

## 2021년 KCA 갑질근절 대책

2021. 1.

 **KCA** 한국방송통신전파진흥원

감 사 실

## 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, 국민에게 신뢰받는 KCA 달성

## 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(국조실, '19.2월)

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

### Ⅲ 갑질근절 대책

#### □ 목표 및 추진전략



#### ① 갑질근절 문화 조성 및 성숙화

- ① (갑질 예방교육 강화) 카드뉴스, 갑질퀴즈, 시청각자료, 전문강사 등을 통해 유형별 사례 중심의 갑질 예방교육 실시
- ② (내부규정 정비 지속) 자체 실태조사를 통해 기관 내부 규정·지침·약관 등에 대한 불공정·불합리한 갑질 요인\* 발굴·개선  
\* 자의적 재량 또는 과도한 재량권이 내재된 포괄적 규정 등
- ③ (갑질수준 진단 확대) 전직원(공무직 포함) 부당업무지시, 갑질 수준 인식 설문

#### ② 피해신고 및 감시체계 고도화

- ④ (갑질 모니터링 다각화) 상대적 갑질 취약계층(하위직급·여성·젊은 직원) 및 노조 대상 정기 인터뷰를 통한 갑질 발생여부 점검 실시
- ⑤ (갑질 옴부즈만 운영) 주요사업별 독립된 민간 전문가인 청렴시민감사관을 확대 운영하여, 기관 내부 갑질 및 민간에 대한 갑질 예방 활동 강화

- ⑥ (신고·지원센터 홍보 강화) 배너, 홍보물 등을 활용하여 기관에서 운영 중인 감질 신고채널(청렴핫라인1365, 레드휘슬 헬프라인) 홍보 강화

### ③ 피해자 보호 및 가해자 처벌 강화

- ⑦ (피해자 중심 후속조치) 피해자가 신분노출 우려에 안심할 수 있게 처리담당자가 피해자에게 신분비밀보호 준수 서약서 작성·제공  
 ※ 피해자가 특정 직원에 대한 처리담당자 배정 기피 요구 시 최대한 반영
- ⑧ (피해자 보호 및 상담 조치) 피해자 희망 시 가해자와 즉시 격리, 담당자가 처리과정 단계별로 피해자 상담 및 진행사항 안내 실시
- 신고·지원센터나 감사부서 등에서 인적사항 유출, 신고로 인한 불이익 등 2차 피해 여부 지속 확인
  - 2차 피해 확인 시 수사의뢰, 피해자 신분보호, 인적사항 유출 등으로 인한 악성 댓글·루머 차단(요청) 조치 등
  - 기관별로 민간에 대한 감질 신고사건 종결 이후 감질 신고자·피해자 대상 만족도 조사
  - 신고·지원 센터에 위촉된 변호사, 심리 상담사 등을 통해 무료 법률·심리 상담 실시 등을 통한 피해 회복 지원
- ⑨ (무관용 원칙 엄정한 처벌) 중대한 감질에 대한 징계수위를 상향, 신고·제보 내용에 범죄의 소지가 있는 경우 수사의뢰 등 적극 조치
- 감질 행위자의 관리자·상급자가 감질 은폐, 피해자 보호 소홀 시 징계 등 강력한 처벌
  - 악의적·반복적 중대 감질은 징계감경 사유 적용 배제
  - 부하직원을 상대로 한 내부 감질로 중징계가 요구된 경우, 직위 해제 등을 통해 보직에서 일정기간 배제
  - 하도급 등 민간 거래기관 등을 상대로 한 외부 감질로 징계를 받은 경우, 가급적 해당 직무에서 일정기간 배제

## IV 갑질 신고방법 및 처리절차

### □ 신고대상

- 한국방송통신전파진흥원 소속 임·직원으로부터 갑질\* 피해를 입은 경우

\* 갑질이란 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미

### □ 신고방법

<b>갑질 피해 신고·지원센터</b> ('1365' 1년 365일 KCA 청렴핫라인)	<b>(전화) 061-350-1365</b>
	<b>(메일) 1365@kca.kr</b>

※ 갑질 신고 시 사실관계 조사 및 신고자 보호조치를 위해 신고자의 개인정보가 요구되며, 허위내용 또는 익명제보로 사실관계 확인이 불가할 경우 처리되지 않을 수 있습니다.

### □ 처리절차

