

공동 2013-01-03

사회보장정보시스템 도입에 따른 학자금 지원 소득기준 산정 방안 연구

연구책임자 : 추병주 (한국보건복지정보개발원)



공동 2013-01-03

사회보장정보시스템 도입에 따른 학자금 지원 소득기준 산정 방안 연구

연구책임자 : 추병주 (한국보건복지정보개발원)

공동연구원 : 이대영 (한국보건복지정보개발원)

김경준 (한국보건복지정보개발원)

김성훈 (한국보건복지정보개발원)

김철주 (서울디지털대학교)



제 출 문

한국장학재단이사장 귀하

본 보고서를 『사회보장정보시스템 도입에 따른 학자금 지원 소득기준 산정 방안 연구』의 연구 결과보고서로 제출합니다.

2014. 6.

- 주관연구기관명 : 한국보건복지정보개발원
- 연 구 기 간 : 2013.12.24 ~ 2014.06.23
- 주관연구책임자 : 추 병 주

※ 본 보고서의 내용은 정책연구과제 연구팀의 의견이며 한국장학재단의 공식적인 견해와는 다를 수 있습니다.

요 약

I . 서론

1. 연구배경

- 대학생 가구의 경제수준에 따른 소득연계 맞춤형 학자금 지원 체계의 공정성과 투명성을 확보하고 합리적인 지원 기준 필요
- 사회보장정보시스템 도입에 앞서 학자금 지원사업의 특성을 기반으로 사회보장정보시스템을 통해 신청학생 가구의 경제수준을 정확히 측정하고, 측정결과를 토대로 대상자를 정확하게 판정하기 위한 급여기준 마련 필요

2. 연구목적

- 국민의 교육부담 경감을 위한 핵심적인 국정과제인 「소득연계 맞춤형 학자금 지원」을 위한 합리적인 급여기준 마련

II. 학자금 지원사업 급여기준

□ 학자금 지원사업의 개요

- 목적 : 경제적 여건 관계없이 국민 누구에게나 고등교육 기회 제공
- 유형 : 경제적 수준에 따른 맞춤형 학자금 지원사업
 - 장학금 지원 : 국가장학금(I, II), 국가근로장학금, 기부장학금(사랑드림)
 - 학자금 대출 : 든든학자금, 일반상환학자금
 - ※ 본 연구는 신청학생 가구의 경제적 수준을 토대로 이루어지는 학자금 지원사업을 중심으로 연구를 진행
 - ※ 경제적 수준 이외의 대상자 기준 : 성적, 연령 등

□ 장학사업 급여기준 : 소득재산

- 국가장학금(I, II) : 소득 8분위 이하
- 국가근로장학금
 - (교내) 소득 7분위 이하 : 1순위(소득분위 3분위 이내), 2순위(소득분위 4~5분위), 3순위(소득분위 6~7분위 이내)
 - (교외) 대학자체 기준 : 사업 실패 등 긴급한 사정으로 가계가 어려워진 학생, 근로기관의 전공수요 등 고려(소득분위제한 완화가능)
- 사랑드림장학금 : 가계소득기준 배정기준에 따름

□ 학자금 대출 급여기준 : 소득재산

○ 든든(취업 후 상환) 학자금 : 기초생활수급 차상위계층, 소득 7분위 이하

○ 일반상환학자금 : 소득 8분위 이상의 학부생

※ 대학원생인 경우 소득분위 무관

III. 학자금 지원사업 급여기준 개선방안

1. 학자금 지원사업 급여기준 개선 기본원칙

○ 보건복지부 복지사업 기준 표준화 방안 부합(학자금 지원사업 특성 반영)

○ 교육급여 및 초중고 교육비지원 급여기준 고려

－ 교육비 지원의 연속성 및 형평성을 고려하기 위해 국민기초생활보장제도 교육급여, 초중고 교육비 지원 급여기준 검토

○ 연계공적자료로 파악가능한 항목만 적용

－ 장학재단 자체적인 조사를 수행해야 하는 바, 연계공적 자료로 파악가능한 소득재산 항목 적용

※ 추가 구비서류 제출 및 담당자 등록이 요구되거나, 민원발생 가능성이 높은 항목은 제외

○ 전국 단일 기준 적용

－ 신청학생의 주소와 생활지역 불일치, 신청학생과 부모 미동거 등의 특성을 고려하여 전국 단일 기준 적용

※ 단, 토지·건축물의 경우 시군구별 가격 적용률 적용

2. 학자금 지원사업 급여기준 쟁점 검토

□ 선정단위(가구구성)

- 개념 : 학자금 지원사업 신청자의 경제수준을 조사하기 위한 조사대상자(가구) 범위
- 현행 기준 : 신청학생 혼인여부에 따라 구분
 - 미혼 : 신청학생 본인 + 부 + 모
 - 기혼 : 신청학생 본인 + 배우자
- 쟁점 검토
 - 정부의 복지사업 가운데 급여대상자와 함께 가구구성원에 대해 소득재산 조사를 실시하는 경우 기본적으로 동일 경제활동 구성원을 선정단위로 하고 있음
 - 복지사업 성격에 따라 선정단위 범위는 차이가 있으나 신청자, 배우자, 직계존비속, 형제자매 등을 포함
 - ※ 동일주민등록, 별도주민등록에 따라 차이가 있음

□ 소득재산 측정

- 개념 : 학자금 지원사업 신청자의 경제수준을 조사하기 위한 소득재산 측정 기준
- 현행 기준 : 측정항목과 방법
 - 소득 : 근로소득, 사업소득, 연금소득, 이자소득, 배당소득 등
 - ※ 일부 정률적용

- 재산 : 토지, 건축물, 주택, 선박, 항공기, 자동차, 보증금 및 월세금액

※ 과표액 기준

- 기타 : 생활수준 및 경제활동 참가율(추정값 적용)

○ 쟁점 검토

- 소득재산 측정항목이 제한적이기 때문에 신청자의 정확한 경제수준을 측정하는데 한계

- 일부 소득의 정률 적용, 과표액 기준의 재산 반영 등으로 인해 실제 소득재산과 오차가 발생할 가능성이 높음

- 학생 본인 소득에 대한 공제가 정확하게 반영되지 못하여 근로(아르바이트) 학생 등에게 불합리한 피해가 발생 가능

- 부채(학자금 대출 포함)의 미적용으로 인해 부채가 있는 가구의 신청학생에게 불합리한 피해가 발생 가능

□ 대상자 판정

○ 개념 : 학자금 지원사업 대상자를 선정하기 위한 선정기준액

○ 현행 기준 : 통계청 소득분위별 가구당 가계수지 환산값

- 가구당 월평균 분위경계값(가구기준)

- 직전 4분기 평균 소득분위 반영

○ 쟁점 검토

- 소득재산 측정항목은 소득, 재산, 자동차로 구성되어 있지만, 대상자 판정은 재산과 자동차가 제외되어 있음

- 소득재산 조사 척도와 대상자 판정 척도가 일치하지 않는다는 지적을 언론 및 국회 등에서 지속적으로 제기
- 가구규모에 따른 대상자 판정기준이 동일함

3. 학자금 지원사업 급여기준 개선방안

□ 선정단위(가구구성)

- 학자금 지원사업의 선정단위는 현행 복지사업의 선정단위를 고려해볼 때 상대적으로 협소함. 하지만 기존 연구의 학자금 부담 주체를 감안해볼 때 현행 가구범위는 적정함
- 특히, 선정단위와 관련된 사항은 법률개정이 요구되는 사안으로 장기적으로 학자금 부담 주체의 변동성을 모니터링하여 기타 가구원의 소득재산 반영이 필요한지 추가 검토 필요

□ 소득재산 측정 항목

- 소득 : 정부에서 지급하는 각종 급여 내역 포함
 - ※ 공공부조 성격 급여 제외, 사회보험 급여 포함
- 재산 : 금융재산 포함 및 실제가액에 보다 가까운 공적자료 반영
 - 금융재산 : 은행, 증권, 보험 등 포함
 - 일반재산 : 토지, 주택, 건축물 등 공시가액 반영
 - 자동차 : 실제가치에 근접한 가액 반영(기존 배기량 기준)

- 공제 : (학생)근로·사업 소득 일부 공제, (가구원)일용근로 일부 공제
- 부채 : 금융기관 및 한국장학재단 학자금 대출 반영

<그림> 조사범위 확대 : 주요변화

건보 소득분위		사회보장정보시스템 기반 소득인정액	
소득	(직장) 보수월액	소득	근로소득(상시근로/일용근로 등)
	(지역) 사업소득, 추정소득		사업소득(농업/어업/임업/기타사업)
	연금소득		재산소득(임대/이자/연금) 기타소득(공적이전소득)
일반 재산	부동산(토지, 주택, 건물·과표액)	일반 재산	부동산(토지, 주택, 시설물: 시가표준액)
	임차보증금(일부)		임차보증금(실거래가-확정일자신고기준)
	자동차(과표액)		자동차(보험개발원 차량가액)
금융 재산	미조사	금융 재산	금융자산 (예금, 적금, 부금, 보험 및 수익증권 등) 금융부채

- 소득재산 측정 항목 선정
 - 기본방향
 - 조사항목의 집중화 및 단순화
 - 공적자료 파악가능한 정보만 반영
- 소득재산 항목 단순화
 - 부양비, 추정소득, 사적이전소득 제외 : 연계공적자료로 파악이 불가하며, 일부 복지사업을 제외하고 조사에 활용하지 않는 점을 고려하여 제외

- 공적이전소득 일부 항목 제외
 - 사회보험급여는 포함하되, 공공부조성 급여는 제외

□ 소득인정액 산식

○ 소득인정액 = 소득평가액 + 재산의 월소득환산액

- 소득평가액 = 실제소득(근로, 사업, 재산, 기타 등) 총합

- 소득공제 : 신청학생의 근로·사업 소득
 - ※ 공제방법(안) : 100만원을 정액차감하고 차감잔액의 30% 공제 적용
- 가구원 일용근로소득 조사

※ 조사분기 월평균 일용소득의 25% 반영

- 재산의 월 소득 환산액 : {(일반 금융재산의 종류별 가액 - 기본 재산액 - 부채)+자동차 재산가액}×재산의 종류별 월 소득환산율

- 재산의 종류 : 일반, 금융, 자동차
- 기본재산액 : 전국 단일 기준 5,400만원
- 부채 : 금융기관 및 공공기관 부채(대출금), 임대보증금
 - ※ 공공기관 대출금 : 학자금 대출, 주택연금, 농지연금 한정
 - ※ 임대보증금은 정보 구득 상태(대량처리, 온라인, 개별방식 등)에 따라 추가 검토 필요
 - ※ 공정증서에 의한 부채 및 법원인정사채 미반영
- 재산의 소득환산율 : 현행 다양한 복지급여에 적용되고 있는 재산의 소득환산율 가운데 시뮬레이션 분석결과를 토대로 학자금 지원사업에 적합한 최적의 방안 적용

□ 대상자 판정

- 학자금 지원사업 성격에 적합한 대상자 선정기준을 구성하여 소득연계형 학자금 지원사업의 합목적성 및 차등지원 대상자 선정 정확성 제고
- 학자금 지원사업에 최적화된 재산의 소득환산율 적용을 통해 측정 기준과 판정기준 간 불일치 문제 완화

□ 대상자 판정기준 개선

- 맞춤형 개별급여 선정기준 활용 대상자 판정기준
 - 중위소득 기준 5구간 대상자 판정기준 제시

<그림> 대상자 판정 기준의 변화

〈 차등지원구간(현행) 〉		〈 개선방안(5구간) 〉	
구간(지원비율)	대상자 선정기준	구간(지원비율)	대상자 선정기준
1구간(100%)	기초, 차상위, 1~2분위	(Ⅰ) 학자금 최대지원	기초, 차상위 중위소득 00% 이하
2구간(75%)	3분위	(Ⅱ) 맞춤형 지원(중하위)	중위소득 00~00%
3구간(55%)	4분위	(Ⅲ) 맞춤형 지원(중)	중위소득 00~00%
4구간(35%)	5분위	(Ⅳ) 맞춤형 지원(중상위)	중위소득 00~00%
5구간(25%)	6분위	(Ⅴ) 학자금 지원 제외	중위소득 00 초과
6구간(15%)	7~8분위		
7구간(미지원)	9~10분위		

IV. 시뮬레이션 분석

1. 분석자료 추출

□ 학자금 지원사업 대상자 자료 추출

- 시점 : '12년 1학기 ~ '14년 1학기(5개 학기)
- 해당사업 : 국가장학금(I, II)
- 분석대상 : 6,926,917가구(총 19,380,539명)

<표> 분석자료 개요

(단위 : 명)

구분	학생본인	부	모	배우자	합계
'12년 1학기	1,509,306	1,316,839	1,399,150	33,730	4,259,025
'12년 2학기	1,375,443	1,182,277	1,264,936	33,059	3,855,715
'13년 1학기	1,490,620	1,276,406	1,365,058	38,920	4,171,004
'13년 2학기	1,356,405	1,143,651	1,229,623	41,255	3,770,934
'14년 1학기	1,195,143	1,007,925	1,086,390	34,403	3,323,861
합계	6,926,917	5,927,098	6,345,157	181,367	19,380,539

□ 학자금 지원사업 신청자의 사회보장정보시스템 자료추출 및 정제

- 국가장학금 대상자의 소득재산 정보를 사회보장정보시스템에서 추출
 - 국가장학금 신청학생 가구구성원(학생본인, 부, 모, 배우자) 자료를 모두 추출가능한 경우에 한정하여 자료를 추출하고 분석을 실시
 - 자료 매칭 : 총 364,128가구(전체 772,434명)
 - 분석의 정확성을 높이기 위한 자료 정제
 - 당연지원대상인 국민기초생활보장, 차상위 자격보유 가구 제외
 - 가구구성원 자료가 정확히 추출되지 않는 가구 제외
 - 자료추출이 미흡한 고분위(5분위 이상 제외)
 - 일반적인 대학생 연령대로 한정(고연령 제외, 92년생 이상 제외)
- ※ 분석활용 가구 : 4,182가구(전체 10,078명)

<그림> 분석자료 추출 : 자료매칭 & 자료 정제

[자료 매칭]

학생본인 ×가구수동일	부	모	배우자	합계	비고
364,128	120,504	272,497	7,225	772,434	

[자료 정제]

학생본인 ×가구수동일	부	모	배우자	합계	비고
4,182	2,742	3,145	9	10,078	-

2. 시뮬레이션 분석 개요

□ 분석개요

- 한국장학재단 정보시스템 및 사회보장정보시스템 추출자료(소득·재산·부채)에 학자금 지원사업의 소득인정액 산식(안)을 적용하여 소득인정액 도출
- 재산의 소득환산율(안)에 따른 소득재산 측정 결과의 변화양상을 살펴보기 위하여 가능한 경우의 수를 다양하게 분석
 - 재산의 소득환산율이 가장 높게 설정되어 있는 국민기초생활보장부터 가장 낮은 기초노령연금까지 다양한 방안을 고려
 - 분석결과 적용가능성이 높은 방안에 대해 집중적으로 검토
 - ① 초중고 교육비 지원사업(원형)
 - ② 초중고 교육비 지원사업(변형 A)
 - ③ 초중고 교육비 지원사업(변형 B)
- ※ 기존 건보료 활용방식 대상자 변동을 살펴보기 위하여 소득분위(10분위)와 신규 대상자 판정 구간 비교
- 대상자 판정척도 변화에 따른 대상자 변동을 살펴보기 위하여 중위소득을 기준으로 다양한 판정척도 적용

□ 재산의 소득환산율

- 재산의 소득환산율 적용 방안

- (1안) 초중고 교육비 지원 원형 (기초차상위÷3)
- (2안) 초중고 교육비 지원 변형A (1안 + 자동차 변형)
- (3안) 초중고 교육비 지원 재산B (기초차상위 자동차 변형÷2)

<표> 재산의 소득환산율 적용 방안

구분	일반재산 (월)	금융재산 (월)	자동차 (월)
[참고] 국민기초생활보장	4.17%	6.26%	100%
1안 (초중고 교육비지원 기준)	1.39%	2.09%	33.33%
2안 (초중고 교육비지원 기준 변형A)	4.17%÷3	6.26%÷3	100%÷3
3안 (초중고 교육비지원 기준 변형B)	1.39%	2.09%	1.39%
	4.17%÷3	6.26%÷3	4.17%÷3
	2.09%	3.13%	2.09%
	4.17%÷2	6.26%÷2	4.17%÷2

□ 대상자 판정 기준(안)

- 학자금 지원사업 기준은 5구간 연계(필요시, 별도 기준 설정)
- 최저 및 최고 구간 기준 설정
 - 최저 기준 : 절대빈곤(생계급여 기준) 40%, 상대빈곤(교육급여) 50%
 - 최고 기준 : 통계청 중산층(중위소득 50~150%) 구분 기준선

<표> 중위소득 기준 대상자 판정 기준(안)

구간	기준	1안	2안	3안	4안	5안
I (100%)	중위소득	50 % 이하	50 % 이하	40 % 이하	40 % 이하	40 % 이하
II	중위소득	50 % 이상 100 % 미만	50 % 이상 80 % 미만	40 % 이상 80 % 미만	40 % 이상 70 % 미만	40 % 이상 60 % 미만
III	중위소득	100 % 이상 150 % 미만	80 % 이상 120 % 미만	80 % 이상 120 % 미만	70 % 이상 110 % 미만	60 % 이상 100 % 미만
IV	중위소득	150 % 이상 200 % 미만	120 % 이상 150 % 미만	120 % 이상 150 % 미만	110 % 이상 150 % 미만	100 % 이상 150 % 미만
V	중위소득	200 % 초과	150 % 초과	150 % 초과	150 % 초과	150 % 초과

○ 대상자 판정 기준 기준과 신규 기준 비교

<그림> 대상자 판정 기준 기준과 신규 기준 매칭



□ 자료추정

- 저분위 대상자(4분위 이하) : 실증분석 결과를 통한 추정
 - 국가장학금 신청자의 자료를 사회보장정보시스템(행복e음, 범정부)에서 추출한 결과 저소득층 자료에 집중적으로 분포
 - 샘플복제를 통해 수혜 대상자 모수 추정
 - 고분위 대상자(5분위 이상) : 건보료 피부양자 한계 기반 추정
 - 사회보장정보시스템을 통해 소득재산 조사를 실시하는 경우 조사대상 소득분위가 현행보다 상승하는 경우도 다수 발생함
 - 단, 현행 기준에서는 학자금지원 신청학생 가구의 가구구성원 모두 건보료 피부양자(세대원)로 등록된 경우, 해당 보험료를 추정소득으로 환산 반영하고 있으나,
 - 사회보장정보시스템에서는 공부상 확인된 소득만 반영하고 있어 실질 소득재산 수준이 낮아질 가능성이 높음
 - 따라서, 현행 학자금 지원 신청학생 가운데 피부양자(세대원)만으로 구성된 비율을 토대로 분위가 하향 조정될 대상자를 추정
- ※ 피부양자 및 세대원만으로 구성된 가구 비율은 '12년 2학기, '13년 1학기, '14년 1학기 3개 학기의 평균값을 적용하여 추정

3. 시뮬레이션 분석 결과

□ 급여기준 변경에 따른 대상자 및 소요예산 변동 시뮬레이션 분석결과

○ 심층 분석 기준

- 2안 : 중위소득 기준 대상자 판정기준(I: 50%이하, II: 50~80%, III: 80~120%, IV: 120~150%, V: 150% 초과)
- 3안 : 중위소득 기준 대상자 판정기준(I: 40%이하, II: 40~80%, III: 80~120%, IV: 120~150%, V: 150% 초과)

○ 세부안

- (1)안 : 초중고 교육비 지원기준
- (2)안 : 초중고 교육비 지원기준 변형 A
- (3)안 : 초중고 교육비 지원기준 변형 B

<표> 변동구간별 국가장학금 지원 대상자수 비교

(단위: 가구)

구분	① 2-1안	② 2-2안	③ 2-3안	④ 3-1안	⑤ 3-2안	⑥ 3-3안
기초	57,700	57,700	57,700	57,700	57,700	57,700
차상위	35,903	35,903	35,903	35,903	35,903	35,903
I	403,313	464,211	452,362	322,814	369,559	360,608
II	129,765	131,632	137,558	210,264	226,284	229,312
III	242,730	215,243	208,560	242,730	215,243	208,560
IV	185,142	179,563	177,654	185,142	179,563	177,654
V	330,823	301,124	315,639	330,823	301,124	315,639
합계	1,385,376	1,385,376	1,385,376	1,385,376	1,385,376	1,385,376

<표> 변동구간별 국가장학금 지원 대상자비율(%) 비교

(단위: 가구)

구분	① 2-1안	② 2-2안	③ 2-3안	④ 3-1안	⑤ 3-2안	⑥ 3-3안
기초	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2
차상위	2.6	2.6	2.6	2.6	2.6	2.6
I	29.1	33.5	32.7	23.3	26.7	26.0
II	9.4	9.5	9.9	15.2	16.3	16.6
III	17.5	15.5	15.1	17.5	15.5	15.1
IV	13.4	13.0	12.8	13.4	13.0	12.8
V	23.8	21.7	22.7	23.8	21.7	22.7
합계	100	100	100	100	100	100

4. 분석결과 시사점

□ 소득인정액(안) 및 대상자 판정기준(안) 적용결과

○ 재산의 소득환산율에 따라 소득재산 측정결과 변동

－ 특히, 자동차 환산율에 따라 대상자 변동이 대규모로 발생 가능

- 학자금 지원사업의 (준)보편적 성격을 고려해 볼 때 자동차와 일
반재산에 동일한 환산율을 적용하는 것은 적합

○ 적정(안) : 초중고 변형A 혹은 초중고 변형B

□ 대상자 판정 기준에 따른 대상자 변동

○ 학자금 지원사업 예산규모 및 지원수준에 따라 적정기준 검토 필요

○ 적정(안) : 2인(50-80-120-150) 혹은 3인(40-80-120-150)

- 학자금 지원사업 신청자 실증자료 시뮬레이션 필요
 - 사회보장정보시스템 추출자료가 저소득층에 집중되어 학자금 지원사업 대상자의 정확한 변동규모 추정이 어려움
 - 신규 급여기준 적용에 앞서 실증자료를 토대로 시뮬레이션을 실시하여 변동규모 예측 및 발생가능한 문제점 검토 필요
 - 사회보장시스템 적용 시점인 '15년 1학기 학자금 지원사업 신청자 자료를 토대로 실증 시뮬레이션을 실시하여 판정기준(구간값) 최종 확정 필요
- 분석의 한계
 - 학자금 신청 대상자 가운데 사회보장정보시스템에서 정보를 보유하고 있는 비율이 과소
 - 추출자료가 과소하여 모집단 대비 표본이 매우 작음
 - 표본대상이 저소득층에 집중되어 있어 모집단 특성을 온전히 반영하는데 한계가 있음
 - 고분위 대상자의 경우, 건보료 피부양자 조건에 따른 추정으로 실제 모집단의 변동가능성을 과소 추정
 - 세부 소득재산 항목값으로 인한 분석 한계
 - 임차보증금 : 학자금 지원사업에 실제 적용예정인 국토해양부임차보증금 자료 미적용
 - 시뮬레이션 : 사회보장정보시스템의 실제 임차보증금 자료 반영

- 자동차 : 학자금 지원사업에 실제 적용예정인 자동차 환산율 미정
 - 시뮬레이션 : 자동차 가액을 모두 자동차로 반영(일반재산 미적용)하고 일반재산 공제대상에서 제외

V. 결론 : 정책제언

- 업무처리 방법 변경에 대한 체계적인 준비
 - 업무처리를 위한 조직·인력 구성 필요
 - 재단·사회보장정보시스템 간 송수신된 신청학생 및 가구원 정보, 소득재산 정보 처리, 상담 조사, 이의처리 등을 처리하기 위한 조직 및 인력 구성
 - 소득재산 조사 기간 증가에 따른 학자금 사업 일정 조정
 - 신청학생의 소득재산 정보의 수집에 소요되는 기간을 고려하여 학자금 지원사업의 ‘신청 → 조사 → 결정’ 일정 조정 필요
 - 소득재산 조사방법 및 판정기준 등 사업지침 및 자료 작성
 - 실무담당자용 사업 지침
 - 대국민(대학생 및 학부모 등)용 홍보·안내 자료
 - 대정부(국회, 관련 부처·기관 등) 및 언론 브리핑 자료
 - 예산을 감안한 사업부서별 판정기준 검토·확정

- 개별 학자금 지원사업별 요구되는 판정기준 검토·확정
 - 수시조사 및 신속한 결과 조치가 요구되는 학자금 지원사업 업무처리 방안 검토·확정
 - 신청 이후 대상자 결정이 신속하게 이루어져야 하는 학자금 지원 사업(예 : 국가근로장학금 등)의 업무처리 방안 등
- 제도 개편에 따른 민원대응 강화
- 개편 초기 제도의 연착륙 및 민원감소를 위하여 신청학생을 구제할 수 있는 방안 마련
 - 제도의 탄력적인 운영을 위한 학과장 추천제 등 방안 도입
 - 유사사례 : 초중고교육비지원사업 학교장 추천제
 - 소득재산 민원을 재단에서 처리하기 위한 프로세스 확립
 - 민원유형별 대응 표준화를 위한 매뉴얼 작성 및 담당자 교육
 - 민원대응과 구제방안과의 원활한 연계
- 지속적인 모니터링을 통한 제도 개선 노력
- 최초 사회보장정보시스템 기반 소득재산 조사를 통한 대상자 선정의 정확성이 제한적일 수 있는 바, 지속적인 모니터링을 통한 제도 개선 노력이 필요
 - 사회보장정보시스템 도입 및 급여기준 개편 성과에 대한 체계적인 분석 및 분석결과의 환류를 통한 개선 노력 필요