

문서번호	인재원-4722
보존기간	준영구
결재일자	2018.11.15.
공개여부	공개
방침번호	이사장 방침 제 162호

차장	팀장	인재원장	경영전략본부장	이사장
협 조	기획조정실장		감사실장	

서울시설공단 인권경영 기본계획(안)

2018.11



목 차

I .	인 권 경 영 기 본 개 요	1
	1. 관련근거	1
	2. 추진배경	2
	3. 인권경영 도입개요	3
II .	세 부 추 진 계 획	5
	1. 인권경영 시스템 구축	5
	2. 인권의식 함양을 위한 예방관리	7
	3. 인권침해 구제와 보호	9
III .	향 후 계 획	12

I. 인권경영 기본계획 개요

1

관련 근거

- 대한민국헌법(1988.2.25.)
- 국가인권위원회법(2016.2.3.) 및 동법 시행령 (2017.5.30.)
- 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 (2018.5.29.)
- 양성평등기본법 및 동법 시행령 (2018.9.20.)
- 성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 (2018.9.14.) 및 시행령 (2017.6.22)
- 성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률(2018.9.14.) 및 시행령(2017.8.16.)
- 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률(2018.9.14.) 및 시행령(2017.1.1.)
- 장애인복지법 및 동법 시행령 (2018.6.20.)
- 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 및 동법 시행령 (2018.6.20.)
- 장애인 고용촉진 및 직업재활법 (2018.10.16.) 및 시행령 (2018.5.29.)
- 산업안전보건법 및 동법 시행령 (2018.10.18.)
- 市 인권 기본조례 (2016.9.29) 및 시행규칙 (2017.1.19.)
- 市 성평등 기본조례 (2018.10.4.)
- 市 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 (2016.1.7)
- 市 장애인 인권증진에 관한 조례 및 시행규칙 (2017.7.23.)
- 투자·출연기관의 인권경영 도입을 위한 市 인권위원회 권고 (2018.5.29.)
- 국가인권위원회 공공기관 인권경영 실행을 위한 매뉴얼 적용 권고 (2018.8.28.)

- 최근 사회적 이슈로 대두되고 있는 미투운동과 대기업의 갑질논란 등은 기업의 사회적 책임에 대한 공감대 확산에 계기가 되고 있음.

* 사회전반의 요구와 시대 흐름에 맞춰 인권경영을 선언하는 기관 증가

- 공공기관은 인권침해 문제에 연루되는 경우, 민간기업에 비해 사회적 파급효과가 더욱 커, 높은 수준의 인권보호 및 존중의무가 요구됨.

* 인권경영 추진여부를 정부 및 지방자치단체 경영평가 항목에 반영

- 우리 공단은 내부적으로는 다양한 직군과 직종이 혼재되어 있고, 사무직(내근직)과 현장 근무직, 주·야간 교대근무 등 근무형태가 복잡하며

* 서로 배려하고 존중하는 인권 공동체 문화가 무엇보다 중요

장애인콜택시 상담원 · 혼잡통행료 징수원 등 많은 감정 노동자들이
민원접점에서 근무하고 있어 인권침해가 발생할 잠재적 요인이 있음.

* 근로자 모두가 인권을 보장받고 향유할 수 있는 제도적 기반을 마련해야 함.

- 또한 외부적으로는 민선7기 시정방향에 맞춰 누구에게나 장벽이 없는 도시·안전이 보장되는 도시 등 인권지향적 도시환경을 조성하고 관리해야 할 의무가 있음.

[참고] 인권경영 경영평가 반영 예정사항

- ❖ 평 가 : 2019년 행정안전부 주관 지방공기업 경영평가
- ❖ 지 표 명 : **윤리경영** (사회적 가치/사회적 책임)
 - 각종 불공정 행위나 부정, 부패행위 근절, **모든 개인의 기본적 인권보호 등 공정사회 및 인권사회를 구현하기 위한 노력과 성과 평가** (정성/절대평가/3점)
- ❖ 세부내용
 - 인권보호 제도화, 인권보호 및 개선노력, 성범죄 방지노력 및 사후조치 적절성
- ❖ 평가내용
 - **인권보호 및 개선노력** : 인권의식 향상과 인권문화 확산을 위한 인권교육 및 역량강화 노력, 교육훈련계획 반영, 인권 감수성 증진 프로그램 운영 등
 - **성범죄 방지노력 및 사후조치 적절성** : 예방교육 내실화, 사이버 신고센터 설치, 성희롱고충상담원 지정, 대응 매뉴얼 게시 등

□ 기본방향

- 국가인권위원회의 ‘인권경영매뉴얼’ 및 권고사항의 단계별 제도화
- 인권에 미치는 부정적 영향을 사전에 파악·예방하여 책무성과 실행력 제고
- **인권의식 및 인권감수성 향상**을 통해 인권 친화적 정책 실현

□ 추진전략



□ 연차별 전략목표 및 주요내용

- (도입기) 인권경영 추진동력 확보를 위한 기반구축
- (정착기) 공단 맞춤형 인권경영체제 가동 및 내실화
- (확산기) 인권리스크에 대한 능동적 대처 및 인권경영 시스템 고도화

구 분	2018년	2019년	2020년
	I. 도입기	II. 정착기	III. 확산기
시스템 구 축	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 전담팀 구성 ▶ 인권경영 선언문 작성 및 선포식 개최 ▶ 인권경영 실행지침 제정 ▶ 인권실태 조사 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인권경영위원회 구성 및 역할정립 <ul style="list-style-type: none"> - 제안, 권고, 심의 등 ▶ 인권영향평가 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 중점과제 선정 및 집중관리 - 체크리스트 개발 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인권경영위원회 기능 및 역할 고도화 ▶ 국내외 인권기구 교류 및 네트워킹 <ul style="list-style-type: none"> - 이슈공유 및 행정인권 문제도출 ▶ 이해관계자 인권경영 공감대 확산
예 방 관 리	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인권의식 함양을 위한 예방교육 <ul style="list-style-type: none"> - 인권일반 - 기관의무 (4대 폭력, 장애인 인식개선 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인권실태조사 정례화 <ul style="list-style-type: none"> - 직원 인식 조사 - 개선방안 도출 ▶ 인권교육 체계적 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 市 인권아카데미 연계 - 직급별/직종별, 분야별/권리별 세분화 ▶ 인권 감수성 향상 프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 캐치프레이즈 공모 등 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인권침해 사례집 발간·공유 <ul style="list-style-type: none"> - 침해사례 및 해결방안 공유 ▶ 인권교육 전문성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 전문가 양성 등
구 제 보 호	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고충상담창구 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 온라인/오프라인 ▶ 감정노동 근로자 보호대책 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 매뉴얼 및 보호지침 현업적용 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고충상담 및 권리보호 제도의 안정적 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 개인 및 집단상담, 치유 프로그램 제공 등 (EAP 등 활용) - 공단 특성에 맞는 맞춤형 보호대책 수립 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 구제 및 상담기법의 다각화 <ul style="list-style-type: none"> - 침해 및 상담 사례분석 - 개선방안 마련

Ⅱ. 세부 추진계획

1

인권경영 시스템 구축

- “인권위 권고사항 세부내용 적용”

《인권경영의 개념》

- ✓ 인 권: 대한민국헌법 및 국제인권조약과 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치·자유와 권리를 말하며, 반드시 준수해야 하는 최소규범
- ✓ 인권경영: 기업에 의한 인권침해 발생을 예방하고 인권친화적인 경영활동을 수행하는 것으로, 기업이 인권정책선언을 하고 인권실천·점검의무를 이행하며 인권침해 피해자에 대한 구제절차를 제공하는 것
- ※ 윤리경영 : 실정법에 따른 책임이 없는 경우에도 사회적 통념에 따른 윤리적 가치와 기준에 따라 기업의 의사결정과 사업을 수행하는 경영방식. 지속가능경영의 중요한 요소로 반부패와 투명성 및 청렴성 강조

☞ 출처: 국가인권위원회 「2018 공공기관 인권경영 매뉴얼」

□ 인권경영 도입

○ 인권경영 선언 및 공표

- 임직원·노동조합·협력업체 등 다수가 참여할 수 있도록 하며, 최고 의사결정권자가 인권정책을 공개적으로 지지하고 선언함으로써 공감대 확산 및 실행의 추진력을 확보
- 공단 내부에서 발생한 인권침해 및 차별, 직원, 노조 등이 요구하는 사항들을 조사·반영하여 인권경영 선언문(또는 인권경영 헌장) 작성

○ 인권경영 실행지침 제정

- UN의 ‘기업과 인권 이행지침’ 과 인권위 ‘운영원칙’을 근간으로 공단 실정에 맞춘 이행지침 제정

○ **인권 실태조사 실시**

- (성 격) · 인권경영의 실효성 확보 및 분야별 세부계획 수립을 위한 기초조사
- (방 법) · 인트라넷 등을 통한 설문조사
- (내 용) · 공단 직원들이 체감하는 인권의식, 인권차별 및 침해사례 파악
 - 인권 취약분야 및 사각지대 실태파악·분석
 - 인권 영향평가 실시를 위한 배경조사 등

○ **인권경영위원회 구성**

- (성 격) · 공단 인권경영의 효율적 추진을 위한 자문기구
- (구 성) · 위원장 1인(경영전략본부장) 포함 내·외부 위원 5~7명
- (역 할) · 인권경영 제도, 정책 개선 등에 필요한 사항 권고 또는 의견 표명
 - 인권영향평가 시행 및 그 결과에 대한 조치사항 권고 등
 - 인권 관련 이슈 발생시 심의·평가 등

□ **인권 영향평가 실시**

성 격	<p>사업계획 수립 및 시행에 있어 인권에 미칠 영향을 분석하고 평가하여 부정적 요소를 사전에 예방하거나 개선하기 위한 제도</p> <p>→ 사후 갈등발생 소지 완화 사업운영시 인권이 중요 고려사항이 되도록 유도</p>
평 가 대 상	<p>① 공단 운영평가 (기업활동 전반) : 인권경영 체제, 고용, 노동권, 산업안전 등 포괄적 분야</p> <p>② 주요사업 추진평가 (추진 전 또는 추진중인 사업) : 연간 주요사업 or 부서별 특화사업</p>
방 법	<p>인권영향평가 체크리스트 작성 및 적용</p> <p>: 인권위 지표를 기초로 공단 실정에 맞게 재설정 자체 또는 인권위원회 평가를 통해 개선사항 도출</p>
결 과	<p>평가결과 보고 및 공개</p> <p>인권 리스크에 대한 방지조치 수립 등 모니터링 (환류)</p> <p>평가결과를 경영에 반영하여 실천</p>

□ 양성평등 및 인권증진 교육 실시

○ 공단 자체교육(기관 의무교육)

- 교육내용 : 총 7개 과정

분 야	교 육 내 용
4대폭력 (성희롱·성폭력· 성매매·가정폭력)	· 성평등 관점에 따른 건전한 성의식·성문화 · 성희롱 발생시 피해자 구제절차 및 가해자 제재조치 기준 · 정상적인 가정생활 위한 건전한 가치관 함양
장애인 인식개선	· 장애인에 대한 이해와 인식개선, 장애인 인권 및 관련법과 제도 등
인 권	· 인권의 개념 등 인권 일반, 직장 내 괴롭힘, 갑질 방지 등
언어폭력	· 언어폭력 판단기준, 대처법, 발생시 처리절차 등

- 교육대상 : 기관장 및 임원, 부서장, 일반직원 (공무직 등 전 직원)

대 상	교 육 내 용
기관장 및 임원 부서장	· 조직 내 인권존중 문화를 이끌어가기 위한 관리자의 자세 · 시민 인권증진을 위한 정책수립을 할 수 있는 인권적 시각 갖추기
일반직원	· 市 인권정책 소개, 인권의 개념 등 인권일반 · 업무 및 실생활에서 차별, 혐오 예방

- 교육방법 : 내·외부강사 대면교육 및 사이버교육

- ① 전문강사 특별교육 : 기관장 및 간부직원 대상, 신입직원 입문교육
- ② 부 서 장 전달교육 : 인권위 표준교안 등을 활용한 전 직원 전파교육
- ③ 사내강사 현장교육 : 인재원 전임교수 및 본부별 양성평등 사내강사 활용,
현장 직원들을 위한 찾아가는 교육
- ④ 사 이 버 교 육 : 사이버 인재원, 인권위 콘텐츠 활용

○ 외부 위탁교육 참여

- 市 인권아카데미, 지방공기업평가원, 국가인권위원회 집합교육 등

○ 기타 다양한 인권교육 참여기회 제공 : 컨퍼런스, 포럼 등

☞ 인권교육을 또 하나의 권리로서 누구든지 향유할 수 있는 기회 제공

□ 인권감수성 향상 프로그램 운영

- 인권 의식조사 : 현 공단의 인권 실태조사(온라인 설문 등) 실시
- 인권경영 홍보 : 공단 인권경영 안내 리플릿, 인권수첩 등 제작·배포
- 문화 프로그램 : 인권 토크콘서트, 인권영화상영회 등
- 콘텐츠 공모 : 캐치프레이즈(슬로건), 포스터, 포토스토리, 에세이 등

☞ 인권의 가치와 문화가 삶 속에서 체화될 수 있도록 다양한 형태의 접근 시도

< 인권 관련 기관 의무교육 현황 >

구분	기준	관련 근거	주관	비고
4 대 폭 력	① 성희롱	<ul style="list-style-type: none"> · 「양성평등기본법」 제31조 (성희롱 예방교육 등 방지조치) · 동법 시행령 제19조(성희롱 예방교육), 제20조(성희롱 방지조치) 	여 성 가 족 부	익 년 도 2 월 말 실 시 결 과 제 출 * 대 면 교 육 필 히 포 함
	② 성폭력	<ul style="list-style-type: none"> · 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조(성폭력 예방교육 등) · 동법 시행령 제2조(성폭력 예방교육 등의 실시) 		
	③ 성매매	<ul style="list-style-type: none"> * 통합 교육시 총 4시간 · 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제5조(성매매 예방교육) · 동법 시행령 제2조 (성매매 예방교육의 실시) 		
	④ 가정폭력	<ul style="list-style-type: none"> · 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제4조의3 (가정폭력 예방교육의 실시) · 동법 시행령 제1조의2 (가정폭력 예방교육 계획의 수립 등) 		
⑤ 장 애 인 인 식 개 선	연 1회 (1시간)	<ul style="list-style-type: none"> · 「장애인 고용촉진 및 직업재활법」 제5조의2 (직장내 장애인 인식개선교육) · 동법 시행령 제5조의2 (직장내 장애인 인식개선교육) 	고 용 노 동 부	-
	연 2회	<ul style="list-style-type: none"> · 서울특별시 장애인 인권증진에 관한 조례 제7조(장애인 인권증진에 관한 교육) 		
⑥ 인 권	연 1회	<ul style="list-style-type: none"> · 서울특별시 인권기본조례 제10조(인권교육) 	市	인 권 담 당 관
⑦ 언 어 폭 력	연 1회	<ul style="list-style-type: none"> · 서울시 행정1부시장 방침 제302호 (2014.9월) 성희롱 언어폭력 재발방지 대책 		

□ 성희롱 등 인권침해 고충처리

○ 운영방향

- 신고 즉시 보호 받고, 안전하게 구제 받을 수 있는 시스템 정립
- 피해자 인권보호에 초점을 맞춘 지원 절차 운영
- 환류기능 및 2차 피해예방 조치 강화

○ 고충처리 상담 및 신고방법

- (내 용) 성희롱, 언어폭력 등 인권 침해사항 전반

☞ 인권침해의 유형

- 공 권 력에 의한 : 국가기관 등의 업무수행과 관련해 법에 규정된 인권침해
- 차별행위에 의한 : 평등권 침해의 차별행위로 고용, 시설의 공급이나 이용에 있어 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 하는 행위, 성희롱 행위 등

- (대 상) 피해자 「신고」 및 목격자 「제보」 ※ 개인 및 단체

- 주변의 피해사실을 '제보'의 형태로 알림으로써 '신고'라는 부담 경감을 통해 보다 자유롭게 알리는 분위기 조성
- '제보'의 경우 공식적인 사건처리 대신 현황파악을 위한 자료로 활용하며, 사안에 따라 감사실에서 직권으로 조사
 - ☞ 인권침해의 목인·방관·조장 행위에 대한 경각심 제고

- (방 법) 전화, 방문, 이메일, 우편, 홈페이지 등

내 부	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 사이버 신고센터 <ul style="list-style-type: none"> · 홈페이지 : '이사장 핫라인' · 전용메일 : humanrights@sisul.or.kr ▶ 공단 고충상담원 : 인재원 인권경영팀 (남녀 각1명씩 지정·운영)
외 부	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 市 인권센터 및 시민인권보호관 ▶ 국가인권위원회 인권상담센터

※ 감사실 '갑질근절대책'과 관련하여, 대외적 갑질은 감사실 '갑질 피해 신고센터'에서, 기타 내부 갑질 등 인권침해 사항은 인재원에서 상담 및 신고 접수 (이사장방침 제137호, 2018.9.3.)

< 고충상담 처리절차 >



- (상담·조사) 「피해자 중심」의 상담절차 진행 비밀 절대보장 원칙

- 공식절차를 원할 경우 : 조사의뢰(감사실), 직무배제·전보 등(인사처)
- 공식절차를 원하지 않을 경우 : 상담종결 후 피해자 지원 (심리치료 등)

※ 피해자가 공식절차를 원치 않을 경우라 하여도 행위의 수위가 높거나, 피해자가 다수 또는 2차 피해우려 등 조직문화에 중대한 영향을 끼치는 상황이라면 피해예방을 위해 조직적인 개입이 필요 (조사 및 징계절차)

- (사후관리) 「피해자의 의사를 최대한 존중」 하며 지원

- 심리치료 : 공단 'EAP' 등을 통한 심리검사 및 외부전문가 상담 등
- 법률지원 : 피해자가 원할시 관련기관(대한변협법률구조재단 등) 소개 등

- (환 류) 「피해자 모니터링」, 종결사건 사건처리 과정에 대한 자체점검 등

- 사건처리가 종결된 경우에도 심리적 안정 및 근무환경을 지속적 관찰
- 처리과정에 대한 개선·보완점을 파악, 관련부서 조치사항 재확인 등

❖ 2차 피해방지를 위한 사후조치 ❖ - 감사실 '갑질근절대책'과 동일 기준 적용

- 행위자와 피해자의 업무상·공간상 분리, 피해자 조력인 지정
- 2차 피해방지 안내 및 서약서 징구, 행위자 재발방지 교육 실시 등

☞ 2차 피해 : 피해자 소속기관, 주변인이나 행위자가 업무과 관련된 불이익, 배척, 행위자에 대한 옹호 등으로 피해자를 정신적·신체적으로 괴롭히는 행위 (행위자의 피해자에 대한 비난, 소문 유포 등)

□ 감정노동 근로자 권리보호

○ 「감정노동」의 정의

- 주로 시민을 직·간접적으로 하는 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로형태

○ 공단 감정노동 근로자 근무현황

구 분	직종 및 업무내용
시민 간접대면	장애인콜택시 상담원(35명), 따릉이 안내센터(26명) 공영주차장 통합안내센터(11명), 본사 등 대표전화 상담원(2명)
시민 직접대면	장애인콜택시 운전원(454명), 혼잡통행료 징수원(50명)
공 공 서 비 스	어린이대공원 안내센터(1명) 화장시설 접수 및 봉송 담당자(29명)

- ※ 市 ‘감정노동 보호 가이드라인’(17.12) 및 노동정책담당관 컨설팅 결과(18.6)에 의한 분류
- ※ 시설정비/보수/일반 사무처리와 관련하여 부수적으로 시민과 관련되는 업무를 수행하는 경우는 적용대상에서 제외

○ 권리보호 및 대책 수립

☞ 市 공공부문 감정노동 실태와 개선방안 모델 연구보고서에 따른 제언(18.6)

공단은 노동자들의 감정노동이 업무상 발생하고 있다는 것을 인지하지만, 민원 저감을 위해 친절교육을 최우선으로 하고 있음. 약강성 민원에 대한 응대 매뉴얼과 감정노동에 대한 노동자 권리에 대한 교육 필요

- ※ 감정노동근로자 보호 관련 「산업안전보건법」 개정(18.10.18시행)에 따라 공단 ‘감정노동 종사자 보호 매뉴얼’에 폭언 등 금지행위 발생시 건강장해 예방조치 등을 기반영(18.8월)

(보호대책 제도개선) 업무범위 명확화를 통한 지나친 감정소진 예방, 부서별 감정근로자 보호 관리자 운영 활성화, 고발·고소 등 법적조치

(감정회복 환경조성) 휴게시설 마련 및 휴식시간 보장, 적정 상담횟수 기준 마련 및 준수

(심리적 지원강화) 감정노동 근로자를 존중하는 공감 문화 확산, 감정노동 근로자간 상호지지 프로그램, 상담 및 치유 프로그램 운영 등

공동체 속 장애인 인권강화

- 장애인차별금지법 등 관련법에 따른 의무사항 적극이행
- 직장내 장애인 차별금지
 - 고용의(채용, 임금 및 복지후생, 교육·배치·승진 등) 모든 과정에서 '장애인이라는 이유'만으로 차별금지 → 장애인의 노동 권리 보장
 - 비장애인과 동등한 조건에서 일할 수 있는 편의제공
- 사회적 인식개선을 위한 교육 및 홍보 실시
 - 장애유형별 적절한 근무유형과 에티켓 등 인식변화 유도
- 인권 친화적 시설물 확충 및 유지관리 강화
 - 장애인콜택시 증차, 어린이대공원 무장애 놀이터 등 무장애 도시 공간 조성

Ⅲ. 향후계획

인권경영팀 사업계획 수립

- 2019년 사업계획 수립 : ~2018.12월
- 국가인권위원회 권고사항 이행계획 제출 : 2018.11월

분야별 세부 추진계획 수립 및 시행

- 자체 공단 인권 실태조사 실시 : ~2018.12월
- 인권경영 실행지침 제정 : ~2018.12월
- 인권경영 선포식 개최 및 인권헌장 제정 : 2019.1월 사무식(예정)
- 2018년 성희롱 등 4대 폭력 예방교육 등 실적제출(여가부) : 2019.2월
- 2019년 인권교육 기본계획 수립 : ~2019.2월
- 인권 영향평가 기본계획 수립 : ~ 2019.3월