
- 충청남도 갑질 행위 근절 추진 우수사례 -
갑질 예방·보호·조치 시스템 전면 개편

갑질 예방 · 보호 · 조치 시스템 전면 개편

I 추진 배경

- (내부체감도 저조) 2024년 청렴도 조사에서 내부직원 설문 결과, '갑질'(65.8점)과 '특혜제공'(57.3점) 항목이 낮은 점수를 받아 미흡
- (MZ공무원 이탈 심화) 경직된 조직문화와 불합리한 관행 등으로 업무 회의감이 증가하면서 MZ세대를 중심으로 이직·퇴직*이 지속 발생
※ '18년 6명, '20년 13명 '22년 23명, '24년 24명으로 퇴사율 4배 이상 증가

갑질 근절, 소통과 화합의 상호존중 조직문화를 통해 일하기
좋은 직장 분위기 조성 약속 <충청남도지사, 청렴대책본부 회의('24. 9. 2.)>

II 추진 현황

1 갑질 예방: 갑질 실태 진단 및 인식 개선

[1] 실태조사: 갑질행위 실태조사 용역('24. 8) 실시

- 불공정 직무수행 및 권한 남용 등 '갑질' 실태를 조사하고, 내부 직원의 다양한 의견을 수렴하여 실태 파악 및 개선방안 도출

[2] 인식 전환 체계 구축: 갑질 예방 및 조직문화 개선 캠페인 운영

1 갑질예방 캠페인 운영

- 전 직원 갑질 근절 온라인 자가학습을 운영(4,111명, 2시간 이수)하고, 팀장급 이상이 필수로 참여한 집합교육(141명) 실시
- 갑질 근절을 위한 '아침을 깨우는 청렴 방송' 운영(행정부지사 등 3인)
- 갑질 판단기준 및 가이드라인을 제작·배포하는 예방 캠페인을 운영



1 갑질 근절 교육('24. 9. 27.)



2 갑질 근절 방송('24. 9. 10. ~12.)



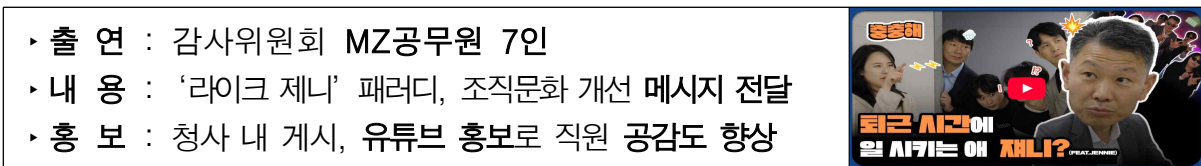
3 갑질 예방 캠페인('24. 9. 30.)

② 조직문화 개선 캠페인 운영

- **“전국 최초”** 매월 11월 상호존중의 날(We 데이) 지정·운영(‘25. 3.)
 - 부서장과 인생네컷을 촬영해 공유하는 소통 이벤트 운영*(1,200여명 참여)
 - * 상호존중 조직문화 개선을 위한 기관장(도지사) 및 실국장·과장 의지 표명
 - 기성세대-MZ세대 세대 간 공감 퀴즈, 6대 실천과제 상시 운영 홍보



- MZ공무원으로 구성된 **반부패추진단**의 갑질 근절 및 세대 간 인식개선 활동(‘25. 3.)
 - 갑질 근절 제도 건의 및 경직된 조직문화 개선 캠페인 전개(반부패추진단 15명)
- 감사위 MZ공무원 **조직문화 개선(갑질) 홍보영상** 제작·배포(‘25. 5.)



② 갑질 피해자 보호: 신고채널 다각화와 익명성 보장 강화

① 외부 안심노무사와 상담 및 대리신고 제도 운영(‘25. 5.)

- 갑질 피해 신고자의 신원 보장과 조사·처리 과정의 공정성 신뢰성 제고



② “전국 최초”, 갑질 신고함(안심 Talk Talk) 공무원노조와 공동 운영(‘25. 6.)

- 공무원노조와 공동으로 운영하여 피해자 보호 및 안심 신고 환경 조성



③ 갑질 조치: 재발예방 및 처리과정의 공정성·신뢰성 확보

① 무관용 원칙에 따른 엄정 처벌

- 갑질 사실이 확인되면 행위자·책임관리자를 감경 없이 징계·인사 조치, 재발·2차 피해 발생 시 가중 처벌과 관리책임을 추가 부과

② 공정 조사체계 구축(전국 최초, 공무원노조 참여체계 구축)

- 조사 단계별 진행 현황을 노조와 수시 공유하고, 피해자 보호를 위해 안심노무사가 대리인으로 참여하며, 2차 피해 여부를 지속적으로 모니터링

III 장애요인 및 극복방안

- (장애 요인) 세대·직급 간 인식 격차로 하위직은 '갑질' 피해를, 관리직은 '을질' 피해를 호소하며 상반된 시각이 상존
- (극복 방안) 매월 11일 '상호존중의 날'을 운영하고, 상호존중 퀴즈, 청렴 포토존 등 서로의 입장을 이해하고 공감할 수 있는 기회 확대

IV 주요 추진성과

- (전국 최초 사례 확산) '상호존중의 날'과 '갑질 신고함'은 타 지자체에서 벤치마킹 중이며, 홍보 영상은 공직사회 공감대 형성에 기여
- (직원 만족도 향상) 직원 설문조사 결과('25.6.), 지난해보다 불합리한 관행이 개선(간부모시기 등)되었다는 응답은 89%, 신고채널(갑질신고함·안심노무사) 만족도는 90%, 갑질 신고 건수(8→4건)는 전년 대비 줄어든 것으로 나타남

V 우수사례 선정 사유

- 전국 최초로 갑질 예방 체계를 제도화하고, 신고채널·소통문화·교육 등을 강화·연계하여 공직사회 내 실효성과 확장성이 기대됨

✓ 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 미평가기관으로 자율과제로 제출 여부	예 ☐	아니오 ☒