

갑질 근절 및 피해자 보호 지침

제정 2021. 11. 22.
일부개정 2024. 11. 00.

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 지침은 한국산업인력공단(이하 “공단”이라 한다)에서 발생할 수 있는 갑질에 대한 판단기준, 갑질 예방대책 추진에 관한 사항 등을 정함으로써 갑질을 근절하고 상호 존중하는 조직문화 조성을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 지침은 다음 각 호의 대상에게 적용한다.

1. 공단에 속한 모든 임직원(비정규직을 포함한다)
2. 공단으로부터 공무를 위탁받아 행하는 기관·개인 또는 법인
3. 파견근로계약에 따라 공단으로부터 실질적 지휘·감독을 받는 사람

제3조(용어정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “갑질”이라 함은 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 말한다.
2. “우월적 지위”라 함은 상하관계를 정의하는 직급, 연공서열, 소속 등과 같이 집단과 사회조직 속에서 개인과 개인, 조직과 조직 등 관계에서 상대방보다 우월한 개인의 지위를 말한다.
3. “가해자”라 함은 갑질을 행하는 사람을 말한다.
4. “피해자”라 함은 갑질 피해를 입은 사람을 말한다.
5. “사건관계인”이라 함은 갑질 행위를 목격하거나, 갑질 행위에 대해 알고 있는 사람을 말한다.
6. “2차 피해”라 함은 제4호 내지 제5호를 대상으로 한 정신적, 육체적 보복 및

각종 불이익을 말한다.

제 2 장 갑질 근절 일반원칙

제4조(판단기준) ① 갑질 여부는 공개된 장소 여부, 근무시간 여부, 대안이 없는 불가피한 행위 여부, 업무 내용, 그간 당사자와의 관계 등과 같이 당시 상황과 공사(公私)의 구분, 관련 법규, 인권 존중의 원칙과 공동체 의식 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다.

② 주요 유형별 갑질 판단 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
2. 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 등을 강요·유도하는지 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. 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 공단의 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 강요, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

제5조(금지사항 준수) 임직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 법령 등 위반 금지
 - 가. 인·허가, 계약 등과 관련하여 관계 법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정인 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니 된다.
 - 나. 정당한 사유 없이 내부 규정을 변경하여 특정인 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니 되며, 규정을 개정하기 위해서는 절차를 준수하여야 한다.
2. 사적이익 요구 금지
 - 가. 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등을 요구·수수하거나 제공받아서는 아니 된다.
 - 나. 우월적 지위를 이용하여 개인적인 용무를 하게 하거나 사적으로 이익을 추구하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.
3. 부당한 인사 금지
 - 가. 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정 하여서는 아니 된다.
 - 나. 위탁업체 등에 감독 권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을

강요 또는 유도하여서는 아니 된다.

다. 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정인에게 유리하게 변경하여서는 아니 된다.

라. 정당한 사유 없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니 된다.

4. 비인격적 대우 금지

가. 하급자 등의 인격이나 외모 등을 비하하는 행위를 하여서는 아니 된다.

나. 하급자 등에게 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 아니 된다.

5. 기관 이기주의 금지

가. 상대방에게 부당하게 부담을 전가하는 등 불공정한 계약, 계약 외 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

나. 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 아니 된다.

다. 특정사업자 등에게 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 아니 된다.

6. 업무 불이익 금지

가. 하급자나 위탁업체에게 정당한 사유 없이 휴가기간·심야 등 사회통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하여서는 아니 된다.

나. 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

7. 부당한 민원응대 금지

가. 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하여서는 아니 된다.

나. 제기된 민원에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

8. 기타사항

가. 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

나. 소속 직원이나 위탁업체 직원을 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다.

다. 상급자는 소속 직원이나 위탁업체 직원이 갑질 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하여서는 아니 된다.

제 3 장 갑질 예방 활동

제6조(갑질 예방) ① 이사장은 피해자의 의견이나 요구사항 등을 적극 반영하여 갑질 예방을 위해 적극 노력하여야 한다.

② 이사장은 상호 존중문화 조성을 위해 공단의 특성에 적합한 갑질 예방 방안을 마련하여 시행할 수 있다.

③ 이사장은 소관 내규에 갑질 유발 요인이 있는지 지속적으로 점검하고, 갑질의 근거가 될 수 있는 내규를 정비하여야 한다.

제7조(전담직원 지정) ① 이사장은 윤리경영 담당 부서 내에 갑질 근절 및 예방을 위한 전담직원(이하 “전담직원”이라 한다)을 지정하여야 한다.

② 전담직원은 소속 직원에 대한 갑질 행위방지를 위해 갑질 예방, 인식개선, 실태 파악 등 필요한 업무를 수행하며, 정기적으로 이행 실적을 모니터링 하여야 한다.

③ 이사장은 기관별 갑질 근절 모니터링 요원을 지정하여 원활한 갑질 예방 업무 등에 활용할 수 있다.

제8조(인식개선) ① 이사장은 임직원에게 갑질 예방을 위한 교육을 매년 1회 이상 실시하여야 한다.

② 이사장은 필요한 경우 가해자에게 징계조치 외에도 재발방지 교육을 실시하여야 한다.

제9조(실태파악) ① 이사장은 임직원 등을 상대로 주기적으로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 설문조사를 실시할 수 있다.

② 이사장은 내외부 이해관계자 등을 대상으로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 모니터링을 실시할 수 있다.

제 4 장 갑질 행위 대응

제10조(갑질 피해 신고·지원센터의 설치·운영) ① 감사는 다음 각 호의 업무 등을 수행하기 위하여 갑질 피해 신고·지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영하며, 센터장은 감사실장으로 한다. 단, 공직복무 기강 확립을 위해 설치된 내외부 공익 신고센터 등과 통합하여 운영할 수 있다.

1. 갑질 피해 상담신고 접수 및 조사
2. 갑질 피해자 등에 대한 상담 및 피해자 보호에 필요한 업무
3. 그 밖에 갑질 피해 신고 및 사건관계인 보호에 필요한 업무
4. 국민신문고 갑질 피해 신고센터에서 이첩된 업무

② 센터는 갑질 피해 상담 및 신고 접수가 있는 경우에는 별지 제1호 서식의 관리 대장에 기록할 수 있다.

③ 성희롱·성폭력 및 직장 내 괴롭힘의 경우 「성희롱·성폭력 및 직장 내 괴롭힘 예방지침」을 준용한다.

- ④ 센터에 종사하거나 하였던 자는 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 목적 외 용도로 이용해서는 아니 된다.

제11조(피해신고) 갑질 행위 피해자나 사건관계인은 그 사실을 센터에 별지 제2호 서식에 따라 신고 또는 제보할 수 있다.

제12조(사실관계 조사) ① 센터장은 갑질 피해 신고, 제보 등을 받은 날로부터 60일 이내에 처리하되, 신고 내용의 보완 등을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 그 기간을 30일 이내에서 연장할 수 있다. 이때, 센터는 신고자 등에게 사건관계인, 녹음파일, 메모 등 갑질 행위를 입증할 수 있는 자료를 요구할 수 있다.

- ② 센터는 갑질 행위에 대해서 사실관계가 왜곡되거나 확대되지 않도록 하여야 한다.
- ③ 센터는 신고자 또는 피해자의 개인정보 보호를 위한 조치를 하여야 한다.

제13조(조사결과 조치) ① 이사장은 조사결과 갑질이 확인된 때에는 인사위원회를 개최하여 가해자에 대한 징계 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이때, 가해자의 징계양정 외에 피해자와 가해자의 분리조치를 포함한 배치전환, 재발방지 대책도 의결할 수 있다.

- ② 이사장은 관리자 및 상급자의 갑질 은폐 등이 확인된 경우 공단 지속가능경영 운영규칙 제39조(신고의무 위반자에 대한 징계처분) 위반에 상응한 징계의결을 요구할 수 있다.
- ③ 이사장은 가해자를 대상으로 가해사실에 상응하도록 관리자 보직 및 직무 배제를 할 수 있으며, 해당 직급에서의 승진심사 시 승진자격 검증을 철저히 실시하여야 한다.
- ④ 이사장은 신고·제보내용이 범죄 성립의 소지가 있는 경우 또는 금품·향응 수수·채용비위·성폭력 등 중대 갑질 범죄 사건의 경우 징계와 별도로 수사외 조치를 할 수 있다.

제14조(피해자 대처요령) ① 피해자는 갑질 행위를 당하였을 때에는 가해자에게 즉시 행위 중지를 요구할 수 있다.

- ② 피해자는 갑질 행위 중지요구 여부와 상관없이 그 사실을 서면, 인터넷 및 방문 등의 방법으로 센터에 신고 또는 상담할 수 있다.
- ③ 내부 직원이 피해자일 경우 갑질 피해로 심리적 치료가 필요한 경우 심리치료를

받을 수 있도록 공단에 요청할 수 있다.

제15조(피해자 보호대책) ① 이사장은 갑질 행위에 대한 피해자, 신고자 등에 대하여 면직이나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

- ② 이사장은 갑질 행위에 대한 신고, 조사, 조사결과 조치 등 단계별로 가해자 또는 제3자에 의해 신고자 및 피해자에 대한 2차 피해가 없는지 수시로 확인하여 갑질이 발생하지 않도록 하여야 한다.
- ③ 이사장은 보복, 집단적 괴롭힘, 따돌림 등 2차 피해가 발생한 경우 내부 절차에 따라 피해자 보호 등의 조치를 하여야 한다.
- ④ 이사장은 내부 직원이 갑질 피해자일 경우 피해자 등을 보호하기 위하여 필요한 경우 법률전문가나 조력인을 지정하는 등 적절한 조치를 하여야 한다. 다만 피해자의 의사에 반하여서는 아니 된다.
- ⑤ 이사장은 갑질 행위로 인한 피해자의 정신적·육체적 고통을 이해하고자 노력하고, 내부 직원이 갑질 피해자일 경우 원활한 적응을 위해 필요한 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- ⑥ 이사장은 피해자가 가해자와 격리를 요청할 경우 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자의 분리를 위한 적절한 조치를 하여야 한다. 이때, 피해자의 의견을 반영하여 전보·휴가·재택근무·근무 장소 변경·일정조정 등 다양한 방법으로 피해자 또는 가해자에 대하여 조치할 수 있다.
- ⑦ 이사장은 피해자의 정보공개 청구가 있을 경우 소송 입증 부담 완화를 위하여 조사 과정에서 확보한 피해 증빙자료를 제공하여야 한다.

제16조(사후관리) ① 이사장은 갑질 행위로 피해자 및 다른 구성원 모두 근무 환경이나 직장생활을 함에 있어 애로사항은 없는지 지속적으로 관리하여야 한다.

- ② 갑질 행위에 대한 처리 후 피해자에 대한 보호 및 구제를 위하여 피해자의 업무 복귀, 동료와의 관계복원, 기타 구성원을 대상으로 원활한 업무수행을 위해 모니터링을 실시할 수 있다.
- ③ 이사장은 갑질 관련 조치 후 갑질 신고자·피해자를 상대로 별지 제5호 서식에 따라 갑질 피해 신고 처리 과정 및 결과에 대한 만족도를 평가할 수 있다.
<개정 2024. 11. 00.>
- ④ 이사장은 만족도 평가를 분석하여 갑질 예방 대책 또는 재발방지대책에 반영하는 등 갑질 예방을 위해 적극 노력하여야 한다.

부 칙

제1조 (시행일) 이 지침은 최종 결재권자의 결재를 득한 날로부터 시행한다.

제2조 (경과조치) 이 지침 제정 전에 행한 갑질 근절과 관련하여 행한 조치는 이 지침에 따라 행한 것으로 본다.

【별지 제1호 서식】 갑질 피해 상담·신고 접수 관리대장

갑질 피해 상담·신고 접수 관리대장

접수 번호	접수 일자	신청인		상담내용	처리결과	회신 일자	확 인	
		성명	소속부서				상담원	부서장
2021-001	21.01.01	홍길동	0000	법령 등 위반/사건이 익요구/부당한 인사/ 비인격적 대우/업무 불이익/기타 등	징계양 정/분리 조치(배 치전환) /재발방 지대책 (교육 등)/접 수이송(고충처 리위원 회 등)			

갑질 피해 신고서

접수번호		접수일자		처리일자	
신 고 자	성명		연락처		
	주소				
피신고자 (가해자)	성명				
	소속		연락처		
	주소				
	기관·단체 등의 경우	명칭	소재지		
신고취지 및 이유					
갑질 신고내용					
증거자료 등					

위와 같은 사실을 신고합니다.

년 월 일

신고자

(서명 또는 인)

한국산업인력공단 갑질 피해 신고·지원센터장 귀하

			접수번호	
			담당자	
갑질 상담 결과 보고서				
상담원 (담당자)	상담방법	※상담일시, 장소 및 유선, e-mail 등 접수방법 기재		
	성명			
피상담자 (상담신청인)	성명 (성별)	소속		
	연락처 (e-mail)	직급		
행위자	성명 (성별)	소속		
	연락처	직급		
	(e-mail)			
상 담 신 청 요 지	※ 상담을 신청한 이유, 요구사항 등을 6하 원칙에 의해 기재			
상 담 내 용				
처 리 결 과	상담 종결	종결 일자		
		종결 사유		
	사건 접수	조치 결과		
		회신 일자		
작성일자 :				
작성 자 :				
확 인 자 :				

※ 관련 자료 첨부

