

새로운 경기

공정한 세상

공정한 직장문화 조성을 위한
경기도 갑질 사례집

감사관
조사담당관

■ 목 차 ■

I. 갑질행위의 개념	1
II. 갑질행위 신고·처리절차 및 징계기준	2
III. 경기도 갑질관련 징계처분 현황	3
IV. 유형별 갑질행위	4
1. 법령 등 위반 유형	4
2. 사적이익 요구 유형	7
3. 부당한 인사 유형	13
4. 비인격적 대우 유형	15
5. 기관 이기주의 유형	22
6. 업무 불이익 유형	23
7. 부당한 민원대응 유형	25
8. 기타 유형	26
부록 2. 갑질관련 경기도 공무원 행동강령 운영세칙	29
부록 3. 갑질행위 자가진단	44

I 갑질행위의 개념

□ 공공분야 갑질 근절 가이드라인 [행정안전부, 2019.02.]

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

주요 유형별 판단기준

- 【법령 등 위반】 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
- 【사적이익 요구】 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응·편의 제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부
- 【부당한 인사】 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부
- 【비인격적 대우】 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부
- 【기관 이기주의】 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부
- 【업무 불이익】 정당한 사유없이 불필요한 휴일근무·근무시간외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부
- 【부당한 민원응대】 정당한 사유없이 민원접수를 거부하거나 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
- 【기 타】 의사에 반하는 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

□ 경기도 갑질행위 근절 및 피해자 지원 조례 [시행 2020.3.16.]

- 공무원 등이 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.

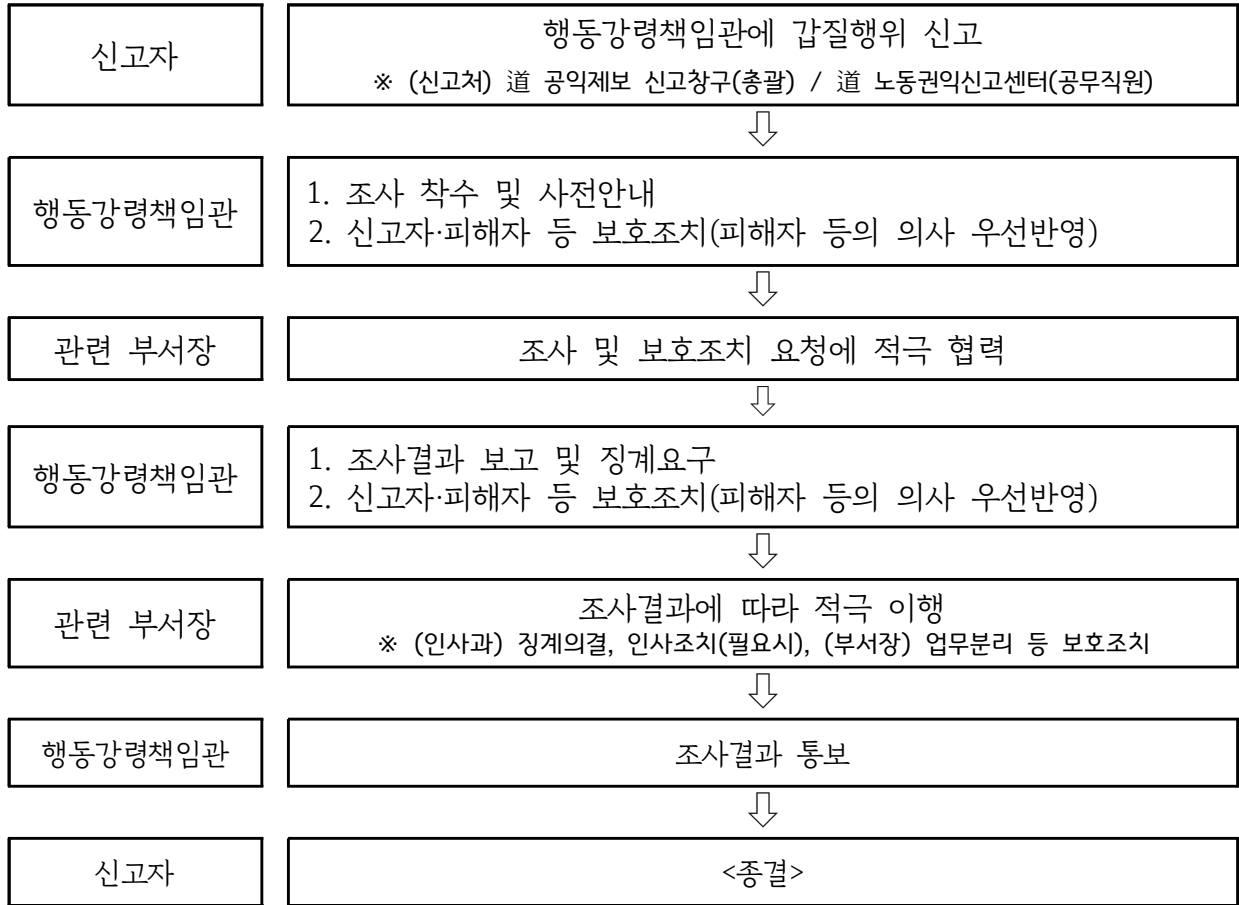
갑질행위 판단기준

- 가. 인·허가 등을 담당하는 공무원 등이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신고서 접수를 지연하거나 거부하는 행위
- 나. 직무관련공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
- 다. 공무원 등 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
- 라. 공무원 등 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
- 마. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 등 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

※ ‘직장 내 괴롭힘의 금지’조항 등을 담아 개정 예정(공무원노조와 협의 중)

II 갑질행위 신고·처리 및 징계처분 기준

□ 갑질행위 신고 및 처리절차 [경기도 행동강령 운영세칙, 시행 2021.1.1.]



◇ 갑질행위 신고처

- 신고처 : 경기도 공익제보 핫라인-공정경기2580(경기도청 누리집 접속) > 공직자 부패·갑질행위
- 전화상담 : 031-8008-2580(공익제보지원팀) / 031-8030-4541(노동권익센터) / 031-8008-3384(청렴경기팀)

□ 갑질행위 징계처리 기준

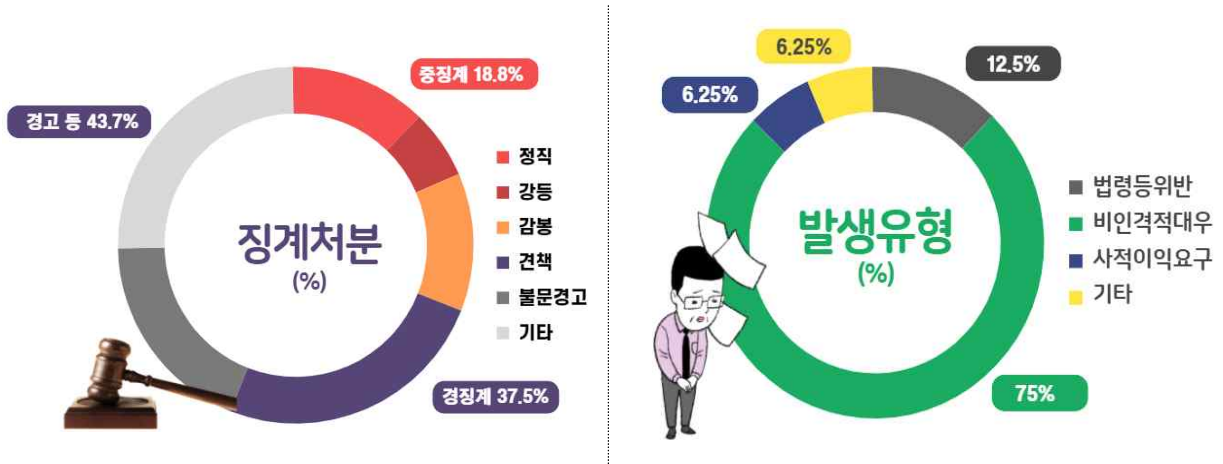
※ 지방공무원 징계규칙 [별표1]징계기준(제2조1항 관련)

구 분	비위 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위 정도가 심하고 중과실이거나, 비위 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위 정도가 심하고 경과실이거나, 비위 정도가 약하고 중과실인 경우	비위 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 품위유지의무 위반 바. 기타	파면 ~ 해임	강등 ~ 정직	감봉	견책

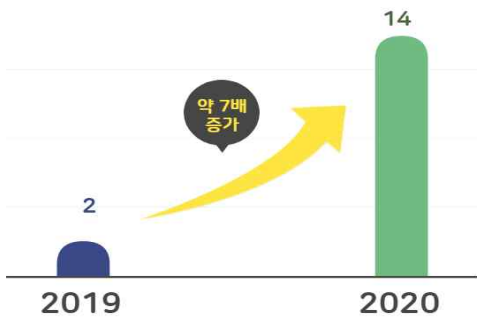
III 경기도 갑질관련 징계처분 현황

□ 갑질관련 징계처분 분석

- 최근 2년(2019~2020)간 경기도에서는 총 16건의 갑질행위에 대한 징계처분이 이루어졌으며, 직급별로는 중간관리자인 팀장급이 가장 많은 것으로 분석됨.
 - ※ 도 12건, 시·군 4건 / 4급 3건(18.75%), 5급 7건(43.75%), 6급 이하 6건(37.5%)
- 처분별로는 중징계 4건(18.8%), 경징계 6건(37.5%), 불문경고 등 기타 6건(43.7%)으로 나타남
 - ※ 정직 2, 강등 2, 감봉 2, 견책 4, 불문경고 3, 훈계 2



□ 연도별 처분 현황



(단위 : 건수)

년도	계	징계	훈계 등
계	16	10	6
2020	14	8	6
2019	2	2	-

※ 2018. 12. 갑질관련 공무원 행동강령 개정·시행과 부서순회 청렴교육 등의 영향으로 직원의 갑질에 대한 인식도가 개선되고, 관련 제보·징계처분이 급증

IV 주요 유형별 갑질사례

[출처] 경기도·시군 사례 및 국무조정실 사례집

※ 실제 발생한 사례로 조사 후 징계등 처분된 건만 선정함

1 법령 등 위반 유형

유형 정의 및 판단기준

- 법령, 규칙, 조례, 내부규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부로 판단
- 기관의 장 또는 소속 직원은 인·허가, 계약 등과 관련하여 관계 법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정한 또는 특정사업자에게 유·불리하게 적용하도록 하여서는 아니된다

사례 1

팀장 A는

- 직원에게 허위공문서를 작성하도록 지시하고, 이를 통해 예산으로 개인 피복을 구매함.
- 임기제 근무자에게 채용목적과 무관한 업무를 담당하도록 하고,
- 육아휴직과 모성보호 시간을 사용하지 못하게 하며, 정당한 교육참석을 제한함

- ❖ [법령 등 위반], [사적 이익 요구] 및 [업무불이익] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례 2

기관장 A는

- 직원에게 관리자 전용주차 공간을 지정·운영토록 하고,
- 인격 모독성 발언과 과도한 질책 및 비난을 하였으며,
- 물품 구입 시 선정절차를 준수하지 않고 담당 직원에게 특정물품을 선정하도록 지시하였음

- ❖ [법령 등 위반], [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
3

과장 A는

- 직원들에게 근무시간에 A의 자격증 취득을 위한 인터넷 강의 리포트 작성, 시험문제 풀이를 하게 하여 자격증을 취득하였음

- ❖ [법령 등 위반] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 주의(부당한 지시를 거부하고 신고하여야 할 의무 위반), 부정 취득한 자격증 취소요청, 전 직원 인권교육 실시

사례
4

부서장 A는

- 사업 수행기관에서 구입하는 기념품 품목·수량·가격 등의 결정에 개입하여 특정 업체에서 기념품을 구매토록 하고, 그 기념품 일부를 임의로 사용하였음

- ❖ [법령 등 위반] 및 [사적 이익 요구] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
5

과장 A는

- 잦은 업무분장을 실시하면서 특정직원들에 대해 징벌성 인사(짧은 기간 동안 잦은 업무변경, 하급자를 팀장으로 선임)를 단행하고,
- 업무 설명회 자료 담당 직원에게 A의 지인이 운영하는 인쇄소의 연락처를 알려주고 해당 업체의 견적서를 전달하는 등 특정 업체를 선정하도록 지시하였음

- ❖ [부당한 인사], [업무상 불이익] 및 [법령 등 위반] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
6

실장 A는

- 함께 저녁을 먹은 직원 중 특정직원을 지명하여 식사비용을 계산하게하고, 다음날 야근 중인 그 직원을 불러내어 술값과 택시비를 요구하였으며,
- 담당직원에게 업무추진비를 실제 사용 내용과 다르게 품의하여 처리하게 하였음

- ❖ [법령 등 위반] 및 [사적 이익 요구] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
7

과장 A는

- 담당직원에게 A의 자녀가 대상자가 아님에도 ○○청에서 실시하는 교육과정에 참석할 수 있도록 하고, 민간인 출입이 통제되는 보안 구역에 들어갈 수 있도록 지시하였음

- ❖ [법령 등 위반] 및 [사적 이익 요구] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
8

부서장 A는

- 직원에게 근무시간 중 A를 상대로 안마를 하게 하였고, A의 의류를 구입하게 하는 등 업무와 관련 없는 일을 지시하고,
- 직원에게 공용 부식 이외의 식료품을 구입하도록 지시하여 개인적으로 취식하였음

- ❖ [사적 이익 요구] 및 [법령 등 위반] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

2 사적 이익 요구 유형

유형 정의 및 판단기준

- 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응 제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부로 판단
- 기관의 장 또는 소속 직원은 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등을 요구·수수하거나 제공 받아서는 아니된다

사례 1

팀장 A는

- 하급자를 밀폐된 회의 공간에서 장시간 질책하고, 업무실수를 비난하며 정강이를 치는 등의 행위를 함
- 허위지출서류를 꾸미도록 부당지시하고, 예산으로 개인물품을 구입하여 사용함
- 야간 근무중 개인 출력물을 제본하도록 요구하는 등 업무와 무관한 일을 지시함

- ❖ [사적 이익 요구], [비인격적 대우] 및 [기타] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례 2

팀장 A는

- 하급자를 상대로 지속적으로 폭언, 욕설, 인격비하 발언 등을 하였고,
- 공과금 대납, 개인물품 구매 대행, 온라인교육 대리수강 등 업무와 관련 없는 일을 지시 하였으며,
- 업무시간 외에 저녁식사 자리에 여직원을 불러내어 성희롱 발언을 하고 휴일에도 연락 하여 폭언을 하였음

- ❖ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
3

부서장 A는

- 직원을 상대로 A의 구두수선 심부름, 자녀의 입학 관련 사무 등 가족의 개인 업무, 가전제품 수리, A의 점심 도시락 구입 등 업무와 관련 없는 일을 수차례 지시하였음

❖ [사적 이익 요구] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
4

부서장 A는

- 지인과 술을 마신 후 자가에서 휴식 중이던 부서원에게 “술을 마셨는데 태우러 오라”고 하여 A의 차를 대리운전 하도록 지시하는 등 업무와 관련 없는 일을 수차례 지시하였음

❖ [사적 이익 요구] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
5

과장 A는

- 업무지시에 대해 직원이 의견을 제시하면 다른 직원들 앞에서 욕박 지르고, 업무지시를 이유로 고성을 지르거나 사소한 일에도 질책하는 등 강압적인 분위기를 조성하고,
- 직원에게 A가 참여해야 하는 교육에 대한 대리 서명을 지시하였으며,
- 직원들을 상대로 각종 단체와의 저녁식사에 참석하라거나 보건휴가를 취소하도록 하는 등의 지시를 하였음

❖ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형

❖ [처분] 징계처분, 피해자와 격리조치, 간부 공무원에 대한 재발방지교육

사례
6

과장 A는

- 회식장소까지 직원이 운전하는 차량으로 이동하였으나, 직원이 보고하지 않고 귀가 했다는 이유로 전화를 걸어 약 5분 동안 욕설을 하고,
- 평소에도 술자리에서 직원에게 담배 심부름을 지시하였음

❖ [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형

❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
7

직원 3명은

- 사회복지무요원을 상대로 개인적인 은행사무, 물건 구입 등의 업무와 관련 없는 일을 수차례 지시하였음

- ❖ [사적 이익 요구] 유형
- ❖ [처분] 징계처분 해당기관장 관리감독 철저 및 직원교육 실시

사례
8

팀장 A는

- 직원에게 A의 병원진료를 위해 차량을 운행하도록 하고,
- 직원들에게 지속적으로 인격을 비하하는 언행을 하고 여직원들에게 성희롱 발언 등을 하였음

- ❖ [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
9

부서장 A는

- 여러 부서 직원이 모여 있는 근무지 승강기에서 특정직원의 신체를 빗대어 모욕적인 발언을 하고,
- 공무 국외출장 중인 직원에게 면세담배를 사 줄 것을 요구하였으며,
- 보고서를 수차례 수정·반려하여 담당직원이 사업진행에 차질을 염려해 불면증, 스트레스 등으로 인해 심리검사 결과 ‘심각단계’를 통보받음

- ❖ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
10

부서장 A는

- 직원들을 상대로 봉사활동을 빙자하여 A의 모친이 관리하는 축사의 청소 및 주변 환경을 정리하게 하였음

- ❖ [사적 이익 요구] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용

**사례
11**

부서장 A는

- 출장 업무와 관련 없는 직원에게 A의 출장을 수행하도록 하여 **교통 편의를 제공받았음**

❖ [사적 이익 요구] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

**사례
12**

과장 A는

- 직원들에게 지속적으로 폭언 및 욕설, 회유·협박 등을 하여 일부직원이 퇴사하기에 이르렀고,
- 직원에게 대리운전을 지시하거나 술자리 참석을 요구하였으며,
- A의 비위행위와 관련하여 신고가 이루어질 것 같은 상황에 이르자 이를 막기 위해 직원 들을 수차례 회유하여 A에게 유리한 진술을 하도록 하였음

❖ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형

❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용

**사례
13**

영양사 A는

- 아침 조회 시 조리종사원들을 약 1시간 동안 세워놓고 특정 조리사원에 대해 지적, 비난 등을 하고, 음식이 타거나 배식이 잘못되었다거나 검식용 음식을 조금 가지고 왔다는 등의 이유로 음식이나 젓가락을 바닥에 집어던졌으며,
- 조리종사원에게 A의 자녀를 위해 점심식사를 차리도록 하고, A의 업무인 식자재 재고 검수, 급식일지 작성을 대신하게 하였음

❖ [비인격적 대우] 및 [사적 이익 요구] 유형

❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용

**사례
14**

선임직원 A는

- A의 거주지 이사를 하면서 직원들에게 이삿짐을 운반하게 하였음

❖ [사적 이익 요구] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
15

팀장 A는

- 직원에게 A가 사용하는 차량 관리업무(세차, 주유, 정비, 대리운전 등), 주말 산행 참석, A가 다니는 교회 행사 참석 등 업무와 관련 없는 일을 지속적으로 지시하였고,
- 직원들에게 회식비 및 야근 식사비 충당을 이유로 금품을 징수하였음

- ❖ [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용

사례
16

팀장 A는

- 약 2년간 출퇴근 시 직원의 차량을 이용하여 출퇴근하였음

- ❖ [사적 이익 요구] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 전 기관 갑질실태 모니터링 강화(분기별→수시)

사례
17

부서장 A는

- A의 거주지 이사를 한 후 조원들에게 이삿집 청소를 시키고, 집에 있는 짐을 가져다 달라고 하는 등 업무와 관련없는 일을 지시하였음

- ❖ [사적 이익 요구] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용

사례
18

부장 A는

- 직원들에게 ‘부서회비’ 명목으로 금전을 각출하도록 하여 사용내역을 통제하면서 사적으로도 사용하고,
- 업무시간 중 A의 아들 이사를 돕게 하는 등 업무와 관련 없는 일을 지시하였으며,
- 직원들에게 폭언·욕설을 하였음

- ❖ [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용

사례
19

부서장 A는

- 회식중 말대답을 했다는 이유로 손바닥으로 직원의 얼굴을 수차례 때리고, 업무처리 미숙 등을 이유로 직원을 상대로 폭언을 하였으며,
- 직원으로부터 신고 없이 많은 돈을 빌렸음

❖ [비인격적 대우] 및 [사적 이익 요구] 유형 ❖ [처분] 징계 및 인사발령 조치

사례
20

부서장 A는

- 직원을 상대로 “멍청한 새끼 같다”, “나사 빠진 새끼처럼 입 벌리고 있지 마라.” 등의 폭언을 하고, 커피 심부름 등을 시켰음

❖ [비인격적 대우] 및 [사적 이익 요구] 유형 ❖ [처분] 징계 및 인사발령 조치

사례
21

부서장 A는

- 직원을 상대로 A의 낚시용품을 사두라거나 개인 빨래를 걸어 놓으라고 한 후 제대로 정리해 놓지 않았다고 호통을 치고, “대가리를 깨버린다” 등의 폭언을 하였음

❖ [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형
❖ [처분] 징계 및 인사발령

사례
22

부서장 A는

- 직원들을 상대로 A의 가족이 운영하는 식당에서 식자재를 옮기게 하고, 전일 숙취로 A가 변기에 구토한 것을 청소하라고 지시하였음

❖ [사적 이익 요구] 유형 ❖ [처분] 징계 및 인사발령 조치

사례
23

선임직원 A는

- 무기계약직 직원에게 A가 작성하여야 할 보고서를 대신 작성하게 하고,
- 장애인 직원을 상대로 폭언 및 모욕적인 발언을 하였으며,
- 무기계약직 직원들을 상대로 영어로 자기소개서를 작성해서 제출하라고 하는 등 업무와 상관없는 일을 지시하였음

❖ [사적 이익 요구], [비인격적 대우] 및 [기타] 유형
❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용

3 부당한 인사 유형

유형 정의 및 판단기준

- 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부로 판단
- (승진)기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정 하여서는 아니 된다
- (채용강요)기관의 장 또는 소속 직원은 산하기관 등에 감독 권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하여서는 아니 된다
- (채용조건 변경)기관의 장 또는 소속 직원은 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정인에게 유리하게 변경하여서는 아니 된다
- (퇴직강요 등)기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니된다

사례 1

주임 A는

- 육아휴직을 신청한 직원에게 퇴사하라고 하면서 해당 직원의 의사와 상관없이 퇴직을 공식화하려 하고, 다른 직원들이 출산휴가를 신청할 때에도 부정적인 언행을 보였으며,
- 직원들에게 업무와 관련없는 A의 사적인 외부 강의를 위한 시험지 채점 및 논문 작성 등을 대신하도록 지시하였음.

❖ [부당한 인사] 및 [사적 이익 요구] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례 2

전문경력관 A는

- 유급강사에게 “나하고 친해야 계약을 연장할 수 있고, 아니면 도중에라도 계약이 취소될 수 있다”는 등의 발언을 수시로 하였음

❖ [부당한 인사] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례 3

기관장 A는

- 담당직원에게 A가 발령받기 전에 완료된 직원 근무성적평정에 대해 특정직원의 근무 성적 평정을 하향 변경하도록 지시하였음

❖ [부당한 인사] 유형 ❖ [처분] 징계요구

사례
4

과장 A는

- 공무원 근로자 B에게 병가를 낸다는 이유로 사직을 권고하고,
- 기간제 근로자 C에게 특별한 사유 없이 연가를 불승인하며,
- 근로자 D에게 계약과 달리 임금을 적게 지급하고,
- 위와 같은 근로자들에게 근무 중 욕설, 인격모독, 강압적 행동을 수시로 하였음

❖ [부당한 인사] 및 [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
5

기관장 A는

- 직원을 상대로 업무 미흡 등의 사유로 심한 질책과 폭력을 행사하고,
- A의 지시를 잘 따르지 않는다는 이유로 특정직원을 기피 부서로 발령을 냈으며,
- 담당직원을 상대로 특정업체, 특정 공법 또는 특정장비를 사용하도록 하면서 그 지시가 이행되지 않자 폭언 등을 반복하였음

❖ [비인격적 대우], [부당한 인사] 및 [법령 등 위반] 유형

❖ [처분] 징계 요구, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
6

부서장 A는

- 직원 등을 상대로 지속적으로 욕설과 헐담을 하고, 사무실에서 화가 나면 큰소리를 내거나, 책상을 쿵쿵 내리치고, 소리를 지르는 등의 행동을 하고,
- 다른 팀에 파견 중인 직원이 부서 회의에 불참하였다는 이유로 단체 메신저를 이용하여 다른 부서로 보낸다는 등의 발언을 하였으며,
- 시급하지 않은 업무를 업무 시간 외에 여러 차례 지시하였음

❖ [비인격적 대우], [부당한 인사] 및 [업무상 불이익] 유형

❖ [처분] 징계처분, 내부 업무망 게시판에 사례 전파

4 비인격적 대우 유형

유형 정의 및 판단기준

- 외모와 신체, 출신지, 학력 등을 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부로 판단
- (인격비하 행위)기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등의 인격이나 외모 등을 비하하는 행위를 하여서는 아니 된다
- (모욕적 언행)기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 아니 된다

사례 1

과장 A는

- 업무보고 및 결재과정에서 “밥통, 바보야” 등의 인신비하와 모멸감을 느낄 수 있는 폭언·욕설 및 결재판, 보고서등을 집어 던지는 등의 폭력 행위를 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분 및 전보조치

사례 2

과장 A는

- 업무보고 과정에서 물건을 집어 던져 B팀장의 얼굴에 상처를 입히는 등 폭력을 행사함
- ※ 피해자인 B팀장이 처벌을 원치 않았으나, 갑질행위와 직원간 폭력행위 재발 방지를 위해 징계요구

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분 및 전보조치

사례 3

팀장 A는

- 퇴근하려는 직원에게 “니가 한일이 뭐가 있다고 벌써 퇴근하냐”고 짜증내고 업무보고 시 욕설과 함께 “무능하다” 는 등의 인격비하 발언을 지속적으로 함
- 또한, 다수의 관련 공무원에 대해 부당지시로 조직내 갈등을 유발시켰으며, 초과근무수당 부당 수령 등 비위행위가 확인됨

❖ [비인격적 대우], [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분

**사례
4**

선임직원 A는

- B와 근무시 “앞만 보고 있어라”라고 하는 등 직무의 범위를 벗어난 부당한 요구를 하였으며, 수차례 인사를 제대로 안했다는 이유로 다시 하라고 하고 지시하는 등 모욕적인 행위를 함

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

**사례
5**

주무관 A는

- 담당 팀장에 대해 폭력적인 행위를 하며 공용물을 파손함.
- 또한, 하위 직원에게 반말과 폭언으로 험악한 사무실 분위기를 조성하고,
- 시군직원 및 업무관련자에게 SNS를 통한 근무시간외 업무 지시하는 등 권한없는 행위를 함

❖ [비인격적 대우], [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분

**사례
6**

부서장 A는

- 직원B가 규정에 위반된다는 이유로 지시사항을 이행할 수 없다고 하였음에도 재차 지시하여, 업무관련단체 주관행사에 떡케익을 구매하여 사용토록 하였으며,
- 부서 내 직원을 대상으로 업무추진과정에서 과도한 질책 및 고성, 외모에 대한 언행등을 종종 사용함.

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

**사례
7**

팀장 A는

- 해당 팀 인사발령 이후 약 2주간 팀원들에게 부적절한 언행을 통해 정신적 피해를 주고, 팀원간 유대관계를 저해하는 등 관리자로서 책무를 소홀히 함

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
8

과장 A는

- 주무관 B에게 욕설과 함께 물건을 집어던지는 폭력적인 행위를 통해 공용물을 파손함

❖ [비인격적 대우], [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
9

부서장 A는

- 직원에게 근무시간 외 업무지시, 과도한 반말 사용을 직원의 인격을 비하하고 공직자로서 품위를 훼손하였음

❖ [비인격적 대우], [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
10

과장 A는

- 다른 직원들 앞에서, 직원 B에게 “다른 직원들은 시키는 대로 하는데... 너에 대해 이기적 이다는 말이 많다.”, “과를 위해서 네가 손해를 볼 줄 알아야지.”라고 하고, 직원 C에게 “사내새끼가 시키는 대로 해야지, 너는 그냥 시키는 대로 해.” 등의 발언을 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 인권교육 실시

사례
11

선임직원 A는

- 하급 직원을 상대로 “야”, “저기야” 등의 반말을 반복적으로 사용하고, 선약이 있다고 했음에도 문자, 전화를 통해 A와의 저녁식사에 참석하도록 요구하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분 및 타 기관 전출

사례
12

직원 A는

- 청사관리원을 상대로 청사 출입일지를 집어 던져 커피가 쏟아져서 청사관리원 옷에 얼룩이 발생하게 하는 등 민원인이 지켜보는 가운데 폭언과 폭력 행위를 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계절차 진행 중

사례
13

직원 A는

- 공무원 직원을 상대로 업무용 가방 관리상태가 마음에 들지 않는다는 이유로, 주먹을 쥐어 때릴 듯한 행동을 하고, “니가 쳐 맞아봐야 정신을 차리지. 너가 하는 일이 뭐있는데?”라고 하는 등의 폭력적인 언행을 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

사례
14

직원 A는

- 방호관을 상대로 청사 로비에서 안면인식기가 여러 차례 인식되지 않자 통과를 요구 하며 고성과 신체접촉을 가하고, 옆 스윙게이트로 강제 출입을 시도하였으나 출입이 불가하자 소지한 가방, 옷, 신분증을 로비 바닥에 던지고 큰소리로 소란을 피웠음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
15

팀장 A는

- 직원에게 “먹을 때만 있더라”는 등의 발언을 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
16

과장 A는

- 회의중 직원 B에게 “당신처럼 일 못하는 사람은 처음 봤다. 일 못하면 눈치라도 있지. 너는 할 수 있는 것이 뭐냐? 나는 당신하고 일 못하니깐 다른 곳으로 꺼져라”라고 하고, 직원 C에게 “너는 손가락이 없어서 전화를 못하냐? 병신 같은 놈.”, “왜 안 나가냐 빨리 나가라”라고 말하며 C가 설명을 하려고 하면 “나중에 이야기 해, 그건 됐고”라고 무시를 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
17

과장 A는

- 기간제 직원들에게 계약해지 통보 시 “계약기간이 짧은 것을 알면서 무슨 생각으로 들어왔냐?”고 하고, 결재시 직원들의 자존감을 건드리는 언행을 하거나 고함을 지르며 화를 내었음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
18

계장 A는

- 직원에게 “시키는 일이나 해”, “일도 못 하는 게”라고 하거나 손짓으로 직원을 부르고,
- 직무를 성실히 수행하지 않으면서 직원들에게 A의 업무를 전가하였음

❖ [비인격적 대우] 및 [업무상 불이익] 유형

❖ [처분] 징계처분, 타 부서로 전보 조치

사례
19

계장 A는

- 직원들을 상대로 “정신 상태가 썩었다”, “나이 들어 보이게 웃을 입는다”는 등의 말을 하고, 웃음소리를 지적하기도 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분 및 전보

사례
20

팀장 A는

- 직원을 상대로 회의 중 A의 의견과 다른 의견을 제시하자 큰소리로 “그건 당신 생각이고 그럴거면 빠져”라고 발언을 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 간부 대상 사례 전파

사례
21

기관장 A는

- 직원을 상대로 회식 중 “쓸모도 없는 네가 왜 여기 있는데..” 라고 하고, 옆자리에 앉은 여직원의 어깨 등을 두세 차례 만지는 등 신체 일부를 불필요하게 접촉하였음

❖ [비인격적 대우] 유형

❖ [처분] 징계처분, A에게 갑질 관련 재발방지를 위한 교육 실시

사례
22

선임직원 A는

- 직원을 상대로 업무에 대한 이해가 부족하다는 사유로 “이것도 못하면서 어떻게 회사를 다니려고 하느냐?”는 등 수차례 수치심과 불쾌감을 느끼게 하는 발언을 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 전직원 대상 사례 전파

사례
23

과장 A 등 3인은

- 직원을 상대로 지시 및 결재 시 “생긴대로 논다”, “꺼져”와 같은 발언을 하였음

❖ [비인격적 대우] 유형

❖ [처분] 징계처분 및 전보, 전직원 대상으로 갑질근절 교육 실시

사례
24

부서장 A는

- 직원을 상대로 보고서에 오·탈자가 많다고 지적하던 중 A4용지와 볼펜을 회의용 탁자 위에 집어 던지고 인상을 쓰면서 “야 너 XX X같네 한번 써봐” 등의 언행을 하였음

- ❖ [비인격적 대우] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 가해자·피해자 분리 및 사후 모니터링 등 조치

사례
25

과장 A는

- 팀원을 상대로 동료들이 있는 자리에서, 연가 일정을 변경하라고 지시했음에도 바꾸지 않았다는 이유로 “X새끼야 X새끼야” 라고 욕설 및 폭행하였음

- ❖ [비인격적 대우] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 가해자 인사조치

사례
26

팀장 A는

- 여직원을 상대로 “나랑 사귀는 것 어때?”, “여자는 성형은 기본이지. 어디했냐?”는 등 발언을 하고 전화로도 같은 발언을 하였음

- ❖ [비인격적 대우] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 가해자 교육 및 피해자 상담 조치

사례
27

과장 A는

- 직원을 상대로 지속적으로 “능력없다”, “그 따위로 하지 말아라” 등의 발언을 하였음

- ❖ [비인격적 대우] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

5 기관 이기주의 유형

유형 정의 및 판단기준

- 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부로 판단
- (부당한 부담전가)기관의 장 또는 소속 직원은 상대방에게 부당하게 부담을 전가하는 등 불공정한 계약, 계약외 부당한 요구를 하여서는 아니 된다
- (불공정 특약조항)기관의 장 또는 소속 직원은 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 아니 된다
- (특정사업자 지원)기관의 장 또는 소속 직원은 특정사업자 등에게 유리한 입찰조건을 설정하거나, 계약상대방에게 부당한 요구를 하여서는 아니된다

사례 1

팀장 A는

- 사업계획서에 반영되지 않은 워크숍 개최 비용을 사업수행 주관기관에 전가하였음

- ❖ [기관 이기주의] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 가해자 인사조치, 피해자 사후 관리 실시

사례 2

과장 A는

- 용역업체에 용역과 관련없는 벽걸이형 TV 설치 장비구매, 용역 보고회 기념품 준비, 사무실 이전 시 칸막이 공사비용을 요구하고, 용역업체 파견직원에게 택배 심부름, 집기류 이동 등 과업범위 외 업무를 지시하였음

- ❖ [기관 이기주의] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 직원 대상 교육사례로 활용

6 업무 불이익 유형

유형 정의 및 판단기준

- 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부로 판단
- (부적절한 시간대 업무지시)기관의 장 또는 소속 직원은 하급자나 산하기관에게 정당한 사유 없이 휴가기간·심야 등 사회통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하여서는 아니 된다
- (부당한 업무배제 등)기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 아니 된다

사례 1

계장 A는

- 업무분장 시 당초 2명이 담당하던 업무를 특정직원 1명에게 편중시키고,
- 회식중 직원의 발언이 맘에 안 든다고 해당 직원의 뺨을 때렸으며, 평상시에도 업무 이외의 사유로 직원들에게 핀잔 등 폭언을 하였음

❖ [업무 불이익] 및 [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례 2

팀장 A는

- 팀원을 상대로 휴가기간 및 퇴근시간 이후에 휴대폰을 통해 수시로 업무지시를 하고,
- 메일을 통해 일방적으로 회식을 통보하며 팀원들을 참석하게 하였음

❖ [업무상 불이익] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 인사조치(전보)

사례 3

부서장 A는

- 직원을 상대로 A가 운행하는 차량의 세차 및 주유, 개인용품 구매 등 업무와 관련 없는 일 또는 A가 해야 할 보고서 작성, 사이버교육 수강 등을 대신하도록 수차례 지시 하였고,
- 직원들에게 부당한 휴무일 전원출근 등을 지시하였음

❖ [사적 이익 요구 및 업무상 불이익] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 인사조치(전보)

사례
4

과장 A는

- 직원을 상대로 퇴근 시간 이후 및 주말에 수시로 전화로 업무를 지시하고,
- 결재 시 “잔머리 굴리지 마라”, “건방 떨지 마라”고 하거나, 임신한 여직원에게 “배불뚝이”, 정시 퇴근하는 직원에게 “땡순이”라는 등의 발언을 하였음

❖ [업무상 불이익] 및 [비인격적 대우] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
5

소장 A는

- 직원을 상대로 A 자녀의 등·하교, A의 개인적 병원방문을 위한 운전을 시키는 등 업무와 관련이 없는 일을 지시하고,
- 특정직원의 잘못에 대해 부서 전체나 직급 전체를 불러 질책하거나 마음에 들지 않는 직원에게 모욕적 언행, 인격비하 발언을 하였으며,
- 잦은 업무분장 변경으로 직원들의 업무를 과중시키고, 직원의 업무상 필수교육 신청을 제한하였음

- ❖ [사적 이익 요구], [비인격적 대우] 및 [업무상 불이익] 유형
- ❖ [처분] 징계위원회 회부(징계절차 중)

사례
6

과장 A는

- 직원을 상대로 돈을 빌려달라고 하거나 당직자 등에게 차량을 이용하여 집으로 데려다 달라고 하는 등 업무와 관련 없는 일을 요구하고,
- 직원에게 업무미흡 등을 이유로 1시간가량 질책하면서 모멸감을 느끼게 하는 행위를 하였으며,
- 직원들을 상대로 업무시간 외 SNS 등을 이용하여 업무지시를 수차례 하였음

- ❖ [사적 이익 요구], [비인격적 대우] 및 [업무상 불이익] 유형
- ❖ [처분] 징계위원회 회부(징계절차 중)

7 부당한 민원응대 유형

유형 정의 및 판단기준

- 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부로 판단
- (민원접수 거부 등)기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유없이 민원접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하여서는 아니 된다
- (고의적 처리지연)기관의 장 또는 소속 직원은 제기된 민원에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하여서는 아니 된다

사례 1

보조사업자 A는

- 담당 주무관 B가 클릭 한번이면 처리되는 업무를 바쁘다는 이유로 처리를 지연하고, 업무도 떠넘기는 식으로 진행하여 부당하다고 느낌

- ❖ [부당한 민원응대] 유형
- ❖ [처분] 주의촉구, 처리기준을 준수하고 고객불만 최소화 방안 마련

사례 2

민원인 A는

- 인허가 담당 주무관 B에게 민원서류를 접수하고자 하였으나 기다려 달라는 요청에 오후 5시쯤 전화했으나 담당자가 퇴근한 상태로 접수를 할 수 없었음

- ❖ [부당한 민원응대] 유형
- ❖ [처분] 주의촉구, 처리기준을 준수하고 고객불만 최소화 방안 마련

사례 3

보조사업자 A는

- 담당 주무관 B가 바쁘고 정신없다는 이유로 서류의 접수가 받지 않고, 확인기한이 지나버린 서류의 제출을 다시 요청하는 등 지연 처리된 점, 그 과정에서 전화연결도 잘 되지 않아 부당하다고 느낌

- ❖ [부당한 민원응대] 유형
- ❖ [처분] 주의촉구, 처리기준을 준수하고 고객불만 최소화 방안 마련

8 기타 유형

유형 정의 및 판단기준

- 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등으로 판단
- (따돌림 등 차별 행위)기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위를 하여서는 아니 된다
- (모임참여 강요)기관의 장 또는 소속 직원은 소속 직원이나 산하기관 직원을 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다
- (신고 방해)기관의 장 또는 소속 직원은 소속 직원이나 산하기관 직원이 갑질 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하여서는 아니 된다

사례 1

팀장 A는

- 직원을 상대로 결재중 업무가 미숙하다는 사유로 지속적으로 폭언을 하고,
- 초과근무 결재를 상신하지 못하게 하거나 건강검진을 위한 공가 신청에 대해 허가를 하지 않았음

❖ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례 2

팀장 A는

- 팀원들을 상대로 2개월간 불우이웃돕기 모금함을 만들어 A의 결재를 받을 때마다 건당 100원을 모금하게 하고, 이를 거절하면 결재를 해주지 않음

❖ [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용, 사례 공유

사례 3

과장 A는

- 직원을 상대로 주말마다 교회와 그 주위를 청소하도록 하는 등 업무와 관련없는 일을 지시하였음

❖ [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분, 임직원 대상 교육사례로 활용

사례
4

부서장 A는

- 직원을 상대로 업무지시를 하면서 반말을 사용하거나 고함을 지르는 등 폭언을 하고,
- 사전에 공지되지 않은 회식을 퇴근한 직원에게도 연락하여 참석하게 하였음

- ❖ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형
- ❖ [처분] 징계처분, 전직원 갑질근절 교육 실시, 관련 사례 전파

사례
5

부서장 A는

- 여직원을 상대로 회식중 함께 춤(일명 부르스)을 같이 추자고 하거나, 남직원에게 술을 마시자고 한 후 그 대금을 부담하게 하였음

- ❖ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분 및 인사발령 조치

사례
6

팀장 A는

- 특정 팀원을 상대로 “한 것도 없으면서 무슨 연가를 가겠다는 거냐”며 연가를 사용하지 못하게 하고, 다른 팀원들이 있는 자리에서 “내가 결재 안하면 못 가는 거지”라고 말하며 팀원들의 연가 사용에 부담을 줌

- ❖ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형 ❖ [처분] 징계처분

사례
7

과장 A는

- 청소담당 공무직 근로자가 있음에도 직원들에게 순번을 지정하여 휴게실 청소를 하게 하고,
- 직원들을 상대로 평소 외모·신체 관련 지적, 비하 발언 등을 수차례 하였음

- ❖ [비인격적 대우] 및 [사적 이익 요구] 유형
- ❖ [처분] 징계처분 및 인사발령 조치

사례
8

A관서에서는

- 관행적으로 직원들이 순번을 정하여 과장의 점심식사에 동석하였음

❖ [기타] 유형 ❖ 전직원 갑질 근절 교육실시

사례
9

팀장 A는

- 서무직원에게 엑셀작업 등이 미숙하다는 이유로 “○○새끼야, 나이 든 직원은 선발 안해야 했다.”라는 등으로 발언하고,
- 담당직원에게 근무평정 결과를 보여달라고 수차례 요구하였음

❖ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형

❖ [처분] 징계처분, 가해자 인사조치, 피해자 사후 관리 실시

사례
10

팀장 A는

- 해당 팀 인사발령 이후 약 2주간 팀원들에게 부적절한 언행을 통해 정신적 피해를 주고 팀원 간 유대관계 유지를 저해하는 등 관리자로서 책무를 소홀히 하였음.

❖ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형

❖ [처분] 징계처분, 가해자 인사조치

1 **공정한 직무수행을 방해하는 지시에 대한 처리(부당업무 지시금지)**□ **관련근거**

- 경기도 공무원 행동강령에 관한 규칙 제4조(공정한 직무수행을 방해하는 지시에 대한 처리)

□ **조문내용**

제4조(공정한 직무수행을 방해하는 지시에 대한 처리) ① 공무원은 상급자가 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하였을 때에는 그 사유를 그 상급자에게 별지 제1호서식의 공정한 직무수행을 방해하는 지시에 대한 소명서를 작성하여 소명하고 지시에 따르지 아니하거나, 제27조에 따라 지정된 「공무원 행동강령」에 관한 업무를 담당하는 공무원(이하 “행동강령책임관”이라 한다)에게 별지 제2호서식의 공정한 직무수행을 방해하는 지시에 대한 상담요청서를 작성하여 제출한 후 상담할 수 있다.

② 제1항에 따라 지시를 이행하지 아니하였는데도 상급자가 같은 지시를 반복하면 즉시 행동강령책임관과 상담하여야 한다.

③ 제1항이나 제2항에 따라 상담 요청을 받은 행동강령책임관은 지시 내용을 확인하여 지시를 취소하거나 변경할 필요가 있으면 도지사에게 보고하여야 한다. 다만, 지시 내용을 확인하는 과정에서 부당한 지시를 한 상급자가 스스로 그 지시를 취소하거나 변경하였을 때에는 도지사에게 보고하지 아니할 수 있다.

④ 제3항 본문에 따른 보고를 받은 도지사는 필요하다고 인정되면 지시를 취소·변경하는 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정한 직무수행을 해치는 지시를 제1항에 따라 하급자가 이행하지 아니하였는데도 같은 지시를 반복한 상급자에게는 징계 등 필요한 조치를 할 수 있다.

가. 공무원은 상급자에 대한 소명 또는 행동강령책임관에 대한 상담시 상급자의 적법한 직무상 명령은 「지방공무원법」제49조에 따라 복종의 의무가 있기에 위법 또는 부당 지시에 대한 충분한 검토 후 관련 서류를 작성해서 제출해야 한다.

※ 위법성 판단 등 소명서 작성 관련 행동강령책임관과 사전에 상담 가능

**「경기도 공무원 행동강령에 관한 규칙」 제4조(공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리)
「지방공무원법」제49조(복종의 의무)와 관계**

공무원이 그 직무를 수행함에 즈음하여 **상관은 하관에 대하여 범죄행위 등 위법한 행위를 하도록 명령할 직권이 없는 것**이며, 또한 **하관은 소속 상관의 적법한 명령에 복종할 의무는 있으나** 그 명령이 이 사건에서와 같이 대통령 선거를 앞두고 특정후보에 대하여 반대하는 여론을 조성할 목적으로 확인되지도 않은 허위의 사실을 담은 책자를 발간·배포하거나 기사를 게재하도록 하라는 것과 같이 **명백히 위법 내지 불법한 명령인 때에는 이는 벌써 직무상의 지시명령이라 할 수 없으므로 이에 따라야 할 의무가 없음**

(출처 : 대법원 1999. 4. 23. 선고 99도636 판결)

나. 소명내용은 징계등 불이익처분에 대한 권익구제의 증빙자료로 활용되므로 구두소명은 지양하고 가급적 서면 또는 전자우편 등의 방법으로 소명하도록 한다.

다. 하급자로부터 소명서를 받은 상급자는 관계 법령에 따라 판단하여 공정한 직무수행이 이루어지도록 적절한 조치를 해야 하며 소명을 했다는 이유로 하급자에게 불이익 조치(인사불이익 등)를 해서는 안 된다.



‘부당한 이익’의 개념 - 공무원 행동강령 업무편람 (국민권익위원회)

□ ‘부당한 이익’이란 법령 위반 뿐만 아니라 내부기준 위반 등으로 얻게 되는 이익을 의미하며 금전적 이득뿐만 아니라 무형의 이득도 포함.

《예시》 원인 없이 취득한 이익, 공박한 상태를 이용하여 취득한 이득 등

【표 2】 위법·부당 지시 판단기준

구분	판단기준
1	법령, 조례, 규칙(훈령·예규·고시 등), 지침, 매뉴얼 등에 위반되는 지시인지 여부
2	재산상 이해충돌과 관련되어 공정한 직무수행을 어렵게 하는 지시인지 여부
3	적극 행정을 저해하는 지시인지 여부
4	공공기관에 재산상 손해를 입힐 수 있는 지시인지 여부
5	직무와 관련이 없거나 직무범위를 벗어난 지시인지 여부
6	공적이익이 아닌 사적이익을 추구하는 지시인지 여부
7	부패행위에 대한 은폐를 강요, 권고, 제의, 유인하는 지시인지 여부
8	그 밖에 사회통념상 현저히 불합리한 행위를 강제하는 지시인지 여부

<사 례> " 위법·부당 업무지시 "

- 상위 법령의 내용 또는 지침 등의 내용과 맞지 않는 방향으로 지시
- 직무수행 관련 본인의 재산상 이해관계가 있음에도 본인에게 유리한 쪽으로 업무지시
- 상당한 기한내에 이행해야 할 직무상 의무가 있음에도 소속 직원에 부작위를 강요
- 신고사건 등 민원처리에 개입하여 부당하게 방향을 지시
- 점검 등 계획수립시 합리적인 이유없이 특정업체를 포함 또는 제외토록 지시
- 관용차 등 공용물을 휴일 등에 사적용도로 사용하기 위한 지시
- 물품 구입 등 각종 계약시 정당한 이유 없이 특정업체를 선정토록 지시
- 업무추진비 등 예산을 사적용도로 집행토록 지시
- 근무성적평가를 이유로 협박성 회유 또는 부당한 지시
- 사업장 등에 자신의 외부강의를 주선하도록 지시
- 직원에게 콘도예약, 승차권예매, 경조사 안내 등 사적인 업무지시



1회 위법·부당한 지시를 한 경우도 징계대상이 될 수 있나요 ?



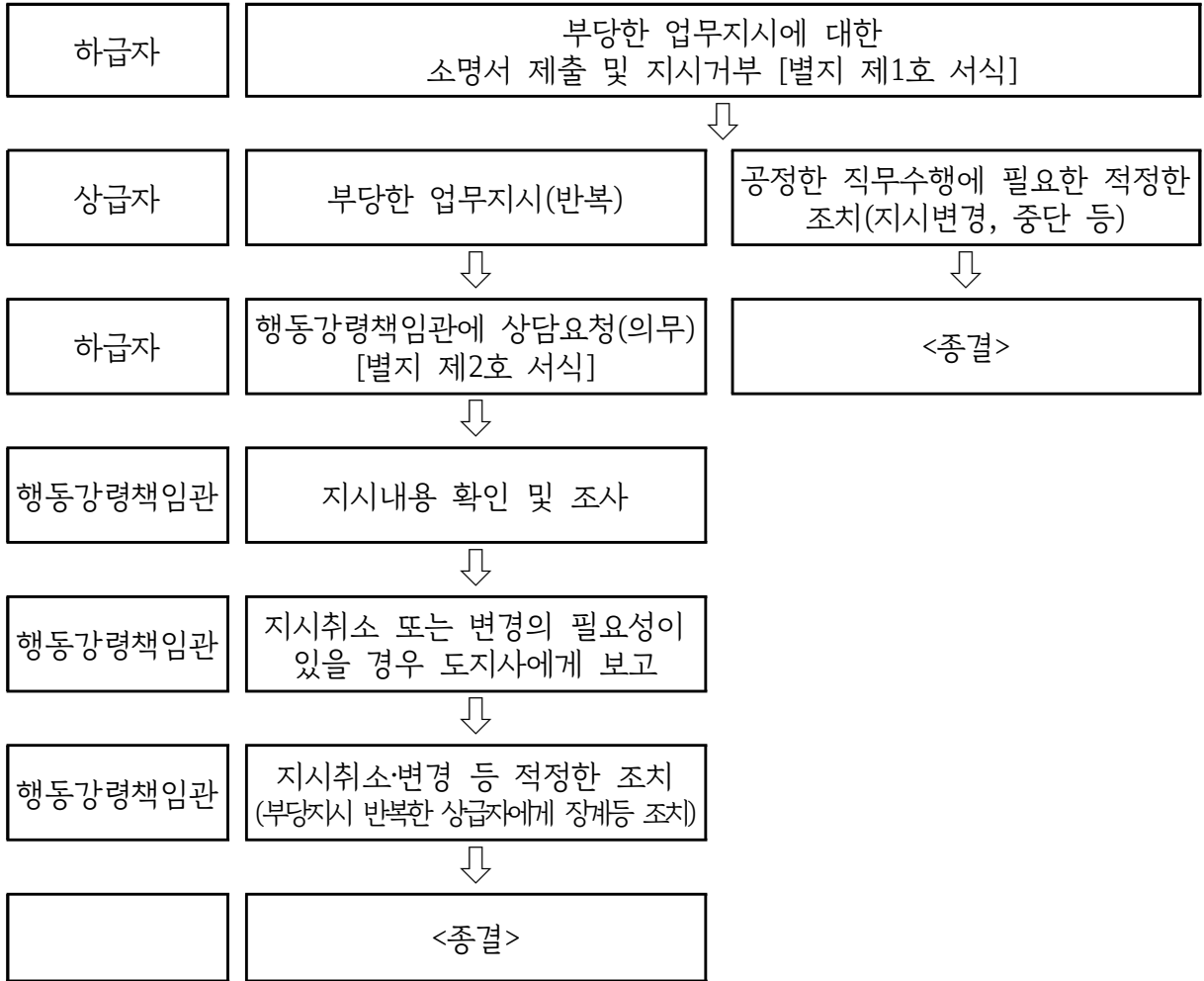
대상이 될 수 있습니다.

상급자가 자신의 직무권한을 행사하거나 직위·직책 등에서 유래하는 사실상의 영향력을 행사하여 하급자에게 직무와 관련이 없거나 직무범위를 벗어나 부당한 지시요구를 하는 것은 「경기도 공무원 행동강령에 관한 규칙」 제16조의3 제2호를 위반한 행위로 징계요구 대상이 될 수 있습니다.

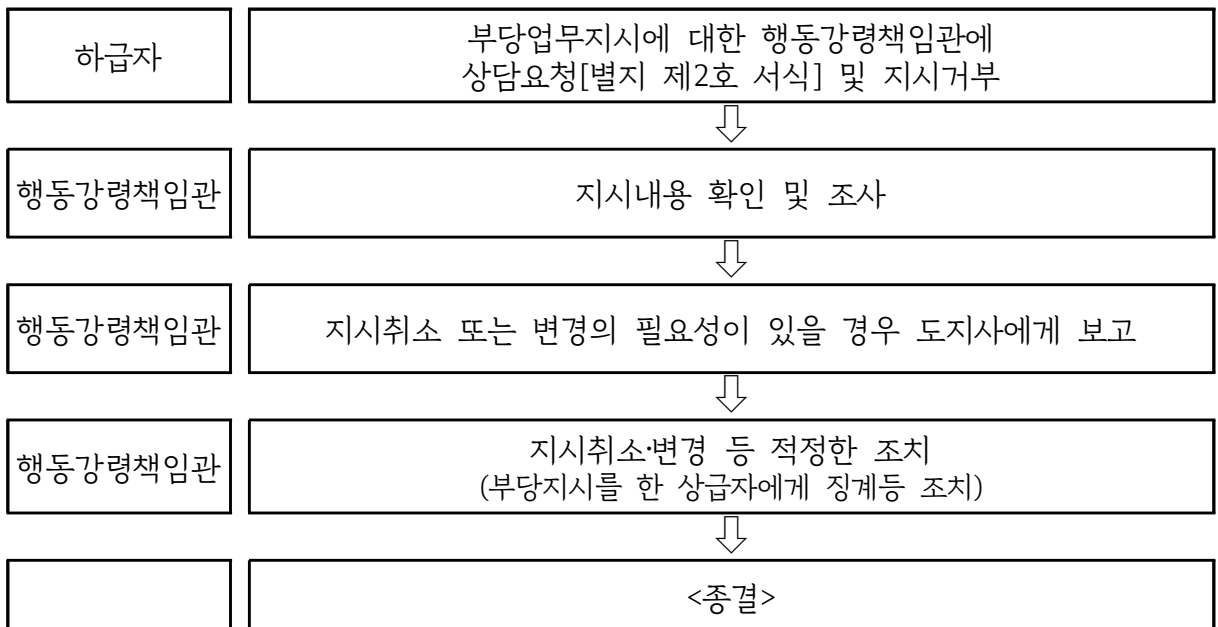
동 행동강령 제4조 제4항 단서조항에서 위법·부당 지시를 반복한 상급자에 대해 징계 등을 조치할 수 있도록 한 것은 이는 반복 행위자에 대한 엄중한 조치를 할 수 있도록 한 규정일 뿐 1회 위법·부당 지시를 한 경우까지 징계대상에서 배제하는 의미는 아닙니다.

□ 처리절차

가. 소명서를 작성한 경우



나. 행동강령책임관에 상담신청을 하는 경우



□ 신고서식

별지 제1호 서식 (소명인 → 상급자)

공정한 직무수행을 방해하는 지시에 대한 소명서

소명인	성명		생년월일	
	소속		직위 (직급)	
상급자 (지시자)	성명		직위 (직급)	
지시 받은 사항	<p><작성요령> 구체적인 일시, 장소, 지시내용 기재</p>			
소명 내용	<p><작성요령> - 위법·부당한 지시 판단기준 명시 - 구체적인 법령내용 등 객관적 근거에 따라 작성 - 경위 등 보충설명이 필요한 경우 추가 가능</p>			

년 월 일

소명인

(서명)

별지 제2호 서식 (상담인 → 행동강령책임관)

공정한 직무수행을 방해하는 지시에 대한 상담요청서

상담 요청인	성명		생년월일	
	소속		직위 (직급)	
상급자 (지시자)	성명		직위 (직급)	
지시 받은 사항	<p><작성요령> 구체적인 일시, 장소, 지시내용 기재</p>			
공정한 직무를 방해하는 사유	<p><작성요령> - 위법·부당한 지시 판단기준 명시 - 구체적인 법령내용 등 객관적 근거에 따라 작성 - 경위 등 보충설명이 필요한 경우 추가 가능</p>			

 년 월 일

상담요청인

(서명)

□ 관련근거

- 경기도 공무원 행동강령에 관한 규칙 제16조의2(사적 노무 요구 금지)

□ 조문내용

제16조의2(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 규정 또는 사회상규에 따라 허용되는 경우에는 그러하지 아니하다.

가. '사적 노무'란 직무와 무관한 개인적인 일을 의미하며 이를 제공받는 경우는 물론 약속(요구)한 것 또한 행동강령 위반이 될 수 있다.

나. 다만, 해당 공무원이 요구하지 않았음에도 자발적 의지에 의해 소속 직원이 해당 노무를 대신 해주는 것까지 금지하는 것은 아니다.

<사 례> " 사적 노무 요구사례 "

- 간부공무원은 기관 행사인 1박 2일 과정의 워크숍 진행 과정에서 심야시간에 부하 직원에게 라면을 끓여오도록 지시
- ▣과장은 소속직원에게 본인의 자녀 결혼식 관련 안내 문자 발송, 축의금정리 등 사적 노무를 지시
- 국장은 자신의 대학원 과제를 소속 직원에게 부탁하여 대신 작성
- Ⓜ팀장은 차량을 가지고 온 소속 직원에게 자신의 집 앞까지 데려다 줄 것을 부탁
- Ⓜ과장은 본인이 주말에 농사지은 포도를 소속 직원을 통해 게시판에 게시하여 직원들에게 판매하고 수입금을 정리하도록 지시
- Ⓞ팀장은 개인적인 손님이 찾아왔음에도 소속 직원에게 커피 타 올 것을 지시
- ☑직원은 동료 직원에게 개인적인 택배 물건을 대신 찾아오도록 부탁
- Ⓜ직원은 공무국외연수를 가는 동료 직원에게 해외 와인을 현지에서 사올 것을 부탁

□ 관련근거

- 경기도 공무원 행동강령에 관한 규칙 제16조의3(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)

□ 조문내용

제16조의3(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지) 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 직위·직책 등에서 유래되는 사실상의 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.

1. 인·허가 등을 담당하는 공무원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청 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 전가하는 행위
4. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속기관 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 소속기관 또는 산하 기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

가. 공공분야의 갑질 예방 및 처벌을 위한 규정으로 ① 인·허가등 민원인, ② 조직 내부 직원, ③ 계약상대방, ④ 소속·산하기관, ⑤ 그 밖의 관련자에 대한 갑질행위 금지를 규정하고 있다.

※ 제4호 : 【소속기관】 道 소속 사업소(지소 포함), 출장소, 직속기관, 【산하기관】 道 공직유관단체

- 나. 누구든지 갑질행위를 해서는 안되며 누구든지 갑질행위를 알게 된 경우 그 사실을 행동강령책임관에게 신고할 수 있다.
- 다. 행동강령책임관은 갑질행위 피해 신고가 들어 왔을 경우 조사결과에 따라 가해자에 대해 무관용 원칙으로 징계의결 요구해야 한다.
- 라. 행동강령책임관은 갑질행위 피해 신고사건에 대한 조사시 대상자에게 처리절차 등을 사전에 알려주어야 한다.
- 마. 행동강령책임관은 신고자, 피해자 등을 보호하기 위해 필요한 조치를 할 수 있다. 이 경우 피해자의 의사가 우선 반영되어야 한다.
- ※ (보호조치) 법률상담, 심리치료, 직무배제(중징계사유 해당시), 가해자와 분리조치 등
- 바. 행동강령책임관은 갑질행위를 은폐하기 위한 강요, 권고, 제의, 유인, 방해, 회유 등의 행위 또한 행동강령 위반으로 처벌 할 수 있다.
- ※ (처벌근거) 道 행동강령 제16조의3 제2호 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어난 지시·요구
- 사. 기관(부서)의 장은 갑질행위 신고자, 피해자 및 조사에 협력하는 직원에 대해 상담·협력 등을 이유로 불이익 조치를 해서는 안 된다.
- 아. 갑질행위 사건의 상담·조사·조치과정에 참여한 사람은 그 과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설해서는 아니된다. 다만, 관계 법령에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 예외로 한다.
- 자. 갑질행위 피해 신고센터는 「경기도 공익제보 보호 및 지원 조례」 제14조 제1항에 따른 공익제보창구로 한다. 다만 「경기도 공무원 등 운영 규정」에 따른 공무원원은 동 규정 제84조 제1항에 따른 노동권익센터에도 신고할 수 있다.
- 차. 신고자가 신고내용이 거짓임을 알면서 신고하거나 익명 또는 다른 사람의 성명으로 신고한 경우에는 운영세칙에 따른 보호조치를 받지 못한다.
- 타. 행동강령책임관은 「공공분야 갑질근절 가이드라인」에 따른 신고사항과 관련하여 운영세칙을 준용하여 처리할 수 있다.
- ※ 폭행, 폭언, 욕설, 따돌림 등 비인격적인 행위 또한 「공공분야 갑질근절 가이드라인」등 관련 지침 및 법령에 따라 무관용 원칙으로 처벌

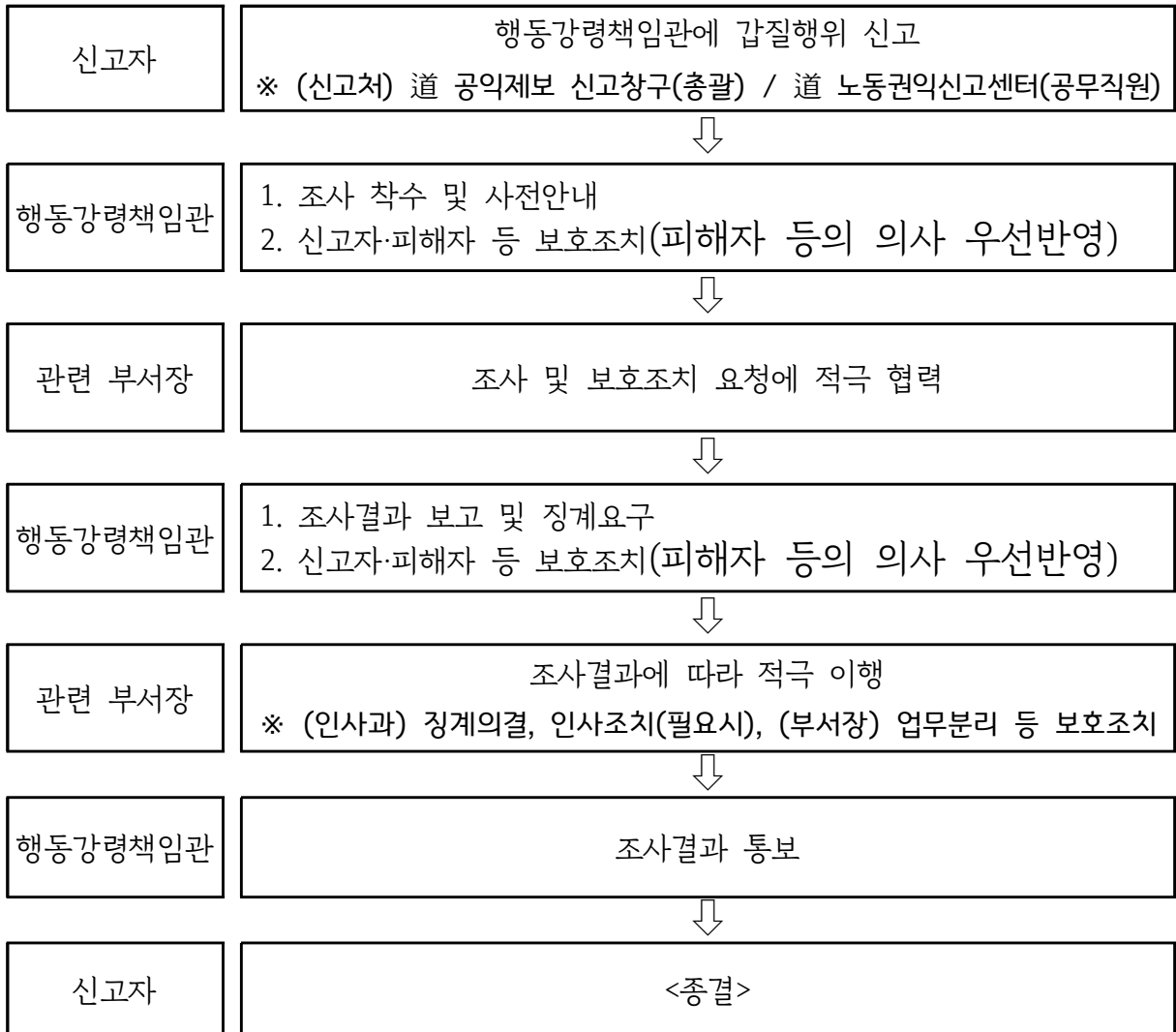


- ‘갑질’은 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 처우를 의미한다.
- 주요 유형별 판단기준
 - 【법령 등 위반】 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
 - 【사적이익 요구】 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응편의 제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부
 - 【부당한 인사】 특정인의 채용·승진·인사 등을배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부
 - 【비인격적 대우】 외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부
 - 【기관 이기주의】 발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부
 - 【업무 불이익】 정당한 사유없이 불필요한 휴일근무·근무시간외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부
 - 【부당한 민원응대】 정당한 사유없이 민원접수를 거부하거나 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
 - 【기타】 의사에 반하는 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

<사 례> " 갑질행위 사례 "

- 공무원 A는 부하직원과 함께 술을 먹으면서 부하직원에게 술시중을 들게 하거나 술값을 대신 낼 것을 요구
- G국장은 소속 직원에게 자녀 영어숙제, 세차 등 업무와 무관한 일을 시킴
- H과장은 자신의 배우자 생일행사 등 사적인 일로서 공공시설을 무료로 관람
- 부서장이 징계 등 절차없이 일방적으로 업무에서 배제하는 행위
- 입고다니는 옷을 지적하며 “싼티가 난다” 등 상대방을 비아냥거리는 행위
- 하급자에게 “돌대거리냐”, “××놈” 등 욕설과 함께 인격을 비하하는 행위
- 발주기관이 부담해야 할 비용을 시공사에게 부담하게 하는 행위
- 상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자 또는 산하기관 직원에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위
- 정당한 사유없이 심야시간, 휴가기간에 하급자에게 업무지시를 하는 경우
- 민원인에게 정당한 사유없이 민원을 취하도록 유도하거나 강압적으로 합의를 종용하는 경우
- 회식 등 모임참여를 강요하는 행위, 특정인을 차별하거나 따돌리는 행위
- 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회, 회유 등을 강요하는 행위

□ 처리절차



【표 9】 갑질행위 관련 징계처분 기준 (지방공무원법 징계규칙 별표 1)

구 분	비위 정도가 심하고 고의가 있는 경우	비위 정도가 심하고 중과실이거나, 비위 정도가 약하고 고의가 있는 경우	비위 정도가 심하고 경과실이거나, 비위 정도가 약하고 중과실인 경우	비위 정도가 약하고 경과실인 경우
1. 품위유지의무 위반				
바. 기타	파면 ~ 해임	강등 ~ 정직	감봉	견책

□ 관련근거

- 경기도 공무원 행동강령에 관한 규칙 제17조의2(감독기관의 부당한 요구금지)

□ 조문내용

제17조의2(감독기관의 부당한 요구금지) ① 감독·감사·조사·평가를 하는 기관(이하 이 조에서 “감독기관”이라 한다)에 소속된 공무원은 자신이 소속된 기관의 출장·행사·연수 등과 관련하여 감독·감사·조사·평가를 받는 기관(이하 이 조에서 “피감기관”이라 한다)에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 요구를 해서는 아니 된다.

1. 법령에 근거가 없거나 예산의 목적·용도에 부합하지 않는 예우·의전의 요구
2. 감독기관의 소속 공무원에 대하여 정상적인 관행을 벗어난 예우·의전의 요구

② 제1항에 따른 부당한 요구를 받은 피감기관 소속 공직자는 그 이행을 거부해야 하며, 거부했음에도 불구하고 감독기관으로부터 같은 요구를 다시 받은 때에는 그 사실을 피감기관의 행동강령책임관(피감기관이 「공직윤리법」제3조의2제1항에 따른 공직유관단체인 경우에는 행동강령에 관한 업무를 담당하는 직원을 말한다. 이하 이조에서 같다)에게 별지 제10호서식에 따른 서면으로 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.

가. '감독기관'은 사안별로 감독기관으로 지위를 갖는지에 따라 판단한다.

- ※ (예시) 행정안전부와 경기도 관계 → 행정안전부(감독기관), 경기도(피감기관)
경기도와 시·군과의 관계 → 경기도(감독기관), 시·군(피감기관)

- 나. '피감기관'은 사안별로 피감기관의 지위를 갖는지에 따라 결정하며 공직 유관단체는 물론 경기도의 감독을 받는 모든 기관·단체가 해당된다.
- 제3항에 있어서 행동강령책임관이 지정되지 않은 경우 기관장·단체장을 행동강령책임관으로 본다.

<사 례> " 감독기관의 부당요구 사례 "

- ☆센터로부터 지원금을 받는 민간기업이 위 센터 직원의 해외출장 비용을 지원
- ▽에서 계획 중인 ◎사업과 관련하여 관련 기술을 보유하고 있는 민간기업이 ▽소속 공무원의 출장비용을 지원
- A자치단체가 개최하는 ○행사와 관련하여 행사용 물품을 B산하기관에 예산의 목적·용도에 맞지 않게 요구
- ⊗부서는 해외연수를 가면서 산하기관 직원들을 동행하게 하여 수행비서 역할을 하게 함
- □기관에서 해당업무와 관련된 국제세미나에 참석하면서 감독부처인 ◇기관의 요청을 받고 감독부처 소속 공무원을 포함한 출장단을 구성하여 여비를 지원, 감독부처 공무원은 특별한 역할없이 국제협력 명목하게 해외출장 다녀옴
- ㉑실장은 산하기관에서 주관하는 자체 행사에 참석하면서 배석요구, 식사제공, 차량지원요구 등 과도한 예우·의전 요구
- ㉒공무원은 사회복지시설에 대한 지도·점검을 가면서 차량지원, 무리한 대표자 배석요구 등 과도한 의전 요구

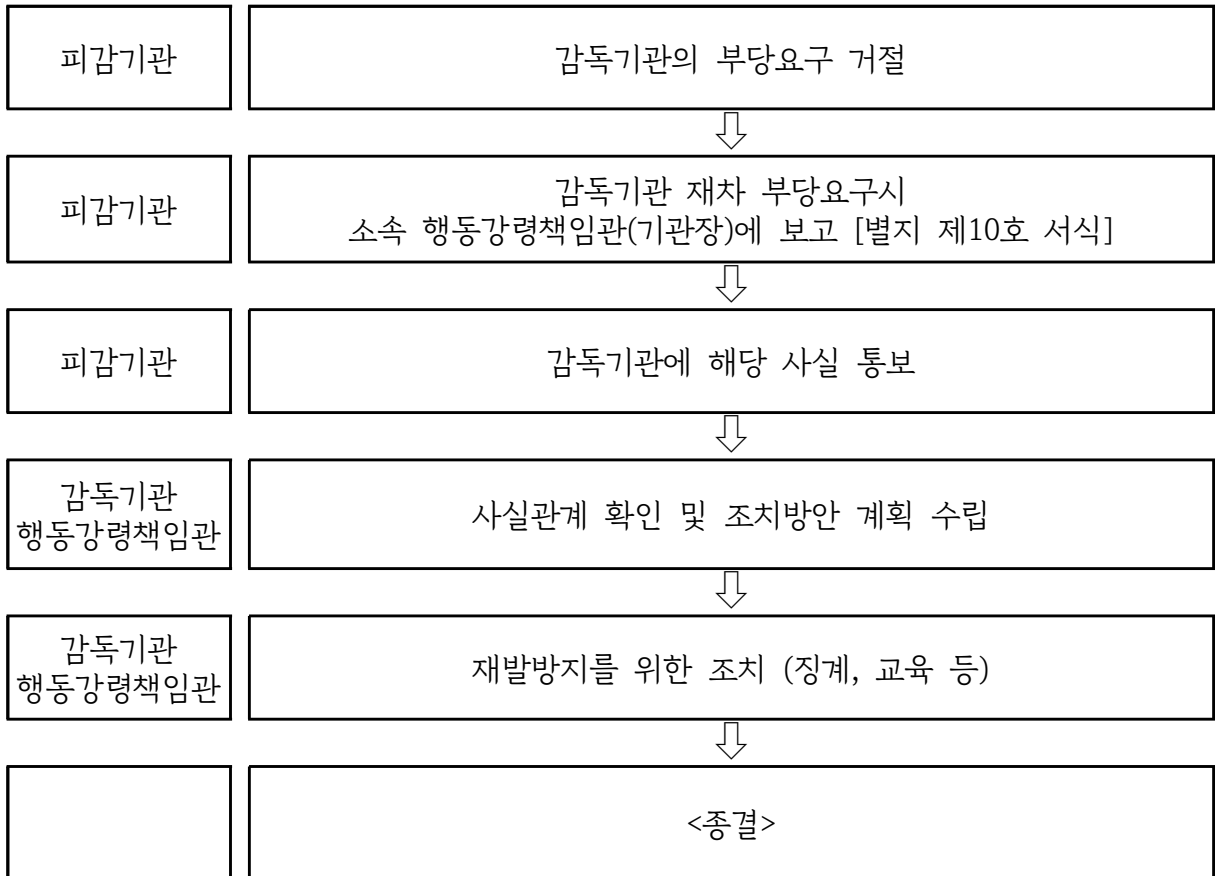


감독기관 소속 공무원의 반복되는 부당한 요구에 대하여 반드시 서식에 따라 신고해야만 조치될 수 있는 건가요 ?

A 반드시 그런 것만은 아닙니다.

누구든지 공무원이 행동강령을 위반한 사실을 알게 된 경우에는 경기도 공익제보창구 및 헬프라인을 통해 신고할 수 있으며 해당 신고에 따라 적절한 조치를 하게 됩니다. 다만, 감독기관의 부당한 요구금지 의무를 규정하고 이에 대해 피감기관에서 거부할 수 있는 근거를 명문화하는 등 관련 기준을 마련하기 위해 해당 규정이 신설되었습니다.

□ 처리절차



※ 관련 절차를 이행하기에 시간적 여유가 없거나 불가피한 사정이 있는 경우
경기도 공익제보 신고창구 및 헬프라인을 통해 신고할 수 있습니다.

□ 신고서식

별지 제10호 서식 (피감기관 직원 → 피감기관 행동강령책임관[기관장])

감독기관의 부당한 요구에 대한 신고서

접수번호	접수일자	처리일자
------	------	------

신고자	성명	생년월일
	소속	직위(직급)

요구자	성명	직위(직급)
	소속	

요구받은 사항

부당한 요구로 판단한 이유

년 월 일

신 고 자

(서명 또는 인)

부록2

갑질행위 자가진단

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

연 번	점검내용	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
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, 주말근무를 지시한 적이 있다.					
7	본인 의사와 상관없이 불필요한 회식, 야외활동 참여를 요구한 적이 있다.					
8	소속 직원의 연차휴가나 병가 등을 신청하였으나 타당한 이유 없이 거부한 적이 있다.					
9	특정 직원에게 타당한 이유 없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여한 적이 있다.					
10	사적인 이유로 부하 직원에게 인사상 불이익을 준적이 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			

새로운 경기 **공정한 세상**

새로운 경기도 공정한 세상의 시작입니다