

조직 내 갑질행위 예방 및 근절을 위한
가평군시설관리공단 갑질근절 가이드라인

2020. 9.



목 차

I. 추진개요	1
II. 갑질 관련 주요규정	2
III. 갑질 개념 및 판단기준	4
IV. 유형별 갑질 근절 가이드라인	5
1. 법령 등 위반 유형	5
2. 사적이익 요구 유형	6
3. 부당한 인사 유형	7
4. 비인격적 대우 유형	9
5. 기관 이기주의 유형	9
6. 업무 불이익 유형	10
7. 부당한 민원응대 유형	11
8. 기타 유형	12
V. 갑질행위 예방 및 대응	13

조직 내 갑질행위 예방 및 근절을 위한
가평군시설관리공단 갑질근절 가이드라인

공공분야에서 발생하는 갑질에 대한 최소한의 판단기준과 갑질 행위에 대한 처리절차, 갑질 예방대책 추진에 관한 사항 등을 제시하여 갑질을 근절하고 상호 존중하는 사회적 풍토 조성을 목적으로 함.

I 개요

□ 추진근거

- 국무조정실 공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인(2019. 2. 25.)
- 2020년도 갑질근절 대책 추진계획(감사파트-821, 2020. 8. 21.)

전략과제	세부 추진과제
갑질 사전예방 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> ■ 갑질 근절 가이드라인 준수 및 사례집 보급 ■ 갑질 피해 신고·지원센터 운영 ■ 익명제보시스템(Help-Line) 운영 ■ 갑질근절 교육 실시
갑질행위 관리 및 감독 강화	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공직윤리 정립과 영종 제재 ■ 감사 의무화 및 이행실태 점검 ■ 무관용 원칙의 엄정한 처벌 강화 ■ 2020년 내부청렴도 및 갑질근절 조사
피해자 지원 및 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2차 피해방지 등 보호 철저 ■ 행정적 지원 등 피해자 배려

□ 적용범위: 공단 전 임·직원

□ 주요내용

- 공단 갑질 관련 규정
- 갑질의 개념 및 판단기준
- 주요 유형별 갑질 근절 가이드라인
- 갑질행위 예방 및 대응

II 갑질 관련규정

1 가평군시설관리공단 임·직원 행동강령 시행내규

○ 제4조(공정한 직무수행을 해치는 지시 등에 대한 처리)

① 임직원은 하급자에게 자기 또는 타인의 이익을 위하여 법령이나 규정에 위반하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하여서는 아니 된다.

○ 제21조의2(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)

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

1. 인가·허가 등을 담당하는 임직원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에 이익·불이익을 주기 위하여 부당하게 접수를 지연하거나 거부하는 행위
2. 직무관련임직원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
3. 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련된 자에게 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부당의 이행을 부당하게 전가하거나 업무처리를 부당하게 지연하는 행위
4. 자신이 소속된 기관의 소속 기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용이나 인력을 부당하도록 부당하게 전가하는 행위
5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련임직원, 자신이 소속된 기관에 소속된 기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위.

○ 제27조의2(감독기관의 부당한 요구 금지)

- ① 감독·감사·조사·평가 등을 하는 기관(이하 이 조에서 “감독기관”이라 한다)에 소속된 임직원은 소속 기관의 출장·행사·연수 등과 관련하여 감독·감사·조사·평가 등을 받는 기관(이하 “피감기관”이라 한다)에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 요구를 해서는 안된다. 1. 법령에 근거가 없거나 예산의 목적·용도에 부합하지 않는 금품등의 제공요구 2. 감독기관 소속 임직원에게 대하여 정상적인 관행을 벗어난 예우·의전의 요구
- ② 감독기관에 소속된 임직원으로부터 제1항에 따른 부당한 요구를 받은 피감기관 소속 임직원은 그 이행을 거부하여야 하며, 거부에도 불구하고 같은 요구를 다시 받은 때에는 그 사

실을 피감기관의 행동강령책임관에게 별지 제19호의2 서식에 따른 서면으로 알려야 한다.
이 경우 행동강령책임관은 그 요구가 같은 항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 신속하게 소속 기관의 장에게 보고하여야 한다.

- ③ 제2항에 따라 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 임직원에 대하여 징계 등 필요한 조치를 하여야 한다.

2 가평군시설관리공단 취업규정(제13장)

○ 제60조(직장 내 괴롭힘 행위의 금지)

직장 내 괴롭힘이란 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말하며, 직원은 다른 직원 뿐 아니라 협력사 직원에 대하여도 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

○ 제61조(금지되는 직장 내 괴롭힘 행위)

공단에서 금지되는 구체적인 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속 반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사 결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

○ 제62조 (직장 내 괴롭힘 예방교육)

- ① 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시하여야 한다.
- ② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간 이상으로 한다.
- ③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.
 1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
 2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
 3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
 4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
 5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
 6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
 7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용
- ④ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수 있도록 조치하여야 한다.

○ 제63조 (직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 신고할 수 있다.
- ② 전항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
- ③ 직장 내 괴롭힘 행위에 관한 조사 및 조치에 관한 구체적인 절차는 별도로 정한다.

Ⅲ 갑질 개념 및 판단기준

1 갑질 개념 정의

- ‘갑질’은 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미한다.
- ‘가해자’는 갑질을 행하는 사람, ‘피해자’는 갑질 피해를 입은 사람을 의미한다.
- ‘사건관계인’은 갑질 행위를 목격하거나, 갑질 행위에 대해 알고 있는 사람을 의미한다.

2 갑질 판단기준

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

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

<주요 유형별 갑질 판단 기준>

- **(법령 등 위반)** 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
- **(사적이익 요구)** 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 등을 강요·유도 하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부
- **(부당한 인사)** 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부
- **(비인격적 대우)** 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부
- **(기관 이기주의)** 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부
- **(업무 불이익)** 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부
- **(부당한 인원응대)** 정당한 사유 없이 인원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
- **(기타)** 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

예시
건설산업기본법에 따라 도장공사 하자담보기간은 1년임에도 하자 담보기간을 10년으로 설정하여 특정기업에게 불리하게 적용하는 행위
법령에 따라 예정가격을 산출하여야 하나 특정사업자에게 유리한 기준을 마련하여 예정가격을 산출하고, 해당기업이 부당한 이익을 취하게 하는 행위
발주자가 임의로 법적 근거 없이 가산점 또는 벌점 제도를 포함한 입찰참가 자격을 마련하여 특정기업에게 유·불리하게 적용하게 하는 행위
기관장이 인사담당자에게 특정인의 근무성적평정 순위를 임의로 변경하도록 지시하여 특정인이 승진되도록 하는 행위
[실제사례] 공무원A는 공무원특별채용시 인사관계 법령에 따르지 않고 임의로 기준을 적용하여 다른 응시자들에 비해 객관적으로 경력이 부족한 자를 채용한 사실로 징계처분

○ **(내부규정 부당변경)** 공단 임·직원은 정당한 사유 없이 내부 규정을 변경하여 특정인 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니 되며, 규정을 개정하기 위해서는 절차를 준수하여야 한다.

예시
계약담당자가 특정사업자에게 유리한 내용으로 내부평가규정을 임의로 변경하여 해당 사업자가 낙찰 받도록 하는 행위
구매담당자가 특정사업자와 물품구매계약이 이루어지도록 임의로 평가기준을 변경하여 계약이 체결되도록 유도하는 행위

IV 유형별 갑질 근절 가이드라인

1 법령 등 위반 유형

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

○ **(법령 위반)** 공단 임·직원은 인·허가, 계약 등과 관련하여 관계 규정 등에 위반 되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정인 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니 된다.

2 사적이익 요구 유형

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

○ **(금품수수 등)** 공단 임·직원은 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등을 요구·수수하거나 제공 받아서는 아니 된다.

예시
계약상대방으로부터 계약제결에 대한 대가로 부동산·주식 등을 시세 보다 현저하게 낮은 가격으로 취득하거나 금전을 빌리는 행위
[실제사례] 공무원A는 모 기업의 대표자로부터 직원회식비 명목으로 200만원을 수수하고, 배우자의 병원비 명목으로 다시 200만원을 수수한 사실로 징계처분
[실제사례] 공무원A는 양도소득세를 신고한 세무사에게 자금흐름 조사를 받지 않도록 해주겠다고 하면서 금품 100만원을 요구한 사실로 징계처분
[실제사례] 공무원A는 부하직원과 술을 먹으면서 자신이 술값을 계산한 후 부하 직원에게 본인의 은행 계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 50만원을 입금 받은 사실로 징계처분
[실제사례] 공무원A는 직원들과 단체 야구관람 때 먹을 간식을 거래처에 전화하여 사줄 것을 요구하고, 부하직원들과 이를 나눠먹은 사실로 징계처분
[실제사례] 공무원A는 이웃돕기 행사에 기부할 50Kg쌀을 거래처에 전화하여 자신의 명의로 기부하도록 요구한 사실로 징계처분

- **(사익 추구)** 공단 임·직원은 우월적 지위를 이용하여 개인적인 용무를 하게 하거나 사적으로 이익을 추구하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시
기관장이 산하기관 직원에게 자녀 영어숙제, 개인이 필요한 자료 수집, 세차 등 업무와 무관한 일을 시키는 행위
기관장이 자신의 배우자 생일행사 등 사적인 일로 공공시설을 이용하거나, 소속 직원을 동원하여 사적으로 개인적인 일을 시키는 행위
기관장이 개인 모임 장소에 직원을 동원하여 일을 시키는 행위
상급자가 기간제 근로자에게 자신의 조상묘 별초를 시키고, 배우자가 운영하는 기업에서 김장과 이삭징 옮기기 등 사적인 작업을 시키는 행위
[실제사례] 공무원A는 자녀 결혼을 앞두고 기업인 등 직무 관련자 여러 명에게 자신의 직위가 인쇄된 청첩장을 발송한 사실로 징계처분

3 부당한 인사 유형

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

- **(승진)** 공단 임·직원은 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정 하여서는 아니 된다.

예시
기관장이 승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후, 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위
기관장이 학고후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위

- **(채용 강요)** 공단 임·직원은 감독 권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하여서는 아니 된다.

예시
기관장이 인사담당자에게 자신의 조카를 인턴으로 채용하도록 지시하고, 지시받은 인사담당자가 해당자의 면접점수를 높게 조작하여 채용시키는 행위
기관장이 면접결과를 보고받는 과정에서 부탁받은 응시자의 이름에 표시를 하는 방식으로 순위를 변경하도록 지시하여 해당자가 탈락 대상자임에도 합격되도록 유도하는 행위
구매담당자가 계약상대방에게 자녀 취업을 요구하여 계약상대방으로 하여금 자녀를 채용하게 하는 행위

- **(채용조건 변경)** 공단 임·직원은 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정인에게 유리하게 변경하여서는 아니 된다.

예시
직원 채용공고 시 해당분야 자격증을 필수요건으로 공고하였음에도 자격증을 소유하지 않은 기관장의 지인을 합격자로 선정하는 행위
채용공고 내용과 다르게 합격자배수를 임의로 3배에서 5배로 늘려 탈락대상자인 지인이 채용되도록 유도하는 행위

- **(퇴직 강요 등)** 공단 임·직원은 정당한 사유 없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니 된다.

예시
인사 부서장이 내부규정에 따른 징계의결 절차 없이 하급자의 근로계약을 해지하고, 해당자의 동의 없이 퇴직금을 일방적으로 중간정산하고, 업무에서 배제하는 등 퇴직을 강요하는 행위
교장이 교사들에게 사내연애를 하지 못하도록 지시를 하고 이를 어기면 지시를 이행하지 않은 사유로 퇴직을 강요하는 행위

4 비인격적 대우 유형

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

- **(인격비하 행위)** 공단 임·직원은 하급자 등의 인격이나 외모 등을 비하하는 행위를 하여서는 아니 된다.

예시
파견근무자에 대한 인사복귀명령서에 인격체로 인정하지 않는 ‘반납’이란 표현을 사용하는 행위
입고다니는 옷을 지적하며 “싼티가 난다”, “외모를 관리하기 위해 돈을 써야한다”는 등 상대방을 비아냥거리는 행위
하급자에게 “돌대가리냐? 내 입에 거품을 물고 큰소리 내야 돌아 가냐”라고 상대방의 인격을 비하하는 행위

- **(모욕적 언행)** 공단 임·직원은 하급자 등에게 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 아니 된다.

예시
하급자에게 “밥 먹여주고 **싸게 하고 배부를 만큼 밥 먹여주니 지들 맘대로 해”라고 모욕적으로 발언하는 행위
인턴 직원에게 “능력도 없는데 능력 있는 척 하지마라”, “다른 직장 갈수도 없잖아” 등 모욕적 언행을 하는 행위
직원에게 “다 뛰어들어 와, 이**야” “이렇게 일하지 말라고 몇번 얘기했어? **들아, 오늘 출근 안한 것으로 해버려?” 등의 폭언을 하는 행위
[실제사례] 공무원A는 부하직원에게 ‘사랑한다’라는 문자메시지를 발송, 회식자리에서 술시중, 노래방에서 신체접촉, 밤 늦은 시간에 전화 또는 문자메시지 발송 등 성적수치심을 유발하게 한 사실로 징계처분

5 기관 이기주의 유형

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

- **(부당한 부담전가)** 공단 임·직원은 상대방에게 부당하게 부담을 전가하는 등 불공정한 계약, 계약 외 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

예시
발주기관이 공사 중 발굴된 문화재 처리비용을 미지급하여 시공자가 해당 비용을 부담하게 하는 행위
발주자가 부담해야 하는 비용(예산부족, 사업계획 변경 등)을 시공자가 부담하게 하는 행위
발주기관과 계약 시 노무비 삭감, 물가 미반영, 안전관리비 미지급 등 시공자에게 해당 비용을 부담하게 하는 행위

- **(불공정 특약조항)** 공단 임·직원은 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 아니 된다.

예시
인·허가, 민원해결 등을 포함한 모든 법적 행정절차 및 민원해결에 관한 비용을 계약 상대방이 부담하게 부담하도록 특약을 설정하는 행위
법령에 따라 필요한 건설기술자 배치 외 인건비 증액 없이 운영요원을 추가 배치하도록 특약을 설정하는 행위

- **(특정사업자 지원)** 공단 임·직원은 특정사업자 등에게 유리한 입찰조건을 설정하거나, 계약상대방에게 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

예시
공공기관이 업무 위탁계약을 체결하면서 입찰자격을 해당기관 퇴직자를 고용한 법인으로 제한하여 특정사업자가 낙찰되도록 유도하는 행위
발주기관이 계약상대방에게 특정사업자와 하도급 계약을 체결하도록 강요하여 하도급 계약이 체결되도록 하는 행위

6 업무 불이익 유형

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

- **(부적절한 시간대 업무지시)** 공단 임·직원은 하급자에게 정당한 사유 없이 휴가기간·심야 등 사회통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하여서는 아니 된다.

예시
상급자가 하급자의 휴가기간에 긴급한 상황이 아님에도 하급자에게 업무지시를 하여 근무를 강요하는 행위
산하기관 직원에게 정당한 사유 없이 심야시간에 업무지시를 하면서 익일 아침에 보고하도록 강요하는 행위
상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자 또는 산하기관 직원에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위

- **(부당한 업무배제 등)** 공단 임·직원은 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시
상급자가 특정직원이 마음에 들지 않는다며 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 해당직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위
상급자가 하급자에게 불필요한 자료를 요구하거나 과도한 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위(수전장의 대형도면 출력 등)

7 부당한 민원응대 유형

정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 취하를 중용하고, 고의로 처리를 지연시키는 등의 유형

- **(민원접수 거부 등)** 공단 임·직원은 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하여서는 아니 된다.

예시
민원을 접수하는 과정에서 조사를 하지도 않고 민원을 처리할 수 없다는 이유를 들어 접수를 거부하는 행위
특정인을 상대로 정당한 사유 없이 접수된 민원을 취하하도록 유도하거나 강압적으로 합의를 중용하는 행위

- **(고의적 처리지연)** 공단 임·직원은 제기된 민원에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시
전화번호 오류 등 쉽게 정정이 가능한 사항임에도 고의적으로 보완을 요구하면서 느장 처리하는 행위
처리하기 까다롭다는 이유로 관련성이 희박한 다른 직원·부서·기관 등에 민원서류를 떠넘기는 행위

8 기타 유형

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

- **(따돌림 등 차별 행위)** 공단 임·직원은 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시
모든 직원에게 업무 수행에 필요한 비품을 지급하면서 특정인에게 아무런 이유 없이 비품을 주지 않는 행위
정당한 사유 없이 특정인에게 매시간 업무일지를 작성하게 하거나, 사무 공간 출입을 금지시키는 행위
아무런 이유 없이 인사를 하여도 무시하고 말을 걸어도 응답이 없는 행위, 보고한 업무에 답이 없고 부서의 회식 등에 부르지 않는 행위, 다른 직원에게 “저 사람 도움 받지 마” 라는 등의 말을 하는 행위

- **(모임참여 강요)** 공단 임·직원은 직원을 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다.

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

- **(신고 방해)** 공단 임·직원은 직원이 갑질 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하여서는 아니 된다.

예시
가해자 또는 상급자가 피해자(갑질 피해, 성희롱 피해 등)에게 신고하지 못하게 회유·협박하는 행위
상급자가 하급자를 폭행하고 이를 외부로 알리지 못하도록 압력을 가하는 행위
상급자가 조직 내 비리신고를 방해하는 행위, 피해자와 조력자 등에게 불이익을 주거나 회유하는 행위

V 감질 행위 예방 및 대응

이사장은 자체 실정에 맞는 감질 근절대책을 마련하고, 감질 근절 업무담당자를 지정하여 감질 행위에 대해 공정하게 처리하여야 하며, 피해자 보호를 위해 노력하여야 함

1 감질행위 처리 및 보호절차



2 감질 근절 예방대책

□ 자체 감질근절 가이드라인 수립 및 배포

- 내부 인트라넷 및 공단 홈페이지 등에 가이드라인을 게시·전파하고 준수하도록 독려함으로써 감질에 대한 인식 제고
- 감질행위를 법령 등 위반, 비인격적 대우 등 8개 유형으로 나누고 이에 대한 판단 기준과 조치·대응방안 제시

□ 감질행위 관리·감독 강화

- 자체 정기감사 시 감질 신고 발생 부서에 대해서는 처리현황과 근절 노력에 대해 의무적 감사 실시 ※신고된 사건에 대한 묵인·은폐·축소, 2차 피해 여부 점검
- 감질 행위자에 대해서는 임직원행동강령, 인사규정 등에 근거하여 처리하되 징계 감경사유 배제 등 강력한 조치 실시

□ 감질관련 교육 실시

- 감질 예방을 위한 교육계획을 수립하여 매년 1회 이상 교육을 실시하고, 필요한 경우 가해자에게 징계조치 외에도 재발방지 교육 실시
- 교육대상: 공단 전 임·직원
- 교육방법: 감질 및 직장 내 괴롭힘 관련 전문강사 및 사이버교육, 행동강령 책임관의 예방교육 등

3 감질 근절 시스템 구축 및 운영

□ 감질 피해신고·지원센터

- 신고·지원센터: 감사파트
- 구 성: 총 2명(센터장: 감사파트장 이재순 / 담당자: 사무7급 원유상)
- 주요업무
 - 상담·신고 접수 및 조사 의뢰, 필요 시 수사의뢰, 피해자 신상 누출 시 누출자 조사 및 인사상 불이익 조치요청, 피해자 보호조치, 필요 시 법률·심리상담 지원, 범정부 감질신고 센터에서 이첩된 사건 처리 및 결과 통보 등
 - 신고자 인적사항 보호: 감질 신고 후 조사 및 징계절차 등 모든 과정에서 알게 되는 일체의 정보에 대한 비밀보장 및 관계자 비밀 준수 서약서 징구 등

□ 익명제보시스템(Help-Line) 운영

- 운영기간: 2020년 1월 ~ 12월
- 신고방법: 공단 홈페이지 배너 및 익명제보시스템 탭을 통한 신고
- 신고유형: 갑질피해신고, 성희롱고충신고, 부패비리신고, 청탁금지법 위반, 행동강령위반, 불공정거래 신고, 직장 내 괴롭힘 신고(신설)
- 주요내용
 - 공단 임직원 외 시설 이용고객, 이해관계자 등 제한없이 시스템을 이용한 제보·신고 가능

□ CEO 청렴소통 핫라인 운영

- 운영기간: 2020년 6월 1일 ~ 지속 운영
- 추진목적: 직원의 애로사항 및 고충을 해결하고 자유로운 의견 공유를 통해 내부 만족도 제고 및 인권보호
- 운영장소: 그룹웨어 게시판 'CEO 청렴소통 핫라인'
- 운영방법
 - 공단 직원 누구나 애로사항 및 고충 등 이사장에게 전달하고 싶은 의견 작성
 - 게시글 열람 권한을 작성자와 이사장에게만 부여하는 비공개 운영
 - 게시글 답변 등록 형식으로 이사장이 직접 답변 회신

□ 갑질근절을 위한 설문조사 실시

- 갑질에 대한 내부직원의 인식 조사 및 조직 내 갑질 행위 발생 여부에 대한 설문조사를 매년 1회 이상 실시
- 대 상: 공단 전 임직원
- 조사방법: 웹 설문 시스템 활용한 조사 및 조사결과를 바탕으로 개선안 도출