



2022년 KCA 갑질근절 대책

2022. 2.



I 추진배경 및 목적

- 정부의 갑질근절 방침에 따른 기관의 대응과 노력으로 갑질 문제가 개선되고 있으나, 관행에 숨은 갑질까지 근절 위해 대책 마련 필요
 - * ‘갑질’은 개인과 사회의 건전한 발전은 물론 상생과 사회통합까지 저해

갑질 Zero, 상호존중으로 국민에게 The 신뢰받는 KCA

※ 정부(관계부처합동)의 ‘공공분야 갑질 근절 종합대책(‘18.7.5.)’과 후속 ‘갑질 근절 추진방안(‘19.6.5.)’에 따른 추진과제를 KCA 갑질근절 대책 수립·시행에 적극 반영

II 갑질 실태

□ 갑질의 개념

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

□ 공공기관 주요 갑질유형(기재부, ‘18.10월)

< 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

□ 갑질유형 분류

정부 가이드라인	
갑질 유형	기준
▶ 법령 등 위반	법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
▶ 사적이익 요구	우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부
▶ 부당한 인사	특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부
▶ 비인격적 대우	외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부
▶ 기관 이기주의	발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부
▶ 업무 불이익	정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부
▶ 부당한 민원응대	정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
▶ 기타	의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

※ 공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인(관계부처합동, 2019.02.)

Ⅲ 갑질근절 대책

□ 목표 및 추진전략



① 사전예방을 위한 기반강화

○ 갑질 근절 가이드라인 게시·전파

- 갑질 근절 가이드라인 내부전산망 및 대표 홈페이지 게시*(상시)

* 총 클릭 수 3회 이하로 쉽게 찾을 수 있는 곳에 자료 게시

※ Clean KCA News, 카드뉴스, 문자 등을 통해 갑질 근절 정부정책 홍보 병행

○ 갑질 예방교육 강화

- 기관의 업무특성을 반영한 직무권한 등 구분에 따른 소속직원의 업무유형별 맞춤형* 갑질 예방교육 실시(연 1회 이상)

* 검사·검정 등 주요 대민업무 실무자, 보직자, 신규직원, 전직원 공통교육 등

※ 내·외부 전문강사 및 정부(인권위·권익위 등) 권장교육 등 적극 활용

※ 실태조사 결과를 반영한 부당업무지시사례집 제작·배포

○ 갑질 자가 점검 실시

- 갑질 퀴즈(청렴골든벨 시행), 갑질 사례 공유(Clean KCA News 발간), 갑질인식 수준 진단 체크리스트를 통한 자가점검* 실시(월 1회)
 - * 내부전산망 로그인 시 자가점검 항목이 자동 팝업 되도록 시스템 적용 예정이며, 시스템 적용 전까지 설문조사 플랫폼 등을 활용하여 실시

○ 내부규정·지침 등 정비

- 자체 실태조사, 내부규정 부패영향평가* 등을 통해 기관 내부 규정·지침·약관 등에 대한 불공정·불합리한 갑질 요인** 발굴·개선(상시)
 - * 내부규정 제·개정 시 부패영향평가(감사부서 검토)를 통해 갑질유발 요인 사전 점검
 - ** 자의적 재량 또는 과도한 재량권이 내재된 포괄적 규정 등
 - ※ 갑질 예방을 위한 “감사관·입회인 상호 업무역할 Q&A” 제시(’20.6월)

○ 갑질근절 대책 수립

- “갑질 근절 종합대책(정부합동, ’18.7월)” 및 “갑질 근절 방안(기재부, ’18.10월)”에 따른 KCA 자체 “갑질근절 대책” 수립·시행(매년)
 - ※ 정부합동 및 기재부의 “갑질근절 후속조치(’19.6월)” 보완사항 반영
 - ※ 갑질 발생 위험이 높은 무선국검사 업무 관련 사례 중심의 가이드라인 마련(’19.6월)
- 기관의 주요사업별 계약 실시 현황을 감사부서에서 주기적으로 점검하여 불공정·불합리한 조항 등 갑질 요인 발굴·시정(수시)

○ 공직윤리 정립

- ‘갑질’ 개념 및 금지규정을 반영하여 행동강령 개정(’19.7월)
 - ※ 임직원 대상 행동강령의 갑질 금지 관련 규정 교육 실시(연 1회 이상)

② 갑질 근절 분위기 조성

○ 상호존중·청렴의 날 운영

- 매월 19일을 직원 상호간 존댓말 쓰기, 갑질예방 캠페인 실시 등 ‘상호존중·청렴의 날*’로 정하여 운영(매월)
 - * ’14.11월부터 기 시행 중인 ‘반부패 청렴의 날(매월 19일)’과 ‘상호존중의 날’을 병행

○ 갑질행위 공개

- 갑질행위로 징계가 확정된 경우 행위유형, 내용, 징계처분 결과 등을 기관 홈페이지에 게시
 - ※ 징계 확정자에 대해 징계사유 등 공개(징계규정 제19조, ’16.10.26. 시행)
 - ※ 감사처분 확정 14일 이내 홈페이지 등을 통해 공개(감사규칙 제24조의3, ’18.12.21. 시행)

③ 갑질 근절 민간분야로 확산

○ 갑질 근절 확산을 위한 대외 홍보

- 갑질 관련 예방 콘텐츠 등을 지역주민, 외부고객 등 대상 홍보*를 통해 갑질 행위에 대한 사회적 인식 개선 활동 추진(연 1회 이상)
 - * 홈페이지 게시, 미디어보드 상영, 리플릿 배부, 포스터·배너 전시, 사례집 공유 등
 - ※ 빛가람청렴문화제 기간 유관기관 합동으로 갑질근절 확산 캠페인 실시(연 1회)

○ 민간의 갑질 근절 노력 지원

- 주요고객과(이통사, 방소제작사 등)의 갑질근절 합동 선포식 등을 통해 민간분야로 갑질 근절 정책 확산(수시)

④ 피해신고·지원 시스템 운영

○ 갑질피해 신고·지원센터 설치·운영

- 감사실 내 “갑질피해 신고·지원센터” 설치·운영을 통해 갑질피해 상담, 신고접수, 조사, 신고자 보호·지원 등의 대응 체계 구축(’18.9월~)
 - ※ 계약상대방 대상 ‘KCA 갑질피해 신고 제도 운영 및 판단기준’ 안내(상시)

○ 익명상담 플랫폼 운영

- 내·외부 갑질 익명 상담·제보 시스템 ‘KCA 헬프라인’ 운영(’18.2월~)
 - ※ 기관에서 운영중인 갑질 상담·제보 채널을 내부망과 홈페이지에 게시*하고 SNS, 문자, 배너, 리플릿 등을 활용하여 내·외부 고객 대상 적극적으로 홍보
 - * 총 클릭 수 3회 이하로 쉽게 찾을 수 있는 곳에 자료 게시

⑤ 내부 감찰 등 관리·감독 강화

○ 갑질 감사 의무화 및 이행 실태 점검

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

○ 갑질 실태조사

- 상대적 갑질 취약계층에 속하는 내부직원(하위직급·여성)과 외부고객(검사 입회자 등) 대상 인터뷰 등을 통한 갑질 실태조사 실시(반기별)
 - ※ 임직원 갑질 및 상호존중 인식 수준 진단을 위한 설문 조사 병행(수시)
 - ※ 알림특을 통한 검사업무경험(검사관의 응대태도 등)에 대한 고객설문 병행(연 1회)

○ 전담 직원 지정·운영

- 감사담당부서 내에 갑질 전담 직원을 지정·운영하여 갑질행위 첩보 수집 및 피해 신고 없이도 직권조사 실시(수시)

⑥ 민관 협력을 통한 견제·감시

○ 갑질 옴부즈만 운영

- 독립된 민간 전문가로 구성하여 운영 중인 청렴시민감사관을 갑질 옴부즈만으로 확대 운영하여, 내·외부 갑질 예방 활동 강화('20.3월~)

○ 민간단체와의 소통 강화

- 기관의 대민사업별 주요고객(무선국 시설자, 방송프로그램 제작사 등) 소통 간담회, 인터뷰 등을 통한 갑질 실태, 애로·건의사항 청취(수시)
 - ※ 대민 업무가 많은 검사, 검정업무 대상 인권영향평가* 실시('19.11월)
 - * 전문가 자문, 설문실시, 평가분석, 이해관계자 의견청취, 취약사항 개선안 마련

⑦ 피해자 보호 및 2차 피해 방지

○ 비밀보장 및 불이익 처우 금지 확대

- 비밀보장, 불이익 처우(징계, 근무조건 차별 등) 금지 등의 관련규정을 갑질 신고자 등에게도 확대 적용
 - ※ 신고인 비밀보장, 불이익 처우 금지(행동강령 제30조, '06.11.11. 시행)
 - ※ 담당자는 개인정보 유출방지를 위해 신고자와 연락을 최소화하고, 피신고자 및 관련자와의 면담 과정에서 피해야 하는 문답 유형에 대한 체크리스트 마련·활용

○ 기관장의 보호 조치

- 피해자 희망 시 인사조치 등을 통해 가해자와 피해자 격리, 피해자 조력인(갑질 옴부즈만 또는 피해자 지명 동료·상사) 지정
 - ※ 조사 진행 단계마다 가해자에게 2차 가해 시 엄벌 경고

○ 2차 피해 모니터링

- 신고·지원센터에서 인적사항 유출, 신고로 인한 불이익 등 2차 피해 여부 지속 확인
 - ※ 내부신고자에 대한 불이익조치가 있는지 신고 최초 접수일로부터 3개월간은 1개월 단위로, 이후 1년간은 3개월 단위로 추적·확인(요청 및 필요시 수시 확인)

○ 2차 피해 구제

- 2차 피해 확인 시 수사의뢰, 피해자 신분보호, 인적사항 유출 등으로 인한 악성 댓글·루머 차단(요청) 조치 등
 - ※ 신고인 보호조치 및 구제 의무(행동강령 제30조, '06.11.11. 시행)

○ 피해자 중심 후속조치

- 피해자(신고자)의 신분노출 우려에 안심할 수 있도록 처리담당자가 피해자(신고자)에게 신분비밀보호 준수 서약서 작성·제공
 - ※ 피해자가 특정 직원에 대한 처리담당자 배정 기피 요구 시 최대한 반영

⑧ 행정적 지원 등 피해 회복 지원

○ 법률·심리 상담 지원

- 신고·지원 센터에 위촉된 변호사, 심리 상담사 등을 통해 무료 법률·심리 상담 실시 등

○ 소송 입증 부담 완화

- 피해자 정보공개 청구시 조사 과정에서 확보한 피해 증빙자료를 적극적으로 제공하여 민·형사 소송 입증 부담 완화
 - ※ 가해자 제출자료, 진술 기재 자료 등은 법원의 제출 명령을 통해 제출

○ 피해자 의견 진술권 보장

- 중징계 대상 갑질의 경우, 특별한 사정*이 없는 한 가해자 징계 절차에서 피해자에게 의견진술권 부여
 - * 피해자가 조사 과정에서 이미 충분히 의견 진술한 경우 등
 - ※ 신고자가 동일한 내용으로 반복적으로 재신고를 하지 않고, 하나의 절차 내에서 이의제기를 할 수 있도록 보장

○ 피드백 시스템 운영

- 민간에 대한 갑질 신고사건 종결 이후 갑질 신고자·피해자 대상 만족도 조사 실시
 - ※ 조사결과는 관계 기관간 공유 및 종합대책 보완·개선 등에 활용

⑨ 가해자 처벌 및 제재 강화

○ 적극적 수사 의뢰

- 신고·제보 내용에 범죄의 소지가 있는 경우 적극적으로 수사의뢰
 - ※ 범죄행위에 대한 고발 의무(징계규정 제18조, '16.10.26. 시행)

○ 관리자 등 책임 문책

- 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질 은폐, 피해자 보호를 소홀히 한 경우 등에는 '성실 의무 위반'으로 징계
 - ※ 직무권한 등을 행사한 부당 행위를 은폐하거나 필요한 조치 미이행 시 성실 의무 위반으로 징계(징계규정 [별표1] 징계양정기준, '20.6.30. 시행)

○ 징계 감경사유 배제

- 악의적·반복적 중대 갑질은 징계감경 사유 적용 배제
 - ※ 직무권한 등을 행사한 부당행위 징계 감경 제한(징계규정 제12조, '19.9.20. 시행)

○ 관리자 보직 배제

- 부하직원을 상대로 한 내부 갑질로 중징계가 요구된 경우, 직위 해제 등을 통해 보직에서 일정기간 배제
 - ※ 중징계 처분 대상 직원의 승진 및 보직 제한(징계규정 제14조, '16.10.26. 시행)

○ 직무 배제

- 하도급 등 민간 거래기관 등을 상대로 한 외부 갑질로 징계를 받은 경우, 가급적 해당 직무에서 일정기간 배제
 - ※ 중징계 처분 대상 직원의 직무 제한(징계규정 제14조, '16.10.26. 시행)

○ 채용 및 승진 시 갑질관련 인식 반영

- 직원 채용 및 승진 평가 시 갑질에 대한 인식, 상호 존중과 배려 의식 등을 심층적으로 검증하여 반영
 - ※ 직원채용 시 '예의·품행 및 성실성', '공직자 윤리', '대인관계 및 조직융화 능력' 등을 반영
 - ※ 직원 승진 역량평가 시 '윤리의식 및 청렴성', '고객지향적 사고' 등을 반영