

이  
같은  
사람  
들의  
희망

# 2012 COMWEL SUSTAINABILITY REPORT

근로복지공단 지속가능경영보고서 2012

## ABOUT THIS REPORT

### 일하는 사람들의 희망

근로복지공단은 일하는 사람의 희망과 생활안정 실현을 추구하는 최고의 사회보장기관이 되기 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 이러한 노력을 이해관계자들과 공유하기 위해 2011년부터 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다.

### 보고서 작성기준

본 보고서는 국제적으로 통용되고 있는 보고서발간 가이드라인 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1을 기준으로 작성되었으며 기업의 사회적 책임에 대한 국제 가이드라인인 ISO 26000을 일부 충족하고 있습니다. 또한 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴, 그 결과를 중대성 평가에 반영했습니다. 세부 내용은 'GRI G3.1 / ISO 26000 Index'에서 확인할 수 있습니다.

### 보고기간 및 범위

본 보고서는 공단의 2012년 지속가능경영 활동과 그 성과를 중점적으로 보고하고 있으며 보고기간은 2012년 1월 1일부터 2012년 12월 31일까지입니다. 중요한 데이터는 변화를 파악하기 위해 과거 데이터를 일부 수록하였으며 유의미하거나 보고가 반드시 필요한 경우 2013년 7월까지의 내용도 일부 반영했습니다. 보고범위는 근로복지공단의 사회적 책임활동과 그 성과로 한정하였으며 정량성과는 증감추이를 확인할 수 있도록 시계열로 표시했습니다.

### 보고서 발간 프로세스

다양한 내외부 이해관계자의 의견 반영 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

전반적인 보고서 내용의 신뢰성과 객관성 확보를 위해 독립적인 제3자 검증기관의 검증을 거쳤으며 검증보고서는 보고서 70페이지에 수록되어 있습니다.

### 보고서 추가정보

본 보고서에 기재된 사항 이외에 추가적인 정보나 문의사항은 다음의 연락처로 문의하시기 바랍니다.


홈페이지 <http://www.kcomwel.or.kr>

전자메일 [nemesis101@kcomwel.or.kr](mailto:nemesis101@kcomwel.or.kr)

전화 02-2670-0971

팩스 0502-267-1130

주소 서울시 영등포구 버드나루로 2길 8 근로복지공단 고객만족부

에코디자인  본 보고서는 디자인, 인쇄과정에서 발생하는 환경오염과 자원낭비를 최대한 줄이기 위해 디자인시 별색 및 배경색 지양, 인쇄공정시 친환경용지, 공기를 잉크 사용, 코팅 공정을 지양하였습니다.



## C O N T E N T S

	02 / 2012 Highlight
	04 / CEO Message
<hr/>	
COMPANY PROFILE	회사소개
	06 / 기관개요
	08 / 지속가능경영 전략체계
	10 / 지배구조
	12 / 리스크 관리
	14 / 지식경영 확대와 업무 프로세스 혁신
	16 / 이해관계자 참여
	17 / 중대성 평가
<hr/>	
SUSTAINABLE KEY ISSUES	지속가능경영 핵심이슈
	20 / 산재보험의 의료 및 재활서비스 강화
	22 / 고객만족경영 실현
	25 / 불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력
	28 / 사회적 일자리 창출과 동반성장 노력
	32 / 사회공헌 활동 강화
<hr/>	
ECONOMIC PERFORMANCES	주요사업 성과
	36 / 취약근로계층 보호 확대를 통한 사회 안전망 강화
	37 / 저소득 근로계층 복지서비스 내실화
	40 / 요양보상서비스 제고
	41 / 재활서비스 제고
	42 / 산재직영병원 활성화
<hr/>	
SOCIETY PERFORMANCES	사회성과
	46 / 조직화합과 일하고 싶은 공단 문화조성
	50 / 윤리경영 실천력 제고
<hr/>	
GREEN PERFORMANCES	환경성과
	54 / 녹색경영 추진체계 구축
	55 / 온실가스·에너지 감축 목표관리
	56 / 녹색성장 캠페인 추진
	57 / 친환경 제품구매 노력
<hr/>	
APPENDIX	59 / 연혁
	60 / 조직구성 및 사업장 분포
	61 / 주요 경제성과
	62 / 지속가능경영 성과지표
	64 / GRI G3.1 · ISO 26000 Index
	69 / UN Global Compact
	70 / 독립검증 보고서



## CEO MESSAGE



“일하는 사람들의  
희망을 키워가는  
최고의 사회보장기관이  
되겠습니다.”

CEO MESSAGE

2012 HIGHLIGHT

기관개요

지속가능경영 전략체계

지배구조

리스크 관리

지식경영 확대와 업무 프로세스 혁신

이해관계자 참여

중대성 평가

근로복지공단은 1996년 설립 이후 산재보험과 고용보험, 근로자복지, 임금채권보장사업 등 다양한 사회정책사업을 수행해오고 있는 국내 유일의 근로자 복지 서비스 기관으로서, 일하는 사람들의 희망 실현으로 삶의 질 향상을 통해 우리나라 산업사회의 안정적인 성장과 국가경제 발전에 공헌해 온 준정부기관입니다. 우리 공단은 공공기관으로서 사회적 책임 이행 실천을 선도하기 위해 2011년 지속가능경영보고서를 최초로 발간한 이래 올해로 세 번째 지속가능경영보고서를 발간하게 되었습니다.

최근 우리나라는 산업구조의 다변화, 고령화 시대 등으로 청년실업, 노인복지 문제 등 사회 정책적으로 어려운 여건에 접어들면서 사회보장 제도 강화 및 공공기관에 대한 사회적 책임 이행을 요구받고 있습니다. 공단은 이러한 환경변화에 대응하고 보다 나은 방향으로 발전해 나가기 위해 공단의 핵심사업을 사회적 책임 경영과 연계하여 공단의 가치를 지속적으로 향상시켜 나가고 있습니다.

공단은 2012년도에 비전 달성을 위한 4대 중점과제를 설정하여 추진함으로써 공단이 부여받은 공적사명을 성실히 수행하기 위해 노력하였습니다.

첫째, 영세사업장 저소득근로자에 대한 사회보험료 지원, 특수형태근로종사자에 대한 산재보험 신규 보호 등 취약근로계층을 적극 보호하는 지원 활동을 통해 사회안전망을 강화하였습니다.

둘째, 산재보험 맞춤형 통합서비스 조기 정착 및 직업병원의 보험시설 기능과 역할 강화를 통하여 적기에 서비스를 제공해 산재근로자의 직업복귀율을 향상시켰으며, 국제사회보장협회(SSA)로부터 사회보장 우수사례 대상을 수상한 바 있습니다.

셋째, 공단 퇴직연금 가입대상을 4인 이하에서 30인 이하로 확대하고, 최초로 산업단지형 공동 직장어린이집 설립 지원을 통해 산업단지 입주기업들의 육아문제를 해소하는데 기여하였습니다. 또한, 퇴직연금 공적 서비스 강화 및 일·가정의 양립을 위한 어린이집 지원 등 저소득 근로계층 복지 서비스 내실화를 통해 근로자 복지 격차를 해소하였습니다.

마지막으로 프로세스 혁신을 통해 어려운 여건 속에서도 직원들이 공단에 대한 자긍심을 갖고 일할 수 있도록 조직화합과 일하고 싶은 공단문화 조성을 위해 노력하였습니다.

공단은 이외에도 고객접점 서비스 품질을 표준화하고 세분화된 맞춤형 고객관리 서비스를 제공하여 고객가치 중심의 업무처리 지원체계를 구축했습니다. 이와 더불어 일자리 창출 극대화, 공정사회 구현을 위한 깨끗한 조직문화 조성, 불공정 사항 개선, 중소기업 지원, 동반성장, 이웃과 더불어 함께하는 사회를 만들어가기 위한 전사적 차원의 사회봉사활동 등 공단의 핵심가치의 하나인 사회적 책임을 성실히 이행하기 위해 노력하였습니다.

이번 보고서를 통하여 우리공단의 사회적 책임 이행 노력이 고객과 국민에게 전달되어 투명하고 신뢰받는 공단으로 거듭날 수 있기를 희망합니다. 앞으로도 근로복지공단은 고객을 중심으로 고객의 입장에서 고객과 함께하는 공단이 될 것임을 약속드리며, 지속가능경영을 통하여 일하는 사람들의 희망을 키워가는 최고 품질의 산재보험·근로자 복지 서비스 기관이 되도록 최선을 다하겠습니다.

2013년 9월 근로복지공단 이사장

## 2012 Highlight

# 28%

### 공단에 대한 대국민 실질인지도 상승

근로복지공단의 활동을 제대로 알고 있는 실질 인지도가 28.0%로 '11년도에 비해 1% 상승하였으며, 근로복지 서비스 전담기관으로 더 많은 국민이 인지하고 쉽게 다가올 수 있도록 하였습니다.



# 30

인 이하

### 퇴직연금 공적서비스 사업대상 확대

4인 이하 사업장에서 30인 이하 사업장까지 사업대상을 확대하여 보다 실효성 있는 근로자 노후소득 보장체계를 구축하였습니다.



# 28

만 명

### 보험가입확대 및 지원강화

택배·퀵서비스 및 예술인 등 업무상 재해로부터 보호가 필요한 유사 근로자의 고용형태를 적극 반영하여 근로자 보호의 범위를 확대하였습니다.

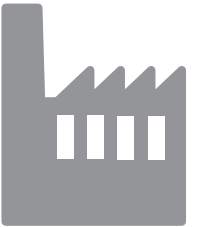


# 176

억원

### 보험료 지원을 통한 고용보험 사각지대 축소

영세 소규모 사업장에 대한 고용보험료 지원(312,910개소, 17,644백만 원)을 통하여 고용보험 수혜 사각지대 축소로 사회안전망 역할을 강화하였습니다.



## One Stop Service

### 의료재활보상 연계 통합 서비스 제공

직영병원 산재환자에 대한 요양부터 직업복귀까지 의료, 재활서비스 통합제공으로 서비스 전달체계를 효율화하였습니다.



# 52.6%

### 산재근로자 직업복귀 지원체계 강화

외부기관 활용 재취업지원 연계구축 및 직업복귀조건제도 도입 등 제도개선을 통한 지원체계를 강화하여 직업복귀율이 47.6%에서 52.6%로 향상되었습니다.

## AWARDS



국제사회보장협회 아태지역  
우수사례 대상 및 특별상 수상

선진사회보장기관 벤치마킹 및 개도국 산재보험 간 상호 소통의 장 마련으로 글로벌 사회보장 네트워크를 구축하여 국제사회보장협회 아태지역 우수사례 대상을 수상하였습니다.

2012 을지연습  
유공기관 행정안전부장관 표창

공단은 실전연습계획 수립과 연습 및 적극적 홍보, 충실한 직원 안보교육, 지속적인 노력에 의한 전시대비 계획 수정 보완사항 도출 등 우수한 공로를 인정받아 행정안전부장관 표창을 수상하였습니다.

한국사보험회로부터 사외보 부문  
'보건복지부장관상' 수상

공단 사보 '희망나무'는 고객과의 인간적인 소통을 이루어 공단에 대한 거리감을 좁히고 긍정적인 이미지를 확립하여 2012 대한민국 커뮤니케이션 대상에서 사외보 부문 최고상인 보건복지부장관상을 수상하였습니다.

2012년도 고용노동부 주관  
행정제도 선진화 경진대회 최우수상

프로세스 혁신을 통한 인력 절감으로 인력운용 효율성을 극대화하여 2012년도 고용노동부 주관 행정제도 선진화 경진대회에서 최우수상을 수상하였습니다.

국가생산성 대회  
국무총리 표창 수상

요양/재활/보상 One-Stop서비스 제공 및 맞춤형 통합서비스 시행으로 직업복귀율 향상 등의 실적을 인정받아 국가생산성 대회 국무총리 표창을 수상하였습니다.



# 기관개요



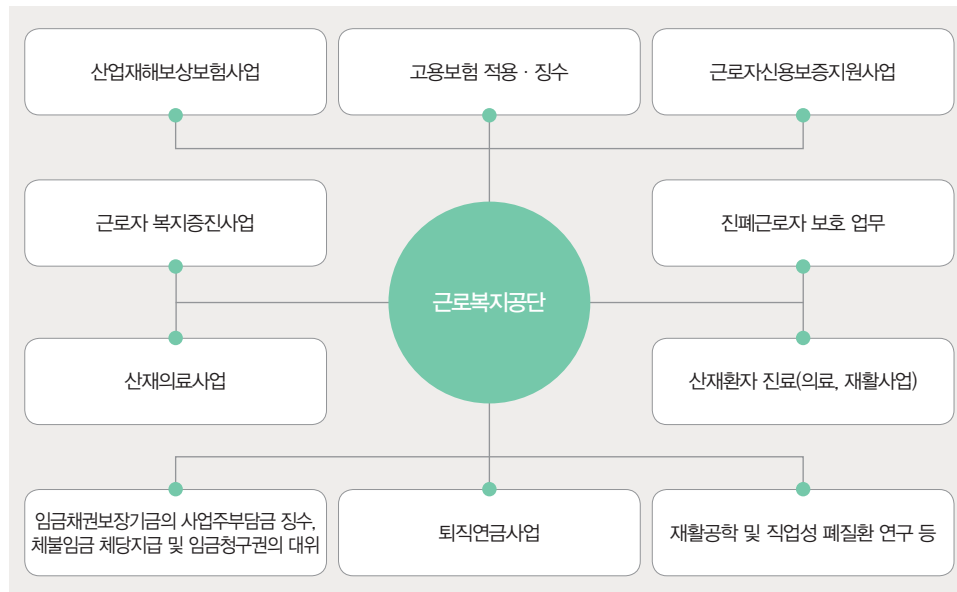
## 기관현황 및 개요

근로복지공단은 기금관리형 준정부기관으로 근로자의 복지를 위해 정부가 출연해 세운 공공기관입니다. 주무기관은 고용노동부이며, 산업재해근로자의 보건향상과 근로자의 복지증진에 기여하고 있습니다. 공단은 크게 본부와 소속기관으로 구성되어 있습니다. 본부는 이사장, 감사, 40사, 2본부, 10실·국, 1연구센터, 1위원회, 2연구소, 35부 체제이며 소속기관은 6지역본부, 49지사, 6업무상질병판정위원회, 10병원, 1인재개발원, 1고객지원센터 체제로 전국에 사업장이 분포되어 있습니다. 인력은 2012년말 기준, 임원 16명, 정규직 4,998명, 비정규직 1,503명으로 총 6,517명입니다.



설립일	1995. 5. 1
이사장	신영철
주무기관	고용노동부
기관특성	정부출연기관으로서 무자본 특수법인
업종	산재보험 및 의료서비스
소재지	서울시 영등포구 버드나루로 2길 8
임직원 수	6,517명(2012. 12. 31기준)
조직구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>본부 : 이사장, 감사, 40사, 2본부, 10실·국, 1연구센터, 1위원회, 2연구소</li> <li>소속기관 : 6지역본부, 49지사, 6업무상질병판정위원회, 10병원, 1인재개발원, 1고객지원센터</li> </ul>
2012년 예산현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>수입 : 10,531억원</li> <li>지출 : 10,531억원</li> </ul>

## 주요 기능 및 역할

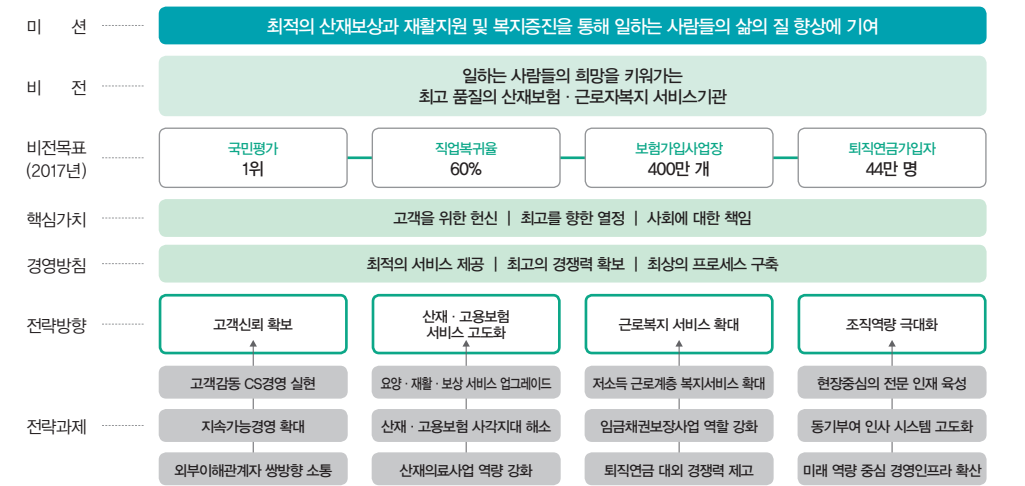


CEO MESSAGE  
2012 HIGHLIGHT  
기관개요  
지속가능경영 전략체계  
지배구조  
리스크 관리  
지식경영 확대와 업무 프로세스 혁신  
이해관계자 참여  
중대성 평가

## 비전 및 중장기 전략

공단은 '일하는 사람들의 희망을 키워가는 최고 품질의 산재보험, 근로자복지 서비스기관'이라는 비전을 수립하고 2017년까지 국민평가 1위, 직업복귀율 60%, 보험가입사업장 400만 개, 퇴직연금가입자 44만 명을 비전 목표로 하여 업무를 추진하고 있습니다. 고객을 위한 헌신, 최고를 향한 열정, 사회에 대한 책임이라는 핵심가치를 기반으로 고객에게 최고 품질의 서비스를 제공하는 공공기관의 역할을 수행해 나갈 것입니다.

### 중기('13~'17) 전략경영체계도

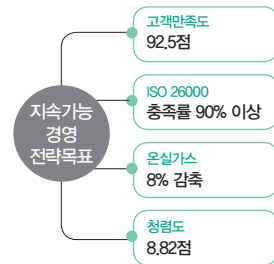


## 희망드림비전

일하는 사람들의 희망을 키워가는 최고 품질의 산재보험·근로자복지 서비스기관



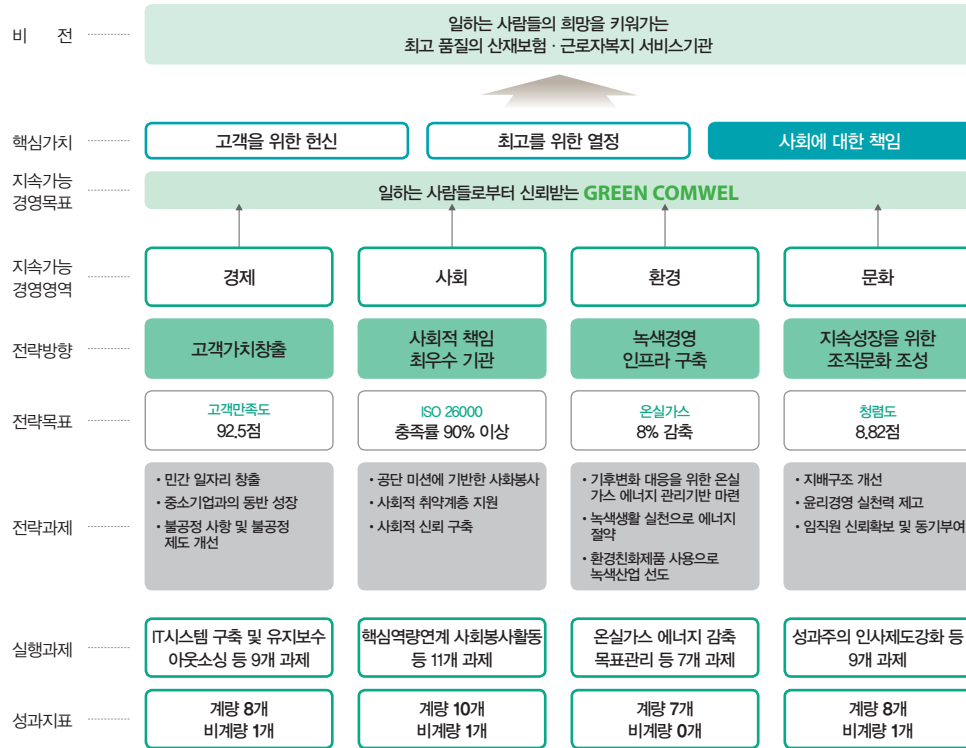
# 지속가능경영 전략체계



## 지속가능경영 전략체계

공단은 '일하는 사람으로부터 신뢰받는 Green COMWEL'이라는 지속가능경영 목표를 수립하고 경제, 사회, 환경, 문화의 4가지 영역에서 12대 전략과제 및 36개 실행과제를 도출하여 수행하고 있습니다. 2012년도에는 지속가능경영 성과창출 및 기관별 목표수립을 통해 공단의 지속가능경영 활성화를 위한 전략체계를 재구성하였습니다.

### 지속가능경영 전략 체계도



### 전사적 추진프로세스

전사적 추진을 위해 CEO의 총괄 하에 주관부서와 실행부서가 각각의 역할을 분담하여 협업하고 있습니다. 주관부서가 지속가능경영 과제목표와 방향을 제시하면 각각의 실행부서들은 추진 가능한 실행과제를 도출하고 성과목표를 제시하게 되며, 주관부서는 제시된 실행과제 및 성과목표가 추진방향과 연계성이 있는지를 검토한 후 실행부서가 검토결과에 대한 의견을 제출하여 최종적으로 실행과제를 선정하게 됩니다. 선정된 과제는 분기별로 추진실적을 점검하고 성과가 부진한 과제를 집중 관리하여 모든 성과가 성공적으로 이행될 수 있도록 관리하고 있습니다.

## 4대 전략방향 12대 전략과제 및 36개 실행과제

영역	전략방향	전략과제	실행과제	실행부서	
경제	고객가치창출	민간 일자리 창출	IT시스템 구축 및 유지보수 아웃소싱	정보화본부	
			고객지원센터 상담업무 아웃소싱 운영	고객만족부	
			신재근로자 창업점포지원	재활사업부	
	불공정 사항 및 제도 개선	중소기업과의 동반성장	중소기업과의 동반성장 인프라 정착 및 확산	기획부	
			중소기업과의 공정거래 질서 확립	총무부/시설건립관리팀	
			중소기업제품 구매 확대	총무부	
사회	사회적 책임 최우수 기관	공단 미션에 기반한 사회봉사	업무상 질병 판정절차 합리적 개선	요양부	
			부정수급 예방 및 적발 강화	부정수급조사부	
			고객중심 권리구제시스템 운영	신재심사실	
	사회적 신뢰 구축을 위한 노력	사회적 취약계층 지원	핵심역량연계 사회봉사 활동	고객만족부	
			지역사회 공동성장을 위한 사회봉사	고객만족부	
			수요자 중심의 사회봉사 추진	고객만족부	
환경	녹색경영 인프라 구축	기후변화 대응을 위한 온실가스, 에너지 관리기반 마련	균등 기회보장을 위한 사회적기업 지원	재활사업부	
			여성근로자를 위한 직장보육시설 설치 활성화	복지진흥부	
			사회적 취약계층 산재보험 적용범위 확대	보험적용부	
	지배구조 개선	지배구조 개선	취약계층 근로자의 노후소득보장체계 강화	퇴직연금부	
			취약계층 근로자를 위한 전략적 홍보 강화	홍보부	
			신뢰받는 브랜드 구축을 위한 전략적 홍보 강화	경영혁신부	
문화	지속성장을 위한 조직문화 조성	지배구조 개선	지속가능경영 보고서 발간	고객만족부	
			보험로지원을 통한 고용보험 사각지대 축소	사회보험로지원TF팀	
			기후변화 대응을 위한 온실가스, 에너지 관리기반 마련	온실가스 에너지 감축 목표관리	시설건립관리팀
	임직원 신뢰 확보 및 동기부여	지속성장을 위한 조직문화 조성	지체청사 용수 사용량 감축 목표관리	시설건립관리팀	
			LED조명 교체 목표관리	시설건립관리팀	
			적정 사무실 온도 유지	시설건립관리팀/인사부	
문화	지속성장을 위한 조직문화 조성	지배구조 개선	환경 친화적 차량 관리	총무부/시설건립관리팀	
			에너지 절약 생활화	시설건립관리팀	
			환경친화제품 사용으로 녹색산업 선도	총무부	
	임직원 신뢰 확보 및 동기부여	지속성장을 위한 조직문화 조성	윤리경영 실천력 제고	윤리경영 조직 및 규정 정비	감사실
			윤리 실천 프로그램 전개	윤리 실천 프로그램 전개	감사실/인재개발원
			창령도 향상	창령도 향상	감사실/인재개발원/정보화본부
지배구조 개선	지속성장을 위한 조직문화 조성	지배구조 개선	직원 역량개발 및 동기부여를 위한 인사제도 운영	인사부	
			노사공동 프로그램 운영으로 미래지향적 노사문화 구축	노사협력부	
			임직원 권익보호 프로그램 운영	총무부, 인사부	

# 지배구조

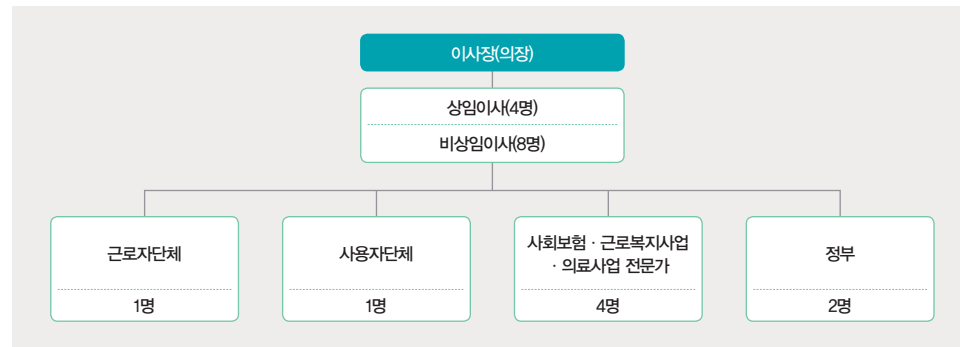
2012 이사회 운영실적

## 8 회

### 이사회 구성

최고 의사결정기구인 이사회는 이사장(의장), 상임이사 4명, 비상임이사 8명으로 구성되어 있습니다. 상임이사는 공단 수행사업을 고려하여 기획·재정복지·산재보험급여·재활의료의 4개 분야로 배정하였으며, 비상임이사는 사회보험·근로복지사업 등에 대한 전문가 4명과 근로자 단체·사용자 단체에서 추천받은 2명, 그리고 정부(기획재정부, 고용노동부) 소속 공무원 2명으로 구성되어 있습니다. 이사장의 임기는 3년, 이사와 감사의 임기는 2년으로 정하고 있으며, 상임 임원과 직원은 영리 목적의 업무에 종사할 수 없습니다. 또한, 이사회 안건과 특별한 이해관계가 있는 자는 해당 안건의 의결에 참여할 수 없도록 규정하고 있습니다.

### 이사회 구성도



### 임원현황 (2013년 8월 기준)

구분	이름 (성별)	소속 및 직위
상임이사(장)	신영철 (남)	근로복지공단 이사장
	최준섭 (남)	근로복지공단 기획이사
	배정근 (남)	근로복지공단 재정복지이사
	허원용 (남)	근로복지공단 산재보험급여이사
	황원순 (남)	근로복지공단 재활의료이사
	김영배 (남)	한국경영자총협회 상임부회장
비상임이사	김지한 (남)	보험개발원 자문위원
	박수경 (여)	대진대학교 사회복지학과 교수
	박재형 (남)	법무법인 지평지성 변호사
	박지순 (남)	고려대학교 법학전문대학원 교수
	한광호 (남)	한국노동조합총연맹 사무총장
비상임이사(당연직)	노형욱 (남)	기획재정부 사회예산심의관
	박종길 (남)	고용노동부 산재예방보상정책국장

### 이사회 운영실적

2012년도에는 총 12회의 이사회를 개최하여 결산과 예산, 사업계획, 경영목표, 각종 규정 개정 등 총 32건의 의결안건을 심의하였고, 주요 경영현안 등 총 13건의 보고안건에 대해 논의하였습니다. 또한, 이사회 개최 전 노·사·정 실무진이 참여하는 이사회 운영위원회를 적극 개최(총 8회)하여 안건에 대한 사전 심의를 내실화 하였습니다.

비상임이사 경영제언 반영

## 45 건

### 임원평가 및 보상

이사장과 상임이사는 정부 경영평가 결과에 따라 성과급을 차등 지급받고 있습니다. 비상임이사는 주무부처로부터 임기 중 직무수행실적을 평가받아 책임 여부가 결정되며, 활동수당은 정부 예산 및 기금운용계획 집행 지침에 따라 자문비 형식으로 지급됩니다.

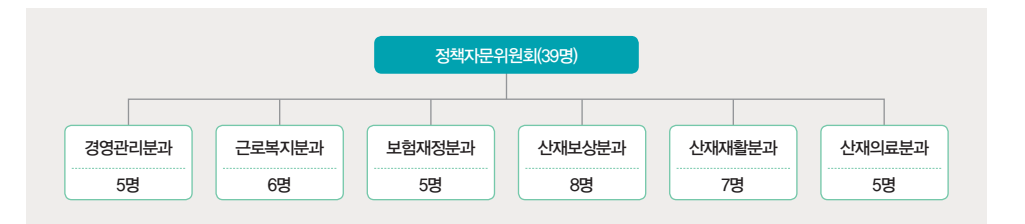
### 비상임이사의 전문성 활용

이사회 중 비상임이사의 적극적인 발언으로 2012년도 비상임이사 발언비중이 76.3%로 전년대비 3.9%p 상승하였으며, 의결안건에 대한 비상임이사 제시의견을 반영하여 3건이 수정의결 되었습니다. 이사회 참여 외에도 비상임이사의 전문성을 활용하여 사업분야별 자문을 실시하였고(6건), 공상심의위원회·임원추천위원회 등 각종 회의 참석(13회), 현장방문(4회), 강의(3회) 등 다양한 경영참여 활동을 실시하였습니다. 공단은 비상임이사들이 제안하는 경영제언을 업무 추진에 적극 반영하고 있습니다. 특히 산재보험관리기구의 모범적 운영모델 구축이 필요하다는 의견에 따라 산재보험관리기구 운영 매뉴얼을 개발하여 표준 모델화를 도모하였고, 자영업자 고용보험 가입 확대를 위한 경영진의 노력이 필요하다는 의견에 따라 업종별 협회 MOU 체결·버스광고·은행홍보·라디오광고·언론 인터뷰를 통해 대국민 이해도를 증진하는 등 총 45건의 경영제언을 반영하였습니다.

### 정책자문기능 강화

공단은 2005년 자문위원 22명으로 '근로복지발전자문단'을 구성한 이후 2008년 '정책자문위원회'로 명칭을 변경, 핵심사업에 대한 외부자문을 통해 사업계획 수립/추진의 객관성 및 효율성을 제고하고 있습니다. 2012년에는 총 5회 분과별 자문위원회를 개최하여 연간 사업운영계획 및 경영현안에 대한 자문을 실시하였으며, 2013년 8월 현재 자문위원은 총 39명입니다.

### 정책자문위원회 구성 (2013년 8월 기준)



※ 노사단체 추천위원(3명)은 보험재정보과 및 산재보상분과에 복수 배수

▼ 블루보드 전체워크숍  
▼ 블루보드 권역별 소모임 회의



### 블루보드(청년이사회)를 통한 상·하간 소통 및 현장의 소리 반영

공단은 현장의 목소리를 경영진에게 직접 전달하고, 이사장의 경영방침을 직원들에게 전달할 수 있는 커뮤니케이션 통로를 마련하여 젊은 직원들의 참신한 아이디어를 적극 발굴하기 위해 4급 이하 직원으로 구성된 블루보드(청년이사회)를 운영하고 있습니다. 2012년도에는 전체 워크숍 2회, 권역별 소모임 회의 4회를 개최하여 자유 제안안건 19건을 발굴하고 고충 및 건의사항 등 현장의 소리 12건을 수렴하였습니다. 이를 통해 내부업무포털 콘텐츠 및 검색엔진을 강화하고 소속기관 업무분장 표준(안)을 마련하는 등의 성과를 거두었습니다. 또한, 12월에는 활동실적이 우수한 청년이사 1명에 대해 이사장 표창을 실시하였습니다.

# 리스크 관리

해킹 공격에 의한 개인정보 유출

## Zero

### 리스크 관리시스템 운영

공단은 경영 활동 전반에 걸쳐 발생하는 위기에 대한 선제적 대응과 신속한 위기 해소를 통해 경영 안정성을 향상시키고자 전사리스크 관리체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

### 전사리스크 관리체계

공단의 전사리스크 관리조직은 전사리스크 관리업무 최종의결기구인 전사리스크관리위원회와 비상대책본부, 총괄부서, 주무부서 등으로 구성되어 있습니다. 체계적인 리스크 관리를 위해 2010년 전사리스크 관리규정을 제정하였으며 2011년 전사리스크 매뉴얼 수립 후 매년 갱신을 통해 대응 매뉴얼의 효율성 및 효과성을 향상시키고 있습니다.

### 전사리스크 관리 프로세스

공단의 리스크 관리는 리스크 인식, 리스크 평가, 핵심리스크지표(KRI) 선정, 매뉴얼 수립, 모니터링·대응조치, 점검·보고 및 개선활동으로 리스크 관리 활동을 수행하고 있습니다. 공단은 2012년 리스크 정비계획에 따라 신규 리스크를 포함한 총 25개의 리스크를 새롭게 인식하고 리스크별 핵심리스크지표(KRI)를 통한 사전 모니터링과 경보 단계별 수립된 대응매뉴얼에 따른 선제적인 대응활동을 통해 지속적으로 전사리스크를 관리하고 있습니다.

### 전사리스크 관리조직

구분	역할
CRO (Chief Risk Officer)	<ul style="list-style-type: none"> <li>비상대책본부 및 총괄조직 관장</li> <li>전사리스크관리업무 총괄, 조정 및 보고</li> </ul>
전사리스크 관리위원회 (RMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>위원장: CRO</li> <li>위 원: 총괄 및 주무부서 관할 본부·실·국장</li> <li>역 할: 전사리스크관리업무 최종 의결기구, 위기발생 시, 종합적 대응방향·목표 제시</li> </ul>
비상대책 본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>본부장: 리스크 주무부서 관할 본부·실·국장</li> <li>위 원: 본부장이 지명하는 부서의 장</li> <li>역 할: 위기발생 시, 전사차원 대응책 수립·집행, 상황관리/응급복구/홍보/행정지원/대외협력반 구성·운영</li> </ul>
총괄부서	<ul style="list-style-type: none"> <li>전사리스크관리업무 기획, 조정 및 총괄</li> <li>전사리스크관리업무 관련 경영진 및 위원회 보좌</li> <li>리스크관리체계 운영 및 활동실태 정기 평가</li> <li>평가 결과 개선·보완대책 수립 및 경영진 제시</li> </ul>
주무부서	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당부문 유형별 리스크관리 담당</li> <li>위기 예방 및 대비, 위기 징후 및 발생 인지, 보고 및 대응</li> </ul>
리스크 오너	<ul style="list-style-type: none"> <li>소관 리스크관리계획 수립·시행</li> </ul>
근로복지 진흥기금 리스크관리 위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>위원장: 위원 중 호선</li> <li>위 원: 감사실장, 복지사업국장, 외부 전문가</li> <li>역 할: 근로복지진흥기금 운용 리스크 효율적 관리</li> </ul>

### 리스크관리 프로세스



### 종합위험관리시스템(TRMS) 구축

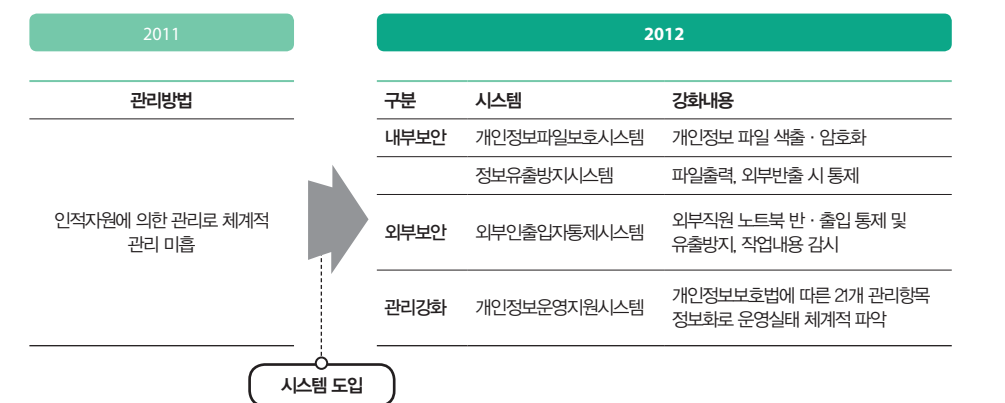
공단은 산재보험의 재정 건전성 강화와 부정수급 방지를 위해 IT기반의 종합위험관리시스템(TRMS : Total Risk Management System)을 구축하여 운영하고 있습니다. 기존 사후적발 위주의 보험사기방지시스템에서 한 단계 발전한 TRMS는 잠재적 위험도를 관리, 분석하고 취약점을 인식하여 위험정보 제공, 사기방지, 상시감시 등을 종합적으로 지원하는 시스템입니다. 이를 통해 산재보험 위험관리 선진화 및 대국민 신뢰성을 강화하고 있으며, 향후에도 발생할 수 있는 진화된 보험사기 유형에 적극 대처할 수 있는 사전 위험관리 활동을 지속해 나갈 것입니다.

### 사이버 위험요인의 선제적 관리노력

공단은 내부정보 및 고객의 소중한 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 제도적·기술적 정보보호체계를 마련·운영하고 있으며, 특히 2012년에는 기존 인적자원에 의한 정보보호 업무를 자동화된 IT시스템을 통해 수행함으로써 개인정보의 사적이용 및 제공을 근절하고 있습니다. 또한 임직원에 대한 보안의식 강화를 위해 동영상, 현지방문 교육을 정기적으로 실시하고, 매월 보안 자가진단을 위해 사이버보안 진단의 날을 운영하는 등 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

외부의 사이버 위험요인에 선제적으로 대응하기 위해 고용노동부 및 민간 전문가와 상시 협력·공조체계를 구축하여 정기적 모의해킹 훈련, 취약점 점검 분석 등 365일 중단 없는 산재보험 서비스를 원활하게 제공하고 있습니다. 이러한 노력들을 통해 현재까지 해킹 공격에 의한 개인정보 유출사고 0건, 분산서비스거부(DDoS)공격에 의한 피해 0건 달성을 유지하고 있으며, 향후에도 다양한 형태로 발생할 수 있는 침해사고에 대해 사전에 면밀히 분석·대비하여 고객에게 피해가 발생하지 않도록 전방위적인 정보보호 활동을 해나갈 것입니다.

### 개인정보 보호 관리·운영방식 개선





# 지식경영 확대와 업무 프로세스 혁신

2012 지식등록건수

# 1,854

 건

## 지식경영 확대

공단은 조직의 문제해결 능력을 향상시키고 업무시스템을 개선하기 위해 2006년 지식경영시스템 Welco-in을 구축하고 이후 지속적으로 지식경영을 추진하고 있습니다. 2012년에는 지식지도 개편, 의료부문 지식전문가 45명 신규 선발 및 지식경영 운영지침 개정을 통해 구)한국산재의료원과의 지식관리체계 통합을 추진하였습니다. 직원들은 Welco-in 지식마당을 통해 개개인의 보유 지식을 등록함으로써 지식 공유를 활성화하고 자생적 학습조직인 CoP 활동과정에서 도출한 CoP 제안을 통해 지속적으로 사업성과 향상에 기여하고 있습니다. 또한, 매년 12월 CoP 활동 우수사례 경진대회를 개최하여 지식공유의 장을 마련하고 활동 우수사례를 발굴하여 지식 공유 활동을 수행하고 있습니다.

## 업무프로세스 혁신

혁신 워크숍, 직원 인터뷰 등 다양한 채널을 통해 최적의 업무프로세스 구축을 위한 혁신과제를 발굴하여 추진한 결과, 고객편의 증진과 업무량 경감, 조직효율성 제고에 기여하였으며 이러한 노력을 인정받아 2012년에는 프로세스 경영에 대한 대외 인증인 국가생산성대회 국무총리표창과 노동부 주관 행정제도 선진화 우수사례 경진대회 최우수상을 수상하였습니다.

### 업무프로세스 혁신과제 발굴 및 추진현황

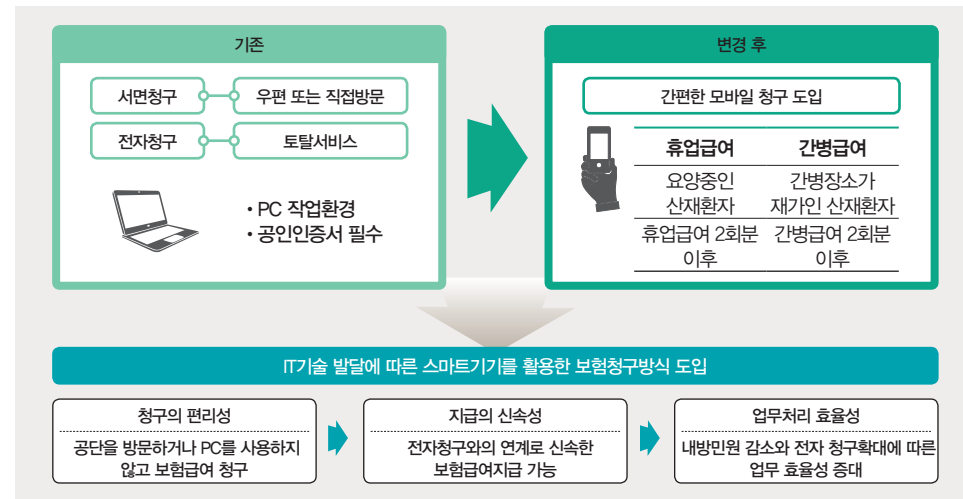
구분	2010	2011	2012
과제발굴	89건 (고객가치 41, 업무량 경감 43, 청렴도 향상 5)	188건 (고객가치 96, 업무량 경감 82, 청렴도 향상 10)	208건 (고객가치 46, 업무량 경감 110, 조직효율화 52)
과제완료		135건 (고객가치 72, 업무량 경감 53, 청렴도 향상 10)	119건 (고객가치 21, 업무량 경감 76, 조직효율화 22)

### 2012년도 지식경영 성과

지식등록건수	지식조회건수	제안등록건수	제안 채택건수
1,854	116,865	2,727	474

## 프로세스 혁신사례 : 스마트폰을 통한 보험급여 청구 도입

서면청구 또는 공인인증을 통한 전자청구하던 보험급여를 스마트폰으로 간편하게 청구할 수 있도록 개선



▲ 3-CoP 우수사례 경진대회

## '12년 국가 생산성대회 국무총리표창

- 중앙집중형 우편발송시스템 구현, 보험료 수납시스템 개선 등 혁신적인 프로세스 개선을 통한 가시적인 업무량 경감
- 산재신청을 위한 프로세스를 개편하고 특히 신용불량 수급권자 보호를 위한 압류방지통장을 도입하여 사회 취약계층의 최소한의 생존권 보호를 위한 제도적 장치 마련



## '12년 고용노동부 주관 행정제도 선진화 우수사례 경진대회 최우수상 수상

- 고용노동부에서 중점 추진하는 제도개선 분야 중 "업무 효율성 제고를 위한 행정내부제도 개선"분야 우수사례 응모
- 업무프로세스 혁신을 통한 인력절감과 절감인력의 효율적 운용노력을 인정받아 최우수상 수상



## 희망내일찾기

### 직업훈련지원으로 재취업에 도전하세요



근로복지공단은 산재로 인한 요양종결 후 직장에 복귀하지 못하는 산재근로자를 대상으로 공공·민간 직업훈련기관에서 직업훈련을 이수토록 하여 재취업 및 창업의 원활한 직업복귀를 촉진하고 있습니다.

#### '희망내일찾기' 프로그램이란?

산재 근로자가 재취업을 하기 위해 기술 습득이 필요한 경우, 근로복지공단에서 공단과 계약한 '희망내일찾기' 프로그램을 운영하는 기관에서 직업훈련을 받을 수 있도록 훈련 비용과 훈련 수당을 지원하는 제도입니다.

#### 누가 지원받을 수 있을까요?

연령에 상관없이 직업훈련 신청일 현재 산재 장애인(제1~제12급)으로서 취업(자영업 포함)하고 있지 않으며, 직업 복귀 계획을 수립한 산재근로자는 지원받을 수 있습니다.

#### 무엇을 지원받을 수 있을까요?

근로복지공단은 600만 원 내에서 훈련에 실제 소요된 비용을 훈련 기관에 지급하고, 1일당 최저임금액에 상당하는 금액을 훈련생에게 지급(2013년 3만 8,880원)합니다. 또한 운영 기관을 통해 취업처 발굴, 동행 면접 등 '취업 알선 서비스'를 제공합니다.

#### 어떻게 신청해야 할까요?

장해 등급이 판정된 날부터 1년 이내에 2회 신청이 가능하며, 신청을 원하시는 분은 거주지 인근 공단 지사 또는 홈페이지에 신청서를 제출하시면 됩니다. 자세한 사항은 근로복지공단 홈페이지(www.kcomwel.or.kr)에서 확인하시거나 대표전화(1588-0075)로 문의하시기 바랍니다.

# 이해관계자 참여

이해관계자별 소통채널 신설 · 개선

# 21

## 이해관계자 정의

공단은 이해관계자를 가치소비고객(공단의 서비스를 이용하는 고객, 일반국민, 글로벌 고객), 가치전달고객(산재지정 의료기관, 보험사무대행기관, 대항금융기관, 협력업체), 가치영향고객(정부부처, 국회, 언론, 시민단체), 가치생산고객(임직원, 노동조합)으로 정의하고, 이해관계자의 적극적인 참여를 통해 소통을 강화하고 있습니다.

## 이해관계자 참여 채널

공단은 이해관계자들과 소통을 위해 다양한 온·오프라인 채널을 구축하고 경영정보를 투명하게 공개하는 동시에 이해관계자들과 공단 비전 및 핵심가치를 공유하기 위해 노력하고 있습니다. 아울러 이해관계자의 의견을 수렴하여 경영에 적극 반영함으로써 참여를 확대하고 있습니다.

## 이해관계자 접근성 강화

공단은 이해관계자와의 양방향 소통을 활성화하기 위해 SNS(Social Networking Service)를 적극 활용하고, 스마트폰 앱(근로복지, 희망드림근로복지넷, 희망나무, 급여청구 앱)을 제공하여 서비스의 접근성을 향상시켰습니다. 또한, 공단 공식 블로그, 트위터, 미투데이, 페이스북을 운영하여 다양한 고객의 소리를 청취하고 있습니다.



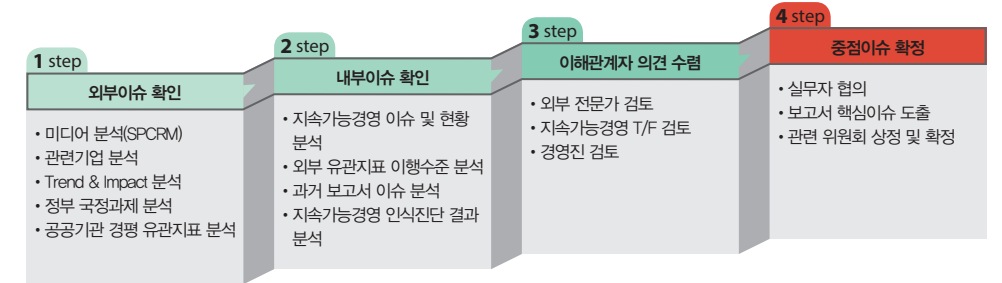
### 이해관계자별 소통 채널

고객	주요채널		담당부서
	기존	신설 · 개선	
가치소비고객 근로자 사업주 일반국민	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌활동</li> <li>고객맞춤형 캠페인</li> <li>환자와 대화의 날</li> <li>입원환자 위문</li> <li>근로복지 뉴스레터, 웹진</li> <li>내방고객용 홍보미디어</li> <li>SNS 등 뉴미디어</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>업종별 협회와 업무협약</li> <li>CRM시스템 운영</li> <li>e-고객패널단</li> <li>공시 외부 품질평가단</li> <li>기획홍보(타겟별 홍보)</li> <li>PR 인터뷰</li> <li>잡월드 청소년체험관 설치</li> <li>예비고객 공단 체험</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO</li> <li>홍보실</li> <li>고객만족부</li> <li>본부 부서</li> <li>소속기관</li> </ul>
	글로벌고객	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국-LO 개도국 기술연수 프로그램</li> <li>사회보장 선진국 교류를 통한 벤치마킹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>아시아 산재보험 포럼</li> <li>개도국 ODA 지원</li> <li>국제기구 총회 및 세미나</li> </ul>
가치전달고객 산재지정의료기관 보험사무대행기관 대항금융기관협력업체	<ul style="list-style-type: none"> <li>전국 의료기관장 회의</li> <li>ED(전자문서교환)</li> <li>사무대행기관 간담회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>토탈 시스템(진료내역 일립서비스)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO</li> <li>본부 부서</li> <li>소속기관</li> </ul>
가치영향고객 국회, 정부부처 언론, 시민단체	<ul style="list-style-type: none"> <li>기자 간담회</li> <li>옴부즈만, 이사회</li> <li>On/Off-Line 채널</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부기관 정책협의회</li> <li>유관기관 업무 협약</li> <li>유관기관 간담회</li> <li>전문가그룹 의견수렴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO</li> <li>기획부</li> <li>홍보실</li> <li>본부 부서</li> </ul>
가치생산고객 임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장경영활동</li> <li>주간근로회의/임원회의</li> <li>내부업무포털</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인비전 관리시스템</li> <li>이사장과 마주이야기</li> <li>현장 소리 수렴(블루보드)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO</li> <li>기획부</li> <li>경영혁신부</li> </ul>
노동조합	<ul style="list-style-type: none"> <li>노사협의회</li> <li>노사공동 사회공헌활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노사공동 혁신위원회</li> <li>직원 섬김 경영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO</li> <li>노사협력부</li> </ul>

# 중대성 평가

## 중대성평가 프로세스

공단은 이해관계자의 주요 관심사항을 파악하고 이를 경영활동에 우선적으로 반영하기 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 먼저 공단 지속가능경영의 중요이슈를 선정하기 위해 미디어, 유관기업, 국정과제 등 외부 이슈를 분석하고, 지속가능경영 현황분석 및 인식진단 등을 통해 내부 이슈를 확인했습니다. 수집된 주요 이슈군의 우선순위 결정을 위해 이해관계자 관심도와 공단 경영활동에 미치는 영향력을 평가하여 핵심 이슈를 도출했으며, 내부 임직원 및 외부 전문가 검토를 거쳐 최종적으로 확정되었습니다.



## 5개 핵심이슈 도출





# SUSTAINABLE Key Issues

## 지속가능경영 핵심이슈

1. 산재보험의 의료 및 재활서비스 강화
2. 고객만족경영 실현
3. 불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력
4. 사회적 일자리 창출과 동반성장 노력
5. 사회공헌 활동 강화



“퀵서비스는 택시와 부딪히거나 운전 중에 넘어지는 사고가 많이 나요. 산재보험은 제가 입은 사고에도 도움이 되지만 오토바이가 넘어지는 사고에 더 많은 도움이 됩니다. 기사들을 모두 식구처럼 챙겨주는 사장님 덕분에 이제 마음 놓고 달릴 수 있습니다.”

산재보험에 가입한 현대퀵서비스 제성춘 사장과 이두희 기사

2012년 5월 1일부터 특수형태근로종사자에 대한 특례에 따라 택배 기사와 퀵서비스 기사도 산재보험에 가입할 수 있게 되었습니다. 마침 근로복지공단의 산재보험 가입 권유에 현대퀵서비스 대표인 제성춘 사장은 직원들을 설득시켜 직원의 2/3가 산재보험에 가입했고 두 명의 기사가 산재보험 혜택을 받을 수 있었습니다. 이두희 기사도 산재보험 혜택을 받은 기사 중의 한 명으로 산재보험 가입 후 12주간의 입원 치료가 필요한 부상을 입게 돼 병원비와 휴업급여를 지원받았습니다.

# 산재보험의 의료 및 재활서비스 강화

산재근로자 사회복귀 기간

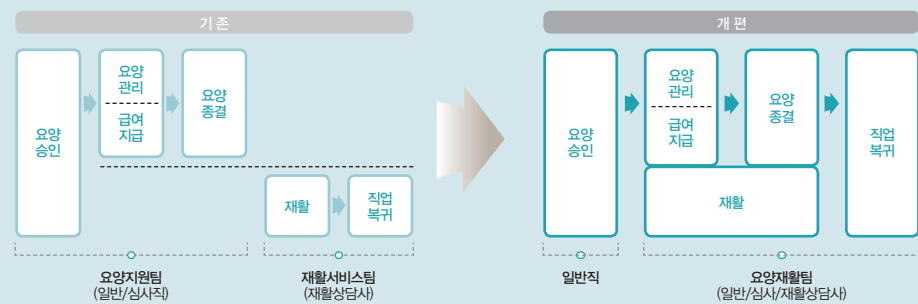
# 78.5

일

## 「맞춤형통합서비스」로 산재근로자의 조기 사회복귀 촉진

산업 및 노동시장 구조 변화로 산재근로자의 고용여건이 악화되고, 장기 요양에 따른 사회적 비용이 증가하고 있습니다. 산재근로자의 직업 및 사회복귀 촉진을 위한 사회적 요구에 부응하기 위해 공단에서는 요양·재활·보상 서비스를 적기에 체계적으로 제공하는 통합형 업무 프로세스인 「맞춤형 통합서비스」를 제공하고 있습니다.

### 재활서비스 체계개편 내용



산재보험 재활사업의 최종목표는 산재근로자의 신속한 사회복귀입니다. 맞춤형통합서비스 제공으로 산재근로자의 사회복귀기간이 2011년도 85.4일에서 2012년도 78.5일로 단축되었고 직업복귀율 또한 52.6%로 전년보다 5%p 향상되는 등 맞춤형통합서비스가 산재근로자의 삶의 질 제고에 기여하고 있는 것으로 나타나고 있습니다.

## 「맞춤형통합서비스」 운영의 고도화

산재근로자의 특성과 욕구에 따라 아래와 같이 재활서비스 이용자를 분류하여 선택과 집중을 통해 사업 효과성을 높이고 있습니다.

- 직업복귀가 어렵거나 장애가 예상되는 대상자 : 산재 재활전문가인 「잡코디네이터」로 하여금 요양초기 단계부터 집중서비스인 「내일찾기서비스」를 제공하고 있습니다.
- 그 외 산재근로자 : 재활 서비스에서 소외되지 않도록 다양한 요양 재활 연계서비스를 제공하고 있습니다.

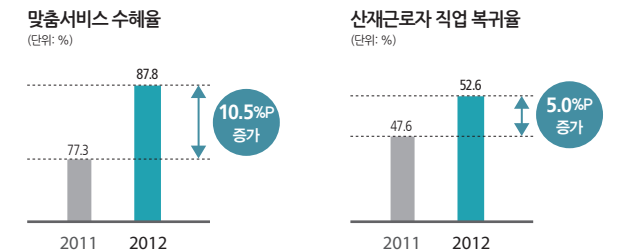
## 집중서비스 대상자에 대한 전문가형 「내일찾기서비스」 제공

사지절단, 다중골절 환자 등 중증 환자 중에서도 장애 12급 이상이 예상되고 원직복귀가 불투명한 산재근로자에게는 요양 초기 단계부터 재활계획을 수립하여 의료, 사회심리, 직업재활 서비스를 체계적으로 제공하고 있습니다. 이와 같은 재활서비스로 인해 2012년도에 내일찾기서비스를 이용한 1,495명 중 860명이 직업에 복귀하여 57.5%의 가시적인 성과를 나타내고 있습니다.

산재보험의 의료 및 재활서비스 강화  
고객만족경영 실현  
불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력  
사회적 일자리 창출과 동반성장 노력  
사회공헌 활동 강화

## 의료재활보상 연계 One-Stop 서비스 제공

공단 직업병원에서 치료중인 산재환자에게 요양부터 직업복귀까지 의료 재활서비스를 통합제공함으로써 서비스 전달 체계를 효율화하고 산재근로자의 편의를 증진하고자 노력하였습니다. 산재보험 요양신청 단계부터 치료, 급여지급, 재활서비스 제공에 이르기까지 산재근로자가 요구하는 서비스를 현장에서 One-Stop으로 제공하고 있습니다. 현재 6개 직업병원에서 서비스를 제공하고 있으며, 2012년도에는 총 35,704건의 고객 민원에 대해 서비스를 제공하였습니다.



## 선진국형 재활서비스 제공(대구산재병원 개원)

공단은 요양초기부터 의료 및 직업재활서비스 등 선진국형 재활서비스를 제공함으로써 산재환자의 조기 직업·사회복귀를 촉진하고자 대구지역에 국내 최고수준의 재활전문병원인 대구산재병원을 2012년 4월에 개원하였습니다. 대구산재병원은 기존 병원과 차별화된 전문 재활치료를 위해 지하 1층부터 지상 4층에 이르기까지 수영장, 보조 수영장 등 중증재활치료센터와 척수손상클리닉, 근골격계 재활클리닉 등 재활전문치료센터, 중추신경계치료실, 전기치료실 등 재활전문치료센터, 진단심리치료실, 지역사회재활실 등을 갖춘 직업사회재활센터를 운영하고 있습니다. 또한, 야외 재활치료시설은 재활운동시설, 원예치료시설, 산책로, 족욕장 등 자연친화적인 구성으로 쾌적한 환경에서 재활치료 효과까지 얻을 수 있도록 하고 있습니다. 한편, 대구산재병원은 간병현물서비스를 전면 실시하여 보호자 없는 병원을 실현하였으며, 경북대병원 등 산학협력 체계 확립으로 진료기반을 구축하여 장기적으로 산재보험 재활분야의 허브(Hub)로 육성하고 있습니다.

- ▶ 재활상담사 서비스
- ▶ 산재보험서비스 광고



## 학자금 용자 사업

### 대학학자금 고민, 근로복지공단이 도와드립니다

대학 등록금 등의 문제로 고민하는 근로자들을 위해 근로복지공단은 근로자와 산재근로자들을 위한 학자금 용자 사업을 시행하고 있습니다.

#### 근로복지공단의 학자금 용자 사업이란?

근로복지공단에서 지원하고 있는 학자금 용자 사업은 크게 두 가지로 나뉩니다. 하나는 고용보험에 가입한 근로자가 지원받을 수 있는 '근로자 학자금 용자'이고, 또 다른 학자금 용자 사업은 산재근로자를 대상으로 한 '산재근로자 학자금 용자'입니다. '산재근로자 학자금 용자'는 산재근로자 수급자 본인은 물론이고, 배우자 및 자녀들도 지원받을 수 있습니다.

#### 무엇을 지원받을 수 있을까요?

'근로자 학자금 용자'는 해당 학기 학자금(입학금, 수업료 및 그 밖의 납부금) 전액이며, 1인당 신용보증 총 한도액 2,000만 원 범위 내에서 신청 가능합니다. 단, 장학금, 보조금, 대출받은 금액은 제외하고 차액을 신청할 수 있습니다. '산재근로자 학자금 용자'는 학자금의 범위인 입학금, 기성회비, 수업료 등의 금액을 1세대당 최대 1,000만 원까지 받을 수 있습니다. 자세한 사항은 근로복지공단 홈페이지(www.kcomwel.or.kr)에서 확인하시거나 대표전화(1588-0075)로 문의하시기 바랍니다.



# 고객만족경영 실현

산재보험의 의료 및 재활서비스 강화  
고객만족경영 실현  
불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력  
사회적 일자리 창출과 동반성장 노력  
사회공헌 활동 강화

## 총체적 고객만족을 위한 고객감동 CS(Customer Satisfaction)경영 실현

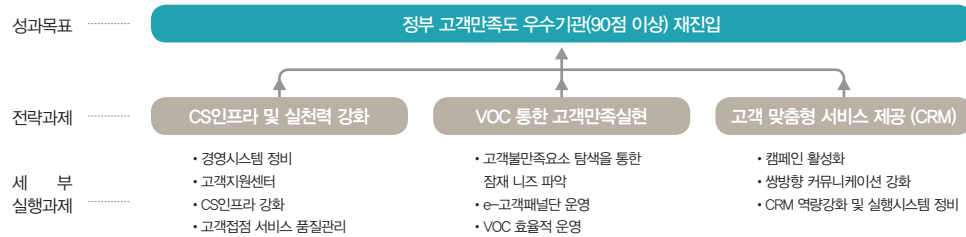
근로복지공단은 CS추진을 위한 시너지를 극대화하고 고객에게 신뢰받는 브랜드를 구축하기 위해 고객을 최우선으로 하는 CS조직문화를 조성하고자 노력하고 있으며, 이에 따라 전사 CS Boom-up, 고객접점 CS활동, 직원 CS역량강화를 통한 환경조성 등 고객중심의 문화 창출을 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

구분	실행주체	내용	역할
조직	본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS경영위원회</li> <li>CS분과위원회</li> <li>CS T/F</li> <li>CST/M</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS 주요정책 결정, VOC 개선과제 추진사항 점검 등</li> <li>분과별 CS경영 자체 추진 및 실적 점검 등</li> <li>서비스품질 관련 주요이슈 도출 등</li> <li>서비스품질 개선을 위한 현장개선 활동 등</li> </ul>
	현장	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객감동실천위원회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>소속기관 고객감동 실천활동 추진 및 점검</li> <li>CS우수직원 발굴 및 추천</li> </ul>
	본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-고객매널단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상시적으로 외부고객과 소통을 통한 프로세스 개선</li> </ul>
프로세스	본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS Rounding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기관장(부서장)이 고객접점의 서비스 환경, 수준 진단</li> <li>개선방안 현장지시 및 처방전 발행</li> </ul>
	현장	<ul style="list-style-type: none"> <li>VOC Briefing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객접점 고객의 소리 청취·수집·등록</li> <li>VOC 처리분석 및 개선과제 발굴·추진</li> </ul>
시스템	이용고객 모니터링		
	VOC 처리만족도		고객의견이 반영되는 측정시스템(보험복지)
	실시간 고객만족도		고객의견이 반영되는 측정시스템(의료사업)

## CS전략체계 / VOC(Voice of Customer)를 통한 고객중심적 시스템 운영

공단은 고객감동 CS경영을 실현하기 위해 “CS인프라 및 실천력 강화, VOC통한 고객만족실현, 고객맞춤형 서비스제공(CRM)”의 추진전략을 설정하고 세부 실행과제를 도출하여 수행하고 있습니다. CS전용방을 구축하여 관련정보를 공유하고, CS종합진단 프로그램인 CS자기진단 시스템을 구축하여 고객 최우선 CS문화를 만들어나가고 있습니다. 또한 고객접점의 만족도 향상을 위해 VOC통합관리 프로세스를 통해 불만족 요소를 파악하고 정책에 반영하고 있습니다. 앞으로도 끊임없이 고객의 니즈를 파악하여 고객이 중심이 되는 서비스를 제공하겠습니다.

## 고객서비스품질 향상을 위한 CS경영 전략



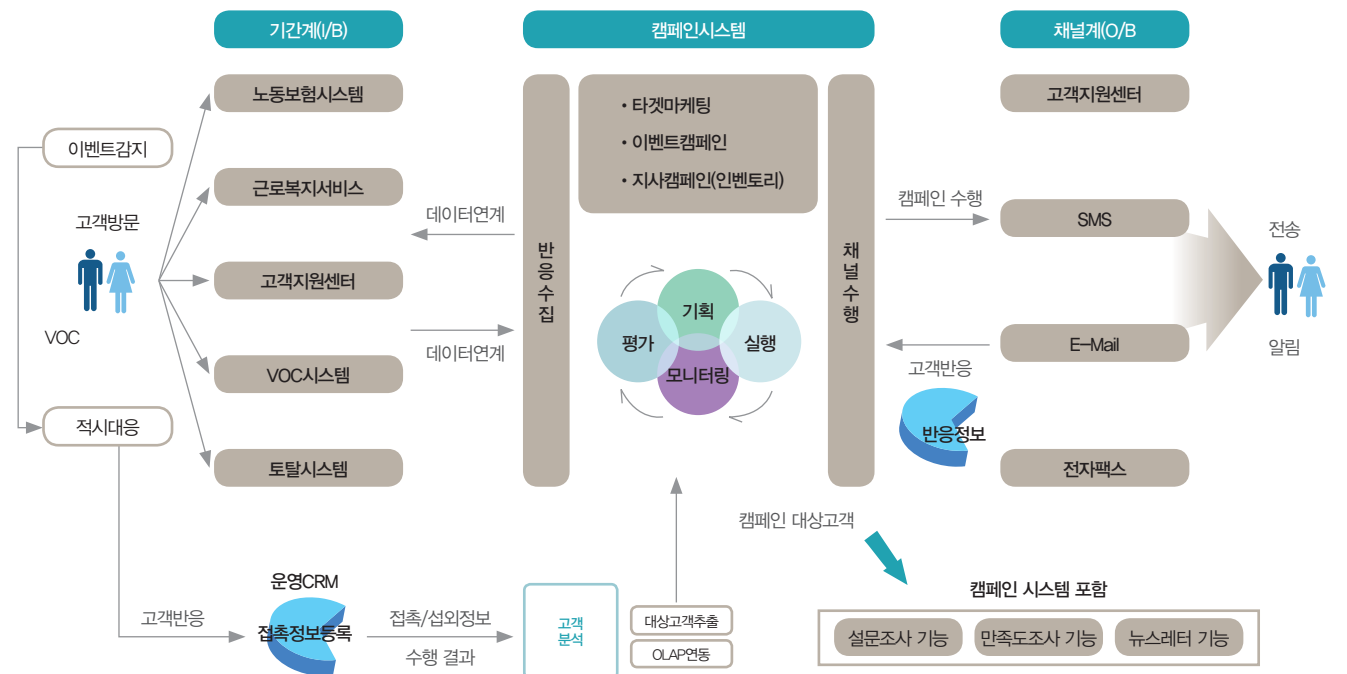
## CRM을 활용한 체계적 고객관계관리

공단 서비스를 받은 고객 니즈를 반영하여 CRM시스템을 통해 향후 서비스 절차와 수혜가능 서비스 정보를 선제적으로 제공하고 있으며, 고객 휴대폰, 이메일, 팩스 뿐만 아니라 모바일웹을 연동한 안내 등 다양한 채널을 활용하여 정보를 제공하고 있습니다. 또한 정보 제공 고객에게 정보만족도 평가 및 VOC를 수집하여, 고객 불만 VOC를 분석하고 불만요인을 사전에 예방하여 보다 높은 고품질의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

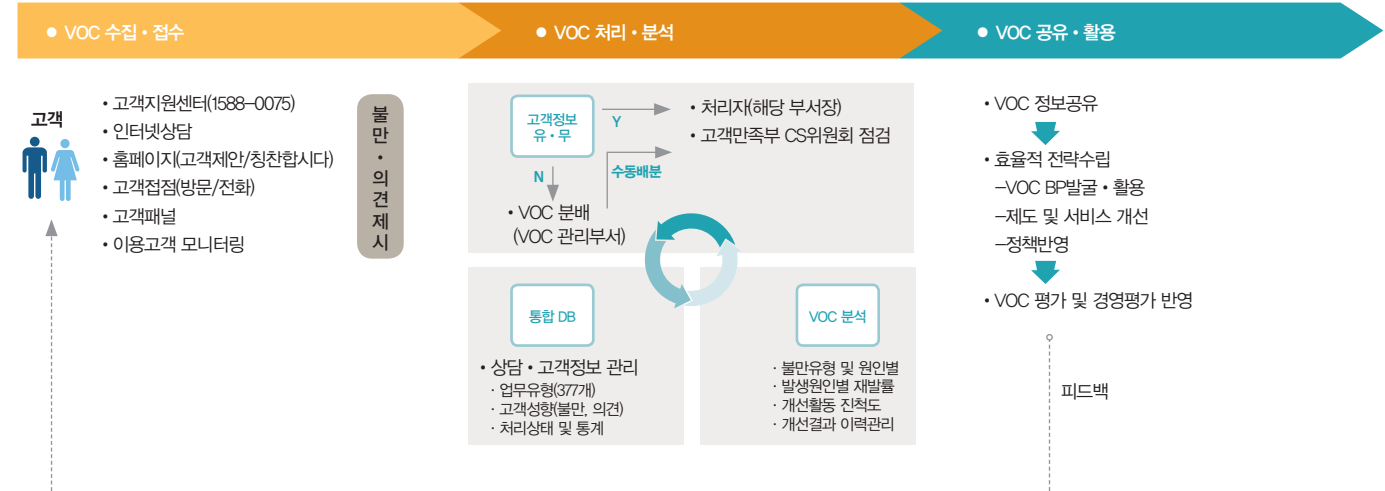


▲ 고객상담실

## 고객관계관리시스템(CRM) 구축으로 맞춤형 서비스 제공



## VOC 통합관리 프로세스



경영공시 품질서비스 조사결과

85.6 점

### 수요자의 요구를 반영한 경영공시

경영정보에 대한 관심이 증대되고 공개범위가 지속적으로 확대됨에 따라 신뢰성 있는 정보제공을 위한 품질관리가 중요해지고 있습니다. 공단은 수요자의 요구를 반영해 충실히 경영공시를 관리하여, 공공기관으로서 국민의 알 권리를 충족하고자 노력하고 있습니다.

### 수요자 중심의 공시운영을 위한 외부고객 참여 활성화

외부고객으로 구성된 품질평가단을 구성·운영함으로써 수요자의 개선의견을 적극 반영하고 있으며, 공시 이벤트를 실시하여 관심 증대를 유도하는 등 외부 고객의 참여를 활성화하였습니다.

### 체계적 품질관리로 공시 신뢰성 제고

공시 담당자 및 공시일정을 공유하여 적시성을 향상 시켰으며, 홈페이지에 경영공시 항목 추가와 수시공시 관리체계를 명확히 하고, 책임성을 강화하였습니다.

### 경영공시 품질서비스 조사 결과

구 분	2011	2012	비 고
적합성	82.88	84.44	1.56 ↑
정확성	82.75	86.72	3.97 ↑
적시성	85.49	86.17	0.68 ↑
종합	83.74	85.60	1.86 ↑

### 고객중심 권리구제시스템 운영

공단은 보험급여 처분에 이의를 제기한 고객(산재근로자 등)의 권리구제를 위한 특별행정심판 절차로 심사청구제도를 운영하고 있습니다. 심사청구제도는 산재보험 전문가들의 전문지식을 활용하여 신속·공정하게 고객의 권리구제를 도모하고 있으며, 이러한 심사청구제도를 이용하는 고객의 편의와 신속·공정한 심리·결정을 위해 지속적으로 업무프로세스를 개선하고 있습니다.

### 온라인 심사청구 시스템의 고도화 및 안정화

2010년 처음 도입된 온라인 심사청구시스템(http://total.kcomwel.or.kr/main.do)의 지속적인 고도화 및 안정화 작업을 통해 고객이 쉽고 편리하게 권리구제제도를 이용할 수 있게 되었습니다.

### 심사청구 처리경과 SMS 전송서비스 운영

SMS를 통해 고객들에게 심사청구 진행과정을 알려주고 있으며, 심사청구의 처리기간(60일)을 감안하여 접수부터 결정까지 단계별로 총 5차례에 걸쳐 고객들에게 전송하고 있습니다.

### 심사청구서 전자전달을 통한 심사결정기일 단축

소속기관에서의 심사청구서 전달방식을 우편→전자 방식으로 개선함으로써 우편송달에 소요되던 일수(약 3일)만큼의 심사결정기간을 단축 하였습니다.

산재보험의 의료 및 재활서비스 강화  
고객만족경영 실현  
불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력  
사회적 일자리 창출과 동반성장 노력  
사회공헌 활동 강화

## 불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력

근로복지공단은 국민·고객과의 관계에서의 공정한 거래활동과 공정한 법제도 운영, 성과배분 체계 확립을 통해 공정사회 구현에 이바지하고 있으며, 내부적으로도 의식, 관행, 제도 등 불공정 사항을 발굴하고 개선함으로써 공정사회 조성을 위한 선도적 역할을 수행하고 있습니다.

### 협력업체와 공정한 거래질서 확립

공단은 물품·용역·공사 구매에 있어 「입찰단계」에서는 중소기업 입찰참여 확대와 중소기업간 경쟁제품 제도를 이행하였고, 「계약체결단계」에서는 서로 대등한 입장에서 당사자의 합의에 따라 투명하게 계약이 체결될 수 있도록 전자계약제도 등을 이용하였으며, 「계약이행단계」에서는 계약내용에 따라 신의성실의 원칙에 입각하여 계약조건을 이행하였습니다. 또한, 「대금지급단계」에서도 중소기업 등 선금지급 활성화, 하도급 대금 직불제도를 이행하는 등 공정한 거래질서를 확립하고자 노력하였습니다.

### 하도급 대금 직불

계약명	원도급업체	하도급업체	직불금
구미지사 청사 리모델링 및 증축공사(건축)	에스씨종합건설(주)	4개소	165,870천 원
공단 본부 신사옥 신축공사(건축)	(주)해광건설 외 1개업체	3개소	286,483천 원

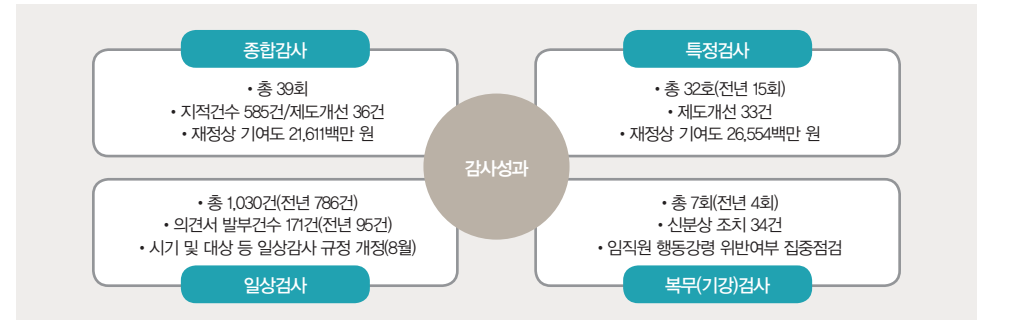
### 중소기업 등 선금지급

구분	2010	2011	2012
건수	73	42	128
금액(백만 원)	15,723	5,650	29,578

### 청렴문화 확립을 위한 예방적 감사기능 강화

부정부패 사건의 발생을 사전에 차단하고 직원들의 경각심 제고를 위해 부패발생 위험분야 즉각적 대응체계를 마련하고 고위험 리스크 분야를 상시적으로 점검하고 있습니다. 확정정산·최초요양 등 취약업무 관련 고객 전체(12년:152,110명)를 대상으로 부패행위 및 업무만족도 등에 대한 모니터링(ACS)을 실시하여 리스크 발생요인을 즉각 차단하였고, 상시적 청렴감찰팀을 신설하여 이해관계자별 특성에 따른 감찰활동을 통해 즉각적 리스크 제거를 추진하였습니다. 또한 IT를 활용한 고위험 10개 업무분야에 대한 상시 감사활동을 통해 내부통제를 강화하고 건전한 조직문화 확산을 위해 노력하고 있습니다.

### 리스크 중심 예방감사 운용으로 감사성과 대폭 상승



산재보험의 의료 및 재활서비스 강화  
고객만족경영 실현  
불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력  
사회적 일자리 창출과 동반성장 노력  
사회공헌 활동 강화

### 부정수급 예방 및 적발강화

#### 부정수급 전담조직 운영

2009년 임시조직으로 운영되어 오던 '보험조사팀'을 2010년 산재보험 부정수급 조사 전담 '부정수급조사부'로 확장·신설하였습니다. 전담인력을 25명으로 증원하고 전직 경찰 등 5명의 보험조사 전문인력을 충원하여 산재보험 부정수급 적발 강화를 위한 기반을 구축하였습니다. 부정수급 조사 전담조직의 조직적·능동적 조사활동과 조사담당직원의 지속적인 교육을 통해 조사 전문성이 강화되어 부정수급 적발실적이 갈수록 향상되고 있습니다. 또한 신고 접근성 강화 측면에서 다양한 신고방법(방문, 전화[부정수급신고센터(02-2670-0090)], 우편, 인터넷[공단홈페이지 신고센터(http://kcomwel.or.kr)]을 마련하고 신고 동기 유발 측면에서 신고포상금을 대폭 상향(최대 500만 원을 3,000만 원으로, 1인 연간누적한도액 2,000만 원을 3,000만 원으로 변경함으로써 대국민 신고활성화를 도모하였으며, 대국민 인식 제고를 위한 다양한 홍보활동을 전개하여 산재보험 부정수급을 사전에 방지하기 위해 주력하고 있습니다.

#### 부정수급방지시스템(FDS) 구축

갈수록 조직화·지능화되어 가는 최근의 보험범죄 유형에 적극적으로 대처하기 위해 축적된 조사 노하우를 선진IT 기술에 접목하여 과학적이고, 전문화된 방법으로 부정수급을 방지하고 적발하는 부정수급방지시스템(FDS)을 구축하였습니다. 추후 부정수급 유형(복합시나리오) 추가 개발 및 재정비를 통해 부정수급방지시스템(FDS) 고도화를 도모하고 기획조사에 적극 활용할 계획입니다.

#### 연도별 부정수급 적발실적 현황

구 분	2010	2011	2012
부정수급 적발목표액	100억 원	200억 원	250억 원
부정수급 적발실적액	116억 원	256억 원	294억 원
달성률	116.0%	128.0%	117.6%

#### 부정수급 조사현황

구 분	접수	진행	종결		적발금액	2012년 성과 목표
			소계	협이인정		
합 계	579	256	323	200	123	29,356
신고	434	191	243	121	122	250억 원 (달성율 117.6%)
기획	70	21	49	48	1	799
합 동	75	44	31	31	0	7,018

(단위: 건, 백만 원)



- ▲ 보험범죄예방 중앙일간지 공익광고
- ▶ 보험범죄예방 홍보포스터
- ▶ 부정수급신고 홍보포스터



▲ 청탁등록시스템홍보포스터

### 청렴윤리 시스템 도입을 통한 부패예방체계 구축

부패발생 사전예방과 부패모니터링 체계의 활성화를 위해 접근성 및 익명성이 보장되는 부정부패신고시스템을 구축하였습니다. 부정부패신고 시스템을 외부기관에 위탁하여 신고의 편리성과 익명성을 강화한 Help-Line을 도입하였고, 임직원이 대내·외로부터 부당한 청탁을 받았을 경우 신고하는 청탁등록시스템을 구축함으로써 비리발생 가능성을 낮추고 있습니다.

### 내부견제 시스템 운영

현행 e-감사시스템을 보완하여 소속기관의 자율시정활동을 강화하고 리스크를 상시적으로 점검할 수 있는 위험관리시스템 고도화를 추진하였습니다. 분야별로 28개 위험리스크를 선정하고 점검과정에 감사실과 사업실국이 함께 참여하는 다층적 위험관리시스템을 구축하였습니다. 특히, 취약분야에 대한 발굴 및 점검을 통한 내부통제 활동을 강화하여, 보험료 확정정산 실태·보험료율 적용실태 등에 대해 감사역량을 집중하였습니다. 이러한 노력으로 확정정산 전담팀 신설·보험료율 조사업무 분부 전담 등 제도개선 성과를 도출하였으며, 26,554백만 원의 재정상 예방금액을 달성하였습니다. 또한 39개 종합감사 기관 중 14개 기관에 대한 현지확인감사를 실시하여 감사 책임성을 확보하였고, 감사처분 수용도 제고를 위해 감사이의신청제도 및 적극행정 면책제도를 개편하여, 성실하고 능동적으로 업무를 수행하는 직원을 보호하고 이의신청인의 항변권을 실질적으로 보장하기 위해 노력하였습니다.

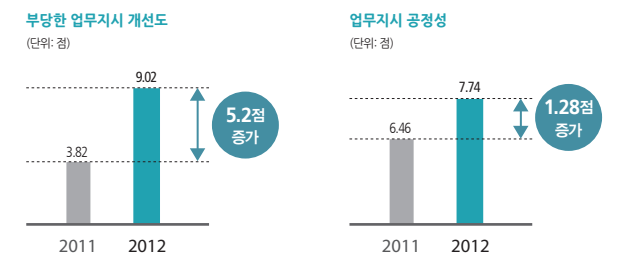
### 감사품질에 대한 평가결과

구 분	2011	2012	비고	
감사품질평가 (6개 분야 26개 항목)	긍정응답	87.7%	93.4%	5.7%p 상승
	전문성	81.6%	88.1%	6.5%p 상승
	독립성	83.4%	90.0%	6.6%p 상승
	윤리성	95.0%	99.8%	4.8%p 상승

### 고위직 청렴윤리의식제고

CEO는 “청렴이 조직을 이끄는 가장 큰 경쟁력이자 최우선의 가치”임을 지속적으로 강조하고, “고위직 청렴의식 제고를 통한 윤리문화 개혁”이라는 청렴윤리의식 추진방향을 제시하였습니다. 이를 위해 고위관리자에 대한 특별교육, 고위직에 대한 청렴도 평가, 권역별 기관장 간담회, 직무청렴계약 및 청렴서약서 작성 등 고위직 청렴윤리의식 집중강화를 위해 역량을 집중하였고, 그 결과 공공기관 청렴도 평가에서 고위직 관련 지표(업무지시 공정성, 부당한 업무지시 평가)항목의 평가가 전년도에 비해 대폭 상승하는 등 청렴·윤리 New Start를 위한 고위직 청렴리더십 강화 기반을 구축할 수 있었습니다.

#### 고위직 관련 청렴도 평가 결과

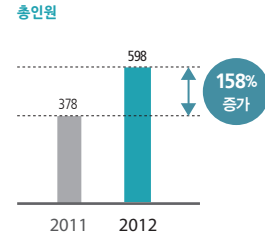


▲ 청렴성공프로젝트 정책토론회



# 사회적 일자리 창출과 동반성장 노력

## 사회형평적 인력채용



근로복지공단은 공단의 자원·역량과 업무특성을 활용하여 사업추진 시 양질의 일자리 창출과 연계될 수 있도록 함으로써 국민경제 활성화에 기여하고 있습니다. 또한, 중소기업의 경쟁력 제고를 위해 중소기업 특성에 맞는 차별화된 지원사업을 추진하고 상생문화를 조성하여, 우리나라의 산업 경쟁력 강화를 통해 경제 발전의 원동력이 될 수 있도록 공공기관으로서의 역할을 충실히 이행하고 있습니다.

### 사회형평적 채용노력

공단의 핵심사업과 연계한 일자리 창출 방향 수립 및 전략적 추진 활동을 통하여 2012년도에 3,411명의 민간부문 일자리를 창출하였습니다. 또한, 다양한 사회구성원에게 채용 기회를 제공하기 위하여 적극적인 사회형평적 인력 우대 운영으로 사회적 책임을 지속적으로 이행하고 있습니다.

### 민간부문 일자리 창출 현황

계	아웃소싱	투자사업발주	민간부문 파트너십	기타
3,411명	927명	334명	458명	1,692명

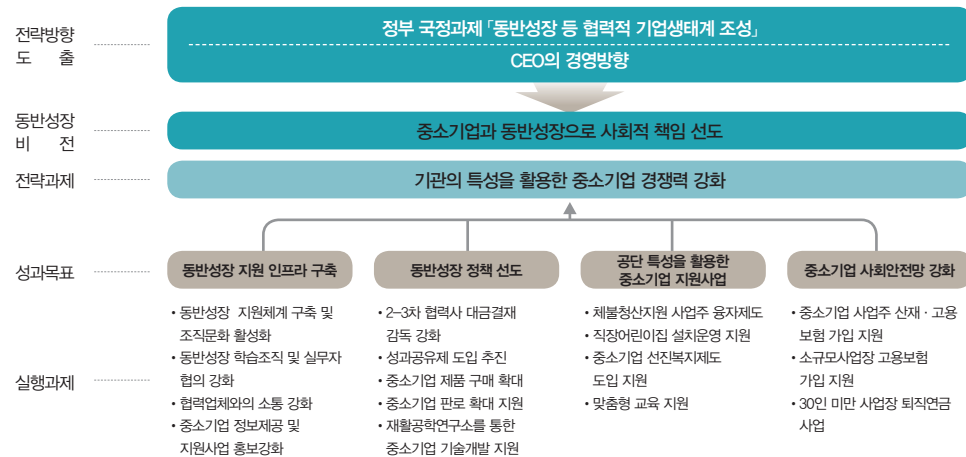
### 사회형평적 인력채용 현황

년도	구분					
	계	지방인재	여성	장애인	산재유자녀	기초생활수급자
2011	378명	159명	181명	37명	-	1명
2012	598명	260명	272명	55명	8명	3명

### 동반성장 전략체계

공단은 정부의 국정과제인 동반성장 등 협력적 기업생태계 조성을 위해 중소기업 지원 인프라를 구축하고, 중소기업 제품 구매 확대 및 공정거래 질서 확립 등 정부 정책과제의 선도적 추진을 위해 노력하고 있습니다. 특히, 임금체불 사업주에 대한 응자제도 등 공단 특성을 활용한 차별화된 중소기업 지원사업을 발굴 육성하고 있으며, 중소기업 사업주에 대한 산재보험 및 고용보험 가입 지원 등 중소기업 사회안전망 확대를 위한 노력으로 중소기업의 경쟁력 제고는 물론 중소기업과 호혜적인 파트너십을 구축하여 실질적인 동반성장을 이룰 수 있도록 사회적 책임을 다하고 있습니다.

### 동반성장 전략체계도



산재보험의 의료 및 재활서비스 강화  
고객만족경영 실현  
불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력  
사회적 일자리 창출과 동반성장 노력  
사회공헌 활동 강화

## 2012년 중소기업 제품구매액

90.33%

## 2013년 중소기업제품 구매 예정액

(전체 예산 1,066억)

961억 원

### 동반성장 지원인프라 구축

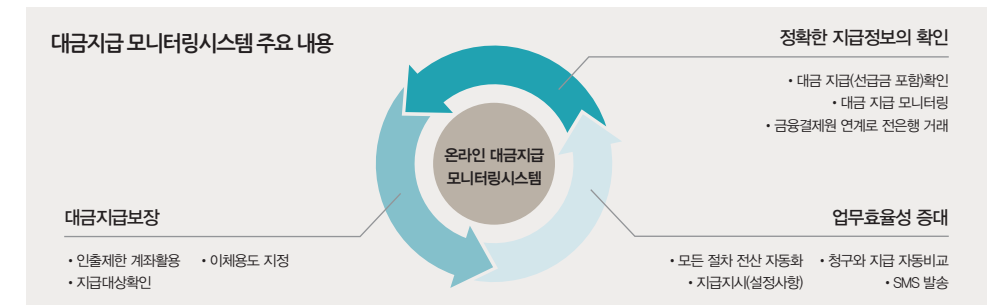
공단은 지속가능한 동반성장 전략체계를 수립하고 조직문화 활성화를 통한 동반성장 지원체계를 구축하기 위해 내부 직원의 역량강화 노력과 함께 협력업체와 간담회, 설문조사, 고객의 소리(VOC) 청취 등 소통강화를 위한 노력을 하고 있습니다.

### 정부 정책과제의 선도적 추진

공단은 정부 국정과제 '동반성장 등 협력적 기업생태계 조성'에 부응하여 정부 정책과제를 선도적으로 추진하고 있습니다.

### 공정거래질서 확립을 위한 노력

공단은 2012년 대금지급확인시스템을 구축하여 원도급사가 2,3차 하도급업체에 대금지급을 이행하였는지 점검함으로써 중소하도급업체가 신속한 대금결제를 받을 수 있도록 노력하였으며, 2013년에는 원도급사의 하도급업체에 대한 대금지급여부를 직접 확인할 수 있는 대금지급 모니터링시스템(PMS)을 도입하여 원도급사의 하도급업체에 대한 대금지급 감독을 더욱 강화할 계획입니다. 또한, 협력업체와의 불공정 거래에 대한 상시 모니터링을 통해 공정거래질서 확립을 위해 노력하고 있습니다.



### 성과공유제 도입 추진

정부의 동반성장 핵심과제인 성과공유제를 도입하여 협력중소기업과 호혜적인 파트너십 구축을 통한 실질적 동반성장을 도모하고 있습니다.

### 중소기업 제품 구매 확대

공단은 총 구매액의 90% 이상을 경쟁력이 약한 중소기업의 제품을 우선 구매하고, 공단이 운영 중인 산재병원에 중소기업의 국산 의료장비를 도입하였으며, 일반경쟁 계약사업에 대해서도 상대적으로 규모 및 재무구조상 불리한 중소기업이 공동수급을 통해 입찰에 참여할 수 있도록 배려하는 등 중소기업 경쟁력 강화를 위해 노력하고 있습니다.

### 중소기업 판로 확대

공단 홈페이지 등을 이용한 우수 중소기업 제품 홍보 등을 통해 중소기업의 안정적인 시장 확보를 위한 노력을 하고 있습니다. 또한, 베트남 등 개도국 산재보험 정보화구축사업을 지원함으로써 중소기업의 해외진출 기반을 마련하였습니다.

### 재활공학연구소를 통한 중소기업 기술개발 지원

공단 재활공학연구소는 중소기업과 공동으로 "배리어프리 전동휠체어", "체어형 모노스키" 등의 연구개발을 통해 중소기업 기술개발을 지원하고 있습니다. 중소기업과 공동으로 기술개발한 배리어프리 전동휠체어가 상용화된 경우 약 100억 원 이상의 수입대체효과가 있을 것으로 기대하고 있습니다.



▲ 베트남 국제협력 참석 사진



산재보험의 의료 및 재활서비스 강화  
고객만족경영 실현  
불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력  
**사회적 일자리 창출과 동반성장 노력**  
사회공헌 활동 강화

재활공학연구소 사업별 예산 및 인력

(단위: 천 원)

사업명	개발기간	예산	인력
배리어프리 전동휠체어 개발	2008. 12. 01.~ 2013. 09. 30	• 총예산 : 8,824,200 - 2013년도 예산 : 850,500	(주관) 재활공학연구소 (참여) 코모텍 등 4개 중소기업 동국대 등 3개 대학
체어형 모노스키 개발	2012. 11. 01.~ 2015. 10. 30	• 총예산 : 1,050,000 - 2013년도 예산 : 100,000	(주관) 버즈런

공단 특성을 활용한 중소기업 지원사업 발굴 및 추진

공단은 “근로복지사업”을 통한 중소기업 지원사업을 발굴하여 적극 추진하고 있습니다.

임금채권보장사업 “체불청산지원 사업주 용자제도” 활성화

기존 임금채권보장사업은 도산 및 파산사업장의 퇴직근로자로 한정되어 있었습니다. 이러한 제도적 한계를 보완하여 2012년 8월부터 일시적 경영난 등으로 체불이 발생하였으나 체불청산 의지가 있는 사업주에 대한 용자를 지원함으로써 중소기업의 보호에 앞장서고 있습니다.

산업단지형 공동 직장어린이집 설치비 등 지원

공단은 산업단지 내 중소기업 근로자 자녀를 위한 어린이집 부족 현상을 해소하고자 산업단지 내 중소기업들이 컨소시엄을 구성하여 공동 직장어린이집을 설치·운영할 경우 설치비 등을 지원하고 있습니다. 공동 직장어린이집 설치로 중소기업의 여성근로자 채용에도 많은 도움이 될 것으로 기대합니다.

산업단지형 공동 직장어린이집 설치·운영 지원내용

구 분	지원종류	지원내역	한도	비고
무상지원		시설전환비, 시설건립비	15억 원	총 소요금액의 90% 한도
		유구비품비	5천만 원	
설치비	용자	시설건립비, 시설매입비, 시설임차비, 시설개보수비, 시설전환비	7억 원	• 5년 거치 5년 균등분할상환 • 연이율 - 우선지원대상기업 : 1%
운영비		직장보육교사 등 인건비 및 중소기업 직장어린이집 운영비 지원(교통노동부 지원)		

2012년도 컨소시엄별 지원 내역

지원대상	참여사업장수	보육정원	공단지원액	비 고
합 계	25개소	198명	3,100백만 원	
전주산업단지	13개소	99명	1,550백만 원	• 준공 : 2012. 12월
백석농공단지	12개소	99명	1,550백만 원	• 개원 : 2013. 3월

선진기업복지 도입지원 컨설팅 및 근로자지원프로그램(EAP) 지원

공단은 중소기업 복지격차 해소를 위해 선진기업복지제도 도입지원 컨설팅을 실시하고 있습니다. 선진기업복지 제도에 관심이 있거나 도입을 희망하는 중소기업대상으로 기본·심화 등 단계별 컨설팅 제공을 통해 맞춤형 복지프로그램 설계 등을 무상지원하며, 근로자가 직장 및 가정생활에서 겪는 직무 스트레스, 조직 내 관계갈등, 자녀양육 등 각종 정신적 스트레스 해결을 위한 상담서비스를 무상으로 제공하고 있습니다.

※ 선진기업복지제도 : 퇴직연금, 우리아주, 사내복지기금, 선택적복지, 근로자상담프로그램 등

두루누리 사회보험료 지원 실적

114만 명

선진복지제도도입지원 컨설팅 및 EAP 상담건수

지원 내용	2012년 실적	2013년 목표치	비 고
선진복지제도도입지원기금·심화컨설팅	2,140개소	2,354개소	전년 대비 10% 증가
근로자지원프로그램(EAP) 상담건수	4,267건	5,400건	전년 대비 26.6% 증가

중소기업 역량 강화를 위한 맞춤형 교육프로그램 운영

공단은 인재개발원을 통해 산업재해 인정기준 등 수요자 중심의 중소기업 실무자 공개강좌를 운영하고 있으며, 산재·고용보험 관련 온라인 공개강좌를 통한 상시 학습프로그램을 지원하고 있습니다. 또한, 중소기업이 인재개발원 시설을 이용할 경우 이용료의 30%를 감면하여 중소기업의 역량강화를 위한 지원을 하고 있습니다.

인재개발원 이용실적

지원 내용	2012년 실적	2013년 목표치
이용건수	40건	44건
교육연인원	2,830명	3,113명

중소기업 사회안전망 확대를 위한 노력

공단은 중소기업 사업주에 대한 산재·고용보험 가입 지원 및 보험료 지원사업을 통해 사회보험 사각지대 해소를 위해 노력하고 있습니다.

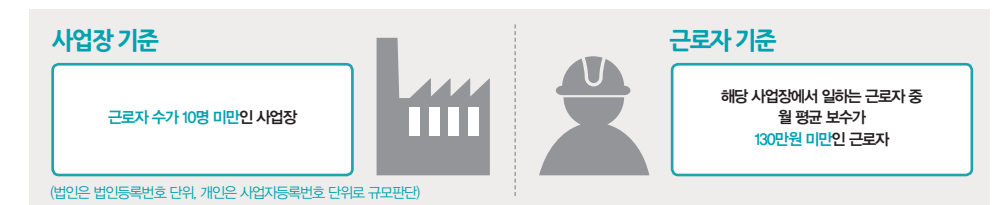
중소기업 사업주 산재·고용보험 가입 지원

공단은 자영업자 및 50인 미만의 중소기업 사업주에 대한 고용보험 가입제도를 도입하여 자영업자 등이 폐업시 생계유지를 위한 실업급여를 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 중소기업 사업주의 경우 사실상 근로에 종사하는 경우가 많은 점을 감안하여 사업주도 임의로 산재보험 가입할 수 있도록 하여 산재가 발생했을 경우 보험혜택을 받을 수 있도록 지원하고 있으며, 쿼서비스, 택배원 등 특수형태종사자까지 적용범위를 확대하여 사회보험 사각지대 해소를 위해 노력하고 있습니다.

두루누리 사회보험료 지원사업

취약계층에 대한 사회안전망 강화를 위하여 법정부차원에서 고용보험에 가입하지 못한 소규모 중소기업에 보험료의 50%를 지원하는 사업을 통해 고용보험 사각지대 해소를 위해 노력하고 있습니다.

※ 지원실적('13.6.30 기준): 사업장 394,832개소, 근로자 1,136,452명, 지원금액 20,867백만 원



30인 이하 사업장 퇴직연금 사업

공단은 퇴직연금 공적서비스 제공을 통해 영세사업장의 퇴직급여 체불방지 및 취약계층 근로자의 안정적 노후재원을 마련할 수 있도록 지원하고 있습니다. 퇴직연금을 통해 중소기업은 연금부담금에 대한 소득세 및 법인세 감면, 현금 흐름 안정화, 근로자 장기근속 유도, 임금채권 부담금 일부 감면 등의 혜택을 받을 수 있습니다. 2012년 7월부터는 30인 이하 사업장까지 사업대상을 확대하여 연금 사각지대 해소에 기여할 것으로 기대하고 있습니다.

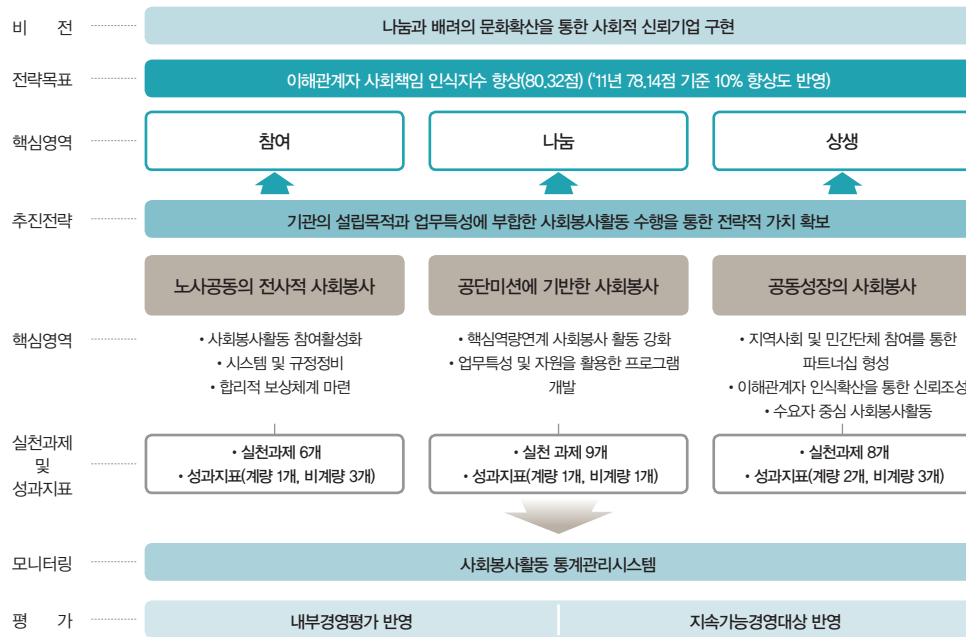
# 사회공헌 활동 강화

근로복지공단은 더불어 함께 사는 세상을 만들어 나가기 위해 주요 고객인 산업재해로 인한 근로자 및 그 가족과 언어, 문화 장벽으로 적응에 어려움을 겪고 있는 외국인근로자에 대해 희망 나눔을 통한 다양한 지원활동을 추진하고 있습니다. 지역사회의 니즈를 반영한 소외계층 지원 및 참여활동으로 따뜻하고 건강한 사회환경을 조성함으로써 국민과 함께하는 신뢰받는 공공기관으로서의 역할과 책임을 다하고 있습니다.

## 사회공헌 활동 전략체계

공단은 “나눔과 배려의 문화확산을 통한 사회적 신뢰기업 구현”이라는 사회공헌 비전을 수립, ‘노사공동의 전사적 사회공헌’, ‘공단 미션에 기반한 사회공헌’, ‘공동성장의 사회공헌’의 3대 전략과제를 선정하고 세부실천과제 부여와 평가 등 실효성 높은 활동체계 및 시스템을 구축하고 있습니다.

### 사회공헌 활동 전략 체계도

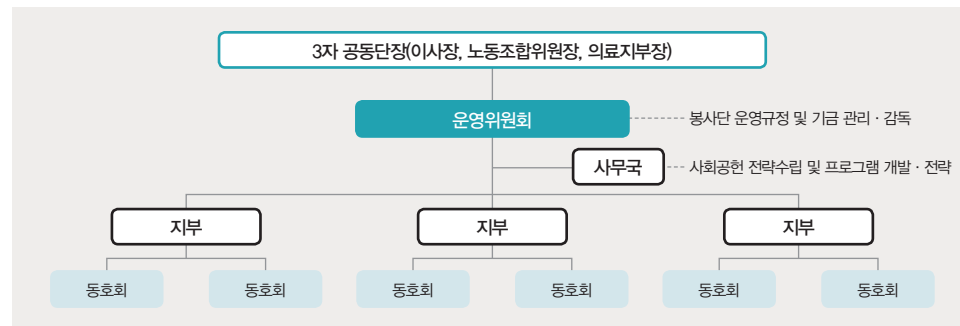


▲ 산재근로자 자녀 캠프



▲ 맛있는 자원봉사 활동

## 사회공헌활동 추진체계



산재보험의 의료 및 재활서비스 강화  
고객만족경영 실현  
불공정 관행 및 부패유발요인 제거 노력  
사회적 일자리 창출과 동반성장 노력  
사회공헌 활동 강화

## 업무특성과 연계한 사회공헌

근로복지공단은 공단의 핵심역량을 기반으로 사회적 약자와 취약 근로계층을 위해 희망 나눔을 실천하고 있습니다.

### 메디컬 사회공헌활동

공단이 보유한 의료시설을 기반으로 산재병원 권역별 중점 진료분야와 지역사회 수요에 기초한 맞춤형 메디컬 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. 산재병원별 중점 진료분야를 인근 지역사회 특성을 고려해 선택하고, 지역주민이 필요로 하는 무료진료 및 건강강좌 등을 통해 사회구성원의 건강증진을 도모하고 있습니다. 특히 사각지대에 놓여있는 의료서비스 취약계층을 대상으로 이동 무료진료와 지역 공공 의료기관 및 민간의료기관과의 교류를 통한 다양하고 전문적인 진료서비스를 제공함으로써 건강한 사회를 만들어가고자 노력하고 있습니다.

### 산재근로자 자녀 지원

공단은 생활이 어려운 산재근로자의 미성년 자녀를 위해 공단직원과 학생 간에 1:1멘토/멘티 결연을 추진하고 있습니다. 멘토들이 직접 가정을 방문하여 학습보조비 지원 및 정서함양을 제공함으로써 어린 산재근로자 자녀들이 자긍심과 긍정적인 마인드로 미래 희망을 실현할 수 있도록 지원하는 ‘희망등대’ 활동을 지속적으로 전개해오고 있습니다. 아울러 경제적으로 어려운 산재근로자 자녀의 대학교육 지원을 위해 민간단체와 협력하여 산재근로자 유자녀 30명에게 1억 2천만 원을 무상으로 지원 하였습니다.

단위 : 활동횟수(회)

활동별	2011	2012	비고
메디컬 봉사활동	479	506	5.6% ↑
외국인 근로자지원	101	149	47.5% ↑
희망등대	367	392	6.8% ↑

### 외국인근로자 지원

언어, 문화 장벽으로 적응에 어려움을 겪고 있는 외국인근로자를 위해 근로관계법 전문지식을 습득한 직원을 중심으로 외국인근로자 상담 도우미 활동을 실시하고 있으며, 고용노동부와 각종 대사관 등 유관기관과의 협력을 통해 외국인근로자의 커뮤니티 지원함으로써, 국내에 안정적으로 정착할 수 있도록 돕고 있습니다.

## 지역사회와 파트너십 형성을 통한 밀착형 사회공헌활동

공단은 지역사회와 더불어 살아가는 동반자로서 지역사회 참여를 통한 다양한 사회공헌활동으로 상생 협력을 실천하고 있습니다.

<h4>1사촌 지매결연</h4> <p>공단은 소속기관별 인근 농어촌 마을과 1사촌 지매결연을 통해 생산 농작물을 구매하여 지역경제 활성화에 기여하고 있으며, 또한 자원봉사를 연계한 일손돕기 실시로 도농화합을 실천하고 있습니다. 2012년에는 총 93회, 연인원 1,027명이 1사촌 지매마을에 대한 자원봉사 및 후원활동에 참여하였습니다.</p>	<h4>불우이웃 돕기 및 환경보호활동</h4> <p>공단은 사회봉사단 동호회를 중심으로 총 2,138회, 연인원 12,299명이 지역사회 복지시설과 독가노인 및 소년·소녀 가정돕기 등 어려운 이웃을 위한 지원 활동에 참여하였으며, 자연보호와 생태계 보존을 위한 국토 대청결 운동에 총 408회, 연인원 7,474명이 참여, 환경보호활동을 전개하였습니다.</p>	<h4>위아자 나눔장터</h4> <p>공단은 2008년부터 5년 연속으로 임직원의 재활용품을 기증받아 판매 후 수익전액을 빈곤이동을 위해 기부하는 위아자 나눔장터에 참여하였습니다. 2012년에는 총 4,129점을 기증하여 판매수익 460여만 원을 결사이동을 돕는데 사용하였습니다.</p>	<h4>사랑의 한철캠페인</h4> <p>공단은 임직원의 참여로 모인 한철중서 750매를 수혈을 필요로 하는 산재근로자와 백혈병 어린이재단 및 백혈병 환우회에 기증함으로써 생명·나눔 사랑을 실천하였습니다.</p>
--	---	--	---

## 서민생활 안정화 및 사회적 신뢰구축

공단은 거동이 불편한 노인 및 장애인의 일상생활 불편해소로 삶의 질 향상에 기여하고 있습니다. 2012년에는 첨단재활보조기구를 소외노인 및 장애인 132명에게 무료기증 하였으며, 저소득 독신 여성근로자에 대한 주거생활안정을 위한 직장여성이파트 제공, 퇴직 후 고령사회를 대비하여 소규모 사업장 근로자 노후 소득보장을 위한 퇴직연금상품 제공, 경제적 취약계층에게 낮은 금리로 생활안정자금 대부와 신용보증지원 확대 및 저소득근로자 사회보험료 지원 사업 등 서민생활 안정을 위한 활동을 통해 공공기관으로서의 사회적 신뢰구축을 위해 노력했습니다.

# ECONOMIC *Performances*

## 주요사업 성과

1. 취약근로계층 보호 확대를 통한 사회 안전망 강화
2. 저소득 근로계층 복지서비스 내실화
3. 요양보상서비스 제고
4. 재활서비스 제고
5. 산재직영병원 활성화



“다리가 원래대로 완전히 낫지 않을까 봐 걱정은 했지만, 다시 일할 수 없을 거라는 생각은 단 한 번도 하지 않았어요. 제가 다리를 다쳤지만, 사장님께서 이해해주시고, 배려해주실 거라는 확고한 믿음이 있었죠.”

긍정의 힘으로 원직장에 복귀한 김선옥 씨

김선옥 씨는 2011년 12월 말 각종 송년 모임으로 인해 식당에서 바쁘게 일하던 중 식당 입구에 쌓인 눈 때문에 미끄러져 발목을 크게 다쳤습니다. 그녀는 수술 후 재활치료를 하면서 사장님, 직원들 모두 한 가족처럼 지내왔기 때문에 다시 일할 수 없을 거라는 생각을 단 한 번도 하지 않았다고 합니다. 그 덕분에 긍정적인 마음으로 치료를 마쳤고, 사장님은 다시 건강한 모습으로 원직장에 복귀한 그녀를 누구보다 환영했습니다. 사고를 겪고 난 후 일의 소중함을 알았다는 선옥 씨. 주변 사람들의 사랑과 정성으로 다시 일을 시작하게 됐으니 더 열심히 더 힘차게 업무에 임하길 기대합니다.



# 취약근로계층 보호 확대를 통한 사회 안전망 강화

보험료 지원을 통한  
고용보험 사각지대 축소

# 176

억 원

## 지역일자 적용확대를 통한 고용보험 사각지대 축소

최근 베이비부머의 은퇴 및 취업시장 불황으로 지역업자가 폭증하고 이들의 창업과 폐업이 반복되는 악순환이 지속되는 등 소규모 지역업자의 생계위기가 심화되고 있습니다. 공단은 지역업자도 일반 근로자와 같이 실업급여 지급 등 고용보험 혜택을 받을 수 있도록 고용보험 제도를 2012년 1월부터 확대 시행하여 사회안전망을 강화하고 있습니다. 사업자등록증을 보유하고 있으며, 근로자를 고용하지 않거나 50인 미만의 근로자를 고용하고 있는 사업주는 사업자등록증상의 개업연월일로부터 6개월 이내에 가입할 수 있습니다. 지역일자 고용보험에 가입한 경우에는 가입기간에 따라 최소 90일에서 최대 180일까지 실업급여를 받을 수가 있으며, 사업운영에 필요한 직업훈련 교육, 취업알선이나 창업 컨설팅 등 전직지원서비스 혜택까지 누릴 수가 있습니다.

## 사회취약계층 보호를 위한 산재보험 적용범위 확대

근로기준법상의 근로자에 해당하지 않아 산재보험법의 보호를 받지 못하는 특수직종 및 유사근로계층에 대해 지속적으로 산재보험 적용범위를 확대하여, 2012년에는 택배기사·퀵서비스기사, 예술인들이 업무상 재해 발생 시 산재보험의 보호를 받게 되었습니다. 택배기사 약 3만 5천여 명은 종사실태에 관계없이 모두 산재보험의 보호 대상이 되었으며, 퀵서비스기사 약 100천여 명은 전속성 여부에 따라 사업주 신고 또는 종사자의 선택으로 보험에 가입, 물품 배송과 배달 과정에서의 각종 재해위험으로부터 보호가 가능해졌습니다. 또한 각종 연극, 무용, 방송 등 문화예술분야에 종사하는 예술인 약 5만 7천여 명은 예술활동의 위험을 고려하여 스스로 보험에 가입할 수 있게 되어 보다 안정적인 예술활동 종사가 가능하게 되었습니다. 이 외에도 그간 행정해석상 근로자로 보지 않았던 국가·지자체 자원봉사자 약 1만여 명, 방송·영화 보조출연자 약 8만여 명에 대한 행정해석을 변경, 모두 근로자로 보아 산재보험을 적용하는 등 적극적인 보험행정을 추진하였습니다. 공단은 다양한 분야의 사회취약계층에 대한 실태확인 등을 통해 지속적으로 산재보험 적용범위 확대를 추진하고 이들에 대한 실효성 있는 제도화 방안을 적극 모색하고 있습니다.

## 소규모 사업장 저임금근로자 대상 고용보험 가입지원

정부는 사회보험에 가입하지 못한 소규모사업장 저임금근로자들의 사회보험 가입을 촉진하기 위해 사회보험료의 일부를 지원하는 '사회보험 사각지대 해소사업'을 시행하였습니다. 이 사업은 고용보험과 국민연금을 대상으로 고용노동부, 보건복지부, 기초자치단체, 국민연금공단, 국민건강보험공단 등과 함께 2012년 2월 전국 16개 기초자치단체를 대상으로 시범사업을 거쳐, 2012년 7월부터는 전국으로 확대하여 실시하였습니다. 사업을 통해 10인 미만 사업장의 월 35만 원 이상 125만 원 미만의 보수를 받는 근로자의 경우 사업주 및 근로자 부담 보험료의 1/2 또는 1/3을 지원하고 있습니다. 한편 공단은 사무능력이 취약한 소규모사업장의 보험가입 편의를 위해 가입서비스요원 629명을 일선기관에 신규 배치하여 사업장에 직접 방문상담하는 "찾아가는 가입확대서비스"를 제공하였습니다. 특히 2012년 5월과 10월에는 보험가입 집중강조기간을 운영하여 케이블방송, 지역언론, 현수막, 전광판, 캠페인 등 다양한 홍보를 통해 미가입 사업장의 보험가입을 유도하였고, 그 결과 2012년말 기준 312천 개소 사업장의 근로자 730천 명에게 17,644백만 원의 고용보험료를 지원하였습니다. 공단은 2013년 1월부터 지원대상을 125만 원 미만에서 130만 원 미만으로 확대하고, 2013년 4월부터는 보수수준에 따라 1/2 또는 1/3 차등지원 하던 것을 1/2로 지원율을 단일화하는 등 앞으로도 적극적인 홍보 및 사업수행과정 문제점 개선으로 보험 사각지대 해소를 위해 지속적으로 노력해 나갈 계획입니다.

## 고용보험료 지원 현황 (12. 12. 31. 기준)

(단위 : 개소, 명, 백만 원)

지원사업장수	지원근로자	보험료지원액
312,910	730,114	17,644

**"예술인 산재보험 궁금합니다."**

**누가 가입할 수 있나요?**  
한국예술인복지재단이 예술인 자격을 증명하는 사람

**어떻게 가입하나요?**  
한국예술인복지재단을 통하거나 예술인 본인이 직접 공단에 가입 신청

**보험료는 얼마인가요?**  
예술인 자신의 소득을 고려하여 10개 보수등급에서 선택한 보수를 기초로 보험료를 산정하므로 월 1만 원에서 5만 원 수준으로 다양

▼ 지역일자 고용보험 5,000호 가입점  
▼ 고용보험 거리캠페인



취약근로계층 보호 확대를 통한 사회 안전망 강화  
저소득 근로계층 복지서비스 내실화  
요양보상서비스 제고  
재활서비스 제고  
산재직영병원 활성화

# 저소득 근로계층 복지서비스 내실화

## 퇴직연금 공적서비스 사업대상 확대

공단은 저소득 근로계층의 안정적인 노후생활 보장을 위해 2010년 12월부터 4인 이하 사업장을 대상으로 퇴직연금사업을 시행하여 영세사업장의 퇴직연금제도 확산에 기여했습니다. 이를 바탕으로 정기계와 학계에서는 공적서비스 대상 확대를 통한 퇴직연금 사각지대 해소를 지속적으로 요구하였고, 공단은 고용노동부 및 국회와 연계하여 「근로자 퇴직급여보장법」을 개정하고 내부조직 및 인프라를 재정비하였습니다. 그 결과 2012년 7월부터는 30인 이하 사업장까지 사업대상을 확대하여 보다 실효성 있는 근로자 노후소득 보장체계를 구축하였습니다.

## 퇴직연금사업 홍보 및 마케팅 강화

퇴직연금 대국민 인식도 제고를 위해 전략적으로 공중파 TV방송, 라디오, 일간지 등 파급력이 높은 대중매체를 활용해 일반국민들의 퇴직연금 지식을 확대하였습니다. 전국 우리은행 7천여 대 현금입출금기, 총 700만 대 자동차 내비게이션, 전국 지하철 역사 내 스크린, 유관기관 옥외 전광판 등 생활밀착형 매체를 이용하여 홍보효과를 극대화 하였습니다. 또한, SNS(소셜미디어), 블로그, 웹진 등 뉴미디어를 활용한 홍보활동으로 가입대상 고객과의 커뮤니케이션을 강화하였습니다.

## 산업단지형 공동 직장어린이집 설치지원

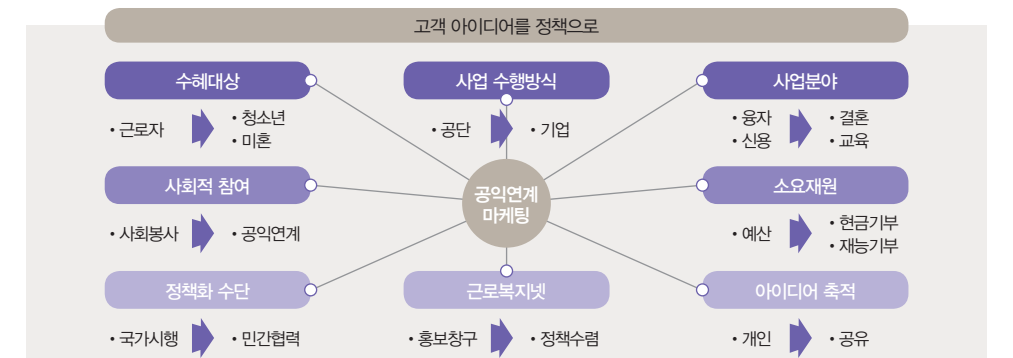
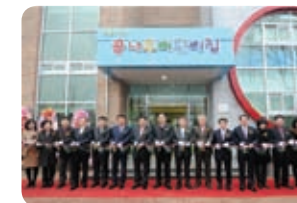
공단은 자금력이 취약하여 직장 내 어린이집을 설치·운영하기 어려운 중소기업을 위해 산업단지 내 공동 직장어린이집을 설치할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2012년 전주와 천안에 각 1개소를 최초 설치하여 25개사 198명의 아동에게 서비스를 제공하고 있으며, 향후 산업단지 외에 관련 법률에 의한 물류단지, 첨단의료복합 단지, 산업기술단지, 과학연구단지, 소프트웨어진흥단지 등으로 지원 대상을 확대할 예정입니다.

## 복지격차 해소를 위한 신규 사업 개발

### 고객의 아이디어를 정책으로

근로복지사업은 근로자의 삶을 현실에 맞게 반영하여 필요한 복지수요를 예측하고 우리사회가 지향해야 할 근로자 복지서비스를 제공하는데 그 목표를 두고 있습니다. 근로자에게 적합한 복지사업을 개발하는 것은 소수의 입안자가 독자적으로 결정하거나 외국의 선진사례를 그대로 적용하기보다 우리나라 고유의 근로환경과 근로자의 목소리에 귀 기울이는 과정이 필요합니다. 공단은 고객의 아이디어를 정책으로 만들어 보고자 근로복지사업 포털인 근로복지넷을 개설하였습니다. 그 결과, 대국민 근로복지사업 아이디어 공모에 총 10,768명이 참여해 교육, 건강, 결혼, 금융, 문화의 5개 분야, 123개 우수 아이디어를 선별하였고, 이 중 근로자 자녀교육과 결혼지원 분야에 대한 복지수요가 가장 높은 것으로 나타났습니다.

▼ 전주 산업단지 직장어린이집 준공







▲ 저소득 근로자 결혼지원사업

### 희망드림 I-Book 발간

대국민 아이디어 공모를 통해 모아진 고객의 아이디어를 공유하고, 지적자산으로 축적하고자 체계적인 분류와 재정수요 예측, 시행상의 문제점을 검토해 「희망드림 I-Book」을 발간했습니다. 이로써 풍부한 복지사업 아이디어를 보유하는 동시에 고객과의 대화를 통해 직접적인 체험을 공유하고, 근로복지사업이 나아갈 방향을 찾는 것으로 아이디어를 좀 더 구체화하여 정책화할 수 있게 되었습니다.

### 기업과 협력을 통한 공익연계마케팅

한정된 인력과 예산 안에서 공단은 고객이 원하는 자녀교육과 결혼지원 프로그램을 실시하는 등 공익연계마케팅(Cause-Related Marketing) 활동을 추진하였습니다. 뉴욕시가 자유의 여신상 수리를 위한 자원조달의 방법으로 아메리칸 익스프레스 카드사와 제휴를 맺고 사용금액의 일정액을 적립한 것이 기원인 공익연계마케팅은 민간과 공공부문이 협력하여 각자의 재능기부를 통해 새로운 형태의 근로복지서비스를 제공할 수 있다는 점에서 매우 실험적 시도였습니다. 「결혼이 곧 복지」라는 모토 하에 2013년 1월 (주)행복출발과 공단이 4개월 간의 준비과정을 거쳐 개최한 「저소득 근로자 결혼지원사업」은 경제적인 이유로 결혼을 미루었던 저소득 미혼 근로자 60명에게 만남의 기회를 제공하였고, 기업은행·CJ 등 여러 기업의 후원을 받아 근로자가 결혼을 통해 경제적 자립을 할 수 있도록 계기를 마련하고 있습니다.

### 저소득가구 청소년 직업체험프로그램

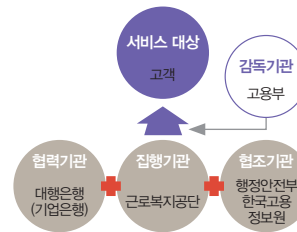
저소득 근로자는 소득적인 측면은 물론 기업복지나 자녀교육에 관해서도 대기업 또는 고소득 근로자에 비해 상대적으로 열악한 상황에 있습니다. 특히 공단은 저소득 근로자 가구의 자녀가 교육·문화의 혜택을 많이 누리지 못하고 소외받는 점에 주목, 2013년 7월 공단은 (주)네오위즈와 손잡고 저소득 가구 청소년의 자존감 회복 프로그램인 「커리어 퀘스트 - 청소년 직업체험프로그램」을 실시하였습니다. 전국에서 온 청소년 60명을 2회차로 나누어 1박 2일간 공단 인재개발원과 (주)네오위즈 본사에 초대해 청소년들이 회사운영, 제품 개발, 서비스 제공 등 일련의 과정을 스스로 체험토록 했습니다. 한편, 미래 직업인으로서 꿈을 키울 수 있도록 IT분야 멘토단과 대화를 통해 동기 부여의 장을 마련하였습니다.

### 취약근로계층 융자지원 강화

공단은 저소득 근로자들이 목돈이 필요하거나 소득이 감소한 경우 연 3%의 낮은 금리로 필요한 자금을 대출해 주는 근로자 생활안정자금 대부 제도를 운영하고 있습니다. 비정규직근로자와 전직실업자 등 취약계층에게는 직업훈련 기간 동안 생계부담 없이 장기간 체계적인 직업훈련에 전념해 더 나은 일자리를 찾을 수 있도록 직업훈련생계비를 연 1%의 낮은 금리로 빌려주고 있습니다. 고용보험 가입 근로자가 일과 학업을 같이하는 경우에는 학비 부담을 덜어주기 위해 거치기간 연 1%, 상환기간 연 3%의 낮은 금리로 학자금 대출을 주고 있습니다.

### 지원현황

구분	연도	수혜인원(명)	지원액(백만원)
생활안정자금	2011	7,424	40,674
	2012	8,806	43,735
직업훈련생계비	2011	4,930	11,833
	2012	7,115	13,807
근로자학자금	2011	21,507	79,786
	2012	17,720	69,166



취약근로계층 보호 확대를 통한 사회 안전망 강화  
저소득 근로계층 복지서비스 내실화  
요양보상서비스 제고  
재활서비스 제고  
산재직영병원 활성화

### 중소기업 사내복지제도 확충지원

공단은 중소기업과 대기업의 복지격차를 완화하기 위해 2010년부터 중소기업의 선진기업복지제도\* 도입을 지원하고 있습니다. 근무하고 싶은 직장 분위기를 조성하여 중소기업의 고용안정과 근로자의 삶의 질 향상을 도모하고 있습니다. 컨설팅 사업대상을 300인 미만 중소기업에서 500인 미만 중소기업으로 확대하고, 사업주설명회에서 소규모그룹 기본컨설팅을 실시하는 등 2012년 총 2,140개소에 컨설팅을 실시하여 349개소가 선진기업복지 제도를 도입하는 성과를 달성하였습니다. 또한 근로자 고충상담(EAP) 실효성 제고를 위해 지원대상을 근로자에서 기업단위까지 확대하였으며, 산재병원 산업보건 검진사업, 직장여성아파트 운영사업 등 공단 내부사업과 연계하여 2012년 4,267건(전년대비 1,027 ↑)의 상담을 지원하였습니다.

※ 퇴직연금, 우ரி사주(ESOP), 선택적복지, 근로자지원프로그램(EAP), 사내근로복지기금 등 근로자의 사기진작과 기업경쟁력 제고를 위해 기업이 실시하는 복리 후생 제도

### 선진기업복지 컨설팅 및 도입사업장

(단위: 개소)

구분	컨설팅실적			도입사업장					
	계	기본	심화	계	퇴직연금	선택복지	EAP	사내기금	우리사주
2012	2,140	2,024	116	349	293	34	2	14	6
2011	1,866	1,718	148	402	351	32	6	13	-
2010	1,612	1,499	113	101	74	10	4	8	5

### 근로자지원프로그램(EAP)

(단위: 건 %)

구분	계	온라인상담			오프라인상담		
		계시판	채팅	전화	근로자	가족	집단
2012	4,267	616	19	274	3,046	-	312
2011	3,240	1,063	10	58	1,695	397	17
2010	3,304	1,158	61	14	1,889	174	8

### ▼ 체불청산 지원 사업주 융자제도 홍보물



### 여성근로자 주거서비스 지원

공단은 직장여성들에게 임대아파트를 제공하여 여성근로자의 주거환경을 개선하고 지립기반 마련을 돕고 있습니다. 1988년부터 지속적으로 추진되고 있는 본 사업은 미혼 또는 독신 여성 근로자를 입주 대상으로 하고 있으며, 기존입주자, 저소득 및 생산직 근로자에게 입주 우선순위를 부여하고 있습니다. 임대기간은 2년이며, 1회에 한해 갱신이 가능합니다. 현재 서울, 부산, 대구, 인천, 부천, 춘천 등 6개 도시에서 총 820 세대를 지원하고 있습니다.

### 체불근로자 지원 확대(체불청산 지원 사업주 융자 제도)

공단은 경제적 사정으로 임금 체불이 발생하였으나 체불청산 의지가 있는 사업주에게 융자를 제공함으로써 퇴직 근로자의 체불임금 청산을 지원하고 있습니다. 2012년에는 총 6건(31명)에 대해 9천만 원을 지원했으며, 2013년에는 7월까지 총 7건(39명, 약 1억 2천만 원)의 체불임금 청산을 지원하고 있습니다.

## 요양보상서비스 제고

### 환경변화를 반영한 업무상 질병 인정제도 개편

과거보다 복잡해진 산업구조와 작업환경의 변화 속에서 새롭게 제기되고 있는 유해요인과 질병을 고려하여 산재보상을 받을 수 있는 업무상 질병의 인정기준 범위를 확대하고 분류체계도 개편하였습니다. 이번 산업재해보상보험법 개정으로 유해요인 35종, 직업성 암 12종, 만성폐쇄성폐질환·외상 후 스트레스장애 등 신규 질병이 추가되어 업무상 질병 인정기준이 확대되었고, 인정기준의 분류체계도 종전에 유해요인 중심으로 질병과 증상이 혼재되어 있던 것을 질병계통별로 구분함으로써 근로자가 쉽게 이해하고 활용할 수 있도록 하였습니다.

### 산재결정을 위한 재해조사 객관성 강화

산재판정 과정에서 억울한 근로자가 없도록 공정한 운영을 위해서는 정확하고 객관적인 재해조사가 전제되어야 함을 인식하고, 실무에서 재해조사를 담당하는 직원들의 역량을 강화하였습니다. 매년 신규로 재해조사 업무를 담당하게 된 직원에 대한 직무교육 실시, 질병조사 전문인력 채용, 업무관련성 전문조사 절차 체계화 및 그 과정에 신청인의 참여 보장, 질병별 재해조사 체크리스트 개발 및 전산 탑재, 「업무상 질병 조사 매뉴얼, 마련 등을 통해 재해조사의 전문성과 객관성을 높이고자 계속적으로 노력하고 있습니다

### 고객특성에 맞는 차별화된 요양보상 서비스 제공

연금수급자 및 통원요양 중인 산재근로자에게 연금예상액 사전 안내, 보험급여 모바일 청구, 압류방지통장 확대 등을 추진하여 고객 특성에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다.

### 산재근로자 권익보호 강화

산재처리과정에서 재해자 권익보호가 미흡하다는 외부 권고에 따라 고객 권익보호장치를 마련하고 실질적인 권리구제 지원 방안을 마련하고 있습니다. 2012년에는 산재질병인정처리를 위한 현장중심 조사체계, 산재신청인 진술기회 보장, 이의제기 안내 매뉴얼 제작 등의 활동을 통해 산재근로자 권익보호를 위해 노력하였습니다

### 내부 역량강화를 통한 서비스 품질제고

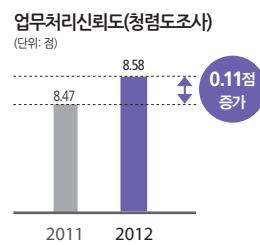
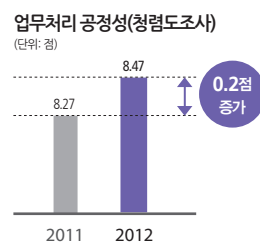
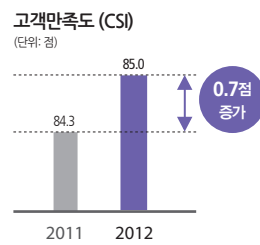
소속기관별·직원별 업무편차를 최소화하고 업무표준화 및 전문화된 교육과 업무지원시스템 구축을 통해 업무처리결과 수용률과 공단 신뢰성 제고에 기여하였습니다. 특히, 찾아가는 보상컨설팅, 업무매뉴얼 제작·활용, 진폐·구상업무에 대한 전문교육 실시, 심사청구서 전자전달 등을 추진하여 소기의 목적을 달성하였습니다

### 재활치료에 대한 선도적 역할 강화

산재근로자의 장애 최소화 및 조기 사회복귀를 지원하기 위해 의료서비스의 패러다임을 보상중심에서 재활중심으로 전환하고 있습니다. 이에 따라 재활전문병원 15개소를 추가 인증하여 45개소로 확대하고, 공단 직영병원으로 재활전문병원인 '대구산재병원'을 개원하여 재활전문시설과 인력을 갖추어 운영하고 있습니다. 또한 재활전문병원의 집중재활치료 대상군에 슬관절 환자도 포함시킴으로써 재활전문병원 이용자가 2011년 3,371명에서 2012년 4,469명으로 증가하였으며, 재활전문병원에만 인정하는 수가를 기존 20개에서 29개로 확대하였습니다.

### 산재근로자 특성에 맞는 의료서비스 지원

산재근로자에 대한 양질의 의료서비스를 제공하고, 재활치료가 중요한 산재근로자의 특성에 맞는 의료서비스를 지원하기 위한 제도를 마련하여 운영하고 있습니다. 산재지정병원에 대한 평가 대상을 2010년도 200개소, 2011년도 500개소, 2012년도 700개소로 점차 확대해 나가고 있으며, 연구용역을 통해 재활치료 중심의 평가항목을 개발하고 시범평가를 실시하였습니다. 또한 적정 진료를 유도하고 고객의 알 권리 충족을 위해 본인진료내역 알림서비스를 확대·제공하고 있습니다.



취약근로계층 보호 확대를 통한 사회 안전망 강화  
저소득 근로계층 복지서비스 내실화  
요양보상서비스 제고  
재활서비스 제고  
산재직업병원 활성화

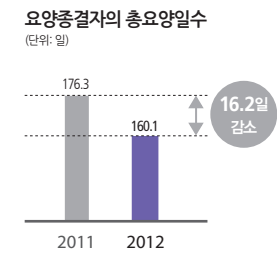
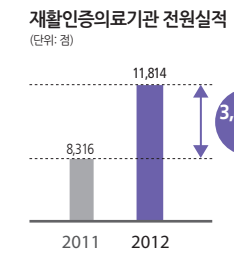
## 재활서비스 제고



▲ 재활훈련원

### 요양관리프로세스 개선으로 적기 전문재활치료 제공

산재근로자의 치료 연장이 필요한 경우, 주치의가 대증요법 외에도 사회심리재활, 직업재활 등 재활소견을 제시하도록 제도를 개선하였습니다. 또한, 재활치료를 위한 특별진찰 및 타 병원과의 병행치료를 받게 함으로써 산재근로자가 최적의 의료재활 서비스를 받을 수 있도록 보장하였습니다.



### 사회심리재활 연계 시스템 구축

산재근로자의 복잡한 심리적 사회적 문제에 대응하기 위해 맞춤형 사회심리 재활서비스를 제공하고 있습니다. 다차원심리검사 등 전문 심리 검사를 활성화하고 이를 바탕으로 산재근로자의 심리불안, 우울감, 스트레스를 해소하기 위한 다양한 사회심리 재활 프로그램을 제공하고 있습니다.

### 직업복귀 지원체계 효율성 극대화

요양초기부터 빠르고 안정적인 원직장 복귀 지원을 위해 산재근로자의 '상병상태, 직무수행능력, 직업복귀 기능여부' 등을 객관적으로 평가하여 산재근로자 및 사업주에게 정보를 제공하는 직업복귀 소견제도를 도입하였습니다. 원직복귀가 곤란한 경우에는 산재근로자 특성에 맞는 다양한 직업훈련 과정을 제공하였으며, 연령제한 또한 폐지하였습니다. 이로 인해 직업훈련 수료자의 직업복귀율은 2011년보다 9.0%p 증가한 71.0%의 높은 실적을 보이고 있습니다.

### 국제사회보장협회 우수사례 대상 수상

이와 같은 노력으로 공단의 「산재근로자를 위한 맞춤형통합서비스」가 사회보장제도를 관장하는 세계 153개국 335개 기관으로 구성된 국제사회보장협회(ISSA)로부터 2012년 우수사례로 선정, 대상을 수상하였습니다.



### 재활서비스 성과목표 및 과제

성과목표	맞춤형통합서비스 효율화로 산재근로자 직업복귀율 48.4% 달성		
실행과제	중기 로드맵 마련으로 재활사업 전달체계 선진화	고객중심의 요양·재활 서비스 전달체계 최적화	직업복귀 지원체계 효율성 극대화
세부 실행과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>중기발전계획 추진으로 선진 재활서비스체계 마련</li> <li>맞춤형통합서비스로 국제사회 보장협회 우수사례 대상 수상</li> <li>직업병원 운영체계 개선을 통한 시너지효과 극대화</li> <li>선진국형 조사분석기법 도입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적기 전문재활치료 제공을 위한 프로세스 개선</li> <li>사회심리재활프로그램 최적의 제공시스템 구축</li> <li>진존 노동능력 회복 및 기능 지원을 통한 직업복귀 활성화</li> <li>합병증 등 예방관리 강화를 통한 안정적 사회복귀 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>요양초기부터 빠르고 안정적인 원직장복귀 지원</li> <li>재취업 촉진을 위한 서비스 품질 고도화</li> <li>창업성공률 제고 및 사회적 기업 설립 지원 추진</li> </ul>

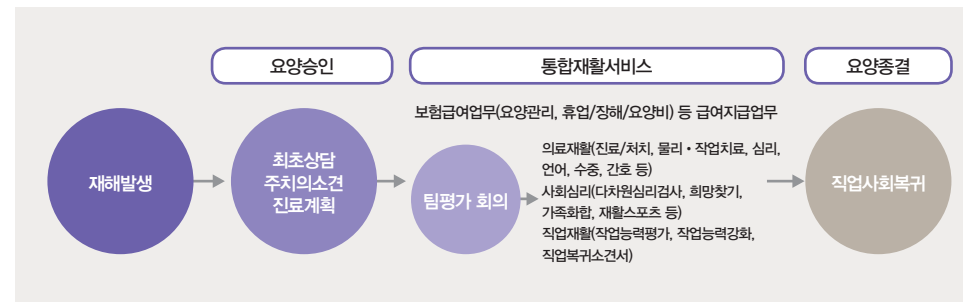
# 산재직영병원 활성화



▲ 재활전문센터현황

## 산재환자 중심의 요양·재활시스템 운영체계 개편

공단 소속병원은 산재보험시설로서 산재환자의 요양·재활 및 조기 사회(직업)복귀를 위해 병원운영체계를 개편·운영하고 있습니다. 병원의 핵심 역할인 의료·재활서비스를 주축으로 요양·재활시스템을 개편하여 산재환자에게 진료에서부터 재활 및 사회(직업)복귀에 이르기까지 체계적으로 통합재활(의료재활, 사회·심리재활, 직업재활)서비스를 제공하는 것입니다. 산재환자에 대한 적절한 치료시점에 전문적이고 집중화된 의료·재활서비스를 실시함으로써 산재환자의 신체장해를 최소화하고 조기 사회(직업)복귀가 이루어질 수 있도록 운영체계를 개선하였습니다.



## 재활치료 전문성 강화를 통한 재활전문센터 활성화

### 재활전문센터 내 맞춤형 통합재활서비스 제공

**의료재활서비스** : 산재근로자의 최초 요양신청 이후 주치의와 재활의학전문의의 진료와 처치, 물리작업치료, 언어치료, 심리치료 등 병원 내 재활의료진에 의해 제공되는 의료재활치료가 주축으로 이뤄지고 있습니다.

**사회심리재활서비스** : 산재근로자의 특성을 반영한 집단심리프로그램을 통해 정서적·심리적 안정감과 자존감 향상, 재활의욕 고취 등 사회적응을 유도하여 사회복귀를 촉진시키고 있습니다.

**직업재활서비스** : 재활치료의 완성도를 높이기 위해 국내 최초로 직업재활프로그램을 연구·개발하여 산재근로자의 원활한 직업복귀를 위한 기틀을 마련하였습니다.

### 산재근로자의 특성을 반영한 재활치료프로그램 연구개발

산재근로자의 재활분야 임상치료의 노하우와 다분야전문가(재활의료진)로 구성된 임상연구개발팀을 중심으로 재활치료프로그램 연구개발을 통해 전문성을 강화하고 있습니다. 현재산재근로자의 직업·사회복귀를 촉진을 위해 상병군과 중증도를 고려한 직업능력평가 등 8개의 재활치료프로그램의 연구개발을 진행 중에 있습니다.



▲ 의료재활서비스



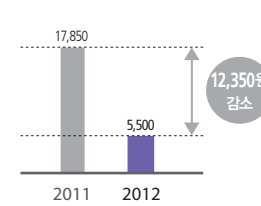
▲ 사회심리재활서비스



▲ 직업재활서비스

취약근로계층 보호 확대를 통한 사회 안전망 강화  
저소득 근로계층 복지서비스 내실화  
요양보상서비스 제고  
재활서비스 제고  
산재직영병원 활성화

토요일 내원환자 진료비 경감  
(단위: 원)



## 고객만족도 제고를 위한 업무개선 활동 강화

산재병원은 내·외부 고객의 욕구를 충족시킬 수 있도록 의료서비스를 개선하였습니다. 외부고객 만족도 향상을 위해 토요일진료를 확대·실시하여 진료의 연속성을 제공하고, 지역주민의 이용 편의성을 높였습니다. 토요일 실시로 인해 응급의학과관리료가 발생하지 않아 환자 1인당 진료비부담을 완화함으로써 공공병원으로서의 역할에 충실하였습니다. 또한 급식품질 향상을 위해 지정검식과 특식제공 등을 통해 급식만족도를 향상(78점→83점) 시켰으며, 의사직 채용 방법과 성과보상체계를 개선하여 의사직 만족도 향상, 채용다각화를 통한 이직률 감소로 진료공백을 최소화하는 등 의료서비스 향상에 노력하였습니다.

## 산업보건사업 활성화

산재병원은 근로자 건강관리 지원과 작업환경개선을 통한 직업성질환 예방으로 산재발병률을 낮추고자 근로자 건강검진, 보건관리대행, 작업환경측정 등 산업보건사업을 실시하고 있습니다. 근로자 건강검진 사업은 검진을 통한 직업성 질병의 예방과 유소견자에 대한 진료연계로 질병을 치료하는 체계화된 질병관리시스템을 제공하여 산재예방에 기여하고 있습니다. 또한 산업보건전문 등 보건전문가들이 사업장을 방문하여 보건교육, 근골격계질환 예방, 건강전문상담을 실시하는 등 보건관리지도를 통해 근로자의 직업성질환을 예방하고 있으며, 작업환경측정 및 교육 강화로 작업장 유해인자발생건수를 감소시키며 산재예방에 기여하고 있습니다.

## 재활스포츠지원 사업

### 근로복지공단이 특수재활 운동비용을 지원해 드립니다



그동안 재활스포츠 지원은 수영, 헬스, 아쿠아로빅 등 일반 스포츠센터에서 실시하는 종목에 대해서만 있어 왔습니다. 그러나 2011년부터 의료기관 내 재활스포츠기관을 통한 수중재활, 척추재활, 재활운동 등 특수재활스포츠 3종목에 대해서는 시범지원을 실시하였고, 2012년부터는 확대·운영하고 있습니다.

### 재활스포츠지원사업이란?

산재근로자의 상병 및 장애 부위에 대한 운동능력 회복을 돕기 위해 스포츠기관의 운동비용을 지원해 드리는 사업입니다.

### 누가 지원받을 수 있을까요?

통원 치료 중인 자로서 요양종결이 예상되는 아래의 장애등급 예상자 또는 산재요양 종결일로부터 3개월 이내인 실업 중인 자로서 아래의 장애등급자는 신청이 가능합니다.

### 무엇을 지원받을 수 있을까요?

재활스포츠지원사업은 일반재활스포츠 및 특수재활스포츠 종목 중 1개 종목 또는 패키지프로그램을 지원합니다. 일반재활스포츠는 월 10만 원 범위 내에서 3개월, 특수재활스포츠는 월 60만 원 범위 내에서 1개월간 지원합니다.

### 어떻게 신청해야 할까요?

신청을 희망하시는 분은 요양 중인 의료기관 또는 스포츠기관 관할지사, 지원 상담받은 지사에 「재활스포츠 지원신청서」를 제출하시고, 통원 중인 경우 주치의 추천서도 함께 첨부하시기 바랍니다. 자세한 사항은 근로복지공단 홈페이지(www.kcomwel.or.kr)에서 확인하시거나 대표전화(1588-0075)로 문의하시기 바랍니다.



# SOCIETY Performances

## 사회성과

1. 조직화합과 일하고 싶은 공단 문화조성
2. 윤리경영 실천력 제고



“변한 세상에 맞춰 새로운 가능성을 만들고 상황을 이끌어갈 사람은 바로 나 자신이라고 생각합니다. 산재 스트레스를 가능한 한 최소화하고, 그 대신 일에 에너지를 쏟고 집중한 게 시련을 극복한 비결이죠.”

산재를 창업으로 극복한 '원포인트' 이인환 대표

이인환 대표는 현수막을 5m 높이의 거시대에 설치하다 예기치 못한 추락사고로 허리와 다리에 심한 부상을 입었습니다. 그는 7개월 만에 원직장에 복귀하였고, 현장에 못 나가는 대신 인력과 사무 관리, 서류와 수주 작업 위주로 전문성을 더해나갔습니다. 현장과 사무 양쪽 업무에서 경쟁력을 갖춘 그는 2010년 4월, 공단에서 '산재 근로자 창업 지원'을 받아 오랜 꿈이었던 창업을 실행에 옮겼습니다. 산재 근로자나 창업을 희망하는 이들에게 자신의 성공 비결을 아낌없이 나누주는 멘토 이인환 대표, 원포인트를 사회적 기업으로 전환해 더 많은 이들과 함께 성장하는 곳으로 키우고 싶다는 그의 꿈을 응원합니다.



# 조직화합과 일하고 싶은 공단 문화조성

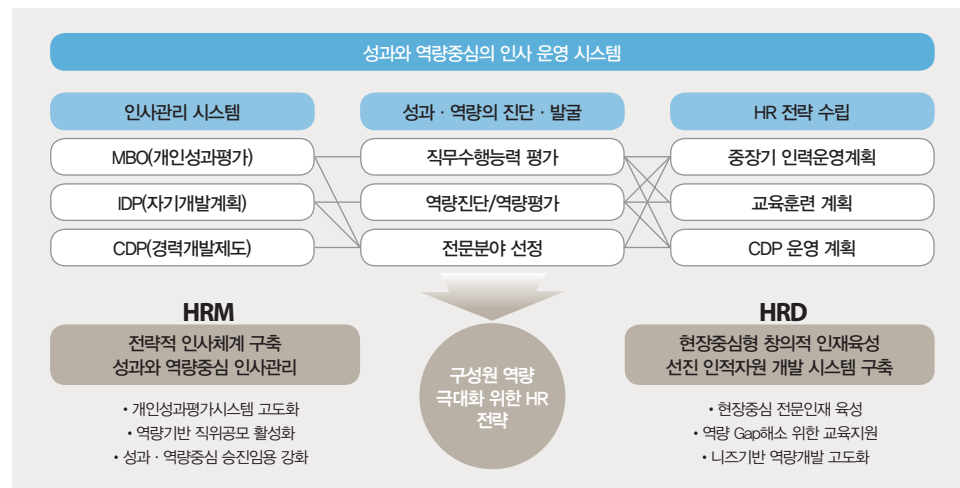
전문형 인재 현황

# 2,098

명

## 인사제도 운영체계

공단은 임직원의 자발적 역량강화를 통한 구성원 역량 극대화를 위해 성과와 역량중심의 동기부여 인사시스템을 운영하고 있습니다. MBO(개인성과평가), CDP(경력개발제도), IDP(자기개발계획) 등의 인사관리 시스템에 따라 개인 성과와 역량을 진단하고 그 결과를 승진, 전보, 교육 등 평가 보상 및 교육으로 연결함으로써 우수인력 확보 및 생산성 향상에 힘쓰고 있습니다. 또한, 범용인재(Generalist)가 아닌 공단 핵심 사업 역량 강화를 위한 전문인재(Specialist) 육성을 위한 노력을 지속하고 있습니다.



## 전문형 인재 현황

구분(명)		2011	2012
전문형 인재 총계		1,932	2,098
직무전문가	소계	289	301
	CDP 전문형	195	160
	케이스매니저 2급	94	141
소계		1,643	1,797
특정분야전문가	의사/간호사/약사	1,140	1,233
	상담전문가	503	564

## 성과와 역량중심의 인사관리, 인사 공정성 제고

공단은 성별, 학력, 연고 등 불공정 요소를 배제하고 성과와 역량중심의 인사관리를 하기 위해 2012년 성과주의 요소를 강화한 MBO 방식 근무평정제도를 도입하였습니다. 또한, 100% 공개 지원 및 추천으로 이루어지는 Job-Posting 제도와 주요 보직 임용, 성과·역량·경력개발 경로 등을 고려한 CDP 제도를 통해 직원 개개인에 맞는 맞춤형 보직관리를 하고 있습니다. 또한 입사지원 시 '학력·학점'만을 지원서에서 삭제하고 고졸자에 적합한 직무수행능력 시험을 도입하는 등 직원 채용에 있어 불공정 요소를 배제하고 공정한 인사관리를 시행하고 있습니다.



▲ 출근맞이 행사

사회형평적 인력채용

# 389

명

## 성과와 역량중심의 평가보상

공단은 직무의 양과 질을 객관적으로 평가하여 능력이 탁월하고 업무실적이 우수한 직원이 우대받을 수 있는 성과와 역량중심의 평가제도를 운영하고 있습니다. 2012년에는 MBO 방식의 평가 제도를 근무성적평정에 도입하여 종합평정제도 내에 성과주의 요소를 강화하였습니다. 이와 같은 MBO 방식 평가제도 대상 직원 비율은 성과 연봉제를 적용받지 않는 3급 이하 직원 93%에 해당합니다.

## 채용 및 인력현황

2012년 말 기준, 공단의 구성원은 총 6,517명입니다. 2012년 한 해 동안 정규직 389명, 사업지원인력 1,150명을 신규채용 하였으며, 52명의 정규직 구성원이 정년, 명예 퇴직했습니다. 정규직 구성원의 평균 연령은 39.5세이며 평균 근속년수는 12.57년입니다. 공단은 채용 시 성별, 지역, 학력 등을 고려하여 우리 사회의 다양한 구성원이 채용될 수 있는 공정한 기회를 제공하고 사회형평적 인력 채용 우대 제도를 지속적으로 실시하여 지역인재·여성·장애인·고졸자 등에 대한 채용을 확대했습니다.



▲ 지역 우수인재 채용을 위한 채용 설명회 개최

구분	2010	2011	2012	
정원(연말 기준)	5,051명	4,924명	5,212명	
현원(연말 기준)	5,106명	4,921명	5,073명	
정년퇴직	20명	24명	38명	
명예퇴직	19명	4명	14명	
정규직채용	여성	151명	181명	272명
	장애인	2명	8명	6명
	지역인재	138명	159명	260명
	고졸자	2명	13명	29명
	특성화고	-	-	25명
	이공계	1명	36명	31명
	전체	173명	292명	389명
비정규직채용	청년인턴	311명	305명	332명
	보험·복지사업	27명	463명	547명
	의료사업	152명	162명	271명
전체 현원 중 (연말 기준·정규직)	여성 수 및 비율	2,724명(53.3%)	2,677명(54.4%)	2,802명(55.2%)
	팀장 이상 여성 수 및 비율	32명(9.2%)	37명(10.7%)	51명(13.5%)
장애인 비율	3.41%	2.87%	3.10%	

## 일과 가정의 균형을 통한 삶의 질 향상

공단은 산전·산후 휴가 90일, 만 8세 이하 초등학교 취학 전 자녀 양육을 위해 필요 시 3년의 육아휴직을 부여하고 있으며, 기간제 및 정규직 육아 휴직 대체인력 채용을 통해 남아있는 직원들의 업무공백을 최소화함으로써 자유로운 휴직 사용분위기를 조성하고 있습니다. 이와 더불어 공공부문 중 선도적으로 정규직 시간제 일자리를 창출하여 전일제 근무가 힘든 근로자에게 유연한 근로환경을 제공하고 있으며, A형에서~E형까지 57가지 유형 및 비연고지 유형 탄력근무제를 시행하고, 출퇴근 시간 조정 등을 통해 일과 가정의 균형(Work-Life Balance)을 지원하고 있습니다. 또한, 육아휴직자에 대한 근무평정 불이익 배제, 승진가능제도 시행 등 모성보호 강화를 위한 인사제도를 지속적으로 운영하여 3급 이상 여성 관리자 비율을 제고하고 여성이 육아와 병행하여 근무할 수 있는 환경을 지원하고 있습니다.

출산휴가 사용

100%

출산 및 육아휴직 사용현황

구분		2011		2012	
		남성	여성	남성	여성
출산휴가	사용건수	74명	107명	69명	246명
	업무복귀비율	100%	100%	100%	100%
육아휴직	사용건수	5명	214명	4명	218명
	업무복귀비율	60%	48%	50%	38%

※ 남직원 : 배우자 출산특별휴가  
 ※ 사용건수 : 해당연도 출산휴가(육아휴직) 사용신청 건수  
 ※ 업무복귀비율 = 해당연도 사용건수에 대한 업무복귀건수 / 해당연도 사용건수 × 100

3급 이상 여성 비율

구분	2011	2012	증감(%)
전체	833	869	36 ↑
여성	166	188	22 ↑
비율	19.9	21.6	1.7 ↑

복리후생제도의 합리적 운영

공단은 직원 복지 증진을 위해 정부협의를 거쳐 2012년부터 맞춤형 복지카드 포인트를 전년 대비 50P 증액하였고, 자녀출산 지원 등 일과 가정의 양립을 위해 가족 복지포인트 부여제도를 운영하고 있습니다. 또한 직원 자녀를 대상으로 영어캠프 및 동계스키캠프를 실시하여 부모의 직장에 대한 자긍심을 높여왔으며 인재개발원을 활용, 직원 가족 하계캠프를 실시하는 등 가족친화 경영에 앞장서고 있습니다. 뿐만 아니라 외부 업체와 각종 업무협약 체결(이사비용 할인지원, 철도이용 할인지원, 헬스케어센터 할인지원 등)을 통해 비예산 복지아이템을 확보함으로써 직원들에게 실질적인 도움을 제공하고 있습니다.

연도별 복지포인트 지원 현황(1P = 1,000원) [직원복지수준 향상을 위한 지원 부문]

구분	2011	2012
복지카드 포인트	미훈 450P 기훈 515P	미훈 500P 기훈 565P
단체보험 포인트	74P	88P

직원 인권보장 및 개인정보보호 강화

직원 인권보장 강화를 위해 단체협약에서 노사관계법에 의한 정당한 노조활동의 자유를 보장하고 있으며, 노동조합 설립의 자유를 명시하여 노사관계법 개정에 따른 복수노조제도가 단체협약 상에 반영 되도록 하고 있습니다. 2012년 노동조합 가입자 수는 4,448명으로 전체 근무인력의 87.7%에 해당합니다. 단체협약 제80조 및 제105조에 따라 법률의 변경이나 기타 사정에 의한 조직 개편 등으로 인력감축 사유 또는 타 기관으로의 전직사유 발생 시 조합과 성실하게 협의하는 의무를 규정하고 있으며, 위와 관련한 사유의 해고 등이 있을 때에는 그 대상자의 선정기준 및 대상자의 대우에 관해 조합과 사전에 성실히 협의하도록 하고 있습니다.



▲ 안전관리담당자 전문집합 교육

직원 건강보호 및 재해예방

공단은 내부경영평가 기관장 평가항목에 직원재해를 감소 노력도를 반영하는 등 전사적인 재해예방 활동을 강화하여 재해발생을 최소화하고 있습니다. 재해예방을 위해 안전관리 담당자 지정, 특별안전교육, 청사방호 경비원 배치, 건강검진 활성화 등 주요추진과제를 설정하여 시행하고 있으며, 한국산업안전보건공단과는 재해예방 컨설팅 및 자문을 실시하는 등의 업무협조 체계를 구축하고 있습니다.

구분	주요 추진실적
안전관리담당자 지정	• 공단본부 : 본부·실·국·위원회·연구센터별 각 1명 • 소속기관 : 소속기관별 각 1명
안전관리담당자 전문집합교육	• 위탁기관 : 한국산업안전보건공단 서울지역본부 • 교육일자 : 2012. 11. 15(88명)
재해예방 특별안전교육	• 재해예방 특별 안전교육 실시(전 임직원) • 실시주기 : 연 1회(1인당 1시간 이상)
산재병원을 활용한 건강검진 활성화	• 공단 산재병원의 임직원 일반건강검진 및 암 검진 등 비용감면을 통한 건강검진 활성화 • 감면내용 : 10%~20% 본인부담액 감면 • CT, MRI, 내시경, 초음파 검사 등 추가 항목은 50% 감면
업무협약을 통한 건강관리 활성화	• 정밀건강검진 지원 업무협약을 통한 건강관리 활성화 • 협약기관 : 한국건강관리협회, 한국의학연구소 • 협약기간 : 2012. 9. ~ 2013. 12. 31 • 검진대상 : 임직원 본인 및 부양가족 중 희망자 • 검진유형 : 3개 유형(A형 10만원, B형 15만원, C형 25만원)

선진화된 노사문화 구축

공단은 노사공동으로 '노사 한마음 공동선언'을 선포하여 노사관계 선진화 및 항구적인 노사평화를 도모하고 있으며, 노사공동의 중장기 목표 공유를 위해 '노사공동 노사비전'을 수립하고 이를 달성하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 특히 2012년에는 노사공동 프로그램을 활성화하여 노사갈등 예방과 협력을 실천하였으며, 그 결과로 인사제도 개선방안, 경영평가기준 활용 방안 등을 도출했습니다. 또한 노사관계 전문성 강화를 위해 노사공동으로 '노사관계 교육계획'을 수립하고 노사 상생협력 교육, 노사 파트너십 향상 교육 등을 실시했습니다. 아울러 일하기 좋은 일터 구현을 위해 '노사공동 직원 섬김경영'을 추진하고, 노사공동 혁신위원회를 신설하여 업무량 경감을 위한 업무 프로세스를 개선하였으며, 조직문화·청렴도 향상을 위해 노력하였습니다. 또한, 노사공동 사회적 책임 이행이 필요하다는 인식 하에 '노사공동 단장제'를 운영하고, '메디컬 사회공헌 활동' 등 사회공헌활동을 전개했습니다. 이러한 노사공동 프로그램을 기반으로 노조법 개정사항을 반영한 성공적인 복수노조제도를 운영하고, 경영권과 노동권이 상호 존중된 합리적 단체협약을 체결하였으며, 노사협력을 통해 기관핵심 사업을 성공적으로 추진할 수 있었습니다.

2012년 노사관계 합리성 분야 실적 [미래지향적 노사문화 구축 부문]

구분	2012년 실적	비고
정기적 노사협의회	4회	
노조 전임자수 (근로시간변제한도)	공단노조 : 8,000시간 이내 의료자부 : 6,000시간 이내	풀타임전임자 4명 풀타임전임자 3명
노사관계 교육횟수 / 참여인원	9회 / 2,377명	

# 윤리경영 실천력 제고

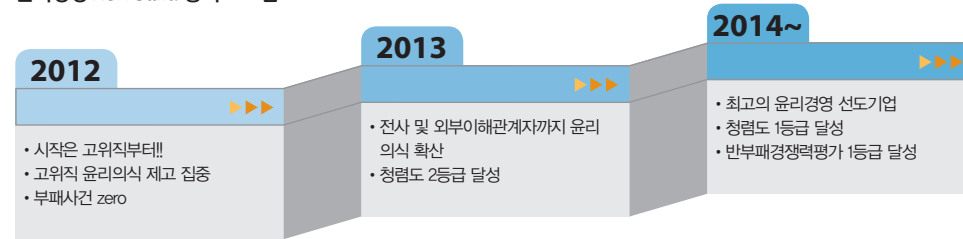
반부패 경쟁력평가

**3**년 연속 우수등급

## 윤리경영 추진방향

공단은 국민으로부터 신뢰받는 깨끗하고 투명한 기관이 되기 위해 2012년 윤리경영 New Start! 중기 로드맵을 설정하고, 청렴문화 정착을 목표로 활동을 추진하고 있습니다. 특히, 고위직이 솔선수범하고 청렴윤리경영을 선도해 나갈 수 있도록 고위직 청렴윤리교육 제고를 위해 노력하였으며, 윤리경영 선도기업 도약을 위한 청렴기반을 구축하기 위한 다양한 윤리경영 활동을 전개하였습니다.

### 윤리경영 New Start! 중기 로드맵



## 윤리경영 운영시스템 내실화

부패 고위험군에 대한 공단 대내외의 강도 높은 변화와 개선요구에 따라 반부패경쟁력평가 3년 연속 우수등급(2009~11) 등 대외적으로 인증된 감사실의 반부패·청렴시스템과 윤리경영 추진조직을 일원화하여 부당한 업무지시 근절 등 고위직 비윤리 행위 및 행동강령 위반사항에 대한 점검을 감사와 연계하였으며, 부패신고채널 확대를 통한 청렴환경을 조성하는 등 시너지효과를 창출하였습니다.

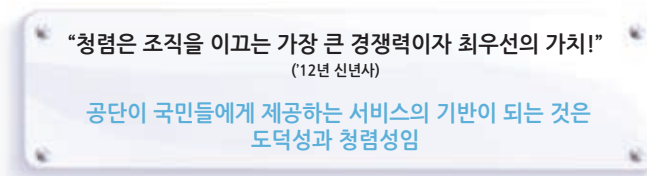


▲ 청탁등록시스템 홍보물

## CEO의 윤리경영 실천노력

CEO는 공단이 국민들에게 제공하는 서비스의 기반이 되는 것은 도덕성과 청렴성이라는 강력한 의지를 표명하였습니다. 내부조직 문화개선과 내·외부고객만족도 향상이라는 윤리경영에 대한 추진목표를 설정하고, 고위직 청렴의식 제고를 통한 적극적 청렴리더십 강화, 부당한 업무지시 근절, 책임있는 업무처리를 통한 청렴체감도 증대라는 윤리경영 추진방향을 제시하였습니다.

### CEO의 강력한 윤리경영 실천의지 표명



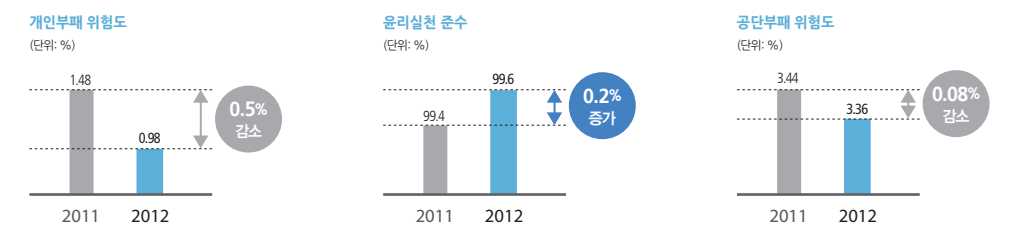
## 전사적 윤리경영 실천 활동

윤리경영 New Start!를 통한 윤리경영 선도기업으로 거듭나기 위해 고위관리자 특별교육 등 고위직 청렴리더십 집중강화, 공직생애주기별 청렴교육 등 청렴·윤리교육 체계 개편, 투명한 업무처리를 위해 확정정산 및 사업종류 변경 등 업무절차의 전면 개편, 저성급자 역량강화 프로그램 도입·질병판정위원회 전문가 참여 확대 등

조직화합과 일하고 싶은 공단 문화조성  
윤리경영 실천력 제고

윤리경영 위험분야(조직·제도·부정비리)에 대한 선제적 반부패 인프라 구축, 청렴음부즈만·시민청렴패널단 등 외부전문가와 고객의 참여를 통한 고객친화적 청렴윤리경영 활동을 통해 윤리경영인식이 전사적으로 확산되도록 적극 노력하였습니다. 전사적 윤리경영 실천노력의 결과 공단직원들이 체감하는 부패위험도(개인부패위험도+공단부패위험도)가 전년대비 감소하였고, 고위직 청렴도 평가 및 자체청렴도 평가는 전년대비 상승하는 등 윤리경영 Upgrade를 위한 기반을 마련할 수 있었습니다.

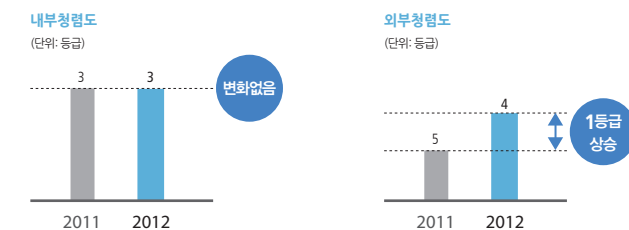
### 윤리경영 자가진단 결과



## 윤리경영 성과평가

고위직 청렴도결과를 기관장 평가항목에 포함하고 청렴도 평가결과를 직원평가에 확대 반영하며 비위사건 관련 직원이나 조직발전 기여자에 대하여 보수와 관련한 인센티브 및 제재방안을 마련하는 등 평가 및 보수와 연계하여 윤리경영 활동 평가체계를 개선하였습니다. 또한, 감사와 연계하여 부패취약부문 점검을 통한 사전 예방적 윤리경영활동을 실시하였고, 윤리경영 자가진단을 연 2회 실시하여 개인부패위험도 및 윤리경영 실천수준 진단 및 피드백을 통해 부패위험요소를 사전에 진단해 개선하였으며, 지속가능경영 인식진단을 통하여 윤리경영 인프라 확산 등 대내외 이해관계자의 윤리경영 인식수준을 진단했습니다. 그 결과, 2012년에는 기관자체 청렴도 조사결과 및 고위직 청렴도평가 결과가 전년대비 모두 상승하였고 감점에도 불구하고 외부청렴도 결과가 전년대비 1등급 상승하는 등 최고의 윤리경영 선도기업 달성을 위한 윤리경영 기반구축을 위한 초석을 마련하였습니다.

### 전년대비 청렴도 평가결과



## 청렴성공 프로젝트

공단은 윤리경영 선도기업으로 거듭나기 위하여 국민권익위원회가 주관하는 “청렴성공프로젝트” 사업에 참여하여 청렴컨설팅 기관으로 선정되었습니다. 또한, 권익위의 반부패 역량진단 결과, 청렴도 향상을 위한 정책제언을 수용하여 5개 분야 32개 항목의 실천계획을 수립하고, 이를 전달하기 위한 청렴윤리지원TF팀을 신설하는 등 청렴·윤리경영 활동에 최선을 다하고 있습니다.

▼ 2013 청렴성공프로젝트 정책토론회





# GREEN Performances

## 환경성과

1. 녹색경영 추진체계 구축
2. 온실가스 · 에너지 감축 목표관리
3. 녹색성장 캠페인 추진
4. 친환경 제품구매 노력



“첫 직장에서 큰 사고를 당한 뒤 어떻게 살아가야 할 지 막막했습니다. 그런 저에게 송흥영 잡 코디네이터님은 많은 도움을 주셨어요. 그 마음에 보답하기 위해 최선을 다해 열심히 살아가겠습니다.”

### 장애를 극복하고 재취업에 성공한 설종환 씨

자폐 증세가 있는 설종환 씨는 고등학교를 졸업하고 장애인 취업 프로그램을 통해 첫 사회생활을 시작했습니다. 화재로 인해 수리한 기계가 오작동을 일으키는 바람에 종환씨는 오른손을 잃었습니다. 큰 상실감으로 우울 증세까지 보이던 그를 다시 세상 밖으로 이끌어 낸 사람은 근로복지공단의 송흥영 잡 코디네이터였습니다. 그는 산재 신청, 재활 치료, 직장 복귀 등 종환씨 가족에게 필요한 일을 찾아 도왔습니다. 종환 씨는 오른팔을 대신할 근전전동외수 착용 최종 승인을 받아 모교 시설관리실에서 다시 일을 시작하였고, 예전의 성실하고 밝은 모습을 되찾았습니다.



## 녹색경영 추진체계 구축

2015년까지 온실가스 감축목표

**20%**

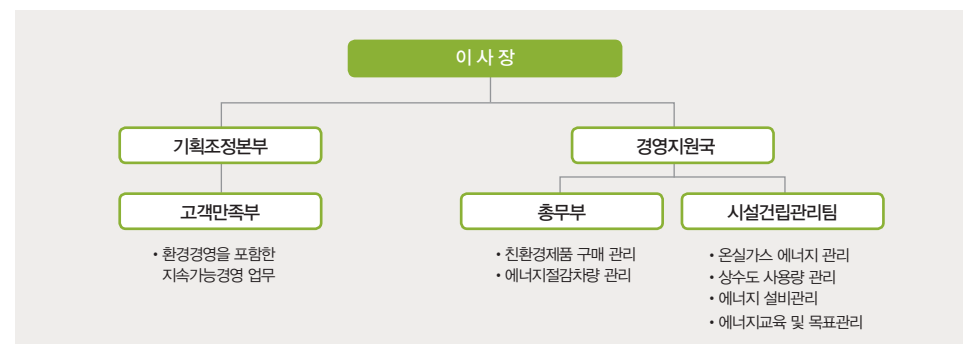
### 녹색경영시스템 운영

공단은 범지구적 기후변화 문제에 선제적으로 대응하고 정부가 추진하는 녹색성장 종합계획에 적극적으로 동참하기 위해 다양한 친환경 활동을 추진하고 있습니다. 2015년까지 20%의 온실가스 및 에너지 감축을 목표로 매년 4%씩 감축을 해오고 있으며, 이에 대한 실천 노력으로 기후변화 대응을 위한 온실가스 및 에너지 관리기반 마련 및 에너지절약생활화, 녹색제품 구매 등 녹색생활 실천과제를 선정해 수행하고 있습니다. 또한, 환경개선을 위한 구체적 실행과제들을 지속적으로 도출하고 성과지표와 연간 목표치를 제시함으로써 임직원의 동참을 이끌어내고 있습니다.

### 녹색경영 추진체계



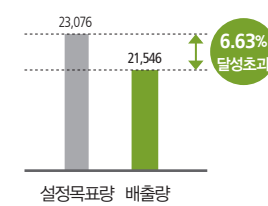
### 녹색경영 조직도



녹색경영 추진체계 구축  
온실가스·에너지 감축 목표관리  
녹색성장 캠페인 추진  
친환경 제품구매 노력

## 온실가스/에너지 감축 목표관리

온실가스배출량  
(단위: tCO<sub>2</sub>eq)



### 온실가스 감축 목표관리

공단은 소유하고 있는 모든 건물과 업무용 차량에 대해 소속기관별로 온실가스 에너지 감축 목표량을 설정하여 관리하고 있습니다. 2015년 온실가스 에너지 배출량을 20% 절감하기 위해(2009년과 2010년 평균값 대비) 2011년부터 매년 4%씩 단계적으로 절감활동을 추진하고 있습니다. 또한, 전 소속기관별 에너지 절약 추진실적을 점검하고 있습니다. 반기별로 공단 자체 에너지절약 추진위원회에서 에너지 절약 추진실적을 점검하고 있으며, 내부경영평가 비전달성노력도(정부권장정책 이행실적) 평가기준(2012년 2월)에 따라 분기별 실적을 집계 및 공지하고 실적이 부진한 기관을 점검하고 있습니다. 2012년도 온실가스 에너지 설정목표량은 23,076tCO<sub>2</sub>eq, 배출량은 21,546tCO<sub>2</sub>eq로 6.63%의 목표 달성률을 나타냈습니다.

### 온실가스배출량 추이

(단위 : tCO<sub>2</sub>eq)

구분	2009	2010	2011	2012
총 계	19,569.95	20,938.07	19,940.48	21,546
직접배출량	7,202.94	7,370.38	7,459.54	13,657.05
간접배출량	12,367.01	13,567.69	12,480.94	7,888.95

### 용수 사용량 감축목표 관리

공단은 용수 사용량을 줄이기 위해 자체청사 및 산재병원의 상·하수도 감축목표량을 자율적 산정하여 제출하고 있습니다(합동청사, 자체청사 중 별도 계량기 미설치로 인한 개별 계량이 곤란한 기관은 제외). 2011년부터 매년 1%씩(2009년, 2010년 평균 기준량 대비) 단계적 감축목표량을 설정하여 추진하고 있으며, 반기별로 실적을 집계하여 실적 부진기관을 점검하고 있습니다. 2012년 용수사용 설정목표량은 552,106ton, 사용량은 531,812ton으로 3.68%의 목표달성률을 기록하였습니다.

### 에너지 감축 목표관리

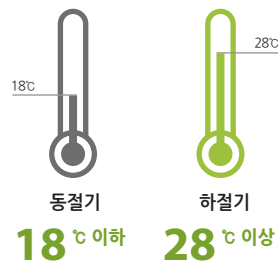
전기 에너지 절약을 위해 개인별 PC에 대기전력차단장치 소프트웨어 설치 및 LED조명등 교체작업을 실시하고 있습니다. 2012년 6월까지 전 임직원을 대상으로 PC 대기전력차단장치 소프트웨어인 PC그린터치 프로그램을 설치완료하였으며, 2012년까지 자체청사 및 산재병원 전체 조명수량의 36.8%를 LED조명으로 교체 설치하였습니다.

### 2012년도 LED조명 설정목표량



# 녹색성장 캠페인 추진

사무실 적정온도 유지



## 사무실 적정온도 유지

공단은 전력에너지 절감을 위해 정부권장 적정 실내온도를 준수하고 있습니다. 동절기에는 18°C 이하, 하절기에는 28°C 이상을 유지하도록 상시 점검하고 있으며, 개별 냉·난방기 사용을 금지하고 있습니다. 또한, 임직원들이 동절기 내복입기 운동, 하절기 노타이 운동 등을 실천하여 에너지 절감에 동참하고 있습니다.

## 환경친화적 차량관리

공공기관 에너지이용합리화 추진 규정에 따라 업무용 승용차량 구입 또는 임차 시 경차 및 환경친화적 차량을 우선 구매·임차하고 있습니다. 2012년말 현재 경차 및 환경친화적 차량 구매·임차비율이 51.4%에 달하며, 2013년에 새로 임차할 차량 37대 중 31대를 경차로 임차할 계획으로, 노후차량교체 및 임차만기 차량에 대해 구매, 재계약시 환경친화적 차량으로 구매, 재계약할 예정입니다. 청사 주차장에 경차, 하이브리드, 전기차량 전용 주차면적을 5%이상 설치한다는 규정에 따라 94면 중, 기존설치된 6면 외 4면을 추가하여 10면을 경차 전용으로 운영 중에 있습니다. 또한 공공기관 승용차 5부제 의무에 따라 임직원들은 선택요일제, 외부방문객은 선택요일제 또는 끝번호제를 준수하고 주차장 유료화를 시행하여 대중교통을 이용할 수 있도록 적극 권장하고 있습니다. 개인차량 이용 시에도 에코드라이브 운행을 권장하여 교통정보 생활화, 엔진예열 최소화, 경제속도 준수, 타이어 공기압 체크, 에어컨 사용 자제 등 에코드라이브 실천요령을 전 소속기관에 전파하여 임직원들의 동참을 독려하고 있습니다.

## 에너지 절약의 생활화

공단은 전 임직원들이 에너지 절약에 동참할 수 있도록 규정을 마련하고 교육 및 캠페인을 추진하고 있습니다. 엘리베이터는 4층 이하 운행을 금지하고 5층 이상은 격층으로 운행하고 있습니다. 소수인원이 아근 할 경우에는 개별 전등을 사용하고, 점심시간(12:00~13:00)에는 전체 소등을 실시하고 있습니다. 또한, 22시 이후에는 건물 마관이나 조형물, 수목, 상징물 등을 위한 옥외 경관조명 사용을 금지하고, 필요에 따라 부분 조명이 가능하도록 점멸회로를 구분해 설치하고 있습니다. 에너지 기자재의 신규 또는 교체 수요가 발생할 경우에는 고효율에너지 기자재 인증제품을 의무적으로 사용토록 규정하고 있습니다. 전력용 설비는 역률이 95% 이상 되도록 항시 유지하고 있으며, 변기 및 수도꼭지는 절수형 수도설비를 우선적으로 설치하고 있습니다. 한편 체계적인 활동추진을 위해 자체청사 에너지 절약 추진위원회를 구성하고, 소속기관별로 에너지 담당자를, 부서별로는 에너지 지킴이를 각각 지정하여 관리하고 있습니다.



▲ 공단본부 정문 차량 5부제



▲ 공단본부 1층 로비거울철 내복입기 실천운동 전개



▲ 절수운동 전개



▲ 숨은 전력절감운동(비데 절전타이머 부착)



▲ 절전운동 전개



▲ 경차우선주차 10%확보

녹색경영 추진체계 구축  
온실가스·에너지 감축 목표관리  
녹색성장 캠페인 추진  
친환경 제품구매 노력

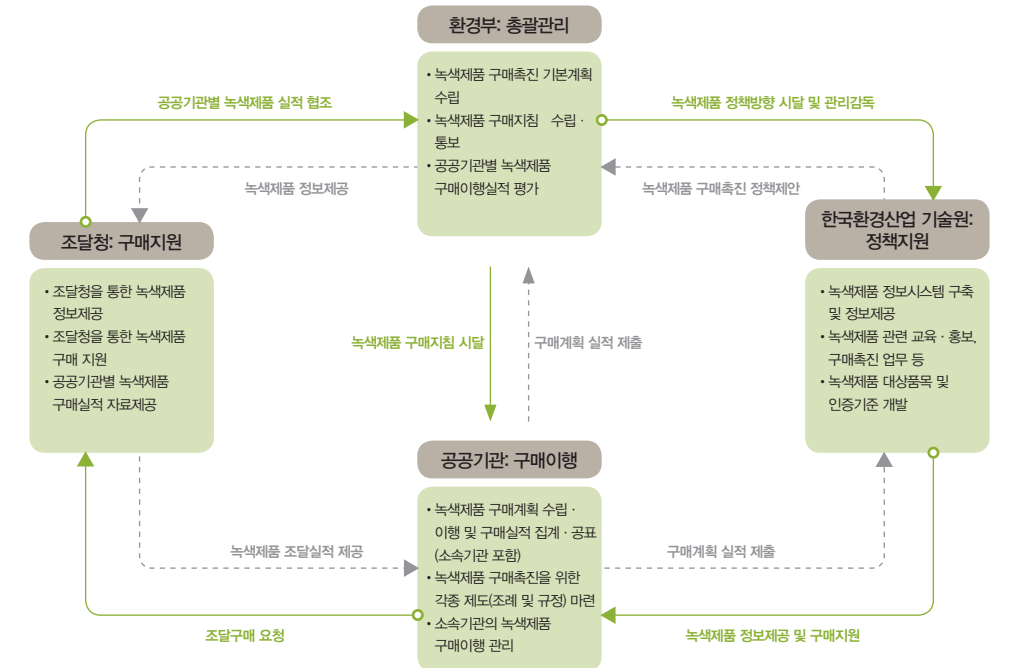
# 친환경 제품구매 노력

녹색제품 구매율 3년 연속

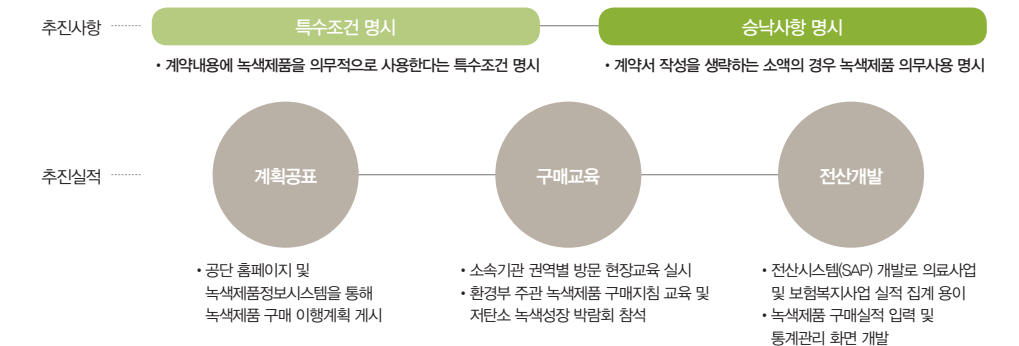


## 친환경 제품구매

근로복지공단은 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제48조에 따른 경영실적평가와 관련한 정부권장정책지표에 따라 연초에 구매계획을 수립하는 한편 전 소속기관의 내부경영평가지표에 녹색제품 구매실적을 반영하고 있어 구매하고자 하는 품목 중 녹색제품이 있는 경우 특별한 사유가 없는 한 이를 구매하는 등 녹색제품 구매실적을 전사적으로 관리하고 있습니다. 나아가 녹색제품 구매 활성화를 위해 환경부에서 주관하는 그린카드 발급·사용안내를 전 소속기관에 독려하였습니다. 그 결과 정부권장정책 지표 중 녹색제품 의무구매 부분에서 구매율 91.887%를 달성하여 3년 연속 90%이상 의무구매율 달성이라는 성과를 거두었습니다.



## 중점 추진사항·추진실적



# APPENDIX

연혁  
조직구성 및 사업장 분포  
주요 경제성과  
지속가능경영 성과지표  
GRI G3.1 / ISO 26000 Index  
UN Global Compact  
독립검증 보고서

연혁  
조직구성 및 사업장 분포  
주요 경제성과  
지속가능경영 성과지표  
GRI G3.1 / ISO 26000 Index  
UN Global Compact  
독립검증 보고서

## 연혁

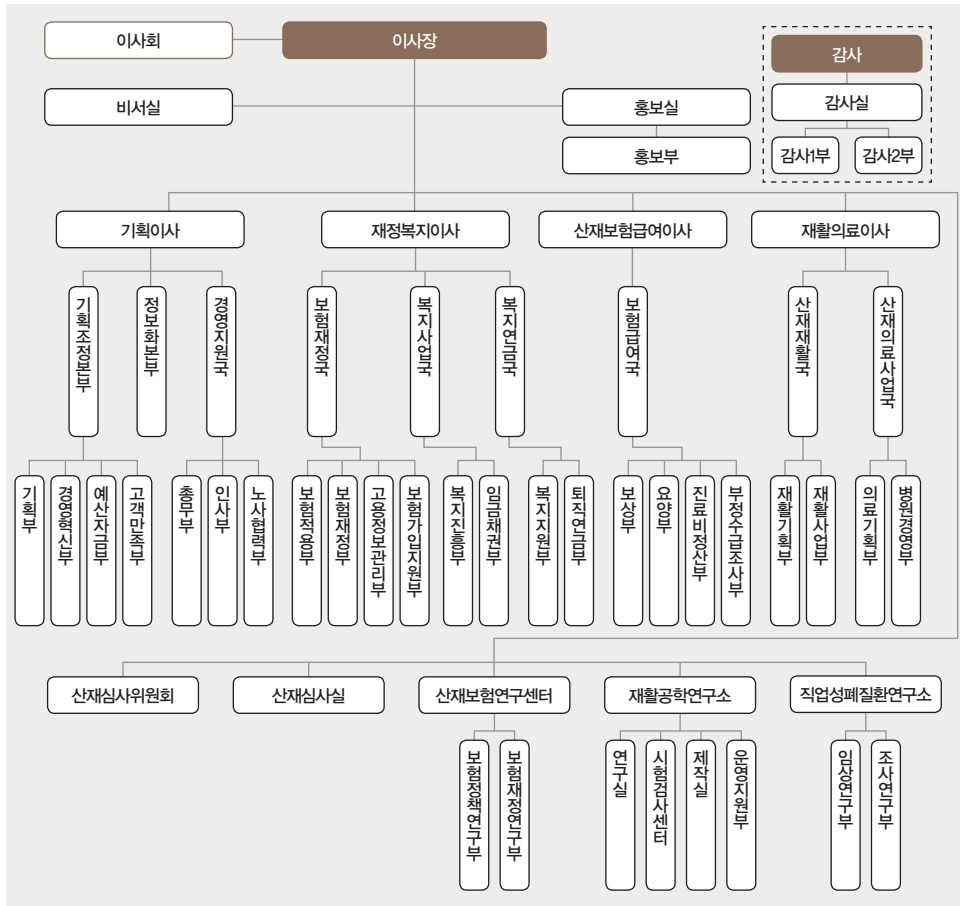
1976	12. 12 근로복지공사업 공포(법률 제2913호)	2002	1.1 근로자신용보증지원사업 수행
1977	6. 2 근로복지공사 설립 - 10개 산재병원 설치·운영(8개 설치, 2개 인수) - 2개 재활훈련원 및 자립직업장 설치·운영	2005	1.1 고용·산재보험 통합징수 업무 수행
1993	12. 27. 중소기업근로자복지진흥법 공포(법률 제4640호) - 근로복지공사가 근로자복지진흥기금 조성 및 운영주체가 됨	2008	1.1 진폐근로자 보호업무 수행 7.1 노사정 합의 산재보험제도개선 시행
1994	12. 22. 산업재해보상보험법 개정(법률 제4826호) -1995. 5. 1부터 근로복지공사업 폐지	2010	4.28 한국산재의료원 통합 12.1 4인 이하 퇴직연금사업 수행
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	2011	1.1 산재·고용보험 징수업무 이관(국민건강보험공단), 산재보험 고용정보관리업무 수행
1998	4.15 실업자대부사업 수행 7.1 임금채권보장사업 수행	2012	1.22 자영업자 고용보험 가입제도 시행  5.1 택배·퀵서비스기사 산재보험 가입 확대적용  11.18 예술인 산재보험 가입 확대적용
1999	10.1 고용보험 적용·징수 업무 수탁		



# 조직구성 및 사업장 분포

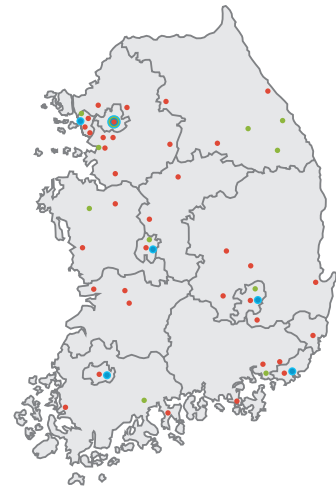
근로복지공단은 크게 본부와 소속기관으로 구성되어 있습니다. 본부는 이사장, 감사, 40이사, 2본부, 10실·국, 1연구센터, 2연구소, 1위원회, 35부 체제이며 소속기관은 6지역본부, 49지사, 6업무상질병판정위원회, 10병원, 1인재개발원, 1고객지원센터 체제로 전국에 사업장이 분포되어 있습니다. 인력은 2012년말 기준으로 임원 16명(비상임이사 8명 포함), 4,988명(무기계약직 148명 포함), 비정규직 1,503명(소속외 인력 805명 포함)으로 총 6,517명입니다.

## 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 / 동해
- **업무상 질병판정 위원회 6개** 서울 / 인천 / 대전 / 광주 / 부산 / 대구



연혁  
조직구성 및 사업장 분포  
주요 경제성과  
지속가능경영 성과지표  
GRI G3.1 / ISO 26000 Index  
UN Global Compact  
독립검증 보고서

# 주요 경제성과

## 2012 경제성과

사업명	단위	2012 목표	실적	달성률(%)
<b>1. 고용, 산재보험사업</b>				
<b>가. 보험급여, 요양 및 재활지원</b>				
보험급여 지급	억 원	38,915	38,512	99.0
부정수급적발실적	억 원	250	293	117.2
맞춤서비스지원	억 원	52	48	92.3
합병증 등 예방관리지원	억 원	409	374	91.4
산재직업훈련지원	억 원	17	13	76.5
산재보험재활사업지원	억 원	29	28	96.6
산재의료재활지원	억 원	187	152	81.3
산재근로자 직업복귀지원	억 원	68	62	91.2
산재근로자 직업복귀율	%	48.4	52.6	108.7
선진기업복지도입지원률	%	13.6	14.1	103.7
<b>나. 보험가입 및 보험료징수 서비스 효율화</b>				
산재·고용보험 가입사업장 적정관리	개소	2,755,831	2,766,309	100.4
<b>2. 산재의료사업</b>				
산재환자 점유율	%	9.81	9.90	101.0

## 수입과 지출

(단위: 백만 원)

구분	수입지출현황 (고유사업)			근로복지진흥기금(기금계정)		
	2011년 결산	2012년 결산	2013년 예산	2011년 결산	2012년 결산	2013년 예산
수입	출연금	359,917	364,549	394,891	0	0
	보조금	0	0	0	0	0
	직접지원	0	0	0	0	0
	이전수입	16,635	26,074	28,436	31,491	22,218
	정부지원	0	0	0	0	0
	수입	7,728	8,084	8,928	156,000	152,880
	간접지원	14,593	15,469	18,996	0	0
	독점수입	0	0	0	0	0
	부대수입	2,946	4,052	4,065	7,546	5,364
	소계	401,819	418,228	455,316	195,637	180,462
기타사업수입	169,346	170,276	205,717	0	0	
부대수입	0	0	0	0	0	
출자금	0	0	0	0	0	
차입금	0	0	0	0	0	
기타	108,652	118,859	161	222,552	253,142	
<b>수입합계</b>	<b>679,817</b>	<b>707,363</b>	<b>661,194</b>	<b>418,189</b>	<b>433,604</b>	<b>391,961</b>
인건비	235,787	249,775	275,149	4,468	6,441	
경상운영비	76,159	89,417	95,543	2,402	2,734	
사업비	178,416	173,105	290,351	66,407	66,204	
차입상환금	22,303	16,535	0	83,922	130,709	
기타	167,152	178,531	151	260,990	227,516	
<b>지출합계</b>	<b>679,817</b>	<b>707,363</b>	<b>661,194</b>	<b>418,189</b>	<b>433,604</b>	<b>391,961</b>

# 지속가능경영 성과지표

전략방향 : 고객가치창출		전략목표 : 고객만족도 92.5점				
실행과제	성과지표	11년 실적	12년 목표	12년 실적	목표 달성률	산출근거
<b>[전략과제 : 민간 일자리 창출 기여]</b>						
1. IT시스템 구축 및 유지보수 아웃소싱	일자리 창출 실적	249명	192명	399명	207.8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>12년 사업운영 계획</li> <li>12년 정보화사업 추진 계획</li> <li>IT시스템 구축 및 유지보수 아웃소싱 투입인력 현황</li> </ul>
2. 고객지원센터 상담업무 아웃소싱 운영	일자리 창출 실적	110명	150명	150명	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객지원센터 위탁운영 계획</li> </ul>
3. 산재근로자 창업점포지원 투자사업	일자리 창출 실적	60명	95명	57명	60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>창업점포지원 예산 반영</li> </ul>
<b>[전략과제 : 동반성장]</b>						
1. 중소기업과의 동반성장 인프라정책 및 확산	중소기업 동반성장 실적	-	양호	개선	2단계 하락	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식경제부 주최 공공기관의 중소기업 자활실적평가 단계유지</li> </ul>
2. 중소기업과의 공정거래질서 확립	선금지급률	100%	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>기획재정중부 계약예규 상 선금 지급기준 준수</li> </ul>
3. 중소기업 제품 구매 확대	중소기업제품 구매실적	90.1%	90%	90.3%	100.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부관장정책 의무 이행</li> </ul>
<b>[전략과제 : 불공정 사항 및 제도 개선]</b>						
1. 업무상질병 판정절차 합리적 개선	법령 개정안	-	법령개정	법령개정	100%	
2. 부정수급 예방 및 적발강화	부정수급적발(억 원)	255억원	250억원	293억원	172%	<ul style="list-style-type: none"> <li>중기전략경영계획상 목표치</li> </ul>
3. 고객중심 권리구제시스템 운영	온라인심사청구시스템이용률	2.5%	4.0%	3.8%	95%	<ul style="list-style-type: none"> <li>중기전략경영계획상 목표치</li> </ul>
전략방향 : 사회적책임 우수기관		전략목표 : ISO 26000 충족률 90% 이상				
실행과제	성과지표	11년 실적	12년 목표	12년 실적	목표 달성률	산출근거
<b>[전략과제 : 공단미션에 기반한 사회봉사 추진]</b>						
1. 핵심역량연계 사회봉사활동	메디컬사회봉사 횟수	9회	21회	21회	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>7개 권역 분기별 1회 실시</li> </ul>
2. 지역사회공동성장을 위한 사회봉사 확대	1인당 사회공헌 활동 시간	15.1시간 (목표 14.36시간)	15.79시간	17.0시간	107.6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>전년대비 10% 증가</li> </ul>
3. 수요자 중심의 사회봉사 추진						
<b>[전략과제 : 사회적 취약계층 지원]</b>						
1. 균등기회보장을 위한 사회적기업 지원	일자리 창출 실적	2명	2명	2명	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>전년과 동일수준 설정</li> </ul>
2. 여성근로자를 위한 직장보육시설 설치 활성화	산업단지형 공동작장 보육시설 설치 비용 예산 집행률	-	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>12년도 2개소 24억 원 신규 반영</li> </ul>
3. 사회적 취약계층 산재보험적용범위 확대	가업사업장적정관리(개소)	1인당 2,510개소	1인당 2,755개소	1인당 2,766개소	104%	<ul style="list-style-type: none"> <li>목표부여 편차 방식 (5개년 표준 편차)</li> <li>적용, 부과현원 1,104명기준</li> </ul>
4. 취약계층 근로자의 노후 소득보장체계 강화	4인 이하 사업장 소속 퇴직연금 가입 근로자 수	20,622명	31,200명	59,069명	189.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>4인 이하 사업장 상용근로자 수 의 3%</li> </ul>
<b>[전략과제 : 사회적 신뢰 구축을 위한 노력]</b>						
1. 신뢰받는 브랜드구축을 위한 전략적 홍보 강화	공단 실질 인지도	27.0%	29.7%	28.0%	94.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>전년대비 10% 증가</li> </ul>
2. 개도국 지원을 통한 국제적브랜드 파워 강화	ILO 연수만족도	91점	91.9점	92.4점	105%	<ul style="list-style-type: none"> <li>11년실적 + [(100-11년실적) X 10%</li> </ul>
	아시아산재보험회원기관수	11개	12개	12개	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>전년대비 10% 증가</li> </ul>
3. 지속가능경영 보고서 발간	보고서 발간	발간	발간	발간	100%	
4. 자영업자 적용확대를 통한고용보험 사각지대 해소	고용보험료지원체계구축	신규	지원체계 구축	실업급여 확대	100%	

연혁  
조직구성 및 사업장 분포  
주요 경제성과  
지속가능경영 성과지표  
GRI G3.1 / ISO 26000 Index  
UN Global Compact  
독립검증 보고서

전략방향 : 녹색경영 인프라 구축		전략목표 : 온실가스 8% 감축				
실행과제	성과지표	11년 실적	12년 목표	12년 실적	목표 달성률	산출근거
<b>[전략과제 : 기후변화 대응을 위한 온실가스, 에너지 관리 기반 마련]</b>						
1. 온실가스 에너지 감축 목표 관리	온실가스 감축량	4.15% (목표 : 4%)	8%	6.63%	82.8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>기준배출량 대비 8% 감축 (11년부터누적)</li> </ul>
2. 자체 청사용수 사용량 감축 목표 관리	용수 사용량 감축량	4.35% (목표 : 1%)	2%	3.68%	184%	<ul style="list-style-type: none"> <li>기준사용량 대비 2% 감축 (11년부터누적)</li> </ul>
3. LED 조명 교체 목표 관리	조명 교체량	11,727개	18,825개	20,819개	110.6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>전체수량 대비 '12년까지 30% 이상교체('11년부터누적)</li> </ul>
<b>[전략과제 : 녹색생활 실천으로 에너지 절약]</b>						
1. 적정 사무실 온도 유지	사무실 온도	하절기 28℃이상 동절기 18℃이하	하절기 28℃이상 동절기 18℃이하	하절기 28℃이상 동절기 18℃이하	100%	
2. 환경친화적 차량 관리	경차,하이브리드, 전기차량구매율	50%	50%	51.4%	102.8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무용차량 구매시 연간50% 이상 경차, 하이브리드, 전기 차량 우선구매</li> </ul>
3. 에너지절약 생활화	생활속 에너지 절약	소속기관 에너지 교육 연2회	소속기관 에너지 교육 연1회	소속기관 에너지 교육 연1회	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지담당자 지정 운영 및 추천위원회 구성</li> </ul>
<b>[전략과제 : 환경친화제품 사용으로 녹색산업 선도]</b>						
1. 친환경 상품성과 관리로 구매실적 제고	친환경 상품 구매 실적	94.64%	90%	91.9%	102.1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부관장정책 의무 이행</li> </ul>
전략방향 : 지속성장을 위한 조직문화 조성		전략목표 : 청렴도 8.82				
실행과제	성과지표	11년 실적	12년 목표	12년 실적	목표 달성률	산출근거
<b>[전략과제 : 지배구조 개선]</b>						
1. 이사회활성화 및 블루보드 자율활동 강화	이사회 참석률 블루보드 제안수	82.5% 31건	84.3% 25건	82.2% 19건	97.50% 76%	<ul style="list-style-type: none"> <li>위원 1인 1제안 이상</li> </ul>
2. 정책자문위원회 자문기능 강화	정책자문실적	9회	2회 이상	5회	250%	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업 운영계획 자문 중기전략 경영계획 자문</li> </ul>
3. 전사 리스크 관리 시스템 운영	전사 리스크 모니터링 점수	91.7점	92.5점	80.5점	87%	<ul style="list-style-type: none"> <li>11년실적 + [(100-11년실적) X 10%</li> </ul>
<b>[전략과제 : 윤리 실천력 제고]</b>						
1. 윤리경영 조직 및 규정관리	윤리경영(실무)위원회 개최실적	7회	4회	3회	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>전년실적 유지</li> </ul>
2. 모니터링 및 점검	국민권익위원회 청렴도조사결과	8.37	8.82	7.83	88.7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>11년도 공단종합청렴도 점수 + (만점대비공단Gap X 증감률 10%)</li> </ul>
<b>[전략과제 : 임직원 신뢰 확보 및 동기부여]</b>						
1. 직원 역량개발 및 동기부여를 위한 인사제도 운영	출퇴근시간조정 (탄력근무시간제실시)	분기별	분기별	분기별 실시	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>복무관리지침에 의거 분기별 실시</li> </ul>
2. 노사 공동 프로그램 운영으로 미래지향적 노사문화 구축	노사협의회 분기별 실시	4회	4회	4회	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>근로자참여 및 협력증진에 관한 법률에 의거 분기별노사협의회 운영</li> </ul>
3. 임직원 권익보호 프로그램운영	직원재해 발생건수 성희롱 예방교육	10건 1회	10건 1회	12건 1회	83.3% 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>재해예방대책 수립 후 경영진의 전사적 노력 전개</li> <li>여성발전기본법에 의거 연회 전직원 교육</li> </ul>

# GRI G3.1 / ISO 26000 Index

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지
<b>프로필</b>					
전략 및 분석	1.1	최고의사결정권자 (예: CEO, 회장또는동급임원) 가 보고조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	6.2	●	6
	1.2	주요영향, 위험요인 및 기회에 대한기술		●	5, 6-7, 12-13, 16-17
	2.1	조직 명칭		●	6
조직프로필	2.2	대표브랜드, 제품 및 서비스		●	6-7
	2.3	주요사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사를 비롯한 보고조직의 조직구조	6.2	●	6, 60
	2.4	본사/본부 소재지		●	6
	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		●	6
	2.7	대상시장(지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형)		●	6, 60-61
	2.8	보고 조직의 규모 (직원 수, 순매출/순수익, 자기자본율, 제품 또는 서비스 수량 등)		●	6, 47, 60-61
	2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화		●	6, 59-60
	2.10	보고 기간 중 수상내역		●	2-3
	보고매개변수조직프로필	3.1	보고 대상 기간(예: 회계/캘린더 연도)		●
3.2		가장 최근 보고서 발간 일자		●	2
3.3		보고 주기(매년, 격년 등)		●	2
3.4		보고서 및 관련 내용에 대한 문의처		●	2
3.5		보고 내용 정의 프로세스(중요성/우선순위 결정, 예상 이해관계자 파악)		●	2, 16-17
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		●	62-63
3.10		이전보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술사유(예: 인수/합병, 기준연도/기간변경, 사업성격, 측정방법)에 대한 설명		●	62-63
3.11		이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식상의 큰변화		●	62-63
3.12		보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표		●	62-63
3.13		외부 검증관련 정책 및 현재 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	7.5.3	●	2, 70-71
지배구조, 책임, 참여	4.1	조직의 지배구조 - 전략수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사회 산하위원회 포함	6.2	●	10-11
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부(임원인 경우 경영진 내에서의 역할과 의장에 임명된 이유도 명시)	6.2	●	16

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지	
지배구조, 책임, 참여	4.3	이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수 명시	6.2	●	10-11	
	4.4	주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	6.2	●	10-11	
	4.5	이사회 구성원, 고위관리자, 임원 등에 대한 보상(부서별 구성 포함) 과 조직의 성과(사회/환경 성과포함)간의 관계	6.2	●	10-11	
	4.6	이사회 내의 이해관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	6.2	●	10-11	
	4.7	경제/환경/사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스	6.2	●	10-11	
	4.8	경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심 가치 진술문, 행동강령 및 원칙	6.2	●	8-9	
	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	●	10-17	
	4.10	이사회 자체의 성과, 특히 경제/환경/사회관련 성과를 평가하는 프로세스	6.2	●	10-17	
	4.11	사전 예방의 원칙과 접근 방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	6.2	●	12-13	
	4.12	경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	6.2	●	69	
	4.13	협회(예: 산업협회) 및 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	6.2	●	69	
	4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	6.2	●	16	
	4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	6.2	●	16	
	4.16	참여유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	6.2	●	16-17	
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	6.2	●	16-17	
	<b>경제 성과 지표</b>					
	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	●	61, 30-31, 36-38, 48
EC2		기후 변화의 재무적 영향과 사업 활동에 대한 위험과 기회	6.5.5	●	55	
EC3		연금 지원 범위	6.4.4/6.8	●	37, 39	
EC4		정부 보조금 수혜 실적		●	61	
시장지위	EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금비율	6.4.4/6.8	●	47	
	EC6	주요사업장의 현지 구매정책, 관행 및 비율	6.6.6/6.8/6.8.5/6.8.7	●	29	
	EC7	주요사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위관리자 비율	6.8/6.8.5/6.8.7	●	47	
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	●	20-21, 28-33, 36-43	
	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	●	20-21, 28-33, 36-43	
<b>환경 성과 지표</b>						
원료	EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량		◇	사업 특성상 해당사항 없음	
	EN2	재생 원료 사용 비율		◇	사업 특성상 해당사항 없음	



● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지
에너지	EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량		●	55
	EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량		●	55
	EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량		●	55
	EN6	에너지 효율적이거나 재생가능 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	6.5/6.5.4	●	55
용수	EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과		●	55-57
	EN8	공급원별 총 취수량		●	55
	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, 이행 조치 및 향후 계획		◇	사업 특성상 해당사항 없음
대기 배출물, 폐수 및 폐기물	EN15	사업영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보호연맹(IUCN) 지정 멸종 위기종(Red List)과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도		◇	사업 특성상 해당사항 없음
	EN16	직·간접 온실가스 총 배출량		●	55
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	6.5/6.5.5	●	55
	EN18	온실가스 감축 사업 및 성과		●	55
	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		◇	유출사태 없음
	EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, VIII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율		◇	해외반출사태 없음
제품 및 서비스	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
	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	◇	위반사태 없음
운송	EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	6.5/6.5.4/6.6.6	●	56
전체	EN30	환경 보호 지출 및 투자 총액	6.5	●	57

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지	
<b>사회 성과 지표</b>						
고용	LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	6.4/6.4.3	●	46-47, 60	
	LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	6.4/6.4.3	●	47	
	LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(주 사업장별)	6.4/6.4.3/6.4.4	●	47-49	
	LA15	출산휴가 이후 업무 복귀율 및 유지율(성별로 명시)		●	48	
노사관계	LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5/6.3.10	●	48	
	LA5	중요한 사업변동 사항에 대한 최소 통보 기간(단체 협약에 명시 여부 포함)	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5	●	48	
노동 여건 및 관행	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	6.4/6.4.6	◇	노사공동보건 안전위원회 없음	
	LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근 및 업무관련 재해 건수(지역별)		○		
	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	●	49	
	LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	6.4/6.4.6	●	49	
교육 및 훈련	LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	6.4/6.4.7	●	49	
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육 및 평생 학습 프로그램	6.4/6.4.7/6.8.5	●	46	
	LA12	정기성과 평가 및 경력개발 심사대상 직원의 비율	6.4/6.4.7	●	46-47	
다양성 및 평등한 기회	LA13	이사회 및 직원의 구성현황(성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	6.3.7/6.3.10/6.4/6.4.3	●	10, 47	
	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	6.3.7/6.3.10/6.4/6.4.3/6.4.4	○	47	
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 (교육이수 직원 비율 포함)	6.3/6.3.5	●	46-51	
인권	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 교섭의 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	●	49
	이동노동	HR6	이동노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 이동노동 근절을 위한 조치	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.7/6.3.10	●	이동노동 없음
	강제노동	HR7	강제노동 발생 위험이 높은 사업분야 및 강제노동 근절을 위한 조치		●	강제노동 없음
	보안관행	HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안담당자 비율	6.3/6.3.5/6.4.3/6.6.6	●	성희롱 고충상담원의 교육 이수비율 : 100%
	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

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지
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	●	32-33
	S09	잠정적으로 또는 실제로 지역사회에 크게 부정적인 영향을 미치고 있는 사업장		◇	
	S10	잠정적으로 또는 실제로 지역사회에 크게 부정적인 영향을 미치고 있는 사업장에 적용된 예방 및 완화 조치		◇	
사회	SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	6.6/6.6.3	●	25-27, 50-51
	SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율		●	50-51
	S04	부패 사건에 대한 조치		●	25-26
	SO5	공공정책 SO6 공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	6.6/6.6.4/6.8.3	●	25-31, 55-57
공공 정책	S06	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액		◇	기부사례 없음
	S07	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
경쟁저해행위	S08	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 평가 한 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	●	22-24
마케팅커뮤니케이션	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 법규준수
	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
고객개인정보 보호	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

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ◇ 해당없음(N/A)

지표번호	지표내용	충족도	페이지
<b>공공기관용 부가지표</b>			
PA1	다른 정부 또는 공공 권한 기관과의 관계와 직속 정부 구조 내에서 해당기관의 위치	●	6, 59
PA2	기관이 정의하는 지속가능발전의 정의기술, 성명서, 원칙명시	●	8-9
PA3	기관의 지속가능발전 정책수립 내용	●	
PA4	기관이 PA3 에서 나열한 각 측면별 조직의 특정목표 기술, 중장기단기 목적 기술	●	10-11, 25-33, 36-43, 46-51, 54-57, 61
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)	●	16
PA8	지불 종류별 총 지출 내역	●	61
PA9	재정 분류로 나눈 총 지출금	●	61
PA10	재정 분류로 나눈 자금 지출	●	61
PA11	지속가능발전과 관련된 공공기관의 조달정책 기술	●	25, 28-29, 57, 62-63
PA12	지출과 재정적 의무에 적용되는 경제, 환경, 사회적 기준	●	25, 28-29, 49, 57
PA13	공공기관의 조달관행과 공공정책의 우선 순위와의 관계	●	25, 28-29, 57, 62-63
PA14	종류별 자발적인 환경 또는 사회적라벨 · 인증프로그램에 등록된 재화의 가치 백분율	◇	

## UN Global Compact



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



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.



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.



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 2008년 가입하였으며 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 항목 10대 원칙에 대한 성실한 이행을 준수할 것을 선언하였습니다.

# 독립검증 보고서

## 근로복지공단 이해관계자 귀중

본 검증의건서는 근로복지공단을 대상으로 작성되었습니다.  
마크스폰(이하 '검증인')은 근로복지공단으로부터 2012년 12월 31일 기준의 '근로복지공단 지속가능경영보고서 2012'(이하 '보고서') 검증을 요청 받아 다음과 같은 검증의건을 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 검증의건에 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 2012'의 보고범위와 동일하게 2012년 1월 1일부터 2012년 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.

또한 명시된 성과 데이터 및 정보가 신뢰성이 없다고 의심할 만한 어떤 것도 발견할 수 없었습니다.

연혁  
조직구성 및 사업장 분포  
주요 경제성과  
지속가능경영 성과지표  
GRI G3.1 / ISO 26000 Index  
UN Global Compact  
독립검증 보고서

## 포괄성(Inclusiveness)

본 검증을 통해 검증인은 근로복지공단이 이해관계자들을 가치소비고객(공단의 서비스를 이용하는 고객, 일반국민, 글로벌 고객), 가치전달고객(산재지정 의료기관, 보험사무대행기관, 대항금융기관, 협력업체), 가치영향고객(정부부처, 국회, 언론, 시민단체), 가치생산고객(임직원, 노동조합)으로 정의하고, 체계적으로 관리하고 있음을 확인했습니다. 공단은 다양한 온오프라인 채널을 구축하여 공단의 경영정보를 투명하게 공개하는 동시에 이해관계자들의 의견을 사업전략 및 추진과제 설정에 적극적으로 반영하고 있습니다. 특히 이해관계자와의 양방향 소통을 활성화하기 위해 SNS(Social Networking Service)를 적극 활용하고, 스마트폰 앱(근로복지, 희망드림근로복지넷, 희망나무, 급여청구 앱)을 제공하여 서비스의 접근성을 향상시켰습니다. 또한, 공단 공식 블로그, 트위터, 미투데이, 페이스북을 운영하여 다양한 고객의 소리를 청취하고 있습니다. 임직원과는 노사협의회, 블루보드(청년이사회)등의 채널을 통해 업무현장의 의견을 제도개선 및 정책에 반영하고 있으며, 정부, 관계 전문가, 협회사 등과는 협의회, 간담회, T/F 등을 통해 적극적으로 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

## 중요성(Materiality)

근로복지공단은 대내외 이해관계자를 중요성 평가 과정에 참여시켜서 중요한 이슈를 결정하는 검토 프로세스를 보유하고 있습니다. 설문조사, 간담회, 미디어 분석, 동종업계 지속가능경영 벤치마킹 등을 시행하여 지속가능경영 주요 이슈들을 도출하였고 확인된 이슈들에 대해서는 중요성 평가를 실시하여 근로복지공단의 중요한 이슈를 균형적으로 반영하였으며, 검증심사팀은 제외된 어떤 중요한 이슈가 있다고 알고 있지 않습니다.

## 대응성(Responsiveness)

근로복지공단은 직원, 협력사, 고객, 정부 및 지역사회에 대해 대응하는 프로세스를 보유하고 있습니다. 근로복지공단이 이러한 이해관계자들의 요구사항이나 관심사항에 대해 대응하는 방법을 심사시 확인할 수 있었습니다.

## 개선을 위한 제언

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

- 지속가능경영 목표와 과제 수준을 한단계 높여 임직원들에게 더욱 적극적으로 제시하기 바랍니다.
- 그동안 시스템 구축과 추진에 집중했다면 이제부터는 외부 이해관계자들에게 지속가능경영 노력을 알리고 공감을 얻기 위한 노력에 집중하셔야 합니다.



2013년 9월  
마크스폰 대표컨설턴트

한정원





