
2020년 한국노인인력개발원 갑질근절대책(안)

2020. 2.

Contents

I. 추진 개요	1
II. 갑질 개념 및 유형	1
III. 갑질 근절 방안	2
1. 사전예방을 위한 기반구축	2
2. 중점 추진사항	2
3. 가해자 제재 강화	3
4. 피해자 보호 등	4

I. 추진 개요

□ 추진배경

- (사회관심) 갑질 관행이 공공·민간 영역 구분 없이 우리 사회 전반에 광범위하게 퍼져 있는 상황으로 국민적 관심과 문제의식 고조
 - * ‘갑질’은 개인과 사회의 건전한 발전은 물론 상생과 사회통합까지 저해
- (정부의지) ‘18.7.5(목) 국무총리 주재 ‘국정현안점검조정회의’를 통해 공공분야 갑질 근절 종합대책을 논의·확정 발표
- (공공기관 책무) ‘19.2.18(월) 국무조정실에서 「공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인」 마련 및 시행

II. 갑질개념 및 유형

□ 갑질의 개념

- 사회·경제적 관계에서 상대방(乙)보다 우월적 지위에 있는 갑(甲)이 권한을 남용하여 을에게 행하는 부당한 요구나 처우

□ 갑질 유형

- 공공기관 주요 갑질유형

< 내부갑질 >

- 과도하거나 부당한 업무처리 요구
- 음주 후 운전 등 개인적 편의제공 요구
- 우월적 지위를 이용한 평가 등 인사권 남용
- 부하직원에 대한 폭언·폭행·성추행 등

< 민간 등에 대한 갑질 >

- 불공정 임대차계약(과다한 임대료 등)
- 단가 후려치기, 공사대금 부당감액
- 간접비 미청구 합의서 부당징구
- 특정업체와의 하도급 계약 강요
- 자회사 일감몰아주기 등 불공정 거래

□ 문제점

- (갑질의 기준) 금지되는 갑질에 대한 명확한 개념과 기준이 없어 관행적 갑질이 지속되는 경향
- (가해자의 우월적 지위) 가해자가 피해자의 권리·의무 또는 경제적 이익을 결정하는 관계에 있어 피해자 저항 곤란
- (개인의 일탈) 권한남용 등 개인적 일탈행위가 많아 재량권 축소 등 제도적 예방만으로는 한계가 있어 행위자 제재(처벌)도 중요
- (행위 적발) 당사자 사이에서 은밀하게 이루어지는 경우 가해자와 피해자가 아니면 이를 알기 어려워 신고가 없으면 적발 곤란

III. 갑질 근절방안

1 사전예방을 위한 기반구축

□ 자체 근절노력 강화

- (근절대책 수립) 종합대책을 토대로 한국노인인력개발원 '갑질 근절대책' 수립·시행 및 이행실태 점검·관리('20.2)
- (신고체계 운영) 온라인 및 모바일 기반의 신고체계 운영을 통한 신고의 접근성 확보로 신고 활성화 도모(연중)

2 중점 추진사항

□ 인식개선

- (직원교육 강화 등) 한국노인인력개발원 특성 등을 감안하여 전문 강사 등을 통해 내·외부에 대한 갑질 예방교육 실시(연 1회)

- (인식 내재화) 갑질 근절 관련 자료 및 정보 등 지속적 제공으로 갑질 근절 인식 내재화
 - 내부 전산망을 활용한 관련 자료, 체크리스트, 사례 등 게시(수시)
- (인식개선 홍보) 한국노인인력개발원 홈페이지 및 내부 전산망 및 리플렛 등 활용 갑질 근절 모범(우수)사례 공유·확산과 관련 자료 게시 등 대·내외에 갑질 근절에 대한 인식 개선을 위한 홍보

□ 관리감독 강화

- (갑질 옴부즈만) 외부 전문가 등을 위촉하여 필요한 때 실질적 권한이 부여된 옴부즈만 운영(사안 발생시)
 - * 외부전문가로 구성된 한국노인인력개발원 청렴옴부즈만 적극 활용
 - 내부갑질 및 민간에 대한 갑질 신고접수·모니터링 등을 통해 갑질 시정 및 제도개선 권고
- (실태조사) 설문조사, 징계·민원 사례분석, 만족도 조사, 인터뷰 등을 통해 갑질 실태조사 실시(년 1회)
 - 갑질 발생 위험진단 : 개인별 자가 진단, 직장문화 진단 실시(연 1회)
 - * 갑질 유형·수준 등 진단, 정비대상 규제현황 조사 등에 활용

□ 피해 신고·지원 채널 등 운영

- (신고 온라인 시스템) 내부 직원과 일반인이 익명 상담·제보할 수 있는 익명의 온라인 신고시스템 운영 및 관리('18.10.~)
 - * 익명 신고채널 다양화·활성화를 위해 모바일 신고체계 구축 운영('19.3~)

3

가해자 제재 강화

□ 무관용 원칙의 엄정한 대처 강화

- (엄정한 처벌강화) 중대한 갑질 행위의 경우 신고·제보 내용에 범죄 행위에 해당할 경우 수사의뢰 등 적극 조치

- (관리자 등 책임문책) 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질 은폐, 피해자 보호 소홀 시 상응한 책임 묻는 등 강력한 조치
- (징계 감경사유 배제) 악의적·반복적 중대 갑질로 확인 시 징계 감경 사유 적용 배제
- (갑질행위 공개) 갑질 행위로 징계가 확정된 경우, 행위유형, 내용, 징계처분결과 등을 기관 홈페이지에 게시

□ 인사 조치

- (보직 배제) 부하직원을 상대로 한 내부 갑질로 중징계 처분을 받은 경우, 가급적 보직에서 일정기간 배제
- (직무 배제) 계약 등 민간 거래기관 등을 상대로 한 외부 갑질로 중징계를 받은 경우, 가급적 해당 직무에서 일정기간 배제

4

피해자 보호 등

□ 2차 피해방지 등 보호 철저

- (2차 피해 모니터링) 신고센터나 관련부서 등에서 피해자의 인적 사항 유출, 신고로 인한 불이익 등 2차 피해 여부 지속 확인
- (2차 피해 구제) 2차 피해 확인 시 피해자 보호와 인적사항 유출 등으로 인한 악성 댓글·루머 차단 요청 등
- (보호 조치) 피해자 희망 시 인사조치 등을 통해 가해자와 피해자 격리, 피해자 조력인* 지정

* 음부즈만 또는 피해자가 지명하는 동료·상사

- 조사 진행 단계마다 가해자에게 2차 가해 시 엄정 대처 경고