학생중심, 현장중심 교육

경기도교육청

갑질 업무 처리 가이드북

경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

경기도교육청
갑질 업무 처리 가이드북

이 가이드북은 일선 기관의 갑질행위의 대응 및 예방에 도움을 드리고자 관련 법령과 지침을 검토하여 업무처리 기준 및 절차 등에 관한 사항을 수록하였으며,

실제 현장에서 다양하게 나타나는 갑질 사례는 당시 상황 및 관련 규정 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 함을 알려드립니다.

목 차

경기도교육청 갑질 업무 처리 가이드북

1. 갑질의 이해 ····· 1

1-1. 추진 배경 및 경과 ····· 2

1-2. 갑질의 개념 및 판단기준 (갑질과 부당업무 지시) ····· 4

1-3. 갑질의 유형 ····· 9

2. 갑질 대응 및 근절 ····· 11

2-1. 상담 및 신고 ····· 12

2-2. 접수 및 처리 ····· 15

2-3. 제도 개선 및 피해자 보호 ····· 21

3. 사례·규정·서식 ····· 27

3-1. 갑질 유형별 사례 ····· 28

3-2. 관련 규정 ····· 49

3-3. 관련 서식 ····· 55

GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

1

갑질의 이해

1 갑질의 이해

1-1 추진 배경 및 경과

❑ 추진 배경

○ 갑질 만연에 따른 사회적 관심 증폭

- 공공·민간 영역 구분 없이 우월적 지위·권한을 남용한 **사회적 약자**에 대한 **갑질**이 **지속 발생하여 개인과 사회에 심각한 피해를 초래하고 사회의 건전한 발전을 저해함**

  ※ 주요 사례 : 공관병에 대한 갑질, 공공기관 채용 비리, 일부 재벌 오너 일가의 갑질, 간호사 '태움' 문화

○ 교육분야 갑질문화에 대한 사회적 우려

- 교육분야 역시 학내 구성원 간 갑질관련 민원 신고 증가에 따른 교육정책 전반에 대한 신뢰도 저해
- 경기도교육청 '2019년 청렴도' 관련 측정 결과, 부당한 업무지시에 관한 경험률이 다른 분야에 비해 높은 것으로 측정됨

○ 경기도교육청 갑질신고센터 접수현황(2019년~2020년 8월)

- 비인격적 대우/모욕, 법령위반 등 총 112건의 갑질관련 민원사항 접수
- 2020년 상반기 갑질관련 민원발생, 전년 동일기간 대비 **2배이상 증가**

경기도교육청 조직문화 개선 설문결과(2020.7.)

❖ 응답자의 34.7%, 갑질 또는 부당업무지시의 발생원인은 **'권위주의적인 조직문화'**

❖ 응답자의 21.5%, 갑질 또는 부당업무지시에 대한 **'경험이 있다'**

❖ 경험이 있는 응답자의 32.1%, 2차 피해 우려로 **'그냥 참았다'**

❖ 갑질근절을 위한 대책 ⇨ **'민주적 학교문화 조성'** 및 **'기관장의 개선의지'**가 중요하다고 응답

❑ 경과

○ 정부 공동 갑질 관련 대책 추진

① 관계부처 합동, ‘갑질 행태 재발방지 대책’ (2017)

②「공무원 행동강령」 개정 (2018)

③ 관계부처 합동, ‘공공분야 갑질 근절 종합대책’ (2018)

④ 교육부, ‘교육분야 갑질 근절 기본계획’ (2018)

⑤「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」 (2019)

⑥ 관계부처 합동, ‘공공분야 갑질 근절 종합대책’ 후속 조치 (2019)

⑦「근로기준법」 개정, 〈‘직장 내 괴롭힘’금지 관련 신설〉 (2019)

○ 경기도교육청 갑질 관련 대책 추진

① ‘경기도교육청 부당업무 지시 근절 방안’ (2017)
- 교육현장 갑질 청산을 위한 ‘존중과 배려’의 교육환경 조성 관련 워크숍
- 연구보고 ‘교육분야에서의 부당업무 지시 사례와 대응 방안’
(경기도교육연구원, 박혜진)

② ‘경기도교육청 갑질근절 기본계획’ (2019) - 갑질신고센터 운영

③「경기도교육청 공무원 행동강령」 개정 (2019)

④ 갑질 예방교육 실시 의무화 (2019)

⑤ 갑질행위 처벌기준 강화 (2019) [처분기준 마련]

⑥ 갑질피해자에 대한 보호조치 강화 및 갑질신고센터 개편 (2020)

1-2 갑질의 개념 및 판단기준

❑ 「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에서 제시된 개념 및 판단기준

갑질의 개념

○ 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나 우월적 지위에서 비롯된 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우

갑질의 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

- **(법령 등 위반)** 법령, 규칙, 조례, 내부규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당 이익을 추구
- **(사적이익 요구)** 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타편의 등 사적 이익을 요구·수수하거나 제공
- **(부당한 인사)** 자기 또는 특정인의 이익을 위하여 채용·승진·성과평가 등 인사와 관련한 부당한 업무처리
- **(비인격적 대우)** 외모와 신체를 비하하거나 욕설·폭언·폭행 등 상대방에게 행하는 비인격적 언행
- **(기관 이기주의)** 발주기관이 부담하여야 할 비용을 시공사가 부담하게 하는 등 기관의 이익을 부당하게 추구
- **(업무 불이익)** 사적 감정 등을 이유로 특정인에게 근무시간 외 불요불급한 업무지시를 하거나 부당하게 업무를 배제
- **(부당한 민원응대)** 정당한 사유없이 민원접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연
- **(기타)** 그 외 따돌림, 부당한 차별행위, 모임참여 강요 등

❑ 「공무원 행동강령」에서 제시된 개념 및 금지되는 행위

갑질의 개념

○ 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 이용하여 부당하게 자신의 이익을 추구하거나 직무관련자, 직무관련공무원, 하급기관 등에게 부당하게 불이익을 주는 행위

- 공무원이 소속된 조직내부 또는 외부관계에서 발생하는 갑질을 5개 유형으로 구체화하여 다양하게 발생하고 있는 갑질행위 근절을 위한 제도적 기반 마련

《 「공무원행동강령」 제13조의3 각 호에 따른 금지되는 행위 》

유형	금지행위
조직내부 '하급자'에 대한 갑질	직무관련공무원에게 ① 직무와 관련이 없거나, ② 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위 ➡ **조직 내 상급자의 하급자에 대한 갑질 금지**
조직외부 '민원인'에 대한 갑질	인가·허가 등을 담당하는 공무원이 ① 그 신청인에게 불이익을 주거나 ② 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위 ➡ **민원업무 담당자의 외부 직무관련자(민원인)에 대한 갑질 금지**
조직외부 '직무관련자'에 대한 갑질	공무원 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 ① 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 ② 자신이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위 ➡ **조직이익 목적의 외부 직무관련자(외부 개인/기관·단체)에 대한 갑질 금지**
조직외부 '소속·산하기관'에 대한 갑질	공무원 자신이 소속된 기관의 소속기관 또는 산하기관에 ① 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 ② 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위 ➡ **조직이익 목적의 하급기관에 대한 갑질 금지**
조직 내·외 포괄적 규정	그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 자신이 소속된 기관의 소속기관 또는 산하기관의 ① 권리·권한을 부당하게 제한하거나 ② 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위 ➡ **직무관련자, 직무관련공무원 및 하급기관에 대한 포괄적 갑질 금지**

＊직무관련자 : 공무원의 소관업무와 관련되는 자(개인 또는 법인·단체)

＊직무관련공무원 : 공무원의 직무수행과 관련하여 이익 또는 불이익을 직접적으로 받는 다른 공무원

갑질 판단 시 유의점

❖ 「**공공분야** 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 적용 및 판단사항으로 **개인 간 사적영역은 적용되지 아니함**

❖ 「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따르면 갑질여부 판단 시, 관련규정 및 상황 등에 대한 **종합적인 검토를 통해 판단토록 하고 있음**

※ 갑질관련 쟁점사항 등 (참고 ☞ p46 ~ p47)

○ 갑질행위와 관련된 용어 정의

구분	갑질행위 판단 이전	갑질행위 판단 이후
갑질을 행한 사람 (행위자)	피신고인(갑질신고를 당한 자)	가해자
갑질을 당한 사람 (피행위자)	신고인(갑질신고를 한 자)	피해자
갑질행위	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 규정된 갑질유형에 따른 행위	
사건관계인	갑질행위를 목격하거나, 갑질행위에 대해 알고 있는 자	

※ 갑질행위로 판단되기 전부터 가해자 및 피해자를 단정하는 것에 대한 보완
⇨ 갑질행위 판단 이전과 이후에 따른 용어 구분

'부당업무 지시' 참고자료 1

❖ 고용노동부 '공무원 행동강령' 의 부당지시(공정한 직무수행을 해치는 지시) [별표1]

✔ 부당지시의 판단기준

- 법령, 행정규칙(훈련·예규·고시·지침 등)에 위반되는 지시인지 여부
- 업무의 본래 취지에 맞지 않는 지시인지 여부
- 공공기관에 재산상 손해를 입힐 수 있는 지시인지 여부
- 공적이익이 아닌 사적이익을 추구하는 지시인지 여부
- 지위 또는 권한을 남용하는 지시인지 여부
- 자율성이 보장된 것임에도 행위를 강요하는 지시인지 여부
- 그 밖에 현저히 불합리한 행위를 강제하는 지시인지 여부

✔ 부당지시의 유형

(자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 다음 유형의 지시를 할 경우 부당지시에 해당될 수 있음)

- 규정위반 내용 또는 본래의 취지에 맞지 않는 방향으로 지시
- 신고사건 등 민원처리에 개입하여 부당하게 방향을 지시
- 신고사건 처리 시 필요 이상으로 상위자를 출석요구토록 지시
- 점검 등 계획수립 시 합리적인 이유 없이 특정업체를 포함 또는 제외토록 하는 지시
- 관용차 등 공용물을 휴일 등에 사적용도로 사용하기 위한 지시
- 물품구매 등 각종 계약 시 정당한 이유 없이 특정업체를 선정토록 지시
- 업무추진비 등 예산을 사적용도로 집행토록 지시
- 인사에 있어 지연·혈연·학연·직연(직장인연) 등 비합리적인 연고성·편파적 운영 지시
- 근무성적 평가를 이유로 협박성 회유 또는 부당한 지시
- 직원에게 직무관련자를 통하여 골프부킹, 콘도예약 등 부당한 지시
- 직무관련자에게 취업을 청탁하도록 지시
- 개인적 경조사를 직무관련자에게 알리도록 지시
- 사업장 등에 자신의 외부강의를 주선하도록 지시

'부당업무 지시' 참고자료 2

❖ 경기도교육연구원 '교육분야에서의 부당업무 지시 사례와 대응방안'(연구위원 박혜진, 2017)

✔ **부당업무 지시 주요 유형(설문조사에 따른 응답 결과)**

- 공정한 직무 저해 지시
  ① 교육청 지침에 어긋나도 자의적인 판단을 우선시하여 업무 지시
  ② 인사위원회를 열지 않고 표창대상자를 일방적으로 지시
  ③ 업무와 관련없는 사안에 업무추진비 사용 지시
  ④ 견적서 조작, 물품선정위원회 서류 조작 등 공문서 위조 지시

- 일방적인 업무분장 지시
  ① 업무분장이 되어 있는데도 불구하고 자의적으로 해석하여 업무를 다른부서와 계원에게 배정
  ② 사업추진에 있어 실무직원 의견 배제
  ③ 학교의 특수성을 고려하지 아니하고 다른 학교가 하니깐 우리학교도 해야 한다고 일방적인 업무지시

- 근무시간 외 업무지시, 부당한 복무규제 지시
  ① 수당 지급 없이 초과근무 지시
  ② 정당한 이유없이 교육훈련 참석 미허가
  ③ 학교 학사일정에 지장을 주지 않고 수업교환이 가능함에도 조퇴를 허가하지 아니함

- 사적 심부름, 권위를 내세움
  ① 사이버교육 평가 대리 응시
  ② 자녀의 공부자료 복사, 개인 전시회 준비
  ③ 개학 첫날, 교장·교감에게 인사를 하지 않았다고 비난
  ④ 직위를 이용하여 정당한 교육활동 문서를 계속 반려

- 인격모독, 기타
  ① 교직원의 작은 실수에도 공개석상에서 지나치게 면박함
  ② 사무실에서 수시로 고성, 욕설 및 비아냥거림
  ③ 직급이 낮다는 이유로 반말을 함(아무개 씨, 아무개야)
  ④ 공식적인 행사가 아닌 사적 모임 참여 강조

1-3 갑질의 유형

❑ 갑질의 유형

목적에 따른 구분

○ **(이익 추구형)** 갑(甲)이 우월적 지위를 활용하여 **유·무형의 이익**을 취하는 행위

※ 금품·향응 수수, 사적 심부름, 편의 요구, 상대기관에 책임·비용 전가 등

○ **(불이익 처우형)** 을(乙)에게 **업무적*** 또는 **인격적**** **불이익**을 주는 행위

* 정당한 이유없이 인·허가 불허·지연, 부당한 전보발령, 불필요한 업무지시

** 폭언·폭행 등 인격모독

관계에 따른 구분

○ **(기관 간)** 법령상 지도·감독 관계, 계약 관계 등 일방의 우월적 지위 체계에서 발생하는 부당행위

※ 예산, 인사, 평가, 지도·감독, 재정 집행, 인·허가 등을 통한 영향력 행사

○ **(기관 내)** 기관 내부에서 직위(급)상 상·하 관계에서의 부당행위

※ 승진 상 특혜 부여

○ **(특수관계)** 법적 상·하관계는 아니나 도제 관계 등 일방에게 권위를 부여하는 관계에서 발생하는 부당행위

※ 특수관계의 경우, 사안에 따라 갑질신고센터가 아닌 해당 접수창구를 통해 신고 (참고 ☞ p16)

❑ 「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에서 제시된 갑질의 유형

- **(법령 등 위반)** 법령, 규칙, 조례, 내부규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당 이익을 추구하는 유형
  → 법령위반, 내부규정 부당변경
- **(사적이익 요구)** 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등 사적이익을 요구·수수하거나 제공받는 유형
  → 금품수수, 사익추구 등
- **(부당한 인사)** 자기 또는 특정인의 이익을 위하여 채용·승진·성과평가 등 인사와 관련하여 부당하게 업무처리를 하는 유형
  → 부당승진, 채용강요, 채용조건 변경, 퇴직강요 등
- **(비인격적 대우)** 외모와 신체를 비하하거나 욕설·폭언·폭행 등 상대방에게 비인격적 언행을 하는 유형
  → 인격비하 행위, 모욕적 언행
- **(기관 이기주의)** 발주기관이 부담하여야 할 비용을 시공사가 부담하게 하는 등 기관의 이익을 부당하게 추구하는 유형
  → 부당한 부담전가, 불공정 특약조항, 특정사업자 지원
- **(업무 불이익)** 사적 감정 등을 이유로 특정인에게 근무시간 외 불요불급한 업무지시를 하거나 부당하게 업무를 배제하는 유형
  → 부적절한 시간대 업무지시, 부당한 업무배제 등
- **(부당한 민원응대)** 정당한 사유없이 민원접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연시키는 등의 유형
  → 민원접수 거부, 고의적 처리지연 등
- **(기타)** 그 외 따돌림, 부당한 차별행위, 모임참여 강요 등 다양한 형태로 나타나는 유형

2

갑질 대응 및 근절

2 갑질 대응 및 근절

2-1 상담 및 신고

❑ 갑질 발생 시 대응절차

- 갑질행위를 당했을 경우, 피행위자는 즉시 행위를 중단해 줄 것을 행위자에게 요청할 수 있으며 아래 사항에 유의하여 피해 사실을 상담 또는 신고할 수 있음

유의사항

- 「경기도교육청 공무원 행동강령」 등 관련규정 및 지침 확인
- 갑질행위를 당한 증거자료 수집(이메일·메신저 내용 등)
- 병원 방문기록 등 치료기록(진단서 등) 확인
- 동료교사 및 직원 등 도움이 가능한 사항을 확인(본인의 증언만으로는 갑질 상황을 입증하기 어려울 수 있음)
- 복무사항과 관련될 경우, 나이스(NEIS) 복무기록 등 확인

[참고자료] 【공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 대응】

「경기도교육청 공무원 행동강령」 제4조 및 「공직자 행동강령 운영지침」 제8조

① 공정한 직무수행을 해치는 지시를 받았을 경우, 그 사유를 해당 상급자에게 소명하고 지시에 따르지 않거나 행동강령책임관과 상담할 수 있음
② 같은 지시가 반복될 경우에는 즉시 행동강령책임관과 상담
③ 소명의 방법 : 「공직자 행동강령 운영지침」 별지1에 따른 서식을 활용하여 자신의 인적사항, 지시내용, 지시에 따르지 아니하는 사유 등을 기재하여 소명(양식 ☞ p61)

❑ 갑질행위 발생 시 상담 [기관 내 상담]

- 각 기관(학교)에서는 갑질행위 발생 시 '행동강령책임관'과 우선 상담이 가능하며 상담을 실시할 경우 아래 사항을 유의하여 실시할 것

① 피해내용 및 요청사항을 우선 확인하고, 처리방향을 결정

※ 요청사항[행위중단 및 조정요청(화해, 사과) 등]에 대한 기관 내 지원가능한 사항을 검토

② 상담에 적절한 장소를 제공하여야 하며, 신고내용을 유지·관리해야 함

※ 갑질행위 상담내역에는 아래 사항이 기재되어야 함
(갑질행위의 내용과 요청사항, 피해의 정도, 관련 증거)

③ 상담한 내용에 대해서는 비밀이 보장되어야 하며, 불이익처우가 금지됨

기관 내 상담

❖ 갑질신고를 통한 조정절차 및 정식조사 이전에 조직 내 해결방안을 모색하는 것으로 **신고자의 상담의사가 있을 경우에 실시함**

❖ 기관 내 상담절차가 생략되는 경우
- 신고자가 기관 내 상담절차를 원하지 않은 경우
- 상담을 접수한 '행동강령책임관'이 기관 내 상담절차에 의한 방법이 적절하지 않다고 판단하는 경우**(행동강령책임관과 관련이 있다고 판단되는 경우 등)**

❖ 기관 내 행동강령책임관은 「경기도교육청 공무원 행동강령」 제27조에 따라 기관 내 행동강령 준수여부에 대한 점검 및 위반행위의 신고접수, 조사처리 등의 업무를 담당함

❑ 갑질행위 발생 시 신고

- 국민콜(국민권익위원회) : 갑질피해상담(국번없이 110) / 익명상담
- 국민신문고(갑질피해신고센터) : 갑질피해 민원신청 / 기명신고
- 교육부 갑질신고센터 : 익명신고(기명신고는 국민신문고로 연결)
- 경기도교육청 갑질신고센터 : 익명신고

익명신고와 기명신고(실명신고)

❖ 기명신고와 달리 익명신고의 경우, 신고자 본인의 인적사항을 노출하지 않을 수 있으나 **처리결과에 대해 회신이 불가능함**

❖ 익명신고의 경우 신고자 인적사항이 없으므로 민원이송 등이 제한적일 수 있어 사안에 따라 내부종결될 수 있음
(예: 기명신고를 원칙으로 하는 부서에 이송해야 할 사안의 경우, 이송이 불가능해 종결처리됨)

경기도교육청 갑질신고센터

1) 신고방법
   - 온라인신고(경기도교육청 홈페이지 '갑질신고센터')
   - 우편신고(경기도교육청 홈페이지 '갑질신고센터'에서 신고서를 다운받아 우편으로 제출)

2) 신고자를 특정할 수 있는 사항은 **신고내용에서 제외**할 것

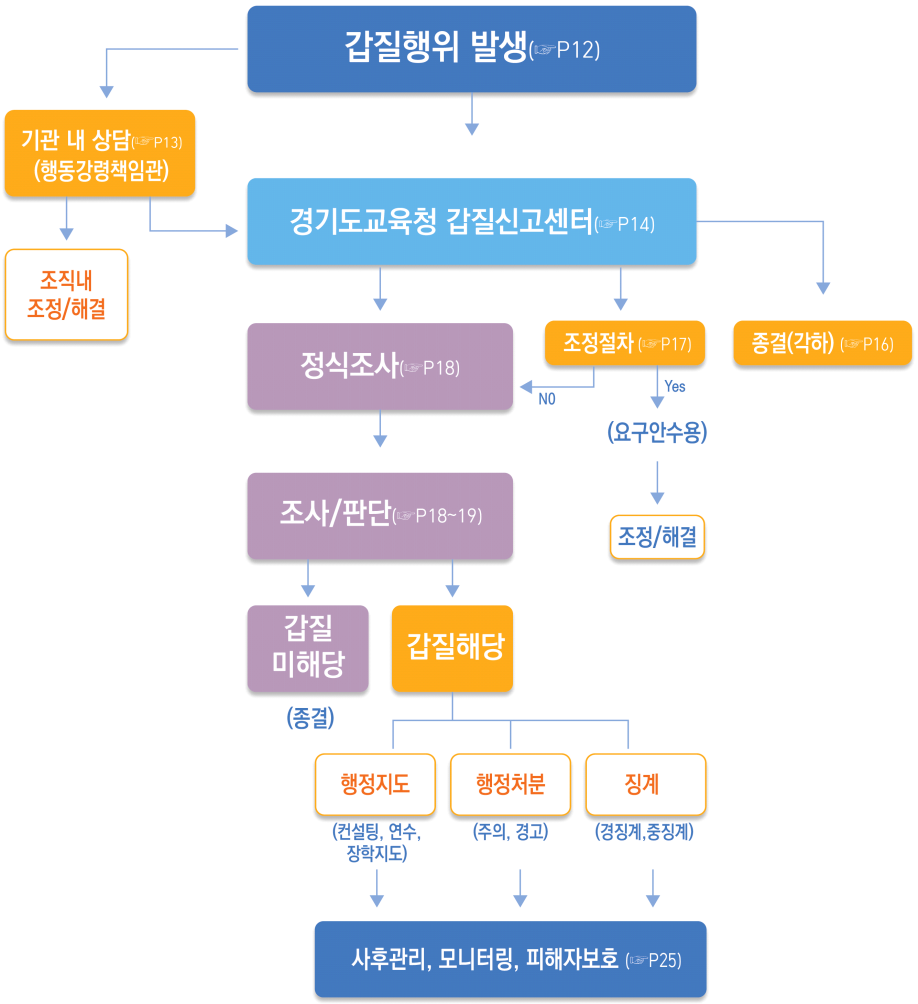
3) 신고서는 6하원칙에 따라 구체적으로 기재하며 아래사항이 포함되어야 함
   1 피신고자 직위 등
   2 갑질행위(일시, 내용)
   3 갑질행위로 인한 피해사실
   4 갑질행위를 증빙할 수 있는 입증자료 등

4) 경기도교육청 갑질신고센터는 익명신고로 신고자에 대한 면담(조사)절차 등이 **생략**될 수 있으므로 **신고자는 신고서 내용에 충분한 내용을 기재해야 함**

5) 경기도교육청 갑질신고센터는 익명신고를 기본으로 업무가 이루어지고 있어 신고자가 신고서 내용에 본인의 인적사항을 명시하는 등 기명신고의 형태로 신고하였다고 하더라도 결과 회신 통보의무 등이 발생한다고 볼 수 없음

2-2 접수 및 처리

갑질 업무처리 절차



신고의 접수

○ 신고 각하의 사유

- 신고자가 신고사안에 대해 공식적으로 조사 진행을 원치 않는 경우
- 신고내용이 구체적이지 않거나 피신고자 소속기관·피신고자를 특정할 수 없는 경우
- 신고자가 주장하는 내용이 명백히 거짓이거나 이유가 없다고 판단되는 경우
- 신고의 원인이 된 사실이 발생한 날로부터 3년 이상 경과되거나, 해당문서의 보존기간 경과 등으로 사실관계 확인이 불가능한 경우
- 신고할 당시 신고의 원인이 된 사실에 관하여 법원의 재판, 수사기관의 수사가 진행중이거나 종결된 경우, 그 밖의 법률에 의한 구제절차 등이 진행중이거나 종결된 경우

○ 갑질신고와 구별되는 민원

해당 접수창구 또는 부서로 신고해야 하는 유형

❖ 학생인권 침해 관련 ☞ 〈경기학생인권의 광장〉

❖ 학교폭력 관련 ☞ 〈117학교폭력신고센터〉

❖ 성폭력 관련 ☞ 〈성폭력전담신고센터〉

❖ 교육공무직 인사운영 및 직장 내 괴롭힘 관련 ☞ 〈노사협력과〉

❖ 공직비리 관련 ☞ 〈공직비리신고센터(핫라인)〉

❖ 공익제보 관련(부패행위, 공익침해 행위, 청탁금지법 위반, 행동강령 위반) ☞ 〈공익제보센터〉

❖ 불법찬조금 신고 관련 ☞ 〈불법찬조금신고센터〉

❖ 일반직 고충처리 관련 ☞ 〈총무과〉

❖ 교원 고충처리 관련 ☞ 〈교원역량개발과〉

※ 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」에 따른 학원, 교습소, 개인과외 및 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」에 따른 체육시설(체육도장, 태권도학원 등) 관련 ⇨ 〈국민신문고〉

※ 민원처리 공무원의 불친절 관련 ⇨ 〈국민신문고〉

※ 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」에 따른 교육활동 침해 및 피해교원 치유지원 관련 ⇨ 〈교육지원청 교권보호담당 / 경기도교육청 교원치유지원센터〉

참고사항 : 공무원 고충처리제도

❖ 관련규정 :「공무원고충처리규정」,「국가공무원법」제76조의2,「지방공무원법」제67조의2

❖ 공무원은 누구나 **인사·조직·처우 등 직무조건과 관련된 신상 문제**와「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특별법」제2조에 따른 성폭력범죄 및「양성평등기본법」제3조제2호에 따른 성희롱 및「공무원행동강령」제13조의3에 따른 **부당한 행위** 등으로 인한 신상문제와 관련된 고충의 처리를 요구할 수 있다.

❖ 고충처리제도는 다른 법령에 실효적인 구제 수단이 마련되어 있는 경우에는 **해당 절차를 먼저 거치도록** 되어 있음

❑ 조정절차와 정식조사

○ 조정절차

조정절차를 통한 해결

❖ 갑질행위 신고시 **조정절차 신청에 따라 진행됨**(양식 ☞ p56)

❖ 피신고자에 대한 조치(처벌)을 원하지 않고 재발방지 약속 등 당사자 간 조정(합의)를 원하는 경우 기관의 여건, 신고자의 요구사항 등을 고려하여 진행함
(신고자의 요구안을 피신고자에게 그대로 전달하여 수용 및 종결여부를 결정)
(요구안의 예시 : 사과(화해), 재발방지 약속, 당사자 간 합의 등)
⇨ 피신고자가 요구안 수용 시(조정안 합의) : **종결**
⇨ 피신고자가 요구안 불수용 시 : **정식조사 진행**

❖ 정식조사 이전에 조정절차에 의해 사안이 종결되었다면 별도의 조사절차는 진행하지 아니함

○ 정식조사

1. 조사의 실시

① 정식조사를 통해 진행하는 경우, 조사범위와 대상·방법 등에 관한 사항을 검토하여 조사방향을 결정해야 함

② 피조사기관에 방문하는 현장 대면조사를 원칙으로 하며, 부득이한 경우 대면조사가 아닌 서면조사로 대체 가능

③ 조사자는 갑질판단 기준을 고려하여 객관적으로 조사를 수행하여야 하며 조사 시 확인해야 할 사항은 아래와 같음

《 조사 시 확인사항 》

- 사건의 경위
- 신고자의 요청사항
- 행위의 반복성 또는 지속성 여부
- 행위로 인한 신고자의 피해정도
- 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용 등) 검증

④ 갑질 행위 판단의 기준이 될만한 중요한 사실(위법·부당한 내용이라고 판단되는 사항 등)에 대해서는 사실확인서·경위서 등을 받아 관련 사실을 확인해야 하며, 조사에 있어 피신고자와 신고자 간 엇갈리는 진술 등으로 사실관계에 대한 내용이 일치하지 않을 경우, 관련증거와 관련자 진술 등을 종합적으로 검토해야 함

⑤ 조사자는 조사과정에서 갑질행위 목격사실, 녹음파일, 메모 등 갑질행위를 입증할 수 있는 자료를 요구할 수 있으며, 피신고자 및 신고자에 대한 근거없는 유언비어나 악의적인 소문 등이 퍼지거나 확대되지 않도록 중립성을 지켜야 함

갑질신고 처리에 대한 담당 부서

❖ 갑질신고 ⇨ [1차]사업부서의 접수 및 조사(신고내용에 대한 사실관계 확인 등)

⇨ 조사결과를 바탕으로 사업부서의 사안종결 및 조치(컨설팅, 지도 등)
⇨ 감사부서 의뢰(사업부서의 조사결과 **감사부서의 조사가 필요하다고 판단될 경우**, 사업부서의 조사내용(사실확인서 등) 및 조사자 의견을 첨부)
⇨ [2차] 감사부서를 통한 2차적 해결

❖ 갑질행위 판단 여부는 실제 조사업무를 수행한 담당부서에서 결정함

❖ 갑질근절 전담직원

- 본청 감사부서의 업무전담 직원 ⇨「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에서 규정하는 기관별 전담직원(갑질행위 방지를 위한 교육, 피해자 보호지원 등 갑질업무에 관한 사항을 총괄함)

2. 조사의 종결

① '갑질미해당'으로 판단

- 〈자체종결〉 : 갑질행위로 판단할 만한 사항이 없는 경우
  ※ 조사결과, 신고 각하의 사유에 해당될 경우(허위신고 등) 종결처리 함

② '갑질행위'로 판단

- 갑질행위에 해당한다고 판단되면 사안의 경중에 따라, 행정지도 및 처분 등 가능
- 행정지도(장학지도) : 갑질행위로 판단하였으나 행정처분 또는 징계에 이르지 아니한 경우를 말하며 갑질 예방교육(연수), 컨설팅 등을 실시
- 가해자의 행위 경중, 유사사안에 대한 기존의 처분 및 징계 양정 등을 고려하여 갑질가해자에 대한 행정처분(주의, 경고) 및 징계(경징계, 중징계)
  (감사부서 담당자는 징계에 이를만한 사항에 대해서는 인사부서에 징계의결 요구)

전수조사

❖ 조사부서에서는 관련자료의 입증이 어렵거나 증언 등이 부족하다고 판단될 경우 사안의 사실여부 확인 및 추가 피해사실 확보를 위해 조사대상 기관에 대하여 전수조사를 실시할 수 있음

❖ 전수조사의 실시에 있어 사안에 따라 세부사항(방법, 대상인원 선정 등)은 조사부서에서 정할 수 있으며 실시과정에서 공정성을 확보하고 실시결과에 따른 개인정보는 보호되어야 함

2차 피해방지 서약서

❖ 갑질행위 판단 **이전**, '2차 피해방지 안내서' (서명 불필요(양식 ☞ p59))
갑질행위 판단 **이후**, '2차 피해방지 서약서' (서명 필요(양식 ☞ p60))
- 갑질행위 판단 이전(조사 단계)에 서약서를 받는 경우, 피조사자의 반발이 발생하던 기존 방법을 개선함

❖ 2차 피해방지 서약서의 경우 **갑질행위로 판단될 경우에 해당**
2차 피해방지 서약서의 서명 및 제출에 관한 현행 강제규정은 없으나 2차 피해방지 서약서에 서명 및 제출을 하지 아니하였다고 하더라도 신고자 보복 및 신고내용 외부 발설 등 2차 피해를 야기하였을 경우 **관련규정에 따라 처벌될 수 있음을 조사자는 반드시 고지할 것**

❖ 2차 피해방지 서약서의 내용
- 신고자 색출금지(관련자 포함), 접근 및 연락금지, 발설금지 등

갑질관련 반복 민원

[참고 : 국민권익위원회 공공부문 특별민원 대응 매뉴얼(2017)]

❖ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조에 따르면 '**고충민원**이라 함은, 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원'이라고 규정되어 있으나 **고충민원과 구별하여 처리가 불가능한 사항에 대해 지속적으로 문제를 제기하는 일부 반복 민원이 발생하고 있어 행정력 낭비가 초래되고 있음**

✔ 구체적 예시

- **적법하게 처리**하였음에도, 민원처리 결과에 불만을 가지고 지속적·반복적으로 **유사민원을 계속 제기**하거나 업무처리 공무원에 대한 징계 등을 요구하는 경우
- 담당공무원의 정상적인 직무집행을 방해하거나 **일반적인 사회관념으로 수용할 수 없을 정도의 내용을 처리해달라고 요구**하는 경우

✔ 대응 방안

- 민원인의 요구사항에 대한 정확한 판단 및 이에 따른 조속한 절차진행과 **명확한 결론 도출·안내**를 통해 민원인과의 불필요한 마찰 및 행정력 낭비 최소화
- 반복 및 중복 민원의 처리

※「민원 처리에 관한 법률」 제23조

① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원 제외)을 **정당한 사유없이** 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 **종합적으로 고려하여 결정**하여야 한다.

2-3 제도 개선 및 피해자 보호

❑ 제도 개선

○ 반복적·상습적 갑질에 대한 제재 강화

- 갑질행위로 판단되었으나 행정처분 및 징계에 이르지 않은 행정지도를 받은 후 다시 갑질을 행하는 등 반복적·상습적 갑질이 발생하고 있어 이에 대한 제재 필요
  - 반복적·상습적 갑질로 인한 조직 대다수 구성원에 대한 심각한 피해 발생
  - 조직역량을 떨어뜨리는 요인으로 작용
- 갑질행위에 대한 단호하고 엄정한 대응 필요

⇨ 갑질행위로 판명되어 행정지도를 받은 자가 추후 갑질행위로 재차 행정지도를 받은 사실이 확인될 경우 조사 담당부서에서는 **반복적·상습적 갑질로 인정하여 행위의 경중 등을 고려하여 행정처분 등 부과 가능**

⇨ 이 가이드북의 갑질신고 처리결과 보고(양식 ☞ p57)에 따라 행정지도를 받은 사안부터 적용함

⇨ **소속교(기관) 및 직위·직책이 변경되었다고 하더라도, 2회 이상 확인 시 사안에 따라 부과 가능**

○ 공무원 갑질관련 징계기준

「공무원징계령 시행규칙」

【징계기준(제2조제1항 관련)】

비위의 유형 \ 비위의 정도 및 과실 여부	비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반 자. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위	파면	파면-해임	강등-정직	감봉
4. 친절·공정의 의무 위반	파면-해임	강등-정직	감봉	견책
7. 품위 유지의 의무 위반(기타)	파면-해임	강등-정직	감봉	견책

갑질관련 '공무원 행동강령 위반사항'에 대한 징계의 감경기준 배제

「공무원징계령 시행규칙」 제4조(징계의 감경)

- 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 **해당 징계를 감경할 수 없다.**
  ⑧ **「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위(직무권한 등을 행사한 부당행위의 금지)**

○ 갑질관련 성실의무의 위반에 대한 제재

(관계부처 합동 '공공분야 갑질 근절 종합대책', 2018.7.)

- 갑질 가해자의 **관리자·상급자**가 갑질행위를 은폐하거나, 피해자 보호를 소홀히 한 경우 등에는 '성실의무 위반' 으로 징계 가능
- '성실의무 위반'은 갑질 민원의 조사자가 조사를 이행함에 있어 불성실하게 조사를 수행한 경우에도 적용 가능(신고사항 누출 등)

○ 학교운동부지도자의 갑질행위에 대한 제재

- 학생선수의 대회출전 및 상급학교 진학에 대한 영향력 행사 등으로 학교운동부지도자에 의한 학생과 학부모에 대한 갑질행위 사례 발생
  ('2020 학교체육업무매뉴얼', 경기도교육청)

「학교체육진흥법」 제12조 제4항

④ 학교의 장은 학교운동부지도자가 학생선수의 학습권을 박탈하거나 폭력, 금품·향응 수수 등의 부적절한 행위를 하였을 경우 학교운영위원회의 심의를 거쳐 **계약을 해지**할 수 있다.

○ '2020년 자체감사 계획' 관련 갑질항목 점검사항 반영

(2020년 자체감사 계획)

- 종합감사 대상 교육지원청 내 갑질 신고 처리현황과 근절 노력 등에 대한 점검항목 추가

○ ‘2021년 학교주도형 종합감사’ 관련 갑질항목 점검사항 반영(예정)

(2021년 학교주도형 종합감사)

- 「학교주도형 종합감사」 체크리스트에 갑질 예방교육 실시여부, 피해자 보호 등에 대한 점검 항목 추가

○ 공공분야 갑질행위 공개

(관계부처 합동 ‘공공분야 갑질 근절 종합대책 후속’, 2019.6.)

- 갑질행위로 징계가 확정된 경우, 행위 유형·내용·징계처분 결과 등을 **도교육청 홈페이지에 공개하여 공직사회 내 경각심 제고**(상·하반기 각 1회)

❑ 피해자 보호

○ 피해자 보호를 위한 적극적 조치

- 가해자에 대한 인사조치 등을 통한 격리조치, **피해자 조력인 지정**(피해자가 희망하는 동료·상사 등)
- 조사자는 직무 과정에서 알게 된 비밀을 누설하거나 목적 외 용도로 이용하여서는 아니되며 신고자의 신고정보는 유출되지 않도록 철저히 관리

「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 분리조치

❖ 「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따르면, 피해자 보호대책의 일환으로 '기관의 장은 피해자가 가해자와 격리를 **요청할 경우**, 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자 분리를 위한 적절한 조치를 하여야 하며 이때 피해자의 의견을 반영하여 **전보·휴가·재택근무·근무장소 변경·일정조정 등 다양한 방법**으로 조치할 수 있다'고 규정하고 있음

익명신고에 대한 보호

❖ 현행 법령상 신고자에 대한 보호규정이라 할 수 있는 「공익신고자 보호법」, 「부패방지권익위법」은 신고자의 인적사항을 밝혀야 하는 기명신고를 기본으로 하고 있음

❖ 익명신고의 보호에 관한 명시적인 규정이 없다고 하더라도, 조사자는 조사과정에서 목격자, 참고인 등 사건관계인에 대한 진술내용 등이 조사과정에서 누출되지 아니하도록 보안을 유지해야 하는 보호의무가 있음
(<관계부처 합동 공공분야 갑질 근절 종합대책(2018)>, 갑질신고자에 대한 2차 피해방지 및 불이익 처우 금지에 관한 사항을 명시함)

○ 불이익 처우 금지

- 기관장(학교장) 및 인사담당자는 갑질행위 사실을 신고하였거나 피해를 주장하였음을 이유로 **불이익한 처우를 하여서는 아니됨**
- **실제 불이익한 처우에 대한 판단은 아래사항을 고려하여 종합적으로 판단해야 함**

[불이익한 처우에 대한 판단 시 고려사항]

- **불리한 조치가 갑질행위에 대한 문제 제기 등과 근접한 시기에 있었는지 여부**
- **불리한 조치를 한 경위와 과정, 불리한 조치를 하면서 내세운 사유가 피해자 등의 문제 제기 이전부터 존재하였던 것인지 여부**
- **불리한 조치로 피해자 등이 입은 불이익 정도 여부**
- **불리한 조치가 종전 관행이나 동종 사안과 비교하여 이례적이거나 차별적인 취급인지 여부**

- 피해자의 문제해결을 도와준 직원에 대해서도 징계 등 불이익한 조치를 할 수 없음

불이익 처우 금지에 대한 판례(대법원 2017.12.22. 선고 2016다202947)

❖ 직장 내 성희롱 관련 판결에서 피해자의 문제해결을 도와준 근로자에 대한 징계 등 불리한 조치를 한 경우 특별한 사정이 없는 한, 피해 근로자에 대한 보호조치를 위반한 것으로 볼 수 있음

○ 피해자의 회복을 위한 내실 있는 지원 추진

- **전문기관 연계를 통한** 갑질피해자에 대한 심리적 치유 지원

교직원 힐링센터 심리상담(도란도란) 프로그램 운영

❖ 경기도교육청 소속 교직원 대상 심리상담 프로그램
❖ 운영기관 : 경기도평화교육연수원
❖ 신청절차 : 전화문의 후 담당자와 협의, 서류제출 등
❖ 예산범위내에서 연중 운영

○ 사후관리와 모니터링

- **2차 피해방지 모니터링** : 갑질민원 사안종결 후, 일정 기간(1년) 동안 **반기** 또는 **분기**(1년 내 갑질행위 재발생한 경우)별로 모니터링 실시(행위 재발, 보복행위 발생여부 등)
- **갑질행위 발생교에 대한 지원** : 갑질행위가 발생한 기관(학교)에 대해 피해자의 업무복귀, 직원 간 관계복원, 교육과정 정상화를 위한 사항을 지도하거나 직접 지원
  (갑질 관련 민원이 빈발하는 학교에 대해 실효성 있는 근절 대책 마련, 필요 시 인사 조치 및 심리 상담기관 연계를 통한 지원 등)
- **갑질 관련 제도개선 요청** : 갑질 사안에 내재된 촉발 요인 및 관련 제도 등에 대해 해당 기관에 개선을 요구할 수 있으며, 개선요구를 받은 기관에서는 이에 대해 적극적으로 반영해야 함
- **갑질 예방 컨설팅 실시** : 조직 내 갑질문화를 근절하고 상호존중의 수평적 조직 분위기 조성을 위한 컨설팅 실시
- **만족도 조사** : 「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 의하면, 갑질행위 관련 조치 후 만족도를 평가하도록 되어있으나, 익명신고의 경우 실시가 제한적일 수 있음(기명신고의 경우, 당사자의 동의 필요)(양식 ☞ p67)

○ 갑질(근절)예방 교육 강화 및 상호존중 문화 형성

갑질(근절)예방 교육 강화

- 갑질근절 인식 확산을 위한 갑질 예방교육 실시 의무화(연 1회 이상)
- 음성적·관행적으로 이루어지는 갑질근절을 위해서는 제도적 보완과 더불어, 갑질에 대한 기본적인 인식변화를 이끌어 낼 수 있는 교육 필요
- 자체진단 체크리스트 이용 권장 (참고 ☞ p63 ~ 66)

상호존중 문화 형성

- 매월 1회 「청렴으로 소통하는 날」을 지정·운영하여 청렴의 자율 실천 분위기 조성 (부서별 갑질(근절) 예방을 위한 실천과제 발굴·추진 등)

갑질과 조직문화

❖ 갑질은 조직의 분위기와 문화에 크게 영향을 받으며 해당조직의 구조와 인적특성에 매우 밀접하게 연관되어 있으므로 갑질근절에 대한 분위기가 지속적으로 확산될 수 있도록 상호존중의 문화를 추진할 필요가 있음

❖ 이에 따라 갑질(근절)예방을 위해 관리자의 의지가 매우 중요하며 장기간에 걸쳐 갑질(근절) 예방을 위한 주기적인 진단이 필요

❖ 사전에 갑질의 위험요인을 발견하고 적절한 조치를 취해야 하며, 전반적인 문화, 권한과 책임의 적절성 등에 대한 점검이 종합적으로 이루어져야 함

경기도교육청 갑질 업무 처리 가이드북

3

사례·규정·서식

GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

3 사례 · 규정 · 서식

3-1 갑질 유형별 사례

❑ 갑질의 사례

※ 사례에 대한 이해를 돕기 위해 비인격적 대우와 관련된 내용 중 일부를 수록하였으며 실제 갑질 여부판단은 관련 규정이나 지침, 당시 정황, 당사자 간의 관계 등을 종합적으로 고려해야 함을 알려드립니다. (참고 ☞ p46)

경기도교육청 사례

사례 1	비인격적 대우 및 법령 등 위반, 사적이익 요구
주요내용	● 인사를 제대로 하지 않는다며 직원에게 모욕적 언행을 하고 책상을 치며 강압적 분위기를 형성 ("인사부터가 제대로 못하는 데 뭐를 제대로 하겠어~") ● ○○설문 과정에서 설문이 이미 상당히 진행되었음에도 본인과 관련있는 사항의 결과에 대해 마음에 들지 않는다는 이유만으로 다시 할 것을 지시함 ● 발령 전에 예방오지 않았다고 질책하고 취임식을 요구함 ● 인사위원회에서 결정된 표창 명단을 정당한 사유없이 다시 추천할 것을 지시한 후 주위에서 만류하자 이를 질책함 ● ○○평가와 관련하여 교장의 뜻에 반대한다는 이유로 담당자를 모욕· 질책하고 폭행함 ("한번 해보자는 거 같은데 한번 해보자 그럼.", "언제까지 그렇게 따지고 들거야?") ● 근무평정 권한이 본인에게 있다는 이유로 협박성 발언을 하고 학교예산으로 노트북을 구입한 후 집으로 가져가 개인용도로 사용함
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우 및 법령 등 위반, 사적이익 요구) ⇨ 징계

사례 2	비인격적 대우
주요내용	● 근무시간 중 음주를 하고 교직원에게 술자리 합석 지시 – 수업 중인 교사 등을 관사로 불러내어 음주를 권함 – 수학여행 중 학생 취침지도 후 교사 등을 불러내어 음주를 권함 ● 교직원에게 폭언·폭행 및 부적절한 발언 – 친목여행 및 회식 중 직원에게 욕설과 폭언을 하였으며 머리를 때리는 등 폭행을 가하고 부적절한 발언을 함 ("운전이나 해, 이 ○○야!")
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우) 및 복무사항 위반 등 ⇨ 징계

사례 3	비인격적 대우 및 법령 등 위반, 사적이익 요구
주요내용	● 병가 사용 후 출근한 교사에게 인격비하 발언을 하고 직원들의 복무(연가·병가) 사용을 부당하게 제한함 ● 소속 교직원으로부터 본인의 자격증 취득을 위한 강습을 받음 ● ○○고사 답안지 성적 처리와 관련해 담당 교사에게 ○○위원회 심의 결과에 반하는 업무를 부당하게 지시함
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우 및 법령 등 위반, 사적이익 요구) ⇨ 징계

사례 4	비인격적 대우 및 법령 등 위반, 사적이익 요구
주요내용	● 직원에게 수시로 사적 심부름과 매일 수차례 음료준비를 시켰으며 학생급식용 우유를 장기간에 걸쳐 무단 음용함 ● 학교예산으로 본인이 사용할 보건용품을 구입토록 지시한 후 개인용도로 사용하고 학교 주차장 내 본인 전용 주차공간을 마련하여 이용함 ● 본인이 이수해야 할 원격연수를 대리 응시토록 지시하고, 자신의 귀가편의를 위해 직원에게 조퇴 및 차량동행을 요구함 ● 본인에게 인사를 하지 않고 출장을 갔다는 이유만으로 직원에게 화를 내거나 학교 내 중요 사고 발생 시 직원들에게 책임을 전가하며 고성, 폭언 등 비인격적 언행을 함 ("도대체 왜 이러는거야!, 미쳤나봐 ○○들이", "교장 초기에 무섭고 힘들다고 한 그 시절로 가야 하나봐") ● 정상적인 교육과정과 직무의 범위를 벗어나 부당하게 학교 홍보물품을 제작토록 지시하고 일부를 사적용도로 사용함
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우 및 법령 등 위반, 사적이익 요구) 및 복무사항 위반 ⇨ 징계

사례 5	비인격적 대우 및 부당한 인사
주요내용	● 교사들에게 언성을 높이고 모욕적 발언을 함 ● 회식자리에서 교직원들에게 부적절한 발언을 함 ● 정기전보 인사와 관련하여 교사들에게 전보내신서 작성을 강요함
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우 및 부당한 인사) ⇨ 행정처분

사례 6	비인격적 대우 및 기타(모임참석 강요)
주요내용	● 개인일정으로 참석이 어려운 교직원에게 워크숍 참석을 강요하고 강제로 친목회비를 걷음 ● 저경력 교사들에게 선택사항인 연수에 참여할 것을 강요함 ● 교직원들에게 욕설 및 폭언을 하였음
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우 및 기타[모임참석 강요]) ⇨ 행정처분

사례 7	비인격적 대우 및 기타(차별행위)
주요내용	● 교직원에게 인격비하 및 모욕성·협박성 발언을 함 ("앞으로 인생 힘들게 될 거다.", "~ 요즘 것들은 감사할 줄을 몰라.", "당신 수업 똑바로 해라.", "○○이 하는일이 뭐가 있냐.") ● 정당한 이유없이 메시지를 보내거나 업무협의 시 특정인을 배제함
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우 및 기타[차별행위]) ⇨ 행정처분

사례 8	비인격적 대우 및 기타(차별행위)
주요내용	● 교직원에 대한 비인격적 언행 및 부적절한 발언 ● 정당한 이유없이 특정 교직원에 대한 차별적인 행위 (특정 교직원을 가까이 하지 말도록 발언함)
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우 및 기타[차별행위]) 및 기타사항 위반 등 ⇨ 행정처분

사례 9	비인격적 대우
주요내용	● 직원들에게 모욕성 발언, 특정직원에 대한 과도한 질책 ("○○○을 닮지 마라")
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우) ⇨ 행정처분

사례 10	비인격적 대우
주요내용	● 교직원들에 대한 막말(비속어) 사용 등 비인격적 언행
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우) ⇨ 행정처분

사례 11	비인격적 대우 및 부당한 인사
주요내용	● ○○계획 관련 가산점 대상자 명단에 본인이 포함되도록 부당하게 지시함 ● 본인의 업무를 다른 교직원에게 전가함 ● 본인의 택배물품이 배달된 사실을 늦게 확인하고 연락이 되지 않았음에도 전달을 제대로 하지 않았다며 직원을 모욕함
처리결과	「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 갑질행위(비인격적 대우 및 부당한 인사) ⇨ 행정처분

타 시 · 도 교육청 홈페이지 공개 사례

A 사례 ⇨ 징계

- ▹ 강사 채용 시 특정인이 선정되도록 결과변경을 부당하게 지시하고, 누리과정 간식을 검식 명목으로 요구 후, 검식일지 미작성
- ▹ 위임전결 규정을 위반하고 과도한 구두 결재 강요 및 정당한 사유 없이 결재 반려, 특별한 사유 없이 교직원이 신청하는 연수를 포기하도록 강요

B 사례 ⇨ 징계

- ▹ 직무권한을 이용하여 관련 없는 예산을 목적 외로 사용토록 하고 개인적으로 사용
- ▹ 결정된 수련 장소를 수차례 변경하도록 강권하는 등 부당한 업무지시
- ▹ 학교 공용물품을 개인용으로 사용하고, 검식용 우유를 취식하는 등 공용물의 사적사용
- ▹ 강사 선정 시 특정인이 선정되도록 부적절한 발언과 본인 복무처리의 부적정 처리
- ▹ 학교폭력에 관한 업무처리 부적정, 사후조치 미흡

C 사례 ⇨ 행정처분

- ▹ 후배교사에게 여러 직원이 있는 공개적인 자리에서 비인격적 언행과 부당한 행동을 하고 사전 협의없이 주말에 학교행사에 참여시킴

D 사례 ⇨ 징계

- ▹ 업무수행이 마음에 들지 않을 때 하급자에게 폭언하고 특정 하급자에게 사적노무를(음식물 쓰레기 처리)지시하였으며 퇴근시간 이후에 하급자에게 불요불급한 업무를 지시함

E 사례 ⇨ 징계

- ▹ 직원들에게 일상적인 반말과 고압적·일방적 업무지시로 불쾌감 조성 및 직원 반발 야기
- ▹ 복무 등과 관련하여 법정휴가일수가 보장되고, 교육활동 등을 고려하여 특별한 사유가 없는 한 수업일수를 제외하여 실시할 수 있음에도 종합적인 고려없이 복무신청에 대해 질책하는 등 지도·감독 권한을 일탈함

교육분야 주요 갑질 처벌 사례 _ 교육부 제공 자료

1 법령 등 위반 유형

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

<사례> 교장의 법령 등에 위반되는 업무지시			
기관	초·중등학교	결과	중징계 (갑질 행위 외 타 행위 포함)
내용	교장이 학교 축제, 행사의 수익금을 횡령하고, 자신이 필요한 물건을 사도록 교직원에게 강요하여 공용물을 사적으로 사용함. 배우자가 학교 내 스크린 골프를 사용할 수 있도록 교직원에게 지시하고, 카드 결제한 금액을 현금으로 바꿔서 상납하게 하는 등 공정한 직무 수행을 해치는 행위를 지시함		

2 사적이익 요구 유형

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

<사례> 교장의 학생 간식, 학교 교구 개인적 사용			
기관	초·중등학교	결과	중징계
내용	교장이 돌봄교실 교육비 등에서 구입한 학생 간식을 검식한다는 명목으로 간식을 제공받고, 학교에서 구입한 화첩·그림붓·파레트 등의 교구를 개인적으로 사용하는 등 공용물의 사적 사용·수익 추구함		

<사례> 행정실장의 부당한 초과근무 지시 및 수당 부당수령			
기관	초·중등학교	결과	중징계
내용	행정실장이 직원들에게 부당하게 초과근무 실시를 지시하였고, 초과근무수당 부당 수령을 지시하였으며, 학생 급식용 쌀과 반찬을 횡령하도록 지시함		

3 비인격적 대우 유형

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

<사례> 교사의 인격 비하발언			
기관	초·중등학교	결과	중징계
내용	교사가 교육업무실무사에게 환경미화와 관련하여 본인의 업무를 일방적으로 지시하고 지시한 일을 못하고 있으면 재촉하며 인격 비하발언 등을 행함		

<사례> 영양사의 잦은 고성, 언어폭력, 기물파손			
기관	초·중등학교	결과	중징계
내용	중학교 영양사가 조리사와 조리원에게 급식실 운영과 위생교육을 이유로 잦은 고성 등 과잉 감정 표출과 인격모독 등의 장기간 지속적인 언어폭력, 기물파손으로 급식실 내 불안감을 조성하여 직원들의 사기를 저하시키는 등 행위를 함		

<사례> 을지훈련 담당자의 모욕적 언행 및 인격비하 발언			
기관	교육청	결과	중징계
내용	본청 을지훈련 담당자가 동료직원에 대해 폭행·폭언·모욕, 불필요한 신체접촉을 하는 등 모욕적 언행 및 인격비하 발언을 함		

<사례> 교감의 인격모독 폭언과 반말			
기관	초·중등학교	결과	경고 (갑질 행위 외 타 행위 포함)
내용	초등학교 교감이 소속교사의 직무수행 진행이 더디다는 이유와 지도라는 명목으로 인격모독의 폭언과 반말을 하였음		

<사례> 교무부장의 폭언 관련			
기관	초·중등학교	결과	경고
내용	중학교 교무부장이 일부 교직원들에게 폭언을 하고, 직원들이 연가 등 복무를 사용할 때도 불쾌감과 정신적 스트레스 등을 일으키는 발언을 통해 피해를 발생시킴		

<사례> 유치원 원장의 모독성 폭언, 부당업무 지시, 과도한 복무 통제			
기관	유치원	결과	경고
내용	유치원 원장이 행사, 교육과정 등을 독단적으로 운영하였고, 교사에게 인격 모독성 폭언을 하였으며, 부당업무 지시 및 과도한 복무 통제를 하여 교직원의 근무의욕을 저하시킴		

<사례> 사무관의 폭언, 인격비하 발언 및 직장 내 따돌림 조장			
기관	교육청	결과	불문경고
내용	사무관이 직원들에게 폭언, 인격비하 발언을 하고 하급직원의 몸 앞부분을 밀쳤으며 직장 내 따돌림을 조장함		

4 기관 이기주의 유형

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

<사례> 교장의 특정사업자 지원			
기관	초·중등학교	결과	경징계
내용	교장이 단체티 구입, 농구부 유니폼 구매, 교재·교구선정, 현장체험 학습활동 지역 선정 등의 결정을 교직원의 의견을 수렴한 민주적 절차를 통하지 아니하고 독단적으로 결정함		

5 업무 불이익 유형

사적 감정 등을 이유로 특정인에게 근무시간 외 불요불급한 업무지시를 하거나 부당하게 업무 배제를 하는 유형

<사례> 교장의 표창 관련 부당한 행사			
기관	초·중등학교	결과	경고
내용	교장이 교육감 표창 추천대상자인 교사에게 특별한 결격사유가 없는데도 불구하고 표창대상에서 제외하는 등 부당한 처우를 행함		

6 기타 유형(1)

따돌림, 부당한 차별행위, 모임참여 강요, 갑질 피해 신고방해 등

<사례> 이사장의 모임참요 강요			
기관	초·중등학교	결과	경고 및 임원 취임 승인 취소
내용	사립학교 법인 이사장이 교원들에게 노래방 참석을 묵시적으로 강요함		

<사례> 부서장의 괴롭힘 행위			
기관	공공기관	결과	중징계 및 전보조치
내용	부서장이 소속 부서원에게 업무와 관련하여 결재과정에서 20~30분간 세워 놓고 지적을 하거나, 과다하게 사유서를 제출하게 하는 등 괴롭힘을 가함		

7 기타 유형(2)

사학법인 이사장 등 관리자가 사학을 사유물로 이해하여 발생하는 유형

<사례> 이사장의 인력 부당 동원			
기관	초·중등학교	결과	경고
내용	사립학교 이사장이 학생교육활동 이외의 목적으로 도자기를 제작하고 그 과정에서 지위를 이용하여 교원들의 인력을 부당하게 동원함		

「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에서 제시된 예시 및 사례

❑ 법령 등 위반 유형

[법령위반] 기관의 장 또는 소속 직원은 인·허가, 계약 등과 관련하여 관계법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정인 또는 특정 사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니됨

[내부규정 부당변경] 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유없이 내부 규정을 변경하여 특정인 또는 특정 사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니되며, 규정을 개정하기 위해서는 절차를 준수해야 함

예시 및 사례

- 기관장이 인사담당자에게 특정인의 근무성적평정 순위를 임의로 변경하도록 지시하여 특정인이 승진되도록 하는 행위
- 계약담당자가 특정사업자에게 유리한 내용으로 내부평가규정을 임의로 변경하여 해당사업자가 낙찰 받도록 하는 행위
- 구매담당자가 특정사업자와 물품구매계약이 이루어지도록 임의로 평가기준을 변경하여 계약이 체결되도록 유도하는 행위

[실제사례 1]

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

❑ 사적이익 요구 유형

[금품수수 등] 기관의 장 또는 소속 직원은 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등 사적 이익을 요구·수수하거나 제공받아서는 아니됨

[사익추구] 기관의 장 또는 소속 직원은 우월적 지위를 이용하여 개인적인 용무를 하게 하거나 사적으로 이익을 추구하는 등의 행위를 하여서는 아니됨

예시 및 사례

- 기관장이 산하기관 직원에게 자녀 영어숙제, 개인이 필요한 자료수집, 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 기간제근로자에게 자신의 조상묘 벌초를 시키고, 배우자가 운영하는 기업에서 김장과 이삿짐 옮기기 등 사적인 작업을 시키는 행위

실제사례 1

- 공무원A는 모 기업의 대표자로부터 직원회식비 명목으로 200만원을 수수하고, 배우자의 병원비 명목으로 다시 200만원을 수수한 사실로 징계처분

실제사례 2

- 공무원A는 양도소득세를 신고한 세무사에게 자금흐름 조사를 받지 않도록 해주겠다고 하면서 금품 100만원을 요구한 사실로 징계처분

실제사례 3

- 공무원A는 부하직원과 술을 먹으면서 자신이 술값을 계산한 후 부하 직원에게 본인의 은행계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 50만원을 입금 받은 사실로 징계처분

실제사례 4

- 공무원A는 직원들과 단체 야구관람 때 먹을 간식을 거래처에 전화하여 사줄 것을 요구하고, 부하직원들과 이를 나눠먹은 사실로 징계처분

실제사례 5

- 공무원A는 이웃돕기 행사에 기부할 50Kg쌀을 거래처에 전화하여 자신의 명의로 기부하도록 요구한 사실로 징계처분

실제사례 6

- 공무원A는 자녀결혼을 앞두고 기업인 등 직무관련자 여러명에게 자신의 직위가 인쇄된 청첩장을 발송한 사실로 징계처분

부당한 인사 유형

[승진 관련] 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정하여서는 아니됨

[채용 관련] 기관의 장 또는 소속직원은 감독권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하거나 특정인에게 유리하도록 채용기준을 변경하여서는 아니됨

[퇴직 관련] 기관의 장 또는 소속직원은 정당한 사유없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니됨

예시 및 사례

- 기관장이 승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후, 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위
- 기관장이 학교후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위
- 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
- 직원 채용공고 시 해당분야 자격증을 필수요건으로 공고하였음에도 자격증을 소유하지 않은 기관장의 지인을 합격자로 선정하는 행위
- 채용공고 내용과 다르게 합격자 배수를 임의로 3배에서 5배로 늘려 탈락대상자인 지인이 채용되도록 유도하는 행위
- 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

실제사례 1

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

❑ 비인격적 대우 유형

[인격비하 및 모욕적 언행 관련] 기관의 장 또는 소속직원은 하급자 등의 인격이나 외모·신체를 비하하거나 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 아니됨

예시 및 사례

- 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
- 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 갈 수도 없잖아" 등 모욕적 언행을 하는 행위
- 직원에게 "다 뛰어들어 와, 이**야" "이렇게 일하지 말라고 몇 번 얘기했어? **들아, 오늘 출근 안 한 것으로 해버려?" 등의 폭언을 하는 행위

실제사례 1

- 공무원A는 부하직원에게 '사랑한다'라는 문자메시지를 발송, 회식자리에서 술 시중, 노래방에서 신체접촉, 밤 늦은 시간에 전화 또는 문자메시지 발송 등 성적수치심을 유발하게 한 사실로 징계처분

기관 이기주의 유형

[부당한 부담전가] 기관의 장 또는 소속직원은 상대방에게 부당하게 부담을 전가하는 등 불공정한 계약, 계약 외 부당한 요구를 하여서는 아니됨

[불공정 특약조항] 기관의 장 또는 소속직원은 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약 조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 아니됨

[특정사업자 지원] 기관의 장 또는 소속직원은 특정사업자에게 유리한 입찰조건을 설정하거나, 계약상대방에게 부당한 요구를 하여서는 아니됨

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

❑ 업무 불이익 유형

[부적절한 시간대 업무지시] 기관의 장 또는 소속직원은 하급자 등에게 정당한 사유없이 휴가기간·심야 등 사회통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하여서는 아니됨

[부당한 업무배제 등] 기관의 장 또는 소속직원은 하급자 등에게 합리적 이유없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 아니됨

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
- 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

[민원접수 거부 등] 기관의 장 또는 소속직원은 정당한 사유없이 민원접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하여서는 아니됨

[고의적 처리지연] 기관의 장 또는 소속직원은 제기된 민원에 대해 정당한 사유없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하여서는 아니됨

예시

- 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
- 처리하기 까다롭다는 이유로 관련성이 희박한 다른 직원 · 부서 · 기관 등에 민원서류를 떠넘기는 행위

❑ 기타 유형

[따돌림 등 차별행위] 기관의 장 또는 소속직원은 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위를 하여서는 아니됨

[모임참여 강요] 기관의 장 또는 소속직원은 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위를 하여서는 아니됨

[신고 방해] 기관의 장 또는 소속직원은 직원 등이 갑질행위 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하여서는 아니됨

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

갑질관련 쟁점사항 및 참고자료

❑ 부당한 업무지시와 정당한 직무명령

공무원은 직무상 명령에 복종해야 하며 정당한 직무명령에 대해서는 갑질로 판단할 수 없음

○「국가공무원법」 제57조 (복종의 의무)

○「지방공무원법」 제49조 (복종의 의무)

참고자료 1

고용노동부 "직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼"(2019. 2.) 중 괴롭힘 불인정 사례들에 대한 내용

사례1) '업무상 적정범위를 넘었는지 여부'와 관련하여, 부서의 팀장이 부서원의 업무에 대해 독려 및 지시를 할 수 있는 업무상 권한이 존재하고, 이를 수행하기 위해 다른 부적절한 행위를 한 바도 없으므로, 업무상 부서원이 스트레스를 받았다고 할지라도 이는 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 없음

사례2) 영업소의 실적부진을 이유로 하여 평정자가 영업소 매니저에게 근무평정에서 상위등급 이하의 평정을 부과한 것에 대해 이는 평정자의 정당한 업무권한에 속하는 사항이며, 불합리한 평가 또는 의도적인 괴롭힘으로 볼 수 있는 다른 사실관계가 존재하지 않는 이상, 근로자 입장에서 괴로운 심정은 있다고 하더라도 이를 직장 내 괴롭힘이라고는 볼 수 없음

참고자료 2

경기도교육청 갑질사례 중

새로 부임한 상급자에게 적응하는 과정에서 직원들이 심리적 부담을 느끼고 업무적 스트레스를 받았으며 상호 간 업무처리 과정에서 다소 갈등이 있었다고 하더라도, 고의적인 업무 불이익이나 업무방해, 권한의 일탈·남용, 부당지시, 인격적 모멸감에 이를만한 비인격적 언행 등의 사실관계가 없다면 이를 갑질로 볼 수 없음

❑ 비인격적 대우의 여부

비인격적 대우(언행)을 행사하는 행위는 사실관계만 인정되면 적법한 직무명령내의 행위라 할지라도 **직무수행에 있어 필요한 수단으로 볼 수 없고 업무의 적정 범위를 넘어선 행위로 갑질행위로 인정**가능

다만 비인격적 언행이 실제 있었는지 여부에 대한 판단에 있어

- 막연히 관리자(상급자)와의 소통부족 등으로 인한 불만 등 본인이 느끼는 감정상 느낌이 아니라 제3자 등 객관적 입장에서도 사회통념상 피해자의 명예를 훼손하고 인격적 모멸감을 느끼게 하는 정도에 이를만하다고 판단되는 사실이 있어야 함

- 직원 간 회의 시 다른 의견이 제시되었다는 등 통상적인 수준의 갈등이나 본인의 의견이 채택되지 않았다는 이유만으로는 갑질로 단정할 수 없음

❑ 통일적인 기준이 없는 경우

중앙 관계부처 간 협의가 되지 않거나, 법령이나 지침에 명확한 기준이 없어 기관 간 해석상 여지가 있다고 볼 수 있는 경우, 당장 현실적인 개선기준 마련이 어려운 경우,

기관 내 결정사항에 있어 준수해야 할 처리절차를 지키지 않거나 그 행태가 상당히 비민주적이라고 볼만한 외형적 내용 등 그 결정에 있어 위법·부당에 이를만한 내용이 없다면 기관의 결정사항에 대해 무조건 갑질이라고 볼 수 없음

⇨ 기관 구성원 간 협의를 통해 갈등사항에 대해 조정할 필요가 있음

[참고자료 _ 갑질 관련 답변자료]

출처 : 국민권익위원회 부패방지국 행동강령과 국민신문고 답변

① **성희롱, 성폭력**도 공무원 행동강령 상 금지되는 갑질에 해당하여 행동강령 위반 신고 **대상**이 되는 것인지?

☞ 공직자 간 성희롱, 성폭력은 「성희롱·성폭력 근절을 위한 공무원 인사관리 규정」(대통령령) 제3조(성희롱·성폭력 발생 사실의 신고)가 적용되며, 민원인에 대한 성희롱, 성폭력 등은 「국가공무원법」(품위유지의 의무) 위반 행위로서 동 법과 「공무원 징계령」에 따라 처벌 대상이 되므로, **공무원 행동강령이 규율하고 있는 갑질의 범위에는 포함되지 않음**

② 공무원 조직 내에서 벌어질 수 있는 폭행, 폭언 등 **인격 모독 행위가** 공무원 행동강령상 금지되는 갑질 행위에 **포함**되는지?

☞ 조직 내에서의 폭행, 폭언 등 인격 모독 행위가 단순하게 공무원 행동강령 상 금지되는 갑질 행위라고 **단정할 수는 없음**.
폭행, 폭언 등 인격 모독 행위가 벌어진 원인, 구체적 **상황** 등에 대한 검토가 우선적으로 필요하며, 인격 모독 행위가 행동강령 상 금지되는 **5가지 유형**의 갑질 금지와 관련하여 벌어진 것인지를 면밀히 검토하여 **신고대상이 되는지를 결정해야 할 것임**

③ 조직 내의 갑질을 신고한 공무원에 대한 조직 내 **왕따, 따돌림** 등에 대한 **보호조치**가 있는지?

☞ 「부패방지권익위법」 제67조(준용규정)에 따라 공직자 행동강령 위반 행위를 신고하는 경우에 대해서도 「부패방지권익위법」 제62조(신분보장 등)부터 제66조(책임의 감면 등)까지의 규정을 준용하고 있음
따라서, 조직 내의 갑질을 신고한 공무원은 「부패방지권익위법」에 따라 신분보장, 불이익 처분 일시 정지, 신변보호 등의 보호조치를 **받을 수 있음**

3-2 관련 규정

「국가(지방)공무원법」

- **(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 품의가 손상되는 행위를 하여서는 아니된다. (「국가공무원법」 제63조, 「지방공무원법」 제55조)

「국가공무원 복무규정」

- **(근무기강 확립)** 공무원은 법령과 직무상 명령을 준수하여 근무기강을 확립하고 질서를 존중하여야 한다. (제3조)
- **(친절 · 공정한 업무 처리)** 공무원은 공사(公私)를 분별하고 인권을 존중하며 친절하고 신속 · 정확하게 업무를 처리하여야 한다. (제4조)

「경기도교육청 공무원 행동강령」

- **(공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리)** 공무원은 상급자가 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하였을 때에는 그 사유를 해당 상급자에게 소명하고 지시에 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. (제15조의3)

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. (제16조의2)

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 서면으로 알려야 한다.
이 경우 행동강령책임관은 그 요구가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체없이 피감기관의 장에게 보고해야 한다.

③ 제2항 후단에 따른 보고를 받은 피감기관의 장은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 사실을 해당 감독기관의 장에게 알려야 하며, 그 사실을 통지받은 감독기관의 장은 해당 요구를 한 소속 공무원에 대하여 징계 등 필요한 조치를 해야 한다.

- **(위반 여부에 대한 상담)** ① 공무원은 알선·청탁, 금품등의 수수, 외부강의 등의 사례금 수수, 경조사의 통지 등 이 규칙을 위반하는지가 분명하지 아니할 때에는 행동강령책임관과 상담한 후 처리하여야 한다. (제22조)

- **(교육)** ① 교육감은 소속 공무원에 대하여 이 규칙의 준수를 위한 교육계획을 수립·시행하여야 하며 매년 1회 이상 교육을 하여야 한다. (제26조)

「근로기준법」

- **(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)** (제76조의3)
  ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.
  ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체없이 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 "피해근로자 등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자 등에 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 지체없이 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 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

- **(취업규칙 필수 기재의무)** 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.
  11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항(제93조)

- **(벌칙)** ① 제36조, 제43조, 제44조, 제44조의2, 제46조, 제56조, 제65조, 제72조 또는 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.(제109조)

「산업안전보건법」

- **(정부의 책무)** 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원 (제4조제1항제3호)

「산업재해보상보험법」

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

「공무원징계령 시행규칙」

【징계기준(제2조제1항 관련)】

비위의 정도 및 과실 여부 / 비위의 유형	비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반 자. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위	파면	파면-해임	강등-정직	감봉
4. 친절·공정의 의무 위반	파면-해임	강등-정직	감봉	견책
7. 품위 유지의 의무 위반(기타)	파면-해임	강등-정직	감봉	견책

교육공무원 징계양정 등에 관한 규칙

【징계기준(제2조제1항 관련)】

비위의 정도 및 과실 / 비위의 유형	비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실인 경우 또는 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실인 경우 또는 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반				
나. 직권 남용으로 다른 사람의 권리침해	파면	해임	강등-정직	감봉
차. 직무관련 주요 부패행위 등의 신고·고발 의무 불이행	파면-해임	강등-정직	정직-감봉	감봉-견책
4. 친절·공정 의무 위반	파면-해임	강등-정직	감봉	견책
7. 품위유지 의무 위반				
거. 그 밖의 품위유지 의무 위반	파면-해임	강등-정직	감봉	견책

공무원 비위사건 처리규정

【공무원 비위사건 처리기준】

비위의 정도 및 과실 여부 / 비위의 유형	비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반				
나. 직권남용으로 타인의 권리침해	중징계 의결 요구	중징계 의결 요구	중징계 의결 요구	경징계 의결 요구
자. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위	중징계 의결 요구	중징계 의결 요구	중징계 의결 요구	경징계 의결 요구

경기도교육청 공무원 행동강령

【금품등 수수금지 위반 징계양정기준(제24조 관련)】

비위 유형	수수 행위 \ 금액	100만원 미만	100만원 이상 300만원 미만	300만원 이상 500만원 미만	500만원 이상
직무와 직접적인 관계 없이 금품등을 직무 관련자 또는 직무관련 공무원으로부터 받거나 직무관련공무원에게 제공한 경우	수 동	감봉·정직·강등	강등·해임·파면	해임·파면	파면
	능 동	정직·강등·해임	해임·파면	파면	
직무와 직접 관련하여 금품등을 수수하였으나, 위법·부당한 처분을 하지 아니한 경우	수 동	정직·강등·해임	해임·파면	파면	
	능 동	강등·해임·파면	파면		
직무와 직접 관련하여 금품등을 수수하고, 위법·부당한 처분을 한 경우	수 동	강등·해임·파면	파면		
	능 동	해임·파면	파면		

3-3 관련 서식

붙임 1 갑질행위 신고서

갑질행위 신고서

○ 익명신고를 기본으로 하고 있어, 처리결과는 별도로 통보하지 않습니다.
○ 신고내용이 구체적이지 않거나, 피신고자 소속 기관이나 피신고자를 특정할 수 없는 경우, 갑질 관련 신고유형 및 처리절차에 맞지 않는 경우, 국민신문고와 중복 접수된 경우에는 처리되지 않을 수 있습니다.
○ 학생 인권침해, 학교폭력, 공익제보 등 별도의 접수창구가 있거나 기명신고로 신고하고자 하는 경우에는 해당 접수창구 또는 국민신문고를 통해 신고하시기 바랍니다.
- 신고자 본인을 특정할 수 있는 내용은 신고 내용에서 반드시 제외하여 주시기 바랍니다.
- 조정절차를 신청할 경우, 아래 요청사항의 조정절차란에 체크하신 후 [붙임2] 조정절차 요구서를 함께 작성해서 제출하여 주시기 바랍니다

신고일자			
피신고자		피신고자 소속기관	
기관내상담여부	▢ 상담 실시, ▢ 상담 미 실시		
요청사항	▢ 조정절차[사과 및 화해, 재발방지 약속 등] ▢ 가해자에 대한 처분(행정처분·징계), ▢ 기타(직접 작성)		
갑질피해 유형	▢ 비인격적 대우, ▢ 법령 등 위반, ▢ 사적이익 요구, ▢ 부당한 인사, ▢ 기관 이기주의, ▢ 업무 불이익, ▢ 부당한 민원응대, ▢ 기타(차별행위, 모임참여 강요 등)		
제목			
세부내용	◇ 아래사항에 유의하여 6하원칙에 따라 구체적으로 기재 - 피신고자의 직위 등 - 갑질행위(일시 및 내용) 및 피해 사실 - 갑질행위를 증빙할 수 있는 자료		

첨부자료	1. 갑질행위를 입증할 수 있는 자료 첨부

붙임 2 조정절차 요구서

조정절차 요구서

○ 조정절차란, 정식조사 이전에 신고자가 피신고자에 대한 조치(처벌)을 원하지 아니하고, 사과(화해) 등을 통한 당사자 간 조정(합의)를 원하는 경우에, 신고자가 작성한 요구사항을 피신고자에게 전달하고 수용여부에 따라 진행되는 절차입니다.
(요구안의 예시 : 화해 및 사과, 재발방지 약속 등)

○ 요구내용에 대해 구체적으로 기재하기 바라며, 조정절차는 아래와 같이 진행됩니다.
- 조정요구안 제시 ⇨ 피신고자에게 전달 ⇨ 피신고자 『수용』 ⇨ 조정 성립 ⇨ 종결
- 조정요구안 제시 ⇨ 피신고자에게 전달 ⇨ 피신고자 『불수용』 』 ⇨ 조정 불성립 ⇨ 정식조사 진행

1. 피신고자 인적사항

피신고자		피신고자 소속기관	

2. 요구사항

예) 2020. ○월 ○일 발생한 ○○중학교 ○○○(피신고자)에 의한 갑질행위(비인격적 대우 및 부당한 인사강요)에 대하여 피신고자의 사과 및 재발방지를 요구합니다.

〈구체적으로 작성〉

3. 참고자료

-

-

붙임 3 갑질신고 처리결과 보고서

갑질신고센터 접수 건 처리 결과(예시)						
제목		○○초 관리자에 의한 갑질신고				
피신고인		○○초 학교장 ○○○				
처리기관		◆◆교육지원청 △△△△과 담당자 ○○○				
신고일		2020.○.○.	접수일	2020.○.○.	처리완료일	2020.○.○.
신고내용(요약)		예) 2020년 ○월 ○일 학교장■■■은 ~ ◈◈◈한 사실이 있음 2020년 ○월 ○일 학교장■■■은 ~ ◉◉◉한 사실이 있음 신고자는 2020년 ○월 ○일부터 ~ 2020년 ○월 ○일까지 병원에서 치료를 받고 있음				
조사 결과	확인 사실	예) 위 갑질신고에 대한 조사결과, 2020년 ○월 ○일 학교장■■■은 학교의 기자재를 이용하여 본인의 자격증을 취득하였으며, 2020년 ○월 ○일 학교장■■■은 학교업무 추진과정에서 공개회의 중 교사○○○, ○○○에게 정당한 이유없이 고성 및 폭언을 한 사실이 있음.				
	갑질 유형	예) 비인격적 대우 및 사적이익 요구 〈가장 핵심적인 내용 위주로 갑질유형 선택〉				
처리 결과	처리 구분	☐	조정절차로 인한 종결			
		☐	갑질 미해당(내부종결)			
		☐	갑질 해당	행정지도(장학지도, 컨설팅, 권고 등)		
		☑		행정처분(주의, 경고 등)		
		☐		징계(경징계, 중징계 등)		
	내용	예1) 갑질 미해당으로 종결처리 예2) 갑질해당으로 장학지도(컨설팅 실시 등) 예3) 2020.○.○. 품위유지 의무 위반으로 경고예정				
기타사항		예) 추후 정기적인 모니터링 실시 예정				

붙임 4 갑질 신고 접수 · 관리 대장

접수번호	접수일자	신고 내용	처리결과(일자)
		- 피신고자 : 소속 직위(급) : 성명 - 신고내용: - 갑질유형( )	조정절차 종결 갑질미해당 행정지도(장학지도) 행정처분 징계
		- 피신고자 : 소속 직위(급) : 성명 - 신고내용: - 갑질유형( )	
		- 피신고자 : 소속 직위(급) : 성명 - 신고내용: - 갑질유형( )	
		- 피신고자 : 소속 직위(급) : 성명 - 신고내용: - 갑질유형( )	
		- 피신고자 : 소속 직위(급) : 성명 - 신고내용: - 갑질유형( )	
		- 피신고자 : 소속 직위(급) : 성명 - 신고내용: - 갑질유형( )	

※ 갑질유형: 법령 등 위반, 사적이익 요구, 부당한 인사, 비인격적 대우, 기관 이기주의, 업무 불이익, 부당한 민원응대, 기타

※ 갑질신고 접수대장을 기록·운영하는 부서에서는 대장의 내용 및 형식에 대해 해당부서의 상황 및 여건에 따라 **조정하여 운영할 수 있음**

붙임 5 「2차 피해 방지 안내서」 및 「2차 피해 방지 서약서」

「2차 피해 방지」 안내서	
1. 조사사항	
조사개시일	년 월 일
조 사 내 용	
2. 안내 사항 □ 신고사항에 대한 조사개시와 관련하여 아래의 사항을 안내하오니, 반드시 준수하여 주시기 바라며 위반 시 처벌될 수 있음을 고지합니다. - 피해(신고)자에 대한 색출금지와 접근 및 통신 금지 - 타인을 통하여 피해(신고)자에게 연락 금지(타인도 행위자에 준하여 징계 가능) - 신고 사안과 관련한 기관 구성원 및 제3자에 대한 발설 금지	
2020. ○월. ○일	

「2차 피해 방지」 서약서

1. 위반사항

조사개시일	년 월 일
위 반 내 용	

2. 서약 내용

□ 피해(신고)자에 대한 색출금지와 접근 및 통신 금지

□ 타인을 통하여 피해(신고)자에게 연락 금지(타인도 행위자에 준하여 징계 가능)

□ 신고 사안과 관련한 기관 구성원 및 제3자에 대한 발설 금지

□ **2차 피해 방지 서약 등을 위반할 시**, 이 또한 중대한 비위가 되어 가중되어 처벌될 수 있음을 인지하고 이러한 행위를 반복할 경우 **어떠한 처벌도 감수할 것을 서약**합니다.

년 월 일

소 속

직위 (급)

성 명 (서명)

경기도교육감 귀하

붙임 6 공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 소명서

■ 공직자 행동강령 운영지침 [별지 제1호 서식]

공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 소명서

접수번호	접수일자	처리일자

소명인	성명	생년월일
	소속	직위(직급)
상급자 (지시자)	성명	직위(직급)

지시받은 사항

소명 내용

년 월 일

소명인 (서명 또는 인)

붙임 7 상담기록 관리부(기관 내 상담)

■ 경기도교육청 공무원 행동강령 [별지 제16호 서식]

상담기록관리부

상담일시		상담유형	[ ] 방문 [ ] 전화 [ ] 기타( )
상 담 요청자	성명	생년월일	
	소속/직위(직급)	연락처	

상담 내용

상담 결과

년 월 일

행동강령책임관 (서명 또는 인)

붙임 8 갑질관련 자가 체크 리스트

❑ 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.

❑ 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)	보통이다 (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 특약 조건을 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)	보통이다 (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.

다. 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)	보통이다 (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 단체(공직유관단체, 산하기관 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 9 갑질신고 업무 처리 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.

참 고 문 헌

- 박혜진, 「교육분야에서의 부당업무 지시 사례와 대응방안」, 경기도교육연구원, 2017.12.
- 고용노동부, 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼, 2019.2.
- 고용노동부, 고용노동분야 갑질근절을 위한 가이드라인, 2019.6.
- 관계부처 합동, 공공분야 갑질근절 종합 대책, 2018.7.
- 관계부처 합동, 공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인, 2019.2.
- 관계부처 합동, 갑질근절 추진방안(공공분야 갑질근절 종합 대책 후속), 2019.6.
- 경기도교육청, 갑질근절 기본 계획, 2018.12.
- 경기도교육청, 갑질 및 부당업무지시 근절을 위한 조직문화 개선 설문조사, 2020.7.
- 서울특별시교육청, 갑질근절을 위한 매뉴얼, 2020.4.

경기도교육청

갑질 업무 처리 가이드북

- 발행일 2020년 10월
- 발행인 경기도교육청
- 발행처 경기도교육청 감사관
- 편집·디자인 PP디자인 031-247-2227

경기도교육청

갑질 업무 처리 가이드북

GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION