시민과 함께 사회적 가치를 창조하는 Best 공기업

포천도시공사

수 신 내부결재

(경유)

제 목 2022년 갑질 등 근절 추진계획 보고

1. 2022년 안전감사실 사업계획(갑질행위 근절 및 예방활동 강화), 안전감사실-301호(2022. 02.25.) '2022년 윤리경영 종합 추진계획 보고'와 관련입니다.
2. 상기 호와 관련하여 2022년 갑질 등 근절 추진계획을 다음과 같이 보고합니다.

가. 추진목적 : 조직 내 갑질, 괴롭힘, 인권침해 행위를 사전에 예방하여 상호 존중하는 조직문화 구축을 통한 직원 만족도 향상과 업무 효율성 제고

나. 관련근거

· 근로기준법 제76조의2 : 직장 내 괴롭힘의 금지
· 포천도시공사 규정 : 임직원 행동강령 제14조의2(갑질행위 금지), 취업규정 제61조(직장 내 괴롭힘의 금지), 인권경영시행내규 제8조(직원인권 보호)
· 2022년 지방공기업 경영평가 편람(행정안전부 2021.12)

지 표	평가내용
경영층의 리더십	· 인권·윤리경영 등 사회적 가치 실현을 위한 기관장의 노력과 성과
윤리경영	· 갑질 근절방안 등 시행여부, 직장내 괴롭힘 방지 등 이행노력, 인권경영 체계 구축

다. 추진중점

구 분	추진 중점
임직원 인식개선	· 갑질의 개념 및 판단기준을 명확히 숙지하여 사전 예방 · 갑질사례 공유·전파, 위험진단 및 설문조사, 전문가 교육 실시
갑질 신고 및 엄정 처리	· 갑질 피해신고 채널 운영, 신고방법 안내, 피해자 대처 및 보호 · 갑질 신고접수 시 갑질행위 여부 심의, 갑질행위에 대한 엄정처리
조직문화 개선	· 갑질 근절 추진계획의 대내·외 홍보 강화 · 조직 내 상호 존중하는 문화 조성(직원 및 업체 등 이해관계자)

라. 세부 추진계획 : 붙임문서 참고

붙임 2022년 갑질 등 추진계획 1부. 끝.

차장	김응준	안전감사실장	정춘만	사장	05/04 이상록

협조자

시행 안전감사실-791 (2022.05.04.) 접수 ( )

우 11151 경기도 포천시 군내면 청성로 112 / www.pcuc.kr
전화 031)540-6061 /전송 031)540-6121 / zergjoon@naver.com / 공개

『시민과 함께 사회적 가치를 창조하는 Best 공기업』

2022년 갑질 등 근절 추진계획 보고

2022. 5.

포 천 도 시 공 사
(안 전 감 사 실)

2022년 갑질 등 근절 추진계획 보고

조직 내에서 발생할 수 있는 갑질, 괴롭힘, 인권침해 행위를 근절하여 상호 존중하는 조직문화를 구축하여 직원 만족도 향상과 업무 효율성을 제고하고자 함

Ⅰ 추진 개요

☐ 도입 배경

- ❍ 정부는 2019년 2월 정부부처 합동으로 '공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인'을 발표하여 갑질 근절과 상호 존중하는 사회적 풍토 조성을 추진하는 한편, 2019년 7월 16일 「근로기준법」을 개정하여 직장내 괴롭힘 금지 조항 신설
- ❍ 최근 설문조사 결과에 따르면 직장내 괴롭힘은 2020년 36.0%에서 2022년 23.5%로 직장내 괴롭힘이 상당부분 줄어든 것으로 조사
  ※ 설문조사 : 시민단체 '직장갑질119' 2022.3월 직장인 2천명 대상 설문
- ❍ 그럼에도 불구하고 2022년 2월 전주시 20대 9급 공무원, 2021년 대전시 20대 공무원 등 9명이 갑질 및 괴롭힘으로 인한 극단적 선택을 하는 등 여전히 공직사회에 갑질 등 사례가 발생하고 있으며, 지속적인 갑질 예방과 대책이 필요

☐ 관련 근거

- ❍ 근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)
- ❍ 포천도시공사 임직원 행동강령 제14조의2(갑질행위 금지)
- ❍ 포천도시공사 취업규정 제61조(직장 내 괴롭힘의 금지)
- ❍ 포천도시공사 인권경영시행내규 제8조(직원인권 보호)
- ❍ 2022년 지방공기업 경영평가 편람(행정안전부 2021.12)

지 표	평가내용
경영층의 리더십	· 인권·윤리경영 등 사회적 가치 실현을 위한 기관장의 노력과 성과
윤리경영	· 갑질 근절방안 등 시행여부, 직장내 괴롭힘 방지 등 이행노력 · 인권경영 체계 구축의 노력과 성과

☐ 추진 목적

공사에서 발생할 수 있는 갑질, 괴롭힘, 인권침해 행위의 개념과 기준을 임직원이 명확히 인식하고, 갑질 등의 주요 유형과 사례를 숙지하며, 갑질 행위 발생 시 신고 및 처리방법 마련 등 종합적인 갑질 근절대책 추진

☞ **상급자와 하급자, 직장 동료, 이해관계자(공사 이용고객 및 계약 업체 등)와의 상호 존중하는 조직문화 구축을 통한 직원 만족도 향상과 업무 효율성 제고**

☐ 추진 중점

구 분	추진 중점
임직원 인식개선	· 갑질의 개념 및 판단기준을 명확히 숙지하여 사전 예방 · 갑질사례 공유·전파, 위험진단 및 설문조사, 전문가 교육 실시
갑질 신고 및 엄정 처리	· 갑질 피해신고 채널 운영, 신고방법 안내, 피해자 대처 및 보호 · 갑질 신고접수 시 갑질행위 여부 심의, 갑질행위에 대한 엄정처리
조직문화 개선	· 갑질 근절 추진계획의 대내·외 홍보 강화 · 조직 내 상호 존중하는 문화 조성(직원 및 업체 등 이해관계자)

Ⅱ 추진 계획

☐ 추진 일정

일 정	추진 계획
2022.05.06.(금)	· 2022년 갑질 등 근절계획 수립(내부 결재)
~2022.05.13.(금)	· 전 임직원 교육 : 갑질의 개념 및 판단기준 숙지(붙임 1)
~2022.05.20.(금)	· 임직원 설문조사 실시(붙임 3) - 관리자(임원 및 7급 이상) : 개인별 갑질발생 위험진단 - 계약 담당자 : 계약업무 관련 갑질발생 위험진단 - 인사 담당자 : 인사업무 관련 갑질발생 위험진단 - 직원(8급 이하) : 직장문화 갑질발생 위험진단 ※ 설문결과를 토대로 갑질발생 위험도를 자가 점검하고 예방과 개선을 위한 목적으로 활용
~2022.05.31.(화)	· 갑질발생 위험진단 설문조사 결과보고 및 후속조치 마련
2022년 하반기	· 외부강사 초빙 집합교육 : 직장내 괴롭힘 방지 등
2022년 연중	· 갑질 등 사례 전파·공유, 갑질 신고센터 운영 안내 · 갑질행위 발생 시 엄정처리, 피해자 대처방안 및 보호대책 마련

☐ 갑질 등 행위 신고방법 및 처리절차

❍ 갑질 등 근절 전담부서 : 안전감사실(갑질 등 접수 및 처리, 피해자 보호 및 상담)

구 분	담당 직원	
갑질, 괴롭힘	갑질근절담당관 : 안전감사실장	갑질근절 담당 : 김응준 차장
인권침해	인권경영담당관 : 안전감사실장	인권경영 담당 : 강동우 대리

❍ 갑질 등 행위 신고 주체 : 공사 직원, 이용 고객, 계약 업체

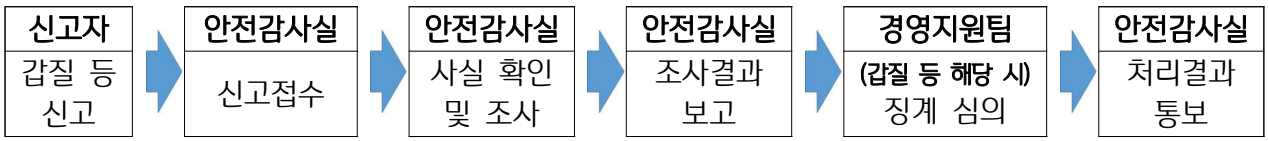
❍ 갑질 등 행위 신고 대상 : 폭언 등 사회통념상 명백하고 과도한 부당행위를 하거나 다른 직원을 신체적·정신적으로 괴롭히는 행위, 인권을 침해하는 행위
(붙임 1 갑질의 개념 및 판단기준 참고)

❍ 갑질 등 신고방법(붙임 2 신고서 양식 참고)

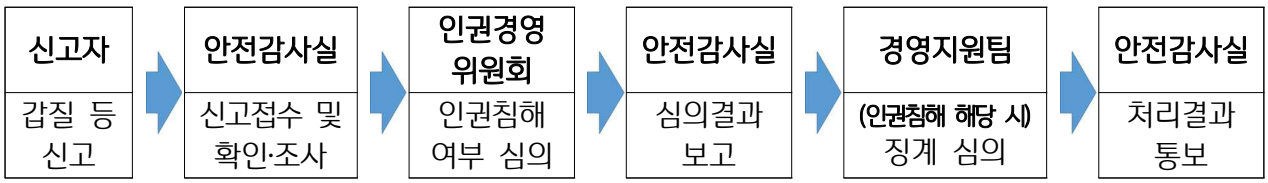
신고 채널	주요내용
공사 홈페이지	· 참여·알림 ☞ 통합 부조리 신고센터 ☞ 갑질신고
전자문서 게시판	· 의사소통 창구 ☞ 고충처리 ☞ 갑질 등 신고센터(신설 예정) · 의사소통 창구 ☞ 고충처리 ☞ 인권침해 신고센터(신설 예정)
오프라인 신고	· 갑질 등 피해 내용을 육하원칙(누가, 언제, 어디서, …)에 따라 작성하여 감사실장 또는 감사(인권)담당자에게 상담 요청

※ 갑질, 괴롭힘 행위 신고사항은 감사실장 및 감사담당자만 열람 가능, 인권침해 행위는 감사실장 및 인권경영 담당자만 열람이 가능하며 신고자의 비밀 엄수

❍ 갑질, 직장내 괴롭힘 행위 처리절차



❍ 인권침해 행위 처리절차



※ 징계와 별도로 수사의뢰 조치가 가능한 경우

1) 신고내용이 금품·향응 수수·채용비리·성폭력 등 중대 갑질 범죄사건인 경우
2) 피해자에 대한 폭행·협박·모욕·성희롱 등이 반복적·지속적으로 이루어진 경우
3) 갑질로 인해 피해자가 사망·자살 및 신체적 장애 등 중대한 피해가 발생한 경우

※ 신고 접수 후 중단·종결이 가능한 경우(공사 인권경영 시행내규 제36조 준용)

1) 신고자(피해자)가 신고를 취하한 경우
2) 신고내용이 명백히 거짓이거나 타당하지 않은 경우 등

☐ 갑질 등 행위 피해자 대처요령

- ❍ 피해자는 갑질 등을 당하였을 때 가해자에게 즉시 행위 중지를 요구
- ❍ 피해자는 갑질 등 행위 중지요구 여부와 상관없이 그 사실을 신고 또는 상담 요청 가능
- ❍ 피해자는 심리적 안정을 위해 가해자와의 직장 내 격리를 요청할 수 있음

☐ 갑질 등 행위 피해자 보호대책

- ❍ 갑질 등 피해자, 신고자에 대해 불리한 처우 금지
- ❍ 갑질 등 행위에 대한 신고, 조사, 조사결과 조치 등 단계별로 가해자 또는 제3자에 의해 신고자 및 피해자에 대한 2차 피해가 없는지 수시로 확인
  (보복, 집단적 괴롭힘, 따돌림 등 2차 피해가 발생한 경우 내부 절차에 따라 피해자 보호 등의 조치)
- ❍ 갑질 등 행위로 인한 피해자의 정신적·육체적 고통을 이해하고 원활한 적응을 위해 필요한 조치 이행
- ❍ 피해자가 가해자와 격리를 요청할 경우 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자 분리를 위한 인사발령 등 적절한 조치 이행
- ❍ **(사후관리)** 갑질 행위에 대한 처리 후 피해자의 원활한 업무수행을 위해 모니터링을 실시할 수 있으며, 당사자가 동의하는 경우 조치결과에 대한 만족도 평가 실시

Ⅲ 행정사항

☐ 안전감사실

- ❍ 업무분장에 갑질 등 근절 전담부서 역할 지정
- ❍ 2022년 갑질 등 근절 추진계획 전 부서 공유·전파
- ❍ 2022년 5월 중 갑질발생 위험진단 임직원 설문조사 실시(붙임 3)
- ❍ 2022년 하반기 직장 내 괴롭힘 방지 집합교육 추진

☐ 경영지원팀 : 핸디 전자문서 게시판 신설

- ❍ 의사소통 창구 ☞ 고충처리 ☞ 갑질 등 신고센터 신설
- ❍ 의사소통 창구 ☞ 고충처리 ☞ 인권침해 신고센터 신설

☐ 전 부서(임원 포함)

- ❍ 갑질의 개념 및 판단기준 숙지(붙임 1) 및 갑질근절을 위한 인식 개선
- ❍ 갑질발생 위험진단을 위한 설문조사(붙임 3)에 적극적 참여

붙임 1 갑질의 개념 및 판단기준(공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인)

갑질의 개념

○ ‘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.

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

갑질 주요 유형

□ 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
[실제사례] 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 은행 계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 50만원을 입금 받은 사실로 징계처분
[실제사례] 공무원A는 직원들과 단체 야구관람 때 먹을 간식을 거래처에 전화하여 사줄 것을 요구하고, 부하직원들과 이를 나눠먹은 사실로 징계처분
[실제사례] 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 고용관계상 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

붙임 2 갑질 등 신고서 양식

<table>
<tr><td colspan="6">갑질/괴롭힘/인권침해 행위 신고서</td></tr>
<tr><td rowspan="6">당사자</td><td rowspan="2">신고인</td><td>성 명</td><td></td><td>부 서</td><td></td></tr>
<tr><td>직 급</td><td></td><td>성 별</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">대리인
※ 대리인 신청 시</td><td>성 명</td><td></td><td>부 서</td><td></td></tr>
<tr><td>직 급</td><td></td><td>성 별</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">가해자
※ 1인 이상 입력</td><td>성 명</td><td></td><td>부 서</td><td></td></tr>
<tr><td>직 급</td><td></td><td>성 별</td><td></td></tr>
<tr><td>신고내용</td><td colspan="5">※ 6하 원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성 여부 등을 구체적으로 기록합니다.
• 일시(기간) 및 빈도 :
• 행위장소 :
• 구체적인 사실(갑질/괴롭힘/인권침해 행위, 사건경위, 증거 등)
-
-
-</td></tr>
<tr><td>요구사항</td><td colspan="5">※ 요구사항은 1개 이상을 선택하실 수 있습니다.
1. 가해자의 갑질/괴롭힘/인권침해 행위 중지 ( )
2. 가해자의 사과 ( )
3. 갑질/괴롭힘/인권침해 재발방지 조치 ( )
4. 징계 등 인사조치 ( )
5. 기타 ( )</td></tr>
</table>

붙임 3 갑질발생 위험진단 설문조사 양식

❶ 임원, 관리자용(7급 이상 직원) 개인별 진단

※ 본 조사는 개인별 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위함입니다.
평가 또는 지적을 위한 용도가 아니며, 있는 그대로 진솔하게 응답해 주시기 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.

❷ 직원용(8급 이하) 직장문화 진단

※ 본 조사는 조직의 직장문화를 진단하여 갑질을 예방하기 위함입니다.
평가 또는 지적을 위한 용도가 아니며, 있는 그대로 진솔하게 응답해 주시기 바랍니다.

점검 내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
2-1. 상명하복의 서열적 구조로 권위주의 문화가 강하다.					
2-2. 관리자(임원, 팀장 등)가 직원들의 말을 경청하지 않고 자신의 의견만 주장하는 경우가 많다.					
2-3. 관리자(임원, 팀장 등)가 직원에게 지휘감독이라는 명목 하에 부당한 업무지시를 하는 사례가 자주 있다.					
2-4. 관리자(임원, 팀장 등)가 직원에게 폭언 등 인격비하 발언이나 성적인 비유나 평가를 하는 사례가 자주 있다.					
2-5. 회식을 밤 늦은 시간까지 강제하거나 술을 억지로 권하거나 따르도록 강요받은 적이 있다.					
2-6. 업무처리 과정이나 결과가 투명하게 공개되지 않는다.					
2-7. 기관의 부당한 행위에 대해 직원들이 눈치보지 않고 이의제기를 할 수 없다.					
2-8. 사회적으로 문제가 될 수 있는 부당한 행위가 기관의 이익 차원에서 합리화 및 정당화되는 경향이 있다.					
2-9. 갑질 관련 내부신고 제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식이 강하다.					
2-10. 우리기관이 수행하는 업무는 타 기관에 비해 업무적 독점성이 강한 편이다.					

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.

❸ 계약업무 담당자 개인별 진단

※ 본 조사는 개인별 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위함입니다. 평가 또는 지적을 위한 용도가 아니며, 있는 그대로 진솔하게 응답해 주시기 바랍니다.

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

❹ 인사업무 담당자 개인별 진단

※ 본 조사는 개인별 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위함입니다. 평가 또는 지적을 위한 용도가 아니며, 있는 그대로 진솔하게 응답해 주시기 바랍니다.

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