

---

# 2024년 KCA 갑질근절 대책

---

2024. 1.



감 사 실

## 목 차

I. 추진배경 및 목적 .....	1
II. 갑질 개요 .....	1
III. 추진 성과 .....	2
IV. 갑질 근절 대책 .....	4
1. 사전예방 활동 및 인식 개선 .....	4
2. 시스템 운영 등 관리기반 마련 .....	5
3. 사후관리 체계 확립 .....	6

## I

# 추진 배경 및 목적

- 갑질 관행에 대한 국민적 관심과 문제의식이 고조됨에 따라 근절 방안을 마련하여 갑질관행 등을 선도적으로 개선해 나갈 필요

※ 정부(관계부처합동)의 ‘공공분야 갑질 근절 방안(‘18.10.10.)’과 ‘후속 조치 추진방안(‘19.6.21.)’ 반영 및 윤리경영표준모델 추진사항 고려하여 대책수립 필요

## II

# 갑질 개요

### □ 개념

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

### □ 공공기관 주요 갑질유형(기재부)

#### < 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

- (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

## 추진 성과

### 1 감질 근절을 위한 홍보 활동

- (감질근절 계획 공유) “2023년 KCA 감질근절 대책”을 수립하고 내부전산망 및 대표홈페이지 게시
- (Clean KCA News 발간) 청렴·윤리·인권 활동, 반부패 정책 동향, 타 기관 감사사례, 공직뉴스 공유 및 기관 신고센터\* 안내  
\* 익명신고센터 : e제보창구, 헬프라인(레드취슬), 클린번호사(청렴시민감사관)
- (상호존중·청렴의 날) 매월 11일 ‘상호존중·청렴의 날’로 정하여 직원간 존댓말 쓰기 캠페인 시행 및 SNS를 통해 감질예방 관련 영상 공유

### 2 감질현황 파악 및 개선을 위한 실태조사

- (지방본부 종합감사) 감사업무 시 수검부서의 윤리지킴이 및 내·외부 인터뷰, 설문조사 등을 통해 감질 실태 조사 병행  
※ 5개 지방본부 종합감사 시 감사입회자에게 감질 경험 여부 전화 인터뷰 실시(참여자 43명)
- (인권영향평가) TFT운영, 전문가 자문을 통해 인권영향 체크리스트를 마련하여 주요사업 부서 및 수행사 대상으로 감질 실태 조사 실시  
※ 기금운용관리 및 디지털통신융합 사업 대상으로 설문조사 실시(참여자 12명)
- (윤리·인권·감질 인식진단) 임직원 윤리·인권·감질 인식진단 설문조사를 통해 개선사항 파악 및 환류

#### < 조사 결과 >

- 조사목적 : 인식진단을 통해 개선분야 파악 및 차년도 환류
- 조사내용 : 행동강령, 이해충돌, 감질, 인권 인식진단(총 15문항)
- 조사방법 : 익명 온라인 설문조사
- 응답인원 : 전체 523명 중 453명(응답률 86.6%)

### ③ 맞춤형 갑질 근절 교육

- (기관장 주관 갑질근절 교육) 기관장 등 고위직 대상\* 외부 전문강사를 초청하여 갑질 및 직장내 괴롭힘 금지 교육 실시(수강자 31명)
- \* 원장, 부원장, 전파관리실장, 감사실장, 본사 본부(단)장 본사 보직자 전원
- (생애주기별 공직자 교육) 신규직원, 승진자 대상 내부 전문강사를 활용하여 청렴·인권 대면 집합교육 실시(수강자 27명)
- (찾아가는 청렴·갑질근절 교육) 자체종합감사 시 감사실장이 수감 부서 대민업무 실무자 대상으로 갑질 예방 교육 실시(수강자 170명)

### ④ 갑질근절 문화 확산 활동

- (청렴결의대회) 기관장 중심으로 청렴결의문 선포를 통해 업무 수행 과정의 청렴·반부패를 다짐하는 청렴결의 대회 개최
- (KCA 릴레이 청렴챌린지) 기관장 등 고위직이 앞장서는 릴레이 청렴 챌린지를 통해 기관 전반에 청렴의지 전파 및 청렴윤리경영 실천력 제고
- ※ 최초 기관장이 반부패·청렴·갑질근절과 관련된 표어(슬로건)와 함께 인증샷을 촬영하고 다음 고위직 대상자 지목
- (윤리경영 전략회의) 청렴확산 활동 등에 있어 부서장의 관심과 적극적인 참여와 지원을 위해 기관장 주관 회의 개최

#### < 개최 결과 >

회의주제	회의 내용
갑질근절 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청렴 K-POP과 반부패 법령 이해</li> <li>• 행동강령(갑질과 직장 내 괴롭힘 금지)</li> </ul>
내부통제체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부패리스크 관리(계량화·매핑)</li> <li>• 반부패 시책 실효성 평가 및 환류</li> <li>• 시책 추진력 제고를 위한 지원 및 협조사항 논의</li> </ul>
갑질근절	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내 갑질 근절을 위한 10대 실천강령 선포</li> </ul>
청렴챌린지	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청렴슬로건 제시를 통한 반부패 의지 표명 및 전파</li> </ul>

## IV

## 갑질근절 대책 추진계획

### 전략 1 사전예방 활동 및 인식 개선

#### ① 사전예방 활동 강화

- (대책 공유) KCA 자체 “갑질근절 대책” 수립·시행(매년) 및 내부 전산망 및 대표 홈페이지 게시(상시) 등을 통한 공유·홍보
  - ※ Clean KCA News, 카드뉴스, 문자 등을 통해 갑질 근절 정부정책 홍보 병행
- (맞춤형 교육) 업무유형별 맞춤형 갑질근절 교육 실시(연 1회 이상)
  - \* 검사·검정 등 주요 대민업무 실무자, 보직자, 신규직원, 전직원 공통교육 등
  - ※ 내·외부 전문가 및 정부(인권위·권익위 등) 권장교육 등 적극 활용, 실태조사 결과를 반영한 부당업무지시사례집 제작·배포
- (자체점검) 갑질인식 수준 진단 체크리스트 점검 시행(연 1회 이상)
- (제도정비) 내부규정·지침의 불합리한 갑질 요인 발굴·개선(상시)
  - ※ 갑질유발 요인(자의적 재량 또는 과도한 재량권이 내재된 포괄적 규정 등) 사전 점검

#### ② 임직원 갑질근절 의식 확립

- (상호존중·청렴의 날) 매월 11일을 직원간 존댓말 쓰기, 갑질예방 캠페인 실시 등 ‘상호존중·청렴의 날’로 정하여 운영(매월)
- (징계사항 공개) 갑질행위로 징계가 확정된 경우 갑질 행위 유형, 내용, 징계처분 결과 등을 기관 홈페이지에 게시
  - ※ 감사처분 확정 후 14일 이내 홈페이지 등을 통해 공개(감사규칙 제24조의3, '18.12.21. 시행)

#### ③ 지역사회 인식 개선

- (대외 홍보) 지역주민, 외부고객 대상으로 예방 콘텐츠 등을 홍보 하여 갑질행위에 대한 사회적 인식 개선 활동 추진(연 1회 이상)
  - ※ 빛가람청렴문화제 시 갑질근절 확산 캠페인 실시(포스터·배너 전시, 사례집 공유 등)

## 전략 2 시스템 운영 등 관리기반 마련

### ④ 신고·지원 시스템 운영 활성화

- (신고·지원센터) 감사실 내 “갑질피해 신고·지원센터” 설치·운영하여 갑질피해 상담, 신고접수, 조사, 신고자 보호·지원 등 대응

※ 계약상대방 대상 ‘KCA 갑질피해 신고 제도 운영 및 판단기준’ 안내(상시)

- (익명신고 채널) ‘헬프라인’, ‘e제보 창구’ 등 익명성 보장 신고채널 운영

※ 기관에서 운영 중인 갑질 상담·제보 채널을 내부망과 홈페이지에 게시\*하고 SNS, 문자, 배너 등을 활용하여 적극적으로 홍보

### ⑤ 전담직원을 통한 관리·감독 강화

- (실태점검) 감사업무(종합감사 등) 시 수검부서의 윤리지킴이 및 내·외부 인터뷰, 설문조사 등을 통해 갑질 실태 조사 병행(수시)

※ 임직원 갑질 및 상호존중 인식 수준 진단을 위한 설문 조사 병행(수시), 정기감사 시 감사입회자에 대한 갑질 관련 전화 인터뷰 실시

- (전담직원) 감사실 내에 갑질 전담직원을 지정·운영하여 내외부 갑질행위 여부 파악 및 피해 직권조사 실시(수시)

### ⑥ 외부소통을 통한 견제·감시

- (옴부즈만) 독립된 민간 전문가로 구성하여 운영 중인 청렴시민감사관을 갑질 옴부즈만으로 운영하여, 내·외부 갑질 예방 활동 강화

- (민간소통) 기관의 대민업무별 주요고객(무선국 시설자, 방송제작사 등) 소통 간담회, 인터뷰 등을 통한 갑질 실태, 애로·건의사항 청취(수시)

## 전략 3 사후관리 체계 확립

### ⑦ 피해자 보호 및 2차 피해 방지

- (피해자 보호) 갑질 신고자 등에게 비밀보장, 불이익 처우 금지, 희망 시 가해자/피해자 격리, 조력인 지정 등의 관련규정 적용
- (2차 피해 모니터링) 신고·지원센터에서 인적사항 유출, 신고로 인한 불이익 등 2차 피해 여부 지속 확인
  - ※ 내부신고자에 대한 불이익조치가 있는지 1개월 또는 3개월 단위로 추적·확인
- (2차 피해 구제) 2차 피해 확인 시 수사의뢰, 피해자 신변보호, 인적사항 유출 등으로 인한 악성 댓글·루머 차단(요청) 조치 등

### ⑧ 피해 회복 지원

- (법률·심리 상담 지원) 신고·지원 센터에 위촉된 변호사, 심리상담사 등을 통해 무료 법률·심리 상담 실시 등
- (소송입증 부담완화) 피해자 정보공개 청구 시 확보한 피해 증빙 자료를 적극적으로 제공하여 민·형사 소송 입증 부담 완화
- (진술권 보장) 중징계 대상 갑질의 경우, 특별한 사정이 없는 한 가해자 징계절차에서 피해자에게 의견진술권 부여

### ⑨ 가해자 처벌 및 제재 강화

- (수사 의뢰) 신고내용에 범죄의 소지가 있는 경우 수사의뢰
- (책임 문책) 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질 은폐, 피해자 보호를 소홀히 한 경우 등에는 '성실 의무 위반'으로 징계
- (가해자 제재) 중대 갑질은 징계감경 적용 배제, 직원을 상대로 한 내부갑질은 직위해제 등 보직 배제, 외부 갑질은 해당직무 배제