
2023년 인권영향평가 결과

2023. 12.

2023년 인권영향평가 결과

I 개 요

- (목적) 공단의 경영활동으로 발생할 수 있는 부정적인 인권 영향을 예방하여 인권 친화적 경영 수행
- (개념) 인권에 미칠 수 있는 실제적·잠재적 인권리스크를 파악하고 개선사항을 발굴하여 정책에 반영하는 평가시스템
- (추진 근거) 국가인권위원회「공공기관 인권경영 매뉴얼」
국가인권위원회「인권경영 보고 및 평가 지침」
공단 인권경영지침 제27조

II 2023년 인권영향평가 추진 방향

□ 인권영향평가 운영에 따른 시사점('21~'22년)

구분	2021년	2022년
성과	<ul style="list-style-type: none">외부전문가와와의 협업을 통한 지표의 전문성 증대공단 내부의 인권경영 고도화 기회 획득	<ul style="list-style-type: none">내부 인권담당자 및 실무그룹의 자체평가로 공단 정책*을 반영한 지표 마련* 공단에 적합하지 않은 항목 전면 수정
보완점	<ul style="list-style-type: none">외부인력 활용으로 공단 고유 가치와 정책 활용 미흡	<ul style="list-style-type: none">사업선정과 점검에 있어 자의적 판단 가능성 존재내부 부서의 자의적 판단에 따른 한계 보완을 위해 외부 전문기관 자문* 진행* 기관운영(1차), 주요사업(2차)에 대해 각각 자문 진행

□ 2022년 인권영향평가에 따른 개선 과제 및 성과

구분	분야	개선항목
기관 운영	인권경영 체제의 구축	「인권경영실천」 선언 실시 완료
	산업안전보장	시설물 점검체계 관리 강화 완료
	책임 있는 계약상대자 관리	협력업체에 대한 인권교육 지원 완료
	직원 인권 보호	주요 협력사의 성희롱 예방활동 지원 완료
복지 사업	장애심사	장애인 대상자에 대한 인권침해 예방(담당자 교육 강화) 완료
		장애인에 대한 차별적 용어 사용 예방 완료
	기초수급자 근로능력평가	근로능력평가 대상자에 대한 인권침해예방(담당자 교육 강화) 완료
	노후준비지원	연계기관 MOU 체결 시 인권침해 방지에 대한 내용 포함 완료

□ 2023년 인권영향평가 추진 방향

- 전년도 대비 공단의 대내외적인 상황에서 발생할 수 있는 주요 인권 이슈를 발굴하여 최적의 체크리스트 마련
 - 공단 내 사건·사고 관련 신고 건이 증가함에 따른 인권 리스크 예방 필요
 - * 공단 신고 채널의 신고 건수가 꾸준히 증가하고 있으며, '23년 상반기 기준, 성희롱·직장 내 괴롭힘 등 인권침해 신고 건수가 전년 대비 3배 이상 증가
 - SNS 등 소통양식 확산에 따른 위험증가, 개인정보보호 및 데이터 보안, 성평등·젠더 이슈 대응, 안전권 등 최근 인권 이슈에 대한 검토 필요
- 공단 사업의 인권이슈 발굴을 위해 공단 내·외부 이해관계자 의견 수렴* 및 기관 중대성 평가에 따른 중대 이슈 사항 반영
 - * 국민연금자문단, 국민제안, VOC, 이의신청·심사청구 사례 등
- 고유의 가치 내재화 및 원활한 정책 반영을 실현을 위해 공단의 자체평가로 수행하고, 전문기관 및 인권경영위원회의 점검을 통해 전문성·객관성 보완
 - * 지표 실무자에 대한 전문기관 교육 실시, 지표 작성·결과에 대한 점검(1차: 전문 컨설팅 기관, 2차: 인권경영위원회)
- 인권영향평가 과정에서 확인된 '보완필요' 사안에 대해 조치계획을 마련하여 공단 대내외 인권리스크 대응

□ 2023년 인권영향평가 추진 경과

- (2023. 8. 8.) 인권영향평가 추진 계획 시행
- (2023. 8.23.) 인권영향평가 수행을 위한 지표담당자 교육 실시
* 외부 전문가 교육 진행
- (2023. 9월 ~ 10월) 중대성 평가 및 체크리스트 점검, 보완
* 내·외부 자료 취합(VOC, 국민제안, 감사실 리스크 평가결과 등) 및 검토, 외부 전문가 자문
- (2023.10.27.) 윤리실천리더 협의체 회의를 통한 의견수렴
- (2023.11.14.) 부서 자가점검 및 체크리스트 평가자료 취합
- (~ 2023.11.30.) 최종 인권영향평가 및 보완과제 채택

III 중대성 평가 결과

- (범위) 인권영향평가의 일부로서 식별된 여러 인권이슈 중에서 인권영향평가의 일정한 기준에 의해 우선적으로 주요 인권이슈 선정
- 기관운영 지표에 대한 중대성 평가를 수행하고 2024년 중대성 평가 고도화 추진 예정

□ (평가기준)

구분	주요내용
이행수준	인권영향평가 이행률에 따라 순위 구분
영향심각도	과거 발생 빈도, 현재나 미래에 예상가능 유무에 따라 순위 구분
발생가능성	사업성과에 영향을 주는 정도, 재정손실 수준, 법 위반에 의한 영향 수준, 이해관계자에 미치는 영향 등을 고려하여 순위 구분

□ (우선 순위) 지표별 점수를 합산하여 중대성을 결정하고 우선순위 부여

등급	주요내용
HIGH	중대성 평가 결과 우선순위 높음
MEDIUM	중대성 평가 결과 우선순위 중간
LOW	중대성 평가 결과 우선순위 낮음

□ (중대성 평가 결과)

구분	분 야	이행수준	영향심각도	발생가능성	중대성 평가 결과
1	인권경영 체제의 구축	높음	높음	높음	HIGH
2	고용상의 비차별	높음	높음	낮음	MEDIUM
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	높음	높음	낮음	MEDIUM
4	강제 노동의 금지	높음	높음	중간	MEDIUM
5	아동노동의 금지	높음	중간	낮음	LOW
6	산업안전 보장	높음	높음	중간	MEDIUM
7	책임 있는 계약상대자 관리	높음	높음	중간	MEDIUM
8	지역주민의 인권 보호	높음	중간	중간	MEDIUM
9	환경권 보장	높음	중간	중간	MEDIUM
10	고객인권 보호	높음	높음	높음	HIGH
11	직원 인권 보호	높음	높음	높음	HIGH
12	인권이슈 대응	높음	중간	중간	MEDIUM

□ (중대성 평가 종합 결과)

- ① 감사실 리스트평가 결과, 지속가능경영보고서 등을 참고하고 전문가 자문 등을 통한 중대성 평가 결과, '인권경영 체제의 구축', '고객 인권보호', '직원인권보호' 분야의 중대성이 높은 것으로 나타남
- ② 최근 직장 내 인권침해 사건에 대한 관심이 커지고 「2023년 상반기 인권침해 예방 자가점검」설문 결과 내부직원 인권침해 경험률이 전년대비 크게 상승(5.5%^{'22년} → 6.2%^{'23년 상반기})하여 '직원인권보호'분야를 주요 인권이슈로 선정하여 집중 개선할 필요성이 있음

1. 기관운영 분야

□ (개요) 공단 경영활동 전반을 대상으로 하는 평가로 인권경영 체제, 고용·노동권, 안전, 공급망 관리 등 12개 분야 대상으로 실시

□ 지표개발

- 국가인권위원회 「공공기관 인권경영 매뉴얼」 인권영향평가 체크리스트에 기반하되, 지표 내용을 현행화를 위해 수정하거나 공단 경영활동 사항을 반영하여 지표 추가
- 중대성 평가결과를 기반으로 '직원인권보호' 분야를 집중 점검하여 평가지표를 전면 수정

□ (진단결과) 206개 지표 중 '예' 203개, '보완필요' 4개

(단위 : 개)

구분	분야	평가 지표	답변 결과		
			예	보완 필요	해당 없음
1	인권경영 체제의 구축	31	30	1	
2	고용상의 비차별	20	20		
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	15	15		
4	강제 노동의 금지	10	10		
5	아동노동의 금지	8	8		
6	산업안전 보장	25	25		
7	책임 있는 계약상대자 관리	10	10		
8	지역주민의 인권 보호	10	10		
9	환경권 보장	16	16		
10	고객인권 보호	18	18		
11	직원 인권 보호	38	35	3	
12	인권이슈 대응	9	9		
합 계		210	206	4	0

□ 개선과제

분 야	지표별 진단 결과 및 개선과제(세부)
<p>인권경영 체제의 구축</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (관련 지표) “직장내 괴롭힘, 성희롱·성폭력, 갑질 등 각종 인권침해 유형에 대한 피해자의 구제절차를 운영하고 있으며, 직원들이 충분히 인식하도록 안내 및 교육하고 있다.” ▶ (진단 결과) 사건처리 절차 등의 정보를 담은 인권침해 예방·대응 매뉴얼이 부재하여 보완 필요 ▶ (개선 과제) 인권침해에 대한 전반적인 구제절차 등을 담은 「인권침해 예방·대응 매뉴얼」 제작·배부
<p>직원인권 보호</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (관련 지표) “직장 내 구애, 직장내 스토킹 관련하여 대응체계를 갖추고 있다.” ▶ (진단 결과) 성비위 인권침해에 대한 지침이 마련되어 있으나, 최근 문제가 되고 있는 스토킹 등에 대한 규정이 미비해 보완 필요 ▶ (개선 과제) 스토킹 예방지침 표준안에 따라 지침 제정 또는 성희롱 예방 지침에 포함 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▶ (관련 지표) “디지털 환경에서 발생할 수 있는 성폭력 행위에 대한 인식 기준 확산을 위한 교육·홍보활동을 실시한다.” ▶ (진단 결과) 최근 온라인 활동이 확대되면서, 디지털 성폭력의 위험성이 확대되어 관련 사항에 대한 교육·홍보 강화 필요 ▶ (개선 과제) 디지털 성범죄 관련 사항을 포함하는 「인권침해 예방·대응 매뉴얼」 제작, 배부 및 협력기관, 지역사회 대상 디지털 성범죄 근절 캠페인 진행 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▶ (관련 지표) “성희롱 등 성폭력에 관한 인권침해를 다루는 구제 절차(고충 상담 및 신고체계 포함)가 마련되어 있으며 구성원에게 정기적으로 안내하고 홍보한다. ” ▶ (진단 결과) 직원 설문결과 성희롱 예방을 위해서 기관 내 고충상담원, 사건처리 절차 등의 정보게시(56.4%)가 필요하다고 응답하여 관련 사항에 대한 정보게시 보완 필요 ▶ (개선 과제) 2024년 성희롱 예방교육 수립 시 고충상담체계 및 고충상담원에 대한 정보를 통보 예정

□ 분야별 세부평가 내용

○ [분야 1] 인권경영 체제의 구축

※ 주요지표: 인권존중 정책선언, 인권영향평가 정기적 실시, 인권경영 제도화를 위한 필요 조치, 인권경영 성과, 구제 절차 마련

- 공단은 외부 이해관계자를 포함한 인권경영위원회 구성 및 전담부서 설치, 인권경영헌장 및 인권경영지침 등 인권경영 체제를 구축하고 정기적으로 인권영향평가를 수행하고 있음
- 공단은 인권경영 문제를 다루는 전담부서를 설치하고 인권침해 사건의 전문성 제고를 위해 고충상담 전담부서(노사공동인권센터)를 신규 설치해 인권침해 사건에 대응하고 있음
- 공단은 국가인권위원회의 권고사항인 인권경영보고를 도입하고 인권경영활동을 종합적으로 평가하기 위한 정보를 제공하고 있음
- 공단은 인권침해 사건의 피해자 보호 강화를 위해 관련 지침(성희롱·성폭력 예방 및 피해보호지침)을 개정하고 피해자의 '신뢰관계인'이 조사과정에 참여 허용을 확대함
- 공단은 인권침해예방 자가점검을 확대하고 취약부서 교육 및 역할별 맞춤형 교육 등을 통해 인권침해사건 발생을 예방 및 인권존중 문화 형성을 위해 노력하고 있음
- 다만, 여성가족부 「성희롱 방지 조직문화 진단」 사업에서 실시한 직원 설문결과 사건처리 절차 등의 정보 게시를 56.4%가 필요하다고 응답하여 이에 대한 보완 필요
(⇒ 2023년 12월 인권침해에 대한 전반적인 구제절차 등을 담은 「인권침해 예방·대응 매뉴얼」 제작·배부 예정)

○ [분야 2] 고용상의 비차별

※ 주요지표: 고용상 비차별, 고용상 남녀 비차별, 고용유형별 비차별, 비정규직 근로자 비차별, 외국인 근로자 비차별

- 공단은 채용 시 직무 수행 능력과 직접 관련이 없는 출신지역, 가족 관계, 학력 등 인적사항에 대한 정보를 요구하지 않고 있음
- 공단은 직급간·직렬간 단체보험, 건강검진, 태아검진비, 상조서비스 및 경조물품 지원 등에서 동일한 기준을 적용하고 있어 임금 이외 복리후생제도에서 근로자를 차별하지 않고 있음
- 공단은 직원의 교육·배치 및 승진에서 남녀를 차별하지 않고 있으며, 1~3급 여성간부 직원 승진에 목표관리제를 시행 중임
- 공단은 해외사무소에서 현지 채용한 현지채용 인력은 해외사무소 운영규칙 및 현지 근로기준법 등에 따라 고용계약을 체결하고 부당하게 차별하지 않으며 근로자의 종교적 문화적 권리를 배려하고 있음

○ [분야 3] 결사 및 단체교섭의 자유 보장

※ 주요지표: 결사단체교섭의 자유, 노동조합 활동 불이익 처우 금지, 단체교섭 보장 및 성실한 이행

- 공단은 노동조합의 설립을 허용하고 이를 통해 근로자가 근로조건 등에 대해 자유롭게 소통할 수 있도록 운영하고 있음
- 근로자가 노동조합 활동을 하였다는 이유로 불이익한 처우나 고용 조건의 불이익이 존재하지 않음
- 공단과 노동조합은 정기적으로 노사협의회를 개최하고 있으며, 매년 임금 및 비임금 분야 단체교섭시 노사 대표가 만나 단체 교섭사항에 대해 합의하여 결정하고 있음

○ [분야 4] 강제 노동의 금지

※ 주요지표: 강제노동 금지, 자회사·협력회사에 의한 강제노동 예방

- 협력업체에 대한 정의 명확화 및 사후관리 항목을 추가하여 1개 지표 수정
- 공단은 고용계약에 있어 투명하게 운영하여 모든 강제노동을 금지하고 근로자가 원하지 않는 의무적인 초과 노동을 강요하지 않음

- 공단은 고용계약 시 근로시간 및 임금 등을 근로계약서 상에 정확히 명시하여 고용조건에 대한 이해를 높이고, 계약 체결과 동시에 계약서 1부를 근로자에게 교부하고 있음
- 공단은 계약 체결시 「계약사무 처리지침」을 준수하고 있으며, '근로자 권리보호 이행 서약서' 및 '공정거래 자율준수 체크리스트'를 필히 징구함으로써 협력업체 근로자에 대한 강제노동이 일어나지 않도록 조치하고 있음

○ [분야 5] 아동노동의 금지

※ 주요지표: 연소자 고용금지, 연소자 고용을 알게 된 경우의 조치

- 공단은 연소자를 고용하지 않고 있으며, 고등학교 졸업인 자 또는 이에 준하는 학력자에 대해서만 고용하고 있음
- 18세 미만 직원이 입사하는 경우 근로조건이 명시된 연소자 근로계약서를 별도 작성하도록 하고 있음
- 공단은 서류를 통해 근로자의 나이를 확인한 후 고용하고 있으며, 근로자의 신분위조를 방지하기 위해 직원 임용 시 기본증명서 등 신분증명서 원본을 제출받아 확인하고 있음

○ [분야 6] 산업안전 보장

※ 주요지표: 사업장 안전, 임산부 및 장애인 등 보호, 필수장비 제공 및 교육실시, 산업재해 피해근로자 지원

- 엔데믹 상황을 반영하여 코로나를 풍토병으로 변경하고 안전문제 교육 강화 등 신규 체크리스트 2개 추가
- 공단은 매월 시설물 안전점검을 통해 장애물 적재 금지 등을 통한 비상대피로 확보 여부를 확인하고 있음

- 공단은 근무에 적합하도록 에너지 지킴이 제도를 통해 정기적으로 실내 온도를 점검하고 있으며, 사무실 적정 조도 유지를 위해 노력하고 있음
- 공단은 정기 위험성평가를 통해 근로자의 건강을 보호하고 쾌적한 작업환경을 조성하기위해 노력하고 있음
- 공단은 안전보건교육 기본계획을 시행을 통해 산업안전에 관한 정기적인 교육 및 캠페인 활동을 수행하고 있음
- 공단은 산업재해 발생 시 요양보상비 지급대상이 되는 경우 보상 위원회를 15일 이내에 구성하는 등 신속한 보상 절차를 마련하고 있음

○ [분야 7] 책임 있는 계약상대자 관리

※ 주요지표: 협력회사 등의 인권침해 예방, 보안담당 직원에 의한 인권침해 방지

- 개인정보 침해사고의 정의와 계약업체의 정보유출에 대한 체크리스트 명확화를 위해 지표 수정 및 신규지표 2개 추가
- 공단은 협력회사의 인권침해 방지를 위해 공정거래 자율준수 체크리스트, 근로자 권리보호 이행 서약서를 징구하고 있음
- 공단은 고객의 정보 유출 등의 침해가 발생하는 일이 없도록 개인정보 침해사고 대응 모의훈련(연2회) 실시하고 있음

○ [분야 8] 지역주민의 인권보호

※ 주요지표: 지역주민 인권의 존중·보호

- 공공기관을 이용하는 지역주민에 대한 안전지표를 1개 추가
- 공단은 지역발전계획을 매년 수립하여 지역 생산품 우선구매 등의 지역경제 활성화에 동참하고 있음
- 공단은 지역사회 통합 협의체(전북지역문제해결플랫폼)를 통해 지역 주민 등 의견수렴 및 협력사업 추진하고 있음

- 공단은 지역내 대학의 임직원에게 대한 인권존중 교육을 지원하고, 협력업체 간담회 등을 통해 지역주민의 인권존중 문화 확산에 노력하고 있음

○ [분야 9] 환경권 보장

※ 주요지표: 환경경영체제 수립 및 유지, 환경정보의 공개, 환경문제에 대한 예방적 접근의 원칙, 비상계획의 수립

- 공단은 에너지 및 온실가스 정부기준을 참고하여 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하고 평가하고 있음
- 공단은 「환경기술 및 환경산업 지원법」 및 「공공기관의 운영에 관한 법률 제12조 통합공시」에 따라 매년 환경정보를 투명하게 공개하고 있음
- 공단은 안전보건교육 기본계획을 수립하고, 심폐소생술(CPR) 전문교육, 자동 심장충격기(제세동기) 구매 등을 통해 직원 및 고객의 안전을 위해 적극적인 노력을 하고 있음

○ [분야 10] 고객인권 보호

※ 주요지표: 고객 보호를 위한 법령 준수, 이의신청 제도 마련, 고객 사생활 보호

- 사이버 침해, 데이터 장애 등으로 인한 고객의 서비스 중단 등에 신규지표 1개 추가
- 공단은 모바일 심사청구 원스톱 서비스, 홈페이지 심사청구 서비스 개선 등을 통해 이의신청 절차에 대해 국민의 접근과 이용이 용이하도록 노력하고 있음
- 공단은 심사청구 결정서 전자문서 발송시스템 구축 등을 통해 국민에게 구제절차의 진행과정 및 결과를 신속하게 제공할 수 있도록 노력하고 있음
- 공단은 국가정보원 관리실태 평가 지표를 기반으로 전체 정보시스템 대상 주기적 취약점 진단 및 조치를 주기적으로 추진하여 사이버침해 사고 등으로 인한 고객 서비스가 중단되지 않도록 노력하고 있음

○ [분야 11] 직원 인권 보호

※ 주요지표: 갑질폭력예방 및 괴롭힘 금지, 성희롱 성폭력예방과 구제조치, 일·가정 양립, 휴식권

- 중대성 평가 결과를 바탕으로 일부 지표를 2차 피해 관련 지표로 통합하고 중복 지표 삭제 및 '유연한 조직문화 조성', '디지털 성폭력' 관련 지표를 신설하는 등 지표 대폭 수정
- 공단은 인권침해사건을 예방하고 인권존중 조직문화 수준을 확인하기 위해 윤리·인권인식도 조사, 인권침해예방 자가점검 등을 통해 실태 조사를 실시하고 있음
- 공단은 직장 내 성희롱, 괴롭힘 및 갑질 등 인권침해 구제 절차를 마련하고 고충심의위원회 외부위원 확대를 통해 사건처리의 공정성을 제고하기 위해 노력하고 있음
- 공단은 PC-off제, 근로시간 단축제도, 자녀돌봄휴가 등을 통해 일·가정 양립과 휴식권 보장 노력하고 있음
- 성비위 인권침해에 대한 지침이 마련되어 있으나, 최근 문제가 되고 있는 스토킹 등에 대한 규정이 미비해 보완 필요
(⇒ 2024년 상반기 중 스토킹 예방지침 표준안에 따라 지침 제정 또는 성희롱 예방지침에 포함 예정)
- 최근 온라인 활동이 확대되면서, 디지털 성폭력의 위험성이 확대되어 관련 사항에 대한 교육·홍보 강화 필요
(⇒ 디지털 성범죄 관련 사항을 포함하는 인권침해 예방·대응 매뉴얼 제작, 배부 및 협력기관, 지역사회 대상 디지털 성범죄 근절 캠페인 진행)
- 직원 설문결과 성희롱 예방을 위해서 기관 내 고충상담원, 사건처리 절차 등의 정보게시(56.4%)가 필요하다고 응답하여 관련 사항에 대한 정보게시 보완 필요
(⇒ 2024년 성희롱 예방교육 수립 시 고충상담체계 및 고충상담원에 대한 정보를 명시하여 통보 예정)

○ [분야 12] 인권이슈 대응

※주요지표: 노동기본권준수, 포스트 코로나대응, NAP 권고사항

- 포스트코로나대응 관련 지표를 풍토병으로 변경하는 등 관련 지표 2개 수정
- 공단은 임신 중인 여성근로자 모성보호 및 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위한 휴직제도를 운영하고 있음
- 공단은 마음나눔센터를 운영을 통해 직원들의 정서적 건강 보호를 위해 노력하고 있음
- 공단은 인권침해사건 행위자에 대한 즉각적인 분리조치를 통해 피해자를 보호하고 있으며, 2차 피해 방지를 위해 노력하고 있음

2. 주요사업 분야

- (개요) 공단이 추진하는 특정 사업을 대상으로 실시하는 평가로, 해당 사업이 인권에 미칠 수 있는 부정적 영향에 대한 사전 파악·예방
- 사업선정 기준
 - 인권영향의 심각성과 발생 가능성을 고려하여 공단 사업 중 부정적 인권 영향이 높을 것으로 예상되는 사업을 선정
 - 국민연금 개혁이슈 등을 고려하여 주요사업 중 국민연금 가입자·수급자 사업을 선정하고 국민연금에 대한 정보제공, 국민과의 소통 프로세스 등에 대한 인권영향 집중 평가
- 지표개발
 - 주요 사업의 '핵심업무 프로세스' 별로 국제적으로 인정된 인권과 인권침해 대상 이해관계자를 고려하여 명확한 지표 개발
 - 자문단, 토론회, 국민제안, 심사청구 사례 및 해당 부서 의견을 반영하여 46개 지표 마련

□ (진단결과) 46개 지표 중 '예' 43개, '보완필요' 3개

(단위 : 개)

구분	분야	평가 지표	답변 결과		
			예	보완 필요	해당 없음
1	가입자 인권보호	22	20	2	-
2	수급자 인권보호	24	23	1	-
합 계		46	43	3	-

□ 개선과제

분야	지표별 진단결과 및 개선과제(세부)
가입자	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (관련 지표) “공단은 국민연금 의무가입 대상이 아닌 자에 대해서도 연금 혜택을 받을 수 있도록 하는 제도를 운용하여 사회보장권을 누릴 수 있도록 적극적으로 노력하고 있다.” ▶ (진단 결과) 의무가입 대상이 아닌 자에 대한 연금혜택을 받을 수 있는 제도를 개선하였으나 대국민 안내 부족으로 보완 필요 ▶ (개선 과제) 18세 미만 적용제외 근로기간에 대한 추후납부 가능자에 대한 안내문 발송 등 제도 홍보
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (관련 지표) “공단은 고객이 4대 보험 신고 포털 서비스를 쉽게 이용하도록 시스템을 마련하고 있다.” ▶ (진단 결과) 4대보험 신고 포털 시스템이 성능 개선 없이 기능보완 위주로 운영되어 대국민 서비스 제공에 한계 ▶ (개선 과제) 4대보험 신고 포털시스템을 전면 재구축하여 안정적인 대국민 서비스 제공
수급자	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (관련 지표) “공단은 급여지급 시 고객이 합리적인 선택을 할 수 있도록 충분한 정보를 제공하고 있다.” ▶ (진단 결과) 수급권 보호를 위해 해외송금을 시행하고 있으나, 송금처리에 대한 실시간 안내시스템 부재로 국민 불편 발생 ▶ (개선 과제) 해외송금 신청 건에 대해 실시간 확인시스템을 개발하여 수급자의 알권리 보호

□ 주요사업 분야별 세부평가 내용

○ [분야 1] 가입자 인권보호

- 공단은 사각지대 해소 및 가입자 확대 등 국민 생활안정 및 노후 빈곤 해소를 위해 노력하고 있음
- 저소득층 지역가입자 등 사회적 취약계층이 사회보장권을 누릴 수 있도록 보험료 지원 사업, 실업크레딧 제도 등을 실시하고 있음
- 공단은 취약계층이 국민연금을 쉽게 이해할 수 있도록 외국인 가입자에 대한 가입내역 안내서를 발송하는 등 정보제공을 위해 노력하고 있음
- 공단은 보험료 지원 신청자의 편의를 위해 모바일앱 실업크레딧 신청서비스 등 다양한 채널을 운영하고 있음
- 공단은 고객권리 보호를 위해 국민연금 가입내역을 안내하고 자격 변동 사항에 대해 통지하고 있음
- 사용자가 가입신고를 하지 않을 경우 이를 신고하고 구제받을 수 있는 신고채널을 운영 중임
- 다만, 국민연금 의무가입 대상이 아닌 사람에 대해서도 연금 혜택을 받을 수 있도록 하는 제도를 운영하고 안내할 필요가 있음
(⇒ 18세 미만 적용제외 근로기간에 대한 추후납부 제도 확대 안내 예정)
- 공단은 사업장가입자가 4대보험 신고 포털서비스를 쉽게 이용할 수 있도록 시스템을 마련하고 있으나, 시스템의 성능 개선이 필요하다고 보여져 고객 불편을 해소하기위한 방안 마련 필요
(⇒ 안정적인 대국민 서비스 제공을 위해 4대보험 포털서비스 전면 재구축 사업 중)

○ [분야 2] 수급자 인권보호

- 국민연금 개혁과 관련하여 연금제도 운영 계획 및 의견 수렴 과정에 대한 2개 지표 개발
- 공단은 수급권 확인 등 업무수행 과정에서 인권에 부정적 영향을 미치지 않도록 현장 방문 직원이 조사질문 신분증을 지참하도록 하고 있으며, 고객의 개인정보보호를 위해 노력하고 있음
- 공단은 수급권자가 편리하게 연금을 청구할 수 있도록 홈페이지, 모바일앱 등을 운영하고 있으며, 모바일앱 푸시알림서비스 등을 활용해 수급권자에게 연금청구를 안내하고 있음
- 공단은 연금개혁 논의 지원을 위한 ‘대국민 경청 이벤트’, 청년직원 대상 간담회 등을 실시하여 제도 개선 시 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하기 위해 노력하고 있음
- 공단은 노령연금 수급자의 지급연기 예상연금액 조회화면을 개선하는 등 급여지급 시 고객이 합리적인 선택을 할 수 있도록 충분한 정보를 제공하기 위해 노력하고 있음
- 다만, 수급권 보호를 위해 해외송금을 시행하고 있으나, 송금처리에 대한 실시간 안내시스템 부재로 국민 불편 발생하여 이에 대한 개선 필요
(⇒ 해외송금 신청 전에 대해 송금 처리 후 실시간 송금 진행 사항을 확인할 수 있는 시스템 개발 예정)