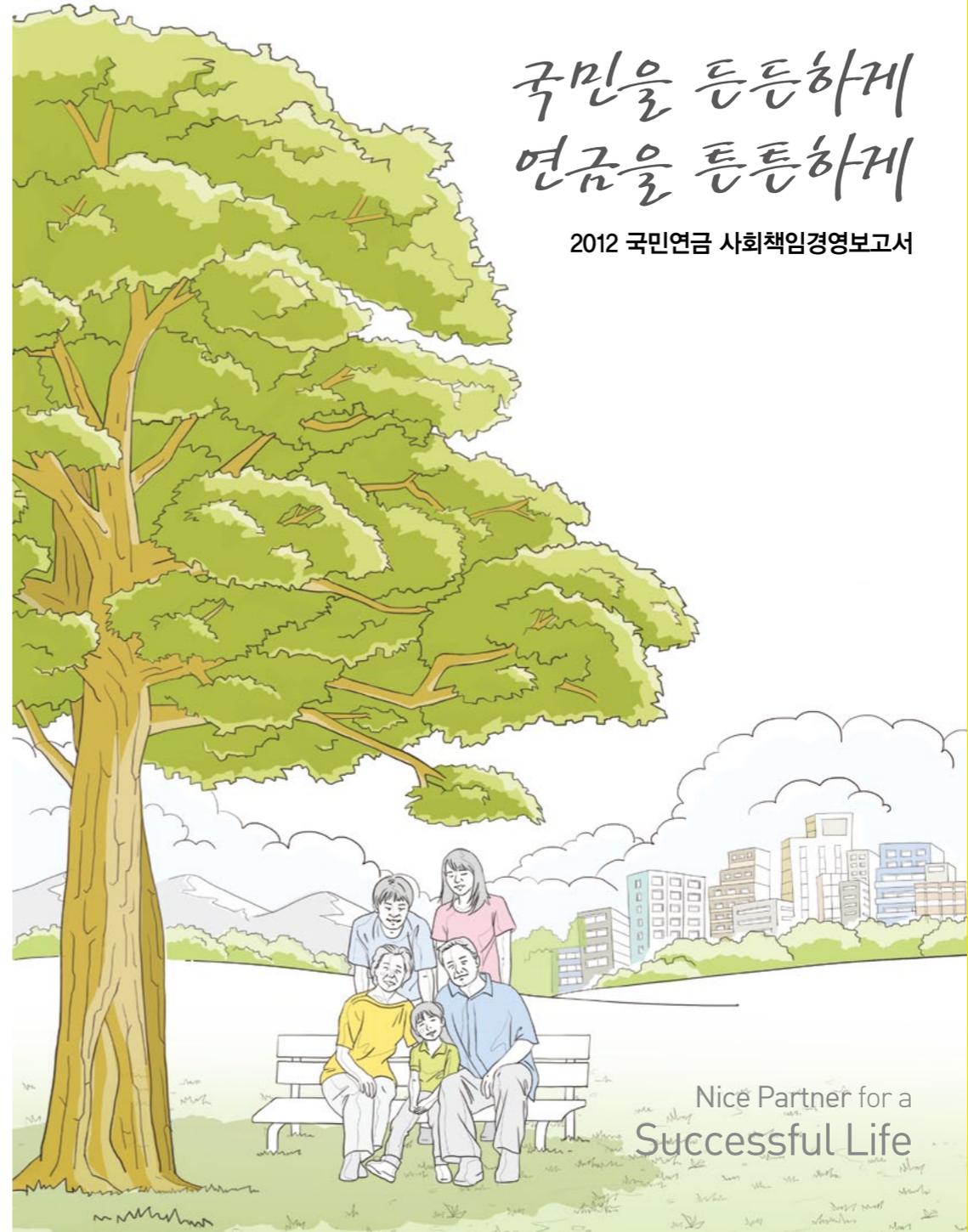


# 국민을 든든하게 연금을 튼튼하게

2012 국민연금 사회책임경영보고서



Nice Partner for a  
Successful Life

Nice Partner for a  
Successful Life



## 존경하는 이해관계자 여러분!

국민연금 창립 25주년이 되는 뜻 깊은 해에 사회책임경영보고서를 최초로 발간하여 국민연금공단이 사회적 책임을 다하고자 노력해 온 일련의 활동들을 알릴 수 있게 되어 기쁘게 생각합니다.

국민연금은 끊임없는 변화의 물결 속에서도 전 임직원이 하나가 되어 국민들에게 정성어린 서비스로 보답하려는 소명을 다하기 위해 부지런히 달려왔습니다. 적극적인 제도운영과 자금운용의 결과, 이제 가입자 2천만 시대를 맞게 되었고 기금적립금도 367조원으로 세계 4위 규모의 글로벌 운용기관으로 성장하였습니다. 이러한 경제적 성장과 더불어 환경과 사회에 대한 기업의 사회적 책임을 인식하고 사회적 책임의 국제 표준인 ISO 26000에 선제적으로 대응하고자 2011년 10월부터 사회책임경영 전략체계를 수립하여 추진하고 있습니다.

고령화 시대에 대표적 사회안전망인 국민연금제도와 기금의 중요성이 커짐에 따라 공단은 생애주기에 따른 맞춤형 정보 제공 교육을 통해 국민이 활기차고 안정된 노후생활을 준비할 수 있도록 돕고 있습니다. 2011년 장애심사 및 등록과정에 대한 장애인 권리구제 방안을 마련하여 권리보호를 강화하였으며, 장애인의 자립생활을 돕기 위해 활동 지원 서비스를 제공하고 있습니다.

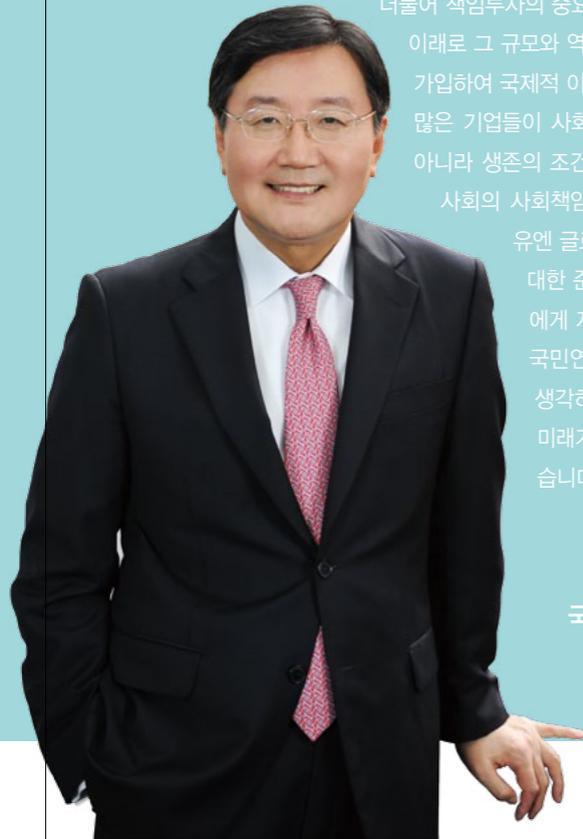
공단은 유럽 재정위기의 확산으로 불안정한 세계경제와 어려운 경영여건 속에서도 꾸준히 해외자산과 대체투자 분야로 투자대상을 다변화하여 외부위험을 최소화하고 기금수익을 높이기 위해 힘쓰고 있습니다.

더불어 책임투자의 중요성을 인식하여 2006년 사회책임투자(SRI) 펀드를 개시한 이래로 그 규모와 역할을 지속적으로 확대하고, 유엔 책임투자 원칙(UN PRI)에 가입하여 국제적 이니셔티브를 지지하고 있습니다.

많은 기업들이 사회적 책임활동을 활발히 이행하고 사회책임경영이 선택이 아니라 생존의 조건이 되어가고 있는 현 시점에서, 국민연금은 이러한 우리 사회의 사회책임경영 요구를 국제적 수준으로 실천하고자 2012년 10월

유엔 글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 가입하고 10대 원칙에 대한 준수현황과 ISO 26000의 이행성과에 대해서도 이해관계자에게 지속적으로 보고할 계획입니다.

국민연금의 전 임직원은 2012년을 사회책임경영의 원년으로 생각하고, 사회책임에 대한 새로운 롤모델로서 이해관계자의 미래가치 창출을 위해 앞으로 더욱 활발한 활동을 전개해 나가겠습니다. 감사드립니다.



2012년 11월 30일  
국민연금공단 이사장

김방우

# NPS Sustainability Highlights



### 올해의 아시아태평양 최우수 연기금상 3년 연속 수상

연금의 안정성과 수익성을 모두 고려하여 운용한 결과, 운용 수익금 64조원, 연평균 수익률 7.3%의 성과를 거두었으며, 이를 인정받아 Asia Asset Management誌로부터 '올해의 아시아태평양 최우수 연기금상'을 3년('09~'11) 연속 수상하였습니다.



### 연금수급자 330만명 돌파

지속적인 제도개선과 서비스 혁신으로 2012년 연금수급자가 330만 명을 넘어섰습니다. 공단은 2012년에 연금수급자를 대상으로 하는 긴급생활자금 대여 '실버론 사업'을 통해 중추적인 사회복지기관의 역할을 아우르고 있습니다.



### 100세 시대에 대비한 맞춤형 노후설계서비스 제공

국민의 '행복한 노후' 준비에 도움을 줄 수 있도록 종합적인 노후설계서비스를 제공하고 있습니다. 2008년 4월 서비스를 개시한 이래 2012년 9월 현재 141만 건의 노후설계 상담과 2만 2천 회의 노후설계 교육을 실시하여 무연금·저연금 예상자중 38만명이 국민연금 가입기간 확대를 신청하였습니다.



### 장애인 종합복지 원스톱(One-Stop) 서비스 구현

장애인의 자립생활과 사회참여를 지원하고 삶의 질 증진을 위해 장애심사에 서부터 찾아가는 서비스까지 적극적인 장애인 종합복지 원스톱(One-Stop) 서비스를 구현하고 있습니다. 그 결과 2012년 7월 기준 활동지원 수급자는 5만여 명으로 증가하였습니다.



### 예비 사회적 기업 'NPS Cafe 36.5' 개소

공단은 공공기관 최초로 기부특성화 카페 'NPS 카페테리아 카페 36.5'를 설립하여 장애인·다문화 이주여성 등 취약계층 3명에게 일자리를 제공하고, 매출액 10%를 '꿈키움 후원금'으로 청소년 및 다문화가정을 지원하고 있습니다.



### 공공기관 최고수준의 열린고용과 사회형평적 인력운영

공단은 2011년 신규채용에서 61%를 여성으로, 52.1%를 지역인재로 채용하여 연령, 성별, 학력 차별이 없는 열린고용을 실천하였고, 10% 장애인 할당 채용을 통해 공공기관 최고 수준의 장애인 고용률을 달성하였습니다. 이러한 노력의 결과로 2011년 공공부문 인재개발 최우수기관(Best-HRD)으로 선정되었습니다.

## 행복한 미래를 설계하는 국민연금

### 국민연금공단 소개

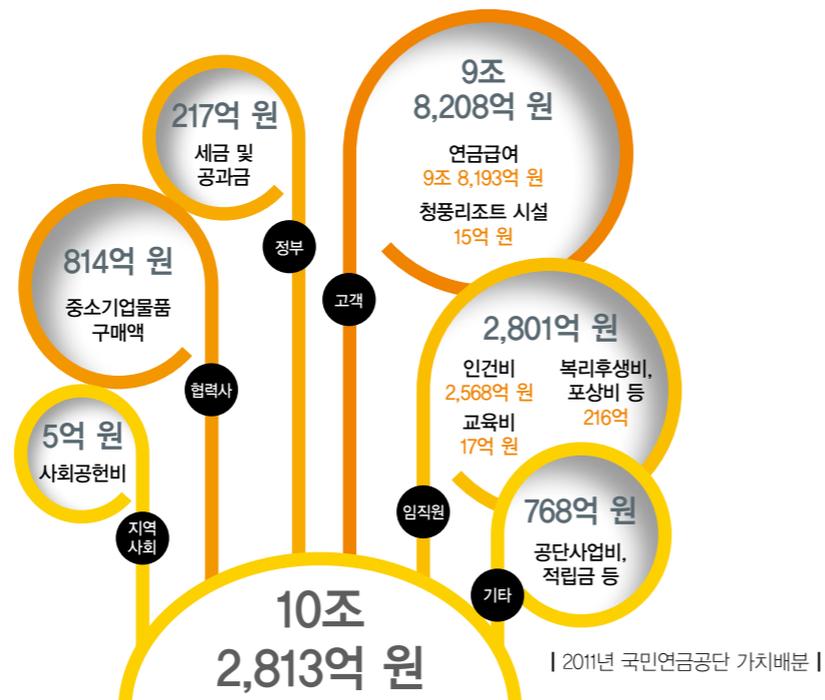
국민연금공단(이하 '공단')은 국민의 노령, 장애 또는 사망에 대하여 연금급여를 실시함으로써 국민의 생활 안정과 복지 증진에 기여하기 위하여 1987년 설립되었습니다. 2009년 가입자와 수급자의 복지향상 및 체계적인 노후준비를 위하여 노후설계서비스 분야로 사업영역을 확장하였으며, 2011년 장애등록심사 및 장애인 활동지원 서비스를 시행하여 장애인의 사회참여를 지원하고자 노력하고 있습니다. 2011년 기준으로 국민연금 가입자는 약 2천만 명에 달하며, 연금수급자는 330만 명을 상회하고 있습니다.

조직명	국민연금공단	조직현황	본부 : 11실 2센터, 기금운용본부, 준법감시인, 연구원, 지방 : 91개 지사, 상담센터 51개소, 장애심사센터, 국제협력센터
이사장	전광우		
설립일	1987년 9월 18일	국민연금 기금	348조 9천억 원 (2011년 말 기준)
본점소재지	서울특별시 송파구 올림픽로 35 다길 13		
인직원 수	4,627명		

| 조직개요 |

### 경제적 가치 배분

공단의 가치배분은 정부로부터 승인된 예산에 한하여 사용가능하며 2011년은 10조 3천억 원의 예산이 승인되어 고객, 임직원, 협력회사, 지역사회, 정부, 기타 공단사업을 위해 사용하였습니다.



| 2011년 국민연금공단 가치배분 |

### 국민연금공단의 비전 및 전략

국민연금공단은 신뢰, 의무, 열정의 가치를 품고 고객감동과 지속발전을 실현하여 글로벌 리딩 연금복지 서비스기관으로 성장하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

#### 전사 전략

공단은 고품질의 다양한 연금복지서비스를 제공하여 국민의 생활안정과 노후행복에 공헌하고자 하는 고유의 미션을 지니고 '행복한 미래를 열어가는 세계최고의 연금복지서비스 기관'이라는 비전을 품고 있습니다.

미션	고품질의 다양한 연금복지서비스를 제공하여 국민의 생활안정과 노후 행복에 공헌				
비전	행복한 미래를 열어가는 세계 최고의 연금복지 서비스 기관 (Nice Partner for Successful-life)				
전략 목표	국민 노후 소득보장 강화	연금서비스 가치 제고	복지서비스 확충	기금운용 글로벌 경쟁력 강화	지속성장 인프라 확충
전략 과제	1. 연금 수급권 확충 2. 노후준비 지원사업 확대	3. 연금고객 서비스 품질 제고 4. 고객 생활지원 서비스 다양화	5. 장애심사 역량강화 6. 장애인 자립 지원 서비스 체계 구축 7. 신규 복지서비스 추진	8. 국내외 투자 다변화 9. 리스크 관리 강화 10. 기금운용 역량 제고	11. 사회적책임경영 강화 12. 열정적인 조직문화 정착 13. 지속성장 연구기관 강화

| 전략체계도 |

### 사회책임경영 체계

공단은 기업의 사회적 책임에 대한 국제 표준인 ISO 26000 등 국내외 이니셔티브에 선제적으로 대응하고, 기금 및 제도의 성장에 따른 사회적 책임을 실현하기 위하여 2011년 사회적책임경영부를 신설하고 사회적책임경영 전략을 수립하였습니다. 비전 및 핵심가치에 기반을 둔 공단 사회적책임경영 전략체계는 임직원의 적극적인 참여를 통해 책임투자, 신뢰경영, 사회봉사, 윤리·청렴경영, 동반성장, 환경경영 영역의 6대 전략목표와 세부 실천과제들로 구성되어 있습니다.

전사비전	국민과 함께 행복한 노후를 만들어 가는 최고의 사회보장기관					
전사전략	지속성장 인프라 확충 - 사회적책임경영 강화					
사회책임 경영목표	따뜻한 세상을 만들어가는 행복 공동체					
책임투자	신뢰경영	사회봉사	윤리·청렴경영	동반성장	환경경영	기타(노동, 인권)
<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 리서치</li> <li>SRI 투자</li> <li>커뮤니케이션</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제도개선</li> <li>체감만족도</li> <li>개인정보 보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회봉사</li> <li>기부문화 확산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>반부패</li> <li>윤리문화 확산</li> <li>내부건제강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기회균등</li> <li>사회적기업 지원</li> <li>공정경영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경회관</li> <li>친환경제품 구매</li> <li>녹색투자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정채용</li> <li>노동보장</li> <li>교육</li> </ul>

6대 영역별 워크그룹

| 사회적책임경영 전략체계도 |

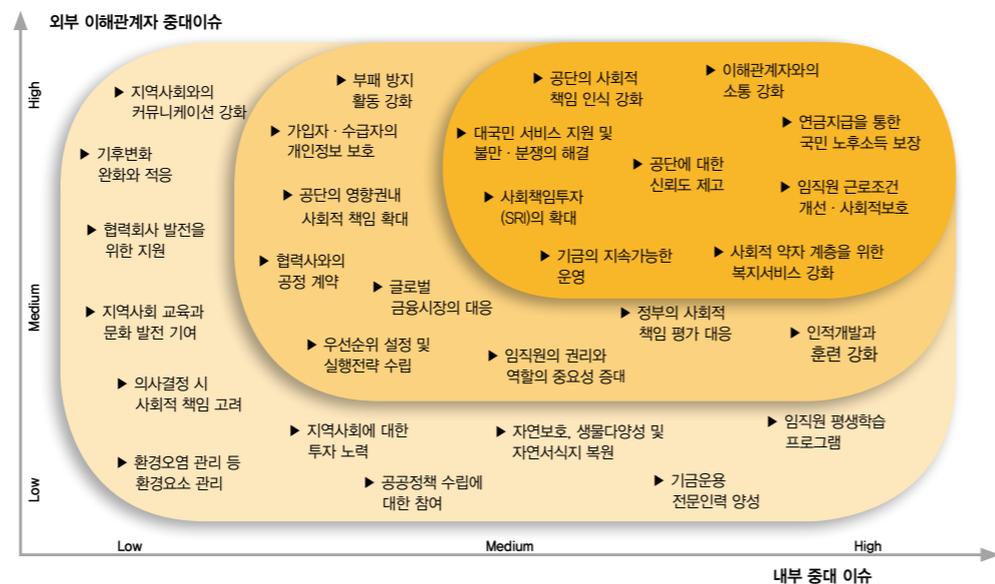
## 국민연금공단과 함께하는 이해관계자

국민연금공단은 이해관계자들이 공단이 추구하는 모든 활동의 중심이자 사회적책임경영의 핵심임을 이해하고 있습니다. 공단은 효과적인 이해관계자와의 커뮤니케이션을 위해 가치사슬 관점으로 가치창출(임직원), 가치구매(고객), 가치영향(협력회사, 지역사회, 정부 및 국회) 고객으로 이해관계자를 분류하였습니다. 이해관계자별 특성에 적합한 커뮤니케이션 채널을 통해 소통을 활성화하고 있으며, 제시된 의견은 경영활동에 적극 반영하고 있습니다.



## 사회책임경영을 위한 주요 이슈 도출

공단은 공단의 사회적 책임 분석과 이해관계자 의견 수렴 과정을 거쳐 도출된 다양한 이슈들 중에서 이해관계자의 관심과 공단의 활동으로 인한 영향을 토대로 평가하여 중요 이슈 목록을 선정하였으며 주요 이슈는 다음과 같습니다.



## 나눔을 실천하는 국민연금

따뜻한 마음을 나누며 행복한 세상을 만드는 것은 공단의 소망이자 책임입니다. 공단은 사랑이 더해가는 풍요로운 지역사회를 만들기 위해 공단의 특성을 반영한 다양한 나눔 활동을 적극적으로 펼치고 있습니다.

목표	전략적 사회봉사활동을 통한 사회적 책임 구현			
4대 추진전략	연금특성에 맞는 사회봉사	장애인 중점 지원	지역사회 유대강화	고객과 함께하는 사회봉사
8대 실행과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>연금보험료 지원 확대</li> <li>연금기부문화 확산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 문화 생활 지원</li> <li>장애인 교육 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>분부이전지역 중점유대강화</li> <li>1사촌자매결연 활성화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수급자봉사단 활동 강화</li> <li>청소년봉사 체험 내실운영</li> </ul>

| 나눔경영 전략체계 |

### 장애인 중점 지원

공단은 거동이 불편한 중증 장애인과 직원이 일대일로 매칭되어 여행을 하는 공감여행 프로그램을 개발하였습니다. 공감여행은 2011년까지 총 4회 시행되었으며, 이는 TV로 방영되어 우리사회의 후원 및 나눔문화 확산에 본보기가 되었습니다. 또한 장애인 전문교육기관을 후원하여 장애아동들을 후원하고 뮤지컬, 연극관람, 합창단 지원 등 문화체험의 기회를 제공하고 있습니다.



| 장애인과 함께 하는 공감여행 |

### 지역사회 유대강화

공단은 농어촌 지역사회의 발전에 기여하고자 전국 33개 농어촌 마을과 자매결연하여 농번기 일손을 지원하고, 직거래 장터 운영과 지역 시장과의 자매결연을 통하여 전통시장의 활성화를 도모하고 있습니다. 지역사회와의 모범적인 교류활동으로 2010년 1사촌 사회공헌 인증, 2011년 노동교류 농촌사랑대상 국무총리상을 수상하는 등 3년 연속 도농교류 우수기관에 선정되었습니다.



| 자매결연 어촌마을(방축도) 주민 문화체험 행사 |

### 모두가 함께하는 사회봉사

고객이 봉사를 통하여 노후생활의 보람과 긍지를 가질 수 있도록 전국 지사별로 연금수급자를 중심으로 연금나눔이 자원봉사단을 운영하고 있습니다. 2011년 전국 4,399명이 참여하였으며, 교육, 문화 등 다양한 부문에 대한 재능기부를 활성화하여 직원들이 보람도 느끼고 따뜻한 마음을 전하는 나눔활동이 되었습니다.



| 김정담그기 봉사 |

### 사회적 기업 설립 지원

한국사회적기업진흥원과 (사)사람사랑과 '사회적기업 육성 및 인식확산'을 위한 협약을 체결하여 공공기관 최초로 기부특성화 카페 'NPS 카페테리아 '카페 36.5°'를 설립하였습니다. 이를 통하여 장애인·다문화 이주여성 등 취약계층 3명에게 일자리를 제공하였으며, 매출액 10%를 '꿈키움 후원금'으로 청소년과 다문화가정에 매월 10만원씩 지원하여 꿈과 희망을 주고 있습니다.



| 카페 36.5° 꿈키움 후원금 전달 |

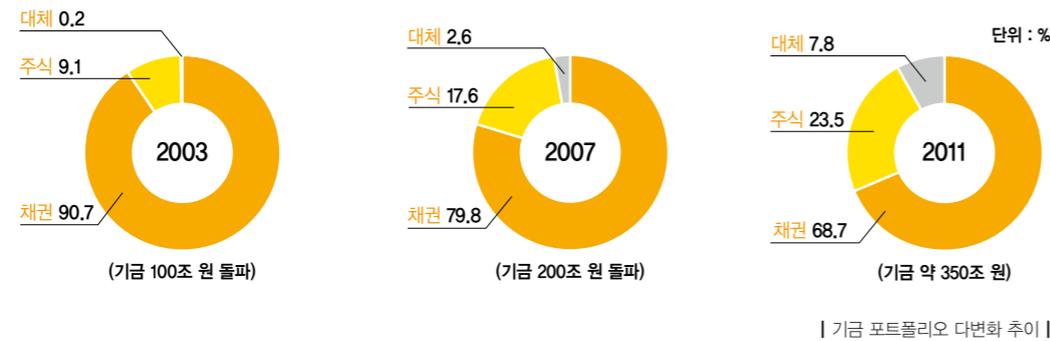
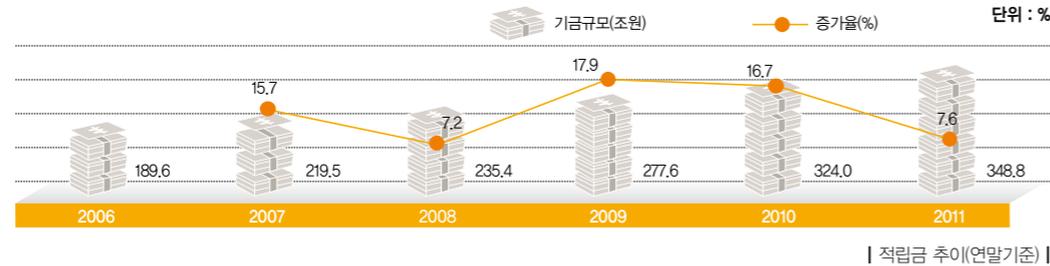
## 희망에 투자하는 국민연금

### 미래를 준비하는 지속가능한 기금

국민연금기금은 연금제도의 재정을 뒷받침하는 소중한 자원입니다. 공단은 기금이 국민의 노후생활 보장을 위한 책임 준비금임을 인식하고 선량한 관리자로서의 주의의무에 최선을 다하고 있습니다.

#### 기금의 안정적 운영

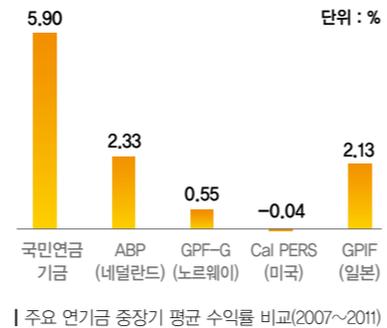
2008년 글로벌 금융위기에 이은 2011년 유럽 재정위기 속에서도 기금의 증가 추세는 지속되었으며, 증가 속도 또한 전반적으로 빨라지고 있습니다. 이러한 기금규모 증가에 따라 각종 리스크에 대비하고 지속가능한 연기금으로 나아가기 위해 중장기적으로 주식·대체투자 비중을 늘리고, 해외투자를 확대하는 방향으로 기금운용의 패러다임을 전환하였습니다.



#### 기금 운용 성과

국민연금기금은 탁월한 운용성과를 인정받아 2011년 아시아·태평양 지역의 금융투자 전문지인 「Asia Asset Management」誌로부터 'Plan Sponsor of the Year in Asia'상을 3년 연속 수상하였으며, 「The Asset」誌로부터 'Invest of the Year'상을, 「Asian investor」誌로부터 'Institutional investor of the Year' 상을 수상하였습니다.

2011년 국민연금기금의 수익금은 7조 6,717억 원, 수익률은 2.3%이며 최근 3년간의 평균 수익률은 7.3%입니다. 국민연금기금은 세계 4대 연기금으로써 중장기(5년) 평균수익률은 세계 주요 연기금 중 1위이며, 2014년 이후에는 세계 3위 규모 연기금으로 도약할 것으로 기대하고 있습니다.



### 사회책임경영을 실천하는 사회책임투자

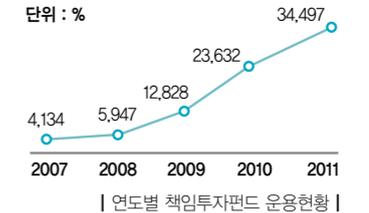
국민연금공단은 사회책임투자의 중요성을 인식하여 유엔 책임투자원칙에 가입하는 등 국제사회의 이니셔티브를 지지하고 있으며, 그 규모를 점진적으로 확대해 나갈 예정입니다.

#### 사회책임투자 원칙

공단은 기금의 특성과 대내외 환경에 대한 숙고를 통하여 책임투자 전략을 수립하고 실천함으로써, 기금의 장기적 운용성과 제고와 자본시장의 장기투자 문화 정착에 기여하고자 합니다. 앞으로 국민연금은 책임투자 가치에 대한 사회적 논의와 이를 통한 책임투자 가치의 공유·확산에 노력하고, 성숙한 책임투자 문화를 이끌어 나가기 위하여 더욱 노력할 것입니다.

#### SRI 펀드 운용

공단은 투자 의사 결정시 기존의 재무적 분석과 함께 비재무적 요소를 분석하여 지속가능한 기업에 투자하는 SRI펀드의 규모를 2010년 2조3천억보다 45%이상 확대하여 2011년에는 3조5천억 원을 집행하였습니다. 이러한 SRI펀드의 투자성과는 연평균 10.06%로 벤치마크대비 5.08% 우수하여 기금의 수익 향상에도 이바지 하고 있습니다.



#### 녹색 성장 투자

기후변화에 적극적으로 대처하기 위하여 재생에너지, 친환경시설, 폐자원처리 등의 녹색산업에 대한 투자를 2010년 3,300억 원보다 150%이상 확대하여 17개 프로젝트, 68개 기업에 8,300억 원을 투자하고 있습니다. 또한 해외부동산 투자 시 고효율에너지 설비와 환경공해 저감기술 등 친환경기준을 우선 적용하여 영국 HSBC 등 Green빌딩에 2조 8천억 원을 투자하였습니다.



#### 최우수 사회책임투자상 수상

공단은 기업의 사회적 책임과 지속가능성 증진을 위한 노력들을 인정받아 아시아·태평양 지역 사회책임투자 분야의 최고 권위 기관인 「ASrIA」 협회로부터 '제1회 최우수 사회책임투자상 Sustainable Finance in Asia Awards, Most Progressive Asset Owner'를 수상하였습니다.

### 기금이 고갈된다는데 정말인가요?

국민연금은 장기적 관점에서 재정건정성을 평가하고 제도개선 방향을 모색하기위해 재정계산제도를 시행하고 있습니다. 가장 최근인 2008년의 재정계산에 따르면 2044년부터 수지적자가 발생하여 2060년에 기금이 소진될 것으로 전망하고 있습니다.

국민연금은 연금재정의 장기 안정화를 달성하기 위해서 안정성을 바탕으로 수익성을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 다만, 연금재정의 장기적 안정성은 수익률 제고 노력만으로는 달성하기 어려우며, 그러한 노력과 더불어 제도개선과 사회전체의 성장에 기반을 두어야 이뤄낼 수 있습니다. 공단은 인구구조, 현 가입자의 복지에 대한 배려, 국가 재정을 비롯한 후세대 부담능력 등을 종합적으로 고려하여 기금소진 문제에 대처해 나가고자 합니다.

## 고객에게 신뢰받는 국민연금

공단은 '사랑과 신뢰의 국민연금'을 CS 비전으로 정하고 고객만족을 위하여 연금서비스 품질 개선, 서비스 역량 향상, 국민연금 이미지 제고 활동을 추진하고 있습니다. 국민에게 사랑받는 국민연금이 되고자, 고객과의 인연을 소중히 여기며, 함께하는 소통을 통해 고객가치를 더욱 높이겠습니다.



| 고객만족경영 추진체계 |

### 연금서비스 품질 개선

#### NPS 서비스 혁신 및 10대 VOC 근절대책 추진

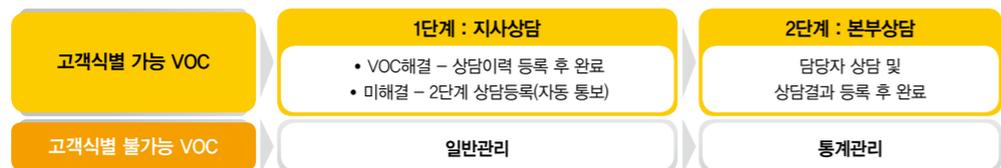
공단은 VOC를 유형별·채널별로 분석하고 '10대 VOC'를 선정하여 근절대책을 수립하고, 불친절한 응대에 대해서는 CS 자가진단표를 통해 정기적 점검을 실시하는 등 고객만족을 위한 활동을 꾸준히 추진해 나가고 있습니다. 2011년 7월에는 고객감동 5대 실천프로그램을 통하여 고객응대태도를 개선하는 등 고객감동 실천역량을 강화하였습니다.

5대 실천과제 (FOCUS 전략)		개선내용
가족처럼 대하기	Familiarity	월별 CS 실천목표 선정, 즐거운 직장 분위기 조성
원 스톱 처리하기	One-stop processing	고객상담실 안내 도우미 배치, 콜백(Call-Back) 생활화
고객 눈높이 맞추기	Customizing	연령별 응대화법 사용하기, 복합민원 협의체 운영
처리결과 알려주기	Usher	문자 메시지 통지, 해피콜(Happy Call) 실시하기
전문성 높이기	Specialization	학습조직 활성화, 대직 업무 철저 이행

| 고객감동 5대 실천프로그램 |

#### VOC 통합운영시스템 구축

2011년 11월 VOC 통합운영시스템 내 불만고객 상담프로세스를 시스템화하여 실시간 대응체계를 마련하였습니다. 지사와 본부로 2단계 상담을 진행하고 지사 불만 VOC를 전 지사가 실시간 공유하도록 하여, 지사 직원의 서비스 마인드 및 역량향상의 기반을 마련하였습니다.



| 불만고객 VOC 처리 절차 |

### 서비스 역량 강화

#### 고객접점 서비스 역량강화

공단은 실무중심의 다양한 서비스 교육을 체계적으로 실시하여 고객서비스 품질을 향상시키고자, 외부전문기관을 활용한 고객상담 교육을 운영하여 직원의 서비스 역량을 강화하고 있습니다. 친절서비스 평가기준을 합리적으로 개선하고 불친절 직원에 대한 관리를 강화하였으며, 친절서비스에 대한 인센티브를 확대하였습니다. 그 결과, 2011년에 불친절 직원 제로(Zero)를 실현하였고 친절직원은 2010년 1,111명에서 2011년 1,510명으로 확대되었습니다.

#### 고객상담 인프라 개선

고객의 상담편의 및 서비스 이용 접근성을 개선하여 최고 수준의 서비스를 제공하고자 합니다. 2011년 7월 실시간 전화응대 시스템을 구축하여 고객의 상담요청 미수신 전화를 콜백(Call-Back)하도록 하여 100% 응대함으로써 고객의 전화연결에 대한 불만을 해소하였으며, 매시간 단위로 수·발신 현황을 실시간 모니터링하여 실무 활용성을 향상시켰습니다. 또한 고객의 연금 상담내역을 체계적으로 관리할 수 있도록 평생고객 상담이력프로그램을 개선하였습니다. 2011년 콜센터 서비스 품질 지수(KSQ)는 93점으로 공공부문 5년 연속 우수기관으로 선정되었습니다.

#### 고객만족도 점검

공단의 서비스 수준을 진단하고 분석 및 피드백을 강화하여 고객만족도를 개선해나가고 있습니다. 정부의 고객만족도 조사뿐만 아니라 자체 고객만족도 조사를 연2회 실시하며, CS 모니터링 및 직원 상담품질 모니터링을 실시하여 서비스 개선 피드백에 활용하고 있습니다. 2011년 정부 고객만족도(NCSI)는 87.0점입니다.

단위 : %

구분	2009	2010	2011
자체 고객만족도(NPCSI)	86.6	85.3	86.5
정부 고객만족도(NCSI)	81.3	84.3	87.0
직원 서비스상담품질	83.3	85.5	90.3
CS 모니터링	93.4	93.5	93.8

| 고객만족도 모니터링 현황 |

### 국민연금이미지 제고

#### 대국민 신뢰제고 캠페인

공단은 국민연금에 대한 대국민 신뢰제고를 위해 2010년 7월 1일 「내 연금 갖기」 캠페인 선포식을 발단으로 전국적으로 2010년 334회, 2011년 419회의 신뢰제고 캠페인을 추진했습니다. 「내 연금 갖기」 캠페인은 국민과 가장 가깝게 접촉하여 연금제도의 장점을 설명하고 오해를 해소하기 위한 국민연금의 고유 캠페인으로서 현장에서 다투게임, O·X퀴즈 게임 등을 통해 제도를 재미있고 쉽게 전파하며, 내연금 알아보기, 연금상담, 노후설계 서비스를 제공하여 국민의 호응을 높이는 역할을 수행하고 있습니다.



| 내 연금 갖기 캠페인 |

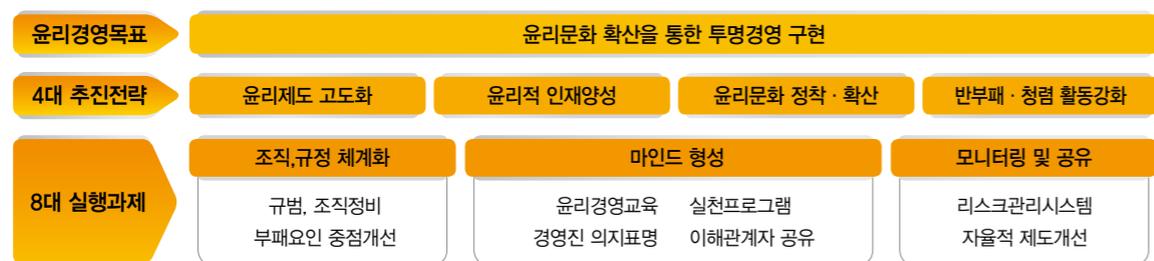
#### 고객정보 보호 강화

공단은 고객에게 안정적인 서비스를 제공하기 위하여 2011년 서버 등 장비를 교체하고 IT시스템을 개선하였습니다. 특히 개인정보 유출의 방지하기 위하여 인터넷 홈페이지의 회원제를 폐지하고 상시적인 내부 모니터링 시스템을 구축하여 고객정보를 안전하게 보호하도록 하였습니다.

## 공정사회를 만드는 국민연금

### 청렴한 사회를 만드는 윤리 경영

국민연금공단은 청렴한 조직운동을 통하여 국민에게 신뢰받는 공단이 되기 위해 노력하고 있습니다. 이사장의 강력한 윤리경영 추진의지를 바탕으로 임직원의 자발적인 실천을 통하여 윤리문화를 확산시키고 있습니다. 윤리경영의 정착을 통하여 지속성장의 기반을 마련하고자 윤리제도 고도화, 윤리적 인재양성, 윤리문화 정착 및 확산, 반부패·청렴활동 강화의 4대 추진전략을 수립 하였습니다.



| 윤리경영시스템 체계 |

#### 윤리규범 강화

윤리헌장 및 윤리경영실천예규를 바탕으로 계층별·직무별로 윤리규범 지침을 규정하여 실천하고 있습니다. 윤리경영 실천력을 강화하기 위하여 2011년 내부 신고제도 및 신고자보호 등 윤리규범을 재·개정하였으며, 의사결정의 투명성을 제고하기 위하여 국민연금심사위원회와 대체투자위원회의 규정을 강화하였습니다.

#### 윤리교육 및 실천프로그램

공단은 임직원들의 윤리의식 수준을 높이고자 전 직원을 대상으로 윤리 교육 및 실천 프로그램을 운영하고 있습니다. 직원들의 윤리의식 점검을 위해 매주 자가 점검을 실시하고 행동강령 상담코너를 신설하였으며, 윤리경영 실천가이드 e-북, 윤리마당 자료실, 청렴Cafe, 청렴 마일리지 포상 등 직원참여 프로그램을 확대함으로써 일상생활에서 윤리의식을 체화할 수 있는 다양한 실천 프로그램을 운영하고 있습니다.

#### 청렴문화 확산 노력

공단은 2011년 전국적인 청렴실천 공동캠페인을 실시하고 국민권익위원회 주관 감사관 회의 시 공단의 반부패 수범사례를 전파하여 공공기관의 윤리경영 실천에 앞장섰습니다. 모든 계약 시 청렴계약서를 작성을 의무화하였으며, 협력회사 직원 등 이해관계자를 대상으로 청렴간담회를 실시하여 윤리경영 실천의지를 공유하고 있습니다.

공단은 국민권익위원회의 청렴도 조사 및 부패방지 시책평가를 통하여 청렴도를 진단하며, 자체적으로 임직원 윤리의식 진단조사 및 투명성 자가진단을 통하여 윤리경영을 개선해 나가고 있습니다.



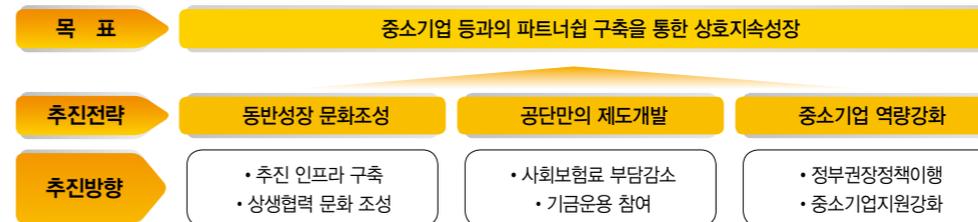
| 윤리청렴경영 실천 결의대회 |



| 청렴 캠페인 |

### 협력회사와 함께하는 상생경영

국민연금공단은 협력회사와의 신뢰를 기반으로 동반성장을 추진하고 있습니다. 전 부서가 참여하는 동반성장 추진체계를 구축하고 기금운용협의회, IT 아웃소싱 운영위원회, 청풍리조트 경영전략회의 등 동반성장 민간협의체를 개최하여 협력회사와의 적극적인 커뮤니케이션을 추진해 나가고 있습니다.



| 동반성장 추진전략 |

#### 중소기업 역량강화

공단은 2011년 회관신축과 관련하여 38.7억 원의 장비를 직접구매하고 대금 지급 확인 및 대금 직불 등을 통하여 하도급 업체를 지원하였습니다. 또한 기금운용 부문의 중소기업 역량강화를 위하여 중소 신규운용사의 위탁운용 참여를 확대해 나가고 있으며, 예비운용사 제도를 도입하여 소형 위탁운용사의 참여기회를 확보하였습니다.

항 목 별	2009	2010	2011	
중소기업 제품 구매실적	총 구매액(A)	635억 원	707억 원	814억 원
	전체 구매 예산(B)	938억 원	1,018억 원	1,123억 원
	중소기업 제품 구매율	67.7%	69.4%	72.5%
금융지원 실적	선금지급	100%(26억 원)	100%(46억 원)	100%(56억 원)
	하도급 대금 직불	-	-	20.4억 원
	위탁운용	-	-	3,600억 원

| 중소기업 지원 성과 |

#### 사회적 책임을 이행하는 구매정책

공단은 사회적 기업 제품 및 여성기업 제품을 우선 구매하고 있습니다. 2011년 사회적 기업 제품에 대한 직접 구매를 6억 3천 5백만 원으로 전년 대비 81.4% 확대하였으며, 청풍리조트의 소모품도 사회적 기업의 제품으로 구매하고 있습니다. 여성기업 제품 구매에도 전년 대비 38% 증가한 60억 4천 1백만 원을 사용하였습니다.

구 분	구 매 목 표	2011년 구매실적 (단위 : 백만원)
중소기업제품	총 물품·용역·공사 구매액의 70% 이상	81,376
기술개발제품	중소기업제품 구매액의 10% 이상	1,095
여성기업제품	총 구매액의 4% 이상	6,041
사회적 기업 제품	총 물품·용역 구매액의 3% 이상	635
중증장애인 생산품	총 물품·용역 구매액의 1% 이상	1,466
자활용사촌 생산품	용사촌 구매가능품 총 구매액의 5% 이상	155
녹색제품	대상품목 전체 구매액의 90% 이상	3,270
온누리 상품권	기관 경상경비의 0.4% 이상	115

| 의무·우선구매제도 |

## 사람을 중시하는 국민연금

국민연금공단은 투명한 채용프로세스를 통하여 우수인재를 확보하고 취약계층에 열린 채용을 지원하며, 선진화된 종합인사 시스템을 통해 공정한 인사운영을 하고 있습니다. 또한 노사 간의 적극적인 커뮤니케이션을 바탕으로 임직원의 근로조건 및 복리후생을 개선하여 행복한 일터를 만들기 위해 힘쓰고 있습니다.

### 사회적 약자를 배려하는 열린 채용

공단은 장애인, 지역인재, 고졸자 등에 대한 열린 고용으로 사회형평적 채용을 추진하고 있습니다. 장애인 응시생에 대해 확대문제지 제공, 청각장애인 안내문 배부 등의 편의를 지원하고 있으며, 보조공학기기 제공으로 장애인 직원의 업무효율을 높이고 있습니다. 지역인재 채용을 확대하기 위하여 지방대 위주 채용설명회를 실시하고 본부 이전 예정 지역인 전북지역의 채용인원을 확대하였습니다.

지표	2009	2010	2011
신규 채용인원	35	15	654
여성 채용인원(비율)	10(28.6%)	6(40%)	399(61%)
장애인 채용인원(비율)	3(8.6%)	-	59(9%)
지역인재 채용인원(비율)	8(22.9%)	3(20%)	341(52.1%)
이공계 채용인원(비율)	16(45.7%)	5(33.3%)	328(50.2%)

단위 : % | 연도별 사회형평적 채용현황 |

### 여성 인력 육성 지원

공단은 여성인력의 비율이 높아짐에 따라 공공기관 최초로 2011년 12월 육아휴직자의 승진제한을 폐지하고, 유연근무제 확대, 여성리더 대상 워크숍 및 교육 실시 등 일과 가정의 균형을 이룰 수 있도록 지원하고 있습니다. 임신한 여직원의 단축근무 실시, 어린이집 운영, 육아시간 제공을 통하여 출산·양육을 장려하고, 행복한 부모코칭학교, 행복한 아버지교육 등을 주제로 한 다양한 가족친화교육을 실시하여 2011년 11월 여성가족부로부터 가족친화기업 우수기관으로 인증을 받았습니다.



| 가족친화기업 우수기관 인증 수여식 |

### 임직원 커뮤니케이션

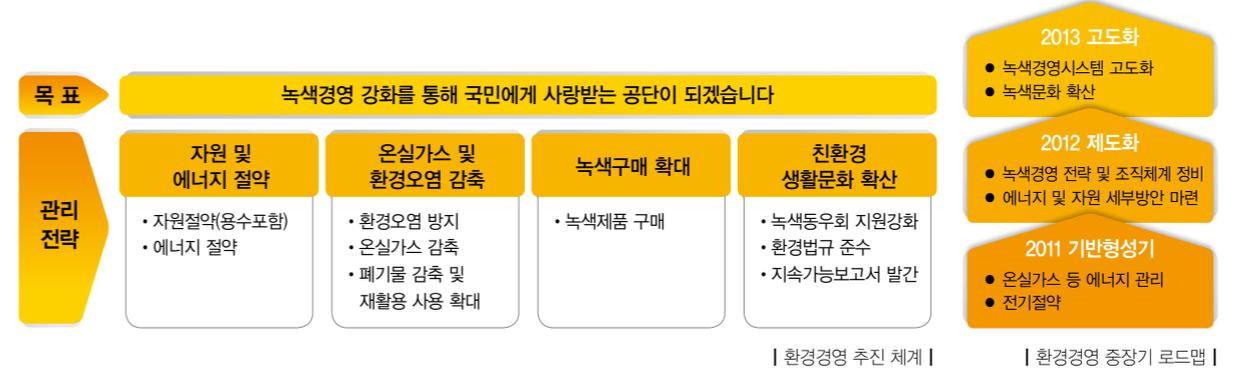
공단은 직원들의 고충 해결을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다. 직원들은 자신의 고충을 경영정보시스템에 입력하고, 노사 공동의 고충처리 위원회 심의를 거쳐 개인에게 통보합니다. 또한 남녀평등 및 모성보호 이슈에 대해 자기점검시스템을 운영하여 예방에 힘쓰고 있으며, 노사 공동의 남녀평등 고충심사위원회와 성희롱 고충 상담원을 통해 피해사례 발생 시 적극적으로 대응하는 시스템을 갖추고 있습니다.



| 고충처리 프로세스 |

## 환경을 생각하는 국민연금

공단은 경영활동 전반에 걸쳐 환경경영을 강화하여 국민에게 사랑받는 공단이 되고자 합니다. 자원 및 에너지를 절약하고 온실가스 배출 및 환경오염의 발생을 최소화하기 위하여 노력하고 있으며, 일상생활에서 녹색구매를 확대하고 친환경 생활 문화를 확산하여 환경에 대한 책임을 다하고 있습니다.



### 온실가스 배출량 관리

공단은 온실가스·에너지 목표관리제에 따른 효율적 관리 기반을 형성하기 위하여 2011년 5월 온실가스 배출량 실적관리시스템을 구축하였습니다. 시스템을 통해 전 지사의 건물과 차량 등 온실가스 배출시설에 대한 배출량을 점검·관리하고 있으며, 2011년 온실가스 배출량은 3,344.54tCO<sub>2</sub>e로 전년 대비 6.6% 감축하였습니다.

### 에너지 절약을 위한 노력

공단은 온실가스 배출을 억제하고 낭비되는 에너지 사용을 줄이기 위해 전사적으로 에너지 관리 추진계획을 수립하여 실천하고 있습니다. 건물 운영 및 수송, 물품 사용에서의 에너지 절약뿐만 아니라 적극적인 교육홍보 활동으로 에너지 사용에 대한 인식 제고에도 힘쓰고 있습니다.



| 에너지 절약 캠페인 포스터 |

구분	추진 계획	주요 성과
건물	• 고효율 에너지 기자재 사용의무화	• 조명기기 30% 이상 LED제품교체(~2012년) - LED 9,721개 교체(30.5%) • 고효율 에너지 기자재 구매 • 옥외 경관조명 설치 금지 • 옥외광고물 심야 (23:00~일출 시) 소등
	• 엘리베이터 합리적 운행	• 4층 이하 운행 금지, 5층 이상 격층 운행(한자, 장애인용 제외)
	• 적정 실내온도 준수	• 난방온도 18°C 이하, 냉방온도 28°C 이상
수송	• 물 절약 추진	• 절수기 설치 등
	• 경차 및 하이브리드자동차 보급 활성화	• 경차 및 하이브리드 보급 활성화(5대)
	• 승용차 운행 자제방안 강구	• 승용차 선택요일제 시행
교육 홍보	• 자전거 타기 및 대중교통이용 활성화	
	• 전문가 교육 참석	• 에너지 절약 홍보 강화(구내방송, 홍보, 출판물 등 활용)
기타	• 매주 수요일 녹색생활 실천의 날	• 매주 수요일을 녹색생활 실천의 날(Green Day)로 지정하고 에너지 절약 캠페인 시행
	• 종이 사용 절감	• 회의 또는 교육 시 PT자료 활용, 결재 시 요약전 활용, 프린터 개인 사용량 관리 등
	• 일회용품 사용 억제	• 비품용 일회용품 구매량 측정하여 절감금액에 대한 인센티브 제공 • 일회용품 사용 시 환경부담금 부과, 개인 컵 사용 독려

| 전사적 에너지 절약 추진계획 및 성과 |