




본부장
기영서
기영서

문서번호	경영협력부 - 1682
보존연한	5년
결재일자	2019. 8. 30

갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지 대책 세부추진계획

2019. 8.

	담 당	부 장	처 장
결	금교하	심연섭	강희갑
재			 0830

전 략 기 획 처
경영협력부

■ 목 차 ■

I. 추진목적 및 전략	1
II. 2019년도 중점 추진과제	2
1. 사전 예방 기반 구축	2
2. 피해 신고시스템 구축 및 적발·감시체계 강화	3
3. 가해자 처벌 및 제재 강화	4
4. 피해자 보호 및 피해 회복 지원	5
5. 사회적 인식 개선	5
III. 주요 추진일정	6

붙임 1. 중점추진과제 세부내역

붙임 2. 중점추진과제 세부추진실적(서식)

I

추진목적 및 전략체계

1

추진목적

□ 관련근거

- 경영협력부-1536(2019.8.2) “갑질 근절 및 직장 내 괴롭힘 방지 대책 추진(안)”

□ 추진목적

- 공공기관 갑질 근절 및 직장 내 괴롭힘 방지법 시행 적극 대응
- 중점 추진과제의 적극적 이행을 통한 방지 대책의 실효성 제고

2

추진전략체계

존중과 배려의 조직문화 구현

추진방향

- 갑질 등에 대한 인식 개선 및 존중과 배려의 조직문화 조성
- 갑질 및 직장 내 괴롭힘 행위자 엄중 처벌 등 실효성 있는 대책 추진
- 사회적 인식 개선을 통한 공공기관 갑질 근절 등 인권존중문화 선도

5대 추진전략	12개 중점 추진과제
1. 사전 예방 기반 구축	① 내부규정 및 제도상 갑질 유발 요인 발굴 및 개선 ② 갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지 노력 강화 ③ 갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지 전담조직 운영
2. 피해 신고 시스템 구축 및 적발·감시체계 강화	① 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고·지원 센터 확대 운영 ② 내부감찰 등 관리·감독 강화
3. 가해자 처벌 및 제재 강화	① 적극적이고 신속한 조사 및 수사 의뢰 ② 무관용 원칙의 단호한 징계 ③ 강력하고 철저한 인사상 불이익 처분
4. 피해자 보호 및 피해 회복 지원	① 2차 피해 방지 등 피해자 보호 철저 ② 인사·행정적 지원 등 피해자 배려
5. 사회적 인식 개선	① 갑질 등 인권침해행위에 대한 의식 개선 ② 대국민 갑질 근절 등 홍보 강화

「갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지」 기반 구축

《인권담당부서 및 감사부서 연계한 전담체계 구성·운영》

Ⅱ

2019년도 중점 추진과제

1

사전예방 기반 구축

① 내부규정 및 제도상 갑질 유발 요인 발굴 및 개선

□ 내부규정상 갑질 유발 내용 여부 자체 점검 및 개정

- 사규 등 운용부서별 갑질 유발 내용 여부 사전 점검(본사 전 부서)
- 갑질 유발 내용 발굴 시 적극 개정 추진

□ 현행 제도상 갑질 유발 요인 점검 및 개선

- 협력사, 하도급업체, 지역주민 등 이해관계자에 대한 갑질 유발 제도 점검 및 개선(전략기획처, 경영지원처 및 사업부서)

② 갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지 노력 강화

□ 존중과 배려의 조직문화 구현을 위한 노력

- 상호 존중과 배려의 조직문화 구현을 위한 노사 공동 노력 선언(기 시행)
- 자체 체크리스트 개발 및 유형별 사례 게시(전략기획처)
- 갑질 근절 가이드라인, 갑질 근절 및 직장 내 괴롭힘 방지 매뉴얼 등을 활용한 홍보 강화(전략기획처)

□ 갑질 및 직장 내 괴롭힘 행위 사전 예방 강화

- 전 임직원 대상 갑질 및 직장 내 괴롭힘 예방교육 실시(전략기획처)
 - 전문강사 초빙 교육 및 전 임직원 사이버교육 의무 수강(2시간)
 - 사이버교육 사이트(휴넷) 일괄 교육과정 개설 : 9.16~11.15(2개월)
- 「서로 존중의 날」 운영을 통한 제도적 조기 정착 유도(전략기획처, 전 부서)
 - 매월 10일(휴일인 경우 전일 또는 후일) 정기적 운영 : 호칭 바로 쓰기, 폭언 안하기, 먼저 인사하기 실천 등으로 존중과 배려의 조직문화 조성 유도
 - 10일 지정 의미 : 세계인권선언일(1948.12.10)을 상기하자는 의미임

③ 갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지 전담조직 운영

□ 인권담당부서 및 감사담당부서 전담 직원 지정·운영

- 전담 직원 지정을 통한 신속한 업무 수행

구 분	담당 업무
인권담당부서	<ul style="list-style-type: none"> • 갑질 근절 및 직장 내 괴롭힘 방지계획 수립 • 신고 및 지원센터 공동 운영 • 각종 실적 관리 및 피드백 실시
감사담당부서	<ul style="list-style-type: none"> • 신고 및 지원센터 운영 : 전담직원 지정 • 피해자 조사 및 가해자에 대한 조치 요구

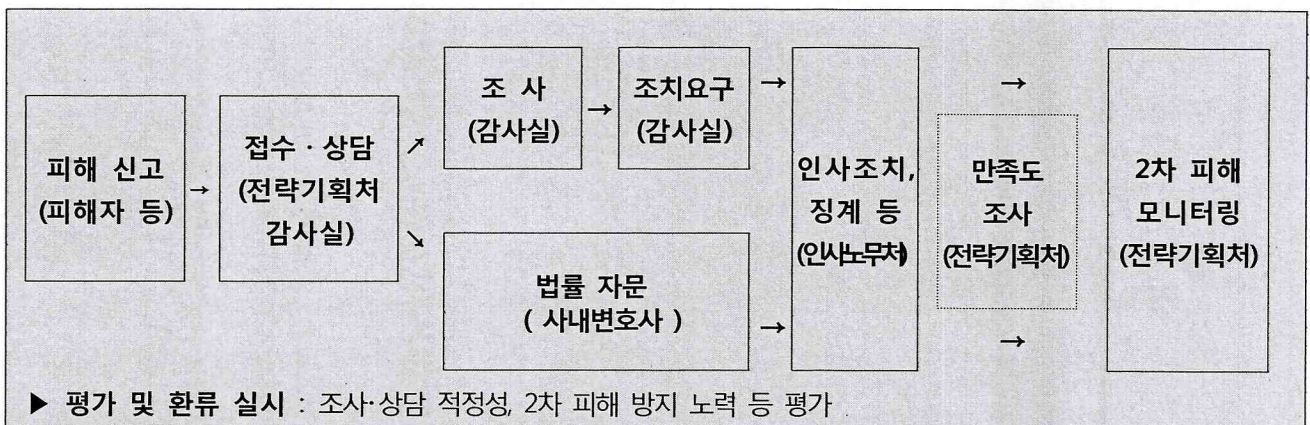
2 피해 신고시스템 구축 및 적발·감시체계 강화

1 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고·지원센터 확대 운영

□ 내부고발센터 확대 운영 및 신고자 익명성 강화(감사실)

- 익명성, 홍보 강화로 피해 신고에 대한 거부감 해소 : 신고자의 익명성을 보장한 '익명신고시스템(스마트휘슬)' 적극 활용
- 신고 전용 이메일(clean365@kogas-tech.co.kr) 활성화
- 인트라넷 내부고발센터에 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터 추가 운영

□ 실효성 있는 피해 구제 절차 구축



- 신고접수센터 : 인권담당부서(☎042-600-8143 / 감사부서(☎042-600-8287))
- 신고 및 상담 접수센터 복수 운영 : 전략기획처 및 감사실
- 인권상담센터 운영 : 사내변호사실 활용(1차적 법률자문 수행)

2 내부감찰 등 관리·감독 강화

□ 전담 직원 지정·운영으로 첩보 수집 및 직권조사 강화(감사실)

- 폭언 인격 모독, 부당 업무지시 등에 대한 감찰 강화

☐ 실태조사 및 사례분석 등 피드백 시행(전략기획처)

- 설문조사, 징계·피해 사례 분석 등을 통한 실태조사 및 결과 공개
- 인권담당부서 : 연 1회

3 가해자 처벌 및 제재 강화

1 적극적이고 신속한 조사 및 수사 의뢰

☐ 신고·제보에 범죄 혐의가 있는 경우 신속한 수사 의뢰

- 관련 절차에 따라 신속 보고 및 조사(감사실)
- 범죄 혐의 발견 시 수사 의뢰(인사노무처)

- 성추행, 폭력 등 중대 갑질 범죄에 해당하는 경우
- 폭행·협박·모욕 등 직장 내 괴롭힘이 지속적으로 행해진 경우
- 갑질 및 직장 내 괴롭힘으로 인하여 사망, 자살 및 정신적·신체적 장애 등 중대한 피해 발생 및 이에 준하는 경우

2 무관용 원칙의 단호한 징계

☐ 행위자에 대한 엄격한 징계기준 및 무관용 원칙 적용(인사노무처)

- 징계 기준 보완 및 감경 제한 등 징계제도 강화 : 상벌규정 개정 등
- 행위자의 관리자 또는 상급자가 사건 은폐, 피해자 보호 소홀한 경우 '성실 의무 위반'으로 징계
- 악의적·반복적인 중대 행위자는 징계 감경 사유 적용 배제

3 강력하고 철저한 인사상 불이익 처분

☐ 갑질 등으로 징계 요구된 경우 보직 배제(인사노무처)

- 갑질 등으로 중징계(정직 이상) 요구된 경우 해당 관리자 보직에서 배제
- 인·허가 신청자, 하급기관 등 상대로 외부적 갑질로 인한 징계 시 해당 직무에서 즉시 배제

☐ 승진대상자 자격 강화 및 갑질행위 등 공개

- 갑질 등 행위자의 징계처분 시 승진대상에서 배제(인사노무처)
- 갑질 등의 행위로 징계가 확정된 경우, 행위유형, 내용, 관련 법규, 징계처분 결과 등 인트라넷 및 홈페이지에 게시(전략기획처)

4

피해자 보호 및 피해 회복 지원

① 2차 피해 방지 등 피해자 보호 철저

☐ 비밀보장 및 불이익 처우 금지(전략기획처, 감사실)

- 피해자 신분 등에 대한 철저한 비밀 보장 및 불이익 처우 금지
- 신고자 불이익 처분 시 관련 법령에 따라 조치

☐ 2차 피해 구제 및 모니터링

- 신고자 인적사항 유출, 신고로 인한 불이익 등 2차 피해 여부 모니터링
- 2차 피해 구제를 위한 신변 보호, 인적사항 유출에 따른 악성 댓글 차단 등 조치 강화(전략기획처, 감사실)

② 인사·행정적 지원 등 피해자 배려

☐ 기관장에 의한 보호 조치(전략기획처, 인사노무처, 감사실)

- 피해자 희망 시 가해자와 피해자 격리 조치 및 피해자 조력인 지정
- 조사 진행단계(개시·진행·종료)마다 가해자에게 2차 가해 시 엄벌 경고

☐ 피해자 진술권 보장 및 피드백 시스템 운영(전략기획처, 감사실)

- 피해자의 의견 진술권 부여
- 신고자 및 피해자 대상 만족도 조사 및 조사결과 향후 대책 등에 활용
- 인사조치 이행 여부 등에 대한 감사 시행

5

사회적 인식 개선

① 갑질 등 인권침해행위 관련 의식 개선

☐ 직원 채용 시 인권관련 의식 평가

- 정신자세, 품행 등 관련 면접요소에 인권존중의식 체크를 위한 면접 평가 기준 개선 검토(인사노무처)
- 신입직원 입문교육 시 인권 관련 교육과정 개설(시행 중)

☐ 간부직원 인권 관련 의식 개선

- 신입차장 역량강화 교육 시 인권 관련 교육과정 개설(전략기획처, 인사노무처)

② 대국민 갑질 근절 등 홍보 강화

□ 갑질 근절 가이드라인 등 전파 및 홍보(전략기획처)

- 인트라넷, 홈페이지 등에 갑질 근절 가이드라인 게시·전파, 준수 독려
- 대외적 갑질행위에 대한 신고방법, 절차 안내 및 홍보

Ⅲ

주요 추진일정

주요 세부추진과제	추진기간	수행부서
• 내부규정 및 제도상 갑질 유발 요인 발굴 및 개선	12월	전략기획처 (본사 전 부서)
• 존중과 배려의 조직문화 구현을 위한 노사 공동선언	완료(7월)	인사노무처
• 갑질 등 방지를 위한 체크리스트 개발 및 유형별 사례 게시	12월	전략기획처
• 갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지 홍보 강화	12월	전략기획처
• 갑질 및 직장 내 괴롭힘 예방 교육 시행	12월	전략기획처 (인사노무처)
• 「서로 존중의 날」 정기적 운영	12월	전략기획처 (전 부서)
• 전담직원 지정 및 신고·지원센터 확대·운영	12월	감사실 (전략기획처)
• 내부감찰 등 관리·감독 강화	12월	감사실
• 갑질 및 직장 내 괴롭힘 실태조사 및 사례분석 등 피드백 시행	12월	전략기획처
• 신속한 조사 및 수사 의뢰	12월	감사실 (인사노무처)
• 무관용 원칙의 단호한 징계 및 강력하고 철저한 인사상 불이익 처분	12월	인사노무처
• 피해자 보호(진술권 보장 등) 및 피해 회복 지원	12월	전략기획처 (인사노무처) (감사실)
• 갑질 등 인권침해행위 관련 의식 개선	12월	전략기획처 (인사노무처)
• 대국민 갑질 근절 등 홍보 강화	12월	전략기획처

붙임 1
중점 추진과제 세부내역

추진전략	추진과제	세부 추진과제	담당부서
1. 사전 예방 인프라 구축	1-① 내부규정 및 제도상 갑질 유발 요인 발굴 및 개선	내부규정 및 제도상 갑질 유발 요인 발굴 및 개선	전략기획처 (본사 전 부서)
	1-② 갑질 근절 및 직장 내 괴롭힘 방지 노력 강화	존중과 배려의 조직문화 구현을 위한 노사 공동 선언	인사노무처
		자체 점검리스트 개발 및 유형별 사례 게시 등 홍보 강화	전략기획처
		갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지를 위한 전사적 교육 시행	전략기획처 (인사노무처)
		「서로 존중의 날」 정기적 운영	전략기획처 (전 부서)
	1-③ 갑질행위 등 방지 전담 조직 운영	업무전담자 지정 등 전담조직 운영	전략기획처 (감 사 실)
2. 피해 신고 시스템 구축	2-① 갑질 등 피해 신고·지원 센터 확대 운영	갑질 및 직장 내 괴롭힘 피해 신고·지원 센터 확대 운영	전략기획처 (감 사 실)
	2-② 내부감찰 등 관리·감독 강화	전담 직원 지정 및 운영	감 사 실
		내부감찰 등 복무실태 점검 강화 갑질 등 실태조사 및 사례 분석	
3. 가해자 처벌 및제재 강화	3-① 적극적이고 신속한 조사 및 수사 의뢰	신속한 조사 및 수사 의뢰	감 사 실 (인사노무처)
	3-② 무관용 원칙의 단호한 징계	엄격한 징계기준 및 무관용 원칙 적용	인사노무처
	3-③ 강력하고 철저한 인사상 불이익 처분	관리자 보직 및 해당 직무 배제 승진대상자 자격 강화	인사노무처
		갑질행위 등 공개	전략기획처
4. 피해자 보호 및 피해 회복 지원	4-① 2차 피해 방지 등 보호 철저	비밀보장 및 불이익 처우 금지	전략기획처 (감사실)
		2차 피해 구제 및 모니터링	
	4-② 인사·행정적 지원 등 피해자 배려	기관장에 의한 보호 조치	전략기획처 (인사노무처, 감 사 실)
		피해자 의견 진술권 보장	전략기획처 (감 사 실)
		피드백 시스템 운영	전략기획처
5. 사회적 인식 개선	5-① 갑질 등 인권침해행위에 대한 인식 개선	채용 시 인권 관련 의식 평가 및 교육 간부직원 인권 관련 의식 개선	전략기획처 (인사노무처)
	5-② 대국민 갑질 등 근절 홍보	갑질 근절 가이드라인 등 홍보 강화 (홈페이지 게시 등)	전략기획처

붙임 2**갑질 및 직장 내 괴롭힘 방지 중점추진과제 세부추진실적**

(예시)

추진과제	1-① 내부규정 및 제도상 갑질 유발 요인 점검 및 개선	담당부서	전략기획처
------	------------------------------------	------	-------

추진현황	완 료	추진 중	미시행	시행기한
		○		2019.12.31

1. 과제내용(요지만 1~2줄로 기재)

2. 추진계획(추진과제별 추진계획 구체적으로 기재, 일정 포함)

3. 추진실적(추진과제 이행실적 구체적으로 기재, 지연 시 지연사유 기재)

4. 향후계획(지연 시 보완방안 포함)