



광주광역시교육청  
GWANGJU METROPOLITAN OFFICE OF EDUCATION

“상호 존중하는 조직문화 조성”을 위한

# 갑 질 근절 매뉴얼

2022. 6.

감 사 관

---

“상호 존중하는 조직문화 조성”을 위한  
**갑질 근절 매뉴얼**

---

이 매뉴얼은 교육현장에서 발생하는 갑질에 대한 최소한의 판단기준, 갑질 행위에 대한 처리절차, 갑질 예방대책 추진에 관한 사항을 제시하여 갑질을 근절하고 상호 존중하는 조직문화 조성을 목적으로 제공함



**감 사 관**



|                          |    |
|--------------------------|----|
| I. 갑질의 개념과 유형 .....      | 1  |
| II. 갑질 발생 시 처리절차 .....   | 18 |
| III. 갑질 예시 및 징계 사례 ..... | 30 |

## [참고자료]

### (서식)

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 1. 갑질신고서 .....               | 44 |
| 2. 갑질신고 처리결과/ 갑질 조사보고서 ..... | 45 |
| 3. 갑질신고 접수 관리대장 .....        | 46 |
| 4. 2차 피해 방지 서약서 .....        | 47 |
| 5. 갑질 피해자(신고자) 보호대책 .....    | 48 |

### (참고)

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1. 갑질 발생 위험 진단 및 갑질여부 판단 ..... | 49 |
| 2. 갑질 관련 질의 & 답변 .....         | 55 |
| 3. 갑질신고 업무처리 만족도 평가 .....      | 56 |
| 4. 갑질에 대한 설문조사 양식 .....        | 57 |
| 5. 갑질 근절 선언문(예시) .....         | 62 |

---

# 제 1 장 갑 질 의 개 념 과 유 형

---

1. 갑 질 의 개 념
2. 갑 질 의 유 형
3. 갑 질 의 판 단 기 준
4. 갑 질 의 판 단 핵 심 요 소
5. 갑 질 조 사 결 과 조 치
6. 갑 질 관 련 주 요 규 정



# 갑질의 개념과 유형

## 1 갑질의 개념

□ 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 말함

※ 위법·부당하거나 재량권 일탈·남용에 해당하는 행위, 적법·정당한 행위 또는 재량권 내의 행위라도 인격적 모멸감을 유발하는 경우

○ (사회적 “갑질” (국립국어원 우리말샘)) 사회적으로 우위에 있는 자가 상대방에게 오만무례하게 행동하거나 이래라 저래라 하며 제멋대로 구는 짓

○ (공공기관의 “갑질”) 공무원이 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하는 각종 부당한 행위

### 〈 광주광역시교육청 공직자등 행동강령 제4조의2, 제13조의 2 〉

#### (제4조의2)

1. 인가·허가 등을 담당하는 공직자등이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
2. 직무관련공직자등에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
3. 공직자등 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. 공직자등 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공직자등, 공직자등 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하 기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

(제13조의2) 직무관련자 또는 직무관련공직자등으로부터 사적 노무를 제공받거나 요구 또는 약속하는 행위

## 2 갑질의 유형

### □ 목적에 따른 유형

| 구 분 | 유 형    |                                      | 대표 사례  |
|-----|--------|--------------------------------------|--|
| 목적  | 이익추구형  | · 갑이 우월적 지위를 활용하여<br>유무형의 이익을 취하는 행위 | · 금품향응 수수, 사적 심부름, 편의 요구,<br>상대기관에 책임비용 전가, 불리한 계약<br>조건 강요 등                          |
|     | 불이익처우형 | · 을에게 업무적 또는 인격적 불이익을<br>주는 행위       | · 업무적 불이익: 부당한 인허가 불하지연,<br>부당한 전보 발령, 승진 누락, 불필요한<br>업무 지시<br>· 인격적 불이익: 폭언폭행 등 인격 모독 |

※ 일반 “불이익처우형 갑질”에 대해서는 해당 책임부서에서 1차 처리하고, 감사부서는 비위 사실과 관련된 “이익추구형 갑질”에 중점을 두고 조사 및 처리

### □ 기관에 따른 유형

| 구 분 | 유 형  |   | 대표 사례  |
|-----|------|---|--|
| 기관  | 기관 간 | · 법령상 지도·감독 관계, 계약 관계<br>등 일방의 우월적 지위체계에서<br>발생하는 부당 행위                     | · 예산, 인사, 평가, 지도·감독, 정원, 재정<br>집행, 인허가 등을 통한 영향력 행사  |
|     | 기관 내 | · 기관 내부에서 직급상 상·하 관계<br>에서의 부당 행위   | · 사립학교 이사장·교장 등이 교직원을<br>상대로 채용, 승진 상 특혜 부여  |
|     | 특수관계 | · 법적 상하 관계는 아니나, 교원-<br>학생(학부모), 도제관계 등 일방에<br>권위를 부여하는 관계에서 발생<br>하는 부당 행위 | · 예체능 지도자·학생 관계, 교수·대학원생 관계<br>※ 단 학생인권, 성폭력, 운동부 관련 민원은<br>갑질신고 대상이 아님<br>☞ 민주인권교육센터, 성희롱·성폭력신고<br>센터/디지털 성범죄피해자 신고센터,<br>학교운동부폭력 및 고충신고센터 등 이용 |

### □ 대상에 따른 유형(외부 또는 내부)

| 구 분      | 유 형      |                | 대표 사례  |
|----------|----------|----------------|--|
| 갑질<br>대상 | 조직<br>외부 | ① 공공분야<br>이익추구 | · 계약법규 상 기준보다 하자담보책임기간을 과도하게 설정<br>· 발주기관 귀책사유로 공사기간 연장 시에도 실비 미지급   |
|          |          | ② 개인 의<br>이익추구 | · 인·허가 승인, 낙찰자 선정 등을 조건으로 금품향응 수수<br>· 자녀 영어 숙제, 하이패스 충전 및 세차 사적 심부름 |

| 구분    | 유형    |              | 대표 사례   |
|-------|-------|--------------|---|
| 갑질 대상 | 조직 내부 | ③ 업무적 불이익 처우 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 인허가 시 부당한 조건 부여 또는 불허, 처리 지연</li> <li>· 법령상 근거 없는 계약 관련 자체 별점제도 운영 및 행정지도</li> <li>· 발주기관에 대한 공사 민원을 시공사가 해결하도록 전가</li> </ul>  |
|       |       | ④ 인격적 불이익 처우 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 유관단체 여직원에게 술자리 배석 강요</li> <li>· 가해자가 갑질 피해 신고인에게 신고 철회 종용 등 협박</li> </ul>  |
|       |       | ① 공공분야 이익추구  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 비공식적인 인력파견, 인사적체 해소에 산하기관 활용</li> <li>· 인허가 조건으로 주민편익시설 과다 요구 및 비용 부담 전가</li> <li>· 산하기관 시설 무상 사용 또는 과소 비용 지급</li> </ul>       |
|       |       | ② 개인 이익추구    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 승진, 인사를 빌미로 하급자로부터 금품향응 수수</li> <li>· 기관장이 인사팀장에게 특정 응시자 합격 지시 및 채용공고 변경</li> <li>· 기관장 부인 생일행사 등에 공공시설 이용 및 공무원 동원</li> </ul> |
| 갑질 대상 | 조직 내부 | ③ 업무적 불이익 처우 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 승진 누락, 부당 전보·평정 등 인사권한 남용</li> <li>· 야근 및 휴일 근무 강요, 업무 지시 후 책임 전가</li> <li>· 70년치 감사자료, 3천장의 대형도면 출력 등 과도한 자료 요구</li> </ul>    |
|       |       | ④ 인격적 불이익 처우 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 상급기관에서 산하기관 직원에게 폭언, 폭행</li> <li>· 인턴에게 카톡으로 사적 만남 요구, 회식자리에서 성추행</li> </ul>   |

□ 직장 내 괴롭힘 유형에 따른 내부 갑질 내용 (예시)

| 범주      | 유형  | 내용  |
|---------|-----|---|
| 폭행·폭언   | 폭행  | 물건을 던지거나 책상을 치는 등 신체적인 위협이나 폭력을 가하는 행위            |
|         | 폭언  | 욕설이나 폭언 등 위협 또는 모욕적인 언행을 하는 행위                    |
|         | 협박  | 업무상 불이익을 주겠다고 협박하는 행위                             |
|         | 태움  | 업무를 가르치면서 학습능력 부족 등을 이유로 괴롭히는 행위                  |
| 모욕·명예훼손 | 모욕  | 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주는 행위                   |
|         | 비하  | 외모, 연령, 학력, 지역, 성별, 비정규직 등을 이유로 인격을 비하하는 행위       |
|         | 무시  | 업무나 인간관계 등에 대해 무시하거나 비아냥거리는 행위                    |
| 따돌림·차별  | 따돌림 | 상사나 다수의 직원이 특정한 직원을 따돌리는 행위                       |
|         | 차별  | 훈련, 승진, 보상, 일상적인 대우 등에서 차별하는 행위                   |
|         | 소문  | 개인 사생활에 대한 뒷담화나 소문, 허위사실 등을 퍼뜨리는 행위               |
|         | 반성  | 적정범위를 넘거나 차별적으로 경위서, 시말서, 반성문, 일일업무보고 등을 쓰게 하는 행위 |

| 범 주  | 유 형  | 내 용  |
|------|------|--|
|      | 배 제  | 업무와 관련된 중요한 정보나 의사결정 과정에서 배제하는 행위                  |
|      | 차 단  | 컴퓨터, 전화 등 주요업무 비품을 주지 않거나 인터넷, 사내 네트워크 접속을 차단하는 행위 |
|      | 업무제외 | 허드렛일만 시키거나 업무를 주지 않는 행위                            |
|      | 비 밀  | 의사에 반해 갑질을 신고한 제보자의 신원을 공개하는 행위                    |
|      | 건 의  | 정당한 건의사항이나 의견을 무시하는 행위                             |
| 강요   | 강 요  | 회식, 음주, 흡연 또는 금연을 강요하는 행위                          |
|      | 후 원  | 특정 종교나 단체의 활동 또는 후원을 요구하는 행위                       |
|      | 장기자랑 | 회사 행사에서 원치 않는 장기자랑, 경연대회 등을 요구하는 행위                |
|      | 행 사  | 불합리하게 행사를 강요하는 행위                                  |
|      | 모 임  | 동호회나 모임을 만들지 못하게 하거나 강제로 가입시키는 행위                  |
| 부당지시 | 사적지시 | 업무과 무관한 사적인 일을 지시하는 행위                             |
|      | 사직중용 | 업무상 차별, 배제를 동반한 사직 중용 행위                           |
|      | 전 가  | 본인 업무를 부하 직원에게 반복적으로 전가하는 행위                       |
|      | 야 근  | 야근, 주말 출근 등 불필요한 추가 근무를 강요하는 행위                    |
|      | SNS  | 업무시간 이외에 전화나 온라인으로 업무를 지시하는 행위                     |
|      | 휴 가  | 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 주는 행위               |
|      | 모 성  | 임신·출산·육아휴직 등 모성보호 휴가를 쓰지 못하게 하거나 비하하는 행위           |
|      | 감 시  | 일하거나 휴식하는 모습을 감시하는 행위                              |
|      | 사 비  | 회사용품을 개인 돈으로 사도록 하는 행위                             |
| 기타   | 정 보  | 사고위험이 있는 작업 시 주의사항이나 안전장비를 전달하지 않는 행위              |

※ 출처: 직장갑질119(‘직장갑질 예방 매뉴얼’, 2019.)

### 3 갑질의 판단기준

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

\* 공개된 장소 여부, 근무시간 여부, 대안이 없는 불가피한 행위 여부, 업무내용, 그간 당사자와의 관계 등

### 〈 갑질 주요 유형별 판단기준〉

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>법령 등 위반</b>  | 법령, 규칙, 조례, 내부규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부 |
| <b>사적 이익 요구</b> | 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부    |
| <b>부당한 인사</b>   | 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부                  |
| <b>비인격적 대우</b>  | 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 상대방에게 비인격적인 언행을 하였는지 여부           |
| <b>기관 이기주의</b>  | 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부               |
| <b>업무 불이익</b>   | 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 불요불급한 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부    |
| <b>부당한 민원응대</b> | 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연시켰는지 여부             |
| <b>기타</b>       | 그 외 따돌림, 부당한 차별행위, 의사에 반한 모임 참여 강요, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등       |

※ 출처: 공공분야 갑질 근절을 위한 가이드 라인(2019. 2.)

## 4 갑질의 판단 핵심요소

### 판단 핵심요소

- ☑ **【우월적 지위의 이용】** 행위자가 지위 또는 직책 등에서 유래되는 사실상 우월적 영향력 행사 ⇨ 필수 요소
- ☑ **【직무상 적정범위를 넘는 행위】** 행위자에게 부여된 권한을 넘어서는 위법한 행사 또는 권한의 일탈·남용
- ☑ **【심신고통 또는 유무형 손해발생】** 피해자에 대한 인격적 모멸감 유발 또는 공익 저해

□ 행위별 갑질 해당 여부



※ 갑질신고의 보충성: 갑질신고는 법령 등에 따른 고발, 신고, 이의제기 절차 및 타 신고 제도 등을 통해 피해 회복과 목적 달성이 어려운 경우 가능(예: 상급자에 의한 성희롱 → 성폭력 신고센터, 고충처리 등 우선 이용/ 업무지시 및 사무분장 불만 → 교직원 회의, 상담, 고충처리 등을 우선 활용)

## 갑질 판단기준 (주요 갑질 유형)

- ◆ 법령, 규칙, 조례, 내부규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당 이익을 추구하는 유형  
→ 법령위반, 내부규정 부당변경 등

- ◆ 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등 사적이익을 요구·수수하거나 제공받는 유형  
→ 금품수수, 사익추구, 편의제공 요구 등

### 부당한 인사

- ◆ 자기 또는 특정인의 이익을 위하여 채용·승진·성과평가 등 인사와 관련하여 부당하게 업무처리를 하는 유형  
→ 부당승진, 채용 강요, 채용조건 변경, 퇴직 강요 등

### 비인격적 대우

- ◆ 외모와 신체를 비하하거나 욕설·폭언·폭행 등 상대방에게 비인격적 언행을 하는 유형  
→ 인격비하 행위, 모욕적 언행 등

### 기관 이기주의

- ◆ 발주기관이 부담하여야 할 비용을 시공사가 부담하게 하는 등 기관의 이익을 부당하게 추구하는 유형  
→ 부당한 부담전가, 불공정 특약조항, 특정사업자 지원 등

### 업무 불이익

- ◆ 사적 감정 등을 이유로 특정인에게 근무시간 외 필요하지도 급하지도 않은 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 등, 고의적 처리지연

### 사제·도제관계

- ◆ 갑(甲)이 을(乙)의 상급학교 진학, 진로 결정 등에 결정적인 영향을 미치는 관계에서 발생하는 갑질 유형  
→ 교수대학원생 간 인건비 횡령 및 논문 도용 등 연구 부정행위, 대학원생에 대한 불이익 처우, 대학병원 내 전공의 학생에 대한 불이익 처우, 예·체능 학생에 대한 불이익 처우

### 기타

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

※ 출처: 「공공분야 갑질 근절을 위한 가이드 라인(2019. 2.)」 ‘갑질의 주요 유형별 판단기준’

## 5 갑질 조사결과 조치

### 유형별 관련 법령

| 구분     | 갑질 내용                     | 관련 법령  |
|--------|---------------------------|--|
| 이익추구형  | 금품·향응 수수 및 불합리한 계약조건 강요 등 | 공무원 행동강령<br>(제13조의2, 제13조의3, 제14조의2)                   |
| 불이익처우형 | 비인격적 처우                   | 국가공무원법, 교육공무원법, 지방공무원법 등<br>(성실 의무, 친절·공정 의무, 품위유지 의무) |
|        | 부당한 지시, 불이익 및 권리 제한 등     | 공무원 행동강령<br>(제13조의3, 제14조의2)                           |

### 가해자 징계처분

#### ○ 이익 추구형 갑질

| 비위의 유형  | 금품·향응 등<br>재산상 이익 | 100만원 미만         |              | 100만원 이상     |
|---|-------------------|------------------|--------------|--------------|
|   |                   | 수동               | 능동           |              |
| 1. 위법·부당한 처분과 직접적인 관계없이 금품·향응 등 재산상 이익을 직무관련자 또는 직무관련공무원으로부터 받거나 직무관련공무원에게 제공한 경우 |                   | 경징계·중징계<br>의결 요구 | 중징계<br>의결 요구 | 중징계<br>의결 요구 |
| 2. 직무와 관련하여 금품·향응 등 재산상 이익을 받거나 제공하였으나, 그로 인하여 위법·부당한 처분을 하지 아니한 경우               |                   | 중징계<br>의결 요구     | 중징계<br>의결 요구 | 중징계<br>의결 요구 |
| 3. 직무와 관련하여 금품·향응 등 재산상 이익을 받거나 제공하고, 그로 인하여 위법·부당한 처분을 한 경우                      |                   | 중징계<br>의결 요구     | 중징계<br>의결 요구 | 중징계<br>의결 요구 |

※ 공무원 비위사건 처리기준(별표2 참조)

## ○ 불이익 처우형 갑질

| 구 분   | 비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우 | 비위의 정도가 심하고 중과실인 경우 또는 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우 | 비위의 정도가 심하고 경과실인 경우 또는 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우 | 비위의 정도가 약하고 경과실인 경우 |
|---|-----------------------|--|--|---------------------|
| 1. 성실의무 위반<br>차. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위 | 파면                    | 파면-해임  | 강등-정직                                      | 감봉                  |
| 4. 친절·공정의 의무 위반                               | 파면-해임                 | 강등-정직  | 감봉   | 견책                  |
| 7. 품위 유지의 의무 위반                               | 파면-해임                 | 강등-정직  | 감봉   | 견책                  |

※ 공무원 징계령 시행규칙(별표 1) 참고

## □ 갑질에 대한 징계의 신설·강화

- 갑질금지 명문화 (공무원행동강령, 2018. 2.)
  - 직무권한 등을 행사한 부당행위 금지 신설(제13조의3)
  - 감독기관의 부당한 요구 금지 신설(제14조의2)
- 갑질에 대한 징계 (공무원징계령 시행규칙)
  - 갑질에 대한 징계기준 신설(별표1. 제1호 차목)
  - 갑질징계 감경제한 신설(제4조제2항제8호)
- 갑질행위 처리 기준 (공무원 비위사건 처리규정)
  - 갑질 및 갑질 은폐 관련 징계의결 요구 기준 신설(별표1. 제1호 차목·카목)

## □ 피해자 보호

- 가해자와 피해자 격리 (인사조치)
- 피해자 불이익처우 금지 및 2차 피해방지 모니터링
- 갑질 발생 기관(부서) 갑질 예방 컨설팅
- 무료 법률상담 및 회복지원 상담 실시

## 6 갑질 관련 주요 규정

### □ 헌법

- (제10조) 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.

### □ 국가공무원법, 지방공무원법

- (성실의무) 모든 공무원은 법령을 준수하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.  
(국가공무원법 제56조, 지방공무원법 제48조)
- (친절·공정 의무) 공무원은 국민 전체의 봉사자로서 친절하고 공정하게 직무를 수행하여야 한다.(국가공무원법 제59조, 지방공무원법 제51조)
- (청렴의 의무) 공무원은 직무와 관련하여 직접적이든 간접적이든 사례·증여 또는 향응을 주거나 받을 수 없으며, 공무원은 직무상 관계가 있든 없든 그 소속 상관에게 증여하거나 소속 공무원으로부터 증여를 받아서는 아니된다.  
(국가공무원법 제61조, 지방공무원법 제53조)
- (품위 유지의 의무) 공무원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위가 손상되는 행위를 하여서는 아니된다.(국가공무원법 제63조, 지방공무원법 제55조)

### □ 국가공무원 복무규정

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

### □ 공무원 행동강령, 광주광역시교육청 공직자 등 행동강령

- (공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리) 공무원은 상급자가 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 한 경우 상급자에게 소명하고 지시를 따르지 않거나 행동강령책임관과 상담할 수 있다.(공무원 행동강령 제4조, 광주광역시교육청 공직자 등 행동강령 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 아니 된다. 다만, 다른 법령 또는 사회상규에 따라 허용되는 경우에는 그러하지 아니하다.(공무원 행동강령 제13조의2, 광주광역시교육청 공직자 등 행동강령 제13조의2)
- (직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지) 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.(공무원 행동강령 제13조의3, 광주광역시교육청 공직자 등 행동강령 제4조의2)
  1. 인가허가 등을 담당하는 공무원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
  2. 직무관련 공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
  3. 공무원 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 자신이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위
  4. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
  5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위
- (감독기관의 부당한 요구 금지) ① 감독·감사·조사·평가를 하는 기관(이하 이조에서 “감독기관”이라 한다)에 소속된 공무원은 자신이 소속된 기관의 출장·행사연수 등과 관련하여 감독·감사·조사·평가를 받는 기관(이하 이 조에서 “피감기관”이라 한다)에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 요구를 해서는 안 된다.(공무원 행동강령 제14조의2, 광주광역시교육청 공직자 등

행동강령 제14조의5)

1. 법령에 근거가 없거나 예산의 목적·용도에 부합하지 않는 금품 등의 제공 행위
  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 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.
- (위반여부에 대한 상담) ① 공직자등은 직무권한 등을 행사한 부당한 행위, 알선·청탁, 금품등의 수수, 감독기관의 부당한 요구, 외부강의등의 사례금 수수, 경조사의 통지 등에 대하여 이 규칙의 위반여부가 분명하지 아니할 때에는 행동강령책임관과 상담한 후 처리하여야 한다.(광주광역시교육청 공직자등 행동강령 제18조)
- (교육) ① 교육감은 공직자등에 대하여 이 규칙의 준수를 위한 교육계획을 수립·시행하여야 하며, 매년 1회 이상 교육을 하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 실시하는 교육은 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.
    1. 직무와 관련하여 향응·금품등을 받는 행위의 금지·제한에 관한 사항
    2. 직위를 이용한 인사관여, 이권개입, 알선·청탁행위 및 부당행위 등의 금지·제한에 관한 사항
    3. 공정한 인사 등 건전한 공직풍토 조성을 위하여 공직자가 지켜야 할 사항
    4. 공직자 행동강령 위반행위에 대한 신고·처리 절차 및 신고자 보호 등에 관한 사항
    5. 그 밖에 부패의 방지와 공직자의 직무의 청렴성 및 품위 유지 등을 위하여

## 필요한 사항

- ③ 교육감은 공직자등의 청렴의식을 높이기 위하여 이 규칙의 내용이 포함된 공직생애주기별 청렴교육 이수제도를 실시하여야 한다.
- ④ 교육감은 제1항과 제2항이 규정하고 있는 교육을 하기 위해 소속 교육기관에 이 규칙의 교육과정을 운영할 수 있다.
- ⑤ 제19조제4항에 따라 강령위반이 확인된 자에 대하여는 행동강령책임관이 외부위탁교육을 명할 수 있다.(광주광역시교육청 공직자 등 행동강령 제22조)

## □ 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 아니된다.(제76조의2)
- (직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 신고할 수 있다.(제76조의3)
  - ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인정한 경우에는 지체 없이 그 사실을 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
  - ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자 등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자 등에 대하여 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자 등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
  - ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무 장소의 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, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

- (취업규칙 필수 기재의무) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항(제93조)

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

## 산업안전보건법

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

## 산업재해보상보험법

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

## 사립학교법

- (해임 등의 요구) 관할청은 사립학교의 교원이 이 법에 규정된 면직사유 및 징계 사유에 해당한 때에는 당해 교원의 임용권자에게 그 해임 또는 징계를 요구할 수 있다. 이 경우 해임 또는 징계를 요구받은 임용권자는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.(제54조제3항)

- (과태료) 사립학교 교원의 임용권자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.(제74조제1항)

1. 제54조제3항 후단을 위반하여 특별한 사유 없이 관할청의 해임 또는 징계 요구를 따르지 아니한 경우

공무원징계령 시행규칙

○ 징계기준(제2조제1항 관련 별표1)

| 비위의 정도 및 과실 여부<br>비위의 유형                       | 비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우 | 비위의 정도가 심하고 중과실이거나, 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우 | 비위의 정도가 심하고 경과실이거나, 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우 | 비위의 정도가 약하고 경과실인 경우 |
|--|-----------------------|---|---|---------------------|
| 1. 성실의무 위반<br>차. 「공무원 행동강령」 제13조의 3에 따른 부당한 행위 | 파면                    | 파면-해임                                     | 강등-정직                                   | 감봉                  |

교육공무원 징계양정 등에 관한 규칙

○ 징계기준(제2조제1항 관련 별표)

| 비위의 정도 및 과실<br>비위의 유형   | 비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우 | 비위의 정도가 심하고 중과실인 경우 또는 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우 | 비위의 정도가 심하고 경과실인 경우 또는 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우 | 비위의 정도가 약하고 경과실인 경우 |
|---|-----------------------|--|--|---------------------|
| 1. 성실의무 위반<br>나. 직권남용으로 다른 사람의 권리 침해<br>차. 「국가공무원법」 제78조의2제1항 각 호의 어느 하나 또는 「지방공무원법」 제69조의2제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 비위를 신고하지 않거나 고발하지 않은 행위 | 파면<br>파면-해임           | 해임<br>강등-정직                                  | 강등-정직<br>정직-감봉                             | 감봉<br>감봉-견책         |
| 4. 친절·공정업무 위반   | 파면-해임                 | 강등-정직  | 감봉   | 견책                  |
| 7. 품위유지의무 위반<br>거. 그 밖의 품위유지의무 위반   | 파면-해임                 | 강등-정직  | 감봉   | 견책                  |

공무원 비위사건 처리규정

○ 공무원 비위사건 처리기준(제3조 별표1)

| 비위의 정도 및 과실 여부<br>비위의 유형                       | 비위의 정도가 심하고 고의가 있는 경우 | 비위의 정도가 심하고 중과실인 경우 또는 비위의 정도가 약하고 고의가 있는 경우 | 비위의 정도가 심하고 경과실인 경우 또는 비위의 정도가 약하고 중과실인 경우 | 비위의 정도가 약하고 경과실인 경우 |
|--|-----------------------|--|--|---------------------|
| 1. 성실의무 위반<br>차. 「공무원 행동강령」 제13조의 3에 따른 부당한 행위 | 중징계의결요구               | 중징계의결요구                                      | 중징계의결요구                                    | 경징계의결요구             |

## □ 형법

- (직권남용) 제123조(직권남용) 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금
  - (폭행, 상해) 제257조(상해, 존속상해) 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금, 제258조(중상해, 존속중상해) 1년 이상 10년 이하 징역, 제258조의2(특수상해) 1년 이상 10년 이하 징역, 제261조(특수폭행) 등 5년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금
  - (모욕, 명예훼손) 제311조(모욕) 1년 이하 징역 또는 200만원 이하 벌금, 제307조(명예훼손) 2년 이하 징역 또는 500만원 이하 벌금, 제309조(출판물 등에 의한 명예훼손) 등 3년 이하 징역이나 금고 또는 700만원 이하 벌금
  - (협박, 강요) 제283조(협박, 존속협박) 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료, 제284조(특수협박) 7년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금, 제324조(강요) 5년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금
- ※ 단, 타인으로 하여금 형사처분 또는 징계처분을 받게 할 목적으로 공무소 또는 공무원에 대하여 허위의 사실을 신고한 자는 「형법」 제156조(무고)에 의거 처벌(10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금)될 수 있으며, 고의·중대한 허위 신고는 징계처분의 대상임

---

## 제 2장 갑질 발생 시 처리절차

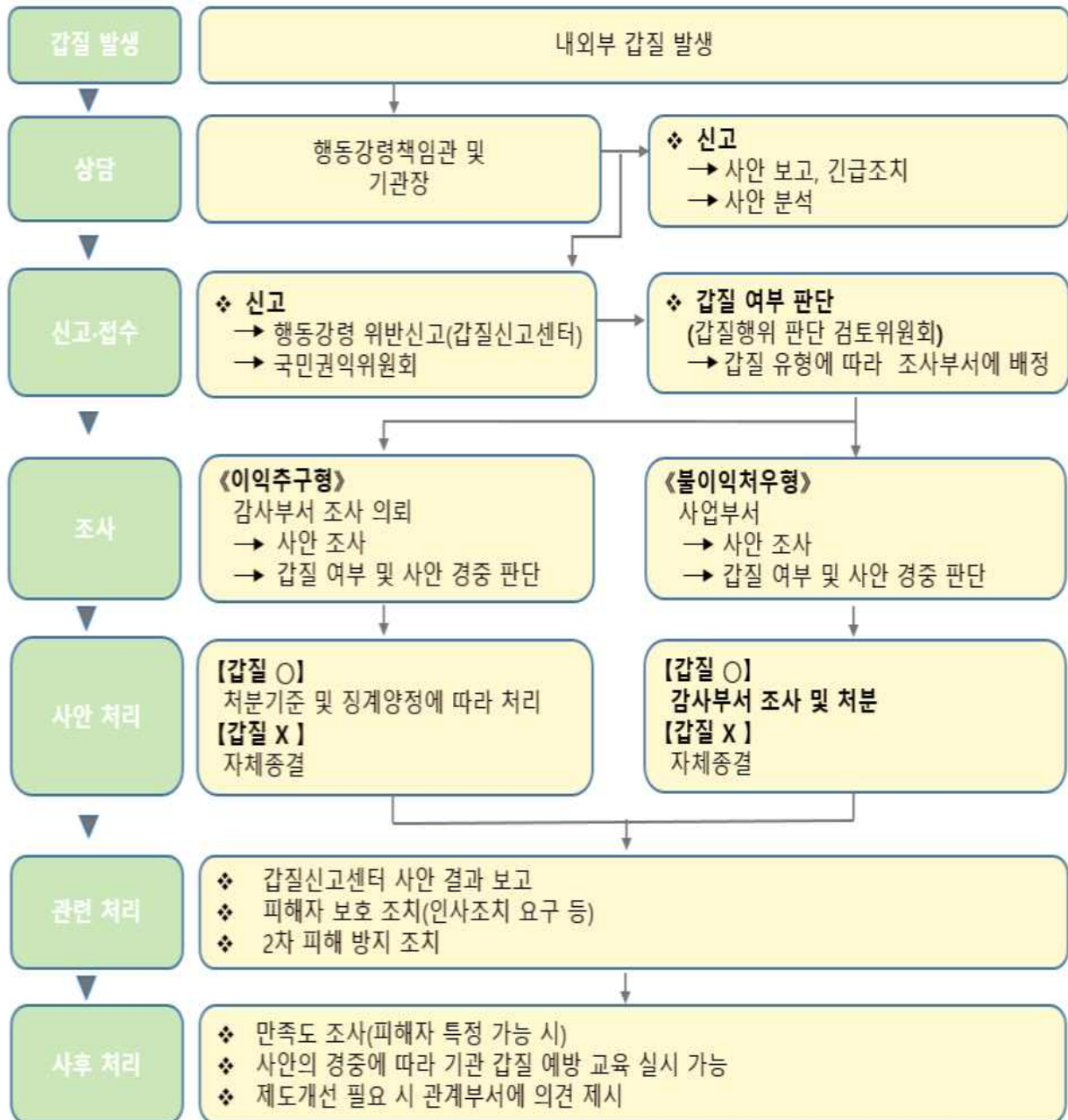
---

1. 갑질 발생 처리절차(흐름도)
2. 신고 상담 및 접수
3. 갑질 행위 판단 검토위원회
4. 갑질 조사
5. 사안 처리
6. 피해자 보호 등 사후조치



## II 갑질 발생 시 처리절차

### 1 갑질 발생 처리절차(흐름도)



### 2 신고 상담 및 접수

#### □ 갑질의 발생

| 기준       | 유형  | 대표 사례   |
|----------|---|---|
| 외부<br>갑질 | · 법령상 지도·감독 및 인허가 관계, 계약 관계 등 일방의 우월적 지위 체계에서 발생하는 부당행위 | · 불공정 계약 강요, 비용부담 전가<br>· 기관평가, 지도·감독, 인허가 등을 통한 영향력 행사 |
| 내부<br>갑질 | · 기관 내부에서 직급상 상·하 관계에서의 부당행위                            | · 부하 직원에게 사적심부름, 비용부담 전가<br>· 폭언·폭행 등 비인격적 대우           |

※ 교원-학생(학부모) 또는 도제 관계 등의 특수관계에서 발생한 학생 인권, 성폭력, 운동부 관련 민원은 우리 교육청 갑질신고 대상이 아님

☞ 민주인권교육센터, 성희롱·성폭력신고센터/디지털 성범죄피해자 신고센터, 학교운동부 폭력 및 고충신고센터

## □ 피해상담

### ○ 방법

- 국민권익위원회, 교육부, 광주광역시교육청 갑질신고 센터
- 각 기관(학교)에서는 행동강령책임관과 우선 상담
- ※ 단, 행동강령책임관·기관장에 의한 갑질 피해는 갑질신고센터에 상담
- ※ 인사관리·신상문제 등에 관해서는 고충처리제도 활용 가능

### ○ 상담절차

- 갑질 피해자가 상담을 요청한 경우 다음 사항을 참고하여 상담 실시  
(단, 피해자의 신고 비밀보장 철저히 및 불이익조치 금지)

#### < 상담 시 확인사항 >

- 신고인·피해자, 행위자 인적사항 및 상호간의 관계
- 신고인 또는 피해자 진술에 따른 갑질 피해 상황
- 피해자가 문제해결을 위하여 요구하는 내용
- 해결과정에서 우려되는 상황
- 직접증거 및 정황증거에 관한 정보(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용, 일기, 치료 기록 등)

- 사안에 대해 기관(부서) 자체 분석 후 피해긴급조치 및 예방조치 실시
- 상담 결과 행동강령책임관은 비위 사실에 관한 사상의 경우 감사부서에 신고
- 행동강령책임관은 행동강령 서식에 따라 상담내용 관리

### < 갑질 상담 보고서 필수 기재 내용 >

- 피해자가 진술한 갑질행위
- 행위를 입증할 수 있는 근거
- 피해 정도
- 피해자의 요청 사항(화해, 사과, 처분 등)

## □ 갑질신고 및 접수

### ○ 신고 경로

- 국민콜(국민권익위원회): 갑질피해상담(110)
- 국민신문고(갑질피해신고센터): 갑질피해 민원 신청
- 교육부 갑질신고센터: 익명신고 및 기명신고
- 광주광역시교육청 전자민원창구 > 신고센터 > 행동강령위반신고(갑질신고센터)

### < 광주광역시교육청 갑질신고센터 신고 시 유의사항 >

- 갑질행위 조사를 위해서는 사실관계 확인이 필요하므로 가급적 기명으로 신고 권장
- 사실관계 확인을 위해 육하원칙에 따라 구체적인 내용을 자세히 작성할 것
- ※ 익명으로 신고 시 조사가 지연되거나, 종결될 수 있음

### ○ 별도의 접수창구 또는 부서로 신고해야 하는 유형

- 학교폭력 관련: 117학교폭력신고센터
- 성비위 관련: 성희롱, 성폭력신고센터
- 학교운동부 지도자 관련 민원: 학교운동부 폭력 및 고충신고센터
- 인사관련 고충 및 신상문제: (교원) 유아특수교육과, 초·중등교육과, (일반직) 총무과, (교육공무직) 노동정책과
- 직장내 괴롭힘 관련: 노동정책과

### ○ 신고 각하 사유(별도 조사 없이 종결)

- 신고자가 신고 사안에 대해 공식적으로 조사 진행을 원하지 않는 경우
- 신고내용이 구체적이지 않거나, 피신고자 소속기관·피신고자를 특정할 수 없는 경우
- 신고자가 주장하는 내용이 명백히 거짓이거나 이유가 없다고 판단되는 경우

- 신고할 당시 신고의 원인이 된 사실에 관하여 법원의 재판, 수사기관의 수사가 진행 중이거나 종결된 경우, 그 밖의 법률에 의한 구제 절차 등이 진행 중이거나 종결된 경우

#### < 무고한 신고 >

- 허위신고
  - 신고자가 신고내용이 거짓임을 알면서도 허위로 신고하거나 익명 또는 다른 사람의 성명으로 신고한 경우 필요조치 실시 검토
  - 중대하고 고의적인 허위신고에 대해서는 형사고발 실시
- 「형법」 제156조(무고) : 타인으로 하여금 형사처분 또는 징계처분을 받게 할 목적으로 공무소 또는 공무원에 대하여 허위의 사실을 신고한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

#### ○ 신고방법: 신고서 작성 [서식 참고]

- 6하 원칙에 따라 구체적으로 기재
- 내용에는 신고자를 특정할 수 있는 사항 및 구체적 설명은 지양
- 근거 첨부(사실 확인을 위하여 조사자가 증거 추가 요구 가능)
  - ※ 민원처리 공무원의 불친절에 대한 항의, 학생인권에 관한 사항 등은 갑질피해 민원에 해당하지 않음에 유의

### 3 갑질행위 판단 검토위원회

#### □ 갑질행위 판단 검토위원회 검토

#### < 갑질행위 판단 검토위원회 >

- 설치: 광주광역시교육청 감사관 내 합의제 협의기구 (임의위원회)
- 구성: 7명 이내(교육청 내·외부 전문가 등)
  - (※ 갑질행위 판단검토위원회 구성·운영계획(2022.1.24.) 참조)
- 역할: 갑질 해당 여부 판단, 갑질 판정 건에 대한 처리기관 검토
  - (※ 갑질이 아닌 사안에 대한 자체종결 권한 보유)
- 운영: 2019. 8. ~ 사안발생 및 필요 시 수시 개최(간사 갑질신고센터 담당공무원)

※ 갑질신고는 법령 등에 다른 고발, 신고, 이의제기 절차 및 기타 신고제도 등을 통해 피해를 구제받기 어려운 경우 보충적으로 활용 가능

#### □ 운영 방법

- 갑질 해당 여부 판단: 신고서를 토대로 갑질 성립요건 및 보충성의 요건을

충족한 사안에 대해서 갑질 결정(판단)

○ 처리기관 배정

- (불이익 처우형) 사업부서 배정

※ 단, 사안의 심각성에 따라 감사부서 즉시 조사 가능

- (이익 추구형) 감사부서에서 직접 조사 후 처분

○ 증거자료 등 추가 요청

- 갑질 해당 여부를 검토하기 위하여 필요 시 증거 추가 제출 요구

- 증거 추가 제출 요청에 응하지 않거나 증거가 불충분할 경우 자체종결 처리

4 갑질 조사

□ 조사 실시

○ 조사 방법

- 조사자는 피조사기관을 방문하여 현장 대면조사를 원칙으로 함. 다만, 부득이한 경우 서면조사로 대체 가능함

- 조사자는 신고자(피해자) 및 피신고자(가해자) 진술을 통해 사실관계를 확인하여야 함

- 조사자는 갑질판단 기준을 고려하여 객관적으로 조사하여야 하며, 조사 시 사건의 경위, 신고자의 요청사항, 행위의 반복성 및 지속성 여부, 행위로 인한 신고자의 피해정도, 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 소통메신저 대화내용 등)를 확인하여야 함

- 조사자는 갑질 행위 판단의 기준이 될만한 중요한 사실(위법·부당한 내용이라고 판단되는 사항 등)일 경우 사실확인서·소명서 등을 받아 관련 사실을 확인하여야 하며, 조사과정에서 신고자와 피신고자 간 엇갈리는 진술 등으로 사실관계에 대한 내용이 일치하지 않을 경우, 관련 증거와 관련자의 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 내용: 갑질 발생 경위, 피해 정도, 증거 등을 객관적으로 조사

< 갑질조사 시 확인사항 >

- 사건의 경위
- 피해자, 행위자 인적사항 및 당사자 관계
- 행위의 반복성 또는 지속성 여부
- 행위로 인한 피해자의 피해 정도
- 조사과정에서의 피해자 요청사항 및 가해자에 대한 의견
- 직접증거 및 정황증거(목격자, 이메일, 녹음, 메신저 대화내용 등) 검증

□ 조사의 종결

○ “갑질 미해당” 으로 판단될 경우

- (자체종결) 관련 법규 및 지침 등을 검토한 결과 갑질 행위가 아닌 것으로 판단될 경우, 신고 각하의 사유에 해당될 경우(허위신고 등) 자체종결 처리함

○ “갑질행위” 로 판단될 경우

- 사안의 경중에 따라, 행정지도\* 및 처분 등 실시
- \* 행정지도: 갑질행위로 판단하였으나 행정처분 또는 징계에 이르지 아니한 경우이며, 갑질 예방교육(연수) 및 컨설팅 등 실시
- 가해자 행위의 경중, 유사 사안에 대한 기존의 처분 및 징계 양정 등을 고려하여 갑질 가해자에 대한 행정처분(주의, 경고) 및 징계(경징계, 중징계)

< 갑질 관련 반복 및 중복 민원 >

□ 반복 및 중복민원(민원처리에 관한 법률 제23조)

- ▶ (반복민원) 민원인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우
- ▶ (중복민원) 민원인이 동일한 내용의 민원을 2개 이상의 행정기관에 제출한 경우
- ▶ 갑질 관련 반복민원(예시)
  - 적법하게 처리하였음에도, 민원처리 결과에 불만을 가지고 지속적·반복적으로 유사민원을 계속 제기하거나 업무처리 공무원에 대한 징계 등을 요구하는 경우
  - 담당공무원의 정상적인 직무집행을 방해하거나 일반적인 사회 관념으로 수용할 수 없을 정도의 내용을 처리해달라고 요구하는 경우
- ▶ 대응 방안
  - 민원인의 요구사항에 대한 정확한 판단 및 조속한 절차 진행과 명확한 결론을 도출한 후 안내를 통해 민원인과의 불필요한 마찰 및 행정력 낭비 최소화

※ 「민원 처리에 관한 법률」제23조(반복 및 중복 민원의 처리)

- 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 종결처리 할 수 있다.
- ② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 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 수밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

## □ 조사보고서 작성

- (상황의 판단) 가해자의 범위 및 피해 내용의 확정
- (조사보고서 작성) 조사 시 확인한 내용을 바탕으로 작성
- (처리방안 설정) 피해자의 의견을 우선 검토, 교육현장의 신뢰성·안정성 고려
- (자체종결 처리) 조사결과 특이사항이 없을 때

### < 자체종결 대상 및 절차 >

- 피해 내용 및 행위자 특정 불가
- 갑질에 해당하는지 여부를 입증할 수 있는 증거 부족
- 타 절차를 통한 이종신고 확인
- 사과 및 당사자 간 화해를 통한 사안종료
- ☞ 종결사유와 일시 등 간략한 보고서를 작성하여 결재 후 종결

## 5 사안 처리

### □ 결과 처리

- ❖ 갑질 행위에 대한 처벌과 불이익 조치를 강화하여 갑질에 대한 경각심 제고 (무관용 원칙과 단호한 징계 등 처분)

#### ○ 징계 등 처분

- 기관주의(경고), 시정요구
  - 사업부서의 관리감독 권한에 의거 기관에 대한 주의·시정통보 등의 처분
  - 처분 후 감사부서(갑질신고센터)에 조사보고서와 함께 결과 보고 실시
- (처분요구) 중징계, 경징계, 경고, 주의
  - 감사부서는 조사보고서와 의견을 첨부하여 징계 등 처분 요구
  - 감사부서는 검토 후 주의·경고 처분 및 인사부서에 징계의결 요구

- ☞ 「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”

### ○ 강력하고 철저한 인사상 불이익 처분

- 피해자가 가해자의 인사 조치를 원하고 징계에 해당하는 중대 사안인 경우, 인사부서에서는 인사 조치를 적극적으로 검토
- 인사는 원칙적으로 정기인사 시기에 실시하되 중징계 등 엄중한 사안인 경우, 비정기 인사 및 직위해제 등을 통해 피해자와 가해자를 조속히 분리
- 하급자 대상 갑질로 중징계 요구된 경우, 직위 해제 등을 통해 해당 관리자 보직에서 일정기간 배제
- 인·허가 신청자, 하급기관 등을 상대로 한 외부 갑질로 징계를 받은 경우, 가급적 해당 직무에서 일정기간 배제

### ○ 갑질 행위자에 대한 처벌 및 불이익조치 강화

- (승진 자격 검증 철저) 징계로 인한 승진제한 기간이 경과하였더라도, 승진심사 위원회에서 갑질 행위자의 승진 적격여부 심사 강화

#### [공무원 임용규칙] 제12조(승진심사위원회의 심사기준)

각종 범죄경력, 기타 인품(국가관, 충성심, 청렴도, 신망도, 책임감 등) 등 고려 필요

- 악의적·반복적 중대 갑질 행위에 대하여는 징계 감경사유에 대해 적용을 배제
- 사립학교의 경우, 법인 정관 등 내부규정에 교직원의 갑질 행위에 대한 징계 기준을 신설하거나 강화(권고)
- 초·중등학교 학교운동부 지도자·강사의 갑질행위 적발 시, 교육활동에서 배제하고 관련부서 협의를 통해 해당 사업에서 제외

※ 학교운동부지도자: 학교장은 학교운영위원회 심의를 거쳐 계약해지 조치

#### [학교체육진흥법] 제12조(학교운동부지도자)

④ 학교의 장은 학교운동부 지도자가 학생선수의 학습권을 박탈하거나 폭력, 금품·향응 수수 등의 부적절한 행위를 하였을 경우 학교운영위원회의 심의를 거쳐 계약을 해지할 수 있다.

- 교원이 갑질 행위로 인해 징계에 이르지 않는 주의 또는 경고 처분을 받더라도 비정기 전보를 할 수 있도록 허용
- ※ 「교육공무원 인사관리규정」(교육부 훈령 제402호) 참고

## [교육공무원 인사관리규정] 제21조(비정기전보)

- ① 임용권자는 학교장의 전보요청 등의 사유로 교육상 전보가 불가피하다고 인정할 때에는 동일직위 근속기간이 정기전보기간이내라 하더라도 전보할 수 있다.
- ② 학교장은 제1항과 관련하여 다음 각호의 사유에 해당하는 경우 임용권자에게 전보요청을 할 수 있다. 이 경우 임용권자는 교원운용에 지장이 없는 범위 안에서 특별한 사유가 없는 한 이에 응해야 한다.
  1. 직무수행능력이 부족하거나 근무성적이 저조한 교원. 단, 이 경우 학교장은 전보요청 전에 당해 교원의 능력개발을 위한 직무연수를 부과하여야 한다.
  2. 징계처분을 받은 교원
  3. 교육공무원법 제10조의3제1항 각호의 사유와 관련하여 징계에 이르지 않는 주의 또는 경고 처분을 받은 교원
  4. 당해 학교에서 재직하는 동안 3회 이상 징계에 이르지 않는 주의 또는 경고 처분을 받은 교원
  5. 기타 임용권자가 정하는 사유

### ○ 형사처벌을 위한 절차 등 이행

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

### ○ 갑질 행위 및 미흡한 조치에 대한 징계 강화

- 갑질 행위자의 관리자·상급자가 갑질을 은폐, 축소 또는 피해자 보호에 소홀함이 있는 경우에는 ‘성실 의무 위반’ 으로 징계
- ※ 갑질행위 근절 및 갑질신고 대응(처리)에 공적이 있는 공무원에 대한 포상 실시

### ○ 행정지도

- 징계에 이르지 않을 정도의 사안에 대해서는 기관(부서) 전체를 대상으로 갑질예방 특별교육(연수), 컨설팅 등 행정지도 실시
- 전체 구성원의 연수 결과 만족도 및 사후 2차 피해발생 여부 확인

### ○ (무고한 신고) 종결 처리

- 조사결과 무고한 신고로 판단될 경우 조사부서 자체종결 처리
- 허위신고
  - 신고자가 신고내용이 거짓임을 알면서도 허위로 신고하거나 익명 또는 다른

- 사람의 성명으로 신고한 경우 징계처분 요구 등 필요한 조치 실시
- 중대하고 고의적인 허위신고에 대해서는 형사고발 실시

#### 「형법」 제156조(무고)

타인으로 하여금 형사처분 또는 징계처분을 받게 할 목적으로 공무소 또는 공무원에 대하여 허위의 사실을 신고한 자는 10년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

### 사안 보고

#### ○ 감사관(감사부서) 사안 보고

- 조사부서는 감사부서에 반드시 조사보고서를 첨부하여 결과 보고
- 감사부서는 추가 조사 및 징계 필요 시 조사보고서와 의견을 첨부하여 징계 등 처분 요구

#### ○ 민원답변 실시

- 조사(감사)부서 담당자는 조사자의 보고를 바탕으로 신고인에게 조사내용과 처리 결과를 포함하여 민원 답변

## 6 피해자 보호 등 사후조치

### 피해자 보호를 위한 조치

- 피해자 희망할 시 가해자와 피해자 격리(인사조치 등), 피해자 조력인(피해자가 지명한 동료·상사·교원 등) 지정
- 피해자, 신고자의 신상정보는 대외비에 준하여 관리하고, 유출되지 않도록 관련 자료에 주의 철저

### 불이익 처우 금지

- 기관장(학교장) 및 인사담당자는 갑질 신고를 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 안 됨
- 피해자의 문제해결을 도와준 교직원에 대해서도 징계 등 불리한 조치를 할 수 없음(위반 시 피해자에 대한 보호 의무를 위반한 것으로 판단 가능)
- ※ 불합리한 처우 시 행동강령 위반 및 불법행위가 성립하여 징계책임과 민·형사상 책임 발생할 수 있음

- 갑질 신고자가 신고행위를 이유로 신분상 불이익처분을 당하였을 경우 인사 부서 또는 관련기관에 해당 불이익처분의 원상회복·보직변경 등 신분보장 등을 요청 가능

## □ 사후 조치

- (만족도 조사) 신고자를 알고 있는 경우 실시
- (갑질 예방 및 근절 컨설팅 실시) 조직 내 갑질 문화를 근절하고 상호존중하는 수평적 조직 분위기 조성을 위해 갑질 발생 기관에 대한 컨설팅 실시 가능
- 2차 피해방지 모니터링
  - 사건 종결 후 일정 기간(1년) 동안 반기 단위로 갑질 행위자에 의한 재발, 보복 조치 등의 발생 여부를 모니터링하며 피해자 지원
  - 2차 피해 확인 시 수사 의뢰, 피해자 신변 보호 등 적극 조치
- 갑질이 유발된 제도에 대한 개선 요구 및 지속적 개선 노력
  - 갑질 조사 기관에서는 해당 건의 갑질이 촉발된 제도 및 관련 법령·지침에 대하여 개선 요구
  - 개선 요구를 받은 기관에서는 관련 내용을 검토하여 적극 반영 노력

---

## 제 3장 갑질 예시 및 징계 사례

---

1. 갑질의 유형별 예시 및 사례
2. 교육청 갑질 징계 사례
3. 타 시·도교육청 갑질 징계 사례
4. 갑질 불인정 사례



### III 갑질 예시 및 징계 사례

#### 1 갑질의 유형별 예시 및 사례

##### □ 교육부 기준 유형별 사례

- (법령 등 위반) 법령, 규칙, 조례, 내부규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하는 유형

##### 예시

- 구매담당자가 특정사업자와 물품구매계약이 이루어지도록 임의로 평가기준을 변경하여 계약이 체결되도록 유도하는 행위
- 기관장이 인사담당자에게 특정인의 근무성적평정 순위를 임의로 변경하도록 지시하여 특정인이 승진되도록 하는 행위
- 법령에 따라 예정가격을 산출하여야 하나 특정사업자에게 유리한 기준을 마련하여 예정가격을 산출하고, 해당기업이 부당한 이익을 취하게 하는 행위

##### 실제사례

- 공무원A는 공무원 특별채용 시 인사관계 법령에 따르지 않고 임의로 기준을 적용하여 다른 응시자들에 비해 객관적으로 경력이 부족한 자를 채용한 사실로 징계처분
- 공무원A는 직원들에게 근무시간에 A의 자격증 취득을 위한 인터넷 강의 리포트 작성, 시험 문제 풀이를 하게 하여 자격증을 취득한 사실로 징계처분

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

##### 예시

- 기관장이 자신의 배우자 생일행사 등 사적인 일로 공공시설을 이용하거나, 소속 직원을 동원하여 사적으로 개인적인 일을 시키는 행위
- 계약상대방으로부터 계약체결에 대한 대가로 부동산·주식 등을 시세보다 현저하게 낮은 가격으로 취득하거나 금전을 빌리는 행위

##### 실제사례

- 공무원A는 부하직원과 술을 먹으면서, 자신이 술값을 계산한 후 부하직원에게 본인의 은행계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 50만원을 입금 받은 사실로 징계처분
- 공무원A는 직원들과 단체 야구관람 때 먹을 간식을 거래처에 전화하여 사줄 것을 요구하고, 부하직원들과 이를 나눠먹은 사실로 징계처분
- 공무원A는 자녀 결혼을 앞두고 기업인 등 직무 관련자 여러 명에게 자신의 직위가 인쇄된 청첩장을 발송한 사실로 징계처분

○ (부당한 인사) 자기 또는 특정인의 이익을 위하여 채용·승진·성과평가 등 인사와 관련하여 부당하게 업무처리를 하는 유형

예 시

- 기관장이 승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후, 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위
- 채용공고 내용과 다르게 합격자배수를 임의로 3배에서 5배로 늘려 탈락대상자인 지인이 채용되도록 유도하는 행위
- 직원 채용공고 시 해당분야 자격증을 필수요건으로 공고하였음에도 자격증을 소유하지 않은 기관장의 지인을 합격자로 선정하는 행위
- 구매담당자가 계약상대방에게 자녀 취업을 요구하여 계약상대방으로 하여금 자녀를 채용하게 하는 행위

실제사례

- 공무원A는 특별채용시험을 진행하는 과정에서 특정인을 채용하도록 시험 진행 실무담당자에게 부당한 지시와 압력을 행사한 사실로 징계처분
- 공무원A는 담당직원에게 A가 발령받기 전에 완료된 직원 근무성적평정에 대해 특정직원의 근무성적 평정을 상향 변경하도록 지시한 사실로 징계처분

○ (비인격적 대우) 외모와 신체를 비하하거나, 욕설·폭언·폭행 등 상대방에게 비인격적인 언행을 하는 유형

예 시

- 하급자에게 “돌대加里냐? 내 입에 거품을 물고 큰소리 내야 돌아 가냐”라고 상대방의 인격을 비하하는 행위
- 직원에게 “다 뛰어들어 와, 이\*\*야” “이렇게 일하지 말라고 몇번 얘기했어? \*\*들아, 오늘 출근 안한 것으로 해버려?” 등의 폭언을 하는 행위
- 인턴직원에게 “능력도 없는데 능력 있는 척 하지마라”, “다른 직장 갈수도 없잖아” 등 모욕적 언행을 하는 행위
- 입고 다니는 옷을 지적하며 “싼티가 난다”, “외모를 관리하기 위해 돈을 써야한다” 는 등 상대방을 비아냥거리는 행위

실제사례

- 공무원A는 부하직원에게 밤 늦은 시간에 전화 또는 문자메시지 발송 등 성적수치심을 유발하게 한 사실로 징계처분
- 공무원A는 직원을 상대로 업무지시를 하면서 반말을 사용하거나 고함을 지르는 등 폭언을 하고, 사전에 공지되지 않은 회식을 퇴근한 직원에게도 연락하여 참석하게 한 사실로 징계처분

국가인권위 진정사건[인권위 진정사건: 12진정0974000]

- ▶ 학교 교감이 같은 학교 소속 교사들을 상대로 욕설, 위협 등을 행한 사건. 학교 교감이 교사들에게 결재요청을 받자 책상을 내리치고 고함을 지르며, ‘야’, ‘너’ 등의 호칭을 사용하거나, 결재서류를 고의적으로 반려하고 지연시켜 업무를 방해하고, 해고 등을 언급하며 불이익으로 위협하는 등 폭언을 가함. 컨설팅을 받지 않겠다는 의견을 말하는 교사의 팔을 잡아끌고 고함을 지르는 등 위협을 함

국가인권위 진정사건[인권위 진정사건: 15진정0336200]

- ▶ 피진정인은 교감이나 진정인에 대하여 공개된 장소가 아닌 곳에서 면담 등을 통해 문제제기를 할 수 있는 방법이 있음에도 불구하고, 여러 교사들이 볼 수 있는 공개된 장소에서 진정인을 어떻게 팀티칭교사로 소개할 수 있느냐며 화를 내고 소리를 지른 사실, 피진정인이 임의대로 수업에 들어가지 않아 진정인이 교감의 지시를 받고 학생들에게 자기주도적 학습을 시키면서 질문을 받은 일에 대하여도 공개된 장소에서 교권침해를 했다고 소리를 지르는 등의 행위를 한 사실, 컴퓨터가 작동되지 않는다고 진정인 앞에서 헤드셋을 던지고 책상을 세게 밀어버린 사실 등을 종합해 볼 때, 위와 같은 피진정인의 반복된 언행은 통상적인 수인의 한도를 넘어 진정인에게 심한 수치심과 모욕감을 주었을 것으로 미루어 짐작할 수 있는 바, 이는 「헌법」 제10조에 규정된 인간의 존엄과 가치로부터 유래하는 진정인의 인격권을 침해한 것으로 판단됨

국가인권위 진정사건[인권위 진정사건: 16진정0561700]

- ▶ 학교의 문제해결을 위해 진정인과 통화하는 과정에서 “너 그러면 나도 가만 안 놔둬.”, “그래 이 새끼야”와 같은 발언이 우발적으로 나왔다고 할지라도, 학교의 장인 피진정인이 교사인 진정인을 상대로 그와 같은 발언을 한 행위는 진정인에게 모욕감을 주기에 충분하여, 「헌법」 제10조에서 보장하고 있는 진정인의 인격권을 침해하는 정도에 이른다고 판단됨

○ (기관 이기주의) 발주기관 부담비용을 시공사가 부담하게 하는 등 기관의 이익을 부당하게 추구하는 유형

예 시

- 발주자가 부담해야 하는 비용(예산부족, 사업계획 변경 등)을 시공자가 부담하게 하는 행위
- 발주기관이 계약상대방에게 특정사업자와 하도급 계약을 체결하도록 강요하여 하도급 계약이 체결되도록 하는 행위
- 발주기관과 계약 시 노무비 삭감, 물가 미반영, 안전관리비 미지급 등 시공자에게 해당 비용을 부담하게 하는 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

○ (업무 불이익) 사적 감정 등을 이유로 특정인에게 근무시간 외 불요불급한 업무지시를 하거나 부당하게 업무를 배제하는 유형

### 예 시

- 산하기관 직원에게 정당한 사유 없이 심야시간에 업무지시를 하면서 익일 아침에 보고 하도록 강요하는 행위
- 상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자 또는 산하기관 직원에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위
- 상급자가 하급자의 휴가기간에 긴급한 상황이 아님에도 하급자에게 업무지시를 하여 근무를 강요하는 행위
- 상급자가 하급자에게 불필요한 자료를 요구하거나 과도한 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위(수천장의 대형도면 출력 등)

### 형사 판례 [대전지방법원 2015. 8. 28. 선고, 2014고합207 판결: 강요미수죄]

- ▶ 가해자인 선배가 후배인 피해자에게 술자리를 마련하지 않으면 인사상 불이익을 주겠다고 반복하여 말한 사건. “술자리를 만들어라”, “아직도 날짜를 못 잡았느냐”, “사유서를 써와라”, “성과급의 30%는 선배를 접대하는 것이다” 등 반복적으로 술자리를 갖자는 발언을 하고 시말서, 사유서를 쓰게 한 행위는 강요미수죄에 해당함

### 국가인권위 진정사건 [인권위 진정사건: 16진정0459100]

- ▶ 진정인에게 수업시간을 배정하지 않고 책상과 의자만 배치한 채 교사로서의 업무를 수행하는데 필요한 사무기기나 용품도 지급하지 않는 것은 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」 제10조 제2항의 규정에 위반하고 인격적인 모멸감과 수치심을 주어 「헌법」 제10조에서 보장하고 있는 인격권 및 행복추구권을 침해하는 것으로 판단됨

### 국가인권위 진정사건 [의결일자:20170809, 인격권 침해]

- ▶ 000기관이 주관한 ‘컨설팅장학지원단’ 직무연수의 경우, 위 인정사실 라.항, 마.항과 같이 전문성과 능력을 갖춘 교직 경력 9년 이상인 자 또는 수석교사를 대상으로 하여 해당 학교장의 추천서, 활동계획서 등에 대한 일련의 심사과정을 거쳐 선정된 컨설팅장학지원단 인력풀에 소속된 교사를 대상으로 토요일에 실시되는 연수로, 2016. 2. 피진정인이 진정인을 추천하여 컨설팅장학지원단에 선정되었고, 토요일에 연수가 실시되어 학교 교육과정 운영이나 학생들의 수업에 지장이 거의 없는 점, 교사로서의 전문성과 능력 계발의 필요성 등을 종합적으로 고려할 때, 피진정인이 위 연수 참가를 위한 진정인의 출장신청을 반려, 불승인한 것은 「헌법」 제15조가 기본권으로 규정하고 있는 진정인의 직업수행의 자유를 침해한 것으로 판단됨

○ (부당한 민원응대) 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연시키는 등의 유형

### 예 시

- 전화번호 오류 등 쉽게 정정이 가능한 사항임에도 고의적으로 보완을 요구하면서 극장 처리하는 행위
- 특정인을 상대로 정당한 사유 없이 접수된 민원을 취하하도록 유도하거나 강압적으로 합의를 종용하는 행위
- 처리하기 까다롭다는 이유로 관련성이 희박한 다른 직원·부서·기관 등에 민원서류를 떠넘기는 행위
- 민원을 접수하는 과정에서 조사를 하지도 않고 민원을 처리할 수 없다는 이유를 들어 접수를 거부하는 행위
- 민원인을 앞에 두고 옆자리 직원과 수다를 떨며, 업무를 지연하는 행위

○ (사제·도제관계) 갑(甲)이 을(乙)의 상급학교 진학, 진로 결정 등에 결정적인 영향을 미치는 관계에서 발생하는 유형

### 예 시

- 학교운동부 운영과 관련하여 학교운동부지도자가 학생선수의 대회출전 기회를 부여하지 않거나, 상급학교 진학 부정적인 영향력을 행사하는 등의 행위

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

### 예 시

- 아무런 이유 없이 인사를 하여도 무시하고 말을 걸어도 응답이 없는 행위, 보고한 업무에 답이 없고 부서의 회식 등에 부르지 않는 행위, 다른 직원에게 “저 사람 도움 받지 마”라는 등의 말을 하는 행위
- 상급자가 하급자 또는 산하기관 직원들에게 갑작스런 회식에 참석하도록 강요하는 행위, 늦은 시간까지 귀가하지 못하게 강요하는 행위
- 상급자가 하급자를 폭행하고 이를 외부로 알리지 못하도록 압력을 가하는 행위
- 상급자가 조직 내 비리신고를 방해하는 행위, 피해자와 조력자 등에게 불이익을 주거나 회유하는 행위
- 특별한 사유 없이 병가나 연가를 결재하지 않는 행위

## 1 교육부 갑질 징계 사례

### < ○○대학교 교수 갑질 및 자녀 입학비리 관련 조사 발표(교육부 보도자료) >

- 교육부 ○○대 교수 갑질 및 자녀 입학비리 관련 특별조사\* 결과를 3월 25일(월) 발표  
\* 조사 기간 : '19. 1. 28.(월)~1. 30.(수), 2. 19.(화)~2. 21.(목) 【6일간】
- 이번 조사는 ○○대학교 A교수가 자녀입시 준비를 위한 동물실험, 논문 작성 등에 연구실 대학원생들을 사적으로 동원했다는 제보 접수에 따라,
  - ○○대학교 A교수가 지시한 자녀의 연구과제 수행, 결과 작성 관련 사실관계 확인과 관련 실적의 입시자료 활용 여부 등을 확인하여 관련자와 관련 기관에 그에 상응한 조치를 취하기 위함이었다.
- 조사결과, A교수는 자녀의 연구과제 수행을 위해 연구실 대학원생들에게 동물실험을 지시하여, B학생(A교수의 딸)의 직접 참여없이 연구실 대학원생들이 분담하여 실험이 진행되었으며, (이하 중략)
- 교육부는 이번 조사 결과 및 처분 내용을 ○○대학교에 통보한 후 재심의 신청기간(30일)을 거쳐 관련자 및 관련 기관에 대한 처분을 확정할 예정이다.
  - ○○대학교에 대해서는 우월적 지위를 이용하여 자녀의 연구과제를 대학원생에게 수행하도록 지시하고, 연구결과 보고서, 포스터, 논문 작성 등에 대학원생을 동원하고, 자녀의 봉사활동과 자녀의 학술대회 발표자료를 작성하도록 한 A교수를 “중징계(파면)”를 요구하고,
  - B학생이 □□대학원 입시에 부당하게 제출한 학업(외)실적에 대해 관련 규정에 따라 조치하도록 ○○대학교에 통보하는 등 관련 기관에 조사결과에 따른 조치사항을 통보하였다.
- 이와 별도로, 조사결과 확인 내용과 추가 의혹이 있으나 관련자들의 비협조로 미확인 내용에 대해 검찰 수사를 의뢰하기로 하였다.
  - 자녀의 연구과제 관련 동물실험과 보고서, 논문 작성을 대학원생에게 강요하고, 동실적을 대학원 입시자료로 활용한 성균관대 A교수를 「형법」 제314조의 업무방해죄, 제324조의 강요죄 혐의로 수사의뢰하고,
    - 본인이 수행하지 않은 실적을 대학원 입시자료로 활용하고, 고3 재학 중 발표한 논문도 대학원생들이 실험과 논문 작성을 대신하였다는 의혹에 대해, 관련자의 비협조로 사실 확인을 하지 못하여 B학생을 「형법」 제314조의 업무방해죄 혐의로 수사의뢰하고,
    - 2015학년도 C씨(A교수의 아들)의 △△대학교 ◇◇대학원 입학 과정에도 대학원생들의 조력행위가 있었다는 의혹에 대해 관련자의 비협조로 사실확인을 하지 못하여, C씨를 「형법」 제314조의 업무방해죄 혐의로 수사의뢰하기로 하였다. (이하 생략)

## 2 교육청 갑질 징계 사례

### 이익 추구형 갑질

- (내부 갑질) 사적이익 요구 등

< ○○고등학교 교장의 소속 직원 출·퇴근 차량 이용 >

- 고등학교 A교사(3학년 부장교사)는 학교장과 인근에 주거하고 있어, 학교장이 자가용을 가져오지 않는 날에는 A교사의 차량으로 학교장의 집앞까지 바래다주는 등 출·퇴근을 같이 하는 경우가 종종 발생하였으며, 학교장의 개인용무(근무시간중 병원 외출)에도 차량이 용을 요구하는 등, 이후 횡수가 빈번해 집에 따라 A교사의 방과후 사생활 일정에 불편이 생겨 학교장과의 출·퇴근을 기피하던 중, 학교장의 교직원회의에서 3학년 진학지도 등의 업무를 문책하는 등의 간접적으로 부당한 처우를 하였다고 주장하며 민원 제기
- 조사 결과 (처분결과 : 감봉3월)
  - ○○고등학교 학교장과 소속 교사의 주거지가 같아 ‘카풀’형식으로 차량이용을 하였다는 학교장의 주장은 상호 협의 하에 동등한 지위에서 이루어진 것이 아닌 것으로, 이후 사적개인용무(병원)까지 요구하는 등의 직원 차량이용은 명백히 위계에 의한 교통편의 편취에 해당하므로 청탁금지법 및 공무원행동강령 위반에 해당함 (처분결과 : 감봉3월)
  - 다만, A교사가 주장한 교직원회의에서의 공식적인 인격 모독 및 부당한 처우에 대하여는 사실상 3학년 진학업무에 대한 객관적인 업무추진에 대한 지적만 이행되어 차량수행 거부에 대한 불만과의 인과관계를 입증할 명확한 근거가 없음

< ○○학교 영양교사의 사적 업무 지시 >

- 고등학교 영양교사 000는 2017학년도 1학기(3월~6월) 중식비 \*\*원을 납부하지 않고 중식을 취식하였으며, 배식 전에 조리원들에게 위와 같은 개인 취식분 식재료(3개월 기간 썬 파와 간 마늘을 넣은 멸치육수 포함)를 가져오도록 하고 석식 없는 날에는 자신의 석식 식사분을, 금요일에는 주말근무 시 식사분을 배식 전에 미리 챙겨놓도록 하였으며, 개인적으로 사용할 파김치를 담그게 하고, 학교 텃밭에서 개인취식용 상추를 뜯어오도록 하며, 자신의 출·퇴근복 등 개인 의복을 따로 세탁하도록 하는 등, 조리원들로 하여금 조리업무 이외의 업무를 하도록 부당하게 지시하여 민원이 발생함

○ (외부 갑질) 기관 이기주의

< ○○초등학교 공사 중 추가 물량 이항 요구 및 변경계약 불허 >

- 초등학교 도서관 리모델링 공사에 대하여 A업체(실내건축공사업 면허)와 수의계약을 체결하고 공사 진행 중, 학교 급식실 출입문 바닥 경사로 및 논슬립 보수를 요청하여 처리함. A업체는 추후 추가된 공사에 대하여 설계서 및 견적서를(금800,000원 상당) 제출하였으나, ○○초등학교에서는 경미한 보수이므로 기체결한 공사에 투입된 인력과 자재를 사용하여 무상으로 해주는 것으로 오인하여 추가물량에 대한 비용을 지불하지 않음에 대한 A업체의 민원 제기함
- 처분결과 : 경징계 요구

불이익처우형 갑질

○ (내부 갑질) 비인격적 대우, 업무불이익 등

< ○○도서관 사회복지무원 부당한 연가·병가 등 복무 편성 관여 등 >

- 도서관 주차관리 사회복지무원 3명은 주차관리업무를 담당하는 A주무관이 무리한 근무일정을 강요하며 복무지 편성에 대하여 협박하는 등의 불합리한 처우를 하였다고 민원 제기함
- 조사 결과
  - 사회복지무원의 무리한 근무일정에 대한 복무불만 의견제시 무시에 대한 조사 결과, 사회복지무원이 근무편성표를 보고 일정표대로 하면 평일 연가와 병가사용이 어렵다고 담당자에게 의견을 제시하였으나, ‘근무편성표대로 하라’는 답변에 대하여 A주무관은 시설관리직 주무관의 대체근무가 가능한 상황임을 사전 설명하였고, 근무인원이 4명에서 3명으로 줄어들어 근무일정이 가중되어 발생한 갈등임
  - 복무지 변경에 대한 협박 여부 조사 결과, A주무관이 사회복지무원에게 연속으로 연가를 사용하여 주차근무를 장기간 부재하거나 주차관리시스템 사용 실수 등에 대하여, ‘이런 식으로 일할 거면 주차장에 일하면 안된다’, ‘다른 부서로 옮겨야지’라는 발언에 대하여, 주차관리업무를 담당하는 자의 업무책임에서 나온 발언으로 사회복지무원의 주장대로 ‘협박’을 하였다고 보기에 어렵지만, 복무를 담당하는 공무원의 발언이 의도와는 무관하게 사실상 협박으로 받아들일 수 있다는 점을 감안하여 서로간의 의사소통과정에서 문제가 있는 것으로 판단됨
- 부당한 업무분장 및 근무편성에 대한 판단은 내·외부 상황(근무인원 감소 등 인력현황, 인력 대체 가능여부)등을 종합적으로 고려하여 판단할 사항이나, 사실상 지도·감독관계에 있는 자의 오해소지가 발생할 발언은 적절하지 않음(처분결과 : 업무분장 재조정 등 [권고])

○ (외부 갑질) 부당한 민원응대

< ○○교육지원청 학원 등록 등 민원사무 처리 소홀 >

- 민원인의 의사에 반한 학업 및 교습소 민원업무 지연, 민원취하 유도
- 처분결과 : 현지조치
  - □□교육지원청에서는 2000. 0. 0.에 “교습소 변경신고” 민원을 접수하고도 법정처리기간인 2000. 0. 0.까지 사무를 처리하지 않고 4일 초과한 2000. 0. 0.에 민원을 처리하는 등 20\*\*, 2011년도에 총 9건의 학원 등록 등 민원을 최소 2일에서 최대 14일 지연 처리함
  - 또한 2011.7.~2012.7월까지 학원 설립 및 위치 변경 민원업무를 처리하면서 소방안전점검 결과가 민원처리 기한 내에 통보되지 않았다는 사유로 민원인에게 민원서류를 취하한 후 재등록하도록 하는 등 총94건의 민원을 민원 취하 후 재등록하는 방법으로 민원인의 의사에 반하여 부적정하게 처리함

③ 타 시도교육청 갑질 징계 사례

○○교육청 갑질행위 처분결과 공개

| 연 번 | 갑질유형    | 처분내역 | 처분연도 | 징계 사유             |
|-----|---------|------|------|-------------------|
| 1   | 기타      | 경고   | 2019 | 표창 대상자 추천과정에서의 갑질 |
| 2   | 비인격적 대우 | 경고   | 2019 | 모욕적 언행            |

| 연 번 | 갑질유형      | 처분내역 | 처분연도 | 징계 사유   |
|-----|-----------|------|------|---|
| 3   | 사적이익 요구 등 | 파면   | 2019 | 우월적 지위를 이용한 금품 등 수수, 공정한 업무수행을 해치는 지시를 통한 사익 추구 등 |
| 4   | 비인격적 대우 등 | 해임   | 2019 | 폭언(욕설) 등 모욕적 언행, 인격비하 발언 등                        |
| 5   | 비인격적 대우   | 견책   | 2019 | 폭언 및 폭행 등 모욕적 언행                                  |
| 6   | 비인격적 대우   | 경고   | 2019 | 복무 관련 부적정한 발언                                     |
| 7   | 비인격적 대우 등 | 경고   | 2021 | 욕설 및 부적절한 언행, 출장 중 사적 업무 처리                       |
| 8   | 비인격적 대우   | 경고   | 2021 | 독단적 업무처리 및 부적정한 언행                                |

## □ △△교육청 갑질행위 처분결과 공개

### < ○○학교 교원갈등(갑질) 관련 >

- ○○학교 교감은 본교 외 총3개 학교를 순회근무하는 교사에 대해, 운전면허가 없어 대중교통을 이용하여 순회근무를 하여야 한다는 사실을 알면서도 자가 운전하여 이동하는 기존의 순회교사와 같은 수준으로 본 순회교사의 복무시간을 결정하여 물리적으로 불가능한 이동을 요구
- 이에 따라 순회교사는 조퇴 등을 사용하여 복무를 관리하여야 하는 상황이 발생하였고, 이후 교감이 당 순회교사와 2학기 순회근무 복무시간을 협의·조정하는 과정에서 일부 부적절한 언행을 하는 등 순회교사에게 불이익을 주는 방향의 복무관리를 하여 민원을 야기한 교감은 공무원의 친절·공정의무 및 성실의무 및 공무원의 품위 유지의무 위반함  
↳ 《처분요구》 교감에게 “경고”조치 요구 및 순회교사가 사용한 조퇴 시간 “시정”조치 요구
- 민원유출 내용을 근거로 교감은 교사와, 교장은 민원인과 면담을 실시함  
↳ 《처분요구》 ○○교육지원청 민원 담당자에게 “경고” 조치 요구. 교장과 교감에게 “주의” 조치 요구
- 위 가.~나.의 내용과 관련하여 격리조치 필요  
↳ 《처분요구》 교감 ○○○을 전출 하도록 통보

## □ ◇◇교육청 갑질 감사 사례

### < A초등학교 교장(유형: 사익추구) → 중징계 “해임”처분 >

- 직위를 이용한 학생 간식 취식 및 학교에서 구입한 교구를 개인적으로 사용
- 학교 정규 근무시간보다 늦게 출근하는 일이 잦고 불요불급한 출장이 잦아 교직원들로 하여금 업무처리에 어려움을 겪게 함
- 수련활동·수학여행·각종 교구구입 시에 특정업체를 추천하거나 선정하도록 의도
- 위임전결 규정과 다르게 대면보고를 자주 요구하는 등 행정업무의 효율성 저하
- 교직원의 의견을 수렴하지 않아 민주적 학교경영을 저해

< B초등학교 교장(유형: 특정사업자 지원) → 경징계 “견책”처분 >

- 학생용 교구를 본인이 장기간 사용하다가 감사 착수 후에 반납
- 점심식사 후 식판 등 본인이 사용한 것을 교직원이 챙겨주거나 치우도록 방치
- 학교 위임전결을 무시한 대면설명요구 등 결정 관여
- 학교 물품 구매 시 개인적 경험에 기반하여 교원 다수의 의견에 반한 독단적 의사결정

< C초등학교 교장(유형: 사익 추구) → 경징계 “견책”처분 >

- 본인이 원하는 방과후 강사 선정을 위해 면접심사점수를 고치도록 지시하여 최종선정자를 바꿔게 함
- 유치원 원아 간식을 검식한다는 명목으로 교사에게 요구하고도 다른 직원에게 선심성으로 넘기는 등 공용물을 사적으로 사용함
- 교직원들에게 지나친 구두보고 요구와 반려로 교원업무부담 가중시킴
- 전출예정이란 이유로 교사에게 이미 지명된 연수를 포기하도록 강요

< D초등학교 교장(유형: 부당한 업무전가) → “경징계” 요구 >

- 자발적인 교직원 모임에 대한 해체권고
- 특정시간 교직원 간 접촉 자제 지시를 통한 소통방해
- 방학기간 교사에게 국외여행 불허 및 봉사활동 강요 등 사적영역 침해로 인한 민원야기
- 법령에 정해진 교직원 복무에 대한 지나친 간섭 등 비민주적 통제

#### 4 갑질 불인정 사례

##### 직무상 정당한 명령의 행사

- 정당한 직무명령에 대해서는 갑질로 판단할 수 없음

##### 직무상 명령에 따른 복종의 의무

- ❖ 「국가공무원법」 제57조(복종의 의무) 및 「지방공무원법」 제49조(복종의 의무)는 공무원은 직무를 수행할 때 소속 상관의 직무상 명령에 복종하여야 한다고 규정하고 있다.
- ❖ 공무원(교육공무원)은 이 규정에 따른 명령을 위반하였을 때 징계의결을 요구하여야 하고, 징계의결의 결과에 따라 징계처분을 하여야 한다.

**< 업무분장 관련 정당한 직무상 명령 이행을 거부 및 업무소홀 >**

[지적사항] 성실 의무 및 복종의 의무 위반, 직장 이탈 금지 의무 위반

조사 결과

- 인사자문위원회에서 결정된 업무분장에 근거한 상관의 정당한 직무상 명령 이행을 거부하거나 지연하는 행위가 반복적으로 지속하였고, 고충심사에서 학교장의 업무분장이 타당하다고 결정하였음에도 이에 수긍하지 않고 2000학년도에 지속적인 업무분장 조정을 요구하는 등 학교에 혼란 초래함
- 불친절, 성의 없는 진료 등 00교사로서 당연히 하여야 할 기본적인 업무 소홀로 학부모 및 학생들의 민원이 반복하여 발생하였으며, 전염병에 대한 부적정한 대처로 학교 운영에 혼란 초래
- 법에 근거한 교육청의 출석 요구에 대해서 정당한 사유 없이 거부

○ 업무지시에 대한 감정상 불만이나 막연히 불이익을 받았다는 느낌만으로는 부당한 업무지시로 볼 수 없음

**'부당한 업무지시'로 보기 어려운 경우(인식)**

- ❖ 관리자와의 소통 부재 및 상급자의 권위적인 업무처리 문화 잔존 또는 단순히 법령해석상의 견해 차이 등으로 업무처리 시 감정상의 불만이나, 막연히 불이익을 받았다는 느낌에서 부당한 업무지시가 아님에도 부당한 업무지시로 판단(오해)해 버리는 경향 발생
- ❖ 부당한 업무지시란 「공무원 행동강령」에서 정하는 부당한 이익 및 공정한 직무수행에 현저히 저해하는 지시로 객관적으로 인식 가능한 경우를 뜻하지만, 하급자 위치에서 이치에 맞지 않다고 느끼면 부당한 것으로 인식하는 경향이 있음

**< 직원과의 불화, 고의적인 업무 지연 및 불성실 >**

[지적사항] 성실, 복종, 품위유지 의무 위반

조사결과

- 교육행정7급 B는 2000. 0. 0.~2000. 0. 0.까지 ○○학교에 근무하며 업무태만, 업무지시 불이행 등으로 학교 자체적으로 4차례에 걸쳐 지적을 받았으며, 이로 인하여 2000. 0. 0. ○○학교 종합감사에 소관업무 직무태만 등으로 경고 처분을 받은 바 있고,
- 2000. 0. 0. 교육청 인사담당자와 상담 시에도 말은바 업무처리 소홀 및 직원들과의 고성 등으로 인한 불협화음에 대해 지적을 받았으며, 건강을 위한 휴직을 권고 받았으나 이를 받아들이지 않는 등 뉘우침이나 개선의 정도가 전혀 보이지 않고 있으며,
- 2000. 0. 0. ○○학교 전입 이후 무단지참, 업무지시 불이행, 고의적인 업무 지연 및 불성실, 직원과의 불협화음 등 정도가 점점 심화되고 있음.
- 또한, 무단지참 및 근무시간에 30분에서 1시간 정도 자리를 비우는 일이 자주 있어 업무협조가 잘 이루어지지 않아 B와 교직원 간의 관계가 악화되어 갈등이 심화되고 있고,
- 전임자의 업무를 인수인계 받았으나, 업무가 과중하다는 불만을 제기하여 학교회계 예산집행 외의 것은 다른 직원에게 분배하여 주었음에도 예산집행이 정상적으로 이루어지지 않고 있음.
- 위 내용과 같이 ○○학교 종합감사에 직무태만 등으로 00 처분을 받았고, ○○고 행정실장의 요청에 의한 교육청 인사상담 시에도 자신의 잘못에 대한 뉘우침이나 개선의 정도가 보이지 않았으며, 이후에도 본인의 행태가 개선되지 않고 명령 불복종, 업무처리 거부, 직원과의 다툼 등 정도가 점점 심화되고 있는 것으로서 경징계 처분하며 인사부서에서는 조직관리 차원의 인사조치를 통해 조직 구성원들의 고충을 해소해야 할 것으로 사료됨

< 직장상사에 대한 감정적, 단정적, 과장된 비판 >

□ [대법원 2017. 4. 13. 선고 2014두8469 판결]

□ 판시 사항

- 공무원이 외부에 자신의 상사 등을 비판하는 의견을 발표하는 행위는 그것이 비록 행정조직의 개선과 발전에 도움이 되고, 궁극적으로 행정청의 권한행사의 적정화에 기여하는 면이 있다고 할지라도, 국민들에게는 그 내용의 진위나 당부와는 상관없이 그 자체로 행정청 내부의 갈등으로 비춰져, 행정에 대한 국민의 신뢰를 실추시키는 요인으로 작용할 수 있고,
- 특히 발표 내용 중에 진위에 의심이 가는 부분이 있거나 표현이 개인적인 감정에 휩쓸려 지나치게 단정적이고 과장된 부분이 있는 경우에는 그 자체로 국민들로 하여금 공무원 본인은 물론 행정조직 전체의 공정성, 중립성, 신중성 등에 대하여 의문을 갖게 하여 행정에 대한 국민의 신뢰를 실추시킬 위험성이 더욱 크므로, 그러한 발표행위는 공무원으로서의 체면이나 위신을 손상시키는 행위에 해당함.

---

# 참고 자료 서식

---

## (서식)

1. 갑질 신고서
2. 갑질신고센터 접수 건 처리결과/갑질 조사보고서
3. 갑질신고 접수 관리대장
4. 2차 피해 방지 서약서
5. 갑질 피해자(신고자) 보호대책

## (참고)

1. 갑질 발생 위험 진단 및 갑질여부 판단
2. 갑질 관련 질의 & 답변
3. 갑질신고 업무처리 만족도 평가
4. 갑질에 대한 설문조사 양식
5. 갑질 근절 선언문

# 서식 1

# 갑질신고서

## 갑질신고서 (예시)

- 신고내용 특성상 처리 결과는 별도로 통보하지 않습니다.
- 민원처리 공무원의 불친절에 대한 항의, 학생인권, 교수학습활동 및 교권침해에 관한 사항 등은 갑질 신고 대상이 아니므로 해당부서로 신고 바랍니다.
- 신고내용이 구체적이지 않거나, 피신고자 소속 기관, 피신고자를 특정할 수 없는 내용에 해당하는 경우에는 처리되지 않을 수 있습니다.
  - 단, 신고자 본인을 특정할 수 있는 내용(소속, 직급, 성명, 연락처 등)은 신고 내용에서 반드시 제외하여 주시기 바랍니다.

|                    |   |          |           |                 |  |
|--------------------|---|----------|-----------|-----------------|--|
| 기 관 명              |   |          |           | 피신고자<br>(갑질행위자) |  |
| 행동강령책임관<br>상 담 여 부 | (○ / ×)   |          |           |                 |  |
| 갑질유형<br>(√체크)      | ①법령 등 위반  | ②사적이익 요구 | ③부당한 인사   | ④비인격적 대우        |  |
|                    | ⑤기관 이기주의  | ⑥업무 불이익  | ⑦부당한 민원응대 | ⑧기타             |  |
| 제목                 |   |          |           |                 |  |
| 내용                 | ※ 6하 원칙에 따라 기재<br>◎ (우월적 지위 이용 관련)<br>☞ 가해자와 피해자의 관계 및 우월적 지위 악용 방법 등에 대한 서술<br>◎ (직무상 적정범위를 넘는 행동 관련)<br>☞ 법령상, 또는 사회통념상 상당하지 않은 행위에 대한 서술<br>◎ (신체적·정신적 고통 또는 유·무형의 손해 등 관련)<br>☞ 갑질 결과 피해에 대한 서술 |          |           |                 |  |
| 요청사항               | 예) 행위자로부터 분리(담당자 교체) / 화해 및 사과 / 행위자징계 등 조치   |          |           |                 |  |

|      |   |
|------|---|
| 첨부자료 | 1. (사실 확인을 위하여 증거를 추가 요구할 수 있으며, 증빙자료가 부실하여 사실관계 확인이 어려운 경우 자체종결 처리할 수 있습니다.) |
|------|---|

**서식 2**

**갑질신고 처리결과/ 갑질 조사보고서**

| 갑질신고센터 접수 건 처리결과/ 갑질 조사보고서 (예시) |   |   |                                    |   |            |
|---------------------------------|---|---|------------------------------------|---|------------|
| 제목                              | 00중학교 학교장 갑질신고  |   |                                    |   |            |
| 피신고인                            | 00중학교 학교장 김갑질   |   |                                    |   |            |
| 처리기관                            | 00교육지원청 0000지원과 장학사 포청천   |   |                                    |   |            |
| 신고일                             | 2020.2.1.   | 접수일   | 2020.2.5.                          | 처리완료일                                   | 2020.2.28. |
| 신고내용(요약)                        | 학교 업무를 추진하는 과정에서, 교직원들의 실수를 지나치게 꾸짖어 심각한 모멸감을 느끼게 하는 등 평소 교직원의 인격을 무시하고 초과근무 또는 병가 등 복무결재를 승인하지 아니하여, 교직원으로 하여금 근무 의욕을 상실시킴 |   |                                    |   |            |
| 조사<br>결과                        | 확인<br>사실  | 2019.3.~12월 교직원 4명(이00 외3)에게 각 2회씩 폭언한 사실을 확인하고, 2020.1.~2월 교원 3명(김00 외2)의 복무(초과근무, 병가, 돌봄휴가)를 이유없이 지연 승인한 사실 확인<br><br>※ 갑질상황(경위, 지속성)과 피해 정도 및 인과관계를 구체적으로 적시 |                                    |   |            |
|                                 | 갑질<br>유형  | √   | 이익추구형 (사적이익 요구)<br>불이익처우형(비인격적 대우) | ※ 갑질 판단기준(갑질유형)을 참고하여 본 건과 가장 유사한 유형 선택 |            |
| 처리방안                            | · 피해자의 의견(징계 등 처벌요구)<br>· 관리 감독 부서 의견 및 종합적 상황 판단   |   |                                    |   |            |
| 처리결과                            | · 2020.2.20. ◇◇교육청 감사관에 품위유지의무 위반(근거법령)으로 학교장 경고 처분 요구<br>· 2020.2.21. 본청 감사관, 중등교육과에 경고 처분 요구 사실 보고                        |   |                                    |   |            |

**서식 3**

**갑질신고 접수 관리대장**

**갑질신고 접수 관리대장 (예시)**

(기관명)

| 접수번호 | 접수일자 | 신고 내용   | 처리결과(일자)   |
|------|------|---|--|
|      |      | - 피신고자: (소속) (직위) (성명)<br>- 갑질유형: (신고서 유형 확인)<br>- 신고내용: (간략히 요약) | 해당없음/<br>주의·경고/<br>징계요구/<br>사과·화해/<br>갑질예방컨설팅 실시 |
|      |      |   |  |
|      |      |   |  |
|      |      |   |  |
|      |      |   |  |

※ 갑질유형 : ① 법령 등 위반 ② 사적이익 요구 ③ 부당한 인사 ④ 비인격적 대우 ⑤ 기관 이기주의  
 ⑥ 업무 불이익 ⑦ 부당한 민원응대 ⑧ 기타 등 기록



□ 피해자 보호대책

- (불이익 처우 금지) 기관의 장은 갑질 행위에 대한 피해자, 신고자 등에 대하여 면직, 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- (2차 피해 방지) 기관의 장은 갑질 행위에 대한 신고, 조사, 조사결과 조치 등 단계별로 가해자 또는 제3자에 의해 신고자 및 피해자에 대한 2차 피해가 없는지 수시로 확인하여야 한다.
  - 기관의 장은 보복, 집단적 괴롭힘, 따돌림 등 2차 피해가 발생한 경우 내부 절차에 따라 피해자 보호 등의 조치를 하여야 한다.
- (피해자 적응 지원) 기관의 장은 갑질 행위로 인한 피해자의 정신적·육체적 고통을 이해하고자 노력하면서, 원활한 적응을 위해 필요한 경우 심리상담 등 치료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- (분리 조치) 기관의 장은 피해자가 가해자와 격리를 요청할 경우 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자 분리를 위한 적절한 조치를 하여야 한다.
  - 이때, 피해자의 의견을 반영하여 전보·휴가·재택근무·근무장소 변경·일정조정 등 다양한 방법으로 피해자 또는 가해자에 대하여 조치할 수 있다.
- (조력인 지정) 기관의 장은 갑질 피해자 등을 보호하기 위하여 필요한 경우 법률전문가나 조력인을 지정하는 등 적절한 조치를 하여야 한다.
  - 이 경우 해당자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

□ 사후 관리

- (사후관리) 기관의 장은 갑질 행위로 피해자 및 가해자, 다른 구성원 모두 근로 제공이나 직장생활을 함에 있어 애로사항은 없는지 지속적으로 관리하여야 한다.
  - 갑질 행위에 대한 처리 후 피해자의 업무복귀, 동료와의 관계복원, 기타 구성원을 대상으로 원활한 업무수행을 위해 모니터링을 실시할 수 있다.
- (만족도 평가) 기관의 장은 갑질 관련 조치 후 갑질 신고자·피해자를 상대로 갑질 피해신고 처리과정 및 결과에 대한 만족도를 평가하여야 한다. (다만, 당사자의 동의 필요)[공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인 붙임2 양식 참조]
  - 기관의 장은 만족도 평가를 분석하여 자체 가이드라인 또는 재발방지대책에 반영하는 등 갑질 예방을 위해 적극 노력하여야 한다.

## 참고 1

## 갑질 발생 위험 진단 및 갑질 여부 판단

### < 갑질 발생 위험 진단 체크리스트 >

#### ① 개인별 진단

※ 본 체크리스트는 개인별 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관(학교)별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

| 점검내용  | 전혀<br>아니다<br>(0점) | 아니다<br>(1점) | 보통<br>이다<br>(2점) | 그렇다<br>(3점) | 매우<br>그렇다<br>(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 부하직원에게 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 이유없이 거부한 적이 있다.      |                   |             |                  |             |                   |
| 1-9. 특정 직원에게 타당한 이유없이 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.   |             |                   |

## ② 업무유형별 진단

### 가. 계약관련 업무

※ 본 체크리스트는 계약업무 담당자가 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관(학교)별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

| 점검내용   | 전혀<br>아니다<br>(0점) | 아니다<br>(1점) | 보통<br>이다<br>(2점) | 그렇다<br>(3점) | 매우<br>그렇다<br>(4점) |
|--|-------------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|
| 2-1. 입찰·계약방식을 불공정하게 적용한 적이 있다. (예: 부당한 수의계약, 단일 사업 쪼개기 계약 등)       |                   |             |                  |             |                   |
| 2-2. 입찰조건을 무리하게 요구 한 적이 있다. (예: 과도한 실적·업종·지역 제한, 특정업체 사양요구 등)      |                   |             |                  |             |                   |
| 2-3. 입찰참가자격에 미달하거나 후순위 업체를 정당한 절차 없이 낙찰자로 선정 한 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 사유없이 지연하여 지급한 적이 있다.                                |                   |             |                  |             |                   |
| 2-9. 무면허 업체 하도급, 일괄 하도급, 동일 업종 간 하도급 등을 묵인한 적이 있다.                 |                   |             |                  |             |                   |
| 2-10. 발주처로서 정당한 사유 없이 원도급자를 거치지 않고 하도급자에게 직접 업무 지시를 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 인사업무 담당자가 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관(학교)별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

| 점검내용   | 전혀<br>아니다<br>(0점) | 아니다<br>(1점) | 보통<br>이다<br>(2점) | 그렇다<br>(3점) | 매우<br>그렇다<br>(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. 면접 시 면접시험과 관련 없는 신상을 묻거나 면접자를 비인격적(고압적, 외모 비하 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. |

### ③ 직장문화 진단

※ 본 체크리스트는 각 조직원이 직장문화 측면에서 갑질행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관(학교)별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

| 점검내용   | 전혀<br>아니다<br>(0점) | 아니다<br>(1점) | 보통<br>이다<br>(2점) | 그렇다<br>(3점) | 매우<br>그렇다<br>(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 업무 지시를 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: 협력 업체에 비용전가 등) |                   |             |                  |             |                   |
| 4-7. 갑질 관련 내부신고 제도 등이 존재 하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식이 강하다.                        |                   |             |                  |             |                   |
| 4-8. 우리 기관은 민간업체에 대한 관리·감독, 인허가·규제 업무를 주로 수행한다.                                  |                   |             |                  |             |                   |
| 4-9. 우리 기관이 수행하는 업무는 타 기관에 비해 업무적 독점성이 강한 편이다.                                   |                   |             |                  |             |                   |
| 4-10. 우리 기관에 소속된 공직유관단체(투자·출연기관 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. |

## < 갑질 여부 판단(①내부·②외부) 체크리스트 >

### ① 내부 갑질 여부 판단(예시)

| 내 용   | ☑ YES<br> 갑질입니다. | ☑ NO<br> 갑질이 아닙니다. |
|---|--|---|
| 1. 업무지시를 할 때 화를 내거나 욕을 한 적이 있다.                               |  |   |
| 2. 다른 직원 앞에서 특정 직원의 잘못을 과도하게 질책한 적이 있다.                       |  |   |
| 3. 공식적 자리에서 부하직원을 공식 직명이 아닌 “야”, “너” 등의 반말로 부른 적이 있다.         |  |   |
| 4. 직원의 외모나 의상, 출신지역이나 연령 등에 대해 지적한 적이 있다.                     |  |   |
| 5. 개인적인 일을 부하 직원에게 시키기도 한다.                                   |  |   |
| 6. 부하 직원에게 긴급하지 않은 경우임에도 야근, 주말 근무를 지시한 적이 있다.                |  |   |
| 7. 본인 의사와 상관없이 불필요한 회식, 야외활동 참여를 요구한 적이 있다.                   |  |   |
| 8. 소속 직원이 연차휴가나 병가 등을 신청하였으나 타당한 이유 없이 거부한 적이 있다.             |  |   |
| 9. 특정 직원에게 타당한 이유없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여한 적이 있다.                 |  |   |
| 10. 사적인 이유로 부하 직원에게 인사상 불이익을 준 적이 있다.                         |  |   |
| 11. 근무성적평가 등을 호의적으로 해주겠다면서 편의를 요구한 적이 있다.                     |  |   |
| 12. 소속직원의 인사요청사항(예: 이동발령, 명예퇴직 등)을 받아주는 조건으로 부당한 요구를 한 적이 있다. |  |   |
| 13. 특정인의 승진이나 근무성적평정 순위를 변경하도록 지시하거나 받은 적이 있다.                |  |   |
| 14. 소속직원에 대한 업무분장 시 직원의 의견을 묻지도 않고 자의적으로 정한 적이 있다.            |  |   |

## ② 외부 갑질 여부 판단(예시)

| 내 용  | <input checked="" type="checkbox"/> YES   | <input checked="" type="checkbox"/> NO  |
|--|---|---|
|  |  갑질입니다. |  갑질이 아닙니다. |
| 1. 입찰·계약방식을 불공정하게 적용한 적이 있다.<br>(예: 부당한 수의계약, 단일사업 쪼개기 계약 등)     |   |   |
| 2. 입찰조건을 무리하게 요구 한 적이 있다.<br>(예: 과도한 실적·업종·지역 제한, 특정업체 사양요구 등)   |   |   |
| 3. 입찰참가자격에 미달하거나 후순위 업체를 정당한 절차 없이 낙찰자로 선정한 적이 있다.               |   |   |
| 4. 계약 관련 상위 법령에 부합하지 않는 과도한 특약조건을 적용한 적이 있다.                     |   |   |
| 5. 인허가 및 민원 등 발주처가 책임질 민원을 시공사에게 전가한 적이 있다.                      |   |   |
| 6. 계약 금액 산정을 불공정하게 한 적이 있다.<br>(예: 납품단가 후려치기 등)                  |   |   |
| 7. 정당한 사유 없이 기존 계약내용을 추가, 변경토록 요구한 적이 있다. (예: 하자보수기간, 보증기간 연장 등) |   |   |
| 8. 대금지급을 정당한 사유없이 지연하여 지급한 적이 있다.                                |   |   |
| 9. 무면허 업체 하도급, 일괄 하도급, 동일 업종 간 하도급 등을 묵인한 적이 있다.                 |   |   |
| 10. 발주처로서 정당한 사유 없이 원도급자를 거치지 않고 하도급자에게 직접 업무지시를 한 적이 있다.        |   |   |
| 11. 정당한 사유없이 인허가 민원을 지연처리한 적이 있다.                                |   |   |
| 12. 인허가와 관련없는 사항의 제출을 민원인에게 요구한 적이 있다.                           |   |   |

Q

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

A

공직자간 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 같은법과 「공무원 징계령」에 따라 처벌 대상이 되므로, 공무원 행동강령이 규율하고 있는 갑질의 범위에 포함되지 않음.

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 단순히 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

Q

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

A

부패방지권익위법 제67조(준용규정)에 따라 공직자 행동강령을 위반 행위를 신고하는 경우에 대해서도 부패방지권익위법 제62조(신분보장 등)부터 제 66조(책임의 감면 등)까지의 규정을 준용하고 있음  
 따라서, 조직 내의 갑질을 신고한 공무원은 부패방지권익위법에 따라 신분 보장, 불이익 처분 일시 정지, 신분보호 등의 보호조치를 받을 수 있음

※ 출처: 2021년 공무원 행동강령 업무편람(국민권익위원회)

### 참고 3

### 갑질신고 업무처리 만족도 평가

#### < 갑질 신고 업무처리에 대한 만족도 평가 >

- 귀하의 갑질 피해 신고사건(접수번호 00000) 처리와 관련하여 만족도를 평가하여 주시기 바랍니다. 평가내용은 업무절차 개선에만 사용됨을 알려드리며, 우리 기관의 업무개선에 적극 반영하도록 하겠습니다.
- 본 설문지는 이메일( ) 또는 우편( )으로 회신하여 주시기 바랍니다.

1. 갑질 피해 신고 기관 :

2. 피해 내용 :

3. 귀하가 이번에 제기하신 갑질 신고 내용은 충분히 해결되었습니까?

( ) 전부 해결 ( ) 일부 해결 ( ) 해결 안됨

4. 신고 내용이 해결되지 않았다면 어떤 부분이 해결되지 않았습니까?

5. 피해를 신고하고 처리가 완료되기까지 업무처리 과정은 어떠하였습니까?

( ) 매우 만족 ( ) 만족 ( ) 약간 만족 ( ) 보통 ( ) 약간 불만 ( ) 불만 ( ) 매우 불만

6. 신고 접수, 처리과정에서 개선할 사항이 있다면 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ( ) 신고 절차의 불편 ( ) 담당 직원의 불친절
- ( ) 처리과정 설명 부족 ( ) 처리결과 통보 지연
- ( ) 처리 담당자의 전문성 부족 ( ) 신고·피해자 개인정보관리 부실
- ( ) 피해내용 설명기회 부족 ( ) 신고·피해자 비밀보장·보호 부족

7. 기타 건의사항이나 불만사항이 있으시면 자유롭게 기술하여 주십시오.

〈 갑질에 대한 설문조사 양식 〉

- 안녕하십니까? 공공기관 ○○○입니다.  
저희는 갑질에 대한 여러분의 의견을 알아보는 설문조사를 진행하고 있습니다.  
바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 감사하겠습니다.

문 1) ‘갑질’ 하면 가장 먼저 무엇이 떠오르십니까?  
무엇이든 좋으니 한 가지만 말씀해 주십시오

---

문 2) 갑질은 사회·경제적 관점에서 상대보다 우월적 지위에 있는 사람, 즉 갑이 그렇지 못한 사람, 즉 을에게 행하는 부당한 요구 및 처우를 말합니다.  
○○기관과 관련하여 갑질이 얼마나 심각하다고 생각하십니까? 혹은 심각하지 않다고 생각하십니까?

1. 매우 심각하다
2. 약간 심각하다
3. 별로 심각하지 않다
4. 전혀 심각하지 않다

---

5. 모름/무응답

문 2-1) [문 2]의 1번, 2번 응답자만]

○○기관과 관련하여 갑질이 심각하다고 생각하시게 된 계기가 있다면 다음 중 무엇입니까?

1. 직접 경험해서
2. 주변 지인의 경험을 들어서
3. 인터넷/SNS 등에서 갑질 관련 게시물을 접해서
4. 갑질 관련 뉴스/기사를 봐서
5. 기타 ( \_\_\_\_\_ )

---

6. 모름/무응답

문 3) 갑질이 발생하는 가장 큰 원인이 다음 중 어디에 있다고 생각하십니까?

1순위: \_\_\_\_\_ 2순위: \_\_\_\_\_

1. 권위주의적 조직문화
2. 갑질을 유발하는 제도상의 허점
3. 가해자에 대한 처벌 부족
4. 개인의 윤리의식 부족
5. 기타 ( \_\_\_\_\_ )

---

6. 모름/무응답

문 4) 지난 1년 간 갑질을 직접 당하신 적이 있으십니까?

1. 있다
2. 없다

---

3. 모름/무응답

문 5-1) 귀하가 소속된 또는 민원·업무와 관계있는 기관에서 갑질이 많이 발생하는 업무는 무엇이라고 생각하십니까?

1. 예산 편성·집행업무
2. 복지·보조금 업무
3. 인·허가 등 민원처리 업무
4. 단속·감사·수사·조사업무
5. 지도·점검·감독업무
6. 계약업무
7. 기타 ( \_\_\_\_\_ )

---

8. 모름/무응답

문 5-2) 귀하가 선택하신 업무에서 갑질이 많이 발생하는 이유는 무엇이라고 생각합니까? 의견을 자유롭게 서술해 주시기 바랍니다.

---

문 5-3) 귀하가 소속된 또는 민원·업무와 관계있는 기관에서 갑질을 당하셨을 때, 어떻게 대처하셨습니까?

1. 그냥 참았다
2. 갑질 당사자에게 직접 항의
3. 동료/상사 등 업무관계자에게 도움 요청
4. 경찰/관공서에 신고
5. 언론사 또는 SNS를 활용하여 알림
6. 기타 ( \_\_\_\_\_ )

---

7. 대처 방법 모름  
8. 모름/무응답

문 5-4) [문 5-3]의 1번 응답자만]

귀하가 갑질을 당하셨을 때 그냥 참는 이유는 무엇입니까?

1. 마땅한 대응 수단이 없어서
2. 신고해도 피해구제를 기대하기 어려워서
3. 원활한 관계 유지를 위해서
4. 불이익 등 2차 피해가 우려되어서
5. 갑질 행위자에 대한 제재·처벌이 미약해서
6. 기타 ( \_\_\_\_\_ )

문 6) 귀하가 상급기관 또는 감독기관으로부터 갑질 행위를 경험한 적이 있습니까?

1. 있다
2. 없다

문 6-1) 귀하가 상급기관 또는 감독기관으로부터 경험한 갑질 행태는 무엇입니까?

1. 인사적체 해소에 산하기관 활용
2. 산하기관에 책임·비용전가
3. 금품·향응 요구
4. 민원인에 대한 부당특혜 요구
5. 불필요한 업무 지시
6. 폭행, 폭언 등 인격 모독
7. 성희롱, 성추행, 성폭행
8. 비정규직 차별(정규직 미전환 등 관련 법령 위반)
9. 기타 (구체적으로 \_\_\_\_\_)

문 6-2) 귀하가 상급기관 또는 감독기관으로부터 갑질을 당하셨을 때, 어떻게 대처하셨습니다?

1. 그냥 참았다
2. 갑질 당사자에게 직접 항의
3. 동료/상사 등 업무관계자에게 도움 요청
4. 경찰/관공서에 신고
5. 언론사 또는 SNS를 활용하여 알림
6. 기타 (\_\_\_\_\_)

- 
7. 대처 방법 모름
  8. 모름/무응답

문 6-3) [문 6-2]의 1번 응답자만]

귀하가 갑질을 당하셨을 때 그냥 참은 이유는 무엇입니까?

1. 마땅한 대응 수단이 없어서
2. 신고해도 피해구제를 기대하기 어려워서
3. 원활한 관계 유지를 위해서
4. 불이익 등 2차 피해가 우려되어서
5. 갑질 행위자에 대한 제재·처벌이 미약해서
6. 기타 (구체적으로 \_\_\_\_\_ )

문 7) ○○기관에서 갑질을 근절하기 위한 근본적인 대책은 무엇이라고 생각합니까?

1. 제도 정비
2. 교육 등 인식개선
3. 익명신고 등 조기적발 체계 구축
4. 징계·처벌 강화
5. 기타 ( \_\_\_\_\_ )

---

6. 모름/무응답

본 갑질 관련 설문지는 예시이므로 기관의 특성을 반영한 설문내용으로 수정하여  
사용하시기 바랍니다.

우리 ○○기관(학교)는 창의적 민주시민을 기르기 위해 노력하는 광주 교육기관으로써 교육공동체(민원, 조직구성원)들의 인격을 존중하며 어떠한 갑질 행위도 용인하지 않음을 분명히 선언한다.

기관장(학교장)은 기관(학교) 내 갑질을 예방하기 위한 교육과 정책을 우선 시하며, 갑질로 인한 피해가 발생할 경우 피해자를 회복시킬 수 있도록 최선을 다해 지원한다.

행동강령책임관은 기관(학교) 내 갑질이 발생하지 않도록 예의주시하며 또한 사전 교육을 실시한다.

모든 조직구성원들은 다른 구성원들과 교육가족을 대함에 있어 상호존중을 기본으로 하고 절대 갑질하지 않기 위하여 다음과 같이 다짐한다.

하나, 우리는 인간의 존엄과 가치를 최우선으로 한다.

하나, 우리는 어떠한 경우에도 우월적 지위와 권한을 남용하지 않는다.

하나, 우리는 동료 간 ‘상호 존중과 배려’의 정신을 실천하여 건강한 조직문화 만들기에 앞장선다.

하나, 우리는 공정하고 합리적인 직무수행을 저해하는 그 어떠한 부당하고 사적인 지시를 거부한다.

하나, 불공정 갑질 행위를 차단하고 예방하며 갑질 행위의 피해자와 신고자를 보호한다.