

인권침해 구제절차 가이드라인

2019. 12
[개정 2020. 10]



대전마케팅공사
기획조정실 사회적가치파트

인권침해 구제절차 가이드라인

추진목적

- 인권침해에 해당하는 판단기준, 처리절차 등에 관한 사항을 제시함으로써 인권침해 및 차별행위 사전 예방 및 공정한 처리를 목적으로 한다.
- 필요에 따라 이해관계자가 인권침해 구제절차를 포함한 다양한 구제절차를 쉽게 이용할 수 있도록 홍보를 강화한다.
 - 사안별 내부 신고 접수 : 고충처리, 성희롱성폭력신고
 - 사안별 내·외부 신고 접수 : 갑질피해신고, 인권침해신고

인권침해 판단기준

- 헌법에 보장된 기본권 침해행위(국가인권위원회법 제30조)
 - 생명권, 행복추구권, 평등권, 신체의 자유, 적법절차원칙, 주거의 자유, 사생활 비밀의 자유, 통신비밀과 양심의 자유, 종교의 자유, 학문예술의 자유 등 자유권 침해, 공권력 주체 및 사적 주체에 의한 차별행위
- 평등권 침해의 차별행위(국가인권위원회법 제2조 제4호)
 - 합리적 이유 없이 성별, 장애, 나이, 사회적 신분, 신체조건, 혼인여부 등의 이유로 특정인을 우대, 배제, 구별하거나 불리하게 대우하는 행위

주요 인권침해 사례 (국가인권위원회 『인권상담사례집』 및 보도자료 참조)

- 국가인권위원회에 진정사건 조사는 크게 인권침해분야와 차별행위 분야로 구분되며 이중 공공기관 사례 위주로 발취

- 인권침해 분야 : 공직유관단체, 지자체 사례 중심

·사례 1 : 공공기관에서 전화상담시 과도한 개인정보 요구 시

→ 개인적 사안이 아닌 일반적 사안에 대한 상담시 불필요하게 과도한 개인정보 요구는 개인정보 자기결정권 침해로 위원회 진정 제기 가능

·사례 2 : 공익제보자 개인정보 및 제보내용을 민원상대방에게 유출시킨 사례

→ 개인정보 자기결정권 침해로 해당기관 기관장에게 담당자 경고 조치 및 민원처리 직원에게 직무 교육 실시 권고

·사례 3. 장애인 동의 없이 장애인 외모 또는 신체를 촬영해 공개한 사례

→ 장애인차별금지법을 위반한 차별사례이나 공개 사과 및 재발 방지약속 등으로 기각 결정, 위원회는 해당 행위가 인권침해임을 공표

·사례 4. 공공기관 병원 경비직종 직장내 괴롭힘 피해 사례

→ 가해자들의 언행, 업무 방식 침해 정도, 행위의 지속성·반복성 등을 고려할 때 중대한 인권침해라고 판단, 가해자 징계 및 적극적인 피해자 보호, 관련 직원 인권 교육 실시 권고

·사례 5 : 법원이 성범죄 가해자에게 피해자의 인적사항을 노출한 사례

→ 법원장에게 피진정인 주의조치하고, 사건기록 열람 및 복사 과정에서 피해자의 신상정보가 유출되는 일이 없도록 담당자 직무교육 실시 권고, 법원행정처장에게 관련 규정 개정 및 정비할 것 권고

·사례 6 : 지자체 관련 내부 비리 신고자의 개인정보 유출로 인한 불이익 처우 사례

→ 기관장에게 신고접수시 신고자 개인정보 유출되지 않도록 시스템 개선 권고 및 도지사 등에게 재발방지 대책 마련 권고, 국민권익위원회장에게 민원접수시 시스템에서 공익신고/개인정보 공개 여부 구분 및 우편민원시 민원처리자가 이를 확인 후 입력할 수 있도록 시스템 개선 권고

·사례 7 : 군수에 의한 직원의 의사표현의 자유 침해 사례

→ 해당지역 주민으로서 의사표현을 한 진정인의 활동을 억지할 목적으로 탄원서를 비치하여 주민들에게 권고 및 관련 기관장들에게 송부 및 개인정보 공개하며 처벌을 유도한 일련의 행동은 표현의 자유와 인격권을 침해한 것으로 유사사례 발생하지 않도록 인권교육 실시 권고

- 차별행위 분야 : 장애, 성희롱, 사회적신분에 대한 차별 사례 중심

·사례 1 : (성희롱)공무원 회식중 여성직원에게 러브샷, 손잡기, 허리잡기 강요한 사례

→ 소속 기관장에게 가해자 징계 및 인권위 주관 특별인권교육 수강, 전 직원 성희롱 예방 교육 권고

·사례 2 : (성차별)남성은 정규직 아나운서, 여성은 계약직 아나운서 채용사례

→ 1990년대 이후 계속된 성차별적 채용관행 결과라고 판단, 진정인들의 정규직 전환 및 위로금 지급, 해당 방송국 전 지역 채용현황 조사 및 성차별 시정을 위한 대책 마련 권고

·사례 3 : (임신·출산차별)교사 성과평가 시 육아휴직자에 최하점수 부여 사례

→ 육아휴직의 부담감소와 저출산문제 해결을 위하여 교육공무원법 및 승진규정에 육아휴직기간을 근속기간으로 규정하고 있으므로 성과평가시 일률적인 감점처리는 차별행위로 판단, 교육부장관과 17개 시·도교육감에게 관련 지침 개정 및 방안 마련 권고

·사례 4 : (장애차별)자격증 시험 시 장애인의 편의 제공 요청을 거절한 사례

→ 편의사항 제공시 발생하는 추가비용이 피진정인에게 과도한 부담이라고 볼 수 없으며 편의제공 거절시 장애인은 취업이나 진학에 불리한 위치에 놓일 수 밖에 없어 차별행위로 판단, 편의 제공할 것 권고

·사례 5 : (신체조건 차별)상사가 체중감량 실패 시 사직서 종용 및 퇴사 강요 사례

→ 용모 등 신체조건을 이유로 한 차별행위로 판단, 대표이사에게 재발방지대책 마련 시행과 500만원의 손해배상금 지급 권고

·사례 6 : (성차별)여성을 남성보다 낮은 등급으로 채용 및 단순업무 배치, 승진·임금차별한 사례

→ 오랜 기간 누적된 생산직 여성 근로자들의 승격에서의 성차별 해소 위하여 적극적인 조치계획 수립 및 시행 권고

·사례 7 : (성추행 및 2차피해)동료 공무원에 의한 성추행 및 2차 피해 발생 사례

→ 교육장에게 성추행 가해자에 대하여 징계조치 권고, 군수에게 성희롱 및 2차 피해 등으로부터 피해자의 실질적인 보호를 위해 소속 직원들에게 관련 교육 실시 권고

인권침해 구제기구

- 인권경영의 전반적 사항 이행을 위한 책임관, 담당직원을 지정하고 인권침해사건의 심의 의결을 위해 내·외부 위원 동수로 구성하여 인권경영위원회를 운영한다.
 - (내부)인권경영책임관 : 기획조정실장
 - 인권경영담당자 : 기획조정실 사회적가치파트 박민지 사원
 - (내·외부)인권경영위원회 10인 이내 구성

인권침해 구제절차 (자세한 사항은 『인권침해 구제 매뉴얼』 참고)

① 인권침해 신고

- 인권침해 피해자나 사건 관계인은 인권 침해 사실을 인권경영 담당자 혹은 인권경영책임관을 직접 방문하거나, 전화, 이메일 또는 공사 홈페이지를 통해 신고할 수 있다.

② 침해신고 사항 조사

- 인권침해신고 사건을 접수한 담당자는 인권침해신고 접수대장에 이를 등재한후 인권경영책임관과 논의 후 필요시 보강 조사 및 인권경영위원회 상정여부를 결정한다.
- 조사 필요성이 인정되는 경우 현장 조사를 추진하고 조사결과를 인권경영위원회에 보고한다.

③ 인권침해신고 심의 의결

- 인권경영위원회는 인권침해 신고 접수일로부터 15일 이내에 심의 하며 필요한 경우 15일이내로 연장할 수 있다.
- 필요하다고 판단되는 경우 신고자, 피신고인, 이해관계자 등의 출석 또는 서면 자료 제출 요구할 수 있다.
- 조사내용, 서면자료, 관계자 출석을 통해 인권경영위원회는 사건을 심의하고 관련사항에 대한 시정 및 징계 조치 등을 권고한다.

④ 시정 및 징계

- 인권경영위원회의 심의 의결결과에 따라 인권침해행위, 양태, 정도, 의도, 반복, 피해 정도를 최고 경영진이 종합적 검토를 하고 필요 조치를 취하기 위한 관련 위원회를 개최한다
- 관련 위원회 개최이후 시정 조치, 권고 등을 결정하고 재발방지 교육, 전보, 수사기관에 신고 등 필요한 후속 조치를 시행하고 2차 피해 가능성을 모니터링 한다.

⑤ 제보자 등 관련자 보호

- 사건 조사에 필요한 정보 제공 및 증거를 제출한 자의 동의가 없는 한 신상을 공개하지 않고 필요시 제보자의 신변보호를 요청한다.

인권침해 피해자 대처요령 및 피해자 보호 대책

○ 피해자 대처요령

- 인권 침해 행위자에게 즉시 침해 행위 중지 요구 및 인권 침해 신고센터 또는 담당자 또는 책임관에게 방문하거나 전화, 이메일 등 원하는 방법으로 즉시 신고한다.
- 인권침해 사건에 대한 조사가 이루어지는 기간 동안 가해자와의 격리 등 지속적인 업무를 수행할 수 있는 조치를 회사에 요청한다.
- 인권경영위원회의 심의의결에 따른 조치결과에 대해 피해자가 납득이 되지 않거나 수용하기 어려울 때 인권경영담당자나 인권경영책임관은 원활한 사건 처리진행을 위해 유관기관(수사기관, 국가인권위원회 등)에 신고 등을 지원한다.

○ 피해자 보호대책

- (내부신고시) 최고경영자는 인권침해신고에 따른 피해자, 신고자 (제보자)등에 대하여 면직, 전보 등 불리한 처우를 할 수 없다. 또한, 조사 진행과정 등에 대해 피해자가 주기적으로 설명 등 관련 정보를 제공한다.

- (외부신고시) 회사는 이해관계자 신고시 향후 공사가 발주하는 사업에 대한 참가 제한 등 피해자에 대한 불이익을 제공하지 않는다. 또한, 조사 진행과정 등에 피해자에게 주기적으로 설명등 관련 정보를 제공한다.
- (2차 피해방지) 회사는 인권침해 신고사건 처리 후 피해자, 신고인 등에게 2차 피해가 없는지 수시로 확인하고 모니터링 한다.

인권침해 재발방지 및 예방대책

- 향후 유사한 인권침해사건이 재발하지 않도록 사내 인권존중문화 확산을 위한 인권교육을 강화하여 내부직원 및 이해관계자에게 인권침해 및 차별행위를 하지 않도록 예방을 강화한다.
- 유관기관의 인권침해 사례 공유를 통한 사전 예방 점검을 강화한다.
- 임직원 대상 인권존중문화성숙도 및 구제절차 효용성에 대한 평가를 연1회 실시한 후 개선점을 도출한다.
- 특히 구제절차를 기 경험한 피해자를 대상으로 구제절차 효용성을 평가한 후 의견을 반영한다.

붙임 1

인권존중문화 성숙도 진단 설문조사(안)

※ 공사의 인권경영시스템 자가점검 및 인권친화적인 직장 문화 조성을 위하여 인권존중문화 성숙도 진단조사를 실시하오니 직원 여러분의 많은 협조 부탁드립니다.

2020년 ○월○일

대전마케팅공사 기획조정실 사회적가치파트

점검 내용	1	2	3	4	5
	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
1. 인권존중 인식					
1-1. 평소 인권존중에 대해 관심을 갖고 있다.					
1-2. 1년전에 비해 나의 인권의식 수준이 향상되었다고 생각한다.					
1-3. 평소 동료직원 및 이해관계자의 인권을 보호하기 위해 노력한다.					
1-4. 인권 침해 및 차별 금지를 실천하기 위해 노력한다.					
2. 인권경영체계 구축 인식					
2-1. 회사가 임직원, 고객, 이해관계자의 인권 보호를 위해 노력하고 있다고 생각한다.					
2-2. 회사가 사회적 약자 대상으로 인권보호 및 정책 수립시 우선적으로 고려해야 할 대상은 ? 1.장애인 2.노인 3.아동·청소년 4.여성 5.다문화이주민					
2-3. 인권침해, 갑질, 성희롱성폭력, 고충처리 사내 신고절차에 대해 들어본 적이 있다.					
2-4. 관련 절차에 대해 동료직원, 고객, 주민 등 이해관계자를 대상으로 이를 알린 적이 있다.					
2-5. 회사는 인권관련 교육(인권, 장애인인식개선, 성희롱·성폭력예방)을 실시하고 있다.					

점검 내용	1	2	3	4	5
	전혀 아니다 (0점)	아니다 (1점)	보통 이다 (2점)	그렇다 (3점)	매우 그렇다 (4점)
3. 구제절차 효용성					
3-1. 사내에서 아래와 같이 인권 침해 및 차별을 경험한 적이 있다면 체크하여 주십시오.					
3-1-1. 성별에 따라 차별을 받은 적이 있다.					
3-1-2. 나이로 인한 차별대우 경험이 있다.					
3-1-3. 학력, 학벌로 인한 차별대우 경험이 있다.					
3-1-4. 폭언, 욕설, 반말 등 인격적으로 모욕감을 느낀 적이 있다.					
3-1-5. 성추행, 성희롱 등을 받은 적이 있다.					
3-1-6. 상사나 동료로부터 갑질을 당한 경험이 있다.					
3-2. 경험이 있다면 회사에서 처리한 구제절차 및 해결방안에 대해 어느 정도 만족하고 있는가?					
3-3. 위와 같은 차별이나 침해를 당한다면 가장 먼저 어떻게 대응할 것인가? 1. 인권침해, 갑질, 고충처리, 성희롱성폭력센터 등 회사내 다양한 채널을 활용하여 신고한다. 2. 국가인권위원회, 인권센터에 신고한다. 3. 경찰, 검찰 등 수사기관에 의뢰한다. 4. 언론기관에 제보한다. 5. 아무런 행동도 취하지 않고 참는다.					
3-4. 인권침해 예방 및 차별금지를 위한 효율적인 홍보방안은 무엇이라고 생각하는가? 1. 내부포털 2. 홈페이지 3. 리플렛 4. 포스터 5. 페이스북					