
인권침해 구제절차 및 인권침해 예방활동 매뉴얼

2024. 12.



제주평생교육장학진흥원
Jeju Institute for Lifelong Education and Scholarship

|| 목 차 ||

I . 인권구제절차 개요	1
II . 인권구제절차 체계	3
III . 인권침해의 유형	6
IV . 인권침해 구제절차 매뉴얼	14
V . 인권침해 예방 및 대응 방안	23

[붙임]

1. 우리원 구제절차 유형	31
2. 국가인권위원회 구제 절차 안내	33
3. 인권침해 신고서(양식)	35

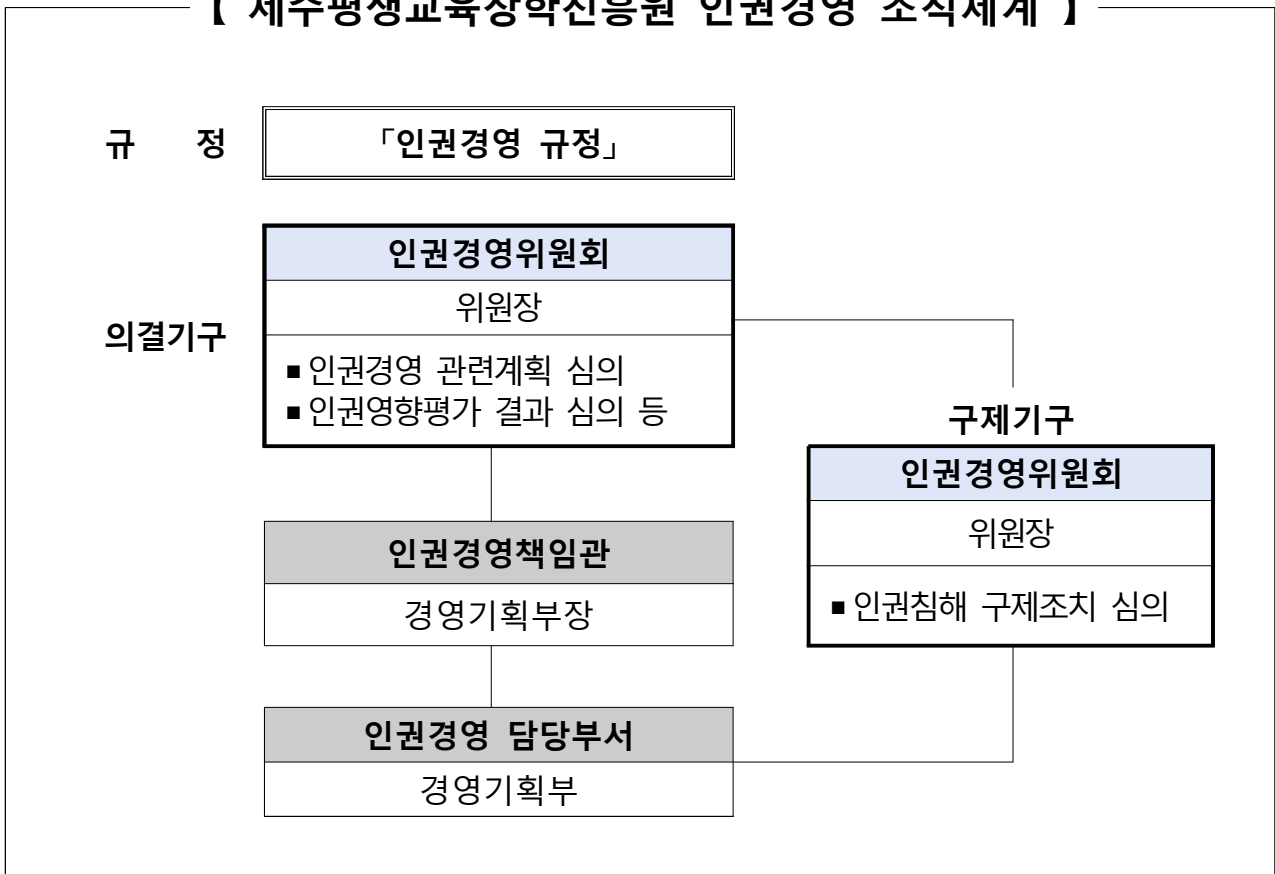
I . 인권구제절차 개요

(재)제주평생교육장학진흥원 「인권경영 규정」 제6장(인권침해의 구제)에 따라 인권침해 구제절차에 관한 세부 매뉴얼 및 가이드라인을 마련하여 효과적으로 운영하고자 함

I 구제절차 개요

- 국가인권위는 「공공기관 인권경영 매뉴얼('18년)」에서 인권침해 구제 절차로 독립성을 가진 합의제 기구의 설치를 권고
 - 인권을 전담하는 독립적인 의사결정기구와 침해구제 절차를 효과적으로 운영함으로써 인권경영 추진체계의 실질화 도모
- 인권경영 조직체계

【 제주평생교육장학진흥원 인권경영 조직체계 】



II

인권 구제 기구 및 조직

□ 인권 구제 관련 조직 체계

인권경영위원회	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기관의 인권경영 관련 정책을 총괄하는 의결 기구
인권경영책임관	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권침해 행위의 접수 및 처리, 신고자 보호에 관한 사항

【 제주평생교육장학진흥원 인권구제 조직 】

구분	인권경영위원회	인권경영책임관
구성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 위원장 (1명) ▪ 내부위원 (2명) ▪ 외부위원 (2명) ※ 2년 임기 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권경영 담당부서장 (경영기획부장)
주요 기능	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권경영 정책을 총괄하는 의결 기구 ▪ 인권침해 사건의 구제 조치 심의 기구 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권침해 행위의 접수 및 처리 ▪ 신고자 보호 관련 사항
기타	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권경영 추진에 관한 중요 정책 및 실천 점검 의무에 관한 결정 등 (인권영향평가) ▪ 제도 개선, 교육 권고, 道 감사위원회 조사의뢰 등 필요 조치 이행 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 임직원의 인권 교육 및 상담에 관한 사항 ▪ 그 밖의 인권경영 이행을 위하여 필요한 사항 등 수행

II. 인권구제절차 체계

I. 구제절차 구성 및 내용

□ 인권구제 대상

- 인권을 침해당한 직원 또는 그 사실을 알고 있는 누구나
- 인권 구제 대상은 내부 직원을 포함하여 강사, 교육생 등 모든 이해관계자를 대상으로 함

□ 인권침해 정의

- 인권침해란, 인권 또는 헌법상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로써 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력, 기타 직장 내 괴롭힘을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위를 뜻함

□ 인권침해 신고절차 및 방법

구분	내용	비고
인권침해 발생	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권침해 발생 시, 인권침해와 관련하여 상담 및 신고를 요청할 수 있으며, 인권침해 유형에 따라 인권침해 구제 기구에 의하여 처리될 수 있음 - 신고인은 구제기구의 유형에 상관없이 상담 및 신고를 할 수 있으며, 접수받은 부서 및 기구 등에서 사건의 유형을 분류하여 처리 또는 담당 부서로 이관 	
상담 절차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 접수 진행 → 인권경영책임관 상담 → 사실확인 조사 → (필요시) 신고 절차로 진행 	
신고 절차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 접수 진행 → 인권경영위원회 안건 상정 → 구제절차 논의 	
신고방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 방문접수, 우편, 전자우편(이메일), 팩스, 홈페이지 등 - 서식은 「인권침해 신고서」 (붙임3 양식) 활용 	

피해 및 고충분류 (조사 및 처리)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피해사건 조사 및 인권침해 여부 확인 진행 1) 인권침해 행위에 해당되는 경우(인권경영 주관부서) <ul style="list-style-type: none"> - 인권경영 책임관에게 보고 → 인권침해 사건 조사 및 근거자료 수립 → 조사 결과 작성 → 인권경영위원회에 근거자료 등을 첨부한 조사 결과 상정 → 인권경영위원회 심의 → 추가 조치(도감사위원회 조사 의뢰) 및 종결 2) 인권침해 행위가 아닌 경우(유형별 담당부서로 이관) <ul style="list-style-type: none"> - 관련 규정에 따라 조사 및 처리 → 종결 또는 (필요시) 인권경영 주관부서 및 외부에 사건 조사 의뢰를 통한 처리 진행 3) 외부 조사 등이 필요한 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 외부로 조사 의뢰가 들어온 사건 또는 배당된 경우 사안 검토 후 처리 → 종결 또는 (필요시) 외부조사기관 의뢰 진행
------------------------------------	--

□ 인권침해 사건 조사 및 심의

인권경영위원회	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조사 결과 상정 및 심의 → 각하, 기각, 합의, 권고의결 등 종결 또는 사건의 보강 조사, 조사의뢰(외부) 결정
인권경영책임관	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권침해 사건의 조사 후, 인권경영위원회에 보고 진행

□ 기관장 보고

- (기관장) 인권침해 사건의 조사 및 처리 결과에 대한 원장 보고

II

인권침해 구제 기구별 적용 범위

□ 인권침해 유형별 담당부서 및 조직

구분	담당부서 및 조직		주요기능(업무범위)	신고방법
인권침해 구제제도	담당	경영기획부	<ul style="list-style-type: none"> - 인권침해 구제 신고시스템 운영 - 인권침해 행위 접수 및 처리(신고자 보호) - 인권침해 사건 전담 심의 	<ul style="list-style-type: none"> - 방문접수, 우편, 전자우편, 팩스 홈페이지
	구제 기구	인권경영위원회, 인권경영책임관		
고충처리 제도	담당	경영기획부	<ul style="list-style-type: none"> - 근무조건(보수, 근무시간·휴식·휴가, 업무량, 안전·보건위생, 복지후생) 고충 - 인사(승진·전보 등 임용권자의 재량행위, 근평, 교육훈련·복무) 고충 - 신상(차별, 정신적·신체적 장애로 인해 발생하는 직무수행 관련 사항) 관련 고충 	<ul style="list-style-type: none"> - 고충처리위원회 사건 접수
	구제 기구	성희롱·성폭력 고충심의위원회		
성희롱 성폭력 직장내 괴롭힘	담당	경영기획부	<ul style="list-style-type: none"> - 고충상담원 지정 및 운영(상담, 조사 등) - 성희롱 예방 교육 실시 - 재발 방지 대책의 수립·이행 - 예방을 위한 교육·홍보 	<ul style="list-style-type: none"> - 방문, 서면, 전화, 온라인
	구제 기구	성희롱·성폭력 고충심의위원회		
부패행위 신고센터	담당	도감사위원회	<ul style="list-style-type: none"> - 「부패방지권익위법」에 따른 부패행위 - 임직원의 직무 관련 지위·권한 남용, 법령을 위반하여 자기 또는 제3자의 이익 도모 행위 - 예산사용, 재산의 취득·관리·처분, 계약의 체결·이행에 있어 법령에 위반하여 재산상 손해를 가하는 행위 - 상기 행위나 그 은폐를 강요, 권고, 제의, 유인하는 행위 	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 및 팩스, 이메일 신고, 우편, 직접방문, 홈페이지 이용, 부패행위 신고, 익명 전용 사이트 및 App, 전문기관 이용 등
공익신고 제도	담당	경영기획부	<ul style="list-style-type: none"> - 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익 및 공정한 경쟁을 침해하는 행위로서 「공익신고자 보호법」 별표에 규정된 279개 법률의 벌칙이나 인·허가의 취소처분, 정지처분 등 행정처분의 대상이 되는 행위 	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 신고, 우편, 직접방문, 전화상담, 국민권익위원회 신고센터 활용 등

Ⅲ. 인권침해의 유형

□ 인권침해는 크게 차별행위, 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력, 기타 직장 내 갑질 및 괴롭힘 등으로 구분되며, 각각의 개념, 관련 법 규정을 파악하여 예방 활동 및 인권침해 대응 조치에 활용

□ 인권침해(人權侵害)

○ 인권은 모든 사람이 태어날 때부터 평등하게 누려야 하는 인간으로서의 기본적인 권리로 타인이 함부로 제한할 수 없는 권리이며, 이를 해치는 것이 인권침해에 해당함

□ 차별행위(差別行爲)

○ 차별은 인권 내용 중 평등권의 침해를 말하며, 인권침해 유형 중 일상생활에서 가장 흔하게 발생하기 때문에 주의가 필요함

- 성별, 성정체성, 장애(신체조건), 병력, 외모, 나이, 출신 국가, 출신민족, 인종, 피부색, 언어, 출신지역, 혼인 여부, 성지향성, 임신 또는 출산, 가족 형태 및 가족 상황, 종교, 사상 또는 정치적 의견, 범죄 전력, 보호 처분, 학력, 사회적 신분 등을 이유로 근로자의 경우 채용, 배치, 승진, 교육, 업무 등에서 차별을 주는 경우가 있음

□ 폭언(暴言)

○ 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감·모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「대한민국헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말함

○ 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은

아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있음

- 관련 법률로는 폭언의 정의와 처벌에 관하여 명문으로 규정하고 있는 법조문은 없으나, 폭언의 구체적인 상황과 내용에 따라서는 형법상 협박죄, 명예훼손죄, 모욕죄 등에 해당할 수 있음

< 정의 >

- (협박) 사람으로 하여금 공포심을 일으킬 정도의 구체적인 해악을 고지하는 것
- (명예훼손) 공연히(불특정 또는 다수의 사람이 인식할 수 있도록) 사람의 사회적 평가를 저하시킬 만한 구체적 사실, 혹은 허위사실을 적시하여 명예를 침해하는 것
- (모욕) 공연히(불특정 또는 다수의 사람이 인식할 수 있도록) 구체적 사실이 아닌 단순한 추상적 판단이나 경멸적 감정의 표현으로서 명예를 침해하는 것

□ 폭행(暴行)

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「대한민국헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위
 - 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위협으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건임
- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아니며, 사람에게 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있음
- 관련 법률로는, ① 폭행의 고의만 있었는데 예기치 않게 상해의

결과가 발생한 경우(폭행치상죄), ② 처음부터 상해를 입히려는 고의가 있었고 상해의 결과가 발생한 경우(상해죄), ③ 폭행의 고의조차 없었는데 과실로 상대방에게 상해를 입힌 경우(과실치상죄)는 상황적으로 유사하지만, 법적인 평가는 구별되며 각각 다른 법조문이 적용됨

□ 성희롱(性戲弄)

- 일반적으로 성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함됨
- 성희롱은 헌법 제10조와 제17조에서 파생되는 인격권과 자기결정권, 특히 성적인 영역에서의 자기결정권(성적 자기결정권)을 침해하는 행위이며, 성적 자기결정권은 적극적인 의미에서 성적 행위를 할 것인지 여부와 그 상대방 및 방법을 결정할 수 있는 권리를, 소극적인 의미에서 의사에 반한 성적 행위를 강요당하지 않을 권리와 성적 침해를 방어하고 성적 수치심을 감내하지 않을 권리를 포함
- 관련 법률로는, 현행법상 성희롱은 <형법> 또는 <성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법>(이하<성폭력 처벌법>)에 범죄의 한 유형으로 규정되어 있지 않기 때문에 성희롱 행위가 그 구체적인 내용에 따라 위 법률에 규정된 범죄에 해당하지 않는 이상 행위자를 직접적으로 형사 처벌을 할 수는 없음
- 그러나 성희롱은 상대방의 인격권 및 성적 자기결정권을 침해하는 위법한 행위이자 심각한 인권침해 행위임이 명백하므로 성희롱 행위자는 상대방이 입은 재산상 손해(치료비, 일실소득 등)와 정신적 손해(위자료)를 배상해야 하며, 징계의 대상이 될 수 있음

- 성희롱에 관하여는 <국가인권위원회법>, <남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률>(이하 <남녀고용평등법>)이라 합니다, <양성평등기본법>에서 규정하고 있으며 각각의 법률에서 규정하고 있는 내용에 조금씩 차이가 있음
- 성희롱의 성립요건(판단기준) 및 유형으로 각 법률에서 정의하고 있는 성희롱의 개념을 ‘성희롱 성립요건’으로 정리하면,
 - ① 각 법률에서 말하는 행위자와 피해자의 범위에 해당할 것,
 - ② 문제된 행위가 직장 내 지위를 이용하거나 업무와 관련성이 있을 것
 - ③ 문제된 행위가 ‘성적 언동’에 해당할 것
 - ‘성적 언동’은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아님, 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있으며, 성희롱이 성립하려면 ‘성적 굴욕감이나 혐오감’을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여금 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단함
 - <남녀고용평등법> 시행규칙 제2조에 성희롱 판단 기준을 ① 육체적 성희롱, ② 언어적 성희롱, ③ 시각적 성희롱, ④ 기타 성희롱, ⑤ 고용상 불이익으로 분류하고 있으며, 각 유형별 행위의 예시를 비교적 자세히 제시하고 있음
 - ④ 문제된 행위로 인해 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼거나, 성적 언동 또는 그 밖의 요구에 불응한 것을 이유로 근로조건 및 고용상의 불이익을 주었을 것
- 범죄로 규정된 성폭력과는 달리 성희롱은 범죄로서 규율되고 있

지는 않지만, 상대방이 원치 않는 성적 언동으로 성적 자기결정권을 침해하는 위법한 행위이자 인권침해이기 때문에 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있음

【 법률상 성희롱 내용 】

구분	양성평등기본법	국가인권위원회법	남녀고용평등법
행위자	국가기관 등(국가기관·지방자치단체, 각급 학교와 공직유관단체)의 종사자, (민간사업체의)사용자 또는 근로자		사업주 및 상급자 또는 근로자 고객 등 제3자
피해자	불특정		근로자
업무 관련성	업무, 고용, 그 밖의 관계에서 지위(직위)를 이용하거나 업무 등과 관련		직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련
행위	1. 상대방에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 성적 언동 등		
	2. 상대방이 성적 언동 또는 요구에 대한 불응을 이유로 불이익을 주거나 그를 따르는 조건으로 이익 공여의 의사 표시를 하는 행위	2. 상대방이 성적 언동이나 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용상의 불이익을 주는 행위	

「남녀고용평등법」 시행규칙
직장 내 성희롱을 판단하기 위한 기준의 예시 (제2조 관련)

1. 성적인 언동의 예시

가. 육체적 행위

- (1) 입맞춤, 포옹 또는 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위
- (2) 가슴·엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지는 행위
- (3) 안마나 애무를 강요하는 행위

나. 언어적 행위

- (1) 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위
(전화통화를 포함한다)
- (2) 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위
- (3) 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위
- (4) 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위
- (5) 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

다. 시각적 행위

- (1) 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위
(SNS, 인터넷/인트라넷 통신이나 팩스 등을 이용하는 경우를 포함한다)
- (2) 성과 관련된 특정 신체 부위를 고의로 노출하거나 만지는 행위

라. 그 밖에 사회 통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

2. 고용에서 불이익을 주는 것의 예시

채용탈락, 감봉, 승진탈락, 전직(轉職), 정직(停職), 휴직, 해고 등과 같이 채용 또는 근로조건을 일방적으로 불리하게 하는 것

□ 성폭력

- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭력 등을 포함하여 상대방의 성적 자기결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할

권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 “성폭력범죄”에 해당하는 행위임

- 관련 법률로는, <성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법(성폭력처벌법)>은 형법상 규정된 성폭력 범죄를 포함하여 형법에 규정되지 않은 유형의 성폭력 범죄에 관하여도 상세히 규정하고 있으며, 형법상의 고소제한 규정, 심신장애에 대한 처벌 감경 규정, 공소시효 규정 등에 관한 특례 조항들을 두고 있음
- 특히 음주 또는 약물로 인한 심신장애 상태에서 범죄를 저지른 자는 일반적으로 형법 제10조 제1항·제2항에 의해 처벌이 감경 또는 면제될 수 있으나, 성폭력 범죄에 있어서는 범행 당시 심신장애 상태였다고 하더라도 처벌을 감경 또는 면제하지 않을 수 있음

□ 직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘이란 직장에서 노동자의 신체적·정신적 건강을 침해하여 <헌법> 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성을 훼손하는 행위임
 - 직무상 지위나 인간관계와 같은 직장 내 우위를 바탕으로 업무의 적정한 범위를 넘어 노동자에게 정신적·정서적·신체적 고통을 주거나, 업무환경을 악화시키거나, 노동자의 인격과 존엄을 침해하는 일체의 행위
- 직장 내 괴롭힘의 유형으로는, 직장 내 괴롭힘은 그 개념이 불명확하고 인권침해 행위라는 인식이 낮으며, 기관 내부에서 신고·조사 등 절차에 대한 인식이 낮고 특히 피해자·신고자는 직장 내 괴롭힘에 대한 문제를 제기했다는 이유로 오히려 직장 내에서 왕따 등 2차 피해를 받거나 징계, 퇴사를 당하는 경우가

있어 처리에 어려움이 있음

- 직장 내 괴롭힘 행위에 따라 형법상 폭언(모욕·협박·명예훼손), 폭행(폭행·상해), 성폭력(강제추행·강간) 등에 해당할 수 있으며, 괴롭힘이 성희롱·성차별인 경우에는 근로기준법, 남녀고용평등법, 국가인권위원회법에 따라 규율될 수 있고, 행위자에게 민사상 손해배상 책임을 물을 수 있음

【 직장 내 괴롭힘의 유형 】

구분		세부내용
신체적 괴롭힘		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신체적인 폭력 및 위협, 위험성 있는 업무수행 시 주의사항 및 안전장비 미전달 등
정신적 괴롭힘	신분적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 정당한 이유 없는 고용상의 불이익, 고용형태 및 고용불안 조성, 부서이동(좌천) 및 퇴사 강요 등
	업무적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CCTV 등 지나친 업무 감시, 성과 차별, 불공정 업무 배정, 업무정보의 고의적인 누락, 성과 가로채기, 휴가 제한 등
	언어적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 욕설 및 고성, 강압적·공격적·위협적인 언어사용, 비하적·굴욕적인 언어사용 등
	개인적 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 근거 없는 비방·소문·누명, 대화 및 친목 모임 제외(왕따), 회식·음주·흡연 강요, 외모·가정생활 등 지나친 간섭 등
	기타 사항	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기타 유사한 행위로서 피해자에게 정신적 고통을 주는 행위

- 직장 내 괴롭힘의 행위요건은 다음과 같은 세 가지 핵심 요소를 모두 충족함
 - ① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용할 것
 - ② 업무상 적정범위를 넘을 것
 - ③ 신체적 및 정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 행위일 것

IV. 인권침해 구제절차 매뉴얼

- 사건 처리(진정)는 이를 접수한 날로부터 90일 이내 처리를 원칙으로 함
- 다만, 부득이한 사정으로 그 기한을 연장할 경우에는 진정인(피해자)에게 그 사유를 명확히 안내하여야 함

1. 인권침해 사건 인지, 상담, 신고·접수

1-1. 피해자, 제3자의 상담신청	- 상담으로 진행 → 상담으로 처리(종결) → 피해자 요청 시 사건(상담 결과 등) 보고
1-2. 피해자, 제3자의 신고 (방문, 전화, 이메일, 홈페이지, 기타 익명제보 등)	<ul style="list-style-type: none"> - 상담 권유 → 상담으로 처리(종결) → 피해자 요청 시 사건(상담 결과 등) 보고 - 신고사건 접수 → 사건의 유형 분류 → 사건접수 또는 해당 신고채널(담당부서) 안내

1-1. 상담 진행

목적	<ul style="list-style-type: none"> - 피해 사건 내용 파악 - 피해자 요청사항 청취 - 피해자 보호 조치 시행
방법	<ul style="list-style-type: none"> - 피해자 요청에 따른 비공개 또는 조사 등의 절차로 진행 - 피해자 요청 시 외부기관 의뢰 조력 등
필수조치	- 피해자 또는 행위자, 관련자 등 신고인의 비밀이 유지되는 점을 설명
주의사항	<ul style="list-style-type: none"> - 폭행, 상해, 성범죄 등 형사법 상의 범죄 행위에 해당하는 경우 공식적인 조사기관(경찰 등)에 의뢰하여 사법절차에 따름 - 피해자 보호조치를 즉각 시행하여 피해자를 보호하며, 사건과 관련된 행위자 또는 피해자를 주변에서 알 수 없도록 조치를 취해야 함

□ 인권침해 상담 기준

- (공감 및지지) 피해자(신고자)가 사건의 개요 혹은 고충에 대하여 잘 말할 수 있도록 지지하고 공감 필요
- (경청) 상담을 진행하는 주관 부서의 담당자 및 인권경영책임관, 인권진정심의위원회 위원 혹은 상담자 등은 고충을 경청
- (사실 정리) 객관적인 자료를 명확히 파악하여 요약

□ 인권침해 상담 체크리스트 (인권침해 상담자 활용)

【 인권침해 상담자 체크리스트(안) 】

항목	세부사항	상담 예시
① 사건 개요	피해의 시발점	- "무슨 일이 있었나요?" 등의 개방적이고 포괄적인 질문을 던진다. 피해자가 정신적 충격이나 트라우마로 인해 진술을 힘들어할 때는 시간을 주고 준비가 될 때까지 기다림
	육하원칙에 따라 사건의 정황 기록	- "왜 그렇게 하셨어요?", "왜 그러셨어요?" 등과 같이 '왜'로 시작하는 질문은 피해자로 하여금 자기 비난, 자책으로 여겨질 수 있으므로 가급적 피함
	피해 지속 여부 및 빈도, 기간, 양상	- 인권침해 행위가 일회성인지 반복적인지, 피해 기간이 어느 정도 인지, 가해 양상의 패턴이 어떤지 등의 사실 파악
	상담 신청인의 초기 대응	- "어떻게 대응하셨나요?"와 같은 질문을 통해 상담자의 초기 대응 여부에 대해 파악 - 이 때 "왜 그때는 가만히 있었나요?" 등은 위험한 발언은 주의해야 함
	동일한 피해자 존재 여부 파악	- 같은 상황에 놓인 피해자는 없는지, 혹은 목격자는 없는지 확인
② 피해 상황	정신적·신체적 피해	- "무엇이 힘든가요? 어떤 스트레스를 가장 많이 느끼고 계시나요?", "어디를 다치셨나요?"
	직장 및 일상생활 영역에서 피해	- "근무 중이나 일상생활에서 어떤 스트레스를 받았나요?", "걱정하는 것이 있나요?", "업무상 불이익은 없었나요?"
	피해자가 사건을 바라보는 인지(정서적)관점	- 같은 사건을 경험했더라도 피해자마다 사건을 바라보는 관점이 다를 수 있음 - "어떻게 경험하셨어요?"와 같은 질문을 통해 사건에 대한 인지·정서적 관점을 파악

③ 객관적 증거	CCTV, 녹취, 메일 SNS, 목격자 등	<ul style="list-style-type: none"> - 객관적 자료는 피해자의 진술을 입증하는 중요한 근거가 될 수 있음 - 피해자·행위자가 둘만 있던 상황에서 일어난 인권침해의 경우 종종 증거가 없다고 생각할 수 있으나, 폭언이나 성희롱의 경우 정황 근거, 간접 증거도 증거 자료로 활용 가능함을 안내
④ 정보 제공	사내 구제절차, 전담기구 한계, 조사와 처리 시일 등에 대한 명확한 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> - 피해자가 선택할 수 있는 다양한 해결 방안을 안내 - 피해자 스스로가 판단하고 결정할 수 있도록 협조
⑤ 피해자 희망 조치	피해자가 원하는 사건 해결 방향 및 절차 파악 구체조치 요청사항	<ul style="list-style-type: none"> - 행위자에 대한 훈계 조치, 행위자의 진정성 있는 사과 및 재발 방지 서약, 징계 절차 혹은 법적 조치 등 피해자가 원하는 문제 해결 방식을 상세히 파악 - 피해자 분리 요청, 담당직원 변경 요청, 근무지 이동 요청, 휴가 요청 등 피해자가 필요로 하는 구제조치가 무엇인지 명확히 파악

□ 사건 접수 및 분류

목적	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피해(진정) 사건의 효율적 조사·처리·조치를 위한 인권침해 유형 분류 ▪ 각 인권침해 담당 부서로 사건 이관
사건분류	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피해 사건을 접수받은 담당자는 인권침해, 차별, 성희롱, 인사고충 등 사건을 유형에 따라 분류 ▪ 어떤 유형에도 해당되지 않거나 판단하기 불분명한 경우에는 기타 사건으로 분류하여 인권경영책임관, 인권진정심의위원회에 자문을 구하여 분류 및 접수를 진행
담당부서	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 경영기획부 총괄
기록	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인권경영책임관은 접수 및 조사와 구제업무의 단계별로 사건기록관리 책임자를 지정하여 사건기록을 관리하게 하여야 함
필수조치	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신고인 비밀보장, 신분보호조치 안내 등

□ 보완요구 및 종결

- 접수담당자는 피해사실(진정내용)이 특정되어 있지 않아 진정의 요지를 알 수 없을 때에는 피해자(진정인)에게 구체적인 보완사항을 적시하여 10일 이내에 이를 보완할 것을 요구하여야 함
 - 진정인이 이 기간 내에 보완하지 아니한 때에는 다시 10일 이내에 보완할 것을 재요구
- 진정인이 기간 내에 진정내용을 보완하지 아니할 경우에 인권경영책임관은 당해 진정을 접수하지 아니하고 종결 처리할 수 있음

□ 인권침해 사건 조사

- 목적
 - 신고·접수된 인권침해 사건에 대한 사실관계 파악(상담·조사·자료 파악 등), 증거 수집·정리 : 행위자의 행위 파악
 - 추가적으로 필요하다고 판단되는 부분 및 전체에 대한 보장수사
- 사건 조사 방법
 - 진정인·피해자·피진정인(이하 ‘당사자’) 또는 관계자에 대한 출석요구, 진술청취 또는 진술서 제출 요구
 - 당사자, 관계자 또는 관계기관 등에 대해 조사사항과 관련이 있다고 인정되는 자료 등의 제출 요구
 - 조사사항과 관련이 있다고 인정되는 장소, 시설 또는 자료 등에 대한 현장조사 또는 감정
 - 당사자, 관계자 또는 관계기관 등에 대해 조사사항과 관련이 있다고 인정되는 사실 또는 정보에 대한 조회
- 조사 시 필수조치

- 신고사건은 접수(관리)대장 또는 시스템에 등재 후 보강조사 및 조사결과에 따라 인권경영위원회 상정 여부 결정

○ 사건 처리 방법

- 객관적으로 입증가능한 자료를 수집하고 조사내용은 보고서로 작성

○ 조사 대상자의 협조

- 인권침해 사건의 조사를 위해 조사를 받게 되는 대상자(행위자, 관련자 등)는 다음 사항에 대해 협조하여야 함

- ① 질문에 대한 답변
- ② 증거물의 자료 제출
- ③ 출석 및 진술서 제출
- ④ 조사 담당자 등의 조사 대상 기관 방문
- ⑤ 그 밖의 조사 업무 수행에 필요한 사항

○ 참고인 조사 등

- 사건 조사 담당자는 인권침해 사건 조사 중 필요한 경우에 피해자, 행위자 외의 관련자에게 사실관계 확인 등을 참고인 자격으로 조사 협조를 요청할 수 있음

□ 조사 중지

○ 조사 진행 불가 상황

- 진정인이나 피해자의 소재가 불명인 경우
- 사건해결과 진상규명에 핵심적인 중요 참고인의 소재가 불명인 경우
- 그 밖에 유사한 사정으로 더 이상 사건 조사를 진행할 수 없는 경우

○ 필수 조치

- 인권경영책임관 및 인권경영 주관부서는 조사 중지사유를 7일

이내 당사자에게 서면으로 통지하여야 함

○ 주의 사항

- 조사관은 2회 이상 피해자·신고자 및 참고인의 소재와 조사 가능 여부 등을 파악하여야 함

○ 조사 재개

- 조사 중지 사유가 해소된 경우 조사관은 즉시 조사를 재개

□ 사건 조사 취소(진정의 취소)

○ 취소방법

- 진정인(피해자, 신고자)이 진정(사건 접수 및 조사 등)을 취소하려는 경우에는 그 뜻을 명시한 취소장(이메일 등 전자문서 형식의 취소장을 포함) 등을 제출

○ 주의사항

- 진정인이 구술로 취소 의사를 표시하는 경우, 진정인의 서명 또는 날인을 받아 대신 작성한 진정 취소 조서를 제출 ‘
- 진정인이 서면으로 취소장을 제출함이 없이 전화로 진정 취소 의사를 밝힌 경우, 담당 직원의 전화 통화 보고서를 각각 취소장으로 갈음할 수 있음

□ 인권침해 사건 심의·의결(처리)·종결

○ 목적

- 조사된 인권 침해 사건에 대한 의결(기각, 권고의결, 감사의뢰 등)과 종결 또는 필요시 조사의뢰(감사위원회 등)를 위한 인권 침해 사건 조사 결과를 인권경영위원회 안건으로 상정

○ 절차 및 처리 내용

- 조사된 인권침해 사건에 대해 인권경영책임관 및 인권경영 주관부서는 조사결과를 인권경영위원회 안건으로 상정
- 인권경영위원회는 회의(안건 논의 및 검토) 등을 통해 사건 처리
- 인권경영 규정 및 국가인권위원회법 등에 근거하여 사건 처리

□ 사건 심의

○ 심의

- 인권침해 사실여부 판단 및 후속조치 제언
(제언은, 행위자에 대한 조치(징계, 배치전환, 교육권고, 고소, 고발 등), 피해자 보호(휴가, 배치전환 권고 등), 인권침해 재발 방지 대책 등 제언함)
- 감사 의뢰 또는 별도 사법권, 수사기관 신고 요구 등

○ 주의사항

- 안건과 관련하여 이해관계가 있는 위원은 그 안건과 관련해서 참석하거나 심의, 의결에서 배제
- 심의 회의에 참석한 위원은 회의 중 알게 된 비밀을 누설하지 않도록 조치하여야 함

□ 사건 의결(처리)

○ 의결(처리)

- 인권경영책임관 및 인권경영위원회는 다음 중 하나로 조사 결과를 기반으로 사건을 의결(처리)
 - ① 각하, 기각, 합의 → 조사 종결 처분
 - ② 시정 권고의결(인권구제 및 예방조치 시행) → 조사 종결처분
 - ③ (필요 시) 인권경영위원회 보고
 - ④ (필요시) 道 감사위원회 조사 의뢰

□ 사건 종결

○ 종결

- 진정인·피해자·피진정인 또는 관계자에게 사건 의결(처리)결과 통보 및 조치 시행

○ 필수조치

- 인권경영책임관 및 인권경영 주관부서는 신고의 처리결과를 7일 이내 당사자에게 서면으로 통지하여야 함
- 심의의결 및 시정조치 후 재발·보복이 발생하지 않도록 모니터링 강화하여야 함
- 행위자에 대한 조치 및 피해자 보호조치에 대해 피해자 의견 청취
- 행위자에 대한 신속한 조치가 진행되도록 관련부서와 협의

□ 인권침해 사건 조사 유의사항

【 인권침해 사건 조사 유의사항 】

구분	세부내용
진정인 대표자 선정	<ul style="list-style-type: none"> - 다수의 진정인이 동일한 피진정인(가해자)을 대상으로 동일한 내용의 진정을 하는 경우 진정인은 대표자를 선정할 수 있음 - 진정인이 대표자를 선정하지 않는 경우 인권경영책임관 및 주관부서 등은 대표자를 선정할 것을 권고
피해자 비밀보장	<ul style="list-style-type: none"> - 담당부서 담당자, 상담자 및 사건 관련자, 행위자, 피해자에게 비밀보장 및 사건 관련 정보 누설 시 조치 안내 - 비밀보장 서약 등 징구
피해자 보호조치	<ul style="list-style-type: none"> - (행위자와 피해자 즉시 분리가 어려운 경우) 피해자 보호를 위한 행위자 가능한 최대 조치(업무상 배제 등) 및 2차 피해 예방을 위한 지속 관찰 - (행위자와 피해자 즉시 분리가 가능한 경우) 피해자의 경우 휴가처리를 통해 휴가를 보내고, 그 사이의 기간 동안 행위자를 인사조치, 휴가처리 등을 통해 물리적인 분리 후 사건 조사 및 처리

<p style="text-align: center;">피해자 및 행위자 상담 유의사항</p>	<p>[피해자 상담]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사건에 대하여 선 판단 및 행위자 입장의 대변은 금물 - 피해자의 상황을 충분히 경청하고 공감하며, 우리 회 인권침해 구제절차 등에 대해 필요한 정보 전달 역할에 충실 <p>[행위자 상담]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 행위자 모욕·비난, 가해자로 낙인찍는 태도는 절대 금물 - 공정하고 객관적인 태도 유지 - 행위자의 행동을 피해자의 입장에서 생각하도록 조력 - 피해자에 대한 소문 유포·비난·위협, 자체적 문제해결을 위해 피해자가 원치 않는 만남 요청·연락 등은 행위자와 피해자 모두에 대한 불이익한 행동이므로 절대로 해서는 안 된다는 점을 명확히 고지하고 발생을 방지하기 위해 감시할 수 있음을 사전에 반드시 고지 - 향후 조사 필요시 성실히 임하도록 관련 절차 등을 안내
<p style="text-align: center;">사건 조사 시 유의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 조사담당자는 그 직무를 수행함에 있어서 알게 된 비밀을 정당한 사유 없이 누설하거나 다른 목적으로 사용하여서는 아니 되며, 진정인(신고자)·피해자·피진정인(가해자, 행위자) 및 관계자(이하 "진정인 등"이라 한다)의 인권을 존중하여야 함 - 조사담당자는 진정인 등에게 법령을 공정하게 적용하며 적법절차를 지키고 피진정인이 소속한 기관의 장이나 진정인 등의 의견을 충분히 수렴해야 함 - 조사담당자는 사건을 접수할 때부터 종결할 때까지 진정인 등에게 사건의 처리과정과 결과에 관하여 친절하게 안내하고 설명하여 진정인 등이 이해하고 납득할 수 있도록 성실하게 노력해야 함 - 신고사건의 조사는 신속히 하여야 하며, 인권경영책임관은 사건 당사자가 자유롭게 공정한 환경에서 조사받을 수 있도록 모든 조치를 취해야 함

V. 인권침해 예방 및 대응 방안

I 인권침해 예방 활동 개요

□ 인권침해 예방 활동 추진 배경 및 필요성

- 직장 내 차별, 갑질, 괴롭힘, 폭언, 성희롱 등 인권침해 문제는 더 이상 방치할 수 없는 심각한 사회문제로 광범위하게 발생하고 있는 상황
- 정부 차원에서 갑질 근절, 괴롭힘의 근절을 위해 정책과제로 선정, 근절 대책을 수립하여 대응하고 있음
- 입법 조치로 ‘19.1.15. 근로기준법 개정을 통해 최초로 ‘직장 내 괴롭힘’ 개념을 법률에 규정하였고, ‘19.7.16.부터 시행함
 - 다양한 양상의 괴롭힘을 포섭하지 못할 뿐 아니라 직장 내 괴롭힘을 예방·감독하는 데 한계가 있음을 고려하여 ‘직장 내 괴롭힘’ 규율을 위한 근로기준법을 개정함
- (재)제주평생교육장학진흥원 내 인권침해를 적극적으로 예방·조치할 경우 근로자 이직감소, 조직문화 개선, 말 관계자 인권증진 등을 통해 업무 효율 향상, 기관 이미지 제고 등 긍정적 효과를 누릴 수 있음

II 인권침해 예방 활동 개요

□ 예방 활동 방법

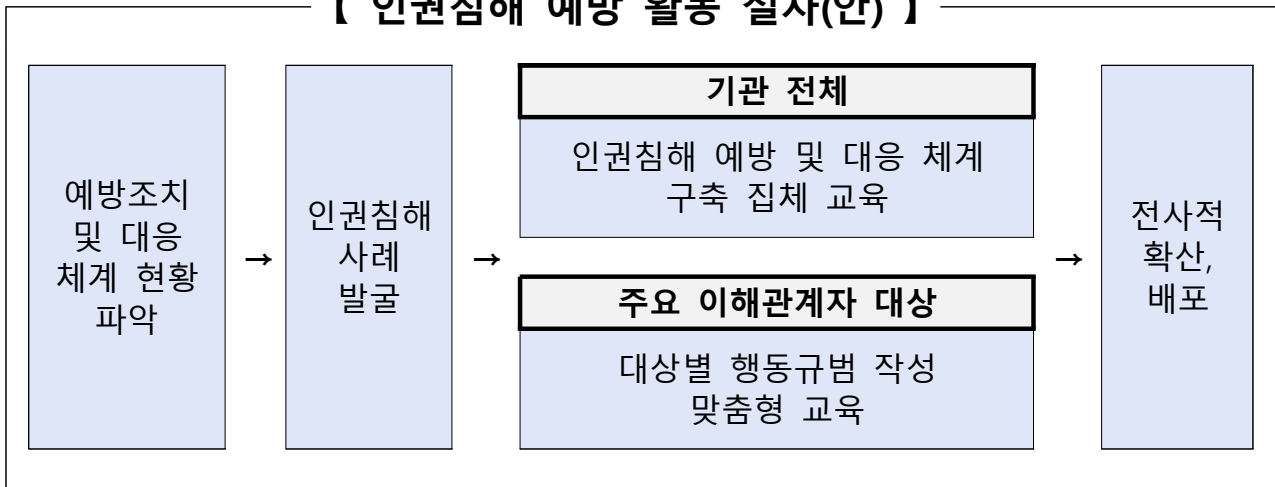
- 인권경영 주관부서 및 인권경영위원회는 인권침해 사례발굴 및 예방 수칙과 대상별 행동규범 등을 마련하여 전사적으로 확산·배포

- 인권침해 유형 및 주제를 선택하여 근무지 내외에서 임직원 포함 모든 이해관계자 간 발생할 수 있는 인권침해 사례 발굴
- 임직원 간, 임직원과 이해관계자 간의 상황을 대상으로 발굴 범위를 확대

○ 사전 예방에 초점을 맞추어 수칙을 작성하고, 해당 건에 대한 인권침해 발생 시 가해질 수 있는 제도적 패널티* 강구

*복무규정 상 「주의 또는 경고」 조치, 인사규정상 징계양정기준 마련 검토 등

【 인권침해 예방 활동 절차(안) 】



Ⅲ 직장 내 인권침해 주요 판단 요소

□ 행위자

- 사용자의 경우, 근로기준법 제2조제1항제2호에 따른 사용자(사업주 또는 사업경영담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위를 하는 자, 예) 상임이사 등)를 말함
- 한편 「파견근로자 보호 등에 관한 법률」 제34조제1항 본문에 따라 파견 중인 근로자에 대하여 파견사업주와 사용사업주를 「근로기준법」에 따른 사용자로 볼 수 있음
 - 사용사업주도 파견근로자에 대하여 직장 내 인권침해 행위자로 인정될 수 있음

- 근로자의 경우, 피해자와 같은 사용자와 근로관계를 맺고 있는 근로자일 것이 원칙이나, 사용사업주 소속 근로자와 파견근로자 사이에서 발생한 직장 내 인권침해 사안에 대하여 사용사업주도 사용자로서 근로기준법에 따른 조치의무 등을 부담함
 - 파견법 제34조제1항 본문에 따라 파견사업주와 사용사업주가 「근로기준법」에 따른 사용자로 보고 있으며, 사용사업주에게 파견근로자에 대한 보호 의무를 인정하는 것이 판례

□ 피해자

- 직장 내 인권침해 피해자인 근로자는 고용형태, 근로계약 기간 등을 불문함
- 이외에도 사업 또는 사업장 내 직접 근로관계에 있지 않은 용역사, 공급사 등의 위탁용역을 수행하는 협력사 등에 대해서도 인권침해 행위로부터 보호할 수 있도록 자율적으로 규율 가능
- 또한, 고객에 대해서도 인권침해 행위로부터 보호할 수 있도록 규율 가능

□ 행위 장소

- 인권침해 행위 장소는 반드시 사업장 내 일 필요가 없으며, 사업 활동이 전개되는 범위와 그에 속하는 이해관계자 간의 인권침해 문제가 발생하는 경우의 모든 장소가 해당됨
 - 사무실 내, 사업장, 교육, 행사, 관리 범위 내 위탁 교육센터, 외근·출장지 등 업무수행 과정 등의 장소, 회식 등과 사적 공간에서 발생한 경우라도 인권침해로 인정 가능
 - 사내 메신저·SNS 등 온라인에서 발생 또한 인권침해 해당 가능
 - 다만, 익명성이 보장되는 게시판·SNS 등에 특정 인물에 대한 폭언 등 행위는 행위자 특정이 어렵기 때문에 인권침해를 판단하기 곤란함

□ 인권경영책임관 및 인권경영 주관부서 역할·책임(R&R)

- 인권침해에 대한 예방과 대응 전략을 전사적 차원에서 정기적으로 교육 진행
 - 차별, 폭언, 폭행, 갑질, 괴롭힘, 성희롱 등 인권침해를 유발하는 위험요소, 조치, 신고시스템 및 절차, 구제제도 등에 대한 교육
- 기관 내에서 인권침해 발생 가능성이 큰 주요 이해관계자별 인권 침해 사례 공유 및 행동규범 작성, 공유, 인권침해 근절 활동 기획 등
- 인권 침해 모니터링 및 상황 발생에 따른 대응 조치 마련
- 수시 모니터링 및 실태조사 시행을 통한 사전 예방 및 예방 교육, 점검 등 시행

□ 인권침해 행위자 처벌강화

- 인권침해 행위자에 강력한 처벌, 인사조치 및 인사상 불이익을 강화하고, 임직원이 아닌 경우에도 처벌이 될 수 있도록 타 기관(경찰 등)과 연계하여 처벌

□ 신고자 및 피해자 보호 강화

- 신고자 및 피해자의 신분 누설 시 징계, 익명신고를 위한 신고 시스템 등의 구제제도 만족도 점검·개선
- 피해자 보호를 위한 행위자 즉시 인사 조치 및 지속 관찰

□ 인권침해 예방을 위한 모니터링 실시

- (대상) 무작위로 특정 부서원(임직원)
- (수행) 인권경영 주관 부서
- (방법) 설문조사 내용(갑질·괴롭힘 등) 이 포함된 메일과 문자 메시지 발송 및 익명으로 설문 답변 접수
- (내용) 차별 및 갑질, 괴롭힘, 언어폭력, 성희롱 등

□ 인권침해 피해 실태 파악을 위한 현장조사 및 인터뷰

- (대상) 무작위로 특정 부서원(임직원), 협력사, 용역수행사 직원
 - 무작위로 부서 및 직급별 임직원 선정
 - 최근 1년 내 (재)제주평생교육장학진흥원 사업을 수행했거나, 수행하고 있는 협력사 및 용역 수행사 직원과 그 자회사 직원 (조사결과·의견의 차이 비교 - 신뢰성 판단)
- (수행) 인권경영 주관부서, 인권경영위원회 및 지정된 임직원, 외부 전문가 등
 - 인권경영 주관부서 담당자가 모든 현장조사를 수행하기는 어렵기 때문에 위원회 및 타 직원을 선정하거나 외부 전문가를 선정하여 현장 조사 실시
- (방법) 설문 답변의 진위 파악을 위한 추가 인터뷰 수행 등
- (내용) 사업 수행 시 인권침해 및 갑질, 괴롭힘, 언어폭력, 성희롱 등

□ 인권침해 모니터링 결과 분석 및 사례 공유

- 인권침해 예방을 위한 모니터링 결과 분석을 통해 빈번한 인권

침해 사례를 구분하여 인권 리스크 및 이슈 식별

- 인권 리스크와 이슈의 중요도에 따른 사례 대상 교육 및 관리 계획 수립 등
- 인권침해 유형별 사례와 그에 따른 징계, 피해를 입은 경우 조사 요청 및 처리 등에 대한 내용을 전사적으로 공유
- 임직원 및 이해관계자를 대상으로 인권침해 사례와 구제제도 등에 대한 소책자, 리플릿 제작·배포 등
- 연간 단위 전사적 맞춤형 인권침해 예방 및 인권 감수성 교육 기획

VI 인권침해 대응 체계 구축

□ 인권침해 행위자 무관용 원칙의 단호한 징계

- **(절차)** 인권침해 신고에 따른 담당부서, 인권경영위원회에서 자체조사 후 행위의 정도가 중대하고 심각하다고 판단될 경우 인사상 징계 등을 요구
- **(연대 책임제)** 인권침해 행위자의 관리자·상급자가 행위자의 인권침해 사안을 은폐하거나 피해자 보호를 소홀히 한 경우 등에 성실 의무 위반 등으로 징계
- **(감경 사유 배제)** 악의적·반복적 중대 인권침해 행위에 대해서는 징계 감경 사유 적용 배제
- **(인사상 불이익 처분)** 임직원 간 부하 직원을 상대로 한 내부적 인권침해 중대 사안, 외부 이해관계자를 대상으로 한 임직원의 인권침해 발생 시 철저한 조사에 따라 중징계가 필요한 경우 직위 해제 등을 통해 해당 보직에서 일정 기간 배제

- 외부적 갑질 등 기관 이미지에 손상을 입힌 경우 그 정도가 중하거나 반복·상습적인 경우 해당 직무에서 일정 기간 배제
- 징계로 인한 승진 제한 기간이 경과하더라도, 인권침해 행위자에 대한 승진 적격 여부 심사에 대해서는 더욱 강화된 기준 적용 등
- 성과급 지급 시 하향 조정 등 적용 검토

□ 피해자 보호 강화

- (피해자 상담) 피해자(신고자)의 법률 상담을 지원할 외부 전문가(변호사 등) 연계
 - 피해자가 대면조사 등을 원하지 않을 경우 서면으로 대치 등 피해자 보호
 - 중대 인권침해 사안이 발생한 경우 행위자를 즉시 출장, 휴가 등의 처리로 격리 검토
- (피해자 보호) 인권경영 주관부서 등은 피해자 보호를 위해 중재 또는 사건처리 이후 2차 피해 가능성을 지속 관찰
 - 상담 및 사건절차 진행 기간 중 신고자의 신변에 위협이 되거나 집단 따돌림, 무시 등 정신적 고통 야기 상황을 지속 관찰하여 2차 피해 발생 시 징계로 엄중히 처벌
- (기관장 보호조치) 피해자 희망 시 가해자와 격리(인사조치, 휴가, 출장 등), 피해자 조력인(피해자 지명 동료) 지정
- (피드백 시스템) 민간 이해관계자에 대한 인권침해 사건 종결 이후 피해자(신고자) 대상 VOC 수집 조사(만족도 등)

□ 엄정한 형사 처벌

- (수사 의뢰) 임직원 및 이해관계자 간의 인권침해 사안 중 범죄

소지가 있는 경우 경찰관서에 적극적으로 수사를 의뢰

- 수사 의뢰 대상: 금품·향응 수수, 채용비리, 성폭력 등 중대 갑질 범죄
- 폭행·협박·모욕·성희롱 등이 반복적으로 이루어졌다고 볼 만한 상황
- 갑질, 괴롭힘, 성희롱, 성폭행 등으로 인해 신체적·정신적 장애 등 중대한 피해가 발생한 경우

□ 예방 및 재발 방지 교육 실시

○ 전 직원을 대상으로 인권침해 사례 예방 교육 실시

- 전문강사 및 변호사의 인권침해 피해에 따른 처리 등에 대해 경각심을 고취하는 교육 진행

○ 갑질 자가 점검 실시

- 갑질 퀴즈 및 자가 점검 체크리스트(설문조사) 등 분기별 실시

○ 인권침해 행위자는 인권 관련 교육 의무 이수

□ 행위자 공개

○ (조사 내용 공개) 인권침해 행위로 징계가 확정된 경우, 행위 유형·내용·징계처분 결과 등을 홈페이지 등에 게시

□ **고충처리제도 (담당부서: 경영기획부)**

구분	주요내용
청구권자	• 직원
처리대상	• 근무조건(보수, 근무시간·휴식·휴가, 업무량, 안전·보건위생, 복지후생) • 인사관리(승진·전보 등 임용권자의 재량행위, 근평, 교육훈련·복무) • 신상(차별, 정신적·신체적 장애로 인해 발생하는 직무수행 관련 사항)
고충처리 위원회	• 노사를 대표하는 3명 이내의 '노사협의회 위원'으로 선임
처리절차	<pre> graph LR A[신청 당사자] --> B[사건 접수 사무담당] B --> C[안건 심사 위원회] C --> D[결정 위원회] D --> E[재심 신청 필요시] </pre>

□ **성희롱 예방제도 (담당부서: 경영기획부)**

구분	주요내용
성희롱 고충처리제도	• 성희롱 고충상담 창구 운영 및 예방 교육 실시 * 온라인 창구설치(ESS), 오프라인(고충상담실, 상담원) • 성희롱 고충심의위원회 운영
성희롱·성폭력 예방 교육	• 4대 폭력 예방교육을 통한 예방 인식제고 및 방지조치 실효성 강화 • 직급별 교육 및 신규입사자 대상 교육 • 성희롱·성폭력 고충상담원 전문 인력 양성
행위자 인사조치	• 성희롱 징계기준 강화(공무원 성희롱 징계기준 준용) • 성희롱 신고의무 부여(의무 위반 시 징계조치 가능) • 성희롱 행위자 간부직위 미부여 조치

□ 공익신고제도 (담당부서: 경영기획부)

구분	주요내용
공익침해 신고대상	<ul style="list-style-type: none"> • 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위
신고방법	<ul style="list-style-type: none"> • 우편, 방문, 전화상담, 권익위 신고센터 등
신고자 보호제도	<ul style="list-style-type: none"> • (비밀보장 의무) 신고자 인적사항 등 공개, 보도 금지 • (불이익조치 금지) 불이익조치, 방해, 취소강요 등 금지 • (신변 보호조치) 신고자, 친족에 대한 권익위 신변보호조치 안내

1) 이용 대상

- ① 국가기관, 지방자치단체, 각급학교, 공직유관단체 또는 구금보호 시설의 업무수행 중 인권침해를 당한 경우
- ② 법인, 단체 또는 사인(私人)으로부터 차별행위를 당한 경우

2) 접수 방법

- 전화(331), 우편/방문, 팩스, 이메일(hoso@humanrights.go.kr)

3) 처리 절차

1. 인권상담	2. 진정접수	3. 사건조사	4. 위원회 의결	5. 당사자 통보
방문상담 및 전화상담 가능	홈페이지, 방문, 우편, 전화, 팩스, 이메일 등	담당 조사관 배정 후 조사 진행	권고, 기각, 각하, 합의권고, 이송 등 결정	진정인에게 사건처리결과 통지서 송부

4) 구제절차 관련 자주묻는질문(Q&A)

Q1. 사건처리는 며칠이 걸리나요?

A1. 통상적으로 3개월 정도가 소요됩니다. 다만, 사건의 난이도와 복잡성 정도에 따라서 사건 조사가 지연되는 경우들이 있습니다.

Q2. 사건 관련 입증 자료는 어떻게 제출하나요?

A2. 등기우편, 이메일, FAX 등으로 자료를 제출할 수 있습니다. 구체적인 자료 제출 방법은 담당조사관과 조율하여 정하면 됩니다.

Q3. 조사결과에 대한 이의는 어떻게 제기하나요?

A3. 이미 종결된 사건에 대해서 결정통지서의 안내에 따라서 행정심판을 제기하거나 행정소송을 통해서 이의를 제기할 수 있습니다.

Q4. 인권침해나 차별행위가 인정되면 어떠한 효과가 있나요?

A4. 피진정인에게 구제조치나 관련 법령 제도 정책, 관행의 시정 또는 개선을 권고합니다. 권고는 법적 구속력은 없으나, 이행하지 않는 경우 위원회는 피진정인이

불수용한 사유 등을 공표할 수 있습니다.

Q5. 조사는 어떤 방식으로 이루어지나요?

A5. 일반적으로 진정내용에 대해서 피진정인에게 답변과 관련 자료의 제출을 요구합니다. 이후 진정제기시 접수된 자료와 피진정인이 제출한 자료를 비교 검토하고, 필요한 경우 추가 자료제출 요구, 참고인 조사, 현장 조사, 감정 등을 통해서 사실관계를 확인합니다.

5) 국가인권위원회 온라인 홈페이지: <https://www.humanrights.go.kr>

붙임3

인권침해 신고서(양식)

인권침해 신고서

접수연월일			접수번호	제 - 호
신고자	성 명		소속/직급	
피해일시 /장소				
피해자				
침해자				
침해내용				

년 월 일

신고자 성명

(서명 또는 인)

