

132902

국민연금공단

❖ **총괄 요약표**

평가범주	지 표 명	비계량		계량		합계	
		가중치	등급	가중치	득점	가중치	득점
리더십· 책임 경영	1. 리더십	5	B ⁺			5	4.000
	2. 책임경영	3	C			3	1.800
	3. 국민평가			5	4.674	5	4.674
	4. 사회적 기여						
	(1) 사회공헌	2	B ⁺			2	1.600
	(2) 정부권장정책			5	4.860	5	4.860
경영 효율	1. 업무효율					5	5.000
	- 사업수행효율성			5	5.000		
	2. 조직 및 인적자원관리	2	B ^o			2	1.400
	3. 재무예산관리 및 성과						
	(1) 예산관리	4	B ⁺			4	3.200
	(2) 기금운용관리 및 성과			5	4.049	5	4.049
	(3) 계량관리업무비			4	3.499	4	3.499
	4. 보수 및 성과관리						
	(1) 보수 및 성과관리	4	B ^o			4	2.800
	(2) 총인건비 인상률			3	3.000	3	3.000
5. 노사관리	3	B ^o			3	2.100	

평가범주	지 표 명	비계량		계량		합계	
		가중치	등급	가중치	특점	가중치	특점
주요 사업	1. 가입자관리사업					20	16.819
	(1) 가입자 걱정 관리	10	B ⁺				
	(2)-㉓ 가입자 관리의 적정성			3	2.607		
	(2)-㉔ 연금수급가능자 확대			3	2.669		
	(2)-㉕ 소득신고자 확대			4	3.543		
	2. 연금급여관리사업					21	19.000
	(1) 연금급여 걱정 관리	10	B ⁺				
	(2)-㉖ 연금수급자 관리의 적정성			7	7.000		
	(2)-㉗ 연금지급자 관리의 적정성			4	4.000		
	3. 조사연구사업					3	2.100
	(1) 조사연구 강화	3	B ^o				
	4. 노후설계서비스사업					6	4.999
	(1) 노후설계서비스 강화	3	B ^o				
	(2)-㉘ 노후설계상담서비스 강화			1	1.000		
	(2)-㉙ 취약계층 연금수혜자확대			2	1.899		
	전체 합계		49		51		100

I 리더십 · 책임경영

1. 리더십

- 기관은 전년도 평가단의 지적사항에 대해 적절한 조치를 취하기 위한 노력을 이행한 것으로 판단된다. 기금사업의 중장기 마스터플랜 수립, 기금 운용의 전문성을 강화하기 위한 컨설팅 실시, 기금운용 전문직 채용확대 및 성과보상체계 개선에 힘 쓴 것이 인정된다. 기금 고갈 및 기초연금 이슈에 대한 대국민 홍보 노력을 전개하였으며 노후설계 센터 조직화 및 통합 상담시스템 구축으로 적극적인 노후설계서비스 확대에 애쓴 것으로 평가된다. 아울러 보험료 지원사업 역량 확충을 위한 노력도 인정된다.
- 기관은 빠르게 변화하는 환경에 대비하기 위해 가치체계를 재설정하여 미래지향적으로 사업 목적을 확장하려는 노력이 인정된다. 외부 진단과 내부 의견을 병행 수립하여 가치체계 개편 필요성에 관한 공감대를 제고하고 장기적으로 연금과 복지 서비스의 균형적인 발전을 도모한 노력은 긍정적으로 평가받을 만하다. 향후 미션과 비전에 등장하는 행복이라는 개념이 추상적 선언에 그치지 않도록 내부 구성원에 대한 지속적인 내재화 노력이 필요하다. SERVE로 표현되는 새로운 경영방침은 CEO의 실천의지를 요약한 것으로 보이지만 영어표현의 각 영문글자가 의미하는 내용을 쉽게 숙지하기 어려울 것으로 판단되므로, 대내외 관계자와 가치를 공유하고 효율적인 의사소통을 하기 위해서는 복잡한 외국어 표현은 가급적 사용에 신중할 필요가 있다고 보인다.
- 기관은 가치 준수가 용이하도록 조직, 인사 및 포상시스템을 개선하고 동영상 포함 다수의 설명자료 및 사이버 연수 프로그램을 제작하여 전 직원이 내부 소통 및 공유활동을 강화한 결과 비전 인지도와 핵심가치 내재화 지수에서 의미 있는 수준의 향상을 달성했다. 국민연금 바로알기 캠페

페인을 전개하여 기관의 비전과 가치를 국내에 적극적으로 전파하는 노력을 이행한 점은 긍정적이지만 실시횟수와 같은 단순 성과지표이외에 캠페인의 실질적 효과를 측정할 수 있는 성과지표나 논리의 개발이 필요할 것이다. 기관 가치체계를 국외로 확산하기 위한 노력으로 세계 연기금기관 및 자산운용사와 기관장의 면담횟수, 국제교류 횟수 등의 지표를 제시하였지만 캄보디아 제도운영 노하우 공유이외에 구체적 성과가 제시되지 않아 그 노력에 대한 평가가 어렵다는 판단이다.

- 기관은 CEO의 적극적인 리더십을 발판으로 기초연금 도입이슈에 따른 가입자 탈퇴 동요에 비상 고객 대응반을 운영하여 신속히 대응하는 모습을 보였고 연금나눔사업을 통해 복지 서비스 확충을 지향한 신 가치체계 실천을 위한 노력을 이행하였다. 그 외에도 기금운용 경쟁력 강화를 위한 조직 및 제도 개선 및 고객 서비스 가치 제고를 위한 노력을 경주한 결과 대통령 표창 3개 부문 수상과 올해의 최우수 연기금상 수상, 공공기관 경영우수사례 선정 등으로 성과를 인정받았다.
- 기관은 외부 전문가와 내부 구성원이 공동 참여하여 기관 설립목적 달성을 구체화하는 경영목표를 설정하는 노력을 진행하였다. 하지만 글로벌 TOP수준을 유지한다는 기금운용 영역목표의 경우 구체적으로 어느 정도의 수준을 유지한다는 내용이 결여되어 있어 그 의미를 파악하기 쉽지 않으며, 실현가능성을 제고하기 위한 방안으로 적극적 투자다변화와 리스크 관리체계 선진화를 제안하고 있으나 다소 추상적이고 단순한 면이 있다. 세계 3, 4위 규모 기금에 걸맞은 구체적인 방안 및 계량적 지표를 마련하여야 도전적 목표 설정에 대한 합리성을 찾을 수 있을 것이다.
- 기관의 전략과제별 수행 주체 세분화 노력은 긍정적이지만 환경변화와 상품 및 서비스의 다양화에 따른 수행주체간의 협력이나 부득이한 업무영역 중복이 있을 경우 발생하는 Grey Area에 대한 조정을 어떻게 할 것인가에 대한 고민이 필요할 것이다. 자본시장법 개정으로 국내주식투자를 확대할 수 있게 된 것이 운용수익 제고의 보증이 아닌 만큼 법 개정만 가지

고 안정적 자금 운용수익 제고라는 성과를 제시하는 것은 적절치 못하다는 판단이다. 기관의 리스크 관리에 대한 계획이나 목표치 설정에 대하여 지속적인 체계적 접근노력이 필요할 것이다.

- 기관이 신 가치체계에 걸맞게 이해관계자를 재분류하고 추가한 것은 긍정적으로 인정된다. 이해관계자와의 의사소통 개선을 위한 노력이 이행되었는데, 특히 장애인과 경력단절 여성 대상의 의사소통 노력은 긍정적으로 판단된다. 홈페이지 연간 공시 정보 확대의 성과로 해외 연기금보다 많은 항목을 공개했다고 제시했으나 단순한 항목의 숫자가 중요한 것이 아니며 퀄리티 있고 고객이 원하는 정보의 개발 및 공개가 중요하다는 점을 명심할 필요가 있다. 기관 현안과제에서 정부정책의 능동적 수행관련 내용이 기초연금 인프라 구축, 정부3.0, 공익데이터 공개, 안정적 정보시스템 운영은 언급되지만 작금 국민의 관심대상인 복리후생 과다의 개선에 대한 내용이 없어 향후에는 이 부분의 고려가 필요할 것이다.
- 기관이 미래과제에 대비하여 수행한 노력은 전반적으로 긍정적이다. 다만 기관이 제공하는 고품질의 맞춤형 서비스에 대해 보다 구체적이고 적극적인 안내 및 홍보노력이 필요해 보인다. 생생통계나 연금소득분포지도 등을 통한 수급자 알권리 충족이나 일자리 창출 지원은 창조적인 가치를 구현하고자 하는 노력이라는 측면에서 바람직하며, 향후에도 구체적인 성과를 기대하는 바이다. 아울러 창조적 가치구현을 위한 보다 다양한 노력이 지속적으로 경주될 필요가 있다고 보이며, 명품 아이디어 공모대회 경우 그 취지를 잘 살릴 수 있도록 적극적인 홍보로 참가자의 수와 폭을 넓힐 수 있는 방안 마련이 바람직하다.
- 국내외 투자 다변화나 자금운용 역량 제고관련 노력은 인정하지만 다소 미흡해 보인다. 세계 3, 4위 규모의 자금으로서 합당한 역량과 지배구조를 갖추고 있는지에 대한 진지한 성찰이 필요하며 그에 따른 고도화된 역량 제고 노력이 요구되는데, 예를 들어 리스크관리실의 센터격상과 인력 6명 추가 배치, 투자한도 3억달러 추가 확보 등의 작은 노력은 인정되지만 세

- 계 3, 4위 규모의 기금으로서 안정적 수익창출을 위해 추가적인 역량 제고 노력이 필요할 것이다. 선진국 시장의 활황으로 해외에서 다소 높은 수익을 올렸는지 모르나 지속적인 기금의 안정적 운용을 위해서는 많은 부분이 부족하다고 판단되며, 세계적 규모의 기관에 걸맞는 운용인력 확보를 위해 보다 적극적인 노력이 요구된다.
- 기관의 기금 소진 이슈에 대해 정확한 정보 제공을 통해 고객의 불만을 해소하고 설명하는 노력이 조금 더 필요한 것으로 판단한다. 기관의 책임은 연기금관리기관으로서의 사업적 책임도 중요하지만 사회적 신뢰를 주는 기관으로서의 책임도 포함하는 바 이에 대한 기관의 시각이나 의지가 국민에게 잘 전달될 수 있도록 기관의 지속적인 노력이 필요할 것이다. 여전히 기관과 관련된 부정적인 언론 보도나 비리로 기관의 대국민 신뢰도가 높지 않다는 점은 개선의 여지가 크다.
 - 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 리더십을 위한 기관의 노력을 “B⁺”로 평가한다.

2. 책임경영

- 기관은 전년도 경영평가에서 실적이 저조한 홈페이지 상의 경영공시 개선 의견을 수용하여 고객의견 수렴을 위한 이벤트를 실시하고 고객의 의견을 반영하여 경영공시 항목을 확대하였으며, 공시 모니터링 결과에 대한 피드백 강화와 공시 모니터링 시스템을 보완하였다. 반부패 경쟁력 및 청렴도 향상을 위한 개선노력이 필요하다는 지적에 대해서는 청렴도 향상을 위한 과제 발굴을 활성화하고 임직원 현장경영을 통해 청렴의지를 전파하였으며, 이사회 운영 활성화와 전문위원회에 대한 실질적인 역할 강화를 위하여 이사회 개최일정을 정례화하고 공단의 주요 현안을 안건으로 상정하여 공유하는 등 개선을 위한 기관의 노력은 인정되나 성과는 크지 않은 것으로 판단된다.

- 기관은 공시의 정확성 확보를 위하여 기존의 4단계 공시자료 검증절차를 전부서가 공시 후 확인하는 단계를 추가함으로써 점검단계를 5단계로 강화하였다. 공시 담당자의 역량 강화를 위해서 기획재정부 통합공시 기준에 맞춘 자체 ‘경영공시 운영매뉴얼’을 제작하여 배포하였고, 공시 CoP 등 다양한 채널을 통해 자료를 제공하고 맞춤 교육을 실시하는 등 9년 연속 무결점 공시 달성을 위한 기관의 노력은 인정된다. 그러나 기관 인터넷 홈페이지의 경영공시 정보의 오류를 감안할 때 고객의 만족도 제고를 위해서 홈페이지에 게시된 정보를 주기적으로 점검하고 발견된 오류는 즉시 수정할 수 있는 효율적이고 실질적인 공시점검프로세스의 개발과 정착이 우선적으로 필요할 것이다.
- 기관은 모바일 홈페이지를 구축하고 기관의 홈페이지 메인화면에 ‘경영공시 바로가기’를 설치하여 접근 단계를 축소하고, 정기공시 후에 공단 홈페이지 접속시 ‘경영공시 업데이트 알림’ 팝업 표출을 통해서 경영공시 접근 경로를 확대하였으며 홈페이지 개선 이벤트를 통해 수집된 고객의견을 반영하여 자체 경영공시 항목을 확대하였다. 그러나 모바일 홈페이지 운영에 있어서 각종 정보의 부족과 고객의 의견을 피드백할 수 있는 서비스가 미흡한 점을 개선할 필요가 있으며, 자체경영공시 관련 정보의 오류 개선 활동과 홈페이지 방문고객을 위한 공단 정보의 게시일정 사전 제공 등 고객의 정보활용 만족도를 높이는 노력이 필요할 것이다.
- 기관은 공공기관 최고의 정보보호 선도기관을 목표로 정보통신기반 취약점을 발굴하고 개선하는 등 3개 과제 수행을 통하여 정보보안관리 체계를 강화하였다. 사이버위협 대응체계 구축 차원에서 사이버 침해사고 예방활동 등 11개 과제를 수행하였고 정보보안 전문교육 실시 등 6개 과제를 통하여 보안인력의 역량강화를 위해 노력하였다. 그 결과 기관은 국정원 보안관리실태평가에서 86.94점을 획득하여 32개 준정부기관 중에서 2위의 성과를 달성하였고, 사이버 침해사고 Zero 달성 및 국가기반시설 보안수준 평가에서 93.8(우수)점을 획득한 점은 높이 평가된다.

- 기관은 윤리경영 리딩기업으로 거듭나기 위한 실천체계를 구축하고 윤리경영 실천력 강화를 위해 윤리현장, 사회적 책임경영 실천예규 등 윤리규범을 정비하였다. 반부패 청렴 추진단을 확대하고, 지사 청렴실천반을 신설하였으며 청렴 옴부즈만제도를 확대하였다. 기관 내부적으로는 윤리청렴 스토리 공모활동과 청렴실천리더 활동을 전개하였으며, 외부적으로는 협력사와 유관기관을 대상으로 협력사와 함께 하는 윤리경영 워크숍을 개최하고 4대보험기관 윤리경영 캠페인을 공동 개최하는 등 윤리경영 실천으로 청렴한 문화 조성에 적극 노력한 점이 인정된다.
- 그러나 기관은 국민권익위원회 청렴도 조사결과에서 외부 청렴도 점수가 전년도 대비 하락하였으며, 기관 직원의 혁신도시 전매차익 보도, 특정업체 자금 배정 의혹 등 부정적인 언론보도로 기관의 이미지가 추락된 사례를 감안할 때 기관의 윤리경영 정착을 위한 노력대비 성과는 낮은 것으로 평가된다. 기관의 청렴도와 윤리적인 이미지 제고를 위해서는 획일적인 윤리교육에서 탈피하여 임직원의 윤리경영 실천 수준과 업무 특성을 감안한 윤리교육프로그램 운영을 통해 자발적인 참여를 유도하고, 최고경영층 산하 윤리경영 전담조직 운영을 통해 기관과 위탁운영사의 윤리경영을 주도하는 전문성 확보가 필요한 것으로 판단된다.
- 기관은 공정한 감사로 국민에게 신뢰받는 기관을 구현한다는 미션 아래 효율적인 내부건제 활동을 위해서 체계적으로 감사프로세스를 운영하였고 e-감사시스템을 고도화하여 위험예방 기능을 강화하였다. 그리고 기금관리 리스크 관리를 고도화하기 위하여 예상부도확률을 활용한 조기경보지표를 도입하고 대체투자 집중도 관리방안을 도입했으며 투자대상 국가별 리스크 관리방안을 수립하였다. 대체투자자산 위험 모니터링과 위험예측 강화로 손실 가능성을 차단하고 e-감사시스템 고도화로 부적정 확인 대상이 전년도 8,875건에서 3,727건으로 감소한 것은 성과로 인정된다.
- 기관은 비상임이사의 독립성 보장을 위해 비상임이사가 주도하는 전문위원회 운영과 감사요청 권한을 부여하였으며, 비상임이사의 직무수행 지원

을 위해 공단 일반현황과 주요업무에 대한 오리엔테이션을 실시하고, 직무수행매뉴얼을 제공하였다. 또한 효율적인 의사결정 지원을 위해서 전문위원회를 개최하여 안건을 사전에 심의하고 방문면담과 유선으로 안건을 사전에 설명하였다. 그리고 경영이슈의 사전 설명과 비상임이사 전용 홈페이지를 통해서 간부회의 자료를 수시로 공유하는 등 적극적인 비상임이사 지원을 통해서 이사회 개최횟수, 의결 안건, 사전심의율, 수정의결안건수 모두 전년대비 상승한 점은 인정이 된다.

- 기관은 전문성을 이고 전략목표에 부합하는 비상임이사 선임을 위해 전년도 81명 대비 30명이 늘어난 111명의 비상임이사 풀을 구성하였다. 현장 이사회와 직원 대상 강의 등 현장밀착형 경영을 통해 비상임이사의 전문지식을 공유하고 공단이해도를 제고하는 활동을 통해서 비상임이사 경영자문횟수, 경영제언 건수와 경영제언 정책반영 건수 모두 전년 대비 증가한 것으로 나타났지만 비상임이사의 전문성을 고려할 때 질적인 측면에서 그 성과를 인정하기 어렵다고 판단된다. 기관의 비상임이사 7명 중 근로자 대표(2명)와 지역가입자(2명) 비중이 높은 관계로 연금업무 고유의 기금운영과 경영의사 결정을 하기에는 전문성이 부족한 것으로 평가되며 이에 대한 개선이 필요할 것이다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 책임경영을 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

3. 국민평가

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$0.9 \times \{(\text{고객만족도지수} \times 0.7) + (\text{전년대비향상도} \times 0.3)\} + (0.1 \times \text{국민체감도지수})$	목표부여	100.000	93.488	93.488	5	4.674

나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 고객만족도 조사와 국민체감도 조사결과를 9:1의 비율로 합산하여 산출하되, 전년도 고객만족도 조사결과가 85점 이상인 경우 고객만족도와 국민체감도 평점은 각각의 지수와 조사결과의 전년 대비 향상도를 7:3의 비율로 합산하여 산출
- 고객만족도 평점은 2013년도 고객만족도 조사결과가 전년 대비 0.566점 상승한 90.023점으로 고객만족도 지수는 100점, 전년 대비 향상도는 95.368점으로 산출되었으며, 국민체감도 평점은 47.381점으로 산출되어 최종 국민평가 지표는 평점 93.488점으로 득점 4.674점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- 고객만족도는 직원의 서비스 역량 강화, 홈페이지 정보접근 편의성 제고 등 고객접점의 서비스 품질 향상을 위한 노력으로 연금수급자 및 노후설계서비스 두 부문 모두 지난해 대비 점수가 상승함에 따라 공단 고객만족도 지수는 전년대비 1.086점 상승하여 만점을 달성하였다.
- 국민체감도는 국민연금 신뢰제고를 위한 활동을 다양하게 추진하였으나, 기초연금법안 논의 등 현안 이슈 부각으로 전년도 조사결과 대비 3.682점 하락한 47.381점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 고객만족도 점수는 기관의 적극적인 노력으로 조사실시 이후 2009년 81.210점, 2010년 84.301점, 2011년 86.963점, 2012년 89.457점, 2013년 90.023점으로 매년 꾸준히 상승하고 있으며, 2011년 처음 시행된 국민체감도 지수는 2012년에는 전년대비 2.528점 상승한 51.063 점을 획득하였으나, 2013년에는 전년도보다 하락하였다.

4. 사회적 기여

(1) 사회공헌

- 기관은 전년도 경영평가단의 지적에 대하여, 기금 위탁운용 및 아웃소싱 기업에 대한 전수조사를 통하여 객관성을 확보하고, 고용계수를 활용한 이론적 창출효과와 실제 창출인원을 정확히 파악하려는 노력을 수행하였지만 개선 효과가 컸다고 평가하기 어렵다. 정부정책 반영실적에 대한 지적사항을 개선하기 위한 노력의 결과로 서대문 은평 등 10개 지사 채용박람회를 확대 개최하여 정부 3.0 및 공공기관 합리화 우수사례로 선정되었으며, 중소기업과 공정한 거래관행을 강화하고 맞춤형 윈스톱 기업 지원시스템을 마련하여 동양네트웍스 부도사태 시 대금 직불 실시로 (15억 6천만원 지급) 2, 3차 협력기업 92개 연쇄부도 방지한 것은 긍정적인 개선조치로 평가된다.
- 기관은 자산군별 위탁운용펀드 투자를 확대하여 242명 고용창출, 일자리 창출펀드 투자를 통한 직접적인 고용창출 1,024명, 10%를 완화로 중소기업 등 1조원 추가 투자 등 기금의 사회적 투자를 통하여 민간 일자리 창출을 성과로 제시하였다. 그러나 위탁운용규모를 확대하고 위탁운용펀드 투자를 확대해서 일자리를 직접 창출했다는 주장은 너무 자의적이고, 새롭게 창출되었다는 논거가 무엇인지 분명하지 못하다. IT아웃소싱이 거의 2배 늘었는데 어떤 업무 아웃소싱이고 어떤 인력들인지가 명확하지 못하고, IT부문 아웃소싱의 경우 기관 자체의 역량을 약화시켜 비상시에 대처하지 못할 수도 있고 보안문제도 발생할 수 있는데 이에 대한 대책 마련이 우선적으로 필요할 것으로 판단된다.
- 기관은 불공정한 하도급 거래관행 개선 노력으로 사옥 신축공사 ‘노무비 전용통장’을 개설하여 미지급 Zero를 달성하고, 하도대금 직불범위 확대 및 99개 협력사 100% 직불 달성을 도출하여 92개 협력기업 연쇄 부도 방지의 실적은 긍정적으로 평가된다. 또한 협업 배우자 국고지원 확대, 수급권 변동 신고의제 도입, 기여금 개별납부 개선, 불필요한 유족연금 수급권

변경신고 절차 폐지 등으로 불공정 고객서비스 제도를 정비하려는 노력은 인정된다. 그러나 위탁운용사와의 공정거래 노력에 대한 구체적인 성과 제시가 미흡한 것으로 평가된다.

- 기관은 협력기업 애로 해소를 위한 동반성장 플랫폼을 구축하여 협력기업 니즈를 반영한 5대 분야 7개 지원프로그램을 운영하는 등 상생문화 조성 노력으로 공정거래지수 2년 연속 만점과 협력기업 체감 만족도 전년대비 3.6점 증가한 91.4점을 달성한 것은 긍정적으로 평가할 만하다. 거래가능 진입장벽 완화를 통해 중소기업에 기회를 주는 것은 좋으나 경쟁력 있고 내실 있는 운용사를 발굴할 수 있는 충분한 내부 역량을 보유하기 위한 방안의 모색이 필요한 것으로 판단된다.
- 기관은 핵심고객별 자립지원 사업을 전개하여 연금보험료 누적지원 금액 769백만원 지원대상 1,279명 향상의 성과를 달성하고, ‘행복한 연금나눔 캠페인에 대한 사회적 지지 확산으로 모금액의 711% 증가를 달성하여’ 공공기관 경영 우수사례로 선정되었다. 또한 ‘마음잇는 봉사’ 확대로 소외된 독거 수급자를 보호하고, 행복한 동행펀드 참여 확대(16.7% 증가, 18백만원→21백만원) 장애아동 재활치료비를 7년간 지속적으로 후원하였으며, 지역별 특성에 맞는 사회공헌으로 지역사회기반을 강화하여 2013년 ‘사랑나눔’ 대상을 수상하였다. 그러나 사회공헌에 대한 의무참여 시간을 부여하여 사회봉사 시간이 늘어났으나, 향후 자발적 참여를 이끌어 낼 수 있는 방안의 마련이 필요하다.
- 기관은 압류방지 전용계좌 취급은행 확대를 통한 저 신용 연금수급자 보호로 ‘대한민국 민원행정개선 대상’을 수상하였고, 안심통장 이용건수가 전년대비 29.8% 증가하는 성과를 창출하였으며, 가입자 보험료지원 상향으로 가입자 8만명에게 194억원을 추가 지원하였고, 실버론 약관 개정으로 자금마련이 어려운 70세 이상 고령 수급자의 신청비율을 제고한 실적은 긍정적으로 평가된다. 지속가능 경영을 통한 국제 신뢰도 제고로 2년 연속 우수기관 선정되었고, 에너지 성과관리 주기 세분화 및 경보시스템

개발로 정부온실가스 및 에너지 평가 최고점을 달성하고, 태양광, 신재생 에너지 등 글로벌 녹색성장 투자 확대로(5.2조에서 6.3조로) 글로벌 선도자의 역할을 수행한 것은 기관의 성과로 인정된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 사회공헌을 위한 기관의 노력을 “B⁺”로 평가한다.

(2) 정부권장정책

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부권장정책 이행실적	목표부여	100	-	97.200	5	4.860

나. 평가내용

- 법령상 의무·권장사항 및 주요 국가정책사업 등 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표로 2013년도 정부권장정책 이행실적은 평점 97.200점으로 득점 4.860점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

지표명	평가방법	가중치	부처평가결과 (%)	득점
① 청년미취업자 고용 실적	목표부여	0.80	92.71	0.742
② 상용형 시간제 근무 실적	''	0.70	100	0.700
③ 장애인 의무 고용	''	0.40	100	0.400
④ 국가유공자 우선 채용	''	0.30	100	0.300
⑤ 중소기업제품 우선구매	''	0.50	100	0.500
⑥ 기술개발제품 우선구매	''	0.20	100	0.200
⑦ 여성기업제품 우선구매	''	0.20	95.77	0.192
⑧ 사회적기업 생산품 및 서비스 우선구매	''	0.20	63.38	0.127
⑨ 중증장애인생산품 우선구매	''	0.40	100	0.400
⑩ 국가유공자 자활용사촌 생산품 우선구매	''	0.40	100	0.400
⑪ 녹색제품 의무구매	''	0.20	100	0.200
⑫ 전통시장 온누리 상품권 구매	''	0.50	100	0.500
⑬ 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적	''	0.20	100	0.200
계	-	5.00	97.200	4.860

- ‘청년미취업자 고용실적’은 정규직 신규채용 인원 중 청년인턴 비율 및 고졸자 비율 등은 만점을 득점하였으나, 청년 신규채용 실적은 목표대비 2.04% 미달하여 가중치 0.8점 중 0.742점을 획득하였다.
- ‘여성기업제품 우선구매’는 전년대비 목표 달성 기준이 상향 조정됨으로써 물품·용역 총 구매액의 5% 이상을 구매하여야 하나, 물품 4.38%, 용역 4.74%를 달성하여 목표 대비 각 0.62%p, 0.26%p 미달하여 가중치 0.2점 중 0.192점을 획득하였다.
- ‘사회적기업 생산품 및 서비스 우선구매’는 물품·용역 총 구매액의 3% 이상을 구매하여야 하나, 사회적 기업의 주요 생산품목(간병, 가사, 선물용품 등)이 공단의 주요 구매 품목과 상이하여 구매비율 달성이 곤란하여 가중치 0.2점 중 0.127점을 획득하였다.
- 상용형 시간제 근무실적, 장애인 의무 고용, 국가유공자 우선 채용, 중소기업제품 우선구매, 기술개발제품 우선구매, 중증장애인생산품 우선구매, 국가유공자 자활용사춘 생산품 우선 구매, 녹색제품 의무구매, 전통시장 온누리 상품권 구매, 온실가스 감축 및 에너지 절약 실천은 권장 목표치를 상회하는 실적을 거두는 등 정부정책에 부응하였다.

라. 추세분석

- 2013년도에는 청년미취업자 고용실적, 여성기업제품 우선구매가 전년도보다 하락하였으나, 기술개발제품 우선구매, 사회적기업 생산품 및 서비스 우선구매, 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적이 전년도보다 상승하여 평점이 전년대비 0.438점 상승(96.762점→97.200점)하였다.

II 경영효율

1. 업무효율

㉠ 사업수행효율성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
부가가치 평균인원	목표부여 (편차)	2,874	3,014	100	5	5.000

나. 평가내용

- 공단의 사업수행효율성 향상 실적을 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 1인당 부가가치는 3,014백만원으로 평점 100점, 득점 5점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- ‘부가가치’는 2012년 11,657,664백만원에서 2013년 13,216,442백만원으로 전년대비 1,558,779백만원 증가하였다.
- ‘평균인원’은 2012년 4,488명에서 2013년 4,385명으로 전년대비 103명 감소하였다.

라. 추세분석

- 부가가치 구성항목인 ‘총수입’은 대부분 연금급여지급액으로 구성되어 있으며 수급자 증가에 따라 지속적으로 증가하고 있었으나, 수급개시연령 상향 영향으로 2013년도 증가폭은 전년도 보다 축소(17.3%→13.4%) 되었다.

- ‘평균인원’은 2011.1.1.자로 연금보험료 징수업무가 국민건강보험공단에 이관되어 동 업무에 종사하던 공단 정규직 인원 712명이 감소(국민건강보험공단 전출)한 이후 소폭 증가하였다가 2013년도에는 전년대비 감소하였다.

2. 조직 및 인적자원관리

- 기관은 지난 해 경영평가에서 내실 있는 교육훈련 시행을 위한 적정예산을 확보해야 한다는 지적을 받았으며 이러한 지적사항에 대하여 체계적 교육훈련을 위해 교육과정을 확충하고 예산을 증액함으로써 교육만족도를 상승시킨 점이 인정된다. 그러나 인사업무와 교육훈련업무를 동일 부서에서 수행하는 점을 개선할 필요가 있다는 지적에 대해서 독립부서가 설치되지 않은 점과 직급별 저성과자에 대한 명확한 정의와 선정기준을 마련하고 적용대상을 확대하라는 지적에 대해서 저성과자에 대한 인사제도 개선이 이루어지지 않았으므로 이에 대한 실행이 필요할 것으로 보인다.
- 외부 및 내부 환경 분석을 통해 가입자확대, 노후설계, 수급자지원, 기금운영, 장애심사, 전략경영 등을 핵심업무로 선정한 기관은, 조직진단 결과와 현장의 의견을 수렴하여 기존 조직을 확대 개편하였으며, 신규채용과 전환배치를 통해 핵심업무에 핵심인재를 우선 배치함으로써 기초연금 도입논란에도 불구하고 소득신고자 51만명을 확충한 성과가 인정된다. 또한 장애심사에 있어 지역본부별 심사평가부 설치를 통해 장애심사 전문성을 강화함으로써 업무효율성을 제고하고 적기처리율을 89.2%에서 91.5%로 증가시킨 점은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 부서 간 경쟁에 따른 이기주의를 해소하고 전사적인 성과를 창출하기 위해 ‘국민연금 신뢰제고 노력’, ‘노후설계교육실적’, ‘고객만족도’ 등의 내부 협업을 유도하는 지표를 마련하고 있는데, 향후 협업체계가 대내외적으로 활성화하기 위한 대내외협업지표를 다양화한다면 협업의 조직내 활성화가 이루어질 것으로 기대된다. 또한 본부조직의 지방이전으로

예상되는 연구직 및 자금운용직의 이직 가능성에 대해 관리대책을 마련하고 있으므로 향후 실효성 있는 시행이 기대된다.

- 조직니즈와 개인 및 직무니즈를 다차원적으로 수립하여 분석한 결과를 바탕으로 구성원 역량개발 핵심니즈인 전략적 리더십 역량 강화, 핵심직무관련교육 운영, 일과 삶의 균형 추구를 위한 교육확대 등에 따라 총교육예산을 증가시키고, 니즈를 반영한 체계적인 교육과정 개발과 교육운영 및 평가를 연계함으로써 교육만족도와 학업성취도를 향상시키고, 해외선진 자금운용 기관에 운용능력습득을 위한 전략적 연수를 실시하여 글로벌자산운용 역량을 강화시킴으로써 해외투자수익율을 향상시킨 점 등은 직원의 니즈를 고려하고 체계적인 역량 개발을 수행한 기관의 성과로 인정된다.
- 기관은 인사평가에서 역량과 업적 중심 MBO, 직급별 평가항목 비중 차등화 등을 통해 객관적 평가를 체계적으로 운영하고, 평가과정에서 3차에 걸친 피드백을 통해 직원의 수용성을 높이고, 인사관리프로세스를 개선하고 인사운영 정보를 투명하게 공개하고자 한 점은 인정된다. 다만, 고객의 신뢰도 확보를 위한 기관의 청렴도가 중요하므로 2013년 공공기관 외부청렴도가 4등급(내부청렴도가 3등급, 종합청렴도 4등급)으로 나타나고 있는 것에 대해서는 청렴도 항목 결과에 대한 면밀한 분석과 개선 노력을 지속적으로 해 나갈 필요가 있다.
- 기관은 열린 고용 계획을 수립하여 학력, 학점, 나이, 성별에 제한 자격을 두지 않으며, 면접과정에 전문성과 적절성을 고려한 외부전문가를 참여시키고 블라인드 면접을 실시함으로써 공정한 전형체계를 구축한 점, 전형단계에 여성 면접위원을 참여시키고, 신규채용인력 중 여성인재 140명(61.9%), 지역인재 96명(42.5%), 특성화고 38명(16.8%), 이공계 66명(29.2%) 등 사회형평적 채용에서 정부 권장 기준을 상회하는 실적을 거둔 점, 정규직 직원 중에 현원대비 여성비율이 42%, 팀장이상 여성 비율이 13.4%, 장애인비율이 4.04%로 높은 점 등은 긍정적으로 판단된다.

- 기관은 유연근무제에 대한 설문조사 결과를 바탕으로 유연근무제의 조직 문화화를 위해 임직원 설명회를 개최하고, 스마트워크센터에 대한 이해를 제고하고, 유연근무제 활성화 분위기를 조성하고자 한 점이 인정된다. 다만 기관의 노력에도 불구하고 활용실적이 낮은 편이며, 직원을 대상으로 하는 유연근무제 선호도조사에서 집약근무제에 대한 니즈가 있음에도 불구하고 유연근무제 활용실적으로 나타나지 않고 있으므로 직원들이 니즈에 따라 적절하게 다양한 형태의 유연근무제를 활용할 수 있게 하는 노력이 필요할 것이다.
- 기관은 경영효율화 과제 추진에 있어서 국민연금신뢰 제고를 위해 압류방지 전용계좌를 전 시중은행으로 확대하고, 실버론 수수료를 폐지하여 비용 부담을 25% 경감하였으며, 보험료지원 소득상한액을 125만원에서 135만원으로 상향 조정하고 하한액 35만원 이상을 폐지한 점은 기관의 노력으로 인정된다. 또한 기초연금 논란 시 본사 및지사 직원을 대상으로 시의적절한 기초연금 교육을 시행하였고, 위기관리시스템을 가동하여 부서 간 역할 분담 및 24시간 모니터링 체계를 운영하였으며 표준화된 매뉴얼에 따라 1:1맞춤형 상담서비스를 고객에게 제공함으로써 임의가입자 탈퇴를 최소화한 점 등은 긍정적으로 평가된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 조직 및 인적자원관리를 위한 기관의 노력을 “B^o”로 평가한다.

3. 재무예산관리 및 성과

(1) 예산관리

- 기관은 기금규모와 경제여건 변화를 반영한 중기자산 배분 체계를 개선하기 위하여 중기자산배분 핵심 기준인 정책조건을 개선하고, 중기허용위험한도를 상향 조정하였으며, 자산별 특성을 반영한 위탁운용정책을 개선하

였다. 그 결과 안정적 수익창출을 위한 전략수립 및 시장상황에 따른 탄력적인 위탁 운용으로 기금운용 효율성이 제고되었다. 또한 공공기금 최초로 외화계좌를 설치해서 외화조달프로세스를 7단계에서 3단계로 간소화하는 한편, 중기자산배분 시 ALM 분석 및 제3차 국민연금재정계산 실시로 부채 예측관리를 강화했다. 이러한 기관의 성과는 지속가능하고 건전한 기금관리 및 운영기반 구축을 위해 긍정적으로 판단된다.

- 기관은 대체투자 KRI 점검지표 확대, 국가리스크 관리방안 수립, 조기경보지표 개발을 통해 해외·대체투자 위험관리를 강화하고 위기상황 대응기반을 고도화했다. 또한 투자다변화를 지속적으로 추진해서 중국증시 투자확대(4천억원), 글로벌 투자 파트너십(3.9조원) 투자, 에너지 자원 선박투자(2.2조원), 그리고 자본시장법 상 10%를 제약 해소를 통해 중장기 안정적 성과를 창출하는데 기여했다. 다만 이러한 성과는 기관이 그간 추진해 온 투자다변화 정책의 연장선으로서 기관의 기금증가 추세를 감안하면 투자다변화는 매우 중요한 과제이며, 지속적인 관심과 노력이 필요할 것으로 생각된다.
- 기관은 합리적 유동성관리를 위해 상시 모니터링 및 운용부서와의 긴밀한 커뮤니케이션을 통한 현금성자금 관리를 강화해서 현금성자금 보유 규모를 최적화하는 노력을 하고 있다. 기관의 기금이 지급보다 수입이 더 많은 상황에서 유동성 관리가 현재는 그다지 시급하지는 않은 것으로 생각되나, 향후 연금지급이 증가함에 따라 유동성 관리 수준을 고도화하는 노력을 더 해야 할 것으로 생각된다.
- 기관은 중장기 경영계획과 연계한 재무계획 수립 및 관리 체계 강화를 지속하고 있다. 이를 위해 기본경비 예산 882억원에서 핵심사업 예산 97억원을 분리하고, 기타경비 유사사업 통합(77개에서 40개로) 등 재무구조를 개선하고, 사업예산 성과평가 강화 및 단계적 심의를 통한 예산 조정 능력을 강화했다. 그 결과 전략목표 달성을 위한 중점 추진 예산이 증가하

고, 사업운영을 효율적으로 지원하게 되고, 예산 객관성 제고 및 합리적인 재원 배분력을 강화했다. 이러한 성과는 다소 긍정적이나 괄목할만한 수준은 아닌 것으로 생각된다.

- 기관은 예산 집행의 투명성을 제고하기 위해 클린카드 사용 점검 대상 범위를 확대하고 심야 사용건에 대한 문자 통보 등 부적정 사용 의심 건에 대한 사후적 통제 절차를 강화하여 클린카드 부적정 사용 건수가 한건도 발생하지 않도록 하였다. 또한 경영진의 업무추진비 공시기준을 강화하여 집행의 투명성을 높이려고 노력하고, 정당하게 회계처리가 되지 않은 입출금 거래가 존재할 경우 마감처리가 제한되는 실시간 자금관리 시스템을 운영하여 지출 통제절차를 강화하는 등 예산집행의 투명성을 확보하기 위하여 노력한 점이 인정된다. 다만 이러한 성과는 다른 기관들도 대부분 거두고 있기 때문에 보다 다양한 시도를 해보는 것이 필요하다.
- 기관은 정부지침 적극 수행을 위한 업무추진비 절감확대와 절감재원을 활용한 국정과제 적극수행을 통해 업무추진비 절감액을 전년대비 210백만원 증가시켰다. 정부 절감계획을 적극 이행하기 위하여 절감계획을 수립하고 실적점검을 반기에서 분기로 확대하여 부족 예산을 적기 지원하고 예산 절감을 동시에 실천하여 절감 예산중에서 21억원을 청년인턴 운영 재원으로 사용하였다. 다만 이러한 성과는 기관이 과거 추진한 효율적 예산 운영 성과에 비해 두드러진 성과는 아니며 다른 기관이 추진한 성과에 비해 차별적이지 않은 것으로 생각된다.
- 기관은 계약업무 프로세스 개선으로 계약의 투명성 강화를 통해 높은 수준의 계약 투명성을 유지(96.9점)하였다. 제안서 기술평가위원에 사업추진 부서의 장과 사업관련 직원을 배제하도록 개선하고, 기술평가 위원 선정을 사업부서가 아닌 총무지원실에서 선정 하도록 변경 하는 등 기술평가의 공정성을 강화하였다. 또한 예정가격 결정시 복수예비가격 산정방식을 수의계약을 제외한 협상계약, 2단계 경쟁, 최저가 낙찰 방식까지 모두 복수예가를 적용하도록 전면 확대하여 예정가격의 보안을 강화하고 업체의

담합을 방지 하였고, 모든 입찰을 전자입찰로 실시하는 등 공정한 계약 체결을 위한 개선 노력이 인정된다. 공정한 계약체결을 위한 계약형태 개선 노력과 성과는 그간 꾸준히 추진되어온 과제로서 기관들의 도입수준은 전반적으로 높은 것으로 생각된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 예산관리를 위한 기관의 노력을 “B⁺”로 평가한다.

(2) 기금운용관리 및 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
기금운용평가 활용	목표부여	100	-	80.980	5	4.049

나. 평가내용

- 기금운용평가의 자산운용부문 평가결과 중 ‘비계량지표’ 점수와 ‘계량지표’ 점수를 합산한 종합 점수를 활용하여 평가하며 2013년도는 평점 80.980점으로 득점 4.049점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- 비계량 부문은 ALM 분석시스템 자체 개발, 운용자산 평가시스템, 위험관리 프로세스 등이 우수하여 46.470점으로 평가되었으나 계량 부문은 중장기 자산의 상대수익률 하락으로 34.510점에 그쳐 전년대비 11.240점이 하락한 80.980점으로 평가되었다.

라. 추세분석

- 비계량 부문 점수는 2011년도 47.030점, 2012년도 46.700점, 2013년도 46.470점으로 점수 변동이 거의 없으나, 계량 부문 점수는 2011년도 34.820점, 2012년도 45.520점, 2013년도 34.510점으로 연도별 점수가 크게 변동하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
관리업무비 총수입	목표부여 (편차)	0.010	0.011	87.483	4	3.499

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 총수입으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 계량관리업무비는 0.011로서 목표치 0.010보다 높아 평점 87.483점, 득점 3.499점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- ‘총수입’은 2012년 12,030,157백만원에서 2013년 13,603,420백만원으로 전년보다 1,573,263백만원 증가하였다.
- ‘관리업무비’는 2012년 137,654백만원에서 2013년 146,338백만원으로 전년보다 8,683백만원 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘총수입’은 대부분 연금급여지급액으로 구성되어 있으며 수급자 증가에 따라 지속적으로 증가하고 있었으나, 수급개시연령 상향 영향으로 2013년도 증가폭은 전년도보다 축소(17.1%→13.1%) 되었다.
- ‘관리업무비’는 전년도에는 비정규직인건비, 퇴직급여 총당금 전입액, 경비 증가 등으로 전년보다 증가하였으나, 2013년도에는 비정규직 인건비 감소, 차감항목인 교육훈련비 증가 등으로 전년도보다 증가폭이 크게 감소(20.9%→6.3%)하였다.

4. 보수 및 성과관리

(1) 보수 및 성과관리

- 기관은 지표 설계 및 평가방법 개선을 통한 부서장 평가 결과의 변별력 제고 방안이 필요하다는 지적을 받았다. 이에 대해 역량평가 기본배점 폐지를 통해 변별력을 강화하였고 조직평가 비계량지표를 신설하여 부서장 조직성과의 변별력을 강화하는 등 기관의 노력이 인정된다. 성과연봉제 정착을 위한 기관장의 의지와 노력이 필요하다는 지적에 대해 다양한 소통채널을 통해 성과연봉제에 대한 공감대를 형성하고, 장기발전위원회 등을 통해 노동조합과의 25회에 걸친 심층 논의를 통해 연봉제 확대에 대한 부정적 인식을 완화하여 성과연봉제에 대해 구성원이 충분히 이해하고 거부감 없는 제도로 발전하도록 노력한 점이 바람직한 것으로 평가된다.
- 기관은 공공기관 성과연봉제권고(안)을 준수하여 총연봉 차등을 1급의 경우 26.9%, 2급은 23.1%, 성과연봉비중은 1급이 24.9%, 2급이 22.9%, 성과연봉은 2.1배의 차등을 두는 등 성과연봉제를 시행하고 있으나, 앞으로 3급 이하 직원에 대한 성과연봉제의 확대를 위해 지속적으로 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 기관이 전직원을 대상으로 매년 실시하고 있는 복리후생만족도 설문조사에서 만족도는 지속적으로 상승하고 있으나, 응답률이 2011년 45.9%, 2012년 47.7%, 2013년 41.27%로 비교적 낮기 때문에, 복리후생에 관한 직원들의 응답률과 의견반영을 높이는 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.
- 기관은 지난 해 3급 이하 직원에 대한 수당 축소의 필요에 대한 지적에 대해 3급 직원 월정직책급을 기본급화하는 등 기관의 노력이 인정된다. 기관은 비정규직에 대한 차별적인 요소를 해소할 필요가 있다는 지적을 받았다. 이에 대해 ‘무기계약 및 기간제 근로자 운영규정’을 제정한 후 일부 직원을 무기계약직으로 전환하였고 상여금과 명절휴가비 및 경영평가 성과급 지급기준을 마련하여 비정규직이 정규직과 동일한 정기 수당을 받을

수 있도록 노력한 것이 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 현장 인터뷰 시 본부 간부 직원들의 대거 이동으로 업무공백 및 장거리 출장에 따른 업무부담 및 비용 증가 등 피평가부서의 불만과 부서 업무에 대한 평가위원의 이해부족 및 평가위원이 없는 부서의 상대적 형평성 문제로 평가결과의 수용성 저하 등의 문제가 있었다. 이를 개선하기 위해 내부 평가반을 본부 부서별 1명 및 업무이해도가 높은 지사 직원으로 구성하였고, 평가위원을 대상으로 본부 부서 사전 설명회 개최, 3단계에 이르는 다단계 평가 도입, 지속적인 교육 프로그램 운영을 통한 평가자 역량 제고 등을 통하여 평가의 공정성 및 객관성 확보를 노력한 것이 바람직한 것으로 평가된다..
- 기관은 본부는 기획 및 사업부서로 구분하여 평가군을 설정하고 신규사업 추진부서 및 비서실 등 업무구분이 어려운 부서는 특수군으로 분류하였고, 지사의 경우 2013년 6개 지사가 신설됨에 따라 공정성 확보를 위해 신설 지사를 별도군으로 편성하는 등 부서의 업무특성 등을 고려한 합리적인 평가군을 운영하는 기관의 노력이 긍정적으로 평가된다. 또한 핵심업무 위주의 지표 재설정으로 지표수를 축소하여 핵심업무 몰입도 향상에 따른 기관의 전략목표 달성도를 제고하고 평가지표 만족도를 상승케한 노력이 높이 평가된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 보수 및 성과관리를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

(2) 총인건비 인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부의 예산지침상의 인건비 인상률 준수여부	목표부여	2.8%	1.67%	100	3	3.000

나. 평가내용

- 정부의 예산편성지침상 총인건비 인상률 준수여부를 평가하는 지표이다.
- 2013년도 총인건비 인상률은 1.67%로 정부의 예산편성지침인 2.8%를 준수하여 평점 100점으로 득점 3점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- 2013년도 총인건비 집행액은 전년 대비 13,975백만원 증가하였고 증원소요 인건비는 9,959백만원, 호봉별 인원변동에 따른 자연증감액 (-)28백만원 발생하여 총인건비 인상률 계산 대상 인건비는 4,044백만원 증가하였다.

라. 추세분석

- 정부지침 준수를 위해 노력한 결과 연도별 총인건비 인상률은 2010년 1.27%, 2011년 4.98%, 2012년 3.58%, 2013년 1.67%로 매년 정부 예산편성 지침상 인상률 가이드라인(2010년 1.6%, 2011년 5.5%, 2012년 3.9%, 2013년 2.8%)을 준수하고 있다.

5. 노사관리

① 노사관계의 합리성 제고를 위한 노력과 성과는 적절한가?

- 기관이 직원 설문조사를 바탕으로 기관 내부 노사관계현황에 대한 구성원 인식수준을 진단하고 진단결과에 따른 시사점을 도출하여 이를 바탕으로 전략방향 및 과제를 설정함으로써 기관의 특수성을 반영하고 노사관계현황에 맞는 실천력을 담보할 수 있는 전략방향 및 전략과제를 도출하려는 방법이나 노력은 바람직한 것으로 평가된다. 또한 전년도 지적사항에 따라 핵심성과지표별 달성도를 평가하는 '합리적 노사협력 달성도'를 신규 KPI 지표로 설정하여 실행력을 한층 고도화한 노력은 긍정적으로 평가된다.

- 노사관계 선진화 중장기 로드맵이 별다른 구분의 기준 없이 연단위로 구분되어 있어 현실적인 공감대를 형성하기가 어려우며 직원설문조사 외에 전략수립시 노동조합의 의견을 적극적으로 수렴·반영하려는 집중화된 기회나 장치가 없는 것은 아쉬운 것으로 판단된다. 또한 12대 전략과제는 우선순위 등이 없어 자원배분의 한계가 있음을 고려할 때 현실적 실행가능의 효과를 높이는 방안으로의 검토가 필요하며 노사분규발생률, 사회공헌활동 횟수, 노사간담회 횟수, 노사화합행사 횟수, 중장기 교육계획 수립, 노무관리 교육실시율, 현장노무관리횟수 등은 상시적인 적정 목표수준을 찾기 어렵다는 측면에서 개선의 노력이 필요하다.
- 노사가 공동으로 평가제도 소위원회를 구성하여 노동조합의 의견을 적극 반영하여 평가지표를 신설하고 개선함으로서 조직구성원들의 수용성이 높아져 평가제도 결과활용에 대한 만족도가 향상된 것과 민원기관으로서 EAP제도를 확대 실시함으로서 스트레스관리능력향상 및 직무몰입도를 향상시킨 점은 인정된다. 또한 내 일 희망 일터혁신컨설팅을 실시하고 유연근무제를 개선하여 단시간근로에 대한 진입장벽을 완화하였으며 육아휴직중 승진임용을 통하여 육아휴직신청에 대한 부담을 감소시키는 등의 인사·복지후생제도를 개선하여 일·가정 양립의 지원을 도모한 것은 긍정적으로 평가된다.
- 다만, 고충처리위원회를 통한 대부분의 고충이 전보와 관련된 것이라면 전보기준 등에 관한 제도에 대하여 검토가 요청되는 것처럼 고충에 대한 세심한 분석과 대응 등 고충처리에 대한 피드백시스템을 갖추는 것이 필요할 것으로 보인다. 또한 노사 공동 사회공헌 활동시 고객 자립지원을 위한 모금외에 좀 더 노후설계보장기관이라는 기관의 인식 및 대외이미지 개선을 위하여 기관의 특수성이 배어나와 기관인식 및 이미지제고에 도움되는 대면프로그램을 발굴할 필요가 있을 것으로 평가된다.
- 구성원 의견수렴 노력이 타 부문 대비 상대적으로 낮다는 설문조사결과에 따라 기관장의 다양한 소통 채널운영을 활성화하고 장기발전위원회등 현

장목소리를 담아내는 노사 간 소통협의체를 운영하여 양방향 소통을 활성화한 것은 긍정적으로 평가된다. 또한 노무관리역량을 강화하기 위한 중장기 교육전략체계 및 계획을 수립하여 장기적인 방향을 설정하여 일관성 있는 역량강화프로그램을 유지함으로써 교육의 효과를 높이려 하는 노력과 노사공동교육을 증가시킴으로서 교육수요에 부응하고 현업적용에 직접적 도움이 되도록 하는 노력은 긍정적으로 평가된다.

- 다만, 지속적인 소통의 원활함을 유지·개선하기 위하여 소통 채널의 유효성을 측정하고 피드백 방안을 마련하여 소통의 활성화를 도모하는 시스템 마련에 대한 검토가 필요한 것으로 보이며, 노무관리역량 강화와 관련하여 대상별 직원들의 핵심역량에 대한 구체적 분석 및 역할도출, 교육프로그램 마련등의 능력개발 방안을 검토할 필요가 있다.

② 단체협약의 내용이 합리적이고 개선노력이 적절히 이루어지고 있는가?

- 기관은 노사 실무자 중심의 실무·집중교섭으로 교섭 내실화를 통하여 교섭효율성을 향상시켜 교섭기간 및 횟수를 단축하였고 이러한 교섭전략을 바탕으로 보육지원비 중복지급을 중단하고 미혼직원 가족수당 지급기준을 개선하였다. 또한 유일교섭단체조항을 보완하고 다면평가 실시 조항을 삭제하였고 일·가정 양립 및 모성보호확대등 불합리한 단체협약을 개선한 실적이 있다.
- 다만, 기관은 조합원 제외 범위와 관련하여 사업의 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행동하는 자 또는 사용자의 이익대표자들을 기준으로 하여 단순 일정직급이상자나 노무담당직원외에 구체적으로 명시할 필요가 있으며, 근로시간면제제도 운영과 관련하여 사용계획서와 사후활동결과를 제출받고 있으나 이를 단체협약에 명시하고 근로시간면제한도 사용의 적정성과 관련하여 사용확인시 노동조합이 협조하도록 하는 등의 규정을 추가하여 제도의 합리적인 운영을 도모할 필요가 있다. 또한 단체협약의 위임에 의한 보수규정상 업무상 재해 또는 사망으로 인한 퇴직 등에 대해 퇴직금 지급 특례를 규정하고 있는 점 등은 개선할 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 노사관리를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

Ⅲ 주요사업

1. 가입자 관리 사업

(1) 가입자 적정 관리

① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 소득신고자 확충으로 사각지대 해소와 가입자 중심의 제도개선 사업비전을 달성하기 위하여 소득신고자 확충, 기준소득월액 적정관리, 가입자제도 및 서비스개선을 성과목표로 설정하고 이에 대한 성과지표와 실행과제를 설정하였다. 기관은 이러한 세부사업의 적정한 수행을 위하여, 성과지표 pool과 SMART 분석을 통하여 소득신고율, 연금수급가능자, 연금보험료 부과액, 그리고 고객만족도와 같은 성과지표를 구체적으로 설정하려는 노력은 인정되지만 계획수립단계에서 비계량지표에 대한 목표수준 평가방법 등 지표로서의 구체성이 부족하고 연금수급 가능자를 증가시키는 것이 가입자 적정관리의 대표적인 지표인지에 대한 타당성 제고를 위한 노력이 요구된다.
- 기관은 독일, 일본, 영국과 같은 글로벌 벤치마킹을 통하여 세부실행과제들을 수립하였고 지속적인 인력감축계획과 적정한 예산을 배정하는 노력을 기울였으며 추진과정에 대하여 위기관리대응체제와 수시점검 등 다각적 모니터링과 평가체제를 계획하였다. 특히, 기초연금 도입에 따른 국민연금 폐지 여론악화 상황과 타 기관에서 소득자료 미제공에 의하여 일용

근로자의 소득과약 어려움과 같은 여건 속에서도 능동적이고 시의 적절한 대응체계를 수립한 노력은 긍정적으로 평가된다.

② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 보험료지원을 통한 가입자 확충 및 적정성 강화를 위하여, 보험료 지원으로 저소득근로자 등 취약계층 36만명의 신규가입을 확충하였다. 이는 2012년 신규가입 14만명에 비해 22만명이 증가한 것이고 보험료 지원 기준 완화 및 지원수준 상향으로 8만명에게 194억원을 추가 지원하였다. 농어업인 9만6천명과 여성 농어업인 127천명에게 신규로 보험료 국고지원 혜택을 제공하였으며 보험료 지원의 적정성 강화를 위하여 실태조사, 행정전산망 연계와 모니터링 체계를 구축했으며, 부적격자 158명을 찾아내는 성과가 있었다.
- 기관은 고액 재산가를 보험료 지원 대상에서 제외하는 내용을 법제화하였으며(2014.1월 입법예고), 농어업인 공적자료 추가 확보를 통하여 일제조사 업무량을 21.7% 감소시키는 노력을 한 것은 인정된다. 아울러, 특수형태근로종사자 247천명이 소득신고 편입했으며, 일용근로소득 지급명세서 확보로 취약계층 780만명의 소득신고 기반을 마련한 것은 긍정적으로 인정된다.
- 그러나 국고보험료지원을 비롯하여 예산이 필요한 각종 지원제도를 신설하거나 부정수급예방 및 환수, 만족도 조사나 상담서비스를 위한 인력증진 등의 예산이 늘어날 경우 결과적으로 국고예산이 비효율적으로 집행될 수 있다고 판단되므로 공단의 운영관리비를 감소시키기 위한 추가적인 노력이 필요한 것으로 평가된다. 아울러, 고액재산가에 대한 보험료 지원 제외시 기관간 협업을 통한 재산현황을 연계하여 실질적인 저소득자에게 지원될 수 있는 시스템을 구축할 필요가 있을 것으로 평가된다.
- 기관은 소득자료가 없는 취약계층의 연금수급권 확보를 위하여 소득자료

- 가 없는 293만명에 대한 집중 안내를 통해 48만명의 지역 신규 가입을 확충하였고, 가입 신고 시 기준소득월액의 적정관리를 통해 사업장가입자 평균소득월액 70천원을 상승시키는 성과가 있다. 아울러, 기준소득월액 확인시스템의 개선 및 사후관리 강화를 통해 226억 원의 보험료가 추가로 부과되고, 또한 가입기간 중의 기준소득월액 확인을 강화함으로써 휴직기간이 실제와 다른 32천명의 추가 확인을 통한 소득조정으로 여성 근로자의 권익을 보호하는 성과가 있다.
- 지역가입자 기준소득월액 적정관리를 추진함으로써 노후설계서비스 상담 및 가입 안내를 통해 지역가입자의 평균소득월액을 11,000원 상승시키는 성과를 얻을 수 있었다. 이는 국민연금과 연계한 기초연금의 도입, 제3차 재정계산 등 외부환경의 어려움을 극복하는 노력으로 인정된다. 한편 기관은 가입자 중심 제도개선을 추진함으로써 가입이력이 있는 무소득배우자 등을 가입자로 전환함으로써 464만 명의 수급권을 보호하고, 형평성 확보, 업무량 절감의 성과를 얻을 수 있었다.
 - 그러나 장애 발생 혹은 본인 사망 시 장애 연금 월 42만원, 유족연금 월 24만원이 수령 가능하도록 하는 제도개선 성과가 있으나 이와 같이 기금이 투입되는 제도개선은 연금고갈 우려와 같은 국민연금의 재정 건전성에 영향을 주지 않는 범위 내에서 추진해야 할 것으로 판단된다. 특정기관의 벤치마킹이 아닌 공론화과정을 통하여 타당성과 공감을 얻어 시행할 수 있는 제도마련이 필요한 것으로 평가된다. 기관은 가입자 맞춤형 서비스 개선을 추진함으로써 외국인에 대한 맞춤형서비스 확대에 국격 제고 및 함께하는 다문화사회를 선도하였고, 자동이체유도를 통한 카드수납수수료 예산 3억 1천만 원을 절감한 것은 긍정적으로 평가된다.
 - 기관은 사업추진의 효율성을 제고하기 위하여 고용개연성이 높은 5대 업종을 중점추진 대상으로 선정하고 근로복지공단과 협업하여 가입서비스요원 115명을 감축하였음에도 36만명을 신규지원하고 보험료 환수금 프로세스 개선으로 징수율을 46.9%에서 85.1%로 대폭적으로 상승시킨 성과가

있다. 그러나 사전 모니터링 및 추가적인 타 기관과의 협업을 통하여 환수금 발생율을 감소시키는 노력이 필요하며, 동시에 이미 발생한 환수금 중 소액환수금의 범위를 확대하여 행정비용을 절약하는 등의 지속적인 노력이 필요하다고 보인다.

③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 모니터링 및 BSC 성과평가를 통해 사업성과를 정기적으로 평가·점검 및 환류 활동하는 자체평가시스템을 시행하여 기초연금 이슈에 대응, 보험료지원대상확대, 국민연금종합운영계획 반영과 같은 성과는 인정된다. 각 성과지표별로 주요 실적과 성과의 적정성을 평가하였다. 소득신고자 확충에 대한 성과평가는 기초연금 도입이슈와 취약계층의 가입회피와 같은 장애요인이 있음에도 불구하고 비계량 목표들을 100% 달성하였으나 계량 성과지표의 목표 중 연금수급가능자수와 연금보험료 부과액은 목표대비 90%수준의 성과달성만을 보이고 있고 비계량지표에 대한 구체성이 부족하여 성과분석 또한 개선이 필요하다.
- 기관의 2013년 주요성과중 소득신고자 51만 명 증가, 신규가입자 36만 명 보험료지원, 가입자의 평균소득월액 61천원 상승, 가입구조개편으로 464만 명의 연금수급권을 보호하고 기준소득월액 수시변경 제도를 도입한 것은 기관의 경영목표 달성에도 크게 기여하는 것으로 평가된다. 그러나 대외기관을 포함한 다면적인 수시 검증을 통하여 성과를 분석하여 국민연금의 향후 재정건전성 확보를 위하여 지속적이고 능동적이며 추가적인 노력이 절실하게 요구된다.

④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 전년도 자체평가와 연계한 환류활동으로 임시일용직등 취약계층 가입자편입을 위하여 국세청을 방문하여 780만명의 소득자료를 입수하고 국민연금 제도발전위원회를 운영하여 전업주부 등 보험료 납부이력이 있는 적용제외자를 찾아내는 등의 환류활동은 적절히 수행한 것으로 평가된다. 2012

- 년 경영평가 지적사항으로 특수형태근로종사자 보험료 지원 등 지원책 확보에 대하여 근로복지공단으로부터 자료를 입수하여 25만명 소득신고자를 편입하고 기준소득월액 상·하한 조정, 정산제도 도입 등 제도개선에 대하여 기준소득월액 수시변경으로 정확한 기준소득월액을 관리하는 환류활동은 적절한 것으로 평가된다. 아울러, 소규모 사업장 가입 실적제고를 위한 인프라 확충 및 적정 인력 확보 노력의 개선사항으로 일용근로소득 지급명세서 등 소득자료 입수 추진을 통하여 소득상한액 인상과 하한액 폐지로 8만 명에게 혜택을 주는 환류활동을 추진하였다.
- 기관은 국회의 지적사항인 국민연금 납부예외자 등 사각지대 해소 노력에 대하여 기초연금 도입 논란에도 납부예외자를 9만명 감소시켰고 고액재산가에 대한 보험료지원 제외에 대하여 부적격자 158명의 지원을 제외하였다. 그러나 인력의 증가를 통한 해결보다는 업무프로세스 개선과 시스템의 자동화를 통한 노력이 필요하며, 더 많은 기관과 데이터를 얻기 위한 추가적인 협업과 빅데이터 분석과 같은 추가적인 노력을 통하여 추가적인 부적격자를 색출할 필요가 있다고 판단된다.아울러, 기관은 보험료 지원 국고예산의 효율적인 집행을 확보하기 위하여 지속적이고 능동적이며 추가적인 환류활동이 요구된다.
 - 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 가입자 적정 관리를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

(2)-㉓ 가입자 관리의 적정성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
연금보험료 부과액 해당업무종사자수	목표부여 (편차)	106.561	102.709	86.915	3	2.607

나. 평가내용

- 소득신고자 확대, 기준소득월액 적정관리 등을 통한 연금보험료부과액 확대 실적을 목표부여(편차)방식으로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 1인당 연금보험료 부과액은 102.709억원으로 평점 86.915점, 득점 2.607점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- ‘연금보험료 부과액’은 소득신고자 확충, 기준소득월액 확인시스템 개선, 기준소득월액 사후관리 강화 등을 통해 전년대비 16,266억원 증가하였다.
- ‘해당업무종사자수’는 2012년 3,231명에서 2013년 3,263명으로 전년대비 32명이 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘연금보험료 부과액’은 연도별 증가폭이 일정하지 않으며 소득신고자 확대에 영향을 많이 받는 항목으로서 소득신고자 증가폭은 2011년까지 꾸준히 증가폭이 증가하였다가 2012년도부터 점차 증가폭이 축소되었다.
- ‘해당업무종사자수’는 2011.1.1.자로 연금보험료 징수업무가 국민건강보험공단에 이관되어 동 업무에 종사하던 공단 정규직 인원 663명이 감소(국민건강보험공단 진출)된 이후, 감소 추세를 유지하다가 2013년도에는 전년대비 32명이 증가하였다.

(2)-㉠ 연금수급가능자 확대

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
연금수급가능자수 해당업무종사자수	목표부여 (편차)	1,834.237	1,756.550	88.951	3	2.669

나. 평가내용

- 제도개선, 소득신고자 확충 등을 통한 연금수급가능 대상자 확대 실적을 목표부여(편차)방식으로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 1인당 연금수급가능자수는 1,756.550명으로 평점 88.951점, 득점 2.669점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- ‘연금수급가능자수’는 보험료 지원 확대, 공적자료 추가 입수, 취약계층 가입안내 강화 등 소득신고자 및 수급권 확충을 위해 노력한 결과 전년대비 412,078명 증가하였다.
- ‘해당업무종사자수’는 2012년 3,231명에서 2013년 3,263명으로 전년대비 32명 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘연금수급가능자수’는 가입자 증가 영향으로 꾸준히 증가 추세를 보이고 있었지만, 2013년도에는 기초연금 도입 논의 등으로 증가폭이 하락하였다.
- ‘해당업무종사자수’는 2011.1.1.자로 연금보험료 징수업무가 국민건강보험공단에 이관되어 동 업무에 종사하던 공단 정규직 인원 663명이 감소(국민건강보험공단 진출)된 이후, 감소 추세를 유지하다가 2013년도에는 전년대비 32명이 증가하였다.

(2)-㉔ 소득신고자 확대

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$\frac{\text{소득신고자수}}{\text{총가입자수}}$	목표부여 (편차)	0.783	0.776	88.587	4	3.543

나. 평가내용

- 사각지대 해소를 위한 소득신고자 확충 실적을 목표부여(편차)방식으로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 소득신고율은 0.776로 평점 88.587점, 득점 3.543점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- ‘소득신고자수’는 공적자료 미보유자 가입안내 강화, 보험료 지원을 통한 취약계층 가입확대 등을 통해 전년대비 507,337명 증가하였다.
- ‘총가입자수’는 공적소득자료 보유자에 대한 가입안내 적극 추진, 언론홍보 활동 강화 등을 통하여 전년대비 417,599명 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘소득신고자수’는 전년대비 증가폭이 2011년도까지는 꾸준히 증가 추세(2009년: 2%, 2010년: 4%, 2011년: 5%)에 있었으나 2012년도 이후는 점차 축소(2012년: 4%, 2013년: 3%) 되었다.
- ‘총가입자수’는 전년대비 증가폭이 2011년도까지는 꾸준히 증가 추세(2009년: 1%, 2010년: 3%, 2011년: 3%)에 있었으나 2012년 이후는 점차 축소(2012년: 2%, 2013년: 2%)되었다.

2. 연금급여관리사업

(1) 연금급여 적정 관리

① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 100세 시대, 국민이 행복한 명품 연금서비스 구현 사업 비전을 달성하기 위하여 보다 넓고 두터운 소득 보장, 고품질의 맞춤형 서비스 제

공, 무결점 연금 지급, 장애인이 편리한 장애심사 성과목표를 설정하고 각각의 실행과제를 수립하였다. 이를 위한 성과지표로 연금수급자 수, 수급자 만족도, 환수금발생률, 장애심사 적기처리율과 같은 계량지표와 숨어있는 연금 100% 찾아주기, 수급자 서비스 확대 및 품질 제고, 최초 연금 지급의 무결점화, 연금지급 중 부정수급 조기 차단, 장애 심사제도 개선에 대한 적절한 수준을 설정하기 위하여, 성과지표 pool 과 SMART 분석을 수행하여 구체적인 계획수립 노력을 하였다.

- 기관은 호주, 일본, 독일 등의 글로벌 벤치마킹 및 국내기관 벤치마킹을 수행하고, 세부실행과제들과 성과지표별 목표를 수립하였으며 인력계획과 예산을 배정하는 노력을 기울였으며 추진과정에서 위기관리대응체제와 수시 점검 등 다각적 모니터링과 평가체제를 구축하였다. 그러나 비계량지표 평가방법 수립의 구체성이 부족하여 개선할 필요가 있어 보이며 2012년 53명 감소시킨 인력을 17년까지 오히려 317명 증원시키는 정책은 재고할 여지가 있다. 공단 고유업무가 아닌 독거노인 안부전화, 돌봄서비스 등의 서비스를 통하여 오히려 국민연금의 고유 기능에 대한 것과 상이한 사업을 하고 있다고 판단되므로, 인력증원보다는 본사와 지사의 각종시스템의 통합 그리고 각종 정보화 및 자동화시스템으로 운영하는 노력을 제고하여 인건비 및 관리비를 절약할 필요가 있는 것으로 평가된다.

② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 보다 넓고 두터운 소득보장을 실현하기 위하여 국민 눈높이로 급여제도를 개선함으로써 물가인상분 3개월 조기 반영으로 2013년 기준 344만명 전체 수급자에게 연간 780억원의 추가 혜택을 지원하고, 보험료 납부 이력이 있는 경력단절 여성 등 총 464만명의 '장애, 사망'에 대한 사회안전망을 신설한 성과는 긍정적으로 인정된다. 그러나 급여제도의 소득 보장 기능을 강화하기 위하여 부부수급자 배우자 사망 시 유족연금 지급을 20%에서 30%로 증액하기 위하여 유사기관을 벤치마킹하였는데, 부부수급자의 중복연금지급 제도를 실시하는 기관의 재정건전성을 고려한다면

본제도추진의 타당성이 부족함을 제도발전위원회 등에 충분히 설명하는 노력을 했어야 하며, 향후에도 추가적인 재정이 소요되는 제도를 신설할 때에는 재정건전성과 국고지원금을 최소화할 수 있도록 노력이 필요한 것으로 평가된다.

- 기관은 숨어있는 연금을 100% 찾아주기 위하여 청구안내 사각지대 ZERO (99.9% 안내) 및 청구율 99.9%를 실현하였으며, 미청구자가 7.5천명(2012년)에서 5.5천명(2013년)으로 26% 감소한 것은 긍정적으로 인정된다. 그러나 홈페이지 신청이 점차 증가하는 것을 고려할 때 청구서비스 뿐만 아니라 현재 제공하고 있는 전화, 팩스, 찾아가는 서비스와 이메일, 정부포털 민원24 연계 등 IT 방식 서비스 제공을 확대하는 추가적인 노력이 필요하다고 평가된다. 아울러, 고객만족도 조사를 위하여 매년 별도의 예산을 지출하는 것보다, 각종 민원사례분석과 상담 시 간단한 만족도 조사를 연계 실시하는 것이 비용대비 실질적인 방법일 것으로 판단된다. 동시에 숨어있는 연금 100% 찾아주기에서 정보노출에 취약한 계층과 노령층, 특히 독거노인 등에게 찾아가는 서비스를 실현하기 위하여 보건복지부의 독거노인 생활관리사나 농림부의 그룹홈과의 협업이 필요한 것으로 평가된다.
- 기관은 고품질의 맞춤형서비스 제공을 실현하기 위하여 압류방지 전용계좌를 전 금융기관으로 확대하여 취약계층 생계보호를 지원하였고, 외국인 근로자 수급권 적극보호로 국격 제고에 기여하였으며 지자체와 공단간 칸막이 제거를 통한 고객 불편 및 부담을 해소한 성과가 있다. 아울러 보증수수료 폐지로 이용자의 비용 부담의 26%를 경감(472천원 → 347천원)하였으며 무보증.무담보 시행으로 이용자 만족도를 10.4%p 증가시키는 성과가 있었다는 점은 인정된다.
- 기관은 무결점연금지급을 달성하기 위하여 공공기관 최초의 리스크 관리조직 운영으로 복지급여 누수방지를 선도하고, 대법원 및 경찰청을 설득하여 공적자료를 보강하고 빅데이터 분석과 현장 탐문을 통하여 475명

113억원의 부정수급을 적발하는 성과가 있었다. 그러나 2013년 착오지급이 193건이 발생하였고, 수급자 및 연금액의 증가에 따라 부정수급도 증가할 것으로 예상되므로 제도 개선과 홍보로 무결점 연금지급을 달성하기 위한 적극적인 노력이 필요할 것으로 평가된다.

- 장애인이 편리한 장애심사를 위하여 장애 재심사 기준 완화를 통하여 연간 40,490명 재심사 제외로 장애인 불편을 해소하였고, 연 53억 3천만원의 경제적 부담 경감(재심사 건당 131,700원×40,490건)과, 심사업무량 15.5% 감소로 41명 행정력 절감 효과가 있었으며 정부 3.0 우수사례 경진대회 서비스정부 부문 최우수상을 수상한 성과는 인정된다. 하지만 장애심사를 수행하는 많은 기관과의 추가적인 협업을 통하여 상호간에 심사제도를 보완하고 정보공유를 통하여 중복업무를 폐지하는 등 업무절차를 개선하는 노력이 필요하며, 이를 통해 발생하는 인력을 장애인을 위한 밀착서비스를 개선하는 데 투입하는 것이 필요할 것으로 평가된다.

③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 모니터링 및 BSC 성과평가를 통해 사업성과를 정기적으로 평가, 점검 및 환류 활동하는 자체평가시스템을 시행하여 지사를 찾아가는 교육 및 지원과 표준상담매뉴얼 제공, 연금소득 분포지도 구축, 공표와 공단 확인 사망자 자료 공유와 같은 성과가 있었다. 또한 각 성과지표별로 주요 실적과 성과의 적정성을 평가하였으며, 보다 넓고 두터운 소득 보장 성과 평가는 재정계산을 계기로 급여제도 일체개선 추진을 통하여 국민연금법 개정안을 입법 예고하는데 기여한 것은 긍정적으로 평가된다. 숨어있는 연금 100% 찾아주기 실행과제에서 99.9%의 청구율의 성과가 있었고, 고품질의 맞춤형 서비스 제공은 전용계좌 취급은행을 전 금융기관으로 하였으며, 독거, 장애 등 취약계층의 복지 서비스를 확충하고 수급자 만족도 또한 달성한 것으로 평가된다.
- 무결점 연금 지급 성과목표는 급여 리스크 관리 조직을 운영하여 급여지

급 적정처리율 99.96%를 달성하였고, 부정수급 조기 발견 시스템을 구축하여 부정수급을 조기 차단하는 성과가 있었다. 장애인이 편리한 장애심사 성과목표는 장애 재심사 기준 완화를 통하여 연간 4만명의 재심사 불편을 해소하였고, 장애 심사제도 개선을 통하여 연간 230억원의 복지급여 수급을 확대하는 노력도 있었다. 그러나 비용의 면제나 보험료지원을 통한 일시적인 만족도 개선이나 장애심사를 수행하는 다른 기관과의 추가적인 협업을 통하여 상호간에 심사제도를 보완하고 정보공유를 통하여 업무 절차를 개선하는 노력이 필요할 것으로 평가된다. 아울러 대외기관을 포함한 다면적인 수시 검증을 통하여 성과를 분석하여 국민연금의 향후 재정건전성 확보를 위하여 지속적이고 능동적이며 추가적인 노력이 절실하게 요구된다.

④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 전년도 우선 자체평가와 연계한 환류활동으로 연금액 인상시기 단축 등 9개 개선과제를 통하여 국민의 눈높이에 맞춘 제도개선으로 수용성을 제고하였다. 수급자 서비스 고도화 기본계획을 마련하였고 수급자 니즈 통합 시스템을 개발하여 분산 수행하던 서비스의 체계적 관리와 상담추진이라는 환류 활동도 수행하였다. 아울러 정확한 상담, 연금설계, 지급을 위한 표준상담매뉴얼과 동영상 교재를 제작·배포하여 무결점 연금 지급에 대한 신뢰성을 제고하였고 장애인에 대한 장애 심사자료 공유서비스를 전면 확대하고 장애연금 수급요건을 대폭 완화하여 5만명의 장애연금을 수급하는 성과가 있었다.
- 경영평가 지적사항으로 국민연금 전용 계좌 취급 금융기관 확대에 대하여 23개 전 금융기관으로 확대하여 거주지 관계없이 이용 가능하도록 하였으며, 장애심사 모니터링 비율 확대에 대하여 2013년 사업계획에 반영하여 확대 시행하였다. 그러나 신청대행을 포함한 장애인 밀착서비스 등의 적극적인 노력이 필요하다. 국회의 지적사항인 유족연금 중복 조정완화에 대하여 유족연금 지급율을 20%에서 30%로 상향시키는 환류를 시도하였으나, 국

민연금의 재정건전성 확보와 국고지원금의 최소지출을 위하여 현행 20%로 유지하기 위한 지속적이고 능동적인 환류활동이 절실하게 요구된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 연금급여 적정 관리를 위한 기관의 노력을 “B⁺”로 평가한다.

(2)-㉠ 연금수급자 관리의 적정성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
연금수급자수 해당업무종사자수	목표부여 (편차)	467.630	569.808	100	7	7.000

나. 평가내용

- 제도개선, 급여청구안내, 급여지급 등을 통한 연금수급자 확대 실적을 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 1인당 연금수급자수는 569.808명으로 평점 100점, 득점 7점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- ‘연금수급자수’는 청구안내 대상 확대, 미청구자 추적관리시스템 구축 및 운영, 유관기관 협업 등을 통하여 전년대비 155,462명 증가하였다.
- ‘해당업무종사자수’는 2012년 3,231명에서 2013년 3,263명으로 전년대비 32명 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘연금수급자수’는 2008년도부터 증가폭이 꾸준히 상승하였으나, 2013년도

증가폭은 수급개시연령 상향의 영향으로 전년보다 감소하였다.

- ‘해당업무종사자수’는 2011.1.1.자로 연금보험료 징수업무가 국민건강보험 공단에 이관되어 동 업무에 종사하던 공단 정규직 인원 663명이 감소(국민건강보험공단 진출)된 이후, 감소 추세를 유지하다가 2013년도에는 전년대비 32명이 증가하였다.

(2)-㉔ 연금지급액 관리의 적정성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
노령연금지급액 해당업무종사자수	목표부여 (편차)	2,692	3,280	100	4	4.000

나. 평가내용

- 제도개선, 급여청구안내, 급여지급 등을 통한 노령연금지급액 확대 실적을 목표부여(편차)방식으로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 1인당 노령연금지급액은 3,280백만원으로 평점 100점, 득점 4점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- ‘노령연금지급액’은 유관기관 협업에 의한 청구안내, 개별·심층적인 안내 강화 등을 통하여 전년대비 15% 증가하였다.
- ‘해당업무종사자수’는 2012년 3,231명에서 2013년 3,263명으로 전년대비 32명 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘노령연금지급액’은 수급자 증가에 따라 지속적으로 증가하고 있었으나, 2013년도 증가폭은 수급개시연령 상향 영향으로 전년보다 감소하였다.
- ‘해당업무종사자수’는 2011.1.1.자로 연금보험료 징수업무가 국민건강보험공단에 이관되어 동 업무에 종사하던 공단 정규직 인원 663명이 감소(국민건강보험공단 진출)된 이후, 감소 추세를 유지하다가 2013년도에는 전년 대비 32명이 증가하였다.

3. 조사연구사업

(1) 조사연구 강화

① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적절하게 수립되었는가?

- 기관은 국내 최고 수준의 종합소득보장 전문 연구기관 사업비전을 달성하기 위하여 미래 지속가능한 고령화 대응정책 연구와 대외협력 확대 및 평가 고도화로, 연구역량 강화 및 소통과 공유를 통한 연구성과 활용도 제고를 성과목표로 설정하여 이에 대한 성과지표와 실행과제를 설정하였다. 이러한 세부사업의 적절한 수행을 위하여, 성과지표 pool과 SMART 분석을 통하여 연구과제 검독점수, 학술행사 추진, 학술지 논문기고, 연구과제 제안점수와 같은 성과지표를 구체적으로 수립하려는 노력은 인정된다.
- 그러나 비계량 지표의 평가방법에 대한 계획 수립 시 구체성이 부족하였으며, 학술지 논문기고를 제외한 나머지 계량지표 성과지표 특히, 학술행사 추진건수, 검독점수와 소통과 공유를 통한 연구 성과 활용도 제고라는 성과목표의 성과지표로 연구과제 제안건수를 설정한 것은 도전성과 대표성이 부족한 수준으로 평가된다.
- 기관은 재정추계 영향요인 및 재정 안정화 연구, 연구역량 극대화 지향,

관리운영 시스템 개선, 실용적 연구를 위한 현장 의견수렴 강화를 실행과제로 수립하고 국내외 벤치마킹을 통하여 국민연금 중기재정전망 모형 구축에 활용하였으며 인력계획과 적정한 예산을 배정하는 노력과 추진과정에 대한 위기관리대응체제와 수시점검 등 다각적 모니터링과 평가체제를 구축하였다.

② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 미래 지속가능한 고령화 대응정책 연구 목표를 실현하기 위하여 제3차 국민연금재정계산을 하고 연구 성과를 반영하여 국민연금법 개정을 추진하고 연금수급권 확대를 위한 사회보험료 지원효율화 방안 연구를 통하여 연금보험료 지원사업 내실화에 기여한 것은 인정된다. 또한 고령화 대응정책을 선도하였으며 재정추계 영향요인 연구 및 재정안정화 방안을 모색하여, 장기 재정추계 정확성 강화로 재정추계 신뢰도 제고 및 제 4차 재정계산에 대비한 재정안정화 정책방향 결정 및 추진근거를 제시하였다. 기금운용 효율화를 통한 장기 지속성 확보를 위하여 연구원-기금운용본부 협력을 통한 중기 자산배분체계 개선안 도출과 해외투자 확대에 따른 환위험 관리 개선방향을 선제적으로 제시하여 미국 양적완화 축소에도 불구하고, 해외주식 운용 수익률 21% 달성에 기여하는 성과가 있었다.
- 그러나 기관의 감독점수, 학술행사추진, 연구과제제안건수는 상승하는 계량지표로써 도전적인 지표라 평가하기가 어렵다. 아울러 위탁조사연구사업 집행을 위한 전문적인 체계 즉, RFP작성 및 검사규정, 평가위원회 구성 시 50%이상 외부전문가 다수참여방법, 평가기준 및 방법, 용역관리체계 및 검수방법, 활용도평가 및 사후관리 방법 등에 관한 체계적인 평가의 제도화가 필요한 것으로 평가된다. 특히, 현재는 공단홈페이지에만 용역제안서가 공지되어 있고 연구원 홈페이지에 용역제안서가 공지된 실적이 없기 때문에 홍보노력이 부족하므로 연구가능성이 있는 대학과 연구소에 공문으로 이메일 push 홍보를 통하여 공평한 기회가 제공될 필요가 있는 것으로 평가된다.

- 기관은 소통과 공유를 통한 연구성과 활용도 제고를 위하여 연구과제 대 국민 공모전으로 국민과 직접 소통하여 총 16건의 과제 제안 접수 성과가 있었고, 연금정보 공유 활성화로 '사회적 지식화'를 추진하였다. 기관은 실용적 연구를 위한 현장 의견수렴 강화를 위하여 연구진-서포터즈 제도를 추진하는 성과가 있었다. 그러나 국민 연구제안제도에 연구과제 제안서 작성방법으로 연구과제명(50자 이내), 현 실태 및 문제점(100자 이내), 연구과제 선정의 필요성(200자 이내)과 연구추진방향(300자 이내)을 써야 되는데 선정된 3명에게 10만원 상품권을 주고 모든 권리는 연구원에게 귀속시키는 것은 타당한 방법이 아닌 것으로 판단되므로 추가적인 보상방법을 모색해야할 것으로 평가된다.

③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 모니터링 및 BSC 성과평가를 통해 사업성과를 정기적으로 평가. 점검 및 환류 활동하는 자체평가시스템을 시행하여 과제별 연구범위 및 수행방법 변경과 연구서포터즈 활동에 따른 인센티브 부여 방안 구체화를 근거로 성과지표별로 주요실적과 성과의 적정성을 평가하였다. 미래 지속 가능한 고령화 대응정책 연구 성과목표는 제3차 재정계산을 통한 제도개선을 추진하여 국민연금 종합운영계획에 연구성과를 반영한 것은 공단의 노력이라고 평가된다. 그러나 앞으로 기관에서는 국민연금의 향후 재정건전성 확보방안 연구를 위하여 지속적이고 능동적이며 추가적인 노력이 절실하게 요구된다.
- 대외협력 확대 및 평가 고도화로 연구역량 강화 성과목표는 주도적 교류·협력을 통해 연구역량을 강화하여 55개 연구기관 중 보고서 피인용율 1위를 달성하였다. 소통과 공유를 통한 연구성과 활용도 제고 성과목표는 국민과 소통하는 연구 수행노력을 확대하여 대 국민 연구과제 공모전으로 다수의 국민 제안 접수 성과가 있었다. 이러한 2013년 주요성과는 기관의 기금운용 글로벌 경쟁력 강화라는 경영목표 달성에 기여하는 것으로 평가된다. 하지만 이러한 비계량지표들에 대한 성과달성 방법이 계획단계에 제시되지

않은 상태에서 결과적으로 이러한 실적이 있기 때문에 목표달성으로 성과 분석하는 것은 적정하지 않으므로 개선이 필요한 것으로 평가된다.

④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관의 자체평가와 연계한 환류활동으로 3차 재정추계 결과에 대한 외부 이의제기 내용 분석 및 걱정 대응을 하였고, 상반기 학술행사 추진내역 점검을 통하여 하반기 추진행사 20회 중 추계학술행사에 기금분야 6회를 개최하는 환류활동을 수행하였다. 국민연금 바로 알기 칼럼 설문조사를 통해 독자의 니즈를 파악하여 분야별 심층 주제로 칼럼을 연재하였으나 공단홈페이지에만 용역제안서가 공지되어 있는 부분이나 연구과제 제안에 대한 10만원 수상 등에 대한 민원을 수용할 수 있는 체계마련과 환류활동은 부족한 것으로 평가된다. 아울러 기관은 국민연금의 재정건전성 확보 방안 마련을 위하여 지속적이고 능동적이며 추가적인 조사연구활동이 절실하게 요구된다.
- 경영평가 지적사항으로 연구원-기금운용 본부 상호 협력 시스템 마련의 필요성에 대한 환류활동으로 연구과정 전반에 걸쳐 운용 실무자가 참석하여 의견제시를 통해 중기자산배분체계 개선안을 도출한 것은 적절한 것으로 평가된다. 국회의 지적사항인 국가 차원의 저소득층 보험료 지원 검토에 대하여 국민연금 사회보험료 지원사업 운영방안 정규 연구 과제로 선정·수행하여 저소득층 수급권 확대에 기여하였고, 복지부의 권고사항인 적극적 대외교류 및 연구성과 공유활동의 필요성에 대하여 학술행사 개최를 확대하고 공동·위탁연구가 27건으로 증가하는 환류활동 또한 적절한 것으로 평가된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 조사연구 강화를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

4. 노후설계서비스사업

(1) 노후설계서비스 강화

① 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 노후설계서비스를 통해 국민의 튼튼한 노후준비를 꼼꼼하게 지원한다는 사업비전을 달성하기 위하여 든든한 사업기반 조성, 노후설계 상담 강화 및 품질제고, 교육 및 홍보를 통한 노후준비 인식확산을 성과목표로 설정하고 이에 대한 성과지표와 실행과제를 설정하였다. 기관은 세부사업의 적정한 수행을 위하여 성과지표 pool과 SMART 분석을 통하여 노후설계 고객만족도, 노후설계 상담실적, 가입기간 확대신청, 그리고 노후준비 인식도와 같은 비계량성과지표를 적정하게 설정하려는 노력은 적정한 것으로 평가된다. 아울러, 고령화 사회로 치닫고 있는 한국의 노후설계서비스 지원을 위하여 글로벌 벤치마킹을 통하여 세부실행과제들을 수립하는 노력은 인정된다.
- 그러나 비계량지표들의 평가방법의 구체성이 계획단계에서 제시되지 않은 점은 개선될 필요가 있다. 아울러, 노후설계 허브기관으로 역할 수행을 위해 본 사업에 추진계획 수립에 대한 타당성을 제고하는 노력이 요구된다.

② 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 든든한 사업기반 조성을 위하여 법제화를 통한 노후설계 허브기관 중기경영목표를 수립하고 고품질의 노후설계서비스를 제공하였으며 One-stop 통합상담 시스템을 구축하여 674천건의 상담실적을 올렸다. 기관은 노후설계 조직 강화 및 인재양성 시스템을 개선하여 고객만족도를 제고한 성과가 있었다. 아울러, 노후설계 상담 강화 및 품질제고를 위하여 생애주기별 1:1 상담을 통하여 노후준비 지원을 확대하였고 특히 베이비부머 지원 강화로 상담고객 중 69.4%를 차지하는 성과가 있었다. 기관은 노후준비 취약계층에게 심층 재무설계 서비스를 시행하여 노후소득 준비를 실질적

으로 준비하였고 상담품질 조사 객관성 및 피드백 강화를 통하여 직원의 전문성을 제고하기 위한 노력은 긍정적으로 평가된다.

- 그러나 노후설계허브기관 역할을 수행하기 위한 예산투입과 기관의 고유 업무를 고려할 때 추진계획의 적절성을 검토해야 하며, 업무의 효율성과 중복적인 관련 예산을 절약하기 위하여 다른 부처의 데이터와 시스템을 활용하는 보다 적극적인 협업체계를 마련해야 할 것으로 평가된다. 특히, 추가적인 다른 부처와의 협업을 통하여 중복업무를 찾아내어 줄이고 인력 및 예산투자를 감소시키는 노력을 증대해야 할 것이다.
- 아울러 기관은 수많은 개인정보를 보유하고 있고 특히 285만 명 타게팅 상담을 비롯한 개인정보 취급 시에 보안시스템 및 개인정보보호 안전장치 강화가 필요하다고 본다. 즉 공단에서 13년 본사대상으로 망분리를 실시하고 16년까지 지사 망분리를 추진중이나, 지사에서도 개인정보를 취급하고 본사와 데이터 공유할 것이 많으므로 본사만 망분리한 상황에서는 각별한 주의가 필요한 것으로 보인다.
- 교육 및 홍보를 통한 노후준비 인식확산을 위하여 생애주기별 맞춤형 노후준비 교육 즉, 초.중.고 교과서에 국민연금 및 노후설계 수록 확대와 대학생 아카데미 강좌개설을 운영하였고 전문강사 운영시스템 개선을 통해 전문성 제고 및 교육 품질을 향상시키는 성과가 있었다. 전국적 노후설계 붐 조성을 위하여 노후설계 주간행사의 국민참여 확대를 통해 노후설계 붐 조성 및 실천을 유도하였으며 유관기관과 학계에 자료 제공으로 노후설계 연구 확대를 도모하고 고령화에 따른 사회경제적 파급효과를 패널조사를 통해 지속적으로 파악하는 성과가 있었으나 독거노인 급증과 귀농귀촌인구와 같은 이슈에 대하여 능동적으로 대응하기 위하여 인력과 예산배분 그리고 제도보완에 관한 연구 노력이 필요한 것으로 평가된다.

③ 주요사업의 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 모니터링 및 BSC 성과평가를 통해 사업성과를 정기적으로 평가.점검 및 환류활동하는 자체평가시스템을 시행하여 통합 상담 시스템 매뉴얼 및 사례집을 제작.배포하고, 현장교육과 임의가입 탈퇴 신청 고객 등에 대한 적극적인 상담을 통하여 목표를 달성하는 성과를 보였다. 국민연금법 개정안 발의와 행복노후 설계센터를 확대하는 성과를 제시하고 노후설계 상담 강화 및 품질 제고 성과목표에 대하여 민간과 차별화된 재무 설계 서비스 제공과 국가품질 인재개발 부문 대통령상 수상의 성과를 제시하였다. 그러나 계획 수립단계에서 비계량지표의 명확한 정의와 비계량 지표의 성과 평가방법에 대한 구체성이 부족하고 비계량지표의 목표 또한 불명확하게 제시되어 개선의 여지가 있다고 보인다.
- 기관은 교육 및 홍보를 통한 노후준비 인식확산 성과목표에 대하여 생애주기별 노후설계 교육 강화와 홍보 채널 다변화로 노후준비 분위기 조성, IAGG 참여로 노후설계 성과 글로벌 공유의 성과가 있었다. 계획 수립단계에서 성과평가방법에 대한 구체성이 없었고 목표 또한 구체성이 부족하였기 때문에 개선의 여지가 있지만 기관의 국민 노후 소득보장 강화라는 경영목표 달성에 간접적으로 기여한 것으로 평가된다.

④ 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관의 자체평가와 연계한 환류활동으로 노후설계지원에 관한 법률 발의안에 포털 구축 내용을 반영하고, 현장방문을 통한 노후설계 상담직원 의견수렴을 통하여 은퇴예정자 사회참여 지원을 위한 적성 지표를 개발하여 노후준비 실천을 지원하는 환류활동을 수행한 것은 긍정적으로 인정된다. 노후설계 실무협의회를 통한 지역본부 전문강사 집중배치 의견을 수렴하여 지역본부 전문강사 교육 강화 등 전문성을 제고하였으나 계획 수립 시에 모든 비계량지표에 대한 도전적인 목표설정과 평가방법에 대한 구체적인 계획을 제시하지 않았기 때문에 이 부분의 환류활동은 개선이 필요한 것으로 보인다.

- 경영평가 지적사항으로 공사연금 정보연계 포털의 신속한 추진 노력의 필요성에 대하여 공단 주도 정보연계 포털 구축 실행력을 제고하였고, 강사 교육 및 평가 시스템 개선 필요성에 대하여 평가를 통한 전문강사 공모를 통해 노후설계 교육 전문성 및 생산성을 제고하였다. 국회의 지적사항인 공단과 복지부의 노후설계 중복 실시에 대한 재검토의 필요성은 국민연금법 개정안 입법예고를 통하여 노후설계 허브기관의 발판을 마련하는 환류활동을 수행한 점이 인정된다. 앞으로 노후설계서비스 전문기관으로의 발전을 위하여 지속적이고 능동적인 환류활동이 필요할 것이다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 노후설계서비스 강화를 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

(2)-㉔ 노후설계상담서비스 강화

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$\frac{\text{노후설계상담서비스 제공건수}}{\text{해당업무종사자수}}$	목표부여	170.628	206.509	100	1	1.000

나. 평가내용

- 노후소득 및 노후생활 준비를 지원하기 위한 상담서비스 제공 실적을 목표부여방식으로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 1인당 노후설계상담서비스 제공건수는 206.509건으로 평점 100점, 득점 1.000점을 획득하였다.

다. 항목별 원인분석

- ‘노후설계상담서비스 제공건수’는 노후설계 통합상담시스템 구축, 고객 맞춤형 노후설계 1:1 상담, 생애주기별 노후설계 교육, 전국적 홍보로 노후

준비 품 조성 등을 통하여 전년대비 172,776건이 증가하였다.

- ‘해당업무종사자수’는 2012년 3,231명에서 2013년 3,263명으로 전년대비 32명 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘노후설계상담서비스 제공건수’는 2011년도부터 꾸준히 상승 추세이고 2013년도는 전년대비 약 34.5% 향상 되었다.
- ‘해당업무종사자수’는 2011.1.1.자로 연금보험료 징수업무가 국민건강보험 공단에 이관되어 동 업무에 종사하던 공단 정규직 인원 663명이 감소(국민건강보험공단 전출)된 이후, 감소 추세를 유지하다가 2013년도에는 전년대비 32명이 증가하였다.

(2)-㉔ 취약계층 연금수혜자 확대

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
노후설계상담을 통한 수급권 취득 및 연금액 증액을 위한 가입기간 확대 신청건 해당업무종사자수	목표부여	70.021	68.812	94.935	2	1.899

나. 평가내용

- 노후설계상담을 통한 수급권 취득 및 연금액 증액을 위한 가입기간 확대 실적을 목표부여방식으로 평가하는 지표이다.
- 2013년도 1인당 노후설계상담을 통한 수급권 취득 및 연금액 증액을 위한 가입기간 확대 신청건은 68.812건으로 평점 94.935점, 득점 1.899점을 획득 하였다.

다. 항목별 원인분석

- ‘노후설계상담을 통한 수급권 취득 및 연금액 증액을 위한 가입기간 확대 신청건’은 생애주기별 노후설계 상담 확대, 차별화된 재무설계, 취약계층 대상 맞춤형 교육 등을 통하여 전년대비 18,904건 증가하였다.
- ‘해당업무종사자수’는 2012년 3,231명에서 2013년 3,263명으로 전년대비 32명 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘노후설계상담을 통한 수급권 취득 및 연금액 증액을 위한 가입자확대 신청건’은 2011년도부터 꾸준히 상승 추세이었으나 2013년도 증가폭은 전년보다 감소하였다.
- ‘해당업무종사자수’는 2011.1.1.자로 연금보험료 징수업무가 국민건강보험공단에 이관되어 동 업무에 종사하던 공단 정규직 인원 663명이 감소(국민건강보험공단 전출)된 이후, 감소 추세를 유지하다가 2013년도에는 전년대비 32명이 증가하였다.