



피해자 보호 및 구제를 위한
인권침해 구제절차 매뉴얼



가평군시설관리공단
GAPYEONG Facilities Management Corporation

피해자 보호 및 구제를 위한
인권침해 구제절차 매뉴얼

I 추진배경

- 인권침해 발생을 예방하고, 인권침해가 발생할 경우를 대비하여 피해자를 보호하고 구제하기 위한 절차 마련
- 인권이 침해당했거나 타인이 침해당한 사실을 알게 된 때, 누구든지 신고할 수 있고 구제받을 수 있는 절차 마련으로 인권피해자 보호 및 인권침해 재발 방지 도모

II 개요

- 관련규정
 - 국가인권위원회 「국가인권위원회법」 제4장 인권침해 및 차별행위의 조사와 구제
 - 「가평군시설관리공단 인권경영 실행지침 시행내규」 제5장 인권의 구제(제25조~제29조)
- 인권침해 구제절차 정의
 - 인권이 침해당했거나 타인이 침해당한 사실을 알게 된 때, 누구든지 신고할 수 있고, 구제절차 마련으로 인권피해자 보호 및 인권침해 재발 방지 도모
- 피해자 등 보호 및 비밀 유지
 - 인권침해 피해자에 불이익한 조치를 하여서는 안 되며, 해당 사안 관계자의 신원 및 내용을 누설해서는 안 됨.
- 재발방지 조치
 - 인권침해 행위자에 대해 징계, 인권침해 행위의 중지, 재발방지 교육 등의 필요한 조치를 취할 수 있음.

□ 인권침해 구제기구(인권경영위원회)

구 분	성 명	직 위	비 고
내부위원 (3명)	유 ○ ○	***	당연직
	장 ○ ○	*****	당연직
	정 ○ ○	***** **	당연직
외부위원 (4명)	김 ○ ○	*****	인권전문가, 여성
	김 ○ ○	* ***** **	위원장
	박 ○ ○	*****	변호사
	구 ○ ○	**** **	노무사, 여성

Ⅲ 구제절차 흐름도

단 계	내 용	주 체
신고	○ 인권침해신고서 작성 및 담당부서에 신고 - [별지 제1호 서식] 인권침해 신고서	내부직원, 고객 등 대내·외 이해관계자
접수 및 상담	○ 담당자는 인권침해신고서 접수 및 등재 - [별지 제2호 서식] 인권침해사항 접수대장 ○ 담당부서장은 인권침해 여부 상담 - 신고내용이 인권침해와 관련 없는 경우 등 일정 사유가 있을 경우 각하 ○ 신고내용 비밀 보장 및 신고 불이익 방지	인권경영 담당부서
조사	○ 서면, 출석 요구 등으로 조사를 수행하고, 필요 시 전문가 참여 가능	인권경영 담당부서
보고	○ 이사장에게 사고사실 보고 ○ 인권경영위원회 소집 및 상정	인권경영 담당부서장
결정 및 통보	○ 인권침해 여부를 결정한 경우 위원장을 즉시 그 내용을 신고인에게 서면으로 통보	인권경영위원회
시정 및 조치	○ 시정명령에 따라 조치 ○ 재발방지 교육	인권경영 담당부서 경영지원팀

IV 구제절차 과정

① 인권침해 신고(별지 제1호 서식)

- 대 상: 내부직원 포함하여 지역주민, 고객 등 모든 이해관계자 포함
- 방 법: 방문접수, 전화, 팩스, 공단 홈페이지 Help-Line 등

② 인권침해 피해 신고 접수

- (감사파트) 접수 및 접수대장 등재(별지 제2호 서식)

신고인의 비밀 보장

- (위원회 위원, 감사파트장) 신고인 및 신고내용 비밀보장, 신고인이 불이익을 받지 않도록 조치
- (신고자를 인정한 임·직원) 신고자의 신분을 공개 금지
- (불이익을 받은 신고인) 국가인권위원회에 보호조치 및 불이익 구제 등 요청
※ 신고자의 신분이 공개된 때에는 공단은 그 경위를 조사하여야 하며, 조사결과 신분공개에 책임에 있는 자에 대한 징계 등 필요 조치

③ 인권침해 피해 사건 조사

- (감사파트) 피해 사건 조사, 인권침해 여부 확인
 - 인권침해행위일 경우 : 이사장에 보고, 근거자료 첨부
 - 인권침해행위가 아닐 경우 : 민원 접수, 관련 규정에 의해 처리

④ 이사장 보고

- (이사장) 이사장은 신고에 대하여 보고가 타당하다고 판단한 경우에는 위반사항을 시정해야 하고, 고의 또는 과실로 인권침해 행위를 한 임·직원에 대해서는 전보, 징계, 재발방지 교육 등 조치를 해야한다.

⑤ 인권경영위원회 보고

- (감사파트장) 인권경영위원회 위원장에 사건 보고
- (인권경영위원회) 보강조사 또는 위원회 상정 결정
 - 인권경영위원회 상정·심의·의결
 - 보강 조사 후 피해자 구제방안 마련

⑥ 신고당사자 결과 안내 및 후속조치

- 신고결과 및 조치 예정사항을 신고당사자에게 안내하고, 고의 또는 과실로 인권침해 행위를 한 임·직원에 대해서는 같은 부서 근무 금지, 전보, 징계, 재발방지 교육 이수 등 조치를 취해야 함.

V 인권침해 신고센터

- (신고의무) 신고의 대상이 되는 행위를 목격 또는 인지한 임·직원은 감사파트 또는 Help-Line에 신고
- (신고자) 공단의 업무 수행과 관련하여 인권 침해나 차별 행위를 당한 사람(피해자) 또는 그 사실을 알고 있는 사람
- 신고방법

구 분	방 법	비 고
방문	• 직접 방문하여 인권경영 담당자 및 팀장과의 대면 접수	
전화	• 인권경영 담당자 ☎ 031) 8078-8021 • 감사파트장 ☎ 031) 8078-8044	
우편	• (우 12416) 경기도 가평군 가평읍 문화로 153 한석봉체육관 감사파트	
팩스	• 070-8250-0395	
홈페이지	• www.gpfmc.or.kr > 인권경영 > 인권침해신고센터	
이메일	• 인권경영 담당자(wonyusang12@gpfmc.or.kr)	
익명제보시스템 (Help-Line)	• 공단 홈페이지에 접속하여 신고	

- 익명 또는 기명 신고(개인 선택)
- 신고 시, 신고 내용을 뒷받침할 수 있는 자료 등을 제시
- 긴급을 요하는 경우 사실관계만 먼저 신고하고 추후 보완 제출

VI 조치사항

□ 관리자(부서장) 조치사항

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

○ 사건 인지단계

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

상담 시 유의점

○ 피해자 상담

- 사건에 대하여 판단하거나 행위자 입장을 대변하려 하지 않는다.
- 피해자의 상황을 충분히 경청하고 공감한다.
- 조직 내 고충처리 절차 등에 대해 필요한 정보를 전달하는 역할을 충실히 이행한다.

○ 행위자 상담

- 행위자를 모욕·비난하는 등의 공격적이거나, 가해자로 낙인찍는 태도를 지양한다.
- 공정하고 객관적인 태도를 유지한다.
- 행위자의 행동을 피해자의 입장에서 생각하도록 조력한다.
- 피해자에 대한 소문유포·비난·위협, 자체적 문제해결을 위해 피해자가 원치 않는 만남 요청·연락 등은 피해자에 대한 불이익한 행동이므로 절대로 해서는 안 된다는 점을 고지한다.

□ 피해자 조치사항

- 증거자료 확보
- 인권상담원과 상담

○ 피해자 대응방법

- 인권침해 사건발생부터 순서대로 자료 정리(메시지, 이메일, 녹취, 증인 등)
- 공식절차를 진행할 의사가 있는 경우에는 신속하게 인권상담원과 상담

□ 행위자 조치사항

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

○ 인권침해 행위자로 지목되었을 때

- 인권침해 의도가 없었더라도 자신의 행위로 인하여 상대방이 모욕감 등을 느꼈다면 이를 받아들이고 즉시 사과
- 조정(調停)을 받고 있다면 성실하게 조정 내용을 수용하고, 피해자의 요구사항을 이행하면서 다시는 인권침해를 하지 않도록 노력
- 징계결정 시 자신의 행동의 정도와 지속성에 비추어 징계가 합당한지 여부를 확인하고 이를 수용
- 피해자에 대한 근거 없는 비난 등으로 2차 가해를 하지 않도록 각별히 조심(피해자에 대한 2차 피해는 추가 징계대상임에 유의)
- 인권침해 피신고인은 조사가 진행 중인 사안에 대해 다음을 준수하고 이를 위해 서약서를 작성하여 감사팀장에게 제출

인권침해 피 신고인 준수사항

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

□ 사후 조치사항

- (징계처분) 인권침해 행위자를 인사위원회에 회부하여 징계 절차 등 행정적 처분 실시
- (피해자 보호) 인권침해 피해자에 대한 심리치료 지원, 인사, 업무상 불이익이 없도록 피해자 보호
- (재발방지 대책) 인권침해 사례 및 재발방지 교육, 캠페인 적극 추진 및 사후조치 시스템 구축

VII 불임

1. 인권침해 신고서(양식) 1부.
2. 인권침해사항 접수 및 처리대장 1부. 끝.

[별지 제1호 서식]

인권침해 신고서

신고자	성명		소속		직위 (직급)	
신고사항						
피해 일시 및 장소						
피침해자						
침해자						
침해내용						
20 . . .						
신 고 자				(서명)		

