

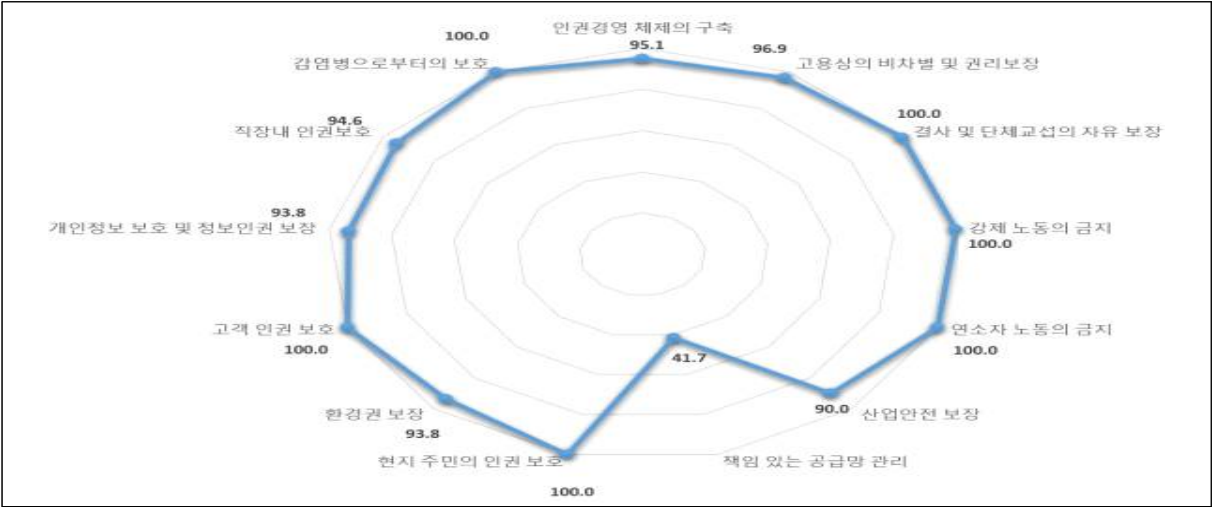
# 2024년 인권영향평가 결과

## I

## 기관운영 평가결과

□ 종합 점수 : 94.5% (416점 중 393점)

- 기관운영 영향평가결과, 기관운영 분야를 전반적으로 양호하게 운영하고 있음
- 인권경영 체제의 구축, 환경권 보장, 개인정보 보호 및 정보인권 보장, 직장 내 인권 보호 분야는 전년 대비 개선되었고 우수하게 운영되고 있음
- 책임 있는 공급망 관리, 환경권 보장, 개인정보 보호 및 정보인권 보장 분야는 상대적으로 보완이 필요함



| No. | 분 야               | 점수  |      |     |        |
|-----|-------------------|-----|------|-----|--------|
|     |                   | 배점  | 조정배점 | 득점  | 달성률    |
| 1   | 인권경영 체제의 구축       | 82  | 82   | 78  | 95.1%  |
| 2   | 고용상의 비차별 및 권리 보장  | 34  | 32   | 31  | 96.9%  |
| 3   | 결사 및 단체교섭의 자유 보장  | 32  | 32   | 32  | 100.0% |
| 4   | 강제 노동의 금지         | 22  | 16   | 16  | 100.0% |
| 5   | 연소자 노동의 금지        | 28  | 10   | 10  | 100.0% |
| 6   | 산업안전 보장           | 34  | 20   | 18  | 90.0%  |
| 7   | 책임 있는 공급망 관리      | 20  | 12   | 5   | 41.7%  |
| 8   | 현지 주민의 인권 보호      | 20  | 6    | 6   | 100.0% |
| 9   | 환경권 보장            | 36  | 16   | 15  | 93.8%  |
| 10  | 고객 인권 보호          | 30  | 20   | 20  | 100.0% |
| 11  | 개인정보 보호 및 정보인권 보장 | 32  | 32   | 30  | 93.8%  |
| 12  | 직장 내 인권 보호        | 112 | 112  | 106 | 94.6%  |
| 13  | 감염병으로부터의 보호       | 28  | 26   | 26  | 100.0% |
| 총점  |                   | 510 | 416  | 393 | 94.5%  |

## □ 기관운영 점검 집계결과

- 총 13개 분야 255 지표 중 예 188개, 아니오(미실시) 2개, 보완필요 17개, 정보없음 1개, 해당없음 47개로 집계됨
- (보완필요) 인권경영 체제의 구축, 고용상의 비차별 및 권리 보장, 책임 있는 공급망 관리, 환경권 보장, 개인정보 보호 및 정보인권 보장, 직장 내 인권 보호 항목은 주요 개선과제에 반영
- (아니오) 책임 있는 공급망 관리 항목을 개선 과제에 반영
- (정보없음) 산업안전 보장
- (해당없음) 고용상의 비차별 및 권리 보장, 강제 노동의 금지, 연소자 노동의 금지, 산업안전 보장, 책임 있는 공급망 관리, 현지 주민의 인권 보호, 환경권 보장, 고객 인권 보호 분야의 일부 항목은 기관 활동과 직·간접적으로 해당사항이 없거나 향후에도 관련성이 없으므로 이에 해당함
- (개선과제) 지표별 미이행 과제(‘보완필요’, ‘아니오’)에 대한 세부 개선과제를 도출하였으며, ‘예’로 평가된 사항에 대해서도 잠재적 인권위험 요소로 판단되는 경우 이행강화를 위한 권고사항을 도출함

### [기관운영 인권영향평가 종합 진단결과]

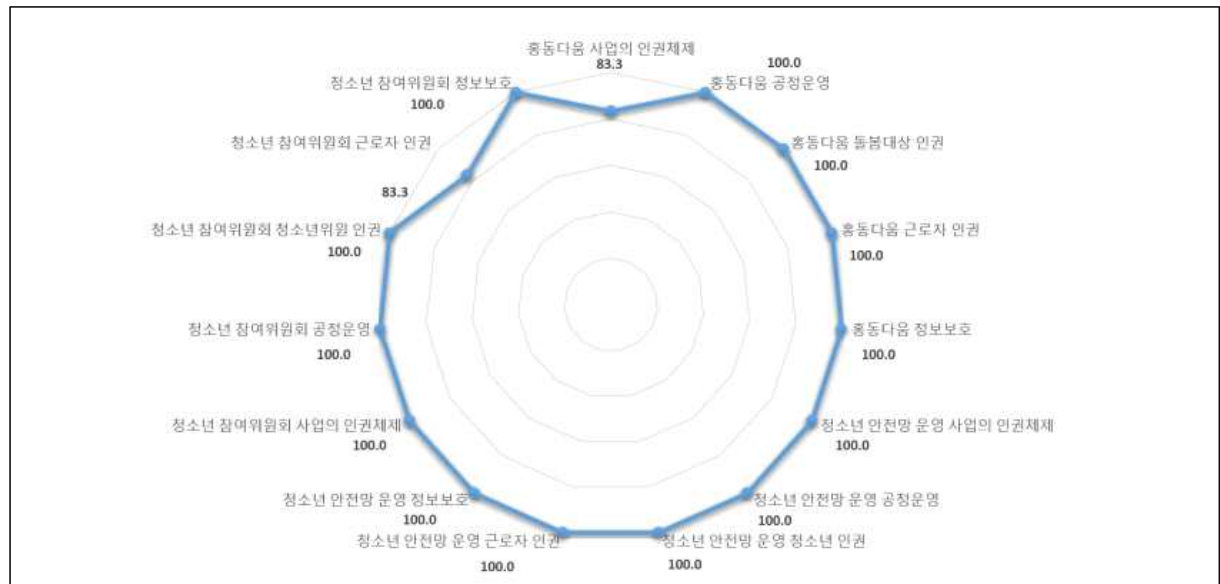
| No. | 분 야               | 평가 결과 |          |     |          |          |     |
|-----|-------------------|-------|----------|-----|----------|----------|-----|
|     |                   | 예     | 보완<br>필요 | 아니오 | 정보<br>없음 | 해당<br>없음 | 계   |
| 1   | 인권경영 체제의 구축       | 37    | 4        | 0   | 0        | 0        | 41  |
| 2   | 고용상의 비차별 및 권리 보장  | 15    | 1        | 0   | 0        | 1        | 17  |
| 3   | 결사 및 단체교섭의 자유 보장  | 16    | 0        | 0   | 0        | 0        | 16  |
| 4   | 강제 노동의 금지         | 8     | 0        | 0   | 0        | 3        | 11  |
| 5   | 연소자 노동의 금지        | 5     | 0        | 0   | 0        | 9        | 14  |
| 6   | 산업안전 보장           | 9     | 0        | 0   | 1        | 7        | 17  |
| 7   | 책임 있는 공급망 관리      | 1     | 3        | 2   | 0        | 4        | 10  |
| 8   | 현지 주민의 인권 보호      | 3     | 0        | 0   | 0        | 7        | 10  |
| 9   | 환경권 보장            | 7     | 1        | 0   | 0        | 10       | 18  |
| 10  | 고객 인권 보호          | 10    | 0        | 0   | 0        | 5        | 15  |
| 11  | 개인정보 보호 및 정보인권 보장 | 14    | 2        | 0   | 0        | 0        | 16  |
| 12  | 직장 내 인권 보호        | 50    | 6        | 0   | 0        | 0        | 56  |
| 13  | 감염병으로부터의 보호       | 13    | 0        | 0   | 0        | 1        | 14  |
| 합 계 |                   | 188   | 17       | 2   | 1        | 47       | 255 |

## II

## 주요사업 평가결과

□ 종합 점수 : 97.7% (86점 중 84점)

- 주요사업 영향평가 결과 97.9%로 전반적으로 우수하게 운영하고 있음
- 공정운영, 사업대상자 인권, 정보보호 분야는 우수하게 운영
- 사업의 인권체제, 근로자 인권 분야는 상대적으로 보완 필요



| No. | 분 야                  | 점수 |      |    |        |
|-----|----------------------|----|------|----|--------|
|     |                      | 배점 | 조정배점 | 득점 | 달성률    |
| 1   | (홍동다움) 사업의 인권체제      | 6  | 6    | 5  | 83.3%  |
| 2   | (홍동다움) 공정운영          | 8  | 8    | 8  | 100.0% |
| 3   | (홍동다움) 돌봄대상 인권       | 8  | 8    | 8  | 100.0% |
| 4   | (홍동다움) 근로자 인권        | 6  | 6    | 6  | 100.0% |
| 5   | (홍동다움) 정보보호          | 2  | 2    | 2  | 100.0% |
| 6   | (청소년 안전망) 사업의 인권체제   | 6  | 6    | 6  | 100.0% |
| 7   | (청소년 안전망) 공정운영       | 8  | 8    | 8  | 100.0% |
| 8   | (청소년 안전망) 청소년 인권     | 6  | 6    | 6  | 100.0% |
| 9   | (청소년 안전망) 근로자 인권     | 6  | 6    | 6  | 100.0% |
| 10  | (청소년 안전망) 정보보호       | 2  | 2    | 2  | 100.0% |
| 11  | (청소년 참여위원회) 사업의 인권체제 | 6  | 6    | 6  | 100.0% |
| 12  | (청소년 참여위원회) 공정운영     | 8  | 8    | 8  | 100.0% |
| 13  | (청소년 참여위원회) 청소년위원 인권 | 6  | 6    | 6  | 100.0% |
| 14  | (청소년 참여위원회) 근로자 인권   | 6  | 6    | 5  | 83.3%  |
| 15  | (청소년 참여위원회) 정보보호     | 2  | 2    | 2  | 100.0% |
| 총점  |                      | 86 | 86   | 84 | 97.9%  |

## □ 주요사업 인권영향평가 점검 집계결과

- 총 3개 사업, 15개 항목, 43개 지표 중 예 41개, 아니오(미실시) 0개, 보완필요 2개, 정보없음 0개, 해당없음 0개로 집계됨
- (보완필요) 공급주체 다변화사업 흥동다움, 충청남도 청소년 참여위원회이며, 주요 개선과제에 반영하였음
- (아니오) 없음
- (정보없음) 없음
- (해당없음) 없음
- (개선과제) 지표별 미이행 과제(보완필요)에 대한 세부 개선과제를 도출하였음

### [주요사업 인권영향평가 종합 진단결과]

| No. | 항 목                  | 평가 결과 |          |     |          |          |    |
|-----|----------------------|-------|----------|-----|----------|----------|----|
|     |                      | 예     | 보완<br>필요 | 아니오 | 정보<br>없음 | 해당<br>없음 | 계  |
| 1   | (흥동다움) 사업의 인권체제      | 2     | 1        | 0   | 0        | 0        | 3  |
| 2   | (흥동다움) 공정운영          | 4     | 0        | 0   | 0        | 0        | 4  |
| 3   | (흥동다움) 돌봄대상 인권       | 4     | 0        | 0   | 0        | 0        | 4  |
| 4   | (흥동다움) 근로자 인권        | 3     | 0        | 0   | 0        | 0        | 3  |
| 5   | (흥동다움) 정보보호          | 1     | 0        | 0   | 0        | 0        | 1  |
| 6   | (청소년 안전망) 사업의 인권체제   | 3     | 0        | 0   | 0        | 0        | 3  |
| 7   | (청소년 안전망) 공정운영       | 4     | 0        | 0   | 0        | 0        | 4  |
| 8   | (청소년 안전망) 청소년 인권     | 3     | 0        | 0   | 0        | 0        | 3  |
| 9   | (청소년 안전망) 근로자 인권     | 3     | 0        | 0   | 0        | 0        | 3  |
| 10  | (청소년 안전망) 정보보호       | 1     | 0        | 0   | 0        | 0        | 1  |
| 11  | (청소년 참여위원회) 사업의 인권체제 | 3     | 0        | 0   | 0        | 0        | 3  |
| 12  | (청소년 참여위원회) 공정운영     | 4     | 0        | 0   | 0        | 0        | 4  |
| 13  | (청소년 참여위원회) 청소년위원 인권 | 3     | 0        | 0   | 0        | 0        | 3  |
| 14  | (청소년 참여위원회) 근로자 인권   | 2     | 1        | 0   | 0        | 0        | 3  |
| 15  | (청소년 참여위원회) 정보보호     | 1     | 0        | 0   | 0        | 0        | 2  |
| 합 계 |                      | 41    | 2        | 0   | 0        | 0        | 43 |

### Ⅲ

## 인권경영 주요 개선과제

### 1. 기관운영 개선과제

#### 분야 1. 인권경영 체제의 구축 - 인권침해구제위원회 운영

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 현황 및<br>주요 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권침해 사안 발생 시 피해자 구제를 보다 체계적이고 공정하게 처리하기 위해 독립적인 구제기구(고충처리위원회, 인권침해구제위원회)운영이 필요함</li> <li>○ 인권경영 체계를 한 단계 발전시키기 위해 구제기구 설립을 적극적으로 검토할 것을 권고함</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 개선방향          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관이 인권침해구제위원회 또는 고충처리위원회를 운영하면 공공기관의 책임을 다하고, 내부 구성원과 서비스 이용자 모두에게 안전한 환경을 제공할 수 있음. 이러한 위원회 설립은 조직의 장기적 발전에도 이바지할 수 있음</li> <li>○ 설립 및 운영 예시 :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 위원회 설립 : 독립성과 공정성을 확보하기 위해 외부 전문가(인권 전문가, 법률 전문가 등)와 내부 구성원으로 위원회를 구성</li> <li>2. 운영 지침 수립 : 고충 처리 및 인권침해 사건에 대한 접수, 조사, 처리 절차를 명확히 규정, 비밀보장을 철저히 하여 신고자 보호를 강화</li> <li>3. 교육 및 홍보 : 구성원과 이용자들에게 위원회의 존재와 역할을 충분히 알리고, 신고 절차를 안내해야 함. 또한 인권 감수성을 높이기 위한 정기적인 교육을 진행</li> <li>4. 사후 조치 체계 : 위원회의 조사 결과에 따라 필요한 징계나 구제 조치를 신속히 취하며, 개선 방안을 제시. 재발 방지를 위한 지속적인 모니터링 체계를 운영</li> </ol> </li> </ul> |
| 효과성<br>측정방법   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 접수 및 처리 건수: 사건 접수, 처리, 해결 건수와 소요 시간 분석</li> <li>○ 재발률: 동일 사건 유형의 재발 비율</li> <li>○ 직원 및 서비스 이용자 만족도 조사 결과</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 분야 1. 인권경영 체제의 구축 - 구제절차의 실효성 평가

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 현황 및<br>주요 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관은 구제절차에 대한 운영 실적을 관리하고 있으며, 2024년 구제신청은 미미함</li> <li>○ 이에 대한 의견으로 실효성 있는 구제절차 평가를 통해 기관의 구제절차 인지 경로 및 이용 의향 유무, 신고 시 이용 절차, 상담 미사용 이유 및 개선 요구사항들을 파악할 필요가 있음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 개선방향          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 구제절차 실효성 평가지를 통한 익명 설문조사를 아래와 같이 실시할 것을 추천함             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 인권침해 구제절차 인지도                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인권경영위원회 설치 사실</li> <li>- 인권침해 구제절차 (신고접수, 인권위 심의 의결, 결정 통보, 시정조치)</li> <li>- 공사 내부절차 이해도</li> <li>- 구제절차 경로에 대해 알게 된 경로</li> <li>- 인권침해 신고 제도를 이용할 의향</li> </ul> </li> <li>2. 인권침해 구제절차 효용성                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구제 신고 방식</li> <li>- 인권침해신고센터 이용 의도</li> <li>- 기관 구제절차 및 해결방안에 대한 만족도</li> <li>- 인권침해 구제절차 중 개선의 필요성</li> <li>- 구제절차의 효과적인 홍보방안</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul> |
| 효과성<br>측정방법   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관 구제절차 및 해결방안에 대한 임직원 만족도 설문조사</li> <li>○ FGI (Focus Group Interview)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 분야 1. 인권경영 체제의 구축 - 온라인 신고채널 운영(인권침해신고센터 개설)

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>현황 및<br/>주요 이슈</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관은 경영활동에 의한 인권침해를 받은 피해자를 보호하고, 구제하는 절차가 운영되고 있으나, 홈페이지 내 인권침해 신고센터가 부재하여 이를 개선하도록 권고함</li> <li>○ 신고센터를 신설하여 누구나 쉽게 인권침해 신고가 가능하게 해야 함</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>개선방향</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 온라인 인권침해 신고센터를 개설하여 인권 문제에 대한 적극적인 대응체계를 갖춰야 함</li> <li>○ 이는 피해자의 권리를 보호할 뿐만 아니라 기관의 사회적 책임과 신뢰도를 강화하는 데 기여할 것임</li> <li>○ 온라인 인권침해 신고센터의 구성 및 운영 방안 예시는 다음과 같음             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 구성 요소                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 홈페이지 인권침해 신고 시스템 홈페이지에 전용 메뉴 및 링크 추가 (직장 내 괴롭힘, 갑질, 성희롱·성폭력, 고충 처리 등)</li> <li>- 신고 양식 및 절차 안내: 간단한 신고 양식(신고자 정보, 사건 개요, 증거 자료 등)을 제공</li> <li>- 비밀보장 및 익명 신고가 가능하게 함</li> <li>- 결과 확인시스템: 신고자가 처리 진행상황을 확인할 수 있는 기능 제공</li> </ul> </li> <li>2. 운영 절차                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신고접수: 온라인으로 신고 내용을 접수하고 자동으로 기록</li> <li>- 사건 분류: 신고 내용을 유형별로 분류(직장 내 괴롭힘, 갑질, 성희롱·성폭력, 고충 처리 등)</li> <li>- 조사 및 처리: 관련 위원회(고충 처리위원회, 인권 침해구제위원회)가 조사를 진행</li> <li>- 결과 통보 및 후속 조치: 처리 결과를 신고자에게 통보하고, 필요한 조치를 이행</li> </ul> </li> <li>3. 기술적 고려사항                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보안 강화: 신고 내용 및 신고자 정보를 암호화하여 외부 유출 방지</li> <li>- 사용자 편의성: 모바일 및 PC 환경에서 모두 사용할 수 있도록 설계</li> <li>- 다국어 지원: 다양한 언어로 신고할 수 있는 기능 추가</li> </ul> </li> <li>4. 홍보 및 교육</li> </ol> </li> </ul> |

|             |                                                                                                                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 내부 직원 및 외부 이해관계자를 대상으로 신고센터의 존재와 활용 방법을 적극적으로 홍보</li> <li>- 정기적인 교육을 통해 인권 감수성을 높이고 신고 절차를 안내</li> </ul>                      |
| 효과성<br>측정방법 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 접근성 및 이용 편의성 : 신고 건수 변화</li> <li>○ 신고 처리 효율성 : 처리 속도</li> <li>○ 결과 신뢰도 및 만족도 : 신고자 만족도</li> <li>○ 예방효과 : 유사 사건 감소율</li> </ul> |

## 분야 7. 책임 있는 공급망 관리 - 협력회사 등의 인권침해 예방

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 현황 및<br>주요 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관은 공급업자, 하청업자, 자회사 기타 주요 협력회사의 인권 보호에 대한 의무이행을 요구하는 별도의 절차나 서명자료가 없음</li> <li>○ 따라서 협력회사 등의 인권 보호에 대한 의무이행을 요구하는 별도의 절차나 서명자료를 마련할 필요가 있음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 개선방향          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 협력회사 등의 인권침해 예방을 위한 개선방향은 다음과 같음 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 인권보호 의무 이행을 위한 서약서 및 계약 조항 도입 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서약서 작성, 계약서 내 인권 보호 조항 추가</li> </ul> </li> <li>2. 인권 보호 기준 및 점검 절차 수립 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인권 보호 기준 제시, 정기적인 점검 및 실사</li> </ul> </li> <li>3. 교육 및 인식 제고 활동 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 협력사 인권 교육 프로그램 운영, 협력사와의 소통 강화</li> </ul> </li> <li>4. 인권 보호 위반 시의 제재 및 개선 조치 마련 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위반 시 제재 기준 마련, 개선 기회 제공</li> </ul> </li> <li>5. 피드백 및 투명성 확보</li> </ol> </li> </ul> |
| 효과성<br>측정방법   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 근로자 권리보호 이행서약서 확인</li> <li>○ 인권교육 프로그램</li> <li>○ 위반 시 제재 기준</li> <li>○ 정기 점검 보고서</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 분야 12. 직장 내 인권보호 - 감정노동자 보호

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>현황 및<br/>주요 이슈</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관은 감정노동자에 대한 보호를 직장 내 괴롭힘이나 성희롱·성폭력·스토킹 예방 및 2차 피해 방지와 통합하여 관리하고 있음</li> <li>○ 요양보호사와 학대 피해 아동쉼터 담당자를 감정노동자로 파악하고 감정노동자에게 사원증 녹음기를 제공하고, 부당한 대우를 당하는 경우 관계자에게 안내하고 서비스를 중단하도록 하고 있음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>개선방향</p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감정노동자의 인권을 보호하기 위하여 보다 체계적인 인권침해 예방 및 대응 체계를 마련할 필요가 있음</li> <li>○ 감정노동자 인권침해 예방 및 대응체계 예시는 다음과 같음             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 정기적으로 감정노동 직무와 감정노동자 파악                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매년 초(또는 정기인사 발령 이후) 정기적으로 감정노동 직무 확인</li> <li>- 감정노동 직무 담당자 명단 작성(해당 업무 경력 등 포함)</li> </ul> </li> <li>2. 매년 초 감정노동자 보호 계획 수립                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 감정노동자 보호를 위한 조치 업데이트(포스터, 전화안내멘트 등)</li> <li>- 감정노동자 치유 프로그램 검토(인권침해 회복 프로그램 등)</li> <li>- 감정노동 종사자 건강보호 자료(핸드북 등) 배포</li> </ul> </li> <li>3. 보호 매뉴얼(또는 제규정) 마련                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 감정노동 종사자 건강보호 가이드 참조(고용노동부)</li> <li>- 감정노동자 고객응대(악성민원, 인권침해 상황 대응 등) 매뉴얼 마련</li> <li>- 감정노동자 보호조치(인권침해 구제절차, 보호방안) 매뉴얼</li> <li>- 유사 또는 선도기관 매뉴얼 벤치마킹</li> </ul> </li> <li>4. 감정노동자 보호조치 실행                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 감정노동자 보호조치 안내 및 실행</li> </ul> </li> <li>5. 모니터링 및 개선활동                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 감정노동자 간담회 등 의견청취</li> <li>- 근무환경 실태조사 시에 감정노동자 보호에 관한 문항 추가</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul> |
| <p>효과성<br/>측정방법</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감정노동자 인권침해 건수</li> <li>○ 감정노동자 실태조사 결과</li> <li>○ 감정노동자 인터뷰 결과</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 분야 12. 직장 내 인권보호 - 신고채널 및 구제절차에 대한 통합 홍보

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 현황 및<br>주요 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권침해 발생 시 신고채널이 다양하고 구제절차가 제도화되어 있음</li> <li>○ 직장 내 괴롭힘을 비롯한 고충 발생 시 신고채널과 구제절차에 대해 각 사안별 규칙에서 규정하고 사안별로 신고채널을 안내(홍보)하고 있어서 인권침해 또는 고충별 신고채널과 구제절차를 명확하게 인식하고 있지는 않음</li> <li>○ 인터뷰에서도 고충상담원에 대해서는 인지하고 있으나 이외 신고채널이나 절차에 대해 구체적으로 인지하지 못함을 확인하였음</li> </ul>                                                                                     |
| 개선방향          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다양한 신고채널에 대하여 통합하여 홍보(포스터, 리플릿 등 게시물) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 게시물에는 채널별 목적, 특성, 절차 등을 설명하여 구성원이 신고채널을 이용할 때 어떻게 처리되는지 비교하여 인식할 수 있도록 함</li> <li>- 통합 홍보 게시물을 온라인(공지게시판, 소통게시판 등), 오프라인(복도, 휴게실 등) 다양하게 게시하여 구성원이 쉽게 인식할 수 있도록 함</li> </ul> </li> <li>○ 매년 실시하고 있는 괴롭힘 교육 등 인권교육 시에 신고채널과 구제절차에 대하여 비교하여 설명하는 시간을 확대함</li> </ul> |
| 효과성<br>측정방법   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권실태조사 구제절차에 대한 인식 결과</li> <li>○ 인권실태조사 인터뷰</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 분야 12. 직장 내 인권보호 - 인권침해 실태조사 보완

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 현황 및<br>주요 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현재 정기적으로 조직문화 실태조사를 실시하고 있음</li> <li>○ 실태조사 문항이 내부 갑질(직장 내 괴롭힘) 중심으로 구성되어 있음</li> <li>○ 갑질(외부), 성희롱, 감정노동 등에 대한 실태파악은 미흡함</li> </ul>                                                                                                                                        |
| 개선방향          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조직문화 실태조사 시에 다양한 인권침해 또는 고충을 확인할 수 있도록 문항을 개편할 필요가 있음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 갑질, 성희롱, 감정노동 등에 대한 실태파악을 할 수 있는 실태조사문항(별지 제공 예정)을 참고하여 기관 상황에 적합한 문항을 선정</li> <li>- 정기적으로 다양한 인권침해 또는 고충에 대하여 조사하고, 그 결과를 업무계획에 반영하는 등 환류하는 과정을 정례화함</li> </ul> </li> </ul> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직문화 실태조사 시에 구제절차 실효성 평가(인권경영 체제의 구축 개선과제)를 통합 진행하는 방안도 고려할 수 있음</li> <li>- 구성원을 대상으로 실태조사를 여러 번 진행하거나, 지나치게 다수의 문항을 설문할 경우 피로감을 느낄 수 있으므로 기관이 진행하고 있는 모든 설문조사 내용을 검토하여 조사 문항과 횟수를 결정</li> </ul> |
| <p>효과성<br/>측정방법</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권영향평가 결과</li> <li>○ 조직문화 실태조사 결과</li> <li>○ FGI (Focus Group Interview)</li> </ul>                                                                                                              |

## 2. 주요사업 개선과제

### 사업 1. 공급주체 다변화사업 흥동다움 - 인권리스크 평가

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 현황 및<br>주요 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내외부 이해관계자 사이에 발생하는 부정적 인권 영향을 예상하고, 인권침해 사고 예방을 위한 관리 방안을 수립하도록 권고함</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 개선방향          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다음의 내용을 반영한 인권 리스크평가표 제정하여 운영하도록 제안함 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무내용 : 부서별 업무, 활동, 프로젝트 등 운영 업무 전반</li> <li>- 이해관계자 : 업무 관련 이해관계자, 내외부</li> <li>- 부정적 인권 영향 : 리스크 발생 원인</li> <li>- 관련 규제 사항 : 관련 법률 및 사규 등</li> <li>- 인권침해 유 형식별 : 인종, 종교, 장애, 성별, 출생지, 정치적 견해, 노동자 결사 및 단체교섭, 자유, 고용, 노동원칙, 환경, 안전, 사고 질병처리, 성희롱, 갑질 등</li> <li>- 고유리스크 : 발생 가능성, 영향 심각도 (5점 척도)</li> <li>- 통제 유형 및 수단 : 교육훈련, 재무적, 비재무적 통제, 모니터링 및 외부 위탁 등</li> <li>- 잔여 리스크 평가 : 통제 후 리스크 수준 확인</li> <li>- 부정적 인권 영향 방지를 위한 목표 설정</li> <li>- 목표의 결과 평가 : 목표는 현실 가능하고 평가가 가능해야 함</li> <li>- 모니터링 : 정기 또는 수시</li> </ul> </li> </ul> |
| 효과성<br>측정방법   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부정적 인권리스크 발생 여부</li> <li>○ - 내부심사 및 모니터링</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |