

---

# 2023년 한국노인인력개발원 갑질근절대책(안)

---

2023. 1.

## I. 2022년 갑질근절 추진 실적

### □ 2022년 추진 실적

- 갑질 근절 활동 추진으로 갑질 발생 전년 대비 감소
  - (갑질 근절 활동 건 수) ('21년) 7건 → ('22년) 8건
  - (갑질 신고 건 수) ('21년) 3건 → ('22년) 1건

## II. 2023년 갑질근절 추진과제

### □ 추진개요

- (추진기간) 2023년 1월 ~ 12월
- (추진대상) 내부 직원 및 외부\* 관계자
  - \* 노인일자리사업 참여자, 수행기관 등
- (4대 중점 추진과제)

사전 예방을 위한 기반구축	피해 신고 및 감시체계 구축	가해자 제재 강화	피해자 보호
① 갑질 근절대책 수립 ② 갑질 및 인권 존중 문화 확산 활동	① 갑질 실태조사 ② 온라인 신고채널 운영 ③ 청렴시민감사관 운영	① 엄정한 처벌강화 ② 인사 상 불이익 처분	① 피해자 구제철자 준수 의식 강화 ② 2차 피해 구제 및 보호 조치

## 1 사전 예방을 위한 기반구축

### □ 사전 예방을 위한 기반 구축

- 자체 갑질 근절 능력 강화
  - 우리원 '갑질 근절대책' 수립·시행('23.1.) 및 이행실태 점검·관리(연중)

○ **갑질 예방 등 인식개선 활동 추진**

- (교육 강화) 내·외부\* 관계자 인권보호·권리증진을 위한 갑질 근절, 인권 존중 교육 운영 및 강화

\* 노인일자리사업 참여자, 수행기관 등

- (갑질근절 및 인권존중 문화 확산) 인권 존중에 대한 자가점검(인권 셀프 다이어리) 등 내·외부 직원의 인권 존중 의식 제고 및 인권 친화적인 조직 문화 형성 도모

구 분	활 동 명	내 용
내부	인권 셀프 다이어리(가칭)	· 인권 존중에 대한 자가 체크리스트 마련 및 점검 실시
	인권 공모전	· 조직 환경과 문화에서 나타나는 인권 침해 및 인권 존중 확산 주제로 자신의 생각을 포스터, 표어 등으로 표현
외부	참여자 교육 교재 개발	· 노인일자리 참여자 등 인권보호, 존중 등을 위한 교육 교재 개발

**2**

**피해 신고 및 감시 체계 구축**

□ **피해 신고 및 감시 체계 구축**

○ **실태조사 및 감시 체계강화**

- (갑질 실태조사) 갑질과 관련된 현황파악 및 조직 문화 점검을 위한 갑질 실태조사 실시(연 2회)
- (온라인 신고채널 운영) 내부 직원과 대국민이 익명으로 상담·제보할 수 있는 온라인 신고 채널 'kordi 온라인 상담창구 및 준법지원 신고 센터 운영 및 관리
- (청렴시민감사관) 위촉된 외부 전문가를 활용한 음부즈만 운영(연 1회 이상)
  - 내부 및 외부 갑질 관련 사안 발생 시 문제해결을 위한 자문 및 제도개선 권고

### 3

## 가해자 제재 강화

### □ 가해자 제재 강화

- 무관용 원칙의 엄정한 대처 강화
  - (엄정한 처벌강화) 중대한 갑질 행위의 경우 신고·제보 내용 중 범죄 행위에 해당할 경우 수사의뢰 등 적극 조치
  - (관리자 등 책임문책) 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질 은폐, 피해자 보호 소홀 시 징계 등 강력한 조치
- 유사 사례 발생 예방
  - 타기관 갑질행위 유형 사례를 활용하여 내부 직원 교육 시 안내
- 인사 상 불이익 처분
  - (승진제한) 징계의결 및 징계처분 요구, 징계처분을 받은 자

### 4

## 피해자 보호 등

### □ 피해자 보호 등

- 피해자 구제절차 준수 의식 강화
  - 갑질 피해자의 구제절차 중요성 및 준수 의식 강화로 피해자 인권 존중 및 보호 제고
- 2차 피해 방지 등 보호 철저
  - (2차 피해 모니터링) 관련부서 등에서 피해자의 인적사항 유출, 신고로 인한 불이익 등 2차 피해 여부 지속 확인
  - (2차 피해 구제) 2차 피해 확인 시 피해자 보호 조치 철저
  - (보호 조치) 피해자 희망 시 분리조치 등을 통해 가해자와 피해자 격리 등
    - 가해자에게 2차 가해 시 엄정 대처 경고