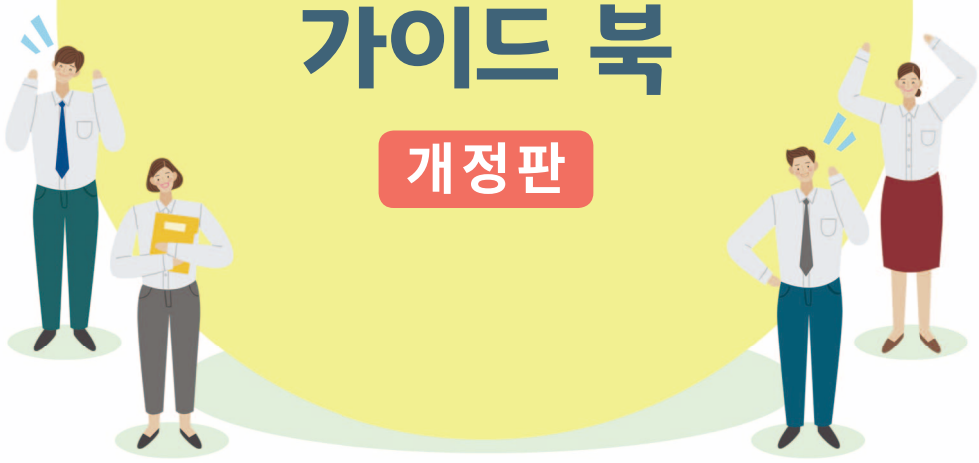
www.goe.go.kr

갑질 업무 처리 가이드 북

개정판





경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

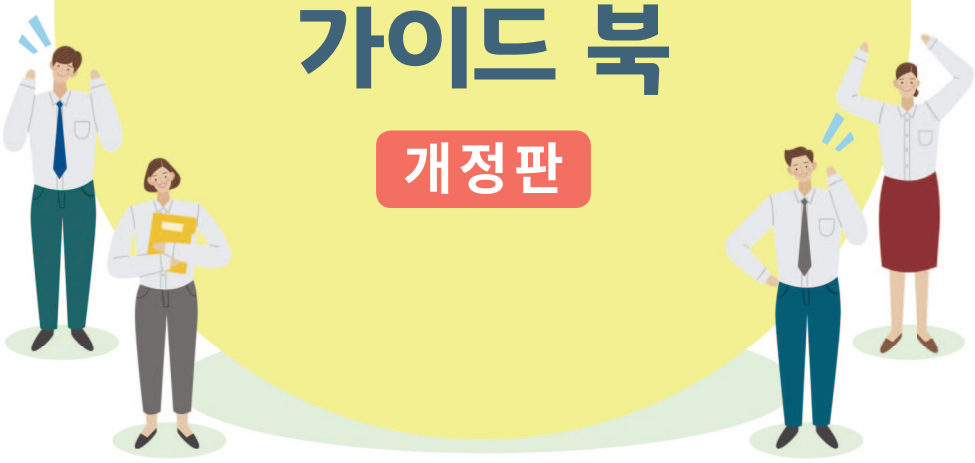
이 가이드북은 일선 기관의 갑질행위의 대응 및 예방에 도움을 드리고자 최근 개정된 관련 법령과 개선된 지침을 반영하여 업무처리 기준 및 절차 등에 관한 사항을 수록하였으며,

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

www.goe.go.kr

갑질 업무 처리 가이드 북

개정판





경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

갑질 업무 처리 가이드 북

CONTENTS

Ⅰ 갑질의 이해 ····· 4

1. 추진 배경 ····· 4
2. 추진 경과 ····· 5
3. 갑질의 개념 및 유형 ····· 6
4. 갑질의 판단 기준 ····· 9
5. 갑질과 직장 내 괴롭힘 ····· 16

Ⅱ 갑질 대응 절차 ····· 20

1. 대응 절차 ····· 20
2. 신고의 접수 ····· 28
3. 신고의 배정 ····· 31
4. 조사 ····· 34
5. 종결 ····· 38
6. 피해자 보호 ····· 48
7. 상호존중 문화조성 ····· 53

Ⅲ 갑질 유형별 사례 및 질의응답 ····· 56

1. 갑질 유형별 사례 ····· 56
2. 갑질 관련 질의응답 ····· 70

Ⅳ 관련 법령 ····· 74

갑질 업무 처리 가이드 북

Ⅰ 갑질의 이해



경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

Ⅰ 갑질의 이해

1 추진 배경

○ **공공분야 대상 '갑질 행위 금지'에 관한 법률 부재**

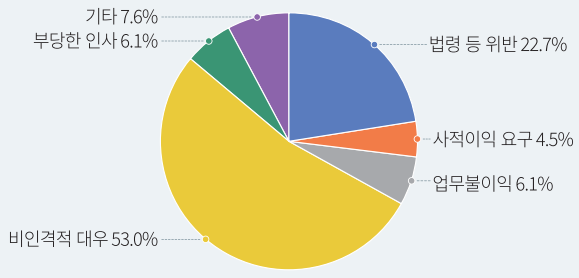
- 공공분야 갑질 근절 가이드라인(관계부처 합동) 시행(2019.2.)
- 「교육공무원법」 등 법률 개정안 발의(2022.3.)
  ※ 직장 내 괴롭힘 금지, 피해자 보호를 위한 조치, 실태조사 등 규정

○ **경기도교육청 갑질 행위 신고 및 처리절차 개선 노력(2022.4.)**

- 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터 일원화 및 교육지원청 갑질 처리 관리 담당자 지정
- 처리 진행 사항 안내 및 국민신문고 답변 내용 표준안 제공
- 갑질행위 처분 기준 강화 및 징계 감경 사유 배제 등 안내

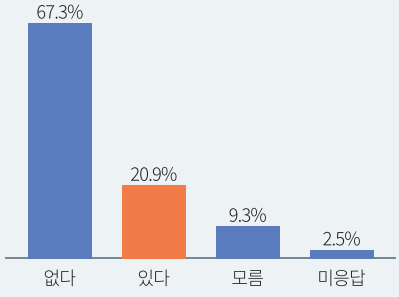
○ **경기도교육청 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터 접수 현황·실태**

- 폭언, 모욕 등 비인격적 대우 53.0%, 법령 등 위반 22.7% 순으로 갑질 유형 발생
- 2022년 상반기 갑질 관련 민원 전년 대비 소폭 감소했지만, 20.9%는 꾸준히 갑질 경험 호소



【갑질유형】

* 신고센터 접수 현황(2019.1월~2022.6월)



【최근 1년간 갑질 경험 실태】

* 갑질 및 부당업무지시 실태조사(2022.7월)

갑질 또는 부당업무지시 실태 조사(본청 주관, '22.7월)

- 응답자의 20.9%, 갑질 또는 부당업무지시에 대한 **'경험이 있다'**
- 경험이 있는 응답자의 28.4%, 2차 피해 우려로 **'그냥 참았다'**
- 갑질 예방을 위한 대책 ⇨ **'기관장의 개선의지'** 및 **'민주적 학교문화 조성'**이 중요하다고 응답

2 추진 경과

1. 정부 공동 갑질 관련 대책 추진

2017
① 관계부처 합동, '갑질 행태 재발 방지 대책'

2018
②「공무원 행동강령」 개정
③ 관계부처 합동, '공공분야 갑질 근절 종합대책'
④ 교육부, '교육분야 갑질 근절 기본계획'

2019
⑤「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」
⑥ 관계부처 합동, '공공분야 갑질 근절 종합대책' 후속 조치
⑦「근로기준법」 개정, 〈'직장 내 괴롭힘'금지 관련 신설〉

2. 경기도교육청 갑질 관련 대책 추진

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

2019
② '경기도교육청 갑질근절 기본계획' - 갑질신고센터 운영
③「경기도교육청 공무원 행동강령」 개정
④ 갑질 예방교육 실시 의무화 - 경기도교육청 소속 전 기관 연 1회 이상 갑질예방교육 의무화
⑤ 갑질행위 처벌기준 마련

2020
⑥ 갑질피해자에 대한 보호조치 강화 및 갑질신고센터 개편

2021
⑦ 경기도교육청 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례 제정 - 조직 내 갑질 금지 내용 포함
⑧ 갑질 업무처리 상세요령
⑨ 갑질 및 부당업무지시 사례집 발간

2022
⑩ '갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터' 통합 운영
⑪ '상호존중 문화조성을 위한 갑질 예방 추진방안' 수립
⑫「경기도교육청 공무원 행동강령」 개정 - 갑질행위에 따른 불이행 및 상담 추가

2023
⑬ 갑질 예방 및 피해자 보호 강화
⑭ 갑질 및 직장 내 괴롭힘 표준 강의안 제작

3 갑질의 개념 및 유형

1. 갑질의 개념

◯ **갑질의 정의** [공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인]

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

⇨ **본 매뉴얼에서는 "공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인"의 갑질의 개념 정의 따르도록 함**

(*'갑질'은 법령에 규정된 용어는 아니나 공무원 행동강령 제13조의3, 경기도교육청 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례에 금지행위 명시)

※ **[참고] 일반적으로 사용하는 갑질의 개념**

- (대법원) '갑질'의 뜻을 **"그 자체로 권력의 우위에 있는 사람이 하는 부당한 행위"**라고 보고 있음 (대법원 2019. 5. 30. 선고 2019도1547 판결)
- (국립국어원 질의답변 내용 中) 아직까지 표준어로서 표준 국어 대사전에 올라 있는 표현은 아니나, 우리말샘에 '상대적으로 우위에 있는 자가 상대방에게 오만무례하게 행동하거나 이래라저래라 하며 제멋대로 구는 짓'을 뜻하는 말로 올라 있어 **현실적으로는 쓰임이 있는 말이라고 할 수 있음**

◯ **갑질행위와 관련된 용어 정의**

구분	갑질행위 판단 이전	갑질행위 판단 이후
갑질을 행한 사람 (행위자)	피신고자(갑질신고를 당한 자)	가해자
갑질을 당한 사람 (피행위자)	신고자(갑질신고를 한 자)	피해자
갑질 행위	「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

2. 갑질의 유형 구분

○ **갑질의 유형** [공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인]

- **(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

○ **목적에 따른 유형 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 유형 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
  ※ 예체능지도자-학생관계. 단, 학생인권, 성폭력, 운동부 관련 민원은 갑질 신고 대상이 아님

☞ **특수관계의 경우, 사안에 따라 갑질신고센터가 아닌 해당 접수창구를 통해 신고 (참고 ☞ p30)**

4 갑질의 판단 기준

1. 갑질의 판단기준 및 유의점

◯ **갑질의 판단기준** [공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인]

☞ 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

◯ **갑질 판단 시 유의점**

- 「공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인」에 따른 적용 및 판단사항으로 **개인 간 사적영역은 적용되지 아니하며,** 관련 규정 및 상황 등에 대한 **종합적인 검토 등을 통해 판단토록 하고 있음**

※ 갑질 관련 쟁점사항 등 (참고 ☞ p43 ~ p44)

'직장 내 괴롭힘'의 종합적 판단

- 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인 것인지 여부 등의 **구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단**하되,
- 객관적으로 **피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장**에서 신체적・정신적 고통 또는 근무환경 악화가 발생할 수 있는 행위가 있고,
- **그로 인하여 피해자에게 신체적・정신적 고통 또는 근무환경의 악화의 결과가 발생**하였음이 인정되어야 함

※ 출처: 직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼 2019. 2

2. 갑질 판단의 요소 및 유형

◯ 갑질 판단의 핵심 요소

① **【우월적 지위의 이용】** 행위자가 지위 또는 직책 등에서 유래되는 사실상 우월적 영향력 행사☞**'필수요소'**

② **【직무상 적정범위를 넘는 행위】** 행위자에게 부여된 권한을 넘어서는 위법한 행사 또는 권한의 일탈·남용

③ **【심신고통 또는 유·무형 손해발생】** 피해자에 대한 인격적 모멸감 유발 또는 공익 저해



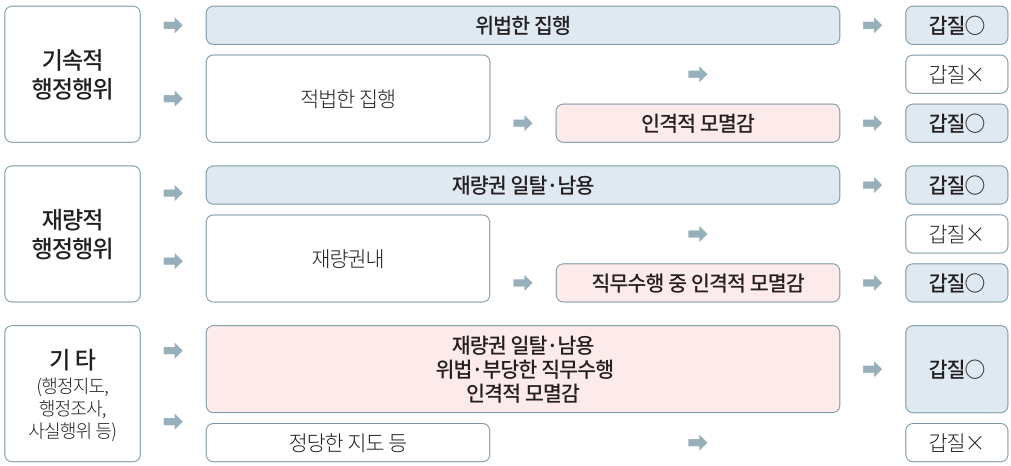
①+②
- 우월성(우위성)을 이용한 위법한 행위 및 재량권의 일탈·남용
- 적법한 지시라도 직무수행 과정 중 인격적 모멸감을 주는 행위

①+③ [직위의 사적 사용]
- 우월성(우위성)을 이용하여 직원에게 직무와 무관하게 폭언·욕설 등을 통해 신체적·정신적 고통을 주는 행위
- 우월성(우위성)을 이용하여 직무관련자(민원인)에게 사적노무를 제공받거나 요구하는 행위

☞ **갑질 행위 성립 : ①+② 또는 ①+③ 또는 ①+②+③**

※ 갑질의 경우 상기 세 요소 중 '우월적 지위의 이용'(사실상 우월적 영향력 행사)만을 필수요소로 판단하고 있어 나머지 요소 중 하나만 해당되어도 갑질로 판단 가능

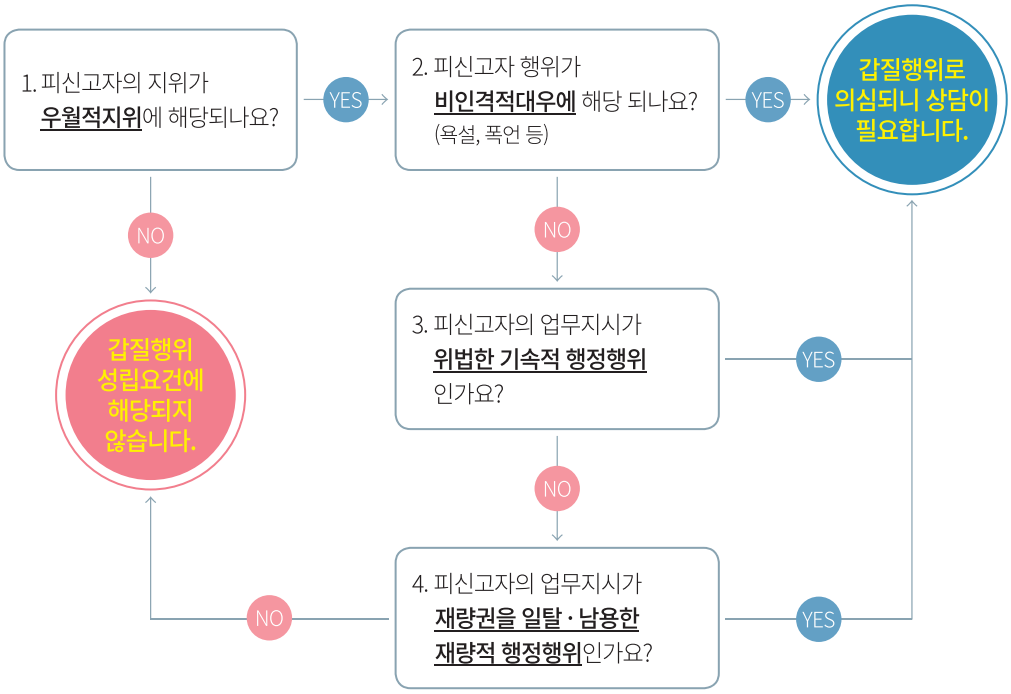
행위별 갑질 해당 여부



○ **주요유형별 갑질 판단기준** [공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인]

- **(법령 등 위반)** 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당 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 유불리한 업무를 지시하였는지 여부
- **(비인격적 대우)** 외모와 신체를 비하하거나 욕설 • 폭언 • 폭행 등 비인격적 언행을 하였는지 여부
- **(기관 이기주의)** 발주기관이 부담비용을 시공사에게 부담하게 하는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부
- **(업무 불이익)** 정당한 사유없이 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 차별 행위를 하였는지 여부 등

갑질 신고 사전 간단 체크



「경기도교육청 공무원 행동강령」에서 살펴보는 갑질 금지 행위

1. 사적 노무 요구 금지 및 직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지
(경기도교육청 공무원 행동강령 제15조의2, 제15조의3)

○ 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

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	다음 각 목의 어느하나에 해당하는 기관 또는 단체에 공무원 자신이 가. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속기관 나. 「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체 중 공무원 자신이 소속된 기관이 관계 법령에 따라 업무를 관장하는 공직유관단체 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, 제4호 각 목의 기관 또는 단체의 ① 권리·권한을 부당하게 제한하거나 ② 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위 **→ 직무관련자, 직무관련공무원 및 하급기관에 대한 포괄적 갑질 금지**

2. 감독기관의 부당한 요구 금지 (경기도교육청 공무원 행동강령 제16조의2)

유형	금지행위
조직외부 '피감독기관'에 대한 갑질	공무원 자신이 소속된 기관의 피감독기관(감독·감사·조사·평가를 받는 기관)에 ① 법령에 근거가 없거나 예산의 목적·용도에 부합하지 않는 금품 등 요구 ② 감독기관 소속 공무원에 대하여 정상적인 관행을 벗어나 예우·의전의 요구 **→ 피감독기관에 대한 갑질 금지**

「경기도교육청 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례」에서 살펴보는 **갑질 금지 행위**

1. 정의 (조례 제2조)

1. '직장 내 괴롭힘'이란 교직원이 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하는 등 업무상 적정범위를 넘어 다른 사람에게 신체적·정신적 고통을 가하거나 부당한 요구나 처우를 하여 건전하고 건강한 근무환경을 해치는 행위를 말한다.

※ 근로기준법과 동일한 행위기준(① **지위 또는 관계의 우위** ② **업무상 적정 범위를 넘을 것** ③ **신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경 악화**)을 명시함

2. '교직원'이란 경기도교육감 소관 기관과 학교에 근무하는 교직원, 교육공무직원을 말한다.

※ 근로기준법은 근로자를 대상으로 하여 경기도교육감 소관 기관과 학교에 근무하는 교육공무직원(무기계약, 기간제, 한시사업인력 포함)이 적용 대상이지만, 해당 조례는 교직원으로 명시하여 근로기준법 적용을 받지 않는 공무원도 대상에 포함

2. 적용범위 (조례 제3조)

기관과 학교의 교직원이 다음 각 호와 같은 직장 내 괴롭힘을 가하거나 그러한 행위로 인하여 피해를 받은 경우에 적용한다.

1. 신체적인 위협이나 폭력을 가하는 행위
2. 욕설, 폭언 등으로 모욕을 주거나 명예를 훼손하는 행위
3. 정당한 이유 없이 업무에 대한 평가, 보상, 승진, 일상적인 대우 등에서 부당하게 차별하는 행위
4. 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보를 제공하지 않거나 의사결정 과정에서 배제시키는 행위
5. 정당한 이유 없이 업무와 무관한 일을 지시하거나 상당기간 동안 업무에서 배제시키는 행위
6. 악의적으로 소문 등을 통하여 평판을 저해하는 행위
7. 집단적으로 따돌리는 행위

※ 근로기준법은 직장 내 괴롭힘 행위의 유형을 한정하고 있지 않으나,
해당 **조례는 7가지 피해행위를 명시하고 있어 제2조의 세가지 행위기준에 충족하고 제3조의 각 호 피해행위에 해당될 경우 갑질 및 직장 내 괴롭힘으로 판단**

3. 피해자 및 신고자 보호 (조례 제9조)

1. 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해자가 요청할 경우 근무지 변경, 유급휴가 명령, 심리상담, 의료 지원 등 피해자 보호를 위해 필요하다고 인정되는 적절한 조치를 하여야 한다.

※ 피해자의 회복 지원을 위하여 외부 전문기관 연계를 통한 **갑질 피해자에 내실 있는 심리적 치유 지원** 대책 마련

2. 직장 내 괴롭힘 신고를 이유로 피해자나 신고자가 성과평가, 승진 등 인사에서 불이익을 받지 않도록 하여야 한다.

3. 제8조에 따른 조사 실시 과정에서 조사하는 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 개인정보 또는 조사 내용 등을 피해자나 신고자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설해서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 교육감 및 적용 대상 기관의 장에게 보고하거나 법령 또는 조례에 따라 관계기관의 요청이 있어 필요한 정보를 제공하는 경우는 예외로 한다.

※ 신고자 보호를 위하여 조사자는 **신고자의 신분이 노출되지 않도록 반드시 유의**하고, 피신고자에게 신고자 색출, 신고사안 발설 등을 할 경우 처벌될 수 있음을 안내

4. 교육 (조례 제11조)

1. 교육감은 교직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 예방에 관한 교육(이하 “교육”이라 한다)을 매년 1회 이상 실시하여야 한다.

2. 제1항에 따른 교육에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.
   - 직장 내 괴롭힘에 관한 법령 고지
   - 직장 내 괴롭힘 신고 및 처리에 대한 안내
   - 피해자 보호에 대한 사항
   - 가해자 조치에 대한 사항
   - 건강하고 건전한 조직 문화 조성
   - 그 밖에 직장 내 괴롭힘 금지 등을 위하여 필요한 사항

3. 교육을 보다 효율적으로 실시하기 위하여 직장 내 괴롭힘 관련 전문교육기관 또는 전문가에게 위탁하여 실시할 수 있다.

※ **갑질 예방 교육자료 표준안**을 마련하여 경기도교육청 누리집에 게시

'부당업무지시' 참고자료

*** 고용노동부 '공무원 행동강령' 의 부당지시(공정한 직무수행을 해치는 지시)**

◯ 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

5 갑질과 직장 내 괴롭힘

1. 직장 내 괴롭힘의 개념

○ **직장 내 괴롭힘의 정의** [근로기준법 제76조의2]

☞ 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

⇨ 공무원은 근로기준법 제76조의 2를 적용한 직장 내 괴롭힘을 적용하지 아니함

고용노동부 해석 참고자료

□ **질의회신(근로기준법상 직장 내 괴롭힘 금지규정의 공무원 적용 여부)**

○ 근로기준정책과-122(2020.1.6.)

○ 내용(발췌)

- 「근로기준법」은 근로자 모두에게 적용되는 일반법이나, 개별조항에 따라서는 「근로기준법」의 특별법적 지위에 있는 법령이 있는 경우, 해당 법령이 우선 적용됩니다.
- 공무원 관련 법령을 종합적으로 고려할 때 「근로기준법」에 따른 직장내 괴롭힘 금지제도는 공무원에게 직접 적용되지 않고, 「국가공무원법」 및 「공무원 행동강령」, 「공무원 고충처리규정」, 「공무원 징계령」 등이 우선 적용됩니다.
- 공무원이 괴롭힘 피해를 받았거나, 혹은 그 사실을 알게 된 경우에는 「국가공무원법」 제76조의2에 따라 인사혁신처 및 각 기관에 설치된 **고충처리심사위원회 등을 통해 괴롭힘, 갑질 등에 대한 구제**를 받을 수 있습니다.
- 아울러 공공분야에서의 갑질, 괴롭힘 근절을 위하여 지난해 국무조정실 주관하에 관계부서 합동으로 마련한 공공분야 갑질 종합대책에 따라 기관별 갑질신고센터가 설치되어 있음을 알려드리니 참고하시기 바랍니다.

2. 갑질과 직장 내 괴롭힘에 관한 경기도교육청의 방침

○ **공무원에게 근로자를 보호함을 목적으로 하는 「근로기준법」 제76조의2 '직장 내 괴롭힘'을 적용하지는 않으나,**

⇨ **「국가(지방)공무원법」 및 「경기도교육청 공무원 행동강령」, 「경기도교육청 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례」에 의거 '직장내 괴롭힘'을 적용받을 수 있음**

○ ‘직장 내 괴롭힘’은 현행법령상 적용대상이 근로자(교육공무직원)로 대상이 구분되나, 「경기도교육청 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례」(2021.5.20.시행) 제정으로 대상을 ‘교직원’으로 명시함으로써 신고 등 운영 일원화 여건 마련

⇨ 경기도교육청에서는 ‘갑질신고센터’와 ‘직장 내 괴롭힘 신고센터’를 분리하여 운영하였으나 2022년 2월 이후 「갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터」로 통합 운영

3. ‘갑질’과 ‘직장 내 괴롭힘’ 구분

<table>
<tr><th>구분</th><th>갑질</th><th>직장 내 괴롭힘</th></tr>
<tr><td rowspan="2">관련 법규</td><td>- 국가(지방)공무원법, 공무원복무규정
- 공무원 행동강령
- 공공분야 갑질 근절 종합대책
(관계부처 합동)</td><td>- 근로기준법 제76조의2
(직장 내 괴롭힘 금지)
- 직장 내 괴롭힘 판단 및 대응 매뉴얼
(고용노동부)
- 교육공무직원 취업규칙 및 단체협약 등</td></tr>
<tr><td colspan="2">경기도교육청 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례(2021.5.20.시행)</td></tr>
<tr><td>정의</td><td><u>우월적 지위자</u>가 <u>권한 남용</u>, 영향력 행사로 상대방에게 행하는 <u>부당한 요구나 처우</u></td><td>상위자 또는 동료가 <u>지위 또는 관계의 우위</u>를 이용하여 <u>업무상 적정범위를 넘어</u> 근로자에 행하는 <u>신체적·정신적 고통 악화</u></td></tr>
<tr><td>필수 성립 요건</td><td>우월적 지위의 이용
(사실상 우월적 영향력 행사)</td><td>① 지위 또는 관계의 우의
② 업무상 적정범위를 넘을 것
③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경 악화</td></tr>
<tr><td>신고센터</td><td colspan="2">경기도교육청 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터(2022.2월 통합)</td></tr>
<tr><td>신고방법</td><td colspan="2">(실명신고) 국민신문고 갑질피해신고센터
(익명신고) 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터</td></tr>
<tr><td>피신고자</td><td>공무원</td><td>교육공무직원</td></tr>
<tr><td>조사</td><td>감사담당 또는 사업부서</td><td>교육공무직 담당</td></tr>
<tr><td>불이익
처우금지 위반</td><td>갑질 행위 피해자, 신고자의 면직 등 보복행위, 그 밖의 불리한 처우 시 징계</td><td>불이익 처우금지 위반 시 3년 이하 징역 또는 3천만원이하 벌금, 민사적 손해배상책임</td></tr>
<tr><td>피해자상담
치료비 지원</td><td>- 피해자 법률 상담
- 심리적 치유지원 및 심리상담 프로그램 연계</td><td>정신건강의학과 및 상담센터에서 진행되는 심리치료, 심리상담, 심리검사 지원</td></tr>
</table>

4. 「근로기준법」 상 '직장내 괴롭힘' 판단기준 및 예시

☞ 교육공무직의 '직장 내 괴롭힘' 노사협력과 담당

❖ 고용노동부 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」 (2019.2.)

◯ '직장 내 괴롭힘' 판단기준

① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것

☞ 피해 근로자가 저항 또는 거절하기 어려울 개연성이 높은 상태가 인정되어야 하며, 직장 내 통상적인 사회적 평가를 토대로 판단

② 업무상 적정범위를 넘을 것

☞ 문제된 행위가 업무관련성이 있는 상황에서 발생한 것일 필요가 있으며, 업무관련성은 '포괄적인 업무관련성'을 의미

③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

☞ 피해자가 능력을 발휘하는 데 간과할 수 없을 정도의 지장이 발생하는 것을 의미하며, 행위자의 의도가 없었더라도 그 행위로 신체적·정신적 고통을 받았거나 근무환경이 악화되었다면 인정

직장 내 괴롭힘 성립 : ① + ② + ③

※ 갑질의 경우 상기 세 요소 중 '우월적 지위의 이용'(사실상 우월적 영향력 행사)만을 필수요소로 판단하고 있어 나머지 요소 중 하나만 해당되어도 갑질로 판단 가능

갑질 행위 성립 : ① + ② 또는 ① + ③ 또는 ① + ② + ③

◯ '직장 내 괴롭힘'의 종합적 판단

당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 피해자의 반응의 내용, 행위의 지속성 등 **구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단**하되, 객관적으로 **피해자와 같이 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장**에서 피해 행위가 있고, 그로 인하여 **피해자에게 신체적·정신적 고통 또는 근무환경의 악화의 결과가 발생**하였음이 인정되어야 함

◯ '직장 내 괴롭힘' 행위의 예시

- 정당한 이유 없이 업무 능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱함
- 정당한 이유 없이 훈련, 승진 보상, 일상적인 대우 등에서 차별함
- 다른 근로자들과 달리 특정 근로자에 대하여만 근로계약서 등에 명시되어 있지 않는 모두가 꺼리는 힘든 업무를 반복적으로 부여함
- 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제시킴
- 다른 근로자들과는 달리 특정 근로자의 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시
- 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적, 반복적으로 지시
- 정당한 이유 없이 부서 이동 또는 퇴사를 강요함
- 의사와 상관없이 음주/흡연/회식 참여를 강요함

갑질 업무 처리 가이드 북

Ⅱ 갑질 대응 절차



경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

Ⅱ 갑질 대응 절차

1 대응 절차

1. 갑질 발생 시 대응 절차

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

「경기도교육청 공무원 행동강령」 제4조, 제22조

① 공정한 직무수행을 해치는 지시 또는 부당한 지시·요구를 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: 「경기도교육청 공무원 행동강령」 별지(1, 1의2)에 따른 서식을 활용하여 자신의 인적사항, 지시내용, 지시에 따르지 아니하는 사유 등을 기재하여 소명(양식 ☞ p90, p91)

○ 상담 · 신고 시 확인 또는 첨부 가능한 증빙 서류 안내

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

2. 갑질 행위 발생 시 상담[기관 내 상담]

○ 갑질 신고를 통한 조정절차 및 정식조사 이전에 조직 내 해결방안을 모색하는 것으로 신고자의 상담 의사가 있을 경우에 실시

○ 각 기관(학교)에서는 갑질행위 발생 시 '행동강령책임관'[1]과 우선 상담이 가능

조정절차(사과 및 화해, 재발방지)

- 기관 내 상담을 통한 해결이 어려울 경우 갑질 신고 시 조정절차 신고서(양식 ☞ p84)를 첨부하여 조정을 신청할 경우 정식조사 전에 조정을 통한 해결 가능

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

기관 내 상담 방법(행동강령책임관)

□ 행동강령책임관의 역할

○ 신고자 보호에 유의하여, 상담·신고 내용을 **상담기록관리부***에 기록하고, 신고자의 의견을 들어 사실을 파악하고 조치**

* 「경기도교육청 공무원 행동강령」 별지 제16호 서식(양식 ☞ p.92) 활용 가능, 신고자 개인보호에 유의

** 피신고자 처벌을 원하지 않고, 재발방지 약속 등 당사자간 조정(합의)를 원하는 경우 기관의 여건, 신고자의 요구사항 등을 고려하여 진행

○ 소속 직원들에게 비밀이 누설되지 않도록 하고, 2차 피해가 발생하지 않도록 유의하여 피해자를 보호

○ 사건을 숨기거나, 신고자에게 종결을 종용하는 등 기관 내에서 임의로 사건을 해결(은폐·축소)하지 않도록 주의

○ 기관 내 조치가 불가 또는 기관 내 상담절차에 의한 방법이 적절하지 않다고 판단하는 경우, 신고자에게 신고 절차를 안내하고, 신고자가 원할 경우 대리신고 등의 적극적인 조치 강구

○ 중대하거나 긴급한 사안일 경우에는 상급기관에게 우선 유선보고 후, 서면보고하여 기관간 긴밀한 협조체제를 유지

○ 사안 처리 중에도 갑질에 해당할 만한 상당한 사유가 인정되어 피해자의 보호가 필요한 경우, 분리조치 등 2차 피해 방지를 위해 적극 노력

□ 갑질 피해 신고자와 상담 시 유의 사항

○ 피해내용 및 요청사항을 우선 확인하고, 처리방향을 결정

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

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

※ 갑질행위 상담내역에는 갑질행위의 내용과 요청사항, 피해 정도, 관련 증거 등이 기재 되어야 함

○ 상담한 내용에 대해서는 비밀이 보장되어야 하며, 불이익처우가 금지됨

□ 갑질 피해 신고자와의 상담 팁

○ 신고자의 신원 등 철저한 비밀 보장 및 불이익이 없음을 공지함으로써 상담자의 우려를 사전에 해소하고, 기관 내 안전한 장소에서 상담을 진행

○ 상담자가 신고자를 대하는 태도와 사용하는 용어 등에 있어서도 상당한 주의가 요구되며, 대화 촉진 분위기 조성이 중요
(대화 촉진의 예: 여기까지 오시기 힘드셨죠?, 그동안 많은 고민을 하셨겠네요?, 학교생활 많이 바쁘시죠? 등)

○ 피해 사실 확인 과정에서 '개방형 질문'을 통해 더 많은 정보를 확보
(개방형 질문의 예: 어떤 일이 있으셨나요?, 그 일에 대해서 어떻게 생각하시나요? 등)

○ 신고자를 질책하거나 신고자의 잘못임을 암시하는 표현 등
(피신고자의 입장에서 신고자의 이해나 인내를 종용하지 말 것)은 상담 과정에서의 2차 피해로 이어지므로 유의

○ 신고자의 요구사항 확인 시 "그래서 원하는 게 뭐냐?"는 식의 '윽박'이 되지 않도록 주의

○ 신고자의 요구가 즉시 정리되지 않더라도 상담자와 함께 적절한 조치 내용을 찾아볼 수 있고, 또 요구사항이 변경되거나 추가될 수 있음도 안내하고 공감하는 것이 중요

○ 상담자의 과도한 감정이입을 금지하고, 성급하게 판단하거나 해결하려고 하지 않는 것이 필요

「경기도교육청 공무원 행동강령」으로 살펴보는 소명 및 상담

1. 공정한 직무수행을 해치는 지시(경기도교육청 공무원 행동강령 제4조)

○ **「경기도교육청 공무원 행동강령」 제4조 (공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리)**

① 공무원은 상급자가 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하였을 때에는 그 사유를 그 상급자에게 소명하고 지시에 따르지 아니하거나 제22조에 따라 지정된 행동강령책임관과 상담할 수 있다.

※ 부당한 이익 : 금전적 이익뿐만 아니라 무형의 이익도 포함

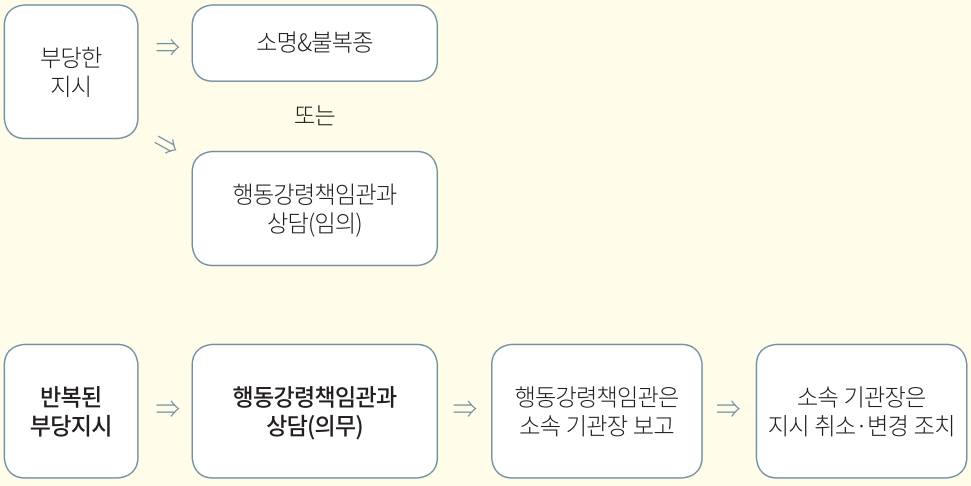
※ 소명형식 : 서면 또는 전자우편 등의 방법

② 제1항에 따라 지시를 이행하지 아니하였는데도 같은 지시가 반복될 때에는 즉시 행동강령책임관과 상담하여야 한다.(상담 의무)

③ 상담 요청을 받은 행동강령책임관은 지시내용을 확인하여 지시를 취소하거나 변경할 필요가 있다고 인정되면 소속기관의 장에게 보고하여야 한다.

④ 보고를 받은 소속기관의 장은 필요하다고 인정되면 지시를 취소·변경하는 등 적절한 조치를 하여야 하며, 반복된 부당 지시를 한 상급자에게는 징계 등 필요한 조치를 할 수 있다.

부당업무 지시에 대한 처리절차



2. 직무권한 등을 행사한 부당 행위 지시·요구(경기도교육청 공무원 행동강령 제15조의3, 제22조)

○ **「경기도교육청 공무원 행동강령」 제15조의3 (직무권한 등을 행사한 부당한 행위의 금지)**

① 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.

2. 직무관련공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시요구를 하는 행위

5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 제4호 각 목의 기관 또는 단체의 관리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

② 공무원은 제1항제2호, 제5호에 해당하는 부당한 지시·요구를 받았을 때에는 그 사유를 부당한 지시·요구한 공무원에게 별지 제1의2호 서식 또는 그에 상응하는 방법으로 **소명**하고 지시·요구를 따르지 아니하거나 행동강령책임관과 **상담**할 수 있다. 단, 제1항제5호는 직무관련공무원의 권리 · 권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위로 한정한다.

※ 「경기도교육청 공무원 행동강령」 제4조에 따른 '공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시' 뿐만 아니라 공무원의 직무권한 또는 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사한 부당한 지시·요구 등에 대한 **미이행, 소명** 및 **상담** 규정을 「경기도교육청 공무원행동강령」 제15조의3 제2항에 신설(2022.9월)

○ **「경기도교육청 공무원 행동강령」 제22조 (위반 여부에 대한 상담)**

① 공무원은 알선·청탁, **사적 노무 요구, 직무권한 등을 행사한 부당행위**, 금품등의 수수, 외부강의 등의 사례금 수수, 경조사의 통지 등 이 규칙을 위반하는지가 분명하지 않을 때에는 행동강령책임관과 **상담**한 후 처리하여야 한다.

② 행동강령책임관은 제1항에 따른 상담이 원활하게 이루어질 수 있도록 전용전화·상담실 설치 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

3. 갑질 행위 발생 시 신고

◯ 신고 안내

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

◯ 경기도교육청 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터

1) 신고방법

① 온라인신고(경기도교육청 누리집 '갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터') ☞ 익명 및 실명 창구 운영
※ 익명신고의 경우 전화는 상담만 가능

② 우편신고(상기 신고센터에서 신고서를 다운받아 우편으로 제출)

③ 비실명대리신고(공무원 행동강령 위반 등 "법령 등 위반" 유형 신고)

갑질 신고 참고자료

◯ 신고센터의 일원화
- 교육지원청(기관)으로 우편 등 자체 접수된 모든 갑질신고 건은 '갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터' 일괄 접수
- 교육지원청(기관)이 자체 접수한 경우, 신고양식에 맞게 접수 후 도교육청 신고센터 담당자에게 전달 (우편, 메신저 등)

◯ 실명신고와 달리 익명신고의 경우, 신고자 본인의 인적사항을 노출하지 않을 수 있으나 **처리결과에 대해 회신이 불가능함 (댓글 형식으로 처리 진행 사항 안내)**

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

◯ 공익제보 시 신분의 노출 등 불이익의 우려로 보호가 필요한 경우 변호사를 통해 대리로 신고하는 제도
※ 갑질 신고 시 비실명대리신고가 가능한 경우
- 경기도교육청 소관 사무로서 1) 부패 행위 2) 공익침해 행위 3) 청탁금지법 위반 행위 4) 공무원 행동강령 위반 행위에 해당되는 경우
- 항의/호소/주장/청원/의견 등의 일반민원 및 경기도교육청 소관 사무가 아닌 경우 제외
- 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터에 안내된 비실명대리신고 변호사에게 이메일 상담 신청

2) 신고서는 육하원칙에 따라 구체적으로 기재하며 아래사항이 포함되어야 함

① 피신고자 성명, 직위 등

② 갑질행위(일시, 내용, 장소 등)

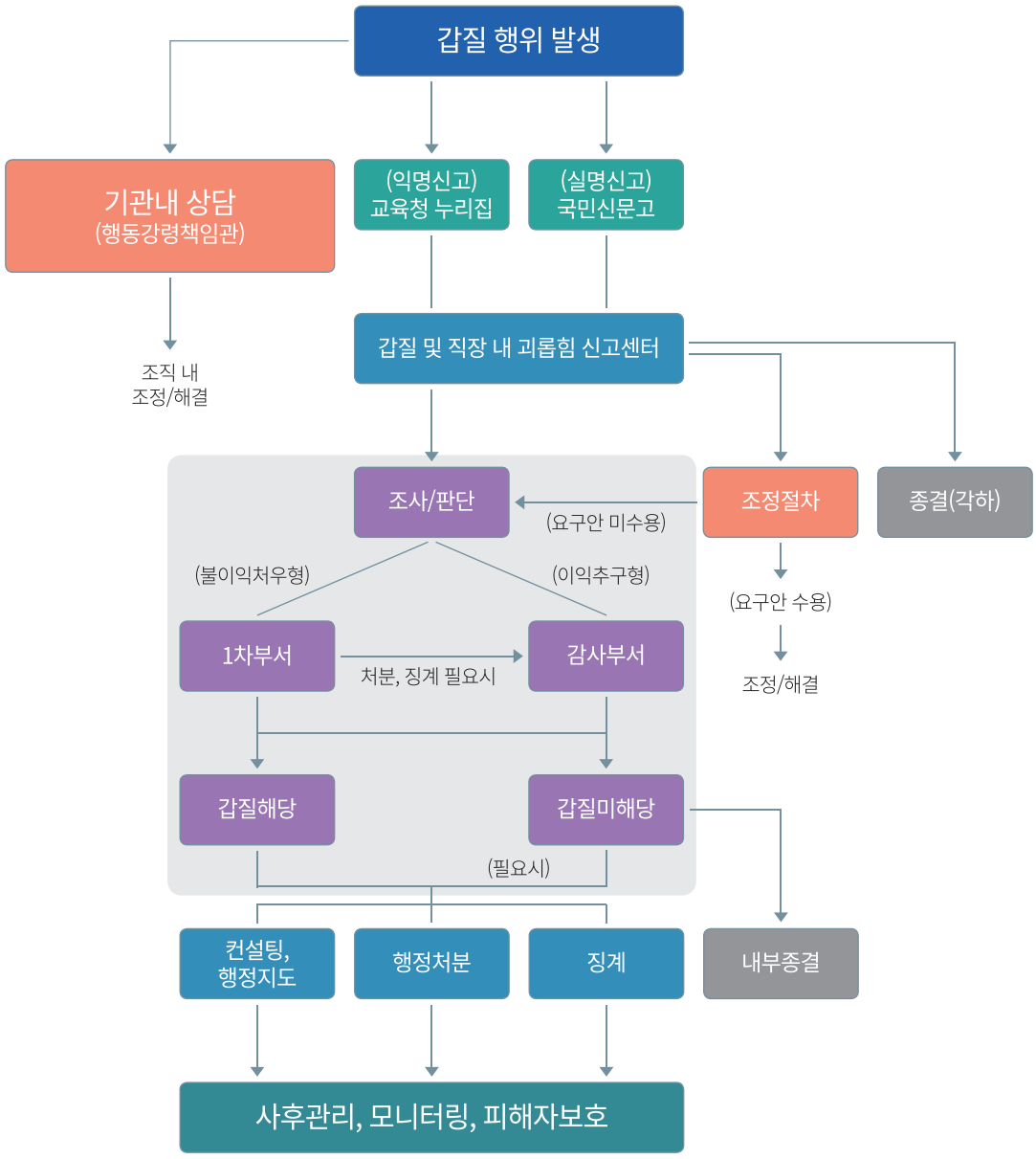
③ 갑질행위로 인한 피해사실

④ 갑질행위를 입증할 수 있는 증빙자료 등

3) 경기도교육청 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터는 익명신고로 신고자에 대한 면담(조사)절차 등이 **생략**될 수 있으므로 **신고자는 신고서 작성 시 내용을 충분히 기재해야 함**

4) 경기도교육청 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터는 익명신고를 기본으로 업무가 이루어지고 있어 신고자가 신고서 내용에 본인의 인적사항을 명시하는 등 실명신고의 형태로 신고하였다고 하더라도 결과 회신 통보의무 등이 발생한다고 볼 수 없음

갑질 업무처리 절차도



※ 필요시 갑질 판단 협의체를 통해 객관적이고, 투명하게 갑질 여부 판단

※ '갑질 미해당' 의 경우에도 관련 법령에 따라 갑질 이외의 건으로 행정지도, 행정처분, 징계 등이 가능

2 신고의 접수

1. 신고의 각하 처리

○ 신고자가 신고사안에 대해 공식적으로 조사 진행을 원치 않는 경우
※ 사안이 중대·명백하여 계속 조사가 필요할 경우, 각하 처리 제외

○ 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

2. 신고의 접수

○ **(실명신고) 국민신문고 갑질피해신고센터**

- 「민원 처리에 관한 법률 시행령」에서 정한 기한 내 조사 및 처리결과 회신

> **「민원처리에 관한 법률 시행령」 제14조**
>
> 행정기관의 장은 질의민원을 접수한 경우에는 특별한 사유가 없으면 다음 각 호의 기간 이내에 처리하여야 한다.
>
> 1. 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 14일 이내
> 2. 제도 · 절차 등 법령 외의 사항에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의민원: 7일 이내

○ **(익명신고) 경기도교육청 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터, 교육부 갑질신고센터, 우편접수 등**

- (신고자 인적사항 없음) 신고내용은 공직감찰에 활용되고, 처리결과는 별도로 통보하지 않음
- (신속 조사 원칙) 접수 후 7일 이내 착수하고, 지체될 경우 조사 결과 보고서에 사유 명시

※ 조사개시 하지 않는 행위만으로도 민원 발생, 조사가 지체되면서 신고자에 대한 2차 피해, 피신고자(갑질행위자) 승진 및 타지역 전출 등 부작용 사례 발생

→ 갑질접수시 신속하게 조사하고 최대 60일 이내 완료, 사실 확인 등 내용 보완이 필요한 경우 30일 이내 연장 가능

3. 신고의 우선 접수 및 민원 처리

○ 신고민원 내용이 갑질 유형에 해당하는 경우 「민원 처리에 관한 법률」에 따른 민원이 아니라는 답변은 지양하고 갑질조사 실시

※ (예시) 공사대금 미지급, 인사 관련 사항의 경우 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제2호(사법상 계약관계), 제21조제9호(인사행정상 행위)를 근거로 민원으로 처리하지 않는 것은 가급적 지양

○ 해당 민원이 갑질의 개념에 부합되지 않거나, 갑질 유형에 해당되지 않을 경우에도, **민원으로 전환**하여, **일반 민원으로 조사 처리**

갑질 유형 미해당 예시

- 업무와 관련하여 교사 간 몸 싸움, 집단 따돌림, 인격모독 등 사안
  → (갑질미해당) 직위의 우월성 미성립, (품위유지위반) 교사 간 몸 싸움 확인을 위해 사안 조사
- 업무와 관련하여 교육공무직 간의 다툼 → '직장 내 괴롭힘'전환 업무처리
- 업무와 관련하여 우위 관계가 존재하지 않은 교사간의 다툼
  → '공무원고충처리'사안 또는 '일반 민원'으로 전환하여 업무처리

4. 신고자 비밀보장(※국민신문고 민원처리시 준수사항(2020.5)_국민권익위)

○ 갑질피해 신고민원을 접수·처리하는 과정에서 신고자의 인적사항이 유출되지 않도록 주의하고 **신고자 비밀보장의무 준수** 철저

- 신고자 신분 비밀 누설 시 관련 법령*에 따라 형사처벌, 징계처분 대상이 될 수 있음을 유의

* 관련법령 : 「부패방지 및 국민권익위원회의 운영과 설치에 관한 법률」, 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」, 「공익신고자보호법」, 「개인정보 보호법」, 「민원 처리에 관한 법률」 등

5. 신고의 보완 요구

○ (익명신고) 신고내용이 불명확하거나 조사 자체가 불가능할 경우

① 조사자는 공문으로 도교육청 신고센터에 조사 시 필요한 증거 자료 등을 기한(최소 7일 이내) 내에 보완 요청
② 요청을 받은 신고센터는 신고자의 게시글(신고내용) 댓글 형식으로 보완 요청
③ 기한 내 보완되지 않을 경우 조사자는 조사가 불가능할 경우 "내부종결(증거불충분 등 내용 확인불가)" 가능

※ 보완요구 결과 보완자료 회신이 없더라도 조사가 가능한 부분까지는 조사하여야 하며, 보완요구 없이 "내부종결(증거불충분 등 내용 확인불가)" 지양

○ (실명신고) 보완이 필요한 경우 「민원처리에 관한 법률」 제22조 제1항[2]에 따라 보완 요청 후 처리

2) 제22조(민원문서의 보완·취하 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.

갑질 외 사안에 따른 접수 방법 안내

갑질 외 사안의 신고 접수 창구

- 학생인권 침해 관련 ☞ 〈경기학생인권의 광장〉
- 학교폭력 관련 ☞ 〈117학교폭력신고센터〉
- 성폭력 관련 ☞ 〈성폭력전담신고센터〉
- 교육공무직 인사운영 관련 ☞ 〈노사협력과〉
- 공익제보 관련(부패행위, 공익침해 행위, 청탁금지법 위반, 행동강령 위반, 공공재정 부정청구 위반, 이해충돌방지법 위반, 불법찬조금 위반, 유치원비리 등) ☞ 〈공익제보센터〉
- 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

갑질신고의 보충성

- 갑질신고는 법령에 의한 고발, 신고, 이의제기 절차 및 타 신고제도 등으로 피해 회복과 목적 달성이 어려운 경우 가능
  예) 수업중 교사의 체벌 ☞ 경기학생인권의 광장 이용
  예) 상급자에 의한 성희롱 ☞ 성폭력 신고센터, 고충처리[3] 등 이용

공무원 고충처리 제도

- 관련규정 : 「공무원고충처리규정」, 「국가공무원법」 제76조의2, 「지방공무원법」 제67조의2
- 공무원은 누구나 인사·조직·처우 등 직무조건과 관련된 신상 문제와 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특별법」 제2조에 따른 성폭력범죄 및 「양성평등기본법」 제3조제2호에 따른 성희롱 및 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위 등으로 인한 신상문제와 관련된 고충의 처리를 요구할 수 있음
- 고충처리제도는 다른 법령에 실효적인 구제 수단이 마련되어 있는 경우에는 해당 절차를 먼저 거치도록 되어 있음

3) 「공무원고충처리규정」 제2조(고충처리대상) ① 공무원은 누구나 인사 · 조직 · 처우 등 직무 조건과 관련된 신상 문제와 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄(이하 "성폭력범죄"라 한다) · 「양성평등기본법」 제3조제2호에 따른 성희롱(이하 "성희롱"이라 한다) 및 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위 등으로 인한 신상 문제와 관련된 고충의 처리를 요구할 수 있다.

3 신고의 배정

1. 신고의 배정

○ 신고 접수 전담직원 지정

- 기관(교육지원청)별 전담직원을 지정하여 갑질 관련 신고 접수 일원화를 통해 갑질 사안 신고 및 처리 관련 통계 관리 철저
- 갑질 신고 내용(익명, 실명신고)은 감사부서에서 접수 또는 확인 후 해당 부서에 배정하고, 해당 부서에서 처리한 결과를 관리

○ 담당부서 배정

- **(본청)** 갑질 중대사안 감사관 우선 배정

  ☞ 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고 건 중 금품수수/횡령, 채용비리 등 **사안의 중대성, 사회적 파장이 크다고 판단***되는 경우 본청 감사관 우선 배정

  ***중대한 사유 등** : 신고내용의 시급성, 파급성, 복합성 등 다양한 사안 고려

- **(교육지원청)** 갑질의 유형에 따른 배정

  ☞ 이익추구형과 불이익처우형을 구분하여 이익추구형 및 혼합형은 '감사부서' , 불이익처우형은 '1차 부서'에 배정

  ※ 1차부서 조사 후 처분, 징계사유가 있을 경우 감사담당에서 처분 및 징계 실시

갑질의 유형 구분 참고자료

○ **이익추구형과 불이익처우형**

- **(이익추구형)** 갑(甲)이 우월적 지위를 활용하여 유·무형의 이익을 취하는 행위
  ※ 금품·향응수수, 사적 심부름, 편의요구, 상대기관에 책임·비용 전가 등
- **(불이익처우형)** 을(乙)에게 업무적* 또는 인격적** 불이익을 주는 행위
  *** 업무적 : 정당한 이유없이 인·허가 불허·지연, 부당한 전보발령, 불필요한 업무지시**
  **** 인격적 : 폭언·폭행 등 인격모독**

○ **신고 사례 별 유형 구분**

이익추구형 신고사례	불이익처우형 신고사례
- 학교장이 행정직원의 의사에 반하여 수개월 간 개인을 위한 다과 준비를 지시하였으며, 학생용 우유 음용 및 사이버 직무연수 수강 시 대리응시를 지시 - 원장 및 행정직원(배우자) 생일을 위해 교사들이 갹출하여 선물 구입 및 생일상 준비 - 학교장이 교직원에게 학교장의 자녀가 운영하는 학원에 대하여 홍보하고, 교직원의 자녀가 수강하도록 안내 - 학교장의 배우자가 재직하는 업체와 수년간 수의계약 체결에 관여 - 교장, 교감이 학생들의 딸기 체험학습 후 업체로부터 계약되지 않은 딸기를 부당하게 수령 - 교장이 방과후 수업용 와인을 사적으로 요구하였으며, 제공받은 와인을 음용 - 원장의 동생 부부가 운영하는 숲체험 시설과 수의계약 체결 및 교사에게 시설의 청소업무 지시 - 유치원 교사가 결근할 경우 유치원회계와는 별도로 원장이 결근비를 현금으로 직접 징수	- 교감이 특정 교사를 대상으로 인격모독, 언어폭력, 부적절한 언행(성희롱 발언 포함) - 상급자가 개인의 의사에 반하여 특정 종교행사 참석을 강요 - 기간제 교사의 업무 평가에 대한 점수를 재검토하라는 부적절한 지시 - 육아시간을 신청하였으나 조퇴 상신 하도록 강요 - 특정 부장교사에게 '무능하다.', '인맥이 없다.' 등 모욕적인 언행 - 근무성적평정을 언급하며, 친목 행사, 상조회 가입 등 강요 - 교감의 업무 시간 외 긴급하지 않은 일상 업무 지시 ※ 학교회계의 부적절한 집행 등 부당한 업무지시는 이익추구형에 해당되지 않지만 공무원 행동강령, 청탁금지법, 이해충돌방지법 등에 따라 행정처분 및 징계 사유에 해당된다고 판단될 경우 감사부서에서 감사 실시 가능

○ 갑질 신고 배정 시 유의사항

- 갑질피해 신고민원은 신속히 배정하여 신고자의 고충을 최소화하고 피해 내용이 확대하는 것을 방지하며, 업무 떠넘기기에 의한 민원을 예방하도록 함
- 갑질 피해가 발생한 부서로 민원이 배정·처리됨으로써 처리과정·결과의 객관성에 관해 의심을 유발하거나 민원인(신고자) 신분이 노출되지 않도록 유의

2. 갑질신고 사안의 관할 교육지원청

○ 갑질(민원)이 발생한 학교(기관) 소속 관할 교육지원청에 배정/조사/처분 실시(발생지 관할)
※ 갑질 사안의 특성상 갑질(민원)이 발생한 기관 조직의 분위기(참고인 조사 등) 등 주변인 조사가 중요

○ 관할 교육지원청에서는 모든 조사 및 처분(감사처분심의회) 종료 후, 징계권한이 있는 교육지원청에 징계 요구

3. 감사담당(센터) 행정처분

○ 1차부서의 조사 결과 행정처분에 해당될 경우, 부서 협의 후 1차부서의 결과보고서를 바탕으로 **감사담당(센터)에서 최종 처분**(필요시 추가 조사 실시)

4 조사

갑질신고 조사 체크리스트

- 신고 내용의 충실한 조사와 실질적인 피해자 보호대책이 가능하도록 이행사항 준수
(참고☞p86)

1. 조정절차

○ 갑질행위 신고 시 신고자가 조정절차를 신청할 경우, 담당부서에서 조정절차 진행(양식☞p84)
※ 사안이 중대·명백하여 계속 조사가 필요할 경우, 조정절차에서 제외

○ 피신고자 조치(처벌)를 원하지 않고 재발방지 약속 등 당사자 간 조정(합의)을 원하는 경우 기관의 여건, 신고자의 요구사항 등을 고려하여 진행함
※ 신고자가 실명으로 특정할 수 있거나, 특정 다수일 경우 진행 가능
예시) (익명신고) 원감의 업무처리 부적정에 대한 조정절차(사과) 요구→ 신규교사들 공개사과 → 종결

○ 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**
※ 당사자 간 대면을 통한 합의가 필요할 경우 신고자의 동의를 얻어 실명전환동의서(양식☞p96) 징구

○ 정식조사 이전에 조정절차에 의해 사안이 종결되었다면 별도의 조사절차는 진행하지 아니함

2. 조사의 통일화

○ 신고 방법(신고센터 또는 국민신문고)과 관계없이 모든 갑질 신고 건은 본 가이드북의 지침에 따라 통일되게 처리

3. 조사 전 준비

○ 갑질 조사 방향, 범위, 대상, 조사자 구성 등을 결정

○ 해당 부서장은 조사자를 2명 이상으로 지정·동행하게 하여 조사의 객관성 확보

◯ 조사자는 갑질 조사 방향, 조사의 범위와 대상, 방법을 구성원들과 사전 협의 결정

◯ 조사자는 관련 법령 및 지침 숙지하고 각종 양식(사실확인서, 문답서 등) 준비

◯ 갑질 조사 예정임을 대상기관에게 통보한 후 일정 약속(조사 착수 시점)

◯ 조사가 진행되는 장소는 비밀이 보장되는 공간으로 마련

◯ 피조사기관을 방문하여 현장 대면조사를 원칙으로 함. 다만, 부득이한 경우, 피조사기관 관련자가 조사기관을 방문하거나 서면조사로 대체 가능

4. 조사의 실시

◯ **조사 순서**: 신고자* → 참고관계인** → 피신고자(갑질행위자)

* 익명일 경우, 신고내용을 면밀히 파악 후, 다음 절차로 진행

** 참고관계인에 한하여, 대면조사가 사정상 불가능할 경우, 서면조사 가능

- (본인 신고 접수 시) 즉시 피해 당사자 상담
- (제3자에 의한 신고 접수 시) 신고자 1차 상담 후 실제 피해자 상담

상담 팁(TIP)

- 가장 중요한 것은 피해자의 이야기를 경청하는 것
- 피해 정도는 충분히 시간을 할애하여 파악
- 사건 해결을 위한 제도 절차 정보를 제공
- 피해주장자의 요청 사항을 정확하게 파악하고, 그에 맞는 절차로 진행하여 상담을 종결

◯ **피해자 보호:** 조사자는 신고자의 요구에 의해 피신고자(갑질행위자) 분리조치가 중대하거나 시급하다고 판단되는 경우 우선 분리조치 요구

◯ **조사 내용**

- 신고자 및 피신고자(갑질행위자) 진술을 통한 사실관계 확인
- 갑질 발생 경위, 피해 정도, 증거 등을 객관적으로 조사

조사(상담)과정 시 확인사항

- 사건의 경위
- 신고자, 피해주장자, 갑질행위자 인적사항 및 당사자 간 관계
- 신고자 또는 피해주장자 진술에 따른 피해 정도
- 행위의 반복성 및 지속성 여부
- 신고자(피해주장자)가 문제해결을 위해 요구하는 내용
- 해결 과정에서 우려되는 상황
- 직접증거 및 정황증거에 관한 정보(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용 등)

◯ 조사 방법

- 피조사자 사실확인서 징구, 필요할 경우 문답서 징구

※ 사실확인서(양식 ☞ p93), 문답서(양식 ☞ p.94)

피신고자 조사방법

- [사실확인서] 사안의 사실관계 확인 필요 시 징구
- [문답서] 진술의 보강, 책임 소재와 한계 규명, 소명을 듣기 위해 징구

- 신고사항의 **전반적인 사건 개요* 및 신고자(실명) 요구사항 청취·기록**

* 신고자와 피신고자(=갑질행위자) 간의 관계, 갑질 상황, 문제해결을 위한 신고자의 요구사항, 해결과정에서의 우려상황, 사실관계 확인을 위한 직접증거 또는 정황증거 등 관련정보

◯ 전수 조사

- 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

설문지의 활용방법

- (익명 또는 실명 설문조사) 갑질에 대한 민원내용이 공개장소에서 다수의 직원이 목격한 사실이거나 갑질 사안의 종류가 다양하고 피해를 입은 직원의 수가 많아 추가 갑질 사안의 확인이 필요하다고 판단되는 경우 등
- (설문 활용 방법) 갑질여부 판단 및 갑질 확인 문답(면담) 대상자 선정
- (설문 사이트 참고) 경기도교육정보기록원 설문사이트(https://survey.goeia.go.kr/) 또는 구글 설문지 활용

◯ 비밀유지 및 신분 보호

- 신고자(실명) 및 참고관계인, 피신고자의 신원 등 **비밀유지와 신분보호 관련 사항 안내**와 동시에 **신고자 또한 비밀유지 의무가 있음**을 사전 고지하여 2차 피해 우려 해소

※ 조사 시 조사자는 피신고자(=갑질행위자)와의 친분관계를 과시하거나, 조사내용과는 관계없는 사적(私的) 언동으로 민원이 발생하지 않도록 주의

※ 조사 장소는 회의실 등 별도의 공간을 이용할 수 있도록 하고, 조사자가 피신고자로부터 차(茶) 접대 등을 따로 받지 않도록 주의

- **조사자는 피조사자 대상 조사 시** 「신고자 보호 유의사항」(참고 ☞ p95)를 참고하여 사실관계 등 확인

◯ 실명 신고로 전환

- 익명 신고 시, 조사 결과 갑질 또는 직장 내 괴롭힘으로 판단되어도, 피해자가 특정되지 않아 피해자 보호조치 및 업무상 재해 보상이 어려움

- 갑질 신고단계에서는 익명이었지만 조사과정에서 신고자의 실명전환 동의 시 실명 신고로 전환 가능한 절차 마련

※ 특히 근로자(교육공무직원 등)는 추후, 「산업재해보상보험법」의 업무상 재해 신청을 위해서는 「근로기준법 제76조의2」에 따른 직장 내 괴롭힘이 인정되어야 함

※ 실명전환 동의서 참고(양식 ☞ p96)

○ 신고자와 피신고자 분리조치

- 갑질 신고에 따른 조사 과정에서 신고자와 피신고자 간 갈등 심화를 방지하고 현장의 안정화 및 업무의 정상화를 위하여 신고자의 요청에 의해 필요 시 신고자와 피신고자 간 분리 조치 가능
- 신고자와 피신고자 간 분리조치는 신고자의 의사, 업무의 계속성 및 대체가능성, 분리의 실현 가능성 등을 종합적으로 고려할 것

5. 조사의 검토

○ 검토사항

- 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
- 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

○ 조사 보고서 작성·보고

- (상황의 판단) 가해자의 범위 및 피해 내용을 확정
- (갑질 판단 협의체 구성·운영) 필요시 기관별 자율적으로 운영

※ 조사자 단독 판단을 지양하고, 부서장 포함 관련 부서 협의 등을 통하여 객관적으로 판단하되, 비밀보장 준수

- (조사 보고서) 조사 시 확인한 내용을 바탕으로 작성
- (처리 방안 설정) 피해자의 의견을 우선 검토하되, 교육현장의 신뢰성과 안정성을 고려
- (종합적 판단) 관련 법규, 당시 상황, 공사(公私)의 구분, 인권 존중의 원칙과 공동체 의식 등을 종합적으로 고려하여 판단(참조 ☞ p9)

5 종결

1. 조사의 종결

○ '갑질행위'로 판단

① 징계 등 처분

- 기관처분(개선요구·권고 등)

· 갑질 발생 기관에 대한 행정처분 검토(개선·기관경고)

· 처분 후 감사부서에 조사보고서와 함께 결과보고 실시

- 행정처분 또는 징계 요구

· 조사보고서와 의견을 첨부하여 행정처분 또는 징계 요구

· 가해자의 행위 경중, 유사사안에 대한 기존의 처분 및 징계 양정 등을 고려하여 갑질 가해자에 대한 행정처분(주의, 경고) 및 징계(경징계, 중징계)
(감사부서 담당자는 징계에 이를만한 사항에 대해서는 인사부서에 징계의결 요구)

- 갑질은 단호하고 엄정하게 대응

· 갑질로 물의를 일으킨 자가 이후 반복적·상습적인 갑질을 하는 경우 가중처벌 적극 검토(예: 반복적인 갑질의 경우에도 재차 행정지도 종결 등은 지양)

처분 및 징계 기준 개정에 따른 해설

- 공직사회의 갑질 행태 등을 근절하기 위하여 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적·정신적 고통을 주는 등의 부당행위에 대한 별도의 징계기준 신설
  ※ 공무원 비위사건 처리규정 별표1(제7호 바목 신설), 지방공무원 징계규칙 별표1 (제7호 다목 신설)
- '우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적·정신적 고통을 주는 등의 부당행위'항목(품위유지 위반) 신설
  ☞ 해당 항목은 자신의 ❶ **우월적 지위나 관계 등의 우위를 이용**하여 ❷ **업무상 적정범위를 넘어** 다른 공무원[4] 등에 ❸ **신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화**시키는 행위를 말함 (❶+❷+❸ 일 경우 적용)
- 징계의 감경 사유 배제
  ※ 조사자는 갑질행위에 판단되는 사안에 따라 처준 및 징계기준 비위의 유형 항목을 적용하도록 유의
- 사안이 상기 ❶+❷+❸ 이 아닐 경우 '성실의 의무', '친절·공정의 의무', '기타' 유형 등의 항목 적용

4) 다른 공무원 등은
가. 다른 공무원
나. 공무원 자신이 소속된 기관, 그 기관의 소속기관 및 산하기관(「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체와 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 공공기관을 말한다)의 직원
다. 「공무원 행동강령」에 따른 직무관련자(직무관련자가 법인 또는 단체인 경우에는 소속직원을 말한다.)

② **인사상 불이익 처분**

- **((비)정기 전보 요구)** 피해자가 가해자 또는 피해자 본인의 인사조치를 원하고, 해당사안이 **징계** 또는 **행정처분**에 해당할 경우, 인사부서에 **'인사조치'**를 적극 반영하여 **통보**

· (절차 안내)

☞ 학교현장의 신뢰성과 안정성을 고려하여, 인사조치가 필요하다 판단되는 경우, 감사부서에서는 인사부서에 신분상 행정처분과 함께 인사조치 요구

전보 관련 규정

- **「경기도교육공무원인사관리세부기준(중등)」 (61차 개정 2022.7.14.)**

제12조 (비정기전보) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 동일직위 근무기간이 일정기간이내라 하더라도 전보를 실시할 수 있다.

1. 직위해제 후 복직된 자
2. 징계처분을 받은 자 또는 음주운전으로 불문경고를 받은 자
3. 감사결과 인사 조치키로 된 자 (후략)

- **「경기도교육공무원인사관리세부기준(유치원,초등)」 (62차 개정 2022.7.13.)**

제15조 (비정기전보) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 특별한 사유가 없는 한 동일직위 근무기간이 일정기간이내라 하더라도 전보를 실시할 수 있다. 단, (후략)

1. 직위해제 후 복직된 자
2. 징계처분을 받은 자 또는 음주운전으로 불문경고를 받은 자
3. 감사결과 인사조치 지시된 자 (후략)

- **「경기도교육감 소속 지방공무원 보직관리 규정」 (경기도교육훈령 제284호)**

제21조(징계처분자의 전보) 징계처분(불문경고를 포함한다) 또는 감사결과 인사 조치를 요구받은 사람은 제7조의 인사구역 중 현 근무지 또는 생활근거지가 아닌 지역으로 전보하고, 특별한 경우를 제외하고는 2년 이내에 다른 지역으로 전보할 수 없다.

- (직위해제 검토) 하급자 대상 갑질로 중징계 요구 또는 직무수행상 직위를 부여하기 어렵다고 판단되는 경우, 직위해제 검토(요구)
- 인·허가 신청자, 하급기관 등을 상대로 한 외부 갑질로 징계를 받은 경우, 해당 직무에서 일정기간 배제 적극 검토(요구)

직위해제 관련 법률

- 「국가공무원법」

제73조의3(직위해제) ① 임용권자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 직위를 부여하지 아니할 수 있다.

1. 삭제 <1973. 2. 5.>
2. 직무수행 능력이 부족하거나 근무성적이 극히 나쁜 자
3. 파면 · 해임 · 강등 또는 정직에 해당하는 징계 의결이 요구 중인 자
4. 형사 사건으로 기소된 자(약식명령이 청구된 자는 제외한다)
5. 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로서 제70조의2제1항제2호부터 제5호까지의 사유로 적격심사를 요구받은 자
6. 금품비위, 성범죄 등 대통령령으로 정하는 비위행위로 인하여 감사원 및 검찰 · 경찰 등 수사기관에서 조사나 수사 중인 자로서 비위의 정도가 중대하고 이로 인하여 정상적인 업무수행을 기대하기 현저히 어려운 자

- 「지방공무원법」

제65조의3(직위해제) ① 임용권자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에 대하여는 직위를 부여하지 아니할 수 있다.

1. 직무수행 능력이 부족하거나 근무성적이 극히 나쁜 사람
2. 파면 · 해임 · 강등 · 정직에 해당하는 징계의결이 요구되고 있는 사람
3. 형사사건으로 기소된 사람(약식명령이 청구된 사람은 제외한다)
4. 금품비위, 성범죄 등 대통령령으로 정하는 비위행위로 인하여 감사원 및 검찰 · 경찰 등 수사기관에서 조사나 수사 중인 자로서 비위의 정도가 중대하고 이로 인하여 정상적인 업무수행을 기대하기 현저히 어려운 자

③ 형사처벌을 위한 절차 등 이행

- 필요 시 수사의뢰 또는 형사고발 검토
  - · 신고·제보에 직권 남용, 뇌물 수수 등 범죄 소지가 있는 경우, 적극적인 수사 의뢰
  - · 뇌물 수수, 폭행 등 형법 위반이 명백한 경우, 조사 주체(기관장 또는 관리감독기관)가 형사 고발 검토
- 관련 부서에 이행사항 등 통보 : 인사, 감사, 예산 등

④ 갑질 행위 및 미흡한 조치에 대한 징계 강화

- 갑질행위자의 관리자·상급자가 갑질을 은폐 축소 또는 피해자 보호에 소홀함이 있는 경우에는 '성실 의무 위반'으로 징계

「공공분야 갑질 근절 종합대책」(정부 관계부처 합동, 2018. 7.)

- 관리자 등 책임 문책 " 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질 은폐, 피해자 보호를 소홀히 한 경우 등에는 '성실 의무 위반'으로 징계"

- 신고자 색출행위 및 2차 가해행위 발생 시 경중을 고려하여 처벌 강화

⑤ **행정지도**

- 갑질행위로 판단하였으나 행정처분 또는 징계에 이르지 아니한 경우를 말하며 갑질 예방교육(연수), 컨설팅 등을 실시
- 기관(부서) 전체를 대상으로 갑질예방 특별교육(연수), 권고 등의 행정지도 실시
- 구성원의 연수 결과 만족도 및 사후 2차 피해발생 여부 확인

◯ **'갑질미해당'으로 판단**

① **갑질 아닌 다른 사항으로 징계 등 처분**

- 갑질에 해당되지 않으나, 피신고자의 품위손상 등 위법·부당한 사실 확인 시 행정처분 및 징계요구 등 엄중 처분 원칙

  예시) 직위의 우월성이 성립되지 않는 동료관계의 괴롭힘, 따돌림·인격모독 행위 등

② **컨설팅(친절교육 등)**

- 갑질에 해당하지 않고, 행정처분 등에 이르지 않는 불친절 및 업무처리 절차와 관련한 민원이 발생된 경우 정확한 지침 안내, 친절교육 등 실시

③ **자체(내부) 종결**

- 갑질행위로 판단할 만한 사항이 없는 경우 자체 종결 처리

④ **증거불충분 등 내용 확인 불가**

- 민원내용이 구체적이지 않고, 가해자 등이 특정되지 않을 경우 (실명)신고자에게 보완요구를 하거나 조사의 어려움을 안내 후 종결처리

⑤ **허위 신고**

- 조사결과 신고의 내용이 거짓 또는 허위로 판단될 경우 조사부서 자체 종결처리
- 형사처벌이나 징계처분을 받게 할 목적으로 허위신고를 한 경우 무고죄로 처벌받을 수 있음

2. 2차 피해방지 서약서

① 갑질행위 판단 **이전**, '2차 피해방지 안내서' (서명 불필요, 양식 ☞ p88) : 피신고인에게 안내
갑질행위 판단 **이후**, '2차 피해방지 서약서' (서명 필요, 양식 ☞ p89) : 가해자에게 징구

- 갑질행위 판단 이전(조사 단계)에 서약서를 받는 경우, 피조사자의 반발이 발생하던 기존방법을 개선함

② 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**

③ 2차 피해방지 서약서의 내용

- 신고자 색출금지(관련자 포함), 접근 및 연락금지, 발설금지 등

3. 민원의 답변

◯ 민원처리 결과 보고 의무화

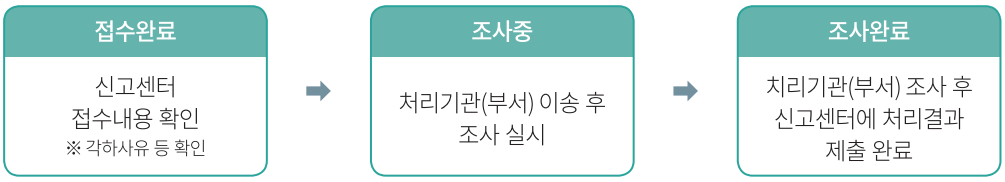
- 갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터(익명) 및 국민신문고 갑질피해신고센터(실명)에 접수된 갑질민원의 처리결과 종료 후 5일 이내 제출(양식 ☞ p85)

※ 국민신문고 갑질피해신고센터 접수 시 갑질 사안이 아닌 건이 접수된 경우 제출 불요

◯ **익명 답변 기능 개선 및 실명 답변 강화**

- (민원처리사항 단계별 안내) 게시판 내 답변 기능을 통해 본청 감사관(반부패청렴담당)에서 ① 접수완료, ② 조사중, ③ 조사완료 등 안내

※ 신고자만, 본인 확인 후 확인 가능



※ 접수단계에서 각하에 해당될 경우 각하사유 작성 후 내부종결 처리

- (민원 답변 개선) 국민신문고 갑질피해신고센터 답변 시 갑질 여부와 갑질 (미)해당의 구체적인 사유 설명 (참조 ☞ p97)

답변 작성 방향

- 신고인의 입장에서 국민신문고 답변 방식을 준수하여 작성
- 여러 사안일 경우 사안별로 조사 내용(방법) 및 갑질 (미)해당사유 작성 (신고내용이 아닌 추가 확인 사안은 적시하지 않음.)
- 신고자 색출 등 2차 피해 방지를 위한 조치 작성
- 피신고인이 동일한 신고 건이 다수 접수되어 이를 통합하여 조사 및 처리하였다 하더라도 처리결과 답변 시에는 신고내용에 한하여 각각 답변(타인의 민원 내용이 유출되지 않도록 유의)

갑질 관련 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 갑질 사례 중

새로 부임한 상급자에게 적응하는 과정에서 직원들이 심리적 부담을 느끼고 업무적 스트레스를 받았으며 상호간 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

참고자료 3

• 지방법원 판례(울산지방법원 2021.4.15.선고 2020구합330판결) 중

면장 A는 ①직원 B가 작성한 보고서를 수차례 수정, 반려 처리하고, ②직원 B에게 비인격적인 언어를 사용하고, ③지인과의 통화해서 직원 B에 대한 욕설을 한 행위에 대하여 울산광역시에서는 '감봉 3개월' 징계처분을 하였으나, 법원에서는 직원 B가 면장 A에게 일정기간 동안 12건의 보고서를 상신하였는데, 면장A는 3건을 제외한 나머지 9건을 보고서 상신일에 즉시 결재하고, 반려하는 경우에도 사유를 기재하거나 구두로 설명을 하는 등 A의 결재서류 반려는 업무상 필요에 의한 수정, 반려이고, 비인격적 언어와, 지인과의 통화 중 욕설은 목격직원의 진술, A와B의 관계, 발언횟수, 당시 상황 등을 비추어 볼 때 갑질을 했다고 보기 어렵다고 판단함

비인격적 대우의 여부

- 인격적 대우(언행)을 행사하는 행위는 사실관계만 인정되면 적법한 직무명령 내의 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

신설된 징계규칙 및 비위사건 처리규정 안내

※ **지방공무원 징계규칙 개정(행정안전부령, 2022.1.4. 일부개정, 2022.1.13. 시행)**

- 개정이유
  - 공직사회의 갑질 행태 등을 근절하기 위하여 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적 • 정신적 고통을 주는 등의 부당행위에 대한 별도의 **징계기준을 신설**하고 해당 비위에 대해서는 **공적이 있는 경우에도 감경할 수 없도록 함.**
- 대상: 지방공무원
- 개정내용: 제2조제1항 관련 별표1(제7호 바목 신설), 제15조(징계의 감경)

징계기준(제2조제1항 관련)

비위의 유형 / 비위의 정도 및 과실 여부	비위 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위 정도가 심하고 중과실이거나, 비위 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위 정도가 심하고 경과실이거나, 비위 정도가 약하고 중과실인 경우	비위 정도가 약하고 경과실인 경우
7. 품의유지 위반 바. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적·정신적 고통을 주는 등의 부당행위	파면 ~ 해임	강등 ~ 정직	정직 ~ 감봉	감봉 ~ 견책

비고 : 제7호바목에서 "우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적 · 정신적 고통을 주는 등의 부당행위"란 공무원이 자신의 우월적 지위나 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다음 각 목의 사람에게 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

가. 다른 공무원

나. 공무원 자신이 소속된 기관, 그 기관의 소속 기관 및 산하기관(「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체와 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 공공기관을 말한다)의 직원

다. 「공무원 행동강령」에 따른 직무관련자(직무관련자가 법인 또는 단체인 경우에는 소속 직원을 말한다)

제5조(징계의 감경) ② 제1항에도 불구하고 징계사유가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 징계를 감경할 수 없다

15. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적 · 정신적 고통을 주는 등의 부당행위

※ **공무원 비위사건 처리규정 개정(2021.12.30. 일부개정, 2021.12.30. 시행)**

- 개정이유
  - 공직사회의 갑질 행태 등을 근절하기 위하여 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적 • 정신적 고통을 주는 등의 부당행위에 대한 **별도의 비위사건 처리기준을 신설**함.
- 근거법령: 공무원 징계령 시행규칙(총리령, 2021.12.30. 일부개정, 2021.12.30.시행)
- 대상: 국가공무원(국회, 대법원, 헌법재판소 및 중앙선거관리위원회 소속 공무원 제외)
- 개정내용: 별표1(제7호 다목 신설)

공무원 비위사건 처리기준

비위의 유형 \ 비위의 정도 및 과실 여부	비위 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위 정도가 심하고 중과실이거나, 비위 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위 정도가 심하고 경과실이거나, 비위 정도가 약하고 중과실인 경우	비위 정도가 약하고 경과실인 경우
7. 품의유지 위반 다. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적·정신적 고통을 주는 등의 부당행위	중징계 의결 요구	중징계 의결 요구	중징계·경징계 의결 요구	경징계 의결 요구

비고 : 제7호다목에서 “우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적 · 정신적 고통을 주는 등의 부당행위”란 공무원이 자신의 우월적 지위나 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다음 각 목의 사람에게 신체적 · 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.

가. 다른 공무원

나. 공무원 자신이 소속된 기관, 그 기관의 소속 기관 및 산하기관(「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체와 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 공공기관을 말한다)의 직원

다. 「공무원 행동강령」에 따른 직무관련자(직무관련자가 법인 또는 단체인 경우에는 소속 직원을 말한다)

갑질 관련 반복 민원 대응 방안

[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 반복민원이 발생하고 있어 행정력 낭비가 초래되고 있음**

✓ 구체적 예시

- 적법하게 처리하였음에도, 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.

6 피해자 보호

1. 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 ☞ p85)에 따라 행정지도를 받은 사안부터 적용함

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

2. 피해자 보호

○ **피해자 보호를 위한 적극적 조치**

- 필요한 경우 가해자 인사조치(요구) 등을 통하여 피해자와의 격리조치를 검토하고, 피해자 조력인 지정(피해자가 희망하는 동료·상사 등을 소속기관장이 지정, 소속기관장이 가해자인 경우 직무대리자가 지정)
- 조사자는 직무 과정에서 알게 된 비밀을 누설하거나 목적 외 용도로 이용하여서는 아니되며 신고자의 신고정보는 유출되지 않도록 철저히 관리
- 인사권자 및 조사자는 사안 처리 중에도 갑질 피해자*가 분리조치를 요구하고 분리조치가 필요하다고 판단되는 경우, 2차 피해방지를 위해 분리조치 등 피해자 보호를 위해 적극 노력해야 함

* 갑질 조사 후 피해자로 판정된 경우, 혹은 조사 중 갑질 피해 신고자에 대한 피해사실의 상당부분이 사실로 인정되어 분리조치가 필요하다고 판단되는 경우

「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 실명신고를 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)

◯ 분리조치

- 기관장(학교장) 및 인사담당자는 피해자(또는 신고자)가 가해자와 분리를 요구하거나(청구), 검토하여 분리가 필요하다고 인정할만한 사유가 있을 경우(직권) 피해자(또는 신고자)의 의사를 반영하여 실질적인 분리조치 실시
- 조사 과정에서도 당사자인 신고자와 피신고자간 갈등이 깊어지는 것을 방지하기 위하여 분리조치 실시 가능
- 분리조치는 ①피해자(신고자)의 의사, ②업무의 계속성 및 대체가능성, ③분리의 실현가능성 등을 종합적으로 고려하여 '실질적인 분리'가 이루어질 수 있도록 조치

분리조치 판단 시 고려사항

◯ 피해자(신고자)가 원하는 분리조치 방법인지 여부

◯ 분리조치 시 관련 업무 추진이 가능한지, 타 규정(법령, 지침 등)과 충돌이 없는지 여부

◯ 분리조치가 현실적으로 실현 가능한지 여부

「분리 조치 방법(예시)」

- **피해자(신고자)가 가해자에 대한 분리를 원할 경우**
  - 가해자의 근무장소 변경(별도의 사무공간), 재택근무 등
  - 가해자 복무(조퇴, 연가 등) 사용(가해자의 동의 필요)
  - 갑질 수위에 따라 징계 등에 따른 인사조치(직위해제, 관내・외 전보, 배제 징계)
- **피해자(신고자)가 가해자에 대한 분리를 원하나, 가해자 분리가 불가능할 경우**
  - 피해자(신고자)의 근무장소 변경(별도의 사무공간), 재택근무 등
  - 피해자(신고자) 복무(조퇴, 연가 등) 사용(피해자, 신고자의 동의 필요)
    - ✓ 피해자의 상태에 따라 필요한 경우 공무상 재해(공무원), 공상(교육공무직원 등) 등 조치
  - 갑질 수위에 따라 필요한 경우 피해자에 대한 인사조치(관내・외 전보)로 가해자와 분리 실시

◯ 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

◯ 조직 내 갈등 예방 및 피해 회복 지원 추진

- **(예방) 조직 내 소통, 공감 컨설팅 지원**
  · **(대상)** 관리자와 직원(교사, 부서원 등) 간 관계 증진을 위한 자발적 노력 지원
  · **(내용)** 자기 탐색 및 타인 이해 프로그램, 조직 문화 개선, 갑질 예방 등 다양한 주제별 상담 전문가 컨설팅 지원

- **(회복) 갑질 피해자 심리 상담 지원**
  · **(대상)** 갑질 행위로 피해를 입은 피해자
  · **(내용)** 피해자가 갑질로 인한 정신적 충격, 정서적 소진시 정상적인 일상 회복을 위해 정신의학과(병의원) 또는 심리상담 협력기관 이용시 발생하는 피해자의 심리 치료, 상담 및 검사 비용 지원

- **(지원) 갑질 피해자 법률 상담**
  · **(대상)** 갑질 행위로 피해를 입은 피해자
  · **(내용)** 피해자의 피해 상황과 요구사항을 참고하여 민형사상 절차 진행 희망시 처리방향에 대해 조언

◯ 사후관리와 모니터링

- **2차 피해방지 모니터링** : 갑질민원 사안종결 후, 소속 기관(학교)는 갑질로 인정된 사안에 대해서 사안 종결일로부터 1년간 반기에 1회씩 총 2회 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 해당기관에 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 따라 갑질행위 관련 조치 후 만족도 평가 실시. 단 익명신고의 경우 실시가 제한적일 수 있음(실명신고의 경우, 당사자의 동의 필요)(양식 ☞ p105)
- **피·가해자 지속적 인사관리** : 갑질 피해자와 가해자가 향후 동일기관(동일부서)에 근무하게 되는 일이 없도록 지속적인 인사관리 필요(감사부서 및 인사부서 협력 필요)

갑질 관련 제재 및 점검

갑질관련 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)**
  - ⑭ **우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적·정신적 고통을 주는 등의 부당행위**

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.

'2022년 자체감사 계획' 관련 갑질항목 점검사항 반영

(2022년 자체감사 계획)

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

'2021년 학교주도형 종합감사' 관련 갑질항목 점검사항 반영

(2021년 학교주도형 종합감사)

- 「학교주도형 종합감사」 체크리스트에 갑질 예방교육 실시여부 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 누리집에 공개하여 공직사회 내 경각심 제고**(상·하반기 각 1회)

7 상호존중 문화조성

1. 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

갑질 또는 부당업무지시 실태 조사(본청 주관, '22.7월)

- **(최근 1년 이내 갑질 경험)** 응답자의 **20.9%**가 최근 1년 '갑질의 경험이 있다'고 답변
- **(갑질 심각성)** 2021년(21.3%) → 2022년(23.5%) 전년대비 2.2%p 증가, 응답자의 **23.5%**가 '우리 조직의 갑질이 심각하다'고 답변
- **(갑질 예방 방법)** ①**기관장의 강력한 개선의지**(28.1%) ②조직구성원의 자발적·민주적 개선노력(23.1%) 순

2. 갑질 예방 추진

○ **갑질 사전 예방체계 확립**

- **(갑질 실태 조사)** 매년 1회 이상 온라인 설문 및 갑질 실태조사 결과를 전 기관 공유
- (갑질 체크리스트 활용) 갑질행위 사전 예방을 위한 체크리스트 실행 온라인 시스템 구축(경기도교육청 누리집)
  ※ (갑질 판단 체크리스트) 갑질 신고 전 피신고자 소속, 지위, 유형에 따른 갑질 진단
  (갑질 자가진단 체크리스트) 조직문화 속 자가 점검 (참고☞ p106)
- **(갑질 예방 교육 의무화)** 기관(학교)별 전직원 대상 연 1회 이상 갑질 예방교육 의무 실시(청렴교육과 병행 가능)
- **(갑질 연수를 통한 인식 개선)** 대상자별 다양한 연수 지원 강화
  ▸행동강령책임관 및 학교 관리자 대상 갑질 예방교육
  ▸각급학교 조직문화 개선을 위한 찾아가는 갑질 예방교육
  ▸갑질 예방 콘텐츠 개발 및 다양한 연수자료 지원

3. 상호 존중 문화 조성

○ **(상호존중의 날 운영)** 매월 상호존중의 날을 지정·운영하여 청렴의 자율적 실천 분위기 조성 및 월 1회 갑질 근절을 위한 정기적인 소통 활용
(캠페인, 교육, 홍보 등 갑질 예방 활동)

「상호 존중의 날」 운영(갑질 근절 추진방안, 관계부처 합동, 2019.6월)

- 매월 11일을 직원 상호간 존댓말 쓰기 등 「상호 존중의 날」로 정하여 공공분야에서 우선 운영하고 민간 확산 검토(기관 사정에 따라 탄력적 지정)
- '갑과 을이 동등하게 상호 존중하고 배려한다(1=1)'는 의미로 11일 지정
- (예시) 직원 상호 간 존댓말 쓰기, 소통 간담회, 「행복한 한 걸음」 이행 자체점검 등) 등 기관(학교)별 운영

○ **(열린 소통방 개설·운영)** 기관별 조직 문화의 불합리 또는 칭찬하는 경험사례를 익명 게시판으로 운영하여 진솔한 의견 청취 권장
※ 경기도교육청은 본청 교직원을 대상으로 경기도교육청 누리집에 열린 소통방을 신설하여 2022년 시범운영 중

○ **(갑질예방 배포자료 활용)** 갑질예방 소식지, 홍보영상 등 경기도교육청에서 배포된 상호존중문화 조성 콘텐츠 적극 활용

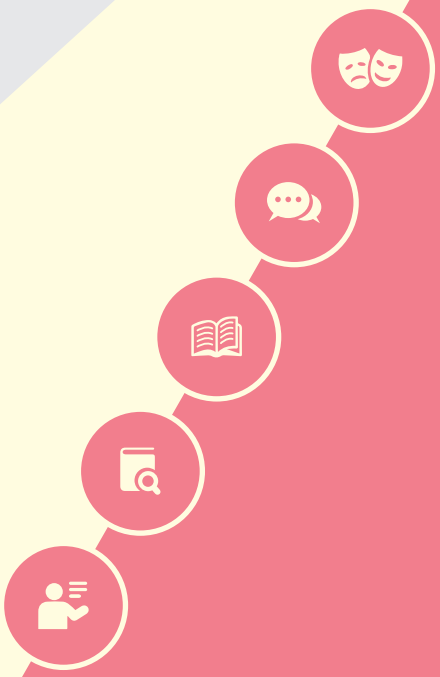
○ **(상호존중 캠페인 동참)** 건전하고 상호존중하는 조직문화 조성을 위해 전기관 모든 교직원이 동참하여 실시할 수 있는 실천과제 매월 선정
※ ('22.2월)출장 시 운전수행 부당요구 금지, (3월)합리적인 다과문화, 내 커피는 내 손으로

○ **(갑질예방 공모 적극 참여)** 갑질예방 표어(슬로건) 및 상호존중 사례 수기 공모 등 수평적 상호존중 문화 조성을 위한 교육지원청 공모전 참여

○ **(학부모 정보공유 확대)** 학부모 소통앱을 통한 '기관이기주의', '부당한 민원응대' 등 맞춤형 정보서비스를 제공하여 정보격차 해소
※ 조직 외부에서 활용할 수 있는 갑질 기준 및 사례 동영상, 카드뉴스 등 서비스 제공

갑질 업무 처리 가이드 북

III 갑질 유형별 사례 및 질의응답



경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

Ⅲ 갑질 유형별 사례 및 질의응답

※ 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☞p9)

1 갑질 유형별 사례

1. 법령 등 위반 유형

[법령 등 위반] 유형

- **[판단 기준]** 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
- **[법령 위반]** 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

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

사례

실제사례 1

교장 A는 - 강사 채용 시 특정인이 선정되도록 결과변경을 부당하게 지시하고, 누리과정 간식을 검식 명목으로 요구 후, 검식 일지 미작성

- 위임전결 규정을 위반하고 과도한 구두 결재 강요 및 정당한 사유 없이 결재 반려, 특별한 사유없이 교직원이 신청하는 연수를 포기하도록 강요

● 유형: [법령 등 위반] ● 처분: [징계]

실제사례 2

과장 A는 - 소속 직원(계약담당자)에게 공사(용역) 계약 시 특정 업체 소개 및 계약을 하도록 지시하였으며, 관내 학교의 계약담당자에게 업체를 소개하는 등 지위를 직접 이용하여 이권에 개입함

● 유형: [법령 등 위반] ● 처분: [중징계]

실제사례 3

부서장 A는 - 수행기관에서 구입하는 기념품 품목·수량·가격 등의 결정에 개입하여 특정 업체에서 기념품을 구매하도록 하고, 그 기념품 일부를 임의로 사용하였음

● 유형: [법령 등 위반], [사적 이익 요구] ● 처분: [견책], 직원 대상 교육사례로 활용

실제사례 4

과장 A는 - 담당직원에게 A의 자녀가 대상자가 아님에도 ○○청에서 실시하는 교육과정에 참석할 수 있도록 하고, 민간인 출입이 통제되는 보안 구역에 들어갈 수 있도록 지시하였음

● 유형: [법령 등 위반], [사적 이익 요구] ● 처분: [징계], 직원 대상 교육사례로 활용

실제사례 5

행정실장 A는 - 소속직원의 모성보호 시간 사용 제한 요구, 대리 결재 지시, 신고 후 위협적인 전화

● 유형: [법령 등 위반], [비인격적 대우] ● 처분: [경고]

실제사례 6

교장 A는 - 병가 사용 후 출근한 교사에게 인격비하 발언을 하고 직원들의 복무(연가·병가) 사용을 부당하게 제한함

- 소속 교직원에게 본인의 자격증 취득을 위한 강습을 받게 함
- ○○고사 답안지 성적 처리와 관련해 담당 교사에게 ○○위원회 심의 결과에 반하는 업무를 부당하게 지시함

● 유형: [법령 등 위반], [비인격적 대우], [사적 이익 요구] ● 처분: [감봉 1월]

2. 사적 이익 요구

[사적 이익 요구] 유형

- **[판단 기준]** 우월적 지위를 이용한 금품 또는 향응 제공 등을 강요·유도 여부, 사적이익 추구 여부
- **[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

- 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 기간제 근로자에게 자신의 조상묘 벌초를 시키고, 배우자가 운영하는 기업에서 김장과 이삿짐 옮기기 등 사적인 작업을 시키는 행위
- 직원과 술을 먹으면서 자신이 술값을 계산한 후 부하 직원에게 본인의 은행계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 입금 받는 행위
- 술자리 회식 후 상급자의 대리 운전비를 지속적으로 대납한 행위
- 학교 거래업체에 견적을 부풀려 계약하고 차액을 되돌려 받은 행위
- OO부장이 추석 전에 교내 메신저를 통해 교장과 교감의 주소를 안내하는 방법으로 명절선물을 수수한 행위
- 업무와 무관한 교장 소유 과수원 전정 작업 등의 업무를 직원에게 시킨 행위
- 자신의 전원주택 가꾸기에 소속 직원을 동원한 행위
- 기간제 교사에게 지속적으로 차량 기사를 하도록 요구한 행위
- 직원에게 자신이 사용하는 관사 청소를 지속적으로 강요한 행위
- 지속적으로 직원에게 점심 식사를 미리 준비하여 식당 자리를 잡아 놓도록 지시한 행위
- 직원에게 지속적으로 본인의 은행 심부름을 시킨 행위
- 학교 소모품(주소 라벨지 등)을 사용하여 직원에게 자녀 결혼식 청첩장 발송 주소 편집과 인쇄를 하도록 지시한 행위
- 매주 특정요일 외부인들과 개인적인 동아리 활동을 하면서 지속적으로 청소, 차 준비 등 사적인 업무를 직원에게 강요한 행위
- 신규교사에게 관리자 본인의 사적인 과제를 대신하도록 강요한 행위

사례

실제사례 1

원장 A는 - 교직원들을 상대로 교무실 등에서 "니가 원장이야?", "다들 그러고도 월급받아?", "너 감점이야!"라는 등 고함을 치고, 결재판을 내려치거나 서류를 집어던지고,

- 기간제 교사를 상대로 A의 관사에서 가져온 음식물 쓰레기를 버리라고 지시하였으며,
- 퇴근 이후 담당교사 등에게 전화하여 사무실에 나와 보고자료를 작성하도록 지시하여 담당교사 등이 야근을 하도록 하였음

● 유형: [비인격적 대우], [사적 이익 요구], [업무상 불이익] ● 처분: 감봉 3월

실제사례 2

교장 A는 - 본인 식판의 잔반처리 등을 직원에게 요구하는 등의 사적노무금지 위반

● 유형: [사적 이익 요구] ● 처분: 불문경고

실제사례 3

교장 A는 - 사적 심부름을 지시하였으며, 독점적으로 교내 과실수 열매를 취득

● 유형: [사적 이익 요구] ● 처분: 주의

실제사례 4

원장 A는 - 간식을 원장실에 가져오게 하여 취식

- 육아휴직 사용 교사에게 폭언 등

● 유형: [비인격적 대우], [사적 이익 요구], [성희롱] ● 처분: 정직 1월

실제사례 5

영양사 A는 - 아침 조회 시 조리종사원들을 약 1시간 동안 세워놓고 특정 조리사원에 대해 지적, 비난 등을 하고, 음식이 타거나 배식이 잘못되었다거나 검식용 음식을 조금 가지고 왔다는 등의 이유로 음식이나 젓가락을 바닥에 집어던졌으며,

- 조리종사원에게 A의 자녀를 위해 점심식사를 차리도록 하고, A의 업무인 식자재 재고 검수, 급식일지 작성을 대신하게 하였음

● 유형: [비인격적 대우], [사적 이익 요구] ● 처분: 정직 3월

실제사례 6

조리사 A는 - 자신보다 업무경력과 신분상 지위가 낮은 조리실무사들에게 "병가를 사용하려면 간식을 사와야 한다"고 말하거나,

- 가족의 세탁물(티셔츠, 운동화 등)을 학교로 가져와 급식실 세탁기와 건조기를 사용하여 세탁·건조하고, 근무시간 중 머리염색(뿌리염색)을 함

● 유형: [비인격적 대우], [사적 이익 요구] ● 처분: 불문경고

3. 부당한 인사

[부당한 인사] 유형

- **[판단 기준]** 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위한 유·불리한 업무 지시 여부
- **[승진관련]** 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정하여서는 아니됨
- **[채용관련]** 기관의 장 또는 소속 직원은 감독권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하거나 특정인에게 유리하도록 채용기준을 변경하여서는 아니됨
- **[퇴직관련]** 기관의 장 또는 소속직원은 정당한 사유없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니됨

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
- 기관장이 인사담당자에게 자신의 조카를 인턴으로 채용하도록 지시하고, 지시받은 인사담당자가 해당의 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
- 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 퇴직(전보)을 강요하는 행위
- 기관장이 방과후학교 프로그램 강사 선정 시, 특정인을 선정시키기 위하여 담당자로 하여금 점수를 조작하도록 지시하는 행위
- 기관장이 인사관리기준에 따라 전보희망 자격을 갖추었음에도 불구하고 특정교사에 대하여 전보 신청을 하지 못하도록 하는 행위
- 채용자가 영어회화 전문강사 신규채용 공고 시 임신 및 출산을 사유로 지원을 하지 못하도록 종용하는 행위
- 기관장이 특정 방과 후 위탁업체와 계약하기 위해 심사위원에게 평가점수 상향을 지시하는 행위
- 인사 부서장이 재계약이나 평가를 이유로 “내가 점수 주는거 알지?” 등의 언행을 지속적으로 하며 사적인 업무지시하는 행위
- 인사 부서장이 재계약 또는 재채용 시 불이익을 주겠다고 공개적으로 언급하는 행위

사례

실제사례 1

교장 A는 - 결정된 학생수련회 장소를 수차례 변경하도록 강권하는 등 부당한 업무지시
- 직무권한을 이용하여 관련 없는 예산을 목적 외로 사용토록 하고 개인적으로 사용
- 강사 선정 시 특정인이 선정되도록 부적절한 발언과 본인 복무처리의 부적정 처리

● 유형: [부당한 인사], [법령 등 위반], [사적 이익 요구] ● 처분: [해임]

실제사례 2

과장 A는 - 잦은 업무분장을 실시하면서 특정직원들에 대해 징벌성 인사(짧은 기간 동안 잦은 업무 변경, 하급자를 팀장으로 선임)를 단행
- 업무 설명회 자료 담당 직원에게 A의 지인이 운영하는 인쇄소의 연락처를 알려주고, 해당 업체의 견적서를 전달하는 등 특정 업체를 선정하도록 지시함

● 유형: [부당한 인사], [업무 불이익], [법령 등 위반] ● 처분: [경징계 요구]

실제사례 3

원장 A는 - 평정 확인자의 지위를 이용하여 임의로 특정인에게 불이익을 주기 위해 다면평가자가 평가 서열을 변경하도록 영향력을 행사함
- 우월적 지위를 이용하여 성과 S등급이나 포상을 받은 교원들에게 간식제공을 요구
- 직원에게 성적 묘사와 '젊은 남자가 커피 타줘서 맛있다'라고 하여 상대로 하여금 성적 수치심을 느끼게 함

● 유형: [부당한 인사], [비인격적 대우], [성희롱] ● 처분: [경징계]

실제사례 4

교감 A는 - ○○계획 관련 가산점 대상자 명단에 본인이 포함되도록 부당하게 지시함
- 본인 고유의 업무를 다른 교직원에게 전가함
- 본인의 택배물품이 배달된 사실을 늦게 확인하고 연락이 되지 않았음에도 전달을 제대로 하지 않았다며 직원에게 모욕적인 발언을 함

● 유형: [부당한 인사], [비인격적 대우], [법령 등 위반] ● 처분: [경고]

실제사례 5

기관장 A는 - 직원을 상대로 업무 미흡 등의 사유로 심한 질책과 폭력을 행사함
- A의 지시를 잘 따르지 않는다는 이유로 특정직원을 기피 부서로 발령을 냄
- 담당직원을 상대로 특정업체, 특정공법 또는 특정장비를 사용하도록 하면서 그 지시가 미이행되자 폭언 등을 반복함

● 유형: [부당한 인사], [비인격적 대우], [법령 등 위반] ● 처분: [중징계 요구]

사례

실제사례 6

부서장 A는 - 직원 등을 상대로 지속적으로 욕설과 험담을 하고, 사무실에서 화가 나면 큰소리를 내거나, 책상을 쿵쿵 내리치고, 소리를 지르는 등의 행동을 함

- 다른 팀에 파견 중인 직원이 부서 회의에 불참하였다는 이유로 단체 메신저를 이용하여 다른 부서로 보낸다는 등의 발언을 함
- 시급하지 않은 업무를 업무 시간 외에 여러 차례 지시하였음

● 유형: [부당한 인사], [비인격적 대우], [업무 불이익] ● 처분: [감봉 1월]

4. 비인격적 대우 유형

[비인격적 대우] 유형

- **[판단 기준]** 외모와 신체, 출신지, 학력 등을 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행 여부
- **[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

- 입고다니는 옷을 지적하며 "싼티가 난다", "외모를 관리하기 위해 돈을 써야한다"는 등 상대방을 비아냥거리는 행위
- 하급자에게 "돌○가리냐? 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 출근안 한 것으로 해버려?" 등의 폭언을 하는 행위
- 교장이 직원에게 "능력부족이다. 그만 둬라. 바로 서 이 ○○야. 어디서 꼬박꼬박 말대꾸야" 등의 폭언을 함
- 교직원에게 "어디서 이 딴게 들어 왔냐"며, 동물에 비유하며 모욕적인 언행을 함
- "너희는 수업(업무)도 없는데 뭐하냐?", "비정규직이라 정규직 보다 일 못한다", "노는 날만 잘 챙긴다" 등의 부적절한 발언을 공개적으로 함
- 순회학교에 "○○강사, ○○강사 없애버리라고 할꺼다" 등의 부적절한 발언을 공개적으로 함
- 인력 재배치 공문에 소속 직원에 대해 '반납' 이라는 용어를 사용하는 행위

예시

- 회식 자리에서 특정 여직원들에게 본인의 의사에 반해 지속적으로 관리자의 옆 자리에 앉기를 강요하는 행위
- 여교사에게 "바지보다 치마를 입어라", "예쁜 옷을 입어야 한다.", "다리가 예쁘다." 등의 말을 하는 행위
- 다수의 여직원이 있는 회식 장소에서 음담패설을 하는 행위
- "다른 학교도 지원해 봐라. 얼굴이 이뻐서 뽑힐꺼다....얼굴은 1등" 등의 모욕적인 발언하는 행위
- 대화 중 손목을 잡거나 "방학 때 둘이서 놀러가자" 등의 언행을 지속적으로 하는 행위
- SNS, 휴대전화를 통해 성적 · 모욕적 발언을 한 행위

사례

실제사례 1

영양사 A는 - 조리사와 조리원에게 급식실 운영과 위생교육을 이유로 잦은 고성 등 과잉 감정 표출과 인격모독 등의 장기간 지속적인 언어폭력, 기물파손으로 급식실 내 불안감을 조성하여 직원들의 사기를 저하시킴

● 유형: [비인격적 대우] ● 처분: [정직 1월]

실제사례 2

교장 A는 - 교직원 친목 여행 중 교직원들에게 욕설·폭언·폭행을 하였으며, 학교 회식 후 이동 중인 소속 교사의 차 안에서 교사에게 폭언·욕설·폭행을 함으로써 교직원들에게 신체적·정신적 위해를 가함

● 유형: [비인격적 대우] ● 처분: [해임(갑질 행위 외 타 행위 포함)]

실제사례 3

부장 A는 - 비인격적 발언으로 상대방에게 인격적 모멸감을 느끼게 한 행위가 있음

- 평소 수시로 공개적인 장소에서 교직원을 대상으로 위계질서 • 지휘체계만을 강조하여, 토의 · 토론 시에도 지위를 이용하여 자신의 의견만으로 의사결정을 하는 등 권한을 넘어선 비민주적인 근무 환경을 조성하게 함

● 유형: [비인격적 대우] ● 처분: [견책]

실제사례 4

교장 A는 - 행정실 업무에 대해 강압적 지시, 퇴근 후 주말 새벽 2~3시경 즉흥적 카톡 업무지시

- 행정실장에 대한 호통, 험담 등 인격적 모멸감을 주는 행위를 함

● 유형: [비인격적 대우], [법령 등 위반] ● 처분: [견책]

사례

실제사례 5

원장 A는 - 족구 및 교직원 합창 참여를 부당하게 지속 강제적 요구
- 신체 비하 발언 등 비인격적 언행
- 복무 사용 관련 심리적 부담감 제공
- 교사 다면평가 업무 관련 부당 개입, 기타 부적절한 언행을 함

● 유형: [비인격적 대우], [기타], [인사 불이익] ● 처분: [감봉]

실제사례 6

행정실장 A는 - 정당한 사유 없이 직원을 업무에서 배제하고, 상신한 문서를 결재해주지 않거나 결재를 지연
- 직원의 공가 결재 및 관외 전보내신 등과 관련된 문서를 고의적으로 결재하지 않고, 교장 업무 지시에 불응
- 행정실 직원들에게 근무 중 또는 근무시간 이후에 개인 유튜브에 '좋아요'를 누르도록 이야기하고 개인 구매 물품을 구입해 달라고 함
- 특정직원에 대하여 '절도를 하였다'고 오해할 수 있는 발언을 하고 그 직원이 교장과 친인척 관계라고 자의적으로 판단하는 등 인격적 모멸감을 줄 수 있는 발언을 함

● 유형: [비인격적 대우] ● 처분: [감봉 3월(타사안 병합)]

5. 기관 이기주의

[기관 이기주의] 유형

- **[판단 기준]** 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부
- **[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
- **[특정 사업자 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 비용을 예산 부족, 사업계획 변경 등의 사유로 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 특정사업자가 낙찰되도록 유도하는 행위
- 발주기관이 계약상대방에게 특정사업자와 하도급 계약을 체결하도록 강요하는 행위

사례

실제사례 1

담당자 A는 - 학교 도서관 리모델링 공사에 대하여 시공업체와 수의계약을 체결한 이후, 학교 측 요구로 같은 업체에 급식실 바닥 보수 공사를 처리하게 하였으나, 경미한 보수 공사로 시공업체가 기존 공사에 이어 무상으로 공사한 것으로 오인하고 추가 공사에 대한 대금을 지불하지 않음

- 유형: [기관 이기주의]
- 처분: 경징계 요구

실제사례 2

담당자 B는 - 공사관리 업무를 수행하면서 시공사가 제출한 공사 관련 서류의 적정성 여부를 검토하면서 업무담당자가 확인해야 할 서류를 시공사에 준비해 오도록 요구함

- 유형: [기관 이기주의]
- 처분: 교육이수

6. 업무 불이익

[업무 불이익] 유형

- **[판단 기준]** 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등의 여부
- **[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 휴가 기간에 긴급한 상황이 아님에도 하급자에게 업무지시를 하여 근무를 강요하는 행위
- 산하기관 직원에게 정당한 사유 없이 심야 시간에 업무지시를 하면서 익일 아침에 보고하도록 강요하는 행위
- 상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자 또는 산하기관 직원에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위
- 상급자가 특정 직원이 마음에 들지 않는다며 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 해당 직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위
- 상급자가 하급자에게 불필요한 자료를 요구하거나 과다한 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위(수천 장의 대형도면 출력 등)
- 방학 때 학교 공사를 실시한다는 이유로 행정실 직원에게 방학 기간 중 연가 사용을 못하도록 하는 행위
- 유치원 교실 환경 구성을 위해 시간외 근무 사유에 해당하는 초과근무를 신청하였음에도 특별한 사유없이 초과근무를 허가하지 않고, 근무를 강요하는 행위
- 업무에 지장이 없음에도 학기 중 행정실 직원의 연가 사용을 제한하며, 방학 때만 사용하도록 강요하는 행위
- 출장여비 예산이 있음에도 출장 여비를 지출하지 못하게 하는 행위

사례

실제사례 1

교장 A는 - 친목 도모를 위한 교직원 워크숍에 사비 요구 및 강제 참여를 명령, 저경력교사에게 선택사항인 각종 연수에 강제로 참여하게 함
- 다수의 교사에게 수차례 폭언(고성, 교권 침해 등) 및 특정 교사를 공개적으로 비난
- 평소 평교사 및 부장교사들에게 반말을 사용하며 하대하고,
- 사적인 사유로 부장교사에게 자가용으로 마중 및 배웅함
- 교사들과의 식사자리에서 교사가 식사비를 결제하게 함

● 유형: [업무불이익], [비인격적 대우], [기타] ● 처분: [주의]

사례

실제사례 2

교장 A는 - 교육감 표창 추천대상자인 교사에게 특별한 결격사유가 없는데도 불구하고 합리적인 사유없이 개인적 감정으로 표창대상에서 제외하는 등 부당한 처우를 행함

- 유형: [업무 불이익]
- 처분: [경고]

실제사례 3

교장 A는 - 업무시간 중 교직원에게 운동을 강요하고 퇴근 중인 교원을 정당한 사유 없이 학교로 오도록 압박하고, 회의·운동을 이유로 교사의 정시 퇴근을 하지 못하게 함

- 업무 수행중임에도 수시로 대면결재 및 보고 강요와 교직원의 의사를 존중하지 않는 잦은 회의소집 및 독단적 의사결정
- 교사 본인의 의사에 반하는 전출 강요
- 교직원에게 폭언·모욕, 비난 등 인격 모독 발언, 성희롱 및 외모 평가 발언, 차별적 발언 등

- 유형: [업무 불이익], [법령 등 위반], [비인격적 대우]
- 처분: [중징계]

7. 부당한 민원 응대

[부당한 민원 응대] 유형

- **[판단 기준]** 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
- **[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 가능항 사항임에도 고의적으로 보완을 요구하면서 늦장 처리하는 행위
- 처리하기 까자롭다는 이유로 관련성이 희박한 다른 직원·부서·기관 등에 민원서류를 떠넘겨서 민원인에게 불편함을 끼친 행위

사례

실제사례 1

팀장 A는 - 금품을 초과지급 받은 고객이 당일 과지급금을 돌려주기 위해 사무실을 방문하였음에도 과지급금 회수처리에 관한 결정을 미루어 고객으로 하여금 재방문하게 하였음

- 유형: [부당한 민원응대]
- 처분: [주의] 초과지급금 처리 시 금전사고 처리기준을 준수하고 고객불만 최소화 방안 마련

실제사례 2

업무담당자 A는 - 학원 및 교습소 설립 등록에 관한 민원 신청에 대해 처리를 지연하고, 민원취하 유도

- 유형: [부당한 민원응대]
- 처분: [현지조치]

8. 기타

[기타] 유형

- **[판단 기준]** 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부
- **[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 갑작스러운 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

예시

- 상급자가 조직 내 비리신고를 방해하는 행위, 피해자와 조력자 등에게 불이익을 주거나 회유하는 행위
- 관리자 등이 교직원 본인 의사에 반한 회식, 행사 등에 참여하도록 강요한 행위
- 방학 전 학교장의 압력으로 끌려가다시피 하는 직원 친목회 여행 참여를 강요한 행위
- 근무시간 중 직원 체육(배구), 친목회 행사에 참여하지 않은 직원에게 승진 또는 근평 등의 발언을 하며 모임 참여를 강요한 행위

사례

실제사례 1

교장 A는 - 전체 교직원을 대상 학교친목회 참여의 지속적 강요

● 유형: [기타] ● 처분: [주의]

실제사례 2

교장 A는 - 단체티 구입, 농구부 유니폼 구매, 교재·교구선정, 현장체험 학습활동 지역 선정 등의 결정을 교직원의 의견을 수렴한 민주적 절차를 통하지 아니하고 독단적으로 결정함

● 유형: [기타] ● 처분: [경징계]

2 갑질 관련 질의응답

1 Q 상급자가 특정사업자와 부적정한 계약을 지시할 경우 소명 방법은?

A 공직자 행동강령 운영지침 제8조에 따라 상급자가 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 한 경우에는 자신의 인적사항, 지시내용, 지시에 따르지 아니하는 사유 등을 기재한 서면서식 또는 전자우편 방법으로 상급자에게 소명

2 Q 사적 이익은 경제적인 비용으로 환산할 수 있는 금품에 한정되나요?

A 「공무원 행동강령」 제2조(정의)제3호에서 규정하고 있는 "금품등"은 경제적 뿐 아니라 비경제적이익을 포함하고 있으므로 경제적으로 산정할 수 있는 이익은 물론이고 편의제공이나 취업제공 등 산출이 곤란한 무형의 이익도 포함

3 Q 아직 제공하지 않았는데, 지속적으로 사적 이익을 요구만 하는 경우에도 신고대상에 해당이 되나요?

A 「공무원 행동강령」 제13조의2(사적 노무 요구 금지)에서 "직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상의 영향력을 행사하여 직무관련자 또는 직무관련공무원으로부터 사적 노무를 제공받거나 요구 또는 약속해서는 아니된다."라고 규정하고 있으므로 직무관련자를 통한 부당한 사적 이익의 추구는 실현여부와 무관하게 금지

4 Q 부당한 인사 유형의 판단 기준은?

A 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위한 유·불리한 업무 지시 여부에 따라 판단

5 Q 갑질의 유형 중 "비인격적 대우" 유형의 사례는?

A 인사를 하지 않고 출장을 갔다는 이유만으로 직원에게 화를 내거나 학교 내 중요 사고 발생 시 직원들에게 책임을 전가하며 고성, 폭언 등 비인격적 언행을 하는 행위 또는 특정 교사에게 "선생님은 말귀를 못알아듣는다", "그 나이 먹도록 감정 조절도 못하나?"라는 등 인격 모욕 발언 등

6 Q 적법한 직무명령일 경우라도 상급자의 비인격적 언행이 갑질에 해당되는지?

A 비인격적 대우(언행)을 행사하는 행위는 사실관계만 인정되면 적법한 직무명령 내의 행위라 할지라도 직무수행에 있어 필요한 수단으로 볼 수 없고 업무의 적정범위를 넘어선 행위로 갑질 행위로 인정 가능
다만, 비인격적 언행이란, 막연히 상급자와의 소통부족 등으로 인한 불만 등 본인이 느끼는 감정상 피해가 아니라 제3자 등 객관적 입장에서도 사회통념상 피해자의 명예를 훼손하고 인격적 모멸감을 느끼게 하는 정도에 이를만하다고 판단되는 사실이 있어야 함

7 **Q** 공무원 조직 내에서 벌어질 수 있는 폭행, 폭언 등 인격 모독 행위가 공무원 행동강령상 금지되는 갑질 행위에 포함되는지?

A 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 유형의 갑질 금지와 관련하여 벌어진 것인지를 면밀히 검토하여 신고대상이 되는지를 결정해야 할 것임

8 **Q** 업체에 추가 물량에 대한 정당한 변경계약을 요구하였으나 업체에서 자발적 서비스 행위를 할 때 갑질에 해당되지 않는지?

A 계약상대자에게 서비스 또는 불리한 조건을 요구하지 않았다 하더라도 갑질로 판단될 수 있으므로 정당한 계약절차에 의한 대가 지급을 해야 함

9 **Q** 갑질의 유형 중 " 부당한 민원응대" 는 어떠한 경우를 말하는지?

A 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연 시키는 등의 행위 또는 민원을 접수하는 과정에서 조사를 하지도 않고 민원을 처리할 수 없다는 이유를 들어 접수를 거부하는 행위도 해당될 수 있음

10 **Q** 해당 기관에서 제기된 민원에 대해 고의적으로 처리를 지연하는 경우도 갑질행위에 해당하나요?

A 기관의 장 또는 소속 직원이 제기된 민원에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하는 경우도 갑질(부당한 민원응대 유형)에 해당할 수 있음

11 **Q** 조직 내부가 아닌 외부 민원인에 대한 갑질의 성립 근거는?

A 「경기도교육청 공무원 행동강령」 제15조의3 제1항 각 호에는 공무원이 소속된 조직 내부 또는 외부(공무원vs민원인, 공무원vs소속 산하기관)와의 관계에서 발생할 수 있는 갑질을 5개 유형으로 구체화하여 금지하고 있음

12 **Q** 조직 내의 갑질을 신고한 공무원에 대한 조직 내 왕따, 따돌림 등에 대한 보호조치가 있는지?

A 「부패방지권익위법」 제67조(준용규정)에 따라 공직자 행동강령 위반행위를 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

13 **Q** 갑질 여부를 판단할 때 고려할 사항은?

A 갑질인지 아닌지의 판단 여부는 인권에 대한 존중, 공동체 의식, 공사(公私)의 구분, 당시 상황, 관련 규정 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 함

14 Q 부서의 팀장이 부서원의 업무에 대한 독려 및 지시도 직장 내 괴롭힘에 해당되는지?

A 공무원은 직무상 명령에 복종해야 하며, 정당한 직무명령에 대해서는 갑질로 판단할 수 없음. 따라서 부서의 팀장이 부서원에게 업무에 대해 독려 및 지시를 할 수 있는 업무상 권한이 존재하고 이를 수행하기 위해 다른 부적절한 행위를 한 바도 없다면 업무상 부서원이 스트레스를 받았다고 할지라도 이는 직장 내 괴롭힘에 해당한다고 볼 수 없음

15 Q 신고자가 신고한 내용을 조사 후 갑질에 해당되지 않는다고 판단되면 신고사항은 종결되는지?

A 갑질 조사 후 갑질에 해당되지 않는 경우 종결처리 되지만 갑질 신고로 인해 기관 내 구성원 간 갈등 또는 비민주적 조직문화 개선이 필요한 경우에는 민주적 조직문화와 구성원 간 관계의 회복이 될 수 있도록 컨설팅, 교육을 검토할 수 있음

16 Q 직장 내 괴롭힘 성립은 피해자 입장에서만 판단하는지?

A 당사자의 관계, 행위가 행해진 장소 및 상황, 행위에 대한 피해자의 명시적 또는 추정적인 반응의 내용, 행위의 내용 및 정도, 행위가 일회적 또는 단기간의 것인지 또는 계속적인 것인지 여부 등의 구체적인 사정을 참작하여 종합적으로 판단하되, 객관적이고 피해자와 같은 처지에 있는 일반적이고도 평균적인 사람의 입장에서 신체적·정신적 고통 또는 근무환경의 악화의 결과가 발생하였음이 인정되어야 함
(직장 내 괴롭힘 판단 및 예방, 대응 매뉴얼. 2019)

17 Q 성희롱, 성폭력도 공무원 행동강령 상 금지되는 갑질에 해당하여 행동강령 위반 신고 대상이 되는 것인지?

A 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

갑질 업무 처리 가이드 북

Ⅳ 관련 법령



경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION

Ⅳ 관련 법령

「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 소속공무원으로부터 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)
- **(처분사유 설명서의 교부)**②처분권자는 피해자가 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 처분사유 설명서를 교부할 때에는 그 징계처분결과를 피해자에게 함께 통보하여야 한다.
  3. 직장에서의 지위나 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 공무원 등에게 부당한 행위를 하거나 신체적·정신적 고통을 주는 등의 행위로서 대통령령등으로 정하는 행위[시행일: 2023. 10. 12.]
  (국가공무원법 제75조)

「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 상급자에게소명하고 지시에 따르지 않거나 행동강령책임관과 상담할 수 있다. (제4조)
- **(사적 노무 요구 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 직무관련자 또는 직무관련공무원으로부터 사적 노무를 제공받거나 요구 또는 약속해서는 안 된다. 다만, 다른 법령 또는 사회상규에 따라 허용되는 경우에는 그렇지 않다.(제15조의2)

- **(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)** ① 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위 · 직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한행위를 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. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관 또는 단체에 공무원 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위

     가. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속기관

     나. 「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체 중 공무원 자신이 소속된 기관이 관계 법령에 따라 업무를 관장하는 공직유관단체

  5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 제4호 각 목의 기관 또는 단체의 관리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

  ② 공무원은 제1항제2호, 제5호에 해당하는 부당한 지시·요구를 받았을 때에는 그 사유를 부당한 지시·요구한 공무원에게 별지 제1의2호 서식 또는 그에 상응하는 방법으로 소명하고 지시·요구를 따르지 아니하거나 행동강령책임관과 상담할 수 있다. 단, 제1항제5호는 직무관련공무원의 권리 · 권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위로 한정한다.

- **(감독기관의 부당한 요구 금지)** ① 감독 · 감사 · 조사 · 평가를 하는 기관(이하 이 조에서 "감독 기관"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 호의어느 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 지체 없이 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, 사적 노무 요구, 직무권한 등을 행사한 부당행위, 금품등의 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 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다
  ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자 등"이라 한다)를 보호하기위하여 필요한 경우 해당 피해근로자 등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자 등의 의사에반하는 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 피해근로자 등에게 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 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

- **(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 제76의3제6항을 위반한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. (제109조)

- **(과태료)** ① 사용자(사용자의 「민법」 제767조에 따른 친족 중 대통령령으로 정하는 사람이 해당 사업 또는 사업장의 근로자인 경우를 포함한다)가 제76조의2를 위반하여 직장 내 괴롭힘을 한 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.
  2. 제76조의3제2항을 위반한 자(116조)

「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)

「공무원 징계령 시행규칙」

【징계기준(제2조제1항 관련)】

비위의 유형 / 비위의 정도 및 과실 여부	비위 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실 이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실 이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반				
차. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위	파면	파면 - 해임	강등 - 정직	감봉
카. 성 관련 비위 또는 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위를 은폐하거나 필요한 조치를 하지 않은 경우	파면	파면 - 해임	강등 - 정직	감봉 - 견책
타. 성 관련 비위 피해자 등에게 2차 피해를 입힌 경우	파면	파면 - 해임	강등 - 정직	감봉 - 견책
4. 친절·공정의 의무 위반	파면 - 해임	강등 - 정직	감봉	견책
7. 품위 유지의 의무 위반				
다. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적 · 정신적 고통을 주는 등의 부당행위	파면 - 해임	강등 - 정직	정직 - 감봉	감봉 - 견책
라. 기타	파면 - 해임	강등 - 정직	감봉	견책

「교육공무원 징계양정 등에 관한 규칙」

【징계기준(제2조제1항 관련)】

비위의 유형 / 비위의 정도 및 과실 여부	비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실 이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실 이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반				
나. 직권남용으로 다른 사람의 권리 침해	파면	해임	강등 - 정직	감봉
4. 친절·공정의 의무 위반	파면 - 해임	강등 - 정직	감봉	견책
7. 품위 유지의 의무 위반				
다. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적 · 정신적 고통을 주는 등의 부당행위	파면 - 해임	강등 - 정직	정직 - 감봉	감봉 - 견책
거. 그 밖의 품위유지 의무 위반	파면 - 해임	강등 - 정직	감봉	견책

「지방공무원 징계규칙」

【징계기준(제2조제1항 관련)】

비위의 유형 / 비위의 정도 및 과실 여부	비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 중과실 이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위의 정도가 심하고 경과실 이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우	비위의 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 성실 의무 위반				
라. 직권남용으로 타인의 권리침해	파면	해임	강등~정직	감봉
차. 「공무원 행동강령」 제13조의3에따른 부당한 행위	파면	파면~해임	강등~정직	감봉
4. 친절·공정의 의무 위반	파면~해임	강등~정직	감봉	견책
7. 품위 유지의 의무 위반				
바. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적 · 정신적 고통을 주는 등의 부당행위	파면~해임	강등~정직	정직~감봉	감봉~견책
사. 기타	파면~해임	강등~정직	감봉	견책

「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 직무관련자 또는 직무관련공무원으로부터 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		

「경기도교육청 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례」(시행 2021. 5. 20.)

제1조(목적) 이 조례는 경기도교육감 소관 기관 및 각급 학교의 교직원을 직장 내 괴롭힘 행위로부터 예방하고, 피해자 보호, 가해자에 대한 적절한 조치 사항 등 필요한 사항을 규정함으로써 안전하고 건강한 근무환경을 조성하는데 기여함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "직장 내 괴롭힘"이란 교직원이 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하는 등 업무상 적정범위를 넘어 다른 사람에게 신체적·정신적 고통을 가하거나 부당한 요구나 처우를 하여 건전하고 건강한 근무환경을 해치는 행위를 말한다.
2. "직장"이란 「경기도교육청 행정기구 설치조례」에 따른 본청, 직속기관, 교육지원청(이하 "기관"이라 한다)과 「경기도립학교 설치 조례」에 따른 도립학교(이하 "학교"라 한다)를 말한다.
3. "교직원"이란 경기도교육감 소관 기관과 학교에 근무하는 교직원, 교육공무직원을 말한다.

제3조(적용 범위) 이 조례는 기관과 학교의 교직원이 다음 각 호와 같은 직장 내 괴롭힘을 가하거나 그러한 행위로 인하여 피해를 받은 경우에 적용한다.

1. 신체적인 위협이나 폭력을 가하는 행위
2. 욕설, 폭언 등으로 모욕을 주거나 명예를 훼손하는 행위
3. 정당한 이유 없이 업무에 대한 평가, 보상, 승진, 일상적인 대우 등에서 부당하게 차별하는 행위
4. 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보를 제공하지 않거나 의사결정 과정에서 배제시키는 행위
5. 정당한 이유 없이 업무와 무관한 일을 지시하거나 상당기간 동안 업무에서 배제시키는 행위
6. 악의적으로 소문 등을 통하여 평판을 저해하는 행위
7. 집단적으로 따돌리는 행위

제4조(교육감 및 교직원의 책무) ① 경기도교육감(이하 "교육감"이라 한다) 및 교직원은 직장 내 괴롭힘 행위 금지를 통하여 직장 내 상호 존중하는 문화 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

② 직장에 근무하는 모든 교직원은 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

③ 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 조사를 방해하거나 신고의 취소를 강요하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

제5조(계획 수립 등) ① 교육감은 직장 내 괴롭힘 행위를 금지하기 위하여 경기도교육청 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호 계획(이하 "계획"이라 한다)을 매년 수립·시행 한다.

② 계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호를 위한 추진방향 및 목표
2. 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호를 위한 세부 추진사업
3. 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호에 관한 교육·연수
4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 금지 및 피해자 보호를 위해 교육감이 필요하다고 인정하는 사항

제6조(직장 내 괴롭힘 상담센터 설치) ① 교육감은 직장 내 괴롭힘 피해에 대한 신고, 조사, 상담, 홍보 등을 위하여 경기도교육청 직장 내 괴롭힘 상담센터(이하 "센터"라 한다)를 설치할 수 있다.

② 센터 설치·운영 등에 관한 세부적인 사항은 교육감이 따로 정한다.

제7조(직장 내 괴롭힘 금지 위원회 설치) ① 센터에 변호사, 심리상담사 등 직장 내 괴롭힘 관련 전문가를 위촉하여 직장 내 괴롭힘 금지 위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회 설치·운영 등에 관한 세부적인 사항은 교육감이 따로 정한다.

제8조(직장 내 괴롭힘 신고·조사) ① 교직원은 직장 내 괴롭힘 행위 발생 사실을 알게 된 경우 다음 각 호의 사항이 담긴 전자·비전자 문서로 센터에 신고할 수 있다.

1. 신고자 이름, 주소, 연락처(변호사가 신고하는 경우 변호사를 신고자로 본다)
2. 직장 내 괴롭힘 가해자
3. 직장 내 괴롭힘 피해자
4. 직장 내 괴롭힘의 구체적 행태
5. 그 밖에 직장 내 괴롭힘의 빈도 등에 대한 사항

② 교육감은 직장 내 괴롭힘 사실을 인지하였거나 센터에 신고가 접수된 경우 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.

제9조(피해자 및 신고자 보호) ① 교육감은 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해자가 요청할 경우 근무지 변경, 유급휴가 명령, 심리 상담, 의료 지원 등 피해자 보호를 위해 필요하다고 인정되는 적절한 조치를 하여야 한다.

② 교육감은 직장 내 괴롭힘 신고를 이유로 피해자나 신고자가 성과평가, 승진 등 인사에서 불이익을 받지 않도록 하여야 한다.

③ 제8조에 따른 조사 실시 과정에서 조사하는 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 개인정보 또는 조사 내용 등을 피해자나 신고자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설해서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 교육감 및 적용 대상 기관의 장에게 보고하거나 법령 또는 조례에 따라 관계기관의 요청이 있어 필요한 정보를 제공하는 경우는 예외로 한다.

제10조(가해자에 대한 조치) 교육감은 조사 결과 직장 내 괴롭힘이 사실로 확인된 경우 가해자에 대하여 징계, 근무지 변경 등 관계법령에 따른 적절한 조치가 이루어질 수 있도록 하여야 한다.

제11조(교육) ① 교육감은 교직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 예방에 관한 교육(이하 "교육"이라 한다)을 매년 1회 이상 실시하여야 한다.

② 제1항에 따른 교육에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 직장 내 괴롭힘에 관한 법령 고지
2. 직장 내 괴롭힘 신고 및 처리에 대한 안내
3. 피해자 보호에 대한 사항

4. 가해자 조치에 대한 사항
5. 건강하고 건전한 조직 문화 조성
6. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 금지 등을 위하여 필요한 사항

③ 교육감은 교육을 보다 효율적으로 실시하기 위하여 직장 내 괴롭힘 관련 전문교육기관 또는 전문가에게 위탁하여 실시할 수 있다.

제12조(조사 및 연구) ① 교육감은 직장 내 괴롭힘에 대한 실태조사를 할 수 있다.

② 교육감은 직장 내 괴롭힘 금지 및 건강하고 건전한 조직 문화를 위하여 관련 연구를 진행할 수 있다.

③ 교육감은 제1항에 따른 조사 및 제2항에 따른 연구를 조직문화 조성에 전문성이 있는 기관 등에게 위탁할 수 있다.

제13조(허위신고 및 신고보복 방지) 교육감은 허위신고를 하거나 신고에 대한 보복행위를 한 경우 징계, 고발 등 관계 법령에 따른 적절한 조치가 이루어질 수 있도록 하여야 한다.

제14조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 교육규칙으로 정한다.

부칙 <제6987호,2021.05.20>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

갑질행위 신고서

- 익명신고의 경우, 처리결과는 별도로 통보하지 않습니다.
- 신고내용이 구체적이지 않거나, 피신고자 소속 기관이나 피신고자를 특정할 수 없는 경우, 갑질관련 신고유형 및 처리절차에 맞지 않는 경우, 국민신문고와 중복 접수된 경우에는 처리되지 않을 수 있습니다.
- 학생 인권침해, 학교폭력, 공익제보 등 별도의 접수창구가 있거나 실명신고로 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 제출**하여 주시기 바랍니다

신고일자			
피신고자		**피신고자 소속기관**	
기관 내 상담 여부	☐ 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

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. 인적사항			
신고자	본인이 원하지 않을 경우 미작성할 수 있으며, 당사자 간 조정에 제한이 있을 수 있음.	신고자 소속기관	본인이 원하지 않을 경우 미작성할 수 있으며, 당사자 간 조정에 제한이 있을 수 있음.
피신고자		피신고자 소속기관	
2. 요구사항			
예) 202○. ○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 신고센터 접수 건 처리결과 보고서 양식

☐갑질신고센터(익명) ☐국민신문고

갑질 및 직장 내 괴롭힘 신고센터 처리 결과 보고서

제목		○○초 관리자에 의한 갑질신고			
피신고인		○○초 학교장 ○○○	신고인 (대리신고인)	* 익명 신고의 경우 미작성 * 대리신고의 경우 대리신고인 명시	
처리기관		◆◆교육지원청 △△△△과 담당자 ○○○			
신고일		2022.○.○.	접수일	2022.○.○.	
조사종료일		2022.○.○. (60일 ☐이내/☐초과)	(60일 초과 사유)	처리완료일 (종결,처분, 징계 등)	2022.○.○.
신고내용(요약)		예) 1. 2022년 ○월 ○일 학교장 ◆◆◆은 ~ ◈◈◈한 사실이 있음 2. 2022년 ○월 ○일 학교장 ◆◆◆은 ~ ◉◉◉한 사실이 있음 신고자는 2022년 ○월 ○일부터 ~ 2022년 ○월 ○일까지 병원에서 치료를 받고 있음			
조사결과	확인 사실	<작성 방법> 문답서, 확인서, 경위서, 설문조사 등 확인된 사실을 작성 예) 위 갑질신고에 대한 조사결과, 1. 2022년 ○월 ○일 학교장 ◆◆◆은 학교의 기자재를 이용하여 본인의 자격증을 취득하였으며, 2020년 ○월 ○일 학교장 ◆◆◆은 학교의 기자재를 이용하여 본인의 자격증을 취득하였으며, 2. 2022년 ○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, 갑질 미해당일 경우 "해당없음"〉			
처리결과	처리 구분	☐	조정절차로 인한 종결		
		☐	갑질 미해당	내부종결(증거불충분 등 내용 확인 불가)	
		☐		내부종결(갑질미해당_자체 종결)	
		☐		컨설팅(친절교육 등) ※소통・공감 컨설팅 지원(☐희망 ☐미희망)	
		☐		행정처분 및 징계 (갑질이 아닌 다른 사항으로)	
		☐	갑질 해당	행정지도(갑질예방교육 등)	
		☐		행정처분(주의, 경고)	
		☐		징계(경징계, 중징계)	
	내용	<작성 방법> 확인된 사실을 관련 법령, 지침 등을 근거로 조사자의 의견을 반영하여 처리결과 작성(사안이 여러 건일 경우 사안별로 작성) 예1) 「●●● 지침」에 따라 ~ (중략) ~ 정당한 이유에 근거한 것으로 갑질 미해당으로 종결처리 예2) 「●●● 지침」 의거 ~ (중략) ~ 위반하여 갑질해당으로 장학지도(컨설팅 실시 등) 예3) 「●●● 지침」 의거 ~ (중략) ~ 위반하여 2022.○.○. 품위유지 의무 위반으로 경고 예정 ☞ 갑질 의미 및 유형에 부합하지 않아 '갑질 미해당'이나, 고충(일반)민원, 정식민원으로 조사결과 처분이 나왔을 경우도 반드시 기재			
	회신방법	국민신문고 전자답변, 우편, 이메일, 익명신고 미회신 등			
추후 조치 사항		예1) 2022년 ○월 중 피신고자를 대상으로 교육공동체의 민주적인 의사결정을 위한 컨설팅 실시 예정 예2) 2022년 ○월 중 신고자(익명신고의 경우 피조사기관)를 대상으로 전화 면담 등을 통해 모니터링 실시 예정 예3) 2022년 ○월 중 학교 자체적으로 전직원을 상대로 간담회 실시 후 보고 예정			
갑질 피해 심리·법률 상담 현장 신청		▸ **갑질 행위로 인한 정서적 소진으로 심리 치유를 위한 상담 신청** ☐희망 ☐미희망 * (첨부서류) 심리 상담 신청서[서식3], 익명시 실명 전환 동의서[서식4] ▸ **갑질 피해로 민형사상 소송 절차 진행 관련 법률 상담 지원 신청** ☐희망 ☐미희망 * (첨부서류) 법률 상담 신청서[서식9], 익명시 실명 전환 동의서[서식4] ▸ 온라인 신청(goeclean@korea.kr) 가능, 지원 기간은 결과통지일*로부터 1개월 이내 신청, 1년 내 상담을 받은 건에 한함 * 결과통지일-(갑질신고센터)익명신고 처리과정 결과회신일, (국민신문고)답변회신일			

붙임 4 갑질신고 조사 체크리스트(조사자용)

항목	이행사항		이행여부
조사 내용 조사 대상기관 통보			
조사내용 통보	조사개시 전 조사대상기관 조사내용 통보(유선 포함)		
	기본 사항	조사 대상	
		조사 범위	
		조사 기간 및 조사 인원	
	통보 이후 내용이 변경된 경우 지체 없이 통보(필요시)		
조사 실시			
사전준비사항	조사 실시 전 조사자료 수집·분석 등 사전준비 철저		
	확인 사항	관계 법령 및 훈령 지침 예규 등 내부 규정 확인	
		신고 내용에 따른 관련 부서 조사반 구성 협조 확인	
		언론보도사항, 국회 및 의회 논의사항 등 확인	
		질문서 및 문답서 필요 여부 및 내용 검토(필요시)	
조사 자세	친절하고 공명정대한 태도 유지 및 선입관·자의적 판단 금지 ☞ 1차부서(1차) 조사 시 컨설팅, 장학지도 형태의 조사 금지		
	질문 및 자료 요구 시 수정·번복하여 요구하지 않도록 유의		
	피조사자인 상대방에게 충분한 변명의 기회 부여		
증거 수집	조사결과 처리가 필요한 사항에 대하여 그 입증에 필요한 관계서류 및 증빙자료의 정본 또는 사본을 증거자료로 확보		
	확인 사항	관계 법령 및 규정(지침 등)	
		신고자 제출 서류(캡처, 녹취록 등) [필요시]	
		주변인 설문 내용(필요시)	
조사 종료 및 결과 보고			
종료 전 확인사항	처분요구·현지조치 사항 등의 합리적 기준에 의한 적정 분류 여부 검토		
	문답서, 질문서, 확인서 및 관계서류의 사본 등 증거서류의 누락 여부 점검 및 보완		
	불필요한 조사자료가 조사장소나 수감기관의 컴퓨터에 남지 않도록 완전 파기 및 삭제		
조사결과보고서 작성 및 보고	1차부서 조사가 종료된 후 조사결과보고서 작성 및 보고		
갑질판단 결정	갑질 판단 및 행정처분 • 징계요구(안) 결정 여부 검토		
	조사자 단독 판단 지양, 협의를 통한 객관적·투명한 판단 여부		
	2차 조사(감사) 실시 여부 검토		
조사 결과(조사 종료) 통보			
조사 결과 보고	조사 종료 후 갑질신고센터에 5일 이내 조사결과 제출(서식)		
조사 종료 통보	조사 종료 후 조사기관에 종료 사실 통보		
피해자 보호조치			
이행결과 확인	조사 결과 피조사기관 이행 사항 이행 결과 확인 (분리조치, 교직원 협의회, 교직원 간담회 등)		
모니터링 실시	피해자 및 피조사기관 모니터링 실시 여부 (피해자 유선 확인, 불특정 설문조사, 컨설팅 등)		

붙임 5 갑질 신고 접수·관리 대장(교육지원청용)

접수 창구	관련 번호	접수 일자	신고내용				조사결과						처리부서		
			피신고자(갑질행위자)			신고내용 요약	처리 완료 일자	확인 사실 요약	결과 보고 (문서 번호)	갑질 유형	처분결과		소속	직위	성명
			소속	직위	성명						처리 구분	상세			

※ 접수창구: 경기도교육청(익명), 국민신문고(실명), 기타(공익제보 이관, 우편, 이메일 등)

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

※ 처리구분: 조정절차로 인한 종결, 갑질미해당(내부종결), 행정지도, 행정처분, 징계, 제외

※ 상세: 주의, 경고, 견책, 감봉○개월, 정직○개월 등 ☞ **갑질 미해당의 경우에도 처분, 징계한 경우 작성**

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

붙임 6 「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

202○. ○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 서약합니다.

년 월 일

소 속

직위 (급)

성 명 (서명)

OOO교육장 귀하

붙임 7 공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 소명서

■ 경기도교육청 공무원 행동강령[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 8 직무권한 등을 행사한 부당행위 지시·요구에 대한 소명서

■ 경기도교육청 공무원 행동강령[별지 제1의2호 서식]

직무권한 등을 행사한 부당 행위 지시 • 요구에 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)

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

붙임 9 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 10 사실확인서

※ 해당사안에 맞게 서식변경 가능

사 실 확 인 서

소 속 :

직위(급) : (연락처 :)

성 명 :

□ 내 용 (※ 육하원칙에 의거 서술식으로 정확히 작성, 아래 작성 순서는 예시이므로 자유롭게 작성.)

○

○

상기 작성한 내용이 사실임을 확인합니다.

년 월 일

작성자 직) 성명) ㊞

○○○교육장 귀하

붙임 11 문답서

※ 해당사안에 맞게 서식변경 가능

문 답 서

주 소 : 경기도 ○○시 ○○동 ○○-○○
소 속 : ○○고등학교
직 급 : ○○
성 명 : ○○○(생년월일 : ○○.○○.○○.)

위 사람은 ○○○○○○에 관하여 ○○○○년 ○○월 ○○일 ○○○○ 4층 ○○실에서 ○○담당공무원 김○○, 문○○와 아래와 같이 자유로이 문답한다.

(문답에 앞서 문답도중 휴식을 취할 수 있으며, 진술인에게 진술이 불리하다고 생각되는 답변은 묵비권을 행사할 수 있음을 고지하고 답변은 객관적인 근거와 조리에 맞도록 답변해 줄 것을 요구하다.)

[문답 시작 : 13:55]

문 :
답 :
~
[문답 종료 14:05]

위와 같이 문답한 후 진술인에게 열람하게 한 결과, 진술 내용과 상위 없고 오기나 증감할 사항이 전혀 없음을 확인하고 간인한 후 서명(날인, 무인)하게 하다.

○○○○년 ○○월 ○○일

진술자 : 소속)	직)	성명)	(인)
입회자 : 소속)	직)	성명)	(인)
조사자 : 소속)	직)	성명)	(인)

붙임 12 신고자 보호 유의사항

출처 : 권익위 보호보상정책과-744, (2019.04.19.)

소속	확인 사항
상담접수	○ 다수 신고자 동시 방문 시 분리 상담
	○ 신고자 상담 중 다른 용무 방문자와의 접촉 차단
	○ 신고자의 신분공개 동의 여부 확인
	○ 신고자 연락가능시간 및 방식, 조사결과 통보방법 등 확인
	○ 사건 확인을 위한 관계기관 및 이해관계인 연락 최소화
	○ 신고자에 대한 불이익조치 여부 확인
	○ 보호제도, 처리 절차 및 소요기간 등 신청인에게 안내
사실확인 (조사)	○ 신분공개 동의 여부 재확인, 변경 희망 시 신분공개 변경동의서 수령
	○ 신고자 연락가능시간 및 방식, 조사결과 통보방법 등 재확인 (주소, 이메일, 전화, 문자통보 등)
	○ 자료 요구 등 조사과정에서의 신분유출 가능성 확인 - 자료제출 요구 문서 등에 대한 '비공개' 설정 - 외부발송 문서에 신고자 인적사항 등 익명처리
	○ 담당공무원과 기관 방문 시 담당공무원에게 신고자 비밀보장 안내
	○ 피신고기관 방문 시 사전에 신고자에게 연락하여 평소와 같이 행동하도록 안내(재직 중인 경우)
	○ 신고자 면담시 면담장소가 비밀보장에 적합한 장소인지 여부 확인, 외부 컴퓨터 등을 사용한 경우 암호 설정, 데이터 삭제 등 조치
	○ 신고자 비밀보장을 위해 필요시 신고자가 원하는 시간 및 장소에서 조사
	○ 신고자 보호 조치 필요여부 확인
	○ 관련자 면담 과정에서 신고자를 특정할 수 있는 문답 주의
이첩송부	○ 이첩·송부 시 신고자의 신분공개 동의 여부 재확인
	○ 신분공개 부동의한 경우 신고자 인적사항 및 신고자를 알 수 있는 내용(면담장소, 증빙자료 등) 삭제
	○ 조사기관에 신고자 보호를 위한 주의사항 및 처벌 규정 고지
통보 (결과통지)	○ 통보 전 결과통보 방식 재확인
	○ 통보 시 제목에 신고자(민원인) 이름 들어가지 않도록 유의
	○ 피신고자가 신고자에게 불이익조치를 하거나 보호조치를 이행하지 않는 경우 가중처분 적극 검토
이행점검	○ 보호조치 이후에도 불이익조치가 계속되는지 여부에 대해 모니터링
기타	○ 권리구제 과정에서 신고자 비밀 보장 안내(행정심판, 노동, 소청 등) - 이유서 등 상대방 송부시 신고자 보호 규정을 인지하지 못하는 경우가 있어 이에 대한 안내 필요
	○ 재판과정에서 신고자 비밀 보장 안내 - 공판 검사나 판사가 신고자 보호 규정을 인지하지 못하는 경우가 있어 이에 대한 안내 필요
	○ 보도자료 배포시 신고자 및 피신고자의 인적 사항 등 신고자를 알 수 있는 표현 삭제

실명전환 동의서

● 실명전환 이란, 갑질 신고 시 익명으로 하였으나 조사과정에서 신고자의 동의에 의하여 기명 신고로 전환하는 것을 말함

※ 익명신고 시 조사결과, 갑질 또는 직장 내 괴롭힘으로 판단되어도 피해자가 특정되지 않아 조정절차, 피해자 보호조치 및 업무상 재해 보상이 어려운 점을 반영

1. 신고자 및 피신고자 인적사항			
신고자 (생년월일)		신고자 소속기관	
피신고자		피신고자 소속기관	

2. 기 신고사항

예) 202○. ○월 ○일 발생한 ○○중학교 ○○○(피신고자)에 의한 갑질행위(비인격적 대우 및 부당한 인사강요)에 대하여 익명신고 하였으나 실명으로 전환하여 기명신고 요구합니다.

〈구체적으로 작성〉

위 신고사항에 대하여 기명신고로 실명전환을 동의합니다.

년 월 일

신고자: (인)

OOO교육장 귀하

붙임 14 민원답변 예시

<민원처리 기한 내 답변>

1. 안녕하십니까?

   귀하께서 국민신문고를 통해 신청하신 민원 1AA-0000-0000000(2022.00.00.)에 대한 검토 결과를 아래와 같이 알려드립니다.

   ☞ 인사말 작성

2. 귀하의 민원내용은 OO고등학교 교장 OOO의 갑질 사안에 대한 조사 및 징계 처분을 요청하신 사항으로 이해됩니다.

   ☞ 민원 요지

3. 귀하의 민원에 대한 검토의견은 아래와 같습니다.

   귀하께서 신고하신 내용에 따라 우리 부서에서는 해당 사안의 사실 관계를 확인하기 위한 감사를 실시할 예정임을 알려드립니다.

   아울러, 이와 관련한 비위 행위가 사실로 확인되는 경우에는 혐의 사실에 부합하는 처분 절차를 신속히 이행할 계획이며, 조사가 완료 되는대로 결과를 알려드리겠습니다.

   ☞ 답변 회신 등 향후 일정 안내(정식 답변은 추가답변 실시)

4. 귀하의 질의에 대해 만족스러운 설명이 되었기를 바라며, 추가적인 설명이 필요한 경우 감사담당관 OOO 주무관(0000@korea.kr, 031-000-0000)에게 연락주시면 친절히 안내해 드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

   ☞ 맺음말

<답변(예시1)>

1. OOO선생님 안녕하십니까?

   먼저 경기교육 발전에 깊은 관심과 애정을 가져주심에 감사드립니다. 귀하께서 제기하신 민원(1AA-0000-0000000)에 대해 다음과 같이 답변드립니다.

   ☞ 인사말 작성

2. 귀하의 민원 내용은 OO학교장의 ① 근로자에 대한 사적 노무 요구, ② 학교 용품의 사적 이용, ③ 원격연수의 대리이수 요구 등으로 파악됩니다.

   ☞ 민원 요지 작성(신고 사안 모두 작성)

3. 귀하의 민원 내용에 대해 우리 부서에서는 피조사자 및 관련자의 문답, 현지탐문 등을 통해 검토하여 확인된 결과를 다음과 같이 안내드립니다.

   ☞ 조사 방법 및 갑질 (미)해당 사유를 사안별로 작성(근거 법령 및 지침이 있을 경우 기술)

   가. 「경기도교육청 공무원 행동강령」 제15조의2(사적 노무 요구 금지)에 따라 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 직무관련자 또는 직무관련공무원으로부터 사적노무를 제공받거나 요구 또는 약속해서는 아니되고,

   「경기도교육청 공무원 행동강령」 제15조의3(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지) 제2호에 따라 공무원은 직무관련공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하지 말하야 하나,

   1) 근로자에 대한 사적 노무 요구

      피해자와 피신고자의 각각 면담을 통하여 학교장 OOO이 학교 내 일자리 사업으로 채용된 OOO에게 20△△년 O월 경부터 20△□년 □월 경까지 매일 수 차례 정해진 시간에 차류 등의 접대를 요구하는 등 근로자에 대한 사적 노무를 요구한 사실을 확인하였으며,

   2) 학교 물품의 사적 이용

      피신고자와 관련자의 각각 면담을 통하여 학교장 OOO이 담당자를 통하여 개인적인 용도의

목적으로 사용한 학교 물품을 구입하도록 직무의 범위를 벗어난 부당한 요구를 하여 사적으로 사용한 사실을 발견하였습니다.

3) 원격연수의 대리 이수 요구 행위

또한 피신고자와 관련자의 각각 면담을 통하여 학교장 OOO이 교사 OOO에게 스스로 이수하여야 할 원격직무연수를 대리 이수하도록 직무의 범위를 벗어난 부당한 요구를 하였으며, 이로써 허위로 원격연수를 이수한 사실을 발견하였습니다.

나. 민원인께서 신고하신 내용은 경기도교육청 갑질 업무처리 규정에 따라 갑질의 유형 중 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타편의 등 사적 이익을 요구·수수하거나 제공하는 "사적이익의 요구"에 해당됨을 알려드리며, 관련 규정에 따라 행·재정적 처분이 진행될 예정임을 알려드립니다.

설문조사, 참고인 조사, 개인정보 등 내용이 특정 또는 유출되지 않도록 유의

4. 아울러, 경기도교육청 갑질 업무처리 규정에 따라 갑질 신고에 따른 2차 피해가 발생하지 않도록 해당 학교장에게 당부하였으며, 우리 교육지원청에서도 지속적인 모니터링을 통하여 2차피해 방지 및 연수 강화 등을 통한 재발방지 대책 등을 마련하도록 하겠습니다.(또한 갑질 행위로 인한 심리적 충격, 정서적 소진 등으로 일상 생활이 불편한 경우, 치유를 위한 심리 상담을 지원해 드리니 아래의 담당자 또는 반부패청렴메일(goeclean@korea.kr)을 통해 상담을 신청(답변통지일로부터 1개월 이내) 하여 주시기 바랍니다.)

'( )' 부분은 갑질에 해당 시에만 추가

☞ 2차 피해방지 서약서 징구, 피해자 보호(재발방지 및 상담신청) 관련 내용 작성

귀하의 민원이 만족스럽게 해결되기를 바라며, 답변내용 중 궁금한 사항에 대해서는 OO교육지원청 OO과 OOO 장학사/주무관(0000@korea.kr, 031-000-0000)로 문의하여 주시면 성심 성의껏 답변하여 드리도록 하겠습니다.

☞ 맺음말

<답변(예시2)>

1. OOO선생님 안녕하십니까?

   먼저 경기교육 발전에 깊은 관심과 애정을 가져주심에 감사드립니다. 귀하께서 20△△.△.△.자로 OO고등학교에 부임하시면서 새로운 업무 환경에 적응하시고, 코로나 관리 등 많은 업무로 어려움이 있었음을 공감하고 위로의 말씀을 드리며 관련 민원(1AA-0000-0000000)에 대해 다음과 같이 답변드립니다.

   ☞ 인사말 작성

2. 귀하의 민원 내용은 ① 졸업생 원서접수 업무 관련 교사의 수업전환 지시 부적정, ② 연가, 조퇴 등 교감의 복무 미승인, ③ OO회의 후 OO의 부적절한 언행에 대한 처분 등으로 파악됩니다.

   ☞ 민원 요지 작성(신고 사안 모두 작성)

3. 귀하의 민원 내용에 대해 우리부서에서는 해당교 방문, 관련자 질의, 전화 면담, 녹취 자료 확인 등을 통해 검토한 결과를 다음과 같이 안내드립니다.

   ☞ 조사 방법 및 갑질 (미)해당 사유를 사안별로 작성(근거 법령 및 지침이 있을 경우 기술)

   가. 졸업생 원서접수 업무 협조 지원 요청 관련

      졸업생 원서접수시 업무공백이 발생하였고 이를 담당 교사의 수업 교환을 통해 해결하려는 것은 교사가 본연의 업무인 수업에 전념하기 어려운 해결방안이라고 판단됩니다.

      해당교의 경우 학교장과의 면담을 통해 교사 이외의 학교 구성원이 해당 업무를 협조하는 것으로 조정되었는데 사전에 이러한 부분이 고려되었다면 더 좋았을 것으로 생각됩니다. 이에 대한 재발 방지를 해당교에 권고하였습니다.

      또한, 경기도교육청에서는 졸업생 원서접수 업무와 관련하여 온라인 접수 등 학교의 행정업무 부담을 최소화하는 방향으로 정책을 개선하고 있습니다.

나. 연가, 조퇴 복무 미승인 등

「국가공무원 복무규정」 제24조의2와 「교원휴가에 관한 예규」 제5조에 따르면 학교의 장은 예외규정에 한하여 수업일 중 소속 교원의 연가 등을 승인할 수 있습니다.

민원인께서 개인사유로 제출하신 연가 사유는 예외규정에 해당되지 않은 것으로 확인되었고, 조퇴는 수업의 지장이 없는 범위 내에서 기존에 승인하였으며, 최근 운전면허 학원 수강의 사유로 횟수가 빈번하고 장기화 되어 학기 중 사고의 위험과 학사 관련 다양한 협의 등에 참여가 어려울 수 있어 방학 중 운전면허 취득을 요청한 것으로 보여집니다.

다만, 이 과정에서 민원인께서 생각하시기에 불편한 어조로 교감선생님께서 말씀하신 것이 선생님께 비인격적인 대우로 상처가 되셨을 수 있어 이점을 잘 설명드렸으며, 교감선생님도 앞으로 선생님들께 어조에 신경 쓰겠다고 하셨습니다.

다. 2022.00.00. OO회의 후 교감의 언행 관련

2022.00.00. OO회의 후 회의실에서 당시 교감선생님과 졸업생 원서접수 업무 협조 지원건으로 대화가 이어졌고, 이 과정에서 민원인이 회의실에 남아있는 가운데 소등이 되어 마음이 많이 상했을 것으로 생각됩니다.

소등 후 교감선생님이 바로 점등하고 사과의 말씀을 전한 후 관련 대화가 이어졌다고 말씀하시는 부분이 있지만 소등의 순간 느끼신 민원인의 마음이 회복되는 데에는 부족함이 있었을 것으로 생각됩니다.

민원인의 속상한 마음을 교감선생님께 말씀드렸고, 교감선생님도 민원인께 사과의 뜻을 전하고 싶다고 약속하셨습니다. 교감선생님의 사과가 선생님의 마음에 위로가 되시기를 바라며 우리 교육지원청에서도 학교 장학에 최선을 다하겠습니다.

설문조사, 참고인 조사, 개인정보 등 내용이 특정 또는 유출되지 않도록 유의

4. 아울러, 경기도교육청 갑질 업무처리 규정에 따라 갑질 신고에 따른 2차 피해가 발생하지 않도록 해당 학교장에게 당부하였으며, 우리 교육지원청에서도 지속적인 모니터링을 실시하겠습니다.(또한 갑질 행위로 인한 심리적 충격, 정서적 소진 등으로 일상 생활이 불편한 경우, 치유를 위한 심리 상담을 지원해 드리니 아래의 담당자 또는 반부패청렴메일(goeclean@korea.kr)을 통해 상담을 신청(답변통지일로부터 1개월 이내) 하여 주시기 바랍니다.)

'( )' 부분은 갑질에 해당 시에만 추가

☞ 2차 피해방지 서약서 징구, 피해자 보호(재발방지 및 상담신청) 관련 내용 작성

귀하의 민원이 만족스럽게 해결되기를 바라며, 답변내용 중 궁금한 사항에 대해서는 OO교육지원청 OO과 OOO 장학사/주무관(0000@korea.kr, 031-000-0000)로 문의하여 주시면 성심 성의껏 답변하여 드리도록 하겠습니다.

☞ 맺음말

붙임 15

갑질 피해자 심리 상담 신청서

이 신청서는 상담자가 신청자의 어려움을 깊이 이해하여 상담 상황에서 보다 효율적인 도움을 드리고자 작성하는 것입니다. 신청자께서 작성한 내용 및 상담 과정에서 다루어지는 모든 내용에 대해 비밀을 보장합니다.

<table>
<tr><td>신청자 성명</td><td></td><td>성별</td><td>□남자 □여자</td></tr>
<tr><td>소속 기관명</td><td></td><td rowspan="2">관할 교육지원청</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>직위</td><td></td></tr>
<tr><td>출생년도</td><td></td><td rowspan="2">현 주소</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>이메일 주소</td><td></td></tr>
<tr><td>연락처(휴대폰)</td><td></td><td>비상연락처(본인 외)</td><td></td></tr>
<tr><td>상담 희망 기관</td><td colspan="3">□ 상담센터 □ 병원(정신건강의학과)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">상담 희망 일시</td><td>1순위</td><td>2순위</td><td>3순위</td></tr>
<tr><td>2022년 월 일 시</td><td>2022년 월 일 시</td><td>2022년 월 일 시</td></tr>
<tr><td>상담 경험 및 신청 경위</td><td colspan="3">상담 받고 싶은 내용(현재 자신을 힘들게 하는 것)에 ☑표 하세요.
□ 자기이해 □ 인간관계 □ 정서·행동 문제
□ 직무스트레스 □ 업무상 침해
□ 기타( )</td></tr>
<tr><td>상담 결과</td><td colspan="3">아래 주제를 참조하셔서 상담 받고 싶은 내용을 구체적으로 적어주세요.
(상담 과정 / 관계 회복 상황 등)</td></tr>
</table>

※ 개인정보처리 안내

경기도교육청은 조직 내 갈등 예방 및 피해 회복 지원과 관련하여 개인정보(성명, 나이, 직업, 직장, 주소, 전화번호 등)를 수집·이용하는 경우에 「개인정보보호법」 제15조, 제17조, 제23조, 제24조, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조, 제33조, 제34조에 따라 본인의 동의를 얻어야 합니다. 본인은 조직 내 갈등 예방 및 갑질 피해 회복 지원과 관련하여 본인의 개인정보를 수집. 이용. 제공. 조회하는 것에 동의합니다.

□ 동의함 □ 동의하지 않음

년 월 일 신청자 : (서명)

붙임 16

갑질 피해자 법률 상담 신청서

의뢰인 정 보	주 소		소속(직위)		
	성 명		연락처		
상담 희망일	1순위		2순위		3순위
	년 월 일 시		2022년 월 일 시		2022년 월 일 시
상담 방법	(희망하는 방법에 표시) ☐ 전화 ☐ 이메일 ☐ 방문				
사안 요약					
질의 내용					
상담 내용					

붙임 17 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 ( ) 보통 ( ) 불만 ( ) 매우 불만

5-1. (5번 문항의 불만, 매우불만 답변자 중), 신고 접수, 처리과정에서 개선할 사항이 있다면 무엇입니까(복수응답 가능)?
( ) 신고 절차의 불편
( ) 처리과정 설명 부족
( ) 처리 담당자의 전문성 부족
( ) 피해내용 설명기회 부족
( ) 담당 직원의 불친절
( ) 처리결과 통보 지연
( ) 신고.피해자 개인정보관리 부실
( ) 신고.피해자 비밀보장.보호 부족

6. 기타 건의사항이나 불만사항이 있으시면 자유롭게 기술하여 주십시오.

붙임 18 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)	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, 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)	보통 이다 (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)	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 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.

참고문헌

- 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.
- 서울특별시교육청, 갑질근절을 위한 매뉴얼, 2020.4.
- 경기도교육청, 상호존중 문화조성을 위한 갑질 예방 추진방안, 2022.4.
- 경기도교육청, 갑질 및 부당업무지시 예방을 위한 조직문화 개선 설문조사, 2022.7.

갑질 업무 처리 가이드 북 개정판

총 괄

정진민(경기도교육청 감사관)

기 획

조한근(경기도교육청 감사관 서기관)

김진희(경기도교육청 감사관 사무관)

유승미(경기도교육청 감사관 주무관)

김주원(경기도교육청 감사관 주무관)

발행일 2023년 9월

발행인 경기도교육청

G Y E O N G G I D O O F F I C E O F E D U C A T I O N
www.goe.go.kr

갑질 업무 처리 가이드 북

개정판

경기도교육청
GYEONGGIDO OFFICE OF EDUCATION