

「2023년도 광주광역시 반부패 시책 추진 사례」
내부체감도 향상을 위한 갑질근절 대책

2025. 6.



광주광역시
(감사위원회)

내부체감도 향상을 위한 갑질근절 대책 추진

□ 추진 배경

- (종합청렴도) '22년도 평가결과 내부체감도는 광역평균(68.8)보다 -5.3점 낮은 63.5점으로 매우 저조, 그중 갑질행위 항목이 가장 낮음

구 분	종합 점수	갑질 행위	인사 위반	특혜 제공	부정 청탁	부당 지시	사익 추구	예 산 부당집행
광 주	63.5	55.7	57.2	47.5	60.6	66.4	78.3	77.9
광역평균	68.8	64.5	65.6	55.3	66.6	71.3	80.3	77.9
점수차이	-5.3	-8.8	-8.4	-7.8	-6.0	-4.9	-2.0	-

- (자체 조사) 자체 내부체감도 설문조사 및 광주광역시 공무원 인권실태 조사에서도 갑질에 대한 직원들의 청렴 인식이 매우 낮게 나타남
 - (내부체감도) 인사업무 공정성 다음으로 갑질관행에서 낮은 점수를 받음
 - (인 권 실태) 표본수의 56.1%가 직·간접 갑질경험이 있다고 응답
- (실제 갑질 발생) 공공기관장의 갑질, 과장급 간부공무원들의 갑질 논란
 - ○○○센터 사장 직원폭언, 인격모독에 하인 취급... “직장 내 괴롭힘 폭로”
 - 다이어트 중이니, 삶은 계란 가져와...광주시 과장급 공무원 갑질 의혹
- (시장의 엄단 의지) “갑질 가해자는 일벌백계 등을 통해 반드시 엄단 하겠다” 는 강력한 의지 표명과 종합대책 마련 지시('23.5.25.간부회의)

▶ 청렴도 결과, 자체조사, 갑질 사례 분석·검토를 통해 내부체감도 향상의 최대 저해 요인이 조직 내 만연한 갑질문화임이 확인됨에 따라, 이를 완전히 뿌리뽑기 위한 다양한 청렴정책과 공감프로그램을 포함한 종합체계적인 갑질근절 대책을 수립·추진

□ 주요 추진내용

사전 예방

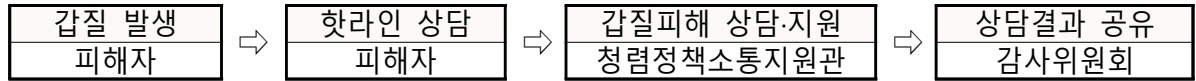
갑질근절 사전예방시스템 구축 강화

- ① 조직개편을 통한 갑질 근절업무 전담체계 구축('23.7.)
 - (업무일원화) 기존 분산된 갑질업무*를 감사위원회 공직감찰팀으로 통합
 - * 갑질업무 총괄 → 자치행정과, 갑질교육 → 총무과, 갑질조사 → 감사위원회
 - (인력 보강) 기존 1명이 전담하던 업무를 1명을 더 충원하여 2명 전담 배치
- ② 市 산하 全 공공기관에 갑질근절 관리체계 표준매뉴얼 제시('23.5.)
 - 갑질근절 조직 설치·운영, 피해자 지원규정 정비, 갑질교육 의무 실시 등
- ③ 「광주광역시 갑질행위 근절 및 피해자 지원조례」 개정('23.2.)
 - 제6조 피해자보호조항 신설(근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등)

④ 「광주광역시 갑질근절 가이드라인」 제정 및 시행('23.9월)

- 갑질개념 및 판단기준, 유형별 갑질근절 가이드라인, 갑질처분 결과공개 등

⑤ 갑질방지 및 피해자 지원을 위한 “갑질신고 핫라인(613-2049)” 운영('23.9월)



사후 보호

갑질 피해자 사후보호시스템 강화

① 수시인사, 직위해제 등을 통한 피해자·가해자 신속한 분리조치 시행

- '23년 인사운영계획에 가해자*를 우선 분리 조치하여 2차 피해 방지

* 갑질 가해자 2명(○○○○연구원 과장요원) 신고즉시 분리 조치

② 갑질 피해자 심리상담 “힐링(Healing) 프로그램” 운영

- (오프라인) 매주 수요일 09:00~18:00, (온라인) gwangju.hseap.co.kr

③ 갑질 가해자 무관용 원칙 적용 “일벌백계” 조치

- “다이어트 중이니, 삶은 계란 가져와...과장급 공무원 갑질 의혹” / 의원면직('23.2월)
- “김대중컨벤션센터 사장 직원폭언 논란” / 직위해제('23.4월)·수사의뢰
- 인격모독에 하인 취급... “직장 내 괴롭힘 폭로” / 가해자 2명 직위해제('23.5월)

④ 갑질 가해자에 대한 감사처분 결과 市 홈페이지 전면공개 시행('23.5월)

- 품위유지위반(갑질행위)으로 처분한 중·경징계자 2명에 대해 감사결과 공개

인식 개선

공직사회 갑질문화 인식개선 노력 배가

① 공직자(60명) 의견수렴 후 웹툰형 갑질방지 홍보영상 제작·방영('23.5월)

- 유튜브 채널, 市 홈페이지, 청내 E/L모니터, KBS뉴스 등을 활용 홍보

② 청렴주간 “청렴은 바로 치금부터 데이” 운영('23.7.3.~5.)

- 3일간 청바지입고 출근하기, 청렴골든벨, 청렴캠페인, 부패모의 신고훈련 등

③ 市·區·공공기관·시민단체가 함께 참여한 “청렴라이브” 공연('23.7.13.)

- 청렴판소리, 갑질 특강, 샌드아트 공연 등 참여·소통형 청렴교육 진행

④ MZ세대 공직자와 함께 떠나는 “청렴힐링캠프” 운영('23.9.~10.)

- MZ공무원 240명이 참여한 가운데 청렴소통 교육, 청렴문화탐방 진행(총6회)

⑤ 고위직 청렴선언식 및 “3행(行)!!3무(無)!! 실천결의” 대회('23.8.31.)

- 시장 포함 全 간부공무원 참여한 3행(공정·소통·배려), 3무(부패·청탁·갑질) 실천결의

⑥ 수평적 공직문화 조성을 위한 “소통·공감프로그램” 운영('23.~연중)

- 조직문화 만족도가 낮고 갑질피해가 발생한 부서공직자 대상 인권교육(3회)
- 시장이 직원 고충을 해결하는 「소통·공감·동행 찾아가는 직원토크」(총6회)

□ 장애요인 및 극복방안

주요 장애요인	극복 방안
① 조직문화 변화의 어려움 ☞ 기존 위계질서 중심의 수직적 조직문화가 뿌리 깊게 자리 잡고 있어 단기간 내 변화 한계 ☞ 세대·직급 간 인식차이로 인한 갑질에 대한 기준 차이	① 단계적·지속적 접근 ☞ 일회성이 아닌 지속적이고 체계적인 교육·홍보 프로그램 운영 ☞ 세대별, 직급별 맞춤형 교육 프로그램 개발·운영 ☞ MZ세대부터 시작하여 점진적 조직문화 개선
② 신고 기피 문화 ☞ 보복에 대한 두려움과 조직 내 관계 악화 우려로 신고를 꺼리는 문화, 또한, 2차 피해에 대한 불안감	② 신고자 보호 강화 ☞ 피해자 보호조항을 포함한 조례 개정으로 제도적 뒷받침 ☞ 2차 피해 방지를 위한 신속한 분리조치 및 사후관리
③ 업무 연속성 확보의 어려움 ☞ 갑질 가해자 분리조치 시 업무공백 발생 우려와 인사 조치에 따른 조직 내 부작용	③ 최고관리자의 강력한 의지 ☞ 시장의 지속적인 관심과 강력한 추진의지 표명 ☞ 간부공무원의 솔선수범과 조직 내 소통 활성화

□ 주요 추진성과

구 분	주요 성과
정량적	◆ '23년도 하반기 갑질실태조사 결과 갑질경험 큰폭으로 하락 ☞ '22년도 직·간접 갑질경험 비율 56.1% → '23년도 49.2%로 6.9% 하락 ◆ 市 공직자부조리익명신고센터 갑질피해 신고건수 대폭 감소 ☞ 2021년: 12건 → 2022년: 17건 → 2023년: 5건(71% 감소) ◆ 갑질방지 제작 홍보영상 89만회 조회수로 전국 모범사례 확산 ☞ 유튜브 조회수 42만회 , KBS 뉴스 조회수 47만회
정성적	◆ 본 갑질예방 대책 추진으로 조직문화 전반에 대한 만족도 향상 ☞ 자체 내부체감도 설문 결과 전체 평균이 7.7점으로 '22년 권익위 내부체감도평가 결과 5.6점 대비 2.1점 상승 효과 ◆ 갑질근절 전담조직 신설로 업무 전문성 및 일관성 확보, 조례 개정 및 가이드라인 제정으로 법적·제도적 기반 완비 ◆ 다양한 교육·홍보 프로그램을 통한 수평적 조직문화 확산 및 시장 주도의 소통·공감 프로그램으로 상·하간 소통문화 개선

□ 우수사례 선정 사유

- 우리 시의 갑질근절 대책은 체계적 접근, 혁신적 방법론, 뚜렷한 성과, 기관장의 강력한 추진의지가 결합된 모범사례로 전국 지자체 확산 가치가 매우 높은 우수사례로 판단되어 선정·제출

✓ 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	'22년 ☐	'23년 ☒ '24년 ☐
✓ '22년도~'24년도 미평가기관에 해당(자율과제 제출)	예 ☐	아니오 ☒