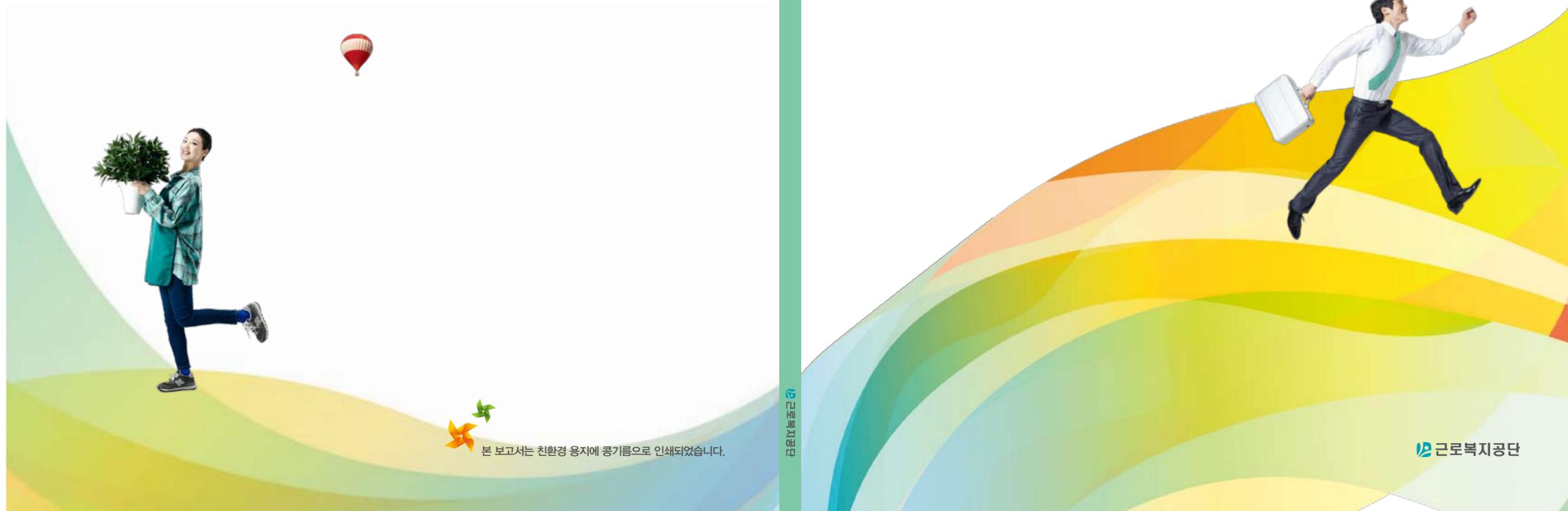


COMWEL SUSTAINABILITY REPORT 2011

이
같은
사람
들의
희망



 본 보고서는 친환경 용지에 콩기름으로 인쇄되었습니다.

 근로복지공단

보고서 피드백 및 추가정보
보고서에 대한 의견은 우편, 이메일, 홈페이지 등 다양한 경로를 통해 접수하고 있습니다. 추가정보가 필요하거나 궁금한 사항이 있는 경우 아래 연락처로 문의하여 주시기 바랍니다.

150-981 서울시 영등포구 버드나루로2길 8
근로복지공단 고객센터

Tel +82-2-2670-0971
Homepage <http://www.kcomwel.or.kr>
e-mail smkim@kcomwel.co.kr

발행일 2012년 9월
기획·디자인 (주)마크스폰 +82-2-2051-9430

본 보고서는 지난 일년간의 근로복지공단 지속가능경영 성과를 이해관계자에게 쉽고 투명하게 전달하기 위해 제작된 보고서입니다. 근로복지공단이 지속가능한 사회를 만들어 가기 위한 노력들이 이 한 권의 책에 담겨져 있습니다.

150-981 서울시 영등포구 버드나루로2길 8
근로복지공단 고객센터

Tel +82-2-2670-0971
Homepage <http://www.kcomwel.or.kr>
e-mail smkim@kcomwel.co.kr

이
는
사람
의
희망 

About this Report

핵심성과의 강조

지속가능경영 성과를 이해관계자에게 보다 쉽고 빠르게 전달하기 위해 핵심성과들을 선별하여 강조했습니다. 각 테마로 구성된 페이지, 쉬운 그래픽 등을 활용하여 지난 1년간의 핵심적인 노력들이 부각되도록 구성했습니다.

실질적 정보 제공

기관의 입장에서 추진성과를 나열하는 방식이 아니라, 이해관계자가 흥미를 갖고 실질적으로 필요한 정보를 얻을 수 있도록 독자의 관심사 위주로 내용을 작성했습니다.

정체성에 대한 표현

타기업들이 발간하는 보고서와 차별될 수 있도록 근로복지공단다운 전문성을 부각시켰으며 공단 고유의 Visual Identity를 보고서에 접목시켜 디자인적으로 공단의 정체성을 표현했습니다.

보고서 작성원칙

본 보고서는 GRI G3.1 가이드라인을 기준으로 작성되었으며 ISO26000을 적용하여 내용을 보완했습니다. 또한 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴, 그 결과를 중대성 평가에 반영했습니다. 세부 내용은 'GRI G3.1/ISO26000 Index'에서 확인할 수 있습니다.

보고기간 및 범위

2011년 1월 1일부터 12월 31일까지의 데이터를 기본으로 작성하였으며, 의미가 있거나 보고가 반드시 필요한 경우 2012년 7월까지의 내용도 일부 반영했습니다. 보고범위는 근로복지공단의 사회적 책임활동과 그 성과로 한정하였으며 정량성과는 증감추이를 확인할 수 있도록 시계열로 표시했습니다.

보고서 발간 프로세스

다양한 내외부 이해관계자의 의견반영 및 중대성 평가 과정을 통해 보고의 우선순위를 결정했습니다. 또한 근로복지공단 각 부문별 사내인력으로 구성된 '지속가능경영 T/F'에서 보고서 기획, 보고자료 수집, 작성, 검토 등의 역할을 수행했습니다.

보고서 검증

본 보고서는 보고 내용의 신뢰성과 정확도를 높이기 위해 지속가능경영보고서 전문 검증기관인 (주)마크스폰의 검증과정을 거쳤습니다. 검증은 AA1000AS(2008)를 기준으로 중요성, 완전성, 대응성 원칙에 따라 수행되었습니다. 검증결과는 '검증 보고서'에 수록했습니다.

추가 정보 및 연락처

지속가능경영 홈페이지: <http://www.kcomwel.or.kr>

서울시 영등포구 버드나루로2길 8 근로복지공단 고객만족부

e-mail: smkim@kcomwel.co.kr Tel. 02-2670-0971

Contents

- 02 About this Report
- 04 CEO Message
- 06 2011 Highlight
- 08 Company Profile

첫 번째 희망이야기 : 지속가능경영 체계

- 14 지속가능경영 추진체계 구축
- 16 투명한 지배구조 마련
- 18 감사의 독립성 확보
- 19 리스크 관리체계 구축
- 20 이해관계자 참여 확대
- 21 중대성 평가

두 번째 희망이야기 : 지속가능경영 핵심이슈

- 24 재활 서비스 향상
- 26 보험 관련 서비스 개선
- 28 고객만족경영 실현
- 30 윤리적 조직문화 조성
- 32 임직원 신뢰확보 및 동기부여
- 26 핵심역량 기반의 사회공헌 활동 강화

세 번째 희망이야기 : 경제성과

- 38 2011 경영성과 개요
- 42 산재근로자 창업 및 사회적기업 설립지원
- 43 퇴직연금사업 확대
- 44 중소기업과의 동반성장
- 44 아웃소싱을 통한 민간일자리 창출
- 46 고객가치 창출

네 번째 희망이야기 : 사회성과

- 50 사회보험 사각지대 해소 노력
- 51 개발도상국 교류협력 강화
- 52 부정수급 예방 노력
- 53 지식경영 확대와 업무프로세스 혁신

다섯 번째 희망이야기 : 환경성과

- 56 녹색경영 추진체계 구축
- 57 온실가스/에너지 감축 목표관리
- 58 녹색성장 캠페인 추진
- 59 친환경 제품구매 노력

Appendix

- 61 지속가능경영 성과지표
- 63 GRI G3.1 / ISO26000 Index
- 67 UN Global Compact
- 68 검증보고서
- 70 수상실적 및 기관네트워크 현황 / 독자의견서



2011 Highlight

근로복지공단은 2011년 산재보험 및 근로자 복지 서비스 기관으로서 사회 전반에 공공기관의 사회적 책임을 성실히 이행하기 위한 다양한 활동을 전개했습니다. 앞으로도 근로복지공단은 모든 이해관계자의 가치를 증진하고 사회발전에 공헌하는 공공기관으로 성장하겠습니다.



57.1%

**4인 이하 사업장
퇴직연금사업 추진**

2011년 중 퇴직연금을 도입한 4인 이하 사업장 18,064개소 중 약 절반 (57.1%) 가량이 근로복지공단을 통해 퇴직연금에 가입하였습니다.



6.3 %

**산업재해 장애인
직업복귀율 증가**

사업주 대상 원직장 복귀 연계 강화, 민간부문과의 네트워크를 통한 취업 알선사업 확대 등으로 직업복귀율이 64.1%에서 70.4%로 향상되었습니다.



One Stop

**요양/보상/재활
맞춤형 통합서비스 제공**

직영병원을 재활전문병원으로 특화하여 공단은 요양, 재활, 보상 등 서비스 제공을 한 번에 처리할 수 있도록 시스템을 정비하였습니다.



35만명

**사회취약계층
보험가입자 수**

택배기사, 퀵서비스 기사, 중소기업, 건설 해외 파견자 등 사회취약계층의 산재보험 적용범위를 확대하였습니다.



공단 감사인 국무총리상 수상

근로복지공단의 김광용 감사부장이 제 3회 국민신문고 대상에서 우수 부패방지 활동과 국가와 사회 발전에 이바지한 공로를 인정받아 국무총리상 표창을 수상하였습니다.



중소기업 동반성장 지식경제부 장관 표창

근로복지공단은 중소기업 지원활동, 상생프로그램 추진, 산하연구원을 통한 기술개발 지원 등 중소기업 지원노력을 인정받아 중소기업 동반성장 부문 지식경제부 장관상을 수상하였습니다.



2011 커뮤니케이션 대상 수상

근로복지공단 블로그 '희망누리'가 블로그 및 카페 부문 최우수 이벤트블로그상을 수상했습니다. '희망누리'는 근로복지공단의 인지도를 높임과 동시에 이미지를 제고하는 역할을 수행하고 있습니다.



2011 국가생산성 대상 수상 (고객만족부문)

국가생산성 관련, 국내에서 가장 권위있는 상으로 평가받는 국가생산성 대회에서 근로복지공단은 국가생산성 대상(고객만족부문, 지식경제부 장관 표창)을 수상하였습니다.

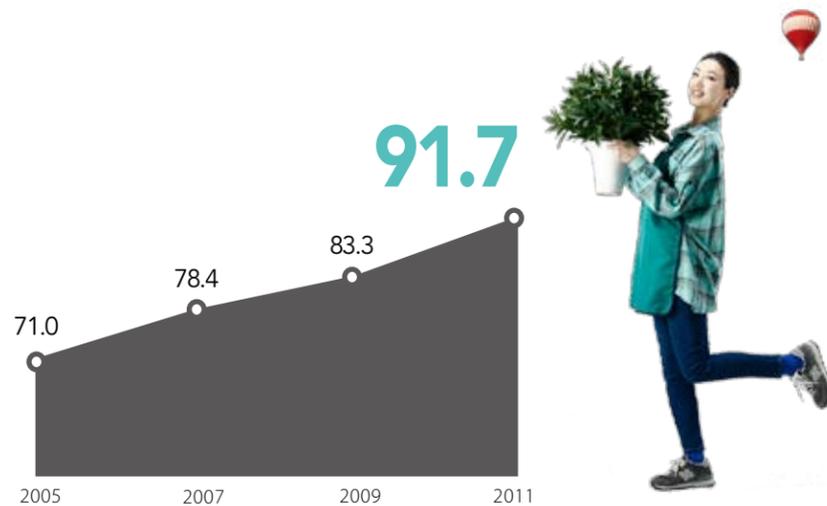


2011 한국 메디컬대상 수상 (재활부문)

한국경제신문, 한국경제TV, 환경닷컴에서 공동 주최하는 '2011 메디컬 코리아 대상'에서 재활전문센터 부문 의료기관으로 선정되었습니다.

**정부 고객만족도
7년 연속 상승**

근로복지공단의 고객만족도가 7년 연속 상승하였습니다. 아울러 지난 2011년에는 고객만족도 91.7점으로 전년 대비 8.4점 상승된 결과를 기록하였습니다. 공단은 이러한 성과에 안주하지 않고 앞으로도 일하는 사람들의 삶의 질 향상에 기여하기 위해 노력하겠습니다.



CEO Message

공단 이사장 인사말



“근로복지공단은
일하는 사람들의
희망이 되겠습니다”

근로복지공단은 일하는 사람들의 복지를 담당하는 공공기관으로서 산재보험과 고용보험, 근로자복지, 그리고 임금채권보장사업 등을 통해 일하는 사람들의 삶의 질 향상을 위해 노력해왔습니다. 산업구조 고도화로 인한 근로 및 고용 형태의 다양화, 사회보장에 대한 욕구강화 등 지금은 그 어느 때보다 공단의 책임과 역할이 중요한 시기입니다. 공단은 이러한 환경변화에 적극적으로 대응하기 위해 2011년을 '패러다임 전환의 해'로 정하고 '산재보험 서비스 고도화', '산재병원 기능과 역할 강화', '중소기업 복지 지원 강화', '업무프로세스 혁신'이라는 다음의 핵심사업을 통해 공단 업무의 지속가능성을 높여나가고 있습니다.

첫째, 산재보험서비스를 획기적으로 변화시켰습니다. 산재를 당한 근로자가 사회에 빠르게 복귀할 수 있도록 환자특성과 재해정도를 유형화한 '산재보험 맞춤형 통합서비스'를 정착시키고 산재근로자 재활사업을 더욱 강화하여 산재근로자들이 사회에 빠르게 복귀할 수 있도록 지원하였습니다.

둘째, 산재병원을 믿고 찾을 수 있도록 민간병원과 차별화된 의료재활전문서비스를 강화하여 선진국 수준의 통합재활서비스 전달체계를 마련해 나가고 있습니다.

셋째, 근로복지 사업을 체계화하고 복지지원 기능이 확충될 수 있는 기반을 마련했습니다. 특히 중소기업 근로자를 위한 복지지원에 힘쓰고 있습니다. 퇴직급여의 사각지대에 놓여있던 4인 이하 사업장 근로자의 노후 소득보장과 수급권 보호를 위해 퇴직연금제 확산을 위해 노력한 결과 2011년에 퇴직연금을 도입한 4인 이하 사업장의 57.1%가 공단을 통해 가입하는 등 퇴직연금 확산에 중추적인 역할을 담당하고 있습니다.

마지막으로 고객 편의를 위해 업무 프로세스를 지속적으로 혁신하여 불필요한 절차는 폐지하고 서비스는 개선하였으며 투명성을 확보하여 업무처리의 공정성과 신뢰도를 향상시키고 있습니다.

또한 공단은 우리 이웃과 더불어 행복한 미래를 만들기 위해 공단의 전문성을 활용한 전사적이고 체계적인 사회공헌 활동을 추진하고 있으며 상생과 협력에 기반한 동반성장 인프라 구축과 함께 중소기업 선진기업복지제도 도입지원 등 중소기업을 위한 실질적인 지원을 강화하고 있습니다. 아울러 산재근로자 창업지원, 사회적기업 설립지원, 사회형평적 인력채용 등을 통해 사회적 책임을 성실히 이행하고 있습니다. 앞으로도 근로복지공단 임직원들은 공단의 주인은 고객이라는 마음가짐으로 일하고 고객의 소리에 귀를 기울이겠습니다. 고객이 없는 곳에 공단이 없고 고객 없이는 공단의 미래가 없기에 항상 고객과 소통하여 친밀감을 향상하고, 나아가서는 우리 공단이 진정으로 '일하는 사람들의 희망'이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2012년 9월 근로복지공단 이사장

노영권

Company Profile

근로복지공단은 일하는 사람들의 복지와 희망을 지키기 위해 설립된 근로자복지 서비스기관입니다.
 힘겹고 어려운 상황에서 든든한 울타리가 되는 가족처럼 근로복지공단은 근로자의 가족이 되어 어려운 순간에 힘이 되어 드리겠습니다.

기관 현황 및 개요

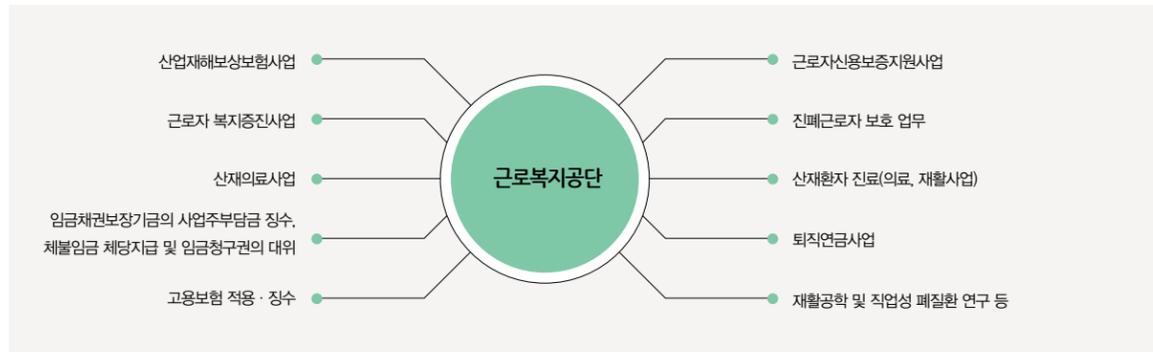
근로복지공단은 기관관리형 준정부기관으로 근로자의 복지를 위해 정부가 출연해 세운 공공기관입니다. 주무기관은 고용노동부이며 1977년 설립 후 현재까지 근로자 복지증진과 생활안정을 위해 노력하고 있습니다.



설립일	1995. 5. 1
이사장	신영철
주무기관	고용노동부
기관특성	정부출연기관으로서 무자본 특수법인
업종	산재보험 및 의료서비스
소재지	서울시 영등포구 버드나루로 2길 8
임직원 수	4,921명 (2011. 12. 31 기준, 정규직 현원)
조직구성	<ul style="list-style-type: none"> • 본부 : 이사장, 감사, 4이사, 2본부, 10실·국, 1연구센터, 1위원회 • 소속기관 : 6지역본부, 49지사, 6업무상철병관정위원회, 10병원, 1연구소, 2케어센터, 1인재개발원, 1고객지원센터
재무정보	<ul style="list-style-type: none"> • 총자산 : 9,002억 원 • 당기순손실 : 189억 원 (2011. 12. 31 기준)

근로복지공단의 주요 기능 및 역할

근로복지공단은 산업재해보상보험법에 따른 업무상 재해를 입은 근로자의 요양, 재활, 근로복지공단 직영병원을 통한 의료서비스 제공, 근로복지기본법에 따른 복지사업, 퇴직연금사업, 임금채권보장법에 따른 임금채권보장사업 등으로 근로자의 복지증진과 관련된 업무들을 수행하고 있습니다.



비전 및 중장기 전략

근로복지공단은 '일하는 사람들의 희망을 키워가는 최고 품질의 산재보험, 근로자복지 서비스기관'이라는 비전을 수립하고 2016년까지 공공기관 경영품질 No.1을 전략 목표로 하여 업무를 추진하고 있습니다. 고객을 위한 헌신, 최고를 향한 열정, 사회에 대한 책임이라는 핵심가치를 기반으로 고객에게 최적의 서비스를 제공하는 공공기관의 역할을 수행해 나갈 것입니다.



- | | | | | |
|------|---|--|--|---|
| 전략목표 | 고객신뢰 1위 | 노동보험사업 성과 30% UP | 근로복지서비스 성과 30% UP | 인재/역량 50% UP |
| 전략과제 | <ul style="list-style-type: none"> • 고객접점 서비스 품질향상 • 지속가능 경영 성과 창출 • 이해관계자 관리 강화 | <ul style="list-style-type: none"> • 요양·재활·보상 서비스 업그레이드 • 보험가입·부과 서비스 품질 고도화 • 산재의료 사업역량 강화 | <ul style="list-style-type: none"> • 근로복지 서비스 내실화 • 임금채권 보장 사업 효율성 제고 • 퇴직연금 경쟁력 강화 | <ul style="list-style-type: none"> • 업무분야별 전문인재 육성 • 동기부여 인사 시스템 고도화 • 글로벌 품질 조직 예산체계 구축 |

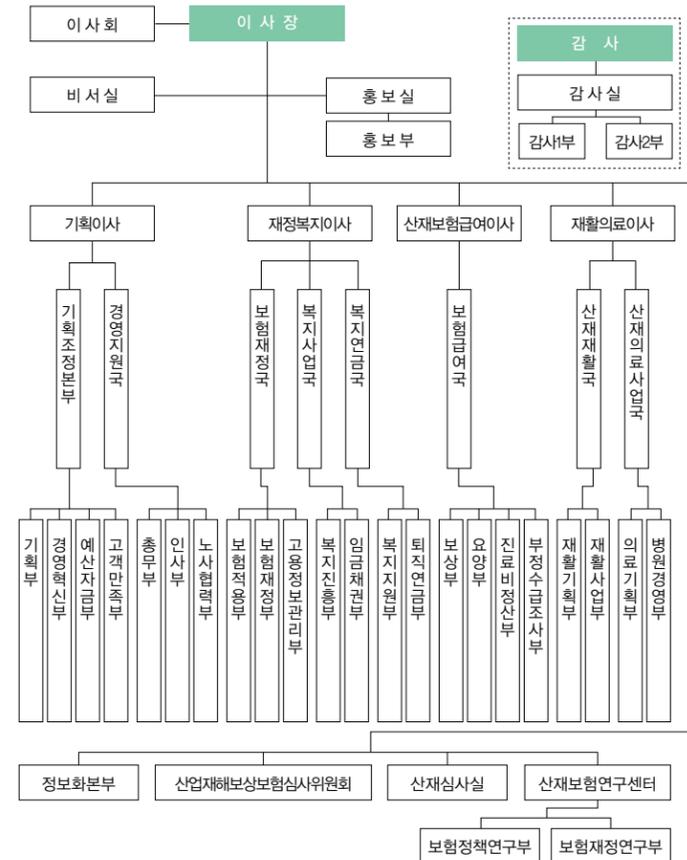
Company Profile

근로복지공단은 일하는 사람들의 복지와 희망을 지키기 위해 설립된 근로복지 서비스기관입니다.
 힘겹고 어려운 상황에서 든든한 울타리가 되는 가족처럼 근로복지공단은 근로자의 가족이 되어 어려운 순간에 힘이 되어 드리겠습니다.

조직구성 및 사업장 분포

근로복지공단은 크게 본부와 소속기관으로 구성되어 있습니다. 본부는 이사장, 감사, 40이사, 2본부, 10실·국, 1연구센터, 1위원회, 28부 체제이며 소속기관은 6지역본부, 49지사, 6업무상질병판정위원회, 10병원, 1연구소, 2케어센터, 1인재개발원, 1고객지원센터 체제로 전국에 사업장이 분포되어 있습니다. 인력은 2011년말 기준으로 임원 16명, 정규직 4,915명, 비정규직 1,090명으로 총 6,021명입니다.

조직구성



공단의 사업장 분포



- **지사 49개**
 서울(8개소) 인천 부천 안산 안양 수원 성남 의정부 고양 평택 천안 유성 청주 충주 보령 전주 군산 익산 광산 제주 춘천 목포 여수 부산(3개소) 창원 진주 통영 양산 대구(2개소) 경산 울산 포항 구미 안동 영주 태백 강릉 영월 원주
- **지역본부 6개**
 서울 인천 대전 광주 부산 대구
- **의료기관 10개**
 인천 안산 화성 대전 대구 순천 창원 태백 정선 등해
- **업무상 질병판정 위원회 6개**
 서울 인천 대전 광주 부산 대구

연혁

1976년 근로복지공사법이 공포되고 다음해인 1977년 근로복지공사가 설립되었습니다. 설립 초기에는 산업재해 발생 시 사업주의 위험부담을 분산하기 위한 산업재해보상보험법 집행기관으로 출발했으나 이후 근로자 복지증진, 고용보험 적용 및 징수 등으로 업무영역이 확장되었습니다. 또한 지난 2010년 4월, 한국산재의료원과 통합되면서 현재는 산재근로자가 산업현장에 복귀하는 시스템을 개발하고 안정적 복귀를 지원하는 역할도 수행하고 있습니다.

<ul style="list-style-type: none"> 1976 12.12 근로복지공사법 공포(법률 제 2913호) 1977 6.2 근로복지공사 설립 - 10개 산재 병원 설치 및 운영(8개 설치, 2개 인수) - 2개 재활훈련원 및 자립작업장 설치 운영 1993 12.27. 중소기업근로복지진흥법 공포 (법률 제 4640호) - 근로복지공사가 근로복지진흥 기금 조성 및 운영주체가 됨 1994 12.22. 산업재해보상보험법 개정 (법률 제 4826호) - 1995.5.1부터 근로복지공사법 폐지 1995 4. 7. 재단법인 산재의료관리원 설립 - 12개 산재보험시설 현물 출연 5. 1. - 근로복지공단 설립(법률 제4826호) - 산재보험업무 개시 및 근로복지공사 해산, 권리, 의무 포괄 승계 	<ul style="list-style-type: none"> 1998 4.15. 실업자 대부사업 수행 7. 1. 임금채권보장사업 수행 1999 10. 01. 고용보험 적용 및 징수 업무 수탁 2002 1. 1. 근로자 신용보증지원사업 수행 2005 1. 1. 고용 산재보험 통합징수 업무 수행 2008 1. 1. 진폐근로자 보호업무 수행 7. 1. 노사정 합의 산재보험제도개선 시행 2010 4. 28. 근로복지공단, 한국산재의료원 통합 12. 1. 퇴직연금 공적서비스 시행 2012 7. 1. 퇴직연금 공적서비스 사업대상 확대 (4인 이하 → 30인 이하 사업장)
---	--

SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

지속가능경영 체계

- I. 지속가능경영 추진체계 구축
- II. 투명한 지배구조 마련
- III. 감사의 독립성 확보
- IV. 리스크 관리체계 구축
- V. 이해관계자 참여 확대
- VI. 중대성 평가

첫 번째 희망이야기

초밥요리사에서 초밥판매자로 복귀한 박경애씨

“다시 일하게 되니까 정말 좋고, 새로운 인생을 사는 기분이 듭니다. 아프니까 괜히 자신감도 떨어지고 우울했는데, 일을 시작하니 신기하게도 그런 맘이 싹 사라졌어요. 업무가 바뀌긴 했지만, 항상 보던 일이라서 전혀 어렵지 않습니다.”

박경애 씨는 2011년 6월 사고가 발생하기 전까지 구미 이마트 초밥 판매대에서 초밥요리사로 근무했습니다. 갑작스러운 사고로 5년 넘게 다니던 직장을 하루아침에 다닐 수 없게 되었으니 막막했지만, 집안의 가장이나 다름없었기에 하루라도 빨리 복귀하고 싶었습니다. 그래서 열심히 물리치료도 하고 공단에 방문하여 맞춤형상담을 받았지만, 기존업무가 손으로 하던 일이라 원래 자리로 복귀하는 것은 불가능했습니다. 그래서 초밥요리사가 아닌, 초밥 판매 업무로 전환하여 복귀하게 되었습니다.



SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

I. 지속가능경영 추진체계 구축

지속가능경영 전략체계

근로복지공단은 '일하는 사람으로부터 신뢰받는 Green COMWEL'이라는 지속가능경영 목표를 수립하고 경제, 사회, 환경, 문화, 네 가지 영역별로 12대 전략과제 및 34개 실행과제를 도출하여 수행하고 있습니다. 또한 추진의 실효성을 높이기 위해 과제별로 담당자를 선정하여 추진하고 있으며 2011년에는 공단의 지속가능경영 관련 활동을 글로벌 표준에 따라 재정립하고 시스템 및 프로세스를 정비했습니다.

전사적 추진 프로세스

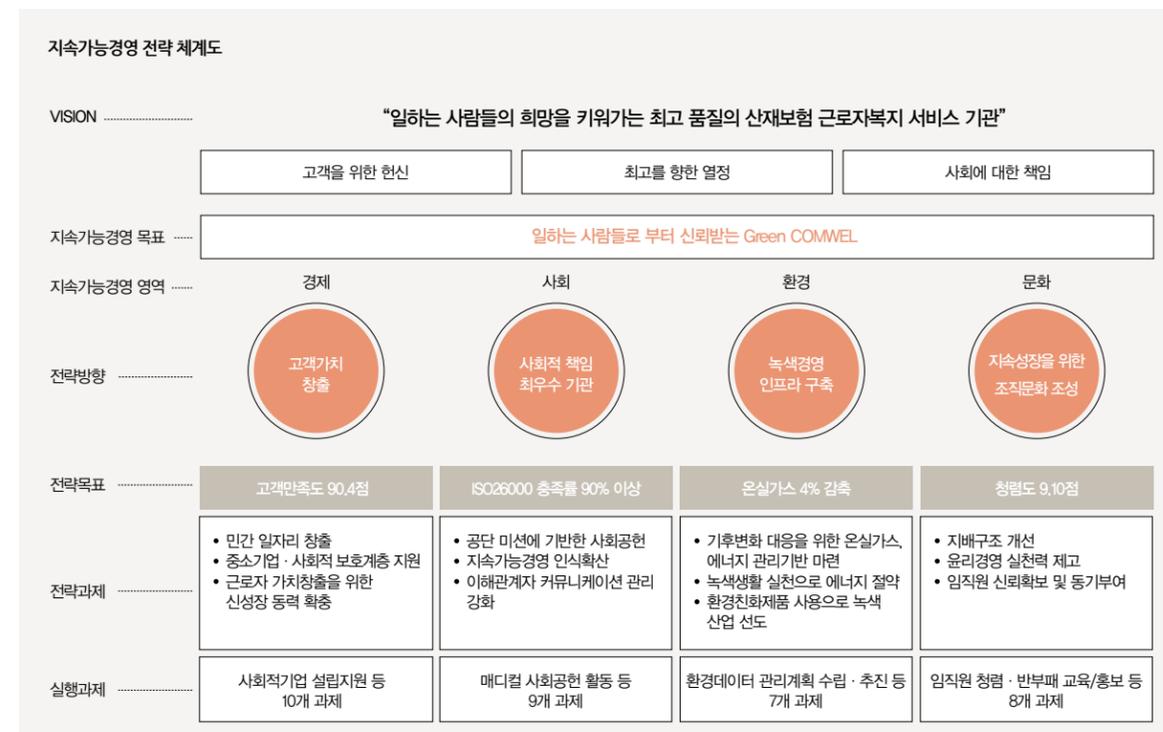
전사적 추진을 위해 CEO의 총괄 하에 주관부서와 실행부서가 각각의 역할을 분담하여 협업하고 있습니다. 추진 프로세스는 먼저, 주관부서가 지속가능경영 과제 목표와 방향을 제시하면 각각의 실행부서들은 추진 가능한 실행과제를 도출하고 성과목표를 제시하게 됩니다. 이후 주관부서는 제시된 실행과제 및 성과목표가 추진방향과

연계성이 있는지를 검토한 후 실행부서가 검토결과에 대한 의견을 제출하여 최종적으로 실행과제를 선정하게 됩니다.

추진 로드맵

근로복지공단은 지속가능경영을 위한 중장기 계획에 따라 도입기, 활성화기, 성장기 등 3단계로 구분하고 현실성을 고려한 세부 추진 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.

지속가능경영 추진로드맵



SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

I. 지속가능경영 추진체계 구축

4대 전략방향 12대 전략과제 34개 실행과제

영역	전략방향	전략과제	실행과제	실행부서	관련페이지		
경제	고객가치 창출	민간 일자리 창출	사회적기업 설립 지원	재활사업부	42		
			직장보육시설 설치 활성화	복지지원부	46		
			고용창출 성과 관리	인사부	32, 46		
			중소협력기업(기관)과 동반성장 노력전개	기획부	44-45		
			중소기업 선진기업복지 도입지원	복지지원부	45		
			사회적 취약계층 산재보험 적용범위 확대	보험재정부	50		
	중소기업·사회적 보호계층 지원	산재예방요율제 도입 추진	보험재정부	45			
		사회적 보호계층 구매 확대	총무부	44-45			
		근로자 가치창출을 위한 신성장 동력 확충	지식경영을 활용한 신성장동력 기반 마련	경영혁신부	53		
		신규사업(퇴직연금사업) 실적관리	퇴직연금부	43			
		사회	사회적 책임 최우수 기관	지속가능경영 인식확산	메디컬 사회공헌 활동	고객만족부	36-37
					지역사회 공동성장을 위한 사회공헌	고객만족부	37
사각지대 고객대상 사회공헌	고객만족부				37		
지속가능경영 교육 추진	인재개발원				29		
지속가능경영 보고서 발간	고객만족부				14		
지속가능경영 홍보 강화	고객만족부, 홍보실				20		
환경	녹색경영 인프라 구축	녹색생활 실천으로 에너지 절약	지역사회 커뮤니케이션 관리	홍보실	20, 36-37, 43, 45, 50		
			이해관계자 커뮤니케이션 관리 강화	홍보실	20		
			뉴미디어 홍보를 통한 커뮤니케이션 활성화	홍보실	20		
			한-IL0 협력사업 활성화	경영혁신부	51		
			기후변화 대응을 위한 온실가스, 에너지 관리기반 마련	온실가스 에너지 감축 목표관리	시설건립관리팀	57	
			자체청사 용수 사용량 감축목표관리	시설건립관리팀	57		
	지속성장을 위한 조직문화 조성	지배구조 개선	LED조명 교체 목표관리	시설건립관리팀	57		
			적정 사무실 온도 유지	시설건립관리팀	58		
			환경 친화적 차량 관리	시설건립관리팀	58		
			에너지 절약 생활화	시설건립관리팀	58		
			환경친화제품 사용으로 녹색산업 선도	친환경상품 구매 실적 관리	총무부	59	
			지배구조 개선	이사회 활성화 및 블루보드 자율활동 강화	기획부	16-17	
문화	지속성장을 위한 조직문화 조성	정책지원위원회 자문기능 강화	기획부	16-17			
		윤리경영 조직 및 규정 정비	고객만족부	30			
		윤리경영 마인드 형성 프로그램 운영	고객만족부	30-31			
		모니터링 및 점검	고객만족부	31			
		직원만족도 조사 확대 및 결과 투명공개	노사협력부	33			
		임직원 신뢰 확보 및 동기부여	직원 신규복지제도 발굴·홍보 강화	노사협력부	34		
내외부 이해관계자 인권강화 노력 전개	노사협력부, 감사실	33-34					

SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

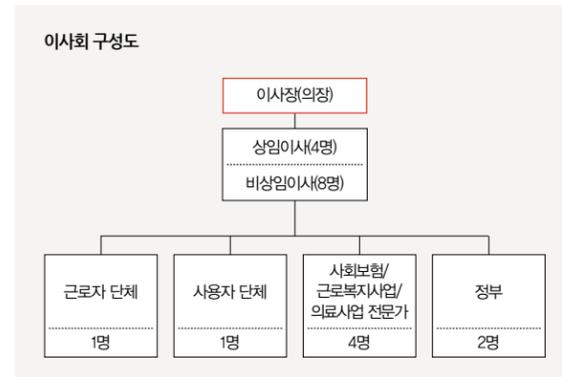
II. 투명한 지배구조 마련

독립적이고 투명한 이사회 구성

최고 의사결정기구인 이사회는 이사장, 상임이사 4명, 비상임이사 8명으로 구성되어 있습니다. 비상임이사 비율이 높은 독립적인 형태로 이사장이 이사회 의장을 겸직하고 있습니다. 이사회 전문성을 위해 기획, 재정복지, 산재보험급여, 재활의료 4개 분야 상임이사를 배정하였으며, 투명성 강화를 위해 외부인사로 구성된 비상임이사회의를 운영하고 있습니다.

비상임이사는 사회보험, 근로복지사업, 의료사업 전문가 4인과 근로자 단체, 사용자 단체에서 추천받은 2인, 정부(기획재정부, 고용노동부) 소속 공무원 2인으로 구성되어 있습니다.

이사장의 임기는 3년, 이사와 감사의 임기는 2년으로 정하고 있으며, 공단 상임 임원과 직원은 영리 목적 업무에 종사할 수 없습니다. 또한 이사회 안건과 특별한 이해관계가 있는 경우 해당 안건의 의결에 참여할 수 없도록 규정하고 있습니다.



총 9회 이사회 개최

2011년도에는 총 9회 이사회를 개최하여 주요 경영 사안에 대해 논의했습니다. 이사회에서는 결산과 예산, 사업계획, 경영목표, 직제 및 인사규정 개정 등 총 45건의 안건을 심의하였고 공단은 이사회에서 제시된 경영제언을 적극 반영했습니다. 또한 이사회 개최 전 이사회 운영위원회를 통해 안건에 대한 정부 및 노·사 단체 실무진들의 의견을 반영했습니다.

임원평가 및 보상

상임이사(이사장)는 정부 경영평가 결과에 따라 성과급을 차등 지급받고 있습니다. 비상임이사는 주무부처로부터 임기 중 활동에 대해 평가받아 재임 여부가 결정되며, 정부 예산 및 기금운용계획 집행 지침에 따라 자문비 형식으로 지급됩니다.

정책자문기능 강화

공단은 2005년 자문위원 22명으로 '근로복지발전자문단'을 구성한 이후 2008년 정책자문위원회로 명칭을 변경, 핵심사업에 대한 수시 정책자문을 의무화하는 등 외부전문가를 통한 정책자문 기능을 강화하고 있습니다. 2011년에는 5개 분과별 정책자문위원회를 총 9회 개최하여 연간 사업운영계획 및 경영현안에 대한 자문을 시행했으며 2012년 4월 현재 자문위원은 총 34명입니다.

정책자문위원회 구성



* 노사단체 추천위원 3명은 보험재정, 산재보상분과에 복수 배속

임원현황(2012년 7월 기준)

구 분	이름(성별)	직 위
상 임 이 사	신영철(남)	이사장
	최준섭(남)	기획이사
	배정근(남)	재정복지이사
	허원웅(남)	산재보험급여이사
	황원순(남)	재활의료이사
감 사	강운해(남)	감사
	김영배(남)	한국경영자총협회 상임부회장
	김지현(남)	서울시립대학교 행정학과 교수
	박재형(남)	법무법인 지평지성 변호사
	박지순(남)	고려대학교 법학전문대학원 교수
비 상 임 이 사 (당 연 직)	이용호(남)	해양환경관리공단 비상임감사
	한광호(남)	한국노동조합총연맹 사무총장
	조경규(남)	기획재정부 사회예산심의관
	문기섭(남)	고용노동부 산재예방보상정책관

SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

II. 투명한 지배구조 마련

비상임이사의 경영참여 확대

비상임이사의 이사회 참석률을 높이고 적극적인 경영 참여 유도를 위해 비상임이사 지역지정제, 1:1 전담직원제를 도입했습니다. 또한 비상임이사 현장방문 3회, 각종 회의 참석 16회, 초빙강의 3회 등 비상임이사의 전문성을 활용한 경영제언 활동을 확대했습니다. 2011년 비상임이사의 경영제언 건수는 전년 대비 14건이 증가한 61건이었습니다.

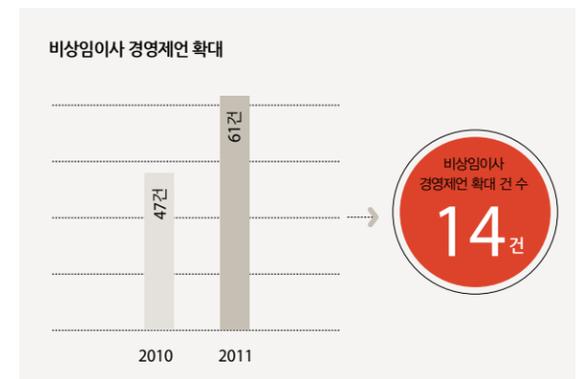
비상임이사 경영제언 반영

공단은 비상임이사들이 제안하는 주요한 경영제언을 업무 추진에 적극 반영하고 있습니다. 비상임이사 설문결과 이사회 중 다양한 의견교류 및 반영이 필요하다는 의견에 따라 안건에 대한 사전설명을 강화하고 경영정보 제공을 확대하는 등 논의구조 내실화에 노력하고 있습니다. 또한 이사회 개최 일자를 정례화할 필요성이 제기되어 매월 마지막 전 주 금요일로 정례화하게 되었고 비상임이사의 현장방문 확대 요구에 따라 비상임이사 지역지정제를 도입하여 현장방문 실적도 3배 증가했습니다.

비상임이사 경영제언 중 고졸자 채용 시 자기계발 및 승진기회를 제공해야 한다는 의견을 고졸자 신규채용 실시계획에 반영하여 자기계발 및 6급 승진 기회를 제공하고 있습니다.

블루보드(청년이사회)를 통한 현장의 소리 반영

공단은 업무 현장의 의견을 제도개선 및 정책에 반영하기 위해 업무와 권역별로 블루보드(청년이사회)를 운영하고 있습니다. 블루보드는 사원들이 직접 경영에 참여하는 열린 경영을 실천하기 위해 만들어진 것으로 2011년에는 전체 워크숍 2회, 4개 권역별 회의 각 2회를 개최하여 제안안건 31건을 발굴하였으며, 이를 통해 스마트폰 어플리케이션을 개발하고 권역별 한마음 체육대회를 개최하여 직원 단합을 도모하는 등의 성과를 거두었습니다. 12월에는 블루보드 추진 개선방안을 마련하고 우수위원 3명을 포상했습니다.



SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

III. 감사의 독립성 확보

감사기능의 독립성 강화

청렴한 조직문화와 윤리경영을 위해 감사 직무 독립성의 원칙을 명문화하고 「직제규정」상으로 분리하여 공단 본부에 대한 성역없는 감사를 가능케 했습니다. 또한 기존 19명에서 26명으로 감사업무 정원을 대폭 확대하고 예산 계정과목을 별도로 설정했습니다.

감사부서의 인사상 독립을 위해 직원 전출 시 희망지 배치를 요구하고 신분상 불이익을 받지 않도록 하고 있습니다. 감사직원을 선발할 때 감사의 인사요구권을 행사할 수 있게 하고, 감사실 인력은 정원 초과 운영이 가능하게 했습니다. 또한 감사의 독립성을 확보하기 위해 노동조합 가입대상 및 내부경영평가 대상에서 제외하고 근무평정 시에는 수·우 평정비율을 1.5배 가산토록 했습니다.

주요감사내용

구분	감사횟수	지적사항
경영지침 준수여부 감사	자율감사 4회 특정감사 1회	근로자 지원프로그램 부적정 등 3개 지적
방만경영 예방을 위한 감사	자율감사 3회 특정감사 1회	리스크 지급 부적정 등 2개 지적
일상감사 사후 관리 적정성 감사	특정감사 1회	일상감사 의뢰 누락 등에 대해 시정요구

감사 독립성 강화를 위한 성과측정

감사의 독립성 강화를 위해 평가지표를 개선했습니다. 기존 2개 문항 이던 감사품질 설문조사를 4개 문항으로 확대하였으며, 감사자문위원회 평가를 신규로 추가했습니다. 2011년 감사품질평가와 감사자문위원회 평가 결과, 83.4%가 독립성에 대해 긍정적으로 답변하였으며 A0로 평가받아 비교적 우수한 것으로 나타났습니다.

감사인 직무역량 평가제 시행

감사인력의 직무 수행능력의 전문성을 높이기 위해 '감사인 직무역량 평가제'를 실시하고 있습니다. 감사업무 분야(가입지원분야 등 6개 부문), 기획력, 전산 활용능력, 제안제도, 제도개선 과제, 윤리경영 자기진단 등 직무역량을 평가하고 평가결과는 근무성적 평가 시 기초자료로 활용하고 있습니다.

준정부기관 최초의 교차감사

공단은 감사업무의 투명성을 높이기 위해 근로복지공단, 건강보험심사평가원, 인천국제공항공사, 한국석유공사, 한국보훈복지의료공단과 다자간 협력체계를 구축하고 있습니다. 2011년 8월, 건강보험심사평가원과 감사인력을 교차 파견하여 준정부기관 최초로 교차감사를 시행, 감사 결과의 객관성과 공정성을 확보했습니다.

교차감사 추진현황

구분	내용
추진경과	· 2011. 4. 13 : 5개 공공기관 한마음 감사협의회 협의체 출범 · 2011. 5. 13 : 협약식 및 협약서 체결 · 2011. 8. 29~9. 1 : 건강보험 심사평가원과 교차감사 실시
추진성과	· 진료비 부당지급 방지를 위한 예방책 마련 : 계좌번호 변경시 부당지급 방지를 위하여 인감증명서 등 관련 증명서류 청구 위해 규정을 개정하도록 경영진에게 요구
추진효과	· 감사 시각의 다양성을 제고, 양 기관간의 서로 상이한 제도 검토를 통하여 업무개선 · 건강보험 심사평가원으로부터 사택관리운영 실태 점검에 대해 감사패 수여 받음

타 감사기구와 상호협력 체계 구축

2011년 12월, 사립학교교직원연공공단, 한국예탁결제원 감사기구와 공동 협약을 체결하여 감사인력 교차 파견 등 감사활동 전반에 관한 상호 협력 체계를 구축했습니다. 이번 업무협약은 감사업무에 대한 상호 유기적인 업무협조 체계를 구축하여 감사업무의 공정성과 효율성을 높이는데 기여하고 있습니다.

SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

IV 리스크 관리체계 구축

전사 리스크 관리시스템 운영

공단은 전사적 리스크를 모니터링하고 대응상태를 종합점검하는 시스템을 구축, 총괄 및 주무부서별로 지속적으로 점검하고 있습니다. 특히 CEO가 중심이 된 통합모니터링 시스템을 운영하여 환경, 재무, 전략, 운영 관련 리스크에 대해 집중적으로 관리하고 있습니다.



리스크 관리 매뉴얼

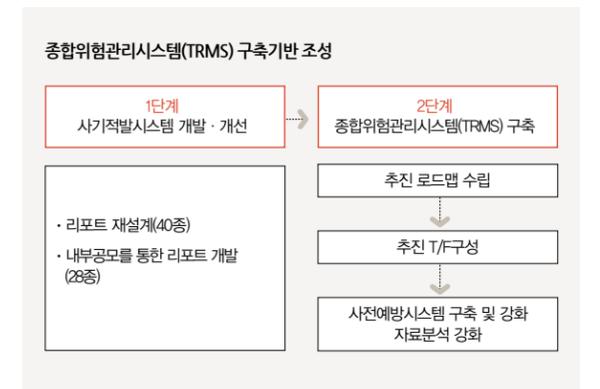
임직원들이 전사적인 리스크를 인식하고 평가할 수 있도록 리스크를 지표화하여 관리하고 있으며 신규 리스크 요인을 식별, 개선의견을 추가한 전사 리스크 매뉴얼을 수정 보완했습니다. 또한 리스크관리 역량강화 교육을 시행했습니다.

리스크 관리 매뉴얼 구성

리스크	주요내용	개수
핵심리스크	퇴직연금 가입률 저조 등	5개
대응리스크	전략경영체계 적정성 미흡 등	14개
예방리스크	사업운영계획 실행지연 등	4개
참고리스크	소송제척기간 도과 등	12개

종합위험관리시스템(TRMS) 구축계획 수립

산재보험의 재정 건전성 강화와 부정수급 방지를 위해 IT기반의 종합 위험관리시스템(Total Risk Management System : TRMS) 구축 계획을 수립했습니다. 기존 사후적발 지표 위주의 보험사기방지시스템에서 한 단계 발전한 TRMS는 잠재적 위험도를 관리, 분석하고 취약점을 인식하여 위험정보 제공, 사기방지, 상사감시 등을 종합적으로 지원하는 시스템입니다. 구축계획을 바탕으로 2012년, 모델을 개발하고 시범적으로 운영한 후 2013년부터 본격적으로 적용할 예정입니다.



SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

V. 이해관계자 참여 확대

이해관계자 정의

공단은 이해관계자를 가치생산고객(내부임직원, 노동조합), 가치소비 고객(일반 국민, 보험복지의료서비스 이용고객, 글로벌고객), 가치전달 고객(산재지정의료기관, 보험사무대행기관, 기타협력업체), 가치영향 고객(정부부처, 국회, 언론, 국민건강보험공단, 시민단체 등)으로 정의하고 관계를 구축해나가고 있습니다.

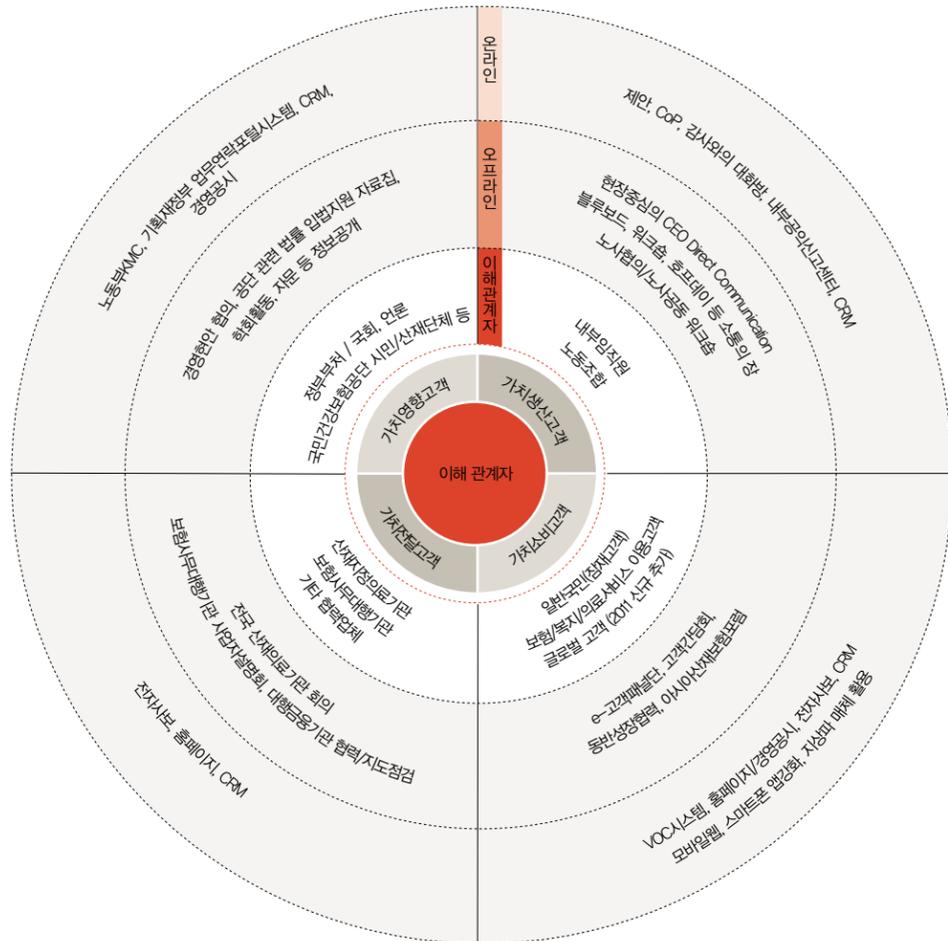
이해관계자 참여 채널

공단은 이해관계자들과 폭넓게 소통하기 위해 다양한 온·오프라인 채널을 통해 경영정보를 투명하게 공개하는 동시에 이해관계자들의 의견을 사업전략 및 추진과제 설정에 적극적으로 반영하고 있습니다.

또한 2011년 CRM 시스템을 구축하여 보다 체계적으로 이해관계자의 의견을 수렴할 수 있는 환경을 조성했습니다

이해관계자 접근성 강화

공단은 이해관계자와 소통을 위해 SNS를 활성화하고 있으며 스마트폰 앱과 모바일 웹을 개발, 접근성을 향상시켰습니다. 2011년 1월 공단 공식 블로그 및 트위터를 개편하고 미투데이, 페이스북 등 채널을 신규로 개설했습니다. 공단 공식 블로그인 '희망나리는 방문자' 누계 약 150만 명(2012년 7월 현재)으로 많은 고객의 관심을 받고 있습니다.



SUSTAINABILITY MANAGEMENT SYSTEM

VI. 중대성 평가

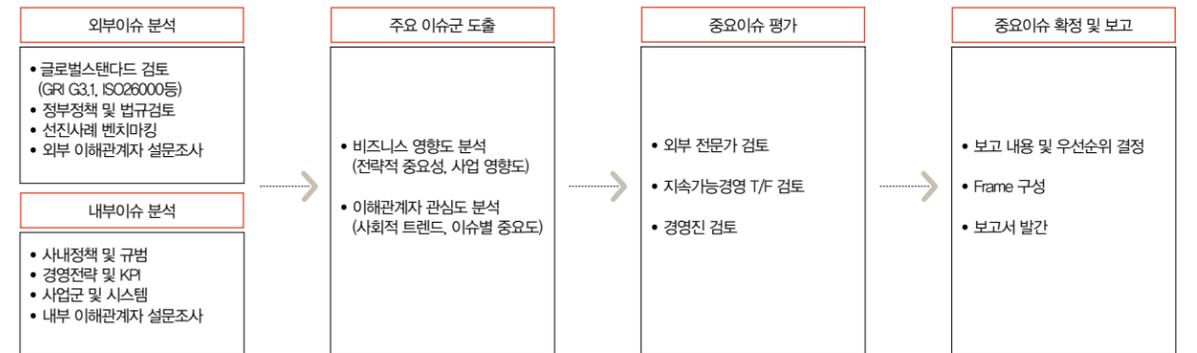
중대성 평가 프로세스

공단은 보고서에 이해관계자들의 주요한 관심사항을 반영하기 위해 공단 지속가능경영 핵심이슈를 도출했습니다. 이를 위해 중대성 평가를 시행하였는데 정책 및 규범, 경영전략 등 내부이슈를 분석하고 국내외 지속가능 표준 및 지침 분석, 선진사례 벤치마킹, 이해관계자 설문조사 등을 실시했습니다. 수집된 주요 이슈군의 우선순위 결정을 위해 이해관계자 관심도와 공단 경영활동에 미치는 영향력을 평가하여 핵심 이슈를 도출했습니다. 마지막으로 도출된 핵심 이슈는 내부 T/F 및 전문가 검토를 거쳐 최종적으로 확정했습니다.

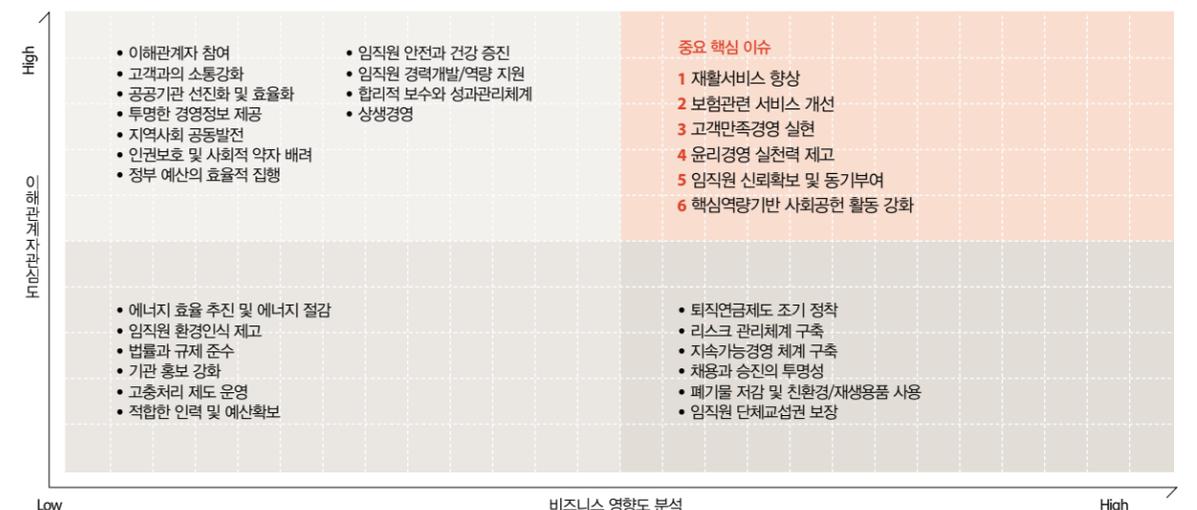
6개 핵심이슈 도출

내외부 이해관계자 총 1,700명을 대상으로 설문조사를 시행한 결과, 외부 이해관계자들은 신속하고 공정한 보험급여 지급, 근로자들의 조기재활 지원, 인권보호 및 사회적 약자 배려 등 공단의 주요 사업영역에 대한 서비스 제고 및 사회적 책임 역할 수행을 중요 이슈로 인식했으며, 임직원 등 내부 이해관계자들은 합리적이고 투명한 조직운영 및 조직문화 개선 등 노동여건 및 관행을 중요 이슈로 파악했습니다. 이렇게 도출된 최종 6개의 핵심이슈는 재활서비스 향상, 보험관련 서비스 개선, 고객만족경영 실현, 윤리경영 실천력 제고, 임직원 신뢰 확보 및 동기부여, 핵심역량 기반 사회공헌 활동 강화입니다.

중대성 평가 프로세스



중대성 평가 결과



SUSTAINABLE KEY ISSUES

지속가능경영 핵심이슈

- I. 재활서비스 향상
- II. 보험관련 서비스 개선
- III. 고객만족경영 실현
- IV. 윤리경영 실천력 제고
- V. 임직원 신뢰확보 및 동기부여
- VI. 핵심역량기반 사회공헌 활동 강화

두 번째 희망이야기

사회적기업 '구두 만드는 풍경' 유석영대표의 희망

"한 켤레의 구두를 만들기 위해 얼마나 많은 땀을 흘려야 하는지 몰라요. 비행기 만드는 것보다 더 힘든 게 구두 만드는 일이라니까요. 그래도 기술 배운다는 생각에 힘든 줄 모르고 하루를 보냅니다."

유석영 대표는 20대 초반에 시력을 잃은 1급 시각장애인으로서 2009년 12월, 청각장애인들과 함께 수제화 전문회사 '구두 만드는 풍경'을 창립했습니다. 유대표는 장애가 신체의 일부 기능을 상실한 것이지 능력을 상실한 게 아니라고 말합니다. 잔존능력을 개발하는 장애인 스스로의 노력이 그 무엇보다도 중요하므로 한번 해서 안 되면 두 번, 세 번 포기하지 않고 노력하라고 응원합니다. 구두 만드는 풍경이 더욱 번창해서 다른 장애인에게 빛이 되기를 희망합니다.



SUSTAINABLE KEY ISSUES

I. 재활서비스 향상

재활서비스 향상을 위한 전략체계

공단은 가장 중요한 업무 중 하나인 재활서비스 향상을 위해 '재활서비스 조기 제공을 통한 직업복귀 촉진'이라는 목표를 갖고 '지속가능 재활사업 성장동력 구축', '고객중심 직업재활서비스 선진화', '사회심리 재활서비스 고품질화' 등 3대 전략과제와 세부 실행과제를 설정했습니다. 또한 개별 성과지표를 설정하여 서비스의 정량적 성과를 측정, 서비스 품질을 제고하고 있습니다.

재활사업의 성장동력 구축

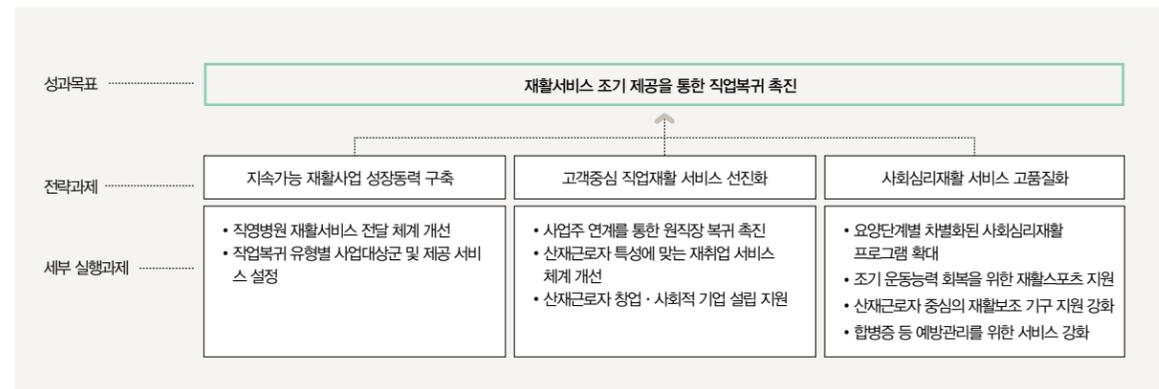
산재근로자가 직장으로 빠르게 복귀할 수 있도록 직업병원 재활서비스 전달체계를 개선하고 있습니다. '즉시 실행과제' 5개 등 총 20개의 실행과제를 마련하고 요양에서 작업복귀까지 One-Stop 서비스를 제공하고 있으며 재활사업 효과성 분석을 통해 직업복귀 유형별로 사업 대상을 관리하여 대상별 서비스를 제공하고 있습니다.

고객중심의 직업재활 서비스 추진

중소기업청 등 관련기관 및 단체와 연계하여 산재장애인이 직장에 복귀하는 비율을 높이는데 노력, 산재장애인 직업복귀율이 2010년 64.1%에서 2011년 70.4%로 6.3% 향상되었습니다. 미청구(휴면)직장복귀지원금 찾아주기 캠페인을 진행하여 총 87억 원의 금액을 환급했습니다. 또한 재취업 지원 서비스를 구축하고, 산재근로자별 특성에 맞는 맞춤형 직업훈련과정을 운영하여 민간취업 알선 실적이 2010년 161건에서 2011년 539건으로 234.8% 향상되었습니다. 또한 가상계좌제도를 도입하고 사업자금 용자 대상을 확대하여 창업 점포 운영자들의 월평균 소득을 향상시켰습니다.

사회·심리재활서비스 확대

산재사고를 겪은 많은 환자들은 스트레스 및 심리불안으로 인해 직업복귀를 두려워하고 있습니다. 공단은 산재근로자들의 재활의욕을 높이기 위해 요양단계별로 희망키움, 희망찾기 등 차별화된 사회·심리 재활프로그램을 강화하여 2010년 3,248건에서 2011년 3,727건으로 14.7% 확대되었습니다. 또한 수영, 아쿠아로빅, 헬스, 필라테스 등 스포츠 이용료 및 수강료를 월 10만원 범위에서 3개월간 지원하는 재활스포츠 지원 프로그램을 확대하고 있습니다.



희망길라잡이 1

“One Stop 서비스가 찾아갑니다”

One-Stop 서비스란?

그간 산재보험의 각종 보험급여와 재활서비스에 대하여 문의하거나 신청할 때, 치료는 산재병원에서 받더라도 별도로공단 지사를 방문하거나 전화하는 등의 불편이 있었으나 앞으로는 산재병원에서 치료받는 산재환자는 병원 내에서 각종 보험급여 신청, 장애판정, 심리재활상담, 직업훈련, 취업알선 등을 한 번에 제공받을 수 있게 하는 편리한 서비스입니다.

신청은 어디서 하며, 어느 기관에서 받을 수 있나요?

산재병원에서 치료 중인 산재근로자는 공단의 관할 지사를 별도로 방문하지 않아도 각종 산재보험과 관련된 치료(요양), 보상, 재활서비스를 병원 내에서 받을 수 있습니다. 산재병원에서 전문치료팀 회의를 통한 상병치료와 국내 최고 수준의 재활전문치료 서비스를 통하여 최적의 요양, 재활서비스를 제공해 드립니다.

현재 인천산재병원, 대전산재병원, 창원산재병원에서 실시 중이며, 2013년에는 안산산재병원, 태백산재병원, 순천산재병원, 대구산재병원, 동해산재병원, 정선산재병원에서도 제공할 예정입니다.

어떤 프로그램으로 구성되어 있나요?

심리적 안정을 위한 상담과 사회심리재활서비스(희망찾기, 재활스포츠, 사회적응프로그램, 가족화합지원프로그램 등), 직업재활서비스(취업알선, 직업훈련 연계 등) 등 산재근로자의 조속한 직업복귀를 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다.

구분	서비스	상세내용
요양/보상	휴업급여	업무상 사유에 의한 부상 또는 질병으로 취업하지 못한 기간에 대하여 1일당 평균임금의 70/100에 해당하는 금액을 지급하는 제도
	요양비	산재승인 전에 자비로 부담한 검사비, 약제비, 치료비 등을 산재보험급여 기준에 준하여 지급하는 제도
	전원요양	산재근로자가 산재보험의료기관의 인력·시설, 생활근거지 등의 사유로 다른 산재보험의료기관으로 옮겨 요양하는 제도
	장해급여	근로자가 업무상의 사유로 부상을 당하거나, 질병에 걸려 치유되었으나 신체에 정신적 또는 육체적 장애가 남아 장해급여 지급대상에 해당될 경우 지급하는 제도
의료재활	합병증 등 예방관리제도	치료 종결 이후 업무상 상병의 악화, 재발 또는 합병증 방지를 위한 진료비 및 약제비 지원
사회심리 재활	심리상담	요양 중 심리안정·재활의욕 고취를 위한 개별 심리검사 및 심리상담
	희망찾기	스트레스·불안 해소 및 심리안정을 위한 집단 심리재활프로그램
	사회적응	자기관리 능력과 지역사회 적응능력 향상을 위한 집단프로그램
	재활스포츠	잔존 노동력 회복을 통한 사회적응능력 향상을 위해 스포츠 활동 참여
직업재활	취미활동지원	산재보험 의료기관에서 진폐증 등 진행성 질병으로 입원 중인 산재근로자에게 취미활동 지원
	취업알선	취업정보 제공 및 전문취업알선기관 연계, 워크넷 구직 등록 등
	직업훈련	직업능력 개발을 위한 직업훈련비용과 훈련수당 지원
	직장복귀	원직장에 복귀한 산재근로자를 고용 유지하거나 직장적응훈련, 재활운동을 실시한 사업주에게 지원
	창업지원	산재장애인이 직업훈련직종, 취득 자격증 등과 관련 있는 업종 창업 시 지원

SUSTAINABLE KEY ISSUES

II. 보험관련 서비스 개선

보험 서비스 효율화 전략체계

공단은 보험가입 및 보험료 부과서비스의 효율화를 위해 '징수체계 개편에 따른 부과지제도의 조기정착', '보험가입서비스 품질 고도화', '보험료 부과, 신고의 효율화'라는 3대 전략과제를 수립하고 각각 세부 실행과제를 선정, 체계적으로 서비스 개선에 노력하고 있습니다.

보험료 부과지제도의 조기정착

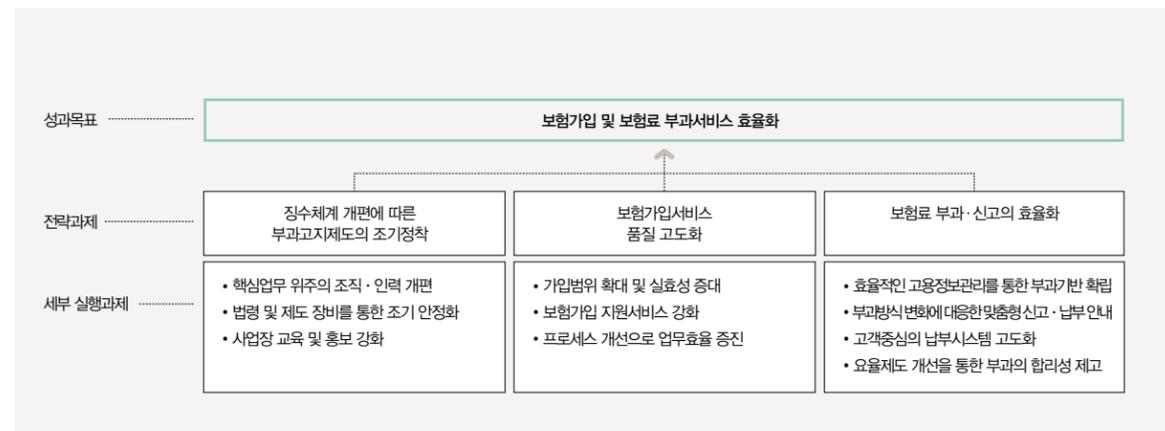
40여년간 유지해온 산재, 고용보험의 자진신고 및 연납에 의한 납부 방식을 월별 부과지제도로 변경하면서 징수통합을 위한 전사적 대응체계를 구축하였고 조직 및 인력 개편을 통해 기존업무 인력 140명, 체납인력 220명, 총 360명의 인력절감 효과를 달성했습니다. 또한 법령 정비 및 전산프로그램 개선을 통해 국민 불편과 불만을 신속하게 개선하여 부과지제도를 조기에 정착시켰으며 맞춤형 현장 지원 및 집중교육을 실시했습니다.

보험 서비스의 품질 향상

사회보험으로서의 역할 강화를 위해 건설 해외파견자 및 유사근로자 계층인 쿵·택배기사의 산재보험 가입을 확대하였고, 자활사업 참여자 및 50인 미만의 근로자를 고용하는 기업들의 고용, 산재보험 가입을 지원하였습니다. 또한 소규모 건설공사 근로자의 사회안전망 강화를 위해 개인건축공사 적기가입시스템 구축 및 중앙 집중형 통지서 발송 시스템 등 효율적인 보험 가입 시스템을 운영하여 산재보험 미가입자의 재해 발생률을 전년대비 4.0%p 감소시켰습니다.

효율적인 보험료 부과와 신고

보험료 징수결정액이 대폭 증가함에 따라 보험재정의 안정성 확보와 산재예방을 위해 예방요율제 도입을 추진하는 등 보험료 부과의 합리성을 높였습니다. 또한 모바일 납부 및 자동계좌 이체, 유선 신청 제도 등을 도입하여 기존 8개였던 보험료 납부채널을 총 12개로 확대, 고객중심의 편리한 납부시스템을 정착시켰습니다.



희망길라잡이 2

“두루누리 사회보험을 소개합니다”

두루누리 사회보험이란?

두루누리는 대한민국 사업주와 근로자 모두 두루누리 사회보험 혜택을 누리시라는 뜻에서 탄생한 명칭으로 2012년 7월부터 고용노동부에서 사회보험의 사각지대에 놓인 소규모사업장 저임금 근로자(월평균 보수 35만원 이상 125만원 미만)의 고용보험과 국민연금의 보험료를 지원하는 사업입니다.

왜 고용보험과 국민연금만 지원할까요?

국가에서는 고용보험, 건강보험, 산재보험, 국민연금 4개의 사회보험을 운영하고 있습니다. 이중 건강보험은 본인이 가입되어 있지 않더라도 가족 중 한 사람이 가입하게 되면 피부양자로 등록되기 때문에 95%이상의 국민들이 혜택을 받고 있습니다. 산재보험은 가입되어 있지 않더라도 사후보상을 받을 수 있도록 운영되고 있어 재해를 입은 근로자가 산재인정이 되면 기본적인 산재보험의 혜택을 받을 수 있습니다. 그러나 이와 달리 고용보험이나 국민연금의 경우에는 반드시 본인이 가입해야만 혜택을 받을 수 있습니다. 그래서 보험료에 부담을 느끼고 가입하지 않는 분들이 많습니다. 이러한 문제를 해결하기 위해 두루누리는 사각지대가 넓은 고용보험과 국민연금의 보험료를 지원해드립니다.

누가 지원받을 수 있을까요?

많은 근로자를 고용하고 있는 사업장에서는 대부분 4대보험이 모두 가입되어 있지만 소규모 사업장에서는 가입하지 않은 곳이 많습니다. 그래서 두루누리는 식당, 미용실, 슈퍼마켓 등 10인미만 근로자가 일하는 소규모 사업장에 사회보험료를 지원합니다. 또 저소득층을 대상으로 하기 때문에 소규모사업장에서 일하는 근로자 중 평균 보수가 35만원 이상 125만원 미만인 근로자들이 지원받을 수 있습니다. 월 평균 보수가 35만원 이상 105만원 미만인 근로자의 경우 근로자와 사업주가 부담하는 고용보험과 국민연금 보험료의 1/2을 지원받을 수 있고 105만원 이상 125만원 미만인 경우 보험료의 1/3을 지원받을 수 있습니다.

어떻게 신청해야 할까요?

두루누리 사회보험과 함께 근로자에게 고용보험과 국민연금의 혜택을 주는 것은 어렵지 않습니다. 4대사회보험 정보연계센터(www.4insure.or.kr)를 이용해서 온라인으로 신청할 수 있으며 제출서류를 작성해 지역 근로복지공단과 국민연금공단으로 제출하면 됩니다. 공단은 이런 가입절차가 어려운 분들을 위해 직접 공단직원들이 찾아가서 두루누리 안내와 신청을 도와드리는 '찾아가는 가입확대 서비스'를 제공하고 있습니다. 서비스가 필요하신 분들은 각 공단 고객센터로 연락을 주시면 됩니다.

사회보험 사각지대해소를 위한 두루누리! 2012년 7월부터 더욱 많은 근로자분들이 두루누리와 함께 사회보험의 혜택을 받을 수 있기를 희망합니다. 근로복지공단 (1588-0075), 국민연금공단 (1355), 고용노동부 고용센터 (1350)로 문의주시면 더욱 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.

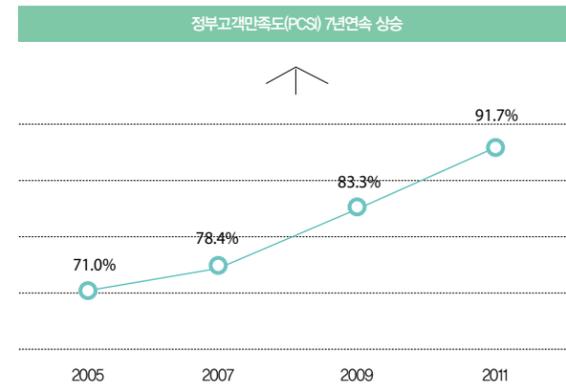


SUSTAINABLE KEY ISSUES

III. 고객만족경영 실현

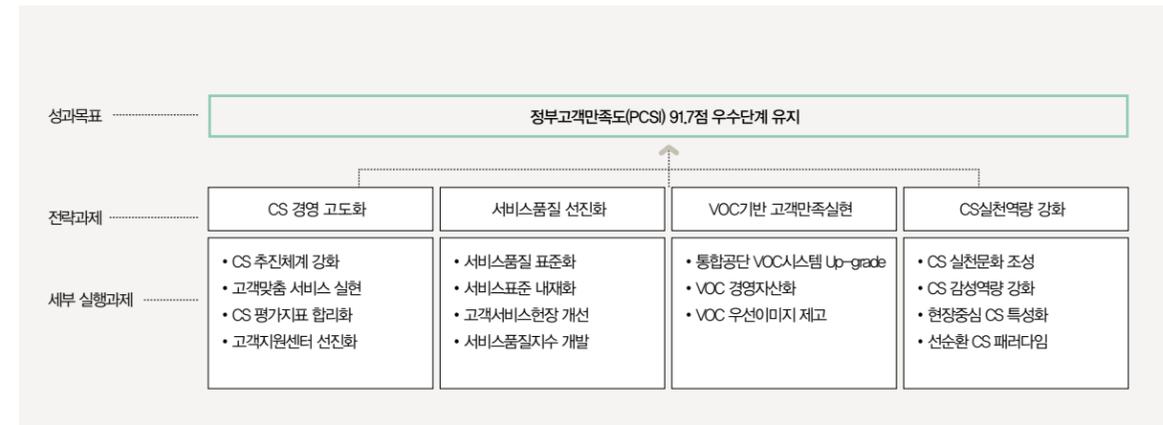
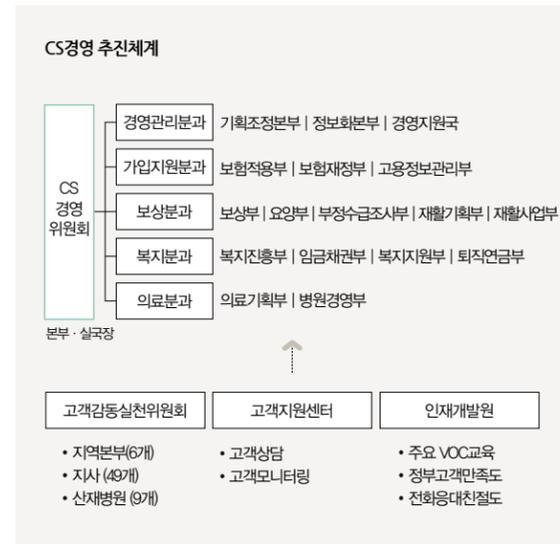
CS 경영체계

근로복지공단의 CS비전은 '고객에게 신뢰받고 함께 성장하는 희망 파트너' 입니다. CS 비전을 실현하기 위해 'CS 경영 고도화', '서비스 품질 선진화', 'VOC기반 고객만족실현', 'CS실천역량 강화'의 4대 추진 전략을 수립하고 세부 실행과제를 도출하여 수행하고 있습니다. 이러한 노력으로 2011년 정부고객만족도 평가에서 전년대비 2.4점 상승한 91.7점을 획득하여 공단설립 이후 최초로 우수단계에 진입했습니다. 공단은 고객만족도 7년 연속 상승이라는 성과에 만족하지 않고 고객 섬김의 자세로 최고의 서비스를 제공하기 위해 노력하겠습니다.



CS경영 추진체계

공단은 통합적, 전사적 차원의 CS경영을 위해 본부에 CS경영위원회와 CS분과위원회, CS T/F 및 CS T/M 등 내부 추진조직체계를 보유하고 있으며, 고객감동실천위원회를 통해 소속기관의 고객감동 실천 활동을 추진·점검하고 있습니다.



SUSTAINABLE KEY ISSUES

III. 고객만족경영 실현

CS 교육강화

고객으로부터 신뢰받는 공단문화 창조를 위해 전사적 CS교육을 실시하고 있습니다. 기존의 CS스킬 강화에 집중된 CS 공통역량 강화 프로그램을 변화, 사업부문간 편차를 해소하고 CS가치 공유 및 마인드 강화를 위한 실천형 프로그램으로 개선했습니다. 특히 조직진단을 통해 도출한 직급별 역할과 공단형 리더십 역량 모델에 기반하여 고객접점 전문가 양성을 위한 계층별 리더십 역량 프로그램을 강화했습니다.

구분	기존	개선
교육 방향	• CS스킬 강화	• 사업부문간 편차 해소 등 CS가치 공유 및 마인드 강화, CS스킬 실천 강화
교육 체계	• CS역량 POOL 구성 - CS전문가 인터뷰 등	• HRD 컨설팅 결과 역량매트릭스 도출
운영	• 고객접점 스킬 중심교육 - 지식스킬중심 CS역량교육 - 고객응대스킬 교육	• 고객지향 마인드 및 스킬 중심교육 - CS가치·마인드 포함 CS역량 강화 - 고객지향서비스 이행 표준화

직급별 역할 · 리더십 역량 모델

직급	역할	리더십 역량
1급	Vision Maker	비전창출 등 6개
2급	Innovator	변화주도 등 7개
3급	Professional	성과관리 등 7개
4급	Facilitator	문제인식·해결 등 3개
5급	Supporter	경청 등 4개
6급	Self-Leader	조직몰입 등 5개

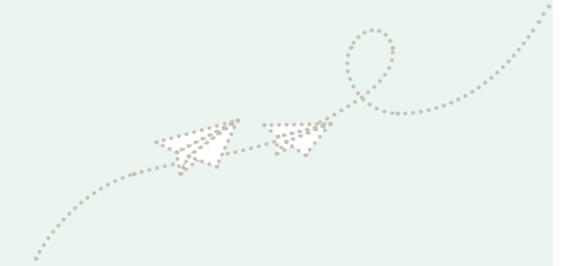
CRM 통합체계

공단은 차별화된 맞춤형 고객서비스 제공을 위해 고객정보 통합 관리 체계, 캠페인관리시스템, VOC시스템 등을 통합한 고객관계관리(CRM) 통합체계를 구축하고 이를 통해 고객만족도 향상을 제고하고 있습니다.



희망길라잡이 3

“직장으로 복귀를 도와드립니다”



공단에서는 요양 중 또는 요양이 종결된 후 원래의 사업장에 다시 복귀를 희망하는 산재근로자 및 복귀시킬 계획에 있는 해당 사업주를 대상으로 원직장 복귀에 필요한 다양한 정보 제공 및 컨설팅을 통해 복귀를 도와드리고 있습니다.

어디서, 누구에게 제공되나요?

각 산재병원 재활전문센터에서 제공되며, 통원환자(요양종결이 예상되는 자) 중 원직장 복귀를 희망하는 산재근로자가 해당됩니다. 모든 비용은 전액 무료로 진행됩니다.

제공 과정은 어떻게 진행되나요?

거주지 내 공단 지역본부(지사)에서 재활상담 후, 산재병원에 직접 방문하여 '직업능력평가'를 실시하게 됩니다. 이를 토대로 직업복귀 가능여부 및 신체기능, 직무수행능력 정도 등을 평가하게 됩니다. (주요 검사 항목: 근력, 관절가동 범위, 모의 작업동작 검사, 통증 정도 등)

자세한 내용은 1588-0075로 전화를 주시거나 근로복지공단 지역본부(지사) 또는 산재병원 재활전문센터로 문의하시면 됩니다.

SUSTAINABLE KEY ISSUES

Ⅳ 윤리경영 실천력 제고

윤리경영 전략체계

공단은 반부패 중심의 윤리경영 체계 정립을 위해 '윤리경영 실천을 위한 CEO 리더십 강화', '내실화된 실천 프로그램 강화', '청렴의식 내재화' 등 3개 추진전략 및 6개 전략과제를 수행하고 있습니다.

윤리경영 추진체계

조직의 반부패와 청렴도 제고를 위해 이사장을 위원장으로 이사회 및 분야별 경영위원회로 구성된 반부패 추진 위원회를 운영하고 있습니다. 반부패 추진 위원회의 핵심인 윤리경영위원회에서는 윤리경영 추진관련 주요 정책결정, 윤리경영 관련 중요 규정에 대한 유권해석, 임직원 실천사항, 청렴도 향상 기본계획 수립/시행 및 추진전략 이행 등을 위해 필요한 사항 등을 심의 의결하고 있습니다.

윤리경영 추진체계



부패차단을 위한 예방적 윤리활동

공단은 부조리 발생 요인의 원천적 차단을 위한 예방적 윤리활동을 위해 반부패 청렴 시책 종합대책을 수립하고 제도개선 및 윤리적 행동기준을 강화했습니다. 3대 전략과제, 19대 중점추진과제, 121개 세부 추진과제로 구성된 종합대책을 적극적으로 수행하여 2010년 37건 발생한 윤리경영 지적사례가 2011년 12건으로 71% 감소하는 성과를 달성했습니다.

제도개선 사례

징계양정 기준 강화

기존에는 중대사안인 경우 경징계 또는 경고 처분을 하였으나 처벌기준을 징계로 상향하여 엄정한 공직기강을 확립하였습니다.

인사공개추천제도 도입

인사 핫라인 개설을 통해 공개추천제도를 도입하여 객관적이고 투명한 인사행정을 실현했습니다.

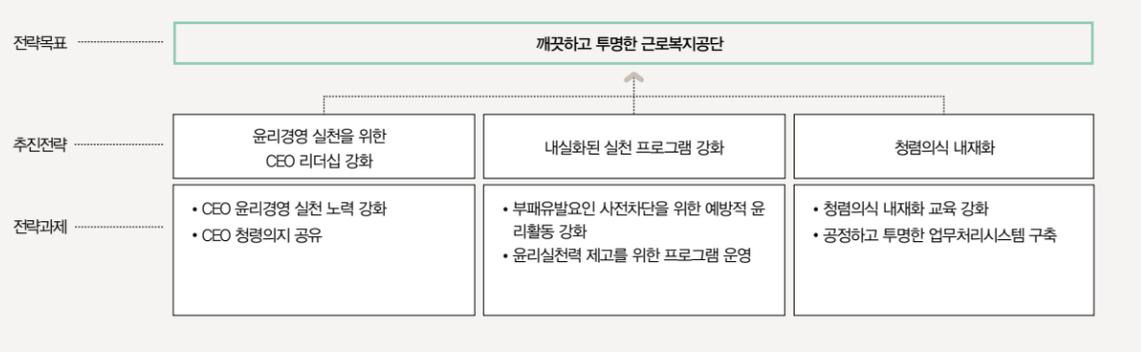
인사청탁자 징계 강화

인사청탁의 승진임용 제한기간이 다른 징계사유와 동일하여 인사관련 부패예방 실효성이 없다는 지적에 따라 인사청탁자와 피청탁자의 신상과 청탁내용을 공개하고, 승진임용 제한기간을 2배 연장했습니다.

청렴거버넌스 활동

2011년 5월 공단 내부직원으로 구성된 청렴지킴이 90명을 대상으로 워크숍을 개최하였습니다. 또한 외부 전문가 5명, 내부직원 3명으로

윤리경영 전략체계



SUSTAINABLE KEY ISSUES

Ⅳ 윤리경영 실천력 제고

구성된 청렴음부즈만을 운영하고 있으며 회의를 4회 개최하여 공단 계약체결 및 이행현황을 검토하였고, 1억 원 이상 수익계약2건을 경쟁입찰로 전환하도록 의견제시하였으며 고위직 청렴도 평가명부를 심의·의결했습니다.

부정비리 예방 시스템 도입

부정비리 신고를 외부기관에서 관리하는 'Help-Line 시스템'을 도입하여 내부고발자에 대한 신분보장을 강화했습니다. 업무처리 청탁을 받을 경우 그 내용을 등록할 수 있는 '청탁등록센터'를 도입하여 임직원이 청탁을 수용하지 않았을 시 청탁 거부로 간주하여 청탁받은 직원을 보호하고 있습니다. 2011년에는 고용정보관리 도입으로 개인정보의 무단열람 여부에 대한 점검 결과, 무단열람자 18명을 적발하여 신분상 조치를 하고 개인정보 열람 결재시스템을 도입하였으며, 의료법 위반 의료기관에 대한 진료제한 등 행정조치를 소홀히 한 29명에 대한 신분상 조치 및 사후조치사항 전산연계시스템을 개선했습니다.

윤리실천력 제고 프로그램 운영

전 직원의 윤리경영 참여를 유도하기 위해 윤리 실천력 강화를 위해 정례화된 의식 내재화 프로그램을 개발·운영했습니다.

핸드폰 문자 알리미

임직원행동강령의 주요 내용을 근로복지공단 임직원 핸드폰 문자로 알리서비스를 실시했습니다.

윤리경영 실천주간

매월 첫째 주를 윤리경영 실천주간으로 지정하여 내부포털시스템 로그인 임직원 행동강령의 핵심사항을 게시·공유했습니다.

전자팩스를 활용한 윤리경영 홍보

팩스 수신확인 안내문에 윤리경영 표어와 브랜드를 배치하여 고객들에게 공단의 윤리경영 활동을 홍보했습니다.

청렴교육 필수 이수제

임직원 행동강령 위반자, 업무처리 소홀로 징계 이상 처분자는 처분일로부터 6개월 이내에 청렴교육을 반드시 이수하도록 하고 있습니다.

청렴교육교재개발

일선·청탁 등 고위직이 노출되기 쉬운 이익 충돌 상황에 대처하는 방법 등을 담은 청렴교육 교재를 개발하여 내부교육에 활용했습니다.

청렴의식 내재화 교육

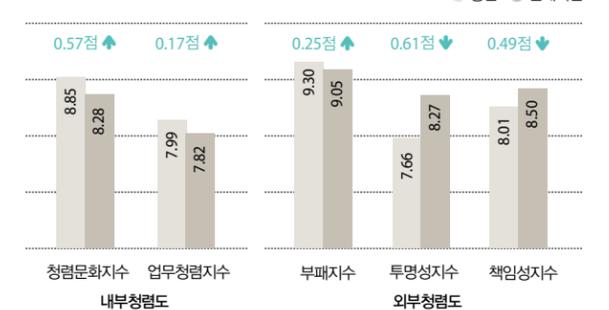
공단의 청렴의식 내재화를 위해 외부강사 초빙 전문교육 37회, 찾아가는 클린컨설팅 55회(3,438명) 등 소속기관별·직군별·직급별 맞춤형 청렴교육을 실시했습니다. 또한 고위직의 솔선수범을 위해 2급 이상 고위 관리직 211명을 대상으로 하는 청렴교육을 강화했습니다.



모니터링 및 점검

부패위험도 진단인 윤리경영 자가진단을 연 2회 실시하고 있습니다. 개인 부패위험도, 윤리강령 실천수준, 조직 부패위험도 진단 및 피드백을 통해 부패위험요소를 사전에 진단하고 개선하였으며, 청렴도 설문평가 등 윤리경영 인식진단을 통해 내·외부 이해관계자의 윤리경영 인식수준을 진단했습니다. 청렴문화지수 및 업무 청렴지수를 평가하는 내부 청렴도 부분에서는 전체 기관대비 높은 점수를 받았으나 부패 지수를 제외한 투명성 지수, 책임성 지수 관련 외부 청렴도 평가에서는 전체 기관 대비 낮은 점수를 받았습니다. 이러한 평가결과를 반영, 청렴의식 내재화를 통한 청렴도 향상 및 공감대 형성을 위한 각 분야별 세부 개선사항을 도출하여 실행하고 있습니다.

청렴도조사 결과



SUSTAINABLE KEY ISSUES

V. 임직원 신뢰 확보 및 동기 부여

인사제도 운영체계

공단은 임직원들의 자발적 역량강화를 위해 능력과 성과중심의 공정한 보상과 인사제도를 통한 우수인력 확보 및 생산성 향상에 힘쓰고 있습니다. 또한 범용인재(Generalist)가 아닌 전문인재(Specialist) 확보가 중요한 HRD 패러다임의 변화에 따라 특화된 전문가 육성에 노력하고 있습니다

고객접점 전문형 인재 현황

유형	2011		유형	2011	
	인원	비율		인원	비율
CDP 전문형	195명	3.9%	의사/간호사/약사	1,140	23.1%
케이사매니저	95명	1.9%	상담전문가	503	10.2%
CS사내강사	73명	1.5%			
합계	363명	7.3%	합계	1,643명	33.3%

채용 및 인력 현황

2011년 말 기준, 공단의 구성원은 총 6,021명입니다. 2011년 한 해 동안 정규직 292명, 사업지원인력 930명을 신규채용하였으며, 28명의 정규직 구성원이 정년, 명예퇴직했습니다. 정규직 구성원의 평균 연령은 39.3세이며 근속연수는 11년, 이직율은 본사 4.9%, 산재병원 5.7%입니다. 2011년에는 사회형평적 인력 채용 우대제도를 지속적으로 실시하여 지역인재 · 여성 · 장애인 · 국가유공자에 대한 채용을 확대했습니다.

필요역량과 니즈에 기반한 교육지원

공단은 현장중심형 창의적 인재육성을 위한 직무 및 직급별 교육을 운영하고 있습니다. 특히 2011년에는 현장 문제해결 리더십 과정, 전문 직무교육 과정, CoP리더 양성 등 현업 중심의 문제해결형 학습체

구분	2009	2010	2011	
정원(연말 기준)	3,542명	5,051명	4,924명	
현원(연말 기준)	3,311명	5,106명	4,921명	
정년퇴직	22명	20명	24명	
명예퇴직	-	19명	4명	
정규직 채용	여성	9명	151명	181명
	장애인	-	2명	8명
	지역인재	5명	138명	159명
	고졸자	2명	2명	13명
	특성화고	-	-	-
	이공계	5명	1명	36명
	전체	12명	173명	292명
	청년인턴	321명	311명	305명
	보험 · 복지사업	33명	27명	463명
	의료사업	-	152명	162명
비정규직 채용	전체	354명	490명	930명
	여성 수 및 비율	1,508명 (45.5%)	2,724명 (53.3%)	2,677명 (54.4%)
	팀장 이상 여성 수 및 비율	25명 (7.3%)	32명 (9.2%)	37명 (10.7%)
장애인 비율	2.84%	3.41%	2.87%	

※ 현원에서 별도정원(교육파견등) 제외 및 정원 현원은 정규직을 대상으로 함
 ※ 통합이전 채용 및 의사직 채용 제외

인사제도 운영체계



SUSTAINABLE KEY ISSUES

V. 임직원 신뢰 확보 및 동기 부여

계를 강화했습니다. 이와 더불어 인재개발원 운영체계 안정화를 위해 자문위원회 구성, 현장중심 평생학습체계 정착, 학습관리시스템 정착 등의 노력을 기울였습니다.

2011년 1인당 연평균 교육시간은 78.5시간으로 전년과 동일하였으며, 연간 교육인원은 42,178명으로 전년보다 3,114명 증가하였습니다.

일과 가정의 양립 지원

근로복지공단은 임신 중인 여성에게 산전 · 산후 휴가 90일 부여, 만 8세 이하의 초등학교 취학 전 자녀를 양육하기 위해 필요 시 3년의 육아휴직을 부여하고 있으며, 임신 중인 직원, 1세 미만 영아를 양육하고 있는 직원, 만 6세 이하 자녀를 1명 이상 포함한 다자녀(3명 이상)를 양육하고 있는 직원의 비연고지 전보를 유예하는 등 여성이 안심하고 근무할 수 있는 환경을 지원하고 있습니다. 이와 더불어 공단은 A형에서 E형까지 5가지 유형의 탄력근무제를 시행하여 출퇴근 시간 조정 등을 통해 일과 생활의 조화(Work-life)를 이룰 수 있도록 지원하고 있습니다.

성과와 역량 중심의 평가보상

출산 및 육아휴직 사용현황

구분	2010		2011		
	남성	여성	남성	여성	
출산 휴가	사용건수	93명	134명	74명	107명
	업무복귀비율	100%	100%	100%	100%
육아 휴직	사용건수	3명	193명	5명	214명
	업무복귀비율	67%	86%	60%	48%

※ 사용건수: 해당년도 출산휴가(육아휴직) 사용신청건수
 ※ (업무복귀비율)=(해당년도 사용건수에 대한 업무복귀건수)/(해당년도 사용건수)*100

계량실적 등 객관적 자료 및 근거에 의한 평가를 통해 능력과 성과 중심의 평가제도를 운영하여 조직 역량 강화에 힘쓰고 있습니다. 4대 보험 징수통합 및 한국산재의료원 통합으로 직군별 종합평정방법을 재정립하였고, 평정제도 내에 성과주의 요소를 강화했습니다. 이와 같은 정기 종합평정대상 직원 비율은 96.2%이며 경력개발 대상 직원 비율은 48.3%입니다. 또한 3급 이하 전직급 연봉제 확대 도입 및 보수체계 개편을 위해 정기적으로 노사협의회를 운영하고 노사실무워크숍을 개최하는 등 노력을 기울인 결과, 2011년 교통비 폐지 등 급여체계 개편을 이끌어냈습니다. 개인별로 전년도 평가결과에 따라 성과연봉과

성과급이 차등지급 되고 있으며, 2011년 신입사원 평균급여는 법정 최저임금 대비 220%이며, 직원유형별 남녀간 기본급 차이는 0%입니다.

정기 직원 만족도조사 실시

근로복지공단은 정기적으로 내부고객인 직원 만족도조사를 실시하고 결과를 투명하게 공개하고 있습니다. 2011년에는 사내 CRM시스템을 통해 반기별 내부고객 만족도를 조사했는데 전년 대비 18% 상승한 46%의 설문참여율을 달성했습니다. 특히 2011년 만족도조사에서는 직원들이 느끼는 실질적 불만요인을 파악하여 대안을 도출하기 위해 기존 조사방법과 병행하여 개선된 조사방법(문제-나무기법)을 시범 도입했습니다. 이러한 노력을 기반으로 2011년 내부고객 만족도는 75.08점을 기록하여 전년 대비 6.14점 상승하였고, 이는 만족도 조사를 실시한 이래 최고득점이었습니다.

내부직원 만족도



SUSTAINABLE KEY ISSUES

V. 임직원 신뢰 확보 및 동기 부여

직원 복지수준 향상을 위한 지원

공단은 직원들의 복지를 위해 지원 노력을 기울이고 있습니다. 2012년부터 맞춤형 복지카드 포인트를 전년 대비 50P 증액하였고, 자녀출산 지원 등 일과 가정의 양립을 위해 가족 복지포인트를 신설했습니다. 또한 비연고지 근무자의 근무여건 개선을 위해 거주지 왕복에 소요되는 교통실비 일부를 지원하고 있습니다. 또한 직원 자녀를 대상으로 스키캠프를 실시해 부모의 직장에 대한 자긍심을 높이고, 인재개발원을 활용하여 직원 가족 하계캠프를 시행하는 등 가족친화 경영에 앞장서고 있습니다. 뿐만 아니라 헬스케어업체와 업무협약을 맺어 전국 180개 스포츠센터를 할인가에 이용하고 있습니다.

연도별 복지포인트 지원 현황 (1P = 1,000원)

구분	2010	2011	2012
복지카드 포인트	미혼 450P 기혼 515P	미혼 450P 기혼 515P	미혼 500P 기혼 565P
단체보험 포인트	83P	74P	88P

직원 인권보장 및 개인정보보호 강화

직원 인권보장 강화를 위해 단체협약을 개정하여 노사관계법에 의한 정당한 노조활동의 자유를 보장하였으며, 노동조합 설립의 자유를 명시하여 노사관계법 개정에 따른 복수노조제도가 단체협약 상에 반영 되도록 했습니다. 2011년 노동조합 가입자 수는 4,361명으로 전체 정규직 근무인력의 88.4%에 해당합니다. 단체협약 제80조 및 제105조에 의거 법률의 변경이나 기타 사정에 의한 조직 개편 등으로 인력감축 사유 또는 타 기관으로의 전적사유 발생시 조합과 성실하게 협의하는 의무를 규정하고 있으며, 위와 관련한 사유의 해고 등이 있을 때에는 그 대상자의 선정기준 및 대상자의 대우에 관하여 조합과 사전에 성실히 협의하도록 하고 있습니다. 한편 내부정보 및 개인정보보호를 위해 '정보유출방지관리지침'을 제정하고 '정보유출방지시스템'을 구축하여 운영하고 있습니다. 종합감사, 상시감사 등을 통해 내부정보 및 개인정보 관리 실태를 중점 점검하고 전직원을 대상으로 개인정보 보호 사이버교육을 실시하는 등 임직원 개인정보의 사적 이용 및 제공을 근절하고 있습니다.

직원 건강보호 및 재해예방

전사적인 재해예방 활동을 강화하여 재해발생을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 재해예방을 위해 안전관리 담당자 지정, 특별안전교육, 청사방호 경비원 배치, 건강검진 활성화 등 주요 추진과제를 설정하여 시행했습니다. 한국산업안전보건공단과는 업무협조 체계를 구축하여 재해예방 컨설팅 및 자문을 실시했습니다. 이와 같은 재해예방활동 강화 노력으로 전년 대비 2011년 직원 재해율이 28.5% 감소하는 성과를 거두었습니다.

재해율 감소효과

구분	승인건	연도별 승인현황		
		2009	2010	2011
계	35	11	14	10
단순 사고성	행사중	12	4	6
	사무실내	10	5	2
	출장중	6	2	2
교육중	1	-	-	1
업무상 질병	4	-	4	
민원인의 직원 폭행	2	-	-	2

건강 및 재해예방 추진과제

구분	주요 추진실적
안전관리담당자 지정	<ul style="list-style-type: none"> 공단본부 : 본부·실·국·위원회·연구센터별 각 1명 소속기관 : 소속기관별 각 1명
안전관리담당자 전문집합교육	<ul style="list-style-type: none"> 위탁기관 : 한국산업안전보건공단 산업안전실 교육일자 : 2011. 9. 29.(88명)
재해예방 특별안전교육	<ul style="list-style-type: none"> 재해예방 특별 안전교육 실시(전 임직원) 실시주기 : 연 1회(1인당 1시간 이상)
소속기관 청사 방호경비원배치	<ul style="list-style-type: none"> 26개 소속기관 청사방호 경비원 배치로 직원 신분보호 불법·과격민원 대응 철저 등 방안 마련
산재병원을 활용한 건강검진 활성화	<ul style="list-style-type: none"> 공단 산재병원의 임직원 일반건강검진 및 암 검진 등 비용 감면을 통한 건강검진 활성화 감면내용 : 10% 본인부담액 감면(2011. 4. 5. 부터 시행) CT, MRI, 내시경, 초음파 검사 등 추가 항목은 50% 감면
업무협약을 통한 건강관리 활성화	<ul style="list-style-type: none"> 정밀건강검진 지원 업무협약을 통한 건강관리 활성화 협약기관 : 건강관리협회, 한국의학연구소 협약기간 : 2010. 5. 3. ~ 2011. 12. 31. 검진대상 : 임직원 및 부양가족 중 희망자 검진유형 : 2가지 유형(A형 15만원, B형 10만원)

SUSTAINABLE KEY ISSUES

V. 임직원 신뢰 확보 및 동기 부여

미래지향적 노사문화 구축

노사공동으로 '노사 한마음 공동선언'을 선포하여 노사관계 선진화 및 항구적인 노사평화를 도모하고 있습니다. 노사공동의 중장기 목표 공유를 위해 '노사공동 노사비전'을 수립하고 다양한 노사공동 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 2011년에는 노사공동 프로그램을 활성화하여 노사갈등 예방과 협력을 실천에 옮겼습니다. 그 결과, 인사제도 개선방안, 경영평가기준 활용 방안, 토요진료 실시방안 등을 도출했습니다. 또한 노사관계 전문성 강화를 위해 노사공동으로 '노사관계 교육계획'을 수립하고 기관 특성을 고려한 복수노조제도 교육, 단체교섭 전문교육 등을 실시했습니다. 아울러 일하기 좋은 일터 구현을 위해 '노사공동 직원 섬김경영'을 추진하여 업무량 경감 노력을 기울이고 직원 사기진작 위원회를 운영했습니다. 노사공동 사회적 책임 이행이 필요하다는 인식 하에 '노사공동 단장제'를 운영하고, '메디컬 사회공헌 활동' 등 공단 핵심역량에 기반한 사회공헌활동을 전개했습니다. 이러한 노사공동 프로그램을 기반으로 2011년에는 공공기관 병존노조 사업장 최초로 교섭창구 단일화 제도를 성공적으로 운영했습니다. 또한 경영권과 노동권이 상호 존중된 합리적 단체협약을 체결하였으며, 노사협력을 통해 기관핵심 사업을 성공적으로 추진할 수 있었습니다.

2011년 노사관계 합리성 분야 실적

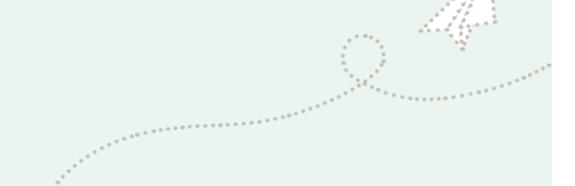
구분	2011년 실적	비고	
노사분규	무분규	-	
정기적 노사협의회	5회 개최	-	
노조 전임자수 (근로시간면제한도)	공단노조	8,000시간	풀타임 전임자 4명
	의료지부	6,000시간	풀타임 전임자 3명
지역단위 노사간담회	256회	-	
노사관계 교육횟수	6회	-	

아동 및 강제노동 배제

공단은 근로기준법과 국제노동기구의 아동노동 및 강제노동 금지규정을 준수하며, 단체 협약과 취업규칙에 따라 인권 및 근로조건과 관련한 규정을 준수하고 있습니다.

희망길라잡이 4

“산재근로자 희망찾기 프로그램”



업무상 재해를 입은 산재근로자들, 재해로 입은 상처의 치료도 중요하지만 재활치료가 더욱 중요합니다. 산재 치료 이후 정상적인 활동을 위해 사회 및 직업환경에 새롭게 적응해야 하기 때문입니다. 이러한 산재근로자의 빠른 재활치료를 위해서 근로복지공단에서는 사회, 심리 재활프로그램을 운영하고 있습니다.

산재환자가 겪을 수 있는 스트레스나 심리적 불안감을 해소하여 산재근로자에게 안정감을 주고 나아가 직업복귀를 잘 할 수 있도록 마련된 것이 '희망찾기 프로그램'입니다. 참가대상은 요양중인 산재환자가 대상이며 필요시 가족이나 간병인이 참석 가능합니다. 이 프로그램은 요양단계에 따라 3단계로 나뉘어 지원하는데 아급성기 환자(입원 중), 회복기 환자(통원 중), 중증환자(입·통원 모두 가능)로 구분합니다. 진행 횟수는 단계별로 차이가 있어 아급성기 단계는 4회기, 회복기 단계와 중증환자의 경우에는 6 또는 8회기가 제공됩니다. 참가비는 무료이며 실 교통비가 지급됩니다.

산재환자는 의료기관 방문을 통해 요양단계에 따른 심리 재활프로그램을 적기에 제공 받음으로써 전반적인 재활 서비스 효과를 극대화할 수 있습니다. 또한 3~5명의 소그룹으로도 프로그램을 운영하면서 적은 인원이 요양 중인 의료기관의 산재환자에게도 프로그램 제공이 가능합니다.

1588-0075로 문의 주시면 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.

SUSTAINABLE KEY ISSUES

VI. 핵심역량기반 사회공헌 활동 강화

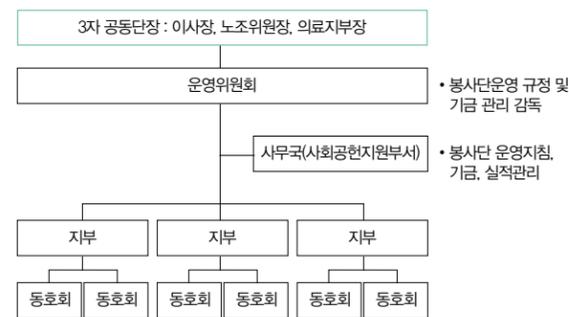
사회공헌활동 전략체계

공단은 공단 설립목적과 업무특성에 맞는 사회공헌활동을 추진하기 위해 '사회공헌 활동 추진체계 구축', '핵심역량 기반의 사회공헌 활동 전개', '참여확대를 통한 이해관계자 신뢰조성'의 3대 전략과제를 수립하고 각각 세부 실행과제를 선정, 공공기관 부문의 최우수 사회적 책임기업 실현을 위해 노력하고 있습니다.

사회공헌활동 추진체계 및 기금 운영

효과적인 사회공헌 활동 추진을 위해 노사공동 사회봉사단을 구성하여 운영하고 있습니다. 임직원의 급여에서 공제되는 자발적 참여기금과 기타 사회공헌 수입기금으로 조성되는 사회공헌활동 기금을 통해 사회공헌단 운영 및 소속기관별 자체사회공헌활동을 위한 비용으로 집행하고 있습니다.

사회공헌활동 추진체계



직원 참여의식 제고를 위한 인프라 조성

사회공헌 참여도를 높이기 위해 사회공헌활동 마일리지제도를 도입하여 참여자에게 마일리지를 부여하고 누적된 마일리지를 기초로 우수직원을 포상하는 등 동기부여 방안을 시행하고 있습니다. 또한 내부 직원을 포함한 대내외 이해관계자들에게 사회공헌활동에 대해 알리고 참여를 높이기 위해 내부포털시스템과 전자사보, 공단 홈페이지를 통해 사회공헌활동 사례를 공유하고 있으며, 사회공헌활동 기획기사를 보도하는 등 소통채널 확대를 위해 노력하고 있습니다

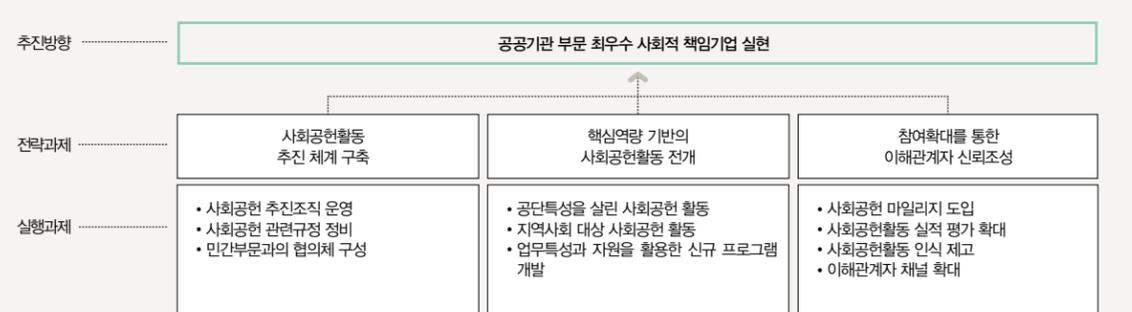
공단 핵심사업과 연계한 사회공헌

근로복지공단은 공단의 핵심역량을 기반으로 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.

메디컬 사회공헌활동

공단은 공단 특성을 살린 대표 사회공헌 활동으로 메디컬 사회공헌을 추진하고 있습니다. 권역별 연합봉사동호회 활동을 통하여 메디컬 사회공헌활동을 전개하고 있으며 공단이 수행하는 각종 사회공헌활동 시 소속병원과의 연계를 통한 무료진료 등 활동범위를 확대하고 있습니다. 특히 농촌, 불우시설, 외국인근로자 등 수혜그룹을 대상군별로 분류하여 각 대상자별 요구에 부합하는 무료진료와 건강교실을 운영하여 의료서비스 취약계층에 대한 사회안전망 보안을 실현하고 있습니다.

사회공헌활동 전략체계



SUSTAINABLE KEY ISSUES

VI. 핵심역량기반 사회공헌 활동 강화

산재근로자 자녀지원

공단은 산재근로자의 미성년 자녀를 위해 학습보조비 지원과 함께 공단직원과 학생간에 1:1멘토/멘티 결연사업을 통한 '희망등대' 활동을 전개하고 있습니다. 아울러 산재 근로자 자녀들 중 학습 장학생을 선발, 정서 함양 프로그램과 심신단련 기회를 제공하고자 산재장학생 청소년 캠프를 운영하여 환경과 여건에 상관없이 희망의 꿈을 실현할 수 있도록 지원하고 있습니다.

외국인 근로자 지원

근로관계법 전문지식을 습득한 직원을 중심으로 외국인 근로자 상담도우미를 구성하여 고용노동부와 각국 대사관 등 유관기관과의 협의를 통해 외국인 근로자 커뮤니티를 지원하는 활동을 펼치고 있습니다. 또한 각종 근로 관계법 관련 권리구제 상담과 이주민 행사 지원 활동을 펼치는 등 외국인 근로자들이 보다 안정적으로 정착할 수 있도록 지원하고 있습니다.



사회복지시설 지원 및 환경보호운동

사회공헌 동호회를 중심으로 총 1,411회, 연인원 6,448명이 참여하는 지역사회 독거노인 및 소년·소녀 가장돕기 활동을 전개하였으며, 공단 본부 및 소속기관 주변 자연환경 정비 및 국토 대청결 운동에 총 406회, 연인원 5,446명이 참여했습니다.

위아자 나눔장터

공단은 2008년부터 4년 연속으로 빈곤 아동을 돕기 위한 위아자 나눔장터에 참여했습니다. 2011년에는 서울, 부산, 대전, 전주 4개 지역에서 동시에 진행된 위아자 나눔장터에 참여하여 총 4,079점을 판매하여 417만 원의 물품 판매 수익을 얻었으며, 이 금액을 결식아동을 돕는데 사용하였습니다.

민간부문의 협력체계 강화를 통한 사회공헌

공단에서는 이사장의 제안으로 민간부문의 협력체계를 강화하는 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 굿네이버스와의 협력으로 해외 아동과 공단 직원간의 1:1 자매결연을 추진하여 40명의 해외아동에게 후원하게 되었으며, 사랑의 장기기증 운동본부와의 협약을 통해 28명의 직원이 사후 장기기증하기로 서약했습니다. 보건복지부 사랑있는 전화와 연계하여 공단 고객지원센터 상담원 110명이 독거노인분들께 주 1~2회 위문전화를 드리는 등의 활동을 전개하였습니다.

지역사회 공동성장을 위한 사회공헌

근로복지공단은 지역사회와 공동성장을 위한 농어촌지원사업을 비롯하여 다양한 사회공헌 활동을 실시하고 있습니다.

1사1촌 자매마을 돕기

소속기관별 자율적으로 농어촌 마을과 1사1촌 자매결연을 체결하여 농어촌마을에 자원봉사 및 생산물 구매 등 각종 후원을 통해 농촌화합을 실천하고 있습니다. 2011년에는 총 109회의 1사1촌 자매마을 돕기 활동을 펼쳤으며 연인원 1,445명이 참여했습니다.



ECONOMIC PERFORMANCE

경제성과

- I. 2011 경제성과 개요
- II. 산재근로자 창업 및 사회적기업 설립지원
- III. 퇴직연금사업 확대
- IV. 중소기업과의 동반성장
- V. 이웃소싱을 통한 민간일자리 창출
- VI. 고객가치 창출

세 번째 희망이야기

산재병원에서 일하는 김영경소장의 희망

“환자분께서 오시면 의사, 간호사, 치료사, 사회복지사, 임상심리사, 언어치료사가 팀을 꾸려 회의를 합니다. 우리 모두는 환자들이 빨리 전처럼 나아져 직장으로 복귀하길 희망하면서 일하고 있어요.”

김영경소장은 대전산재병원 재활전문센터에 근무하고 계십니다. 재활전문센터는 재해발생부터 사회복귀까지 요양단계별로 의료, 심리, 사회적 재활서비스에 대해 체계적이고 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 입원치료를 받던 환자가 통원치료로 전환하는 경우 가정적응에 어려움이 있기 때문에 주간재활센터를 운영하고 있으며 의료봉사를 통해 지역사회를 돕는데도 노력하고 있습니다.



ECONOMIC PERFORMANCE

I. 2011 경제성과 개요

2011 주요 경제성과

근로자의 복지와 권리보호는 근로복지공단의 존재이유이며 지속가능한 발전을 위한 핵심목표입니다. 이를 위해 공단은 고용·산재보험사업, 산재의료사업 등을 추진하고 있으며 2011년에는 사업계획 대비 평균 84% 실적달성이라는 경제성과를 기록했습니다. 특히 근로자의 건강한 사회 복귀를 돕는 사회심리재활지원사업은 136.2%라는 높은 실적을 기록하였으며 부정수급적발실적도 127.8%, 산재근로자 생활안정자금 융자분야도 114.5%로 계획 대비 높은 실적달성률을 기록했습니다.

사업명	단위	2011계획	실적	달성률(%)
1. 고용·산재보험사업				
가. 보험급여·요양 및 재활지원				
보험급여 지급	억원	37,696	36,254	96.2
부정수급 적발실적	억원	200	255	127.8
맞춤서비스 지원사업	억원	42	40	95.2
요양비 대부사업	억원	5	0	0
산재근로자 후유증상 진료지원	억원	409	373	92.2
	명	34,500	33,163	96.1
산재근로자 창업점포 지원	억원	72	48	66.7
	명	100	60	60
직업훈련비용지원	억원	17	13	76.5
	명	750	653	87.1
직장복귀지원금	억원	3	1	33.3
	명	93	31	33.3
사회심리재활지원	억원	20	19	95
	명	6,500	8,851	136.2
재활상담제 운영	억원	10	9	90
산재근로자 복지사업지원	억원	68	62	91.2
	명	4,000	4,084	102.1
산재근로자 생활안정자금 융자	억원	130	116	89.2
	명	1,300	1,489	114.5
산재근로자 대학학자금 융자	억원	51	51	100
	명	1,520	1,619	106.5
나. 보험가입 및 보험료징수 서비스 효율화				
가입목표	개소	3,096,890	3,171,238	102.4
2. 산재의료사업				
입원환자진료	억원	1,649	1,405	85.2
입원환자진료	억원	1,190	1,020	85.7
외래환자진료	억원	459	385	83.9

ECONOMIC PERFORMANCE

I. 2011 경제성과 개요

수입과 지출

공단은 고용노동부 산하 기금관리형 준정부기관으로서 수입의 50~60%가 정부 출연금으로 구성되어 있습니다. 큰 규모의 정부에 산이 투입되는 기관인 만큼 재무건전성과 경영효율성을 높이기 위해 리스크 방지 시스템(사이렌 시스템) 운영, 자금관리 일원화 정책 등 다 각도의 노력을 펼치고 있습니다.

이해관계자별 경제적 임팩트

2011년 공단의 수입은 총 1,098,006백만 원으로 이것은 임직원, 고객, 지역사회 등 이해관계자에게 배분되었으며 정부수탁사업으로는 산재 보험기금, 고용보험기금, 임금채권보장기금, 에너지특별회계를 운용 하고 있습니다.

정부수탁사업 2011 집행총괄표

(단위: 백만 원)

구분	2011 집행액
산재보험기금	3,797,285
고용보험기금	188,150
임금채권보장기금	241,522
에너지특별회계	51,605
합계	4,278,562

(단위: 백만 원)

구분	2007 결산	2008 결산	2009 결산	2010 결산	2011 결산	2012 예산
정부출연금	336,888	329,640	336,260	402,301	384,925	393,381
정부출자금	0	0	0	0	0	0
정부보조금	0	2,866	0	0	0	16,343
부담금 및 이전수입	0	0	0	0	0	0
수입						
위탁 및 독점수입	0	0	0	0	0	0
순수자체수입	147,365	130,796	144,528	293,411	384,198	415,919
차입금	31,197	27,157	27,356	272,256	11,769	11,921
전기이월	227,443	234,240	213,927	269,732	304,801	263,655
배당	0	0	0	0	0	0
기타	4,000	0	0	0	12,313	0
수입합계	746,893	724,699	973,071	986,700	1,098,006	1,101,219
지출						
사업비	197,550	195,953	405,886	226,459	252,470	345,383
인건비	148,216	154,890	156,812	215,446	240,255	282,291
경상운영비	70,924	80,669	78,266	84,750	78,343	106,061
차기이월	234,240	213,928	247,566	304,801	345,689	236,202
차입상환금	35,567	41,834	41,628	42,143	87,713	0
배당	0	0	0	0	0	24,859
기타	60,396	37,425	42,913	113,101	93,536	106,423
지출합계	746,893	724,699	973,071	986,700	1,098,006	1,101,219

ECONOMIC PERFORMANCE

II. 산재근로자 창업 및 사회적기업 설립지원

산재근로자 창업 지원

직업에 복귀하지 못하는 산재근로자의 자립기반을 마련하기 위해 공단 명의로 1억 원 이내의 점포를 임대하여 창업을 지원하는 산재근로자 창업지원사업을 시행하고 있습니다. 2011년에는 산재근로자 60명을 대상으로 총 48억 원의 점포임대료를 지원하였고, 경영개선 교육과 컨설팅 서비스도 함께 제공했습니다. 산재근로자 창업지원 결과, 창업지원자들의 월평균 소득이 지난 해 대비 14.5% 증가하는 성과를 달성했습니다. 또한 창업점포 지원자의 이자납부 및 사업자금 융자에 대한 편의를 높이기 위해 가상계좌제도를 도입할 예정입니다.

창업지원자 월평균 소득 (천 원)

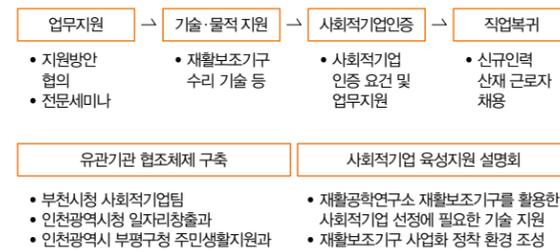


경부수탁사업 2011 집행총괄표

구분	지원내용
일자리 창출	<ul style="list-style-type: none"> 사업자금 융자 창업자금지원 대상을 진폐제해자로 확대하고 대상연령을 60세에서 70세로 상향 조정
일자리 확대	<ul style="list-style-type: none"> 창업지원전문기관인 소상공인 진흥원 창업 컨설팅 실시
	<ul style="list-style-type: none"> 사업부진 점포 및 희망자 대상으로 마케팅, 홍보전략 매출 활성화전략 등 교육

사회적기업 설립 지원

공단은 많은 사회적 기업이 설립될 수 있도록 보유 인프라를 활용하여 지원하고 있습니다. 또한 부천시청 사회적기업팀, 인천광역시청 일자리 창출과 등 전문 유관기관들과 업무협조체제를 구축하였고 설립 시에도 기술지원, 업무지원 등 다각도의 지원을 제공하고 있습니다. 더불어 직업에 복귀하지 못한 산재근로자를 대상으로 산재근로자별 특성에 맞는 사회적기업 모델을 개발하여 작업복귀를 지원하고 있습니다.



사회적기업 제품구매 및 서비스 판로개척을 위해 1사-1사회적기업 협약 및 소속기관별 구매 의무비율을 설정하여 지원하고 있으며 사회적기업을 대상으로 회계, 노무, 경영노하우 등 공단 직원의 전문성을 활용한 프로보노 봉사를 추진하고 있습니다.



ECONOMIC PERFORMANCE

III. 퇴직연금사업 확대

퇴직연금사업 인프라 확대

공단은 퇴직연금제도를 조기에 정착시키고 활성화하기 위해 퇴직연금사업 추진 로드맵 및 4대 추진전략을 수립했습니다. 정부의 퇴직연금 가입범위 확대 정책에 따라 사업 수행인력을 98명으로 증원하고 본부 퇴직연금부를 신설하여 안정적인 사업 운영을 도모하고 있습니다. 특히 2011년에는 영세사업장 근로자에게 안정적인 퇴직연금서비스를 제공하기 위해 인력, 예산, 조직 등 인프라 구축을 위해 노력했습니다. 또한 고객 맞춤형 홍보 마케팅을 통해 가입률을 향상시켜 퇴직연금 사각지대를 완화하기 위한 노력을 꾸준히 전개했습니다. 향후 공격서비스 대상 범위를 확대하고 퇴직연금 모델 설계 및 연금 상품을 개발하는 등 공공기관형 플랜 도입을 통해 퇴직연금 전문성 및 가입률을 높일 예정입니다.

퇴직연금 인식제고 위한 4대 추진전략

- 현장경영**
 - (CEO) 현장 경영점검회의 → 경영방침 전략 전파
 - (소속기관장) 지역매체 기고, 인터뷰 → 신뢰도 확산
- 타겟형 홍보**
 - 타겟형 마케팅 대상 사업장 선정 → 효과성 극대화
 - 쉽고 차별화된 홍보물 제작·배포/공중파 및 라디오 방송 활용
- 내부 연계강화**
 - 고용·산재보험 가입 사업장 우연 홍보 → 범위의 경제 효과
 - 복지포털 모바일 웹서비스 홍보 → 페이스북, 바이럴마케팅 등
- 외부 협력강화**
 - 자산관리기관과 MOU 체결 (우리은행, 삼성화재)
 - 고용노동부, 지자체, 소상공인진흥원의 협력 → 시너지 극대화

소속기관별 목표관리를 통한 활성화

매 분기 초 소속기관별 목표를 부여하고 성과달성에 따른 기관포상, 연말 유공직원 개인포상, 퇴직연금 우수직원 해외연수 등 다양한 포상 및 피드백을 통해 활성화를 유도하였습니다. 또한 실적부진 기관에 대해서는 현장 방문지도를 통해 부진 원인을 파악하고 맞춤형 컨설팅을 실시하여 가입률을 높일 수 있도록 지원했습니다.

홍보 및 마케팅 확대

가입률 제고를 위해 고용노동부, 지자체 등과 연계하여 중앙 및 지방 언론사에 광고를 실시하였고 고용·산재 가입 4인 이하 사업장 80만 개소에는 홍보물을 발송하였으며 57만 개소 사업장에는 FAX 및 이메일을 발송하는 등 적극적인 홍보활동을 추진했습니다. 또한 4인 이하 사업장 사업주 29,397명을 대상으로 총 270회의 설명회를 개최하여 퇴직연금제 전반에 대해 안내하였으며 분기별로 병·의원 및 보육시

설, 법인사업장, 제조·전문기술·법무회계업종, 신설사업장 등 타겟 사업장을 설정하여 안내문을 일괄발송 하는 등 집중적인 홍보를 시행했습니다.

이와 같은 공단 본부 및 소속기관의 노력을 통해 2011년 가입목표 9,578개소 대비 107.5%인 10,303개소가 가입하는 초과 실적을 거두었습니다. 특히 4인 이하 퇴직연금 도입사업장 18,034개소 중 57.1%가 우리 공단을 통해 가입하여 금감원으로부터 소규모사업장 퇴직연금 확산에 긍정적 역할을 수행했다는 평가를 받았습니다. 공단은 55개 민간 퇴직연금사업자가 6년간 기록한 누적가입률을 사업개시(2010년 12월) 이후 1년 1개월 만에 초단기로 달성하여 공적역할을 수행하는 복지기관으로서의 위상을 제고했습니다.



ECONOMIC PERFORMANCE

IV. 중소기업과의 동반성장

동반성장 인프라 정착

공단은 중소기업과 인프라, 경영관리 및 혁신, 공동기술개발, 공공구매 등 분야에 걸친 협력관계를 구축하여 중소기업 근로자의 경제적 안정에 기여할 수 있는 동반성장을 추진하고 있습니다. 우선 조직적 측면에서 공단은 동반성장을 위한 기본 인프라 구축을 위해 VOC통합시스템과 전담조직을 마련하였고 사업적 측면에서는 보험특례적용 중소기업 및 영세기업의 산재보험 가입률을 높이고 퇴직연금 공적서비스를 제공하여 사업주의 경영부담을 낮추는 한편 복지 사각 지대에 놓여있는 중소기업 저소득 근로자의 생활안정을 지원하였습니다. 더불어 공단은 중소기업 제품 구매에 노력하여 2011년도 중소기업제품 구매율 90.02%로 정부목표를 초과달성하였습니다. 이러한 공단의 노력은 그 우수성을 인정받아 2011년 공공기관 중소기업 지원실적 우수기관으로 지식경제부 장관 표창을 수상했습니다.

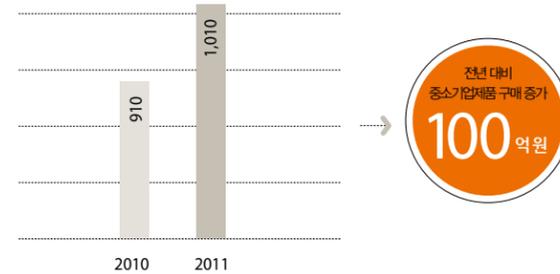
중소기업 자금지원

중소기업의 자금 흐름에 문제가 발생하지 않도록 '대가지급 청구일로부터 최대 4일 이내 현금지급 결제'를 원칙으로 하여 대가 지연 건은 한 건도 발생하지 않았습니다. 또한 중소기업 사업수행 시 초기자금 확보의 어려움이 예상되는 경우에는 자금배정 지연 등을 제외하고 계약금액의 최고 70%까지 선금을 지급하고 있습니다. 이에 따라 선금 청구에 대한 거부 건수 역시 발생하지 않았습니다.

중소기업 지원 실적

항 목 별	2010	2011
역량강화 지원 실적 (교육, 컨설팅 등 참석인원)	3,677	5,739
공동연구개발 지원실적	건수, 참여기업 (건, 개)	1건 (2개)
공동연구개발 R&D 예산(억 원)	-	100

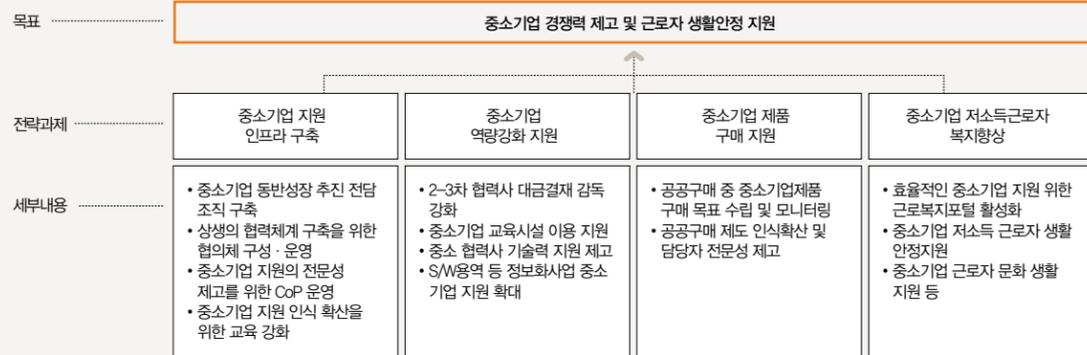
중소기업제품 총 구매액 (억 원)



사회적 보호계층 생산물품 구매확대

공단은 경쟁력이 약한 중소기업, 중증장애인기업, 자활용사촌 등에서 생산·판매하는 물품, 용역·서비스를 우선적으로 구매하고 있습니다. 2011년에는 「중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률」에 따라 중소기업 제품을 의무적으로 구매하였고, 일반경쟁 계약사업에 대해서도 상대적으로 규모 및 재무구조 상으로 불리한 중소기업이 공동수급을 통해 입찰에 참여할 수 있도록 배려했습니다. 공단은 앞으로

중소기업 지원 전략체계



ECONOMIC PERFORMANCE

IV. 중소기업과의 동반성장

도 지역경제를 부양하고 소외된 사람들의 경제적 기반을 지원하기 위해 공공기관 정부권장정책과 연계하여 지역사회 공공구매 범위를 확대하고자 합니다. 총 구매액에서 중소기업 제품 구매비율을 90% 이상, 중증장애인생산품 1% 이상, 국가유공자 자활용사촌 생산품 5% 이상, 전통시장 온누리상품권 0.4% 이상 차지하도록 2012년구매 목표를 설정했으며 여성기업체 제품 4%, 사회적기업 제품 3% 등의 추가 목표를 설정하여 착한기업들이 경쟁력을 기를 수 있도록 지원할 계획입니다. 또한 정부권장정책 이행실적 평가기준에 의거하여 분기별 실적을 집계, 소속기관에 공시하고 실적 부진기관을 점검하고 있습니다. 향후에는 이러한 공공구매가 보다 적극적이고 자발적으로 실천될 수 있도록 내부경영 평가지표에 반영할 예정입니다.

사회적 보호계층 생산물품 구매실적

구 분	목 표	실 적	달 성률
중증 장애인 생산품 우선 구매	926	2,061	222%
자활용사촌 생산품 우선 구매	193	230	119%

(단위: 백만 원)

기업복지제도 도입지원

공단은 대기업과의 복지격차가 심해지는 중소기업의 경쟁력 강화를 위해 선진기업복지제도 도입지원 사업을 추진하고 있습니다. 먼저 사업을 알리기 위해 홍보활동을 강화하였고 연간 총 1,411개의 중소기업이 참가하는 사업주 설명회를 18회 개최했습니다. 이를 통해 공단은 기업복지 도입 우수사례를 발굴하고 우수사례집을 발간·배포하여 중소기업 선진기업복지제도 도입을 위한 실질적인 정보를 제공했습니다. 또한 기업복지 전문컨설턴트를 182명에서 706명으로 확대·개



편하고 제도 도입 난이도, 선호도를 반영한 수수료 및 인센티브 차등으로 컨설팅 제공 업무의 효율성과 전문성을 제고했습니다. 이를 통해 2011년 한 해 동안 총 1,866개 중소기업에 무료컨설팅을 지원하였으며 402개 사가 선진기업복지제도를 도입하는 성과를 달성했습니다.

산재보험 요율제도 개선

공단은 산재보험 요율제도를 개선했습니다. 사업장의 규모, 수지에 따라 산재보험률을 인상 또는 인하하는 제도인 개별실적요율 제도를 개선하여 제조업의 경우 종전 상사근로자 30명 이상 사업장에 적용되던 범위를 20명 이상으로 변경하고, 건설업은 총 공사실적 60억 원 이상 사업장이던 것을 40억 원 이상 사업장으로 변경하여 작년 대비 60.5% 적용사업장을 확대하였습니다. 그 결과 총 적용 사업장수가 22,883개 증가하여 총 1,869억 원의 산재보험료를 인하하여 사업자의 부담을 줄였습니다. 또한 연구용역, T/F 운영, 세미나 등 이해관계자들의 다양한 의견을 수렴하여 예방요율제 도입 방안을 마련했습니다. 2012년에는 관련 법률안을 국회에 제출하고 제도 운영을 위한 세부 지침, 전산시스템 개발 등을 추진할 예정입니다.

예방요율제 도입방안

구 분	내 용
적용대상규모	50인 미만 (단계적 확대)
예방활동지표	사업주 교육 위험요인 자기관리
대상사업장	예방우수사업장 (1년 이상)
적용대상업종	제조업 우선 (단계적 확대)
인센티브	보험료율 할인 (20%내)

ECONOMIC PERFORMANCE

V. 아웃소싱을 통한 민간일자리 창출

정보시스템 구축 및 유지보수 아웃소싱

신규 정보화사업 추진 시 마다 시스템 설계, 분석, 개발 업무를 민간업체에 위탁하고 있으며 매년 정보시스템 유지보수 업무를 민간업체에 위탁하여 중소기업의 일자리 창출을 지원하고 있습니다.

구분	추진 실적	추진성과
정보시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> 고객관계관리시스템(CRM) 구축 대구산재재활병원 종합의료정보시스템 구축 도로명주소 적용에 따른 정보시스템 주소전환 사업 	7개 사업 166개 일자리 창출
정보시스템 유지보수	<ul style="list-style-type: none"> 사회보험분야 정보시스템 유지보수 위탁사업 : 24시간 365일 안정적 운영 및 유지보수의 연속성/효율성 확보 병원 및 케어센터 11개소 정보시스템 유지보수 위탁 	5개 사업 83개 일자리 창출

고객지원센터 상담업무 아웃소싱

고객들에게 고품질 상담서비스를 제공하고 업무효율을 높이기 위해 2011년 1월 아웃소싱을 통한 중앙집중형 고객지원센터를 개소했습니다. 고객지원센터 상담업무를 2개 업체에 위탁하였으며 이를 통해 총 110개의 새로운 민간 일자리를 창출했습니다.

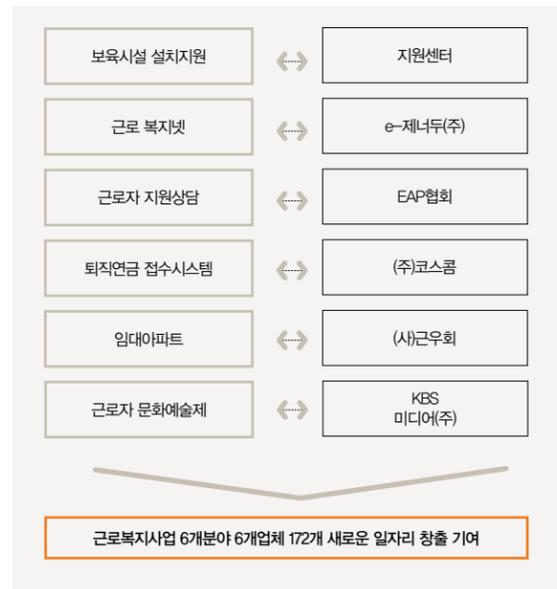
근로자 복지사업 아웃소싱

보육시설 설치지원, 근로복지넷, 근로자 지원상담, 퇴직연금 접수시스템, 임대아파트, 근로자 문화예술제 등 근로자 복지사업 6개 분야를 선정, 전문 민간업체에 위탁하여 사업을 수행하고 있습니다. 이를 통해 공단은 민간에 172개의 새로운 일자리를 창출하는 효과 뿐 아니라 비용을 낮추고 사업의 전문성을 높여 사업효과성을 제고했습니다.

근로자 복지사업 아웃소싱

구분	정규	비정규	계
보육시설 설치지원	11	0	11
근로복지넷	4	0	4
근로자 지원상담	44	0	44
퇴직연금 접수시스템	21	0	21
임대아파트	41	0	41
근로자 문화예술제	50	1	51
계	171	1	172

근로자 복지사업 연계 아웃소싱 운영



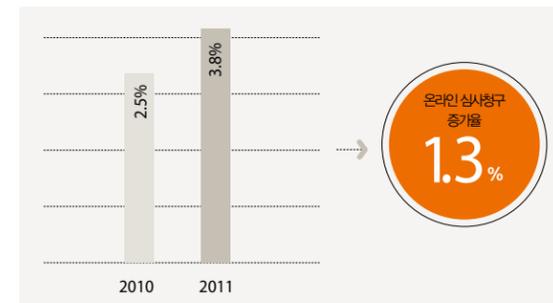
ECONOMIC PERFORMANCE

VI. 고객가치 창출

고객중심 권리구제시스템 운영

온라인 심사청구시스템의 안정화를 지속적으로 추진하고 있으며, 고객들의 이익제기 편의를 위하여 불승인(부지급) 처분 시 권리구제 절차와 온라인 심사청구시스템에 대한 안내를 병행하고 있습니다. 또한 한국공인노무사회 홈페이지를 통해 온라인 심사청구시스템을 홍보하고, '읽기 쉬운 심사결정서 작성 매뉴얼'을 통해 고객과의 소통 기능을 강화해 나가고 있습니다.

온라인 심사청구 체계



심사청구 처리 경과 SMS 전송 확대

고객들에게 심사청구 처리 경과를 알려주는 메시지를 SMS로 전송하여 편의를 높이는 한편, 고객들의 알권리도 함께 보장하고 있습니다. 공단은 SMS 전송 안내를 기존 3단계에서 5단계로 확대했으며 연간 약 8,000건의 심사청구에 대한 처리 경과를 고객들에게 전송하고 있습니다.

현장조사심리반 시범운영

공단은 심사청구 사건 중 사실관계 확인이 필요한 사항에 대해 현장 조사를 강화하고자 2011년 12월부터 2012년 1월까지 현장조사심리반을 시범 운영하였고, 조사과정에서 원처분기관, 청구인 및 참고인에 대한 면담조사를 실시하는 등 지속적으로 심사결정의 공정성 제고를 위해 노력하고 있습니다.

기타 고객서비스 향상

그 밖에 고객대기실 공간·편의시설을 확충하여 구술심리에 참석하는 고객의 만족도를 향상시키고 청구인·이해관계인 등의 의견 진술 기회 부여와 안내 문구의 명문화 등 규정 개정을 통해 고객접점서비스의 질을 향상시키기 위한 노력을 전개했습니다.

희망길라잡이 5

“산재근로자 사회적 프로그램”



사회적프로그램은 산재근로자가 원활하게 사회활동을 할 수 있도록 지원하고, 자립생활능력을 향상시키는데 그 목적이 있습니다. 특히 위축된 사회적 회복을 위해서 사회기능향상 프로그램과 직업준비, 직업상담 등의 직업기능향상 프로그램으로 사회에 복귀할 수 있도록 도와드립니다.

근로복지공단에서는 산재근로자의 특성에 적합한 프로그램을 제공하기 위해 2002년부터 프로그램을 외부기관에 위탁하고 그 운영비용을 지원하고 있습니다. 외부 위탁기관은 사회복지관, 장애인복지관, 산재단체, 산재지정 의료기관 등이 참여하고 있으며 위탁기관은 2월경 발표됩니다. 위탁기관은 발표 이후에 공단 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.

2012년부터는 장애 정도에 따라 프로그램을 달리하여 차별화된 프로그램을 운영할 계획입니다. 또한 지정위탁기관을 9개소에서 13개소로 확대하면서 프로그램의 안정적이고 연속적인 운영이 가능하도록 할 것입니다.

- 대상 : 산재보험법 제 57조 규정에 의하여 장애급여 지급결정을 받은 자(1급부터 14급 중 미취업자)
- 신청방법 : 지사에 문의하여 참가 가능한 기관에 대하여 안내 및 상담
- 비용 : 무료이며 참가자에게는 참가일수에 따라 운영기관을 통하여 교통비 및 식비지급

SOCIETY PERFORMANCE

사회성과

- I. 사회보험 사각지대 해소 노력
- II. 개발도상국 교류협력 강화
- III. 부정수급 예방 노력
- IV. 지식경영 확대와 업무프로세스 혁신

네 번째 희망이야기

일년만에 원직장으로 복귀한 마승락씨의 희망

“사고를 당하고 누워있으면서 언젠가 다시 내 힘으로 일하고 싶다는 희망을 가졌습니다. 무작정 누워 있을 수만은 없다는 생각에 근로복지공단에 상담을 신청했는데 정말 많은 도움을 받았습니다. 서울북부지사 이명화 대리님이 원직장 복귀에 대한 상담과 직장 적응에 필요한 여러 방법들을 알려주신 것이 큰 힘이 되었습니다.”

마승락씨는 20년 세월을 함께 한 직장에서 한 순간의 예기치 못한 사고로 일년 반이라는 힘든 시기를 보내야 했습니다. 그러나 근로복지공단 재활프로그램의 도움과 마승락씨를 한 가족으로 믿고 기다려준 기업의 의지로 올 1월, 평생직장으로 여겨온 이호건업에 복귀할 수 있었습니다. 무엇보다 다시 일하고자 했던 마승락씨의 희망이 있었기 때문에 가능했죠. 사고를 당하기 전만 해도 근로복지공단이 있는지조차 모르고 살았다는 마승락씨는 어려운 일을 당하고 보니 고마운 분들의 마음이 더 절실하게 다가오게 되었다고 말하며, 자신과 같은 환경에 놓인 많은 근로자들에게도 진정한 도움의 손길이 이어졌으면 하는 바람을 전했습니다.



SOCIETY PERFORMANCE

I. 사회보험 사각지대 해소노력

소규모 사업장 저임금근로자 대상 고용보험 가입 지원

공단은 사회보험에 가입하지 못한 소규모 사업장 저임금 근로자들의 고용보험 가입을 촉진하기 위해 보험료의 일부를 지원하는 '사회보험 사각지대 해소사업'을 시행하고 있습니다. 이 사업은 고용노동부, 보건복지부, 기초자치단체, 국민연금공단, 국민건강보험공단과 함께 추진하는 사업으로 대상보험은 고용보험과 국민연금입니다. 이 사업을 통해 10인 미만 사업장, 월 125만원 미만의 보수를 받는 근로자는 지원을 받을 수 있습니다. 또한 월보수 105만원 미만 근로자의 경우 사업주 및 근로자 부담 보험료의 1/2, 105만원 이상 125만원 미만 근로자의 경우 1/3을 지원받게 됩니다. 이 사업은 2012년 7월부터 전국으로 확대되어 본격 시행되고 있습니다.

한편 공단은 사회보험 사각지대 해소 사업의 원활한 추진을 위해 2011년부터 조직 및 예산을 새롭게 편성했습니다. 보험재정국 산하에 사회보험료지원T/F를 신규로 설치하고 3명의 인력을 배치해 영세사업장 저소득 근로자의 사회보험료 지원사업을 전담하도록 했습니다. 또한 2012~2016년 중장기 경영계획에 해당 업무 추진을 감안하여 사회보험료 지원사업 예산 11,129백만원을 추가 증액했습니다. 2012년 상반기에는 운영 상의 문제점을 찾아 보완하기 위해 시범사업을 추진하고 가두캠페인 등 가입을 촉진하기 위한 홍보활동을 펼쳤습니다. 향후 시행 성과 및 미비점을 분석해 사회보험료 지원 효과를 극대화 할 수 있는 방안을 지속적으로 마련해나갈 계획입니다.

10인 미만 사업장 월급 100만원 근로자 (단위: 원)

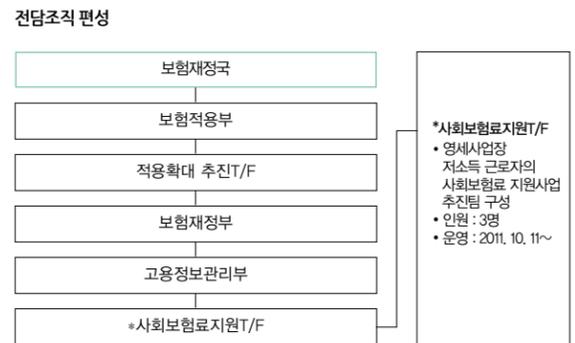
구분	국민연금 보험료(월기준)		고용보험료	
	총 전	지원 후	총 전	지원 후
근로자	45,000	22,500	5,500	2,750
사업주	45,000	22,500	8,000	4,000

사회취약계층 보호를 위한 산재보험 적용범위 확대

산업현장에서 근로를 제공하고 있음에도 불구하고, 근로기준법상의 근로자에 해당하지 않아 법의 보호를 받지 못하는 특수직종 및 유사근로계층을 사회보험 제도권으로 흡수하기 위해 산재보험 적용범위 확대를 지속적으로 추진하고 있습니다. 해외 건설현장에서 근로하는 내국인 근로자를 재해로부터 보호하기 위해 2011년 1월부터 해외파견자 적용범위를 확대, 2011년 한 해 동안 약 2,567명의 건설근로자가 산재보험의 보호를 받을 수 있게 했습니다.

또한 사업주가 명확하지 않아 보험가입이 어려웠던 하역근로자를 보호하기 위해 고용노동부, 공단, 항운노동조합이 함께 협의체를 구성하였으며 새로운 가입방식인 산재보험 관리기구제도를 도입하여 2012년 1월부터 본격 시행하고 있습니다.

아울러 유사근로계층인 퀵서비스기사 및 택배기사의 사회적 보호 필요성이 대두됨에 따라, '퀵서비스·택배기사 보험 적용확대 추진계획'을 수립하여 사업주 단체와의 간담회(총14회)와 종사유형별 실태조사(총42개 업체)를 통해 이들의 산재보험 적용방안을 마련하였으며 산재보험법 시행령 개정을 통해 2012년 5월부터 퀵·택배기사 산재보험 적용확대를 도모했습니다. 그 밖에 공단은 2011년 7월 '적용확대추진T/F'를 구성하여 사회적 보호가 필요한 유사근로계층을 추가 발굴하고 이들에 대한 체계적인 산재보험 적용범위 확대를 추진하기 위해 간담회 및 실태조사 실시 등 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.



SOCIETY PERFORMANCE

II. 개발도상국 교류협력 강화

개도국과 다각적 교류협력 강화

공단은 아세안사회보장협회(ASSA) 및 한-ILO 파트너십 프로그램의 핵심 협력기관으로서 한국의 사회보장제도가 아시아-태평양 각 국으로 확산될 수 있도록 지원하고 있습니다. 이를 위해 아태지역 개발도상국과 양자 간 협력 및 국제노동기구(ILO) 등 국제기구를 통한 다자 협력을 통해 한국의 앞선 산재보험 서비스와 시스템 전수를 진행하고 있습니다. 또한 산재보험 유관기관 간 교류협력 플랫폼으로서 창립한 '아시아산재보험포럼'의 활발한 활동을 통해 산재보험관련 사회보장 연구성과 및 지식정보 공유의 구심점 역할을 담당하고 있습니다. 베트남, 인도네시아, 스리랑카 등 산재보험 서비스 고도화 및 신규 도입을 추진 중인 중점 협력 대상국들에게는 산재보험 전문가 연수과정 및 전문가 워크숍 개최, 현지 컨설팅 지원 등을 통해 공단의 산재보험 운영노하우를 전수하고 있습니다.

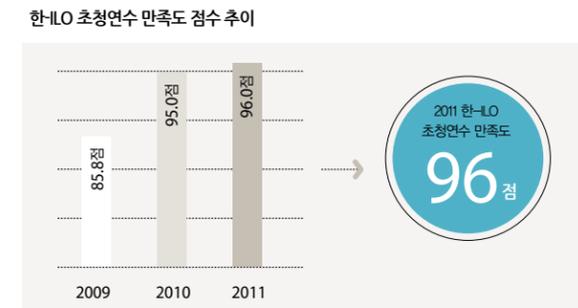
교류협력 양해각서(MOU) 체결 아태지역 개도국 사회보장기관 현황

기관명	체결일	양해각서 주요 내용
베트남 노동보훈사회부 (MOLISA)	2006.11. 8.	
몽골 국가사회보험청 (SIGO)	2009. 9. 2.	산재보험 교류활성화를 위한 상호 방문, 정보교환, 세미나 개최 등
베트남 사회보장청 (VSS)	2009.10.22.	
캄보디아 국가사회보장기금 (NSSF)	2010. 9.13.	

한-ILO 초청연수(산재보험분야) 참가현황(최근 3개년)

연수기간	참가 국가명	참가국/ 인원수	연수장소
2009. 9. 2 ~ 9.10	인도, 필리핀, 스리랑카, 말레이시아, 인도네시아, 베트남, 캄보디아, 라오스	8개국/ 12명	비비엥 (서울 서대문구)
2010.10.11 ~ 10.15	캄보디아, 태국, 네팔, 스리랑카	4개국/ 8명	상동
2011.10.5 ~ 10.13	몽골, 라오스, 베트남, 인도네시아, 캄보디아, 태국	6개국/ 8명	렉싱턴호텔 (서울 여의도)

* 2011년의 경우 고용보험 초청연수(베트남 등 7개국 14명 참가)도 근로복지공단이 동시에 실시하였음.



희망길라잡이 6

“퀵서비스 기사도 산재보험 가입”



특수형태근로종사자에게 산재보험이 추가로 적용되어 2012년 5월 1일부터 택배기사 약 3만여 명, 퀵서비스기사 약 10만여 명이 산재보험의 혜택을 받을 수 있을 것으로 예상됩니다. 이번 조치는 사고발생의 위험이 매우 클 뿐만 아니라, 그동안 민간보험사를 통하여 상해보험 등 가입이 어려웠던 택배·퀵서비스기사를 산재보험으로 보호 할 수 있는 제도적 장치를 마련한 점에서 커다란 의미가 있다고 할 수 있습니다.

Q. 어떤 방식으로 적용되나요?

A. 택배기사와 퀵서비스기사 중 하나의 업체에 등록하여 그 업체의 배송업무만을 행하는 기사(전속 퀵기사)는 특수형태 근로종사자 특례방식으로 산재보험에 당연 적용되며, 보험료는 사업주와 2분의 1씩 나누어 부담하게 됩니다. 반면에 퀵서비스기사 중 두 개 이상의 업체에 등록하여 여러 업체의 배송 업무를 행하는 기사(비전속 퀵기사)는 중소기업사업주 특례방식으로 산재보험에 가입신청 할 수 있고, 보험료는 기사가 전액 부담하게 됩니다.

Q. 필요한 절차는 무엇인가요?

A. 택배기사 및 전속 퀵기사가 산재보험 혜택을 받기 위해서는 택배업과 퀵서비스업을 행하는 사업주가 먼저 근로복지공단 산재보험 성립신고 및 입직신고를 해야 하며, 고용노동부 장관이 고시하는 택배·퀵서비스기사에 대한 기준보수에 택배업 및 퀵서비스업의 보험료를 곱하여 산정한 보험료를 매월 납부해야 합니다. 반면, 비전속 퀵기사는 본인 스스로 산재보험 가입신청을 하여 근로복지공단의 승인을 받아야 하며, 기준보수 및 보험료율은 전속 퀵기사의 경우와 같습니다.

한편, 근로복지공단과 고용노동부에서는 사회적 보호 필요성이 있는 취약계층에 대한 산재보험의 적용확대를 위하여 새로운 직종의 발굴, 실태 조사, 적용 방안 마련 등 사업을 지속적으로 추진할 예정입니다.

SOCIETY PERFORMANCE

III. 부정수급 예방 노력

부정수급조사 전담조직 신설

계속되는 경기침체로 산재보험 부정수급이 증가함에 따라 이에 대한 공단의 체계적이고 능동적인 대처가 필요해졌습니다. 이에 공단은 2009년 임시조직으로 운영되어오던 '보험조사팀'을 2010년 산재보험 부정수급 조사 전담 '부정수급조사부'로 확장·신설하여 전담인력을 25명으로 증원하고 전직 경찰 등 5명의 보험조사 전문인력을 총원하여 산재보험 부정수급 적발 강화를 위한 기반을 구축했습니다. 부정수급 조사 전담조직의 활동이 활발해짐에 따라 산재보험 부정수급에 대한 조직적·능동적인 조사활동이 가능해졌고 조사 전문성 강화로 부정수급 적발실적이 향상되어 정부가 추진하고 있는 '정직한 보험질서' 확립에 기여했습니다. 아울러 산재보험 부정수급 전담조직은 산재보험 부정수급 예방을 위한 홍보 활동과 산재부정수급신고센터 운영을 통하여 산재보험 부정수급에 대한 대국민 인식 전환의 계기를 마련하였고 부정수급 신고포상금제도 법제화를 통해 산재보험 부정수급 신고·제보 활성화의 기틀을 마련했습니다.

취약분야 고위험군에 대한 능동적 대처

산재보험 부정수급을 효과적으로 적발하기 위해 위험요인에 따른 리포트(45종)를 개발하여 취약분야·고위험군 기획조사에 활용하였고 보험범죄에 대해 유관기관인 검찰·경찰과의 합동조사도 실시했습니다. 공단은 더욱 더 지능화되는 다양한 형태의 보험사기를 예방하고 적발하기 위하여 산재보험 종합위험관리시스템(TRMS)을 구축하여 조직적인 보험사기를 근본적으로 차단하고자 합니다.



부정수급 조사현황 (단위: 건, 백만 원)

구분	접수	진행	총 결			적발 금액	2011년 성과 목표
			소 계	협의 인정	내부 종결		
합 계	463	192	271	175	96	25,563	
신 고	405	192	213	117	96	19,974	20억원 (달성률 127.8%)
기 획	27	-	27	27		675	
합 동	31	-	31	31		5,514	

보험범죄 신고포상금 지급 현황 (단위: 천 원, 건)

구 분	2009	2010	2011
지 급 액	19,555	56,847	75,500
지 급 건 수	12	34	49

취약분야 고위험군에 대한 능동적 대처



SOCIETY PERFORMANCE

IV. 지식경영 확대와 업무 프로세스 혁신

지식경영 확대

지식경영을 신규사업 추진 등과 연계하여 공단의 신성장동력 확충에 효과적으로 활용하고 있습니다. 2011년에는 지식경영시스템에 신규사업인 퇴직연금 분야 지식맵을 신설하고 지식전문가를 지정했으며 2012년에는 프로세스 자산관리시스템(BPM)에 퇴직연금 업무처리 프로세스를 신설하여 프로세스를 전산으로 관리할 예정입니다. 또한 학습조직(CoP)을 기반으로 상시적인 지식경영활동을 전개하여 조직의 문제해결 능력을 향상시키고 업무시스템을 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 특히 2011년 12월에는 전 직원 대상 사내 BP(Best Practice) 경진대회를 개최하여 CoP 활동 우수사례를 포상했습니다.

BP 경진대회를 통한 지식경영활동 공유-전파

구분	내용
CoP 참가조건	<ul style="list-style-type: none"> 학습활동실적 온라인 등록 (3회 이상) CoP 공동제안 참여 (노력상 이상 1건 이상)
추진절차	CoP 활동 → 활동실적 등록 → 지역예선대회 참가 → 본선대회 참가
포상금	<ul style="list-style-type: none"> 창의혁신대상 100만원 SMART상 60만원 희망파트너상 30만원 Mind to Mind상 10만원
기타 인센티브	<ul style="list-style-type: none"> 내부경영평가 가점 (4점) 혁신마일리지 부여 (인사/교육 등과 연계)

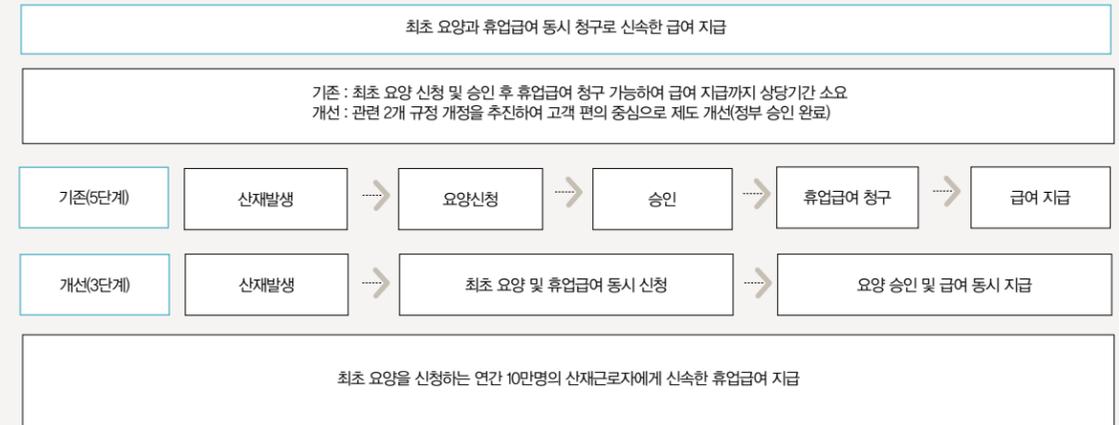
업무 프로세스 혁신

임직원들의 참신한 아이디어를 경영에 반영하기 위해 직원 제안제도를 운영하고 있으며, 제안 실시 효과가 우수한 제안 제출자를 별도로 포상하여 제안제도의 실효성을 높이고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 업무 프로세스 혁신을 위한 다양한 과제 발굴, 고객가치와 업무량 경감, 청렴도 향상 등 업무 프로세스를 혁신하는데 기여했습니다.

업무프로세스 혁신과제 발굴 및 추진현황

구분	2010	2011
과제발굴	89건(고객가치 41, 업무량경감 43, 청렴도향상 5)	188건(고객가치 96, 업무량경감 82, 청렴도향상 10)
과제완료	-	135건(고객가치 72, 업무량경감 53, 청렴도향상 10)

프로세스 혁신사례



GREEN PERFORMANCE

환경성과

- I. 녹색경영 추진체계 구축
- II. 온실가스/에너지 감축 목표관리
- III. 녹색성장 캠페인 추진
- IV. 친환경 제품구매 노력

다섯 번째 희망이야기

손가락 세 개를 잃고 원직장으로 복귀한 손경호씨의 희망

“사실 많은 산재근로자들이 사고가 난 후에 원직장으로 복귀하는 경우는 별로 많지 않다고 합니다. 당연히 부상을 입었으니 원래 하던 업무를 계속하는 것이 힘들겠지요. 그런데 저는 회사의 배려로 아무 일도 없었던 것처럼 다시 일하고 있으니 참으로 행복한 사람입니다.”

손경호씨는 냉장고와 에어컨에 들어가는 부품을 만드는 회사에서 부품을 페이퍼로 갈아내는 사상직업을 7년이나 해왔습니다. 회사는 안전사고가 단 한 번도 일어나지 않은 무사고 사업장이었는데 2012년 1월 25일 손경호씨에게 안전사고가 일어났습니다. 이 사고로 손경호씨는 손가락 세 개를 잃었습니다. 하지만 사라진 손가락을 아쉬워하며 속상해하기보다 남은 일곱 개의 손가락에 감사했고 사고가 발생한 지 12주 만에 원래의 직장으로 당당하게 복귀했습니다. 그 옆에는 그의 잡 코디네이터, 근로복지공단 부산동부지사 송홍영 과장이 있었습니다. 이제 자신의 자리로 돌아온 손경호씨는 마치 아무 일도 없었다는 듯이 자신의 길을 묵묵하게 가고 있습니다. 손경호씨의 바람대로 70이 넘어서까지 회사생활을 하면서 사랑하는 아내와 소소한 행복을 누리길 희망합니다.



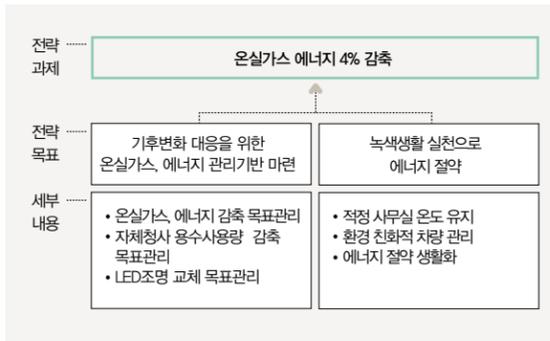
GREEN PERFORMANCE

I. 녹색경영 추진체계 구축

녹색경영시스템 운영

공단은 범지구적 기후변화 문제에 선제적으로 대응하고 정부가 추진하는 녹색성장 종합계획에 적극적으로 동참하기 위해 다양한 친환경 활동들을 추진하고 있습니다. 먼저 공단 자체적으로 마련한 녹색경영 시스템을 운영하고 있습니다. 온실가스 및 에너지 4% 감축을 목표로 기후변화 대응을 위한 온실가스 및 에너지 관리기반 마련, 녹색생활 실천을 위한 에너지 절약 등의 과제를 수행하고 있습니다. 또한 환경을 위한 구체적 실행과제들을 도출하고 성과지표와 연간 목표치를 제시하여 임직원의 동참을 이끌어내고 있습니다.

녹색경영 전략 및 실행과제



희망길라잡이 7

“중증 산재장해인 가정간호 서비스”

산재로 고통 받고 있는 장애인들 중에는 가벼운 산재장해인들도 있지만, 병원에서 입원생활을 해야 하는 산재장해인들도 있고, 거동이 불편해서 집에서만 생활하는 분들도 있습니다. 이런 분들은 병원에 오가며 진료받는 것이 부담되기 때문에 방문간호가 필요한 분들이 대부분입니다. 최근 방문간호의 수요가 많아졌는데, 근로복지공단에서는 이러한 분들을 위해 방문간호서비스를 제공하고 있습니다.

방문간호서비스란 무엇인가요?

간호사가 간호대상자의 집에 방문하여 진행하는 간호활동을 의미합니다. 1862년 영국의 W. 라스본에 의해 시작되었으며, 오늘날에는 각 지역 또는 시설에서 전문적인 간호지식과 기술을 제공하는 것을 위주로 시행되고 있습니다. 방문간호의 대상으로는 지역이나 국가마다 차이를 보이지만, 모자, 병상 노인, 심신장애인, 만성질환자 등이 있습니다.

특성화된 서비스는 무엇이 있나요?

공단에서 제공하는 방문간호서비스는 중증 산재장해인을 대상으로 특성에 맞는 이동 편이, 상병 악화 및 합병증 재발 방지뿐만 아니라, 독립생활 지원을 위해 진행하고 있습니다. 주요 내용으로는 간호사가 산재장해인의 가정에 직접 방문하여 제공하는 진료, 투약, 처치 등이 있습니다.

특히 근로복지공단에서 운영하는 ‘합병증 등 예방관리제’는 산재 근로자의 업무상 부상 또는 질병이 치유된 후 잔존하는 후유증상에 대하여 산재보험 의료기관에서 진찰, 약제, 처치 등의 의학적 조치를 실시함으로써 당초 상병의 악화, 재발 또는 합병증 발생 등을 사전에 예방하거나 조기 발견할 수 있도록 8종 35개의 상병을 지원하는 제도입니다. 이 제도는 통원진료를 원칙으로 하고 있는데, 산재장해등급 제1~3급의 합병증 등 예방관리대상자 중 거동이 어려워 방문간호가 필요하다고 의학적으로 인정되는 분들이 서비스를 받을 수 있습니다. 현재는 인천산재병원과 안산산재병원에서 방문간호서비스를 시행하고 있으며, 추후 지원 병원을 늘려갈 예정입니다.

방문간호 서비스 신청 안내

- 제공 대상 : 산재장해등급 제1~3등급의 합병증 등 예방관리대상자
- 제공 내용 : 기본간호, 치료적 간호, 검사, 투약 및 주사, 교육 및 훈련, 상담, 의뢰 등
- 제공방법 : 공단 지역본부(지사)에서 장해등급 판정 후, 병원에서 대상자를 사전에 면담한 후 결정
- 제공기관 및 문의처 : 인천산재병원, 안산산재병원
 - 근로복지공단 : Tel. 1588-0075
 - 인천산재병원 가정간호실 : Tel. 032-5000-234
 - 안산산재병원 가정간호실 : Tel. 031-5001-157

GREEN PERFORMANCE

II. 온실가스 / 에너지 감축 목표관리

온실가스 감축 목표관리

소유하고 있는 모든 건물과 업무용 차량에 대해 소속기관별로 온실가스 에너지 감축 목표량을 설정하여 관리하고 있습니다. 2015년까지 온실가스 에너지 배출량을 20% 절감하기 위해 매년 4%씩 단계적으로 절감활동을 추진하고 있습니다. 2011년 온실가스 에너지 설정목표량은 21,751,991CO₂eq, 배출량은 19,940,481CO₂eq로 8.32%의 목표달성율을 나타냈습니다.

온실가스 배출량 추이

(단위 : tCO₂eq)

구분	2009	2010	2011
총계	19,569.95	20,938.07	19,940.48
직접배출량	7,202.94	7,370.38	7,459.54
간접배출량	12,367.01	13,567.69	12,480.94

※ 산출방식 : 「저탄소 녹색성장 기본법 제42조 및 동법 시행령 제28조에 근거한 「공공부문 온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침」의 산정방법론 적용. 공단본부, 각 지역 본부와 지사의 소유 건물 및 차량에 대한 배출량 합계

전기 및 용수 사용량

(단위 : KWh, m³)

구분	기관명	2009년		2010년		2011년	
		전기	용수	전기	용수	전기	용수
총계		26,306,666	560,827	28,925,026	552,191	29,373,437	534,237
소계		5,469,617	19,461	6,598,475	20,717	8,656,690	39,411
자체 청사	공단본부	4,195,782	14,568	5,039,640	15,338	5,088,933	15,530
	인재개발원	0	0	233,464	0	1,836,171	13,074
	광주지역본부	159,116	0	87,358	0	64,956	0
	고객지원센터	5,900	121	5,100	201	215,979	5,231
	청주지사	100,180	2,021	93,230	2,325	144,113	2,661
	원주지사	0	0	171,845	538	172,191	517
	양산지사	104,450	0	166,750	0	190,418	0
	익산지사	102,470	631	98,120	613	95,595	549
	목포지사	183,408	524	111,137	532	105,937	580
	제주지사	102,111	667	95,999	814	86,134	363
	부산업무상질병판정위원회	516,200	929	495,832	356	409,888	138
	부산동부지사	0	0	0	0	246,375	768
	소계		20,837,049	541,366	22,326,551	531,474	20,716,747
산재 병원	인천산재병원	5,211,000	133,060	5,262,000	115,050	4,980,688	105,530
	안산산재병원	3,092,000	74,220	3,234,000	73,287	3,083,371	68,237
	대전산재병원	2,388,000	44,200	2,392,000	37,142	2,283,804	40,404
	순천산재병원	1,922,000	40,643	2,100,000	38,573	1,900,516	39,841
	창원산재병원	2,058,000	69,162	2,101,170	68,664	1,993,227	54,849
	동해산재병원	2,154,000	77,813	2,282,000	75,955	1,814,705	68,987
	태백산재병원	2,054,180	65,597	2,135,555	68,417	2,071,149	64,111
	정선산재병원	910,869	34,453	932,826	36,538	796,389	36,145
	경기산재요양병원	0	0	862,000	13,191	744,266	10,696
	강원케어센터	1,047,000	2,218	1,025,000	4,657	1,048,632	6,026

용수 사용량 감축 목표관리

용수 사용량을 줄이기 위해 자체청사 및 산재병원의 상하수도 감축목표를 자율적으로 산정하여 제출하고 있습니다. 매년 1%씩 단계별 감축 목표량을 설정하여 추진하고 반기별로 실적을 집계하여 실적 부진 기관을 점검하고 있습니다. 2011년 용수사용량 설정목표량은 목표량 557,163t, 사용량 521,163t으로 106.5%의 목표달성률을 보였습니다.

에너지 감축 목표관리

전기 에너지 절약을 위해 개인별 PC에 대기전력차단장치 소프트웨어를 설치하고 LED조명등 교체작업을 시행하고 있습니다. 2011년 8월말로 전 임직원의 PC전원관리시스템 설정을 완료했고, 2012년까지 자체청사 및 산재병원 전체 조명수량의 30%를 LED조명으로 교체할 것을 목표로 하고 있습니다. 공단은 2011년 기준 총 조명수량 47,876개, LED조명 수량 11,727개로 설치율 24.49%를 달성했습니다.

GREEN PERFORMANCE

III. 녹색성장 캠페인 추진

에너지 절약의 생활화

공단은 전 임직원들이 에너지 절약에 앞장설 수 있도록 규정 마련, 교육 시행, 캠페인 전개 등 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 엘리베이터는 4층 이하 운행을 금지하고 5층 이상 격층으로 운행하고 있습니다. 소수인원이 야근 시에는 개별전등을 사용하고 점심시간에는 전체 소등을 실시합니다. 또한 건물 미관이나 조형물, 수목, 상징물 등을 위한 옥외 경관조명 사용을 금지하고 필요에 따라 부분 조명이 가능하도록 점멸회로를 구분하여 설치했습니다. 개인별 머그컵을 사용하고 있으며 에너지 기자재의 신규 또는 교체 수요가 발생할 경우 고효율 에너지 인증제품을 의무적으로 사용하도록 규정하고 있습니다. 전력용 설비는 역률이 95% 이상되도록 유지하고 있으며 변기 및 수도꼭지는 절수형 수도설비를 우선적으로 설치하고 있습니다. 한편 체계적 활동추진을 위해 에너지절약 추진위원회를 구성하고 소속기관별로 에너지 담당자를 지정하고 있으며 부서별 에너지 지킴이를 운영하고 있습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 연 1회 이상 에너지절약 교육을 실시하며 녹색생활에 대한 인식을 높이고 있습니다.

사무실 적정 온도 유지

공단은 전력 에너지 절감을 위해 정부 권장 적정 실내온도를 준수하고 있습니다. 동절기에는 18°C 이하, 하절기에는 28°C 이상을 유지하도록 늘 점검하고 있으며 개인 냉·난방기 사용 금지, 동절기 내복입기 운동, 하절기 노타이 운동 등을 실천하고 있습니다.

환경친화적 차량 관리

공공기관 에너지이용합리화 추진 규정에 따라 업무용 승용차량 구입 또는 임차 시 경차 및 환경친화적 자동차를 우선 구매하고 있습니다. 2011년 말 현재, 경차 및 환경친화적 자동차 구매 비율이 58.2%에 달하며 2012년 새로 임차할 차량 9대 중 8대를 경차로 임차할 예정입니다. 청사 주차장에 경차, 하이브리드, 전기차량 전용 주차면적은 5% 이상 설치한다는 규정에 따라 94면 중 청사 출입문과 인접한 주차장 6면을 경차 전용으로 운영 중에 있습니다. 또한 공공기관 승용차 5부제 의무에 따라 임직원들은 선택요일제, 외부방문객은 선택요일제 또는 끝번호제를 준수하여 대중교통을 이용할 수 있도록 적극 권장하고 있습니다. 개인차량 이용 시에도 에코드라이브 운동을 권장하여 교통정보 생활화, 엔진여열 최소화, 경제속도 준수, 타이어 공기압 체크, 에어컨 사용 자제 등 에코드라이브 실천요령을 전 소속기관에 전파하여 임직원들의 동참을 독려하고 있습니다.

희망길라잡이 8

“근로복지공단 퇴직연금 가입대상 확대”

2012년 7월부터 퇴직연금 가입대상이 4인 이하에서 30인 이하 사업장으로 확대되었습니다. 그 동안 퇴직급여 지급 의무가 없던 4인 이하 사업장도 2010년 12월부터 퇴직급여제도 도입이 의무화 되었습니다. 특히 올해 7월부터는 근로복지공단 퇴직연금 사업 범위가 현행 4인 이하에서 30인 이하 사업장으로 확대되었습니다. 소규모 사업장을 위한 근로복지공단의 퇴직연금에 대한 궁금증을 풀어드립니다.

공단 퇴직연금이 일반 금융기관과 다른 점은 무엇인가요?

근로복지공단은 준정부기관으로 수익을 추구하지 않고 공공성과 안정성을 추구합니다. 최저 수수료와 우대금리 제공이 가능하고, 가입절차가 간편하며, 다양한 부가서비스를 제공하고 있습니다. 사업의 지속성이 담보되므로 매우 안전한 퇴직연금사업자입니다.

사업주가 좋은 점은 무엇인가요?

사업주는 매월 일정 금액을 적립하면서 부담을 덜 수 있으며 부담금 전액이 손비로 처리되어 세금 절약의 혜택을 보게 됩니다. 또한 근로자의 장기근속을 유도하고 임금채권부담금을 최대 50%까지 감면 받을 수 있습니다.

근로자에게 좋은 점은 무엇인가요?

퇴직 시 100% 수급권을 보장받아 안정적 수익으로 퇴직소득을 늘릴 수 있습니다. 또한 일시금 또는 연금을 선택할 수 있고, 추가 납입으로 소득공제 혜택을 받을 수도 있습니다.

가입절차는 어떻게 되나요?

가입신청서와 가입자등록신청서, 운용관리계약서를 지체 공단에 팩스나 우편으로 제출하시면 됩니다. 사업장의 요청이 있는 경우 출장방문을 통해 퇴직연금 상담과 신청서 작성 업무 등을 적극적으로 도와드리고 있습니다. 공단 퇴직연금 홈페이지(<http://pension.kcomwel.or.kr>)를 방문하시거나 퇴직연금 대표전화(1661-0075)로 상담 받으실 수 있습니다.

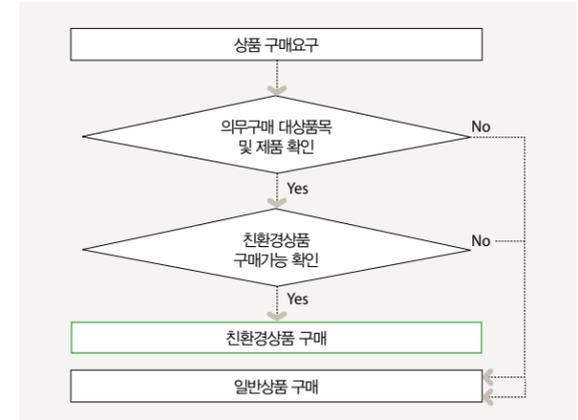
GREEN PERFORMANCE

IV. 친환경 제품구매 노력

친환경 제품구매

근로복지공단은 정부권장정책에 의거, 친환경상품 구매실적을 관리하고 있습니다. 구매하고자 하는 품목 중 친환경상품이 있는 경우 특별한 사유가 없는 한 친환경상품을 구매하도록 원칙을 세워 준수하고 있습니다. 이에 따라 친환경상품 구매절차를 구축하고 총 구매 중 친환경상품 우선구매 비율을 확대하여 전년 대비 구매비율을 높이고자 노력했습니다. 그 결과 정부권장정책 중 친환경상품 의무구매 부분에서 구매율 94.64%를 달성하여 전년 대비 향상된 성과를 거두었습니다.

친환경상품 구매절차



친환경 구매실적 관리방법

관리방법	관리내용
내부경영평가 반영	<ul style="list-style-type: none"> 정부권장정책이행실적 평가기준에 따라 분기별 실적 집계 및 공시(5월) 내부평가 결과 부진기관에 대한 지도 점검(8월)
임직원 인식 제고	<ul style="list-style-type: none"> 친환경상품 구매교육, 환경부 친환경 순회교육, 전시회, 세미나 참석 유도 2011 친환경상품 의무구매제도 교육책자 배포하여 담당자 지침서화 친환경상품 구매촉구문서 시달(분기 1회)
실적자동집계 시스템 운영	<ul style="list-style-type: none"> 품목별 친환경상품 구매실적 자동집계 시스템을 통해 기관별 실적확인 가능
실적 공개	<ul style="list-style-type: none"> 매해 친환경상품 구매현황을 국민들이 확인 가능하도록 공단 홈페이지에 공개

친환경상품 우선구매 실적

구 분	총구매액	우선구매액	구매율
2010년	4,513	4,236	93.86%
2011년	3,731	3,531	94.64%
2012년(계획)	3,731	3,507	94.00%

희망길라잡이 9

“근로자 생활안정 자금 용자”

근로복지공단에서는 ‘근로자 생활안정 자금 용자사업’을 통해 근로자의 가계 부담을 덜어 드리고 있습니다. 생활 중에 목돈이 필요하게 된 경우 소득이 낮은 근로자들은 돈을 빌릴 곳이 마땅하지 않고, 설령 어렵게 은행에서 돈을 빌리게 되더라도 신용도가 낮거나 담보가 확실하지 않으면 높은 이자를 감당해야 합니다. 공단에서는 이런 근로자들을 위하여 별도 담보 없이 공단의 신용보증지원사업을 통하여 장기 저리로 자금을 용자해 드리고 있습니다.

Q. 누가 어떤 자금을 용자 지원받을 수 있나요?

현 소속 사업장에서 3개월 이상 근무 중인 월 평균 임금 170만 원 이하 근로자이면 신청 가능하데, 신용도와는 무관하지만 신용불량자는 신청할 수 없습니다. 용자종류는 의료비, 장례비, 혼례비, 노부모요양비, 고등학생자녀학자금, 긴급생활유지비, 임금체불생계비가 있습니다.

Q. 용자 지원 가능한 금액은 어느 정도 규모인가요?

용자한도액은 종목별로 700만 원이고, 노부모요양비는 300만 원, 고등학생자녀학자금은 자녀 1인당 300만 원(700만 원 범위내에서 자녀 1인당 300만 원)입니다. 2종류 이상 신청하거나, 중소기업제조업체 근로자는 1,000만 원까지 가능합니다. 이자는 신용도와 상관없이 모두 연리 3.0%입니다. 1년 동안은 이지만 내고 그 후 3년 동안 이자와 원금을 균등분할 상환하시면 됩니다. 조기에 상환하시더라도 조기상환수수료는 없습니다.

목돈이 필요한데 자금 마련에 어려움을 겪고 있는 저소득 근로자의 많은 이용을 바라며, 본 사업은 공단 근로복지진흥기금 및 기획재정부 복권기금에서 지원되는 사업입니다. 더 자세한 내용은 희망드림 근로복지넷(www.workdream.net)이나 고객지원센터(1588-0075)에서 안내받을 수 있습니다.

APPENDIX

지속가능경영 성과지표
 GRI G3.1 / ISO26000 Index
 UN Global Compact
 검증보고서
 수상실적 및 기관네트워크 현황
 독자의견서

지속가능경영 성과지표

전략방향 : 고객가치 창출		전략목표 : 고객만족도 96.8점				
실행과제	성과지표	'10년 실적	'11년 목표치	'11년 실적	목표달성률	산출근거
[전략과제 : 민간 일자리 창출 기여]						
1. 사회적 기업 설립 지원	산재장애인 직업복귀율	64.1%	70.478%	70.417%	99.9%	• 산재장애인 중 직업복귀자 비율
2. 직장보육시설 설치 활성화	직장보육시설 설치비용지원 예산대비 집행률	92.0%	93.5%	86.7%	92.7%	• 최근 3년간 집행률 대비 - 최근 3년간 평균 집행률(93.5%)
3. 고용창출 성과관리	청년인턴 채용실적	321명	100% (203명)	303명	149.27%	• 정부권장정책의무이행
[전략과제 : 중소기업·사회적 보호계층 지원]						
1. 중소기업 협력과 동반성장 노력전개	중소기업 동반성장 실적	89.7점	90.7점	'12.7월 지경부 평가 예정	-	• 지식경제부 주관 중소기업 지원 실적 평가점수 • '10년 실적에서 만점차액의 10% 상향 - 89.7+(100-89.7)*0.1
2. 중소기업 선진기업복지제도 도입지원	선진기업복지도입지원율	10.12%	11.13% (1,650개소)	12.4%	111.4%	• 전년도 실적(지원률)의 110% = 건설지원사업장수 1500개소/ 중소기업 100개당 가입대상 (14,816개소)×100×110%
3. 산재예방요율제 도입 추진	법령 개정안	-	법령 개정안	법령 개정안	법령 개정안 마련	• '11.7. 정책세미나에서 발표된 계 획에 따라 연내 법령 개정 추진
4. 사회적 취약계층 산재보험 적용범위 확대	가입사업장 적정관리(개소)	3,016,422	3,096,891	3,246,865	104.8%	• 산재/고용보험 가입사업장 목표 대비 실적평가 • 5개년 실적 β분포 방식에 의한 목표치 산출
5. 사회적 보호계층 구매 확대	구매목표 달성률	72%	100%	101.8%	101.8%	• 중소기업과 중증장애인생산물
[전략과제 : 근로자 가치창출을 위한 신성장 동력 확충]						
1. 지식경영을 활용한 신성장 동력기반 마련	지식경영 활성화 노력	314건	우수지식 전 년대비 3% 증가	341건	105.44%	• 우수지식등록 건수 - 노력상 이상 제안, BP 사례
2. 신규사업(퇴직연금사업) 실적관리	퇴직연금 가입률	-	2% (9,578개소)	2% (10,303개소)	107.5%	• '11년 공단 가입목표 : 2% - 4인이하 사업장 중 퇴직연금 가입대상의 2%
전략방향 : 고객가치 창출		전략목표 : ISO26000 총족률 90% 이상				
실행과제	성과지표	'10년 실적	'11년 목표치	'11년 실적	목표달성률	산출근거
1. 메디컬 사회공헌 활동	메디컬 사회공헌 활동 횟수	-	12회	11회	91.67%	• 메디컬 사회공헌 봉사동호회별(6 개) 연2회
2. 지역사회 공동성장을 위한 사회공헌 확대						
3. 사각지대에 놓인 고객을 대상으로 한 사회공헌 추진	1인당 사회공헌 시간	13.06h	14.36h	15.1h	105.2%	• '10년 실적대비 10% 향상 - 13.06+(13.06×0.1)
[전략과제 : 지속가능경영 인식확산]						
1. 지속가능경영 교육추진	교육인원	-	1,000명	1,118명	111.8%	• '11년도 CS교육과정 교육 참여자
2. 지속가능경영보고서 발간	보고서 발간	-	보고서 발간	보고서 발간	100%	• 지속가능경영 보고서 최초 발간
3. 지속가능경영 홍보 강화						

전략방향 : 고객가치 창출		전략목표 : ISO26000 충족률 90% 이상				
실행과제	성과지표	'10년 실적	'11년 목표치	'11년 실적	목표달성률	산출근거
[전략과제 : 이해관계자 커뮤니케이션 관리 강화]						
1. 지역사회 커뮤니케이션 관리	홍보건수	3	3건 이상	3	100%	• 사회공헌활동, 아태지역 대상 산재보험 초청연수 등 홍보실적
2. 뉴미디어 홍보를 통한 커뮤니케이션 활성화	블로그 이용고객	45천명	52천명	622천명	1,196.15%	• '09년 이용고객 12천명 • '10년 이용고객 45천명
	홈페이지 이용고객	360천명	385천명	2,680천명	686.10%	• '10년 이용고객 350천명
3. 한-LO 협력 산재보험 초청연수						
전략방향 : 녹색경영 인프라 구축		전략목표 : 온실가스 4% 감축				
실행과제	성과지표	'10년 실적	'11년 목표치	'11년 실적	목표달성률	산출근거
[전략과제 : 기후변화 대응을 위한 온실가스, 에너지 관리기반 마련]						
1. 온실가스 에너지 감축목표관리	온실가스 감축률	-	4%	4.2%	103.8%	• 감축목표량 대비 사용량 산출 적용
2. 자체청사 용수사용량 감축목표관리	용수사용량 감축률	-	1%	4.4%	435%	• 감축목표량 대비 사용량 산출 적용
3. LED조명 교체 목표관리	조명 교체율	11.88%	20%	24.5%	122.7%	• 전체 조명수 대비 LED조명으로 교체된 수량 산출 적용
[전략과제 : 녹색생활 실천으로 에너지 절약]						
1. 적정 사무실 온도 유지	사무실 온도	-	하절기 28℃ 동절기 18℃	하절기 28℃ 동절기 18℃	정부권장 정책이행	• 정부권장정책 이행
2. 환경친화적 차량 관리	경차, 하이브리드, 전기차량 구매율	56%(산재회계) 55%(의료회계)	50%	50%	100%	• 업무용 차량 구매시 연간 50% 이상 경차, 하이브리드, 전기차량 우선구매
3. 에너지 절약 생활화	생활 속의 에너지 절약	-	소속기관별 에너지절약 교육 연 2회	소속기관별 에너지절약 교육 연 2회	100%	• 에너지 담당자 지정 · 운영 및 추진위원회 구성
[전략과제 : 환경친화제품 사용으로 녹색산업 선도]						
1. 친환경상품 구매 실적 관리	친환경상품 구매율	93.87%	90%	94.6%	105.1%	• 정부권장정책 의무이행
전략방향 : 지속성장을 위한 조직문화 조성		전략목표 : 청렴도 9.10점				
실행과제	성과지표	'10년 실적	'11년 목표치	'11년 실적	목표달성률	산출근거
[전략과제 : 지배구조 개선]						
1. 이사회 활성화 및 블루보드 자율활동 강화	이사회 기능 활성화	이사회 역할 및 책임강화	이사회 역할 및 책임강화	이사회 역할 및 책임강화	이사회 역할 및 책임강화	• 소집이사회 개최 100% • 이사회 참석률 84.3% • 비상임이사 발언율 63.3%
2. 정책자문위원회 자문기능 강화	정책자문 활용실적	3회	연 2회 이상	7회	350%	• 예산 반영 사업운영계획 • 중기 전략경영계획 수립 • 사업운영계획 확정
[전략과제 : 윤리경영 실천력 제고]						
1. 윤리경영 조직 및 규정 관리	윤리경영(실무)위원회 개최 실적	10회	4회 이상	7회	175%	• 윤리경영(실무)위원회 분기별 연 4회 이상
2. 윤리적 마인드 형성 프로그램 운영	윤리경영 교육수료율	97%	97%	95.2%	98.14%	• '10년도 사이버 청렴 · 반부패 교육 수료율 97% 기준
3. 모니터링 및 점검	윤리경영 인식진단 종합점수	86.8점	88.1점	87.8점	99.66%	• 윤리경영 인식진단 '10년 목표 대비 10% 상향(86.8+(100-86.8)×10%)
[전략과제 : 근로자 가치창출을 위한 신성장 동력 확충]						
1. 직원만족도 조사확대 및 결과 투명공개	내부고객 만족도	68.9점	72.38점	74.78점	103.32%	• '10년 상반기 만족도(69.75점)와 '10년 하반기 만족도(68.13점)의 평균값(68.94점)에서 5% 증가
2. 직원 신규 복지제도 발굴 · 홍보 강화						
3. 내 · 외부 이해관계자 인권강화	합법적인 '직원의 노조가입 등의 자유보장'		단체협약에 '직원노조 가입자유 보장'관련 사항 명시			• 노사관계법에 의거 합법적인 '직원 노조가입 자유'를 보장하기 위하여 관련사항을 단체협약에 명시

GRI G3.1 / ISO26000 Index

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표 번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지
프로필					
전략 및 분석	1.1	최고의사결정권자 (예: CEO, 회장또는동등임원) 가 보고조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	6.2	●	5
	1.2	주요영향, 위험요인 및 기회에 대한기술		●	5, 8, 11, 14, 20-21
	2.1	조직 명칭		●	5
조직프로필	2.2	대표브랜드, 제품 및 서비스		●	8-11
	2.3	주요사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사를 비롯한 보고조직의 조직구조	6.2	●	8, 10
	2.4	본사/본부 소재지		●	8, 10
	2.5	보고조직이 영업중인 국가수, 주요사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명		◇	해외사업장 없음
	2.6	소유 구조 특성 및 법적 형태		●	8
	2.7	대상시장(지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형)		●	8, 10, 40
	2.8	보고 조직의 규모 (직원 수, 순매출/순수익, 자기자본율, 제품 또는 서비스 수량 등)		●	8, 32, 40-41
	2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화		●	8, 10-11
	2.10	보고 기간 중 수상내역		●	7, 70
	보고매개변수 조직프로필	3.1	보고 대상 기간(예: 회계/캘린더 연도)		●
3.2		가장 최근 보고서 발간 일자		●	14
3.3		보고 주기(매년, 격년 등)		●	14
3.4		보고서 및 관련 내용에 대한 문언처		●	2
3.5		보고 내용 정의 프로세스(중요성/우선순위 결정, 예상 이해관계자 파악)		●	2, 20-21
3.6		보고경계(예: 국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)		●	2
3.7		보고 범위 또는 보고 경계상의 구체적인 제한사항		●	2
3.8		합작회사, 자회사, 임대시설, 외주업무 등 기간별 또는 조직간 비교 가능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준		●	2
3.9		성과 지표 등 기타 정보 수집 과정에서 적용된 예측을 뒷받침하는 가정과 기법을 포함한 데이터 측정기법 및 계산 기준		●	61-62
3.10		이전보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술사유 (예: 인수/합병, 기준연도/기간변경, 사업성격, 측정방법에 대한 설명)		●	61-62
3.11		이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식상의 큰 변화		●	61-62
3.12		보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표		●	61-62
3.13		외부 검증관련 정책 및 현재 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	7.5.3	●	2, 68-69
지배구조, 책임, 참여	4.1	조직의 지배구조 - 전략수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사 회산하위원회 포함	6.2	●	16-17
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부(임원인 경우 경영진 내에서의 역할과 의장에 임명된 이유도 명시)	6.2	●	16
	4.3	이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수 명시	6.2	●	16-17
	4.4	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	6.2	●	16-17
	4.5	이사회 구성원, 고위관리자, 임원 등에 대한 보상(부사별 구성 포함)과 조직의 성과(사회/환경 성과포함)간의 관계	6.2	●	16-17
	4.6	이사회 내의 이해관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	6.2	●	16
	4.7	경제/환경/사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스	6.2	●	16-17
	4.8	경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심 가치 진술문, 행동강령 및 원칙	6.2	●	14-15, 19, 30-31

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표 번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지
지배구조, 책임 참여	4.9	이사회가 경제/환경/사회성과 파악 및 관리를 관장하는 절차 - 관련 위험 요소 및 기회, 국제적으로 합의된 표준, 행동강령 및 원칙 준수 포함	6.2	●	16-17
	4.10	이사회 자체의 성과, 특히 경제/환경/사회관련 성과를 평가하는 프로세스	6.2	●	16
	4.11	사전 예방의 원칙과 접근 방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	6.2	●	16-19, 30-31
	4.12	경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	6.2	●	67, 70
	4.13	협회(예: 산업협회) 및 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	6.2	●	67, 70
	4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	6.2	●	20
	4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	6.2	●	20
	4.16	참여유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	6.2	●	20-21
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	6.2	●	20-21
	경제 성과 지표				
경제성과	EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 - 예: 수익, 영업비용, 직원보상, 기부, 지역사회투자, 이익잉여금, 자본비용, 세금 등	6.8/6.8.3/6.8.7/6.8.9	●	40-41, 32-35, 46
	EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업 활동에 대한 위험과 기회	6.5.5	●	57
	EC3	연금 지원 범위	6.4.4/6.8	●	34
	EC4	정부 보조금 수혜 실적		●	41
시장지위	EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금비율	6.4.4/6.8	●	33
	EC6	주요사업장의 현지 구매정책, 관행 및 비율	6.6.6/6.8/6.8.5/6.8.7	●	45
	EC7	주요사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위관리자 비율	6.8/6.8.5/6.8.7	●	32
간접경제효과	EC8	공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원활동과 효과(지원 형태 구분 포함)	6.3.9/6.8/6.8.3/6.8.4/6.8.5/6.8.6/6.8.7/6.8.9	●	24, 26, 36-37, 42, 45, 46, 50
	EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명/영향의 범위 포함	6.3.9/6.6.6/6.6.7/6.7.8/6.8/6.8.5/6.8.6/6.8.7/6.8.9	●	24, 26, 36-37, 42, 45, 46, 50
환경 성과 지표					
원료	EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량		◇	사업 특성상 해당사항 없음
	EN2	재생 원료 사용 비율		◇	사업 특성상 해당사항 없음
에너지	EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량		●	57
	EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량		●	57
	EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량		●	57
	EN6	에너지 효율적이거나 재생가능 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	6.5/6.5.4	●	57
	EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과		●	57
	EN8	공급원별 총 취수량		●	57
	EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원		◇	사업 특성상 해당사항 없음
생물다양성	EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율		○	
	EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기		◇	사업 특성상 해당사항 없음
	EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향		◇	사업 특성상 해당사항 없음
	EN13	보호 또는 복원된 서식지	6.5/6.5.6	◇	사업 특성상 해당사항 없음
	EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획		◇	사업 특성상 해당사항 없음
EN15	사업영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보호연맹(UCN) 지정 멸종 위기종(Red List)과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도		◇	사업 특성상 해당사항 없음	

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표 번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지	
대기 배출물, 폐수 및 폐기물	EN16	직·간접 온실가스 총 배출량		●	57	
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	6.5/6.5.5	●	57	
	EN18	온실가스 감축 사업 및 성과		●	57	
	EN19	오존층 파괴 물질 배출량		◇	사업 특성상 해당사항 없음	
	EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염 물질 배출량		◇	사업 특성상 해당사항 없음	
	EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질		○		
	EN22	형태 및 처리 방법별 폐기물 배출량	6.5/6.5.3	○		
	EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량		◇	유출사례 없음	
	EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VI에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율		◇	해외반출사례 없음	
	EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	6.5/6.5.4/6.5.6	◇	해당사항 없음	
제품 및 서비스	EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	6.5/6.5.4/6.6.6/6.7.5	◇	사업 특성상 해당사항 없음	
	EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	6.5/6.5.4/6.7.5	◇	사업 특성상 해당사항 없음	
법규준수	EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	6.5	◇	위반사례 없음	
운송	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	6.5/6.5.4/6.6.6	●	58	
전체	EN30	환경 보호 지출 및 투자 총액	6.5	●	59	
사회 성과 지표						
고용	LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	6.4/6.4.3	●	10, 32	
	LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	6.4/6.4.3	●	32	
	LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(주 사업장별)	6.4/6.4.3/6.4.4	●	33-35	
	LA15	출산휴가 이후 업무 복귀율 및 유지율(성별로 명시)		●	33	
	노사관계	LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5/6.3.10	●	34-35
LA5		중요한 사업변동 사항에 대한 최소 통보 기간(단체 협약에 명시 여부 포함)	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5	●	34	
노동여건 및 관행	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	6.4/6.4.6	◇	노사공동보건 안전위원회 없음	
	직장보전 및 안전	LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무관련 재해 건수(지역별)		●	34
		LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역 주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험관리 프로그램	6.4/6.4.6/6.8/6.8.3/6.8.4/6.8.8	●	34
교육 및 훈련	LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	6.4/6.4.6	●	34	
	LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	6.4/6.4.7	●	33	
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육 및 평생 학습 프로그램	6.4/6.4.7/6.8.5	●	33	
	LA12	정기성과 평가 및 경력개발 심사대상 직원의 비율	6.4/6.4.7	●	33	

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표 번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지	
노동 여건 및 평등 한 기회	LA13	이사회 및 직원의 구성현황성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	6.3.7/6.3.10/6.4/6.4.3	●	2, 16, 32	
	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	6.3.7/6.3.10/6.4/6.4.3/6.4.4	●	33	
투자 및 조달관행	HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요 투자협약 건수 및 비율	6.3/6.3.3/6.3.5/6.6.6	○	관련 법령에 따름	
	HR2	주요 공급업체 및 계약 업체의 인권심사 비율	6.3/6.3.3/6.3.5/6.4.3/6.6.6	○	관련 법령에 따름	
	HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 이수(교육이 수 직원 비율 포함)	6.3/6.3.5	●	성희롱 고충상담원의 교육 이수비율 : 96.7%	
	차별금지	HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	6.3/6.3.6/6.3.7/6.3.10/6.4.3	●	발생하지 않음
	결사 및 단체 교섭 의 자유	HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.8 /6.3.10/6.4.3/6.4.5	●	34-35
	아동노동	HR6	아동노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 아동노동 근절을 위한 조치	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.7 /6.3.10	●	35
	강제노동	HR7	강제노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 강제노동 근절을 위한 조치		●	35
	보안관행	HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안담당자 비율	6.3/6.3.5/6.4.3/6.6.6	○	
	원주민 권리	HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	6.3/6.3.6/6.3.7/6.3.8/6.6.7	●	침해사항 없음
	평가	HR10	인권관련 검토 및 영향평가의 대상이 된 사업장의 수와 비율		○	
	개선	HR11	공식 고충처리 매커니즘을 통해 접수 · 처리 · 해결된 인권 관련 고충 건수		●	발생하지 않음
지역 사회	SO1	업무 활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역 사회 영향을 평가 하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	6.3.9/6.8/6.8.5/6.8.7/6.6.7	●	36-37	
	SO9	잠정적으로 또는 실제로 지역사회에 크게 부정적인 영향을 미치고 있는 사업장		◇		
	SO10	잠정적으로 또는 실제로 지역사회에 크게 부정적인 영향을 미치고 있는 사업장에 적용된 예방 및 완화 조치		◇		
	부패	SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	6.6/6.6.3	●	30-31
		SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율		●	31
		SO4	부패 사건에 대한 조치		●	31
	공공 정책	SO5	공공정책 SO6 공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	6.6/6.6.4/6.8.3	●	19, 43, 44-46, 50, 59
		SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/헌금 기부 총액		◇	기부사례 없음
경쟁저해 행위	SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	6.6/6.6.5/6.6.7	◇	사업 특성상 해당사항 없음	
법규준수	SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금 전적 제재 건수	6.6/6.6.7/6.8.7	●	발생하지 않음	
고객 건강 및 안전	PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당평가 실시 비율	6.3.9/6.6.6/6.7/6.7.4/6.7.5	◇	사업 특성상 해당사항 없음	
	PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클상에서 고객의 건강과 안전 영향관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과유형별)	6.3.9/6.6.6/6.7/6.7.4/6.7.5	◇	사업 특성상 해당사항 없음	
	PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당 되는 주요 제품 및 서비스의 비율	6.7/6.7.3/6.7.4/6.7.5/6.7.6/ 6.7.9	◇	사업 특성상 해당사항 없음	
	제품 및 서비스 라벨링	PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반건수(결과유형별)	6.7/6.7.3/6.7.4/6.7.5/6.7.6/ 6.7.9	●	위반사례 없음
		PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	6.7/6.7.4/6.7.5/6.7.6/6.7.8/6.7.9	●	28-29
	마케팅 커뮤니 케이션	PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	6.7/6.7.3/6.7.6/6.7.9	●	정부광고시행규정에 따라 법 규준수
		PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	6.7/6.7.3/6.7.6/6.7.9	●	위반사례 없음
	고객개인 정보보호	PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	6.7/6.7.7	●	불만건수 없음
	법규준수	PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	6.7/6.7.6	●	위반사례 없음

공공기관용 부가지표

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

지표번호	지표내용	충족도	페이지
PA1	다른 정부 또는 공공 권한 기관과의 관계와 직속 정부 구조 내에서 해당기관의 위치	●	8, 11
PA2	기관이 정의하는 지속가능발전의 정의기술, 성명서, 원칙명시	●	14-15
PA3	기관의 지속가능발전 정책수립 내용	●	
PA4	기관이 PA3 에서 나열한 각 측면별 조직의 특정목적 기술, 중장기단기 목적 기술	●	16-17, 24-37, 42-46, 50-53, 56-59, 61-62
PA5	PA4, PA3 에서 수립한 측면과 목적의 수립과정 기술	●	
PA6	실행조치, 실행 전 평가결과, 핵심지표, 개선을 위한 조치,실행 후 평가 결과, 추후 목표	●	
PA7	이해관계자의 역할과 참여(상기 PA3~PA6 관련)	●	20
PA8	지불 종류별 총 지출 내역	●	41
PA9	재정 분류로 나눈 총 지출금	●	41
PA10	재정 분류로 나눈 자금 지출	●	41
PA11	지속가능발전과 관련된 공공기관의 조달정책 기술	●	31, 44-46
PA12	지출과 재정적 의무에 적용되는 경제, 환경, 사회적 기준	●	32, 42-46, 59
PA13	공공기관의 조달관행과 공공정책의 우선 순위와의 관계	●	31, 44-46, 59
PA14	종류별 자발적인 환경 또는 사회적라벨 · 인증프로그램에 등록된 재화의 가치 백분율	◇	

UN Global Compact



인권

원칙 1 기업은 국제적으로 선언된 인권의 보호를 지지하고 존중한다.
원칙 2 기업은 인권 확대에 연루되지 않을 것을 분명히 한다.



노동기준

원칙 3 기업은 실질적인 결사의 자유 및 단체교섭권을 인정한다.
원칙 4 기업은 모든 형태의 강제노동을 철폐한다.
원칙 5 기업은 아동 노동을 실질적으로 철폐한다.
원칙 6 기업은 고용과 직업에서의 차별을 철폐한다.



환경

원칙 7 기업은 환경문제에 대한 사전주의적 접근법을 지지한다.
원칙 8 기업은 보다 큰 환경적 책임을 장려하는 조치를 수행한다.
원칙 9 기업은 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 촉진한다.



반부패

원칙 10 기업은 금품 강요 및 뇌물수수 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

근로복지공단은 글로벌 기업의 사회적 책임을 규정한 국제협약인 유엔글로벌 콤팩트(UNGC, UN Global Compact)에 가입하여
인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 항목 10대 원칙에 대한 성실한 이행을 준수할 것을 선언하였습니다.

검증보고서

근로복지공단 이해관계자 귀중

(주)마크스폰(이하, '검증인')은 이해관계자 참여 및 검증 글로벌 국제표준 AA1000 제정 기관인 Accountability사로부터 공식 인증을 받은 검증기관입니다. 검증인은 근로복지공단으로부터 '근로복지공단 지속가능경영보고서 2011'에 대한 제 3자 검증을 요청 받아 다음과 같은 검증의견을 제출합니다.

검증의 목적과 책임

검증인은 보고서에 대한 제 3자 검증 서비스를 제공하는 업무 이외에는 근로복지공단과 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다. 검증인은 독립적인 입장에서 보고서 내 중대한 오류나 편견의 여부, 정보수집시스템의 작동여부 등을 확인하고, 지속가능경영 이슈의 도출 및 프로세스를 검토하여 보고서 품질개선을 위한 의견을 제시하고자 합니다. 본 검증인은 보고서 검증의견에 대해 책임을 지며, 보고서 작성을 위한 정보의 수집, 분석, 정리 및 보고서의 모든 주장에 대한 책임은 근로복지공단에 있습니다.

검증기준

검증인은 AA1000AS(2008) 검증표준을 적용하였으며 포괄성, 중대성, 대응성의 원칙에 따라 적합성을 검토하였습니다. 또한 GRI G3.1 가이드라인과 ISO 26000 기준을 준수하였는지 확인하는 과정을 거쳤습니다.

검증범위

본 검증은 '근로복지공단 지속가능경영보고서 2011'의 보고범위와 동일하게 2011년 1월 1일부터 2011년 12월 31일까지를 검토 기간으로 정하였고, 사회적 책임성과 및 경제적 책임성과를 포함한 환경성과에 대한 노력을 기술하고 있습니다.

검증절차

검증인은 보고서 내용의 사실여부와 보고된 데이터 및 보고서 작성을 위한 내부 프로세스를 다음과 같이 검증하였습니다.

- 데이터 산출에 사용된 방법론과 프로세스 검토
- 보고서 핵심주장의 참조문서 및 데이터들의 검토
- 보고기간에 해당하는 활동 및 실적관련 이해관계자 인터뷰
- 근로복지공단 경영 전반에 영향을 미칠 수 있고 이해관계자들이 중요하게 생각하는 이슈 선정을 위한 프로세스 평가
- GRI G3.1 가이드라인에 따른 내용 및 품질 준수 여부 확인

검증결과 및 의견

검증인은 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 필요에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 검증인은 검증활동을 통해 보고서에 수록된 내용이 중대한 오류나 편견 없이 근로복지공단의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음과 자체적으로 선언한 GRI G3.1 적용레벨이 'A+'에 해당됨을 확인합니다.

■ 포괄성(Inclusiveness)

본 검증을 통해 검증인은 근로복지공단이 이해관계자들을 가치생산고객, 가치소비고객, 가치전달고객, 가치영향고객으로 명확히 분류하고 체계적으로 관리하고 있음을 확인했습니다. 공단은 다양한 온오프라인 채널을 구축하여 공단의 경영정보를 투명하게 공개하는 동시에 이해관계자들의 의견을 사업전략 및 추진과제 설정에 적극적으로 반영하고 있습니다. 특히 고객 의견수렴과 적극적인 소통을 위해 SNS와 모바일앱 서비스를 개발하여 제공하고 있으며 고객정보 통합 관리체계, 캠페인관리시스템, VOC시스템 등을 통합한 고객관계관리 통합(CRM) 체계를 구축하고 있습니다. 임직원과는 노사협의회, 블루보드(청년이사회)등의 채널을 통해 업무현장의 의견을 제도개선 및 정책에 반영하고 있으며, 정부, 관계 전문가, 협력사 등과는 협의회, 간담회, T/F 등을 통해 적극적으로 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

■ 중요성(Materiality)

일자리 창출 및 고용안정 등 노동시장의 양적확장과 더불어 '근로생활의 질' 향상에 대한 사회적 욕구 증가로 근로복지공단의 역할과 책임은 더욱 더 커지고 있습니다. 근로복지공단은 이와 같은 사회적 변화를 파악하여 이해관계자들을 규명하고, 이들의 니즈와 기대사항을 파악하기 위해 설문조사, 간담회, 미디어 분석, 동종업계 지속가능경영 벤치마킹 등을 시행하여 지속가능경영 주요 이슈들을 도출하였습니다. 확인된 이슈들에 대해서는 중요성 평가를 실시하여 이슈들의 우선순위를 도출하였으며, 재할 서비스 향상, 보험관련 서비스 개선, 고객만족 경영 등 기관의 지속가능경영 핵심 영역들을 보고서에 중점적으로 다루었습니다.

■ 대응성(Responsiveness)

근로복지공단은 기관의 두번째 지속가능경영보고서 발간을 통해 이해관계자들의 기대사항을 다시 한번 정확하게 파악하고, 이를 계기로 기존의 경영활동을 재정비하는 기회를 가졌습니다. 검증인은 보고서 발간과정 중 지속가능경영을 위한 사회책임경영 추진체계가 마련되고, 기존의 다양한 경영 활동들이 지속가능한 발전이라는 비전하에 체계화되어가는 과정을 확인할 수 있었습니다. 추후에 발간되는 보고서에서는 지금의 이와 같은 변화를 발판으로 사업영역별 성과지표들로 기록되고 평가될 수 있기를 권고드립니다.

권고사항

검증인은 지속가능성 제고를 위한 근로복지공단의 노력과 성과를 높이 평가하며, 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 향상을 위해 다음의 내용을 권고드립니다.

- 지속가능경영 체계를 발전시키기 위해 지속가능경영 추진계획 및 중장기 목표를 더욱 체계화하고 영역별 성과추이를 파악할 수 있는 통합관리시스템 구축이 필요합니다.
- 지속가능경영 T/F의 역할을 강화하여 전사적인 관점에서 지속가능경영 성과지표를 개발하고 관리함과 동시에 T/F 중심의 지속가능보고서 발간을 위한 프로세스를 체계화하는 것이 필요합니다. 향후 보다 체계적인 지속가능경영 수행을 위해 이사회 및 경영진 차원의 지속가능경영 협의체를 구성하여 주요 전략 수립 및 집행과 점검을 총괄하는 것이 필요합니다.
- 지속가능경영 이슈에 보다 적극적이고 지속적인 대응을 위해, 다양한 이해관계자들이 참여할 수 있도록 중대성 평가설문 대상을 확대하고 전문가 의견 반영을 위한 의사소통 채널을 확대해 나갈 것을 권고합니다.
- 천오백만 근로자들을 이해관계자로 보유하고 있는 만큼, 인세물 발간만으로는 보고서의 접근성이 부족할 수 밖에 없으므로, 보고서 웹 구현 등과 같은 온라인발간을 적극적으로 고려할 것을 권고합니다



2012년 9월
마크스폰 대표컨설턴트 *해명원*

수상실적 / 기관네트워크 현황

수상명	세부내용
"고객을 위한 헌신" 부문	
ISO 9001 품질경영시스템 인증(2009)	서비스 품질 고도화를 위한 국제적 규격의 품질경영시스템 구축 - 업무표준 준수, 성과중심경영 및 고객중심경영을 통한 업무효율 증진과 고객만족 구현 - 지속적인 프로세스 개선관리로 ISO 9001 인증유지(2011) - 프로세스를 기반으로 한 품질경영모델 정착 및 지속적 개선 체계 확립
메디컬코리아 대상 수상(2011)	한국경제신문, 환경닷컴, 한국경제TV 공동주최 "2011 메디컬코리아대상" 재활부문 대상 수상 - 권역별 최고시설의 재활전문센터 운영 - 우수 의료진 및 재활전문가에 의한 맞춤형 재활치료프로그램 제공 - 직장 및 사회복귀를 촉진하는 공공의료기관으로서의 역할 수행
국가생산성 대상 수상(2011)	고객만족도 7년 연속 상승에 따른 고객만족부문 국가생산성대상 지식경제부장관 표창 - 지식경제부장관 지정 2011년도 생산성향상 우수기업
"최고를 향한 열정" 부문	
근로복지공단감사인 국민권익위원회 국무총리 상 수상(2011)	근로복지공단 감사인의 우수한 윤리성에 대해 국민권익위원회에서 표창 - 수상자: 김광용 지사(수상 당시 감사부장)
자율감사제도 정착 관련 3년 연속 우수등급 평가 (2011)	근로복지공단 자체 자율감사제도의 우수성에 대해 감사원에서 우수등급 평가
대한민국 커뮤니케이션 대상 수상(2011)	근로복지공단에서 IT를 활용하여 다양한 방식으로 외부 이해관계자들과 소통하고자 한 실적에 대한 평가 결과 대상 수상
"사회에 대한 책임" 부문	
중소기업과의 동반성장 우수기관 지식경제부장관 표창(2011)	공공기관의 중소기업 지원실적 우수기관 평가 - 지식경제부장관 표창 수상

국제협회 가입 현황

연번	단체명(국문)	단체명(영문)	소재지	가입년도
1	국제사회보장협회	International Social Security Association (ISSA)	스위스 제네바	2004년 9월
2	국제감사인협회	Institute of Internal Auditor (IIA)	미국 플로리다	1995년 5월
3	국제산업재보험협회	International Association of Industrial Accident Boards and Commission (IAIABC)	미국 위스콘신	2005년 12월
4	유엔글로벌컴팩트	UN Global Compact (UNGC)	미국 뉴욕	2008년 9월
5	국제재활협회	Rehabilitation International (RI)	미국 뉴욕	2009년 11월
6	아시아산재보험포럼	Asian Workers' Compensation Forum (AWCF)	한국 서울	2010년 7월

독자의견서

2011 근로복지공단 지속가능경영보고서에 관심을 가지고 읽어 주신 독자 여러분께 감사드립니다. 근로복지공단은 본 보고서에 대한 여러분의 의견을 수렴하여 다음 연도 보고서에 반영하고자 합니다. 여러분의 귀중한 의견을 기대합니다.

- 귀하는 다음 중 어느 그룹에 속하십니까?
 국민 국회 기업 근로복지공단 직원 언론 및 미디어 산하기관
 학계·연구계 NGO 타 정부부처 지역주민 및 자치단체 기타
- 본 보고서가 근로복지공단 지속가능경영 활동에 대한 이해에 도움을 주었습니까?
 매우 도움됨 도움됨 보통 도움 안 됨 전혀 도움 안 됨
- 본 보고서에서 가장 관심 있는 내용은 무엇입니까? (중복체크 가능)
 CEO 메시지 개요(근로복지공단 소개 및 지속가능경영 체계) 지속가능경영 핵심이슈
 경제성과 사회성과 환경성과 기타
- 본 보고서에서 가장 만족스러웠던 내용은 무엇입니까? (중복체크 가능)
 CEO 메시지 개요(근로복지공단 소개 및 지속가능경영 체계) 지속가능경영 핵심이슈
 경제성과 사회성과 환경성과 기타
- 본 보고서에서 담고 있는 정보는 얼마나 유익했습니까?

구 분	매우 유익함	유익함	보통	유익하지 않음	전혀 유익하지 않음
CEO 메시지	<input type="checkbox"/>				
개요 및 지속가능경영 체계	<input type="checkbox"/>				
지속가능경영 핵심이슈	<input type="checkbox"/>				
경제성과	<input type="checkbox"/>				
사회성과	<input type="checkbox"/>				
환경성과	<input type="checkbox"/>				

6. 다음 항목에 대하여 평가해 주십시오.

구 분	매우 유익함	유익함	보통	유익하지 않음	전혀 유익하지 않음
보고서 내용이 이해하기 쉽다	<input type="checkbox"/>				
짜임새있게 구성되어 있다	<input type="checkbox"/>				
중요 이슈에 대해 충분하고 유익한 정보를 제공한다	<input type="checkbox"/>				
원하는 정보를 찾기 쉽고, 읽기 편하게 디자인 되었다	<input type="checkbox"/>				
보고서 내용은 믿음만 하다	<input type="checkbox"/>				

7. 본 보고서에 대한 의견을 자유롭게 적어주십시오.