
재단법인 전라북도 사회서비스원
인권경영체계 수립 및 인권영향평가 실시 용역
최 종 보 고 서

2022. 12.



한국윤리인권연구원
The Korea Ethics Human Rights Institute

목 차

I. 사업수행의 개요

1. 사업의 명칭 및 목적	2
1) 사업의 명칭	2
2) 사업의 목적	2
2. 사업의 범위 및 원칙	2
1) 사업의 범위	2
2) 사업의 원칙	3
3. 종합결과 요약	4
1) 기관운영 인권영향평가 결과 요약	4
2) 주요사업 인권영향평가 결과 요약	5

II. 인권 친화적 경영체계 구축

1. 대내외 인권경영 환경분석 및 인권경영 관련 기관 규정 및 제도	8
1) 인권의 의미, 변화와 인권경영의 배경	8
2) 기업과 인권에 관한 국제적 기준	13
3) 국내 정부 기관의 규정 및 제도 검토	17
4) 인권경영 우수기업 벤치마킹 사례(BP)	23
5) SWOT 분석을 통한 전라북도사회서비스원의 인권경영 수준 진단	26
6) 대내외 환경분석에 따른 시사점	27
2. 인권경영 시스템 구축 자문	28
1) 인권경영 체계 구축(1단계)	28
2) 인권영향평가 실시(2단계)	31
3) 인권경영 실행, 공개(3단계)	55
4) 구제절차의 제공(4단계)	56

3. 인권경영 로드맵 수립	57
1) 인권경영 로드맵의 방향	57
2) 인권경영 비전 및 전략	58
3) 5개년 중장기 인권경영 추진 전략(계획)안	59

붙임

붙임1. 인권영향평가 체크리스트 세부 점검결과	62
붙임2. 인권영향평가의 보완·개선사항에 대한 권고의견	95
붙임3. 중대성 평가 및 주요 인권이슈 도출	102
붙임4. 5개년 중장기 인권경영 추진 전략(계획)안	112

| 사업수행의 개요

1. 사업의 명칭 및 목적
2. 사업의 범위 및 원칙
3. 종합결과 요약

1. 사업의 명칭 및 목적

1) 사업의 명칭

- 인권경영 체계수립 및 인권영향평가 실시 용역

2) 사업의 목적

- 기관운영 및 주요사업 전반에 대한 인권 친화적 경영체계 구축을 통한 (재)전라북도사회서비스원 초 임직원과 이해관계자의 인권 보호 및 인권 침해 예방
- 기관 특성을 반영한 최적의 인권 친화적 경영체계 구축 및 실행

2. 사업의 범위 및 원칙

1) 사업의 범위

□ 인권 친화적 경영체계 구축

- 인권경영 관련 정책 동향에 대한 정보 수집 분석
 - 인권경영 관련 기관 규정 및 제도 검토
- 인권경영 시스템 구축 및 지원
 - 인권경영 지침 및 인권경영선언문(인권경영헌장) 제정

□ 인권영향평가 실시

- 기관운영 인권영향평가 체크리스트 최적화
 - 주요 이해관계자(임직원, 협력업체, 지역사회 등) 별 발생 가능한 인권 이슈 파악
 - 주요 인권 영향요인 파악 및 기관 특성을 고려한 체크리스트 최적화
- 주요사업 체크리스트 개발
 - 주요사업 정의 및 인권리스크 파악
 - 인권영향평가를 위한 체크리스트 개발
- 인권영향평가 실시 및 점검
 - 인권영향평가 관련 담당 부서 및 담당자 교육 시행
 - 인권영향평가 안건 등 검토
 - 인권영향평가 결과보고서 작성

□ 인권경영 추진

- 인권경영 개선과제 도출 및 이행계획 수립
 - 인권경영 개선과제 성과지표 개발
 - 인권 친화적 경영을 위한 개선과제 도출 및 이행계획 수립
 - 잠재적 주요 인권리스크 관리를 위한 개선사항 제언
- 인권경영 로드맵 수립
 - PDCA 기반의 인권경영 환류 체계 구축
 - 인권침해 사례에 대한 구제절차 방안 등 로드맵 마련

2) 사업의 원칙

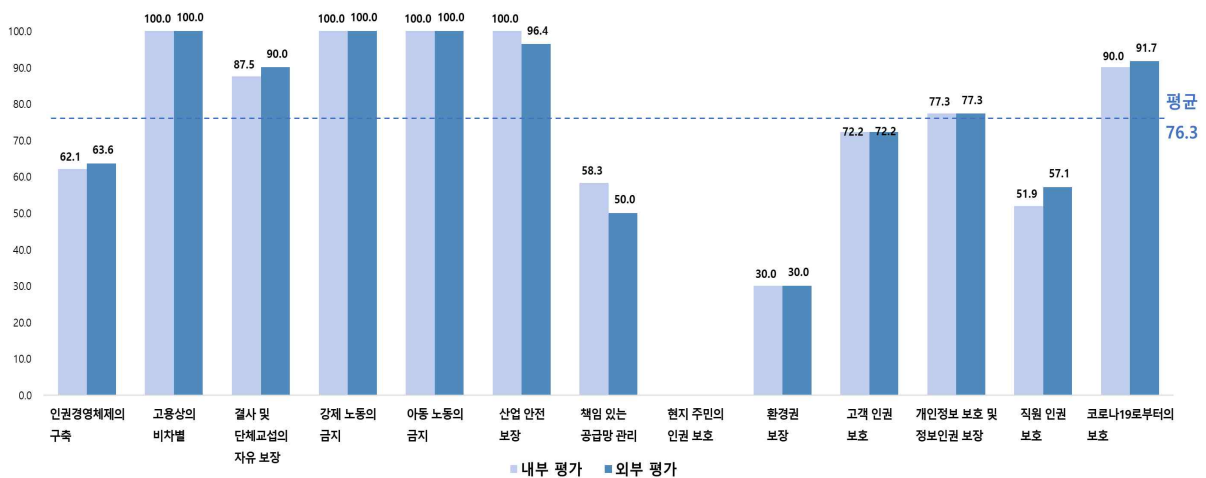
- 인권의 의미 및 인권경영 관련 정책 동향에 대한 정보수집 분석
- 인권영향평가 실시 및 인권 리스크에 대한 대책 마련
- PDCA 기반의 인권경영 환류 체계 재정비
- 인권침해 사례에 대한 구제절차 방안 등 로드맵 마련

3. 종합결과 요약

1) 기관운영 인권영향평가 결과 요약

- 기관운영 인권영향평가 지표는 국가인권위원회의 인권경영 매뉴얼에 권고되어 있는 진단 항목과 분야를 바탕으로 기관의 특성에 맞게 고도화하여 평가를 실시하였음
[총 214개 지표 중 ‘예’ 103개, ‘보완 필요’ 49개, ‘아니오’ 15개, ‘정보 없음’ 3개, ‘해당 없음’ 44개]로 기관운영 평가의 경우, 내부평가 종합점수는 76.3점(평균 76.3점)으로 평균달성률 기준 3등급을 달성함
- 다만 13개 분야 중 「인권경영 체제의 구축」, 「결사 및 단체교섭의 자유 보장」, 「책임 있는 공급망 관리」, 「환경권 보장」, 「고객 인권 보호」, 「개인정보 보호 및 정보인권 보장」, 「직원 인권 보호」 및 「코로나19로부터의 보호」의 일부 항목에 대한 개선과제에 대하여 개선 계획을 수립하고 개선 활동을 추진해야 할 것임

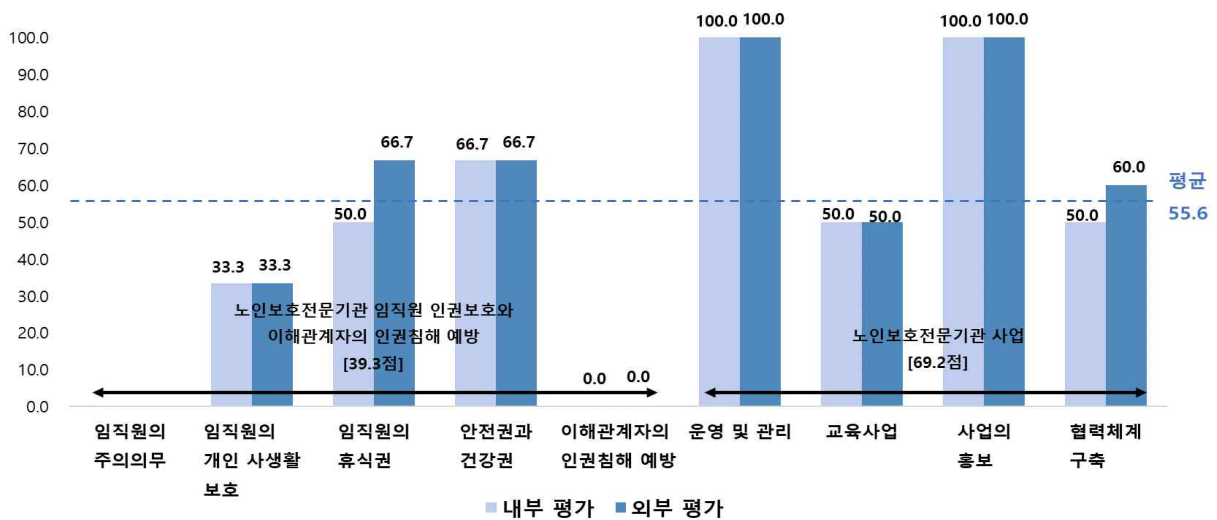
〈그림 1-1〉 2022년 기관운영 인권영향평가 분야별 평가점수



2) 주요사업 인권영향평가 결과 요약

- 사회서비스원에서 추진하고 있는 다양한 사업 중 ‘노인보호전문기관’ 을 대상으로 주요 사업 인권영향평가를 실시하였음
 [총 32개 지표 중 ‘예’ 11개, ‘보완 필요’ 7개, ‘아니오’ 9개, ‘정보 없음’ 3개, ‘해당 없음’ 2개]로 주요사업 평가의 경우, 내부평가 종합점수는 53.7점(평균 55.6점)으로 평균달성률 기준 5등급을 달성함
- 「노인보호전문기관」 사업 분야의 일부 항목에 대한 개선과제에 대하여 개선 계획을 수립하고 개선 활동을 추진해야 할 것임

<그림 1-2> 2022년 주요사업 인권영향평가 분야별 평가점수



II 인권 친화적 경영체제 구축

1. 대내외 인권경영 환경분석 및 인권경영 관련 기관 규정 및 제도
2. 인권경영 시스템 구축 자문
3. 인권경영 로드맵 수립

1. 대내외 인권경영 환경분석 및 인권경영 관련 기관 규정 및 제도

1) 인권의 의미, 변화와 인권경영의 배경

① 인권의 의미

□ 인권의 개념

- 국가인권위원회법 제2조제1호는 인권을 ‘헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리’ 라고 정의하고 있음
 - 인권 또는 인간의 권리란 단순히 인간이 인간이기 때문에 갖는 권리를 말함. 버지니아 권리장전과 프랑스 인권선언에 인권 또는 인간의 권리로 표현된 것이 독일에서는 기본권(Grundrecht)이라는 말로 사용되고 있음
 - 인권은 인권사상을 바탕으로 하여 인간이 인간이기 때문에 당연히 누리는 인간의 생태적·천부적 권리를 의미하지만, 기본권은 헌법이 보장하는 국민의 기본적 권리를 의미하기 때문에 엄밀한 의미에서 인권과 기본권은 동일한 개념이 아님. 하지만 각국의 헌법에서 보장하고 있는 기본권은 자유권적 기본권을 중심으로 하고 있을 뿐만 아니라 그 밖의 정치적·경제적·사회적 기본권 등도 인간의 권리와 보완관계에 있는 것이기 때문에 인권과 기본권을 동일시하여도 무방하다고 할 수 있음¹⁾
 - 1948년 12월 10일 제3회 유엔총회에서 만장일치로 채택된 세계인권선언문은 인간 모두의 존엄성과 권리를 인정하고 있으며, 이를 모체로 국제인권규약들이 만들어졌고, 국제인권규약의 성실한 이행은 국제법적 의무이며, 우리 헌법상 국내법적 의무이기도 함
- 우리나라가 가입한 7개 인권조약
- ‘경제적·사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약(ICESCR)’
 - ‘시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약(ICCPR)’
 - ‘모든 형태의 인종차별 철폐에 관한 국제협약(ICERD)’
 - ‘여성에 대한 모든 형태의 차별철폐에 관한 국제협약(CEDAW)’
 - ‘고문과 그 밖의 잔혹한·비인도적인 또는 굴욕적인 대우나 처벌의 방지에 관한 협약(CAT)’
 - ‘아동권리에 관한 협약(CRC)’
 - ‘장애인권리협약(CRPD)’

1) 권영성, “헌법학원론”, 2010

□ 인권의 분류

- 프랑스 인권학자이자 유네스코의 인권부장이던 카렐 바삭(Karel Vasak)은 인권을 인권의 생성단계에 따라 제1세대, 제2세대, 제3세대 인권으로 분류함. 이는 오늘날 국제사회에 일반화된 구분법이나 인권은 고정불변의 개념이 아님. 과거에 인정받지 못한 권리들이 지금은 인권으로 보장되는 것처럼 새롭게 등장하는 인권의 내용은 항상 수정될 수 있고, 오랜 세월이 걸쳐 쟁취하고자 노력하는 이들에 의하여 인권의 영역은 확장될 수 있음
- 제1세대 인권은 자유권이라고 불리는 시민적·정치적 권리로 ‘국가로부터의 자유’ 라고 일컬어지며, 인간 생활에 국가의 개입을 금지하고 국가의 권력으로부터 개인을 보호하는 자연권 사상을 근간으로 한 소극적 성격을 갖는 권리임
- 제2세대 인권은 사회권이라고 불리는 경제적·사회적·문화적 권리로 사회적 평등에 기초하여 분배적 정의의 기준에 따라 자원 배분에 대한 국가의 개입을 요구하는 권리이며, 자유권과 달리 적극적 성격을 갖는 권리임
- 제3세대 인권은 연대권이라고 불리는 연대와 단결의 권리로서 제3세계 국가와 중심부 국가들 간의 빈부격차, 과도한 군비경쟁과 핵전쟁의 위협, 환경파괴로 인한 생태위기에 대응하기 위해 집합적인 수준에서 정의하고 실현되는 권리를 말함. 국가에서 한정되는 인권의 개념이 아닌 국경을 초월하여 전지구적인 담론으로 인권을 개념화하기 때문에 국제적 협력을 필수적 전제로 함. 이는 아직 이론적으로 확립되어 있지 않고 계속 발전하고 있음
 - 평화적 생존권, 발전을 향유할 권리, 환경에 대한 권리들이 포함됨

〈표 2-1〉 인권의 세대별 구분과 인권목록

구분	특징	강조점	핵심 내용	주요 권리 목록
제1세대 인권 자유권	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자유주의적 인권관 ■ 18세기 시민혁명 	자유	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시민적·정치적 권리 ■ ~부터 자유 강조 (소극적 권리) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신체의 자유, 사상 표현의 자유, 생명권, 재산권, 참정권 등 구성
제2세대 인권 사회권	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회주의적 인권관 ■ 사회혁명과 세계대전 거치면서 확립 	평등	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경제적·사회적 권리 ■ ~에 대한 권리 강조 (적극적 권리) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 노동권, 사회 보장권, 교육권, 문화권, 건강권 등 구성
제3세대 인권 연대권	<ul style="list-style-type: none"> ■ 문화주의적 인권관 ■ 개발도상국 인권관 ■ 19세기 말 등장 이후 현재 확립 과정 	연대 (우애)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공동체적 유대, 민족적 연대, 집단적 권리강조 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 평화권, 발전권, 환경권, 인류공동 유산에 대한 권리 등 구성

□ 유사개념 비교 : 인권, 기본권, 시민권, 사회권

- 인권은 기본권, 시민권 등과 비교함으로써 그 의미를 명확하게 이해할 수 있음
- 인권
 - 모든 인간에게 부여된 권리로 모든 사람의 존엄성을 인정
 - 초 역사성, 초 실정성, 초 국가성, 보편성, 절대성 등
- 기본권
 - 헌법에 따라 보장된 국민의 기본적인 권리
 - 인권은 인간이라면 누구나 가지고 있는 권리인 반면, 기본권은 국가가 국민에게 부여하는 권리
 - 기본권은 국민에게 부여하는 권리이므로 원론적으로는 외국인을 대상으로 한 개념이 아니기에 인권과 달리 제한될 수 있음
 - 인권 일부가 기본권으로 설정되기 때문에 논리상으로 인권이 기본권보다 그 범위가 넓다고 볼 수 있음
- 시민권
 - 특정 정치체제의 시민으로서 자격과 자질을 가진 사람들에게 부여되는 권리
 - 인권은 인종이나 종교·성·언어에 상관없이 인간이라는 사실 때문에 모든 사람에게 부여되는 권리라는 점에서 다른 의미임
- 사회권
 - 국민이 인간다운 생활을 위하여 국가에게 사회적 보장책을 요구할 수 있는 권리
 - 사회권은 국가의 적극적 급부와 배려를 통해 비로소 보장될 수 있기 때문에 국가의 개입과 간섭을 필요로 한다는 점에서 차이가 보임
 - 사회권의 실현에는 비용이 소모되며 그러한 점에서 사회권의 실현은 그 사회의 급부능력과 의지에 의해 한계가 설정될 수밖에 없음

② 인권의 의미 변화

□ 인권개념의 확장

- 인권은 역사 발전과 환경변화 과정에서 내용과 항목이 수정·확장되며, 추상적인 권리에 머무르지 않고 실행력을 담보할 수 있는 법적 권리로 발전하고 있으며, 시대적·공간적·사회적 조건 속에서 인간의 존재 상황에 관한 질문을 통해 그 의미가 변화되고 있음
- 민주주의 발전과 신자유주의 시장경제가 확대되면서, 인권문제는 국가권력에 의한 자유권 침해에서 경제·사회적 불평등 및 차별에 의한 인권침해로 확대 전환됨
- 신자유주의 경제화, 노동환경 유연화, 사회적 양극화로 인한 경제적 불평등과 사회적 약자에 대한 차별은 인권의 주요 과제로 등장
- 유엔 2030 지속가능발전목표와 더불어 현대사회는 정치적, 사회·경제적 문제 외에 환경적 이슈가 인권문제로 중요하게 주목받고 있으며 자연과 공존하는 쾌적한 생활환경에 대한 시민 요구가 증대함

□ 삶의 질(well-being) 관심 증가

- 인권은 최소한의 권리를 규정하고 보호하기 위한 보호막의 역할과 동시에 인간이 누릴 수 있는 높은 수준의 삶의 권리를 포함하는 개념이며, ‘삶의 질(well-being)’에 대한 관심과 욕구가 높아지면서 연관된 다양한 사안들이 인권 차원에서 접근되고 있음
- 기존의 인권은 국가의 폭력에 의한 시민권의 침해나 생존에 필요한 조건에 초점을 두었지만 ‘삶의 질’에 대한 담론이 확산하고 인권이 다양하게 변화하면서, 인권이 기초적인 삶의 조건에 대한 최소한의 권리보장이 아니라 가능한 한 높은 수준의 권리보장으로 확대되고 있다는 점에서 인권은 ‘최소 주의적 관점’에서 ‘최대주의적 관점’으로 변화함²⁾
- 사람과 사람 사이의 공감을 통해서 서로 호혜적인 존중과 좋은 인간관계가 삶의 질을 높이는 주요한 요건이 되고 있음
 - 개인의 권리를 넘어서 사람과의 관계 형성이 인권이 지향하는 또 다른 목적이라는 점에서 인권은 공동체적 지향의 성격을 갖고 있음
- 이러한 점에서 인권은 ‘공평하고 좋은 세상의 상징적 등가물’로 이해되고 있으며, ‘인권공동체’는 이러한 맥락을 종합한 표현임³⁾
- 인권과 관련된 최근 인식과 실천 지형을 종합해 보면, 인권은 더욱더 근본적이고 포괄적인 가치로 간주하며, 바람직한 어떤 목적, 행복한 어떤 상태, 인도적 가치, 공동체 지향의 삶의 관계 등을 대변하는 상징이 되고 있음

2) 김왕배·김종우, “인권으로서의 건강권에 대한 탐색과 전망”, 2012.

3) 조효제, 2008.

③ 인권경영의 배경

□ 인권경영 개념 정립

- 국가인권위원회에서는 인권경영을 “기업을 경영하는 과정에 있어 사람을 중시하는 경영, 즉 인간으로서의 존엄과 가치를 중시하고 보호하는 경영” 이라고 정의⁴⁾함. 기업은 이제 이윤 극대화에만 몰두할 것이 아니라, 기업의 사회적 영향력을 고려한 영리활동을 하여야 한다는 것을 강조하며, 기업에 소속된 노동자뿐 아니라 기업 활동과 관련한 이해관계자 모두의 인권을 존중하는, 사람 존중의 인권경영을 펼쳐나가기 위해 다양한 방법을 모색하고 있음
- 한편 CSR(Corporate Social Responsibility 기업의 사회적 책임) 전문가들이 주장하는 인권 경영은 기업이 인권침해 상황에 공모·가담하지 않고 오히려 인권 상황을 개선하기 위해 인권침해 상황을 예방하고, 인권준수를 보장하기 위한 수단을 마련하는 동시에, 인권 수준과 관련된 이해로 증진하는 노력을 기울여야 한다는 것을 의미함⁵⁾
- 국가인권위원회는 2017년 ‘인권경영 표준 매뉴얼’ 제작사업을 하였고, 이는 기업의 내부시스템을 수립하고 절차를 개발하고 문화를 확산하는 등 인권경영을 추진하면서 각자의 상황에 맞게 적용할 수 있도록 가이드 역할을 돕도록 개발함. 그 과정에서 2018년 4개 시범 기관을 대상으로 인권경영 매뉴얼 시범이 적용되었고, 최종 ‘인권경영 표준 매뉴얼’ 은 2018년 9월 4일 발표됨

□ 인권경영에 대한 역사적 배경

- 유엔인권위원회는 기업과 인권에 대한 개선을 요구하며 2005년 7월 당시 유엔사무총장 코피 아난은 존 러기(John Ruggie) 하버드대 교수를 기업과 인권에 관한 유엔사무총장 특별대표에 임명하고, 존 러기 교수에게 인권에 관한 다국적기업 및 기타 사업체와 기업 책임 기준을 확인하고 규정하는 임무를 부여하였음
- 2008년 6월 유엔 인권이사회는 유엔사무총장 특별대표가 제출한 “보호, 존중 그리고 구제 : 기업과 인권을 위한 프레임워크” 를 채택하였고, 2011년 6월 다시 “기업과 인권이행지침” 을 실천기준으로 채택하였음
- 이로써 기업에 ‘인권경영 책임’ 이 있다는 점이 국제적으로 승인되었으며 국가는 ‘기업의 인권경영책임’ 을 실현하도록 제도적 기반을 마련하고 인권경영을 장려해야 한다는 것이 유엔 차원에서 결의로 확인된 것임. 국가는 기업이 인권을 존중하도록 법과 제도를 구축할 의무를 지니고, 기업은 인권존중 책임을 지며, 사법적·비사법적 인권침해 구제 수단을 마련해야 한다는 것이 기업과 인권을 위한 프레임워크의 핵심임. “국가의 인권 보호 의무, 기업의 인권존중 책임, 구제책 마련” 이라는 기업과 인권을 위한 프레임 워크는 세계 각국의 정부, NGO 들의 “기업과 인권” 에 관한 공통의 용어로 자리매김 하게 되었음

4) 국가인권위원회, ‘인권경영 가이드라인 및 체크리스트’, 2014. 7P

5) 정운용, ‘기업의 사회적 책임 제고를 위한 형법정책’, 고려대학교 박사학위 논문, 2010, 58P

2) 기업과 인권에 관한 국제적 기준

□ ISO 37001(반부패경영시스템)

- ISO 37001은 2016년 10월 국제투명성기구(Transparency International)와 경제협력개발기구(OECD)가 참여하여 제정한 국제표준규격으로, 조직에서 반부패경영시스템을 수립, 실행, 유지 및 개선을 달성하기 위한 요구사항을 규정하고 있음. 조직이 효과적인 뇌물방지 경영시스템을 실행함으로써 뇌물수수 관련 법규를 준수하고 모범적인 관행을 유지할 수 있도록 지원하는 것이 ISO 37001의 목적임. 이 시스템은 부패방지와 관련된 국제 모범관행을 반영하고 있어 모든 사법권에서 적용이 가능하며 조직의 분야와 규모에 관계없이 모든 조직에서 적용할 수 있음
- ISO 37001 인증을 취득함으로써 조직 및 사업활동에 대한 이해관계자들(정부, 고객, 투자자 등)로부터 신뢰성 및 조직가치 향상, 부패 리스크 사전 예방 및 대응으로 경영 불안감 해소, 입찰 참여 시 강화되는 반뇌물수수시스템 충족 등의 효과를 이룰 수 있음

□ ISO 26000(사회적 책임에 관한 국제표준)

- ISO 26000은 2010년 11월 국제표준화기구가 발표한 ‘사회책임에 대한 지침(Guidance on Social Responsibility)’으로서 소비자, 정부, 기업, 노동, NGO 및 기타 서비스·지원·연구기관이라는 6대 이해관계자를 대표하여 참여한 90여 개국 이상의 전문가가 조직 거버넌스, 인권, 노동관행, 환경, 소비자이슈, 공정운영관행, 지역사회참여와 발전 등 7개 핵심 주제에 대해 준수해야 할 사항을 정리해 놓은 지침서임. 이는 세계인권선언, 국제노동기구(ILO)협약, 기후변화협약, OECD 다국적기업 가이드라인, 유엔글로벌콤팩트(UNGP) 등 이제까지 나온 국제 지침을 총망라한 것으로, 사회적 책임과 관련한 국제적 이행지침들의 종합판이라고 할 수 있음

□ GRI 가이드라인

- GRI 가이드라인은 기업의 경제, 환경, 사회 분야의 성과에 대한 보고 프레임워크(framework)로서, 보고원칙과 기업 차원의 지속가능성 보고서를 준비하기 위한 지침임. 이 가이드라인은 균형있고 합리적인 경제, 환경, 사회 분야의 성과를 발표할 수 있도록 지원하며, 지속가능성 보고서의 비교성을 제고하며, 코드, 성과기준, 자발적 이니셔티브와 관련하여 지속가능성 성과의 벤치마킹과 평가를 지원하며 이해관계자 참여를 유도하기 위한 도구로 사용되기도 함
- GRI의 지속가능성 보고서는 비전과 전략, 프로파일, 지배구조와 경영시스템, GRI 내용 지표, 성과지표 등으로 구성되며 구체적이고 객관적인 지표를 치밀하게 구성하고 있음. 또한 ISO 26000의 내용과 관련성이 깊어 함께 활용한다면 상당한 수준의 사회적 책임 이슈를 커버할 수 있을 뿐 아니라, 지속가능경영을 실질적으로 도모할 수 있을 것임

□ UN 글로벌 콤팩트

- UN이 추구하는 이념을 기업의 운영과 경영전략에 내재화시켜 지속가능하고 기업시민 의식 향상에 동참할 수 있도록 권장하며 이를 위한 실질적 방안을 제시하는 자발적 기업시민 이니셔티브임. UNGC는 국가 단계를 거치지 않고 기업에 직접 연결하는 플랫폼의 역할을 하는데, 세계인권선언(1948), 노동에서의 권리와 기본 원칙에 관한 ILO 선언(1998), 환경과 개발에 관한 리우 선언(1992), UN 부패방지협약(2003) 등을 기초로 하여 인권, 노동, 환경, 반부패 4대 분야 10대 원칙을 기업의 경영에 결합할 수 있는 기본 틀을 제공하고 있음

- UNGC 10대 원칙

<인권 Human Rights>

1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 하고,
2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.

<노동 Labour>

3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.

<환경 Environment>

7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.

<반부패 Anti-corruption>

10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

- 전 세계적으로 162개국 18,000여 개 회원(10,000여 개 기업)이 가입하였으며, 국내에서는 2022년 2월 현재 276개 단체가 가입되어 있음⁶⁾
- 기업은 유엔과 이러한 원칙의 이행을 약속하고 이를 이행하도록 기대됨. 기업이 이를 실제로 이행하는지에 대해 유엔이 감시하지는 않으나, 기업은 글로벌콤팩트 10대 원칙의 이행상황에 대해서 매년 보고서(Communication On Progress, COP)를 제출해야 할 의무가 있음
- 글로벌콤팩트가 직접 기업에게 구속력을 갖지 않지만, 적어도 국제사회가 직접 기업에게 인권존중을 요청한 것은 새로운 접근법임에 틀림이 없으며 유엔의 전략은 기업들에게 국제기준에 합당한 원칙을 제공하고 그 실행을 장려하도록 함에 있음

6) <http://unglobalcompact.kr/> 2022년 02월 16일 홈페이지 방문한 자료

□ 노동에서의 기본적 원칙과 권리에 관한 ILO 선언

- ILO 협약은 노동자의 최소한의 기본권리를 보장하기 위해 국제노동기구(ILO)에서 정한 국제노동기준으로, 세계 어느 노동자라도 기본적인 노동권을 보장받아야 한다는 보편적 국제 규범임

<표 2-2> ILO 4가지 분야 핵심적 노동기준⁷⁾

분야	ILO 조약
결사의 자유	<ul style="list-style-type: none"> ■ 결사의 자유와 단결권의 보장 협약(제87호, 1948년) ■ 단결권과 단체교섭권 협약(제98호, 1949년)
강제노동금지	<ul style="list-style-type: none"> ■ 강제노동 협약(제29호, 1930년) ■ 강제노동철폐 협약(제105호, 1957년)
차별금지	<ul style="list-style-type: none"> ■ 동등보수 협약(제100호, 1951년) ■ 차별(고용과 직업) 협약(제111호, 1958년)
아동노동금지	<ul style="list-style-type: none"> ■ 최저연령 협약(제138호, 1973년) ■ 가혹한 형태의 아동노동 협약(제182호, 1999년)

※ 이들 핵심규약은 기업들이 반드시 준수해야 할 최소한이며, 비준 여부와 관계없이 모든 가입국이 지켜야 할 의무라고 할 수 있음. 다만, 준수하지 않아도 ILO가 기업을 제재할 강제력을 갖지 못한다는 점에서는 한계가 있음

- ILO 187개 회원국 중 약 76%가 8개 협약을 모두 비준했고, 85%가 7개 또는 8개 협약을 비준한 상황임. 우리나라 또한 차별 금지, 아동노동 금지 2개 분야의 4개 협약에 더해, 최근 2021년 4월 20일 결사의 자유 및 강제노동 금지 2개 분야의 3개 협약을 비준하여 총 7개 핵심협약을 비준하게 되었음

□ SA 8000(Social Accountability 8000, 사회적 인증 규범)⁸⁾

- 사회적 책임 국제기구(Social Accountability International, SAI)는 경제 최우선 협의회(Council on Economic Priorities, CEP) 산하 기관으로, 국제적인 비정부 기관이자 여러 이해관계자가 참여하는 기관이며 사회적으로 책임 있는 규범들을 개발하고 시행함으로써 작업장과 공동체 증진에 헌신하고 있음. 1997년에 제정된 SA 8000은 SAI의 핵심적인 규범으로 감사 기능을 수행하는 최초의 사회적 인증 규범으로, 세계인권선언과 ILO 협약, 유엔아동권리협약 등 국내법을 포함하여 국제적으로 인정된 양질의 노동 표준을 기반으로 두고 사회적 성과를 측정하기 위한 공동 기업 규범을 만든 것임
- SA 8000의 목적은 조직과 그 조직에 대한 협력회사, 도급자, 하도급자가 고용한 임직원과 가내 근로자를 포함해서, 해당 조직의 통제와 영향을 받으면서 그 조직에 제품이나 서비스를 제공하는 모든 임직원에게 권한을 부여하고, 이들을 보호하기 위해 자발적 심사 표준을 제공하는 것임

7) 광관훈, '인권경영의 법적 의미와 기업규제 패러다임의 전환', 기업법사업 제29권 제1호(통권 제60호) 2015.3. 209P

8) 1997년 미국 노동부 산하 근로문제 사업기관인 SAI(Social Accountability International, 전 CEPAA)의 기술위원회에 의해 제정된 노동자들의 노동환경에 대한 인증시스템 규격

□ 다국적기업의 원칙과 사회 정책에 관한 삼자 선언

- ILO는 다국적기업이 사회경제적 발전에 긍정적 이바지하고 부정적 영향을 최소화하도록 하기 위한 목적으로 1977년에 ‘다국적기업 및 사회 정책에 관한 삼자선언’ (Tripartite Declaration of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy)을 발표하였고, 이후 2000년, 2006년에 각각 개정되었음
- ILO 삼자 선언은 정부, 고용자, 노동자 간의 합의를 대변한다는 규범으로서 법률적 구속력은 없지만, 기업 활동에 관하여 권위적이고 보편적으로 적용할 수 있다는 일련의 기대를 담고 있음. 기업은 이를 이행함으로써 사회책임에 대한 약속을 증명할 수 있고, 노조는 기업이 책임 있는 주체가 되도록 하는 데에서 이 선언을 이용할 수 있으며 정부에게 노동인권 증진을 위한 활동을 촉구할 때 이 선언을 근거로 삼을 수 있음
- ILO 삼자 선언은 일반정책, 고용, 훈련, 노동조건과 생활, 노사관계 등 5개 분야에서 기업의 활동을 장려함. 전체 59개 조항으로 이루어져 있으며, ‘일반정책’은 기업이 국내법과 국제기준을 준수하고, 일터에서의 기본 원칙과 권리의 실현을 위해 기여하는 것임. ‘고용’은 기업이 정부의 목표와 고용 정책을 고려하여 고용 기회를 늘리도록 노력하는 것으로 고용의 균등한 기회를 보장하며, 고용안전과 자의적 해고를 금지하는 것을 포함하고, ‘훈련’은 정부가 세운 직업 훈련과 취업 지도 정책에 기초하여 다국적기업이 자체적인 훈련 계획을 시행하는 것을 뜻함. ‘노동조건과 생활’은 최저 임금을 보장하고 산업 재해에 대한 원인을 규명하여 노동자의 건강과 안전을 최적 기준으로 유지하는 것을 말하며, ‘노사관계’는 핵심 노동기준인 결사의 자유와 단체교섭권을 보장하는 것으로 적절한 절차를 통해 노동자의 고충을 조사하고 노동조합을 지원하는 것을 주요 내용으로 하고 있음

□ OECD 다국적기업 가이드라인

- OECD 다국적기업 가이드라인은 각국 정부가 제시하는 다국적기업에게 제시하는 권고 사항임. 다국적기업의 운영이 정부 정책과 조화를 이루며 기업과 기업이 운영되고 있는 사회 간 상호신뢰의 기반을 공고히 하고 외국인 투자 환경을 개선하며 지속 가능한 발전에 대한 다국적기업의 기여를 강화하도록 함
- 가이드라인의 목적은 다국적기업과 국내 기업 대우에 차별을 두도록 하는데 있지 않으며 모든 기업을 위한 모범 관행을 반영하고 있음. 비록 이 지침 자체가 강제성을 가지고 있는 것은 아니나 다국적기업의 활동 원칙을 천명한 것으로 매우 중요한 의미를 지니고 있으며 한국은 1996년 12월에 가입했음

3) 국내 정부 기관의 규정 및 제도 검토

- ‘제3차 국가인권정책기본계획(NAP, 2018~2022)’은 기업과 인권에 관한 사항을 국가의 보호의무로 강조하고 인권경영 제도화 및 피해구제에 대한 과제를 공공기관에 촉구함
- 국가인권위원회법 제25조 제1항에 따라 공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영 매뉴얼을 적용하여 인권경영 추진이 필요하며, 국가인권위원회의 매뉴얼 등을 참고하여 경영 활동에서 발생할 수 있는 실제적·잠재적 인권리스크를 파악하기 위해 인권영향평가를 수행해야 함
- 기업과 인권 분야와 관계가 있는 정부 부처로는 노동, 국제 및 국내 규범, 경제 등의 주제를 다루는 고용노동부, 법무부, 기획재정부 등이 있음. 그 밖에도 국민권익위원회, 공정거래위원회, 중소벤처기업부, 코트라 등도 관련 정부 기관에 포함됨
- 2019년 근로기준법(직장 내 괴롭힘 금지법) 개정·시행 및 관련 법규 개정
 - “직장 내 괴롭힘 금지” 개정 근로기준법 공포, '19년 7월 시행 등 법률로써 취업규칙에 필수적으로 기재 등 직장 내 인권의 중요도가 높아지고 있어 자율적으로 예방/조치 시스템 구축이 요구됨
- 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률
 - 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 근로자에 대해 성희롱을 한 경우, 사업주는 피해자 보호를 위해 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하여야 하며, 피해자에 대한 불이익조치가 금지되는 등 피해자 보호가 강화되고 있음

□ 최근 공공기관 경영평가 동향

- 최근 공공기관 인권경영은 어떻게 기존의 인권경영을 고도화하느냐에 초점이 맞춰져 있음. 따라서 (1) 인권경영위원회 역할 강화 (2) 구체절차 실효성 제고 (3) 인권침해 피해자 보호 강화 (4) 책임 있는 공급망 관리 및 협력사 인권경영 지원 등이 경영평가 주요 지적 사항으로 논의되고 있음
- 인권영향평가 계획 및 지표의 검토과정부터 인권경영위원회의 심의가 이루어져야 하며 인권경영위원회의 개최를 상·하반기로 강화하여 인권경영 기본계획 수립, 이행점검, 과제 추진결과 환류 등 전반에 대해 전문적 자문역할을 보다 강화할 필요가 있음
- 인권경영 전담부서가 인권리스크 관련 부서별로 개선과제의 이행계획을 제출받고, 부서별 이행상황에 대한 주기적 점검, 이행결과의 확인 및 이행결과 경영진 보고 등을 통해 인권리스크 해소를 위한 실질적인 관리활동을 실시할 필요가 있음.
- 구체절차 독립성과 전문성을 제고할 필요가 있음. 특히 진정의 접수와 조사 단계에서 피해자(진정인)보호를 강화할 필요가 있음

- 기관 홈페이지에 인권경영을 하나의 메뉴로 개설하여 재정비할 필요가 있으며, 인권경영 메뉴에 인권침해 유형을 간단히 소개하여 피해자가 본인의 사례에 대해 인권침해 신고 기준에 부합하는지 판단할 수 있도록 개선할 필요 있음. 또한 계약공고문에 인권경영 담당자 연락처를 간단히 표시하고, 입찰 및 계약 관련 서류에 인권침해 유형을 안내하여 신고자의 편의성을 제고할 필요가 있음
- 기관의 인권경영 활동에 대한 정보를 선제적으로 전파하기 위한 고객, 협력사, 지역주민, 관할지자체 등 이해관계자 집단별 맞춤형 홍보노력을 강화할 필요가 있으며, 협력사 등 공급망의 인권경영에 대한 구체적 지원 및 모니터링 방안도 마련하여 운영할 필요가 있음

□ 고용노동부

- 고용노동부는 ‘국민 누구나 원하는 일자리에 마음껏 역량을 발휘하는 나라’를 업무혁신 비전으로, ‘노동자 존중 사회실현과 차별 없는 일터 조성으로 노동자 권익 보호’ 등 5대 전략목표 및 ‘소통과 협력을 바탕으로 노동 존중 사회실현의 기틀 마련’ 등 17개 성과목표를 정책추진 방향으로 다음과 같이 수립·공표하였음
- 고용노동부 정책추진 방향(주요 내용)
 - 노동자 존중 사회실현과 차별 없는 일터 조성으로 노동자 권익 보호
 - 양질의 일자리 창출과 일자리 안전망 강화를 위한 기반마련
 - 성별·연령별 맞춤형 일자리 지원 강화
 - 미래 노동시장에 대비하는 직업 능력 개발 체제 구축
 - 안전하고 건강한 일터 조성

□ 여성가족부

- 여성가족부는 ‘여성·가족·청소년이 함께 만드는 성평등한 민주사회’를 비전으로 ‘일터와 삶터에서의 성차별 해소’, ‘여성폭력 예방 및 대응력 강화’ 등 4대 정책목표 및 ‘소통과 거버넌스로 양성평등 문화확산’, ‘공공·민간·지역에서의 여성 의사결정 권한 강화’, ‘신속하고 강력한 여성폭력 대응체계 마련’ 등 20개 실천과제를 2018년 중점 추진과제로 수립함⁹⁾
- 성폭력 피해 사실을 공개하는 ‘미투(Me too) 운동’ 확산을 계기로 우리 사회의 성희롱·성폭력 범죄를 완전히 뿌리 뽑기 위해 범정부 차원의 총괄·조정 기능을 강화하고 더욱 더 적극적이고 실효성 있는 대응을 위해 여성가족부 장관이 위원장인 범정부 협의체를 구성·운영하고 있음

9) 여성가족부 홈페이지(www.mogef.go.kr), 여성가족부 소개, 2018년 중점 추진과제

□ 기획재정부

- 2017년 6월 28일 기획재정부 장관은 헤럴드경제신문 氣 UP 포럼 축사에서 “사람 중심 투자는 사람 중심의 기업 경영이 정착·확산돼야 성공할 수 있다”라며 “기업이 직원들을 인재로 대우하고 키울 때 직원들은 기업의 가치와 경쟁력을 높이는 역할을 하게 될 것”이라고 말했다. 이어 “공정 경제는 기업과 기업인들이 공정한 시장 질서 확립의 모범이 되는가에 크게 좌우될 것”이라며 “기업과 기업인들이 먼저 공정의 잣대를 스스로 엄격하게 대줄 것”을 당부한 바 있음¹⁰⁾
- 공공기관의 입장에서 특히 주목할 사실은, 2018년 공공기관 경영평가의 윤리경영 평가 지표에 인권교육, 인권침해 구제절차 등 인권존중을 위한 기관의 노력과 활동이 세부 평가내용에 포함되어 경영실적이 평가될 수 있도록 평가 기준을 마련했다는 사실임

□ 행정안전부

- 2020년 6월 행정안전부는 공공기관이 공정경제 실현의 마중물로서 민간기업 불공정거래를 줄이고, 국민 삶과 밀접한 공공기관부터 공정경제의 모범을 보이기 위하여 ‘지방공기업 모범거래모델(Best Practice Model) 가이드라인’을 발간하였으며, 공공기관의 맞춤형 거래 관행 개선을 시범 적용을 거쳐 모든 공공기관으로 확대하고 민간까지 확산할 계획을 발표함
- 모범거래모델은 투명하고 자유로운 시장을 만들기 위해 공공기관이 시장에서 독점적 지위를 가지고 있는 분야에서 소비자·협력사와 더욱 공정하게 거래하도록 바람직한 거래의 모습을 제시하는 일종의 ‘가이드라인’임
- 많은 공공기관이 인권경영 중 ‘책임 있는 공급망 관리’ 분야가 취약한 상황이며, 주요 사업 인권 영향 평가지표에 모범 거래모델의 주요 지표를 반영하여 공정 경제 기반 조성을 통한 상생협력 및 동반성장 생태계 조성을 위해 불공정거래를 유발하는 제도적 요인을 파악하고 개선할 수 있음

□ 국가인권위원회

- 2014년 9월 25일 국가인권위원회는 인권경영의 국제규범을 국내 기업들이 자발적으로 이행하도록 하고자 ‘인권경영 가이드라인 및 체크리스트’를 발간함. 또한, 공공기관이 인권경영에 대한 사회적 인식확산과 인권경영을 실천할 수 있는 제도적 여건이 마련될 수 있도록 30개 공기업 대표 및 87개 준정부기관장을 대상으로 권고함
- 이것은 기업이 인권경영을 도입하고 이를 실천하는 데 필요한 일반원칙과 운영원칙을 제시하고 이를 실질적으로 활용하기 위한 점검 항목과 사례를 상세히 소개하고 있으며, 또한 체크리스트를 제공해 기업들이 자신들의 인권과 관련된 위험 상황을 파악하고 대응할 수 있도록 하기 위한 것임

10) 기획재정부 홈페이지(www.mosf.go.kr), 뉴스소식, '부총리 헤럴드경제신문 氣 UP 포럼 축사' 2017.06.28

- 인권경영 가이드라인 운영원칙(주요 내용)¹¹⁾
 - 인권경영체제의 구축
 - 고용상의 비차별
 - 결사 및 단체교섭의 자유 보장
 - 강제노동의 금지
 - 아동노동의 금지
 - 산업 안전 보장
 - 책임 있는 공급망 관리
 - 현지 주민의 인권 보호
 - 환경권 보장
 - 소비자 인권 보호
- 국가인권위원회는 2022년 7월 30개 정부 부처 및 17개 광역자치단체장에게 경영평가 대상인 산하 공공기관이 인권위가 마련한 ‘인권경영 보고지침’에 따라 인권경영의 결과를 보고 및 공시하도록 하고 향후 기관 경영평가 시 아래 지침에 따라 독립적인 항목으로 인권경영을 평가할 것을 권고하였음

<표 2-3> 인권경영 보고지침

분야	세부 내용	비고
인권경영 체계 및 인권경영 정책	- 인권경영 추진체계	- 인권경영 규정, 제도, 조직 등
	- 인권정책 선언 및 확산	- 인권정책 선언 및 확산 노력
인권영향평가	- 주요 인권이슈 도출	- 인권영향평가 통한 주요 인권 이슈 도출 과정
	- 대응계획 수립 및 실행	- 주요 인권이슈에 대한 대응 계획 마련 및 실행 결과
구제절차	- 구제절차 제공	- 현행 구제절차 운영 현황
	- 구제절차 운영 실적	- 구제절차 운영실적 제시
인권경영 공개 및 인권경영 교육	- 인권경영 공개 및 소통	- 인권경영 정보 공개방안 및 공개 현황, 대내외 소통 현황
	- 인권경영 교육	- 인권경영 교육체계, 교육실적 등

- 향후 공공기관은 인권위의 ‘인권경영 보고지침’에 의거하여 인권경영 이행결과를 보고서로 작성하여 경영평가 실적자료로 제시해야 함

11) 국가인권위원회, ‘2014년 국가인권위원회 결정례집’ 제7집(최종), 2014, 193P

□ 중대성 평가 통한 주요 인권이슈 도출

- 국가인권위원회는 ‘인권경영 보고 및 평가지침(2022.08.)’ 을 통해 인권영향평가 결과 식별된 여러 인권이슈를 대상으로 중대성 평가를 실시하여 우선적으로 대처할 주요 인권이슈를 도출하도록 권고하였음
 - 인권영향평가 결과 도출된 인권이슈들을 대상으로 사회서비스원 TF가 1차 중대성 평가를 실시하고 이에 대해 연구원에서 검토하는 방식으로 중대성 평가를 수행함
- 중대성 평가는 해당 인권이슈의 발생 가능성(likelihood)과 영향 심각성(consequence)을 기준으로 실시
 - 발생 가능성 : 기관 및 타 공공기관에서 과거에 발생한 빈도, 현재나 미래에 발생할 가능성 등을 수준 1부터 수준 5까지 평가하여 점수 부여
 - 영향 심각성 : 해당 인권이슈가 현실화되었을 때 기관의 사업성과 및 평판에 영향을 주는 정도, 재정손실 수준, 법 위반 여부에 의한 영향 수준, 이해관계자에게 미치는 영향 등을 고려하여 수준 1부터 수준 5까지 평가하여 점수 부여
- 중대성 평가 결과를 토대로 인권이슈별 점수를 산출하고 고위험군, 중위험군, 저위험군으로 분류하여 고위험군과 중위험군을 주요 인권이슈로 선정함
 - 고위험군 : 발생 가능성 수준과 영향 심각성 수준을 합한 점수가 8점 이상인 주요 인권이슈로 최우선적으로 대응계획을 마련하여 개선 노력을 기울여야 함
 - 중위험군 : 발생 가능성 수준과 영향 심각성 수준을 합한 점수가 5점 이상인 주요 인권이슈로 고위험군에 이어 차순위로 대응계획을 마련하여 개선 노력을 기울여야 함
 - 보통위험군 : 발생 가능성 수준과 영향 심각성 수준을 합한 점수가 5점 미만인 인권이슈로 상대적으로 후순위 대응계획을 마련하여 개선 노력을 기울여야 함

□ 정책 동향 분석 및 시사점

- 국내외 정책과 제도는 공공기관에 인권경영 체계 구축, 인권경영 추진, 사회적 가치 실현을 요구하고 있으며, 기관은 환경변화에 따라 인권경영 체계점검 등을 통한 인권경영 고도화가 필요함

〈표 2-4〉 정책 동향 주요 내용 및 시사점

구분	주요 내용	시사점
글로벌 정책 및 표준	<ul style="list-style-type: none"> - 기관 전반에 걸친 다양한 이해관계자 인권 보호 강조 - 인권영향평가 및 리스크 대응 강조 - 인권침해 구제제도 실행 권고 - 정보공개 권고 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 국내 인권경영 활동이 취약한 협력회사, 자회사 등 공급망 관리, 환경권, 지역주민 보호 등 확산방안 모색 필요 - 구제제도 체계 점검 및 개선, 홍보 - 정보보호 대상과 정보공개 범위에 대한 기준 필요
정부 정책 및 제도	<ul style="list-style-type: none"> - 국가인권위원회 공공기관 인권경영 가이드라인 적용 권고 - 인권경영 매뉴얼에 따른 기관운영 및 주요사업 인권영향평가 실행 권고 - 공공기관 경영평가에 인권경영 노력과 활동 평가 실시 - 공공기관의 갑질, 성희롱, 괴롭힘, 채용 비리 등 인권피해에 대한 관리 감독 강화 권고 - 공공기관 정보공개 의무 강화 - 기획재정부 윤리경영 표준모델 적용 권고 - 국가인권위원회 인권경영 보고지침 적용 권고 	<ul style="list-style-type: none"> - 대내외 이해관계자 인권 보호를 위한 인권교육, 인권침해 구제절차 활동 계획 수립 및 홍보 필요 - 내부 규정 및 지침 내 인권경영위원회, 인권영향평가, 구제절차 관련 체계, 세부 계획 및 내용 정립 필요 - 공공기관 인권침해사례 및 이슈 등을 고려하여 기관운영 및 주요사업에 대한 인권영향평가 체크리스트 개발/실시 필요 - 인권경영 성과 확산을 위한 성과 공개, 홍보 필요 - 공공기관 경영평가 인권경영 분야 평가 대비 필요 - 인권경영 정보공개 기준 마련 - 윤리경영과 인권경영의 통합적 추진 필요 - 인권경영 보고지침에 의거한 인권경영 보고서 작성 필요
법률	<ul style="list-style-type: none"> - 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 (근로기준법)으로 근로자 인권 보호 체계 강화 - 직장 내 성희롱 피해자 구제 조치 강화 (남녀고용평등과 일/가정 양립 지원에 관한 법률) 	<ul style="list-style-type: none"> - 직장 내 갑질, 괴롭힘 등 인권침해 예방을 위한 사전교육/재발방지 교육 필요 - 구제절차 수립 및 체계, 피해자 보호 프로그램, 대응 매뉴얼 등 마련 필요

4) 인권경영 우수기업 벤치마킹 사례(BP)

□ 해외사례(M&S)¹²⁾

인권분야 선도기업으로 전세계 기업들이 벤치마킹하는 중장기 계획과 관리체계가 존재함

(1) 인권 증진 중장기 계획 수립

- 2012년부터 2020년까지의 중장기 계획을 수립하고 체계적인 계획 이행을 위해 기간별 계획을 세부적으로 수립
 - 2012~2016년 : 인권존중을 기반으로 하는 기업문화 조성(전사적 인권정책 수립에 이사회 참여, 전략수립과 의사결정시 인권 고려 등)
 - 2017~2018년 : 중요 인권 이슈 식별 및 관리(중요 인권이슈와 관련 있는 이해관계자의 커뮤니케이션 활성화, 중요 인권이슈를 다루기 위한 전사적 계획 수립 등)
 - 2018~2020년 : 인권 증진 및 지원(정부 및 NGO를 포함한 외부이해관계자와의 협업 대폭 활성화, M&S 자체 중요 인권 이슈에 집중 등)

(2) 중요 인권 그룹화 및 UN SDGs 연계

- 많은 인권 이슈 중 심각성과 발생률을 고려하여 중요 인권 이슈와 관찰이 필요한 이슈를 식별(이해관계자 의견 청취 포함)
- 인권 이슈는 세 가지 테마로 분류하고 UN SDGs와 연계하여 관리
 - 노동빈곤 퇴치
 - 배려사회 육성
 - 현대 노예제(Modern slavery)

(3) 이행성과의 투명성 공개

- 인권보고서를 통해 매년 각 인권 이슈 진행사항과 다음 계획을 자세히 공개
- ‘진행중’, ‘완료’ 등으로 구분하여 전년 계획 대비 이행성과를 인권보고서를 통해 모든 이해관계자에게 투명하게 공개
- 특히 계획이 변경되거나 실현 불가능할 경우 정확한 상황을 표기하고 이를 ‘대체’로 표시하고 새로운 계획을 수립하여 진행

12) M&S(Marks&Spencer)는 영국 메이저 기업으로 1884년 설립되어, 전 세계적으로 43개 지역에서 프랜차이즈 파트너를 맺고 있는 다국적 유통업 기업임

□ 민간기업 사례(현대건설)

Value Chain에 따른 인권 관리를 실시함과 동시에 글로벌 건설기업으로서 전 세계 공급망 내 존재하는 인권리스크를 줄이기 위한 활동 전개 및 결과 공개

(1) Value Chain에 따른 인권 관리

- Value Chain 내 인권이슈 파악 및 실사 결과 공유
 - 현대건설의 Value Chain : 원자재 → 제조 → 개발 → 시공 → 분양 → 고객 서비스
 - Value Chain 별 주요 인권 이슈 파악, 취약그룹 선정, 검토범위 선정, 위험수준 진단, 평가방법 선정 등의 활동 전개
 - 조사범위, 이슈 식별율, 조치 등을 통해 실사 결과에 대해 공개

(2) 투명한 인권경영 활동 결과 공개

- 현장 인권 체크리스트 평가 실시, 결과 공개
 - 12,763명의 국내외 현장근로자를 대상으로 ‘현장 인권 체크리스트 평가’ 실시 후 이행률(98.5%)에 대한 결과를 투명하게 공개, 세부 인권 범위별 이행률도 별도로 관리하여 관리 필요 부분에 대해 파악
 - 현장 인권 체크리스트 후속조치 결과에 대해 근로자 협의체 신규 설치, 윤리준수 서약서 징구, 차별금지 서면 경고 등 세부적이고 명확하게 공개

(3) 잠재적 인권이슈 관리

- 잠재 인권리스크 발생을 줄이기 위해 아직 발생하지 않은 이슈를 발굴하고 이에 대한 대응 활동 전개
 - 2019년에는 불법 벌목이 국제적 이슈임을 파악하여 목질 상품 구매 시 FSC(Forest Stewardship Council), HB(Healthy Building Material) 인증을 취득한 협력사로부터 납품 진행
 - 사회적 이슈화되고 있는 직장 내 성희롱, 괴롭힘 등에 대한 내용을 교육에 포함하여 지속적으로 업데이트되는 교육 실시

□ 공공기관 사례

인권경영 책임활동의 영향력을 협력사까지 확대하여 인권사각지대를 없애는데 주력. 특히, 한국가스안전공사는 에너지 및 기술산업 업무 특성상 여성비율이 낮으므로, 이에 대한 인권침해가 일어나지 않도록 젠더자문관을 지정하여 별도 관리하고 있음

(1) 한국가스안전공사

- 젠더자문관
 - 인권경영위원회 산하 인권전문가 그룹에 젠더자문관을 지정
 - 에너지산업 업무 특성 상 소수인 여성에게 발생할 수 있는 성차별 관련 인권문제 집중 대응
- 인권전담부서 설치 ‘인권인재부’
 - 청렴, 감사, 사회적 가치 등의 담당 부서와 구분되는 별도의 인권 전담 부서를 설치
 - 인권영향평가를 비롯한 추진과제 수립 및 실행

(2) 중부발전

- 인권경영 의사결정 강화
 - 인권경영위원회와 별도로 이사회 내 소위원회(사회책임위원회)를 두어 인권을 비롯한 사회책임 전반의 리스크와 기회를 최고이사결정기구 차원에서 관리
- 이해관계자에게 홈페이지를 통해 인권경영 과정 공개
 - 연 3회 인권경영위원회 개최하고 홈페이지를 통해 회의 결과를 공개
 - 회의 주제 및 제언 사항 공개

(3) 한국건설기술연구원

- 집단지성 운영 ‘자유토론광장’
 - 기관의 소통 창구로서 개별 직원에게는 자유로운 의견 개진을 위한 말하는 창구를, 기관에게는 구성원들의 의견 경청을 위한 듣는 창구를 제공
 - 평가제도 개선, 조직개편, 회의 시설 개선, 교육 프로그램 운영 등에 대한 직원들의 의견을 개진함으로써 조직의 투명하고 열린 경영에 기여
- 양방향 화상 시스템 구축
 - 포스트 코로나 시대의 연구환경 변화에 대응하기 위한 인프라 개선으로 온라인 회의와 같은 양방향 화상 시스템 구축으로 업무의 효율성과 직원들의 보건 환경 향상

5) SWOT 분석을 통한 전라북도사회서비스원의 인권경영 수준 진단

<그림 2-1> 내부 여건분석, SWOT 분석을 통한 추진 목표 도출

대내외여건	강점(Strength)	약점(Weakness)
	<ul style="list-style-type: none"> •경영진의 강력한 인권경영 의지 •인권경영 점검 정례화 및 국제규범 법규준수 관행 •인권경영의 체계적 시스템 활용으로 인권경영 선도기관으로서 도약 •전라북도사회서비스원 추진계획에 인권경영 의지 반영 	<ul style="list-style-type: none"> •인권경영체계의 도입 단계로 지속적인 체계점검 및 구축 필요 •협력기관의 인권보호 이행 요구 •인권리스크 발굴, 인권영향평가 내실화 •인권침해 구제절차의 지속적인 점검 필요
기회(Opportunity)	S-O 전략(공격전략)	W-O 전략(약점보완)
<ul style="list-style-type: none"> •OECD(경제협력개발기구), UN 등 인권경영 국제기준 마련(1976년) •UN의 인권이사회 '기업의 존중 책무에 관한 해설지침(2012년) •UN인권이사회와 OECD 이외에도 기업과 인권은 국제기구 등 지속적 확대 •정책적으로 공공기관 선도형 인권경영 지원·확산 의지 	<p>【인권경영 추진 체계구축】 재정비담 사회서비스원의 전략체계에 맞는 중장기 인권경영 목표 수립 및 연도별 단계적 추진, 사회서비스원 실정에 맞는 고도화된 인권경영모델 확립, 이해관계자 확산</p> <p>【인권의식이 높은 직원을 통한 인권경영 역량 제고】 인권의식과 도덕성이 높은 직원의 적극 참여를 통한 역량 강화</p>	<p>【정기적인 인권영향평가 실시】 인권영향평가 체크리스트 개선/ 정기적인 인권영향평가 추진</p> <p>【인권경영 전담 인력 보완】 지속적인 인권경영 추진을 위해 전담 인력을 보완하여 인권경영 고도화</p>
위협(Threat)	S-T 전략(위협 최소화)	W-T 전략(생존전략)
<ul style="list-style-type: none"> •정부 부처와 공기업을 대상으로 인권경영 시행 관련 권고 •국내 다국적기업 노르웨이 NCP 제도 •공공기관의 인권 보호 의무 및 존중 책임(인권경영) 강화 강조 •인권 경영 등 사회적 책임 확대 •성폭력·갑질·직장 내 괴롭힘 등 인권 관련 사회 이슈 및 불가항력적인 이슈(코로나19 등) 증가 	<p>【직원에 대한 인권경영 교육】 인권의 기본개념 및 인권경영 시스템에 대한 구체적인 교육 실시</p> <p>【인권과제 발굴 및 시행】 상시 상담창구 운영 및 구제절차 확립 등 실질적 보호 수단 및 체계적 모니터링 시스템 제공, 인권영향평가를 통한 개선과제 도출, 지속 개선</p>	<p>【기관 특성에 맞는 인권경영추진】 잠재 리스크 영역 선별, 우선 보호 조치 시행, 기관운영 및 주요사업 분야의 인권영향평가 외부평가 단계적 확대 추진</p> <p>【구제절차와의 체계 및 지표개발】 인권침해 피해자의 인권 보호를 위한 구제절차의 체계 및 지표의 마련, 투명하고 공정한 조직·인력 운영</p>

추진 목표

- 사회서비스 공공성 강화 및 품질 향상으로 도민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 제공하는 전문기관으로서 기관의 특성에 맞게 인권경영 체계구축 및 체계적인 인권경영 실천
- 정기적인 인권영향평가를 실시하여 인권 리스크의 사전 과제발굴 및 개선을 통한 인권존중 조직 구현
- 인권경영 종합지표 개발 및 활용을 통한 체계적인 인권경영 발판 마련
- 인권교육 및 캠페인을 벌여 인권경영 확산

6) 대내외 환경분석에 따른 시사점

□ 환경분석 및 조직의 인권경영 수준 진단의 시사점

- 전 세계적으로 「기업의 인권 보호 및 존중에 대한 요구」가 증가하고 있으며, UN 등 국제기구에서 기업과 인권경영 규정 제정 등 인권경영을 구체화하고 있음
- 국가인권위원회는 공공기관이 인권경영을 실행하고, 공공기관 경영평가 시 인권경영에 대한 구체적인 평가가 가능하도록 「공공기관 인권경영 매뉴얼」¹³⁾을 마련함
- 「공공기관 인권경영 매뉴얼」은 인권경영 체계구축을 위한 전(全) 단계를 포괄하며, 인권경영 체제 구축, 인권영향평가 실시, 인권경영 실행 및 공개, 구체절차의 제공 등 총 4단계로 구성되는데, 이를 통해 공공기관은 인권경영 전(全) 과정에 대해 이해하고, 인권경영 체계를 구축하는 도움이 될 것으로 기대하고 있음

<표 2-5> 전라북도사회서비스원 인권경영 추진체계도 (공공기관 인권경영 매뉴얼, 참조)

1단계	2단계	3단계	4단계
인권경영 체계구축	인권영향평가	인권경영 실행/공개	구제절차 제공
<ul style="list-style-type: none"> ○ 인권경영 추진 시스템 구축 ○ 인권경영 선언 및 공표 ○ 기관 내 각 부서 확산 ○ 기관의 영향권 내에 있는 모든 협력사에 확산 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기관운영 인권영향평가 실시 계획 수립 ○ 인권경영 가이드라인 및 체크리스트 교육 ○ 인권경영위원회 평가 자료 제출 ○ 인권경영위원회 평가 및 결과보고서 작성 ○ 최고경영진 보고 및 공개 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인권경영 실행 ○ 인권경영 전 과정 공개 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구제절차 연구와 준비 ○ 구제절차 수립 ○ 구제절차 시행 ○ 구제절차 시행에 대한 평가와 개선

- 사회서비스원은 다양화된 이해관계자를 존중하는 인권경영을 실천하기 위해서 서로인권 지킴이단 참여형 인권교육 ‘생생인권프로젝트’ 진행(‘22.06.), 인권교육 진행(‘22.06.), 인권경영규칙 제정(‘22.08.), 노인 인권 감수성 향상을 위한 인문학 아카데미 진행(‘22.09.) 등 인권경영을 사회서비스원 확산에 대한 확고한 의지 표명과 인권경영헌장을 통해 인권존중 및 인권경영의 중요성을 선포(‘22.12.)하여 전사적 참여 환경을 조성함으로써 선도적으로 인권경영을 실천하고 있음

13) 공공기관 인권경영 매뉴얼 2018. 국가인권위원회

2. 인권경영 시스템 구축 자문

1) 인권경영 체계 구축(1단계)

- 인권경영규범의 고도화, 인권침해 구제절차 관련 규정 정비, 인권위원회 운영 활성화 등 적극적으로 인권경영시스템에 대한 구축 및 고도화를 수행함

① 인권경영규칙 제정(제정일 : '22.08.)

- ☑ 임·직원을 비롯한 모든 이해관계자의 인권 보호 및 증진에 관하여 정책의 수립 및 시행, 그밖에 필요한 사항을 정함을 목적으로 인권경영에 관한 규정을 제·개정하여 인권경영 활동 전반에 대한 체계화 추진

- 총칙, 인권경영 일반원칙, 인권경영 체계, 인권경영위원회, 인권영향평가, 인권침해의 구제, 보칙을 7장 39조, 부칙 1조로 제정
 - (총칙 제1장) 총칙에는 목적, 정의, 적용 범위
 - (인권경영 일반원칙 제2장) 기본원칙, 인권경영의 이행, 고용상의 차별금지, 노동3권 보장, 강제 및 아동노동 금지, 산업안전 보장, 책임 있는 협력기관 관리, 현지 주민의 인권 보호, 환경권 보장, 고객의 인권 보호, 여성권리 및 모·부성의 권리보장, 아동의 권리, 직원의 인권보호, 구제조치
 - (인권경영 체계 제3장) 인권경영의 선언, 주관부서, 인권교육, 인권이행 활동 지원
 - (인권경영위원회 제4장) 설치 및 기능, 구성, 회의 및 의결정족수, 소집, 의견청취 및 자료 제출 요구, 비밀엄수, 이익충돌 회피, 위원의 해촉
 - (인권영향평가 제5장) 인권영향평가
 - (인권침해의 구제 제6장) 인권침해행위의 신고 및 접수, 인권침해행위의 조사, 인권침해행위의 심의, 신고의 취하, 종결처리 등, 신고자의 신분보장, 인권침해 여부에 대한 상담, 시정과 조치
 - (보칙 제7장) 기타
 - (부칙) 시행일, 경과조치

② 인권경영 규범화, 조직화 및 인권경영 확산을 위한 교육 및 활동

사회서비스원은 모든 경영활동 과정에서 인간의 존엄과 가치를 보장하기 위한 인권경영 헌장을 선포하고, 인권경영계획 수립, 주관 부서를 지정하여 인권교육 및 이해관계자 인권존중 책무를 이행

- (인권경영의 선언) 사회서비스원은 모든 경영활동 과정에서 인간의 존엄과 가치를 보장하는 인권경영선언문을 선포하고, 임직원은 선언문을 인권경영의 행동규범 및 가치 판단 기준으로 삼아 실천
- (주관부서) 원장은 인권증진을 위한 정책개발과 집행, 교육 등을 체계적으로 시행하기 위해 인권경영 주관부서를 두며 주관부서는 연도별 인권증진 계획 수립 및 시행에 관한 사항, 인권교육의 시행에 관한 사항, 인권영향평가의 시행에 관한 사항, 인권침해 예방 및 관리에 관한 사항, 피해자 구제활동에 관한 사항 및 그 밖에 원장 또는 인권경영위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 사항에 대한 업무를 처리
- (인권교육) 사회서비스원은 모든 임직원을 대상으로 연 1회 이상의 인권교육을 실시하며, 사이버교육·집합교육·교재 등으로 시기와 방법을 선택하고, 인권 존중 문화를 확산시키기 위하여 이해관계자와 협력기관을 대상으로 하는 인권교육을 실시

③ 인권경영위원회 등 설치 및 구성·운영

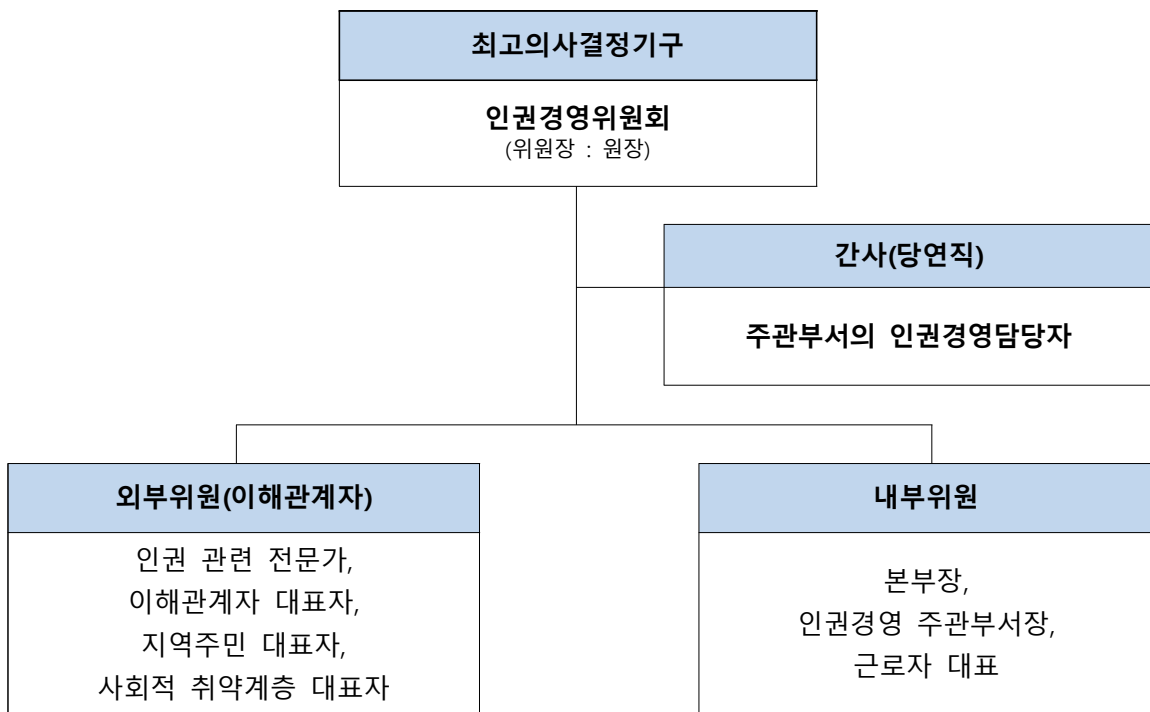
사회서비스원은 인권경영의 효율적 추진을 위하여 인권경영위원회 설치

인권경영위원회 설치, 기능 및 구성

- (설치 및 기능) 사회서비스원은 인권경영 정책 실행을 위해 인권경영위원회(이하 “위원회”)를 둬. 위원회는 인권경영선언에 관한 사항, 인권경영 기본계획 수립에 관한 사항, 인권영향평가에 관한 사항, 인권개선 권고에 관한 사항, 인권침해 접수사건에 대한 구제 조치에 관한 사항 및 그 밖에 인권보호와 증진을 위해 필요한 사항에 대한 심의를 함
- (구성) 위원회는 위원장 1인을 포함하여 8인 이내의 위원으로 구성하며 위원장은 원장으로 하고 내부위원은 원장, 본부장, 인권경영 주관부서장, 근로자 대표로 하고, 내부위원의 임기는 그 직위에 재임하는 기간 동안으로 함. 외부위원은 인권 관련 지식과 경험이 풍부한 자로서 대학교수·변호사·노무사 등 관련 전문가, 사회서비스원 이해관계자를 대표할 수 있는 자, 지역주민을 대표할 수 있는 자, 사회적 취약계층을 대표할 수 있는 자 중 원장이 위촉하고, 외부위원의 임기는 2년으로 하며 연임할 수 있음. 위원회의 사무에 관한 사항을 처리하기 위하여 주관부서의 인권경영담당자를 간사로 두고 이 외 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정함

- (회의 및 의결정족수) 위원장은 위원회를 대표하며, 업무를 총괄하고 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우 위원장이 사전에 지명한 자가 그 직무를 대행함. 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개최하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며 단, 가부 동수인 경우에는 위원장이 결정권을 가짐. 위원회 회의는 소집회의를 원칙으로 하되 의결사항이 경미하거나 긴급을 요하는 경우 서면심의에 의하여 의결할 수 있으며 간사는 위원회의 회의록을 작성하여 그 기록을 유지·보관하여야 하고 위원회 회의에 참석한 위원에게는 예산의 범위 내에서 수당을 지급할 수 있지만 내부위원에게는 지급하지 않음

<그림 2-2> 인권경영위원회 구성



- (기능) 임직원, 이해관계자, 협력사의 인권 보호 및 증진
- (구성) 내부 : 원장, 본부장, 인권경영 주관부서장, 근로자 대표
외부 : 인권 관련 지식과 경험이 풍부한 자로서 다음 중 어느 하나에 해당하는 사람
 1. 대학교수·변호사·노무사 등 관련 전문가
 2. 사회서비스원 이해관계자를 대표할 수 있는 자
 3. 지역주민을 대표할 수 있는 자
 4. 사회적 취약계층을 대표할 수 있는 자

인권경영
위원회

2) 인권영향평가 실시(2단계)

① 인권영향평가의 개요

- 유엔 [기업과 인권 이행지침]에서 제시하는 인권 실천·점검의무(Due Diligence)¹⁴⁾의 핵심 도구로, 평가과정을 통해 기관 경영활동이 이해관계자의 인권에 미치는 영향을 규명, 측정하고 부정적 영향이 예상될 경우 이를 예방 또는 해결을 위한 방안을 제시함으로써 기업 활동이 인권 친화적으로 수행될 수 있도록 도와줌
- 인권경영 현황 점검 및 부정적 영향을 주는 잠재적 인권 리스크 사전방지와 인권 취약점에 대한 선제적 조치를 통해 전라북도사회서비스원의 지속가능한 발전 도모

② 평가의 목적

- 인권경영 고도화를 통한 선진적 인권경영 실천 및 대외 의지 표명
- 업무상 발생할 수 있는 내·외부 이해관계자의 인권침해 발생을 예방하고 인권침해 피해자에 대한 구제절차 제공에 따른 인권의식 향상 도모

③ 관련 근거

- 국가인권위원회 사회 인권과-307(2018.08.31.) 「공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영 매뉴얼 적용 권고 결정문 송부」
- 사회서비스원 인권경영규칙 제30조 「인권영향평가」
- 기획재정부 평가분석과(2022.10.06.) 「2022년도 공공기관 경영평가편람 수정(안)」

※ ‘사회적 가치 구현’ 배점 조정 및 명칭 변경

- ① 정책 목표가 상당 수준 달성된 지표 등을 중심으로 배점 축소* 및 ‘사회적 책임’으로 명칭 변경

* (기존) 25점 → (수정) 15점

- ② 최근 ESG경영 등 환경의 중요성이 강조되고 있어 ‘친환경·탄소중립’ 지표의 배점 확대*

* (기존) 1점 → (수정) 1.5점

- ③ 중대위반 또는 위법행위 발생 시 ‘윤리경영’ 지표 0점* 처리

* 최하등급(배점의 20%)이 아닌 0점 부여가 가능하여 평가의 변별력 확보

14) 유엔 기업과 인권에 관한 이행지침 유엔 “보호, 존중, 구제”프레임워크의 실행, 일반원칙 18

④ 인권영향평가의 실시방법 및 지표의 구성

□ 인권영향평가 실시방법

- 평가 기간: '22.11.22.(화)~2022.11.28.(월) 기간 내
- 평가 범위: 기관운영 및 주요사업 부문
- 평가 주체: 관련 부서업무 담당자
- 평가 방법: ① 기관운영, 주요사업 인권영향평가 체크리스트 신규 개발
 - ② 사회서비스원 자체점검 및 증빙자료 제출
 - ③ 최종 평가결과 점검 및 보고서 작성
- 평가 기준: 지표별 추진실적이 평가 기준을 어느 정도 충족하는지를 평가
- 평가 체계: 분야별 백 점 점수로 산출, 종합점수는 분야별 점수의 평균으로 산출

□ 인권영향평가 지표의 구성

- 기관운영 지표는 국가인권위원회의 ‘공공기관 인권경영 매뉴얼’ 체크리스트 항목을 기반으로 전라북도사회서비스원에 맞게 조정하여 인권경영 체제 구축 등 13개 분야 개발하여 활용
- 주요사업 지표는 주요사업으로 선정된 ‘노인보호전문기관’ 분야 32개 지표를 중심으로 체크리스트 항목을 개발하여 활용

평가 대상	평가 지표	평가 분야
기관운영 인권영향평가	214개	인권경영 체제 구축 등 13개 분야
주요사업 인권영향평가	32개	노인보호전문기관 사업 2개 분야

- 세부지표별 점수 부여기준

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

$$100\text{점 단위 환산방법} = \frac{\sum(\text{해당항목 지표점수})}{(2 \times \text{해당항목 지표수})} \times 100$$

- 평가등급체계 : 평균달성률 기준 등급(1~9등급 부여)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
점수	100점 ~ 90점	90점미만 ~ 80점	80점미만 ~ 70점	70점미만 ~ 60점	60점미만 ~ 50점	50점미만 ~ 40점	40점미만 ~ 30점	30점미만 ~ 20점	20점미만 ~ 0점

□ 평가절차 및 기간

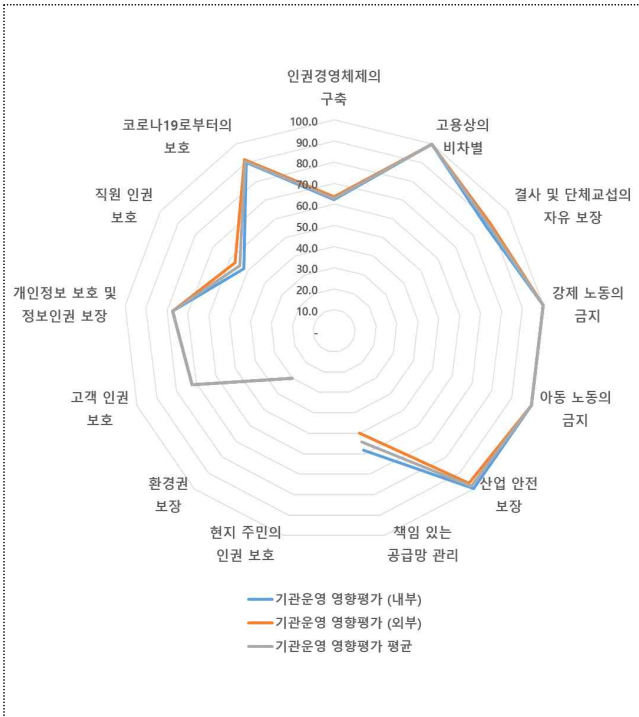
연번	구분	주요 내용	기간
1	인권영향평가 체크리스트 설계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인권영향평가 체크리스트 지표 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 기관운영, 주요사업 체크리스트 설계 - 체크리스트 내용(적절성 등)에 대한 주관부서 의견 수렴 및 한국윤리인권연구원의 자문 	11월 2주 (~11.18)
↓			
2	인권영향평가 TF팀 구성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인권영향평가 TF팀 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 평가지표별 담당자 확정 및 화상회의 참석 메일 송부 	11월 3주 (~11.21)
↓			
3	인권영향평가 체크리스트 교육	<ul style="list-style-type: none"> ○ 체크리스트 평가지표 이해를 위한 교육 및 설명(비대면) <ul style="list-style-type: none"> - 지표에 대한 이해, 체크리스트 평가 및 평가표 제출(경영기획팀) 	11월 4~5주 (11.22~11.28)
↓			
4	'인권영향평가' 증빙자료 제출	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인권영향평가(기관운영, 주요사업) 평가 실시 및 자료제출 <ul style="list-style-type: none"> - 체크리스트 평가에 따른 관련 증빙자료 제출(경영기획팀) 	11월 4~5주 (11.22~11.28)
↓			
5	'인권영향평가' 외부전문가 평가	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제출 자료를 기반으로 위부위원 평가위원의 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 평가방법 : 한국윤리인권연구원의 서면평가 및 제출 	11월 5주 (~11.28)

□ 종합결과

1) 기관운영 인권영향평가 종합의견

- 전라북도사회서비스원의 기관운영 인권영향평가 결과 인권경영을 체계적으로 실시할 수 있는 규범적 제도적 기반을 성공적으로 마련을 하였으며, 다양한 분야에서 인권 보호를 위한 권고내용이 준수되고 있음
- 2022년도 기관운영 인권영향평가 지표는 국가인권위원회의 인권경영 매뉴얼에 권고되어 있는 진단 항목과 분야를 바탕으로 기관의 특성에 맞게 고도화하여 평가를 실시하였음 [총 214개 지표 중 ‘예’ 103개, ‘보완 필요’ 49개, ‘아니오’ 15개, ‘정보 없음’ 3개, ‘해당 없음’ 44개]로 기관운영 평가의 경우, 내부평가 종합점수는 76.3점(평균 76.3점)으로 평균달성률 기준 3등급을 달성함
- 사회서비스원은 고용과 관련하여 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역 등을 이유로 차별하지 않으며, 모든 종류의 강제노동 및 아동노동을 금지하고 있고 작업장의 안전장구와 시설이 늘 안전하고 위생적이도록 유지하고 있음
- 다만, 13개 분야 중 「인권경영 체제의 구축」, 「결사 및 단체교섭의 자유 보장」, 「책임 있는 공급망 관리」, 「환경권 보장」, 「고객 인권 보호」, 「개인정보 보호 및 정보인권 보장」, 「직원 인권 보호」 및 「코로나19로부터의 보호」의 일부 항목에 대한 개선과제에 대하여 개선계획을 수립하고 개선 활동을 추진해야 할 것임
- 사회서비스원은 인권존중의 책무를 다하려고 한다는 취지의 정책 선언이 필요하며 정기적으로 근로자의 대표와 단체교섭사항에 대해 협의하여 결정해야 하고, 모든 계약에 공급업자와 다른 동업자들이 모든 업무영역에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용을 포함해야 함
- 환경경영체제를 수립 및 유지하고 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하고 평가해야 하며 사회서비스원이 운영하는 사업과 서비스에 대해 시설 및 이용자들의 선택에 필요한 중요 정보를 제공해야 함
- 사회서비스원은 개인정보 보호 정책을 수립하여 운영해야 하고 갑질 및 직장 내 괴롭힘 행위의 실태파악을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사를 실시해야 하며, 사회서비스원에서 제공하는 작업장 및 직원 주거 시설에서 직원이 사회적 거리두기를 시행할 수 있도록 노력해야 함

○ 기관운영 인권영향평가 : 내부 76.3점 / 외부 76.2점 / 평균 76.3점



연번	평가 분야	내부	외부	평균
총 점		76.3	76.2	76.3
1	인권경영 체제의 구축	62.1	63.6	62.9
2	고용상의 비차별	100	100	100
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	87.5	90.0	88.8
4	강제노동의 금지	100	100	100
5	아동노동의 금지	100	100	100
6	산업 안전 보장	100	96.4	98.2
7	책임 있는 공급망 관리	58.3	50.0	54.2
8	현지 주민의 인권 보호	해당없음	해당없음	해당없음
9	환경권 보장	30.0	30.0	30.0
10	고객 인권 보호	72.2	72.2	72.2
11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	77.3	77.3	77.3
12	직원 인권 보호	51.9	57.1	54.5
13	코로나19로부터의 보호	90.0	91.7	90.8

○ 주요 권고의견

- 인권경영 체제의 구축

· 인권존중 정책선언

- ▶ 인권존중의 책무를 다하려고 한다는 취지의 정책 선언 필요
- 인권경영 선언문 제정 권고
- ▶ 인권정책선언은 사회서비스원의 최고위 수준에서 표명된 것이도록 보완
- 인권경영 실천 시스템 구축을 위한 기준 및 지침 제정
- ▶ 인권정책선언은 사회서비스원 내부와 외부 전문가 및 이해관계자들과의 적절한 자문을 통해 만들어지도록 개선
- 인권교육 및 청렴의 날 등 개최를 실시하여 내부와 외부전문가 및 이해관계자들의 자문을 통해 개선 권고
- ▶ 인권정책선언은 공개적이며, 모든 직원과 이해관계자들에게 전달
- 인권경영 선언문 제정 후 사회서비스원 홈페이지 게시 및 배포 권고
- ▶ 인권정책선언을 정기적으로 재검토 및 개선
- 매년 인권영향평가 시행 후 그 결과에 대한 외부위원의 자문을 받아 인권정책에 반영하여 선언

- ▶ 인권정책선언에 사회서비스원에서 특별히 문제 될 가능성이 큰 중요한 인권 현안이 무엇인지 표명
 - 인권경영 선언문 제정 및 선포식을 통해 기관의 중요 인권 현안 표명

· 인권영향평가 정기적 실시

- ▶ 사회서비스원 활동으로 인해 부정적 인권 영향을 받을 것으로 예상되는 개인 또는 집단과의 협의
 - 협의를 위한 시행세칙 수립 권고

· 인권경영 제도화를 위한 필요조치

- ▶ 인권준수 감시 장치 마련
 - 익명 제보 시스템을 통한 신고 시스템 구축 권고
- ▶ 인권에 부정적인 영향을 미치거나 그럴 가능성이 발견된 경우 즉시 필요한 조치 이행
 - 인권실태조사를 시행하여 인권에 부정적인 영향을 미치거나 그럴 가능성이 있는 경우 필요한 조치를 할 수 있도록 권고
- ▶ 자회사나 협력회사가 인권침해사건에 관련한 도움을 요청하는 경우, 인권침해 상담 및 구제절차 진행 등 사회서비스원 차원에서 대응
 - 추가적인 인권 제도화를 위해 인권준수 감시장치를 마련하고, 자회사나 협력회사의 인권침해가 발견된 경우 대응할 수 있는 대응체계의 마련 권장

· 인권경영 성과

- ▶ 인권경영 성과를 정량적 지표 또는 정성적 평가를 통해 확인
 - 매년 인권영향평가를 실시하고 그 결과를 정량적 지표 및 정성적 평가하도록 권고
- ▶ 인권경영 성과 확인 시 내·외부 전문가와 이해관계자로부터 의견 수렴
 - 인권영향평가 시행 후 인권경영위원회 내·외부 위원들의 의견을 수렴 및 평가 시행 권고
- ▶ 인권경영 성과를 정기적으로 보고
 - 인권경영 기본계획에 인권경영 성과를 정기적으로 보고할 수 있도록 방침 마련
- ▶ 인권경영 성과 보고는 공개적으로 진행
 - 인권영향평가 결과와 내용을 홈페이지 및 SNS를 활용한 다양한 소통채널에 게시
- ▶ 인권경영 성과 보고는 사회서비스원의 활동을 평가하기에 충분한 정보를 담고 있도록 권고
 - 인권경영 기본계획에 기관운영 및 주요사업 평가 목표를 설정하고 충분한 정보를 수집하여 반영

- ▶ 인권경영 성과 보고는 시간의 추이에 따른 변화를 알 수 있을 만큼 객관적이고 일관적이도록 보완
 - 정기적으로 시행하는 인권영향평가의 결과를 지속해서 관리하여 시간의 추이에 따른 변화를 알 수 있을 정도로 객관적이고 일관되게 관리 권고

- ▶ 인권경영위원회 보고 및 의견 수렴을 통해 자료 내용에 대한 검증 절차 마련

- 전문성을 갖춘 내·외부 위원이 포함된 인권경영위원회에 보고와 의견 수렴을 통해 내용에 대한 검증 권고

· 구제절차 마련

- ▶ 사회서비스원의 활동으로 인해 인권에 부정적인 영향을 받은 사람에게 구제절차 제공

- 인권침해 구제지침을 제정하여 인권침해에 해당하는 사항에 대하여 신고부터 처리 및 구제에 관한 절차 제공

- ▶ 구제절차는 국내법 또는 국제법 등 인권규범에 기반을 두도록 권고

- 구제절차에 대한 근거를 국내법 또는 국제법을 참고하여 보완

- ▶ 구제절차의 접근성, 용이성을 위해 온라인 및 오프라인 신고 채널 운영

- 구제절차의 접근성과 용이성 및 신분 보호를 위해 익명 제보 시스템 도입 권고

- ▶ 구제절차에 따른 결과를 관련 이해관계자에게 신속하게 제공

- 인권경영규칙에 신고 접수부터 결과를 이해관계자에게 제공하는 기간에 대한 명시 권고

- ▶ 구제절차는 개별적인 문제 해결에 그치지 않고 그에 합당한 근본적 원인을 개선하는 과정이 포함되도록 권고

- 인권경영위원회를 개최하여 구제절차로 문제만 해결하지 않고 자문을 받아 근본적 원인이 개선될 수 있도록 보완

- ▶ 피해자가 사회서비스원 구제절차 이외 다른 절차를 이용하려는 경우 그에 성실히 조력

- 피해자에게 사회서비스원 구제절차 외에 다른 기관의 구제절차에 대한 안내와 법적 조언을 받을 수 있도록 지원

- ▶ 인권침해사건 피해자가 구제절차를 이해하고 적기에 활용할 수 있도록 '인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼'을 작성 및 홍보

- 인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼 제작 필요

- 결사 및 단체교섭의 자유 보장

· 결사·단체교섭의 자유

▶ 정기적으로 근로자의 대표와 단체교섭 사항에 대해 협의하여 결정

- 정기적으로 노사협의회를 개최하여 매년 단체교섭 시 노사 대표가 만나 단체교섭 사항에 대하여 협의하고 결정하도록 개선

· 단체교섭 보장 및 성실한 이행

▶ 근로자 대표가 단체협상을 요구할 때 의사 결정권이 있는 사회서비스원 대표가 참여하여 협상

- 단체교섭 합의서 내 교섭위원 및 교섭회의 등에 대한 내용을 포함하여 보완 권고

▶ 단체교섭을 통해 성립된 단체협약 이행을 위해 지속적으로 노력

- 단체교섭 합의서 내 준수이행에 관한 내용을 포함하여 이행을 위해 지속적으로 노력하도록 권고

▶ 노동조합의 대표자 또는 노동조합으로부터 위임을 받은 자와 성실하게 협의

- 단체교섭 합의서 내 단체교섭의 원칙에 관한 내용을 포함하여 성실하고 신속하게 노력할 의무를 지니도록 권고

- 책임 있는 공급망 관리

· 협력회사 등의 인권침해 예방

▶ 모든 계약에 공급업자와 다른 동업자들이 모든 업무 영역에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용 포함

- 모든 계약에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용의 '인권경영이행서약서'를 징구 및 계약 지침에 반영

· 모니터링 실시

▶ 설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 소속시설 및 기타 주요 협력회사의 인권보호 준수 여부 모니터링

- 인권영향평가 시행 계획에 소속시설에 대한 설문 계획 포함

▶ 모니터링 결과 소속시설의 인권침해 사실이 드러나면 시정을 요구하고 시정이 되지 않을 경우 관계의 단절 고려

- 협력회사의 인권침해 사실에 대하여 이해관계자에 청렴(인권 포함) 메시지 발송을 통해 인권침해에 대한 지속적인 모니터링 및 시정 요구

· 보안담당 직원에 의한 인권침해 방지

- ▶ 보안담당 직원에 의한 인권침해가 발생하지 않도록 각별하게 유의
 - 인권침해 상황에 자주 노출되는 업무를 담당하는 직원을 대상으로 교육 프로그램 제공 및 이수 권고
- ▶ 보안담당 직원은 인권보호와 관련한 별도의 교육 실시
 - 보안담당 직원은 다양한 인권침해에 노출되어 있어 추가적인 교육프로그램을 제공하여 이수하도록 권고

- 환경권 보장

· 환경경영체제 수립 및 유지

- ▶ 환경경영체제를 수립 및 유지
 - 2022년 인권영향평가 결과를 근거로 기본계획 수립 및 발의 권고
- ▶ 환경관련 정보를 체계적으로 수집 및 평가
 - ESG경영이 중요시 되고있는 바, 사회서비스원의 상황에 맞는 환경경영체제를 수립하기 위해 관련 정보를 수집하고 평가할 방안을 마련하도록 방법 모색 권고
- ▶ 환경개선을 위한 측정 가능한 목표를 설정하고 정기적으로 목표가 적절한지 점검
 - 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하여 사회서비스원에서 측정 가능한 목표를 설정하고, 정기적으로 목표가 적절한지 점검을 할 수 있도록 분석하여 제공하는 방안 권고
- ▶ 환경과 관련하여 정기적으로 근로자를 교육하고 훈련
 - 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하여 분석한 자료로 정기적인 근로자 교육 및 훈련 권고

· 비상계획 수립

- ▶ 근로자를 대상으로 사전에 정해진 비상사태 대응지침에 따른 대응훈련 정기적 실시
 - 비상재난매뉴얼을 마련하여 대응훈련을 정기적으로 실시하도록 권고

- 고객 인권 보호

· 고객보호를 위한 법령 준수

- ▶ 운영하는 사업과 서비스에 대한 시설 및 이용자들의 선택에 필요한 중요 정보 제공
 - 사회서비스원 홈페이지에서 사업에 대한 정보제공 사업의 내용, 대상, 기간, 지원 규모 등 중요 정보도 함께 제공할 것을 권장

· 고객 사생활 보호

- ▶ 고객정보의 수집 및 관리지침을 마련 및 공개
 - 고객정보 보안 관리 지침을 마련 및 홈페이지 내 게시
- ▶ 고객정보의 수집 및 관리 책임자를 지정하고 책임자의 이름 공개
 - 고객정보 보안 관리 지침을 마련 및 관리 책임자를 지정하여 사회서비스원 홈페이지 내 책임자 게시

- 개인정보 보호 및 정보인권 보장

· 개인정보 보호

- ▶ 개인정보 보호 정책 수립 및 운영
 - 개인정보처리방침 수립 및 사회서비스원 홈페이지 내 공개 권고
- ▶ 개인정보 보호에 관한 모니터링을 실시하고, 위험이 감지된 경우 재발방지 대책을 수립하여 운영
 - 개인정보 보호법에 따라 개인정보의 관리를 모니터링하도록 권고
- ▶ 사업활동에서 취득한 모든 임직원과 이해관계자의 개인정보를 보호하고 무분별하게 수집하지 않도록 개선
 - 인권경영규칙 제13조(고객의 인권 보호)에 개인정보 보호가 명시되어 있으나 개인정보처리방침 수립을 통한 세부적인 지침 마련 필요

· 정보인권 보장

- ▶ 이해관계자들이 경영과 사업활동에 관한 의견을 제시할 수 있는 절차 마련
 - 사회서비스원 홈페이지 내 경영공시 및 사업 안내 등 게시되어 있지만, 의견을 제시할 소통 채널에 대한 보완 필요
- ▶ 정보약자를 배려한 인권정책 추진
 - 정보공개 운영지침 및 홈페이지 관리·운영 지침을 마련하여 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 제도 보완 권고

- 직원 인권 보호

· 갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지

▶ 갑질을 근절하는 대책을 수립 및 운영

- 갑질 및 직장 내 괴롭힘 예방지침 제정 권고

▶ 갑질피해 신고센터 설치 및 운영

- 신고자의 익명성을 보장하는 외부 익명제보시스템 도입

▶ 갑질 행위 예방을 위해 매년 1회 이상 교육 실시

- 갑질 및 직장 내 괴롭힘 예방지침 제정하여 예방교육 관련 조항을 개설하고 실시하도록 권고

▶ 갑질 등 행위의 실태파악을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사 실시

- 1년에 1회 이상 갑질 예방 교육을 실시하고 예방 교육을 마친 수료자를 상대로 설문조사 실시 권고

▶ 갑질 행위 발생 시 피해자 불이익 처우 금지, 2차 피해방지, 피해자 적응지원, 분리조치 등의 피해자 보호대책 마련

- 부패행위 접수 및 처리에 대한 운영지침을 마련하여 피해자 보호대책 마련 권고

▶ 2차 피해 예방을 위한 활동(보복금지, 신분보장, 익명성 보장)을 정기적으로 모니터링

- 2차 피해자에 대해 외부기관을 이용한 연수프로그램 등 명상이나 교육에 참여할 기회 제공

▶ 직장 내 괴롭힘 행위의 실태파악을 위해 임직원 대상 정기적인 실태조사 실시

- 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 실태조사를 실시하여 직장 내 괴롭힘 발생 요인 및 동향 등을 파악할 것을 권고

▶ 감정노동자에 대한 교육 및 감정해소대책 수립

- 감정노동자에게 갑질 행위 발생 시 피해자 보호 대책을 수립하고 정기적으로 교육을 실시할 것을 권고

▶ 고객의 부당한 요구나 언행으로부터 직원을 보호하는 사항 반영

- 고객의 부당한 언행에 대한 대응을 위해 특이민원 대응 매뉴얼 포켓북 배부 및 교육콘텐츠 제작 추진

· 성희롱·성폭력 예방과 구제조치

▶ 성희롱·성폭력 예방을 위한 규정 마련

- 성희롱·성폭력 등 예방지침 제정 및 정기적인 예방교육 실시 조항 포함

▶ 성희롱 등 성폭력에 관한 인권침해를 다루는 구제절차 마련

- 성희롱·성폭력 등 예방지침 제정 권고

▶ 가해자에 대한 처벌 및 제재 조치 보유

- 성희롱·성폭력 등 예방지침 제정 및 가해자에 대한 징계 조항 포함

· 일·가정 양립

▶ 일·가정 양립을 위한 다양한 프로그램 운영

- 일·가정 양립을 위한 관련 정책 수립 권고

▶ 여성노동자의 모성보호를 위한 편의시설 제공

- 여성노동자의 의견을 반영하여 모유수유실 운영 등 모성보호 지원사업 추진

▶ 정기적으로 복리후생 제도에 대한 임직원 만족도를 점검하고 제도 개선에 반영

- 정기적인 만족도 조사를 통해 의견을 수렴하여 복리후생규정 보완 권고

▶ 육아휴직에 대한 부담 감소를 위하여 적극적인 결원 보충 제도 운영

- 인사규정 또는 관련 기관 규정 내 육아휴직을 포함하여 기타 사유로 인한 직원의 휴직 경우 결원 충원이 이루어진다는 내용을 포함하도록 권고

- 코로나19로부터의 보호

· 건강 및 안전

▶ 사회서비스원에서 제공하는 작업장 및 직원 주거 시설에서 직원이 사회적 거리두기를 시행할 수 있도록 개선

- 사회서비스원 내부에서 사회적 거리두기 실천을 위한 유연 근무 또는 재택근무 도입 검토 권고

· 개인정보 보호 및 차별 금지

▶ 코로나 감염 직원의 성명 및 연락처 등은 법령에 근거한 정부의 요청 혹은 직원의 동의를 있는 경우를 제외하고 다른 직원 또는 대외에 노출되지 않도록 규정 마련

- 개인을 특정할 수 있는 정보를 법령에 근거하여 정부의 요청 또는 종사자의 동의를 있는 경우를 제외하고 외부로 노출되지 않도록 관리 권고

□ 지표별 내부평가 상세결과

- 분야 1. 인권경영 체제의 구축: 내부 62.1점 / 외부 63.6점 / 평균 62.9점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
인권경영 체제의 구축	합계(지표점수의 평균)	62.1	63.6	62.9
	인권존중 정책선언	50.0	50.0	50.0
	인권영향평가 정기적 실시	91.7	58.3	75.0
	인권경영 제도화를 위한 필요조치	70.0	80.0	75.0
	인권경영 성과	50.0	50.0	50.0
	구제절차 마련	55.6	77.8	66.7

- ▶ 결과 : 인권경영 체제의 구축 평가결과: **62.1점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원의 인권영향평가는 국내법뿐만 아니라 국제적 차원의 인권규범을 준거로 하였고 인권경영 문제를 다루는 전담 부서를 설치하였으며, 인권침해 상담, 고충상담 등 인권침해 문제를 다루는 대응인력을 지정하여 운영하고 있음
- ▶ 과제 : 사회서비스원은 인권존중의 책무를 다하려고 한다는 취지의 정책 선언을 하고 인권정책선언은 사회서비스원의 최고위 수준에서 내외부 전문가 및 이해관계자들의 적절한 자문을 통해 만들어야 하며 사회서비스원의 중요한 인권 현안이 표명되어야 함. 또한 인권에 부정적인 영향을 미치거나 그럴 가능성이 발견된 경우 즉시 필요 조치를 이행하고 협력회사에 인권침해 상담 및 구제절차 등 지원해야 함. 인권경영 성과 확인 시 내외부 전문가 및 이해관계자로부터 의견을 수렴하여 정량적 및 정성적 평가를 통해 확인하고, 정기적이고 공개적으로도 진행하며 객관적이고 일관적으로도 보완해야 함. 사회서비스원의 활동으로 인해 인권에 부정적인 영향을 받은 사람에게 구제절차를 제공하고, 구제절차는 접근성 및 용이성을 위해 온라인과 오프라인 신고 채널을 운영해야 함. 또한 근본적 원인을 개선하는 과정이 포함되어야 하며 피해자가 적기에 활용할 수 있도록 '인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼'을 작성 및 홍보해야 함
- ▶ 보완 : 인권교육 및 청렴의 날 등 개최를 실시하여 내외부 전문가 및 이해관계자의 자문을 통해 인권정책 선언을 개선하고 홈페이지에 게시 및 배포하며 선포식을 통해 기관의 중요 인권 현안을 표명하도록 권고드림. 또한 인권실태조사를 시행하여 인권의 부정적인 영향 또는 가능성에 대해 조치하고 인권경영 기본계획에 인권경영 성과를 정기적으로 보고할 수 있도록 방침을 마련하며 사회서비스원의 기관운영 및 주요사업의 평가 목표를 설정하고 평가를 위한 충분한 정보를 수집하여 반영해야 함. 인권침해 구제지침을 제정하여 제공하고 제정 시 국내법 또는 국제법을 참고하여 근거로 두며, 접근성과 용이성 및 신분 보호를 위한 익명 제보 시스템을 도입하도록 권고드림. 또한 인권경영위원회를 개최하여 자문을 받아 근본적 원인을 개선하고 피해자에게 기관 외 구제절차에 대한 안내와 법적 조언을 받을 수 있도록 지원해야 함

- 분야 2. 고용상의 비차별: 내부 100점 / 외부 100점 / 평균 100점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
고용상의 비차별	합계(지표점수의 평균)	100	100	100
	고용상 비차별	100	100	100
	고용상 남녀 비차별	100	100	100
	비정규직 근로자 비차별	100	100	100
	외국인 노동자 비차별	100	100	100

- ▶ 결과 : 고용상의 비차별 평가결과: **100점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 고용과 관련하여 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역 등을 이유로 차별하지 않고 있으며 여성근로자를 모집·채용할 때 그 직무 수행에 필요하지 않은 용모·키·체중 등의 신체적 조건, 미혼 조건 등을 요구하지 않음. 또한 비정규직 근로자임을 이유로 사업장 내의 동종 또는 유사한 업무를 하는 근로자에 비하여 차별적 처우를 하지 않고, 외국인 근로자라는 이유로 부당하게 차별하여 처우하지 않고 있음
- ▶ 보완 : 없음

- 분야 3. 결사 및 단체교섭의 자유 보장: 내부 87.5점 / 외부 90.0점 / 평균 88.8점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
결사 및 단체교섭의 자유 보장	합계(지표점수의 평균)	87.5	90.0	88.8
	결사·단체교섭의 자유	87.5	87.5	87.5
	노동조합 활동 불이익 처우 금지	100	100	100
	단체교섭 보장 및 성실한 이행	70.0	75.0	72.5
	노동조합 부재시 대안적 조치	100	100	100

- ▶ 결과 : 결사 및 단체교섭의 자유 보장 평가결과: **87.5점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 노동조합 설립을 허용하고 근로자가 노동조합에 가입 또는 가입하려고 하였거나 노동조합 활동을 하였다는 이유로 근로자를 해고하거나 불이익한 처우를 하지 않으며 근로자 대표에게 근로자 대표로서의 활동수행에 필요한 정보를 제공하고, 노동조합이 없는 경우 직원들이 독립적으로 노동관련 문제를 토론할 수 있도록 하는 대안적 조치를 제공하고 있음
- ▶ 과제 : 정기적으로 근로자의 대표와 단체교섭사항에 대해 협의하여 결정하고 근로자 대표가 단체협상을 요구할 때 의사 결정권이 있는 사회서비스원 대표가 참여하여 협상해야 하며 단체교섭을 통해 성립된 단체협약 이행을 위해 지속적으로 노력하고 노동조합의 대표자 또는 노동조합으로부터 위임을 받은 자와 성실하게 협의해야 함
- ▶ 보완 : 정기적으로 노사협의회를 개최하여 매년 단체교섭 시 노사 대표가 만나 단체교섭사항에 대하여 합의하고 결정해야 하며 단체교섭 합의서 내 교섭위원 및 교섭회의 등에 대한 내용을 포함하고, 준수 의무에 관한 내용을 포함하여 단체협약 이행을 위해 지속적으로 노력해야 하며 단체교섭의 원칙에 대해 명시하여 성실하고 신속하게 노력할 의무를 지니도록 권고

- 분야 4. 강제 노동의 금지: 내부 100점 / 외부 100점 / 평균 100점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
강제 노동의 금지	합계(지표점수의 평균)	100	100	100
	강제 노동 금지	100	100	100
	자회사·협력회사에 의한 강제노동 예방	100	100	100

- ▶ 결과 : 강제 노동의 금지 평가결과: **100점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 모든 종류의 강제노동을 금지하고 있고, 공정하고 투명한 고용 계약을 위해 노력하며 근로자가 이를 이해할 수 있도록 배려하고, 근로자의 행동을 제약할 목적으로 각종 신분증, 여행증명서 등의 제출을 요구하지 않고 있음. 또한 자회사나 협력회사에서 강제노동을 이용하거나 그에 연루될 가능성이 높을 경우, 이를 지속적으로 감시하고 있음
- ▶ 보완 : 없음

- 분야 5. 아동 노동의 금지: 내부 100점 / 외부 100점 / 평균 100점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
아동 노동의 금지	합계(지표점수의 평균)	100	100	100
	연소자 고용 금지	100	100	100
	연소자 고용을 알게 된 경우의 조치	100	해당없음	100

- ▶ 결과 : 아동 노동의 금지 평가결과: **100점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 15세 미만의 연소자를 고용하지 않고 있으며 교육 프로그램을 병자하여 고용이 금지된 연소자를 고용하는 일이 없고, 연소자를 고용한 것을 알게 된 경우 즉시 고용을 중지시키기보다는 교육기회를 제공하거나 다른 구제조치를 취하고 있음
- ▶ 보완 : 없음

- 분야 6. 산업 안전 보장: 내부 100점 / 외부 96.4점 / 평균 98.2점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
산업 안전 보장	합계(지표점수의 평균)	100	96.4	98.2
	작업장 안전	100	90.0	95.0
	임산부 및 장애인 등 보호	100	100	100
	필수장비 제공 및 교육실시 등	100	100	100
	산업재해 피해근로자 지원	100	100	100

- ▶ 결과 : 산업 안전 보장 평가결과: **100점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 작업장의 안전장구와 시설이 늘 안전하고 위생적이도록 유지하고 있으며 임신 중이거나 산후 1년이 지나지 않은 여성, 18세 미만자를 도덕상·보건상 위험한 사업에 근로시키지 않고, 근로자의 건강을 보호·유지하기 위해 근로자에 대한 건강진단을 실시하며 근로자가 업무상 부상을 당하거나 질병에 걸리면 요양비 등을 지원하고 있음
- ▶ 보완 : 없음

- 분야 7. 책임 있는 공급망 관리: 내부 58.3점 / 외부 50.0점 / 평균 54.2점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
책임 있는 공급망 관리	합계(지표점수의 평균)	58.3	50.0	54.2
	협력회사 등의 인권침해 예방	75.0	50.0	62.5
	모니터링 실시	50.0	50.0	50.0
	보안담당 직원에 의한 인권침해 방지	50.0	50.0	50.0

- ▶ 결과 : 책임 있는 공급망 관리 평가결과: **58.3점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 소속시설 및 기타 주요 협력회사의 인권보호에 대한 의무이행을 요구하고 있음
- ▶ 과제 : 모든 계약에 공급업자와 다른 동업자들이 모든 업무 영역에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용을 포함하고 설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 소속시설 및 기타 주요 협력회사의 인권 보호 준수 여부를 모니터링 해야 하며 모니터링 결과 소속시설의 인권침해 사실이 드러나면 시정을 요구하고 시정이 되지 않을 경우 관계의 단절을 고려해야 함. 또한 보안담당 직원에 의한 인권침해가 발생하지 않도록 각별히 유의하고 보안담당 직원은 인권보호와 관련한 별도의 교육을 실시해야 함
- ▶ 보완 : 모든 계약에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용의 '인권경영이행서약서'를 징구 및 계약 지침에 반영하고 인권영향평가 시행 계획에 소속시설에 대한 설문 계획을 포함하며 협력회사의 인권침해 사실에 대하여 이해관계자에게 청렴(인권 포함) 메시지 발송을 통해 인권침해에 대한 지속적인 모니터링 및 시정을 요구하도록 권고드림. 또한 인권침해 상황에 자주 노출되는 업무를 담당하는 직원을 대상으로 교육 프로그램 제공 및 이수하도록 권고

- 분야 8. 현지 주민의 인권 보호: 해당없음

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
현지 주민의 인권 보호	합계(지표점수의 평균)	해당없음	해당없음	해당없음
	지역주민 인권의 존중·보호	해당없음	해당없음	해당없음
	지역주민의 지적 재산권 보호	해당없음	해당없음	해당없음

▶ 결과 : 현지 주민의 인권 보호 평가결과: **해당없음**

- 분야 9. 환경권 보장: 내부 30.0점 / 외부 30.0점 / 평균 30.0점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
환경권 보장	합계(지표점수의 평균)	30.0	30.0	30.0
	환경경영체제 수립 및 유지	25.0	25.0	25.0
	환경정보의 공개	해당없음	해당없음	해당없음
	환경문제에 대한 예방적 접근의 원칙	해당없음	해당없음	해당없음
	비상계획 수립	50.0	50.0	50.0

▶ 결과 : 환경권 보장 평가결과: **30.0점**

▶ 평가 : 사회서비스원은 ESG경영위원회를 추진하고 ESG경영 관련 직원 교육을 실시할 예정임

▶ 과제 : 사회서비스원은 환경경영체제를 수립 및 유지하고 환경관련 정보를 체계적으로 수집하고 평가해야 하며 환경개선을 위한 측정 가능한 목표를 설정하고 정기적으로 목표가 적절한지를 점검해야 함. 또한 환경과 관련하여 정기적으로 근로자를 교육하고 훈련해야 하며 근로자를 대상으로 사전에 정해진 비상사태 대응지침에 따른 대응훈련을 정기적으로 실시해야 함

▶ 보완 : 2022년 인권영향평가 결과를 근거로 환경경영체제를 위한 기본계획을 수립하고, ESG경영이 중요시 되고 있는 바에 따라, 사회서비스원의 상황에 맞는 환경경영체제를 수립하기 위한 관련 정보를 수집하고 평가할 방안을 마련하도록 방법 모색 권고드립니다. 또한 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하여 측정 가능한 목표를 설정하고, 정기적으로 목표가 적절한지 점검을 할 수 있도록 분석하여 제공하는 방안을 마련하고 분석한 자료로 정기적인 근로자 교육 및 훈련을 실시하며 비상재난매뉴얼을 마련하여 대응훈련을 정기적으로 실시하도록 권고

- 분야 10. 고객 인권 보호: 내부 72.2점 / 외부 72.2점 / 평균 72.2점

고객 인권 보호	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
	합계(지표점수의 평균)		72.2	72.2
	고객 보호를 위한 법령 준수	83.3	83.3	83.3
	서비스·정보 등 이상 시 조치	정보없음	정보없음	정보없음
	고객 사생활 보호	66.7	66.7	66.7

- ▶ 결과 : 고객 인권 보호 평가결과: **72.2점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원이 추진하는 사업으로 인하여 고객의 생명, 건강, 안전을 해치지 않도록 하기 위해 기획 및 운영 단계를 안내함에 있어 법령의 기준에 따라 필요한 주의를 기울이고 있으며 고객의 사생활을 존중하고 사회서비스원이 수집·저장하는 개인정보의 보안을 위해 필요한 조치를 취하고 있음
- ▶ 과제 : 사회서비스원은 제공하는 시설, 교육 등 합리적 선택에 필요한 중요한 정보를 제공하고 고객정보의 수집 및 관리지침을 마련하여 관리 책임자를 지정하고 이름을 공개해야 함
- ▶ 보완 : 홈페이지에 사업에 대한 정보제공 시 시설현황, 교육과정 등 중요 정보도 함께 제공하고 고객정보 보안 관리 지침을 마련하고 책임자를 지정하여 홈페이지 내 게시하도록 권고

- 분야 11. 개인정보 보호 및 정보인권 보장: 내부 77.3점 / 외부 77.3점 / 평균 77.3점

개인정보 보호 및 정보인권 보장	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
	합계(지표점수의 평균)		77.3	77.3
	개인정보 보호	78.6	78.6	78.6
	정보인권 보장	75.0	75.0	75.0

- ▶ 결과 : 개인정보 보호 및 정보인권 보장 평가결과: **77.3점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 직원의 위치정보 수집, 노동조합 활동 감시 등을 위하여 시설 내 통신 및 보안장치를 용도 외 목적으로 사용하지 않고 있으며 직원과 이해관계자에게 경영과 사업활동에 대한 정보를 사전에 충분히 제공하고 있음
- ▶ 과제 : 사회서비스원은 개인정보 보호 정책을 수립 및 운영해야 하며 개인정보 보호에 관한 모니터링을 실시하고 위험이 감지된 경우 재발방지 대책을 수립하여 운영해야 함. 또한 사업 활동에서 취득한 모든 임직원과 이해관계자의 개인정보를 보호하고 무분별하게 수집하지 않도록 개선하고 이해관계자들이 경영과 사업 활동에 관한 의견을 제시할 수 있는 절차를 마련해야 하며 정보약자를 배려한 인권정책을 추진해야 함
- ▶ 보완 : 개인정보처리방침을 수립하여 홈페이지 내 공개해야 하고 개인정보 보호법에 따라 개인정보의 관리를 모니터링 하도록 권고드림. 또한 홈페이지 내 사업에 대한 의견을 제시할 소통 채널에 대한 보완이 필요하고 정보공개 운영지침 및 홈페이지 관리·운영 지침을 마련하여 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 제도 보완 권고

- 분야 12. 직원 인권 보호: 내부 51.9점 / 외부 57.1점 / 평균 54.5점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
직원 인권 보호	합계(지표점수의 평균)	51.9	57.1	54.5
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지	37.5	45.8	41.7
	성희롱·성폭력 예방과 구제조치	66.7	91.7	79.2
	일·가정 양립	41.7	28.6	35.1
	휴식권	100	100	100

- ▶ 결과 : 직원 인권 보호 평가결과: **51.9점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 나이, 성별, 노조활동, 성과 등을 이유로 직원에게 언어 및 신체적 폭력을 행사하지 않고 있으며 성희롱 등 성폭력에 관한 인권침해를 다루는 구제조치가 제대로 작동하고 있고, 일·가정 양립을 위한 문화 조성 관련 정책을 수립하고 있음. 또한 충분하고 적절한 휴식권을 보장하는 문화를 조성하기 위해 노력하고 있음
- ▶ 과제 : 사회서비스원은 갑질을 근절하는 대책을 수립하여 운영하고 갑질피해 신고센터를 설치 및 운영해야 하며 갑질 행위 예방을 위해 매년 1회 이상 교육을 실시하고 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사를 실시해야 함. 또한 갑질 행위 발생 시 피해자 보호대책을 마련하고 2차 피해 예방을 위한 활동을 정기적으로 모니터링 해야 하며 직장 내 괴롭힘 행위의 실태파악을 위해 임직원 대상 정기적인 실태조사를 실시해야 함. 감정노동자에 대한 교육 및 감정해소대책을 수립하고 고객의 부당한 요구나 언행으로부터 직원을 보호하는 사항을 반영해야 하며 성희롱·성폭력 예방을 위한 규정과 구제조치를 마련하고 가해자에 대한 처벌 및 제재 조치를 보유해야 함. 또한 일·가정 양립을 위한 다양한 프로그램을 운영하고 여성노동자의 모성보호를 위한 편의시설을 제공하며 정기적으로 복리후생제도에 대한 임직원 만족도를 점검하고 제도 개선에 반영해야 하고, 육아휴직에 대한 부담 감소를 위해 적극적인 결원 보충 제도를 운영해야 함
- ▶ 보완 : 갑질 및 직장 내 괴롭힘 예방지침을 제정하여 예방교육 관련 조항을 개설하고 실시해야 하며 예방교육을 마친 수료자를 상대로 설문조사를 실시하고, 신고자의 익명성을 보장하는 외부 익명제보시스템의 도입을 권고드립니다. 또한 부패행위 접수 및 처리에 대한 운영지침을 수립하여 피해자 보호대책을 마련하고 2차 피해자에 대해 외부기관을 이용한 연수프로그램 등 명상이나 교육에 참여할 기회를 제공하며 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 실태조사를 실시하여 발생 요인 및 동향 등을 파악해야 함. 감정노동자에게 갑질 행위 발생 시 피해자 보호 대책을 수립하고 정기적으로 교육을 실시해야 하며 고객의 부당한 언행에 대한 대응을 위해 특이민원 대응 매뉴얼 포켓북 배부 및 교육콘텐츠 제작을 추진해야 함. 또한 성희롱·성폭력 등 예방지침을 제정하여 정기적인 예방교육을 실시하고 가해자에 대한 징계를 명시해야 함. 일·가정 양립을 위한 관련 정책을 수립하고 여성노동자의 의견을 반영하여 모유수유실 등 모성보호 지원사업을 추진하며 정기적인 만족도 조사를 통해 의견을 수렴하여 복리후생 규정에 대한 보완이 필요함. 또한 인사규정 또는 관련 규정 내 육아휴직을 포함하여 기타 사유로 인한 직원의 휴직 경우 결원 충원이 이루어진다는 내용을 포함하도록 권고

- 분야 13. 코로나19로부터의 보호: 내부 90.0점 / 외부 91.7점 / 평균 90.8점

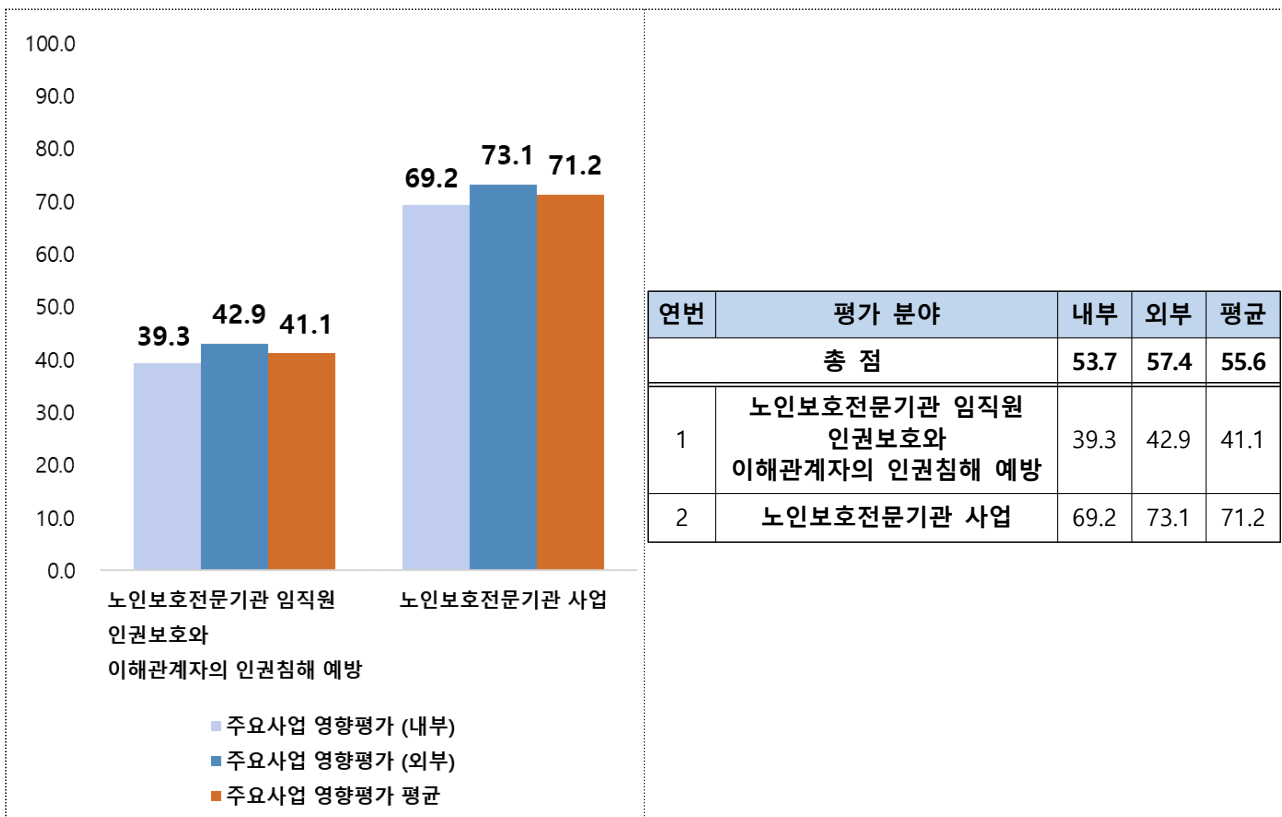
	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
코로나19로부터의 보호	합계(지표점수의 평균)	90.0	91.7	90.8
	건강 및 안전	90.0	90.0	90.0
	노동자 권리 보호	100	100	100
	개인정보 보호 및 차별 금지	83.3	90.0	86.7

- ▶ 결과 : 코로나19로부터의 보호 평가결과: **90.0점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 직원과 고객의 건강을 위해 모든 업무 공간 및 환경(공용 공간 및 화장실, 기숙사, 구내식당)을 정기적으로 청소 및 소독하고 임직원의 인지도 없이 코로나19 또는 관련 질병의 검사 및 치료를 이유로 감봉하지 않으며 직원들과 정기적으로 소통하며 코로나와 관련된 기업 결정과 정보를 투명하게 제공하고 있음
- ▶ 과제 : 사회서비스원에서 제공하는 작업장 및 직원 주거 시설에서 직원이 사회적 거리두기를 시행할 수 있도록 해야 하고 코로나 감염 직원의 성명 및 연락처 등은 법령에 근거한 정부의 요청 혹은 직원의 동의가 있는 경우를 제외하고 다른 직원 또는 대외에 노출되지 않도록 규정을 마련해야 함
- ▶ 보완 : 사회서비스원 내부에서 사회적 거리두기 실천을 위한 유연 근무 또는 재택 근무 도입에 대한 검토가 필요하며 개인을 특정할 수 있는 정보를 법령에 근거하여 정부의 요청 또는 종사자의 동의가 있는 경우를 제외하고 외부로 노출되지 않도록 관리 권고

2) 주요사업 인권영향평가 종합의견

- 주요사업 평가의 경우 [총 32개 지표 중 ‘예’ 11개, ‘보완 필요’ 7개, ‘아니오’ 9개, ‘정보 없음’ 3개, ‘해당 없음’ 2개]로 주요사업 평가의 경우, 내부평가 종합점수는 53.7점(평균 55.6점)으로 평균달성률 기준 5등급을 달성함
- 사회서비스원은 임직원의 개인 사생활을 보호·존중하고 휴식권을 보장하기 위해 노력해야 하며 이해관계자의 인권침해를 예방하기 위한 모니터링을 실시해야 함
- 사회서비스원은 기관 종사자들의 소진 예방을 위한 교육과정을 마련하고 노인보호전문사업 담당자에게 노인학대예방교육을 실시하며 학대 피해자를 보호하는 프로세스를 마련해야 함

○ 주요사업 인권영향평가 : 내부 53.7점 / 외부 57.4점 / 평균 55.6점



○ 주요 권고의견

- 노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방

· 임직원의 개인 사생활 보호

- ▶ 임직원의 사생활을 존중하고 센터에서 수집·저장하는 개인정보의 보안을 위해 필요한 조치 시행
- ▶ 임직원의 정보수집 및 관리지침을 마련하고 공개

- ▶ 임직원의 정보수집 및 관리 책임자를 지정하고, 책임자의 이름 공개
 - 개인정보처리방침 수립 및 사회서비스원 홈페이지 내 공개 권고
- ▶ 정보를 수집할 때는 그 사실을 당사자에게 알리며, 자발적 동의 요구
- ▶ 정보 당사자가 동의한 목적 이외의 용도로 사용하지 않도록 주의
 - 정보 당사자가 동의한 목적 이외의 용도로 정보를 사용하지 않으며, 타법에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 업무를 수행하기 위해 필요한 최소한의 개인정보만 수집·보유한다는 내용을 개인정보 처리방침 내 안내 권고
- ▶ 임직원 정보가 외부로 유출되지 않도록 보안에 특별한 주의 권고
 - 개인정보처리방침을 수립하고 관리 책임자를 지정하여 별도의 교육 제공
- **임직원의 휴식권**
 - ▶ 충분하고 적절한 휴식권을 보장하는 문화를 조성하기 위해 노력
 - 법적 기준에 따라 근로시간에 따른 적정 휴게시간 보장을 위한 문화 조성 권고
 - ▶ 업무 현장에 임직원을 위한 휴게시설 제공
 - 근로시간 외 휴게시간에 이용할 수 있는 별도의 공간을 활용한 휴게시설 제공 권고
- **안전권과 건강권**
 - ▶ 임직원이 위험한 곳에서 업무를 하는 경우, 안전에 관한 정보를 임직원에게 제공하고, 임직원이 원하는 경우 추가적인 정보에 대한 접근 보장
 - 위험이 인지된 곳이나 추가적인 위험이 발생할 가능성이 있는 작업장에 대한 충분한 정보를 제공할 수 있는 시스템 구축
- **이해관계자의 인권침해 예방**
 - ▶ 노인 또는 자원봉사자 등에 대하여 설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 인권보호 준수 여부 모니터링
 - 인권영향평가 시행 계획에 노인보호전문기관 노인 또는 종사자에 대한 설문 계획 포함
 - ▶ 모니터링 결과 인권침해 사실이 드러나면 적절한 조치 시행
 - 인권침해 사실에 대하여 청렴(인권 포함) 메시지 발송을 통해 인권침해에 대한 지속적인 모니터링 및 시정 요구

□ 지표별 내부평가 상세결과

- 분야 1. 노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방: 내부 39.3점 / 외부 42.9점 / 평균 41.1점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	합계(지표점수의 평균)	39.3	42.9	41.1
	임직원의 주의의무	정보없음	정보없음	정보없음
	임직원의 개인 사생활 보호	33.3	33.3	33.3
	임직원의 휴식권	50.0	66.7	58.3
	안전권과 건강권	66.7	66.7	66.7
	이해관계자의 인권침해 예방	0	0	0

- ▶ 결과 : 노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방 평가결과: **39.3점**
- ▶ 평가 : 사회서비스원은 임직원의 노동기준에 따른 휴식시간을 보장하고 임직원의 건강을 보호·유지하기 위해 건강진단을 정기적으로 실시하며 사무공간의 위생과 안전에 대한 정기적인 교육이 관련 전문가에 의해 이루어지고 있음
- ▶ 과제 : 임직원의 사생활을 존중하고 센터에서 수집, 저장하는 개인정보의 보안을 위해 필요한 조치를 해야 하며 정보 수집 및 관리 지침을 마련하여 공개하고 관리 책임자를 지정하여 책임자의 이름을 공개해야 함. 또한 임직원의 정보를 수집할 때에는 그 사실을 당사자에게 알리며, 자발적 동의를 구하고 정보 당사자가 동의한 목적 이외의 용도로 사용하지 않으며 정보가 외부로 유출되지 않도록 보안에 특별한 주의를 기울여야 함. 임직원의 충분하고 적절한 휴식권을 보장하는 문화를 조성하기 위해 노력해야 하며 업무현장에 임직원을 위한 휴게시설을 제공해야 함. 또한 임직원이 위험한 곳에서 업무를 하는 경우, 안전에 관한 정보를 제공하고, 임직원이 원하는 경우 추가적인 정보에 대한 접근을 보장해야 함. 노인 또는 자원봉사자 등에 대하여 설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 인권보호 준수 여부를 모니터링 해야 하며 모니터링 결과 인권침해 사실이 드러나면 적절한 조치를 해야 함
- ▶ 보완 : 개인정보처리방침을 수립하여 사회서비스원 홈페이지 내 공개적으로 게시해야 하며 관리 책임자를 지정하여 별도의 교육을 제공해야 하고 정보 당사자가 동의한 목적 이외의 용도로 정보를 사용하지 않으며, 타법에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 업무를 수행하기 위해 필요한 최소한의 개인정보만 수집·보유한다는 내용을 안내해야 함. 또한 법적 기준에 따라 근로시간에 따른 적정 휴게시간 보장을 위한 문화 조성이 필요하며 근로시간 외 휴게시간에 이용 가능한 별도의 휴게 시설 제공 권고드림. 위험이 인지된 곳이나 추가적인 위험이 발생할 가능성이 있는 작업장에 대한 충분한 정보를 제공할 수 있는 시스템을 구축해야 하며 인권영향평가 시행 계획에 노인보호전문기관 노인 또는 종사자에 대한 설문 계획을 포함하고 인권침해 사실에 대한 지속적인 모니터링 및 시정을 요구해야 함

- 분야 2. 노인보호전문기관 사업: 내부 69.2점 / 외부 73.1점 / 평균 71.2점

	내용	내부 자체평가	외부 평가	평균
노인보호전문기관 사업	합계(지표점수의 평균)	69.2	73.1	71.2
	운영 및 관리	100	100	100
	교육사업	50.0	50.0	50.0
	사업의 홍보	100	100	100
	협력체계 구축	50.0	60.0	55.0

- ▶ 결과 : 노인보호전문기관 사업 평가결과: **69.2점**
- ▶ 평가 : 노인보호전문기관의 사업비는 “사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙” 상 관·항·목으로 예산편성 하여 해당 시·도의 승인 이후에 집행할 수 있는 절차가 마련되어 있고, 노인학대 및 노인 부양 등에 대한 정확한 이해를 위한 프로그램으로 구성된 교육이 실시되고 있으며 지역주민을 대상으로 노인학대 예방을 위한 캠페인 등 홍보가 진행되고 있고 노인학대 의심사례 및 노인학대 신고를 위한 외부와의 긴급연락체계가 구축되어 있음
- ▶ 과제 : 교육 계획의 변경이 필요한 경우 즉시 수정 및 공지하며 불가피하게 진행 시 선행 조치가 이루어 져야 하고 기관 종사자들의 소진 예방을 위한 교육과정을 마련해야 함. 또한 지자체 노인보호 전문사업 담당자를 지정 및 운영하며 노인학대 예방교육을 실시해야 하고 노인학대 피해 노인의 법률적 보호와 학대행위자에 대한 처벌 및 보호처분 등을 진행할 수 있는 프로세스를 마련해야 하며 노인관련기관을 운영하려는 자 또는 기관에 취업하려는 자에 대한 노인학대관련범죄 전력 조회 및 전력 발각 시 해임할 수 있는 절차를 마련해야 함
- ▶ 보완 : 교육 관련 일정 변경은 담당자 간 실시간 협의를 통해 결정하며 불가피한 경우의 조치가 마련되어야 하고 사회복지종사자들의 소진 예방을 위한 다양한 프로그램 및 교육이 개설되어야 함. 또한 노인, 종사자, 신고의무자 및 자원봉사자 등에 대한 정기적인 노인학대예방교육을 실시하고 학대 피해 노인의 법률 지원 요청 및 학대 행위자에 대한 고소 등 법률적 사항에 대한 협조 및 지원 요청이 가능한 체계를 구축해야 하며 전북서부노인보호전문기관 인사규정 개정이 필요한 것으로 권고

3) 인권경영 실행, 공개(3단계)

- ◎ 인권경영위원회 및 인권영향평가 정례화, 인권과제 발굴 및 추진, 임직원 인권역량 강화 등을 통해 체계적 인권경영 이행 및 인권문화 정착에 노력하고 인권경영 추진결과에 대한 최종보고서 작성 및 공개

① 인권경영 추진계획 수립

- ☑ 인권의식함양 및 인권존중 가치 내재화를 위하여 인권경영 활동을 활발하게 추진함

추진 방향	중점 추진과제	세부내용	달성기준
① 인권경영 체계 고도화	인권경영 의지 강화	인권의식함양 및 인권존중 문화 확산을 위한 관련 규정 확충	인권경영 관련 제도 개정
	인권경영 관련 제도 정비		
	인권경영위원회 운영의 내실화	인권경영위원회 개최 정례화	분기별 개최
② 인권경영 운영 강화	2022년 인권영향평가 실시	인권영향평가 실시	인권영향평가를 근거로 개선 활동 및 시정조치
	인권경영 매뉴얼 제정		인권경영 매뉴얼 제정
	인권경영시스템 인증(2년차)	인권경영시스템 인증 획득	인증서 획득 추진
③ 인권존중 가치 내재화	사회적 가치 내재화 교육	임직원 및 협력사 대상 인권 기본교육 시행	교육 계획 수립
	인권존중 조직문화 내재화		
	인권담당자 교육 강화	인권경영 전문역량 강화	교육 계획 수립
	신규 채용 시 의무교육 실시	신입직원 대상 인권 기본 교육 시행	교육 계획 수립
④ 인권경영 문화 확산	인권 의식 개선 프로그램 운영	인권존중문화 확산을 위한 프로그램 개발 및 추진	프로그램 계획 수립
	직원 대상 노동인권 강화		
	인권경영 추진사항 투명한 공개	인권경영 추진결과에 대한 최종보고서 작성 및 공개	최종보고서 작성 및 공개
	구제절차 효용성 평가 설문 조사	인권침해 구제절차 관련 규정 정비	구제 매뉴얼 및 이행지침 제·개정

4) 구제절차의 제공(4단계)

- 성희롱, 갑질, 직장 내 괴롭힘 등 주요 인권침해 이슈에 대한 공정한 조사 및 심의
- 피해자 등 보호 및 예방 활동 강화로 인권침해행위 근절 노력

① 인권침해 구제절차 현황

구 분	구제 절차			관련 근거
	신고·접수	처리기구	구성	
인권침해 일반	방문, 우편, 전자우편, 팩스 등	인권경영담당자		인권경영규칙 제6장 (‘22.08.)
직장내 괴롭힘	인사부서	인사부서	예방·대응 업무담당자	복무규정 제11장 (‘22.02.)
성희롱· 성폭력				복무규정 제10장 (‘22.02.)

- 사회서비스원은 각종 인권침해 발생 시 구제를 위하여 유형별로 절차를 마련하여 운영하고 있음. 인권침해의 경우 인권경영담당자에게 신고할 수 있으며 직접 방문, 우편, 전자우편, 팩스 및 기타 신고자가 편리한 방법을 통해 가능함. 직장 내 괴롭힘 및 성희롱·성폭력의 경우 인사부서에 예방·대응 업무를 총괄 담당하는 직원을 1명 이상 두고, 예방을 위한 교육을 매년 1회 이상 실시하고 있음

② 피해자 보호 및 예방활동

피해자 보호 조치	재발 방지 조치 및 가해자 처벌 강화
· 근무장소의 변경 · 배치전환 · 유급휴가 명령 · 신고인의 신분 보장	· 재발방지교육 · 전보 및 징계 · 수사기관에의 신고 · 2차 가해 시 가중 징계

- 피해자 및 신고자의 보호를 위해 피해자의 의사에 반하지 않는 한에서 근무 장소의 변경, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 취하고 있고, 재발 방지 조치 및 가해자 처벌 강화를 위해 행위자에 대한 징계 및 재발방지교육, 전보, 수사기관에의 신고 등 조치를 취하고 있음

3. 인권경영 로드맵 수립

1) 인권경영 로드맵의 방향

□ UNGPRF 활용 검토

- UN Guiding Principles Reporting Framework(UNGPRF)는 세계적 기업 활동에 있어 인권 강화를 위해 만들어진 지침으로 유니레버, M&S, ABN AMRO 등의 세계적 기업의 인권보고에 활용되고 있음
- 내·외부 이해관계자의 의견 및 전문가 자문 등을 반영하여 사회서비스원 특성 및 사회적 흐름에 맞는 인권경영을 추진하기 위한 기초자료로 활용

□ 이해관계자 인권보호

- 인권 범위를 외부로 확대, 이해관계자를 인권 리스크 발생 가능성 및 심각도에 따라 3그룹 관리
- 가장 인권 리스크에 취약한 이해관계자의 경우 인권침해 자가점검 체크리스트 취합, 실사, 3자 검증 및 개선 활동의 단계를 거쳐 인권 리스크 최소화
- 이해관계자의 인권침해 개선 활동 이행에 90일을 제공하며, 협력사는 반드시 기한 내에 조치 취해야 함
- Follow-up 실사를 통해 인권 리스크 발생 여부 재차 확인 및 인권침해 피해자의 구제를 위한 매뉴얼 지속적인 개정

□ 인권취약그룹 파악 및 리스크 완화 (기관운영 부문 잠재적 리스크 보완)

- 전라북도사회서비스원 내 주요 지표 선정하여 별도로 관리
- 인권경영 체제의 구축, 결사 및 단체교섭의 자유 보장, 책임 있는 공급망 관리, 환경권 보장, 고객 인권 보호, 개인정보 보호 및 정보인권 보장, 직원 인권 보호, 코로나19로부터의 보호
- 해당 리스크는 ‘5개년 중장기 인권경영 추진 전략(계획)안을 참고하여 그룹별 리스크를 관리, 앞으로도 매년 인권영향평가를 실시하여 인권 리스크 도출하여 차기 ‘5개년 중장기 인권경영 추진 전략(계획)안으로 확정하고, 도출된 인권 리스크 보완에 집중
- 정기적으로 인권영향평가를 하여 인권 리스크를 파악하고 개선과제 발굴 및 인권 리스크 제거를 통한 인권존중 조직문화 조성

2) 인권경영 비전 및 전략

<그림 2-3> 인권경영 비전 및 중장기 전략 수립

인권경영 비전 및 전략				
전라북도사회 서비스원 미션	도민의 행복미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축			
인권경영 비전	인간의 존엄과 가치를 보장하는 인권경영			
로드맵				
전략목표	인권경영 체계화	인권경영 내재화	인권경영 고도화	
세부전략	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 이행지침 제정 등 문서화 • 인권경영위원회 등 설치 등 조직화 • 인권경영 구제절차 마련 및 환류체계 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권영향평가 실시 및 정례화 • 책임 있는 공급망 관리 • 개인정보 보호 노력 • 고객 및 직원 인권 보호 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • UNGPRF 활용 보고서 발간 • 공급망 내 인권보호 및 환경권 보장 • 인권경영 우수사례 전파 	
환류체계	계획	실행	평가	후속조치
	인권경영위원회 <ul style="list-style-type: none"> • 자문 및 의사결정 • 계획수립 등 총괄 	인권담당부서 <ul style="list-style-type: none"> • 전 직원 교육 • 대내외 홍보 실시 	인권영향평가 <ul style="list-style-type: none"> • 실태파악 및 향후 계획에 결과반영, 개선 	구제절차 <ul style="list-style-type: none"> • 인권침해사건의 처리 • 시정 및 조치 권고

3) 5개년 중장기 인권경영 추진 전략(계획)안

- 인권경영 체제의 구축의 경우 인권경영 규칙을 일부 개정하여 인권정책선언을 매년 재표명하는 절차를 검토하고 인권경영 성과 지표를 시계열 관리하여 객관적으로 검토하도록 권고드립니다. 또한 인권침해사건 피해자의 구제를 위한 ‘인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼’을 제작하고 배포 및 다양한 신고 채널을 구축하여 구제절차를 적극적으로 활용할 수 있도록 권고
- 결사 및 단체교섭의 자유 보장의 경우 노사협의회를 개최하여 교섭사항에 대해 합의해야 하며 단체교섭 합의서의 일부 개정을 권고
- 책임 있는 공급망 관리의 경우 협력회사의 인권보호 상황을 평가할 수 있는 체크리스트를 개발하고 평가하며 보안담당 종사자의 인권침해 예방을 위한 교육프로그램을 제공하도록 권고
- 환경권 보장의 경우 환경정보공개시스템 및 국가 온실가스 종합관리 시스템 등록·관리를 권고하며, 환경관련 정보를 다방면으로 제공하기 위한 방안으로 홈페이지 활용과 추가적인 SNS 홍보 활동 계획을 수립하도록 권고
- 고객 인권 보호의 경우 사업 단계에서부터 고객에게 부정적인 영향을 최소화할 수 있도록 사전평가 및 법령에 따른 예방적 조치를 마련하도록 권고
- 개인정보 보호 및 정보인권 보장의 경우 개인정보처리방침을 수립 및 공개하고, 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 정보공개 운영지침 및 홈페이지 관리·운영 지침을 마련하도록 권고
- 직원 인권 보호의 경우 갑질 행위 발생 시 피해자 보호 대책을 수립하고 정기적으로 교육을 시행하며 2차 피해자에 대해 연수프로그램 등 교육 참여 기회를 제공하고, 이용자의 부당한 요구나 언행으로부터 직원 보호 제도를 개발하며 모성보호 편의시설을 제공하여 정기적으로 만족도 조사를 시행하도록 권고
- 코로나19로부터의 보호의 경우 유연근무 등의 시스템을 활용하여 사회적 거리두기를 시행하고, 개인정보 유출을 예방할 수 있도록 노력 권고
- 기업의 인권보고를 위한 지침인 UN Guiding Principles Reporting Framework를 활용하여 지속가능경영보고서 내 인권 내용 작성
- 인권 범위를 외부로 확대, 이해관계자를 인권 리스크 발생 가능성 및 심각도에 따라 3그룹 관리
- 가장 인권 리스크에 취약한 이해관계자의 경우 인권침해 자가점검 체크리스트 취합, 실사, 3자 검증 및 개선 활동의 단계를 거쳐 인권 리스크 최소화, 인권침해 개선 활동 이행에 90일을 제공하며, 협력사는 반드시 기한 내에 조치 취해야 함

붙임

붙임 1. 인권영향평가 체크리스트 세부 점검결과

붙임 2. 인권영향평가의 보완·개선사항에 대한 권고의견

붙임 3. 중대성 평가 및 주요 인권이슈 도출

붙임 4. 5개년 중장기 인권경영 추진 전략(계획)안

붙임1 인권영향평가 체크리스트 세부 점검결과

1. 기관운영 인권영향평가 종합통계표

○ 종합통계표(13개 분야, 214개 지표)

구분	이슈 / 담당부서	평가지표	답변결과				
			예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음
1	인권경영 체제의 구축	33	9	23	1		
2	고용상의 비차별	17	16				1
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장	16	12	4			
4	강제 노동의 금지	11	10				1
5	아동 노동의 금지	14	12				2
6	산업 안전 보장	17	12				5
7	책임 있는 공급망 관리	10	1	5			4
8	현지 주민의 인권 보호	10					10
9	환경권 보장	18		3	2		13
10	고객 인권 보호	15	6	1	2	3	3
11	개인정보 보호 및 정보인권 보장	11	6	5			
12	직원 인권 보호	28	11	6	10		1
13	코로나19로부터의 보호	14	8	2			4
합 계		214	103	49	15	3	44

2. 기관운영 인권영향평가 세부평가 지표

▶ 분야 1. 인권경영 체제의 구축

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
인권존중 정책선언	1	사회서비스원은 인권존중의 책무를 다하려고 한다는 취지의 정책 선언을 했다.		○				- 2022.12.15. 진행 예정 - 인권경영규칙 제정(안) 경영기획팀-2377 (2022.07.27.) - 인권경영선언 선포식 진행 예정
	2	인권정책선언은 사회서비스원의 최고위 수준에서 표명된 것이다.		○				- 인권경영규칙 제정(안) 경영기획팀-2377 (2022.07.27.) - 인권경영선언 선포식 진행 예정
	3	사회서비스원의 인권정책선언은 사회서비스원 내부와 외부 전문가 및 이해관계자들과의 적절한 자문을 통해 만들어졌다.		○				- 인권경영규칙 제정(안) 경영기획팀-2377 (2022.07.27.) - 인권경영위원회 위촉식 결과보고 - 민간지원팀-1230 (2022.08.29.)
	4	인권정책선언은 공개적이며, 모든 직원과 이해관계자들에게 전달되었다.		○				- 인권경영규칙 제정(안) 경영기획팀-2377 (2022.07.27.) - 홈페이지 및 소속시설 전달 필요 - 인권경영선언 선포식 진행 예정
	5	인권정책선언은 정기적으로 재검토되고 개선된다.		○				- 정기적인 인권경영위원회 운영을 통한 재검토 필요
	6	사회서비스원의 인권정책선언은 해당 사회서비스원에서 특별히 문제될 가능성이 큰 중요한 인권 현안이 무엇인지가 표명되었다.		○				- 인권경영규칙 제정(안) 경영기획팀-2377 (2022.07.27.) - 인권경영선언 선포식 진행 예정
소 계			6					
인권영향평가 정기	1	사회서비스원은 인권영향평가를 정기적으로 실시했다.	○					- 인권영향평가 최종결과 보고서 - 전라북도사회서비스원 2022년도 인권영향평가 결과보고(예정)
	2	사회서비스원의 인권영향평가는 국내법뿐만 아니라 국제적 차원의 인권규범을 준거로 한다.	○					- 인권영향평가 최종결과 보고서 - 전라북도사회서비스원 2022년도 인권영향평가 결과보고(예정)

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음	
적 실시	3	사회서비스원은 인권영향평가 실행 시 회사 내·외부 전문가를 참여시킨다.	○					- 인권영향평가 최종결과 보고서 - 전라북도사회서비스원 2022년도 인권영향평가 결과보고(예정)
	4	사회서비스원 활동으로 인해 부정적 인권 영향을 받을 것 으로 예상되는 개인 또는 집 단과의 협의를 한다.		○				
	5	사회서비스원은 자회사나 협력 회사의 활동도 인권영향평가의 범위에 포함시킨다.	○					- 인권영향평가 최종결과 보고서 - 전라북도사회서비스원 2022년도 인권영향평가 결과보고(예정)
	6	인권영향평가는 정기적으로 실시한다.	○					- 인권영향평가 최종결과 보고서 - 전라북도사회서비스원 2022년도 인권영향평가 결과보고(예정)
소 계			5	1				
인권경영 제도화를 위한 필요조치	1	사회서비스원은 인권경영을 제도화하기 위하여 필요한 조 치를 이행하였다.	○					- 인권경영규칙 제정(안) 경영기획팀-2377 (2022.07.27.)
	2	사회서비스원은 인권경영 문 제를 다루는 전담 부서를 설 치한다.	○					- 인권경영규칙 제정(안) 경영기획팀-2377 (2022.07.27.)
	3	사회서비스원은 인권준수 감시 장치를 마련했다.		○				- 홈페이지 클린신고센터 - 온라인 인권상담소 운영
	4	사회서비스원은 인권에 부정 적인 영향을 미치거나 그럴 가능성이 발견된 경우 즉시 필요한 조치를 취한다.		○				- 인권경영위원회 운영
	5	사회서비스원은 자회사나 협 력회사가 인권침해사건에 관 련한 도움을 요청하는 경우, 인권침해상담 및 구제절차 진 행 등 사회서비스원 차원에서 대응한다.		○				- 온라인 인권상담소 운영 - 인권경영위원회 운영
소 계			2	3				
인권 경	1	사회서비스원은 인권경영 성과 를 정량적 지표 또는 정성적 평가를 통해서 확인한다.		○				

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
영 성 과	2	사회서비스원은 인권경영 성과 확인 시 내·외부 전문가와 이해관계자로부터 의견을 수렴한다.		○				- 인권경영위원회 운영
	3	사회서비스원은 인권경영 성과를 정기적으로 보고한다.		○				- 인권경영위원회 운영
	4	사회서비스원의 인권경영 성과 보고는 공개적으로 이루어진다.		○				- 인권경영 - 위원회 운영 및 홈페이지 게시 예정
	5	인권경영성과 보고는 사회서비스원의 활동을 평가하기에 충분한 정보를 담고 있다.		○				
	6	인권경영성과 보고는 시간의 추이에 따른 변화를 알 수 있을 만큼 객관적이고 일관적이다.		○				
	7	사회서비스원은 인권경영위원회 보고 및 의견 수렴을 통해 자료 내용에 대한 검증을 거친다.		○				- 인권경영위원회 위촉식 결과보고 민간지원팀 -1230(2022.08.29.)
	소 계			7				
구 제 절 차 마 련	1	사회서비스원은 사회서비스원의 활동으로 인해 인권에 부정적인 영향을 받은 사람에게 구제절차를 제공한다.		○				- 인권영향평가 최종결과 보고서 - 전라북도사회서비스원 2022년도 인권영향평가 결과보고(예정)
	2	구제절차는 국내법 또는 국제법 등 인권규범에 기반을 두었다.		○				- 인권영향평가 최종결과 보고서 - 전라북도사회서비스원 2022년도 인권영향평가 결과보고(예정)
	3	사회서비스원은 구제절차의 접근성, 용이성을 위해 온라인 및 오프라인 신고 채널을 운영한다.		○				- 홈페이지 클린신고센터 - 온라인 인권상담소 운영 - 인권경영담당자 지정 운영(인권경영규칙)
	4	사회서비스원은 구제절차에 따른 결과를 관련 이해관계자에게 신속하게 제공한다.		○				- 인권경영규칙
	5	구제절차는 개별적인 문제 해결에 그치지 않고 그에 합당한 근본적 원인을 개선하는 과정을 포함한다.		○				- 인권영향평가 최종결과 보고서 - 전라북도사회서비스원 2022년도 인권영향평가 결과보고(예정)

항 목	지표	답변결과					근거
		예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
6	사회서비스원은 피해자가 사회서비스원의 구제절차 이외 다른 절차를 이용하려는 경우 그에 성실하게 조력한다.		○				- 인권경영규칙
7	사회서비스원은 인권침해사건 피해자가 구제절차를 이해하고 적기에 활용할 수 있도록 '인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼'을 작성하고 홍보한다.			○			- 매뉴얼 작성 필요
8	사회서비스원은 인권침해 상담, 고충 상담 등 인권침해 문제를 다루는 대응인력을 지정한다.	○					- 인권경영담당자 지정 운영(인권경영규칙) - 온라인 인권상담소 운영
9	사회서비스원은 인권침해 피해자가 요구하는 경우 사회서비스원의 자원을 활용하여 법률자문, 심리 상담을 지원한다.	○					- 온라인 인권상담소 운영
소 계		2	6	1			X
합 계		9	23	1			

▶ 분야 2. 고용상의 비차별

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
고용상 비차별	1	사회서비스원은 고용과 관련하여 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역 등을 이유로 차별하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지)
	2	사회서비스원은 근로자 모집·채용 시 직무의 수행에 필요하지 않은 조건을 제시하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지)
	3	사회서비스원은 임금 외에 복리후생제도에서 근로자를 차별하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지) - 복무규정 제5조(차별금지)
	4	사회서비스원은 근로자의 교육·배치 및 승진에서 근로자를 차별하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지), - 복무규정 제5조(차별금지)
	5	사회서비스원은 근로자의 정년, 퇴직 및 해고에서 근로자를 차별하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지), - 복무규정 제5조(차별금지)
소 계		5						
고용상 남녀 비차별	1	사회서비스원은 여성근로자를 모집·채용할 때 그 직무 수행에 필요하지 않은 용모·키·체중 등의 신체적 조건, 미혼조건 등을 요구하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지)
	2	사회서비스원은 동일한 사업 내의 동일가치 노동에 대하여는 동일한 임금을 제공한다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지), - 복무규정 제5조(차별금지)
	3	사회서비스원은 임금 외에 복리후생제도에서 여성근로자를 차별하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지) - 복무규정 제5조(차별금지)
	4	사회서비스원은 근로자의 교육·배치 및 승진에서 남녀를 차별하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지) - 복무규정 제5조(차별금지)
	5	사회서비스원은 근로자의 정년, 퇴직 및 해고에서 여성근로자를 차별하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지), - 복무규정 제5조(차별금지)

항 목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
	6	사회서비스원은 여성근로자의 혼인, 임신 또는 출산을 퇴직 사유로 하는 근로계약을 체결하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지) - 복무규정 제5조(차별금지)
소 계			6					
비 정 규 직 근 로 자 비 차 별	1	사회서비스원은 비정규직 근로자임을 이유로 사업장내의 동종 또는 유사한 업무를 하는 근로자에 비하여 차별적 처우를 하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지) - 복무규정 제5조(차별금지)
	2	사회서비스원은 비정규직임을 이유로 사회서비스원 내에서의 업무와 관련하여 제공되는 편의에 있어서 차별을 하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지), - 복무규정 제5조(차별금지)
	3	사회서비스원은 동일한 사업 내의 동일가치 노동에 대하여는 동일한 임금을 지급한다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지) - 복무규정 제5조(차별금지)
소 계			3					
외 국 인 노 동 자 비 차 별	1	사회서비스원은 외국인 근로자라는 이유로 부당하게 차별하여 처우하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지), - 복무규정 제5조(차별금지)
	2	사회서비스원은 외국인 근로자가 자신이 가진 종교적·문화적 권리를 누릴 수 있도록 배려한다.	○					- 인권경영규칙 제6조 (고용상의 차별금지) - 복무규정 제5조(차별금지)
	3	해외에서 활동하는 기업(자회사, 지사)은 현지 문화와 제도를 존중한다.					○	
소 계			2				1	
합 계			16				1	

▶ 분야 3. 결사 및 단체교섭의 자유 보장

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
결사·단체교섭의 자유	1	사회서비스원은 노동조합 설립을 허용한다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
	2	사회서비스원은 노동조합 등을 통해 근로자가 자유롭게 모임을 가지고 근로조건 등에 대해 소통할 수 있도록 허용한다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
	3	사회서비스원은 노동조합 활동을 포함하는 근로자 모임을 위해 회의실 등의 편의를 제공한다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
	4	사회서비스원은 정기적으로 근로자의 대표와 단체교섭사항에 대해 협의하여 결정한다.		○				- 노동3권 및 단체교섭 권리를 보장하고 있으나, 정기적인 단체교섭에 대한 합의서 등 자료 보완 필요
소 계		3	1					
노동조합 활동 불이익 처우 금지	1	사회서비스원은 근로자가 노동조합에 가입 또는 가입하려고 하였거나 노동조합 활동을 하였다는 이유로 근로자를 해고하거나 불이익한 처우를 하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
	2	사회서비스원은 근로자가 어느 노동조합에 가입하지 아니할 것 또는 탈퇴할 것을 고용조건으로 하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
	3	사회서비스원은 근로자가 특정한 노동조합의 조합원이 될 것을 고용조건으로 하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
	4	사회서비스원은 근로자의 대표자 또는 노동조합으로부터 위임을 받은 근로자에게 이를 이유로 불이익한 처우를 하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
	5	사회서비스원은 근로자가 정당한 단체행위에 참가하거나 노동위원회에 사업주의 위법행위를 신고하거나 그에 관한 증언 등을 하였다는 이유로 근로자를 해고하거나 불이익한 처우를 제공하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
소 계		5						

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
단체교섭 보장 및 성실한 이행	1	사회서비스원은 근로자 대표에게 근로자 대표로서의 활동 수행에 필요한 정보를 제공한다.	○					- 인권경영규칙 제7조 (노동3권보장)
	2	사회서비스원은 경영상의 이유로 불가피하게 해고를 하는 경우에 근로자 대표에게 사전에 통보하고 성실하게 협의한다.	○					- 노사협의회 운영규칙 제26조 (협의사항)
	3	사회서비스원은 근로자 대표가 단체협상을 요구할 때 의사결정권이 있는 사회서비스원 대표가 참여하여 협상한다.		○				- 인권경영규칙, 노사협의회 운영규칙 등이 있으나 단체교섭합의서 등 보완필요
	4	사회서비스원은 단체교섭을 통해 성립된 단체협약 이행을 위해 지속적으로 노력한다.		○				- 단체교섭합의서 보완필요
	5	사회서비스원은 노동조합의 대표자 또는 노동조합으로부터 위임을 받은 자와 성실하게 협의한다.		○				- 노조없음. 노사협의회를 통해 협의진행
소 계			2	3				
노동조합 부재시 대안적 조치	1	사회서비스원에 노동조합이 없는 경우 사회서비스원은 직원들이 독립적으로 노동관련 문제를 토론할 수 있도록 하는 대안적 조치를 제공한다.	○					- 노사협의회 규정
	2	사회서비스원은 노동조합이 없더라도 근로자들이 노동조건에 대하여 자유롭게 논의하도록 회의실 등의 편의를 제공한다.	○					- 노사협의회 규정
소 계			2					
합 계			12	4				

▶ 분야 4. 강제 노동의 금지

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
강제 노동 금지	1	사회서비스원은 모든 종류의 강제노동을 금지하고 있다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	2	사회서비스원은 공정하고 투명한 고용 계약을 위해 노력하며 근로자가 이를 이해할 수 있도록 배려한다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	3	사회서비스원은 근로자가 원하지 않는 의무적 초과노동을 실시하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	4	사회서비스원은 근로자를 폭행, 협박, 감금 그 밖에 정신상 또는 신체상 자유를 부당하게 구속하는 수단으로서 강제노동을 강요하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	5	사회서비스원은 근로자에게 부채를 안긴 후 빚을 담보로 한 강제근로를 실시하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	6	근로자는 근무시간 이후 원하는 경우 언제든지 근무지를 떠날 수 있다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	7	근로자는 누구나 합리적인 수준의 사전통지 이후에 사회서비스원을 그만둘 수 있다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	8	사회서비스원은 근로자의 행동을 제약할 목적으로 각종 신분증, 여행증명서 등의 제출을 요구하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
소 계		8						
자회사 · 협력회사에	1	사회서비스원은 외국에서 활동하는 자회사나 협력회사에서 강제노동이 일어나지 않도록 별도의 조치를 취한다.					○	
	2	사회서비스원은 자회사나 협력회사에서 강제노동을 이용하거나 그에 연루될 가능성이 높을 경우, 이를 지속적으로 감시한다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
의한 강제노동 예방	3	사회서비스원은 인신매매, 채무노역 등에 관여하는 업체에서 인력을 공급받지 않으며 이들에 의해 생산된 물건을 구매하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
소 계			2				1	X
합 계			10				1	

▶ 분야 5. 아동노동의 금지

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음	
연소자 고용 금지	1	사회서비스원은 15세 미만의 연소자를 고용하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	2	사회서비스원이 해외에서 활동하는 경우에도 15세 미만의 자를 고용하지 않는다.					○	
	3	사회서비스원은 중학교에 재학 중인 18세 미만의 자를 고용하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	4	사회서비스원은 교육 프로그램을 병자하여 고용이 금지된 연소자를 고용하는 일이 없다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	5	사회서비스원은 서류를 통해 근로자의 나이를 확인한 후 고용하며 신분 위조를 방지하기 위해 신분증명서의 확실성을 검토한다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	6	출생증명서가 없는 국가에서 활동하는 경우 적절하게 나이를 확인하는 대안적 방법을 고려한다.					○	
소 계			4				2	
연소자 고용을 알게 된 경우의 조치	1	연소자를 고용한 것을 알게 된 경우, 즉시 고용을 중지시키거나 보다는 교육기회를 제공하거나 다른 구제조치를 취한다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	2	15세 이상 18세 미만인 자를 고용하는 경우, 근로조건을 명시한 근로계약서를 작성한다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	3	15세 이상 18세 미만인 자를 고용하는 경우, 근로시간은 1일 7시간, 1주일 40시간을 초과하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	4	15세 이상 18세 미만인 자를 고용할 때는 친권자나 후견인의 동의를 받는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	5	사회서비스원이 의무교육 대상자를 고용하는 경우, 그 고용으로 인하여 의무교육이 중지되지 않도록 조치한다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)

항 목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
	6	사회서비스원은 아동들의 건강, 안전, 도덕의식에 해로운 작업을 규정한 정책을 수립하였다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	7	사회서비스원은 연소자들이 노동에 적합한 체력을 갖추었는지 확인하기 위해 건강진단을 실시한다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
	8	사회서비스원은 장시간 노동, 야간 노동에 18세 미만 근로자를 고용하지 않는다.	○					- 인권경영규칙 제9조 (강제 및 아동노동금지)
소 계			8					X
합 계			12				2	

▶ 분야 6. 산업안전 보장

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
작업장 안전	1	사회서비스원은 작업장의 안전장구와 시설이 늘 안전하고 위생적이도록 유지한다.	○					- 소독사진1
	2	사회서비스원의 비상탈출구가 장애물로 막혀 있지 않으며, 항시 이용 가능하도록 관리되고 있다.	○					- 비상탈출구 사진1,2
	3	사회서비스원 내의 환기와 실내온도, 조명, 음용수, 세면대, 의자, 작업복, 음식보관시설, 숙소, 화장실 등이 적절하게 관리되고 있다.	○					- 탕비실 사진1,2
	4	사회서비스원은 작업장의 안전장구와 시설이 늘 안전하고 위생적으로 유지되도록 모니터링하는 절차를 가지고 있다.	○					- 소화기점검 사진1,2
	5	사회서비스원은 유해물질로부터 근로자의 건강을 보호하고 쾌적한 작업환경을 조성하기 위해 작업환경측정을 실시한다.	○					- 공기청정기 사진1,2
소 계		5						
임산부 및 장애인 등 보호	1	임산부, 장애인 기타 취약 근로자에 대한 별도의 안전 및 위생조치가 실시되고 있다.					○	
	2	사회서비스원은 임신 중이거나 산후 1년이 지나지 않은 여성, 18세 미만자를 도덕상·보건상 위험한 사업에 근로시키지 않는다.	○					- 복무규정 제16조5항, 제36조전항
	3	사회서비스원은 임신을 한 근로자의 요청이 있는 경우, 해당 근로자의 근무지를 변경하기 위한 적절한 조치를 취한다.	○					- 복무규정 제16조5항, 제36조전항
	4	사회서비스원은 장애인들이 사회서비스원 내에서 이동하는데 어려움이 없도록 조치하고 있다.	○					- 사무실전경 사진
소 계		3				1		
필수장	1	사회서비스원은 근로자들이 직무수행에 필수적인 보호장비를 제공하며 산업안전에 관한 교육을 정기적으로 실시한다.					○	

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
비 제공 및 교육 실시 등	2	근로자가 위험한 곳에서 작업하는 경우 위험성에 관한 정보가 근로자에게 제공되고, 근로자가 원하는 경우 추가적인 정보에 대한 접근을 보장한다.					○	
	3	작업장의 위생과 안전에 대한 정기적인 교육이 관련 전문가에 의해서 이루어진다.					○	
	4	사회서비스원은 근로자의 건강장해를 유발하는 화학물질 및 물리적 인자 등은 법이 정하는 분류기준에 따라 분류하고 관리한다.					○	
	5	사회서비스원은 근로자의 건강을 보호·유지하기 위하여 근로자에 대한 건강진단을 실시한다.	○					- 복무규정 제22조, 제35조
	소 계		1				4	
산업 재해 피 해 근 로 자 지 원	1	사회서비스원은 근로자가 업무상 부상을 당하거나 질병에 걸리면 요양비 등을 지원한다.	○					- 복무규정 제32조
	2	사회서비스원은 요양보상비 등을 지급해야 하는 경우 지체 없이 지급한다.	○					- 복무규정 제32조
	3	전문가 등의 의견을 수렴하여 산업재해를 예방하기 위한 정책을 수립·운영한다.	○					- [경영기획팀-1908] 2022년 전라북도사회서비스원 중대산업재해 예방계획 수립
소 계		3						
합 계		12				5		

▶ 분야 7. 책임 있는 공급망 관리

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음	
협력회사 등의 인권침해 예방	1	사회서비스원은 공급업자, 하청업자, 자회사 기타 주요 협력회사의 인권보호에 대한 의무행을 요구한다.	○					- 시설지원팀-1627호 인권경영규칙 배포 및 안내
	2	사회서비스원은 협력회사의 인권보호 상황을 평가하고 그 결과에 따라 협력회사를 선정하는 절차를 가지고 있다.					○	
	3	사회서비스원은 모든 계약에 공급업자와 다른 동업자들이 모든 업무영역에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용을 포함시킨다.		○				- 근로계약 등에 보완 필요
	4	사회서비스원은 협력회사와 계약 시 인권보호 존중에 관한 내용을 서면으로 요구한다.					○	
소 계			1	1			2	
모니터링 실시	1	사회서비스원은 설문이나 현장 방문 등의 방법을 통해 소속 시설 및 기타 주요 협력회사의 인권보호 준수여부를 모니터링한다.		○				- 인권지킴이단 등을 통한 모니터링 등 보완 필요
	2	사회서비스원은 모니터링 결과 소속시설의 인권침해 사실이 드러나면 시정을 요구하고 시정이 되지 않을 경우 관계의 단절을 고려한다.		○				- 인권침해 사실 이후 진행되는 사항에 대한 명시화 필요
소 계				2				
보안담당 직원에	1	사회서비스원은 보안담당 직원에 의한 인권침해가 발생하지 않도록 각별히 유의한다.		○				
	2	사회서비스원의 보안담당 직원은 인권보호와 관련한 별도의 교육을 받는다.		○				- 보안 업무에 대한 인권 보호 별도 교육 필요
의한 인	3	사회서비스원이 보안 사무를 외주하는 경우, 계약서를 통해 명시적으로 인권보호 준칙의 준수를 요구한다.					○	

항 목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
권 침 해 방 지	4	사회서비스원이 보안 사무를 외주하는 경우, 인권보호준칙 이 준수되는지 지속적으로 모 니터링 한다.					0	
소 계				2			2	X
합 계			1	5			4	

▶ 분야 8. 현지주민의 인권보호

항 목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
지역주민 인권의 존중· 보호	1	사회서비스원은 토지 소유주를 비롯하여 토지의 소유권 이전에 영향을 받는 당사자와 협의한다.					○	- 토지 관련 해당 없음
	2	관련 법령에서 사회서비스원 활동과 관련하여 지역민과의 협의를 요구하는 경우 이를 준수한다.					○	- 해당 없음
	3	사회서비스원은 토지구매 시 법률상 소유자가 누구인지 확인하며, 지역주민의 법과 관습에 따른 권리자가 있는지 확인한다.					○	- 토지 관련 해당 없음
	4	사회서비스원은 지역주민의 재산권을 확보하기 위한 수단으로 강제수단을 이용하지 않는다.					○	- 재산권 관련 해당 없음
	5	사회서비스원은 토지의 소유권이 이전됨으로 인해 심각하게 피해를 입는 당사자나 제3자들과 협의를 한다.					○	- 토지 관련 해당 없음
	6	사회서비스원은 부적절한 강제 이주에 가담하거나 이주를 해야 하는 주민들로부터 부당이득을 챙기지 않으며, 그에게 적절한 보상을 해준다.					○	- 이주 관련 해당 없음
	7	법률에서 이주자의 보호에 관한 규정이 있을 경우 이를 준수하고 법률 취지에 맞는 대책을 수립, 제공한다.					○	- 이주 관련 해당 없음
소 계						7		
지역주민의 지적재산권 보호	1	사회서비스원은 타인의 지식을 이용할 때 그것이 지적재산권에 의해서 보호되는 대상이 아닌지 사전에 조사한다.					○	- 직접 교육 및 지적재산권 관련 사업 없음
	2	사회서비스원은 저작권이나 지적재산의 소유권을 확인할 때는 관습적으로 보호되는 지적재산권인지를 검토한다.					○	- 직접 교육 및 지적재산권 관련 사업 없음
	3	모든 지적재산권의 소유자와 협상할 때는 설명을 한 후 동의를 얻으며, 필요한 경우 적절한 보상을 제공한다.					○	- 직접 교육 및 지적재산권 관련 사업 없음
소 계						3		
합 계						10		

▶ 분야 9. 환경권 보장

항목	지표		답변결과				근거	
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음		해당 없음
환경경영체제 수립 및 유지	1	사회서비스원은 환경경영체제를 수립 및 유지하고 있다.		○				- ESG경영위원회 추진 예정
	2	사회서비스원은 환경관련 정보를 체계적으로 수집하고 평가한다.			○			
	3	사회서비스원은 환경개선을 위한 측정 가능한 목표를 설정하고 정기적으로 목표가 적절한지를 점검한다.			○			
	4	사회서비스원은 사회서비스원 활동뿐만 아니라 제품과 서비스의 개발과 제공에서 환경성과를 개선하기 위한 노력을 지속적으로 수행한다.					○	
	5	사회서비스원은 환경과 관련하여 정기적으로 근로자를 교육하고 훈련한다.		○				- ESG경영 관련 직원 교육 예정
소 계				2	2		1	
환경정보의 공개	1	사회서비스원은 환경과 관련한 정보를 일반 대중과 근로자에게 제공한다.					○	
	2	환경정보는 정기적으로 공개하며, 환경사고가 났거나 이해관계자의 요구가 있는 경우 가급적 신속하게 관련 정보를 공개 또는 제공한다.					○	
	3	환경정책을 개발할 때 근로자, 고객, 공급자, 지역사회 등 관련 이해관계자들에게 정보를 공개하고 이들과 협의한다.					○	
소 계							3	
환경문제에 대한	1	사회서비스원은 환경문제에 대해서 예방적 접근의 원칙을 견지한다.					○	
	2	사회서비스원은 새로운 개발 사업을 추진할 경우 이것이 환경에 미치는 영향을 고려하며 필요한 경우 환경영향평가를 실시한다.					○	

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
예방적 접근의 원칙	3	사회서비스원은 환경영향평가 결과 심각한 환경영향의 가능성이 발견되면 이를 방지하거나 완화하기 위하여 필요한 조치를 취한다.					○	
	4	사회서비스원은 환경훼손에 대한 과학적 입증이 없다고 하더라도 심각한 환경훼손의 가능성이 있다면 이를 최소화하기 위한 노력을 한다.					○	
	5	사회서비스원은 대규모 환경오염피해를 대비하여 환경책임보험에 가입하였다.					○	
소 계						5		
비상계획 수립	1	사회서비스원은 환경훼손과 환경재해를 방지하거나 완화하고 통제하기 위한 비상계획을 수립한다.					○	
	2	사회서비스원은 근로자를 대상으로 사전에 정해진 비상사태 대응지침에 따른 대응훈련을 정기적으로 실시한다.		○				- 대응훈련 필요
	3	사회서비스원은 비상사태 대응계획을 해당 지역 및 당국과 함께 개발하였으며, 현지주민도 대피를 포함하여 비상시 대응방법을 알고 있다.					○	
	4	사회서비스원은 비상사태가 발생한 경우 지역사회, 관련당국, 외부 비상사태 용역회사에게 즉시 통보할 수 있는 경보장치를 마련해두었다.					○	
	5	사회서비스원과 병원간의 거리가 먼 경우 응급조치를 위한 시설과 의료진을 확보하고 있다.					○	
소 계			1			4		
합 계			3	2		13		

▶ 분야 10. 고객 인권 보호

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
고객 보호를 위한 법령 준수	1	사회서비스원은 사회서비스원이 추진하는 사업으로 인하여 고객의 생명, 건강, 안전을 해치지 않도록 하기 위해 기획 및 운영 단계를 안내함에 있어 법령의 기준에 따라 필요한 주의를 기울이고 있다.	○					- 전라북도사회서비스원 재난안전관리 매뉴얼, 코로나19 백신접종·확진자 등 발생 시 복무관리 지침, 사전방역
	2	사회서비스원은 사회서비스원의 추진사업으로 인하여 안전, 환경 등에 부적정한 영향을 최소화 하기 위해 사전평가를 실시한다.					○	- 안전, 환경의 영향을 받는 추진사업 없음
	3	사회서비스원은 고객의 알권리 보호를 위해 서비스(교육, 상담, 지원) 이용방법, 주의사항 등 서비스 정보에 관해 정확하고 명확한 정보를 제공한다.	○					- 홈페이지, 사업안내, 홍보공문 등
	4	사회서비스원은 서비스 이용에 관한 정보를 이해하기 쉬운 언어로 제공하며 지역에 따라 현지어로 된 정보를 제공한다.					○	
	5	사회서비스원은 서비스에 대한 표시·광고를 할 때 고객을 속이거나 고객으로 하여금 잘못 알게 하는 부당한 표시·광고를 하지 않는다.					○	
	6	사회서비스원은 운영하는 사업과 서비스에 대한 시설 및 고객의 합리적 선택에 필요한 중요한 정보를 제공한다.		○				- 돌봄서비스 제공 사업에 대한 서비스 세부사항 구체적 명시
소 계		2	1			3		
서비스·정보등 이상시	1	사회서비스원은 서비스 결함(정보의 이상 등)으로 고객에게 피해가 발생한 경우 고객에게 이와 같은 사실을 알리고 피해가 재발하지 않도록 필요한 조치를 취한다.				○		
	2	사회서비스원은 서비스 결함(정보의 이상 등)으로 인하여 고객이 손실을 당한 경우에 그 손실을 보상한다.				○		

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
조치	3	사회서비스원은 서비스 등이 시행된 이후 결함(정보의 이상 등)이 발견되면 이를 고객에게 알린다.				○		
소 계						3		
고객 사생활 보호	1	사회서비스원은 고객의 사생활을 존중하고 사회서비스원이 수집·저장하는 개인정보의 보안을 위해 필요한 조치를 취한다.	○					- 컴퓨터 보완화면, 사물함 시건장치, 보안문서 설정, 문서관리 규정
	2	사회서비스원은 고객정보의 수집 및 관리지침이 마련되어 있으며 공개되어 있다.			○			
	3	고객정보의 수집 및 관리 책임자가 지정되어 있고 책임자의 이름이 공개되어 있다.			○			
	4	고객 정보를 수집할 때에는 그 사실을 고객에게 알리며, 자발적 동의를 구한다.	○					- 개인정보수집 이용동의서
	5	고객 정보는 고객이 동의한 목적 이외의 용도로 사용하지 않는다.	○					- 개인정보수집 이용동의서
	6	고객의 개인정보가 외부로 유출되지 않도록 보안에 각별한 주의를 기울인다.	○					- 컴퓨터 보완화면, 사물함 시건장치, 보안문서 설정, 문서관리 규정
소 계			4		2			
합 계			6	1	2	3	3	

▶ 분야 11. 개인정보 보호 및 정보인권 보장

항목	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
개인정보 보호	1	사회서비스원은 직원의 위치정보 수집, 노동조합 활동 감시 등을 위하여 사회서비스원시설 내 통신 및 보안장치를 용도 외 목적으로 사용하지 않는다.	○					- 인권경영규칙
	2	사회서비스원은 개인정보 보호 정책을 수립 및 운영하고 있다.		○				- 인권경영규칙 - 개인정보보호규칙 제정 필요
	3	사회서비스원은 개인정보 보호에 관한 모니터링을 실시하며, 위험이 감지된 경우 재발방지 대책을 수립하여 운영한다.		○				- 개인정보보호규칙 제정 필요
	4	사회서비스원은 개인정보 보호에 대한 교육을 실시한다.	○					- 개인정보보호 법정 의무 교육 이수
	5	사회서비스원은 개인정보 침해에 관한 고충처리 및 구제 절차를 마련한다.	○					- 노사협의회 운영규칙 제32조
	6	사회서비스원은 사업 활동에서 취득한 모든 임직원과 이해관계자의 개인정보를 보호하고 무분별하게 수집하지 않는다.		○				- 인권경영규칙 제13조
	7	화장실 등의 공공시설은 몰래 카메라 등의 불법시설물로부터 안전하다.	○					
소 계		4	3					
정보인권 보장	1	사회서비스원은 직원에게 경영과 사업활동에 대한 정보를 사전에 충분히 제공한다.	○					- 표준운영지침 등 각종 지침 및 매뉴얼 - 홈페이지 내 경영공시
	2	사회서비스원은 이해관계자에게 경영과 사업활동에 대한 정보를 사전에 충분히 제공한다.	○					- 홈페이지 내 경영공시 및 사업 안내 게시
	3	이해관계자들이 경영과 사업 활동에 관한 의견을 제시할 수 있는 절차를 마련한다.		○				
	4	정보약자를 배려한 인권정책을 추진한다.		○				- 정보약자를 위한 인권 정책 마련 필요
소 계		2	2					
합 계		6	5					

▶ 분야 12. 직원인권 보호

구분	지표	답변결과					근거	
		예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음		
갑질·폭력예방 및 괴롭힘 금지	1	사회서비스원은 갑질을 근절하는 대책을 수립하여 운영한다.		○				- 갑질근절 대책 수립 필요
	2	사회서비스원은 갑질피해 신고센터를 설치하여 운영한다.		○				- 홈페이지 클린신고센터 운영
	3	사회서비스원은 나이, 성별, 노조활동, 성과 등을 이유로 직원에게 언어 및 신체적 폭력을 행사하지 않는다.	○					- 인권경영규칙
	4	갑질 행위 예방을 위해 매년 1회 이상 교육을 실시한다.			○			
	5	갑질 등 행위의 실태파악을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사를 실시한다.			○			
	6	갑질 행위 발생 시 피해자 불이익 처우금지, 2차 피해방지, 피해자 적응지원, 분리조치 등의 피해자 보호대책을 마련한다.			○			
	7	2차 피해 예방을 위한 활동(보복 금지, 신분보장, 익명성 보장)이 정기적으로 모니터링되고 있다.			○			
	8	사회서비스원은 괴롭힘을 당하는 직원을 위한 심리상담 등 보호장치를 마련하고 적절히 구제받을 수 있도록 지원한다.	○					- 고충처리위원회 운영 (노사협의회 운영규칙) - 온라인인권상담소 운영
	9	직장 내 괴롭힘 예방을 위해 담당조직 운영, 홍보 등의 활동을 실시한다.	○					- 고충처리위원회 운영 (노사협의회 운영규칙)
	10	직장 내 괴롭힘 행위의 실태 파악을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사를 실시한다.			○			
	11	사회서비스원은 감정노동자에 대한 교육 및 감정해소대책을 수립하고 있다.			○			
	12	고객의 부당한 요구나 언행으로부터 직원을 보호하는 사항이 반영되어 있다.		○				- 고충처리위원회 운영 (노사협의회 운영규칙)
소 계		3	3	6				

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
성희롱·성폭력 예방과 구제조치	1	성희롱·성폭력 예방을 위한 규정이 마련되어 있다.		○				- 복무규정 제10장 - 관련 규칙 제정 예정
	2	성희롱 등 성폭력에 관한 인권침해를 다루는 구제절차가 마련되어 있다.		○				- 복무규정 제10장 - 인권경영규칙 제6장
	3	성희롱 등 성폭력에 관한 인권침해를 다루는 구제절차가 제대로 작동하고 있다.	○					- 복무규정 제10장 - 인권경영규칙 제6장
	4	협력사에서 발생한 성희롱 등 성폭력에 관한 구제절차를 마련한다.	○					- 복무규정 제10장 - 인권경영규칙 제6장
	5	성희롱 등 성폭력에 관한 예방교육을 실시한다.	○					- [경영기획팀-56] 전라북도사회서비스원 2022년도 본부 직원 교육 운영 연계 계획(안)
	6	가해자에 대한 처벌 및 제재 조치를 보유하고 있다.			○			
소 계			3	2	1			
일·가정양립	1	사회서비스원은 일·가정 양립을 위한 문화 조성 관련 정책을 수립한다.	○					- 복무규정 제9장
	2	사회서비스원은 일·가정 양립을 위한 다양한 프로그램을 운영한다.			○			
	3	사회서비스원은 여성노동자의 모성보호를 위한 편의시설을 제공한다.			○			
	4	사회서비스원은 모성보호 지원 사업 수행 시 여성 노동자의 의견을 반영한다.					○	
	5	사회서비스원은 정기적으로 복리후생 제도에 대한 임직원 만족도를 점검하여 제도 개선에 반영하고 있다.			○			
	6	사회서비스원은 육아휴직에 대한 부담 감소를 위하여 적극적인 결원 보충 제도를 운영한다.		○				
	7	사회서비스원의 임신 중인 여성 사원은 출산휴가와 육아휴직을 본인의 의사에 의해 자유롭게 신청할 수 있다.	○					- 복무규정 제9장
소 계			2	1	3		1	

항 목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
휴식권	1	사회서비스원은 충분하고 적절한 휴식권을 보장하는 문화를 조성하기 위해 노력한다.	○					- 인권경영규칙 제16조
	2	사회서비스원은 노동기준에 따른 휴식시간을 보장한다.	○					- 인권경영규칙 제16조
	3	사회서비스원은 양질의 휴식권 보장을 위해 퇴근 후나 공휴일에 긴급 상황을 제외하고 SNS를 포함한 일체의 업무지시를 하지 않는다.	○					
소 계			3					X
합 계			11	6	10		1	

▶ 분야 13. 코로나19로부터의 보호

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
건강 및 안전	1	직원과 고객의 건강을 위해 모든 업무 공간 및 환경(공용 공간 및 화장실, 기숙사, 구내 식당)을 정기적으로 청소 및 소독한다.	○					- 소독사진
	2	코로나19 노출 위험이 큰 지역 등 안전하지 않거나 해로운 작업 환경에 노동자, 특히 고령자, 임산부 또는 기존에 질병을 앓고 있는 노동자가 노출되는 것을 방지한다.	○					- [경영기획팀-238] - [경영기획팀-265] - [경영기획팀-2697]
	3	임산부 또는 출산예정자가 코로나로 인해 받을 수 있는 위험을 파악하고 이를 경감하기 위해 노력한다.	○					- [경영기획팀-238] - [경영기획팀-265] - [경영기획팀-2697]
	4	사회서비스원에서 제공하는 작업장 및 직원 주거 시설에서 직원이 사회적 거리두기를 시행할 수 있도록 한다.		○				- 사무실 내부에서 거리 두기 시행 불가 (공간 제한 있음, 마스크 상시 착용 권고)
	5	계약직 직원을 포함한 모든 직원을 대상으로 코로나 관련 산업보건·안전 정책 및 관행에 대한 정기적인 인식 제고 및 교육을 제공한다.	○					- 감염병 예방교육 포함된 안전보건교육 이수(전 직원)
소 계			4	1				
노동자 권리 보호	1	과거에 코로나19 확진 판정을 받은 자가 취업 과정에서 차별받지 않도록 한다.					○	- 채용 시 코로나19확진 관련 서류 받지 않고 있음
	2	임직원의 인지나 동의 없이 코로나19 또는 관련 질병의 검사 및 치료를 이유로 감봉하지 않는다.	○					- 복무규정 제23조
	3	아이가 있는 부모 혹은 다른 직원들의 사회적 거리두기와 안전을 위해 유연한 재택근무제를 시행한다.	○					- [경영기획팀-170] 재택근무시행공문 - [경영기획팀-1005] 원격근무실적보고서 (개인별_대표)
소 계			2				1	

항목	지표		답변결과					근거	
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음		
개인정보 보호 및 차별금지	1	코로나 감염 직원의 성명 및 연락처 등은 법령에 근거한 정부의 요청 혹은 직원의 동의가 있는 경우를 제외하고 다른 직원 또는 대외에 노출되지 않도록 규정을 마련한다.		○				- 대외노출 없었으나 개인 정보보호 관련 규정 신설필요	
	2	코로나19 치료 후 복귀가 허용된 직원이 차별적 취급이나 사회적 편견에 노출되지 않도록 한다.					○	- 복무규정 제5조	
	3	허위 또는 잘못된 정보가 확산하고 소외 그룹에 대한 편견이나 두려움이 직장 내에서 발생하는 것을 방지하기 위한 절차를 마련한다.						○	- 복무규정 제5조
	4	협력업체, 특히 중소기업과 맺은 계약은 가능한 한 유지한다.						○	
	5	직원들과 정기적으로 소통하며 코로나와 관련된 기업 결정과 정보를 투명하게 제공한다.	○						- [경영기획팀-238] - [경영기획팀-265] - [경영기획팀-2697] - 코로나19관련 문서 전 직원 열람가능
	6	고충처리제도, 핫라인 등 채널을 통해 코로나에 따른 문제를 보고할 수 있도록 하며, 모든 직원 및 이해관계자가 이러한 채널을 활용할 수 있도록 한다.	○						- 기관 홈페이지 내 인권 상담소 - 클린신고센터 게시판 운영
소 계		2	1				3	X	
합 계		8	2				4		

3. 주요사업 인권영향평가 종합통계표

○ 종합통계표(2개 분야, 27개 지표)

번호	분야	평가지표	답변결과				
			예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음
1	노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	18	3	5	6	3	1
2	노인보호전문기관 사업	14	8	2	3		1
합계		32	11	7	9	3	2

4. 주요부서 인권영향평가 세부평가 지표

▶ 분야 1. 노인보호전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음	
임직원의 주의의무	1	임직원은 수행하고 있는 직무에 따라 요구되는 선량한 관리자로서의 주의의무를 다하고 있다.				○		
	2	임직원은 전문역량의 유지와 제고를 위해서 노력을 다하고 있다.				○		
	3	임직원의 제반 의사결정은 전문적인 판단에 기초하여 수행하고 있다.				○		
소 계						3		
임직원의 개인 사생활 보호	1	임직원의 사생활을 존중하고, 센터에서 수집, 저장하는 개인정보의 보안을 위해 필요한 조치를 한다.		○				
	2	임직원의 정보 수집 및 관리 지침이 마련되었으며, 공개되어 있다.			○			
	3	임직원의 정보 수집 및 관리 책임자가 지정되어 있고, 책임자의 이름이 공개되어 있다.			○			
	4	임직원의 정보를 수집할 때에는 그 사실을 당사자에게 알리며, 자발적 동의를 구한다.		○				
	5	임직원의 정보 당사자가 동의한 목적 이외의 용도로 사용하지 않는다.		○				
	6	임직원의 정보가 외부로 유출되지 않도록 보안에 특별한 주의를 기울인다.		○				
소 계				4	2			

항목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니요	정보 없음	해당 없음	
임직원의 휴식권	1	임직원의 충분하고 적절한 휴식권을 보장하는 문화를 조성하기 위해 노력한다.		○				- 복무규정
	2	임직원의 노동기준에 따른 휴식시간을 보장한다.	○					- 복무규정
	3	임직원의 업무현장에 임직원을 위한 휴게시설을 제공한다.			○			- 별도의 휴게공간 없음
	4	임직원의 양질의 휴식권 보장을 위해 퇴근 후나 공휴일에 긴급 상황을 제외하고 SNS를 포함한 일체의 업무지시를 하지 않는다.					○	- 노인보호전문기관 특성상 24시간 신고대응체계를 가동하고 있어 현장출동과 위기상황에 대응하기 위한 필수불가결한 연락체계 가동중
소 계			1	1	1		1	
안전권과 건강권	1	임직원이 위험한 곳에서 업무를 하는 경우, 안전에 관한 정보가 임직원에게 제공되고, 임직원이 원하는 경우 추가적인 정보에 대한 접근을 보장한다.			○			
	2	임직원의 건강을 보호·유지하기 위하여 임직원에게 건강진단을 정기적으로 실시한다.	○					- 건강검진 결과
	3	임직원의 사무공간의 위생과 안전에 대한 정기적인 교육이 관련 전문가에 의해서 이루어진다.	○					- 산업안전보건교육 수료증
소 계			2		1			
이해관계자의 인권침해 예방	1	노인 또는 자원봉사자 등에 대하여 설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 인권보호 준수 여부를 모니터링한다.			○			
	5	노인 또는 자원봉사자 등에 대하여 모니터링 결과 인권침해 사실이 드러나면 적절한 조치를 한다.			○			
소 계					2			
합 계			3	5	6	3	1	

▶ 분야 2. 노인보호전문기관 사업

항 목	지표		답변결과				근거	
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음		해당 없음
운영 및 관리	1	기관의 사업비는 “사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙” 상 관·항·목으로 예산편성 하여 해당 시·도의 승인 이후에 집행할 수 있는 절차가 마련되어 있다.	○					- 2022년 세입세출예산서 - 전라북도 노인복지과 승인공문
	2	기관의 운영 위탁 시 노인학대 예방사업을 목적으로 하는 비영리법인을 지정하고, 필요 시 사무실 등을 지원하고 있다.	○					- 김제시 무상임대관련 공문
	3	기관의 노인학대 예방에 관한 홍보가 지역신문, 유선방송 등을 활용한 방법을 통해 이루어지고 있다.	○					- 2021년 홍보사업평가서
소 계			3					
고유사업	1	교육 기관 지정 시 노인복지 및 교육의 전문성, 기관의 안정성, 인권교육 계획의 충실성 등 전반적인 교육 수행능력을 고려하여 지정하는 절차가 마련되어 있다.					○	- 노인학대예방교육 및 노인인권교육 수행기관의 지정은 별도의 공모절차 없이 노인보호전문기관으로 당연 지정되고 있음
	2	교육은 노인학대 및 노인 부양 등에 대한 정확한 이해를 위한 프로그램으로 구성되어 실시되고 있다.	○					- 노인학대예방교육 자료
	3	교육 계획의 변경이 필요한 경우 즉시 수정 및 공지하며 불가피하게 진행 시 선행 조치가 이루어지고 있다.		○				- 교육관련 일정변경은 담당자가 유선으로 협의하며 별도의 기록은 없음
	4	기관 종사자들의 소진 예방을 위한 교육 과정이 마련되어 있다.			○			- 별도의 소진 예방 교육 과정은 마련되지 않았음
소 계			1	1	1		1	
사업의 홍보	1	지역주민을 대상으로 노인학대 예방을 위한 캠페인 등 홍보가 진행되고 있다.	○					- 2022년 9월 캠페인 및 이동상담 결과보고서
	2	기관의 고유사업 안내와 노인학대 예방을 위해 타 기관에 홍보를 진행하고 있다.	○					- 노인학대예방의날 기념 행사 결과보고서
소 계			2					

항 목	지표		답변결과					근거
			예	보완 필요	아니 요	정보 없음	해당 없음	
협력 체계 구축	1	지자체 노인보호전문사업 담당자를 지정 및 운영하며 노인학대예방교육을 실시하고 있다.			○			- 전라북도 공무원교육원의 신규임용 공무원에 대한 간헐적인 교육 요청이 있지만 정기적인 교육은 미 실시
	2	노인학대 피해 노인의 법률적 보호와 학대행위자에 대한 처벌 및 보호처분 등을 진행할 수 있는 프로세스가 마련되어 있다.		○				- 노인보호전문기관 업무 수행지침에 명시되지 않음
	3	노인관련기관을 운영하려는 자 또는 기관에 취업하려는 자에 대한 노인학대관련범죄 전력 조회 및 전력 발각 시 해임할 수 있는 절차가 마련되어 있다.			○			- 운영지침(인사지침 44조) 개정 필요
	4	노인학대의심사례 및 노인학대 신고를 위한 외부와의 긴급연락체계가 구축되어 있다.	○					- 유관기관 연락망
	5	학대피해 노인을 위한 일시보호 및 의료지원 협력체계가 구축되어 있다.	○					- 의료기관 협약체결 현황
소 계			2	1	2			X
합 계			8	2	3		1	

□ **기관운영**

분야	권고사항	세부내용
인권경영 체제의 구축	○ 인권존중의 책무를 다하려고 한다는 취지의 정책 선언 필요	- 인권경영 선언문 제정 권고
	○ 인권정책선언은 사회서비스원의 최고위 수준에서 표명된 것이도록 보완	- 인권경영 실천 시스템 구축을 위한 기준 및 지침 제정
	○ 인권정책선언은 사회서비스원 내부와 외부 전문가 및 이해관계자들과의 적절한 자문을 통해 만들어지도록 개선	- 인권교육 및 청렴의 날 등 개최를 실시하여 내부와 외부전문가 및 이해관계자들의 자문을 통해 개선 권고
	○ 인권정책선언은 공개적이며, 모든 직원과 이해관계자들에게 전달	- 인권경영 선언문 제정 후 사회서비스원 홈페이지에 게시 및 배포 권고
	○ 인권정책선언을 정기적으로 재검토 및 개선	- 인권영향평가 매년 시행 후 그 결과에 대한 외부위원의 자문을 받아 인권정책에 반영하여 선언
	○ 인권정책선언에 사회서비스원에서 특별히 문제될 가능성이 큰 중요한 인권 현안이 무엇인지 표명	- 인권경영 선언문 제정 및 선포식을 통해 기관의 중요 인권 현안 표명
	○ 사회서비스원 활동으로 인해 부정적 인권 영향을 받을 것으로 예상되는 개인 또는 집단과의 협의	- 사회서비스원의 활동으로 인해 부정적 인권 영향을 받을 것으로 예상되는 개인 또는 집단과의 협의를 위한 시행세칙 수립 권고
	○ 인권준수 감시 장치 마련	- 익명 제보 시스템을 통한 신고시스템 구축 권고
	○ 인권에 부정적인 영향을 미치거나 그럴 가능성이 발견된 경우 즉시 필요한 조치 이행	- 인권실태조사를 시행하여 인권에 부정적인 영향을 미치거나 그럴 가능성이 있는 경우 필요한 조치를 할 수 있도록 권고
	○ 자회사나 협력회사가 인권침해사건에 관련한 도움을 요청하는 경우, 인권침해 상담 및 구제절차 진행 등 사회서비스원 차원에서 대응	- 추가적인 인권 제도화를 위해 인권준수 감시장치를 마련하고, 자회사나 협력회사의 인권침해가 발견된 경우 대응할 수 있는 대응체계의 마련 권장
○ 인권경영 성과를 정량적 지표 또는 정성적 평가를 통해 확인	- 매년 인권영향평가를 실시하고 그 결과를 정량적 지표 및 정성적 평가하도록 권고	
○ 인권경영 성과 확인 시 내·외부 전문가와 이해관계자로부터 의견 수렴	- 인권영향평가 시행 후 인권경영위원회 내·외부 위원들의 의견을 수렴 및 평가 시행 권고	

분야	권고사항	세부내용
	○ 인권경영 성과를 정기적으로 보고	- 인권경영 기본계획에 인권경영 성과를 정기적으로 보고할 수 있도록 방침 마련
	○ 인권경영 성과 보고는 공개적으로 진행	- 인권영향평가 결과와 내용을 홈페이지 및 SNS를 활용한 다양한 소통채널에 게시
	○ 인권경영성과 보고는 사회서비스원의 활동을 평가하기에 충분한 정보를 담고 있도록 권고	- 인권경영 기본계획에 사회서비스원의 기관운영 및 주요사업의 평가 목표를 설정하고 평가를 위한 충분한 정보를 수집하여 반영
	○ 인권경영성과 보고는 시간의 추이에 따른 변화를 알 수 있을 만큼 객관적이고 일관적하도록 보완	- 정기적으로 시행하는 인권영향평가의 결과를 지속해서 관리하여 시간의 추이에 따른 변화를 알 수 있을 정도로 객관적이고 일관되게 관리 권고
	○ 인권경영위원회 보고 및 의견 수렴을 통해 자료 내용에 대한 검증 절차 마련	- 전문성을 갖춘 내·외부 위원이 포함된 인권경영위원회에 보고와 의견 수렴을 통해 내용에 대한 검증 권고
	○ 사회서비스원의 활동으로 인해 인권에 부정적인 영향을 받은 사람에게 구제절차 제공	- 인권침해 구제지침을 제정하여 인권침해에 해당하는 사항에 대하여 신고부터 처리 및 구제에 관한 절차 제공
	○ 구제절차는 국내법 또는 국제법 등 인권 규범에 기반을 두도록 권고	- 구제절차에 대한 근거를 국내법 또는 국제법을 참고하여 보완
	○ 구제절차의 접근성, 용이성을 위해 온라인 및 오프라인 신고 채널 운영	- 구제절차의 접근성과 용이성 및 신분 보호를 위해 익명 제보 시스템 도입 권고
	○ 구제절차에 따른 결과를 관련 이해관계자에게 신속하게 제공	- 인권경영규칙에 신고 접수부터 결과를 이해관계자에게 제공하는 기간에 대한 명시 권고
	○ 구제절차는 개별적인 문제 해결에 그치지 않고 그에 합당한 근본적 원인을 개선하는 과정이 포함되도록 권고	- 인권경영위원회를 개최하여 구제절차로 문제만 해결하지 않고 자문을 받아 근본적 원인이 개선될 수 있도록 보완
	○ 피해자가 사회서비스원 구제절차 이외 다른 절차를 이용하려는 경우 그에 성실히 조력	- 피해자에게 사회서비스원 구제절차 외에 다른 기관의 구제절차에 대한 안내와 법적 조언을 받을 수 있도록 지원
	○ 인권침해사건 피해자가 구제절차를 이해하고 적기에 활용할 수 있도록 '인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼'을 작성 및 홍보	- 인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼 제작 필요
결사 및 단체교섭의 자유 보장	○ 정기적으로 근로자의 대표와 단체교섭 사항에 대해 협의하여 결정	- 정기적으로 노사협의회를 개최하여 매년 단체교섭 시 노사 대표가 만나 단체교섭사항에 대하여 합의하고 결정하도록 개선

분야	권고사항	세부내용
	<ul style="list-style-type: none"> ○근로자 대표가 단체협상을 요구할 때 의사 결정권이 있는 사회서비스원 대표가 참여하여 협상 	<ul style="list-style-type: none"> - 단체교섭 합의서 내 교섭위원 및 교섭회의 등에 대한 내용을 포함하여 보완하도록 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○단체교섭을 통해 성립된 단체협약 이행을 위해 지속적으로 노력 	<ul style="list-style-type: none"> - 단체교섭 합의서 내 준수의무에 관한 내용을 포함하여 이행을 위해 지속적으로 노력하도록 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○노동조합의 대표자 또는 노동조합으로부터 위임을 받은 자와 성실하게 협의 	<ul style="list-style-type: none"> - 단체교섭 합의서 내 단체교섭의 원칙에 관한 내용을 포함하여 성실하고 신속하게 노력할 의무를 지니도록 권고
책임 있는 공급망 관리	<ul style="list-style-type: none"> ○모든 계약에 공급업자와 다른 동업자들이 모든 업무 영역에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용 포함 	<ul style="list-style-type: none"> - 모든 계약에서 인권을 존중해 줄 것을 기대한다는 내용의 '인권경영이행서약서'를 징구 및 계약지침에 반영
	<ul style="list-style-type: none"> ○설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 소속시설 및 기타 주요 협력회사의 인권 보호 준수 여부 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> - 인권영향평가 시행 계획에 소속시설에 대한 설문 계획 포함
	<ul style="list-style-type: none"> ○모니터링 결과 소속시설의 인권침해 사실이 드러나면 시정을 요구하고 시정이 되지 않을 경우 관계의 단절 고려 	<ul style="list-style-type: none"> - 협력회사의 인권침해 사실에 대하여 이해관계자에 청렴(인권 포함) 메시지 발송을 통해 인권침해에 대한 지속적인 모니터링 및 시정 요구
	<ul style="list-style-type: none"> ○보안담당 직원에 의한 인권침해가 발생하지 않도록 각별하게 유의 	<ul style="list-style-type: none"> - 인권침해 상황에 자주 노출되는 업무를 담당하는 직원을 대상으로 교육 프로그램 제공 및 이수 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○보안담당 직원은 인권보호와 관련한 별도의 교육 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 보안담당 직원은 다양한 인권침해에 노출되어 있어 추가적인 교육프로그램을 제공하여 이수하도록 권고
환경권 보장	<ul style="list-style-type: none"> ○환경경영체제를 수립 및 유지 	<ul style="list-style-type: none"> - 2022년 인권영향평가 결과를 근거로 기본계획 수립 및 발의 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○환경관련 정보를 체계적으로 수집 및 평가 	<ul style="list-style-type: none"> - ESG경영이 중요시 되고있는 바, 사회서비스원의 상황에 맞는 환경경영체제를 수립하기 위하여 관련 정보를 수집하고 평가할 방안을 마련하도록 방법 모색 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○환경개선을 위한 측정 가능한 목표를 설정하고 정기적으로 목표가 적절한지 점검 	<ul style="list-style-type: none"> - 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하여 사회서비스원에서 측정 가능한 목표를 설정하고, 정기적으로 목표가 적절한지 점검을 할 수 있도록 분석하에 제공하는 방안 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○환경과 관련하여 정기적으로 근로자를 교육하고 훈련 	<ul style="list-style-type: none"> - 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하여 분석한 자료로 정기적인 근로자 교육 및 훈련 권고

분야	권고사항	세부내용
	<ul style="list-style-type: none"> ○근로자를 대상으로 사전에 정해진 비상사태 대응지침에 따른 대응훈련을 정기적으로 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 비상재난매뉴얼을 마련하여 대응훈련을 정기적으로 실시하도록 권고
고객 인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> ○제공하는 시설, 교육 등 합리적 선택에 필요한 중요한 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원 홈페이지에서 사업에 대한 정보제공 시 시설현황, 교육과정 등 중요 정보도 함께 제공할 것을 권장
	<ul style="list-style-type: none"> ○고객정보의 수집 및 관리지침을 마련 및 공개 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객정보 보안 관리 지침을 마련하여 사회서비스원 홈페이지 내 게시
	<ul style="list-style-type: none"> ○고객정보의 수집 및 관리 책임자를 지정하고 책임자의 이름을 공개 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객정보 보안 관리 지침을 마련 및 관리 책임자를 지정하여 사회서비스원 홈페이지 내 책임자 게시
개인정보 보호 및 정보인권 보장	<ul style="list-style-type: none"> ○개인정보 보호 정책 수립 및 운영 	<ul style="list-style-type: none"> - 개인정보처리방침 수립 및 사회서비스원 홈페이지 내 공개 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○개인정보 보호에 관한 모니터링을 실시하고, 위험이 감지된 경우 재발방지 대책 수립하여 운영 	<ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 보호법에 따라 개인정보의 관리를 모니터링하도록 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○사업 활동에서 취득한 모든 임직원과 이해관계자의 개인정보를 보호하고 무분별하게 수집하지 않도록 개선 	<ul style="list-style-type: none"> - 인권경영규칙 제13조(고객의 인권 보호)에 개인정보 보호가 명시되어 있으나 개인정보처리방침 수립을 통한 세부적인 지침 마련 필요
	<ul style="list-style-type: none"> ○이해관계자들이 경영과 사업 활동에 관한 의견을 제시할 수 있는 절차 마련 	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원 홈페이지 내 경영공시 및 사업 안내 등이 게시되어 있지만, 의견을 제시할 소통 채널에 대한 보완 필요
	<ul style="list-style-type: none"> ○정보약자를 배려한 인권정책 추진 	<ul style="list-style-type: none"> - 정보공개 운영지침 및 홈페이지 관리·운영 지침을 마련하여 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 제도 보완 권고
직원 인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> ○갑질을 근절하는 대책을 수립 및 운영 	<ul style="list-style-type: none"> - 갑질 및 직장 내 괴롭힘 예방지침 제정 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○갑질피해 신고센터 설치 및 운영 	<ul style="list-style-type: none"> - 신고자의 익명성을 보장하는 외부 익명 제보시스템 도입
	<ul style="list-style-type: none"> ○갑질 행위 예방을 위해 매년 1회 이상 교육 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 갑질 및 직장 내 괴롭힘 예방지침 제정하여 예방교육 관련 조항을 개설하고 실시하도록 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○갑질 등 행위의 실태파악을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 1년에 1회 이상 갑질 예방 교육을 실시하고 예방 교육을 마친 수료자를 상대로 설문조사 실시 권고
	<ul style="list-style-type: none"> ○갑질 행위 발생 시 피해자 불이익 처우 금지, 2차 피해방지, 피해자 적응지원, 분리조치 등의 피해자 보호대책 마련 	<ul style="list-style-type: none"> - 부패행위 접수 및 처리에 대한 운영지침을 수립하여 피해자 보호대책 마련 권고

분야	권고사항	세부내용
	○ 2차 피해 예방을 위한 활동(보복금지, 신분보장, 익명성 보장)을 정기적으로 모니터링	- 2차 피해자에 대해 외부기관을 이용한 연수프로그램 등 명상이나 교육에 참여할 기회 제공
	○ 직장 내 괴롭힘 행위의 실태파악을 위해 임직원 대상 정기적인 실태조사 실시	- 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 실태조사를 실시하여 직장 내 괴롭힘 발생 요인 및 동향 등을 파악할 것을 권고
	○ 감정노동자에 대한 교육 및 감정해소대책을 수립	- 감정노동자에게 갑질 행위 발생 시 피해자 보호 대책을 수립하고 정기적으로 교육을 실시할 것을 권고
	○ 고객의 부당한 요구나 언행으로부터 직원을 보호하는 사항 반영	- 고객의 부당한 언행에 대한 대응을 위해 특이민원 대응 매뉴얼 포켓북 배부 및 교육콘텐츠 제작 추진
	○ 성희롱·성폭력 예방을 위한 규정 마련	- 성희롱·성폭력 등 예방지침 제정 및 정기적인 예방교육 실시 조항 포함
	○ 성희롱 등 성폭력에 관한 인권침해를 다루는 구제절차 마련	- 성희롱·성폭력 등 예방지침 제정 권고
	○ 가해자에 대한 처벌 및 제재 조치 보유	- 성희롱·성폭력 등 예방지침 제정 및 가해자에 대한 징계 조항 포함
	○ 일·가정 양립을 위한 다양한 프로그램 운영	- 일·가정 양립을 위한 관련 정책 수립 권고
	○ 여성노동자의 모성보호를 위한 편의시설 제공	- 여성노동자의 의견을 반영하여 모유수유실 운영 등 모성보호 지원사업 추진
	○ 정기적으로 복리후생 제도에 대한 임직원 만족도를 점검하고 제도 개선에 반영	- 정기적인 만족도 조사를 통해 의견을 수렴하여 복리후생규정 보완 권고
	○ 육아휴직에 대한 부담 감소를 위하여 적극적인 결원 보충 제도 운영	- 인사규정 또는 관련 규정 내 육아휴직을 포함하여 기타 사유로 인한 직원의 휴직 경우 결원 충원이 이루어진다는 내용을 포함하도록 권고
코로나19로부 터의 보호	○ 사회서비스원에서 제공하는 작업장 및 직원 주거 시설에서 직원이 사회적 거리두기를 시행할 수 있도록 개선	- 사회서비스원 내부에서 사회적 거리두기 실천을 위한 유연 근무 또는 재택근무 도입 검토 권고
	○ 코로나 감염 직원의 성명 및 연락처 등은 법령에 근거한 정부의 요청 혹은 직원의 동의를 있는 경우를 제외하고 다른 직원 또는 대외에 노출되지 않도록 규정 마련	- 개인을 특정할 수 있는 정보를 법령에 근거하여 정부의 요청 또는 종사자의 동의를 있는 경우를 제외하고 외부로 노출되지 않도록 관리 권고

□ 주요사업

분야	권고사항	세부내용
노인보호전문 기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	○ 임직원의 사생활을 존중하고 센터에서 수집·저장하는 개인정보의 보안을 위해 필요한 조치 시행	- 개인정보처리방침 수립 및 사회서비스원 홈페이지 내 공개 권고
	○ 임직원의 정보수집 및 관리지침을 마련하고 공개	- 개인정보처리방침 수립 및 사회서비스원 홈페이지 내 공개 권고
	○ 임직원의 정보수집 및 관리 책임자를 지정하고, 책임자의 이름 공개	- 개인정보처리방침 수립 및 사회서비스원 홈페이지 내 공개 권고
	○ 정보를 수집할 때는 그 사실을 당사자에게 알리며, 자발적 동의 요구	- 정보 당사자가 동의한 목적 이외의 용도로 정보를 사용하지 않으며, 타법에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 업무를 수행하기 위해 필요한 최소한의 개인정보만 수집·보유한다는 내용을 개인정보 처리방침 내 안내 권고
	○ 정보 당사자가 동의한 목적 이외의 용도로 사용하지 않도록 주의	- 정보 당사자가 동의한 목적 이외의 용도로 정보를 사용하지 않으며, 타법에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 업무를 수행하기 위해 필요한 최소한의 개인정보만 수집·보유한다는 내용을 개인정보 처리방침 내 안내 권고
	○ 임직원의 정보가 외부로 유출되지 않도록 보안에 특별한 주의 권고	- 개인정보처리방침을 수립하고 관리 책임자를 지정하여 별도의 교육 제공
	○ 충분하고 적절한 휴식권을 보장하는 문화를 조성하기 위해 노력	- 법적 기준에 따라 근로시간에 따른 적정 휴게시간 보장을 위한 문화 조성 권고
	○ 업무현장에 임직원을 위한 휴게시설 제공	- 근로시간 외 휴게시간에 이용할 수 있는 별도의 공간을 활용한 휴게시설 제공 권고
	○ 임직원이 위험한 곳에서 업무를 하는 경우, 안전에 관한 정보를 임직원에게 제공하고, 임직원이 원하는 경우 추가적인 정보에 대한 접근 보장	- 위험이 인지된 곳이나 추가적인 위험이 발생할 가능성이 있는 작업장에 대한 충분한 정보를 제공할 수 있는 시스템 구축
	○ 노인 또는 자원봉사자 등에 대하여 설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 인권보호 준수 여부 모니터링	- 인권영향평가 시행 계획에 노인보호전문기관 노인 또는 종사자에 대한 설문 계획 포함
○ 모니터링 결과 인권침해 사실이 드러나면 적절한 조치 시행	- 인권침해 사실에 대하여 청렴(인권 포함) 메시지 발송을 통해 인권침해에 대한 지속적인 모니터링 및 시정 요구	
노인보호전문 기관 사업	○ 교육 계획의 변경이 필요한 경우 즉시 수정 및 공지하며 불가피하게 진행 시 선행 조치 시행	- 교육 관련 일정 변경은 담당자 간 실시간 협의를 통해 결정하며, 불가피한 경우의 조치 마련
	○ 기관 종사자들의 소진 예방을 위한 교육과정 마련	- 사회복지종사자들의 소진 예방을 위한 다양한 프로그램 및 교육 개설 권고
	○ 지자체 노인보호전문사업 담당자를 지정 및 운영하여 노인학대예방교육 실시	- 노인, 종사자, 신고의무자 및 자원봉사자 등에 대한 정기적인 예방교육 실시

분야	권고사항	세부내용
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노인학대 피해 노인의 법률적 보호와 학대행위자에 대한 처벌 및 보호처분 등을 진행할 수 있는 프로세스 마련 ○ 노인관련기관을 운영하려는 자 또는 기관에 취업하려는 자에 대한 노인학대관련범죄 전력조회 및 전력 발각 시 해임할 수 있는 절차 마련 	<ul style="list-style-type: none"> - 학대피해 노인의 법률 지원 요청 및 학대행위자에 대한 고소 등 법률적 사항에 대한 협조 및 지원 요청이 가능한 체계 구축 - 전북서부노인보호전문기관 운영지침 내 인사규정 제44조(해고사유) 개정 필요 * 노인복지법 제39조17 제4항,제5항 참고

1. 중대성 평가

- 국가인권위원회는 ‘인권경영 보고 및 평가지침(2022.08.)’ 을 통해 인권영향평가 결과 식별된 여러 인권이슈를 대상으로 중대성 평가를 실시하여 우선적으로 대처할 주요 인권이슈를 도출하도록 권고하였음
- 인권영향평가 결과 도출된 인권이슈들을 대상으로 한국윤리인권연구원이 중대성 평가를 실시하고, 이에 대해 전라북도사회서비스원에서 검토하는 방식으로 중대성 평가를 수행함
- 중대성 평가는 해당 인권이슈의 발생 가능성(likelihood)과 영향 심각성(consequence)을 기준으로 실시함
- 발생 가능성 : 전라북도사회서비스원 및 타 공공기관에서 과거에 발생한 빈도, 현재나 미래에 발생할 가능성 등을 수준 1부터 수준 5까지 평가하여 점수 부여
- 영향 심각성 : 해당 인권이슈가 현실화되었을 때 기관의 사업성과 및 평판에 영향을 주는 정도, 재정손실 수준, 법 위반 여부에 의한 영향 수준, 이해관계자에게 미치는 영향 등을 고려하여 수준 1부터 수준 5까지 평가하여 점수 부여
- 중대성 평가 결과를 토대로 인권이슈별 점수를 산출하고 고위험군, 중위험군, 저위험군으로 분류하여 고위험군과 중위험군을 주요 인권 이슈로 선정함
- 고위험군 : 발생 가능성 수준과 영향 심각성 수준을 합한 점수가 8점 이상인 주요 인권이슈로 최우선적으로 대응계획을 마련하여 개선 노력을 기울여야 함
- 중위험군 : 발생 가능성 수준과 영향 심각성 수준을 합한 점수가 5점 이상인 주요 인권이슈로 고위험군에 이어 차순위로 대응계획을 마련하여 개선 노력을 기울여야 함
- 보통위험군 : 발생 가능성 수준과 영향 심각성 수준을 합한 점수가 5점 미만인 인권이슈로 상대적으로 후순위 대응계획을 마련하여 개선 노력을 기울여야 함

〈 중대성 평가 등급체계 〉

(단위 : 점수)

구분	중대성 평가기준		인권별 이슈점수 산출기준(분류)		
	발생 가능성	영향 심각성	고위험군	중위험군	보통위험군
점수	1-5	1-5	8-10	5-7	1-4

2. 주요 인권이슈 도출

- 2022년도 인권영향평가 결과 도출된 총 80개의 인권이슈를 대상으로 중대성 평가를 실시하여 32개의 주요 인권이슈를 도출함

분야	인권이슈	중대성 평가				비고
		발생 가능성	영향 심각성	점수	분류	
인권경영 체제의 구축	인권존중 정책선언(1번 지표) → 인권존중의 책무를 다하는 정책 선언	2	2	4	보통 위험군	
	인권존중 정책선언(2번 지표) → 기관의 최고위 수준에서 표명	1	3	4	보통 위험군	
	인권존중 정책선언(3번 지표) → 제정 시 내외부 전문가 및 이해관계자의 자문 반영	2	5	7	중위험군	주요 인권 이슈
	인권존중 정책선언(4번 지표) → 공개적이고, 전 직원 및 이해관계자에게 전달	1	1	2	보통 위험군	
	인권존중 정책선언(5번 지표) → 정기적으로 재검토 및 개선	3	4	7	중위험군	주요 인권 이슈
	인권존중 정책선언(6번 지표) → 특별히 문제 될 가능성이 큰 중요한 인권 현안이 무엇인지 표명	1	3	4	보통 위험군	
	인권영향평가 정기적 실시(4번 지표) → 기관 활동으로 인해 부정적 인권 영향을 받을 것으로 예상되는 집단과 협의	2	2	4	보통 위험군	
	인권경영 제도화를 위한 필요조치(3번 지표) → 인권준수 감시 장치 마련	1	3	4	보통 위험군	
	인권경영 제도화를 위한 필요조치(4번 지표) → 인권에 부정적인 영향 발견 시 즉시 조치	2	1	3	보통 위험군	
	인권경영 제도화를 위한 필요조치(5번 지표) → 협력회사의 인권침해 발견 시 대응	3	4	7	중위험군	주요 인권 이슈
	인권경영 성과(1번 지표) → 정량적 또는 정성적으로 성과 평가	1	2	3	보통 위험군	
	인권경영 성과(2번 지표) → 성과 확인 시 내외부 전문가 및 이해관계자의 의견 수렴	2	2	4	보통 위험군	
	인권경영 성과(3번 지표) → 성과 보고는 정기적으로 실시	3	3	6	중위험군	주요 인권 이슈

분야	인권이슈	중대성 평가				비고
		발생 가능성	영향 심각성	점수	분류	
	인권경영 성과(4번 지표) → 성과 보고는 공개적으로 진행	3	3	6	중위험군	주요 인권 이슈
	인권경영 성과(5번 지표) → 기관의 활동 정보를 충분히 담아 평가	2	1	3	보통 위험군	
	인권경영 성과(6번 지표) → 성과 보고는 객관적이고 일관적이며 진행	1	1	2	보통 위험군	
	인권경영 성과(7번 지표) → 인권경영위원회 보고 및 수렴을 통해 검증	1	2	3	보통 위험군	
	구제절차 마련(1번 지표) → 대내외 이해관계자에게 구제절차 제공	1	3	4	보통 위험군	
	구제절차 마련(2번 지표) →국내외 인권규범에 기반을 두어 제작	2	2	4	보통 위험군	
	구제절차 마련(3번 지표) → 구제절차의 접근성 및 용이성 제고	3	3	6	중위험군	주요 인권 이슈
	구제절차 마련(4번 지표) → 구제절차에 따른 결과 신속히 전달	2	2	4	보통 위험군	
	구제절차 마련(5번 지표) → 근본적 원인을 개선하는 과정 포함	3	3	6	중위험군	주요 인권 이슈
	구제절차 마련(6번 지표) → 기관 외 구제절차의 제공에 성실히 노력	2	2	4	보통 위험군	
	구제절차 마련(7번 지표) → '인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼' 작성	4	3	7	중위험군	주요 인권 이슈
결사 및 단체교섭 의 자유 보장	결사·단체교섭의 자유(4번 지표) → 단체교섭사항에 대해 정기적으로 협의	2	2	4	보통 위험군	
	단체교섭 보장 및 성실한 이행(3번 지표) → 의사결정권이 있는 대표가 참여하여 협상	1	2	3	보통 위험군	
	단체교섭 보장 및 성실한 이행(4번 지표) → 단체협약 이행을 위한 지속적 노력	1	3	4	보통 위험군	
	단체교섭 보장 및 성실한 이행(5번 지표) → 노동자 대표와 성실히 협의	2	1	3	보통 위험군	
책임 있는 공급망 관리	협력회사 등의 인권침해 예방(3번 지표) → 모든 계약 시 협력회사의 인권 존중 요구	5	3	8	고위험군	주요 인권 이슈

분야	인권이슈	중대성 평가				비고
		발생 가능성	영향 심각성	점수	분류	
	모니터링 실시(1번 지표) → 협력회사 인권보호 준수 여부 모니터링	5	3	8	고위험군	주요 인권 이슈
	모니터링 실시(2번 지표) → 모니터링 결과 인권침해 발견 시 대응	3	4	7	중위험군	주요 인권 이슈
	보안담당 직원에 의한 인권침해 방지(1번 지표) → 보안담당 직원의 인권 침해 인식 제고	5	2	7	중위험군	주요 인권 이슈
	보안담당 직원에 의한 인권침해 방지(2번 지표) → 보안담당 직원의 인권보호 교육 실시	4	3	7	중위험군	주요 인권 이슈
환경권 보장	환경경영체제 수립 및 유지(1번 지표) → 환경경영체제를 수립 및 유지	3	2	5	중위험군	주요 인권 이슈
	환경경영체제 수립 및 유지(2번 지표) → 환경 관련 정보 수집 및 평가	2	3	5	중위험군	주요 인권 이슈
	환경경영체제 수립 및 유지(3번 지표) → 환경개선을 위한 목표 설정 및 점검	2	1	3	보통 위험군	
	환경경영체제 수립 및 유지(5번 지표) → 환경 관련 정기적인 교육 및 훈련	2	2	4	보통 위험군	
	비상계획 수립(2번 지표) → 근로자에게 정기적인 비상사태 대응훈련 실시	2	2	4	보통 위험군	
고객 인권 보호	고객 보호를 위한 법령 준수(6번 지표) → 서비스의 중요한 정보를 제공	2	2	4	보통 위험군	
	고객 사생활 보호(2번 지표) → 고객정보의 수집 및 관리지침 마련	3	4	7	중위험군	주요 인권 이슈
	고객 사생활 보호(3번 지표) → 고객정보 관리 책임자 지정 및 공개	2	4	6	중위험군	주요 인권 이슈
개인정보 보호 및 정보인권 보장	개인정보 보호(2번 지표) → 개인정보 보호 정책 수립 및 운영	3	4	7	중위험군	주요 인권 이슈
	개인정보 보호(3번 지표) → 개인정보에 관한 모니터링 실시 및 재발방지 대책 수립	3	3	6	중위험군	주요 인권 이슈

분야	인권이슈	중대성 평가				비고
		발생 가능성	영향 심각성	점수	분류	
	개인정보 보호(6번 지표) → 내외부 이해관계자의 개인정보 보호	3	4	7	중위험군	주요 인권 이슈
	정보인권 보장(3번 지표) → 이해관계자에게 경영 의견 제시 절차 제공	1	1	2	보통 위험군	
	정보인권 보장(4번 지표) → 정보약자를 배려한 인권정책 추진	1	2	3	보통 위험군	
직원 인권 보호	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(1번 지표) → 갑질 근절 대책 수립 및 운영	2	2	4	보통 위험군	
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(2번 지표) → 갑질 피해 신고센터 설치 및 운영	3	3	6	중위험군	주요 인권 이슈
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(4번 지표) → 갑질 예방 교육 매년 1회 이상 실시	1	3	4	보통 위험군	
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(5번 지표) → 갑질 등 행위 정기적인 실태조사 실시	2	4	6	중위험군	주요 인권 이슈
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(6번 지표) → 갑질 행위 발생 시 피해자 보호대책 마련	2	2	4	보통 위험군	
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(7번 지표) → 2차 피해 예방 활동 모니터링	2	2	4	보통 위험군	
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(10번 지표) → 직장 내 괴롭힘 행위 정기적인 실태조사 실시	2	4	6	중위험군	주요 인권 이슈
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(11번 지표) → 감정노동자 교육 제공 및 감정해소대책 수립	4	3	7	중위험군	주요 인권 이슈
	갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지(12번 지표) → 고객으로부터 직원을 보호하는 사항 반영	4	4	8	고위험군	주요 인권 이슈
	성희롱·성폭력 예방과 구제조치(1번 지표) → 성희롱·성폭력 예방 규정 마련	2	1	3	보통 위험군	
	성희롱·성폭력 예방과 구제조치(2번 지표) → 성희롱 등 성폭력에 관한 구제절차 마련	2	2	4	보통 위험군	
	성희롱·성폭력 예방과 구제조치(6번 지표) → 가해자에 대한 처벌 및 제재 조치 보유	2	2	4	보통 위험군	

분야	인권이슈	중대성 평가				비고
		발생 가능성	영향 심각성	점수	분류	
	일·가정 양립(2번 지표) → 일·가정 양립을 위한 다양한 프로그램 운영	1	2	3	보통 위험군	
	일·가정 양립(3번 지표) → 여성노동자의 모성보호 편의시설 제공	1	1	2	보통 위험군	
	일·가정 양립(5번 지표) → 복리후생제도 만족도 점검 및 개선	2	1	3	보통 위험군	
	일·가정 양립(6번 지표) → 육아휴직 시 결원 보충 제도 운영	1	2	3	보통 위험군	
코로나19 로부터의 보호	건강 및 안전(4번 지표) → 기관 작업장 등 사회적 거리두기 시행	1	1	2	보통 위험군	
	개인정보 보호 및 차별금지(1번 지표) → 코로나 감염 직원의 개인정보 대외 노출 주의	2	5	7	중위험군	주요 인권 이슈
노인보호 전문기관 임직원 인권보호 와 이해관계 자의 인권침해 예방	임직원의 개인 사생활 보호(1번 지표) → 임직원이 개인정보 보안을 위한 조치	2	2	4	보통 위험군	
	임직원의 개인 사생활 보호(2번 지표) → 정보 수집 및 관리 지침 마련 및 공개	3	4	7	중위험군	주요 인권 이슈
	임직원의 개인 사생활 보호(3번 지표) → 정보 수집 및 관리 책임자 지정 및 공개	2	4	6	중위험군	주요 인권 이슈
	임직원의 개인 사생활 보호(4번 지표) → 정보 수집 시 당사자에게 공지	1	3	4	보통 위험군	
	임직원의 개인 사생활 보호(5번 지표) → 정보 당사자가 동의한 목적 외 사용 금지	2	2	4	보통 위험군	
	임직원의 개인 사생활 보호(6번 지표) → 정보의 외부 유출에 대한 보안 주의	2	2	4	보통 위험군	
	임직원의 휴식권(1번 지표) → 충분하고 적절한 휴식권 보장 문화 조성	3	3	6	중위험군	주요 인권 이슈
	임직원의 휴식권(3번 지표) → 업무현장에 임직원의 휴게시설 제공	2	4	6	중위험군	주요 인권 이슈
	안전권과 건강권(1번 지표) → 업무현장에 대한 정보 제공 및 접근 보장	1	2	3	보통 위험군	
	이해관계자의 인권침해 예방(1번 지표) → 이해관계자의 인권보호 준수 여부 모니터링	2	1	3	보통 위험군	

분야	인권이슈	중대성 평가				비고
		발생 가능성	영향 심각성	점수	분류	
	이해관계자의 인권침해 예방(2번 지표) → 모니터링 결과 인권침해 발견 시 대응	1	1	2	보통 위험군	
노인보호 전문기관 사업	교육사업(3번 지표) → 교육 계획 변경 시 선행 조치 시행	1	1	2	보통 위험군	
	교육사업(4번 지표) → 종사자 소진 예방을 위한 교육과정 마련	3	3	6	중위험군	주요 인권 이슈
	협력체계 구축(1번 지표) → 노인학대예방교육 실시	1	2	3	보통 위험군	
	협력체계 구축(2번 지표) → 노인학대 피해 지원을 위한 프로세스 마련	1	2	3	보통 위험군	
	협력체계 구축(3번 지표) → 기관 종사자에 대한 범죄 전력 조회 실시	2	3	5	중위험군	주요 인권 이슈

3. 주요 인권이슈 대응방안

- 중대성 평가 결과 선정된 32개의 주요 인권이슈 가운데 일부 이슈를 통합하여 20개의 주요 인권이슈에 대한 대응방안을 마련하였음

분야	주요인권이슈	세부내용	대응방안
인권경영 체제의 구축	인권정책선언 제정 시 내외부 전문가 및 이해관계자의 자문 반영	향후 인권경영선언문 개정 시 사회서비스원 내외부 전문가 및 이해관계자와 소통하고 자문의견을 수렴하여 사회서비스원의 특성을 반영할 필요가 있음	- 사회서비스원 인권경영선언문 개정 시 내외부 전문가 및 이해관계자와의 간담회 등 소통의 장을 마련하고 자문의견을 수렴하여 기관 특성을 반영
	인권정책선언 정기적으로 재검토 및 개선	인권정책선언을 정기적으로 재검토하고 개선할 필요가 있음	
	협력회사의 인권침해 발견 시 대응	사회서비스원의 협력회사에 의한 인권침해를 예방하고 인권침해 발생 시 사회서비스원 차원에서 적절히 대처할 수 있는 제도와 절차를 마련할 필요가 있음	- 계약 시 인권보호준수 서약서를 징구하여 협력사에 의한 인권침해를 예방하고, 인권침해 발견 시 적절한 조치를 취해야 함
	성과 보고는 정기적으로 실시	향후 사회서비스원은 인권경영 이행상황 및 주요 성과를 주기적으로 홈페이지에 게시하는 등 인권경영 정보 공개를 적극적으로 이행할 필요가 있음	- 연 1회 이상 정기적으로 사회서비스원 인권경영 성과를 홈페이지에 게시하고, 중요 이해관계자에게 뉴스레터 등을 활용하여 전파하는 적극적 인권경영 정보 공개 노력을 기울여야 함
	성과 보고는 공개적으로 진행		
	구제절차의 접근성 및 용이성 제고	사회서비스원의 인권침해 신고센터는 임직원뿐만 아니라 외부 이해관계자도 이용할 수 있도록 제도를 마련하고, 신고센터 운영에 관해 대내외 홍보를 강화할 필요가 있음	- 사회서비스원의 구제절차는 기관 임직원뿐만 아니라 외부 이해관계자도 이용할 수 있도록 제도를 정비하고 대외 홍보를 강화
	근본적 원인을 개선하는 과정 포함	구제절차는 개별적인 문제 해결에 그치지 않고 그에 합당한 근본적 원인을 개선하는 과정을 포함할 필요가 있음	- 인권경영위원회를 통한 인권침해사례를 검토하고 내외부 위원들의 자문을 통해 근본적 원인 개선
	'인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼' 작성	인권침해사건 피해자가 구제절차를 이해하고 적기에 활용할 수 있도록 '인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼'을 작성하고 홍보할 필요가 있음	- 인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼을 작성하여 구제절차를 활용할 수 있도록 홍보해야 함

분야	주요인권이슈	세부내용	대응방안
책임 있는 공급망 관리	모든 계약 시 협력회사의 인권 존중 요구	사회서비스원은 협력회사와 계약 시 청렴이행서약과 함께 인권보호 준수 서약서를 징구하는 방식으로 협력사에 인권보호 의무이행을 요구할 필요가 있음	- 계약 시 인권보호준수 서약서를 징구하여 협력회사에 인권보호 의무이행을 요구
	협력회사 인권보호 준수 여부 모니터링	계약 관련 규정에 협력회사(단체) 와 계약 시 인권보호준수 서약서 징구에 관한 사항을 반영하고, 인권보호준수 서약서에 의거하여 협력회사(단체)에 의한 인권침해 가 발생하지 않도록 모니터링할 필요가 있음	- 계약 시 징구한 인권보호준수 서약서에 의거하여 필요한 경우 협력회사에 대한 인권보호 준수 여부에 대한 모니터링을 실시 하고, 인권침해 발생 시 적절 한 조치를 취해야 함(시정을 요구하고, 시정되지 않을 경우 관계 단절 등의 조치 필요)
	모니터링 결과 인권침해 발견 시 대응		
	보안담당 직원의 인권 침해 인식 제고 보안담당 직원의 인권보호 교육 실시	보안 담당 직원에 의한 인권침해 가 발생하지 않도록 각별히 유의하며, 보안 담당 직원에게 인권보호와 관련한 별도의 교육 을 제공할 필요가 있음	- 인권침해 상황에 노출될 가능 성이 큰 업무인 만큼 추가적인 인권 교육 프로그램을 제공하여 인식 제고
환경권 보장	환경경영체제 수립 및 유지	환경경영체제를 수립 및 유지해야 하며 환경 관련 정보를 체계적 으로 수집하고 평가할 수 있도록 보완할 필요가 있음	- 환경 관련 제도를 개선하여 환경 관련 정보를 체계적으로 수립하고 평가를 실시해야 함
	환경 관련 정보 수집 및 평가		
고객 인권 보호	고객정보의 수집 및 관리지침 마련	고객정보의 개인정보를 위해 고 객정보의 수집 및 관리지침을 마련하고 관리 책임자를 지정하 여 누구나 알 수 있도록 공개적 이어야 할 필요가 있음	- 고객정보 보안 관리 지침을 마련하여 기관 홈페이지 내 게시하고 관리 책임자의 이름을 함께 공개해야 함
	고객정보 관리 책임자 지정 및 공개		
개인정보 보호 및 정보인권 보장	개인정보 보호 정책 수립 및 운영	개인정보 보호 정책을 수립하여 운영하고 모니터링을 실시하며 위험이 감지된 경우 재발방지 대책을 수립하여 운영할 필요가 있음	- 기관의 개인정보처리방침 수 립을 통해 세부적인 지침을 마련하고 이를 홈페이지 내 공개하며 방침 및 개인정보 보호법에 따라 개인정보의 관 리를 모니터링 해야 함
	개인정보에 관한 모니터링 실시 및 재발방지 대책 수립		
	내외부 이해관계자의 개인정보 보호	사회서비스원의 사업 활동에서 취득한 모든 임직원과 이해관계 자의 개인정보를 보호하고 무분 별하게 수집하지 않도록 조치를 취할 필요가 있음	

분야	주요인권이슈	세부내용	대응방안
직원 인권 보호	갑질 피해 신고센터 설치 및 운영	갑질 피해 신고센터를 설치하여 운영해야 할 필요가 있음	- 외부기관의 익명 제보 시스템을 도입하여 신고자의 익명성을 보장하고 신고의 용이성 제고
	갑질 등 행위 정기적인 실태조사 실시	갑질 및 직장 내 괴롭힘 행위 등의 실태파악을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사를 실시할 필요가 있음	- 임직원을 대상으로 정기적인 설문 등을 실시하여 갑질 및 직장 내 괴롭힘 행위의 실태를 파악해야 함
	직장 내 괴롭힘 행위 정기적인 실태조사 실시		
	감정노동자 교육 제공 및 감정해소대책 수립	감정노동자에 대한 교육 및 감정해소대책 수립 필요가 있음	- 직원 인권 보호를 위한 교육 또는 힐링프로그램을 마련해야 함
	고객으로부터 직원을 보호하는 사항 반영	고객의 부당한 요구나 언행으로부터 직원을 보호하는 사항을 반영할 필요가 있음	- 고객 응대 직원 보호 매뉴얼 등을 마련하여 홍보해야 함
코로나19 로부터의 보호	코로나 감염 직원의 개인정보 대외 노출 주의	코로나 감염 직원의 개인정보는 법령에 근거한 타당한 경우를 제외하고 다른 직원 또는 대외에 노출되지 않도록 규정을 마련할 필요가 있음	- 감염 직원에 대하여 개인정보가 대외에 노출되지 않도록 정보를 관리해야 함
노인보호 전문기관 임직원 인권보호와 이해관계자의 인권침해 예방	정보 수집 및 관리지침 마련 및 공개	노인보호전문기관 임직원의 정보 수집 및 관리지침을 마련하여 공개하고, 관리 책임자를 지정하여 이름을 공개해야 할 필요가 있음	- 기관의 개인정보처리방침 수립을 통해 세부적인 지침을 마련하고 이를 홈페이지 내 공개하며 방침 및 개인정보 보호법에 따라 개인정보의 관리를 모니터링 해야 함
	정보 수집 및 관리 책임자 지정 및 공개		
	충분하고 적절한 휴식권 보장 문화 조성	노인보호전문기관 임직원의 충분하고 적절한 휴식권을 보장하는 문화를 조성하기 위해 노력하고 업무 현장에 임직원을 위한 휴게시설을 제공할 필요가 있음	- 법적 기준에 따라 근로시간에 따른 적정 휴게시간 보장을 위한 문화를 조성하고 휴게시간 동안 이용 가능한 별도의 휴게시설을 제공해야 함
	업무현장에 임직원의 휴게시설 제공		
노인보호 전문기관 사업	종사자 소진 예방을 위한 교육과정 마련	기관 종사자들의 소진 예방을 위한 교육 과정을 마련할 필요가 있음	- 종사자에게 체계적인 교육과 프로그램을 제공하여 역량강화 및 업무능력 향상 도모해야 함
	기관 종사자에 대한 범죄 전력 조회 실시	노인관련기관을 운영하려는 자 또는 기관에 취업하려는 자에 대한 노인학대관련범죄 전력조회 및 전력 발각 시 해임할 수 있는 절차를 마련할 필요가 있음	- 노인학대범죄 전력 조회를 요청하기 위한 경찰관서와의 협력체계를 구축하고 절차를 마련해야 함

분 야	인권영향평가 결과 개선대책 필요사항	2023년~2027 추진전략
<p style="text-align: center;">1. 인권경영 체제의 구축</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 인권존중 정책선언 - 인권존중의 책무를 다하려고 한다는 취지의 정책 선언 및 최고위 수준에서 표명 - 인권정책선언은 내외부 전문가 및 이해관계자들의 자문을 통해 만들고, 공개적이도록 전달 - 정기적으로 재검토 및 개선하며, 사회서비스원에서 특별히 문제될 가능성이 큰 중요한 인권 현안 표명 ◇ 인권영향평가 정기적 실시 및 인권경영 제도화를 위한 필요조치 - 부정적 인권 영향을 받을 것으로 예상되는 개인 또는 집단과의 협의 - 인권준수 감시 장치를 마련 및 부정적인 영향 발견 시 필요한 조치 시행 - 자회사나 협력회사에 인권침해상담 및 구제절차 지원 대응 ◇ 인권경영 성과 및 구제절차 마련 - 인권경영 성과 확인 시 내외부 전문가로부터 의견을 수렴하고 정량적 또는 정성적 평가로 확인 - 인권경영 성과는 정기적이고 공개적이도록 보고하며 기관의 정보를 충분히 포함하여 평가 - 시간의 추이에 따른 변화를 알 수 있게 객관적이고 일관적이도록 보고 및 인권경영위원회 의견 수렴을 통해 검증 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 인권경영 규칙 일부개정 - 인권영향평가의 결과에 대한 의견을 내외부 전문가와 이해관계자를 통해 수렴하고 최고위 수준에서 정기적으로 점검 후 수정된 인권정책선언을 매년 재표명하는 절차 검토 ◇ 인권경영 성과 지표 시계열 관리 - 인권영향평가를 매년 시행 후 결과를 시계열 데이터로 관리하여 객관적으로 검토할 수 있도록 관리 권고 - '22년 인권영향평가의 체크리스트를 검토하고 새로운 사업을 추가하거나 주요한 업무의 확장이 발생할 경우 체크리스트의 수정 보완 ◇ 인권경영 성과 공개 및 공유 - 인권경영위원회를 통해 결정된 인권영향평가 결과를 기관 홈페이지에 공개하여 인권경영에 대한 이해도 제고 ◇ 인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼 제작 - 인권침해사건의 피해자가 인권침해상담, 고충상담 등 인권침해 구제를 다루는 대응 인력의 도움과 법률자문, 심리상담의 지원을 받을 수 있도록 '인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼'을 제작 및 홍보 권장

분 야	인권영향평가 결과 개선대책 필요사항	2023년~2027 추진전략
	<p>◇ 구제절차 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기관 활동으로 인해 인권에 부정적인 영향을 받은 사람에게 구제절차 제공 - 구제절차는 국내외 인권규범에 기반을 두고, 접근·용이성을 위해 온라인 및 오프라인 신고 채널 운영 - 구제절차에 따른 결과를 신속하게 전달 및 근본적 원인을 개선하는 과정 포함 - 피해자에게 기관 외 절차 이용에 대해 성실히 조력하고, '인권침해 구제시스템 운영 매뉴얼'을 작성 및 홍보 	<p>◇ 구제절차의 적극적 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 구제 매뉴얼을 제작하여 배포하고 다양한 신고 채널을 구축하여 쉽게 신고하고 결과를 신속히 알 수 있도록 보완
<p>2. 결사 및 단체교섭의 자유 보장</p>	<p>◇ 결사·단체교섭의 자유</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정기적으로 근로자의 대표와 단체교섭사항에 대해 협의 <p>◇ 단체교섭 보장 및 성실한 이행</p> <ul style="list-style-type: none"> - 단체협상 시 의사 결정권이 있는 대표가 참여하고 단체협약 이행을 위해 지속적으로 노력하고 협의 	<p>◇ 노사협의회 개최</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정기적인 노사협의회 개최 및 교섭사항에 대해 합의 및 결정 <p>◇ 단체교섭 합의서 일부 개정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 단체교섭 합의서 내 교섭회의, 단체협약 준수 의무 및 단체교섭의 원칙에 관한 내용을 포함
<p>3. 책임 있는 공급망 관리</p>	<p>◇ 협력회사 등의 인권침해 예방</p> <ul style="list-style-type: none"> - 모든 계약에 협력회사의 인권 존중을 기대한다는 내용 포함 <p>◇ 모니터링 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 협력회사의 인권보호 준수 여부를 모니터링하고 모니터링 결과 인권침해 사실 발견 시 시정 요구 및 관계의 단절 고려 	<p>◇ 협력회사의 인권보호 상황 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 협력회사의 인권보호 상황을 평가할 수 있는 체크리스트를 개발하여 평가 - 계약심의위원회 등의 운영을 통해 인권보호 상황을 평가

분 야	인권영향평가 결과 개선대책 필요사항	2023년~2027 추진전략
	<p>◇ 보안담당 직원에 의한 인권침해 방지</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보안담당 직원에 의한 인권침해가 발생하지 않도록 각별히 유의하고, 인권보호와 관련한 별도의 교육 실시 	<p>◇ 인권경영규칙 일부 개정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인권문제를 이유로 계약이 해지된 이력이 있는 협력기관의 경우 일정 기간 거래를 중단할 수 있는 내용 검토 - 협력기관의 인권보호·존중에 관한 내용을 담은 '근로자 권리 보호 이행 서약서' 제작 후 법적 근거 마련을 위한 계획수립 <p>◇ 인권보호 준수 여부 모니터링</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인권보호 설문조사, 간담회 등의 실시로 인권보호 등 준수 여부 모니터링 권고 <p>◇ 인권침해 예방을 위한 교육프로그램 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> - 다양한 인권침해가 발생할 수 있는 상황에 대비하여 보안담당 종사자에게 교육프로그램 제공하여 이수 권고
<p>4. 환경권 보장</p>	<p>◇ 환경경영체제 수립 및 유지</p> <ul style="list-style-type: none"> - 환경경영체제 수립 및 환경 관련 정보를 수집하고, 정기적인 목표 설정 및 점검 - 환경 관련 근로자 교육 및 훈련 <p>◇ 비상계획 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근로자 대상 비상사태 대응지침에 따른 대응훈련 정기적 시행 	<p>◇ 신재생에너지 자급률 100% 유지</p> <ul style="list-style-type: none"> - 환경정보공개시스템의 활용 권고 - 국가 온실가스 종합관리시스템 등록 및 지속적 점검 - 2030 경영목표에 신재생에너지 자급률 100%를 유지할 수 있는 노력 필요 - 환경관련 정보를 다방면으로 제공하기 위한 방안으로 홈페이지 활용과 추가적인 SNS 홍보 활동 계획 수립

분 야	인권영향평가 결과 개선대책 필요사항	2023년~2027 추진전략
5. 고객 인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 고객보호를 위한 법령 준수 <ul style="list-style-type: none"> - 합리적 선택에 필요한 서비스의 중요한 정보 제공 ◇ 고객 사생활 보호 <ul style="list-style-type: none"> - 고객정보의 수집 및 관리지침 마련하여 공개 및 관리 책임자의 이름 공개 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 고객의 생명권, 건강권, 안전권 보호 조치 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원 사업 단계서부터 고객에게 부정적인 영향을 최소화할 수 있도록 사전평가 및 법령에 따른 예방적 조치 마련
6. 개인정보 보호 및 정보인권 보장	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 개인정보 보호 <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 보호 정책 수립 및 운영하여 모니터링을 실시하고, 위험이 감지된 경우 재발방지 대책 수립 - 사업 활동에서 취득한 모든 이해관계자의 개인정보 보호 ◇ 정보인권 보장 <ul style="list-style-type: none"> - 이해관계자들에게 경영과 사업활동에 대한 의견 제시 절차 마련 - 정보약자를 배려한 인권정책 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 개인정보처리방침 수립 및 공개 <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원의 개인정보처리방침 수립하여 홈페이지에 공개하고, 정보관리 모니터링 실시 ◇ 정보인권 보장을 위한 계획 <ul style="list-style-type: none"> - 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 정보공개 운영지침 및 홈페이지 관리·운영 지침을 마련 권고 - 경영과 사업 활동에 관한 의견을 제시할 수 있는 공간 및 방법 마련
7. 직원 인권 보호	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지 <ul style="list-style-type: none"> - 갑질을 근절하는 대책 수립 및 피해 신고센터 설치 - 갑질 및 직장 내 괴롭힘 등 행위 예방을 위한 예방교육 및 실태조사 실시 - 행위 발생 시 피해자 보호대책 마련 및 2차 피해 예방을 위한 활동 모니터링 - 감정노동자에 대한 교육 및 감정 해소대책 수립 - 고객의 부당한 요구나 언행으로부터 직원을 보호하는 사항 반영 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 연수프로그램 등 교육 참여기회 <ul style="list-style-type: none"> - 갑질 행위 발생 시 피해자 불이익 처우 금지, 2차 피해방지, 피해자 적응지원, 분리조치 등의 피해자 보호 대책을 수립하고, 정기적으로 교육 시행 - 2차 피해자에 대해 외부기관을 이용한 연수프로그램 등 명상이나 교육에 참여할 기회 제공 - 사회서비스원 내 감정노동자 해당 군 지정 및 교육, 감정 해소 대책 수립이 필요(캠페인 실시, 매뉴얼 제작 등)

분 야	인권영향평가 결과 개선대책 필요사항	2023년~2027 추진전략
	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 성희롱·성폭력 예방과 구제조치 <ul style="list-style-type: none"> - 성희롱 등 예방을 위한 규정 및 구제조차 마련 - 가해자에 대한 처벌 및 제재 조치 보유 ◇ 일·가정 양립 <ul style="list-style-type: none"> - 일·가정 양립을 위한 프로그램 운영 및 모성보호 편의시설 제공 - 정기적인 복리후생제도 만족도 점검 및 제도 개선 - 육아휴직 등에 대한 적극적인 결원 보충 제도 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 이용자로부터의 직원보호제도 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 부당한 요구나 언행으로부터 종사자를 보호하기 위한 프로세스 개발 ◇ 정기적인 모성보호 시설 만족도 시행 <ul style="list-style-type: none"> - 정기적으로 모성보호 시설을 포함한 민감한 사항에 대하여 임직원 만족도를 실시하여 경영에 반영
<p style="text-align: center;">8. 코로나19로부 터의 보호</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 건강 및 안전 <ul style="list-style-type: none"> - 작업장 및 직원 주거 시설에서 사회적 거리두기 시행 ◇ 개인정보 보호 및 차별 금지 <ul style="list-style-type: none"> - 감염 종사자의 정보가 외부로 유출되지 않도록 정보 관리 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 유연 근무 등 제도 시행 <ul style="list-style-type: none"> - 감염 예방을 위한 직원 간 유연 근무 등 시스템 마련 ◇ 개인정보의 유출에 의한 차별 발생 예방 <ul style="list-style-type: none"> - 법령에 근거한 정부 요청이나 개인의 동의에 의한 정보 제공을 제외하고 개인을 특정할 수 있는 정보의 유출을 예방할 수 있도록 노력 권고
<p style="text-align: center;">9. UNGPRF 활용 검토</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 기업의 인권보고를 위한 지침인 UN Guiding Principles Reporting Framework를 활용하여 지속가능경영보고서 내 인권 내용 작성 ※ UN Guiding Principles Reporting Framework(UNGPRF)는 기업 활동에 있어 인권 강화를 위해 만들어진 지침으로 유니레버, M&S, ABN AMRO 등의 글로벌 기업이 인권보고를 위해 활용 ◇ 인권존중 의지 대외 공개 여부, 피해자를 위한 사후지원 활동, 주요 인권 이슈 선정방법 등 구성 	

분 야	인권영향평가 결과 개선대책 필요사항	2023년~2027 추진전략
<p style="text-align: center;">10. 공급망 내 인권 보호</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 인권 범위를 외부로 확대, 이해관계자를 인권 리스크 발생 가능성 및 심각도에 따라 3그룹 관리 ◇ 가장 인권 리스크에 취약한 이해관계자의 경우 인권침해 자가점검 체크리스트 취합, 실사, 3자 검증 및 개선 활동의 단계를 거쳐 인권 리스크 최소화 ◇ 인권침해 개선 활동 이행에 90일을 제공하며, 협력사는 반드시 기한 내에 조치 취해야 함 ◇ Follow-up 실사를 통해 인권 리스크 발생 여부 재차 확인 <p>참조 : 인권경영 우수기업 벤치마킹 사례(BP)</p>	
<p style="text-align: center;">11. 인권 취약그룹 파악 및 리스크 완화</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 전라북도사회서비스원 내 10개 핵심 인권 취약그룹을 선정하여 별도로 관리 <ul style="list-style-type: none"> 1. 인권경영 체제의 구축 2. 결사 및 단체교섭의 자유 보장 3. 책임 있는 공급망 관리 4. 환경권 보장 5. 고객 인권 보호 6. 개인정보 보호 및 정보인권 보장 7. 직원 인권 보호 8. 코로나19로부터의 보호 9. UNGPRF 활용 보고서 발간 10. 공급망 내 인권 보호 ◇ 해당 리스크는 '<u>5개년 중장기 인권경영 추진 전략(계획)안</u>을 참고하여 그룹별 리스크를 관리, 앞으로도 매년 인권영향평가를 실시하여 인권 리스크 도출하여 차기 <u>5개년 중장기 인권경영 추진 전략(계획)안</u>으로 확정하고, 도출된 인권 리스크 완화에 집중 <p>참조 : 인권경영 우수기업 벤치마킹 사례(BP)</p>	

인권경영체계 수립 및 인권영향평가 실시 용역 최종보고서

발행처 : 전라북도사회서비스원

기획 및 용역사 : 한국윤리인권연구원 (전화 031-375-3383 / 홈페이지 www.kehi.co.kr)

발행일 : 2022.12.
