

# 3부 과제와 개선 방안

## 1. 언론조정·중재제도의 실효성 제고를 위한 법령 정비

### (1) 언론중재법 개정 논의에 대한 적극적 대응

2005년 7월 28일 시행된 언론중재법은 언론피해구제제도에 관한 단일법이 마련되었다는 의미 외에 조정·중재대상의 확대, 손해배상청구권의 도입, 조정신청기간의 연장 등 실질적인 언론피해구제 실현을 위한 진일보한 조항을 담고 있다. 그럼에도 불구하고 입법의 미비점이 적지 않고, 위헌 논란을 가져온 부분도 있어 법 개정의 필요성이 시행초기부터 제기되었다.

언론중재법 제정 이후 2005년 12월 31일까지 6개의 언론중재법 개정 발의안이 제출된 바, 위원회의 위상 및 역할을 강화하는 내용들이 대부분이다. 중재위원 위촉권자를 현행 문화관광부 장관에서 대통령으로 상향하여 위원회의 중립성과 독립성을 도모하고, 현행 인터넷신문의 범주를 확대하여 언론사닷컴 등 온라인신문과 포털 등도 피해구제대상에 포함하는 법 개정안 등이 대표적이다.

위원회는 이러한 법개정 발의안을 토대로 현재 언론의 범주에 포함되지 못하여 조정·중재대상에도 해당하지 않는 언론사닷컴 등 온라인신문과 포털사이트로 인한 언론피해구제 방안을 강구하고자 한다.

조정·중재절차와 관련 입법의 미비점이나 법률적 논란이 제기된 조항에 대해서도 법조계, 학계, 언론단체 등 유관기관의 의견을 수렴하는 등 검토를

거친 후 최종 입장을 정리하여 국회 심의 과정에 위원회의 의견을 적극적으로 개진하여 개정 법률에 반영될 수 있도록 최대한 노력을 기울일 것이다.

## (2) 제도의 개선을 위한 개정 논의 활성화

위원회는 언론중재법 시행 과정에서 나타난 제도 운용상의 문제점과 개선 방향에 대한 연구를 지속적으로 추진, 조정·중재절차를 합리적으로 개선하고자 한다. 국회에 기제출된 언론중재법 개정 발의안 내용 외에 개선이 필요한 부분이 있는지 검토하고 관련 논의를 활성화하는 데에 노력을 기울일 예정이다.

이를 위해 창립 25주년 및 언론중재법 시행 1주년을 맞는 2006년도에 위원회 위상 및 역할을 재조명하고 언론중재법 개정 방안을 논의할 공청회를 계획하고 있다. 국회의원 등 입법 관계자, 학계, 언론계 등 각계 관계자의 의견을 수렴하게 될 공청회는 발전적인 제도 운용을 모색하는 기회가 될 것으로 전망된다.

한편 언론중재법이 언론피해구제 관련 법률을 통일적으로 규율한 단일법 이기는 하나 선거보도와 관련한 피해구제절차는 공직선거법에 방송과 정기간행물, 인터넷 등 매체별로 분산되어 규정되어 있는 문제점이 있다. 특히 공직선거법상의 선거보도 관련 반론권 창구를 위원회로 일원화하는 방안도 적극 검토하여 조정 제도의 실효성을 높여가고자 한다.

## 2. 조정·중재절차의 공정성 및 효율성 강화

위원회는 공정하고 적극적인 조정을 통해 피해구제율을 제고하는 방안을

강구할 것이다. 그 일환으로 중재위원과 조사관의 조정실무 관련 전문성을 높이기 위해 중재위원 워크숍과 내부 실무교육을 보다 내실있게 추진할 계획이다. 중재위원 워크숍은 전국의 중재위원이 함께 모여 조정사례를 분석·연구함으로써 조정실무의 통일적 지침을 마련하고 중재위원들의 전문성을 제고하는 방향으로 추진할 계획이다. 언론소송과 조정절차에 관한 사무처 내부 교육프로그램도 강화하여 조사관을 비롯한 사무처 직원의 역량을 제고하여 중재위원의 조정실무를 더욱 체계적이고 전문적으로 지원토록 할 방침이다.

위원회는 새롭게 조정대상에 포함된 손해배상청구와 관련 사무처 조사관들이 위자료 산정 지원 등을 위한 사실·증거조사를 원활히 수행토록 할 것이다.

또한 언론보도 피해자들이 보다 쉽게 위원회를 이용할 수 있도록 조정신청사건의 접수절차 및 신청서 양식에 대해서도 지속적인 관심을 가지고 그 개선 방안 마련에도 관심을 갖고 추진해 나갈 예정이다.

조정처리결과에 대한 연구, 분석을 통해 새로운 조정모델을 개발하고, 조정사례 및 관련 판례를 수집, 분석하여 언론피해 유형별 판단기준을 마련하는 등 조정실무개선을 위한 지속적인 연구를 해 나갈 예정이다. 2006년도에는 그 첫 작업으로 조정 및 중재신청 사건 기록을 데이터베이스화함으로써 사건기록을 영구보존하고 제도 연구 자료로서의 활용도를 높일 계획이다.

### 3. 기사심의 강화 및 선거기사 피해구제 신속성 제고

제4회 전국동시지방선거가 2006년 5월 31일로 예정되어 있다. 이에 따라 위원회는 공직선거법 제8조의3(선거기사심의위원회)에 의거, 선거기사의 공



2006년 1월 31일 발족된 선거기사심의위원회

정성을 유지하기 위하여 2006년 1월 31일부터 5개월간 선거기사 심의위원회를 설치·운영한다. 선거기사심의위원회는 선거기사의 공정성 여부를 심의하고, 반론보도에 대해 후보자와 언론사의 협의가 성립되지 않아 선거기사심의위원회에 회부될 경우 이를 심의, 반론보도 게재 여부를 결정하게 된다.

위원회는 선거기사심의위원회가 선거기사로 인한 피해의 신속한 구제를 도모하고 선거기사심의 모니터링의 전문성을 제고하여 선거기사의 공정성 유지에 기여하는 등 법 취지에 부합하는 활동을 전개할 수 있도록 지원할 것이다.

한편 언론중재법 시행으로 새롭게 심의대상에 포함된 인터넷신문을 비롯한 매체에 대한 심의를 강화하여, 언론의 사회적 영향력의 증대에 따른 사회적 책임 의식을 부여할 수 있도록 할 것이다.

## 4. 대국민서비스강화를 통한 위원회 이용만족도 향상

### (1) 고객 중심의 마인드 조성 및 확산

언론분쟁을 조정하는 준사법적 독립기구로서의 위원회는 업무의 성격상 자칫 국민들이 권위적이고 다가가기 어려운 기관으로 인식될 가능성이 있

다. 위원회는 대부분의 공공기관들이 가진 무겁고 권위주의적 이미지가 위원회에 아직까지 남아있는지 되돌아보고, 이용자를 향해 열려있는 서비스 기관이라는 이미지로 거듭나기 위한 방안을 강구하고 있다.

고객 중심의 마인드 형성을 위한 일환으로 위원회는 2006년 1월 2일 시무식에서 <언론중재위원회 서비스 헌장> 선포식을 갖고 대국민서비스 제고를 위한 마음가짐을 새롭게 하였다. 서비스 헌장은 그 실행력을 높이기 위해 내부 검토와 열람을 통한 공감대 형성 과정을 거쳐 제정되었으며, 우리의 업무 영역 및 기본 자세를 담은 <전문> 및 업무분야별 서비스 이행기준을 제시한 <우리의 다짐> 14개 항목으로 구성되어 있다.

종합적인 언론피해구제기구로서 위원회의 모든 서비스에 대해 고객만족을 추구하고 실천하겠다는 강한 의지를 담은 서비스헌장의 선포를 계기로 위원회는 새로운 업무패러다임을 정착하기 위해 노력하고 있다.

## (2) 상담 및 교육만족도 제고

위원회는 상담신청인과의 최초 상담자가 해당 상담신청인 또는 해당 상담건에 관한 책임상담원이 되어 최초의 상담에서부터 조정신청서 검토, 조정심리 절차 안내에 이르기까지 언론피해에 관한 전반적인 상담을 제공하여 상담신청인의 만족도를 제고하는 책임상담제 도입을 추진할 계획이다. 이러한 책임상담제는 상담신청인의 만족도를 제고할 뿐만 아니라 상담 업무 자체의 신속성과 효율성을 높일 것으로 예상된다.

또한 교육대상별로 차별화된 교육교재를 발간하여 교육내용을 다양화하는 등 교육대상에 따른 맞춤형 교육으로 강의의 질적 수준을 향상시킬 계획이다. 아울러 교육대상자들을 대상으로 교육 만족도 조사를 지속적으로 실시하여 그 결과를 토대로 교육방법과 내용을 개선해 나갈 것이다.

## 5. 전략적 홍보를 통한 위원회 인지도 제고

위원회는 창립 25주년을 맞아 보다 적극적이고 능동적인 홍보를 통해 위원회의 성과 및 활동을 널리 알리고자 한다.

위원회는 홍보의 중요성을 감안, 그동안 위원회 인지도를 높이기 위한 홍보에 중점을 두었다. 그 결과 위원회에 대한 인지도는 상당한 수준에 이르고 있는 것으로 나타났으나 위원회의 구체적인 기능이나 활동 성과에 대해서는 대다수 국민들이 구체적으로 잘 알지 못하고 있는 것으로 보인다. 따라서 위원회는 이러한 문제점을 보완하기 위해 2006년부터는 '위원회에 대한 인지도 제고'와 함께 '긍정적 인식 확산'이라는 목표를 설정, 홍보활동을 전개할 계획이다.

위원회에 대한 긍정적 이미지 확산을 위해서는 언론피해구제 성과를 적극적으로 제시하며 위원회의 기능을 제대로 알리기 위한 홍보전략을 수립·시행하고, 조정신청 및 처리결과에 대해 오해가 생기면 이를 적극 시정해 나갈 것이다. 이를 위해 언론매체의 인터뷰와 각종 기고, 보도자료를 적극 활용하여 언론접촉을 강화해 나갈 예정이다.

아울러 위원회 인지도 제고를 위한 광고집행도 계속 추진할 것인 바, 광고매체를 다각화하여 제한된 예산에 대한 광고집행의 효율성을 높여가고자 한다.

## 6. 제도 개선에 대한 조사연구기능 강화

위원회는 언론중재법 시행 1주년을 맞아 제도 운용상의 문제점을 진단하고 개선 방안을 모색하는 조사연구사업을 중점적으로 추진할 계획이다.

2006년은 언론중재법에 대한 헌법소원 관련 헌법재판소의 결정이 있을 것으로 보이며, 이에 따라 언론중재법에 대한 새로운 평가가 이어질 전망이다. 언론중재법에 대한 사회적 관심이 높아질 것이 예견되는 상황에서 언론중재법 관련 학문적 논의를 촉발하고 관련 연구를 축적하는 연구·조사는 그 어느 때보다 중요한 의미를 갖는다고 볼 수 있다.

언론중재법에 대한 논의를 촉진할 수 있는 과제를 선정, 세미나, 토론회 등을 개최하여 그 논의 결과를 바탕으로 언론중재법의 합리적 개선을 위한 논거를 축적할 수 있도록 할 것이다. 또한 언론중재법을 비롯한 언론법제에 대한 연구를 활성화하고 연구흐름을 주도할 수 있도록 <언론중재> 등 각종 발간사업의 내실화를 기할 것이다.

한편 위원회는 언론피해구제제도 관련 위원회 자료 이용자의 편의를 도모하고 연구 활성화에 기여할 수 있도록 전자도서관 구축을 통한 효율적인 자료실 운영을 계획하고 있다.

## 7. 인적 자원의 역량 제고를 통한 조직 역량 강화

위원회는 조직 구성원의 역량을 강화하고, 구성원을 언론피해구제 관련 분야의 전문가로 양성함으로써, 궁극적으로 조직의 역량을 배가하여 언론분쟁조정기구로서의 사회적 역할에 충실하고자 한다.

조정·중재 실무 관련 내부 교육을 확대 실시하고, 개개인의 체계적인 교육 지원책을 마련, 시행하며, 자발적인 학습동호회 구성을 유도하는 등 학습의 조직화로 실무 능력을 배양하는 한편, 정책추진 상황에 대한 정보 및 지식을 공유하게 함으로써 조직 구성원의 정책 역량 또한 제고할 수 있는 방안을 강구할 것이다.

한편 근무평정제도의 합리적 개선을 통해 직원의 능력 발전을 촉진하고 조직 능력 향상을 도모할 것이다.

## 8. 혁신의 제도화 및 혁신활동의 활성화

위원회는 급변하는 사회의 화두로서 등장한 혁신의 흐름에 동참하고 제2의 도약을 추진하기 위해 혁신계획을 수립, 추진하였다. 비록 짧은 기간 동안 추진되었지만 혁신 인프라 구축 및 혁신에 대한 공감대를 확산하고 일하는 방식 개선 등 가시적인 성과를 이끌어냈다.



2005년도 위원회 직원 업무 워크숍

위원회는 2005년도의 혁신 성과를 기반으로 업무워크숍을 정례화하고 제안 제도를 운영하는 등 지속적인 혁신활동을 유지, 강화하기 위한 혁신의 제도화를 추진할 예정이다. 또한 성과중심의 재정사업 수행, 서울·지방간 회계일원화를 통한 예산집행의 효율성 제고 방안 등을 모색하고 있다.