

발 간 등 록 번 호
11-1352000-000000-00

정책보고서 2016-

사회보험 통합징수 성과분석과 통합징수 업무재설계 및 전산시스템 구축 타당성 검토



신영석·이기호 신현웅·황도경·최병호·김은아·전진우



【책임연구자】

신영석 한국보건사회연구원 선임연구위원

【공동연구진】

이기호 한국보건사회연구원 부연구위원

신현웅 한국보건사회연구원 연구위원

황도경 한국보건사회연구원 부연구위원

최병호 서울시립대학교 교수

김은아 한국보건사회연구원 연구원

전진우 한국보건사회연구원 연구원

제 출 문

국민건강보험공단 이사장 귀하

본 보고서를 연구용역과제인 “사회보험 통합징수 성과분석과 통합징수 업무재설계 및 전산시스템 구축 타당성 검토”의 연구용역보고서로 제출합니다.

2016년 12월

○ 연구기관명 : 한국보건사회연구원

○ 연구책임자 : 신영석

○ 연구참여자 : 이기호

신현웅

황도경

최병호

김은아

전진우

목 차

제1장 서론	Ⅶ
제1절 연구 배경 및 목적	91
제2절 연구 내용 및 수행체계	52
제2장 사회보험 통합징수 사업 현황	1· 3
제1절 사회보험료 통합징수 제도 개편	3· 3
제2절 사회보험 통합징수 업무 기전	8· 3
제3절 사회보험 통합징수 실적 통계현황	9· 4
제3장 사회보험 통합징수 전산시스템 운영	6· 6
제1절 사회보험 통합징수 전산시스템 구축 현황	8· 6
제2절 사회보험 통합징수시스템 운영 실적	5· 7
제3절 사회보험 통합징수시스템 정보자원 활용 실적	5· 8
제4장 사회보험 통합징수 사업 운영 성과	301
제1절 사회보험 통합징수 정량적, 정성적 성과 분석	501
제2절 사회보험 통합징수시스템 운영 효율성 진단	911
제5장 사회보험 통합징수 사업 만족도조사 및 담당자 FGI 내역	9·2· 1
제2절 사업장 담당자 만족도 조사	①
제3절 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 만족도 조사	9·7 1
제4절 사회보험 통합징수 관련 업무 담당자 FGI 내역	502
제6장 사회보험 통합징수 관련 주요쟁점사항	122
제1절 법·규정의 개편 필요성	2
제2절 출연금 분담기전의 정비 필요성	82

제3절 사회보험 부과체계 통합 가능성	82
제4절 사회보험 통합징수시스템의 노후화에 따른 장애관리 문제점	142
제7장 업무재설계 및 발전방향	92
제1절 사회보험 통합징수 업무 재설계 방향	152
제2절 사회보험 통합징수시스템 구축 타당성 및 발전방향	162

표 목차

<제목 차례>

<표 1-1> 4대 사회보험 통합징수 주요 성과	2	2
<표 2-1> 우리나라 사회보험 현황	3	3
<표 2-2> 사회보험 부과·징수체계	4	3
<표 2-3> 사회보험 요율 세부 현황(2016년도 기준)	5	3
<표 2-4> 전자고지의 유형	2	4
<표 2-5> 납부 유형별 구분	4	4
<표 2-6> 건강보험 및 국민연금 지역가입자 중 체납 특별관리 대상자 유형	6	4
<표 2-7> 보험료 고액상습체납자 인적사항 공개 기준	6	4
<표 2-8> 고액상습 보험료 체납자 관리에 대한 법적 근거	7	4
<표 2-9> 과오납 환급금 지급 방법	8	4
<표 2-10> 4대 사회보험 가입자수(직장+지역) 현황	9	4
<표 2-11> 사회보험 가입 사업장 수	0	5
<표 2-12> 전국의 통합징수 담당자 정원 현황	1	5
<표 2-13> 건강보험공단 본부조직(통합징수실) 직원 현황(2016.9기준)	1	5
<표 2-14> 보험유형별 합봉 및 개별 고지 현황(월 평균 고지 건수 기준; 2016.8.31현재)	2	5
<표 2-15> 직장가입자의 합산고지 신청 현황(2016.8.31.현재)	2	5
<표 2-16> 직장가입자 및 지역가입자의 전자고지 신청 현황	3	5
<표 2-17> 정기·독촉 고지서 발송 현황	4	5
<표 2-18> 납부채널별 수납액 실적(2015년도)	5	5
<표 2-19> 납부채널별 수수료 실적(2015년도)	6	5
<표 2-20> 4대 보험의 목표 징수율(2014~2016년도)	7	5
<표 2-21> 4대 보험 징수실적 추이(2011~2015년도)	7	5
<표 2-22> 건강보험 징수실적 추이(2011~2015년도)	8	5
<표 2-23> 국민연금 징수실적 추이(2011~2015년도)	8	5
<표 2-24> 고용보험 징수실적 추이(2011~2015년도)	8	5
<표 2-25> 산재보험 징수실적 추이(2011~2015년도)	9	5
<표 2-26> 4대 보험 체납 현황(2016.7월말 현황; 2016.8.10.기준)	0	6
<표 2-27> 4대 보험 체납 사업장 현황 (2016.7월말 현황; 2016.8.10.기준)	1	6

<표 2-28> 건강보험 체납 특별관리 대상자 유형별 체납 현황(2016.7월말 현황; 2016.8.10기준)	2	6
<표 2-29> 국민연금 체납 특별관리 대상자 유형별 체납 현황(2016.7월말 현황; 2016.8.10기준)	3	6
<표 2-30> 건강보험 및 국민연금의 지역가입 체납자 특별관리 추진 실적(2011~2016년도)	4	6
<표 2-31> 4대 보험 고액상습체납자 공개/제외 현황(2015년도 기준)	4	6
<표 2-32> 과오납 환급금 결정 및 지급 현황 (2016. 8. 31.현재 누적 현황)	5	6
<표 3-1> 통합징수정보시스템 업무내용 및 주요기능	3	7
<표 3-2> 민원시스템 업무내용 및 주요기능	3	7
<표 3-3> 정보연계시스템 업무내용 및 주요기능	4	7
<표 3-4> 사회보험 통합징수시스템 내부직원 이용 현황 분석 내용	5	7
<표 3-5> 사회보험 통합징수시스템 외부직원 이용 현황 분석 내용	9	7
<표 3-6> 응용프로그램 변경 현황(2011년~2015년)	2	8
<표 3-7> 정보자원 효율성 측정지표	5	8
<표 3-8> 사회보험 통합징수시스템 정보자원 효율성 일반지표 및 측정지표	6	8
<표 3-9> 정보자원 효율성 판단기준	7	8
<표 4-1> 통합징수 사업 실시에 따른 공단 조직개편 내역	5	0 1
<표 4-2> 통합징수 실시로 인한 인력 효율화 내역	6	0 1
<표 4-3> 통합징수 실시로 인한 인건비 및 징수사업비 절감효과	6	0 1
<표 4-4> 통합징수 이후 수납매체 확대 현황	7	0 1
<표 4-5> 고지 및 납부 유형별 감액기준	8	0 1
<표 4-6> 통합고지 이전 실적 대비 고지서 발송 감소 효과 (월평균 고지 건수 기준)	9	0 1
<표 4-7> 합봉고지를 통한 고지서 발송 감소 효과 (월평균 고지 건수 기준)	9	0 1
<표 4-8> 신용카드 수수료 부담주체 변경 내역	0	1 1
<표 4-9> 4대 보험 전체 징수율 추이(2011~2015년도)	1	1 1
<표 4-10> 4대 보험의 징수 달성률	2	1 1
<표 4-11> 4대 보험 납기 내 징수율 추이(2011~2015년도)	3	1 1
<표 4-12> 4대 보험 당년도 징수율 추이(2011~2015년도)	4	1 1
<표 4-13> 사회보험 통합징수 관련 외부기관 연계자료 현황	6	1 1
<표 4-14> 외부기관 자료 연계 징수 현황('2014.10.23현재)	7	1 1
<표 4-15> 건강보험 및 국민연금 지역가입 체납자 특별관리 내역 비교	8	1 1
<표 4-16> 국민연금 지역가입자 공매의뢰 현황(2016.7.31.기준)	8	1 1
<표 4-17> 컴퓨터서버의 사용연수에 따른 경제적 수리한계 비율	0	2 1
<표 4-18> 연도(2010년~2015년)별 도입 장비 수	1	2 1
<표 4-19> 연도(2016년~2022년)별 노후장비 수 및 노후장비 누적 비율	1	2 1
<표 4-20> 영향도 평가 절차 및 처리 내용	4	2 1

<표 4-21> 정보시스템 업무중요도 등급별 점수	5·2·1
<표 4-22> 파급효과 측정 지표	5·2·1
<표 4-23> 통합징수시스템 영향도 평가결과	6·2·1
<표 4-24> 민원포탈시스템 영향도 평가결과	7·2·1
<표 5-1> 대국민(지역가입자) 만족도 조사 개요	1·3·1
<표 5-2> 대국민 설문조사 대상자 표본 추출 내역(연령 및 지역 층화비례추출)	3·3·1
<표 5-3> 설문응답자의 사회경제적 특성: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	5·3·1
<표 5-4> 건강보험 및 국민건강보험 가입 여부: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	6·3·1
<표 5-5> 사회보험 가입 유형 분류: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	6·3·1
<표 5-6> 설문 응답 내역 개요: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	7·3·1
<표 5-7> 사회보험 통합징수 사업 인지도(연령 및 소득별): 대국민(지역가입자) 만족도 조사	8·3·1
<표 5-8> 사회보험 통합징수 사업 인지 경로: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	9·3·1
<표 5-9> 사회보험 고지서 유형(연령 및 소득별): 대국민(지역가입자) 만족도 조사	0·4·1
<표 5-10> 합봉고지 이용 여부: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	0·4·1
<표 5-11> 종이고지 선택 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	1·4·1
<표 5-12> 전자고지 선택 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	1·4·1
<표 5-13> 보험료 납부 유형: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	2·4·1
<표 5-14> 현재 보험료 납부 유형 선택 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	2·4·1
<표 5-15> 보험료 납부 우선순위: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	3·4·1
<표 5-16> 민원 상담 시 주요 개선 필요사항: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	4·4·1
<표 5-17> 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부(연령 및 소득별): 대국민(지역가입자) 만족도 조사	6·4·1
<표 5-18> 통합징수 체제 선호 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	7·4·1
<표 5-19> 보험별 분리징수 체제 선호 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	7·4·1
<표 5-20> 사회보험 통합징수 사업 성과 평가: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	8·4·1
<표 5-21> 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	8·4·1
<표 5-22> 사회보험 통합징수 시 신기능 도입 필요성에 대한 의견: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	4·4·1
<표 5-23> 사업장 담당자 만족도 조사 개요	0·5·1
<표 5-24> 원자료 모집단 내역: 전국의 보험료 성실 납부 사업장 대상	2·5·1
<표 5-25> 수정된 모집단 내역: 메일 주소가 있는 사업장 대상	2·5·1
.....	153
<표 5-26> 사업장 담당자 조사 표본 내역: 설문에 응답한 이메일 회신 완료 건	3·5·1
<표 5-27> 설문응답자 일반사항 : 사업장 담당자 조사	4·5·1
<표 5-28> 사회보험 통합징수 이전 업무 담당 여부: 사업장 담당자 조사	4·5·1
<표 5-29> 사업장 사회보험료 납부 업무 경력(총 누적 연도 수)	5·5·1

<표 5-30> 표본 사업장 일반사항	651
<표 5-31> 사업장의 사회보험 가입 여부	7·5 1
<표 5-32> 사회보험 통합징수 사업 인지도(담당자 경력 및 사업장 규모별): 사업장 담당자 조사	8·5·1
<표 5-33> 사회보험 고지서 유형(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사	0·6·1
<표 5-34> 종이고지 선택 이유: 사업장 담당자 조사	1·6·1
<표 5-35> 종이고지 선택 이유(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사	1·6·1
<표 5-36> 전자고지 선택 이유: 사업장 담당자 조사	2·6·1
<표 5-37> 전자고지 선택 이유(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사	2·6·1
<표 5-38> 사회보험 합산고지 이용 여부(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사	3·6·1
<표 5-39> 합산고지 선택 이유: 사업장 담당자 조사	4·6·1
<표 5-40> 합산고지 비선택 이유: 사업장 담당자 조사	4·6·1
<표 5-41> 보험료 납부 유형: 사업장 담당자 조사	5·6·1
<표 5-42> 보험료 납부 유형(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사	5·6·1
<표 5-43> 현재 보험료 납부 유형 선택 이유: 사업장 담당자 조사	6·6·1
<표 5-44> 보험료 납부에 대한 우선순위: 사업장 담당자 조사	6·6·1
<표 5-45> 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사	7·6·1
<표 5-46> 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험(사업장 유형별): 사업장 담당자 조사	8·6·1
<표 5-47> 사회보험 통합징수 관련 주요 민원 상담 채널: 사업장 담당자 조사	8·6·1
<표 5-48> 민원 상담 서비스 개선방향: 사업장 담당자 조사	9·6·1
<표 5-49> 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부(담당자 경력 및 사업장 규모별): 사업장 담당자 조사	9·6·1
<표 5-50> 통합징수 체제 선호 이유: 사업장 담당자 조사	4·7·1
<표 5-51> 통합징수 체제 비선호 이유: 사업장 담당자 조사	4·7·1
<표 5-52> 사회보험 통합징수 사업 성과 평가: 사업장 담당자 조사	6·7·1
<표 5-53> 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향(1,2순위 중복응답): 사업장 담당자 조사	7·1
<표 5-54> 자격부과 통합 선호 여부: 사업장 담당자 조사	8·7·1
<표 5-55> 공단 직원 만족도 조사 개요	9·7 1
<표 5-56> 설문응답자 일반사항: 공단 직원 조사	3·8 1
<표 5-57> 설문응답자 소속 근무지 일반사항: 공단 직원 조사	4·8 1
<표 5-58> 현재 담당 업무: 공단 직원 조사	4·8 1
<표 5-59> 사회보험 징수 업무 담당 기간(총 누적 연도 수): 공단 직원 조사	5·8·1
<표 5-60> 사회보험 통합징수 실시 이전 소속: 공단 직원 조사	5·8 1
<표 5-61> 발생 민원의 업무 부담 정도: 공단 직원 조사	6·8 1
<표 5-62> 다빈도 발생 민원 유형: 공단 직원 조사	6·8 1
<표 5-63> 타 공단 업무 관련 민원 발생 빈도: 공단 직원 조사	7·8 1

<표 5-64> 타 공단 업무 민원 처리 소요시간: 공단 직원 조사	7·8·1
<표 5-65> 사회보험 통합징수 정보시스템 관련 만족도: 공단 직원 조사	8·8·1
<표 5-66> 사회보험 통합징수 정보시스템 주요 개선필요사항: 공단 직원 조사	8·8·1
<표 5-67> 통합징수 담당 업무에 대한 만족도(업무 경력 및 유형별): 공단 직원 조사	9·9·1
<표 5-68> 통합징수 관련 업무량 수준(업무 경력 및 유형별): 공단 직원 조사	9·9·1
<표 5-69> 통합징수 업무 담당자의 직무스트레스 문항별 응답 현황: 공단 직원 조사	9·9·1
<표 5-70> 직무스트레스 종합점수 산출 기준	9·9·1
<표 5-71> 통합징수 업무 담당자의 직무스트레스 종합점수 현황	9·9·1
<표 5-72> 통합징수 업무 담당자의 직무스트레스 종합점수(업무 경력 및 유형별)	9·9·1
<표 5-73> 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부(담당자 경력 및 소속별): 공단 직원 조사	9·9·1
<표 5-74> 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 선호도(담당자 경력 및 소속별): 공단 직원 조사	9·9·1
<표 5-75> 사회보험 통합 징수에 대한 선호 이유: 공단 직원 조사	9·9·2
<표 5-76> 사회보험 통합 징수에 대한 비선호 이유: 공단 직원 조사	9·9·2
<표 5-77> 사회보험 통합징수 사업 성과평가: 공단 직원 조사	9·9·2
<표 5-78> 현재 사회보험 통합징수 사업의 주요 문제 사항(1,2순위 중복응답): 공단 직원 조사	9·9·2
<표 5-79> 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향(1,2순위 중복응답): 공단 직원 조사	9·9·2
<표 5-80> 자격부과 통합 선호 여부: 공단 직원 조사	9·9·2
<표 5-81> 건강보험공단의 통합징수 업무 담당자 FGI 추진 내역	9·9·2
<표 6-1> 통합이후 주요 법 개정, 제도개선, 규정 마련 내역	9·9·2
<표 6-2> 현재 보험별 개별 법률 기준	9·9·2
<표 6-3> 4대 보험 통합징수 규정 상이 내역	9·9·2
<표 6-4> 통합징수 인력 개편에 따른 출연금 분담기준 설정	9·9·2
<표 6-5> 징수통합 전후 예산분담 현황	9·9·2
<표 6-6> 징수통합예산의 연도별 분담비율	9·9·2
<표 6-7> 공단별 고지·수납·체납 건수의 연도별 추이	9·9·2
<표 6-8> 각 공단별 예산분담율과 업무비율의 차이	9·9·2
<표 6-9> 통합징수 실시에 따른 건강보험공단 업무량 증가 내역	9·9·2
<표 6-10> 고용보험 보험료 산출 기준(요율)	9·9·2
<표 6-11> 정보시스템 재해 및 장애의 분류와 대응방안	9·9·2
<표 6-12> 최근 2년간 언론에 보도된 정부 및 공공기관의 노후장비로 인한 정보시스템 장애사례	9·9·2
<표 7-1> 사회보험별 통합징수 관련 상이기준 현황 및 개편방향	9·9·2
<표 7-2> 4대 보험의 자동이체 신청률(%)	9·9·2
<표 7-3> 고지건수와 전자고지율	9·9·2
<표 7-4> 수납건수와 자동이체율	9·9·2

<표 7-5> 체납건수와 건당 체납액	6·5·2
<표 7-6> 예산분담금 시뮬레이션 결과	7·5·2
<표 7-7> 4대 사회보험 고액상습체납자 인적사항 공개 관련 근거 및 기준	7·6·2
<표 7-8> 보험 사업별 전자고지(이메일고지) 감액 기준	0·7·2
<표 7-9> 4대 사회보험 통합고지서 발송 현황	0·8·2
<표 7-10> 4대 사회보험 전자고지율 및 열람율 현황	3·8·2
<표 7-11> 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 활용성 판단결과	6·8·2
<표 7-12> 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 업무활동(예시)	0·9·2
<표 7-13> 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 업무활동별 컨설턴트 등급별 투입공수 ...	2
<표 7-14> 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수립비	2·9·2

그림 목차

[그림 1-1] 연구 수행체계	0·3
[그림 2-1] 징수통합 대상 업무범위	8·3
[그림 2-2] 사업장 대상 직장 보험료 고지 절차	1·4
[그림] 전자고지 신청 및 처리 절차	2·4
[그림 2-3] 수납방식의 확대	3·4
[그림 2-4] 4대 보험 유형별 체납 건수/보험료 점유율 (2016.7월말 현황; 2016.8.10.기준)	1·6
[그림 3-1] 사회보험 징수업무 통합 전, 후 비교	0·7
[그림 3-2] 사회보험 고지서 발송업무 통합 전, 후 비교	0·7
[그림 3-3] 사회보험 징수관련 정보시스템 연계통합 전, 후 비교	1·7
[그림 3-4] 사회보험 통합징수시스템 개념도	2·7
[그림 3-5] 최대 동시 접속자 수(내부직원 이용)	6·7
[그림 3-6] 평균 동시 접속자 수(내부직원 이용)	7·7
[그림 3-7] 일일 누적 접속자 수(내부직원 이용)	8·7
[그림 3-8] 최대 동시 접속자 수(외부고객 이용)	9·7
[그림 3-9] 평균 동시 접속자 수(외부고객 이용)	0·8
[그림 3-10] 일일 누적 접속자 수(외부고객 이용)	1·8
[그림 3-11] 국민건강보험공단의 모바일 앱 및 모바일 웹 중 사회보험 통합징수 관련 화면	2·8
[그림 3-12] 2011년 대비 2015년 사회보험 통합징수시스템 온라인 서비스 처리현황	3·8
[그림 3-13] 2011년 대비 2015년 사회보험 통합징수시스템 DB 테이블 수 현황	3·8
[그림 3-14] 2011년 대비 2015년 사회보험 통합징수시스템 DB 자료량 변화 현황	4·8
[그림 3-15] 통합징수 DB서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	8·8

[그림 3-16] 통합징수 DB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	8
[그림 3-17] 통합징수 DB서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-18] 통합징수 DB서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-19] 통합징수 AP서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-20] 통합징수 AP서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-21] 통합징수 AP서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-22] 통합징수 AP서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-23] 통합징수 WAS서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-24] 통합징수 WAS서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-25] 통합징수 WAS서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-26] 통합징수 WAS서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-27] 통합징수 WEB서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-28] 통합징수 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-29] 통합징수 WEB서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-30] 통합징수 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-31] 민원포탈 DB서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-32] 민원포탈 DB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-33] 민원포탈 DB서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-34] 민원포탈 DB서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-35] 민원포탈 WAS서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-36] 민원포탈 WAS서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-37] 민원포탈 WAS서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	9
[그림 3-38] 민원포탈 WAS서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	1
[그림 3-39] 민원포탈 WEB서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	1
[그림 3-40] 민원포탈 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	1
[그림 3-41] 민원포탈 WEB서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	1
[그림 3-42] 민원포탈 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)	1
[그림 4-1] 전자고지(이메일, 모바일고지) 신청률 변화(2011~2015년도)	1
[그림 4-2] 연간 총 우편비용 및 우편 발송건수 추이	1
[그림 4-3] 4대 보험의 납기 내 징수율 추이(2011~2015년도)	1
[그림 4-4] 4대 보험의 당년도 징수율 추이(2011~2015년도)	1
[그림 5-1] 사회보험 통합징수 사업 인지도: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	1
[그림 5-2] 사회보험 고지서 유형: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	1
[그림 5-3] 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험 및 만족도 : 대국민(지역가입자) 만족도 조사	1

[그림 5-4] 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	5	4	1
[그림 5-5] 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 체제 평가: 대국민(지역가입자) 만족도 조사	6	4	1
[그림 5-6] 사회보험 통합징수 사업 인지도: 사업장 담당자 조사	8	5	1
[그림 5-7] 사회보험 고지서 유형: 사업장 담당자 조사	9	5	1
[그림 5-8] 사회보험 합산고지 이용 여부: 사업장 담당자 조사	3	6	1
[그림 5-9] 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험: 사업장 담당자 조사	7	6	1
[그림 5-10] 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 만족도: 사업장 담당자 조사	9	6	1
[그림 5-11] 사회보험 납부 관련 업무량 수준: 사업장 담당자 조사	0	7	1
[그림 5-12] 사회보험 통합징수 사업 실시 전 후 업무량 증감 비교: 사업장 담당자 조사	1	7	1
[그림 5-13] 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부: 사업장 담당자 조사	2	7	1
[그림 5-14] 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 체제 평가: 사업장 담당자 조사	3	7	1
[그림 5-15] 사회보험 통합징수 사업 성과 평가: 사업장 담당자 조사	5	7	1
[그림 5-16] 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향(1,2순위 중복응답): 사업장 담당자 조사	7		1
[그림 5-17] 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 만족도 조사 표본 선별 과정	1	8	1
[그림 5-18] 통합징수 담당 업무에 대한 만족도: 공단 직원 조사	9	8	1
[그림 5-19] 통합징수 관련 업무량 수준: 공단 직원 조사	1	9	1
[그림 5-20] 사회보험 통합징수 사업 실시 전 후 업무량 증감 비교: 공단 직원 조사	2	9	1
[그림 5-21] 통합징수 업무 담당자 직무스트레스 종합점수	6	9	1
[그림 5-22] 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부: 공단 직원 조사	7	9	1
[그림 5-23] 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 체제 평가: 공단 직원 조사	9	9	1
[그림 5-24] 사회보험 통합징수 사업 성과 평가: 공단 직원 조사	1	0	2
[그림 5-25] 사회보험 통합징수 사업의 주요 문제 사항(1,2순위 중복응답): 공단 직원 조사	2	0	2
[그림 5-26] 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향(1,2순위 중복응답): 공단 직원 조사	3	0	2
[그림 6-1] 장애등급 측정을 위한 개념적 관계식	2	4	2
[그림 6-2] 장애복구 우선순위 결정방법 (예시)	4	4	2
[그림 7-2] 사회보험 통합징수시스템 문제점, 개선과제 및 이행방안	0	6	2
[그림 7-3] 전자고지 신청현황	0	7	2
[그림 7-4] 반송고지 현황	1	7	2
[그림 7-5] 사회보험 통합고지서식 제작 및 출력, 발송절차 개선방향	8	7	2

제 1 장 서론

제1절 연구 배경 및 목적

제2절 연구 내용 및 수행체계

제1절 연구 배경 및 목적

1. 연구 배경 및 필요성

가. 연구의 배경

- 우리나라의 사회보험제도는 도입 당시의 경제사회적 필요성에 따라 개별적으로 도입되었고, 도입된 이후에는 관장부처의 기존 행정체계 속에서 각각 별도로 관리·운영되어 왔음.
- 1964년 7월 1일 산재보험제도가 최초로 도입된 이후 1977년 7월 1일 의료보험제도, 1988년 1월 1일 국민연금제도 도입에 이어 1995년 7월 1일 고용보험제도가 도입됨으로써 비로소 선진국과 유사한 4대 사회보험체계를 갖추게 되었음.
- 2008년 7월 1일부터 시작된 노인장기요양보험제도까지 포함하여 5대 보험이라 불리기도 함.
- 각 사회보험제도가 도입되는 과정에서 급속한 사회변화 속에 필요에 따라 개별적으로 도입되다보니 정책목표, 대상 집단, 근거법령 등이 제도 간 연계에 대한 고려 없이 규정되어, 부과기준과 납부방식 등도 합리적 이유 없이 각각 상이하게 나타남.
- 건강보험, 장기요양보험, 국민연금은 복지복지부, 고용보험과 산재보험은 고용노동부로 소관부처가 나뉘어있고, 건강보험과 장기요양보험은 건강보험공단에서, 국민연금은 국민연금공단, 고용보험과 산재보험은 근로복지공단에서 각각 운영함.

○ 사회보험 전체적으로 업무 중복에 따른 보험행정의 비효율성 발생 문제가 통합논의의 동인으로 작용하였음.

□ 사회보험이 공급자 위주의 분립형 체계로 확립되면서 국민입장에서는 상이한 부과기준, 개별 보험별 납부, 서류제출의 복잡성 등으로 불편이 상당한 수준이었음.

○ 유사한 업무를 하는 공단 간 업무의 중복으로 인력과 비용이 낭비되어 국가 전체적으로 관리의 비효율성이 있었음.

□ 고용보험이 실시된 1995년 이후 학계, 국회, 정부 차원에서 각양각색의 사회보험 통합논의가 시작되었음.

○ 국민의 정부 시절 4대 보험 통합을 100대 국정과제로 선정하였으며, 국민의 정부와 동시에 출범한 노사정위원회는 1998년 2월 “경제위기 극복을 위한 사회협약”에 “사회보험료 2:2 징수통합방안”¹⁾을 합의하였음.

– 그러나 그 당시에는 통합의 여건이 무르익지 않은 상황 때문에 2:2 징수통합방안은 더 이상 진척이 없이 종결됨.

○ 이후 참여정부 시기 대통령직인수위원회는 2003년 3월 빈부격차 완화를 통한 국민통합 과제로 「사회보험 사각지대 해소와 부과징수업무 일원화」를 채택하였음.

– 2006년 9월 국정과제회의에서는 「사회보험 적용·징수업무 통합 혁신방안」이 논의되는데 이는 각 공단 간 완전통합 또는 부분통합의 개념이 아니라, 국세청 산하에 징수공단을 신설하여 4대 보험의 적용·징수업무를 전담하게 하며, 기존의 3개 공단은 보험급여 중심의 서비스기관으로 기능전환을 꾀하는 방안이었음.

– 그러나 3개 공단 노조 및 일부 시민단체가 비효율적 조직신설과 고용불안

1) 2:2 징수통합 방안이란, 관장부처별로 소관 하에 있는 2개 사회보험을 각각 통합 관리함을 골자로 함 즉, 복지부 내 통합(건강보험 + 국민연금) 및 고용부 내 통합(고용보험 + 산재보험)한다는 구상이다. 이후 장기적으로 4대 보험 간 정보공유체계를 구축하여 관리를 효율화한다는 것임

등의 이유로 반대하였고, 국회 역시 특별한 판단을 내리지 못해 추진 동력을 받지 못하고 종결됨.

□ 이러한 논의가 계속되는 과정에서 4대 보험 적용·징수 통합을 위한 입법공청회를 개최하고 2006년 11월 ‘4대 보험료 부과 등에 관한 법률안’을 국회에 제기하였으나 무산되는 등 많은 어려움 끝에 2009년 노사정의 합의가 이루어지고 법 개정을 통해 2011년 1월 1일부터 사회보험 징수가 국민건강보험공단으로 통합하여 실행되었음.

○ 건강보험, 국민연금, 산재보험 및 고용보험의 4대 보험료 고지서를 한 장으로 통합하여 납부토록 함으로써 국민 편의가 증대되었으며, 통합징수업무로 인해 감소된 4대 보험 관리비용과 절감된 인력을 4대 보험서비스 확대·강화에 투입하였음.

□ 2011년 국민건강보험공단에서 출범한 4대 사회보험 통합징수 업무는 고지·수납 업무의 효율화, 사업비 절감 및 징수실적 향상 등 국민편익 향상은 물론 4대 사회보험 재정안정화에도 크게 기여한 것으로 평가 받고 있음 .

○ 4대 사회보험 고지서를 한 봉투로 받아 한 장의 통합고지서(사업장)로 한 번에 납부하는 One-stop 서비스의 제공이 가능해 졌으며, 무고지서, 편의점수납, 사회보험 징수포털 계좌이체, 신용카드 자동이체 등의 보험료 수납제도가 보완됨에 따라 그동안 복잡했던 4대 사회보험 고지 체계가 단순화되는 등 가입자 편의가 크게 향상되었음.

○ 국민건강보험공단에 의하면 통합징수로 인한 인건비 절감과 합동고지 등으로 인한 주요 성과는 다음 <표>와 같음.

<표 1-1> 4대 사회보험 통합징수 주요 성과

◆ 4대보험 징수인력 효율화: 3,062명 → 2,541명(521명 ↓) ...인건비 286억원 절감 ◆ 4대보험 통합고지로 우편비용 절감: 연간 122억원 - 월평균 1,549만건 → 1,070만건 발송 ... 479만 건 감소(30.9%) ◆ 수납제도 다양화: 6종 → 10종, 가상계좌 확대(4개 → 12개) ◆ 4대보험 징수실적 향상 ... 징수목표 대비 3,164억원 초과 징수 - 징수통합 조기정착 및 적극적 징수활동으로 전년대비 0.1%p~0.4%p 징수율 상승 <4대보험 당기 징수율> (단위:%)					
구 분	4대보험	건강보험	국민연금	고용보험	산재보험
2010년	97.1	99.1	94.6	98.5	97.5
2011년	97.3	99.2	94.8	98.9	97.9
증감	0.2 ↑	0.1 ↑	0.2 ↑	0.4 ↑	0.4 ↑
◆ 4대보험 통합징수로 업무 효율성 극대화 - 사업장 통합관리로 징수활동(독촉, 징수독려 등) 효율성 증대: 55.8% ↑ - 보험료 징수자료 공유를 통한 통합징수 시너지 창출 • 건강보험 부과자료 활용: 타보험 재산압류 전년대비 61.7% ↑ • 외부기관 자료연계(신용카드, 국세 등) 징수: 4,561억원 ◆ 적극적 징수독려, 체납처분을 통한 징수율 향상 - 고액·장기체납자 체납실태 조사: 2,316억원 징수 - 체납사업장 특별 징수기간 운영: 4,063억원 징수 - 체납처분(재산압류) 징수: 21,711억원 징수 ◆ 통합 징수업무 개선으로 지속적 제도 발전 - 체납자 예금압류 고도화 및 체납 조기경보시스템 구축 - 고액·상습체납자 인적공개 제도 마련					

자료: 국민건강보험공단 징수관리실, 4대 사회보험 통합징수 성과 분석, 2012. 3. 12.

□ 사회보험 통합징수 사업이 시작된 지 5년이 경과한 시점에서 사회보험 통합징수 사업이 추구했던 국민 편의성 증대, 합동고지 및 징수 통합으로 인한 전체적인 비용절약효과, 4대 보험징수 실적 및 채납 관리 등의 운영 성과 등에 대해 종합적으로 평가해 보고, 향후 제도 개선방안에 대한 심층적인 검토 등이 필요함.

○ 특히, 사회보험 통합징수 이후 국민들이 느끼는 통합징수에 대한 만족도 및 사회보험 업무를 하고 있는 일선 사업장 담당자들의 의견 등에 대한 종합적인 설문조사 등을 통해 제도개선 효과와 향후 개선방안 도출에 시사점을 얻을 필요가 있음.

□ 2011년 최초 구축된 현행 사회보험 통합징수시스템의 장비는 내용연한 경과에 따라 장비 노후화 문제가 예상되며, 이에 따른 시스템 처리능력 부족과 전산장애 발생 위험이 증가함.

○ 장비의 노후화는 시스템 처리능력의 저하뿐만 아니라 전산장애 발생 위험을 증가시키는 요인임.

○ 또한 노후장비의 경우 장비 공급업체의 부품생산 감축 및 중단 등으로 인하여 장애발생시 부품조달의 어려움으로 정상적인 대응이 불가능한 상황 발생 우려됨.

□ 사회보험 통합징수 정보시스템의 노후장비는 국민의 활용도가 높고 국민 다수의 편익을 증진 시킨다는 측면에서 필요 노후장비의 적시 교체를 통해 보다 양질의 관련 서비스 제공과 안정적인 정보시스템 운영이 필요함.

○ '11년 통합이후 징수관련법 개정, 외부기관 자료연계 등 변화된 징수업무 전산화가 필요함.

○ 노후 장비의 교체 우선순위 선정 시 수리보장기간이나 경제적 수명 등을 적용하여 이를 시간적 판단기준으로 삼아 교체 우선 대상으로 판정하며, 활용도가 높은 장비를 우선적으로 교체해야 됨.

나. 연구 목적

- 사회보험 통합징수 5년의 사업성과를 분석하고자 함.
 - 징수통합에 따른 계량적 효과 분석
 - 국민의 편의증진효과, 업무 개선 효과, 제도개선 효과 분석
- 성과분석을 토대로 향후 업무개선 방향(부과 기준 및 관리운영 전반 포함) 및 방안을 모색함.
- ICT 기반의 사회보험통합징수 업무 재설계 및 전산시스템 구축사업 추진 필요성 여부를 판단함.

제2절 연구 내용 및 수행체계

1. 연구 내용

가. 사회보험 통합징수 성과분석

□ 사회보험 징수통합에 따른 사회경제적 효과분석

○ 정량적 측면

- 통합징수이후 경제적 효과분석
- 징수업무 실적 비교 분석
- 징수업무 통합관리에 따른 비용절감 효과

○ 정성적 측면

- 징수통합이후 업무개선 사례 및 효과
- 징수통합이후 제도개선 사례 및 효과
- 통합징수업무 추진으로 국민편익 제고 사례 및 효과

□ 징수통합에 대한 만족도 조사 시행

- 대국민 만족도 조사(국민연금 및 건강보험 지역가입 동시적용자 대상)
- 공단직원 조사(사회보험 고지 및 징수 업무를 담당하는 국민건강보험공단 직원 대상)
- 사업장 담당자 조사(사회보험 납부업무를 담당하고 있는 전국의 사업장 담당자 대상)

나. 통합징수 업무재설계 및 전산시스템 구축 타당성 검토

□ 통합징수 이후 제도 및 업무변경을 반영한 발전방안 제시

- 통합징수 업무 및 정보시스템 성과지표 발굴

- 정부경영평가 개선지표 발굴 및 타기관 유사지표 분석

○ 징수관리 분야의 효율성 제고를 위한 제도 개선 방안 제시

- 성실납부자 현황 및 내역을 활용할 수 있는 프로그램 신설
- 2차 납부의무 신설 관련한 관리종결 전산 고도화
- 보험료 인적사항 공개업무 민원접점 수요자 중심의 프로그램 개발
- 복합민원 표준 업무처리절차 재정비

○ 국민편의 증진 및 비용절감을 위한 통합 고지 업무의 고도화

- 통합고지(합산, 합봉, 전자고지 등) 효율화 방안
- 국내외 사례 분석을 통해 IT 환경에 맞는 고지방법 도출
- 지역 및 사업장 반송고지서 관리 강화로 고지 효력 및 행정비용 절감

○ IT 발달에 기인한 국민의 수납서비스 개선요구를 반영하여 수납정산 분야의 고도화

- 4대 보험료 수납정산 업무 고도화에 따른 프로그램 개발
- 징수통합 이후 신규 수납서비스 확대에 따른 프로그램 개발
- 징수통합 이후 신규 수납서비스 확대에 따른 프로그램 개발
- 법령개정에 따른 신용카드 수납제도 도입에 따른 프로그램 개발

○ 징수실적 제고를 위한 프로그램 개발

- 외부기관 자료연계 건 전산화 및 새로운 연계대상 발굴에 따른 프로그램 개발
- 법인 사업장 제2차 납부의무 등 법령개정에 따른 프로그램 개발

□ 사회보험 통합징수시스템 구축의 경제적 효과에 대한 실증분석

○ 사회보험 통합징수시스템 구축 및 운영에 따른 정량성 성과산출 및 비계량적 효과분석

- 사회보험 통합징수시스템 구축 및 운영에 따른 행정비용 감소 및 징수인력 효율화 등 재정절감 효과와 징수율 상승에 따른 보험재정 확충 효과 등을

분석하여 정량성 성과산출

- 사회보험 통합징수로 인하여 편익 증진을 효과를 체험할 수 있는 담당자인 사업장 4대사회보험 업무담당자 및 지역가입자를 대상으로 한 만족도 조사를 통해 징수통합 정보시스템 구축 및 운영의 비계량적 효과 분석

□ 사회보험 통합징수시스템 현황 분석

- 현행 사회보험 통합징수시스템 장비 현황 및 전산자원 사용 현황 등을 분석하여 안정적인 정보시스템 운영을 위한 향후 개선방안 도출
 - 현행 사회보험 통합징수시스템의 장비(H/W, S/W, N/W) 운영현황 분석하여 장비 내용연한 경과여부 등 장비 노후화 정도를 파악
 - 사회보험 통합징수시스템 성능관리 모니터링 현황을 파악하여 주요 전산자원(CPU, Memory, 저장장치 등)의 사용량 증가현황 및 향후 추이 분석
 - 사회보험 통합징수시스템 인프라 중 부품생산이 중단된 장비 또는 부품생산 중단이 예정된 장비 현황 분석
 - 노후 장비로 인한 유사기관의 전산장애 사례 검토하여 노후 장비에 따른 예상되는 문제점 및 대응방안 도출
 - 사회보험 통합징수시스템 운영자 및 유지보수업체, 관련 IT전문가 인터뷰를 통해 현행 징수통합 정보시스템의 문제점 파악
 - 사회보험 통합징수시스템 장비 노후화 현황분석 결과를 활용하여 장비교체 및 보강 방안 등 향후 개선방안 도출

□ 사회보험 통합징수시스템 효율성 진단 및 발전방향 제시

- 전문가 인터뷰 및 조사결과에 따른 문제점과 향후 개선방향
- 민원불만 업무 프로세스 조사 및 유형분석
- 효율적 업무를 위한 프로세스 간소화 방안 제시
- 업무별 진단 및 전산체계 개선을 위한 중단기 계획 마련
 - 현행 사회보험 통합징수시스템의 업무별 진단 및 전산체계의 문제점 파악

- 업무별 진단 및 전산체계 개선을 위한 임무 및 목표 설정
- 추진체계(조직) 및 연도별·업무별 개선 계획 수립

○ 정부 3.0 등 찾아가는 서비스 모델 제시

- 행정자치부는 '16년 대통령 업무보고에서 주민들의 편리한 지방세 납부를 위해 핀테크를 활용한 지방세 납부서비스 도입을 보고
- 한편 서울시는 자동차세 및 주민세 등 지방세 고지 및 납부를 위한 핀테크(Fin-Tech) 활용 검토
- 이에 4대사회보험 통합징수를 위한 핀테크(Fin-Tech)²⁾ 서비스 모델 검토

○ 정보보호 신기술 사례제시 및 적용방안 도출

- 국민의 안전을 위협하는 주요 기반시설의 보안취약점을 활용한 해킹공격이 증가할 것으로 전망됨에 따라 보안수칙 준수 등 사전방지대책과 함께 신속한 복구 등 사후 대응시스템 구축 관련 정보보호 기술 및 적용방안 검토

2) 핀테크(FinTech): Finance(금융)과 Technology(기술)의 합성어로, 금융과 IT의 융합을 통한 금융서비스 및 산업의 변화를 통칭함.

2. 연구 방법

□ 관련 문헌 및 선행연구 고찰

- 사회보험 통합징수 논의에 대한 고찰
- 사회보험 통합징수 선행연구에 대한 고찰

□ 관련 자료 수집을 통하여 사회보험 징수통합에 따른 사회경제적 효과분석

- 4대 보험 통합징수로 인한 비용효과 분석을 위해 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단의 자료를 구득하여 통합전후의 성과 분석

□ 4대 보험 통합징수 사업에 대한 각 이해당사자 만족도 설문조사

- 대국민 조사: 보험료 통합고지 및 수납제도 확대 등 통합징수로 인한 국민편의 만족도 조사
- 사업장 담당자 조사: 사업장 단위로 고지되는 직장가입자 등에 대한 각 사업체 사회보험 납부업무를 하고 있는 담당자들에 대한 만족도 조사 실시
- 공단 직원 조사: 일선의 통합징수사업 수행 담당자들이 느끼는 제도 애로사항 및 바람직한 개편방향 파악을 위한 만족도 조사

□ 사회보험 통합징수 사업 개선방안에 대한 전문가 및 사업담당자 의견 수렴을 위한 자문회의 진행

- 도출된 연구결과를 바탕으로 원활한 사회보험 통합징수 사업 수행을 위한 전문가들의 의견수렴
- 정보시스템 운영자 및 유지보수업체, 관련 전문가 인터뷰를 통해 현행 사회보험 통합징수시스템의 문제점을 파악하고 개선 방안 도출

3. 연구 수행체계

□ 연구 수행 체계 및 세부 계획은 [그림 1-1]과 같음.

[그림 1-1] 연구 수행체계



제 2 장

사회보험 통합징수 사업 현황

제1절 사회보험료 통합징수 제도 개편 연혁

제2절 사회보험 통합징수 업무 기전

2

사회보험 통합징수 사업 현황 <

제1절 사회보험료 통합징수 제도 개편

1. 사회보험 부과징수 체계

□ 우리나라의 사회보험은 1964년에 도입된 산재보험으로부터 시작함. 그 후 1977년 건강보험, 1988년 국민연금제도가 도입되었음. 1995년에 고용보험이 도입됨으로써 4대 사회보험의 체계를 갖추게 됨. 2008년부터 도입된 노인장기요양보험까지 포함하여 5대 사회보험제도를 운영하고 있음.

<표 2-1> 우리나라 사회보험 현황

구분	건강보험	노인장기요양보험	국민연금	고용보험	산재보험
관장 부처	보건복지부			고용노동부	
운영 주체	국민건강보험공단		국민연금공단	고용노동부 (고용지원센터) 근로복지공단	근로복지공단
근거 법령	국민건강보험법	노인장기요양법	국민연금법	고용보험법	산업재해보상보험법
보장 내용	의료보장/건강증진	장기요양서비스	소득보장	실업급여/ 고용안정 및 직업능력개발 급여 지급	산업재해보상/재활
도입 시기	'77.7.1.	'08.7.1.	'88.1.1.	'95.7.1.	'64.7.1.
관리 대상	전국민	거동불편 노인 및 장애인	근로자/ 자영자 (18-60세)	상시 1인 이상 근로자 건설공사 2,000만원 이상	

□ 사회보험의 부과 및 징수 체계는 다음 <표-2>와 같으며, 통합징수 이후 고용보험과 산재보험의 납부 및 부과 기준이 일부 변경됨.

○ 고용·산재보험의 납부방식 : 매년 자진신고하여 납부하는 방식에서 매월 부과 고지하여 납부하는 방식으로 변경함. 단, 건설업, 벌목업의 경우는 매년 자진 신고하여 납부하는 방식을 유지

○ 고용·산재보험의 부과기준 : 임금총액에서 과세대상총액으로 변경

<표 2-2> 사회보험 부과·징수체계

구분	건강보험	노인장기 요양보험	국민연금	고용보험	산재보험
부과기준	과세 근로소득 (비과세수당 일부포함)	건강보험료	과세근로소득	과세대상 소득	
부담주체	사용자가입자 각 1/2 (지역은 본인이 전액 부담)			·실업급여: 각 1/2 ·고용안정·능력 개발: 사용자 전액부담	사용자 전액부담
요율('16)	6.12%	6.55%(건강 보험료)	9%	실업급여 : 1.3% 고용안정·능력 개발: 사업장 규모에 따라 0.25%에서 0.85%까지 상이	(업종별 상이)
납부방식	개산보험료 부과(직장) 확정보험료 부과(지역) (부과고지)		확정보험료 부과 (부과고지)	개산보험료 납부 확정보험료 납부 (자진납부)	
정산여부	정 산		확 정	정 산	
납부기한	다음달 10일			·개산보험료: 당년 3.31까지 ·확정보험료: 익년 3.31까지	
산정방법	보수월액 ×보험료율	건강보험료 ×보험료율	기준소득월액 ×보험료율	·개산보험료: 추정임금총액×보험료율 ·확정보험료: 실지급임금총액×보험료율(등급체계 없음)	
관리단위	인별 관리		인별 관리	사업장별 관리 인별 관리	사업장별 관리

주: 작성기준은 직장가입자를 기준으로 함

자료: 사회보험 징수통합 백서, 2011(기획단 내부자료)에 최근 개편된 내용 수정

<표 2-3> 사회보험 요율 세부 현황(2016년도 기준)

구분		합계	사업주부담분		근로자부담분	비고
건강보험		6.12% (‘15년 6.07%)	3.06% (‘15년 3.035%)		3.06% (‘15년 3.035%)	※ 지역가입자 부과점수당 금액 : 179.6원 (‘15년 178원)
장기요양보험		건강보험료의 6.55%	3.275%		3.275%	
국민연금		9.0%	4.5%		4.5%	
산재보험 (58개 업종기준)		업종에 따라 상이 (석탄광업 34% ~ 전자제조업 등 0.7%)	전액		없음	- 임금채권 부담금: 0.06% - 석면피해구제분 담금: 0.004% (산재보험료에 합산 징수됨)
고용보험		-	고용안정, 직업능력 개발사업	실업 급여	실업 급여	
(사업장 규모별)	150인 미만기업	1.55%	0.25%	0.65%	0.65%	
	150인 이상 (우선지원 대상기업)	1.75%	0.45%			
	150인 이상 ~ 1,000 미만 기업	1.95%	0.65%			
	1,000인 이상 기업, 국가지방자치단체	2.15%	0.85%			
자영업자		2.25%	0.25%	2%	-	

자료: 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.), 2016. 8월 말 현재 통계현황 13쪽 재구성. 국민건강보험공단

2. 사회보험 통합징수 제도 개편 연혁

□ 사회보험업무의 통합에 대한 공식적인 논의는 김대중 정부 출범 때부터 시작되었으나, 보건복지부와 노동부, 그리고 건강보험공단, 국민연금공단 및 근로복지공단 간의 협의에 난항을 겪으면서 실행에 옮기지 못했음.

□ 2008년 이명박 정부의 출범 이후 다시 논의가 재개되어 사회보험료의 징수통합을 위한 법안제정이 활발하였음.

- 국세청 산하에 징수공단을 두어 통합징수하자는 안과 전국적인 방대한 조직을 갖춘 건강보험공단이 징수통합을 하자는 안이 대립되었으나, 궁극적으로는 건보공단 중심의 징수통합안으로 결정되었음.
- 2011년 1월 1일부터 3개의 사회보험공단(건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단)에서 따로 수행하던 건강보험, 국민연금 및 고용산재보험 업무 중 유사중복성이 높은 보험료 징수업무를 건강보험공단이 통합하여 운영하게 됨(국민건강보험공단, 2016, p.72)
 - 이에 따라 징수업무 단일화로 보험료 고지방식, 납부방법 및 창구의 일원화로 고객이 보다 편리하게 사회보험료를 납부할 수 있게 됨
 - 징수중복업무의 효율화를 통하여 행정비용이 절감됨. 건강보험공단, 국민연금공단 및 근로복지공단은 중복업무를 효율화하여 인건비, 고지서 발송비용 그 밖의 행정비용 등을 절감할 수 있음
 - 절감된 인력과 비용을 사회보험서비스 확대에 활용할 수 있는 장점이 있음
- 국민건강보험공단으로 통합하게 된 이유
 - 기존 인프라 활용 조기 연착륙 기대
 - 국민건강보험공단의 기존 인프라(조직, 인력 등)를 그대로 활용할 수 있어 공단을 신설 하거나 다른 공단이 수행할 경우 관리경험이 없는 적용범위를 포함하는데 따른 업무 혼란, 적응 기간, 시설 및 설비투자에 많은 비용 발생하는 문제를 최소화할 수 있으며, 업무 부문은 타 공단(국민연금공단, 근로복지공단) 징수인력을 포함하여 조직을 구성, 운영할 경우 통합의 실현가능성 및 조기 연착륙 가능성이 높을 것으로 기대
 - 건강보험공단은 전 국민 대상으로 징수업무 운영
 - 건보공단의 민원접근성이 높음
 - 4대 사회보험의 징수업무는 민원접근성이 중요하며 국민건강보험공단은 타 보험에 비해 전국적인 조직·인력 인프라를 구축하고 있어 대국민 접근성

이 편리

○ 다양한 통합 경험의 성공사례

- 공무원교직원의료보험과 지역의료보험조합의 통합으로 국민의료보험관리공단을 설립(1998년), 직장의료보험조합과 국민의료보험관리공단이 통합하여 국민건강보험공단을 설립(2000년)하였음. 또한 노인장기요양보험(2008년 7월) 사업도입 등 여러 차례 통합 및 신규사업에 대한 풍부한 경험과 성공적인 사례가 많아 조기 연착륙 기대할 수 있음

제2절 사회보험 통합징수 업무 기전

1. 사회보험 통합징수 업무 범위

□ 징수통합 대상 업무범위는 보험료고지, 수납(납부·징수), 체납관리가 그 대상임 (국민건강보험공단, 2016, p.72).

○ 적용 및 가입 등의 자격 관리, 보험료 부과 및 급여 업무는 기존과 동일하게 각 사회보험공단에서 처리함.

[그림 2-1] 징수통합 대상 업무범위



자료: 국민건강보험공단. (2016). 2016 사업장업무편람. <변경되는 업무 범위> 그림 재인용. p.72

○ 국민연금의 위탁업무

- 반납금 및 추납보험료를 제외한 연금보험료의 고지, 수납 및 체납 관리 업무
- 반납금은 국민연금법 제77조에 따라 반환일시금을 받은 자로서 다시 가입자의 자격을 취득한 자가 국민연금공단에 내는 금액으로 지급받은 반환일시금에 이자를 더한 금액
- 추납보험료는 연금보험료의 납부 예외로 보험료를 내지 않은 기간 및 병역의무를 수행한 기간에 상응하는 보험료로서 추후에 국민연금공단에 내는 금액

○ 고용·산재보험 위탁업무

- 건설업·별목업을 제외한 사업장의 사업주가 내야 하는 월별 고용·산재보험료의 고지, 수납 및 체납 관리 업무
- 건설업·별목업 등은 사업장의 생성과 소멸이 자주 일어나고 근로자의 잦은 이동과 단기간 노무제공이 이루어지므로 사업장 및 피보험자를 월단위로 관리하는 것이 곤란하기 때문에 신고·납부방식을 유지하게 됨
- 그러나 건설업·별목업의 사업장의 사업주가 체납한 개산·확정 고용·산재보험료의 징수업무는 위탁업무에 포함됨

○ 임금채권부담금·석면피해구제분담금 위탁업무

- 상기의 산재보험 위탁 업무와 동일하며, 임금채권부담금과 석면피해구제분담금은 산재보험료와 통합하여 징수함.
- 임금채권부담금이란 사업장의 도산 등으로 퇴직한 근로자가 받지 못한 임금을 노동부장관이 대신 지급하는데 충당하기 위하여 사용자로부터 징수하는 것임.
- 석면피해분담금이란 석면으로 인한 피해자의 치료비 등에 충당하기 위하여 20명 이상의 산재보험 가입사업장 사용자로부터 징수하는 것임.

□ 징수업무만 통합하는 이유는 징수업무가 4대 사회보험 업무 중 가장 성격이 유사하며, 중복되는 요소 또한 가장 많아 통합에 따른 효과를 가장 많이 얻을 수 있기 때문임.

○ 적용업무(자격, 부과업무)에는 각 사회보험의 특징이 되는 중요 정책 요소가 많아 통합 이전에 사회보험 적용기준 일원화 등의 선행 작업이 이루어져야 함.

2. 사회보험 통합징수 업무 세부 내역

가. 보험료 고지

□ 고지는 납부의무자(직장은 사업주, 지역은 세대주)에게 납부금액, 장소, 기한이
명기된 정기고지서 및 독촉고지서를 발송하는 업무를 뜻함.

○ 건강보험공단이 국민연금공단 및 근로복지공단으로부터 부과자료(고지확정자
료)를 받아 통합하여 고지함.

□ 고지 시기

○ 납부의무자에게 보험료 등의 납부기한 10일전까지 납입고지서를 발부

□ 직장보험료의 고지 방식³⁾

○ 4대 보험 직장 고지서는 적용되는 보험이 2개 이상이고, 각각의 보험이 모두
표준 OCR 고지 대상인 경우 (1) 합산고지서와 보험별 구분고지서가 하나의 봉
투에 합봉되어 함께 발송되며(직권발송), (2) 사업장에서 합산고지를 신청하는
경우 4대 보험을 합산한 통합고지서 1매만 발송됨. 단, (3) 각 보험별로 송달지
주소가 다르게 신청되어있는 경우 고지서는 합봉되지 않고 개별로 발송되며,
직권 합산되지 않음

※ 합산고지란 건강·국민연금·고용·산재 4대 보험료를 모두 합산하여 1장의 고지서로 통합하여
고지 받는 것을 뜻하며, 이때 4대 보험 총액이 합산되어 고지 됨.
- 합산고지서 발송 신청 시 보험별 구분고지서는 발송되지 않음.

- 합봉고지의 기준: 각 보험별로 ①사업장관리번호와, ②대표자명이 동일해
야 하며, ③송달지 주소가 동일하게 신청되어 있어야 함.

- 합산고지의 기준: 상기 서술된 합봉고지의 기준(①,②,③)을 만족하면서 ④
사업장에서 적용받는 보험이 2개 이상*이고, ⑤ 보험별 고지형태(표준OCR

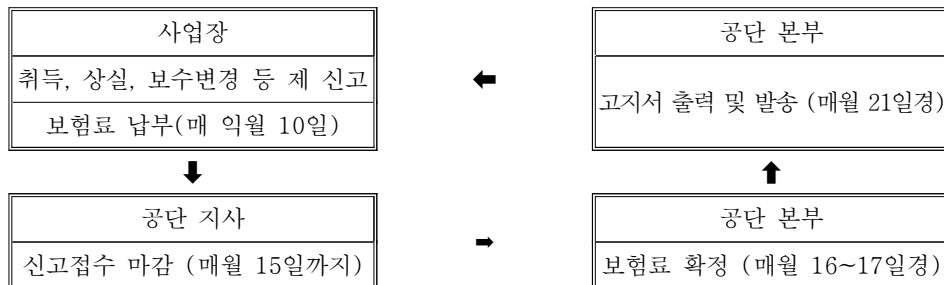
3) 정수통합백서(2011) 192쪽; 국민건강보험공단 홈페이지 Q&A 참조

또는 자동이체)가 모두 일치하는 사업장만 합산고지 신청 가능

* '16.7월부터 2개 보험에 대한 직권합산 적용(기존에는 3개 이상에 적용)

- 하나의 보험이라도 3개월 연속으로 전액 미이체 되면, 합산 자동이체가 직권해지 됨
- 각 고지서는 실거주지로 배송 신청가능(보험 사업별 송달지 적용 가능)
 - 실 거주지로 발송하였으나 연속 2회 반송되는 경우 실거주지로 배송 신청이 해지되고 이후 발행 분부터 자격기본 주소지로 발송됨.

[그림 2-2] 사업장 대상 직장 보험료 고지 절차



자료: 국민건강보험공단. (2016). 2016 사업장업무편람. <보험료 고지 절차> 그림 재인용. p.55

□ 지역보험료의 고지 방식

- 세대주인 건강보험 가입자와 국민연금 가입자의 ① 주민등록번호 및 ②송달지 주소가 동일한 경우 봉투 한 장에 각 보험별 고지서가 합봉고지 되며, 그 밖의 경우는 서로 다른 봉투에 담아서 발송됨.

※ 합봉고지란 건강·국민연금·고용·산재보험 각각 총 4매의 구분고지서가 발급되는데 이를 봉투 1개에 담아 고지 받는 것을 뜻함.

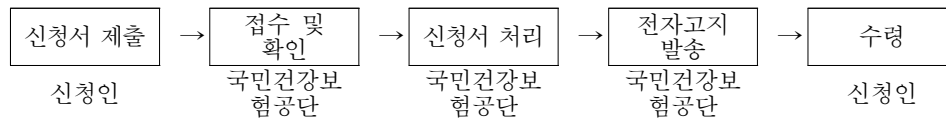
□ 지역 및 직장가입자의 전자고지 신청

- 지역 및 직장가입자는 별도의 신청을 통해 전자고지 이용 가능하며, 전자고지

서비스 이용신청을 한 경우 별도의 우편고지서는 발송하지 않음.

○ 보험별 구분하여 전자고지 신청 가능

[그림] 전자고지 신청 및 처리 절차



<표 2-4> 전자고지의 유형

사업장가입자	지역가입자
▪ 전자우편 ▪ 휴대전화 ▪ 전자문서교환시스템(건강보험 web EDI, 사회보험 EDI) ▪ 인터넷홈페이지(사회보험통합징수포털)	▪ 전자우편 ▪ 휴대전화 ▪ 인터넷홈페이지(사회보험통합징수포털)

나. 보험료 수납

□ 수납은 고지한 보험료를 금융기관 등을 통하여 징수한 루, 건강보험공단과 기금별 계좌에 이체하는 업무

□ 보험료를 더욱 편리하게 납부할 수 있도록 다양한 납부방법을 도입

○ 편의점을 통하여 24시간 납부 가능

○ 고지서가 없어도 금융기관 창구에서 납부 가능

○ “통합징수 포털사이트”에서 인터넷으로 편리하게 납부(사회보험통합징수포털 <http://si4n.nhic.or.kr>)

○ 지역가입자는 신용카드를 이용하여 자동납부 가능

○ 보험료 납부는 사업장 등의 사정을 고려하여 각각의 고지서로 따로따로 납부

할 수도 있고, 합산된 고지서 한 장으로 납부할 수 있음

[그림 2-3] 수납방식의 확대



□ 수납 유형은 다음과 같음.

<표 2-5> 납부 유형별 구분

납부채널 (수납유형)		납부대상	수수료
표준OCR 일반 (창구단말기, 공과금수납기 인식)		● 지역/직장/기타징수금	200원/건
표준OCR 온라인창구 (창구단말기 전자납부번호 조회)			
가상계좌		● 지역/직장/기타징수금	50원/건(기업은행) 100원/건(기타은행)
자동 이체	계좌	● 당월 및 미납(분할)보험료	40원/건(기타) 43원/건(기업은행)
	신용카드 (당월분)	● 지역, 임의(계속)가입자 ● 소득월액대상자	1% (신용, 체크) (납부자 부담)
창구 수납	신용(체크)카드	● 지역 ● 직장 － 보험별, 월별 고지금액 1천만원까지 납부 가능 ● 기타징수금	
	현금(수표)	● 건강(지역, 임계, 소득월액) ● 기타징수금	없음
2D 편의점	현금카드	당월 및 미납(분할)보험료 (현금은 건당 3백만원까지)	200원/건
	현금		
통합징수포털	① 즉시계좌이체	● 지역 ● 직장 － 보험별, 월별 고지금액 1천만원까지 납부 가능 ※ 기타징수금 납부 불가	140원(기업) 200원(신한)
	② 신용(체크)카드		1%(신용, 체크) (납부자부담)
	③ 가상계좌발급 이체		50원/건(기업) 100원/건(기타은행)
	④ 인터넷지로 연계		80원/건
전자 수납	인터넷지로	● 지역/직장/기타징수금	80원/건
	인터넷뱅킹		80원/건
	CD/ATM		90원/건
	모바일뱅킹 (스마트폰)	● 지역가입자(건강/연금)	80원/건
무고지	CD/ATM	● 지역/직장/기타징수금	90원/건
	은행창구		200원/건
무통장	계좌이체	● 당월 및 미납(분할)보험료 추심금, 배당금, 변제금 등	없음

자료, 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 14쪽 재구성. 국민건강보험공단

다. 체납관리

- 체납관리는 독촉, 고지 후에도 체납할 경우, 압류 공매 등 체납처분 실시, 고액 상습체납자 인적사항 공개, 은행연합회 체납자료 제공 등 방법으로 체납 보험료를 징수하는 업무
 - 체납처분의 절차는 다음과 같음: 1) 보험료독촉 2) 납부독려 3) 체납처분 승인 4) 납부최고 5) 압류예고통지 6) 압류 7) 공매처분 8) 인적사항공개 9) 체납자료 제공⁴⁾ 10) 결손처분
- 건강보험공단에서 ONE-STOP으로 4대 사회보험료 체납에 관한 민원을 처리할 수 있어 여러 기관을 방문해야 하는 불편함이 해소됨
- 체납업무 범위
 - 건강보험 : 기존업무 모두 포함
 - 연금보험 : 체납 지역/직장 보험료(임의계속보험료 체납분 포함), 연체금 포함
 - 고용·산재보험 : 체납 고용·산재보험료, 가산금, 연체금 포함
 - 체납 임금채권부담금, 체납 석면피해분담금(신규업무), 가산금, 연체금 포함
- 특히, 건강보험 및 국민연금 지역가입자 중 다음 <표 -> 유형의 체납자에 대하여 특별관리를 시행하고 있음.

4) 고용산재보험 체납결손처분자료를 한국신용정보원에 제공

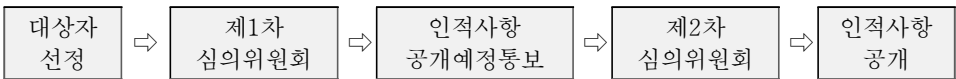
<표 2-6> 건강보험 및 국민연금 지역가입자 중 체납 특별관리 대상자 유형

구분	건강보험 지역가입자 중 특별관리 대상	국민연금 지역가입자 중 특별관리 대상
타 보험 납부 기준	연금성실납부자 중 체납세대	건강보험 성실납부자 중 체납자
해외출입 기준	빈번한 해외출입국자 중 체납세대	해외출입국자 중 체납자
재산 및 소득 기준	고액재산 보유 체납세대	고액재산(3억이상) 보유자
	고액소득자	종합소득과표 상위자
	외제차 소유자	고급자동차 소유자
	금융소득자	금융 소득자
	소득월액부과 대상자	부동산 임대소득자
직종 구분	연금소득 발생자	-
	전문직 종사자	전문직 종사자
	기타업종(건축사, 예식장, 장례식장)	-
체납액 기준	고액·장기체납자	-
기타	과년도 공매진행 세대	-

자료, 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.), 2016. 8월 말 현재 통계현황. 35쪽 & 37쪽 내용 재구성. 국민건강보험공단

□ 또한 4대 보험 고액상습체납자에 대하여 인적사항을 공개하고 있음.

○ 업무처리 절차



○ 심의의결기구: 보험료정보공개심의위원회(위원장 포함 11인)

○ 공개시기: 매년 12월 셋째 주

○ 업무처리 기준은 다음 표와 같음.

<표 2-7> 보험료 고액상습체납자 인적사항 공개 기준

구분	건강보험	국민연금	고용·산재
기준금액	납기2년경과 1천만원	납기2년경과 5천만원	납기2년경과 10억원
(근거)	(법 제83조제1항)	(법 제97조의2제1항)	(법 제28조의6제1항)
공개장소	관보 또는 공단 홈페이지	관보 또는 공단 홈페이지	관보나 고용·산재 정보통신망 또는 건강보험공단 게시판
(근거)	(법 제83조제4항)	(법 제97조의2제4항)	(법 제28조의6제4항)

주.국민연금은 체납액이 5천만원 이상인 사업장가입자에 한하여 공개대상이 됨

자료, 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.), 2016. 8월 말 현재 통계현황 16쪽 재구성, 국민건강보험공단

○ 고액상습 보험료 체납자 관리에 대한 법적 근거는 다음 표와 같음.

<표 2-8> 고액상습 보험료 체납자 관리에 대한 법적 근거

구분		세부내역
건강 보험	법	제83조(고액·상습체납자의 인적사항 공개) ① 공단은 이 법에 따른 납부기한의 다음 날부터 2년이 경과한 보험료, 연체금과 체납처분비의 총액이 1천만원 이상인 체납자가 납부능력이 있음에도 불구하고 체납한 경우 그 인적사항·체납액 등을 공개할 수 있다. (단, 특정 대통령령의 사유 공개제외) ② 제1항에 따른 체납자의 인적사항등에 대한 공개 여부를 심의하기 위하여 공단에 보험료정보공개심의위원회 를 둔다. ③ 공단은 보험료정보공개심의위원회의 심의를 거친 인적사항 등의 공개대상자에게 공개대상자임을 서면으로 통지하여 소명의 기회를 부여하여야 하며, 통지일로부터 6개월이 경과한 후 체납액의 납부이행 등을 감안하여 공개대상자를 선정한다. ④ 제1항에 따른 체납자 인적사항등의 공개는 관보 에 게재하거나 공단 인터넷 홈페이지 에 게시하는 방법에 따른다. ⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 체납자 인적사항등의 공개와 관련한 납부능력의 기준, 공개절차 및 위원회의 구성·운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
	시행 령	제48조, 제49조 제48조(고액·상습체납자의 인적사항 공개 및 공개 제외 사유 등) 제49조(보험료정보공개심의위원회의 구성 및 운영)
	개정/ 시행	‘11.12.31./12.9.1. (법률 제11141호)
국민 연금	법	제97조의2(고액·상습 체납자의 인적사항 공개) ① 건강보험공단은 이 법에 따른 납부기한의 다음 날부터 2년이 지난 연금보험료, 연체금 및 체납처분비의 총액이 5천만원 이상인 체납자가 납부능력이 있음에도 불구하고 체납한 경우 체납자의 인적사항 및 체납액 등을 공개할 수 있다. (단, 특정 대통령령의 사유 공개제외) ② 상동; ③ 상동; ④ 상동; ⑤ 상동
	시행 령	제72조의2(고액·상습 체납자의 인적사항 공개 및 공개 제외 사유 등) 제72조의3(보험료정보공개심의위원회의 구성 및 운영) 제72조의4(보험료정보공개심의위원회 위원의 제척·회피)
	개정/ 시행	‘12.10.22./13.4.23. (법률 제11511호)
고용· 산재 보험	법	제28조의6(고액·상습 체납자의 인적사항 공개) ① 건강보험공단은 이 법에 따른 납부기한의 다음 날부터 2년이 지난 보험료와 이 법에 따른 그 밖의 징수금과 체납처분비의 총액이 10억원 이상인 체납자에 대하여는 그 인적사항 및 체납액 등을 공개할 수 있다. ② 상동; ③ 상동 ④ 제1항에 따른 체납자 인적사항등의 공개는 관보 에 게재하거나, 고용·산재정보통신망 또는 건강보험공단 게시판에 게시하는 방법에 따른다. ⑤ 상동
	시행 령	제40조의4(고액·상습 체납자의 인적사항 공개 제외 사유 등) 제40조의5(보험료정보공개심의위원회의 구성 및 운영)
	개정/ 시행	‘06.12.28./2010.1.27. (법률 제8117호)

자료, 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.), 2016. 8월 말 현재 통계현황 16쪽 재구성, 국민건강보험공단

라. 과오납 환급금 관리

□ 과오납 충당(결정)은 부과업무에 해당되므로 각 공단에서 처리하는 반면, 과오납 환급금 지급은 징수업무에 해당하므로 건강보험공단에서 처리함(징수통합백서, 2011, p.74).

○ 연금보험료는 실시간으로, 고용·산재보험료는 다음날 12:00까지 건강보험공단으로 이관하여 지급 처리하도록 함.

○ 과오납 환급금 지급 방법은 다음 표와 같음.

<표 2-9> 과오납 환급금 지급 방법

구분	환급금 지급절차	소멸시효	이자율
건강보험료	① 이종납부·착오납부 및 보험료정산 등으로 발생한 과오납금을 충당후 환급금으로 결정 ② 환급 대상자에 대해 안내문 발송(월1회 이상) ③ 환급신청서 접수, 결정처리 후 지급(2시 이전 결정 건은 당일 지급, 그 이후는 다음날 지급)	3년	(통합징수 이후 이자율 통일) 국세기본법시행규칙 제19조의 3 국세환급금 가산금의 이율(연2.5%)
연금보험료	① 연금공단에서 반환 결정 후 건강보험 통보 ② 건강보험공단은 통보받은 반환 결정 자료를 취합하여 지급안내문 발송 ③ 반환(환급)신청서 접수, 결정처리 후 지급(2시 이전 결정 건은 당일 지급, 그 이후는 다음날 지급) ④ 과오납환급금 지급내역 연금공단으로 전송	5년 (환수는 3년)	
고용·산재보험료	① 근로복지공단에서 반환 결정 및 결정 자료 14:00까지 건강보험공단에 통보(전송) ② 건강보험공단은 통보받은 당일 18:00까지 지급 후 오류 건 근로복지공단으로 이관	3년	

자료, 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 15쪽 재구성. 국민건강보험공단

제3절 사회보험 통합징수 실적 통계현황

1. 사회보험 적용 대상자 및 통합징수 업무 담당 인력 현황

가. 사회보험 적용 대상자 현황

□ 4대 사회보험 가입자수(직장+지역) 현황

<표 2-10> 4대 사회보험 가입자수(직장+지역) 현황

(2016. 7. 31. 기준, 단위 : 천 명)

사회보험	구분		명
건강보험	건강보험 가입자 소계(A+B+C+D)		50,643
	직장가입자	소계(A+B)	36,691
		가입자(A)	16,123
		피부양자(B)	20,568
	지역가입자	소계(C+D)	13,952
		세대주(C)	6,399
		세대원(D)	7,553
		세대수	7,498
국민연금	국민연금 가입자 소계(A+B+C+D)		21,735
	사업장가입자	가입자(A)	13,044
	지역가입자	소계(B)	8,162
		농어촌	1,908
		도시	6,253
	임의가입자	가입자(C)	277
	임의계속가입자	가입자(D)	252
고용보험	고용보험 가입 근로자 소계		12,552
		5인미만 사업장	1,923
		5인이상 사업장	10,629
산재보험	산재보험 가입 근로자 소계		17,834
		5인미만 사업장	2,574
		5인이상 사업장	15,259

주. 건강보험 세대수는 세대주에 비가입세대주가 포함된 통계임

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 1~2쪽 재구성. 국민건강보험공단

□ 사회보험 가입 사업장 수

<표 2-11> 사회보험 가입 사업장 수

(2016. 7. 31. 기준, 단위 : 천 개소)

사회보험 구분		개소
건강보험 가입 사업장		1,540
	5인 미만	990
	5인 이상	550
국민연금 가입 사업장		1,619
고용보험 가입 사업장		2,095
	5인 미만	1,531
	5인 이상	564
산재보험 가입 사업장		2,364
	5인 미만	1,694
	5인 이상	670

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 1~4쪽 재구성. 국민건강보험공단

나. 사회보험 통합징수 업무 담당 인력 현황

□ 건강보험공단에서 통합징수 업무를 담당하는 직원은 총 2,541명임(본부,지역본부,지사포함)

○ 본부 1실(4부12파트/56명), 6개 지역본부(1부 3파트), 지사(178개소/54출장소)

－ 14.1.1.이후 본부조직이 일원화 되어 현재는 1실, 4부, 12팀, 56명 체제를 유지하고 있음.

- 2011.1.1.~2013.12.31. : 징수관리실 및 납부지원실로 2실, 6부, 18팀, 72명 체제

<표 2-12> 전국의 통합징수 담당자 정원 현황

구분	계	1급	2급	3급	4급	5급	6급
통합징수 전체	2,541(100.0%)	31	98	357	1413	529	113
국민건강보험공단	1512(59.5%)	22	59	226	942	240	23
국민연금공단	712(28.0%)	8	26	96	332	199	51
근로복지공단	317(12.5%)	1	13	35	139	90	39

주. 본부, 지역본부, 지사 총계

자료. 징수통합백서(2011) 146쪽 재인용

<표 2-13> 건강보험공단 본부조직(통합징수실) 직원 현황(2016.9기준)

구분	현 원						
	계	1급	2급	3급	4급	5급	6급
계	56	1	4	12	22	12	5
징수관리부	14	1	1	3	5	4	
통합고지부	12		1	3	7	1	
수납정산부	16		1	3	4	4	4
채납징수부	14		1	3	6	3	1

주. 정원 56명, 현원 56명

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.), 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

2. 사회보험 고지·징수·채납관리 현황

가. 고지 및 우편발송 현황

□ 직장가입자의 경우 합봉고지가 약 80%를 차지하는데 반해 지역가입자의 경우 개별고지가 약 77%를 차지함.

<표 2-14> 보험유형별 합봉 및 개별 고지 현황(월 평균 고지 건수 기준; 2016.8.31현재)

(단위: 천 건)

구분	총 고지 대상	실 고지 건수, (a+b+c+d)	직장			지역		
			소계	합봉(a)	개별(b)	소계	합봉(c)	개별(d)
2011년 월평균	15,489	10,705	1,425	1,131	294	9,280	2,071	7,209
2012년 월평균	15,647	10,638	1,324	1,100	224	9,314	2,103	7,211
2013년 월평균	15,687	10,446	1,349	1,124	225	9,097	2,026	7,071
2014년 월평균	16,667	10,218	1,386	1,128	258	8,832	1,983	6,849
2015년 월평균	16,717	9,948	1,419	1,155	264	8,529	1,938	6,591
2016년 월평균	16,995	9,933	1,439	1,177	262	8,494	1,916	6,578
2016년 8월	17,100	9,930	1,442	1,185	257	8,488	1,913	6,575

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

□ 사업장의 합산고지 신청 현황

<표 2-15> 직장가입자의 합산고지 신청 현황(2016.8.31.현재)

(단위: 개소, %)

구분	합산고지 신청가능 대상 사업장(A)	합산고지 사업장 현황			
		합산 신청 사업장	직권합산 적용 사업장	소계(B)	비중(B/A)
2011년	957,328	48,268	276,330	324,598	33.9%
2012년	1,103,431	86,273	283,858	370,131	33.5%
2013년	1,114,552	147,642	274,324	421,966	37.9%
2014년	1,119,377	144,493	282,044	426,537	38.1%
2015년	1,143,814	237,154	207,902	445,056	38.9%
2016년	1,162,555	310,028	196,883	506,911	43.6%
2016년 8월	1,166,323	322,692	298,652	621,344	53.3%

주1. 적용 합산고지 대상 기준(A) : 사업장에 적용되는 보험이 2개 이상이며 관리번호와 대표자가 일치하는 사업장 또는 직권합산고지서로 연속 3회 이상 납부한 사업장

주2. '16.7월부터 2개 보험에 대한 직권합산이 적용되면서 직권합산 적용 사업장 수 증가
 자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

□ 직장가입자 및 지역가입자의 전자고지 신청 현황

<표 2-16> 직장가입자 및 지역가입자의 전자고지 신청 현황

(단위: 개소(세대), 건, %)

구분			대상 사업장	신청사업장(세대)			신청률
			(세대)	소계	이메일	모바일	
2011	계		185,865,495	5960361(100%)	5877371(99%)	82990(1%)	3.21
	직장	소계	49,638,125	2080923(100%)	2068108(99%)	12815(1%)	4.19
		건강	13,499,334	926,958	922,739	4,219	6.87
		연금	12,490,722	474,102	471,014	3,088	3.8
		고용	11,242,178	336,422	333,714	2,708	2.99
		산재	12,405,891	343,441	340,641	2,800	2.77
	지역	소계	136,227,370	3879438(100%)	3809263(98%)	70175(2%)	2.85
		건강	91,520,226	2,320,740	2,275,590	45,150	2.54
		연금	44,707,144	1,558,698	1,533,673	25,025	3.49
2016. 8.31 현재	계		17,100,049	2525854(100%)	2226483(88%)	299371(13%)	14.77
	직장	소계	5,670,728	1546972(100%)	1501371(97%)	45601(3%)	27.28
		건강	1,547,643	432,254	419,947	12,307	27.93
		연금	1,515,599	411,305	399,045	12,260	27.14
		고용	1,265,336	348,070	337,589	10,481	27.51
		산재	1,342,150	355,343	344,790	10,553	26.48
	지역	소계	11,429,321	978882(100%)	725112(74%)	253770(26%)	8.56
		건강	7,071,799	564,844	412,850	151,994	7.99
		연금	4,357,522	414,038	312,262	101,776	9.5

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

□ 우편발송 현황

<표 2-17> 정기·독촉 고지서 발송 현황

(단위: 건, 원)

구분	발송건수	우편비용	건당금액
2011년합계	150,149,917	31,990,712,450	213.06
2011년평균	12,512,493	2,665,892,704	—
2012년합계	149,965,185	34,114,463,060	227.48
2012년평균	12,497,099	2,842,871,922	—
2013년합계	148,780,493	36,384,611,920	244.55
2013년평균	12,398,374	3,032,050,993	—
2014년합계	144,979,524	38,279,169,044	264.03
2014년평균	12,081,627	3,189,930,754	—
2015년합계	140,179,851	36,794,725,480	262.48
2015년평균	11,681,654	3,066,227,123	—
2016년합계 (16.8.31.기준)	93,922,352	25,504,254,945	271.34
2016년평균	11,740,294	3,188,031,868	—

자료: 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

나. 수납 현황

□ 2015년 기준 4대보험 총 수납액 93조 9천억 원 중 자동이체(계좌)를 통한 수납액이 47조 2천억 원으로 가장 높은 비중(50.2%)을 차지함.

○ 표준 OCR 수납액이 23조 9천 억 원(25.5%), 가상계좌 수납액이 13조 1천억 원(13.9%), 기타 전자수납액이 7조 5천억(7.9%) 순이었음.

<표 2-18> 납부채널별 수납액 실적(2015년도)

(단위: 억원, %)

구분	총계		건강		연금		고용		산재	
	수납액 (%)		수납액 (%)		수납액 (%)		수납액 (%)		수납액 (%)	
총수납액(이체액)		939,151 (100)	459,394 (100)		352,351 (100)		76,259 (100)		51,147 (100)	
표준OCR		239,098 (25.5)	119,541 (26.0)		81,581 (23.2)		24,372 (32.0)		13,604 (26.6)	
자동이체	계좌	471,807 (50.2)	228,745 (49.8)		188,864 (53.6)		31,380 (41.1)		22,817 (44.6)	
	카드	934 (0.1)	648 (0.1)		286 (0.1)		0 (0)		0 (0)	
징수포털	계좌	3,415 (0.4)	1,367 (0.3)		1,526 (0.4)		277 (0.4)		245 (0.5)	
	카드	4,343 (0.5)	2,374 (0.5)		1,412 (0.4)		277 (0.4)		280 (0.5)	
CD/ATM		1,018 (0.1)	688 (0.1)		262 (0.1)		32 (0)		35 (0.1)	
가상계좌		130,524 (13.9)	66,574 (14.5)		44,670 (12.7)		11,133 (14.6)		8,147 (15.9)	
기타전자수납		74,632 (7.9)	31,894 (6.9)		30,130 (8.6)		7,904 (10.4)		4,704 (9.2)	
창구수납	현금	796 (0.1)	796 (0.2)		0 (0)		0 (0)		0 (0)	
	카드	5,664 (0.6)	3,726 (0.8)		1,361 (0.4)		245 (0.3)		332 (0.6)	
기타현금		6,921 (0.7)	3,039 (0.7)		2,259 (0.6)		640 (0.8)		983 (1.9)	

주1. 기타 전자수납 : 인터넷지로(뱅킹), 무고지서, 편의점 수납 등

주2. 기타 현금수납 : 무통장 입금, 은행추심 등

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황

<표 2-19> 납부채널별 수수료 실적(2015년도)

(단위: 억원, %)

구분		총계	건강	연금	고용	산재
		수납액 (%)	수납액 (%)	수납액 (%)	수납액 (%)	수납액 (%)
총수납액(이체액)		115 (100)	58 (100)	40 (100)	8 (100)	9 (100)
표준OCR		35 (30.2)	23 (39.0)	7 (17.7)	2 (29.0)	3 (29.2)
자동이체	계좌	48 (41.8)	23 (40.1)	17 (43.7)	3 (41.9)	4 (43.7)
	카드	3 (2.4)	0 (0)	3 (6.8)	0 (0)	0 (0)
징수포털	계좌	0 (0.2)	0 (0.2)	0 (0.2)	0 (0.7)	0 (0.6)
	카드	3 (2.4)	0 (0)	3 (7.0)	0 (0)	0 (0)
CD/ATM		1 (0.5)	1 (0.9)	0 (0.2)	0 (0.2)	0 (0.2)
가상계좌		18 (15.4)	10 (17.5)	4 (9.1)	2 (24.2)	2 (22.1)
기타전자수납		3 (2.3)	1 (2.3)	1 (1.6)	0 (4)	0 (4.2)
창구수납	현금	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	카드	5 (4.7)	0 (0)	5 (13.6)	0 (0)	0 (0)
기타현금		0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

주1. 기타 전자수납 : 인터넷지로(뱅킹), 무고지서, 편의점 수납 등

주2. 기타 현금수납 : 무통장 입금, 은행추심 등

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황

다. 부과 및 징수현황

1) 목표 징수율

□ 4대 보험의 목표 징수율

- 목표 징수율 산출 기준: 정부경영평가 산식에 변동 없음을 전제로하여, 부과재
원발굴(60%) · 3대보험징수율(40%)을 반영하여 산출

<표 2-20> 4대 보험의 목표 징수율(2014~2016년도)

구분			2014년	2015년	2016년
4대 보험 계			96.705	97.691	98.037
건강보험	계		98.527	99.300	99.433
	지역		95.445	96.803	98.398
	직장		99.412	99.502	99.655
3대 보험(연금, 고용, 산재) 계			95.164	96.610	96.860
국민연금	계		94.387	95.449	95.953
	지역		69.892	72.736	74.738
	직장		99.072	99.504	99.511
고용보험			98.129	99.544	99.55
산재보험			96.999	99.292	99.28

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

2) 4대 보험 부과 및 징수실적

<표 2-21> 4대 보험 징수실적 추이(2011~2015년도)

(단위: 억 원, %)

구분	4대 보험 계			3대 보험(국민연금,고용,산재) 계		
	부과액	징수액	징수율	부과액	징수액	징수율
2011년	699,621	680,802	97.31	370,400	354,088	95.596
2012년	777,153	757,085	97.418	413,253	396,562	95.961
2013년	829,055	807,698	97.424	438,736	421,355	96.038
2014년	893,842	871,832	97.538	477,904	459,831	96.218
2015년	947,858	928,696	97.978	504,560	487,918	96.702

주. 결산통계 기준

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

<표 2-22> 건강보험 징수실적 추이(2011~2015년도)

(단위: 억 원, %)

구분	건강보험 계			지역			직장		
	부과액	징수액	징수율	부과액	징수액	징수율	부과액	징수액	징수율
2011년	329,221	326,714	99.239	67,806	66,851	98.592	261,416	259,863	99.406
2012년	363,900	360,523	99.072	70,103	68,576	97.822	293,796	291,947	99.37
2013년	390,319	386,344	98.982	71,568	69,349	96.9	318,751	316,995	99.449
2014년	415,938	412,001	99.053	72,073	70,169	97.357	343,865	341,832	99.409
2015년	443,298	440,778	99.432	73,750	72,726	98.612	369,548	368,052	99.595

주. 결산통계 기준

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

<표 2-23> 국민연금 징수실적 추이(2011~2015년도)

(단위: 억 원, %)

구분	국민연금 계			지역			직장		
	부과액	징수액	징수율	부과액	징수액	징수율	부과액	징수액	징수율
2011년	285,445	270,471	94.754	45,051	32,326	71.755	240,394	238,145	99.064
2012년	307,258	291,698	94.936	48,788	35,524	72.813	258,470	256,174	99.112
2013년	326,472	310,223	95.023	49,978	35,666	71.363	276,494	274,557	99.299
2014년	352,351	335,487	95.214	51,979	37,312	71.784	300,373	298,174	99.268
2015년	373,382	357,456	95.735	53,629	39,301	73.284	319,753	318,155	99.5

주. 결산통계 기준

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

<표 2-24> 고용보험 징수실적 추이(2011~2015년도)

(단위: 억 원, %)

구분	부과액	징수액	징수율
2011년	45,213	44,699	98.864
2012년	57,705	57,263	99.235
2013년	64,234	63,741	99.233
2014년	74,651	74,103	99.265
2015년	78,800	78,460	99.57

주. 결산통계 기준

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

<표 2-25> 산재보험 징수실적 추이(2011~2015년도)

(단위: 억 원, %)

	부과액	징수액	징수율
2011년	39,743	38,918	97.923
2012년	48,291	47,600	98.571
2013년	48,030	47,391	98.671
2014년	50,902	50,241	98.703
2015년	52,378	52,001	99.28

주. 결산통계 기준

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 국민건강보험공단

3. 사회보험 체납관리 현황

가. 체납현황

<표 2-26> 4대 보험 체납 현황(2016.7월말 현황; 2016.8.10.기준)

(단위: 천세대/천명/천개소, 억원)

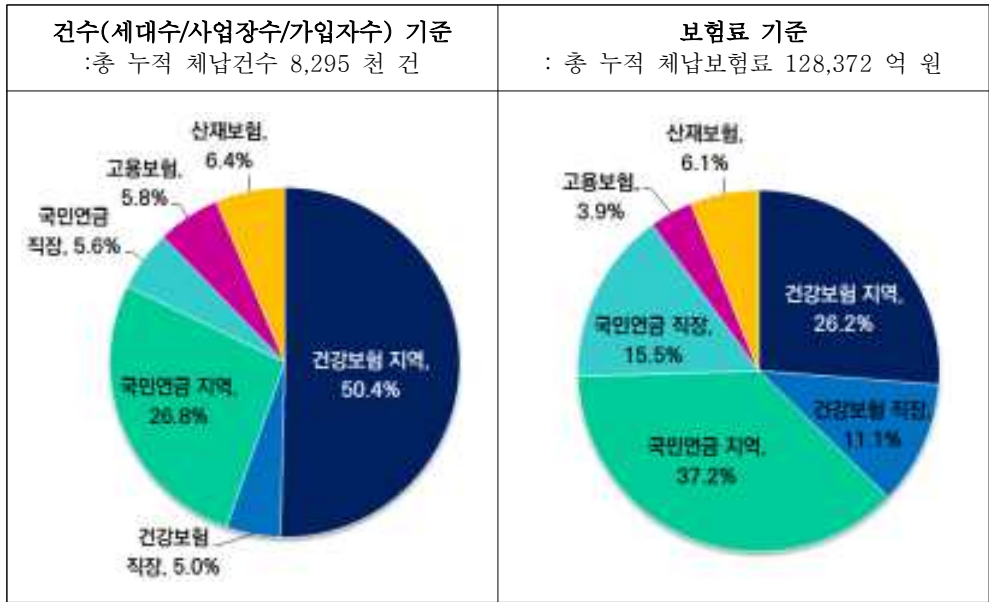
구분		계	기간별 현황		
			6개월 미만	6개월 이상	
4대 보험 계		건수	8,295	3,748	4,547
		보험료	128,372	18,000	110,372
건강보험	소계	건수	4,598	2,286	2,313
		보험료	47,917	7,367	40,549
	지역	세대수	4,181	2,006	2,174
		보험료	33,658	3,088	30,570
	직장	사업장수	417	280	137
		보험료	14,259	4,278	9,981
3대 보험 계 (국민연금,고용,산재)		건수	3,697	1,462	2,234
		보험료	80,456	10,633	69,823
국민연금	소계	건수	2,680	927	1,754
		보험료	67,604	5,768	61,836
	지역	가입자수	2,219	642	1,577
		보험료	47,759	1,373	46,386
	직장	사업장수	461	285	176
		보험료	19,845	4,395	15,451
	(관리종결)	사업장수	153	84	69
		보험료	7,997	1,845	6,152
고용보험		사업장수	485	258	227
		보험료	4,980	1,798	3,182
산재보험		사업장수	532	278	253
		보험료	7,871	3,067	4,805

주1. 1개월 이상 체납세대 기준, 자격유지 및 상실세대 전체 포함 누적현황임.

주2. 국민연금 소계 및 4대 보험 총계는 국민연금 관리종결 건수 및 금액을 제외한 값임.

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성. 국민건강보험공단

[그림 2-4] 4대 보험 유형별 체납 건수/보험료 점유율 (2016.7월말 현황; 2016.8.10.기준)



주. 1개월 이상 체납 기준, 자격유지 및 상실 전체 포함 누적현황임.
자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성. 국민건강보험공단

<표 2-27> 4대 보험 체납 사업장 현황 (2016.7월말 현황; 2016.8.10.기준)

(단위: 천 개소, 억 원)

구분		합계	사업장 규모별 현황		
			5인 미만	5인 이상 ~10인 미만	10인 이상
건강보험	체납사업장수	417	358	39	20
	체납보험료	14,259	10,707	1,601	1,951
국민연금	체납사업장수	461	377	57	27
	체납보험료	19,845	12,628	3,583	3,634
고용보험	체납사업장수	485	446	24	15
	체납보험료	4,980	4,235	281	464
산재보험	체납사업장수	532	487	28	18
	체납보험료	7,871	6,917	400	555

주. 1개월 이상 체납 기준, 자격유지 및 상실 사업장 전체 포함 누적현황임.
자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성. 국민건강보험공단

나. 체납 특별관리 현황

<표 2-28> 건강보험 체납 특별관리 대상자 유형별 체납 현황(2016.7월말 현황; 2016.8.10기준)
(단위: 세대, 백만원)

특별관리 대상자 유형		체납 현황	
구분	건강보험 지역가입자 중 특별관리 대상	관리 세대 수	체납액(백만원)
계		59,049	135,923
타 보험 납부 기준	연금성실납부자 중 체납세대	1,290	2,065
해외출입 기준	빈번한 해외출입국가 중 체납세대	3,140	4,648
재산 및 소득 기준	고액재산 보유 체납세대	35,960	76,464
	고액소득자	14,390	36,765
	외제차 소유자	1,635	2,522
	금융소득자	49	140
	소득월액부과 대상자	560	1,881
	연금소득 발생자	364	479
직종 구분	전문직 종사자	346	979
	기타업종(건축사, 예식장, 장례식장)	171	402
체납액 기준	고액·장기체납자	657	7,819
기타	과년도 공매진행 세대	487	1,759

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 35쪽 내용 재구성. 국민건강보험공단

<표 2-29> 국민연금 체납 특별관리 대상자 유형별 체납 현황(2016.7월말 현황; 2016.8.10기준)

(단위: 명, 백만원)

특별관리 대상자 유형		체납 현황	
구분	국민연금 지역가입자 중 특별관리 대상	관리 인원수	체납액(백만원)
계		182,353	761,928
타 보험 납부 기준	건강보험 성실납부자 중 체납자	45,769	194,119
해외출입 기준	해외출입국가 중 체납자	3,625	9,713
재산 및 소득 기준	고액재산(3억이상) 보유자	23,813	89,263
	종합소득과표 상위자	101,736	431,503
	고급자동차 소유자	2,781	12,062
	금융 소득자	236	942
	부동산 임대소득자	3,232	17,969
직종 구분	전문직 종사자	1,161	6,357

자료: 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 35쪽 내용 재구성. 국민건강보험공단

□ 건강보험 및 국민연금 지역가입 체납자 중 특별관리 대상자에 대한 목표 징수율은 다음과 같음.

○ 건강보험 지역가입자 특별관리 목표징수율: (16년도 기준) 67.10%

○ 국민연금 지역가입자 특별관리 목표징수율: (16년도 기준) 17.93%

□ 건강보험 및 국민연금 지역가입 체납자 중 특별관리 대상자에 대한 징수 추진 실적은 다음과 같음.

<표 2-30> 건강보험 및 국민연금의 지역가입 체납자 특별관리 추진 실적(2011~2016년도)

구 분		2011	2012	2013	2014	2015	2016.7월말현황 (2016.8.10기준)
건강보험 지역가입자	관리세대(세대)	53,106	53,904	54,902	54,993	59,364	59,049
	체납액(억원)	1,460	1,218	1,142	1,241	1,378	1,359
	징수액(억원)	870	803	813	875	983	787
	징수율(%)	59.6	65.9	71.2	70.6	71.3	57.95
국민연금 지역가입자	관리 인원(명)	80,717	81,890	81,822	83,985	86,910	182,353
	체납액(억원)	3,815	3,985	4,197	4,012	4,322	7,619
	징수액(억원)	522	527	542	903	988	819
	징수율(%)	13.7	13.2	12.9	22.5	22.9	10.76

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 35~37쪽 내용 재구성. 국민건강보험공단

다. 4대 보험 고액상습체납자 인적사항 공개 현황

□ 4대 보험 고액상습체납자 공개/제외 현황(2015년도 기준)

<표 2-31> 4대 보험 고액상습체납자 공개/제외 현황(2015년도 기준)

(단위 : 건, 억 원)

보험구분	연도	총 대상		공개		공개 제외	
		건수	금액	건수	금액	건수	금액
건강보험	2013	14,681	3,012	1,361	347	13,320	2,665
	2014	17,033	3,587	1,825	442	15,208	3,145
	2015	19,435	4,132	3,173	646	16,262	3,486
국민연금	2013	2,109	2,114	160	162	1,949	1,952
	2014	1,108	1,100	280	306	828	794
	2015	1,613	1,714	142	146	1,471	1,568
고용·산재	2011	4	154	—	—	4	154
	2012	9	297	2	106	7	191
	2013	10	327	—	—	10	327
	2014	8	220	8	220	—	—
	2015	27	693	18	448	9	245

※ 2013 건강보험 공개일: (1차)9/25, (2차)12/27 ※ 2013 국민연금 공개일 : 12/27

※ 2014 건강보험/고용·산재 공개일 : 12/19 ※ 2014 국민연금 공개일 : 11/14

※ 2015 건강보험/고용·산재 공개일 : 12/18 ※ 2015 국민연금 공개일 : 12/18

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 18쪽 재구성. 국민건강보험공단

4. 과오납 환급금 관리 현황

□ 과오납 환급금 결정 및 지급 현황을 다음과 같음.

<표 2-32> 과오납 환급금 결정 및 지급 현황 (2016. 8. 31. 현재 누적 현황)

(단위: 천 건, 백만 원, %)

구 분		발생현황		지급현황		미지급현황		지급률	
		건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
총계	계	20,055	3,627,475	19,681	3,584,306	374	43,169	98.13	98.81
	지역	10,765	768,446	10,398	730,066	367	38,380	96.59	95.01
	직장	9,290	2,859,029	9,283	2,854,240	7	4,789	99.92	99.83
건강	소계	14,361	1,683,823	14,018	1,665,203	343	18,620	97.61	98.89
	지역	9,979	636,268	9,687	629,438	292	6,830	97.08	98.93
	직장	4,382	1,047,555	4,331	1,035,765	51	11,790	98.84	98.87
연금	소계	2,871	133,228	2,862	1,633,962	9	28,806	99.67	98.27
	지역	741	133,228	733	104,689	8	28,539	98.86	78.58
	직장	2130	1,529,540	2,129	1,529,273	1	267	99.95	99.98
고용	직장	1,197	105,458	1,197	105,458	-	-	100.00	100.00
산재	직장	1,354	176,476	1,354	176,476	-	-	100.00	100.00

주1. 건강, 고용, 산재보험(소멸시효 3년, 2013~2016년도 기준), 연금보험(소멸시효 5년, 2011~2016년도 기준)

주2. 건강보험 임의계속, 소득월액보험료는 지역보험료에 포함, 잡수익은 지급금액에 포함

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황

제 3 장

사회보험 통합징수 전산시스템 운영

제1절 사회보험 통합징수시스템 구축 현황

제1절 사회보험 통합징수시스템 운영 실적

제2절 사회보험 통합징수시스템 정보자원 활용 실적

4

사회보험 통합징수 전산시스템 < 운영 <

제1절 사회보험 통합징수 전산시스템 구축 현황⁵⁾

□ 구축 배경

- 4대 사회보험별 상이한 징수체계로 인한 국민 불편 심화
- 징수업무를 3개 공단 중복수행으로 운영 비효율화 및 자원낭비 발생
- 사회보험 정보시스템의 중복투자 및 개선비용의 증가로 인한 비효율성 발생

□ 구축 목적

- 4대 사회보험 가입자의 편의를 위한 통합 고지
- 다양한 매체를 통한 편리한 보험료 납부 및 효율적 체납 관리
- 업무 중복 제거를 통한 징수업무 효율화 실현

□ 추진경과

- 정책 추진 경과
 - 관계장관 회의(기재부/복지부/노동부 등)에서 징수업무 건보공단 위탁 결정(2008.4.22)
 - 국민들의 수용성, 제도 안정성 등을 고려하여 징수통합 추진
 - 정부내 소관을 국무총리실에서 복지부로 이관(2008.7.17)
 - 근거: 「사회보험징수통합추진기획단 구성 및 운영에 관한 규정(대통령훈령)」

5) 국민건강보험공단(2012). 4대 사회보험 징수통합 정보시스템 구축. 지역정보화지, 72, pp.17-21. 내용을 재정리함.

- 공공기관 선진화 추진과제로 선정(2008.8.11)
- 사회보험 발전과 징수통합을 위한 노·사·정 합의(2009.6.4)

○ 사업 추진 경과

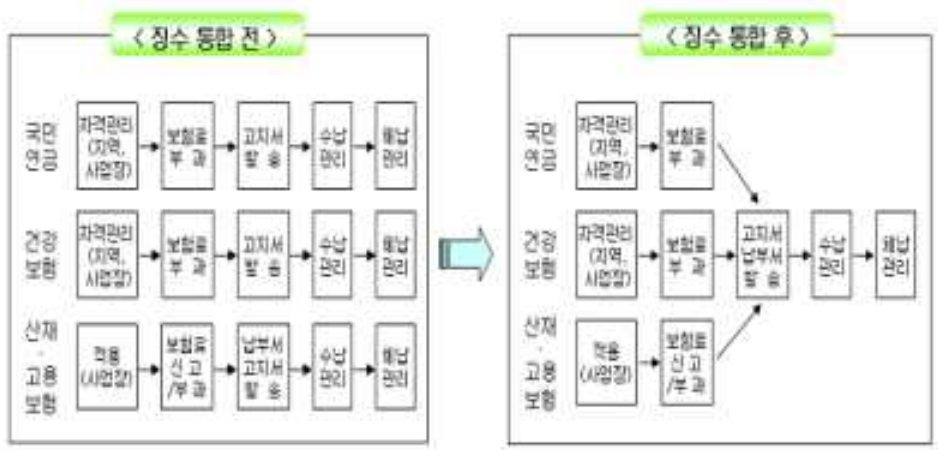
- 업무 재설계 및 정보화 전략 계획 수립(2009.6.11 ~ 2009.9.10)
- 징수통합정보시스템 구축 사업자 선정(2009.9.16 ~ 2009.12.30)
 - ‘하드웨어’, ‘소프트웨어’, ‘응용개발’ 분리발주를 통해 예산절감 도모
- 징수통합 정보시스템 구축(2009.11.1~ 2011.3.25)
- 사회보험 징수통합 대국민 서비스 개시(2011.1.1)
- 징수통합 구축사업 완료보고(2011.3.25)
- EDI, 징수포털 전자고지 채널 확대 프로그램 개발용역
- 4대 사회보험료 연체금 일할계산 관련 통합징수정보시스템 개선(15.09)
- 4대 사회보험료 연체금 일할계산 관련 통합징수정보시스템 개선사업의 장 비보강 사업(16.01)

□ 추진방향

○ 사회보험 징수업무의 프로세스 효율화

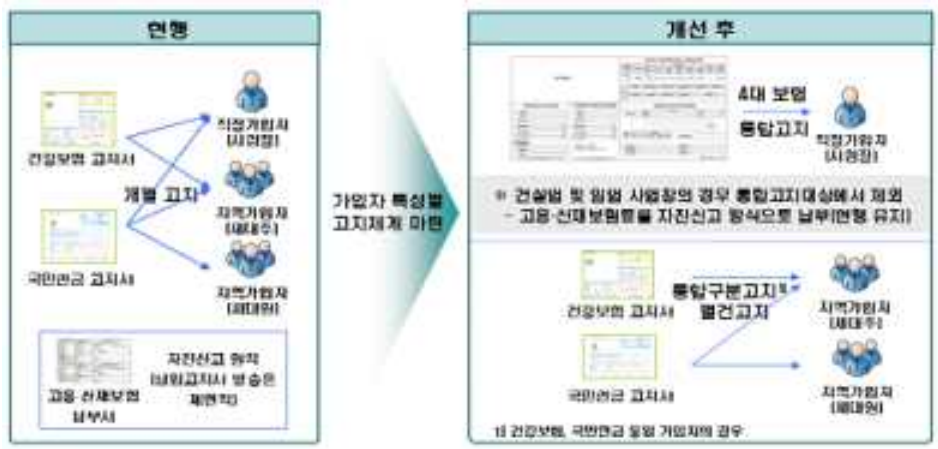
- 사회보험의 효율성 확보 위해 유사기능인 징수업무(보험료의 고지, 수납, 체납)를 국민건강보험공단으로 일원화하여 추진(그림 x-x 참조)
 - 제도의 안정성 등을 고려하여, 보험료 부과 등의 자격관리와 급여관리업무는 기존 공단에서 수행
- 기관별로 개별 발송하던 보험료 고지서 발송을 국민건강보험공단에서 일괄 하여 통합고지서로 발송처리(그림 x-x 참조)

[그림 3-1] 사회보험 징수업무 통합 전, 후 비교



출처: 국민건강보험공단(2009). 내부자료.

[그림 3-2] 사회보험 고지서 발송업무 통합 전, 후 비교



출처: 국민건강보험공단(2009). 내부자료.

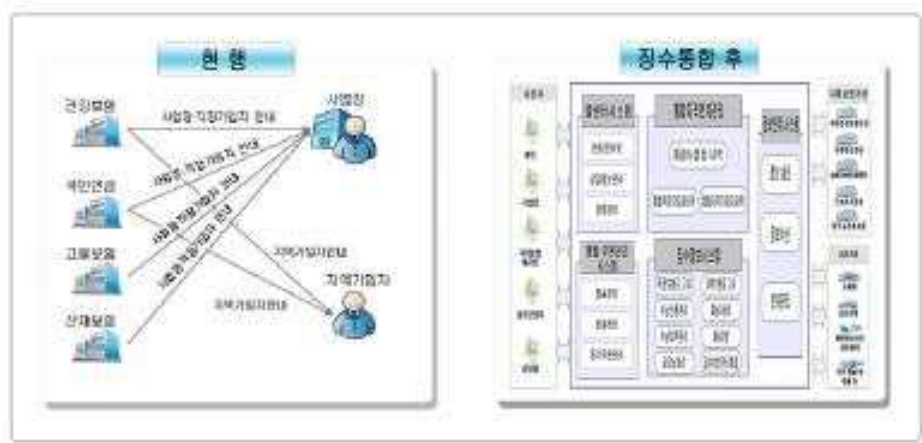
○ 사회보험 징수관련 정보시스템의 연계 통합

- 각 공단의 징수관련 정보시스템을 건강보험공단의 징수통합정보시스템으로 연계 통합하여 사회보험 징수업무의 일원화 실현
- 사회보험의 고지서를 통합발송 가능하도록 통합고지서 발송시스템을 구축

하여 고지서 발송비용 절감

- 징수통합 후 건강보험공단을 비롯한 각 기관의 지속적인 정보화 운용비용 절감 및 민원편의성 제공

[그림 3-3] 사회보험 징수관련 정보시스템 연계통합 전, 후 비교



출처: 국민건강보험공단(2009). 사회보험 징수업무 통합을 위한 BPR/ISP 제안요청서. p. 7.

□ 사회보험 통합징수시스템 개념도

- 사회보험 통합징수시스템은 [그림 x-x]와 같이 크게 민원시스템, 통합징수정보시스템, 정보연계시스템, 통합우편물관리시스템으로 구성되어 있으며 국민연금공단, 근로복지공단 등 타 기관의 정보시스템과 연계기반을 가지고 있음.

[그림 3-4] 사회보험 통합징수시스템 개념도



출처: 국민건강보험공단(2015). 4대 사회보험료 연계금 일괄계산 관련 통합징수정보시스템 개선 제안요청서. p. 2.

□ 사회보험 통합징수시스템 업무기능

○ 통합징수정보시스템

- 징수업무 통합에 따라 국민건강보험공단에서 사회보험의 고지, 수납, 체납 업무 수행을 위한 정보시스템으로 통합고지시스템, 통합수납시스템, 통합체납시스템, 위탁회계지원시스템 등으로 구성함(표 x-x 참조).

<표 3-1> 통합징수정보시스템 업무내용 및 주요기능

구분	업무내용	주요기능
통합고지시스템	- 사회보험 합산·구분 고지서 발송을 위한 고지정보 통합 및 발송 관리하는 시스템	- 직장/지역 고지 연계정보관리 - 직장/지역 고지서 관리 - 직장/지역 고지서 발송관리 - 직장/지역 반송 고지서 발송관리
통합수납시스템	- 국민편의 위주의 다양한 수납방식 구현 및 4대 사회보험 납입경로 일원화에 따라 수납기관, 중계기관 연계시스템 및 수납된 보험료의 각 공단별 배분 시스템	- 수납관리 - 수납정보처리 - 과오납환급처리 - 납부확인처리
통합채납정보시스템	- 사회보험별 특성을 반영한 효율적인 채납 통합관리 시스템	- 채납대상관리 - 연체금/독촉관리 - 징수독려관리 - 채납/결손/징수권소멸 관리
위탁회계지원	- 업무유형별 발생금액을 관리하고 이와 연관된 각 공단의 회계 및 자금관리업무 등을 지원하는 시스템	- 위탁징수종합관리 - 위탁보험료수입액 관리 - 위탁보험료자금관리 - 출연금정산관리

○ 민원시스템

- 징수업무 통합에 따라 국민건강보험공단에서 사회보험의 고지, 수납, 채납 업무 수행을 위한 정보시스템으로 통합고지시스템, 통합수납시스템, 통합채납시스템, 위탁회계지원시스템 등으로 구성함(표 x-x 참조).

<표 3-2> 민원시스템 업무내용 및 주요기능

구분	업무내용	주요기능
민원시스템	- 통합징수정보시스템과 민원정보의 효율적 연계 체계 구축으로 민원인에게 신속하고 정확한 서비스를 제공하는 시스템	- 민원신청 - 정보조회 - 증명서 발급 - 전자고지/납부
민원통합관리시스템	- 사회보험 간 복합민원 대응을 위해 복합민원 접수, 이관 및 처리완료를 관리하는 시스템	- 민원 접수/처리 관리 - 복합민원 접수/처리 관리 - 복합민원 이관
콜센터시스템	- 4대 사회보험 공단 간 복합민원 대응을 위해 각 공단 콜센터 간의 호 전환 시 상담내역 전달 체계	- 전화/인터넷 상담 - 상담정보관리 - 상담정보이관 - 운영관리

○ 정보연계시스템

- 징수업무 통합 수행을 위해 공단간 정보 송수신 및 정보연계 관리 등을 지원하는 시스템으로 정보송수신관리시스템, 정보연계관리시스템으로 구성함(표 x-x 참조).

<표 3-3> 정보연계시스템 업무내용 및 주요기능

구분	업무내용	주요기능
정보송수신관리시스템	- 통합징수시스템에서 필요한 외부기관의 정보를 수신하여 가공한 정보를 사회보험공단(국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단)에서 공동 활용할 수 있도록 제공하는 시스템	- 사회보험공단 송수신 - 금융기관 송수신 - 연계정보 검증/변화
정보연계관리시스템	- 연계정보별 연계속성 관리기능 및 연계결과를 통합관리 하는 시스템	- 정보연계현황관리 - 연계통계관리

○ 통합우편물관리시스템

- 통합징수를 위한 발송작업관리, 종적관리, 직접의뢰 관리, 등기관리, 자재관리, 수신데이터 오류검출 등을 지원하는 시스템

제2절 사회보험 통합징수시스템 운영 실적

1. 사회보험 통합징수시스템 이용 실적

가. 내부직원 이용 현황

□ 개요

○ (분석목적) 사회보험 통합징수시스템의 내부직원 이용 현황을 알아보기 위해 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단의 직원이 사회보험 통합고지, 통합수납, 통합채납 등 징수통합 관련업무 수행을 위해 사회보험 통합징수시스템을 접속한 기록을 분석함.

○ (분석기간) 2016년 7월 1일 ~ 2016년 9월 30일

○ (분석내용) 사회보험 통합징수시스템 접속기록을 토대로 최대 동시접속자 수, 평균 동시 접속자 수(월 평균, 근무일 기준), 일일 누적 접속자 수(월 평균, 근무일 기준) 등을 분석함.

<표 3-4> 사회보험 통합징수시스템 내부직원 이용 현황 분석 내용

구분		설명
최대 동시 접속자		- 내부직원이 업무처리를 위해 동일시간대에 사회보험 통합징수시스템에 동시에 접속한 수 중 최댓값
평균 동시 접속자	월 평균	- 내부직원이 업무처리를 위해 동일시간대에 사회보험 통합징수시스템에 동시에 접속한 수의 월별 평균값
	근무일 기준	- 내부직원들이 근무를 하지 않는 주말과 공휴일 등을 제외한 근무일 기준의 평균 동시 접속자 수
일일 누적 접속자	월 평균	- 내부직원이 업무처리를 위해 하루 중 사회보험 통합징수시스템에 접속한 누적 수의 월별 평균값
	근무일 기준	- 내부직원들이 근무를 하지 않는 주말과 공휴일 등을 제외한 근무일 기준의 일일 누적 접속자 수

□ 분석결과

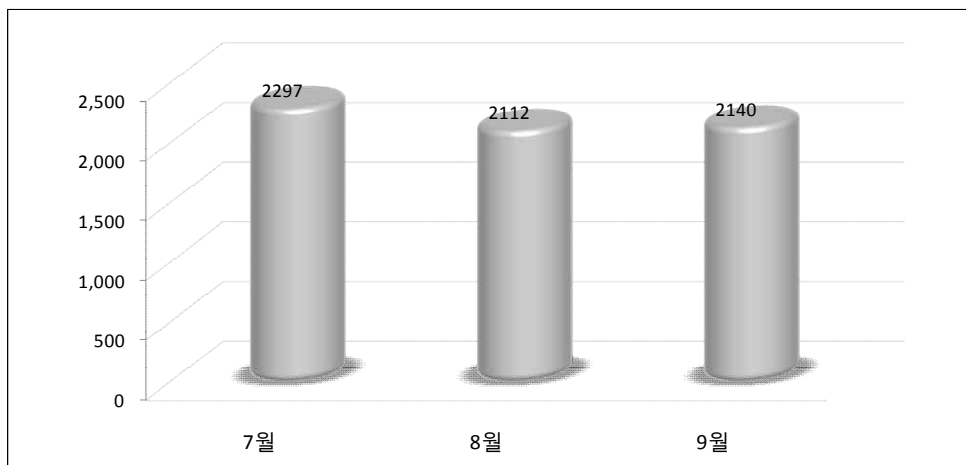
○ 최대 동시 접속자 수

- 최대 동시 접속자 수는 내부직원이 업무처리를 위해 동일시간대에 사회보

험 통합징수시스템에 동시에 접속한 수 중 최댓값을 의미하며, 일반적으로 최대 동시접속자 수는 정보시스템의 이용 수준을 평가하는 중요한 지표로 사용하는 한편 정보시스템 성능에 비해 최대 동시 접속자 수가 지나치게 많을 경우 시스템 증설 검토 및 결정하는 지표로도 사용함.

- 통합징수시스템의 최대 동시 접속자 수는 2016년 7월 2,297명, 8월 2,112명, 9월 2,140명으로 분석기간 중 월별로 다소 차이는 있으나 매월 2,000명 이상이 최대 동시에 접속하는 경우가 발생하고 있는 것으로 나타남(그림 3-5 참조).

[그림 3-5] 최대 동시 접속자 수(내부직원 이용)



자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.10.12. 추출)

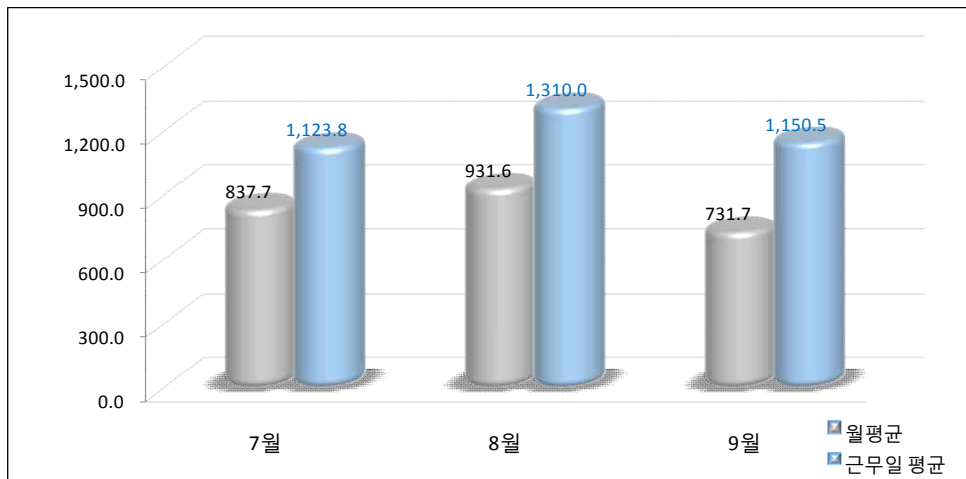
○ 평균 동시 접속자 수

- 평균 동시 접속자 수는 내부직원이 업무처리를 위해 동일시간대에 사회보험 통합징수시스템에 동시에 접속한 수의 평균값을 의미하며, 일반적으로 얼마나 많은 이용자가 정보시스템을 동시에 이용하고 있는지를 파악하는 중요한 지표로 사용함.
- 다만 내부직원이 주로 이용하는 정보시스템의 경우 내부직원의 근무가 없는 주말(토요일, 일요일)과 공휴일에는 업무처리가 거의 이루어지지 않

아 실제적으로 접속기록이 거의 없기 때문에 주말과 휴일을 제외한 근무일 기준의 평균 동시접속자 수 분석이 더욱 의미가 있음.

- 통합징수시스템의 월 평균 동시접속자 수는 7월 837.7명, 8월 931.6명, 9월 731.7명으로 나타났으며, 근무일 기준 평균 동시접속자 수는 7월 1,123.8명, 8월 1,310.0명, 9월 1,150.5명으로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-6] 평균 동시 접속자 수(내부직원 이용)



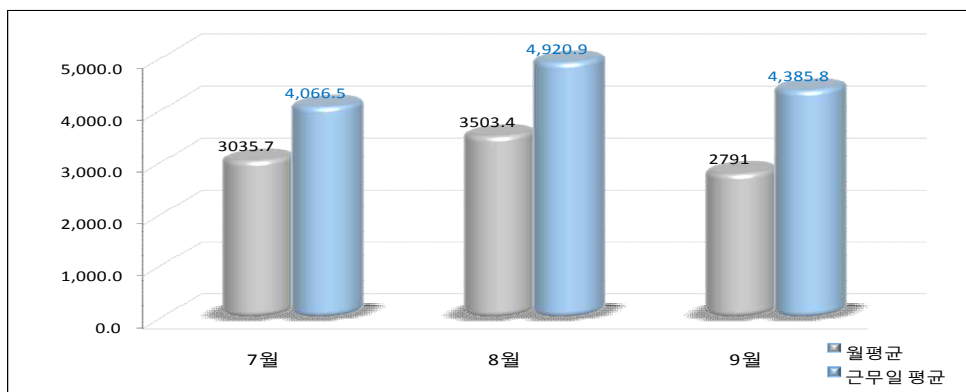
자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.10.12. 추출)

○ 일일 누적 접속자 수

- 일일 누적 접속자 수는 내부직원이 업무처리를 위해 하루 중 사회보험 통합징수시스템에 접속한 누적 수를 의미하며, 일반적으로 하루 중 얼마나 많은 이용자가 정보시스템을 이용하고 있는지를 파악하는 중요한 지표로 사용함.
- 다만 내부직원만이 주로 이용하는 정보시스템의 경우 내부직원의 근무가 없는 주말(토요일, 일요일)과 공휴일에는 업무처리가 거의 이루어지지 않아 실제적으로 접속기록이 거의 없기 때문에 주말과 휴일을 제외한 근무일 기준의 일일 누적 접속자 수 분석이 더욱 의미가 있음

- 통합징수시스템의 월 평균 일일 접속자 수는 7월 3,035.7명, 8월 3,503.4명, 9월 2,791.0명으로 나타났으며, 근무일 기준의 일일 누적접속자 수는 7월 4,066.5명, 8월 4,920.9명, 9월 4,385.8명으로 나타나 월별로 다소 차이는 있으나 일일 누적 접속자 수가 4,000명 이상인 것으로 나타남.
- 통합징수업무 관련 내부직원이 2,500여 명인 점을 고려할 때, 일일 평균 1.6회 이상 통합징수시스템에 접속하는 것으로 여겨짐.

[그림 3-7] 일일 누적 접속자 수(내부직원 이용)



자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.10.12. 추출)

나. 외부고객 이용 현황

□ 개요

- (분석목적) 외부고객의 사회보험 민원시스템 이용 현황을 파악하기 위해 사회보험 통합징수포털(sin4n.nhis.or.kr)을 이용한 접속기록을 분석함.
- (분석기간) 2016년 7월 1일 ~ 2016년 9월 30일
- (분석내용) 사회보험 통합징수포털 접속기록을 토대로 최대 동시접속자 수, 평균 동시 접속자 수, 일일 누적 접속자 수 등을 분석함.

<표 3-5> 사회보험 통합징수시스템 외부직원 이용 현황 분석 내용

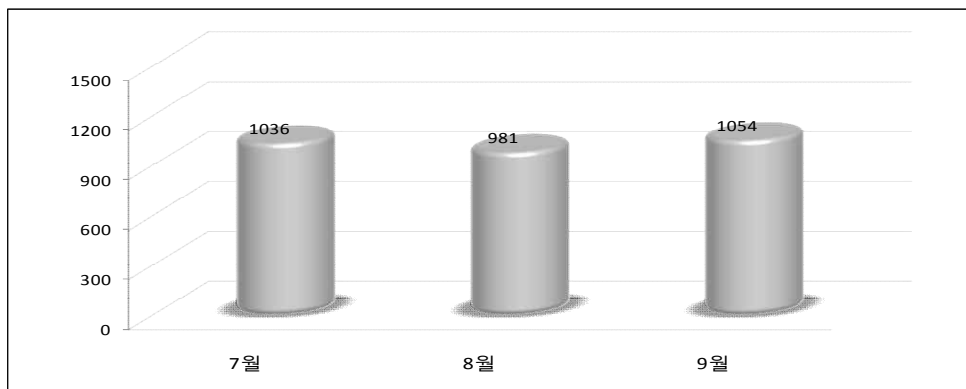
구분	설명
최대 동시 접속자	- 외부고객이 정보조회 및 민원처리를 위해 동일시간대에 사회보험 통합징수 포털에 동시에 접속한 수 중 최대값
평균 동시 접속자	- 외부고객이 정보조회 및 민원처리를 위해 동일시간대에 사회보험 통합징수 포털에 동시에 접속한 수의 월별 평균값
일일 누적 접속자	- 외부고객이 정보조회 및 민원처리를 위해 하루 중 사회보험 통합징수포털에 접속한 누적 수의 월별 평균값

□ 분석결과

○ 최대 동시 접속자 수

- 최대 동시 접속자 수는 정보조회 및 민원처리를 위해 사회보험 통합징수포털에 동시에 접속한 수 중 최대값을 의미하며, 일반적으로 포털사이트에서 최대 동시접속자 수는 사이트 이용 활성화 수준을 평가하는 중요한 지표로 사용함.
- 사회보험 통합징수포털의 최대 동시 접속자 수는 9월 1,054명, 7월 1,036명, 8월 981명 순으로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-8] 최대 동시 접속자 수(외부고객 이용)

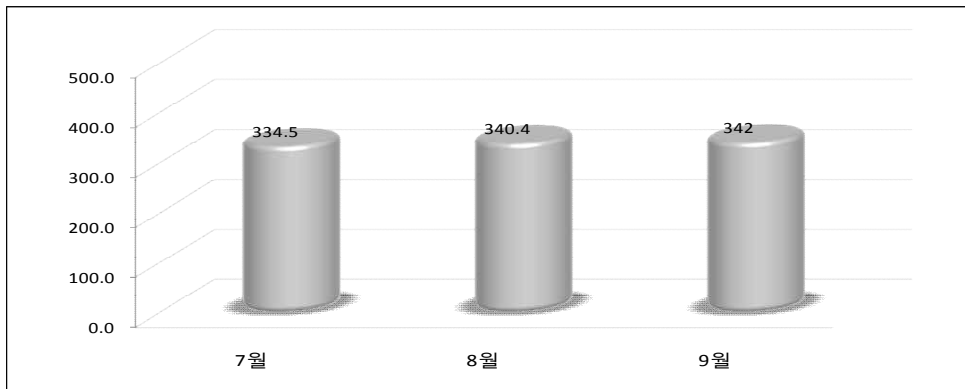


자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.10.12. 추출)

○ 평균 동시접속자 수

- 평균 동시 접속자 수는 외부고객이 정보조회 및 민원처리를 위해 동일시간 내에 사회보험 통합징수포털에 동시에 접속한 수의 평균값을 의미하며, 일반적으로 얼마나 많은 외부이용자가 사회보험 통합징수포털을 동시에 이용하고 있는지를 파악하는 중요한 지표로 사용함.
- 사회보험 통합징수포털의 월 평균 동시접속자 수는 9월 342.0명으로 가장 많았으며, 8월 340.4명, 7월 334.5명 순으로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-9] 평균 동시 접속자 수(외부고객 이용)

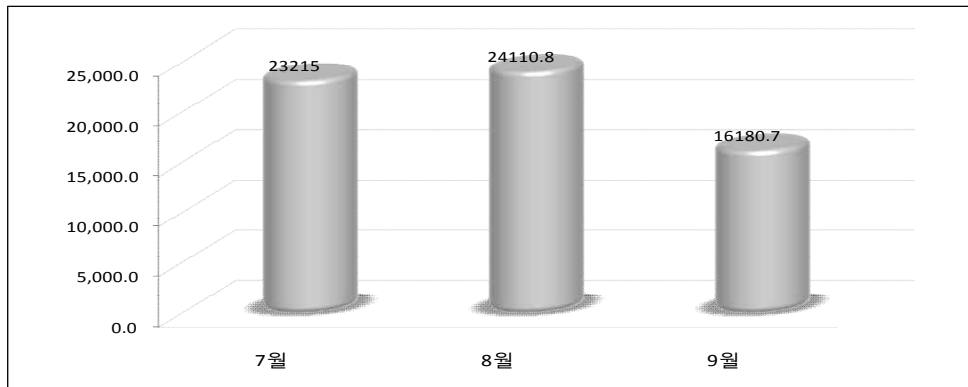


자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.10.12. 추출)

○ 일일 누적 접속자 수

- 일일 누적 접속자 수는 외부고객이 정보조회 및 민원처리를 위해 하루 중 사회보험 통합징수포털에 접속한 누적 수를 의미하며, 일반적으로 하루 중 얼마나 많은 이용자가 사회보험 통합징수포털을 이용하고 있는지를 파악하는 중요한 지표로 사용함.
- 사회보험 징수포털시스템의 월 평균 일일 접속자 수는 8월 24,110.8명, 7월 23,215명, 9월 16,180.7명 순으로 나타났으며, 9월의 경우 추석연휴 등으로 외부 고객의 이용이 줄어든 것으로 여겨짐(그림 x-x 참조).

[그림 3-10] 일일 누적 접속자 수(외부고객 이용)



자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.10.12. 추출)

다. 모바일 앱 및 모바일 웹 이용 현황

□ 사회보험 통합징수 모바일 앱(mobile app) 서비스 현황

○ 사회보험 통합징수서비스 제공을 위한 모바일 앱은 별도로 개발되어 제공되는 것은 아니며, 국민건강보험공단에서 제공하는 모바일 앱인 'M건강정보'의 주요 서비스 중 하나로 보험료 관련 서비스를 제공함.

– 주요 서비스: 부과내역, 납부현황, 고지신청 이메일/모바일, 고지서 송달지 변경, 고지서 재발급, 자동이체신청, 개인별 조회, 연말 정산 등의 서비스를 제공함.

□ 사회보험 통합징수 모바일 웹(mobile web) 서비스 현황

○ 사회보험 통합징수서비스 제공을 위한 모바일 웹 역시 별도로 구축되어 있지 않으며, 국민건강보험공단에서 제공하는 모바일 웹(m.nhis.or.kr)의 주요 서비스 중 하나로 보험료 모의계산 서비스를 제공함.

□ 사회보험 통합징수 모바일 앱 및 모바일 웹 이용 현황

○ 현행 사회보험 통합징수 모바일 서비스는 사회보험 통합징수서비스를 위한 특화된 모바일 서비스가 아닌 국민건강보험공단에서 제공하는 종합적인 모바일

앱 및 모바일 웹 서비스의 일부 콘텐츠로 구성되어 제공됨.

- 따라서 사회보험 통합징수를 위한 정보 및 서비스도 일부 제한적으로 제공하는 한계를 갖고 있으며, 별도 이용기록도 보유하고 있지 않아 이용현황 파악이 불가함.

[그림 3-11] 국민건강보험공단의 모바일 앱 및 모바일 웹 중 사회보험 통합징수 관련 화면



라. 시스템 활용 현황

□ 응용프로그램 변경

- 사회보험 통합징수시스템 구축 이후 새로운 제도 및 정책변경 등으로 인해 변경된 업무프로세스를 시스템에 반영하기 위한 응용프로그램 신규 개발 및 변경이 지난 5년간 27,410건 수행됨.

<표 3-6> 응용프로그램 변경 현황(2011년~2015년)

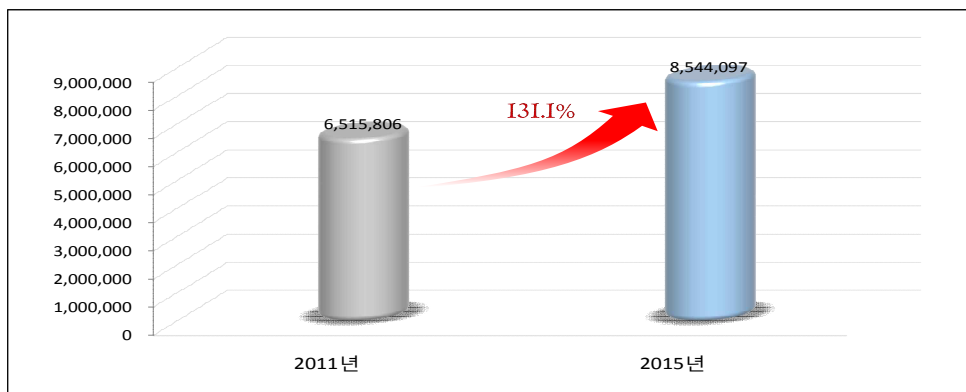
기간	합계	신규	변경	삭제	비고
2011. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.	27,510	3,343	24,165	2	

자료: 사회보험 통합징수 형상관리시스템에서 2016년 12월 1일 추출

□ 온라인 서비스 처리현황

○ 사회보험 통합징수시스템의 온라인 서비스 처리현황은 2011년 6,515,806건에서 2015년 8,544,097건으로 131.1% 증가함.

[그림 3-12] 2011년 대비 2015년 사회보험 통합징수시스템 온라인 서비스 처리현황

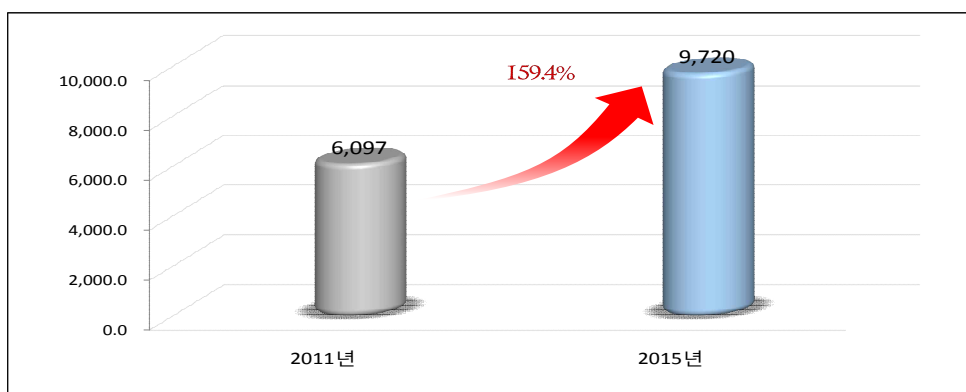


자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.11.29. 추출)

□ 데이터베이스 오브젝트 및 데이터베이스 자료량 현황

○ 사회보험 통합징수시스템의 DB테이블 수는 2011년 6,097개에서 2015년 9,720개로 159.4% 증가함.

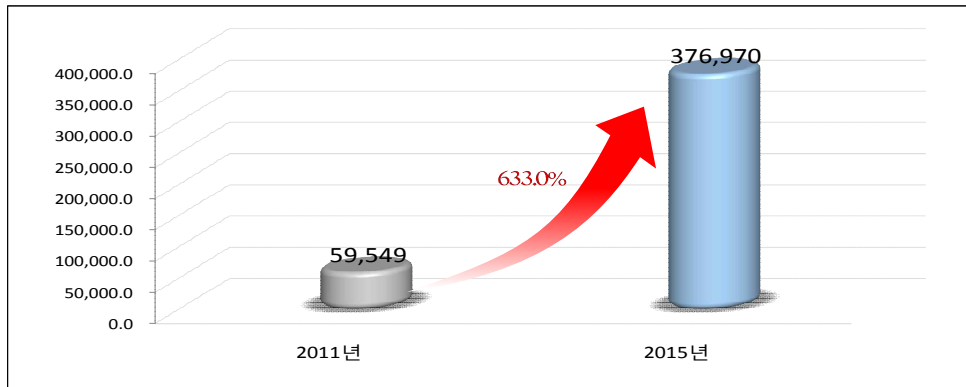
[그림 3-13] 2011년 대비 2015년 사회보험 통합징수시스템 DB 테이블 수 현황



자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.11.29. 추출)

○ 사회보험 통합징수시스템의 DB 자료량은 2011년 59,549백만 건에서 2015년 376,970백만 건으로 633.0% 증가함.

[그림 3-14] 2011년 대비 2015년 사회보험 통합징수시스템 DB 자료량 변화 현황



자료: 국민건강보험공단(2016). 사회보험 통합징수시스템에서 추출(2016.11.29. 추출)

제3절 사회보험 통합징수시스템 정보자원 활용 실적

1. 정보자원 활용성 측정 개요

□ 정보자원 효율성 측정의 정의

- 정보자원 효율성 측정은 대상 서버가 정보시스템의 서비스를 제공하는데 요구되는 적절한 상태를 유지하고 있는지를 판단할 목적으로 CPU 활용률, 메모리 활용률, 디스크 활용률 등을 측정함(행정자치부·한국정보화진흥원, 2016).

□ 정보자원 효율성 측정 목적

- 사회보험 통합징수시스템의 주요 정보자원 성능관리 모니터링을 위해 정보자원 효율성 측정을 실시함.
 - 사회보험 통합징수시스템의 주요 정보자원(서버)의 CPU 활용률, 메모리 활용률을 측정함.

□ 정보자원 효율성 측정지표

- 정보자원 효율성 측정에 활용되는 일반적인 측정지표는 <표 3-7>와 같음.
 - 정보자원 효율성 측정지표로는 일반적으로 평균 활용률, 최빈 업무시간대 활용률 등을 주로 사용하며 해당 정보시스템의 특성 및 용도에 따라 적절한 측정지표로 변경이 가능함.

<표 3-7> 정보자원 효율성 측정지표

구분		지표정의
CPU 활용률	평균 CPU 활용률	측정한 전체 CPU 용량 대비 사용 CPU 용량의 비율(%)
	최빈 업무시간대 CPU 활용률	월중 최빈 업무시간대 1시간 평균으로 측정한 전체 CPU 용량 대비 사용 CPU 용량의 연간 평균 비율(%)
	런큐(Run Queue)	수행 중이거나 대기 중인 평균 프로세스
메모리 활용률	평균 메모리 활용률	서버의 물리적 메모리 총량 대비 사용 메모리의 비율(%)
	최빈 업무시간대 메모리 활용률	월중 최빈 업무시간대 1시간 평균으로 측정한 전체 메모리용량 대비 사용 메모리용량의 연간 평균 비율(%)
	스왑(Swap) 메모리 사용률	스왑(Swap) 메모리는 주 메모리가 부족할 때 하드디스크와 같은 공간을 메모리로 사용하기 위한 가상메모리

자료: 행정자치부·한국정보화진흥원(2016). 정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼. p.52-54.

2. 사회보험 통합징수시스템의 정보자원 활용성 측정지표 및 판정기준

□ 사회보험 통합징수시스템의 정보자원 활용성 측정지표 선정

○ 사회보험 통합징수시스템은 업무의 특성상 통합징수 고지서의 고지, 수납, 체납 업무가 집중되는 시기에 정보자원 활용이 증가하는 경향을 보이기 때문에 월중 최빈 업무시간대 1시간 평균으로 측정한 전체 용량 대비 사용 용량의 비율인 월중 최빈 업무시간대 활용률을 측정지표로 활용함.

– 다만 사회보험 통합징수시스템의 경우 월중 최빈 업무시간대 1시간 평균을 별도로 측정한 시스템 로그가 없어 최대 정보자원 활용률 측정값을 사용함.

○ 사회보험 통합징수시스템의 일반적인 정보자원 활용 현황을 살펴보기 위해 전체 용량 대비 사용 용량을 비율을 나타내는 평균 활용률을 분석함.

– 다만 사회보험 통합징수시스템의 정보자원 평균 활용률은 일반적인 정보자원 활용 현황을 살펴보기 위한 것으로 참고자료로만 활용함.

○ 사회보험 통합징수시스템의 정보자원 효율성 측정을 측정지표 및 일반현황의 정의 및 측정산식은 <표 x-x>와 같음.

<표 3-8> 사회보험 통합징수시스템 정보자원 효율성 일반지표 및 측정지표

구분		지표정의
일반 지표	평균 CPU 활용률	전체 CPU 용량 대비 사용 CPU 용량의 비율(%)
	평균 메모리 활용률	전체 메모리 총량 대비 사용 메모리의 비율(%)
측정 지표	월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률	월중 최빈 업무시간대 측정한 전체 CPU 용량 대비 최대 사용 CPU 용량의 비율(%)
	월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률	월중 최빈 업무시간대 측정한 전체 메모리 총량 대비 최대 사용 메모리의 비율(%)

□ 정보자원 효율성 측정 판단기준

○ 본 고에서는 행정자치부-한국정보화진흥원(2016)의 ‘정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼’에서 제공하는 자원 효율성 판단기준을 활용함(표 x-x 참조).

– 정보자원 효율성 판단기준은 측정지표인 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률과 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률의 적정성 평가에만 적용함.

<표 3-9> 정보자원 효율성 판단기준

측정지표	측정값		판단기준		결과의 활용(예시)
월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률	전용 서버	70% 초과	과다	- 과다 · 성능/용량 제고 방안 검토	- 과다 · 구조 개선방안 마련 · 신규 정보화 투자
		20%~70%	보통		
		20% 이하	여유		
	공동 활용 서버	80% 초과	과다	- 보통 · 일반적인 운영상태	- 여유 · 정보자원 통합 · 정보자원 재배치 · 클라우드 컴퓨팅 도입시 활용
		30%~80%	보통		
		30% 이하	여유		
월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률	80% 초과		과다	- 여유 · 자원 활용률 제고 방안 검토	
	30%~80%		보통		
	30% 이하		여유		

자료: 행정자치부-한국정보화진흥원(2016). 정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼. p.53.

3. 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 활용성 측정

□ 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 활용성 측정 개요

○ 측정대상 서버

- 사회보험 통합징수시스템의 운영 서버 중 통합징수 DB서버(4대), 통합징수 AP서버(4대), 통합징수 WAS서버(4대), 통합징수 WEB서버(4대), 민원포탈 DB서버(2대), 민원포탈 WAS서버(2대), 민원포탈 WEB서버(3대)를 측정대상으로 함.

○ 측정기간

- 2014년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 24개월간

○ 측정내용

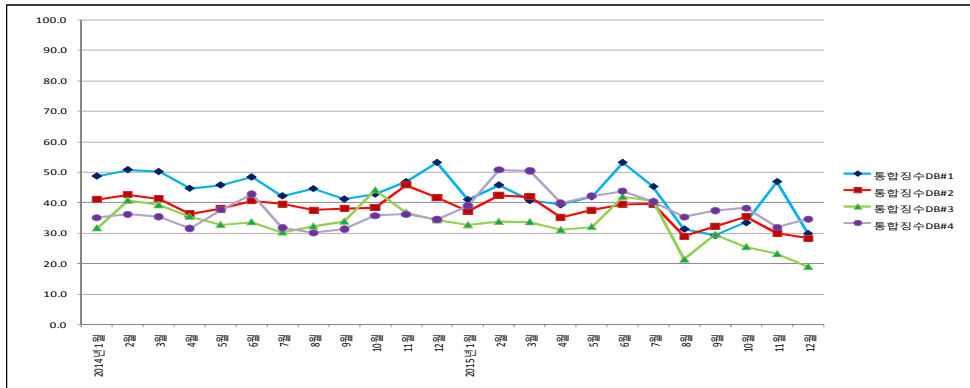
- 일반 현황: 평균 CPU 활용률, 평균 메모리 활용률
- 측정지표: 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률, 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률

□ 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 활용성 측정결과

○ 통합징수 DB서버

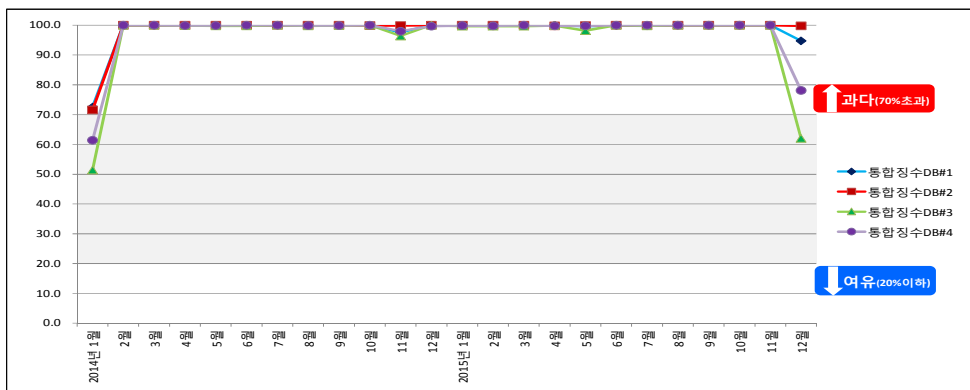
- (평균 CPU 활용률) 통합징수 DB서버의 평균 CPU 활용률은 일부 서버(통합징수DB#4)가 2015년 8월 이후 다른 서버들에 비해 다소 낮은 활용률을 보이고 있으나 대체로 30%~50% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-15] 통합징수 DB서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



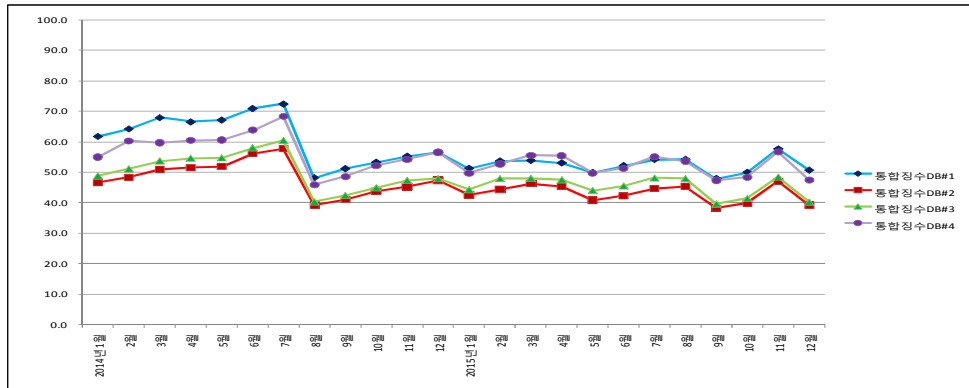
- (월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률) 통합징수 DB서버의 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률은 측정기간 중 대부분 100% 또는 이에 근사하는 것으로 나타나 CPU 활용률 판정기준에 따라 ‘과다(70% 초과)’ 수준으로 판단되며, 이에 성능/용량 제고방안을 신중히 검토할 필요가 있음(그림 x-x 참조).

[그림 3-16] 통합징수 DB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



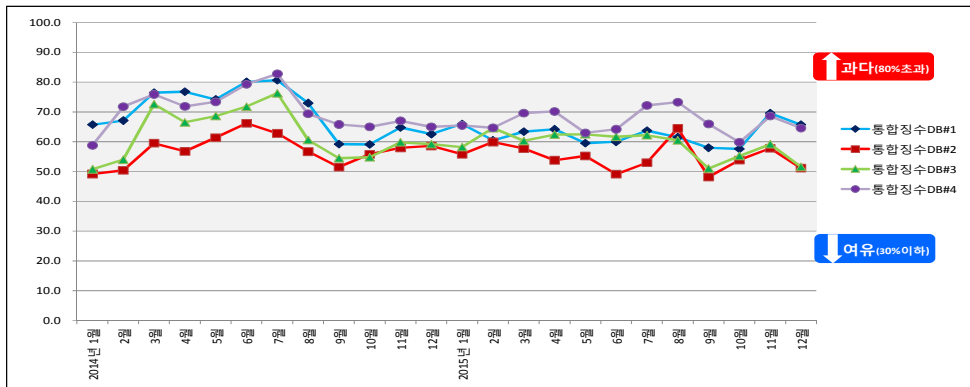
- (평균 메모리 활용률) 통합징수 DB서버의 평균 메모리 활용률은 2014년 7월에 60~70%에 이르렀으나 2014년 8월부터 크게 감소한 후 40%~60% 정도를 유지하고 있는 것으로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-17] 통합징수 DB서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률) 통합징수 DB서버의 월중 최빈 업무 시간대 메모리 활용률은 메모리 활용률은 2014년 7월까지 증가하였으나 이후 감소하여 대체로 50%~70% 정도로 나타나 메모리 활용률 판정기준에 따라 ‘보통(30%~80%)’ 수준으로 판단되지만, 일부 서버(통합징수#1, 통합징수#2)의 경우 60%~75% 정도로 ‘과다(80% 초과)’ 수준에 근사한 것 나타남(그림 x-x 참조).

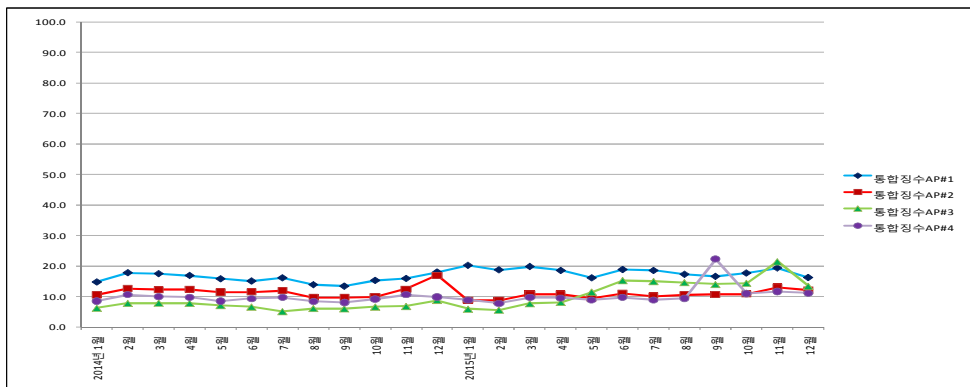
[그림 3-18] 통합징수 DB서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



○ 통합징수 AP서버

- (평균 CPU 활용률) 통합징수 AP서버의 평균 CPU 활용률은 점진적으로 증가하는 추이를 보이고 있으며, 2015년 12월 말 기준 10%~20% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

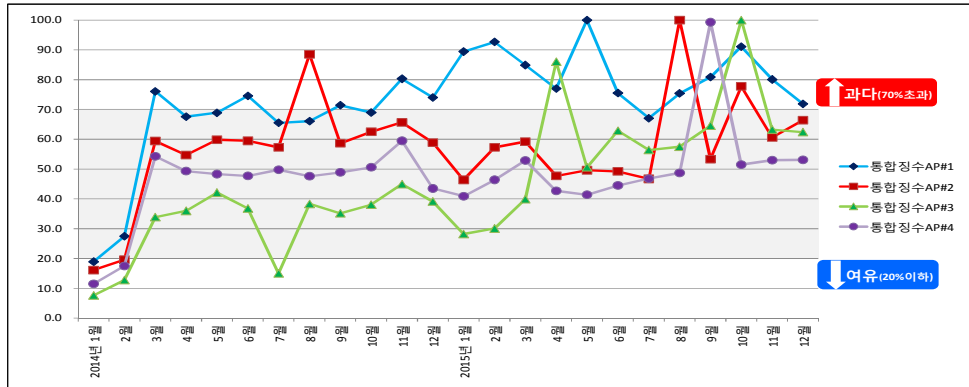
[그림 3-19] 통합징수 AP서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률) 통합징수 AP서버의 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률은 지속적으로 증가하는 추이를 보여주고 있으며 대체로 60%~70% 정도로 ‘과다(70% 초과)’ 수준에 근사한 CPU 활용률로 나타났고, 특히 2015년 5월부터 일부 서버의 경우 일시적으로 최대 CPU 활용률

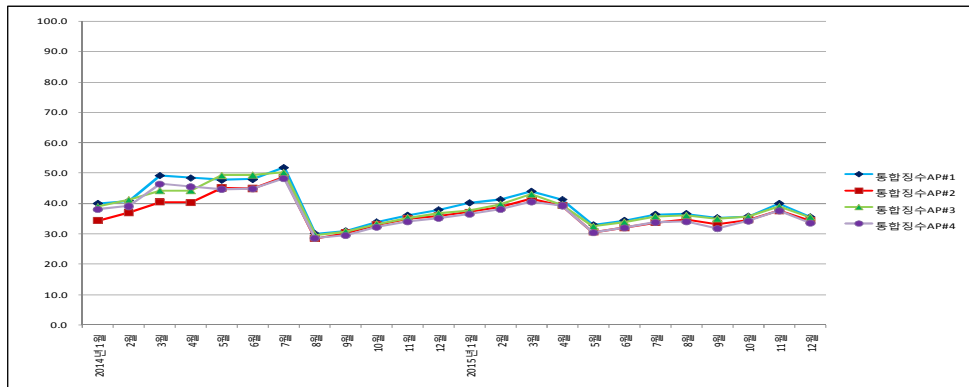
이 100%에 이르는 것으로 나타나 성능/용량 제고방안을 신중히 고려할 필요 있음.(그림 x-x 참조).

[그림 3-20] 통합징수 AP서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



－ (평균 메모리 활용률) 징수통합 AP서버 평균 메모리 활용률은 2014년 8월 급격히 감소하였으나 이후 지속적으로 증가하는 추이를 보이고 있으며, 2015년 말 기준 30~40% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

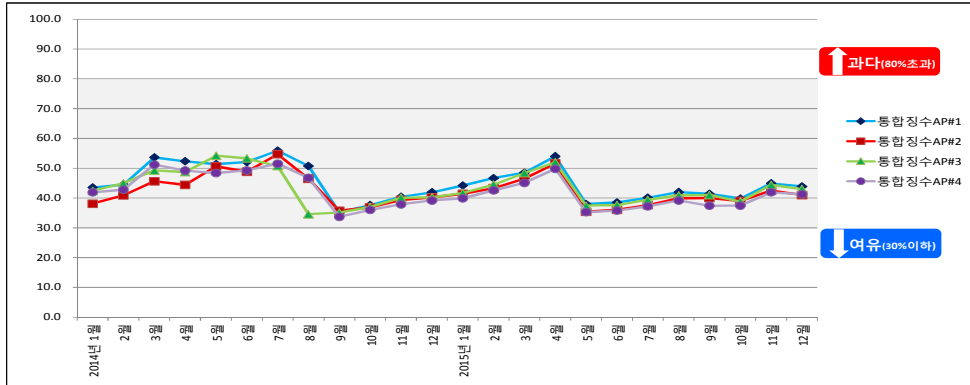
[그림 3-21] 통합징수 AP서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



－ (월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률) 통합징수 AP서버의 월중 최빈 업무 시간대 메모리 활용률은 2014년 9월과 2015년 5월에 급격히 감소하였으

나 최근에는 증가하는 추이를 보여주고 있으며, 2015년 말 기준 40~45% 정도로 나타나 메모리 활용률 판정기준에 따라 '보통(30%~80%)' 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

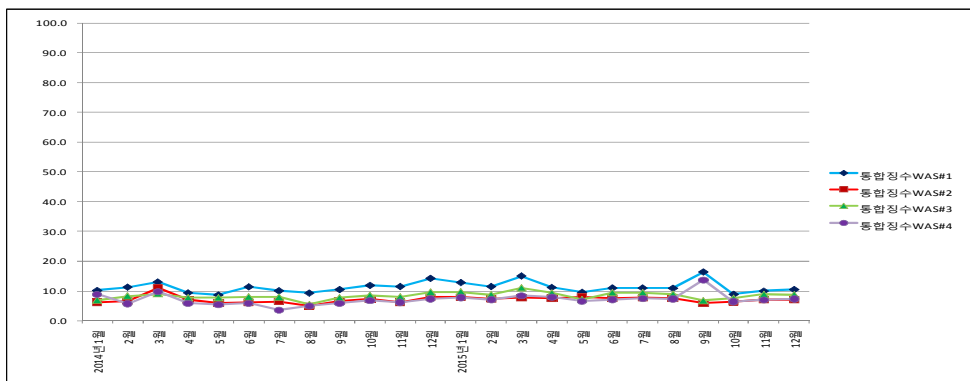
[그림 3-22] 통합징수 AP서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



○ 통합징수 WAS서버

- (평균 CPU 활용률) 통합징수 WAS서버의 평균 CPU 활용률은 서버별로 다소 차이는 있으나 대체로 5%~15% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

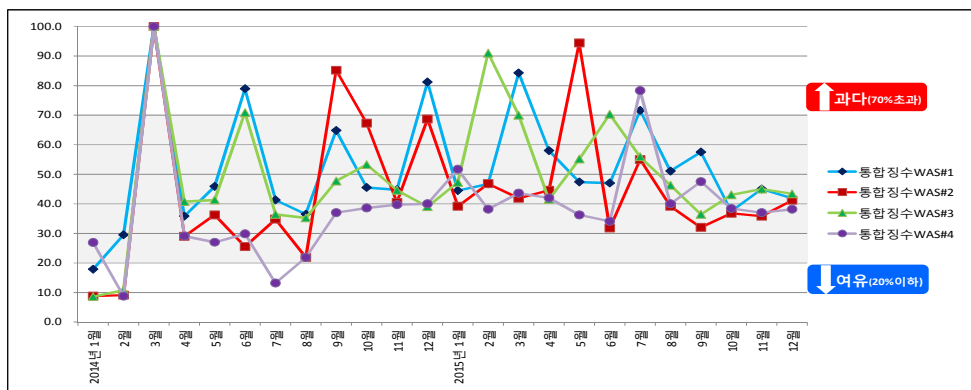
[그림 3-23] 통합징수 WAS서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률) 통합징수 WAS서버의 월중 최빈 업무

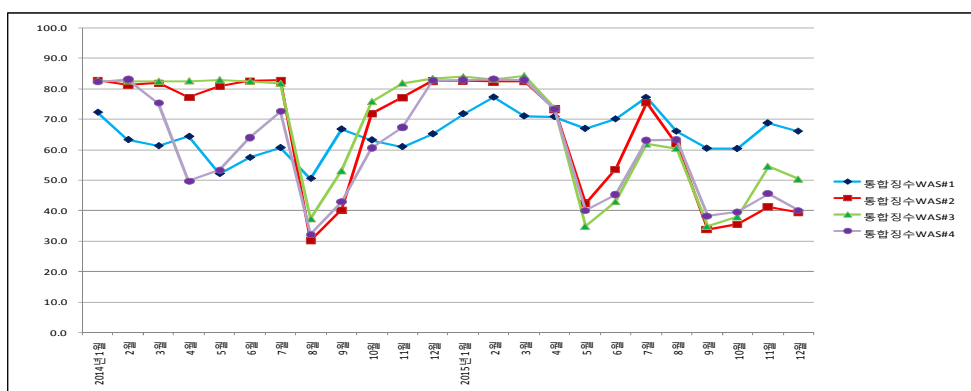
시간대 CPU 활용률은 전반적으로 증가하는 추이를 보이고 있으며, 일부 서버에서 간혹 80% 이상의 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률을 보이고 있으나 대체로 30%~50% 정도로 나타나 CPU 활용률 판정기준에 따라 ‘보통(20%~70%)’ 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

[그림 3-24] 통합징수 WAS서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



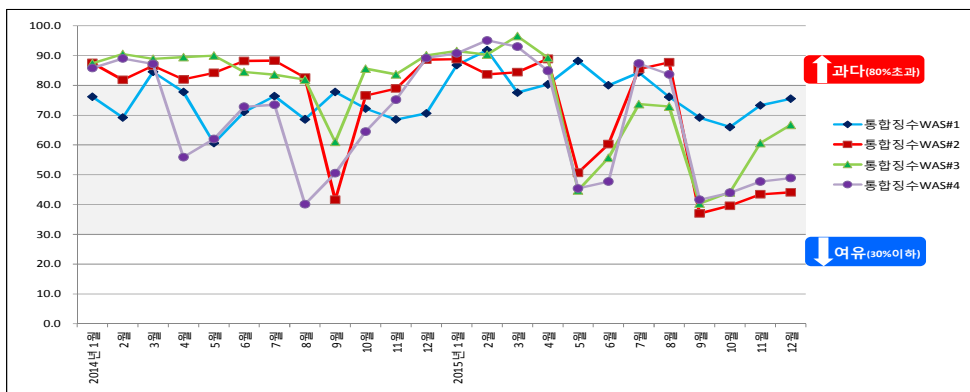
－ (평균 메모리 활용률) 통합징수 WAS서버 평균 메모리 활용률은 2014년 8월, 2015년 4월과 9월 급격히 감소하기는 하였으나 최근에는 증가하는 추이를 보이고 있으며, 대체로 40~50% 정도로 나타나고 있고 일부 서버(통합징수WAS#1)에서는 60~70% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-25] 통합징수 WAS서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률) 통합징수 WAS서버의 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률은 2014년 8월과 9월, 2015년 5월과 9월 급격히 감소하기는 하였으나 최근에는 점진적으로 증가하는 추이를 보이고 있으며, 대체로 35~75% 정도로 나타나 메모리 활용률 판정기준에 따라 ‘보통 (30%~80%)’ 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

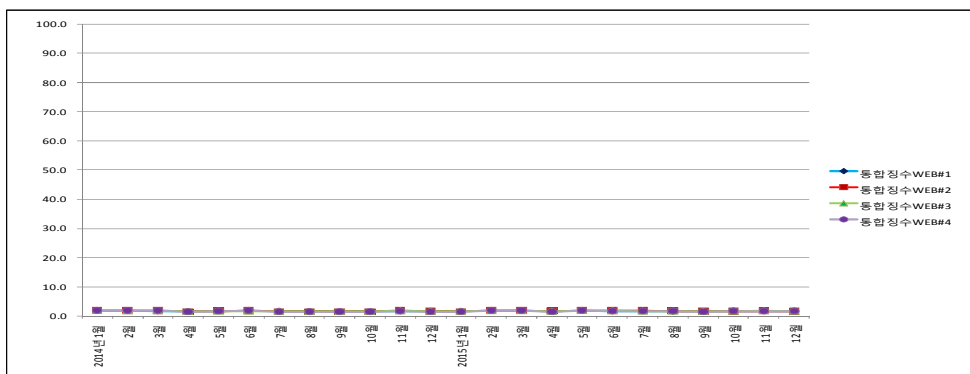
[그림 3-26] 통합징수 WAS서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



○ 통합징수 WEB서버

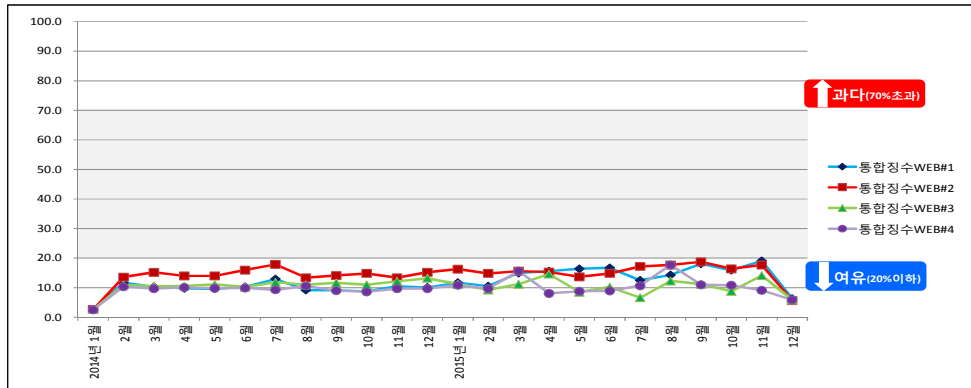
- (평균 CPU 활용률) 통합징수 WEB서버의 평균 CPU 활용률은 1.5%~2% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-27] 통합징수 WEB서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



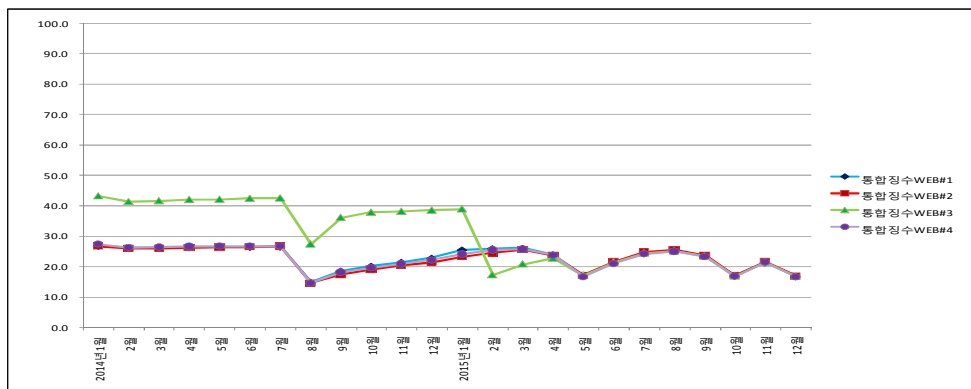
- (월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률) 통합징수 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률은 대체로 10%~20% 정도로 나타나 CPU 활용률 판정기준에 따라 ‘여유(20% 이하)’ 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

[그림 3-28] 통합징수 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (평균 메모리 활용률) 통합징수 WEB서버의 평균 메모리 활용률은 2014년 8월과 2015년 2월과 10월에 감소하였으나 전반적으로 증가하는 추이를 보이고 있으며, 16~27% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

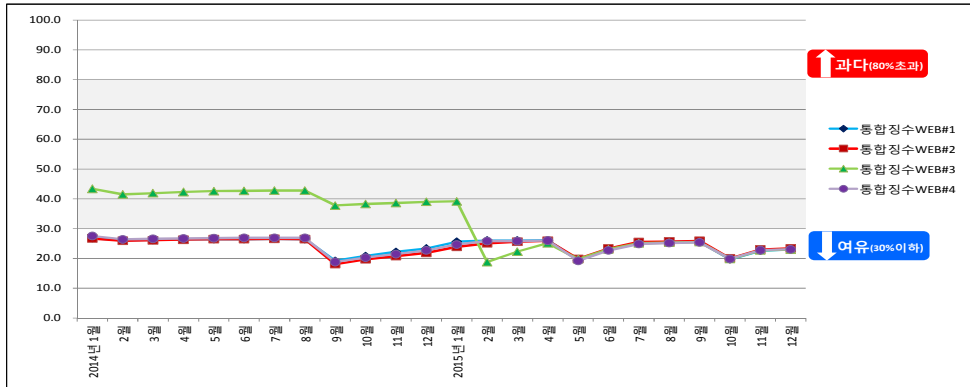
[그림 3-29] 통합징수 WEB서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률) 통합징수 WEB서버의 월중 최빈 업

무시간대 메모리 활용률은 최근 25~30% 정도로 나타나 메모리 활용률 판정기준에 따라 ‘여유(30% 이하)’ 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

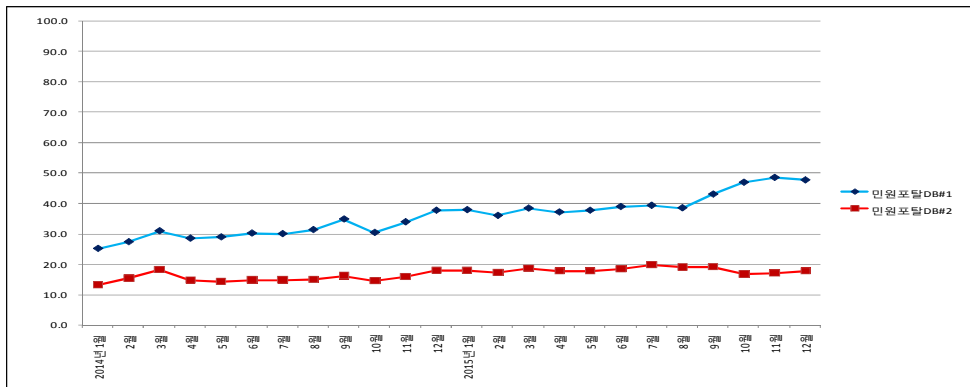
[그림 3-30] 통합징수 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



○ 민원포탈 DB서버

- (평균 CPU 활용률) 민원포탈 DB서버의 평균 CPU 활용률은 서버에 따라 차이를 보이고 있으나 20%~50% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

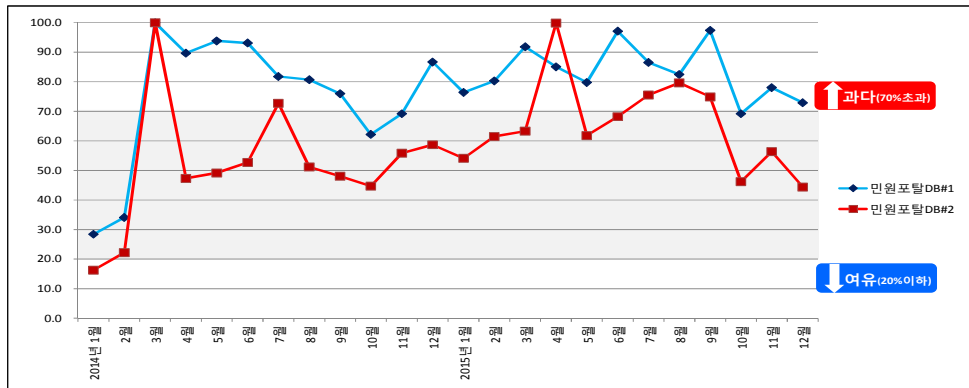
[그림 3-31] 민원포탈 DB서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률) 민원포탈 DB서버의 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률은 월별로 변동폭이 크게 나타났으며, 일부 서버(민원포탈

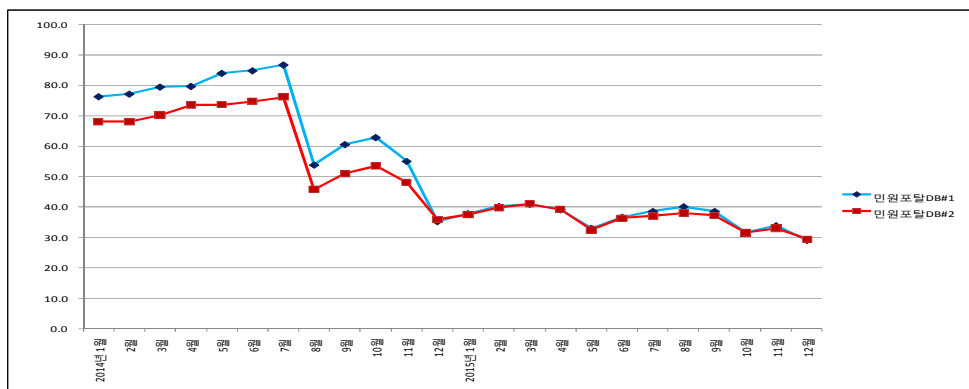
#1)의 경우 지속적으로 70%를 초과하는 것으로 나타나 CPU 활용률 판정 기준의 따라 ‘과다(70% 초과)’ 수준으로 판단되며, 이에 성능/용량 제고방안을 신중히 고려할 필요가 있음(그림 x-x 참조)

[그림 3-32] 민원포탈 DB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



－ (평균 메모리 활용률) 민원포탈 DB서버의 평균 메모리 활용률은 2014년 8월과 12월 감소한 이후 30%~40% 정도를 유지하고 있는 것으로 나타남(그림 x-x 참조).

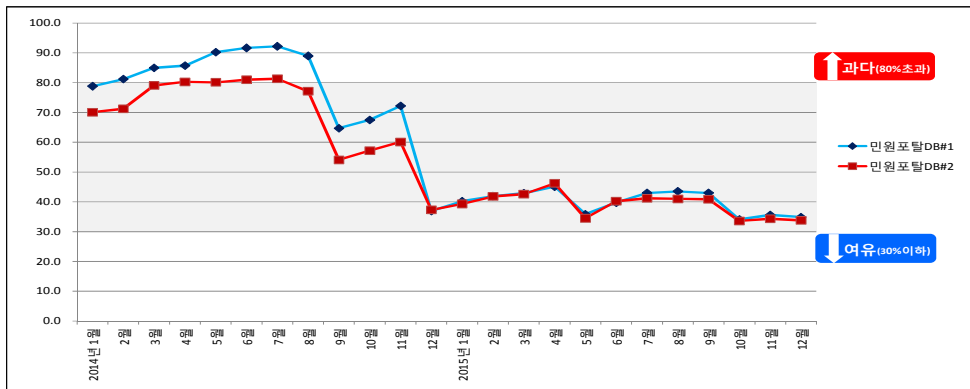
[그림 3-33] 민원포탈 DB서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



－ (월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률) 민원포탈 DB서버의 월중 최빈 업무

시간대 메모리 활용률은 80%~90%까지 증가하였으나, 2014년 9월과 12월에 감소한 이후 최근에는 30%~40% 정도를 유지하고 있는 것으로 나타나 메모리 활용률 판정기준에 따라 ‘보통(30%~80%)’ 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

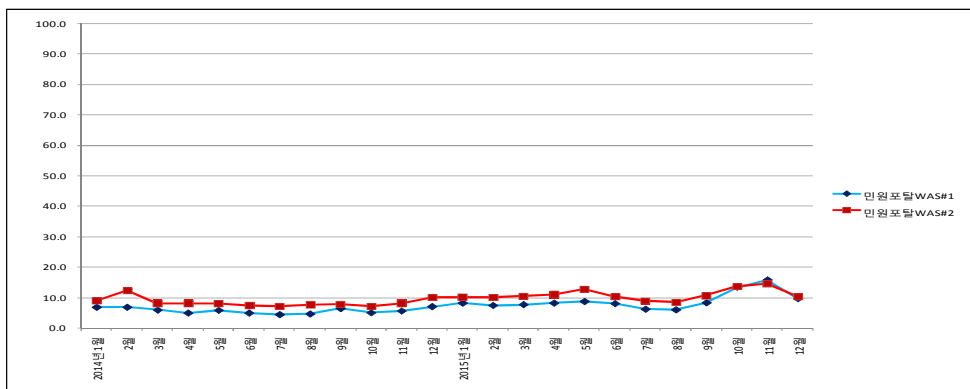
[그림 3-34] 민원포탈 DB서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



○ 민원포탈 WAS서버

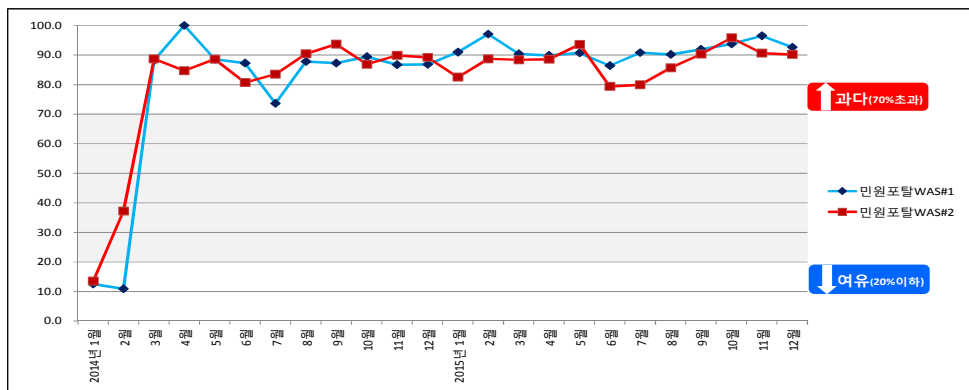
- (평균 CPU 활용률) 민원포탈 WAS서버의 평균 CPU 활용률은 증가하는 추이를 보이고 있으며 최근에는 10%~15% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-35] 민원포탈 WAS서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



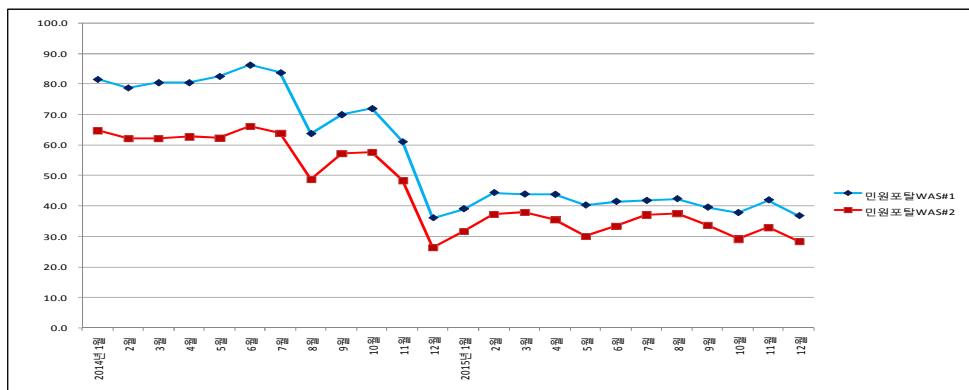
- (월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률) 민원포탈 WAS서버의 월중 최빈 업무 시간대 CPU 활용률은 2014년 3월 이후 줄곧 80%~95% 정도로 나타나 CPU 활용률 판정기준의 따라 ‘과다(70% 초과)’ 수준으로 판단되며, 이에 성능/용량 제고방안을 신중히 고려할 필요가 있음(그림 x-x 참조).

[그림 3-36] 민원포탈 WAS서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



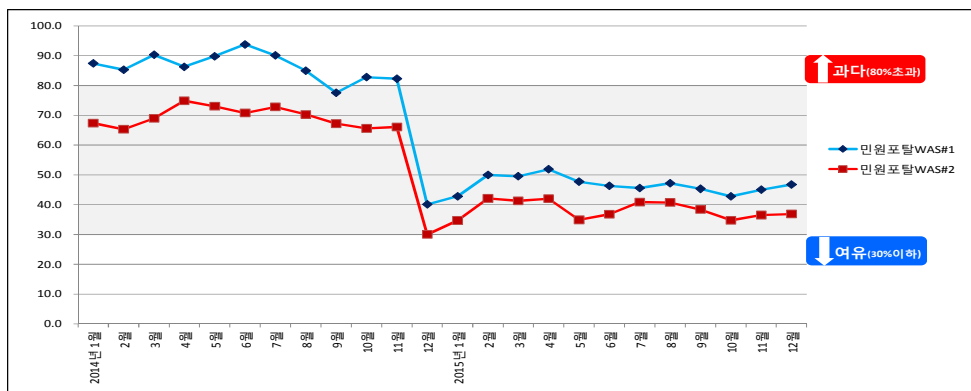
- (평균 메모리 활용률) 민원포탈 WAS서버의 평균 메모리 활용률은 2014년 6월 일부 서버(민원포탈WAS#1)에서 86.3%까지 측정되었으나 2014년 12월 이후 30%~45% 정도를 유지하는 것으로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-37] 민원포탈 WAS서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률) 민원포탈 WAS서버 월중 최빈 업무 시간대 메모리 활용률은 2014년 6월 일부 서버(민원포탈WAS#1)에서 93.8%까지 측정되었으나 2014년 12월 이후 대체로 35%~50% 정도를 유지하는 것으로 나타나 메모리 활용률 판정기준에 따라 ‘보통(30%~80%)’ 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

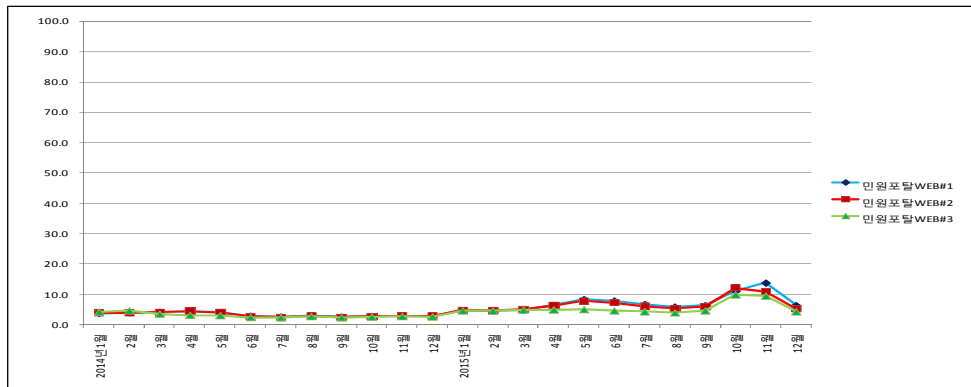
[그림 3-38] 민원포탈 WAS서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



○ 민원포탈 WEB서버

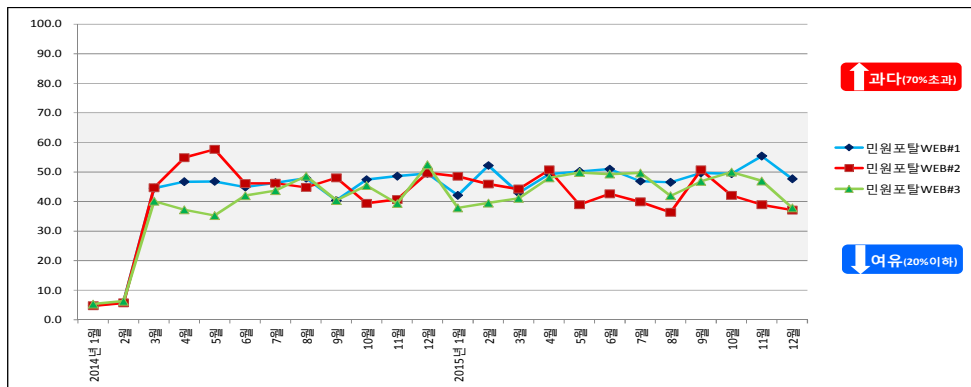
- (평균 CPU 활용률) 민원포탈 WEB서버의 평균 CPU 활용률은 2015년 10월부터 동년 11월까지 다소 증가하기는 하였으나, 대체로 10% 이내의 활용률을 나타냄(그림 x-x 참조).

[그림 3-39] 민원포탈 WEB서버 평균 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



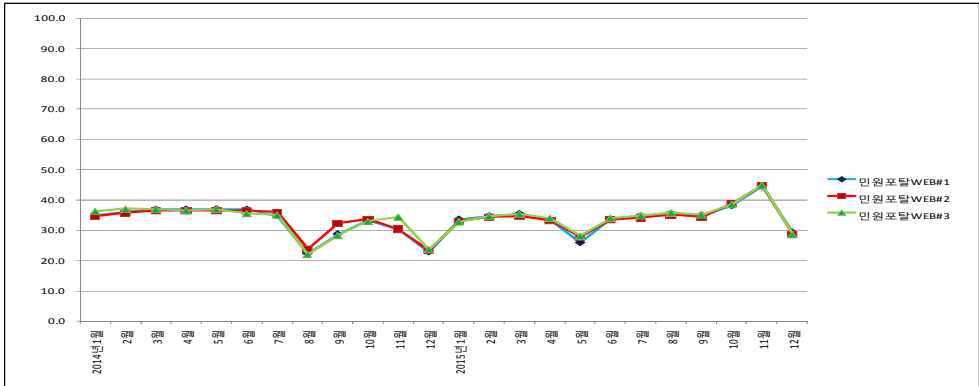
- (월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률) 민원포탈 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률은 2014년 3월 이후 점진적으로 증가하는 추이이며, 최근에는 40%~50% 정도로 나타나 CPU 활용률 판정기준에 따라 ‘보통(20%~70%)’ 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

[그림 3-40] 민원포탈 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



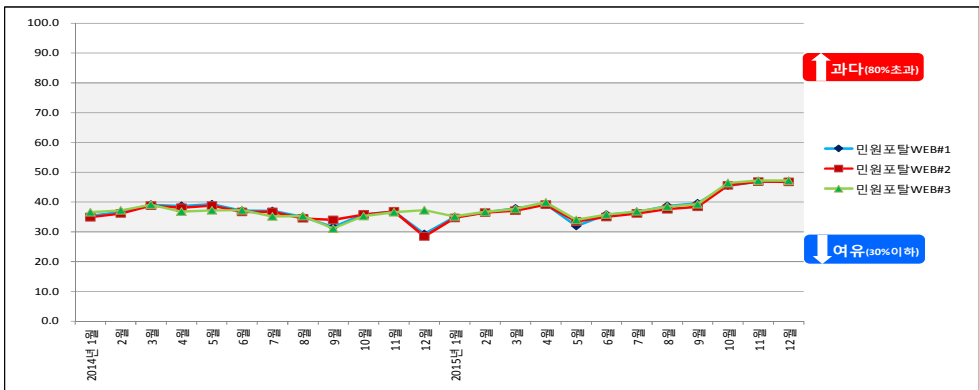
- (평균 메모리 활용률) 민원포탈 WEB서버의 평균 메모리 활용률은 대체로 30%~45% 정도로 나타남(그림 x-x 참조).

[그림 3-41] 민원포탈 WEB서버 평균 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



- (월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률) 민원포탈 WEB서버 월중 최빈 업무 시간대 메모리 활용률은 지속적으로 증가하는 추이를 보이고 있으며, 최근에는 45%~50% 정도로 나타나 메모리 활용률 판정기준에 따라 ‘보통(30%~80%)’ 수준으로 판단됨(그림 x-x 참조).

[그림 3-42] 민원포탈 WEB서버 월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률(2014년 1월~2015년 12월)



제 4 장

사회보험 통합징수 사업 운영 성과

제1절 사회보험 통합징수 정량적, 정성적 성과 분석

제2절 사회보험 통합징수시스템 효율성 진단

4

사회보험 통합징수 사업 운영 < 성과 >

제1절 사회보험 통합징수 정량적, 정성적 성과 분석

1. 공단의 징수업무 및 담당 인력 효율화

□ (업무효율화)

- 2011년 수행된 사회보험징수통합 BPR/ISP프로세스 분석결과에 따르면 기존의 3개 공단이 개별적으로 수행하는 업무프로세스와 비교하여 사회보험통합징수를 실시함으로써 중복적 업무를 통합·단축함

<표 4-1> 통합징수 사업 실시에 따른 공단 조직개편 내역

통합징수에 따른 조직개편 개요	
<2010년 통합 이전>	<2011년 통합 이후>
기존 3개 공단의 징수통합 담당실 ■ 국민건강보험: 자격징수실(부과부, 징수부) ■ 국민연금공단: 가입자지원실(납부기획부, 납부지원부) ■ 근로복지공단: 보험납부지원국 (납부지원팀, 체납정리팀)	⇒ 국민건강보험공단 (2014.1.1.~현재 본부조직현황) 통합징수실 1실, 4부 12팀, 56명

자료. 징수통합백서(2011). p.143 재구성. 국민건강보험공단

- (인력효율화) 징수인력의 효율화 및 재배치를 통해 공단별 타 업무를 수행 가능하게 됨.

- 통합징수 이전에는 3,062명이 업무를 담당하였으나 통합이후 521명을 감축하여 현재는 2,541명이 담당하고 있어 17% 인력이 효율화됨.

－ 감축인력 512명을 각 공단별로 타 업무에 배치

<표 4-2> 통합징수 실시로 인한 인력 효율화 내역

구분	2011년 이전 기존 징수정원 (A)	2011년 이후 통합징수인력_개편안 (B)	효율화 인력 (A-B)
건강보험	1,577 (51.5%)	1,512 (59.5%)	65
국민연금	965 (31.5%)	712 (28.0%)	253
산재보험	275 (9.0%)	168 (6.6%)	107
고용보험	245 (8.0%)	149 (5.9%)	96
계	3,062 (100%)	2,541 (100%)	521

자료. 징수통합백서(2011) p.198 재인용

□ (인건비 및 행정비용의 감소) 3개 공단이 수행하던 건강보험공단으로 일원화함에 따라 징수사업비(123억원) 및 인건비(289억원) 약 412억원 절감 예상(징수통합백서, 2011, p.198)

<표 4-3> 통합징수 실시로 인한 인건비 및 징수사업비 절감효과

(단위: 억원)

구분	2010년(통합전, A)	2011년(통합후, B)	증감(b-a)
계	2,822	2,410	△412
징수사업비	936	813	△123
인건비	1,886	1,597	△289

자료. 징수통합백서(2011) p.198 재인용

2. 국민 편의성 증진

가. 고지 및 납부의 일괄처리를 통한 편의성

□ 국민(사업장 포함) 입장에서 4대 사회보험료의 **고지 및 납부를 일괄로 통합하여 처리** 가능해짐으로써 편의성 및 사회적 비용 절감(징수통합백서, 2011, p.199)

○ 지역가입자: 건강보험 및 국민연금 2개 공단의 보험료 내역 등을 합봉하여 한번에 고지받고 납입 가능

- 직장가입자: 징수 행정업무 일원화로 사무처리에 필요한 인력 및 비용 절감
 - 사업장 합산고지를 통해 4대 보험 고지 및 납부업무 효율화: 각 보험료의 고지비용을 한 눈에 확인, 보험료 총액을 일괄 납입 가능

나. 고지 및 납부 유형 다양화에 따른 편의성

□ 수납 방법 및 가상계좌의 다양화를 통해 365일 24시간 수납체계를 갖추

- 수납방법: 기존 6종 → 11종으로 확대
- 가상계좌 수납기관: 4개 → 13개로 확대
- 신용카드 납부 가능대상 확대: 영세사업장→모든 사업장으로 확대

<표 4-4> 통합징수 이후 수납매체 확대 현황

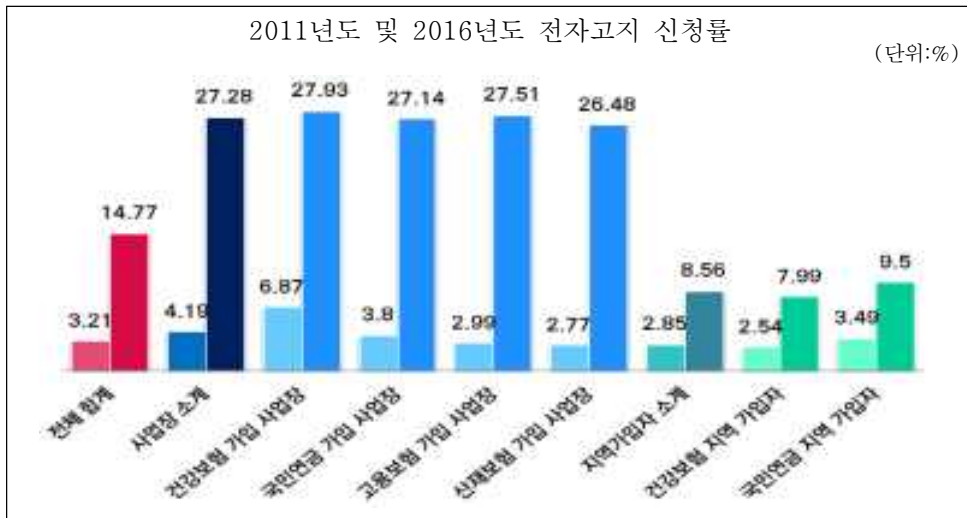
	매체분류	구분	매체 설명	비고
1	표준 OCR	기존	고지서 기반 금융기관 방문 수납	42 개 은행, 증권사
2	전자 수납	기존	금융기관 CD/ATM, 인터넷 지로 (www.giro.or.kr)	
3	창구 수납	기존	건강보험 지사 방문 수납	카드, 현금
4	가상 계좌	기존	가입자 요청에 의한 회전식 계좌	4개 → 13개 확대
5	무통장	기존	지사의 고정식 가상계좌	
6	계좌 자동이체	기존	계좌 자동이체	
7	카드 자동이체	확대	신용카드 자동이체	7개 카드사
8	무고지 수납	확대	은행 방문 수납	기업/신한은행
9	편의점 수납	확대	2D 바코드 기반의 편의점 수납	3대 편의점
10	모바일 수납	확대	스마트폰 기반의 무고지 수납	
11	포털 수납	확대	징수포털(http://si4n.nhic.or.kr) 수납	신용카드, 계좌이체

자료: 징수통합백서(2011) p.97 재인용

□ 이메일 등 전자고지 확대를 통해 고지내역을 상시적으로 확인가능(접근성 증진)

- 전자고지 신청률: '11년도 3.21% → '16년도 8월말 14.77%
 - 특히 사업장의 신청률이 '11년도 4.19%에서 '16년도 27.28%로 현저히 증가

[그림 4-1] 전자고지(이메일, 모바일고지) 신청률 변화(2011-2015년도)



주. 2016년도 현황은 2016.8.31.기준 신청현황 반영
 자료. 자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 41~42쪽 내용 재구성

□ 고지 및 납부 유형에 따라 감액혜택 제공

○ 이메일 고지 및 자동이체 납부 시 감액혜택을 제공

<표 4-5> 고지 및 납부 유형별 감액기준

감액 혜택 기준			고지에 따른 감액혜택 이메일 고지 이용 시	납부에 따른 감액혜택 자동이체 이용 시
보험 유형	건강 보험	지역	200원 감액 (우편고지 발송중단 요청세대만 감액)	200원 (보험료를 납기 내 완납 시, 익월 보험료에서 감액)
		직장	해당사항 없음	해당사항 없음
	국민 연금	지역	200원 감액	230원 (보험료 납기 내 완납 시, 당월 보험료에서 감액)
		직장	200원 감액	해당사항 없음
	고용보험		해당사항 없음	250원 (보험료 납기 내 완납 시, 당월 보험료에서 감액)
	산재보험		해당사항 없음	250원 (보험료 납기 내 완납 시, 당월 보험료에서 감액)

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 13쪽 재구성. 국민건강보험공단

3. 고지 및 수납 효율화를 통한 재정절감 효과

□ 고지 발송건수 감소

- 통합고지 실시 이전 3개 공단 각각에서 발송하던 보험료 고지서를 통합 발송함에 따라 고지 발송건수가 2010년도 실적 대비 2016년도에 37.9% 가량 감소

<표 4-6> 통합고지 이전 실적 대비 고지서 발송 감소 효과 (월평균 고지 건수 기준)

(단위: 만 건)

구분	사업장 고지	지역가입자 고지	총 고지건수	2010년 대비 감소 건수	2010년 대비 감소율
2010년	425	1,174	1,599	-	-
2011년 월평균	143	928	1,071	529	33.1%
2012년 월평균	132	931	1,064	535	33.5%
2013년 월평균	135	910	1,045	554	34.7%
2014년 월평균	139	883	1,022	577	36.1%
2015년 월평균	142	853	995	604	37.8%
2016년 월평균 (2016.8.31.현재)	144	849	993	606	37.9%
2016년 8월평균	144	849	993	606	37.9%

자료. 2010년 값: 국민건강보험공단(2011.6) 4대 사회보험 징수통합 사업성과 보고서. 200쪽 인용;
2011~2016년 값: 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 인용

- 합병고지를 통해 총 고지 대상자 대비 실 고지 건수가 2016년도 평균 706만 건씩 감소

<표 4-7> 합병고지를 통한 고지서 발송 감소 효과 (월평균 고지 건수 기준)

(단위: 만 건)

구분	총 고지 대상건 (A)	실 고지 건 (B)	합병고지를 통한 발송 감소 건(A-B)	총 고지 대상 건 대비 실 고지 건 비율(B/A)
2011년 월평균	1,549	1,071	478	69.1%
2012년 월평균	1,565	1,064	501	68.0%
2013년 월평균	1,569	1,045	524	66.6%
2014년 월평균	1,667	1,022	645	61.3%
2015년 월평균	1,672	995	677	59.5%
2016년 월평균 (2016.8.31.현재)	1,700	993	706	58.4%
2016년 8월말	1,710	993	717	58.1%

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

□ 4대 보험 통합고지를 통한 우편요금 절감

[그림 4-2] 연간 총 우편비용 및 우편 발송건수 추이



주. 우편비용의 증가는 건당 우편비 증가에서 기인함(2011년 건당 우편비 213원, 2016년 건당 우편비 262원)
 자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.), 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

□ 신용카드 수수료 부담주체 변경 및 확대시행에 따라 공단의 재정절감

○ 건강보험, 고용·산재보험료 신용카드 납부 법률 근거 마련하여 카드수수료 부담주체 공단에서 납부자로 변경하고, 신용카드 납부대상을 확대함('14.9.25)

－ 법적근거: 국민건강보험법 제79조의2, 고용·산재보험 보험료징수 등에 관한 법률 제16조의12

<표 4-8> 신용카드 수수료 부담주체 변경 내역

구 분	변경 전	변경 후('14.9.25)
납부대상	▶지역가입자 ▶직장가입자 : 일부 사업장 * 근로자 5인 미만인면서 월 보험료 총액 100만원 미만 사업장의 체납 보험료	▶지역가입자 ▶직장가입자 : 모든 사업장 * 월 보험료 1,000만원 이하 사업장
수 수 료	▶건강보험공단 부담 (보험료의 1.83%)	▶납부자 부담 (보험료의 1%)

○ 주요성과

- 연 105억 원 공단재정 절감
- 사업장의 납부대상·방법 확대로 민원 해소

4. 징수율 상승을 통한 보험재정기반 안정화

□ (전체 징수율 및 징수실적 향상) 4대 보험 전체 징수율이 2011년도 97.31%에서 2015년도 97.94%로 0.63%p 상승

○ 특히 4대 보험이 통합징수 됨에 따라 국민연금, 고용보험, 산재보험의 징수율이 유의하게 증가하는 성과를 거둠.

- 국민연금 징수율: '11년도 94.75% →'15년도 95.74% (0.99%p 증가)
- 고용보험 징수율: '11년도 98.86% →'15년도 99.57%(0.71%p 증가)
- 산재보험 징수율: '11년도 97.92% →'15년도 99.28% (1.36%p 증가)

<표 4-9> 4대 보험 전체 징수율 추이(2011~2015년도)

(단위: 억원, %, %p)

구분		2011년(A)	2012년	2013년	2014년	2015년(B)	증감(B-A)
4대 보험 전체 징수액		680,802	757,085	807,698	871,832	928,696	247,894 억원
4대 보험 전체 징수율		97.31	97.42	97.42	97.54	97.94	0.63 %p
	건강보험 계	99.24	99.07	98.98	99.05	99.33	0.09 %p
	건강보험 지역	98.59	97.82	96.90	97.36	98.03	-0.56 %p
	건강보험 직장	99.41	99.37	99.45	99.41	99.59	0.18 %p
	3대 보험 계 (국민연금,고용,산재)	95.60	95.96	96.04	96.22	96.70	1.10 %p
	국민연금 계	94.75	94.94	95.02	95.21	95.74	0.99 %p
	국민연금 지역	71.76	72.81	71.36	71.78	73.28	1.52 %p
	국민연금 직장	99.06	99.11	99.30	99.27	99.50	0.44 %p
	고용보험	98.86	99.24	99.23	99.27	99.57	0.71 %p
	산재보험	97.92	98.57	98.67	98.70	99.28	1.36 %p

주. 결산기준

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

□ **(목표 징수율 초과 달성)** 건강보험 지역가입자 및 국민연금 지역가입자의 경우 징수율은 상대적으로 낮으나 지속적으로 목표 징수율을 초과달성하는 성과를 이루었음.

○ 2014년도 평균 징수 달성률 100.86%, 건강보험 지역가입자의 징수 달성률 102.00%, 국민연금 지역가입자의 징수 달성률 102.71%

○ 2015년도 평균 징수 달성률 100.25%, 건강보험 지역가입자의 징수 달성률 101.26%, 국민연금 지역가입자의 징수 달성률 100.75%

<표 4-10> 4대 보험의 징수 달성률

(단위:%)

구분	2014			2015		
	목표징수율 (A)	실제징수율 (B)	달성률 (B/A)	목표징수율 (A)	실제징수율 (B)	달성률 (B/A)
4대 보험 계	96.71	97.54	100.86	97.69	97.94	100.25
건강보험 계	98.53	99.05	100.53	99.30	99.33	100.03
지역	95.45	97.36	102.00	96.80	98.03	101.26
직장	99.41	99.41	100.00	99.50	99.59	100.09
3대 보험 계 (연금,고용,산재)	95.16	96.22	101.11	96.61	96.70	100.10
국민연금 계	94.39	95.21	100.88	95.45	95.74	100.30
지역	69.89	71.78	102.71	72.74	73.28	100.75
직장	99.07	99.27	100.20	99.50	99.50	100.00
고용	98.13	99.27	101.16	99.54	99.57	100.03
산재	97.00	98.70	101.76	99.29	99.28	99.99

주. 결산기준

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

□ 2011년 이후 연도별 납기 내 징수율은 증가하고 납기 후 징수율은 감소

○ 4대 보험의 납기 내 징수율: '11년도 89.95%(전체 징수율 97.31%) → '15년도 91.78%(전체 징수율 97.94%)

○ 이와 같은 납기내 징수율의 증가는 자동이체 납부 증가에 기인함.

[그림 4-3] 4대 보험의 납기 내 징수율 추이(2011~2015년도)



주. 2013년 이전은 결산통계 기준, 2014년 이후는 누적통계 기준임

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.), 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

<표 4-11> 4대 보험 납기 내 징수율 추이(2011~2015년도)

(단위: %)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
4대 보험 계	89.95	90.87	91.02	91.20	91.78
건강보험 계	91.53	91.82	92.01	91.95	92.44
건강보험 지역	77.75	78.17	77.41	76.06	77.34
건강보험 직장	95.10	95.08	95.29	95.31	95.49
3대 보험(연금,고용,산재) 계	88.54	90.04	90.14	90.54	91.19
국민연금 계	88.15	88.98	89.13	89.45	90.17
국민연금 지역	63.34	64.74	63.74	63.65	65.15
국민연금 직장	92.80	93.56	93.72	93.91	94.37
고용보험	92.29	94.83	94.81	95.07	95.45
산재보험	87.06	91.05	90.69	91.42	92.07

주. 2013년 이전은 결산통계 기준, 2014년 이후는 누적통계 기준임

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.), 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

□ 2011년도 이후 연도별 **당년도 징수율은 증가**하고 **과년도 징수율은 감소**

○ 4대보험의 당년도 징수율: '11년도 95.17%(전체 징수율 97.31%) → '15년도 96.02%(전체 징수율 97.94%)

[그림 4-4] 4대 보험의 당년도 징수율 추이(2011~2015년도)



주. 2013년 이전은 결산통계 기준, 2014년 이후는 누적통계 기준임

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

<표 4-12> 4대 보험 당년도 징수율 추이(2011~2015년도)

(단위: %)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
4대 보험 계	95.169	95.522	95.534	95.667	96.016
건강보험 계	96.768	96.782	96.729	96.731	96.989
건강보험 지역	89.871	89.462	88.424	87.584	88.372
건강보험 직장	98.557	98.528	98.594	98.667	98.728
3대 보험(연금,고용,산재) 계	93.747	94.413	94.47	94.733	95.155
국민연금 계	93.276	93.44	93.574	93.775	94.219
국민연금 지역	68.873	70.059	68.969	68.826	70.013
국민연금 직장	97.849	97.854	98.022	98.092	98.279
고용보험	96.615	98.034	97.919	98.101	98.417
산재보험	93.869	96.276	95.95	96.424	96.915

주. 2013년 이전은 결산통계 기준, 2014년 이후는 누적통계 기준임

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

※ (참고) 징수율 산출 구조

1. 당기징수율(월별 누적관리)

$$\frac{\text{당월 총 징수액} \\ (\text{납기내 징수액} + \text{당년도 부과액 중 납기후 징수액} + \text{과년도 체납금 중 징수액})}{\text{당월 부과액 (당월 신규 부과액)}} \times 100$$

2. 납기내 징수율의 산출 기준(월별 누적관리)

$$\frac{\text{납기 내 징수액 (납기일 이전 징수액)}}{\text{당월 부과액 (당월 신규 부과액)}} \times 100$$

3. 당년도 징수율

$$\frac{\text{당년도분 징수액} \\ (\text{당년 부과분에 대한 당년도 중 징수한 금액})}{\text{당년도 부과액 (당년 부과금액)}} \times 100$$

4. 과년도 징수율(2011년부터 월별 누적 통계관리)

$$\frac{\text{과년도 분 징수액} \\ (\text{전년도 말 누적 체납금액 중 징수한 금액})}{\text{당년도 부과액 (당년 부과금액)}} \times 100$$

5. 자료연계를 통한 체납 및 징수 관리의 효율성 향상

가. 공고한 외부자료 연계로 징수의 정확성 향상 및 제도 고도화

□ 외부기관과의 공고한 연계자료 구축을 통해 징수의 정확성이 향상되고, 이를 통해 사회보험 통합징수 제도가 고도화 됨.

<표 4-13> 사회보험 통합징수 관련 외부기관 연계자료 현황

자료명	연계기관
조달계약자료	조달청
건설공사발주자	근로복지공단
법인사업장 지적자료	국토교통부
건설기계등록 자료	“
법인등기자료	대법원
부동산근저당	대법원
신용카드 가맹점	여신금융협회
부가세 환급금	국세청
법인세 환급금	국세청
종합소득세 환급	국세청
특정시설물 이용권 (골프, 콘도, 스포츠 등)	국세청
공매 배분금	자산관리공사
관세 환급금	관세청
LH 보상금	한국토지주택공사
공탁금자료	대법원
고용장려금	한국장애인공단
선거보전비	선거관리위원회
산재지정 의료기관	근로복지공단
정부지원금	고용노동부
특허권 등 무체 재산권	특허청
직업능력개발 지원금	한국산업 인력공단
출자 증권	

자료. 건강보험공단 통합징수실 내부자료

<표 4-14> 외부기관 자료 연계 징수 현황('2014.10.23현재)

(단위: 천 건)

연계 기관	연계 자료명	시 작 년 도	연계 건수	
			2013년	2014년
조달청	조달청 계약대금 연계압류	2009	1,137	1,092
근로복지공단	건설공사발주자(제3채무자) 공사대금 압류	2011	10	17
국토교통부	채납 법인사업장 자료제공 받아 재산 압류	2011	2,350	908
대법원	법인등기 사항 확인하여 결손 및 관리종결	2012	33	46
여신금융협회	신용카드 가맹점 자료연계 매출대금 압류	2012	436	330
국세청	국세(부가가치세, 법인세, 종소세)환급금 압류	2012	59	171
총 계			4,025	2,564

자료, 국민건강보험공단 통합징수실 내부자료

나. 각 사회보험 대상자 교차 비교를 통한 채납 관리의 효율성 향상

□ (특별관리 대상자 정의) 건강보험 및 국민연금 지역가입자에 대하여 **각 보험료의 채납 및 성실납부 여부를 상호 교차 비교함으로써 채납 특별관리를 실시함.**

○ 건강보험 지역가입 채납자 중 국민연금을 성실 납부하는 경우

○ 국민연금 지역가입 채납자 중 건강보험을 성실 납부하는 경우

□ 지역 건강보험 채납자 중 특별관리 대상은 전체 5만 9천 세대이며, 이 중 국민연금을 성실납부하고 있는 세대는 1천 3백 세대임(2.2%).

○ 특별 관리를 시행함으로써 해당 대상 세대의 채납 건강보험료 20억 6천 5백만 원 중 14억 6천 7백만 원을 징수하여 71.1% 징수율을 달성함(건강보험 특별 관리 대상자의 평균 징수율 58.0%).

□ 지역 국민연금 채납자 중 특별관리 대상은 전체 18만 2천 4백 명이며, 이 중 건강보험을 성실납부하고 있는 자는 4만 5천 8백 명임(25.1%).

- 특별 관리를 시행함으로써 해당 대상자의 체납 연금보험료 1,941억 2천만 원 중 226억 9천만 원을 징수하여 11.7% 징수율을 달성함.(국민연금 특별관리 대상자의 평균 징수율 10.76%)

<표 4-15> 건강보험 및 국민연금 지역가입 체납자 특별관리 내역 비교

(단위: 세대, 명, 백만원)

구 분	건강보험 특별관리 대상			국민연금 특별관리 대상		
	건강보험 지역가입자 특별관리내역(A)	국민연금 성실납부자 중 체납세대(B)	비중 (B/A)	국민연금 지역가입자 특별관리내역(C)	건강보험 성실납부자 중 체납자(D)	비중 (D/C)
건수 (세대수, 인원)	59,049	1,290	2.2%	182,353	45,769	25.1%
체납액	135,923	2,065	1.5%	761,928	194,119	25.5%
징수액	78,768	1,467	1.9%	81,999	22,692	27.7%
징수율	58	71.1	-	10.76	11.69	-

자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 35쪽 & 37쪽 내용 재구성. 국민건강보험공단

- (국민연금 지역가입자 대상 공매의뢰 감소) 통합징수 실시 이후 외부기관 자료연계 확대, 고액상습체납자 정보공개 등 간접징수 강화로 국민연금 지역가입자에 대한 공매의뢰가(직접징수) 축소

<표 4-16> 국민연금 지역가입자 공매의뢰 현황(2016.7.31.기준)

(단위: 건)

연도 \ 구분	공매의뢰	완납	매각	진행	보류	직권해제 (부과자료 정정 등으로 체납금액 소멸)
2016	341	126	7	143	55	10
2015	1,136	837	38	34	149	78
2014	1,169	972	37	9	47	104
2013	1,498	1,215	59	7	14	203
2012	2,075	1,735	83	-	5	252
2011	3,435	2,784	123	-	4	524
2010	2,738	2,321	127	-	-	290

자료. 자료. 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황 재구성

제2절 사회보험 통합징수시스템 운영 효율성 진단

1. 사회보험 통합징수시스템의 정보자원 노후화 현황 평가

가. 개요

□ 노후장비의 정의

- 노후장비(老朽裝備)의 사전적 의미는 오래되고 낡아 제구실을 하지 못하는 장비를 의미하며, 이러한 노후장비는 대부분 신규장비에 비해 기능과 성능이 저하된 장비로 비록 정상기능을 발휘한다고 하더라도 기술진부화 등으로 인해 성능이 뒤떨어진 구형장비(舊型裝備)를 말함.

□ 노후화된 정보자원 교체의 필요성

- 노후장비는 당초 예상했던 성능을 기대할 수 없어 정상적인 업무처리에 제한적일 수밖에 없고 활용성이 저하될 가능성이 매우 높으며, 불필요한 공간 차지와 불필요한 장비 유지관리비를 지출하게 되어 예산집행의 비효율성을 야기할 수 있음.
- 따라서 사회보험 통합징수시스템이 당초 기대하였던 기능과 성능을 발휘하기 위해서는 지속적으로 장비의 노후화 수준을 모니터링하여 장비의 교체 또는 보강하는 작업이 필요함.

나. 판정기준

□ 정보자원 노후 수준 판정지표

- 노후장비의 사전적 의미는 개념적인 정의로 장비의 노후 수준을 객관적으로 평가하기에는 다소 무리가 있음.
- 이에 장비의 노후화 여부를 계량적으로 판정하기 위해 고정자산의 이용 가능 연수를 나타내는 내용연수를 판정지표로 사용함.

- 내용연수는 물품관리법 제16조 제2항에 의거 조달청에서 고시한 「내용연수」⁶⁾를 근거로 함.
 - 다만 조달청에서 고시한 내용연수표에는 모든 전산장비의 내용연수를 정의하고 있지 않기 때문에 사회보험 통합징수시스템의 가장 중요한 장비인 컴퓨터서버의 내용연수를 기준으로 장비의 노후화 수준을 평가함.
 - 조달청에서 고시한 컴퓨터서버의 내용연수는 6년이며 따라서 내용연수에 따른 컴퓨터서버의 사용연수는 6년을 초과하면 노후장비라고 판정함.
- 한편 정비를 요하는 어떤 물품을 새로 구입하는 것보다 수리를 해서 사용하는 것이 이익이 되는 한계선인 경제적 수리한계를 참고지표로 사용함.
- 경제적 수리한계 계산은 조달청에서 운영하는 물품관리시스템(rfid.g2b.go.kr)의 경제적 수리한계 계산공식⁷⁾을 근거로 함.
 - 경제적 수리한계 계산공식에 따르면 <표 x-x>와 같이 컴퓨터서버를 수리를 해서 사용하는 것보다 새로 구입하는 것이 경제적으로 이익이 되는 시점은 8년이 초과되는 시점임.

<표 4-17> 컴퓨터서버의 사용연수에 따른 경제적 수리한계 비율

사용연수	1년	2년	3년	4년	5년	6년	7년	8년	9년
경제적 수리한계 비율	0.617	0.533	0.450	0.367	0.287	0.200	0.117	0.003	-0.050

□ 정보자원 노후 수준 판정 기준

- 본 고에서는 사회보험 통합징수시스템의 장비 노후 수준을 판단하기 위해 대표적인 주요 전산장비인 서버장비를 노후 장비 판정 대상장비로 선정하였으며, 장비의 노후화 판정기준은 조달청 고시 컴퓨터서버 내용연수에 따라 사용연수가 만 6년이 경과된 장비를 노후 장비로 판정하였고, 사용연수가 8년이 경

6) 조달청고시 제2014-12호(2014. 5. 23.)

7) 경제적 수리한계 금액에 대한 산정공식= $\{(70 \times \text{취득가격})/100\} - \{(\text{사용연수} \times \text{취득가격})/(\text{내용연수} \times 2)\}$

과된 장비를 경제적 수리한계를 초과된 장비로 판정함.

다. 노후화 판정결과

□ 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 운영현황

- 사회보험 통합징수시스템은 2010년 최초 구축하여, 2011년 1월 1일부터 서비스를 제공하고 있음.
- 2016년 10월 기준 사회보험 통합징수시스템에서 운영하고 있는 서버장비는 징수통합 WEB/WAS/AP/DB서버, 민원포털 서버, 연계서버, 배치통합서버, 검색서버, 개발서버, 백업서버 등 83대의 서버를 운영하고 있음.

<표 4-18> 연도(2010년~2015년)별 도입 장비 수

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	총계
연도별 도입 장비 수(대)	8	37	10	0	27	1	83

□ 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 노후 수준 판정결과

- 2010년 최초 도입한 8대 서버장비는 2016년 말에 사용연수가 만 6년이 경과되어 이미 내용연수를 경과하여 노후 장비로 분류할 수 있으며, 2011년 도입한 37대 서버장비도 2017년 말에는 사용연수가 만 6년을 경과하여 2017년 말 기준으로 전체 서버장비 83대 중 45대(54.2%)가 노후 장비로 분류될 것이며, 2020년 말에는 82대(98.8%)가 노후 장비로 분류됨.

<표 4-19> 연도(2016년~2022년)별 노후장비 수 및 노후장비 누적 비율

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
노후 장비 수(대)	8	37	10	0	27	1
노후 장비 누적 수(대)	8	45	55	55	82	83
전체 장비 중 노후장비 누적 비율(%)	9.6	54.2	66.3	66.3	98.8	100.0

- 한편 경제적 수리한계 경과연도는 내용연수 보다 2년 정도 여유가 있으나 이는 정비를 요하는 어떤 물품을 새로 구입하는 것보다 수리를 해서 사용하는 것이 이익이 되는 한계선을 나타내는 개념으로 본 고에서는 참고할 만한 지표로만 활용함.

□ 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 노후화 추이 및 문제점

- 사회보험 통합징수시스템의 주요 정보자원은 내용연수의 경과시점이 2016년 이후 순차적으로 도래함에 따라 점차 노후화 될 것으로 예상됨.
 - 사회보험 통합징수시스템의 주요 정보자원 중 노후 장비 비율은 2016년 말 9.6%에서 2017년 54.2%로 크게 증가하며, 2018년에는 66.3% 이를 것으로 예상됨에 따라 향후 2년 이내에 주요 정보자원 노후화가 급격히 진행될 예정임.
- 특히 2017년 말 기준 내용연수가 경과하는 45대 장비는 통합징수 업무 및 민원처리 업무를 위한 핵심적인 장비임.
 - 통합징수를 위한 WEB/WAS/AP서버와 민원포털 WEB/WAS/DB서버, 징수통합 연계서버 등 사회보험 통합징수시스템의 핵심적인 업무처리를 위한 서버장비이며, 대국민 서비스의 접점에서 핵심적인 역할을 수행하는 서버장비가 그 대상임.
 - 따라서 핵심업무를 수행하는 정보자원의 노후화로 향후 사회보험 통합정보시스템의 성능저하 및 장애가 발생할 위험성이 높아질 것으로 예상됨.
- 반면 노후 정보자원에 대한 보강 및 교체를 위해서는 추진계획수립 및 예산 반영 등 사업추진을 위한 준비작업 및 기간이 필요하기 때문에 실제적인 노후 정보자원 보강 및 교체시기는 상당히 지연될 것으로 예상됨.
 - 노후 정보자원 보강 및 교체를 위해서는 사회보험 통합징수시스템 미래모형 설계를 위한 BPR/ISP 수행 후 그 결과를 반영하여 정보자원 보강 및 일괄 교체사업을 추진하는 것이 일반적임.
 - 하지만 BPR/ISP 수행을 통한 정보자원 보강 및 일괄교체 방안은 최소 2

년~3년의 사업추진기간이 소요되기 때문에 이미 주요 정보자원의 노후화가 상당히 진행된 현행 사회보험 통합정보시스템의 경우 실제적인 정보자원 교체 지연에 따른 시스템의 성능저하 및 장애 발생 위험성이 급격히 높아질 것으로 예상됨.

○ 사회보험 통합징수시스템 노후화에 따른 주요 정보자원 보강 및 교체를 위해서는 일괄 추진 방법과 점진적 추진 방법을 고려할 수 있음.

- (일괄 추진 방법) 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수행 후 그 결과를 반영한 일괄 추진 방법은 사회보험 통합징수시스템 미래 모형에 최적화된 정보자원 보강 및 교체가 가능하다는 장점이 있으나 사업추진기간이 상당히 소요되기 때문에 사업추진기간 중 시스템 성능저하 및 장애 발생에 적절히 대응하지 못한다는 단점이 있음.
- (점진적 추진 방법) 현행 사회보험 통합징수시스템의 주요 정보자원 중 사용연수가 경과된 정보자원부터 점진적으로 교체하는 방법으로 시스템 성능저하 및 장애발생에 시기적절하게 대응할 수 있어 시스템 운영 최적화가 가능하다는 장점이 있으나 향후 사회보험 통합징수시스템 미래모형 구축을 위해서는 BPR/ISP 수행 이전에 도입한 정보자원의 재배치 등이 필요하다는 단점이 있음.
- 따라서 사회보험 통합징수시스템 노후화에 따른 주요 정보자원 보강 및 교체를 위해서는 일괄 추진 방법과 점진적 추진 방법에 대한 신중한 검토가 필요함.
 - 기본적으로 주요 정보자원 보강 및 교체는 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수행결과에 따라 일괄 교체 방법으로 추진하되, 사용연수가 상당히 경과하였고 장애발생시 영향도가 높은 정보자원의 경우에는 BPR/ISP 수행 이전이라도 보강 및 교체가 이루어질 수 있도록 부분적으로 점진적 추진 방법을 병행하는 방안도 고려할 수 있음.

2. 사회보험 통합징수시스템의 영향도 평가

가. 영향도 평가 개요

□ 영향도 평가

○ 영향도 평가 목적

- 영향도 평가는 현행 법령에 구축·운영 근거가 없는 폐기검토 대상 정보시스템을 평가하여 해당 정보시스템의 폐기, 통폐합을 결정하기 위해 사용되는 평가도구임.
- 다만 본 고에서는 사회보장 통합징수시스템의 업무중요도와 장애로 인해 서비스가 지연 또는 중단될 경우의 파급효과를 평가하기 위해 사용하였음.

○ 영향도 평가 절차

- 영향도 평가는 정보시스템 업무중요도 점수 산출, 파급효과 측정 지표값, 산정 및 점수 산출, 영향도 점수 산출, 영향도 판단 등 절차를 통해 평가함 (표 4-20, x-x, x-x, x-x 참조).

<표 4-20> 영향도 평가 절차 및 처리 내용

평가 단계	단계별 처리 내용
정보시스템 업무중요도 점수 산출	- 정보시스템의 폐기 시 발생할 수 있는 위험의 범위와 수준을 예측하고 정보시스템 업무중요도 기준을 참조하여 등급과 점수 산정
파급효과 측정 지표값 산정 및 점수 산출	- 정보시스템의 폐기 시 예상되는 파급효과를에 기술된 4개 측정 지표별로 기준으로 점수를 측정 - 4개 측정 지표 값의 평균을 최종 파급효과 점수로 함
영향도 점수 산출	- 1단계에서 산출된 정보시스템 업무중요도 점수와 2단계에서 산출된 파급효과 점수의 합계로 산출 - 영향도 점수 (10점 만점) = 업무중요도 점수 + 파급효과점수
영향도 판단	- 영향도 점수 7점을 기준으로 영향도 판단 · 7점 이상 : 영향도 높음 · 7점 미만 : 영향도 낮음 ※ 정보시스템의 특성에 따라 기준 점수 조정 가능

자료: 행정자치부·한국정보화진흥원(2016). 정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼. p.42.

<표 4-21> 정보시스템 업무중요도 등급별 점수

등급	점수	설명
1	5점	- 소관기관 업무 수행에 매우 심각한 문제나 영향이 발생 - 전 국민 생명에 위협 초래 - 범국가 차원의 안보/치안에 심각한 위험이 발생 - 국가경제에 매우 심각한 손실이 발생 - 국민생활에 매우 심각한 장애가 발생
2	4점	- 소관기관 업무 수행에 중대한 문제나 영향이 발생 - 특정 국민의 생명에 위협 초래 - 지역 차원의 안보/치안에 위험이 발생 - 국가경제에 중대한 손실이 발생 - 국민생활에 중대한 장애가 발생 - 소관기관에 법적 책임 발생
3	3점	- 소관기관 업무 수행에 다소의 문제나 불편 발생 - 개인 및 소규모 지역 단위의 국민생명에 위협 초래 - 지역적으로 안보/치안에 다소의 위험이 발생 - 국가경제에 다소의 손실이 발생 - 국민생활에 다소의 장애 발생 - 대국민 서비스 지연 및 민원이 발생
4	2점	- 소관기관 업무 수행에 경미한 지연이 발생 - 국민건강 증진에 지장이 발생 - 지역적으로 안보/치안에 경미한 지장이 발생 - 국가경제에 경미한 손실이 발생 - 국민생활에 경미한 불편이 발생 - 내부업무 처리에 경미한 지연이 발생
5	1점	- 대국민 서비스나 내부업무 처리에 문제가 없음 - 국가안보, 사회질서 유지, 국가 경제이익, 국민생명과 관련이 없거나 경미

자료: 행정자치부-한국정보화진흥원(2016). 정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼. p.43.

<표 4-22> 파급효과 측정 지표

평가 단계		점수				
		1점	2점	3점	4점	5점
일일평균 사용자 수 또는 비율	내부업무지원	전체 5% 이하	전체 25% 이하	전체 50% 이하	전체 75% 이하	전체 75% 초과
	대국민 서비스	100명 이하	1000명 이하	1만명 이하	10만명 이하	10만명 초과
업무 처리시간 증가량		증가 없음	50% 증가	100% 증가	200% 증가	300% 증가
정보시스템 이용 빈도		매년	매분기	매달	매주	매일
정보시스템 연계 기관 수		없음	2개 이하	5개 이하	10개 이하	10개 초과

자료: 행정자치부-한국정보화진흥원(2016). 정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼. p.42.

나. 영향도 평가결과

□ 사회보험 통합징수시스템 영향도 평가결과

○ 통합징수시스템 영향도 평가결과

- 통합징수시스템은 사회보험 통합고지/수납/채납관리 등을 위해 내부직원
이 사용하는 시스템으로 서비스 지연 또는 중단에 따른 영향도가 높음.

<표 4-23> 통합징수시스템 영향도 평가결과

분석항목		분석내용	점수	
영향도	업무 중요도	－ 국민의 사회보험료 납부에 심각한 불편을 초래하여 국민생활에 매우 심각한 장애가 발생할 것으로 예상됨. － 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단 등 3개 소관기관의 사회보험 징수 관련 업무 수행에 직접적으로 매우 심각한 문제와 영향을 미칠 것으로 예상되며, 한편 관련 기관의 업무 수행에도 상당한 영향을 미칠 것으로 예상됨. － 단순히 사회보험료 징수, 수납, 납부 등의 업무 중단이나 지연으로 인한 경제적 피해 뿐 아니라 각종 기금 운영의 중단 및 지연까지 이어져 국가경제에 매우 심각한 손실이 발생할 것으로 우려됨.	5	
	파급효과	－ 일평균 사용자 비율: 75% 이상	5	5.0 (평균)
		－ 업무 처리시간 증가량: 300% 이상	5	
		－ 정보시스템 이용 빈도: 매일	5	
		－ 정보시스템 연계기관 수: 10개 초과	5	
합계(업무 중요도+파급효과)			10.0	
평가결과: 10.0점으로 영향도 점수 높음(판단 기준 점수: 7.0 이상)				

○ 민원포탈시스템 영향도 평가결과

- 민원포탈시스템은 사회보험 통합고지 및 납부 등과 관련한 대국민 포탈시스템으로 서비스 지연 또는 중단에 따른 영향도가 높음.

<표 4-24> 민원포탈시스템 영향도 평가결과

분석항목		분석내용		점수	
영향도	업무 중요도	- 국민의 사회보험료 납부에 심각한 불편을 초래하여 국민생활에 매우 심각한 장애가 발생할 것으로 예상됨.		5	
	파급효과	- 일평균 사용자 비율: 10만명 이하		4	4.75 (평균)
		- 업무 처리시간 증가량: 300% 이상(온라인 납부 불가로 방문납부)		5	
		- 정보시스템 이용 빈도: 매일		5	
		- 정보시스템 연계기관 수: 10개 초과		5	
합계(업무 중요도+파급효과)				9.75	
평가결과: 9.75점으로 영향도 점수 높음(판단 기준 점수: 7.0 이상)					

○ 사회보험 통합징수시스템 영향도 평가결과 요약

- 사회보험 통합징수시스템의 내부업무처리 정보시스템인 통합징수시스템과 대국민 민원시스템인 민원포탈시스템을 구분하여 시스템 장애로 인한 서비스의 지연 또는 중단을 가정하여 영향도 평가를 실시함.
- 영향도 평가결과 통합징수시스템은 10.0점(업무중요도 5.0점+파급효과 5.0점), 민원포탈시스템은 9.75점(업무중요도 5.0점+파급효과 4.75점)으로 나타나 영향도 점수가 높은 것으로 평가됨.
- 따라서 사회보험 통합징수시스템의 성능저하 및 장애로 인한 서비스의 지연 또는 중단 시 국민생활, 국가경제, 소관기관업무 등에 심각한 영향을 미칠 것으로 평가 되는 바 서비스의 지연 및 중단이 발생되지 않도록 안정적인 시스템 운영이 필요함.

제 5 장

사회보험 통합징수 사업 만족도조사 및 담당자 FGI 내역

제1절 대국민 만족도 조사

제2절 사업장 담당자 만족도 조사

제3절 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 만족도 조사

제4절 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 FGI 내역

5

사회보험 통합징수 사업 < 만족도조사 및 담당자 FGI 내역 <

제1절 대국민(지역가입자) 만족도 조사

1. 대국민(지역가입자) 만족도 조사 개요

<표 5-1> 대국민(지역가입자) 만족도 조사 개요

구 분	내 용
모집단	만 20대 이상의 건강보험 및 국민연금 가입자
표본추출틀	국민건강보험공단의 건강보험 및 국민연금 지역가입자 리스트 기준으로 연령 및 지역 층화비례추출하여 표본 설계
표본크기	1,000명
자료수집 기간	2016. 11. 22. ~ 2016. 11. 28.
조사방법	컴퓨터를 이용한 전화조사(CATI)

가. 조사 내용

□ 조사 영역

○ 일반사항

- 건강보험, 국민연금 가입 여부

○ 사회보험 통합징수 사업 인지도

- 사업 인지 여부, 인지 경로

○ 사회보험 고지 관련 문항

- 고지서 수령 유형, 우편고지 이용 이유, 합봉고지 수령 여부, 전자고지 이용
이유

○ 사회보험 납부 관련 문항

- 보험료 납부 유형 및 해당 채널 이용 이유, 보험료 납부에 대한 우선순위

○ 민원 상담 경험

- 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험, 민원 상담 서비스 만족도, 민원 상담 서비스 개선방향

○ 사회보험 통합징수 사업에 대한 만족도 및 개선사항

- 사업 만족도, 사회보험 통합 징수에 대한 선호 이유, 보험별 분리 징수에 대한 선호 이유, 사업 시행 후 가장 바람직한 성과, 사업 발전을 위한 개선 사항, 카카오톡 활용 서비스에 대한 의견

○ 통계 분석을 위한 기초 질문

- 연령, 가구소득, 월 평균 건강보험료 납부액, 사회보험 통합징수 사업 개선 의견

나. 조사 방법

□ 조사 방법 : CATI(Computer Aided Telephone Interview)

- 컴퓨터를 이용하여 실시하는 전화조사임.
- 컴퓨터를 이용해 표본 추출을 정교하게 할 수 있고 표본추출 방법을 다양하게 사용할 수 있는 방법임.
- 컴퓨터를 이용해 표본 추출을 정교하게 할 수 있고 표본추출 방법을 다양하게 사용할 수 있는 방법임.

□ 전문설문업체 (주)한국리서치를 통하여 조사 진행

다. 조사 대상(표본 설계)

□ 모집단 속성

- 1) 국민건강보험 지역가입자이면서 국민연금 가입자를 대상으로 함.

○ 2) 대상자 속성에 따른 자료추출의 한계로, 전국 모집단 분포를 확인하지 못하였으며, 각 지사별 전송 자료를 전체 모수로 간주하고 표본추출 진행함.

□ 총 6개 건강보험공단지부에서 각각 모집단 대상자 자료 송부

○ 자료추출일시: 2016년 10월 20일 기준

□ 건강보험공단으로 제공받은 대상자 명부에 대하여 연령 및 지역 층화비례추출법에 따라 표본 추출

○ 표본 크기: 1000명

<표 5-2> 대국민 설문조사 대상자 표본 추출 내역(연령 및 지역 층화비례추출)

구분	모집단(명)					표본(명)				
	20-39세	40-49세	50-59세	60세이상	계	20-39세	40-49세	50-59세	60세이상	계
서울	651	5381	14545	3150	23,727	5	45	121	26	197
부산	202	1778	5154	1037	8,171	2	15	43	9	68
대구	170	1998	5119	866	8,153	1	17	42	7	68
인천	169	1426	3744	668	6,007	1	12	31	6	50
광주	112	834	1779	297	3,022	1	7	15	2	25
대전	92	807	1945	349	3,193	1	7	16	3	26
울산	55	564	1343	205	2,167	1	5	11	2	19
경기	811	6849	17265	3128	28,053	7	57	143	26	233
강원	70	707	2065	404	3,246	1	6	17	3	27
충북	113	991	2679	501	4,284	1	8	22	4	36
충남	148	1232	3199	624	5,203	1	10	27	5	43
전북	99	936	2475	428	3,938	1	8	21	4	33
전남	120	952	2694	523	4,289	1	8	22	4	36
경북	146	1694	4662	802	7,304	1	14	39	7	61
경남	234	1955	5177	938	8,304	2	16	43	8	69
제주	41	350	915	159	1,465	1	3	7	1	12
계	3,233	28,454	74,760	14,079	120,526	28	236	620	117	1,000

라. 조사 일정

□ 전체 조사일정은 다음과 같음.

- 설문업체와 조사 협의 : 18일 (2016년 11월 1일 ~ 2016년 11월 18일)
- CATI 프로그램 작성 : 3일 (2016년 11월 18일 ~ 2016년 11월 20일)
- 면접원 교육 : 1일 (2016년 11월 21일 ~ 2016년 11월 21일)
- 자료 수집(설문조사) : 7일 (2016년 11월 22일 ~ 2016년 11월 26일)
- 조사 데이터 클리닝 : 1일 (2016년 11월 28일 ~ 2016년 12월 02일)

2. 설문응답자의 사회경제적 특성

□ 표본의 사회경제적 특성

<표 5-3> 설문응답자의 사회경제적 특성: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분		빈도	분율
합계		1000	100.0
성	남성	841	84.1
	여성	159	15.9
연령	20~39세	28	2.8
	40~49세	235	23.5
	50~59세	620	62.0
	60세 이상	117	11.7
거주지역	서울특별시	197	19.7
	부산광역시	68	6.8
	대구광역시	67	6.7
	인천광역시	50	5.0
	광주광역시	25	2.5
	대전광역시	26	2.6
	울산광역시	19	1.9
	경기도	233	23.3
	강원도	27	2.7
	충청북도	35	3.5
	충청남도	43	4.3
	전라북도	33	3.3
	전라남도	35	3.5
	경상북도	61	6.1
	경상남도	69	6.9
	제주도	12	1.2
월평균 소득	월소득 < 100만원	121	12.1
	100만원 ≤ 월소득 < 200만원	224	22.4
	200만원 ≤ 월소득 < 300만원	279	27.9
	300만원 ≤ 월소득 < 400만원	177	17.7
	400만원 ≤ 월소득 < 500만원	81	8.1
	500만원 ≤ 월소득	118	11.8
월 건강보험료 납부액	월건강보험료 < 2만원	18	1.8
	2만원 ≤ 월건강보험료 < 5만원	58	5.8
	5만원 ≤ 월건강보험료 < 10만원	156	15.6
	10만원 ≤ 월건강보험료 < 30만원	577	57.7
	30만원 ≤ 월건강보험료	120	12
직접 납부하지 않아 (피부양자라) 잘모름		71	7.1

□ 건강보험 및 국민연금 가입 현황

<표 5-4> 건강보험 및 국민건강보험 가입 여부: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

건강보험			국민연금		
구분	빈도	분율	구분	빈도	분율
합계	1,000	100.0	합계	1,000	100.0
지역가입자	970	97.0	지역가입자	968	96.8
그 외(직장가입, 미가입)	30	3.0	그 외	32	3.2

<표 5-5> 사회보험 가입 유형 분류: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	대상자 유형		빈도	분율	비고	
	건강보험 가입유형	국민연금 지역가입자 여부				
1	지역가입	O	944	94.4	정상 목표 표본	전체 설문 응답
2	지역가입	X	26	2.6	1) 자격 변동으로 인한 표본추출 오류 또는 2) 설문 응답자의 정보전달 오류로 간주	사회보험 통합징수 고지 및 납부 관련 문항 제외 후 응답
3	직장가입	O	24	2.4		
4	직장가입	X	5	0.5		
5	미가입	O	0	0.0		
6	미가입	X	1	0.1		

3. 지역가입자 만족도 조사 결과

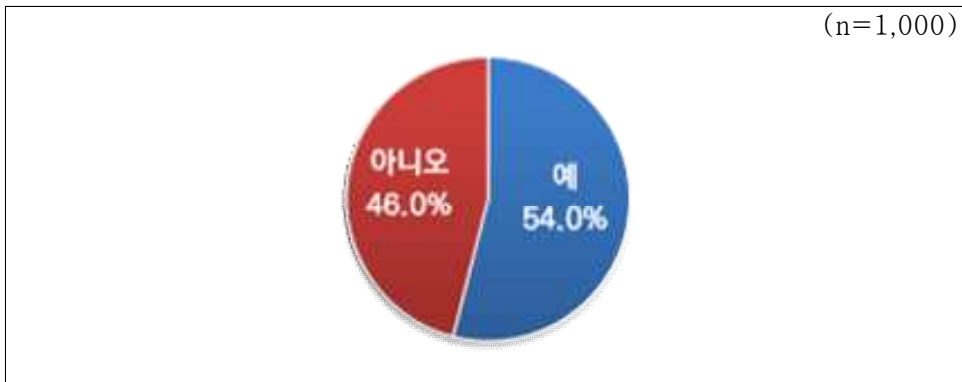
<표 5-6> 설문 응답 내역 개요: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

설문 영역 구분	응답자 모수	응답자 유형		비고
		건강보험 및 국민연금 지역가입자	그 외 유형의 사회보험 가입자	
		N=944	N=56	
A. 일반사항 및 통계 분석을 위한 기초 질문	1000	O	O	설문대상자 전수 응답
B. 사회보험 통합징수 사업에 대한 인지도	1000	O	O	통합징수 일반사항이므로 설문대상자 전수 응답
C. 사회보험 고지 관련 문항	944	O	×	통합징수 사업의 직접적 편익을 경험하고 있는 지역가입자 만을 응답 대상으로 함.
D. 사회보험 납부 관련 문항	944	O	×	
E. 민원 상담 경험	1000	O	O	통합징수 일반사항이므로 설문대상자 전수 응답
F. 사회보험 통합징수 사업에 대한 만족도 및 개선사항	1000	O	O	통합징수 일반사항이므로 설문대상자 전수 응답

1) 사회보험 통합징수 사업에 대한 인지도

- 전체 설문응답자 1,000명 중 사회보험 징수 업무가 통합되어 실시되고 있는 것을 인지하고 있는지에 대한 질문에 54.0%의 사람들이 ‘그렇다’고 응답함.
- 20~39세 연령층을 제외하고 40대 이상 전 연령층에서 인지율이 약 54% 유지
- 소득별로는 월소득 2~300만원대의 중위소득 대상자에서 인지율이 59.9%로 가장 높았음.

[그림 5-1] 사회보험 통합징수 사업 인지도: 대국민(지역가입자) 만족도 조사



<표 5-7> 사회보험 통합징수 사업 인지도(연령 및 소득별): 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분		Q. 사회보험 징수 업무가 통합되어 실시되고 있는 것을 알고 계십니까?					
		예		아니오		합계	
		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		540	54.0	460	46.0	1000	100.0
연령	20~39세	9	32.1	19	67.9	28	100.0
	40~49세	128	54.5	107	45.5	235	100.0
	50~59세	339	54.7	281	45.3	620	100.0
	60세 이상	64	54.7	53	45.3	117	100.0
월 소득	100만원 미만	56	46.3	65	53.7	121	100.0
	100~200만원	109	48.7	115	51.3	224	100.0
	200~300만원	167	59.9	112	40.1	279	100.0
	300~400만원	95	53.7	82	46.3	177	100.0
	400만원 이상	113	56.8	86	43.2	199	100.0

□ 사회보험 통합징수 사업을 인지하고 있다고 응답한 대상자 540명에게 인지 경위를 묻는 질문에 ‘고지서 내역을 받아 보고서’라는 응답이 74.3%로 가장 많았고, ‘TV/라디오/인터넷을 통해서’라는 응답이 21.5%를 차지함.

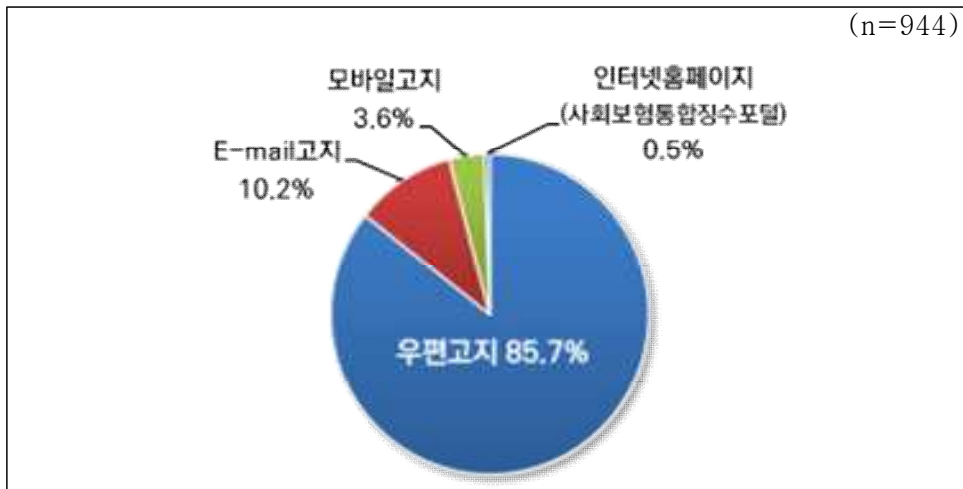
<표 5-8> 사회보험 통합징수 사업 인지 경로: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 사회보험 통합징수 사업에 대해 어떻게 아시게 되었습니까?	
	빈도	분율
합계	540	100.0
고지서 내역을 받아 보고서	401	74.3
TV 또는 라디오 광고를 통해서	98	18.2
인터넷을 통해	18	3.3
가족 및 주변 사람을 통해서	9	1.7
기타	14	2.6

2) 사회보험료 고지 유형

□ 건강보험 및 국민연금 지역가입 동시적용자 944명 중 ‘우편 고지서’를 수령하고 있는 대상자가 85.7%(809명)였고, 이메일, 모바일, 홈페이지를 통한 ‘전자 고지’ 이용 대상자가 14.3%(135명)였음.

[그림 5-2] 사회보험 고지서 유형: 대국민(지역가입자) 만족도 조사



- 고령자일수록 우편고지를 이용하는 비율이 높았고 60세 이상 대상자의 89.9%가 우편고지를 이용하였음.
- 소득수준별로는 저소득자가 우편고지를 이용하는 비중이 약 88% 이상으로 높은 반면, 고소득자는 우편고지 이외에도 전자고지를 이용하는 비율이 약 19.9%(이메일 고지 17.3%)로 상대적으로 높았음.

<표 5-9> 사회보험 고지서 유형(연령 및 소득별): 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분		Q. 어떤 유형으로 사회보험 고지서를 받고 계십니까?									
		종이고지 ①우편고지		전자고지 ②E-mail고지		전자고지 ③모바일고지		전자고지 ④인터넷고지 (통합징수포털)		합계	
		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		809	(85.7)	96	(10.2)	34	(3.6)	5	(0.5)	944	(100)
연령	20~39세	16	(69.6)	7	(30.4)	0	(0.0)	0	(0.0)	23	(100)
	40~49세	175	(79.9)	36	(16.4)	7	(3.2)	1	(0.5)	219	(100)
	50~59세	529	(87.7)	47	(7.8)	24	(4.0)	3	(0.5)	603	(100)
	60세 이상	89	(89.9)	6	(6.1)	3	(3.0)	1	(1.0)	99	(100)
월 소득	100만원 미만	100	(88.5)	6	(5.3)	6	(5.3)	1	(0.9)	113	(100)
	100~200만원	188	(88.7)	15	(7.1)	7	(3.3)	2	(0.9)	212	(100)
	200~300만원	229	(87.1)	23	(8.8)	10	(3.8)	1	(0.4)	263	(100)
	300~400만원	139	(84.2)	19	(11.5)	6	(3.6)	1	(0.6)	165	(100)
	400만원 이상	153	(80.1)	33	(17.3)	5	(2.6)	0	(0.0)	191	(100)

- 우편 고지 이용 대상자 809명 중 건강보험 및 국민연금 고지서를 합봉하여 받고 있는 대상자는 67.0%(504명)였음.

<표 5-10> 합봉고지 이용 여부: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 종이고지 이용자 중 합봉고지 여부	
	빈도	분율
합계	809	100.0
(합봉고지서 수령) 건강보험과 국민연금 고지서를 하나의 우편봉투에 합하여 받고 있다.	542	67.0
(개별고지서 수령) 건강보험과 국민연금 고지서를 각각의 우편물로 따로 받고 있다.	179	22.1
잘 모르겠다.	88	10.9

□ 우편 고지서 이용자 809명에게 그 선택 이유를 묻는 질문에 ‘우편물을 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서’라는 응답이 62.2%(503명)로 가장 많았고, ‘영수증 보관을 위해서’라는 응답이 17.8%(144명)를 차지하였음.

□ 이메일 및 모바일고지 등의 전자고지 이용자 135명에게 해당 유형의 고지서를 이용하는 이유를 묻는 질문에 ‘전자고지를 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서’라는 응답이 46.7%(63명)로 가장 많았음.

<표 5-11> 종이고지 선택 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 우편고지를 이용하는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	분율
합계	809	100.0
영수증 보관을 위해서 (우편물 형태로 수령하고 싶어서)	144	17.8
우편물을 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서	503	62.2
전자고지 신청절차가 어렵고 번거로워서	41	5.1
인터넷 및 핸드폰 사용에 능숙하지 않아서	50	6.2
기타	71	8.8

<표 5-12> 전자고지 선택 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 전자고지를 이용하는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	분율
합계	135	100.0
우편물 수령이 번거로워서	47	34.8
전자고지를 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서	63	46.7
전자고지에 따른 감액 혜택을 위해서 (※ 이메일고지 이용 시 건강보험료 200원, 국민연금 200원 감액 혜택)	19	14.1
기타	6	4.4

3) 사회보험료 납부 유형

□ 건강보험 및 국민연금 지역가입 동시적용자 944명에게 보험료 납부 방법을 묻는 질문에 95.1%(898명)이 ‘자동이체’를 이용한다고 응답하였으며, 현재의 납부 방법을 선택한 이유에 대해서 92.2%에 해당하는 사람들이 ‘가장 편리해서’라고 응답하였음.

<표 5-13> 보험료 납부 유형: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 귀하께서는 현재 어떤 유형으로 보험료를 납부하십니까?	
	빈도	백분율
합계	944	100
자동이체	898	95.1
가상계좌	3	0.3
창구수납 (은행, 우체국 등 금융기관 방문 :고지서로 납부)	25	2.7
사회보험통합징수포털 (http://si4n.nhic.or.kr/)	0	0.0
전자납부 (인터넷지로, 인터넷뱅킹, CD/ATM, 모바일뱅킹)	8	0.9
현금수납 (무통장 입금등)	2	0.2
기타	8	0.9

<표 5-14> 현재 보험료 납부 유형 선택 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 현재의 납부채널을 이용하는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	백분율
합계	944	100.0
현재 수납 방법이 가장 편리해서	870	92.2
기타 납부방법의 신청절차가 어렵고 번거로워서	30	3.2
수수료 및 감액혜택을 위해서 (※ 수납 유형별 수수료 상이, 자동이체 신청 시 건강보험료 200원, 국민연금 230원 감액 혜택)	19	2.0
기타	25	2.7

- 경제적 이유로 보험료를 한 번에 납부하지 못할 경우, 건강보험을 먼저 납부하겠다고 응답한 대상자가 80.6%(761명)였으며, 국민연금이라고 응답한 대상자가 19.4%(183명)였음.

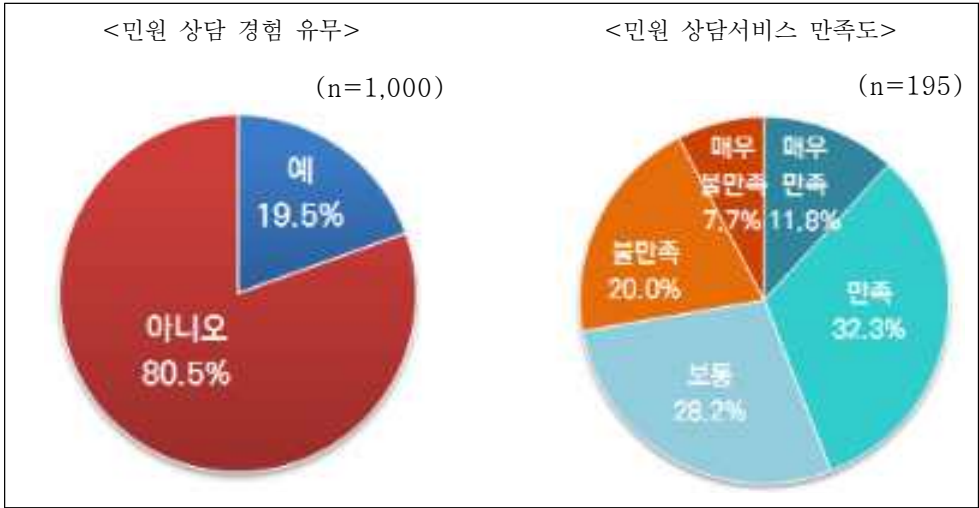
<표 5-15> 보험료 납부 우선순위: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 만약 경제적 이유로 건강보험과 국민연금 보험료를 한꺼번에 납부하지 못할 경우, 어느 보험료를 먼저 납부하시겠습니까?	
	빈도	백분율
합계	944	100
건강보험	761	80.6
국민연금	183	19.4

4) 민원 상담 경험

- 전체 응답자 1,000명 중 19.5%(195명)가 사회보험 통합징수 업무와 관련하여 민원 상담 전화를 한 경험이 있다고 응답하였음.
- 민원 상담 경험자 195명 중 해당 서비스에 대하여 매우 만족이라 응답한 대상자가 11.8%(23명), 만족 32.3%(63명), 보통 28.2%(55명), 불만족 20.0%(39명), 매우 불만족이 7.7%(15명)였음.
- 민원 상담에 대하여 ‘보통, 불만족, 매우 불만족’이라 응답한 109명을 대상으로 상담서비스의 개선 필요사항을 묻는 질문에 ‘상담 전화 수를 늘려 전화 연결이 잘 이루어지도록 해야 한다’는 응답이 31.2%(34명)으로 가장 많았음.

[그림 5-3] 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험 및 만족도 : 대국민(지역가입자) 만족도 조사



<표 5-16> 민원 상담 시 주요 개선 필요사항: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 민원 상담서비스의 질 향상을 위한 주요 개선방향은 무엇이라고 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	109	100.0
보험과 관련된 모든 업무내역을 콜센터에서 원스톱으로 처리할 수 있도록 해야 한다.	21	19.3
상담원의 보험 업무 전반에 대한 전문성을 높여야 한다.	33	30.3
상담 전화 수를 늘려 전화 연결이 잘 이루어지도록 해야 한다.	34	31.2
각 문의처별로 상담 매뉴얼을 통일하여 상담내역에 일관성이 있어야 한다.	21	19.3

5) 사회보험 통합징수 사업 평가

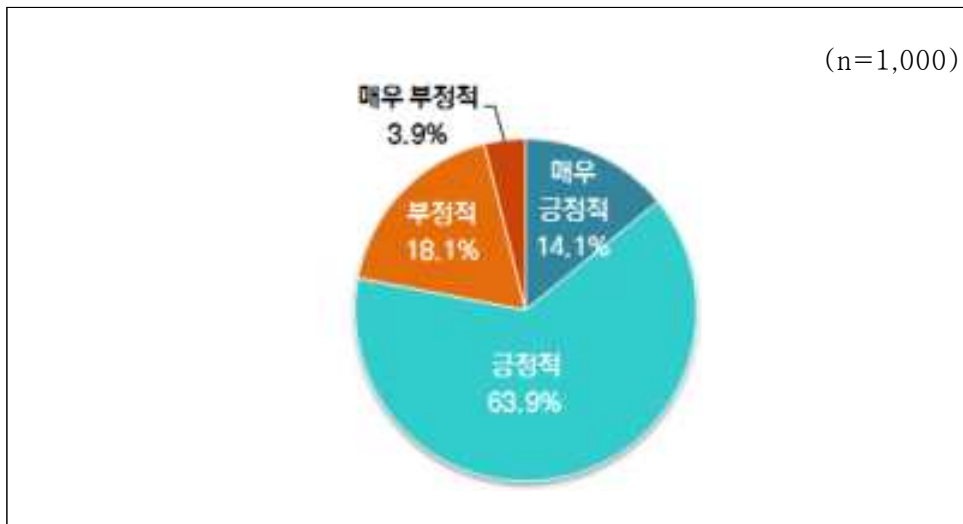
가) 통합징수 사업에 대한 만족도

□ 전체응답자 1,000명을 대상으로 사회보험 통합징수 사업 전반에 대한 만족도를 묻는 질문에 매우 긍정적이라고 응답한 대상자가 14.1%, 긍정적 63.9%, 부정적 18.1%, 매우 부정적 3.9%였음.

○ 연령별로는 60세 이상의 고령층에서 통합징수 사업을 긍정적으로 평가하는 대상자가 86.3%로 가장 높았음.

○ 소득별로는 월소득 1~200만원 대의 대상자에서 긍정적 평가가 83.9%로 가장 높았고, 100만원 미만의 대상자에서 67.8%로 가장 낮았음.

[그림 5-4] 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부: 대국민(지역가입자) 만족도 조사



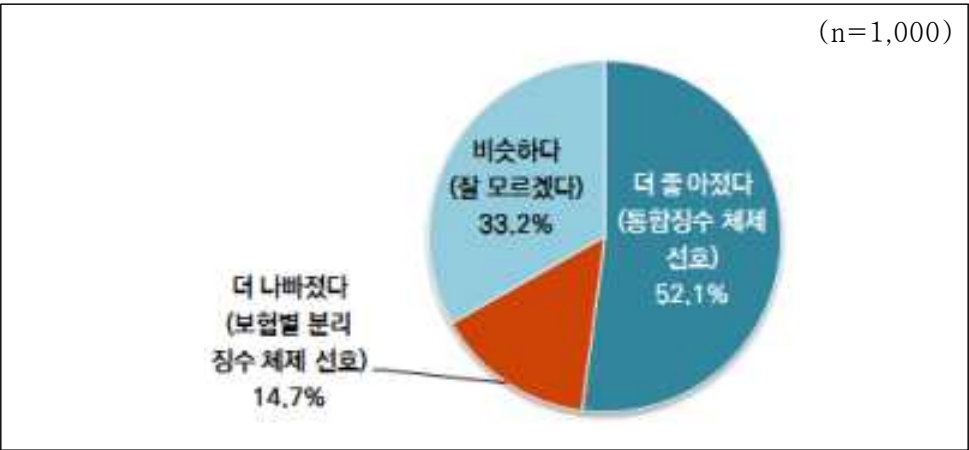
<표 5-17> 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부(연령 및 소득별): 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분		Q. 사회보험 통합징수 사업 전반에 대하여 긍정적으로 생각하십니까?					
		매우 긍정적, 긍정적		매우 부정적, 부정적		합계	
		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		780	(78.0)	220	(22.0)	1000	(100)
연령	20~39세	22	(78.6)	6	(21.4)	28	(100)
	40~49세	167	(71.1)	68	(28.9)	235	(100)
	50~59세	490	(79.0)	130	(21.0)	620	(100)
	60세 이상	101	(86.3)	16	(13.7)	117	(100)
월 소득	100만원 미만	82	(67.8)	39	(32.2)	121	(100)
	100~200만원	188	(83.9)	36	(16.1)	224	(100)
	200~300만원	216	(77.4)	63	(22.6)	279	(100)
	300~400만원	134	(75.7)	43	(24.3)	177	(100)
	400만원 이상	160	(80.4)	39	(19.6)	199	(100)

나) 통합징수 사업 실시 전 후 비교 평가

□ 전체 응답자 1,000명을 대상으로 과거의 보험별 분리 징수체제와 비교하여 현재의 사회보험 통합징수 체제에 대한 선호도를 묻는 질문에 52.1%의 대상자가 현재 통합징수 체제가 더 좋다고 응답하였으며, 보험별 분리징수 체제가 더 좋다고 응답한 대상자는 14.7%였음.

[그림 5-5] 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 체제 평가: 대국민(지역가입자) 만족도 조사



□ 과거 보험별 분리징수 체제와 비교하여 현재 통합징수가 더 좋다고 응답한 521명에게 그 이유를 묻는 질문에 ‘따로 받아보던 보험료 고지서를 한 번에 받아볼 수 있어서’라는 응답이 87.1%(454명)로 가장 많았음.

<표 5-18> 통합징수 체제 선호 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 현재의 사회보험 통합징수 체제가 더 좋다고 생각하시는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	백분율
합계	521	100
따로 받아 보던 보험료 고지서를 한꺼번에 받아볼 수 있어서	454	87.1
(통합징수 사업이 실시되기)전보다 납부가 편리해져서	36	6.91
(통합징수 사업이 실시되기)전보다 민원신청이 더 편리해져서	17	3.26
기타	14	2.69

□ 현재의 통합징수 체제보다 과거의 보험별 분리징수 체제가 더 좋다고 응답한 147명에게 그 이유를 묻는 질문에 ‘전과 달라진 점이 없어서’라는 응답이 38.1%(56명)로 가장 많았음.

<표 5-19> 보험별 분리징수 체제 선호 이유: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 과거의 보험별 분리 징수 체제가 더 좋다고 생각하시는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	백분율
합계	147	100
(통합징수 사업이 실시되기) 전과 달라진 점이 없어서	56	38.1
(통합징수 사업이 실시되기) 전보다 납부가 불편해져서	18	12.2
(통합징수 사업이 실시되기) 전보다 민원신청이 더 불편해져서	19	12.9
기타	54	36.7

다) 통합징수 사업 성과 평가

- 전체 응답자 1,000명을 대상으로 사회보험 통합징수 사업 실시 이후 가장 바람직한 성과를 묻는 질문에 ‘징수 인력의 인건비 및 우편비용 축소로 인한 재정절감’이라는 응답이 43.6%로 가장 많았음.

<표 5-20> 사회보험 통합징수 사업 성과 평가: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 사회보험 고지 및 징수가 통합된 후 다음과 같은 성과들이 있었습니다. 어느 성과가 가장 바람직하다고 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	1000	100
사회보험료의 고지 및 수납방식을 다양화하여 국민들의 편의성 증진	266	26.6
징수 인력의 인건비 및 우편비용 축소로 재정절감	436	43.6
징수 인력 구조 개선으로 업무체계 효율화	153	15.3
효율적이고 체계적인 징수관리로 보험 징수율 향상	145	14.5

라) 향후 통합징수사업 개선방향

- 향후 사회보험 통합징수 사업의 고도화를 위한 개선방향을 묻는 질문에 ‘이메일 고지 및 자동이체 등의 이용에 따른 감액혜택을 더 많이 주었으면 좋겠다’는 응답이 40.2%로 가장 많았음.

<표 5-21> 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 앞으로 사회보험 통합징수 사업이 더욱 발전하기 위한 주요 개선사항은 무엇이라고 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	1000	100
통합징수 사업의 홍보가 더 잘 이루어지면 좋겠다.	257	25.7
이메일 고지 및 자동이체 등의 이용에 따른 감액혜택을 더 많이 주었으면 좋겠다.	402	40.2
민원 상담이 빠르고 전문적으로 이루어지면 좋겠다.	259	25.9
기타	82	8.2

□ 그 외 사회보험 고지 및 수납 서비스에 신기술(핸드폰의 카카오톡 서비스 등 활용) 도입의 필요성을 묻는 질문에 46.0%의 대상자가 ‘현재 방식보다 편할 것 같다’ 및 ‘우선 사용은 해볼 것 같다’와 같은 긍정적 반응을 보였음.

<표 5-22> 사회보험 통합징수 시 신기능 도입 필요성에 대한 의견: 대국민(지역가입자) 만족도 조사

구분	Q. 핸드폰의 '카카오톡' 등을 새롭게 활용하여 보험료 고지 및 수납서비스를 추가로 제공하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	1000	100
현재 방식보다 편할 것 같다.	307	30.7
우선 사용은 해볼 것 같다.	153	15.3
새로운 방법을 배워야 하므로 부담스럽다.	76	7.6
기존방식이 더 편할 것 같다.	464	46.4

제2절 사업장 담당자 만족도 조사

1. 사업장 담당자 만족도 조사 개요

<표 5-23> 사업장 담당자 만족도 조사 개요

구 분	내 용
모집단	전국의 사업장에서 보험료 납입업무를 담당하는 사업장 담당자
표본크기	1,026명
자료수집 기간	2016. 11. 21. ~ 2016. 12. 2.
조사방법	온라인 웹 조사(CAWI)

가. 조사 내용

□ 조사 영역

○ 사업장 일반사항

- 사업장 유형, 규모, 업종, 지역, 가입한 사회보험 종류

○ 응답자 일반사항

- 사회보험 징수업무 통합 인지 여부, 사회보험 통합징수 이전 담당 여부, 납부 업무 담당 기간, 성별, 연령

○ 사회보험 고지 관련 문항

- 고지서 수령 유형, 우편고지/전자고지 이용 이유, 사회보험 합산고지 이용 여부, 합산고지 이용/비이용 이유,

○ 사회보험 납부 관련 문항

- 보험료 납부 유형, 현재 납부채널 이용 이유, 보험료 납부에 대한 우선순위

○ 민원 상담 경험

- 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험, 민원 상담 채널, 민원 상담 서비스 만족도, 민원 상담 서비스 개선방향

○ 사회보험 통합징수 사업에 대한 만족도 및 평가

- 사회보험 통합징수 사업 만족도, 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 선호 정도, 사회보험 통합 징수에 대한 선호/비선호 이유, 사업 시행 후 항목별 성과, 사업 발전을 위한 개선 사항, 자격부과 통합 선호 여부, 사회보험 납부 관련 업무량 수준, 사회보험 통합징수 이후 사회보험 관련 업무량 증감, 사회보험 통합징수 사업 개선 의견

나. 조사 방법

- 조사방법: 온라인 웹 조사(CAWI)
 - 컴퓨터를 이용한 웹 설문조사(Computer Aided Web Interview)
 - 온라인으로 이루어지는 조사이므로, 응답 시간에 제한이 없어 짧은 시간 안에 많은 데이터를 수집할 수 있고 대규모의 조사 수행에 적합한 조사 방법임.
- 온라인 웹설문 프로그램을 이용하여 웹 설문 서버에 응답내용을 축적함.
- 설문전문업체 (주)한국리서치를 통해 조사 진행

다. 조사 대상(표본 설계)

- 국민건강보험공단의 명부 제공 자료 이용
- 자료추출일시: 2016년 10월 20일 기준
- 모집단 속성
 - 1) 전국의 사업장에서 사회보험료 납입업무를 담당하는 사업장 담당자
 - 2) 지난 3년간 보험료 체납이 없었던 성실 납입 사업장을 모수로 함
- 건강보험공단을 통해 13만 2천 개 사업장의 자료를 구득하여 해당 리스트를 모집단으로 간주하고 전수 조사를 진행함.

○ 단 온라인 웹 조사라는 점을 감안하여, 메일 주소가 있는 사업장만을 대상으로 조사를 진행하였음.

– 원자료 중 이메일 정보가 기재된 사업장 약 3만 개소임.

○ 사업장 규모별 층화작업을 진행하여 데이터 내역을 파악함.

<표 5-24> 원자료 모집단 내역: 전국의 보험료 성실 납부 사업장 대상

구분 (근로자수)	모집단(개소)			%		
	개인사업장	법인사업장	계	개인사업장	법인사업장	계
5인 미만	26,647	15,459	42,106	20.2	11.7	31.8
5인 이상~15인 미만	22,270	29,030	51,300	16.8	22.0	38.8
15인 이상~50인 미만	3,456	22,436	25,892	2.6	17.0	19.6
50인 이상~100인 미만	363	6,055	6,418	0.3	4.6	4.9
100인 이상	214	6,311	6,525	0.2	4.8	4.9
계	52,950	79,291	132,241	40.0	60.0	100.0

<표 5-25> 수정된 모집단 내역: 메일 주소가 있는 사업장 대상

구분 (근로자수)	메일주소가 있는 사업장: 모집단(개소)			%		
	개인사업장	법인사업장	계	개인사업장	법인사업장	계
5인 미만	2,273	3,073	5,346	7.5	10.1	17.6
5인 이상~15인 미만	2,526	6,555	9,081	8.3	21.6	29.9
15인 이상~50인 미만	686	7,960	8,646	2.3	26.2	28.5
50인 이상~100인 미만	111	3,052	3,163	0.4	10.0	10.4
100인 이상	91	4,047	4,138	0.3	13.3	13.6
계	5,687	24,687	30,374	18.7	81.3	100.0

주. 제공받은 원자료에 이메일 정보가 누락된 건이 많아 이메일 정보가 기재된 사업장 만을 대상으로 층화작업 재진행

□ 조사 목표: 1000명*

○ * 회신율이 낮은 이메일 조사의 특성을 고려하여 별도의 제제(사업장 규모별, 설립구분별)를 걸지 않고 가용자료 전체에 대하여 전수조사 실시하였으나, 설문응답의 신뢰도 및 기타 설문조사와의 균형을 위해 약 1,000건을 목표로 설문 조사 실시

○ 총 1,026개 사업장에서 설문 완료

<표 5-26> 사업장 담당자 조사 표본 내역: 설문에 응답한 이메일 회신 완료 건

구분 (근로자수)	설문 응답 사업장(개소)			%		
	개인사업장	법인사업장	계	개인사업장	법인사업장	계
5인 미만	89	108	197	8.7	10.5	19.2
5인 이상~15인 미만	84	223	307	8.2	21.7	29.9
15인 이상~50인 미만	26	255	281	2.5	24.9	27.4
50인 이상~100인 미만	6	96	102	0.6	9.4	9.9
100인 이상	1	138	139	0.1	13.5	13.5
계	206	820	1,026	20.1	79.9	100.0

라. 조사 일정

□ 조사일정은 다음과 같음.

- 설문업체 조사 협의 및 설문지 작성: 17일 (2016년 10월 31일 ~ 2016년 11월 16일)
- 온라인 웹 설문 프로그래밍: 1일 (2016년 11월 17일 ~ 2016년 11월 17일)
- 온라인 웹 설문 테스트: 3일 (2016년 11월 18일 ~ 2016년 11월 20일)
- 조사 진행 및 자료 수집: 12일 (2016년 11월 21일 ~ 2016년 12월 2일)
- 자료 처리: 3일 (2016년 12월 3일 ~ 2016년 12월 5일)
 - 전체 데이터 범위 확인, 로직 확인, 오픈 값 확인 등의 데이터 클리닝 진행

2. 표본 특성

가. 설문 응답자 일반사항

- 설문 응답자 1,026명 중 여성이 63.6%, 남성이 36.5%였으며, 연령별로는 30대가 36.5%, 40대가 33.9%로 많았음.

<표 5-27> 설문응답자 일반사항 : 사업장 담당자 조사

구분		빈도	분율
합계		1,026	100.0
성	남성	374	36.5
	여성	652	63.6
연령	20세~29세	114	11.1
	30세~39세	374	36.5
	40세~49세	348	33.9
	50세~59세	168	16.4
	60세 이상	22	2.1

- 사회보험 통합징수 사업이 실시되기 이전(2011년 1월)에 사업장의 사회보험료 납부 업무를 담당한 경험이 있는 대상자는 67.5%(693명)이었음.

<표 5-28> 사회보험 통합징수 이전 업무 담당 여부: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 귀하께서는 사회보험 통합징수가 실시되기 이전(2011년 1월)에 사회보험 납부 업무를 담당한 경험이 있습니까?	
	빈도	백분율
합계	1026	100
예	693	67.54
아니오	333	32.46

- 사업장의 보험료 납부 업무를 담당한 기간은 10년 이상인 경우가 32.5%로 가장 많았고, 6년 이상~10년 미만인 대상자도 23.6%를 차지하여 과반수가 6년 이상 업무를 담당한 경력자였음.

<표 5-29> 사업장 사회보험료 납부 업무 경력(총 누적 연도 수)

구분	Q. 사업장의 사회보험료 납부 업무를 담당한 기간은 얼마나 됩니까? (총 누적 연도 수)	
	빈도	백분율
합계	1026	100
2년 미만	157	15.3
2년 이상~6년 미만	294	28.7
6년 이상~10년 미만	242	23.6
10년 이상	333	32.5

나. 표본 사업장 일반사항

□ 설문에 응답한 사업장의 일반 특성은 다음과 같음.

- 설립구분: 개인사업장이 20.1%, 법인사업장이 79.9%였음.
- 사업장 규모: 5인~14인 사업장 29.9%, 15인~49인 사업장 27.4%, 5인 미만 사업장 19.2% 순이었음.
- 사업장 업종: 제조 및 건설업 33.4%, 도매 및 소매업 14.8%, 보건 및 사회복지 서비스업 13.0% 순이었음.
- 사업장 지역: 서울 32.1%, 경기도 22.0%로 서울 및 경기도 지역이 과반수를 차지함.

<표 5-30> 표본 사업장 일반사항

구분		빈도	분율
합계		1026	100.0
설립 구분	개인	206	20.1
	법인	820	79.9
사업장 규모 (피고용인 기준)	5인 미만	197	19.2
	5인 이상~15인 미만	307	29.9
	15인 이상~50인 미만	281	27.4
	50인 이상~100인 미만	102	9.9
	100인 이상	139	13.6
사업장 업종	제조 및 건설업	343	33.4
	도매 및 소매업	152	14.8
	출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	51	5.0
	금융 및 보험업	25	2.4
	부동산 및 임대업	21	2.1
	공공행정, 국방 및 사회보장 행정	13	1.3
	교육 및 기술서비스업	88	8.6
	보건 및 사회복지서비스업	133	13.0
	예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	18	1.8
	기타	182	17.7
사업장 지역	서울특별시	329	32.1
	부산광역시	56	5.5
	대구광역시	41	4.0
	인천광역시	58	5.7
	광주광역시	27	2.6
	대전광역시	36	3.5
	울산광역시	24	2.3
	세종특별자치시	7	0.7
	경기도	226	22.0
	강원도	23	2.2
	충청북도	30	2.9
	충청남도	33	3.2
	전라북도	18	1.8
	전라남도	21	2.1
	경상북도	44	4.3
	경상남도	51	5.0
	제주도	2	0.2

□ 설문에 응답한 사업장의 100%가 건강보험에 가입해 있었고, 4대 사회보험을 모두 가입한 사업장이 98.73%이었음.

<표 5-31> 사업장의 사회보험 가입 여부

구분	가입(개소)	미가입(개소)	가입 비율(%)
건강보험	1026	0	100.00%
국민연금	1023	3	99.71%
고용보험	1017	9	99.12%
산재보험	1013	13	98.73%
건강보험+국민연금	1023	3	99.71%
건강보험+국민연금+고용보험	1016	10	99.03%
건강보험+국민연금+고용보험+산재보험	1013	13	98.73%

3. 사업장 담당자 만족도 조사 결과

가. 사회보험 통합징수 사업에 대한 인지도

□ 전체 응답자 1,026명 중 사회보험 징수 업무가 통합되어 실시되고 있는 것을 인지하고 있는지에 대한 질문에 94.4%의 사람들이 ‘그렇다’고 응답함.

○ 담당자의 연령이 어릴수록, 경력이 짧을수록 인지도가 낮아지는 경향을 보임.

[그림 5-6] 사회보험 통합징수 사업 인지도: 사업장 담당자 조사



<표 5-32> 사회보험 통합징수 사업 인지도(담당자 경력 및 사업장 규모별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 사회보험 징수업무 가 통합되어 실시되고 있는 것을 알고 계십니까?					
		예		아니오		합계	
		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		968	(94.4)	58	(5.7)	1026	(100)
담당자 연령	20세~29세	103	(90.4)	11	(9.7)	114	(100)
	30세~39세	349	(93.3)	25	(6.7)	374	(100)
	40세~49세	333	(95.7)	15	(4.3)	348	(100)
	50세~59세	162	(96.4)	6	(3.6)	168	(100)
	60세 이상	21	(95.5)	1	(4.6)	22	(100)
담당자 경력	2년 미만	138	(87.9)	19	(12.1)	157	(100)
	2년 이상~6년 미만	279	(94.9)	15	(5.1)	294	(100)
	6년 이상~10년 미만	229	(94.6)	13	(5.4)	242	(100)
	10년 이상	322	(96.7)	11	(3.3)	333	(100)

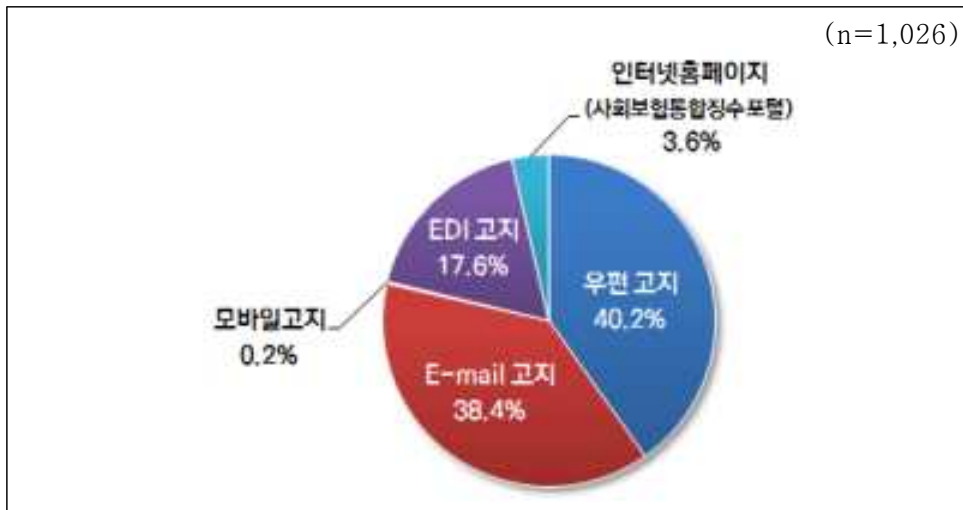
사업장 규모	5인 미만	183	(92.9)	14	(7.1)	197	(100)
	5인 이상~15인 미만	285	(92.8)	22	(7.2)	307	(100)
	15인 이상~50인 미만	269	(95.7)	12	(4.3)	281	(100)
	50인 이상~100인 미만	97	(95.1)	5	(4.9)	102	(100)
	100인 이상	134	(96.4)	5	(3.6)	139	(100)

나. 사회보험료 고지 유형

1) 종이고지 및 전자고지 이용 여부

□ 전체 응답자 1,026명 중 ‘우편 고지서’를 수령하고 있는 대상자가 40.2%(412명)였고, 이메일, EDI, 인터넷홈페이지(징수포털) 등을 통한 ‘전자 고지’ 이용 대상자가 59.8%(614명)였음.

[그림 5-7] 사회보험 고지서 유형: 사업장 담당자 조사



주. EDI 고지란 전자문서교환시스템을 통한 고지(건강보험웹EDI, 사회보험EDI)를 뜻하며, 인터넷홈페이지 고지란 사회보험통합징수포털을 이용한 고지를 뜻함.

- 사업장의 규모가 클수록 우편고지 및 EDI 고지를 이용하는 비중이 높았으며, 사업장 규모가 작을수록 이메일 고지 이용 비중이 높았음.
- 5인 미만 사업장의 51.3%가 이메일 고지를 이용하였음.
 - 100인 이상 사업장의 41.7%가 우편고지를 이용하였고, 32.4%는 EDI 고지를 이용하였으며, 21.6%가 이메일 고지를 이용하였음.

<표 5-33> 사회보험 고지서 유형(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 귀 사업장에서는 어떤 유형으로 사회보험 고지서를 받고 계십니까?					
		[중이고지] ①우편	[전자고지] ②E-mail	[전자고지] ③모바일	[전자고지] ④EDI	[전자고지] ⑤인터넷 홈페이지	합계
		빈도(분율)	빈도(분율)	빈도(분율)	빈도(분율)	빈도(분율)	빈도(분율)
합계		412 (40.2)	394 (38.4)	2 (0.2)	181 (17.6)	37 (3.6)	1026 (100)
사업장 규모	5인 미만	77 (39.1)	101 (51.3)	1 (0.5)	12 (6.1)	6 (3.1)	197 (100)
	5인~15인 미만	121 (39.4)	137 (44.6)	1 (0.3)	39 (12.7)	9 (2.9)	307 (100)
	15인~50인 미만	115 (40.9)	96 (34.2)	0 (0)	59 (21.0)	11 (3.9)	281 (100)
	50인~100인 미만	41 (40.2)	30 (29.4)	0 (0)	26 (25.5)	5 (4.9)	102 (100)
	100인 이상	58 (41.7)	30 (21.6)	0 (0)	45 (32.4)	6 (4.3)	139 (100)

주. EDI 고지란 전자문서교환시스템을 통한 고지(건강보험웹EDI, 사회보험EDI)를 뜻하며, 인터넷홈페이지 고지란 사회보험통합징수포털을 이용한 고지를 뜻함.

□ 우편 고지서 이용자 412명에게 그 선택 이유를 묻는 질문에 ‘보험료 납부 및 회계 업무처리에 보다 적합해서’라는 응답이 54.1%(223명)로 가장 많았고, 다음으로 ‘우편물을 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서’라는 응답이 38.6%(159명)를 차지하였음.

○ 사업장 규모가 클수록 우편물을 통한 내역 확인이 명료하고 간편하다는 응답의 비중이 높았음.

<표 5-34> 종이고지 선택 이유: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 우편고지를 이용하는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	분율
합계	412	100.0
보험료 납부 및 회계 업무처리에 보다 적합해서	223	54.1
우편물을 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서	159	38.6
전자고지 신청절차가 어렵고 번거로워서	15	3.6
기타	15	3.6

<표 5-35> 종이고지 선택 이유(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 우편고지를 이용하는 이유는 무엇입니까?							
		보험료 납부 및 회계 업무처리에 보다 적합해서		우편물을 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서		전자고지 신청절차가 어렵고 번거로워서		합계 (*기타응답자 제외)	
합계		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		223	(56.2)	159	(40.1)	15	(3.8)	397	(100)
사업장 규모	5인 미만	38	(50.0)	33	(43.4)	5	(6.6)	76	(100)
	5인~15인 미만	51	(44.3)	58	(50.4)	6	(5.2)	115	(100)
	15인~50인 미만	63	(56.8)	44	(39.6)	4	(3.6)	111	(100)
	50인~100인 미만	31	(77.5)	9	(22.5)	0	(0.0)	40	(100)
	100인 이상	40	(72.7)	15	(27.3)	0	(0.0)	55	(100)

□ 이메일 및 EDI 고지 등의 전자고지 이용자 614명에게 해당 유형의 고지서를 이용하는 이유를 묻는 질문에 ‘전자고지를 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서’라는 응답이 62.7%(385명)로 가장 많았음.

○ 사업장 규모가 클수록 전자고지를 통한 내역 확인이 명료하고 간편하다는 응답의 비중이 높았음.

<표 5-36> 전자고지 선택 이유: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 전자고지를 이용하는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	분율
합계	614	100.0
보험료 납부 및 회계 업무처리에 보다 적합해서	99	16.1
전자고지를 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서	385	62.7
전자고지에 따른 감액 혜택을 위해서 (※E-mail 고지 이용 시 국민연금 200원 감액 혜택)	114	18.6
기타	16	2.6

<표 5-37> 전자고지 선택 이유(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 전자고지를 이용하는 이유는 무엇입니까?							
		보험료 납부 및 회계 업무처리에 보다 적합해서		전자고지를 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서		전자고지에 따른 감액 혜택을 위해서		합계 (*기타응답자 제외)	
합계		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		99	(16.6)	385	(64.4)	114	(19.1)	598	(100)
사업장 규모	5인 미만	22	(18.8)	68	(58.1)	27	(23.1)	117	(100)
	5인~15인 미만	29	(15.9)	114	(62.6)	39	(21.4)	182	(100)
	15인~50인 미만	26	(16.1)	107	(66.5)	28	(17.4)	161	(100)
	50인~100인 미만	12	(20.0)	41	(68.3)	7	(11.7)	60	(100)
	100인 이상	10	(12.8)	55	(70.5)	13	(16.7)	78	(100)

2) 합산고지⁸⁾ 이용

□ 전체 응답자 1,026명 중 4대 보험료를 합산하여 1장의 합산고지서로 수령하는 경우가 67.3%(690명)였고, 4대 보험 각각의 구분고지서로 수령하는 경우가 32.8%(336명)였음.

○ 사업장 규모가 작을수록 합산고지를 이용하는 비중이 높았음.

8) 합산고지란 건강·국민연금·고용·산재 4대 보험료를 모두 합산하여 1장의 고지서로 통합하여 고지 받는 것을 뜻하며, 이때 4대 보험 총액이 합산되어 고지 됨. 반면 합산고지를 신청하지 않은 경우, 건강·국민연금·고용·산재보험 각각 총 4매의 구분고지서가 발급됨. 각 고지서를 봉투 1개에 담아 고지 받는 ‘합봉고지’와 1매의 고지서에 금액이 합산되는 ‘합산고지’는 차이가 있음.

[그림 5-8] 사회보험 합산고지 이용 여부: 사업장 담당자 조사



<표 5-38> 사회보험 합산고지 이용 여부(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 귀 사업장에서는 '사회보험 합산고지' 를 받고 계십니까?					
		합산고지서 수령		구분고지서 수령		합계	
		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		690	(67.3)	336	(32.8)	1026	(100)
사업장 규모	5인 미만	144	(73.1)	53	(26.9)	197	(100)
	5인~15인 미만	221	(72.0)	86	(28.0)	307	(100)
	15인~50인 미만	186	(66.2)	95	(33.8)	281	(100)
	50인~100인 미만	68	(66.7)	34	(33.3)	102	(100)
	100인 이상	71	(51.1)	68	(48.9)	139	(100)

□ 합산고지 이용자 690에게 그 선택 이유를 묻는 질문에 '4대 보험료를 한 번에 납부할 수 있는 점이 편리해서'라는 응답이 51.9%(358명)로 가장 많았고, 다음으로 '한 눈에 4대 보험료 납부 비용을 비교할 수 있어서'라는 응답이 37.4%(258명)을 차지하였음.

<표 5-39> 합산고지 선택 이유: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 귀 사업장에서 '합산고지'를 이용하고 있는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	분율
합계	690	100
4대 보험료를 한 번에 납부할 수 있는 점이 편리해서	358	51.9
사업장의 회계처리상 합산하여 납부하는 것이 적합해서	64	9.3
한 눈에 4대 보험료 납부 비용을 비교할 수 있어서	258	37.4
기타	10	1.5

□ 합산고지 비이용자 336명에게 보험별 구분고지서를 이용하는 이유를 묻는 질문에 '사업장의 회계처리상 분리 납부하는 것이 적합해서'라는 응답이 69.9%(235명)로 가장 많았음.

<표 5-40> 합산고지 비선택 이유: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 귀 사업장에서 합산고지를 신청하지 않고 '보험별 구분고지서'를 이용하고 있는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	분율
합계	336	100
보험료를 한 번에 납부하는 것이 재정적으로 부담돼서	2	0.6
사업장의 회계처리상 분리 납부하는 것이 적합해서	235	69.9
기존 방식이 편리해서	69	20.5
합산고지 신청 절차가 어렵고 번거로워서	10	3.0
기타	20	6.0

다. 사회보험료 납부 유형

□ 전체 응답자 1,026명에게 보험료 납부 방법을 묻는 질문에 '자동이체'를 이용한다는 응답이 67.8%(696명)로 가장 많았고, 다음으로 인터넷뱅킹 등을 통한 전자납부가 12.2%(125명)를 차지하였음.

○ 사업장 규모가 작을수록 자동이체를 이용하는 비중이 높았음.

- 5인 미만 사업장: 자동이체 74.1%, 전자납부 10.2%, 창구수납 5.6% 순이었음.
- 100인 이상 사업장: 자동이체 53.2%, 창구수납 20.1%, 전자납부 13.0% 순

<표 5-41> 보험료 납부 유형: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 귀 사업장에서는 현재 어떤 유형으로 보험료를 납부하고 계십니까?	
	빈도	백분율
합계	1026	100.0
① 표준OCR	28	2.7
② 자동이체	696	67.8
③ 가상계좌	51	5.0
④ 창구수납 (은행, 우체국 등 금융기관 방문하여 고지서로 납부)	98	9.6
⑤ 사회보험통합징수포털 (si4n.nhic.or.kr)	23	2.2
⑥ 기타 전자납부 (인터넷지로, 인터넷뱅킹, CD/ATM, 모바일뱅킹, 무고지서, 편의점수납)	125	12.2
⑦ 기타현금수납 (무통장입금등)	5	0.5

<표 5-42> 보험료 납부 유형(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 귀하의 사업장에서는 현재 어떤 유형으로 보험료를 납부하고 계십니까?							
		① 표준OCR	② 자동이체	③ 가상계좌	④ 창구수납	⑤사회보험 통합징수포털	⑥기타 전자납부	⑦기타 현금수납	합계
		빈도 (분율)	빈도 (분율)	빈도 (분율)	빈도 (분율)	빈도 (분율)	빈도 (분율)	빈도 (분율)	빈도 (분율)
합계		28 (2.7)	696 (67.8)	51 (5.0)	98 (9.6)	23 (2.2)	125 (12.2)	5 (0.5)	1026 (100)
사업 장 규모	5인 미만	3 (1.5)	146 (74.1)	7 (3.6)	11 (5.6)	9 (4.6)	20 (10.2)	1 (0.5)	197 (100)
	5인 이상 ~15인 미만	7 (2.3)	227 (73.9)	12 (3.9)	19 (6.2)	2 (0.7)	38 (12.4)	2 (0.7)	307 (100)
	15인 이상 ~50인 미만	15 (5.3)	190 (67.6)	12 (4.3)	24 (8.5)	7 (2.5)	33 (11.7)	0 (0.0)	281 (100)
	50인 이상 ~100인 미만	1 (1.0)	59 (57.8)	7 (6.9)	16 (15.7)	3 (2.9)	16 (15.7)	0 (0.0)	102 (100)
	100인 이상	2 (1.4)	74 (53.2)	13 (9.4)	28 (20.1)	2 (1.4)	18 (13.0)	2 (1.4)	139 (100)

- 현재의 납부 방법을 선택한 이유에 대해서 ‘편리해서’라는 응답이 57.4%(589명)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘사업장의 자금운용 및 회계처리에 가장 적절한 방법 이어서’라는 응답이 32.9%(338명)를 차지하였음.

<표 5-43> 현재 보험료 납부 유형 선택 이유: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 현재의 납부 방법을 이용하는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	백분율
합계	1026	100.0
사업장의 자금운용 및 회계처리에 가장 적절한 방법 이어서	338	32.9
현재 수납 방법이 가장 편리해서	589	57.4
기타 납부방법의 신청절차가 어렵고 번거로워서	18	1.8
수수료 및 감액 혜택을 위해서 (※ 수납 유형별 수수료가 상이하며, 자동이체 신청 시 고용·산재보험은 각 250원 감액 혜택)	72	7.0
기타	9	0.9

- 사업장의 사회보험료를 한꺼번에 납부하지 못할 경우 건강보험을 먼저 납부하겠다고 응답한 대상자가 40.4%(414명)로 가장 많았음.

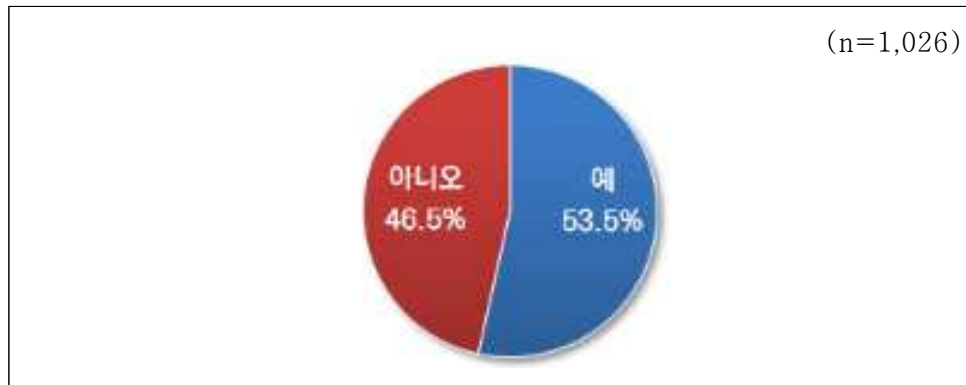
<표 5-44> 보험료 납부에 대한 우선순위: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 사업장 사정에 따라 사회보험료를 한꺼번에 납부하지 못할 경우, 다음 중 어느 보험료를 먼저 납부하시겠습니까?	
	빈도	백분율
합계	1026	100
건강보험	414	40.4
국민연금	79	7.7
고용보험	30	2.9
산재보험	22	2.1
해당사항 없음 (우선순위 없이 동일비율로 자동이체 출금, 보험료 연체 위험 없음)	481	46.9

라. 민원 상담 경험

□ 전체 응답자 1,026명 중 53.5%(549명)가 사회보험 통합징수 업무와 관련하여 민원 상담 전화를 한 경험이 있다고 응답하였음.

[그림 5-9] 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험: 사업장 담당자 조사



○ 사업장 규모가 클수록 민원 상담 경험이 많았음.

○ 사업장 유형별로는 ‘공공행정, 국방 및 사회보장행정업’사업장, ‘금융 및 보험업’ 사업장, ‘교육 및 기술 서비스업’ 사업장에서 민원상담 경험이 많았음.⁹⁾

<표 5-45> 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험(사업장 규모별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 사회보험 통합징수와 관련하여 민원 상담을 이용해 보신 적이 있으십니까?					
		민원상담 경험 있음		민원상담 경험 없음		합계	
		빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	분율
합계		549	(53.5)	477	(46.5)	1,026	(100)
사업장 규모	5인 미만	81	(41.1)	116	(58.9)	197	(100)
	5인~15인 미만	159	(51.8)	148	(48.2)	307	(100)
	15인~50인 미만	156	(55.5)	125	(44.5)	281	(100)
	50인~100인 미만	69	(67.7)	33	(32.4)	102	(100)
	100인 이상	84	(60.4)	55	(39.6)	139	(100)

9) 사업장 유형별 표본 수의 편차로 인해 응답률이 안정적이지 않음.

<표 5-46> 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 경험(사업장 유형별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 사회보험 통합징수와 관련하여 민원 상담을 이용해 보신 적이 있으십니까?					
		민원상담 경험 있음		민원상담 경험 없음		합계	
		빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	분율
합계		549	(53.5)	477	(46.5)	1,026	(100)
사업장 유형	제조 및 건설	182	(53.1)	161	(46.9)	343	(100)
	도매 및 소매	77	(50.7)	75	(49.3)	152	(100)
	출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스	23	(45.1)	28	(54.9)	51	(100)
	금융 및 보험	16	(64.0)	9	(36.0)	25	(100)
	부동산 및 임대	10	(47.6)	11	(52.4)	21	(100)
	공공행정, 국방 및 사회보장행정	10	(76.9)	3	(23.1)	13	(100)
	교육 및 기술 서비스	55	(62.5)	33	(37.5)	88	(100)
	보건 및 사회복지 서비스	74	(55.6)	59	(44.4)	133	(100)
	예술, 스포츠 및 여가관련 서비스	9	(50.0)	9	(50.0)	18	(100)
	기타	93	(51.1)	89	(48.9)	182	(100)

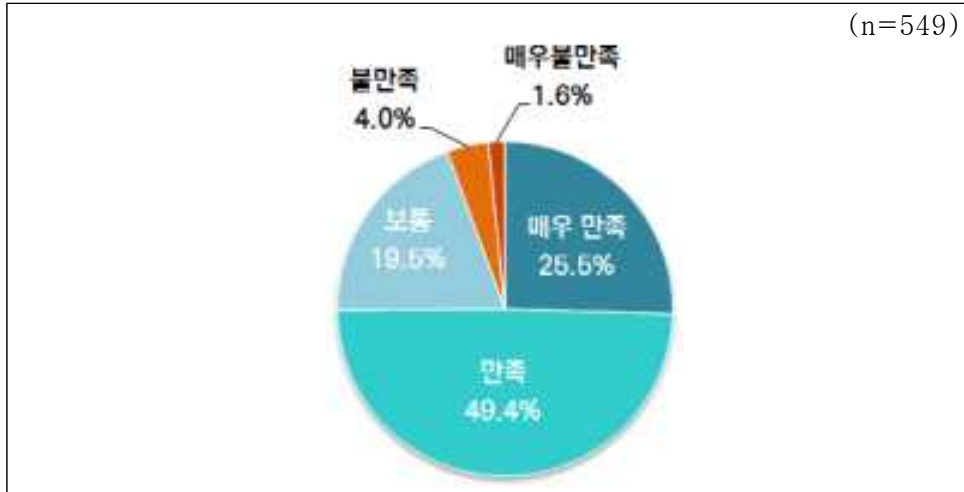
□ 민원 상담 경험자 549명이 주로 민원 상담서비스를 받는 곳은 건강보험공단 콜센터가 87.4%(480명), 근로복지공단이 8.0%(44명), 국민연금공단이 2.9%(16명)이었음.

<표 5-47> 사회보험 통합징수 관련 주요 민원 상담 채널: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 사회보험 통합징수 관련 문의사항 발생 시 귀하께서 주로 상담하는 곳은 어디입니까?	
	빈도	백분율
합계	549	100.0
국민건강보험공단 (관할지사 또는 콜센터)	480	87.4
국민연금공단	16	2.9
근로복지공단	44	8.0
기타	9	1.6

□ 민원 상담 경험자 549명 중 해당 서비스에 대하여 매우 만족이라 응답한 대상자가 25.5%(140명), 만족 49.4%(271명), 보통 19.5%(107명), 불만족 4.0%(22명), 매우 불만족이 1.6%(9명)였음.

[그림 5-10] 사회보험 통합징수 관련 민원 상담 만족도: 사업장 담당자 조사



□ 민원 상담에 대하여 ‘보통, 불만족, 매우 불만족’이라 응답한 138명을 대상으로 상담서비스의 개선 필요사항을 묻는 질문에 ‘4대 보험의 모든 업무 내역을 하나의 콜센터에서 원스톱으로 처리할 수 있도록 해야 한다’는 응답이 47.8%(66명)으로 가장 많았음.

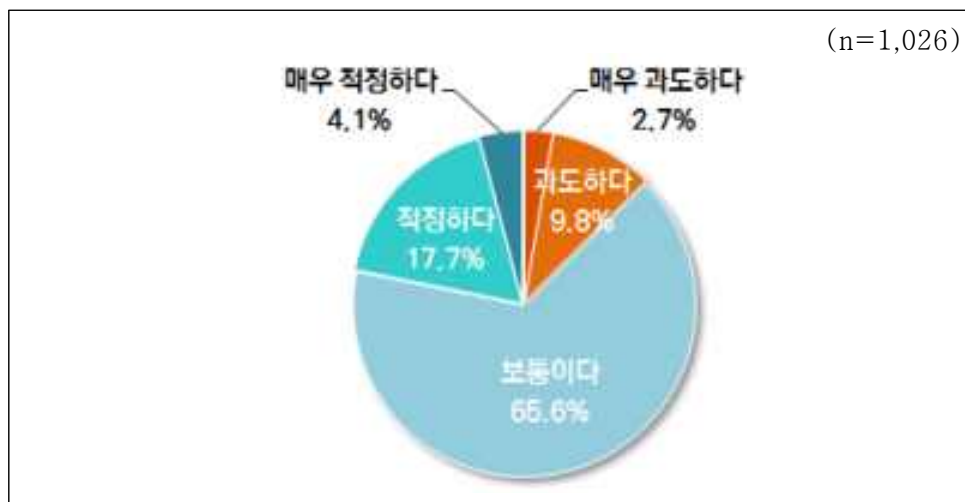
<표 5-48> 민원 상담 서비스 개선방향: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 민원 상담서비스의 질 향상을 위한 주요 개선방향은 무엇이라고 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	138	100.0
4대 보험의 모든 업무 내역을 하나의 콜센터에서 원스톱으로 처리할 수 있도록 해야 한다.	66	47.8
상담원의 4대 보험 업무 전반에 대한 전문성을 높여야 한다.	34	24.6
상담 전화 수를 늘려 전화 연결이 잘 이루어지도록 해야 한다.	20	14.5
각 문의처별로 상담 매뉴얼을 통일하여 상담내역에 일관성이 있어야 한다.	15	10.9
기타	3	2.2

마. 사회보험 관련 업무량 수준

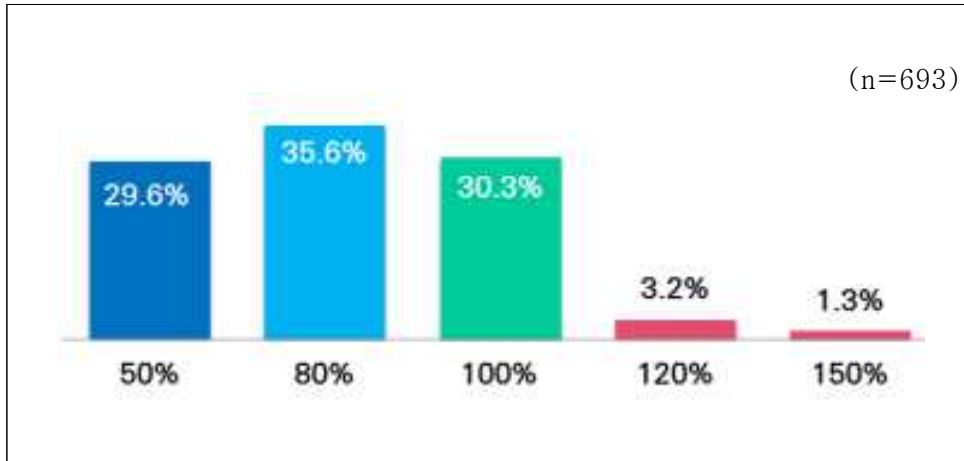
- 전체 응답자 1,026명을 대상으로 사회보험 납부 업무량 수준을 묻는 질문에 ‘매우 과도하다’는 응답이 2.7%(28명), ‘과도하다’는 9.8%(101명), ‘보통이다’는 65.6%(673명), ‘적정하다’는 17.7%(182명), ‘매우적정하다’는 4.1%(42명)였음.

[그림 5-11] 사회보험 납부 관련 업무량 수준: 사업장 담당자 조사



- 사회보험 통합징수 사업이 실시되지 이전(2011년 1월)에 사업장의 보험료 납부 업무를 담당했던 경험자 693명을 대상으로 통합징수 사업 실시 전후 업무량을 비교하는 질문에 업무량이 50%로 감소했다는 응답이 29.6%(205명), 80%로 감소했다는 응답이 35.6%(247명), 100%로 동일하다는 응답이 30.3%(210명), 120%로 늘었다는 응답이 3.2%(22명), 150%로 늘었다는 응답이 1.3%(9명)이었음.

[그림 5-12] 사회보험 통합징수 사업 실시 전 후 업무량 증감 비교: 사업장 담당자 조사



바. 사회보험 통합징수 사업에 대한 만족도 및 개선사항

1) 통합징수 사업에 대한 만족도

□ 전체 응답자 1,026명을 대상으로 사회보험 통합징수 사업 전반에 대한 만족도를 묻는 질문에 매우 긍정적이라고 응답한 대상자가 34.1%(350명), 긍정적 60.6%(622명), 부정적 4.5%(46명), 매우 부정적 0.8%(8명)였음.

○ 담당자 연령이 40대인 경우 사업의 긍정적 평가도가 97.1%로 가장 높았음.

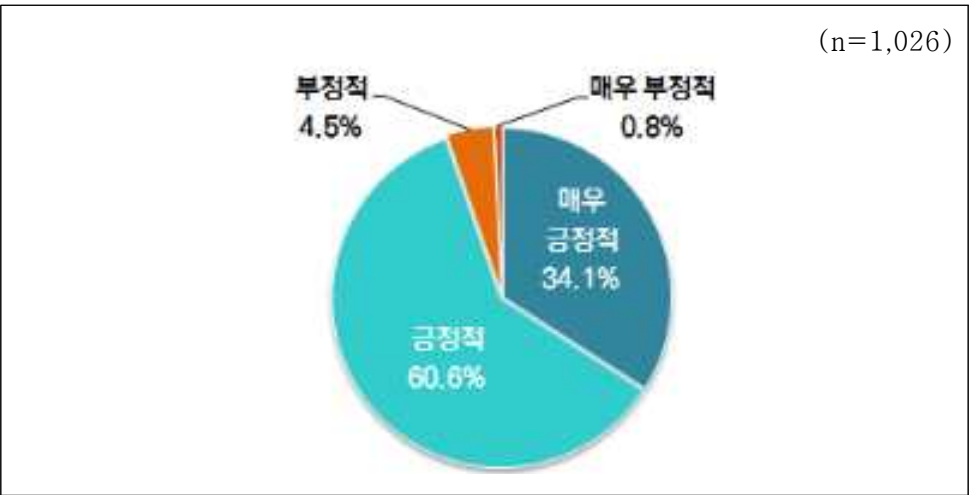
○ 담당자 경력이 2년~6년 미만인 경우 긍정적 평가도가 96.6%로 가장 높았음.

○ 사업장 규모가 15인~50인 미만인 경우 긍정적 평가도가 97.9%로 가장 높았음.

<표 5-49> 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부(담당자 경력 및 사업장 규모별): 사업장 담당자 조사

구분		Q. 사회보험 통합징수 사업 전반에 대하여 긍정적으로 생각하십니까?					
		매우 긍정적, 긍정적		매우 부정적, 부정적		합계	
		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		972	(94.7)	54	(5.3)	1,026	(100)
담당자 연령	20세~29세	105	(92.1)	9	(7.9)	114	(100)
	30세~39세	356	(95.2)	18	(4.8)	374	(100)
	40세~49세	338	(97.1)	10	(2.9)	348	(100)
	50세~59세	155	(92.3)	13	(7.7)	168	(100)
	60세 이상	18	(81.8)	4	(18.2)	22	(100)
담당자 경력	2년 미만	149	(94.9)	8	(5.1)	157	(100)
	2년 이상~6년 미만	284	(96.6)	10	(3.4)	294	(100)
	6년 이상~10년 미만	227	(93.8)	15	(6.2)	242	(100)
	10년 이상	312	(93.7)	21	(6.3)	333	(100)
사업장 규모	5인 미만	181	(91.9)	16	(8.1)	197	(100)
	5인 이상~15인 미만	290	(94.5)	17	(5.5)	307	(100)
	15인 이상~50인 미만	275	(97.9)	6	(2.1)	281	(100)
	50인 이상~100인 미만	97	(95.1)	5	(4.9)	102	(100)
	100인 이상	129	(92.8)	10	(7.2)	139	(100)

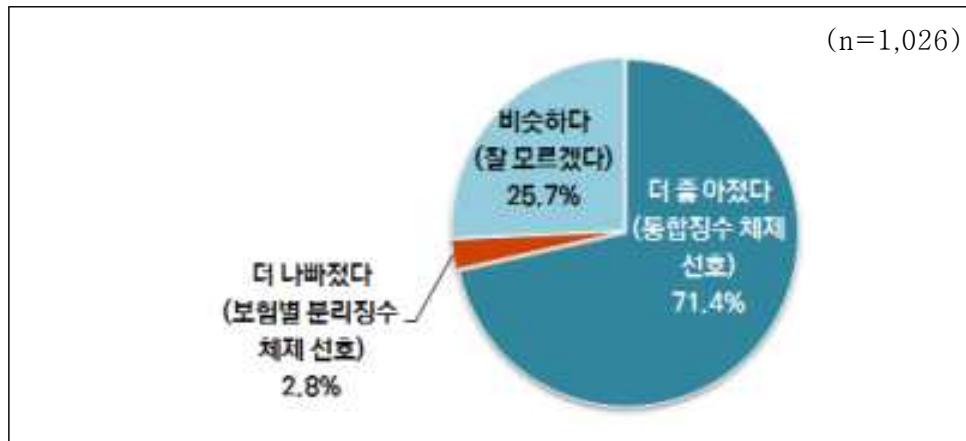
[그림 5-13] 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부: 사업장 담당자 조사



2) 통합징수 사업 실시 전 후 비교 평가

□ 전체 응답자 1,026명을 대상으로 과거의 보험별 분리 징수체제와 비교하여 현재의 사회보험 통합징수 체제에 대한 선호도를 묻는 질문에 71.4%(733명)의 대상자가 현재 통합징수 체제가 더 좋다고 응답하였으며, 보험별 분리징수 체제가 더 좋다고 응답한 대상자는 2.8%(29명)였음.

[그림 5-14] 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 체제 평가: 사업장 담당자 조사



- 과거 보험별 분리징수 체제와 비교하여 현재 통합징수가 더 좋다고 응답한 733명에게 그 이유를 묻는 질문에 ‘따로 받아보던 보험료 고지서를 한 번에 받아볼 수 있어서’라는 응답이 66.7%(489명)로 가장 많았음.

<표 5-50> 통합징수 체제 선호 이유: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 과거의 보험별 분리 징수 체제와 비교하여 현재 사회보험 통합징수의 가장 유익한 점은 무엇이라고 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	733	100.0
따로 받아보던 4대 보험 고지서를 한꺼번에 받아보게 된 것	489	66.7
납부방식 다양화 및 가상계좌 은행 증대를 통해 납부 편의성이 확대된 것	60	8.2
민원 서비스가 일원화되고 향상된 것	184	25.1
기타	-	-

- 과거의 보험별 분리징수 체제가 더 좋다고 응답한 29명에게 통합징수의 가장 불편한 점을 묻는 질문에 ‘징수 이외의 기준들(자격부과,취득,상실 등)이 통일되지 않아 오히려 업무가 더 복잡하고 어려워졌다’는 응답이 65.5%(19명)로 가장 많았음.

<표 5-51> 통합징수 체제 비선호 이유: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 과거의 보험별 분리 징수 체제와 비교하여 현재 사회보험 통합징수의 가장 불편한 점은 무엇이라고 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	29	100.0
통합징수 이외의 기준들(자격부과,취득,상실 등)이 통일되지 않아 오히려 업무가 더 복잡하고 어려워진 것	19	65.5
행정처리 절차가 늘어난 것	3	10.3
전보다 민원 신청이 더 불편해진 것	6	20.7
기타	1	3.5

3) 통합징수 사업 성과 평가

□ 전체 응답자 1,026명을 대상으로 사회보험 통합징수 사업 실시에 따라 주요항목별 성과를 달성하였다고 생각하는지 묻는 질문에 다음과 같이 응답하였음.

○ (보험료 고지·수납방식의 다양화 및 통합 처리로 인한)국민들의 편의성 증진: 72.7%(746명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답

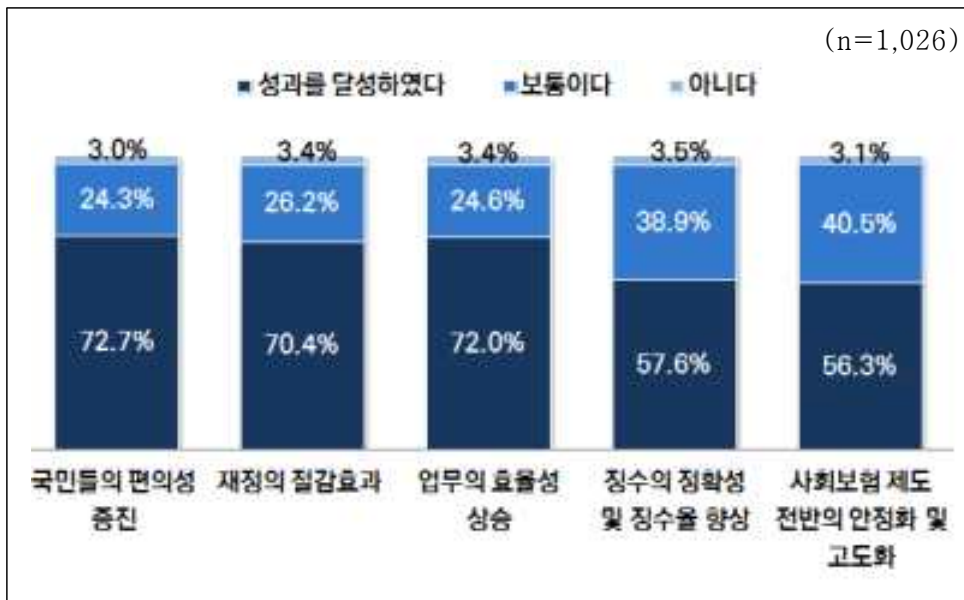
○ (우편비용 축소 등)재정 절감효과: 70.4%(722명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답

○ 업무의 효율성 상승: 72.0%(739명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답

○ 징수의 정확성 및 징수율 향상: 57.6%(591명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답

○ (체계적 고지·징수·채납 관리로 인한)사회보험 제도의 안정화 및 고도화: 56.3%(578명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답

[그림 5-15] 사회보험 통합징수 사업 성과 평가: 사업장 담당자 조사



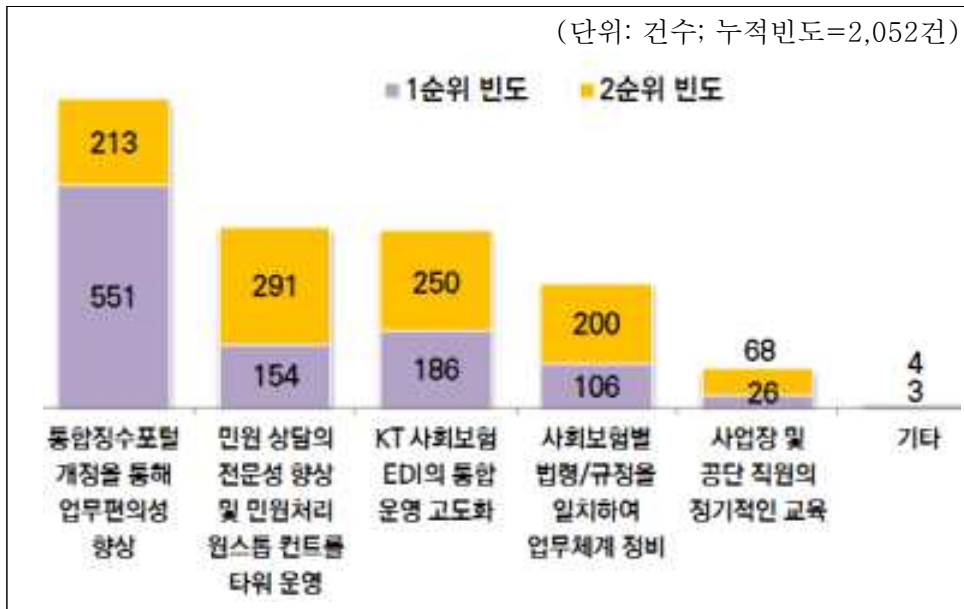
<표 5-52> 사회보험 통합징수 사업 성과 평가: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 사회보험 통합징수 사업이 다음과 같은 성과를 달성하였다고 생각하십니까?			
	그렇다	보통이다	아니다	합계
	빈도 (분율)	빈도 (분율)	빈도 (분율)	빈도 (분율)
국민들의 편의성 증진 (보험료의 고지 및 수납방식이 다양화되고, 통합처리 가능)	746 (72.7)	249 (24.3)	31 (3.0)	1,026 (100)
재정의 절감효과 (우편비용 축소 등)	722 (70.4)	269 (26.2)	35 (3.4)	1,026 (100)
업무의 효율성 상승	739 (72.0)	252 (24.6)	35 (3.4)	1,026 (100)
징수의 정확성 및 징수율 향상	591 (57.6)	399 (38.9)	36 (3.5)	1,026 (100)
체계적 고지·징수·채납 관리로 사회보험 제도의 안정화 및 고도화 기여	578 (56.3)	416 (40.6)	32 (3.1)	1,026 (100)

4) 향후 통합징수 사업 개선방향

□ 향후 사회보험 통합징수 사업의 고도화를 위한 개선방향 1,2순위를 묻는 질문에 ‘통합징수포털 개정을 통해 업무편의성이 향상’되었으면 좋겠다는 의견이 764건 (1순위 응답자 551명, 2순위 응답자 213명)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘민원 상담의 전문성 향상 및 민원처리 원스톱 컨트롤 타워 운영’과 ‘KT 사회보험 EDI의 통합 운영 고도화’라는 응답이 많았음.

[그림 5-16] 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향(1,2순위 중복응답): 사업장 담당자 조사



<표 5-53> 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향(1,2순위 중복응답): 사업장 담당자 조사

구분	Q 향후 사회보험 통합징수 사업의 고도화를 위해 개선이 필요한 사항 중 1, 2 순위는 무엇이라고 생각하십니까?				
	1순위		2순위		누적빈도수 (1,2순위 합)
	빈도	백분율	빈도	백분율	
합계	1026	(100.0)	1026	(100.0)	2,052
통합징수포털 개정을 통해 업무편의성 향상 (가입자별 상세 내역을 보다 간편하게 확인)	551	(53.7)	213	(20.8)	764
KT 사회보험 EDI의 통합 운영 고도화 (보험별 각종 신고서식 통일)	186	(18.1)	250	(24.4)	436
민원 상담의 전문성 향상 및 민원처리 원스톱 컨트롤 타워 운영	154	(15.0)	291	(28.4)	445
사회보험별 법령/규정을 일치하여 업무체계 정비	106	(10.3)	200	(19.5)	306
사업장 및 공단 담당 직원의 정기적인 교육	26	(2.5)	68	(6.6)	94
기타	3	(0.3)	4	(0.4)	7

5) 자격부과체계 통합에 대한 의견

□ 전체 응답자 1,026명을 대상으로 4대 보험의 고지·징수뿐만 아니라 자격 및 부과까지 통합(부과체계 일원화)되었으면 좋겠는지를 묻는 질문에 87.7%(900명)이 ‘그렇다’고 응답하였음.

<표 5-54> 자격부과 통합 선호 여부: 사업장 담당자 조사

구분	Q. 4대 보험의 고지·징수뿐만 아니라 자격·부과까지 통합(부과체계 일원화)하면 좋겠다고 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	1026	100
예	900	87.7
아니오	126	12.3

제3절 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 만족도 조사

1. 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 만족도 조사 개요

<표 5-55> 공단 직원 만족도 조사 개요

구 분	내 용
모집단	건강보험공단 (본부 및 지사) 전직원
표본크기	1,411명
자료수집 기간	2016. 11. 28. ~ 2016. 12. 6.
조사방법	건강보험공단 내부 전산망을 통한 웹조사

가. 조사 내용

□ 조사 영역

○ 응답자 일반사항

- 사회보험 징수업무 담당 경험 여부, 사회보험 통합징수 실시 이전 소속(건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단), 현재 건강보험공단 내 소속(본부, 지역본부, 지사), 징수 업무 담당 기간, 현재 담당 업무, 성별, 연령, 근무지역

○ 사회보험 통합징수 사업에 대한 만족도 및 평가

- 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부, 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 선호도, 사회보험 통합 징수에 대한 선호/비선호 이유, 사업 시행 후 항목별 성과, 현재 사업의 문제 사항, 사업 발전을 위한 개선 필요 사항, 자격부과 통합 선호 여부

○ 담당 업무에 대한 만족도 및 직무스트레스

- 통합징수 담당 업무 관련 만족도, 통합징수 관련 업무량 수준, 통합징수 이후 사회보험 관련 업무량 증감비교, 통합징수 업무 관련 직무스트레스 수준 (직무요구도, 직무자율성, 직무갈등, 관계갈등, 조직체계, 보상적절성)

○ 통합징수 정보시스템 만족도

- 사회보험 통합징수 정보시스템 관련 만족도, 사회보험 통합징수 정보시스템 주요 개선필요사항

○ 민원 처리 경험

- 발생 민원의 업무 부담 정도, 다빈도 발생 민원 유형, 타 공단 업무 관련 민원 발생 빈도, 타 공단 업무 민원 처리 소요시간

○ 사회보험 통합징수 사업 개선 의견

나. 조사 방법

- 조사방법: 건강보험공단 내부 전산망을 이용한 웹 조사

- 건강보험공단 전산팀 협조를 통해 조사 진행

다. 조사 대상(표본 설계)

- 모집단 속성

○ 현재 국민건강보험공단에 재직 중인 전직원 대상(임직원 제외)

- 내부 전산망을 이용한 설문조사 특성 상, 별도의 표본 추출과정 없이 전직원을 대상으로 설문조사에 응답 가능하도록 함.

- 목표 표본 속성

○ 현재 사회보험 통합징수 업무를 담당하고 있는 2,541명의 직원을 목표 표본으로 함.

- “통합징수 업무 경험 여부” 및 “현재 담당 업무 유형”에 대한 설문 문항을 통해 전체 설문응답자 중 목표 표본을 선별함.

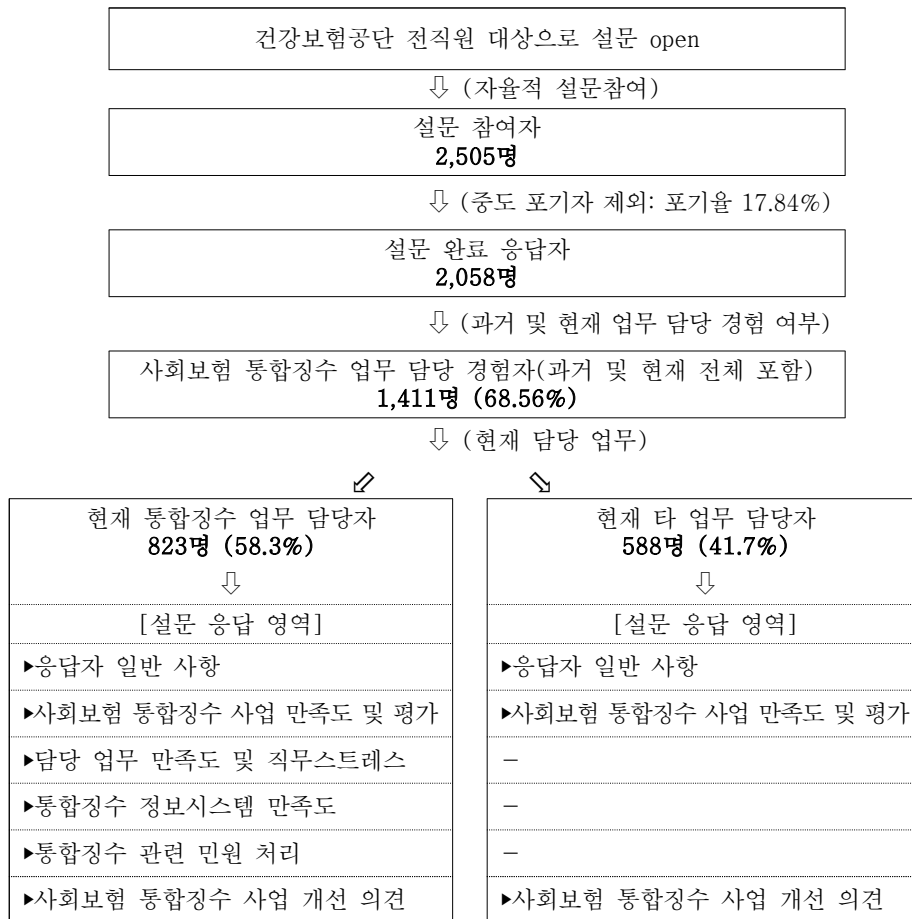
- 조사 표본

○ 설문에 참여했던 2,505명 중, 정상적으로 설문을 완료한 사람은 2,058명이었

으며, 이 중 목표 표본의 조건에 부합하는 “사회보험 통합징수 업무 담당 경험자”는 **1,411명**이었음.

- 업무 경험자 중 현재 통합징수 업무를 담당하고 있는 현직자 823명에게는 설문 전체 문항을 응답하도록 하였으며, 현재는 타 업무를 담당하고 있는 과거 경험자 588명에게는 사업 전반의 평가와 관련된 응답건만 분석함.

[그림 5-17] 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 만족도 조사 표본 선별 과정



라. 조사 일정

□ 조사일정은 다음과 같음.

- 건강보험공단과 설문내용 협의 및 설문지 수정보완: 9일 (2016년 11월 15일 ~ 2016년 11월 23일)
- 웹 설문 프로그래밍: 1일 (2016년 11월 25일)
- 조사 진행 및 자료 수집: 12일 (2016년 11월 28일 ~ 2016년 12월 6일)
- 자료 처리: 2일 (2016년 12월 8일 ~ 2016년 12월 9일)

2. 표본 특성

- 전체 응답자(사회보험 고지 및 징수 업무 경험자) 1,411명 중 남성이 71.5%, 여성이 28.5%였으며, 연령별로는 40대 이상이 87.7%였음.

<표 5-56> 설문응답자 일반사항: 공단 직원 조사

구분		빈도	분율
합계		1,411	100.0
성	남성	1,009	71.5
	여성	402	28.5
연령	20세~29세	87	6.2
	30세~39세	87	6.2
	40세~49세	409	29.0
	50세 이상	828	58.7

- 현재 건강보험공단 소속 구분은 본부 직원이 6.5%(91명), 지역본부 직원이 4.4%(62명), 지사 직원이 89.2%(1258명)였음.

- 현재 근무지역은 경기도가 21.9%(309명)로 가장 많았고, 다음으로 서울 16.6%(234명), 강원도 10.1%(142명)순이었음.

- 현재 통합징수 업무를 담당하고 있는 직원은 823명(58.3%)이었고, 과거 징수 업무를 담당한 경험이 있으나 현재는 타 업무를 담당하고 있는 직원은 588명(41.7%)이었음.

- 통합징수 업무 구분: 체납징수 26.6%(375명), 징수관리 22.8%(321명), 수납 정산 6.0%(84명), 통합징수 3.1%(43명)

<표 5-57> 설문응답자 소속 근무지 일반사항: 공단 직원 조사

구분		빈도	분율
합계		1411	100.0
본부 및 지사 구분	본부	91	6.5
	지역본부(6개)	62	4.4
	지사(178개)	1258	89.2
근무지역	서울특별시	234	16.6
	부산광역시	91	6.5
	대구광역시	89	6.3
	인천광역시	69	4.9
	광주광역시	58	4.1
	대전광역시	41	2.9
	울산광역시	19	1.4
	세종특별자치시	4	0.3
	경기도	309	21.9
	강원도	142	10.1
	충청북도	46	3.3
	충청남도	41	2.9
	전라북도	40	2.8
	전라남도	51	3.6
	경상북도	94	6.7
	경상남도	69	4.9
	제주도	14	1.0

<표 5-58> 현재 담당 업무: 공단 직원 조사

구분		Q. 귀하의 현재 담당 업무는 무엇입니까?	
		빈도	백분율
합계		1411	100.0
현재 통합징수 업무담당	징수관리	321	22.8
	통합고지	43	3.1
	수납정산	84	6.0
	채납징수	375	26.6
현재 통합징수 이외 타 업무 담당		588	41.7

□ 보험료 징수 관련 경력 기간은 총 2년 이상~6년 미만인 경우가 43.4%(613명)로 가장 많았고 2년 미만인 대상자가 34.7%(490명)였으며, 6년 이상 업무를 담당한 경력자는 21.8%(308명)이었음.

<표 5-59> 사회보험 징수 업무 담당 기간(총 누적 연도 수): 공단 직원 조사

구분	Q. 사회보험 징수 업무를 담당한 기간은 얼마나 됩니까? (※ 사회보험 통합징수 전, 후 모두 합산한 누적 연도 수)	
	빈도	백분율
합계	1411	100.0
2년 미만	490	34.7
2년 이상~6년 미만	613	43.4
6년 이상~10년 미만	168	11.9
10년 이상	140	9.9

□ 설문응답자 중 사회보험 통합징수 사업이 실시되기 이전(2011년 1월 기준 조직 개편 이전)에 국민연금공단 소속이었던 직원은 129명(9.1%), 근로복지공단 소속이었던 직원은 59명(4.2%)였음.

○ 기존 건강보험공단 소속 직원 및 2011년 1월 이후 입사자는 1,223명으로 설문응답자의 86.7%였음.

<표 5-60> 사회보험 통합징수 실시 이전 소속: 공단 직원 조사

구분	Q. 사회보험 징수통합이 실시되기 이전 소속은 어디입니까?	
	빈도	백분율
합계	1411	100.0
국민건강보험공단	1223	86.7
국민연금공단	129	9.1
근로복지공단	59	4.2

주. 통합징수 실시(2011년) 이후 입사자의 경우 국민건강보험공단으로 통합하여 구분

3. 공단 담당자 만족도 조사 결과

가. 민원 상담 경험

□ 현재 사회보험 통합징수 업무를 담당하고 있는 823명을 대상으로 민원처리가 업무에 어느 정도 지장을 주는지 묻는 질문에 86.7%가 지장을 준다고 응답하였음.

□ 민원 유형은 체납보험료의 처리에 대한 건이 57.8%로 과반수를 차지하였으며, 통합징수 업무 범위를 벗어난 “보험료의 부과정보” 및 “자격 부과·취득·상실 신고처리”와 관련된 민원도 28.4%를 차지함.

<표 5-61> 발생 민원의 업무 부담 정도: 공단 직원 조사

구분	Q. 귀하께서 처리해야 하는 민원의 발생 건수 및 응대 시간을 고려하였을 때 민원 처리는 전체 업무에 어느 정도 부담이 되십니까?	
	빈도	백분율
	823	100.0
민원이 과도하여 업무에 큰 지장을 준다.	213	25.9
업무에 다소 지장을 준다.	500	60.8
적정하다.	104	12.6
업무에 전혀 지장을 주지 않는다.	6	0.7

<표 5-62> 다빈도 발생 민원 유형: 공단 직원 조사

구분	Q. 귀하께서 처리해야 하는 민원 중 가장 빈번하게 발생하는 민원 유형은 무엇입니까?	
	빈도	백분율
	823	100.0
(통합징수관련) 고지서 확인 및 수납방법	105	12.8
(통합징수 관련 업무) 체납보험료의 처리	476	57.8
(통합징수 이외의 업무) 보험료의 부과 정보	220	26.7
(통합징수 이외의 업무) 자격부과, 취득, 상실 등 각종신고 처리	14	1.7
기타	8	1.0

□ 국민연금공단 및 근로복지공단 고유 업무와 관련된 민원의 발생빈도를 묻는 질문에 63.2%가 약 10회 중 3회 가량으로 많다고 응답함.

<표 5-63> 타 공단 업무 관련 민원 발생 빈도: 공단 직원 조사

구분	Q. 민원 처리 시, 건강보험공단이 아닌 국민연금 및 근로복지공단에서 처리해야 하는 타 공단 고유의 업무에 대한 민원 빈도 수는 어느 정도입니까?	
	빈도	백분율
	823	100.0
매우 많다(10회 중 6회 이상)	174	21.1
많다(10회 중 3회 이상)	520	63.2
적다(10회 중 1회)	120	14.6
없다	9	1.1

주. 타 공단 고유의 업무란, 국민연금 및 고용·산재 보험료의 부과정보 확인, 두루누리 사업 등 기타 제도 문의, 사업장 관리 등을 뜻함.

○ 타 공단 업무 관련하여 민원상담을 경험한 823명에게 타 공단 업무의 민원을 처리하는데 소요되는 시간을 묻는 질문에 1회당 5분 이상~10분 이내라는 응답이 가장 많았음.

<표 5-64> 타 공단 업무 민원 처리 소요시간: 공단 직원 조사

구분	Q. 통합징수 이외의 타 공단 고유 업무에 대한 민원이 발생하였을 때, 상담 소요 시간은 어느 정도입니까? (※ 제기된 민원 1회 당)	
	빈도	백분율
	814	100.0
5분 이내(타 공단으로 이관)	177	21.7
5분 이상~10분 이내	364	44.7
10분 이상~25분 이내	216	26.5
25분 이상	57	7.0

주. 타 공단 고유의 업무란, 국민연금 및 고용·산재 보험료의 부과정보 확인, 두루누리 사업 등 기타 제도 문의, 사업장 관리 등을 뜻함.

나. 사회보험 통합징수 정보시스템에 대한 만족도

□ 현재 사회보험 통합징수 업무를 담당하고 있는 823명을 대상으로 통합징수 정보 시스템에 대한 만족도를 묻는 질문에 보통이라는 응답이 41.9%로 가장 많았고, 만족 및 매우만족하는 경우가 32.1%, 불만족 및 매우불만족하는 경우가 26.0% 순이었음.

<표 5-65> 사회보험 통합징수 정보시스템 관련 만족도: 공단 직원 조사

구분	Q.“사회보험 통합징수 정보시스템”에 대한 전반적인 만족도는 어느 정도입니까?	
	빈도	백분율
합계	823	100.0
매우만족	55	6.7
만족	209	25.4
보통	345	41.9
불만족	140	17.0
매우 불만족	74	9.0

<표 5-66> 사회보험 통합징수 정보시스템 주요 개선필요사항: 공단 직원 조사

내 용	Q. 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 표시하여 주시기 바랍니다.			
	전혀필요 하지않다	필요 하지않다	필요 하다	매우 필요하다
	빈도 (행백분율)	빈도 (행백분율)	빈도 (행백분율)	빈도 (행백분율)
법령 개정(제2차 납부의무, 신용카드 수납제도, 연체금 일할계산 등) 및 업무절차 변경 등에 따른 프로그램 개선	16 (1.9)	46 (5.6)	512 (62.2)	249 (30.3)
민원업무처리 고도화를 위한 프로그램 개선	12 (1.5)	42 (5.1)	548 (66.6)	221 (26.9)
징수율 제고 및 수요자 중심의 서비스 제공 등을 위한 통계분석(DW 등) 프로그램 개선	17 (2.1)	97 (11.8)	561 (68.2)	148 (18.0)
징수통합 이후 신규 수납서비스 확대에 따른 프로그램 개발(사회보험징수포털시스템 고도화 등)	16 (1.9)	75 (9.1)	550 (66.8)	182 (22.1)
국민편의 증진 및 비용절감을 위한 전자고지수납 신기술 도입(핀테크 기술을 활용한 고지·수납 서비스 도입 등)	25 (3.0)	92 (11.2)	527 (64.0)	179 (21.8)
4대보험 업무 프로그램의 테마별 그룹핑 또는 보험별 그룹핑 등으로 사용자(직원)의 전산활용 편리성 강화	18 (2.2)	65 (7.9)	558 (67.8)	182 (22.1)

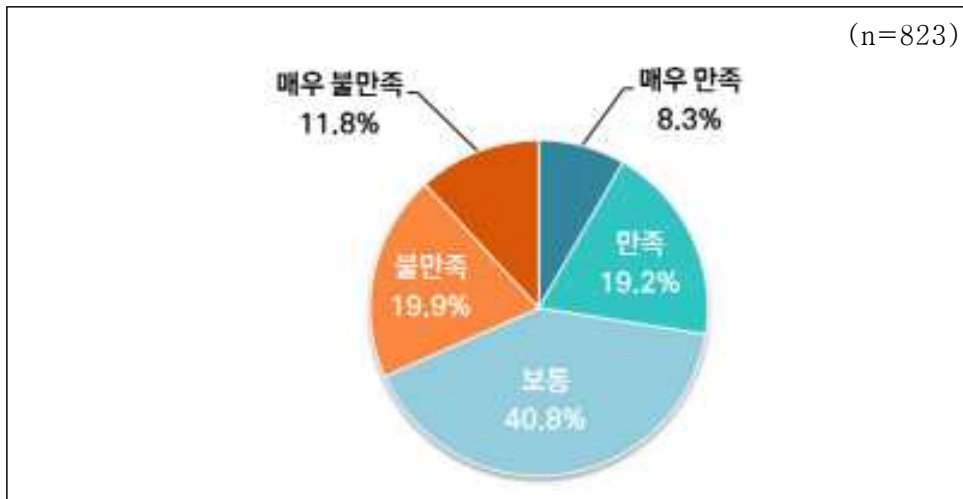
- 통합징수 정보시스템의 주요 개선 필요사항을 묻는 질문에 “법령 개정 및 업무 절차 변경 등에 따른 프로그램 개선”과 “민원업무처리 고도화를 위한 프로그램 개선”에 대한 수요가 높았음.

다. 통합징수 업무 만족도 및 직무스트레스

1) 업무 만족도

- 현재 사회보험 통합징수 업무를 담당하고 있는 823명을 대상으로 업무 만족도를 묻는 질문에 ‘매우 만족한다’는 응답이 8.3%(68명), ‘만족한다’는 19.2%(158명), ‘보통이다’는 40.8%(336명), ‘불만족한다’는 19.9%(164명), ‘매우 불만족한다’는 11.8%(98명)였음.

[그림 5-18] 통합징수 담당 업무에 대한 만족도: 공단 직원 조사



<표 5-67> 통합징수 담당 업무에 대한 만족도(업무 경력 및 유형별): 공단 직원 조사

구분		Q.귀하께서 담당하고 계시는 통합징수 업무에 대한 만족도는 어느 정도입니까?						
		매우만족, 만족		보통		불만족, 매우불만족		합계
		빈도	행백분율	빈도	행백분율	빈도	행백분율	빈도
합계		226	(27.5)	336	(40.8)	261	(31.7)	823
담당자 연령	20세~29세	24	(33.3)	25	(34.7)	23	(31.9)	72
	30세~39세	17	(31.5)	25	(46.3)	12	(22.2)	54
	40세~49세	50	(23.0)	100	(46.1)	67	(30.9)	217
	50세 이상	135	(28.1)	186	(38.8)	159	(33.1)	480
담당자 경력	2년 미만	81	(28.7)	121	(42.9)	80	(28.4)	282
	2년~6년 미만	90	(26.4)	135	(39.6)	116	(34.0)	341
	6년~10년 미만	28	(26.2)	43	(40.2)	36	(33.6)	107
	10년 이상	27	(29.0)	37	(39.8)	29	(31.2)	93
근무지 구분	본부	23	(65.7)	9	(25.7)	3	(8.6)	35
	지역본부	13	(41.9)	14	(45.2)	4	(12.9)	31
	지사	190	(25.1)	313	(41.4)	254	(33.6)	757
업무 유형	징수관리	100	(31.2)	124	(38.6)	97	(30.2)	321
	통합고지	9	(20.9)	19	(44.2)	15	(34.9)	43
	수납정산	27	(32.1)	38	(45.2)	19	(22.6)	84
	체납징수	90	(24.0)	155	(41.3)	130	(34.7)	375

2) 업무량 수준

□ 현재 사회보험 통합징수 업무를 담당하고 있는 823명을 대상으로 업무량 수준을 묻는 질문에 ‘매우 과도하다’는 응답이 23.7%(195명), ‘과도하다’는 58.0%(477명), ‘적정하다’는 17.5%(144명), ‘매우 적정하다’는 0.9%(7명)였음.

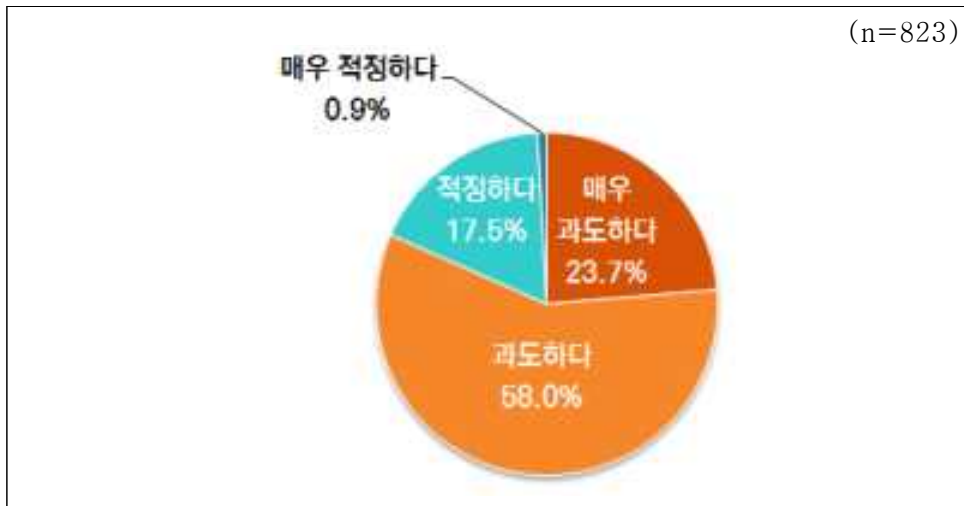
○ 연령이 증가할수록 업무량 수준이 과도하다는 응답이 높았음.

○ 담당자 경력이 많을수록 업무량 수준이 과도하다는 응답이 높았음.

○ 근무지별로는 지사 직원에서 업무량 수준이 과도하다는 응답이 높았음.

○ 담당업무별로는 징수관리, 통합고지, 체납징수 담당자에서 업무량 수준이 과도하다는 응답이 모두 83%를 상회하였음.

[그림 5-19] 통합징수 관련 업무량 수준: 공단 직원 조사

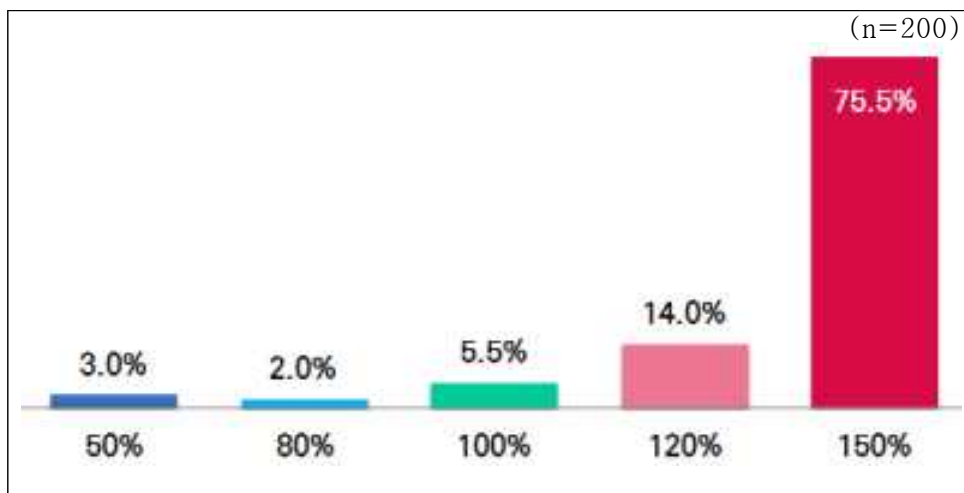


<표 5-68> 통합징수 관련 업무량 수준(업무 경력 및 유형별): 공단 직원 조사

구분		Q. 귀하께서 담당하고 계시는 통합징수 관련 업무량 수준은 어떻습니까?					
		매우과도, 과도		적정, 매우적정		합계	
		빈도	행백분율	빈도	행백분율	빈도	행백분율
합계		672	(81.7)	151	(18.3)	823	(100.0)
담당자 연령	20세~29세	41	(56.9)	31	(43.1)	72	(100.0)
	30세~39세	39	(72.2)	15	(27.8)	54	(100.0)
	40세~49세	182	(83.9)	35	(16.1)	217	(100.0)
	50세 이상	410	(85.4)	70	(14.6)	480	(100.0)
담당자 경력	2년 미만	218	(77.3)	64	(22.7)	282	(100.0)
	2년이상~6년미만	285	(83.6)	56	(16.4)	341	(100.0)
	6년이상~10년미만	90	(84.1)	17	(15.9)	107	(100.0)
	10년 이상	79	(85.0)	14	(15.1)	93	(100.0)
근무지 구분	본부	28	(80.0)	7	(20.0)	35	(100.0)
	지역본부	20	(64.5)	11	(35.5)	31	(100.0)
	지사	624	(82.4)	133	(17.6)	757	(100.0)
업무 유형	징수관리	267	(83.2)	54	(16.8)	321	(100.0)
	통합고지	37	(86.1)	6	(14.0)	43	(100.0)
	수납정산	54	(64.3)	30	(35.7)	84	(100.0)
	채납징수	314	(83.7)	61	(16.3)	375	(100.0)

□ 현재 사회보험 통합징수 업무를 담당하고 있는 직원 중 6년 이상 업무를 담당했던 경력자(2011년 1월 이전에 사회보험 수납·징수 업무 경험자) 200명을 대상으로 통합징수 사업 실시 전후 업무량을 비교하는 질문에 업무량이 50%로 감소했다는 응답이 3.0%(6명), 80%로 감소했다는 응답이 2.0%(4명), 100%로 동일하다는 응답이 5.5%(11명), 120%로 늘었다는 응답이 14.0%(28명), 150%로 늘었다는 응답이 75.5%(151명)이었음.

[그림 5-20] 사회보험 통합징수 사업 실시 전 후 업무량 증감 비교: 공단 직원 조사



주. 현직 통합징수 업무 담당자 중 6년 이상 업무 경력자 대상

주2. 통합징수 이전의 업무량을 100%이라고 하였을 때를 기준으로 업무량을 비교함.

3) 직무스트레스 수준¹⁰⁾

□ 현재 사회보험 통합징수 업무를 담당하고 있는 823명을 대상으로 직무스트레스 수준을 조사함.

10) 장세진 외(2005) 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한직업환경의학회지 17(4). 297-317

- “한국인 직무 스트레스 측정도구(the Korean Occupational Stress Scale, KOSS)-기본형”에서 일부 평가 영역 및 문항을 차용하여 설문문항을 구성함.
- 통합징수 업무와 관련하여 유의미한 해석이 가능한 문항 일부만을 발췌하여 수정하였음.

<표 5-69> 통합징수 업무 담당자의 직무스트레스 문항별 응답 현황:공단 직원 조사

구분	내 용	Q 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 표시하여 주시기 바랍니다.			
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
		빈도 (행백분율)	빈도 (행백분율)	빈도 (행백분율)	빈도 (행백분율)
직무 요구도	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	15 (1.8)	198 (24.1)	483 (58.7)	127 (15.4)
	업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	138 (16.8)	512 (62.2)	156 (19.0)	17 (2.1)
	나는 (사회보험 통합징수 이외에도) 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	13 (1.6)	139 (16.9)	525 (63.8)	146 (17.7)
직무 자율성	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	12 (1.5)	258 (31.4)	464 (56.4)	89 (10.8)
	나는 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	36 (4.4)	321 (39.0)	439 (53.3)	27 (3.3)
직장문화 (직무갈등)	나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	80 (9.7)	501 (60.9)	217 (26.4)	25 (3.0)
관계갈등	나의 상사와 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	22 (2.7)	130 (15.8)	541 (65.7)	130 (15.8)
조직체계	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	73 (8.9)	351 (42.7)	362 (44.0)	37 (4.5)
	(사회보험 통합징수 업무와 관련하여) 우리 부서와 타 공단 및 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	95 (11.5)	379 (46.1)	323 (39.3)	26 (3.2)
보상 적절성	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	210 (25.5)	426 (51.8)	175 (21.3)	12 (1.5)

□ 직무스트레스 종합점수 산출

○ “한국인 직무 스트레스 측정도구(KOSS)”에서 일부 문항만을 추출하여 이용하였으므로 인증된 직무스트레스 종합점수를 산출하여 한국표준점수와 비교하는 데에는 한계가 있으나, 대략적인 경향성을 파악하기 위하여 다음 10개 문항의 값을 합산하여 종합점수를 산출하고 분석을 진행함.

- 문항별로 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답하도록 하고 이를 1 - 2 - 3 - 4점으로 부여하는데, 직무스트레스 요인이 높은 문항일수록 4점에 가깝도록 함.
- 종합점수는 각 문항별 점수를 단순 합산하여 산출함.

○ 점수 산출 기준은 다음과 같음.

<표 5-70> 직무스트레스 종합점수 산출 기준

구분	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무 요구도	a. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1점	2점	3점	4점
	b. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4점	3점	2점	1점
	c. 나는 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1점	2점	3점	4점
직무 자율성	d. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4점	3점	2점	1점
	e. 나는 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4점	3점	2점	1점
직무갈등	f. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1점	2점	3점	4점
관계갈등	g. 나의 상사와 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4점	3점	2점	1점
조직체계	h. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4점	3점	2점	1점
	i. 우리 부서와 타 공단 및 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	4점	3점	2점	1점
보상 적절성	j. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.	4점	3점	2점	1점
종합점수		총 40점			

<표 5-71> 통합징수 업무 담당자의 직무스트레스 종합점수 현황

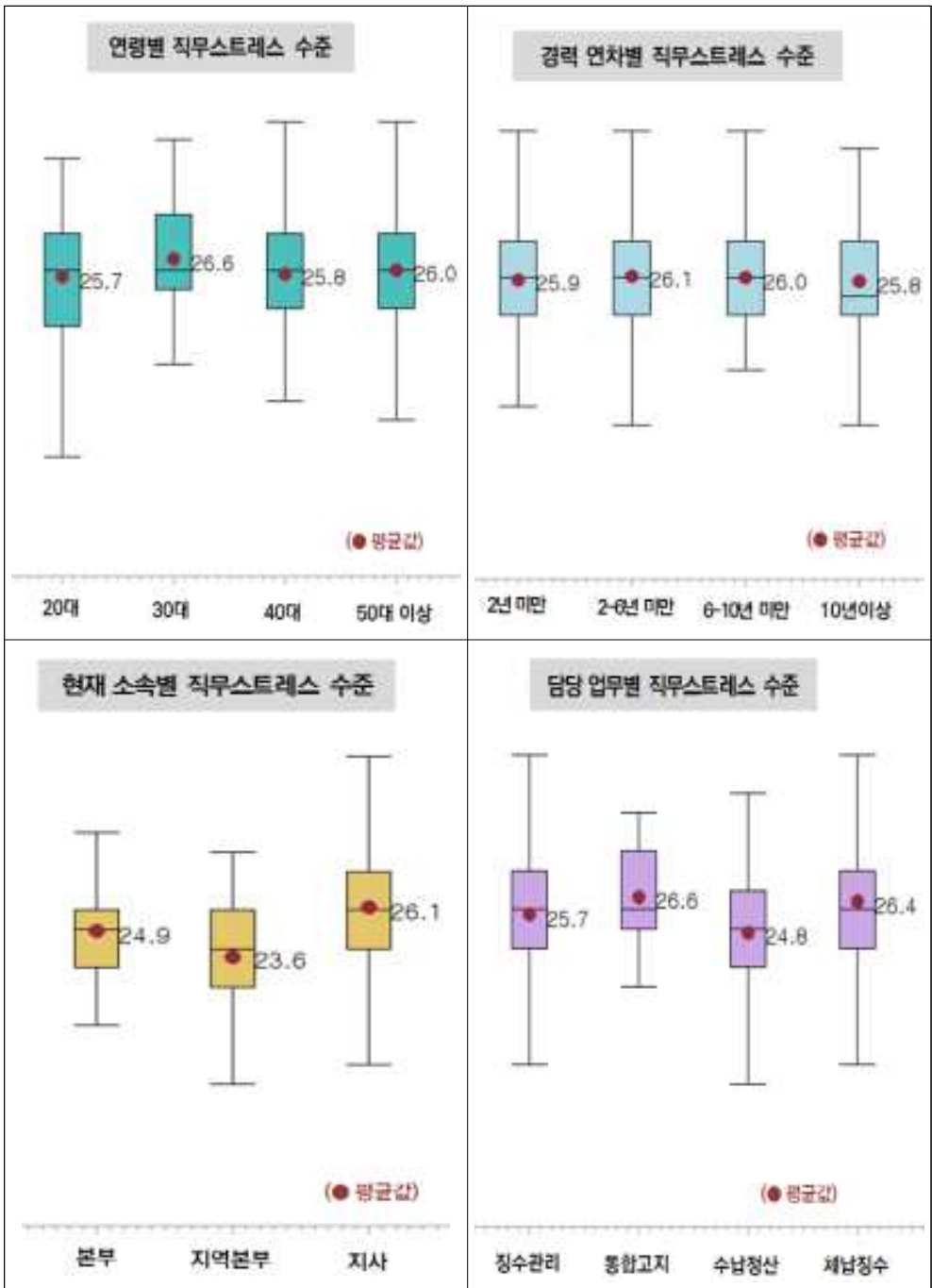
응답자 수		823
직무 스트레스 종합점수 현황	평균	26.0
	표준 편차	3.18
	100% 최댓값	38
	75% Q3	28
	50% 중위수	26
	25% Q1	24
	0% 최솟값	14

□ 직무스트레스 수준은 연령별로는 30대에서 다소 높았고, 경력 연차별로는 차이가 없었고, 근무지 소속별로는 지사에서 높았고, 담당업무별로는 통합고지 및 체납징수에서 다소 높았음.

<표 5-72> 통합징수 업무 담당자의 직무스트레스 종합점수(업무 경력 및 유형별)

구분		직무 스트레스 종합점수 분포 현황		
		평균값	최소값	최대값
합계		26.0	14	38
담당자 연령	20세~29세	25.7	14	36
	30세~39세	26.6	21	33
	40세~49세	25.8	15	36
	50세 이상	26.0	17	38
담당자 경력	2년 미만	25.9	14	37
	2년이상~6년미만	26.1	15	38
	6년이상~10년미만	26.0	15	34
	10년 이상	25.8	18	35
근무지 구분	본부	24.9	20	31
	지역본부	23.6	15	29
	지사	26.1	14	38
업무 유형	징수관리	25.7	16	36
	통합고지	26.6	22	37
	수납정산	24.8	15	32
	체납징수	26.4	14	38

[그림 5-21] 통합징수 업무 담당자 직무스트레스 종합점수



라. 사회보험 통합징수 사업에 대한 만족도 및 개선사항

1) 통합징수 사업에 대한 만족도

□ 전체 응답자 1,411명을 대상으로 사회보험 통합징수 사업 전반에 대한 만족도를 묻는 질문에 매우 긍정적이라고 응답한 대상자가 13.3%(187명), 긍정적 35.4%(500명), 부정적 34.9%(493명), 매우 부정적 16.4%(231명)였음.

○ 담당자 연령이 20대인 경우 사업의 긍정적 평가도가 37.9%로 가장 낮았음.

○ 담당자 경력이 6년~10년 미만인 경우 긍정적 평가도가 44.6%로 가장 낮았음.

○ 현재 근무지가 지사인 경우 긍정적 평가도가 46.0%로 가장 낮았음.

○ 3개 공단 중 원소속이 건강보험공단인 경우 긍정적 평가도가 47.4%로 가장 낮았음.

[그림 5-22] 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부: 공단 직원 조사



<표 5-73> 사회보험 통합징수 사업 긍정적 평가 여부 (담당자 경력 및 소속별): 공단 직원 조사

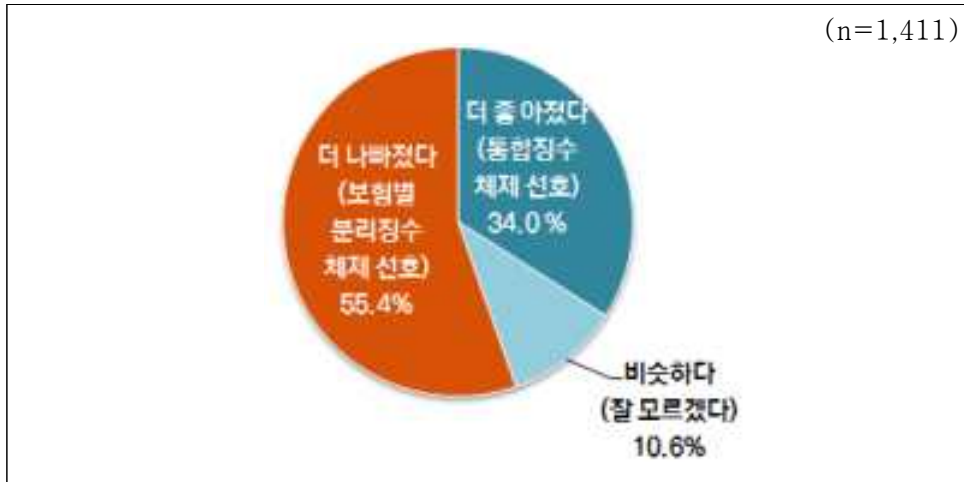
구분		Q. 사회보험 통합징수 사업 전반에 대하여 긍정적으로 생각하십니까?					
		매우 긍정적, 긍정적		매우 부정적, 부정적		합계	
		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		687	(48.7)	724	(51.3)	1411	(100.0)
담당자 연령	20세~29세	33	(37.9)	54	(62.1)	87	(100.0)
	30세~39세	46	(52.9)	41	(47.1)	87	(100.0)
	40세~49세	207	(50.6)	202	(49.4)	409	(100.0)
	50세 이상	401	(48.4)	427	(51.6)	828	(100.0)
담당자 경력	2년 미만	249	(50.8)	241	(49.2)	490	(100.0)
	2년 이상~6년 미만	294	(48.0)	319	(52.0)	613	(100.0)
	6년 이상~10년 미만	75	(44.6)	93	(55.4)	168	(100.0)
	10년 이상	69	(49.3)	71	(50.7)	140	(100.0)
현재 근무지 구분	본부	72	(79.1)	19	(20.9)	91	(100.0)
	지역본부	37	(59.7)	25	(40.3)	62	(100.0)
	지사	578	(46.0)	680	(54.1)	1258	(100.0)
통합징수 이전소속 주1)	국민건강보험공단	580	(47.4)	643	(52.6)	1223	(100.0)
	국민연금공단	68	(52.7)	61	(47.3)	129	(100.0)
	근로복지공단	39	(66.1)	20	(33.9)	59	(100.0)

주1. 통합징수 실시 이후 종사자는 건강보험공단으로 통합하여 구분

2) 통합징수 사업 실시 전 후 비교 평가

□ 전체 응답자 1,411명을 대상으로 과거의 보험별 분리 징수체제와 비교하여 현재의 사회보험 통합징수 체제에 대한 선호도를 묻는 질문에 보험별 분리징수 체제가 더 좋다는 응답이 55.4%(782명)였고, 현재 통합징수 체제가 더 좋다는 응답은 34.0%(479명)였음.

[그림 5-23] 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 체제 평가: 공단 직원 조사



<표 5-74> 과거 대비 현재의 사회보험 통합징수 선호도 (담당자 경력 및 소속별): 공단 직원 조사

구분		Q. 과거의 보험별 분리 징수 체계와 비교하여 현재 사회보험 통합징수 체계가 더 좋아졌다고 생각하십니까?							
		더 좋아졌다 (통합징수 체계가 좋다)		더 나빠졌다 (보험별 분리징수 체계가 좋다)		그대로이다 (잘 모르겠다)		합계	
		빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율	빈도	분율
합계		479	(34.0)	782	(55.4)	150	(10.6)	1411	(100.0)
담당자 연령	20세~29세	15	(17.2)	57	(65.5)	15	(17.2)	87	(100.0)
	30세~39세	21	(24.1)	48	(55.2)	18	(20.7)	87	(100.0)
	40세~49세	138	(33.7)	227	(55.5)	44	(10.8)	409	(100.0)
	50세 이상	305	(36.8)	450	(54.4)	73	(8.8)	828	(100.0)
담당자 경력	2년 미만	169	(34.5)	257	(52.5)	64	(13.1)	490	(100.0)
	2년 이상~6년 미만	199	(32.5)	355	(57.9)	59	(9.6)	613	(100.0)
	6년 이상~10년 미만	55	(32.7)	98	(58.3)	15	(8.9)	168	(100.0)
	10년 이상	56	(40.0)	72	(51.4)	12	(8.6)	140	(100.0)
현재 근무지 구분	본부	53	(58.2)	26	(28.6)	12	(13.2)	91	(100.0)
	지역본부	28	(45.2)	30	(48.4)	4	(6.5)	62	(100.0)
	지사	398	(31.6)	726	(57.7)	134	(10.7)	1258	(100.0)
통합징수 이전소속 주1)	국민건강보험공단	402	(32.9)	694	(56.8)	127	(10.4)	1223	(100.0)
	국민연금공단	47	(36.4)	67	(51.9)	15	(11.6)	129	(100.0)
	근로복지공단	30	(50.9)	21	(35.6)	8	(13.6)	59	(100.0)

□ 과거 보험별 분리징수 체제와 비교하여 현재 통합징수가 더 좋다고 응답한 479명에게 그 이유를 묻는 질문에 ‘통합징수 사업이 이룬 성과가 뛰어나서’라는 응답이 48.0%(230명)로 가장 많았음.

<표 5-75> 사회보험 통합 징수에 대한 선호 이유: 공단 직원 조사

구분	Q. 과거의 보험별 분리 징수 체제와 비교하여 현재 체계가 더 좋다고 생각하는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	백분율
합계	479	100.0
통합징수 사업이 이룬 성과가 뛰어나서 (※국민 편의성 증가, 제정의 절감, 사회보험 제도의 선진화 등)	230	48.0
담당 업무가 효율적으로 개선되어서	55	11.5
민원 서비스가 일원화 되고 향상되어서	157	32.8
전산시스템의 사용이 편리해져서	32	6.7

□ 과거의 보험별 분리징수 체제가 더 좋다고 응답한 782명에게 그 이유를 묻는 질문에 ‘각 보험별 분리 징수 체계가 효율적이고 전문성을 담보한다고 생각해서’라는 응답이 46.0%(360명)로 가장 많았음.

<표 5-76> 사회보험 통합 징수에 대한 비선호 이유: 공단 직원 조사

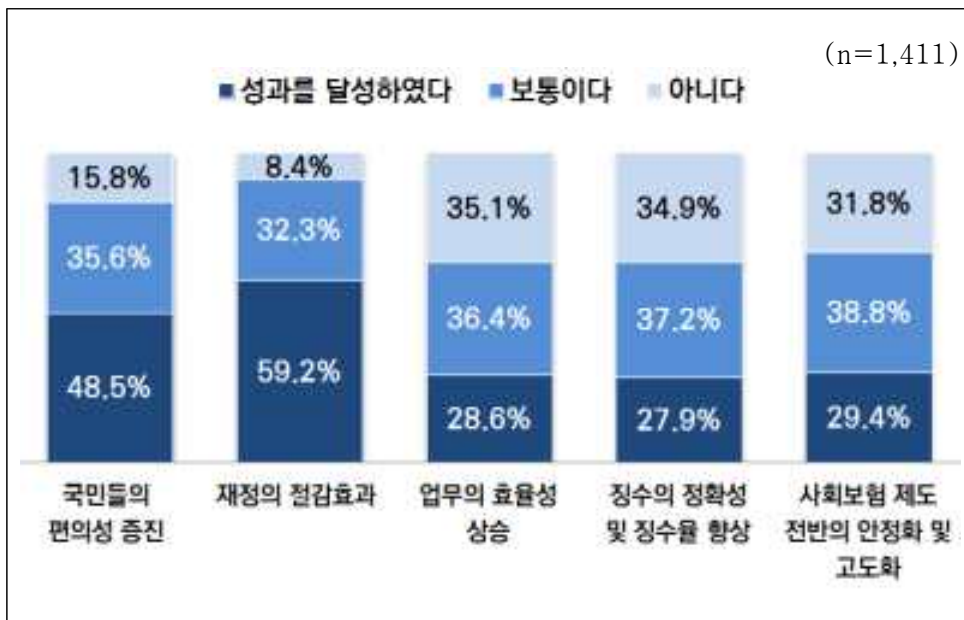
구분	Q. 과거의 보험별 분리 징수 체제가 더 좋다고 생각하는 이유는 무엇입니까?	
	빈도	백분율
	782	100.0
각 보험별 분리 징수 체계가 효율적이고 전문성을 담보한다고 생각해서	360	46.0
(통합징수 이후) 담당업무가 더 복잡해지고 업무량이 많아져서	212	27.1
(통합징수 이후) 민원발생이 늘어나고 응대가 어려워져서	198	25.3
(통합징수 이후) 전산시스템이 불안정하고 사용이 어려워져서	5	0.6

3) 통합징수 사업 성과 평가

□ 전체 응답자 1,411명을 대상으로 사회보험 통합징수 사업 실시에 따라 주요항목별 성과를 달성하였다고 생각하는지 묻는 질문에 다음과 같이 응답하였음.

- (보험료 고지·수납방식의 다양화 및 통합 처리로 인한)국민들의 편의성 증진: 48.6%(685명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답
- (우편비용 축소 등)재정 절감효과: 59.3%(836명)‘성과를 달성하였다’고 응답
- 업무의 효율성 상승: 28.6%(403명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답
- 징수의 정확성 및 징수율 향상: 27.9%(393명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답
- (체계적 고지·징수·채납 관리로 인한)사회보험 제도의 안정화 및 고도화: 29.4%(415명)가 ‘성과를 달성하였다’고 응답

[그림 5-24] 사회보험 통합징수 사업 성과 평가: 공단 직원 조사



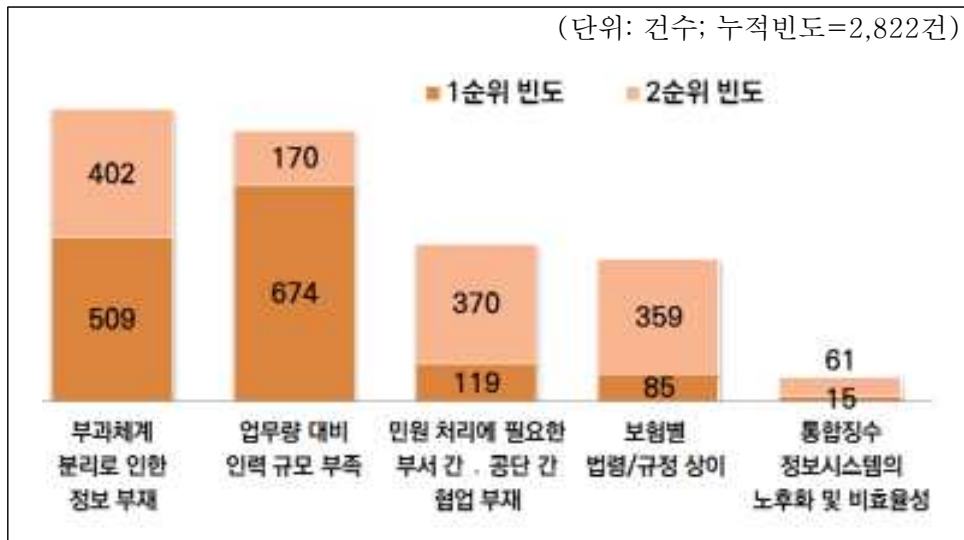
<표 5-77> 사회보험 통합징수 사업 성과평가: 공단 직원 조사

구분	Q. 사회보험 통합징수 사업 전반에 대하여 다음과 같은 성과를 달성하였다고 생각하십니까?			
	그렇다	보통이다	아니다	합계
	빈도(분율)	빈도(분율)	빈도(분율)	빈도(분율)
국민들의 편의성 증진 (※보험료의 고지 및 수납방식이 다양화되고, 통합처리 가능해짐)	685 (48.6)	503 (35.7)	223 (15.8)	1411 (100.0)
재정의 절감효과(※우편비용 축소 등)	836 (59.3)	456 (32.3)	119 (8.4)	1411 (100.0)
업무의 효율성 상승	403 (28.6)	513 (36.4)	495 (35.1)	1411 (100.0)
징수의 정확성 및 징수율 향상	393 (27.9)	525 (37.2)	493 (34.9)	1411 (100.0)
체계적 고지·징수·채납 관리로 사회보험 제도의 안정화 및 고도화 기여	415 (29.4)	548 (38.8)	448 (31.8)	1411 (100.0)

4) 향후 통합징수사업 개선 필요사항

□ 사회보험 통합징수 사업의 주요 문제사항 1,2순위를 묻는 질문에 ‘부과체계 분리’로 인한 정보부재’라는 의견이 누적 911건(1순위 응답자 509명, 2순위 응답자 402명)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘업무량 대비 인력 규모 부족’이라는 의견이 844건(1순위 응답자 674명, 2순위 응답자 170명)으로 많았음.

[그림 5-25] 사회보험 통합징수 사업의 주요 문제 사항(1,2순위 중복응답): 공단 직원 조사



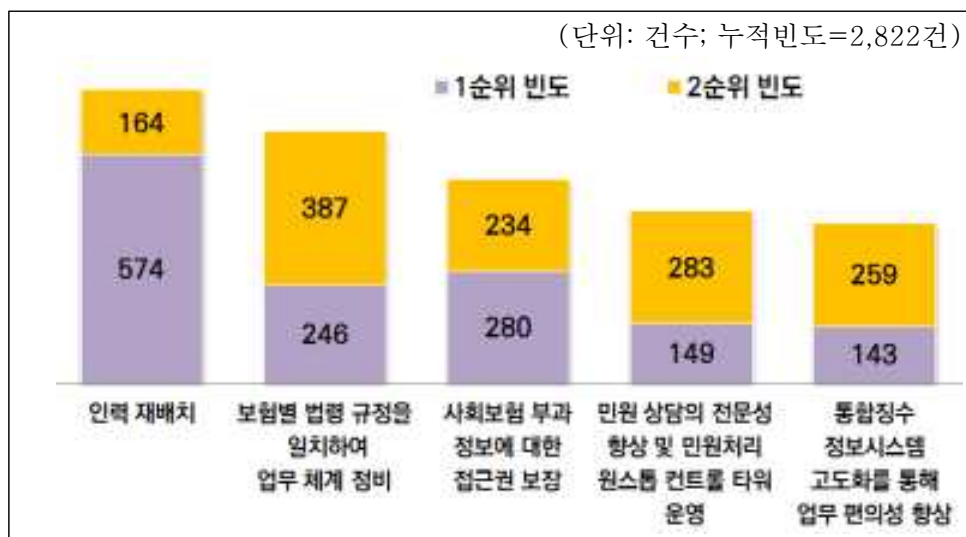
<표 5-78> 현재 사회보험 통합징수 사업의 주요 문제 사항(1,2순위 중복응답): 공단 직원 조사

구분	Q. 현재 사회보험 통합징수 사업의 가장 문제가 되는 사항 중 1, 2 순위는 무엇이라고 생각하십니까?					
	1순위		2순위		소계(1,2순위 합)	
	빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	백분율
합계	1411	(100.0)	1411	(100.0)	2,822	(100.0)
업무량 대비 인력 규모 부족	674	(47.8)	170	(12.0)	844	(29.9)
부과체계 분리로 인한 정보 부재	509	(36.1)	402	(28.5)	911	(32.3)
사회보험 통합징수 정보시스템의 노후화 및 비효율성	15	(1.1)	61	(4.3)	76	(2.7)
민원 처리에 필요한 부서 간 · 공단 간 협업 부재	119	(8.4)	370	(26.2)	489	(17.3)
4대 보험 간 법령 · 규정 상이 주1)	85	(6.0)	359	(25.4)	444	(15.7)
높은 업무 난이도	7	(0.5)	42	(3.0)	49	(1.7)
기타	2	(0.1)	7	(0.5)	9	(0.3)

주1. 환급 및 연체금 처리 기준과 체납자정보공개기준 등 상이

□ 향후 사회보험 통합징수 사업의 고도화를 위한 개선방향 1,2순위를 묻는 질문에 '인력 재배치'가 되었으면 좋겠다는 의견이 738건으로 가장 많았고(1순위 응답자 574명, 2순위 응답자 164명), 다음으로 '사회보험별 법령 규정을 일치하여 업무 체계를 정비'해야 한다는 응답이 633건으로 많았음.

[그림 5-26] 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향(1,2순위 중복응답): 공단 직원 조사



<표 5-79> 사회보험 통합징수 사업 고도화를 위한 개선방향(1,2순위 중복응답): 공단 직원 조사

구분	Q. 향후 사회보험 통합징수 사업의 고도화를 위해 개선이 필요한 사항 중 1, 2 순위는 무엇이라고 생각하십니까?					
	1순위		2순위		소계(1,2순위 합)	
	빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	백분율
합계	1411	(100.0)	1411	(100.0)	2822	(100.0)
인력 재배치	574	(40.7)	164	(11.6)	738	(26.2)
사회보험 부과 정보에 대한 접근권 보장	280	(19.8)	234	(16.6)	514	(18.2)
사회보험 통합징수 정보시스템 고도화를 통해 업무 편의성 향상	143	(10.1)	259	(18.4)	402	(14.2)
민원 상담의 전문성 향상 및 민원처리 원스톱 컨트롤 타워 운영	149	(10.6)	283	(20.1)	432	(15.3)
사회보험별 법령 규정을 일치하여 업무 체계 정비	246	(17.4)	387	(27.4)	633	(22.4)
담당 직원의 정기적인 교육	14	(1.0)	72	(5.1)	86	(3.0)
기타	5	(0.4)	12	(0.9)	17	(0.6)

5) 자격부과체계 통합에 대한 의견

□ 전체 응답자 1,411명을 대상으로 4대 보험의 고지·징수뿐만 아니라 자격 및 부과까지 통합(부과체계 일원화)되었으면 좋겠는지를 묻는 질문에 55.8%(787명)이 ‘그렇다’고 응답하였음.

<표 5-80> 자격부과 통합 선호 여부: 공단 직원 조사

구분	Q 17. 귀하께서는 4대 보험의 고지·징수뿐만 아니라 자격·부과까지 통합하면 좋겠다고 생각하십니까?	
	빈도	백분율
합계	1411	100.0
예	787	55.8
아니오	624	44.2

제4절 사회보험 통합징수 관련 업무 담당자 FGI 내역¹¹⁾

<표 5-81> 건강보험공단의 통합징수 업무 담당자 FGI 추진 내역

구분	일시	회의 장소	FGI 대상자	회의 안건
1차	2016.10.17.(월)	건강보험공단 광주 서구 지사	광주, 전남, 전북 지역 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 9인	사회보험 통합징수 사업의 성과 및 애로사항, 향후 사업 개선 방향 논의
2차	2016.10.18.(화)	건강보험공단 대전 동구지부	대전, 충남, 충북 지역 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 11인	
3차	2016.10.24.(월)	건강보험공단 서울지역본부	서울, 강원도 지역 건강보험공단 통합징수 업무 담당자 10인	
4차	2016.12.02.(금)	근로복지공단 서울 동부지사	근로복지공단 고용보험 및 산재보험 징수 유사 업무(가입지원부) 담당자 3인	사회보험 통합징수 실시 이후 각 공단의 징수관련 업무 현황 파악, 향후 사업 개선 방향 논의
5차	2016.12.06.(화)	국민연금공단 본부(전주)	국민연금 보험료 지원 업무 담당자 3인	

1. 국민건강보험공단 업무 담당자 의견 종합

가. 사회보험 통합징수의 긍정적 측면

□ 사회보험 통합징수로 인한 긍정적인 효과는 다음과 같음.

- 우편비용의 절감효과는 분명한 사업 성과임.
- 합산고지 및 합봉고지를 통해 한 번에 모든 정보를 일목요연하게 파악할 수 있게 됨.
- 한 곳(건강보험공단)에서 민원 처리가 모두 이루어지므로 국민 편의성이 증대됨.

11) 각 공단 업무 담당자의 의견을 종합하여 기술한 내역으로, 개인적 견해가 다수 반영되어 있을 수 있으며 실제 업무 처리 기준과 내용이 상이할 수 있음.

- 각 공단에서 자체적으로 부과 및 징수할 때와 비교하여 업무 효율성이 높아졌고, 징수가 통합됨으로써 보다 신중하게 접근하여 처리를 하다 보니 투명성도 높아짐.
- 고지와 납부가 한 번에 이루어지므로 사업장 업무 담당자들이 편리해짐
 - 안정적인 사업장이나 대기업 사업장 등 규모가 크고 납부 담당자가 있는 경우 보험료가 일괄 고지 및 납부되는데 대해 편익을 누리고 있음.
 - 반면 영세 사업장 같은 경우는 대표자들이 보험료 납부업무에 대해 자세히 모르는 경우가 많아 혼란을 가중할 수 있을지도 모른다는 우려를 표명함.

나. 민원처리 시 주요 문제점

1) 부과정보의 부재

- 모든 민원이 일단 국민건강보험공단(이하 건보공단)으로 접수되고, 민원인이 가장 많이 질의하는 부분이 보험료의 부과 기준이지만, 4대 보험 각각의 부과정보를 확인할 수 없다는 것이 가장 큰 문제임.
- 특히 고용 및 산재보험의 경우 사업장 형태에 따라서 보험료 부과기준이 매우 복잡하여 여기에 대한 민원이 많이 발생하는데, 건보공단 측은 부과 정보가 없어 민원 응대에 한계가 발생함.

“기본적으로 건보공단에서 고지서를 발행하므로 보험료 부과내역이라든가 고용 및 산재 보험료 전반을 포함한 모든 민원이 1차로 건보공단으로 접수된다.”

“단순히 징수 하나만 가지고 상담이 이루어지는 게 아니라 자격 및 부과 기준을 포함하여 다양한 민원이 복합적으로 발생한다.”

“민원응대 시 근로복지공단이나 국민연금공단에서 작업한 보험료 부과자료를 볼 수가 없는 점이 가장 불편하다. 민원인들에게 납부를 독려하는 과정에서 부과행위에 대해 일련

의 설명을 해줘야 하는데 정보가 없기 때문에 타 공단에 전화를 돌릴 수밖에 없다.”

“타 공단별 특수한 부분은 접근이 불가능하면서 고지서가 건보공단에서 나간다는 이유 하나만으로 모든 민원이 쏟아지지만 해결해 줄 방법이 없다.”

2) 회피성 민원응대(민원 평풍)

□ 타 공단에서 충분히 응대 가능한 상황까지도 민원을 직접 처리하지 않고 건보공단으로 연결시키는 사례가 발생함.

“타 공단에서 민원 응대가 충분히 가능한 민원인데도 불구하고 이제는 ‘징수’자만 들어가도 건보공단으로 전화를 연결시키는 경우가 많다.”

□ 민원 유형에 따라 자료 확인에 한계가 발생하여 민원인이 직접 전화를 돌려가며 상담을 받아야 함.

○ 건보공단 측으로 타 보험료 부과 내역에 대한 민원이 제기된 경우나, 국민연금, 고용보험, 산재보험과 관련하여 세부적으로 내용 확인이 필요한 경우는 민원인에게 해당 공단의 담당자 전화를 연결해주는 수밖에 없음.

“보통 체납 관련 민원이 발생했을 때 민원인이 기본적으로 전화를 3번 정도는 하게 된다. 처음에는 건보공단 징수팀으로 전화를 했다가, 민원인이 ‘부과’내역을 확인 해 달라고 하면 국민연금공단이나 근로복지공단으로 전화를 연결시키고, 그러다가 결국에는 ‘체납’이라고 하여 다시 건보공단으로 전화를 넘겨주다보니 민원인 입장에서 많은 불만을 제기한다.”

3) 고지금액 변동

□ 근로복지공단 측에서 고지금액에 변동되는 경우가 발생하는데, 이러한 경우 고지당사자인 건보공단에 대한 신뢰도가 떨어지고 민원이 증가하게 됨.

- 고용·산재보험과 관련하여 압류를 진행 시 사업주가 근로복지공단 측으로 항의 민원을 제기하면 체납금이 감소되거나 없어지는 경우가 있음. 이러한 경우 압류 해지 절차를 진행해 주고 있으나 사업주 쪽에서는 건보공단에 대한 신뢰도가 떨어지는 문제가 발생함.
- 고용·산재 보험료가 갑자기 증액되는 경우가 있어 민원이 발생하기도 하는데, 건보공단에서는 부과 정보가 없어 제대로 된 민원 응대가 어려워짐.

다. 통합징수 실시에 따른 업무량 증가

- 통합징수 사업 시행 5년이 경과한 시점에서 징수 이외에 타 업무들이 많이 넘어온 상황임. 통합징수 이후 건보공단의 업무량 증가 사례는 다음과 같음.
- 예금 압류 시 각 보험료가 체납된 경우 3개 공단을 대표하여 건보공단이 주로 압류처리를 함.
- 사업장 관리 시 필요한 각종 신고접수를 주로 건보공단에서 처리함.

“3개 공단 중 건보공단이 가장 행정처리가 빠르다. 사업장 신규 신고 등과 관련해서 타 공단에 접수하면 2주 이상 걸리는 사항도 건보공단은 2~3일 안에 처리하기 때문에, 실제로 민원인이 타 공단으로 문의를 하면 ‘건보공단으로 보내세요. 제일 빠릅니다.’ 하고 응대를 한다. 보험 신고와 관련된 총괄적인 업무가 건보공단으로 넘어왔다고 볼 수 있다.”

“4대 보험 신규가입 사업장 및 직원의 변동사항에 대해 자격취득신고서, 상실신고서 등을 건보공단에서 처리한 후, 건보공단에서 국민연금이나 근로복지공단으로 신고내역을 연계하여 보내주고 있는 상황이다.”

- 사회보험 관련 행정소송의 당사자로 건강보험공단이 지정된 사례가 있음.

“건보공단에서 최종적으로 고지 및 징수 업무를 담당한다는 이유로, 행정소송의 당사자로 지정된 사례가 있다. 부과처분 등에 대한 행정소송은 실제로 부과를 결정한 곳에서 담당해야 한다고 생각한다.”

- 업무가 일원화 되지 않은 부분이 많으며, 처리 과정이 복잡해져 통합 전보다 업무량이 훨씬 많아졌다고 지적하였음.
- 현재 대부분의 지사에서 인력 부족 문제가 심각하다는 점을 강조함.

라. 통합징수 실시에 따른 높은 업무 난이도

- 민원을 응대하기 위해서는 4대 보험에 관해 어느 정도의 업무를 모두 파악하고 있어야 함.
- 경력직의 경우에는 오랜 경험을 바탕으로 통합징수 업무가 대부분 가능하지만 신규 직원들이 감당하기는 힘들 것이라 사료됨.
- 기타징수금 처리와 같이 특수성 및 난이도가 높은 업무가 이관됨.
- (직원 교육) 본부에서 전체적인 실무교육을 해주기도 하고 사이버 수강을 통해서 각자 필요한 업무를 파악하고 있으며, 개인적으로 국민연금공단이나 근로복지공단에서 건보공단으로 넘어온 직원을 통해서 문의사항을 해결하고 있음.

마. 보험별 업무 처리기준 및 속성 차이

- 4대 보험 관련 법률의 기준이 통일되어 있지 않아 민원 및 업무 처리에 혼선 발생
- 자동이체 감액 기준 상이
- 연체금 처리 기준 상이: 국민연금 및 건강보험은 일할계산, 고용 및 산재는 월할계산

“통합징수법에 의해 법률을 개정하면 4대 보험이 함께 바뀌어야하는데 보험별로 개정을 하다 보니 서로 어긋나는 부분이 많다.”

“특히 금년도(2016년도)부터 연체금 일할계산제도가 시행되면서 민원인들이 많이 혼란스러워한다. 고용 산재는 아직 연체금 일할계산을 적용하고 있지 않는데, 통합적인 개정이 아니어서 업무 담당자들이 민원인에게 설명해주려 해도 이를 이해시키기가 매우 어렵다.”

□ 4대 보험 중에 건강보험과 국민연금은 어느 정도 비슷한 측면이 있지만 고용 및 산재보험은 부과체계 및 업무 체계 자체가 상이함.

○ 부과 방식 및 형태가 다른 4개의 각 보험을 합쳐놓으니 업무협조가 안되고 많은 문제가 발생함.

“고용 및 산재보험에만 가입된 사업장의 경우 특히 압류하기가 힘들다. 건강보험과 국민연금은 비교적 유사한 부분이 있지만 고용과 산재보험은 이 2개 보험과는 거의 분리되어 있다고 볼 수 있다.”

바. 공단 간 유기적 연결체계 필요

□ 타 공단의 업무지연으로 인해 전체 통합징수 일정에 타격 발생

○ 고지서 발송 시, 타 공단에서 부과내역을 적시에 전송해 주지 않아 징수일정에 지장을 주는 경우가 있음.

“건보공단은 기본적으로 매달 15일 이전에 고지 생성이 끝나는데, 금년도에는 추석명절 기간 때문에 타 공단에서 데이터를 적시에 전송해 주지 않았다. 결과적으로 22일 가량에 전산 상 고지 생성이 완료가 되었는데, 이로 인해 고지 담당자들의 일정이 모두 미뤄져 민원이 폭발한 사례가 있었다.”

○ 사업장 폐업 또는 직원 변경으로 환급금이 발생하는 경우 타 공단에서 승인을

해주어야 업무 처리가 가능함.

- 신규 사업장에서 합산자동이체를 신청하는 경우 보험 내역을 합산하기 위해 각 공단의 사업장 성립 완료 절차를 기다려야 함.

□ 사업장 직권상실 처리 시, 각 공단에 일괄 적용되지 않는 경우가 발생

“사업장의 직권상실 처리 시 공단 간 협업이 완전하지 않아 일괄처리에 문제가 발생하기도 한다. 건강보험공단 지사에서는 사업장을 방문하여 실제 사업장이 유지되는지, 폐업을 했는지 등등을 일일이 확인하여 직권상실을 시키는 경우가 있는데, 건강보험만 직권 상실이 되고 국민연금이나 고용·산재는 연계가 원활하게 이루어지지 않아 해당 보험에 대해서는 계속 채납금액이 쌓이는 상황이 발생하기도 하였다.”

사. 예산분담금 비율 조정의 필요성

- 초기 사회보험 통합징수는 고지서를 한 번에 처리하여 효율화를 극대화 시키는데 목적이 있었기 때문에 인력 조정 시 고지 부분에 한정된 인원만을 산정하였음.
- 현재 대부분의 지사에서 결원이 있는 상태임.
- 또한 통합이후 업무가 굉장히 다양해지고 업무량이 많아졌으므로 초기 제도 설계 당시 보다 확대적인 검토가 필요함.
- 다만 예산분담금 비율을 조정하기 위해서는 기준이 되는 지표가 필요한데, 이러한 지표 산출에는 문제가 따름.
- 단순 계량화가 어려운 부분까지 포함할 수 있도록 연구를 통해서 분담금 비율 조정 또는 인력조정을 진행할 수 있도록 해야 함.

“예산분담금 조정 지표를 만들려면 어떤 획일화된 건수가 나와야하는데 단순히 민원 건수만을 기준으로 하면 안된다. 민원의 경우 징수를 독려하다가 연체금 확인이라든지, 부과와 연결된 문의까지 해결해주어야 하는 경우가 많으므로(연결건수) 이를 계량화 하는 지표를 만들기는 쉽지 않을 것이다.”

아. 전산시스템 문제 및 개편 필요 내역

- 전산을 통해 정산할 때 타 공단과의 시차가 발생하여 즉시처리가 어려움.
 - 고용·산재보험의 경우 민원인이 변경신청 하고 바로 건보공단에 전화를 해도 전산 상으로 넘어오는데 시차가 발생하기 때문에 출력을 못해주거나 답변을 못하는 경우가 발생함.
 - 마감날 같은 경우에는 반나절정도 차이가 나는데, 민원인이 체감으로 느끼기에 는 시간이 상당함.
- 징수종합조회 시 가입자별 부과 세부 내역을 조회할 수 있도록 해야 함.
- 개인정보보호 및 PC 망분리로 인해 부동산 압류에 문제 발생

“2015년부터 개인정보 때문에 망분리를 시행하는데 이 때문에 부동산 압류하는데 시간이 너무 많이 걸린다. 업무용 PC와 인터넷 PC로 왔다 갔다 업무를 처리해야하는데, 예 전에는 15분이 걸렸다고 하면 지금은 30~40분 이상 시간을 잡아먹는다. 각 지사에서 부동산 담당자들이 압류를 하지 않으려 해서 제일 큰 문제라고 생각한다. 개인정보보호도 상당히 중요한 부분이지만 작업 자체가 어려워 개선이 필요하다.”

자. 고지 유형에 따른 국민 편익

- 비용 측면에서 합산고지가 효과적이라고 생각되지만, 대상자의 연령 및 성향, 지역적 특성에 따라 원하는 고지 유형이 상이함.

- 전자고지에 관련해서는 연령대가 높은 국민들은 낯설고 어려워하며, 이는 지역이 지방일수록 그 성향이 뚜렷해 짐.

“고령자는 컴퓨터 활용능력이 떨어지기 때문에 전자고지실적은 상대적으로 열악하고, 도농간 편차도 발생한다. 특성 고지 유형의 실적을 올리는 것이 중요하기 보다 상황에 맞는 고지 활용이 중요하다.”

“이메일 형태나 전자고지 신청자가 늘어나고 있으나, 전자고지를 신청하고서도 확인차 우편으로 고지서를 받고 싶어 하는 사람들이 많다.”

“다양한 유형의 고지 방식을 추진하고 있으나, 이를 활용할 주요 대상자인 젊은 연령층들은 보통 직장가입자형태로 가입되어 있기 때문에 실효성이 별로 없다고 생각한다.”

- 모바일고지로 인한 문의가 많으며, 전자고지도 PC사양 및 업그레이드 여부에 따라 확인이 잘 안되어 민원이 많음.

차. 업무 개선 방향 제언

- 사회보험 통합징수에 대한 의견 전반사항은 다음과 같았음.

- 전체적으로 사회보험 통합징수 이후 업무에 대한 부정적인 측면이 지배적이었음
- 민원에 대한 모든 응대를 건보공단에서 처리해야 하며, 통합징수 이후 많은 업무들이 추가적으로 발생했지만 이에 대처할 인력은 상당히 부족함.
- 사회보험 담당 공단간의 긴밀한 협조체계는 구축되어 있지 않으며, 고지 유형에서도 연령대와 지역, 여러 특성들을 고려했을 때, 문제점들이 발생했음.

“업무효율성 및 우편절감 면에서 성과가 있으나 자격 부과가 한꺼번에 통합되지 않아 업무의 유연성이 상당히 떨어진 면이 있다. 즉, 체납 관련 민원인이 왜 보험료가 많이 나왔는지 문의를 하면, 건보공단 측에서는 부과정보를 확인할 수 없어 불가피하게 타 공단으로 민원을 핑퐁하는 수밖에 없다.”

“자격 부과 징수는 연결되어있는 하나의 덩어리인데 고지 및 징수라는 결과물만 건보공단으로 가져오니, 문제가 발생했을 때 민원인과 더 이상 상담이 어려운 부분이 많다. 건보공단이 고지에 대한 최초의 책임이 있는 한 기본적 상담을 할 수 있도록 부과 등에 대한 정보를 확인 할 수 있도록 한 뒤, 그 외의 전문적인 부분은 각 공단 콜센터로 연결하도록 해야 한다.”

“최초의 4대 보험 통합당시 고지 및 수납(징수) 부분만 논의됐는데 어느 순간에 한정된 인원만으로 통합징수 이외의 타 업무까지 수행해야 하는 상황이 되었다. 인력 구조 및 업무 내역을 다시 확인할 필요가 있다.”

□ 이에 따른 업무 개선 방향에 대하여 다음과 같은 의견이 공유되었음.

1) 사회보험 상담 센터 설치

□ 1차적으로 민원을 응대할 수 있는 사회보험 상담 센터(가칭)를 마련하여 모든 민원을 접수, 추가 전문적인 사항은 각 공단으로 연결해주는 시스템을 모색하고자 함.

□ 업무 시간의 대부분을 민원 응대로 할애하고 있다는 점에 주안점을 둔 의견이었음

2) 자격 부과 통합

□ 자격 부과부터 통합되는 것이 현명하다는 의견이 있었음

□ 징수 업무를 수행하기 위해서 금액만 부과한다고 납부가 되지 않으므로, 모든 것

들이 조화를 이뤄야 한다는 의도임

- 이에 덧붙여, 현재는 개인 조회만 가능한 상황이지만 가입자별 부과내역을 파악해야 하는 경우가 많으므로 부과정보 조회라도 건보공단에서 가능하도록 해줘야 한다는 의견을 제시함

3) 통합된 법률

- 건보공단, 근로복지공단, 국민연금공단의 법률이 상이한 경우가 많아 혼란과 차질이 잦으므로 법률적인 지원을 요구함
- 사회보험 통합징수 업무상의 통일화된 법률이 반드시 필요하다는 점을 분명히 함

2. 국민연금공단 업무 담당자 의견

가. 통합징수 이후의 성과 평가

□ 징수율 상승효과에 관하여

- 국민연금에 대한 사회적 신뢰도가 높아져 징수율 상승에 영향을 주었다고 봄.
- 건강보험공단 측에서 징수하지 못하는 어려운 건에 대하여 분모에서 제외시키는 경우가 있음.
 - 국민연금공단 측에 납부의 실적을 요청하여 징수실적을 올릴 수 있음.

□ 압류 실적 상승과 관련하여

- 통합징수 이후 압류실적이 상승하였으나, 이와 함께 민원 제기도 증가함.
 - 최근 국민권익위원회 측에 압류에 관한 민원 제기
- 압류에 대한 민원 제기 시, 건강보험공단 콜센터 측에서 압류 절차 등에 대한 안내보다는 부과체계와 연계하여 국민연금공단 측으로 민원인을 연결하는 사례가 잦음.

□ 우편비용 절감효과에 대하여

- 우편비용의 절감은 확실한 통합징수의 효과라고 할 수 있음.
- 그러나 통합징수와 관련하여 다양한 문제가 발생하고 있는 현 상황에서 우편비용의 절감효과가 기타 문제 상황들을 뛰어넘을 만큼인지에 대해서는 의문이 있음.
 - DM center를 만들어 각 공단별로 고지 내역을 전송하고 이를 합병하여 대상자에게 우편으로 고지한다면 분리징수 체제에서도 우편비용 절감 효과를 낼 수 있을 것임.

□ 사업장 규모에 따른 통합징수 편의성 차이 발생

- 규모가 큰 사업장에서는 과오납 환급금 및 압류가 발생하는 경우가 적어서 통합징수에 따른 편의성을 경험하고 있으나, 변동신고가 잦은 건설장이나 취득 신고가 늦어지는 사업장에서는 문제 상황이 발생하였을 때 해결절차가 오히려 복잡해 짐.
- 특히 영세사업자의 경우 사회보험 징수업무를 전담하는 담당자가 없어 처리에 어려움이 따르는 경우가 있음.

나. 민원 처리

- 건강보험콜센터로 접수되는 민원에 대하여, 민원 세부 내역 파악이 안 된 상태에서 “연금”자만 들어가면 무조건 국민연금공단(지사)로 연결시키는 경우가 많음.
- 압류예고 통지서, 독촉장을 보내면 명시되어 있는 연금공단 담당자 직통번호(지사)로 민원이 다수 제기됨.
- 통합징수 이후 폭력민원의 발생은 줄어들었음.

다. 과오납 환급금 관련

- 과오납 환급금발생 시 건강보험공단에서 이를 지급을 하고 있는데, 미처리 건이 많고 이전 국민연금공단에서 직접 시행하였을 때에 비해 처리속도가 지연됨.
- 과오납 환급금의 규모가 큰 경우 전화로 안내하며, 소액의 경우 안내 통보서를 발송하게 되는데, 해당 관리 인력이 부족한 상태임.

라. 부과통합의 가능성과 관련하여

- 통합징수 시행 이후 확정소득(전년도 소득)으로 부과기준이 변경되며 부과기준의 안정화 및 부과 관련 전산시스템이 안정화 되는 성과가 있었다고 판단됨.

- 건강보험은 재산자료를 바탕으로 부과를 하는데 반해, 국민연금은 저축성 보험의 속성 상 소득자료가 없는 사람들에게도 보험료를 부과 시키고 있음. 또한 과세자료가 없는 경우도 있어서 부과체계 통합까지는 쉽지 않을 것으로 보임.
- 부과와 징수를 통합하게 되면 급여 관리 부분만 각 공단에 남게 되는데, 이는 더 큰 문제를 야기하게 될 것임.
- 국민연금의 경우 미래시점에 급여가 제공되는 만큼 장기간 관리가 필요하므로, 부과 정보와 함께 신중하게 다루어야 하는 부분임. 자격·부과 정보 체계가 급여 관리와 분리되어서는 안 됨.

마. 통합징수 관련 문제상황

- 제도 및 업무 절차상 속성 차이
 - 국민연금과 건강보험 등은 보험제도 자체가 달라서 한계가 있음. 즉, 장기보험과 단기보험을 함께 묶는데서 여러 가지 문제점 발생
 - 자격-부과-징수 등은 일련의 선상에서 진행되는 업무인데 이를 개별적으로 분리하였기 때문에 많은 문제가 발생됨.
 - 부과-징수 관련 데이터가 매끄럽게 연결되지 않은 상황에서 결과물만이 오가기 때문에 부작용이 발생하는 것임.
- 인력부족 문제
 - 고지 및 징수 업무를 건강보험공단에서 통합하여 처리하여 예산과 인력이 모두 건보공단측으로 넘어간 상황이나, 실질적으로 국민연금 공단 내부적으로 징수 업무가 모두 사라진 것은 아님.
 - 즉, 국민연금공단 자체적으로도 여전히 징수 관련 업무가 잔여하고 해결해야 할 민원이 많은 상태이지만 지사별 인력이 부족함.
 - 현재는 각 지사별 1인이 “일반징수” 업무 전체를 모두 총괄하여 관리하고

있음.

- 또한 전국 지사에서 발생하는 일반 징수 문제를 응대하는 데에 본부 직원이 직원 3인(차장 1인, 직원 2인)에 불과함.

○ 각 3개 공단에 적절한 인력충원이 필요함.

□ 향후 비용대비 편익에 대한 분석이 필요함.

제 6 장

사회보험 통합징수 관련 주요쟁점사항

제1절 법·규정의 개편 필요성

제2절 출연금 분담기전의 정비

제3절 사회보험 부과체계 통합 가능성 고찰

제4절 정보시스템의 장애관리

6

사회보험 통합징수 관련 < 주요쟁점사항 <

제1절 법·규정의 개편 필요성

1. 사회보험 간 일부 시행 기준 상이

가. 현행 기준

□ 징수통합에 따른 주요 법률 개정사항

- 첫째, 각 사회보험료의 고지·징수업무를 건강보험공단에 위탁하는 근거를 각 개별 법률에 마련¹²⁾
- 둘째, 징수통합에 따른 업무에 소요되는 비용은 보건복지부장관 및 노동부장관이 각 기금으로부터 출연하도록 하는 근거를 마련함. 고용보험 및 산업재해보상보험의 경우에는 종전 규정에 따라 출연이 가능하여 개정대상에 포함되지 않았음.¹³⁾
- 셋째, 각 사회보험 사업은 국가사업으로서의 성격을 가짐을 고려하여 건강보험공단에 위탁하는 업무에 대한 관리운영비 중 일부는 국고에서 지원할 수 있는 근거를 마련하였음. 고용보험, 산재보험 및 임금채권보장법의 경우에는 종전 규정에 따라 건강보험공단에 지원이 가능하여 개정대상에 포함되지 않았음
- 넷째, 건강보험공단에 위탁된 업무와 관련한 각각의 규정의 수행주체를 국민연금공단 또는 근로복지공단에서 건강보험공단으로 변경하였음. 구체적인 업무는 다음과 같음.

12) 국민연금법(§88①), 고용산재징수법(§4), 임금채권보장법(§27)

13) 국민연금법(§102의2), 임금채권보장법(§19)

국민연금 ... 연금보험료 고지·징수(수납, 독촉, 체납처분), 연체금 징수, 체납사실통지·기여
금개별납부, 과오납금 반환, 연금원부 작성·비치, 심사청구 등
고용·산재 ... 월별보험료 고지·징수(수납, 독촉, 체납처분), 체납 개산·확정보험료·보험급여
액징수금·연체금 징수(독촉, 체납처분), 결손처분, 과오납금 반환, 고액·상습체
납자 명단공개 등

○ 다섯째, 사회보험 징수통합에 따른 효율성을 제고하는 한편, 국민불편을 최소화하기 위하여 각 사회보험 업무의 처리 방법 및 기준 등을 일원화함. 그 주요 내용을 살펴보면 다음과 같음

- 고용·산재보험에서 이미 시행하고 있던 제도로써 2명 이상의 공동사용자에 대한 보험료 연대 납부의무 부담 근거를 건강보험과 국민연금에도 마련하였고, 연대납부의무자 1명에 대한 고지 및 독촉에 대하여 다른 연대납부의무자에게도 효력을 미치게 하는 제도가 건강보험에서 시행 중이었으며, 동 제도를 국민연금과 고용·산재보험에도 마련하였음
- 한편, 징수통합으로 비용절감의 효과를 가장 극대화할 수 있기 위해서는 각 사회보험료 징수를 위한 고지 등의 서류 송달방법을 일원화하는 것이 필요하였는바, 국민연금법, 고용·산재징수법, 임금채권보장법에 관련 규정을 마련하였음. 이 밖에도 각 사회보험료와 관련한 건강보험공단의 처분에 대한 권리구제에 대해서는 제도 변경으로 인한 혼란을 최소화하기 위하여 종전 제도 최대한 유지하도록 하였음.
- 이에 따라 국민연금의 경우 종전과 같이 심사청구와 재심사청구를 거치도록 하였음. 다만, 건강보험공단에 제기하는 심사청구는 동 공단에 설치하는 징수심사위원회의 심의, 의결을 거치도록 하였음. 고용·산재의 경우에는 종전과 같이 행정심판법에 따른 행정심판을 통하여 권리구제가 이루어지도록 하였음

○ 여섯째, 각 사회보험료를 건강보험공단이 징수하는데 있어 납부의무를 부담하는 전체 금액보다 적은 금액이 납부된 경우 건강보험공단의 자의적인 납부를

예방하기 위하여 배분기준을 만들도록 하였음

<표 6-1> 통합이후 주요 법 개정, 제도개선, 규정 마련 내역

구 분	법 개정 내용
건강	• 건강보험료 제2차 납부의무 부여 법적근거 마련(법77조의2) • 건강보험료 연체금 부과 방식 변경(일할방식)(법80조) • 건강보험료 고액상습채납자 명단공개(법83조) - 납부능력 있는 채납자의 명단 공개 가능(1천만원 이상, 2년이상 체납) • 건강보험료 결손후 재산이 발생시 결손처분 취소 가능(법84조2항) • 건강보험료 납부기한 연장제도 법적 근거 마련(법78조2항) • 사업장 허위취득 신고에 따른 가산금 부과 법적 근거 마련(법78조의2) • 건강보험 채납자료를 한국신용정보원 제공 가능 근거마련(법81조2항) • 국가를 당사자로 하는 계약 등 의 대가를 지급받는 경우 납부증명서 제출 근거마련(법81조의3) • 건강보험료 사업의 양도·양수에 따른 제2차 납부의무 법적근거마련(령46조의2)
연금	• 연금보험료 제2차 납부의무 부여 법적근거 마련(법90조의2) • 연금보험료 신용카드납부제도 법적근거 마련(법90조의3) • 국가를 당사자로 하는 계약 등 의 대가를 지급받는 경우 납부증명서 제출 근거마련(법95조의2) • 연금채납보험료의 분할납부 법적근거 마련(법95조의3) • 연금보험료 연체금 부과 방식 변경(일할방식)(법97조) • 연금보험료(직장) 고액상습채납자 명단공개(법97조2항) - 2년 지난 연금보험, 연체금 및 체납처분비 총액이 5천만 원 이상(납부능력자) • 연금보험료 사업의 양도·양수에 따른 제2차 납부의무 법적근거마련(령59조의2) • 연금보험료 과오납금 반환제도의 개선(령73조2항) - 사업장 폐업, 사용자의 사망·행불 등으로 사용자에게 연금보험료 반환이 어려운 경우
고용 산재	• 고용·산재보험 신용카드납부제도 법적근거 마련(법16조의12) • 고용·산재보험료 연체금 징수 규정 변경(법25조)

나. 현행 기준 상이 내역

- 현행 보험별 규정 상 연체금 일할계산, 고지, 독촉, 체납처분 송달규정, 고액상습 체납자 정보공개 기준, 자동이체 및 이메일 고지 이용에 따른 감액 혜택 규모가 각각 상이함.

<표 6-2> 현행 보험별 개별 법률 기준

구분	국민건강보험법	국민연금법	고용산재징수법
연체금	제80조(연체금)	제97조(연체금)	제25조(연체금의 징수)
체납처분	제81조(보험료등의 독촉 및 체납처분)	제95조(연금보험료 등의 독촉 및 체납처분)	제28조(징수금의 체납처분 등)
자료제공	제81조의2(체납 또는 결손처분 자료의 제공)	—	제29조의2(체납 또는 결손처분 자료의 제공)
인적사항 공개	제83조(고액·상습체납자의 인적사항공개)	제97조의2(고액·상습 체납자의 인적사항 공개)	제28조의6(고액·상습 체납자의 인적사항 공개)
결손처분	제84조(결손처분)	—	제29조(징수금의 결손처분)

<표 6-3> 4대 보험 통합징수 규정 상이 내역

주요내용	건강보험	국민연금	고용보험 및 산재보험
연체금 일할계산	‘16.1.8개정 16.6.23시행 미납보험료에 대한 연체금의 계산방식이 ‘월’ 단위에서 ‘일’ 단위로 개정 : 이전에는 하루만 연체해도 한 달 연체금 3% 부과, 개정 후 연체일 수 기준으로 0.1%씩 부과	15.5.22개정 16.6.23시행	국회 환노위 계류
고지, 독촉, 체납처분 송달규정	규정 없음	국세기본법 적용	국세기본법 적용
고액상습체납자 정보공개 기준	1천만원 이상 체납자	5천만원 이상 체납 사업장	10억원 이상 체납 사업장
자동이체 감액, 방법, 대상자 기준	200원 감액(지역가입자)	230원 감액(지역가입자)	250원 감액(직장가입자)
이메일 고지 감액, 방법, 대상자 기준	200원 감액(지역가입자)	200원 감액(지역&직장가입자)	해당사항 없음

2. 사회보험 통합징수 관련 단일법률안 논의 내역

□ 통합징수 시행 이전에도 부과 등에 대한 단일법률 제정안이 제출되었다가 폐기된 사례가 2건 있음.

○ ('06.11월, 통합추진기획단) : 부과 등에 관한 단일법안 제출(폐기)

○ ('08.11월, 이혜훈의원) : 부과징수 단일법안 제출(폐기)

－ 국세청 징수공단설립기획단에서 마련('08년) 4대 보험법 조문 포괄

- 사회보험 부과징수 통합법률로 총 총 6장 95개 조문으로 구성 : (1장)총칙, (2장)징수공단, (3장)보험료 부과 및 징수, (4장)이의신청, (5장)보칙, (6장)벌칙, 부칙
- (요지) 법인의 납부의무 승계, 고액·상습채납자 인적 공개, 채납·결손자료 제공, 금융거래정보 제공요청

□ 통합징수 이후에도 개별법 운영에 따른 문제점이 발생하며 단일법률 제정에 대한 논의가 있었음.

○ (가칭)사회보험 징수 등에 관한 법률 : 2014년 논의 시행

제2절 출연금 분담기전의 정비 필요성

1. 현행 출연금 분담기준의 설정

□ 사회보험징수통합추진기획단 회의('10.3.7, 8.17)에서 전환인력비율로 분담비율
확정한 바 있음

○ 초기 징수통합 논의 당시 징수업무 일원화 과정에서 업무혼란 없이 징수업무를
수행해 나아가기 위해 조직 설계 및 인력 재배치가 추진되었음

○ 2010년 3월 3일자 출연금의 분담비율의 기준으로 징수인력비율을 적용하기로 함.
여기에서 분담비율의 '일괄' 적용방안과 '사업별' 적용방안 중 '일괄' 적용방안을 채택하기로 함

○ 2010년 8월 17일자 회의에서 징수통합 수행인력을 총 2,541명으로 확정하고,
전환인력 비율로 출연금 분담비율을 정함.

－ 각 공단별 전환인력은 건강보험 1,512명(59.5%), 국민연금 712명(28.0%),
근로복지공단 317명(산재보험 168명 6.6%, 고용보험 149명 5.9%)임

<표 6-4> 통합징수 인력 개편에 따른 출연금 분담기준 설정

기관명	통합징수인력_개편안		출연금 분담비율
합 계	2,541명	⇒	100.0%
건강보험	1,512명		59.5%
국민연금	712명		28.0%
산재보험	168명		6.6%
고용보험	149명		5.9%

□ 징수업무 담당인력의 결정 시 고려사항

○ 징수업무 통합 당시 적정인력 규모를 산출하기 위하여 징수업무량 분석 등에
대한 연구용역¹⁴⁾을 진행한 바 있으며 3개 공단을 대상으로 업무량 조사¹⁵⁾를

14) 연구용역의 계약은 3개 공단 공동명의로 계약, 보건복지부 사회보험징수통합 추진기획단에서 주관(노사
정실무협의회에서 주요 진행사항 함께논의), 계약체결 당사자는 한국능률협회 컨설팅(KMAC),

실시함

- '단위업무별 업무량 산정방법'을 통해 '단위업무별 업무과중'과 '단위업무별 연간 발생건수'를 통해 업무량을 검토하여 징수통합 후 필요한 업무인력을 산정함.

□ 국회 보건복지위원회와 환경노동위원회의 2015년도 예산안(기금운용계획안) 검토보고서에 따르면, 인건비는 건보공단으로 전환배치된 징수인력의 실인건비에 따라 분담하며, 사업비와 경상운영비는 담당인력 비율에 따라 분담하기로 함.¹⁶⁾

□ 현재 분담기준은 “보건복지부장관과 고용노동부장관이 협의하여 정하도록 함.”

○ 국민연금법 시행령 제76조의2에서 징수위탁업무가 차지하는 비율은 보건복지부장관이 고용노동부장관과 협의하여 정하도록 되어 있음.

○ 산업재해보상보험법 시행령 제85조의2에서는 고용노동부장관은 출연금의 규모, 산정기준 등에 관하여 필요한 사항을 보건복지부장관과 협의하여 정하도록 되어 있음.

○ 반면, 고용보험법에는 출연금 산정기준과 관련한 조항이 없음.

□ 종합하여 보면, 통합징수비용을 4대 보험간에 분담하기 위해 징수위탁 근거법에 따라 출연금을 분담하여야 하나, 보건복지부와 고용노동부 간에 출연금 분담기준에 대한 명료한 합의가 없는 상황임.

2009.11.27.~2010. 4.26)

15) 업무량 조사는 각 공단 고자징수업무(근복-적용-징수 전 분야)에 근무하는 직원(총 6,964명 : 건보 3,856명, 연금 1,699명, 근복 1,409명)을 대상으로 2009. 1. 1부터 2009.12.31까지 수행된 실제 업무를 기준으로 Web 전수조사를 실시

16) 환경노동위원회 전문위원, [2015년도 고용노동부 소관] 예산안 기금운용계획안 검토보고서, 2014. 11; 보건복지위원회 수석전문위원 김대현, 2015 회계연도 예산안 및 기금운용계획안 검토보고(보건복지부 소관), 2014. 11

2. 사회보험 통합징수 예산분담 내역

□ 징수통합 전후 예산은 다음 <표>와 같음. 상기 사회보험징수통합추진기획단 회의에서 전환인력비율에 따라 출연금의 분담비율을 산정하기로 하였으나, 예산분담 현황에서 보듯이 ‘사업비’ 항목만 동 기준을 따르고 있음.

○ 징수통합예산 중 가장 큰 비중(65.6%)을 차지하는 인건비에서는 건보공단이 가장 많이 부담하였음.

○ 징수통합예산 중 가장 적은 비중(1%미만)을 차지하는 경상경비에서는 산재와 고용보험이 상대적으로 많은 부담을 하였음.

○ 통합 전과 비교하면, 건보의 분담비중이 늘어났고 산재 및 고용의 분담비중도 다소 늘어난 반면에 연금의 분담비중이 비교적 크게 줄어듸었음

<표 6-5> 징수통합 전후 예산분담 현황

(단위: 백만원, %)

구분		계		사업비		인건비		경상경비	
통합 전 (2010년)	계	282,313	100.0%	93,356	100.0%	188,328	100.0%	629	100.0%
	건보	174,490	61.8%	66,328	71.0%	107,656	57.2%	506	80.4%
	연금	80,154	28.4%	23,650	25.3%	56,419	30.0%	85	13.5%
	산재	14,850	5.3%	1,948	2.1%	12,882	6.8%	20	3.2%
	고용	12,819	4.5%	1,430	1.5%	11,371	6.0%	18	2.9%
통합 후 (2011년)	계	243,535	100.0%	81,684	100.0%	159,697	100.0%	2,154	100.0%
	건보	152,407	62.6%	48,338	59.2%	102,968	64.5%	1,101	51.1%
	연금	64,978	26.7%	22,747	27.8%	41,502	26.0%	729	33.8%
	산재	13,786	5.7%	5,546	6.8%	8,073	5.1%	167	7.8%
	고용	12,270	5.0%	4,958	6.1%	7,154	4.5%	158	7.3%
	석면	94	0.0%	94	0.1%	-	-	-	-
차액		△38,778	-	△11,672	-	△28,631	-	1,525	-

□ 2011년 이후 연도별 실제 분담비율은 <표>와 같으며, 연도별로 다소 변화는 있으나 대체로 2011년에 정해진 분담비율이 거의 유지되는 양상을 보여왔음

<표 6-6> 징수통합예산의 연도별 분담비율

(단위: %)

구분		계	사업비	인건비	경상경비
2011	건강	62.6	59.5	64.5	44
	연금	26.7	28	26	29.1
	산재	5.7	6.6	5	14.1
	고용	5	5.9	4.5	12.9
2012	건강	62.3	58.5	64.5	51.1
	연금	27	28.8	26	33.8
	산재	5.6	6.7	5.1	7.7
	고용	5	6	4.5	7.3
2013	건강	62.1	58.5	64	51.1
	연금	27.3	28.8	26.6	33.8
	산재	5.6	6.7	5	7.7
	고용	5	6	4.4	7.3
2014	건강	62.2	59.7	63.4	60
	연금	27.4	27.8	27.2	26.6
	산재	5.5	6.6	5	7.1
	고용	4.9	5.9	4.4	6.3
2015	건강	62.3	58.9	63.8	60.5
	연금	27.3	28.2	26.8	28.9
	산재	5.4	6.5	4.9	4.1
	고용	5	6.3	4.4	6.6

3. 징수통합비용 출연금 분담의 문제점

가. 분담금 산정방식의 문제

□ 2011년부터 분담비율은 인건비는 각 기관별 전환인력의 실소요금액을 계상하고, 사업비는 각 기관의 전환인력의 비율에 따라 분담하도록 결정되어 있으나,¹⁷⁾ 통합징수가 도입된지 5년이 지나고 있는 현재 각 기관별 고지·수납·채납 등 업무가 계획 수립 당시와는 다르다는 현실적인 문제가 제기됨

17) 국회 보건복지위원회, 2015 회계연도 예산안 및 기금운용계획안 검토보고(보건복지부 소관), 2014. 11

- 그런데 고지·수납·체납 등 업무량이 변화하면 전환인력의 규모에 영향을 미쳐야 하고, 관련 사업비와 경상운영비에도 변화가 있어야 하는데, 이에 대한 분명한 산정기준이 확립되지 못하고 있음
 - 특히 전환인력에 소요되는 실인건비는 인력의 직급별 구성에 따라서도 달라짐
- 각 공단의 고지·수납·체납 건수를 보면 연도별로 변화가 있음을 볼 수 있음
 - 전체 건수를 기준으로 보면, 건보공단은 2011년 57.1%를 차지했으나 2013-14년에 걸쳐 53%대로 낮아졌음. 2015년에 51.5%로 다시 대폭 낮아졌음
 - 연금공단은 2011년 30%를 차지하다가 2013-14년에 32%에 근접하고 있음. 2015년에는 32.8%까지 증가함
 - 근로공단은 2011년 12.9%를 차지하다가 연도별로 점차 늘어나 2014년경에는 15%까지 증가함. 2015년에는 15.7%까지 증가함
 - 만약 건수가 업무량을 그대로 나타낸다면 건보공단의 비용분담은 낮아져야 하고, 연금공단과 근로공단의 분담금은 높아져야 함
 - 고지건수가 늘어난다는 것은 적용대상자가 증가함을 의미하므로 업무량이 늘어났다고 볼 수 있음. 수납도 고지건수가 늘어날수록 수납건수가 늘어날 것임. 이에 따라 체납건수도 늘어나게 되는데, 체납관리는 고지 및 수납 업무에 비해 업무량이 더 소요될 것으로 판단됨

<표 6-7> 공단별 고지·수납·체납 건수의 연도별 추이

(단위: 천 건)

구분		건강보험공단	국민연금공단	근로복지공단
전환인력비율		1,512명 (59.5%)	712명 (28.0%)	317명 (12.5%)
2011	고지	105,020 (56.5%)	57,198 (30.8%)	23,648 (12.7%)
	수납	84,575 (57.9%)	41,989 (28.8%)	19,477 (13.3%)
	체납	4,729 (56.8%)	2,776 (33.4%)	819 (9.8%)
	계	194,323 (57.1%)	101,962 (30.0%)	43,944 (12.9%)
2012	고지	103,643 (55.2%)	60,248 (32.1%)	23,869 (12.7%)
	수납	84,820 (54.2%)	49,119 (31.4%)	22,572 (14.4%)
	체납	4,815 (57.2%)	2,771 (32.9%)	835 (9.9%)
	계	193,278 (54.8%)	112,137 (31.8%)	47,275 (13.4%)
2013	고지	101,731 (54.0%)	60,817 (32.3%)	25,691 (13.7%)
	수납	84,378 (53.1%)	49,785 (31.4%)	24,585 (15.5%)
	체납	4,875 (56.2%)	2,862 (33.0%)	935 (10.8%)
	계	190,984 (53.7%)	113,464 (31.9%)	51,211 (14.4%)
2014	고지	106,246 (53.1%)	66,158 (33.1%)	27,600 (13.8%)
	수납	85,709 (52.3%)	51,561 (31.4%)	26,810 (16.3%)
	체납	4,841 (55.4%)	2,870 (32.3%)	1,032 (11.8%)
	계	196,797 (52.8%)	120,589 (32.3%)	55,442 (14.9%)
2015		195,758 (51.5%)	124,688 (32.8%)	59,639 (15.7%)

자료: 보건복지부

□ 고지·수납·체납 건수가 업무량을 대표한다고 가정했을 때에 각 공단의 예산분담율과 업무량 비율을 비교하면 <표 >와 같음

○ 이에 따르면 건보공단은 업무비율에 비해 예산분담율이 갈수록 높아지고 있음. 반면에 연금공단의 업무비율에 비해 예산분담율은 갈수록 낮아지고 있음. 근로복지공단 역시 업무비율에 비해 예산분담율이 갈수록 낮아지고 있음.

<표 6-8> 각 공단별 예산분담율과 업무비율의 차이

구분		건강보험공단	국민연금공단	근로복지공단
2011	예산분담율	62.6	26.7	10.7
	업무비율	57.1	30.0	12.9
	차이	5.5	-3.3	-2.2
2012	예산분담율	62.1	27.2	10.7
	업무비율	54.8	31.8	13.4
	차이	7.3	-4.6	-2.7
2013	예산분담율	62.3	27.1	10.6
	업무비율	53.7	31.9	14.4
	차이	8.6	-4.8	-3.8
2014	예산분담율	62.2	27.4	10.4
	업무비율	52.8	32.3	14.9
	차이	9.4	-4.9	-4.5

주: 각 연도별 결산기준

자료: 보건복지부

통합징수 실시로 인한 업무량 증가 내역

※ 신설 업무 및 업무 발생 빈도와 강도 증가 건은 다음과 같음.

□ 업무 연관성에 따른 민원응대 등으로 실질적 업무량 증가

○ 국민연금법 시행규칙 제11조(채납사실의 통지)

○ 국민연금법 시행령 제24조(기여금의 개별납부) 업무를 건강보험공단에서 수행하는 과정에 미래 발생할 연금 수급권에 대한 상담이 이루어져함에 따라 민원가증

□ 고용산재 고지서 건강보험공단에서 발송함에 따라 부과업무관련 행정소송 등 업무가 건강보험공단에서 수행함에 따라 업무량 증가

○ 대법원은 국민건강보험공단이 보험료 부과처분에 대해서도 피고적격을 가진다는 취지로 판시¹⁸⁾한바,

○ 이에 따르면 근로복지공단의 위법한 처분에 대해 아무런 귀책이 없는 국민건강보험공단이 그 책임을 부담하는 결과가 되며, 실제 근로복지공단이 보험료를 결정(면제/특례/정산 등 포함)하여 부과(산정)업무를 수행함에 따라 부과

자료 등을 독점하고 있는 상태에서, 국민건강보험공단의 입증 부족 등으로 패소가 증가될 경우 불필요한 행정비용이 소요되는 등 국민건강보험공단의 소송 수행에 한계가 있을 수밖에 없음.

□ 사업장 자격정리(탈퇴 등) 공단별 상이함에 따라 민원처리 및 체납사업장 관리에 문제점 발생

□ 4대보험 자격신고 등 민원처리 기간상이에 따른 건강보험 처리건 수 증가

○ - 건강 : 3일, 타기관 : 5일 등

<표 6-9> 통합징수 실시에 따른 건강보험공단 업무량 증가 내역

연번	담당부서	업무명	업무량 증가 내역
1	통합고지	모바일 고지, EDI 고지, 징수포탈고지	통합징수 이후 신설
2	통합고지	납부기한 연장 관련 민원증대	국민연금 및 건강보험의 납부기한 규정을 일원화 하면서 악성민원 대폭 증대
3	체납징수	과점주주 등 및 제2차 납부의무 확대	민원증가 및 업무량 증가
4	체납징수	행정심판의 당사자로 결정	
5	체납징수	국민연금 지역가입자 분할납부 시행	법 개정으로 업무 신설
6	체납징수	국민연금 지역가입자 특별관리 확대	특별관리 대상자 전면확대로 업무량 증대
7	체납징수, 수납정산	연체금 일할 계산 변경	사후 확정된 연체금에 대한 민원증대, 수납 민원 증가
8	징수관리	고액상습체납자 인적공개 규정	국민연금, 건강보험 체납자에 대한 규정 신설
9	징수관리	신용정보자료 제공	“
10	징수관리	연금 관리종결 업무 범위 확대	2차납부의무 신설
11	수납정산	수납채널 전면 확대	업무량 증가
12	수납정산	납부확인서 발급 증대	완납증면서 제출 여부에 따라 공사 대금 지급 기준이 생기면서 업무 발생건수 증가
13	수납정산	신용카드 수납 수수료 관련	납부자 부담으로 인한 악성 민원증가

주. 건강보험공단 직원 간담회(2016.11.25.)를 통해 업무량 증가 내역에 대하여 의견을 공유함.

나. 분담금 예산 결정절차의 문제

- 예산의 편성 주체가 달라 각각 예산을 편성함에 따른 불일치 때문에 징수통합비용의 명료한 분담이 이루어지지 못함
 - 고용 및 산재보험기금은 고용노동부와 기획재정부 고용환경예산과에서 계획안을 편성하는 반면, 국민연금기금은 보건복지부와 기획재정부 복지예산과에서 기금운용계획안을 편성함
 - 반면 건강보험은 국회 심의를 거치지 않고 건보공단 자체적으로 편성한 후 보건복지부의 승인을 받아 확정함
 - 따라서 징수통합예산 총액이 결정되고 예산총액이 각 보험별로 분담되는 것이 아니라 개별 보험의 사정에 따라 징수비용을 각각 예산에 계상하기 때문에 문제가 됨
- 국민연금, 고용 및 산재보험은 국가재정법의 적용을 받는 기금으로 운영되나, 건강보험은 국가재정법의 적용을 받지 않음
 - 국민연금, 고용 및 산재보험은 기금운용계획안이 전년도 10월 초까지 확정되어야 하나, 건강보험재정은 전년도 12월말에야 확정됨
 - 이에 따라 건강보험의 징수통합 사업비 역시 12월말에 결정됨에 따라, 각 공단별로 사전에 결정된 비율에 따라 총사업비의 일정 부분을 분담하도록 하려는 제도의 취지가 잘 이행되지 못하는 측면이 있음.
- 통상적으로 기금의 경우 기획재정부 심의과정에서 사업비 감액조정이 이루어지게 되면서, 국민연금공단과 근로복지공단의 부담분이 줄어들게 되고, 그만큼 건보공단의 부담분이 늘어나게 될 가능성이 있음

18) 대법원 2013. 2. 28. 선고 2012두22904 판결

4. 출연금 분담기준 정비의 방향

- 사회보험 통합징수의 성과로서 관리운영비 현황 및 예산분담비율의 적정성을 검토하고 향후 공단별 관리운영비 분담 기전 제시 필요
 - 사회보험 통합징수의 관리운영 성과확산을 위하여 실제 업무 환경을 반영한 관리운영비 분담 기전 도출
 - 근본적으로는 업무량과 예산 분담내역 간의 비교를 통해 ‘공단별 관리운영비 분담 기전’을 제시해야 할 것임
- 따라서 공단별 업무량을 어떻게 측정하느냐가 관건임.
 - 업무량에는 정성적인 부분이 많기 때문에 계량적으로 엄밀하게 측정하기는 쉽지 않음. 측정하더라도 많은 이의가 끊임없이 제기될 것임
 - 3개 공단 간에 큰 이견없이 수용할만한 기준을 마련하는 것이 관건임
- 한편 전문가그룹과 각 공단 직원들로 구성된 협의체에서 징수업무량과 비용 분담기준에 대한 의견을 수렴하는 것도 3개 공단을 설득하는 데에 유력한 방법이 될 수 있음
- 각 공단에서 자신의 징수업무량을 입증하는 근거자료를 제시하고, 전문가들이 근거자료를 검토하고 각 공단별 징수업무량의 크기를 판단해볼 수 있음.
- 한편 통합징수비용의 공단별 분담은 사실 각 공단의 관리운영비와 관련되어 있음. 각 공단의 입장에서는 통합징수 비용에 대한 자신의 분담분을 줄이는 한편 통합징수를 제외한 나머지 관리비용은 좀 늘리려는 행태를 보일 수 있을 것임
 - 다시 말하면, 각 공단은 자격관리와 부과 업무를 강조하여 자신의 관리운영비를 많이 확보하려 하고, 통합징수업무(고지, 수납, 체납관리)에 대한 자신의 분담비용을 줄이고 싶어할 것임.
 - 따라서 통합징수 시행 5년을 맞아, 현재까지의 공단별 관리운영비의 상태를 점검할 필요가 있고, 이를 토대로 향후 통합징수 업무의 효율화 뿐 아니라 자격 및 부과, 사후관리 업무를 개선할 필요가 있음

제3절 사회보험 부과체계 통합 가능성

1. 현행 사회보험 부과체계

□ 고용보험 부과체계

○ 보험료 = 월평균보수 × 실업급여요율(고안직능요율) ÷ 1,000

– 근로자 부담금 : 6.5/1000, 사용자 부담금 : 6.5/1000 + 고용안정·직업능력
개발 보험료

<표 6-10> 고용보험 보험료 산출 기준(요율)

구분		근로자	사업자
실업급여		6.5	6.5
고용안정, 직업능력 개발사업	150미만 기업		2.5
	150인 이상(우선지원 대상기업)		4.5
	150인 - 1000인 미만 기업		6.5
	1000인 이상기업, 국가지방자치단체		8.5

○ 보험료 예시 : (월평균보수 : 1,000,000원)

- 실업급여요율 : (근로자 : 6,500원, 사업주 : 6,500원)
- 고용안정·직업능력개발 보험료 : (사업주 고안직능 : 2,500원(150인 미만))
- 총액 : 15,500원

○ 보수 : 소득세법 제20조에 따른 근로소득에서 대통령령으로 정하는 금품을 뺀 금액

○ 근로소득 :

- 근로를 제공함으로써 받는 봉급, 보수, 급료, 세비, 임금, 상여, 수당과 이와 유사한 성질의 급여
- 상여 소득
- 법인세법에 따라 상여로 처분된 금액

- 퇴직함으로써 받는 소득으로서 퇴직소득에 속하지 않는 소득

□ 산재보험 부과체계

- 보험료 = 월평균보수×보험료율÷1,000 : 업종에 따라 보험료율 차별화(최대 0.340부터 최소 0.007까지) 임금채권부담금, 석면피해구제분담금 별도>

□ 국민연금(사업장 가입자) 부과체계

- 보험료 = 기준소득월액×보험료율(9%)
 - 근로자 부담금 : 4.5%, 사용자 부담금 : 4.5%
- 기준소득월액 : 전년도 소득총액÷전년도 근무일수×30 (해당년도 7월부터 다음연도 6월까지)
 - 소득세법상 비과세 근로소득을 제외한 각종수당(시간외 수당 포함), 휴가비, 연간상여금 등 모든 소득 포함(2016년 기준 적용 소득 범위 : 최저 28만원부터 최고 434만원까지)

□ 건강보험(사업장 가입자) 부과체계

- 보험료 = 보수월액×보험료율(6.12%)
 - 근로자 부담금 : 3.06%, 사용자 부담금 : 3.06%
- 보수월액 : 봉급과 각종수당을 참작하여 대통령령으로 정하는 표준월급여액
 - 소득세법상 비과세 근로소득을 제외한 근로의 제공으로 인하여 받는 봉급, 급료, 보수, 세비, 임금 상여, 수당과 이와 유사한 성질의 금품

2. 부과체계 일원화 검토

□ 부과 일원화 검토

- 각 사회보험의 부과기반이 보수월액(건보), 기준소득월액(연금), 월평균보수(고용 및 산재)로 모두 달라 국민의 편의 차원에서 통합징수의 한계

- 국민의 입장에서 부과에 대한 민원이 발생할 경우 고지 및 징수업무를 담당하고 있는 건보공단에 민원을 제기할 것이나 부과는 개별공단의 업무이기 때문에 별도의 창구를 찾아야 되는 불편함이 계속되고 있음.
- 용어의 차이 또한 국민의 혼란 가중
- 내용적으로 보수월액, 기준소득월액, 월평균보수는 모두 근로소득세 원천징수 기준인 과세대상소득을 기준으로 적용되므로 개념의 차이가 거의 없음.
- 고용 및 산재보험의 경우 부과기준이 건강보험과 국민연금처럼 임금총액에서 보수총액(소득세 과세대상소득)으로 납부방법이 연 단위 자진납부에서 월별 부과고지 납부로 일원화
- 따라서 사업장 가입자 대상 부과체계의 부과 기반을 일원화하는 것이 통합징수의 의의를 크게 할뿐 아니라 국민의 편익을 증진시키는 요체임.
- 자영업자 대상 부과체계는 건강보험의 부과체계가 소득 중심으로 개편이 된 후 연금 부과체계와 일원화 검토 : 다만 건강보험 부과체계 개편 논의시 연금과 통합 고려

3. 부과체계 일원화에 따른 기대효과

□ 사회보험 부과체계 일원화에 따른 기대효과는 다음과 같음.

- 공단별 중복업무 통합으로 관리 비용 절감 : 인건비, 관리운영비, 업무처리비 등
- 보험가입자의 편이성 제고
- 인력 전환, 재배치에 따른 사회보험 서비스의 질적 개선
- 보험료 부과 정확성 향상
- 각 공단의 업무 간소화로 행정 부담 경감
- 국세정보와의 연계시스템 강화로 보험료 허위신고 확인, 적용누락 사업장 및 근로자 파악 용이
- 영세사업장, 비정규 근로자 등 사회보험 사각지대 해소에 기여

제4절 사회보험 통합징수시스템의 노후화에 따른 장애관리 문제점

1. 정보시스템 장애 개요

□ 정보시스템 장애의 분류

○ 정보시스템 장애의 정의

- 정보시스템의 통제 가능한 요인들로 인한 기능저하, 오류, 고장을 의미하며, 이를 좀더 구체적으로 정의하면 통제 불가능한 재해(자연 재해와 인적 재해)를 제외한 발생원인 관점에서 직접적으로 영향을 미치는 인적 장애, 시스템 장애, 기반구조 장애(운영 장애, 설비 장애 등 포함) 등과 같은 통제 가능한 요인들에 의한 정보시스템의 기능저하, 오류, 고장을 의미함(국무조정실 외, 2005).

○ 발생원인 관점에서 정보시스템 재해 및 장애의 분류와 대응방안

- 통제 불가능한 요인에 의한 정보시스템 재해의 경우 그 원인이 명확한 반면, 통제 가능한 요인에 의한 정보시스템 장애의 경우 하나 이상의 요인이 복합적으로 작용하여 발생할 수 있음(표 x-x 참조).

<표 6-11> 정보시스템 재해 및 장애의 분류와 대응방안

통제	재해 및 장애		재해 및 장애의 요인	장애 대응방안
통제 불가능 요인	자연 재해		화재(전산실, 사무실), 지진 및 지반침하, 장마 및 폭우 등의 수재, 태풍 등	재해복구센터 구축을 통한 기기 및 프로그램의 이중화, 데이터 백업 및 소산 철저
	인적 재해		노조파업, 시민폭동, 폭탄테러 등	
통제 가능 요인	인적 장애		시스템 운영 실수, 단말기 및 디스켓 등의 파괴 및 절취, 해커의 침입, 컴퓨터 바이러스의 피해, 자료누출 등	백업 또는 대체요원 확보
	기술적 장애	시스템 장애	운영체제 결함, 응용프로그램의 결함, 통신프로토콜의 결함, 통신소프트웨어의 결함, 하드웨어의 손상 등	
		기반 구조 장애	정전사고, 단수, 설비 장애(항온항습, 공기정화시설, 통신시설, 발전기, 공조기 등), 건물의 손상 등	전산기기 이중화 및 프로그램 변경 통제 강화, 재해복구 센터 구축을 통한 기기 및 프로그램의 이중화, 통신망 이중화, 전력공급 중단에 대비한 무정전설비(UPS) 및 발전설비 구축

자료: 국무조정실·정보통신부(2005). 정보시스템 장애관리지침. p. 20.

□ 정보시스템 장애등급 분류

○ 정보시스템의 장애등급

- 정보시스템 장애복구의 우선순위를 의미하며, <그림 x-x>과 같이 장애의 영향도(Impact)와 긴급도(Urgency) 또는 잠재적 손실의 영향과 해결 시간의 중요성이라는 개념적 관계식에 따라 측정됨.

[그림 6-1] 장애등급 측정을 위한 개념적 관계식

$$\begin{aligned}\text{장애등급} &= \text{장애복구 우선순위} \\ &= \text{영향도} \times \text{긴급도} \\ &= \text{잠재적 손실의 영향} \times \text{해결 시간의 중요성}\end{aligned}$$

자료: 국무조정실·정보통신부(2005). 정보시스템 장애관리지침. p. 23.

○ 장애의 영향도

- 조직의 중요한 업무 프로세스를 지원하는 정보시스템의 장애 때문에 발생되는 위험으로 인한 잠재적 손실의 영향이라고 정의할 수 있음.
- 장애에 대한 잠재적인 영향은 화폐가치로 측정되는 재무적 영역(매출감소, 영업권 혹은 신용 손실, 이자 증가, 계약위약금 등)과 화폐가치로 측정할 수 없는 비재무적 영역(기관에 대한 공공의 부정적 이미지, 외부 사용자들의 신뢰감 추락, 내부 종업원들의 사기 저하, 법규위반 등)이 있음(국무조정실 외, 2005).
- 일반적으로 장애의 영향도는 특정 장애가 조직 내 업무 프로세스에 대한 영향의 범위 관점에서 3점(낮음, 중간, 높음) 또는 4점(낮음, 중간, 높음, 매우 높음) 등간척도로 측정함.

○ 장애의 긴급도

- 정상적인 업무로 복구시키기 위해서 정보시스템의 장애를 해결해야 하는 시간의 중요성이라고 정의할 수 있음.

- 장애의 발생시점에서 조직의 업무 프로세스에 미치는 영향을 최소화하기 위해서 장애를 얼마나 빨리 해결해야 하는지를 나타낸 것이며, 장애의 발생 시점에서 주요 업무에 미치는 영향 및 업무 프로세스 상의 중요성에 따라 결정됨(국무조정실 외, 2005).
- 장애의 긴급도는 업무 프로세스에 미치는 부작용을 최소화시키기 위해서, 장애를 얼마나 빠르게 해결해야 하는지를 나타내는 시간적인 척도로 장애의 영향도와 마찬가지로 3점(낮음, 중간, 높음) 또는 4점(낮음, 중간, 높음, 매우 높음) 등간척도로 측정함.

○ 장애복구 우선순위 결정

- 장애의 영향도와 장애의 긴급도는 장애복구 우선순위를 결정하는 중요한 요소로 <그림 x-x>와 같이 장애의 영향도와 장애의 긴급도가 동시에 높은 경우 장애복구 우선순위는 높아지게 되며, 장애의 영향도와 장애의 긴급도가 동시에 낮은 경우 장애복구 우선순위는 낮아지게 됨.
- 예를 들어 <그림 x-x>의 장애복구 우선순위1은 장애의 영향도와 긴급도가 모두 높은 경우로 전체 조직과 관련된 중요한 업무 프로세스에 광범위한 영역에 걸쳐 심각한 영향을 미치는 장애로 핵심 업무 프로세스의 기능이 중단되고, 주요 데이터의 손실로 인해 경제적 손실이 매우 심각하게 발생하여 즉각적인 해결이 필요한 가장 높은 단계의 장애복구 우선순위를 의미함.

[그림 6-2] 장애복구 우선순위 결정방법 (예시)

				구분	설명(예시)	
영향도 ↑	3 (낮음)	우선순위3	우선순위4	우선순위5	우선 순위 1	(영향도) 장애가 전체조직과 관련된 중요한 업무 프로세스의 광범위한 영역에 걸쳐 매우 심각한 영향을 미침. (긴급도) 즉각적인 해결이 필요함.
	2 (중간)	우선순위2	우선순위3	우선순위4	우선 순위 2	(영향도) 장애가 전체 조직과 관련된 중요한 업무 프로세스의 부분적인 영역에 걸쳐 비교적 심각한 영향을 미침. (긴급도) 가능한 신속한 해결이 필요함.
	1 (높음)	우선순위1	우선순위2	우선순위3	우선 순위 3	(영향도) 장애가 전체 조직과 관련된 중요한 업무프로세스가 아닌, 조직의 중간규모 부서의 특정업무에 심각한 영향을 미침. (긴급도) 어느 정도 대응시간을 갖고 해결함.
		1 (높음)	2 (중간)	3 (낮음)	우선 순위 4	(영향도) 장애가 전체 조직과 관련된 중요한 업무프로세스가 아닌, 조직의 소규모 부서의 특정업무에 미미한 영향을 미침 (긴급도) 관리적 조치로 해결이 가능함.
					우선 순위 5	(영향도) 장애가 일부 조직의 소규모 부서 내에 특정의 개인적인 업무에 부분적으로 아주 미미한 영향을 미침. (긴급도) 관리적 해결이 거의 필요 없음.
긴급도 →						

자료: 국무조정실·정보통신부(2005). 정보시스템 장애관리지침. pp. 27-30.

2. 사회보험 통합징수시스템 장애관리

□ 사회보험 통합징수시스템 장애관리 이슈

- 정보시스템 운영시 장애는 항상 발생할 수 있으며, 각각의 장애 및 문제를 해결하기 위해 운영자는 장애관리 계획 및 실행절차를 수립하고 있음.
- 최근 사회보험 통합징수시스템의 장애관리의 가장 큰 이슈는 2010년 최초 구축된 주요 정보자원의 내용연수가 도래함에 따라 장비의 노후화로 인한 장애 발생 가능성의 증가임.
 - 사회보험 통합징수시스템의 주요 정보자원은 2016년 말부터 내용연수가 경과하기 때문에 노후장비로 인한 정보시스템 장애는 발생하지 않았음.
 - 다만 2018년 말 기준 전체 정보자원의 66.3%가 노후장비로 분류되기 때문

에 장비의 노후화로 인한 장애 발생이 증가할 것으로 예상됨.

- 이에 본 고에서는 노후장비로 인한 정보시스템의 장애 개념을 정의하고 사례 조사 및 문제점 대응방안을 제시하고자 함.

□ 노후장비로 인한 정보시스템 장애의 개념

- 노후장비로 인한 정보시스템 장애란 구축 당시 활용 목적에 적합하게 도입된 장비였으나 시간이 경과함에 따라, 하드웨어 및 소프트웨어의 성능 저하 및 결함, 손상 등 장비의 노후화로 인해 정보시스템의 기능저하, 오류, 고장으로 정의할 수 있으며, 발생원인 관점에서 통제 가능한 요인에 의한 정보시스템 장애 중 시스템 장애로 분류됨.

□ 노후장비로 인한 정보시스템 장애 사례

- 노후장비로 인한 정보시스템 장애가 발생하게 되면 일부 또는 전체 업무 프로세스의 지연이나 중단이 발생하게 되며, 일시적 또는 장기간에 걸쳐 원활한 업무 프로세스 수행이 불가능한 상태에 이르게 됨.
- 정부 및 공공기관, 민간기관 등에서는 노후장비로 인한 정보시스템 장애가 빈번히 발생하고 있는 것으로 알려졌으나 장애로 인한 매출감소, 영업권 혹은 신용 손실, 이자 증가, 계약위약금 등과 같은 재무적 피해와 기관에 대한 공공의 부정적 이미지, 외부 사용자들의 신뢰감 추락, 내부 종업원들의 사기 저하, 법규위반 등과 같은 비재무적 피해 등 장애에 따른 직접적 그리고 잠재적 손실에 대한 우려로 공식적으로 공개하는 것을 꺼리고 있는 실정임.
- 이에 본 고에서는 최근 2년간 언론에 보도된 정부 및 공공기관 정보시스템 장애 사례 중 노후장비로 인한 정보시스템 장애 사례를 조사하여 정리함(표 x-x 참조).

<표 6-12> 최근 2년간 언론에 보도된 정부 및 공공기관의 노후장비로 인한 정보시스템 장애사례

구분	날짜	내용	장애원인	장애증상	출처
1	2016.11.11	<포항시 전(全) 행정기관 홈페이지 먹통> 포항시 행정기관들(시청, 시의회, 관할 구청 및 보건소, 각 읍면동 주민센터 등)의 홈페이지에서 일시적(1시간 30분)으로 접속장애 현상이 발생해 시민들에게 큰 불편 초래	내용연수 경과한 노후 보안 장비 장애	서비스 중단	경북매일
2	2016.10.24	<노후화로 잦은 고장과 오류 일으킨 여수시 BIS 새롭게 구축> 노후화된 정보시스템으로 2016년 4월 버스정류장 음란 동영상 방영, 시내버스 운행 결항 등 시스템 오류가 잦아 시민들의 불편 초래	노후화된 장비 장애	서비스 오류	여수투데이
3	2016.3.2	<국가보훈처 홈페이지 불통> 정부통합전산센터의 웹방화벽 장비 장애로 국가보훈처 웹사이트가 1일 특정시간대 접속이 되지 않는 사건이 발생하여 일시적(1시간 40분)으로 접속장애 현상이 발생하여 이용자에게 불편 초래	노후화된 웹방화벽 장비 장애	서비스 중단	보안뉴스
4	2016.2.19	<저축은행중앙회 16년 노후전산암 교체, 찬반 팽팽> 노후 시스템으로 인해 안정성이나 보안문제에 노출될 우려가 제기되고 있으며, 업무처리를 위해 윈도우 2개가 동시에 나타나면 멈춰버릴 정도로 업무지연에 따른 불편 초래	노후화된 장비 장애	서비스 지연 및 보안취약 우려	시사오늘
5	2016.5.9	<8년된 노후장비가 국세청의 보안생명줄, 신형도입 왜 늦나?> 노후화된 내부정보유출방지시스템 및 침입방지시스템(IPS) 교체 지연으로 국세정보 보안 문제점 제기	노후화된 보안장비	보안취약 우려	국세신문사
6	2015.6.19	<IT 노후화에 해커 타깃...글로벌 금융기관 '몸살'> 전세계 금융기관이 전산장비 노후화로 인한 보안취약성으로 해커들의 공격대상이 될 것을 우려하고 있으며, 늘어가는 유지보수비용에 대한 고민 증가	노후화된 전산장비	보안취약 우려	해럴드경제
7	2015.3.10	<행잡 소관 국가주요기반시설 일제 점검한다> 새울행정정보시스템 전산장비가 지방자치단체 행정전산망인 새울행정정보시스템의 장비 노후화가 원인으로 지목되었고, 아이핀 부정유출건도 보안시스템의 부재가 원인인 것으로 자체분석하여 일제 점검 실시	노후화된 장비 장애	서비스 중단 및 보안취약 우려	전자신문
8	2015.3.9	<전국 지자체 '새울' 행정전산망 마비...정부 "복구 중"> 지자체 전자정부시스템인 새울 전산망 마비(1시간 이상)로 각 지자체와 주민들의 민원 및 행정 처리에 큰 어려움 발생	노후화된 WAS서버 과부하로 인한 장애	서비스 중단	연합뉴스

□ 정부 및 공공기관의 노후장비로 인한 정보시스템 장애의 문제점

○ 대국민 민원서비스의 지연 및 중단으로 인해 국민의 불편을 초래할 수 있음.

- 정부 및 공공기관은 업무의 특성상 국민을 대상으로 한 민원업무서비스를 제공하고 있어 정부 및 공공기관에서 운영하는 정보시스템이 장애로 서비스가 지연 또는 중단 된다면 온/오프라인을 포함한 민원업무서비스가 지연 및 중단까지 이어질 수 있어 국민의 생활에 매우 심각한 장애를 유발 할 수 있음.

○ 소관기관 업무 수행에 매우 심각한 문제나 영향을 미칠 수 있음.

- 우리나라는 세계 최고수준의 전자정부 국가로 정부 및 공공기관의 대부분 업무가 전자적으로 처리되고 있어 정보시스템의 운영 지연 및 중단은 소관 기관의 업무 수행에 심각한 지장을 초래할 수 밖에 없음.

○ 정부 및 공공기관에서 보유하고 있는 대량의 민감한 개인정보의 유출에 대한 우려가 제기됨.

- 노후화된 보안장비로 인한 장애는 단순히 서비스의 지연 및 중단 뿐 아니라 해커의 악의적인 공격으로 인한 개인정보 유출로 이어질 수 있음.
- 정부 및 공공기관은 행정업무 처리를 목적으로 국민의 개인정보를 다량으로 수집 및 이용, 유통하고 있어, 외부 해커의 침입 및 내부 직원의 개인정보 유출과 같은 사고 발생가능성이 점차 증가하고 있음.
- 특히 국민의 신뢰를 바탕으로 행정업무 처리를 위해 국민의 민감한 개인정보를 처리하고 있는 정부 및 공공기관에서 개인정보가 유출된다면 심각한 사회적 문제를 초래할 수 있음.

○ 국가경제에 심각한 손실을 초래할 수 있음.

- 언론에서 직접적으로 언급되지는 않았으나 세금을 고지하고 수납하는 기관이나 금융서비스를 제공하는 기관에서 정보시스템 장애가 발생하게 될 경우 국가경제에 심각한 손실로 이어질 수 있음.
- 또한 각종 기금을 운영하는 공공기관의 경우 기금운용 업무에 차질을 주어

심각한 경제적 손실을 초래할 수 있음.

□ 노후장비로 인한 정보시스템 장애의 대응방안

- 노후장비로 인한 정보시스템 장애는 시스템 장애로 분류되며, 이에 따른 시스템 장애에 대응방안으로는 전산기기 이중화 및 프로그램 변경 통제 강화, 재해 복구 센터 구축을 통한 기기 및 프로그램의 이중화 등이 일반적으로 논의 될 수 있음.
- 하지만 노후장비로 인한 정보시스템 장애는 시스템 구축 후 시간의 경과에 의해 하드웨어 및 소프트웨어의 성능 저하 및 결함, 손상 등 장비의 노후화로 인한 정보시스템의 기능저하, 오류, 고장으로 적절한 시기에 정보시스템 운영 목적을 충족할 수 있는 적합한 장비로 교체하는 것이 최적의 대응방안임.

제 7 장

업무재설계 및 발전방향

제1절 사회보험 통합징수 업무 재설계 방향

제2절 사회보험 통합징수시스템 구축 타당성 및 발전방향

제1절 사회보험 통합징수 업무 재설계 방향

1. 사회보험별 상이한 법 기준 개정

- 공단의 업무의 효율성을 높이고, 민원인의 혼란을 감소시키기 위하여 사회보험별 상이한 규정을 확인하고 이를 일치시키는 방향으로 개편이 필요함.
- 보험별 상이 규정을 일치시킬 때에는 1) 보험료 체납 관리 기준은 보다 강경하게 하고, 2) 자동이체 및 이메일 고지 이용에 대한 국민의 혜택은 증대시키는 방향으로 함.
- 현행 상이 규정의 개편 방향에 대하여 다음과 같이 제언할 수 있음.
 - 연체금 일괄계산과 관련하여, 4대 보험 간 기준을 일치시키는 방향으로 제도 개편이 진행 중에 있음.
 - 고지, 독촉, 체납처분 송달규정과 관련하여, 건강보험은 별도의 규정이 없으나 추후 국세기본법을 적용하도록 하여 4대 보험 간 적용기준을 일치하도록 함.
 - 보험료 고액상습 체납자에 대한 정보공개 기준과 관련하여, 현행 건강보험 기준에 맞추어 1천만 원 이상 체납자에 대해 정보를 공개하도록 함.
 - 자동이체 이용에 따른 감액 혜택과 관련하여, 현행 기준은 적용 대상자 및 감액 금액이 각각 상이하나 향후 수혜 대상자를 전체 가입자로 하고 감액 금액을 250원으로 균일하게 확대 적용하도록 함.
 - 이메일 고지 이용에 따른 감액 혜택과 관련하여, 이메일 고지를 이용함에 따라 우편비용이 절감되는 효과가 있으므로 이메일 고지 이용 대상자들에게는 현행 우편비용 발송 비용만큼을 감액해 주도록 일원화 함.

<표 7-1> 사회보험별 통합징수 관련 상이기준 현황 및 개편방향

주요내용	건강보험	국민연금	고용보험 및 산재보험	개편 방향 제언
연체금일할계산	'16.1.8개정 16.6.23시행	15.5.22개정 16.6.23시행	16.12.8개정	연체금 일원화
	미납보험료에 대한 연체금의 계산방식이 '월' 단위에서 '일' 단위로 개정 : 이전에는 하루만 연체해도 한 달 연체금3% 부과 →개정 후 연체일 수 기준으로 0.1%씩 부과			
고지, 독촉, 체납처분 송달규정	규정 없음	국세기본법 적용	국세기본법 적용	건강보험 : 국세기본법 적용
고액상습체납자 정보공개 기준	1천만원 이상 체납자	5천만원 이상 체납 사업장	10억원 이상 체납 사업장	1천만원 체납 기준으로 통일
자동이체 감액, 방법, 대상자 기준	200원 감액 (지역가입자)	230원 감액 (지역가입자)	250원 감액 (직장가입자)	모든 가입자에게 250원 감액 통일
이메일 고지 감액, 방법, 대상자 기준	200원 감액 (지역가입자)	200원 감액 (지역& 직장가입자)	해당사항 없음	우편발송비용 만큼 감액 : 일원화

2. 사회보험 통합징수 관련 예산분담금 관리기전

가. 통합징수비용 분담의 원칙

□ 통합징수비용의 분담의 기본원칙은 다음에 입각하도록 함.

- 첫째, 각 보험별 업무량에 비례하도록 함
- 둘째, 업무량에는 업무의 난이도를 감안하도록 함
- 셋째, 업무의 성과(혹은 효율)가 난이도에 반영되도록 함.
- 넷째, 사회보험징수통합의 장기적인 효율성 관점에서 접근하도록 함

□ 이에 따라 각 보험별 실질적인 업무량은 다음과 같이 측정될 수 있으며, 실질업무량에 비례해서 징수비용이 분담되도록 함

○ 보험별 실질업무량 = $\sum i$ 명목업무량(i) $\times$ 상대적 난이도(i) $\times$ 업무성과(i)

i = 업무의 유형, 즉 고지, 수납, 체납관리 등 3개로 구분 가능

- 실질업무량은 명목업무량이 많을수록 커지고, 난이도가 높아질수록 커지고, 업무성과가 높을수록 작아짐

□ 참고로 2016년 7월 28일자로 발의된 국민건강보험법 일부개정법률안도 사회보험별로 지급받는 출연금은 보험료 징수업무(고지·수납·체납 업무)가 차지하는 비율을 기준으로 산정하도록 하고 있음. 동 법률안이 통과되면 구체적인 징수업무량을 측정하는 기준을 시행령이나 시행규칙에 규정해야 함.¹⁹⁾

나. 통합징수비용의 분담방법

1) 징수비용의 분담방법

□ 징수비용의 분담금을 결정하는 방법을 다음과 같이 제안함

□ 징수비용의 분담방법은 각 보험별 실질적인 업무량에 비례하도록 함

□ 실질업무량의 유형은 고지, 수납, 체납관리 세가지로 구분함. 보다 세부적인 유형구분이 가능하지만 계산상의 간편성도 중요함

□ 고지 보다는 수납 업무의 난이도가 높고, 수납 보다는 체납관리의 난이도가 더 높

19) 국민건강보험법 일부개정법률안(김삼화 의원 대표발의)

제안이유 및 주요 내용: 2011년 1월 1일부터 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험의 보험료를 일괄 징수하는 사회보험통합징수제도가 도입, 통합징수에 필요한 비용을 국민건강보험공단에 출연하고 있음. 그런데 출연금 분담기준이 각 기관별로 상이하고, 징수업무 비율과 출연금 분담 비율에 차이가 있어 기관별로 업무비율 대비 출연금을 과다 혹은 과소 부담하는 등의 형평성에 문제가 제기되고 있음. 이에 기관별 고지·수납·체납 건수 등 보험료 징수업무에 비례하여 출연금 분담 규모를 정하도록 법에 명시하여 출연금 분담기준을 마련함으로써 형평성을 제고하고자 함(안 제114조제3항 신설).

국민건강보험법 일부를 다음과 같이 개정한다. 제114조에 제3항을 다음과 같이 신설한다.

③ 제1항에 따라 각 기금으로부터 지급받는 출연금은 보험료 징수업무(고지·수납·체납 업무를 말한다)가 차지하는 비율을 기준으로 산정한다.

부칙에 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행하도록 규정

다고 판단함

□ 고지, 수납, 체납관리에 있어서 개인(가구)과 사업장으로 구분함. 개인(가구) 보다는 사업장을 대상으로 하는 업무가 난이도가 더 높다고 판단하기 때문임

□ 고지에 있어서 전자 고지 등 비용이 적게 들고 손쉬운 고지방법을 이용할수록 업무의 난이도가 낮다고 판단함

○ 이는 고지방법을 손쉬운 방법으로 효율화할수록 실질업무량이 줄어들어 징수비용의 분담금을 줄일 수 있는 유인이 됨

□ 수납에 있어서 자동이체납부 등 손쉬운 수납방법을 이용할수록 업무의 난이도가 낮다고 판단함

○ 이는 수납방법을 간편하게 효율화할수록 실질업무량이 줄어들어 징수비용의 분담금을 줄일 수 있는 유인이 됨

<표 7-2> 4대 보험의 자동이체 신청률(%)

구분	건강보험		국민연금		고용보험	산재보험
	지역	직장	지역	직장		
2010	52.7	59.9	57.4	57.5	12.0	12.0
2011	53.7	62.2	60.6	59.9	47.0	45.2
2012	52.8	63.6	61.2	61.5	55.8	54.2
2013	53.1	65.9	60.0	63.9	59.9	58.0
2014	54.7	74.6	61.5	71.0	68.4	65.7
2015	55.3	76.9	62.8	73.3	69.1	67.1

□ 체납관리에 있어서, 체납건당 체납금액이 클수록 난이도가 높다고 판단함

○ 이는 체납액이 누적되어 체납건당 체납액이 커질수록 체납관리가 어려워지며 보험재정에도 악영향을 미친다는 점에서 징수비용의 분담에 있어서 불이익을 받도록 하려는 것임

2) 징수비용의 분담을 결정하는 산식(예시)

□ 징수비용의 분담율을 결정하기 위한 실질업무량을 계산하는 산식을 예시하자면 다음과 같음. 공단의 징수업무에 종사하는 실무자들은 보다 정교한 산식을 개발할 수 있을 것임

$$\begin{aligned} \text{실질업무량} = & \alpha_0 * [\text{고지건수(개인)} * \alpha_1 + \alpha_2 * \text{고지건수(사업장)} * \alpha_3] \\ & + \beta_0 * [\text{수납건수(개인)} * \beta_1 + \beta_2 * \text{수납건수(사업장)} * \beta_3] \\ & + \gamma_0 * [\text{체납건수(개인)} * \gamma_1 + \gamma_2 * \text{체납건수(사업장)} * \gamma_3] \end{aligned}$$

여기서, α_0 = 고지업무의 상대적 난이도로서 1.0으로 표준화함.

β_0 = 수납업무의 상대적 난이도임. 예를 들어, 고지업무에 비해 2배가 힘들다면 2.0이 됨

γ_0 = 체납관리의 상대적 난이도임. 예를 들어, 고지업무에 비해 10배가 힘들다면 10.0이 됨

α_1, α_3 = 특정 보험의 고지업무의 상대적 난이도임. 예를 들어, 건강보험의 비(非) 전자적인 고지율이 4대 보험의 평균 비(非)전자적 고지율의 1/2에 불과하다면 α_1 은 0.5가 됨

α_2 = 사업장 고지업무의 개인(세대) 고지업무에 대한 상대적 난이도

β_1, β_3 = 특정 보험의 수납업무의 상대적 난이도임. 예를 들어, 건강보험의 자동이체 이외 방법에 의한 수납율이 4대 보험의 평균 자동이체 이외 방법에 의한 수납율의 1/2에 불과하다면 β_1 은 0.5가 됨

β_2 = 사업장 수납업무의 개인(세대) 수납업무에 대한 상대적 난이도

γ_1, γ_3 = 특정 보험의 체납업무의 상대적 난이도임. 예를 들어, 건강보험의 건당 체납액이 4대 보험의 건당 평균 체납액의 1/2에 불과하다면 γ_1 은 0.5가 됨

γ_2 = 사업장 체납업무의 개인(세대) 체납업무에 대한 상대적 난이도

다. 통합징수비용의 분담률

□ 통합징수비용은 실질적인 업무량을 계측하고, 보험별 실질업무량에 비례하여 예산을 분담해야할 것임

□ 실질업무량 계산을 위한 기초자료(2016년 7월 기준) 는 다음과 같음.

<표 7-3> 고지건수와 전자고지율

	직장(천건)	직장:(1-전자고지율) (a)	a/평균	지역(천건)	지역:(1-전자고지율) (b)	b/평균
건강보험	1,542	0.723	0.990	7,093	0.920	1.007
국민연금	1,507	0.731	1.001	4,331	0.905	0.990
고용보험	1,267	0.728	0.997	—	—	—
산재보험	1,343	0.738	1.011	—	—	—
평균	—	0.730			0.914	

<표 7-4> 수납건수와 자동이체율

	직장(천건)	직장: (1-자동이체율) (a)	a/평균	지역(천건)	지역:(1-자동이체율) (b)	b/평균
건강보험	1,287	0.230	0.784	7,047	0.441	1.076
국민연금	1,376	0.285	0.973	4,349	0.361	0.880
고용보험	1,185	0.321	1.096	—	—	—
산재보험	1,262	0.340	1.160	—	—	—
평균	—	0.293	—		0.410	

<표 7-5> 체납건수와 건당 체납액

	직장(천건)	직장: 건당 체납액(천원) (a)	a/평균	지역(천건)	지역:건당 체납액(천원) (b)	b/평균
건강보험	417	3,429	1.384	4,181	805	0.633
국민연금	461	4,305	1.737	2,219	2,152	1.692
고용보험	485	1,027	0.414	—	—	
산재보험	532	1,480	0.597	—	—	
평균		2,478			1,272	

라. 시뮬레이션 결과

- 상기 기초자료와 실질업무량 측정산식을 토대로 각 보험별 실질업무량을 계산할 수 있는데, 궁극적으로는 α , β , γ 의 계수를 어떻게 산정하느냐에 달려있음
- 여기서는 일정한 하나의 가정을 토대로 계산결과를 보여줌.

□ 가정

- 수납업무 난이도가 고지업무 난이도의 2배. 즉 $\alpha_0=1.0$, $\beta_0=2.0$
- 체납업무 난이도가 고지업무 난이도의 5배. 즉 $\alpha_0=1.0$, $\gamma_0=5.0$
- 개인에 비해 사업장 관리업무의 난이도가 5배, 즉 $\alpha_2=5.0$, $\beta_2=5.0$, $\gamma_2=5.0$
- 만약, 고지, 수납, 체납업무별로 사업장과 개인의 업무 난이도가 다르면 각각 다른 수치를 적용해야 함

○ 이에 따라,

$$\begin{aligned} \text{실질업무량} = & 1.0 * [\text{고지건수(개인)} * \alpha_1 + 5.0 * \text{고지건수(사업장)} * \alpha_3 \\ & + 2.0 * [\text{수납건수(개인)} * \beta_1 + 5.0 * \text{수납건수(사업장)} * \beta_3 \\ & + 5.0 * [\text{체납건수(개인)} * \gamma_1 + 5.0 * \text{체납건수(사업장)} * \gamma_3] \end{aligned}$$

□ 계산결과는 다음<표-?>와 같음

<표 7-6> 예산분담금 시뮬레이션 결과

	건강보험	국민연금	고용보험	산재보험
고지업무	14,778	11,828	6,315	6,790
수납업무	25,256	21,004	12,990	14,640
체납관리업무	27,655	38,800	5,025	7,950
업무량 합계	67,689	71,632	24,330	29,380
업무량 분담율	35.1%	37.1%	12.6%	15.2%
*2015년 예산분담율	62.3%	27.3%	5.4%	5.0%

마. 시뮬레이션결과 해석

- 이러한 결과에 따르면 건강보험의 징수비용 부담율은 지나치게 높은 결과를 보임.
- 국민연금의 업무량이 매우 높게 나타난 이유는 체납관리에 있어서 건당 체납액이 매우 높게 나타났기 때문임. 건강보험의 경우 체납보험료의 환수에 많은 행정력을 투입하는 데에 비해, 국민연금의 경우 체납관리에 행정력을 그다지 투입하지 않는다고 보면 실제이상으로 과도하게 업무량이 계측된 측면이 있음. 그럼에도 불구하고 국민연금 보험료납입을 독려하여 건실한 노후보장을 도모해야 하는 공단의 사명이 중차대하다는 점에서는 보험료독촉과 체납관리에 충실해야 할 것임
- 고용보험과 산재보험의 경우 예산분담율이 실제업무량에 비해 낮게 나타났는데, 그 이유는 사업장의 체납관리 업무에 대해 그동안 상대적으로 낮게 평가되어 왔기 때문임

바. 실질업무량과 예산분담율 결정을 위한 제언

- 실제업무량의 부담율은 업무유형별 난이도를 어떻게 평가하느냐에 달려 있음.
- 업무유형별 상대적 난이도와 업무성과의 정도를 결정하기 위해 외부전문가들과 보험별 담당직원들로 구성된 가칭 ‘사회보험통합징수비용조정위원회’를 운영할 것을 제안함
- 각 보험 담당부서는 각자가 행정적으로 수치화된 업무량, 업무의 난이도, 업무의 성과를 보여주는 보고서를 제출함
- 각 보험별 보고서에 기초하여 위원들간에 토론하고 평점을 부여하고, 평점을 합산하여 최종적으로 징수비용의 부담율을 결정함
- 한편 징수비용 부담예산을 결정하는 예산절차를 건강보험공단, 국민연금공단, 근

로복지공단 간에 일치시킬 필요가 있음

○ 건보재정에서 별도 회계로 운영하고 있는 ‘사회보험통합징수회계’에서 통합징수사업지의 경우, 다른 건보재정과는 달리 국가재정법의 적용을 받도록 할 것을 검토함

○ 이와 함께 상기 사회보험통합징수비용조정위원회의 심의결과를 토대로 보건복지부장관과 고용노동부장관이 9월말까지 협의를 끝내고 예산에 반영하도록 하면 될 것임

□ 각 공단별 전환인력비율이 사실상 징수비용의 분담을 어느 정도 대표해야 할 것임

○ 왜냐하면, 인력의 질이 균등하다는 전제 하에서 업무량이나 업무의 난이도가 투입인력의 규모에 반영되어야 하기 때문임

○ 결국 실질적인 업무량 혹은 징수비용에 따라 전환인력의 비율이 결정되는 것이 바람직함

□ 마지막으로 본 보고서에서 제시된 실질업무량의 측정산식은 업무량이 단순히 고지-수납-체납 건수의 총합으로만 계산되어서는 안되고 업무유형별 혹은 업무단위별 난이도(가중치)를 감안해야 한다는 점을 강조한 것임

○ 또한 업무의 난이도를 개선하는 성과를 보일 때에 업무량이 줄어들어 비용분담률도 줄어드는 유인도 감안하였음

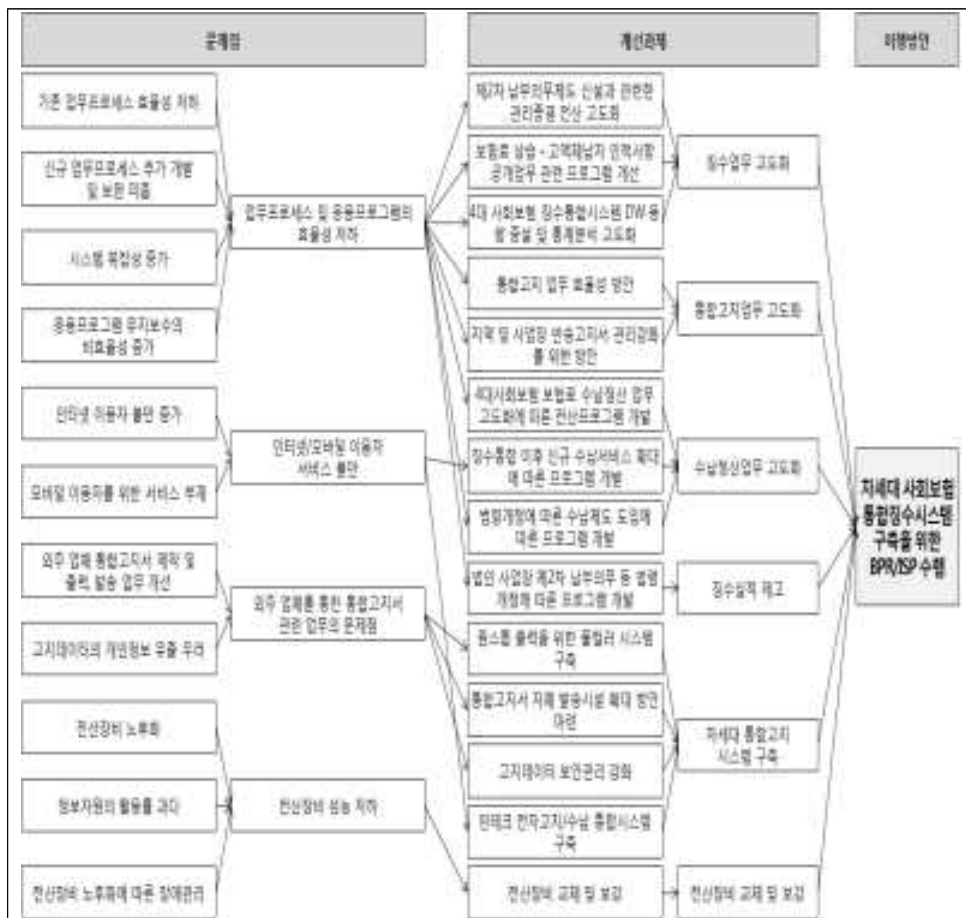
제2절 사회보험 통합징수시스템 구축 타당성 및 발전방향

1. 현행 사회보험 통합징수시스템의 문제점 및 개선과제

□ 현행 사회보험 통합징수시스템 문제점, 개선과제

- 현행 사회보험 통합징수시스템의 문제점 및 개선과제를 파악하기 위해 시스템 현황조사 및 담당자 인터뷰를 실시한 결과 크게 11개의 문제점과 이에 따른 6개 영역의 14개의 개선과제를 도출함(표 x-x 참조).

[그림 7-2] 사회보험 통합징수시스템 문제점, 개선과제 및 이행방안



가. 업무프로세스 및 응용프로그램 효율성 저하

□ 문제점

○ (인터뷰) 기존 업무프로세스의 업무효율성 저하

- 최초 사회보험 통합징수시스템 구축시 3개 기관의 4대 사회보험 징수업무를 통합하기 위한 기능 구현 중심으로 업무프로세스가 설계되어 불필요한 업무프로세스가 다수 존재함.
- 변경된 제도 및 지침을 반영하기 위한 잦은 업무프로세스 변경으로 전반적으로 업무프로세스가 복잡하며, 일부 단절 또는 중복된 업무프로세스가 존재함.

○ (인터뷰) 신규 업무프로세스 추가 개발 및 보완 미흡

- 제2차 납부의무제도 시설 등 새로운 제도 및 지침을 반영하기 위한 업무프로세스의 추가 개발 및 보완이 복잡한 기존 업무프로세스로 인해 지연됨.
- 새로운 제도 및 지침을 업무프로그램에 반영하기 위한 응용프로그램 개발이 필요함.

○ (현황분석/인터뷰) 업무프로세스 복잡성 증가

- 사회보험 통합징수시스템 구축 이후 통합징수 관련 제도 및 지침의 변경 등으로 추가 및 수정된 업무프로세스를 정보시스템에 반영하기 위한 응용프로그램 변경 작업으로 업무프로세스 복잡성이 증가하였음.
 - 지난 5년간 20 27,510건의 응용프로그램 변경작업이 수행되었으나 전반적인 업무프로세스 검토 및 설계는 2009년 이후 수행된 바 없음.
- 또한 지난 5년간 사회보험 통합징수시스템의 DB 테이블수가 6,097개에서 9,720개로 159.4% 증가하였고, 자료량이 59,549백만 건에서 376,970백만 건으로 633.0% 증가함.
 - 정보자원 생명주기를 고려한 업무재설계 및 그에 따른 프로그램 개발이 필요함.

○ (인터뷰) 시스템 개발환경의 다양성에 따른 응용프로그램 유지보수의 비효율

성 증가

- 동일 또는 유사한 업무프로세스를 구현을 위한 응용프로그램임에도 불구하고 시스템별 개발 환경 상이하여, 각 시스템별로 전산담당자를 지정하여 응용프로그램 개발 및 변경을 수행함.
- 동일 또는 유사한 업무프로세스의 시스템 반영을 위해 응용프로그램의 중복 개발 및 변경에 따른 유지보수의 비효율성이 증가함.
- 각 시스템별로 전산담당자 지정에 따른 인력 운영의 비효율성이 증가함.
- 각 시스템별 전산담당자의 업무 이해도 및 개발 역량에 따라 업무프로세스 반영 수준이 상이함.

□ 개선과제

- (징수업무 고도화 영역) 관리종결 업무 전산 고도화
- (징수업무 고도화 영역) 보험료 상습고액채납자 인적사항 공개업무 관련 프로그램 개선
- (징수업무 고도화 영역) 4대 사회보험 통합징수시스템 DW 용량 증설 및 통계 분석 고도화
- (통합고지업무 고도화 영역) 통합고지 업무 효율성 방안
- (통합고지업무 고도화 영역) 지역 및 사업장 반송고지서 관리강화를 위한 방안
- (수납정산업무 고도화 영역) 4대 사회보험 보험료 수납정산 업무 고도화에 따른 전산프로그램 개발
- (수납정산업무 고도화 영역) 법령개정에 따른 수납제도 도입에 따른 프로그램 개발
- (징수실적 제고 영역) 외부기관 자료연계 전산화 및 새로운 연계대상 발굴에 따른 프로그램 개발
- (징수실적 제고 영역) 법인 사업장 제2차 납무의무 등 법령개정에 따른 프로그램 개발

나. 인터넷/모바일 이용자 서비스 불만

□ 문제점

○ (인터뷰) 사회보험 징수포털사이트에 대한 인터넷 이용자 불만 증가

- 2011년 서비스 개시 이후 지난 5년간 사회보험 징수포털사이트에 대한 전반적인 개편이 이루어지지 않아 인터넷 이용자에게 불편을 초래함.
- 홈페이지 메뉴 및 화면 등과 같이 기본적인 사이트 리뉴얼 뿐 아니라, 개정된 법령에 따른 서식 및 기능의 보완도 시급한 실정임.

○ (현황분석/인터뷰) 모바일 이용자를 위한 서비스 부재

- 사회보험 통합징수 모바일 서비스(모바일 앱 및 모바일 웹)가 별도로 구축되어 있지 않아 모바일로 제공 가능한 정보 및 서비스가 매우 제한적임.
 - 국민건강보험공단에서 제공하는 모바일 앱(M건강정보) 및 모바일 웹(m.nhis.or.kr)을 통해 사회보험 통합징수 관련 서비스가 일부 제공되고 있으나, 종합적인 정보 및 서비스를 제공하는데 있어서 매우 미흡함.
 - 모바일 이용자를 위한 종합적인 관련 정보 제공과 사회보험 통합고지 및 수납 등의 서비스 제공이 가능하도록 모바일 서비스 구축이 요구됨.
- 이용자의 편의성 증진을 위해 최신 IT 기술을 활용한 사회보험 청구 및 납부 서비스 제공 방안을 강구하여야 함.
 - 최근 행정자치부(2016), 서울시(2015), 한국전력(2015) 등 중앙부처, 지자체 및 공공기관 등에서는 스마트 기기 이용자의 편의증진을 위해 각종 지방세, 서비스 이용료 등의 청구 및 납부에 핀테크(Fin-Tech) 도입을 활발히 추진 중임.
 - 스마트 기기 이용자를 위해 사회보험료의 청구 및 납부 등에 핀테크 도입을 적극적으로 검토할 시점임.

□ 개선과제

- (수납정산업무 고도화 영역) 징수통합 이후 신규 수납서비스 확대에 따른 프로그램 개발
- (차세대 통합고지 시스템 구축 영역) 최신 IT 기술을 활용한 모바일 전자고지/수납 통합시스템 구축(핀테크 전자고지 및 수납)

다. 외주 업체를 통한 통합고지서 관련 업무의 문제점

□ 문제점

- (인터뷰) 외주 업체를 통한 통합고지서 제작 및 출력, 발송 업무 개선
 - 통합고지서 서식 제작과 출력의 이원화로 인한 효율성 부족
 - 서식 제작 및 출력 단계 인원화로 제작비용 및 시간 과다 소요
 - 외주 업체를 통한 통합고지서 발송업무의 비효율성 증가
 - 외주 업체를 통한 통합고지서 제작 및 발송시 통합고지서 검증을 위한 공단인력 추가 소요
- (인터뷰) 고지데이터의 개인정보보호 유출 우려

□ 개선과제

- (차세대 통합고지 시스템 구축 영역) 원스톱 출력을 위한 풀칼라 시스템 구축
- (차세대 통합고지 시스템 구축 영역) 통합고지서 자체 발송시설 확대방안 마련
- (차세대 통합고지 시스템 구축 영역) 고지데이터 보안관리 강화

라. 전산장비 성능저하

□ 문제점

- (현황분석) 전산장비 노후화

- 사회보험 통합징수시스템 정보자원의 내용연수가 경과시점이 도래함에 따라 장비의 노후화도 향후 2~3년내에 급속히 진행될 예정임.
- 전산장비 노후화로 정보시스템의 유지보수 및 장애관리가 점차 어려워질 것으로 예상됨.

○ (현황분석) 정보자원의 활용률 과다

- 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 중 일부 정보자원의 활용률이 '과다' 수준인 것으로 나타남.

○ (현황분석) 전산장비 노후화에 따른 장애관리

- 사회보험 통합징수시스템의 전산장비 노후화 진행으로 정보시스템의 유지보수 및 장애관리가 점차 어려워질 것으로 예상됨.

□ 개선과제

○ (전산장비 교체 및 보강 영역) 전산장비 교체 및 보강

2. 사회보험 통합징수시스템 발전방향

가. 징수업무 고도화

□ 제2차 납부의무제도 신설과 관련한 관리종결 전산 고도화

○ 현황 및 문제점

- 법인 사업장의 건강보험, 국민연금 체납보험료를 징수하기 위하여 법인재산에 대해 체납처분을 집행하여 체납보험료 등을 충당하여도 부족할 경우에 법인의 현재 납부의무자와 일정한 관계에 있는 자가 부족한 금액에 한하여 보충적으로 제2차 납부의무를 부담하는 기준 및 징수절차인 제2차 납부의무제도가 국민연금법, 국민건강보험법, 국세기본법 등 관련법²⁰⁾에 의거

20) 「국민연금법」 제90조의2(제2차 납부의무) 등, 2015.12.23. 시행
 「국민건강보험법」 제77조의2(제2차 납부의무) 등, 2016.8.4. 시행
 「국세기본법」 제39조(출자자의 제2차 납세의무) 및 동법 시행령 제20조 등

시행됨.

- 이에 국민연금의 경우 2015년 12월 23일부터, 국민건강보험의 경우 2016년 8월 4일부터 보험료 미납분에 대해 제2차 납부의무자 지정이 가능하도록 제도가 시행되었으나 관리종결을 함에 있어서 제2차 납부의무자를 확인하는 과정이 업무 프로그램에 반영되어 있지 않아 제도의 장점을 살리지 못하고 기존 프로세스에 따라 제2차 납부의무자 지정을 소홀히 한 채 관리종결 하게 될 위험성이 존재함.

○ 개선방향

- 현행 관리종결 프로세스에 제2차 납부의무자 존재를 확인할 수 있는 과정을 추가하거나 현재 개발되어 있는 프로그램인 '제2차 납부의무자 관리'와 연동시킴으로써 제2차 납부의무자 관리와 관리종결 업무가 연계될 수 있도록 개선할 필요성이 있음
- 예를 들어 관리종결 하고자 하는 기간이 2015년 12월 이후의 체납보험료일 때는 제2차 납부의무자 지정 현황 여부가 조회 되도록 하고, 반대로 제2차 납부의무자 지정 시 관리종결 여부가 표출되어 전제적인 관리가 될 수 있도록 해야 할 것임.

○ 기대효과

- 제2차 납부의무제도 신설 관련한 관리종결 전산 고도화를 통해 제2차 납부의무제도의 도입 취지에 따라 기존에 존재하였던 법인사업장의 체납보험료 징수 사각지대를 해소함으로써 국민연금 체납사업장 근로자들의 연금보험수급권 보호할 것으로 기대됨.

□ 보험료 상습·고액체납자 인적사항 공개업무 관련 프로그램 개선

○ 현황 및 문제점

- 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험 등 4대 사회보험은 관련 법령에 따라 보험료를 상습적으로 체납한 고액체납자의 인적사항을 공단 홈페이지 또는 관보를 통해 공개함(표 x-x 참조).

<표 7-7> 4대 사회보험 고액상습체납자 인적사항 공개 관련 근거 및 기준

구분	건강보험	국민연금	고용보험, 산재보험
법	「국민건강보험법」 제83조	「국민연금법」 제97조의2	「고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률」 제28조의6
시행령	동법 시행령 제48조, 제49조	동법 시행령 제72조 제2항, 제3항, 제4항	동법 시행령 제40조의4, 제40조의5
기준금액	납기 2년경과 1천만원	납기 2년경과 5천만원	납기 2년경과 10억원
공개장소	관보 또는 공단홈페이지	관보 또는 공단홈페이지	관보 또는 고용·산재 정보통신망 또는 국민건강보험공단 게시관

자료: 국민건강보험공단(2016). 통계현황(내부자료). p.16 .

- 보험료 상습고액체납자 인적공개는 체납자에게 사회적, 심리적으로 압박을 통해 체납액을 징수하기 위한 것으로 공개되는 정보는 체납자의 성명, 나이, 주소, 체납기간, 체납액, 납부기한, 체납요지 등 체납자의 민감한 개인 정보를 다수 포함하고 있음.
- 따라서 보험료 상습고액체납자 인적공개 대상자를 선정하고 인적공개 여부를 판단하는 업무는 사소한 오류도 허용할 수 없는 정확해야 하는 업무이며, 반복적인 검증을 필요로 하는 업무 중 하나임.
- 하지만 현재의 보험료 상습고액체납자 인적공개 대상자 선정업무는 보험료 상습고액체납자 인적공개 대상자의 공개여부를 엑셀파일로 구축하여 건별로 업무화면 및 수작업을 통해 진행됨으로써 오류 발생 가능성과 업무 처리 시간 과다 등으로 인해 행정력 낭비가 발생하고 있음.
- 또한 공개 대상자인 상습고액체납자의 소명서 및 심의요청서를 지사 담당자가 전산조회 등을 통하여 직접 작성하여 스캔파일로 첨부하고 있어 행정력의 낭비가 발생함.

○ 개선방향

- 인적공개 여부를 판단하는 관련 업무를 전산으로 일괄 점검할 수 있는 전산 프로그램을 개발하여 정확하고 신속한 업무처리가 가능하도록 보완할 필요가 있음.
- 또한 공개 대상자의 소명서 및 심의요청서 등 기본적인 사항을 전산으로 일

관 조회하고 추가적으로 지사 담당자가 조사 내역을 입력하면 지역본부 또는 본부에서 일괄 출력할 수 있도록 전산프로그램을 보완할 필요가 있음

○ 기대효과

- 인적공개 여부를 판단할 수 있는 전산프로그램을 개발하여 정확하고 신속한 업무처리가 가능할 것으로 기대됨.

□ 사회보험 통합징수시스템 DW 용량 증설 및 통계분석 고도화

○ 현황 및 문제점

- 사회보험 통합징수시스템은 현재 월별 체납내역이 구축되지 않아 매월 발생된 월별 체납금액 등 상세내역을 확인할 수 없어 통계분석에 한계
- 또한 연체금 관련 자료 부족으로 연체금에 대한 결산 미비 및 통계 생성이 불가능하며, 수납자료 구축시 자격 등 추가적인 자료를 연계할 수 없어 수요자의 욕구를 만족시키는 것이 어려움

○ 개선방향

- 전산 DW 구축시 체납자료의 월별 상세내역을 구축하여 각종 통계 생성시 수요자의 욕구를 충족할 수 있도록 보완이 필요함.
- 또한 연체금 통계생성이 가능하도록 연체금에 대한 상세 부과/고지/수납/체납 등 자료를 구축하여 통계생성이 가능하도록 보완이 필요함.
- 그리고 수납자료 구축시 자격(외국인 코드 등) 등을 추가 반영하여 좀 더 상세한 징수분석이 필요함.

○ 기대효과

- DW 용량 증설 및 통계분석 고도화를 통해 체납내역의 상세 통계를 생성하여 체납자의 정확한 분석에 따른 주요 타겟을 공략하여 징수율 향상에 기여할 것으로 예상됨.
- 정확한 연체금 통계생성으로 연체금 결산 및 연체금 자료 분석으로 연체금 부과 정당성 확보 등에 기여할 것으로 예상됨.

나. 통합고지업무 고도화

□ 통합고지(합산, 합봉, 전자고지 등) 업무 효율화 방안

○ 현황 및 문제점

- 4대 사회보험 통합고지 업무는 한 장의 고지서로 발송 및 납부를 유도하는 합산고지²¹⁾, 여러 장의 고지서를 합봉하여 고지하는 합봉고지²²⁾, 전자우편 또는 모바일 등 전자적 처리 방식에 의해 고지서를 발송하는 전자고지²³⁾ 등으로 구분함.
- 통합고지 업무의 효율성 측면에서 가장 효율적으로 평가할 수 있는 것은 전자고지 이다. 하지만 전자고지 신청률은 2016년 8월 기준으로 지역이 8.56%, 직장이 27.28% 수준에 머무르고 있는 것으로 나타남(표 x-x 참조).

○ 개선방향

- 통합고지 업무의 효율성 제고를 위해서는 합산고지 및 합봉고지에 의한 고지비용 절감을 지속적으로 추진함과 동시에 전자고지 신청을 적극 유도에 의한 전자고지 신청률 향상을 중점 추진하여야 함.
 - 이를 위해 전자고지 신청률 제고 방안으로 추진 중인 감액요건 기준 통일화 및 감액혜택 확대가 요구됨.
 - 구체적으로 이메일 고지 중 국민연금, 건강보험(지역)만 200원 감액 적용하고 있으나 4대 사회보험 간 감액요건 기준 통일화(시행규칙 등 개정) 및 감액혜택 확대(금액, 모바일고지)가 필요할 것으로 여겨짐.

○ 기대효과

- 전자고지 발송에 의한 비용(서식 인쇄 및 우편발송 비용)이 절감될 것으로 기대됨

21) 신청에 의한 보험료 합산고지 또는 직권합산 사업장 중 합산고지 수용도 높은 사업장(연속 3회 이상 납부 사업장)에 대한 합산고지서 발송

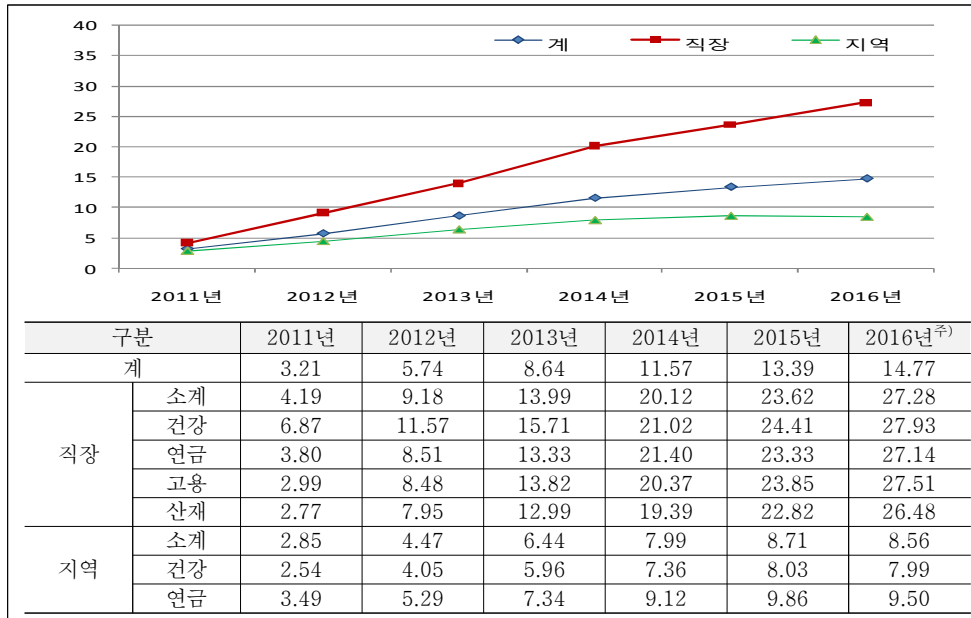
22) 보험별 주소 일치, 정기 및 독촉 고지서 합봉 발송으로 고지 발송의 효율성 추진

23) 납부의무자의 신청에 의하여 우편발송이 아닌 전자우편, 모바일 등 전자적 방식에 의한 고지 발송

- 일반우편 발송에 비해 송달여부 확인이 용이하기 때문에 전자고지에 의한 고지서 송달로 송달효력에 관한 분쟁 감소할 것으로 기대됨.

[그림 7-3] 전자고지 신청현황

(단위: %)



주: 2016년 8월 31일 기준

자료: 국민건강보험공단(2016). 통계현황(내부자료). pp.41-42 재정리.

<표 7-8> 보험 사업별 전자고지(이메일고지) 감액 기준

구분	건강보험	국민연금	고용보험	산재보험
합산고지	지역가입자	사업장 및 지역(임의(계속) 가입자)	직장사업장	직장사업장
감액금액	200원	200원	해당사항 없음	해당사항 없음
고지서 발송여부	미발송(우편고지 발송 신청세대는 감액 미적용)	미발송	발송	발송

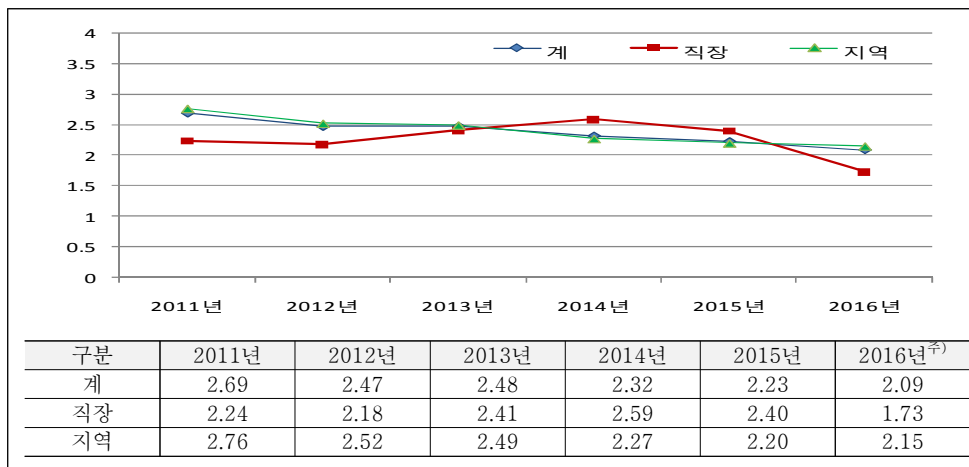
자료: 국민건강보험공단(2016). 통계현황(내부자료). p.13.

□ 지역 및 사업장 반송고지서 관리강화를 위한 방안

○ 현황 및 문제점

- 지역 및 사업장 반송고지서에 대한 반송고지에 대한 관리강화가 요구됨.
- 반송고지 현황을 살펴보면 2011년 2.69%, 2012년 2.47%, 2013년 2.48%, 2014년 2.32%, 2015년 2.23%, 2016년은 7월 기준으로 2.09%로 매년 지속적으로 감소하고 있는 추이를 보여줌(그림 x-x 참조).

[그림 7-4] 반송고지 현황



주: 2016년 7월 31일 기준

자료: 국민건강보험공단(2016). 통계현황(내부자료). pp.44 재정리.

- 지역 및 사업장 반송고지서에 대한 반송고지 관리를 위해서는 고지서 발송 후 우편물 반송정보센터의 반송데이터를 확인하여 업무시스템에 반영하여야 함.
- 또한 건강보험 사업장 정보 자격정리교환시스템을 타 공단에 제공하여 자격 정리가 필요함.
- 4대 사회보험 간 자격 정리의 주체 및 요건이 상이하여 적기에 정리하는데 장애가 발생함.

- 예를 들면 고용·산재보험의 경우 근로자가 없어도 1년간 자격이 유지되는 등 규정이 상이하여 문제가 됨.
- 한편 장기 반송자에 대한 정기적인 일제 정비가 필요함.
- 연속 3회 이상 반송 등 장기 반송자에 대한 일제 정비 실시가 필요함.

○ 개선방향

- 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단 등 관련 기관간 협업을 통해 사업장 폐업 시 즉시 자격정리가 될 수 있도록 업무프로세스 지속 개선 및 자격관련 법령정비가 필요함.
- 또한 반송우편물 사전 차단을 위해 전자고지·자동이체 신청 등을 적극적으로 유도할 필요가 있음.

○ 기대효과

- 고지서 송달주소 및 송달방식의 합리적 개선에 의한 고지 비용절감 및 송달률 향상이 기대됨.
- 고지효력 강화에 의해 체납처분 등 사후 절차 진행이 용이해 질 것으로 기대됨.

다. 수납정산업무 고도화

□ 4대 사회보험 보험료 수납정산 업무 고도화에 따른 전산프로그램 개발

○ 현황 및 문제점

- 현행 4대 사회보험 보험료 수납정산 업무의 고도화에 따라 건강보험료 정산 업무와 징수위탁보험료 기금정산 업무 프로그램이 문제점을 갖고 있는 것으로 파악됨.
- 건강(요양)보험료 등 정산업무의 경우 2014년 수납정산 고도화 사업을 추진하여 건강보험료 정산서의 수납액을 ‘납부반영일자’에서 ‘수입금이체일자’ 기준으로 2015년 2월부터 전산시스템에 적용하여 운영 중이나 정산서의 건강보험료 미수납액과 전산시스템에서 발체한 미수납액의 불일치가 발

생하여 원인을 파악하여 사후 조치를 취하고 있음.

- 징수위탁보험료 기금정산 업무의 경우 공단은 징수위탁 받은 연금, 고용, 산재, 임채, 석면 5종의 기금결산을 수행하여 연금공단, 고용노동부 및 환경부에 매년결산 보고서(자료)를 작성 제출하고 있음.
- 연금의 경우 공단은 1회계연도의 공단 연금 수입현황과 연도말 연금보험 미수납현황을 국민연금공단에 결산 기초자료로 제출하며, 미수납현황은 고지월 및 가입자종별 단순 집계자료로 상세목록(대상 및 미수납액), 시효완성내역 등을 작성하지 않아 회계 증빙자료로 활용이 어려움.
- 고용, 산재, 임채, 석면 등의 경우 건강 및 연금보험은 납기경과 보험료의 연체금 계산을 월에서 일할로 변경하는 법률 시행(시행일: 2016.6.23)에 맞추어 전산프로그램을 개발 및 적용하였으나, 고용-산재보험은 관련 법률 개정 지연으로 2016년 10월 현재 미적용 되었음.
 - 4대 사회보험 통합징수 취지를 고려하면 고용-산재보험도 연체금 계산이 동일 기준으로 관련법 개정이 예상되며, 수납프로그램의 연체금 계산방식이 변경되면 기금프로그램도 항목별 자료 정확성을 위하여 프로그램 개선이 필요함.

○ 개선방향

- 4대 사회보험 보험료 정산의 정합성 및 신속성 제고를 위해 4대 사회보험 보험료 수납정산 업무 고도화에 따른 프로그램 개발이 필요함.
- 건강(요양)보험료 등의 정산 업무의 경우 건강(요양)보험료 미수납액 검증 및 불일치 원인을 파악할 수 있는 프로그램 개발이 필요함.
 - 자료구축 소요시간을 단축할 수 있을 것으로 여겨짐.
- 연금·기금정산 업무의 경우 매 회계연도의 연도말 국민연금 미수납현황 및 시효완성 등에 대한 세부목록 구축 프로그램 개발과 증빙자료로 활용할 수 있는 관리시스템 구현이 필요함.
- 고용-산재-임채-석면 기금정산 업무의 경우 향후 연체금 일할계산방식의 법률 시행에 대응하는 정확한 기금 자료 구축 및 검증 시스템 구현이 필요함.

- 회계연도 익년도 수행하는 결산 작업소요 시간 단축될 것으로 기대됨.

○ 기대효과

- 4대 사회보험료 수납정산 업무 고도화에 따른 프로그램 개발은 건강(요양) 보험료 정산 업무에 있어서 미수납액의 정확성 향상으로 원활한 회계결산에 기여할 것으로 기대됨.
- 징수위탁보험료 기금정산 업무에 있어서 징수위탁보험료 기금결산의 정확성을 제고하고 보고시간을 단축하여 신속한 정부 결산에 기여할 것으로 기대됨.

□ 징수통합 이후 신규 수납서비스 확대에 따른 프로그램 개발

○ 현황 및 문제점

- 변화하는 IT기술, 사회 변화를 반영하여 국민이 쉽고 안전하게 빠르게 보험료를 납부할 수 있는 납부서비스 시스템이 필요함.
- 공단의 보험료납부사이트(사회보험징수포털)가 2011년 통합징수이후 업데이트가 없어 이용자불만이 높으므로, 메뉴·화면·서식 개선 및 사이트 속도 향상이 필요함.
- 수납채널별 통계 현황 프로그램의 부재로 수납액 추계, 보험료 납부 환경변화 등을 지속적으로 파악할 수 있는 자료 확보가 어려움.

○ 개선방향

- 납부서비스 시스템 지속 개선 및 사업장 신용카드 자동이체 확대 등
 - 사업장신용카드 자동이체 확대
 - (1차) 보험료 200만원미만 사업장 자동이체 적용
 - (2차) 카드 납부한도 폐지에 따른 자동이체 신청, 청구시스템 등 수정
 - 모바일(M건강보험) 및 핀테크 수납서비스 확대
- 사회보험징수포털시스템 고도화로 효율화 및 이용자편의 향상
 - 대체솔루션 적용 및 대대적인 사이트 리뉴얼 추진

- 홈페이지 메뉴개선 및 보험료 납부서비스 기능 확대
 - ① 즉시이체 은행 확대 : 기업은행, 신한은행→ 전 은행
 - ② 사업장 정기분과 채납보험료 신용카드 일괄 납부 기능 추가
 - ③ 인터넷 지로 신용카드 납부확대(현재 계좌, 현금카드만 수납 가능)
- 한눈에 볼 수 있는 수납채널별 세부 수납통계 프로그램 구축
 - 채널별 : 창구수납, 자동이체, 징수포털, 전자수납, 표준OCR 등
 - 보험료별 : 직역, 정기·독촉 납입여부, 납부시점 등

○ 기대효과

- 보험료 납부방법의 개선으로 국민 중심 납부자 편의 제고
- 사이트 이용자 만족도 및 징수율 제고, 지사업무량 감소 효과
- 통계자료를 활용하여 다양한 수납채널 운영의 효율성 제고

□ 법령개정에 따른 신용카드 수납제도 도입에 따른 프로그램 개발

○ 현황 및 문제점

- 신용카드 수납제도는 납부자의 납부 편의성 증진을 위해 도입된 제도로 법령개정에 따라 4대 사회보험료를 신용카드로 납부할 수 있도록 하고 있음.
- 하지만 현행 4대 사회보험 전자납부시스템은 신용카드 수납제도 도입과 관련하여 납부일과 납부반영 시점차와 법령 개정 등에 따른 프로그램 추가개발 등과 관련된 문제점을 갖고 것으로 파악됨.
- 신용카드 자동이체 결과 납부반영이 D+2일로 납부증명서 발급업무 등에서 납부일과 납부반영 시점차에 따른 고질적 민원이 발생하고 있음.
- 현재 1,000만원까지 허용된 신용카드 납부한도 폐지를 요구하는 납부자 수요에 부응하여 법률 개정이 추진되고 있어 향후 법령 시행에 따른 프로그램 추가개발이 필요함.

○ 개선방향

- 사회보험료 신용카드 납부 방법 및 납부서비스 개선을 위한 프로그램 개발

이 필요함.

- 특히 사업장 신용카드 자동이체 신청 및 청구를 시스템에 반영하기 위해 프로그램의 전면적인 수정이 필요함.
- 신용카드 자동이체 납부반영일을 단축할 수 있도록 프로그램 개선이 필요함.
- 현행 자동이체 청구 결과 납부반영일을 D+2에서 D+1일로 단축할 수 있도록 프로그램이 개선이 필요함.
- 지역, 직장 수납관련 프로그램 전면 수정을 포함한 지사창구의 신용카드 수납 업무프로그램 개선이 필요함.

○ 기대효과

- 가입자(사업장)의 납부편의 증진 및 업무효율화가 기대됨.
- 보험료 수납시 발생하는 공단의 지급수수료 비용이 절감될 것으로 기대됨.

라. 징수실적 제고

□ 법인 사업장 제2차 납부의무 등 법령개정에 따른 프로그램 개발

○ 현황 및 문제점

- 법인 사업장에 대하여 국민건강보험법 제2차 납부의무 제도가 시행됨 (2016.8.4.)에 따라 체납보험료의 효율적 징수를 위하여 2016년 10월 24일부터 주주명부 조회, 체납사업장 권리분석, 제2차 납부의무 지정 등 제2차 납부의무 업무프로그램을 순차적으로 오픈 중임.
- 하지만 제2차 납부의무의 업무 범위가 불명확하고, 개발인력의 부재로 회생·파산·통계관리 프로그램 등의 개발에 어려움이 발생함.

○ 개선방향

- 인력 증원을 통한 지사 소송업무 지원 및 전산개발, 통계관리가 필요하며, 회생, 파산, 수납, 결손업무 담당자와의 협의를 통한 프로그램 개발 및 개선이 필요함.

- 원활한 전산망 구축을 통하여 효율적인 제2차 납부의무의 지정 및 채납사업장 권리분석 개선이 필요함.

○ 기대효과

- 법인 사업장 제2차 납부의무 등 법령개정에 따른 신규 프로그램은 제2차 납부의무 업무의 조기 정착을 통한 징수율 제고하고, 회생, 파산 등 관련 업무 프로그램의 안정화가 기대됨.

마. 통합고지서 제작 및 출력, 발송 업무 고도화

□ 윈스톱 출력을 위한 폴컬러 시스템 구축

○ 현황 및 문제점

- 사회보험 통합고지서 제작 및 발송 업무는 매월 12일 제작, 21~24일 DM 업체에서 출력 후 24~25일 통합고지서를 발송함.
- 통합고지서 서식 제작과 출력의 이원화로 업무 효율성 저하가 지속적으로 발생함.
 - 2016년 10월 기준 63개 서식에 맞는 고지데이터의 출력은 오류출력 등 위험성을 내포하고 있어, 발송기간 중 통합고지서 데이터 검증을 위해 공단 내부직원이 통합고지서 출력 위탁업체에 상주함.
 - 따라서 통합고지서 제작 및 출력 업무에 있어서 고지데이터 검증을 위한 공단 내부인력의 소요 및 오류출력 발생가능성에 따른 불안심리가 유발되고 있음.
 - 또한 서식 제작 및 출력 단계 이원화로 통합고지서 제작비용과 시간이 추가로 소요되고 있으며, 월별 고지유형 발송건수 변화로 인해 미리 제작된 서식의 경우 불필요한 재고로 발생하고 있고, 제작된 서식에 맞춰 인쇄 및 출력을 해야 하기 때문에 일부 고지서에 불필요한 공란이 발생되고 있음.
- 규격에 맞지 않는 가로형은 업무효율성 저하 및 불편민원이 발생의 원인이

되고 있음

- 용지 크기에 비례한 과도한 제작비용 및 시간이 소요되고 있으며, 서식 보관(편철) 및 열람의 불편함에 대한 지속적 민원 제기되고 있음.

○ 개선방향

- 통합고지서 서식 제작 및 출력 업무에 있어서 통합고지서의 서식 제작(1단계)과 고지데이터 출력(2단계)으로 이원화된 현행 통합고지서 출력 절차를 통합고지서 서식 및 고지데이터를 동시에 출력할 수 있는 원스톱 출력할 수 있는 방식으로 개선이 필요함.

[그림 7-5] 사회보험 통합고지서식 제작 및 출력, 발송절차 개선방향



- 이를 위해서는 다양한 컬러의 통합고지서 서식 출력이 가능한 풀컬러(full color) 출력이 가능한 시스템 구축이 필요함.
- 또한 지속적으로 불편 민원이 발생이 발생하고 있고 통합고지서 출력 및 관리의 효율성 저하의 원인으로 제기되고 있는 규격 외 서식인 가로형 서식의 문제점을 해결하기 위해서는 해당 서식을 A4양식의 세로형 서식으로 개편이 필요함.

○ 검토사항

- 우선 통합고지서 원스톱 출력을 위해서는 통합고지서 원스톱 출력이 가능한 풀컬러 시스템을 갖춘 DM업체 현황을 사전에 파악하여 관리할 필요가 있음.
- 2016년 10월 기준으로 통합고지서의 제작 및 발송에 참여하고 있는 8개

DM업체 중 5개 업체만이 통합고지서 원스톱 출력이 가능한 폴컬러 시스템을 갖추고 있는 것으로 파악됨.

- 따라서 통합고지서 원스톱 출력이 가능한 폴컬러 시스템을 갖추지 못한 3개 업체가 사업에 참여할 수 없어 일시적인 반발이 예상되지만 이는 원스톱 출력이 가능한 폴컬러 시스템을 구축하여야만 사업에 참여할 수 있다는 점을 해당 업체에 인식시킴으로써 장비교체 및 보강을 유도하는 한편 기존 업체 중 일부 업체의 사업 미참여 가능성에 따른 업무 공백 및 지연 등의 위험을 줄여주기 위해 원스톱 출력 폴컬러 시스템을 구축하고 있는 새로운 DM업체 현황을 파악하여 관리하여야 할 것임
- 가로형 서식 개선에 따른 고지서 품질 제고 및 경제적 효과를 충분히 검토하여야 함.
 - 가로형 서식 개선은 민원인의 고지서 보관 및 열람의 용이성과 통합고지서 출력 및 관리의 경제적 효율성을 제고할 수 있도록 추진하여야 함.
 - 따라서 현대적 트렌드에 부합한 슬림화된 서식으로 개선이 필요함.

○ 추진방향

- (단기) 시스템 도입 기반 마련 및 일부 고지서식 유형에 시범적용을 실시함.
- (중기) 자동이체 서식과 출력량이 많지 않은 소량 고지서식 유형에 우선 적용하여 업무 역량 및 노하우를 축적함.
- (장기) 합산, 합봉 고지유형 등 모든 고지유형 적용함.

○ 기대효과

- 통합고지서 제작발송 오류 감소와 비용 절감 및 신속정확한 발송과 현대적 트렌드에 부합하는 슬림화된 고지서 구현에 기여할 것으로 기대함.

□ 통합고지서 자체 발송시설 확대 방안 마련

○ 현황 및 문제점

- 2016년 7월 말 기준으로 4대 사회보험 통합고지서는 공단에서 운영하는 우편물센터에서 210천 건, 8개 외부 위탁업체에서 9,933천 건 등 총 9개

업체를 통해 10,143천 건을 발송하고 있는 것으로 나타남(표 x-x 참조).

<표 7-9> 4대 사회보험 통합고지서 발송 현황

구분	총계	일괄 고지		수시고지
		지역	직장	우편물센터
발송건수(천건)	10,143	8,484	1,449	210
발송업체(개)	9	6	2	1(공단운영)

출처: 국민건강보험공단(2016). 내부자료.

- 4대 사회보험 통합고지서 발송건수의 97.9%가 외부 위탁업체에 의해 이루어짐에 따라 외부 위탁업체의 통합고지서 인쇄 및 출력과정에서 개인정보 유출 위험성에 대한 우려가 제기됨.
 - 최근 개인정보의 오남용, 유출 및 해킹 등으로 인한 피해가 급증하면서 개인정보보호가 국가 사회적 문제로 대두됨.
 - 특히 통합고지서 인쇄 및 출력 업무의 특성상 납부자의 민감한 개인정보를 다수 포함하고 있어 유출시 심각한 사회적 문제를 초래할 수 있음.
 - 비록 VPN망을 이용한 고지데이터 전송은 개인정보보호 측면에서 안정성을 충분히 확보하고 있다고 여겨지나 4대 사회보험 통합고지서 인쇄 및 출력과정에서 외부 위탁업체 직원에 의한 개인정보보호 유출 가능성은 배제할 수 없음.
- 외부 위탁업체의 통합고지서 인쇄 및 출력과정에서 통합고지서의 품질 저하의 우려가 제기됨.
 - 일반적으로 외주 발송업체의 경우 1~2년의 단기계약으로 4대 사회보험 통합고지서 인쇄 및 출력업무를 위탁 받게 되는데, 신규 참여업체의 경우 고지출력의 안정화로 인해 단기적 또는 지속적으로 통합고지서의 품질저하가 발생할 수 있음.
- 외부 위탁업체의 4대 사회보험 통합고지서 제작 및 발송은 공단 내부인력의 업무효율성 저하를 발생시키고 있음.
 - 통합고지서의 제작 및 발송기간 동안 고지데이터 확인 및 검증을 위해 공

단 내부인력이 외부 위탁업체에 상주해야 하기 때문에 인력운영의 비효율성을 가져온다는 문제점이 제기됨.

○ 개선방향

- 통합고지서 출력 및 발송업무에 있어서 자체 발송시설 확대 방안을 검토할 필요가 있음.
- (단기) 우편물 발송센터를 확대 운영 및 비용효과분석을 실시함.
- (중기) 확대운영을 위한 장비구입 등의 단계적 도입을 실시함.
- (장기) 전면 도입으로 공단 발송 모든 우편물 발송시스템 구축함.

○ 기대효과

- 통합고지서의 개인정보보호 수준을 제고하는 동시에 통합고지서 등 공단 우편물의 안정적 발송 시스템 구축함.
- 공단 우편물 발송비용 절감 및 업무 효율성 확대 기반 마련함.

□ 고지데이터 보안관리 강화

○ 현황 및 문제점

- 현재 개인정보가 포함된 4대 사회보험 고지데이터는 VPN(가상사설망)을 통해 전송하여 각 외부 위탁업체에서 고지서를 출력하여 발송함.
- 외부 위탁업체에서는 다수의 작업자가 납부자의 개인정보가 포함된 고지데이터를 가공하여 출력하기 때문에 개인정보 유출 위험성이 존재함.

○ 검토사항

- (아카이빙 방식) 아카이빙 방식을 이용하여 4대 사회보험 통합고지서를 출력할 경우 데이터 가공 없이 즉시 출력하므로 보안성은 강화되어질 수 있지만, 지역본부 등의 요구사항을 고지서에 반영하는 가변 안내문 적용이 어려워지는 문제점이 발생함.
- 일례로 특정 지사이전 안내, 근로자의 날 및 창립기념일 휴무 안내 등 가변 안내문을 고지서에 적용하는 것이 거의 불가능해지기 때문에 업무의

효율성을 저해할 수 있음.

- (공단 제공 PC 활용 방안) 고지데이터의 전송을 위해 공단에서 외부 위탁업체에 제공되는 PC에 고지데이터 생성 관련 프로그램을 적용하는 방안임.
- 현재 공단에서 외부 위탁업체에 제공하는 PC는 고지데이터 수신만이 가능하지만 지만 개인정보가 포함된 4대 사회보험 고지데이터의 보안성 강화 측면에서 공단에서 제공하는 PC에 고지데이터 생성 관련 프로그램을 적용하여 직접 출력하는 방식을 적용할 경우 고지데이터가 외부 위탁업체 PC로 이관된 후 복사 및 전송 등의 과정 중 개인정보가 유출되는 위험요인을 원천적으로 차단할 수 있음.
- 다만 공단PC에 고지서 출력자료 생성 프로그램을 적용하기 위해서는 외부 위탁업체 네트워크 환경 및 공단 제공 보안 솔루션에 대한 분석, 고지데이터 출력을 위한 솔루션 구매 및 적용, 사후관리 등을 위해 추가적인 예산 확보가 필요함.

○ 개선방향

- 개인정보가 포함된 고지데이터의 보안관리 강화 측면에서 고지데이터의 출력방식에 대한 개선이 필요함.
- (단기) 통합징수 업무 재설계와 외주 업체 네트워크 환경 및 공단 제공 보안 솔루션 분석을 실시함.
- (중기) 고지데이터 생성 프로그램 구매를 위한 예산을 확보함.
- (장기) 프로그램 적용 및 사후관리를 실시함.

○ 기대효과

- 고지데이터 암호화/복호화 관리를 통해 개인정보의 관리 수준을 제고함.
- 계약 만료에 따른 외주 업체 변경과 관계없이 동일한 개인정보보호 및 정보보안 수준을 유지함.

□ 최신 IT기술을 활용한 모바일 전자고지·수납 통합시스템 구축(핀테크 전자고지 및 수납서비스를 중심으로)

○ 현황 및 문제점

- 전자고지는 4대 사회보험 통합고지 업무 효율성 측면에 있어서 다양한 장점을 갖고 있어, 지속적으로 확대하려고 노력함(표 x-x 참조).

<표 7-10> 4대 사회보험 전자고지율 및 열람율 현황

구분	직장				지역	
	건강	연금	고용	산재	건강	연금
전자고지율(%)	28.60	27.18	27.45	26.43	8.03	9.54
열람율(%)	30.37				12.99	9.55

출처: 국민건강보험공단(2016). 통계현황(내부자료).

- 4대 사회보험 전자고지는 이메일, 모바일, EDI, 징수포털 등 다양한 채널을 통해 이루어지고 있음.
- 다만 4대 사회보험 전자고지 다음과 같은 문제점도 가지고 있음.
 - 정기 발송한 이메일 고지서는 PC윈도우 환경에서만 열람이 가능하기 때문에 전자고지 열람환경 서비스의 확대가 필요함.
 - IT환경에 맞는 실시간 고지·납부서비스 제공 채널이 부족하기 때문에 전자납부번호 및 가상계좌를 송부 받아 납부채널에 접속해야만 함.
 - 다수인에게 대량 발송하는 이메일 고지를 스팸메일로 인식할 수 있음.

○ 개선방안

- 4대 사회보험 전자고지 및 납부를 위한 최신 IT기술 도입방안으로 최근 가장 주목받고 있는 기술 중 하나인 핀테크(Fintech)²⁴⁾ 기술 도입 사례를 살펴보고 4대 사회보험 전자고지 및 납부를 위한 핀테크 도입 방안을 검토함.

○ 검토사항

- 행정자치부의 위택스(wetax.go.kr) 핀테크 도입 사례

24) 핀테크(Fintech)는 금융(Financial)과 기술(Technique)의 합성어로 IT기술 기반 금융서비스(모바일 결제 및 송금, 개인자산관리, 클라우드 펀딩 등) 또는 혁신적 비금융기업이 신기술을 활용하여 금융서비스를 직접 제공하는 현상을 지칭함(박정국, 2015).

- 행정자치부는 2016년 대통령 업무보고를 통해 주민들이 지방세를 편리하게 납부할 수 있도록 핀테크를 활용한 지방세 납부서비스 도입 계획을 보고함(행정자치부, 2016).
 - 이에 행정자치부는 최근 주목받는 핀테크 산업의 활성화와 국민 눈높이에 맞춘 납세편이 시책 발굴의 일환으로 핀테크를 활용한 모바일 앱카드를 온라인 지방세 신고·납부시스템인 위택스(wetax.go.kr)에 도입함으로써 재산세, 취득세, 등록면허세, 자동차세 등의 지방세와 상하수도요금, 환경개선부담금, 주정차위반과태료 등의 지방세외수입을 신용카드사의 모바일 앱카드를 사용해 손쉽게 납부할 수 있도록 개선함.
 - 위택스에서 기존 신용카드 납부방법 대비 새로이 핀테크 기술을 통해 앱카드로 납부하는 방식을 비교하면 납부방법 선택부터 납부까지 10단계에서 5단계로 대폭 간소화됨.
- － 서울시 스마트폰 기반 전자고지 및 납부(etax.seoul.go.kr) 핀테크 도입 사례
- 지방세의 PC기반의 전자고지 및 납부는 납세자 측면과 행정적 측면에서 많은 장점을 갖고 있으나 ① 전자고지 신청의 불편함, ② PC를 이용한 전자고지 이메일 확인의 불편함, ③ 이메일 전자고지 미인지로 인해 본의 아니게 체납이 발생할 수도 있다는 불안감, ④ 인터넷 납부를 위해 각종 보안프로그램 등 설치로 인해 많은 시간과 절차 소요 등의 문제점으로 인해 서울시의 경우 전자고지 신청율이 저조함.
 - 서울시에서는 PC 기반의 전자고지 및 납부의 문제점을 해결하고 시민 납세편의를 위해 간편하고 안전한 납부 서비스로 스마트폰 기반의 핀테크 간편결제 세금납부 서비스(서울시 STAX)를 개발하여 2015년 12월 본격 서비스를 제공함.
 - 서울시의 핀테크 간편결제 세금납부 서비스는 전자고지와 간편결제를 연계한 서비스로 고지서 확인 후 납부까지 소요되는 절차 및 시간이 PC기반 인터넷 납부의 12~20단계 절차, 5분~20분 시간소요에서 스마트폰 기반 핀테크 간편결제로 6단계 절차, 20초 시간소요로 크게 감소할 것으로 기대함.

- 또한 서울시는 지방세 고지·납부·결제·안내 등의 처리가 스마트폰에서 모두 가능하게 서비스를 구축함으로써 이용자 편리성을 부각하고 이를 통해 2014년말 기준 4.7%에 머무르고 있는 전자고지 신청률이 2020년까지 20%까지 증가할 것으로 기대함.
- 한국전력 전기요금 청구 및 납부 핀테크 도입 사례
 - 한국전력은 모바일 메신저를 활용한 전기요금 청구 및 모바일 간편 결제 시스템을 도입하는 것과 한국전력과 전기사용 고객 간의 양방향 소통채널을 구축하고 다양한 모바일 부가서비스를 개발하여 고객중심의 원스톱 전력서비스 체계를 갖추는 것을 주요 목표로 핀테크 도입을 추진함.
 - 모바일 메신저(카카오톡)를 통한 전기요금 청구 및 수납서비스를 통해 제작과 우편송달 등 비교적 시간이 오래 걸리는 종이청구서 대신 모바일 메신저(카카오톡)를 통해 전기요금을 곧바로 확인할 수 있고, 1년 365일 언제든지 카카오페이²⁵⁾를 통해 편리하게 납부할 수도 있게 됨.
 - 한국전력은 전기사용 고객의 요금납부 편의가 크게 향상되고, 한전과 고객 간의 거리가 한층 밀착됨으로써 고객 요구에 신속히 피드백하고 다양한 생활 밀착형 부가서비스를 제공할 수 있을 것으로 전망함.

○ 기대효과

- 전자고지를 고지서 발송하고 상세고지내역을 조회 후 납부서비스로 연계하는 일련의 업무처리가 가능한 핀테크는 대국민 측면에서 국민에게 편의성을 제고함으로써 통합고지서비스 및 수납서비스의 질을 향상시킬 수 있을 것으로 기대됨.
- 통합고지 측면에서는 ICT를 활용한 고지관리로 고지효력 강화 및 비용절감 효과와 납부기한내 안정적 송달로 징수율 향상, 4대 사회보험료 고지·수납 및 다양한 건강정보 등 실시간 제공 채널 마련에 기여할 것으로 기대됨.

25) 카카오페이: 카카오톡에서 바로 결제할 수 있는 접근성과 금융감독원에서 보안 '가군' 인증을 받은 높은 보안성을 갖춘 간편결제 서비스로 최근 사용자 400만 명을 돌파함.

바. 전산장비 교체 및 보강

□ 전산장비 교체 및 보강

○ 현황 및 문제점

- 최초 2010년부터 도입되기 시작한 사회보험 통합징수시스템 정보자원의 내용연수가 2016년 말부터 순차적으로 도래함에 따라 장비의 노후화가 급속히 진행될 예정임.
- 전체 전산장비 중 노후장비 누적 비율이 2016년 9.6% → 2017년 54.2% → 2018년 66.3%로 증가함.
- 특히 2017년 말 내용연수가 경과하는 45대 장비는 사회보험 통합징수 업무처리 및 민원처리 업무를 위한 핵심적인 장비가 그 대상임.
- 사회보험 통합징수시스템의 전산장비 노후화 진행으로 정보시스템의 유지보수 및 장애관리가 점차 어려워질 것으로 예상됨.
- 전산장비 업체의 부품 생산중단 및 서비스 기술지원 종료(End of Service, EOS)가 진행될 것으로 예상됨에 따라 전산장비의 유지보수 및 장애관리에 심각한 문제가 발생할 것으로 예상됨.
- 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 중 일부 정보자원의 경우 월중 최빈 업무시간대에 CPU 활용률이 이미 ‘과다’ 수준으로 판단됨(표 x-x 참조).

<표 7-11> 사회보험 통합징수시스템 주요 정보자원 활용성 판단결과

구분	월중 최빈 업무시간대 CPU 활용률	월중 최빈 업무시간대 메모리 활용률
통합징수 DB서버	과다	보통
통합징수 AP서버	과다(일부 보통)	보통
통합징수 WAS서버	보통	보통
통합징수 WEB서버	여유	여유
민원포탈 DB서버	과다(일부 보통)	보통
민원포탈 WAS서버	과다	보통
민원포탈 WEB서버	보통	보통

- 사회보험 통합징수시스템의 전산장비 노후화 진행으로 정보시스템의 유지보수 및 장애관리가 점차 어려워질 것으로 예상됨.
- 현행 사회보험 통합징수시스템의 주요 서버로 가장 많이 사용하고 있는 제품모델(IBM P6-570)의 경우 최초 출시일이 2008년으로 현재까지(2016년 12월) 제조업체의 부품 생산중단 및 서비스 기술지원 종료(End of Service, EOS)가 확정되지는 않았으나 향후 2~3년 내에 부품 생산중단 및 서비스 기술지원 종료(EOS)가 예상됨에 따라 전산장비의 유지보수 및 장애관리에 심각한 문제가 발생할 것으로 예상됨.

○ 개선방향

- 노후장비는 당초 예상했던 성능을 기대할 수 없어 정상적인 업무처리에 제한적일 수밖에 없고 활용성이 저하될 가능성이 매우 높으며, 불필요한 공간 차지와 불필요한 장비 유지관리비를 지출하게 되어 예산집행의 비효율성을 야기할 수 있음.
- 따라서 사회보험 통합징수시스템이 당초 기대하였던 기능과 성능, 시스템 안정성을 고려하여 내용연수를 경과하는 당해연도 또는 당해연도+1년을 목표로 하여 전산장비 교체 및 보강을 추진하여야 함.
- 다만 사회보험 통합징수시스템의 경우 이미 2016년 말 9.6%, 2017년 말 54.2%의 전산장비가 내용연수를 경과하는 바, 이들 장비에 대해 신속한 교체 및 보강사업 계획을 추진하여야 함.

○ 추진계획

- (단기) 내용연수가 경과된 전산장비에 대한 전산장비 교체 및 보강계획 수립함.
- (중기) 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수행함.
- (장기) 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 전산장비 교체 및 보강사업 추진함.

○ 기대효과

- 사회보험 통합징수 관련 업무처리를 위한 안정적인 시스템 환경 제공함.

- 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축 및 운영을 위한 최적의 시스템 기반을 제공할 것으로 기대함.

3. 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수행 방안

□ 사회보험 통합징수 제도 및 지침 변화 예측과 그에 따른 시스템 변화 방향 수립

- 사회보험 통합징수 제도 및 지침에 대한 현황 및 환경 분석
- 사회보험 통합징수 개선목표, 방향 등 사회보험 통합징수 전략계획 수립
- 사회보험 통합징수 수요예측
- 사회보험 징수통합 선진사례 조사 및 시사점 도출

□ 업무프로세스 재설계(BPR) 수행 방안

- 현행 업무프로세스 분석을 통한 문제점 및 한계 도출
 - 업무관련 내부 및 외부환경 분석
 - 부서별 업무프로세스 현황 분석
 - 관련 제도, 지침, 업무처리 매뉴얼 분석
- 사회보험 통합징수 관련자의 요구사항 도출
 - 국민, 사업장, 내부직원 등 사회보험 통합징수시스템 사용자 요구사항 도출
- 업무프로세스 개선안 도출 및 이행전략 수립
 - 업무프로세스 중복, 단절, 분산 등에 대한 최적화 방안 마련
 - 업무 분야별 프로세스에 대한 연계 전략 수립
- 업무 프로세스 및 제도 개선에 따른 정성적·정량적 효과 측정
- 세부과제 이행 방안을 포함한 업무프로세스 재설계 방안 제시
 - 최적화된 업무구조 정의 및 프로세스 재설계(코드 통합, 표준화 등)

- 업무프로세스별 프로그램 및 시스템별 개선 대상 정의

□ 정보화전략계획(ISP) 수립 방안

○ 시스템 환경 분석 및 개선방안 도출

- 응용프로그램, 데이터, 시스템 자원 등 현황 분석 및 개선방안 도출

○ 국민, 사용자, 운영자 측면에서 현행 사회보험 통합징수시스템의 문제점 분석

○ 업무프로세스 재설계(BPR) 결과에 따른 정보시스템 구축 및 운영전략 제시

○ 사회보험 통합징수와 관련된 정보시스템 간의 정보 공유체계 구축방안 제시

○ 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축방안 및 이행전략 수립

- 업무프로세스 재설계(BPR) 결과를 반영한 미래모델 설계
- 개선 대상 프로세스를 반영한 새로운 목표 아키텍처 설계
- 모바일 및 인터넷 사용자의 편의기능이 향상된 아키텍처 설계
 - 최신 정보기술(IT)을 한 전자고지 및 수납서비스 등 모바일 및 인터넷 사용자의 편의성 향상을 위한 아키텍처 설계
- 차세대 사회보험 통합징수시스템에 최적화된 보안아키텍처 설계

○ 세부과제 이행 방안을 포함한 정보화 전략계획 수립

- 세부 소요자원 및 필요예산 산출
- 우선순위별 상세 이행계획 수립

□ 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 업무활동 정의 및 수립비 산정

○ 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 업무활동 정의

- 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 컨설팅 대상이 되는 업무를 선정함.
- 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 컨설팅의 기능적 요구사항을 정의하고 컨설팅 결과로 생산되는 산출물을 상세히 정의함.

<표 7-12> 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 업무활동(예시)

ISP/BPR 대상 업무		세부내용	산출물
단계	활동		
환경 분석	경영환경 분석	- 대내외 경영환경과약을 통해 기회 및 위협요소 도출 - CSF와 CIR(Critical Information Required) 도출	- 환경분석서 - 핵심성공요소 - 주요정보화 요구사항 - CSF/CIR 연관도
	정보기술 환경분석	- 정보기술 추세를 검토하여 정보기술 발전방향 분석, 신 정보기술 적용가능성 분석 및 정보화요구사항을 도출 - 최신 IT 기술을 적용한 사회보험 통합고지 및 수납서 비스 제공방안 도출	- 주요 정보기술 동향 - 정보기술 적용성
현황 분석	업무분석	- 조직의 역할 및 업무체계를 분석하여 이를 근간으로 현행 조직과 업무체계상의 문제점 및 개선 요구사항을 도출	- 현행 프로세스 맵 및 기술서 - 조직대업무상관도 - 정보화요구사항
	정보시스템 분석	- 현행 정보시스템 및 정보자원관리/운영 현황을 분석하여 정보시스템 문제점 및 개선사항을 도출	- 현행 기술 구조도 - 현행 정보시스템 분석서
	벤치마킹	- 비즈니스 및 정보시스템 관점에서의 벤치마킹	- 선진사례 동향과약서 - 벤치마킹 요약서
	차이분석	- 선진사례의 비즈니스 프로세스 요건 및 정보 인프라 요건을 도출하고 기 도출된 정보화 요건과의 차이를 분석하여 과제의 보완작업 및 개선 방향 설정	- 차이분석서
미래 모델 설계	미래업무 프로세스 설계	- 바람직한 미래 프로세스 모형 및 신 업무프로세스 정립 등 프로세스 개선 방안수립	- 미래 프로세스 맵 및 기술서 - 프로세스체계도
	정보전략 수립	- 정보화 비전, 목표, 단계별 실행 전략 등을 수립하고, 정보 시스템 구축 원칙과 정보시스템에 적용할 기술요건 및 정보관리 전략을 수립	- 정보화 비전 및 이해 - 정보화 목표 및 과제 - 정보화 추진단계 전략 - 정보시스템 기술 요건
	정보시스템 구조 설계	- 전략적 정보시스템 구축을 위한 이상적인 응용서비스/정보기술기반 구조를 정립	- 응용 구조 정의 - 통합정보시스템 기술구조도
	정보관리 체계수립	- 정립된 정보시스템을 효율적으로 운용할 수 있는 정보자원관리 체계를 정리	- 정보시스템 운영관리 조직 체계도 - 정보자원관리 체계정의서 - 보안체계 구조정의 - 투자효과 평가지표
이행 계획 수립	업무프로세 스 개선계획 수립	- 미래 프로세스 모형에 기초한 업무프로세스 수립	- 프로세스 개선 전략 - 프로세스 개선 일정
	정보시스템 구축계획 수립	- 전략적 모형을 구축하기 위한 실행전략을 수립 추진체제 및 실행 일정, 정보화 투자예산 산정 및 투자효과 분석	- 정보시스템 구축 일정 전환 전략 - 통합실행일정 및 자원계획 - 투자효과분석
추가 활동	기능점수 도출	- 실제 구축하는데 필요한 기능점수를 산정	- 기능점수

자료: 한국소프트웨어산업협회(2016). SW사업 대가산정 가이드(2016년 개정판). p.81.

○ 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수립비 산정

- 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 각 업무활동별 컨설턴트 등급과 투입공수를 산정함.
- 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수립은 업무활동별로 컨설턴트 9명(수석컨설턴트 1명, 책임컨설턴트 2명, 전임컨설턴트 4명, 컨설턴트 2명)이 8개월간 수행하는 것으로 산정함(총 72MM).
- 현행 사회보험 통합징수시스템의 업무재설계를 위해 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP에서는 현황분석단계 및 미래모델설계단계에 컨설턴트 투입공수를 집중함.

<표 7-13> 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 업무활동별 컨설턴트 등급별 투입공수

ISP/BPR 대상 업무		컨설턴트 등급별 투입공수(MM)				
단계	활동	보조컨설턴트	컨설턴트	전임컨설턴트	책임컨설턴트	수석컨설턴트
환경분석	경영환경분석	-	2.0	4.0	2.0	8.0
	정보기술 환경분석					
현황분석	업무분석	-	5.0	10.0	5.0	
	정보시스템분석					
	벤치마킹					
	차이분석					
미래모델 설계	미래업무 프로세스 설계	-	5.0	10.0	5.0	
	정보전략 수립					
	정보시스템 구조 설계					
	정보관리 체계수립					
이행계획 수립	업무프로세스 개선계획 수립	-	3.0	6.0	3.0	
	정보시스템 구축계획 수립					
추가활동	기능점수 도출	-	1.0	2.0	1.0	
	예비타당성 사전조사					
합계		-	16.0	32.0	16.0	8.0

- 업무활동별 컨설턴트 투입공수를 근거로 산정한 결과 <표 x-x>와 같이 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수립비는 1,185백만원(부가세 포함 1,303백만원)이 소요될 것으로 예상됨.

<표 7-14> 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축을 위한 BPR/ISP 수립비

구분	컨설턴트 평균임금 ¹⁾ (원)	투입공수(MM)	한달 일수(2016년 기준)	금액(원)
수석 컨설턴트	400,000	8.0	21.0	67,200,000
책임 컨설턴트	350,000	16.0		117,600,000
전임 컨설턴트	300,000	32.0		201,600,000
컨설턴트	250,000	16.0		84,000,000
보조컨설턴트	—	—		—
직접인건비 합계				470,400,000
제경비(직접인건비의 110~120%) ²⁾				517,440,000
기술료([직접인건비 + 제경비]의 20~40%) ³⁾				197,568,000
직접경비 ⁴⁾				—
합계(부가세 별도)				1,185,408,000

주: 1) 컨설턴트 평균임금: 컨설턴트 등급에 따라 평균임금을 적용함(수석 컨설턴트 400천원, 책임 컨설턴트 350천원, 전임 컨설턴트 300천원, 컨설턴트 250천원).

2) 제경비: 110%를 적용함.

3) 기술료: 20%를 적용함.

4) 직접경비: 별도 산정하지 않음.

□ 예비타당성 사전조사 부문

○ 예비타당성조사 관련 이슈검토

- 예비타당성조사 운용지침 및 타당성 조사 지표/지수 도출
- 정책적/기술적/경제적 예비타당성 조사 분야별 핵심이슈 도출

○ 차세대 정보시스템 구축을 위한 국내외 환경분석

- 사회보험 통합징수 관련 정책/사회 현황 및 이슈 조사
- 차세대 정보시스템 구축 관련 기술 현황 및 이슈 조사
- 환경분석 결과 종합 및 차세대 정보시스템 추진의 방향성 설정

○ 차세대 사회보험 통합징수시스템 구축 추진계획 수립

- 비전 및 목표 수립 재검토
- 중점사업영역의 도출 및 중점사업별 세부 추진사업 도출
- 세부사업별 추진전략 설계 및 상세 로드맵 작성

○ 기대효과 및 타당성 분석

- 정책적/기술적/경제적 기대효과 분석

○ 예비타당성조사 신청 방안 제시 및 예비타당성조사 대응

참고문헌 <

<

- 국무조정실·정보통신부(2005). 정보시스템 장애관리 지침. 서울: 한국전산원
- 국민건강보험공단(2009). 사회보험 징수업무 통합을 위한 BPR/ISP 제안요청서. 강원: 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단. (2011). 징수통합백서. 서울: 동기관
- 국민건강보험공단(2012). 4대 사회보험 징수통합 정보시스템 구축. 지역정보화지, 72, pp.17-21.
- 국민건강보험공단(2015). 4대 사회보험료 연체금 일괄계산 관련 통합징수정보시스템 개선 제안 요청서. 강원: 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단(2016). 통계현황(내부자료). 강원: 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단. (2016). 2016 사업장업무편람. 원주: 동기관
- 국민건강보험공단 통합징수실 (2016.9.20.). 2016. 8월 말 현재 통계현황. 원주:국민건강보험공단 내부자료.
- 박정국(2015). 핀테크(Fintech)와 정보보안. 정보과학회지, 33(5), pp.23-32.
- 서울시(2015). 전자고지 이용활성화를 위한 스마트폰기반 전자고지납부 서비스 구축계획. 서울시 내부결재문서.
- 정보통신표준위원회(2007). 정보시스템 장애관리지침. 경기: 한국정보통신기술협회.
- 한국소프트웨어산업협회(2016). SW사업 대가산정 가이드(2016년 개정판). 서울: 소프트웨어산업협회.
- 행정자치부·한국정보화진흥원(2016). 정보시스템 운영 성과측정 매뉴얼. 대구: 한국정보화진흥원.

부 록 <

사회보험 통합징수 사업 만족도 조사 : 대국민 조사

안녕하십니까?

저는 여론조사 전문 회사인 한국리서치의 면접원 000입니다.

이번에 저희 회사에서는 한국보건사회연구원의 의뢰를 받아 사회보험 통합징수 사업에 대한 의견을 알아보기 위해 전화조사를 실시하게 되었습니다.

본 조사는 사회보험 가입자 분들의 의견을 수렴하여 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 자료 수집을 주목적으로 하고 있습니다.

귀하께서 응답해 주시는 모든 사항은 통계법에 따라 비밀이 절대적으로 보장되며, 응답한 설문지 내용은 사회보험 통합징수 사업 개선 용도로만 이용됩니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 질문에 답변해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

조사표 일련번호				지역		나이		조사원번호	
1	2	3	4	5	6	7	8		

면접일시	2016년 11월 ()일 ()시 ()분~()시 ()분
------	------------------------------------

응답자 거주지역	시·도
응답자 성별	① 남자 ② 여자

A. 일반사항

Q 1. 귀하께서는 건강보험에 가입되어 있습니까?

- ① 예(지역가입자)
- ② 예(직장가입자) ☞ C 영역 및 D 영역 제외 (A,B,E,F,G 영역만 응답)
- ③ 아니오 ☞ C 영역 및 D 영역 제외 (A,B,E,F,G 영역만 응답)

Q 2. 귀하께서는 국민연금에 가입되어 있습니까?

- ① 예
- ② 아니오 ☞ C 영역 및 D 영역 제외 (A,B,E,F,G 영역만 응답)

B. 사회보험 통합징수 사업에 대한 인지도

Q 3. 귀하께서는 사회보험 징수업무가 통합되어 실시되고 있는 것을 알고 계십니까?

- ① 예 ☞ 3-(1) 문항으로
- ② 아니오 ☞ '설명' 참조 후 4 문항으로

설명. 사회보험 통합징수 사업은 정부의 공공기관 선진화 추진계획에 따라 2011년 1월부터 건강보험, 국민연금, 고용·산재보험료의 고지 및 징수업무를 **국민건강보험공단에서 일원화하여** 처리하는 서비스를 말합니다.

Q 3-(1). 사회보험 통합징수 사업에 대해 어떻게 아시게 되었습니까?

- ① 고지서 내역을 받아보고서
- ② TV 또는 라디오 광고를 통해서
- ③ 인터넷을 통해
- ④ 가족 및 주변 사람을 통해서
- ⑤ 기타()

C. 사회보험 고지 관련 문항

Q 4. 귀하께서는 어떤 유형으로 사회보험 고지서를 받고 계십니까?

종이고지	① 우편 고지☞ 4-(1) 및 4-(2) 문항으로
전자고지	② E-mail 고지☞ 4-(3) 문항으로 ③ 모바일 고지☞ 4-(3) 문항으로 ④ 인터넷홈페이지 고지(※ 사회보험통합징수포털)☞ 4-(3) 문항으로

Q 4-(1). 우편고지를 이용하는 이유는 무엇입니까?

- ① 영수증 보관을 위해서(우편물 형태로 수령하고 싶어서)
- ② 우편물을 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서
- ③ 전자고지 신청 절차가 어렵고 번거로워서
- ④ 인터넷 및 핸드폰 사용에 능숙하지 않아서
- ⑤ 기타()

Q 4-(2). 건강보험 및 국민연금 고지서 수령 시 하나의 우편봉투에 합하여 고지 받고 계십니까(※ 합봉고지)? 아니면 각각 다른 우편물로 받아보고 계십니까?

- ① 건강보험과 국민연금 고지서를 하나의 우편봉투에 합하여 받고 있다.
- ② 건강보험과 국민연금 고지서를 각각의 우편물로 따로 받고 있다.
- ③ 잘 모르겠다.

Q 4-(3). 전자고지를 이용하는 이유는 무엇입니까?

- ① 우편물 수령이 번거로워서
- ② 전자고지를 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서
- ③ 전자고지에 따른 감액 혜택을 위해서

※ 이메일고지 이용 시 건강보험료 200원, 국민연금 200원 감액 혜택

- ④ 기타()

D. 사회보험 납부 관련 문항

Q 5. 귀하께서는 현재 어떤 유형으로 보험료를 납부하십니까?

- ① 자동이체
- ② 가상계좌
- ③ 창구수납 (은행, 우체국 등 금융기관 방문 고지서로 납부)
- ④ 사회보험 통합징수포털 (<http://si4n.nhic.or.kr/>)
- ⑤ 전자납부 (인터넷지로, 인터넷뱅킹, CD/ATM, 모바일뱅킹, 무고지서, 편의점 수납)
- ⑥ 현금수납 (무통장입금 등)
- ⑦ 기타()

Q 5-(1). 현재의 납부채널을 이용하는 이유는 무엇입니까?

- ① 현재 수납 방법이 가장 편리해서
- ② 기타 납부방법의 신청절차가 어렵고 번거로워서
- ③ 수수료 및 감액 혜택을 위해서

※ 수납 유형별 수수료 상이

※ 자동이체 신청 시 건강보험료 200원, 국민연금 보험료 230원 감액 혜택

- ④ 기타()

Q 6. 만약 경제적 이유로 건강보험과 국민연금 보험료를 한꺼번에 납부하지 못할 경우, 어느 보험료를 먼저 납부하시겠습니까?

- ① 건강보험
- ② 국민연금

E. 민원 상담 경험

Q 7. 사회보험 통합징수(보험료 고지 및 납부 등)와 관련하여 국민건강보험공단 콜센터로 민원 상담 전화를 한 경험이 있으십니까?

- ① 예 ☞ 7-(1) 문항으로
- ② 아니오 ☞ 8 문항으로

Q 7-(1). 귀하께서 경험하신 민원 상담서비스에 대하여 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ☞ 8문항으로
- ② 만족 ☞ 8문항으로
- ③ 보통 ☞ 7-(2)문항으로
- ④ 불만족 ☞ 7-(2)문항으로
- ⑤ 매우 불만족 ☞ 7-(2)문항으로

Q 7-(2). 민원 상담서비스의 질 향상을 위한 주요 개선방향은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 보험과 관련된 모든 업무 내역을 콜센터에서 원스톱으로 처리할 수 있도록 해야 한다.
- ② 상담원의 보험 업무 전반에 대한 전문성을 높여야 한다.
- ③ 상담 전화 수를 늘려 전화 연결이 잘 이루어지도록 해야 한다.
- ④ 문의처별로 상담매뉴얼을 통일하여 상담내역에 일관성이 있어야 한다.

Q 10. 사회보험 고지 및 징수가 통합된 후 다음과 같은 성과들이 있었습니다. 귀하께서는 다음 중 어느 성과가 가장 바람직하다고 생각하십니까?

① 사회보험료의 고지 및 수납방식을 다양화 하여 국민들의 편의성을 증진한 것

- ※ 이메일 고지 및 전자 고지 확대
- ※ 수납방식(6종→10종) 및 가상계좌 수납기관 확대(4개→13개)
- ※ 신용카드 납부제도 도입

② 징수 업무 인력의 인건비 및 우편비용을 축소하여 재정을 절감한 것

- ※징수담당 인력을 축소하여 인건비 절감(3,062명→2,541명, 연 인건비 316억 절감)
- ※통합고지 발송방법 효율화를 통해 292억원 행정비용 절감

③ 징수 업무 인력구조 개선으로 업무체계를 효율화한 것

- ※ 3개 공단(건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단)의 징수 인력구조 개선

④ 효율적이고 체계적인 징수관리로 보험 징수율을 향상시킨 것

- ※ 통합 전과 비교하여 4대 보험의 징수율 0.8%p 증가, 4대보험 징수금액 31조원 증가

Q 11. 앞으로 사회보험 통합징수 사업이 더욱 발전하기 위해서는 어떤 점이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- ① 통합징수 사업과 관련하여 홍보가 더 잘 이루어지면 좋겠다.
- ② 이메일고지 및 자동이체 이용에 따른 감액 혜택을 더 많이 주었으면 좋겠다.

다.

- ③ 민원 상담이 보다 빠르고 전문적으로 이루어지면 좋겠다.
- ④ 기타()

Q 12. 귀하께서는 핸드폰의 '카카오톡' 등을 새롭게 활용하여 보험료 고지 및 수납서비스를 추가로 제공하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 현재 방식보다 편할 것 같다.
- ② 우선 사용은 해볼 것 같다.
- ③ 새로운 방법을 배워야 하므로 부담스럽다.
- ④ 기존 방식이 더 편할 것 같다.

G. 통계 분석을 위한 기초 질문

Q 13. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20세 이상 ~ 30세 미만
- ② 30세 이상 ~ 40세 미만
- ③ 40세 이상 ~ 50세 미만
- ④ 50세 이상 ~ 60세 미만
- ⑤ 기타 (60세 이상)

Q 14. 귀하의 월 평균 소득은 어떻게 되십니까?

- ① 월 100만원 미만
- ② 월 100만원 이상 ~ 월 200만원 미만
- ③ 월 200만원 이상 ~ 월 300만원 미만
- ④ 월 300만원 이상 ~ 월 400만원 미만
- ⑤ 월 400만원 이상 ~ 월 500만원 미만
- ⑥ 월 500만원 이상

Q 15. 귀하의 세대는 월 건강보험료를 얼마나 납부하고 계십니까?

- ① 월 20,000원 미만
- ② 20,000원 이상 ~ 50,000원 미만
- ③ 50,000원 이상 ~ 100,000원 미만
- ④ 100,000원 이상 ~ 300,000원 미만
- ⑤ 300,000원 이상
- ⑥ 직접적으로 납부하지 않아서(피부양자라) 잘 모르겠다.

Q 16. 사회보험 통합징수 사업 개선에 도움이 되는 좋은 의견 있으시면 말씀해주십시오.

A: _____

사회보험 통합징수 사업 만족도 조사 : 사업장 담당자 조사

안녕하십니까? 한국보건사회연구원입니다.

한국보건사회연구원은 국무총리실 산하에 있는 국책연구기관으로 보건복지 정책과제를 연구 분석하여 국가의 장·단기 보건의료 사회복지 정책수립에 이바지 하고 있습니다.

본원에서는 국민건강보험공단의 위탁을 받아 사회보험 통합징수 사업의 성과를 파악하고 향후 업무재설계 방향을 제시하고자 사업장 e-mail 조사를 실시 하오니 적극적인 협조를 부탁드립니다.

본 조사는 사회보험 납부업무를 담당하고 있는 전국의 사업장 담당자를 대상으로 사회보험 통합징수 사업의 만족도 및 개선 필요사항 등을 조사합니다.

조사 자료는 통계법 제33조에 의거하여 철저히 비밀이 보장되며 통계분석 외의 목적으로는 절대 사용하지 않습니다.

본 조사에 응해주신 분들에 대한 감사의 뜻으로 선착순 1,000명을 대상으로 추첨하여 소정의 상품을 지급해드립니다.

iPad mini 4 16GB(50만원 상당): 2명

외장하드 500GB(10만원 상당): 5명

감사합니다.

※ 연구책임: 한국보건사회연구원 신영석 선임연구위원
문의: 한국보건사회연구원 김은아 연구원(044-287-8105)
한국리서치 장보현 부장(02-3014-0172)

Q 5. 귀하의 사업장이 가입하신 사회보험 종류를 모두 선택해 주시기 바랍니다.

- ① 건강보험
- ② 국민연금
- ③ 고용보험
- ④ 산재보험

응답자 일반사항

Q 6. 귀하께서는 사회보험 징수업무가 ‘통합’되어 실시되고 있는 것을 알고 계십니까?

- ① 예 ☞ 7문항으로
- ② 아니오 ☞ ‘설명’ 참조 후 7 문항으로

설명. 사회보험 통합징수 사업은 정부의 공공기관 선진화 추진계획에 따라 2011년 1월부터 건강보험, 국민연금, 고용·산재보험의 고지 및 징수업무를 **국민건강보험공단에서 일원화하여 처리**하는 서비스를 말합니다.

Q 7. 귀하께서는 사회보험 통합징수가 실시되기 이전(2011년 1월)에 사회보험 징수 및 납부 업무를 담당하신 경험이 있습니까?

- ① 예
- ② 아니오

Q 8. 귀하께서 사업장의 사회보험료 납부 업무를 담당하신 기간은 얼마나 됩니까? (총 누적 연도 수)

- ① 2년 미만
- ② 2년 이상 ~ 6년 미만
- ③ 6년 이상 ~ 10년 미만
- ④ 10년 이상

사회보험 고지 관련 문항

Q 9. 귀 사업장에서는 어떤 유형으로 사회보험 고지서를 받고 계십니까?

종이고지	① 우편 고지 ㉠ 9-(1)문항으로
전자고지	② E-mail 고지 ㉠ 9-(2)문항으로 ③ 모바일 고지 ㉠ 9-(2)문항으로 ④ 전자문서교환시스템 고지(건강보험 웹EDI, 사회보험EDI) ㉠ 9-(2)문항으로 ⑤ 인터넷홈페이지 고지(사회보험통합징수포털) ㉠ 9-(2)문항으로

Q 9-(1). 우편고지를 이용하는 이유는 무엇입니까? ㉠ 10문항으로

- ① 보험료 납부 및 회계 업무처리에 보다 적합해서
- ② 우편물을 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서
- ③ 전자고지 신청절차가 어렵고 번거로워서
- ④ 기타()

Q 9-(2). [전자고지] [Q9응답값]를 이용하는 이유는 무엇입니까?

- ① 보험료 납부 및 회계 업무처리에 보다 적합해서
- ② 전자고지를 통한 내역 확인이 명료하고 간편해서
- ③ 전자고지에 따른 감액 혜택을 위해서 (※ E-mail 고지 이용 시 국민연금 200원 감액 혜택)
- ④ 기타()

Q 10. 귀 사업장에서는 ‘사회보험 합산고지’를 받고 계십니까?

- ① 예 (4대 보험료를 합산하여 1장의 합산고지서 수령) 10-(1)문항으로
- ② 아니오 (4대 보험 각각의 구분고지서 수령) 10-(2)문항으로

설명. 합산고지란 건강국민연금고용산재 4대 보험료를 모두 합산하여 1장의 고지서로 통합하여 고지 받는 것을 뜻하며, 이때 4대 보험 총액이 합산되어 고지 됨.

(비교) 합산고지를 신청하지 않은 경우, 건강국민연금고용산재보험 각각 총 4매의 구분고지서가 발급되는데, 이를 봉투 1개에 담아 고지 받는 ‘합봉고지’와 합산고지는 차이가 있음.

Q 10-(1). 귀 사업장에서 ‘합산고지’를 이용하고 있는 이유는 무엇입니까?

11문항으로

- ① 4대 보험료를 한 번에 납부할 수 있는 점이 편리해서
- ② 사업장의 회계처리상 합산하여 납부하는 것이 적합해서
- ③ 한 눈에 4대 보험료 납부 비용을 비교할 수 있어서
- ④ 기타()

Q 10-(2). 귀 사업장에서 합산고지를 신청하지 않고 ‘보험별 구분고지서’를 이용하고 있는 이유는 무엇입니까?

- ① 보험료를 한 번에 납부하는 것이 재정적으로 부담이 돼서
- ② 사업장의 회계처리상 분리 납부하는 것이 적합해서
- ③ 기존 방식이 편리해서
- ④ 합산고지 신청 절차가 어렵고 번거로워서
- ⑤ 기타()

사회보험 납부관련 문항

Q 11. 귀하의 사업장에서는 현재 어떤 유형으로 보험료를 납부하고 계십니까?

- ① 표준 OCR
- ② 자동이체
- ③ 가상계좌
- ④ 창구수납(은행, 우체국 등 금융기관 방문 고지서로 납부)
- ⑤ 사회보험 통합징수포털(<http://si4n.nhic.or.kr/>)
- ⑥ 기타 전자납부(인터넷지로, 인터넷뱅킹, CD/ATM, 모바일뱅킹, 무고지서, 편의점 수납)
- ⑦ 기타 현금수납(무통장입금 등)
- ⑧ 기타()

Q 12. 현재의 납부채널을 이용하는 이유는 무엇입니까?

- ① 사업장의 자금운용 및 회계처리에 가장 적절한 방법이어서
- ② 현재 수납 방법이 가장 편리해서
- ③ 기타 납부방법의 신청절차가 어렵고 번거로워서
- ④ 수수료 및 감액 혜택을 위해서(※수납 유형별 수수료가 상이하며, 자동이체 신청 시 고용·산재보험은 각 250원 감액 혜택이 있음)
- ⑤ 기타()

Q 13. 사업장 사정에 따라 4대 보험료를 한꺼번에 납부하지 못할 경우, 다음 중 어느 보험료를 먼저 납부하시겠습니까? ※합산자동이체 이용 시 출금 우선순위에 대하여 응답 해주시면 되고, 구분고지서 이용 시에는 보험별 납부 우선순위에 대해 응답해 주시면 됩니다.

- ① 건강보험
- ② 국민연금
- ③ 고용보험
- ④ 산재보험
- ⑤ 해당사항 없음 (※ 우선순위 없이 동일 비율로 자동이체 출금, 보험료 연체 위험 없음)

민원 상담 경험

Q 14. 사회보험 통합징수(※ 보험료 고지 및 납부 등)와 관련하여 귀하께서 직접 민원 상담 서비스를 이용해 보신 적이 있으십니까?

- ① 예 ☞ 14-(1)문항으로
- ② 아니오 ☞ 15 문항으로

Q 14-(1). 사회보험 통합징수 관련 문의사항 발생 시 귀하께서 주로 상담하는 곳은 어디입니까?

- ① 국민건강보험공단 (※ 관할 지사 또는 콜센터)
- ② 국민연금공단
- ③ 근로복지공단
- ④ 기타()

Q 14-(2). 귀하께서 경험하신 민원 상담서비스에 대하여 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ☞ 15문항으로
- ② 만족☞ 15문항으로
- ③ 보통 ☞ 14-(3)문항으로
- ④ 불만족 ☞ 14-(3)문항으로
- ⑤ 매우 불만족 ☞ 14-(3)문항으로

Q 14-(3). 민원 상담서비스의 질 향상을 위한 주요 개선방향은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 4대 보험의 모든 업무 내역을 하나의 콜센터에서 원스톱으로 처리할 수 있도록 해야 한다
- ② 상담원의 4대 보험 업무 전반에 대한 전문성을 높여야 한다
- ③ 상담 전화 수를 늘려 전화 연결이 잘 이루어지도록 해야 한다
- ④ 문의처별로 상담매뉴얼을 통일하여 상담내역에 일관성이 있어야 한다.
- ⑤ 기타()

※ Q7에서 “①예” 응답자만(2011년 1월 이전 납부업무 경험자) 응답하도록 설문흐름 설계
Q 20-(1). 사회보험 통합징수 이후 사회보험 관련 업무량이 얼마나 줄어들었다고 생각하십니까? 통합징수 이전의 업무량을 100%이라고 하였을 때 다음 보기 중에서 선택하여 주십시오. ※ 통합징수 이전과 이후의 업무량이 동일하다고 생각하시면 100%, 절반으로 줄었다고 하면 50%, 1.5배 늘었다고 하면 150%를 선택해 주시면 됩니다.

- ① 150%
- ② 120%
- ③ 100%
- ④ 80%
- ⑤ 50%

통계분석을 위한 기초 질문

Q 21. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남성
- ② 여성

Q 22. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20세 이상 ~ 30세 미만
- ② 30세 이상 ~ 40세 미만
- ③ 40세 이상 ~ 50세 미만
- ④ 50세 이상 ~ 60세 미만
- ⑤ 60세 이상

Q 23. 사회보험 통합징수 사업 개선에 도움이 되는 좋은 의견 있으시면 말씀해주시기 바랍니다.

A: _____

사회보험 통합징수 사업 만족도 조사 :공단 직원 조사

안녕하십니까? 한국보건사회연구원입니다.

한국보건사회연구원에서는 국민건강보험공단의 위탁을 받아 사회보험 통합징수의 성과를 파악하고 향후 업무재설계 방향을 제시하기 위해 「사회보험 통합징수 성과분석과 통합징수 업무재설계 및 전산시스템 구축 타당성 검토」 연구용역을 수행 중에 있습니다.

이에 본 설문조사를 통해 징수 업무를 담당하는 건강보험공단 직원을 대상으로 사회보험 통합징수 사업의 만족도 및 개선 필요사항에 대한 의견을 수렴하고, 직무스트레스 수준을 조사하고자 하오니 적극적인 협조 부탁드립니다.

조사 자료는 통계법 제33조에 의거하여 철저히 비밀이 보장되며 통계분석 외의 목적으로는 절대 사용하지 않습니다.

본 조사에 응해주셔서 대단히 감사드립니다.

※연구책임: 한국보건사회연구원 신영석 선임연구위원

-문의: 한국보건사회연구원 김은아 연구원(044-287-8105)

일반사항

Q 1. 사회보험 징수 업무를 담당한 경험이 있습니까?

- ① 예 ☞ 2번 문항으로
- ② 아니오 ☞ 종결

Q 2. 사회보험 징수통합이 실시되기 이전 소속은 어디입니까?

- ① 국민건강보험공단
- ② 국민연금공단
- ③ 근로복지공단

Q 3. 사회보험 징수 업무를 담당한 기간은 얼마나 됩니까? (※ 사회보험 통합징수 전, 후 모두
합산한 누적 연도 수)

- ① 2년 미만
- ② 2년 이상 ~ 6년 미만
- ③ 6년 이상 ~ 10년 미만
- ④ 10년 이상

Q 4. 귀하의 현재 담당 업무는 무엇입니까?

- ① 징수관리 전반
- ② 통합고지
- ③ 수납정산
- ④ 체납징수
- ⑤ 기타

사회보험 통합징수 사업 만족도

Q 5. 사회보험 통합징수 사업 전반에 대하여 긍정적으로 생각하십니까?

- ① 매우 긍정적 ② 긍정적 ③ 부정적 ④ 매우 부정적

Q 6. 과거의 보험별 분리 징수 체계와 비교하여 현재 사회보험 통합징수 체계가 더 좋아졌다고 생각하십니까?

- ① 더 좋아졌다 (통합징수 체계가 좋다) ➡ 6-1번 문항으로
 ② 더 나빠졌다 (각 보험별 분리 체계가 좋다) ➡ 6-2번 문항으로
 ③ 그대로이다 (잘 모르겠다) ➡ 7번 문항으로

Q 6-1. 과거의 보험별 분리 징수 체계와 비교하여 현재 체계가 더 좋다고 생각하는 이유는 무엇입니까?

- ① 통합징수 사업이 이룬 성과가 뛰어나서 (※ 국민편의성 증가, 재정의 절감, 사회보험 제도의 선진화 등)
- ② 담당 업무가 효율적으로 개선되어서
- ③ 민원 서비스가 일원화 되고 향상되어서
- ④ 전산시스템의 사용이 편리해져서
- ⑤ 기타 ()

Q 6-2. 과거의 보험별 분리 징수 체제가 더 좋다고 생각하는 이유는 무엇입니까?

- ① 각 보험별 분리 징수 체계가 효율적이고 전문성을 담보한다고 생각해서
- ② (통합징수 이후에) 담당 업무가 더 복잡해지고 업무량이 많아져서
- ③ (통합징수 이후에) 민원 발생이 늘어나고 응대가 어려워져서
- ④ (통합징수 이후에) 전산시스템이 불안정하고 사용이 어려워져서
- ⑤ 기타 ()

Q 7. 사회보험 통합징수 사업 전반에 대하여 다음과 같은 성과를 달성하였다고 생각하십니까?

구 분		그렇다	보통이다	아니다
Q 7-1	국민들의 편의성 증진 (※보험료의 고지 및 수납방식이 다양화되고, 통합으로 처리 가능해짐)	①	②	③
Q 7-2	재정의 절감효과 (※우편비용 축소 등)	①	②	③
Q 7-3	업무의 효율성 상승	①	②	③
Q 7-4	징수의 정확성 및 징수율 향상	①	②	③
Q 7-5	체계적 고지·징수·채납 관리로 사회보험 제도의 안정화 및 고도화 기여	①	②	③

Q 8. 현재 사회보험 통합징수 사업의 가장 문제가 되는 사항 중 1, 2 순위는 무엇이라고 생각하십니까? 다음 보기에서 선택하여 주십시오. 1순위...(), 2순위...()

- ① 업무량 대비 인력 규모 부족
 ② 부과체계 분리로 인한 정보 부재
 ③ 사회보험 통합징수 정보시스템의 노후화 및 비효율성
 ④ 민원 처리에 필요한 부서 간·공단 간 협업 부재
 ⑤ 4대 보험 간 법령·규정 상이(※환급 및 연체금 처리 기준, 채납자 정보 공개 기준 등 상이)
 ⑥ 높은 업무 난이도
 ⑦ 기타 ()

Q 13. 사회보험 통합징수 이후 사회보험 관련 업무량이 얼마나 줄어들었다고 생각하십니까? 통합징수 이전의 업무량을 100%이라고 하였을 때 다음 보기 중에서 선택하여 주십시오(※ 통합징수 이전과 이후의 업무량이 동일하다고 생각하시면 100%, 절반으로 줄었다고 하면 50%, 1.5배 늘었다고 하면 150%를 선택해 주시면 됩니다.).

150%	120%	100%	80%	50%
①	②	③	④	⑤

Q 14. 다음은 귀하께서 담당하고 계시는 통합징수 업무의 직무스트레스 수준에 대한 문항입니다. 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 표시하여 주시기 바랍니다.

구분	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
직무 요구도	Q14-1 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	①	②	③	④
	Q14-2 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	①	②	③	④
	Q14-3 나는 (사회보험 통합징수 이외에도) 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④
직무 자율성	Q14-4 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	①	②	③	④
	Q14-5 나는 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	①	②	③	④
직무 갈등	Q14-6 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	①	②	③	④
관계 갈등	Q14-7 나의 상사와 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	①	②	③	④
조직 체계	Q14-8 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④
	Q14-9 (사회보험 통합징수 업무와 관련하여) 우리 부서와 타 공단 및 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	①	②	③	④
보상 적절성	Q14-10 나의 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장 에서 제대로 된 보상과 신임을 받고 있다.	①	②	③	④

Q 15. “사회보험 통합징수 정보시스템”에 대한 전반적인 만족도는 어느 정도입니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

Q 16. “사회보험 통합징수 정보시스템”의 주요 개선 필요사항에 대한 문항입니다. 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 표시하여 주시기 바랍니다.

내 용		전혀 필요치 않다	필요치 않다	필요 하다	매우 필요 하다
Q16-1	법령 개정 (※ 제2차 납부의무, 신용카드 수납제도, 연체금 일할계산 등) 및 업무절차 변경에 따른 프로그램 개선	①	②	③	④
Q16-2	민원업무처리 고도화를 위한 프로그램 개선	①	②	③	④
Q16-3	징수율 제고 및 수요자 중심의 서비스 제공 등을 위한 통계분석(DW 등) 프로그램 개선	①	②	③	④
Q16-4	징수통합 이후 신규 수납서비스 확대에 따른 프로그램 개발 (※ 사회보험징수포털시스템 고도화 등)	①	②	③	④
Q16-5	국민편의 증진 및 비용절감을 위한 전자고지·수납 신기술 도입 (※ 핀테크 기술을 활용한 고지·수납 서비스도입 등)	①	②	③	④

민원 처리 경험

Q 17. 귀하께서 처리해야 하는 민원의 발생 건수 및 응대 시간을 고려하였을 때 민원 처리는 전체 업무에 어느 정도 부담이 되십니까?

- ① 민원이 과도하여 업무에 큰 지장을 준다.
 ② 업무에 다소 지장을 준다.
 ③ 적정하다.
 ④ 업무에 전혀 지장을 주지 않는다.

Q 18. 귀하께서 처리해야 하는 민원 중 가장 빈번하게 발생하는 민원 유형은 무엇입니까?

- ① (통합징수 관련) 고지서 확인 및 수납 방법
- ② (통합징수 관련) 체납보험료의 처리
- ③ (통합징수 이외의 업무) 보험료의 부과정보
- ④ (통합징수 이외의 업무) 자격 부과,취득,상실 등 각종 신고처리
- ⑤ 기타

Q 19. 민원 처리 시, 건강보험공단이 아닌 국민연금 및 근로복지공단에서 처리해야 하는 타 공단 고유의 업무에 대한 민원 빈도 수는 어느 정도입니까? (※타 공단 고유의 업무란, 국민연금 및 고용산재 보험료의 부과정보 확인, 두루누리 사업 등 기타 제도 문의, 사업장 관리 등을 뜻함)

- ① 매우 많다 (10회중 6회 이상) ☞ 19-1번 문항으로
- ② 많다 (10회중 3회 이상) ☞ 19-1번 문항으로
- ③ 적다 (10회중 1회) ☞ 19-1번 문항으로
- ④ 없다 ☞ 20번 문항으로

Q 19-1. 통합징수 이외의 타 공단 고유 업무에 대한 민원이 발생하였을 때, 상담 소요 시간은 어느 정도입니까? (※ 제기된 민원 1회 당)

- ① 5분 이내 (타 공단으로 이관)
- ② 5분 이상 ~ 10분 이내
- ③ 10분 이상 ~ 25분 이내
- ④ 25분 이상

통계 분석을 위한 기초 질문

Q 20. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남성 ② 여성

Q 21. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20세 이상 ~ 30세 미만
 ② 30세 이상 ~ 40세 미만
 ③ 40세 이상 ~ 50세 미만
 ④ 50세 이상

Q 22. 귀하의 소속은 어디입니까?

- ① 본부 ② 지역본부 ③ 지사

Q 23. 귀 하의 근무지는 어느 지역에 위치하고 있습니까?

- ① 서울특별시 ② 부산광역시 ③ 대구광역시 ④ 인천광역시
 ⑤ 광주광역시 ⑥ 대전광역시 ⑦ 울산광역시 ⑧ 세종특별자치시
 ⑨ 경기도 ⑩ 강원도 ⑪ 충청북도 ⑫ 충청남도
 ⑬ 전라북도 ⑭ 전라남도 ⑮ 경상북도 ⑯ 경상남도
 ⑰ 제주도

Q 24. 사회보험 통합징수 사업 개선에 도움이 되는 좋은 의견 있으시면 말씀해주십시오.

A: _____