



미래문화의 산실 세계의 본[本]이 되는 종로

임직원과 이해관계자의 인권보호, 인권증진을 위한
인권침해 구제절차 및 구제 매뉴얼

2025. 9.

종로구시설관리공단

임직원과 이해관계자의 인권보호, 인권증진을 위한 인권침해 구제절차 및 구제 매뉴얼

인권침해로부터 이해관계자 보호 등 공단의 인권친화적 경영활동을 제도화하고자, 인권침해 구제절차를 마련하여 인권경영 업무수행의 효율성을 제고하고자 함

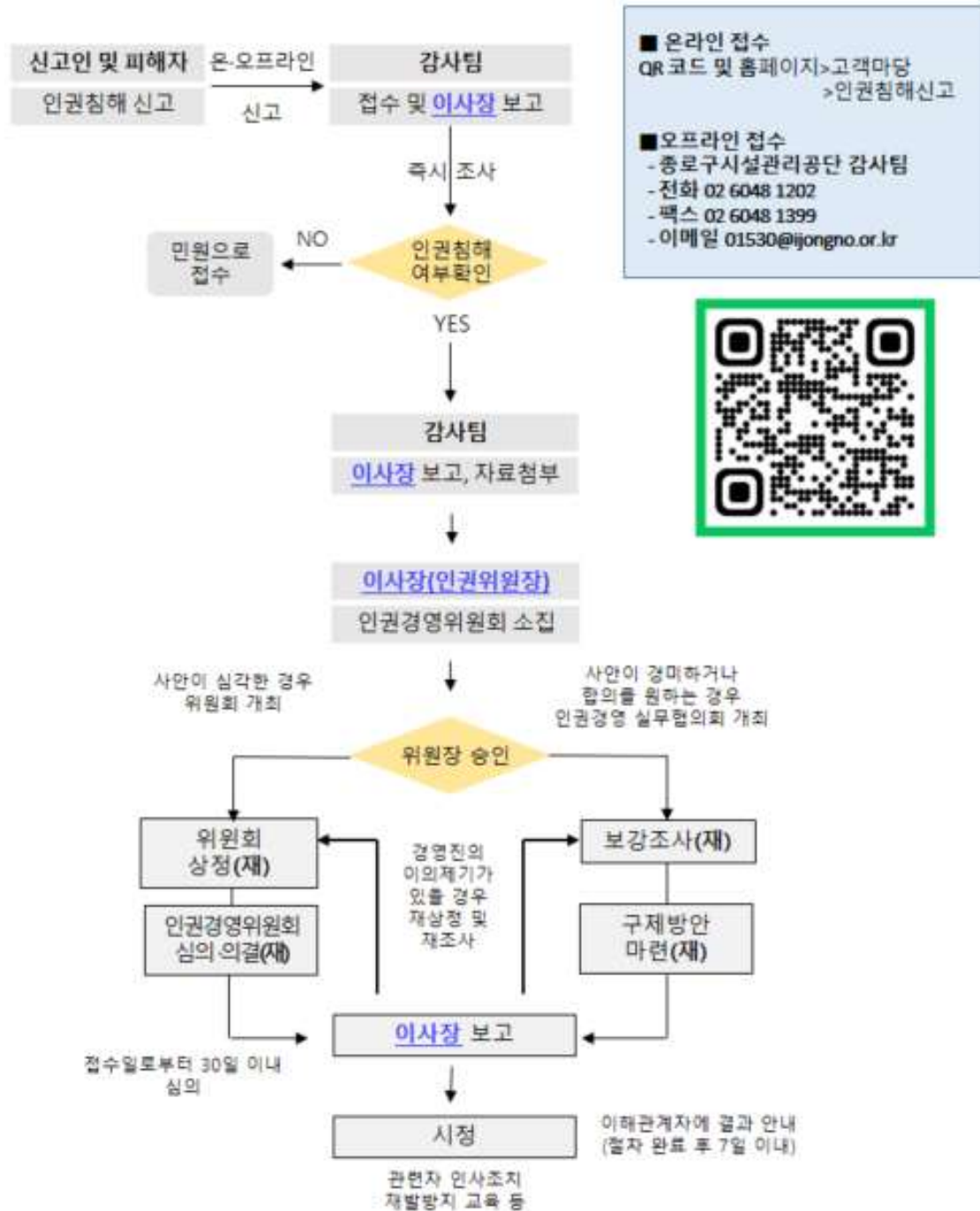
I 추진배경

- ☐ 기관에 의한 인권침해 발생을 예방하고, 인권침해가 발생할 경우를 대비하여 피해자를 보호하고 구제하기 위한 절차 마련
- ☐ 「인권경영 가이드라인」 제2장 인권경영 체계 [제8조 구제절차] 명문화 인권침해 구제절차 제정

II 구제절차 개요

- ☐ 인권침해 구제절차란
 - 인권이 침해당했거나 타인이 침해당한 사실을 알게 된 때, 누구든지 신고할 수 있고 구제받을 수 있는 절차를 마련해 피해자 보호 및 인권침해 재발 방지 도모
- ☐ 인권침해 신고센터 설치
 - 인권침해와 관련하여 상담과 피해자 구제를 위해 인권침해 신고센터를 설치하고 감사팀장을 “인권상담원”으로 지정함
- ☐ 피해자 등 보호 및 비밀 유지
 - 인권침해 피해자에 불이익한 조치를 하여서는 안 되며, 해당 사안 관계자의 신원 및 내용을 누설해서는 안 됨
- ☐ 재발방지 조치
 - 인권침해 행위자에 대해 징계, 인권침해 행위 중지, 재발방지 교육 등 필요한 조치를 취할 수 있음

구제절차 흐름도(2025.9.)



- 인권에 부정적 영향을 미치거나 그러한 가능성이 발견된 경우 즉시* 대응한다.
*발견일로부터 7일 이내
- 협력회사에 의한 인권침해가 발견될 경우, 공단 차원에서 대응*한다. *발견일로부터 7일 이내

1 인권침해 신고

- 대상 : 피해자 등
※ 내부직원 포함하여 공급망, 지역주민, 고객 등 모든 이해관계자 포함
- 방법 : 방문접수, 전화, 팩스, **QR코드**, 공단 홈페이지, 담당자 이메일 등

2 인권침해 피해 신고 접수

- (감사팀) 접수 및 접수대장 등재 (별지4호)
- (감사팀장) 이사장에게 인권침해 피해 신고 보고

3 인권침해 피해 사건 조사

- (감사팀) 피해 사건 조사, 인권침해 여부 확인
 - ┌ 인권침해행위일 경우 : 이사장에게 보고, 근거자료 첨부
 - └ 인권침해행위가 아닐 경우 : 민원 접수, 관련 내규에 의해 처리

※ 신고인의 비밀보장

(위원회 위원, 이사장) 신고인 및 신고내용 비밀보장, 신고인이 불이익을 받지 않도록 조치

(신고자를 인지한 임직원) 신고자의 신분을 공개 금지

(불이익을 받은 신고인) 국가인권위원회에 보호조치 및 불이익 구제 등 요청

- ☞ 신고자의 신분이 공개된 때에는 공단은 그 경위를 조사하고, 조사결과를 인권경영위원회에 보고하여 신분공개에 책임 있는 자에 대해 징계 등 필요조치가 이루어질 수 있도록 함

4 인권경영위원회 보고

- (인권경영위원회) 보강조사 또는 위원회 상정 결정
 - └ 인권경영위원회 개최 : 위원회 상정·심의·의결
 - └ 인권경영실무협의회 개최 : 보강 조사 후 구제방안 마련
- ※ 인권경영위원회에 상정된 사건에 대해서는 접수일로부터 30일 이내에 심의를 거쳐야 한다. 다만, 부득이하다고 인정되는 경우에는 위원장의 승인을 얻어 15일을 연장할 수 있다.

5 이사장 보고

- (이사장) 이사장은 신고에 대하여 보고가 타당하다고 판단 한 경우에는 위반사항을 시정해야 하고, 고의 또는 과실로 인권침해 행위를 한 임직원에게 대해서는 전보, 징계, 재발방지 교육 등 조치를 해야 한다.

V

구제절차 시행에 대한 평가

- (인권경영 담당자) 기관의 구성원들 대상으로 설문지 조사 등을 활용하여 구제절차의 실효성에 대한 평가 실시(연 1회, 상반기 중)
 - * 구제절차를 실제로 활용한 경험이 있는 진정인의 평가 포함

VI

인권침해 신고센터 설치

- ☐ 인권침해 상담
 - 인권침해와 관련하여 상담 및 피해자 구제를 위하여 피해상담을 실시할 수 있으며, 감사팀장을 인권상담원으로 지정함
- ☐ 인권침해 신고센터
 - 신고 의무
 - 신고의 대상이 되는 행위를 목격 또는 인지한 임직원은 감사팀에 신고
 - 신고자

- 공단 업무 수행과 관련하여 인권 침해나 차별 행위를 당한 사람(피해자) 또는 그 사실을 알고 있는 사람

○ 신고방법 : 방문, 전화, 우편, 팩스, **QR코드**, 홈페이지, 이메일 등

VII

인권침해 구제 매뉴얼

1 관리자 (부서장 및 팀장) 조치사항

- ◆ 인권상담원과의 전문적 상담 권유 및 사건보고
- ◆ 피해자 보호조치 실시
- ◆ 상담 및 사건에 대한 철저한 비밀유지 노력

□ 사건 인지단계

- (사건보고) 인권상담원과의 전문적 상담을 권유하고 피해자가 원하는 경우 사건 보고
- (피해자 보호) 피해자와 행위자가 동일 사업장 내에 있을 경우, 객관적 자세 견지 및 피해자 보호조치 실시
- (비밀유지) 상담내용 및 사건에 대한 철저한 비밀유지
- (관리자의 조정) 사안이 경미하고 피해자가 관리자를 신뢰하여 조정을 요청하는 경우에도, 인권상담원과의 협의 하에 관리자가 문제 해결 시도
 - ※ 단, 예외적으로 피해자가 공식처리절차를 강력히 거부하고 관리자를 통한 해결을 희망하는 경우, 관리자는 최대한 중립성을 유지하면서 공정한 중재자이자 정보 제공자로서의 역할에 충실
- ⇒ 조정이 이루어지지 않을 경우 공식절차를 이용하도록 피해자에게 안내
- (조사협조) 인권상담원에게 사건 인계 시, 신속하고 공정하게 조사 협조
- (피해자 보호) 고충처리가 종료될 때까지 피해자 보호를 위하여 노력해야 한다.
- (2차 피해 예방) 각 호의 2차 피해행위를 해서는 안된다.
 1. 사건을 은폐하거나 축소하려는 행위
 2. 피해자를 비난하거나 피해자에게 책임을 전가하려는 행위
 3. 피해자의 의사에 반하여 고충처리 신청을 철회하거나 침해행위 행위자와의 합의를 중용 내지 강요하는 행위

4. 피해자의 고충과 관련하여 내용이나 인적 정보 및 평판에 관한 내용을 타인에게 전달하는 행위
5. 정당한 이유없이 행위자를 옹호하거나 두둔하는 행위
6. 피해자의 의사에 반하여 행위자를 동석시키는 행위
7. 목격자를 회유하거나 피해자 입장에서의 진술을 방해하는 행위
8. 그 밖에 이에 준하는 행위

□ 피해자의 상담 시 유의점

- 사건에 대하여 판단하거나 행위자 입장을 대변하려 하지 말고,
- 피해자의 상황을 충분히 경청하고 공감하며,
- 조직 내 고충처리 절차 등에 대해 필요한 정보를 전달하는 역할 충실

□ 행위자와의 상담 시 유의점

- 행위자를 모욕·비난하는 등의 공격적이거나, 가해자로 낙인찍는 태도 금물
- 공정하고 객관적인 태도 유지
- 행위자의 행동을 피해자의 입장에서 생각하도록 조력
- 피해자에 대한 소문유포·비난·위협, 자체적 문제해결을 위해 피해자가 원치 않는 만남 요청·연락 등은 피해자에 대한 불이익한 행동이므로 절대로 해서는 안 된다는 점을 확실히 고지
- 향후 인권상담원의 조사에 성실히 임하도록 조력

② 피해자 조치사항

◆ 증거자료 확보

◆ 인권상담원과 상담

□ 피해자 대응방법

- **(증거자료 확보)** 인권침해 사건발생부터 순서대로 자료정리
 - 메시지, 이메일, 녹취, 증인확보 등
- **(상담)** 공식절차를 진행할 의사가 있는 경우에는 신속하게 인권상담원과 상담
 - 상담 자체가 행위자에 대한 조사나 징계를 의미하지는 않으니, 자연스런 소통과 정이라 생각하고 부담 없이 상담

③ 행위자 조치사항

- ◆ 즉시 진심어린 사과
- ◆ 피해자의 요구사항에 대한 즉각적 이행
- ◆ 성실한 조사협조 및 합당한 징계결정 시 수용
- ◆ 사건 은폐·왜곡 등 2차 가해 시도 중단

□ 인권침해 행위자로 지목되었을 때

- **(즉시사과)** 인권침해 의도가 없었더라도 자신의 행위로 인하여 상대방이 모욕감 등을 느꼈다면 이를 받아들이고 즉시 사과
- **(요구사항 이행)** 조정을 받고 있다면 성실하게 조정 내용을 수용하고, 피해자의 요구사항을 이행하면서 다시는 인권침해를 하지 않도록 노력
- **(조사협조)** 인권침해 피신고인은 조사가 진행 중인 사안에 대해 다음을 준수하고 이를 위해 서약서를 작성하여 감사팀장에게 제출해야 함

※ 인권침해 피신고인 준수사항

- 인권상담원의 조사에 성실히 협조
- 사건 내용 및 신고인 신상 정보에 관한 비밀 유지
- 조사 기간 중 신고인 및 참고인에 대한 사적 접촉 금지
- 신고인 및 주변인에 대한 보복 행위 금지

- **(징계수용)** 징계결정 시 자신의 행동의 정도와 지속성에 비추어 징계가 합당한지 여부를 확인하고 이를 수용
- **(2차 가해 중단)** 피해자에 대한 근거 없는 비난 등으로 2차 가해를 하지 않도록 각별히 조심
 - 피해자에 대한 2차 피해는 추가 징계대상임에 유의

- 붙임 1. 인권침해 신고서 1부
2. 인권침해 심의결정서 및 서명록 1부
3. 업무처리 만족도 평가서 1부. 끝.

[붙임-1 양식]

인권침해 신고서

접수일*	년 월 일		접수번호*							
신고인 (익명신고 가능하므로 필수사항 아님)	성명		생년월일							
	주소									
	전화		이메일							
신고사항 (필수 기재)										
피해 일시 및 장소										
피 침 해 자										
침 해 자										
침 해 내 용										
<div style="text-align: center;"> 년 월 일 신고인 (서명 또는 인) </div>										
<p><개인정보 수집 및 이용에 관한 동의></p> <p>종로구시설관리공단은 인권침해구제와 관련하여 아래와 같은 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>수집·이용 항목</th> <th>수집·이용 목적</th> <th>보유기간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>성명, 생년월일, 주소, 전화, 이메일</td> <td>인권침해행위 신고 사무 접수·처리·사후관리 서비스 제공</td> <td>접수일로부터 3년</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 수집된 개인정보는 정해진 목적 이외의 용도로 이용하지 않습니다. 신고인께서는 위 내용에 대해 동의를 거부할 권리가 있습니다. <u>익명신고 또는 개인정보 수집 및 이용에 관하여 동의하지 않을 경우, 접수·처리 및 결과 회신이 제한될 수 있습니다.</u></p> <p><input type="checkbox"/> 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는 데 동의하십니까?</p> <div style="text-align: center;"> 년 월 일 성명 (서명 또는 인) </div>					수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간	성명, 생년월일, 주소, 전화, 이메일	인권침해행위 신고 사무 접수·처리·사후관리 서비스 제공	접수일로부터 3년
수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간								
성명, 생년월일, 주소, 전화, 이메일	인권침해행위 신고 사무 접수·처리·사후관리 서비스 제공	접수일로부터 3년								

* 접수일 및 접수번호는 신고인이 기재하지 않습니다.

인권침해 심의·결정서

제 회 종로구시설관리공단 인권경영위원회에 부의된 인권침해 신고 사건에 대하여
위원회는 다음과 같이 심의하여 결정한다.

다 음

건명

<뒷장 계속>

년 제 회 인권경영위원회 서명록

위 심의 결정내용에 대하여 위원 서명함

구분	성명	서명	의견
위원장			
위 원			
위 원			
위 원			
위 원			

년 월 일
종로구시설관리공단 인권경영위원회

〈인권침해 피해구제 업무처리에 대한 만족도 평가〉

귀하의 인권침해 신고 처리와 관련하여 만족도를 평가하여 주시기 바랍니다. 평가내용은 업무절차 개선에만 사용됨을 알려드리며, 우리 기관의 업무개선에 적극 반영하도록 하겠습니다.

1. 인권침해 피해 신고자(단체) :

2. 피해 내용 :

3. 귀하가 이번에 제기하신 신고 내용은 충분히 해결되었습니까?

() 전부 해결 () 일부 해결 () 해결 안됨

4. 신고 내용이 해결되지 않았다면 어떤 부분이 해결되지 않았습니까?

5. 피해를 신고하고 처리가 완료되기까지 업무처리 과정은 어떠하였습니까?

()매우 만족 ()만족 ()약간 만족 ()보통 ()약간 불만 ()불만 ()매우 불만

6. 신고 접수, 처리과정에서 개선할 사항이 있다면 무엇입니까(복수응답 가능)?

() 신고 절차의 불편	() 담당 직원의 불친절
() 처리과정 설명 부족	() 처리결과 통보 지연
() 처리 담당자의 전문성 부족	() 신고·피해자 개인정보관리 부실
() 피해내용 설명기회 부족	() 신고·피해자 비밀보장·보호 부족

7. 기타 건의사항이나 불만사항이 있으시면 자유롭게 기술하여 주십시오.