

붙임 1

갑질 발생 위험진단(예시)

Ⅰ 개인별 진단

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

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

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

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 선정된 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, 보증 기간 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

※ 본 체크리스트는 인사 업무 담당자가 갑질 행위 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

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 변경 하도록 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 변경 하도록 지시하거나 받은 적이 있다.					
3-8. 승진자를 미리 내정하고 형식적인 절차(인사 위원회)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

※ 본 체크리스트는 각 조직원이 직장문화 측면에서 갑질 발생 가능성 정도를 자가 점검하여 갑질을 예방하기 위한 목적으로 활용할 수 있으며, 기관별 특성에 따라 수정하여 사용하시기 바랍니다.

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(접수번호 00000) 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.

[갑질에 대한 설문조사 양식]

안녕하십니까? 공공기관 □□□입니다.

저희는 갑질에 대한 여러분의 의견을 알아보는 설문조사를 진행하고 있습니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 감사하겠습니다.

- 문 1) '갑질'하면 가장 먼저 무엇이 떠오르십니까?
무엇이든 좋으니 한 가지만 말씀해 주십시오

- 문 2) 갑질은 사회·경제적 관계에서 상대방보다 우월적 지위에 있는 사람, 즉 갑이 그렇지 못한 사람, 즉 을에게 행하는 부당한 요구 및 처우를 말합니다.
000기관과 관련하여 갑질이 얼마나 심각하다고 생각하십니까, 혹은 심각하지 않다고 생각하십니까?

1. 매우 심각하다
2. 약간 심각하다
3. 별로 심각하지 않다
4. 전혀 심각하지 않다

9. 모름/무응답

- 문2-1) [문 2)의 1번, 2번 응답자만]

000기관과 관련하여 갑질이 심각하다고 생각하시게 된 계기가 있다면 다음 중 무엇입니까?

1. 직접 경험해서
2. 주변 지인의 경험을 들어서
3. 인터넷/SNS 등에서 갑질 관련 게시물을 접해서
4. 갑질 관련 뉴스/기사를 봐서
5. 기타 (_____)

9. 모름/무응답

문 3) 갑질이 발생하는 가장 큰 원인이 다음 중 어디에 있다고 생각하십니까?

1 순위: _____ 2순위: _____

1. 권위주의적 조직문화
2. 갑질을 유발하는 제도상의 허점
3. 가해자에 대한 처벌 부족
4. 개인의 윤리의식 부족
5. 기타 (_____)

9. 모름/무응답

문 4) 지난 1년 간 갑질을 직접 당하신 적이 있으십니까?

1. 있다
2. 없다

9. 모름/무응답

문 5-1) 귀하가 소속된 또는 민원·업무와 관계있는 기관에서 갑질이 많이 발생하는 업무는 무엇이라고 생각하십니까?

1. 예산 편성·집행업무
2. 복지·보조금 업무
3. 인·허가 등 민원처리업무
4. 단속·감사·수사·조사업무
5. 지도·점검·감독업무
6. 계약업무
7. 기타 (_____)

8. 모름/무응답

문 5-2) 귀하가 선택하신 업무에서 갑질이 많이 발생하는 이유는 무엇이라고 생각하십니까? 의견을 자유롭게 서술해 주시기 바랍니다.

문 5-3) 귀하가 소속된 또는 민원·업무와 관계있는 기관에서 갑질을 당하셨을 때, 어떻게 대처하셨습니다?

1. 그냥 참았다
 2. 갑질 당사자에게 직접 항의
 3. 동료/상사 등 업무관계자에게 도움 요청
 4. 경찰/관공서에 신고
 5. 언론사 또는 SNS를 활용하여 알림
 6. 기타 (_____)
-

7. 대처 방법 모름
8. 모름/무응답

문 5-4)[문 5-3)의 1번 응답자만]

귀하가 갑질을 당하셨을 때 그냥 참은 이유는 무엇입니까?

1. 마땅한 대응 수단이 없어서
2. 신고해도 피해구제를 기대하기 어려워서
3. 원활한 관계 유지를 위해서
4. 불이익 등 2차 피해가 우려되어서
5. 갑질 행위자에 대한 제재·처벌이 미약해서
6. 기타 (_____)

문 6) 귀하가 상급기관 또는 감독기관으로부터 갑질 행위를 경험한 적이 있습니까?

1. 있다.
2. 없다.

문 6-1) 귀하가 상급기관 또는 감독기관으로부터 경험한 갑질 행태는 무엇입니까?

1. 인사적체 해소에 산하기관 활용
2. 산하기관에 책임·비용전가
3. 금품·향응 요구
4. 민원인에 대한 부당특혜 요구
5. 불필요한 업무 지시
6. 폭행, 폭언 등 인격 모독
7. 성희롱, 성추행, 성폭행
8. 비정규직 차별(정규직 미전환 등 관련 법령 위반)
9. 기타 (구체적으로_____)

문 6-2) 귀하가 상급기관 또는 감독기관으로부터 갑질을 당하셨을 때, 어떻게 대처하셨습니다?

1. 그냥 참았다
2. 갑질 당사자에게 직접 항의
3. 동료/상사 등 업무관계자에게 도움 요청
4. 경찰/관공서에 신고
5. 언론사 제보
6. SNS를 활용하여 알림
7. 기타 (_____)

-
8. 대처 방법 모름
 9. 모름/무응답

문 6-3)[문 6-2)의 1번 응답자만]

귀하가 갑질을 당하셨을 때 그냥 참은 이유는 무엇입니까?

1. 마땅한 대응 수단이 없어서
2. 신고해도 피해구제를 기대하기 어려워서
3. 원활한 관계 유지를 위해서
4. 불이익 등 2차 피해가 우려되어서
5. 갑질 행위자에 대한 제재·처벌이 미약해서
6. 기타 (_____)

문 7) 000기관에서 갑질을 근절하기 위한 근본적인 대책은 무엇이라고 생각합니까?

1. 제도 정비
2. 교육 등 인식개선
3. 익명신고 등 조기적발 체계 구축
4. 징계·처벌 강화
5. 기타 (_____)

-
6. 모름/무응답

본 갑질 관련 설문지는 예시이므로 기관의 특성을 반영한 설문내용으로 수정하여 사용하시기 바랍니다.