
2022년 한국노인인력개발원 갑질근절대책(안)

2022. 1.

Contents

I. 추진 배경	1
II. 2021년 갑질근절대책 추진실적	1
III. 갑질개념 및 유형	2
IV. 갑질 근절 4대 중점 추진과제	3
1. 사전예방을 위한 기반구축	4
2. 피해 신고 및 감시체계 구축	4
3. 가해자 제재 강화	5
4. 피해자 보호 등	6

I. 추진배경

□ 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. 2021년 갑질근절대책 추진실적

□ 2021년 갑질 발생 위험성 실태조사 실시

- 개인별 및 조직문화 진단을 분석한 결과 관리직(3급 이상)이 체감하는 갑질 행위와 직원들이 체감하는 조직문화 갑질의 차이가 있음
- 문항별 상대적으로 취약한 부분은 분석결과를 토대로 개선 및 보완
 - (관리자 대상 실태조사) 하급직원을 대하는 부적절한 언행 등 관리자들의 갑질 행위 개선을 위한 지속적인 교육 및 모니터링 등 필요
 - (전직원 대상 실태조사) 경직된 조직문화 개선을 위한 청렴문화 확산 및 내재화 프로그램 확대 필요

◆ 실태조사 개요 ◆

- 기간: 2021. 10. 25.(월) ~ 10. 28.(목)
- 대상: 전 부서(본원 및 지역본부)
 - 개인별 진단: 3급 이상 보직자(지사장 포함) 대상
 - 직장문화 진단: 전 부서(본원 및 지역본부)
- 방법: 내부 업무망을 활용한 무기명 설문 조사
- 내용: 갑질 경험, 조직문화 실태 등

□ 2021년 부서장(1~3급) 대상 실태조사 결과 등 공유

- 원장 포함 관리자(30명 내외)를 대상으로 실태조사 결과 공유 및 청렴 교육 실시
 - 2021년 실태조사 결과, 관리자 및 직원 간 갑질과 관련된 인식 차이에 대한 문제점과 개선과제 등 공유
 - 행동강령, 청탁금지법 등 주요 청렴정책법령을 주제로 교육 실시

□ 2021년 KORDI 청렴 퀴즈대회 개최

- 갑질 예방, 행동강령 등 갑질 관련 문제를 출제하여 총 20개 부서, 97명 직원을 대상으로 갑질 예방 및 지식 전달을 위한 퀴즈대회 실시

III. 갑질개념 및 유형

□ 갑질의 개념

- 사회·경제적 관계에서 상대방(乙)보다 우월적 지위에 있는 갑(甲)이 권한을 남용하여 을에게 행하는 부당한 요구나 처우
 - '가해자'는 갑질을 행하는 사람, '피해자'는 갑질 피해를 입은 사람을 의미
 - '사건관계인'은 갑질 행위를 목격하거나 갑질 행위에 대해 알고 있는 사람을 의미

□ 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

IV. 갑질 근절 4대 중점 추진과제

□ 추진 개요

- 기간: 2022. 1. ~ 12.
- 대상: 개발원 전 직원
- 4대 중점 추진과제

사전예방을 위한 기반구축	피해 신고 및 감시체계 구축	가해자 제재 강화	피해자 보호
<ul style="list-style-type: none"> ① 근절대책 수립 ② 갑질 근절 가이드 라인 공유 ③ 직원교육 강화 ④ 청렴문화 확산 	<ul style="list-style-type: none"> ① 갑질 옴부즈만 운영 ② 실태조사 ③ 피해 신고지원 채널 등 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ① 엄정한 처벌강화 ② 규정 정비 및 강화 ③ 갑질행위 공개 ④ 인사상 불이익 처분 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ① 2차 피해 모니터링 ② 2차 피해 구제 ③ 보호 조치

1

사전에방을 위한 기반구축

□ 자체 근절노력 강화

- (근절대책 수립) 종합대책을 토대로 우리원 '갑질 근절대책' 수립·시행('22.2.) 및 이행실태 점검·관리(연중)
- (갑질 근절 가이드라인 공유) 우리원 누리집 및 내부업무시스템을 활용하여 「공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인」 공유를 통해 직원 인식 제고

□ 인식개선

- (직원교육 강화 등) 우리원 특성 및 실태조사 등을 감안하여 온·오프라인을 통해 내·외부에 대한 갑질 예방교육 실시(연 1회)
- (청렴문화 확산) 갑질 근절 관련 프로그램 운영, 자료 및 정보 등 지속적인 활동을 통한 갑질 근절 인식 개선과 내재화 추진
 - 갑질근절 캠페인 및 퀴즈 등 직원 참여형 청렴 활동
 - 우리원 누리집 및 내부 전산망을 활용한 관련 자료, 사례 등 게시(수시)

2

피해 신고 및 감시체계 구축

□ 관리감독 강화 및 민관 협력체계 구축

- (갑질 음부즈만) 위촉된 외부 전문가를 활용한 음부즈만 운영(연 1회 이상)
 - 내·외부 갑질 관련 사안 발생시 문제해결을 위한 자문 및 제도개선 권고
- (실태조사) 갑질과 관련된 현황파악 및 조직진단을 위한 갑질 실태조사 실시(연 1회)
 - 개인별 자가 진단(3급 이상), 직장문화 진단(4급 이하) 실시(연 1회)
 - * 갑질 유형·수준 등 진단 등에 활용

□ 피해 신고·지원 채널 등 운영

- (신고 온라인 시스템) 내부 직원과 일반인이 익명으로 상담·제보할 수 있는 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 내용 중 범죄 행위에 해당할 경우 수사의뢰 등 적극 조치
- (규정 정비 및 강화) 임직원 행동강령 등 근거 규정 개정을 통해 세부 행위기준 신설 및 가해자 제재방안 마련 검토
 - (행동강령 세부 행위기준 신설) 공직사회 직장 내 괴롭힘 등을 갑질 개념에 포함, 갑질 피해자 보호 강화 등 행동강령에 명문화
 - (관리자 등 책임문책) 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질 은폐, 피해자 보호 소홀 시 징계 등 강력한 조치 근거 마련
 - (징계 감경사유 배제) 악의적·반복적 중대 갑질 확인 시 징계감경 사유 적용 배제 근거 마련
- (갑질행위 공개) 갑질 행위로 징계가 확정된 경우, 행위유형, 내용, 징계처분결과 등을 기관 누리집 게시

□ 규정 개정을 통한 인사상 불이익 처분 강화방안 검토

- (성과평가 검증 강화) 갑질 행위 등으로 인해 중징계 처분 등을 받은 경우, 갑질 행위자에 대해 성과평가 시 최하위 등급을 부여하는 등 조치 근거 마련

- (보직 배제) 부하직원을 상대로 한 내부 갑질로 중징계 처분을 받은 경우, 징계 처분 기간 동안 보직 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 인적사항 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

* 행동강령책임관 또는 피해자가 지명하는 동료·상사

- 조사 진행 단계마다 가해자에게 2차 가해 시 엄정 대처 경고