

- 임직원 및 이해관계자의 인권 보호를 위한 -
인권침해 구제절차 매뉴얼(안)

목 차

I. 추진 배경	1
II. 구제절차 제도 확립	2
III. 구제절차 제도	3
IV. 구제절차 공개 및 제도 홍보	6
V. 이해관계자별 조치사항	7
<별지>	
1. 인권침해행위서 신고서	9

2024. 3.

홍보고객팀

❖ **공사 임직원 및 이해관계자의 인권보호를 위해 인권침해 구제에 대한 세부절차와 방법을 명문화하는 '인권침해 구제절차 매뉴얼' 마련**

1 추진 배경

① (적극적인 피해자 보호) 인권침해 피해자의 신속한 구제절차 확립

- **인권침해 행위**(인권을 침해하거나 차별받는 모든 행위) 발생 시, 당한 사람 또는 그 사실을 알고 있는 누구든지 신고하고 구제받을 수 있는 세부 절차를 안내함으로써 **인권침해 피해자 보호 및 재발방지**
- 법적으로 보장된 권리를 침해받거나 분쟁 발생시 피해자의 진정을 접수, 조사하여 분쟁 해결 및 피해자의 권리를 원상회복시키는 세부절차 공유

※ 인권이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다. [「국가인권위원회법」 제2조(정의)]

② (권고사항 이행) 공공기관 인권경영 매뉴얼 기준 권고사항 준수

- “공공기관 인권경영 매뉴얼^{*}(2018, 국가인권위원회)” 에서 권고한 구제 절차의 제공 관련 사항 이행
- ①구제절차 연구와 준비 → ②구제절차 수립 → ③구제절차 시행 → ④구제절차 시행에 대한 평가와 개선 절차 등 비사법적 구제절차 제공 필요

※ 국가인권위원회 「인권침해 및 차별행위 조사구제 규칙」, 국민권익위원회 고충민원 처리 제도와 절차의 활용가능성 등을 구제절차에 반영하여 구제 매뉴얼과 가이드라인 수립

□ (제도구축) 「인권침해 조사·구제 세부지침」에 따른 매뉴얼 구축

※ 8개 조항으로 구성되어 인권침해행위 발생 시 신고·접수·처리 등의 구제절차 전반에 대한 규정 마련

· 제5조 (진정의 접수)	· 제21조 (인권침해 구제위원회의 권고 의결)
· 제11조 (진정사건 조사)	· 제25조 (진정인 등의 보호)
· 제14조 (인권침해 구제위원회 소집 및 운영)	· 제26조 (불이익 금지)
· 제19조 (진정의 기각)	· 제29조 (권고 후 사후관리)

□ (신고창구) ① 신고 활성화 및 피해자 신분 노출 최소화 등을 위하여,
② 인권담당 부서장을 “인권담당관” 으로 지정하고 인권침해 행위에 대한 접수 및 조사 추진

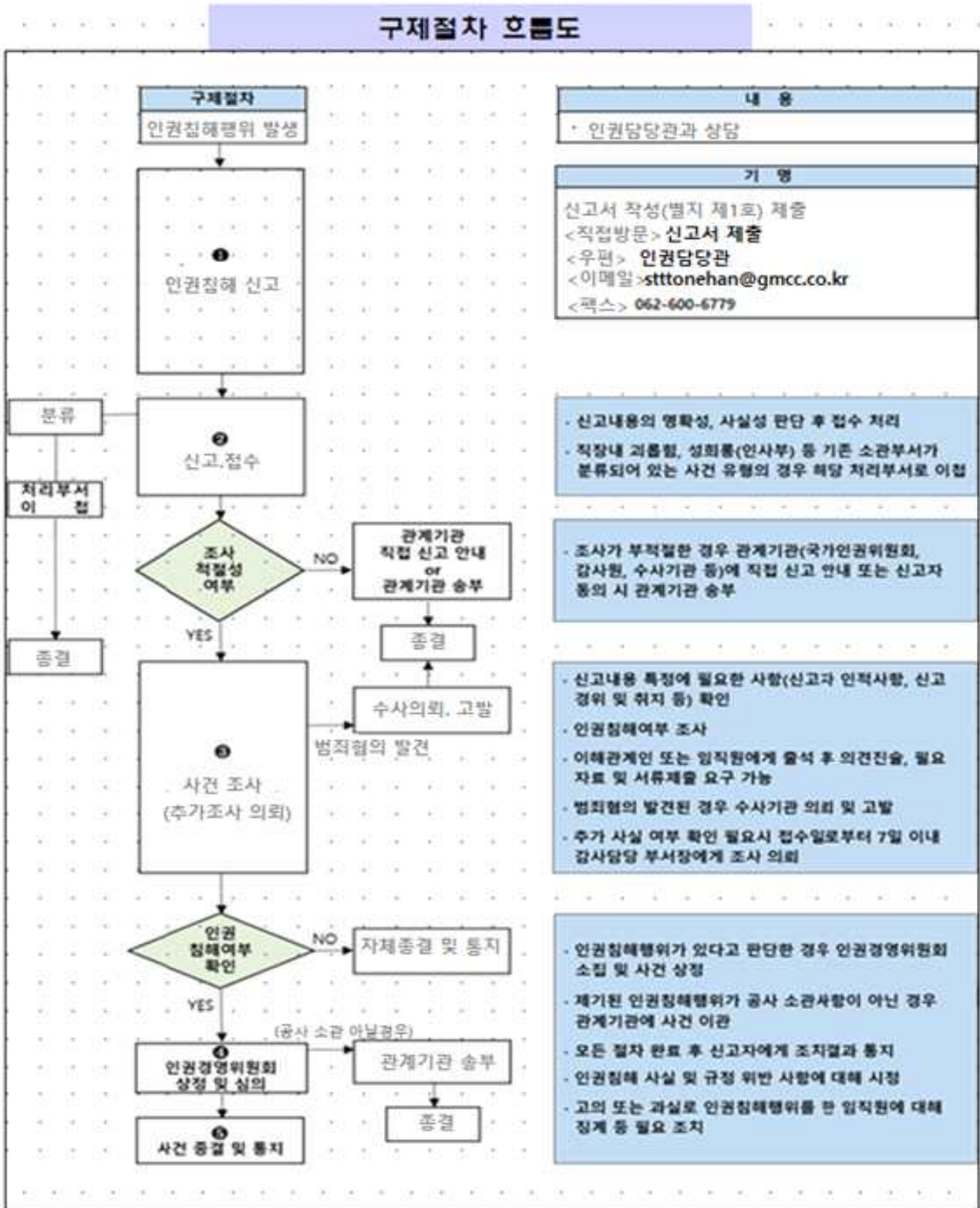
□ (구제기구) 인권경영위원회에서 인권침해사건에 대한 구제조치, 재발 방지 등에 관한 사항 심의 전담

공사 인권경영위원회 구성 현황

내부위원(5인)	외부위원*(5인 이내)
<ul style="list-style-type: none"> · 경영본부장, 사업본부장 · 경영지원처장 · 공공건축처장 · 노동조합위원장 	<p>인권경영 전문가, 협력사관계장, 인권관련 지식과 경험이 풍부한자, 지역사회 대표자 등</p>
<p>제22조(구성) ① 위원회는 위원장 1인을 포함한 10인 이내의 위원으로 구성한다. ② 위원회는 각 호에 따라 내부위원과 외부위원으로 구성하며 위원장은 외부위원 중 호선한다. 1. 내부위원 : 경영본부장, 사업본부장, 경영지원처장, 공공건축처장, 노동조합위원장 2. 외부위원 : 인권경영 전문가, 인권관련 지식과 경험이 풍부한 자, 협력사 관계자, 지역사회 대표자, 여성·장애인 등 사회적 취약계층을 대표할 수 있는 자 ③ 위원회의 사무를 처리할 간사 1명을 두며, 간사는 주관부서의 주관부서장이 된다.</p>	

□ (모니터링) 구제절차의 효과에 대한 정기적 평가를 통해 철저한 모니터링 및 개선분야 발굴

① (구제절차 프로세스) 신고부터 사전 종결 및 통지까지 업무흐름도



② (구제절차 세부 운영) 프로세스 내 세부 운영관련 업무절차

구제절차 운영 프로세스

① 신고	➔ ② 접수	➔ ③ 조사	➔ ④ 심의	➔ ⑤ 통보
<ul style="list-style-type: none"> • 직접방문 • 우편 • 이메일 • 팩스 	<ul style="list-style-type: none"> • 신고내용 검토·접수 • 명확성, 사실성 판단 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권침해여부 조사 • 의견진술, 필요자료, 서류제출 요구 • 조사 권한·적절성 판단 • 필요시 관계기관 송부 및 수사의뢰 • 필요시 감사담당부서 조사 의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영위원회 소집 및 사건 상정 • 필요시 관계기관에 사건 이관 	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 절차 완료 후 신고자에게 조치 결과 통지
인권 주관부서 인권담당관	• 인권담당관	• 인권담당관 • 감사담당부서장	• 인권경영위원회	• 인권담당관

① (신고 방법) 임직원을 비롯한 모든 이해관계자 등의 신고

신고 방법

- ✓ “인권침해행위 신고서”를 작성하여 인권담당관에게 직접방문, 우편, 이메일, 팩스 및 기타 신고자가 편리한 방법으로 제출

② (신고 접수) 인권담당관이 신고내용을 검토하여 접수. 단, 신고내용의 객관성이 불명확하고 허위임이 명백한 경우에는 접수하지 아니함

③ (사건 조사) 인권담당관이 신고자 인적사항*, 신고 경위 및 취지 등 신고 내용 특징에 필요한 사항을 확인하고 인권침해여부 조사

- 추가 사실 확인이 필요할 경우 접수일로부터 7일 이내에 감사담당부서장에게 조사 의뢰

※ 조사 권한이 없거나, 조사하는 것이 부적절한 경우 신고자가 국가인권위원회, 감사원 수사기관 등 관계기관에 직접 신고하도록 안내 또는 신고자 동의하에 관계기관에 송부

④ (사건 심의) 인권담당관은 조사 결과 인권침해행위가 있다고 판단하는 경우 인권경영위원회 소집 및 사건 상정

- 제기된 인권침해행위가 공사 소관이 아닌 경우 관계기관에 사건 이관

- ⑤ (당사자 통보) 인권담당관은 모든 절차 완료된 후 신고자에게 지체 없이 조치결과 통지(24시간 이내)

③ (신고인 보호 등) 신고자 신분보장 및 취하 등 종결처리

- (신고인의 신분보장) 피해자 등의 보호를 위해 신고자의 신분 철저히 하게 비밀로 유지

[신고인 신분보장 조치]

※ 「인권경영이행지침」 제32조 (신고인의 신분보장)

주관부서 및 위원회 위원 등은 신고인에 대하여 비밀을 보장하여야 하며, 신고인이 신고에 따른 불이익을 받지 않도록 필요한 조치를 취하여야 한다. 다만, 신고내용이 음해를 목적으로 하거나 무고한 것이 명백한 경우에는 그러지 아니한다.

※ 「인권침해 조사 구제 세부지침」 제25조 (진정인 등의 보호)

① 주관부서는 진정사건을 조사하는 데 진정인의 신상을 보호하고 사건과 관련된 증거 자료를 공개하여서는 아니 된다. 다만, 본인의 동의가 있는 경우에는 그러하지 아니한다.

② 인권침해구제위원회 및 주관부서 등에 소속되어 관련 업무를 수행하는 자는 진정인과 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 정당한 사유 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 자료를 공개하거나 누설해서는 아니 된다.

- (신고 취하) 신고인은 신고 후 언제든지 신고 취하 가능

[신고 취하]

※ 「인권침해 조사 구제 세부지침」 제24조 (진정의 취하 등)

① 진정인이 진정을 취하하고자 하는 경우에는 별지 제7호서식에 의한 취하서를 주관부서에 제출하여야 한다.

② 주관부서는 취하서를 제출한 진정인이 요청한 경우 진정사건과 관련된 문서 또는 물건 등을 반환 또는 폐기할 수 있다.

③ 인권침해구제위원회는 취하서 검토 후 해당 사건을 종결한다.

□ (종결처리) 인권담당관은 신고내용에 따라 종결처리 가능

[종결처리가 가능한 경우]

※ 「인권침해 조사 구제 세부지침」 제22조 (사건처리 결과의 통지)

- ① 인권침해구제위원회는 다음 각 호의 사항을 기재한 사건종결보고서를 작성하여야 한다.
 1. 주관부서의 장의 조사결과 보고서에 포함된 내용 중 필요하다고 인정되는 사항
 2. 제21조에 따른 권고 의결 사항
 3. 관계기관의 제도·관행의 개선 등 그 밖에 필요하다고 생각하는 후속 조치 등
- ② 인권침해구제위원회는 사건종결보고서를 주관부서의 장을 통하여 진정인에게 통지한다.
- ③ 인권침해구제위원회가 제19조에 따라 진정을 기각한 경우 주관부서의 장을 통하여 진정인에게 기각 결정문을 통지한다.
- ④ 사건처리결과 통지 기한은 다음 각 호에 따른다.
 1. 진정을 각하한 경우 지체 없이
 2. 진정을 기각한 경우 의결일로부터 14일 이내
 3. 제21조에 따라 권고 등을 의결한 경우 의결일로부터 14일 이내
 4. 진정을 기각함과 동시에 제21조에 따라 제도 개선 등 의견표명 등을 의결한 경우 의결일로부터 14일 이내
- ⑤ 진정인이 제4항의 처리결과에 동의하지 않는 경우 사안의 성격에 따라 외부 구제기관(법원, 국가인권위원회 등)에 구제요청을 할 수 있으며, 주관부서의 장은 절차안내, 자료제공 등 진정인의 요청 사항에 대해 협조하여야 한다.

4 구제절차 공개 및 제도 홍보

□ 내부 임·직원 및 외부 이해관계자 대상으로 인권 구제제도 매뉴얼 공개

○ 전부서 문서 시행 및 사내 전자 게시판 게시

□ 신고창구에 대한 지속적 안내를 통한 제도 홍보 강화

#1. 관리자 조치사항

- 피해자와 전문적 상담 피해자 보호조치 사건 등에 대한 철저한 비밀유지 노력

① (상담) 피해자와 전문적 상담을 실시하고, 인권침해여부 확인

« 상담시 유의사항 »

① 피해자 상담

- ✓ 사건에 대하여 판단하거나 행위자 입장을 대변하려 하지 않음
- ✓ 피해자의 상황을 충분히 경청하고 공감
- ✓ 조직 내 고충처리 절차 등에 대해 필요한 정보전달 역할을 충실히 이행

② 행위자 상담

- ✓ 행위자를 모욕·비난하는 등 공격적이거나, 가해자로 낙인찍는 태도 지양
- ✓ 공정하고 객관적인 태도를 유지
- ✓ 행위자의 행동을 피해자 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 점

- ② (피해자 보호) 피해자와 행위자가 동일 부서 내에 있을 경우, 객관적 자세견지 및 피해자 보호조치 실시
- ③ (비밀유지) 상담내용 및 사건에 대한 철저한 비밀 유지
- ④ (관리자의 조정) 사안이 경미하고 피해자가 관리자를 신뢰하여 조정 요청하는 경우에도, 관리자는 신중하게 문제해결 시도
- ⑤ (조사협조) 외부기관(국가인권위원회, 수사기관 등)에 사건 인계 시, 신속하고 공정하게 조사 협조
- ⑥ (2차 피해 예방) 피해자가 2차 피해를 당하지 않도록 진행상황 주시

#2. 피해자 조치사항

☑ 인권침해 발생부터 증거자료 확보 ☑ 신속하게 인권상담원과 상담

- ① (증거자료 확보) 인권침해 사건발생부터 순서대로 자료정리
☞ 메시지, 이메일, 녹취, 증인확보 등
- ② (상담) 공식절차를 진행할 의사가 있는 경우 신속하게 인권담당관과 상담
☞ 상담 자체가 행위자에 대한 조사나 징계를 의미하지는 않으니, 자연스런 소통 과정이라 생각하고 부담 없이 상담

#3. 행위자 조치사항

☑ 진심어린 사과 ☑ 피해자 요구사항 즉각 이행 ☑ 성실한 조사협조 ☑ 2차 가해 금지

- ① (즉시사과) 인권침해 의도가 없었더라도 자신의 행위로 인하여 상대방이 모욕감 등을 느꼈다면 이를 받아들이고 즉시 사과
- ② (요구사항 이행) 조정(調停)을 받고 있다면 성실하게 조정 내용을 수용하고, 피해자의 요구사항을 이행하면서 다시는 인권침해를 하지 않도록 노력
- ③ (조사협조) 인권침해 피신고인은 조사가 진행 중인 사안에 대해 다음 사항을 준수하여야 함

◆ 인권침해 피신고인 준수사항

- 인권담당관의 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

- ④ (징계수용) 징계결정 시 본인 행동의 정도와 지속성에 비추어 징계가 합당한지 여부를 확인하고 이를 수용
- ⑤ (2차 가해 중단) 피해자에 대한 근거 없는 비난 등으로 2차 가해를 하지 않도록 각별히 주의
☞ 피해자에 대한 2차 피해는 추가 징계대상임에 유의

별지 1

인권침해행위 신고서

인권침해행위 신고서

접수번호	접수일자	처리일자	처리기간		
신 고 자	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)			
	직업 (소속) 주소	연락처			
피신고자 (신고대상)	성명				
	소속 및 직위(직급)	연락처			
	주소				
	법인·단체 등의 경우	명칭			
		소재지			
대표자 성명					
※ 신고내용을 확인·조사하는 과정에서 신고자의 신분을 밝히는데 동의 여부				<input type="checkbox"/> 동의 <input type="checkbox"/> 부동의	
신고취지 및 이유					
신고내용	일시				
	장소				
	내용				
증거자료 목록				※ 증거자료 첨부	
비고					

위와 같이 인권침해행위를 신고합니다.

년 월 일

신고자

(서명 또는 인)

광주광역시도시공사 사장 귀하