전국언론노동조합 NATIONAL UNION OF MEDIAWORKERS KBS본부

다시 KBS, 국민의 방송으로!

[성명서] 2021. 7. 12. (월)

우 150-790 서울 영등포구 여의공원로 13 연구관리동 1층 (연락처) 전화 02-781-2980 · 팩스 02-781-2989

KBS의 최일선, 수신료직에 대한 합당한 평가기준 마련하라

수신료직은 KBS의 명찰을 달고 수신료 민원 업무를 최일선에서 담당하고 있다. 이들은 매일마다 "수신료를 왜 내야하냐"는 등 원초적 민원들은 물론, 수신료와 무관하게 KBS에 품었던 불만들도 모두 최전선에서 상대하고 있다. 특히 수신료 현실화 추진 정국에서는 이들이 현장에서 감내할 스트레스의 수준도 급격히 상승한다. 욕설 등 언어폭력은 물론, 때때로 물리적 폭력까지도 감내하고 있는 것이 매일의 일상이다. 수신료직은 KBS의 모든 구성원들이 누구보다 각별히 보듬어줘야 할 구성원들인 것이다.

최근 사측이 수신료직에 대한 인사평가 기준을 변경했다. 실적을 평가할 때 '수신료 발굴 실적점수'를 기존 65점에서 80점으로 상향한 것이다. 이번 변경으로 인해 '수신료 징수 대상을 얼마나 많이 찾아내느냐'가 평가의 절대적 잣대가 됐다. 대신 지사장 업무지시 이행도, 조직 융화 및 기여도 등의 이른바 '정성적 평가' 부분은 삭제됐다. 사측은 정량평가항목 배점 향상으로 수신료 실적 증대가 기대되고, 평가의 합리성과 객관성도 올라갈 것이라고 개정 사유를 밝혔다.

하지만 이번 평가기준 변경은 결정적인 한계를 내포하고 있다. 근본적으로 수신료직의 업무 성과는 단순한 숫자만으로 평가하기 어렵다. 수신료 징수 대상을 몇 군데 더 찾았느냐보다 더 중요한 것은, 현장에서 발생하는 관련 민원을 얼마나 합리적으로 처리하느냐다. KBS의 공적 책무를 명확하게 알리고, 불필요한 마찰을 줄이며 시청자들의 마음을 얻는 것이 해당 업무의 핵심이다. 수신료 실적만 올리고 막상 시청자들의 신뢰를 얻지 못한다면, 제대로 된 업무처리라 할 수 없을 것이다.

KBS의 업무 대부분은 단순히 점수로만 계량화돼 평가하기 어렵다는 것을 사측 역시 잘 알고 있지 않은가. PD의 평가를 시청률로만, 기자의 평가를 리포트 개수로만 평가한다면 합리적인 기준이라고 할 수 있겠는가. 더구나 사측이 중시하는 '수신료 징수 성과'는 해당 지역의 새 빌딩 신축, 기존 건물 철거 등 예측하거나 통제할 수 없

는 이유로 오락가락하기 일쑤다. 이것을 평가의 절대적 잣대로 삼는 것이 과연 합당한가.

공정한 평가의 틀을 갖추려는 노력은 중요하다. 하지만 평가의 기준은 합리적이어야 할 것이고, 정량적 평가는 물론 숫자로 드러나지 않는 정성적 평가들도 반영할 수 있어야 할 것이다. 시청자를 대하는 올바른 자세, 현업에 대한 깊은 이해와 지식 등이 단순히 수신료 대상을 몇 가구 새롭게 발굴하는 것보다 더욱 중요하다. 그것이 KBS의 최일선에서 매일 시청자들을 상대해야 하는, KBS의 얼굴들에 대한 예의이기도 하다.

사측은 최근 사측이 꺼낸 수신료 현실화 카드로 수신료직의 업무 고충이 급격히 심화되고 있다는 점을 모르지 않을 것이다. 지금은 숫자로 더 좋은 성과를 증명하라고 보챌 때가 아니라, 더 많은 격려와 위로를 보내줄 때다. 현장의 상황을 제대로 파악하지 않고, 탁상공론만으로 평가지표를 만들어내 숫자로만 사람을 줄세우려 하고 있는 것은 아닌가. 이들에 대한 합당한 인사평가 기준을 마련하라. 비록 당장 눈에 보이지 않더라도, 성실하게 현장을 뛰는 모든 이들의 노력과 태도가 KBS 신뢰 회복의 씨앗이 된다는 점을 잊지 말라.

2021년 7월 12일

자랑스러운 KBS를 만드는 힘!

전국언론노동조합 KBS본부