

갑질근절이행지침

제정 2019. 7. 31.

개정 2023. 12. 28.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 한국콘텐츠진흥원(이하 ‘진흥원’이라 한다)에서 발생하는 갑질에 대한 판단기준, 갑질 행위에 대한 처리절차, 갑질 예방대책 추진에 관한 사항 등을 제시하여 갑질을 근절하고 상호 존중하는 사회적 풍토 조성을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. <개정 2023.12.28.>

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. “가해자”라 함은 갑질을 행하는 사람을 말한다.
- 2의2. “피해자”는 갑질 피해를 입은 사람을 말한다.
3. “사건관계인”이라 함은 갑질 행위를 목격하거나, 갑질 행위에 대해 알고 있는 사람을 말한다.
4. “피해자등”이라 함은 피해자와 갑질신고에 대한 조사·수사·소송 및 기타 갑질 피해자 보호조치에 관련된 조사·소송 등에서 진술·증언하거나 자료를 제공한 사람을 말한다.
5. “안심변호사”라 함은 내부 신고자 보호를 위해 진흥원 감사부서에서 별도로 지정하는 변호사를 말한다.

제3조(적용대상) 이 지침은 진흥원 소속 임직원에게 적용한다.

제2장 갑질근절 일반원칙

제4조(사전예방) 진흥원은 개인별 진단, 업무유형별 진단, 직장문화 진단을 통해 갑질이 발생하지 않도록 사전에 예방할 수 있다.

제5조(판단기준) ① 갑질 여부는 공개된 장소 여부, 근무시간 여부, 대안이 없는 불가피한 행위 여부, 업무 내용, 그간 당사자와의 관계 등 당시 상황, 공사(公私)의 구분, 관련 법규, 인권 존중의 원칙과 공동체 의식 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다.

② 주요 유형별 갑질 판단 기준은 다음과 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, 사적으로 이익을 추구하였는지 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 진흥원의 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 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

제6조(금지사항 준수) 임직원은 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 제공 받아서는 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 입찰조건을 설정하거나, 계약상대방에게 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

6. 업무 불이익 금지

가. 하급자나 위탁업체에게 정당한 사유 없이 휴가기간·심야 등 사회통

념상 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. 기타 금지

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.

제3장 갑질행위 대응

제7조(전담직원 지정) ① 원장은 감사 담당 부서 내에 갑질근절 전담직원(이하 “전담직원”이라 한다)을 지정하여야 한다.

② 전담직원은 소속 직원에 대한 갑질 행위방지를 위해 교육·상담, 갑질 행위의 첩보 수집, 신고접수, 직권조사, 처리, 피해자 보호지원 등 필요한 업무를 수행한다.

제8조(갑질 피해신고·지원센터) ① 원장은 감사 담당 부서 내에 갑질 피해신고·지원센터(이하 “센터”라 한다)를 설치하고, 감사 부서장을 통해 운영하여야 한다.

② 센터는 갑질 상담·신고 접수 및 조사, 필요시 수사의뢰, 신고자 신상 누출 조사, 인사상 불이익 등 조치 요청, 피해자 보호조치, 필요시 법률·심리상담 지원, 범정부 갑질신고센터에서 이첩된 사건 처리 등 신고

접수 뿐 아니라 피해(신고)자를 보호·지원하는 업무를 담당한다.

③ 전담직원 및 센터에 종사하거나 하였던 자는 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 목적 외 용도로 이용해서는 아니 된다.

제9조(피해 신고) 갑질 행위 피해자나 사건관계인은 그 사실을 전담직원이나 센터에 신고 또는 제보할 수 있다.

제9조의2(비실명 대리신고) ① 제9조에도 불구하고 피해자나 사건관계인은 자신의 인적사항을 밝히지 아니하고 변호사 또는 안심변호사(이하 “변호사등”이라 한다)로 하여금 갑질 피해신고를 대리하도록 할 수 있다. 이 경우 피해자나 사건관계인의 인적사항은 변호사등의 인적사항으로 갈음한다.

② 제1항에 따른 갑질 피해신고는 센터에 하여야 하며, 피해자나 사건관계인 또는 신고를 대리하는 변호사등은 그 취지를 밝히고 신고자의 인적사항, 신고자임을 입증할 수 있는 자료 및 위임장을 센터에 함께 제출하여야 한다.

③ 센터는 제2항에 따라 제출된 자료를 봉인하여 보관하여야 하며, 신고자 본인의 동의 없이 이를 열람해서는 아니 된다.

[조항신설 2023.12.28.]

제10조(사실관계 조사) ① 신고, 제보 등을 받은 전담직원은 그 사실을 조사하여 원장에게 보고하여야 한다. 이때, 조사자는 신고자 등에게 갑질 행위 목격자, 녹음파일, 메모 등 갑질 행위를 입증할 수 있는 자료를 요구할 수 있다. 또한 관리자 및 상급자의 갑질 은폐 등이 확인된 경우 성실의무 위반에 상응한 징계를 할 수 있다.

② 원장은 갑질 행위에 대해서 사실관계가 왜곡되거나 확대되지 않도록 하여야 한다. 이때, 피해자나 가해자에 대한 근거 없는 유언비어나 악의적인 소문이 퍼지지 않도록 관리하여야 한다.

③ 원장은 신고자 또는 피해자의 개인정보 보호를 위한 조치를 하여야 한다.

제11조(조사결과 조치) ① 원장은 조사결과 갑질이 확인된 때에는 징계위원회 등을 개최하여 가해자에 대하여 징계 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이때, 가해자의 징계 양정 외에 피해자와 가해자의 분리조치를 포함한 배치 전환, 재발방지 대책도 의결할 수 있다.

② 원장은 가해자를 대상으로 가해사실에 상응하도록 관리자 보직 및 직무 배제를 할 수 있으며, 해당 직급에서의 승진심사 시 승진자격 검증을 철저하게 실시하여야 한다.

③ 원장은 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.

제12조(피해자 대처요령) ① 피해자는 갑질 행위를 당하였을 때에는 가해자에게 즉시 행위 중지를 요구할 수 있다.

② 피해자는 갑질 행위 중지요구 여부와 상관없이 그 사실을 전담직원 또는 센터에 신고 또는 상담할 수 있다.

③ 피해자는 갑질 피해로 심리적 치료가 필요한 경우 심리치료를 받을 수 있도록 요청할 수 있다.

④ 피해자는 심리적 안정을 위해 가해자와 격리되어 업무를 수행할 수 있도록 요청할 수 있다.

⑤ 피해자는 갑질 신고에 대한 원활한 조사나 민·형사상 법률 서비스를 받기 위해 법률 전문가나 조력인 지정을 요청할 수 있다.

제13조(피해자등 보호대책) ① 원장은 갑질 행위에 대한 피해자등이나 신고자 등에 대하여 면직, 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다. <개정 2023.12.28.>

② 원장은 갑질 행위에 대한 신고, 조사, 조사결과 조치 등 단계별로 가해자 또는 제3자에 의해 신고자 및 피해자등에 대한 2차 피해가 없는지 수시로 확인하여 갑질이 발생하지 않도록 하여야 한다. <개정 2023.12.28.>

③ 원장은 피해자등에 대한 보복, 집단적 괴롭힘, 따돌림 등 2차 피해가 발생한 경우 내부 절차에 따라, 피해자등에 대한 보호 등의 조치를 하여야 한다. <개정 2023.12.28.>

④ 원장은 갑질 행위로 인한 피해자등의 정신적·육체적 고통을 이해하

고자 노력하면서, 원활한 적응을 위해 필요한 경우 무료 법률 지원 및 심리상담 등 치료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다. <개정 2023.12.28.>

⑤ 원장은 피해자가 가해자와 격리를 요청할 경우 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자 분리를 위한 적절한 조치를 하여야 한다. 이때, 피해자의 의견을 반영하여 전보·휴가·재택근무·근무장소 변경·일정조정 등 다양한 방법으로 피해자 또는 가해자에 대하여 조치할 수 있다.

⑥ 원장은 피해자의 정보공개 청구가 있을 경우 소송 입증 부담 완화를 위하여 조사 과정에서 확보한 피해 증빙자료를 제공하여야 한다.

[제목개정 2023.12.28.]

제14조(사후 관리) ① 원장은 갑질 행위로 피해자등 및 다른 구성원 모두 근로 제공이나 직장생활을 함에 있어 애로사항은 없는지 지속적으로 관리하여야 한다. <개정 2023.12.28.>

② 갑질 행위에 대한 처리 후 피해자등에 대한 보호 및 구제를 위하여 피해자의 업무복귀, 동료와의 관계복원, 기타 구성원을 대상으로 원활한 업무수행을 위해 모니터링을 실시할 수 있다. <개정 2023.12.28.>

③ 원장은 갑질 관련 조치 후 갑질 신고자·피해자를 상대로 갑질 피해신고 처리과정 및 결과에 대한 만족도를 평가하여야 한다.

④ 원장은 만족도 평가를 분석하여 자체 가이드라인 또는 재발방지대책에 반영하는 등 갑질 예방을 위해 적극 노력하여야 한다.

제4장 예방 대책

제15조(갑질 예방) ① 원장은 피해자의 의견이나 요구사항을 적극 반영하여 재발방지대책을 마련하여야 한다.

② 원장은 상호 존중문화 조성을 위해 진흥원의 특성에 적합한 방안을 마련하여 시행할 수 있다.

③ 원장은 소관 법령에 갑질 유발 요인이 있는지 지속적으로 점검하고, 갑질의 근거가 될 수 있는 법령을 정비하여야 한다.

제16조(인식개선) ① 원장은 소속 직원에 대하여 갑질 예방을 위한 교육계

획을 수립하여 매년 1회 이상 교육을 실시하여야 한다.

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

제17조(실태파악) ① 원장은 소속 직원 등을 상대로 주기적으로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 설문조사를 실시할 수 있다.

② 원장은 지원업체 등을 대상으로 주기적으로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 모니터링을 실시할 수 있다.

제5장 보칙

제18조(기타) 이 지침에서 정하지 아니한 사항은 관련 법령 및 진흥원 규정에서 정하는 바에 따른다.

부칙

제1조(시행일) 이 지침은 공포일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 지침 시행 전에 행한 갑질근절 선언 등 갑질근절과 관련하여 행한 조치는 이 지침에 따라 행한 것으로 본다.

부 칙(2023.12.28.)

이 지침은 원장의 승인을 얻은 날부터 시행한다.