

문서번호	경영기획팀-248
보존기간	5년
결재일자	2022.01.17.
공개여부	공개



★담당자	팀장	본부장	이사장
협조			

임직원 인권보호를 위한 인권침해 구제절차 매뉴얼 제작

2022. 01.



은평구시설관리공단
Eunpyeong Facilities Management Corporation

임직원 인권보호를 위한 인권침해 구제절차 매뉴얼 제작

《 추진방향 》

인권침해로부터 이해관계자 보호 등 공단의 인권 친화적 경영활동을 제도화하고자, 인권침해 구제절차를 마련하여 인권경영 업무수행의 효율성 제고 및 구제절차의 고도화를 통해 제도의 신뢰성 확보

I 추진배경

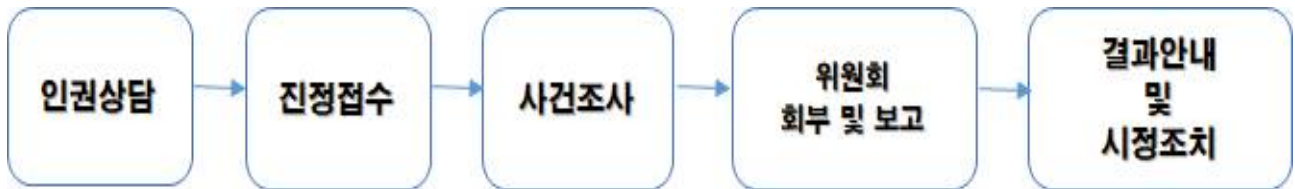
- ☐ 공단의 인권침해 발생을 예방하고, 침해 발생 시 피해자를 보호하고 구제하기 위한 절차 마련 필요성 확대
- ☐ 국가인권위원회의 “인권경영매뉴얼” 및 권고사항의 단계별 제도화 필요성
- ☐ 2021년 경영평가 결과 중 인권경영 제도 개선방안 및 구제절차 제도화 필요 의견 적극 반영
- ☐ 은평구시설관리공단 [인권경영 이행지침(안)] 제6장 인권침해 구제 명문화를 위한 인권침해 구제절차 제정
- ☐ 은평구시설관리공단 직장 내 괴롭힘 예방 및 처리지침(2021.05.11. 제정)

II 구제절차 개요

- ☐ 인권침해 구제절차란?
 - 인권이 침해당했거나 타인이 침해당한 사실을 알게 된 때, 누구든지 신고할 수 있고 구제받을 수 있는 절차 마련으로 인권피해자 보호 및 인권침해 재발 방지 도모
- ☐ 인권침해 신고센터 설치
 - 인권침해와 관련하여 상담 및 피해자 구제를 위하여 인권침해 신고 센터를 설치하고 감사정보팀장을 “인권상담원”으로 지정함
- ☐ 피해자 등 보호 및 비밀 유지
 - 인권침해 피해자에 불이익한 조치를 하여서는 안 되며, 해당 사안 관계자의 신원 및 내용을 누설해서는 안 됨

□ 재발방지 조치

- 인권침해 행위자에 대해 징계, 인권침해 행위의 중지, 재발방지 교육 등의 필요한 조치를 취할 수 있음
- 구제절차 흐름도



- 인권경영 전담조직

연번	구 분		비 고
1	내부위원	위원장(경영본부장)	당연직
2		인권경영 주관부서장(경영기획팀장)	당연직 / 간사
3		노사협의회 노측의장	당연직
4		교섭대표 노동조합 위원장	당연직
5	외부위원	지역사회대표(주민참여위원)	은평구민
6		인권경영 전문가	협력사

- 구성인원 : 위원장 1인(경영본부장) 포함 내·외부 위원 5 ~ 7명
- 담당역할
 - 인권경영 제도, 정책, 개선 등에 필요한 사항 권고 또는 의견 표명
 - 인권영향평가 시행 및 그 결과에 대한 조치사항 권고 등
 - 인권 관련 이슈 발생 시 심의 및 평가 등

- 인권경영책임관 지정 및 상담

- 구성인원
 - 인권경영책임관 : 인권 업무를 주관하는 부서의 장
 - 분임인권경영책임관: 각 부서의 장
- 담당역할
 - 직원 인권교육·상담에 관한 사항
 - 인권경영 준수여부 점검 및 평가
 - 인권 위반행위 접수·조사·처리 및 신고인 보호에 관한 사항
 - 그 밖에 인권경영 운영을 위해 필요한 사항

III

인권침해 구제절차 과정

□ 구제절차 세부과정

단 계	주요 내용	주 체
신 고	- 직장 내 괴롭힘 고충 신청서를 작성하여 인권 경영 담당부서에 신고(경영기획팀) ※ 매뉴얼 [별지 제1호 서식]활용	내부직원, 외부회원 및 이해 관계자
접수 및 상담	- 담당자(인권담당)는 인권침해신고서를 접수하여 담당부서장(경영기획 팀장)에게 보고 ※ 인권침해사항 접수대장 등재 - 담당부서장은 인권침해 여부 상담 ※ 신고내용이 인권침해와 관련 없는 경우 등 일정 사유가 있을 경우 각하	인권경영 담당부서 (경영기획팀) 상담 교육 수료직원
보 고	- 경영본부장에게 사고사실 보고 ※ 자료 첨부(신고서, 증거자료 등)	경영기획팀
당사자 합의	- 당사자 합의 시 사건 종결	경영기획팀
위원회 소집	- 인권침해구제위원회 상정 및 소집	인권경영 담당부서
조사위원회 소집	- 서면, 출석 요구 등으로 조사를 수행하고, 필요 시 전문가 참여 가능 ※ 신고내용 비밀 보장 및 신고 불이익 방지 - 당사자는 14일 이내에 진술서를 제출	인권침해 구제위원회
결정 및 통보	- 인권침해 여부를 결정한 경우 위원장은 즉시 그 내용을 신고인에게 서면으로 통보 ※ [별지 제2호 서식]인권침해사항 접수 및 처리대장 활용	인권침해 구제위원회
시정 및 조치	- 시정명령에 따라 조치 - 재발방지 교육 등	인권경영 담당부서

IV

인권침해 구제절차 방법

□ 인권침해 신고

- 대 상 : 인권침해 피해자(내부직원 및 외부회원) 등
 - ※ 내부직원 포함하여 공급망, 지역주민, 고객 등 모든 이해관계자 포함
- 방 법 : 방문접수, 전화, 팩스, 본부장 이메일, 공단 홈페이지 등
 - ※ 2021년 공단 홈페이지 및 전자 게시판에 직장 내 괴롭힘 신고센터 설치를 완료하였고, 추가로 직원 급여명세서(전자)에 담당자 E-mail 명시
 - ※ 인권침해 신고는 공단 직장 내 괴롭힘 예방 및 처리지침 제10조(사건의 접수)에 따라 누구든지 가능

□ 인권침해 피해 신고 접수

- 인권침해 접수 및 접수대장 등재 - 경영기획팀
- 경영본부장에게 인권침해 피해 신고 보고 - 경영기획팀

□ 인권침해 피해 사건 조사

- (경영기획팀) 피해 사건 조사, 인권침해 여부 확인
 - 인권침해행위일 경우 : 본부장에 보고, 근거자료 첨부
 - 인권침해행위가 아닐 경우 : 민원 접수, 관련 내규에 의해 처리
 - ※ 인권침해 조사는 공단 직장 내 괴롭힘 예방 및 처리지침 제13조(정식조사) 제14조(조사위원회)에 따라 조사위원회 구성
- 신고인의 비밀 보장
 - (위원회 위원, 본부장) 신고인 및 신고내용 비밀보장, 신고인이 불이익을 받지 않도록 조치
 - (신고자를 인지한 임직원) 신고자의 신분을 공개 금지
 - (불이익을 받은 신고인) 국가인권위원회에 보호조치 및 불이익 구제 등 요청
 - ※ 신고자의 신분이 공개된 때에는 공단은 그 경위를 조사하여야 하며, 조사결과 신분공개에 책임에 있는 자에 대한 징계 등 필요 조치
 - ※ 신고인의 비밀보장을 위해 공단 직장 내 괴롭힘 예방 및 처리지침 [별지 제4호 서식] 비밀유지 서약서 작성

□ 인권경영위원회 보고

- (경영기획팀장) 인권경영위원회 위원장에 사건 보고(첨부자료 등)
- (인권경영위원회) 보강조사 또는 위원회 상정 결정
 - 인권경영위원회 개최 : 위원회 상정·심의·의결
 - 인권경영실무협의회 개최 : 보강 조사 후 구제방안 마련

□ 이사장 보고

- (이사장) 이사장은 신고에 대하여 보고가 타당하다고 판단 한 경우에는 위반사항을 시정해야 하고, 고의 또는 과실로 인권침해 행위를 한 임직원에 대해서는 전보, 징계, 재발방지 교육 등 조치를 해야 한다.

V 인권침해 신고센터 설치

□ 인권침해 상담

- 인권침해와 관련하여 상담 및 피해자 구제를 위하여 피해상담을 실시할 수 있으며, 성희롱 고충상담원(교육이수자)을 인권 상담원으로 지점

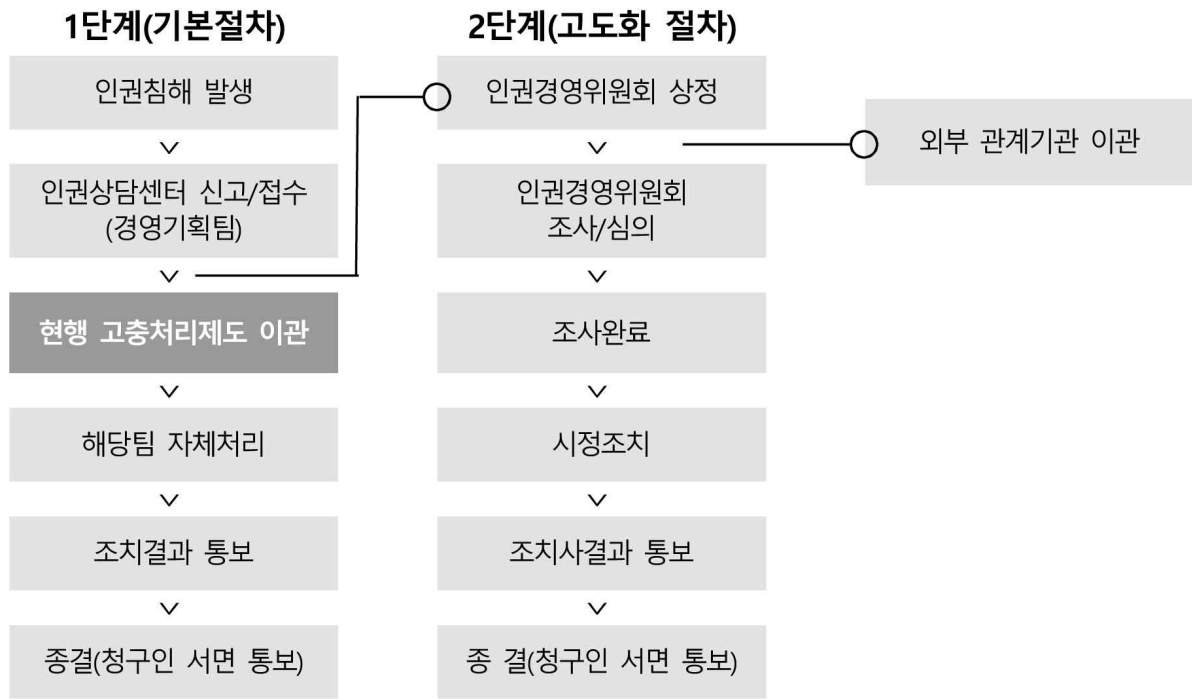
구 분	신고방법	전담부서(담당)
인권 상담	방문접수, 전화, 이메일, 전자게시판	경영기획팀 (인권경영 담당)
인권침해 조사	피해자가 원하는 경우에 한하여 인권침해 조사위원회 구성 및 조사 실시	경영기획팀 또는 감사담당관(구청)

□ 인권침해 신고센터

- 신고 의무
 - 신고의 대상이 되는 행위를 목격 또는 인지한 임직원은 경영기획팀에 신고
- 신고자
 - 공단의 업무 수행과 관련하여 인권 침해나 차별 행위를 당한 사람(피해자) 또는 그 사실을 알고 있는 사람
- 신고 방법

구 분	신고방법	비 고
방문신고	직접 방문하여 인권상담원과의 대면 상담을 통한 접수	경영기획팀
전화신고	인권경영담당 02-350-5123, 010-2396-4792	
우편신고	서울시 은평구 서오릉로 185-1 경영기획팀 2층	
홈페이지	https://www.efmc.or.kr → 윤리경영 → 인권	
이메일	sunnykwakin@hanmail.net (직원 급여명세서에 명시)	
전자게시판	공단 행정망 → 게시판 → 직장 내 괴롭힘 신고센터 및 고충처리 상담센터 접수(비공개)	
인권위원회	국번없이 1331, hoso@humanrights.go.kr	

- 익명 또는 기명 신고 (개인 선택)
 - 신고 시, 신고 내용을 뒷받침할 수 있는 자료 등을 제시
 - 긴급을 요하는 경우 사실관계만 먼저 신고하고 추후 보완 제출
- 은평구시설관리공단 신고에 따른 인권침해 구제절차



○ 처리절차

구 분	신고방법	비 고
인권상담	- 인권상담원(성희롱 상담원 교육 이수자) 상담 실시 - 관리자를 통한 조정을 원할 경우 관리자 중재·해결	상담원 남2, 여1
사건접수	- 관리자 조정이 이루어지지 않을 경우 방문, 전화, 이메일, 게시판 등을 통해 사건 접수	
사건조사	- 서면, 출석, 실지조사, 전문가 자문, 법률해석 등	접수일로부터 7일 이내
위원회 심의·의결	- 인권경영위원회 개최를 통한 심의·의결	접수일로부터 15일 이내
당사자통보	- 인권경영위원회 심의의결 후 당사자에게 사건처리 결과 통보	
당사자 의의신청	- 신고인 및 피해자 의의신청 - 의의신청이 타당할 경우 위 절차에 따라 재조사 실시	통보일로부터 7일 이내

1. 관리자 (부서장 및 인권담당) 조치사항

□ 관리자 조치사항

- 인권상담원과의 전문적 상담 권유 및 사건보고
- 피해자 보호조치 실시(가해자 불리조치 등)
- 상담 및 사건에 대한 철저한 비밀유지 노력

□ 인권침해 사건 인지단계

- (사건보고) 인권상담원과의 전문적 상담을 권유하고 피해자가 원하는 경우 사건 보고
- (피해자 보호) 피해자와 행위자가 동일 사업장 내에 있을 경우, 객관적 자세 견지 및 피해자 보호조치 실시
- (비밀유지) 상담내용 및 사건에 대한 철저한 비밀유지
- (관리자의 조정) 사안이 경미하고 피해자가 관리자를 신뢰하여 조정을 요청하는 경우에도, 인권상담원과의 협의 하에 관리자가 문제 해결 시도
 - ※ 단, 예외적으로 피해자가 공식처리절차를 강력하게 거부하고 관리자를 통한 해결을 희망하는 경우, 관리자는 최대한 중립성을 유지하면서 공정한 중재자이자 정보제공자로서의 역할에 충실
 - ⇒조정이 이루어지지 않을 경우 공식절차를 이용하도록 피해자에게 안내
- (조사협조) 인권상담원에게 사건 인계 시, 신속하고 공정하게 조사협조
- (피해자 보호) 2차 피해 예방 및 진행상황 주시

□ 피해자의 상담 시 유의점

- 사건에 대하여 판단하거나 행위자 입장을 대변하려 하지 말고,
- 피해자의 상황을 충분히 경청하고 공감하며 상담 실시
- 조직 내 고충처리 절차 등에 대해 필요한 정보를 전달하는 역할 충실

□ 행위자와의 상담 시 유의점

- 행위자를 모욕·비난하는 등의 공격적이거나, 가해자로 낙인찍는 태도 금물
- 공정하고 객관적인 태도 유지
- 행위자의 행동을 피해자의 입장에서 생각하도록 조력
- 피해자에 대한 소문유포·비난·위협, 자체적 문제해결을 위해 피해자가 원치 않는 만남 요청·연락 등은 피해자에 대한 불이익한 행동이므로 절대로 해서는 안 된다는 점을 확실히 고지
- 향후 인권상담원의 조사에 성실히 임하도록 조력

2. 피해자 조치사항

☐ 피해자 조치사항

- 증거자료(녹취록 또는 증거자료 등) 확보
- 인권상담원과 상담(공단 인권상담위 3명 - 남2, 여1)

☐ 피해자 대응방법

- (증거자료 확보) 인권침해 사건발생부터 순서대로 자료정리
 - 메시지, 이메일, 녹취, 증인확보 등
- (상담) 공식절차를 진행할 의사가 있는 경우에는 신속하게 인권상담원과 상담 실시
 - 상담 자체가 행위자에 대한 조사나 징계를 의미하지는 않으니, 자연스런 소통과정이라 생각하고 부담 없이 상담

3. 행위자 조치사항

☐ 행위자 조치사항

- 즉시 피해자에게 진심어린 사과 이행
- 피해자의 요구사항에 대한 즉각적 이행
- 성실한 조사협조 및 합당한 징계결정 시 수용
- 사건 은폐·왜곡 등 2차 가해 시도 중단

☐ 인권침해 행위자로 지목되었을 때

- (즉시사과) 인권침해 의도가 없었더라도 자신의 행위로 인하여 상대방이 모욕감 등을 느꼈다면 이를 받아들이고 즉시 사과
- (요구사항 이행) 조정을 받고 있다면 성실하게 조정 내용을 수용하고, 피해자의 요구사항을 이행하면서 다시는 인권침해를 하지 않도록 노력
- (조사협조) 인권침해 피신고인은 조사가 진행 중인 사안에 대해 다음을 준수하고 이를 위해 서약서를 작성하여 감사정보팀장에게 제출해야 함
 - ※ 인권침해 피신고인 준수사항
 - 인권상담원의 조사에 성실히 협조
 - 사건 내용 및 신고인 신상 정보에 관한 비밀 유지
 - 조사 기간 중 신고인 및 참고인에 대한 사적 접촉 금지
 - 신고인 및 주변인에 대한 보복 행위 금지
- (징계수용) 징계결정 시 자신의 행동의 정도와 지속성에 비추어 징계가 합당한지 여부를 확인하고 이를 수용

- (2차 가해 중단) 피해자에 대한 근거 없는 비난 등으로 2차 가해를 하지 않도록 각별히 조심
- 피해자에 대한 2차 피해는 추가 징계대상임에 유의

VI 행정 사항

- ☐ 결재 후 인권경영 담당직원은 인권침해 구제절차 매뉴얼 전 직원 공람
 - 공단 행정망 게시판에 게시
- ☐ 정기적인 인권침해 구제절차에 대한 검토 실시
- ☐ 인권침해 피해 직원에 대한 외부 전문기관 힐링프로그램 참여 지원
 - 2022년 예산편성액 : $500,000 \times 5명 = 2,500,000원$

- 첨부 1. [별지 제1호 서식] 인권침해 구제신고서 1부.
2. [별지 제2호 서식] 인권침해사항 접수 및 처리대장 1부.
3. [별지 제3호 서식] 심의위원의견서 1부.
4. [별지 제4호 서식] 인권침해 심의결정서 1부. 끝.

[별지 제1호 서식]

인권침해 구제신고서

인적 사항	신고인	성명		소속	
		주소		연락처	
	침해 행위자	성명		소속	
		직급		성별	
침해 내용	※ 6하 원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등을 기록함.				
년 월 일 신고인 (서명)					
※ 첨부 : 관련자료					

[별지 제2호 서식]

인권침해사항 접수 및 처리대장

접수 번호	접수 일자	신고인		인권침해 내용	처리 결과	회신 일자	책임관 확인
		소속부서	성명				

[별지 제3호 서식]

심의위원 의견서					
접수번호		개최일자		년 월 일	
접수일자	년 월 일	신고인		소속	
심의안건					
1. 신고인 주장					
2. 조사내용					
참고자료					
심의의견	☐ 기각 ☐ 시정(인사)조치 ☐ 인권위원회 신고 ☐ 기타()				
사유	년 월 일				
인권경영위원 (서명 또는 인)					

[별지 제4호 서식]

인 권 침 해 심 의 결 정 서					
접수번호			접수일자		
신고인	소속		침해 행위자	소속	
	성명			성명	
1. 신고 내용					
2. 조사 내용					
참고자료					
심의의결	결론	☐ 기각 ☐ 시정(인사)조치 ☐ 인권위원회 신고 ☐ 기타()			
		위원장 : (인) 위 원 : (인) 위 원 : (인) 위 원 : (인) 위 원 : (인) 위 원 : (인)			

년 월 일

인권경영위원회 위원장 (서명 또는 인)