공공분야

갑질 근절을 위한

가이드라인

2019. 02.

관계부처 합동

공공분야
갑질 근절을 위한
가이드라인

2019.02.

이 가이드라인은 국정현안점검조정회의('18.7.5.)를 통해 발표된 『공공분야 갑질 근절 종합대책』에 따라 마련한 것으로, 갑질은 다양한 형태로 나타나고 있어 현장에 적용할 경우 관련업무, 상황, 내용 등을 종합적으로 고려하여야 합니다.

관계부처 합동

Contents

공공분야 갑질 근절을 위한

가이드라인

Ⅰ 목적 및 적용 범위 6

Ⅱ 갑질 개념 및 판단기준 12

Ⅲ 주요 유형별 갑질 근절 가이드라인 16

Ⅳ 갑질 행위 대응 34

Ⅴ 갑질 예방대책 추진 42

붙임 1. 갑질 발생 위험진단 44

1. 개인별 진단
2. 업무유형별 진단
3. 직장문화 진단

붙임 2. 갑질 신고 업무처리에 대한 만족도 평가 48

[I]

목적 및 적용 범위

- 갑질 근절 가이드라인 목적
- 적용 범위

공공분야

갑질 근절을 위한

가이드라인

I

목적 및 적용 범위

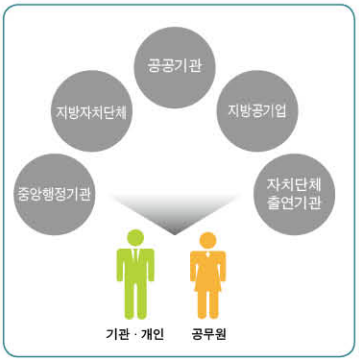
갑질 근절 가이드라인 목적

- 이 가이드라인은 공공분야에서 발생하는 갑질에 대한 최소한의 판단기준, 갑질 행위에 대한 처리절차, 갑질 예방대책 추진에 관한 사항 등을 제시하여 갑질을 근절하고 상호 존중하는 사회적 풍토 조성을 목적으로 한다.

적용 범위

- 이 가이드라인은 중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관의 운영에 관한 법률에 따른 공공기관, 지방공기업법에 따른 지방공기업, 그리고 지방자치단체 출자 · 출연 기관의 운영에 관한 법률에 따른 지방자치단체 출자 · 출연 기관에 적용한다.

- 중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관 등으로부터 공무를 위탁받아 행하는 기관 · 개인 또는 법인과 공무원으로 의제 적용되는 사람에게도 적용한다.



현행법령상 갑질 관련 주요 규정

국가공무원법, 지방공무원법

[성실 의무] 모든 공무원은 법령을 준수하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.(국가공무원법 제56조, 지방공무원법 제48조)

[친절 · 공정 의무] 공무원은 국민 전체의 봉사자로서 친절하고 공정하게 직무를 수행하여야 한다.(국가공무원법 제59조, 지방공무원법 제51조)

[청렴의 의무] 공무원은 직무와 관련하여 직접적이든 간접적이든 사례 · 증여 또는 향응을 주거나 받을 수 없으며, 공무원은 직무상 관계가 있든 없든 그 소속 상관에게 증여하거나 소속 공무원으로부터 증여를 받아서는 아니 된다.(국가공무원법 제61조, 지방공무원법 제53조)

[품위 유지의 의무] 공무원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위가 손상되는 행위를 하여서는 아니 된다.(국가공무원법 제63조, 지방공무원법 제55조)

공공기관운영법

[윤리경영] 공공기관은 투명하고 공정한 인사운영 등 윤리경영을 강화하기 위하여 노력하여야 한다.(제52조의3)

국가공무원 복무규정

[근무기강 확립] 공무원은 법령과 직무상 명령을 준수하여 근무기강을 확립하고 질서를 존중하여야 한다.(제3조)

[친절 · 공정한 업무 처리] 공무원은 공사를 분별하고 인권을 존중하며 친절하고 신속 · 정확하게 업무를 처리하여야 한다.(제4조)

공무원행동강령

[공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리] 공무원은 상급자가 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 한 경우 상급자에게 소명하고 지시를 따르지 않거나 행동강령책임관과 상담할 수 있다.(제4조)

[직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지] 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위 · 직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.(제13조의3)

1. 인가 · 허가 등을 담당하는 공무원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
2. 직무관련공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시 · 요구를 하는 행위
3. 공무원 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품 · 용역 · 공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 자신이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위
4. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용 · 인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관의 권리 · 권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

[감독기관의 부당한 요구 금지] ① 감독 · 감사 · 조사 · 평가를 하는 기관(이하 이 조에서 "감독기관"이라 한다)에 소속된 공무원은 자신이 소속된 기관의 출장 · 행사 · 연수 등과 관련하여 감독 · 감사 · 조사 · 평가를 받는 기관(이하 이 조에서 "피감기관"이라 한다)에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 요구를 해서는 안 된다.(제14조의2)

1. 법령에 근거가 없거나 예산의 목적 · 용도에 부합하지 않는 금품 등의 제공 요구
2. 감독기관 소속 공무원에 대하여 정상적인 관행을 벗어난 예우 · 의전의 요구

② 제1항에 따른 부당한 요구를 받은 피감기관 소속 공직자는 그 이행을 거부해야 하며, 거부했음에도 불구하고 감독기관 소속 공무원으로부터 같은 요구를 다시 받은 때에는 그 사실을 피감기관의 행동강령책임관에게 알려야 한다.

근로기준법, '19.7.16.시행

[직장 내 괴롭힘의 금지] 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.(제76조의2)

[직장 내 괴롭힘 발생 시 조치] ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.(제76조의3)

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.

③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의

변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

산업안전보건법, '20.1.16.시행

[정부의 책무] 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치 기준 마련, 지도 및 지원(제4조제1항제3호)

산업재해보상보험법, '19.7.16.시행

[업무상의 재해의 인정 기준] 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병(제37조제1항제2호)

※ 그 외 민법 · 형법 · 하도급거래 공정화에 관한 법률 등 다수의 법령에 갑질 관련 규정 산재

[Ⅱ]

갑질 개념 및 판단기준

- 갑질 개념 정의
- 갑질발생 위험진단
- 갑질 판단기준

공공분야
갑질 근절을 위한
가이드라인

Ⅱ

갑질 개념 및 판단기준

갑질 개념 정의

- '갑질'은 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미한다.

- '가해자'는 갑질을 행하는 사람, '피해자'는 갑질 피해를 입은 사람을 의미한다.

- '사건관계인'은 갑질 행위를 목격하거나, 갑질 행위에 대해 알고 있는 사람을 의미한다.



갑질발생 위험진단

- 개인별 진단, 업무유형별 진단, 직장문화 진단을 통해 갑질이 발생하지 않도록 사전에 예방할 수 있다.[붙임1양식 참조]

- **[개인별 진단]** 공 · 사적 영역에서 자신의 언행이 상대방에게 갑질로 받아들여질 수 있는 가능성을 진단

  – 공식 자리에서 직원에게 반말, 외모에 대한 부적절한 언급, 사적노무 요구 등 자신의 언행을 점검

- **[업무유형별 진단]** 계약 또는 인사관련 업무 등 업무처리 과정에서 상대방에게 갑질로 받아들여질 수 있는 가능성을 진단

  – 무리한 입찰조건 요구, 부당한 부담 전가, 근무평정 관련 편의 요구 등 업무수행 전 점검

- **[직장문화 진단]** 조직문화에 대해 자체 점검을 실시하여 갑질이 발생할 가능성을 미리 진단

  – 상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화가 강한지, 관리자가 직원들의 말을 경청하지 않는지 등 직장문화를 점검

갑질 판단기준

- 갑질 여부는 관련 법규, 당시 상황*, 공사(公私)의 구분, 인권 존중의 원칙과 공동체 의식 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다.

  * 공개된 장소 여부, 근무시간 여부, 대안이 없는 불가피한 행위 여부, 업무 내용, 그간 당사자와의 관계 등

주요 유형별 갑질 판단 기준

[법령 등 위반] 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부

[사적이익 요구] 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 등을 강요 · 유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부

[부당한 인사] 특정인의 채용 · 승진 · 인사 등을 배려하기 위해 유 · 불리한 업무를 지시하였는지 여부

[비인격적 대우] 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설 · 폭언 · 폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부

[기관 이기주의] 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부

[업무 불이익] 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무 · 근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부

[부당한 민원응대] 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부

[기타] 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

[Ⅲ]

주요 유형별 갑질 근절 가이드라인

- 법령 등 위반 유형
- 사적이익 요구 유형
- 부당한 인사 유형
- 비인격적 대우 유형
- 기관 이기주의 유형
- 업무 불이익 유형
- 부당한 민원응대 유형
- 기타 유형

공공분야
갑질 근절을 위한
가이드라인

Ⅲ

주요 유형별 갑질 근절 가이드라인

법령 등 위반 유형

법령, 규칙, 조례, 내부규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당이익을 추구하는 유형



[법령 위반] 기관의 장 또는 소속 직원은 인 · 허가, 계약 등과 관련하여 관계 법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정인 또는 특정사업자에게 유 · 불리하게 작용하도록 하여서는 아니 된다.

예시

- 건설산업기본법에 따라 도장공사 하자담보기간은 1년임에도 하자 담보기간을 10년으로 설정하여 특정기업에게 불리하게 적용하는 행위
- 법령에 따라 예정가격을 산출하여야 하나 특정사업자에게 유리한 기준을 마련하여 예정가격을 산출하고, 해당기업이 부당한 이득을 취하게 하는 행위
- 발주자가 임의로 법적 근거 없이 가산점 또는 벌점 제도를 포함한 입찰참가 자격을 마련하여 특정기업에게 유·불리하게 적용하게 하는 행위
- 기관장이 인사담당자에게 특정인의 근무성적평정 순위를 임의로 변경하도록 지시하여 특정인이 승진되도록 하는 행위

〈실제사례〉

◆ 공무원A는 공무원특별채용시 인사관계 법령에 따르지 않고 임의로 기준을 적용하여 다른 응시자들에 비해 객관적으로 경력이 부족한 자를 채용한 사실로 징계처분

[내부규정 부당변경] 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유 없이 내부 규정을 변경하여 특정인 또는 특정사업자에게 유 · 불리하게 작용하도록 하여서는 아니 되며, 규정을 개정하기 위해서는 절차를 준수하여야 한다.

예시

- 계약담당자가 특정사업자에게 유리한 내용으로 내부평가규정을 임의로 변경하여 해당 사업자가 낙찰 받도록 하는 행위
- 구매담당자가 특정사업자와 물품구매계약이 이루어지도록 임의로 평가기준을 변경하여 계약이 체결되도록 유도하는 행위

사적이익 요구 유형

우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등 사적 이익을 요구 · 수수하거나 제공받는 유형



[금품수수 등] 기관의 장 또는 소속 직원은 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등을 요구 · 수수하거나 제공 받아서는 아니 된다.

예시

- 계약상대방으로부터 계약체결에 대한 대가로 부동산 · 주식 등을 시세 보다 현저하게 낮은 가격으로 취득하거나 금전을 빌리는 행위

〈실제사례〉

- 공무원A는 모 기업의 대표자로부터 직원회식비 명목으로 200만원을 수수하고, 배우자의 병원비 명목으로 다시 200만원을 수수한 사실로 징계처분
- 공무원A는 양도소득세를 신고한 세무사에게 자금흐름 조사를 받지 않도록 해주겠다고 하면서 금품 100만원을 요구한 사실로 징계처분

〈실제사례〉

- 공무원A는 부하직원과 술을 먹으면서 자신이 술값을 계산한 후 부하 직원에게 본인의 은행계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 50만원을 입금 받은 사실로 징계처분
- 공무원A는 직원들과 단체 야구관람 때 먹을 간식을 거래처에 전화하여 사줄 것을 요구하고, 부하직원들과 이를 나눠먹은 사실로 징계처분
- 공무원A는 이웃돕기 행사에 기부할 50Kg쌀을 거래처에 전화하여 자신의 명의로 기부하도록 요구한 사실로 징계처분

[사익 추구] 기관의 장 또는 소속 직원은 우월적 지위를 이용하여 개인적인 용무를 하게 하거나 사적으로 이익을 추구하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

- 기관장이 산하기관 직원에게 자녀 영어숙제, 개인이 필요한 자료 수집, 세차 등 업무와 무관한 일을 시키는 행위
- 기관장이 자신의 배우자 생일행사 등 사적인 일로 공공시설을 이용하거나, 소속 직원을 동원하여 사적으로 개인적인 일을 시키는 행위
- 기관장이 개인 모임 장소에 직원을 동원하여 일을 시키는 행위
- 상급자가 기간제 근로자에게 자신의 조상묘 벌초를 시키고, 배우자가 운영하는 기업에서 김장과 이삿짐 옮기기 등 사적인 작업을 시키는 행위

〈실제사례〉

- 공무원A는 자녀 결혼을 앞두고 기업인 등 직무 관련자 여러 명에게 자신의 직위가 인쇄된 청첩장을 발송한 사실로 징계처분

부당한 인사 유형

자기 또는 특정인의 이익을 위하여 채용 · 승진 · 성과평가 등 인사와 관련하여 부당하게 업무처리를 하는 유형



[승진] 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정 하여서는 아니 된다.

예시

- 기관장이 승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후, 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위
- 기관장이 학교후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위

[채용 강요] 기관의 장 또는 소속 직원은 산하기관 등에 감독 권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하여서는 아니 된다.

예시

- 기관장이 인사담당자에게 자신의 조카를 인턴으로 채용하도록 지시하고, 지시받은 인사담당자가 해당자의 면접점수를 높게 조작하여 채용시키는 행위
- 기관장이 면접결과를 보고받는 과정에서 부탁받은 응시자의 이름에 표시를 하는 방식으로 순위를 변경하도록 지시하여 해당자가 탈락 대상자임에도 합격되도록 유도하는 행위
- 구매담당자가 계약상대방에게 자녀 취업을 요구하여 계약상대방으로 하여금 자녀를 채용하게 하는 행위

〈실제사례〉

◆ 공무원A는 특별채용시험을 진행하는 과정에서 특정인을 채용하도록 시험진행 실무담당자에게 부당한 지시와 압력을 행사한 사실로 징계처분

[채용조건 변경] 기관의 장 또는 소속 직원은 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정인에게 유리하게 변경하여서는 아니 된다.

예시

- 직원 채용공고 시 해당분야 자격증을 필수요건으로 공고하였음에도 자격증을 소유하지 않은 기관장의 지인을 합격자로 선정하는 행위
- 채용공고 내용과 다르게 합격자배수를 임의로 3배에서 5배로 늘려 탈락대상자인 지인이 채용되도록 유도하는 행위

[퇴직 강요 등] 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유 없이 퇴직을 강요하는 등 고용 관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니 된다.

예시

- 인사 부서장이 내부규정에 따른 징계의결 절차 없이 하급자의 근로계약을 해지하고, 해당자의 동의 없이 퇴직금을 일방적으로 중간정산하고, 업무에서 배제하는 등 퇴직을 강요하는 행위
- 교장이 교사들에게 사내연애를 하지 못하도록 지시를 하고 이를 어기면 지시를 이행하지 않은 사유로 퇴직을 강요하는 행위

비인격적 대우 유형

외모와 신체를 비하하거나 욕설 · 폭언 · 폭행 등 상대방에게 비인격적 언행을 하는 유형



[인격비하 행위] 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등의 인격이나 외모 등을 비하하는 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

- 파견근무자에 대한 인사복귀명령서에 인격체로 인정하지 않는 '반납'이란 표현을 사용하는 행위
- 입고다니는 옷을 지적하며 "싼티가 난다", "외모를 관리하기 위해 돈을 써야한다"는 등 상대방을 비아냥거리는 행위
- 하급자에게 "돌대가리냐? 내 입에 거품을 물고 큰소리 내야 돌아 가냐"라고 상대방의 인격을 비하하는 행위

[모욕적 언행] 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 욕설 · 폭언 · 폭행 · 불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 아니 된다.

예시

- 하급자에게 “밥 먹여주고 **싸게 하고 배부를 만큼 밥 먹여주니 지들 맘대로 해”라고 모욕적으로 발언하는 행위
- 인턴 직원에게 “능력도 없는데 능력 있는 척 하지마라”, “다른 직장 갈수도 없잖아” 등 모욕적 언행을 하는 행위
- 직원에게 “다 뛰어들어 와, 이**야” “이렇게 일하지 말라고 몇번 얘기했어? **들아, 오늘 출근 안한 것으로 해버려?” 등의 폭언을 하는 행위

〈실제사례〉

- 공무원A는 부하직원에게 ‘사랑한다’라는 문자메시지를 발송, 회식자리에서 술시중, 노래방에서 신체접촉, 밤 늦은 시간에 전화 또는 문자메시지 발송 등 성적수치심을 유발하게 한 사실로 징계처분

기관 이기주의 유형

발주기관이 부담하여야 할 비용을 시공사가 부담하게 하는 등 기관의 이익을 부당하게 추구하는 유형



[부당한 부담전가] 기관의 장 또는 소속 직원은 상대방에게 부당하게 부담을 전가하는 등 불공정한 계약, 계약 외 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

예시

- 발주기관이 공사 중 발굴된 문화재 처리비용을 미지급하여 시공자가 해당 비용을 부담하게 하는 행위
- 발주자가 부담해야 하는 비용(예산부족, 사업계획 변경 등)을 시공자가 부담하게 하는 행위
- 발주기관과 계약 시 노무비 삭감, 물가 미반영, 안전관리비 미지급 등 시공자에게 해당 비용을 부담하게 하는 행위

[불공정 특약조항] 기관의 장 또는 소속 직원은 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 아니 된다.

예시

- 인·허가, 민원해결 등을 포함한 모든 법적 행정절차 및 민원해결에 관한 비용을 계약상대자가 부당하게 부담하도록 특약을 설정하는 행위
- 법령에 따라 필요한 건설기술자 배치 외 인건비 증액 없이 운영요원을 추가 배치하도록 특약을 설정하는 행위

[특정사업자 지원] 기관의 장 또는 소속 직원은 특정사업자 등에게 유리한 입찰조건을 설정하거나, 계약상대방에게 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

예시

- 공공기관이 업무 위탁계약을 체결하면서 입찰자격을 해당기관 퇴직자를 고용한 법인으로 제한하여 특정사업자가 낙찰되도록 유도하는 행위
- 발주기관이 계약상대방에게 특정사업자와 하도급 계약을 체결하도록 강요하여 하도급 계약이 체결되도록 하는 행위

업무 불이익 유형

사적 감정 등을 이유로 특정인에게 근무시간 외 불요불급한 업무지시를 하거나 부당하게 업무를 배제하는 유형



[부적절한 시간대 업무지시] 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자나 산하기관에게 정당한 사유 없이 휴가기간 · 심야 등 사회통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하여서는 아니 된다.

예시

- 상급자가 하급자의 휴가기간에 긴급한 상황이 아님에도 하급자에게 업무지시를 하여 근무를 강요하는 행위
- 산하기관 직원에게 정당한 사유 없이 심야시간에 업무지시를 하면서 익일 아침에 보고하도록 강요하는 행위
- 상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자 또는 산하기관 직원에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위

[부당한 업무배제 등] 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

- 상급자가 특정직원이 마음에 들지 않는다며 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 해당직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위
- 상급자가 하급자에게 불필요한 자료를 요구하거나 과다한 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위(수천장의 대형도면 출력 등)

부당한 민원응대 유형

정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연시키는 등의 유형



[민원접수 거부 등] 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하여서는 아니 된다.

예시

- 민원을 접수하는 과정에서 조사를 하지도 않고 민원을 처리할 수 없다는 이유를 들어 접수를 거부하는 행위
- 특정인을 상대로 정당한 사유 없이 접수된 민원을 취하하도록 유도하거나 강압적으로 합의를 종용하는 행위

[고의적 처리지연] 기관의 장 또는 소속 직원은 제기된 민원에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

- 전화번호 오류 등 쉽게 정정이 가능한 사항임에도 고의적으로 보완을 요구하면서 늑장 처리하는 행위
- 처리하기 까다롭다는 이유로 관련성이 희박한 다른 직원・부서・기관 등에 민원서류를 떠넘기는 행위

기타 유형

그 외 따돌림, 부당한 차별행위, 모임참여 강요, 갑질 피해 신고방해 등 다양한 형태로 나타나는 유형



[따돌림 등 차별 행위] 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

- 모든 직원에게 업무 수행에 필요한 비품을 지급하면서 특정인에게 아무런 이유 없이 비품을 주지 않는 행위
- 정당한 사유 없이 특정인에게 매시간 업무일지를 작성하게 하거나, 사무 공간 출입을 금지시키는 행위
- 아무런 이유 없이 인사를 하여도 무시하고 말을 걸어도 응답이 없는 행위, 보고한 업무에 답이 없고 부서의 회식 등에 부르지 않는 행위, 다른 직원에게 "저 사람 도움 받지 마"라는 등의 말을 하는 행위

[모임참여 강요] 기관의 장 또는 소속 직원은 소속 직원이나 산하기관 직원을 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

- 상급자가 하급자 또는 산하기관 직원들에게 갑작스런 회식에 참석하도록 강요하는 행위, 늦은 시간까지 귀가하지 못하게 강요하는 행위
- 상급자가 직원들에게 특정 종교행사에 참여하도록 강요하는 행위

[신고 방해] 기관의 장 또는 상급자는 소속 직원이나 산하기관 직원이 갑질 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하여서는 아니 된다.

예시

- 가해자 또는 상급자가 피해자(갑질 피해, 성희롱 피해 등)에게 신고하지 못하게 회유·협박하는 행위
- 상급자가 하급자를 폭행하고 이를 외부로 알리지 못하도록 압력을 가하는 행위
- 상급자가 조직 내 비리신고를 방해하는 행위, 피해자와 조력자 등에게 불이익을 주거나 회유하는 행위

[Ⅳ]

갑질 행위 대응

- 갑질 근절 조직 운영
- 갑질 발생 시 처리요령
- 피해자 대처요령 및 보호대책

공공분야
갑질 근절을 위한
가이드라인

Ⅳ

갑질 행위 대응

기관장은 갑질 근절 업무담당자를 지정하여 갑질 행위에 대해 공정하게 처리하여야 하며, 피해자 보호를 위해 노력하여야 함



갑질 근절 조직 운영

갑질 근절 전담직원 지정

[지정] 기관의 장은 그 기관의 감사 · 감찰 부서 내에 갑질 근절 전담직원(이하 "전담직원"이라 한다)을 지정하여야 한다.

[담당 업무] 전담직원은 소속 직원에 대한 갑질 행위방지를 위해 교육 · 상담, 갑질 행위의 첩보 수집, 신고접수, 직권조사, 처리, 피해자 보호지원 등 필요한 업무를 수행한다.

갑질 피해신고·지원센터

[설치·운영] 기관의 장은 그 기관의 감사 · 감찰 부서 내에 갑질 피해신고 · 지원센터(이하 "센터"라 한다)를 설치하고, 감사 · 감찰 부서장을 통해 운영하여야 한다.

[센터 역할] 센터는 갑질 상담 · 신고 접수 및 조사, 필요시 수사의뢰, 신고자 신상 누출 조사, 인사상 불이익 등 조치 요청, 피해자 보호조치, 필요시 법률 · 심리상담 지원, 범정부 갑질신고센터에서 이첩된 사건 처리 등 신고 접수 뿐 아니라 피해(신고)자를 보호 · 지원하는 업무를 담당한다.

[비밀 유지] 전담직원 및 센터에 종사하거나 하였던 자는 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 목적 외 용도로 이용해서는 아니 된다.

갑질 발생 시 처리요령

갑질 신고

[피해 신고] 갑질 행위 피해자나 사건관계인은 그 사실을 전담직원이나 센터에 신고 또는 제보할 수 있다.

사실관계 조사

[조사] 신고, 제보 등을 받은 전담직원은 그 사실을 조사하여 기관의 장에게 보고하여야 한다.

- 이때, 조사자는 신고자 등에게 갑질 행위 목격자, 녹음파일, 메모 등 갑질 행위를 입증할 수 있는 자료를 요구할 수 있다.

[허위사실 대체] 기관의 장은 갑질 행위에 대해서 사실관계가 왜곡되거나 확대되지 않도록 하여야 한다.

– 이때, 피해자나 가해자에 대한 근거 없는 유언비어나 악의적인 소문이 퍼지지 않도록 관리하여야 한다.

[개인정보 보호] 기관의 장은 신고자 또는 피해자의 개인정보 보호를 위한 조치를 하여야 한다.

조사결과 조치

[징계 등] 기관의 장은 조사결과 갑질이 확인된 때에는 징계위원회 등을 개최하여 가해자에 대하여 징계 등 적절한 조치를 하여야 한다.

– 이때, 가해자의 징계 양정 외에 피해자와 가해자의 분리조치를 포함한 배치전환, 재발방지 대책도 의결할 수 있다.

[수사의뢰] 기관의 장은 신고 · 제보내용이 범죄 성립의 소지가 있는 경우 또는 금품 · 향응 수수 · 채용비리 · 성폭력 등 중대 갑질 범죄 사건의 경우 징계와 별도로 수사의뢰 조치를 할 수 있다.

– 폭행 · 협박 · 모욕 · 성희롱 등이 반복적 · 지속적으로 이루어졌다고 볼 만한 사정이 있는 경우, 갑질로 인하여 사망 · 자살 및 신체적 장애 등 중대한 피해가 발생한 경우 수사의뢰를 할 수 있다.

피해자 대처요령 및 보호대책

피해자 대처요령

[갑질행위 중지요구] 피해자는 갑질 행위를 당하였을 때에는 가해자에게 즉시 행위 중지를 요구할 수 있다.

[피해 신고] 피해자는 갑질 행위 중지요구 여부와 상관없이 그 사실을 전담직원 또는 센터에 신고 또는 상담할 수 있다.

[심리치료 요청] 피해자는 갑질 피해로 심리적 치료가 필요한 경우 소속 기관에 심리치료를 받을 수 있도록 요청할 수 있다.

[분리 요청] 피해자는 심리적 안정을 위해 소속 기관에 가해자와 격리되어 업무를 수행할 수 있도록 요청할 수 있다.

[법률지원 요청] 피해자는 갑질 신고에 대한 원활한 조사나 민 · 형사상 법률 서비스를 받기 위해 소속 기관에 법률 전문가나 조력인 지정을 요청할 수 있다.

피해자 보호대책

[불이익 처우 금지] 기관의 장은 갑질 행위에 대한 피해자, 신고자 등에 대하여 면직, 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

[2차 피해 방지] 기관의 장은 갑질 행위에 대한 신고, 조사, 조사결과 조치 등 단계별로 가해자 또는 제3자에 의해 신고자 및 피해자에 대한 2차 피해가 없는지 수시로 확인하여야 한다.

- 기관의 장은 보복, 집단적 괴롭힘, 따돌림 등 2차 피해가 발생한 경우 내부 절차에 따라 피해자 보호 등의 조치를 하여야 한다.

[피해자 적응 지원] 기관의 장은 갑질 행위로 인한 피해자의 정신적 · 육체적 고통을 이해하고자 노력하면서, 원활한 적응을 위해 필요한 경우 심리상담 등 치료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

[분리 조치] 기관의 장은 피해자가 가해자와 격리를 요청할 경우 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자 분리를 위한 적절한 조치를 하여야 한다.

- 이때, 피해자의 의견을 반영하여 전보 · 휴가 · 재택근무 · 근무장소 변경 · 일정 조정 등 다양한 방법으로 피해자 또는 가해자에 대하여 조치할 수 있다.

[조력인 지정] 기관의 장은 갑질 피해자 등을 보호하기 위하여 필요한 경우 법률전문가나 조력인을 지정하는 등 적절한 조치를 하여야 한다.

- 이 경우 해당자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

사후 관리

[사후관리] 기관의 장은 갑질 행위로 피해자 및 가해자, 다른 구성원 모두 근로 제공이나 직장생활을 함에 있어 애로사항은 없는지 지속적으로 관리하여야 한다.

– 갑질 행위에 대한 처리 후 피해자의 업무복귀, 동료와의 관계복원, 기타 구성원을 대상으로 원활한 업무수행을 위해 모니터링을 실시할 수 있다.

[만족도 평가] 기관의 장은 갑질 관련 조치 후 갑질 신고자 · 피해자를 상대로 갑질 피해 신고 처리과정 및 결과에 대한 만족도를 평가하여야 한다.(다만, 당사자의 동의 필요)
붙임2양식 참조

– 기관의 장은 만족도 평가를 분석하여 자체 가이드라인 또는 재발방지대책에 반영하는 등 갑질 예방을 위해 적극 노력하여야 한다.

[V]

갑질 예방대책 추진

- 기관별 대책
- 인식 개선
- 실태 파악

공공분야
갑질 근절을 위한
가이드라인

V

갑질 예방대책 추진

기관장은 자체 실정에 맞는 갑질 근절대책을 마련하여 상급자와 하급자 간의 상호존중 문화를 조성하고 업무상대방과 동등한 입장에서 업무를 처리하도록 노력하여야 함



기관별 대책

[자체 가이드라인 마련] 기관의 장은 해당 기관의 특성에 적합한 세부적인 기관별 가이드라인을 마련하여 시행할 수 있다.

[재발방지 대책] 기관의 장은 피해자의 의견이나 요구사항을 적극 반영하여 재발방지 대책을 마련하여야 한다.

[상호 존중문화 조성] 기관의 장은 상호 존중문화 조성을 위해 해당기관의 특성에 적합한 방안을 마련하여 시행할 수 있다.

[갑질 유발 법령정비] 기관의 장은 소관 법령에 갑질 유발 요인이 있는지 지속적으로 점검하고, 갑질의 근거가 될 수 있는 법령을 정비하여야 한다.

인식 개선

[예방 교육] 기관의 장은 소속 직원에 대하여 갑질 예방을 위한 교육계획을 수립하여 매년 1회 이상 교육을 실시하여야 한다.

[재발방지 교육] 기관의 장은 필요한 경우 가해자에게 징계조치 외에도 재발방지 교육을 실시하여야 한다.

실태 파악

[설문조사] 기관의 장은 소속 직원 등을 상대로 주기적으로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 설문조사를 실시할 수 있다.

[모니터링] 기관의 장은 산하기관 또는 소속기관 · 거래처 등을 대상으로 주기적으로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 모니터링을 실시할 수 있다.

붙임 1 갑질 발생 위험진단(예시)

1. 개인별 진단

※ 본 체크리스트는 개인별 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

점검 내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
1-1. 업무지시를 할 때 화를 내거나 욕을 한 적이 있다.					
1-2. 다른 직원 앞에서 특정 직원의 잘못을 과도하게 질책한 적이 있다.					
1-3. 공식적 자리에서 부하직원을 공식 직명이 아닌 "야", "너" 등의 반말로 부른 적이 있다.					
1-4. 직원의 외모나 의상, 출신지역이나 연령 등에 대해 지적한 적이 있다.					
1-5. 개인적인 일을 부하 직원에게 시키기도 한다.					
1-6. 부하 직원에게 긴급하지 않은 경우임에도 야근, 주말 근무를 지시한 적이 있다.					
1-7. 본인 의사와 상관없이 불필요한 회식, 야외활동 참여를 요구한 적이 있다.					
1-8. 소속 직원이 연차휴가나 병가 등을 신청하였으나 타당한 이유 없이 거부한 적이 있다.					
1-9. 특정 직원에게 타당한 이유 없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여한 적이 있다.					
1-10. 사적인 이유로 부하 직원에게 인사상 불이익을 준 적이 있다.					

30점 이상	갑질 발생 가능성이 매우 높다.	21~29점	갑질 발생 가능성이 높다.
11~20점	갑질 발생 가능성이 보통이다.	10점 이하	갑질 발생 가능성이 낮다.

2. 업무유형별 진단

가. 계약관련 업무

※ 본 체크리스트는 계약업무 담당자가 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

점검 내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
2-1. 입찰·계약방식을 불공정하게 적용한 적이 있다. (예: 부당한 수의계약, 단일사업 쪼개기 계약 등)					
2-2. 입찰조건을 무리하게 요구한 적이 있다 (예: 과도한 실적·업종·지역 제한, 특정업체 사양요구 등)					
2-3. 입찰참가자격에 미달하거나 후순위 업체를 정당한 절차 없이 낙찰자로 선정한 적이 있다.					
2-4. 계약 관련 상위 법령에 부합하지 않는 과도한 특약조건을 적용한 적이 있다.					
2-5. 인허가 및 민원 등 발주처가 책임질 민원을 시공사에게 전가한 적이 있다.					
2-6. 계약 금액 산정을 불공정하게 한 적이 있다. (예: 납품단가 후려치기 등)					
2-7. 정당한 사유 없이 기존 계약내용을 추가, 변경토록 요구한 적이 있다.(예: 하자보수기간, 보증기간 연장 등)					
2-8. 대금지급을 정당한 사유 없이 지연하여 지급한 적이 있다.					
2-9. 무면허 업체 하도급, 일괄 하도급, 동일 업종간 하도급 등을 묵인한 적이 있다.					
2-10. 발주처로서 정당한 사유 없이 원도급자를 거치지 않고 하도급자에게 직접 업무지시를 한 적이 있다.					

30점 이상	갑질 발생 가능성이 매우 높다.	21~29점	갑질 발생 가능성이 높다.
11~20점	갑질 발생 가능성이 보통이다.	10점 이하	갑질 발생 가능성이 낮다.

나. 인사관련 업무

※ 본 체크리스트는 인사 업무 담당자가 갑질 행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

점검 내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
3-1. 특정인이 채용대상에 포함되지 않았을 경우 이에 대해 유감을 표명한 적이 있다.					
3-2. 특정인의 채용과 관련하여 어떻게 되었는지 개인적으로 알아본 적이 있다.					
3-3. 특정인을 채용할 목적으로 규정을 사전에 변경하도록 요구한 적이 있다.					
3-4. 면접시 면접시험과 관련 없는 신상을 묻거나 면접자를 비인격적(고압적, 외모비하 등)으로 대우한 적이 있다.					
3-5. 근무성적평가 등을 호의적으로 해주겠다면서 편의를 요구한 적이 있다.					
3-6. 소속직원의 인사요청사항(예: 이동발령, 명예퇴직 등)을 받아주는 조건으로 부당한 요구를 한 적이 있다.					
3-7. 특정인의 승진이나 근무성적평정 순위를 변경하도록 지시하거나 받은 적이 있다.					
3-8. 승진자를 미리 내정하고 형식적인 절차(인사위원회)를 진행하도록 요구하거나, 요구받은 적이 있다.					
3-9. 소속직원에 대한 업무분장 시 직원의 의견을 묻지도 않고 자의적으로 정한 적이 있다.					
3-10. 인사업무와 관련 없는 경우에도 자신이 인사업무에 관여할 수 있음을 강조한 적이 있다.					

30점 이상	갑질 발생 가능성이 매우 높다.	21~29점	갑질 발생 가능성이 높다.
11~20점	갑질 발생 가능성이 보통이다.	10점 이하	갑질 발생 가능성이 낮다.

3. 직장문화 진단

※ 본 체크리스트는 각 조직원이 직장문화 측면에서 갑질 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

점검 내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
4-1. 상명하복의 서열적 구조로 권위주의 문화가 강하다.					
4-2. 관리자(상급기관)가 직원(하급기관)들의 말을 경청하지 않고 자신의 의견만 주장하는 경우가 많다.					
4-3. 관리자(상급기관)가 직원(하급기관)에게 지휘감독이라는 명목 하에 부당한 업무지시를 하는 사례가 자주 있다.					
4-4. 업무처리 과정이나 결과가 투명하게 공개되지 않는다.					
4-5. 기관의 부당한 행위에 대해 직원들이 눈치 보지 않고 이의제기를 할 수 없다.					
4-6. 사회적으로 문제가 될 수 있는 부당한 행위가 기관의 이익 차원에서 합리화 및 정당화되는 경향이 있다. (예: 협력업체에 비용전가 등)					
4-7. 갑질 관련 내부신고 제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식이 강하다.					
4-8. 우리 기관은 민간업체에 대한 관리·감독, 인허가·규제 업무를 주로 수행한다.					
4-9. 우리기관이 수행하는 업무는 타 기관에 비해 업무적 독점성이 강한 편이다.					
4-10. 우리 기관에 소속된 공직유관단체 (투자·출연기관 등)의 수는 타 기관에 비해 많다.					

30점 이상	갑질 발생 가능성이 매우 높다.	21~29점	갑질 발생 가능성이 높다.
11~20점	갑질 발생 가능성이 보통이다.	10점 이하	갑질 발생 가능성이 낮다.

붙임 2 갑질 신고 업무처리에 대한 만족도 평가

[갑질 신고 업무처리에 대한 만족도 평가]

- 귀하의 갑질 피해 신고사건(접수번호 00000) 처리와 관련하여 만족도를 평가하여 주시기 바랍니다. 평가내용은 업무절차 개선에만 사용됨을 알려드리며, 우리 기관의 업무개선에 적극 반영하도록 하겠습니다.

- 본 설문지는 이메일(　　) 또는 우편(　　) 으로 회신하여 주시기 바랍니다.

1. 갑질 피해 신고 기관 :

2. 피해 내용 :

3. 귀하가 이번에 제기하신 갑질 신고 내용은 충분히 해결되었습니까?

(　) 전부 해결　(　) 일부 해결　(　) 해결 안됨

4. 신고 내용이 해결되지 않았다면 어떤 부분이 해결되지 않았습니까?

5. 피해를 신고하고 처리가 완료되기까지 업무처리 과정은 어떠하였습니까?

( ) 매우 만족 ( ) 만족 ( ) 약간 만족 ( ) 보통 ( ) 약간 불만 ( ) 불만

( ) 매우 불만

6. 신고 접수, 처리과정에서 개선할 사항이 있다면 무엇입니까(복수응답 가능)?

( ) 신고 절차의 불편
( ) 처리과정 설명 부족
( ) 처리 담당자의 전문성 부족
( ) 피해내용 설명기회 부족
( ) 담당 직원의 불친절
( ) 처리결과 통보 지연
( ) 신고·피해자 개인정보관리 부실
( ) 신고·피해자 비밀보장·보호 부족

7. 기타 건의사항이나 불만사항이 있으시면 자유롭게 기술하여 주십시오.

공공분야
갑질 근절을 위한
가이드라인

가이드라인 마련에 도움주신 분들

한국행정연구원 윤종설 박사
한국형사정책연구원 윤해성 박사

발행일 2019. 02.
인 쇄 2019. 02.
발행처 국무조정실
주 소 세종특별자치시 다솜로 261(어진동, 정부세종청사)

디자인·인쇄 (주)초이스디자인 02)2275-2633

공공분야 갑질 근절을 위한
가이드라인

관계부처 합동