

국민건강지킴이, 반부패 선도기관 질병관리청!

√ 해당 사례가 '22년도~'24년도 권익위에 제출한 '부패취약분야 개선 과제'에 해당 여부	예 ■	아니오 □	
√ 과제 제출 연도 * ('22년도) 청렴노력도 평가 2번, ('23년도) 청렴 노력도 평가 3번, ('24년도) 청렴노력도 평가 4번	'22년 ■	'23년 ■	'24년 ■
√ '22년도~'24년도 미평가기관에 해당(자율과제 제출)	예 □	아니오 ■	

질병관리청 반부패 시책 우수사례

2025. 6.



질 병 관 리 청
(감 사 담 당 관 실)

부당한 업무지시 등 갑질 근절 내부통제 강화

1 추진배경 및 필요성

- **(사회 이슈)** 직장 내 괴롭힘 금지법('19.7월) 등 갑질 타파에 대한 제도가 운영되고 있으나, 조직사회 내 제대로 자리 잡지 못한 상황
* (관련기사) "일하기 싫으냐" 말하면 괴롭힘?... '직장 내 갑질'의 경계는?('23.5.2., MBC)
- **(내부 체감)** '23년도 권익위 주관 종합청렴도 조사 결과, 질병관리청 직원 응답 문항 중 갑질이 가장 취약하다고 답변(타부처 대비 △9.2점)

< 2023년도 질병관리청 내부체감도(부패인식) >

항목	부정청탁	특혜제공	부당지시	인사위반	갑질행위	사익추구	예산 부당집행
타부처 평균 대비	+3.3	+1.6	△2.3	+1.2	△9.2	△0.9	△1.4

- **(전문가 의견)** 부패 방지를 위해, 갑질 등 신고자 보호를 강화한 상담·신고 제도 도입 시급('24년 질병관리청 청렴 옴부즈만)

2 주요 추진내용

① 「질병관리청 갑질 근절 가이드라인('23.12월)」을 통한 개념 확립

- **(갑질 자가 진단)** 고위직·중간관리자 대상 갑질 체크리스트 작성 의무화를 통해 갑질을 사전에 점검하고 차단할 수 있도록 안내
- **(신고 대상 정의)** 직원들이 갑질 피해 사실을 반복 관습이 아닌 신고 대상으로 인지·조치하도록, 질병관리청 발생 위험 갑질 설명
- 갑질 피해 대상을 3가지로 분류하고, 갑질 유형을 총 8개로 구체화

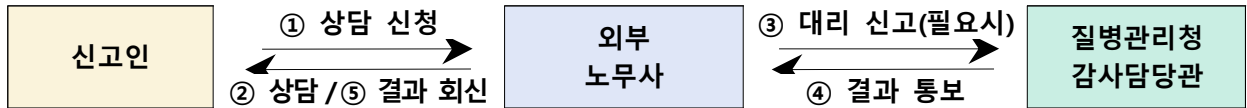
갑질 피해 대상	상급자의 하급자에 대한 갑질		민원인·직무관련자에 대한 갑질		소속기관에 대한 갑질
갑질 유형	① 법령 등 위반	② 사적이익 요구	③ 부당한 인사	④ 비인격적 대우	
	⑤ 기관 이기주의	⑥ 업무 불이익	⑦ 부당한 민원응대	⑧ 기타	

② 갑질 상담부터 마음 치유까지, 갑질 피해자 All-Care

① (갑질 접수) 전문 상담 후 부담을 최소화한 갑질 신고 체계 운영

- (전문 상담 체계) 중앙부처 최초 “안심신고 노무사 제도” 도입으로 ('24.5월~), 직원들의 갑질 전문 상담 접근성 향상

* '24.3월 직원 설문 결과, 응답자 81%가 갑질 상담 인력 및 신고자 보호 필요 답변



- (다양한 신고채널) 갑질 신고자의 부담을 최소화할 수 있도록 2개 신고채널(갑질신고핫라인, 익명신고채널) 동시 운영

* (갑질신고핫라인) 필요시 가해자와 신속 분리, (익명신고채널) 신고자 신원 보호 최우선

② (갑질 조사) 신고인·관계인·피신고인을 문답 조사하되, 객관적인 증거자료를 기반으로 공정하게 조사

* 필요시, 외부 전문가(노무사 등)와 공동 조사하고, 감사자문위원회 자문 실시

③ (마음 치유) 피해자 심리 안정을 위한 심리상담 프로그램 운영

< '24년 질병관리청 심리상담 프로그램, “마음톡톡” 구성 >

심리상담	채팅이나 전화를 통한 심리상담사와 1:1 비대면 상담				
사운드테라피 (명상/ASMR)	5~10분가량 짧고 쉬운 명상/사운드 테라피로 몸과 마음의 긴장 완화				
AI 마음관리 챗봇	감정 일기장	마음정리 보고서	마음 돌보기 미션	감정 스캐너	심리검사 셀프체크

③ 모두가 소통하고 존중하는 조직문화 조성

- (모두 함께) 법·제도 중심 점검·처벌에서 더 나아가 상호 이해하고 개선해 나갈 수 있는 소통의 장 마련

- 기관장 및 고위직 중심의 소통·교육 활성화(Top-down)와 더불어, 직원·가족의 생각을 모두에게 알리는 행사도 추진(Bottom-up)

주요 활동	주요 추진 실적
고위직 중심의 소통 문화 활성화	• 간부급 대상 소통·교류 ('24.2월) • 타부대회 '청림시탁' 개최 ('24.5월) • 내부통제 강화 공동선언 ('24.6월) • 고위공직자 전원 참석 행동강령 등 교육('24.9월) • 간부급 교육반부대 진단 결과 및 소통 강화('24.2월 7월 9월)
직원과 함께 만드는 청림 활동	• 퀴즈로 풀어보는 청림 '도전 청림 鼓(북 고)' ('24.7~8월) * '23년 수상 부상인 권익위 신문고 활용 • 가족직원과 함께하는 청림 공모전('24.5월) 개최

3 추진과정 중 장애요인 및 극복 사례

- **(2차 피해 대비)** 갑질 신고자가 1차 피해에 대한 문제 제기 이후 사건 처리 과정에서 발생 될 수 있는 추가 피해 우려
- ☞ 익명신고채널 내 ‘2차 피해 신고’ 메뉴를 생성하여, 가해자에게는 경고 메시지, 신고자에게는 2차 피해에 대한 안심 분위기 마련

4 주요 추진 성과

- **(부패척결·직원만족)** 맞춤형 정책으로 갑질 피해 감소, 인식 개선

분야	AS IS	TO BE
갑질 자가진단	자율화	고위직·중간관리자 의무화
신고 대상	부처 공통사항 안내	기관 특성을 반영한 갑질 대표 유형 안내
갑질 상담	감사담당관 직원	감사담당관 직원 + 외부 노무사
익명신고 채널 신고 유형	① 보조금 부조리 ② 부당이득 ③ 공무수행 저해 ④ 조직문화 저해 ⑤ 부정청구 ⑥ 기타 비윤리 ⑦ 개선건의·직원칭찬	⑧ 2차 피해 신고 메뉴 추가
갑질 처분 건수 내부직원 대상 갑질행위 부패인식 (권익위, 종합청렴도)	- ('23) 타기관 대비 △9.2점	'23년 대비, '24년 25% 감소 ('24) 타기관 대비 △5.4점 (3.8점↑) * '25년 추가적인 정책 시행 노력 (2030 중심 소통 워크숍 등)

5 우수사례 선정 사유

- 직장 내 괴롭힘 기준이 모호하다는 국회 지적이 있는 상황으로,
 - 법·제도가 개선되기 전까지 기관 자체 갑질 대응 인프라·정책 도입이 시급한 기관에 참고가 될 사례임

현재

고용부, '직장 내 괴롭힘' 기준 모호 지적에 “지속성·반복성 논의할 때”

입력 2024.10.11 (13:07) | 수정 2024.10.11 (13:10)

더보기



고용노동부가 현행 근로기준법상 '직장내 괴롭힘' 기준이 모호해 허위신고 등 피해가 잇따른다는 국회 지적에,

“지속성, 반복성 요건에 대한 논의가 돼야 한다”는 입장을 밝힘

< '24.10.11., KBS NEWS >