Challenges Cooperation Responsibility

한국문화예술위원회 2023 ESG 경영보고서
ARTS COUNCIL KOREA
Sustainabliity Report 2023

한국문화예술위원회

한국문화예술위원회
2023 ESG 경영보고서

ARTS COUNCIL KOREA
Sustainabliity Report 2023

Contents

1 개요

위원장 메시지 05
한국문화예술위원회 개요 및 소개 06

2 주요사업 개요

문화예술 창작 지원 10
문화예술 향유 지원 13
예술 가치의 사회적 확산 14

3 ESG 경영

ESG경영 15
ESG경영 기반 마련 18
ESG경영 확산 21

4 환경

환경경영 24
문화예술계 환경적 지속가능성 제고 26

5 사회

인권경영 29
상생협력 동반성장 33
근로환경 36
안전보건경영 40

6 거버넌스

윤리경영 43
위원회 운영 47
고객만족경영 49

1

Introduction

개요

위원장 메시지 05
한국문화예술위원회 개요 및 소개 06

위원장 메시지



“오직 한없이 가지고 싶은 것은 높은 문화의 힘이다. 문화의 힘은 우리 자신을 행복하게 하고 나아가서 남에게 행복을 주기 때문이다.” 백범 김구 선생님이 말씀하신 내용입니다. 한국의 문화도 세계인의 사랑을 받는 지금, 인간이 마땅히 누려야 할 기본권으로서 문화예술을 바라보는 것이 이제는 낯설지 않은 시대입니다. 이러한 밑바탕에는 문화예술이 우리의 삶을 더 가치 있게 만들 수 있다는 믿음이 전제되어 있을 것입니다. 문화예술이 세계적 트렌드가 된 ESG경영과 지속가능경영에 있어 주요한 역할을 하는 것도 같은 맥락입니다.

코로나19 팬데믹, 각종 재난사고 등으로 인해 우리 일상생활에 위기가 닥치며 문화예술의 가치가 더 조명받기 시작했습니다. 한 조사에 따르면, 전문가 78.9%는 문화예술의 사회적 역할은 전 분야, 전 부처에 걸쳐 중요한 이슈로 등극할 것으로 전망합니다. 문화예술의 가치가 그 어느 때보다 중요해진 지금, 창립 50주년이 된 문화예술 지원기관으로서 한국문화예술위원회의 역할에 대해서도 다시금 되돌아볼 시점이라 생각합니다.

2006년에 시작한 문화누리카드 사업은 2023년 현재 그 시작 대비 예산은 80배, 수혜 대상은 16배 넘게 늘었고 일상적인 삶의 과정에서 창조적 활동을 폭넓게 장려하는 대표적 사업으로 손꼽히고 있습니다. 또한, UN SDGs 17개 주제와 연계해 공공의 문제를 해결하며 예술적 대안을 제시하는 공공예술 사업은 2022년 한 해 동안 6만 7천 명이 작품을 관람했습니다. 그뿐만 아니라, 문화예술 가치확산 브랜드 예술나무운동은 출범 11주년을 맞이해 ‘아트 포레스트 페스티벌’을 개최하여 9천여 명의 국민에게 예술의 가치를 전달하였습니다. 이처럼, 한국문화예술위원회는 ESG의 가치가 창작의 주체에게, 그리고 창작의 주제로서 발현될 수 있도록 다양한 활동을 전개해 왔습니다.

작년 정부에서는 ‘ESG 인프라 고도화 방안’을 발표하며 ESG 생태계 육성을 적극 지원하겠다는 의지를 표명했습니다. 또한 탄소중립기본법, 중대재해처벌법 등이 제정되며 ESG경영이 한 때의 유행이 아닌, 글로벌 경영 기준이 되었음을 체감합니다. 한국문화예술위원회도 “지속가능한 문화예술 생태계를 만드는 ESG 선도기관 아르코”라는 미션을 가지고, ESG 경영을 더욱 체계적으로 도입하고 발전시켜 나가고자 합니다. 이를 통해 우리나라 문화예술 분야에 인권, 노동, 윤리 등 ESG경영의 가치가 널리 알려질 수 있도록 노력하겠습니다.

2023년 12월

한국문화예술위원회 위원장 정병국

한국문화예술위원회ARKO 개요 및 소개

한국문화예술위원회 개요

한국문화예술위원회는 훌륭한 예술이 우리 모두의 삶을 변화시키는 힘을 가지고 있다는 믿음으로 문화예술진흥을 위한 사업과 활동을 지원함으로써 모든 이가 창조의 기쁨을 공유하고 가치 있는 삶을 누리게 하는 것을 목적으로 설립되었습니다. 1973년 제정된 문화예술진흥법에 따라 한국문화예술진흥원으로 설립되었으며 2005년 현장의 문화예술 전문가로 구성된 위원들의 합의를 통해 문화예술정책을 이끌어내는 한국문화예술위원회로 전환되었습니다.

기관명 한국문화예술위원회(Arts Council Korea, ARKO)

기관장 정병국

설립일 2005.09*

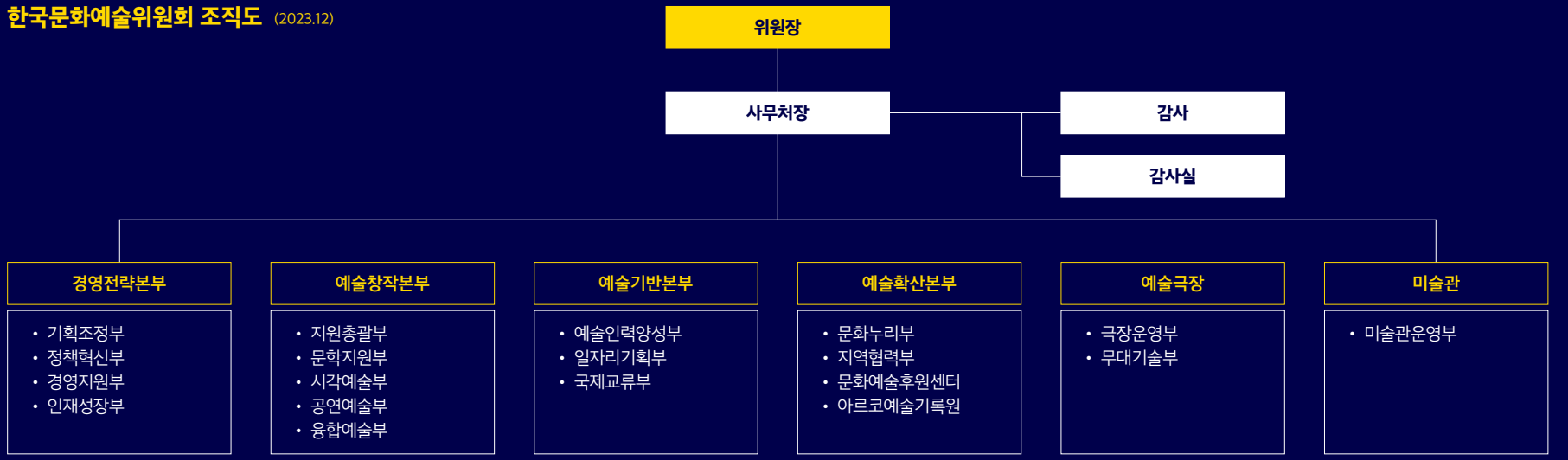
소재지 58326 전라남도 나주시 빛가람로 640(빛가람동) 한국문화예술위원회

인력현황 260명 (2023년 12월 기준)

예산현황 문화예술진흥법에 의거해 한국문화예술위원회가 조성, 관리,
운용하는 문화예술진흥기금(2023년도 총 사업비 : 384,585백만원)
기타 문화체육관광부 수탁사업(2023년도 수탁사업비 : 31,035백만원)

* 한국문화예술위원회의 전신은 한국문화예술진흥원으로 1972년에 공포된 문화예술진흥법에 근거하여 1973년 3월에 특수법인으로 설립되었음

한국문화예술위원회 조직도 (2023.12)



한국문화예술위원회 운영시설



예술위원회 본관
전라남도 나주시 빛가람로 640



예술가의 집
서울 종로구 동숭길 3



아르코 미술관
서울 종로구 동숭길 3



인사미술공간
서울 종로구 창덕궁길 89



아르코예술극장
서울 종로구 대학로8길 4



대학로예술극장
서울 종로구 대학로10길 17



베니스 비엔날레 한국관
이탈리아 베니스 카스텔로공원



아르코예술기록원
서울 서초구 남부순환로 2406



아르코예술인력개발원
고양시 일산동구 성현로 513

한국문화예술위원회 예산현황

단위: 백만원

구분		예산		비중(%)		비고
		2022	2023	2022	2023	
수입	문화예술진흥기금	523,987	539,637	91.4	94.6	
	자체수입	61,059	79,443	10.7	13.9	시설이용료, 적립금운영수익, 보조사업 반납금, 융자사업 원리금 회수 수입 등
	정부내부수입	300,868	373,896	52.5	65.5	전입금 (일반회계, 복권기금, 체육기금)
	여유자금회수	162,060	86,298	28.3	15.1	금융기관 만기 도래액 등
	문화체육관광부 수탁사업	49,151	31,035	8.6	5.4	
	국고보조금	49,151	31,035	8.6	5.4	국고 및 체육기금 수탁사업
계		573,138	570,672	100.0	100.0	
지출	문화예술진흥기금	523,987	539,637	91.4	94.6	
	사업비	365,594	384,585	63.8	67.4	
	운영비	22,374	23,282	3.9	4.1	인건비, 경상운영비
	기금간거래	3,000	17,895	0.5	3.1	복권기금 반납금
	여유자금운용	133,019	113,875	23.2	20.0	금융기관 만기도래액 재예탁 운용
	문화체육관광부 수탁사업	49,151	31,035	8.6	5.4	
	사업비	49,151	31,035	8.6	5.4	국고 및 체육기금 수탁사업
계		573,138	570,672	100.0	100.0	

※ 연도별 국회 승인 예산 기준

2

Main Business

주요사업 개요

문화예술 창작 지원 10
문화예술 향유 지원 13
예술 가치의 사회적 확산 14



컴퍼니 일상, 적
<윌리엄과윌리엄의윌리엄들>
한국문화예술위원회
ⓒ송인혁



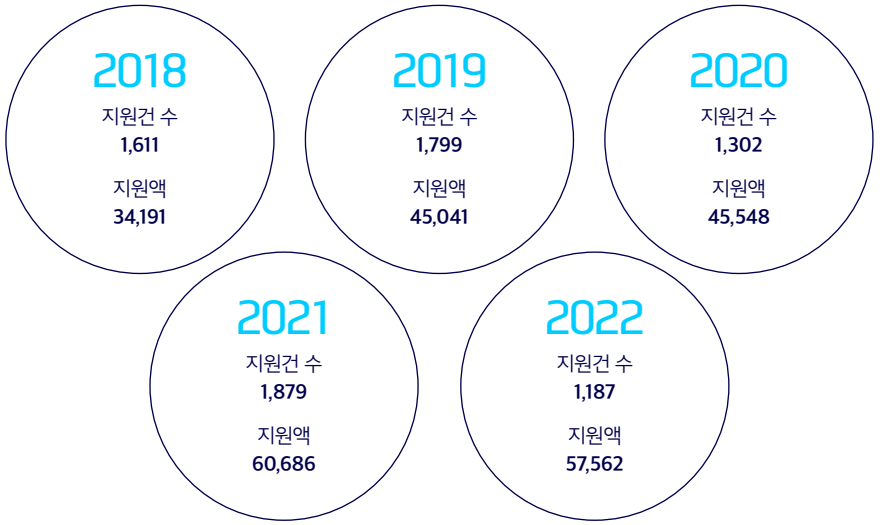
플라스틱몬스터
<나는디바>

문화예술 창작 지원

예술창작 지원은 기관의 핵심사업으로 1973년 문예진흥기금 사업 개시 이후 지속적으로 수행하고 있습니다. 문학, 시각예술, 공연예술 등 기초예술 분야에 대한 지원을 통해 예술창작 역량을 강화하고, 이를 바탕으로 우수한 예술작품이 창작되도록 하여 문화예술 생태계의 창의성과 다양성을 제고하고자 합니다.

예술창작지원 지원실적

단위: 건/백만 원



※ '19년 신규사업(공연예술중장기창작지원, 청년예술가생애첫지원) 편입으로 지원액 및 지원건수 대폭 증가
※ '21년 한시적 사업 문화예술우수기록콘텐츠아카이브(코로나19예술로기록사업) 및 신규사업 (기초공연예술다양성증진지원) 편입으로 지원건수 대폭 증가

예술창작지원

<문학> 우수 문학작품의 발간을 지원하여 문학 창작의 기반을 다지고, 다양한 문학 주체를 발굴하고 지원함으로써 창작 역량을 강화하고자 합니다.

구분	작품 창작 지원		집필 환경 지원		유통 확산 지원
사업명	문학창작산실 아르코문학창작기금	→	문학창작산실 문학집필공간 지원	→	문학주간, 문학광장 문예지발간 지원
사업 내용	작가의 창작활동 지원으로 우리 문학의 새로운 성과 창출 기여		작가들이 창작에 전념할 수 있도록 문학집필공간 지원		문예지 유통 확대 및 새로운 독자 수요 창출

<시각예술> 우수전시의 생산, 확산을 위해 연구조사부터 공간지원까지 체계적으로 지원하며, 중견작가의 기획전시를 지원함으로써 시각예술 생태계 확장을 도모합니다.

구분	연구조사 지원		전시 공간 지원		유통 확산 지원
사업명	시각예술창작산실 전시사전연구지원	→	시각예술창작산실 공간지원	→	시각예술창작산실 우수전시, 비평지원, 중견작가프로모션
사업 내용	우수 전시기획(안)에 대한 사전 연구 및 리서치 과정 지원		민간 전시공간 지원, 전시콘텐츠 발굴		기획전시 발굴 유통, 비평활동 지원 및 중견작가 전시 지원

<공연예술> 동시대성, 다양성, 수월성, 실험성을 지향하는 우수한 창작 프로젝트를 지원하고, 현장에서 중추적인 역할을 하는 주체들을 지원함으로써 안정적인 활동 기반을 마련합니다.

구분	창작 신작 지원		단체 역량 지원		유통 확산 지원
사업명	공연예술창작산실 올해의 신작	→	공연예술중장기 창작지원	→	대한민국공연예술제, 민간공연장 활성화 지원
사업 내용	우수 창작신작 발굴 기획→ 무대화실험(쇼케이스)→ 본공연 제작 단계별 지원		작품 제작 역량 축적, 안정적 조직 운영 기반 마련		전국 규모 공연예술제 및 민간공연장 유통 확산 지원

<국제교류> 예술가(단체)의 국제 예술 교류활동을 지원하여 작품 제작 역량을 강화하고, 한국 예술의 국제적 위상을 강화합니다.

구분	국제교류 경험 확대		유통 확산 지원		한국예술 위상 강화
사업명	예술가 해외레지던스	→	한국예술 국제교류지원	→	베니스비엔날레한국관, 국제예술공동기금사업, 해외문화기관협력
사업 내용	국제적 트렌드 등 예술가의 작품 제작 역량 강화		우수 작품의 해외 진출 및 유통 확대		한국예술 국제교류를 통한 위상 강화

<예술과기술융합> 예술 주도적 기술융합을 통해 예술영역을 확장하고 창의성과 표현력을 확대 합니다.

구분	과학기술 융합 예술창작 기회 확대		예술-기술 융복합 데이터 생산 및 활용 촉진		예술 주도 기술융합 효과성 제고
사업명	예술과 기술 융합지원	→	빅데이터 예술서비스 개발	→	예술과기술융합 바우처(이용권) 지원
사업 내용	과학기술 활용 예술적 창의성 및 가치 확장 기회 제공		빅데이터 활용 촉진 공모전, 멘토링 교육, 빅데이터 활용 예술서비스 개발 등		스타트업, 기술기업 등 대상 기술 및 장비 임차 바우처 지원

<기초예술다양성증진지원> 다원예술 및 아동·청소년 대상 예술지원을 통해 예술의 종 다양성을 확보하고, 예술 향유자의 다변화를 도모합니다.

구분	다원예술 창작 프로젝트 지원		아동·청소년 대상 예술 창작 프로젝트 지원
사업명	다원예술 창작지원		어린이청소년을 위한 예술지원
사업 내용	장르에 대한 새로운 접근과 다양한 예술가치 실현을 목적으로 하는 다원예술 창작 프로젝트 지원		영유아·어린이·청소년 대상의 예술 창작 프로젝트 지원

예술인력육성

문화예술분야의 신진 예술인력을 발굴·육성하며, 문화예술 매개인력·무대예술 전문인력 등 분야별 전문인력을 지원함으로써 예술계의 양질의 일자리 창출에 기여합니다.

구분	차세대예술인력 육성		일자리 창출 및 고용 안정성 제고
사업명	한국예술창작아카데미, 아르코청년예술가지원사업	→	문화예술기관연수단원지원, 공연예술전문인력지원
사업 내용	청년 예술가 및 기획자 대상 교육, 예비 예술인의 현장 역량 강화		문화예술분야 전공자 대상 인턴십 기회 제공하고, 현장 전문인력의 역량 강화



조주현
<세대간기후범죄재판소>



2022 문학주간



조민선, 매끄러운 돌밭, 파편의경계(boundary of the fragments),
installation view, 쉐마미술관, 2022

문화예술 향유 지원

문화예술 향유 지원은 사회 취약계층의 예술 향유기회를 확대하여 국민의 문화 향유권을 신장하고, 지역 간 격차, 양극화 해소에 기여하고자 합니다.

신나는 예술여행 지원실적

단위: 건/백만 원

2018	2019	2020
지원건 수 **502** 지원액 **20,059**	지원건 수 **369** 지원액 **24,123**	지원건 수 **277** 지원액 **19,251**
2021	**2022**	**2023**
지원건 수 **417** 지원액 **22,937**	지원건 수 **317** 지원액 **20,388**	지원건 수 **218** 지원액 **19,743**

통합문화이용권 지원실적

2018	2019	2020
발급자 수 **1,591,777** 연간지원액 **7만원**	발급자 수 **1,629,036** 연간지원액 **8만원**	발급자 수 **1,752,875** 연간지원액 **9만원**
2021	**2022**	**2023**
발급자 수 **1,975,071** 연간지원액 **10만원**	발급자 수 **2,319,973** 연간지원액 **11만원**	발급자 수 **2,554,020** 연간지원액 **11만원**

※ '22년 연간지원액은 '고물가 부담 경감을 위한 민생안정 방안'('22.7)으로 연중 1만원 추가 지급됨
(10만원 → 11만원)

신나는 예술여행

문화시설로부터 원거리에 거주하거나, 건강 상태, 비용 부담, 특수한 신분(군복무 등)으로 인해 문화예술을 누리기 어려운 국민을 대상으로 예술단체가 직접 찾아가도록 하여 수준 높은 문화예술 작품의 향유 기회를 제공합니다.



전통연희단 <잔치마당>



스윙 뮤직 가든

통합문화이용권

삶의 질 향상과 문화격차 해소를 위한 문화복지 사업으로, 기초생활수급자, 차상위 계층에게 문화예술, 여행, 체육 분야 향유를 지원합니다. 문화체육관광부, 한국문화예술위원회와 17개 지방자치단체가 추진하고 복권위원회가 함께합니다.



통합문화이용권,
복권기금사업 평가 10년 연속 '우수'



통합문화이용권,
수기공모전 시상식

예술 가치의 사회적 확산

문화예술의 사회적 가치를 확산하기 위해 문화예술 분야 기부 프로그램을 운영하고 있으며, 예술기록물 아카이브를 통해 예술 가치 인식을 제고하고자 합니다.

예술나무운동

예술나무는 한국문화예술위원회의 대표 후원 브랜드로서 문화예술의 가치를 알리고, 후원 문화를 확산하기 위한 캠페인을 추진하고 있습니다. 예술나무에 모인 후원금은 크라우드펀딩 매칭 지원금으로 활용되는 등 다양한 형태로 예술가에게 지원하고 있습니다.



예술나무운동 세상을 바꾸는 예술 영상



예술나무운동 『Funding for Art』 캠페인

문화예술후원 우수기관 인증사업

매년 문화예술 분야 후원 활동을 촉진하거나 모범적으로 후원을 하는 단체 및 기업을 지원하고자 마련된 제도로서 다양한 업종과 규모의 인증기업을 발굴하여 문화예술 후원 저변확대에 기여하고자 합니다.

문화예술후원매개 전문가 양성사업

문화예술분야 기부자와 예술가 사이의 소통과 교류를 도와 재정지원의 가교역할을 할 전문가를 양성하는 사업입니다. 또한, 활동 기반이 부족한 후원 매개 활동 예정자들을 위해 교육 종료 이후에도 지속적인 활동 교류의 장을 마련하고 있습니다.

예술자료 수집 및 디지털화

근현대 문화예술자료 수집·등록·보존·서비스 제공을 통해 문화예술 기록의 가치 확산을 도모하고, 기록물이 이용·재생산 될 수 있는 토대를 마련하고자 합니다.



개념미술가 성능경
구술채록 현장



문학비평가 김병익
구술채록 현장

3

ESG Management

ESG 경영

ESG경영 15
ESG경영 기반 마련 18
ESG경영 확산 21

ESG경영

한국문화예술위원회는 문화예술계 전반의 지속가능성 제고를 위해 2022년 ESG경영을 본격적으로 도입하여 운영하였습니다. 기관 운영 측면에서 ESG경영의 내재화를 위해 전략체계 수립, 중대 이슈 도출 등을 수행했으며, ESG 가치의 외부 확산을 위해 유관기관 간 네트워크를 구축하고, ESG경영 보고서를 발간했습니다.

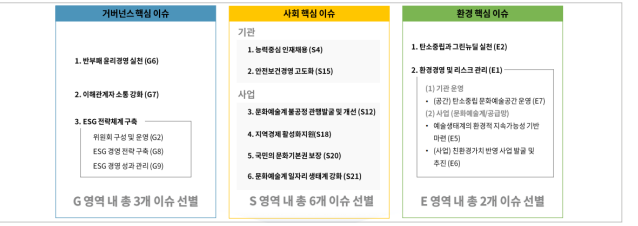
ESG경영 전략체계

한국문화예술위원회는 ESG경영 전략을 수립하여 장기적인 ESG경영 청사진을 마련하고자 했습니다. 2022년 중대성 평가를 통해 도출한 예술위원회가 직면한 과제를 선별하고, ESG경영위원회 및 ESG추진단(내부 추진조직) 대상의 의견수렴을 통해 최종 전략체계를 수립했습니다. 한국문화예술위원회는 ESG경영 전략체계를 바탕으로 전사의 ESG경영의 양적, 질적 성장을 도모하고자 합니다.

전략체계 수립 과정

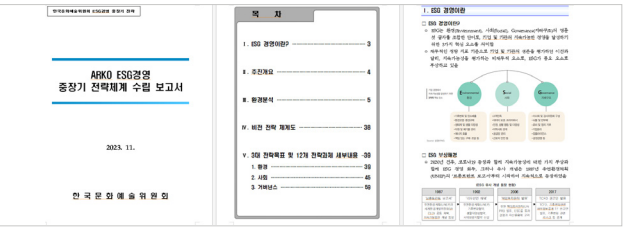
1단계 2022년 하반기

- ESG 중대성 평가 실시(예술위원회의 ESG 부문 중대 이슈 선별)
- 총 11개의 중대성 평가 과제 선별



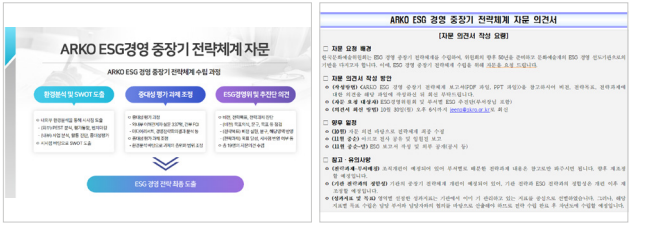
2단계 2023년 6월

- 정책혁신부, ESG 경영 전략체계 초안 수립
- ARKO ESG경영 중장기 전략체계 보고서 작성



3단계 2023년 10월

- ESG경영위원회 및 ESG추진단 전략체계 서면의견서 수합
- 제2차 ESG경영위원회 연계, ESG경영 전략체계 자문회의 추진

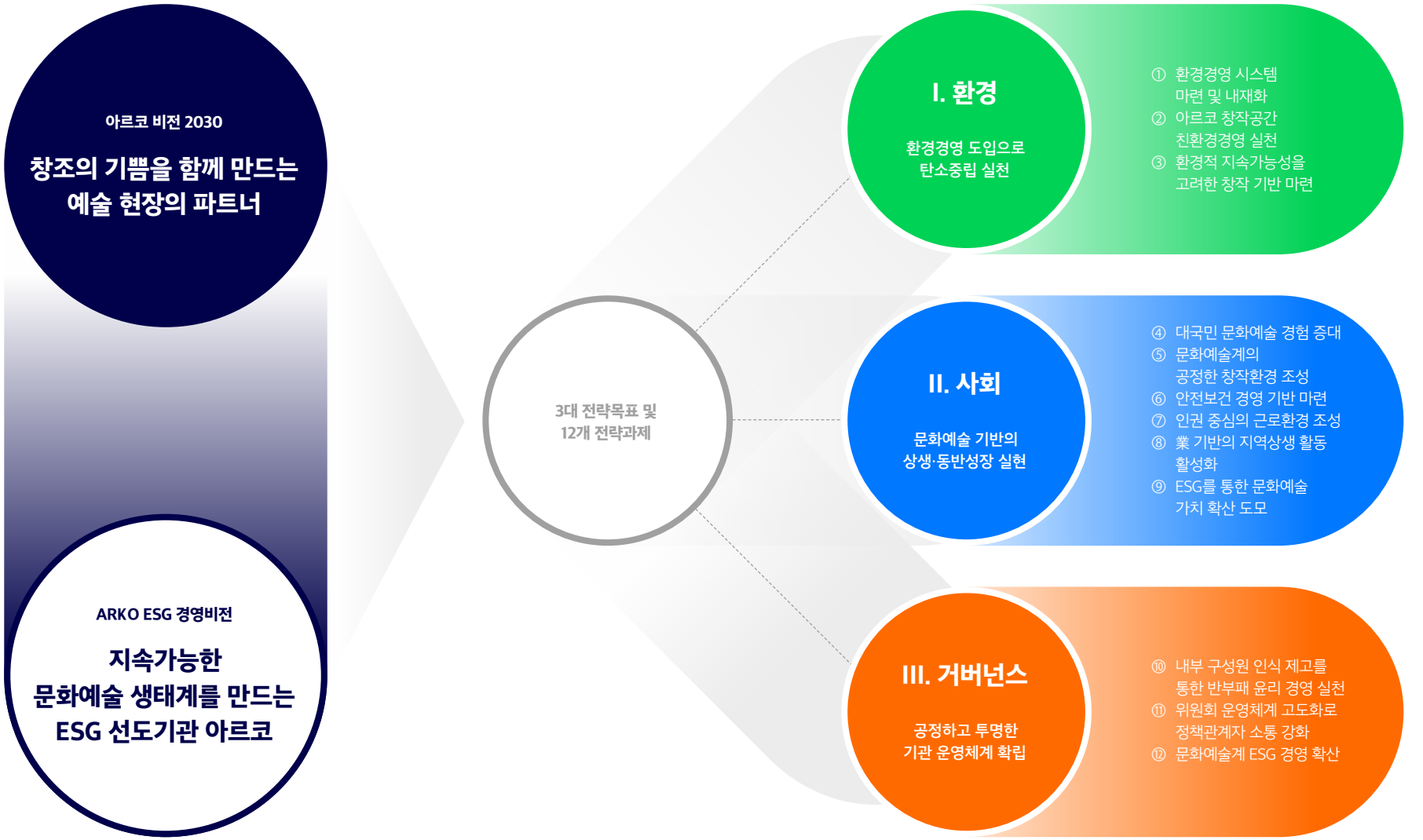


4단계 2023년 12월

- 최종 전략체계 완성 및 전사 공유
- 2023년 하반기 경영공시(Alio) 대응 'ESG경영보고서' 제출



ESG경영 중장기 전략체계



ESG경영 기반 마련

ESG경영 조직 운영

한국문화예술위원회는 ESG경영의 전문성 강화를 위해 ESG 분야별 전문가 13인과 내부 위원 3인으로 구성된 ESG경영위원회를 조직하고 운영했습니다. ESG경영 기본계획 및 추진 결과를 보고하고, ESG경영 전략체계에 대한 상세한 자문을 추진했습니다. 이와 더불어, 각 부서별 ESG경영 담당자를 지정하여 총 21명으로 구성된 ESG추진단을 운영하였으며, 부서별 ESG 실행과제 발굴, ESG경영 전략체계에 대한 부서별 의견수렴을 추진했습니다.

ESG경영 추진조직



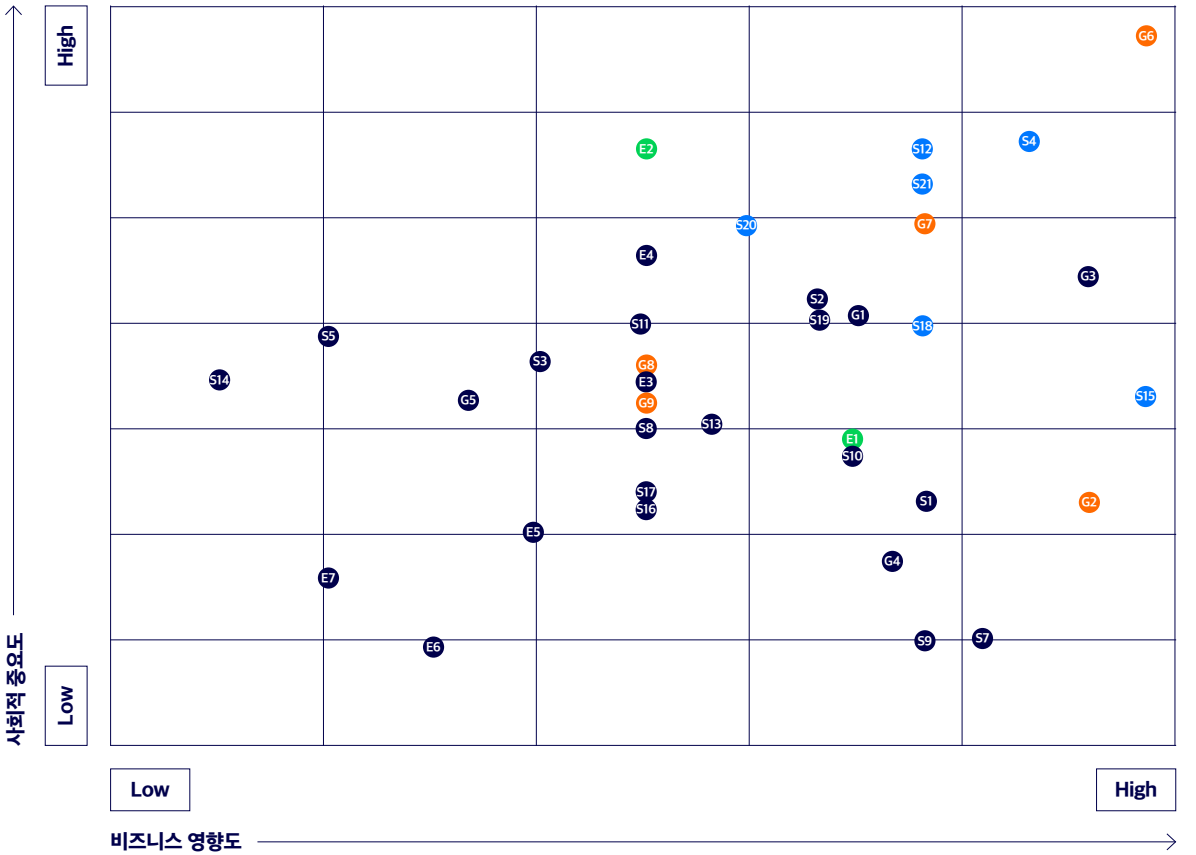
ARKO ESG경영위원회 명단(2022-2023)

구분		성명	소속(2023.11.기준)	직위
내부 위원		정병국	한국문화예술위원회	위원장
		송시경	한국문화예술위원회	사무처장
		정창호	한국문화예술위원회	부장
외부 (-13)	환경(E)	이유진	녹색전환연구소	소장
		이혜원	대진대학교 조형학부	교수
		최지원	기후변화센터 지식네트워크	팀장
	사회(S)	송원	배우다컴퍼니	대표
		이경희	법무법인 자우	변호사
		최경자	나주 사회적경제협의회	회장
		류한호	광주대학교 신문방송학과	명예교수
		강혜경	(전) 소촌아트팩토리	센터장
		이민철	광주사회혁신플랫폼	집행위원장
	거버넌스(G)	오영오	공공기관 경영 연구원	객원연구원
		이은선	경상국립대학교 경제학과	교수
		정운용	사회책임윤리경영연구소	소장
		정준호	전북대학교 행정학과	교수

한국문화예술위원회 ESG경영 중대 이슈 도출

한국문화예술위원회는 ESG경영과 관련된 중대 이슈를 선별하고, 관리하기 위해 중대성 평가를 실시했습니다. 한국문화예술위원회의 대내외 현황 분석을 통해 과제 풀을 구성하고, 기관 경영에 중장기적으로 영향을 미치는 요인(경영전략회의 결과, 벤치마킹)과 사회적으로 중요한 요인(국제지표, 미디어 리서치, 이해관계자 의견)에 따라 중대성 평가를 추진하였습니다. 그 결과 총 11개의 중대 이슈가 도출되었습니다.

중대성 평가 매트릭스 맵핑 결과



분류	순위	No.	지표
거버넌스	1	G6	반부패 윤리경영 실천
	2	G3	의사결정구조 투명성
	3	G7	이해관계자 소통 강화
	4	G2	위원회 구성 및 운영
	5	G1	공공성과 자율성 강화
	6	G4	통합 리스크 관리
	7	G8	ESG경영 전략 구축
	8	G9	ESG경영 성과 관리
	9	G5	문화예술신사업 다각화
사회	1	S4	능력중심으 인재채용
	2	S12	문화예술계 불공정 관행 발굴 및 개선
	3	S15	안전보건경영 고도화
	4	S21	문화예술계 일자리 생태계 강화
	5	S18	지역경제활성화 지원
	6	S20	국민의 문화기본권 보장
	7	S2	공정한 예술지원
	8	S19	문화예술의 사회적 역할 확대
	9	S1	인권경영 실천
	10	S10	상생협력 및 동반 성장 강화
	11	S7	건강하고 창의적인 조직문화
	12	S11	데이터 개방 확대 및 정보 공유
	13	S13	문화예술계 안전보건 생태계 구축
	14	S9	인재육성 및 임직원성장지원
	15	S6	일가정 양립 가족친화경영
	16	S8	노사상생
	17	S3	양성평등강화
	18	S17	業 연계전략적 사회공헌
	19	S16	정보보안과 개인정보보호
	20	S5	공정한 보상체계
	21	S14	문화예술분야 ESG 지원
환경	1	E2	탄소중립과 그린뉴딜 실천
	2	E1	환경경영 및 리스크 관리
	3	E4	지속가능한 자원사용 및 관리
	4	E3	환경영향최소화
	5	E5	예술생태계의 환경적 지속가능성 기반마련
	6	E6	(사업)친환경 가치 반영 사업 발굴 및 추진
	7	E7	(공간)탄소중립문화예술공간 운영

중대성 평가 최종 이슈

거버넌스 핵심 이슈

① 반부패 윤리경영 실천 G6
② 이해관계자 소통강화 G7
③ ESG 전략체계 구축
위원회 구성 및 운영 G2
ESG경영 전략 구축 G8
ESG경영 성과 관리 G9

G영역 내 총 3개 이슈 선별

사회 핵심 이슈

기관
① 능력중심 인재채용 S4
② 안전보건경영 고도화 S15

사업
③ 문화예술계 불공정 관행 발굴 및 개선 S12
④ 지역경제 활성화 지원 S18
⑤ 국민의 문화기본권 보장 S20
⑥ 문화예술계 일자리 생태계 강화 S21

S영역 내 총 6개 이슈 선별

환경 핵심 이슈

① 탄소중립과 그린뉴딜 실천 E2
② 환경경영 및 리스크 관리 E1
1. 기관 운영
(공간) 탄소중립 문화예술공간 운영 E7
2. 사업(문화예술계/공급망)
예술생태계의 환경적
지속가능성 기반마련 E5
(사업) 친환경 가치 반영
사업 발굴 및 추진 E6

E영역 내 총 2개 이슈 선별

ESG경영 확산

ARKO ESG 주간 개최

한국문화예술위원회는 ESG경영에 대한 임직원의 인식을 제고하기 위해 2022년 11월 한 주간 ESG경영을 직·간접적으로 체험할 수 있는 체험형 오프라인 프로그램을 운영하였고, 임직원이 주인공이 되거나 기관의 ESG 활동을 소개하는 온라인 콘텐츠를 제작하여 배포하였습니다. 누적 참여자 357명, 만족도 4.7점을 달성하였습니다.

구분	1일차 10.31(월)	2일차 11.1(화)	3일차 11.2(수)	4일차 11.3(목)	5일차 11.4(금)
오프라인 프로그램	[교육] 문화예술계 ESG 경영의 이해	[교육] 응답하라 고객응대 [워크숍] 보스를 찾아라	[교육] 초청강연 우리의 직문화는? (배달의 민족)	[플리마켓/워크숍] 21% 파티	[플리마켓/워크숍] 21% 파티
온라인 콘텐츠	ARKO's 데스크테리어	나의 동물 이야기	아르코 극장의 배리어프리	작심오일 프로젝트	예술데이터가 바꾸는 세상



ARKO ESG 주간



ARKO ESG 주간 사진

ARKO ESG 레터 발행

한국문화예술위원회는 ESG경영에 대한 임직원의 인식을 제고하기 위해 2023년 6월부터 ESG 레터를 발행하였습니다. 기관의 ESG경영에 대한 소개부터, 문화예술계 ESG 동향 등을 전달하였으며, 온·오프라인으로 발행하여 총 누적 조회수 869회(11월호까지)를 달성하였습니다.

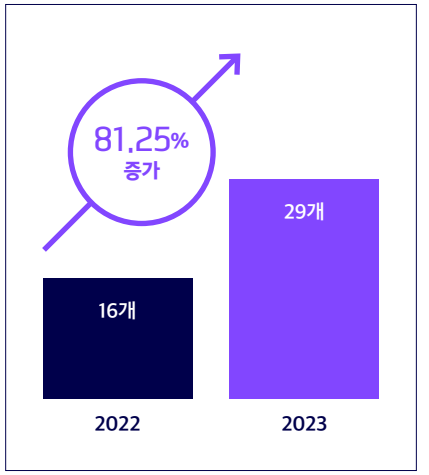


ARKO ESG 레터

문화예술기관 ESG 워킹그룹

문화예술기관 ESG 워킹그룹은 문화예술계 지속가능성에 대한 기관의 역할을 모색하고 구성원이 직접 ESG경영 실행책을 도출해보는 기관 협력형 프로그램입니다. 2022년을 시작으로, 2023년에도 2기 프로그램을 진행했습니다. 총 29개 공공 및 민간 부문의 문화예술기관 종사자들이 참여하여 5개월간 ESG 경영 역량 강화 교육, 문화예술기관 ESG 이니셔티브 제정 과업을 수행하였습니다.

구분	1회차 8/24	2회차 9/21	3회차 10/26	4회차 11/16	5회차 12/14
ESG경영 강의	문화예술계 ESG 동향	ESG 경영 전략	문화예술 지원사업과 ESG	ESG 협력 파트너십	성과공유회
케이스 스터디	ARKO ESG경영 현황	경기문화재단 ESG경영 전략체계	삼성문화재단 지속가능경영 보고서	서울문화재단 민간 ESG 협력	



문화예술기관 ESG 워킹그룹 참여기관 현황



문화예술기관 ESG 워킹그룹 사진

문화예술기관 ESG 이니셔티브 제정

문화예술기관 ESG 이니셔티브는 문화예술계 지속가능성에 기여하고, ESG 관점에서의 문화예술기관 경영을 위해 수립한 11개의 자율 규칙을 의미합니다. <2023년 문화예술기관 ESG 워킹그룹>에서는 전국 29개 민간 및 공공부문 문화예술기관 종사자들이 협력하여 '문화예술기관 ESG 이니셔티브'를 제정하였습니다. ESG 이니셔티브는 참여기관의 자발적이고 자율적인 준수를 바탕으로 운영되며, 제정에 참여한 기관은 해당 과제를 이행할 것을 대외적으로 공표할 예정입니다. 또한, ESG 이니셔티브를 주관한 한국문화예술위원회는 매년 우수 이행사례를 발굴하여 외부로 확산할 예정입니다.



4

Environment

환경

환경경영 24
문화예술계 환경적 지속가능성 제고 26

환경경영

한국문화예술위원회는 환경 경영을 위한 비전 및 전략을 수립하여 기관의 자원과 에너지 절약, 온실가스 배출 및 환경오염 발생 최소화 경영으로 환경 보존에 기여하고자 합니다. 이를 위해 전사 차원의 에너지의 합리적 이용제고, 1회용품 줄이기 실천, 온실가스 배출 저감 등을 위한 에너지 절약 추진계획을 수립하여 시행하고 있습니다.

에너지 절감 활동

한국문화예술위원회는 불필요한 에너지 사용을 줄여 조직의 환경적 지속가능성을 제고하고 에너지비용을 절약하여 경제적인 효과를 얻고자 노력하고 있습니다. 위원회는 현재까지 전체 조명 중 70%를 LED 조명으로 교체하였으며, 향후 100% 교체를 목표로 하고 있습니다. 또한, 각 시설별 에너지지킴이를 지정하고 에너지 사용량이 증가하는 하절기에 냉방기 순차 운휴를 실시하여 나주청사의 7~9월 전력 사용량을 전년대비 14.3% 절감하였습니다.

친환경 시설 운영

지역균형발전을 위한 공공기관 지방이전 정책에 따라 이전한 나주의 신청사는 친환경 건축물 인증을 받은 건물로서 설계부터 친환경, 에너지 절약에 중점을 두어 추진하였습니다. 이는 크게 건축, 기계, 전기, 신재생에너지 부문으로 나누어서 진행되었습니다. 먼저 건축 부문에서 100% 외단열 공법과 1등급 기밀성 창호를 설치하여 에너지 효율을 높였으며, 기계 부문에서는 지역 냉난방방식을 적용하고 이코노마이저시스템, 냉난방순환수 펌프전동기 가변속제어방식을 적용하였습니다. 그리고 전기 부문에서는 대기전력저감 우수제품을 기본으로 고효율 조명 기기를 적용하고, 신재생에너지 비율 10% 이상 사용 등 친환경 건축물로 기능할 수 있게 최선을 다했습니다. 또한, 자연지반 녹지율 25% 이상, 생태면적율 40% 이상, 육생비오톱 등 청사 주변 생태환경 조성에 이바지하였습니다. 동시에 연간 23,380kWh(2022년 기준)의 태양광 발전량을 생산하고, 전기차 충전시설 3대(급속1, 완속2)을 설치하여 청사 운영에 활용하고 있습니다.



한국문화예술위원회 나주 전기차 충전시설



한국문화예술위원회 나주 태양광 발전시설

환경보호 인식 제고 활동

한국문화예술위원회는 직원들이 지속가능한 환경의 중요성을 인식하고 이를 업무에 반영할 수 있도록 관련 교육 및 캠페인을 진행하였습니다. 2023년에는 환경 정보고 담당자가 환경산업기술원 교육에 참석하고, 교육을 바탕으로 환경정보를 작성하여 대내외에 공개하였으며, 전사적으로는 지역사회 환경정화 ARKO 플로깅 캠페인을 진행하였습니다. 또한 에너지 사용이 급격히 늘어나는 하절기에 ARKO COOL DAY를 추진하여 복장을 활용한 에너지 절약을 전사적으로 실천하였습니다.



지역사회 환경정화 ARKO 플로깅 캠페인



환경산업기술원 환경정보 실무 교육

탄소배출량 감축 실적

구분	연도	기준량	배출량	감축량	감축률
탄소배출량 감소 (tCO2eq)	2022	1,653	1,284	369	22.3%
	2021	1,653	1,322	331	20.0%

에너지 사용량 감축 실적

구분	연도	전력(KWh)	증감률	에너지(TJ)	증감률
탄소배출량 감소 (tCO2eq)	2022	2,205,272	△4.1%	26.440	△3.49%
	2021	2,298,588	7.8%	27.211	7.48%

문화예술계 환경적 지속가능성 제고

한국문화예술위원회는 기관 운영 측면에서 탄소중립 실천을 위해 노력할 뿐만 아니라, 문화예술계에서도 환경적 지속가능성의 중요성에 대해 공감하고, 이를 실천할 수 있도록 기반을 마련하고자 했습니다.

아르코 공공예술사업

2020년 도입된 아르코 공공예술사업은 공공의 문제에 대한 예술활동 지원을 통해 예술의 사회적 가치를 조명하는 사업으로, 다양한 공공예술 사업유형 지원을 통해 공공예술의 확장성을 제고해 나가고 있습니다. 그 중, 주제심화형 유형은 UN SDGs의 17개 주제에 따라 기획한 예술 프로젝트를 지원하여 예술의 사회적 기능을 제고하고, 이에 대한 사회적 공감대를 확대하고자 했습니다. 인권, 도시 공동체 등의 사회적 주제뿐만 아니라 환경 생태를 주제로 한 다양한 예술 프로젝트를 지원함으로써, 예술계의 환경적 지속가능성을 제고하는 계기를 마련했습니다.



IVAAIU CITY <Ecological Loop>,
2023년 (만아츠 만액츠 제작지원)

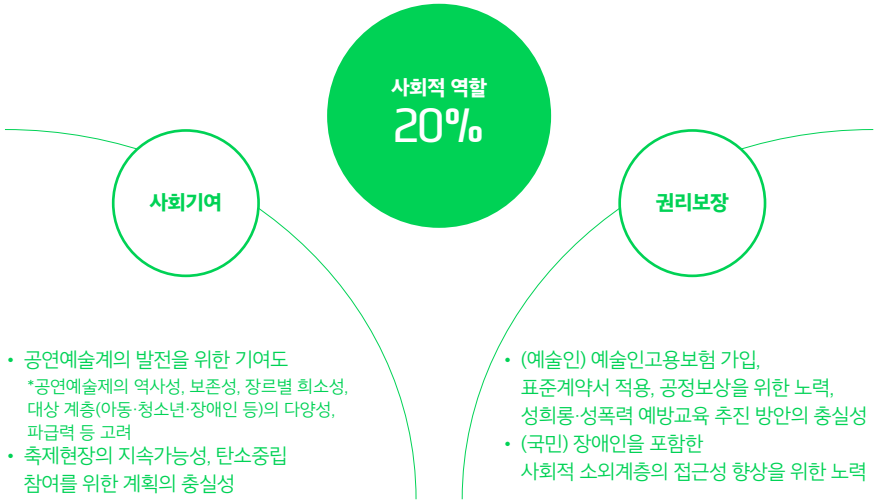


사회적협동조합 한강,
<기후시민3.5>, 2020~2021

대한민국공연예술제

대한민국공연예술제 사업은 대한민국을 대표하는 기초공연예술행사의 지원을 통해 우수한 공연예술의 발표 기회를 제공하고, 국민의 문화예술 경험을 제고하고자 하는 사업입니다. 대한민국공연예술제 사업에서는 축제 현장의 탄소중립 실천을 위한 노력을 평가하여 문화예술계의 지속가능성에 기여하는 축제 사업을 선정합니다. 환경생태를 주제로 하는 작품 상연과 더불어, 순환경제활성화, 일회용품지양, 페이퍼리스지향 등 축제 현장에서 탄소중립을 위한 실천을 적극적으로 유도하였습니다.

대한민국공연예술제 공모 심의 평가기준 中



아르코미술관의 지속 가능한 미술관 운영 매뉴얼 제작

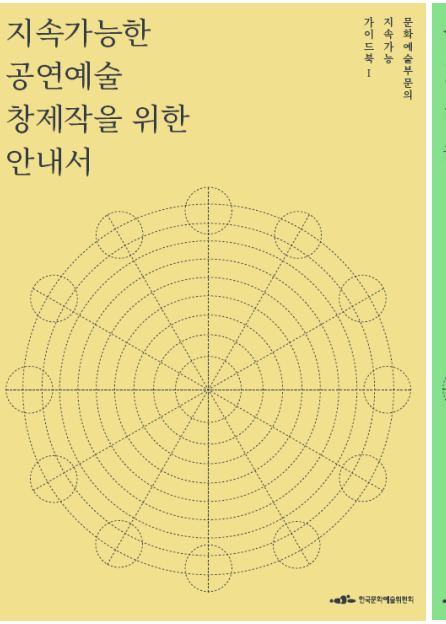
아르코미술관에서는 환경 친화적인 미술관 구현을 위해 2021년부터 간헐적으로 환경 및 생태 관련 전시를 기획하고, 일부 전시에서는 제작한 기물의 약 90%를 재활용하기 시작했습니다. 더불어 모든 전시의 인쇄 부수를 대폭 줄이고 국제 운송을 줄이는 등 다양한 방식으로 탄소 중립을 실천해 왔습니다. 2023년에는 <지속 가능한 미술관 운영 매뉴얼>을 제작해 미술관 운영의 필(必)환경 실천 지침을 공표하였습니다. 매뉴얼은 전시 기획 및 교육, 홍보, 시설 세 분야로 구성되어 있으며 전시 기획 단계부터 전시 종료 후 폐기물 활용 방식까지 전반을 다루고 있습니다.

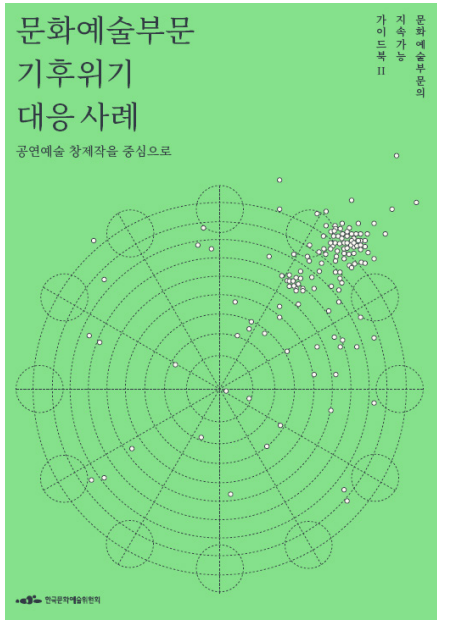


아르코미술관 <지속 가능한 미술관 운영 매뉴얼>, 2023

공연예술 창제작 환경의 탄소중립 안내서 제작

한국문화예술위원회 정책혁신소위원회에서는 '기후위기와 예술정책 연속 워크숍' 등 기후위와 문화예술정책 의제를 지속적으로 확산해 왔습니다. 또한, 공연예술분야의 창작, 제작 및 발표 과정에서 탄소배출을 저감하기 위한 가이드북과 공연예술분야 탄소중립 정보 사례집 발간을 통해 예술 현장 탄소중립 실천을 위한 자료를 제작하고 배포했습니다. 안내서는 예술현장 전문가가 직접 참여하여 제작했고, 협력을 통해 원칙을 수립하는 방식을 지향했습니다.





5

Society

사회

인권경영 29
상생협력 동반성장 33
근로환경 36
안전보건경영 40

인권경영

한국문화예술위원회는 기관의 모든 활동에서 "인간의 존엄과 가치"를 최우선에 둔다는 인권경영 실천 의지를 천명하며 인권경영 이행체계 개선, 인권침해 예방, 인권존중 문화 확산을 위하여 인권 관련 개선 과제를 꾸준히 발굴 및 이행하고, 고충 처리와 구제절차에 대한 내실화, 다양한 인권 교육을 실시하고 있습니다. 이러한 인권 정책은 임직원뿐만 아니라 예술현장과 모든 이해관계자에게도 적용되며, 문화예술 분야의 인권경영 확산을 선도해나가고 있습니다.

인권영향평가

한국문화예술위원회는 기관의 경영활동이 이해관계자의 인권에 미치는 영향을 사전에 파악하고 예방하기 위해 2019년 문화예술기관 최초로 인권영향평가를 도입하였으며, 매년 외부전문가를 통해 기관운영 및 주요 사업 내 인권리스크를 선제적으로 파악하고 개선하는 데 노력하고 있습니다. 2023년에는 인권실사의 법제화 동향 및 국제 기준을 반영한 지표 개선이 이루어졌으며 무기명 인권실태조사, 임직원 심층 인터뷰 등을 통해 실사를 진행하였습니다.

인권영향평가 프로세스

인권리스트 식별	인권리스트 평가	인권 실사('23년 주요 개선과제)		구제절차 및 모니터링
기관 운영, 주요사업 전반 →	국제 규범 기반 지표 구성 →	• 인권경영 성과정보 이해관계자 접근성 제고 • 인권정책 내부소통 활성화	'23년 조치 완료	식별된 인권리스크 구제 및 모니터링 지속 실시
		• 개인정보 보호 모니터링 강화	'23년 조치 예정	
		• 구제절차 타당성 제고	'24년도 조치 예정	
		• 인사 관행 공정성 제고		

인권영향평가 결과

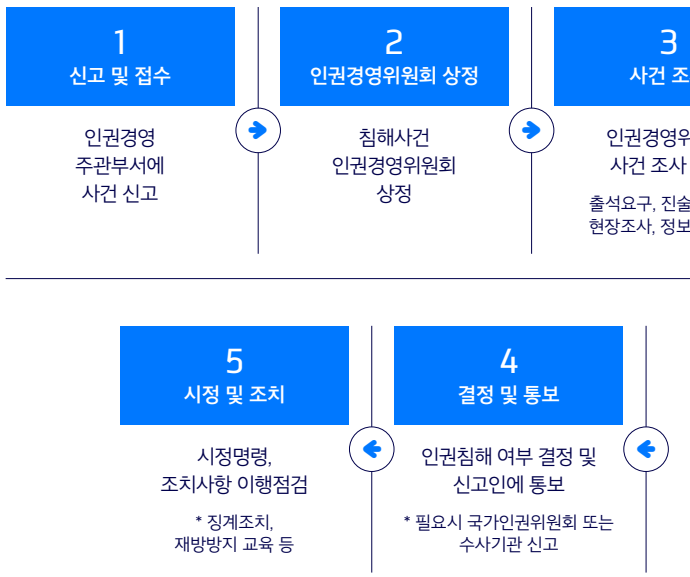
구분	2021	2022	2023
기관운영 부문	93.9점	96.9점	96.1점
주요사업 부문	86.8점	93.8점	95.3점

* 21년은 2개의 주요사업 부문 평가가 실시되었으며, 평균점수로 기재함

인권구제절차

한국문화예술위원회는 '인권침해 구제절차 운영지침'을 제정하여, 인권침해 사건의 신고부터 구제 및 재발 예방까지의 전 과정을 신속하게 실행하고 있으며 유관부서간 협력체계를 갖추고 있습니다. 또한, 아르코 신고센터 종합 안내소(소통·제안, 인사고충, 성희롱·성폭력, 직장내괴롭힘, 부정부패신고)를 운영하여 신고의 편의성을 도모하는 한편, 모든 제보자의 신분과 신고 내용은 철저히 익명성이 보장되며, 제보와 관련한 어떠한 차별 및 불이익을 받지 않도록 관리하고 있습니다. 기관 내 신고 외 외부 기관을 통한 접수도 가능하며 관계 부서의 관리 하에 독립적 처리를 통해 구제절차의 효과성을 강화하였습니다.

인권영향평가 프로세스



* 최근 3개년('21-23) 갑질행위 신고 총 3건 (종결처리 1건, 주의조치 2건)

성희롱·성폭력 고충처리 절차

한국문화예술위원회는 「양성평등기본법」 제31조 및 동법 시행령 제20조, 「성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」 및 동법 시행령 제2, 여성폭력방지기본법 제18조에 따라 성희롱 ·성폭력을 예방하고 2차 피해 방지를 위하여 관련 지침을 제정을 하고 매뉴얼을 마련하였습니다. 성희롱·성폭력 고충상담을 위한 전담 직원들을 지정하며, 매년 직장 내 성희롱 예방을 위한 법정 필수 교육을 전 임직원을 대상으로 실시하고 있습니다.

고충상담 및 사건처리 절차

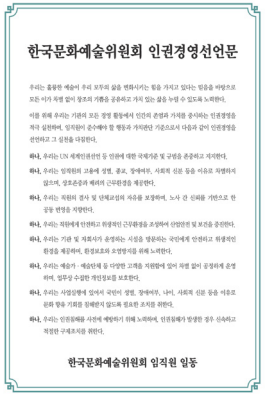


* 사건처리 및 후속조치 과정에서 업무·공간 부리, 휴가 등 조치로 피해자 신변을 보호합니다.
* 성희롱·성폭력 행위자가 임원일 경우, 상급기관인 문화체육관광부로 사건을 이관하여 처리하게 됩니다.

인권존중문화 내재화

한국문화예술위원회는 UN의 『세계인권선언』『기업과 인권에 관한 이행 원칙』 등 국제 기준을 지지하며 인권 리스크 예방에 대해 책임을 표명한 인권경영을 선언하였습니다. 직장 내 괴롭힘 방지 교육, 성희롱 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육 등 임직원 대상 인권 관련 법정 의무 교육을 매년 정기적으로 실시하고 있으며, 이 외에도 갑질 행위 실태조사 및 자가진단, 다양한 인권 프로그램을 통해 전사 인권 의식 상승을 도모하며 인권존중 문화 확산을 위해 노력하고 있습니다.

한국문화예술위원회 인권경영선언문



한국문화예술위원회 인권경영선언문

한국문화예술위원회 임직원 일동

2023년 갑질행위 실태조사·자가진단

추진내용

갑질행위 실태조사	갑질행위 자가점검
대상 차장급 이하 직원 총 150명	**대상** 전 임직원
방법 온라인 설문조사 익명으로 실시	**방법** 자체 프로그램 제작을 통한 배포
내용 총 14개 문항	**내용** 기관 내 주로 발생하는 갑질유형 파악
갑질행위 심각성 정도, 갑질 발생 원인, 갑질경험 여부, 갑질이 많이 발생하는 분야, 갑질 대응형태, 갑질 근절대책 등	



인권교육

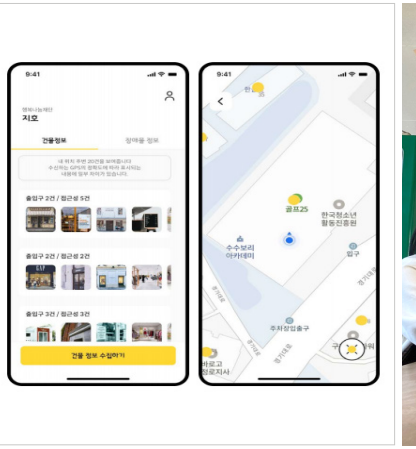
한국문화예술위원회는 성희롱·성폭력 고충상담원 심화교육(전문교육 이수자 대상 심화과정)을 진행하고, 매년 인권위원회 등이 제작한 양질의 교육 콘텐츠를 필수 교육으로 채택하여, 임직원의 인권 의식 제고 및 기관 인권 존중 문화 고도화를 위해 노력하고 있습니다. 또한 임직원 정신건강 보호 및 만족도 향상을 위하여 근로자지원프로그램(EAP)를 도입하는 등 다양한 교육 및 지원 프로그램을 지원하고 있습니다.

* 고위관리자 성희롱·성폭력 예방교육 100% 이수('22년 기준)
* 필수교육 이수율(인권교육 포함) 87.6% 이상('22년 기준)

근로자 지원 프로그램 EAP



인권 프로그램(시시각각 프로젝트, 인권상담소 등)



시시각각 프로젝트(정보성 접근 수집 APP)
(실적) 임직원 14명 참여 / 접근성 정보 424건 수집



직원 인권보호 상담소 운영
(인권차별 행위에 따른 구제절차 정보제공)

예술계 인권 수호 활동

한국문화예술위원회는 문화예술계 전반의 인권 존중 문화 확산을 위해 앞장서며, 다양한 인권 수호 활동을 펼치고 있습니다. 경영활동 중 인권 존중 및 보호에 대한 노력을 대외적으로 약속하며, 관련 사업에 참여하는 모든 이해관계자들 또한 인권 인식도 제고를 위한 노력을 이어가고 있습니다.

저작권 보호 업무협약 체결

한국문화예술위원회는 창작물에 대한 저작자 권리를 보호하고, 안정적인 창작활동 여건을 조성할 수 있도록 한국저작권위원회와 예술인 저작권 보호 업무협약을 체결하였습니다.

문화누리카드 담당자 인권경영 선언식

한국문화예술위원회 관계자와 통합문화이용권 사업을 추진하는 광역·기초 지방자치단체 및 지역주관처 담당자 140명은 사업 추진에 인권존중 가치가 최우선으로 보호될 수 있도록 공동 인권경영선언식을 개최하였습니다.

배리어프리 활동 실천

기관 운영 극장, 미술관 등 예술공간을 활용하여 장애인 이용객을 대상으로 안전난간 설치 등 물리적 접근성을 강화하고, 안전한 창작환경 조성의 중요성을 인지하며 인권 보호에 앞장 서고 있습니다. 더불어 꾸준히 배리어프리 공연 ·전시·워크숍을 개최하여 장애예술활성화 및 향유 접근성을 강화하고 있습니다.

예술인 고용보험 가입·표준계약서 체결·성희롱성폭력 예방교육 이수 의무화

한국문화예술위원회는 주요 고객인 예술인의 인권 보호 및 사회적 안전망 구축을 통해 예술창작활동을 지속할 수 있도록 모든 사업 내 예술인 고용보험 가입 및 표준계약서 체결을 의무화하고 있으며, 보조사업 내 모든 참여자를 대상으로 성희롱·성폭력 예방 교육을 이수하도록 합니다.

상생협력 동반성장

한국문화예술위원회는 '예술로 아름다운 세상, 나눔으로 따뜻한 사회'를 사회공헌 비전으로 삼고, 봉사와 나눔을 통해 따뜻한 사회를 만들고자 합니다. 문화예술 분야 대표 공공기관에 걸맞은 사회적 책임을 완수하기 위하여 업(業) 역량에 기반한 지역상생·사회공헌 활동을 전개하고 있으며, 중소기업, 소상공인, 사회적 경제 기업 등과의 상생·협력을 위해 우선 구매·계약 활동을 추진하고 있습니다.

지역상생 활동 및 실적

한국문화예술위원회는 지역사회의 일원으로서 지역 문제를 해결하고 지역주민과 상생하기 위한 다양한 활동들을 추진하고 있습니다. 지역의 다양한 문제를 발굴·해결하기 위해 시민사회와 공공기관이 협력하는 '지역문제해결플랫폼(행정안전부)'에 의제 협업기관으로 적극 참여하는 한편, 지역사회 주민대표와의 간담회를 통해 지역 현안과 고충을 수렴하고 있습니다.



지역사회 주민대표 간담회



어린이를 위한 문화축제 <예술로(路) 소풍>

<예술로(路) 소풍>은 아동을 대상으로 한 문화예술 향유 프로그램으로, 미래세대 어린이들이게 우수한 공연 관람과 다양한 예술 체험의 기회를 제공합니다. 이를 통해 지역사회 어린이들이 창의적으로 성장할 수 있는 기반을 조성합니다. 2023년 첫 해, 지역사회 어린이·가족 관객 700여 명이 <예술로(路) 소풍>에 참여했습니다.



예술로(路) 소풍 운영 현장

지역민(나주시민)과 함께하는 <Fall in Art>

한국문화예술위원회는 빛가람혁신도시에 위치한 공공기관 및 지자체와 함께 지역민을 위한 문화예술 프로젝트를 운영하였습니다. 2023년 9개 기관과 협력, 2천여 명의 지역민이 공연을 관람했습니다.



나주시민과 함께하는 <Fall in Art>

사회공헌 활동 및 실적

한국문화예술위원회는 봉사와 나눔을 기관의 사회적 책임으로 생각하며, 취약계층 및 지역사회와 동반성장을 위한 다각적인 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 또한 구성원 참여 기반의 사회공헌 실행을 통해 사회문제 해소 및 사회적 가치를 극대화하기 위해 한국문화예술위원회 전 임직원으로 구성된 'ARKO 나눔봉사단'을 운영하며, 사회공헌 아이디어 공모부터 시작하여 기획·개발 과정에 임직원이 주도적으로 참여하는 자발적인 사회공헌 실천 문화를 만들어 가고 있습니다.

ARKO 나눔봉사단

한국문화예술위원회는 노사 한마음으로 소외된 이웃을 지원하고 지역사회에 따뜻한 온정을 나누기 위해 나눔봉사단을 운영하고 있습니다. 수해현장 피해복구 지원, 사랑의 헌혈 동참, 취약계층을 위한 나눔기부 활동 등을 전개하고 있습니다.

문화예술 직업체험(휴먼북)

한국문화예술위원회는 지역사회 아동·청소년들이 스스로의 적성과 꿈을 찾고 건강한 미래의 일원으로 성장할 수 있도록, 2019년부터 문화예술분야 직업체험 기회를 제공하고 있습니다. 2023년 기준 521명의 학생들에게 다양한 직업 세계 탐색의 기회를 지원하였습니다.

함께 가는 대학로

함께 가는 대학로는 2021년 임직원 아이디어 공모를 통해 처음 시작한 영세 소극장 지원 활동으로, 대학로 인근 소극장들이 안전한 공연환경을 구축하고 자생력을 키워나갈 수 있도록 지원하는 프로그램입니다. 한국문화예술위원회 임직원들의 재능나눔을 통해 소극장 시설 안전점검 컨설팅 및 노후화된 장비 수리 등을 지원합니다. 2023년 기준 총 12개의 소극장이 참여했습니다.

환경인형극 프로젝트

한국문화예술위원회는 기후위기 시대 환경보호 실천에 대한 공감을 강화하기 위해 2022년부터 굿네이버스, 한국환경공단과 함께 '환경인형극 프로젝트'를 진행하고 있습니다. 환경보호의 메시지를 담은 인형극을 창·제작하고, 초등학교 교과수업과 연계한 환경교육 커리큘럼을 운영하고 있습니다. 2023년 기준 총 9개 학교, 685명의 학생이 환경교육을 수강했습니다.



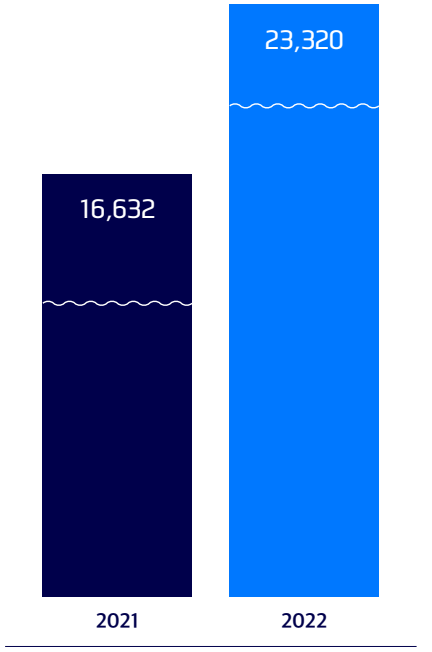
문화예술 직업체험(휴먼북)



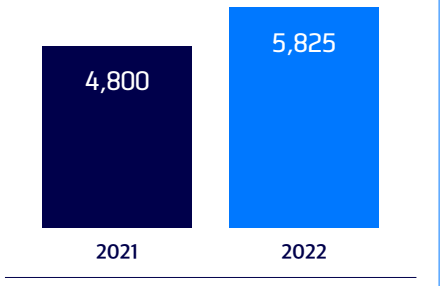
함께 가는 대학로

상생협력 구매계약 실적

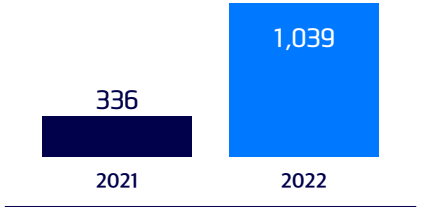
단위: 백만 원



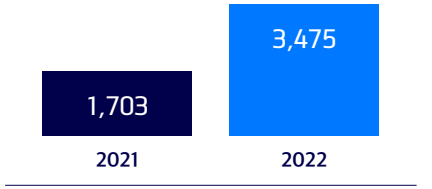
중소기업제품 구매계약 실적



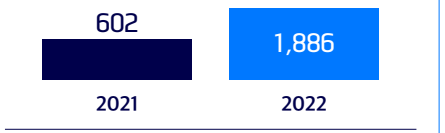
여성기업 구매계약 실적



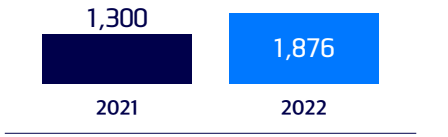
장애인 기업 제품 구매계약 실적



창업기업 제품 구매계약 실적



사회적기업 구매계약 실적



이전기관 지역 물품 우선구매 실적

근로환경

한국문화예술위원회는 근로자대표(노동조합)와 상호 신뢰를 바탕으로 협력적 파트너십을 구축하여 근로자의 의견을 적극적으로 청취하고 있으며, 이를 통해 근로자의 노동환경 개선을 적극적으로 개선하고 있습니다. 이러한 노력에 힘입어 한국문화예술위원회는 32년 연속 노사 무분규 사업장으로 운영되고 있으며, 또한 공공기관으로서 사회적 책임을 다하기 위해 양질의 공공일자리 창출, 사회형평적 관점의 인재 채용, 일·가정 양립을 위한 복리후생제도를 적극적으로 추진하고 있습니다.

양질의 공공일자리 창출

한국문화예술위원회는 단순히 일자리 수 증가가 아닌 양질의 일자리 창출을 위해 지속적으로 노력해왔습니다. 정부정책에 부합하고 공정하고 합리적인 비정규직의 정규직 전환 절차 마련을 위해 노·사·전 협의체를 운영하였으며 2018년 정규직 전환 대상 직무 및 규모, 처우를 확정하여 해당 직무에 대해 총 64명을 2019년에 직접 고용하였습니다.

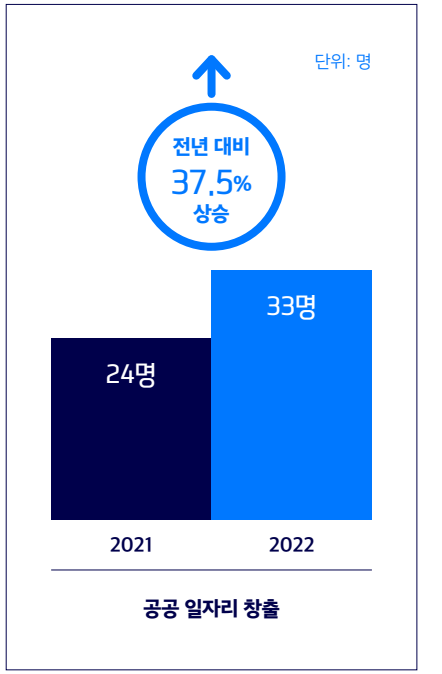
이 과정에서 노동과 상생의 가치를 존중하기 위해, 전환 대상 직무는 근로자의 의견을 존중하여 결정하였으며, 전환 시에도 차별적 요소가 발생하지 않도록 보수 및 복리후생제도의 동일 적용 등 기존 직원과의 차이를 최소화하였습니다. 또한 노동조합과의 지속적인 협의체 운영으로 정규직 전환 근로자의 처우 개선을 위해 적극적으로 노력하여 동일 노동 동일 임금의 가치를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

또한 최적의 인력관리 노력과 근로자 중심의 일자리 나눔 적극 시행으로 공공기관의 제한된 정원 범위 내에서도 채용 여력을 최대한 확보하는 노력을 지속하였습니다.

명예퇴직 사전심사제, 육아휴직 대체인력 채용기준 마련을 통해 3년 연속 정원 충족률 100%을 달성하였으며, 근로형태 다양화(교대근무제, 선택적 근로시간제, 초과근무제 개선)를 통한 신규 공공일자리 33개를 창출하였습니다.

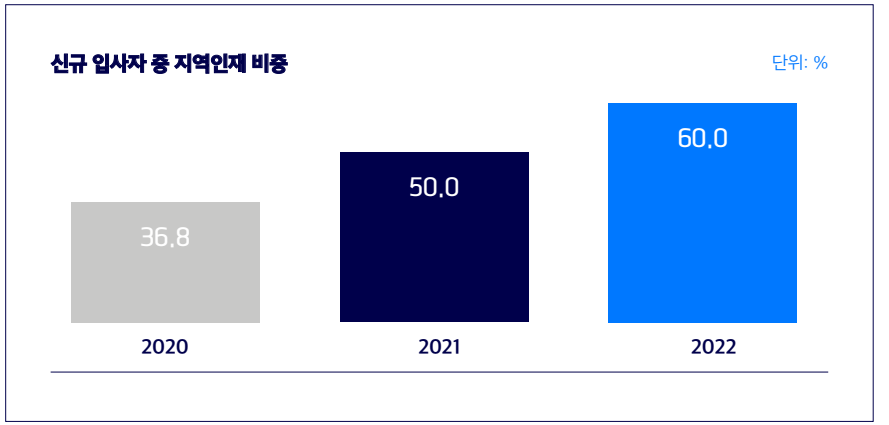
정원 충족률 단위: 명

구분	2020	2021	2022
정원	272	271	268
현원	259.7	267	267
현원제외	7.3	4	1
정현원차	5	0	0



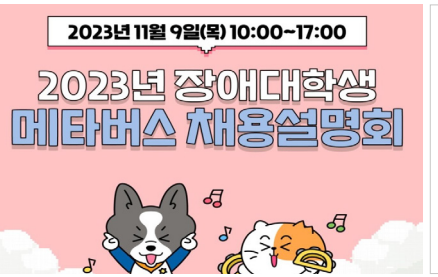
사회형평적 인재 채용

한국문화예술위원회는 사회적 약자를 위한 동등한 기회와 경험 부여로 더 좋은 일자리를 만들겠다는 일자리 추진목표를 수립하여, 정부 권장정책 이행을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다. 특히 2014년 지방이전 이후, 60명의 채용형 인턴 중 15명을 이전지역인재로 채용하였으며, 체험형 인턴의 경우, 75명 중 25명을 지역인재로 채용하여 정부 기준과 별개로 지속적인 노력을 기울였으며, 결과적으로 '22년에는 정규직 신규 입사자 중 지역인재 비중 60%를 달성하여 지방이전의 취지에 부합하는 공공기관으로서 그 역할을 다하고 있습니다.



또한 장애인 고용 증진을 위해 장애인 별도 직무(출납, 계약, 관객안내 등)를 개발하였으며 해당 직무에는 지역 공단과 연계한 장애인 제한경쟁 특별채용을 실시하여 일회성 고용이 아닌 상생과 협력의 가치를 강조하기 위한 기관 차원의 노력을 지속하였습니다.

그리고 일반채용에서도 장애인 고용확대 및 지원자 확보를 위해 장애대학생 메타버스 채용설명회 2년 연속 참여하여 상대적으로 현장 접근성이 떨어지는 장애인 구직자를 대상으로 채용정보 제공 및 취업 상담 등 적극적인 기관 홍보를 실시하고 있습니다.





2023년 장애대학생 메타버스 채용설명회

2019년 블라인드 채용 의무화가 시작된 이후 정부 방침과 가이드라인을 적시 반영한 채용규정을 제정하고 지속 정비하여 직무능력을 기반으로 한 채용, 역량과 직무 중심 인사제도 운영에 앞장서고 있습니다.

2022년 채용절차 개선사항



노사관계

1990년 4월에 설립된 한국문화예술위원회 노동조합은 종업원이 가입여부를 자유의사로 결정할 수 있는 오픈숍형태로 운영하고 있으며 현재 조합 대상의 84%가 조합원으로 가입되어 있습니다. 위원회는 참여와 협력의 노사문화를 통한 동반자적 파트너십을 구축하고 있으며, 논의 안건의 중요도 및 시급성 등을 고려한 소통채널을 운영하고 있습니다.

구분	판단
안건 중요도	
논의 시의성	
협의의 용이성	

Step.1 노사실무협의회 운영

- 해커톤식 회의 형태로 운영
- 노조가 요구하는 근로자와 관련한 모든 사항 논의
- 수시 개최(논의 필요시)
- 노사 실무자 및 근로자 참여

구분	판단
안건 중요도	
논의 시의성	
협의의 용이성	

Step.2 노사협의회 운영

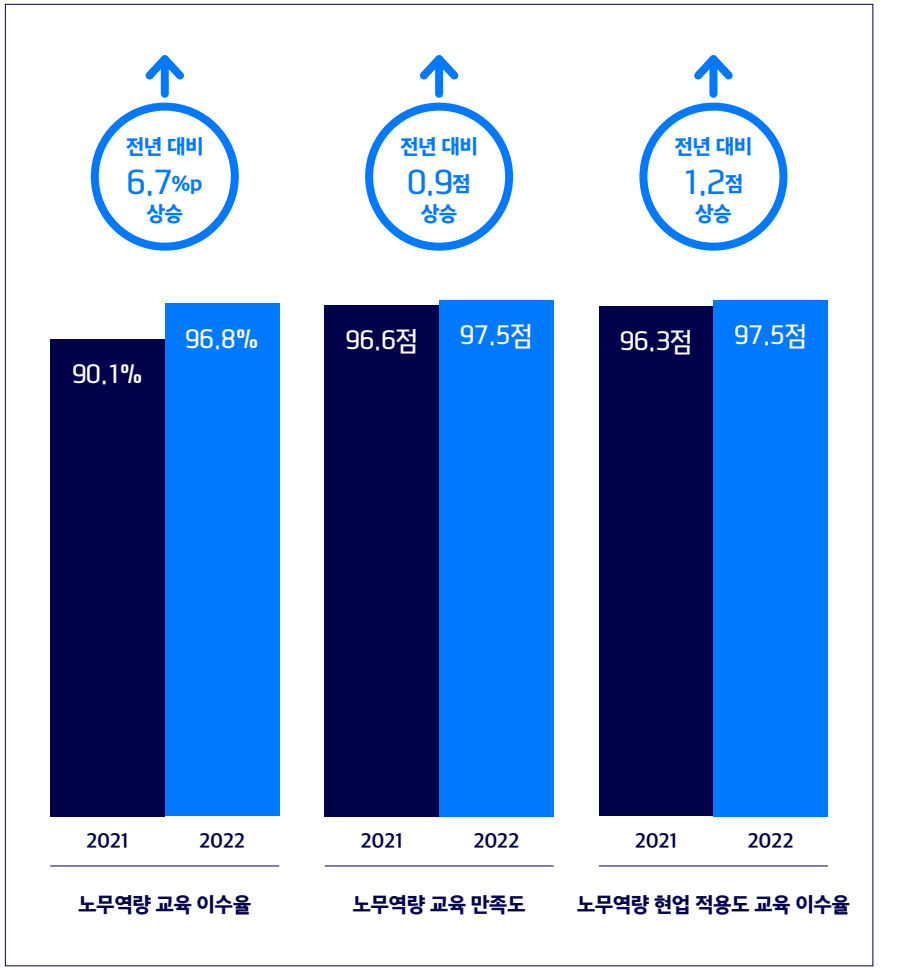
- 회의 및 의결을 위한 협의체
- 근로자 생산성 향상 등 노·사 간 의결이 필요한 안건 논의
- 분기별 1회 개최
- 노사협의회 위원 참여

구분	판단
안건 중요도	
논의 시의성	
협의의 용이성	

Step.3 임·단협 교섭 및 체결

- 계약의 문서 교환을 위한 협약
- 근로자 복지 및 처우 개선 등 노·사 간 협약이 필요한 안건
- 연간 각 1회 개최
- 노사 임원 참여

이러한 소통채널의 계층화를 통한 노력과 전사적 차원의 노무교육 확대를 바탕으로 임직원의 노무 역량은 지속적으로 향상되고 있으며, 노사 소통 만족도 또한 역대 최고점수인 79.2점을 달성하였습니다.



복리후생제도 운영

한국문화예술위원회는 직장과 가정의 삶이 균형을 이룰 수 있도록 가족친화경영을 추진하고 있습니다. 그 노력을 인정받아 2013년 이후부터 현재까지 계속 가족친화기업 인증을 유지하고 있습니다. 현재는 출산 → 육아 → 가족돌봄 3단계 프로세스를 적용하여 임신과 출산, 육아까지 모든 영역에 걸쳐 직원들의 일·가정 양립 지원에 힘쓰고 있습니다.

출산 지원

출산
출산 전·후 90일 이내
(다태아 120일) 이내
휴가 사용
('22년 14명, 407일 사용)

배우자
배우자 출산에 따른
최대 10일(분할 사용 가능)
출산휴가 사용 ('22년 4명 사용)

육아 지원

육아
만 5세 이하 자녀 돌봄
2시간 범위 근로시간 단축
('22년 21명 사용)

육아
학교, 진료 등 2일
(자녀 2인 이상 3일)
휴가 사용('22년 182명 사용)

육아
임신 중 육아휴직 사용 지원
('22년 1명 사용)

가족돌봄 지원

가족돌봄
가족 생일, 결혼기념일 등
가족 간 기념일 휴가 부여
('22년 382명 사용
(비정규직 포함))

가족돌봄
돌봄 필요 가족 발생 시
근로시간 단축 또는
휴가 및 휴직 지원
('22년 3명 사용)

또한 2023년에는 콘텐츠진흥원과 업무협약을 체결하고 직장어린이집 공동 운영을 실시하였으며, 육아친화적 기업을 목표로 다양한 복지제도를 마련하고 있습니다. 이러한 가족친화경영의 결과로 출산휴가 후 복직률은 100%를 기록하고 있습니다.

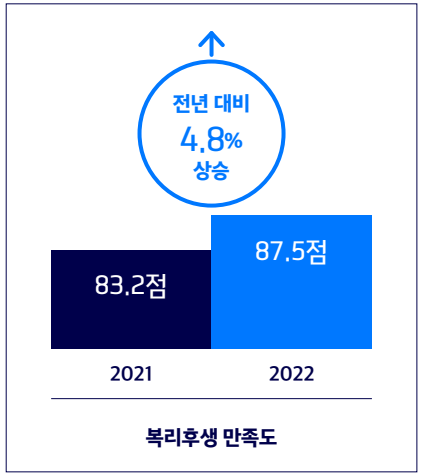
정부정책에 따라, 금전적 복리후생을 확대하지 않았지만 직원 만족도 제고를 위해 비금전적 복리후생을 강화하여 근로자의 만족도 향상과 근무환경 개선에 노력하였으며, 이를 바탕으로 2022년에는 복리후생제도 종합만족도 조사 결과 역대 최고점 87.5점(전년대비 4.8%)을 달성하였습니다.

비금전적 복리후생 강화

구분	프로그램 세부 내용(사내 방송 활용)
정시퇴근 문화 조성	퇴근 시간에 직원 사연과 함께 신청곡 송출 (사내 방송 활용)
더블런치 타임 도입	수요일 점심시간 2시간 편성하여, 워크숍 형태의 부서회의 및 업무공유 실시
주1회 재택근무 도입	업무에 지장을 주지 않는 범위 내에서, 자유롭게 주1회 재택근무 시행
아르코 꼬꼬마 달력	직원 자녀(23명)의 그림으로 2023년 달력 제작 및 배포
생일 축하 프로그램	임직원의 생일 축하 꽃다발·케이크·카드 발송 (2022년 322건)
당신을 응원합니다	퇴직직원을 위한 송별 기념영상 제작(3건) 및 자녀 수학능력시험 응원(4건)



남성 육아시간 사용 직원



복리후생 만족도

안전보건경영

한국문화예술위원회는 국민의 생명과 안전을 경영의 최우선 가치로 두고, 소속 임직원뿐 아니라 안전관리 대상 사업·근로자에 대하여도 생명과 안전을 지키기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 이를 위해 안전사고 예방 및 대응을 위한 적정한 안전관리 체계를 구축·운영하고, 위험 요소들을 사전에 파악하고 예방하는 것을 위험관리의 원칙으로 정하고 있습니다. 그리고 파악된 위험 요소들은 구체적이고 체계적인 시스템 구축을 통해 상시 관리하며 보완 및 개선사항을 기관 경영에 반영하고 있습니다. 또한 위험 관리의 사각지대를 방지하기 위해 매년 위험을 새롭게 식별하고 평가하는 등의 주기적인 모니터링을 실시하고 있으며 위험요소별 대응 조직 및 책임자를 지정하여 위험 발생 시 적절한 초기대응을 통해 피해를 최소화하도록 관리하고 있습니다.

안전 전담 조직 및 역할

한국문화예술위원회는 안전업무 전담인력 16명, 기타 전담인력 16명으로 안전 전담 조직을 운영하여 나주청사 및 수도권 다중이용시설의 사업장 안전 점검 및 관리업무를 수행하고 있습니다.

구분	총괄책임	인원수	인력
나주지역	경영전략본부장	6	**경영지원부(6명)** 전담인력(2명), 기타전담(4명)
수도권 지역	예술극장장, 미술관장, 예술인력개발원장	26	**극장운영부(9명)** 전담인력(5명),기타전담(4명) **경영지원부(미술관, 11명)** 전담인력(8명),기타전담(3명) **예술인력양성부(2명)** 기타전담(2명) **아르코예술인력개발원(4명)** 전담인력(1명),기타전담(3명)

재난분야 위기 관리 매뉴얼

한국문화예술위원회는 8종의 재난분야 위기 관리 매뉴얼을 운영하여 비상 상황을 대비하고 있습니다. 또한, 매뉴얼의 형식, 내용, 관리 운영 등을 매년 정기적으로 점검하여 현실 맞춤형 매뉴얼 운영을 하고 있습니다. 그리고 유관기관과의 협의 시스템을 구축하여 위기대응에 만전을 기하고 있습니다.

구분	재난유형
위기 관리 매뉴얼	대형화재, 다중밀집건축물붕괴사고, 풍수해, 지진, 대형화산폭발, 산사태, 한파, 폭염

2023년 안전 환경 조성 주요 추진 내용



나주청사 지하 방수 보수 공사



대학로예술극장 외부 파사드 보강 공사

근로자 보건증진 활동 및 실적

한국문화예술위원회는 임직원의 건강증진을 위하여 EAP(Employee Assistance Program, 근로자 지원 프로그램)를 운영하고 있습니다. 건강검진뿐만 아니라 전문가 심리상담 프로그램도 함께 운영하고 있으며, 지난 2022년에는 극장 근로자의 근로환경 개선을 위해 공기청정기 설치 등 공기질 개선 활동을 추진하였고 그 결과, '4년 연속 공기질 우수 공연장 인증(종로구청)'을 받기도 하였습니다. 2023년에는 올데이힐링프로그램을 신설하여 임직원의 스트레스 관리를 지원하였고, 만족도 조사 결과, 상호 친화적 조직 문화 조성에 기여 100%(매우만족), 직무 스트레스 완화 100%(매우만족), 직원 간 긍정적 분위기 조성에 기여 100%(매우만족)의 응답 결과가 도출되었습니다.

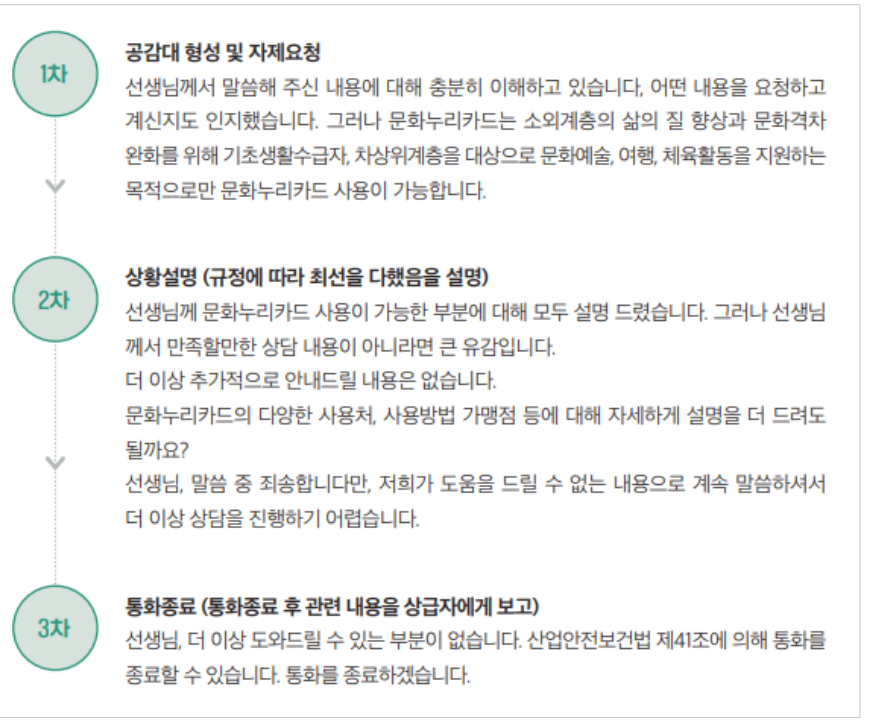


올데이 힐링 프로그램, 2023년



올데이 힐링 프로그램 참여자 만족도

한국문화예술위원회는 안전보건 취약 근로자에 대한 선도적 보호조치를 시행하고 있습니다. 2023년에는 고객응대 매뉴얼을 개선하여 문제적 민원 유형에 대한 응대 가이드를 안내하고, 시설별 통화연결음을 신설하여 민원 대응 조치를 강화하였습니다. 또한, 지난 2022년에는 고객지원센터 담당자 인권 보호를 위해 근로자 보호 스마트 컨택(IPCC)를 도입하였으며 특수직군의 작업환경 개선을 위해 특수작업장 유해 요인 실태조사를 실시하였습니다.



고객응대 매뉴얼 개선, 2023년

6

Governance

거버넌스

윤리경영 43
위원회 운영 47
고객만족경영 49

윤리경영

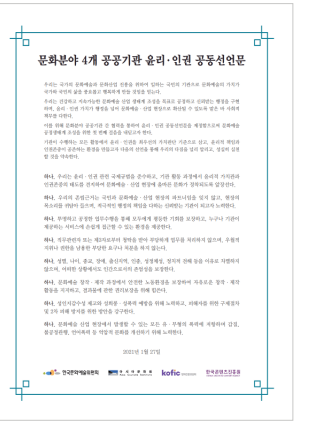
한국문화예술위원회는 공정하고 투명한 기관 운영을 위해 윤리경영 체계를 구축하여 부패 리스크를 관리하고, 임직원이 윤리적 가치에 공감하도록 하여 자발적 실천을 도모하고자 했습니다. 또한, 기관의 핵심 업무인 지원심의 부문에서 공정성 제고를 위해 지속적으로 제도를 개선하여 운영하고 있습니다.

반부패·윤리경영 기반 마련

반부패 청렴 조직 및 지침 운영

한국문화예술위원회는 청렴·반부패 경영 관련 전담조직인 감사실을 설치하고 전담부서인 정책혁신부를 지정하여, 반부패 통제시스템을 구축·운영하고 있습니다. 2023년에는 기관장이 직접 주도하는 반부패·청렴 경영단을 신설하여 시급한 개선 과제의 실행력을 제고하고, 반부패·청렴 실무단을 신설하여 실무 차원에서의 부패 사각지대를 보완하고자 했습니다. 또한 2021년에는 문화분야 4개 공공기관 협력을 통해 윤리·인권 공동선언문을 공표하였습니다.

청렴·반부패 추진 조직	전담부서	감사실	정책혁신부
		이해충돌방지 담당관, 청렴반부패 담당자	윤리, 인권경영 담당자
	윤리특화기구	반부패·청렴 경영단	반부패·청렴 실무단
		사무처장 및 본부장급 총 7인	기관장 및 실무직원 총 10인


문화분야 4개 공공기관 윤리·인권 공동선언문

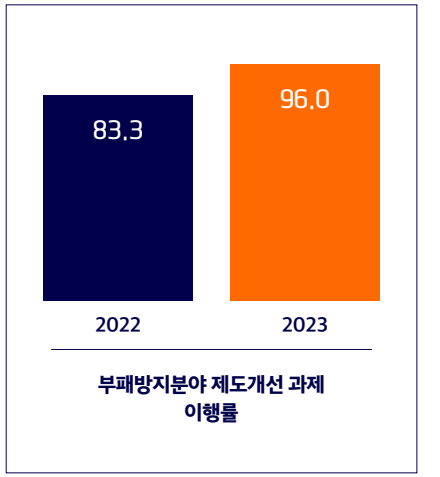
4개 공공기관 윤리·인권 공동선언문

반부패 신고 채널 운영 및 제도·규정 정비

또한 내부의 자체적인 반부패 신고 채널 <부패신고센터>와 <청탁금지법 위반신고> 채널을 마련하고, 신고자 보호를 위해 공익신고 처리 및 신고자 보호 운영지침을 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라, 2023년에는 총 5개의 관련 규정을 정비하였으며, 권익위에서 권고한 부패방지분야 제도개선 과제 이행률을 83.3%(22년)에서 96.0%(23년)로 상승시켰습니다.



반부패법령규정 정비 점수, 권익위 청렴노력도, 2022년



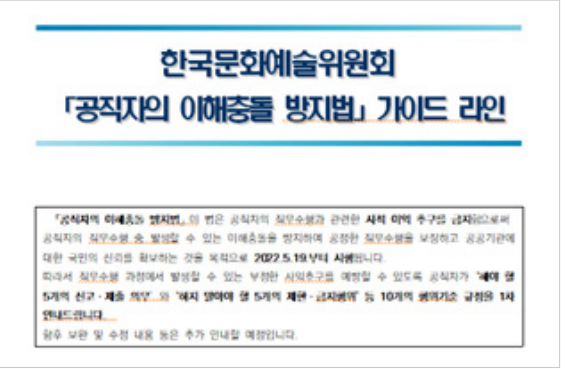
부패방지분야 제도개선 과제 이행률

이해충돌방지제도 안착

이해충돌방지제도의 기관 안착을 위해 지난 2022년 이해충돌방지 담당관 직무와 규정을 신설하였습니다. 또한 ①심의, ②용역, ③평가, ④채용, ⑤수의계약 다섯 개의 중점 관리 영역을 지정하여 분기별로 이해충돌방지제도 이행현황을 점검하였습니다. 또한 전사의 이해충돌방지제도의 이해도 제고를 위해 <이해충돌방지법 가이드 라인>를 배포하고, <이해충돌방지법 골든벨> 퀴즈 프로그램을 운영했습니다. 그 결과 2022년 **국민권익위원회 종합청렴도 청렴노력도 조사에서 이해충돌방지제도 운영 기반 부문 '만점'을 달성하였습니다.**

ARKO 윤리인권지수 운영

ARKO 윤리인권지수는 전사의 윤리·인권경영 통합 자체 조사 및 관리체계로, 2023년 신설하였습니다. 국민권익위원회의 종합청렴도 조사 항목을 포괄하면서도 조직문화 항목을 특화하여 윤리·인권 부문의 전반적인 부문을 점검할 수 있도록 설계하였습니다. 조사는 윤리인권 인식도 조사(90%)와 실적 조사(10%)로 구성, 부서별로 측정하며 총 115명이 참여하였습니다.



이해충돌방지법 가이드라인



퀴즈 프로그램 <이해충돌방지법 골든벨>

윤리 인식 제고

전사 윤리교육 및 캠페인 실시

윤리 인식 제고를 위해 전 직원 대상 교육과정에 윤리·청렴 관련 과목을 필수로 배정하였으며, 2023년 총 3개 교육 프로그램을 추진했고, 이수율 96.7%를 달성 하였습니다. 또한 <ARKO 청렴주간>을 개최하여 갑질근절 퀴즈, 간부대상 갑질근절 교육 등 총 6개의 프로그램을 운영하였고, 총 63명이 참여하였습니다. 이와 더불어, 부패취약분야로 선정된 '부당업무지시 등 갑질근절 및 신고자 보호내용' 중심으로 인식 개선 활동을 강화하였습니다.





<ARKO 청렴주간>, 2023년

갑질근절 등 윤리인식 제고를 위한 홍보물 제작 배포

1 부패취약분야 개선 안내문



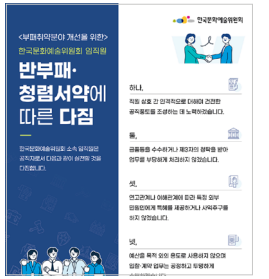
2 부패신고 안내



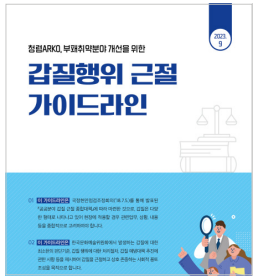
3 부패신고자 보호·보상제도



4 반부패·청렴 서약에 따른 다짐

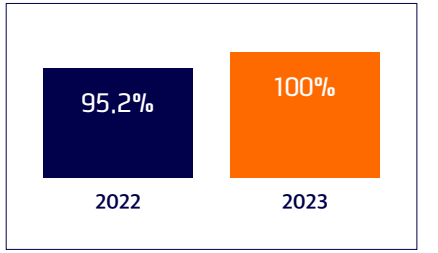


5 갑질행위 근절 가이드라인

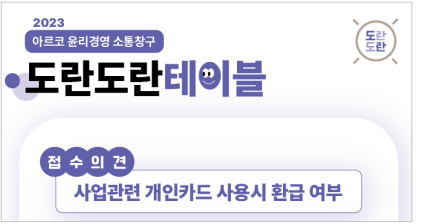


전사 윤리·청렴 실천과제 발굴 및 소통창구 운영

실무 차원의 부패 사각지대 해소를 위해 부서별로 업무 및 이해관계자 특성을 고려한 윤리 실천과제를 발굴하여 21개 과제를 이행하였습니다. 과제 이행률은 95.2%(22년)에서 100%(23년)으로 상승하였습니다. 또한, 윤리경영 소통창구 <도란도란테이블>을 운영하여 기관의 청렴·윤리·인권 관련 제도개선 사항을 접수 받고, 개선 방안을 제시하고 있습니다.



부서별 실천과제 이행률



윤리경영 소통창구 <도란도란 테이블>

예술지원 공모사업에서의 공정성 제고

한국문화예술위원회에서는 기관 핵심 사업인 공모사업 운영에서의 공정성 제고를 위해 지속적으로 제도를 개선하고 있습니다. 2023년(2024년 공모사업)의 주요한 개선 부문은 심의위원 후보단 제도 정비, 보조사업 참여자의 책임성 강화가 있습니다.

심의위원 후보단 운영 제도 정비



심의위원 후보단 전면 재정비:
심의위원 자격기준 강화 및
전원 신규 모집·선정으로 후보단 재구성

심의위원의 책임성 강화 및
현장성 확보를 위한
후보단 3년 임기제 도입

불공정·불성실 심의위원에 대한
모니터링 강화 및
결과 반영으로 아웃제 도입

보조사업 참여자 책임성 강화



(저작권 보호)
원작에 대한 저작권자의 동의를
취득하지 않은 사업은 부적격 처리

(의무불성실 제재)
보조사업자 의무 미이행 및
불성실이행에 대한 제재 조치 강화

(다중선정 제한)
보조사업자의 사업 수행 책임성 강화 및
지원 기회 확대를 위한 다중 선정 제한

위원회 운영

한국문화예술위원회는 문화예술진흥법 제30조, 제32조에 근거하여 위원회의 운영 방향을 논의하기 위한 이사회와 주요 현안을 집중적으로 논의하는 소위원회를 운영하고 있습니다. 이사회는 문화예술 분야별 전문성을 갖춘 위원들로 구성되어 있으며, 투명한 공시체계를 바탕으로 한국문화예술위원회의 나아갈 방향 및 전략을 제시하고 있습니다.

위원회 운영

한국문화예술위원회 이사회는 문화체육관광부에서 위촉하는 15명 이내의 위원들로 구성되어 있으며, 전문성과 경험을 고려하여, 학계·예술계·언론계·경제계 등 사회 각 분야의 인사가 고루 포함되도록 선임하고 있습니다. 한국문화예술위원회는 민간의 전문가가 문화예술분야 공공영역의 의사결정에 참여하고 공공영역이 민간에 참여하는 동시적 구조의 특성을 지닙니다. 이러한 특성은 다양한 분야의 전문적인 의견이 선순환 구조로 발전할 수 있도록 함으로써 사업의 지속가능성을 높이는데 큰 이점을 지니고 있습니다. 이사회 위원들은 문화예술진흥법 30조에 의거해 전반적인 위원회 운영 건 외에도 문화예술진흥기금의 관리 및 운용, 문화예술 진흥을 위한 사업 및 활동 지원 내역 등을 논의하고 있습니다. 현재 한국문화예술위원회 제8기 위원회의 인원은 총 12명이며, 위원장(상임)의 임기는 2026년 1월, 비상임위원 9명 중 6명의 임기는 2026년 1월, 3명의 임기는 2024년 2월까지입니다. 비상임위원에게는 매월 90만원의 직무활동비가 지급되고 있습니다.

8기 위원회 * 가나다 순

구분	성명	분야	구분	성명	분야
1	정병국	위원장(문화일반)	7	장미진	문화일반
2	김미라	미술	8	장인주	무용
3	김진각	문화일반	9	정정숙	문화일반
4	배은주	문화일반	10	정갑영	문화일반
5	서승미	전통예술	11	정종열	음악
6	이훈경	연극	12	홍성태	문화일반

2023년도 운영 성과 * 2023.11.30.기준



제363차 위원회 전체회의



경영진 반부패 청렴 서약식

운영 결과

총 18회 진행, 113개 안건 검토

* 의결 43건, 보고접수 66건, 유보 3건, 부결 1건

제언실행력 강화

경영제언 검토 및 반영 활성화를 위한 체계 구축

* 경영제언 도출→담당부서 지정→
담당부서 내부검토 및 시행→결과보고

경영투명성 제고

반부패·청렴서약식 진행 및
임직원 온라인 참관제 운영(155명 참관)을 통한
경영 투명성 제고 및 소통문화 확대

소위원회 운영

한국문화예술위원회는 문화예술진흥법 제32조에 근거하여 기관의 자문기구로서 소위원회를 구성하고 있습니다. 소위원회에는 운영 현안에 대한 전문성을 가진 위원이 참석하여 심층적 논의를 진행하고 있으며, 논의 내용을 부서 업무와 연계하는 효과적 환류 체계를 구축하고 있습니다. 2023년도에는 중장기 과제를 다루는 3개의 소위원회와 단기과제를 다루는 3개의 TF팀이 운영되었으며, 총 43건의 회의를 개최하였습니다.

8기 소위원회 운영 현황

구분	간사부서	운영목표(역할)
경영전략개선 소위원회	기획조정부	• 50년사 기념 기관사업 성과분석, 추진방향 검토 • 기금운용계획안 수립 및 운영방향 검토 • 문화예술진흥기금 재원확충 방안 검토
예술후원활성화 소위원회	문화예술후원센터	• 예술나무 캠페인 중심 문화예술 후원 인식 확산 • 문화예술에 대한 가치 기부 프로젝트 운영을 통한 후원 확보
윤리·인권 소위원회	지원총괄부	• 예술인 권리침해 방지 및 성평등한 예술환경 조성 • 장애인 예술환경 개선방안 제안 • 블랙리스트 이후 제도개선 등 검토
심의제도 운영개선 TF팀	지원총괄부	• 지원심의제도 개선안 도출 • 심의위원 후보단 운영관리 방안 개선
뉴서울CC 운영개선 TF팀	경영지원부	• 공공기관 혁신계획 이행을 위한 골프장 매각 관련 중요사항 검토 • 골프장 수익성 제고를 위한 운영현황 점검, 경영개선 컨설팅
예술과기술 융합기반구축 TF팀	융합예술부	• 융합예술 거점 공간 마련 • 예술과기술융합 지원사업 개선방안 및 성과확산 방안 제안

8기 소위원회 운영 성과 * 2023.11.30.기준



윤리·인권 소위원회 주관 장애예술인 예술활동 참여 확대를 위한 국회토론회

구분	횟수	운영성과
경영전략개선 소위원회	5건	• 50년사 기념 사업 추진 (다큐멘터리, 심포지엄 등) • 중장기 전략체계 개선
예술후원활성화 소위원회	9건	• 아트 포레스트 페스티벌 추진 • 후원예우 프로그램 개선 방안 도출
윤리·인권 소위원회	6건	• 취약분야 예술인 처우 개선을 위한 연구 시행 • 장애인 예술환경 개선을 위한 국회 토론회 개최
심의제도 운영개선 TF팀	10건	• 심의위원 후보단 운영 개선안 도출 및 시행
뉴서울CC 운영개선 TF팀	5건	• 골프장 경영 컨설팅을 통한 개선방안 도출
예술과기술 융합기반구축 TF팀	8건	• 거점공간 조성 타당성 연구 용역 시행 • 지원사업 개선방안 및 성과 확산 방안 도출

고객만족경영

한국문화예술위원회는 예술가, 예술단체, 협력기관, 예술을 향유하는 일반국민 등 주요 고객에게 최고의 서비스를 제공하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 다양한 채널을 통해 고객의 소리(VOC)를 수집 및 파악하여 고객의 요구와 불만사항을 업무에 적극 반영하는 한편 매년 정기적인 CS교육을 통해 임직원의 고객 중심 마인드를 강화하고 있습니다.

소통채널 운영 현황

한국문화예술위원회는 고객과의 적극적인 소통을 위해 다양한 채널을 구축·운영하고 있습니다. 기관 누리집, 공식 SNS(블로그, 유튜브, 인스타그램, 페이스북)를 통해 주요 정보제공과 함께 고객과의 실시간 상호작용을 강화하고 있으며, 아르코 웹진 발간으로 문화예술계의 주요 현안과 정책을 중심으로 온라인 담론 형성의 기회를 제공합니다. 대국민 현장 업무보고, 위원장과의 대화, 고객센터를 운영하여 고객의 직접적 의견을 수렴함과 동시에 불편함을 신속하게 해소하고자 노력합니다.

공식 홈페이지



'23년 홈페이지 만족도조사 진행

기간	'23.11.13~11.24
참여자 수	559명
만족도	86.3점

기관 SNS



구독자수/누적 방문객수

인스타그램	43,886명
페이스북	43,025명
블로그	8,862,940명

아르코 웹진



2023년 누적 방문자 수 45,615명

* 2023년 5~11월 기준

위원장과의 대화(아르코 익스프레소)



진행 수	37건
총 참여자 수	49명
만족도	95.2%

* 11월 27일 기준

NCAS, 아르코 e나라도움, 문화누리카드 고객센터 운영



문화누리카드 고객센터
챗봇 서비스 제공

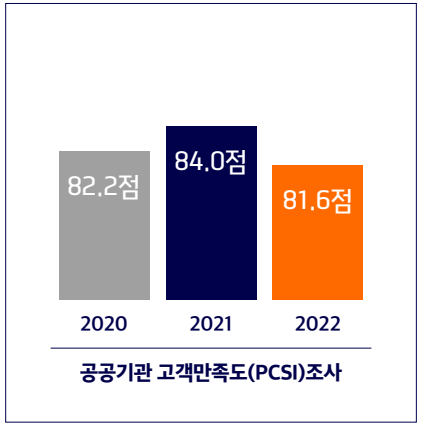
대국민 현장 업무보고



총 14회 개최, 부서별 질의 답변 공개
온라인 설명회 평균 조회수 1,150회 이상

고객만족도 조사 실시

한국문화예술위원회는 매년 기획재정부가 주관하는 공공기관 고객만족도(PCSI) 조사를 실시하며 고객중심의 서비스 구현과 서비스 품질 향상을 목표로 노력하고 있습니다. 조사는 예술창작지원 사업, 향유지원 사업, 기부금 사업, 문화예술 공간운영 등 위원회 주요 사업 고객을 대상으로 진행하고 있습니다.



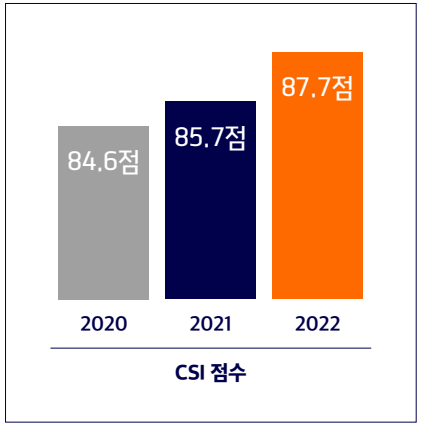
고객만족경영 활동

고객헌장, 핵심서비스 이행표준 공표

한국문화예술위원회는 문화예술계 공공기관으로서, 구체적인 기관 서비스 이행의 기준을 정하고 모든 임직원이 최고의 서비스 제공을 위해 성실히 이행하고자 고객헌장 및 핵심서비스 이행표준체계를 제정 및 공표하였습니다.

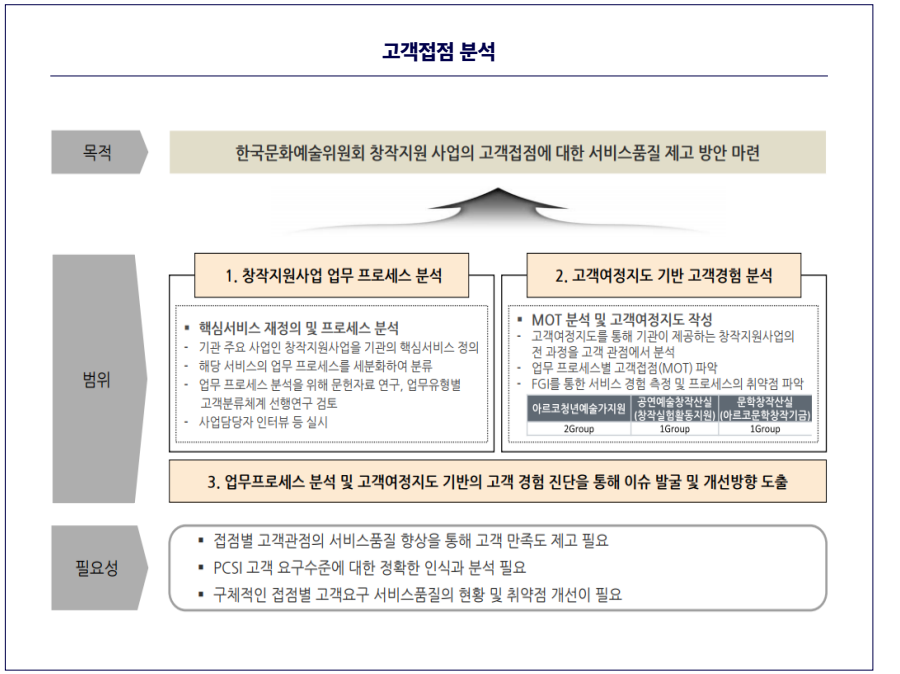
자체고객만족도(CSI) 조사

한국문화예술위원회는 기관이 운영하는 사업 전반에 대한 점검을 통해 고객만족도 수준을 제고하고자 매년 기관 자체 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다.



고객접점 분석 실시

한국문화예술위원회는 구체적인 접점별 고객요구 서비스품질의 현황 및 취약점을 파악하고 개선하고자 고객접점 분석을 실시하였습니다. 분석을 통해 도출된 사안들은 빠르게 해결하기 위하여 단계적 개선방향을 설정하였습니다.



서비스품질 진단조사 실시, 고객응대매뉴얼 마련, CS 직원교육

한국문화예술위원회는 임직원의 전화응대 친절도 수준을 객관적으로 평가 및 분석하고, 서비스질 상향 평준화를 위하여 고객응대 매뉴얼을 확립하며 꾸준한 CS교육을 실시하고 있습니다.

서비스품질 진단조사

항목		배점
대 항목	세부항목	
최초응대 (20점)	수신여부	10
	첫인사	10
상담능력 (30점)	음성/속도	5
	경청	10
	공감표현	5
	어휘표현	10
업무처리 (20점)	문의파악	10
	문제해결	10
종료태도 (20점)	끝인사 / 연결화법	20
전반적 만족도 (10점)	전반적 만족도	10
총 점		100

최초응대
1) 통화 신호음 3회 이내에 신속히 전화를 받았는지 측정
2) 정확한 발음으로 인사/소속/성명을 모두 밝혔는지 측정

상담능력
1) 친절함과 고객을 배려하는 목소리로 응대하였는지 측정
2) 고객의 말을 가로막지 않으며 고객의 말을 우선 경청하였는지 측정
3) 상황과 어울리도록 구체적인 공감표현/호응어를 사용하였는지 측정
4) 올바른 언어표현 구사로 정중함이 느껴졌는지 측정

업무처리
1) 알기 쉬운 설명으로 고객을 잘 이해시켰는지 측정
2) 문의해결을 위한 주도적이고 자발적인 정보제공이 이루어졌는지 측정

종료태도
1) 성의 있는 끝인사 또는 담당자명/전화번호/연결화법이 이행되었는지 측정

전반적 만족도
1) 진행된 상담 통화를 통한 전체적인 평가에서 체감하는 만족도를 측정

CS 교육



고객응대매뉴얼 교육



CS 전화응대 교육


한국문화예술위원회