘공익’에 대한 표현이 일관되지 못하므로 향후 ‘안전’, ‘공익’ 관련 실행과제가 일관되게 제시될 수 있도록 보완할 필요가 있을 것이다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 시청자의 방송참여 활성화 사업에 2개의 계량지표를 선정하였고, 이

가운데 “시청자참여 프로그램 제작 지원 분량” 계량지표는 코로나19 확산에도 불구하고 역대 최고 실적을 달성하였으나, '20년 목표를 달성하지 못했다. 시청자참여 프로그램 제작 지원 분량이라는 지표의 목표 달성을 위한 추진과정 등에 대해서 체계적인 점검이 요청된다. 또한 “지역공동체 미디어활동 지원 수” 지표의 경우, 코로나19 상황에 대응해 온라인 미디어활동 등 긴급지원을 통해 목표보다 200% 이상 달성한 것은 기관의 노력으로 판단된다. 다만, 계량지표 목표 설정 시 ‘도전성’에 관해 체계적인 검토를 모색할 필요가 있을 것이다.

- 기관은 3개 비계량지표의 성과분석에 있어서 목표를 달성한 것으로 판단된다. 다만 기관은 비계량지표의 목표달성도를 평가하기 위한 평가기준을 명확하게 제시하지 못한 것으로 생각된다. 이러한 이유로 '20년 목표 달성도를 평가하는 과정에서 비록 정성평가라 할지라도 목표달성도를 평가할 수 있는 기준을 제공할 필요가 있을 것이다. 향후에는 전년대비 목표달성 정도 혹은 목표부여방식 등으로 비계량지표의 목표를 구체적으로 제시할 필요가 있다고 판단된다.
- 사회적 가치 제고 측면에서, 기관이 지역공동체 미디어 활동 활성화 지원을 통해 지역사회 활성화 및 공동체 복원에 기여한 것은 긍정적이고 지속적으로 추진할 필요가 있다고 판단된다. 또한, 창업지원을 통한 서울미디어랩 입주 10개사 지원을 통해 26명의 일자리를 창출한 것은 지역미디어 기반 강화 일자리 창출에 기여한 점이 인정된다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 PDCA에 입각하여 시청자의 방송참여 활성화 사업의 자체평가시스템을 구축하였고, 자체평가 결과 및 환류활동을 효과적으로 수행하였다고 판단된다. 다만, 기관이 '19년도 자체평가 결과를 '20년에 환류한 성과로 제시하지 않았지만 '20년도 자체평가 결과를 토대로 '20년 이후의 자체평가에 환류하려고 한 부분은 기관의 노력으로 인정된다.
- 전년도 경영평가 지적사항 조치들이 일부 충실하게 개선되지 못한 것은 아쉬운

부분으로, 이에 대한 구체적인 개선이 요청된다. 예를 들면, “1인방송 등 기관 지원사업의 모니터링 등 개선”이라는 지적에 대해서 조치내용이 충분하게 이루어지지 못하였으므로 보완 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다. 또한 전년도 지적사항 중, “시청자의 보다 질적인 차원의 참여계획 보완”이라는 지적에 대해 “참여프로그램의 품질 제고 및 구체적 콘텐츠 활용 계획 및 방안 마련”이라는 조치는 적합한 것으로 보이나 해당 조치사항의 추진내용에 대해 구체적인 보완이 요청된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 시청자의 방송참여 활성화 사업 성과관리의 적정성에 대한 기관의 노력을 “B⁰”로 평가한다.

3] 소외계층의 방송시청 환경 개선

(1) 시·청각장애인의 장애인방송 만족도 제고

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점
(자막방송 만족도 X 1/3) + (수어방송 만족도 X 1/3) + (화면해설 방송만족도 X 1/3)	목표부여 (편차)	최고 : 93.193 최저 : 78.129	91.231	89.580	8	7.166

나. 평가내용

- 장애인과 비장애인의 미디어 격차 해소를 위해 누구나 동등한 방송시청 환경을 조성하기 위한 시·청각 장애인의 방송시청 환경 개선을 목표로 하는 상향지표로, ‘자막방송/수어방송/화면해설방송’에 대해 48개 문항의 설문을 진행하여 각 방송만족도에 1:1:1 비율로 가중치를 부여하여 평가하였다.
- 2020년 시청각장애인의 장애인방송 만족도 제고 지수는 최고 목표치 93.193 대비 실적 91.231을 달성하여 가중치 8점 중 7.166점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 자막방송 만족도는 92.875점으로 전년 대비 7.179점 증가하였고, 수어방송 만족도는 91.054점으로 전년 대비 4.564점 증가하였으며, 화면해설방송 만족도는 89.765점으로 전년 대비 4.967점 증가하여, 전체적으로 장애인방송 만족도는 전년(85.661점) 대비 5.570점 증가하였으나, 실적치가 91.231점으로 목표치 93.193점에는 1.962점 미달하였다.

라. 추세분석

- 장애인방송 만족도는 2016년 75.975점, 2017년 78.100점, 2018년 81.307점, 2019년 85.661점, 2020년 91.231점으로 지속적인 상향 추세를 보인다.

(2) 소외계층의 방송시청 환경 개선 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 설립목적과 경영목표를 고려하여 소외계층의 방송시청 환경개선 사업을 도출하였으며, 성과목표로 장애인 미디어 이용 편의 선도 및 장애인 콘텐츠 제공 다양화를 선정하였다. 구체적으로 중장기 목표, 전략목표 및 전략과제를 도출하고 성과목표 달성을 위한 중장기 및 실행 계획을 수립하였으며, SWOT 분석을 통해 총 8개의 실행과제를 도출하였다. SWOT 분석을 통하여 대상사업별 실행과제를 적절하게 도출한 것도 긍정적으로 판단된다. 기관이 SMART분석, 전략연계, 사회적 가치를 적용한 성과지표의 적합성분석을 통해 점수가 높은 지표를 선정하여 성과목표와 성과지표와의 관계를 유기적으로 연결한 것은 긍정적으로 평가된다.
- 기관이 2개의 계량 성과지표의 목표 설정근거 및 지표의 도전성을 기술한 것은 긍정적으로 평가된다. 다만, 장애인용 콘텐츠의 특수성을 고려한 계량목표의 수치를 인정하나, 도전성의 근거에 대해서는 강화 노력이 필요할 것으로 판단된다. 또한 기관은 2개의 비계량 성과지표의 '20년 목표와 설정근거를 제시하고 주요사업별 성과분석에 명확하게 기술하였으나, 비계량지표 부분에는 명확한 목표

수치를 제시하지 않고 있어, 이에 대한 제시가 필요할 것으로 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관이 장애인 미디어 이용기기 편의기능 강화 사업에서 AI 편의기능 탑재로 장애인용 스마트TV의 역대최대 보급률을 달성하고 장애인용TV 이용자 만족도가 역대 최고인 92.4점을 획득하여 '20년 장애인 인권상 공공기관 부문 수상한 것은 긍정적으로 평가된다. 또한 기관이 장애인 미디어 종합지원 정책으로 장애인 접근성 향상 기반을 마련함으로써 장애인용 미디어 이용기기 접근성 향상 지원정책의 방향성을 제시한 것은 기관의 노력이 인정된다.
- 다만, 장애인 미디어 종합지원 정책으로 장애인 접근성 향상 기반 마련이라는 실행과제의 성과는 향후 종합지원 정책 마련의 선행적 과정으로, 이에 대한 성과가 다소 아쉬운 점이 있다. 또한 IPTV 셋톱 장애인용 편의기능 개발로 유료 방송 시청 지원이라는 실행과제 추진 시 기관의 노력 및 역할은 인정되나, 명확한 성과에 대한 기술이 필요한 것으로 판단된다.
- 기관은 국내 유일의 발달장애 전문 플랫폼을 통해 콘텐츠 서비스를 개시하였다. 기관이 이러한 맞춤형 플랫폼을 통해 발달장애이용 콘텐츠를 '19년 172편에서 '20년 720편으로 확대 제공한 것은 기관의 노력으로 인정된다. 다만, 맞춤형 플랫폼을 통한 콘텐츠 제공과정에서 기관의 역할 및 노력을 구체적으로 제시하고 이를 통한 성과를 설명할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관은 코로나19 등 긴급재난 대비 수어방송 제공 확대를 위해 재난전문 수어 통역 인력을 109명 신규 양성하였다. 기관이 세계 최초 메인뉴스 수어제공으로 청각장애인 시청권을 보장한 것은 기관의 노력으로 인정된다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 소외계층의 방송시청 환경개선 사업에 2개의 계량지표를 선정하였고, 2개의 계량지표 모두 목표를 달성하였다. 다만, '20년 목표를 103% 달성한 발달

장애인용 콘텐츠 제작 편수 지표의 경우 콘텐츠의 특수성을 고려한 제작 편수 지표의 목표 수치는 인정되지만, 목표 설정의 도전성 측면에서는 추가적인 고민이 필요할 것으로 판단된다.

- 기관은 4개의 비계량지표 또한 목표를 달성한 것으로 판단되지만, “재난방송 전문 수어 통역사 양성” 지표에서 목표의 수치를 설정하지 않았는데, 비계량지표 성과분석에서 '20년 인력양성의 목표를 100명으로 설정하고 실적 109명으로 제시하였다. 비계량 성과지표의 목표 달성도의 성과분석을 위해 당해연도 비계량지표의 목표를 보다 명확하게 제시할 필요가 있다.
- 소외계층의 방송시청 환경 개선 사업의 경우 사회적 가치 실현 기여도가 시청자 미디어 교육 확대 사업이나 시청자의 방송참여 활성화 사업의 사회적 가치 실현 기여도와 유사한 부분이 있다. 사회적 가치 실현 기여도에서 장애인 미디어 편의 기능지원 강화는 긍정적으로 판단된다. 사회적 가치 제고 측면에서, 메인뉴스에서 수어방송을 제공하는 것도 장애인의 정보접근을 보장하는 것으로 긍정적으로 평가된다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 PDCA에 입각하여 소외계층의 방송시청 환경 개선 사업의 자체평가시스템을 구축하였고, 자체평가 결과 및 환류활동을 효과적으로 수행하였다고 판단된다. 다만, 기관이 '19년도 자체평가 결과를 '20년에 환류한 성과를 제시하지 못하였지만, '20년도 자체평가 결과를 토대로 '20년 이후의 자체평가에 환류하려고 한 부분은 기관의 노력으로 인정된다.
- 기관은 IPTV 1개사 장애인용 셋톱박스 개발의 경우 '20년 장애인용 셋톱박스 개발 성과가 미흡하다고 환류하여 '20년 이후로 IPTV 셋톱박스를 2개사로 확대하려 하고 있으며, 재난 수어통역 인력 109명 양성이 미흡하여 재난 수어통역 인력 양성 계획을 지속 추진할 것으로 환류하고 있다. 이는 미흡이라는 용어로 인해 성과가 과소평가될 수 있으므로 자체평가 표현방식의 개선이 필요하다고

판단된다.

- 또한 전년도 경영평가 지적사항 조치들이 대체로 충실하게 개선된 점이 인정된다. 또한 전년도 경영평가 지적사항 조치 중, 기관은 장애인 만족도 조사의 신뢰성 확보가 필요하다는 전년도 경영평가 지적사항에 대해 설문조사 대상자를 기존 800명에서 1,000명으로 확대한 노력은 인정된다. 다만, 설문조사 대상자의 숫자를 늘리기보다는 샘플링 방법을 개선하는 등의 조치 등의 추가적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 소외계층의 방송시청 환경 개선 사업의 적정성에 대한 기관의 노력을 “B⁰”로 평가한다.

4] 공정한 미디어환경 조성

(1) 방송광고 법규 준수율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점
$\frac{\{(\text{전체 사업자 채널수} - \text{법규위반 사업자 채널수}) / \text{전체 사업자 채널수}\} \times 100}{}$	목표부여 (편차)	최고 : 100.00	90.842	67.835	3	2.035
		최저 : 77.221				

나. 평가내용

- 방송광고 법규위반 모니터링과 방송사업자 대상의 예방활동을 통한 방송광고 규정 준수를 유도하여 국민의 시청권 보호 및 상생 협력 환경조성을 목표로 하는 상향지표로, 303개 사업자 채널을 대상으로 지표를 구성하여 평가하였다.
- 2020년 방송 광고 법규 준수율은 최고 목표치 100% 대비 실적 90.842%를 달성하여 가중치 3점 중 2.035점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 방송 광고 법규 준수율은 비대면 법규준수유도 통합환경 마련 및 분야별 비대면 교육 제공을 통한 업무역량 강화와 방송사업자와 방송광고 실무자 대상의 교육과 상담 실시 등 노력하였으나 전년(91.066%) 대비 0.224% 감소하여, 실적치 90.842%를 달성해 목표치인 100%에는 9.158% 미달하였다.

라. 추세분석

- 방송 광고 법규 준수율은 2016년 77.377%, 2017년 80.984%, 2018년 83.361%, 2019년 91.066%, 2020년 90.842%로 전년에 비해 2020년에 0.224% 하락하였다.

(2) 공정한 미디어환경 조성 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 기관의 설립목적과 비전을 바탕으로 경영목표와 이에 따른 전략과제를 설정하였고, 이를 통해 공정한 미디어환경 조성 사업을 도출하였다. 중장기 경영목표인 미디어시장 불공정행위 개선인식도 100% 달성은 '20년도의 공정한 미디어환경 조성 사업과 유기적으로 잘 연계되어 있는 것으로 판단된다. 기관이 성과목표와 연계한 지표 풀(Pool)에서 SMART분석, 전략연계, 사회적 가치를 적용한 적합성 분석을 토대로 성과지표를 선정한 것은 긍정적으로 평가된다. 다만, 적합성분석 결과 선정기준인 90점 이상임에도 불구하고 선정되지 않은 지표가 4개인데, 선정되지 않은 이들 지표에 대해서도 기관 내부평가 지표로 활용하는 등 지속적으로 관리할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관은 구체적으로 중장기 목표, 전략목표 및 전략과제를 도출하고 성과목표 달성을 위한 중장기 및 실행 계획을 수립하였다. 또한 코로나19와 같은 비대면 환경요구 등의 위협요인을 고려한 SWOT 분석을 통해 공정한 미디어환경 조성 사업에 대해 총 4개의 실행과제를 적절하게 도출한 것은 전체적으로 긍정적으로 판단된다.

- 기관이 공정한 미디어환경 조성 사업의 성과평가를 위해 2개의 성과목표, 4개의 실행과제, 4개의 성과지표를 제시한 것은 일관성이 있는 것으로 평가된다. 다만, 목표의 설정근거가 제시되어 있는 2개 비계량지표의 '20년 목표가 모호하고 목표의 도전성이 제시되지 않아 보다 명확하게 제시할 필요가 있다고 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 시청권 보호 모니터링 강화 사업에서 모니터링 채널이 '19년에 36개에서 '20년에 46개로 10개 증가하였음에도 불구하고 인력이 더 이상 증가하지 않고 모니터링 사업담당 4명과 모니터링 업무 담당 40명의 인력 변동 없이 업무를 수행하였다. 이는 인력 운영의 효율성을 달성한 것으로, 기관의 노력이 인정된다.
- 또한 기관이 법규준수 유도 통합 플랫폼 마련을 통해 사업자 법규위반 예방 노력을 극대화한 것은 긍정적으로 판단된다. 다만, 방송사업자가 적극적으로 플랫폼을 이용하려는 노력을 행할지의 여부는 또 다른 문제여서 방송사업자가 플랫폼을 적극적으로 이용하도록 하기 위한 적절한 인센티브를 제공하는 방안도 동시에 고려될 필요가 있을 것이다.
- 기관이 상담사 권익보호 매뉴얼 제작으로 대국민 인식개선 및 인권경영 제고에 기여한 것은 기관의 노력으로 인정된다. 다만, 기관은 매뉴얼 제작이 인식개선 및 인권경영으로 직결되는 것이 아님을 인지하고 대국민 인식개선의 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.
- 기관이 사업추진활동의 효율성 제고 노력을 일하는 방식 개선 및 예산절감 등으로 구분한 것은 기관의 노력으로 인정된다. 기관이 일하는 방식 개선을 위해 코로나19 상황에 대응하는 안전한 비대면 법규준수 유도환경을 마련하고, 예산절감을 위해 현장점검 대체용 원격 녹화용역을 진행한 것 등은 바람직한 것으로 평가된다.

- 또한 모니터링과 관련하여 성과지표에 따른 모니터링 계획이 제시되어 점검이 이루어져 있다. 다만, 성과지표 관리상에 있어서 애로사항이 구체적으로 제시되지 못한 채 현안과제에 대한 해결노력 및 추진성과가 제시된 것은 아쉬운 부분이다. 사업 추진활동과 실적의 적절성을 판단할 수 있도록 성과지표별 모니터링 내용 및 이를 통한 애로사항과, 애로사항에 대한 극복방안을 구체적으로 제시할 필요가 있다고 판단된다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관의 계량지표 성과와 관련하여 2개 성과지표의 '20년 목표가 모두 달성되었고, 4개의 비계량지표 또한 목표가 모두 달성되었다. 다만, 이와 같이 '20년 목표가 모두 달성된 이유는 2개 계량지표의 도전적인 목표설정이 이루어지지 못한 데 기인한 것으로 판단되며, 4개의 비계량지표에 있어서는 '20년의 목표설정이 모호하고 추상적이어서 발생한 것으로 파악된다. 이에 대한 보완 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다.
- 사회적 가치 제고 측면에서, 기관이 높은 수준의 법규준수율을 통해 국민의 시청권 보호를 위한 사업자의 사회적 책무 모니터링 및 법규 준수를 유도한 것은 사회적 책임 제고에 기여했다고 판단된다. 다만, 기관은 이용자 중심의 공정한 방송환경을 조성하여 공정·상생의 자율개선 협의체를 통한 자율개선 실적공유 등 상생협력을 실현했다고 제시하고 있는데, 상생협력의 가시적인 성과가 드러날 수 있도록 보다 명확하게 제시할 필요가 있을 것이다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 PDCA의 틀에 따라 공정한 미디어환경 조성 사업의 자체평가시스템을 구축하여 효과적으로 운영한 점이 인정된다. 자체평가 결과 '20년 실적 분석이 이루어졌으나 코로나19로 인해 찾아가는 대면교육 추진실적이 미흡한 부분의 개선 방향이 상담채널 일원화 및 상담실적 관리강화로 환류가 이루어진 것은 적절하다고 판단된다.

- 자체평가 환류에 있어서, 기관이 대면조사 기피로 방송시장 불공정행위 조사가 위촉된 점에 대한 환류활동으로 비대면 전화·온라인 인터뷰 강화를 제시한 것은 지적사항에 대한 검토가 미흡한 채로 환류가 이루어진 것으로 판단된다. 대면 조사를 통한 심층인터뷰를 기피하는 이유를 좀 더 다각적으로 고려하는 노력 등이 이루어지지 못한 상황에서 환류가 이루어졌다고 판단되므로 이에 대한 보완이 요청된다.
- 전년도 경영평가에서는 모니터링 관리 대상 확대 및 사업자 민원 대비 적은 수의 인력으로 적절한 인력배분이 지적되었다. 이에 대해 기관이 원격녹화 등 방식을 개선하고, 인력 재배치 및 시스템 고도화를 통해 개선효과가 나타난 것은 기관의 노력이 인정되지만, 사업의 효율적 추진은 지속될 필요가 있다고 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 공정한 미디어환경 조성 사업의 성과관리 적정성에 대한 기관의 노력을 “B⁰”로 평가한다.

5 주요사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

(1) 시청자미디어교육 확대 사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

① 주요사업 계량지표 구성의 적정성

- 보편적 미디어교육 확산 성과는 미디어교육 효율지수와 사회적 가치 참여율의 세부지표로 구성되어 있다. 미디어교육 효율지수 지표는 미디어교육의 확산을 평가하기 위해 미디어교육 확산 정도를 투입 예산에 대비하여 측정된 것으로, 기관의 중장기 목표와 사업의 성과목표에 부합하는 적절한 지표로 판단된다. 사회적 가치 참여율 지표는 소외계층의 미디어교육 격차 해소와 스마트 미디어 대응력 강화를 위한 성과 지표로, 기관의 사회적 가치 달성을 위한 노력을 측정하는 타당한 지표로 판단된다.

- 다만, 국민(이용자) 안전 지표는 기관 임직원의 안전사고 및 기관의 안전사고 또는 재해 발생에 대한 관리지표로서 해당 사업의 평가지표로 포괄범위가 지나치게 폭넓게 해석될 수 있다. 본 지표는 기관을 이용하는 국민, 즉 이용자로 대상을 한정해 이들의 안전사고 예방에 실질적인 도움을 줄 수 있는 지표로 정의를 개선하는 등 기관의 개선 노력이 필요한 것으로 보인다.

② 주요사업 계량지표 목표의 도전성

- 기관은 보편적 미디어교육 확산 성과의 2개 세부지표에 모두 목표부여(편차) 평가방식을 적용하여 지표에 대한 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다. 국민안전 지표의 경우, 시설물 안전사고 최소화 노력을 목표로 사고 건수 0건을 기준으로 하향지표로 설정하였는 바, 기관의 지표 도전성 확보를 위한 노력이 인정된다.

(2) 시청자 방송참여 활성화 사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

① 주요사업 계량지표 구성의 적정성

- 시청자 방송참여 활성화 기여도 성과 지표는 방송사의 참여프로그램 편성 분량과 센터가 지원한 참여프로그램 방송 분량의 세부지표로 구성되어 있다. 방송사 참여프로그램 편성 지원을 통한 기관의 방송참여 활성화 기여도와 기관 지원을 통해 제작·방영된 분량으로 기관의 기여도를 측정하는 지표로, 시청자의 방송참여와 권익증진이라는 기관의 목표에 부합하여 구성의 적정성을 확보하고 있다고 판단된다. 다만, 방송사의 참여프로그램 편성 분량의 가중치가 70%로 편중되어 있어, 기관의 직접적인 노력에 해당하는 센터 지원을 통한 참여프로그램 방송 분량의 비중이 지나치게 낮은 점은 향후 지표 개선의 노력이 필요한 것으로 판단된다.

② 주요사업 계량지표 목표의 도전성

- 기관은 시청자의 방송참여 활성화 기여도 지표에 목표부여 편차 평가방식을 적용

하여 지표에 대한 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다. 다만, 지표를 관리하는 방송사가 한정되어 있어 다양한 형태의 방송 플랫폼에 진출하여 도전성을 높일 필요성이 있다고 판단된다.

(3) 소외계층 방송시청 환경 개선 사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

① 주요사업 계량지표 구성의 적정성

- 자막·수어·화면해설 방송만족도는 시·청각장애인의 방송접근권 향상을 위해 장애인방송 만족도를 평가하는 지표로, 소외계층 방송시청 환경 개선이라는 사업의 목표에 부합하고 대표성을 갖는 지표로 판단된다. 만족도 지표는 자막방송 만족도와 수화방송 만족도 및 화면해설 방송 만족도 등으로 가중치가 적절하게 분배되어 있는 것으로 판단된다. 다만, 고객만족도조사(PCSI)를 적용하되 단순히 만족도 대상자를 늘리기보다는 샘플링 방법을 정교화할 필요가 있을 것으로 판단된다.

② 주요사업 계량지표 목표의 도전성

- 기관은 목표부여 편차 평가방식을 적용하여 지표에 대한 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다.

(4) 공정한 미디어환경 조성 사업 계량지표 구성의 적정성 및 목표의 도전성

① 주요사업 계량지표 구성의 적정성

- 방송 광고 법규 준수율 지표는 방송 광고 법규위반 예방 활동 노력을 평가하는 지표로써, 해당 사업의 목표인 시청자 권익 보호에 부합하는 지표라고 판단된다. 측정 변수로 방송통신위원회의 실사 및 교차 검증, 심의·의결을 거친 데이터를 사용하여 데이터의 신뢰성을 확보한 것으로 판단된다. 반복된 법규 위반의

경우 위반 가중치와 유형 가중치를 추가하여 동일 사업자가 반복해서 법규 위반을 하면 실적이 향상되는 결과가 나오는 것을 방지한 것 또한 지표의 적정성을 위한 기관의 노력으로 판단된다.

② 주요사업 계량지표 목표의 도전성

- 기관은 목표부여 편차 평가방식을 적용하여 지표에 대한 도전적 목표를 설정한 것으로 판단된다. 다만, 법규위반 사업자 채널수가 월 1회 방송광고 모니터링에 의존하는 점은 지표의 신뢰성을 저하시킬 수 있으므로 중장기적으로 모니터링 관리 대상을 확대하기 위한 물리적, 제도적 개선이 필요하다고 판단된다.

(5) 총평

- 기관은 4개 주요사업에 대해 중장기 목표와 사업 성과목표에 부합하고 대표성을 갖는 지표를 구성하고 있다. 지표는 기관의 설립목적과 연계성이 높은 것으로 파악되며, 특히 사회적 가치 참여율 지표 및 자막·수어·화면해설 방송만족도 지표는 기관의 사회적 가치 달성을 위한 노력을 측정하는데 적절한 지표로 판단된다. 기관이 관리하는 지표의 목표치 설정은 모두 목표부여 평가방식을 적용하여 도전성을 확보한 것으로 평가된다. 다만, 시청자 방송참여 활성화 기여도 지표의 가중치가 기관의 노력과 성과를 충분히 반영하기 어려운 측면이 있어 개선의 필요성이 있는 것으로 판단되며, 국민안전 지표는 사고 예방에 실질적인 도움을 줄 수 있는 지표로 개선할 필요성이 있는 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 지표구성의 적정성에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

3 혁신성장 가점

- 기관이 코로나19 위기를 기회로 탈바꿈한 비대면 증강현실 교육개발은 혁신성장 수요 창출을 위한 기관의 노력으로 긍정적으로 평가된다. 또한 기관이 시민과 함께 전문 팩트체크의 협업형 플랫폼을 구축한 것은 긍정적으로 판단된다. 기관이 우수 소프트웨어를 적극적으로 구매함을 통하여 혁신기술제품의 수요 창출을 위한 노력을 기울인 점도 인정된다.

1 혁신성장

① 혁신성장 수요 창출을 위한 노력과 성과

- 코로나19 위기를 기회로 탈바꿈한 비대면 증강현실 교육개발은 혁신성장 수요 창출을 위한 기관의 노력으로 인정된다. 그러나 지속적인 노력을 통해 혁신성장으로 연결되도록 지속적인 노력이 요청된다.

② 공공서비스·혁신기술 융합 활성화를 위한 노력과 성과

- 기관이 시민과 함께 전문 팩트체크의 협업형 플랫폼을 구축한 것은 긍정적으로 평가된다. 향후 플랫폼 활성화를 통해 팩트체크 사회적 비용을 감소시킬 수 있도록 지속적인 노력이 요청된다.

③ 데이터 경제 활성화를 위한 노력과 성과

- 기관이 데이터, 인공지능, 관리 역량을 결집한 광주형 디지털 뉴딜을 조성하려는 노력은 인정된다. 다만, 이러한 노력은 데이터 경제 활성화와는 관련성이 낮은 것으로 판단되므로 추가적인 개선 노력이 요청된다.

④ 혁신성장 인프라 확대 및 민간기업 지원을 위한 노력과 성과

- 미디어 산업분야 성장동력 스타트업 발굴(10개사) 및 사업화 지원 노력(7,200만 원)은 긍정적이지만, 향후에 추가적인 노력이 요청된다.

⑤ 혁신지향 공공조달을 위한 노력과 성과

- 기관은 우수 소프트웨어를 전년 대비 235% 구매함을 통하여 혁신기술제품의 수요창출을 위한 노력을 기울인 것이 인정된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 혁신성장 가점에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

4 코로나19 대응 노력과 성과

1 코로나19 대응 노력과 성과

① 코로나19 고통분담 노력과 성과

- 기관은 임직원의 자발적 성과급 반납과 온누리 상품권 수령으로 지역사회 동반 성장 및 지역상권 살리기에 동참하는 등 긴급 현혈로 혈액 수급 참여, 피해 농가·소상공인 지원과 전통시장 활성화, 방역물품 제공 및 제작 봉사 참여를 통하여 코로나19 상황에 대응하고 사회적 책임의 고통분담을 위해 기여한 점이 인정된다.
- 특히 코로나19 극복 힐링 콘서트, 마음 위로 프로그램, 온라인 북 토크 등 지역 센터 온(溫)택트 프로그램 추진으로 코로나 블루 퇴치를 위한 기관의 노력이 지역민 연대 및 공감대 확산에 기여한 점을 긍정적으로 평가한다.

② 코로나19 위기 극복을 위한 정부정책 대응 노력과 성과

- 기관은 본부 차원의 방역시스템 긴급 가동으로 국민 이용시설인 시청자미디어 센터의 지역감염 가능성을 선제적으로 예방하고자 노력한 점이 인정된다.
- 특히 코로나19 확산에 따른 관련 재난뉴스 송출 급증에 대응하여 수어통역사 신규 인력(109명)을 대거 양성하여 세계 최초로 지상파방송 주 뉴스에 수어통역을 진행하였고 코로나19 정부 브리핑에 적극적으로 투입(43명)하여 시·청각 장애인의 정보 접근권을 보장하기 위한 노력은 장애인의 미디어 이용격차를 해소하여 코로나19 위기 극복을 위한 정부정책에 기여한 사례로서 이러한 기관의 노력이 긍정적으로 평가된다.
- 또한, 드라이브 스루 미디어 제작 장비 대여 및 반납 절차 신설, 무인장비 보관

함을 통한 전면 비대면화 및 이용 가능 시간 연장도 코로나19 확산 속에서도 중단 없는 기관의 대국민 공공서비스 지원의 노력으로 인정된다.

③ 한국판 뉴딜 추진을 위한 노력과 성과

- 기관은 한국판 뉴딜 추진을 위해 디지털 경제로의 전환과 비대면 수요 급증으로 미디어 관련 산업 일자리창출 수요가 증대되는 시대에 4차 산업혁명 기반 IT 기술을 활용한 미디어 분야 스타트업 창업 활성화를 유도하여 혁신아이디어 발굴 및 기술의 사업화 등 지원으로 기업의 안정적 시장진입을 위한 발판을 마련한 점이 인정된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 코로나19 대응 노력과 성과를 위한 기관의 노력과 성과를 “B⁰”로 평가한다.