



따뜻한 복지, 희망의 디딤돌

2019 사회보장정보원 사회책임이행 및 인권경영 보고서

따뜻한 복지, 희망의 디딤돌

2019 사회보장정보원
사회책임이행 및 인권경영 보고서



ABOUT THIS REPORT

보고서 의의

본 보고서는 사회보장정보원(이하 ‘정보원’)이 두번째로 발간하는 사회책임이행 및 인권경영보고서입니다. 본 보고서는 이해관계자의 관심과 소통, 그리고 참여를 통해 발간하였으며, 정보원의 사회적 책임 실현에 대한 확고한 의지와 활동의 구체적인 성과를 보고하고자 하였습니다.

보고서 작성 및 검증 기준

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적 부합 방법(Core Option)에 따라 작성되었으며, UN 지속가능발전목표(SDGs)와 UNGC(UN Global Compact) 10대 원칙, ISO 26000 등 글로벌 지표 기준을 반영하였습니다. 보고 기준에 대한 세부 현황은 Appendix에서 확인하실 수 있습니다.

본 보고서의 작성 프로세스와 데이터의 신뢰성, 공정성을 제고하기 위해 국제검증표준인 AA1000AS(2008)을 기준으로 제3자 외부검증을 시행하였습니다. 그 결과는 제3자 검증의견서를 통해 확인하실 수 있습니다.

보고 기간 및 범위

본 보고서는 2017년 1월부터 2019년 12월까지 사회적 책임경영 주요성과를 포함하고 있습니다. 보고 범위는 3개년 이상의 데이터를 제공하여 정량적 성과의 추세 파악이 가능하도록 하였습니다.

보고서 추가정보

본 보고서와 관련된 추가적인 정보는 정보원 홈페이지(<http://www.ssis.or.kr>)에서 확인하실 수 있으며, 보고서와 사회적 책임 활동에 대한 문의나 의견은 아래 연락처로 문의해 주시길 바랍니다.

발행 | 사회보장정보원
발행인 | 임희택
주소 | (04554) 서울 중구 퇴계로 173 (충무로3가) 남산스퀘어빌딩21층
TEL | 1566-3232
FAX | 02-6360-6360
홈페이지 | www.ssis.or.kr

CONTENTS

About Us	04 CEO Message
	06 2019 SSIS Highlight
	08 SSIS Overview
	12 전사적 위기관리
	14 투명한 지배구조
	16 이해관계자
	18 이해관계자 의견수렴
	21 SSIS 사회적 가치 체계
	22 SSIS 중대이슈
	24 사회적 책임 글로벌 이니셔티브
정보와 혁신	28 사회보장, 보건의료, 사회·보육 전자바우처 정보 사회적 가치 제고
	35 사회보장정보 일자리 창출
	40 혁신을 통한 미래 성장
사회적 책임	46 기술특화형·지역기반형 사회공헌
	48 상생과 협력을 통한 동반성장
	50 참여와 소통으로 대국민 서비스 개선
환경과 안전	54 개인정보보호와 정보보안 선도
	56 안전 및 재난 대응 체계 강화
	57 환경경영 기반 구축
노동과 인권	60 인권·윤리경영 확립
	62 노사관계 강화
	64 근무만족 및 삶의 질 제고

Appendix



CEO
Message

존경하는 이해관계자 여러분

사회보장정보원에 베풀어주신 성원과 격려에 감사드립니다.

사회보장정보원은 IT기술과 정보시스템을 통해 정부부처와 지자체, 보건기관, 어린이집, 사회복지시설 등에 사회보장정보 및 서비스를 제공함으로써 투명하고 효율적인 복지행정을 실현하고 있습니다.

또한 머신러닝 등 신기술을 활용하여 복지사각지대에 놓은 위기가구와 학대위기아동을 적극 발굴하고 필요한 복지서비스를 찾아주는 국민 맞춤형 복지를 위해 기관의 역량을 집중해왔습니다.

지난해 도움이 필요한 위기가구 31만명과 학대위기아동 9만명을 발굴하여 복지서비스를 지원하고 신속한 대응조치를 실시하였으며, 중복신청, 소득재산 변동 등 복지서비스 수급자격을 주기적으로 확인하여 약 1조 3,700억원 이상의 복지재정 누수를 예방하는 성과를 올렸습니다.

2020년은 사회보장정보원 설립 10주년이 되는 해입니다.

사회보장정보원은 기관 설립 10주년을 맞이하여, 공공기관으로서의 사회적 책임을 다하고 지속가능한 사회를 함께 만들어 가겠다는 의지를 담아 작년에 이어서 올해에도 사회책임이행 및 인권경영보고서를 발간하게 되었습니다.

정보원은 “함께, 즐겁게, 따뜻하게”라는 사회적 가치 슬로건 하에 전 부서 참여 기반의 SSIS형 사회적 가치 추진체계를 통해, 안전하고 평등한 고용환경 조성, 기술특화형 사회공헌모델 확대, 보건복지분야 정보보호 전문기관 지정 등의 성과를 만들어 냈습니다.

뿐만 아니라 사회보장급여의 수급탈락자, 미신청자의 자격을 재조사하여 서비스를 받을 수 있게 지원하는 권리구제 대상자 적극 발굴 및 지원 확대, 중증정신질환자의 체계적 관리를 위한 정신건강 사례관리 시스템 구축 등 사회적 책임 이행에도 매진하고 있습니다.

이러한 노력들을 인정받아, 사회보장정보원은 2019 대한민국 고용친화 모범경영대상을 2년 연속 수상하고, 보건복지부 2019 지역사회공헌 인정기관 인증, 공공기관 유일 PIMS, ISMS 5년 연속 동시 인증, 개인정보 통합관계 비즈니스 모델(BM) 특허 취득 등을 이루어냈습니다.

사회보장정보원은 사회책임이행 및 인권경영보고서를 통해 공공기관 본연의 소임을 다하는 것은 물론, 사회, 경제, 환경, 문화 등 다양한 영역에 걸친 사회적 책임을 성실히 실천하여 그 성과를 이해관계자 여러분과 공유해 가도록 하겠습니다.

또한 국제사회의 일원으로서 지속가능 발전을 위한 국제사회의 공동목표 이행에도 적극 동참함으로써 포용적 복지를 실현하는 정보 플랫폼 선도기관으로서의 역할과 책임을 성실히 이행할 것을 약속드립니다.

공공의 이익과 공동체 발전에 기여하기 위해 노력하는 사회보장정보원에 이해관계자 여러분의 지속적 관심을 부탁드립니다.
감사합니다.

2019년 12월
사회보장정보원 원장 **임희택**

2019 SSIS highlight

보건복지분야 정보보호 통합 컨트롤 타워 역할 확대로 정보보호 전문기관 지정

사회보장정보원은 국민의 소중한 개인정보를 책임지는 최고 수준의 정보보호 선도기관으로, 개인정보 보호·사이버 보안 관리체계 강화를 통해 개인정보·사이버 침해사고 “ZERO”를 유지하고 있습니다. 정보원의 정보보호 관리체계는 공공기관 중 유일하게 5년 연속 개인정보 보호(PIMS), 정보보호(ISMS) 관리체계를 동시 인증 받았으며, 최고 수준의 개인정보 보호 관리수준을 인정받아 행정안전부로부터 “개인정보 보호 자율규제 전문기관”으로 지정되었습니다. 정보원은 현재 사이버 안전센터, 개인정보보호센터, 의료기관통합관계센터를 운영 중이며 2020년에는 진료정보침해대응 전문기관으로 지정될 예정으로, 명실상부한 보건복지분야 정보보호 전문기관으로서의 역할을 강화해나가고 있습니다.

응급안전알림서비스, 행정안전부 재난안전사업평가 우수사업 선정

사회보장정보원은 상시 보호가 필요한 독거노인과 중증장애인 가정에 ICT장비를 설치하여 위기의 순간 국민을 지켜주는 응급안전알림서비스를 운영하고 있습니다.

응급안전알림서비스는 화재·가스 감지센서 등을 통해 응급상황을 실시간 모니터링하며, 응급상황이 발생했을 경우 즉각 119 출동으로 안전여부를 확인하여 거동이 불편한 독거노인 및 중증장애인의 안전을 책임지고 있습니다. '19년 4월 강원지역 산불 발생시에도 응급안전알림서비스가 즉각 가동되어 피해지역 대상자의 인명피해를 막았으며, 지난 한 해 동안 총 8,653건의 인명구조 실적으로 '2019 행정안전부 재난안전사업평가 우수사업'으로 선정되었습니다.

전자정부 표준프레임워크 최우수상 수상 및 연계자료 검증시스템 특허 취득

사회보장정보원은 복지서비스 대상자 선정을 위해 수집한 소득·재산 등 정보를 34개 정부부처·공공기관에 제공하여 범부처의 513개 복지서비스 신청 시 꼭 필요한 표준자격을 효율적으로 제공하는 표준자격연계플랫폼을 구축·운영하고 있습니다. 본 플랫폼은 특허를 취득한 연계자료 검증시스템을 통해 머신러닝으로 입수된 정보를 정확하게 검증하고, 표준화된 연계절차를 시스템으로 구현하여 필요한 기관에 안전하고 효율적으로 제공하고 있습니다. 이로 인한 복지재정 편익은 1조 2,584억원에 달하며, 이러한 공로로 정보원의 표준자격연계플랫폼은 전자정부 표준프레임워크 최우수상을 수상하였습니다.

기술 특화형 사회공헌활동 확대로 2019년 지역사회공헌 인정기관 인증

사회보장정보원은 지난 '18년 창설한 복지시설의 시스템 교육과 시설 내 정보보안교육을 통합 지원하는 '정보지킴이 봉사단'의 성공적 운영을 바탕으로 '19년에는 본 봉사단을 확대 운영하는 한편 장애인·노인을 대상으로 코딩교육을 제공하는 '코딩봉사단'을 창단·운영하고 있습니다. 전문교육을 받은 정보원의 직원이 직접 제공하는 코딩교육을 통해 교육 참여자의 만족도는 매우 높은 수준(4.7점/5점)이며, 여기서 더 나아가 기관장이 1천만원을 특별기부하고 이를 바탕으로 직원들이 직접 모금을 하여 취약계층 고등학생을 졸업까지 지원하는 'SSIS 장학회'를 설립·운영하는 등 정보원의 특성을 살린 기술 특화형 사회공헌활동을 확대하여 보건복지부로부터 '2019년 지역사회공헌 인정기관' 인증을 받았습니다.

국가통계작성기관 지정 및 국가통계 승인

사회보장정보원은 사회적 가치 실현을 위한 국민 수요 중심의 공공데이터 개방을 확대하고자 국가통계개발사업을 추진하였습니다. 그 결과 '19년 3월, 통계청으로부터 '국가통계작성기관'으로 지정되었으며, 국가승인 통계 87종을 개발하여 제공하고 있습니다. 정보원은 적극적인 대국민 의견수렴, 통계 정확성 제고 및 정기 현행화를 통해 통계 품질을 지속적으로 개선해나가고 있으며, 이를 통해 공공데이터 수요자의 활용을 제고하고자 노력하고 있습니다.

위라하를 통한 일과 삶의 조화로 고용친화 모범경영대상 2년 연속 수상

사회보장정보원은 일과 삶의 조화를 통한 행복한 일터 조성을 목표로 주52시간 근무제도를 선도함은 물론 유연근무제 확대(유자녀 근무자 중 유연근무제 31% 활용), 육아돌봄 지원 확대를 통해 직원이 체감하는 위라하(Work Life Harmony) 문화를 정착시켰습니다. 양질의 고용환경을 마련하고 근로자의 복지·건강을 위해 지속적으로 노력함은 물론 고용평등, 가족친화 문화 조성에도 힘쓴 결과 대한민국 고용친화 모범경영 대상 2년 연속 수상, 2019 건강증진활동 우수사업장 인증, 남녀고용평등 우수기업 선정 및 가족친화 우수기관 4회 연속 인증 등의 성과를 이루어냈습니다.

SSIS Overview

SSIS 개요

사회보장정보원은 사회보장정보시스템을 구축·운영·지원하고, 각종 사업을 합리적, 효율적으로 수행함으로써 효과적인 사회보장으로 국민의 삶의 질 향상에 기여하고자 설립되었습니다.

사회보장정보시스템을 비롯한 8대 정보시스템을 활용하여 복지재정 관리에 힘쓰는 한편, 꼭 필요한 국민들에게 복지서비스가 제대로 지원될 수 있도록 촘촘한 사회안전망 구축과 복지 사각지대 해소를 위해 최선을 다하고 있습니다.

(2019년 12월 기준)

기관명	사회보장정보원
기관장	임희택
설립일	2009. 12. 07
설립근거	사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제29조
본사 소재지	서울특별시 중구 퇴계로 173 남산스퀘어빌딩 21층
임직원수	719명
주요 사업장	서울

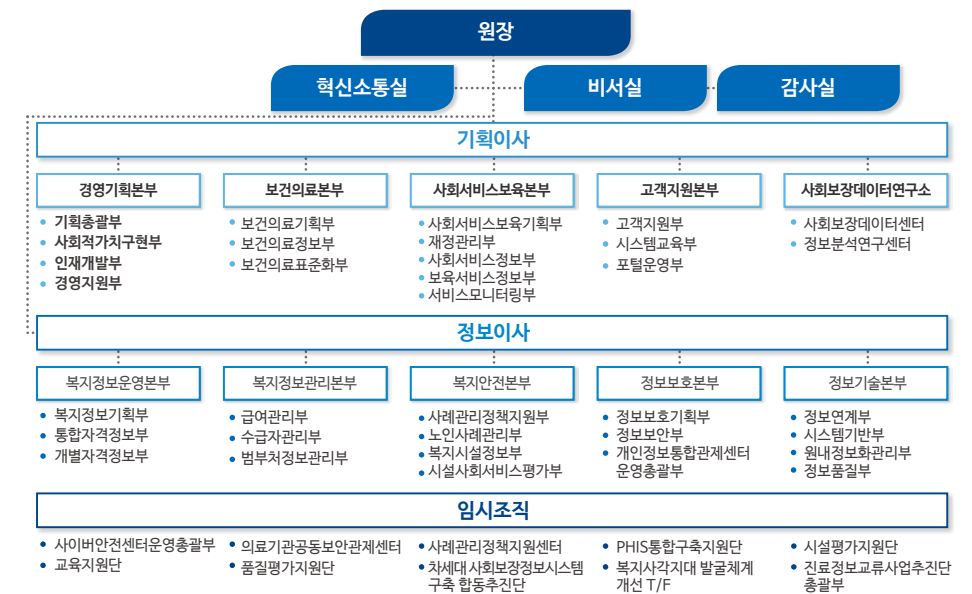
	2017년	2018년	2019년
사회취약계층 복지서비스 지원율	25.66%	35.50%	46.4%
맞춤형 복지제공 서비스 의뢰 실적건수	7,550건	12,995건	22,122건
공공부조 부적정수급 예방액	1,549억원	1,832억원	2,285억원
진료정보교류 참여기관수	1,322개	2,316개	4,339개
의료취약지 디지털의료서비스 만족도	87.5점	90.9점	96점
사회서비스 바우처 예약금 적기지급률	91.51%	95.60%	96.32%

2019	· 6월 공공기관 경영실적 평가 최고(A)등급 4년 연속 달성	· 3월 국가통계작성지정기관 선정
2018	· 12월 정부혁신 우수사례 경진대회 '국무총리상' 수상	· 10월 2018년 'WHO-FIC' 네트워크 연례회의 개최
2017	· 11월 전자정부를 빛낸 50선에 선정	· 3월 공공기관 고객만족도 2년 연속 A등급 달성
2015	· 7월 사회보장정보원 출범	
2014	· 12월 '사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률' 제정	· 6월 UN공공행정상 대상 수상 정보화시대 부처간 협력 부문
2011	· 5월 한국사회서비스관리원과 통합	
2010	· 1월 보건복지 4대 정보시스템과 포털 운영기관 통합	
2009	· 12월 한국보건복지정보개발원 설립	

조직현황

사회보장정보원은 2019년 9월, 업무의 효율성을 강화하고 정보시스템의 품질제고와 더불어 정보보호와 복지안전 기능을 강화하기 위해 조직을 개편하였습니다.

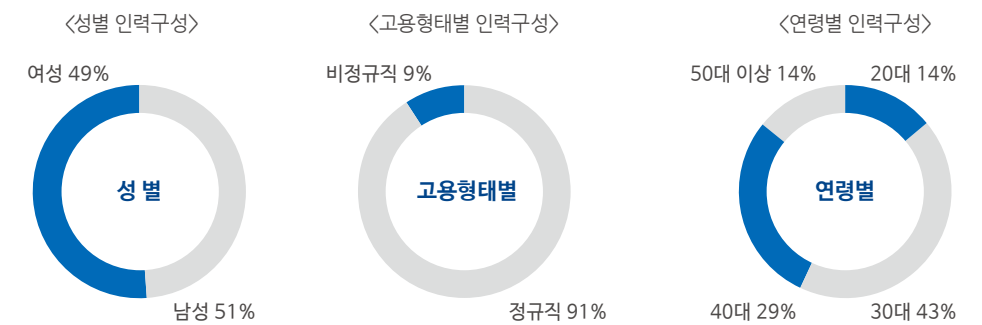
분산되어 있던 업무를 통합하여 대내외 협의 및 의사결정의 효율성을 제고하고, 데이터 표준 및 품질관리체계 수립이행 전담부서를 신설하여 시스템 품질의 표준화를 도모하도록 하였습니다. 또한 정보보호의 기획과 실행기능을 분리하여 역할을 강화하고 복지사각지대 발굴 등 분산되어있던 사회적약자지원 기능을 통합하여 공공기관으로서 업무의 효율성을 높이고 사회적가치를 적극 실천하기 위해 노력하고 있습니다.



인력현황

사회보장정보원은 설립 초기 200여명의 직원으로 시작하여 설립 10주년을 맞이한 현재 719명의 직원이 근무하는 조직으로 성장하였습니다. 그동안 전 직원이 한마음으로 사업 확대와 함께 업무효율화를 병행하여 이루어낸 성과입니다.

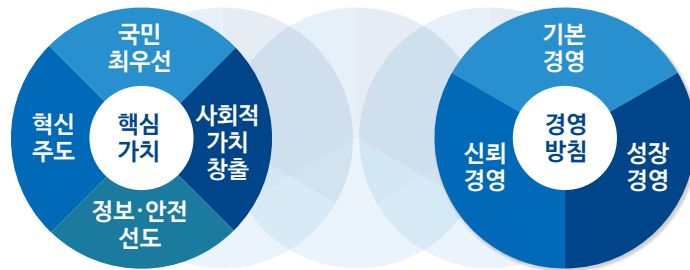
인력현황	계	남	여
계	719	361	358
정규직	418	266	152
무기계약직	260	82	178



경영방침

사회보장정보원은 '사회보장 정보서비스로 국민행복에 기여'하는 '포용적 복지를 실현하는 정보 플랫폼 선도 기관'이 되기 위해 4대 핵심가치와 3대 경영방침을 수립하여 전 직원이 공유하고 있습니다. 공공기관으로서의 기본책무를 바탕으로 공공성을 강화하고, 인권·안전·노동·상생협력 등 각 영역의 사회적 책임을 이행함으로써 국민에게 신뢰받는 공공기관으로 거듭나겠습니다

핵심가치 & 경영방침



혁신방향 & 혁신가치



Vision & Strategy

사회보장정보원은 포용적 복지를 실현하는 정보 플랫폼 선도기관이라는 비전 아래, BASIC SSIS 전략목표를 수립하였습니다. 5대 전략목표, 15대 전략과제를 빠짐없이 수행하여 복지업무 효율화와 사회적 가치를 실천하고, 국민 행복에 기여하는 사회보장의 든든한 다리가 되겠습니다.

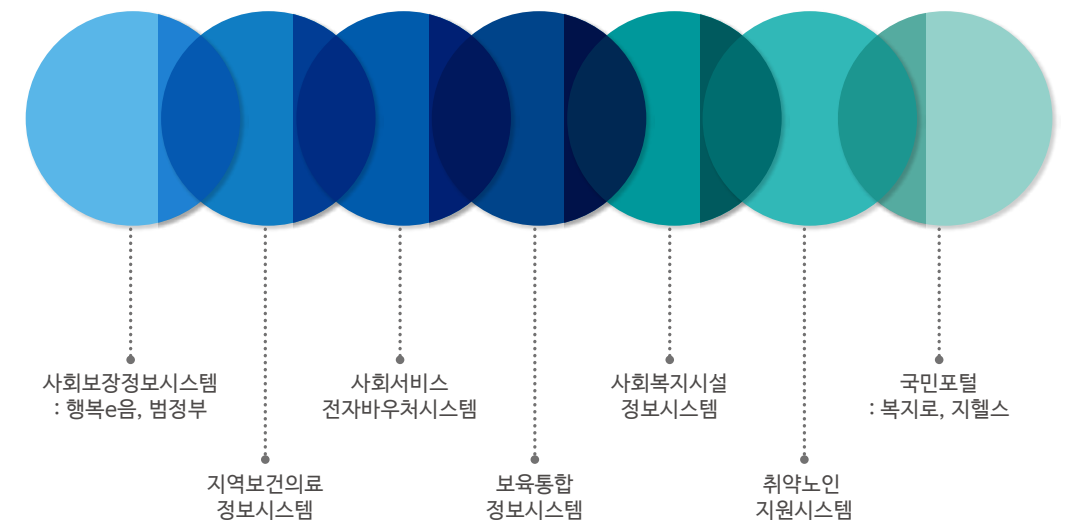
	미션	사회보장 정보서비스로 국민행복에 기여
	비전	포용적 복지를 실현하는 정보 플랫폼 선도기관

전략목표 & 전략과제

BASIC SSIS				
Beneficiary	Administration	Springing	Information	Community
복지 대상자 발굴·지원	사회보장급여 관리 효율화	미래 혁신성장 동력창출	정보·안전 체계 강화	사회적 가치 경영
위기가구 발굴 다각화	자격 판정체계 고도화	차세대 지능형 정보시스템 구축	개인정보 보호 강화	고객중심 서비스 강화
복지 대상자 맞춤형 지원	복지급여 적정성 제고	보건 의료 정보서비스 확대	정보 보안 체계 확대	지속적인 경영혁신
찾아주는 복지서비스 확대	바우처 복지재원 관리 강화	데이터경제 기반 구축	생활안전 서비스 기반 확대	사회적 가치 및 일자리 창출

주요사업

사회보장정보원은 우리나라 사회보장정보를 통합하여 관리, 활용하고 정부 정책의 차질없는 집행을 지원함으로써 국민의 포용적 복지 실현을 위해 노력하고 있습니다



주요업무



전사적
위기관리

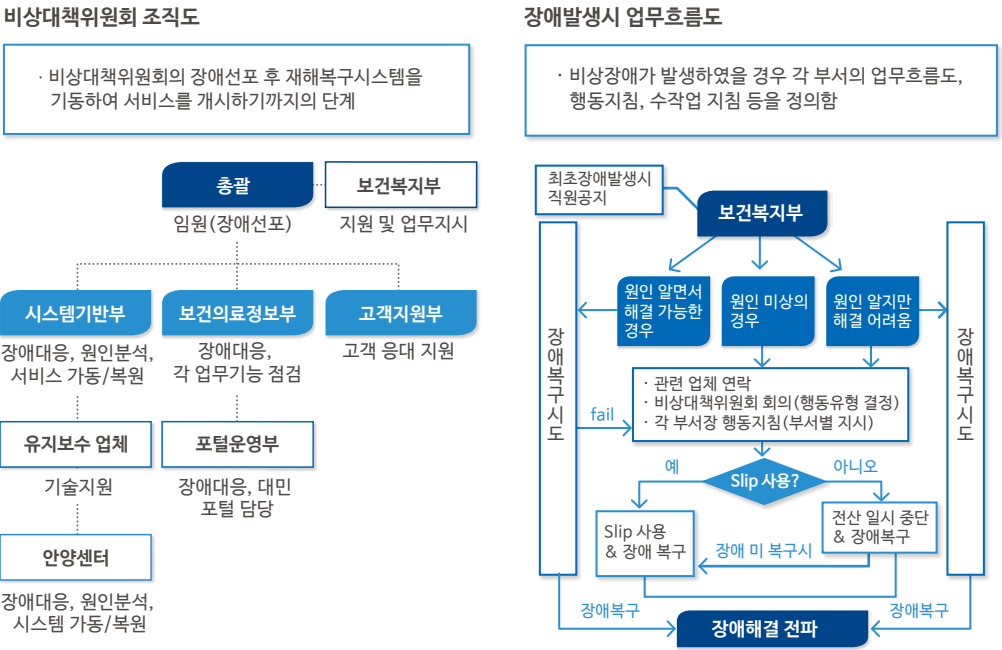
SSIS 위기관리 대응체계 구축

사회보장정보원은 경영환경 변화와 미래 위험에 능동적이고 선제적으로 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 정보원 특성을 반영한 위기관리 목표를 수립하고, 통제 가능한 위험과 통제 불가능한 위험을 유형별로 구분하여 관리 및 대응방안을 마련하고 있습니다. 향후에도 대내외 환경변화에 신속히 대응할 수 있는 위기관리 대응 체계의 지속적인 개선을 통해 경영전략과 재무계획을 차질없이 달성해 나가도록 하겠습니다.



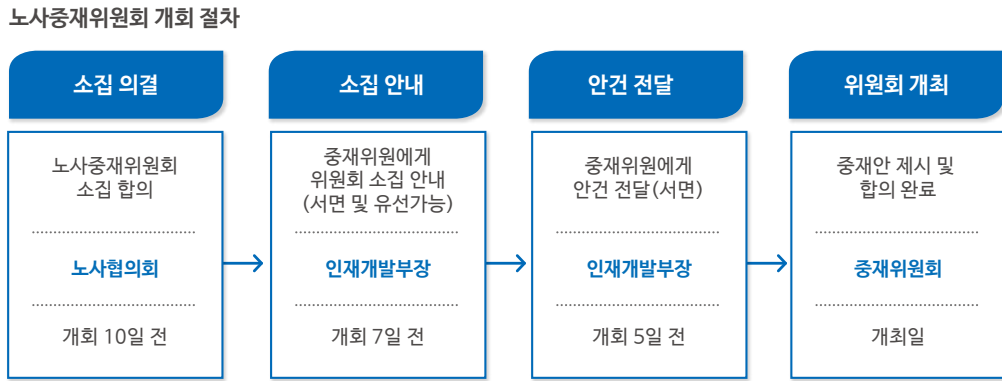
정보시스템 비상대응체계 강화

사회보장정보원은 지역보건의료정보시스템 등 6개 주요 정보시스템에 대한 비상상황(자연재해, 시스템 기능 오류 등) 발생시 신속 정확한 조치를 위해 비상대응매뉴얼을 개발하여 운영하고 있습니다.



노사갈등관리 해결을 위한 노사중재위원회 운영

노사 간 의견 불일치 또는 분쟁발생 시 이견조정 및 상호합의 견인을 통해 갈등을 조기에 해소할 수 있도록 독립적 해결기구를 구성하였습니다. 특히, 해당 위원회는 전문성과 독립성을 고려하여 노사 일방의 이해를 가지지 않은 외부위원(노무사, 노사발전재단 컨설턴트, 산업카운슬러)을 포함하고 있습니다.



투명한 지배구조

이사회 구성

사회보장정보원은 주요 현안에 대해 심의·의결하는 최고 의사결정기구인 이사회 운영을 활성화하여 경영의 투명성을 강화하고 책임경영을 구현하고자 합니다. 이사회는 상임이사 3인과 비상임이사 10인으로 구성하여 이사회의 독립성을 확보하고 있습니다. 또한, 이사회의 효율적인 운영과 비상임이사의 전문성 활용제고를 위해 비상임이사의 전문분야에 따른 소위원회를 설치하여 운영하고 있습니다.

이사 선임 절차

공공기관 운영에 관한 법률 제26조에 따라 선임직 비상임이사는 2년 임기로 보건복지부 장관이 임명하고, 당연직 비상임이사는 보건복지부와 기획재정부 국장이 맡고 있습니다. 이사회의 독립성과 권한 강화를 위해, 선임 비상임이사가 기관 운영에 관한 사항 논의를 위한 비상임이사회회의를 소집·주재할 수 있고, 관련 업무수행에 필요한 지원을 하도록 이사회 운영규정을 두고 있습니다.

이사회 구성 현황

이름	성별	주요 경력	구분
임희택	남	사회보장정보원 원장	상임이사
맹호영	남	사회보장정보원 기획이사	
최명경	남	사회보장정보원 정보이사	
정충현	남	보건복지부 복지행정지원관	비상임이사 (당연직)
이강호	남	보건복지부 사회서비스정책관	
류상민	남	기획재정부 복지안전예산심의관	
강주영	여	아주대학교 경영대학 교수	비상임이사 (선임직)
함철호	남	광주대학교 사회복지학과 교수	
김 윤	남	서울대 의과대학 교수	
박경숙	여	경기대 사회복지학과 교수	
이기연	여	서강대 공공정책대학원 사회복지학과 대우교수	
임규건	남	한양대 경영대학 교수	
정은숙	여	법무법인 수륵아시아 변호사	

40%(4명)

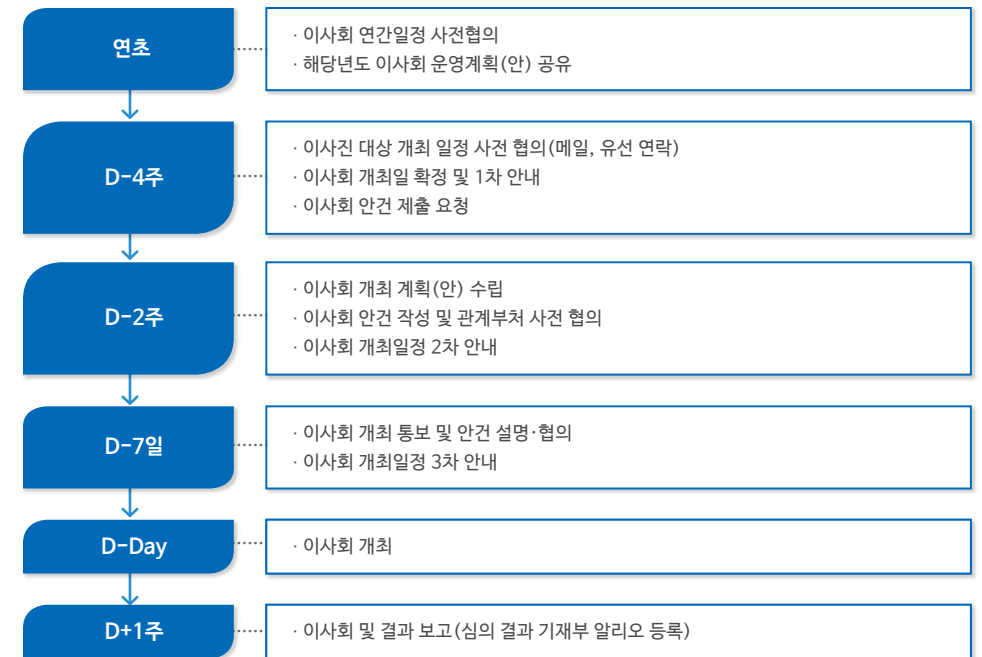
여성 비상임이사
비율

전문 소위원회 구성 현황

구분	인원	주요 역할	구성원
경영전문위원회	3	기관 경영 및 법률 등에 관한 자문	강주영, 정은숙, 김윤
사업전문위원회	4	기관 주요사업 추진에 관한 자문	함철호, 이기연, 박경숙, 임규건

이사회 운영 절차

이사회는 2월과 10월 정기 소집하고, 필요에 따라 수시 이사회를 개최하여 주요 현안에 대해 논의·공유합니다. 이사회 활성화를 위해 이사회 운영 전담 사무국을 설치하고 운영절차를 준수하고 있습니다. 이사회의 적극적인 참여 유도를 위해 수시 이사회 개최일 정례화와 사전조율제를 동시에 운영하고 있고, 이사회 관리 시스템과 모바일을 통한 실시간 알림 서비스를 제공하고 있습니다.



이사회 운영 실적

이사진의 발언 확대와 적극적인 경영참여를 위해 서면이사회 개최를 최소화하고 경영제언을 현업에 적극 반영하였습니다. 이러한 노력의 결과로 이사회 운영만족도 97점 달성이라는 성과를 얻었습니다.

구분	2017년	2018년	2019년
이사회 개최건수	11회	8회	10회
서면이사회 개최건수	2회	1회	4회
의결안건	26건	27건	33건
보고안건	23건	15건	21건
사전심의율	100%	100%	100%

77%

이사회
참석율

100%

사전
심의율

97점

이사회 운영
만족도

비상임이사의 전문성 활용 및 경영참여 확대

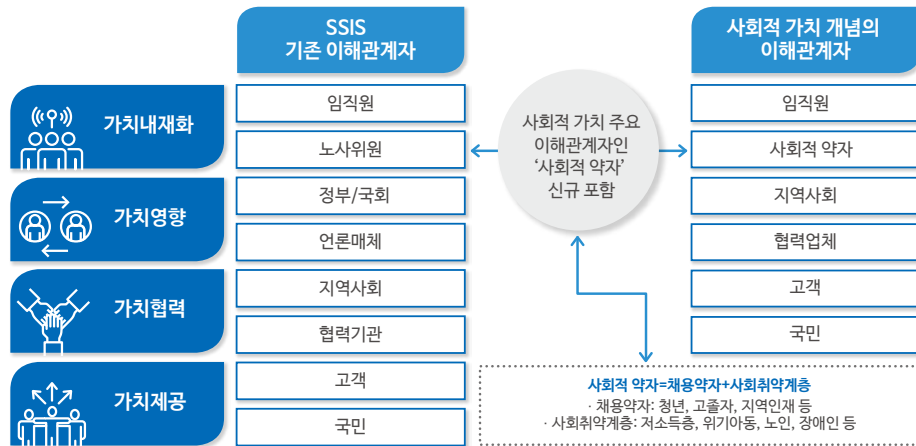
비상임이사는 기관의 사업 특성에 따라 복지·보건·경영·정보화·법률 등 분야의 전문가로 구성하여 기관 경영에 활용하고 있습니다. 특히, 공공성 강화와 혁신을 통한 국민 삶의 질 제고를 위해 구성된 'SSIS 국민참여혁신단'의 위원 활동 등 자문과 현장활동 지원도 적극 수행하고 있습니다.

구분	2017년	2018년	2019년
경영제언	24건	26건	28건
제언반영	24건	25건	27건

이해관계자

SSIS 이해관계자

사회보장정보원은 기존의 8개 이해관계자 범주 외에 사회적 가치 제고를 위한 '사회적 약자' 범주를 추가로 반영하여 대내외 이해관계자 소통채널을 활성화 시켜 왔습니다.



이해관계자별 소통노력

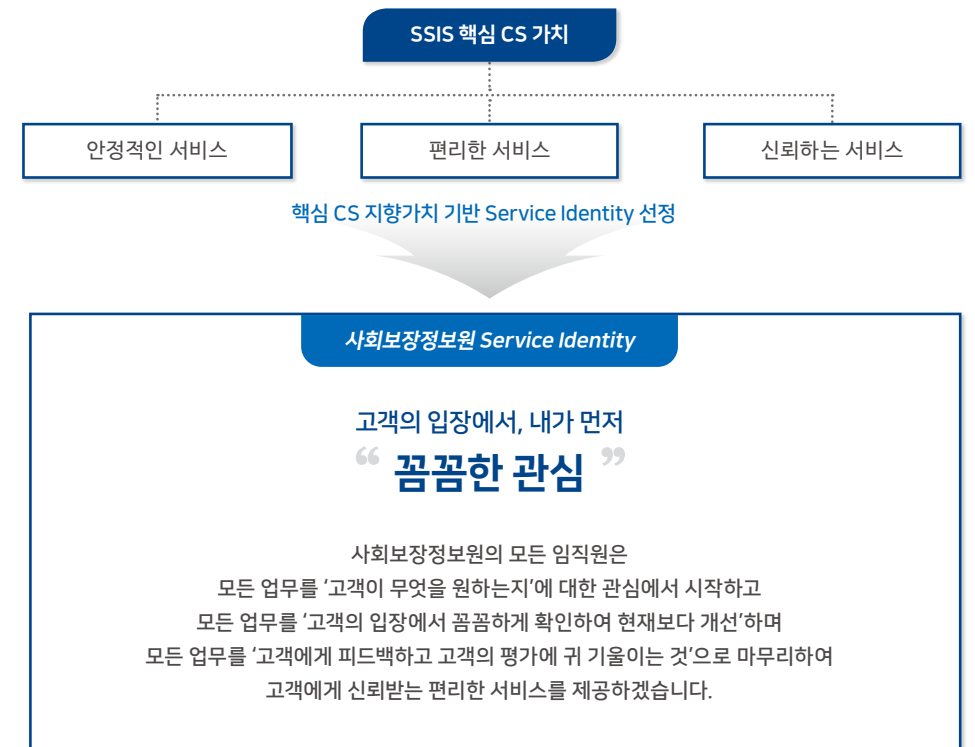
이해관계자와의 소통 및 관계 강화를 위해 중점 이슈를 선별하고 다양한 소통채널을 운영하고 있습니다. 가치내재화형 이해관계자로는 임직원과 노사위원회가 있으며 비전과 경영전략 전사공유, 기관장주도의 직원간담회 등이 주요채널에 해당됩니다. 가치영향형 이해관계자로는 정부 국회 및 언론매체가 있으며 정책공유와 적시 언론보도 등이 핵심 이슈입니다. 가치협력형 이해관계자로는 지역사회, 사회약자, 협력기관 등이 있으며 지역경제활성화, 지역사회 및 사회약자에 대한 지원 등을 확대하고 있습니다. 가치제공형 이해관계자로는 국민과 고객이 있으며 대국민 편익과 고객만족을 위한 소통노력을 대폭 강화하고 있습니다.

구분	소통 방향	이해관계자	핵심이슈	주요 소통채널
가치내재화형	비전·전략 공유를 위한 양방향 소통	임직원	비전·전략 공유·공감	직급별협의체·비전선포식·간담회
		노사위원회	급여·복지·근로환경	노사협의회·노사합동워크숍
가치영향형	정책적 공조관계 강화를 위한 협력적 소통	정부/국회	국정과제 이행·지원	국정감사·복지부 합동 워크숍
		언론매체	공익성 공유·전파	지면광고·홍보영상·라디오
가치협력형	상생 협력 및 시너지 창출을 위한 참여형 소통	지역사회	지역사회 발전·공헌	협약·사회공헌활동
		협력기관	상생·협력	업무협약·사업설명회·상생협력협의체
가치제공형	상호신뢰 및 서비스 개선을 위한 청취·체험형 소통	고객	편의성·안정성·정확성	현장방문, 시스템 상담·사용교육
		국민	정보 접근·활용·참여	보건복지포털·대국민 공모전
가치나눔형	사회적 가치 나눔 실천	특수 취약계층	포용적 복지	사회적 가치 우수사례 경진대회, 민간협업, 코딩봉사단, 복지로



사회보장정보원 Service Identity

사회보장정보원은 전 본부가 참여하는 워크숍, 내·외부 고객인터뷰, 고객만족경영 전문가 자문 등을 통해 정보원의 Service Identity를 도출하고 CS 행동규범을 개발하였습니다. CS행동규범은 전 직원 교육을 통해 수립배경과 목적, 내용을 공유하였고 결과물은 직원들의 일상생활 내재화를 위해 e-poster로 제작, 그룹웨어 로그인 화면에 상시 게시하는 등 적극적인 변화관리 노력을 기울이고 있습니다.



사회보장정보원 CS 추진체계



이해관계자 의견수렴



보건복지부 장관
박능후

포용적 복지 실현을 위한 사회보장정보의 선도기관

사회보장정보원은 출범 이후 10년간 보건복지부를 비롯한 중앙부처, 전국 지방자치단체, 사회 보장업무 담당 공공기관 등 유관기관과의 적극적인 협업과 정보연계를 통해 사회보장분야에서 업무의 전산화, 정보화를 선도해왔습니다. 특히, 2010년 행복e음 시스템, 2013년 범정부시스템을 개통하고 운영함으로써 맞춤형 사회보장서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하고 복지현장의 업무를 개선하여 국민행복 증진에 기여하였습니다. 앞으로도 그동안 쌓아온 사업역량과 사회 보장 빅데이터를 기반으로 포용적 복지실현을 위한 사회보장정보의 선도기관으로 더욱 성장해 나가길 기원하겠습니다.



제20대 국회 보건복지
위원장 김세연

정보원의 성장이 국민을 위한 보건복지와 직결

그동안 우리나라 사회복지의 발전과 함께 사회보장정보원도 꾸준히 성장해왔습니다. 사회보장 정보원이 보건복지정보화를 선도하는 기관으로 성장하게 된 원동력은 정보원의 성장이 국민을 위한 보건복지와 직결된다는 무거운 사명감과 책임감으로 모든 임직원이 하나가 되어서 본연의 임무에 충실했기 때문입니다. 앞으로도 도전과 혁신을 통해서 꾸준히 변화되고 발전하면서 국민으로부터 신뢰받는 최고의 기관이 되기를 기원합니다.



제20대 국회의원
오세세

국민이 꼭 필요로 하는 서비스를 제공하는 포용적인 복지국가

10년 전 보다 복지 대상자와 예산규모는 4배 정도 증가하였고, 4차 산업혁명 시대에 맞는 최선의 과학 기술을 이용한 혁신적인 사회복지서비스 제공에 대한 국민들의 갈증이 깊어진 만큼 사회보장정보원이 고민하고 노력해야 할 과제들이 많이 놓여있습니다.

사회보장정보원은 사회보장분야의 정보화 전문기관으로 정보기술을 이용하여 국민 보건복지의 삶의 질을 향상 시켰습니다. 앞으로도 지능정보 기술 접목을 통한 국민 개개인 중심의 정보전달체계를 구현 하여 국민이 꼭 필요로 하는 서비스를 제공하는 포용적인 복지국가가 될 수 있도록 힘을 보태어 주시기를 당부 드립니다.



제20대 국회의원
김승희

정보화 분야의 글로벌 리더

우리나라 복지예산이 점점 증대되어 내년에는 83조원에 다다를 것으로 예상됩니다. 복지제도의 확대와 복지를 필요로 하는 위기가구 발굴에 많은 기여를 해 주심에 진심으로 감사드립니다.

아울러 제4차 산업혁명시대를 맞이해서 인공지능, 빅데이터를 활용해서 사회보장정보원이 정보화 분야에서 글로벌 리더로 큰 역할을 해주기를 진심으로 기원드립니다.



월드비전 회장
양호승

사각지대 없는 포용적 복지의 실현

사회보장정보원은 여러 사회복지기관과 협업하면서 업무를 확대해왔습니다. 이를 통해 사각지대 없는 포용적 복지의 실현을 위해서 적극적으로 지원해왔으며, 그 역사 안에 우리 월드비전도 함께 협력하였습니다. 월드비전은 가장 취약한 계층의 아동, 위기상황에 놓여 도움이 필요한 아동이 복지서비스를 받을 수 있도록 노력하고 있으며, 앞으로도 계속적으로 사회보장정보원과 함께 협력해 나가겠습니다. 사회보장정보원이 점점 더 확대되는 사회보장 빅데이터를 기반으로 보건 복지서비스의 질적인 변화를 이끌 핵심 기관이 될 것으로 기대합니다.



한국사회복지협의회
회장 서상목

새로운 사회적 가치 시대를 함께 열어갑시다.

지난 10년간 보건복지에 대한 정보화는 사회보장정보원으로 인해 괄목할 만한 성과를 거두었다고 생각합니다. 보건복지분야 정보시스템을 통합하여 사회보장정보시스템인 '행복e음'을 통해 맞춤형 복지서비스로 복지사각지대 해소를 위해 노력하였고, '사회서비스전자바우처'를 통해 서민생활 안정 및 복지분야 서비스품질제고에 기여하는 등 다양한 실적들이 많이 있습니다.

이제는 4차 산업혁명 시대에 발맞춰 새롭게 AI, 빅 데이터 등을 접목해 맞춤형 사회보장체계를 강화하고, 앞으로 펼쳐질 지능정보화시대를 맞아 정보 및 데이터의 표준화 등을 통해 정보제공과 활용, 정보보호에도 노력해야 할 것입니다. 이에 우리 사회복지협의회도 사회보장정보원과 함께 새로운 사회적 가치 시대를 맞아 모든 국민이 행복할 수 있도록 다양한 방법을 통해 우리 사회 발전에 기여하는 원동력이 될 수 있도록 최선을 다해 노력하겠습니다.

복지서비스 수혜자 이○○ 할머니

“더 이상 혼자가 아니에요”

저는 일찍 남편을 병으로 떠나 보내고 하나뿐인 아들마저 집을 나가버린 후, 오랜 기간 혼자 생활하고 있었습니다. 매일 폐지를 주워 어렵게 생활을 이어오다, 몇 달전부터 가슴 통증이 심해지고 건강이 악화되어 밖에 나갈 수도 없었습니다. 결국, 공과금을 내지 못해 난방과 전기가 끊기고 홀로 아픔을 견디었습니다. 저는 마지막 희망이라는 생각으로 주민센터를 찾아가 도움을 요청하게 되었습니다. 상담 후 저희 집을 찾은 사례관리사는 제 상황을 보고 놀라고 말았습니다. 사례관리사는 지역 복지관의 난방비 지원을 통해 밀린 공과금을 해결한 뒤 앞으로도 공과금 걱정 없이 지낼 수 있도록 해주었습니다. 이후 정기적으로 저를 찾아와 상담을 이어갔습니다. 가슴 통증에 시달리는 것을 알고 병원비를 지원받을 수 있도록 돕고, 정밀검사를 받게 해주었습니다. 검사 결과 유방암진단을 받았습니다. 당장 수술이 필요했기에 사례관리사는 암환자 산정특례, 국가 긴급지원을 통해 치료를 받게 해주었습니다. 절망적인 상황에서 만나게 된 크고 작은 도움의 손길로 건강은 물론 웃음까지 되찾게 되어 정말 깊은 감사의 말을 전합니다.

복지서비스 수혜자 한○○ 할아버지

“따뜻한 보금자리가 생겼어요!”

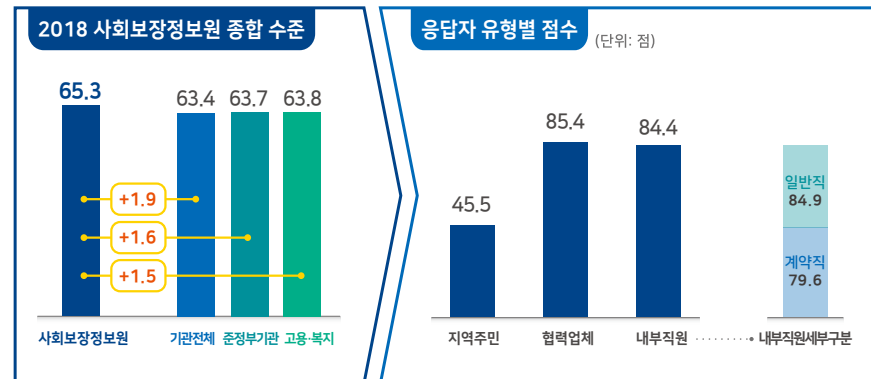
저는 어렸을 적 부모님을 잃고 보육원에서 자라왔습니다. 17세에 보육원에서 나온 후 어깨너머로 배운 타일 시공기술 덕분에 어렵게 돈을 모았습니다. 적지만 통장에 차곡차곡 쌓이는 잔액을 보고 잠시 행복을 꿈 꾀적도 있었습니다. 하지만 사기를 당해 재산을 모두 잃고 노숙자로 10여년을 보냈습니다. 제 사연을 들은 사례관리사가 찾아왔지만 마음을 열기는 쉽지 않았습니다. 거절에도 포기하지 않고 계속해서 관심과 정성으로 저를 찾아온 사례관리사의 노력에 감동하여 마음의 문을 엽니다. 처음으로 저를 데리고 간 곳은 병원이었습니다. 또한 제 간절한 바람인 따뜻한 보금자리를 마련하기 위해, LH취약계층 전세임대 신청을 도와주었습니다. 다행히 입주자로 선정되어 오랜 소망을 이룰 수 있게 되었습니다. 평생 외롭게 길거리와 쪽방에서 지내다 뒤늦게 작은 보금자리를 갖게 되어 정말 행복합니다. 앞으로도 저보다 어려운 분들을 위해 지속적인 복지서비스를 제공해 주시길 바랍니다.

고객만족도

2018년 사회보장정보원의 고객만족도(PCSI) 는 85.6점으로 양호한 수준이나 지속적인 고객의견 수렴 및 맞춤형 서비스 제공으로 만족도 제고에 더욱 힘쓰겠습니다.

사회적 가치 기여수준

2018년 사회보장정보원 사회적 가치 기여도 종합점수는 65.3점으로 조사대상 기관 전체대비 +1.9점, 준정부기관 대비 +1.6점, 고용복지 대비 +1.5점 월등히 높은 수준이었습니다. 특히 '협력업체'가 85.4점으로 가장 높고, 다음으로 '내부직원' (84.4점), '지역주민' (45.5점) 순으로 나타났습니다.



사회적 가치 인식조사

정보원의 사회적 가치 실천 및 사회책임경영 수준 진단을 위해 내부 임직원을 대상으로 '사회적 가치 인식조사'를 실시하였습니다. 총 8개 영역의 사회적 가치에 대한 정보원의 현재 수준을 점검하고 개선방향을 도출하여, 향후 사회적 가치 수준을 지속적으로 제고해 나가도록 하였습니다.

항목	18년
1 가치와 리더십	3
2 지배구조	2
3 윤리경영	3
4 사회책임(직원)	3
5 사회책임(협력파트너)	3
6 사회책임(고객)	3
7 사회책임(지역사회)	2
8 환경	3
평균	2.75
종합등급	B등급



SSIS 사회적 가치 체계

SSIS 사회적 가치 체계

사회보장정보원은 '공익창출형 사회보장정보 플랫폼'이라는 사회적 가치 비전을 수립하고 이를 성공적으로 달성하기 위해 4대 전략방향, 12대 전략, 100대 실행과제를 도출하였습니다. 아울러 기관의 비전체계와 연계함으로써 사회적 가치의 전사적인 추진과 책임있는 이행을 위해 노력하고 있습니다.



정보원 미션과 비전

사회보장 정보서비스로 국민행복에 기여

정보 플랫폼 선도기관



사회적 가치 비전

공익창출형 사회보장정보 플랫폼



슬로건

“ 함께, 즐겁게, 따뜻하게 ”



4대 전략방향

정보와 혁신

사회보장정보의
공적 역할 지속 확대

사회적 책임

국민과 사회약자에
대한 책임과 서비스

안전과 환경

정보·안전·환경에
대한 체계적 대응

노동과 인권

노동과 인권중심의
경영관리체계 실현



12대 전략

복지·보건·의료정보
사회적 가치 제고

기술특화형·
지역기반형
사회공헌

개인정보보호와
정보보안 선도

인권·윤리경영
확립

사회보장정보
일자리 창출

상생과 협력을
통한 동반성장

안전 및 재난
대응 체계 강화

근무만족 및
삶의 질 제고

혁신을 통한
미래 성장

참여와 소통으로
대국민 서비스 개선

환경경영 기반 구축

노사관계 강화



100대 실행과제

33개 세부 과제

25개 과제

21개 과제

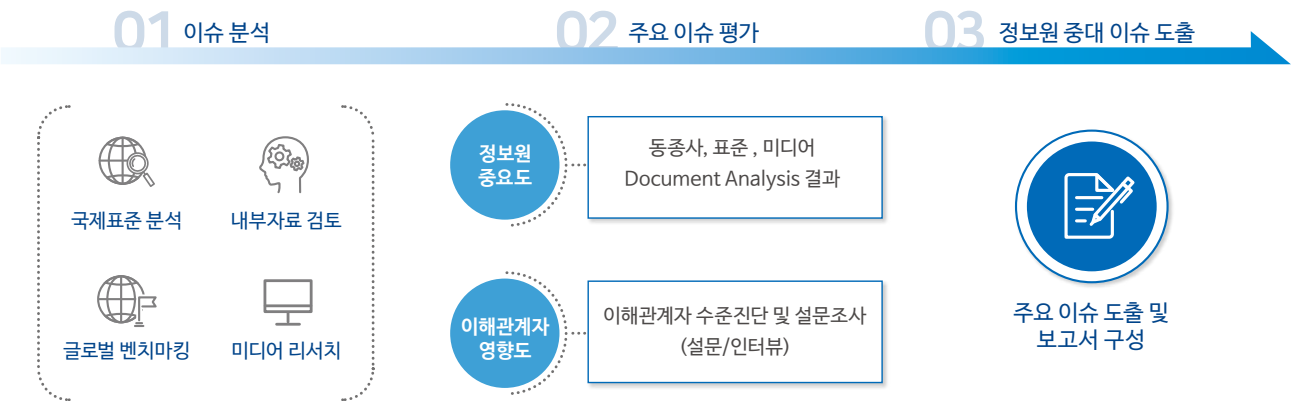
21개 과제

SSIS
중대이슈

중대성 평가

대내외 이해관계자들의 관심과 비즈니스 영향을 반영하여 중요한 토픽(Topic) 중심으로 보고하기 위해 중대성 평가(Materiality Test)를 실시하였습니다. 이에 글로벌 이니셔티브, 벤치마킹, 미디어 분석, 대내외 설문조사, 이해관계자 인터뷰 등을 분석하여 관련 이슈풀(Pool)을 구성하고, 중대성 평가를 통해 중점 보고 이슈를 확정하였습니다. 이를 중심으로 보고 내용을 구성하였으며, 정보원이 경제, 사회, 환경적으로 영향을 미치는 이슈와 이해관계자의 관심이 높은 이슈에 대한 성과를 투명하게 보고하고자 하였습니다.

중대성 평가 Process



사회적
책임 글로벌
이니셔티브

지속가능발전목표(SDGs) 이행

SDGs는 ‘Sustainable Development Goals (지속가능발전 목표, 이하 SDGs)’의 약자로 UN의 밀레니엄개발목표(MDGs)의 후속목표로 2016년부터 2030년까지 유엔과 국제사회가 달성하고자 하는 공동목표입니다. SDGs는 MDGs가 추구하던 빈곤퇴치의 완료를 최우선 목표로 하되, 나아가 글로벌하게 전개되고 있는 경제·사회의 양극화, 각종 사회적 불평등 심화, 지구 환경의 파괴 등 각국 공통의 지속가능발전 위협요소들을 동시에적으로 완화해 나가기 위한 17개의 목표와 169개의 세부 과제로 구성되어 있습니다.



사회보장정보원은 국제사회의 일원으로서 UN SDGs에 동참하고자 노력하고 있습니다. 또한 공공기관으로서 공적 역할을 확대하고 사업과 연계된 사회적 가치 창출을 통해 SDGs 달성에 이바지하고자 합니다.

지속가능발전목표(SDGs)		보고페이지
Goal 1	모든 국가에서 모든 형태의 빈곤 증식	46-47
Goal 2	기아의 종식, 식량안보 확보, 영양상태 개선 및 지속가능농업 증진	-
Goal 3	모든 사람의 건강한 삶을 보장하고 웰빙을 증진	46-47 64-65
Goal 4	모든 사람을 위한 포용적이고 형평성 있는 양질의 교육 보장 및 평생 교육 기회 증진	62-63, 67
Goal 5	성평등 달성 및 여성·여아의 역량 강화	69
Goal 6	모두를 위한 식수와 위생시설 접근성 및 지속가능한 관리 확립	57, 68
Goal 7	모두에게 지속가능한 에너지 보장	57, 68
Goal 8	지속적·포괄적·지속가능한 경제성장 및 생산적 완전고용과 양질의 일자리 증진	35-39
Goal 9	건실한 인프라 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 진흥 및 혁신	-
Goal 10	국가내·국가간 불평등 완화	-
Goal 11	포용적·안전한·회복력있는 지속가능한 도시와 거주지 조성	-
Goal 12	지속가능한 소비 및 생산 패턴 확립	57
Goal 13	기후변화와 그 영향을 대처하는 긴급 조치 실행	57
Goal 14	지속가능발전을 위한 해양·바다·해양자원 보존과 지속가능한 사용	-
Goal 15	육지생태계 보호와 복구 및 지속가능한 수준에서의 사용 증진 및 산림의 지속가능한 관리, 사막화, 대처, 토지 황폐화 중단 및 회복 및 생물 다양성 손실 중단	57
Goal 16	지속가능발전을 위한 평화적이고 포괄적인 사회 증진과 모두가 접근할 수 있는 사법제도, 모든 수준에서 효과적 책임적 포용적인 제도 구축	28-34
Goal 17	이행수단 강화 및 지속가능발전을 위한 글로벌 파트너십 재활성화	24-25

UNGC 10대 원칙 지지

사회보장정보원은 사회적 책임에 대한 국제협약인 UNGC(United Nations Global Compact)의 인권, 노동, 환경, 반부패 4개 영역의 10대 원칙을 지지합니다. UNGC에서 장려하는 기업의 사회적 책임을 성실히 수행하기 위해 본 보고서를 통해 대응 노력을 공개하고 있습니다.

순위	중점 보고 이슈	보고 페이지
인권	1. 우리는 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다.	60-61
	2. 우리는 인권침해에 가담하지 않고 있음을 확인한다.	
	3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭 권리를 보장한다.	
노동	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	60-63
	5. 우리는 아동노동을 효과적으로 폐지한다.	
	6. 우리는 고용 및 업무상 차별을 근절한다.	
	7. 우리는 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	
환경	8. 우리는 보다 많은 환경적 책임을 지는데 앞장선다.	57
	9. 우리는 환경친화적인 기술개발 및 확산을 지원한다.	
반부패	10. 우리는 부당취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다.	60-61

ISO26000 준수

사회보장정보원은 사회적 책임에 대한 국제표준인 ISO26000의 7대 핵심주제별 성과를 진단하고, 그 내용을 본 보고서를 통해 제시하였습니다.

7대 핵심주제		이행수준	보고 페이지
조직 거버넌스	사회적 책임 원칙을 존중하고 이를 기존의 시스템, 정책과 관행에 통합하는 활동	●	21
인권	조직내와 조직의 영향권내의 인권을 존중하고 보호하며, 준수하고 실현하는 행동	●	60-61
노동관행	조직의 협력업체를 대상으로 근로자의 노동환경에 영향을 미치는 정책과 관행	●	62-63
환경	환경에 미치는 조직의 영향을 줄이기 위해 조직의 결정과 활동의 의미를 고려하여 통합적으로 접근하는 활동	●	57
공정운영 관행	조직과 파트너, 공급자 등 조직과 타조직간 거래의 윤리적 행동에 관심을 두는 활동	●	48-49 60-61
소비자 이슈	소비자 교육, 공정하고 투명한 마케팅정보와 계약, 지속가능소비 촉진 등 소비자 권리 보호 활동	●	17, 50
지역사회 참여와 발전	지역사회의 권리를 인식하고 존중하며 그 지원과 기회를 극대화하려고 노력하는 활동	●	46-49

Part 01. 정보와 혁신

사회보장정보의 공익적 가치 창출

최고 수준의 사회보장정보 서비스 제공을
통해 사회적 가치를 제고하겠습니다.

사회보장정보원은 2019년 사회보장정보의 공적 역할 지속
확대를 위해 사회보장, 보건·의료, 사회·보육 전자바우처 정보의
사회적 가치 제고, 사회보장정보사업을 통한 가시적인 일자리
창출, 지속적인 혁신을 통한 미래 발전 노력을 전략목표로
설정하고 적극적으로 추진하고 있습니다.

2019 Key Performance



1,408명

민간 직접일자리 창출



2,285억원

복지재정누수 사전 예방액



SSIS 2040

신성장 미래전략 수립

사회보장 정보시스템 운영

사회보장, 보건의료, 사회·보육 전자바우처 정보 사회적 가치 제고

사회보장정보원은 국가와 지방자치단체로부터 사회복지 급여·서비스를 지원받는 대상자의 자격과 지원내역을 사회보장정보시스템으로 통합관리함으로써 사회취약계층의 발굴·지원 및 부정정 수급 관리 서비스를 제공해오고 있습니다.

주요서비스	사회취약계층 발굴 및 지원	부정정 수급관리	사회보장 운영
성과목표	사회취약계층 맞춤형 지원 확대	부정정 수급 관리체계 강화	사회보장 효율적 운영
실행과제	· 복지사각지대 발굴 및 지원 · 권리구제 발굴 및 지원 · 찾아가는 복지서비스 활성화 기반 강화	· 부정정 수급 사전 차단으로 복지 재정 누수 방지 · 부정정 수급 사후관리로 복지 재정 누수 방지	· 사회보장 발전 체계 구축 · 사회보장제도 관리 개선 · 국정과제 적기수행으로 국민편의 제고
국정과제기여	42. 국민의 기본생활을 보장하는 맞춤형 사회보장: 공공부조 혁신, 생애 맞춤형 소득지원 17. 사회복지서비스 공공인프라 구축과 인프라 확충: 지역사회 복지사회 전달체계 혁신 48. 미래세대 투자를 위한 저출산 극복: 위기아동 조기발견 시스템 구축 (국정과제 복지재원 조달계획) 사회보장정보시스템과 타 시스템 연계확대로 부정수급 차단		

사회취약계층 효율적 지원

복지사각지대 적극 발굴 및 서비스 지원 확대

정보원은 빅데이터 분석기반의 '복지사각지대 발굴시스템'을 통하여 사각지대에 놓인 취약계층 31만여명을 발굴하고, 그 중 14만여명에게 공공과 민간에서 지원하는 복지서비스를 제공하였습니다. 또한, 보호가 필요한 위기아동을 신속하게 찾아 필요한 복지서비스를 연계하는 'e아동행복지원시스템'을 가동하여 9만명을 발굴하고 학대예방 활동을 실시하였으며 월드비전, 굿네이버스 등의 기관과 협업을 통해 발굴아동의 경제적 지원을 확대하고 있습니다. 또한 복지욕구가 있는 대상자들이 어느 기관을 방문하든 필요한 서비스를 받을 수 있도록 '서비스의뢰'를 통해 약 2만건을 지자체와 서비스 제공기관에 전달함으로써 one stop 서비스를 통한 정부의 포용적 복지실현에 기여하고 있습니다.



사회취약계층 권리구제 대상자 적극 발굴 및 지원 확대

정보원은 사회보장정보시스템을 통해 수급탈락 대상자 및 미신청자의 자격을 재조사하여 서비스를 받을 수 있는 권리구제 대상자를 발굴하고 지자체를 통해 복지서비스를 지원하고 있습니다. '수급희망이력관리시스템'을 통해 연금수급 탈락자 중 소득재산 기준의 변동으로 수급혜택을 받을 수 있는 기초연금대상자 2만7천명, 376억원의 수급 권을 구제하였으며, 2019년에는 권리구제 대상자를 장애수당, 장애아동 수당까지 확대하였습니다.



<사회보장정보원-월드비전 업무협약>



<기초연금수급자 이동통신비 감면>

찾아가는 복지서비스 활성화 기반 마련으로 사회취약계층 지원 강화

사회보장정보원은 국정과제 '찾아가는 보건복지서비스'에 선제적으로 대응하고자 '사례관리 정책지원센터'를 운영하여 찾아가는 컨설팅, 슈퍼비전, 지침개정 등 통합사례관리 정책추진의 핵심역할을 수행하고 있습니다. 이를 통해, 현재 7만 가구가 지자체를 통한 통합사례관리 서비스를 제공받고 있으며, 제공 서비스 만족도 역시 '17년 90.4점, '18년 91.5점, '19년 91.75점으로 향상되었습니다. 또한 정보원은 급증하는 복지수요에 대응하고 사회취약계층 지원을 확대하기 위해 한국에너지재단, 세이브더칠드런 등 유관기관과 협력하여 복지사각지대 발굴가구 등 사회취약계층에 약 128억 원을 지원하여 국민의 복지체감도 향상에 힘쓰고 있습니다.



<도움이 필요한 어르신에게 물품 제공>

사회보장서비스 부정정 수급 관리체계 강화

정보원은 정부의 '복지재정효율화 추진방안'의 핵심과제로 사회보장정보시스템을 활용한 복지 지출 누수방지노력을 중점적으로 추진하여 국정과제 추진을 위한 복지재정 확보에 적극적으로 기여하고 있습니다.

부정정 수급 사전차단으로 2,668억원 복지재정 누수방지

정보원은 '사망의심자HUB시스템'을 통해 사망자에게 복지급여가 지급되지 않도록 관리하고 있으며, 타 부처(기관)에도 의심자 정보를 공유하여 273억원의 복지재정을 절감하였습니다. 또한, 서비스 신청시 중복지원 여부, 사망·군입대·출입국 등 대상자 인적 변동정보를 지자체에 제공하여 약 110억원의 복지재정 누수를 사전에 차단하고 있으며, 부정수급 환수사례 등을 바탕으로 부정정 수급예방유형을 지속 발굴하여 2,285억의 재정 누수를 차단함으로써 국민들이 신뢰할 수 있는 복지제도 및 시스템이 되도록 노력하고 있습니다.

부정정 수급 사후관리를 통한 1조 1,091억원 복지재정 누수방지

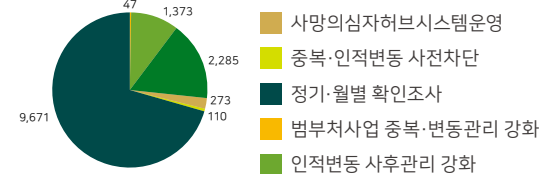
정보원은 수급자격의 적정성 강화를 위해 각 부처(기관)가 보유하고 있는 소득재산 자료 연계를 지속 확대하고 있으며, 이를 토대로 수급자의 소득재산 변동 사항을 주기적으로 확인함으로써 9,671억원의 복지재정을 절감하였습니다.

수급자와 가구원의 변동 관리를 통해 1,373억원의 재정 누수를 예방하였으며, 더 정확한 정보 제공을 위해 경찰청의 실종자 정보, 법무부의 복수국적자 정보 연계를 확대하는 등 수급자격, 급여 서비스 적정성 확보를 위해 노력하고 있습니다.

또한 사회보장정보시스템 내 자격변동 정보를 활용하여 범부처 사업의 자격관리를 강화하였으며, 부정정 중복 의심자료 추출기준 정교화, 수급이력정보 공유 확대로 중복수급 관리를 강화함으로써 약 47억원의 복지재정을 절감하는 등 부정정 수급 사후관리를 확대하고 있습니다.

복지재정 절감액

(단위:억원)



보건의료 정보화 운영

사회보장정보원은 전국 보건기관의 보건사업·진료 등 업무 전반에 대한 보건정보서비스를 제공하고 있습니다. 또한 진료정보의 교류, 디지털 의료지원 등 ICT·의료 융합서비스 기반의 의료정보 서비스를 확대 중에 있습니다.

주요서비스	보건정보서비스	의료정보서비스
성과목표	공공보건정보의 활용 강화	공공의료서비스 체계 강화
실행과제	· 국민의 '건강안전지킴이'로서 지역보건기관(보건소) 역할 강화 · 고객 맞춤형 보건정보시스템 안정적 운영 · 정신질환자 지역사회 복귀를 위한 정신건강 사례관리 강화	· 진료정보교류 참여기관 확대 및 이용 활성화 · 디지털 의료지원을 통한 의료취약지 원격협진 서비스 강화 · 보건의료정보 표준 확산 및 국제협력 강화
국정과제기여	44. 건강보험 보장성 강화 및 예방중심 건강관리 지원 45. 의료 공공성 확보 및 환자 중심 서비스 제공 : 지역본건의료사업, 진료정보 교류 확대 'I-KOREA 4.0' 지능화 혁신프로젝트 : 진료정보교류체계 구축하여 '22년까지 전국 확대	

안정적 정보서비스 제공을 위한 관리체계 고도화

응급실 운영 등 보건기관의 업무특성상 365일 24시간 안정적인 정보서비스 제공이 필수적입니다. 정보원은 지속가능한 정보서비스 제공을 위해 환경변화를 예측하고, 위기 대응력을 강화하기 위해 노력해오고 있습니다. 국민건강보험법 및 의료법 등의 제·개정사항에 대해 상시 모니터링 전달반을 운영하여 일일 점검을 추진하고 있으며, 보건의료 정책수립에도 적극적으로 참여하여 보건사업 계획수립을 지원합니다. 또한 휴먼에러 방지를 위해 현장체험 및 교육을 통해 내부역량을 강화하고, 소스관리 자동화를 통해 개발 핵심정보의 안전성을 제고했습니다. 이와 더불어 국제품질경영체계(ISO9001) 7년 연속 인증을 통해 국제수준의 서비스 품질체계를 관리하고 있습니다.

보건기관 고객 만족도 향상

진료안정성 향상

진료실과 진료지원 부서(약국, 주사실, 검사실, 방사선실, 물리치료실 등) 간에는 수많은 처방 정보가 수시로 전달됩니다. 연간 처방건이 약 366만건('18년도 기준)이며, 처방 변경은 약 25만건에 달합니다. 기존에는 처방 변경 시 의사와 업무담당자(약사, 간호사, 임상병리사, 방사선사, 물리치료사 등) 간 처방 정보 전달에 시간이 많이 소요되어 처방을 수행하는 업무담당자는 물론 환자의 대기시간도 증가되었습니다. 이러한 불편함을 개선하기 위해 처방 변경 알림서비스를 실시하여 실시간 정보전달이 가능하도록 하였습니다. 이를 통해 약·주사 처방의 정확성을 높이고 신속한 처방확인이 가능해 집에 따라 약물 오남용을 예방할 수 있는 효과를 가져왔습니다. 또한 환자 1인당 평균 대기시간이 감소되었는데 이는 연간 약 3억원의 비용절감 효과가 있는 것으로 나타났습니다.

“의사가 처방을 신규로 내거나 기존 처방을 수정(변경 또는 삭제)하게 되면 진료지원 부서에서는 수시로 처방 정보 확인을 해야 의사의 처방내역을 확인할 수 있었는데, 처방알림 기능을 통해 즉시 확인할 수 있어 업무 수행이 매우 편리해 졌어요.” (평창군 보건의료원)

정보시스템을 활용한 진료정보교류 활성화

진료정보교류사업 운영체계 수립

진료의 연속성 단절, 중복·과잉진료가 지속적인 사회 이슈로 제기되는 상황에서, 정보원은 진료정보교류사업 추진을 통해 진료정보교류 활성화와 ICT·의료 융합 등 환자 중심 의료전달체계로 개편하기 위해 노력하고 있습니다. 의료계·산업계와 협의체를 구성하고, 사업운영지침 등을 제정하여 추진기반을 마련하였으며, 진료정보 관리 방식의 의료기관별 차이를 개선하기 위해 국내표준을 마련하여 41개 업체 48개 EMR 제품에 적용하였습니다.

CT·MRI 영상정보교류기반 구축

기존에는 환자가 의료기관을 옮길 때, 진료기록의 사본, CD, 필름 등을 직접 들고 가야했습니다. 그렇지 않으면 재촬영, 재진료 등으로 중복의료비가 발생하게 됩니다. 정보원은 이를 개선하기 위해 영상정보교류 시스템을 구축하여 의료기관 간 진료영상정보를 교류할 수 있도록 하였습니다. 또한, 응급환자진료시스템을 구축하여 타 의료기관을 포함한 과거진료기록을 실시간으로 조회할 수 있도록 하여 환자의 불편해소는 물론 진료의 연속성을 보장하고, 영상정보 관리의 효율성 및 안전성을 제고하였습니다. 또한 응급환자 진료의 질을 높이고, 진료시간 및 검사비용을 절감하는 효과를 얻었습니다.

의료취약지 디지털 의료지원으로 의료접근성 강화

디지털 의료지원 서비스 제공 기반 조성

도시·벽지 등 교통시설이 열악하거나, 병·의원 또는 의료인이 부족한 의료취약지에 디지털 의료지원을 통해 의료 사각지대를 해소하고 의료 접근성을 향상시켜 나가고 있습니다. 기존 디지털 의료지원 서비스 모델이 '공공-공공'간 모델로 제한적이었으나, 이를 개선 하기 위해 '보건기관-병·의원' 간 협진 모형을 개발하여 최초 적용하였습니다. 또한 보건기관 및 병·의원의 노후 장비를 교체하여 디지털 의료지원 환경을 개선하고, 최신 ICT 국제 표준을 적용하여 영상품질 제고, 상호 호환성 확보, 정보보호관리 강화 등 시스템 품질을 강화하였습니다. 정보원은 디지털 의료지원 사업의 전국 확대 교두보를 마련하고, 디지털 의료지원 서비스의 품질을 제고하기 위해 지속적으로 노력해 나가겠습니다.

공공-민간 협진과 원스톱 서비스 추진

보건진료소와 보건(지)소간 원격 협진시 공중보건 의사의 짧은 임상경력과, 전공분야 등에 따라 진료와 처방이 제한적이었습니다. 이 또한 만성질환(고혈압, 당뇨) 대상자에게만 국한하여 서비스를 제공하였기 때문에 의료취약지의 디지털 의료지원 서비스 대상 질환 및 서비스 확대 요구가 증가되었습니다. 정보원은 '공공-민간(병·의원) 협진'을 통해 서비스 대상확대와 진료의 질을 개선하였습니다. 진료과별 전문의 진료가 가능하게 되었으며, 원격협진 대상을 치매예방관리, 재활치료 등으로 범위를 확대하였습니다. 또한 보건진료소에 전자 청진기 등 디지털 검사기기를 확대 보급하여 건강상태 평가·처방의 원스톱서비스가 가능하도록 함으로써 대상자의 편의성을 제고하였습니다.

디지털 의료지원 서비스 대상자 만족도 향상 및 의료비 절감

현장과의 소통 및 민간 협진으로 디지털 의료지원 서비스 대상자의 만족도가 향상되었습니다. 권역별 사업설명회, 시스템 및 영상장비 등 활용법 교육, 시스템 매뉴얼 제작·배포 등으로 현장 소통을 활성화하고 인프라 환경조사 및 장비설치 등으로 현장을 적극 지원하였습니다. 의료취약지 디지털 의료지원 서비스 수혜자는 매년 증가하여 2019년 5,994명에 이르렀으며, 이를 통한 진료비 절감효과는 연간 14억원에 달하는 것으로 분석되었습니다.

참여 의료기관수

2018년 | 2019년

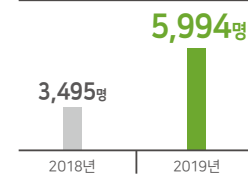
2,316개소 ▶ 4,339개

협진 건수

2018년 | 2019년 9월

14,905건 ▶ 19,821건

디지털 의료지원 서비스대상자수



정신건강 사례관리 시스템으로 중증정신질환자의 체계적 관리

정신질환자가 지역사회로 안착할 수 있는 지원체계 마련

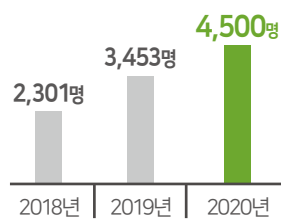
정신건강사례관리시스템은 정신건강복지법 시행으로 기존 입원치료 중심에서 지역사회로 복귀·재활이 중요해짐에 따라, 정신의료기관 및 정신요양시설의 퇴원·퇴소자가 지역사회로 안착할 수 있는 지원체계를 마련하는 방안으로 전국의 사례관리시스템을 통합 구축한 시스템입니다. 이는 전국 공통의 업무 시스템과 지역 간 혹은 정신의료기관, 복지창구와의 정보 연계 확대를 도모할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

개별시스템을 단일시스템으로 통합운영을 통해 전국 네트워크망 완성

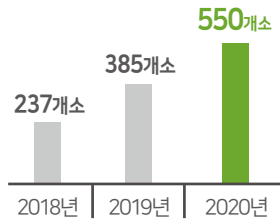
17개시도의 통합운영을 통해 정신건강 업무기능을 확대하고 업무표준화를 실현하고 있으며, 관리가 어려웠던 기존 시스템의 정보공유 및 상호연계를 개선하였습니다. 이외에도 실무자 교육을 통해 표준화된 시스템의 사용을 도모하는데 기여하고 있으며, 직관적인 시스템 기능개선을 통해 고객 지향적 시스템 운영을 수행하고 있습니다.

향후 지역사회 내 다양한 정신보건 및 복지서비스 제공 주체 간 연계를 확대하여 신규 사용기관 지원 및 안정적인 운영관리를 할 수 있도록 함으로써, 전국단위 정신건강사례관리시스템을 안정적으로 운영해 나가고 있습니다. 또한, 중증정신질환자에 대한 지속적 정신건강 통합서비스 제공을 목표로 지역 내 정신건강 사례관리 대상자 정보 공유 및 서비스 의뢰, 기관 간 상호연계 등 지원을 강화하여, 정신질환자에 대한 맞춤·통합서비스를 제공함으로써 보다 더 안정적이고, 체계적인 사후관리 실현의 노력을 다 할 것입니다.

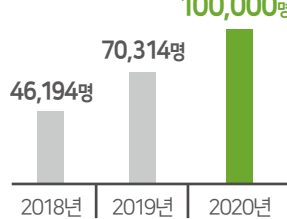
누적이용자수



누적대상기관수



누적등록대상자



사회·보육 전자바우처 운영

사회서비스 바우처사업의 운영 및 예약금 관리 강화

사회보장정보원은 '07년 노인돌봄종합서비스를 시작으로 현재 아이돌봄 바우처까지 3개 부처(복지부, 산자부, 여가부) 총 16종의 바우처 사업을 전자바우처시스템을 통해 안정적으로 운영·관리하고 있습니다. 이에 연간 약 2.5조원의 예약금을 투명하게 관리하기 위해 사업운영 자금집행 등 예약금 관리에 대한 역할 분리와 부서 간 분리로 조직이 개편되어 견제와 균형에 의한 자금관리를 추진하고 있으며, 회계결산시스템 기능보강 등 지속적인 관리체계 개선으로 자금관리 효율성을 높이기 위해 노력하고 있습니다.

전자바우처사업 확대

'19년 3월부터 성인발달 장애인의 새로운 일상생활 영위를 위한 주간활동서비스를 본격 시행하였으며, '19년 8월부터는 장애를 가진 청소년들의 하교 후 돌봄사각지대를 해소하기 위해 방과후 활동지원서비스를 새롭게 시작하는 등 취약계층에 대한 포용적 복지 실현을 위해 사회서비스전자바우처 사업을 지속적으로 확대하고 있습니다.

보육 재정 관리체계 및 어린이집 운영 지원 강화

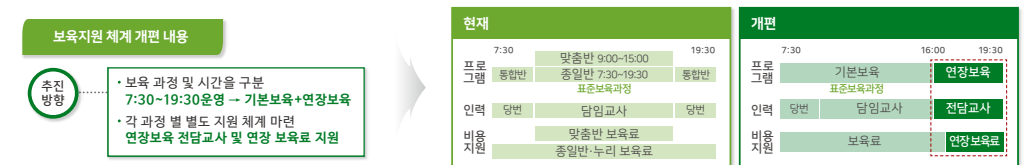
지자체 예약금 관리 강화

사회보장정보원은 연간 7조원의 정부지원 보육료를 어린이집에 차질없이 지급하기 위해, 지자체별 보육료 예약금 배분 조정 지원을 강화한 보육료 집행 추계시스템 개발 등 보육료 예약금 관리 기반 및 업무 프로세스를 지속적으로 고도화하여 재정의 안정성과 투명성을 위해 노력하고 있습니다.

보육통합정보시스템 개선을 통한 보육 질 향상 도모

보육료 지원체계 개편 및 안심정보 전달체계 구축

보육료 지원체계 개편 내용을 보육통합정보시스템 기능에 반영하여 보육교직원의 근로시간정적화, 휴게시간 보장 등 어린이집 근무환경 개선과 보다 많은 보육 일자리를 창출하였으며, 이를 통해 어린이집 이용자가 질 높은 보육서비스를 누릴 수 있는 보육 환경을 구현하였습니다.



어린이집 현장 밀착 경영 강화

정보원은 새학기 전환 집합교육, 거점 어린이집 운영, 어린이집 현장밀착 컨설팅 등을 통해 현장과의 접점을 지속적으로 확대하고, 고객의 목소리가 보육통합정보시스템의 운영과 개선에 반영될 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다. 아울러 교육의 기회가 적은 어린이집을 직접 찾아가 1:1 맞춤 컨설팅을 통해 어린이집지원시스템 사용법 교육 및 어린이집 운영노하우 제공과 보육 민간부문 일자리 신규 창출에 적극 동참하여 국가경제에 기여하고, 경력단절자의 실질적인 재취업 선순환 구조마련 등 사회적 가치 실현에 기여하고 있습니다. 또한 '네이버 부모채널'과 웹진 '아이사랑'을 통해 고객에게 꼭 필요한 맞춤형 보육정보도 제공하고 있습니다.

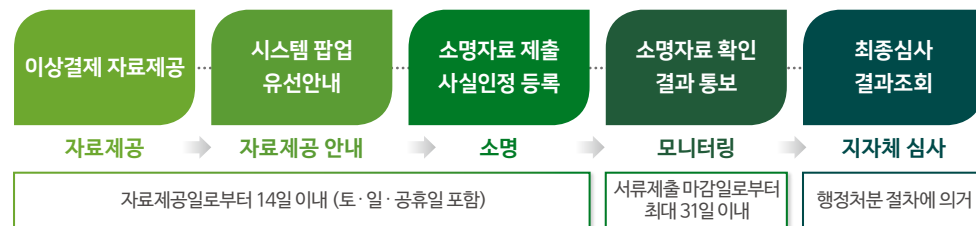




사회서비스 바우처 온라인 심사체계 도입을 통한 복지재정 절감

업무 과중에 시달리는 시군구 담당 공무원과 제공기관 종사자 등 사회서비스 바우처 일선 현장의 의견을 적극 수렴하여 이상결제에 대한 온라인 심사체계를 도입하였습니다.

부정수급으로 누수되는 복지재정을 절감하고 효율적인 업무 수행을 위하여 '사후 온라인 모니터링 시스템'을 구축한 결과, 물리적으로 불가능한 결제정보를 탐지하게 되어 현장점검 실사, 이상결제 확인 등 인력을 투입해야만 점검이 가능했던 기존 적정급여 관리체계의 한계를 극복하였습니다.



'18년도 시범운영을 통해, 부정적 의심사례 약 1.6억 원을 탐지하였고 '19년도 본 운영 현재, 약 5.1억 원을 탐지하였습니다. 탐지 정확도 또한 '18년도 19.2%에서 '19년도 72.6%로 대폭 향상되었습니다.

한편, 기존의 한정된 인력 기반의 현장점검 실사업무 중심에서 온라인을 통한 '이상결제 추출 → 소명 → 심사 → 처분' 절차를 마련하게 됨으로써 제공기관 약 1,400여 개소에 대한 인건비 및 출장비 약 5.4억 원의 행정비용과 온라인 심사로 83.2억원의 바우처 부정수급 예방 및 적발을 하였습니다.

국민의 뜻이 정책이 되는 열린 품질평가 운영

사회보장정보원은 사회서비스 제공기관의 서비스 품질을 향상시키고 이용자가 양질의 사회서비스를 받을 수 있도록 2012년부터 사회서비스품질평가를 실시하고 있습니다. 특히 사회보장정보원은 '18년에 이어 '국민의 뜻이 정책'이 되는 열린 품질평가를 위해 '국민과 함께하는 품질평가'를 '19년에도 지속 운영하였습니다. 이와 관련해서 '18년보다 인원은 21명에서 30명으로, 활동기간은 3개월에서 9개월로 그리고 활동지역은 서울 및 인천, 경기지역에서 전국으로 확대하여 운영하였습니다. 주요활동으로는 발대식, 현장평가단 교육, 현장평가, 사후관리 등 사회서비스 품질평가 전 과정 참여하였으며 이 과정에서 총82건의 제안을 하였고 이 중 22개 과제에 대해서는 단기 또는 장기과제로 선정하여 추진할 예정입니다.



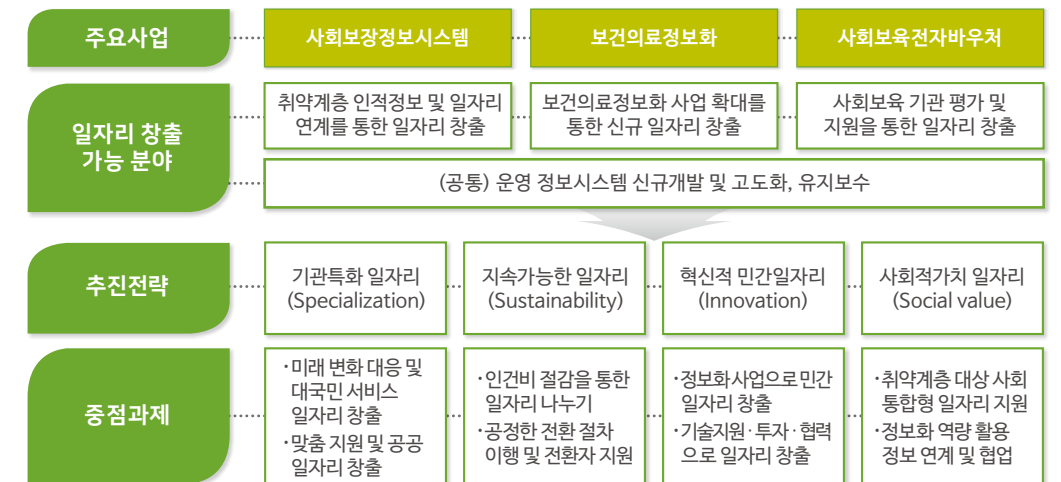
<국민참여단 발대식>



<품질평가결과정보 활용방안 논의>

사회보장정보 일자리 창출

일자리창출 중장기 계획 수립



민간일자리 창출 노력

기관장의 노력과 실천의지를 공유하고 전파 확산을 통한 전사적 공감대 형성

일자리 비전달성을 위한 일자리 창출 전략실행을 위해 기관장이 일자리창출 회의를 직접 주재하고 실천의지를 대내외에 공포하였으며 일자리 창출 심층토의, 노사협의, 전직원 대토론회, 이사회 보고, 자문위원회 등 전략 수립과정에서 대내외 공감대 형성을 위해 많은 노력을 기울였습니다.

사회보장정보원 - 대한무역투자진흥공사 업무협약 체결(2019.5.14.)

대한무역투자진흥공사와의 업무협약을 통해 정보원은 중소기업 성장을 위한 기술력과 프로세스 제공을 공동 추진하고, 정보기술 상호협력 강화를 통해 우수한 사회보장 정보화 역량을 해외로 확산할 수 있도록 전반적인 상호협력을 할 예정입니다.



차세대 사회보장정보시스템 구축(~2022)

정보원은 4차 산업기술을 적용한 차세대 지능형 사회보장정보시스템 구축예산 1,970억원을 확보하여 시스템 구축을 위해 3년간 1,172개의 민간 일자리를 창출할 예정이며, 신규 시스템 운영을 위한 연간 381명의 직접 일자리가 창출될 것으로 기대됩니다.

핵심기능 위탁을 통한 일자리 창출

구분	정규직	비정규직	합계	일자리 창출 노력
총 계	262명	0	262명	
원내시스템· 전산자원관리	240명	0	240명	업무효율성 향상을 위한 원내시스템 고도화 및 대국민 소통 강화를 위한 홈페이지 기능개선 실시
시니어직능 클럽운영	22명	0	22명	사회서비스 품질평가 등 시니어 현장일자리 확산
파견근로자 운영	0	0	0	파견근무자 직무 직고용 유지

핵심정보시스템 투자사업 확대를 통한 일자리 창출

구분	정규직	비정규직	합계	일자리 창출 노력
총 계	787명	47명	834명	
정보시스템 구축·고도화	562명	0명	562명	아동수당 지급, 부양의무자 기준 완화, 진료정보교류 등 국정과제 이행을 위한 시스템 고도화 관련 투자 확대
운영· 유지관리	114명	40명	154명	정보시스템 운영 유지관리 적정인력 투입
연구·홍보 용역 등	111명	7명	118명	경영목표 달성, 노사협력 등 경영개선 투자 확대

일자리 저변 확대 및 사업 확산을 통한 일자리 창출 확대

사회보장정보원은 데이터 경제 기반 마련을 위해 공동데이터 개발 확대, 데이터 마트 구축 추진을 통해 정보원이 보유한 원시데이터 개방통계부스의 활용 확대를 추진하여 데이터 경제 기반 일자리 저변을 확대하였습니다. 또한 아이돌봄서비스, 여성청소년 위생용품지원, 장애인활동지원 추가지원 사업 등 사회서비스를 확대하고 발달장애인 서비스, 지역사회서비스 청년사업단 등 신규 사업을 도입하여 민간일자리를 확대하였습니다.

유관기관 협업 및 정보연계 확대를 통한 일자리 창출 지원 강화

대한무역투자진흥공사, 시청자미디어재단과 일자리 창출 관련 신규 업무협약을 추진하고 기존 협약기관인 신용회복위원회, 우체국공익재단, 한국에너지재단과의 협력사업을 확대하여 관련분야의 일자리 확대에 기여하였습니다. 민간분야에서도 월드비전, 한국자원봉사협의회, 헬스경향, 라이프오브더칠드런 등과 업무협약을 통해 협력사업을 추진하였으며, 공공혁신 서울협의회 공동 채용 박람회에 참여하여 일자리 창출을 지원하였습니다.

열린고용 확대를 통한 사회적 책임 이행

평등한 기회와 공정한 절차 기반의 열린 고용 확대

사회보장정보원은 공정하고 친절한 채용절차를 구축하고, ‘미래지향·전문지식·책임의식’이라는 인재상을 바탕으로 우수한 인재를 채용하였습니다. 또한 공정한 절차를 위해 외부위원이 포함된 인사위원회를 개최하여 채용계획을 심의·의결하였으며, 지원자에게 친절한 채용을 위해 증빙서류 요구를 최소화 하고 우리원 직무에 최적화된 직무기술서를 개발하여 채용 공고 시 안내하고 있습니다.

사회형평적 인력 채용을 위한 채용방식의 다각화

공공기관으로서의 사회적 책임 이행을 위해 사회보장정보원은 공개채용 방식을 적용할 경우에는 각 전형(서류, 필기, 면접)별로 우대정책을 적용하였습니다. 또한 공개채용 방식에 한정하지 않고 특별채용 방식을 진행하여 한국장애인고용공단, 한국보훈복지공단 등 관련 공공기관 협조를 통해 후보자를 추천 받아 우수한 사회형평적 인력을 채용하였습니다. 또한 장애인 면접 시 원활한 소통을 위해 면접질문을 내부 스크린에 띄워 시각·청각 장애 등의 사유로 불편함을 느끼지 않도록 하는 등 채용 운영방식도 개선하였습니다.

최근 3년간 사회형평적 일자리 창출 실적

구분		2017년	2018년	2019년
무기계약직 현원		209	210	245
(직접고용) 비정규직 현원		31	44	43
간접고용 현원		19	0	0
정규직 신규채용	여 성	10	10	17
	장애인	5	8	4
	지역인재(비수도권)	8	8	12
	고졸자	0	1	2
	전체	23	21	37
전체 현원 중	여성 수 및 비율	322(48.8%)	333(49.5%)	349(48.1%)
	여성관리자 수 및 비율	18(2.7%)	21(3.1%)	21(2.1%)
	장애인 비율	2.7%	3.6%	3.5%



일자리 창출을 위한 '적극행정' 노력

자활 근로 참여확대를 통한 양질의 일자리 제공 기반 마련

사회보장정보원은 근로능력이 있는 조건부수급자의 자활 근로 참여확대를 통한 탈수급을 지원하기 위해 맞춤형 교육프로그램 연계, 자활근로 의뢰절차 개선, 자활 참여자의 탈수급 관리 기능 강화 등 시스템을 통한 종합적인 자활 근로사업 참여 지원을 통해 자활 대상자의 근로능력 강화와 탈수급율 증대에 기여하였습니다.

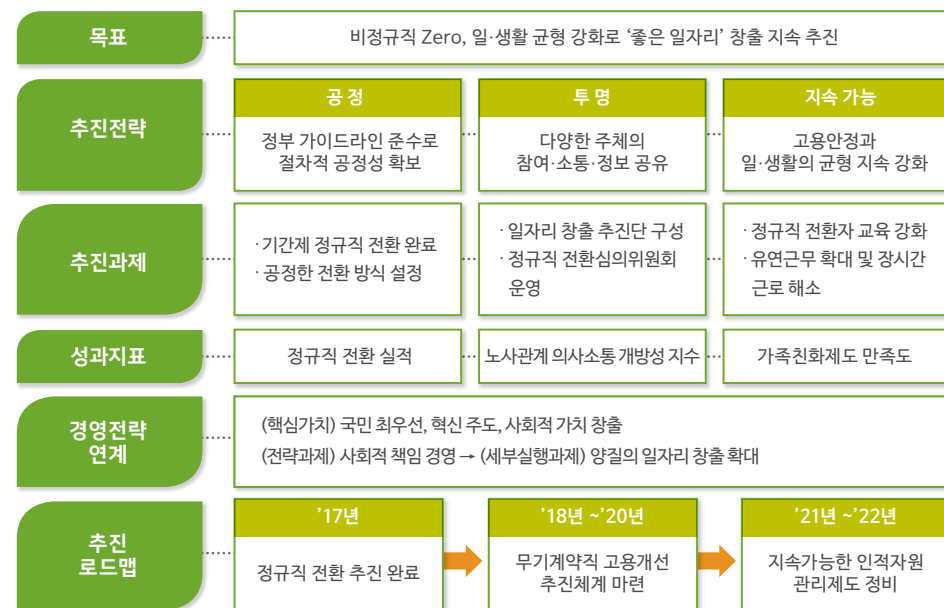
블라인드 채용절차의 선제적인 도입

사회보장정보원은 '16년부터 자기소개서 및 입사지원서에 개인정보를 최소한으로 요구하여 채용비리를 사전에 차단할 수 있는 장치를 마련하였고, 준고령자 우선직종 가점부여로 운전원, 상담전담요원 지원자 중 준고령자에게는 전형단계별 5%가점을 부여함으로써, 청년일자리 뿐만 아니라 준고령자의 일자리 확충에도 기여하였습니다.

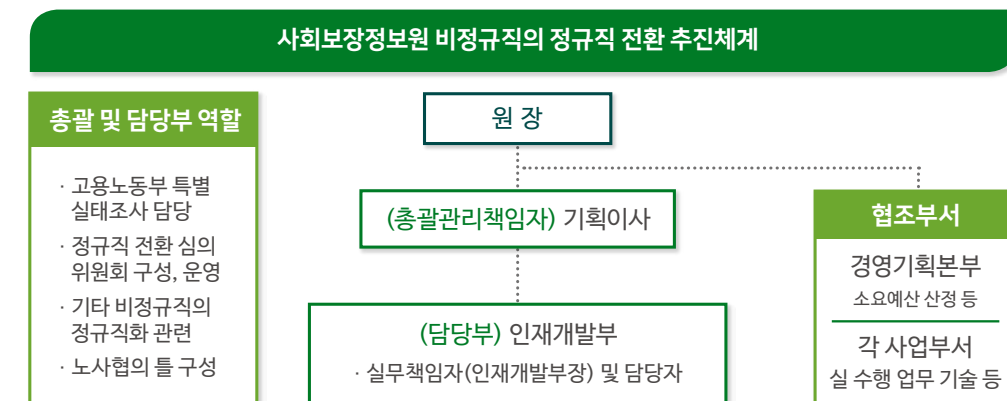
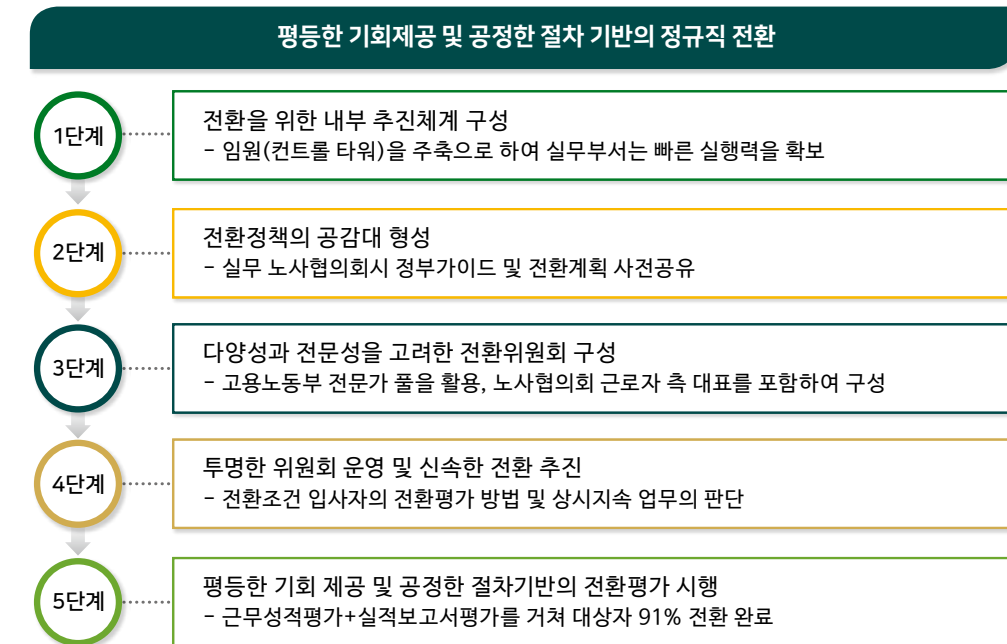
정규직 전환 가이드의 선제적 이행

무기직 조기전환 조건채용 방식 도입으로 비정규직의 정규직화 추진

사회보장정보원은 간접고용에서 직접고용으로의 인력운영 방식을 선제적으로 도입하여 新 정부 정책의 빠른 적응력을 확보하였습니다. '17년 2월까지 운영하던 간접고용 직원의 고용안정성 확보를 위해 파견사업을 종료하고, 신규채용 공고 시 무기직 조기전환을 조건으로 채용방식을 새롭게 운영하였습니다. 그간 법률상 기간제로 2년 이상 근무한 경우 별도 절차를 거쳐 무기계약직으로 전환하였으나 근무성과 실적보고서 평가를 거쳐 입사 10개월 후 조기에 전환함으로써 고용의 안정성을 확보하고 좋은일자리 창출에 기여하였습니다.



정규직 전환절차 및 추진체계



고용취약계층을 위한 제도 운영

고용취약계층을 위한 가산점제도 운영

사회보장정보원은 교육경험 및 사회경력이 상대적으로 취약한 고졸자를 대상으로 가산점제도를 운영하고 있습니다. 정부의 공채채용절차 가이드를 준수하고, 고졸자 대상으로 자격요건 및 가산점 부여를 통해 고용 기회를 확대하여, 우수인력을 확보하고자 노력하였습니다.

고용취약계층에 대한 차별 방지

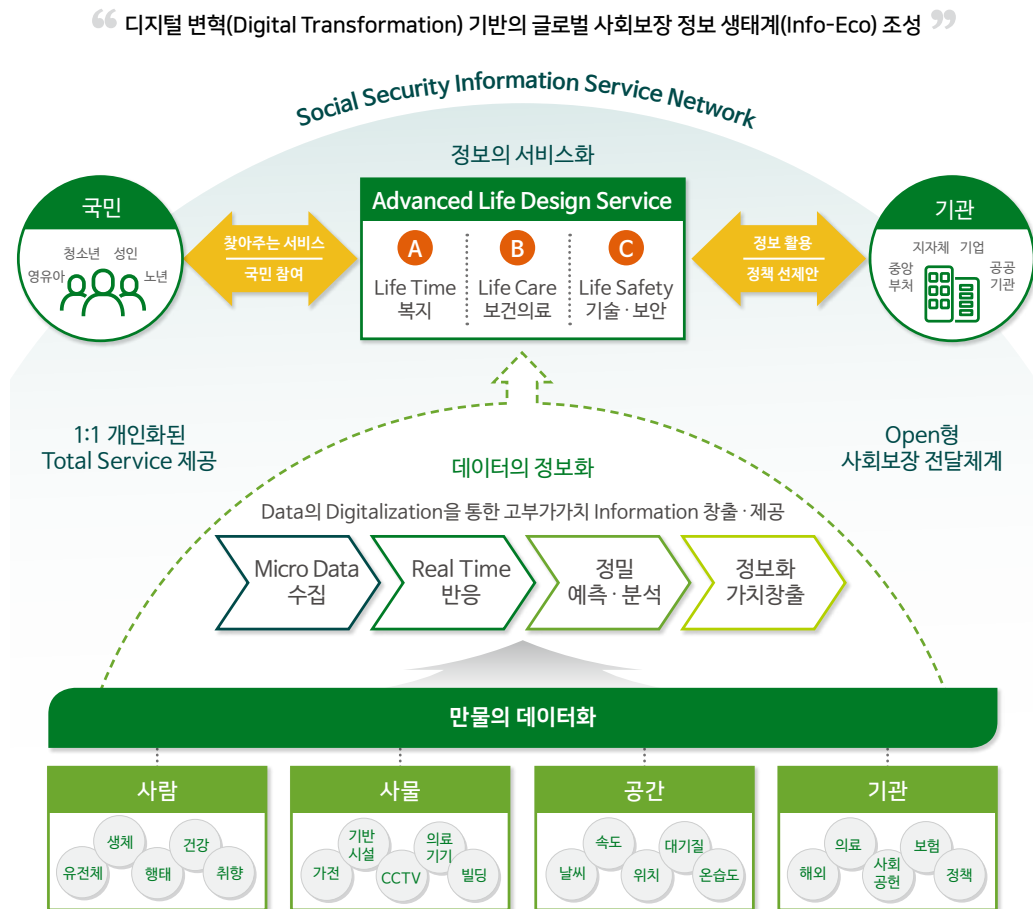
우수한 고졸인재에 대한 차별요소인 승진소요연수 및 급여 조건을 개선하고자 3년 근속 후 대졸신입과 동일한 직급으로 승진할 수 있는 기회를 부여하고 고용시 대졸초임과 유사한 수준으로 급여를 설계하였습니다. 수당지급은 대졸자와 동일하게 기준을 마련하여 고용취약계층에 대한 차별적 처우를 차단함으로써 차별없는 근무 여건을 조성하였습니다.

혁신을 통한 미래 성장

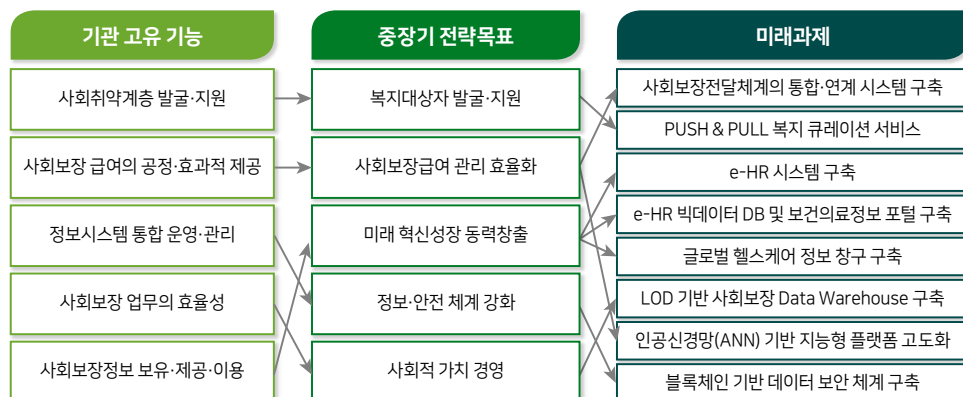


SSIS VISION 2040

사회보장정보원은 저성장·고령화의 시대적 패러다임을 수용하고 새로운 20년을 대비하기 위하여 국내 최고 전문기업과의 협업 및 대내외 이해관계자 의견수렴을 통해 2040년까지의 미래전략을 수립하였습니다.



정보원은 국민에게는 1:1 토털서비스를, 기관에는 개방형 사회보장플랫폼 제공기관이라는 2040 미래상을 체계적으로 준비하기 위해 경영전략체계에 미래사업에 대한 전략과 계획을 담았습니다.



SSIS 2021 혁신과제 수립

사회보장정보원은 공공성 강화, 혁신적 포용 국가 선도, 국민 신뢰 제고의 3대 혁신 방향을 마련하고, 다양한 이해관계자 의견을 반영한 2019년 혁신계획을 수립하여 적극 추진하고 있습니다.



<SSIS 2021 혁신선포식>



<SSIS 2021 혁신과제 설명회>



<전직원 혁신교육>

혁신목표 달성을 위한 실행력 강화

전사적 혁신 추진 조직 구축

사회보장정보원은 전사 차원의 혁신 지원을 위해 임원 및 간부들로 SSIS 혁신전략위원회와 혁신협의체를 구성하고, 직원들이 주축이 되는 SSIS 혁신추진단을 운영하고 있습니다. 또 다른 축으로는 시민단체, 전문가, 협력업체, 고객 등 외부 이해관계자를 중심으로 국민참여 혁신단을 구성하여 국민의 의견과 아이디어를 사업 전반에 반영하였습니다.

1부서 1혁신과제 실행 및 우수사례 경진대회를 통한 전사 공유

지속가능한 경영전략 수립과 성장 동력 확보를 위해 정보원은 SSIS 2021 혁신과제를 수립하여 전 직원과 공유하였습니다.

일자리 혁신 과제, 참여·상생·혁신성장 과제, 조직·업무혁신 과제 등 핵심 분야별 혁신과제를 발굴하여 전 부서에서 분야별 1개 과제를 연중 추진하고, 연말에는 경진대회를 열어 우수 사례를 발굴·공유하였습니다.

혁신문화 내재화와 혁신 네트워크 구축

정보원은 혁신마일리지 제도, 혁신성장 뒷받침 지정 제안 제도 운영 등 혁신 활동의 성과와 보상을 합리적으로 연계하여 자율적 혁신을 유도하였습니다. 또한 임직원 대상 직급별, 맞춤형 교육으로 혁신 사례중심, 문제해결 관리 중심의 실질적 역량을 향상시켰습니다.

한편, 서울소재 13개 공공기관과 사회적 가치 실현 및 공공기관 혁신을 위한 공동 과제를 발굴하여 추진하는 “함께하는 공공혁신 서울협의회” 활동과 기재부 주관 고용복지분야 혁신성장 지원 협의체 활동 등 대내외 혁신 네트워크 구축에도 최선을 다했습니다.



신사업 혁신과제 추진

정보원은 사회보장 개인정보를 관리하는 기관으로서, 신뢰 받을 수 있는 수준의 견고한 사회보장 정보보호 및 관리체계 구축하고 현 정부의 ‘환자 중심의 의료서비스 제공’ 국정과제 이행을 위한 진료정보교류 활성화 및 예방 중심의 건강관리 정보화를 구현하며 4차 산업기술을 적용한 차세대 정보시스템 구축을 추진하고 있습니다. 주요 신성장 추진 사업으로 차세대 사회보장정보시스템 구축, 지능형 정보시스템 운영환경 구축, 보건복지 정보공유분석센터(ISAC) 설립 및 운영, 진료정보교류 기반 확대 및 활성화, 예방 중심의 건강관리 정보화 기반 확대 등을 추진중입니다.

직원 노하우와 전사업무를 시스템으로 공유 자산화

사업과 시스템의 지속 확대로 방대한 업무정보 관리를 개인 능력에 의존하는 것은 한계가 발생함에 따라 업무에 대한 공유 자산화를 추진하였습니다. 이를 통해 기관의 모든 업무를 디지털화하여 전사가 공유하고 협업 및 조직인력 배치에 활용하고 있습니다.

	~ 2016년	2017 ~ 2018년	2019 ~ 2020년
업무공정 자산화 중장기 계획	· 시스템·부서·개인별로 지침·매뉴얼 개발 관리 · 직무데이터는 엑셀 관리	· 업무공정자산시스템 구축 · 전직원업무시각화·데이터화 · 업무표준화 및 거버넌스체계 구축	· 프로세스 분석 및 최적화 · 레거시시스템자산화 확대 · BPM등 실시간 현황 관리

정보원은 업무공정 자산화를 통해 개인의 경험과 문서 위주로 관리되던 업무를 정보화적으로 식별하고, 시각화하여 기관의 자산으로 공유하고 있습니다.

업무공정자산화시스템을 이용하면 개인의 단위 업무를 중심으로 하위 업무프로세스와 액티비티에 이르기까지 방대한 업무 절차와 기록을 직관적으로 확인할 수 있는데, 이는 개인의 업무 습득과 조직 차원의 교육, 부서 간 협업에도 큰 도움을 주고 있습니다.

특히 조직 변경이나 인사발령 시 업무공정자산화시스템을 통한 인수인계로 업무공백을 최소화하고, 개인의 업무를 전사가 공유할 수 있게 됨에 따라 업무 노하우 전수나 업무수행 역량 향상을 위한 기반 확보라는 의미있는 성과를 얻었습니다.

Part 02. 사회적 책임

국민과 사회적 약자에 대한 책임과 서비스

사회적 책임 선도로 국민과 사회적 약자의 동반자가 되겠습니다.

사회보장정보원은 기관의 특성을 활용하여 다양한 사회 공헌 활동을 추진하고 있습니다. 지역경제 활성화를 위한 지역사회 니즈 기반의 사회공헌 활동을 실천하여 공공기관으로서의 사회적 책임을 다하고 있습니다. 또한, 상생과 협력을 통한 동반성장을 위해 공정한 기회와 투명한 정보제공, 사회적 약자 기업의 참여 기회 확대를 위해 노력해 오고 있으며, 이와 더불어 임직원을 최고의 파트너로 인식하고 균등한 기회 제공과 좋은 일자리 창출을 위해 노력하고 있습니다. 향후 지속적인 지역경제 활성화 프로그램 개발과 협력사 동반성장 강화, 균등한 기회 제공 등 제도 보안을 통해 지역 사회와 임직원, 그리고 다양한 이해관계자들의 만족도를 향상 시키고 존중과 배려가 넘치는 정보원이 되도록 하겠습니다.

2019 Key Performance



사회공헌 횟수
1,111회 / 임직원 참여율
97%
2019년 사회공헌 참여실적



사회공헌 대상
5년 연속 수상
포브스·대한상공회의소 주관



지역사회공헌
인정기관 선정
(보건복지부, 한국사회복지협의회 인증)

기술특화형·지역기반형 사회공헌

기관 특성을 반영한 사회공헌 모델 개발

사회보장정보원은 2009년 기관 설립 이후 ‘사람 존중의 사회적 책임 실천을 통한 국민에게 신뢰받는 정보원’을 목표로 지역사회 나눔을 실천해 왔습니다. 2019년 기준, 총 1,111여회의 사회공헌활동에 직원의 97%가 자발적으로 참여 하는 등 사회공헌활동이 일상화 되었습니다.

2019년에는 ‘사회보장 정보화 중추기관’의 특성을 반영한 기술특화형 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 지역사회 정보취약계층인 지역아동, 발달장애학생, 노인대상으로 코딩교육봉사를 실시하여 정보화 능력을 향상시켜 건강한 재활을 지원하는데 기여하였습니다.

또한, 정보 보안에 취약한 사회복지시설 등에 개인정보 보호 교육, 캠페인, 점검지원 등 사회보장 정보화 중추기관으로서의 사회적 책임을 성실히 이행하고 있습니다.

비전	사람 존중의 사회적 책임 실천을 통한 국민에게 신뢰받는 정보원		
목표	신뢰	배려존중	소통협력
	기술특화형 사회공헌	나눔·상생문화 확산	파트너십 구축
추진 전략	<ul style="list-style-type: none"> 1본부 1공동체 결연 부 기술(기획)봉사 자원봉사데이 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 기부캠페인 정보원 자원·역량 나눔 특별 기부 캠페인 	<ul style="list-style-type: none"> 전문기관과 파트너십 구축 도시·농촌 상생 교류 부단위사회공헌활동지원(협업) 사회공헌활동 공유
수행 체계	<ul style="list-style-type: none"> (내부) 사회공헌 협의체, 아름드리봉사단, 정보지킴이 봉사단 (외부) 푸르메재단, 한국과학창의재단 등 23개 기관 연계(MOU체결) (자체 재원조달) 급여우수리, 외부활동 대가 기부금 등 		

1,111회

2019년 사회공헌 참여실적

97% 달성

2019년 임직원 사회공헌 참여율

32백만원

2019년 기부액

사회공헌 활동기반 마련

정보원의 사회공헌활동은 ‘아름드리봉사단(150명)’을 중심으로 추진하고 있으며, 지난 9월 봉사단과 전 직원이 참석한 가운데 공동체적 삶의 실천과 공공기관으로서 사회적 책임 완수를 위해 ‘아름드리 봉사단 발대식’을 개최하였습니다. 아름드리 봉사단은 직무 및 소양교육을 통해 독거노인 1:1 결연봉사를 포함한 다양한 분야에서 IT기술봉사의 핵심요원으로 활동하고 있습니다.

정보원은 재능기부 뿐만 아니라 임직원의 자발적 모금을 통해 소외된 이웃과 어려운 가정 지원 등 지역사회 나눔실천에 앞장서고자 1인1나눔계좌 갖기, 급여우수리 기부 캠페인을 실시해 왔습니다. 임직원 기부액은 지역사회 협업기관을 통해 백혈병 환자치료비 지원, 어르신 급식 나눔, 겨울철 따뜻한 연탄나눔, 연말연시 불우이웃 물품후원 등에 쓰여지고 있습니다.



[사랑나눔] 임직원 참여 나눔 활동으로 사회공헌 실행력 강화

헌혈 캠페인 정보원은 소아암 환자 지원을 위한 헌혈캠페인을 실시했습니다. 한국건강증진개발원, 근로복지공단(서울지역본부), 한약진흥재단과 연계하여 총 2회, 106명이 참여하여 64장의 헌혈증을 기부하였습니다. 또한, 백혈병 소아암 환자 치료를 위해 임직원들이 자발적으로 기부한 헌혈증 520매를 한국백혈병어린이재단에 기부하였습니다.

기부프로젝트 해외 저개발국 빈민아동을 위한 「착한 장난감 만들기 캠페인」과 기후난민 산모·신생아를 위한 「희망씨개 만들기 캠페인」, 기후난민 아이들을 위한 「희망T 만들기 캠페인」에 152명의 임직원이 참여하여 생명을 살리는 기부프로젝트를 수행하였습니다.

성금 모금 강원지역 산불 피해 성금을 모금하여 6,587천원을 강원도사회복지공동모금회에 전달하였습니다. 또한, 359명의 직원이 국군장병 위문 성금을 모금하여 4,520천원을 전달하였습니다.



복지로 도움요청 건수

2018년 | 2019년

3,951건 ▶ 4,325건

복지로 함께 도와요 신청건수

2018년 | 2019년

399건 ▶ 582건

[책임다함] 사업과 연계한 사회공헌활동으로 사회적 책임 강화

코딩봉사단 창단	봉사단 창단 <ul style="list-style-type: none"> 정식 봉사단 창단('19.4월, 45명) 	'18년 지역아동대상 시범운영 (1개소, 1회)
	전문기관 업무 협약 <ul style="list-style-type: none"> 푸르메재단→교구지원 한국과학창의재단→강사지원 	
정보지킴이 봉사단 창설	코딩 교육대상 횡수 확대 <ul style="list-style-type: none"> 2:1매칭, 16회 실시 최초 시범 실시(1회) 	'19년 장애인, 노인대상 확대 (3개소, 17회)
	정보보호본부 <ul style="list-style-type: none"> 정보보안 및 개인정보보호 수행 	
사례	복지안전본부 <ul style="list-style-type: none"> 사회복지시설 정보시스템 운영 	'18년 PC보안 및 웹취약점 점검 컨설팅(22개소)
	장애인 코딩교육에 참여한 부모님 손편지	

“민준이가 장애 판정 후 사회에 적응할 수 있을까 걱정이 많았는데, 10년이 지나 초등학교 5학년이 되어서 처음으로 참여하게 되었습니다. 선생님들의 따뜻한 시선으로 8회 연속 프로그램에 참여할 수 있어서 너무 감사했습니다.”

[행복더함] 지역사회 사회공헌활동 강화로 따뜻한 복지 실현

정보원은 지역 내 사회적 소외계층에 대한 후원을 지속적으로 실천하고 있습니다. 독거노인에게 후원 물품을 전달하고, 저소득층 가정에 연탄 기부, PC 기부 활동을 해오고 있습니다. 지역사회 복지기관에도 행복나눔 장터 물품 후원과 행사 지원, 지역사회 대학생에게 정보보호 실무체험 기회를 제공하는 등 지역니즈 기반의 사회공헌활동을 꾸준히 추진하였습니다.

1인당 사회공헌 활동시간

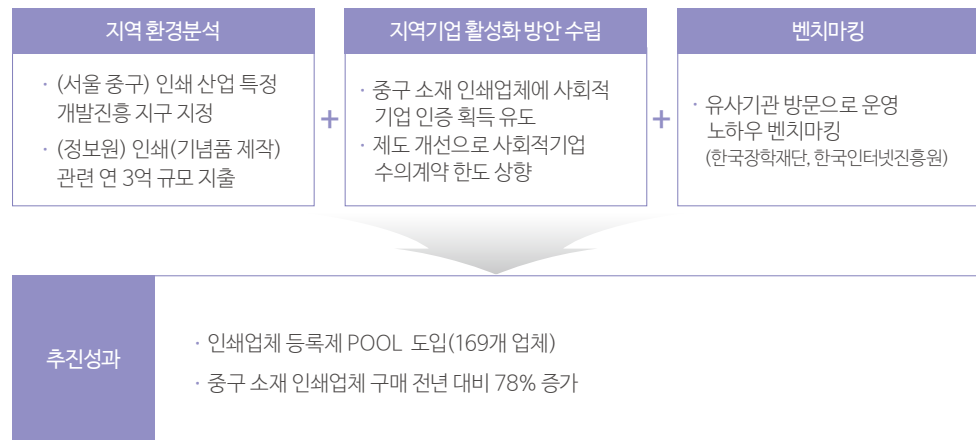
2018년 | 2019년

9.7시간 ▶ 10.5시간

상생과 협력을 통한 동반성장

지역기업 상생 협력

사회보장정보원이 위치한 서울시 중구의 충무로와 을지로 일대는 2017년 ‘인쇄산업 특정개발진흥지구’로 지정된 바 있으며, 이를 계기로 정보원은 지역내 인쇄업체와의 상생협의를 구성하였습니다. 지역 내 인쇄업체 중 사회적 약자기업을 중심으로 발주정보의 제공, 인쇄업체 등록제도 도입 등을 통해 상호간 협력하고 있습니다.



정보원은 마을기업, 협동조합, 사회보장기관 등과 1본부 1공동체 결연활동을 추진하고 있으며, 총 7개 마을기업 등과 결연을 체결하고 지역의 생산물 구매를 통한 판로지원, 지역행사지원 등 지역기업 및 지역사회 경제활성화에 기여하고 있습니다.

구분	추진 실적
무안군 농촌돕기	· 양파가격 폭락으로 어려움을 겪는 지역 생산농민을 위해 무안군청과 연계하여 전직원 특산물 구매 캠페인 추진(107명, 1,243만원)
강원도 산불피해 이재민 돕기	· 산불 피해지역 이재민을 위한 전사 차원의 경제적 지원(4월) - 피해복구 및 생활지원 성금 전달(6,587천원) - 기관 행사 개최 추진(20회) 및 강원도 농수산물 구매 독려

공정거래를 위한 계약 제도 개선

정보원은 매년 30억원 이상의 정보화사업을 추진하고 있으며, 공정경쟁 및 성공적 사업 추진을 위해 많은 노력을 하고 있습니다. 특히 2018년에는 갑질피해 신고 지원센터를 개소하여 공정하고 건전한 사업문화를 조성하고자 하였으며, 여성/장애인기업 등 사회적 약자기업 보호 및 사업 참여기회 확대를 위해 계약관련 지침을 개정하는 등 공정거래 및 동반성장을 위한 노력을 아끼지 않고 있습니다. 또한, 사회보장정보원 직원뿐만 아니라 협력업체 직원들의 52시간 근무제 이행을 위한 인권보호의무 이행 조항을 신설하고, 부정청탁방지를 위해 관련 지침을 개정하였습니다.

또한 정보원은 하도급업체에 대한 임금체불, 지연지급 등 불공정 거래를 차단하고 하도급업체를 보호하기 위해 하도급 대금 적기 지급 확인제를 운영하고 있습니다. 이는 원도급자가 하도급자에게 지급해야 할 대금이 제대로 지급되었는지를 상시 모니터링하는 제도입니다. 또한, 정부계약건 중 일부 사업을 대상으로 조달청의 정부계약하도급 관리시스템(하도급지킴이)을 통해 하도급 계약, 대금청구, 대금 지급사항을 실시간으로 확인하고 있습니다. 또한 업체의 원활한 사업추진 지원을 위해 선금은 법정 최고치인 70%를 100% 지급하고 있으며, 공정계약 이행문화 정착을 위한 상생협력 간담회도 지속 추진 중에 있습니다.

중소기업 보호 및 동반성장 기반 마련

IT분야 중소기업과의 동반성장 기반 마련을 위해 정보원은 SW 제값주기 문화정착을 선도하고 있습니다. 정보화 사업의 적정 규모와 기간을 산정하는 한편 ‘정보화 사업 기능점수(FP)’기반으로 사업 대가를 공정하게 산정하기 위해 제안요청서 요구사항을 보다 상세화하고, 내부적으로는 FP 전문가 육성 및 외부 전문기관의 컨설팅을 통해 품질을 지속적으로 향상시키고 있습니다.

또한, 중소기업 보호를 위한 법제도 준수여부를 검토하여 사업을 발주하고 기업 대상으로 관련 법제도 교육이나 가이드 제공으로 경쟁력 확보를 돕는 한편, 제3자 테스트 제도를 시행하여 사업의 공정성을 향상 시키도록 노력하고 있습니다.



민간기업과 상생협력 체계 강화

최근 정부는 일과 생활의 균형(Work and Life Balance)을 통한 삶의 질 향상을 위해 근로기준법을 개정(2018.07.01.)하였습니다. 이에 정보원은 정보원이 발주한 사업에 참여한 민간IT기업 근로자와 정보원 직원이 동일하게 주 52시간 근무제의 효과를 체감할 수 있도록 협력하고 있습니다.

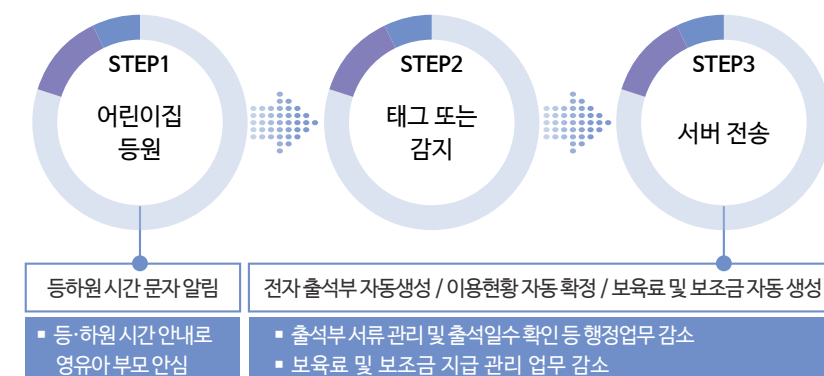
또한, 민간기업의 애로사항과 사회적 문제가 되는 갑질문화를 원천 차단하고자 상생·협력 협의체를 구성하여 현장의 의견을 직접 청취하고 개선하여 수직관계가 아닌 업무 동반자(co-worker)로 상호 신뢰할 수 있는 일터를 조성하였습니다.

앞으로도 사회보장정보원은 민간기업과의 동반성장을 위해 단계별 상생 노력을 끊임없이 지속하여, 공공과 민간의 격차를 해소하고 사회적 가치 실현을 선도하겠습니다.

[우수사례] 민간 참여 주도의 IoT 기반 어린이집 전자출결관리로 안심보육환경 조성

정보원은 빠르게 성장하고 있는 최신 IoT 기술을 어린이집 전자출결관리에 도입하여, 국내 중소기업업체를 대상으로 기술지원을 통해 사업참여를 유도하고, 이를 통해 개발된 IoT 제품을 전국의 어린이집에 보급함으로써 국내 기업의 IoT기술 경쟁력을 높이는데 기여했습니다.

또한, 이를 통해 어린이집 전자출결관리가 가능해짐으로써 어린이집의 행정처리 편의성이 향상됨은 물론, 통원차량 방치 사망사고도 예방할 수 있어서 어린이를 위한 안심 보육환경을 조성할 수 있었습니다.



참여와 소통으로 대국민 서비스 개선



<국민참여혁신단 발대식>



<국민 아이디어 공모전>

국민의 직접 참여와 소통을 통한 서비스 개선

국민 삶의 질 제고를 위한 기관 혁신 : 국민참여혁신단 구성

기관 문제점 진단 및 사업 추진과정에서 각계각층의 자율적으로 의견을 수렴하고자 국민, 시민·사회단체, 전문가, 고객(시스템사용자 등), 협력외부업체, 지역주민, 지자체 등으로 총 18명을 구성하였습니다. 분기별 1회 국민참여혁신단 정기회의를 실시하여 혁신과제 수행 시 발생하는 현안에 대해 의견제시 및 피드백을 받았습니다.

특히, 국민참여혁신단은 대국민 아이디어 공모 및 사회적 가치 우수사례 경진대회 심사위원으로 참여하여 국민의 눈높이를 맞추고 국민 신뢰성을 제고하기 위한 활동들을 지속해서 추진하였습니다.

국민 접점에서 시작되는 기관혁신 : 국민제안 아이디어 공모전 실시

국민의 눈높이에 맞춘 다양하고 참신한 혁신 아이디어를 발굴하여 국민이 원하는 변화와 국민 삶의 질을 제고하고자 국민제안 아이디어 공모전을 실시하였습니다.

올해 공모주제는 사회적 가치 실현을 위한 혁신과제로 고유 업무의 공공성 제고 등 8개 분야이며, 총 59건의 제안을 접수 받아 이 중 6건의 수상작이 최종 선정되었습니다.

최우수작은 “복지대상자 증명서 발급 통합 신청서 제작”이라는 제목으로 복지서비스별로 상이한 증명서 발급 서식을 통합하여 한 장의 서식에 서비스를 선택 기재할 수 있도록 제작하고 이를 행복e음에 반영하는 것으로 내부검토를 거쳐 사업으로 적극 반영해 추진할 방침입니다.

대·내외 고객 참여 확대를 위한 소통채널 운영 강화

대·내외 고객과의 소통 : 오프라인 제도 신규 도입 및 운영 확대

그간 사회보장정보원은 시스템 사용자 등 고객 대상으로 간담회 및 자문회의, 현장방문, 워크숍 및 교육 등을 통하여 고객과 끊임없이 소통함으로써 고객만족 경영을 지향하고 있습니다.

또한 유관기관과 업무협약을 체결하여 기관간 협력체계 강화를 통한 사회적 가치를 실현 및 맞춤형 복지서비스를 제공하는데 앞장서고 있으며, 우리 원과 사업자간 정례 간담회를 운영하여 민간기업의 애로사항과 사회적 문제가 되는 불공정 거래관행 및 갑질행위 근절을 위한 공정경제 기반을 구축하고자 노력하고 있습니다.

민간기업의 참여유도 및 협력 사업진행

민간기관 협력사업 확대 : 도움이 필요한 국민 지원 증대

사회보장정보원은 국민의 인간다운 삶을 보장하고, 위기의 상황에 필요한 복지서비스를 제공함으로써 공공기관으로서의 책무를 실천하고 있습니다. 민간기관과 함께하는 ‘함께 도와요’ 사업을 통한 국민지원은 2018년 399건에서 2019년 582건으로 대폭 증가하였습니다.

이러한 민간지원은 의료, 생계, 주거 등에서 어려움에 처한 국민을 발굴하여 지원함으로써 복지지원이 필요한 대상자의 기본권을 보장하고 건강한 생활을 지원하는 국민 나눔문화 확산에 기여하고 있습니다.

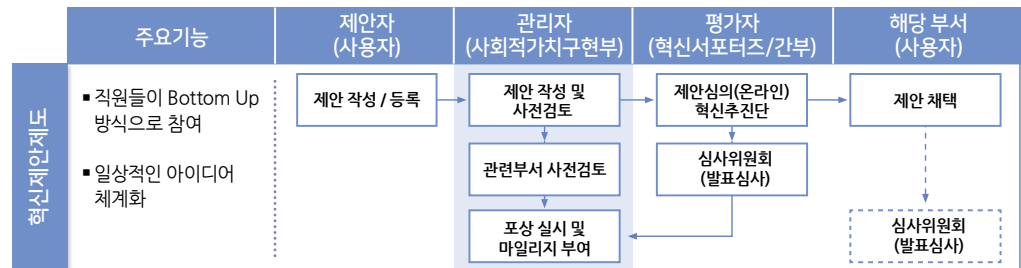
경영진과 직원의 막힘 없는 의사소통채널 운영

전 직원 공감대 형성을 통한 2021 혁신과제 수립

본부별 전직원 간담회, 혁신협의회, 고객 VOC 분석 및 외부 전문가 자문 등 내·외부 의견수렴을 통해 SSIS 2021 혁신과제 22개를 확정하였으며, 〈SSIS 2021 선포식〉을 개최하여 전 직원과 함께 공유함으로써 혁신과제를 달성하기 위한 전사 역량을 집결하였습니다.

창의적인 업무혁신 분위기 조성 및 경영효율성 제고를 위한 제안제도 운영

정보원은 직원이 선도적으로 과제를 발굴하고 이행하는 창의적 경영개선 활동 및 조직문화를 조성하고 있습니다. 업무효율 및 경영개선 중점 제안을 연중 접수하고 있으며, 금년에는 사회적 가치 실현 제안을 위한 지정제안을 별도 운영하여 정부의 중점 정책사항을 선도적으로 이행하고 있습니다.



< SSIS 2021 혁신선포식 >



< 국민참여혁신단 회의 >

직원과 직접 소통하기 위한 상시 청원 게시판 운영

상호 신뢰하는 조직문화 정착과 청렴도 제고를 위해 2018년 9월부터 청원게시판을 운영하고 있습니다. 청원게시판은 익명의 청원자가 올리는 청원 내용에 대해 직원의 10%가 동의하면 관련 본부장이 답변을 달도록 하는 제도입니다. 사회보장정보원은 앞으로 내부 직원 뿐 아니라 우리 원과 계약관계에 있는 외부사업자도 청원이 가능하도록 청원게시판 운영을 점차 확대해 나갈 계획입니다.

SR(고객요구사항) 통합관리체계 운영

정보원은 고객 요구사항 운영체계 개선을 통해,

SR이관율을 감소시키고 고객만족도를 높이고자 노력하고 있습니다.

전사적 SR 관리체계 구축

고객의 요구사항을 적시에 처리하고 민원 발생을 선제적으로 예방하기 위해 SR통합관리제도를 마련하고 6대 주요과제를 수립 및 추진하고 있습니다.

고객만족을 위한 지속적 점검과 개선

월별 ‘SR분과 협의체’ 및 분기별 ‘SR개선 협의체’를 개최하여 주요 정보시스템별 SR유입 및 처리현황을 점검하고, 고객만족도 제고를 위한 개선과제 이행실적을 공유하고 있습니다. 또한 내·외부고객 피드백 강화를 통해 효율적인 관리체계 운영이 가능하도록 노력을 기울이고 있습니다.

- | SR 6대 주요과제 |
|--------------------|
| ① 내부 피드백 체계 고도화 |
| ② SR 관리 업무기준 체계화 |
| ③ SR통합관리 FAQ메뉴얼 제작 |
| ④ 개선과제 관리 강화 |
| ⑤ 전사적 SR관리조직 운영 |
| ⑥ SR통합관리시스템 유지관리 |



< SR개선 협의체 >

Part 03. 환경과 안전

정보·인권·환경에 대한 체계적 대응

사회보장정보원은 안전과 환경을 중시하고, 지속가능한 사회 구현을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.

사회보장정보원은 기후변화 및 환경위험과 기회요인을 파악하고, 이에 대한 대응체계를 구축하기 위해 전사차원의 환경 계획을 수립하였습니다. 또한 국민의 안전과 임직원의 근로환경 개선을 위해 다각적인 노력을 추진하고 있으며, 재난·안전 체계를 선제적으로 구축하였습니다.

사회보장정보원은 사회보장정보 서비스 제공의 중추적 기관으로서 선진수준의 정보보안시스템을 구축하고, 사이버위협 대응, 개인정보보호를 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

향후에도 안전·환경·정보보안 부문의 이슈에 대해 선제적으로 대응할 수 있도록 과제를 발굴하고 임직원의 인식 제고, 시스템 고도화 등 다각적 측면에서 개선해 나갈 것입니다. 앞으로도 국민의 안전과 건강, 임직원의 행복, 환경보호에 앞장서는 정보원이 되기 위해 지속적으로 힘쓰겠습니다.

2019 Key Performance



개인정보 보호
관리수준 평가
4년 연속 최고 등급획득
행정안전부 평가



ISMS 5년 연속 인증
정보보호관리체계 인증



PIMS 8년 연속 인증
개인정보보호 관리체계 인증

개인정보보호와 정보보안 선도

개인정보 보호
관리수준 평가
4년 연속 최고 등급 달성
행안부 평가

5년 연속
ISMS
인증

8년 연속
PIMS
인증

공공 사이버 보안 관제대상 확대
(사이버안전센터)

2018년 | 2019년

71개 ▶ 72개

보건복지 정보보안 관리체계 운영

사이버 위협에 대한 선제적 대응체계 구축

정보원은 인터넷 망분리, 취약서버 교체, 용역업체 문서 중앙화, 교육서버 개인정보 가상화 등 정보시스템 운영체계 정비를 통해 외부정보유출을 원천 차단 하였습니다. 또한, 24시간 365일 상시 보안관제로 각종 사이버 위협 및 침해를 예방하고 있습니다.

정보보안 컨트롤 타워 역할 확대

날로 심화되는 사이버 테러, 개인정보 유출 및 오남용 등에 따른 국민의 개인정보 보호를 위해 사회보장정보원은 공공기관 최초로 사이버안전센터 및 개인정보통합관제센터를 동시 운영하고 있습니다. 또한, 2018년 11월 아시아 최초로 민간의료기관을 대상으로 하는 의료기관 공동 보안관제센터(의료ISAC)를 개소하였습니다.

정보보안 및 개인정보보호 관리체계 인증 유지

정보원은 지속적인 사이버 위기관리와 개인정보보호 체계 강화를 통해 정보보호(ISMS) '5년 연속' 인증 및 개인정보보호(PIMS) '8년 연속' 인증을 유지하고 있습니다.



개인정보보호 및 정보보안 체계 강화

개인정보보호 관리체계 강화 및 관제 확대

정보원은 국가 개인정보보호의 최신 정책을 반영한 지침 및 매뉴얼을 운영하고 있습니다. 주요 8개 운영 시스템은 데이터 암호화 적용·운영으로 완벽한 개인정보보호를 하고 있습니다. 연간 21회 교육계획을 수립하여 전직원 및 용역사업자 맞춤형 교육과 대상업무별 전문 교육을 실시하여 개인정보보호 의식을 한단계 높이고 있습니다. 또한, 개인정보 비식별 전문기관으로서의 위상을 공고히 하여 보건복지 산하 개인정보 통합관제센터를 운영 중이며, 현재 136개 개인정보시스템 정보처리자의 접속 이력을 상시 관제 하고 있습니다.

정보보안 강화 및 보안관제 확대

정보원은 사이버 위협에 대비한 정보보안 방어체계를 기존 6단계에서 7단계로 강화하였습니다. 그리고 내구연한이 도래하는 방화벽 등에 대해 신속한 4중 장비의 교체로 보안 운영 안전성을 확보하였습니다. 또한, 보건복지 산하 사이버안전센터를 운영하여 사이버보안 안전의 든든한 버팀목이 되고 있으며, '18년 71개 기관에서 '19년 72개 기관으로 관제대상을 확대하였습니다.

'아시아 최초' 민간 의료기관 대상의 보안관제센터(ISAC) 개소

사회보장정보원은 2018년 11월부터 의료기관에 대한 정보보안 업무를 지원하는 의료기관공동보안관제센터(의료ISAC, Information Sharing and Analysis Center)를 구축·운영하고 있습니다.

최근 의료현장에 병원정보시스템이 보편화되고, 인공지능 등 통신기술(ICT) 융합형 의료 신기술이 보급되면서 대규모의 개인정보·의료정보를 보유한 의료기관의 보안 사고에 대한 우려가 높아지고 있습니다.

이에 사회보장정보원은 개별 의료기관이 구축하기 어려운 상시 보안 관제를 공동보안관제센터를 구축하여 제공함으로써 사이버 공격을 실시간으로 탐지하고, 대응할 수 있도록 지원합니다. 이와 함께 여러 기관에서 수집한 사이버 침해정보를 분석하고, 유관기관에 전파하여 예방하는 공동대응체계를 구축하여 서비스 하고 있습니다. 또한, 보안 전문 인력을 활용하여 침해사고 대응 및 보안교육을 지원하는 등 의료기관의 부담을 줄이고, 사이버침해를 효과적으로 예방하는데 기여하고 있습니다.

우선적으로 2018년에는 진료정보교류사업 참여 6개의 거점 문서저장소 보유 병원을 대상으로 보안 관제를 실시하고 있으며, 2019년에는 추가로 6개의 거점 문서저장소 보유병원과 8개의 상급종합병원 보안 관제를 시작으로, 2020년부터는 종합병원까지 연차적으로 서비스를 확대할 계획입니다.

아울러, 중소병원에 대해서도 정보보호 가이드라인, 정보보호 수준평가, 보안 교육 등을 제공하여 자체 보안체계를 갖출 수 있도록 지속적으로 추진해 나감으로써 국민의 의료정보 유출이 없도록 빈틈없는 대응에 앞장서고자 합니다



첨단탐지 방어 및 침입차단 체계 구축

지능형 지속위협(APT) 공격 대응 시스템 구축

랜섬웨어와 APT 공격은 전통적 방식의 보안을 쉽게 통과하여 기업의 민감한 데이터와 지적 재산을 훼손·유출합니다. 또한 공격의 90% 이상은 기존에 구축되어 있는 이메일 또는 엔드포인트 보안에서 탐지하지 못하는 악성 첨부파일과 URL이 포함된 스피어 피싱 이메일을 통해 이루어집니다. 이처럼 지능화, 고도화된 사이버 위협에 대비하기 위해 글로벌 APT 장비를 도입(2018년) 후 지속적인 기능 고도화 및 빈틈없는 운영을 통해 중요 데이터에 대한 철저한 공격 대응 체계를 유지하고 있습니다.

최신 사이버 공격·위협 정보 공유체계 구축

최근 사이버 공격은 다양화되고 점점 지능화·고도화 되고 있습니다. 이러한 사이버 공격에 신속한 대응과 사전예방을 위해 국가사이버위협 정보공유시스템과(NCTI) 연동하여 정보공유 체계를 마련하고 기관의 대응력을 한층 강화하고 있습니다



< 의료ISAC 개소 >

제공서비스	
< 보안관제 > • 실시간 관제 • 침해 탐지분석 • 기술조사/연구	< 침해대응 > • 사고경보 • 긴급조치 지원 • 복구지원
< 정보공유 > • 위협정보 • 최신동향 정보	< 교육 > • 집합교육 • 방문교육

사이버보안 사고
ZERO
달성

안전 및 재난 대응 체계 강화

전사 차원의 재난안전관리체계 구축

사회보장정보원은 각종 재해·재난을 사전에 예방하고 위급사항 발생시 신속하고 안정적으로 대처하기 위해 재난안전관리 종합계획을 수립하였습니다. '재해·재난, 산업안전교육, 건강증진을 통한 무재해 사업장 구축'을 목표로 관리 대상을 내부직원에서 협력사 직원까지 포함하고, 관리범위는 일상생활 위험요소 제거에서 재난·재해까지 확대하였으며, 특정인원 중심 대응에서 전사적 대응으로 포괄적인 재난안전관리체계를 운영하고 있습니다. 직장민방위대를 중심으로 재난안전 교육, 비상소집훈련을 실시하고 조직을 재정비 하였습니다. 비상시 대응능력을 강화하기 위해 유관기관 비상기획관 간담회를 실시하였으며, 소방시설 안전 점검을 실시하여 위험요인을 제거하였습니다. 또한, 전직원 및 협력사 직원을 대상으로 심폐소생술 훈련과 심혈관계질환 예방 등 안전보건교육을 실시하였습니다. 또한, 상시적인 비상대응체계 유지를 위해 2회에 걸쳐 비상연락망 가동훈련을 불시에 실시하는 등 재난안전관리에 만전을 기하고 있습니다.



상시적인 안전관리 강화

직장내 안전사고 예방을 위해 응급조치를 위한 구급용품, 자동제세동기, 전자혈압계 등을 비치하고, 매월 보안 및 안전점검의 날 운영을 통해 직원의 안전의식을 높이고 있으며, 안전한 근무환경 조성을 위해 '환경정비의 날'을 운영을 하고 있습니다. 더불어 임직원 및 협력사 대상 안전보건교육 및 캠페인을 실시하는 등 상시적인 안전관리에도 각별한 노력을 기울이고 있습니다.



<상담팀별 워크숍>

상담사 보호 전화 연결음

누군가의 딸, 누군가의 아들,
누군가의 엄마, 누군가의 아빠
상담사도
누군가의 가족입니다.
고객응대 근로자에
폭언 등을 하지 말아주세요.

감정노동자(상담사) 직무스트레스 관리로 근로자 건강관리 강화

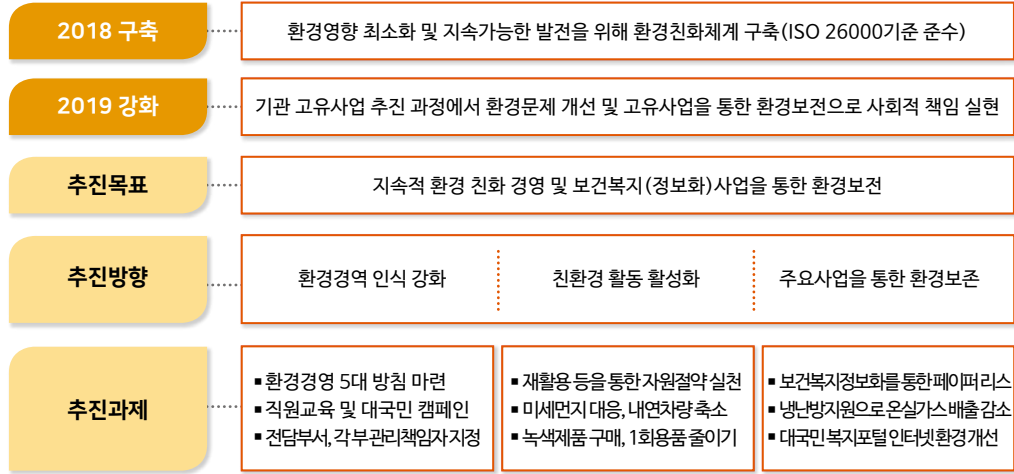
근무환경 상담팀별 휴게실을 완비하고 안마의자 비치로 쉴 수 있는 공간을 마련, 운영 중에 있으며, 근로기준법에 정한 휴게시간 외 30분 추가 휴게시간 운영과 악성 고객으로 인한 스트레스 발생시 상담 중지 후 별도 휴식시간을 운영하고 있습니다.

건강관리 분기1회 헬스키퍼(맹인안마사 안마서비스) 운영을 하고 있습니다.

정신건강장해 예방조치 상담사 보호 전화 연결음 도입 및 악성고객 응대 매뉴얼을 교육·운영하고 있습니다.

환경경영 기반 구축

환경경영 체계 구축



전사적 환경경영 추진 확대

깨끗한 환경보전을 위해 녹색경영방침 마련, 사무환경개선계획, 1회용품 없는 정보원 만들기 실천계획을 수립하여 전 임직원이 전사적으로 환경보전운동을 적극적으로 실천하고 있습니다. 매월 환경정비의 날 운영을 통해 쾌적하고 편리한 사무환경 개선을 추진하고 있으며, 1회용품 없는 정보원 만들기 실천은 개인용컵(텀블러 등) 의무사용, 회의·행사시 다화용컵 및 다화용 음료제공, 인스턴트 커피 및 물티슈 사용 최소화, 개별포장이 안된 다과 사용 권장, 1회용 생수병 없는 행사 진행 등의 내용으로 실천하고 있습니다.

또한, 자원절약과 쓰레기 저감을 선도하고 자원순환 인식개선과 실천문화 확산을 위해 각 부의 장이 책임관리자로 지정되어 환경보전에 대한 교육 등 예방조치와 사후관리를 담당하고 있으며, 각 본부별로 분리수거함 설치 및 분리배출 안내문 배포, 전직원 교육, 월 1회 1회용품 사용실태 점검을 통해 환경보전을 실천하고 있습니다.

그 밖에도, 각 부서에서 행사 및 개원기념일 기념품을 1회용품 대체품목인 장바구니, 텀블러, 에코백 등으로 제작하여 배포하고 있으며, 전 국민이 환경보전운동에 동참할 수 있도록 '1회용품 사용 안하기' 캠페인도 전사차원에서 추진하고 있습니다.

친환경 녹색제품 구매 확대

정보원은 적극적인 친환경제품 구매를 통해 환경보전 활동에 앞장서고 있습니다. 사무용품 구매시 재활용 제품(환경표지 인증 등)을 우선 구매 하도록 하고, 계약담당자 교육을 통해 친환경 녹색제품을 구매하도록 권장하고 있습니다.

(단위 : 천원)			
친환경제품 구매 품목	2017년	2018년	2019년
데스크탑 컴퓨터	180,060	125,380	62,200
노트북 컴퓨터	9,420	12,040	25,890
PC 모니터	59,866	34,685	27,814
복사기	43,483	25,190	30,690
기타	37,526	81,326	46,110

Part 04. 노동과 인권

노동과 인권중심의 경영관리체계 실현

사회보장정보원은 사람을 최우선으로 하는 원칙으로 모든 이해관계자의 노동과 인권을 보호하고 권익을 증진시키기 위해 노력합니다.

글로벌 경영환경에서 노동과 인권은 더욱 중요해 지고 있으며, 글로벌 국제 기준에서는 인권경영을 윤리경영과 지속가능경영을 포함하는 개념으로 인식하고 있습니다. 또한 국가인권위원회에서는 인권경영가이드라인을 배포하고 이행하기를 권고하고 있습니다. 이에 사회보장정보원은 고객, 협력사, 유관기관, 지역사회까지 인권경영의 적용 범위를 확대하였으며, 국제적 변화에 선제적으로 대응하기 위해 노력해오고 있습니다.

또한 직원과의 적극적인 소통을 통해 일과 가정의 양립을 위한 지원을 강화하고, 직원의 실질적인 삶의 질 제고를 위한 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 향후에도 노동과 인권을 최우선시 하는 사회보장정보원이 되기 위해 지속적인 노력을 경주해 나갈 것입니다.

2019 Key Performance



인권경영 선포
SSIS 인권경영 현장 마련



1등급 달성
국민권익위원회 정령도 평가



6년 연속
우수등급 획득
국민권익위원회 부패방지 정책평가



공공기관 최초
주 52시간
근로시간 단축

인권·윤리경영 확립

사회보장정보원 인권경영현장

우리는 사회보장정보서비스로 국민행복에 기여하는 지능형 사회보장정보 플랫폼 중심기관으로서 '기본은 다지고, 신뢰는 더하고, 성장은 다함께' 라는 혁신 슬로건을 기반으로 국가와 국민이 우리에게 부여한 설립목적 달성을 위해 노력을 다 한다.

나아가 모든 경영활동에서 사회적 가치 실현을 위한 인권경영에 노력하고 있으며, 이해관계자들과 더불어 지속가능한 발전을 추구해 나가기 위해 모든 임직원이 온·오프라인을 아우르는 다채로운 인권경영현장을 선보인다.

하나, 우리는 인권경영을 최우선 가치, 인간성 존엄의 가치를 중시한다.

하나, 우리는 종교, 장애, 성별, 학력, 지역 등의 이유로 차별을 하지 않는다.

하나, 우리는 직원의 삶과 안전을 최우선으로 보살핀다.

하나, 우리는 어떠한 형태의 강제노동과 아동노동을 허용하지 않는다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

하나, 우리는 사내외에서 모든 공정한 경쟁을 하고, 인권경영 실천을 지향한다.

인권경영 추진체계 확립

사회보장정보원은 인권보호를 확립하기 위한 첫 단계로 '인권은 다지고, 안전은 더하고, 환경은 다함께' 라는 인권경영 슬로건을 수립하였습니다.

이는 '기본은 다지고, 신뢰는 더하고, 성장은 다함께' 라는 'SSIS 2021 혁신 슬로건'과 맥락을 같이 하는 것으로 국민의 인권을 존중하는 인권경영을 우리원의 혁신 과제와 함께 이행하겠다는 의지를 표명한 것입니다. 이 슬로건을 기반으로 인권경영현장과 인권경영 실천예규의 제정, 인권경영현장 선포식 및 인권영향평가를 실시하는 등 인권경영을 적극적으로 실현해 나가고 있습니다.

인권경영 추진체계 구축	인권경영 내재화	인권경영 확산
<ul style="list-style-type: none"> 인권경영 전담부서 지정 인권경영현장 제정 인권경영 실천예규 제정 인권영향평가 	<ul style="list-style-type: none"> 고용차별방지 노사상생협력 문화 구축 일가정 균형 확립 인권경영 교육 친환경적 시설, 안전관리 	<ul style="list-style-type: none"> 인권경영 선포 인권경영 공개체계 구축 이해관계자 정보보안 협력사와의 인권존중 문화 정착
<p>[사회보장정보원 인권경영 실천수칙]</p> <ul style="list-style-type: none"> 인권은 공고하게, 인격을 존중하고 서로를 배려합니다. 안전은 확실하게, 안전하고 건강한 근무환경 조성을 위해 노력합니다. 환경은 모두함께, 하나 된 마음으로 환경경영을 실천합니다. 근로는 차별없이, 종교 · 장애 · 성별 · 학력 · 지역 등의 이유로 차별하지 않습니다. 협력사 인권존중, 동반자로 인식하고 협력사의 인권에도 관심을 가집니다. 		

인권경영 내재화를 위한 노력

사회보장정보원은 인권경영을 내재화 하기 위해 내부 전문교육강사를 활용하여 양성평등교육 및 보안교육 등 인권경영 추진목표에 부합하는 교육을 실시하여 임직원의 인권경영 실천역량을 강화하고 있습니다. '일회용품 없는 정보원 만들기', '환경경비의 날' 등 직원 스스로 사무환경을 개선할 수 있는 동력을 마련하여 자정능력에 기반한 환경정책을 구축하여 친환경적으로 시설을 관리하고 있습니다. 또한, 사회보장정보원은 공공기관 최초 '주 52시간 근무제도'를 도입하고 정보시스템 유지관리 사업자와 상생협력을 위해 '휴식있는 삶을 위한 상생협력이행서'를 체결하였습니다. 또한, 사회보장정보원은 ICT기술을 활용하여 협력사의 주52시간 근무제도 도입을 지원하고 청렴문화 정착을 위한 '상생협력 간담회'를 개최하는 등 협력사의 인권보호와 청렴문화 정착에도 지속적인 노력을 기울였습니다.



민감한 개인정보를 다루는 시스템 운영 기관의 특성을 반영, 중요 정보시스템의 개인정보보호에 대해 임직원과 이해관계자에 개인정보보호 교육과 개인정보관련 법령 및 실무에 대한 평가를 실시하여 정보보호 인식을 제고하고 있습니다.

윤리문화 확산을 위한 윤리경영시스템 구축·운영

사회보장정보원은 사회적 가치 실현 및 청렴도 제고에 대한 기관장의 실천의지와 부패척결에 대한 정부의 강력한 의지에 동참하기 위해 윤리경영시스템 전략체계를 수립·운영 중에 있습니다.

사회적 가치 실현을 위한 윤리경영 실천 및 협력체계 구축

윤리경영 운영조직 활성화 및 평가체계 개선

윤리경영위원회, 반부패 청렴혁신 추진단, 반부패 청렴실천팀(청렴지기) 운영을 통해 기관의 다양한 윤리경영 실행계획을 수립하고 추진하였습니다. 아울러 부서평가에 윤리경영 활동 내용을 반영하였으며, 윤리경영지수 점검 및 평가체계 고도화를 통해 윤리경영 활동 성과를 더욱 명확하게 평가할 수 있도록 하였습니다.

또한 청렴마일리지 제도를 통해 기관장 표창, 청렴 선진 사례 연수, 온누리 상품권 지급 등 윤리경영을 몸소 실천하는 직원들에게 인센티브를 제공하였으며, 윤리경영 내재화를 위해 청탁금지법 및 부당한 업무지시 근절 교육, 청렴토크콘서트 개최, 임직원 행동강령 교육, 부패·공익신고자 인식개선 교육 등을 실시하였습니다.

아울러 기관이 위치한 지역 학교인 동국대학교와 협력을 강화하여 명예 청렴 옴부즈만을 위촉하고 맞춤형 교육 과목(Class Selling)을 편성하는 등 산학협력 프로그램을 확대하였습니다. 명예 청렴 옴부즈만으로 위촉된 학생들은 객관적이고 참신한 시각으로 우리원 직무 감찰 등에 동참하였으며, 맞춤형 교육 과목에서는 갑질 실태조사 등의 과제를 수행하여 갑질 문화 척결과 청렴 문화 조성에 큰 기여를 하였습니다.

상생협력 기반 마련을 위한 노력

임원과 외부 협력업체가 함께 청렴문화 정착을 위해 결의대회를 실시하였고 외부 협력업체를 대상으로 갑질 근절 교육을 지속하는 등 상생협력을 위해 노력하고 있습니다.

청렴 우체통을 통해 외부 협력업체가 애로사항을 상시 건의할 수 있도록 하였고, 청렴서한문 발송 및 지속적인 갑질 실태조사를 실시하는 등 협력업체 구성원의 인권을 적극적으로 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

윤리의식 제고를 위한 솔선수범 문화 정착 및 소통 강화

간부직이 직접 강의하는 청렴교육과 전체 간부직을 대상으로 한 청렴도 측정으로 위로부터 청렴 의식이 내재화될 수 있도록 기반을 조성하였습니다.

부당한 업무지시 등 불공정 행위는 언제든지 신고 할 수 있도록 하고, 청렴인사 캠페인을 통해 경직된 조직 문화를 부드럽게 하여 존중의 문화가 자연스럽게 형성될 수 있도록 하였습니다.

감사와 함께하는 청렴교육, 개원 10주년 기념 청렴 토크콘서트, 실제 공익신고자 초빙 강연 등 다양하고 새로운 교육 방식을 도입하여 내실있는 청렴교육이 이루어지도록 하였습니다.

청렴
우수기관

권익위
청렴도 평가

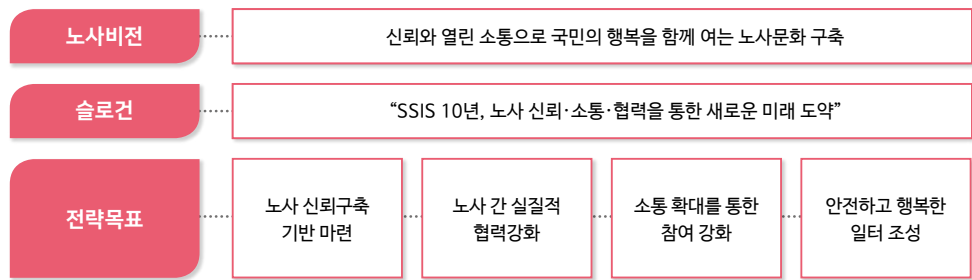
6년 연속
우수기관

부패방지
시책평가

노사관계 강화

협력과 상생의 노사문화 조성

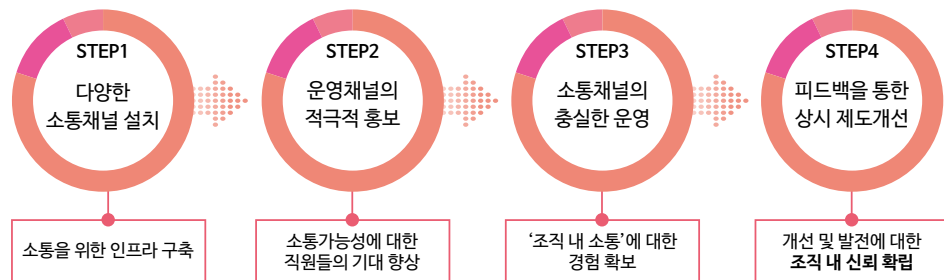
사회보장정보원은 “신뢰와 열린 소통으로 미래를 함께 여는 노사문화 구축”을 노사 공동의 목표로 삼고, 상생과 협력의 노사관계 형성을 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 특히 2019년에는 노·사·민 공동 사회적 가치 실현을 위한 선언을 통해 일자리 창출, 정보보호, 안전하고 건강한 근무환경, 협력사를 포함한 직원의 근로조건 개선 및 삶의 질 향상을 통한 노동과 인권중심의 경영관리 체계 구축 등 노사공동 목표를 통해 수립한 과제의 실행력을 제고하였습니다.



노사소통 활성화

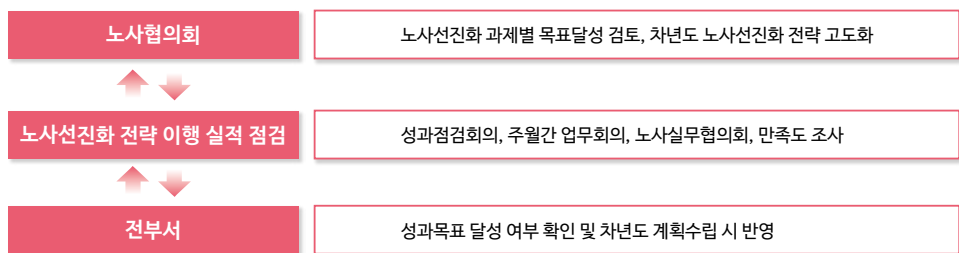
직원 고충해결 운영체계 강화

사회보장정보원은 제안제도, 실태래방, 성희롱 고충상담 등 직원들과의 다양한 소통채널 운영으로 직원들의 고충 발생 시 이를 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2017년 부터는 비대면 온라인 채널, 사외전문 상담제도를 성공적으로 도입하는 등 소통체계 확대를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.



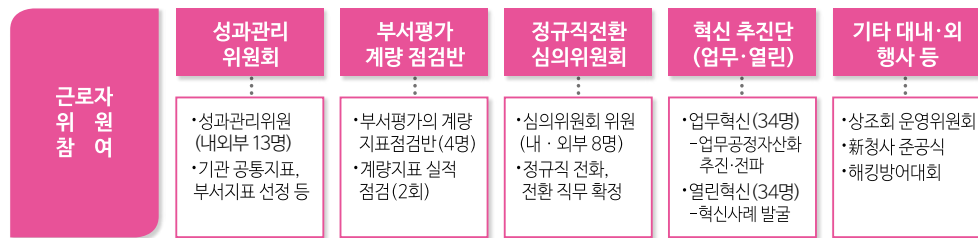
소통채널 운영 피드백 강화

사회보장정보원은 노사협의회 및 노사실무협의회의, 상담원 간담회, 직급별회의체 등에서 수렴된 직원들의 다양한 의견과 그 처리결과를 사내 게시판 등을 통해 공유하여 틈새없는 의견수렴·협의·공유체계를 강화하고 있습니다. 앞으로도 노사 간 소통 활성화를 통해 경영현안을 해결하고, 노사 공동 목표 달성을 위해 노력하겠습니다.



기관 발전을 위한 노사 공동 활동 강화

사회보장정보원은 경영활동 전반에 근로자 위원이 참여하여 노사소통의 경영을 실천하고 있습니다. 노사간 공동 목표를 설정하고 협력적 노사관계를 통해 기관 내 다양한 경영현안과 이슈를 공유합니다. 이를 통해 전문직위제 및 개방형 계약직제 도입, 간접고용 일자리를 직접 고용으로 전환하여 좋은 일자리 창출을 선도하는 등 기관의 미래지속 성장을 위한 경영혁신 체계를 구축하여 운영하였습니다.



일할 맛 나는 조직문화 구축

사회보장정보원은 노사협의를 통해 근로조건을 개선하고, 일과 생활의 균형, 즐거운 직장, 건강한 직장을 만들기 위해 노력해 오고 있습니다. 유연근무제를 확대 시행하고, 문화의 날 및 부서간 소통의 날 운영, 상시 건강 관리 등 다양한 제도를 운영하고 있습니다.

구 분		주요 내용	추진 실적
일·생활 균형	유연근무제	<ul style="list-style-type: none"> 자율설계형, 가족과 함께하는 유연근무 시차출퇴근 수퍼프라이데이(금요일단축근무제) 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 유연근무 이용자 증가 ('18년) 59명→('19년) 86명
	가족친화	<ul style="list-style-type: none"> 부모 및 부부교실 출산장려물품 지원 자동차육아휴직제도 (신설) 	<ul style="list-style-type: none"> 출산직원 출산 축하선물 지원: 25명 예비부모 축하선물 지원: 23명
건강한 직장	청렴한 일터	<ul style="list-style-type: none"> 청렴인사 캠페인 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 청렴인사말 공모 및 포상, 홍보 실시
	상시 건강관리	<ul style="list-style-type: none"> 사업장 행복추치의 운영 의료기관 연계 건강검진 독려 다양한 스토크링 시간 운영(일 6회) 	<ul style="list-style-type: none"> 직원건강검진 100% 이행

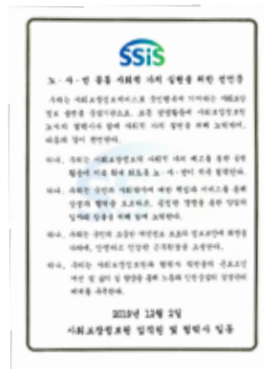
노사역량강화 활동

노사관계관리 역량강화 활동

노사협의회의 위원의 노사관계관리 역량 강화를 위해 관리자·실무자 별로 구분하여 공공기관 노사관계 리더십 교육과 함께 배워가는 노사관계 기본지식 등 다양한 교육을 실시하였습니다. 노동법 실무과정, 노사갈등 해결 프로그램 등 현장중심의 노무역량 강화를 위한 교육도 병행하여 함께 성장하는 노사문화를 구축하였습니다.

新·舊 근로자위원이 함께하는 한마음전진대회

제4대 근로자위원 선출 후 제3대 근로자위원과 함께 노사위원간 소통 및 이해증진을 통해 환경변화에 적극적이고 전략적으로 대응하기 위해 한마음 전진대회를 개최하였습니다. 노사전략방향을 재설정 하고 노사협력 선언문 제정을 통해 노사관계 뿐만 아니라 근로자 위원간 협력체계도 강화하였습니다.









근무만족 및 삶의 질 제고

‘화·목하자’ 캠페인

화요일과 목요일에만
아근을 하여 불필요한
연장근무를 해소하기 위한
사회보장정보원의
고유한 제도

〈‘화·목하자’ 캠페인 추진단계〉

1단계	2단계	3단계
월 화  목 금	월 화  목  금	월 화  목  금 

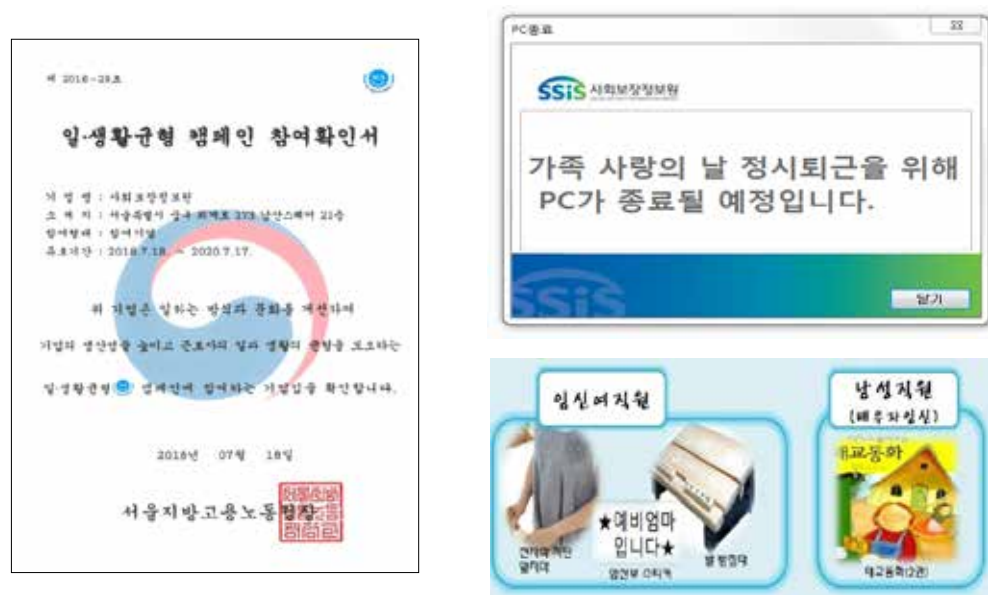
일·가정 양립에서 일·생활 균형으로

장시간 근무에서 효율적 근무로의 전환 사회보장정보원은 장시간 근로문화 개선, 일·생활의 균형 지원, 자녀출산 및 양육지원 등 일과 삶의 균형을 최우선의 가치로 여기는 워라벨 문화의 확산이라는 환경변화에 대응하고자 일·가정 양립에서 일·생활균형으로 패러다임을 전환하였습니다.

장시간 근로문화 개선 주 52시간 근무제도의 안정적인 정착을 위해 PC-OFF 제도를 도입하고, ‘화·목하자’ 캠페인을 지속운영 중에 있으며 매일 집중근무시간 운영으로 비효율적인 장시간 근로문화를 개선하였습니다.

일과 생활의 균형지원 ‘오래 일하지 않기, 똑똑하게 일하기, 제대로 쉬기’ 라는 3개 핵심항목을 실천하여 고용노동부가 인증하는 ‘일·생활의 균형 캠페인 참여기관’으로 ’18년부터 승인 받아왔습니다.

자녀출산 및 양육지원 ‘자동육아휴직제도’를 도입하여 출산휴가 시 별도의 신청절차 없이도 육아휴직을 연계토록 하여 육아휴직 이용에 따른 부담을 경감하고, ‘예비부모 축하선물’(전자파차단 앞치마, 태아보호용 쿠션, 발 받침대, 육아서적 등) 지원을 확대하여 출산장려 문화 조성에도 기여하였습니다.



직원고충 예방을 위한 전담채널 운영

사내상담실(담소방) 운영 일하는 사람 중심의 근로환경 제공을 위한 ‘담소방’을 개소·운영하고 있으며 정신건강에 대한 심리상담 및 지도, 경력개발 및 인간관계, 성희롱·성폭력 관련 상담 등을 진행하고 있습니다. 특히 우리원 직원 뿐만 아니라 협력사 직원까지 대상을 확대하여 심리상담 등 인권존중을 위한 체계를 구축하였습니다

‘실타래방’ 운영 노사협의회 근로자위원들이 매주 수요일 직원고충 상담과 기관 발전을 위한 자유로운 의견 청취를 위해 ‘실타래방’을 운영하고 있습니다. 사회보장정보원은 모두가 즐거운 직장 만들기에 노력하고 있으며 직원들도 함께 적극 동참하고 있습니다.

가족친화·고용친화 기관

가족친화경영을 위한 다양한 제도 및 교육운영 사회보장정보원은 매주 수요일 가족사랑의 날을 운영하고 있으며, 아버지교실에서는 자녀 연령별 양육정보를, 어머니교실에서는 생애 주기에 따른 부부관계 및 재무 정보에 대한 교육을 실시하여 가족친화적 마인드 제고에 노력하고 있습니다.

복직자 Re-Start 교육 1년 이상 육아휴직, 병역휴직 등 휴직 후 복직하는 직원의 빠른 업무적응을 돕기 위해 경영정보시스템 사용법, 주요 제도변경 사항에 대한 교육을 실시하여 복직자의 업무적응력을 제고하고 있습니다.

가족친화우수기관 인증 정보원은 워라벨에서 한 단계 나아가 취미활동 및 자기개발 지원 등 퇴근 후 개인 삶을 누리는 워라하(Work life harmony) 조직만들기를 위해 노력하고 있으며, 유연근무제도 활용 직원도 218명으로 전년대비 60.3% 증가하여, 2011년 최초 가족친화우수기관 인증을 받은 것에 이어 9년 연속으로 재인증을 받았습니다.

고용친화 모범경영 대상 수상 사회보장정보원은 양질의 고용환경을 갖추고 근로자의 고용안정과 복지향상을 위해 지속적으로 노력한 성과를 인정 받아 2018~2019년 2년 연속 고용친화 모범경영대상 수상과 함께 사회적 책임을 다하는 기관으로 인정 받았습니다.



근무시간의 유연화

사회보장정보원은 육아, 건강관리, 자기개발 등 직원 개인의 필요에 따라 근무시간을 유연하고 효율적으로 사용할 수 있도록 근무시간 단축형, 시차출퇴근형, 자율설계형 등 다양한 유연근무제도를 운영하고 있습니다.

구 분	2016년	2017년	2018년~2019년
주당 근무시간	주 15시간~ 35시간	주 40시간	주 40시간
출·퇴근 시간	09~18시 이내 직원 필요에 따라 1시간 단위로 신청	07~22시 이내 A형 : 7시~16시 B형 : 8시~16시 C형 : 8시 30분~17시 30분 D형 : 8시 30분~18시 30분 E형 : 10시~19시 F형 : 11시~20시 G형 : 13시~22시	07~22시 이내 직원 필요에 따라 30분 단위로 신청

자율설계형 근무제도 주 40시간 근로는 유지하면서 일 4시간 이상 10시간 이내, 주 5일 근무를 준수하여 출퇴근 시간을 개인 필요에 맞도록 설계하는 것으로, 직원이 육아와 자기개발 등을 위해 시간을 효율적으로 활용할 수 있도록 하고 있습니다.

워라벨 조직문화 희망자에 한해 월 1회 월요일부터 목요일까지 30분 연장근무 후 금요일 16시에 퇴근할 수 있도록 하는 슈퍼 프라이데이를 운영하여 직원들이 더욱 즐거운 주말을 맞이할 수 있도록 하고 있습니다.

Appendix

사회적 책임경영 성과

경제성과

(단위 : 백만원)

재무현황	2017년	2018년	2019년
자산	1,706	1,533	6,719
부채	6,085	6,678	11,813
자본	-4,379	-5,145	-5,093

(단위 : 백만원)

주요 손익현황	2017년	2018년	2019년
총 수익	74,976	76,305	83,428
총 비용	75,572	76,949	82,319
당기순이익	-596	-644	1,109

(단위 : 백만원)

주요 재무지표		2017년	2018년	2019년
성장성	매출액증가율	18.00%	1.78%	9.40%
	순이익증가율	-3.91%	-8.19%	272.2%
수익성	총자산이익률	-27.42%	-39.79%	26.89%
	자기자본 순이익률	13.06%	13.53%	-21.67%
안정성	유동비율	47.94%	42.30%	49.8%
	부채비율	-138.94%	-129.80%	-231.9%
	자기자본비율	-256.77%	-335.58%	-75.8%

(단위 : 백만원)

주요사업 예산		2017년	2018년	2019년
사회보장정보시스템(행복e음)		9,516	8,410	7,436
사회보장정보시스템(범정부)		1,930	1,960	1,573
사회복지시설정보시스템		1,149	2,102	624
지역보건의료정보시스템		4,595	4,226	3,608
보건복지포털		249	273	311
정보보호 및 기반구축		1,383	1,668	1,940
사회서비스 전자바우처		4,203	4,258	3,211
보육 전자바우처		3,571	3,359	2,270

(단위 : 명)

일자리 직접 창출 실적	2017년	2018년	2019년
일자리 직접 창출 실적	1,268	1,231	1,408

환경성과

(단위 : tCO₂)

온실가스 배출량	2017년	2018년	2019년
온실가스 배출량	11.04	17.28	9.39

(단위 : tCO₂)

온실가스 감축량	2017년	2018년	2019년
온실가스 감축량	3.52	-2.72	5.17

(단위 : 천원)

친환경제품 구매액	2017년	2018년	2019년
데스크탑 컴퓨터	180,060	125,380	62,200
노트북 컴퓨터	9,420	12,040	25,890
PC 모니터	59,866	34,685	27,814
복사기	43,483	25,190	30,690
기타	37,526	81,326	46,110

사회성과

(단위 : 명)

임직원 현황	2017년	2018년	2019년
경원	431	444	456
현원	410	407	418
무기계약직	218	222	260
비정규직	31	44	41

(단위 : 명)

여성 임직원 현황	2017년	2018년	2019년
여성 직원	331	333	358
여성 비율	50.2%	49.5%	49.8%
여성 관리자	20	21	19
여성 관리자 비율	21.3%	21.2%	19.4%

(단위 : 명)

채용	2017년	2018년	2019년
신규 채용	23	21	37
고졸자 채용	0	1	2
장애인 채용	5	8	4
여성 채용	10	10	17

(단위 : 명)

육아휴직 사용	2017년	2018년	2019년
육아 휴직자	65	65	85
남성 육아휴직자	11	15	19
육아휴직 복귀율	100%	100%	100%

(단위 : 명)

유연근무제 사용		2017년	2018년	2019년
시간제 근무		18	25	35
탄력근무제	시차출퇴근형	66	74	98
	자율설계형	21	37	75

(단위 : 천원, 명)

임직원 역량강화	2017년	2018년	2019년
1인당 교육예산	444	591	638
직무전문교육예산	57,000	73,500	81,200
직무전문교육인원	53	107	157

사회성과

(단위 : 천원)

1인당 복리후생비	2017년	2018년	2019년
정규직	928	1,016	1,066
무기직	862	875	880
일반계약직	712	849	768

(단위 : 백만원)

우선구매실적	2017년	2018년	2019년
중소기업 제품구매	24,582	23,235	24,051
사회적기업 제품구매	835	843	835
중증/자활용사춘 제품 구매	344	422	520
여성기업 제품구매	1,679	1,588	1,883

(단위 : 개)

주요 협력사	2017년	2018년	2019년
주요 협력사	75	109	83

(단위 : 백만원, %)

협력업체 경쟁력 지원	2017년	2018년	2019년
선지급 금액	5,607	5,683	3,192
선지급 비율	100	100	100

(단위 : 시간, %, 백만원)

사회공헌 실적	2017년	2018년	2019년
1인당 봉사시간	9.3	9.7	10.5
직원 참여율	93.2	97.0	97.0
기부금액	19	23	32

(단위 : 명)

이직근로자 수	2017년	2018년	2019년
이직근로자 수	86	77	93

윤리경영 실적	2017년	2018년	2019년
종합청렴도	3등급	3등급	3등급
부패방지 시책평가	1등급	2등급	2등급

(단위 : 건)

안전실적	2017년	2018년	2019년
기관내 안전사고 발생건수	0	0	0

(단위 : 건)

법규위반	2017년	2018년	2019년
법률, 규제 위반 건수	0	0	0

주요 수상 및 인증 현황

구분	수상 및 인증년도	수상명	주최
수상	2019	공공부문 인적자원 개발(Best HRD) 우수기관	교육부, 인사혁신처
	2019	2019년 남녀고용평등 우수기업	고용노동부
	2018~2019	대한민국 CEO 리더십 대상	중앙일보
	2018~2019	대한민국 고용친화 모범경영 대상	동아일보
	2018	2018년 정부혁신 경진대회 국무총리상 수상 - 빅데이터를 활용한 위기가동 조기 발견 -	행정안전부
	2015~2018	사회공헌대상 사회책임 부문 대상(4년 연속)	대한상공회의소, 중앙일보 포브스코리아
	2018	2018년 공공 SW사업 발주 관리 모범기관 선정 및 우수발주자 장관상	과학기술정보통신부
	2018	보건복지부 적극행정 모범사례 장관상	보건복지부
	2018	모바일 어워드 코리아 2018 공공서비스 분야 대상	디지털 조선일보
	2017	인터넷에코어워드 2017, 사회공헌 혁신대상	한국인터넷전문가협회
	2017	2017 대한민국 서비스만족 공공서비스부문 대상	한국일보
	2017	제23회 통계의 날 기념 통계유공기관 표창 국무총리상	통계청
인증	2018	복지로 홈페이지 ‘굿콘텐츠서비스’ 인증	과학기술정보통신부
	2011~2019	웹접근성 품질마크 인증(41회)	한국웹접근성인증평가원
	2012~2019	정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증(8년 연속)	한국인터넷진흥원
	2019	정보보호 및 개인정보보호 관리체계 심사기관 지정	한국인터넷진흥원
	2019	지역사회공헌 인정기관(보건복지부, 사회복지협의회)	보건복지부, 사회복지협의회

주요 협약 현황

기관명	일자	주요내용
대한무역투자진흥공사	2019.05.14	정보기술 상호협력 강화를 통한 사회적 가치 창출에 합의
동국대 및 동국대의료원	2019.06.04	동국대와 산학협력 업무 확대 동국대의료원과 국가 보건의료 발전 기반 마련
한국제약바이오협회	2019.06.13	정보기술 상호협력 강화를 통한 사회적 가치 창출 합의
대한병원행정관리자협회	2019.06.14	진료정보교류사업 확산 및 활성화, 보건 의료표준확산 등
몽골 노동사회복지서비스청	2019.07.03	사회보장정보시스템 구축 기술 등 정보 공유, 현지 컨설팅 방문 및 전문가 교류, 사회보장 정보 관련 사업 공동계획 및 수행
한국보훈복지의료공단	2019.07.11	복지-의료 협력체계 구축을 통한 포용적 복지 실현
시청자미디어재단	2019.08.21	시·청각 장애인용 TV보급 대상자 발굴·지원
KMI 한국의학연구소, 한국자원봉사협의회, 헬스경향	2019.08.21	은둔환자 의료지원사업 공동 추진을 위한 업무협약
베트남 노동보훈사회부	2019.08.29	보기사회보장 정보화 협력체계 강화, 사회보장정보시스템 구축 기술 등 정보 공유, 현지 컨설팅 방문 및 전문가 교류
삼육보건대학교	2019.09.25	예비 사회복지사의 현장 전산업무 적응력 제고를 통한 사회적 가치 실현
라이프오브더칠드런	2019.10.31	지속가능한 협력체계를 구축하고 북한이탈주민가정아동 지원 사업 추진
한국과학창의재단	2019.11.04	전산정보시스템 구축운영 전문인력을 활용해 1:1 전담 코딩교육 지원
한국인터넷진흥원	2018.03.05	전략분야 인력양성
한국전자통신연구원	2018.04.27	빅데이터를 활용한 국민 보건 복지서비스 향상을 위한 협력
거점의료기관 (가톨릭대 서울성모병원, 서울대병원, 전북대병원 등)	2018.05.31	진료정보교류사업 협력강화 및 선도적 사업수행
굿네이버스	2018.08.23	국내 아동복지 증진 및 위기가동 지원사업 공동추진
한국법무보호복지공단	2018.08.27	법무보호대상자 갯생보호사업의 적정수급을 지원 맞춤형 서비스 제공 협력 체계구축
SK플래닛	2018.09.17	ICT기술을 활용한 복지서비스 정보 연계를 통해 대국민 소통 채널확대 등 상호협력
월드비전	2018.10.04	국내 아동복지 증진을 위한 지속적인 교류협력 체계 구축
서울시 소재 13개 공공기관 (국제방송교류재단, 시청자미디어재단, 우체국금융개발원 등)	2018.10.31	서울지역 공공기관의 공공성 회복 및 혁신을 위한 협업 네트워크 운영
한국장애인고용공단	2018.11.20	장애인에 대한 일자리 창출, 맞춤형 사회보장 서비스
한국지역정보개발원	2018.11.28	업무교류를 바탕으로 한 상호 역량강화를 통해 양 기관의 공동이익 발전을 도모
중앙자활센터	2018.12.12	근로능력이 있는 기초생활수급자의 맞춤형 교육 및 자활 근로 사업 참여지원
국립중앙의료원	2018.12.13	수급권자 발굴·의뢰를 통한 공공의료복지연계 사업 활성화
한국에너지공단	2018.12.21	에너지바우처사업 확대 및 시스템 구축, 서비스 지원 등 상호협력 체계 구축
전남복지재단	2017.02.20	‘읍면동 복지허브화’ 안정적 정착과 확대를 위한 컨설팅·교육사업 공동추진
경기도·경기복지재단	2017.03.27	‘읍면동 복지허브화’ 안정적 정착과 확대를 위한 업무역량향상 및 주민복지체감도 증진
국민연금공단	2017.05.25	장애인 맞춤형 복지서비스의뢰
서민금융진흥원	2017.06.13	서민 취약계층 지원
질병관리본부	2017.06.14	정보화사업의 체계적 관리를 위한 솔루션 및 기술 이전
홀트아동복지회	2017.07.21	아동·청소년 주거비 지원 등 복지사각지대 아동·가족 지원사업 공동추진
한국정보통신기술협회	2017.09.01	IT 품질분야 교육훈련과정 개발 및 운영 등 직업능력개발 지원
밀알복지재단	2017.09.13	복지사각지대위기가정 지원사업 공동 추진
LH공사	2017.09.14	주거 취약계층 맞춤형 복지서비스 제공
동국대학교	2017.10.24	산학협력 및 융합형 전문 인재양성

GRI Standards

Universal Standards(GRI100)

	지표 내용	보고 페이지	UN이니셔티브	ISO26000
조직 및 프로필	GRI 102-1 조직 명칭	8	-	6.2
	GRI 102-2 주요 브랜드, 제품, 서비스	11	-	
	GRI 102-3 본사/본부 소재지	8	-	
	GRI 102-4 사업지역	8	-	
	GRI 102-5 소유권의 성격과 법적 형태	8	-	
	GRI 102-6 시장 영역(지리적 분포, 산업분야, 고객 및 이해자 형태 등 포함)	8	-	
	GRI 102-7 조직 규모(종업원, 순매출, 총자산, 제품과 서비스 등)	8-9	SDGs 8	
	GRI 102-8 고용 유형, 고용계약 및 지역별 인력현황	9	UNGC 5, 6, SDGs 5, 8	
	GRI 102-9 공급망	11	SDGs 8	
	GRI 102-10 보고기간 동안 규모, 구조, 소유구조, 공급망 등의 주요 변화	8	-	
	GRI 102-11 사전예방 원칙 및 접근	12-13	-	
	GRI 102-12 외부 이니셔티브	24-25	SDGs 17	
	GRI 102-13 주요 협회 가입현황	72	SDGs 17	
전략	GRI 102-14 사회적책임과 관련된 조직, 전략에 관한 최고의사결정자의 선언	4-5	-	-
	GRI 102-15 주요 영향, 위기 그리고 기회	12-13 40-42	-	
윤리성 및 청렴성	GRI 102-16 가치, 원칙, 표준, 행동강령	60-61	UNGC 10, SDGs 16	6.6
	GRI 102-17 윤리관련 안내 및 고충처리 메커니즘	60-63		
거버넌스	GRI 102-18 지배구조	14-15	-	6.2
	GRI 102-19 권한 위임	14-15	-	
	GRI 102-22 최고의사결정기구와 산하 위원회의 구성	14-15	-	
	GRI 102-23 최고의사결정기구의 의장	14-15	-	
	GRI 102-24 최고의사결정기구 추천 및 선정	14-15	-	
	GRI 102-26 목표, 가치, 전략 수립에 관한 최고의사결정기구의 역할	14-15	-	
	GRI 102-27 최고의사결정기구의 집단지식	14-15	-	
	GRI 102-28 최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	14-15	-	
	GRI 102-40 조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	18 ~ 19	-	
	GRI 102-41 단체협약	해당사항 없음	UNGC 3	
이해관계자 참여	GRI 102-42 이해관계자 파악 및 선정	16-23	-	6.2, 6.7
	GRI 102-43 이해관계자 참여방식	16-23	-	
	GRI 102-44 이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	16-23	-	
	GRI 102-45 조직의 연결재무제표에 포함된 사회사 및 합작회사의 리스트	9	-	

지표 내용		보고 페이지	UN이니셔티브	ISO26000
보고 프로파일	GRI 102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	22-23	-
	GRI 102-47	Material Topic 리스트	22-23	-
	GRI 102-48	정보의 재기술	22-23	-
	GRI 102-49	보고의 변화	2	-
	GRI 102-50	보고 기간	2	-
	GRI 102-51	가장 최근 보고 일자	2	-
	GRI 102-52	보고 주기	2	-
	GRI 102-53	보고서에 대한 문의처	2	-
	GRI 102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	2	-
	GRI 102-55	GRI 인덱스	73-76	-
	GRI 102-56	외부 검증	77-78	-

Topic-Specific standards

Economic performance(GRI200)

지표 내용			보고 페이지	UN이니셔티브	ISO26000
경영접근	GRI 103	경영접근(Management Approach)	27	-	-
경제성과	GRI 201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	67	SDGs 8, 9	6.3, 6.4
	GRI 201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	70		
시장지위	GRI 202-1	사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	70	UNGC 6, SDGs 5, 8	6.4
간접경제효과	GRI 203-1	공약을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	28-45	SDGs 9	6.3, 6.6
	GRI 203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	28-45		
조달관행	GRI 204-1	주요한 사업 지역에서의 현지 구매 비율	70	SDGs 12	6.6
반부패	GRI 205-1	사업장 부패 위험 평가	60-61	UNGC 10, SDGs 16	6.6
	GRI 205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	60-61		
	GRI 205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	해당사항 없음		
경쟁저해행위	GRI 206-1	경쟁저해행위 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	48-49	SDGs 16	6.6

Environmental performance(GRI300)

지표 내용			보고 페이지	UN이니셔티브	ISO26000
경영접근	GRI 103	경영접근(Management Approach)	53	UNGC 7, 8, SDGs 6, 13 - 15	6.5
에너지	GRI 302-1	조직 내부 에너지 소비	57, 68		
	GRI 302-3	에너지 집약도	57, 68		
	GRI 302-4	에너지 소비 절감	57, 68		
	GRI 302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	57, 68		
용수	GRI 303-1	공급원별 취수량	57, 68		
배출	GRI 305-1	직접 온실가스 배출량(Scope1)	57, 68		
	GRI 305-2	간접 온실가스 배출량(Scope2)	57, 68		
	GRI 305-4	온실가스 배출 집약도	57, 68		
	GRI 305-5	온실가스 배출 감축	57, 68		
	GRI 305-6	오존층 파괴 물질의 배출	해당사항 없음		
	GRI 305-7	질소산화물, 황산화물 그리고 다른 주요 대기 배출물	해당사항 없음		
	GRI 306-1	수질 및 목적지에 따른 폐수 배출	57, 68		
폐수 및 폐기물	GRI 306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	57, 68		
	GRI 306-3	중대한 유출	해당사항 없음		
	GRI 306-4	유해 폐기물 운송	해당사항 없음		
환경고충처리제도	GRI 307-1	환경법규 위반	해당사항 없음		

Social performance(GRI400)

GRI 400			보고 페이지	UN이니셔티브	ISO26000
경영접근	GRI 103	경영접근(Management Approach)	59	-	-
고용	GRI 401-1	신규채용과 이직	69-70	SDGs 8	6.4
	GRI 401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않은 정규직 직원 대상의 보상	69-70	SDGs 5, 8	
	GRI 401-3	육아휴직	69-70	SDGs 3, 8	
산업안전보건	GRI 403-1	노사공동 보건안전위원회가 대표하는 전체 근로자 비율	69-70	-	-
	GRI 403-2	부상유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	69-70	-	-
훈련 및 교육	GRI 404-1	임직원 1인당 평균 교육시간	69-70	SDGs 4	6.4
	GRI 404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	69-70		
	GRI 404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	69-70		
다양성과 기회균등	GRI 405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	69-70	-	6.4
	GRI 405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	69-70	SDGs 5, 8	
차별금지	GRI 406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	69-70	SDGs 5	6.3
보안관행	GRI 410-1	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원의 비율	54-55	-	6.3
원주민권리	GRI 411-1	원주민의 권리 침해사고 건수와 취해진 조치	해당사항 없음	-	6.3
인권평가	GRI 412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	60-61	-	6.3
지역사회	GRI 413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	46-48	SDGs 11	6.8
	GRI 413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	46-48	-	
공급망 관리	GRI 414-1	사회적 영향평가를 통해 스크리닝된 신규 협력 회사	46-48, 70	-	6.6
	GRI 414-2	공급망 내 주요한 부정적인 사회 영향과 이에 대한 시행 조치	해당사항 없음	-	-
고객 안전보건	GRI 416-1	제품 및 서비스군의 안전보건 영향 평가	56	-	6.7
	GRI 416-2	제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 규정위반사건	54-55	-	
고객정보보호	GRI 418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	71	-	-
컴플라이언스	GRI 419-1	사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반	71	-	-

제3자 검증의견서

‘사회보장정보원 2019 사회책임이행 및 인권경영 보고서’에 대한 제3자 검증의견서

서문

(유)산업경제연구소(이하 ‘검증인’)는 사회보장정보원의 요청에 의해 「사회보장정보원 2019 사회책임이행 및 인권경영 보고서(이하 ‘보고서’)」에 대한 검증을 수행하였습니다.

책임성 및 독립성

본 검증인은 검증 결과를 바탕으로 의견을 제시해야 할 책임이 있습니다. 검증은 사회보장정보원으로부터 제공된 데이터와 정보의 완전성을 기반으로 실시하였습니다. 보고서의 작성 기준에 대한 결정 및 보고서 작성, 기술된 정보와 성과에 대한 책임은 사회보장정보원에 있습니다. 본 검증인은 제3자 검증 서비스를 제공하는 업무 이외에 사회보장정보원의 사업 활동 전반에 걸쳐 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계를 맺지 않음으로써 독립성과 자율성을 확보하였습니다.

검증 기준 및 범위

본 검증인은 다음의 기준에 따라 검증을 계획하고 수행하였습니다.
AA1000 Assurance Standard(2008)
AA1000 Accountability Principles Standard(2008)
GRI Standards
UNGC(UN Global Compact)
ISO 26000

본 보고서에 대한 검증 범위는 다음과 같습니다.
보고서에 담겨있는 사회보장정보원의 사회책임이행 및 인권경영 활동과 성과
GRI Standards Core Option에 따른 가이드라인 준수 여부 평가
GRI Standards에 따른 보고서의 보고내용 정의 및 보고품질 보증 원칙의 적절성 평가
AA1000 Accountability Principles Standard(2008)과 AA1000 Assurance Standard(2008)에 따른 Accountability 원칙 Type1, 중위수준, Moderate level 검증방식을 적용한 지속가능경영 성과 평가
UNGC원칙, ISO 26000과 사회책임이행 및 인권경영 활동과의 연계성

주요 검증절차

검증 절차는 보고서의 중대한 오류나 부정확한 정보 유무에 대해 합리적인 확신을 가질 수 있도록 계획되었습니다. 이에 보고 내용과 데이터간 정합성 및 작성 프로세스를 확인하였습니다.

문서검토

GRI 가이드라인에 따라 사회보장정보원에서 제공한 정량데이터, 언론 및 인터넷을 통해 조사된 자료 등과 보고서를 비교함으로써 지속가능성 관점에서 비재무 정보의 신뢰성을 검토하였습니다. 재무 정보는 공공기관 경영정보 공개시스템(http://www.alio.go.kr)의 정기공시 보고서 상 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인하였습니다.

현장검증

본 보고서에 수록된 사회책임이행 및 인권경영활동과 성과 데이터를 확인하고, 보고서 작성 프로세스의 유효성을 평가하기 위해 사회보장정보원 본사를 대상으로 제한적인 현장검증을 실시하였습니다.

확인심사

상기 단계들에서 발견한 일부 오류, 부정확한 정보들에 대해서 사회보장정보원이 제공하는 최종 성과데이터가 적절하게 최종 보고서에 반영되었음을 확인하였습니다.

제한사항

보고서에 명시된 사회보장정보원의 중요한 통제권이 영향을 미치지 않는 조직, 공급업체, 협력사 및 제3자의 사회책임이행 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. 또한 제3자 기관에 의해 별도의 검증을 받은 재무, 환경 데이터는 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. 향후 추가적인 검증절차가 수행될 경우 그 결과가 달라 질 수 있음을 밝힙니다.

검증 결론

‘사회보장정보원 2019 사회책임이행 및 인권경영 보고서’는 GRI 가이드라인 ‘Core’ 적용 수준을 만족하고 있습니다. AA1000 Assurance Standard(2008)와 AA1000 Accountability Principles Standard(2008)에 따라 포괄성, 중요성, 대응성 원칙 및 지속가능성 성과를 평가하고, 다음의 확인을 통해 Type1 보증수준을 제시할 수 있는 합리적 근거를 확보했다고 판단됩니다.

포괄성(Inclusivity) : 사회책임이행 및 인권경영을 추진함에 있어 책임 있고 전략적인 대응을 위하여 이해관계자 참여 원칙을 준수하고 있는가?

사회보장정보원은 사회적 책임과 관련된 이해관계자(Stakeholder)를 4개 유형, 9개 세부 이해관계자로 분류하고 있으며, 특히 사회적 약자를 신규 이해관계자로 포함하였습니다. 이해관계자 유형별로 핵심이슈를 파악하고 소통채널을 운영하고 있습니다. 본 검증인은 보고서 작성 프로세스 검토를 통해 이해관계자 참여과정에서 배제된 주요 이해관계자 그룹을 발견하지 못했습니다.

중요성(Materiality) : 사회책임이행 및 인권경영 전반에 걸쳐 이해관계자들에게 영향을 미치는 중요한 이슈를 포함하고 있는가?

사회보장정보원은 보고서 작성 시 핵심보고 내용을 결정하는 중대성 평가 프로세스를 적용하고 있습니다. 이해관계자 의견 수렴 및 글로벌 가이드라인 요구사항 분석을 통해 관련 있는 사회책임 및 인권경영 이슈를 파악하였으며, 이해관계자에 미치는 영향과 중대성을 결합하여 우선순위를 결정하였습니다. 사회보장정보원 2019 사회책임이행 및 인권경영보고서는 중요이슈와 관련된 성과를 보고하고 있습니다.

대응성(Responsiveness) : 이해관계자 이슈에 적절하게 대응하고 있는가?

사회보장정보원은 이해관계자들의 요구와 관심사항을 조사하여 사회적 가치 체계에 반영했습니다. 사회보장정보원 2018 사회책임이행 및 인권경영 보고서를 통해 비전 및 전략을 제시하였으며, 중요 이슈와 관련된 성과지표를 측정하여 보고하고 있습니다.

권고 사항

다음은 본 검증인의 결론에는 영향을 미치지 아니하나, 향후 사회보장정보원의 발전된 사회책임이행 및 인권경영 보고서 발간을 위해 중요하다고 판단되는 사항입니다.

사회보장정보원 2019 사회책임이행 및 인권경영 보고서는 사회보장정보원의 사회책임이행 및 인권경영 활동 성과를 담고 있습니다. 사회보장정보원은 이해관계자를 통해 제기된 중요 이슈의 지속적인 관리와 대응 성과에 대한 모니터링을 확대 할 것을 권고합니다. 이를 통해 사회보장정보원의 중요 사회적 책임 이슈를 체계적이고 효과적으로 관리하고 있음을 이해관계자들에게 전달할 수 있습니다. 환경과 안전에 대한 사회의 관심과 기대가 커지는 만큼 향후 전사적인 정량지표 관리와 성과에 대해 보고를 확대해 나가길 권고합니다. 이는 이해관계자들로 하여금 사회보장정보원의 환경과 안전의 책임에 대한 신뢰성을 증대시킬 수 있습니다.

(유)산업경제연구소
대표 김 승 혁



사회보장정보원의 2019 사회책임이행 및 인권경영 보고서는 콩기름 잉크로 인쇄되었으며, FSC 인증을 받은 친환경 용지로 제작되었습니다.

발 행 사회보장정보원
발행인 임희택
주 소 (04554) 서울 중구 퇴계로 173 (충무로3가)
남산스퀘어빌딩 21층
홈페이지 www.ssis.or.kr
Tel 1566 - 3232 FAX 02-6360-6360

