청렴은 경기교육의 자존심입니다!

갑질 예방 교육자료

상호 존중과 배려의
경기 교육 실연

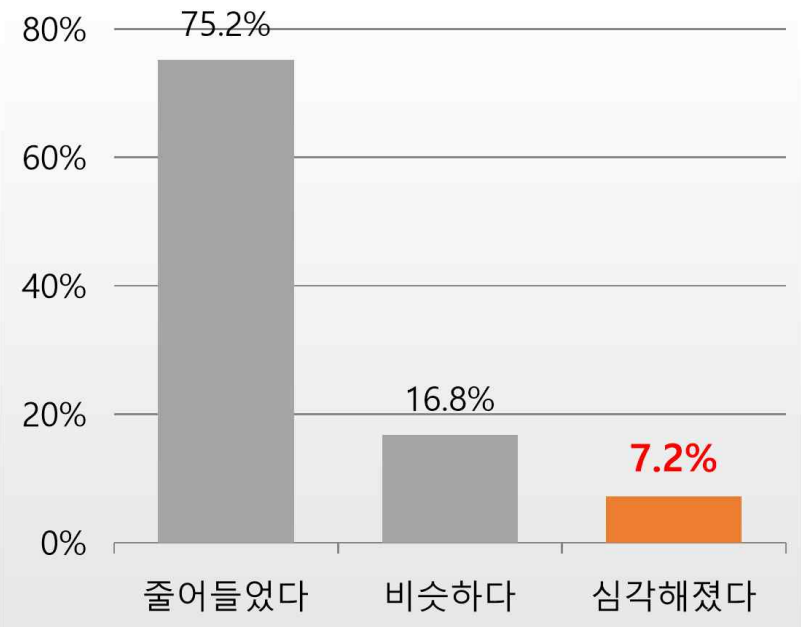
경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

1 왜 해야 하는가

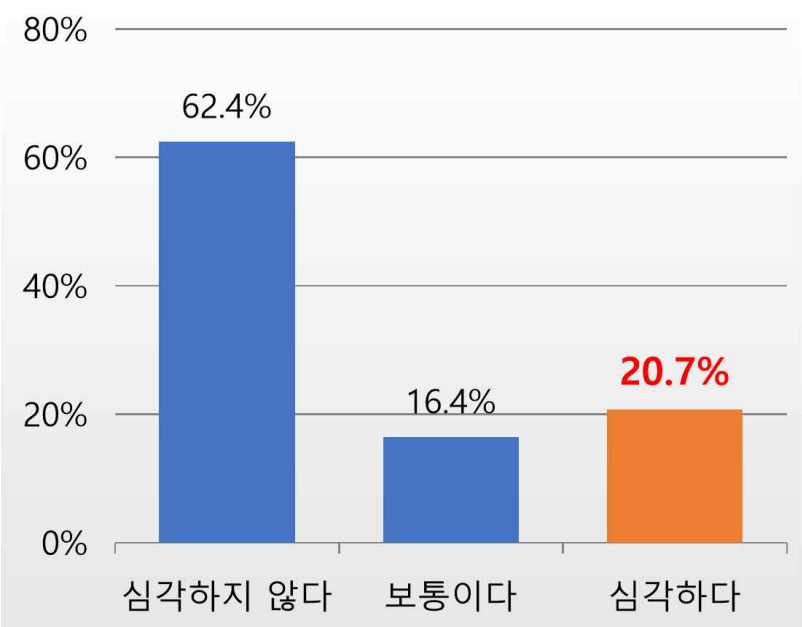
상호 존중과 배려의 경기교육 실현

갑질 실태 인식

과거 대비 갑질 개선 여부



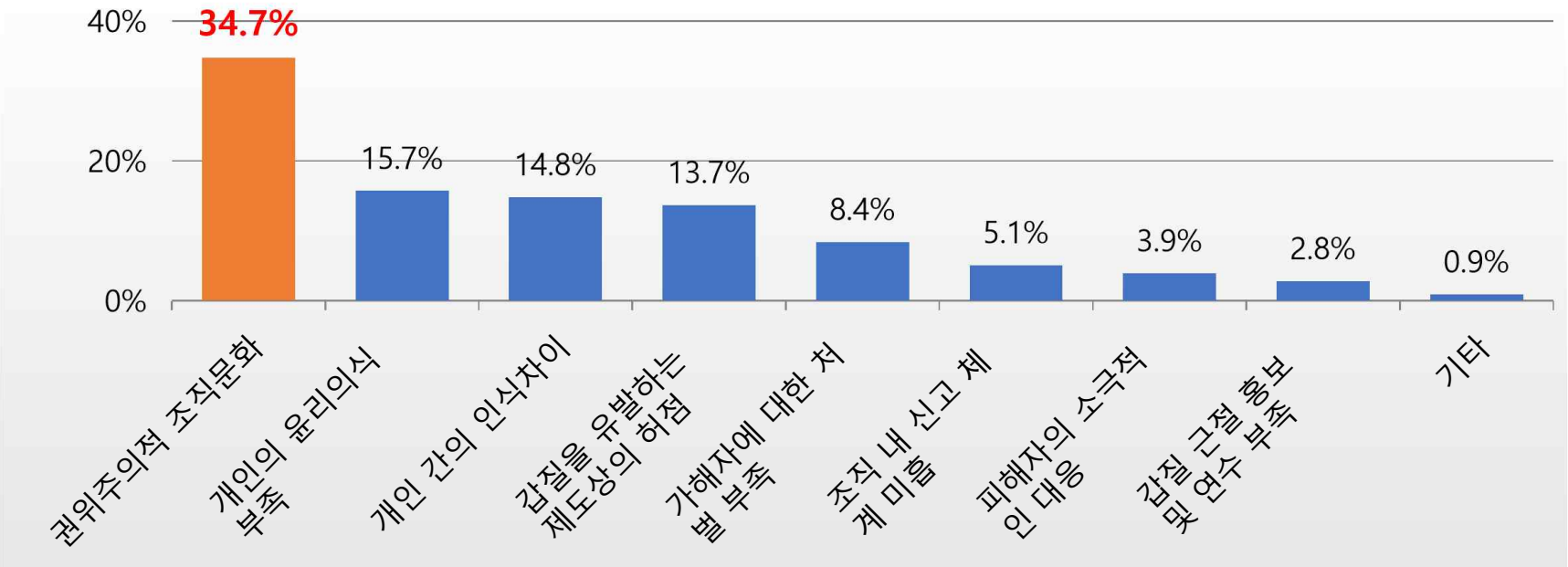
갑질 심각성



* '심각하다' 응답
관리자 4.3%, 중간관리자 13.5%, 일반직원 24.2%

갑질 실태 원인

갑질 발생 원인



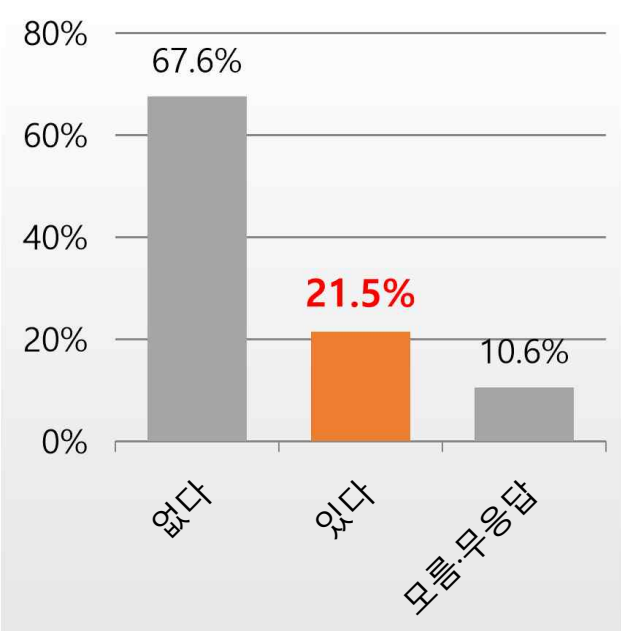
관리자: 개인 간 인식 차이(28.4%), 개인의 윤리의식 부족(24.7%), 권위주의적 조직문화(24.1%)

중간관리자: 권위주의적 조직문화(35.2%), 개인 간의 인식 차이(16.3%), 개인의 윤리의식 부족(16.2%)

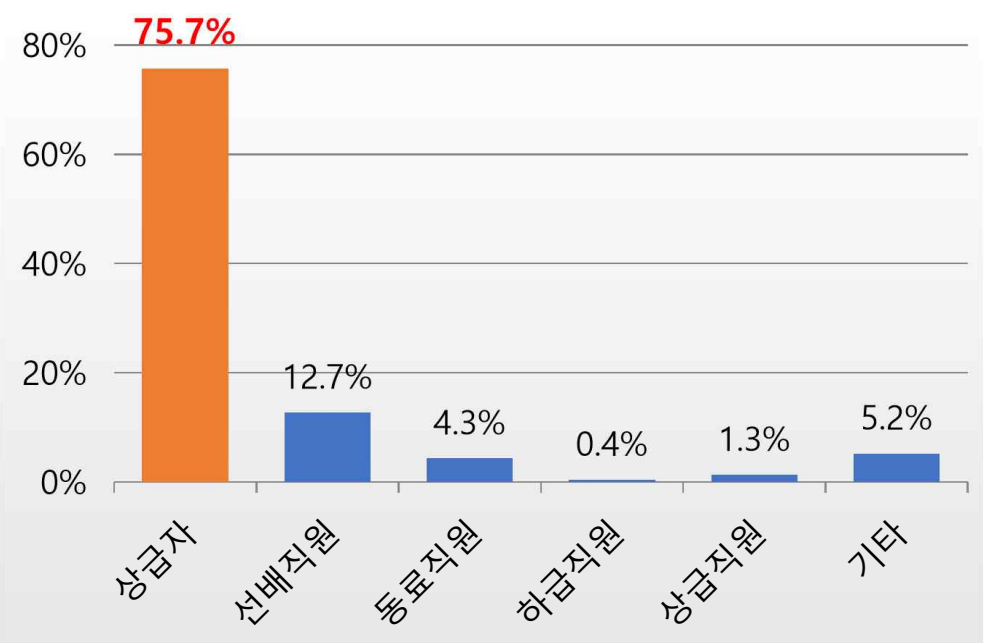
일반직원: 권위주의적 조직문화(36.0%), 개인의 윤리의식 부족(14.5%), 갑질을 유발하는 제도상의 허점(14.1%)

갑질 실태 경험·대상

갑질 경험



갑질 대상 (갑질 경험 응답자 5,128명 중)

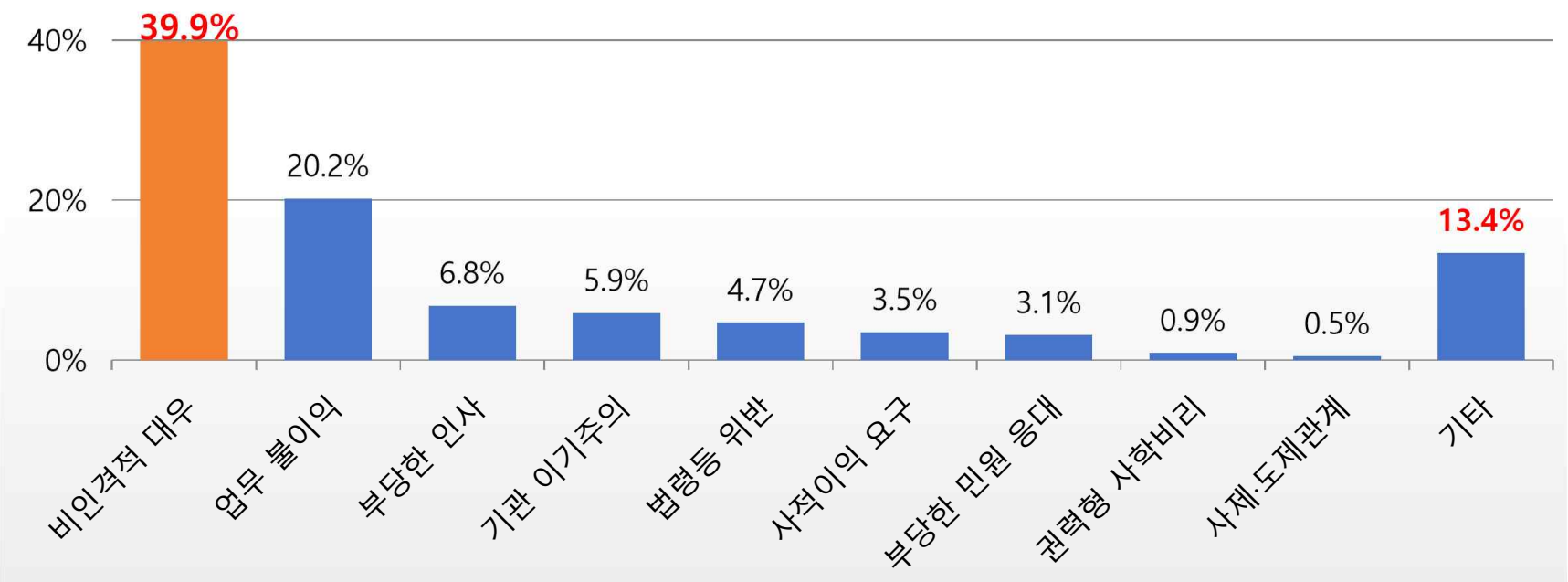


* 갑질 경험 응답

관리자 7.1%, 중간관리자 15.1%, 일반직원 24.6%

갑질 실태 경험 유형

갑질 유형 (갑질 경험 응답자 5,128명 중)

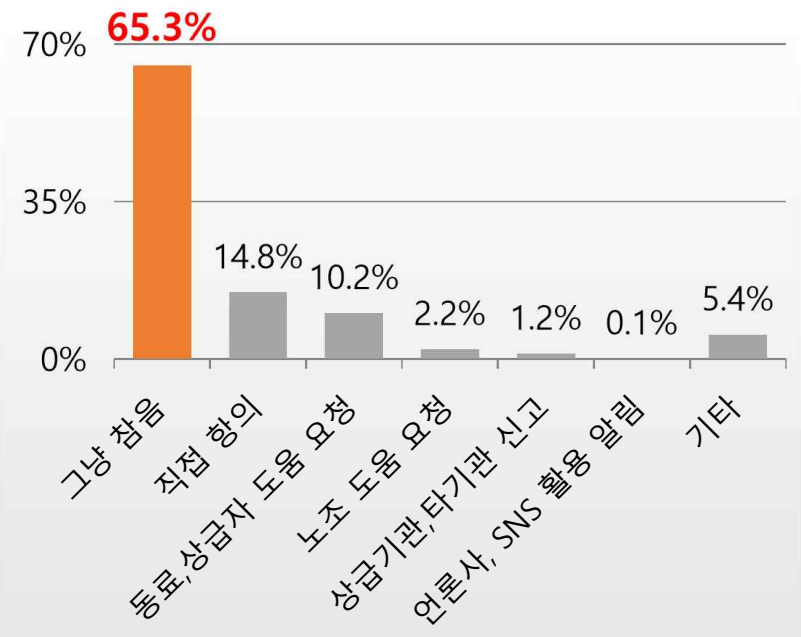


'기타' 응답 (689명)

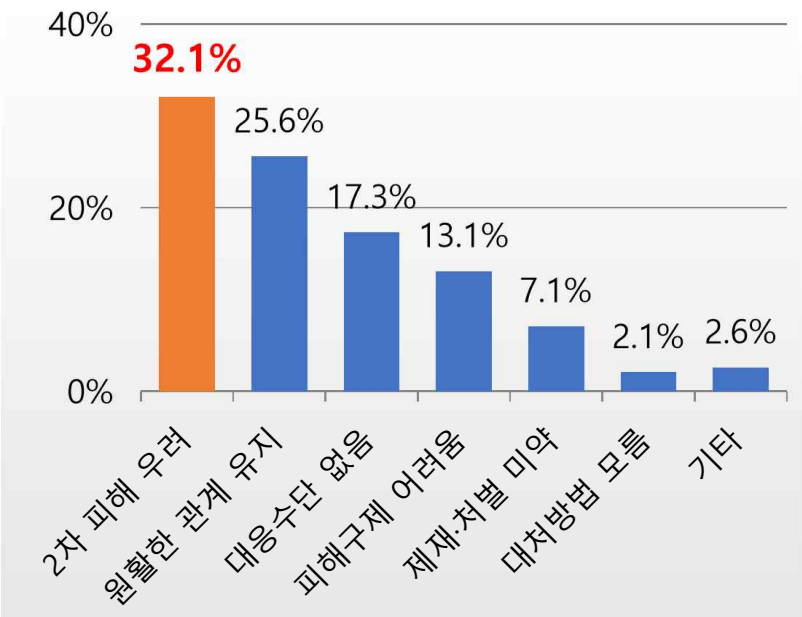
- 기타 유형: 따돌림, 부당한 차별 행위, 모임 참여 강요, 과도한 접대 등(285명)
- 그외: 업무분장(218명), 복무(104명) 관련, 지나친 업무·사적 영역 간섭, 비민주적 의사 결정, 개인 의견 강요 등

갑질 실태 대응방법·이유

갑질 경험 시 대응 방법 (갑질 경험 응답자 5,128명 중)



갑질 경험 시 참은 이유 (참았다 응답자 3,346명 중)



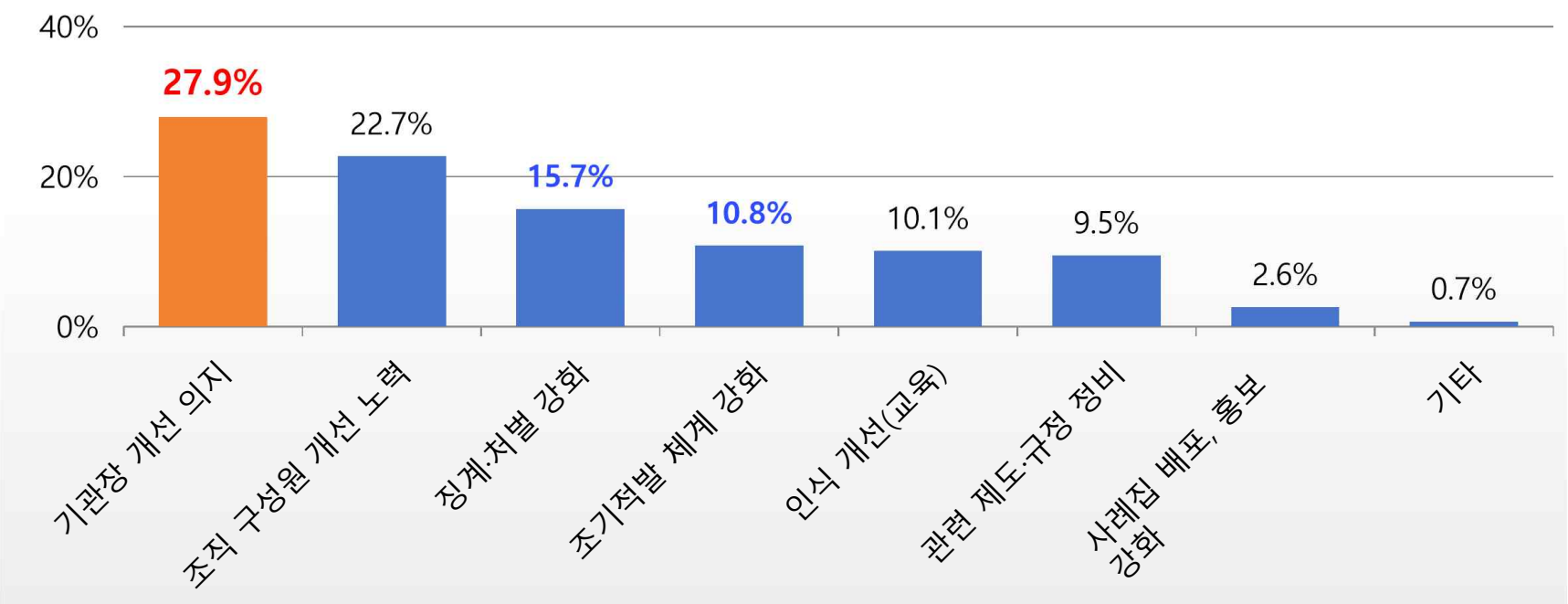
관리자: 원활한 관계 유지 41.7%, 2차 피해 우려 17.8%

중간관리자: 원활한 관계 유지 31.2%, 2차 피해 우려 27.5%

일반직원: 2차 피해 우려 32.9%, 원활한 관계 유지 24.6%

갑질 실태 해결 방법

갑질 근절 해결 방법



2 무엇을 하고 무엇을 하지 않을 것인가

상호 존중과 배려의 경기교육 실현

갑질 개념

"사회·경제적 관계에서
우월적 지위 에 있는 사람이

권한을 남용 하거나
우월적 지위 에서 비롯된 **사실상의 영향력을 행사** 하여
상대방에게 행하는 **부당한 요구나 처우**"

*공무원행동강령 제13조의3(직무 권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)
*근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)

갑질 금지 조항 사적 노무 요구 금지 (공무원 행동강령 제13조의2, 2018.4.17. 시행)

내용

우월적 지위를 이용한 사적 노무의 요구 금지

직무관련자 또는 직무관련공직자로부터 사적 노무를 제공받거나 요구 또는 약속하는 행위

금지대상을 명확히 하기 위하여 공직자가 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래하는 사실상 영향력을 행사하여 사적인 노무를 제공받거나 요구·약속하는 경우로 구체화

공사 구분 없이 직무관련자나 부하직원 등 직무관련공직자의 노동력을 사적으로 사용하는 전근대적 관행 일부 잔존(상사의 업무와 무관한 사적 노동력 제공 요구가 부적절하다는 인식이 공직사회 내 형성)
공직자가 우월적 지위를 이용하여 직무관련자나 직무관련공직자의 노동력을 사적으로 사용하는 행위 규율 필요

출처: 2020 공무원 행동강령 업무편람, p 93 (국민권익위원회, 2019)을 편집

갑질 금지 조항 직무권한 등을 행사한 부당 행위 금지 (공무원 행동강령 제13조의3, 2018.12.24. 시행)

내용

갑질의 개념

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

금지되는 '갑질' 행위의 유형 구체화

✓ **공무원이 소속된 조직 내부에서 또는 조직 외부와의 관계 (공무원vs민원인, 공무원vs소속·산하기관)** 에서 발생할 수 있는 '갑질'을 5개 유형으로 구체화하여 금지

금지유형	금지행위
(외부 직무관련자) 민원인에 대한 갑질	담당 공무원이 인·허가 등 신청인에게 불이익을 주거나, 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청 등의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
기관 내 직원간의 갑질	직무관련공무원에게 직무와 관련 없는 부당한 지시·요구를 하거나, 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
(외부 직무관련자) 외부 개인/ 기관·단체에 대한 갑질	물품·용역·공사 등 계약과 관련하여 직무관련자에게 공무원 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 전가하거나, 자신이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위
(상/하 공공기관간) 소속·산하기관에 대한 갑질	공무원 자신이 소속된 기관의 소속기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나, 그 업무에 관한 비용이나 인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
(보충적 금지) 조직 내·외부, 개인/기관·단체에 대한 포괄적 갑질	직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 자신이 소속된 기관의 소속기관 또는 산하기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나, 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

출처: 2020 공무원 행동강령 업무편람, p 95~96 (국민권익위원회, 2019)을 편집

갑질 금지 조항 직무권한 등을 행사한 부당 행위 금지 (공무원 행동강령 제13조의3, 2018.12.24. 시행)

내용

기관 내 직원간의 갑질 (조직 내부)

- ✓ **직무와 관련 없는 부당한 지시·요구**란 법률, 시행령, 직제, 직제시행규칙 등에 따라 **공무원이 수행하는 직무와 연관성이 없는 부당한 일**을 지시하거나 요구하는 경우임(**지시·요구를 받는 공직자**의 직무권한·범위를 기준으로 판단)
- ✓ **직무의 범위를 벗어난 부당한 지시·요구**란 **지시·요구를 하는 공직자**가 법률, 시행령, 직제, 직제시행규칙, 사무분장 등에 따라 본인에게 부여된 통상적인 권한과 책임범위(통솔범위) 내에 없는 일을 지시하거나 요구하는 경우임(**지시·요구를 하는 공직자**의 직무권한·범위를 기준으로 판단)

외부 개인/기관·단체에 대한 갑질 (외부 직무관련자)

- ✓ 공공기관(공무원)이 **공직자가 아닌 외부의 개인/기관·단체와의 각종 계약을 체결**하면서, 갑의 입장인 공공기관(공무원)이 법령상 의무 또는 계약서상 자신이 부담하여야 할 일을 을의 입장인 직무관련자 (외부 개인/기관·단체)로 하여금 대신 하도록 하거나, 특별한 이유 없이 관련 업무를 지연시키는 경우를 말함

소속·산하기관에 대한 갑질 (상/하 공공기관간)

- ✓ 본부(본청)에 근무하는 공무원과 **지방청(지방사무소 등)에 근무하는 공무원간에 발생하는 부당행위,** 본부(본청)에 근무하는 공무원과 **산하기관(공직유관단체)에 근무하는 공직자 간에 발생하는 부당행위**를 말함
- ✓ 상급기관의 공무원(예시 : 본부·본청)이 수행해야 할 업무, 그 업무수행에 필요한 비용, 인력 등을 소속기관 (예시 : 지방청, 지방사무소)이나 산하기관(예시 : 공직유관단체)에서 부담하도록 부당하게 전가하는 행위를 말함

출처: 2020 공무원 행동강령 업무편람, p 96-97 (국민권익위원회, 2019)을 편집

갑질 금지 조항 감독기관의 부당한 요구 금지 (공무원 행동강령 제14조의2, 2018.12.24. 시행)

내용

감독기관(감독·감사·조사·평가)의 부당한 요구 금지(제1항 각호)

✓ 금지행위를 3개 유형으로 구체화
- 법령 또는 기준(공직유관단체의 경우 사규를 말함)에 근거가 없는 금품 등의 제공(지원) 요구 (숙박, 교통편의 제공 등 포함)
- 예산의 편성 목적이나 용도에 부합하지 않는 금품 등 제공(지원) 요구
- 정상적인 관행을 벗어난 예우·의전 요구

부당한 지원요구에 대한 피감기관의 거절 의무

✓ 감독기관으로부터 위 3개 유형에 해당하는 부당한 지원요구가 있는 경우 이를 요구자에게 알리고 거절해야 할 의무를 명시

출처: 2020 공무원 행동강령 업무편람, p 113-115 (국민권익위원회, 2019)을 편집

갑질 판단 기준

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

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

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 판단 기준 부당지시의 판단기준

고용노동부 '공무원 행동강령' 상의 부당지시(공정한 직무수행을 해치는 지시)

- **법령, 행정규칙(훈령,예규, 고시, 지침 등)**에 위반되는 지시인지 여부
- **업무의 본래 취지**에 맞지 않는 지시인지 여부
- **공공기관에 재산상 손해**를 입힐 수 있는 지시인지 여부
- 공적이익이 아닌 **사적이익을 추구**하는 지시인지 여부
- **지위 또는 권한을 남용**하는 지시인지 여부
- **자율성이 보장**된 것임에도 행위를 강요하는 지시인지 여부*
- 그 밖에 **현저히 불합리한 행위를 강제**하는 지시인지 여부*

갑질 유형

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

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 유형 법령 등 위반

법령 등 위반

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

법령 위반	• 건설산업기본법에 따라 도장공사 하자 담보기간은 1년임에도 하자 담보기간을 10년으로 설정하여 특정기업에게 불리하게 적용하는 행위
	• 기관장이 인사담당자에게 특정인의 근무성정평정 순위를 임의로 변경하도록 지시하여 특정인이 승진되도록 하는 행위
	• [실제사례] 공무원 공무원특별채용 시 인사관계 법령에 따르지 않고 임의로 기준을 적용하여 다른 응시자들에 비해 객관적으로 경력이 부족한 자를 채용한 사실로 징계 처분
내부규정 부당변경	• 계약담당자가 특정사업자에게 유리한 내용으로 내부평가규정을 임의로 변경하여 해당사업자가 낙찰 받도록 하는 행위
	• 구매담당자가 특정사업자와 물품계약이 이루어지도록 임의로 평가기준을 변경하여 계약이 체결되도록 유도하는 행위

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 유형 사적 이익 추구

사적이익 요구

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

금품수수 등	• [실제사례] 공무원A는 부하직원과 술을 먹으면서 자신이 술값을 계산한 후 부하직원에게 본인의 은행 계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 50만원을 입금받은 사실로 징계처분
	• [실제사례] 공무원A는 직원들과 단체 야구관람 때 먹을 간식을 거래처에 전화하여 사줄 것을 요구하고 부하직원들과 나눠먹은 사실로 징계처분
사익 추구	• 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
	• [실제사례] 공무원A는 자녀 결혼을 앞두고 기업인 등 직무 관련자 여러 명에게 자신의 직위가 인쇄된 청접장을 발송한 사실로 징계처분

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 유형 부당한 인사

부당한 인사

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

승진	• 기관장이 승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위
	• 기관장이 학교 후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위
채용 강요	• [실제사례] 공무원A는 특별채용시험을 진행하는 과정에서 특정인을 채용하도록 시험진행 실무담당자에게 부당한 지시와 압력을 행사한 사실로 징계처분
채용조건 변경	• 직원 채용공고 시 해당분야 자격증을 필수요건으로 공고하였음에도 자격증을 소유하지 않은 기관장의 지인을 합격자로 선정하는 행위
퇴직 강요 등	• 교장이 교사들에게 사내연애를 하지 못하도록 지시하고 이를 어기면 지시를 이행하지 않은 사유로 퇴직을 강요하는 행위

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 유형 비인격적 대우

비인격적 대우

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

인격비하 행위	• 입고 다니는 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	• 인턴 직원에게 “능력도 없는데 능력 있는 척 하지마라”, “다른 직장 갈 수도 없잖아” 등 모욕적 언행을 하는 행위
	• 직원에게 “다 뛰어들어와, 이××야”, “이렇게 일하지 말라고 몇번 애기했어” “××들아, 오늘 출근 안한 것으로 해버려?” 등의 폭언을 하는 행위
	• [실제사례] 공무원 A는 부하직원에게 ‘사랑한다’라는 문자메세지를 발송, 회식자리에서 술시중, 노래방에서 신체접촉, 밤 늦은 시간에 전화 또는 문자메세지 발송 등 성적수치심을 유발하게 한 사실로 징계처분

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 유형 기관 이기주의

기관 이기주의

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

부당한 부담전가	• 발주자가 부담해야 하는 비용(예산 부족, 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	• 인·허가, 민원해결 등을 포함한 모든 법적 행정절차 및 민원해결에 관한 비용을 계약상대자가 부당하게 부담하도록 특약을 설정하는 행위
특정사업자 지원	• 공공기관이 업무위탁계약을 체결하면서 입찰자격을 해당기관 퇴직자를 고용한 법인으로 제한하여 특정사업자가 낙찰되도록 유도하는 행위
	• 발주기관이 계약상대방에게 특정사업자와 하도급 계약을 체결하도록 강요하여 하도급 계약이 체결되도록 하는 행위

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 유형 업무 불이익

업무 불이익

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

부적절한 시간대 업무지시	• 상급자가 하급자의 휴가기간에 긴급한 상황이 아님에도 하급자에게 업무지시를 하여 근무를 강요하는 행위
	• 산하기관 직원에게 정당한 사유없이 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	• 상급자가 특정 직원이 마음에 들지 않는다며 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원에게 해당 직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위
	• 상급자가 하급자에게 불필요한 자료를 요구하거나 과다한 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 유형 부당한 민원 응대

부당한 민원응대

정당한 사유없이 민원접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연시키는 등의 유형

민원접수 거부 등	• 민원을 접수하는 과정에서 조사를 하지도 않고 민원을 처리할 수 없다는 이유를 들어 접수를 거부하는 행위
	• 특정인을 상대로 정당한 사유없이 접수된 민원을 취하하도록 유도하거나 강압적으로 합의를 종용하는 행위
고의적 처리지연	• 전화번호 오류 등 쉽게 정정이 가능한 사항임에도 고의적으로 보완을 요구하면서 늑장처리하는 행위
	• 처리하기 까다롭다는 이유로 관련성이 희박한 다른 직원·부서·기관 등에 민원서류를 떠넘기는 행위

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 유형 기타

기타

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

따돌림 등 차별 행위	• 정당한 사유없이 특정인에게 매시간 업무일지를 작성하게 하거나, 사무 공간 출입을 금지시키는 행위
	• 아무런 이유없이 인사를 하여도 무시하고 말을 걸어도 응답이 없는 행위, 보고한 업무에 답이 없고 부서의 회식 등에 부르지 않는 행위, 다른 직원에게 “저 사람 도움 받지 마라”라는 등의 말을 하는 행위
모임참여 강요	• 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	• 상급자가 하급자를 폭행하고 이를 외부로 알리지 못하도록 압력을 가하는 행위
	• 상급자가 조직 내 비리신고를 방해하는 행위, 피해자와 조력자 등에게 불이익을 주거나 회유하는 행위

출처: 공공기관 갑질 근절의 위한 가이드라인 (관계부처 합동, 2019)

갑질 사례 징계

비인격적 대우, 법령 등 위반, 사적이익 요구(A교 교장 ➡ 징계)

- 인사를 제대로 하지 않는다며 직원에게 모욕적인 언행을 하고 책상을 치며 강압적 분위기 형성
  ("인사부터가 제대로 못하는데 뭐를 제대로 하겠어~")
- ○○설문 과정에서 설문이 이미 상당히 진행되었음에도 본인과 관련있는 사항의 결과가 마음에 들지 않는 이유로 다시할 것을 지시
- 발령 전에 예방오지 않았다고 질책하고 취임식 요구
- 인사위원회에서 결정된 표창 명단을 정당한 사유없이 다시 추천할 것을 지시한 후 주위에서 만류하자 질책
- ○○평가와 관련하여 교장의 뜻에 반대한다는 이유로 담당자를 모욕·질책하고 폭행
  ("한번 해보자는거 같은데 한번 해보자 그럼", "언제까지 그렇게 따지고 들거야?")
- 근무평정 권한이 본인에게 있다는 이유로 협박성 발언
- 학교예산으로 노트북을 구입한 후 집으로 가져가 개인용도로 사용

갑질 사례 징계

비인격적 대우, 법령 등 위반, 사적이익 요구 (B교 교장 ➡ 징계)

- 병가 사용 후 출근한 교사에게 인격비하 발언, 직원들의 복무(연가·병가) 사용 부당하게 제한
- 소속 교직원으로부터 학생 실습용 기자재를 이용하여 본인의 자격증 취득을 위한 강습을 받음
- ○○고사 답안지 성적 처리와 관련해 담당 교사에게 ○○위원회 심의 결과에 반하는 업무를 부당하게 지시

갑질 사례 징계

비인격적 대우, 법령 등 위반, 사적이익 요구(C교 교장 ➡ 징계)

- 직원에게 수시로 사적 심부름과 매일 수차례 음료 준비 지시, 학생 급식용 우유를 장기간에 걸쳐 무단 음용
- 학교예산으로 본인이 사용할 보건용품을 구입 지시한 후 개인용도로 사용하고, 학교 주차장 내 본인 전용 주차공간을 마련하여 이용
- 본인이 이수해야 할 원격연수를 대리 응시토록 지시하고, 자신의 귀가 편의를 위해 직원에게 조퇴 및 차량 동행 요구
- 본인에게 인사하지 않고 출장 갔다는 이유만으로 직원에게 화를 내거나 학교 내 중요 사고 발생 시 직원에게 책임을 전가하며 고성·폭언 등 비인력적 언행
- 정상적인 교육과정과 직무의 범위를 벗어나 부당하게 학교 홍보물품을 제작하도록 지시하고 일부를 사적용도로 사용

갑질 사례 행정처분

비인격적 대우, 기타(모임참석 강요) (D교 교장 ➡ 행정처분)

- 개인 일정으로 참석이 어려운 교직원에게 워크숍 참석 강요, 강제로 친목회비 걷음
- 저경력 교사들에게 선택사항인 연수 참여 강요
- 교직원들에게 욕설 및 폭언

갑질 사례 행정처분

비인격적 대우, 기타(차별행위) (E교 교사 ➡ 행정처분)

- 교직원에게 인격비하 및 모욕성·협박성 발언

(“앞으로 인생 힘들게 될 거다”, “~요즘 것들은 감사할 줄을 몰라”, “당신 수업 똑바로 해라”, “○○이 하는 일이 뭐가 있냐” 등)

- 정당한 이유없이 메세지를 보내거나 업무 협의 시 특정인 배제

갑질 사례 행정처분

비인격적 대우, 부당한 인사 (F교 교감 ➡ 행정처분)

- ○○계획 관련 가산점 대상자 명단에 본임 포함토록 지시
- 본인 업무를 다른 교직원에게 전가
- 본인의 택배물품이 배달된 사실을 늦게 확인하고 연락이 되지 않았음에도 전달을 제대로 하지 않았다며 직원을 모욕

무엇을 하고 무엇을 하지 않을 것인가
Step 2

갑질 신고 및 처리

갑질 발생

내·외부 갑질 발생

(갑질 행위를 중단해 줄 것을 행위자에게 요청할 수 있음)

상담
갑질피해자

- 행동강령책임관
  (업무담당자 또는 기관장도 가능)

신고
갑질피해자
익명신고

- 경기도교육청 갑질신고센터
  (익명신고)
  - 온라인 또는 우편

※ 상급기관 신고처
- 국민신문고 갑질피해신고센터
  (기명신고)
- 교육부 갑질신고센터

- 신고인을 특정할 수 있는 사항 제외
- 신고서 포함 내용
  ① 신고자 직위
  ② 갑질 행위(일시, 내용)
  ③ 갑질행위로 인한 피해 사실
  ④ 갑질 행위 증거 등

자체 종결

- 내용이 구체적이지 않거나 피신고자·소속기관을 특정할 수 없는 경우
- 신고내용이 명백히 거짓이거나 이유없다고 판단되는 경우 등

조정 절차

- (갑질행위 신고시) 조정절차 요구
- 피신고자에 대한 조치(처벌)을 원하지 않고 재발 방지 약속 등 당사자 간 조정(협의)을 원하는 경우

조사

- 사업(감사)부서
  - 사안 조사
  - 갑질 여부 및 사안 경중 판단

갑질 ○
- 행정지도(장학지도)
- 처분 기준 및 징계양정에 따라 처리

갑질 ×
- 자체종결

3 어떻게 해야 하는가

상호 존중과 배려의 경기교육 실현

어떻게
해야 하는가
Step 3

갑질 예방 및 근절 대책

인식개선

- 갑질 예방 교육 강화
  - 연 1회 이상 의무
- 상호존중 문화 형성
  - 매월 '상호존중의 날' 운영
    * 본청 매월 첫째주 월요일 '청렴으로 소통하는 날' 운영
  - 직원 상호 간 존댓말 쓰기, 소통 간담회, 갑질 체크리스트 점검 등 기관 실정에 맞는 활동 추진

피해자 보호 및 지원 강화

- 2차 피해방지 모니터링
  - 처리 완료 후 1년간 반기별 1회 실시
  - 피해자 인적사항 유출, 신고로 인한 불이익 등 지속 확인
- 피해자 조력인 지정
  - 피해자 희망시 조력인(피해자가 지명하는 동료·상사 등) 지정
- 관계회복 컨설팅 지원
  - 갑질 발생 기관의 문제점 진단, 구성원 의견 청취, 개선방안 협의 등

가해자 처벌 및 점검 강화

- 갑질 행위자 엄정한 처분기준 적용
  - 중대 갑질, 악의적·반복적 갑질 행위 등에 대해 개정된 징계기준 엄중 적용
- 갑질 행위 공개
  - 갑질 행위로 **징계처분**이 확정된 경우 공개 (도교육청 홈페이지, 반기별)
- 감사 의무화
  - 종합감사, 복무점검, 학교주도형 종합감사 시 신고 처리 현황, 근절 노력 등 감사 실시
- 정기적 갑질 실태조사
  - 연 1회 정기적 익명 온라인 설문조사 실시

갑질 관련 처분

공무원 비위사건 처리 규정(대통령령) / 처리기준

비위 유형	비위가 심하고 고의적	비위가 심하고 중과실 or 비위 약하고 고의적	비위가 심하고 경과실 or 비위 약하고 중과실	비위의 정도가 약하고 경과실
• 나. 직권 남용으로 타인의 권리 침해 • 자. 「행동강령 제13조의3」에 따른 부당한 행위 • 차. 성 관련 비위 또는 「행동강령 제13조의3」에 따른 부당한 행위를 은폐·필요 조치 않은 경우	중징계 의결요구	중징계 의결요구	중징계 의결요구	경징계 의결요구

공무원 징계령 시행규칙(총리령) / 징계기준

비위 유형	비위가 심하고 고의적	비위가 심하고 중과실 or 비위 약하고 고의적	비위가 심하고 경과실 or 비위 약하고 중과실	비위의 정도가 약하고 경과실
• 나. 직권 남용으로 타인의 권리 침해	파면	해임	강등–정직	감봉
• 자. 「행동강령 제13조의3」에 따른 부당한 행위	파면	파면–해임	강등–정직	감봉
• 차. 성 관련 비위 또는 「행동강령 제13조의3」에 따른 부당한 행위를 은폐·필요 조치 않은 경우	파면	파면–해임	강등–정직	감봉–견책

갑질 관련 처분

교육공무원 징계 양정 등에 관한 규칙(교육부령) / 징계기준

제5조 (「공무원 징계령 시행규칙」의 준용)

이 규칙에서 정한 사항 외에 교육공무원의 징계 등에 관하여는 「공무원 징계령 시행규칙」을 준용한다.

우리청 감사결과 지적사항 처분기준 신구대조표 및 처분기준(감사관)

비위 유형	중징계	경징계	경고	주의
• 갑질 및 직장내 괴롭힘 행위	○	○	○	○

갑질관련 <자가 체크 리스트> : 개인별 진단

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

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

갑질관련 <자가 체크 리스트> : 직장문화 진단

점검 내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
1. 상명하복의 서열적 구조로 권위주의 문화가 강하다.					
2. 관리자가 직원들의 말을 경청하지 않고 자신의 의견만 주장하는 경우가 많다.					
3. 관리자가 직원에게 지휘감독이라는 명목하에 부당한 업무지시를 하는 사례가 자주 있다.					
4. 업무처리 과정이나 결과가 투명하게 공개되지 않는다.					
5. 기관의 부당한 행위에 대해 직원들이 눈치 보지 않고 이의제기를 할 수 없다.					
6. 사회적으로 문제가 될 수 있는 부당한 행위가 기관의 이익 차원에서 합리화 및 정당화되는 경향이 있다.					
7. 갑질관련 내부신고제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식이 강하다.					
8. 우리 기관은 민간업체에 대한 관리·감독, 인허가·규제 업무를 주로 수행한다.					
9. 우리기관이 수행하는 업무는 타 기관에 비해 업무적 독점성이 강한 편이다.					
10. 우리 기관에 소속된 단체(공직유관단체, 산하기관 등)의 수는 타 기관에 비해 많다.					

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

나를 돌아보게 하는 명언

"자기보다 못하다고 생각하는 사람에게
무례하거나 퉁명스럽고,
자기보다 더 낫다고 생각하는 사람들을 공경한다면,
당신은 평생동안 스스로를 이등시민으로 여기게 될 것이다."

– 「의지의 힘」, 조지 와인버그

마무리

“

흐르는 물에 얼굴을 비추지 말고,

사람들에게 자기를 비추어 보라 .

”

「無鑑於水 鑑於人(무감어수 감어인)」 *鑑 비출 감

– 「묵자」 (춘추전국시대 노나라)