

문서번호	감사담당관-14158
결재일자	2019.8.9.
공개여부	대시민공개
방침번호	

시 민		
★주무관	감사총괄팀장	감사담당관

서울시 청렴사회협약 이행과제 선정 결과보고

2019. 8.

감사위원회
(감사담당관)

서울시 청렴사회협약 이행과제 선정 결과보고

서울시 청렴사회협약 체결('18.11.22)에 따른 청렴사회 민관협의회 청렴실천 이행과제를 선정하고 그 결과를 보고 드림.

추진근거 : 2019년도 공공기관 부패방지 시책평가 실시계획
(국민권익위원회 청렴조사평가과-1541호, '19.3.29)

추진경과

- 기관별 제안사업 제출(총 50개 기관, 51개 사업) : '19.6.19~6.21
- 대표 이행과제 선정을 위한 5개 후보사업 선정 : '19.6.25
- 51개 사업 중 분임토의를 통해 5개 후보사업 선정(민관협의회 담당자회의)
- 대표 이행과제 선정을 위한 기관 의견조회 : '19.8.2~8.9
- 45개 기관 대상 의견조회(총 56개 기관 중 11개 부패방지 시책평가 비대상기관 제외)

선정결과 : **갑질 근절을 위한 대책 시행**

- '19.8.2~8.7 기간 중, 41개 기관 응답 (전체 45개 기관, 응답률 91.1%)

연번	후보사업명	제안기관명	추천수
1	청렴퀴즈온더블럭	강남구	7 (17.1%)
2	갑질근절을 위한 대책 시행	한국수출입은행	23표 (56.1%)
3	채용비리 근절을 위한 관리체계 강화	서울시농수산물공사	8 (19.5%)
4	민관협력을 통한 보이스피싱 피해예방활동 전개	금융감독원	3 (7.3%)

※ '민관협의회 온라인 플랫폼 개설' 협의체 내부 소통 활성화를 위한 사업이므로 청렴사회협약 취지를 고려하여 제안기관과 협의에 따라 후보사업에서 배제

□ 향후 일정

- 서울시 청렴사회협약 민관실무협의회 개최 : '19.8.20.
 - 서울시 청렴사회 민관협의회 운영규정 마련(권익위 부패방지 시책평가 지표 1-2호) 및 청렴사회협약 이행과제 운영 사례발표
- 청렴사회협약 이행과제 실행 : '19.8~10월
- 서울시 청렴사회협약 대표 이행과제 평가 : '19.10월
 - 전문가 평가(60%) 및 시민대상 설문조사(40%) 실시
- 청렴사회협약 이행과제 결과보고서 권익위원회 제출 : '19.11월
 - 반부패 시책평가 실적 국민권익위원회 제출

붙임 : 대표 이행과제 개요서(한국수출입은행) 1부.

갑질 근절을 위한 대책 시행

□ 사업목적

- 대표적인 생활속 반칙 중 하나인 갑질의 근절을 위한 정부 주요정책*에 부응하여 「한국수출입은행 갑질근절 종합대책」 마련('18.12월)·시행

* 갑질근절은 정부 '5개년 반부패 종합계획' 50개 과제 중 하나

□ 사업개요

- 제도 개선 등 갑질예방 인프라 구축, 실태조사, 신고 체계 마련, 교육, 대(對) 민간 홍보에 이르기 까지 전방위적인 갑질근절 대책 시행

□ 주요 추진내용

- 갑질근절 가이드라인 게시·전파('19.3월)
 - 관계부처 합동 「갑질근절 가이드라인('19.2월)」을 국내본지점, 국외사무소, 국외현지법인 등 전 조직내 배포 및 즉시 교육 실시
- 임직원 행동강령에 갑질 개념 및 갑질금지 의무 조항 신설('19.4월)
 - 여신 승인 등 신청 접수의 부당 지연·거부, 직무관련임직원 앞 부당 지시·요구, 계약 상대방에 대한 의무·비용 부당 전가 등 갑질행위 금지 조항(행동강령 제20조의 2) 등 신설
- 갑질 옴부즈만 제도 도입('19.4월)
 - 기존 청렴옴부즈만의 직무범위에 임직원 및 고객 등에 대한 갑질 모니터링, 신고 접수, 고충 상담 등을 추가하는 내용으로 「청렴옴부즈만의 설치 및 운영에 관한 세칙」을 개정하여 갑질 옴부즈만 제도 도입

- **갑질실태 파악을 위한 설문조사 실시('19.4~5월)**
 - 내부 직원 및 외부고객 대상 갑질경험 여부, 타 기관대비 당행의 갑질정도 등 설문조사 실시
 - **갑질 예방 교육·점검 실시**
 - 본점: 외부강사 초청 조직관리자 및 팀원급 대상 맞춤형 갑질근절 등 교육 실시(관리자: '19.4.12일 / 팀원급: 4.19일)
 - 지점 등: 갑질근절 전담부서(준법법무실) 직원이 지점·출장소 등 15개소에 현장방문하여 갑질근절 가이드라인 및 주요 사례 등 교육, 갑질여부 등 점검 및 갑질관련 애로사항 청취·개선활동 실시('19.3~5월)
 - **갑질피해 신고·지원센터 설치('19.6월)**
 - 갑질피해 신고접수·처리, 상담, 2차 피해 모니터링 등을 실시하는 신고센터 설치·운영(직제 등 관련 내규에 반영)
 - 갑질근절 전담직원 및 법률상담 전담변호사 배치('19.2월 기 배치 완료)
 - 당행 홈페이지 내 부조리 신고센터를 「부조리·갑질 신고센터」로 확대·개편하는 등 온라인 신고채널 마련
 - 신고센터 설치·운영에 대한 고객의 인식 및 신고관련 편의성을 제고하기 위하여 당행 홈페이지 메인 화면에 신고센터 안내 및 직접 링크를 위한 배너 설치
 - **갑질근절 노력 민간확산·전파**
 - 갑질 실태 설문 결과, 갑질근절 대책 이행현황 등을 Compliance Letter(준법소식지)를 통해 고객 앞 공유함으로써 당행을 비롯한 공공부문의 갑질근절 노력 민간 앞 확산·전파
 - '19.4월 도입한 청렴해피콜* 제도를 통해 고객기업으로부터 갑질 관련 애로사항을 직접 청취함으로써 갑질근절 노력에 대한 민간체감도 상승 효과
- * 당행과 계약 등을 완료한 고객기업 담당자 앞으로 계약체결 또는 여신실행 직후 당행 갑질근절 전담부서 직원이 갑질여부 등을 전화확인 실시

□ 관련 사진



〈갑질 실태 설문조사 안내(행내 인트라넷)〉



〈갑질 실태 설문조사 안내(고객용 이메일)〉



〈갑질피해 신고·지원센터 안내 홈페이지 배너〉



〈홈페이지 부조리·갑질 신고센터〉