

'20년 「갑질행위 근절 추진계획」 방향 보고

□ 추진개요

- 상생·협력, 공정, 약자 보호 등 사회적 가치 구현의 정책기조 부응과 조직內 갑질근절 인식·행동변화 유도를 위한 '갑질 근절 추진계획' 수립

□ 우리 원 갑질수준 진단

- (대외평가 결과) '19년 청렴도 조사(갑질관행* 부문) 결과, “양호”한 수준
 - * 외부('18년 9.41점 → '19년 9.48점, 0.07점↑), 내부('18년 7.87점 → '19년 8.38점, 0.51점↑)
- ('19년 갑질실태 결과) 대내·외적 '불공정 거래·조직 환경개선' 필요
 - * 외부(76명) : 피해경험(6.6%, 5명) → (주요인) 기한촉박 업무요구, 규정 미공지 등 배려미흡
 - * 내부(107명) : 심각성인식(49.5%) · 피해경험(22.4%) → (주요인) 상명하복, 갑질미인지 · 소통부족

□ '20년 목표 및 중점추진 방향

- ◆ 【'20년 목표】 갑질행위 제로(Zero), 청렴도 조사 : 1등급
- ◆ 【추진방향】 갑질인식개선(易地思之)·행동변화 유도, 예방 등 전주기 활동
 - ※ ①사건예방 ⇨ ②피해신고 ⇨ ③적발감시 ⇨ ④제재·처벌 ⇨ ⑤보호·지원

- ①(사전예방 기반구축) 'ICT산업진흥 갑질근절 가이드라인(사례중심)' 마련 · 전파, 인식개선 · 확산(갑질예방교육, Good NIPA 캠페인·상호존중의 날)
- ②(피해신고 신속대응) 「갑질피해 신고 · 지원센터*」 운영강화, 익명성 보장 내부망(EKP 부패·갑질신고) · 외부(헬프라인, 청렴 옴부즈만) 상담 · 채널 확대
- ③(적발 및 감시체계 정비) 대내 · 외 실태조사(취약 심층분석), 갑질근절 주의보 발령(명절, 하계휴가철), 임직원 행동강령 점검(분기)
- ④(가해자 처벌 · 제재 강화) 인사상 불이익 처분(보직배제, 직무배제 등), 결과공개
- ⑤(피해자 보호 · 회복지원) 2차 피해 점검 · 구제, 법률 · 상담 지원, 보호조치

【 '20년 갑질행위 근절 추진과제(34개) 현황 】

추진전략	추진과제	세부 세부과제	소관부서	조치시한
① 사전예방 인프라 구축	갑질예방 교육확대	· 갑질예방교육	사가창팀	'20.5, 10월
		· 갑질자가학습	사가창팀	'20.6월
	갑질유발 규정정비 · 가이드라인 마련	· 일제점검 · 정비	사가창팀	'20.8월
		· 가이드라인 마련	사가창팀	'20.6월
	갑질근절 인식개선 실천활동 전개	· 외부갑질 근절	사가창팀	'20.4월
		· 갑질인식 평가	인사노무팀	채용시
		· 조직문화 개선 캠페인	사가창팀	매월
· 소통활동 활성화		사가창팀	'20.4월 ~	
불공정 거래 관행 발굴 개선	· 갑질근절 의지전파	사가창팀	매월	
	· 소식지 발간	사가창팀	'20.5월~	
	· 공정거래 질서 확립	회계팀 등	'20.8월~	
② 피해신고 신속 대응체계 운영	갑질피해 신고 · 지원센터 운영강화	· 평가 공정성 강화	평가지원팀	'20.4월~
		· 갑질피해신고지원 센터 운영	감사실	상시
	의명성 보장 상담 · 제보 채널 확대	· 단계별 대응 등 운영강화	감사실	상시
		· 내부망(EKP)내 설치 · 운영	감사실	상시
③ 내외부 적발 및 감시체계 정비	외부갑질 취약분야 지속점검	· 외부신고 접근성 향상	감사실	상시
		· 소통의 전화 운영	사가창팀	'20.5월 ~
④ 가해자 처벌 · 제재강화	갑질관리 감독강화	· 실태점검	사가창팀	'20.6월
		· 갑질근절 주의보 발령	사가창팀	명절 등
	무관용 원칙의 엄정한 처벌 강화	· 갑질 옴부즈만 운영	사가창팀	분기
		· 전담직원 지정운영	감사실	상시
		· 적극적 수사의뢰	감사실	상시
		· 관리자 등 책임문책	인사노무팀	상시
	인사 상 불이익 처분	· 징계 감경사유 배제	인사노무팀	상시
· 업종 처벌		인사노무팀	상시	
· 갑질행위 공개		인사노무팀	상시	
⑤ 피해자 보호 및 피해 회복지원	2차 피해 방지 등 보호 철저	· 보직 배제	인사노무팀	상시
		· 직무 배제	인사노무팀	상시
	내실 있는 피해 회복 지원	· 2차 피해 모니터링	감사실	상시
		· 2차 피해 구제	감사실	상시
	행정적 지원 등 피해자 배려	· 법률 · 심리 상담	감사실	상시
		· 소송 입증 부담완화	감사실	상시
		· 기관장 보호조치	감사실	상시
		· 피드백 시스템 운영	감사실	상시