

시 민

문서번호	노동정책담당관-9074	주무관	산업안전팀장	노동정책담당관	노동민생정책관
결재일자	2019.7.30.				
공개여부	부분공개(5)				
방침번호		협 조			

I·SEOUL·U
너와 나의 서울

서울시 직장 내 괴롭힘 예방·대응 시스템 강화계획

2019. 7.

노동민생정책관
(노동정책담당관)

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ‘■’ 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
정책의제형 성	<p>◆ 정책현안에 대해 현황과 실태를 검토하였습니까?</p> <p>- 현황자료(통계자료 등) 및 실태조사서 검토 타지자체 유사정책 및 국내외 사례 분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<p>◆ 시민 및 관련전문가 의견을 반영하였습니까?</p> <p>- (시민참여) 정책토론회, 시민공모, 설문조사 등 - (전문가 자문) 자문위원회, TF운영, 타당성 검토조사 등</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
정책수립	<p>◆ 정책화를 위한 제반 법규(근거법령 및 규칙, 지침 등)는 검토하였습니까?</p> <p>- (선거법) 공직선거법 등 각종 법률 저촉여부 - (성별분리통계) 성별분리통계 분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<p>◆ 정책(사업) 집행의 직·간접적 영향 및 효과성을 분석하였습니까?</p> <p>- (갈등) 이해관계 당사자 간 갈등 및 대책 마련 - (사회적 약자) 사회적 약자에 대한 배려 등 - (일자리) 일자리 창출, 직·간접 채용, 전문인력 양성, 창업지원 - (안전) 시민 안전 위험요인 및 대책, 안전 관리 등</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
정책집행	<p>◆ 타기관, 민간단체 등과의 협의·협력 및 이견 조정 등을 검토하였습니까?</p> <p>- (타기관) 타기관(중앙정부, 지자체), 민간(단체) 등의 자원 활용 방안 - (자치구 영향) 자치구 행정·인사·재정 부담 및 적정성, 과급효과 분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<p>◆ 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까?</p> <p>- (지속가능성) 지역경제 발전, 사회적 형평성, 환경보전 등</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
정책홍보	<p>◆ 국내외 정책(사업)홍보방안을 검토하였습니까?</p> <p>- (홍보) 국내보도자료, 기자설명회, 현장설명회 - (정책영문화) 영문제목·요약, 해외언론보도, 외국어 홈페이지 게시 등</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
기타사항	<p>◆ 불필요한 외국어·외래어 표현 대신 바른 우리말을 사용하였습니까?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<p>◆ 공개 여부를 “비공개”로 설정했다면 법적근거를 명확히 검토하였습니까? (정보공개법 제9조 제1항 제1호~제8호)</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

서울시 직장 내 괴롭힘 예방·대응 시스템 강화계획

근로기준법상 '직장 내 괴롭힘 금지 제도'가 시행됨('19.7.16.)에 따라 조직문화를 혁신함으로써 직장 내 괴롭힘을 예방하고, 피해 발생 시 즉시 구제받을 수 있도록 상담 및 신고시스템 운영을 강화하고자 함.

1

추진배경

추진근거

- 「근로기준법」 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지) [시행 '19. 7. 16.]
 - 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지), 제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치), 제93조(취업규칙의 작성·신고), 제109조(벌칙)
- 「산업안전보건법」 제4조(정부의 책무) [시행 '20. 1. 16.]
 - 제4조(정부의 책무) 제1항 제3호 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원
- 민선7기 서울시정 4개년 계획, '서울형 노동안전기준 확대 및 시행강화'

적용범위

- 공무원, 시 소속 노동자
 - 공무원, 기간제(축타직 포함), 공공일자리 참여 노동자, 공공안전관 등
- 시 파견(용역)근로자*, 투자출연기관 및 위탁기관 소속 노동자 등

* 파견(용역)근로자: 「파견근로자보호 등에 관한 법률」 제34조제1항 및 관련 판례(대법원 2013. 11. 28. 선고 2011다60247 판결)에 따라 사용자에게 파견근로자에 대한 보호의무 인정 가능

2

직장 내 괴롭힘의 개념

개정 근로기준법의 주요 내용

- 직장 내 괴롭힘의 정의 및 금지(제76조의2 신설)
- 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자의 조치의무(제76조의3 신설)
- ‘직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항’
취업규칙 필수 기재의무(제93조 제11호 신설)

직장 내 괴롭힘 개념

- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(근로기준법 제76조의2의 정의)
- 직장에서 노동자의 신체적·정신적 건강을 침해하여 인간으로서의 존엄성을 훼손하는 행위(인권위, 직장 내 괴롭힘 실태조사, '17. 11월)

직장 내 괴롭힘 유형

- 신체, 신분, 업무, 언어적 괴롭힘 등 다양한 괴롭힘 존재

구 분		내 용
신체적 괴롭힘		신체적인 폭력 및 위협, 위험성 있는 업무 수행시 주의사항 및 안전장비 미전달 등
정신적 괴롭힘	신분적 괴롭힘	정당한 이유 없는 고용상의 불이익, 고용형태 및 고용불안 조성, 부서이동(좌천) 및 퇴사강요 등
	업무적 괴롭힘	CCTV 등 지나친 업무 감시, 성과 차별, 불공정 업무배정, 업무정보의 고의적인 누락, 성과 가로채기, 휴가제한 등
	언어적 괴롭힘	욕설 및 고성, 강압적·공격적·위협적인 언어사용, 비하적·굴욕적인 언어사용 등
	개인적 괴롭힘	근거 없는 비방·소문·누명, 대화 및 친목모임 제외(왕따), 회식·음주·흡연 강요, 외모·가정생활 등 지나친 간섭 등
	기타	기타 유사한 행위로서 피해자에게 정신적 고통을 주는 행위

3

그 간의 추진경과

- 시민인권보호관, 직장 내 괴롭힘 예방대책 수립 권고('14.11.21.)
 - 서울시 비정규직 직장 내 괴롭힘 예방대책(일자리정책과-15459호, '14.12.9.)
 - 서울시 비정규직 피해신고 핫라인 개통 및 고충상담 창구 설치 등
 - 비정규직 대상 직장 내 괴롭힘 사례 실태조사('14.12월 ~ '15.2월)
 - 직장 내 괴롭힘 예방 전문가 TF 구성·운영(9회)('14.12월 ~ '15.12월)
 - ※ 직장 내 괴롭힘 온라인 신고 센터(공무원 대상) 운영('16. 8월~)
 - 서울특별시 노동혁신 종합계획 수립(시장 방침 제277호, '16.9.13.)
- 비정규직 직장 내 괴롭힘 예방 지침 및 매뉴얼 마련 등

4

예방 및 대응시스템 강화 대책

예방시스템 구축

- 서울시 직장 취업규칙, 괴롭힘 예방 지침 및 매뉴얼 마련
 - 서울시 '직장 내 괴롭힘 예방·대응 지침' 제정 및 매뉴얼 작성
 - 서울시 상시 노동자 관리 규정 or 취업규칙 개정

취업규칙	직종	주요직무분야	주관부서
기간제근로자 관리 규정	기 간 제	환경미화, 녹지관리, 대민 업무 등	노동정책담당관
기간제근로자 관리 규정(준용)	축 탁 계 약 직	청소, 경비, 주차, 운전	노동정책담당관
공 무 직 관 리 규 정	공 무 직	환경정비, 도로보수, 대민 업무 분야	조 직 담 당 관
청 원 경 찰 취 업 규 칙	공 공 안 전 관		인 사 과
뉴딜일자리 사업 종합지침	공 공 뉴 딜	경제·교육혁신·문화·복지·환경안전 분야	일 자 리 정 책 과
공공근로사업 종합지침	일 자리 공공근로	정보화·공공서비스지원·환경정비 등 분야	일 자 리 정 책 과

■ 직장 내 괴롭힘 예방 홍보 및 교육 강화

- 직장 내 괴롭힘 예방 대책 관계 기관 협력 홍보 강화 (‘19. 7월~)
 - 옥외전광판, 지하철 등 영상매체 포출, 버스내부(모니터) 광고, 페이스북 등
 - 서울시, 서울교통공사, 직장갑질 119 공동 협력 추진
- 직장 내 괴롭힘 전문 교육 프로그램 과정 신설 및 강화 (‘19. 8월~)
 - 4급 이상 관리자 대상, 5급 관리자, 6급 이하 실무자 대상 교육 실시
 - 시 소속 노동자 대상 산업안전보건 교육 시 통합교육 실시

■ 괴롭힘 근절과 존엄 일터 선언으로 조직문화 혁신

- 나와 너의 행복한 일터 만들기 존중받는 일터 조성 - 전부서
 - 건강한 일터 조성 운동을 전개 직장 내 괴롭힘 인식 변화 계기 마련
- 직장 내 괴롭힘 조기 발견 노력
 - 자율적 예방 시스템 구축, 자체 예방 교육과 직원 상호 존중 문화 조성

대응시스템 구축

■ 직장 내 괴롭힘 사건 초기 대응 및 사후관리 - 기관장 책임제

- 직장 내 괴롭힘 신고 온라인 시스템 운영 확대
 - 시 노동자(노동정책담당관) : 시홈페이지 - 직장 내 괴롭힘 신고 신설
 - 공무원(인사과) : 행정포털 - 인사마당 - 직장 내 괴롭힘 신고 센터

신 고 자 (본인 및 제3자)	신 청 경 로	담당부서
시 노 동 자	- 시 홈페이지 - 직장 내 괴롭힘 신고 - 직장 내 괴롭힘 핫라인; ☎ 02-2133-7878	노 동 정 책 담 당 관
공 무 원	- 시 행정포털 - 인사마당 내 - 괴롭힘 신고센터 - 직장 내 괴롭힘 핫라인: ☎ 02-2133-5745	인 사 과

※ 인권담당관 익명 신고 상담시 ☎ 02_2133-7979, 7979@seoul.go.kr

- 직장 내 괴롭힘 사건을 인지한 사람은 누구나 즉시 노동정책담당관, 인사과 또는 인권담당관(익명신고)에 신고
- 직장 내 괴롭힘 예방교육 미실시 등 사건 초기대응과 사후관리 부실로 인해 발생한 사건에 대해 발생기관 및 관련부서 부서장(실·국·본부장) 인사상 불이익 조치

가해자 조치

■ 직장 등에서의 괴롭힘(인권침해) 금지의무 규정 마련

- 서울특별시 직장 내 괴롭힘 예방 및 대응 지침 제정

■ 가해자에 대한 엄정한 조사

- 직장 내 지위나 다수의 우월성을 이용한 폭력행위를 비롯한 각종 범행 시 직장 괴롭힘 금지 의무를 근거로 철저한 조사 등 엄정 대응

■ 가해자에 대한 인사조치

- (괴롭힘 발생 사실이 확인된 때) 가해자에 대한 징계, 근무 장소 변경 등 필요한 조치 시 그 조치에 대하여 피해자의 의견을 청취하여야 함.(근로기준법 제76조의3제5항)

피해자 지원

■ 피해자 및 신고자 불리한 처우 금지

- 직장 내 괴롭힘 피해자, 피해발생을 주장하는 자 또는 신고자에 대한 해고 또는 그 밖의 불리한 조치 금지 (근로기준법 제76조의3 제6항)
- 피해자, 피해발생을 주장하는 근로자 보호를 위해 필요한 경우 근무 장소의 변경, 유급휴가명령 등의 인사조치

- 조사기간 중 피해자 또는 피해발생을 주장하는 근로자의 의사에 반하는 인사 조치는 (불리하지 않더라도) 금지(근로기준법 제76조의3제3항)

■ 피해자 심리상담, 의료비 등 지원

- 직장 내 괴롭힘으로 인한 스트레스, 고충 등에 관한 전문가 심리 상담 및 해결 등을 위한 지원 프로그램(서울시 힐링센터 심포 등) 강화

■ 피해자 법률상담 및 소송지원

- 직장 내 괴롭힘 피해자에 대해 법률상담 및 소송지원 확대 추진
- 피해자 본인이 정보공개 청구시 관련 절차에 따라 직장 내 괴롭힘 관련 직권조사, 감사, 현장조사 자료를 제공

사용자 등 책임

■ 직장 내 괴롭힘에 대한 사용자의 조치 의무

- 직장 내 괴롭힘 발생 시 사용자는 피해자의 의견을 들어 가해자 징계, 근무 장소 변경 등 필요한 조치 의무화(근로기준법 제76조의2제5항)

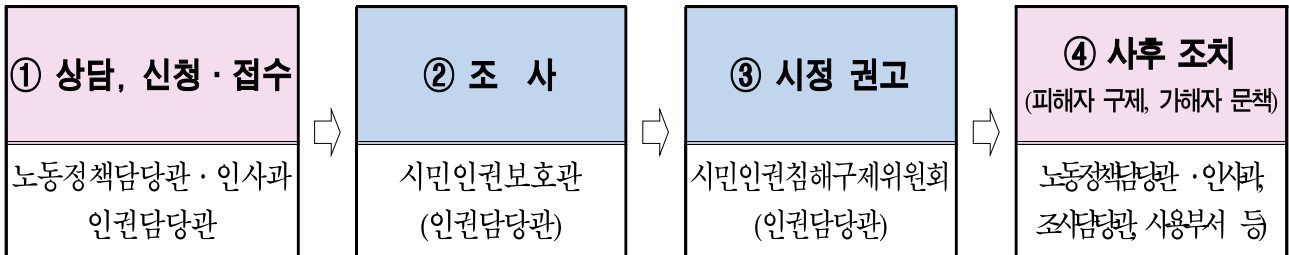
■ 근로기준법 개정 사용자 처벌 신설

- 피해자에 대한 불이익 처우 금지 위반 시 형사처벌 신설(3년 이하 징역 또는 3천 만원 이하 벌금)
- 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치 등의 사항을 취업규칙에 작성하지 않거나 근로자 과반수의 동의를 구하지 않은 경우 형사처벌·행정벌 신설(취업규칙 미작성 500만원 이하 과태료, 근로자 과반수 미동의 500만원 이하 벌금)

5

직장 내 괴롭힘 사건 처리 절차

처리 절차



① 상담·신고 및 접수: 노동정책담당관·인사과 / 인권담당관

- 신고를 받은 경우, 접수신청서 작성 및 처리절차 안내
- 상시노동자 직장 내 괴롭힘 고충사건 1차 접수 및 조사 의뢰 : 노동정책담당관
- 공무원 직장 내 괴롭힘 고충사건 1차 접수 및 조사 의뢰 : 인사과
- ※ 사업소, 출연기관, 투자기관, 위탁기관 등은 해당 기관의 장(사업주)에 신고

② 조 사: 시민인권보호관

- 관련부서장은 조사에 필요한 사항에 대해 적극 협조 조치
- 상담 및 방문조사

③ 시정권고: 시민인권보호관

- 사건 조사결과에 따라 관련 부서별 시정사항에 대해 개선 권고
- 인사상 조치가 필요한 경우 인사·감사부서에 조사결과 통보
- 괴롭힘에 해당되지 않을 경우 당사자에게 통보 후 종결, 괴롭힘에 해당될 경우 문책, 부서 전환, 재발방지 교육지시 등 조치

④ 사후조치 : 노동정책담당관, 인사·감사부서, 발생기관·사용부서

- 피해자에 대한 구제 조치: 노동정책담당관, 발생기관, 사용부서
- 가해자에 대한 문책 조치: 인사과, 조사담당관
- 기타 관계인에 대한 조치: 예방교육 실시 및 조직문화 개선 등

서울시 직장 내 괴롭힘 신고 시스템 강화

구 분	주 요 내 용	처리부서
상담신고 및 접수	- 신고를 받은 경우 접수신청서 작성 및 처리절차 안내 - 직장 내 괴롭힘 고충사건 1차 접수 및 조사 의뢰	노동정책담당관(시 노동자) 인사과 (공무원) 인권담당관
조 사	- 관련 부서장은 조사에 필요한 사항에 대한 적극 협조 조치 - 상담 및 방문조사	시민인권보호관 (인권담당관)
시 정 권 고	- 사건 조사결과에 따라 관련 기관별 시정사항에 대해 개선 권고 - 인사상 조치가 필요한 경우 인사, 감사부서에 조사결과 통보 - 괴롭힘에 해당되지 않을 경우 당사자에게 통보 후 종결, 괴롭힘에 해당될 경우 문책, 부서전환, 재발방지 교육지시 등 조치	시민인권침해구제위원회 (인권담당관)
사 후 조 치	- 피해자에 대한 구제 조치	발생기관 및 관련부서
	- 가해자에 대한 인사 조치(피해자와 분리 배치 포함)	발생기관 및 관련부서 인사과, 감사위원회
	- 기타 관계인에 대한 조치, 예방교육 실시 및 조직문화 개선 등	발생기관 및 관련부서 인사과, 감사위원회

※ 사업소, 출연기관, 투자기관, 위탁기관 등은 해당 기관의 장(사업주)에 신고

6

행 정 사 항

관리규정 및 취업규칙 등 개정 2019.8월까지

- 기간제 관리규정(or 취업규칙): 노동정책담당관
- 촉탁직 관리규정(or 취업규칙): 노동정책담당관
- 공무원 관리규정(or 취업규칙): 조직담당관
- 청원경찰 취업규칙: 인사과
- 뉴딜·공공일자리 운영지침(취업규칙): 일자리정책과

■ 직장 내 괴롭힘 소관부서별 업무분장

- 직장 내 괴롭힘 사건 접수 : 노동정책담당관 · 인사과, 인권담당관
 - 노동자 직장 내 신고 접수창구: 노동정책담당관, 인권담당관
 - 공무원 직장 내 괴롭힘 신고 접수창구: 인사과, 인권담당관
 - ※ 사업소, 출연기관, 투자기관, 위탁기관 등은 해당 기관의 장(사업주)에 신고
- 직장 내 괴롭힘 조사, 조치 권고 : 시민인권보호관(인권담당관)
- 직장 내 괴롭힘 가해자 등 문책기준 마련 : 감사담당관
- 직장 내 괴롭힘 가해자 인사 조치 : 인사과·조사담당관, 발생기관 및 관련부서

■ 직장 내 괴롭힘 예방 특별 교육 실시 노동정책담당관

- 4~5급 간부공무원 : '19. 8. 26.(월) 10:00, 3층 대회의실
- 6급 이하, 관리감독자 등 : '19. 8. 19.(월) 10:00, 후생동강당 4층 회의실

■ 괴롭힘 근절과 존엄 일터 구현 전부서

- 건강한 일터 조성 운동을 전개 직장 내 괴롭힘 인식 변화 계기 마련
- 자율적 예방 시스템 구축, 자체 예방 교육과 직원 상호 존중 문화 조성
- 상담창구 설치 및 예방·대응 업무담당자 지정 : 전부서
 - 업무담당자 지정 결과 제출 : 2019.8.16.일까지

■ 자체 직장 내 괴롭힘 예방 대책 마련 시행 ... 투자출연기관, 자치구 등

- 붙임 1. 서울시 직장 내 괴롭힘 예방 지침 1부.
- 2. 서울시 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼 1부. 끝.