통일부 반부패·청렴 시책 추진 사례

통일부 갑질행위 인식·실태 설문조사 추진(`24년~현재)

1 추진 배경

o 매년 권익위 청렴도 평가에서 우리부 내부체감도 항목 중 **'갑질행위' 항목이 지속적으로 저조한 평가를 받아온 바, 이에 대한 대책 필요**

- 2019년 범정부 차원의 공공분야 갑질 근절 종합대책 수립에 따라 우리부에서도 갑질 근절 가이드라인을 마련하였으나, 이후 구체적인 제도 운영 미흡

o 이후 우리부 '23년 및 '24년 부패취약분야 개선과제에 **'갑질 근절'을 집중 개선과제로 선정,** 보다 구체적인 부내 갑질 근절 노력 추진

2 추진 내용

□ 갑질 설문조사 계획 수립

o **(추진 동력)** '23년부터 기관장(통일부장관) 차원에서 **'조직문화 개선'과 관련된 메시지 지속 강조,** 직원 간 소통·상호존중에 기반한 부내 조직문화의 청사진 제시

o **(추진 방향)** 직원들이 실제로 경험하고 있는 갑질 **사례 중심의 설문조사** 및 실태 파악 추진, 이를 통한 **상시 모니터링 및 피드백** 병행

o **(추진 방법)** '24.3월부터 **매월** 설문조사 실시, 부내 전 직원(공무직 포함)을 대상으로 **실제 갑질 경험 사례응답 위주**의 익명 모바일 설문 발송

- 3월부터 8월까지 약 6개월 동안 실시, 통일부 노조와의 협업 등을 통한 직원들의 참여 독려 및 **설문조사 결과 공유·피드백**을 통한 갑질 경각심 제고 기대

□ 갑질 설문조사 실시

o **(설문 기간)** 3월부터 8월까지 **6개월 동안 매월** 갑질 설문조사 실시

o **(설문 대상)** 부내 공무원·비공무원 등 **전 직원 대상** 설문 실시(약 800여명)

- 공무원의 경우 **간부도 모두 포함**(장·차관 제외), **간부급 공무원도 갑질 피해를 당할 수 있음을 고려**한 동시에, **갑질 설문조사를 실시하고 있음을 간부에게도 적극 알림**으로써 갑질근절에 대한 경각심 제고 및 분위기 환기 도모

o **(설문 문항)** '갑질'의 정의*에 대한 사전 설명, **4개 설문 문항**으로 구성

- ①번 문항은 **부내 갑질행위 존재 유무**, ②~③번 문항은 **갑질을 직접 경험**했거나 **간접적으로 목격 및 전해들은 사례**, ④번 문항은 기타 의견으로 구성

* 공공분야 갑질근절 가이드라인(2019, 국무조정실)

> 안녕하십니까? 통일부 감사담당관실입니다.
> 갑질 인식제고와 실제 발생 사례 확인을 위해, 매월 전 직원을 대상으로 설문조사를 실시합니다.
> 청렴한 통일부, 소통하는 통일부를 위해 직원분들의 적극적인 참여 요청드립니다.
>
> * '갑질'의 정의(국무조정실, 공공분야 갑질근절 가이드라인)
> '갑질'은 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여, 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미한다.
>
> 1. 지난 1개월 동안 우리부 구성원이 **갑질을 행사한 경우가 있었다고 생각**하십니까?
> ①매우 그렇다 ②그렇다 ③보통 이다 ④그렇지 않다 ⑤전혀 그렇지 않다
> 2. 위에서 ①~③에 응답하셨다면 **직접 경험한 갑질 행위**는 어떤 것이 있었습니까?
> 3. 위에서 ①~③에 응답하셨다면 **목격하거나 전해들은 갑질 행위**는 어떤 것이 있었습니까?
> 4. 기타 하고 싶은 말씀 있으면 작성해주십시오.

※ 위 설문 문항에서 ①매우 그렇다, ②그렇다에 응답할 경우, '갑질행위가 있었다'로 집계

o **(설문 독려)** 설문 문항 모바일 발송 후, 설문 홍보 메일 등 전 직원 참여 독려

3 추진 결과

o **(응답률)** 설문 초반에는 20~30%대의 비교적 높은 응답률을 보였으나, 이후 10%대로 하락 추세

- 한 달 간격의 비교적 짧은 설문 주기와, 전월 한 달 간 이루어진 갑질행위가 조사 대상이었던 점이 응답률 하락의 주요 원인으로 판단

<2024년 통일부 월별 갑질설문조사 대상 및 응답률>

	3월	4월	5월	6월	7월	8월
설문 대상	761명	765명	775명	777명	800명	800명
응답자	265명	181명	156명	130명	114명	91명
응답률	**35%**	**23.7%**	**20.1%**	**16.7%**	**14.3%**	**11.4%**

o **(설문 결과)** ‘갑질행위가 있었다’ 응답은 **평균 18%**였으며, 그중 **△비인격적 대우 △업무 불이익** 유형의 갑질행위 사례 다수 발견

<2024년 통일부 갑질설문조사 결과 : 갑질행위 유무 응답 분석>

	3월	4월	5월	6월	7월	8월	평균
갑질 있음	25%	21%	17%	13%	19%	15%	**18%**
갑질 없음	67%	71%	75%	78%	75%	76%	**74%**

<2024년 통일부 갑질설문조사 결과 : 갑질행위 유형 분석> (단위: 건)

	3월	4월	5월	6월	7월	8월	평균
비인격적 대우	23	20	20	3	11	4	13.5
업무 불이익	18	24	15	6	5	4	12
사적이익 요구	6	5	1	-	-	-	2
부당한 인사	2	4	-	-	1	1	1.3
법령등 위반	2	-	-	-	-	-	0.3
기타	10	13	9	4	3	2	6.8
합 계	**54**	**66**	**45**	**13**	**20**	**11**	**36**

4 추진 시 애로사항

o **(참여 저조)** 설문조사 기간 동안 응답률이 50% 미만으로 **비교적 참여 저조**

- 3월 첫 설문조사에서는 35%의 비교적 높은 응답률을 보였으나, 이후 응답률 지속 하락 (35% → 23.7% → 20.1% → 16.7% → 14.3% → 11.4%)

o **(갑질 판단문제)** 특정 설문 응답사례가 ‘갑질행위’인지 **판단하는 기준 모호**

- 「갑질 근절 가이드라인」에 갑질행위에 대한 정의가 명시되어 있으나, 실무적으로 실제 적용 시 갑질행위 여부의 판단 기준이 애매모호한 상황

- 또한 갑질행위가 ‘직장 내 괴롭힘’처럼 강행법규에 명시적으로 규정된 개념은 아니므로, 보다 실효적·강제적인 갑질행위 근절 조치에도 한계

5 애로사항 극복 방안

o **(분기별 설문)** ‘25년부터는 월별이 아닌 **분기별 설문 실시,** 이를 통해 △비교적 여유 있는 설문 주기로 참여율 제고 △응답사례 분석 및 피드백 기간 확보 등 효과 기대

o **(데이터 구축)** 설문 응답 사례 분석·축적을 통한 **갑질행위 사례 데이터 구축** 추진, 축적된 사례 분석을 통해 갑질행위에 대한 보다 명확한 판단 도모 끝