

2013 COMWEL SUSTAINABILITY REPORT

2013 근로복지공단 지속가능경영보고서

이
는
이
는
사
람
의
희
망



일하는 사람들의 희망

근로복지공단은 고객감동을 최우선의 가치로 삼고 일하는 사람의 희망과 행복을 추구하는 최고의 복지서비스기관이 되기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 이러한 노력을 이해관계자들과 공유하기 위해 2011년 첫 번째 지속가능경영보고서를 발간한 이후 네 번째 보고서를 발간하였습니다.

보고서 작성기준

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative)가 제시하는 G3.1 가이드라인을 기준으로 작성되었으며, 기업의 사회적 책임에 대한 국제 가이드라인인 ISO26000을 일부 충족하고 있습니다. 또한 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴하고, 그 결과를 중대성 평가에 반영했습니다.

보고기간 및 범위

2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지의 지속가능경영 활동과 주요 성과를 담고 있으며, 중요한 데이터는 변화를 파악하기 위해 과거 데이터를 일부 수록하였으며 유의미하거나 보고가 반드시 필요한 경우 2014년 7월까지의 내용도 일부 반영했습니다.

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

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

보고서 추가정보

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

홈페이지 <http://www.kcomwel.or.kr>

전자메일 ji9354@kcomwel.or.kr

전화 052-704-7602

주소 울산광역시 중구 종가로 340 근로복지공단 고객만족부

C O N T E N T S

COMPANY PROFILE



- 02 / CEO Message
- 06 / 기관개요
- 10 / 지배구조
- 14 / 이해관계자 참여

- 04 / 2013 Highlights
- 08 / 지속가능경영 전략체계
- 12 / 리스크 관리
- 15 / 중대성 평가

SUSTAINABLE KEY ISSUES



- 18 / 윤리경영 및 청렴문화
- 26 / 보험 사각지대 해소
- 32 / 사회적 책임 강화

- 22 / 고객만족 경영 실현
- 28 / 신재근로자 사회복귀 지원

ECONOMIC PERFORMANCES



- 40 / 저소득 근로계층 복지서비스 내실화
- 42 / 요양보상서비스 제고
- 44 / 산재직영병원 활성화

SOCIETY PERFORMANCES



- 48 / 인재개발 및 육성
- 50 / 일하고 싶은 문화 조성

GREEN PERFORMANCES



- 54 / 녹색경영 추진체계 구축
- 56 / 녹색성장 캠페인 추진
- 57 / 친환경 제품구매 노력

APPENDIX

- 59 / 연혁
- 61 / 주요 경제성과
- 64 / UN Global Compact
- 70 / 독립검증 보고서

- 60 / 조직구성 및 사업장 분포
- 62 / 지속가능경영 성과지표
- 65 / GRI G3.1 · ISO 26000 Index



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

“일하는 사람이 믿고 의지하는
세계 최고 수준의
사회보장 서비스 기관이 되겠습니다.”



CEO MESSAGE

근로복지공단은 산재보험, 고용보험, 근로자 복지증진, 산재환자 진료 등 근로자들의 복지에 관련된 다양한 업무를 담당하는 공공기관으로, 일하는 사람들의 삶의 질을 향상시키기 위해 끊임없이 노력해왔습니다. 또한 고객과 내부구성원을 포함한 모든 이해관계자의 가치를 존중하고, 그들의 요구사항을 경영활동에 적극적으로 반영하는 '사람중심경영' 철학을 실천하며 지속가능경영을 향해 나아가고 있습니다.

최근 경제·사회·환경적 변화의 물결 가운데 기업을 비롯한 공공기관도 경쟁력 강화를 위해 노력해오고 있습니다. 이와 더불어 공공기관의 사회적 영향력이 증가함에 따라 최대의 생산성을 창출하는 경제적 성과뿐만 아니라 윤리·환경·사회문제 등에 대한 책임을 요구하고 있습니다. 공단의 진정한 혁신은 이러한 국민의 요구에 부응해 국민에게 신뢰받는 공단이 되는 것이라고 생각합니다.

2014년 근로복지공단은 핵심사업인 산재보험의 탄생 50주년과 공단본부 울산 이전을 맞아 새로운 50년을 준비하는 각오로 '일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장 서비스 기관'이라는 비전을 세우고 국민의 필요를 반영한 혁신과제를 추진하고 있습니다.

첫 번째, 산재·고용보험의 사각지대를 해소하기 위해 노력하고 있습니다. 고용형태가 다양화되면서 근로기준법의 적용을 받지 못하는 특수고용노동자들이 사회적 보호를 받을 수 있도록 수혜범위를 확장하고 취약계층별 특성에 맞는 맞춤형 제도를 설계하였습니다. 동시에 정부와의 협력을 통해 지속적인 산재 인정기준 개선과 산재판정·심사제도 개선 등을 통해 제도의 공정성을 강화하고, 요양·보상 체계의 선진화를 이루어 나가고 있습니다. 또한 자영업자들도 고용보험에 가입할 수 있지만 보험료를 부담스러워 하는 영세사업장의 고용보험료와 국민연금의 절반을 지원하는 두루누리사업을 펼쳐 고용보험제도 활성화를 위해 노력하고 있습니다.

두 번째, 근로자를 위한 다양한 복지사업을 추진하고 있습니다. 우선 산업재해를 당한 근로자들이 적절한 치료를 통해 하루라도 빨리 사회와 직장으로 복귀할 수 있도록 맞춤형 요양·보상·재활 서비스를 제공하고 있습니다. 저소득 근로자의 생활 안정을 위한 각종 대출사업과 신용보증지원사업, 임금 체불 근로자를 위한 임금채권보장사업, 여성근로자를 위한 직장보육시설 지원 사업 등을 추진하고 있습니다. 또한 사업장의 퇴직연금 가입을 확대하기 위해 최저 수수료를 유지하였으며 가입절차를 간소화시켰습니다.

세 번째, 전 구성원이 공감하고 참여할 수 있는 청렴문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다. 조직 내 부정부패를 척결하고 취약 분야를 집중적으로 개선하고자 청렴윤리지원TF팀을 신설해 투명하고 청렴한 조직문화를 만들어나가고 있습니다. 맞춤형 윤리교육과 고위직 청렴리더십 제고를 통해 윤리경영 실천활동을 집중 강화하였습니다. 내부건제시스템과 상시 감사를 통해 선제적 예방활동을 활성화하는 한편 부정수급 조사 전담조직을 운영해 정당하게 산재보험급여가 제공될 수 있도록 노력하고 있습니다. 이를 통해 공공기관 종합청렴도에서 1등급이 상승하였으며, 반부패경쟁력에서 최고등급인 '매우 우수' 기관에 선정되는 등 윤리경영의 측면에서 다양한 성과를 거두었습니다.

이외에도 공단은 사람 중심의 경영 철학으로 조직 내부의 소통을 활성화하고, 공단 직원들이 자긍심을 갖고 일하기 좋은 문화를 만들어 나가고 있습니다. 또한 우리 사회의 취약계층을 위해 공단의 특성을 활용한 중소기업 지원과 설립목적과 업무특성을 반영한 사회공헌 활동, 사회형평적 채용을 통한 일자리 창출 등 공공기관의 사회적 책임을 성실히 이행하고 있습니다.

공단은 이러한 사회적 책임 이행의 노력과 성과, 그리고 고객들에게 전하는 마음가짐을 담아 네 번째 지속가능경영보고서를 발간하였습니다. 어려운 여건 속에서 묵묵히 일하는 이들에게 다양한 복지 서비스를 제공함으로써 일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장 서비스 기관이 되도록 최선을 다하겠습니다.

감사합니다.

2014년 8월 근로복지공단 이사장



2013 Highlights



91.4 점

고객만족도 상승

고객감동 CS경영 실현을 위해 VOC를 경영에 적극 반영하는 등의 다양한 노력을 통해 고객만족도가 전년대비 2.6점 증가했습니다.

8.11 점

종합청렴도 상승

전사적 청렴문화의 내재화를 위한 노력을 전개하여 청렴과제 발굴 및 추진현황 모니터링 등을 통해 종합청렴도가 전년대비 0.28점 상승했습니다.

AWARDS



근로복지공단 고객지원센터, 한국산업서비스품질지수 2년 연속 우수콜센터 인증 획득, 한국표준협회로부터 2013년 'KS 콜센터 서비스' 인증획득

공단의 고객지원센터는 2011년에 문을 연 이후 현재까지 업무 표준화, 서비스 운영, 평가, 인력 운영, 상담 품질 향상, 시설, 환경, 안전관리 등에 대한 노력을 인정을 받았습니다.

2013년도 공공부문 인적자원개발 우수기관(Best HRD)인증 획득

체계적인 온·오프라인 교육 시스템, 사회 통합형 채용제도, 합리적이고 공정한 인사 제도 등을 운영하고 있는 공단의 노력을 인정받았습니다. 이로써 공단은 2007년 최초 인증을 시작으로 2010년, 2013년까지 연속 3회 인증을 획득했습니다.



WIN-WIN Growth

중소기업 동반성장

성과공유제의 성공적인 도입 및 지역 중소병원과 고가의료장비의 공동사용 등 시장 공동 진출 프로그램들을 발굴 및 추진하였고 이를 통해 중소기업과의 동반성장을 실현했습니다.

118 만 건

재활전문치료 실적 향상

재활서비스의 운영체계 개선, 재활전문센터의 역량강화, 선진재활프로그램의 개발과 운영 등 의료재활사업 역량강화를 통한 장애 최소화를 도모하였습니다.

58.2 %

직업복귀율 증가

수요자 중심의 맞춤형 통합서비스를 통한 정부3.0을 선도적으로 실천하고 협업을 통한 재활서비스 지원 강화 등으로 직업복귀율이 전년 대비 5.6%p 상승하였습니다.

‘2013 대한민국 커뮤니케이션 대상’ 인쇄사보 사외보 부문 여성가족부 장관상

사보 '희망나무'는 뛰어난 기획능력과 창의적인 디자인으로 일방적이고 단순한 홍보가 아닌 고객과의 인간적인 소통을 이루어 공단에 대한 거리감을 좁히고 긍정적인 이미지를 확립하도록 기여하는 부분에서 높은 점수를 받았습니다.

‘2013 대한민국 IT 이노베이션 대상’에서 최고상인 "대통령 표창" 수상

공단은 온라인 민원접수 처리시스템이나 공단병원 정보시스템 구축으로 의료 소비자 중심의 선진의료 서비스 체계를 구축하는 등 정보서비스를 활용한 대국민 맞춤형서비스를 제공한 점이 높은 평가를 받았습니다.

‘2013 메디컬코리아대상’ 재활전문센터와 명품재활전문병원 등 2개 부문에서 대상

요양/재활/보상 One-Stop서비스 제공 및 맞춤형 통합서비스 시행으로 직업복귀율 향상 등의 실적을 인정받았습니다.

COMPANY PROFILE

기관개요

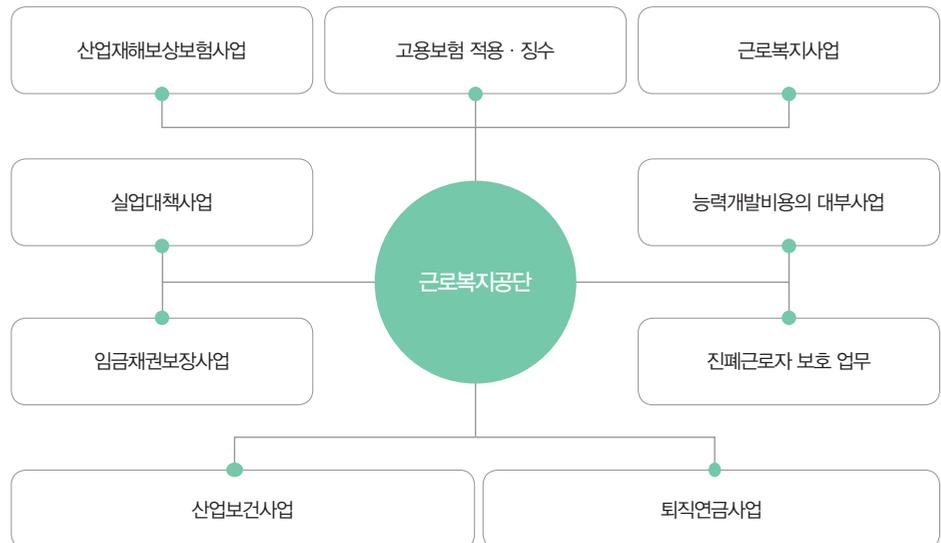


기관현황 및 개요

근로복지공단은 기금관리형 준정부기관으로 산재·고용보험 서비스와 산재의료 서비스, 근로자지원 서비스를 담당하는 고용노동부 산하 공공기관입니다. 공단은 크게 본부와 소속기관으로 구성되어 있습니다. 본부는 이사장, 감사, 40이사, 3본부, 9실·국, 1연구센터, 1연구소, 1위원회, 32부 체제이며 소속기관은 6지역본부, 49지사, 6위원회, 1인재개발원, 1고객지원센터, 10병원, 1연구소 체제로 전국에 사업장이 분포되어 있습니다. 인력은 2013년 기준, 임원 16명, 정규직 5,104명, 비정규직 1,848명으로 총 6,968명입니다.

설립일	1995. 5. 1
이사장	이재갑
주무기관	고용노동부
기관특성	정부출연기관으로서 무자본 특수법인
업종	산재보험 및 의료서비스
소재지	울산광역시 중구 중가로 340
임직원 수	6,968명 (2013년 기준)
조직구성	<ul style="list-style-type: none"> • 본부 : 이사장, 감사, 40이사, 3본부, 9실·국, 1연구센터, 1연구소, 1위원회, 32부 • 소속기관 : 6지역본부, 49지사, 6위원회, 1인재개발원, 1고객지원센터, 10병원, 1연구소
2013년 예산현황	<ul style="list-style-type: none"> • 수입 : 10,532억 원 • 지출 : 10,532억 원

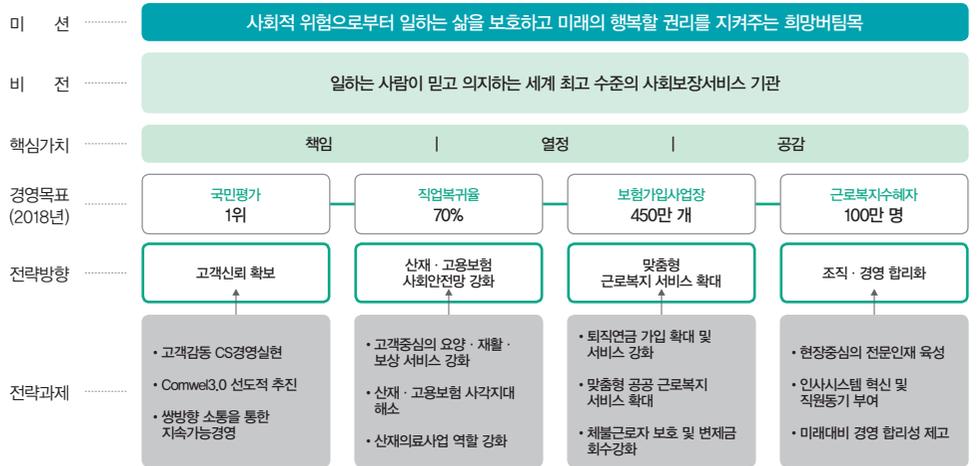
주요 기능 및 역할



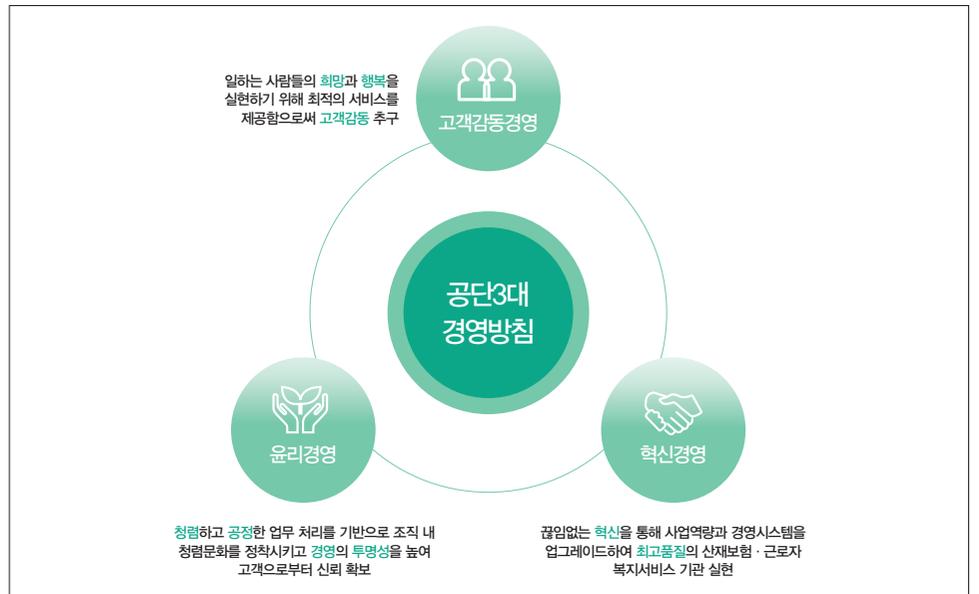
비전 및 중장기 전략

공단은 '일하는 사람이 믿고 의지하는 세계 최고 수준의 사회보장서비스 기관'이라는 비전을 수립하고 2018년까지 국민평가 1위, 직업복귀율 70%, 보험가입사업장 450만 개, 퇴직연금근로복지수혜자 100만 명을 경영목표로 하여 업무를 추진하고 있습니다. 책임, 열정, 공감이라는 핵심가치를 기반으로 고객에게 최고 품질의 서비스를 제공하는 공공기관의 역할을 수행해 나갈 것입니다.

중장기 경영전략 체계



3대 경영방침



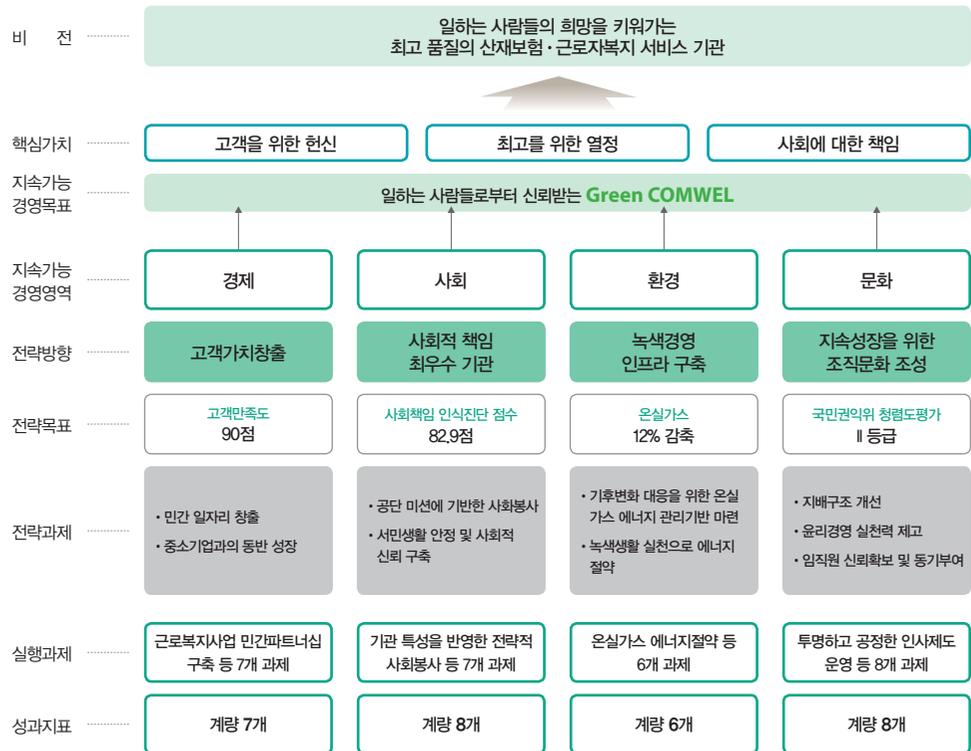
COMPANY PROFILE

지속가능경영 전략체계

지속가능경영 전략체계

공단은 '일하는 사람들로부터 신뢰받는 Green COMWEL'이라는 지속가능경영 목표를 수립하고 2013년도 경제, 사회, 환경, 문화의 4가지 영역에서 9대 전략과제 및 28개 실행과제를 도출하여 수행하고 있습니다.

지속가능경영 전략 체계도



전사적 추진프로세스

공단은 지속가능경영을 전사적으로 추진하기 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 9대 전략과제 및 28개 실행과제

영역	전략방향	전략과제	실행과제	실행부서
경제	고객가치창출	민간 일자리 창출	근로복지사업 민간파트너십 구축	임금채권부/복지지원부
			산재근로자 직업훈련 및 취업지원 서비스 내실화	재활사업부
			산재근로자 창업점포 지원	재활사업부
			산재근로자 사회적기업 설립 지원	재활사업부
	중소기업과의 동반성장	중소기업 협력과 동반성장 노력 전개	기획부	
		중소기업 선진기업복지 도입지원	복지지원부	
중소기업제품 구매 확대	총무부			
사회	사회적 책임 최우수 기관	공단 미션에 기반한 사회봉사	기관의 특성을 반영한 전략적 사회봉사	고객만족부
			지역사회 참여를 통한 밀착형 사회봉사	고객만족부
			참여확대 노력을 통한 전사적 사회봉사	고객만족부
		서민생활 안정 및 사회적 신뢰 구축	저소득근로자 사회보험료 지원	보험가입지원부
			소규모 사업장 퇴직연금 공공서비스 강화	퇴직연금부
			신뢰받는 브랜드 이미지 구축을 위한 홍보 강화	홍보부
	고객서비스 품질관리를 통한 고객만족도 제고	고객만족부		
	환경	녹색경영 인프라 구축	기후변화 대응을 위한 온실가스 에너지 관리기반 마련	온실가스 에너지 절약
상수도 사용량 절약				시설건립재난안전팀
녹색제품 구매 확대				총무부
녹색생활 실천으로 에너지 절약			적정 사무실 온도 유지	시설건립재난안전팀
			환경 친화적 차량 관리	총무부
			에너지 절약 생활화	시설건립재난안전팀
문화	지속성장을 위한 조직문화 조성	지배구조 개선	이사회 운영 활성화	기획부
			블루보드(청년이사회) 운영 활성화	기획부
			정책자문위원회 운영 활성화	기획부
		윤리경영 실천력 제고	윤리경영 확산 및 내재화	감사2부
			내부통제기능 강화 및 성과제고	감사부
		임직원 신뢰 확보 및 동기부여	투명하고 공정한 인사제도 운영	인사부
			합리적 보수와 성과관리체계 강화	노사협력부
			노사공동 프로그램 운영으로 미래지향적 노사문화 구축	노사협력부

COMPANY PROFILE

지배구조

이사회 개최 횟수

15 회

이사회 구성과 권한

이사회는 공단의 업무를 결정하는 최고 의사결정기구입니다. 이사장이 이사회의 의장을 겸임하고 있으며, 상임이사 4명, 비상임이사 8명으로 구성되어 있습니다. 상임이사는 공단 수행사업을 고려하여 기획·재정복지·산재보험급여·재활의료의 4개 분야로 배정하였으며, 비상임이사는 행정·사회보험·사회복지 등에 각계 전문가 4명과 근로자·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 (2014년 8월 기준)

구분	이름 (성별)	소속 및 직위
상임이사(장)	이재갑(남)	근로복지공단 이사장
	조철호(남)	근로복지공단 기획이사
	배정근(남)	근로복지공단 재정복지이사
	허원용(남)	근로복지공단 산재보험급여이사
	황원순(남)	근로복지공단 재활의료이사
비상임이사	김영배(남)	한국경영자총협회 상임부회장
	이병균(남)	한국노동조합총연맹 사무총장
	박지순(남)	고려대학교 법학전문대학원 교수
	박재형(남)	법무법인 지평지성 변호사
	김지현(남)	KCB 감사
비상임이사(당연직)	박수경(여)	대진대학교 사회복지학과 교수
	안경덕(남)	고용노동부 산재예방보상정책국장
	김용진(남)	기획재정부 사회예산심의관

이사회 운영 활성화

2013년도에는 총 15회의 이사회를 개최하여 결산과 예산, 사업계획, 경영목표, 각종 규정 개정 등 총 29건의 의결안건을 심의하였고, 주요 경영현안 등 총 14건의 보고안건에 대해 논의하였습니다. 2013년 이사회의 평균 참석률은 78.3%입니다. 또한, 이사회 개최 전 노·사·정 실무진이 참여하는 이사회 운영위원회를 총 9회 개최하여 이사회 안건에 대한 사전 심의율이 79.3%로 전년대비 10.6%p 상승했습니다.

이사회 산하 소위원회 개최 횟수

Comwel3.0
자문위원회 **1** 회

임원추천위원회 **9** 회

공상심의위원회 **5** 회

임원평가 및 보상

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

이사회 산하 소위원회

공단은 이사회 산하에 비상임이사의 전문성을 고려한 Comwel3.0 자문위원회, 임원추천위원회, 공상심의위원회 등 3개의 소위원회를 신설, 운영하고 있습니다. 특히 Comwel3.0 자문위원회의 비상임이사 6명은 전문성에 맞는 전략단위를 분배받아 정부3.0 이행과제를 발굴하고 추진성과 점검과 자문을 통해 19개 의견을 수렴하였습니다.

비상임이사의 역할 강화

이사회 중 비상임이사의 적극적인 발언으로 2013년도 비상임이사 발언비중이 79.4%로 전년대비 3.1%p 증가하였으며, 의결안건에 대한 비상임이사 사전자문의견을 반영하여 2건이 수정의결 되었습니다. 이사회 참여 외에도 비상임이사의 전문성을 활용하여 사업분야별 경영 자문 및 경영제언 활성화, 초빙강의 등 다양한 경영참여 활동을 실시하였습니다. 공단은 비상임이사들이 제안하는 경영제언을 업무 추진에 적극 반영하고 있습니다. 2013년에는 외국인의 산재보험제도 접근성을 강화해야한다는 의견에 따라 외국인에 대한 산재보험 홍보를 확대했고, 공단병원의 차별화된 시스템을 통한 재활특화에 대한 노력이 필요하다는 의견에 따라 특수재활프로그램 운영프로세스 개선, 공단병원 재활치료실 시설 및 장비 현대화를 하는 등 총 47건의 경영제언을 반영하였습니다.

정책자문기능 강화

공단은 핵심사업에 대한 외부자문을 통해 사업계획 수립·추진의 객관성 및 효율성을 제고하고자 2005년 '근로복지발전자문단'을 구성한 이후 2008년 '정책자문위원회'로 명칭을 변경했습니다. 2013년에는 총 6회 분과별 자문위원회를 개최하여 연간 사업운영계획 및 경영현안에 대한 자문을 실시하였으며, 2014년 8월 기준 자문위원은 총 38명입니다.

정책자문위원회 구성 (2014년 8월 기준)



※ 노사단체 추천위원(3명)은 모든 분과에 복수 배속

블루보드(청년이사회) 운영 활성화

블루보드는 직원들이 본부 또는 현장에서 근무하면서 느낀 점, 건의사항 등에 대해 자유롭게 토론할 수 있는 대화체널로 젊은 직원들의 참신한 아이디어를 적극 발굴하기 위해 4급 이하 직원으로 구성되었습니다. 현장의 목소리를 경영진에게 직접 전달하고, 이사를장 비롯한 임원진과 실무자급 직원들이 현장의 생생한 소리를 청취하는 등 조직 내 소통을 강화하기 위해 블루보드(청년이사회)를 활발히 운영하고 있습니다. 2013년도에는 소모임 1회, 전체 워크숍 2회를 개최하여 지정 안건 17건을 발굴하고 고충 및 건의사항 등 현장의 소리 16건을 수렴하였습니다.

COMPANY PROFILE

리스크 관리

리스크 관리 추진체계

공단은 발생 가능한 모든 경영 리스크에 효과적으로 대응하는 것은 물론 리스크로부터 새로운 기회를 창출할 수 있도록 전사리스크 관리체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 공단은 리스크를 효과적으로 관리하기 위해 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 관리조직

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

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 따라 선제적으로 리스크를 관리하고 있습니다.

리스크관리 프로세스



0 회

종합위험관리시스템(TRMS) 구축

공단은 종합위험관리시스템(TRMS: Total Risk Management System)을 구축·운영해 산재보험의 재정 건전성 강화와 부정수급을 방지하고 있습니다. 후적발 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 있습니다. 특히 2013년에는 사이버위협에 완벽히 대응하기 위해 보안활동을 강화하고, 인터넷망과 업무망을 분리하여 외부침입을 원천적으로 차단하고 있습니다. 또한 정보시스템 현황 및 취약점 분석을 통해 정보보안 중장기계획을 수립하고, 인적보안 강화와 위기대응 체계를 확립하였습니다. 안전한 사이버 업무환경을 위해 전담조직을 강화하였고, 지침 및 제도를 정비하는 등 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

외부의 사이버 위험요인에 선제적으로 대응하기 위해 고용노동부 및 민간 전문기관과 상시 협력·공조체계를 구축하여 정기적 모의해킹 훈련, 정보보안소식지 알림방 신설, 맞춤형 보안 교육, 사이버보안 진단의 날 등을 실시하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 정보보안관리실태 평가에서 77.3점으로 전년대비 5.7점으로 상승했고, 사이버 침해사고 건수 0건을 달성했습니다. 향후에도 다양한 형태로 발생할 수 있는 침해사고에 대해 사전에 면밀히 분석·대비하여 고객에게 피해가 발생하지 않도록 전방위적인 정보보호 활동을 해나갈 것입니다.

취약점 분석을 통한 정보보호 관리 개선

2012		2013		
취약분야	점수	구분	추진방향	점수
인적보안	64.3점	인적보안강화	사람중심의 보안강화 직원 보안인식 제고(교육 등)	84.8점
침해사고대응체계	59.5점	위기대응체계확립	용역사업 보안관리 강화 침해사고 대응메뉴얼 정비 사이버위기대응훈련 강화	74.9점
정보보안관리실태	71.6점	정보보안관리실태		77.3점

취약점 분석에 따른 추진전략 수립

COMPANY PROFILE

이해관계자 참여



이해관계자 참여 채널

공단은 이해관계자들과 소통을 위해 온·오프라인 채널을 구축하고 경영정보를 투명하게 공개하여 이해관계자들과 공단 비전 및 핵심가치를 공유하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 이해관계자의 의견을 경영에 적극 반영하여 참여하는 경영으로 변화하고 있습니다.

이해관계자 접근성 강화

공단은 이해관계자와의 양방향 소통을 활성화하기 위해 SNS(Social Networking Service)를 적극 활용하고 있으며, 스마트폰앱(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

공단은 이해관계자를 가치소비고객, 가치전달고객, 가치영향고객, 가치생산고객으로 정의하고, 이해관계자의 적극적인 참여를 통해 소통을 강화하고 있습니다.

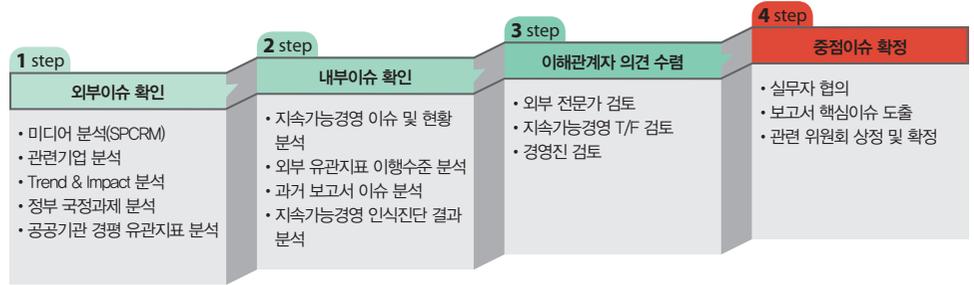
고객	주요채널		담당부서
	온라인	오프라인	
가치소비고객	<ul style="list-style-type: none"> 산재근로자 일반환자 저소득근로자 일반근로자 사업주 일반국민 CRM 시스템 e-고객패널단 공단 홈페이지 및 SNS 정보공개모니터단 	<ul style="list-style-type: none"> 환자와 대화의 날 경영공시 외부 품질평가단 업종별 협회 간담회 시민청렴패널단 	<ul style="list-style-type: none"> - CEO - 홍보실 - 고객만족부 - 본부 부서 - 소속기관
글로벌고객	<ul style="list-style-type: none"> 한국-ILO 개도국 기술연수 프로그램 사회보장 선진국 교류를 통한 벤치마킹 	<ul style="list-style-type: none"> 아시아 산재보험 포럼 개도국 ODA 지원 국제기구 총회 및 세미나 	<ul style="list-style-type: none"> - CEO - 연구센터 - 경영혁신부
가치전달고객	<ul style="list-style-type: none"> 산재의료기관 사무대행기관 협력업체 업무용 토털시스템 ED(전자문서교환시스템) 	<ul style="list-style-type: none"> 전국 의료기관장 회의 사무대행기관 간담회 	<ul style="list-style-type: none"> - CEO - 본부 부서 - 소속기관
가치영향고객	<ul style="list-style-type: none"> 정부, 국회, 언론, 시민단체, 유관기관 온라인 업무연락망 온라인 이사회 온라인 정책자문위원회 청렴 옴부즈만 	<ul style="list-style-type: none"> 주무부처와 정책협의회 유관기관 업무 협약 유관기관 업무 간담회 언론매체 광고 	<ul style="list-style-type: none"> - CEO - 기획부 - 홍보실 - 본부 부서
가치생산고객	<ul style="list-style-type: none"> 임직원, 노동조합 CEO와 대화 '소통과 공감' 업무포털 '비전 및 중장기전략' 전 직원 PC 화면보호기 	<ul style="list-style-type: none"> 현장경영활동/전국 기관장회의 청년이사회 '블루보드' 주간간부회의/임원회의 프로세스 경영위원회 	<ul style="list-style-type: none"> - CEO - 기획부 - 경영혁신부 - CEO - 노사협력부

COMPANY PROFILE

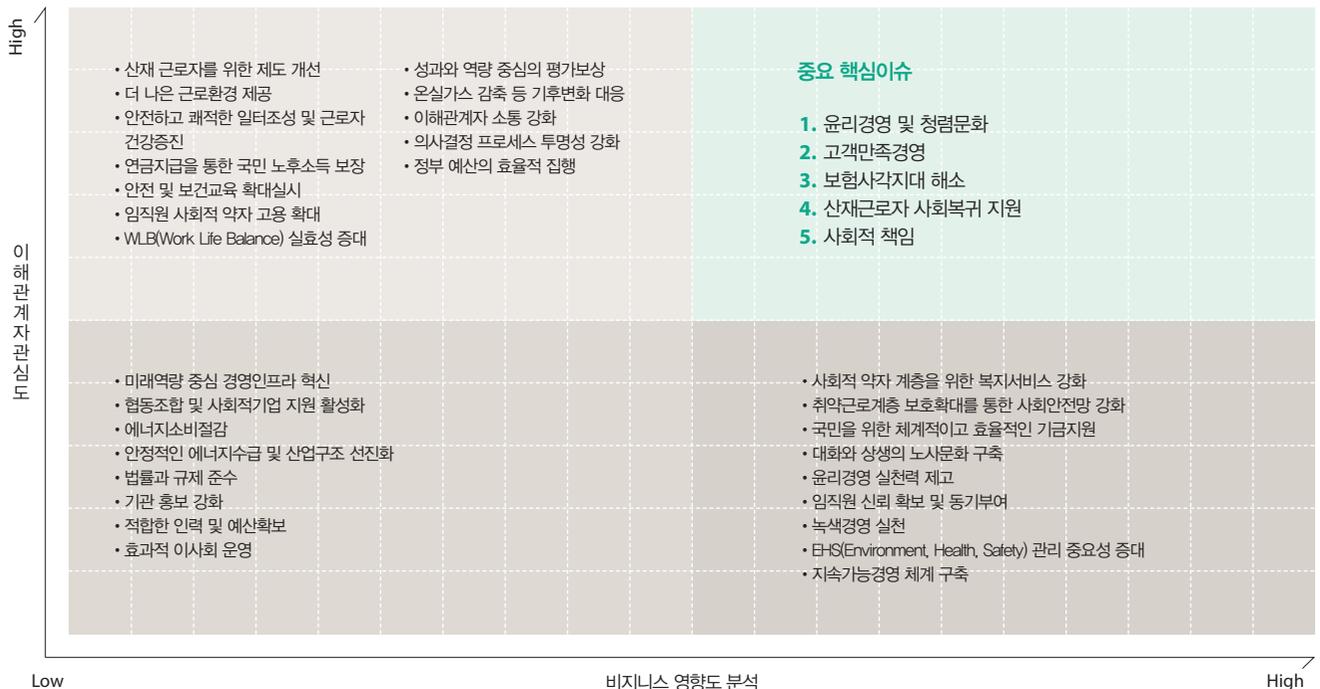
중대성 평가

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. 윤리경영 및 청렴문화
2. 고객만족경영
3. 보험사각지대 해소
4. 산재근로자 사회복귀 지원
5. 사회적 책임

“갑작스러운 사고로 몸은 힘들었지만 가족들이 도와주고 배려해주었기에 이겨낼 수 있었어요. 저 역시 희망의 끈을 놓지 않았고 결국 최악의 상황에서도 최선의 대안을 만날 수 있었습니다.”

가족의 지원으로 원직장에 복귀한 박상국씨

박상국씨는 거래처로 향하던 도중 차량이 전복되는 교통사고로 왼쪽 다리를 잃었습니다. 이후 정상적인 직무 수행이 가능하다는 소견에도 불구하고 우울증과 불안감에 시달리던 상국씨는 근로복지공단의 내일 찾기 프로그램과 가족 화합 프로그램을 함께 진행함으로써 재활훈련 과정에서 가장 필요한 가족의 지원과 안정감을 찾아 지난 2013년 11월 1일자로 복직하였습니다. 최근에는 자신의 장점 중에 하나인 긍정적인 마인드를 통해 멘토링 활동을 펼치며 어려운 분들에게 희망을 찾을 수 있도록 돕는 역할을 하고 싶다는 상국 씨, 당신의 제2의 인생을 응원합니다.

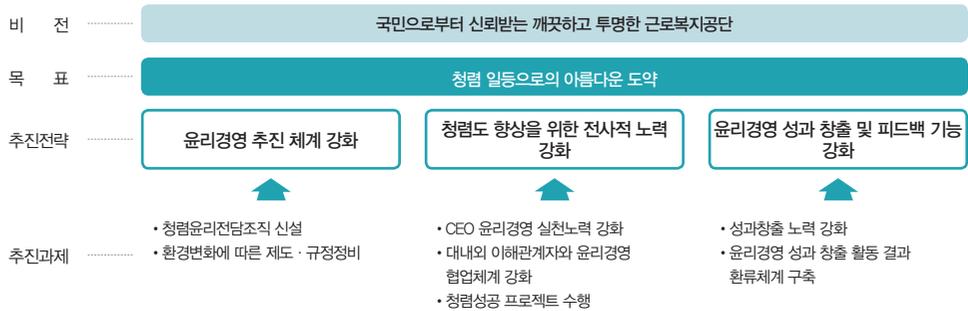
SUSTAINABLE KEY ISSUES

윤리경영 및 청렴문화

윤리경영 전략체계 구축

CEO의 경영방침, 전사전략과 연계하여 '국민으로부터 신뢰받는 깨끗하고 투명한 근로복지공단'이라는 윤리경영 비전을 설정하고, '청렴 일등으로의 아름다운 도약'을 목표로 추진전략을 강화하였습니다. 공단은 청렴윤리지원TF팀을 신설해 청렴도 제고를 위한 청렴윤리 업무를 전담하고 청렴문화 정착과 업무처리의 투명성·신뢰성을 제고하여 윤리경영 운영시스템을 내실화하고자 노력하고 있습니다.

윤리경영 전략 체계도



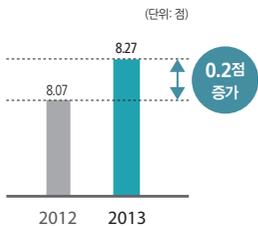
CEO의 윤리경영 실천노력

CEO는 조직 내 부정부패를 척결하고 취약분야를 집중적으로 개선하여 투명하고 청렴한 조직문화를 정착시키기 위해 강력한 의지를 표명하였습니다. 취임시 3대 경영방침의 하나로 윤리경영을 제시했고, 지속적인 반부패 청렴메시지를 통해 확고한 반부패 청렴의지를 공유하고, 각종 업무추진 시 반영함으로써 임직원 청렴윤리 의식제고와 청렴문화 정착에 앞장서고 있습니다.

전사적 윤리경영 실천 활동

윤리경영 선도기업으로 거듭나기 위해 맞춤형 교육을 실시하고 있습니다. 고위관리자 특별교육 등 고위직 청렴리더십을 집중 강화하고, 생애주기형, 직무특성형, 현장밀착형 과정을 통해 윤리경영에 대해 공유하고 확산시켜 나가 있습니다. 또한 청렴도 평가를 공유하는 청려미(淸麗美)콘서트, 윤리규정 핵심가치를 학습하는 자기진단학습체계(GCLS) 등 청렴윤리를 내재화시키기 위한 프로그램을 운영하고 있습니다. 그 결과 내부청렴도가 8.07점에서 8.27점으로 전년대비 소폭 상승했습니다. 대외 이해관계자와 함께 윤리경영을 실천하고자 공단의 윤리경영 실천활동을 고객에게 알리는 뉴스레터를 발송했고 신속한 신고와 익명성 보장으로 부정부패를 사전에 예방하기 위해 헬프라인 QR코드 제작했습니다. 또한 시민청렴패널단을 연 1회에서 2회로 확대해 총 104회 개최하고 청렴옴부즈만을 분기별 1회 개최하는 등 외부전문가와 고객의 참여를 통해 윤리경영의 기틀을 견고히 다지고 있습니다.

내부청렴도

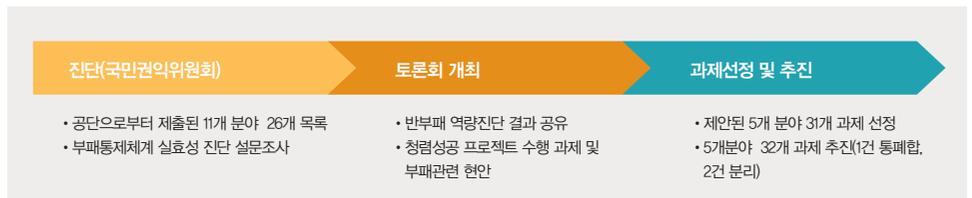


1등급

청렴성공 프로젝트 수행

공단은 청렴도 및 반부패경쟁력 평가의 지속적인 하락에 따라 청렴도 향상을 위한 실효성 있는 제고방안과 성과창출이 가능한 체계적인 추진기반을 마련하기 위해 국민권익위원회가 주관하는 '청렴성공프로젝트' 사업에 참여하여 청렴컨설팅 기관으로 선정되었습니다. 권익위의 반부패 역량진단 결과, 청렴도 향상을 위한 정책제언을 수용하여 5개 분야 32개 과제를 선정하고 추진하고 있습니다. 이를 전담하기 위한 청렴윤리지원TF팀을 신설하는 등 청렴·윤리경영 활동에 최선을 다하고 있습니다.

청렴성공 프로젝트 수행



윤리경영 성과평가

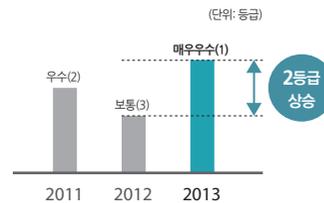
고위직 청렴도결과를 기관장 평가항목에 포함하고 청렴도 평가결과를 직원평가에 확대·반영하며 비위사건 관련 직원이나 조직발전 기여자에 대하여 보수와 관련한 인센티브 및 제재방안을 마련하는 등 평가 및 보수와 연계하여 윤리경영 활동 평가체계를 개선하였습니다. 또한, 감사와 연계하여 부패취약부문 점검을 통한 사전 예방적 윤리경영활동을 실시하였고, 윤리경영 자기진단을 연 2회 실시하여 개인부패위험도와 윤리경영 실천수준 진단 및 피드백을 통해 부패위험요소를 개선하였으며, 지속가능경영 인식진단을 통하여 윤리경영 인프라 확산 등 대내외 이해관계자의 윤리경영 인식수준을 진단했습니다. 그 결과, 2013년에는 반부패경쟁력 평가결과 19개 공공기관 중 유일하게 '매우우수(1등급)'를 달성했으며, 종합청렴도는 '4등급'으로 전년대비 1등급 상승하는 등 윤리경영 기반구축을 위한 초석을 마련하였습니다.

청렴도 및 반부패경쟁력 평가결과

종합청렴도



반부패경쟁력평가



감사품질만족도(윤리성)

100%

내부견제시스템 운영

감사의 전문성 강화를 위해 감사인을 4개 전문분야로 분류해 지정·운영하고, 직무역량 교육과 외부전문가 활용, 자격증 취득을 지원해 감사역량을 제고하였습니다. 빅데이터(Big-Data)를 활용한 IT 감사체계를 고도화하여 전략적인 감사활동을 전개하고 있습니다. 감사 사각지대 해소 및 재발을 방지하기 위해 리스크가 높고 비리개연성이 많은 업무에 대해 위험요인 분석을 통한 상시 감사를 실시하고 있으며, 사전 예방적 감사로 현업부서의 자율적인 리스크 예방과 관리를 통해 내부통제 역량을 강화했습니다. 또한 비정상의 정상화를 위한 방만경영 감사체계를 운용하여 국정과제를 반영한 점검리스트를 6개 대분류 91개 항목에서 7개 대분류 111개 항목으로 확대하였고, 전년도 지적 사항을 점검하여 미조치 6건을 처리하였습니다. 이러한 선제적 예방활동으로 방만경영 외부 지적 사항 'ZERO'를 달성하였습니다.

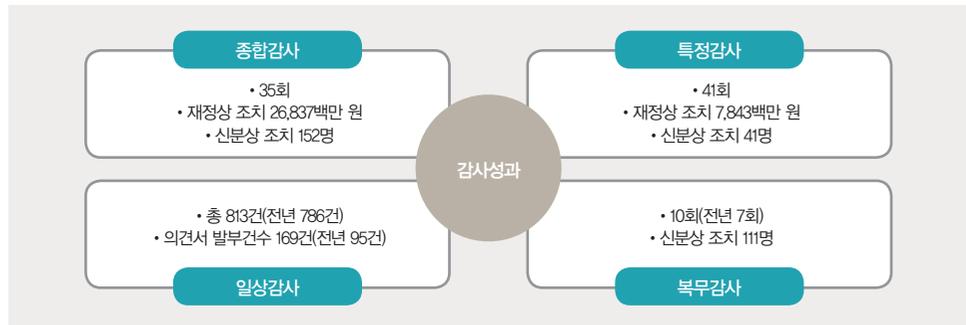
감사품질만족도 결과

구분	2011	2012	2013	비고
전문성	81.6%	88.1%	89.7%	1.6%p 상승
독립성	83.4%	90.0%	90.8%	0.8%p 상승
윤리성	95.0%	99.8%	100%	0.2%p 상승

부정비리 예방을 위한 상시감찰기능 강화

사전에 부정부패 사건의 발생을 예방하고 직원들의 청렴의식 제고를 위해 부패발생 위험분야에 대한 즉각적인 대응체계를 마련하고 고위험 리스크 분야를 상시적으로 점검하고 있습니다. 최초요양·장해급여 등 고위험 5개 업무를 중심으로 부패행위 및 업무만족도 등에 대한 모니터링(ACS: Auto Calling System)을 실시하여 산재브로커(병원사무장)를 적발해 경각심을 고취시켰습니다. 또한 청렴감찰팀을 운영하여 이해관계자별 특성에 따른 상시 감찰을 통해 리스크를 제거하였습니다. 또한 IT를 활용한 고위험 10개 업무분야에 대한 상시 감사활동을 통해 내부통제를 강화하고 건전한 조직문화 확산을 위해 노력하고 있습니다.

예방감사 운용 성과



고위직 청렴도 평가

97.7 점

고위직 청렴윤리의식제고

공단은 청렴문화 정착을 위해 고위직 청렴리더십을 강화하고 있습니다. 고위직의 솔선수범을 위해 CEO 청렴메시지를 전파하고, 상임이사 청렴연수원 교육이수, 2급 기관장 이상 고위직에 대한 청렴도 평가, 권역별 기관장 간담회, 직무청렴계약 및 청렴서약서 작성 등 고위직의 청렴윤리의식을 집중적으로 강화하였고, 그 결과 고위직청렴도 평가에서 97.7점으로 3년 연속 지속적으로 상승하는 등 고위직 청렴리더십 기반을 구축할 수 있었습니다.

고위직청렴도 평가결과

(단위: 점)

2011	2012	2013
96.6	97.3	97.7

부정수급 예방 및 적발강화

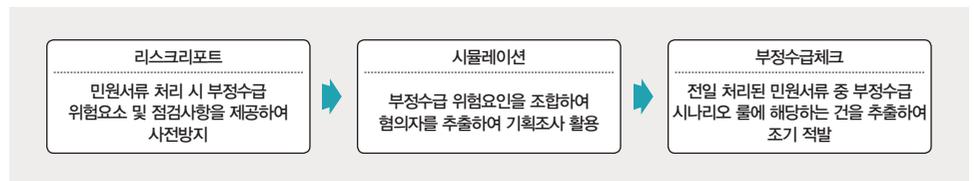
부정수급 전담조직 운영

보험조사 전문인력을 총원하여 산재보험 부정수급 적발을 강화하기 위해 2010년 '부정수급조사부'를 확장·신설하였습니다. 부정수급 조사 전담조직의 조직적·능동적 조사활동과 조사담당 직원의 지속적인 교육을 통해 조사 전문성이 강화되어 부정수급 적발실적이 갈수록 향상되고 있습니다. 또한 신고 접근성 강화 측면에서 다양한 신고방법(방문, 전화[부정수급신고센터(052-704-7474)], 우편, 인터넷[공단홈페이지 신고센터(www.koomwel.or.kr)]을 마련하고 신고 동기 유발 측면에서 신고포상금을 대폭 상향(최고 3천만 원까지 신고 포상금 지급)함으로써 신고 활성화를 도모하였으며, 대국민 인식 제고를 위한 다양한 홍보활동을 전개하여 산재보험 부정수급을 사전에 방지하기 위해 주력하고 있습니다.

부정수급방지시스템(FDS) 구축

조직화·지능화되어 가는 보험범죄 유형에 발 빠르게 대처하기 위해 부정수급을 방지하고 적발하는 부정수급방지시스템(FDS)을 구축·운영해 리스크를 상시점검하고 있습니다. 축적된 조사 노하우를 선진IT기술에 접목하여 체계적이고, 과학적인 방법으로 보험사기 고위험군을 추출하여 위험의 사전 인지를 통한 기획조사 역량을 강화했습니다.

부정수급방지시스템(FDS)



연도별 부정수급 적발실적 현황

구 분	2011	2012	2013
부정수급 적발목표액	200억 원	250억 원	300억 원
부정수급 적발실적액	256억 원	294억 원	406억 원
달성률	128.0%	117.6%	135.3%

SUSTAINABLE KEY ISSUES

고객만족경영 실현

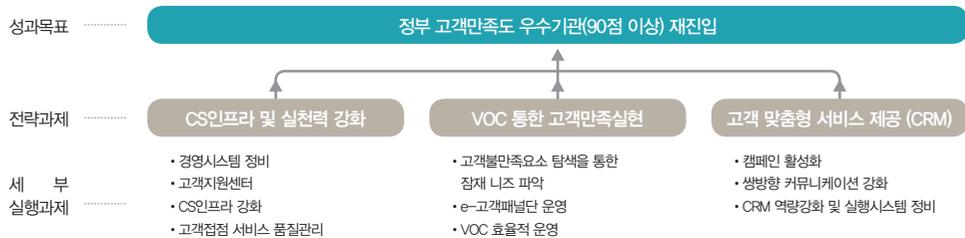
고객감동 CS(Customer Satisfaction)경영

고객 만족은 공단의 지속가능한 미래와 가치를 결정짓는 핵심 요인으로 근로복지공단은 고객만족 경영시스템을 더욱 강화하고 있습니다. 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 CS 역량강화를 통한 환경조성 등 고객중심의 문화 창출을 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

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

CS경영 전략체계 구축

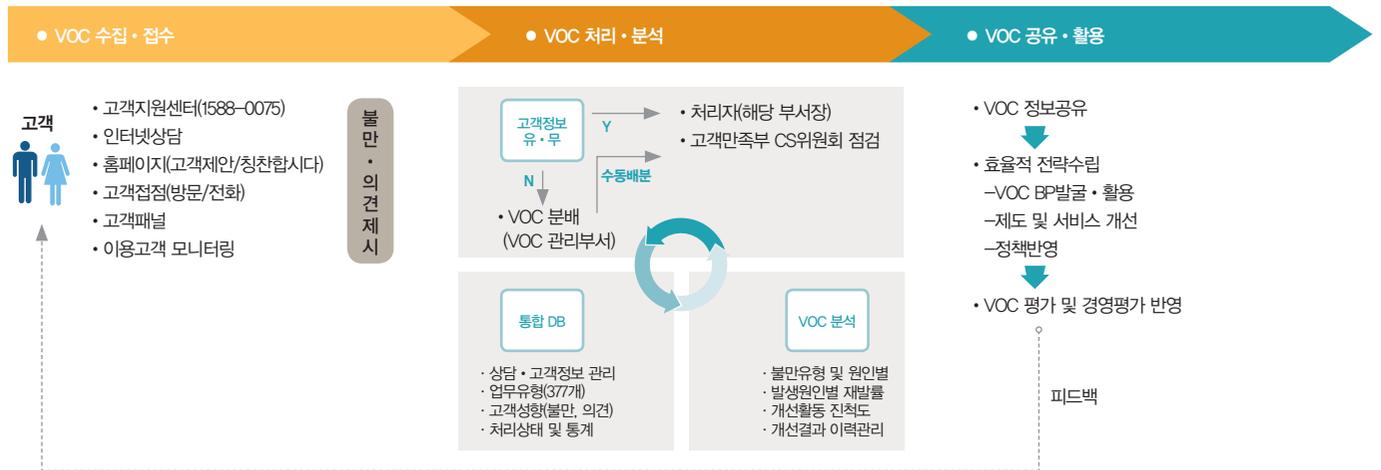
공단은 고객감동 CS경영을 실현하기 위해 '정부 고객만족도 우수기관(90점 이상)' 재진입을 목표로 삼고 있습니다. 이를 기반으로 CS인프라 및 실천력 강화, VOC 통한 고객만족실현, 고객 맞춤형 서비스 제공(CRM)을 추진전략으로 정하고 세부 실행과제에 따라 CS경영을 실천해 나가고 있습니다. 또한 고객을 최우선으로 삼는 CS문화를 만들고자 CS전용방(CS Plaza)을 구축하여 관련정보를 공유하고, CS종합진단 프로그램인 CS자기진단시스템을 통해 임직원의 CS마인드 수준을 점검하고 개선해 나가고 있습니다.



VOC 시스템 운영

공단은 고객의 의견을 체계적으로 관리하기 위한 VOC(Voice of Customer) 통합시스템을 구축·운영하고 있습니다. 고객이 의견을 개진할 수 있는 다양한 채널인 홈페이지, 고객지원센터, e-고객패널단, 고객좌담회 및 심층면접 등 각종 온·오프라인 고객 접점에서 수집하고 있습니다. 수집된 정보는 고객접점의 만족도 향상을 위해 VOC통합관리 프로세스를 통한 불만족 요소를 파악하고 개선해나가고 있습니다.

VOC 통합관리 프로세스



희망메신저 01 | 꿈드림 홍보단



잘못된 정보 바로잡고, 찾아가는 산재보험 교육 펼쳐요!

2007년 9월 '사이버 홍보단'이란 이름으로 시작해 국민이 혼란을 겪지 않도록 온라인 공간에서 오류 정보를 신속히 발견하고 정정하는 일을 담당했습니다. 어느덧 7년의 세월이 흘러 2014년, 그런 열정이 쌓여 '꿈드림 홍보단'으로 더 새로워져 예비 근로자인 고등학교 학생을 찾아가는 등 오프라인까지 활동 영역을 넓혔습니다.

Q 누가 함께하고 있나요?

A : 직급 불문! 나이 불문! 성별 불문! 근로복지공단 직원이라면 누구나 가능! 단, '네 가지'를 보유해야 합니다. 바로 공단에 대한 사랑, 적극성, 책임감, 홍보에 대한 열정입니다. 현재 홍보 단원은 55명으로 서울부터 부산까지 전국 방방곡곡에 근무하고 있습니다.

Q 주요 활동 세 가지만 꼽는다면?

A : 1. 오류 정보 나빠요! '온라인 오류 정보 모니터링' : 근로복지공단 홈페이지, 포털 사이트 등에서 고객이 잘못된 정보로 불편함을 겪지 않도록 합니다.

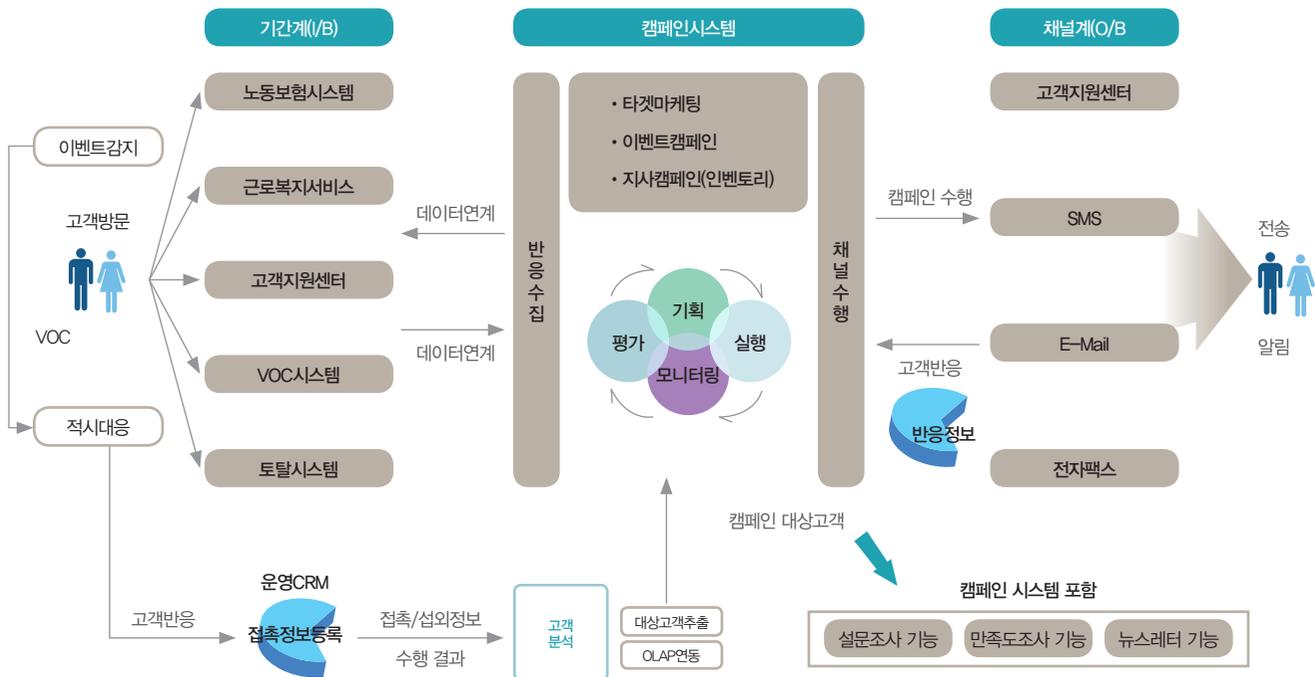
2. 아는 것이 힘이다! '찾아가는 산재보험 교육' : 예비 근로자인 특성화 고등학교 학생이 근로복지공단과 산재보험을 몰라 억울한 일을 겪지 않도록 학교로 직접 찾아가 강의합니다.

3. 슬슬수범! 'SNS와 지역 홍보에 적극 참여' : 혼자만 알고 있기 아까운 공단 정보를 개인 SNS에서 공유하는 것은 기본! 그 외에도 '지역 미라톤 대회 참가' 등 각 소속기관에서 이루어지는 홍보 활동에 손 번쩍 적극적으로 참여하고 있습니다.

CRM시스템을 활용한 맞춤형 고객관계관리

CRM시스템은 고객관계관리시스템으로 고객정보를 통합 관리하며 다양한 맞춤서비스를 제공하고 있습니다. 공단에서 서비스를 받은 고객의 니즈를 반영해 향후 서비스 절차와 수혜가능 서비스 정보를 선제적으로 제공하고 있으며, 고객 휴대폰, 이메일, 팩스뿐만 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.

고객관계관리시스템(CRM) 구축으로 맞춤형 서비스 제공



경영공시 품질 만족도

88 점

투명한 정보공개

수요자의 요구를 반영한 경영공시

경영정보에 대한 관심이 증대되고 공개범위가 지속적으로 확대됨에 따라 신뢰성 있는 정보제공을 위한 품질관리가 중요해지고 있습니다. 공단은 경영정보를 투명하게 공개하기 위해 공시항목별 담당자를 지정하고, 경영공시 항목 추가와 수시공시 관리체계를 명확히 하였습니다. 공시 매뉴얼을 제작해 인사이동 시 통합공시 및 자체기준, 공시 운영지침 준수사항 등을 표준화하여 업무혼선을 최소화하였습니다. 또한 외부고객으로 구성된 품질평가단을 구성·운영함으로써 수요자의 개선의견을 적극 반영해 경영공시를 충실히 관리하고 있습니다.

경영공시 품질만족도

(단위: 점)

2011	2012	2013
83.7	85.6	88.0

체계적인 정보공개제도

공공기관으로서 국민의 알 권리를 보장하기 위해 정보공개시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 사전정보공개 신규 목록 발굴 이벤트를 실시해 국민의 생활에 도움을 줄 수 있는 수요자 맞춤형 사전정보목록 106건을 발굴하였고, 신규 목록 공개선정 프로세스에 따라 점진적으로 공개할 예정입니다. 공단은 정보공개모니터단을 운영하고 있으며 개선의견을 반영하여 홈페이지 메뉴 개편을 통해 접근성을 향상시켰습니다.

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://totalkcomwel.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 우편에서 전자 방식으로 개선함으로써 우편송달에 소요되던 일수(약 3일)만큼의 심사결정기간을 단축하였습니다.

SUSTAINABLE KEY ISSUES

보험사각지대 해소

보험사각지대 해소를 경영목표로 설정

공단은 보험사각지대를 해소하기 위해 다각도로 노력하고 있습니다. 공단 이사장 경영계약서에 '사회보험 사각지대 축소'를 목표로 설정하고 있으며, 2013년 신년사에서 '고용·산재보험 사각지대해소 사업을 강화하여 사회안전망을 확대하고 보험료 부과, 징수개선을으로 최고의 사회보장 기관으로 위상을 제고하겠다'는 의지를 밝힌바 있습니다. 또한 독일 BG, 일본 후생노동성, 네덜란드 SPAK 등의 사례를 벤치마킹하여 우리 제도와의 수준차이를 분석해 중장기 경영목표에 반영하고 지속적으로 추진하고 있습니다.

성과지표	글로벌 수준	차이분석	2013년 목표	2017년 목표
적용확대 추진기반 마련	<ul style="list-style-type: none"> 직종별 산재보험 보호 제도 정착 다양한 보험가입 제도 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 중사실태를 고려한 다양한 보호제도 설계 및 가입방법 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 특수형태업무종사자 산재·고용보험 적용확대 방안 마련 소규모 건설공사 종사 근로자 보호대책 로드맵 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 특수형태업무종사자 산재·고용보험 적용 및 280만 명 보호 공사규모에 관계없이 전 근로자 산재·고용보험 적용
10인 미만 고용보험 가입사업장 수	<ul style="list-style-type: none"> 저임금 근로자의 근로유인 또는 기업의 노동수요 촉진 -제도 시행기간 5년간에 걸쳐 시간제 일자리 38만 개 확충 	<ul style="list-style-type: none"> 저임금근로자 사각지대 해소를 위한 보험료지원 정책 확대 필요 	<ul style="list-style-type: none"> '사회보험 사각지대 축소' 목표설정 -10인 미만 사업장 10만 개 순증 	<ul style="list-style-type: none"> 사각지대 해소를 위한 10인 미만 사업장 적용 및 지원대상 확대추진 양질의 시간선택제 일자리 창출 사업주에 대한 지원강화

산재고용보험 가입촉진 및 확대

유관기관과의 협업을 통해 가입대상 자료 빅데이터 구축을 통해 산재, 고용보험이 필요하나 가입되어 있지 않은 대상을 발굴하여 더 많은 근로자들에게 혜택이 돌아갈 수 있도록 노력하고 있습니다. 기존 국세청 사업자등록 자료 외 국토교통부, 조달청 보유 자료들을 추가 확보하여 2013년 2,677천 건의 방대한 가입대상 자료를 구축하였습니다.

보험료 지원을 통한 소규모 사업장 가입 촉진

보험가입이 어려운 소규모 사업장의 근로자들의 가입을 독려하기 위해 보험료지원사업을 추진하고 있습니다. 기존 지원대상 기준은 소득이 35만 원 이상 125만 원 이하였으나 2013년에는 130만 원 미만으로 소득구간을 확대해 더 많은 대상이 혜택을 볼 수 있도록 개선하였고 지원수준 차등구간을 폐지했습니다. 또한 기존 상용형 시간선택제 일자리 창출기업에게 사회보험료를 지원하는 사업을 신규로 도입, 2014년부터 30,600명에게 85억 원 예산을 지원토록 확정하였습니다. 지원대상은 2014년 1월 1일 이후 시간선택제 근로자를 신규채용하고, 고용보험, 국민연금 등 4대 사회보험에 가입하여 보험료를 납부한 중소기업(고용보험법 시행령 제12조의 우선지원대상기업)의 사업주로 시간선택제 근로자에 대한 고용보험 및 국민연금 보험료의 사업주법정 부담금 전액(2년 지원)을 지원하고 있습니다.

지원대상 사업장 및 지원신청률

구분	2012	2013	증감	증감률
지원대상사업장(개소)	553,197	728,628	175,431	31.7%↑
지원신청사업장(개소)	439,786	647,608	207,822	47.3%↑
지원신청률	79.5%	88.9%	9.4%p	11.8%↑

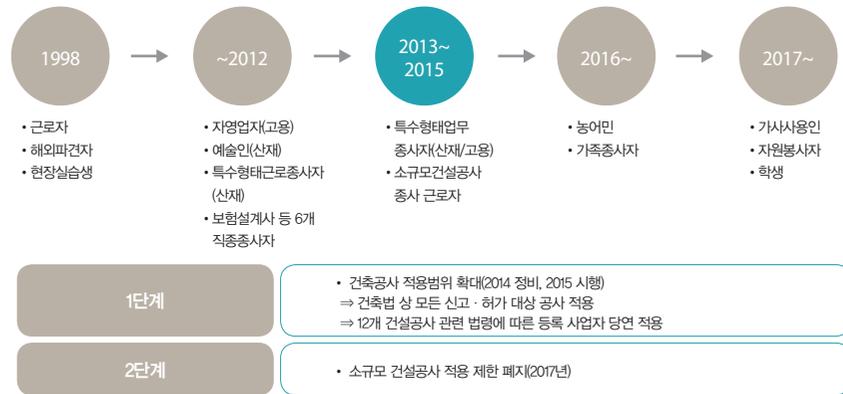
보험취약계층의 가입 확대

공단 근로기준법상의 근로자에 해당하지 않아 산재보험법의 보호를 받지 못하는 특수직종 및 유사근로계층에 대해 지속적으로 산재보험 적용범위를 확대하여, 2012년부터 택배기사·퀵서비스기사, 예술인들이 업무상 재해 발생 시 산재보험의 보호를 받게 되었습니다. 그러나 사업주와의 관계상 종사자의 실질적인 가입선택권에 한계가 있어 재가입 의사가 있는 경우에도 최고 1년까지 가입을 대기하는 등의 적용을 저해요인이 실태조사를 통해 발굴되었습니다. 공단은 이에 당연적용을 원칙으로 하되 불가피한 경우에만 적용에서 제외시키고 재가입 신청 시 신청시점에 즉시 가입할 수 있는 방향을 검토하고 제도개선을 추진하고 있습니다. 또한 자영업자 지원을 위해 공단은 자영업자도 일반 근로자와 같이 실업급여 지급 등 고용보험 혜택을 받을 수 있도록 고용보험 제도를 2012년 1월부터 확대 시행하여 사회안전망을 강화하고 있습니다. 그러나 사업자등록증상의 개업연월일로부터 6개월 이내만 가입 가능하고 3개월 연속체납 시 당연 소멸되는 등의 가입제약요인이 있어 자영업자 고용보험제도 설명 가입확인서 작성 안내와 실업급여 지급 요건 알림 등 자영업자 가입신청서 서식 개정을 통하여 가입률을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 그 결과 특수형태근로종사자 적용제외 제도 개선 시 약 45만 명이 업무상 재해 위험에서 보호될 수 있으며 자영업자 고용보험 2013년 가입목표 3만 명 대비 102.2%를 달성했습니다.

미보호 취약계층 보험적용 확대

공단은 현재 보험으로 보호받지 못하는 취약계층까지 보험이 적용되도록 취약계층 보호를 위한 중장기 계획을 수립하여 단계적으로 확대해 나가고 있습니다. 건설공사 시행자, 공사규모 등 현장에 따라 산재·고용보험 적용이 배제되어, 소규모 건설공사 종사 근로자 보호에 한계가 있습니다. 현행은 공사규모에 따라 적용범위가 달라 근로자 보호의 차별이 존재하며 소규모 건설공사 종사 근로자들은 산재 위험에 노출되는 문제가 있어 단계별 확대를 추진하고자 합니다.

2013~2017년 취약계층 보호 중장기 추진 계획



또한 특정분야에서 독립적인 사업장을 갖추지 않고 주로 개인적으로 용역, 서비스 등을 제공하는 화물자동차지입기사, 대리운전기사 등 약 30개 직종에 대한 사회적 보호 필요성에 따라 선제적 산재보험 제도도입 방안을 검토하여 8개 직종 40여만 명을 우선 적용토록 검토하고 있습니다.

직 종	물류배송기사	텔레마케터	카드모집인	대출모집인	트레일러기사	화물자동차 지입기사	덤프트럭기사	대리운전기사
규 모	2만 명	1만 명	5만 명	2만 명	2만 명	13만 명	5만 명	10만 명

SUSTAINABLE KEY ISSUES

산재근로자 사회복귀 지원

맞춤형 통합서비스 제공

산재보험 정책패러다임이 요양·보상중심에서 재활 중심으로 전환되고 있습니다. 이에 따라 공단은 정부3.0에 맞는 수요자 중심 맞춤형 요양·재활 서비스 효율화를 통해 산재근로자의 직업과 사회복귀를 지원하고 있습니다.

구분	정부3.0	공단 재활서비스
중심성	수요자 중심	<ul style="list-style-type: none"> 산재근로자 맞춤형통합서비스 제공 강화 전문 재활서비스 대상 확대
대상	개인별·유형별(Specific)	<ul style="list-style-type: none"> 산재근로자 개인별 재활계획 수립을 통한 서비스 제공
제공방식	선제적·능동적	<ul style="list-style-type: none"> 양방향 맞춤형서비스 제공 모바일 시스템 구축(Market-Driving 전략)
접근성	One-stop, 1회 방문	<ul style="list-style-type: none"> 소속병원 One-stop 서비스 확대
서비스 범위	사각지대 해소	<ul style="list-style-type: none"> 합병증 등 예방관리사업 대상 확대 산업재해 후유증에 대한 요양 지원(건강보험공단과 협업)

고객 맞춤형 통합서비스 제공

고객의 필요에 따라 적합한 서비스를 재활 전문가가 지원하고 있습니다. 원직 복귀를 우선 지원하고, 불가능할 경우 재취업을 위해 직업훈련, 알선기관 연계, 지역사회지원 연계 등 다각적 재활서비스를 지원하여 지원대상이 2012년 3,687명에서 2013년 5,744명으로 55.8% 증가했습니다. 또한 산재근로자 니즈에 따른 안내와 서비스 제공을 위해 모바일 시스템을 구축했습니다.

서비스 전달체계 효율화

사회복지·심리학과 교수 등 재활 분야의 내·외부 전문가 슈퍼비전 체계로 서비스 품질을 관리하고 있으며 거점별 자문의사 배치와 온라인 의학 자문 시스템 도입으로 전문성을 확보하여 예산과 인력을 절감하고 있습니다. 또한 영세사업장들에게 산재보험과 재활서비스를 안내하여 산업재해 안전망에서 소외되지 않도록 홍보를 강화하고 있습니다. 추진 결과, 거점별 특수 진료과목의 온라인 의학자문 시스템 활용을 통해 연간 인력 7명 및 예산 2.3억 원 절감 효과를 거뒀으며 맞춤형통합서비스 이용자는 2012년 88,075명에서 2013년 91,533명으로 3.9% 증가했습니다.

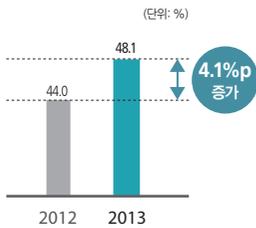
담당자 역량강화

산재보험 재활전문가인 잡코디네이터 2급(40명) 및 3급(114명)을 양성하고 보수교육, 직무교육을 실시하여 역량을 강화하고 있습니다. 또한 잡코디네이터(Case Manager) 양성과 역할을 주제로 독일·스위스·오스트리아 재활 전문가를 초빙하여 국제학술회의를 개최했으며 4월에는 인도네시아 산재보험 수행기관 주관 국제세미나 주제 발표, 6월에는 산재보험 유러피언 포럼(European Forum)에서 '맞춤형 통합서비스' 사례를 발표했고, 미국 코넬대학의 고용 및 장애연구소 교수(Susanne M. Bruye)를 초빙하여 세미나를 개최했습니다.

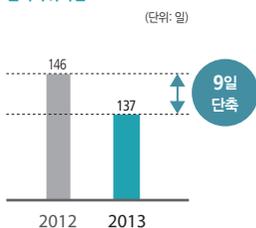
원직복귀 시스템 운영

공단은 상담·급여신청서 등 다양한 경로로 산재근로자들의 원직 복귀 의사를 확인하고 데이터베이스화하여 관리하고 있습니다. 복귀 전에는 사업장 방문 등 현장지원과 직업복귀 가능 여부에 대한 조건서를 제공하고 있으며, 복귀 후에는 사업주 지원금 지급, 원직 복귀 우수기업 선정 포상 등을 통해 직업유지를 독려하고 있습니다. 또한 복귀한 근로자들이 어려움을 겪지 않도록 현장지원을 강화하고 있는데 원직복귀 지원 가이드북을 제작하여 관계유형별(양호, 갈등, 단절) 직원 개입요령 등을 안내하고 있으며, 사업주와의 갈등해소와 동료와의 유대관계를 위한 공동 문화활동 등을 지원하고 있습니다. 그 결과 2012년에 비해 원직복귀율이 4.1% 상승하고 복귀기간도 9일 단축되었습니다.

원직복귀율



원직복귀기간



원직복귀 지원 선진 재활프로그램 도입

원직복귀를 희망하는 산재근로자의 작업능력평가를 통해 직무수행이 가능한 경우에는 재활의학전문의의 직업복귀소견서를 사업주에 제공하여 원직 복귀를 지원하고 있습니다. 직업복귀 소견서 제공자의 직업복귀율과 원직복귀율이 비제공자 대비 각각 17.5%, 23.6% 높아 효과를 입증 받고 있습니다. 평가 결과, 불가능한 경우에는 요양과정부터 직무수행에 필요한 작업능력 강화 프로그램을 제공하고 있는데 2013년 7월부터 2개 소속병원에서 36명에게 제공했으며 프로그램 참여 전·후의 신체기능변화 측정 결과, 신체기능이 참여 전 3.2점에서 참여 후 8.1점으로 향상했습니다.

직업훈련을 통한 재취업 지원

60세 이상 재해근로자가 지속적으로 증가하고 있어 고령 산재근로자에 대한 재취업 지원과 직업훈련을 위한 제도개선을 추진했습니다. 기존 선발기준 연령제한을 폐지하였고 맞춤형 훈련을 확대하고 본부에서 취업알선 업무를 일괄 수행토록하여 재취업 성공률을 제고했습니다. 또한 재취업률을 높이기 위해 희망내일찾기 직업훈련, 산재근로자 맞춤형 직업훈련과 일반형 직업훈련까지 2012년 3,222명에서 2013년 3,535명으로 대상자를 확대했습니다.

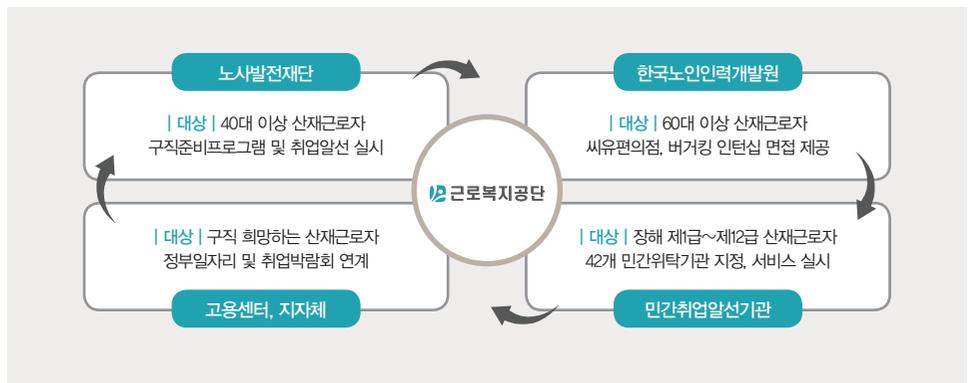
직업훈련 직업복귀율 비교

구분	공단직업훈련	직업능력개발 전직실업자훈련 (고용노동부)	직업능력개발 신규실업자훈련 (고용노동부)
직업복귀율	40.5%	27.2%	16.0%

※ 기준 : 수료 후 6개월 시점

재취업 전문기관 협업

공단은 산재근로자의 재취업률을 높이기 위해 구직 산재근로자 특성에 맞는 취업전문기관 협업을 추진하여 한국노인인력개발원 49명 지원, 민간취업알선기관 496명 의뢰 등 직업복귀를 지원했으며 기획재정부 주관 정부3.0 최종 30개 협업과제로 선정되었습니다.



산재근로자 재활지도 '희망맵' 개발

공단은 산재근로자 욕구와 특성에 맞는 재활·복지 서비스를 행정구역별·서비스 종류별·기관 성격별로 검색하고 해당 정보를 지도형식으로 제공하는 재활지도 '희망맵'을 개발했습니다. 인터넷 포털회사인 네이버와 Open API를 통한 지도정보 서비스 활용에 관한 업무 제휴로 향후 희망맵을 통해 재활서비스 신청이 가능하도록 양방향 시스템을 구축하여 지도로 표시했습니다.

법정부 사회보장 정보시스템 참여

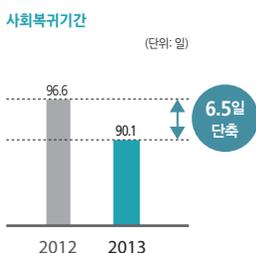
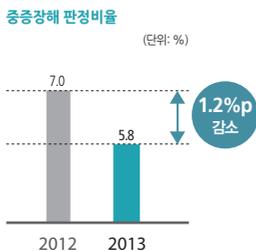
공단은 범정부적으로 구축하고 있는 사회보장 정보시스템에 능동적으로 참여하여 공단이 제공하지 못하는 서비스는 국가 및 지방자치 단체에서 제공할 수 있도록 하여 산재근로자의 복지 사각지대 해소와 함께 중복 수혜 방지를 통해 복지 재정 건전화에도 기여하고 있습니다. 지역사회 내 재활·복지 기관과의 연계 서비스가 2012년 311건에서 2013년 498건으로 60.1% 증가했습니다.

전문기관 심리재활 서비스 제공

건당 7,500원의 다차원심리검사 수수료를 신설하여 의료기관에서 직접 검사 수행 후 전문 심리 상담 서비스를 제공토록 개선했습니다. 다차원심리검사는 검사태도(15문항)와 임상심리상태(분노, 우울, 사회적지지 결여 75문항)를 측정하는 검사로 2013년에는 전년도보다 78.2% 증가한 3,209건을 제공했습니다.

사회심리 재활프로그램 지원

산재근로자들은 재활과 원직복귀에 대한 심리불안으로 재활 의욕이 저하되는 경우가 많습니다. 용기를 주고 가능하다는 희망이 필요한 이 시기에 공단은 다양한 프로그램 참여를 통해 재활의욕을 높일 수 있도록 멘토링, 사회적응 프로그램 등을 지원하고 있습니다.



사업명	사업개요	추진실적
산재근로자 멘토링 프로그램 도입	• 산재근로자에게 산재 先 경험자의 위기극복 및 재활성공사례를 전수·공유하여 성공적인 사회·직업복귀 촉진 도모	• 멘토 331명, 멘티 1,512명 선정 • 심리상담, 집단프로그램 공동 참여 등 2,081회 활동 전개
가족화합지원 프로그램 전개	• 부부역할극, '리마인드웨딩' 등 집단상담 및 문화활동 지원	• 참여범위를 자녀까지 확대하고 실시 병원을 소속병원 10개소로 확대(2013년 296명 참여)
재활 성공사례 전파	• 맞춤형통합서비스와 재활 성공사례 홍보를 위한 DVD를 제작하여 국회, 병원 등 유관기관에 홍보(500개소) • 재활소식지 '희망나무'를 격월로 발행하여 신규재활서비스와 재활성공 사례를 전파하여 산재근로자 재활의욕 고취에 기여	• '2013 대한민국 커뮤니케이션 대상'에서 인쇄사보 사외보 부문 최고상인 여성가족부 장관상 수상

사회복귀 유지 지원

산재근로자가 요양 종결 후 사회와 직장으로 복귀시 실패하지 않도록 사후 프로그램을 통해 지속적인 지원을 제공하고 있습니다. 요양 종결 후 잔존하는 합병증 및 후유증상에 대하여 진찰·약제·처치·검사 등의 의학적 조치를 실시하여 병의 악화·재발·합병증 발생을 예방하는 등 총 35개 상병을 지원하고 있습니다. 또한 중증 산재장애인의 이동을 돕고 독립생활을 지원하기 위한 방문간호서비스를 2012년 21건에서 2013년 62건으로 확대하여 제공하고 있습니다. 그 밖에 생활안정을 위한 용자한도액 확대, 재활스포츠 지원 등을 통한 재요양방지, 사회적응 등에 성과를 나타냈습니다.



산재 근로자를 위한 재활 정보, 이제 '희망맵'으로 한 번에 확인하세요.

산재 근로자 여러분! 이제 재활 치료는 어디에서 받아야 하는지, 어디로 가야 하는지 고민하지 마세요. 근로복지공단이 '희망맵'으로 해결해드리겠습니다. 산재 근로자의 특성과 욕구에 맞는 재활 서비스 기관을 지도 형식으로 제공해 산재 근로자와 공단 직원이 재활 관련 정보를 쉽게 파악하고, 편하게 활용할 수 있도록 했습니다.

Q 희망맵은 왜 만들어졌나요?

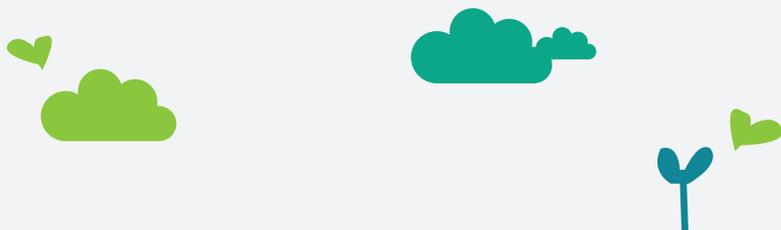
A : 산재 근로자가 자신의 욕구와 특성에 맞게 재활 서비스를 조회하고 활용하게 안내함으로써 산재 근로자의 사회 복귀를 촉진하기 위한 것입니다. 근로복지공단이 보유한 공공 정보와 민간 회사의 지도 관련 정보를 결합함으로써 재활 서비스 전달 효율성을 높이고, 공단 업무의 투명성을 강화하기 위해서입니다.

Q 어떤 내용이 담겨있나요?

- A** :
1. 포털 회사의 지도 정보를 활용해 공단의 재활·복지 관련 정보(기관과 시설)를 지도에 표시해 제공
 2. 산재 근로자를 위한 지역사회 재활·복지 시설과 기관의 명칭, 연락처, 주요 프로그램 등 정보 제공
 - 재활 서비스 기관 이름, 연락처, 서비스 종류 등 기본 정보 제공과 관할지사를 지도로 표시하여 안내
 - 산재 근로자의 특성과 욕구에 맞게 행정구역별, 서비스 종류별 (사회심리·직업·의료 재활), 지사별 검색 기능 탑재

Q 이용하려면 어떻게 해야 하나요?

A : 근로복지공단 홈페이지에서 '희망맵'을 클릭하거나 직접 접속(<http://dreammap.kcomwel.or.kr>)하여 이용할 수 있습니다.



SUSTAINABLE KEY ISSUES

사회적 책임 강화

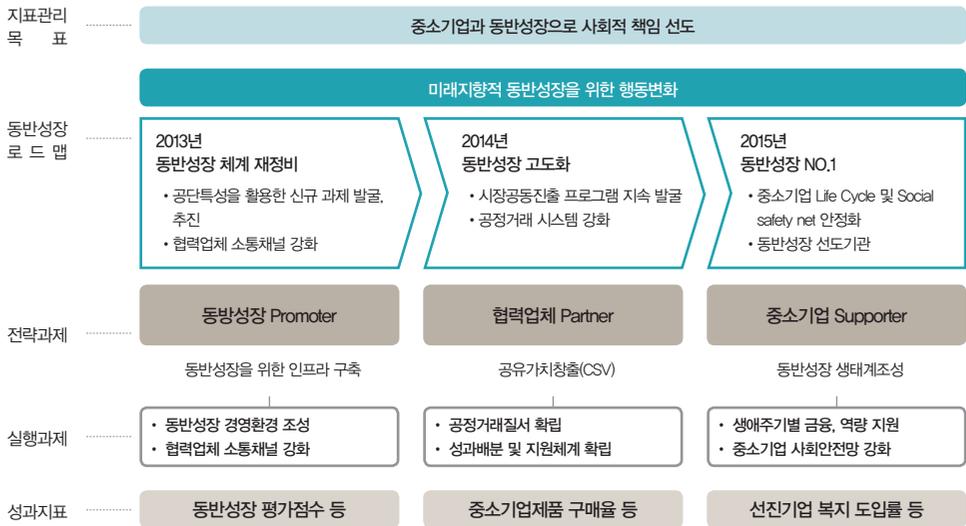
동반성장 체감도

81.3 점

공유가치창출을 통한 동반성장

공단은 정부의 국정과제인 동반성장 등 협력적 기업생태계 조성을 위해 2013년 동반성장 체계를 재정비하여 Comwel형 동반성장 전략 및 추진체계를 구축했습니다. 협력업체와의 공유가치창출(CSV)과 중소기업에 대한 지원 인프라를 강화하고, 서비스 수준 협약형 성과공유제를 도입하여 공공기관을 선도하고자 노력하고 있습니다. 또한, 중소기업과의 시장공동 진출 프로그램을 발굴하고 대국민 및 고객과의 공정거래 활동을 강화하는 등 실질적 동반성장을 이룰 수 있도록 노력하여 2013년 동반성장 체감도 81.3점으로 목표를 1.3점 초과 달성하였습니다.

동반성장 전략체계도



정부 정책과제 선도적 추진

공정거래질서 확립을 위한 노력

공단은 공정하고 투명한 계약문화를 구축하기 위해 141억 원을 하도급 대금 직불금으로 지급하였고 불공정계약조항 수정 및 계약업무 프로세스 개선 등을 통해 공정거래 문화를 확산시켰습니다. 그 성과로 국민권익위원회의 반부패 경쟁력 평가에서 1등급을 받았습니다. 또한 외국인 산재근로자를 위한 해외자동송금서비스 및 통역서비스 등의 개선을 통해 외국인 산재근로자들의 권익을 향상시켰습니다.

성과공유제 도입 추진

정부의 동반성장 핵심과제인 서비스수준협약(SLA)형 성과공유제를 도입하여 협력중소기업과 공유가치창출을 실행한 실질적 동반성장을 도모하고 있습니다.

중소기업 제품 구매 확대

공단은 총 구매액의 90% 이상을 경쟁력이 약한 중소기업의 제품을 우선 구매하고, 공단이 운영 중인 공단병원에 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 제품 구매실적

항목별	2011	2012	2013
중소기업제품 총 구매액(억 원, A)	1,010	1,139	1,336
중소기업 제품 구매실적 전체 구매 예산(억 원, B)	1,122	1,261	1,568
A/B(%)	90.0	90.3	85.2

재활공학연구소 기술력을 통한 사회적기업 기술개발 지원

공단 재활공학연구소는 중소기업과 공동으로 진행하는 연구개발을 통해 기술개발을 지원하고 있습니다. 2013년에는 사회적기업인 (주)휠라인의 국제기준규격의 장애인 펜싱경기용 휠체어 펜싱 프레임 개발을 지원했으며, 이 제품은 2014년 아시안게임에 납품 예정입니다.

공단 특성을 활용한 중소기업 지원사업

체불 청산 지원 사업주 용자제도를 통한 기업회생 지원

기존 임금채권보장사업의 제한을 보완하여 2013년에는 사업주 50% 우선 청산 규정을 삭제하였고 수혜대상의 범위를 확대, 전년 대비 54개소로 증가하여 총 60개소의 기업을 지원하였으며 이중 59개소의 기업이 정상 가동했습니다. 공단은 이러한 제도개선을 통해 일시적 경영문제 등으로 체불이 발생하였으나 체불청산의 의지가 있는 사업주 지원을 확대하여 중소기업 보호에 앞장서고 있습니다.

체불청산지원 사업주 용자제도를 통한 기업회생 지원 추진성과

- 2012년 6개소 90백만 원 ⇒ 2013년 60개소 970백만 원
- 지원사업장 60개소 중 59개소 정상가동(98.3%)

산업단지형 공동 직장어린이집 설치



산업단지형 공동 직장어린이집 설치 지원

공단은 여성인력 비중이 높은 산업단지 내 어린이집 부족 현상을 해소하고자 산업단지 내 중소기업들이 컨소시엄을 구성하여 공동 직장어린이집을 설치·운영할 경우 설치비 등을 지원하고 있습니다. 2012년 전주와 천안에 각 1개소를 최초 설치한 데 이어, 2013년에는 중소기업 컨소시엄을 통해 적정 보육수요를 창출하고 134억 원의 예산을 투입해 총 10개소의 설치를 지원하였습니다. 그 결과, 수혜기업은 2012년 25개소에서 2013년에는 229개소로 대폭 증가했습니다.

중소기업에 공단 EAP서비스 지원

공단은 중소기업과 대기업의 복지격차를 완화하기 위해 중소기업 근로자에게 공단 EAP(근로자지원프로그램)서비스 지원을 확대하고 있습니다. 공단 EAP서비스는 EAP 직접 도입이 어려운 중소기업 및 소속근로자를 대상으로 공단에서 EAP서비스를 무상으로 제공하는 것으로 직무스트레스, 관계 갈등 등 11개 분야에 대해 온·오프라인 상담을 제공하고 있습니다. 2013년에는 300인 미만 중소기업에서 300인 이상 기업까지 지원 대상을 확대하였으며, 특히 여성근로자 근무비율이 높은 기업업종에 집중적인 마케팅을 실시한 결과 여성근로자 EAP 이용률이 60.7%(3,840건)를 기록했습니다.

선진복지제도도입지원 컨설팅 및 EAP 상담건수

지원 내용	2012년 실적	2013년 목표치	2013년 실적	비 고
선진복지제도도입지원 기본·심화컨설팅	2,140개소	2,354개소	2,551개소	전년 대비 19.2% 증가
근로자지원프로그램(EAP) 상담건수	4,267건	5,400건	6,329건	전년 대비 48.3% 증가

중소기업 역량 강화를 위한 교육 기회 확대

공단은 인재개발원을 통해 산업재해 인정기준 등 수요자 중심의 중소기업 실무자 공개강좌 운영으로 중소기업의 역량 강화에 힘쓰고 있습니다. 2013년에는 산재·고용보험 관련 온라인 공개강좌뿐만 아니라 중소기업을 직접 찾아가는 오프라인 교육을 통해서 교육의 기회를 확대하였으며 중소기업이 인재개발원 시설을 이용할 경우 이용료의 30%를 감면하여 2012년 32건에서 2013년 76건으로 증가하였습니다.

인재개발원 이용실적

지원 내용	2012년 실적	2013년 목표치	2013년 실적	비 고
이용건수	40건	44건	76건	전년 대비 36건 증가
교육연인원	2,830명	3,113명	5,112명	전년 대비 2,282명 증가

체불청산 수혜근로자



체불근로자 지원 확대

경제적 사정으로 임금 체불이 발생하였으나 체불청산 의지가 있는 사업주에게 용자를 제공하여 퇴직 근로자의 체불임금 청산을 지원하고 있습니다. 2013년에는 용자 요건을 완화하여 사업의 활성화를 도모하여, 그 결과 총 210명에 대해 8억8천만 원의 체불임금 청산을 지원하였습니다.

민간부문 일자리 창출

4,471명

사회형평적 채용 노력

공단은 핵심사업과 연계한 양질의 일자리 창출을 통해 공공기관으로서의 사회적 책임을 이행하고 있습니다. 사회적 취약계층을 배려하기 위해 채용시 전형별로 가점을 부여하는 열린고용을 추진하고 있으며 채용 목표를 설정하고 유관기관과의 협력을 강화하는 등 능동적으로 대응하고 있습니다. 이러한 공단의 노력으로 2013년 민간부문 일자리는 전년 대비 576명 증가하여 총 4,471명의 일자리를 창출하였습니다.

사회형평적 인력채용 현황

년도	구분					
	계	지방인재	여성	장애인	산재유자녀	기초생활수급자
2011	378명	159명	181명	37명	-	1명
2012	598명	260명	272명	55명	8명	3명
2013	557명	280명	266명	11명	-	-

민간부문 일자리 창출 현황

년도	계	이웃소싱	투자사업발주	민간부문 파트너십	기타
2012	3,411명	927명	334명	458명	1,692명
2013	4,471명	1,342명	343명	266명	2,520명

연간 사회공헌 활동

96,500시간

사회적 신뢰기업 구현을 위한 사회공헌 활동

공단은 '사회적 약자에 대한 희망나눔으로 사회적 가치 실현'이라는 사회공헌 비전을 수립, '핵심역량과 연계한 사회공헌'과 '전국 봉사단 조직을 활용한 지역참여'라는 두 가지 전략 방향을 선정하여 추진하고 있습니다. 또한 사회공헌 활동에 임직원이 동참할 수 있도록 공감대 형성 및 동기부여를 위해 우수직원을 연 2회 선정하고, 사회공헌 활동에 대해 마일리지를 부여하고 있습니다. 이러한 참여확대 노력들을 통해 연간 사회공헌 활동시간이 2012년 87,066시간에서 2013년 96,500시간으로 9,434시간 증가했습니다.

사회공헌 활동 추진체계



설립목적과 업무특성을 반영한 사회공헌

근로복지공단은 공단의 특성뿐만 아니라 설립목적을 반영한 사회공헌 활동으로 사회적 약자와 취약 근로계층을 위해 희망 나눔을 실천하고 있습니다. 또한 민간·공공부문과 협력적인 네트워크를 구축하여 사회공헌 활동을 극대화하고 있습니다.

메디컬 사회공헌 활동

공단이 보유한 의료시설을 기반으로 공단병원 권역별 중점 진료분야와 지역사회 수요에 기초한 맞춤형 메디컬 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 공단병원별 중점 진료분야를 인근 지역사회 특성을 고려해 맞춤형으로 전개하고, 지역주민이 필요로 하는 무료진료 및 건강강좌 등을 통해 사회구성원의 건강증진을 도모하고 있습니다. 특히 2013년 공단병원 인근 주민들의 건강관리를 위해 건강대학을 운영하여 검사상담, 식이요법 등을 통해 만성질환의 개별 관리를 제공함으로써 건강한 사회를 만들어가고자 노력하고 있습니다.

구 분	2012	2013	비 고
활동횟수(회)	405	377	6.9%↓
연인원(명)	2,444	2,997	22.6%↑
활동시간(h)	12,882	16,425	27.5%↑

산재근로자 및 가족 지원

공단은 생활이 어려운 산재근로자 가족들의 미래희망 실현을 지원하기 위해 다양한 사회공헌 활동을 실행하고 있습니다. 재활복지서비스의 검색 이용을 지원하는 희망맵을 통해 이용자의 욕구와 특성에 맞는 서비스를 종류별, 기관 성격별, 행정구역별로 분류하여 협업 및 공공정보로써의 활용도를 증진시켰습니다. 또한 전국경마장 마필관리사 노동조합과 협력하여 고령 중증 산재환자 370명에게 영정사진을 촬영하여 제공하는 행복사진꾸미기를 수행했으며 요양시설 입소 중증 환자 87명에게 음식과 목욕 봉사를 제공하는 등 선제적인 고객 서비스 발굴과 협업을 통해 정부고객만족도가 2012년 88.8점에서 2013년 19.2%으로 2.9% 상승했습니다.

청소년의 미래비전 지원

공단은 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공을 통해 환경이 어려운 청소년들의 미래비전을 응원하고 있습니다. 저소득근로자의 자녀들을 대상으로 재능기부를 통한 직업체험프로그램을 운영하고 있으며, 특성화고교생 대상 '찾아가는 산재보험 교육'을 실시하여 9개 특성화고교에서 2,500명을 대상으로 특강을 제공하였습니다. 또한 산재근로자 미성년 자녀들의 학습 지원, 정서 상담 등을 위한 공단 직원과의 멘토-멘티 결연을 통해 총 144명의 미성년 자녀들에게 29백만 원을 지원하였습니다.

구 분	2012	2013	비 고
수혜자 만족도	64.0%	77.0%	전년 대비 13.0%p 상승

지역사회 밀착형 사회공헌 활동

전국 조직망을 활용한 지역 사회공헌 활동

- **1사1촌 자매결연** : 공단은 소속기관별 인근 농어촌 마을과 1사1촌 자매결연을 통해 생산 농작물을 구매하여 지역경제 활성화에 기여하고 있으며, 또한 자원봉사를 연계한 일손돕기 실시로 도농화합을 실천하고 있습니다. 2013년에는 총 88회 1사1촌 자매마을에 대한 자원봉사 및 후원활동에 참여하였습니다.
- **불우이웃 돕기** : 공단은 2008년부터 5년 연속으로 임직원의 재할용품을 기증받아 판매 후 수익전액을 빈곤아동을 위해 기부하는 위아자 나눔장터에 참여하여 2013년 330여만 원의 판매수익을 결식아동을 돕는데 사용하였습니다. 또한 독거노인을 위한 사랑의 도시락 배달, 어려운 이웃에게는 사랑의 연탄배달 등 다양한 지역사회공헌 활동을 펼쳐왔습니다. 이렇게 쌓아온 지역사회공헌 활동시간이 2012년 70,086시간에서 2013년 74,588시간으로, 3.8시간이 증가하는 성과를 보였습니다.

위아자 나눔장터 최근 3년간 지원현황

년도	참가자(명)	물품수량(점)	기증액(천 원)
2011	24	4,079	4,178
2012	55	3,715	4,642
2013	88	2,370	3,324

공단본부 이전 예정지역 사회공헌

2013년 공단은 본부 이전 예정지역인 울산과 상호호혜적인 관계형성을 위해 다양한 사회공헌 활동을 수행했습니다. 울산 건설안전협회와 협력을 통해 저소득 건설 신재근로자들의 생활자금을 지원했으며 울산지사 직원들은 월 2회 장애인 보호작업장 및 청소년 쉼터를 찾았고 울산지사와 결연을 맺은 신암마을 일손돕기 봉사활동을 추진했습니다.



ECONOMIC PERFORMANCES

경제성과

1. 저소득 근로계층 복지서비스 내실화
2. 요양보상서비스 제고
3. 산재직영병원 활성화

“치료를 받는 동안 미래에 대한 두려움을 덜어주어서 마음의 안정을 찾을 수 있었어요. 다시 직장으로 돌아가게 해주겠다는 약속을 믿고 치료에만 전념할 수 있었죠.”

두려움을 이기고 원직장에 복귀한 정행숙씨

정행숙씨는 2012년 12월 작업할 상자를 나르던 중 쏟아지는 박스가 어깨로 떨어져 왼쪽 어깨의 회전근개 파열이라는 진단을 받았습니다. 수술 후, 후유증에 대한 두려움을 극복하기 위해 워크 하드닝 프로그램을 받았고 업무복귀와 관련된 물리치료에 집중할 수 있었습니다. 또한 직장에서 동료들과 다시 잘 지낼 수 있도록 직장 동료화합 프로그램을 실시하는 등의 준비를 한 결과 2013년 8월 1일, 행숙씨는 예전처럼 원직장에 출근할 수 있게 되었습니다. 지금도 합병증이 생기지 않도록 한 달에 한 번씩 산재병원을 찾아 치료를 받고 있는 행숙 씨, 직장 생활을 다시 시작한 만큼 더 오래, 열심히 일할 수 있도록 노력하고 있습니다.

ECONOMIC Performances

저소득 근로계층 복지서비스 내실화

퇴직연금 공적서비스 사업대상 확대

공단은 2010년 12월부터 4인 이하 사업장을 대상으로 퇴직연금사업을 시행하여 저소득 근로계층의 안정적인 노후생활 보장을 위해 노력하고 있습니다. 특히, 2012년 7월부터는 퇴직연금 사각지대 해소를 위해 30인 이하 사업장까지 공적서비스 대상을 확대하여 보다 실효성 있는 근로자 노후소득 보장체계를 구축하였습니다. 2013년 사업역량 강화를 위해 저비용·고효율의 집중 마케팅, 직원역량 강화를 통한 가입 촉진과 최저 수준 운용관리수수료 제공을 실시했습니다. 그 결과 30인 이하 사업장의 실적 추이가 2012년 69,757명에서 2013년 138,726명으로 증가했습니다.

30인 이하 사업장 실적 추이

년도	2011	2012	2013
가입자(명)	21,782	69,757	138,726
적립금(억 원)	137	987	3,394

퇴직연금사업 홍보 및 마케팅 강화

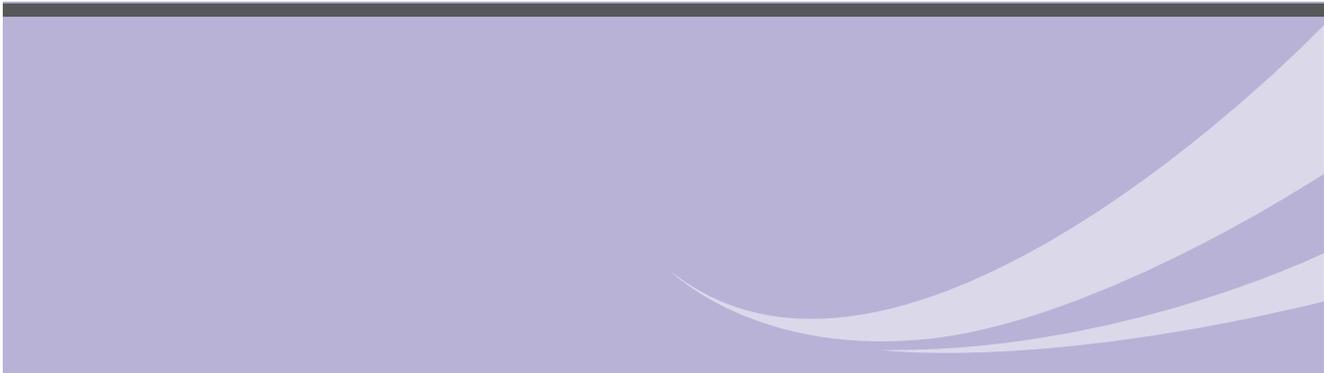
2013년에는 퇴직연금 대국민 인식도 제고를 위해 공중파 TV방송, 라디오, 일간지 등 파급력이 높은 대중매체를 활용했던 것에서 한 걸음 더 나아가 현장 밀착 홍보를 강화하였습니다. 가두캠페인, 사업주설명회, 공인노무사회 등을 통해 9천여 개소의 현장에서 홍보를 실시하여 참여 사업장의 약 10%가 신규로 가입하거나 타 사업장에서 공단으로 전환하는 효과를 가져왔습니다.

2013년 현장 밀착 홍보 강화로 인지도 확산으로 개선

홍보방법	홍보대상	홍보실적	홍보효과
가두캠페인	중소상공인 밀집지구 영세사업장	1,000개소	참여 사업장의 약 10% 신규 가입 및 타 사업장에서 공단으로 전환
사업주설명회	지역별·그룹별 설명회 실시	6,638개소	
공인노무사회	지역별 공동 퇴직연금 컨설팅 개최	1,950개소	

취약근로계층 응차지원 강화

공단은 저소득근로자에게 생활안정자금을 장기 저리로 융자하고, 임금 체불 근로자에게 미지급 임금·퇴직금을 지급하여 취약계층 근로자 사각지대를 해소하는 사업을 운영하고 있습니다. 비정규직근로자와 전직실업자 등 취약계층에게는 직업훈련기간 동안 생계부담 없이 장기간 체계적인 직업훈련에 전념해 더 나은 일자리를 찾을 수 있도록 직업훈련생계비 수혜대상을 채용예정자 교육과정 포함 및 전직실업자 주말반 포함으로 확대했습니다. 근로자학자금 역시 계절학기수강료 및 등록금 융자까지 지원 범위를 확대했습니다.



지원현황

구분	연도	수혜인원(명)	지원액(백만 원)
생활안정자금	2011	7,424	40,674
	2012	8,071	43,735
	2013	9,500	42,526
직업훈련생계비	2011	4,930	11,833
	2012	6,204	13,807
	2013	9,714	19,000
근로자학자금	2011	21,507	79,786
	2012	17,720	69,166
	2013	15,562	62,375

여성근로자 주거서비스 지원

공단은 저소득 여성 근로자를 위해 직장여성아파트를 운영하고 있습니다. 2013년에는 임대기간을 최대 6년에서 4년으로 단축하고 입주자격을 확대하는 등 더 많은 여성근로자가 혜택을 받도록 개선하였으며, 장기수선계획에 의해 시설비 예산을 대폭 증액하였습니다. 직장여성아파트 만족도는 전년대비 1.4% 향상되었습니다.

직장여성아파트 운영개선 내용

구분	현행	주요 개선 내용
설립근거	• 운영에 대한 법적근거 미비	• 2014. 1. 1.자 고용노동부장관 고시
입주절차	• 임대기간(최대 6년) • 방문, 우편 입주신청	• 임대기간 단축(최대 4년) • 인터넷 입주 신청 및 제출서류 간소화
입주자격	• 독신 여성 근로자 • 공무원, 군인 등 입주제한 • 소득, 주택 유무 무관	• 근로기준법상의 모든 근로자로 확대 • 근로여자대학생 입주 확대 • 주택소유자 등 입주제한
수탁업체 유휴시설	• 입주율 성과지표 • 건설대가 지급기준 없음 • 계약주체 이원화	• 핵심성과지표(KPI) 관리 • 건설대가 지급기준 마련 • 계약주체 일원화
관리·운영	• 관리·운영 시스템 미비	• 종합정보시스템 구축

ECONOMIC Performances

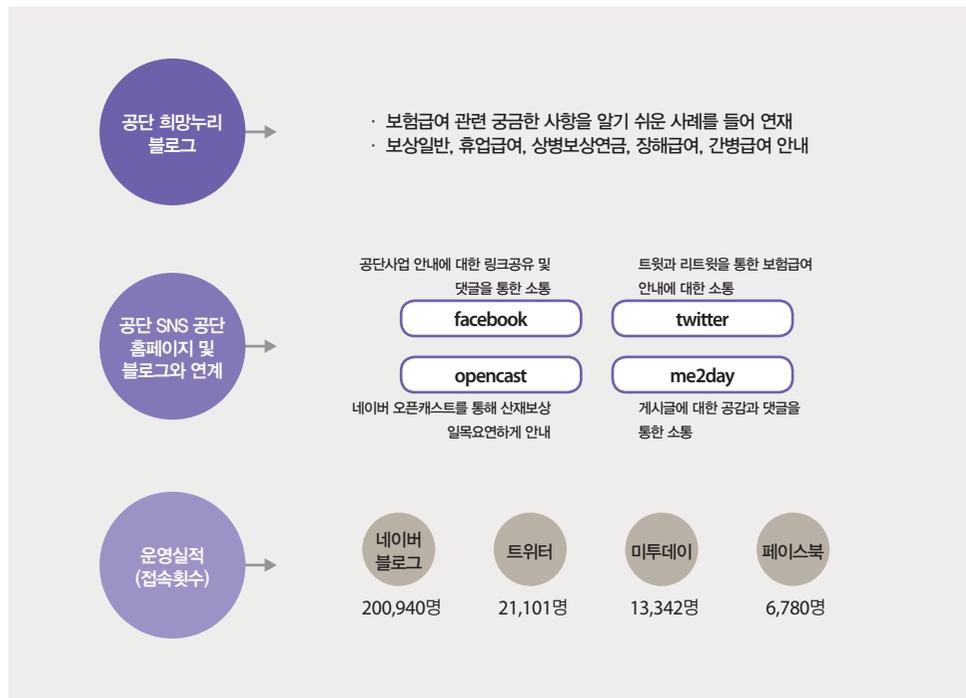
요양보상서비스 제공

고객특성에 맞는 차별화된 요양보상 서비스 제공

산재요양종결 후 산재보험은 재요양 또는 합병증관리자의 치료비만 부담하고, 건강보험은 산재처리 된 재해자의 건강보험급여를 지급하지 않음에 따라, 국민의 진료비 부담이 클 수밖에 없었습니다. 이러한 불편의 해소를 위해 정부부처와 국민건강보험공단, 그리고 우리 공단이 해결방안을 모색하였습니다. 그 결과, 산재요양종결 후 양공단간 진료비에 대한 역할을 기간별로 분담하게 되어 보험수혜 시각지대 및 진료비 부담이 해소되었습니다.

다양한 채널을 통한 서비스 품질제고

IT기술이 발달하고 소셜미디어가 확대되는 사회현상에 발맞춰 사이버 채널을 통해 고객과의 소통을 확대하였습니다. 공단 희망누리 블로그, SNS, 홈페이지 및 블로그 등의 연계를 통해 보험급여에 대해 안내하고 고객과 소통하였습니다. 뿐만 아니라, 각종 산재근로자 가족행사, 추모행사 및 문화행사를 지원하여 고객과의 소통을 활성화하였고, 각계 이해관계자의 의견수렴을 위해 워크숍, 간담회를 활성화하고 개선사항을 발굴하였습니다.



외국인 재해자 특화서비스 제공

외국인 산재비율이 전체근로자의 10%를 차지함에 따라 해외송금 편의 증진을 위해 금융결제원, 우리은행 등 외부기관과 긴밀한 협의 하에 외국인 수급자 전용 해외자동송금 통장인 'Ever Dream'을 출시하였습니다. 외국인 재해자는 해외자동송금 계좌 개설을 통해 해외송금(전신료) 수수료를 면제받고 환율우대도 적용받게 되었습니다.

업무상 질병 인정제도 개편

공단은 노사합의를 통해 새로운 업무상 질병 인정기준을 개정해 전면적으로 시행하였습니다. 이번 개정을 통해 유해요인 35종이 추가되고, 직업성 암이 21종으로 확대되었으며, 만성과로의 판단 기준이 계량화되었습니다. 인정기준의 분류체계도 종전에 유해요인 중심으로 질병과 증상이 혼재되어 있던 것을 질병계통별로 구분함으로써 근로자가 쉽게 이해하고 활용할 수 있도록 하였습니다.

재해조사 객관성과 투명성 강화

정확하고 객관적인 재해조사를 위해 자문대상 기준을 명확하게 하고 전문조사 절차를 개선하였습니다. 또한 재해조사서를 정형화하였으며, 업무상 질병 재해조사 매뉴얼 개정판을 발간하는 등 질병조사 관련 업무를 표준화하고, 장애등급판정을 위해 각종 직무 전문교육을 강화하였습니다.

희망메신저 03 | 직업복귀소견서 무료 발급



산재 근로자의 원직장 복귀를 도와드립니다.

근로복지공단에서는 산재 근로자의 원활한 원직장 복귀를 지원하기 위해 산재 근로자와 사업주를 대상으로 작업 능력 평가를 통한 직업복귀 소견서를 무료로 발급해드리고 있습니다.

Q 직업복귀소견서는 누구에게 발급하는 건가요?

A : 직업복귀소견서는 원직장에 복귀하려는 산재 근로자 또는 산재 근로자를 원직장에 복귀시킬 계획이 있는 사업주에게 발급합니다. 요양 중인 사람의 경우 2개월 이내 요양 종결 예정자가 해당하며, 요양 종결자의 경우 2개월 이내 원직장 복귀 희망자에게 발급합니다.

Q 직업복귀소견서를 발급 받기 위한 절차는 어떻게 됩니까?

A : 신청 및 재할 상담 → 직무 분석 → 작업 능력 평가 → 직업복귀소견서 발급 → 정보 제공 및 원직장 복귀 상담 → 원직장 복귀 순서로 이루어집니다.

Q 작업 능력 평가 및 직업복귀소견서 발급은 어디서, 어떻게 이루어지나요?

A : 작업 능력 평가를 받기 위해서는 의료기관 또는 사업장 소재지에서 가까운 공단병원을 직접 방문해야 합니다. 병원에서는 산재 근로자의 '현재 상병 상태, 직무 수행 능력, 직업 복귀 가능 여부' 등을 객관적으로 평가해 재활의학과 전문의가 직업복귀소견서를 작성하게 됩니다. 해당 공단병원은 안산병원, 인천병원, 대구병원, 순천병원 등이며 2013년 7월 이후에는 창원병원, 대전병원에서도 가능합니다.

산재직영병원 활성화

산재환자 중심의 의료서비스 제공

공단은 산재환자의 요양·재활 및 조기 사회(직업)복귀를 위해 공단병원을 직접 운영하고 있습니다. 의료·재활서비스를 주축으로 산재환자에게 진료에서부터 재활 및 사회(직업)복귀에 이르기까지 체계적으로 통합재활(의료재활, 사회·심리재활, 직업재활)서비스를 제공하고 있습니다. 최근에는 공공병원으로서의 역할을 확대해 산재다빈도 상병중심의 급성기 진료역량을 강화하고 전문재활서비스를 확대하고 있습니다. 특히, 2013년에는 정보통신기술을 활용해 의사와 환자 간에 상호협력하며 진료정보를 공유하고 맞춤형 의료서비스를 제공하는 프로젝트인 'Korea+Healthcare 3.0' 사업의 시범기관으로 선정되어 시범사업을 추진하고 있습니다.

통합재활 서비스 제공내용

구성	업무내용
보상요양	· 휴업급여 등 · 최초/전원/추가 등
의료재활	· 물리/작업/언어치료 · 심리재활, 재활간호 등
직업재활	· 작업능력평가 · 작업능력회복 · 직업복귀소견서 등
사회재활	· 다차원 심리검사 · 희망찾기/가족화합 · 사회적응훈련

산재근로자의 특성을 반영한 재활치료프로그램 연구개발

공단은 산재근로자의 상병군과 중증도를 고려한 재활프로그램을 개발해 민간병원과 차별화된 재활서비스를 제공하고 있습니다. 현재 산재근로자의 직업·사회복귀를 촉진을 위해 작업능력평가 등 8개의 재활치료프로그램의 연구개발을 진행 중에 있습니다. 또한, 재활치료프로그램 및 수가개발로 인해 2013년 8.5억 원의 수익을 창출하였습니다.

재활치료프로그램 연구개발 현황

개발단계	과제명	추진내용	기대효과 및 성과
연구개발	뇌손상인지 재활치료	주의집중력, 기억력 향상 등 → 4명역 18항목 35종 치료항목 개발	· 메뉴얼 북 제작 · 프로그램 개발로 원가절감
임상적용	수중운동	14종 600운동 수 개발 → 근골격계 대상 임상적용	· 손상된 실제기능 향상
	일상생활 적응훈련	사회적 분야별 적응훈련과정 등 → 중증 장애인 대상 임상적용	· 중증산재환자 조기가정 복귀 및 만족도 증가
시범운영	작업능력평가	인천, 안산, 창원, 대구, 순천, 대전(6개 병원)	· 작업적 신체능력평가 및 회복 도모 · 상병유형별 재활서비스 제시
	작업능력강화	안산, 대구(2개 기관)	
	재활가이드	인천, 안산, 창원, 대구, 순천, 대전, 동해, 태백 (8개 기관)	
수가개발	호흡재활 프로그램	유연성 운동, 근력강화운동, 유산소운동, 교육자료, 평가 → 5개 항목별 수가개발	· 진폐근로자 삶의 질 향상 · 투약 및 산소치료 감소로 보험급여 절감
	근골격계 맞춤운동	준비운동, 근력강화운동, 지구력운동, 마무리운동, 교육, 평가 → 6개 항목별 수가개발	· 조기 사회직업복귀 촉진 · 재활전문센터 운영 활성화 도모



고객만족도 향상을 위한 업무개선

공단병원은 내·외부 고객의 욕구를 충족시킬 수 있도록 의료서비스를 개선하였습니다. 먼저, 토요일료를 확대·실시하여 진료의 연속성을 제공하고, 지역주민의 이용 편의성을 높였습니다. 토요일료 실시로 인해 응급의학과관리가 발생하지 않아 환자 1인당 진료비부담을 완화시켰으며 고객 기호에 맞는 급식 맞춤형 서비스를 실시해 고객만족도를 향상시켰습니다. 또한 불만사항을 신속하게 처리하기 위해 실시간 네트워크인 CS119를 운영해 문제를 공유함으로써 해결능력을 향상시켰습니다.

대구병원 조기 안정화

2012년 4월 개원한 대구병원은 민간병원과 차별화된 맞춤형 통합재활서비스를 제공하여 안정적으로 운영되고 있습니다. 산재환자 입원 시 팀평가 회의를 통해 개인별 치료 계획을 수립하고 4개 전문센터를 통해 특화된 치료를 제공하여 직업 및 사회복귀 여부를 평가하는 차별화된 프로세스에 따라 서비스를 제공하고 있습니다. 그 결과 직업사회복귀 인원이 2012년 462명에서 2013년에는 924명으로 증가하였으며 치료종결 및 직업능력평가 대상 총 170명 중 105명(61.7%)이 직업복귀하는 성과를 창출하였습니다.

대구병원의 차별화된 운영프로세스







SOCIETY PERFORMANCES

사회성과

1. 인재개발 및 육성
2. 일하기 좋은 공단 문화 조성

“단순히 기술만 가르쳐주는 것이 아닌 사람과 사람을 연결해주는 것에 집중하고 있어요. 제가 올창한 숲이 될 수 있도록 작은 씨앗이나마 뿌렸다면 더 이상 비랄 게 없죠.”

산재를 도약의 발판으로 삼은 이성종 씨

이성종씨는 2011년 5월, 채석장에서 작업하던 중 손가락의 신경에 손상을 입는 사고를 겪었습니다. 그러나 그는 좌절하지 않고 공단에서 운영하는 직업교육 훈련 프로그램을 통해 다양한 자격증을 취득했고 공단으로부터 창업을 제의 받았습니다. 처음에는 재취업과 창업 사이에서 고민했지만 현장에서 30년 넘게 닦은 역량으로 힘과 용기를 얻어 창업에 대한 전반적인 교육을 받아 2012년 9월, 원주에 강원용접기술학원을 열었습니다. 인생 제 2막을 용접 분야로 펼치고자 하는 이들의 희망 멘토가 되고자 하는 성종씨로 인해 더 아름다운 사회가 펼쳐지기를 기대합니다.

SOCIETY Performances

인재개발 및 육성

인사제도 운영체계

공단은 성과와 역량중심의 공정한 인사운영을 통해 동기부여 인사시스템을 운영하고 있습니다. BSC(조직성과지표), MBO(개인성과평가), 역량평가, 교육 등 실적의 전략달성을 위해 조직과 개인의 성과지표 연계를 강화하였고, 평가결과를 인사 및 보수에 반영, 환류를 통해 제도를 개선함으로써 우수 인재 확보와 생산성 향상에 힘쓰고 있습니다. 아울러 핵심업무에 해당하는 분야에 전문 인재를 우선적으로 배치함으로써 핵심사업 업무역량을 강화하였습니다.

PDCA에 기반한 인사시스템



핵심업무별 전문인재 배치현황

핵심업무	전문인재	배치내역
보험적용	· CDP전문형지정자	· 48명 가입지원 분야 배치
재활 보험급여 재해조사 요양관리	· 잡코디네이터* · 질병조사전문요원	· 42명 요양/재활/보상 분야 배치 · 소속기관 재활보상 97명, 본부 재활보상분야 26명 배치 · 3급 5명 등 61명 재활보상부 배치
맞춤형 통합 서비스	· 전문 간호사 등	· 병원행정사 360명, 전문간호사 269명 분야별 배치
퇴직연금	· 준법감사인 등	· 퇴직연금 분야 증원 인력 4명 배치

* 잡코디네이터: 내일찾기 서비스 대상자에게 각 특성에 맞는 최적의 요양/재활/보상 서비스를 제공하여 신체회복 기능과 직업(사회) 복귀를 위한 서비스를 제공 하는 신재보험 전문가

인원현황

2013년 말 기준, 공단의 구성원은 총 6,968명으로 한 해 동안 정규직 479명, 사업지원인력 1,544명을 신규채용 하였으며, 28명의 정규직 구성원이 정년, 명예 퇴직했습니다. 정규직 구성원의 평균 연령은 39.2세이며 평균 근속년수는 13.4년입니다. 공단은 지속적인 사회형평적 인력 채용 우대제도를 실시함으로써, 지역인재 · 여성 · 장애인 · 고졸자 등에 대한 채용을 확대했습니다.

구분	2010	2011	2012	2013	
정원(연말 기준)	5,051명	4,924명	5,212명	5,369명	
현원(연말 기준)	5,106명	4,921명	5,073명	5,244명	
정년퇴직	20명	24명	38명	28명	
명예퇴직	19명	4명	14명	0명	
정규직채용	여성	151명	181명	272명	266명
	장애인	2명	8명	6명	11명
	지역인재	138명	159명	260명	280명
	고졸자	2명	13명	29명	49명
	특성화고	-	-	25명	28명
	이공계	1명	36명	31명	49명
	전체	173명	292명	389명	479명
비정규직채용	청년인턴	311명	305명	332명	491명
	보험 · 복지사업	27명	463명	547명	892명
	의료사업	152명	162명	271명	161명
전체 현원 중 (연말 기준 · 정규직)	여성 수 및 비율	2,724명(53.3%)	2,677명(54.4%)	2,802명(55.2%)	2,993명(55.7%)
	팀장 이상 여성 수 및 비율	32명(9.2%)	37명(10.7%)	51명(13.5%)	55명(14.1%)
장애인 비율	3.41%	2.87%	3.10%	3.05%	

직원 1인당 평균 교육시간

77.3 시간

체계적인 역량개발 지원

공단은 임직원들의 역량진단을 통해서 교육니즈를 발굴하여, 이에 따른 직무교육을 강화하였습니다. 정부3.0 추진전략에 맞춰서, 창조 · 융합형 전문인재 양성을 위해 창의역량강화 과정을 신설하였습니다. 아울러 CDP 육성단계에 맞춰 직무교육 과정 연계함으로써 전문역량 개발을 지원하고 있으며, 신규 임용자에게는 3step 코스맵 체계를 확립토록 하였습니다. 수요자 중심의 열린교육 운영을 통해 교육 과정의 다양성을 확대했으며, 직원 1인당 평균 77.3시간의 교육 훈련을 지원하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 2013년 공공부문 Best HRD 인증을 획득했습니다.

성과와 역량중심의 인사관리

공단은 차별을 배제한 능력과 실적 중심으로 객관적인 인사제도를 운영하고 있습니다. 성별, 학력, 연고 등 불공정 요소를 배제하고 조직목표와 연계된 개인성과지표를 활용하여 부서별 직급, 직무에 따른 평가로 인사관리의 타당성 및 공정성을 제고했습니다. 보직 임용, 경력개발 등 CDP 제도를 통해 맞춤형 보직관리를 운영하고 있으며 스펙초월 채용제도를 통해 자질 및 역량기반에 따른 인재채용으로 공정한 인사관리를 시행함으로써, 능력중심 사회구현에 앞장서고 있습니다.

SOCIETY Performances

일하기 좋은 공단문화 조성

가족친화기업 인증(여성가족부)



일과 가정의 균형

공단은 임직원들이 일과 더불어 가정에서 행복해질 수 있도록 구체적인 노력을 더하고 있습니다. 산전·산후 휴가 90일, 만 8세 이하 자녀를 둔 임직원에게 자녀 양육을 위해 3년의 육아휴직을 부여하고 있으며, 육아휴직자들에게 근무평정에 대한 불이익이 배제되도록 승진이 가능케 했습니다. 아울러, 3급 이상 여성 관리자 비율을 제고하고, 여성이 육아와 일을 병행할 수 있도록 지원하고 있으며 시간제 및 탄력근무제를 시행하여 임직원들이 부담 없이 활용할 수 있도록 권장하는 문화와 환경을 조성하고 있습니다. 가족친화 경영에 힘쓰고 사회적 책임을 이행함과 동시에 내부직원 만족도 제고에 기여한 점을 인정받아 2013년 여성가족부로부터 가족친화기업으로 인증을 받았습니다.

출산 및 육아휴직 사용현황

구분		2012		2013	
		남성	여성	남성	여성
출산휴가	사용건수	69명	246명	70명	215명
	업무복귀비율	100%	100%	100%	100%
육아휴직	사용건수	4명	218명	5명	205명
	업무복귀비율	50%	38%	40%	12.2%

※ 남직원 : 배우자 출산특별휴가

※ 사용건수 : 해당연도 출산휴가(육아휴직) 사용신청 건수

※ 업무복귀비율 = 해당연도 사용건수에 대한 업무복귀건수 / 해당연도 사용건수 × 100

3급 이상 여성 비율

구분	2011	2012	2013	증감(%)
전체	833	869	889	20 ↑
여성	166	188	199	11 ↑
비율	19.9	21.6	22.4	0.8 ↑

복지후생제도의 합리적 운영

공단은 일하기 좋은 직장을 구현하기 위해, 복지후생제도를 합리적으로 운영하고 있습니다. 정부와의 협의를 통해 복지카드 포인트를 50P 상향하도록 하였고, 가족 프로그램을 운영하여 직원 자녀들을 대상으로 하계영어캠프(200명), 동계 스키캠프(84명)를 실시하여 직원 가족들이 여가를 즐길 수 있도록 지원했습니다. 아울러, 외부 업체와 업무협약을 맺어 이사비용, 철도비용, 전국스포츠허브센터에 할인지원 등을 통해 추가예산에 대한 소요 없이 임직원들이 실질적으로 혜택을 입을 수 있도록 비예산 복지후생 방안들을 확보했습니다.

연도별 복지포인트 지원 현황

구분	2011	2012	2013
복지카드 포인트	미혼 450P 기혼 515P	미혼 500P 기혼 565P	미혼 550P 기혼 615P
단체보험 포인트	74P	88P	48P

※ (1P = 1,000원)

선진화된 노사문화 구축

공단은 합리적인 노사관계를 구축하기 위하여 노사공동의 중장기전략을 설정하였으며, 목표 공유를 위해 '노사공동 노사비전'을 수립하였습니다. 노사관계 선진화를 위해 외부전문가의 자문을 통하여 노사전략을 수립하고 합리적 복수노조제도 운영으로 선진 교섭문화가 구축될 수 있도록 1사1교섭 원칙을 준수하고 교섭대표와의 교섭을 실시했습니다. 또한, '노사공동 사회봉사단 단장제'를 운영하여 핵심역량을 기반으로 권역별 사회봉사 활동을 전개하였습니다. 노사공동 지역순회 실시 등 노사 간 소통을 활성화하고, 노사협의회를 운영함으로써 직원들의 고충을 해소하기 위해 노력하였습니다.

2013년 노사관계 합리성 분야 실적

구분	2013년 실적	비고
정기적 노사협의회	4회	
노조 전임자수 (근로시간면제한도)	공단노조 : 8,000시간 이내	풀타임전임자 4명
	의료지부 : 6,000시간 이내	풀타임전임자 3명
노사관계 교육횟수 / 참여인원	10회 / 490명	

희망메신저 04 | 여성고용환경개선 지원 사업



여성 근로자가 행복한 멋진 회사 만들어보세요.

요즘 점점 사무실 내에서 비중이 커지는 여성 근로자. 수유 시설, 탈의실, 휴게실, 수면실 등 여성을 위한 편의 시설이 회사에 있다면 조금 더 편리하게 근무할 수 있지 않을까요? 근로복지공단에서는 사장님이 이용할 수 있는 '여성고용환경개선 지원' 사업을 시행하고 있습니다. 여성의 고용 안정과 취업을 촉진하기 위해 여성 고용 친화 시설을 설치하거나 개선해 여성 친화적 작업 환경을 조성하고자 하는 사업주 또는 사업주 단체는 소요 자금을 융자받을 수 있습니다.

Q 이용 대상은 어떻게 되나요?

A : 고용보험에 가입한 사업주, 사업주 단체입니다.

Q 어떤 용도로 신청해야 하나요?

A : 소속 근로자를 위한 여성 친화 시설을 설치할 경우에 지원받을 수 있습니다. 예를 들어 모유 착유(수유)시설, 탈의실, (임신·출산 여성을 위한) 휴게실, 수면실, 기숙사, 샤워실, 화장실 등 여성의 고용 안정과 취업을 촉진하기 위한 여성 전용 시설을 설치하고자 할 때 해당됩니다.

• **신청 및 문의** : 자세한 정보는 근로복지공단 복지지원부나 근로복지넷(<http://workdream.net>)에서 알아보실 수 있습니다.





GREEN PERFORMANCES

환경성과

1. 녹색경영시스템 운영
2. 녹색경영 실천 캠페인 추진
3. 친환경 제품구매 노력

“장애인 식구가 많으니 작업 속도는 느리지만 바로 그 느림의 미학을 추구합니다. 돈을 더 벌 수 없다 하더라도 함께 일할 수 있는 식구들이 많아지는 것에 더 큰 의미를 두고 있지요.”

사회적기업 ‘유은복지재단’을 통해 희망의 새싹을 틔우는 이종만, 김현숙씨 부부

유은복지재단 나눔 공동체는 새싹과 어린잎 채소를 생산하는 사회적 기업으로 근로자 78명 가운데 57명이 장애인이고 나머지 역시 취업하기 어려운 고령자나 새터민입니다. 작업 속도가 느려도 야근을 하지 않으며 가능한 많은 사람들을 고용하기 위해 기계도 최소한으로 사용하고 있습니다. 그럼에도 불구하고 2010년부터 흑자를 기록하고 있으며 2012년에는 23억여 원의 매출을 올렸습니다. 이종만, 김현숙씨 부부는 30여 년 전 가난한 장애 아동의 죽음을 접한 뒤, 장애인 인권을 위해 힘써왔습니다. 장애인의 삶의 모습과 우리 모두가 살아가는 방식은 다르지 않다고 말하는 이종만, 김현숙씨 부부, 그들의 삶이 장애인과 세상이 소통하는 창구가 되기를 희망합니다.

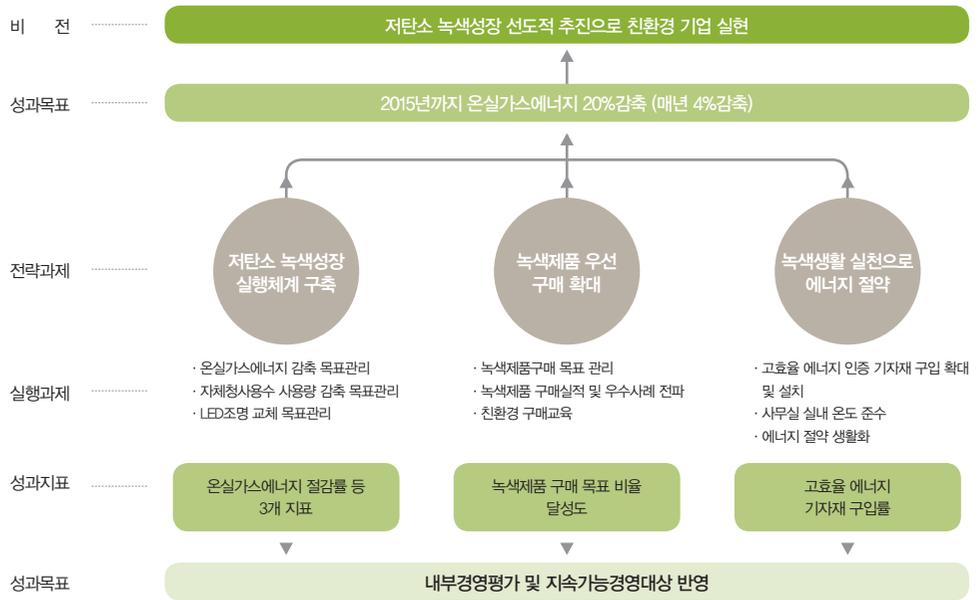
GREEN Performances

녹색경영시스템 운영

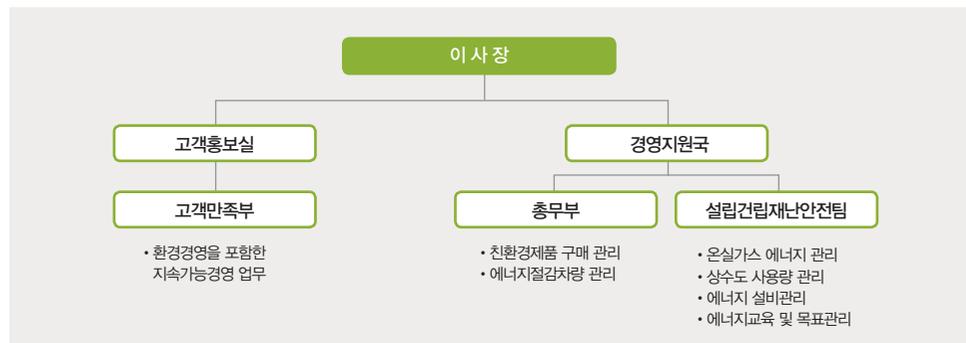
녹색경영시스템 운영

공단은 녹색경영 추진체계를 구축함으로써, 범지구적 문제인 기후변화를 선제적으로 대응하고, 녹색산업을 선도하기 위해서 친환경경영활동에 앞장서고 있습니다. 온실가스 및 에너지 관리기반의 마련을 통해 2015년까지 온실가스 20% 감축을 목표로 설정하고, 녹색생활 실천을 통해 에너지 절약 및 녹색제품 우선 구매 등을 수행해오고 있습니다. 앞으로도 친환경 기업으로 실현되기 위해 에너지절약 생활화, 환경친화적 차량 관리 등 실행과제 및 성과지표를 도출 및 관리함으로써 기후변화 대응에 앞장서도록 하겠습니다.

녹색경영 추진체계



녹색경영 조직도



온실가스 배출량

22,627 tCO2eq

온실가스 감축 목표관리

공단은 2015년 온실가스 배출량을 20% 절감하기 위해 소유하고 있는 모든 건물과 업무용 차량에 대해 소속기관별로 감축 목표량을 설정하여 운영 및 관리하고 있습니다. 매년 4%씩 단계적으로 절감활동을 추진하고 있으며, 전 소속기관별로 온실가스 감축 추진실적을 점검하고 있습니다. 공단 자체 에너지절약 추진위원회에서 반기별로 에너지절약 추진실적을 점검하고 있으며, 내부경영평가 비전달성노력도(정부관장정책 이행실적) 평가기준에 따라 분기별 실적을 집계 및 공지하고 실적이 부진한 기관에 대해서는 별도의 점검을 실시하고 있습니다. 2013년도 배출량은 22,627.63tCO2eq입니다.

온실가스배출량 추이

(단위 : tCO2eq)

구분	2011	2012	2013
총 계	19,940.48	21,546	22,627.63
직접배출량	7,459.54	13,657.05	9,141.43
간접배출량	12,480.94	7,888.95	13,486.20

용수 사용량 감축목표 관리

공단은 자체청사 및 공단병원의 상·하수도 감축목표량을 자율적으로 산정하여 용수 사용량에 대한 추이를 보고하고 있습니다(합동청사, 자체청사 중, 별도 계량기 미설치로 인한 개별 계량이 곤란한 기관은 제외). 매년 1%씩(2009년, 2010년 평균 기준량 대비) 2011년도부터 단계적 감축목표량을 설정하여 추진하고 있으며, 반기별로 실적을 집계하여 이행실적이 저조한 기관을 별도로 점검하고 있습니다. 2013년 용수사용 설정목표량은 620,083ton이며, 사용량은 593,059ton이었습니다.

에너지 감축 목표관리

공단은 LED조명등 교체작업을 실시함으로써 에너지 감축을 위한 목표 관리를 시행하고 있습니다. 2013년까지 자체청사 및 공단병원 전체 조명수량의 39.58%를 LED조명으로 교체 설치하였습니다.

2013년도 LED조명 설정목표량



GREEN Performances

녹색경영 실천 캠페인

에너지 절약 캠페인

공단은 에너지 절약을 위해 다양한 실천 캠페인을 추진함으로써, 에너지 절약 및 온실가스 배출 절감에 앞장서고 있고, 임직원들이 적극 동참하고 있습니다. 이를 위해, 자체청사 에너지 절약추진위원회를 구성하고, 소속기관별로 에너지 담당자와 부서별로는 에너지 지킴이를 각각 지정하는 등 체계적인 에너지 관리를 도모하고 있습니다.

온실가스배출량 추이

부문별	이행계획 및 실적
사무실 적정온도 유지	<ul style="list-style-type: none"> • 동절기에는 18°C 이하, 하절기에는 28°C 이상유지 • 임직원 개별 냉·난방기 사용 금지 • 동절기 내복 입기 운동, 하절기 쿨맵시 운동 실천
환경친화적 차량관리	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원들은 선택요일제, 외부방문객은 선택요일제 또는 끝번호제 준수 • 전 직원 에코드라이브 운행 - 교통정보 생활화, 엔진예열 최소화, 경제속도 준수, 타이어 공기압 체크, 에어컨 사용 자제 등 에코드라이브 실천요령을 전 소속기관에 전파 • 경차 및 환경친화적 차량 구매·임차비율 41.92% <ul style="list-style-type: none"> - 2014년에 새로 임차할 차량 18대 중 16대를 경차로 임차할 계획 - 노후차량교체 및 임차만기 차량에 대해 구매, 재계약시 환경친화적 차량으로 구매, 재계약할 예정 • 청사 주차장에 경차, 하이브리드, 전기차량 전용 주차면적 5%이상 설치 - 94면 중, 10면을 경차 전용으로 운영
에너지 절약 생활화	<ul style="list-style-type: none"> • 엘리베이터는 4층 이하 운영을 금지, 5층 이상은 격층으로 운행 • 점심시간(12:00~13:00)에는 전체 소등 실시 • 소수인원 야간근무 시 개별 전등사용 • 22시 이후 건물 미관 조형물, 수목, 상징물 위한 옥외景观조명 사용 금지. 필요시 부분 조명이 가능하도록 점멸회로를 구분해 설치 • 에너지 기자재 신규구매 혹은 교체 시 효율에너지 기자재 인증제품으로 사용 • 전력용 설비 역률 95% 이상 되도록 항상 유지 • 변기 및 수도꼭지 절수형 수도설비 우선적으로 설치

GREEN Performances

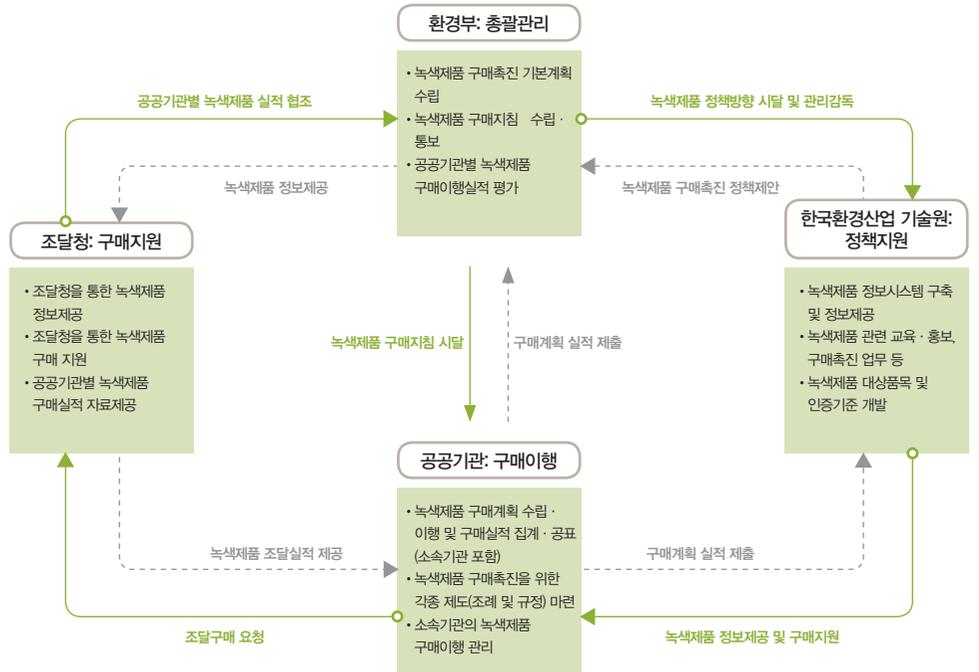
친환경 제품구매 노력

공공기관 녹색구매 특별상 수상

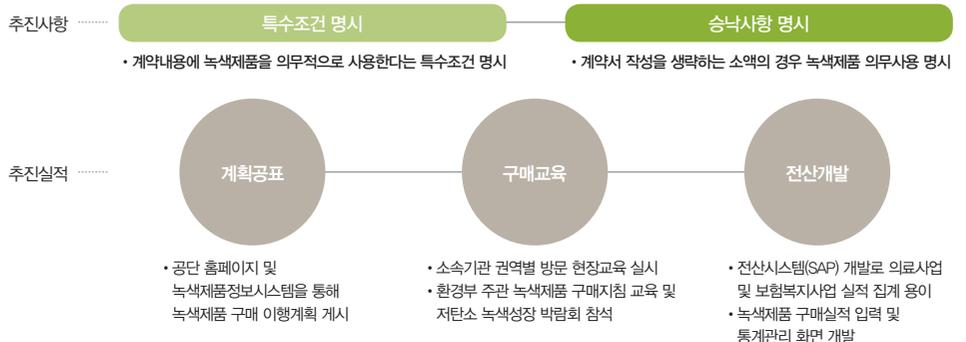


친환경 제품구매

공단은 전 소속기관별로 내부경영평가지표에 녹색제품 구매실적을 반영하고 있으며 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제48조에 따른 경영실적평가와 관련한 정부권장정책지표에 따라 녹색제품 구매를 실천하고 있습니다. 특히, 전사적으로 구매실적 관리를 이행하기 위해 녹색구매실적 실시간 집계시스템을 개발하여 운영하고 있습니다. 그 결과 정부권장정책 지표 중 녹색제품 의무구매 부분에서 4년 연속 90%이상 의무구매율 달성이라는 성과를 거두었으며, 환경부 산하 환경산업 기술원으로부터 공공기관 녹색구매 특별상을 수상하였습니다.



중점 추진사항 · 추진실적



APPENDIX

연혁

조직구성 및 사업장 분포

주요 경제성과

지속가능경영 성과지표

UN Global Compact

GRI G3.1 · ISO 26000 Index

독립검증 보고서

APPENDIX

연혁

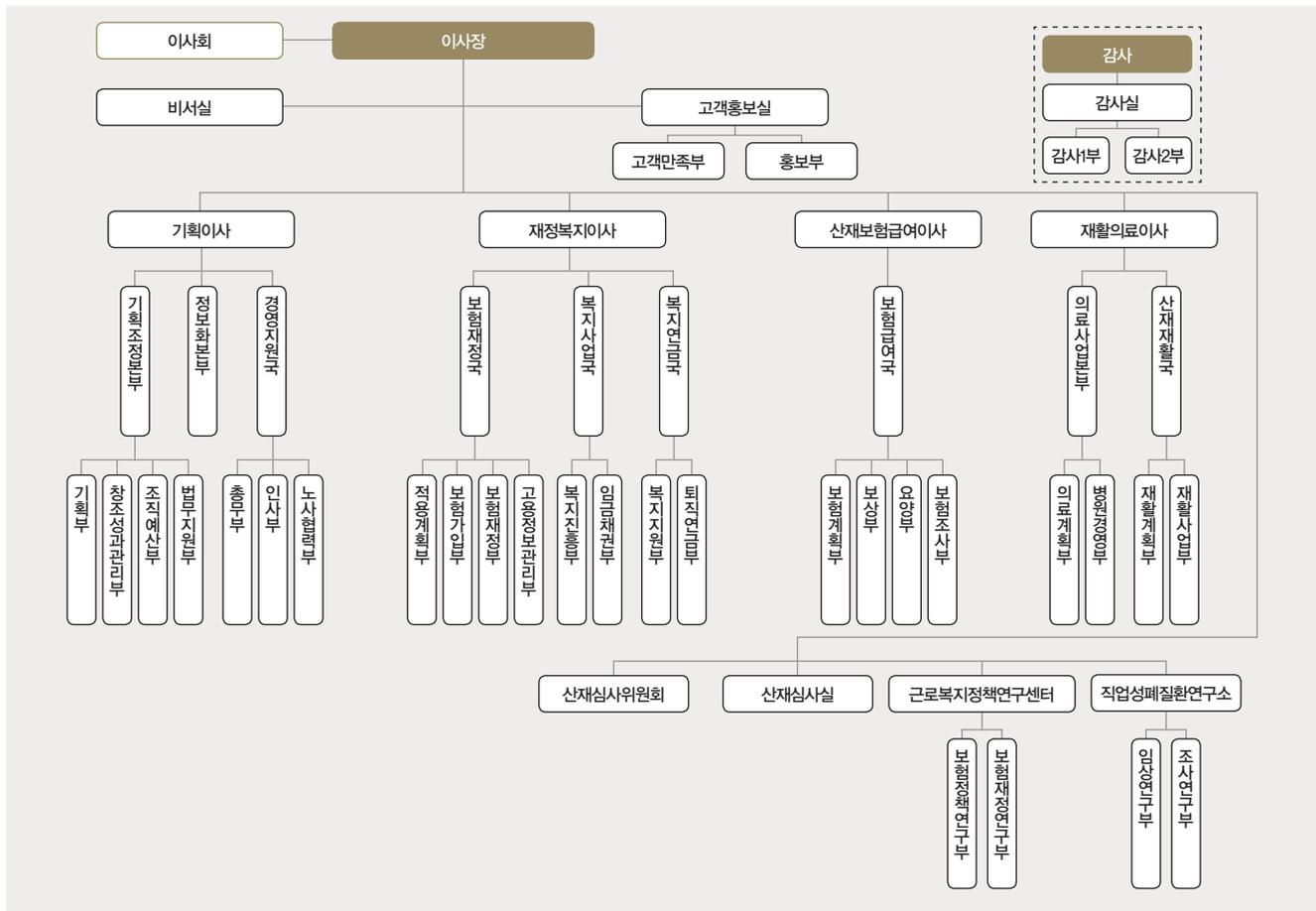
1976	12. 12 근로복지공사법 공포(법률 제2913호)	2005	1.1 고용·산재보험 통합징수 업무 수행
1977	6. 2 근로복지공사 설립 - 10개 산재병원 설치·운영(8개 설치, 2개 인수) - 2개 재활훈련원 및 자립작업장 설치·운영	2008	1.1 진폐근로자 보호업무 수행 7.1 노사정 합의 산재보험제도개선 시행
1993	12. 27. 중소기업근로자복지진흥법 공포(법률 제4640호) - 근로복지공사가 근로자복지진흥기금 조성 및 운영주체가 됨	2010	4.28 한국산재의료원 통합 12.1 4인 이하 퇴직연금사업 수행
1994	12. 22. 산업재해보상보험법 개정(법률 제4826호) - 1995. 5. 1부터 근로복지공사법 폐지	2011	1.1 산재·고용보험 징수업무 이관(국민건강보험공단), 산재보험 고용정보관리업무 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	2012	1.22 자영업자 고용보험 가입제도 시행 5.1 택배·퀵서비스기사 산재보험 가입 확대적용 11.18 예술인 산재보험 가입 확대적용
1998	4.15 실업자대부사업 수행 7.1 임금채권보장사업 수행	2013	5.16 산업단지 직장어린이집 설치비 지원 확대 7.23 산재근로자의료비용자 신청기한 연장 11.20 외국인 산재근로자 해외 송금서비스 시행
1999	10.1 고용보험 적용·징수 업무 수탁		
2002	1.1 근로자신용보증지원사업 수행		

APPENDIX

조직구성 및 사업장 분포

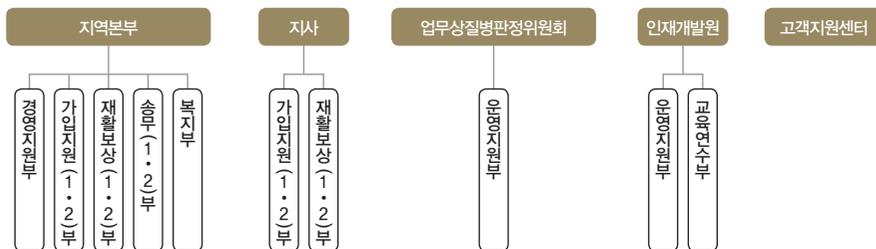
근로복지공단은 크게 본부와 소속기관으로 구성되어 있습니다. 본부는 이사장, 40사, 감사, 3본부, 9실·국, 1연구센터, 1연구소, 1위원회, 32부 체제이며 소속기관은 6지역본부, 49지사, 6위원회, 1인재개발원, 1고객지원센터, 10병원, 1연구소 체제로 전국에 사업장이 분포되어 있습니다. 인력은 2013년 기준, 임원 16명, 정규직 5,104명, 비정규직 1,848명으로 총 6,968명입니다.

조직 구성



공단의 사업장 분포

소속기관 : 6지역본부, 49지사, 6위원회, 1인재개발원, 1고객지원센터, 10병원, 1연구소



• 인천 안산 창원 순천 대전 태백 동해산재병원
 (*케어센터는 태백산재병원 부설)

APPENDIX

주요 경제성과

2013 경제성과

사업명	단위	2013 목표	2013 실적	달성률(%)
1. 고용, 신재보험사업				
가. 보험급여, 요양 및 재활지원				
보험급여 지급	억원	37,954	37,954	100.0
부정수급적발실적	억원	300	406	135.3
최초요양 현지조사율	%	2.8	3.1	110.7
신재근로자 직업복귀율	%	55.3	58.2	105.2
신재환자 점유율	%	10.75	11.1	103.2
전문재활 치료실적	명	1,154,547	1,181,905	102.3
나. 보험가입 및 보험료징수 서비스 효율화				
신재·고용보험 가입사업장 적정관리	천개소	3,281	3,372	102.7
2. 근로복지사업				
선진기업복지도입지원율	%	15.5	15.9	102.5
퇴직연금 가입자수	명	109,069	127,588	116.9

수입과 지출

(단위: 백만 원)

구분	수입지출현황 (교유사업)			근로복지진흥기금(가급계정)		
	2012년 결산	2013년 예산	2013년 결산	2012년 결산	2013년 예산	2013년 결산
수입	출연금	364,549	394,891	388,379	0	0
	보조금	0	0	0	0	0
	직접지원	0	0	0	0	0
	정부지원	26,074	28,436	26,997	22,218	31,828
	수입	0	0	0	0	0
	간접지원	8,084	8,928	4,723	152,880	114,435
	독점수입	15,469	18,996	17,379	0	0
	부대수입	0	0	0	0	0
	부대수입	4,052	4,065	3,363	5,364	6,328
	소계	418,228	455,316	440,841	180,462	152,591
	기타사업수입	170,276	205,717	179,500	0	0
	부대수입	0	0	0	0	0
	출자금	0	0	0	0	0
	차입금	0	0	0	0	0
기타	118,859	161	85,455	253,142	239,370	
수입합계	707,363	661,194	705,796	433,604	391,961	380,718
지출	인건비	249,775	275,149	272,621	6,441	8,392
	경상운영비	89,417	95,543	105,176	2,734	3,582
	사업비	173,105	290,351	160,240	66,204	67,897
	차입상환금	16,535	0	15,442	130,709	113,936
	기타	178,531	151	152,317	227,516	198,154
	지출합계	707,363	661,194	705,796	433,604	391,961

APPENDIX

지속가능경영 성과지표

전략방향 : 고객가치창출		전략목표 : 고객만족도 90점				
실행과제	성과지표	12년 실적	13년 목표	13년 실적	목표 달성률	산출근거
[전략과제 : 민간 일자리 창출 기여]						
1. 전문화된 민간자원을 활용한 이웃소싱	일자리 창출 실적 (명)	927	1,019	1,342	131.7%	• 전년 실적 대비 10% 향상
2. 근로복지사업 민간파트너십 구축	일자리 창출 실적 (명)	136	149	266	178%	• 전년 실적 대비 10% 향상
3. 산재근로자창업점포지원 투자사업	일자리 창출 실적 (명)	57	60	39	65%	• 창업점포지원예산반영
[전략과제 : 동반성장]						
1. 중소기업 협력과 동반성장 노력전개	중소기업 동반성장 실적	개선	양호	양호	100%	• 지식경제부 주최 공공기관의 중소기업 지원실적평가 단계유지
2. 중소기업 선진기업복지 도입지원	선진기업복지 도입지원율 (%)	14.1	15.5	15.9	102.5	• 전년 실적 대비 10% 향상
3. 중소기업 제품 구매 확대	중소기업제품 구매실적 (%)	90.3	90.3	85.2	94.4	• 정부관장정책 의무 이행
전략방향 : 사회적책임 우수기관		1인당 사회공헌 활동시간 : 17.4시간 이상				
실행과제	성과지표	12년 실적	13년 목표	13년 실적	목표 달성률	산출근거
[전략과제 : 공단미션에 기반한 사회봉사 추진]						
1. 핵심역량연계 사회공헌 활동	메디컬연합 봉사활동	3회	3회	3회	100%	• 권역별 연간 3회 실시
2. 지역사회참여를 통한 밀착형 사회공헌 활동	사회공헌 수혜자 만족도 비율 (%)	64	67.6	77.0	113.9%	• 전년실적+(100-실적)*10%
	사회책임 인식점수 (점)	81.0	82.9	82.0	98.9%	• 전년실적+(100-실적)*10%
3. 참여확대 노력을 통한 전사적 사회공헌 활동	1인당 사회공헌 활동시간 (전년목표)	15.79	17.36	18.9	108.8%	• 전년목표 대비 10%향상
[전략과제 : 시민생활안정 및 사회적 신뢰구축]						
1. 저소득근로자 사회보험료 지원	10인미만 고용보험지원 대상사업장수 (개소)	514,835	580,856	728,628	125.4%	• '12년 추정 적용사업장수에 증가을 반영
2. 소규모사업장 퇴직연금 공공서비스 강화	퇴직연금 가입자수 (명)	59,069 (누계)	50,00 (신규)	127,588	116.9%	• 중기경영목표 및 12년 실적추세치 반영
3. 신뢰받는 브랜드 구축을 위한 홍보강화	국민체감도 (점)	53.8	58.4	55.1	94.3%	• 12년 실적차+(100-'12년 실적차)*10%
4. 고객서비스 품질관리를 통한 고객만족도 제고	고객만족도 (점)	88.8	90.0	91.4	101.5%	• 12년 실적차+(100-'12년 실적차)*10%



전략방향 : 녹색경영 인프라 구축		전략목표 : 온실가스 8% 감축				
실행과제	성과지표	12년 실적	13년 목표	13년 실적	목표 달성률	산출근거
[전략과제 : 기후변화 대응을 위한 온실가스, 에너지 관리 기반 마련]						
1. 온실가스 에너지 절약	온실가스 감축량 (%)	7.06	12	9.57	79.7%	· '15년까지 20% 이상 감축 (매년 4%씩 절감)
2. 용수 사용량 절약	용수 사용량 감축 (%)	3.68	3	4.5	150%	· 기준사용량대비 매년 1%절감
3. 녹색제품 구매확대	녹색제품 구매율 (%)	91.9	90.0	92.6	102.8%	· 정무권장정책 의무이행
[전략과제 : 녹색생활 실천으로 에너지 절약]						
1. 적정사무실온도유지	사무실 온도	하절기 28℃이상 동절기 18℃이하	하절기 28℃이상 동절기 18℃이하	하절기 28℃이상 동절기 18℃이하	100%	· 정무권장정책 의무이행
2. 환경친화적차량관리	경차, 하이브리드, 전기차량구매율	50%	50%	50%	100%	· 업무용 차량구매시 연간 50% 이상 경차, 하이브리드, 전기차량 우선 구매
3. 에너지절약생활화	생활속 에너지 절약	소속기관 에너지 교육 연2회	소속기관 에너지 교육 연1회	소속기관 에너지 교육 연1회	100%	· 에너지담당자 지정운영 및 추천위원회 구성
전략방향 : 지속성장을 위한 조직문화 조성		전략목표 : 국민권익위원회 청렴도 평가 1등급				
실행과제	성과지표	12년 실적	13년 목표	13년 실적	목표 달성률	산출근거
[전략과제 : 지배구조 개선]						
1. 이사회 운영 활성화	이사회 참석률(%)	82.2%	82.5	78.3	94.9%	· 직원 3개년 최고치
2. 블루보드(청년이사회) 운영 활성화	블루보드 제안실적(건)	19건	25건	33건	132%	· 위원 1인 제안 이상
3. 정책자문위원회 운영 활성화	정책자문 실적(건)	5	6	6	100%	· 6개 분과별 자문 1회 이상
[전략과제 : 윤리 실천력 제고]						
1. 윤리경영 확산 및 내재화	종합청렴도(점)	7.83	8.00	8.11	101.3%	· '13년 반부패청렴추진 계획
	반부패경쟁력평가	3등급	1등급	1등급	100%	· '13년 반부패청렴추진 계획
2. 내부통제기능 강화 및 성과 제고	감사원 감사평가	양호	보통	보통	100%	· 최고수준 향상
[전략과제 : 임직원 신뢰확보 및 동기부여]						
1. 투명하고 공정한 인사제도 운영	CDP운영비율(%)	71.2	72.0	72.3	100.4%	· 조직통합 등 안정기간 고려 '13년 이후 매년 2%상향
2. 합리적 보수와 성과관리체계 강화	총인건비 인상률(%)	5.3	2.8	1.8	100%	· 정부지침 준수

APPENDIX

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

APPENDIX

GRI G3.1 / ISO 26000 Index

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안됨 ○ 해당없음(N/A)

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지
프로필					
전략 및 분석	1.1	최고의사결정권자 (예: CEO, 회장또는동급임원) 가 보고조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	6.2	●	2-3
	1.2	주요영향, 위험요인 및 기회에 대한 기술		●	2-3, 6-7, 12-13
조직프로필	2.1	조직 명칭		●	6
	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, 매출출/순수익, 자기자본율, 제품 또는 서비스 수량 등)		●	6, 49, 60-61
	2.9	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화		●	6, 59-61
	2.10	보고 기간 중 수상내역		●	4-5
보고매개변수조직프로필	3.1	보고 대상 기간(예: 회계/캘린더 연도)		●	About this report
	3.2	가장 최근 보고서 발간 일자		●	About this report
	3.3	보고 주기(매년, 격년 등)		●	About this report
	3.4	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처		●	About this report
	3.5	보고 내용 정의 프로세스(중요성/우선순위 결정, 예상 이해관계자 파악)		●	About this report
	3.6	보고경계(예: 국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)		●	About this report
	3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 구체적인 제한사항		●	About this report
	3.8	합작회사, 자회사, 임대시설, 외주업무 등 기간별 또는 조직간 비교 가능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준		●	About this report
	3.9	성과 지표 등 기타 정보 수집 과정에서 적용된 예측을 뒷받침하는 가정과 기법을 포함한 데이터 측정기법 및 계산 기준		●	About this report
	3.10	이전보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술사유(예: 인수/합병, 기준연도/기간변경, 사업성격, 측정방법)에 대한 설명		●	About this report
	3.11	이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식상의 큰변화		●	65-71
	3.12	보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표		●	65-71
	3.13	외부 검증관련 정책 및 현재 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	7.5.3	●	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	●	10
	4.3	이사회가 임원화된 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

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지
지배구조, 책임, 참여	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	●	10-11
	4.10	이사회 자체의 성과, 특히 경제/환경/사회관련 성과를 평가하는 프로세스	6.2	●	10-11
	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	●	64
	4.13	협회(예: 산업협회) 및 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	6.2	●	64
	4.14	참여할 이해관계자 그룹 목록	6.2	●	14
	4.15	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	6.2	●	14
	4.16	참여유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	6.2	●	14-15
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	6.2	●	14-15	
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	●	61
	EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업 활동에 대한 위험과 기회	6.5.5	●	54
	EC3	연금 지원 범위	6.4.4/6.8	○	50
	EC4	정부 보조금 수혜 실적		●	61
시장지위	EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금비율	6.4.4/6.8	●	49
	EC6	주요사업장의 현지 구매정책, 관행 및 비율	6.6.6/6.8.6/6.8.5/6.8.7	●	33, 62
	EC7	주요사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위관리자 비율	6.8/6.8.5/6.8.7	○	33, 49
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	●	26-27, 28-31, 32-37
	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	●	26-27, 28-31, 32-37
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		○	55, 63
	EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량		○	55, 63
	EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량		○	55, 63
	EN6	에너지 효율적이거나 재생가능 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	6.5/6.5.4	○	55, 63
	EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과		○	55-56, 63
	EN8	공급원별 총 취수량		●	55
용수	EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원		◇	사업 특성상 해당사항 없음
	EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율		○	
생물다양성	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

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지	
생물다양성	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(IUCN) 지정 멸종 위기종(Red List)과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도		◑	사업 특성상 해당사항 없음	
대기 배출물, 폐수 및 폐기물	EN16	직·간접 온실가스 총 배출량		●	55, 63	
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	6.5/6.5.5	●	55, 63	
	EN18	온실가스 감축 사업 및 성과		●	55, 63	
	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, VII에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율		◑	해외반출사례 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	
제품 및 서비스	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 비규전적 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	●	56	
전체	EN30	환경 보호 지출 및 투자 총액	6.5	●	57	
사회 성과 지표						
고용	LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	6.4/6.4.3	●	49, 60	
	LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	6.4/6.4.3	●	49	
	LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(주 사업장별)	6.4/6.4.3/6.4.4	●	49-50	
	LA15	출산휴가 이후 업무 복귀율 및 유지율(성별로 명시)		●	50	
노사 관계	LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5/6.3.10	●	49	
	LA5	중요한 사업변동 사항에 대한 최소 통보 기간(단체 협약에 명시 여부 포함)	6.4/6.4.3/6.4.4/6.4.5	●	51	
노동 여건 및 관행	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	6.4/6.4.6	◑	노사공동보건안전위원회 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	●	34	
	LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	6.4/6.4.6	●	51	
	LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	6.4/6.4.7	●	49	
교육 및 훈련	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육 및 평생 학습 프로그램	6.4/6.4.7/6.8.5	●	49	
	LA12	정기성과 평가 및 경력개발 심사대상 직원의 비율	6.4/6.4.7	●	48	
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, 49	
	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	6.3.7/6.3.10/6.4/6.4.3/6.4.4	○		
인권	투자 및 조달 관행	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	

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지	
인권	투자 및 조달 관행	HR3 업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 사수 (교육이수 직원 비율 포함)	6.3/6.3.5	●	51	
	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	●	51	
	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	●	아동노동 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	
	사회	지역 사회	S01 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	●	35-37
			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				◇		
부패		S02 부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	6.6/6.6.3	●	18-21	
		S03 반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율		●	18-21	
		S04 부패 사건에 대한 조치		●	18-21	
공공 정책		S05 공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	6.6/6.6.4/6.8.3	●	18-21	
		S06 정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액		◇	기부사례 없음	
경쟁저해행위	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		
법규준수	S08 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금 전적 제재 건수	6.6/6.6.7/6.8.7	●	발생하지 않음		
제품 책임	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	●	22-25	

GRI Index	지표번호	지표내용	ISO 26000 Clauses	충족도	페이지
제품 책임	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

지표번호	지표내용	충족도	페이지
공공기관용 부가지표			
PA1	다른 정부 또는 공공 권한 기관과의 관계와 직속 정부 구조 내에서 해당기관의 위치	●	6, 60
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	●	8-9, 10-11, 18-21, 22-25, 32-37, 48-51, 54-57, 62-63
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)	●	14
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	●	62-63
PA12	지출과 재정적 의무에 적용되는 경제, 환경, 사회적 기준	●	61
PA13	공공기관의 조달관행과 공공정책의 우선 순위와의 관계	●	62-63
PA14	종류별 자발적인 환경 또는 사회적라벨 · 인증프로그램에 등록된 재화의 가치 백분율	◇	

APPENDIX

독립검증 보고서

근로복지공단 이해관계자 귀중

본 검증의견서는 근로복지공단을 대상으로 작성되었습니다.

마크스폰(이하 '검증인')은 근로복지공단공단으로부터 2013년 12월 31일 기준의 '2013 근로복지공단 지속가능경영보고서'(이하 '보고서') 검증을 요청 받아 다음과 같은 검증의견을 제출합니다.

검증의 목적과 책임

검증인은 보고서에 대한 제3자 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 '2013 근로복지공단 지속가능경영보고서'의 보고범위와 동일하게 2013년 1월 1일부터 2013년 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.



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 온·오프라인 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, 협력사 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 심사 시 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 권고합니다.

- 데이터 및 정보 수집을 위해 데이터 수집 프로세스를 수립하고, 수집 기준을 명문화하여 일관성 있는 데이터 품질을 보장하는 방안을 고려하시기 바랍니다.
- 정부, 유관기관 등 다양한 내외부 이해관계자에게 근로복지공단의 지속가능경영 노력을 효과적으로 알리고, 이들의 공감과 참여를 유도해 나가길 바랍니다.



2014년 8월
마크스폰 대표컨설턴트 *한정원*

2013
COMWEL
SUSTAINABILITY
REPORT

