

# 과천도시공사 직장 내 괴롭힘 행위 처리지침

제정 2020. 2. 5. 지침 제11호  
전부개정 2022. 3. 7. 지침 제48호

**제1조 (목적)** 공사는 직장 내에서 괴롭힘 행위를 예방하여 직원들이 안전하게 근로할 수 있도록 이 규정을 시행한다.

**제2조 (적용범위)** 이 규정은 임·직원과 협력사 직원 및 특수형태근로종사자로서 공사와 계약을 맺고 있는 자(이하 “직원”이라 한다)에 대하여 적용한다.

**제3조 (공사의 책무)** 공사는 직장 내 괴롭힘을 예방하고 직장 내 괴롭힘이 발생하였을 때 적절히 대응할 수 있도록 정책을 수립·시행하여야 한다.

**제4조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지)** ① 직장 내 괴롭힘 행위란 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.  
② 누구든지 직장 내 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

**제5조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위)** 이 지침에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
7. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허

드렛일만 시키는 행위

9. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위

10. 그밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위

**제6조(직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직)** 공사는 인사부서에 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “예방·대응 업무담당자”라 한다)을 1명 이상 둔다.

**제7조(직장 내 괴롭힘 상담원)** ① 공사는 제8조에 따른 예방교육업무를 담당하는 직원(이하 “상담원”이라 한다)을 둔다. 이 경우 직장 내 성희롱 사건에 관한 업무를 담당하는 고충상담원이 있는 경우 그를 상담원으로 할 수 있다.

② 상담원은 성을 고려하여 남성과 여성을 고루 배치하며, 직원들 사이에 신망이 높은 직원 중에서 선임한다.

③ 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건에 관한 상담을 하면서 알게 된 내용을 누설하여서는 아니 된다. 다만, 사건의 처리를 위하여 결재권자 및 사업주에게 보고하는 경우는 그러하지 아니하다.

④ 상담원의 임기는 2년으로 하며, 연임할 수 있다.

**제8조 (직장 내 괴롭힘 예방교육)** ① 공사는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시하여야 한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 1시간 이상으로 한다.

③ 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
2. 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
3. 직장 내 괴롭힘 상담절차
4. 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
5. 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
6. 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
7. 그밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

④ 공사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 직원들이 쉽게 확인할 수

있도록 조치한다.

**제9조(직장 내 괴롭힘 발생 시 처리절차)** 공사는 직장 내 괴롭힘 사건을 처리하기 위하여 다음 각 호의 절차에 따른다.

1. 사건의 접수
2. 상담을 통한 피해자의 의사 확인
3. 피해자의 의사에 기초한 당사자 간 해결 또는 정식 조사의 실시
4. 정식 조사의 결과를 토대로 한 직장 내 괴롭힘의 확인
5. 행위자에 대한 징계 조치, 피해자 보호조치 등의 결정

**제10조(사건의 접수)** ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 별지 제1호 서식에 따라 신고할 수 있다.

② 예방·대응 담당자는 제1항에 따른 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 별지 제2호 서식에 따라 사건을 접수한다.

**제11조(상담)** ① 제9조에 따라 사건이 접수된 경우 상담원은 지체 없이 신고인을 대면하여 상담한다.

② 신고인이 피해자가 아닌 제3자인 경우 상담원은 신고인을 먼저 상담한 후 피해자를 상담한다.

③ 상담원은 피해자에게 직장 내 괴롭힘에 관한 구제방법 및 공사 내 처리절차에 대하여 충분히 설명하고, 피해자가 사건의 해결을 위하여 선택하는 처리 방향에 대하여 청취한다.

④ 상담원은 상담이 종료하면 그 결과를 예방·대응 담당자에게 보고하여야 한다.

⑤ 상담원은 상담 시 신고인 또는 피해자 등에게도 상담 내용에 대한 비밀유지 의무가 있음을 고지하고 별지3호 서식에 따라 서약서를 징구하여야 한다.

**제12조(당사자 간 해결)** ① 상담원은 피해자가 직장 내 괴롭힘 피해를 입었다고 판단하고, 피해자가 그 행위의 중단을 위하여 행위자와 분리되기만을 요구하는 경우, 그 내용을 예방·대응 담당자를 통하여 사장에게 보고하여 상응하는 조치가 취해질 수 있도록 한다.

② 상담원은 피해자가 행위자의 괴롭힘 행위 중단 및 사과 등 직접적인 합의

를 원하는 경우에는 피해 사실에 대하여 피해자와 피해자가 추천한 참고인 등에 관한 조사를 실시하고, 그 결과 직장 내 괴롭힘이 확인되면 피해자의 요구안을 정리하여 행위자에게 전달하여 합의를 진행한다.

③ 제2항에 따른 합의가 이루어진 경우에는 모든 관련 서류는 비공개처리하고 사건을 종결한다.

④ 제2항에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우에는 상담원은 피해자를 다시 상담한 후 정식 조사의사 등을 확인하여 그에 따라 조치한다.

**제13조(정식 조사)** ① 공사는 피해자가 직장 내 괴롭힘에 관하여 정식 조사를 요구하는 경우 지체 없이 제14조에 따라 조사위원을 구성하여 조사에 즉시 착수하여야 한다.

② 조사위원은 조사가 개시된 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위에서 조사 기간을 연장할 수 있다.

③ 피해자 및 행위자에 대하여 조사하는 경우 2명 이내의 조사위원이 참여하여야 한다. 이 경우 외부 전문가가 위원으로 선임되어 있으면 그 위원이 참여하도록 노력하여야 한다.

④ 조사위원은 조사가 종료되면 조사보고서를 작성하여 사장에게 보고하고, 사장의 결정에 따라 직장 내 괴롭힘 고충심의위원회 또는 인사위원회로 보고서를 이관한다.

⑤ 조사위원은 제4항에 따른 조사보고서 작성 시 행위자에 대한 조치와 관련한 피해자의 의견을 듣고 그 내용을 기재하여야 한다.

⑥ 조사위원과 조사를 받은 사람들은 비밀유지 서약을 하여야 하며, 조사 내용 및 조사과정에서 알게 된 사실을 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다.

⑦ 상담원은 직장 내 괴롭힘 조사 진행상황을 피해자에게 서면, 온라인, 전화 등의 방법을 통해 알려주어야 한다.

**제14조(조사위원)** ① 직장 내 괴롭힘 사건의 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사위원을 구성하여야 한다.

② 조사위원은 노동조합에서 추천하는 사람 또는 노사협의회 근로자위원을 포함하여 구성할 수 있으며, 조사의 전문성을 위하여 외부 전문가를 조사위원으로 선임 및 위촉할 수 있다.

③ 제2항에도 불구하고 사장이 행위자로 신고된 경우에는 공사의 감사가 외부 전문가로 조사위원을 구성하여 제16조 제3항 및 제4항에 따라 처리하여야 한

다.

④ 제2항 및 제3항에 따라 외부 전문가를 선임 및 위촉할 경우 공사의 비용으로 처리할 수 있다

**제15조(조사기간 중 피해자 보호)** 공사는 제13조에 따른 정식조사기간 동안 피해자가 요청하는 경우에는 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 피해자의 요청을 고려하여 적절한 조치를 하여야 한다.

**제16조(직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치)** ① 제13조제4항에 따라 조사위원의 조사보고서가 이관되면 인사부서장은 지체 없이 고충심의위원회 또는 인사위원회를 소집하여야 한다.

② 고충심의위원회는 조사보고서를 토대로 직장 내 괴롭힘 인정 여부 및 직장 내 괴롭힘 인정 시 행위자에 대한 징계 등 적절한 조치에 대한 권고 사항 등을 의결한다.

③ 사장은 고충심의위원회에서 직장 내 괴롭힘으로 인정될 경우 또는 제13조제4항에 따라 인사위원회를 소집하는 경우에는 제21조에 따라 징계 등 제재절차가 이루어지도록 하여야 한다.

④ 사장이 행위자로 신고된 경우 감사는 지체 없이 이사회 소집을 청구하고 소집된 이사회에 출석하여 조사 결과에 따라 직장 내 괴롭힘 인정 여부, 직장 내 괴롭힘 인정 시 사장에 대한 징계 등 조치에 관한 내용을 보고한다.

⑤ 이사회는 감사의 보고를 받으면 사장에 대한 징계조치를 의결하되 징계양정 기준 및 문책기준은 「공사 인사규정 및 같은 규정 시행세칙」을 준용한다.

**제17조(고충심의위원회의 설치 및 구성)** ① 직장 내 괴롭힘 사안의 처리를 심의하기 위하여 고충심의위원회를 구성할 수 있다.

② 고충심의위원회는 위원장을 포함하여 7명의 위원으로 구성하되 남성 또는 여성의 비율이 전체위원의 10분의 6을 초과하지 않도록 노력하여야 한다.

③ 위원장은 위원 중에서 호선하며, 각 위원은 내부(당연직)위원 1명과, 변호사, 노무사 및 고충상담사 등 외부위원(외부전문가) 6명으로 위촉하여 구성하여야 한다.

④ 위원의 임기는 2년으로 하되 1회에 한하여 연임할 수 있다. 다만, 내부(당연직)위원의 임기는 그 직위에 재직하는 기간으로 한다.

⑤ 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임기간으로 한다.

- ⑥ 위원의 임기가 만료된 경우라도 그 후임자가 선출될 때까지 계속 그 직무를 담당할 수 있다.
- ⑦ 제3항에 따른 내부(당연직) 위원은 인사업무담당부서장으로 하며 외부 전문가는 노동조합의 추천을 받아 구성할 수 있다.
- ⑧ 위원회의 개최 등 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1인을 두되, 간사는 인사팀장으로 한다.

**제18조(고충심의위원회의 회의)** ① 고충심의위원회의 회의는 필요에 따라 위원장이 소집한다.

- ② 위원회 위원 중 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 피해자는 특정위원을 기피신청하거나, 해당위원이 회피할 수 있다.
- ③ 위원회는 다음 각 호에 관하여 심의한다.
  1. 직장 내 괴롭힘 행위의 판단
  2. 피해자에 대한 보호 조치
  3. 행위자에 대한 징계 등 적절한 조치에 대한 권고
  4. 그 밖에 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지에 관한 사항
- ④ 위원회의 심의는 재적위원 과반수 찬성으로 의결한다.
- ⑤ 위원회는 심의결과를 사장에게 통보하여야 한다.

**제19조(사건의 종결)** ① 공사는 고충심의위원회 및 인사위원회의 의결 결과를 당사자에게 서면으로 통지하고 사건을 종결한다. 다만, 사장이 행위자인 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 고충심의위원회 및 인사위원회에서 직장 내 괴롭힘으로 인정하지 않은 경우 상담원은 피해자를 다시 상담하여 피해자의 고충을 해소할 수 있는 방법을 찾도록 노력하여야 한다.

**제20조(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호)** ① 공사는 제16조에 따라 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 피해자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 한다.

- ② 공사는 피해자의 피해복구를 위해 심리상담 등 필요한 지원을 한다.
- ③ 공사는 사건이 종결된 때부터 2년 간 반기별로 해당 사건의 행위자에 의한 직장 내 괴롭힘 재발 여부, 피해자에 대한 불이익 처우 등이 발생하지 않는지 모니터링하고 피해자를 지원한다.

**제21조(징계)** ① 공사는 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여는 「공사 인사규정 시행세칙」 제76조 및 제77조에 따른 징계사유 등에 따르되, 무관용 원칙에 따라 징계 등이 이루어지도록 한다.

② 공사는 직장 내 괴롭힘 사건을 은폐하거나 피해자, 신고자 또는 사건 관련 진술자 등에게 신고 등을 이유로 또 다른 직장 내 괴롭힘 행위를 한 경우 관련자를 엄중 징계한다.

**제22조(재발방지조치 등)** ① 공사는 사건이 종결하면 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요한 대책을 수립·시행한다.

② 공사는 직장 내 괴롭힘 행위의 재발 방지를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 직장 내 괴롭힘 행위자에 대하여 상담 또는 교육 등을 실시하거나 받을 것을 명할 수 있다.

**제23조(준용)** 이 지침에서 정하지 아니한 사항은 관련 법률, 고용노동부의 「직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼」 및 공사 제규정을 준용한다.

## 부 칙(제정 2020. 2. 5. 지침 제11호)

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

## 부 칙 (전부개정 2022. 3. 7. 지침 제48호)

**제1조(시행일)** 이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

**제2조(경과조치)** 이 지침 시행 전에 이미 시행된 사항은 이 지침에 의하여 시행된 것으로 본다.





[별지 제2호 서식]

(제10조제2항 관련)

직장 내 괴롭힘 고충 접수 및 처리 대장								
접수 번호	접수 일자	신고인		고충내용	처리결과	회신 일자	확 인	
		성명	소속부서				담당	팀장

## 서 약 서(피해자 또는 신고인용)

본인은 과천시공사 직장 내 괴롭힘 피해자 또는 신고인  
(으)로서 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 과천시공사 직장 내 괴롭힘 행위의 조사과정에서 사실만을  
말하겠습니다.
2. 조사한 사항에 대하여 조사 후에도 비밀을 유지하겠습니다.
3. 피해자, 행위자 등과 특별한 관계(친인척, 본인 등)가 있을  
때에는 조사반장에게 신고하고 조사를 회피하겠습니다.
4. 기타 공정한 조사에 영향을 미치는 어떠한 행위도 하지  
않겠습니다.

20    년    월    일

서약자

(서명)

과천시공사 사장 귀하

## 서 약 서(상담원 또는 조사위원용)

본인은 과천시공사 직장 내 괴롭힘 상담원 또는 조사위원으로서 다음 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 과천시공사 직장 내 괴롭힘 행위를 조사함에 있어 공정하게 조사하겠습니다.
2. 조사과정에서 지득한 사항에 대하여 조사 후에도 비밀을 유지하겠습니다.
3. 조사대상자와 특별한 관계(친인척, 본인 등)가 있을 때에는 조사반장에게 신고하고 조사를 회피하겠습니다.
4. 기타 공정한 조사에 영향을 미치는 어떠한 행위도 하지 않겠습니다.

20    년    월    일

서약자

(서명)

과천시공사 사장 귀하