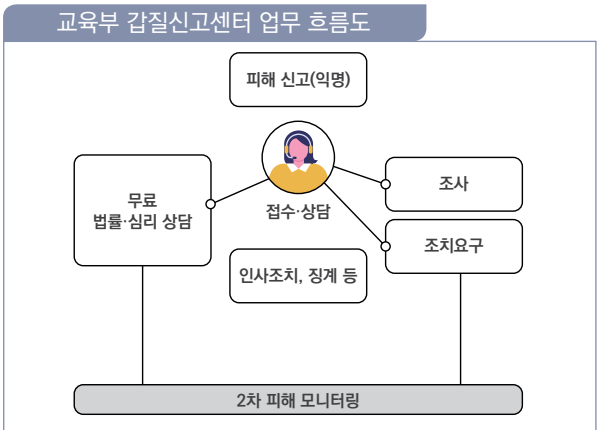


피해자 대처요령

- 피해자는 갑질행위 중지요구(가해자), 분리 요청(인사팀), 심리 치료 및 법률지원 요청(법률상담터, 대한법률구조공단 등)을 할 수 있습니다

갑질 발생 시 처리요령

교육부 갑질신고센터	
구분	내용
신고대상	일방의 우월적 지위 체계에서 발생하는 부당 행위, 기관 내부에서 직위(급)상 상·하 관계에서의 부당 행위 등
신고방법	① 교육부 누리집(www.moe.go.kr) → 국민참여·민원 → 신고·제안·고충처리 → 갑질신고센터 ② 우편(정부세종청사 14동 교육부 404호 반부패청렴담당관)
운영관리	신고센터에 접수된 내용을 검토하여 발생기관, 사안 성격에 따라 처리 책임 부서를 지정하여 처리



범부처 갑질피해 신고 및 상담지원 시스템	
구분	내용
국민신문고 갑질피해 신고센터 (www.epople.or.kr)	- 갑질피해 신고(공무원 행동강령 및 청탁금지법 위반행위, 성희롱·성폭력, 기타 갑질)
국민콜 110 (www.110.go.kr)	- 365일 24시간 상담 가능 - 피해자 보호를 위한 익명 채팅 상담

갑질 OUT! 이렇게 하면 어떨까요?



① 폭언 OUT!

- 폭언·욕설·반말·불필요한 신체접촉 등 모욕적인 언행을 하지마세요.
- 상호존중하는 말로 하루 시작!

② 불필요한 지시 OUT!

- 사적인 일은 부하 직원에게 시키지 말아주세요.
- 과도한 의전 요구는 자제해주세요.

③ 눈치 OUT!

- 육아 등 을 위한 자유로운 유연근무 분위기를 만들어주세요
- 교육은 적극 장려해주세요
- 퇴근 후에는 긴급한 업무가 아니면 연락하지 말아주세요
- 연가는 자유롭게 사용하도록 해주세요
- 회식은 119(1차까지, 1가지 술로, 오후 9시까지) 아시쵸 추가회식을 강요하지 말아주세요.



1=1 → 매월 11일 '상호존중의 날'

갑과 을이 동등하게 상호존중하고 배려 할 수 있도록, 상생·협력하는 일터만들기에 함께해주세요.

보다 나은 [교육부]

존중받는 우리, 함께 크는 교육

갑질 예방 및 신고 방법 안내



갑질 개념 정의

- '갑질'은 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우
- '가해자'는 갑질을 행하는 사람, '피해자'는 갑질 피해를 입은 사람
- '사건관계인'은 갑질 행위를 목격하거나 알고 있는 사람

갑질발생 위험진단(개인별)

점검 내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (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 부하 직원에게 시키기도 한다.					
1-6. 부하 직원에게 긴급하지 않은 경우임에도 야근, 주말 근무를 지시한 적이 있다.					
1-7. 본인 의사와 상관없이 불필요한 회식, 야외 활동 참여를 요구한 적이 있다.					
1-8. 소속 직원이 연차휴가나 병가 등을 신청하였으나 타당한 이유 없이 거부한 적이 있다.					
1-9. 특정 직원에게 타당한 이유 없이 업무를 과다 또는 과도하게 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.

갑질 판단기준

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

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



- ① (법령 등 위반) 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
- ② (사적이익 요구) 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응 제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부
- ③ (부당한 인사) 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부
- ④ (비인격적 대우) 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부
- ⑤ (기관 이기주의) 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부
- ⑥ (업무 불이익) 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무 시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부
- ⑦ (부당한 민원응대) 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
- ⑧ (사제·도제 관계) 갑이 을의 상급학교 진학, 진로 결정 등에 결정적인 영향을 미치는 관계에서 발생하였는지 여부
- ⑨ (권력형 사학비리) 사학법인 이사장, 총장 등 관리자가 사학을 사유물로 이해하여 발생하였는지 여부
- ⑩ (기타) 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

유형별 갑질 사례 및 예시



법령 등 위반 유형

[실제사례]

공무원A는 공무원특별채용시 인사관계 법령을 따르지 않고 임의로 기준을 적용하여 다른 응시자들에 비해 객관적으로 경력이 부족한 자를 채용한 사실로 징계처분



사적이익 요구 유형

[실제사례]

공무원A는 자녀 결혼을 앞두고 기업인 등 직무 관련자 여러 명에게 자신의 직위가 인쇄된 청첩장을 발송한 사실로 징계처분



부당한 인사 유형

[실제사례]

공무원A는 특별채용시험을 진행하는 과정에서 특정인을 채용하도록 시험진행 실무담당자에게 부당한 지시와 압력을 행사한 사실로 징계처분



비인격적 대우 유형

[실제사례]

공무원A는 부하직원에게 ‘사랑한다’라는 문자메시지를 발송, 화식자리에서 술시중, 노래방에서 신체접촉, 밤 늦은 시간에 전화 또는 문자메시지 발송 등 성적수치심을 유발하게 한 사실로 징계 처분



기관 이기주의 유형

[예시]

공공기관이 업무 위탁계약을 체결하면서 입찰자격을 해당기관 퇴직자를 고용한 법인으로 제한하여 특정사업자가 낙찰되도록 유도하는 행위



업무 불이익 유형

[예시]

상급자가 특정직원이 마음에 들지 않는다며 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 해당직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위



부당한 민원응대 유형

[예시]

처리하기 까다롭다는 이유로 관련성이 희박한 다른 직원·부서·기관 등에 민원서류를 떠넘기는 행위



사제·도제 관계 유형

[예시]

교수가 대학원생에게 논문이나 연구를 대신하게 하고 연구에 공헌 또는 기여를 하지 않은 교수 본인이나 배우자, 직계존비속, 지인 등을 저자 또는 공저자로 표시하는 행위



권력형 사학비리 유형

[예시]

사학을 사유물로 인식하여 학교법인 이사장이 소속기관에 계약 직원 임용세칙 조항에 없는 특별채용을 적용하여 특정인을 1년 계약직으로 임용하는 행위



기타 유형 (따돌림 등 차별행위, 모임 참여 강요, 신고 방해 등)

[예시]

인사를 하여도 아무런 이유 없이 무시하고 말을 걸어도 응답이 없는 행위, 보고한 업무에 답이 없고 부서의 화식 등에 부르지 않는 행위, 다른 직원에게 “저 사람 도움 받지 마”라는 등의 말을 하는 행위

