

인권침해 구제매뉴얼 및 가이드라인

구제절차는 법적으로 보장된 권리를 침해당하고 이와 관련하여 분쟁이 발생한 경우 피해자의 진정을 접수, 조사 하여 분쟁을 해결하고 피해자의 권리를 원상회복시키는 절차를 제공하기 위함.

I 개요

□ 관련법령

- 국가인권위원회 「국가인권위원회법」
- 과천시도시공사 「인권경영이행지침」

□ 인권침해 가이드라인

- 헌법에 보장된 기본권 침해행위(「국가인권위원회법」 제30조 관련)
- 평등권 침해의 차별행위(「국가인권위원회법」 제2조 제4호 관련)
- 인권경영이행지침에 보장된 인권(「인권경영이행지침」 제26조 관련)에 보장된 인권

□ 인권침해 신고

구분	외부	내부	비고
신고	국가인권위원회를 통한 진정	인권경영 담당 부서장에게 신고	
내용	인권침해 발생시 국가인권위원회법 제30조제1항제1호와 인권침해 및 차별행위 구제조사규칙 제2조제1호에 따라 국가인권위원회에 신청	인권침해 발생시 인권경영이행지침 제26조(인권침해행위의 신고 및 접수)에 따라 신청	

□ 국가인권위원회 가이드

- 헌법에 보장된 기본권 침해행위(국가인권위원회법 제30조 관련)
국가기관·지방자치단체 또는 구금·보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법 제10조 내지 제22조에 보장된 인권을 침해당하거나 차별행위를 당한 경우 (제10조 생명권, 행복추구권, 제11조 평등권, 제12조 신체의 자유, 적법절차원칙, 제13조 신체의 자유, 제16조 주거의 자유, 제17조 사생활 비밀의 자유, 제18조 통신의 비밀과 자유, 제19조 양심의 자유, 제20조 종교의 자유, 제21조 언론·출판·집회·결사의 자유, 제22조 학문과 예술의 자유)
- 평등권 침해의 차별행위(국가인권위원회법 제2조 제4호 관련)
성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역(출생지, 원적지, 본적지, 성년이 되기 전의 주된 거주지역 등), 출신국가, 출신민족, 용모 등 신체조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족형태 또는 가족상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적(性的)지향, 학력, 병력(病歷)등 합리적 이유 없이 고용관예, 재화·용역·교통수단·상업시설·토지·주거시설의 공급이나 이용, 또는 교육시설이나 직업훈련기관에서의 교육·훈련이나 그 배움과 관련하여 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위, 성희롱행위

해당하지 않는 경우

- 다른 법률에서 특정한 사람(특정한 사람들의 집단 포함)에 대한 우대를 차별행위의 범위에서 제외한 경우 그대우는 차별행위로 보지 아니함. 다만, 현존하는 차별을 해소하기 위하여 특정한 사람(특정한 사람들의 집단 포함)을 잠정적으로 우대하는 행위와 이를 내용으로 하는 법령의 제·개정 및 정책의 수립·집행은 평등권 침해의 차별행위로 보지 않음.

□ 공사 내부 가이드

- 「인권경영이행지침」 제26조에 보장된 인권을 침해당하거나 차별행위를 당한 경우

해당하지 않는 경우

1. 신고의 내용이 명백히 거짓이거나 이유가 없다고 인정되는 경우
2. 피해자가 아닌 사람이 한 신고에서 피해자가 조사를 원하지 아니하는 것이 명백한 경우
3. 신고의 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이상 지나 신고한 경우. 다만, 신고의 원인이 된 사실에 관하여 공소시효 또는 민사상 시효가 완성되지 아니한 사건으로서 위원회가 조사하기로 결정한 경우에는 그러하지 아니하다.
4. 신고가 제기될 당시 진정의 원인이 된 사실에 관하여 법원 또는 헌법재판소의 재판, 수사기관의 수사 또는 그 밖의 법률에 따른 권리구제 절차가 진행 중이거나 종결된 경우. 다만, 수사기관이 인지하여 수사중인 「형법」 제123조부터 제125조까지의 죄에 해당하는 사건과 같은 사안에 대하여 위원회에 진정이 접수된 경우에는 그러하지 아니하다.
5. 신고가 익명이나 가명으로 제출된 경우
6. 신고가 위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 경우
7. 신고인이 진정을 취하한 경우
8. 위원회가 접수를 취소한 사건을 같은 사실에 대하여 다시 신고한 경우
9. 신고의 취지가 그 신고의 원인이 된 사실에 관한 법원의 확정판결이나 헌법재판소의 결정에 반하는 경우

Ⅲ

구제 매뉴얼

□ 국가인권위원회 절차

○ 진정 및 조사 절차



< 출처: 국가인권위원회 홈페이지, 진정·민원·진정처리절차 >

○ 신청 방법

구 분	내 용
방문	직접 방문하여 전문상담원과의 대면상담
전화	전국 어디서나 국번없이 1331
우편방문	(우 04551) 서울특별시 중구 삼일대로 340 (저동 1가) 나라키움 저동빌딩 11층 국가인권위원회 인권상담센터
팩스	02-2125-9812
홈페이지	www.humanrights.go.kr
이메일	hoso@humanrights.go.kr

○ 사건의 조사

- 진정인·피해자·피진정인(이하 ‘당사자’라 함) 또는 관계인에 대한 출석요구, 진술청취 또는 진술서 제출 요구
- 당사자, 관계인 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, 관계인 또는 관계기관 등에 대해 조사사항과 관련이 있

다고 인정되는 사실 또는 정보에 대한 조회

○ 심의·의결

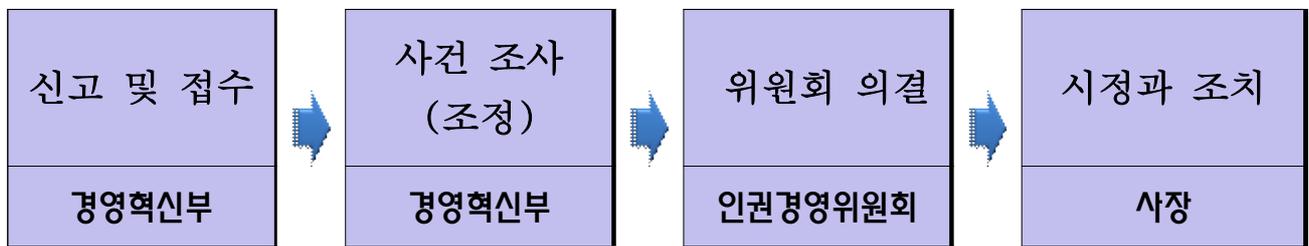
- 주심위원의 사건검토, 소위원회의 심의를 통해 심의·의결

○ 구제방법

- 합의권고, 구제조치 및 제도개선의 권고, 수사의뢰, 고발 및 징계 권고, 법률구조요청, 긴급구제조치의 권고, 조정

□ 공사 내부 절차

○ 진정 및 조사 절차



○ 신청 방법

구 분	내 용
방문	인권경영 담당 부서장에게 신고
전화	02-500-1104
홈페이지	www.gcuc.or.kr

○ 사건조사

- 간사는 인권침해행위로 신고, 접수 된 사건에 대하여 즉시 조사를 하고 인권침해 여부를 확인
- 인권침해 행위가 있다고 판단한 경우 근거 자료 위원장에게 보고

○ 심의·의결

- 인권경영위원회의 심의

- 인권침해행위가 공사의 소관사항이 아니라고 판단되는 경우 관계 기관(국가인권위원회 등)에 해당 사항을 이관

○ 시정과 조치

- 공사는 인권침해 사실 및 지침 위반 사항에 대하여 시정
- 고의 또는 과실로 인권침해행위를 한 임직원에게 대하여는 인사조치 및 재발방지 교육
- 신고인과 신고내용에 대하여 비밀을 보장
- 신고자의 신분이 공개된 때에는 신분공개에 책임이 있는 자에 대하여 징계 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

붙임 1. 인권침해시 조치사항

붙임 2. 인권침해 구제절차 흐름도

붙임 3. 인권경영 헌장

□ 관리자(부서장) 조치사항

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

○ 사건 인지단계

- 인권상담원과의 전문적 상담을 권유하고 피해자가 원하는 경우 사건 보고
- 피해자와 행위자가 동일 사업장 내에 있을 경우, 객관적 자세 견지 및 피해자 보호조치 실시
- 상담내용 및 사건에 대한 철저한 비밀유지
- 사안이 경미하고 피해자가 관리자를 신뢰하여 조정을 요청하는 경우에도, 인권상담원과의 협의 하에 관리자가 문제 해결 시도
- 인권상담원에게 사건 인계 시, 신속하고 공정하게 조사 협조 및 2차 피해 예방 및 진행상황 주시

상담 시 유의점

○ 피해자의 상담

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

상담 시 유의점

○ 행위자와의 상담

- 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

□ 피해자 조치사항

- 증거자료 확보
- 인권상담원과 상담

○ 피해자 대응방법

- 인권침해 사건발생부터 순서대로 자료정리
 - 메시지, 이메일, 녹취, 증인확보 등
- 공식절차를 진행할 의사가 있는 경우에는 신속하게 인권상담원과 상담
 - 상담 자체가 행위자에 대한 조사나 징계를 의미하지는 않으니, 자연스런 소통과정이라 생각하고 부담 없이 상담

□ 행위자 조치사항

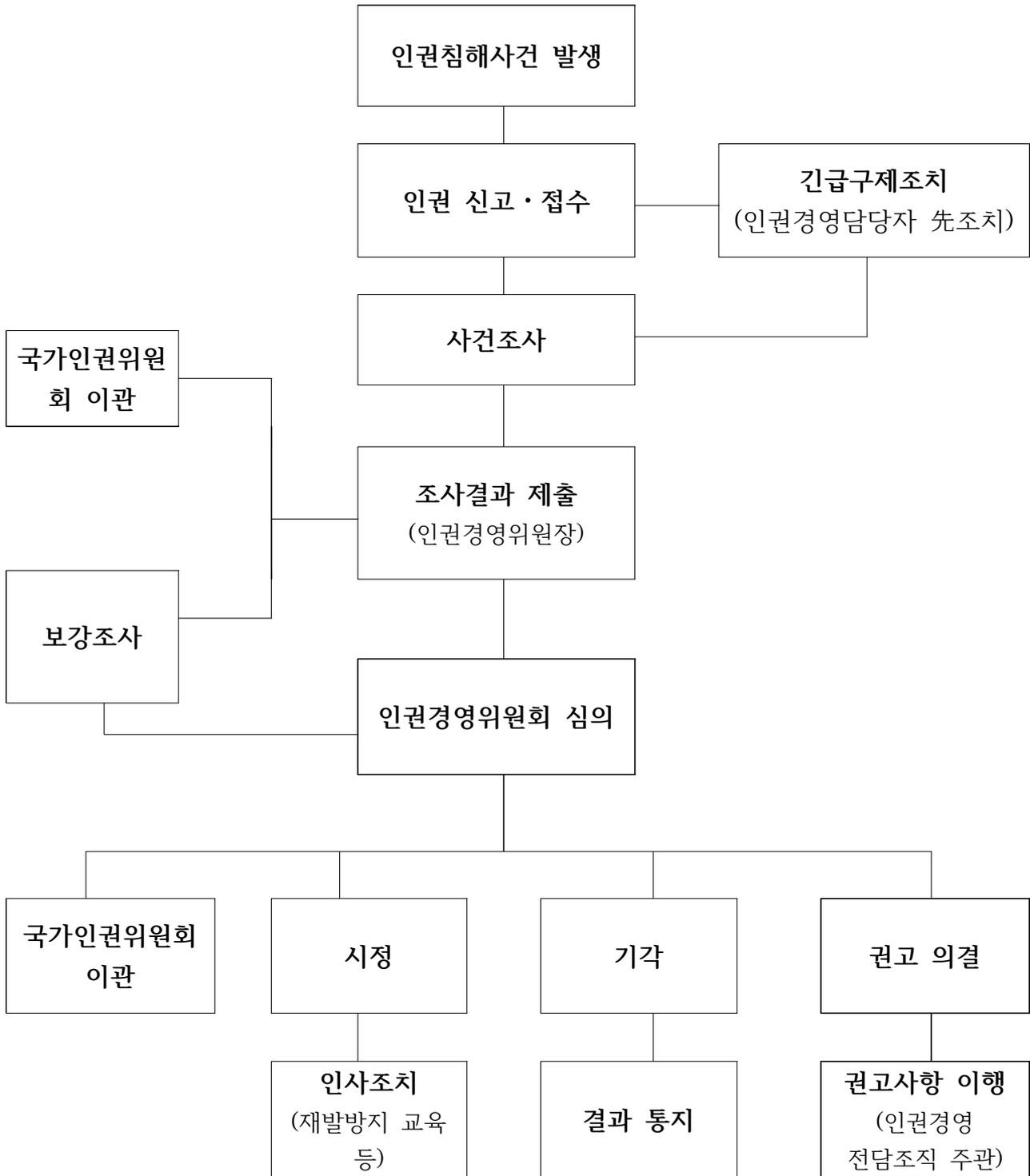
- 즉시 진심어린 사과
- 피해자의 요구사항에 대한 즉각적 이행
- 성실한 조사협조 및 합당한 징계결정 시 수용
- 사건 은폐·왜곡 등 2차 가해 시도 중단

- 인권침해 행위자로 지목되었을 때
 - 인권침해 의도가 없었더라도 자신의 행위로 인하여 상대방이 모욕감 등을 느꼈다면 이를 받아들이고 즉시 사과
 - 조정(調停)을 받고 있다면 성실하게 조정 내용을 수용하고, 피해자의 요구사항을 이행하면서 다시는 인권침해를 하지 않도록 노력
 - 인권침해 피신고인은 조사가 진행 중인 사안에 대해 다음을 준수하고 이를 위해 서약서를 작성하여 감사정보팀장에게 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

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



과천도시공사 인권경영 헌장

우리는 과천시 지역개발과 공공시설물 등을 효율적으로 관리·운영함으로써 시민의 복리증진과 지역사회 발전에 기여하며, '차별 없는 공정한 사회구현'과 '사람을 먼저 생각하는 인권경영'을 지향한다.

이를 위해 우리는 모든 경영활동 과정에서 인간의 존엄과 가치 향상을 위하여 임직원이 준수해야 할 올바른 행동과 가치판단의 기준으로서 세계인권선언 등 주요 국제인권규범을 존중하고 실천함으로써 근로자와 우리공사 공공시설을 이용하는 모든 고객들의 인권을 보호하고자 한다.

이를 위해 공사 모든 임직원이 지켜야 할 행동과 가치판단의 원칙으로서 다음과 같이 "인권경영헌장"을 선포하고 인권경영의 정착과 확산을 위해 노력 한다.

하나, 우리는 인권, 노동, 환경, 반부패 등의 가치를 지지하는 국제 및 국내 규범을 존중하고 지지한다.

하나, 우리는 임직원을 포함한 모든 이해관계자에 대하여 인종, 종교, 장애, 성별, 출생지, 정치적 견해 등을 이유로 차별하지 않는다.

하나, 우리는 직원의 인권보호와 증진을 위해 결사 및 단체교섭의 자유를 보장한다.

하나, 우리는 어떠한 형태의 강제노동과 아동노동을 허용하지 않는다.

하나, 우리는 안전하고 위생적인 작업환경을 조성하여 산업안전 및 건강권을 보장한다.

하나, 우리는 협력회사와의 상생발전을 위해 노력하며, 인권경영을 실천하도록 지원하고 협력한다.

하나, 우리는 고객의 인권을 존중하고 보호한다.

하나, 우리는 국내외 환경 관련 법규를 준수하고, 환경보호와 환경재해 예방을 위해 노력한다.

하나, 우리는 지역개발과 공공시설물관리에 있어서 국민의 안전에 위해가 되지 않도록 노력하고, 업무상 수집한 개인정보를 보호하며 소비자의 정보 접근권을 보장한다.

하나, 우리는 지역개발과 공공시설물관리에서 발생하는 인권침해에 대해 신속하고 적절한 구제조치를 제공한다.

2020. 12. 10.

과천도시공사 임직원 일동