"상호존중 동행(同幸)문화 조성!"

갑(甲)질 근절로 청렴문화 바로 세우기

2024. 6.

서울교통공사

감 사 실

청렴으로 신뢰받고 안전으로 보답하는 서울교통공사

상호존중 동행(同幸)문화 조성!

갑(甲)질 근절로 청렴문화 바로 세우기

□ 추진배경 및 필요성

【세대 간 인식차】 MZ세대의 구성비 확대로 기성세대와 시각차 갈등요소 대두

· 상명하복 문화에 대한 **세대 간 인식 차이** ▸ 합리적 조직문화 조성요구 확대

【부패개념 확장】 부정부패 개념확장으로 갑질행위의 근절·예방 강조

· 불공정/특혜 등 소극적 개념을 넘어 ▸ 갑질, 소극행정 등 **부정·부패로 인식 확대**

· 갑·을(甲·乙)관계가 상생과 협력관계를 넘어 ▸ 공동체·동업자 등의 **인식변화 필요**

【갑질인식 변화】 사회적 인식변화에 따른 갑질, 불공정 대우 개선 요구 확대

· 갑질행위에 대한 이의제기, 시정요구 등 조직 내·외 부당한 대우 등 표면화

□ 주요 추진내용

1. 갑질 근절을 위한 전사 추진체계 확립 – 4대 전략 45개 과제

<table>
<tr><td>목 표</td><td colspan="4">갑질 근절!! 상호존중 동행(同幸)문화 조성</td></tr>
<tr><td rowspan="3">실 행
방 향</td><td>제도안착 · 대책실행</td><td colspan="3">갑질 예방·근절을 위한 내외부 이해관계자 참여확대</td></tr>
<tr><td>예방 · 대응 · 지원체계</td><td colspan="3">갑질 리스크 능동적 발굴/예방 → 실효성 확대/내실화</td></tr>
<tr><td>인식개선 · 행동변화</td><td colspan="3">갑질 인식개선 및 환류로 존중문화 지속성 확보</td></tr>
<tr><td rowspan="4">대 응
체 계</td><td colspan="2">① 사전예방(14개 과제)</td><td>② 조기적발(8개 과제)</td><td>• 내부갑질 대응 시스템 강화
• 외부갑질 대응 시스템 강화</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">• 갑질현상 진단 및 사례분석
• 갑질예방·근절 대책 마련
• 갑질리스크 제거 및 공정성 확보
• 갑질 근절 반부패 제도 활성화</td><td>③ 엄정대응·사후관리(6개 과제)</td><td>• 무관용 원칙의 엄정처분
• 2차 피해 예방 및 회복지원</td></tr>
<tr><td>④ 문화확산·인식정착(17개 과제)</td><td>• 상호존중 문화/인식개선 강화
• 갑질근절 공감대 형성/정착</td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td>관 리
체 계</td><td colspan="4">이행점검 연 2회(반기 1회) 추진과제 이행사항 점검, 갑질/직장내괴롭힘 설문조사 실태점검
평가연계 추진과제 이행실적 내부경영평가 반영, 대외 경영평가·청렴도 평가 대비
결과환류 설문조사 결과 및 ’23년 추진성과 리뷰 등을 통해 개선점 도출, 차기 계획 반영</td></tr>
</table>

2. 갑질·괴롭힘 예방대응 체계 강화 및 인식개선 UP 규제·제도 개선

현황진단 설문

• **갑질 현황 진단 설문조사 실시** ⇨ **갑질 근절, 괴롭힘 예방 대책 수립 시 참고자료 활용**

갑질 감수성	• (기간) 3. 9.~3. 20. (참여) 7,026명 (내용) 갑질 심각도·발생원인·경험 등
직장 내 괴롭힘	• (기간) 12. 14.~12. 27. (참여) 8,874명 (내용) 괴롭힘 경험여부·유형 등

- 갑질 **심각도 인식** ↑, 갑질 **피해경험 지속** 적출, **권위적 조직문화 개선 요구 증대**

적발·대응 및 모니터링

• **상담·신고센터 운영** ⇨ **갑질 행위 적발 및 대응체계 강화 (익명성 보장, 접근성 향상)**

괴롭힘·성희롱 고충상담 창구	• 부서별 고충상담원(122명), 모바일 익명 신고채널, **챗봇 상담 등** * 신고채널 확대 : 챗봇 상담시스템, 대리인신고(피해자, 제3자)
부당행위 부조리신고센터	• 인트라넷·홈페이지 내 구축, 변호사 대리신고제도 등 운영 • 국민권익위원회 청렴포털 내 공사 신고창구 개설(부패·공익신고 등)

- 갑질 가해자 **무관용 조치**(직무배제, 승진제한, 중징계 등), 가해자 **재발방지 의무교육 실시**(전문기관)
- 피해자 **보호 강화** 및 **회복 지원 : 지침 개정, 챗봇 상담시스템, 독립 상담공간**, 심리상담, 법률지원 등

• **대내·외 이해관계자 의견 청취(수렴)** ⇨ **갑질 발생 리스크 사전 완화 해소**

- **부당계약 모니터링**: 계약서비스 만족도 조사(분기별), 계약업무 단계별 체크리스트 점검
  재취업퇴직자(193명) DB화 관리, 미스터리쇼퍼 계약이행 모니터링(10억 이상, 62개 현장)
- **청년이사회**(경영진↔MZ세대), 사내 **익명 소통채널, 상가임차인·광고대행사·협력업체와의 간담회 등**

인식개선 교육 및 캠페인

• **직급별 맞춤형 교육 실시** ⇨ **교육몰입도 및 효과성 제고**

온라인	• **전 직원 대상** 인재개발원 이러닝(14,512명 이수), **괴롭힘 예방 사례교육**(매월)
집합교육 (외부강사 초빙)	• **중간관리자 대상**: 존중리더십 교육(6월, 4회 총 81명 참석) • **신규채용 면접위원 대상**: 면접위원 인력풀 대상 갑질 예방 사전교육(7월) • **부서장급 관리자 대상**: 갑질근절 특강(9월, 2회 총 163명, 100% 참석)

• **인식개선 캠페인 실시** ⇨ **존중의식 내재화**

관리자 **존중 실천 서약**	• 중간관리자 이상, 상호존중 8가지 실천 사항 서약 시행(4,064명)
「**일상존중언행**」 프로젝트	• 성별·세대별·직군별 5개 **그룹 구성원 심층인터뷰(FGI) 실시**(5~6월) • 괴롭힘 원인진단, **부적정 언행 사례 도출(15건) → 전직원 교육자료로 활용**
동행(同幸)문화 캠페인	• 갑질 예방·인권 존중 카드뉴스 제작·홍보·공유(3~12월, 10회)
리버스멘토링	• 세대 간 업무 노하우·갑질 사례 등 공유, 문화·인식 이해(679명 참여)

대외확산 및 규제개선

• **홈페이지·웹진·SNS 활용 갑질근절 홍보**: 홍보배너, 스토리, 웹툰 등 게시 ⇨ **대외 공감 확산**

• **임차인 간담회 등→불합리한 규제 발굴 및 제도 개선** ⇨ **상생경영 실천, 신뢰·협력 관계 강화**

상가 중도해지 위약금 완화 등	• 최소 운영기간 경과 후 중도해지 시 위약금 완화(3개월분→미부과) • 업종변경 제한기간 단축(6개월→3개월) → **사업자 진입장벽 완화**
납품대금 연동제 도입	• 계약당시 예견할 수 없는 원재료 가격 변동에 대해 납품대금 조정 → 위험 분담을 통해 **계약상대자 리스크 완화 및 공급망 안정화**

□ 추진과정 중 장애요인 및 극복 방안

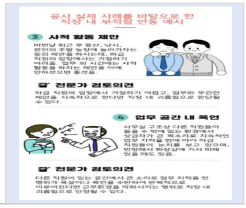
장애요인

- 갑질에 대한 관행적 인식 상존(常存)
- 성별 / 세대 / 직급 간, 공사 / 계약자·임대인 간 인식 차이

▶▶ **괴롭힘, 갑질에 대한 기준 정의 어려움**

극복노력

- (내부) 존중 배려문화 정착을 위한 **"일상존중언행"** 프로젝트
  - ❶ [진단] 그룹별 심층인터뷰(FGI) 실시(5회) → MZ·여성·중간관리자 대상 괴롭힘 원인진단 및 예방대책 마련
  - ❷ [도출] 조직 내 부적정 언행 실사례(15건) 도출 → 전문가 자문 통해 행동가이드 선정
  - ❸ [활용] 부적정 언행 사례 및 예방가이드 리플릿 제작 활용 전직원 사례교육, 맞춤교육 확대



- (외부) 계약자와의 소통 공감대 형성을 위한 **"청렴 민관협의체"** 운영
  - 민관협의체 개최, 설문조사 실시(연2회) → 의견청취, 설문분석 → 일방적 거래관행 개선(양방향 상호협의) 및 계약업무 제도개선과제 발굴(4건),이행 → (분기별) 계약서비스 만족도 조사 → 계약자와의 신뢰·협력 강화

□ 주요 추진성과



○ 현상 진단 및 취약요인 도출로 부패·갑질 예방체계 구축

- 신고채널 확대 운영, 부패리스크 모니터링 체계 공고화를 통한 **부패예방 체계 구축**

○ 가해자 엄정 처벌 및 재발 방지, 사후관리 시스템 고도화

- 가해자 중징계, 2차 피해예방 지원, 재발방지 교육 의무화로 **갑질·괴롭힘 사건 Zero(4년 연속)**

○ 부패·갑질리스크의 체계적인 방지노력을 통한 반부패 선도기관 역할 정립

- 상호존중 인식개선 및 공감대 형성 소통 활성화로 대내외 갑질 ZERO 분위기 조성

2023년 권익위 공공기관 종합청렴도 2등급(3년 연속) **2023년 서울시 반부패 우수사례 공모 수상(장려상)**

□ 우수사례 선정 사유

○ 사회 전반적으로 대두되고 있는 갑질·괴롭힘 현상은 모든 기관에서 당면하고 있는 문제로, 공사에서 추진한 갑질 근절, 동행(同幸)문화 조성을 위해 노력한 사례들을 공유함으로써 모범적인 공직사회가 될 수 있도록 하고자 함.

해당사례가 '21년도~'23년도 권익위에 제출한 '부패 취약분야 개선 과제'에 해당 여부	예 ☑		아니오 ☐
과제 제출년도 ('21년도)부패방지시책평가⑤번, ('22년도)청렴노력도평가⑤번, ('23년도)청렴노력도평가②번과제	'21년 ☐	'22년 ☐	'23년 ☑
'21~'23년도 미평가기관으로 자율과제로 제출 여부	예 ☐		아니오 ☑