

활기찬 경남 행복한 도민

경상남도평생교육진흥원 갑질 근절 가이드라인

 (재) 경상남도평생교육진흥원

목 차

| | |
|--------------------------------|----|
| I. 목적 및 적용범위 | 1 |
| II. 갑질 개념 및 판단기준 | 2 |
| III. 주요 유형별 갑질 근절 가이드라인 | 4 |
| IV. 갑질 행위 대응 | 13 |
| V. 갑질 예방대책 추진 | 17 |
| | |
| <붙임> | |
| 1. 현행 법령상 갑질 관련 주요 규정 | 18 |
| 2. 갑질 발생 위험진단 | 19 |
| 3. 갑질 신고 업무처리에 대한 만족도 평가 | 23 |
| 4. 갑질 자가진단 체크리스트 | 24 |

1 목적

- 이 가이드라인은 경상남도평생교육진흥원(이하 “진흥원”이라 한다)에서 발생하는 갑질에 대한 최소한의 판단기준, 갑질 행위에 대한 처리절차, 갑질 예방대책 추진에 관한 사항 등을 제시하여 갑질을 근절하고 상호 존중·배려하는 사회적 풍토 조성을 목적으로 한다.

2 적용범위

- 이 가이드라인은 진흥원에 적용한다.
- 진흥원으로부터 공무를 위탁받아 행하는 기관·개인 또는 법인에게도 적용한다.

1 갑질 개념 정의

- ‘갑질’은 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미한다.
- ‘가해자’는 갑질을 행하는 사람, ‘피해자’는 갑질 피해를 입은 사람을 의미한다.
- ‘사건관계인’은 갑질 행위를 목격하거나, 갑질 행위에 대해 알고 있는 사람을 의미한다.

2 갑질발생 위험진단

- 개인별 진단, 업무유형별 진단, 직장문화 진단을 통해 갑질이 발생하지 않도록 사전에 예방할 수 있다. <붙임2양식 참조>

- **(개인별 진단)** 공·사적 영역에서 자신의 언행이 상대방에게 갑질로 받아들여질 수 있는 가능성을 진단
 - 공식 자리에서 직원에게 반말, 외모에 대한 부적절한 언급, 사적노무 요구 등 자신의 언행을 점검
- **(업무유형별 진단)** 계약 또는 인사관련 업무 등 업무처리 과정에서 상대방에게 갑질로 받아들여질 수 있는 가능성을 진단
 - 무리한 입찰조건 요구, 부당한 부담 전가, 근무평정 관련 편의 요구 등 업무수행 전 사전 점검
- **(직장문화 진단)** 조직문화에 대해 자체 점검을 실시하여 갑질이 발생할 가능성을 미리 진단
 - 상명하복의 서열적 구조로 권위주의적 문화가 강한지, 관리자가 직원들의 말을 경청하지 않는지 등 직장문화를 점검

3 갑질 판단기준

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

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

【지 위】 행위자가 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력 행사 <필수>

【적정범위】 행위자에게 부여된 권한을 넘어서는 **위법한 행사 또는 권한의 일탈·남용**

【손해발생】 피해자에 대한 **인격적 모멸감 유발 또는 공익 저해**

주요 유형별 갑질 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 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 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 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부
- **(부당한 민원응대)** 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
- **(기타)** 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

【'괴롭힘'과 '갑질'의 차이]: 갑질이 더 광의의 개념

- * 갑질은 주로 직무와 관련하여 법령위반, 사적이익 요구, 기관 이기주의, 부당한 민원응대 등 기관 대 기관의 개념까지 포함
- * 직장 내 괴롭힘은 상사·동료 사이의 관계와 근무환경 등을 중심으로 피해자가 입는 신체적·정신적 고통에 초점이 맞춰져 있음

III

주요 유형별 갑질 근절 가이드라인

□ 법령 등 위반 유형

법령, 규칙, 조례, 내부규정 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당이익을 추구하는 유형

- **(법령 위반)** 기관장 또는 소속 직원은 인·허가, 계약 등과 관련하여 관계 법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정인 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니 된다.

예시

| |
|--|
| 건설산업기본법에 따라 도장공사 하자담보기간은 1년임에도 하자 담보기간을 10년으로 설정하여 특정기업에게 불리하게 적용하는 행위 |
| 법령에 따라 예정가격을 산출하여야 하나 특정사업자에게 유리한 기준을 마련하여 예정가격을 산출하고, 해당기업이 부당한 이득을 취하게 하는 행위 |
| 발주자가 임의로 법적 근거 없이 가산점 또는 벌점 제도를 포함한 입찰참가 자격을 마련하여 특정기업에게 유·불리하게 적용하게 하는 행위 |
| 기관장이 인사담당자에게 특정인의 근무성적평정 순위를 임의로 변경하도록 지시하여 특정인이 승진되도록 하는 행위 |
| [실제사례] ▶ 공무원A는 공무원특별채용 시 인사관계 법령에 따르지 않고 임의로 기준을 적용하여 다른 응시자들에 비해 객관적으로 경력이 부족한 자를 채용한 사실로 징계처분 |

- **(내부규정 부당변경)** 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유 없이 내부 규정을 변경하여 특정인 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니되며, 규정을 개정하기 위해서는 절차를 준수하여야 한다.

예시

| |
|---|
| 계약담당자가 특정사업자에게 유리한 내용으로 내부평가규정을 임의로 변경하여 해당사업자가 낙찰 받도록 하는 행위 |
| 구매담당자가 특정사업자와 물품구매계약이 이루어지도록 임의로 평가기준을 변경하여 계약이 체결되도록 유도하는 행위 |

□ 사적이익 요구 유형

우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등 사적 이익을 요구·수수하거나 제공 받는 유형

- **(금품수수 등)** 기관의 장 또는 소속 직원은 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등을 요구·수수하거나 제공 받아서는 아니 된다.

| 예시 |
|--|
| 계약상대방으로부터 계약체결에 대한 대가로 부동산·주식 등을 시세 보다 현저하게 낮은 가격으로 취득하거나 금전을 빌리는 행위 |
| [실제사례] |
| ▶ 공무원A는 모 기업의 대표자로부터 직원회식비 명목으로 200만원을 수수하고, 배우자의 병원비 명목으로 다시 200만원을 수수한 사실로 징계처분 |
| ▶ 공무원A는 양도소득세를 신고한 세무사에게 자금흐름 조사를 받지 않도록 해주겠다고 하면서 금품 100만원을 요구한 사실로 징계처분 |
| ▶ 공무원A는 부하직원과 술을 먹으면서 자신이 술값을 계산한 후 부하 직원에게 본인의 은행계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 50만원을 입금 받은 사실로 징계처분 |
| ▶ 공무원A는 직원들과 단체 야구관람 때 먹을 간식을 거래처에 전화하여 사줄 것을 요구하고, 부하직원들과 이를 나눠먹은 사실로 징계처분 |
| ▶ 공무원A는 이웃돕기 행사에 기부할 50Kg쌀을 거래처에 전화하여 자신의 명의로 기부하도록 요구한 사실로 징계처분 |

- **(사익 추구)** 상급자는 우월적 지위를 이용하여 개인적인 용무를 하게 하거나 사적으로 이익을 추구하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

| 예시 |
|---|
| 기관장이 산하기관 직원에게 자녀 영어숙제, 개인이 필요한 자료 수집, 세차 등 업무와 무관한 일을 시키는 행위 |
| 기관장이 자신의 배우자 생일행사 등 사적인 일로 공공시설을 이용하거나, 소속 직원을 동원하여 사적으로 개인적인 일을 시키는 행위 |
| 기관장이 개인 모임 장소에 직원을 동원하여 일을 시키는 행위 |
| 상급자가 기간제 근로자에게 자신의 조상묘 별초를 시키고, 배우자가 운영하는 기업에서 김장과 이삿짐 옮기기 등 사적인 작업을 시키는 행위 |
| [실제사례] |
| ▶ 공무원A는 자녀 결혼을 앞두고 기업인 등 직무 관련자 여러 명에게 자신의 직위가 인쇄된 청첩장을 발송한 사실로 징계처분 |
| ▶ 하급자에게 해외여행 관련 예약 취소방법을 알아보도록 하고, 영문 메일 작성 등 개인적인 업무를 부탁한 사실로 처분 |

□ 부당한 인사 유형

자기 또는 특정인의 이익을 위하여 채용·승진·성과평가 등 인사와 관련하여 부당하게 업무처리를 하는 유형

- **(승진)** 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 승진시키기 위하여 임의로 성과평가 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정 하여서는 아니 된다.

예시

기관장이 승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후, 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위

기관장이 학교후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위

- **(채용 강요)** 상급자는 산하기관 등에 감독 권한이 있는 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하여서는 아니 된다.

예시

기관장이 인사담당자에게 자신의 조카를 인턴으로 채용하도록 지시하고, 지시받은 인사담당자가 해당자의 면접점수를 높게 조작하여 채용시키는 행위

기관장이 면접결과를 보고받는 과정에서 부탁받은 응시자의 이름에 표시를 하는 방식으로 순위를 변경하도록 지시하여 해당자가 탈락 대상자임에도 합격되도록 유도하는 행위

구매담당자가 계약상대방에게 자녀 취업을 요구하여 계약상대방으로 하여금 자녀를 채용하게 하는 행위

[실제사례]

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

- **(채용조건 변경)** 기관의 장 또는 소속 직원은 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정인에게 유리하게 변경하여서는 아니 된다.

예시

직원 채용공고 시, 해당분야 자격증을 필수요건으로 공고하였음에도 자격증을 소유하지 않은 기관장의 지인을 합격자로 선정하는 행위

채용공고 내용과 다르게 합격자배수를 임의로 3배에서 5배로 늘려 탈락대상자인 지인이 채용되도록 유도하는 행위

- **(퇴직 강요 등)** 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유 없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니 된다.

| |
|--|
| 예시 |
| 인사 부서장이 내부규정에 따른 징계의결 절차 없이 하급자의 근로계약을 해지하고, 해당자의 동의 없이 퇴직금을 일방적으로 중간정산하고, 업무에서 배제하는 등 퇴직을 강요하는 행위 |
| 교장이 교사들에게 사내 연애를 하지 못하도록 지시를 하고, 이를 어기면 지시를 이행하지 않은 사유로 퇴직을 강요하는 행위 |

□ 비인격적 대우 유형

외모와 신체를 비하하거나 욕설·폭언·폭행 등 상대방에게 비인격적 언행을 하는 유형

- **(모욕적 언행)** 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 아니 된다.

| |
|--|
| 예시 |
| 하급자에게 “밥 먹여주고 **싸게 하고 배부를 만큼 밥 먹여주니 지들 맘대로 해”라고 모욕적으로 발언하는 행위 |
| 인턴 직원에게 “능력도 없는데 능력 있는 척 하지마라”, “다른 직장 갈수도 없잖아” 등 모욕적 언행을 하는 행위 |
| 직원에게 “다 뛰어들어 와, 이**야” “이렇게 일하지 말라고 몇번 얘기했어? **들아, 오늘 출근 안한 것으로 해버려?” 등의 폭언을 하는 행위 |
| [실제사례] |
| ▶ 공무원A는 부하직원에게 ‘사랑한다’라는 문자메시지를 발송, 회식자리에서 술 시중, 노래방에서 신체접촉, 밤 늦은 시간에 전화 또는 문자메시지 발송 등 성적수치심을 유발하게 한 사실로 처분 |
| ▶ 부서 회식 때 술을 과하게 마시고 직원들에게 모멸감을 느끼게 하는 발언 등으로 처분 |
| ▶ 부하직원의 업무처리가 마음에 들지 않는다고 사무실 내에서 해당 직원에게 고성을 지르는 등 공개적인 장소에서 모욕감을 주는 행위 등으로 처분 |
| ▶ 상주하여 근무하고 있는 파견직원에게 막말, 폭언 등 모욕적 언행으로 비인격적 대우를 한 사실 확인으로 처분 |

- **(인격비하 행위)** 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등의 인격이나 외모 등을 비하하는 행위를 하여서는 아니 된다.

| |
|---|
| 예시 |
| 파견근무자에 대한 인사복귀명령서에 인격체로 인정하지 않는 '반납'이란 표현을 사용하는 행위 |
| 입고다니는 옷을 지적하며 "싼티가 난다", "외모를 관리하기 위해 돈을 써야한다"는 등 상대방을 비아냥거리는 행위 |
| 하급자에게 "돌대가리냐? 내 입에 거품을 물고 큰소리 내야 돌아 가냐"라고 상대방의 인격을 비하하는 행위 |

□ 기관 이기주의 유형

발주기관이 부담하여야 할 비용을 시공사가 부담하게 하는 등 기관의 이익을 부당하게 추구하는 유형

- **(부당한 부담전가)** 기관의 장 또는 소속 직원은 상대방에게 부당하게 부담을 전가하는 등 불공정한 계약, 계약 외 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

| |
|---|
| 예시 |
| 발주기관이 공사 중 발굴된 문화재 처리비용을 미지급하여 시공자가 해당 비용을 부담하게 하는 행위 |
| 발주자가 부담해야 하는 비용(예산부족, 사업계획 변경 등)을 시공자가 부담하게 하는 행위 |
| 발주기관과 계약 시 노무비 삭감, 물가 미반영, 안전관리비 미지급 등 시공자에게 해당 비용을 부담하게 하는 행위 |
| [실제사례] ▶ 필터 청소, 집기류 이동 등 위탁용역의 과업범위를 벗어난 업무를 부당하게 지시하고, 특정 장비와 기념품을 업체에 요구하여 무상으로 제공받는 등 업체에 비용 부담을 전가한 사실로 처분 |

- **(불공정 특약조항)** 기관의 장 또는 소속 직원은 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 아니 된다.

| |
|--|
| 예시 |
| 인·허가, 민원해결 등을 포함한 모든 법적 행정절차 및 민원해결에 관한 비용을 계약 상대방이 부당하게 부담하도록 특약을 설정하는 행위 |
| 법령에 따라 필요한 건설기술자 배치 외 인건비 증액 없이 운영요원을 추가 배치하도록 특약을 설정하는 행위 |

- **(특정사업자 지원)** 기관의 장 또는 소속 직원은 특정사업자 등에게 유리한 입찰조건을 설정하거나, 계약상대방에게 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

| |
|--|
| 예시 |
| 공공기관이 업무 위탁계약을 체결하면서 입찰자격을 해당기관 퇴직자를 고용한 법인으로 제한하여 특정사업자가 낙찰되도록 유도하는 행위 |
| 발주기관이 계약상대방에게 특정사업자와 하도급 계약을 체결하도록 강요하여 하도급계약이 체결되도록 하는 행위 |
| [실제사례] ▶ 공무원A는 특정 홍보업체 명함을 직원들에게 주고, 해당 업체에 홍보용품 제작을 의뢰하지 않을 경우 결재를 하지 않는 등 특정업체에 일감 몰아주기 특혜를 제공한 사실 등으로 징계처분 |

□ 업무 불이익 유형

사적 감정 등을 이유로 특정인에게 근무시간 외 불요불급한 업무지시를 하거나 부당하게 업무를 배제하는 유형

- **(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.

| |
|--|
| 예시 |
| 상급자가 하급자의 휴가기간에 긴급한 상황이 아님에도 하급자에게 업무지시를 하여 근무를 강요하는 행위 |
| 산하기관 직원에게 정당한 사유 없이 심야시간에 업무지시를 하면서 익일 아침에 보고하도록 강요하는 행위 |
| 상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자 또는 산하기관 직원에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위 |

- **(부당한 업무배제 등)** 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

| |
|--|
| 예시 |
| 상급자가 특정직원이 마음에 들지 않는다며 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 해당직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위 |
| 상급자가 하급자에게 불필요한 자료를 요구하거나 과도한 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위(수천장의 대형도면 출력 등) |
| [실제사례] ▶ 해당부서 직원에게 2주간의 재택근무 지시, 연가 중 자리 재배치, 업무분장 변경 등 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 비합리적으로 업무를 배제한 사실로 처분 |

□ 부당한 민원응대 유형

정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연시키는 등의 유형

- **(민원접수 거부 등)** 기관의 장 또는 소속 직원은 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하여서는 아니 된다.

예시

민원을 접수하는 과정에서 조사를 하지도 않고 민원을 처리할 수 없다는 이유를 들어 접수를 거부하는 행위

특정인을 상대로 정당한 사유 없이 접수된 민원을 취하하도록 유도하거나 강압적으로 합의를 종용하는 행위

- **(고의적 처리지연)** 기관의 장 또는 소속 직원은 제기된 민원에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

전화번호 오류 등 쉽게 정정이 가능한 사항임에도 고의적으로 보완을 요구하면서 느장 처리하는 행위

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

민원을 처리하면서 정당한 사유없이 불필요하게 과다한 서류 등을 요구하여 민원인에게 불이익을 주는 행위

□ 기타 유형

그 외 따돌림, 부당한 차별행위, 모임참여 강요, 갑질 피해 신고방해 등 다양한 형태로 나타나는 유형

- **(따돌림 등 차별 행위)** 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

모든 직원에게 업무 수행에 필요한 비품을 지급하면서 특정인에게 아무런 이유 없이 비품을 주지 않는 행위

정당한 사유 없이 특정인에게 매시간 업무일지를 작성하게 하거나, 사무 공간 출입을 금지시키는 행위

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

- **(모임참여 강요)** 기관의 장 또는 소속 직원은 소속 직원이나 산하기관 직원을 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다.

| |
|---|
| 예시 |
| 상급자가 하급자 또는 산하기관 직원들에게 갑작스런 회식에 참석하도록 강요하는 행위, 늦은 시간까지 귀가하지 못하게 강요하는 행위 |
| 상급자가 직원들에게 특정 종교행사에 참여하도록 강요하는 행위 |
| 상급자가 직원들에게 주말 산행 등 자신의 취미활동에 참석하도록 강요하는 행위 |
| [실제사례] ▶ 해당 부서 직원들에게 외부 점심 및 회식 참석 강요 등 우월적 지위 권한을 남용한 사실로 처분 |

- **(신고 방해)** 기관의 장 또는 상급자는 소속 직원이나 산하기관 직원이 갑질 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고내용을 철회하도록 회유 또는 강요하여서는 아니 된다.

| |
|--|
| 예시 |
| 가해자 또는 상급자가 피해자(갑질 피해, 성희롱 피해 등)에게 신고하지 못하게 회유·협박하는 행위 |
| 상급자가 하급자를 폭행하고 이를 외부로 알리지 못하도록 압력을 가하는 행위 |
| 상급자가 조직 내 비리신고를 방해하는 행위, 피해자와 조력자 등에게 불이익을 주거나 회유하는 행위 |

- **(기타 부당지시)** 상급자는 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 「환경부 공무원 행동강령」 제4조에 따른 부당지시를 하여서는 아니 된다.

| 부당지시의 판단기준 | 환경부 공무원 행동강령 제4조 [별표1] |
|---|------------------------|
| <p>1. 판단기준</p> <ul style="list-style-type: none"> 가. 법령, 행정규칙(훈령·예규·고시·지침 등)에 위반되는 지시인지 여부 나. 공공기관에 재산상 손해를 입힐 수 있는 지시인지 여부 다. 공적이익이 아닌 사적이익을 추구하는 지시인지 여부 라. 지위 또는 권한을 남용하는 지시인지 여부 마. 자율성이 보장된 것임에도 행위를 강요하는 지시인지 여부 바. 그 밖에 현저히 불합리한 행위를 강제하는 지시인지 여부 <p>2. 부당지시에 해당될 수 있는 유형</p> <ul style="list-style-type: none"> 가. 규정위반 내용 또는 본래의 취지에 맞지 않는 방향으로 지시 나. 신고사건 등 민원처리에 개입하여 부당하게 방향을 지시 다. 점검 등 계획수립 시 합리적인 이유 없이 특정업체를 포함 또는 제외토록 지시 라. 관용차 등 공용물을 휴일 등에 사적용도로 사용하기 위한 지시 마. 물품구매 등 각종 계약 시 정당한 이유 없이 특정업체를 선정토록 지시 바. 업무추진비 등 예산을 사적용도로 집행토록 지시 사. 인사에 있어 지연·혈연·학연·직연 등 비합리적인 연고성·편파적 운영 지시 아. 근무성적 평가를 이유로 협박성 회유 또는 부당한 지시 자. 직원에게 직무관련자를 통하여 골프부킹, 콘도예약 등 부당한 지시 차. 직무관련자에게 취업을 청탁하도록 지시 카. 개인적 경조사를 직무관련자에게 알리도록 지시 타. 사업장 등에 자신의 외부강의를 주선하도록 지시 | |

1 갑질 근절 조직 운영

□ 갑질 근절 전담직원 지정

- (지 정) 경영기획실 내 갑질 전담직원(1명) 지정
- (담당 업무) 전담직원은 소속 직원에 대한 갑질 행위방지를 위해 교육·상담, 갑질 행위의 첩보 수집, 신고접수, 직권조사, 처리, 피해자 보호지원 등 필요한 업무를 수행

□ 「갑질 피해 신고센터」 설치·운영

- (설치·운영) 경영기획실 내 「갑질 피해 신고센터(이하 '센터')」를 설치
- 센터장: 경영기획실장, 담당자: 경영기획실 복무담당자
- (센터 역할) 센터는 갑질 상담·신고 접수 및 조사, 필요시 수사의뢰, 신고자 신상 누출 조사, 인사상 불이익 등 조치 요청, 피해(신고)자의 보호·지원하는 업무를 담당
- (신고방법) 유선: 055-239-6121, 6123 / 이메일: lhj@gndamoa.or.kr
- (비밀 유지) 센터장, 전담직원, 센터 업무에 참여한 자 등은 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 목적 외 용도로 이용하는 행위 금지

2 갑질 발생 시 처리요령

□ 갑질 신고

- (피해 신고) 갑질 행위 피해자나 사건관계인 및 제3자가 갑질 사실을 전담직원이나 센터에 신고 또는 제보할 수 있다.

□ 사실관계 조사

- (조사) 신고, 제보 등을 받은 전담직원은 그 사실을 즉시 조사한다.

- 이때, 조사자는 신고자 등에게 갑질 행위 목격자, 녹음파일, 메모 등 갑질 행위를 입증할 수 있는 자료를 요구할 수 있다.
- (허위사실 대처) 기관의 장은 갑질 행위에 대해서 사실관계가 왜곡되거나 확대되지 않도록 객관적인 자료 위주로 조사한다.
 - 이때, 피해자나 가해자에 대한 근거 없는 유언비어나 악의적인 소문이 퍼지지 않도록 관리를 철저히 한다.
 - 신고내용이 허위임을 알면서도 신고하거나 타인의 명의를 도용하여 신고한 경우에는 징계 등 필요한 조치를 할 수 있다.
- (개인정보 보호) 신고자 또는 피해자의 개인정보 보호를 위한 조치를 하여야 한다.

□ 조사결과 조치

- (징계 등) 조사결과 갑질이 확인된 때에는 징계위원회 등을 개최하여 가해자에 대하여 징계 등 적절한 조치를 한다.
 - 징계 양정을 할 때에는 가해자의 행위 경중, 유사 사안에 대한 기존의 징계 양정, 가해자의 징계전력 등을 고려할 수 있다.
 - 이때, 가해자의 징계 양정 외에 피해자와 가해자의 분리조치를 포함한 배치전환, 재발방지 대책도 의결할 수 있다.

【강화된 징계기준의 적용】

- 가해자에 대해 강화된 징계기준 적용, 엄중 처분 요구
- 관리자·상급자의 사건 은폐 또는 피해자 보호를 소홀히 할 경우 징계처분 요구

* 진흥원 징계양정 내규

| 비위의 정도 및 과실 여부 비위의 유형 | 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 |
|---|----------------------|---|---------------------------------------|--------------------|
| 7. 품위유지의 의무 위반 | | | | |
| 다. 우월적 지위 등을 이용하여 다른 공무원 등에게 신체적·정신적 고통을 주는 등의 부당행위 | 해고 | 강등~정직 | 정직~감봉 | 감봉~견책 |

- (수사의뢰) 신고·제보내용이 범죄 성립의 소지가 있는 경우 또는 금품·향응 수수·채용비리·성폭력 등 중대 갑질 범죄 사건의 경우 징계와 별도로 수사의뢰 조치를 할 수 있다.
- 폭행·협박·모욕·성희롱 등이 반복적·지속적으로 이루어졌다고 볼 만한 사정이 있는 경우, 갑질로 인하여 사망·자살 및 신체적 장애 등 중대한 피해가 발생한 경우 수사의뢰를 할 수 있다.

3 피해자 대처요령 및 보호대책

□ 피해자 대처요령

- (갑질행위 중지요구) 피해자는 갑질 행위를 당하였을 때에는 가해자에게 즉시 행위 중지를 요구할 수 있다.
- (피해 신고) 피해자는 갑질 행위 중지요구 여부와 상관없이 그 사실을 전담직원 또는 센터에 신고 또는 상담할 수 있다.
- (심리치료 요청) 피해자는 갑질 피해로 심리적 치료가 필요한 경우 소속 기관에 심리치료를 받을 수 있도록 요청할 수 있다.
- (분리 요청) 피해자는 심리적 안정을 위해 소속 기관에 가해자와 격리되어 업무를 수행할 수 있도록 요청할 수 있다.
- (법률지원 요청) 피해자는 갑질 신고에 대한 원활한 조사나 민·형사상 법률 서비스를 받기 위해 소속기관에 법률 전문가나 조력인 지정을 요청할 수 있다.

□ 피해자 보호대책

- (불이익 처우 금지) 기관의 장은 갑질 행위에 대한 피해자, 신고자 등에 대하여 면직, 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- (2차 피해 방지) 기관의 장은 갑질 행위에 대한 신고, 조사, 조사결과 조치 등 단계별로 가해자 또는 제3자에 의해 신고자 및 피해자에 대한 2차 피해가 없는지 수시로 확인한다.

- 기관의 장은 보복, 집단적 괴롭힘, 따돌림 등 2차 피해가 발생한 경우 내부 절차에 따라 피해자 보호 등의 조치를 하여야 한다.
- **(피해자 적응 지원)** 기관의 장은 갑질 행위로 인한 피해자의 정신적·육체적 고통을 이해하고자 노력하면서, 원활한 적응을 위해 필요한 경우 심리상담 등 치료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
- **(분리 조치)** 기관의 장은 피해자가 가해자와 격리를 요청할 경우 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자 분리를 위한 적절한 조치를 하여야 한다.
 - 이때, 피해자 의견을 반영하여 전보·휴가·재택근무·근무장소 변경·일정조정 등 다양한 방법으로 피해자 또는 가해자에 대하여 조치할 수 있다.
- **(조력인 지정)** 기관의 장은 갑질 피해자 등을 보호하기 위하여 필요한 경우 법률전문가나 조력인을 지정하는 등 적절한 조치를 하여야 한다.
 - 이 경우 해당자의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

□ 사후 관리

- **(사후관리)** 갑질 행위로 피해자 및 가해자, 다른 구성원 모두 근로 제공이나 직장생활을 함에 있어 애로사항은 없는지 지속적으로 관리하여야 한다.
 - 갑질 행위에 대한 처리 후 피해자의 업무복귀, 동료와의 관계복원, 기타 구성원을 대상으로 원활한 업무수행을 위해 모니터링을 실시할 수 있다.
- **(만족도 평가)** 갑질 관련 조치 후 갑질 신고자·피해자를 상대로 갑질 피해신고 처리과정 및 결과에 대한 만족도를 평가하여야 한다.(다만, 당사자의 동의 필요)^{<붙임3양식 참조>}
 - 만족도 평가를 분석하여 자체 가이드라인 또는 재발방지대책에 반영하는 등 갑질 예방을 위해 적극 노력한다.

1 사전 예방

- (재발방지 대책) 피해자의 의견이나 요구사항을 적극 반영하여 재발방지대책을 마련하여야 한다.
- (상호 존중문화 조성) 상호 존중문화 조성을 위해 해당기관의 특성에 적합한 방안을 마련하여 시행할 수 있다.

2 인식 개선

- (예방 교육) 소속 직원에 대하여 갑질 예방을 위한 교육계획을 수립하여 매년 1회 이상 교육을 실시하여야 한다.
- (재발방지 교육) 기관의 장은 필요한 경우 가해자에게 징계조치 외에도 재발방지 교육을 실시하여야 한다.

3 실태 파악

- (설문조사) 소속 직원 등을 상대로 주기적으로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 설문조사를 실시할 수 있다.
- (모니터링) 소속 직원 등을 대상으로 주기적으로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 모니터링을 실시할 수 있다.

근로기준법

- 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.
- 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.
 - ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
 - ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
 - ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
 - ⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.
 - ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

산업안전보건법

- 제4조(정부의 책무) 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원(제1항제3호)

산업재해보상보험법

- 제37조(업무상 재해의 인정 기준) 근로기준법 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병(제1항제2호)

공공기관 운영에 관한 법률

- 제52조의3(윤리경영) 공공기관은 투명하고 공정한 인사운영 등 윤리경영을 강화하기 위하여 노력하여야 한다.

붙임 2

갑질 발생 위험진단

① 개인별 진단

| 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, 야외활동 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 과소하게 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. |

② 업무유형별 진단

가. 계약관련 업무

| 점검 내용 | 전혀 아니다 (0점) | 아니다 (1점) | 보통 이다 (2점) | 그렇다 (3점) | 매우 그렇다 (4점) |
|--|-------------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|
| 2-1. 입찰·계약방식을 불공정하게 적용한 적이 있다. (예: 부당한 수의계약, 단일사업 쪼개기 계약 등) | | | | | |
| 2-2. 입찰조건을 무리하게 요구한 적이 있다(예: 과도한 실적·업종·지역 제한, 특정업체 사양요구 등) | | | | | |
| 2-3. 입찰참가자격에 미달하거나 후순위 업체를 정당한 절차 없이 낙찰자로 선정해 준 적이 있다. | | | | | |
| 2-4. 계약 관련 상위 법령에 부합하지 않는 과도한 특약조건을 적용한 적이 있다. | | | | | |
| 2-5. 인허가 및 민원 등 발주처가 책임질 민원을 시공사에게 전가한 적이 있다. | | | | | |
| 2-6. 계약 금액 산정을 불공정하게 한 적이 있다.(예: 납품단가 후려치기 등) | | | | | |
| 2-7. 정당한 사유 없이 기존 계약내용을 추가, 변경 토록 요구한 적이 있다.(예: 하자보수기간, 보증기간 연장 등) | | | | | |
| 2-8. 대금지급을 정당한 사유 없이 지연하여 지급한 적이 있다. | | | | | |
| 2-9. 무면허 업체 하도급, 일괄 하도급, 동일 업종간 하도급 등을 묵인한 적이 있다. | | | | | |
| 2-10. 발주처로서 정당한 사유 없이 원도급자를 거치지 않고 하도급자에게 직접 업무지시를 한 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. |

나. 인사관련 업무

| 점검 내용 | 전혀 아니다 (0점) | 아니다 (1점) | 보통 이다 (2점) | 그렇다 (3점) | 매우 그렇다 (4점) |
|--|-------------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|
| 3-1. 특정인이 채용대상에 포함되지 않았을 경우에 대해 유감을 표명한 적이 있다. | | | | | |
| 3-2. 특정인의 채용과 관련하여 어떻게 되었는지 개인적으로 알아본 적이 있다. | | | | | |
| 3-3. 특정인을 채용할 목적으로 규정을 사전에 변경하도록 요구한 적이 있다. | | | | | |
| 3-4. 면접시 면접시험과 관련 없는 신상을 묻거나 면접자를 비인격적(고압적, 외모비하 등)으로 대우한 적이 있다. | | | | | |
| 3-5. 근무성적평가 등을 호의적으로 해주겠다면서 편의를 요구한 적이 있다. | | | | | |
| 3-6. 소속직원의 인사요청사항(예: 이동발령, 명예 퇴직 등)을 받아주는 조건으로 부당한 요구를 한 적이 있다. | | | | | |
| 3-7. 특정인의 승진이나 근무성적평정 순위를 변경하도록 지시하거나 받은 적이 있다. | | | | | |
| 3-8. 승진자를 미리 내정하고 형식적인 절차(인사위원회)를 진행하도록 요구하거나, 요구받은 적이 있다. | | | | | |
| 3-9. 소속직원에 대한 업무분장 시 직원의 의견을 묻지도 않고 자의적으로 정한 적이 있다. | | | | | |
| 3-10. 인사업무와 관련 없는 경우에도 자신이 인사 업무에 관여할 수 있음을 강조한 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. |

③ 직장문화 진단

| 점검 내용 | 전혀 아니다 (0점) | 아니다 (1점) | 보통 이다 (2점) | 그렇다 (3점) | 매우 그렇다 (4점) |
|--|-------------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|
| 4-1. 상명하복의 서열적 구조로 권위주의 문화가 강하다. | | | | | |
| 4-2. 관리자(상급기관)가 직원(하급기관)들의 말을 경청하지 않고 자신의 의견만 주장하는 경우가 많다. | | | | | |
| 4-3. 관리자(상급기관)가 직원(하급기관)에게 지휘감독이라는 명목 하에 부당한 업무지시를 하는 사례가 자주 있다. | | | | | |
| 4-4. 업무처리 과정이나 결과가 투명하게 공개되지 않는다. | | | | | |
| 4-5. 기관의 부당한 행위에 대해 직원들이 눈치 보지 않고 이의제기를 할 수 없다. | | | | | |
| 4-6. 사회적으로 문제가 될 수 있는 부당한 행위가 기관의 이익 차원에서 합리화 및 정당화되는 경향이 있다. (예: 협력업체에 비용전가 등) | | | | | |
| 4-7. 갑질 관련 내부신고 제도 등이 존재하더라도 신고하면 불이익을 당할 수 있다는 의식이 강하다. | | | | | |
| 4-8. 우리 기관은 민간업체에 대한 관리·감독, 인허가·규제 업무를 주로 수행한다. | | | | | |
| 4-9. 우리기관이 수행하는 업무는 타 기관에 비해 업무적 독점성이 강한 편이다. | | | | | |
| 4-10. 우리 기관에 소속된 공직유관단체(투자·출연기관 등)의 수는 타 기관에 비해 많다. | | | | | |

| | | | |
|--------|-------------------|--------|----------------|
| 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 신고 업무처리에 대한 만족도 평가>

- 귀하의 갑질 피해 신고사건 처리와 관련하여 만족도를 평가하여 주시기 바랍니다. 평가내용은 업무절차 개선에만 사용됨을 알려드리며, 우리 기관의 업무개선에 적극 반영하도록 하겠습니다.
- 본 설문지는 이메일() 또는 우편()으로 회신하여 주시기 바랍니다.

1. 갑질 피해 신고 기관 :

2. 피해 내용 :

3. 귀하가 이번에 제기하신 갑질 신고 내용은 충분히 해결되었습니까?

() 전부 해결 () 일부 해결 () 해결 안됨

4. 신고 내용이 해결되지 않았다면 어떤 부분이 해결되지 않았습니까?

5. 피해를 신고하고 처리가 완료되기까지 업무처리 과정은 어떠하였습니까?

() 매우 만족 () 만족 () 약간 만족 () 보통 () 약간 불만 () 불만 () 매우 불만

6. 신고 접수, 처리과정에서 개선할 사항이 있다면 무엇입니까(복수응답 가능)?

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| () 신고 절차의 불편 | () 담당 직원의 불친절 |
| () 처리과정 설명 부족 | () 처리결과 통보 지연 |
| () 처리 담당자의 전문성 부족 | () 신고.피해자 개인정보관리 부실 |
| () 피해내용 설명기회 부족 | () 신고.피해자 비밀보장.보호 부족 |

7. 기타 건의사항이나 불만사항이 있으시면 자유롭게 기술하여 주십시오.

붙임 4

고위공직자·중간관리자 「갑질 자가진단」 체크리스트

| 점검 내용 | 전혀 아니다 (0점) | 아니다 (1점) | 보통 이다 (2점) | 그렇다 (3점) | 매우 그렇다 (4점) |
|---|-------------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|
| 1. 특정인의 승진이나 근무성적평정 순위를 변경하도록 지시한 적이 있다 | | | | | |
| 2. 점검·감독 등 계획 수립 시 합리적인 이유없이 특정업체를 포함 또는 제외하도록 지시한 적이 있다 | | | | | |
| 3. 물품구매 등 각종 계약 시 관련 규정을 지키지 않고 특정업체를 선정토록 지시한 적이 있다 | | | | | |
| 4. 부하 직원에게 점심이나, 저녁 식사, 술값 등을 부담하도록 하는 경우가 종종 있다 | | | | | |
| 5. 회식 후 운전 등 개인적인 일을 부하 직원에게 시키기도 한다 | | | | | |
| 6. 부하 직원에게 관내 사업장에 자신의 외부강의를 주선하도록 지시한 적이 있다 | | | | | |
| 7. 승진자를 미리 내정하고 형식적인 절차(인사위원회)를 진행하도록 지시한 적이 있다 | | | | | |
| 8. 승진, 전보, 근무성적평가 등을 호의적으로 해주겠다며 금품, 향응, 편익 등 부당한 요구를 한 적이 있다 | | | | | |
| 9. 지역 내 계파를 형성하여 계파 직원들이 승진, 전보 등 인사에서 우대받도록 부당하게 개입한 적이 있다 | | | | | |
| 10. 공식적 자리에서 부하직원을 공식 직명이 아닌 “야”, “너” 등의 반말로 부른 적이 있다 | | | | | |
| 11. 직원의 외모나 의상, 출신지역이나 연령 등에 대해 지적한 적이 있다 | | | | | |
| 12. 업무지시를 할 때 화를 내거나 욕을 한 적이 있다 | | | | | |
| 13. 다른 직원 앞에서 특정 직원의 잘못을 과도하게 질책한 적이 있다 | | | | | |
| 14. 부하 직원에게 회식자리 술 시중, 불필요한 신체접촉 등 성적수치심을 유발하는 언행을 한 적이 있다 | | | | | |
| 15. 부하 직원에게 긴급하지 않은 경우임에도 야근, 주말 근무를 지시한 적이 있다 | | | | | |
| 16. 특정 직원에게 타당한 이유 없이 업무를 과다 또는 과소하게 부여한 적이 있다. | | | | | |
| 17. 사적인 이유로 부하 직원에게 인사상 불이익을 준 적이 있다 | | | | | |
| 18. 소속직원에 대한 업무분장 시 직원의 의견을 묻지도 않고 자의적으로 정한 적이 있다 | | | | | |
| 19. 소속 직원이 연차휴가나 병가 등을 신청하였으나 타당한 이유없이 거부한 적이 있다 | | | | | |
| 20. 본인 의사와 상관없이 불필요한 회식, 야외활동 참여를 요구한 적이 있다 | | | | | |

| | | | |
|--------|-------------------|--------|----------------|
| 60점 이상 | 갑질 발생 가능성이 매우 높다. | 41~59점 | 갑질 발생 가능성이 높다. |
| 21~40점 | 갑질 발생 가능성이 보통이다. | 20점 이하 | 갑질 발생 가능성이 낮다. |