
2023년 KCA 갑질근절 대책

2023. 1.

목 차

I. 추진배경 및 목적	1
II. 갑질 개요	1
III. 갑질근절 대책	4
1. 사전예방을 위한 기반강화	4
2. 갑질근절 분위기 조성	4
3. 민간분야로 확산	4
4. 피해신고·지원 시스템 운영	5
5. 내부 감찰 등 관리·감독 강화	5
6. 민관 협력을 통한 견제·감시	5
7. 피해자 보호 및 2차 피해 방지	5
8. 피해 회복 지원	6
9. 가해자 처벌 및 제재 강화	7

I 추진배경 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

갑질근절 대책

1 사전예방을 위한 기반강화

- (대책방안 공유) KCA 자체 “갑질근절 대책” 수립·시행(매년) 및 내부전산망 및 대표 홈페이지 게시(상시) 등을 통한 공유·홍보
※ Clean KCA News, 카드뉴스, 문자 등을 통해 갑질 근절 정부정책 홍보 병행
- (예방교육) 업무유형별 맞춤형 갑질근절 교육 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
- (자가점검) 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 갑질근절 분위기 조성

- (상호존중·청렴의 날) 매월 11일을 직원간 존댓말 쓰기, 갑질예방 캠페인 실시 등 ‘상호존중·청렴의 날’로 정하여 운영(매월)
- (갑질행위 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 민간분야로 확산

- (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)

4 피해신고 · 지원 시스템 운영

- (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 운영) ‘KCA 헬프라인’, ‘e제보 창구’ 운영

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

5 내부 감찰 등 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 검사입회자에 대한 갑질 관련 전화 인터뷰 실시

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

6 민관 협력을 통한 견제 · 감시

- (옴부즈만) 독립된 민간 전문가로 구성하여 운영 중인 청렴시민 감사관을 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)

7 피해자 보호 및 2차 피해 방지

- (비밀보장 및 불이익 처우 금지) 갑질 신고자 등에게 비밀보장, 불이익 처우 금지 등의 관련규정 적용

- **(피해자 보호)** 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 신변보호, 인적사항 유출 등으로 인한 악성 댓글·루머 차단(요청) 조치 등
- **(비밀보호 서약)** 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 피해 회복 지원

- **(법률·심리 상담 지원)** 신고·지원 센터에 위촉된 변호사, 심리 상담사 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
※ 가해자 제출자료, 진술 기재 자료 등은 법원의 제출 명령을 통해 제출
- **(진술권 보장)** 중징계 대상 갑질의 경우, 특별한 사정이 없는 한 가해자 징계절차에서 피해자에게 의견진술권 부여
- **(피드백)** 민간에 대한 갑질 신고사건 종결 이후 갑질 신고자·피해자 대상 만족도 조사 실시

9] 가해자 처벌 및 제재 강화

- (수사 의뢰) 신고내용에 범죄의 소지가 있는 경우 수사요청
- (책임 문책) 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질 은폐, 피해자 보호를 소홀히 한 경우 등에는 '성실 의무 위반'으로 징계
- (징계 감경 배제) 악의적·반복적 중대 갑질은 징계감경 적용 배제
 - ※ 직무권한 등을 행사한 부당행위 징계 감경 제한(징계규정 제12조)
- (보직 배제) 직원을 상대로 한 내부 갑질로 중징계가 요구된 경우, 직위해제 등을 통해 보직에서 일정기간 배제
 - ※ 중징계 처분 대상 직원의 승진 및 보직 제한(징계규정 제14조)
- (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)
- (인식수준 반영) 직원 채용 및 승진 평가 시 갑질에 대한 인식, 상호 존중과 배려의식 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