

국민과 더 가까이 소통하고 공감하며 노동자의 권익을 더욱 든든히 보호하겠습니다.

- 국민이 추천한 감동 직원 5명 등 우수직원 및 기관 포상
- 소통강화를 위한 「민원소통조정위원회」 운영 및 직원 보호 훈령도 시행

“감독관님의 진심 어린 공감과 책임감 있는 대응 덕분에 직장 내 괴롭힘을 극복하고 다시 일상을 이어갈 용기를 얻을 수 있었습니다” 직장 내 괴롭힘으로 힘들어하던 진정인이 사건 종료 후 우리부 홈페이지에 남긴 말이다.

고용노동부(장관 김영훈)는 8.31. 국민과 가장 가까운 곳에서 묵묵히 헌신한 직원을 격려하고 우수사례를 확산하기 위해 현장 우수직원과 기관에 대한 포상을 실시했다. 대상은 ▲국민이 추천한 감동 직원 ▲동료가 칭찬한 베스트 직원 ▲민원 대응 우수관서 등 총 14명과 4개 기관이다.

고용노동부는 연간 2천5백만 건이 넘는 민원을 처리하고, 대다수 직원이 실업급여, 임금채불 조사와 같은 민원 업무에 종사하고 있다.

이번에 포상하는 대상자들은 민원이 지속 증가하는 상황 속에서도 실직 등 어려운 국민 입장에서 공정한 업무처리로 감동과 신뢰를 주거나, 묵묵히 헌신하면서 배려하는 리더십으로 국민과 동료로부터 많은 추천을 받은 직원들이다. 이러한 현장 직원들을 적극적으로 발굴 · 포상함으로써 국민 눈높이에서 공감하는 노동행정을 확산하고, 서로 배려하는 조직문화를 만들어 나갈 계획이다.

* 세부 포상 대상 및 내용 '붙임 2' 참조

아울러, 국민과의 적극적인 소통을 통해 반복적으로 제기되는 민원을 적극 해결해 나가기 위해 외부 전문가 중심의 「민원소통조정위원회*」를 각 지방관서별로 구성하고 국민의 시각에서 공정하고 객관적인 민원 처리로 결과의 수용성은 높이고 직원들의 업무 부담은 줄여나갈 계획이다.

* 기존 민원조정위원회 명칭을 「민원소통조정위원회」로 변경하고 노동 분야 전문가 중심의 외부 전문가를 과반수 이상 구성(필요시 외부 전문가를 위원장으로 선임)하여 지속 제기되는 반복 · 고충민원 심의(각 관서별로 매 분기 1회 의무 개최)

또한 현장에서 폭언·폭행 등 정당한 업무 수행을 방해하는 특이민원이 지속되고 있는 점을 감안하여 9.1.부터 중앙부처 최초로 「직원 보호 및 지원에 관한 훈령」을 제정·시행한다. 이를 통해 위법·부당한 민원에 대해서는 엄정하게 조직 차원에서 대응하고 피해 직원에 대한 지원은 강화함으로써 안전한 근무 환경에서 도움이 필요한 국민들에게 보다 집중적인 행정서비스를 제공할 수 있도록 할 계획이다.

* 직원 보호 및 지원에 관한 훈령 주요 내용 '붙임 3' 참조

권창준 차관은 “노동부를 찾는 국민들은 대부분 생계와 일자리가 걸린 절박한 내용이 많고 노동자의 생명과 안전과도 직결되는 사안인 만큼 직원 한명 한명이 국민입장에서 공감하면서 최선을 다해달라”고 당부하고, “직원 보호가 국민을 위한 좋은 행정으로 이어져 현장의 노동권 보호를 강화하고 국민 신뢰를 더욱 높여 나가겠다”라고 밝혔다.

- 붙임 1. 현장 우수직원 포상 및 워크숍 개요
 2. 우수직원 및 기관 선정 사례(동영상 제공)
 3. 직원보호 및 지원에 관한 훈령 주요 내용

담당 부서	감사관 민원운영팀	책임자	팀 장	최충운 (044-202-7792)
		담당자	주무관 주무관	박정현 (044-202-7796) 홍재만 (044-202-7799)



□ 목적

- 국민과 가장 가까운 곳에서 노동자와 직접 만나는 현장 직원에 대한 격려와 포상을 통해 현장 노동권 보호 강화

□ 행사 개요

- (일시) '26.8.31.(월) 10:30~16:30
- (장소) 청주 오스코 중회의실
- (참석자) 차관, 감사관, 수상자 및 수상기관 담당자, 칭찬 직원 및 동료 추천 우수직원, 지방관서 민원 담당자 등 100여명

□ 포상 현황

- (분야) ① 국민 추천 감동 직원 5명, 동료 칭찬 베스트 직원 5명
② 민원 대응 우수기관 4개소

* 특이민원 대응 2개소, 반복민원 해결 1개소, 전화민원 관리 1개소

- ③ 우수 국민 제안 2명, 공무원 제안 2명

□ 행사 세부 일정

시간	주요 내용	비고
	민원 담당자 워크숍(1부)	
10:30~11:30	■ 민원 담당자 역량 강화 교육 * '민원처리 소통강화 방안' 추진사항 및 질의응답	감사관실
11:30~13:00	■ 오찬	
13:00 ~ 14:30	■ 소통강화를 위한 명사 특강	외부강사
	민원 우수직원·기관 시상식(2부)	
15:00~15:45	■ 분야별 포상 시상 및 관련 동영상 시청 * 우수사례 발표 포함	차관
15:45 ~	■ 기념 촬영	차관

☞ 우수사례 소개 동영상 별도 배포

사례 1. 직업병으로 재취업에 어려움을 겪은 구직자

‘진심이 담긴 친절, 저에게 새로운 시작과 배움의 희망이 되었습니다.’

오랜 직업병으로 인해 새로운 직업을 찾기 위해 훈련과정을 찾던 중 나이 제한과 갑작스러운 전산 오류(계정 비활성화)라는 이중고를 겪게 되었습니다.

10여 일 동안 고객상담센터, 전산팀 등에 문의했으나 해결책을 찾지 못해 "배움의 문이 닫혀버린 것 같다"는 큰 좌절감과 절망에 빠져 있었습니다. 백계주 주무관님은 저의 답답하고 절박한 상황을 내 일처럼 깊이 공감하며 세밀하게 살피주었습니다.

자신의 업무 범위를 넘어 관할 외 고용센터와 연락하여 추가적인 훈련까지 받을 수 있게 도와주는 등 민원인의 불편을 헤아리며 적극적으로 도와주었습니다. 주무관님의 도움으로 오랜 마음고생이 한 번에 해소되었으며, 따뜻한 배려에 깊은 감동을 받았습니다.

다시 시작할 수 있다는 희망을 얻었으며, 주무관님의 변함없는 친절에 진심으로 감사의 마음을 전합니다.

THANK YOU!



성남지청 하남고용센터
백계주 주무관



사례 2. 장기간 직장 내 괴롭힘으로 고통받던 노동자

‘감독관님 덕분에 직장내 괴롭힘을 극복하고 다시 일상으로 돌아갈 수 있었습니다.’

17년간 군 수사관으로 근무 후 시청 청원경찰로 임용되었으나, 동료들의 불성실한 태도를 신고했다는 이유로 7명으로부터 7개월간 집단 괴롭힘을 당했습니다.

가해자들의 CCTV 감시, 헐뜯, 적반하장식 형사고소(무혐의 처분) 등 2차 가해가 이어졌고, 회사는 운영상의 이유를 들어 가해자들을 두둔하며 방치했습니다.

끝없는 절망 속에서 마음과 삶이 무너져 내리는 고통을 겪었습니다.

그러다가 노동청에 직장내 괴롭힘 신고를 하여 민병조 감독관님을 만났습니다.

민병조 감독관님은 첫날부터 저의 이야기를 성심껏 들어주며 정서적 공감을 해주었고 시청과 수시로 직접 소통하며 구체적인 법적 구제 절차를 확인하고 복잡한 제도를 하나하나 설명해 주었습니다. 또한, 사업주 측의 위법 행위에 대해 신속하게 제재를 가하고, 유일하게 피해자의 편에서 법과 원칙을 지키며 조사를 해주었습니다.

감독관님의 노력으로 가해자 7명의 괴롭힘이 인정되어 징계 및 전출 조치가 되었고, 절망 속에서 버팀목이 되어주신 감독관님 덕분에 "이제는 조금 살 것 같다"는 희망을 되찾았습니다. 사회적 약자의 편에 서준 사려 깊은 열정과 헌신에 눈물나게 감사하며, 이 선한 영향력이 널리 알려졌으면 합니다. 😊

THANK YOU!



서울남부지청 노동기준조사3과
민병조 감독관



사례 3. 산재 사고로 몸과 마음을 다친 노동자

‘진실을 향한 끈기가 한 가정의 희망이 되었습니다.’

40년 경력의 건설기계 조종사인 남편이 도로 포장 공사 중 10톤이 넘는 타이머롤러에 깔려 영구 장애를 입는 대형 사고를 당했습니다.

사고 당시 현장에는 안전관리책임자가 없었으며, 사업주는 사고 조사는 커녕 오히려 "노동자가 기계에서 뛰어내리지 않아 사고를 키웠다"며 책임을 회피했습니다.

사고 후 3년이 지나 조사가 어려운 상황에서 억울함을 풀기 위해 노동부를 찾게 되었습니다.

한현규 감독관님은 두서없는 사고자의 말을 끝까지 경청해주고, 노동자가 대응할 수 있는 방법을 친절하게 설명해 주었으며 사고 원인을 밝히기 위해 문제가 된 건설기계를 직접 해체하고, 다양한 관계자의 진술을 확보하는 등 체계적으로 조사를 하였습니다.

사고 발생 후 시간이 많이 흘러 조사가 어려운 환경임에도 불구하고, 포기하지 않고 중립적인 입장에서 법령에 근거해 조사를 진행해주었습니다.

감독관님의 철저한 조사 덕분에 사고 발생 후 4년 이상의 시간이 흘러 남편의 잘못이 아닌 사업주의 안전 의무 위반과 기계 부실 관리로 인한 사고임이 증명되어 억울함을 풀 수 있었습니다. 열악한 환경 속에서도 오래된 사건을 외면하지 않고 내 일처럼 도와주신 감독관님께 깊은 감사를 전합니다. "언제 어디에서나 반짝반짝 빛나는 노동감독관님이 되시길 기원합니다" 라는 진심 어린 응원을 보냅니다.



강릉지청 산재예방지도과
한현규감독관



사례 4. 경영난으로 인해 지원금 지급 받고자 반복적으로 민원을 제기한 사업주

민원인의 절박한 상황

경영난으로 장려금 지급을 요구하며
여러 경로로 반복 민원 제기



반복되는 민원에
신입 직원은 큰 부담...

선제적인 방문·맞춤 컨설팅으로 해결!



신입 + 베테랑 2명
민원해결 협의체 구성

↓
직접 사업장 방문



사업장 상황에 맞는
맞춤 지원제도 2시간 종합 컨설팅!



출산육아기
장려금



위라밸일자리
장려금



고령자계속
고용장려금



맞춤형
종합 컨설팅

성과



적합한 지원금 신청,
추가 반복민원 없이
민원 마무리!



총 21명, 1억 1,900여만 원
장려금 지원으로
경영 안정에 도움!

21명



지원 인원

1억 1,900여만 원



지원 금액



선제적 대응과 신입·선배의 협업으로
모두가 공감한 모범 사례!



사례 5. 폭언 · 폭행으로 정당한 업무 수행을 방해한 민원 대응 사례

⚠ 위기의 순간

실업급여 상담 과정에서
순서를 안내받은 특이민원인이
담당 직원에게 **폭언과 욕설을 퍼붓고**
옆자리 직원의 **가슴 부위를 밀치는 등**
폭행을 하였으며
직원 업무 공간에 무단으로 들어가
담당 직원 **얼굴 부위 폭행**
시도하려고 하였습니다.

이를 제지하며 촬영함을 고지하고
동영상 촬영을 시작한 다른 직원에게도
욕설을 하는 등 직원들의 안전과
정상적인 민원서비스가 위협받았습니다.



✓ 적극적인 대응 및 사후 조치



신속한 대응

주변 직원과 특이민원 대응팀은
즉시 상황을 전파하고 민원인과
직원을 분리했습니다.



현장 채증 및 보고

폭행을 막기 위해 현장을 채증하고
기관에 신속히 보고했습니다.



피해 직원 보호 및 법적 조치

피해 직원들에게 병가를 부여하여 심리 회복을 지원하였고,
담당 직원은 타 부서로 지원근무를 명령하는 한편
기관 차원에서 CCTV 확보와 법률자문을 거쳐
공무집행방해로 고발하는 등 직원 보호를 최우선으로 대응했습니다.



병가 부여



지원근무 명령



고발 조치
(공무집행방해)



결과



신속한 현장 대응으로 더 큰 사고를 예방하고
피해 직원을 보호했으며,
기관의 엄정한 법적 조치 등 특이민원에
무관용 원칙으로 대응하였습니다.



또한 발생 부서와 지원부서가 긴밀히 협업하며
특이민원 대응 매뉴얼이
실제 현장에서 효과적으로 작동한
모범사례가 되었습니다.



직원보호 및 피해 직원 지원에 대한 기관장의 의무와 구체적 보호조치를 규정하여 기관 차원의 직원보호를 한단계 강화·시행

01

안전한 근무환경 마련

- 민원환경(CCTV, 비상벨, 안전 가림막 설치 등) 개선
- 특이민원 대응 모의훈련 실시 및 안전요원 배치
- 개인정보 노출 피해 방지
- 특이민원 대응 전담조직 체계 마련
- 민원응대 권장시간(20분) 설정 등

* 충분한 응대에도 불구하고 반복·장기적인 전화 또는 면담이 지속되는 경우 종결 5분 전 미리 안내하고 종결



02

특이민원 피해직원 지원

- 피해직원 심리상담 및 힐링프로그램 실시
- 정신건강의학 진료비 지원
- 특이민원 피해 치유를 위한 휴식 부여
- 법률상담 및 고소·고발 또는 손해배상 등 법적 대응에 필요한 법률 지원 등



03

악성민원에 대한 적극적 대응

- 폭언, 폭행, 성희롱 등 악성 민원인에 대한 경찰, 소방서 등 관계기관 신고
- 기관 차원의 고발 또는 개인 고소 지원 (관할 수사기관 등에 증거물·증거서류 제출, 소송 관련 비용 지원 등)



04

민원처리 근무여건 개선

- 민원부서 경력자 배치
- 심신 안정을 위한 휴식공간 마련
- 성과 있는 직원에 대한 적극적 포상
- 신규자 민원 응대 방식 교육 등
- 민원조정위원회 등을 활용한 민원의 효율적 처리와 업무경감 지원

