

2025년 종로구시설관리공단 인권경영 결과보고



서울의길 **종로**

종로구시설관리공단
[감사팀]

2025년 인권경영 결과 보고

1. 인권경영 추진개요 및 주요실적

가 추진배경

- 국가인권위원회 공공기관 인권경영 매뉴얼(국가인권위원회-2018.8.)
- 종로구시설관리공단 인권경영 가이드라인(기획경영팀-4996, 2018.11.26.)
- 2024년 인권경영 추진계획(감사팀-1314, 2025.8.27.)

나 추진목적

- 사회적 요구를 반영하는 지속적인 인권경영 수행을 위한 시스템 운영
- 인권침해 발생을 예방하고 인권리스크 개선을 통한 인권수준 향상
- 상호존중 인권문화 확산

다 추진전략을 위한 대내외 환경분석

구분	주요내용
정부정책	정부 국정목표 '상식이 회복된 반듯한 나라'
	제4차 국가인권정책기본계획(2023~2027) 수립 중
외부환경	ESG경영 흐름에 따라 인권경영 강화
	기업 인권침해 이슈에 따라 공정에 대한 책임 강조
내부환경	조직 내 감사기능 강화 및 청렴공정가치를 강조하는 사회적 요구 수렴하여 감사팀 신설
	갑질 및 직장내 괴롭힘 근절에 대한 CEO의 강력한 의지
	청렴·공정한 조직문화 조성에 대한 직원 요구사항 확대

라 | 주요실적

□ 인권경영 수준 향상

- 임직원 역량강화를 위한 맞춤형 인권, 청렴, 직장 내 괴롭힘 예방 교육 실시

□ 인권존중문화 대내외 확산

- 인권존중 및 인권침해 구제 신고 홍보 캠페인 추진
- 인권경영 실적 및 우수사례 홍보(홈페이지, 공문 활용)

□ 인권존중문화 대내외 확산

- 인권존중 및 인권침해 구제 신고 홍보 캠페인 추진
- 인권경영 실적 및 우수사례 홍보(홈페이지, 공문 활용)

□ 고객참여 경영 확대를 통한 적극행정, 혁신 ‘환류’추진

- 주민참여 ESG&혁신경영 아이디어 공모 개최

□ 사회공헌활동 네트워크 협의체 운영

- 종로구 지역 복지네트워크 참여기관 연계 지역문제 해결 플랫폼 활동
- 지역 복지네트 참여기관과의 업무협약 체결을 통한 지역주민 권익 증진

□ 감사 캠페인을 통한 내부 직원 소통 강화

- 직원들이 서로의 기여와 노고를 인정하고, 감사를 표현하는 문화를 조성하여 긍정적 조직문화 형성과 직원 소통활성화 및 동기부여 확대

□ 「심오피스 업무성향 소통 워크숍」 운영

- 공단 직원의 심오피스 진단을 통해 서로 다른 업무성향을 객관화하고 팀 내 소통을 원활하게 하여 업무성과 중대 도모 및 상호 이해 기반의 분위기 조성
- 조직 내 커뮤니케이션 오류 및 갈등 요인 사전 예방

□ 「행복 아카데미 프로젝트」 시행

- 관내 거주하는 사회적 소외계층 대상으로 특별한 맞춤 아카데미 무료 특강 프로그램을 제공하여 구민의 삶의 질을 향상 시키고 사회적 책임 실현 제고에 이바지

- 「감정노동자 보호 우수기관 인증」 취득
 - 감정노동자 관리를 위한 시스템 구축하고 고객응대 업무의 질을 높여 공단 이미지 및 고객서비스 향상에 기여하기 위한 인증 취득
- 감정노동자 대응 매뉴얼 수정 · 보완
 - 고객의 폭언, 폭행 등으로 근로자를 보호하기 위해 법적기준에 맞춰 이행사항을 수정보완('25.9.)
- 무사고 스포츠 사업장을 위한 안전관리 활동 강화
 - 스포츠 사업장 이용고객의 생명과 신체를 보호하고 시설물 관련 사고를 사전 예방 관리
- 거주자우선주차장 「찾아가는 주민 방문 설명회」 개최
 - 디지털 소외계층의 거주자우선주차 온라인 신청 방법 안내 및 제도 설명회를 개최하여 이용 고객들의 불편을 해소하고 주민 소통 개선에 이바지
- 관내 기술 재능 기부 봉사활동 추진
 - 지역주민에게 시설보수 재능기부를 실시하여 참여와 나눔의 실현

마 추진경과

시기	추진내용
2025. 8.	2025년 인권경영 추진계획
2025. 9.	2025년 인권경영 체계 강화를 위한 벤치마킹
	2025년 1차 인권경영위원회 개최
2025. 10.	2025년 인권경영시스템 인증 추진 계획
	인권존중 캠페인 및 인권침해 구제 홍보 추진계획
2025. 11.	인권, 청렴, 직장내괴롭힘 예방 교육
	인권경영 내부심사 계획 및 인권경영 TF 1차 회의
	인권존중 캠페인 및 인권침해 구제 홍보 결과 보고
2025. 12.	2025년 제2차 인권경영위원회 개최
	2025년도 인권영향평가 실시 및 결과 보고

2. 인권경영 추진체계

가 인권경영 전략 체계도

□ 인권경영 운영체계도

공단미션	품격있는 서비스로 고객행복가치 실현
공단비전	국민이 행복한 문화체육 플랫폼 1등 공단



비전	사람 중심의 사회적 가치 구현을 위한 인권경영 실천		
중장기 성과목표	인권영향평가 '1등급'	인권침해 ZERO	
추진전략	지속가능 인권경영시스템 운영	인권경영 수준 향상	인권존중문화 홍보 및 성과확산
추진과제	인권경영 규범 정비	인권경영 역량강화 및 인식제고	홍보 및 참여유도
	인권경영시스템의 체계적 운영	인권취약분야 집중개선	인권경영 성과확산

□ 추진조직 및 모니터링

추진조직	모니터링				
<pre> graph TD CEO[CEO] --- HRMC[인권경영위원회] HRMC --- AT[감사팀] HRMC --- HRTF[인권경영TF] </pre>	<table> <tr> <th>신고센터</th><th>성과관리</th></tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 갑질·인권침해 신고센터 (홈페이지) 인권침해신고센터(포털) </td><td> <ul style="list-style-type: none"> 인권영향평가 인권리스크 개선 BSC 지표 </td></tr> </table>	신고센터	성과관리	<ul style="list-style-type: none"> 갑질·인권침해 신고센터 (홈페이지) 인권침해신고센터(포털) 	<ul style="list-style-type: none"> 인권영향평가 인권리스크 개선 BSC 지표
신고센터	성과관리				
<ul style="list-style-type: none"> 갑질·인권침해 신고센터 (홈페이지) 인권침해신고센터(포털) 	<ul style="list-style-type: none"> 인권영향평가 인권리스크 개선 BSC 지표 				

나 인권경영 체계구축

□ 인권경영위원회 운영

○ 구성 : 위원장 1명, 위원 6명

구분	분야	성명	주요경력
내부위원	위원장	신영자	공단 이사장
	인권경영 부서장	전재범	감사팀장
	노동조합 추천자	배동인	노동조합 추천자
외부위원	협력업체	조제근	이에스콘트롤스(주) 부사장
	인권전문가	김희진	인권침해예방 활동 연구소 소장
	고객·주민대표	심희원	공단 고객모니터단
	법·노무 관련	이지혜	한국노사관계진흥원 부대표

3. 인권영향평가

가 평가개요

□ 평가기간 : 2025년 12월

□ 평가내용 : 기관운영평가(10개 항목) 및 주요사업평가(5개 항목)

□ 평가방법 : 사전평가(부서별 자체평가) → 최종평가(인권경영위원회 평가)

□ 평가기준 : 각 지표별 추진실적이 평가기준에 어느 정도 충족하는지 평가

구분	예	보완필요	아니오	정보없음	해당없음
점수	2점	1점	0점	0점	0점

□ 등급체계

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
평점	100점~ 90	90미만 ~80	80미만 ~70	70미만 ~60	60미만 ~50	50미만 ~40	40미만 ~30	30미만 ~20	20점 미만

□ 평가결과 : 98.6점(1등급, 전년대비 1.4점 하락)

– 평가결과

지표	득점	등급
종합	98.6점	1등급
기관운영 인권영향평가	98.6점	1등급

4. 중대성 평가

가 평가개요

□ 목 적 : 중대성평가를 통한 주요 인권이슈 도출

□ 중대성 결정기준

영향심각도(5점)	매우 심각한 영향(5점) / 매우 중대(4점) / 중대(3점) / 보통(2점) / 경미(1점)
발생가능성(5점)	확실(5점) / 높음(4점) / 보통(3점) / 낮음(2점) / 희박(1점)

□ 중대성 평가기준

심각도	상	중	하
총점	10~8	7~5	4~1

□ 중대성 평가결과

지 표 명	이행수준	영향심각도	발생가능성	총점
인권경영 체계의 구축	2	2	2	6(중)
고용상의 비차별	1	2	2	5(하)
아동 노동의 금지	1	1	1	3(하)
결사 및 단체교섭의 자유	1	2	1	4(하)
강제 노동의 금지	1	2	2	5(하)
산업안전 보장	2	2	2	6(중)
책임 있는 공급망 관리	2	2	2	6(중)
이해관계자의 인권보호	1	2	2	5(하)
환경권 보장	2	2	2	6(중)
개인정보 보호	1	2	2	5(하)
직장내 인권보호	1	2	2	5(하)

5. 인권경영 성과

5년 연속 인권경영시스템 인증

(인증서 사진)

- 인권 친화적 조직문화 조성 및 대외적으로 사회적 책임을 다하는 공단 이미지 제고를 위해 인권경영시스템 인증 획득을 추진하고, 공단의 전략목표인 'ESG경영체계 구축'을 달성하고자 함.



QR코드를 통한 인권침해 신고시스템 운영

(인권침해 구제신고 QR코드)

- 인권침해구제신고를 위해 신고채널을 신설하여 공단 이해관계자들의 손쉬운 인권침해 구제시스템을 구축하고자 함



인권존중 문화조성을 위한 「인권존중 캠페인」

(포스터)

- 인권존중 문화조성을 위해 디지털 인권보호 캠페인 및 인권침해 구제신고 홍보 추진



위탁업체와의 정기 간담회

(간담회 결과보고)

- 근로기준법 및 산업안전 보장 등에 대한 안전한 근로환경 조성을 위한 위탁업체와의 정기 간담회 진행



「Z-Creative 위원회」 출범

(관련사진)

- 직장 내 괴롭힘 및 갑질 근절 및 공단의 더 나은 환경 조성을 위하여 공단 Z-세대 직원들을 대상으로 「Z-Creative 위원회」 출범



임직원 역량강화를 위한 맞춤형 인권교육

- 인권의식 함양을 위한 전 직원 인권, 청렴, 직장내 괴롭힘 예방교육
- 관리자, 고충처리담당자, 인권경영 총괄담당자, 임원 등 교육대상 구분



1차 교육사진



2차 교육사진

2025년 여가친화인증 획득 3년 인증 및 문화체육관광부 장관상 수상

- 여가친화인증 취득을 추진하며 일과 삶의 균형을 중시하는 조직문화를 조성하고, 근로자의 여가 활동 참여를 활성화하여 구성원의 만족도 제고를 통한 조직의 경쟁력 및 생산성 향상을 도모



「주민참여 ESG&혁신경영 아이디어」 공모

(관련사진)

구분	1차 심사	2차 심사
심사방법	국민생각함 활용 국민투표 / 7일간	열린혁신 적극행정 추진단 서면심사 / 7일간
배정비율	30%	70%
심사발표	2025. 11월 중 공단 홈페이지를 통하여 공모전 당선자 발표	

관련자료



- 공단 혁신·발전과 관련된 종로 주민들의 다양하고 참신한 아이디어를 발굴하여 공단의 정책과 서비스 개선에 반영함으로써 지속가능한 고객 행복 가치 실현

4 심사 결과

가. 심사방법

1) 1차심사: 국민생각함 활용 국민투표 (배정 비율 30%)

가) 기 간: 2025. 11. 5 ~ 2025. 11. 14. (10일간)

나) 참 여: 총 46명

2) 2차심사: 열린혁신 적극행정 추진단 서면심사 (배정 비율 70%)

가) 일 자: 2025. 12. 1. ~ 2025. 12. 24. (개별 서면평가 진행 후 취합)

나) 대 상: 8건

다) 실 사: 이사장, 상임이사, 각 부서장(총 11명)

「칭찬·감사·응원 나눔 캠페인」 운영

- 구성원들이 서로의 노고를 이해하고 감사와 응원의 마음을 표현함으로써, 상호 존중과 배려의 긍정적인 조직문화를 정착시키고, 공단의 중장기 발전 계획에 부합하는 소통 캠페인 진행을 통해 공단의 핵심가치를 실천하고, 이를 기반으로 조직의 지속가능한 성장 추진

	
설문조사 안	내부 홍보 포스터 게시
	
개별 SMS 발송 이미지	SMS 문자 발송 결과

「심오피스 업무성향 소통 워크숍」 운영

- 공단 직원의 심오피스 진단을 통해 서로 다른 업무성향을 객관화하고 팀 내 소통을 원활하게 하여 업무성과 중대 도모 및 상호 이해 기반의 분위기 조성
- 조직 내 커뮤니케이션 오류 및 갈등 요인 사전 예방



「행복 아카데미 프로젝트」 시행

(관련사진)

- 종로구 거주하는 사회적 소외계층 대상으로 특별한 맞춤 아카데미 무료 특강 프로그램을 제공하여 구민의 삶의 질을 향상 시키고 공공 기관으로서의 역할 및 사회적 책임 실현 제고 하고자 함.
 - 행복 통합 쿠킹 클래스



「감정노동자 보호 우수기관 인증」 취득

- 감정노동자 관리를 위한 시스템 구축하고 고객응대 업무의 질을 높여 공단 이미지 및 고객서비스 향상에 기여하기 위한 인증 취득



「디지털 소외계층을 찾아가는 주민 방문 설명회」 개최


- 거주자우선주차 제도에 대한 소개와 함께 디지털 소외계층 및 주민들의 다양한 의견을 수렴하고자 거주자우선주차 찾아가는 주민 방문 설명회를 개최



6. 향후계획

- 2025년 인권경영 결과보고 공유(공단 홈페이지 인권경영 자료실)
- 2025년 인권경영 추진결과를 반영한 2026년 인권경영 추진계획 수립
 - 직원 인식 제고를 위한 인권경영 관련 다양한 교육 및 홍보활동 추진

□ 종로구시설관리공단 인권경영 선언문



종로구시설관리공단 인권경영 선언문

우리는 모든 경영활동에서 인간의 존엄과 가치를 존중하고, 디지털 전환과 사회적 변화 속에서도 인권이 보호되는 지속가능한 경영을 실천한다.

하나, 우리는 UN세계인권선언 등 인권에 대한 국제기준 및 규범을 존중하고 지지한다.

하나, 우리는 인권침해를 사전에 예방하고, 인권영향평가 및 구제신고 보호제도를 통해 신속하고 실효성 있는 구제를 보장한다.

하나, 우리는 종교·성별·인종·학력·지역·장애 등을 이유로 차별하지 않으며, 상호 존중과 배려의 윤리적인 근무환경을 제공한다.

하나, 우리는 어떠한 형태의 강제노동, 갑질, 직장 내 괴롭힘을 허용하지 않는다.

하나, 우리는 안전하고 건강한 근무여건을 조성하여 산업안전 및 보건을 증진한다.

하나, 우리는 임직원을 포함한 모든 노동자의 인권이 침해받지 않도록 노력하며, 자유로운 노동조합 활동을 보장하여 노사 신뢰 문화를 형성한다.

하나, 우리는 탄소중립과 기후위기 대응 등 미래세대를 위한 지속가능한 환경보전에 최선을 다한다.

하나, 우리는 소비자에게 편리하고 안전한 서비스를 제공하여, 업무상 수집한 개인정보를 보호하는 등 고객가치를 중시한다

하나, 우리는 지역 주민의 인권을 존중하고, 상생 발전을 추구한다.

하나, 우리는 사업파트너를 공정하게 대우하고, 인권경영 실천을 지원한다.

우리는 모든 경영활동에 인권의 가치를 내재화하고, 인권경영이 조직문화로 정착될 수 있도록 지속적으로 개선해 나갈 것을 다짐한다.

종로구시설관리공단 이사장

신 영 자