

**신속·투명·공정한 업무처리 및 장관의 적극적 리더십으로
임금체불 없는 노동현장, 신뢰받는 근로감독 행정으로 개선**

□ 추진배경 및 필요성

- 근로감독 업무는 주된 업무가 임금체불 등 노동관계법 위반 사건 수사 및 사업장 감독 등으로 규제적 성격을 갖고 있고, 다양한 사례가 발생하는 업무특성상 높은 청렴도 필요
- 근로감독 분야에 대한 외부고객의 청렴체감도는 타 업무 분야 대비 상대적으로 낮게* 나타나 대국민 신뢰도 개선 필요

* '청렴체감도' 측정 대상 업무분야(7개) 중 근로감독 분야는 매년 하위(5~7위)로 평가

□ 주요 추진내용

- 체계적·맞춤형 전략 수립 → 부패취약분야 개선활동 집중 전개

No.1

부패
취약
분야
분석
·
도출

- 근로감독 업무에 대하여 다양하고, 객관적인 정밀 분석을 통하여 주요 취약요소를 도출 → 취약요소별 개선 전략 수립·추진
- ①종합청렴도 평가, ②업무특성(SWOT) 분석(내부강점·약점, 외부기회·위기), ③자체 고객만족도 평가, ④언론, ⑤국회, ⑥내부·외부 목소리(직원·2030자문단 등) 등 총 6개 방법을 활용하여 원인 분석·진단 실시

< 주요 문제점(취약요소) 분석 >

분 야	주요 목소리
① 신속성	(고객만족도 평가) 처리기간이 길다, 업무처리가 소극적이다 (언론) 임금체불 역대 최고, 정부의 근절 대책도 안 통해 (국회) 임금체불에 대한 대응 실적 부진
② 투명성	(종합청렴도 평가) 「업무투명」 점수 최저점 (고객만족도 평가) 근로자 입장에서의 일처리가 부족하다 (외부전문가) 신고사건 처리과정 불투명성 개선 필요
③ 공정성	(국회) 일부 감독관의 막말·소극행정 등 부적절한 행태 개선 필요 (언론) 근로감독관의 어설픈 감독에 기업 피해

No.2

실행
전략
마련

- 도출된 주요 문제점의 집중 개선을 위한 전사적 업무혁신 활동 전개

💡(tip) 부패취약분야의 주요 취약요소별로 근본적 개선책 마련·시행

- ①신속한 사건처리(신속성 UP) ❶ 사건처리 지연 유형별 처리방향 제시 및 장기 지연사건에 대한 관리자 관심 제고 및 책무 강화, ❷ 신속·정확한 처리를 지원하기 위한 '근로감독관 AI 지원시스템' 구축, ❸ 명절 전후 「체불청산 집중지도기간」을 운영하여 체불청산 및 예방에 총력 대응

중점
이행

- ② 투명한 업무 과정(투명성 UP) ① 신고사건 처리 시 안내사항을 개선·명문화, 업무 객관성 확보 및 민원인의 알 권리 보장, ② 사건처리 지연 시 중간통보를 철저히 하도록 하여 국민 불만 최소화, ③ 근로감독 결과 언론 적극 공개 및 사업주·근로자 대표 등에 감독 결과 설명
- ③ 공정한 업무처리(공정성 UP) ① 사건처리실태 감사를 통한 부적정 처리 사례 발굴·공유로 재발 방지, ② 과거 신고사건 및 근로감독 결과 등 데이터 분석을 근거로 감독 대상 선정, ③ 「익명제보센터」 운영을 통한 국민참여 기획 감독 실시

No.3

장애
요인
극복
(기관장
노력)

□ 추진과정 중 장애요인 극복을 위한 기관장의 적극적 리더십 발휘

- 💡(tip) ①부패 취약분야 종사자(내부) 및 외부 이해관계자 등과 다양하고 지속적인 소통 ⇨ 부패 개선의 당위성·공감대 형성
②성공적 부패개선 추진을 위해서는 기관장의 관심과 의지가 필수!

- (문제상황 점검·리더십 발휘) ① 장관이 직접 현장간담회를 주관하여 임금체불 근로자 및 현장 실무진 의견 수렴, ② 사회적 물의를 일으킨 사업장의 체불상황 점검·총력대응 지시 및 집중청산 대응반 활동 독려, ③ 신고사건 팀제 도입 및 수사핵심 역량 과정운영 등을 통한 감독관 역량 제고 및 동기부여 강화
- (내·외부 공감대 형성) ① 장관이 최초로 '청렴학교'를 직접 주재하여 근로감독 업무를 할 신규자의 '청렴·적극행정' 인식 제고, ② 장관이 직접 부패 취약분야 담당 '고위직·일선 관리자·근로감독관'과 전방위적으로 소통하여 청렴공감대 확산, ③ 수사업무의 긴밀한 협력·대응을 위한 장관-검찰총장 만남, 국토부장관·금융위원장과 함께 근로자 보호를 위한 협력방안 논의, ④ 장관 주재 청년 협의체 「2030 자문단」, 「노동의 미래 포럼」 등을 통해 청년층 의견 수렴

□ 추진과정 중 장애요인 및 극복 방안

- 부패 개선과정에서 내·외부 이해관계자에 대한 공감대 형성 부족

💡(tip) 내·외부 시스템 구축, 다양한 청렴활동을 통해 적극적 부패관리 및 청렴정책 패러다임 전환 실시

구분	장애요인	극복방법
<내부> 부패 취약분야 종사자	① (체계 미구축) 기존 사안별 개선 방식의 수동적 대처 및 성과한계 ② (협소한 부패개념) 금품수수 등 전통적 부패개념 접근, 신속·투명·공정 등 적극행정 기반의 청렴개념 미정립	- (시스템) 신속투명한 사건처리를 위한 업무체계 구축 및 전산망 개선지원 - (다양한 내부 청렴활동) 장관 주재 청렴 학교 운영 취약분야 종사자 청렴교육 강화, 전 직원 대상 청렴이벤트 활성화
<외부> 사업주 · 근로자	① (공감대 부족) 노동시장의 불법·부조리 관행화로, 체불 근절에 대한 개혁 분위기 공감대 미흡 ② (임금체불 인식) 심각한 민생범죄인 임금체불에 대한 문제인식 부족	- (대외 공감대 형성) 장관의 의지 표명 및 적극적 언론보도 등 개선 당위성 홍보 - (적극대처) 상습체불 근절대책 발표, 관계부처(법무부·국토부) 공동대응, 적극적·선제적 근로자 지원조치 등

□ 주요 추진 성과

○ 적극행정을 통한 국민 권리구제 및 고객만족도 향상

- 근로감독관의 적극적인 업무처리를 통해 근로감독 행정의 최우선 과제인 “체불임금 지도해결률” 역대 최고(66.3%, 전년 동기 +4.7%p)
- 신속한 업무처리 등 서비스 과정('22년83.9 → '23년88.3 → '24년88.5%) 포함, 매년 근로감독 분야 고객 만족도 지속적 상승(83.1 → 88.5 → 88.6%)

○ 내부 직원 청렴도 향상

- 내부 직원 자체 평가 결과, 부패취약 분야 현장 리더(고위공직자 및 중간 관리자)의 업무 수행 관련 청렴도(갑질 포함) 개선('23년96.4 → '24년96.6점)
- 신규 공직자에 대한 청렴학교 운영 시 높은 만족도, 장관의 관심·의지 표명에 근로감독 업무 동기부여 및 사기 진작

○ 외부 인식 개선 등 파급효과 ▶ '24년 종합청렴도 1등급

- ‘근로감독’에 대한 국민 여론 분석* 결과 전년 동기 대비 긍정적 언급 증가('23년25 → '24년39%), 부정적 언급 대폭 감소(57 → 39%)
* 문체부 정책여론수렴시스템 분석 → “도움되다”, “적극적”, “개선” 등이 연관어로 언급
- 국민권익위 청렴도 평가 시 청렴체감도 및 청렴노력도 모두 높은 평가, 특히, ‘부패취약 분야 집중 개선’ 및 ‘기관장 관심 및 노력도’ 항목에서 높은 평가를 받아 **종합청렴도 1등급** 달성('22년2등급 → '23년2등급 → '24년1등급)

□ 우수사례 선정 사유

 부패 취약분야 개선 시, 아래와 같은 어려움이 있을 경우 고용부 사책이 상당한 도움이 될 것으로 기대

- 고유·대표업무가 대·내외적으로 부패취약 분야로 연속 선정되는 등 정확한 진단 및 종합적 개선이 필요한 기관에서 참고할만한 사례
- 이해관계자의 부패 인식부족으로 개선 공감대 부족, 특히 개혁에 대한 반발 등이 있는 경우 기관장의 리더십으로 극복한 사례로 공유

✓ 해당 사례가 '22년도~'24년도 권익위에 제출한 '부패취약분야 개선 과제'에 해당 여부	예 ☒ 아니오 ☐
✓ 과제 제출 년도 * ('22년도) 청렴노력도 평가 ⑤번, ('23년도) 청렴노력도 평가 ②번, ('24년도) 청렴노력도 평가 ②번 과제	'22년 ☒ '23년 ☒ '24년 ☒
✓ '22~'24년도 미평가기관에 해당(자율과제 제출)	예 ☐ 아니오 ☒