
갑질 근절 가이드라인



2019. 3.

감 사 실

이 가이드라인은 정부 관계부처 합동 『공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인』(‘19.2)을 바탕으로 작성한 것입니다. 갑질은 다양한 형태로 나타날 수 있으므로 현업에 적용할 경우 관련 업무, 상황, 내용 등을 종합적으로 고려하여야 합니다.

I 목적 및 적용 범위

□ 목적

이 가이드라인은 우리 선급 내외에서 발생할 수 있는 갑질에 대한 합리적인 판단기준, 갑질 행위에 대한 처리절차, 갑질 예방대책 추진에 관한 사항 등을 제시하여 갑질을 근절하고 상호 존중, 상생 협력하는 조직 풍토를 조성함을 목적으로 한다.

□ 적용범위

이 가이드라인은 우리 선급 및 우리 선급 임직원(파견직, 계약직, 해외 현지인 포함)에 적용한다.

II 갑질 개념 및 판단기준

□ 갑질 개념

- ‘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.

□ 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

<주요 유형별 갑질 판단 기준>

- **(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·유도 하는지 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
- **(조직 이기주의)** 발주자 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 조직의 이익을 추구하였는지 여부
- **(업무 불이익)** 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지 여부
- **(부당한 고객응대)** 정당한 사유 없이 고객불만(민원) 접수를 거부하거나, 고의로 지연처리 등을 하였는지 여부
- **(기타)** 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

III 주요 유형별 갑질 근절 가이드라인

□ 법령 등 위반 유형

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

- **(법령 위반)** 검사·심사·승인, 계약 등과 관련하여 관계 요구사항 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정인 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니 된다.

예시
검사·심사·승인시 특별한 사유나 명확한 근거 없이 관련 기준을 상·하회하여 특정사업자에게 현저히 유·불리하게 적용하는 행위
인사담당자에게 특정인의 근무성적평정 순위를 임의로 변경하도록 지시하여 특정인이 승진되도록 하는 행위
발주자가 임의로 가산점 또는 별점 제도를 포함한 입찰참가 자격을 마련하여 특정기업에게 유·불리하게 적용하게 하는 행위

- **(내부규정 부당변경)** 정당한 사유 없이 내부 규정을 변경하여 특정인 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 아니 되며, 규정을 개정하기 위해서는 절차를 준수하여야 한다.

예시
계약담당자가 특정사업자에게 유리한 내용으로 내부평가규정을 임의로 변경하여 해당 사업자가 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 제공받는 유형

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

예시
피심사자에게 심사중 본인 소유의 물건을 수리해 달라고 부탁하는 행위
계약상대방으로부터 계약체결에 대한 대가로 부동산·주식 등을 시세 보다 현저하게 낮은 가격으로 취득하거나 금전을 빌리는 행위
부하직원과 술을 먹을면서 자신이 술값을 계산한 후 부하 직원에게 본인의 은행 계좌번호를 주며 술값 전부를 송금 요구하고 입금 받은 행위

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

예시
상급자가 하급자에게 자녀 영어숙제, 개인이 필요한 자료 수집, 세차 등 업무와 무관한 일을 시키는 행위
사적 모임에 부하 직원을 동원하여 일을 시키는 행위
상급자가 기간제 근로자에게 자신의 조상묘 별초를 시키고, 배우자가 운영하는 기업에서 김장과 이삿짐 옮기기 등 사적인 작업을 시키는 행위

□ 부당한 인사 유형

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

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

예시
승진심사위원회를 개최하지 않은 상태에서 미리 승진자를 내정한 후, 형식적으로 위원회를 개최하여 승진시키는 행위
학교후배를 승진시키기 위해 근무성적을 조작하여 상위 보직으로 승진시키는 행위

- **(채용 강요)** 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하여서는 아니 된다.

예시
인사담당자에게 자신의 조카를 인턴으로 채용하도록 지시하고, 지시받은 인사담당자가 해당자의 면접점수를 높게 조작하여 채용시키는 행위
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 구매담당자의 자녀를 채용하게 하는 행위

- **(채용조건 변경)** 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용 기준을 특정인에게 유리하게 변경하여서는 아니 된다.

예시
직원 채용공고 시 해당분야 자격증을 필수요건으로 공고하였음에도 자격증을 소유하지 않은 지인을 합격자로 선정하는 행위
채용공고 내용과 다르게 합격자배수를 임의로 3배에서 5배로 늘려 탈락대상자인 지인이 채용되도록 유도하는 행위

- **(퇴직 강요 등)** 정당한 사유 없이 퇴직을 강요하는 등 고용관계상 불이익한 처우를 하여서는 아니 된다.

예시
내부규정에 따른 징계의결 등 절차 없이 근로계약을 해지하고, 해당자의 동의 없이 퇴직금을 일방적으로 중간정산하며 업무에서 배제하는 등 퇴직을 강요하는 행위
사회통념상 이행 불가능한 지시를 하고, 이를 이행하지 않은 사유로 퇴직을 강요하는 행위

□ 비인격적 대우 유형

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

- **(인격비하 행위)** 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

- **(모욕적 언행)** 하급자 등에게 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체 접촉 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

□ 조직 이기주의 유형

발주자가 부담하여야 할 비용을 시공사가 부담하게 하는 등 조직의 이익을 부당하게 추구하는 유형

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

예시
발주자가 부담해야 하는 비용(예산부족, 사업계획 변경 등)을 시공자가 부담하게 하는 행위
발주자가 계약 시 노무비 삭감, 물가 미반영, 안전관리비 미지급 등 시공자에게 해당 비용을 부담하게 하는 행위

- **(불공정 특약조항)** 발주자에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 아니 된다.

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

- **(특정사업자 지원)** 특정사업자 등에게 유리한 입찰조건을 설정하거나, 계약상대방에게 부당한 요구를 하여서는 아니 된다.

예시
업무 위탁계약을 체결하면서 입찰자격을 해당업체 퇴직자를 고용한 법인으로 제한하여 특정사업자가 낙찰되도록 유도하는 행위
발주자가 계약상대방에게 특정사업자와 하도급 계약을 체결하도록 강요하여 하도급계약이 체결되도록 하는 행위

□ 업무 불이익 유형

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

- **(부적절한 시간대 업무지시)** 하급자에게 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
하급자에게 정당한 사유 없이 심야시간에 업무지시를 하면서 익일 아침에 보고하도록 강요하는 행위
상급자가 퇴근하지 않았다는 이유로 하급자에게 퇴근하지 말고 대기할 것을 강요하는 행위

- **(부당한 업무배제 등)** 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시
상급자가 특정직원이 마음에 들지 않는다면 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)

□ 부당한 고객응대 유형

정당한 사유 없이 고객불만(민원)접수를 거부하거나 취하를 종용하고, 고의로 처리를 지연시키는 등의 유형

- **(고객불만 접수거부 등)** 정당한 사유 없이 고객불만(민원)접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하여서는 아니 된다.

예시

고객불만(민원)을 접수하는 과정에서 조사를 하지도 않고 처리할 수 없다는 이유를 들어 접수를 거부하는 행위

특정인을 상대로 정당한 사유 없이 접수된 고객불만(민원)을 취하하도록 유도하거나 강압적으로 합의를 종용하는 행위

- **(고의적 처리지연)** 제기된 고객불만사항에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

예시

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

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

□ 기타 유형

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

- **(따돌림 등 차별 행위)** 특정인을 불합리하게 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)** 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여토록 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다.

예시
상급자가 하급자들에게 갑작스런 회식에 참석하도록 강요하는 행위, 늦은 시간까지 귀가하지 못하게 강요하는 행위
상급자가 하급자들에게 특정 종교행사에 참여하도록 강요하는 행위

- **(신고 방해)** 갑질 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 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

IV 갑질 행위 대응

회장은 갑질 근절 업무담당자를 지정하여 갑질 행위에 대해 공정하게 처리하여야 하며, 피해자 보호를 위해 노력하여야 함

갑질 근절 조직 운영

- **갑질 근절 전담직원 지정**
 - **(지정)** 회장은 감사담당 부서 내에 갑질 근절 전담직원(이하 “전담직원”이라 한다)을 지정하여야 한다.
 - **(담당 업무)** 전담직원은 소속 직원에 대한 갑질 행위방지를 위해 갑질 행위의 첩보 수집, 상담, 신고접수, 직권조사, 처리, 피해자 보호지원 등 필요한 업무를 수행한다.

□ 갑질 피해신고 · 지원센터

- **(설치 · 운영)** 회장은 감사담당 부서 내에 갑질 피해신고 · 지원센터 (이하 “센터”라 한다)를 설치하고, 감사담당 부서장을 통해 운영하여야 한다.
- **(센터 역할)** 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.
- **(비밀 유지)** 전담직원 및 센터에 종사하거나 하였던 자는 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 목적 외 용도로 이용해서는 아니 된다.

갑질 발생 시 처리요령

□ 갑질 신고

(피해 신고) 갑질 행위 피해자나 사건관계인은 그 사실을 익명신고 시스템(레드휘슬), 대면, 전화, 이메일 등을 통해 전담직원이나 센터에 신고 또는 제보할 수 있다.(서식1 활용 가능)

□ 사실관계 조사

- **(조사)** 신고, 제보 등을 받은 전담직원은 그 사실을 조사하여 감사담당 부서장에게 보고하여야 하며, 감사담당 부서장은 필요시 회장에 보고하여야 한다.
 - 이때, 조사자는 신고자 등에게 갑질 행위 목격자, 녹음파일, 메모 등 갑질 행위를 입증할 수 있는 자료를 요구할 수 있다.
- **(허위사실 대처)** 회장은 갑질 행위에 대해서 사실관계가 왜곡되거나 확대되지 않도록 하여야 한다.
 - 이때, 피해자나 가해자에 대한 근거 없는 유언비어나 악의적인 소문이 퍼지지 않도록 관리하여야 한다.
- **(개인정보 보호)** 회장은 신고자 또는 피해자의 개인정보 보호를 위한 조치를 하여야 한다.

□ 조사결과 조치

- **(징계 등)** 회장은 조사결과 갑질이 확인된 때에는 인사위원회 등을 개최하여 가해자에 대하여 징계 등 적절한 조치를 하여야 한다.
 - 이때, 가해자의 징계 양정 외에 피해자와 가해자의 분리조치를 포함한 배치전환, 재발방지 대책도 의결할 수 있다.
- **(수사의뢰)** 회장은 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.

피해자 대처요령 및 보호대책

□ 피해자 대처요령

- **(갑질행위 중지요구)** 피해자는 갑질 행위를 당하였을 때에는 가해자에게 즉시 행위 중지를 요구해야 한다.
- **(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 심리치료를 받을 수 있도록 요청할 수 있다.
- **(분리 요청)** 피해자는 심리적 안정을 위해 가해자와 격리되어 업무를 수행할 수 있도록 요청할 수 있다.
- **(법률지원 요청)** 피해자는 갑질 신고에 대한 원활한 조사나 민·형사상 법률 서비스를 받기 위해 센터에 법률지원을 요청할 수 있다.

□ 피해자 보호대책

- **(불이익 처우 금지)** 회장은 갑질 행위에 대한 피해자, 신고자 등에 대하여 면직, 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- **(2차 피해 방지)** 회장은 갑질 행위에 대한 신고, 조사, 조사결과 조치 등 단계별로 가해자 또는 제3자에 의해 신고자 및 피해자에 대한 2차 피해가 없는지 수시로 확인하여야 한다.
 - 회장은 보복, 집단적 괴롭힘, 따돌림 등 2차 피해가 발생한 경우 내부 절차에 따라 피해자 보호 등의 조치를 하여야 한다.
- **(피해자 적응 지원)** 회장은 갑질 행위로 인한 피해자의 정신적·육체적 고통을 이해하고자 노력하면서, 원활한 적응을 위해 피해자가 원할 경우 심리상담 등 치료를 받을 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.
- **(분리 조치)** 회장은 피해자가 가해자와 격리를 요청할 경우 피해자 보호를 위해 피해자와 가해자 분리를 위한 적절한 조치를 하여야 한다.
 - 이때, 피해자의 의견을 반영하여 전보·휴가·근무장소 변경·일정 조정 등 다양한 방법으로 피해자 또는 가해자에 대하여 조치할 수 있다.
- **(조력인 지정)** 회장은 갑질 피해자 등을 보호하기 위하여 필요한 경우 법률전문가나 조력인*을 지정하는 등 적절한 조치를 하여야 한다.
 - * 원활한 조사 진행 및 공정한 처리 확인을 위하여 피해자가 지정한 자

□ 사후 관리

- **(사후관리)** 회장은 사건 처리 후 피해자가 직장생활을 함에 있어 애로사항은 없는지, 가해자 및 다른 구성원들로부터의 추가 피해가 없는지 등을 지속적으로 확인·관리하여야 한다.
 - 피해자의 업무복귀, 동료와의 관계복원 등 원활한 직장생활 여부를 모니터링할 수 있다.

- **(만족도 평가)** 회장은 필요한 경우 갑질 관련 조치 후 갑질 신고자·피해자를 상대로 갑질 피해신고 처리과정 및 결과에 대한 만족도를 평가할 수 있다.(다만, 당사자의 동의 필요, 서식3 활용)
- 회장은 만족도 평가시 그 내용을 분석하여 자체 가이드라인 또는 재발방지대책에 반영하는 등 갑질 예방을 위해 적극 노력하여야 한다.

V 갑질 예방대책 추진

회장은 우리 선급 실정에 맞는 갑질 근절대책을 마련하여 상급자와 하급자간의 상호 존중 문화를 조성하고 업무상대방과 동등한 입장에서 업무를 처리하도록 노력하여야 함

예방 대책

- **(자체 가이드라인 마련)** 회장은 우리 선급에 적합한 세부 가이드라인을 마련하여 시행할 수 있다.
- **(재발방지 대책)** 회장은 피해자의 의견이나 요구사항을 재발방지대책 수립시 적극 반영하여야 한다.
- **(상호 존중문화 조성)** 회장은 상호 존중문화 조성을 위해 우리선급 특성에 적합한 방안을 마련하여 시행할 수 있다.
- **(갑질 유발 법령정비)** 사내 규정의 각 소관부서는 규정에 갑질 유발 요인이 있는지를 지속적으로 점검하고, 갑질의 근거가 될 수 있는 규정을 정비하여야 한다.

인식 개선

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

실태 파악

- **(설문조사)** 회장은 소속 직원 등을 상대로 갑질 예방과 실태 파악을 위한 설문조사를 실시할 수 있다.
- **(모니터링)** 회장은 거래 업체 등의 동의를 얻어 우리 선금의 갑질 여부 실태 파악을 위한 모니터링을 실시할 수 있다.

[서식]

1. 갑질 피해 상담·조사 신청서
2. 갑질 피해 접수 및 처리 대장
3. 갑질 신고 업무처리에 대한 만족도 평가

서식 1

갑질 피해 상담·조사 신청서

갑질 피해 (상담·조사) 신청서					
접수일	20 . . .		담당자	(서명)	
당사자	신청인	성명		소속	
		직급		성별	
	대리인 <small>※ 대리인이 신청하는 경우</small>	성명		소속	
		직급		성별	
	가해자	성명		소속	
		직급		성별	
신청 (상담) 내용	<p style="text-align: center;">※ 6하 원칙에 따라 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 또는 증인의 유무 등을 기록.</p>				
요구사항 <small>※ 조사를 원하는 경우</small>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 갑질의 중지 () 2. 분리 조치 () 3. 징계 등 인사조치 () 4. 기타 () 				
처리결과					
<p>※ 관련 자료를 첨부.</p>					

<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.