시민과 함께 사회적 가치를 창조하는 Best 공기업

# 포천도시공사

수 신 내부결재

(경유)

제 목 2022년 갑질근절 설문조사 결과 및 개선방안 보고

1. 안전감사실-791호(2022.05.04.) '2022년 갑질 등 근절 추진계획 보고' 와 관련입니다.
2. 상기 호와 관련하여 2022년 전 직원 대상 갑질근절 설문조사 결과 및 개선방안을 다음과 같이 보고합니다.

가. 설문조사 개요

1) 조사기간 : 2022.05.09. ~ 05.20.

2) 조사대상 : 공사 전 직원

나. 조사결과 보고

1) 설문기준 : 10개 문항, 40점 만점으로 구성

| | |
|---|---|
| · 30점 이상 : 갑질 발생 가능성이 매우 높음 | · 21 ~ 29점 : 갑질 발생 가능성이 높음 |
| · 11 ~ 20점 : 갑질 발생 가능성이 보통 | · 10점 이하 : 갑질 발생 가능성이 낮음 |

2) 설문결과 : (직원 115명 기준)8.55점으로 갑질 발생 가능성이 낮은 것으로 조사

다. 세부내용 : 붙임문서 참고

라. 향후계획 : 상대적으로 낮은 항목 4건을 중점 개선과제로 선정하여 개선 추진

붙임 1. 2022년 갑질근절 설문조사 결과 및 개선방안 보고 1부.
2. 2022년 갑질 설문조사 통계자료 1부. 끝.

| 차장 | 김응준 | 안전감사실장 | 정춘만 | 사장 | 05/25 이상록 |
|---|---|---|---|---|---|

협조자

시행 안전감사실-896 ( 2022.05.25. ) 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 갑질근절 설문조사 결과 및 개선방안 보고

2022. 5.

포 천 도 시 공 사
( 안 전 감 사 실 )

# 2022년 갑질근절 설문조사 결과 및 개선방안 보고

## Ⅰ 설문조사 개요

☐ 조사목적 : 갑질에 관한 공사의 조직문화 및 개인별 진단을 실시하고, 취약 분야에 대한 개선방안을 마련하여 갑질근절 추진

☐ 조사기간 : 2022.05.09. ~ 05.20.

☐ 조사대상 : 공사 전 직원

☐ 조사구분 : 관리자(7급 이상), 회계·인사 담당, 일반 직원(8급 이하)

☐ 조사표본 (단위 : 명)

| 부 서 | 표본 합계 | 관리자 | 일반직원 | 회계·인사 |
|---|---|---|---|---|
| 안전감사실 | 5 | 2 | 3 | - |
| 경영지원팀 | 12 | 2 | 6 | 4 |
| 미래전략팀 | 5 | 1 | 4 | - |
| 관광시설팀 | 16 | 3 | 13 | - |
| 체육시설팀 | 29 | 3 | 26 | - |
| 공공시설팀 | 30 | 3 | 27 | - |
| 교통지원팀 | 34 | 1 | 33 | - |
| 개발사업본부 | 6 | 3 | 3 | - |
| 합 계 | 137 | 18 | 115 | 4 |

## Ⅱ 설문조사 결과 분석

☐ 갑질발생 위험기준(40점 만점, 점수가 높을수록 갑질발생 위험도 높음)

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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. |

## ☐ 분야별 점수(40점 만점, 0점에 가까울수록 갑질발생 위험도 낮음)

❍ 관리자(18명) : 2.94점 (단위 : 명, 점)

| 관리자 설문 문항 | 인 원 | 최종점수 |
|---|---|---|
| 1-1.업무지시를 할 때 화를 내거나 욕을 한 적이 있다. | 18 | 0.61 |
| 1-2.다른 직원 앞에서 특정 직원의 잘못을 과도하게 질책한 적이 있다. | | 0.56 |
| 1-3.공식적 자리에서 부하직원을 공식직명이 아닌 “야“, ”너“ 등의 반말로 부른적이 있다. | | 0.61 |
| 1-4.직원의 외모나 의상, 출신지역이나 연령 등에 대해 지적한 적이 있다. | | 0.17 |
| 1-5.개인적인 일을 부하직원에게 시키기도 한다. | | 0.33 |
| 1-6.부하직원에게 긴급하지 않은 경우임에도 야근, 주말 근무를 지시한 적이 있다. | | 0.00 |
| 1-7.본인 의사와 상관없이 불필요한 회식, 야외활동 참여를 요구한 적이 있다. | | 0.22 |
| 1-8.소속 직원이 연차 휴가나 병가 등을 신청하였으나 타당한 이유없이 거부한 적이 있다. | | 0.00 |
| 1-9.특정 직원에게 타당한 이유없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여한 적이 있다. | | 0.22 |
| 1-10.사적인 이유로 부하직원에게 인사상 불이익을 준 적이 있다. | | 0.22 |
| **합 계** | - | **2.94** |

❍ 일반 직원(115명) : 8.55점 (단위 : 명, 점)

| 일반 직원 설문 문항 | 인 원 | 최종점수 |
|---|---|---|
| 2-1.상명하복의 서열적 구조로 권위주의 문화가 강하다. | 115 | 1.06 |
| 2-2.관리자(임원, 팀장 등)가 직원들의 말을 경청하지 않고 자신의 의견만 주장하는 경우가 많다. | | 0.88 |
| 2-3.관리자(임원, 팀장 등)가 직원에게 지휘감독이라는 명목하에 부당한 업무지시를 하는 사례가 자주 있다. | | 0.62 |
| 2-4.관리자(임원, 팀장 등)가 직원에게 폭언 등 인격비하 발언이나 성적인 비유나 평가를 하는 사례가 자주 있다. | | 0.42 |
| 2-5.회식을 밤늦은 시간까지 강제하거나 술을 억지로 권하거나 따르도록 강요받은 적이 있다. | | 0.28 |
| 2-6.업무처리 과정이나 결과가 투명하게 공개되지 않는다. | | 0.96 |
| 2-7.기관의 부당한 행위에 대해 직원들이 눈치보지 않고 이의제기를 할 수 없다. | | 1.06 |
| 2-8.사회적으로 문제가 될 수 있는 부당한 행위가 기관의 이익차원에서 합리화 및 정당화되는 경향이 있다. | | 0.97 |
| 2-9.갑질관련 내부 신고제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식이 강하다. | | 1.38 |
| 2-10.우리 기관이 수행하는 업무는 타기관에 비해 업무적 독점성이 강한 편이다. | | 0.92 |
| **합 계** | - | **8.55** |

❍ 계약 담당자(1명) : 0점 (단위 : 명, 점)

| 계약 담당자 설문 문항 | 인 원 | 최종점수 |
|---|---|---|
| 3-1.입찰·계약 방식을 불공정하게 적용한 적이 있다.(예 : 부당한 수의계약, 단일사업 쪼개기 계약 등) | 1 | 0.00 |
| 3-2.입찰조건을 무리하게 요구한 적이 있다(예 : 과도한 실적업종·지역제한, 특정 업체 사양 요구 등) | | 0.00 |
| 3-3.입찰참가자격에 미달하거나 후순위 업체를 정당한 절차없이 낙찰자로 선정한 적이 있다. | | 0.00 |
| 3-4.계약관련 상위법령에 부합하지 않는 과도한 특약조건을 적용한 적이 있다. | | 0.00 |
| 3-5.공사가 책임질 민원 등의 사항을 업체 또는 시공사에게 전가한 적이 있다. | | 0.00 |
| 3-6.계약금액 산정을 불공정하게 한 적이 있다.(예 : 납품단가 후려치기 등) | | 0.00 |
| 3-7.정당한 사유없이 기존 계약내용을 추가, 변경토록 요구한 적이 있다.(예 : 하자보수기간, 보증기간 연장 등) | | 0.00 |
| 3-8.대금지급을 정당한 사유없이 지연하여 지급한 적이 있다. | | 0.00 |
| 3-9.무면허 업체 하도급, 일괄 하도급, 동일업종간 하도급 등을 묵인한 적이 있다. | | 0.00 |
| 3-10.발주처로서 정당한 사유없이 원도급자를 거치지 않고 하도급자에게 직접 업무지시를 한 적이 있다. | | 0.00 |
| **합 계** | - | **0.00** |

❍ 인사 담당자(3명) : 0점 (단위 : 명, 점)

| 인사 담당자 설문 문항 | 인 원 | 최종점수 |
|---|---|---|
| 4-1.특정인이 채용대상에 포함되지 않았을 경우 이에 대해 유감을 표명한 적이 있다. | 3 | 0.00 |
| 4-2.특정인의 채용과 관련하여 어떻게 되었는지 개인적으로 알아본 적이 있다. | | 0.00 |
| 4-3.특정인을 채용할 목적으로 규정을 사전에 변경하도록 요구한 적이 있다. | | 0.00 |
| 4-4.면접 시 면접시험과 관련없는 신상을 묻거나 면접자를 비인격적(고압적, 외모비하 등)으로 대우한 적이 있다. | | 0.00 |
| 4-5.근무성적평가등을 호의적으로 해주겠다면서 편의를 요구한 적이 있다. | | 0.00 |
| 4-6.소속직원의 인사요청사항(예 : 이동발령, 명예퇴직 등)을 받아주는 조건으로 부당한 요구를 한 적이 있다. | | 0.00 |
| 4-7.특정인의 승진이나 근무성적 평정순위를 변경하도록 지시하거나 받은 적이 있다. | | 0.00 |
| 4-8.승진자를 미리 내정하고 형식적인 절차(인사위원회)를 진행하도록 요구하거나, 요구받은 적이 있다. | | 0.00 |
| 4-9.소속직원에 대한 업무분장 시 직원의 의견을 묻지도 않고 자의적으로 정한 적이 있다. | | 0.00 |
| 4-10.인사업무와 관련없는 경우에도 자신이 인사업무에 관여할 수 있음을 강조한 적이 있다. | | 0.00 |
| **합 계** | - | **0.00** |

❍ 결과 분석 (단위 : 명, 점)

| 구 분 | 인 원 | 점 수 | 결과 분석 |
|---|---|---|---|
| 관리자 | 18명 | 2.94점 | · 7급 이상 부서장 및 중간관리자 직원 18명을 대상으로 부하직원에 대한 갑질 등 여부에 대한 설문으로서,<br>· 갑질 발생 가능성이 낮은 점수구간(10점 이하)에 해당 |
| 일반직원 | 115명 | 8.55점 | · 8급 이하 일반직원 115명을 대상으로 공사의 조직문화 및 관리자의 갑질 여부에 대한 설문으로서,<br>· 갑질 발생 가능성이 낮은 점수구간(10점 이하)에 해당 |
| 회계담당 | 1명 | 0.00점 | · 회계담당자를 대상으로 불공정한 계약·회계 업무처리 및 업체에 대한 갑질 여부 등에 대한 설문으로서,<br>· 업체와 불공정한 계약 및 업체에 과도한 부담 전가 등은 전혀 없는 것으로 조사되었음 |
| 인사담당 | 3명 | 0.00점 | · 인사담당자를 대상으로 특정인 부정채용, 근무성적평정 및 승진과 관련된 갑질 여부 등에 대한 설문으로서,<br>· 부정채용, 평가 및 승진, 업무분장과 관련된 갑질은 전혀 없는 것으로 조사되었음 |

❍ 설문조사 착안사항

· 관리자, 회계·인사 담당의 경우 본인 또는 본인의 업무를 스스로 평가하기 때문에 설문결과에 있어서 관대화 오류가 발생할 수 있음
· 일반직원의 경우 표본이 115명으로 가장 높고, 공사의 전반적인 갑질문화 및 관리자(상급자)의 갑질 여부를 평가하기 때문에 관대화 오류와 무관함
· **일반직원의 종합 점수는 8.5점으로 갑질발생 위험성은 낮은 것으로 나타났으며, 일반직원 113명의 설문조사 결과를 갑질근절 추진을 위한 주요 척도로 활용**

# Ⅲ 세부 결과분석 및 중점 개선과제

## □ 세부 조사결과

### ❍ 직원 설문결과 순위(종합)

| 일반 직원 설문 문항 | 점 수 | 순 위 | 비 고 |
|---|---|---|---|
| 회식을 밤늦은 시간까지 강제하거나 술을 억지로 권하거나 따르도록 강요받은 적이 있다. | 0.28 | 1위 | 강점 (우수) |
| 관리자(임원, 팀장 등)가 직원에게 폭언 등 인격비하 발언이나 성적인 비유나 평가를 하는 사례가 자주 있다. | 0.42 | 2위 | |
| 관리자(임원, 팀장 등)가 직원에게 지휘감독이라는 명목하에 부당한 업무지시를 하는 사례가 자주 있다. | 0.62 | 3위 | |
| 관리자(임원, 팀장 등)가 직원들의 말을 경청하지 않고 자신의 의견만 주장하는 경우가 많다. | 0.88 | 4위 | 중간 |
| 우리 기관이 수행하는 업무는 타기관에 비해 업무적 독점성이 강한 편이다. | 0.92 | 5위 | |
| 업무처리 과정이나 결과가 투명하게 공개되지 않는다. | 0.96 | 6위 | |
| 사회적으로 문제가 될 수 있는 부당한 행위가 기관의 이익차원에서 합리화 및 정당화되는 경향이 있다. | 0.97 | 7위 | |
| 갑질관련 내부 신고제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식이 강하다. | 1.38 | 10위 | 약점 (취약) |
| 상명하복의 서열적 구조로 권위주의 문화가 강하다. | 1.06 | 8위 | |
| 기관의 부당한 행위에 대해 직원들이 눈치보지 않고 이의제기를 할 수 없다. | 1.06 | | |

| 분 석 | · **설문조사 결과 강점으로는 건전한 회식문화 정착, 관리자의 폭언 및 성적 비유·평가, 관리자의 부당한 업무지시 등 3가지 항목에 있어서 가장 높은 점수로 조사됨**<br>· **약점으로는 갑질 신고 시 불이익 우려, 권위주의 문화, 기관의 부당행위에 대해 직원이 이의제기 불가 등 3가지 항목이 상대적으로 낮은 점수로 조사되어 개선이 필요** |
|---|---|

### ❍ 직원 설문결과 순위(부서별) * 부서별로 하위항목 3건, 점수 동률 시 4건 표기

| 부서(조사인원) | 일반 직원 설문 문항 | 점 수 | 순 위 |
|---|---|---|---|
| 안전감사실 (3명) | 부당한 행위에 대해 직원이 이의제기 불가 | 2.33 | 9위 |
| | 갑질관련 내부 신고 시 불이익을 당할 수 있다는 의식 | 2.33 | |
| | 업무처리 과정과 결과가 투명하게 공개되지 않음 | 2.00 | 7위 |
| | 관리자가 경청하지 않고 자신의 의견만 주장 | 2.00 | |
| 경영지원팀 (6명) | 갑질관련 내부 신고 시 불이익을 당할 수 있다는 의식 | 1.17 | 10위 |
| | 관리자가 경청하지 않고 자신의 의견만 주장 | 0.83 | 7위 |
| | 부당한 행위가 기관의 이익차원에서 합리화 및 정당화 | 0.83 | |
| | 기관 업무의 독점성이 강함 | 0.83 | |
| 미래전략팀 (4명) | 갑질관련 내부 신고 시 불이익을 당할 수 있다는 의식 | 2.00 | 10위 |
| | 상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화 | 1.25 | 8위 |
| | 업무처리 과정과 결과가 투명하게 공개되지 않음 | 1.25 | |

| 부서(조사인원) | 일반 직원 설문 문항 | 점 수 | 순 위 |
|---|---|---|---|
| 관광시설팀 (13명) | 갑질관련 내부 신고 시 불이익을 당할 수 있다는 의식 | 1.15 | 10위 |
| | 부당한 행위가 기관의 이익차원에서 합리화 및 정당화 | 1.08 | 9위 |
| | 부당한 행위에 대해 직원이 이의제기 불가 | 0.77 | 8위 |
| 체육시설팀 (26명) | 갑질관련 내부 신고 시 불이익을 당할 수 있다는 의식 | 1.27 | 10위 |
| | 상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화 | 1.19 | 9위 |
| | 관리자가 경청하지 않고 자신의 의견만 주장 | 1.12 | 8위 |
| 공공시설팀 (27명) | 갑질관련 내부 신고 시 불이익을 당할 수 있다는 의식 | 1.59 | 10위 |
| | 상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화 | 1.30 | 9위 |
| | 부당한 행위에 대해 직원이 이의제기 불가 | 1.15 | 8위 |
| 교통지원팀 (33명) | 갑질관련 내부 신고 시 불이익을 당할 수 있다는 의식 | 1.36 | 10위 |
| | 업무처리 과정과 결과가 투명하게 공개되지 않음 | 1.24 | 8위 |
| | 부당한 행위에 대해 직원이 이의제기 불가 | 1.24 | |
| 개발사업본부 (3명) | 업무처리 과정과 결과가 투명하게 공개되지 않음 | 1.67 | 10위 |
| | 상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화 | 0.67 | 8위 |
| | 부당한 행위에 대해 직원이 이의제기 불가 | 0.67 | |

**분 석**

**· 공사의 8개 부서의 설문을 분석한 결과 아래의 표와 같이 취약 항목이 조사되었으며, 종합 설문 시 취약 항목들이 부서별 설문에도 유사한 순위로 나타남**

**· 특히 8개 부서 중 4개 부서 이상에서 공통적으로 낮은 점수인 항목은 개선이 필요**

| 부서 설문 발생 빈도 | 설문 문항 | 종합 설문 순위 |
|---|---|---|
| **7회** | **갑질 신고 시 불이익 우려** | **10위** |
| **5회** | **부당행위에 대해 직원이 이의제기 불가** | **8위** |
| **4회** | **상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화** | **8위** |
| | **업무처리 과정과 결과가 투명하게 공개되지 않음** | **6위** |
| 3회 | 관리자가 경청하지 않고 자신의 의견만 주장 | 4위 |
| 2회 | 부당한 행위가 기관의 이익차원에서 합리화 및 정당화 | 7위 |
| 1회 | 기관 업무의 독점성이 강함 | 5위 |

## ☐ 중점 개선과제 선정

| 중점 개선과제 | 선정 이유 |
|---|---|
| 갑질 신고 시 불이익 우려 | · 종합설문 10위(최하위), 부서별 설문 7개 부서 |
| 상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화 | · 종합설문 8위(하위), 부서별 설문 4개 부서 |
| 부당행위에 대해 직원이 이의제기 불가 | · 종합설문 8위(하위), 부서별 설문 5개 부서 |
| 업무처리 과정과 결과가 투명하게 공개되지 않음 | · 종합설문 6위(중하위), 부서별 설문 4개 부서 |

## Ⅳ 개선 방안

□ **갑질 신고 시 불이익 우려**

❍ **주관부서 : 안전감사실**

❍ 추진내용

- 안전감사실-791호 2022.5.4. '2022년 갑질 등 근절 추진계획'에 따라 갑질 등 행위 발생 시 신고자의 비밀 엄수, 피해자 대처요령, 피해자 보호대책 등을 철저히 이행하여 직원들의 갑질 신고 시 불이익 및 불신에 대한 우려를 적극 해소
- '갑질 등 근절 추진계획'의 지속적인 전 직원 대상 공유·전파

□ **상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화**

❍ **주관부서 : 경영지원팀**

❍ 추진내용

- 권위주의 타파 캠페인(조직 내 상호 인격적 존중과 신뢰감 형성, 유연하고 개방적인 조직문화 조성)을 지속 실천
- 직원 설문조사를 통한 권위주의적 문화 타파와 직원 만족도 향상

□ **부당행위에 대해 직원이 이의제기 불가**

❍ **주관부서 : 안전감사실**

❍ 추진내용

- 부당행위 신고 채널 활성화(공사 홈페이지 부조리 신고센터, 핸디 전자문서 클린 신고센터, 갑질 등 행위 안전감사실 오프라인 신고센터) 운영
- 부당행위자에 대한 엄정 처리와 신고자·피해자 보호 철저, 전 직원 공유·전파

□ **업무처리 과정과 결과가 투명하게 공개되지 않음**

❍ **주관부서 : 지원부서 전체(경영지원팀, 미래전략팀, 안전감사실)**

❍ 추진내용

- 조직관리, 인사(근무평정, 승진, 포상, 징계), 노무관리, 경영평가·성과평가, 내·외부 고객만족도, 중장기 및 연간 경영계획 등 공사의 주요 정책 등에 대해 전 직원 공개를 통한 투명성과 신뢰도 제고

  **※ 비밀·대외비, 개인정보 등 법령과 규정에 따라 비공개인 사항은 공개 제외**

## Ⅳ 행정사항

□ **(안전감사실)2022년 갑질근절 설문조사 결과 전 부서 배포**

□ **(지원부서)부서별 중점 개선과제 이행 협조**