



2022. 1.

2022년도 주요업무계획

목 차

I . 일반현황	1
1. 기본현황	
2. 기본재산조성 현황	
3. 신용보증공급 현황	
4. 채권관리업무 현황	
5. 2022년도 예산 현황	
II . '21년도 성과평가 및 시사점	4
III . '22년도 비전 및 전략목표	6
IV . 전략목표별 추진계획	7
1. 단계적 일상회복을 위한 소상공인 연착륙 지원	
2. 사업실패 고객 활력을 위한 포용적 채권관리	
3. 고객과 상생하는 지속성장경영 체계 유지	

I. 일 반 현 황

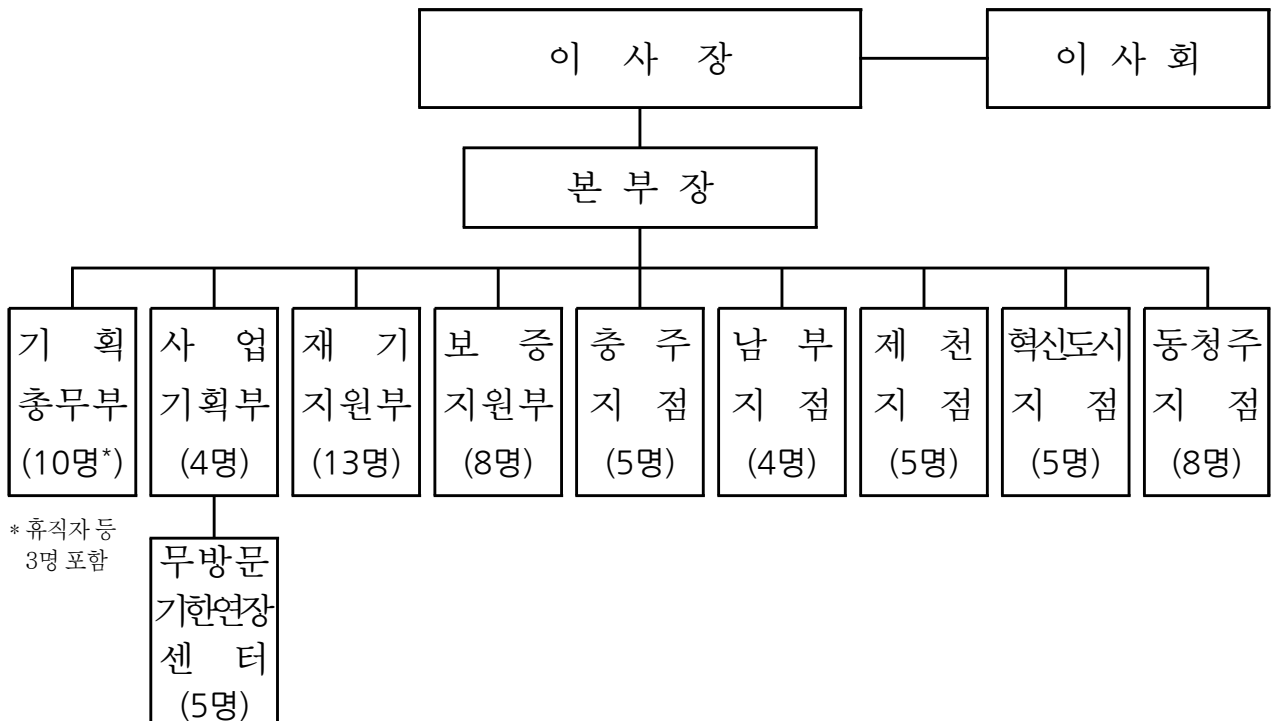
1. 기본현황

□ 재단개요

- 설립근거 : 지역신용보증재단법 (법률 제6022호 - '99. 9. 7. 제정)
- 설립목적 : 소기업·소상공인의 신용보증을 통한 지역경제 활성화
- 기본재산 : 1,882억원 (※ 설립시 道 출연금 100억원)
- 주요업무 : 기본재산관리, 신용보증, 신용조사, 구상권행사 등

□ 조직 및 인원

- 조직 : 1본부 - 4부 - 5지점 - 1센터



- 인원 : (정원) 68명 / (현원) 68명 *휴직자 대체인력 포함

2. 기본재산조성 현황

(단위 : 억원)

구 분	계	국 비	도 비	시·군비	금융회사
~ '20년	1,730	286	329	239	876
'21년도	152	9	17	13	113
계	1,882	295	346	252	989
비 율	100.0%	15.7%	18.4%	13.4%	52.5%

3. 신용보증공급 현황

(단위 : 건, 억원)

구 분		목 표	실 적	달성률	보증잔액
'20년도	건 수	22,700	36,252	159.7%	53,093
	금 액	5,000	8,526	170.5%	11,193
'21년도	건 수	26,430	30,028	113.6%	54,736
	금 액	6,078	6,711	110.4%	11,478

4. 채권관리업무 현황

(단위 : 건, 억원)

구 분			'20년도		'21년도	
				(비율)		(비율)
보 증 사 고	발 생 (A)	건 수	2,517	3.1%	1,790	2.3%
		금 액	352		261	
	정 상 화 (B)	건 수	1,318	51.4%	775	38.2%
		금 액	181		100	
	순 사 고 (A-B)	건 수	1,199	1.5%	1,015	1.4%
		금 액	171		162	
대위변제		건 수	1,598	2.0%	1,060	1.4%
		금 액	228		164	
구 상 권 회 수		목 표	67		74	
		실 적	88		98	
		달성률	131.3%		132.4%	

5. 2022년도 예산 현황

○ 수입예산

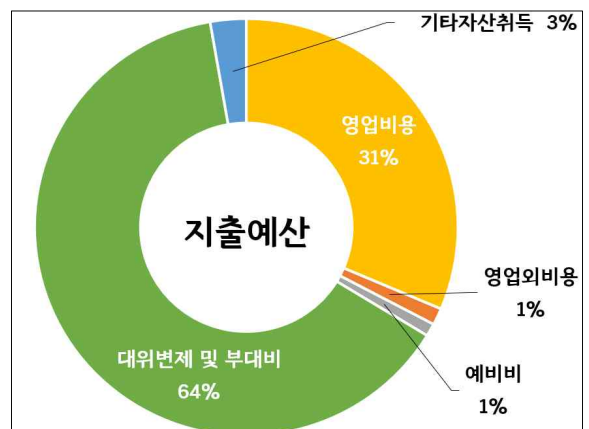
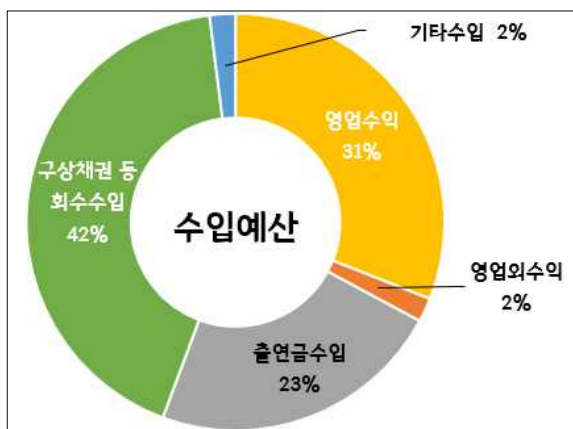
(단위 : 백만원)

예 산 과 목	금 액	예 산 과 목	금 액
보 증 료 수 익	10,409	보 증 금 회 수 수 입	520
예 치 금 등 이 자	2,674	구상채권등회수수입	19,601
재보증료환입액	974	기타유동부채수입	400
기타신용보증수익	293	출 연 금 수 입	10,550
기 타 이 자 수 익	33	순 세 계 잉 여 금	158,248
기타신용보증부대수익	829	총 계	204,531

○ 지출예산

(단위 : 백만원)

예 산 과 목	금 액	예 산 과 목	금 액
인 건 비	3,809	보 증 료 환 급	2,620
퇴 직 급 여	498	포 상 금	2
잉여임금피크제재원	52	기 부 금	15
일 반 운 영 비	1,287	기타신용보증비용	605
여 비	118	법 인 세 등	0
업 무 추 진 비	61	예비비(사업예산)	156
연 구 개 발 비	479	기 타 투 자 자 산	400
복 리 후 생 비	544	자산취득비(업무용비품등)	201
교 육 훈 련 비	58	자산취득비(기타유형자산)	10
수선유지교체비	13	산 업 재 산 권 등	3
행 사 · 홍 보 비	45	보 증 금	690
관 서 업 무 비	22	대위변제및부대비	30,311
평 가 급	360	기 타 자 본 적 지 출	156,844
감 가 상 각 비	231	예비비(자본예산)	316
재 보 증 료	4,781	총 계	204,531



II. '21년도 성과평가 및 시사점

1. '21년도 성과평가

- 연간 신용보증 공급실적 6.7천억원 달성 (단위 : 건, 억원)

구 분	설립 ~ '20년	'21년도			공급누계
		목 표	실 적	달성률	
건 수	212,970	26,430	30,028	113.6%	242,998
금 액	41,988	6,078	6,711	110.4%	48,699

⇒ 설립후 연간 신용보증 공급실적 역대 2번째 (최대 : '20년도 - 8,526억원)

- 지자체 소상공인 육성(지원)자금 지원규모 및 이차보전을 한시적 확대

- 충청북도 : (당초) 1,000억원 → (확대) 1,300억원	}	저리 정책자금 수혜기업 증가
- 영 동 군 : (당초) 50억원 → (확대) 60억원		
- 청 주 시 : (당초) 200억원 → (확대) 300억원		
- 충 주 시 : (당초) 2% → (확대) 3%	-	금융비용 절감

- 지자체 소상공인 육성(지원)자금 융자추천 업무협약 확대

- (당초) 4개 (청주·충주·제천·옥천) → (확대) 6개 (영동·단양 추가)

- 휴·폐업기업 기한연장 및 브릿지보증 지원으로 상환부담 완화

- 지원실적 : 262건 / 49억원 (기한연장 : 32.5억원, 브릿지보증 : 16.5억원)

- 道 소상공인육성자금 온라인 상담예약제로 보증이용 편의 제공

- 고객중심 서비스 제공을 위한 영업점 미설치 지역 정례 출장상담

- 상담실적 : 90회 / 314건 (※ 괴산·보은·영동·단양군 지역)

- 사업실패자 등 대상 재기지원교육을 통한 재도전 기회 제공

- 교육횟수 : 2회 (30명 수료 / 특수채권 소각채무자 및 폐업기업 대표자 등)

- 디지털 금융환경을 반영한 무방문·비대면 보증시스템 구축

- 자동심사 : 보증신청→서류제출→대출실행까지 쏘과정을 은행 앱을 통해 자동 처리

- 재단 카카오톡 채널 챗봇 시스템 도입으로 고객응대 채널 다변화

- 무방문 기한연장 지속 확대를 통한 고객 내방 최소화 도모

- 지원실적 : 15,823건 / 3,607억원 (※ '21년도 기한연장 전체건수의 90.5%)

- 사고기업 사후관리 활동 강화로 순사고 감소 등 건전성 유지
 - 순사고 : ('20) 171억원(사고율 : 1.5%) → ('21) 162억원(사고율 : 1.4%)
- 다각적 재기지원 추진을 통한 고객 맞춤형 채권관리 실현
 - 고객별 경제 여건에 따른 감면, 신용회복, 개인회생, 채권소각 등 추진
 - 「코로나19 위기 극복을 위한 특별조치」로 재기지원 기반 강화
 - 「무방문 분할상환 약정 시스템」 구축을 통한 고객 편의 증진
 - 「찾아가는 재기지원 상담 서비스」를 통한 사업실패자 현장 지원
 - 「재기지원 특별 집중기간」 운영을 통한 활력적 재기지원 추진
- 고객 맞춤형 채권관리를 통한 전국 상위권 회수 실적 거양

구 분	실 적	전국평균	전국순위	비 고('20년말)
구상채권회수율	10.0%	7.3%	1위	1위

* 전국순위: '21년 11월 재단중앙회 통계월보 기준

- 안정적 보증운용을 위한 지자체 출연금 확보 (150억원)
 - 연간 30억원 * 5년간('21년 ~ '25년) 총 150억원
 - '21년 실적 : 도비 9.9억원, 시·군비 12.6억원, 국비 7.5억원(매칭)
- 재단 청렴도 제고를 위한 「부패방지경영시스템(ISO 37001)」 인증 획득
 - 추진목적 : 청렴·반부패 기관으로의 이미지 제고 및 청렴 문화 정착
 - 인 증 일 : 2021년 5월 10일 / 인증기관 : (주)한국경영인증원
- 지역 의료기관과 업무협약을 통한 도내 소상공인 의료혜택 제공
 - (추진목적) 도내 소상공인을 위한 의료복지 확대 및 재단 홍보
 - (협약기관) 한국병원, 청주의료원, 충주의료원

2. 시 사 점

- 자금수요 기반 내실있는 보증지원으로 정책금융 역할 수행
- 고객 중심의 다양한 서비스 제공 및 디지털 금융환경 대응
- 사후관리의 전사적 역량 집중으로 보증자산의 건전화 도모
- 부패 방지 경영시스템 인증을 통한 투명성 및 청렴성 제고
- 지자체 출연금 확보를 통한 건전재정 유지 및 보증재원 확대

Ⅲ. '22년도 비전 및 전략목표

비
전

**보증에 행복을 더해 소기업·소상공인과
함께 성장하는 No.1 신용보증재단**



– 3대 전략목표 8개 이행과제 –

전 략	단계적 일상회복을 위한 소상공인 연착륙 지원	사업실패 고객 활력을 위한 포용적 채권관리	고 객 과 상 생 하 는 지속성장경영 체계 유지
이 행 과 제	위기극복·경영안정을 위한 적극적인 보증지원	채권관리 제도개선을 통한 재기지원 기반 강화	능동적 재무관리로 재정건전성 제고
	디지털 전환 대응을 위한 스마트 보증환경 조성	사업실패 고객 활력을 위한 맞춤형 재기지원 실현	지속적인 경영혁신으로 조직경쟁력 강화
	선제적 리스크관리를 통한 합리적 위험수준 유지		상생·나눔을 통한 사회적 책임 제고

IV. 전략목표별 추진계획

전략목표 1

단계적 일상회복을 위한 소상공인 연착륙 지원

여 건

- 정부의 단계적 일상회복 추진으로 소상공인 영업환경은 점진적 개선이 기대되나, 코로나19 재확산에 따른 경기 불확실성 확대 및 가계대출 규제 등으로 보증수요는 지속 증가할 것으로 전망
- 또한, 실물경제 장기침체에 따른 휴·폐업 속출 및 매출감소 등으로 금융비용 정상 상환이 어려운 악성 부실채권의 발생이 크게 증가할 것으로 예상
- 이에, 재단은 위기극복·경영안정을 위한 적극적인 보증지원으로 소상공인의 연착륙을 지원하고, 비대면 서비스 확대 및 선제적 리스크관리를 통한 합리적 위험수준 유지를 통해 도민의 위기 극복에 중추적인 역할을 수행하는 정책금융기관이 되고자 함

➔ 적극적 보증지원 및 리스크관리 → 연착륙 지원 및 합리적 위험수준 유지



이 행 과 제

- 1 위기극복·경영안정을 위한 적극적인 보증지원
- 2 디지털 전환 대응을 위한 스마트 보증환경 조성
- 3 선제적 리스크관리를 통한 합리적 위험수준 유지

1 위기극복·경영안정을 위한 적극적인 보증지원

□ 신용보증공급

(단위 : 천, 억원)

구분	보 증 공 급				보 증 잔 액			
	'21년도	'22년도	증 감		'21년도	'22년도	증 감	
건수	26,430	29,000	2,570	(9.7% ↑)	52,990	55,350	2,360	(4.5% ↑)
금액	6,078	6,600	522	(8.6% ↑)	11,202	11,655	453	(4.0% ↑)

□ 세부지원계획

사업자	○ 지자체 소상공인 육성(지원)자금	:	1,370억원
	- 충청북도 소상공인 육성자금		(850억원)
	- 청 주 시 소상공인 육성자금		(255억원)
	- 충 주 시 소상공인 지원자금		(85억원)
	- 제 천 시 소상공인 지원자금		(77억원)
	- 옥 천 군 소상공인 지원자금		(34억원)
	- 영 동 군 소상공인 지원자금		(43억원)
	- 단 양 군 소상공인 지원자금		(26억원)
	○ 정부 소상공인 정책자금	:	260억원
	○ 금융회사 일반자금 등	:	965억원
	○ 기보증회수보증	:	310억원
	○ 보증부 서민대출 협약보증 (햇살론)	:	85억원
개 인	○ 기한연장	:	3,550억원
	○ 폐업한 사람에 대한 보증 (브릿지보증)	:	60억원

□ 빠른 위기극복 및 일상회복을 위한 정책금융 수행

- 정부 시행 심사기준 완화 각종 특례보증 중점 지원
 - 위드 코로나를 위한 소상공인 일상회복 지원 특례보증 **신규**
 - 폐업후 재창업기업 및 ESG가치 실천 소상공인 지원 특례보증 **신규**
- 금융비용 부담 완화를 위한 보증료 감면(국비보조) 지원 **신규**
 - 대상: 보증공급 전건(햇살론 제외) / 감면요율: 0.2%p / 지원기간: 1년
- 공익적 가치 창출 및 폭넓은 지원을 위한 특별보증 시행 **신규**
 - 착한가격업소(물가안정 기여)·정부 재난지원금 수급 고신용자(정부특례보증 제외), 사회적경제기업(공동이익 추구) 등 대상 특별지원 방안 마련
- 지자체 소상공인 지원자금(이차보전) 융자추천 업무협약 확대 **신규**
 - 저리(低利) 정책자금 수혜 소상공인 확대 및 자금조달비용 절감 도모
- 추가 보증지원 및 보증대상 자격요건 완화 방안 마련 **신규**
 - 정책자금 신용평가시스템 적용 생략 및 단기중첩보증 제한기간 완화 등
- 금융회사 특별출연부 협약보증을 통한 보증재원 확보 (계속)
- 도내 금융소외자 긴급생활자금 소액금융(충북희망자금) 지원 (계속)
- 영업점 미설치 지역 정례 출장상담 지속 시행 (계속)

□ 보증지원 질적 개선을 위한 비금융 서비스 체계 구축

- 소비자중심경영(CCM) 인증(공정거래위원회) 취득 **신규**
 - 재단 전반 제도·시스템의 개선·정비로 전사적 고객 중심 경영체계 구축
- 외부 전문기관 의뢰 고객만족도 조사 실시 **신규**
 - 외부 위탁을 통한 공정성·신뢰성 확보 및 불편·개선요구사항 지속 발굴
- 예비창업자 등 대상 경영능력 함양 영상 교육자료 제공 **신규**
 - 교육자료(소상공인방송정보원 등 제작) 홈페이지 등 수시 게시
- 소상공인 경쟁력·생존율 강화를 위한 종합지원체계 구축 검토 **신규**
 - 교육·컨설팅·자금지원 등 성공 파트너로서의 업무범위 확대 추진
- 폐업 소상공인 등 사업실패자 대상 재기지원교육(2회) 실시 (계속)

2 디지털 전환 대응을 위한 스마트 보증환경 조성

□ 비대면 서비스 확대 등 스마트 보증환경 조성

- 금융회사 앱을 통한 온(溫,ON)택트 보증시스템 구축·확대 신규
 - (1단계) 자동심사* 참여 은행 확대: (現) 6개 일반은행 → (추가) 인터넷전문은행
 - * 자동심사 : 보증신청부터 대출실행까지 소과정 자동 처리 (직원 미개입)
 - (2단계) 선택심사* 도입 : 현장실사 및 보증심사 과정 직원 개입
 - * 선택심사 : 정책자금 등 보증상품별 온(溫,ON)택트 보증시스템 선택 적용
- 모바일 기반 비대면 보증지원 플랫폼 구축 신규
 - 재단 자체 모바일 앱 구축 → 비대면 서비스 확대 및 고객 편의성 제고
 - ▶ 모바일을 통한 서류제출, 정보이용동의, 전자약정 등 방문 최소화 도모
 - ▶ 기한연장 신청, 채무잔액증명서 발급 등 각종 조회·신청업무 온라인화

□ 업무방식 개선을 통한 효율적 보증서비스 제공

- 기한연장 급증에 따른 무방문 기한연장 간편심사 체계 구축 신규
 - 체크리스트 개발 및 심사 자동화 / 무방문 기한연장 처리비율: 90% ↑ 유지
- 공공 마이데이터 등을 활용한 보증심사 제출서류 간소화 추진 신규
 - 행정기관 등 보유 고객정보를 전용망을 통한 데이터 형태로 수집·활용
 - 카드매출정보(여신금융협회), 금융정보(소진공, 저축은행) 등 대외기관 연계
- 보증료환급 전자결재화를 통한 신속 환급 및 효율성 도모 신규
- 행정정보공동이용시스템을 통한 대행발급 서류 범위 확대 신규
 - 면세사업자수입금액증명원 등 8종 추가 (※ 현행 : 35종 → 확대 : 43종)

3 선제적 리스크관리를 통한 합리적 위험수준 유지

□ 사고관리목표

(단위 : 억원)

구 분	'21년도	'22년도	증 감
순 사고액	346	280	△66
(순사고율)	3.1%	2.4%	△0.7%p
사고발생	527	470	△57
정 상 화	181	190	9

* 순사고액 = 사고발생 - 정상화, ** 순사고율 = 순사고액 ÷ 보증잔액 * 100

□ 안정적 보증지원을 위한 리스크관리

- 신용보증 리스크현황 분석(4회) 및 리스크관리 시스템 재구축 **신규**
 - (분 석) 향후 1년 이내 '예상손실액' 분기별 예측 및 모니터링 체계 정립
 - (재구축) 위험요소 최신화 → 분석 정확도 향상 및 중장기 예측 기능 마련
- 신용평점별 보증 포트폴리오 분석(4회) **신규**
 - 보증기업(대표자) 신용평점 변동 상황 점검 → 보증자산 건전성 모니터링
 - 신용평점별 신규보증·보증잔액·사고발생 등 분석 → 보증운용방향 환류
- 금융환경 변화를 반영한 소상공인 신용평가시스템 개선 **신규**
 - 비금융정보 등 빅데이터 활용방안 마련 → 평가시스템 변별력 제고
- 사고기업 사후관리 및 정상화 집중기간 운영(2회)
 - 반기별 사후관리 및 정상화 활동 집중 전개 → 대위변제 최소화 도모
- 사고관리업무 직무연찬을 통한 업무 역량 강화 도모(2회)

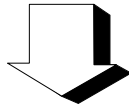
전략목표 2

사업실패 고객 활력을 위한 포용적 채권관리

여 건

- 코로나19로 인한 장기·반복적인 집합금지 조치 및 영업제한 조치에도 불구하고, 대위변제로 인한 부실채권 발생 감소 추세
※ ('20년 대위변제) 228억원 → ('21년 11월말 대위변제) 153억원
- 그러나 이는 정부의 금융지원 확장 및 상환유예 정책에 따른 일시적 현상일 뿐, 매출감소로 고통을 호소하는 소상공인들의 영업 현실을 고려하면 실물경기 장기침체로 인한 사업실패 및 폐업 속출로 재기지원 대상 고객이 지속 증가할 것으로 전망
- 이에 따라 사업실패 고객의 신속한 경제주체 복귀 지원을 위해 전략목표를 「사업실패 고객 활력을 위한 포용적 채권관리」로 설정하고, 제도개선을 통해 재기지원 기반을 강화하는 한편, 각 제도별 탄력운용을 통한 고객 맞춤형 재기지원에 주력하고자 함

➔ 포용적 채권관리 ➔ 코로나19 위기 극복을 위한 활력 제공



이 행 과 제

- 1 채권관리 제도개선을 통한 재기지원 기반 강화
- 2 사업실패 고객 활력을 위한 맞춤형 재기지원 실현

1 채권관리 제도개선을 통한 재기지원 기반 강화

□ 대위변제 예상 및 구상채권 회수 목표

- 대위변제예상 : 263억원 (대위변제율 : 2.26%)
 - 전년도 대위변제 예상 실적 (164억원 / 1.44%) 대비 0.82%p 증대
- 채권회수목표 : 74억원
 - 전년도 채권회수 예상 실적 (100억원) 대비 26% 감액

□ 채권관리 제도 개선을 통한 재기지원 기반 강화

- '21년 「코로나19 위기 극복을 위한 재기지원 특별조치」 제도화
 - 법적조치 임차보증금 및 예금금액 상향 조정, 채권소각 요건 완화 등
- 재산 미보유 연대입보 면제 법인기업 소멸시효 조기완성 **신규**
 - (현행) 최장 15년간 소멸시효 관리 → (개선방안) 5년간 소멸시효 관리
- 신용회복·개인회생 원금완제 고객 잔여 손해금 일괄감면 **신규**
 - (현행) 재산보유시 감면 불가 → (개선방안) 재산보유 불문 일괄감면
- 원금감면 절차 완료 고객 보증이용 제한 확약 제도 철폐 **신규**
 - (현행) 감면 신청시 “보증이용 제한 확약서” 접수 → (개선방안) 철폐
- 연대보증인 및 사회취약계층에 대한 감면 손해금율 인하 **신규**
 - (현행) 연보인 3%, 취약계층 1% 적용 → (개선방안) 각 2%, 0% 적용
- 개인회생 변제 납입 연체 고객 절차폐지 신청 제도 철폐 **신규**
 - (현행) 3개월 연체시 법원에 절차폐지 신청 → (개선방안) 철폐

2 사업실패 고객 활력을 위한 맞춤형 재기지원 실현

☐ 기본 손해금율(연체이율) 인하 신규

- ('99년) 17% → ('13년) 12% → ('18년) 10% → ('22년) 8%

☐ 공공정보를 통한 재기지원고객 선별 및 경제여건 분석

- (재산보유) 지적정보, 고용정보, 부동산 등기 권리 정보 조회
- (취약계층) 기초수급자 정보, 장애인연금 수급자 정보 조회

☐ 고객별 경제 여건을 고려한 단계별 맞춤형 재기지원

- 1단계 : 분할상환 및 채무감면 제도 활용을 통한 재기지원
- 2단계 : 신용회복지원 제도 안내를 통한 재기지원
- 3단계 : 원금감면 또는 개인회생제도 안내를 통한 재기지원
- 4단계 : 파산·면책 지원을 통한 재기지원
- 5단계 : 채권 매각·소각을 통한 재기지원

☐ 맞춤형 재기지원 실현을 위한 추진 동력 확보

- “무방문 분할상환 약정 체결 서비스” 제공
- 비대면(On-Line) 재기지원 신청 및 확인 시스템 운용
- “채무감면 처리기간 단축 캠페인” 시행
- “찾아가는 재기지원 상담 서비스” 제공
- 재기지원 특별 집중기간 운영 (연 2회)

고객과 상생하는 지속성장경영 체계 유지

여 건

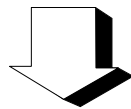
- 2021년에 이어 경기 회복세가 지속될 것으로 전망되나, 코로나19 재확산 및 돌파 감염 확대 등 대내외적 잠재적 돌발 리스크가 가시화될 경우 경기 회복세가 급격히 둔화될 가능성 상존

※ GDP 성장률 : ('21) 3.8% → ('22) 2.8% / 현대경제연구원 '2022년 한국경제 전망'

- 가계부채 증가세 유지 및 기준금리 상승으로 인한 원리금 상환 부담 확대 등 자영업자의 대출이 부실화될 가능성이 존재하고, 이는 대위변제 발생으로 이어져 재단의 직접적인 손실을 초래할 수 있음

- 이에, 재단은 출연금 조성 확대 및 안정적인 재무관리로 재정건전성을 유지하는 한편, 조직의 역량강화와 반부패·청렴문화 기반의 윤리경영 고도화로 지속적인 경영혁신을 이루고자 함.

➔ **안정적 재무관리 · 경영혁신 지속 → 지속성장경영 체계 유지**



이 행 과 제

- 1** 능동적 재무관리로 재정건전성 제고
- 2** 지속적인 경영혁신으로 조직경쟁력 강화
- 3** 상생·나눔을 통한 사회적 책임 제고

1 능동적 재무관리로 재정건전성 제고

□ 기본재산 조성

- 출연금 조성계획(개인보증 포함)

(단위 : 억원)

구 분	계	도 비	시·군비	금융회사
금 액	105	10	12	83

※ (금융회사 세부내역) 법정출연 48억원, 특별출연 30억원, 협약출연 5억원

- 보증지원과 연계한 금융회사 특별출연 업무협약 지속 추진
- 충청북도 등 지자체와 정책교류 확대로 출연처 다각화 노력

□ 여유자금 운용의 수익성 제고를 통한 건전재정 유지

- 「기본재산 여유금 운용계획」 수립 및 「자금운용위원회」 개최
- 「자금운용 성과분석」 및 개선방안 도출을 통한 수익성 제고 신규
- 기준금리 상승 기조에 대응한 예치상품 운용 확대
- 유동성 및 금융환경을 고려한 금융채권 매입 검토

□ 효율적인 예산관리로 안정적 재무관리 기반 마련

- 예산집행 및 절감계획 수립, 결과 환류로 체계적 관리 추진
- 분기별 자금수지 및 예산집행분석을 통한 자금흐름 파악
- 예산집행 자체점검을 통한 예산집행기준 준수 및 회계 투명성 제고
- 외부 회계감사 실시를 통한 회계 투명성 및 적정성 강화(2회)

2 지속적인 경영혁신으로 조직경쟁력 강화

□ 조직역량 강화 및 효율화를 위한 혁신적 제도개선

- 친환경 및 지속가능경영을 위한 「ESG추진 경영계획」 수립 **신규**
 - Environment(친환경 정책), Social(사회적 가치), Governance(윤리경영)
- 직원의 조직만족도 제고를 위한 합리적 인사제도 개선 **신규**
 - 전보의 원칙 수립, 인사 평정제도 개선 및 이의신청 절차 도입
- 인적자원 역량 강화를 위한 개인별 맞춤형 직무교육 실시 **신규**
 - 직무별, 신입직원, 승진자 등 교육과정 세분화로 맞춤형 교육 실시
- 감염병 예방·대응 등을 위한 「안전·보건 기본계획」 수립

□ 윤리경영시스템 구축을 통한 청렴과 신뢰의 가치 실현

- 「윤리경영추진계획」 수립·시행을 통한 대외 신뢰도 제고 **신규**
- 인권침해 예방 및 근절을 위한 「인권영향평가」 실시 **신규**
- 사전적 예방기능 강화를 위한 「자체 감사시스템」 구축 **신규**
- 부패방지경영시스템(ISO37001) 사후점검 및 심사 인증 **신규**
- 음주운전 및 비위행위 근절을 위한 법규 준수 캠페인 추진 **신규**

□ 유연하고 자율적인 조직문화 조성

- 조직문화 개선 및 효율성 제고를 위한 「조직문화진단」 실시 **신규**
- 수평적 조직문화 조성을 위한 경영진·직원 소통 기회 확대
- 다양한 의견 수렴을 위한 노사협의회 구성 확대
- 일·가정 양립 문화 정착을 위한 가족친화 자체점검 실시
- 합리적인 노사 상생협력 관계 구축을 위한 단체협약 체결

3 상생·나눔을 통한 사회적 책임 제고

□ 고객 만족 서비스 강화

- 고객서비스 강화를 위한 편의시설 확충 및 사무공간 개선
- 고객 응대스킬 향상 및 만족도 제고를 위한 전문 CS교육 실시
- 고객 알권리 충족을 위해 홈페이지 등을 통한 정보제공 (지속)

□ 고객 맞춤형 홍보활동 전개

- 「홍보 서포터즈」 구성을 통한 고객 홍보 채널 다각화 신규
 - 지역 내 대학생 등으로 구성된 서포터즈 발족 및 홍보활동 전개
- 스마트·비대면 업무환경을 반영한 온라인 홍보활동 강화
 - (온라인) SNS, 카카오톡 등 (오프라인) 시내버스, 현수막, 리플릿 등
- 재단 신규 CI 매뉴얼을 적용한 대고객 홍보물품 제작·배포

□ 재단의 사회적 가치 실현

- 체계적인 사회공헌활동 추진을 위한 연간 기본계획 수립
- 「2050 탄소중립」 실행력 강화를 위한 자체 실천계획 수립 신규
- “선한영향력 가게”를 통한 급식후원 등 기부활동 전개 신규
- 「자체 봉사단」 발족을 통한 정기적·지속적 봉사활동 추진 신규
- 사회적약자 지원을 위한 장애인·사회적기업 생산품 구매 확대
 - 중증장애인생산품 1.5%, 사회적경제기업 제품 3.5% 구매율 달성
- 道 생산적일자리사업(일손봉사) 지속 참여 및 실비 기부
- 임직원의 자발적 지정기탁 등 정기후원 지속 실시