

국민연금공단

❖ **총괄 요약표**

평가 범주	지 표 명	비계량		계량		
		가중치	등급	가중치	난이도	특점
경영 관리	1. 경영전략 및 사회공헌					
	(1) 전략기획 및 기관혁신	6	B ⁰			
	(2) 국민평가			2		1.744
	(3) 정부 3.0			1.5		1.116
	(4) 경영정보공시 점검			1.5		1.250
	(5) 정부권장정책			5		4.782
	2. 업무효율					
	(1) 사업수행 효율성			5		5.000
	3. 조직, 인적자원 및 성과관리	3	B ⁰			
	4. 재무예산관리 및 성과					
	(1) 예산관리	2	B ⁰			
	(2) 기금운용관리 및 성과			5		4.762
	(3) 계량관리업무비			6		6.000
	5. 보수 및 복리후생 관리					
	(1) 보수 및 복리후생	4	C			
	㉞ 임금피크제 운영의 적절성	2	C			
(2) 총인건비 인상률			4		4.000	
(3) 노사관리	3	C				
주요 사업	1. 주요사업 성과관리의 적정성	15	C			
	2. 가입자관리사업					
	(1) 취약계층 가입자 확대			10	우수	8.478
	(2) 보험료부과액 확대			10	양호	9.000
	3. 연금급여관리사업					
	(1) 급여결정의 정확성 제고			8	양호	7.200
(2) 급여 미청구 방지 노력			7	양호	6.137	
전체 합계		35		65		
가산점		임금피크제: 0.400				

1 경영관리

1] 경영전략 및 사회공헌

(1) 전략기획 및 기관혁신

- 기관이 전년도 지적에 따라 가치체계 및 중장기 경영목표를 개편한 노력은 인정된다. 기관의 핵심 영역별로 계량화된 목표수치를 제시하여 달성도를 실질적으로 확인할 수 있도록 관리한 것 또한 긍정적인 노력으로 판단된다. 기관이 설정한 국민연금 수급률 48%, 기금적립금 1,261조원, 복지체감도 95점 이상, 그리고 고객만족도 최고등급의 전사적 경영목표는 높은 도전성을 확보하였다. 그러나 국민연금 장기재정계산 결과를 적용한 기금 적립금 1,261조원 목표는 기준 수익률을 6.1~7.3%로 가정하여 설정하는 등 실제 실현가능성이 낮다고 판단되므로 도전뿐만 아니라 실현가능성을 바탕으로 한 목표 설정방법이 필요하다고 판단된다.
- 기관이 전사 경영전략과 사업수행 단위별 장·단기 목표를 연계하여 전략 실행력을 확보한 것과 핵심 성과지표를 재정비한 노력은 인정된다. 그러나 2014년 대비 2015년 목표 설정방식을 보면, 공유·소통지수, 지속가능경영지수, 민간 일자리 창출실적을 전년도 대비 10%씩 상향조정하는 방법으로 목표를 설정하였는데, 이러한 방법은 목표설정 프로세스의 합리성이 다소 미흡하다고 판단되므로 각 목표별 특성을 고려하여 보다 객관적 근거를 가지고 목표를 설정하는 노력이 필요한 것으로 판단된다. 정보보안 관리 수준 평가 점수에 대한 목표는 실제 객관적이며 직접적으로 사용할 수 있는 외부 평가 점수가 있음에도, 2014년과는 달리 2015년에는 내부평가점수 50%와 외부평가점수 50%의 비율을 적용하여 설정하는 등 목표설정의 일관성이 미흡하다고 판단되어 이를 개선하는 노력이 필요하다고 판단된다.
- 기관이 경영목표 달성을 위해 내·외부 이해관계자별 특성에 따라 적합한 공

유장치 및 제도를 운영하고 전년도 대비 기관의 비전·전략에 대한 공유 및 인지도 향상을 위해 적극적으로 노력한 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나 2014년 대비 2015년 비전·전략 인지도 상승은 86.6점에서 86.9점으로 0.3점 상승에 그쳤으나 이를 성과로 분석하고 있다. 그러나 CEO가 현장경영을 통해 천여 명이 넘는 직원들과 소통하는 등 전년도 대비 보다 많은 노력 및 자원을 투입하였음에도 불구하고 실제성과는 미미한 상승에 그친 것으로 비추어 볼 때, 기관의 노력이 효과적으로 전달되거나 혹은 성과로 나타났다고 보기에는 미흡하다고 판단되므로 기관의 적극적인 환류노력을 통해 실질적인 성과로 연결되도록 하는 노력이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 전사 경영전략과 연계한 윤리경영시스템을 구축하고 부패방지반을 신설하여 윤리경영 실행력 제고를 위한 조직을 정비하는 노력을 하였으며, 이에 따른 결과로 국민권익위 부패방지시책 평가에서 반부패 인프라 구축 부분 1등급 획득 등 대부분 영역의 평가결과가 고르게 상승하여, 종합결과 우수등급을 달성한 것은 성과로 인정된다. 그러나 부패방지 및 신고 활성화 부분은 3등급으로 하락 하였으므로 이에 대한 적극적인 환류 노력이 제고되어야 할 것이다. 기관은 또한 기금운용 본부에 대한 내부통제 관련 외부 지적사항에 대한 보완 방안을 강구하는 노력이 필요하다고 판단된다. 직원의 윤리 교육에 있어서 모바일 등을 활용하여 접근성을 제고하고 맞춤형 교육 프로그램을 제공한 노력은 긍정적으로 판단된다. 기관은 향후 이러한 직급별·업무별 맞춤형 프로그램이 직원들의 윤리성의 향상이라는 실제적인 목표를 달성할 수 있도록 교육 프로그램의 만족도뿐만 아니라 실효성 및 효과성을 확보할 수 있도록 하는 방안을 강구할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관은 민간부분의 새로운 일자리 창출을 위해 타 기관과 협업을 전개하고 양질의 일자리가 지속적으로 창출될 수 있도록 민간위탁, 투자사업 발주 그리고 민간 파트너십을 적극적으로 활용한 노력은 성과로 인정된다. 또한 실제 창출된 일자리 실적 또한 2014년 3,703명에서 2015년 6,068명으로 2,365명이 증가하는 성과를 나타내었다. 그러나 창출된 일자리 중 50%가 넘는 3,128명은 기관이 일자리창출 특화펀드를 통해 나타난 성과로서, 간접적인 방법으로 이루

어진 성과라고 판단된다. 기관은 보다 직접적인 양질의 일자리를 창출할 수 있도록 창출 방안의 다양성 및 기관 고유의 실적을 창출할 수 있는 방안을 확보하는 노력이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 정부정책 방향을 바탕으로 대내외 이해관계자들의 의견을 반영하여 다양한 중소기업 지원 사업을 시행하였다. 또한 1355콜센터와 성과공유를 통해 기관과 협력사가 동시에 성장할 수 있도록 상생·협력을 실천한 것은 긍정적으로 평가된다. 기관이 제시한 동반성장 실적에 대한 분석은 수치 및 목표 달성도에서 전년도 대비 상승한 것으로 분석하고 있으나, 실제 산업통상자원부에서 실시한 외부평가 결과는 2014년 보통에서 2015년 개선으로 최하위 등급으로 하락하였다. 이러한 결과는 기관이 동반성장을 위한 전년도 성과 분석 및 당해연도 목표설정 과정에서 적절한 환류 및 개선활동이 이루어지지 않은 것이 그 이유가 될 수 있으므로 보다 체계적인 분석 및 개선점 도출을 통한 환류 노력이 제고되어야 할 것이라고 판단된다.
- 기관은 외부환경 변화에 대응하기 위해 외부 경영환경을 분석하여 공단에 미치는 영향을 전망한 것은 긍정적인 노력으로 평가된다. 또한 내부적으로 간부, 지사장, 및 외부 전문기관으로부터 의견을 수렴하여 신성장동력을 발굴하고자 노력한 것도 긍정적으로 평가된다. 그러나 실제 기관의 생존에 막대한 영향을 미칠 수 있는 미래 사업을 선정하는데 있어서는 경영진이 최종 판단하는 Top-down 형식으로 선정하고 있는데 선정방식에 있어서 보다 다양한 내부 이해관계자들의 의견을 수렴할 수 있는 방안을 강구할 필요가 있을 것이다. 또한 사업 실행에 있어서 기관장이 주도하여 미래사업의 실행력을 강화하고자 한 노력은 긍정적이나, 미래전략을 보다 적극적이고 지속적으로 실행 가능한 전담 조직이나 컨트롤타워 역할을 할 수 있는 조직의 설치를 통해 전략 실행의 지속성 및 성과를 제고할 필요가 있다고 판단된다.
- 기관은 환경변화에 대한 대응능력을 확보하기 위해 업무를 핵심 및 비핵심 업무로 구분하고 이에 따라 중장기 인력운영계획을 수립하였으며, 조직간 협업을 촉진할 수 있는 매트릭스 조직운영 기법을 도입하였는데 이러한 노력은 공

정적으로 평가된다. 그러나 대국민 서비스 질 제고를 위한 혁신과제를 도출하는 과정에 있어서 내부 경영진뿐 만 아니라 실제 국민의 의견도 반영될 수 있도록 보다 다양한 채널로부터 의견을 수렴할 수 있는 방안 마련이 수반되는 노력이 필요하다고 판단된다. 또한 기관차원의 혁신을 단발적인 혁신이 아닌 보다 지속적으로 추진할 수 있도록 하는 관리체계를 구축하는 노력이 필요하다고 판단된다. 이를 위해서는 혁신에 대한 구성원 전사적 차원에서의 이해뿐만 아니라 목표 및 전략으로 이어지는 체계구성이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 전년도 지적에 따라 정보보안 전문성을 강화하기 위해 보안 자문단을 설치·운영하고 정보보안 팀장의 직급을 격상하는 노력을 한 것은 긍정적으로 평가된다. 그러나 정보보호최고책임자(CISO)의 전문성을 확보하는 실질적인 노력은 정보보호최고책임자(CISO)협의회 참석에 그치고 있어 실제 관련 전문 지식이나 자격증 등을 확보하는 등의 적극적 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다. 국정원 국가 정보 보안 관리실태 평가결과가 전년도 대비 14.88점이 감소되었음에도 불구하고 전문성 확보 노력을 뒷받침할 인적 자원 확보도 전문 계약직 1인 충원에 그치고 있어 기관은 정보보안 강화를 위해서 보다 적극적이고 능동적인 방안을 강구할 필요가 있을 것이다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 전략기획 및 기관혁신을 위한 기관의 노력을 “B⁰”로 평가한다.

(2) 국민평가

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
$0.9 \times \{(\text{고객만족도조사결과} \times 0.8) + (\text{전년대비 향상도} \times 0.2)\} + \text{상대등급별 점수} + 0.1 \times \text{국민체감도지수}$	목표부여	100.000	87.200	87.200	2	1.744

나. 평가내용

- 고객만족도 조사결과와 국민체감도 조사결과에 나타난 고객만족도와 국민체감도의 수준을 평가하는 지표로 고객만족도 지수와 국민체감도 지수를 9:1의 비율로 합산하여 산출한다.
고객만족도 지수는 고객만족도 조사결과와 전년도 대비 향상도를 일정비율로 합산한 후 상대등급별 점수를 가산하여 산출하며(2015년은 조사모델의 변경으로 평가년도 조사결과에 상대등급별 가중치만 사용하여 지수 산출), 국민체감도 지수는 평가년도 국민체감도 조사결과를 5로 나눈 뒤 80점을 더하여 산출한다.
- 기관의 2015년도 고객만족도 지수는 86,906점으로 고객만족도 조사결과 83,906점에 상대등급별 점수 3,000점(B등급)을 적용하여 산출되었다. 국민체감도 지수는 89,846점으로 국민체감도 조사결과 점수인 49,229점을 적용하여 산출되었다. 기관의 최종 국민평가 지표는 평점 87,200점으로 득점 1,744점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 기관은 고객만족도 설문항목 고도화 및 전화조사 신규 도입 등 조사방법 변경의 영향으로 전년도 조사결과 대비 5.853점 하락한 83,906점을 획득하였다.
- 국민체감도는 고객만족경영을 지속적으로 추진한 결과로 국민신뢰가 반영되어 전년도 대비 5.094점 상승한 49,229점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 기관의 고객만족도 조사결과는 2011년 86,963점에서 2013년 90,023점으로 지속적인 상승추세를 유지하였으나 2014년에는 전년도 대비 0.264점 하락하였고, 2015년도에도 5.853점 하락하여 하향추세로 전환되었다.
- 2011년 처음 시행된 국민체감도 조사는 큰 변동성 없이 비슷한 수준의 득점을 유지하고 있으며 2015년도는 2014년도 대비 다소 상승하였다.

(3) 정부 3.0

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부 3.0 이행실적	목표부여	100.000	74.415	74.415	1.5	1.116

나. 평가내용

- 정부3.0 추진기반 외 중점과제 성과를 평가하는 지표이며 기관의 2015년도 정부 3.0 이행실적은 평점 74.415점으로 득점 1.116점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 정부3.0 추진역량 평가항목 중 <정부3.0 변화관리실적>은 다양한 매체를 통해 홍보를 실시하였으나 보다 파급력 있는 언론매체를 통해 정부3.0 문구가 직접적으로 표출될 수 있도록 보완이 필요하며, <우수사례 벤치마킹 및 확산 사례>는 우수사례의 핵심 전략을 기관의 특성에 맞게 구현한 것은 긍정적이나 종합적이고 체계적인 벤치마킹 계획 수립 및 과정 관리가 부족하였다.
- 중점과제성과 평가항목은 <사전정보공표 운영 노력도>와 <고수요·고가치 데이터 개방 및 민간이용 활성화 지원사례>를 우수하게 평가받았으며, <국민 맞춤형 서비스 추진 사례>는 맞춤형 서비스 구현의 적정성은 우수하였으나 서비스 과정상의 참여활성화가 다소 부족하였고, <기관간 협업행정 우수사례>는 기관 간 협업 노력과 성과는 인정되었으나 혁신 난이도가 높지 않았다.

라. 추세분석

- 정부3.0 지표는 2014년도에 신설된 지표로, 2014년 71.000점을 득점하였고, 2015년 74.415점으로 전년도보다 3.415점 상승하였다.

(4) 경영정보공시 점검

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
공공기관 통합공시 매뉴얼에 따른 경영공시항목	목표부여	100.000	83.333	83.333	1.5	1.250

나. 평가내용

- 공공기관 통합공시 매뉴얼에 따른 경영정보공시 항목의 정확성 및 적시성 등을 평가하는 지표이며, 2015년도 경영정보공시 점검에서 평점 83.333점을 받아 가중치 1.5점 중 1.250점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 통합공시 매뉴얼에 따른 정확한 공시 노력으로 전년 대비 별점수준이 대폭 개선되었으나, 허위공시 및 수정공시에 따른 별점 4.6점 부과로 인하여 전체 가중치 1.5점 중 1.25점을 득점하였다. 별점부과 세부항목으로는 부채비율 계산 오류, 임원연봉현황, 복리후생비, 기관장 업무추진비, 임직원 채용공고 등이 있었다.

라. 추세분석

- 2014년도에는 0.750점을 득점하였으나 2015년도에는 0.5점 상승한 1.250점을 득점하여 전년도 대비 상승하였다.

(5) 정부권장정책

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부권장정책 이행률	목표부여	100	95.640	95.640	5	4.782

나. 평가내용

- 법령상 의무·권장사항 및 주요 국가정책사업 등 정부권장정책 이행실적을 평가하는 지표이며 기관의 2015년도 정부권장정책 이행실적은 평점 95.640점으로 득점 4.782점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

지표명	가중치	평점	득점
1. 청년미취업자 고용실적	0.70	80.094	0.561
2. 시간선택제 일자리 실적	0.60	100.000	0.600
3. 장애인 의무 고용	0.40	100.000	0.400
4. 국가유공자 우선채용	0.30	100.000	0.300
5. 중소기업제품 등 우선구매	2.20	97.682	2.149
- 중소기업제품	0.60	100.000	0.600
- 기술개발제품	0.20	99.532	0.199
- 여성기업제품	0.20	100.000	0.200
- 사회적기업 생산품 및 서비스	0.16	82.879	0.133
- 사회적협동조합 생산품 및 서비스	0.04	42.664	0.017
- 중증장애인 생산품	0.40	100.000	0.400
- 국가유공자 자활용사춘 생산품	0.40	100.000	0.400
- 녹색제품	0.20	100.000	0.200
6. 전통시장 온누리 상품권 구매	0.50	100.000	0.500
7. 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적	0.30	90.870	0.273
계	5.00	95.640	4.782

- <청년미취업자 고용 실적>은 정규직 신규채용 인원 중 청년인턴 비율, 청년인턴 채용실적, 비수도권 지역인재 채용실적은 만점을 득점하였으나, 34세 이하 인력 채용은 경력요건이 필요한 직렬에 대한 높은 채용비율로 인해 가중치 0.7점 중 0.561점을 획득하였다.
- <기술개발제품 우선구매>는 '구매성과'는 만점을 득점하였으나, 인증신제품 의무 구매율 20% 미충족으로 0.001점 감점되어 가중치 0.2점 중 0.199점을 획득하였다.

- 〈사회적기업·사회적협동조합 생산품 및 서비스 우선구매〉는 ‘구매액 향상도’는 만점을 득점하였으나, ‘구매실적’은 사회적기업의 주요 생산품목이 기관의 구매 품목과 상이하고, 본부의 지방 이전으로 지역 내 구매가능품목 생산업체 수가 현저히 감소하여 가중치 0.2점 중 0.15점을 획득하였다.
- 〈온실가스 감축 및 에너지 절약 실적〉은 ‘온실가스 감축률’, ‘LED조명 보급’, ‘경차 및 환경친화적 자동차 보급률’ 부문에서 정부권장 목표치를 초과 달성하였으나, ‘15년도 신설된 ’전기 자동차 구입률’ 부문은 한정된 예산 및 충전소 등 인프라 부족으로 활용여건이 어려움에 따라 1대를 구매하여 전체 가중치 0.300점 중 0.273점을 획득하였다.
- 시간선택제 일자리, 장애인 의무 고용, 국가유공자 우선 채용, 중소기업제품 우선구매, 여성기업제품 우선구매, 중증장애인생산품 우선구매, 국가유공자 자활용사춘 생산품 우선구매, 녹색제품 의무구매, 전통시장 온누리 상품권 구매는 권장 목표치를 상회하는 실적을 거두는 등 정부정책에 부응하였다.

라. 추세분석

- 2015년도 시간선택제 일자리 실적, 중소기업제품 우선구매 실적, 녹색제품 의무구매 실적은 전년도 보다 상승하였으나 청년미취업자 고용실적, 기술개발제품 우선구매 실적, 사회적기업 생산품 및 서비스 우선구매 실적이 전년도 보다 하락하였다. 전체적인 득점에 있어서는 전년도 대비 0.082점 상승(4.700→4.782)하였다.

2 업무효율

(1) 사업수행 효율성

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
순사업비/평균인원	목표부여 (편차)	최고치 : 3,459 최저치 : 2,688	3,535	100.000	5	5.000

나. 평가내용

- 기관의 사업수행효율성 향상 실적을 목표부여(편차)로 평가하는 지표이다.
- ‘순사업비’는 2014년 13,830,902백만 원에서 2015년 15,245,549백만 원으로 전년도보다 1,414,647백만 원 증가하였다.

다. 항목별 원인

- 기관의 ‘순사업비’는 2014년 13,830,902백만 원에서 2015년 15,245,549백만 원으로 전년도보다 1,414,647백만 원 증가하였다.
- ‘평균인원’은 2014년 4,320명에서 2015년 4,312명으로 전년도 대비 8명 감소하였다.

라. 추세분석

- 반납 및 추납제도 적극 안내를 통한 1인당 평균 연금수령액 증가, 연금취약계층에 대한 청구안내 강화, 체계적 전산시스템 구축, 청구안내문 발송 확대 등 청구안내 강화를 위한 다양한 노력으로 인해 총수입액의 99.6%를 차지하는 급여 지급액이 증가하였고, 이로 인해 전체 순사업비 증가율이 전년도 증가율 4.98%의 2배에 달하는 10.22% 증가율을 달성하였다.
- ‘평균인원’은 2011.1.1.자로 연금보험료 징수업무가 국민건강보험공단에 이관되어 동 업무에 종사하던 정규직 인원 712명이 감소(국민건강보험공단 전출)한 이

후 소폭 증가하였다가 2013년도부터는 정부의 인력효율화정책 준수에 따른 비정규직 감소 등의 영향으로 감소세에 있다.

3 조직, 인적자원 및 성과관리

- 기관은 전년도 경영평가에서 유연근무제의 다양성 확보와 활용비율, 대국민 공시자료 관리방안, 정보시스템실의 조직체계, 스펙초월 평가지표의 객관성과 신뢰성 확보방안, 비정규직 비율이 높고 스마트 워크센터구축에 관한 지적을 받았다. 그에 따라 유연근무제는 1가지 유형을 신규도입하고 활용인원을 늘렸으며, 정보시스템실 조직을 개편하였고, 스펙초월 관련은 NCS 채용을 도입하고 평가지표를 개선하였으며, 비정규직 비율을 늘렸고 스마트 워크센터를 구축하였다. 그러나 대국민 공시자료에 대한 상시적인 관리계획을 수립추진하여 경영공시 별점이 하락하였고, 기간제 근로자 및 기금운용직 채용과 관련한 감사원 지적에 대하여는 개선 및 시정조치하였으나 참고자료에만 기재하고 본보고서에는 기재하지 아니하였다.
- 경영환경에 대한 변화를 분석하여 조직, 인력운영 계획을 수립하고 추진하였는데, 가입지원 하부조직은 정비하고 기능을 통합하였으며 해외투자 인프라는 확충하고 운용지원 하부조직은 분리하였다. 고령화 시대를 맞이하여 노후준비 지원추진단을 설치하고 노후준비 서비스체계의 기반을 확립하여 중앙노후준비 지원센터와 지역노후준비지원센터를 설치하였으며 정보시스템실과 4대 보험 정보연계센터를 정보화본부장 관할부서로 통합하고, 고객접점 조직인 지사를 신설하고 상담센터를 조정하여 고객편의를 도운 결과 가입자가 확충되고 기금 운용 수익이 늘어났으며 노후준비 인식도가 증가하고 고객만족도가 높아지는 등 경영성과를 높이는 데 기여한 것은 기관의 노력으로 인정된다.
- 업무효율성 제고를 위해 전결권을 조정하였는데 하부조직에 권한을 위임하여 책임경영을 강화하였고 기관장, 상임이사, 부서장의 결재율은 하락하였고, 부장 이하의 결재율은 64.6%에서 65.9%로 증가하여 권한의 하부 위임이라는 대

원칙에 부합하여 기관의 노력으로 볼 수 있고, 핵심 업무별 인력수요를 예측하고 사업별 인력배분의 방향을 설정하여 국민생활 직결 분야인 가입자 확충, 수급자 관리, 수탁사업, 기금운용 등 사업인력은 확충하고 경영관리 등 지원인력은 축소하는 방향으로 인력운영계획을 수립한 것은 적절한 것으로 평가된다. 다만 본부와 현장인력의 비율을 보면 기관에서는 본부의 기존사업의 인력은 줄어들었는데 본부에만 배치되는 특정기능부서 인력과 신규사업인력이 증가하여 그러한 결과가 나왔다고 하나 2014년 14.5 : 85.5에서 2016년 17.1 : 82.9로 변화되어 본부보다는 현장인력이 줄어드는 것은 대고객 점점 인력을 늘려야 한다는 원칙에서 보면 바람직하지 않으며 검토할 필요가 있다.

- 기관의 고유직무 특성을 반영한 능력중심의 NCS 기반 채용 도입과 운영으로 능력중심의 조직문화를 구축하였고, NCS 기반으로 47명을 신규 채용하였는데 입사 후 조기 퇴사자가 감소하고 채용만족도가 상승하였다. 사회형평적 채용으로는 여성인재를 46.6% 신규 채용하였으며, 지역인재 38.8%, 이전지역인재 12.6%, 고졸자 12.6%, 이공계 41%를 신규 채용한 것과 체험형 청년인턴 130명 채용, 경력단절 여성 5명 채용, 시간선택제 22명을 채용한 것 등 사회형평적 채용과 200명에 대한 무기계약직 전환 등은 우수한 것으로 판단된다.
- 유연근무제 확대와 장시간 근로문화 개선과 관련하여서는 시간선택제 일자리 창출을 통해 인력운영의 탄력성을 제고하였으며, 일하는 방식 및 조직문화 개선을 통해 장시간 근로문화를 해소하였다. 직원들 삶의 질을 향상하기 위한 제도로 정주 지원, 여가 지원, 교통편의를 지원하였으며, 행복한 일터를 만들기 위해 다양한 프로그램을 운영한 것은 좋게 평가할 수 있으며, 변화된 환경과 직원 욕구를 반영하여 스마트 워크 등 전년도에 비해 다양한 유형의 유연근무제를 채택하여 활용하였고 활용인원도 증가한 것은 기관의 노력으로 인정되나 아직도 전체 인원대비 유연근무제 활용인원은 적은 것으로 평가할 수 있다.
- 체계적인 인적자원개발 시스템을 구축하여 운영하고 있는데 신입직원의 초기 역량강화를 위한 프로그램이나 고졸 직원 특화교육 프로그램을 실시하고 직무 전문가 양성교육을 실시하여 다양한 분야의 내부 전문가를 육성하고 있다.

NPS 희망포럼을 통해 긍정적인 조직문화를 확산하고 일과 삶의 균형을 위한 프로그램을 운영하고 있으며 교육인프라 강화에서는 학습자 중심의 e러닝을 활성화하고 교육품질을 제고하기 위해 노력하였으며 교육만족도는 상승하였으나, 전년도에 비해 교육예산이 줄어 예산 절감효과를 가져온 측면은 있지만 1인당 평균 교육예산이 타 기관에 비해 낮은 수준이며, 직무 전문성을 강화하였다고는 하나 교육인원이 줄어든 것은 재고해보아야 할 것으로 생각한다.

- 여성인재 현황분석을 통해 여성관리자 육성방안을 도출하고 여성리더 양성 프로그램을 운영하는 것은 기관의 노력으로 인정되며 여성 신규채용을 대폭 늘리고 전체 여성인력 비중이나 여성관리자 비율이 타 기관에 비해 높은 수준이나 아직도 여성관리자는 양성평등의 측면에서 낮은 수준이어서 지속적인 노력이 필요하다고 본다. 공정하고 투명한 인사제도로 직원들의 전문성을 향상시키도록 하였으며 인사제도의 불공정 요소를 근절하려고 노력하여 직원들의 만족도와 평정결과에 대한 이의신청 건수가 줄어든 것은 기관의 노력으로 인정된다.
- 기관의 비전과 경영목표를 달성하기 위한 성과관리 체계를 구축하고 운영하였으며 성과관리 및 환류체계를 고도화 하였다. 조직평가 지표체계의 적절성을 강화하기 위해 노력하였으며 다양한 의견수렴을 통해 성과지표의 대표성과 수용성을 제고하였다. 조직성과 제고와 연계한 개인평가 체계를 확립하였고 평가자의 객관성과 전문성을 강화하기 위해 성과평가단 선정기준을 구체적으로 마련하였으며 평가결과에 대한 수용성을 제고하려고 노력하고 저성과자 역량 강화에 대한 체계적인 프로그램을 운영한 것은 기관의 노력으로 인정된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 조직·인적자원 및 성과관리를 위한 기관의 노력을 “B⁰”로 평가한다.

4 재무예산관리 및 성과

(1) 예산관리

- 기관은 사전적 위험관리 강화가 필요하다는 지적에 대해 위기단계별 대응방안 수립 및 운영과 자산군별로 분산된 16개 지침을 리스크관리지침으로 통합하고 투자비중이 확대되고 있는 대체투자 자산에 대한 위험관리 기준을 정비하였다. 예산총괄부서가 부서 자체평가를 확인·점검하는 현행 평가제도에 대해 객관성에 대한 문제제기에 대하여 공단 예산사업 평가제도에 대한 컨설팅을 실시하여 예산사업 평가제도를 개선하였다. 클린카드 사용내역 공개기준은 정부기준을 준수하고 있지만 다른 기관과 비교해 볼 때 강화를 검토할 필요가 있다는 지적에 대해 공개대상자를 확대하고 공개범위도 확대하는 등 기관의 지적사항 개선실적은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 지속적이고 건전한 기금관리 및 운영기반을 구축하기 위하여 먼저 중장기 기금예산 목표를 수정하였으며 목표수정을 위한 모니터링과 분석을 통한 수정 과정의 합리성이 우수한 것으로 판단되며 자산배분 자체가 운용수익률의 90% 이상을 결정한다는 점에서 운용수익률에도 긍정적 효과를 줄 것으로 판단된다. 실제 2015년 운용수익률이 4.57%로써 다른 기관과 차별화될 정도로 우수한 성과를 나타내었으며 장기수익률이 6.3%로써 해외 연기금에 비해서도 높은 수익을 창출함으로써 기금의 건전성을 개선하고 있다는 점과 전년대비 42.3조원 증가한 512.3조원을 적립한 성과는 기금관리의 적정성뿐만 아니라 건전성 측면에서도 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 위험관리 시스템 구축 및 대응을 위하여 단계별 위험관리의 고도화 노력을 경주하였다. 계획수립단계에서는 기금운용위원회에서 위험관리 한도를 설정하여 Shortfall risk를 15% 이내로 관리하도록 하였고 정책시행단계에서는 자산군별로 관리되던 16개 지침을 리스크관리지침 하나로 일원화하였으며 자체 위기인식지수를 운영하고 대체투자자산에 대한 위험관리 기준을 강화한 것은 긍정적으로 평가할 수 있다. 그러나 위기인식지수의 단계가 단순하고 단계

별 범위가 넓어 세분화의 필요성이 제기되며 대체투자자산에 대한 구체적이고 선제적인 위험관리 노력이 더욱 요청되고 특히 전년도 기관장과 운영이사(CIO)와의 갈등과 같은 내부적 요인들이 자산운용의 위험요인으로 되지 않도록 관리 노력이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 합리적 유동성 관리를 위하여 중장기 유동성 관리와 단기 유동성 관리로 구분하여 접근하고 있다. 중장기 유동성은 기금성장기, 전환기 및 감소기의 적립 단계 특성을 고려하여 관리하고 있으며 향후 자산매각 과정에서 국내 금융시장의 영향을 최소화하기 위하여 해외투자 확대 기조를 유지하여 2020년 30%이상으로 목표비중을 확대하였다. 단기적으로는 최소 규모로의 관리를 목표로 하고 있으며 2015년은 전년도 대비 1.4조원 축소(3.4조원→2.0조원)하여 운영한 것과 해외주식 직접투자 결제를 달러 직접 결제 방식으로 전환한 것은 단기자금 활용 효과를 제고한 것으로써 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 중장기 재정목표 달성을 위한 수단으로서 예산편성을 실시하고 있으며 연금제도 목적사업은 증액, 시급성이 낮은 사업은 자체 구조조정 등의 방식으로 합리성을 제고 하고 있고 예산사업 평가제도는 절대평가에서 상대평가로 변경하였고 신규사업 타당성 심사제도 등을 통해 예산낭비요소를 사전에 방지하려는 노력을 경주하였다. 이러한 기관의 노력은 예산편성의 합리성 제고에 나름 의미가 있다고 판단되지만 증액과 구조조정의 명확한 기준을 제시하여 예측가능성을 높일 필요가 있으며 신규 사업의 예산편성은 당연히 타당성이 전제되어야 한다는 점에서 타당성 평가의 변수를 강화하거나 기준을 높이는 것을 검토할 필요가 있으며 제로베이스 예산의 실질적 적용 강화 등 예산편성의 합리성 제고를 위한 보다 정교한 제도화 노력이 필요하다고 판단된다.
- 기관은 예산집행의 투명성을 제고하기 위하여 사전적 예방으로 3천만원이상 사업은 일상감사를 의무화하여 자체점검을 강화하였고 그 결과로 전년대비 1,517백만원의 절감 실적을 보였고 업무추진비 투명성 제고를 위하여 3차에 걸친 통제시스템을 구축하여 1,581건에 대한 모니터링을 통해 단 한 건도 부적정 사용이 발생하지 않았으며 청렴도 제고를 위한 노력으로써 입찰비리 원

스트라이크 아웃제, 퇴직자와의 수의계약 금지 등의 제도화 실적이 있었다. 특히 제한업종, 사용제한, 공개대상, 공개항목 등이 모두 정부기준 이상으로 제도화되어 있는 등 기관의 노력과 성과는 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 예산의 합리적 집행과 효율적 절감을 위하여 분기별 집행실적 분석 후 적정예산을 배정하고 집행부진 사업은 회수 또는 감액배정 하는 등의 관리를 실시하고 있으며 지출 전 사전협의 대상 선정제도를 도입하여 예산배정을 유보한 후 타당성이 있는 경우에만 예산을 배정·집행함으로써 243억원의 지출을 절감한 성과를 나타내었다. 또한 절감재원을 활용하여 추가적인 소요가 발생한 사업에 재배정하여 집행의 효율성을 높였으며 예산 성과금 제도를 통해 2.2억원의 직접절감 실적을 보였다. 기관의 예산집행 과정 상의 효율성 제고 노력과 성과는 절감의 규모가 크다는 점에서 긍정적으로 평가된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 예산관리를 위한 기관의 노력을 “B⁰”로 평가한다.

(2) 기금운용관리 및 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
기금운용평가 활용	목표부여	100	95.230	95.230	5	4.762

나. 평가내용

- 기금운용평가의 자산운용부문 평가결과 중 ‘계량지표’ 점수와 ‘비계량지표’ 점수를 합산한 종합 점수를 활용하여 평가하며 2015년도에 기관은 평점 95.230점으로 득점 4.762점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 계량지표의 경우 세부평가항목 중 하나인 ‘운용기관 집중도’ 평가항목이 전년도

등급(탁월) 대비 2등급 하락(양호)하여, 득점이 전년도에 비해 소폭(0.61점) 하락한 45.230점을 획득하였다.

- 비계량지표의 경우 자산운용평가 1위 기금은 다음년도 비계량평가 1위 기금의 점수를 준용하므로 2015년도 평가에서 50점 만점을 획득하였다.

라. 추세분석

- 2015년도 최종 평가등급은 계량지표 탁월(1위), 비계량지표 탁월(1위)로 종합 탁월 등급이며, 등급 평가가 도입된 2011년 이후 5년 연속 탁월 등급을 획득하였다.

(3) 계량관리업무비

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
관리업무비/ 총수입	목표부여 (편차)	최고치 : 0.0109 최저치 : 0.0118	0.0105	100.000	6	6.000

나. 평가내용

- 관리업무비 절감을 유도하기 위한 지표로서 관리업무비를 총수입으로 나눈 계량관리업무비를 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다.
- 2015년도 실적은 목표치 0.0109를 상회하는 0.0105를 달성하여 평점 100점으로 가중치 6.000점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- ‘관리업무비’는 2014년 162,106백만 원에서 2015년 164,353백만 원으로 전년보다 2,247백만 원 증가하였다.
- ‘총수입’은 2014년 14,284,840백만 원에서 2015년 15,708,984백만 원으로 전년보다 1,424,144백만 원 증가하였다.

라. 추세분석

- ‘관리업무비’는 전체적으로 증가하기는 하였지만, 기관의 경비절감 노력 등을 통해 전년도 관리업무비 증가율(10.96%) 보다 대폭 감소한 1.38% 증가율을 달성하였다.
- 총수입은 반납 및 추납제도 적극 안내를 통한 1인당 평균 연금수령액 증가, 연금취약계층에 대한 청구안내 강화, 체계적 전산시스템 구축, 청구안내문 발송 확대 등 청구안내 강화를 위한 기관의 다양한 노력들로 인해 전년도 증가율 5.00%의 2배에 달하는 9.97% 증가율을 달성하였다.

5 보수 및 복리후생 관리

(1) 보수 및 복리후생

- 기관은 성과연봉제 운영과 관련한 정부권고안 준수와 3급 이하 직원에 대한 성과연봉제 확대, 간부직에 대한 성과연봉제 고도화에 대한 적극적 노력이 필요하다는 지적에 대해 정부권고안을 상회하는 성과연봉제를 운영하고 3급 이하 성과연봉제 확대를 위한 노력을 경주하였다. 성과연봉제의 정착과 확대를 위해 평가결과에 대한 수용도를 확인할 수 있는 설문조사를 실시하고 연봉결정에 대한 이의신청제도의 실효성을 높일 수 있는 개선방안을 마련하라는 지적에 대해 평가결과 활용에 대한 만족도 조사를 매년 실시하고 희망자에게 개별 상담 서비스 제공 및 연봉결정 통지 시 연봉이의신청서 발송하는 등 기관의 지적사항에 대한 개선실적은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 공공기관 성과연봉제 권고안의 준수와 관련하여 간부직과 일부 비간부직(3급)에 대해서 성과연봉제를 실시하고 있으며 연봉구조를 기본연봉, 직무급, 성과연봉, 기타수당 등으로 단순하게 설계하여 운영하고 있으며 기본연봉은 직급별 임금범위인 pay-band로 운영하고 있고 차등인상률 분포는 5개 등급(S~D)으로 운영되며 직무급제도는 9개 그룹으로 구분하여 운영하고 있으며

(비중 10.3%), 성과연봉도 22.9% 비중과 2.3배의 차등으로 운영하고 있다. 비간부직의 경우 성과연봉은 7.3%비중에 차등폭은 3.4배로 운영하고 있어 정부 권고안을 준수하고 있다. 특히, 총연봉 차등폭은 정부권고수준(20%이상)을 상회하여 운영되고 있다는 점에서(30.5%) 긍정적으로 평가된다.

- 기관은 성과연봉제의 기준 및 적용대상 확대 노력 및 성과제고를 위하여 먼저 사업부서와 노동조합이 참여하여 평가지표를 개선하였으며 지표 공모제도를 통해 수용성 있는 평가지표 개발을 하려는 노력을 하였다. 성과와 보상의 정합성을 제고하기 위하여 기금운용본부의 보상체계를 경영평가 성과급 대신 기금운용 성과평가 성과급으로 개선하였으며 성과연봉제 확대를 위하여 적용 대상자를 매년 증가시키고 있으며 직원과의 소통을 강화하는 노력이 있었다. 그러나 이러한 노력에도 불구하고 직원들의 만족도 및 인식도 조사결과로 볼 때 성과연봉제 수용성은 여전히 개선의 여지가 많은 것으로 판단된다.
- 기관은 고졸자, 무기계약직, 비정규직 등에 대한 보수·복리후생제도의 합리적 개선을 위하여 노무법인의 점검 컨설팅을 실시하였고 인사·보수·복리후생 분야 체크리스트를 작성하여 노사 공동으로 차별적 요소의 점검을 두 차례 실시하였다. 고졸 직원에 대한 보수 및 복리후생은 대졸 초임의 92%로써 정부기준을 준수하고 있으며 채용은 전년도 대비 8.3%p 증가하였고, 학자금 지원 및 휴가 이월과 같은 복무지원을 차별없이 준수하였다. 비정규직 200명을 무기계약직으로 전환함으로써 고용의 안정성을 높였고 무기계약직과 비정규직의 보수 및 복리후생제도가 차별없이 운영되고 있다는 점에서 기관의 성과는 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 전년도 경영실적평가에서 제시된 자기개발휴직 조항, 퇴직금 산정시 근속기간 처리 기준 등의 지적사항들에 대해 적절한 조치를 이행하지 못한 바, 작년 지적 사항에 대한 개선 노력은 인정되나 구체적인 성과가 도출되지 아니한 것은 아쉬운 점으로 평가되며, 앞으로도 지속적이고 세심한 관리가 필요할 것으로 판단된다. 다만, 복리후생 전담부서(노사공동위원회 정상화 추진단)를 신설하여 방만경영 개선 사업을 꾸준히 진행함으로써 복리후생 정상화

계획과 관련된 10개의 자율과제를 개선한 것은 긍정적으로 평가된다.

- 육아휴직 기간 및 군복무 기간을 연차휴가 산정 시 출근한 것으로 보아 법정 기준을 상회하여 연차유급휴가를 부여한 점, 수당 항목이 과다한 점, 정직 및 휴가 등의 체계가 지나치게 복잡한 점, 사전 결근 신청자의 경우 결근일수 매 1일에 대하여 일할 계산한 기본급의 60%를 감하여 지급하고 있는 점, 퇴직금 산정 시 근속기간 처리기준이 법정 기준을 상회함으로써 퇴직금을 과다 지급하고 있는 점, 퇴직예정자에 대하여 공로연수를 실시할 수 있도록 규정하고 있는 점, 연차유급휴가 산정기준, 명예퇴직 신청기준이 만 15년 이상 재직할 경우로 규정되어 있는 점 등에 대해서는 정부 지침에 부합되도록 개선이 필요할 것으로 판단된다.
- 기관의 노사는 2015년 11월 2일 임금피크제 도입에 관하여 합의하고 같은 날 관련 규정에 대하여 이사회 의결을 마쳤으며, 임금피크제의 적용 대상, 임금지급률 및 임금조정기간 등 제도 도입과 운영을 위한 주요 사항을 모두 취업규칙에 반영한 것으로 확인되었다. 또한 기관은 정년 구조가 다양한 기존 도입 기관으로 제도 도입에 대한 관심이 상대적으로 낮은 장애요인을 극복하고 전 노조위원장 등으로 자문단을 구성하여 상위직의 임금 지급율의 감액비율을 확대하는 등 도입을 위하여 노력한 점이 인정된다. 다만, 퇴직 전 6개월을 공로연수로 정하고 있고 동 기간은 1년까지 연장될 수 있어 임금피크제의 안정적인 운영을 위해서는 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.
- 기관의 임금 삭감률은 1년차 25%, 2년차 30%(2급 이상), 1년차 25%, 2년차 25%(3급 이하)로 상위직이 높으며, 평균임금격차 비율은 37.7%, 장기충당비율은 90.9%로서 2019년 및 2020년으로 갈수록 충당률이 계속 낮아지고 있는데 이에 대해 성과주의 경영개선으로 충당하겠다고 하나, 이 점에 대한 명확한 노사간 합의 또는 공식화된 규정이 마련되어 있지 않아 안정적인 운영을 위해서는 개선 방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다. 보직을 부여 받음으로 인해 발생하는 추가 인건비를 다른 일반 직원이 부담해야 됨을 공식화한 공지 또는 합의가 없어 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다. 별도 직무를

개발하고는 있으나 대상자 모두 기존 직무를 수행하고 있어 직무전환 교육체계 수립 등이 이루어지지 않고 있으므로 안정적인 제도 운영을 위해서는 개선이 필요하다고 판단된다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 보수 및 복리후생을 위한 기관의 노력을 “C”(임금피크제 운영의 적절성은 “C”)로 평가한다.

(2) 총인건비 인상률

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
정부예산편성지침	목표부여	3.8%	3.54%	100.000	4	4.000

나. 평가내용

- 정부의 예산편성지침상 총인건비 인상률 준수여부를 평가하는 지표이다.
- 2015년도 총인건비 인상률은 3.54%로 정부의 예산편성지침 3.8%를 준수하여 평점 100점으로 득점 4.000점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 2015년도 총인건비 집행액은 전년 대비 18,534백만원 증가하였고 증원소요 인건비는 8,972백만원, 1급 인건비 동결분 (-)107백만원 발생하여 총인건비 인상률 계산 대상 인건비는 9,455백만원 증가하였다.

라. 추세분석

- 정부지침 준수를 위해 노력한 결과 연도별 총인건비 인상률은 2013년 1.67%, 2014년 1.45%, 2015년 3.54%로 매년 정부 예산편성지침상 인상률 가이드라인(2013년 2.8%, 2014년 1.7%, 2015년 3.8%)을 준수하고 있다.

(3) 노사관리

- 기관은 전년도 지적사항이었던 평가지표의 개선을 위하여 합리적인 성과 지표 보완으로 노사관계 선진화 전략의 실행력 제고를 위해 개선한 점은 긍정적으로 평가되며, 8대 중점추진 과제와 22개 세부 실행과제를 잘 수립하였고 그것을 측정할 성과 지표의 정합성이 객관적으로 구축된 점은 긍정적으로 평가된다. 8대 중점 추진 과제를 시계열적으로 분석하여 추진하고 점검한 점은 긍정적으로 평가된다. 성과 지표의 설정 근거를 제시하여 객관적이고 합리적으로 운용할 수 있게 한 점도 긍정적으로 평가된다. 노사관계 선진화 전략의 점검 체계로서 모니터링(이행실적 점검), 성과분석(적정 여부 점검), 환류(개선 방향 도출)를 구축하여 객관적이고 실효적인 체계를 갖춘 것은 긍정적으로 평가된다. 8대 중점 추진 과제를 1분기, 2분기, 3분기, 4분기로 나누어 구체적으로 점검한 점도 긍정적으로 평가된다. 단체협약 합리화와 관련하여 3분기(부진), 4분기(여건 변화)에 있어서 부진 상황에 대응하여 현장설명, 비상대책반 운영 등을 통해 원만하게 노사협상을 마무리하고 여건 변화에 대응하여 전사적인 노력을 추진한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 기관은 단체협약의 합리화라는 전략을 위하여 경영·인사상의 불합리한 관행 개선과 체계적·효율적인 노사협상 추진을 실행과제로 그리고 단체교섭의 효과성을 성과지표로 설정하였는바, 단체교섭의 효과성은 직원 만족도, 교섭 횟수 및 기간 그리고 공단 요구사항 관철 개수를 종합하여 판정하나 이보다는 경영·인사권 불합리한 관행 개선에 대한 지표 설정, 체계적·효율적인 노사협상 추진에 대한 지표를 따로 설정하는 것이 더 타당할 것으로 판단된다. 하지만, 실행과제를 수행하는 과정에서 발생하는 문제점들에 대해 성과공유 및 학습 그리고 점검 및 평가로 나누어 설정하고 이를 다시 체계적으로 실행 가능하도록 조직화시킨 점은 긍정적으로 평가된다. 즉, 분기별 모니터링을 통하여 부진 과제를 발굴하고 적기에 대응하도록 한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 전년도 지적사항이었던 근로시간면제 사용의 적정성 확인에 대한 노동조합의 협조 규정 명시와 관련하여 2015년 11월 단체협약 개정을 통하여 노조의 근로

시간면제 사용계획서 제출 의무를 제14조에 명시한 점은 긍정적으로 평가되며, 이에 대해서 세심한 운영이 필요할 것으로 생각된다. 임피제 도입과 관련하여 1차례 부결 후 전사적인 노력으로 조합원 찬성을 62.2%로 임피제를 가결한 것은 노사 공동으로 기관의 어려움을 극복한 것으로 긍정적으로 평가된다. 그리고 노동부 주관의 노사문화 우수기업으로 선정되어 강성 노조라는 한계성을 극복하고 노사 문화에 대한 인식을 개선한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 전년도 지적사항이었던 노사관리에 대한 내부 역량 강화를 위하여 노사관리 전문성 강화 프로그램을 운영하여 선발, 육성, 활용하는 프로세스로 구축하고 단기 및 중장기 전문 교육을 실시한 점은 긍정적으로 평가된다. 즉, 현장 관리자와 일반 직원 중심의 노무 역량 강화 교육을 실시하는 것은 긍정적으로 평가된다. 다만, 교육 후 성과와 연결시킬 수 있는 평가 체계 마련에 유의할 필요가 있을 것으로 판단된다. 전국에 산재한 기관의 특성상 지역 나름의 특색 있는 노사 관리가 필요할 것으로 생각되는데, 기관의 인사노사 전문가 양성 프로그램에는 이 부분이 빠져 있어 보완이 필요할 것으로 판단된다.
- 전년도 지적사항을 반영하여 기관이 직원 의견을 고려한 합리적인 단체협약 의제를 선정하여 직원 만족도를 제고하려 한 점은 긍정적으로 평가되며, 전국에 산재한 기관의 특성상 전보권에 대하여 노조가 강력히 개입하려는 경향이 강한데 이를 노사 교섭을 통해 사전 협의로 개정한 점은 기관 운영에 있어서 긍정적으로 평가된다. 노동조합과의 협의·합의 사항을 매뉴얼화한 것은 긍정적으로 판단되나, 매뉴얼화된 내용을 임단협에 명문화시키는 노력을 경주하여야 할 것이다. 노사협의회(수시), 조직발전협의회, 실무회의 등 다양한 채널을 활용한 전방위적인 설득 노력이 인정된다. 노사 협력 체계에서도 정부, 유관기관, 동향 정보는 비슷한 내용으로서 결국 내·외부 전문가 pool이 가장 중요한 협력 체계이므로 내·외부 전문가의 긴밀한 협력 체계를 구성하는 시스템이 중요할 것으로 판단된다.
- 기관이 작년 지적사항이었던 불합리한 조항들을 개선한 점은 긍정적으로 평가된다. 내부 관점이 아닌 국민의 관점에서 단체협약을 점검하려 한 점은 긍정

적으로 평가된다. 노조 회의 근무 중 조합 활동 1회 1일 인정 조항을 삭제한 점, 자기계발휴직 시 무급 휴직을 실시한 점, 연차휴가 초과 사용자 보수 기준을 개선하여 18명의 급여를 환수한 점은 정부 시책에 적극 협력한 것으로 평가된다. 다만, 근무시간 중 조합 활동에 대한 지속적이고 세심한 관심이 필요하며, 인사·경영권 침해 가능성이 있는 조항들에 대한 지속적인 주의가 요구된다.

- 단체협약 제1조 제1항의 유일단체교섭조항은 실효성 여부를 떠나 개선하는 것이 필요하며, 단체협약 제8조의 고용보장 조항은 인사·경영권 침해하지 아니하도록 유의하여 운영할 필요성이 있고, 단체협약 제10조의 근무 중 조합 활동은 기관의 특성을 반영하더라도 방만하게 운영되지 않도록 유의하여 운영될 필요성이 있다고 판단된다. 같은 조 제4항의 근무 중 조합 활동의 통지에 대한 견제 장치가 없어 이에 대해 유념할 필요성이 있으며, 단체협약 제13조 조합 교육 시간은 연 16시간으로 타 기관에 비해서 너무 과도한 측면이 있어 개선의 필요성이 있을 것으로 판단된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 노사관리를 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

2 주요사업

Ⅰ 주요사업 성과관리의 적정성

(1) 가입자 관리

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 연금 가입자에 대한 환경분석을 통해 시사점을 도출하고 이들 시사점에 대한 대응 방향을 구체화하여 가입자 확충, 가입자의 효율적 관리, 가입자가 원하는 제도 만들기라는 성과목표를 설정하였다. 또한 사업전략 및 실행계획 작성, 자원배분계획 등이 대체로 합리적으로 수립되었다고 평가된다.
- 다만, 계량 성과지표 중 10인 미만 사업장 가입자 수 지표와 보험료부과액 지표가 '신규' 가입자만을 그 측정 대상으로 설정하면서도 목표수준의 설정 방식은 예년의 관례를 따르고 있다. 이 경우 정부기관 간 정보시스템 공유로 조성된 최근의 우호적인 경영여건을 제대로 반영하지 못하여, 이들 성과지표들의 목표가 낮은 수준으로 설정되는 약점이 있어 개선이 필요하다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 '가입자 확충'사업의 중요한 약점을 개선하며 동시에 정책을 적절히 집행하여 일용근로자 39만명 가입, 농어업인 11만명 가입, 시간제 근로자 가입을 확대하는 등의 성과가 인정된다. 또한 두루누리 보험료지원 대상자 확대를 통하여 사업장 가입자를 확충한 결과 645천명, 전년대비 12% 가입자를 확충한 것은 긍정적으로 평가된다. 다만, 시간제 근로자의 경우, 분야별 근로 시간의 격차, 분야별 근로자의 잦은 변동 등에 대한 대응방안이 다소 미흡한 바, 이러한 부분의 개선방안을 모색할 필요가 있을 것이다. 또한 일용근로자 가입의 경우, 소득이 있는 자의 누락을 막기 위한 방안으로 직권가입 처리절차 개선을 통해 더 많은 가입자 확충하는 방안을 모색할 필요가 있을 것이다. 두루누리

보험료지원사업의 경우, 신규가입자 확충이라는 제도 취지와는 달리 저임금근로자 지원책으로 전락하고 있다는 언론의 비판 등 제도운영의 형평성 문제가 일고 있는 점을 고려하여 이에 대한 개선방안을 마련할 필요가 있을 것이다.

- 기관은 ‘가입자의 효율적 관리’를 위하여 보험료부과 기준소득의 체계적 관리 강화를 통해 평균소득월액 전년도 대비 8만원, A값 전년도 대비 2.97%상승으로 연금수령액을 증대했고, 보험료지원금 효율적 관리를 통해 보험료지원 부정수급 적발사업장을 전년대비 59.9% 감소시킨 성과가 인정된다. 또한 기관은 자격관리의 정확성 제고사업을 통해 공무원연금과의 중복가입자 정리로 착오지급을 사전예방하는 등의 성과를 달성한 노력이 인정된다. 다만, 보험료미지원사업장 근로자 등에 대한 지원내역 안내 및 정보보호를 강화할 필요가 있을 것으로 사료된다. 또한 공무원연금, 군인연금, 사학연금 등 다른 연금과의 착오지급이 발생하지 않도록 보다 적극적인 홍보와 더불어 관련 기관간 협력이 요구된다.
- 기관은 가입자가 원하는 제도 만들기를 통해 업무대행서비스 활성화로 영세사업장의 업무부담을 경감하고 농어업인에 대해 전화 한 통화로 보험료를 지원한 점, 상권정보제공으로 민간경제 활성화에 기여한 점, 합리적 제도개선으로 가입자 전년대비 44만 명 증가한 점 등의 성과가 인정된다. 다만, One-Click 상담 실현을 위한 매뉴얼 구축 등 다양한 제도 개선과정에서 정보소외계층인 장애인, 외국인 등의 불편함을 개선하기 위한 보다 세심한 제도개선방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

③ 주요사업별 비계량적 성과는 적정한 수준인가?

- 기관은 양적 성장에서 질적 성장으로의 패러다임 전환을 통하여 가입자를 확충했으며, 보험료 지원을 통해서도 가입자를 확충하였다. 또한 연금안전망 구축 등의 과제를 통해 성과를 높였으며, 10인 미만사업장 신규가입자 수 1,915,049명으로 목표대비 104.83%의 성과를 달성하였다. 또한 가입자의 효율적 관리를 위하여 보험료부과기준 소득의 체계적 관리를 강화하고, 보험료지

원금의 효율적 관리 및 자격관리 정확도 제고 등의 사업을 통해 보험료부과액 확대는 목표대비 100.13%를 달성하였다. 한편 가입자가 원하는 제도 만들기를 위해 업무처리의 효율성제고, 고객니즈를 반영한 편의제고, 합리적 제도개선으로 적폐해소 등의 과제수행을 이루어 전체 가입자 수 확대에서 목표대비 100.12%의 성과를 달성하였다.

- 하지만 기관의 이러한 노력에도 불구하고 임시·일용자의 국민연금 가입자는 2012년 12월 18.2%, 2013년 4월 16.37%, 2014년 4월 17.3%에 불과한 바 이들을 국민연금에 편입시키기 위한 보다 많은 노력을 기울일 필요가 있으며 더불어 다른 계층과의 형평성 문제도 동시에 고려할 필요가 있을 것이다.

④ 주요사업별 환류활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 자체 평가 시스템을 구축하고 심사분석, 내·외부평가를 통하여 정기 및 비정기의 다양한 환류활동을 실시하였다. 구체적으로 가입자 확충을 위해 국세청 일용근로소득자료를 입수하여 가입확대에 활용하였으며, 가입자의 효율적 관리를 위하여 국민연금가입자지원·신고센터의 접근성 및 편의성을 개선하였으며, 가입자가 원하는 제도를 만들기 위하여 해양수산부의 어업경영체 등록정보와의 연계 등의 환류활동을 하였다. 이러한 활동들은 기관이 제시하는 성과목표를 달성하는데 긍정적 효과를 나타내고 있으나 아직은 미흡한 바, 보다 근원적인 업무추진이나 활동이 될 수 있도록 체계화 및 법제화 노력이 병행되어야 할 것으로 판단된다. 예컨대 신고센터 활성화를 위해 공인인증서 없이 로그인할 수 있도록 신고 시스템 개선하는 방안 등을 모색할 필요가 있을 것이다.

(2) 연금급여관리사업

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 국민의 노령 장애 사망이라는 사회적 위협에 대하여 국민연금을 지급하고 수급자 지원 서비스를 제공하여 국민의 행복한 삶에 공헌하기 위하여

2015년도 사업내용은 오류 없는 정확한 연금지급, 취약계층의 연금소득 보장 강화, 수급자 맞춤형 지원서비스 확대, 기초연금의 성공적 정착을 비계량 지표로 설정하였다. 성과지표를 개발하는데 체계적인 도출 프로세스를 거쳤으며 SMART 분석에 의한 타당성 검증으로 적절한 성과지표를 선정하는 등 추진계획은 적절하게 수립되었다고 평가된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 오류 없는 정확한 연금 지급을 위하여 지급 결정 검증시스템을 강화하여 지원의 착오처리 예방 및 맞춤형 심층 상담을 실시하여 수급자의 청구 철회 최소화를 위한 노력으로 지급결정 취소건이 전년대비 43.8% 감소한 것은 긍정적으로 평가된다. 또한 공적자료 입수 기관 및 입수자료 확대를 통해 수급권 변동관리의 정확성을 제고한 것과 주요 보험사와 구상금 선납부 후정산 협약 체결은 긍정적이나 구상금의 효율적 징수를 위하여 보다 많은 민간부분과의 협약을 체결하기 위한 노력이 필요하다고 평가된다.
- 기관은 취약계층의 연금소득 보장 강화를 위하여 법령과 지침의 합리적 개선을 통해 분할연금의 88%를 차지하는 여성 및 1.8 만여명 장애인의 소득보장 강화를 한 것과 대법원에서 혼인 관계 자료를 입수하여 이혼배우자에게 분할연금 청구방법을 안내하여 연금정보 취약계층의 국민연금 찾아 주기를 한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만 사회적 취약 계층인 장애인, 독거노인, 고령층 등의 수급자에 대해 다양한 방법의 알림서비스가 필요한 것으로 평가된다.
- 기관은 수급자 맞춤형 지원 서비스의 확대의 일환으로 연금정보 접근성 강화를 위하여 민원24와 연계하여 실시간 연금정보 제공 및 무방문 청구 편의 증진을 하였으며, 국민연금정보 개방을 확대하여 민간의 성공창업 지원을 촉진한 것은 긍정으로 평가된다. 다만 민간의 성공창업 지원에 대한 구체성과 실효성이 다소 부족한 것으로 판단되므로 국민연금 수급자 정보 및 사업장 이력 관리 데이터를 민간이 유용하게 활용할 수 있도록 보다 적극적으로 공개하는 노력이 필요할 것으로 평가된다.

- 기관은 저소득 노인, 장애인등 사회적 취약계층 수급자를 위한 지원 서비스 확대로서 고령 수급자의 생활안정을 위해 긴급자금 지원 확대, 거동이불편한 장애인의 편의를 위해 심사자료 직접 확보 서비스 활성화, 장애심사결정 일원화 규제개혁으로 장애인의 비용부담 완화 및 서비스 질 제고를 한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만 고령 수급자 생활안정을 위한 실버론 확대 및 운영과 상환 부담 완화에 거치기간 도입 이외에 보다 근본적인 개선의 필요성이 있는 것으로 평가된다.
- 기관은 기초연금의 성공적 정착을 위하여 기초연금 미수급 방지망 구축으로 수급자 확대의 핵심요소인 65세 도달자 전수 신청안내 체계를 구축하였으며, 정기 확인조사 체계를 처음으로 구축 고 위험군 수급자 부정수급 10.4% 예방 및 유령연금 고독사 위험 어르신 2.5만명을 추가로 선정 부정수급 사전 차단을 위한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만, 부정수급 고위험군 부정수급 예방 및 복지재정 누수방지를 위한 추가 개선노력이 필요할 것으로 평가된다.

③ 주요사업별 비계량적 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 지급결정 검증시스템을 내실화하여 직원의 착오처리 예방 노력과 맞춤형 심층 상담의 실시를 통한 수급자 청구 철회 최소화 노력을 통한 소기의 성과를 달성했으며, 분할연금 신청구 및 분할비율 조정제도 도입 등의 법령과 지침의 합리적 개선을 통한 취약계층의 연금소득 보장 강화를 위하여 노력하였다. 또한 연금정보 취약계층의 국민연금 찾아주기 서비스를 통한 유족에게 1,016억원 연금지급 및 분할연금 청구율 전년도 대비 1.6배 증가 성과를 달성했으며, 민원24와 연계하여 실시간 연금정보 제공 및 무방문 청구 편의 증진을 통한 국민 편의 증진을 도모하고, 미수급 방지망 구축 노력을 통한 연간 72만 어르신에게 신청 상담 제공 노력 40만명 신규 수급 성과를 달성하였다.

④ 주요사업별 환류활동은 적절하게 수행되었는가?

- 전년도 경평 지적 사항으로 부정 수급 조사 전문성 강화필요에 대해 효율적인 현장 조사기법 개발 및 직원 교육 수행을 하였으나 추가적인 노력이 필요하다

고 판단된다. 장기적으로 장애심사기준 일원화 가능성 연구 등의 노력 필요에 대하여는 국민연금법과 장애인 복지법의 장애판정기준을 일원화하기 위한 연구의 단계적 추진으로 실효성 있는 일원화 방안의 토대를 마련한 것은 긍정적이다. 국회 감사원 지적사항인 분할연금 대상자의 연금청구 활성화, 급여 미청구자에 대한 청구안내 및 국내 체류 외국인에 대한 연금제도 안내 철저는 상당히 개선된 것으로 판단된다. 다만 언론 보도를 통해 지적된 부정수급등의 문제에 대한 수급권 실태조사 확대 필요에 대하여 부당수급 적발 및 예방실적은 947건 395억으로 전년대비 34%향상 되었지만 부당수급 적발 및 예방을 위한 보다 효율적인 대책 수립과 꾸준한 노력이 필요할 것으로 평가된다.

(3) 주요사업별 범주의 계량지표의 구성 및 목표수준은 적정한가?

① 기관의 설립목적(임무)과의 연계성 및 반영 정도

- 기관은 설립목적과 경영전략 목표 달성을 위해 14개의 전략과제를 도출하고 시급성, 효과성, 경영방침, 정부정책을 고려하여 기금운용 외 가입자관리사업과 연금급여관리사업을 주요사업으로 선정하고 네 개의 계량 지표를 설정하였다. 가입자관리사업에 대한 계량지표로 ‘취약계층 가입자’와 ‘보험료 부과액’을 선정하였고, 연금급여관리사업에 대한 계량지표로 ‘급여결정의 정확성’과 ‘급여 미청구 방지’를 선정하였다.
- 기관이 설정한 계량지표들은 해당 사업에 대한 반영도, 혹은 그 사업에 대한 대표성에서 개선 여지가 있다. ‘취약계층 가입자’ 지표는 그 측정 용이성만을 강조하여 취약계층을 10인 미만 사업장 가입자로 한정하여 정의하고 있다. 연금 사각지대에 놓인 국민을 가입시키려는 노력을 대표성 있게 평가할 수 있는 지표가 부족한 상황이다. ‘급여결정의 정확성’ 지표의 경우도 급여결정의 정확성을 수급권 취소 건수 최소화로 한정하여 정의하고 있다. 또한 ‘급여결정의 정확성’ 지표나 ‘급여 미청구 방지’ 지표의 경우 연금급여관리사업이 달성해야 하는 다양한 목표 중 좁은 일부 측면만을 그 성과측정 대상으로 삼고 있다.

- 방대한 조직을 갖추고 전 국민을 가입 대상으로 하는 기관의 특성상 기관이 수행하는 주요사업들은 서로 상충되는 다양한 지향점과 목표를 가진다는 특성이 강하다. 하지만 현재 기관이 설정하고 있는 계량지표들은 이러한 특성을 적절히 반영하지 못하고 있다. 기관은 주요사업에 대한 계량지표들이 해당 사업의 성과를 적절히 대변할 수 있도록 지표의 사업 대표성과 연계성을 개선하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

② 주요사업 계량지표별 목표수준 설정의 적정성

- 기관의 모든 계량지표들은 편차를 활용한 목표부여 방식으로 설정되었다. 또한 계량지표의 목표수준이 객관적 자료를 바탕으로 설정되었다고 판단된다. 특히 기관의 사업들은 전 국민을 대상으로 하는 만큼 기관이 내부조직을 활용하여 단기적으로 역량을 집중해서 그 목표수준을 달성하기는 어렵고, 전체 성과평가 기간에 걸쳐 꾸준히 노력해야 그 성과가 개선되는 성격을 지니고 있다. 따라서 기관 계량지표의 목표수준 설정은 비교적 적정하게 이루어졌다고 판단된다.
- 하지만 2015년에는 정부기관 간 전산정보 공유가 확대된 점이 가입자관리사업과 연금급여관리사업의 실적 개선에 긍정적 영향을 미쳤다. 정부기관 간 전산정보 공유 확산은 기관의 다각적 노력이 반영된 결과라는 측면도 존재하지만, 정부 정책결정의 결과라는 측면도 존재한다. 또한 가입자관리사업의 '보험료부과액' 지표의 경우에도 신규가입자 실적을 측정함으로써 현재의 확대추세가 강하게 반영된 측면이 있다. 그러므로 2015년 기관의 계량지표별 목표수준은 예년에 비해 그 목표수준이 실질적으로는 다소 하향 조정됐다고 판단된다.

③ 지표구성의 체계화, 도전적 목표 설정 등 지표 개선 노력의 적정성

- 기관은 전년도 평가에서 기관의 노력을 보다 정확히 반영하고 다양한 목표를 반영할 수 있도록 지표를 개선하는 노력이 필요한 것으로 평가되었다. 금년에는 이러한 평가내용을 반영하여 '보험료부과액' 지표는 신규가입자의 보험료 부과액만을 반영하도록 개선하였으며 '급여 미청구 방지'는 국민연금뿐 아니라

기초연금에 대한 미수급 방지노력도 반영하는 세부지표로 개선한 노력이 인정된다.

- 그러나 기관의 계량지표들의 대부분이 여전히 단일지표 형태를 취하고 있으며, 새로운 세부지표인 ‘급여 미청구 방지노력’도 급여미청구에 대한 하위지표들로만 구성되어 있다. 해당 사업의 지향점이 단순하여 단일 지표로 그 목표가 명확히 대변되는 경우가 아니라면 단일지표는 그 사업의 성과를 대변하는데 한계를 지닐 수밖에 없다. 단일지표로 그 사업의 대표성을 강화하기 어렵거나 혹은 그 사업의 서로 상충되는 목표 성격을 적절히 대변하기 어렵다고 판단되면, 이들 목표를 반영하는 세부지표를 활용한 지표구성을 검토하기를 제안한다. 기관은 향후 주요사업을 구성하는 계량지표의 개선작업에 노력이 필요한 것으로 평가된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

2 가입자관리사업

(1) 취약계층 가입자 확대

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치(명)	실적치(명)	평 점	가중치	난이도 계수	득점
10인 미만 사업장 가입자 수	목표부여 (편차)	최고:4,115,726 최저:3,050,594	3,913,092명	84.781	10	1.0	8.478

나. 평가내용

- 국민연금 사각지대에 놓여있는 소규모 영세 사업장의 근로자 및 임시·일용직 등 취약계층의 연금수급권 확보 노력을 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표

이다. 10인 미만 사업장 가입자는 전년도 3,583,160명에서 3,913,092명으로 9.2%(329,932명) 증가하였으며, 평점 84.781점을 달성하였다.

다. 항목별 원인

- 고용노동부 등 관계기관 협의를 통해 일용근로소득자료를 추가 입수하고, 공공기관을 넘어 민간기관(업무대행기관, 프랜차이즈, 직능단체)까지 광범위한 협업 시스템을 구축하는 한편, 소득활동에 관한 공적자료가 명백함에도 불구하고 가입을 거부하는 경우에는 직권가입을 추진하였다.
- 일용근로자 사업장 가입 기준 개선(월 20일 → 월 8일 이상) 및 18세 미만 미성년자도 사업장 가입이 가능토록 관련제도를 개선하였다.

라. 추세분석

- 취약계층인 10인 미만 사업장 가입자의 증가율은 2012년 6.7%에서 점차 하향하는 추세였으나, 2015년에는 전년도 대비 329,932명이 증가하여 역대 최고 증가율(9.2%)을 달성하였다.

(2) 보험료부과액 확대

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치 (백만원)	실적치 (백만원)	평 점	가중치	난이도 계수	득점
보험료 부과액	목표부여 (편차)	최고: 875,785 최저: 767,265	904,868	100.000	10	0.9	9.000

나. 평가내용

- 가입자의 연금수급권 확보를 위한 소득신고자 확대, 기준소득월액 적정 관리 등 보험료부과액 확대 노력을 목표부여(편차) 방식으로 평가한다. 보험료 부과액은 전년도 821,525백만원에서 904,868백만원으로 10.1% (83,343백만원) 증가하였으며, 평점 100점을 달성하였다.

다. 항목별 원인

- 보험료지원을 통한 10인 미만 저임금근로자의 가입 확대 추진, 관계부처(농림축산식품부 및 해양수산부)와 협업을 통해 농어업경영체 등록정보를 연계하여 농어업인에 대한 적극적인 보험료 지원 안내 등을 통해 신규가입자를 확충하였다.
- 또한 기준소득월액 적정관리 모니터링 시스템을 강화하여 보험료 부과 기준소득을 체계적으로 관리하였으며, 일용근로소득자료 추가 입수를 통한 신규 가입자의 적극적인 가입을 통해 전년대비 39만 명 증가하는 성과를 달성하였다.

라. 추세분석

- 신규가입자의 보험료부과액은 2012년부터 2014년까지 평균 4.3% 증가에 그쳤으나, 2015년에는 과거 대비 2배가 넘는 10.1%가 증가하였다.

3 연금급여관리사업

(1) 급여결정의 정확성 제고

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치(건)	실적치(건)	평 점	가중치	난이도 계수	득점
$\frac{\text{당해연도 수급권 취소건수}}{\text{당해연도지급결정건수}} \times 100,000$	목표부여(편차)	최고: 58.615 최저: 224.405	57.304	100.000	8	0.9	7.200

나. 평가내용

- 국민연금 급여결정의 정확성과 그 향상 노력을 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다. 2015년 급여결정 정확성 제고 실적을 파악하는 지급결정 10만 건당 수급권 취소 건수는 전년(141.510건) 대비 59.5% 향상된 57.304건으로, 평점 100점을 달성하였다.

다. 항목별 원인

- ‘지급결정 검증시스템’ 개선으로 검증 및 모니터링을 강화하여 직원의 착오 처리를 예방하였다.
- ‘예상연금 조회시스템’을 다양한 조건으로 조회하도록 개선하여 충실한 상담 및 맞춤형 정보제공을 통해서 수급권 취소 건수를 최소화하였다.

라. 추세분석

- 국민연금법 개정에 따른 수급개시연령 상향조정(60→61세)의 영향으로 조기노령연금 신청이 2배로 급증한 2012년을 제외하고는, 지급결정 건수가 매년 감소했으나, 2015년은 전년도 대비 141,769건 증가하였다.
- 수급권 취소건수는 연도별 지급결정 건수에 따라 감소(2010~2011) 또는 증가(2012~2013)하였으나, 2014년 이후에는 전년도 대비 큰 폭으로 감소하였다.

(2) 급여 미청구 방지 노력

가. 평가개요

지표산식	구분	평가방법	목표치 (%)	실적치 (%)	평 점	가중치	난이도 계수	득점
(국민연금급여 미청구 방지×0.5) + (기초연금 미수급 방지×0.5)	합 계	-	-	-	97.414	7	0.9	6.137
	국민연금	목표부여(편차)	최고: 88.110 최저: 78.887	89.273	100.000	3.5	0.9	3.150
	기초연금	목표대 실적	70.000	66.387	94.838	3.5	0.9	2.987

나. 평가내용

- (국민연금급여 미청구 방지) 국민연금급여 미청구자에 대한 적극적인 청구안내 노력을 목표부여(편차) 방식으로 평가하는 지표이다. 2015년 국민연금급여 청구는 전년도(83.499%) 및 5개년 평균(81.317%) 대비 각각 5.77%p, 7.956%p 상승

(89.273%)하여 평점 100점을 달성했다.

- (기초연금 미수급 방지) 기초연금 수급 대상이 적기에 기초연금을 수급할 수 있도록 신청안내 노력을 '기초연금 수급률'로 측정하여 '목표대 실적' 방식으로 평가하는 지표다. 2015년 기초연금 수급률은 평점 94.838점을 달성하였다.

다. 항목별 원인

- (국민연금급여 미청구 방지) '안심상속 원스톱 서비스', '민원24' 등으로 연금청구 채널을 확대하였고, 외부기관 자료요청의 근거법령을 개정하여 주민등록 및 출입국 등 관련 자료의 입수채널을 확대하여 청구안내업무의 효율성을 높였다.
- (기초연금 미수급 방지) 「기초연금 미수급 방지망」을 신규 구축하여 65세 도달자 38만 명에게 적극적으로 신청 안내를 하고, 취약계층 13만 명에 대해서는 1:1 맞춤형 개별 안내를 실시하였다.

라. 추세분석

- (국민연금급여 미청구 방지) '급여 적기 미청구자'는 2010년부터 2013년까지는 평균 92,484건을 유지하였으나, 2014년은 수급개시연령 상향 관련 법 개정(2013.1.1.)의 영향으로 전년도 대비 52.7% 감소하였으며, 2015년은 22.4% 증가하였다. '급여 청구자'는 2010년부터 2012년까지 평균 7.2만명 수준을 유지하였으나, 2013년 청구자가 증가하였고 2014년은 전년도 대비 49.8% 감소하였다. 2015년은 전년도 대비 30.8% 증가하였다.
- (기초연금 미수급 방지) '기초연금 수급률'은 2014년 '기초노령연금제도'에서 '기초연금제도'로 개편되면서 신청자 및 수급자가 현격하게 증가(1.7%p)하였으나, 2015년에는 제도개편 영향이 안정화 단계에 진입하고, 65세 도달자의 소득수준 증가로 탈락자가 증가하여 전년대비 0.378%p 감소한 66.387%로 측정되었다.