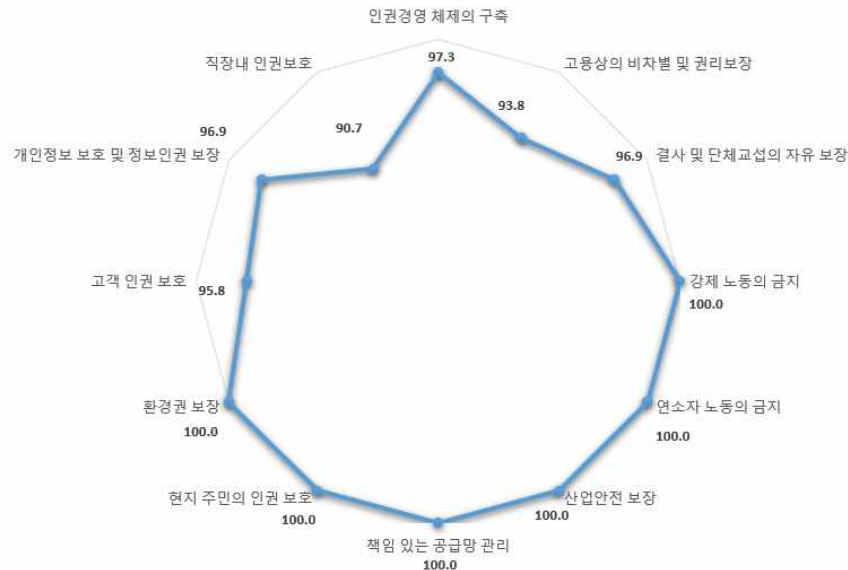


2025년 인권영향평가 결과

기관운영 평가결과

□ 종합 점수 : 96.2% (318점 중 306점)

- 기관운영 영향평가결과, 기관운영 분야를 전반적으로 양호하게 운영하고 있음
- 산업안전 보장, 책임 있는 공급망 관리, 환경권 보장 분야는 전년 대비 개선되었고 우수하게 운영되고 있음
- 고용상의 비차별 및 권리 보장, 직장 내 인권 보호 분야는 상대적으로 보완이 필요함



No.	분 야	점수 ¹⁾			
		배 점	조 정 배 점	득 점	달 성 률
1	인권경영 체제의 구축	74	74	72	97.3%
2	고용상의 비차별 및 권리 보장	34	32	30	93.8%
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	32	32	31	96.9%
4	강제 노동의 금지	16	14	14	100.0%
5	연소자 노동의 금지	12	8	8	100.0%
6	산업안전 보장	28	24	24	100.0%
7	책임 있는 공급망 관리	12	12	12	100.0%
8	현지 주민의 인권 보호	6	6	6	100.0%
9	환경권 보장	8	6	6	100.0%
10	고객 인권 보호	24	24	23	95.8%
11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	32	32	31	96.9%
12	직장 내 인권 보호	54	54	49	90.7%
총 점		332	318	306	96.2%

□ 기관운영 점검 집계결과

- 총 12개 분야 166개 지표 중 예 147개, 아니오(미실시) 0개, 보완필요 12개, 정보없음 0개, 해당없음 7개로 집계됨
- (보완필요) 인권경영 체제의 구축, 고용상의 비차별 및 권리 보장, 결사 및 단체 교섭의 자유 보장, 고객 인권 보호, 개인정보 보호 및 정보인권 보장, 직장 내 인권 보호 분야는 주요 개선과제 반영을 검토하였음
- (아니오) 없음
- (정보없음) 없음
- (해당없음) 고용상의 비차별 및 권리 보장, 강제 노동의 금지, 연소자 노동의 금지, 산업안전 보장, 환경권 보장 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

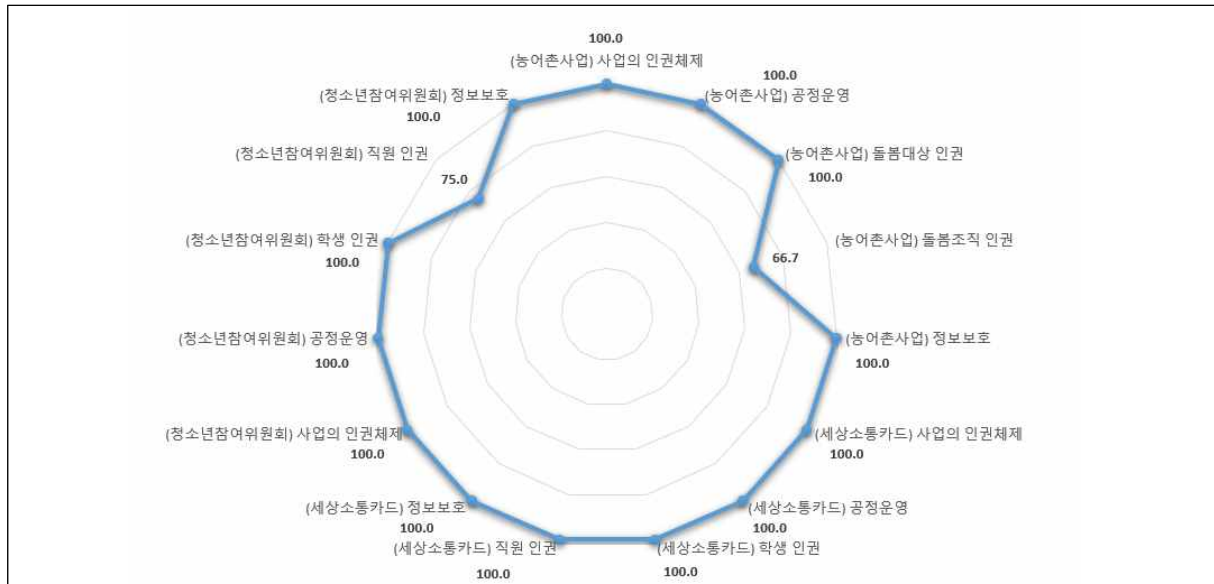
[기관운영 인권영향평가 종합 진단결과]

No.	분 야	평가 결과					
		예	보완필요	아니오	정보없음	해당없음	계
1	인권경영 체제의 구축	35	2	0	0	0	37
2	고용상의 비차별 및 권리 보장	14	2	0	0	1	17
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	15	1	0	0	0	16
4	강제 노동의 금지	7	0	0	0	1	8
5	연소자 노동의 금지	4	0	0	0	2	6
6	산업안전 보장	12	0	0	0	2	14
7	책임 있는 공급망 관리	6	0	0	0	0	6
8	현지 주민의 인권 보호	3	0	0	0	0	3
9	환경권 보장	3	0	0	0	1	4
10	고객 인권 보호	11	1	0	0	0	12
11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	15	1	0	0	0	16
12	직장 내 인권 보호	22	5	0	0	0	27
합 계		147	12	0	0	7	166

1) 점수산출식: [(예×2점)+(보완필요×1점)+(아니오×0점)+(정보없음×0점)]÷(해당없음 제외한 전체문항×2점)

□ 종합 점수 : 96.9% (96점 중 93점)

- 주요사업 영향평가 결과 96.9%로 전반적으로 우수하게 운영하고 있음
- 사업의 인권체제, 사업대상자 인권, 정보보호 분야는 우수하게 운영
- 직원(조직) 인권 분야는 상대적으로 보완 필요



No.	분 야	점수 ²⁾			
		배점	조정배점	득점	달성률
1	(돌봄시스템) 사업의 인권체제	6	6	6	100.0
2	(돌봄시스템) 공정운영	12	12	12	100.0
3	(돌봄시스템) 돌봄대상 인권	6	6	6	100.0
4	(돌봄시스템) 돌봄조직 인권	6	6	4	66.7
5	(돌봄시스템) 정보보호	4	4	4	100.0
6	(세상소통카드) 사업의 인권체제	6	6	6	100.0
7	(세상소통카드) 공정운영	14	8	8	100.0
8	(세상소통카드) 학생 인권	8	8	8	100.0
9	(세상소통카드) 직원 인권	4	4	4	100.0
10	(세상소통카드) 정보보호	4	4	4	100.0
11	(청소년참여위원회) 사업의 인권체제	6	6	6	100.0
12	(청소년참여위원회) 공정운영	10	10	10	100.0
13	(청소년참여위원회) 학생 인권	8	8	8	100.0
14	(청소년참여위원회) 직원 인권	4	4	3	75.0
15	(청소년참여위원회) 정보보호	4	4	4	100.0
총점		102	96	93	96.9%

2) 점수산출식: [(예×2점)+(보완필요×1점)+(아니오×0점)+(정보없음×0점)]÷(해당없음 제외한 전체문항×2점)

□ 주요사업 점검 집계결과

- 총 3개 사업, 15개 항목, 51개 지표 중 예 45개, 아니오(미실시) 0개, 보완필요 3개, 정보없음 0개, 해당없음 3개로 집계됨
- (보완필요) 농·어촌 돌봄시스템 구축, 충청남도청소년참여위원회 사업이며, 주요 개선과제에 반영을 검토하였음
- (아니오) 없음
- (정보없음) 없음
- (해당없음) 없음
- (개선과제) 지표별 미이행 과제(‘보완필요’, ‘아니오’)에 대하여 세부 개선과제 도출을 검토하였음

[주요사업 인권영향평가 종합 진단결과]

No.	항 목	평가 결과					
		예	보완 필요	아니오	정보 없음	해당 없음	계
1	(돌봄시스템) 사업의 인권체제	3	0	0	0	0	3
2	(돌봄시스템) 공정운영	6	0	0	0	0	6
3	(돌봄시스템) 돌봄대상 인권	3	0	0	0	0	3
4	(돌봄시스템) 돌봄조직 인권	1	2	0	0	0	3
5	(돌봄시스템) 정보보호	2	0	0	0	0	2
6	(세상소통카드) 사업의 인권체제	3	0	0	0	0	3
7	(세상소통카드) 공정운영	4	0	0	0	3	7
8	(세상소통카드) 학생 인권	4	0	0	0	0	4
9	(세상소통카드) 직원 인권	2	0	0	0	0	2
10	(세상소통카드) 정보보호	2	0	0	0	0	2
11	(청소년참여위원회) 사업의 인권체제	3	0	0	0	0	3
12	(청소년참여위원회) 공정운영	5	0	0	0	0	5
13	(청소년참여위원회) 학생 인권	4	0	0	0	0	4
14	(청소년참여위원회) 직원 인권	1	1	0	0	0	2
15	(청소년참여위원회) 정보보호	2	0	0	0	0	2
합 계		45	3	0	0	3	51

분야 1. 인권경영 체제의 구축 - 인권경영규칙 개정 및 익명신고 채널 용이성 확보

현황 및 주요 이슈	○ 기관의 인권경영 기본규정인 인권경영규칙 제35조(무기명신고의 처리)에서 무기명신고의 경우 접수 처리하지 않는 것을 원칙으로 한다는 규정이 존재함 (익명신고는 접수 처리하지 않는 것을 원칙으로 한다는 것을 표명하는 내용 이므로 익명신고를 권장하지 않는다는 원칙 천명) ○ 기관의 홈페이지에 성희롱·성폭력·스토킹 신고채널이 존재하는데 담당자 연락처와 이메일만 안내하고 있어 실제 익명신고가 가능한지에 대한 우려가 있고 절차가 다소 번거롭게 구성되어 있음
개선방향	○ 익명신고를 보장하도록 인권경영규칙 개정 - 인권경영규칙 제35조(무기명신고의 처리)에서 무기명신고의 경우 접수 처리하지 않는 것을 원칙으로 하고 별도의 사유가 있으면 접수 처리한다는 규정이 존재하므로 이를 삭제하고 익명신고를 보장하는 방향으로 개정 필요함 - 기타 이 내용과 연결된 다른 조항이 있을 수 있으므로 함께 검토하여 개정 필요 ○ 홈페이지에 이용이 용이한 익명 신고채널을 개설 - 홈페이지/소통창구/성희롱·성폭력·스토킹 신고안내에 고충상담원의 이름과 전화번호, 이메일주소를 안내하면서 신고하기 위해서는 신청서를 다운로드 받아 작성한 후 안내된 이메일주소로 온라인 발송하게 되어 있어서 이용이 쉽지 않음 - 이를 개선하여 해당 화면에서 익명으로 내용을 작성하여 보낼 수 있도록 홈페이지 신고채널을 개선할 것을 권고함
효과성 측정방법	○ 인권경영규칙 개정 여부 확인 ○ 홈페이지에 익명 신고채널을 개설하고 사용을 용이하게 만들었는지 확인

분야 3. 결사 및 단체교섭의 자유보장 - 노사협의회 참여 확대

현황 및 주요 이슈	○ 현재 과반수 근로자로 조직된 노동조합이 설립되어 있고, 노동조합에서 노사협의회 근로자위원을 위촉하고 있음 ○ 노사협의회는 노사 각 9인으로 구성되어 있으며 정기적으로 회의를 개최하고 있으나 비정규직(기간제 근로자)과 비조합원 의견까지 수렴하기는 쉽지 않음 ○ 전체 구성원들이 노사협의회 위원 구성과 노사협의회 회의에 적극적으로 참여하도록 하는 등 노사협의회가 전체 구성원의 의견을 수렴할 수 있도록 활성화할 필요가 있음
개선방향	○ 팀별, 시설별 근로자위원 추가 선출 : 전사 노사협의회 위원(현재 근로자위원 9명)과 팀(시설) 근로자위원을 구분하여 선출하여, 전사 노사협의회 위원이 팀(시설) 근로자위원을 대상으로 소통하고, 팀(시설) 근로자위원은 소속 팀원과 소통함으로써 노사협의회 의사소통 구조를 원활하게 하여 전 직원이 노사협의회에 참여하도록 함 - 전사적으로 노사협의회를 운영함으로써, 노사협의회 참여가 선택이 아닌 필수사항으로 인식하도록 함 - 전사 노사협의회 위원 - 팀(시설) 노사협의회 위원 - 팀원으로 이어지는 유기적, 체계적 운영을 통해 소통을 원활하게 하고, 근로자의 참여를 이끌어냄 - 전사 노사협의회 위원은 기존의 역할 수행, 팀(시설) 노사협의회 위원은 전사 노사협의회 위원과 팀원의 가교 역할을 수행함 ○ 노사협의회 참관제 도입 : 노사협의회 위원의 수가 한정(노사 각 9인)되어 있으므로 노사협의회 참관제를 신설하여 노사협의회 회의에 구성원(노사협의회 외의 직원)이 참여할 수 있도록 함 - 노사협의회 참관 신청을 미리 받고 참관 신청자에게 사전에 안전을 안내하고 노사협의회 회의에서 의견 또는 아이디어를 제시할 수 있는 발언 기회도 부여할 수 있을 것임 - 이를 통해, 노사협의회 운영상황에 대한 사항을 학습하고, 노사협의회를 통해 근로조건 등이 개선되는 것을 확인함으로써 노사협의회 필요성과 참여의 중요성에 대해 인식하도록 함
효과성 측정방법	○ 노사협의회 운영에 대한 구성원 만족도 조사 실시 ○ 노사협의회 위원 의견 청취(인터뷰)

분야 12. 직장 내 인권보호 - 감정노동자 보호

현황 및 주요 이슈	○ 기관은 감정노동자에 대한 보호를 직장 내 괴롭힘이나 성희롱·성폭력·스토킹 예방 및 2차 피해 방지와 통합하여 관리하고 있음 ○ 이용자 대면 유·무선 대응업무를 수행하는 담당자를 감정노동자로 파악하고 부당한 대우를 당하는 경우 관계자에게 안내하고 서비스를 중단하도록 하고 있음
개선방향	○ 감정노동자의 인권을 보호하기 위하여 보다 체계적인 인권침해 예방 및 대응 체계를 마련할 필요가 있음 ○ 감정노동자 인권침해 예방 및 대응체계 예시는 다음과 같음 1. 정기적으로 감정노동 직무와 감정노동자 파악 - 매년 초(또는 정기인사 발령 이후) 정기적으로 감정노동 직무 확인 - 감정노동 직무 담당자 명단 작성(해당 업무 경력 등 포함) 2. 매년 초 감정노동자 보호 계획 수립 - 감정노동자 보호를 위한 조치 업데이트(포스터, 전화안내멘트 등) - 감정노동자 치유 프로그램 검토(인권침해 회복 프로그램 등) - 감정노동 종사자 건강보호 자료(핸드북 등) 배포 3. 보호 매뉴얼(또는 제규정) 마련 - 감정노동 종사자 건강보호 가이드 참조(고용노동부) - 감정노동자 고객응대(악성 민원, 인권침해 상황 대응 등) 매뉴얼 마련 - 감정노동자 보호조치(인권침해 구제절차, 보호 방안) 매뉴얼 - 유사 또는 선도기관 매뉴얼 벤치마킹 4. 감정노동자 보호조치 실행 - 감정노동자 보호조치 안내 및 실행 5. 모니터링 및 개선활동 - 감정노동자 간담회 등 의견청취 - 근무환경 실태조사 시에 감정노동자 보호에 관한 문항 추가
효과성 측정방법	○ 감정노동자 인권침해 건수 ○ 감정노동자 실태조사 결과 ○ 감정노동자 인터뷰 결과

분야 12. 직장 내 인권보호 - 인권침해 실태조사 보완

현황 및 주요 이슈	○ 현재 정기적으로 조직문화 실태조사를 실시하고 있음 ○ 실태조사 문항이 내부 갑질(직장 내 괴롭힘) 중심으로 구성되어 있음 ○ 갑질(외부), 성희롱, 감정노동 등에 대한 실태파악은 미흡함
개선방향	○ 조직문화 실태조사 시에 다양한 인권침해 또는 고충을 확인할 수 있도록 설문 문항을 개편할 필요가 있음 - 갑질, 성희롱, 감정노동, 차별 등 인권과 관련된 구체적 상황을 확인할 수 있는 실태조사 문항(별지 제공 예정)을 참고하여, 기관의 특성과 근무 환경에 적합한 항목을 선별·구성 - 정기적으로 실태조사를 실시하여 다양한 인권침해 및 고충을 점검하고, 그 결과를 업무계획 및 조직문화 개선방안에 반영하는 등 피드백 체계를 정례화할 필요가 있음 - 조사 시 구성원에게 과도한 설문 참여 부담이 발생하지 않도록, 기관에서 이미 시행 중인 다른 설문조사 항목 및 주기를 종합적으로 검토하여 중복을 최소화하고 조사 빈도와 문항 수를 적정하게 조정해야 함 - 설문조사 참여를 활성화하기 위해 익명성이 보장되는 환경을 조성하고, 참여 직원에게 소정의 인센티브(예: 기프티콘, 추첨을 통한 사은품 제공 등)를 제공하는 방안도 검토할 수 있음 - 더불어 조사 결과에 대한 분석 및 공유 과정을 투명하게 관리하여, 구성원이 신뢰할 수 있는 건강한 인권존중 문화 조성 기반을 강화할 필요가 있음
효과성 측정방법	○ 인권영향평가 결과 ○ 조직문화 실태조사 결과 ○ FGI (Focus Group Interview)