

III. UNGC원칙 이행 실적 - 인권(Human Rights)

평가 01 인권경영 체계 구축의 노력과 성과는?

내용 1-1 인권경영 추진 시스템 구축, 인권경영 선언 및 공표 여부

- 추진배경**
- 다양한 이해관계자의 인권존중을 위한 인권경영 추진체계 구축
 - 정부 인권정책 방향에 맞는 인권경영 제도화 추진으로 인권 존중 문화 민간영역 확산

주요 추진실적

추진 실적 1

인권보호 실현을 위한 인권경영 체계 구축

프로세스	1단계 인권경영 정책의 개발 (인권경영이행 의지)	2단계 인권영향평가 실시 (인권경영이행)	3단계 인권침해방지 조치 실행, 평가 공개 (KPI 연계)	4단계 인권피해자 구제절차제공 (구제절차마련)
주요활동	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 조직 및 시스템 • 인권경영 제도 구축 • 인권경영 선언 • 내 외부확산 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권영향평가계획 수립 • 사업관계 검토 • 평가 및 결과보고 	<ul style="list-style-type: none"> • 리스크 우선순위에 따른 인권경영실행 • 인권경영 성과평가 • 인권경영 전 과정 공개 	<ul style="list-style-type: none"> • 구제절차 선정 및 수립 • 구제절차 시행에 대한평가
인권경영 선언 확산	인권경영 선서	인권경영위원 위촉	인권경영위원회 회의	
인권경영 보고서 공유 확산	<ul style="list-style-type: none"> 인권영향평가 보고서 공유 인권경영 사례발표 인권경영 관련 자료제공 공단 방문 상담 컨설팅제공 	<ul style="list-style-type: none"> 공공기관 150개 기관 공유 실적 국회, 지방공기업평가원, 경기도청 등 인권경영 우수사례 발표 자료 공유 한국국통정보공사 등 54개기관 제공 인권경영 사례 부산환경공단 등 15개 기관 컨설팅 제공 		

추진실적 2

인권경영 조직 및 시스템 구축

전담부서	혁신감사부 지정, 혁신감사부 내 인권침해 신고센터 설치														
프로세스	<table border="1"> <tr><td>전담부서</td></tr> <tr><td>혁신감사부</td></tr> </table>	전담부서	혁신감사부	<table border="1"> <tr><td>협업부서</td></tr> <tr><td>경영지원부</td></tr> </table>	협업부서	경영지원부	<table border="1"> <tr><td>사업부서</td></tr> <tr><td>문화체육부</td></tr> <tr><td>생활체육부</td></tr> <tr><td>공원운영부</td></tr> <tr><td>교통환경부</td></tr> </table>	사업부서	문화체육부	생활체육부	공원운영부	교통환경부	<table border="1"> <tr><td>근로자대표</td></tr> <tr><td>어울림협의회</td></tr> </table>	근로자대표	어울림협의회
전담부서															
혁신감사부															
협업부서															
경영지원부															
사업부서															
문화체육부															
생활체육부															
공원운영부															
교통환경부															
근로자대표															
어울림협의회															

☑ 인권경영위원 위촉 : 8명 (외부위원 5명, 내부위원 3명)

- 독립된 기구로서의 역할 수행을 위해 위원장은 외부위원으로 선임
- 다양한 이해관계자 구성 : 주민대표, 환경전문가, 장애인 인권전문가, 청렴분야전문가, 노동자 대표

추진실적 3

인권경영운영제도 구축

규정제정

공단 임직원을 비롯한 이해관계자 인권 보호 및 증진에 관한 정책 수립 등 체계적 실행을 위한 인권경영 규정 제정

☑ 규정 제정을 위한 이해관계자 의견 및 전문가 자문 등 시행

초안	전문가 자문	의견 수렴	법률검토	규정제정
인권경영 실행목적	인권경영 위원회 자문	이해관계자 의견 수렴	국가인권 위원회 검토	승인 및 제정

☑ 인권경영운영 규정 주요 내용

총칙 및 일반원칙	전문가 자문	의견 수렴	법률검토
<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 목적 • 주요용어 정의 • 고용상 비차별 등 보호해야할 인권의 일반원칙 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 현장 • 전담부서 지정 운영 • 인권교육 시행 • 이해관계자의 인권존중 책무이행 	<ul style="list-style-type: none"> • 위원회 설치 및 기능 • 인권경영위원회 구성 	<ul style="list-style-type: none"> • 인권침해 신고 및 접수 • 인권침해 구제절차 • 신고인의 신분보장 • 시정과 조치 등

인권경영위원회

인권 영향평가 역할 부여, 영향평가 결과 환류체계 규정화

☑ 인권경영 환류체계 구축(KPI 성과평가)

지표설정	지표확정	영향평가실시	평가결과 이행	내부 성과평가
인권영향평가 지표	인권경영 위원회 심의	1차 평가 2차 평가	부별 과제 이행	인권영향평가점수 도출과제 수행률 이행계획수립

**평가
내용**

1-2 기관(공기업) 내외(부서, 고객, 이해관계자, 지역주민 등) 확산 노력과 성과

추진배경 • 정부 인권정책 방향에 맞는 인권경영 제도화 추진으로 인권존중 문화 민간영역 확산

주요 추진실적

추진실적 1

‘인권경영 선도’ 공공 및 민간부문 인권경영 확산 노력

<p>인권경영 보고서 공유 확산</p>	인권영향평가 보고서 공유	공공기관 150개 기관 공유 실적
	인권경영 사례발표	국회, 지방공기업평가원, 경기도청 등 인권경영 우수사례 발표 자료 공유
	인권경영 관련 자료제공	한국국토정보공사 등 54개 기관 제공
	공단 방문 상담 컨설팅제공	인권경영 사례 부산환경공단 등 15개 기관 컨설팅 제공

☺ **인권경영 우수 사례 발표**

구분	일시	내용	인원	비고
합계			430명	
1	'19. 3. 29.	‘2019 국가인권위원회 공공기관 인권경영포럼’ 지방공기업 대표 발제	200명	서울 국회
2	'19. 5. 30.	‘충청권 시설관광관리공단 합동워크숍’ 인권경영 우수사례 발표	50명	포항
3	'19. 6. 13.	‘전국 시·군·구 지방공단이사장협의회 인권포럼’ 인권경영 우수사례 발표	150명	제주도
4	'19. 7. 4.	‘지방공기업평가원 사회적가치 전문과정’ 인권경영 우수사례 발표	30명	지방공기업평가원

☺ **민간부문(협력사) 인권경영 확산**

구분	일시	대상	비고
인권경영 권고	2019. 7. 31.	150개 협력회사	130개 협력사 권고수용
인권경영 교육	2019. 7. 19.	야외물놀이시설 운영회사 관계자 33명	인권침해예방 교육

☺ **인권경영 규정 제도개선을 통한 협력사 인권경영 확산 노력**

<p>공단 인권경영운영규정 개정('19. 10월)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 협력사 인권침해 사항 예방 인권존중 책무 실천 요구 • 공단이 당사자로 체결하는 각종 계약 등에 있어 인권의 보호와 증진 및 사회적 약자 보호될 수 있도록 규정 개정
-------------------------------------	---

**평가
내용**

1-3 기관운영 및 주요사업에 대한 인권영향평가를 실시 여부(계획, 교육, 평가, 공개 등)

- 추진배경**
- 기관운영, 주요사업 인권영향평가 실시를 통한 인권경영 정착
 - 협력사 인권경영 확산 민간분야 인권 감수성 증진 인식 필요

주요 추진실적

추진실적 1

인권경영 인권영향평가 추진 경과

시 기	주요 추진 내용
'18. 8.10./9.4	인권경영체계 구축, 인권경영 선포
'19. 1.	인권경영위원 위촉(외부위원 5명, 내부위원 3명),인권경영위원회 정기 회의
'19. 2.	인권영향평가 TF팀 구성, 부서별 인권경영담당 지정, 주요사업 인권영향평가 지표 설정
'19. 3.	인권경영 운영규정 제정
'19. 3. 4. ~ 3. 7.	평가자: 인권경영위원 8명(인권영향평가 실시) 담당평가위원 1차 평가(현장조사 및 인터뷰), 전체위원 2차 총괄평가 실시
'19. 3. 9.	인권영향평가 결과 도출
'19. 3. 12.	인권영향평가 결과 환류체계 설정(KPI), 부서성과평가 반영
'19. 3. 29.	인권영향평가 결과 공개
'19. 4.~11.	인권영향평가 도출과제 이행(20개 도출과제)
'19. 11. 27.	인권경영위원회 정기회의(성과 및 개선방향 보고)

추진실적 2

기관운영·주요사업 인권영향평가 실시

- ☑ 주요사업 인권영향평가 실시
- (평가지표) 2개 사업 5개 분야 25개 지표

평가대상 사업	연번	평가 분야
체육시설분야, 한들문화센터, 국민체육센터, 천안실내배드민턴장	1	공정운영
	2	사회약자 이용편의시설 보장
	3	안전보장
공원·환경분야 태조산공원, 태학산공원, 재활용선별장	4	근무자 인권보호
	5	지역주민 환경보장

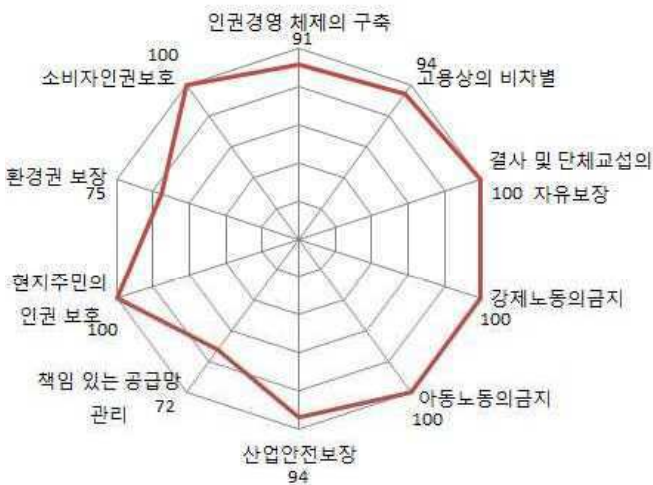
- (평가단 구성) 평가지표별 위원과 주관부서 지정

구분	평가지표	평가위원	소 속	주관부서
1	공정운영	전○○	천안NGO 센터장	사업부서
		김○○	계약업체 대표	
2	사회약자 이용편의시설 보장	김○○	충남발달장애인 센터장	사업부서
		심○○	내부위원(근로자대표)	
3	안전보장	김○○	나사렛대학교 교수	사업부서
		심○○	내부위원	
4	근무자 인권보호	김○○	나사렛대학교 교수	사업부서
		심○○	내부위원(근로자대표)	
5	지역주민 환경보장	김○○	일반시민	사업부서
		남○○	내부위원	

추진실적 3

기관운영-주요사업 인권영향평가 결과

구 분	기관운영 점수		내부성과평가 반영등급
	혁신감사부	경영지원부	
기관운영인권영향평가	93점		A등급(93점)



구분	평가지표	점수
1	인권경영 체제의 구축	91
2	고용상의 비차별	94
3	결사 및 단체교섭의 자유보장	100
4	강제노동의금지	100
5	아동노동의금지	100
6	산업안전보장	94
7	책임 있는 공급망 관리	72
8	현지주민의 인권 보호	100
9	환경권 보장	75
10	소비자인권보호	100
	평 균	93

기관운영 영향평가 결과 93점으로, 9등급 중 1등급으로 나타났으며, 「책임 있는 공급망 관리」, 「환경권 보장」을 강화할 것을 권고

구 분	기관운영 점수		내부 성과평가 반영 등급
	문화체육부	생활체육부	
주요사업 인권영향평가(체육시설분야)	92.6점		A등급(92.6점)

구 분	기관운영 점수		내부성과평가 반영 등급
	공원운영부	교통환경부	
공원환경 인권영향평가(체육시설분야)	88.4점		B등급(88.4점)

주요사업 영향평가 결과 90.5점으로, 9등급 중 1등급으로 나타났으며, 「사회약자 이용편의시설 보장」, 「근무자 인권보호」를 강화할 것을 권고

추진실적 4

인권감수성 향상을 위한 체계적 인권경영 교육

구 분	이수인원	교육시간	교육내용
인권전문가 교육	171명	2시간	인권경영 이해
4대폭력 예방교육	249명	4시간	폭력예방교육
장애인식 개선교육	80명	1시간	장애인차별금지
산업안전보건 교육	98명	1시간	산업안전보건법이해



인권경영 교육



4대폭력 예방교육



장애인식 개선 교육

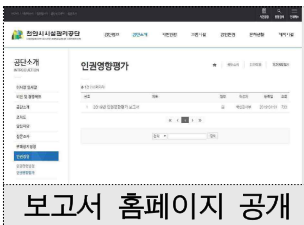


산업안전보건 교육

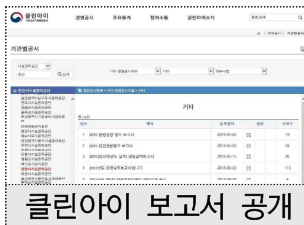
추진실적 5

이해관계자 인권경영 확산 노력

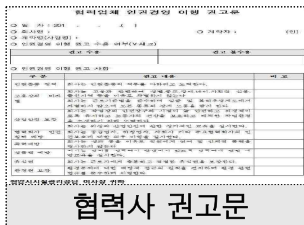
구 분	실 적	내 용	성 과
인권영향평가보고서	공단홈페이지,클린아이	보고서 전문공개	공유 확산
인권경영우수사례발표	국회,평가원,자치단체	우수사례 공유	우수사례 전파 확산
협력사 권고	150개 협력사 권고	인권경영, 구제절차	민간부문인권경영확산
협력사인권경영교육	협력사직원 33명	인권 중요성 교육	민간부문 확산
인권경영규정개정	협력사 인권권고	협력사인권침해방지	민간부문 확산 전파



보고서 홈페이지 공개



클린아이 보고서 공개



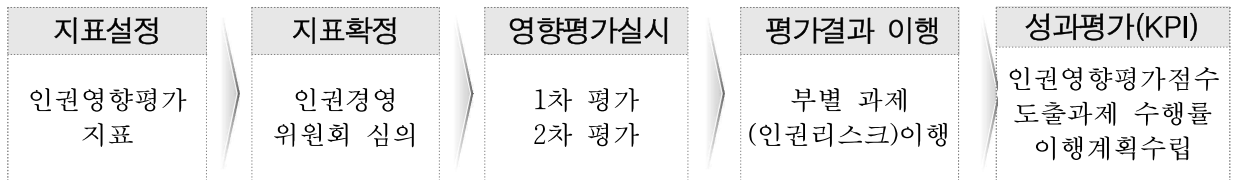
협력사 권고문



협력사 인권경영교육

추진실적 6

내부성과평가(KPI) 인권 리스크 방지 조치 및 실행



구 분	평가지표	대상부서	성과평가	지표정의서
기관운영 인권영향평가	155개지표	혁신감사부,경영지원부	평가점수	
주요사업(체육) 인권영향평가	5개분야25개지표	문화체육부,생활체육부	체육평가점수	
주요사업(공원) 인권영향평가	5개분야25개지표	공원운영부,교통환경부	공원평가점수	
가점 적용	인권영향평가 결과 도출 수행률, 증장기 이행계획수립			

**평가
내용**

**02 인권경영(사업)의 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차
제도화의 타당성**
2-1 인권경영(사업)의 실행 및 인권경영 전 과정의 공개

추진배경

- 다양한 이해관계자의 인권존중을 위한 인권경영 추진체계 구축
- 정부 인권정책 방향에 맞는 인권경영 제도화 추진으로 인권존중 문화 민간영역 확산

주요 추진실적

추진실적 1

인권영향평가(인권리스크) 도출이행 과제 및 성과

▼ 인권영향평가 권고 이행과제

부서 계	지표	도출과제 20건	이행기간
혁신감사부	인권경영체계	1건	2019. 4 ~ 12.
경영지원부	산업안전보장, 책임있는 공급망	6건	*과제별담당지정
문화체육부	사회약자 이용편의시설 보장 외	7건	*공문제출
생활체육부	사회약자 이용편의시설 보장	1건	*이행시 가점적용
교통환경부	근무자 인권보호	3건	▷성과반영
공원운영부	안전분야, 사회약자 이용편의시설	2건	

▼ 인권영향평가 이행실적 및 주요 이행사항 성과

구분	도출과제	이행사항				비고
		소계	계획수립	이행완료	추진중	
인권영향평가과제	20	20	-	20		
계	20	20	-	20	-	
혁신감사부	1	1	-	1	-	100%
경영지원부	6	6	-	6	-	100%
문화체육부	7	7	-	7	-	100%
생활체육부	1	1	-	1	-	100%
공원운영부	2	2	-	2	-	100%
교통환경부	3	3	-	3	-	100%

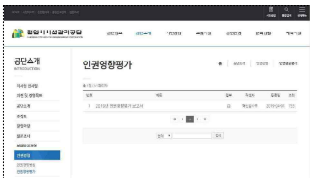

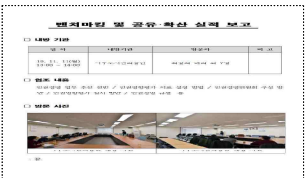

추진과제 이행 사항

- 문화체육부 장애인용 리프트 2020년 분예산 반영
- 문화체육부 무인발권기 발판 설치 완료
- 재활용선별장 2층 컨베이어실 여성근무자 화재 대피 훈련 실시
- 시 청소행정과 재활용선별장 남녀 휴게실 증축 설치 협의
- 태조산·태학산 공원 응급 상황 대비 비상계획 수립, 자동심장충격기 비치

추진실적 2

인권경영 전과정 공개로 인권 투명성 강화

구분	실적	내용	성과
인권영향평가보고서	공단홈페이지,클린아이	보고서 전문공개	투명성 강화
인권경영우수사례발표	국회,평가원,자치단체	우수사례 공유	우수사례 전파 확산
공공기관인권경영확산	한국국토정보공사 등 54개 기관 제공	인권경영 컨설팅	공공기관 공유확산

			
보고서 홈페이지 공개	클린아이 보고서 공개	인권경영 컨설팅	인권경영 컨설팅

**평가
내용**

2-2 구제절차의 수립 및 시행, 시행에 대한 평가와 개선 성과

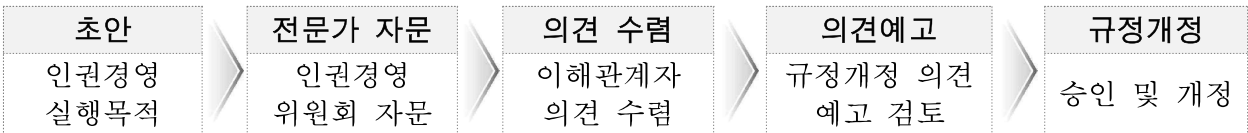
추진실적 1

인권침해 예방 및 구제를 위한 절차 수립

규정개정

공단 임직원을 비롯한 이해관계자 인권 보호 및 증진에 관한 정책 수립 등 체계적 실행을 위한 인권경영 규정 개정

☑️ 규정 개정을 위한 이해관계자 의견 및 전문가 자문 등 시행



☑️ 인권경영운영 규정 주요 내용('19.10월 협력사 인권증진 침해 예방 구제 강화)

총칙 및 일반원칙	전문가 자문	주요 의견 수렴	법률검토
<ul style="list-style-type: none"> 인권경영 목적 주요용어 정의 고용상 비차별 등 보호해야할 인권의 일반원칙 	<ul style="list-style-type: none"> 인권경영 현장 전담부서 지정 운영 인권교육 시행 이해관계자의 인권준중 책무이행 	<ul style="list-style-type: none"> 위원회 설치 및 기능 인권경영위원회 구성 협력사 인권증진 인권침해 예방 구제절차 방안강화 	<ul style="list-style-type: none"> 인권침해 신고 및 접수 인권침해 구제절차 신고인의 신분보장 시정과 조치 등

협력사 인권증진강화

협력사 인권증진 인권침해 예방 구제절차 방안 강화 실시, 모니터링 등

공단 인권경영운영규정 개정('19. 10월)

- 협력사 인권침해 사항 예방 인권준중 책무 실천 요구
- 공단이 당사자로 체결하는 각종 계약 등에 있어 인권의 보호와 증진 및 사회적 약자 보호될 수 있도록 규정 개정

추진실적 2

인권리스크 인권침해 구제절차 시행

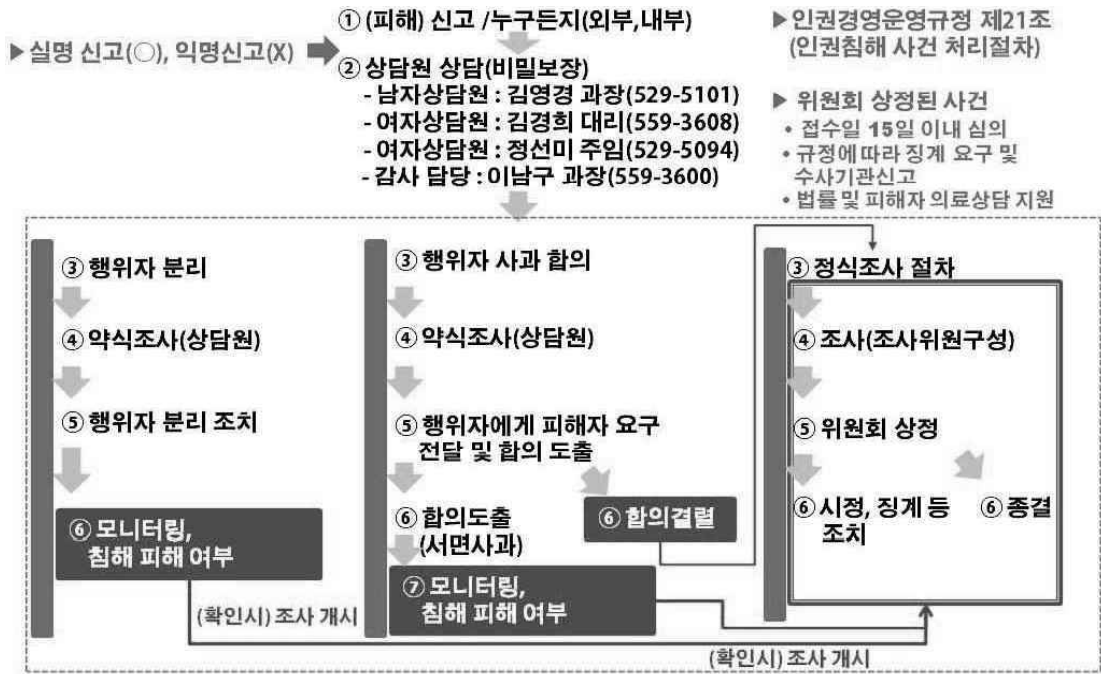
구제절차
주요내용

- 내부 외부 인권침해 신고 및 구제절차 제공(실명신고)
- 인권경영운영규정 제21조(인권침해 사건 처리 절차)
- 외부조사원 참여 객관적 공정한 조사, 위원회 상정된 사건 접수일 15일 이내 심의
- 규정에 따라 징계 요구 및 수사기관 신고 / 법률 및 피해자 의료 상담 지원 실시

인권침해구제 심의위원회 구성 및 인권침해 피해자 지원

인권침해 구제심의위원			인권침해 피해자 지원	
구분	성명	소속 및 직위	법률 및 행정지원	심리상담 지원
위원장	김○○	충남발달장애인센터장	· 피해자 안정을 위한 법률서비스 지원 · 행위자 피해자 분리 조치 · 정부법무공단 법률 서비스 · 천안시 위촉변호사 법률 지원 · 공단 노무사 행정지원	· 체계적 정서 안정도모를 위한 심리 상담 서비스 지원 · 천안시 관내 정신건강 전문가지원 · 심리검사 비용지 /3회 심리상담 지원
위원	임○○	본부장		
위원	남○○	혁신감사부장		
위원	장○○	공원운영부 행정6급		
위원	김○○	전 시의회사무국장		
위원	이○○	변호사		
위원	전○○	호서대학교 교수		

인권침해 신고 및 구제 절차



구분	인권침해구제위원회 심의 처리(19년 3건)			성 과
임 권 침 해 구 제 사 항	직장내괴롭힘	성희롱피해	갑질피해	· 심의위원 전문성향상 · 피해자 보호 및 심리지원 · 외부조사원 참여 객관적 공정한 업무처리직원만족향상
	직장내괴롭힘 야간직원처리 ⇒합의종결	*****규정위반 ⇒징계조치	인권침해 갑질 심의처리 ⇒침해 사실 없음 종결	

추진성과 객관적이고 공정한 업무처리, 직원 피해 최소화

평가 03 공정사회 구현을 위한 노력과 성과는 적절한가?

내용 3-1 불공정 거래 개선 등 공정거래 환경 조성 노력과 성과

- 추진배경**
- 경제여건 악화에 따른 불공정 거래 예방 및 사회적 약자 보호필요성
 - 공정거래 질서 확립 및 동반 성장을 향한 의지 확대

주요 추진실적

추진실적 1 공정계약 이행 노력을 위한 '우월적 지위' 남용 문화개선

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> • 공단이 우월한 입장에서 부당한 조건을 강요하는 관행을 타파하고, 상호 대등한 입장에서 계약을 체결할 수 있는 거래환경 조성 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 전자계약 이행을 제고 (19년 98%) • 감사인 직원의 윤리행동 지침 제정 객관성 공정성 합리성 강화 <ul style="list-style-type: none"> ➔ 감사인 윤리헌장·행동지침 준수 서약서 작성 · 감사활동 서약서
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 발주부서는 계약 체결시 과업지시서, 특수조건 등 부당한 내용 없는지 조사 • 계약상대방에게 근로자 권리보호에 대한 갑질신고센터 운영 안내 • 근로자의 인권보호, 고용안전, 노동환경 등의 권리보호 준수

추진실적 2 (내규정비) 규정 개정 공정거래 기반 확립

전자계약 활용 이행	감사인 윤리행동 지침 제정 공정성 강화	공정거래자율준수 활동
<ul style="list-style-type: none"> • 우월입장 부당조건 강요 관행 타파 • 상호 대등한 입장 계약체결 	<ul style="list-style-type: none"> • 감사활동 관련 지켜야할 직무기준과 절차 규정 • 감사인 윤리헌장 및 행동지침 준수 서약 • 객관적·공정성·합리성 감사업무 수행 	<ul style="list-style-type: none"> • 계약서 법률 검토 • 계약서 법률 자문(정부법무공단 업무협약체결) • 불공정요소 예방 및 사전차단

추진실적 3 공정·투명한 공공계약 시스템 운영

주요활동	추진내용
전자계약 활성화	전자계약 활성화 지속추진으로 부조리 개연성 차단 ➔ '19년 98%
수의계약 기준 명문화	지방계약법 기준에 따라 '수의계약사유서 첨부' 특허 등 수의계약 요청 시 '계약물품 연관성 대비표' 제출
절차투명성 강화	계약심사, 일상감사, 기술심의 등 계약 전 단계별 모니터링 실시 건설공사 계약금액 검증으로 예비율 항목 오류, 부적정 설계 변경 차단 노력
법령 및 정부 정책 준수	부정당업자 입찰참가 자격제한, 사회적약자 기업제품 우선구매 등 사회적 책임 이행
계약정보 공개	수의계약내역, 입찰과정 및 입찰관련 심의사항, 부정당업자 입찰 참가자격 제한 현황 등 홈페이지 공개 실시

추진실적 4

감사인 윤리행동 지침 제정 공정성 강화

주요활동	추진내용
감사인 윤리행동 지침제정	<ul style="list-style-type: none"> · 감사활동 관련 지켜야할 직무기준과 절차 규정 · 감사인 윤리현장 및 행동지침 준수 서약, 객관적·공정성·합리성 감사업무 수행 <p>➔ 감사인 직원의 윤리행동 지침제정 (~19년 5월)</p>

추진실적 5

인력채용 분야 공정성·투명성 제고 노력

주요활동	추진내용
채용비리 단계별 모니터링	<p>채용공고문, 자격, 선발 등 검증위한 모니터링 → 필기시험, 채점과정 등 감사실 입회 → 공공기관 채용비리 특별감사 실시</p> <p>계획단계 사전모니터링 → 채용단계 모니터링 → 사후 모니터링</p>

주요활동	추진내용				
개방·공정 채용	<table border="1"> <tr> <th>2018년</th> <th>2019년</th> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> · 블라인드 채용 정비 · 인적사항 일체 미기재 및 미수집 · 자기소개서 행안부 지침 반영 · 블라인드 면접 실시 준비 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> · 블라인드 채용 정착 · 직무기술서 사전 제공 · 직무능력평가(NCS) · NCS기반 직무 관련 구조화 면접 시행 </td> </tr> </table>	2018년	2019년	<ul style="list-style-type: none"> · 블라인드 채용 정비 · 인적사항 일체 미기재 및 미수집 · 자기소개서 행안부 지침 반영 · 블라인드 면접 실시 준비 	<ul style="list-style-type: none"> · 블라인드 채용 정착 · 직무기술서 사전 제공 · 직무능력평가(NCS) · NCS기반 직무 관련 구조화 면접 시행
2018년	2019년				
<ul style="list-style-type: none"> · 블라인드 채용 정비 · 인적사항 일체 미기재 및 미수집 · 자기소개서 행안부 지침 반영 · 블라인드 면접 실시 준비 	<ul style="list-style-type: none"> · 블라인드 채용 정착 · 직무기술서 사전 제공 · 직무능력평가(NCS) · NCS기반 직무 관련 구조화 면접 시행 				

부당재취업방지	퇴직 직원에 대한 부당 재취업 및 특혜방지 규정 명문화(임직원행동강령)
비위면직자 등 취업 제한 제도	<ul style="list-style-type: none"> · 비위면직자 등 재취업 일정기간 제한하여 공직사회 국민신뢰 보호 및 부패행위 예방 · 비위면직자 등 사전조회시스템운영에 따라 채용시 비위면직자 여부 확인 <p>조회요청 (인사부서) → 시스템 (제로미)조회 → 권익위원회 재확인 → 비위면직자 여부 통보</p>


평가 내용 3-2 고객 피해구제 방법 강화 등 고객 권익증진 노력과 성과

추진배경 • 경제여건 악화에 따른 불공정 거래 예방 및 사회적 약자 보호필요성
 • 공직자의 부당행위 신고, 지위남용, 갑질 등 관행개선 필요

주요 추진실적

추진실적 1

고객권의 경영추진 내부제도 및 실행인프라 구축

대시민 서비스에 대한 신뢰도 제고 및 고객중심 경영 공공기관 역할 수행	
CCM 소비자중심 경영교육	<p>고객불만예방 및 신속한 처리 등 고객중심 경영활동 구성·개선 노력 강화</p> <p>➔ '소비자 중심경영 담당 교육 강화 활성화(한국소비자원)</p> <p>한국소비자원 교육 (CCO 최고책임자) 사업장별 CS담당 14명 + 고객 지향적 경영문화 확산, 고객권의 인식제고, 고객관점 지속 서비스 개선</p> <p>➔  소비자 중심경영 (공정거래위원회 한국소비자원)</p>

공단 주요정책에 대한 고객 참여로 불합리한 제도·관행·업무절차 개선

고객 참여위원회	고객접점 부서, 고객참여위원 의견 반영 → 고객참여위원의 경영참여 확대		
	구분	회 수	2019년 운영실적
	사업장 이행실태점검 위원회 회의	2회 3회	결과 사업 반영 26건 중 17건 개선완료

민원사례 집중 분석 등 고객피해 해소 위한 선제적 대응

개선실적 발굴	VOC통합 관리시스템 반복·고충 민원분석 후 고객니즈를 도출하여 개선실적 발굴 집중관리 → 반복민원 감소추세, 향후 개선실적 추가 발굴			
	유형분석 방안검토	업무개선실적 선정 및 추진	개선실적추진 실적확인	고객대응실태 수시점검

평가 내용

3-3 갑질 근절방안 등 시행 여부 등




추진배경

- 우월적 지위 권한을 남용한 갑질 지속적 발생, 사회적 약자 보호필요성
- 대통령 신년사 사회경제적 약자에 대한 불공정 갑질 근절의식 표명
- 갑질근절·직장내괴롭힘 예방에 공공분야 선도적 역할 필요

주요 추진실적



추진실적 1

갑질·폭언·성희롱 없는 조직문화 조성

주요활동	추진내용	
갑질행위 근절 추진	존중과 행복한 조직문화 조성을 위한 갑질행위 근절 대책 추진계획 수립 → 갑질 사례를 원인 및 유형별로 분석하여 근절대책 추진 → 조직내 접수창구 다변화를 통한 자율적 개선 노력 제고 → 엄정한 공직기강 확립을 통한 사전 예방 및 갑질행위 근절	
공직비리 갑질 익명신고센 터 운영	공단 홈페이지 갑질 신고센터 운영 → 공단 홈페이지 갑질신고 → 혁신감사부 갑질신고센터	
갑질·폭언 ·성희롱근 절캠페인	갑질, 폭언, 폭행, 성희롱 없는 조직문화 조성 캠페인 → 갑질근절 홍보 리플릿 배부 → 갑질피해신고센터 안내 및 홍보	
갑질근절 선포 결의대회	인간의 존엄성과 가치를 존중 경영실천의지 다짐 우월적 지위와 권한으로 이행되는 갑질행태근절	

추진실적 2

건전한 조직문화 조성 직장내 괴롭힘 예방 활동 강화

주요활동	추진내용
직장내 괴롭힘 예방 규정강화	<ul style="list-style-type: none"> · 취업규정 제13조의2(직장내 괴롭힘 금지), 제13조의7(직장내 괴롭힘 발생시 조치) · ▶ 취업규정 직장내괴롭힘 금지 규정 개정('19년 7월) · 직장내 괴롭힘 예방내규 제정 · ▶ 직장내 괴롭힘 금지 예방 및 구제절차 구체화('19년 8월)
직장내 괴롭힘금지 결의대회	<ul style="list-style-type: none"> · 인간의 존엄성과 가치를 존중 인권경영과 반괴롭힘 정책선언 임직원이 준수하여야할 행동규범 및 가치판단 기준 
직장내 괴롭힘 금지 교육 강화	<ul style="list-style-type: none"> · 신규직원 청렴 및 직장내 괴롭힘 예방교육 실시 강화 · ▶ 공단본부중회의실 / 신규임용교육 / 17명 · 전직원 대상 직장내 괴롭힘 금지 규정 개정 교육 · ▶ 축구센터 다목적실 / 전직원 교육 / 100명 

추진실적 3

직장내 괴롭힘금지 · 갑질예방 대응 체계구축

주요활동	갑질근절 및 직장내괴롭힘 설문을 통한 문제점 도출 해결방안 마련		
갑질근절 설문 대응체계 수립	내규 근거 설문 실시 <ul style="list-style-type: none"> · 3급이하직원 · 258명중 249명 응답 · 비공개 무기명 	설문조사결과 <ul style="list-style-type: none"> · 45명 4.5% 직장내괴롭힘 직간접 경험있음 조사 	분석 및 대응 <ul style="list-style-type: none"> · 인권침해 예방문화 실천 · 소통 및 고충상담원창구 확대(기존2명→ 5명)

추진실적 4

갑질 및 직장내괴롭힘 피해자 구제 강화방안 마련

주요활동	갑질 · 직장내괴롭힘 예방활동 및 피해자 구제방안 마련
피해자 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 갑질(성희롱)피해자 보호 강화를 위해 법률 및 심리상담 지원 · ▶ 심리치유 지원 : 내부외부 피해자 대상 외부기관 연계 심리치유 지원 · ▶ 법률지원 : 피해자 소송진행 의사 있을 경우 공단 법률서비스 지원

추진실적 5

갑질 및 직장내괴롭힘 피해자 구제 시행

구분	인권침해구제위원회 심의 처리(19년 3건)			성 과
임 권 침 해 구 제 사 항	직장내괴롭힘 직장내괴롭힘 야간직원처리 ⇒합의종결	성희롱피해 *****규정위반 ⇒징계조치	갑질피해 인권침해 갑질 심의처리 ⇒침해 사실 없음 종결	<ul style="list-style-type: none"> · 심의위원 전문성향상 · 피해자 보호 및 심리지원 · 외부조사원 참여 객관적 공정한 업무처리직원만족향상

추진성과 객관적이고 공정한 업무처리, 직원 피해 최소화