

갑질행위 예방 및 대응 지침

2021. 1. 5. 제정 [지침 제27호]

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 지침은 남양주시공사(이하 “공사” 라 한다)에서 산업안전보건법, 근로기준법에 따른 ‘직장 내 괴롭힘’ 을 포함하여 공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인에서 정하고 있는 갑질행위를 근절하고 적절하게 처리하기 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “갑질행위” 는 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 말한다.
2. “가해자” 는 갑질행위를 행하는 사람을 말한다.
3. “피해자” 는 갑질행위의 피해를 입은 사람을 말한다.
4. “사건관계인” 은 갑질행위를 목격하거나, 갑질행위에 대한 을 행하는 사람을 말한다.
5. “위탁업체 등” 은 갑질행위의 피해를 입을 수 있는 외부 이해관계자들을 말한다

제3조(적용범위) 이 지침은 공사에 근무하는 전 임직원에 적용한다.

제2장 갑질행위 일반원칙

제4조(사장의 책무) 공사 사장(이하 사장”

이라 함)은 갑질행위를 예방하고 갑질행위 발생하였을 때는 적절히 대응할 수 있는 정책을 수립·시행하여야 한다.

제5조(갑질행위의 금지) 공사 임직원은 누구든지 공사 내외, 업무관련 유무에 상관없이 갑질행위를 하여서는 아니 된다

제6조(갑질행위 판단기준) ① 갑질행위는 공개된 장소인지 여부, 대안이 없는 불가피한 행위 여부, 업무내용, 그간 가해자와 피해자와의 관계 등 당시 상황, 관련법규, 인권 존중의 원칙과 공동체 의식 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다.

② 주요 유형 별 갑질행위 판단 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 법령, 규칙, 조례, 규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
2. 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응 제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부
3. 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부
4. 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부
5. 공사의 부담비용을 계약상대방에게 부담시키는 등 부당하게 공사의 이익을 추구하였는지 여부
6. 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부

- 7. 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
- 8. 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 자별행위를 하였는지 여부
- 9. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원 및 공사의 계약상대방에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

제7조(금지사항) 공사 임직원은 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 법령 등 위반 금지
 - 가. 인·허가 계약 등과 관련하여 관계 법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정한 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하는 행위
 - 나. 정당한 사유 없이 내부 규정을 변경하여 특정한 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하는 행위
2. 사적이익 요구 금지
 - 가. 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등을 요구·수수하거나 제공받는 행위
 - 나. 우월적 지위를 이용하여 개인적인 용무를 하게 하거나 사적으로 이익을 추구하는 등의 행위
3. 부당한 인사 금지
 - 가. 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정 하는 행위
 - 나. 위탁업체 등에 감독 권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하는 행위
 - 다. 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정인에게 유리하게 변경하는 행위
 - 라. 정당한 사유 없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하는 행위

4. 비인격적 대우 금지
 - 가. 인격이나 외모 등을 비하하는 행위
 - 나. 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적인 언행
5. 기관 이기주의 금지
 - 가. 상대방에게 부당하게 부담을 전가하는 등 불공정한 계약, 계약 등 부당한 요구
 - 나. 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약의 체결
 - 다. 특정사업자 등에게 유리한 입찰조건을 설정하거나, 계약상대방에게 부당한 요구를 하는 행위
6. 업무 상 불이익 금지
 - 가. 하급자나 위탁업체 등에게 정당한 사유 없이 휴가기간·심야 등 사회통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하는 행위
 - 나. 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등 불이익을 주는 행위
7. 부당한 민원응대 금지
 - 가. 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하는 행위
 - 나. 제기된 민원에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 타 기관 및 직원에게 떠넘기는 등의 행위
8. 기타 금지
 - 가. 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위
 - 나. 소속 직원이나 위탁업체 등의 직원을 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위
 - 다. 소속 직원이나 위탁업체 직원이 갑질행위 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하는 행위

제3장 갑질행위의 예방

제8조(갑질행위) ① 공사는 갑질행위 예방을 위한 교육(이하 “갑질행위 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 갑질행위 예방교육 시간은 1시간 이상으로 한다.

③ 직장 갑질행위 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 갑질행위의 정의
 2. 금지되는 갑질행위
 3. 갑질행위 발생 시 상담 및 사건처리 절차
 4. 피해자 보호를 위한 조치
 5. 가해자에 대한 조치
 6. 갑질행위 예방을 위한 내용
- ④ 공사는 갑질행위 예방교육의 주요 내용을 직원들이 열람할 수 있도록 조치한다.

제9조(실태파악) ① 공사는 직원을 상대로 주기적인 갑질행위 예방 및 실태파악을 위한 설문 조사를 실시할 수 있다.

② 공사는 위탁업체 등을 대상으로 주기적인 갑질행위 실태파악을 위한 모니터링을 실시할 수 있다.

제10조(전담조직) ① 갑질행위 예방 및 대응을 위한 총괄부서는 감사실로 한다.

② 총괄부서에서는 갑질행위와 관련한 상담·신고 접수 및 조사, 필요 시 수사의뢰 등

② 공사 감사실 내 갑질행위의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “예방·대응 담당자”라 한다)을 1명 이상 지정한다.

제4장 갑질행위 발생 시 대응 및 처리절차

제11조(갑질행위 발생 시 처리절차) 사장은 갑질행위 사건을 처리하기 위하여 다음 각 호

의 순서에 따라 처리한다.

1. 사건의 접수
2. 상담을 통한 피해자의 의사 확인
3. 피해자의 의사에 기초한 당사자 간 해결 또는 정식 조사의 실시
4. 정식 조사의 결과를 토대로 한 사실관계 확인
5. 가해자에 대한 징계 조치, 피해자 보호 조치 등의 결정 및 관련부서 요청

제12조(사건의 접수) ① 누구든지 갑질행위 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있다.

② 예방·대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 갑질행위 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

제13조(상담) ① 제9조에 따라 사건이 접수된 경우 예방·대응 담당자는 지체 없이 신고인을 대면하여 상담한다.

② 신고인이 피해자가 아닌 제3자인 경우 예방·대응 담당자는 신고인과 먼저 상담한 후 피해자와 상담한다.

③ 예방·대응 담당자는 피해자에게 갑질행위에 관한 구제방법 및 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리 방향을 청취한다.

④ 예방·대응 담당자는 상담 시 신고인 또는 피해자 등에게 상담 내용에 대한 비밀 유지 의무가 있음을 고지하여야 한다.

제14조(당사자 간 해결) ① 예방·대응 담당자는 피해자가 갑질행위 피해를 입었다고 판단되고 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 가해자와 분리되기만을 요구하는 경우, 그 내용을 예방·대응 담당자가 사장에게 보고하여 피해자의 요구에 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다.

- ② 예방·대응 담당자는 피해자가 가해자의 갑질 행위 중단 및 사과 등 직접적인 합의를 원하는 경우에는 피해 사실에 대하여 피해자와 참고인 등에 관한 조사를 실시하고, 그 결과 갑질 행위가 확인되면 피해자의 요구안을 정리하여 가해자에 전달하여 합의를 진행한다.
- ③ 제2항에 따른 합의가 이루어진 경우 모든 관련 서류는 비공개처리하고 사건을 종결한다.
- ④ 제2항에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우 예방·대응 담당자는 피해자를 다시 상담한 후 정식 조사의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

제15조(사건의 조사) ① 예방·대응 담당자는 갑질행위과 관련하여 피해자가 조사를 원하거나 조사가 필요하다고 판단되는 경우 감사실에 조사를 의뢰해야 하며 그 사실을 신고인에게 알려야 한다.

② 감사실은 조사과정에서 관계부서에 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 부서는 이에 적극 응해야 한다.

③ 조사를 하는 경우 가해자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 들어야 한다.

④ 조사자 등 조사 과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사장에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

제16조(피해자의 보호) 사장은 피해자가 요청하는 경우 또는 갑질행위의 혐의가 인정된 경우에 따라 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 취하여야 한다. 이 경우 피해자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니된다.

② 공사는 신고인 및 피해자에게 해고나 그

밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

제17조(불이익 조치 금지 등) ① 사장은 갑질 행위의 피해를 주장하는 자 및 조사 등에 협력하는 자에 대해 고충상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 아니 되며, 불이익한 조치가 일어나는 것을 방지하여야 한다.

② 갑질행위와 관련하여 피해자, 목격자 등의 상담 및 신고를 방해하거나 신고의 취소를 강요하는 행위는 추가 피해 갑질행위로 간주한다.

제18조(징계 등) ① 사장은 갑질행위의 재발 방지를 위해 필요한 경우 부서 전환 등의 조치를 할 수 있으며, 이 경우 당해 조치가 피해자에게 불이익하게 해서는 아니 된다.

② 사장은 공사 규정에 따라 가해자에 대해 징계한다.

③ 사장은 갑질행위를 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 갑질행위를 한 자에 대해서는 엄중 징계한다.

제19조(재발방지조치 등) ① 사장은 사건이 종결되면 갑질행위의 재발 방지를 위해 필요한 대책을 수립·시행한다.

② 사장은 갑질행위의 재발 방지를 위해 필요하다고 인정되는 경우 가해자에게 교육이나 상담을 받도록 명할 수 있다.

제20조(준용) 이 장에서 정하지 아니한 사항에 관하여는 「근로기준법」 및 직장 내 괴롭힘과 관련된 정부지침 등에 따른다.

부 칙 <제정 2021. 1. 5.>

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.