



공사 갑질 근절을 위한

갑질 사례 및 대응 매뉴얼

2022. 5.

목 차

I. 개 요	4
1. 목 적	4
2. 갑질의 개념 및 관련 법규	4
3. 갑질발생 위험진단	8
II. 갑질 판단기준	9
〈참고〉 직장 내 괴롭힘 세부 판단기준 및 행위 예시	10
III. 공사 갑질인식 실태	14
IV. 공사 갑질근절을 위한 추진 내역	15
1. 중점 추진사항	15
2. 정부 가이드라인에 따른 대책 추진	16
3. 갑질근절 대책 주요 추진내역('22년 기준)	17
V. 갑질 경험시 대응요령(피해자, 회사)	18
1. 갑질 발생시 대응 절차	18
〈참고〉 직장 내 괴롭힘 피해 인지시 관리자 대응요령	19
2. 세부 대응요령(피해자, 공사)	22
3. 피해자 보호대책	24

목 차

Ⅵ. 유형별 갑질 사례	25
1. 법령 등 위반	26
2. 사적이익 요구	26
3. 부당한 인사	27
4. 비인격적 대우	28
5. 기관 이기주의	28
6. 업무 불이익	29
7. 부당한 민원응대	29
8. 기타(직장 내 괴롭힘 등)	30
[붙임 1] 갑질 발생시 공사 신고창구	35
[붙임 2] 갑질 발생 위험진단(정부 가이드라인)	36
[붙임 3] 갑질신고 처리결과에 대한 만족도 조사(양식)	40

I. 개 요

1 목 적

- 최근 사회 전반에 갑질 문제가 심화됨에 따라, 아래의 세가지 사항을 중점적으로 다루어 **임직원의 갑질에 대한 이해 및 대응요령 안내**

무엇이 갑질인가?

갑질의 정의에 따른
명확한 판단기준 및
갑질 인정사례 제시

무엇을 할 수 있나?

갑질 발생 시 피해자의
대응요령, 보호조치 안내

무엇을 하고 있나?

갑질 근절을 위한
공사의 역할 및
추진내역 안내

- 내부 갑질에 속하는 ‘직장 내 괴롭힘’에 대한 정의와 판단기준도 함께 안내함으로써 건전한 조직문화 확립

2 갑질의 개념 및 관련 법규

○ 갑질의 개념

- 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우
- “갑질”은 일반인에 대한 갑질과 직장 갑질로 구분되며, ‘직장갑질’과 ‘직장 내 괴롭힘’은 동일한 개념

* ‘직장갑질’이 사회적인 용어라면 ‘직장 내 괴롭힘’은 법률 용어

- 직장 내 괴롭힘은 사업장이나 사업관계에서 근무하는 모든 노동자와의 관계에서 벌어진 행위로 ‘고객’에 의한 괴롭힘*과는 구분

* 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(산업안전보건법 제41조)

○ **갑질관련 법규**

공공기관운영법

- **(윤리경영)** 공공기관은 투명하고 공정한 인사운영 등 윤리경영을 강화하기 위하여 노력하여야 한다.(제52조의3)

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 조사기간 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 피해근로자등의 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 피해 근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자들의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.(신설 '21.4.13)

○ **(벌칙 조항)**

- (제76조의3 제6항 위반) 직장 내 괴롭힘 발생사실에 대한 신고·주장을 이유로 한 해고 등 불이익 조치 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(제109조)
- (제76조의2 위반) 사용자 및 사용자의 친족이 직장 내 괴롭힘 행위자인 경우 1천만원이하의 과태료(제116조)
- (제76조의3 제2항, 제4항, 제5항, 제7항 위반) 직장 내 괴롭힘에 대한 조사 의무, 직장 내 괴롭힘 확인 시 피해자 조치 의무, 직장 내 괴롭힘 확인 시 행위자 조치의무, 비밀유지 의무 위반 시 500만원 이하의 과태료(제116조)

산업안전보건법('20.1.16 시행)

- **(정부의 책무)** 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 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(제37조 제1항 제2호)

임직원행동강령

- **(공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리)** 임직원은 하급자에게 자기 또는 타인의 이익을 위하여 법령이나 규정에 위반하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시(이하 “부당지시”라 한다)를 하여서는 아니 된다.
- **(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)** 임직원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 아니 된다.

1. 신고·신청 등 민원의 사무를 담당하는 임직원이 그 민원인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익·불이익을 주기 위하여 부당하게 접수를 지연하거나 거부하는 행위
 2. 직무관련 임직원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
 3. 공사가 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 공사의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 업무처리를 부당하게 지연하는 행위
 4. 자회사 등에 공사의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용이나 인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
 5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련 임직원, 자회사 등의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위
- **(감독기관의 부당한 요구 금지)** ① 임직원은 공사의 출장·행사·연수 등과 관련하여, 감독·감사·조사·평가 등을 받는 개인·법인·단체에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 요구를 해서는 아니 된다.
1. 법령에 근거가 없거나 사업비의 목적·용도에 부합하지 않는 금품등의 제공 요구
 2. 임직원에게 대하여 정상적인 관행을 벗어난 예우·의전의 요구

- 개인별 진단, 업무유형별 진단, 직장문화 진단을 통해 조직 및 개인의 갑질 발생 가능성을 미리 진단할 수 있음 (붙임2)
- (개인별 진단) 공·사적 영역에서 자신의 언행이 상대방에게 갑질로 받아들여질 수 있는 가능성을 진단
 - 공식 자리에서 직원에게 반말, 외모에 대한 부적절한 언급, 사적 노무 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 내용을 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

위험진단에 앞서 조직문화 개선 활동(자체 교육, 신고제도 운영 등)을 통해 ‘스스로 돌아보는 문화’ 마련이 중요하며, 의사결정의 체계성과 투명성을 제고해야 함

신고 처리 과정에서 비밀 유지, 2차 가해 방지 및 가해자 처벌 등 신고자를 보호할 수 있는 제도 마련이 우선(공사는 행동강령 및 신고처리 지침 개정을 통해 제도화 완료)

Ⅱ. 갑질 판단기준

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

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

○ 주요 유형별 갑질 판단기준

< 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·유도하거나 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 여부

< 부당한 민원응대 >

정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부

< 기 타 >

의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

- 근로기준법 개정에 따라 법으로 금지된 ‘직장 내 괴롭힘’도 갑질의 범주에 포함되며, 이 경우 아래의 기준에 모두 부합해야 함

- ① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부
- ② 업무상 적정 범위를 넘었는지의 여부
- ③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지의 여부

참 고 직장 내 괴롭힘 세부 판단기준 및 행위 예시

* 고용노동부 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」(‘19.2) 내용

□ (개념) 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용^{요건1}하여 업무상 적정범위를 넘어^{요건2} 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화^{요건3} 시키는 행위

□ (행위자) 사용자, 근로자의 개념에 따라 분류

- (사용자) 근로기준법 제2조제1항제2호에 따른 사용자
- (근로자) 정규직, 계약직, 임시직, 일용직
 - 파견 및 하청·도급·용역근로자도 포함 가능

□ (행위장소) 반드시 사업장 內일 필요는 없음

- 사업장, 외근·출장지 등 업무수행과정, 회식이나 기업 행사, 식사 등 행위자와 피해자의 사적 공간 등의 장소
- 통화, 문자, 메일, 카톡, 사내 메신저, SNS 등 온라인 공간

[Q. 익명보장 게시판·SNS 등에 특정 인물에 대한 폭언을 하는 등의 경우는?]

⇒ 행위자 특정이 어렵고 '우위성'을 이용한 행위라고 보기도 어려운 측면이 있어 법상 직장 내 괴롭힘에 해당된다고 보기는 곤란

□ (행위요건) 아래 세가지 핵심 요건을 모두 충족해야 함

1 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용

- 피해 근로자가 저항 또는 거절하기 어려울 개연성이 높은 상태가 인정되어야 하며, 행위자가 이러한 상태를 이용해야 함
- (지위의 우위) 직접적인 지휘명령 관계 외에도 회사 내 직위·직급 체계상 상위에 있음을 이용한다면 지위의 우위성 인정 가능

○ (관계의 우위) 사실상 우위를 점하고 있다고 판단되는 모든 관계

- 개인 對 집단과 같은 수적 측면
- 연령·학벌·성별·출신 지역·인종 등 인적 속성
- 근속연수·전문지식 등 업무역량
- 노조·직장협의회 등 근로자 조직 구성원 여부
- 감사·인사부서 등 업무의 직장 내 영향력
- 정규직 여부 등

○ 반면 직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용하여 행위한 것이 아니라면 직장 내 괴롭힘에 해당하지 않음

2 업무상 적정범위를 넘을 것

○ 행위자가 피해자에 비하여 우위성이 인정되더라도 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것일 필요가 있음

- 다만, 직접적인 업무수행이 아니더라도 업무수행에 편승하여 이루어졌거나 업무수행을 빙자하여 발생한 경우 업무관련성 인정 가능

* 개인적 용무 중에 발생한 갈등상황은 사용자에 법상 조치 의무를 부담하는 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 보기는 어려움

* 그러나 반복적으로 개인적인 심부름을 시키는 등 인간관계에서 용인될 수 있는 부탁의 수준을 넘어 행해지는 사적 용무 지시는 업무상 필요성이 없는 행위이므로 업무상 적정 범위를 넘어선 행위로 인정 가능

○ 업무상 적정범위를 넘는 것으로 인정되기 위해서는

- ① 그 행위가 사회 통념에 비추어 볼 때 업무상 필요성이 인정되지 않거나,
- ② 업무상 필요성은 인정되더라도 그 행위 양태가 사회 통념에 비추어 볼 때 상당하지 않다고 인정되어야 함

- 업무상 지시·주의·명령에 불만이 있어도 사회 통념상·업무상 필요성이 있다고 인정될 경우, 직장 내 괴롭힘 인정은 곤란
- 그러나 폭행이나 과도한 폭언 등을 수반하는 등 사회 통념상 상당성을 결여하였다면 업무상 적정범위를 넘었다고 볼 수 있으므로 직장 내 괴롭힘에 해당될 수 있음

3 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

- 원인행위로 인하여 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미
 - 근무공간을 통상적이지 않은 곳으로 지정(예: 면벽근무 지시)하는 등 인사권의 행사범위에는 해당하더라도 사실적으로 볼 때 근로자가 업무를 수행하는 데 적절한 환경 조성이 아닌 경우에도 인정됨
 - * 해고, 전보, 전환배치명령 등 인사조치가 직장 내 괴롭힘으로 문제되는 경우에는 근로기준법 제23조 위반 여부로 사안 판단
 - 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 인정됨
- (종합적 판단) 직장 내 괴롭힘 성립 여부는 당사자의 관계, 장소 및 상황, 피해자의 반응, 행위 내용 및 정도, 행위의 지속성 등 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단하되,
- 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화가 발생할 수 있는 행위가 있고,
 - 그로 인하여 피해자에게 신체적·정신적 고통 또는 근무환경 악화의 결과가 발생하였음이 인정되어야 함

□ (행위예시) 직장 내 괴롭힘은 그 양태가 다양하여 모든 행위 유형을 열거·규정할 수 없으나,

- KICQ(Korea Interpersonal Conflict Questionnaire), 해외 매뉴얼 등을 토대로 직장 내 괴롭힘으로 포함될 가능성이 있는 행위를 예시하면 아래와 같음

- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- 정당한 이유 없이 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- 근로계약서 등에 명시되어 있지 않은 허드렛일만 시키거나 일을 거의 주지 않음
- 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제
- 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력 행사
- 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시
- 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적, 반복적으로 지시
- 정당한 이유 없이 부서이동 또는 퇴사를 강요함
- 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼뜨림
- 신체적인 위협이나 폭력을 가함
- 욕설이나 위협적인 말을 함
- 다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함
- 의사와 상관없이 음주/흡연/회식 참여를 강요함
- 집단 따돌림
- 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷·사내 네트워크 접속을 차단함

Ⅲ. 공사 갑질인식 실태

1 갑질인식 실태조사 결과(감사실 주관)

<‘갑질인식 실태조사’ 개요>

- 조사대상/응답자 : 공사 임직원 / 415명*(전체 조사대상의 39.0%)
- 조사기간 : ‘21.10.7~10.12

- 응답자의 45%가 내부 갑질이 있다고 응답하였고, 외부 갑질에 관해서는 76%가 공사가 갑질을 하지 않는다고 답변함
- 공사 자체 갑질 근절대책의 효과성에 대해 과반수가 긍정하고 있으나, 내부 갑질 근절 대책의 효과에 대한 긍정 응답률은 상대적으로 낮음

2 직장 내 성희롱·성폭력 및 괴롭힘 조사 결과(노동조합 주관)

<‘직장 내 성희롱·성폭력 및 괴롭힘 관련 설문조사’ 개요>

- 조사대상/응답자 : 공사 3급 이하 직원 / 116명*(전체 조사대상의 14.1%)
- 조사기간 : ‘21.9.27~10.15

- 응답자의 65.5%가 직장 내 괴롭힘을 경험 또는 목격하지 않았다고 답변하였으나,
- 59.4%의 직간접 경험, 또는 목격 응답(복수응답)이 있었으며 잘못된 호칭 사용, 모욕감을 주는 언행 경험의 비중이 높음
- 경험·목격 인원의 68.9%가 사건공론화에 대한 부담 및 개인적인 불이익의 우려를 이유로 아무런 조치도 취하지 않았다고 답변함

공사 임직원 중 직장 내 괴롭힘을 포함한 갑질을 경험·목격한 인원이 다수 있으며,
이에 대해 대부분 사후 불이익을 우려하여 별다른 조치를 하지 않음

⇒ 내부 갑질 근절을 위해 신고자 보호, 조직문화 개선 시급

Ⅳ. 공사 갑질근절을 위한 추진 내역

1 중점 추진사항

- 갑질을 경험해도 신고로 인한 불이익, 공론화로 인해 신고하지 못하는 비율이 높게 나타남에 따라,
- 신고 활성화 기반 조성에 주안점을 두어 인식 개선 및 피해자 보호, 감시체계 구축 과제 중점 추진

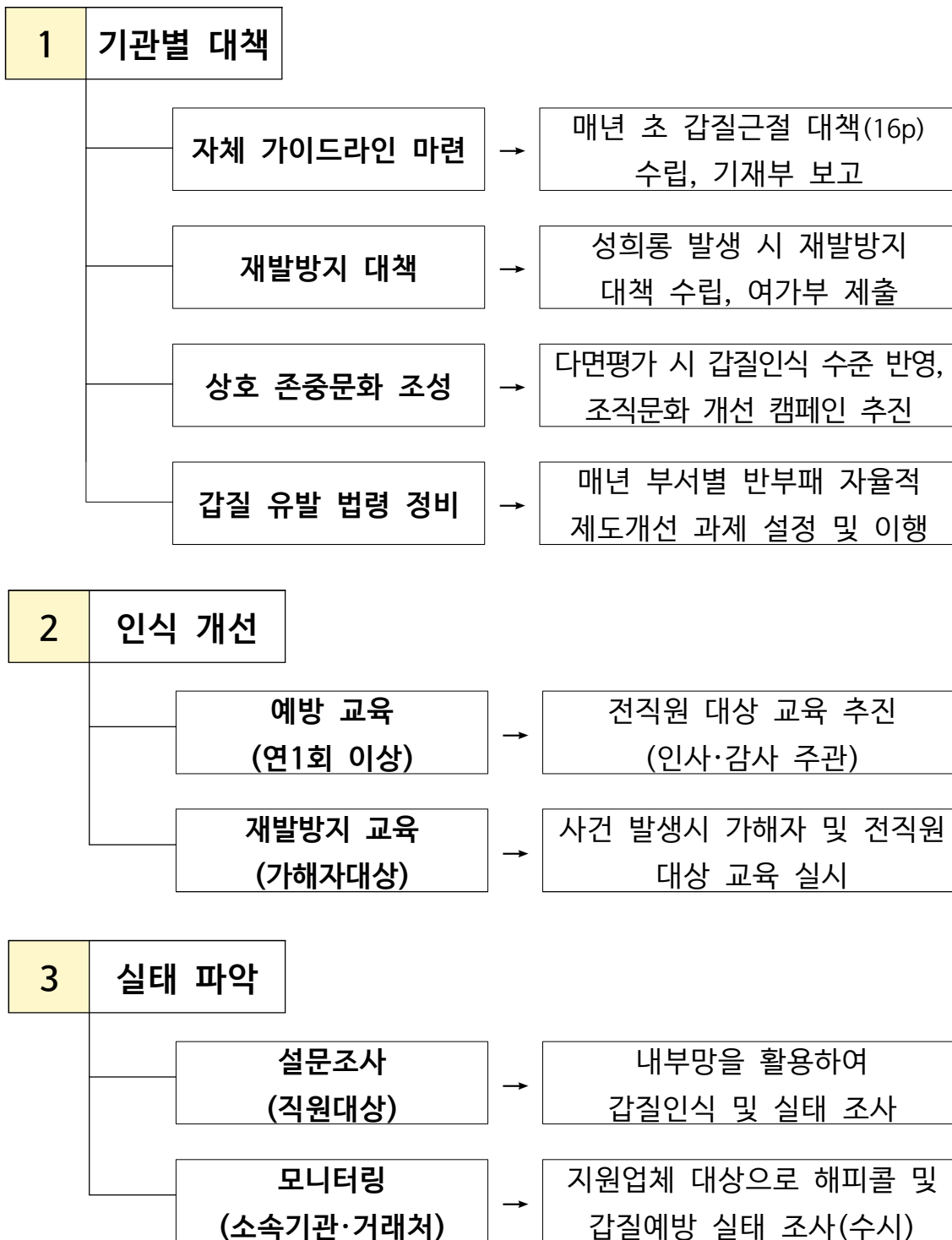
<주요 과제 및 세부 추진내역>

목표	갑질 근절로 공정한 조직문화 조성	
전략	◇ 예방에서 피해자 보호까지 단계별 대책 수립 ◇ 단호하고 적극적인 조치로 갑질 근절 분위기 조성	
주요과제	사전예방 인프라 구축	① 제도정비를 통한 갑질요인 제거 ② 갑질 근절 예방교육 의무화
	피해 신고 및 감시체계 구축	③ 「안심제보 변호사」 제도 운영 ④ 신고처리 관련 지침 정비 ⑤ 관리감독 강화 및 협력체계 구축 ⑥ 갑질 피해신고센터 설치 운영
	가해자 처벌 및 제재 강화	⑦ 무관용 원칙의 엄정 대응 ⑧ 평가·인사 상의 불이익 처분 ⑨ 가해자 사후관리 강화
	피해자 보호 및 피해 회복 지원	⑩ 2차 피해 구제 및 보호조치 ⑪ 무료 법률·심리 상담 등 피해회복 지원 ⑫ 신고 처리결과에 대한 피드백 활용
	사회적 인식개선	⑬ 갑질 근절 모범 사례 공유·확산 ⑭ 갑질근절 문화 확산 캠페인 실시 ⑮ 직원 채용·승진 시 갑질 관련 인식 반영

2

정부 가이드라인에 따른 대책 추진

정부는 '19.2월에 「공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인」을 통해 기관별 실정에 맞는 갑질 근절대책을 마련하고 상호존중 문화 조성을 위한 인식개선 및 실태 파악을 추진토록 하였으며, 이에 따라 공사는 아래와 같이 갑질 근절 체계를 마련하여 운영 중임



□ 매년 수립·통보하는 자체 갑질근절 대책에 따라 주요 과제별 추진 중

분류	내용	추진시기
사전예방 인프라	(제도화) 갑질근절대책 수립	1분기
	(제도화) 자체 갑질근절 매뉴얼 배포	
	(교육) 청렴 슷품교육 실시	3분기
	(교육) 전직원 대상 갑질근절 교육 실시	4분기
	(교육) 특별 갑질근절 교육 실시(사안에 따라)	수시
	(제도화) 제규정 자체점검 및 정비	
신고·감시체계 구축	(신고) 신고처리 관련 지침 정비	2분기
	(신고) 「안심제보 변호사」 제도 운영	수시
	(신고) 갑질 피해신고센터 운영	
	(신고) 집중 신고기간 운영(연 3회)	
	(신고) 내부신고 모의훈련 실시(연 3회)	
	(감시) 갑질 근절 이행 실태 점검(월 1회)	
	(감시) 청렴시민감사관제도 운영(연 2-3회)	
	(감시) 해피콜 갑질 실태조사(매 분기)	
가해자 처벌·제재	(처벌) 부당지시, 직장내 괴롭힘 징계기준 마련	수시
	(제재) 갑질 행위자의 승진 적격여부 심사 강화 추진	
피해자 보호 및 피해 회복 지원	(일반) 심리·법률상담 지원	수시
	(신고시) 피해자 신변 보호, 가해자 직무 배제	
	(신고 후) 피해자 대상 만족도조사 실시	
	(신고 후) 2차 피해 지속 확인	
	(신고 후) 전출입 배려, 보·포상금 지급	
사회적 인식 개선	(사례공유) 공공기관 갑질 사례집 전부서 배포	1분기
	(캠페인) 갑질 월드컵 추진	2분기
	(평가) 채용, 평정 시 갑질관련 인식 평가	수시

V. 갑질 경험시 대응요령(피해자, 회사)

1-1

갑질 발생시 대응 절차(직장 내 괴롭힘, 성희롱)

상담신청

- (피해자) 공사 고충신고창구를 통해 고충신고/상담 신청
 - 성희롱 : www.kbei.org > '신고센터' > 'aT' 검색 후 '성희롱 성폭력 신고센터' 접속 또는 고충상담원 상담 요청
 - 직장내괴롭힘 : 고충상담원 상담 요청 * 32p(붙임1) 참고
 - 해외지사 직원도 동일
- (공사) 신청 접수 및 고충상담 준비

고충상담

- (공사) 고충상담원 상담 실시 : 사건 개요 및 피해자 요구 파악
- (피해자) 해당 사안에 대해 원하는 처리방식 요구

정식조사를 원할 경우

당사자 간 합의를
원할 경우

행위자로부터
분리만을 원할 경우

조사

고충조사 실시
(신청 후 20일 내 완료)

사업주 보고
(합의해도 처리절차 진행)

(조사 생략)

* 조사여부와 별개로 성희롱, 성폭력 및 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해 근로자 요청에 따라 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치

조치

고충심의위 개최

↓
직장 내 괴롭힘,
성희롱 의결시

↓
감사실, 사실 조사 및
징계 요구

↓
인사위원회, 징계 의결

행위자에게 피해자 요구
전달 및 합의 도출

* 합의 결렬 시 피해자
재상담 후 정식조사
의뢰 등 피해자 의사 확인

사업주에게 보고하여
적절한 조치

* 근무장소의 변경,
배치전환 등

모니터링

- (공사) 조치에 따른 사후관리 실시
 - 피해자 대상 처리 만족도 조사
 - 행위자 및 전직원 대상 재발방지 교육 실시
 - 합의사항 이행여부, 피해자에 대한 2차 가해 여부 등 확인

참 고 직장 내 괴롭힘 피해 인지 시 관리자 대응요령

직장 내 괴롭힘의 경우 최초에 사건을 인지하는 관리자의 역할이 중요함. 특히 피해자의 의사를 곡해하여 내부적으로 사건을 해결하려는 경우 관리자의 소극대처 및 은폐 문제가 제기될 수 있으므로, 피해 인지 시 아래의 대응요령을 참고할 것을 권장함

관리자는 직장 내 괴롭힘 사건에 대해 판단하거나 조정하는 것이 아닌 피해자에게 공사의 고충처리절차, 신고창구에 대한 정보를 전달하는 역할에 충실해야 하며, 이후 절차는 공사의 별도 조직(고충상담원 등)이 역할을 수행한다는 점을 명심해야 함

□ (정의) 관리자는 피해자보다 직급이 높은 조직 구성원을 통칭

* 부서장 외 상급자도 해당되며, 여기서는 가해자가 아닌 인원으로 한정함

□ (단계별 조치요령) 신고처리 절차 및 창구 안내 역할을 주로 수행

사건인지

- (필수) 고충사건 처리절차(18p) 안내

· 피해사실 및 피해자의 신고의지가 분명하지 않더라도, 명확히 절차 안내를 하고 의사를 물어봄으로써 추후 소극대처 여지가 발생하지 않도록 조치하는 것이 중요

- (추가) 직장 내 괴롭힘 판단기준(10~13p), 인정사례(30~34p) 제공

고충상담 의사가 있을 경우

고충상담원
안내(38p)

필요시 계통보고
(피해자 보호조치 등 고려)

* 사안이 심각하거나 즉각적인 조사가 필요한 경우 판단에 따라 대리 신고 가능(자체 조사는 지양)

고충상담 / 조사

고충상담원, 조사자 요구에 따라
피해자와의 면담 내용에 대하여 협조

사후

2차 가해 방지를 위해 비밀 유지 철저
* 사건처리 이후에도 비밀 유지 위반시 처분 가능

비
밀
유
지

철
저

* 피해자가 고충상담 의사가 없는 경우에도 직장 내 괴롭힘 참고자료를 제공하고 피해자 요청에 따라 갈등 조정을 위해 노력하며, 지속적으로 피해자에게 관심을 기울여야 함

□ 단계별 세부내용

○ (인지단계) 공사 고충처리 절차 안내 및 고충상담 의사 확인

- 관리자가 사건을 무마하려 한다는 인상을 주지 않도록 피해를 인지한 즉시 피해자에게 공식적인 처리절차(17p)를 안내하고 고충상담원과의 상담 의사 확인
- 직장 내 괴롭힘 판단기준(10~13p) 및 인정사례(30~34p) 등을 참고할 것을 안내하고, 사건에 대해 판단하는 표현은 자제

○ (의사 有) 고충상담원 정보(38p) 안내 및 신고 협조

- 피해자가 얘기한 내용은 철저히 비밀에 부치고, 필요시 향후 조사 과정에서 발생 가능한 피해자 보호조치를 위해 상급자에 계통 보고

〈성희롱·성폭력·직장 내 괴롭힘 및 2차 피해 예방·처리 지침〉

제12조(피해자 보호 및 비밀유지) ① (전략) 처리 기간 동안 피해자등(피해자, 신고자, 조력자)를 보호하기 위해 필요한 경우, 피해자등의 의사를 고려하여 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 행위자와의 업무·공간분리를 위한 적절한 조치를 하여야 한다.

* 상급자가 행위자이거나 이에 준하는 사정이 있다고 판단될 경우 그 위의 상급자에게 보고

** 상급자도 보고받은 내용에 대해 철저히 비밀을 유지해야 하며, 위반 시 동 지침 제12조(피해자 보호 및 비밀유지) 2항에 따라 처분 가능

○ (의사 無) 피해자가 의사가 없음을 분명히 하고 조정을 요청할 경우, 중립성을 갖고 공정한 중개자이자 정보제공자의 역할 수행

* 조정을 위해 부득이한 상황을 제외하고 비밀 유지

- 해결이 안될 경우 피해자에게 재차 고충상담절차 안내

○ (향후조치) 피해자 의사에 따라 고충상담 및 조사가 진행된다면, 별도 요청이 있을 시 피해자와의 면담 내용에 대하여 조사 시 협조

- 사건 조사 및 처리 이후에도 피해자와 사건과 관련하여 얘기한 내용은 철저히 비밀 유지

신고접수

- (피해자) 공사 신고창구를 통해 고충신고/상담 신청
 - 공사 홈페이지 > 고객참여 > 신고센터 > 갑질신고센터 (국민신문고 / 익명신고시스템 / 안심번호사 중 택1)
- (공사) 감사실, 신고 접수 및 사건 인지

조사

- (공사) 감사실, 사실조사 실시
 - 관련자 면담 및 관련 자료 검토하여 갑질여부 판단
 - 임직원 행동강령, 정부 갑질근절 가이드라인 및 사례집 참고

조치

- (공사) 감사실 조사결과 갑질 사안으로 판단될 경우 처분 요구
→ 인사위원회, 징계 조치

<갑질 관련 비위 징계양정>

	비위도가 중하고 고의가 있는 경우	비위의 도가 중하고 중과실이거나 비위의 도가 경하고 고의가 있는 경우	비위의 도가 경하고 중과실이거나 비위의 도가 중하고 경과실인 경우	비위의 도가 경하고 가벼운 과실인 경우
직권남용 또는 직권을 방위한 위법·부당 행위	파면~해임	정직~감봉	정직~감봉	견책
부당한 민원처리	파면~해임	정직~감봉	정직~감봉	견책

모니터링

- (공사) 조치에 따른 사후관리 실시
 - 피해자 대상 처리 만족도 조사
 - 행위자 재발방지 교육 및 전직원 대상 교육 실시
 - 피해자에 대한 2차 가해 여부 등 확인

2-1

세부 대응요령(피해자)

갑질행위 중지 요구	피해신고
갑질 행위를 당하였을 때에는 행위자에게 즉시 행위 중지를 요구할 수 있다.	(갑질 행위 중지 요구 여부와 상관없이) 그 사실을 전담직원이나 센터에 신고 또는 상담할 수 있다.

〈 조치요청 가능 〉

심리치료	분리	법률지원
심리적 치료가 필요한 경우 소속 기관에 심리 치료를 받을 수 있도록 요청 가능	소속 기관에 행위자와 격리되어 업무를 수행할 수 있도록 요청 가능	갑질 신고에 대한 원활한 조사나 민·형사상 법률 서비스를 받기 위해 소속 기관에 법률 전문가나 조력인 지정 요청 가능

2-2

세부 대응요령(회사)

조사	허위사실 대처	
신고, 제보 등을 받은 전담직원은 그 사실을 조사하여 기관의 장에게 보고 * 조사자는 신고자 등에게 목격자, 녹음 파일, 메모 등 갑질 행위를 입증할 수 있는 자료 요구 가능	기관의 장은 갑질 행위에 대해서 사실 관계가 왜곡되거나 확대되지 않도록 하여야 한다. * 피해자나 행위자에 대한 근거 없는 유언비어나 악의적인 소문이 퍼지지 않도록 관리하여야 한다.	
	<th>개인정보보호</th>	개인정보보호
	기관의 장은 신고자 또는 피해자의 개인 정보 보호를 위한 조치를 하여야 한다.	

징계
조사 결과 갑질이 확인된 때에는 징계위원회 등을 개최하여 가해자에 대하여 징계 등 적절한 조치를 하여야 한다.
* 가해자의 징계 양정 외에 피해자와 가해자의 분리조치를 포함한 배치전환, 재발방지 대책도 의결 가능

+

수사 의뢰(필요시)
기관의 장은 신고·제보내용이 범죄성립의 소지가 있는 경우 또는 금품·향응 수수·채용비리·성폭력 등 중대 갑질 범죄 사건의 경우 징계와 별도로 수사의뢰 조치 가능
* ❶ 폭행·협박·모욕·성희롱 등이 반복적·지속적으로 이루어졌다고 볼 만한 사정이 있는 경우, ❷ 갑질로 인하여 사망·자살 및 신체적 장애 등 중대한 피해가 발생한 경우 수사의뢰를 할 수 있다.



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 조사(당사자 동의 시)
갑질 관련 조치 후 당사자 동의하에 갑질 신고자·피해자를 상대로 갑질 피해신고 처리과정 및 결과에 대한 만족도를 평가한다^{붙임3 양식 참조}.
* 기관의 장은 만족도 평가를 분석하여 자체 가이드라인 또는 재발방지대책에 반영하는 등 갑질 예방을 위해 적극 노력하여야 한다.

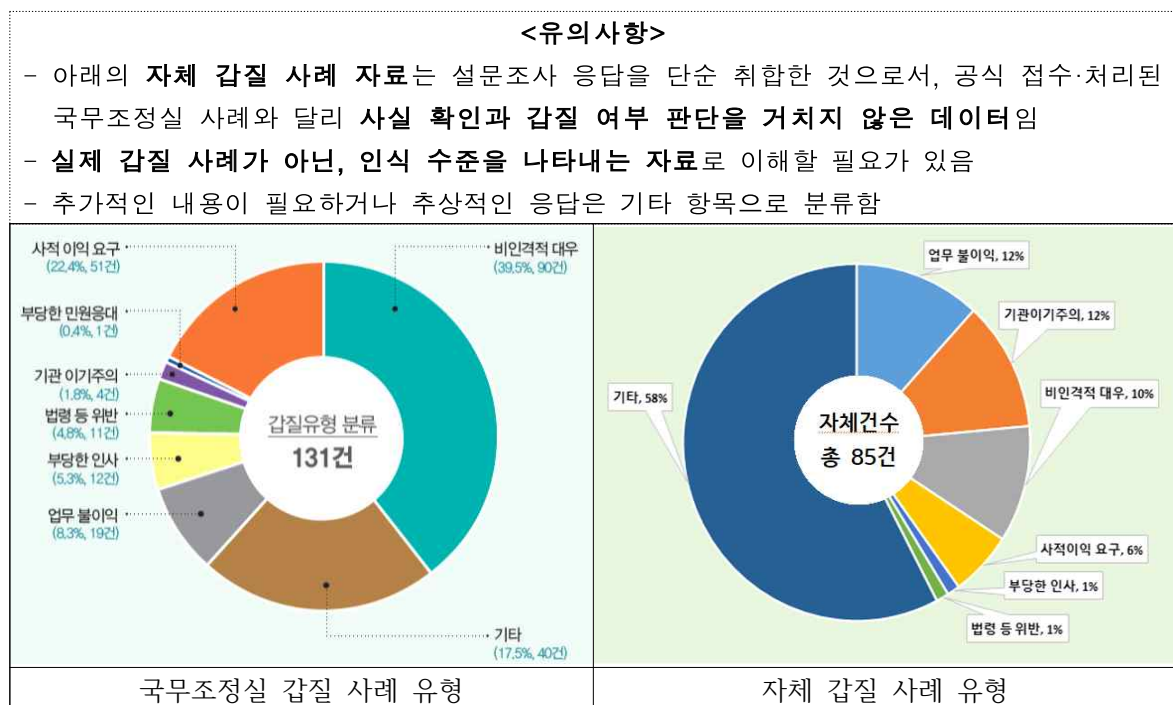
- (불이익 처우 금지) 기관의 장은 갑질 행위에 대한 피해자, 신고자 등에 대하여 면직, 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- (2차 피해 방지) 기관의 장은 갑질 행위에 대한 신고, 조사, 조사 결과 조치 등 단계별로 행위자 또는 제3자에 의해 신고자 및 피해자에 대한 2차 피해가 없는지 수시로 확인하여야 한다.
 - 기관의 장은 보복, 집단적 괴롭힘, 따돌림 등 2차 피해가 발생한 경우 내부 절차에 따라 피해자 보호 등의 조치를 하여야 한다.
- (피해자 적응 지원) 기관의 장은 갑질 행위로 인한 피해자의 정신적·육체적 고통을 이해하고자 노력하면서, 원활한 적응을 위해 필요한 경우 심리상담 등 치료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- (분리 조치) 기관의 장은 피해자가 행위자와 격리를 요청할 경우 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자 분리를 위한 적절한 조치를 하여야 한다.
 - 이때, 피해자의 의견을 반영하여 전보·휴가·재택근무·근무장소 변경·일정조정 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.

기재된 피해자 보호 대책은 공사의 관련 지침(부패신고 처리 및 신고자 보호 등에 관한 운영지침 등)에 명시되어 있으며, 신고처리 부서는 철저한 신고인 보호를 엄수하고 있음

Ⅵ. 유형별 갑질 사례

개 요

- 국무조정실에서 수집한 갑질 사례를 분석해보면, 비인격적 대우와 사적 이익 요구가 전체의 61.9%를 차지하고 있음
- 반면, 공사 자체 갑질실태 조사 시 수집한 갑질 사례를 분석해보면 업무 불이익과 기관 이기주의, 비인격적 대우 순으로 나타남



- 주요 갑질 유형 ('19년 정부 갑질근절 가이드라인에 따른 분류)

1	법령 등 위반	2	사적이익 요구
3	부당한 인사	4	비인격적 대우
5	기관 이기주의	6	업무 불이익
7	부당한 민원응대	8	기타(직장 내 괴롭힘 등)

유형 1

법령 등 위반

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

- 인·허가, 계약 등과 관련하여 관계 법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하거나, 정당한 사유 없이 내부 규정을 변경하는 등 특정한 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하는 행위

<주요 예시> 법령 위반, 내부규정 부당변경

직원들에게 근무시간에 본인의 자격증 취득을 위한 인터넷 강의 리포트 작성, 시험문제 풀이를 하게 하여 자격증을 취득하였음

법령에 따라 예정가격을 산출하여야 하나 특정사업자에게 유리한 기준을 마련하여 예정가격을 산출하고, 해당기업이 부당한 이득을 취하게 하는 행위

계약담당자가 특정사업자에게 유리한 내용으로 내부평가규정을 임의로 변경하여 해당 사업자가 낙찰 받도록 하는 행위

유형 2

사적이익 요구

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

<주요 예시> 금품 수수, 사익 추구

직원을 상대로 구두수선 심부름, 자녀의 입학 관련 사무 등 가족의 개인업무, 가전 제품 수리, 점심 도시락 구입 등 업무와 관련없는 일을 수차례 지시하였음

지인과 술을 마신 후 자가에서 휴식 중이던 부서원에게 “술을 마셨는데 태우러 오라”고 하여 대리운전을 하도록 지시하는 등 업무와 관련없는 일을 수차례 지시하였음

현직인 직원에게 지인 자녀의 현직 유학과 관련하여 후견인이 되어줄 것과 공항 픽업이나 유학에 필요한 서류 조사 등 업무와 관련없는 일을 지시하였음

직원을 상대로 본인이 운행하는 차량의 세차 및 주유, 개인용품 구매 등 업무와 관련없는 일 또는 본인이 해야 할 보고서 작성, 사이버교육 수강 등을 대신하도록 수차례 지시 하였고, 직원들에게 부당한 휴무일 전원출근 등을 지시하였음

직원들에게 업무와 관련없는 사적인 외부 강의를 위한 시험지 채점 및 논문 작성 지시

자녀 결혼을 앞두고 기업인 등 직무 관련자 여러 명에게 자신의 직위가 인쇄된 청첩장을 발송

유형 3

부당한 인사

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

- (승진) 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정하는 행위
- (채용 강요) 특정인의 채용을 강요 또는 유도하는 행위
- (채용조건 변경) 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용 기준을 특정인에게 유리하게 변경하는 행위
- (퇴직 강요 등) 정당한 사유 없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하는 행위

<주요 예시> 승진, 채용 강요, 채용조건 변경, 퇴직 강요

기관장이 학교 후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위
기관장이 인사담당자에게 자신의 조카를 인턴으로 채용하도록 지시하고, 지시받은 인사담당자가 해당자의 면접점수를 높게 조작하여 채용시키는 행위
직원 채용공고 시 해당분야 자격증을 필수요건으로 공고하였음에도 자격증을 소유하지 않은 기관장의 지인을 합격자로 선정하는 행위
인턴사원에게 모욕적인 발언과 함께 “정규직 전환이 되지 못하도록 하겠다”고 하면서 웃을 던지는 등 과격한 행동을 하였음
공무직 근로자에게 병가를 낸다는 이유로 사직을 권고하고, 기간제 근로자 C에게 특별한 사유없이 연가를 불승인하는 행위
다른 팀에 파견 중인 직원이 부서 회의에 불참하였다는 이유로 단체 메시지를 이용하여 다른 부서로 보낸다는 등의 발언을 하는 행위
담당직원에게 특정 직원이 발령받기 전에 완료된 직원 근무성적 평정을 하향 변경하도록 지시하였음
직원을 상대로 공개적인 장소에서 “지방으로 보내버린다”는 등 인사와 관련한 발언을 수시로 하고, 사소한 이유로 사유서, 각오의 글을 작성하게 하거나 직원들 앞에서 사과문을 낭독하게 하였으며, 연가 사용 시 심리적 압박감을 주었음
인사 부서장이 내부규정에 따른 징계의결 절차 없이 하급자의 근로계약을 해지하고, 해당자의 동의 없이 퇴직금을 일방적으로 중간정산하고, 업무에서 배제하는 등 퇴직을 강요하는 행위

유형 4

비인격적 대우

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

<주요 예시> 인격 비하, 모욕적 언행

직원들을 상대로 “정신 상태가 썩었다”, “나이 들어 보이게 옷을 입는다”는 등의 말을 하고, 웃음소리를 지적하기도 하였음
직원을 상대로 회의중 본인의 의견과 다른 의견을 제시하자 큰소리로 “그건 당신 생각이고 그럴 꺼면 빠져”라고 발언을 하였음
직원을 상대로 업무에 대한 이해가 부족하다는 사유로 “이것도 못하면서 어떻게 회사를 다니려고 하느냐?”는 등 수차례 수치심과 불쾌감을 느끼게 하는 발언을 하였음
직원에게 “시키는 일이나 해”, “일도 못 하는 게”라고 하거나 손짓으로 직원을 부르고, 직무를 성실히 수행하지 않으면서 직원들에게 본인의 업무를 전가하였음

유형 5

기관 이기주의

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

- 불공정한 계약 또는 계약 외 부당한 요구를 하거나 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하는 행위

<주요 예시> 부당한 부담 전가, 불공정 특약조항

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
사업계획서에 반영되지 않은 워크숍 개최 비용을 사업수행 주관기관에 전가하였음
소속직원에게 기획공연의 관람객 유치를 위해 최소 4매 이상의 티켓 판매를 하도록 요구하는 메일을 송부하였음
인·허가, 민원해결 등을 포함한 모든 법적 행정절차 및 민원해결에 관한 비용을 계약상대가 부담하게 부담하도록 특약을 설정하는 행위
법령에 따라 필요한 건설기술자 배치 외 인건비 증액 없이 운영요원을 추가 배치하도록 특약을 설정하는 행위

유형 6 | 업무 불이익

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

- 하급자나 산하기관에게 정당한 사유 없이 휴가기간·심야 등 사회 통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하거나, 합리적 이유 없이 업무에서 배제하는 행위

<주요 예시> 부적절한 시간대 업무 지시, 부당업무 배제

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

상급자가 특정직원이 마음에 들지 않는다면 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 해당 직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위

유형 7 | 부당한 민원응대

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

<주요 예시> 민원접수 거부, 고의적 처리 지연

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

전화번호 오류 등 쉽게 정정이 가능한 사항임에도 고의적으로 보완을 요구하면서 늑장 처리하는 행위

유형 8

기타(직장 내 괴롭힘 등)

따돌림, 부당한 차별행위, 모임참여 강요, 갑질 피해 신고방해 등 다양한 형태의 유형

직장 내 괴롭힘 판단례 1 : 인정 사례

【 행위내용 및 사실관계 】

육아휴직 후 복직한 직원에게 전에 담당하던 업무(창구 수신업무)가 아닌 창구 안내 및 총무 보조업무를 주고, 직원을 퇴출시키기 위한 따돌림을 지시함. 피해자를 제외한 다른 직원들만 참석한 회의에서 피해자를 내쫓기 위하여 따돌림을 할 것을 지시하는 취지의 내용을 전달하였음. 이후 책상을 치우고 창구에 앉지 못하게 할 것을 지시, 그를 직원으로 생각하지 않는다는 취지의 발언을 하는 등 행위를 하여 피해자는 우울증을 앓았고, 결국 퇴사함

【 직장 내 괴롭힘 판단 】

① 행위자: 회사 임원(전무)

② 피해자: 육아휴직 후 복직한 직원

③ 행위장소: 사업장 내

④ 행위요건

④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부 - **Yes**

○ 회사 임원이라는 지위를 이용하여 다른 직원들에게 따돌림을 지시하는 등 행위를 함

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부 - **Yes**

○ 육아휴직 후 복귀한 직원에게는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 하는 법적 의무가 있음에도(남녀고용평등법 제19조제4항),

- 이를 무시하고 오히려 육아휴직 후 복귀한 직원을 퇴출시킬 목적으로 보조업무를 부여하고 책상을 치우는 등의 행위를 한 것은 업무상 필요성이 없는 행위에 해당

○ 육아휴직 후 복귀한 직원을 상대로 다른 직원들에게 따돌림을 지시하거나 직접 나서 책상을 치우거나 비하·모욕하는 발언을 하는 등의 행위는 사회통념상 상당하지 않은 행위

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부 - **Yes**

○ 피해자는 극심한 정신적 스트레스로 인한 우울증을 앓았으며, 결국 퇴사함

➡ 종합적 판단

○ 직장 내 괴롭힘에 해당되는 것으로 판단

【 기타 참고사항 】

○ 남녀고용평등법 제19조제4항 위반으로 처벌 가능

* 실제 사안에서도 남녀고용평등법 위반으로 인한 처벌을 받음

【 행위내용 및 사실관계 】

가해자인 선배가 후배인 피해자에게 술자리를 마련하지 않으면 인사상 불이익을 주겠다고 반복하여 말한 사건. “술자리를 만들어라”, “아직도 낱짜를 못 잡았느냐”, “사유서를 써와라”, “성과급의 30%는 선배를 접대하는 것이다” 등 반복적으로 술자리를 갖자는 발언을 하고 시말서, 사유서를 쓰게 한 행위

【 직장 내 괴롭힘 판단 】

① 행위자: 선배 직원

② 피해자: 후배 직원

③ 행위장소: 사업장 내, 외

④ 행위요건

④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부 - Yes

○ 직장 내 입사 선·후배라는 관계의 우위를 이용

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부 - Yes

○ 술자리를 마련하도록 강요하고, 불응하는 경우 시말서 등을 쓰게 하는 등 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부 - Yes

○ 피해자는 선배 직원의 이 같은 강요로 인하여 정신적 고통을 당함

➡ 종합적 판단

○ 직장 내 괴롭힘에 해당되는 것으로 판단

【 행위내용 및 사실관계 】

회식자리에서 직장상사가 소주병을 거꾸로 쥐어 잡고 피해자를 가격하려고 위협하고, 고객들 앞에서도 피해자의 목을 짓누르는 신체적 폭력을 가하기도 함. 또한 부장님과 다른 직장동료가 한자리에 모인 자리에서 피해자에게 종이를 던지며 모욕을 주는 행위를 가하기도 하고, 차렷 자세로 인사를 반복적으로 시키는 등 지속적인 괴롭힘을 가함

【 직장 내 괴롭힘 판단 】

① 행위자: 상사

② 피해자: 부하 직원

③ 행위장소: 회식 장소, 사업장 내

④ 행위요건

④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부 - Yes

○ 상사라는 지위를 이용

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부 - Yes

○ 회식자리에서 피해자에게 소주병으로 가격을 하려고 위협, 목을 짓누르는 등의 폭행을 하여 사회 통념상 상당하지 않은 행위를 함

○ 다른 임·직원이 있는 자리에서 공개적으로 모욕을 주는 행위를 한 것도 사회 통념상 상당하지 않은 행위에 해당

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시켰는지 여부 - Yes

○ 폭행 피해로 인한 신체적 고통 및 모욕적 행위로 인한 정신적 고통 인정 가능

➡ 종합적 판단

○ 직장 내 괴롭힘에 해당되는 것으로 판단

【 기타 참고사항 】

○ 근로기준법 상 폭행, 형법상 폭행으로도 처벌 가능

【 행위내용 및 사실관계 】

의류회사 디자인팀장은 조만간 있을 하계 신상품 발표회를 앞두고, 소속 팀원에게 새로운 제품 디자인 보고를 지시함. 디자인 담당자가 수차례 시안을 보고하였으나, 팀장은 회사의 이번 시즌 신제품 콘셉트와 맞지 않는다는 이유로 보완을 계속 요구하였고, 이로 인해 디자인 담당자는 업무량이 늘어났으며 스트레스를 받음

【 직장 내 괴롭힘 판단 】

① 행위자: 디자인팀장

② 피해자: 디자인 담당자

③ 행위장소: 사업장 내

④ 행위요건

④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부 - Yes

○ 직속 관리자라는 지위의 우위를 이용

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부 - No

○ 신제품의 디자인 향상을 위해 부서원에 대해 업무 독려 및 평가, 지시 등을 수차례 실시하는 정도의 행위는 업무상 필요성이 있으며,
- 그 양태가 사회 통념상 상당하지 않다고도 보기 어려운 상황

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지 여부 - Yes

○ 해당 근로자로서는 업무상 스트레스를 받음

➡ 종합적 판단

○ 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않는 것으로 판단

- ‘업무상 적정범위를 넘었는지 여부’와 관련하여 행위자인 팀장은 회사의 디자인을 총괄하는 담당자로서 새로운 제품 발표회를 앞두고 성과 향상을 위하여 부서원의 업무에 대해 독려 및 지시를 할 수 있는 업무상 권한이 존재하며,
- 이를 수행하기 위해 다른 부적절한 행위를 한 바도 없으므로 일부 업무상 부서원이 스트레스를 받았다 하더라도 이는 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 없음

【 행위내용 및 사실관계 】

입사 10년차의 영업소 매니저 김씨는 입사 동기 중 유일하게 아직 영업소장으로 승진하지 못함. 다음 인사에서 승진하기 위해서는 이번 근무평정에서 A등급이 꼭 필요하나, 평정자인 본부장은 김씨의 근무성적을 지난번에 이어 B등급으로 통보함. 김씨의 영업소장도 본부장 평가에서 B등급으로 통보받은 것으로 보아 영업소 실적이 다른 지점에 비해 떨어지는 건 사실로 보이지만, 승진을 앞둔 자신에 대한 상사의 배려를 기대하였던 김씨는 B등급이 나오자 본부장이 본인의 승진을 고의적으로 막는 게 아닐까 하는 생각으로 괴로움

【 직장 내 괴롭힘 판단 】

① 행위자: 본부장

② 피해자: 영업소 매니저

③ 행위장소: 사업장 내

④ 행위요건

④-1. 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위 이용 여부 - Yes

○ 근무평정권한이 있는 본부장으로서의 지위의 우위를 이용

④-2. 업무상 적정범위를 넘었는지 여부 - No

○ 영업소의 실적 부진에 대하여 영업소 관리책임이 있는 영업소장과 매니저에 대하여 최우수 등급(A등급)의 하위인 B등급을 부여한 것에 대하여 업무상 필요성이 없거나 상당하지 않다고 볼 근거가 미약함

④-3. 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지 여부 - Yes

○ 근무평정 결과로 인하여 승진 대상에서 누락되어 정신적으로 괴로움

➡ 종합적 판단

○ 직장 내 괴롭힘에 해당되지 않는 것으로 판단

- 영업소 실적 부진이라는 객관적 사실을 이유로 영업소의 관리책임자에 대하여 근무평정에서 상위등급 이하의 평정을 부과한 것은 평정자의 정당한 업무범위(권한)에 속하는 사항임

- 성과우수자에 대한 평가 저하 등 불합리한 평가 또는 의도적 괴롭힘으로 볼 수 있는 다른 사실관계가 존재하지 않는 이상, 근로자 입장에서 승진누락에 대한 괴로운 심정은 있다고 하더라도 이를 근로기준법 상 직장 내 괴롭힘으로 볼 수는 없음

붙임 1

갑질 발생시 공사 신고창구

성희롱/직장 내 괴롭힘 해당 시

- ① 케이휘슬(www.kbei.org/helpline) > 기관명에 공사명 또는 'aT' 검색

기관(기업)을 검색해주세요.

aT

신고하여도 IP가 남겨나 추적당하지 않으며, 신고내용 전체를 암호화 처리하여 어떤 방법으로도 신고자를 추적할 수 없습니다.

일반 갑질

성희롱/직장 내 괴롭힘

• 한국농수산식품유통공사(aT)

• aT한국농수산식품유통공사(성희롱·성폭력 사이버신고센터)

- 성희롱/직장 내 괴롭힘 해당 시 우측 채널 클릭 후 신고 접수

- ② 고충상담원 상담 요청

- 아래의 사내 고충상담원에게 연락하여 상담 요청

성명	전화번호	이메일
변경용 차장	010-9487-0834	yong7619@at.or.kr
장지연 차장	010-3640-2225	jeeyeun0710@at.or.kr
김지윤 과장	010-6335-1690	jiyoon@at.or.kr

일반 갑질

- 공사 홈페이지(at.or.kr) > 고객참여 > 신고센터 > 갑질소극행정 신고

갑질·소극행정 신고

고객참여 > 신고센터 > 갑질·소극행정 신고

우월적 지위를 이용한 갑질행위, 부작위 또는 직무태만으로 국민의 권익침해 또는 국가 재산 손실을 유발하는 소극행정에 대한 신고센터입니다. 신고내용에 대하여는 절대비밀이 보장되며, 사실 확인을 위해 성명, 주소, 연락처를 반드시 입력하여 주시고 답변명령을 위해서는 이름과 주민등록번호를 입력하여야 합니다. 또한 익명이나 해외 전화번호 또는 주소로 입력된 내용은 식별됨을 알려드립니다. 한국농수산식품유통공사의 업무와 관련된 질의/전정사항은 전자민원 또는 고객센터 실 코너를 이용하여 주시기 바랍니다.

국민신문고 이용하기	익명신고 이용하기	비밀명 대리신고 안심번호사
국민의 작은 소리도 크게 들었습니다. 국민신문고 MORE >	케이휘슬 K-Whistle 익명신고 MORE >	비밀명 대리신고 안심번호사 공사 외부 변호사가 대리신고 및 법률자문 지원 김나윤 변호사 2018kny@hanmail.net 062-228-5533 박상환 변호사 hikaru25@naver.com 062-225-7866

○ 3개 창구 중 택1

* 안심번호사(변호사 명의 신고)의 경우 게시된 연락처로 신청

① 개인별 진단

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

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, 변경 토록 요구한 적이 있다.(예: 하자보수기간, 보증 기간 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

점검 내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
3-1. 특정인이 채용대상에 포함되지 않았을 경우에 대해 유감을 표명한 적이 있다.					
3-2. 특정인의 채용과 관련하여 어떻게 되었는지 개인적으로 알아본 적이 있다.					
3-3. 특정인을 채용할 목적으로 규정을 사전에 변경 하도록 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, 명예 퇴직 등)을 받아주는 조건으로 부당한 요구를 한 적이 있다.					
3-7. 특정인의 승진이나 근무성적평정 순위를 변경 하도록 지시하거나 받은 적이 있다.					
3-8. 승진자를 미리 내정하고 형식적인 절차(인사 위원회)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 인사 업무에 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

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.

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

7. 기타 건의사항이나 불만사항이 있으시면 자유롭게 기술하여 주십시오.