

1 “갑질”의 개념

- 갑질이란?

: 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 **권한을 남용**하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 **영향력을 행사**하여 상대방에게 행하는 **부당한 요구나 처우**

※ **직장 내 괴롭힘** : 근로기준법 개정에 따라 직장 내 괴롭힘도 **갑질의 범주에 포함**

- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 **우위 이용** 여부
- 업무상 적정 범위를 넘었는지**의 여부
- 신체적·정신적 고통을 주거나 근로환경을 악화시켰는지의 여부

2 주요 유형별 갑질 판단 기준

<법령 등 위반>	<사적이익 요구>
법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부	우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향을 제공 등을 강요·유도하거나 사적으로 이익을 추구하였는지 여부
<부당한 인사>	<비인격적 대우>
특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부	외모와 신체를 비하하는 발언·욕설·폭언·폭행 등 비인격적 언행을 하였는지 여부
<기관 이기주의>	<업무 불이익>
발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부	정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무 배제 여부
<부당한 민원응대>	<기 타>
정당한 사유 없이 민원 접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부	의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

3 갑질 행위 유형별 사례

- 「법령 등 위반」 갑질 사례

- 법령에 따라 예정가격을 산출하여야 하나, 특정사업자에게 유리한 기준을 마련하여 예정가격을 산출하고, 해당기업이 부당한 이득을 취하게 하는 행위

- 「사적이익 요구」 갑질 사례

- 직원을 상대로 구두수선 심부름, 자녀의 입학 관련 사무 등 가족의 개인업무, 가전 제품 수리, 점심 도시락 구입 등 업무와 관련 없는 일을 수차례 지시

- 「부당한 인사」 갑질 사례

○ 기관장이 학교 후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위

- 「비인격적 대우」 갑질 사례

○ 직원에게 “시키는 일이나 해”, “일도 못 하는 게”라고 하거나 손짓으로 직원을 부르고, 직무를 성실히 수행하지 않으면서 직원에게 본인의 업무를 전가함

- 「기관 이기주의」 갑질 사례

○ 발주자가 부담해야 하는 비용(예산부족, 사업계획 변경 등)을 시공자가 부담하게 하는 행위

- 「업무 불이익」 갑질 사례

○ 상급자가 특정 직원이 마음에 들지 않는다며 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위

- 「부당한 민원응대」 갑질 사례

○ 민원 접수 과정에서 조사를 하지도 않고 민원을 처리할 수 없다는 이유로 접수를 거부하는 행위

4 갑질 발생 시 대응 절차

갑질 신고	<ul style="list-style-type: none"> - 방 문: 한석봉체육관 2층 안전감사실 - 전 화: 031)8078-8021, 8321 - 온라인: 가평군시설관리공단 익명제보시스템(Help_Line) (링크: https://www.kbei.org/helpline/report_step1.html?cid=GPFMC)
↓	
사실관계 조사 (접수 및 확인)	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영 담당 부서장 갑질행위 여부 확인 및 기관장 보고 (사실관계 조사, 허위사실 대처, 개인정보 보호 등)
↓	
조사결과 조치	<ul style="list-style-type: none"> - (징계 등) 조사결과 갑질이 확인된 경우 징계위원회 등을 개최하여 가해자에 대한 징계 등 적절한 조치 실시 ※ 가해자에 대한 징계 양정 외 피해자와 가해자 분리조치를 포함한 배치전환, 재발방지 대책도 의결할 수 있음 - (수사의뢰) 기관장은 신고·제보내용이 범죄 성립의 소지가 있는 경우 또는 금품·향응 수수, 채용비리, 성폭력 등 중대 갑질 범죄 사건의 경우 징계와 별도로 수사의뢰 조치를 할 수 있다.
↓	
모니터링	<ul style="list-style-type: none"> - 조치에 따른 사후관리 실시 - 합의사항 이행여부, 피해자에 대한 2차 가해 여부 등 확인 - 가해자 및 전 직원 대상 재발방지 교육 실시