

## 참여보고서(COMMUNICATION ON ENGAGEMENT, COE)

- ◆ 참여보고 기간 : 2015.1.1. ~ 2016.12.31.
- ◆ 시작일 : 2015.1.1. / 종료일 : 2016.12.31.

## 1 지지 선언문

사회보장정보원은 대한민국 사회보장정보의 연계·통합제공을 통해 수요자 중심의 맞춤형 복지를 실현하고, 변화하는 보건복지 정책에 발맞추어 정부정책의 차질 없는 수행을 위해 노력하고 있습니다.

특히, 사회보장정보화 중추기관으로서 국민에게 보건복지 혜택을 효율적으로 전달해야 하므로 지속 가능한 선진 경영 구현에 대한 의무와 책임이 더욱 무겁다고 할 수 있겠습니다.

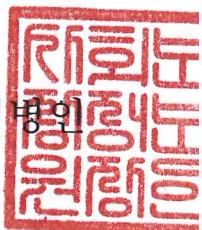
이에, 우리원은 2015년 유엔글로벌콤팩트에 가입한 이래 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야, 10대 원칙을 준수하고자 노력해 왔습니다. 이러한 노력을 통해 기관의 사회적 책임을 다하는 한편, 지속가능한 사회보장정책을 실현을 위해 최선을 다하고 있습니다.

본 유엔글로벌콤팩트 참여보고서(UN Global Compact Communication on Engagement)는 2015년 1월 1일부터 2016년 12월 31까지 기관의 활동내용과 성과를 담고 있습니다.

이번 참여보고서를 통해 유엔글로벌콤팩트 10대 원칙 준수의지와 지난 2년간의 활동상황을 이해관계자와 공유하고, 윤리경영의 중요성을 다시 한 번 깨닫게 되는 소중한 계기가 되었습니다.

사회보장정보원은 앞으로도 유엔글로벌콤팩트의 10대 원칙을 준수 하며, 임직원 자발적인 윤리경영 실천과 동참을 통해 국민으로부터 신뢰받는 청렴한 기관이 되도록 하겠습니다.

사회보장정보원 원장 임병인



## 2 활동 내용

### 인권

- 원칙 1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 하고,  
원칙 2. 기업은 인권침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.

#### ○ 직원이 화목하기 위한 장시간 근로개선과 기관장 중심 가족친화경영 추진

| 구분      | 핵심내용   | 실 적  |
|---------|--|--|
| 가족친화경영  | 가족친화인증 유효기간 종료(~'16.11월)<br>장시간 근로문화 개선을 위한 노력<br>가족친화 및 성희롱예방 우수기관<br>▶ 아버지교실, 폭력예방교육 | 여성가족부 가족친화우수기관 재인증 획득(12월)<br>장시간 근로개선을 위한 "화목하자" 캠페인 추진<br>일가양립을 위한 다양한 교육운영 및 참여<br>▶ 코치형 아버지 되기(1회, 70명), 5대 폭력예방(4회, 869명) |
| 장시간근로개선 | 근무유형 다양화에 따른 운영기준 변경<br>▶ 휴가사용 방법 개선 필요<br>▶ 업무특성을 고려 근무유형 확대 요구                       | 복무규정 개정(7.14) 및 근무유형 확대 <중병3-15><br>▶ 휴가사용 최소단위 변경(4시간 → 1시간)<br>▶ 시차출퇴근형 G형, 자율설계형 신설   |

- 비금전적 복리후생 프로그램 개발 및 운영을 통해 직원의 건강 증진 기회 제고
- 사무실 스트레칭, 문화가 있는 날, 포토제닉, 환경정비의 날, 남산 걷기
  - 협약 체결기관 확대(건강2, 의료1, 복지3)
- 감정노동자(상담사)의 인권보호와 사기진작 및 동기부여 제고를 위해 다양한 프로모션 및 힐링 프로그램 실시
- 건강 및 스트레스 관리 등을 위한 상담 Tip, 고객의 횡포(욕설/폭언, 업무방해, 성희롱 등) 대응 매뉴얼 제작·배포
  - 워크숍, 영화관람, 볼링, 난타공연, 팀별 야외 자율 워크숍 등 실시
  - 응대 콜 수 및 응대시간 우수팀(우수자)평가 및 포상



## □ 노동

- 원칙 3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,  
 원칙 4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,  
 원칙 5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,  
 원칙 6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.

### ○ 함께 성장하는 노사문화 구축을 위한 소통 강화

| 구분   | 2015년                                | 2016년 |   |
|------|--------------------------------------|-------|---|
| 노사협의 | 정기협의회(4회), 실무협의회(7회)                 | 확대    | 정기협의회(5회), 실무협의회(7회), 워크숍(2회)   |
| 제도개선 | 노사협의회 내 중재기구 부재<br>소통채널별 상이한 프로세스 운영 | 신규    | 노사중재위원회 설치, 사외전문상담제도 도입<br>소통채널 표준프로세스 수립   |
| 소통채널 | 전 직원 대상 소통채널 요구                      | 확대    | 전 직원이 참여하는 조직활성화 교육 운영<br>비대면 고충상담 메일 계정 생성( <a href="mailto:insa@ssis.or.kr">insa@ssis.or.kr</a> )<br>대규모 인사이동 전 전 직원 면담(291명) |

### ○ ‘공공기관 비정규직 고용개선 정책’ 선제적 도입(‘16.5)

- 기관특성을 반영한 전환 기본계획수립으로 합리적 절차에 따른 무기직의 정규직 전환 추진

| 구분          | 핵심내용  | 실적   |    |      |                |      |                      |       |           |       |            |       |                      |
|-------------|---|--|----|------|----------------|------|----------------------|-------|-----------|-------|------------|-------|----------------------|
| 공정성과<br>수용성 | 인사위원회 의결을 거쳐 전환절차 마련(5.30)<br>▶ (수정의결) 무기직 근속기간 대비 가점 부여, 전환대상자 직급별 배분<br>정규직전환 무기직 대상 설명회 개최(5.30)<br>▶ 기본계획, 시험과목 등 사전 설명<br>정규직 전환을 위한 촘촘한 프로세스 운영   | ▶ 51명 전환 (81명 대상 68명 자원)<br>▶ 향후 유사정책 이행시 활용 가능한 신규 채용 프로세스 마련 |    |      |                |      |                      |       |           |       |            |       |                      |
|             | <table><tr><th>단계</th><th>내용</th></tr><tr><td>서류접수</td><td>지원서, 직무수행성과계획서</td></tr><tr><td>필기시험</td><td>외부전문기관 대행의뢰(문제출제~채점)</td></tr><tr><td>1차 면접</td><td>외부위원 실무면접</td></tr><tr><td>2차 면접</td><td>임원면접(상임이사)</td></tr><tr><td>합격자발표</td><td>근무성적 근속기간 필기 면접결과 종합</td></tr></table> | 단계   | 내용 | 서류접수 | 지원서, 직무수행성과계획서 | 필기시험 | 외부전문기관 대행의뢰(문제출제~채점) | 1차 면접 | 외부위원 실무면접 | 2차 면접 | 임원면접(상임이사) | 합격자발표 | 근무성적 근속기간 필기 면접결과 종합 |
| 단계          | 내용  |  |    |      |                |      |                      |       |           |       |            |       |                      |
| 서류접수        | 지원서, 직무수행성과계획서  |  |    |      |                |      |                      |       |           |       |            |       |                      |
| 필기시험        | 외부전문기관 대행의뢰(문제출제~채점)  |  |    |      |                |      |                      |       |           |       |            |       |                      |
| 1차 면접       | 외부위원 실무면접   |  |    |      |                |      |                      |       |           |       |            |       |                      |
| 2차 면접       | 임원면접(상임이사)  |  |    |      |                |      |                      |       |           |       |            |       |                      |
| 합격자발표       | 근무성적 근속기간 필기 면접결과 종합  |  |    |      |                |      |                      |       |           |       |            |       |                      |

○ 노사갈등 사전 예방을 위해 직원 요구사항과 개선 필요사항 적극 조치

| 구분       | 핵심내용  | 개선내용   |
|----------|---|--|
| 인사제도 개선  | 기간제근로자 처우개선가능 항목 발굴<br>▶ 기간제근로자 차별 완화   | 무기계약기간제단시간근로자 관리규칙 개정(12.28)<br>▶ 무기직과 기간제 근로자 보수표 통일<br>▶ 기간제(무기직포함)와 정규직 급여지급일 통일  |
| 간담회 후속조치 | 기관장 간담회에 따른 건의사항<br>▶ 교육이수방법 개선(현행 서명방식)<br>▶ 장기휴직 등 따른 복직자 교육 필요<br>▶ 산업체 위탁협약체결로 입학지원 | 내부고객 만족도 제고를 위한 적극적 조치 완료<br>▶ 사원증 활용 전자출결(20층 강당, 10.31)<br>▶ 복직자 Restart 교육추진(복직일, 11.17)<br>▶ 산업체 위탁협약 체결(2개교, 1.19~20) |

○ 국가직무능력표준(NCS) 기반 인재채용 방식 고도화와 사회 형평적 인력 채용절차 개선

| 구분   | 2015년                            | 2016년   | 실적                           |
|------|----------------------------------|---|------------------------------|
| 채용서류 | 일반자기소개서                          | <b>강화</b> • 직무기술중심 자기소개서                            | 신규 직무적합성 증가                  |
| 채용방법 | 서류심사 : 내부위원<br>면접방법 : 일반면접       | <b>개선</b> • 서류심사(정량평가) : 외부위탁<br>• 심층면접(경험, 상황면접)도입 | 서류심사 및 면접심사<br>공정성 강화        |
| 채용절차 | 사회형평적인력 비정규직위주 채용<br>공채시 가정방식 활용 | <b>개선</b> • 관련기관과 연결 정규직 채용<br>• 직무기술중심 자기소개서       | 지원률 4배이상 증가<br>→ 권장정책 100%이행 |

## □ 환경

- 원칙 7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,  
원칙 8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,  
원칙 9. 환경 친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.

- 에너지 절약을 위해 임원 차량 2대를 친환경 차량으로 도입
- 에너지 취약 가구에 연탄 기증(10,000장) 및 배달 봉사(3,000장) 실시
- 매월 마지막 주 금요일을 '환경정리 날'로 지정·운영
- 직원 건강증진 및 쾌적한 근무환경 조성을 위한 금연캠페인 "건강UP, 행복UP" 전개
- 메르스(MERS) 발생 시 감염방지 대책반 구성, 사무실 소독(3회), 전 직원 마스크 지급, 매일 2회 전 직원 체온 측정

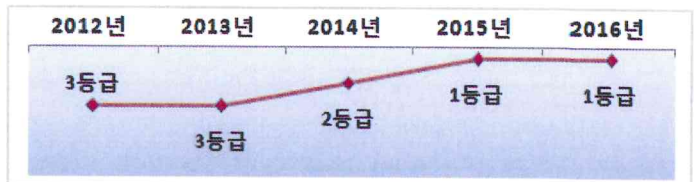


## 반부패

원칙 10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

○ 국민권익위원회에서 주관하는 부패방지시책 평가결과 '15년~'16년 2년 연속 1등급 달성

| 구분   | '15년 결과       | '16년 결과        |
|------|---------------|----------------|
| 시책평가 | 94.4<br>(1등급) | 92.75<br>(1등급) |



○ 부패방지 주요 실적

| 구분        | 주요활동   | 추진실적   |
|-----------|--|--|
| 청렴문화 생활화  | <ul style="list-style-type: none"> <li>청렴마일리지 부서평가 반영<br/>→ 부별 청렴지기에 의한 청렴활동 생활화 유도</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>청렴마일리지 평균 19점 상승<br/>* 개인별 115점('15년) → 134점('16년)</li> </ul>   |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 니즈에 맞는 청렴교육 내실화<br/>→ 다양한 교육콘텐츠 개발, 청탁금지법 대응 맞춤형 교육 등<br/>* 임원참여 2회('15년) → 6회('16년)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>교육실시 5종9회('15년) → 14종21회('16년)</li> <li>누적인원 1,566명('15년) → 3,529명('16년)</li> <li>청탁금지법 교육(11회) 및 홍보(게시판, 홈페이지, 사내 방송 등) 적극 실시</li> </ul> |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 행동강령 등의 실효성 강화</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>외부강의 등 사전신고 미준수자 10명 '주의' 조치</li> </ul>   |
| 고위직 솔선수범  | <ul style="list-style-type: none"> <li>'반부패·청렴혁신추진단' 운영<br/>→ 청렴문화 확산에 견인차 역할</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>추진계획 및 진행사항 점검으로 반부패·청렴정책의 실행력 제고</li> </ul>  |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>'품격있는 10대 언행' 실천<br/>→ 공정한 직무수행 유도 및 일하기 좋은 근무분위기 조성</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>직원설문(431명 응답)으로 선정된 주제를 포스터로 제작·전파</li> </ul>   |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>'외부 대가 안받기 운동' 전개<br/>→ 고위직 중심 자율적 참여</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>원장 외부강의 안하기 실천, 상임이사 등 3명 사회공헌기부</li> </ul>   |
| 맞춤형 정비·개선 | <ul style="list-style-type: none"> <li>권익위 '부패영향평가 컨설팅'</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>부패유발 및 취약분야 사규 9개 정비</li> </ul>   |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>외부전문기관 '청렴컨설팅'</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>중장기 청렴도 개선과제 15개 발굴 및 추진</li> </ul>   |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>반부패 자율시책 공모</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>개선과제 16건 제출 → 9건 채택·이행</li> </ul>   |

### 3 결과측정

#### 인권

- 비금전적 복지프로그램 개발 등 발상의 전환을 통해 복리후생에 대한 직원의 만족도가 '15년 57.1점 → '16년 62.3점으로 상승
- 2016년 직원 만족도 조사결과 감정노동자(상담사)의 만족도가 '15년 53.50점 → '16년 54.02점으로 0.52점 상승

#### 노동

- 내부직원 만족도 종합점수 향상(2015년 대비 5.1% 상승)
  - 인사운영 전반에 대한 신뢰 향상에 따른 내부직원 만족도 목표(3%) 초과 달성

| 일가정 양립실현                                | 장시간근로개선과 휴가사용 활성화            |                             | 인사운영전반 만족도 향상                                | 내부직원 만족도        |                        |
|---|------------------------------|-----------------------------|--|-----------------|------------------------|
| 여성가족부 가족친화 재인증 획득<br>( '16.12~' 19.11월) | 시간외근무<br>전년대비<br><b>79%▼</b> | 휴가사용률<br>전년대비<br><b>9%▲</b> | 교육훈련 9.11점 ▲<br>성과관리 4.56점 ▲<br>인사제도 4.17점 ▲ | 2015년<br>61.71점 | 2016년<br><b>64.85점</b> |

- 무기 계약직의 사기진작 및 고용안정성 확보로 사업 안정화와 조직의 활력 제고

| 구분          | 추진실적  | 추진성과                              |
|-------------|---|-----------------------------------|
| 무기직의 정규직 전환 | ▶ 공정성과 수용성에 기반한 <b>新채용프로세스</b> 에 따라 무기직의 정규직 전환 완료(51명)<br>· (공정성) 서류→필기→1차면접(외부)→2차면접(임원)<br>· (수용성) 근무기간과 근무성적 반영 | 사업안정화와 조직활력 제고<br>정규직 고용관행 정착에 기여 |

## □ 환경

- 에너지 절감 및 환경보존을 위한 선제적 대응으로 대기오염과 폐암발생 예방 등에 기여
- 메르스(MERS) 발생 시, 완벽한 초기대응으로 환자발생 “zero” 달성

## □ 반부패

- 반부패 · 청렴활동에 대해 외부와 내부 모두 긍정적으로 평가

### 외부평가 (협력업체 설문조사)

- **청렴기본소양**: 금전향응 요구 全無 등 사회보장 정보화 전담기관으로서 업무수행 자세 적절
- **청렴활동 효과**: 청렴한끼, 청렴교육 등 외부이슈 (청탁금지법 시행)에 선제적 대응 노력 돋보임
- **청렴도 향상 정도**: 과거에 비해 개선되었으나, 회사생활에 대한 만족도 향상 노력 필요

### 내부평가 (청렴지기 설문조사)

- **청렴활동 만족도**: '16년 부패방지 시책에 대한 만족도는 77%이며, **청렴교육 및 청렴마일리지 제도 선호도**가 높았음. 단, 청렴지기 활동 보완 및 운영 확대 필요
- **청렴도 향상 정도**: 전체 설문자의 76%가 청렴도 상승을 예상하는 등 **긍정적 분위기 확산**

- 청렴 최우수기관에 걸맞은 자발 · 참여형 청렴활동의 전사적 지원을 통해 반부패 · 청렴이 조직문화로 자리매김

| 분야   | 주요성과  | 파급효과   |
|------|---|--|
| 청렴역량 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육콘텐츠 강화와 맞춤형 교육을 통해 ‘사회보장정보원 化’된 청렴문화 구축</li> <li>▪ 기본내용 → 일반사례 → 기관 맞춤형 사례 중심의 단계별 교육 및 홍보 등으로 교육효과 극대화</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (개인) 청렴교육 활성화를 통해 임직원 개개인의 청렴역량 강화</li> <li>▪ (조직) 청렴 조직문화 정착</li> </ul>                      |
| 청렴활동 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 임직원의 자발적 참여를 통한 소통·화합의 청렴조직문화 확립 등 조직 투명성 향상</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (개인) 실천하는 청렴의식 확립</li> <li>▪ (조직) 고위직 청렴리더십 및 청렴 핵심직원 활동 강화로 생활밀착형 청렴활동 확산</li> </ul>         |
| 재정효과 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사회보장급여 확인조사로 7천억 원('16년 추정) 이상의 재정누수 방지 효과 등 대국민 신뢰도 및 복지 체감도 제고</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (내부) 기관 맞춤형 부패취약분야 사규 정비를 통한 재정누수 방지</li> <li>▪ (외부) 자체 청렴노력에 대한 대외 홍보 및 기관 이미지 제고</li> </ul> |