

# ‘21년 「갑질행위 근절 추진계획」 보고(요약)

## □ 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) ‘20년 청렴도 조사(갑질관행\* 부문) 결과, “양호”한 수준
  - \* 외부(‘19년 9.48점 → ‘20년 9.46점, 0.02점↓), 내부(‘19년 8.38점 → ‘20년 8.27점, 0.11점↓)
- (‘20년 갑질실태 결과) 대내·외적 ‘상호 배려·조직 환경개선’ 필요
  - \* 외부(79명) : 피해경험(3.8%, 3명) → (주요인) 통화 중 갑질 발언 및 태도 등 배려미흡
  - \* 내부(97명) : 심각성인식(11.3%) · 피해경험(13.4%) → (주요인) 상명하복, 갑질미인지 · 소통부족

## □ ‘21년 목표 및 중점추진 방향

- ◆ 【‘21년 목표】 갑질행위 제로(Zero), 청렴도 조사 : 1등급
- ◆ 【추진방향】 갑질인식개선(易地思之)·행동변화 유도, 예방 등 전주기 활동
  - ※ ①사전예방 ⇨ ②피해신고 ⇨ ③적발감시 ⇨ ④제재·처벌 ⇨ ⑤보호·지원

- ① (사전예방 기반구축) ‘갑질근절 제도개선 캠페인 추진’, 모범사례 발굴·포상(슬로건, MVP) 인식개선 · 확산(갑질예방교육, Good NIPA 캠페인·상호존중의 날)
- ② (피해신고 신속대응) 「갑질피해 신고·지원센터」 운영강화(기업성장응답센터 연계), 익명성 보장 내부망·외부(☎부패-갑질신고, 헬프라인) 상담·채널 확대
- ③ (적발 및 감시체계 정비) 대내·외 실태조사(취약 심층분석), 갑질근절 주의보 발령(명절, 하계휴가철), ICT 갑질근절 협의회(신설) 등 갑질 관리 감독 강화
- ④ (가해자 처벌·제재 강화) 인사상 불이익 처분(보직배제, 직무배제 등), 결과공개
- ⑤ (피해자 보호·회복지원) 2차 피해 점검·구제, 법률·상담 지원, 보호조치

## □ 추진일정(안)

- 「갑질행위 근절 추진 계획」 기재부 제출(‘21.1월) → 분기별 이행 및 점검

【 '21년 갑질행위 근절 추진과제 현황 】

추진전략	추진과제	세부 세부과제	소관부서	조치시한		
① 사전예방 인프라 구축	갑질예방 교육확대	· 갑질예방교육 · 갑질자가학습	사가창팀 사가창팀	6, 10월 6월 ~		
	갑질유발 규정 정비 · 제도 마련	· 일제점검 · 정비 · 제도개선	사가창팀 사가창팀	8월 ~ 6월 ~		
	갑질근절 인식개선 실천활동 전개	· 외부갑질 근절 · 갑질인식 평가 · 조직문화 개선 캠페인 · 소통활동 활성화 · 갑질근절 의지전파 · 소식지 발간	사가창팀 인사노무팀 사가창팀 사가창팀 사가창팀 사가창팀	4월 ~ 채용시 매월 4월 ~ 매월 5월~		
	갑질근절 우수사례 발굴 성과제고	· 갑질근절 모범사례 발굴 · 갑질근절 슬로건 공모	사가창팀 사가창팀	10월 10월		
	불공정 거래 관행 발굴 개선	· 공정거래 질서 확립 · 평가 공정성 강화	회계팀 등 사업지원팀	상시 상시		
	② 피해신고 신속 대응체계 운영	갑질피해 신고 · 지원센터 운영강화	· 갑질피해신고지원 센터 운영 · 단계별 대응 등 운영강화	감사실 감사실	상시 상시	
		익명성 보장 상담 · 제보 채널 확대	· 내부망(BKP) 내 운영 · 외부 신고 접근성 향상 · 소통의 전화 운영 · 신고채널 · 홍보 확대	감사실 감사실 사가창팀 사가창팀	상시 상시 상시 상시	
		③ 내외부 적발 및 감시체계 정비	외부갑질 취약분야 지속점검	· 실태점검 · 갑질근절 주의보 발령	사가창팀 사가창팀	6월 취약시기
			갑질관리 감독강화	· 갑질 옴부즈만 운영 · 갑질근절 협의회 운영 · 전담직원 지정운영	사가창팀 사가창팀 감사실	분기 반기 상시
	④ 가해자 처벌 · 제재강화	무관용 원칙의 엄정한 처벌 강화	· 적극적 수사의뢰 · 관리자 등 책임문책 · 징계 감경사유 배제 · 엄중 처벌 · 갑질행위 공개	감사실 인사노무팀 인사노무팀 인사노무팀 인사노무팀	상시 상시 상시 상시 상시	
인사 상 불이익 처분			· 보직 배제 · 직무 배제	인사노무팀 인사노무팀	상시 상시	
⑤ 피해자 보호 및 피해 회복 지원			2차 피해 방지 등 보호 철저	· 2차 피해 모니터링 · 2차 피해 구제	감사실 감사실	상시 상시
			내실 있는 피해 회복 지원	· 법률 · 심리 상담 · 소송 입증 부담완화	감사실 감사실	상시 상시
			행정적 지원 등 피해자 배려	· 기관장 보호조치 · 피드백 시스템 운영	감사실 감사실	상시 상시