



즉시 사용

담 당	국무조정실 정부합동부패예방감시단	과장 최영진, 서기관 조영선 (02-3703-2011, 2012)
	인사혁신처 법무감사혁신담당관	과장 장선정, 사무관 이옥희 (044-201-8140, 8145)
	권익위원회 기획재정담당관	과장 양종삼, 사무관 최준영 (044-200-7111, 7112)

생활적폐인 갑질을 공공분야에서 선도적으로 근절하겠습니다.

- ▶ 예방부터 피해자 보호·지원까지 단계별 종합대책 마련, 향후 교육·지자체·공공기관·군 등 부문별 대책 추진
- ▶ 갑질 개념 공무원 행동강령 명문화 및 갑질 근절 가이드라인 마련
- ▶ 범정부 신고센터, 기관별 신고·지원센터 구축, 신고 접수 및 피해자 보호·지원 - 신고자(피해자) 신원 보호, 2차 피해 방지, 무료 법률상담·소송, 심리상담 등
- ▶ 가해자에 대한 형사처벌, 징계, 인사상 불이익 강화
- ▶ '18.7~9월, 갑질 특별단속, 복무 집중감찰, 갑질 유발 법령 집중 정비
- ▶ 민간 직장 괴롭힘·불공정 관행 등 사회적 인식 개선으로 민간 확산

□ 이낙연 국무총리는 7월 5일(목), 정부세종청사에서 제44회 국정현안 점검조정회의를 주재하여, 「공공분야 갑질 근절 종합대책」을 논의·확정했습니다.

* (참석) 교육부·법무부·국방부·행안부·문체부 장관, 기재부 차관, 권익위원장, 인사처장 등

○ 지난해 공관병 갑질, 공공기관 채용비리 등 공공의 갑질이 끊이지 않았고, 최근 일부 재벌 오너 일가의 거래처·부하 직원에 대한 폭언 등 민간의 갑질도 심각한 상황입니다.

○ 우월적 지위를 남용한 특혜 요구, 인격모독 등 갑질은 국민의 일상 생활에서 발생하는 대표적 생활적폐로서 시급히 청산되어야 하고, 이를 위해 공공분야의 갑질부터 근절할 종합대책을 마련했습니다.

- 현실성 있는 대책 수립을 위해 **현장의 목소리 등 실태를 조사***한 결과,
 - * '18.5월, 부처·지자체·공공기관·민간 등 설문(2,000명), 인터뷰, 자체 실태조사 실시
 - 공공분야 종사자가 **갑질이라는 인식없이 관행적으로 갑질하는 경향***이 있었고, 지도·감독 등 **재량권이 많은 분야**에서 부당한 업무처리·편의제공 요구·인격모독 등의 갑질이 주로 발생하고 있었습니다.
 - * 공공분야 갑질 심각성 응답 : 민간분야 종사자 41%, 공공분야 종사자 16%
 - **가해자의 우월적 지위가 지속되고 피해자는 2차적 불이익 우려** 등으로 피해 신고를 기피*함으로써 갑질이 고착화되는 문제가 있으나, 피해자 불안 해소와 피해 구제를 위한 신고·상담 및 보호·지원은 미흡했습니다.
 - * 피해자 대부분이 갑질을 “그냥 참았다”고 응답(공공 85.0%, 민간 77.8%)
- 2차 피해 방지 등 적극적인 피해자 보호, 가해자 처벌 강화 등 **피해자의 입장에서 예방부터 피해자 보호·지원까지 단계별로 촘촘한 대책을 마련**했으며, 주요 내용은 다음과 같습니다.

① 가이드라인 마련 등 사전 예방 인프라를 구축하겠습니다.

- **갑질의 개념과 판단 기준 정립을 위해 「공무원 행동강령」에 일반적 갑질 금지 규정 등을 신설***하고, **갑질 근절 가이드라인****을 마련하겠습니다.
 - * 공무원 행동강령의 갑질 금지 규정을 근거로 공무원 징계령을 개정하여 징계 사항, 인사적 불이익 강화
 - ** 갑질 판단 기준, 유형별 사례, 신고 처리 절차, 피해자 행동 요령 등 규정
 - ※ 공무원 행동강령 위반 신고시, 부패방지권익위법에 따라 인적사항 비밀보장, 불이익 처우 금지 등 신고자 보호 ⇒ 향후 갑질 신고자 보호 가능
- '18.7월~9월까지 기관별로 **갑질 유발 법령 등을 집중 발굴·정비**하고, 향후 불공정한 규제와 제도 등에 대한 심사를 강화하겠습니다.
- **부문별*·기관별로 갑질 근절대책을 수립·시행**하고, 정부업무평가 등을 통해 **이행실태를 관리**하겠습니다.
 - * 교육(교육부), 군(국방부), 공공기관(기재부), 지자체(행안부)

② 피해자에게 신뢰받는 신고·지원 시스템을 마련하겠습니다.

- ‘국민신문고’의 갑질 피해 민원접수 창구를 상담까지 가능한 ‘범정부 갑질 신고센터*(가칭)’로 확대 운영하고,
 - * 신고 접수·상담 후 경찰, 소관 감사·감찰 부서 이첩(단, 행동강령 위반, 부패 갑질 행위는 권익위 1차 조사) → 처리 결과 인계받아 신고자(피해자) 통보
- 기관별 감사·감찰 부서 내에 신고 접수 및 신고(피해)자를 보호·지원하는 ‘갑질 피해 신고·지원 센터*(가칭)’를 설치하겠습니다.
 - * 피해신고 상담·접수, 피해자 심리·법률 상담, 2차 피해 모니터링까지 신고자·피해자에 대한 원스톱 보호·지원 체계 운영
- 익명상담이 가능하도록 ‘국민콜 110*’ 모바일 채팅 시스템을 개선(권익위, ‘18.9월)하고, 향후 카카오톡과 연계하여 접근성을 강화하며,
 - * 권익위의 범정부 민원 콜센터로 전화, 문자, 채팅 등을 통해 민원 상담
- 범정부 갑질 신고센터가 민간 단체를 통해 공공 갑질사건을 접수받아 처리할 수 있도록 하겠습니다.

③ 내·외부 적발 및 감시 체계를 정비하겠습니다.

- 감사 부서 내 갑질전담 직원을 지정하고, 공무원행동강령 이행 실태 등 복무점검을 강화하며, 지자체의 갑질 실태도 집중 점검하겠습니다.
- 또한, 민간에 대한 갑질 모니터링, 고충 상담 및 시정권고 등을 담당하는 갑질 음부즈만을 운영하고, 민간단체와의 소통을 강화하겠습니다.

④ 가해자 처벌 및 제재를 강화하겠습니다.

- ‘18.7월~9월까지 갑질범죄에 대한 특별단속을 실시하되, 향후 매년 중점 단속기간을 정하여 특별단속을 지속하고, 적발된 중대 갑질 범죄는 구속·구형 기준 상향 등 형사처벌을 강화하겠습니다.
- 중대 갑질행위에 대해서는 징계기준 상향, 징계 감경 사유 배제 등 단호하게 징계하고 해당 보직·직무 배제 등의 인사조치를 하겠습니다.

⑤ 피해자 보호 및 피해 회복 지원을 확대하겠습니다.

- 현행 부패방지권익위법상 부패행위 신고자 등에 대한 비밀보장, 불이익 처우(징계, 근무조건 차별 등) 금지 등의 규정을 갑질 신고자 등에게도 확대 적용하고,
 - '갑질 피해 신고·지원센터'에서 2차 피해 모니터링, 2차 피해시 수사 의뢰·피해자 신변 보호 등 조치를 하겠습니다.
- 갑질범죄 피해시 손해배상청구(현행)뿐 아니라 복직소송, 보복소송 응소까지 무료소송* 지원을 확대하고,
 - * 중위 소득 125% 이하로서 갑질 범죄 피해자에 해당되는 경우 지원
 - 피해자 정보공개 청구시 조사 과정에서 확보한 피해 증빙자료를 적극적으로 제공하여 민·형사 소송 입증 부담을 완화함은 물론, 가해자 징계절차시 피해자의 의견진술권을 보장하겠습니다.

⑥ 민간의 갑질도 생활적폐 청산 차원에서 다각적으로 대응하겠습니다.

- 최근 직장 내에서 발생하고 있는 교사 '왕따', 간호사 '태움' 등 민간의 직장 괴롭힘에 대한 종합대책을 마련하고,
 - 우월적 지위 남용 등 불법행위로 벌금 이상의 확정 판결을 받은 경우 국가재정이 지원되는 보조사업자 선정을 제한하는 등 재정지원을 지렛대로 활용하는 방안도 추진하겠습니다.
- 중소기업 상대 납품단가 후려치기 및 기술탈취*, 가맹·대리점 상대 강매·비용 전가**, 금융기관의 금융상품 강매(꺾기)·보험금 과소지급 등 불공정 거래 관행도 집중 점검·개선하겠습니다.
 - * 중소기업 기술 탈취행위 시정 권고 및 불이행시 공표제도 도입 등 추진('18.12월)
 - ** 업종별 서면 실태조사 실시, 직권조사 강화, 징벌적 손해배상제 확대 등 추진('18.12월)
- 한편, 공익 광고, 공공기관의 대국민 홍보, 학교 교육 등을 통해 갑질에 대한 사회적 인식을 개선하겠습니다.

※ (붙임) 공공분야 갑질 근절 종합대책

공공분야 갑질 근절 종합대책

2018. 7. 5

관계부처합동

순 서

I. 추진 배경	1
II. 공공분야 갑질 실태	3
III. 공공분야 갑질 근절 대책	7
1. 사전 예방 인프라 구축	8
2. 피해 신고 시스템 구축	11
3. 내·외부 적발 및 감시 체계 정비	13
4. 가해자 처벌 및 제재 강화	15
5. 피해자 보호 및 피해 회복 지원	17
IV. 민간분야로의 확산	20
V. 향후 추진계획 및 부처 협조사항	22

I. 추진 배경

□ 우리 사회의 갑질 관행 심각

- 지난해 공관병에 대한 갑질, 공공기관 채용비리, 성희롱 등 공공 분야에서 우월적 지위·권한을 남용한 갑질이 끊임없이 발생
- 민간분야에서도 일부 재벌 오너 일가의 갑질, 간호사 '태움' 문화, 중소기업 기술탈취, 가맹·대리점에 강매 등 사회적 약자에 대한 갑질이 지속
- 갑질 관행이 공공·민간 영역 구분 없이 우리 사회 전반에 광범위하게 퍼져 있는 상황으로 국민적 관심과 문제의식 고조

□ 대통령의 공공분야 갑질 근절대책 수립 지시

- 정부는 평범한 사람이 삶다운 삶을 체감하고 행복해질 수 있도록 국민의 일상 속에서 발생하는 '생활 적폐'를 청산하려고 노력 중
- 대통령께서 올해 신년사를 통해 사회적·경제적 약자를 상대로 한 불공정 갑질을 대표적 생활 적폐로 지목하고 근절의지 표명
- 이후 '18.4.18 개최된 반부패정책협의회에서 공공분야가 우리사회 갑질 근절에 선도적인 역할을 할 수 있도록 근본적인 종합대책 마련을 지시

"채용비리, 우월적 지위를 이용한 갑질 문화 등 생활속 적폐를 반드시 근절하겠습니다. 모든 국민이 공정한 기회와 경쟁을 보장받고 억울하지 않도록 해나갈 것입니다." (18. 1. 10, 신년사)

"국민 눈높이에 맞게 새로운 정책과 제도, 인식과 행동의 기준을 만들어 사회 각 분야에 뿌리내리는 것이 적폐 청산이고 반부패 개혁입니다. 우선 공공부문이 갑질 근절의 모범을 보이기를 바랍니다" (18. 4. 18, 제2차 반부패정책협의회)

⇒ **공공분야에서 발생하는 불공정한 갑질 관행을 바로잡고 이를 민간영역으로 확산함으로써 국민의 삶의 질 개선이 필요한 시점**

1 공관병 등에 대한 갑질 방지대책('17.8)

- 45개 중앙행정기관의 국내외 공관 소속 **공관병 등을 대상(6,282명)**으로 한 실태점검을 통해 **57건의 갑질 사례 적발**
- 유사사례 재발 방지를 위해 **5대 대책* 20개 세부과제**를 포함한 **관계부처 합동대책 수립·시행**
 - * ① 사적 공간에 인력 배치 폐지 ② 사적 지시 금지 등 근무자 보호 ③ 갑질 금지 규정 마련 ④ 신고시스템 구축 ⑤ 점검 강화

2 공공부문 성희롱·성폭력 근절대책('17.11, '18.2)

- 사회 전반에 성희롱 등 문제에 대한 인식을 개선, 성희롱 등 없는 사회를 만들기 위해 **공공부문이 선도하는 성희롱·성폭력 근절대책 마련**
 - * ① 공공기관 내 성희롱 사건에 대한 관리·감독 강화 ② 신고 활성화 및 피해자 보호 조치 강화 ③ 행위자 엄중 조치 ④ 예방교육 내실화 등
- 보다 체계적이고 명확한 실태파악을 위해 **'19년까지 모든 국가기관, 지방자치단체, 공공기관에 대한 단계별 특별 전수조사* 실시 중**
 - * 성희롱 등 예방교육 의무기관 4,946개소(국가기관 1,750, 지자체 1,512, 공공기관 등 1,684)

3 공공기관 채용비리 근절대책('18.1)

- 우월적 지위·권한을 남용하여 저지른 **채용비리의 진상 규명을 위한 공공기관 대상 특별점검 실시**
- 특별점검 후속조치로 **채용비리 연루자, 부정합격자에 대한 제재 방안과 공공기관 채용 제도개선 방안 마련·시행***
 - * ① 채용비리 연루자 엄중 제재(원스트라이크 아웃 제도화) ② 상시 감독 및 신고체계 구축 ③ 공공기관 채용과정 투명성 제고 ④ 피해자 구제방안 마련 등

Ⅱ. 공공분야 갑질 실태

1 실태조사 결과

- ◆ 부당한 업무처리, 편의제공 요구, 인격모독 빈발
- ◆ 공공분야 종사자는 갑질이라는 인식 없이 관행적으로 갑질
- ◆ 가해자의 우월적 지위 지속 ⇒ 피해자는 소극적 대응(2차 피해 등 우려)
- ◆ 개인적 일탈로 제도적 예방에 한계 ⇒ 예방보다 처벌 강화가 중요하다고 인식

※ '18.5.1~31, 부처, 지자체, 민간단체 등 설문(2,000명) · 인터뷰 + 44개 중앙부처, 17개 광역지자체, 3개 교육청, 주요 공공기관 50개 등 실태조사

□ 갑질의 개념

- 사회·경제적 관계에서 상대방(乙)보다 우월적 지위에 있는 갑(甲)이 권한을 남용하여 을에게 행하는 부당한 요구나 처우

* 미국의 랭키즘(rankism, 직위를 이용해 개인적 이익 도모), 일본의 파워하라(power+harrassment, 지위를 이용해 부하직원을 괴롭히고 모욕)와 유사

□ 공공분야 갑질 유형 및 사례

- 공공분야의 민간에 대한 갑질

유형	대표 사례
① 공공분야 이익추구	· 상위법 배치, 위임범위 일탈 자치법규 및 임의지침 운영 · 계약법규 상 기준보다 하자담보책임기간을 과도하게 설정 · 발주기관 귀책사유로 공사기간 연장 시에도 실비 미지급
② 개인의 이익추구	· 인허가 승인, 낙찰자 선정 등을 조건으로 금품·향응 수수 · 발주기관 감독이 특정업체와의 하도급 계약을 강요 · 자녀 영어숙제, 하이패스 충전 및 세차 사적 심부름
③ 업무적 불이익 처우	· 인·허가 시 부당한 조건 부여 또는 불허, 처리 지연 · 법령상 근거 없는 계약 관련 자체별점제도 운영 및 행정지도 · 발주기관에 대한 공사 민원을 시공사가 해결하도록 전가
④ 인격적 불이익 처우	· 유관단체 여직원에게 술자리 배석 강요, 성폭행 · 가해자가 갑질 피해 신고인에게 신고 철회 종용 등 협박 · 인허가 담당 공무원이 설계사무소 직원에게 반말·협박

○ 공공분야 내부의 갑질

유 형	대 표 사 례
① 공공분야 이익추구	· 비공식적인 인력파견, 인사적체 해소에 산하기관 활용 · 인허가 조건으로 주민편익시설 과다요구 및 비용부담 전가 · 산하기관 시설 무상사용 또는 과소 비용 지급
② 개인의 이익추구	· 승진·인사를 빌미로 하급자로부터 금품·향응 수수 · 기관장이 인사팀장에게 특정 응시자 합격 지시 및 채용공고 변경 · 기관장 부인 생일행사 등에 공공시설 이용 및 공무원 동원
③ 업무적 불이익 처우	· 승진 누락, 부당 전보·평정 등 인사권한 남용 · 야근 및 휴일 근무 강요, 업무지시 후 책임 전가 · 70년치 감사자료, 3천장의 대형도면 출력 등 과다한 자료요구
④ 인격적 불이익 처우	· 상급기관에서 산하기관 직원에게 폭언·폭행 · 인턴에게 카톡으로 사적만남 요구, 회식자리에서 성추행 · 특수교육실무원 인사명령 시 '반납'이라는 표현 사용

⇒ 부당한 업무처리, 편의제공 요구, 인격모독 등이 빈발하고, 지도·감독·조사 등 재량권이 많은 분야에서 주로 발생

□ 공공분야 갑질 분석

○ **(공공분야 종사자 인식)** 갑질이라는 인식 없이 관행적으로 갑질을 하는 경향

- 민간분야 종사자의 41%가 공공분야의 갑질이 심각하다고 생각하나, 공공분야 종사자는 16%만 심각하다고 응답

- 민간분야 종사자의 42.5%가 공공분야의 갑질을 경험했다고 응답

※ 공공분야 내부 갑질이 심각하다는 응답은 7.8%에 그쳤으나, 응답자의 44.7%가 상급·감독기관의 갑질 경험

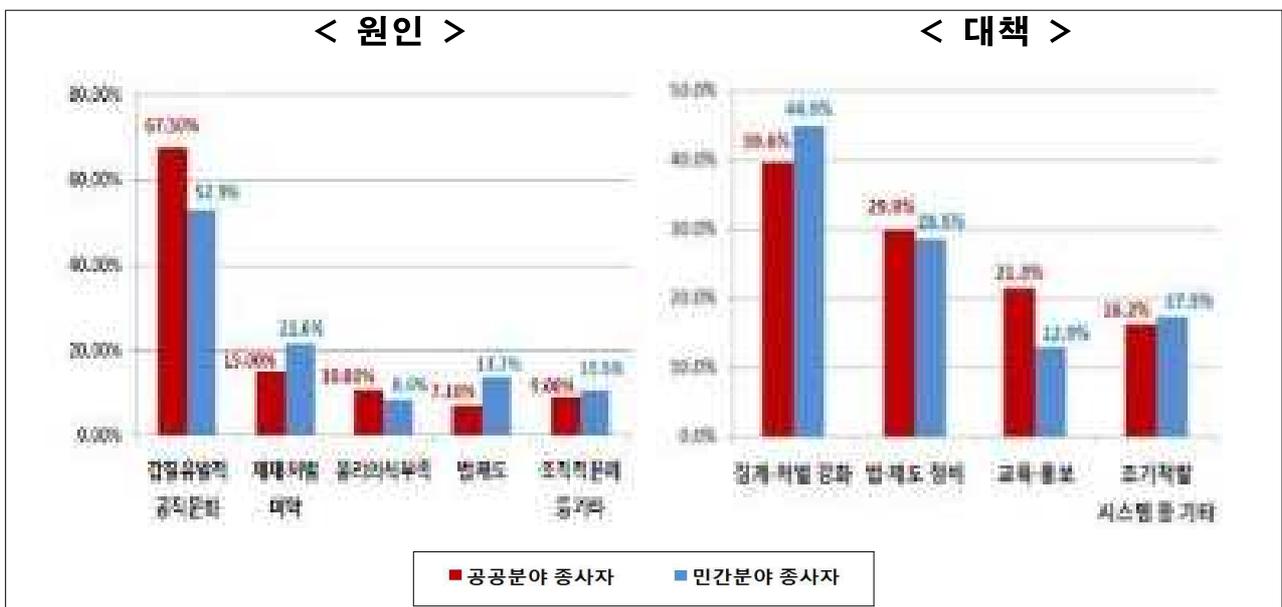
○ **(가해자의 우월적 지위)** 공공분야의 재량 판단권, 영향력 등을 매개로, 상대방(乙)에게 압도적으로 우월한 권한을 행사

- 지도, 감독, 단속, 처벌, 인·허가, 예산 집행 등 재량권이 많아 우월적 지위가 분명한 업무에서 공공분야 갑질이 빈발

- **(피해자의 불안한 지위)** 가해자가 피해자의 권리·의무를 결정하는 관계가 지속되므로, 피해자가 저항하기 곤란
 - 피해자 대부분이 갑질을 “그냥 참았다”고 응답하였고(공공 85.0%, 민간 77.8%), 그 이유로 원활한 관계 유지, 2차 피해 우려 등 지적
- **(개인적 일탈 행위)** 권한 남용 등 개인적 일탈행위이므로, 재량권 축소 등 제도적 예방만으로는 한계가 있고 행위자 제재가 중요
 - 근본적인 대책에 관하여 가해자 처벌 강화(공공 39.6%, 민간 44.9%), 법·제도 정비(민간 28.5%, 공공 29.8%) 순으로 응답
- **(은밀성)** 당사자 사이에서 은밀하게 이루어지므로, 가해자와 피해자가 아니면 이를 알기 어려워 신고가 없으면 적발 곤란

□ 공공분야 갑질 관련 제언

- **(원인)** 권위주의 등 갑질 유발적 공직문화를 근본적 원인으로 인식 하였으며 미약한 처벌, 윤리 의식 부족 등의 의견도 제시
- **(대책)** 징계·처벌 강화, 법·제도 정비, 교육·홍보, 조기적발 시스템 등 응답
- **(피해자의 요구)** 신고로 인한 불이익 등 2차 피해 방지(공공 82.4%, 민간 74.9%), 피해 신고·지원 센터 설립(공공 54.6%, 민간 71.6%) 등 필요



□ **갑질 기준·인식 부재**

- 무엇이 금지되는 갑질인지를 판단할 명확한 개념과 기준이 없어 관행적 갑질이 지속되고 종합적 대책 마련도 곤란

□ **법령·제도 불비**

- 불명확한 규정, 불공정·불합리한 규제, 포괄적인 재량권 등 갑질 유발 요소가 있는 법령, 제도에 대한 정비 부족

□ **피해자 불안 해소 미흡**

- 인적사항 등 유출, 2차 피해 없이 안심하고 실효적으로 피해를 구제받을 수 있는 신고·상담 창구 부재로 피해 신고에 소극적
- 2차 피해 모니터링, 민·형사 소송 등 법률 지원, 피해자 행동 요령 안내, 심리 상담 등 피해자에 대한 보호·지원 체계 미비

□ **가해자 적발·처벌 미진**

- 갑질을 할 수 없도록 견제하고, 발생한 갑질은 신속하게 적발할 수 있는 효율적인 감시 체계 불비
- 갑질이 적발되어도 처벌 없이 단순 경고에 그치는 경우가 적지 않고, 형사처벌, 징계, 인사조치 등 제재 수위도 국민의 눈높이에 미달

◆ **실태조사 결과와 그간의 갑질 대책 등을 토대로 도출한 원인 및 문제점을 해소 할 수 있도록 단계별 대책 마련·추진**

Ⅲ. 공공분야 갑질 근절 대책

목표	공공분야 갑질 근절
----	------------

전략	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 예방에서 피해자 보호까지 단계별 대책 수립 ◆ 국민 눈높이에 맞는 실효적 추진과제 선정 ◆ 단호하고 적극적인 조치로 갑질 근절 분위기 조성
----	---

단계	사전 예방	피해 신고	적발·감시	처벌·제재	보호·지원
----	-------	-------	-------	-------	-------

단 위 과 제	<p>1-① 갑질 근절 가이드 라인 마련·보급</p> <p>1-② 법령·제도 상의 갑질 요인 제거</p> <p>1-③ 부문별기관별 근절 노력 강화</p>	<p>2-① 피해 신고·지원 창구 확대</p> <p>2-② 익명 상담 플랫폼 운영</p> <p>2-③ 민간 신고창구 연계</p>	<p>3-① 내부 감찰 등 관리·감독 강화</p> <p>3-② 외부기관 점감감사 확대</p> <p>3-③ 민·관 협력을 통한 견제·감시</p>	<p>4-① 적극적이고 엄정한 형사 처벌</p> <p>4-② 무관용 원칙의 단호한 징계</p> <p>4-③ 강력하고 철저한 인사상 불이익 처분</p>	<p>5-① 2차 피해 방지 등 보호 철저</p> <p>5-② 내실 있는 피해 회복 지원</p> <p>5-③ 행정적 지원 등 피해자 배려</p>
------------------	---	---	---	---	--

민간분야 갑질 근절로 확산

- ◆ 갑질개념 정립, 가이드라인 마련으로 인식 제고
- ◆ 법령·제도상의 갑질요인 제거
- ◆ 기관별 대책 시행 및 평가, 직장교육 의무화

1 갑질 근절 가이드라인 마련·보급

- **(갑질개념 정립)** 「공무원 행동강령」에 일반적 갑질금지 규정 등을 신설하여 개념 정립(권익위, '18.10)

< 갑질의 개념, 금지 의무 규정(안) >

- △ (우월적 지위·권한을 남용한 부당행위의 금지) “공무원은 자신의 지위·직책을 직접 이용하거나 그 지위·직책에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니된다”
- △ 각 호에 구체적 금지행위를 명시하고, 포괄적 금지규정도 마련

- **(갑질근절 가이드라인 마련)** 한국행정연구원 및 한국형사정책연구원 공동연구(진행중)를 통해 구체적인 종합 가이드라인 마련(국조실, '18.12)

< 가이드라인 주요 내용 >

- △ 갑질개념, 갑질 여부 판단 기준
- △ 유형별 갑질 사례, 갑질 신고시 처리 절차, 피해자 행동 요령 등
- 각 기관의 내부 인트라넷 및 인터넷 홈페이지 등에 가이드라인을 게시·전파하여 인식 제고

< 대통령 지시사항 ('18. 4. 18 제2차 반부패정책협의회) >

공공이든 민간이든 우월적 지위를 내세워 상대를 무시하거나 인격적 모독을 가하거나 부당한 요구나 처우를 하는 것은 이제 국민들이 용납하지 않는다는 사실을 분명하게 인식하고 이에 맞는 기준을 세워야 합니다.

② 법령·제도상의 갑질 요인 제거

- **(기관별 자체 점검·정비)** 기관별 자체 실태조사, 국민제안(권익위 홈페이지 활용)을 통해 기존의 갑질유발 법령 등 정비

⇒ '18.7~9, 기관별로 소관 법령·제도 중 개선사항 집중 발굴

< 개선 예정 법령·제도(예시) >

[법령 개정]

- ▶ **(위법한 지시·명령 거부)** 상사의 명령이 명백히 위법한 경우 **이의를 제기하거나 이행을 거부할 수 있는 근거를 마련**하고, **불복에 따른 인사상 불이익이 없도록 명시** (**현행**) 복종의 의무만 규정 → (**개선**) 명백히 위법한 지시·명령에 대한 불복 조항 명시 <국가(지방)공무원법 개정>

[조례 개정]

- ▶ **(지역 건설산업 활성화 조례)**

(**현행**) 타 지역 건설업체가 지역 건설 사업에 참여하는 경우 **하도급 공사 물량의 일정 비율(49~60%) 이상을 지역업체에 배분** → (**개선**) 지역 업체 할당 비율 등 조정 권고

[지침 개정]

- ▶ **(기술제안 용역 발주기관 갑질 조항)**

(**현행**) 발주기관이 탈락자의 우수 제안서 제안 내용을 **대가 없이 사용** 가능 → (**개선**) **정당한 대가 없는 사용 방지** <설계용역 평가업무 매뉴얼(국토부)개정>

- **(법령 등 심사 강화)** 모호한 규정, 불공정한 규제 등 법령, 고시, 예규상의 갑질 요소에 대한 **사전·사후 심사 강화**(법제처, 국조실)

< 모범사례 >

- ▶ **(신고제 합리화)** 법제처의 **신고제 합리화 정비**('16~'18년) 추진을 통해 법령에서 **갑질 유발 요인 사전 차단**

- 신고수리 여부를 검토해야 하는 신고를 법률에서 명확히하고, **'수리 간주 규정'**을 마련하여 행정청의 갑질 행태 방지

* 처리 기간 내에 수리 여부 또는 처리기간의 연장을 통지하지 않으면 처리기간이 끝난 날의 다음날 신고를 수리한 것으로 간주

- **(자치법규 모니터링 강화)** 국민의 실생활에 직접적 영향을 미치는 지방 자치단체의 조례·규칙에 대한 **부패영향평가** 및 **개선 권고 강화**(권익위)

3 부문별·기관별 근절 노력 강화

- **(부문별 대책 수립·시행)** 지자체(행안부), 공공기관(기재부), 교육(교육부), 군(국방부) 등 부문별 특성에 맞는 **갑질근절 대책**을 주무부처에서 수립·시행('18.3/4)
- **(기관별 대책 수립·시행)** 종합대책 및 부문별 대책을 토대로 각 기관별* **갑질근절 대책** 수립·시행(연1회)

* 중앙행정기관과 그 소속기관, 광역·기초 지자체, 교육청, 공공기관, 지방공공기관

< 부문별·기관별 대책 추진체계 >

- △ 부문별 대책은 주무부처에서 이행실태 점검·관리, 매년말 국조실에 추진실적 제출
- △ 중앙행정기관은 매년말 소속기관 및 산하 공공기관(공공기관의 운영에 관한법률에 따른 공공기관 제외) 실적을 취합하여 국조실에 제출
- △ 국조실은 이행결과 종합, 분석 후 국정현안점검조정회의 보고 및 공유

- **(직장교육 의무화)** 표준 교안 개발, 전문 강사 양성 등을 통해 기관별로 연1회 이상 **갑질 예방교육 의무화***(권익위, '18.10)

* 공직자 행동강령 운영 지침 개정

- 각 기관별 내부 인트라넷 등에 **갑질 퀴즈, 체크리스트, 갑질 처벌 사례**를 게시, 자가 점검 실시(매월)

- **(정부업무 평가 반영)** 정부업무 평가(국조실), 청렴도 평가(권익위), 공공기관 평가(기재부, 행안부, 과기정통부)를 통해 기관별 “**갑질 근절**” 실적 평가

- ◆ 피해자에게 신뢰받는 신고·지원 창구 마련
- ◆ 인적사항 등 노출 없는 익명 상담 플랫폼 도입·운영
- ◆ 민관협력을 통한 민간 신고창구 활용

1 피해 신고·지원 창구 확대

- **(범정부 갑질 신고센터 확대 운영)** '국민신문고'를 통해 운영중인 갑질 피해 민원접수 창구*를 신고는 물론 상담까지 가능한 '범정부 갑질 신고센터'(가칭, 이하 '신고센터'로 약칭)로 확대 운영(권익위, '18.8)
- * '17.8 발표한 '공관병 등에 대한 갑질 방지 대책'에 따라 운영 중

< 운영 방안 >

- △ 신고 접수상담 후 경찰 또는 소관 감사감찰 부서 이첩(단, 행동강령 위반 및 부패 갑질 행위는 권익위 1차 조사) → 처리 결과를 인계 받아 신고자(피해자)에게 통보
- △ '갑질 피해 신고·지원센터(가칭)'에 피해자 보호·지원 의뢰

- **(기관별 갑질 피해 신고·지원센터 신설)** 각 기관* 감사·감찰 부서 내에 신고 접수 뿐 아니라 신고(피해)자를 보호·지원하는 '갑질 피해 신고·지원센터'(가칭, 이하 '신고·지원센터'로 약칭) 설치 운영('18.8)

* 중앙행정기관, 광역지자체, 광역교육청 + 일정 규모(추후 행안부·기재부가 기준 설정) 이상의 기초지자체 및 공공기관, 지방공기업

* 나머지 기관은 직상급기관에 설치된 신고·지원센터 활용

< 운영 방안 >

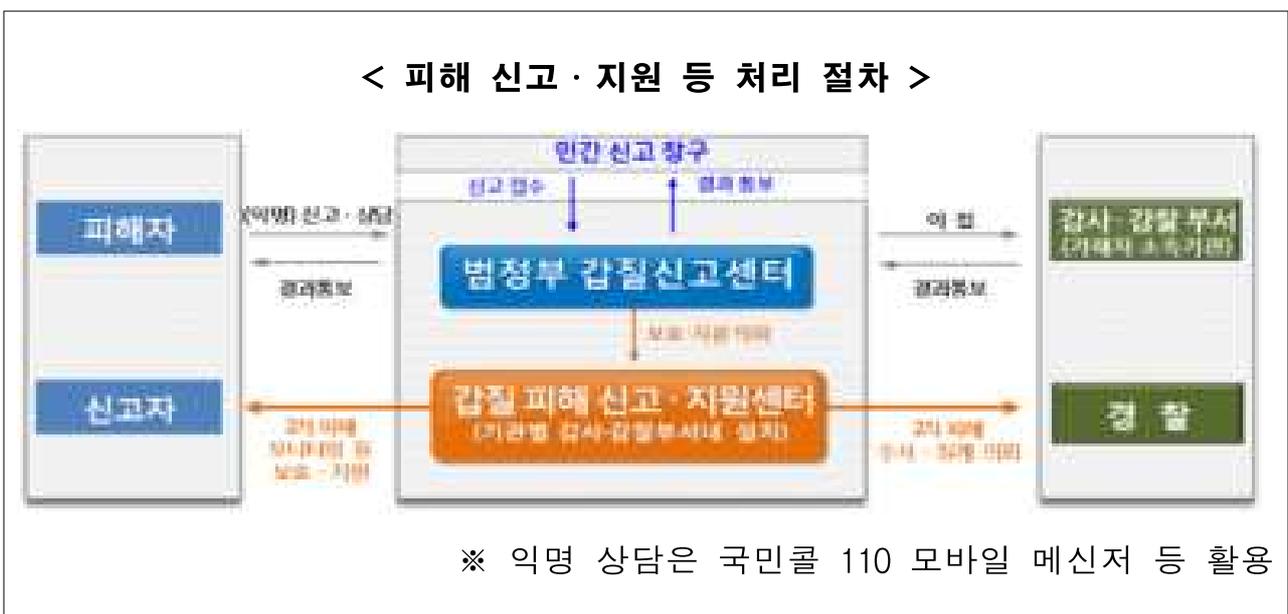
- △ 전담 감사·감찰 직원 배치, 변호사, 심리 상담사 등 위촉
- △ 신고 접수·상담 후 조사 필요시 경찰 또는 감사·감찰 부서 이첩 → 처리 결과를 인계 받아 신고자(피해자)에게 통보
- △ 피해신고 상담·접수, 피해자 심리·법률 상담, 2차 피해 모니터링까지 신고자·피해자에 대한 원스톱 보호·지원 체계 운영

② 익명 상담 플랫폼 운영

- **(모바일 메시지를 통한 익명 상담)** 인적사항 노출을 꺼리는 신고자(피해자) 보호를 위해 익명상담이 가능하도록 '국민콜 110*' 모바일 채팅 시스템 운영방식 개선**(권익위, '18.9)
 - * 권익위에서 운영중인 범정부 민원 콜센터로 전화, 문자, 채팅, 화상수화를 통해 일반 민원에 대한 상담 업무 실시 중
 - ** 전화번호 등 개인 정보 수집 면제
- 카카오톡을 통해 국민콜 110 메시저에 연계 접속할 수 있도록 채팅 시스템 고도화, 접근성 제고(권익위, '19.7)
- **(익명 상담·제보 사이트 운영)** 각 기관별로 내부 직원, 일반인이 익명으로 상담하고 제보할 수 있는 사이트 또는 시스템* 운영('18.9)
 - * 현재 일부 중앙행정기관(15개) 등에서 민간의 '헬프 라인' 등 익명 제보 시스템 운영 중

③ 민간 신고창구 연계

- **(민간단체 협력)** 신고센터와 갑질 피해 상담·구제 등을 지원하는 민간단체간 협력 체계 구축(권익위, '18.8)
 - 신고센터에서 민간단체를 통해 접수된 공공분야 갑질 피해 사건을 처리한 후 민간단체에 결과 통보



- ◆ 전담 직원 활용하여 내부 감찰·관리 강화
- ◆ 외부 기관의 실태 점검·감사 확대
- ◆ 민·관 협력체계 구축으로 갑질 견제·감시

1 내부 감찰 등 관리·감독 강화

- **(전담 직원 지정·운영)** 감사·감찰 부서 내에 갑질 전담 직원을 지정하여 첩보 수집 강화, (피해 신고 없이도) 직권조사 실시
- **(실태조사)** 기관 차원에서 설문조사, 징계·민원 사례 분석, 만족도 조사, 인터뷰 등을 통해 갑질 실태조사 실시(반기별)

2 외부기관 점검·감사 확대

- **(복무실태 점검 강화)** 뇌물·향응 요구, 폭언 등 인격 모독, 부당 업무지시 등 갑질 빈발 분야 대상 주기적인 집중 감찰 실시 (국조실 공직복무관리관실, 연 1회)

⇒ 금년은 7~9월에 집중 감찰 실시

- **(청렴도 하위기관 심층 점검)** 공무원행동강령 이행실태 점검시 청렴도 평가 하위기관을 중심으로 갑질 사례 등 심층 점검(권익위, 연 1회)
- **(지자체 갑질 실태 점검)** 지자체 대상 정부합동 감사*시, 인·허가, 공사감독, 민원 처리 등과 관련된 갑질 실태를 중점 확인(행안부)

* 매년 4회 관계부처 합동 점검반을 구성, 지자체(감사 주기 3~4년) 대상 감사

※ 감사원도 불공정 행위 등에 대한 감사 강화

3 민·관 협력을 통한 견제·감시

※ 기관 자율적으로 추진 여부 결정

- **(갑질 옴부즈만 운영)** 민간 전문가 등을 옴부즈만으로 위촉, 官의 민간에 대한 갑질 모니터링·고충 상담 등을 통해 갑질 시정, 제도개선 권고('18.8)
 - * 기존에 청렴옴부즈만(시민을 옴부즈만 위촉, 부패 감시), 시민고충처리위원회(시민을 위원 위촉, 고충민원 등 처리)를 운영 중인 기관은 이에 갑질 옴부즈만 기능까지 추가하는 방안 검토
- **(민간단체와의 소통 강화)** 시민단체, 업무 관련 직능단체 등 민간 단체와 소통 활성화로 갑질 실태, 애로 및 건의사항 청취(분기별)

< 모범사례 >

- ▷ **(서울시)** 건설공사의 계약 상대방인 '乙'의 '甲'에 대한 불편·부당한 사례 등 청취를 통한 개선방안 마련을 위해 건설 관련 직능단체 등이 참여한 '乙항변대회' 개최

- ◆ 단속 강화 및 적극적 형사 처벌로 경각심 제고
- ◆ 무관용 원칙에 따라 갑질 행위자, 관리자 엄정 징계
- ◆ 보직, 승진 배제 등 인사상 불이익 조치 병행

1 적극적이고 엄정한 형사 처벌

- **(주기적인 단속 실시)** 매년 중점 단속기간을 설정해 갑질 범죄 첩보 수집 및 단속 실시(경찰청, 연1회)

⇒ 금년은 7~9월에 특별단속 실시

< 중점 단속 대상(안) >

- △ 인허가·관급입찰 비리, 금품·향응수수, 직권남용 등 권력형 비리
- △ 공공사업 일감 밀어주기·특혜제공 등 토착형 비리
- △ 우월적 지위를 이용한 성범죄, 폭행·강요·업무방해 등 인격침해형 범죄

- **(적극적 수사 의뢰)** 신고·제보에 범죄 소지가 있는 경우 감사·감찰 부서 이첩에 그치지 않고 적극적으로 수사 의뢰

< 대상(예시) >

- △ 금품·향응 수수, 채용비리, 성폭력 등 중대 갑질 범죄
- △ 폭행·협박·모욕·성희롱 등이 반복적·지속적으로 이루어졌다고 볼 만한 사정이 있는 경우
- △ 갑질로 인하여 사망, 자살 및 신체적 장애 등 중대한 피해가 발생한 경우

- **(엄정 대응)** 금품수수 등 중대 갑질 범죄는 구속·구형 기준을 상향(법무부, 경찰청)

- 개별 범죄행위로서는 중하지 않아도, 상습적으로 반복되는 경우 징역형이 선고될 수 있도록 적극적 기소 및 구형 강화(법무부)

< 모범사례 >

- ▷ (서울중앙지검) 직원에게 “개보다 못해” “머리가 있는 거니 없는 거니” “뇌 고장 났어” 등 상습 폭언하여 심리 치료 등을 받게 한 000 기관장을 상해죄로 기소(직원에게 물리적 상해가 없음에도 심리적 상해를 인정)

② 무관용 원칙의 단호한 징계

- (징계 수위 상향) 중대한 갑질에 대한 징계 수위를 상향하도록 징계기준 개정(인사처, 행안부 '18.12)
- (관리자 등 책임 문책) 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질 은폐, 피해자 보호를 소홀히 한 경우 등에는 '성실 의무 위반'으로 징계
- (징계 감경사유 배제) 악의적·반복적 중대 갑질은 징계 감경 사유 적용 배제(인사처, 행안부, '18.12)

③ 강력하고 철저한 인사상 불이익 처분

- (관리자 보직 배제) 부하직원을 상대로 한 내부적 갑질로 중징계 요구된 경우, 직위 해제 등을 통해 해당 관리자 보직에서 일정기간 배제
- (직무 배제) 인·허가 신청자, 하급기관 등을 상대로 한 외부적 갑질로 징계를 받은 경우, 가급적 해당 직무에서 일정기간 배제
* 관리자 보직·직무 배제 조치 불이행시, 인사처의 인사감사를 통해 적절성 등 확인

< 모범사례 >

- ▷ (해양경찰청) 갑질로 중징계를 받거나 반복된 갑질을 한 사람에 대하여 1년간 관리자 보직 배제, 해당 연도 성과상여금 지급 제외 등 조치하고, 2건 이상 발생 소속기관은 집중 감찰 및 특정감사 실시

- (승진 자격 검증 철저) 징계로 인한 승진제한 기간이 경과하였더라도, 승진심사위원회에서 갑질 행위자의 승진 적격여부 심사 강화
* 공무원 임용규칙 제12조(승진심사위원회의 심사기준)
· 각종 범죄경력, 기타 인품(국가관, 충성심, 청렴도, 신망도, 책임감 등) 등 고려 필요

- ◆ 불이익 처우, 2차 피해 방지로 신고(피해)자 보호
- ◆ 무료 법률·심리 상담, 소통 지원 확대
- ◆ 기관장의 보호조치 등 행정적 지원 강화

1 2차 피해 방지 등 보호 철저

- **(비밀보장 및 불이익 처우 금지 확대)** 현행 부패방지권익위법상 부패행위 신고자 등에 대한 비밀보장, 불이익 처우(징계, 근무조건 차별 등) 금지 등의 규정*을 갑질 신고자 등에게도 확대 적용(권익위, '18.10)
 - * △ 신고자 인적사항 공개 등 위반시 형사처벌(3년↓ 징역 또는 3천만원↓ 벌금)
 - △ 불이익 처우시 1천만원↓ 과태료 처분

< 사 례 >

- ▷ 성희롱·성폭력 2차 피해를 위한 「국가공무원법」 개정(안)(현재 국회 심사중)
 - 사건 조직적 은폐 및 2차 피해 발생시 기관명 등 대외 공표
 - 사건을 신고한 제3자에게도 불이익한 처우 금지

- **(2차 피해 모니터링)** 신고·지원센터에서 인적사항 유출, 신고로 인한 불이익 등 2차 피해 여부 지속 확인
- **(2차 피해 구제)** 2차 피해 확인시 수사 의뢰, 피해자 신변 보호, 인적사항 유출 등으로 인한 악성 댓글 차단 요청 등 조치 실시

2 내실 있는 피해 회복 지원

- **(법률·심리 상담)** 신고·지원 센터에 위촉된 변호사, 심리 상담사 등을 통해 무료 법률·심리 상담 실시
 - '법률홈닥터*', '마을변호사**', 대한변호사협회의 공익 봉사 등 무료 법률상담 지원 제도를 적극 활용하도록 안내(법무부)

- * 서민들 대상으로 법률상담 및 복지 혜택 제공을 목적으로 법무부에서 채용하여 지자체에 배치한 변호사(65명)
- ** 변호사 조력 받기가 어려운 읍·면·동 주민들이 손쉽게 도움을 받을 수 있도록 재능을 기부하는 변호사(법무부 위촉 1,519명)
- **(무료 소송 지원)** 갑질 피해 범죄 관련 무료 소송* 지원 확대**로 손해배상 사건(현행)뿐 아니라 복직소송, 보복소송 응소도 지원(법무부, '18.8)
 - * 중위 소득 125% 이하로서 갑질 범죄 피해자에 해당되는 경우 지원
 - ** 대한법률구조공단의 무료법률구조사업 시행지침 개정 예정
- **(소송 입증 부담 완화)** 피해자 정보공개 청구시 조사 과정에서 확보한 피해 증빙자료를 적극적으로 제공하여 민·형사 소송 입증 부담 완화
 - ※ 다만, 가해자 제출 자료, 가해자 진술 기재 자료 등은 제출 권한에 대한 논란의 소지가 있으므로 법원의 제출 명령을 통해 제출

3 행정적 지원 등 피해자 배려

- **(기관장의 보호 조치)** 피해자 희망시 가해자와 피해자 격리(인사 조치 등), 피해자 조력인(음부즈만 또는 피해자 지명 동료·상사) 지정
 - 조사 진행단계(개시·진행·종료)마다 가해자에게 2차 가해시 엄벌 경고
- **(피해자 의견 진술권 보장)** 중징계 대상 갑질의 경우, 특별한 사정*이 없는 한 가해자 징계절차에서 피해자에게 의견진술권 부여(인사처, '18.12)
 - * 피해자가 조사 과정에서 이미 충분히 의견 진술한 경우 등
- **(피드백 시스템 운영)** 기관별로 민간에 대한 갑질 신고사건 종결 이후 갑질 신고자·피해자 대상 만족도 조사
 - 조사결과는 관계 기관간 공유 및 종합대책 보완·개선 등에 활용

< 모범사례 >

- ▷ **(병무청)** 민원처리 등이 완료된 다음 날 민원출원자 등을 대상으로 금품·향응요구, 불친절 등 갑질 여부를 휴대전화로 설문조사 후 신고사례에 대해 사실관계 조사 및 엄정 조치하는 부패경보시스템 운영중

< 인격모독, 사적 노무 요구 >

- 상급자가 공개적으로 하급자를 “멍청이”등으로 부르며 계속 무시하고 개인적으로 음주한 후 하급자를 불러내 대리운전 요구

- ① **(공직복무관리관실)** 복무실태 집중 감찰기간에 첩보 수집하여 적발
- ② **(기관장의 보호조치)** 피해자 희망에 따라 인사조치 등으로 가해자 격리, 피해자가 지명하는 상사를 조력인으로 지정
- ③ **(처벌·제재)** 모욕죄로 형사처벌, 상향된 징계기준에 따라 중징계, 징계 절차에서 피해자 의견 진술
- ④ **(소송 지원)** 법률구조공단에서 가해자에 대한 손해배상소송 무료 수행, 피해자의 정보공개 청구에 따라 징계 자료 제공

< 불합리한 임의지침 >

- 지자체에서 공장 인·허가시, 공장측에서 인근 주민들에게 공원 등 복지시설을 무상 건축해주도록 하는 인·허가 지침 운영

- ① **(갑질 옴부즈만)** 인·허가 신청자와 고충 상담 후 기관장에게 개선 건의
- ② **(갑질 법령·지침 개선)** 갑질 근절 가이드라인, 지자체 갑질 근절대책 등에 따라 인·허가 지침 분석 후 개정
- ③ **(정부 업무평가)** 해당 지자체의 갑질 근절 실적으로 평가

< 금품·향응 요구 >

- 설계 프로그램 구매를 위한 공개입찰 진행 중 입찰업체에 식사 대접 및 금품 요구 → 신고하자 악성소문 유포하여 명예훼손

- ① **(신고)** 갑질 근절 가이드라인 상의 피해자 행동요령 확인 → 국민콜 110 익명 채팅 상담 → 신고센터에 신고
- ② **(신고·지원센터)** 2차 피해 모니터링을 통해 명예훼손 확인, 수사의뢰
- ③ **(처벌·제재)** 상향된 구속·구형 기준에 따라 엄정처벌, 중징계, 입찰 업무에서 일정기간 배제, 승진 적격 엄정 심사

IV. 민간분야로의 확산

- ◆ 민간분야 갑질도 생활적폐 청산 차원에서 다양한 대책 마련
- ◆ 빈발분야를 중심으로 다양한 정책수단을 활용해 대응
- ◆ 교육·홍보 등을 통해 갑질에 관한 사회적 인식 개선

1 직장 괴롭힘 근절

- **(종합대책 수립)** 교사 '왕따', 간호사 '태움' 등 심화되고 있는 직장 괴롭힘 문제를 해소하기 위해 **종합대책 수립**(국조실·고용부 등, '18.7)
 - 직장 괴롭힘 개념 정립, 예방교육 및 사용자 조치 의무, 피해자 불이익 처우 금지, 산업재해 인정, 취약분야 업종별 TF* 운영 등 (근로기준법, 산업안전보건법 등 개정)
 - * 의료·교육 등 업종별 협의체 구성, 관계자들간 자율적 해결 지원
- **(특별법 제정 검토)** 국회논의 등 사회적 공감대를 토대로 직장 괴롭힘 방지를 위한 **특별법 제정 검토**
 - * 직장 괴롭힘 방지 법안 6개<(특별법) 강병원, 이정미 의원, (근로기준법) 한정애, 이인영, 윤종오, 강병원 의원> 국회 계류중

2 다양한 정책 수단 활용(예시)

- **(재정지원 제한)** 민간에 국가의 재정이 지원되는 경우, **보조사업자 선정 제한*** 등 재정지원을 매개로 한 갑질근절 방안 추진(기재부, 행안부, '18.12)
 - * 우월적 지위 남용 등 불법행위로 벌금 이상의 확정 판결을 받은 경우 보조사업자 선정을 제한하는 등으로 예산 집행 지침, 지방보조금 관리 기준 등 개정

< 대통령 지시사항 ('18. 4. 18 제2차 반부패정책협의회) >

- ▷ 공공부문이 갑질 근절의 모범을 보이고, 민간 분야도 위법한 갑질 행위의 사법처리 외에 국가 재정이 지원되는 분야는 재정지원을 지렛대로 활용하는 방안까지 총동원하여 강력히 대응하여야 합니다.

- **(불공정 거래 규제)** 중소기업 상대 **납품단가 후려치기**, **부당 하도급**, **기술탈취***, **가맹·대리점 상대 강매·비용 전가****, **방송프로그램 외주 제작 업체 상대 과소 제작비 지급***** 등 **근절**(공정위, 중기부, 특허청, 방통위)
 - * 중소기업 기술 탈취행위 시정 권고 및 불이행시 공표제도 도입 등 추진('18.12)
 - ** 업종별 서면 실태조사 실시, 직권조사 강화, 징벌적 손해배상제 확대 등 추진('18.12)
 - *** 합리적인 외주 제작비 산정 및 저작권 배분, 표준계약서 제·개정 등 추진('18.12)
- **(금융 감독 강화)** 금융기관 **채용비리***, **저신용자 대출시 불합리한 고금리 적용**, **금융상품 강매(꺾기)**, **보험금 과소지급** 등 **금융기관의 불공정 관행 집중 점검·개선**(금융위, 연중)
 - * 채용비리 점검을 2금융권으로 확대 실시하고 채용 공정성 제고를 위한 권역별 금융권 자체 모범 기준 마련('18.12)

3 사회적 인식 개선

- **(공익광고)** **공중파 TV, 케이블 방송, 옥외전광판** 등을 통해 **공익 광고 지속 홍보**(문체부, 방통위, '18.8~)

< 갑질 근절 공익광고 >

- ▷ 갑질근절 공익광고 송출(한국방송광고진흥공사, '18.8~10월)
 - 지상파 방송(월 500회 이상), 케이블 방송(월 4~5,000회), 인터넷 포털 사이트 배너 광고, 유튜브·SNS 광고 영상, 각종 영화관 등
- ▷ 문체부 및 지자체 홍보수단 활용('18.8~12월)
 - 옥외 대형 전광판(각 지자체 소관 전광판 통해 홍보 병행), 코레일 소관 역사 내 전광판, KTV, 위클리공감 등

- **(기관별 홍보계획 수립·시행)** **기관별로 공공분야의 갑질 근절 노력을 민간에 전파·확산**하여 **일반국민의 인식을 개선**할 **홍보계획 수립·시행**
 - * 부문별·기관별 대책에 홍보계획을 반영하여 홍보실적 관리
 - **모범·근절필요 사례 공유·확산**, **유튜브 공모전, SNS 캠페인, 오피니언 리더 기고, 리플렛 제작·배포, 홈페이지, 민간 네트워크(유관단체 등)등 활용**
 - **국민이 쉽게 이해하고 공감할 수 있는 콘텐츠 제작·배포**

- **(민간의 갑질 근절 노력 지원)** 대한상공회의소 등 직능단체의 갑질 근절 선포식 지원 등을 통해 민간분야로 갑질 근절 정책 확산
- **(학교 교육 강화)** 사회적 약자 배려 등 갑질 예방 교육 강화를 위해 초·중·고등학교 정규 교과과정의 교수·학습자료 개발·보급(교육부)
 - * 초등학교 단계부터 사회적 약자에 대한 나눔과 배려 교육 체계화

V. 향후 추진계획 및 부처 협조사항

① 세부 과제 시행

- 사전예방 인프라 구축 등 6단계 50개 세부 추진과제에 대한 부처별 시행계획을 수립하고 이행·관리, 그 중 13개 이행과제*는 즉시 시행
 - * 갑질 특별단속, 법령 등 심사·정비 강화, 범죄 소지가 있는 신고·제보 적극적 수사 의뢰, 관리자·상급자 갑질 은폐 시 성실의무 위반 징계, 기관장 보호 조치 등

② 이행 상황 점검

- 분기별로 이행실태를 점검하고 점검 결과를 토대로 종합대책 보완·개선(국조실)

③ 중점 부처 협조사항

- **(권익위)** 공무원행동강령 개정, 국민콜 110 시스템 개선, 신고센터 신설, 민간 신고창구 연계 시스템 구축 등 후속조치
- **(인사처)** 공무원 징계령 개정, 징계실태 점검 등 후속조치
- **(행안부, 기재부, 교육부, 국방부)** 지차체, 공공기관 등 부문별* 근절 대책 수립·시행
 - * 행안부(지자체, 지방공공기관), 기재부(공공기관), 교육부(교육청, 대학, 초·중·고교), 국방부(군부대)