내부참고용

2020. 08

공공분야 갑질 사례집

갑질

국무조정실

공공분야 갑질 사례집

갑질

이 사례집은 2019년 6월 5일 관계부처 합동으로 발표된 「갑질 근절 추진방안」에 따라 각 기관의 갑질 사례를 수집하여 갑질의 판단 및 징계 등 현장에 적용하는 데 도움이 될 수 있도록 편집한 것으로 내부 참고용으로만 활용하시기 바랍니다.

공공분야 갑질 사례집

Contents

갑질

I

개요

- 갑질 사례집의 제작 목적
- 갑질 사례의 수집 및 분류 유형

I 개요

갑질 사례집의 제작 목적

- 공공분야에서 발생한 다양한 갑질 사례를 수집하여 실제 갑질의 발생 현황 및 그에 따른 징계 정도 등을 확인하고,

- 2019년 2월 배포된 『공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인』을 보충하여 실제 사례를 유형별로 분류함으로써 갑질에 대한 판단 기준을 제공하고자 함

갑질 사례의 수집 및 분류 유형

- 갑질 사례 수집
  - 대상 기관 : 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육청, 산하기관 등(공공부문)
  - 기간 : 2018. 7월부터 2020. 2월까지 발생한 사례
  - 대상 기관에서 징계 등 처분한 내역 총 131건[1)]의 사례

- 유형 분류 방식
  - 수집된 갑질 사례 131건을 대상으로 『공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인』에서 제시한 갑질 유형에 따라 분류하는 방식을 적용

1) 수집 대상 기관에서 징계 등 처분을 한 갑질 사례 중 전부 또는 일부를 임의로 선정하여 제출한 것이므로 갑질 사례의 총 발생 및 징계 건수 등의 개념은 아님

『공공분야 갑질근절을 위한 가이드라인』의 갑질 개념 및 주요 유형별 갑질 판단 기준

개념

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

갑질의 유형

[법령 등 위반] 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부

[사적이익요구] 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 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 신체, 출신지, 학력 등을 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 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부

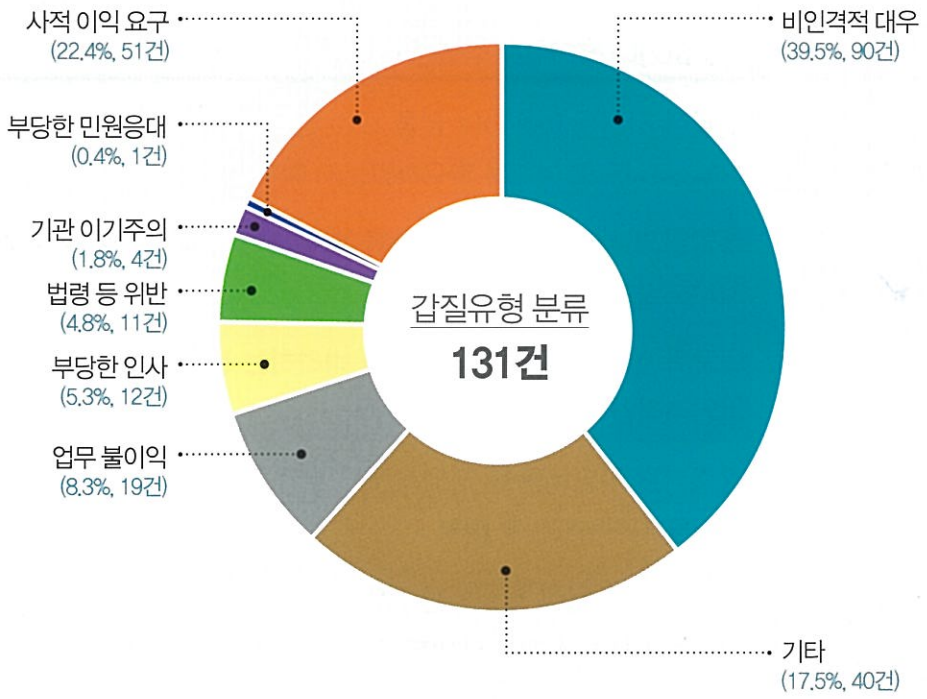
[부당한 민원응대] 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부

[기 타] 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

수집된 갑질 사례 분석

- 수집된 갑질 사례 총 131건 중
  - 가장 빈번한 갑질 유형은 비인격적 대우(39.5% 90건)이고, 다음으로는 사적 이익 요구(22.4%, 51건)로 두 가지 유형이 전체의 61.9%를 차지하고 있음
  - 그 외 업무 불이익(19건, 8.3%), 부당한 인사(12건, 5.3%), 법령 등 위반(11건, 4.8%), 기관 이기주의(4건, 1.8%). 부당한 민원응대(1건, 0.4%), 기타(40건, 17.5%) 등의 순서로 분포[2)]

갑질유형 분류

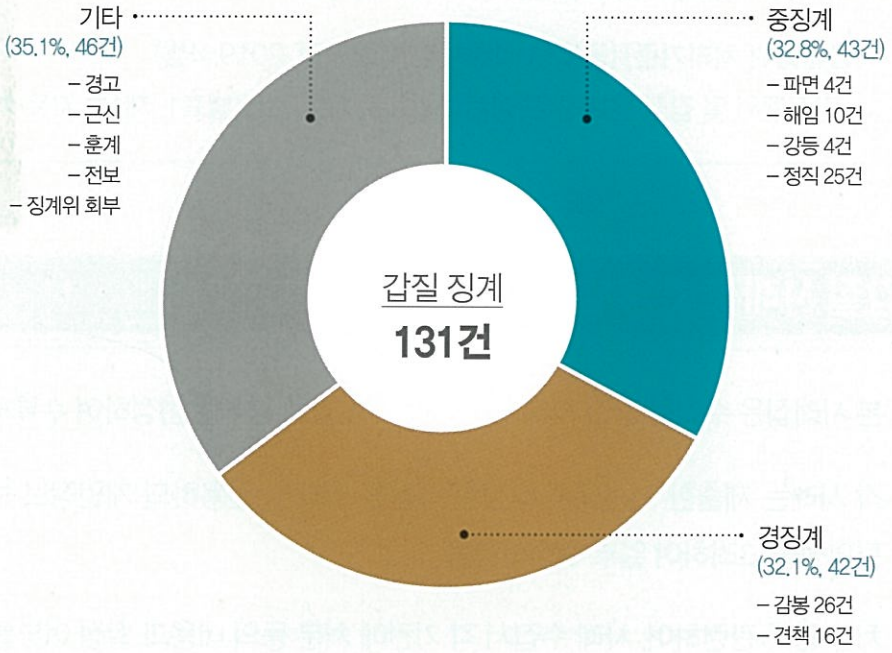


2) 총 131건 중 두가지 이상의 유형이 포함되어 있는 사례가 73건으로 이를 중복 산정하여 총 228건을 모수로 비율을 산정하였음

- 갑질에 대해서는 중징계(43건, 32.8%), 경징계(42건, 32.1%), 기타 주의 등 기타(46건, 35.1%) 처분이 이루어진 것으로 확인되고,
  - 구체적으로 파면 4건, 해임 10건, 강등 4건, 정직 25건(이상 중징계), 감봉 26건, 견책 16건(이상 경징계), 주의 10건, 기타* 36건임

    * 경고, 근신, 훈계, 전보, 징계위 회부

갑질 징계



– 유사해 보이는 사례임에도 처분 정도를 달리 한 사례가 다수 확인되는데, 이는 각 사례별 구체적 상황, 당사자들의 관계, 행위의 정도 및 사유 등 다양한 사정을 종합적으로 판단한 것으로 보임[3)]
– 또한, 갑질근절대책 시행(2018. 7월)으로 갑질에 대한 징계가 신설 또는 강화*되었으므로 향후 본 사례집에 수록된 사례보다 강화된 처분이 이루어질 수 있음을 참고할 필요가 있음

갑질에 대한 징계의 신설·강화

[갑질금지 명문화] (공무원행동강령, 2018. 12월)
– 직무권한 등을 행사한 부당행위 금지 신설(제13조의3)
– 감독기관의 부당한 요구 금지 신설(제14조의2)

[갑질에 대한 징계] (공무원 징계령 시행규칙, 2019. 4월)
– 갑질에 대한 징계기준 신설(별표1. 제1호 자목)
– 갑질징계 감경제한 신설(제4조 제2항 제8호)

[갑질행위 처리기준] (공무원 비위사건 처리규정, 2019. 4월)
– 갑질행위 및 갑질 은폐 관련 징계의결요구 기준 신설(별표1. 제1호 자목·차목)

갑질 사례집 활용시 참고사항

- 본 사례집은 수집한 갑질 사례 131건 중 유형별로 일부를 선정하여 수록하였음
- 각 사례는 제출한 기관에서 작성한 내용을 최대한 인용하되 개인정보 보호와 독해의 편의성을 고려하여 일부 수정하였음
- 처분 등과 관련하여, 사례 수집시 각 기관에 처분 등의 내용과 확정 여부를 명확히 하여 제출하도록 안내하였으나, 제출 이후의 사정변경(행정소송 결과 처분 변경 등)이 있어 처분 등이 달라진 경우가 있을 수 있음은 참고해주시기 바람

3) 갑질 외의 징계 대상 행위도 포함하여 함께 처분한 사례가 다수임

II

유형별 갑질 사례

1 법령 등 위반
2 사적 이익 요구
3 부당한 인사
4 비인격적 대우
5 기관 이기주의
6 업무 불이익
7 부당한 민원응대
8 기타

Ⅱ 유형별 갑질 사례

1. 법령 등 위반

[법령 등 위반] 유형의 판단기준

법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부

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] 감봉 2월, 직원 대상 교육사례로 활용

실장 A는

- 직원들을 상대로 A가 초과근무수당을 지급받을 수 있도록 근무상황부를 미리 작성하도록 지시하여 수당을 부정하게 취득하고,
- 직원들에게 前 기관장의 연대채무보증금 ○○만원을 부담하게 한 후 이에 따른 개인 손해액을 초과근무수당으로 충당하도록 지시하였으며,
- 영양사로 하여금 급식용 쌀과 반찬을 가져오게 하여 이를 취득(횡령) 하였음

▶▶▶ [법령 등 위반] 및 [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 해임 및 형사 고발 조치, 직원 대상 교육사례로 활용

과장 A는

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

▶▶▶ [법령 등 위반] 유형

▶▶▶ [처분] 과장 정직 1월, 직원 주의(부당한 지시를 거부하고 신고하여야 할 의무 위반), 부정 취득한 자격증 취소요청, 전 직원 인권교육 실시

교수 A는

- 학사운영규정을 위반하여 총장 승인없이 수업일을 변경하고,
- 조교에게 개인적 심부름을 시켰으며,
- 담당교과목 시간에 누구인지 특정할 수 있는 개인정보 또는 실명을 거론하면서 특정 학생을 비난하였음

▶▶▶ [법령 등 위반], [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 2월, 직원 대상 교육사례로 활용

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] 견책, 직원 대상 교육사례로 활용

담당자 A는

- 관련 규정을 위반하여 학생을 외부에서 개최하는 교육프로그램에 참여케 하고,
- 해당 학생이 교육 프로그램에 참여하는 기간 동안 보호자로부터 4회에 걸쳐 식사와 주류를 제공받았음

▶▶▶ [법령 등 위반] 및 [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 3월, 직원 대상 교육사례로 활용

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] 경징계 요구 ▶ 행위자 의원면직, 직원 대상 교육사례로 활용

실장 A는

- 함께 저녁을 먹은 직원 중 특정직원을 지명하여 식사 비용을 계산하게 하고, 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] 정직 1월, 직원 대상 사례 전파

과장 A는

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

▶▶▶ [법령 등 위반] 및 [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉(소청심사 결과 불문경고)

2. 사적 이익 요구

[사적 이익 요구] 유형의 판단기준

우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응 제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부

영양사 A는

- 아침 조회시 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] 정직 3월, 영양사 대상 교육사례로 활용

교수 A는

- 지도학생들과 면담 또는 수업 중 학생들에게 폭언 및 욕설, 성적 수치심을 유발하는 발언 등을 수시로 하고,
- 지도학생과 연구원에게 해외출장 기간 중 A의 개인적인 심부름을 시켰으며,
- 지도학생이 맘에 들지 않는다는 이유로 지도학생에게 지도교수를 다른 교수로 변경하도록 폭언 및 강요하였음

▶▶▶ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 1월, 교직원 대상 교육사례로 활용

원장 A는

- 교직원들을 상대로 교무실 등에서 "니가 원장이야?", "다들 그러고도 월급받아?", "너 감점이야!" 라는 등 고함을 치고, 결재판을 내려치거나 서류를 집어던지고,
- 기간제교사를 상대로 A의 관사에서 가져온 음식물 쓰레기를 버리라고 지시하였으며,
- 퇴근 이후 담당교사 등에게 전화하여 사무실에 나와 보고자료를 작성하도록 지시하여 담당교사 등이 야근을 하도록 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [업무상 불이익] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 3월, 기관장 등 대상 교육사례로 활용

팀장 A는

● 같은 팀에서 아르바이트로 근무하고 있는 학생을 상대로 A의 자녀 대입전형 조사, 가전 제품 A/S 예약 등 업무와 관련없는 일을 지시하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형
▶▶▶ [처분] 징계위원회 회부

부서장 A는

● 직원을 상대로 A의 구두수선 심부름, 자녀의 입학 관련 사무 등 가족의 개인업무, 가전 제품 수리, A의 점심 도시락 구입 등 업무와 관련없는 일을 수차례 지시하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형
▶▶▶ [처분] 근신 10일

부서장 A는

● 지인과 술을 마신 후 자가에서 휴식 중이던 부서원에게 "술을 마셨는데 태우러 오라"고 하여 A의 차를 대리운전 하도록 지시하는 등 업무와 관련없는 일을 수차례 지시하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형
▶▶▶ [처분] 근신 7일

과장 A는

- 업무지시에 대해 직원이 의견을 제시하면 다른 직원들 앞에서 윽박지르고, 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] 정직 1월, 피해자들과의 격리조치, 간부 공무원에 대한 재발방지교육 시행

과장 A는

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

▶▶▶ [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 경징계, 피신고인과 즉각적인 분리조치

직원 3명은

- 사회복무요원을 상대로 개인적인 은행사무, 물건 구입 등의 업무와 관련없는 일을 수차례 지시하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 주의, 해당기관장에게 관리감독 철저 및 직원교육 실시

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] 정직 3월

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] 감봉 3월

직원 A는

- 자회사 운전원을 상대로 그 업무를 비하하는 발언을 하고,
- 자회사 운전원에게 A가 담당하는 차량운행기록 확인업무 등을 대신하도록 지시하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 및 [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 견책

팀장 A는

- 하급자를 상대로 지속적으로 폭언, 욕설, 인격비하 발언 등을 하였고,
- 공과금 대납, 개인물품 구매 대행, 온라인교육 대리수강 등 업무와 관련없는 일을 지시하였으며,
- 업무시간 외에 저녁식사 자리에 여직원을 불러내어 성희롱 발언을 하고 휴일에도 연락하여 폭언을 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 파면, 직원 대상 교육사례로 활용

해외지사장 A는

- 현지인 직원에게 지인 자녀의 현지 유학과 관련하여 후견인이 되어줄 것과 공항 픽업이나 유학에 필요한 서류 조사 등 업무와 관련없는 일을 지시하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 경고 및 조기 귀임 조치

부서장 A는

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

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉, 임직원 대상 교육사례로 활용

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 직원들을 수차례 회유하여 A에게 유리한 진술을 하도록 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 파면, 임직원 대상 교육사례로 활용

부서장 A는

- 출장 업무와 관련없는 직원에게 A의 출장을 수행하도록 하여 교통편의를 제공받았음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 주의

선임직원 A는

- A의 거주지 이사를 하면서 직원들에게 이삿짐을 운반하게 하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 견책

팀장 A는

- 약 2년간 출퇴근 시 직원의 차량을 이용하여 출퇴근하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 1월, 전 기관 갑질실태 모니터링 강화(분기별→수시)

부서장 A는

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

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 경고, 직원 대상 교육사례로 활용

부장 A는

- 직원들에게 '부서회비' 명목으로 금전을 갹출하도록 하여 사용내역을 통제하면서 사적으로도 사용하고,
- 업무시간 중 A의 아들 이사를 돕게 하는 등 업무와 관련없는 일을 지시하였으며,
- 직원들에게 폭언 · 욕설을 하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 해임, 직원 대상 교육사례로 활용

팀장 A는

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

▶▶▶ [사적 이익 요구] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 해임(다른 징계사유와 함께 처분), 임직원 대상 교육사례로 활용

부서장 A는

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

▶▶▶ [사적 이익 요구] 및 [법령 등 위반] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 1월 및 인사발령 조치

부서장 A는

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

▶▶▶ [비인격적 대우] 및 [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 2월 및 인사발령 조치

부서장 A는

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

▶▶▶ [사적 이익 요구] 및 [업무상 불이익] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 1월 및 인사발령 조치

부서장 A는

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

▶▶▶ [사적 이익 요구] 및 [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 견책 및 인사발령 조치

부서장 A는

- 직원을 상대로 "멍청한 새끼 같다", "나사 빠진 새끼처럼 입 벌리고 있지마라." 등의 폭언을 하고, 커피 심부름 등을 시켰음

▶▶▶ [비인격적 대우] 및 [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 1월 및 인사발령 조치

부서장 A는

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

▶▶▶ [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 1월 및 인사발령 조치

해외지사장 A는

- 해외 현지인 직원을 상대로 반드시 'Yes, Sir'라는 표현으로 답변하도록 하고 이를 어겨 'OK'라고 답변할 경우 고성으로 채근하고,
- 영어에 능통한 현지인 직원과 대화하면서 의사소통에 어려움을 겪거나 화가 나면 무례한 태도로 짜증내며 업무지시를 하였으며,
- A의 개인여행을 위해 출장복귀 일정을 주말로 변경하였음에도 운전원으로 하여금 공항에 마중 나오게 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 및 [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 직 3월, 기관 내 사례전파

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] 강등, 임직원 대상 교육사례로 활용

교수 A는

- 학생을 상대로 논문 지도비 명목으로 금품을 수수하고,
- 지도하는 대학원생으로 하여금 A가 하여야 하는 수업을 대신하게 하였으며, 학회 행사와 용역 수주를 위해 학생들을 동원하였음

▶▶▶ [법령 등 위반] 및 [사적 이익 요구] 유형

▶▶▶ [처분] 중징계, 교직원 대상 갑질근절 교육 실시

3. 부당한 인사

[부당한 인사] 판단기준

특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부

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] 정직 3월, 직원 대상 사례 전파 및 교육사례로 활용

전문경력관 A는

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

▶▶▶ [부당한 인사] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 1월, 직원 대상 교육사례로 활용

과장 A는

- 공무직 근로자 B에게 병가를 낸다는 이유로 사직을 권고하고,
- 기간제 근로자 C에게 특별한 사유없이 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] 해임

직원 A는

- 프리랜서에게 재계약 여부 등에 대한 부정적이거나 압박을 가할 수 있는 발언을 수차례 하였음

▶▶▶ [부당한 인사] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 1월, A는 직장 내 괴롭힘 방지 교육 이수

실장 A는

- 인턴사원에게 모욕적인 발언과 함께 "정규직 전환이 되지 못하도록 하겠다"고 하면서 옷을 던지는 등 과격한 행동을 하였음

▶▶▶ [부당한 인사] 및 [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 해임, 해당 기관 「임직원 윤리 및 행동강령」에 직장 내 괴롭힘 금지 조항 신설, 직장 내 괴롭힘 근절을 위한 보직자 워크숍 실시 및 서약 추진

용역담당 A는

용역회사 직원을 상대로

- A의 지시를 잘 따르지 않는다는 이유 등으로 출퇴근 시간 확인대장인 근무일지를 결재하지 않았고, "이런 식으로 하면 내년에 일 같이 못한다"는 취지의 발언을 하였으며,
- 업무 관련 금품 분실 시 용역회사 직원의 조끼, 개인용 가방, 서랍 등을 살펴보아 불쾌감을 유발하고, "깡패냐", "내가 갑이고 ○○선생이 을이니까" 등의 발언을 하였음

▶▶▶ [부당한 인사], [비인격적 대우] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 3월(행정소송 중)

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, 특정공법 또는 특정장비를 사용하도록 하면서 그 지시가 미이행 되자 폭언 등을 반복하였음

▶▶▶ [비인격적 대우], [부당한 인사] 및 [법령 등 위반] 유형

▶▶▶ [처분] 징계위원회 중징계 요구, 직원 대상 교육사례로 활용

부서장 A는

- 직원 등을 상대로 지속적으로 욕설과 험담을 하고, 사무실에서 화가나면 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] 감봉 1월, 내부 업무망 게시판에 사례 전파

기관장 A는

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

▶▶▶ [부당한 인사] 유형
▶▶▶ [처분] 징계위원회 중징계 요구

부서장 A는

- 직원을 상대로 공개적인 장소에서 "지방으로 보내버린다"는 등 인사와 관련한 발언을 수시로 하고,
- 사소한 이유로 사유서, 각오의 글을 작성하게 하거나 직원들 앞에서 사과문을 낭독하게 하였으며,
- 연가 사용 시 심리적 압박감을 주었음

▶▶▶ [부당한 인사], [비인격적 대우] 및 [기타] 유형
▶▶▶ [처분] 견책

4. 비인격적 대우

[비인격적 대우] 판단기준

외모와 신체, 출신지, 학력 등을 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부

실장 A는

- A가 교육중인 전공의들을 상대로 "너는 평생 지방대 출신이다"라고 하고, 평소에도 전공의들을 상대로 욕설과 폭언, 성적 언동을 반복하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 3월, 직원 상대 사례 전파 및 교육사례로 활용

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(징계위원회 경징계 요구)

의사 A는

● 간호사들을 상대로 수술실에서 수술기구에 대해 불만이 있거나 맘에 들지 않으면 짜증을 내거나 기구를 던지고, 수술 가운이나 장갑을 지정된 적출물 통이 아닌 바닥에 버리고 갔음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 2월, 재임용불가 통보

선임직원 A는

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

▶▶▶ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 경징계 및 타 기관 전출

직원 A는

- 공무직 직원을 상대로 업무용 가방 관리상태가 마음에 들지 않는다는 이유로, 주먹을 쥐어 때릴듯한 행동을 하고, "니가 쳐 맞아봐야 정신을 차리지. 니가 하는 일이 머 있는데?"라고 하는 등의 폭력적인 언행을 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 1월, 직원 대상 교육사례로 활용

직원 A는

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

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 주의(직원 A와 방호관은 화해)

과장 A는

- 다른 직원들 앞에서, 직원 B에게 "다른 직원들은 시키는 대로 하는데... 너에 대해 이기적이다는 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] 훈계, 직원 대상 인권교육 실시

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] 해임

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] 강등

팀장 A는

- 직원에게 "먹을 때만 있더라"는 등의 발언을 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 훈계

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] 감봉 2월, 타 부서로 전보 조치

계장 A는

- 직원들을 상대로 "정신 상태가 썩었다", "나이 들어 보이게 옷을 입는다"는 등의 말을 하고, 웃음소리를 지적하기도 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 전보(가해자와 피해자 분리)

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] 감봉 3월

팀장 A는

● 직원을 상대로 회의중 A의 의견과 다른 의견을 제시하자 큰소리로 "그건 당신 생각이고 그럴 꺼면 빠져"라고 발언을 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 경고, 간부 대상 사례 전파

기관장 A는

● 직원을 상대로 회식중 "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] 경징계, A에게 갑질 관련 재발방지를 위한 교육 실시

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] 경고, 전직원 대상 사례 전파

과장 A 등 3인은

- 직원을 상대로 지시 및 결재시 "생긴대로 논다", "꺼져"와 같은 발언을 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 전보, 간부 및 전직원 대상으로 갑질근절 교육 실시

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] 주의, 가해자 · 피해자 분리 및 사후 모니터링 등 조치

과장 A는

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

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 불문경고, 가해자 인사조치

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] 정직 2월, 전직원 갑질근절 교육 실시, 관련 사례 전파 및 재발 방지를 위한 설문조사 · 모니터링 추진

팀장 A는

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

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 1월, 가해자 교육 및 피해자 상담 조치

주방장 A는

- 취사업무를 담당하는 부하직원들을 상대로 조리업무를 하면서 손, 국자, 주걱 등으로 수차례 폭행, 추행하고 폭언을 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 해임

부서장 A는

- 직원을 상대로 직원의 여자친구 사진을 보고 뽀뽀하는 척을 하고, 여자친구와 성관계를 했냐고 묻거나 성기와 엉덩이를 손으로 툭 치거나 만지는 등의 언행을 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 해임

팀장 A는

- 직원을 상대로 종합훈련 수검준비 중 줄을 매듭법으로 엮어 직원의 목에 감고, "엄마 팬티냐?"면서 직원의 노출된 팬티를 계속 잡아당겨 엉덩이를 노출시키는 등의 언행을 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 정직 1월 및 A는 인사발령 조치

과장 A는

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

▶▶▶ [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 1월, 직원 대상 교육사례로 활용

팀장 A는

- 서무직원에게 엑셀작업 등이 미숙하다는 이유로 "ㅇㅇ새끼야, 나이 든 직원을 선발 안 해야 했다."라는 등으로 발언하고,
- 담당직원에게 근무평정 결과를 보여달라고 수차례 요구하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 견책, 가해자 인사조치, 피해자 사후 관리 실시

5. 기관 이기주의

[기관 이기주의] 판단기준

발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지 여부

팀장 A는

- 회사의 협업공간을 구축하면서 상주인력 인건비 등 운영 예산을 확보하지 못하자 회사에서 지원하는 사업의 수행기관들을 상대로 협약상 근거 없이 수행기관의 직원들을 주 1회 협업공간에 상주하여 근무하도록 요구하였음

▶▶▶ [기관 이기주의] 유형

▶▶▶ [처분] 견책, 직원 대상 교육사례로 활용

팀장 A는

● 사업계획서에 반영되지 않은 워크숍 개최 비용을 사업수행 주관기관에 전가하였음

▶▶▶ [기관 이기주의] 유형

▶▶▶ [처분] 견책, 가해자 인사조치, 피해자 사후 관리 실시

부장 A는

● 소속직원에게 기획공연의 관람객 유치를 위해 최소 4매 이상의 티켓 판매를 하도록 요구하는 메일을 송부하였음

▶▶▶ [기관 이기주의] 유형

▶▶▶ [처분] 구두경고

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] 경징계, 직원 대상 교육사례로 활용

6. 업무 불이익

[업무 불이익] 판단기준

정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부

간호과장 A는

- 간호사를 상대로 A가 담당하는 진료일정 관리와 교육행정 등 업무를 대리하도록 하고, 명절 선물 등의 명목으로 사적인 금품을 수수하고,
- 퇴근한 간호사들에게 "과장보다 먼저 퇴근을 하느냐"며 다시 근무지로 복귀하도록 지시하였으며,
- 평소 소속 부서 간호사들에게 폭언을 자주 하였음

▶▶▶ [사적 이익 요구], [업무 불이익] 및 [비인격적 대우] 유형

▶▶▶ [처분] 파면, 직원 상대 사례 전파 *금품수수에 대해 과태료 처분 : 40만원

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] 감봉 3월

교수 A는

- 학생을 상대로 "머저리 같은 놈", "(지각학생에게) 시간 개념이 없는 놈은 내 수업을 들을 자격이 없으니 나가"라는 등의 발언을 하고,
- 국가근로장학생을 상대로 근로시간 이후인 야간에 모의고사 답안 채점을 지시하거나 개인적인 심부름을 시켰음

▶▶▶ [비인격적 대우], [사적 이익 요구] 및 [업무상 불이익] 및 유형

▶▶▶ [처분] 견책, 교직원 대상 교육사례로 활용

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] 훈계, 갑질행위 피해자 보호를 위한 인사조치(전보)

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)

과장 A는

- 직원을 상대로 돈을 빌려달라고 하거나 당직자 등에게 차량을 이용하여 집으로 데려다 달라고 하는 등 업무와 관련없는 일을 요구하고,
- 직원에게 업무미흡 등을 이유로 1시간 가량 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] 정직 3월 및 인사 조치

7. 부당한 민원응대

[부당한 민원응대] 판단기준

정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부

팀장 A는

- 금품을 초과지급 받은 고객이 당일 과지급금을 돌려주기 위해 사무실을 방문하였음에도 과지급금 회수처리에 관한 결정을 미루어 고객으로 하여금 재방문하게 하였음

▶▶▶ [부당한 민원응대] 유형

▶▶▶ [처분] 주의, 초과지급금 처리 시 금전사고 처리기준을 준수하고 고객불만 최소화 방안 마련

8. 기타

[기타] 판단기준

의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

교수 A는

- 학생들을 상대로 단체SNS를 이용하여 학생들 편 가르기를 하고 교수와 학생 간 호칭을 아버지와 아들(딸)로 호칭하도록 하였음

▶▶▶ [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 3월, 교직원 대상 교육사례로 활용

수간호사 A는

- 간호사들을 상대로 특정 간호사와 비교하는 발언을 하고, 평소 간호사들을 다그치면서 때리기도 하였으며,
- "○○간호사를 태우라"(영혼을 태울 정도로 괴롭힌다)는 등의 말을 하고, 승진에 불이익이 있고 인력이 부족하다는 이유로 육아휴직을 사용하지 못하게 하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 2월

직원 A는

- 공단의 사업 대상자를 상대로 언어폭력 및 비하 발언을 하고, 타 종교를 강요하였으며,
- 민감한 정보인 대상자의 전자발찌 착용 사실을 다른 사람에게 누설하였음

▶▶▶ [비인격적 대우] 및 [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 견책

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] 감봉

팀장 A는

- 직원들과 같은 차량을 이용하여 출퇴근 하던 중, 특정직원이 단체알림방에 출근 시 **IC에서 탑승하겠다고 고지하였음에도 불구하고, 운전하는 직원에게 **IC 경유 하지 말라고 하였음

▶▶▶ [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 주의, 정기감사시 갑질행위 점검 의무화

팀장 A는

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

▶▶▶ [기타] 유형

▶▶▶ [처분] 감봉 3월, 임직원 대상 교육사례로 활용, 사례 공유

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] 주의

공공분야 갑질 사례집

발 행 일 2020년 8월
발 행 처 국무조정실
디자인·인쇄 한결엠 02-6952-0551
중증장애인생산품생산시설
사회적협동조합
사회적기업

공공분야 갑질 사례집

국무조정실