2021년 한국건강가정진흥원 인권영향평가 결과

2021. 12.

한국건강가정진흥원
KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY

Ⅰ 추진 배경

1. 관련근거

○ 「공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영 매뉴얼 적용 권고」 및 「공공기관 인권경영 매뉴얼」(국가인권위원회, ’18. 8. 28.)

○ 2021년 윤리감사실 기본사업 운영계획 (윤리감사실-1045, ’21. 9. 16.)

2. 사업의 필요성

○ 기업의 인권보호 및 존중 실현에 대한 국가적 요구가 증대하고 공공기관에 대한 국민의 사회적 가치 실현 기대가 높아짐에 따라 인권침해 및 피해 방지를 위한 노력 및 선도적 역할 필요

○ 사후 구제절차를 통한 인권침해 해결방안 모색 방법에서 벗어나 잠재적 인권 리스크를 진단하여 개선하는 등의 선제적 조치를 통한 예방적 차원의 인권증진 도모 필요

3. 사업 개요

○ **사업기간** : 2021. 11. ~ 12.

○ **사업대상** : 한국건강가정진흥원 기관운영 및 주요사업

○ **사업내용**

가. 평가 제반사항 준비

1) 인권영향평가 개요

2) 평가지표 개발

3) 평가위원 선정 및 지표교육

나. 평가실시 및 결과 도출

1) 평가실시

2) 결과 및 개선과제 도출

Ⅱ 사업 목적 및 성과 목표

1. 추진 목적

○ 기관 인권의식 수준을 진단·평가하고 잠재적 리스크 및 부진요소를 사전에 파악함으로써 예방적 인권경영 추진

○ 인권영향평가 결과를 통한 인권증진 과제도출 및 이행방안 마련을 통해 체계적인 인권경영 실현

2. 추진 전략

○ 원활한 평가 운영 도모

- 코로나19로 대면회의 지양, 전 과정 서면 진행
- 내실 있는 평가를 위해 충분한 자료작성 기간 부여

○ 필요에 따라 전문가 자문 등 실시

- 평가 중 중대한 문제사항 포착 등 필요 발생에 따라 인권경영 위원회, 이해관계자, 외부전문가 추가 자문 추진

○ 평가결과에 따른 개선과제 이행 및 모니터링

- 발굴된 개선과제는 피평가부서를 포함하여 전사 공유, 2022년 인권경영 추진에 반영하여 이행 모니터링 실시

3. 성과목표 및 핵심성과지표

전략과제	윤리·인권경영 실현
성과목표	윤리·인권경영 추진체계 고도화
성과지표	인권영향평가 점수 달성도
지표산식	인권영향평가 최종 점수 2종 (기관운영, 주요사업)
목 표 값	기관운영 95.4점* / 주요사업 90점**
실 적 값	기관운영 95.5점(목표대비 100.1%) / 주요사업 94.1점(목표대비 104.6%)

* 전년도 점수(94.9점) 대비 10% 향상으로 설정 (향상도 산식 적용)
** 최초 시행으로 기준점수를 90점으로 설정

Ⅲ 주요 사업 결과

가. 평가 제반사항 준비

1) 인권영향평가 추진 개요

○ 평가개념

- 기관의 경영활동이 인권에 미칠 수 있는 실제적·잠재적 리스크를 사전에 파악하여 진단하기 위한 평가

○ 평가주체별 역할 체계

인권경영위원회 (평가위원)	주관부서 (윤리감사실)	피평가부서
• 평가지표 검토 및 확정 • 평가실시 - 서면평가 및 담당자인터뷰 • 평가결과 검토 및 최종 확정 • 인권증진 및 개선과제 발굴	• 평가총괄 - 평가대상 선정 및 지표개발 - 평가과정 관리 및 안내 • 평가위원 및 피평가부서 대상 평가지표 교육 • 인권경영위원회 개최	• 평가지표별 자가진단(Self-Check) 실시 및 증빙자료 취합 제출 • 평가위원 인터뷰 대응 • 평가결과에 따른 개선과제 이행

○ 평가방법 및 기준

- (평가방법) 인권경영위원회 위원이 평가위원이 되어 서면평가 및 피평가부서 담당자 인터뷰 등 실시
- (평가기준) 각 지표별 추진실적이 평가기준을 어느 정도 충족하는지를 확인하여 점수 부여
- (점수 및 평가등급 체계)

평가내용	충족(예)	보완필요	미충족(아니오)	정보없음	해당없음
점수	2점	1점	0점	점수미산출	점수미산출

※평가가 불가능한 지표(정보없음, 해당없음)에 대해서는 평가점수 산출에서 제외

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

○ 평가추진 일정 및 세부내용 확정

	일정	추진사항	세부내용
(사전)	11.1. ~ 11.12. (2주)	사전 조사 및 지표개발	ㅇ '20년 기관운영 인권영향평가 결과 환류 점검 ㅇ 주요사업 인권영향평가 지표 개발 - 외부위원(인권전문가, 옴부즈맨)을 통한 자문 및 검증
1단계	11.8. ~ 11.12. (1주)	지표확정 및 제반준비	ㅇ 내·외부 인권경영위원 구성 ㅇ 평가일정, 방식 등 제반계획 최종확정 ㅇ 인권영향평가 시행 전사 공표 및 주요 내용 안내
2단계	11.15. ~ 12.10. (4주)	인권영향평가 실시	ㅇ 피평가부서별 전담직원 선정 및 협조사항 안내 ㅇ 분야별 평가실시, 결과 산출 (서면평가 및 인터뷰 등 진행)
3단계	12.13. ~ 12.24. (2주)	평가결과 도출 및 인권경영위원회	ㅇ 최종 평가결과 도출 ㅇ 최종 결과 의결 및 중장기 인권경영 개선방안 도출

2) 평가지표 개발

○ 평가현황

	기관운영 인권영향평가	주요사업 인권영향평가
피평가 본부	윤리감사실, 경영혁신본부 소통협력실, 지식정보부	가족서비스전문성향상본부 가족다양성수용증진본부 양육비이행관리원
지표구성	8개 분야 27개 항목 135개 지표	4개 분야 14개 지표

○ 평가위원 구성

구분	평가위원	비고
내부위원(3)	박 남 일 실 장	인권경영책임관
	박 경 은 본부장	경영혁신본부장
	안 미 경 부 원	직원 대표
외부위원(3)	박 찬 성 변호사	갑질·인권 옴부즈맨 (변호사 박호서・박찬성 법률사무소)
	권 오 상 노무사	이해관계자 대표 (노무법인 유앤)
	김 예 리 센터장	고객 대표 (동작구 가족센터 센터장)

○ [기관운영] 평가지표 및 평가위원 확정

- 평가분야 및 분야별 평가항목

: 8개 분야 27개 항목 135개 지표

연번	분야 (평가위원)	세부항목	피평가부서	지표수
I	**인권경영체제의 구축** (박찬성 위원)	① 인권존중 정책선언	윤리감사실	6
		② 인권영향평가		5
		③ 인권경영 제도화를 위한 필요조치		5
		④ 인권경영 성과		6
		⑤ 구제절차 마련		6
II	**고용상의 비차별** (권오상 위원)	① 고용상 비차별	창의인재부	5
		② 고용상 남녀 비차별		6
		③ 비정규직 및 외국인 근로자 비차별		5
III	**결사 및 단체교섭의 자유보장** (권오상 위원)	① 결사·단체교섭의 자유	창의인재부	4
		②노동조합 활동 불이익처우 금지		5
		③ 단체교섭 보장 및 성실한 이행		5
IV	**강제 및 아동노동의 금지** (권오상 위원)	① 강제 노동의 금지	창의인재부	8
		② 협력사에 의한 강제노동 예방		3
		③ 연소자 고용금지		6
		④ 연소자 고용을 알게 된 경우의 조치		6
V	**산업안전보장** (박찬성 위원)	① 작업장 안전	경영지원부	5
		② 임산부 및 장애인 등 보호		4
		③ 필수장비 제공 및 교육실시 등		4
		④ 산업재해 피해근로자 지원		3
VI	**책임있는공급망관리** (박찬성 위원)	① 협력회사 등의 인권침해 예방 및 모니터링	경영지원부	6
		② 보안담당 직원에 의한 인권침해 방지		2
VII	**현지주민 및 고객인권 보호** (김예리 위원)	① 지역주민 인권의 존중·보호	경영지원부	7
		② 지역주민의 지적재산권 보호		3
		③ 고객 보호를 위한 법령준수	소통협력실	3
		④ 고객정보 보호	지식정보부	6
VIII	**환경권보장** (김예리 위원)	① 환경경영체제 수립 및 유지	경영지원부	5
		② 환경정보의 공개 및 비상계획 수립		6

○ [주요사업] 평가지표 및 평가위원 확정

- 평가사업 및 평가분야

평가사업
가족서비스전문성향상사업
가족다양성수용증진사업
양육비이행관리사업

연번	평가분야
1	**공정운영**
2	**안전보장**
3	**고객및근로자인권보장**
4	**사회적약자편의보장**

- 분야별 평가항목

  : 4개 분야 14개 지표

연번	분야	세부지표(요약)
1	**공정운영**	서비스 제공에 대한 공정성 확보
		근로자에 대한 민원접수 창구 운영
		협력기관의 의견 청취 절차 마련
		업무매뉴얼의 법적 기준 준수
		지적재산권 소유자에 대한 권리보호
2	**안전보장**	근로자 및 사업 참여자 안전을 위한 안전관리 기준 마련 및 안내 의무화
		교육, 워크숍 등 사업 관련 상비약 등 구비
3	**고객및근로자인권보장**	개인정보 및 보안규정 마련
		근로자 대상 폭력예방교육 의무화
		고객응대 근로자 보호장치 마련
		부서원 권익보호를 위한 노력 및 모니터링
		교육, 역량강화 등 근로자 근무여건 보장
4	**사회적약자 편의보장**	사회적약자의 서비스 이용 편의 마련
		사회적약자 대응 방법 숙지

- 사업별 평가위원

평가본부	평가위원
가족서비스전문성향상사업	박 경 은 본부장
가족다양성수용증진사업	안 미 경 부 원
양육비이행관리사업	박 남 일 실 장

3) 평가위원 선정 및 지표교육

○ 인권경영위원회 구성 및 평가위원 선정

- 「인권경영지침」에 따라 인권경영위원회 구성하여 위원 중 일부가 평가위원이 되어 평가 실시
- 인권경영위원회 및 평가위원 구성

구분		내용	비고
위 원 장(1)		김 금 옥 이사장	
내부위원(4)		전 주 원 이 사	
	평가위원	박 남 일 실 장	인권경영책임관
		박 경 은 본부장	경영혁신본부장
		안 미 경 부 원	일반직원 대표
외부위원(3)		박 찬 성 변호사	갑질·인권 옴부즈맨
		권 오 상 노무사	이해관계자 대표
		김 예 리 센터장	고객 대표

○ 지표교육

- 교육대상 : 평가위원 및 피평가부서 전담직원
- 교육내용 : ①평가개요 및 추진일정
  ②평가지표 및 세부내용, 점수산출 기준 등
  ③체크리스트 작성 및 증빙자료 제출 방법 등
- (평가위원) 서면자료로 안내
- (피평가부서) 별도 공문을 통해 자료 전달 후 분야별 담당자 교육 실시 및 상시 질의응답

나. 평가실시 및 결과 도출

1) 평가실시

○ 평가 세부 진행방식

주체	추진사항	세부내용
주관부서	평가지표별 평가위원 지정	ㅇ 위원장을 제외한 내·외부 인권경영위원들은 평가지표 상의 10개 평가군을 각각 1~3개씩 전담
피평가 부서	지표 답변 작성 및 증빙자료 제출	ㅇ 피평가부서 전담직원을 지정하여 ① 지표에 대한 자가평가(Self-Check)서 ② 지표별 증빙자료 작성하여 제출
평가위원	평가실시	ㅇ 피평가부서 제출자료 기반으로 점수 확정 ㅇ 필요에 따라 담당자 인터뷰 실시
주관부서	평가결과 취합 정리	ㅇ 평가위원 평가결과 취합 및 점수 산출 ㅇ 인권경영위원회 평가결과 최종 의결

2) 결과 및 개선과제 도출

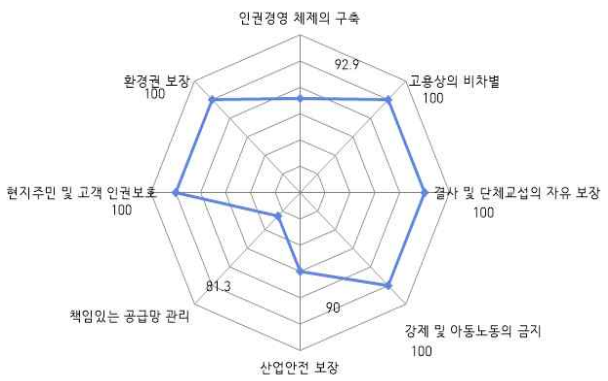
[기관운영분야]

○ 평가결과 확정

- 점수 및 등급 산출 후 최종 결과 인권경영위원회 의결
- 평가결과 : **1등급, 95.5점 획득** (전년도(94.9점) 대비 0.6점 상승)

분야	점수	2020년
Ⅰ. 인권경영체제의 구축	92.9	91.7
Ⅱ. 고용상의 비차별	100	100
Ⅲ. 결사 및 단체교섭의 자유보장	100	95.8
Ⅳ. 강제 및 아동노동의 금지	100	100
Ⅴ. 산업안전 보장	90	96.9
Ⅵ. 책임있는 공급망 관리	81.3	79.2
Ⅶ. 현지주민 및 고객인권 보호	100	100
Ⅷ. 환경권 보장	100	95.8

결과그래프



○ 항목별 세부 평가결과

평가분야 및 항목	득점	만점	합계 (득점 / 만점)	환산점수 (100점만점)
Ⅰ. 인권경영 체제의 구축				
① 인권존중 정책선언	10	12	52 / 56	92.9
② 인권영향평가	8	10		
③ 인권경영 제도화를 위한 필요조치	10	10		
④ 인권경영 성과	12	12		
⑤ 구제절차 마련	12	12		
Ⅱ. 고용상의 비차별				
① 고용상 비차별	10	10	30 / 30	100
② 고용상 남녀 비차별	12	12		
③ 비정규직 및 외국인 근로자 비차별	8	8		
Ⅲ. 결사 및 단체교섭의 자유 보장				
① 결사·단체교섭의 자유	8	8	26 / 26	100
② 노동조합 활동 불이익처우 금지	10	10		
③ 단체교섭 보장 및 성실한 이행	8	8		
Ⅳ. 강제 및 아동노동의 금지				
① 강제 노동의 금지	12	12	24 / 24	100
② 협력사에 의한 강제노동 예방	4	4		
③ 연소자 고용금지	8	8		
④ 연소자 고용을 알게 된 경우의 조치	-	-		
Ⅴ. 산업안전 보장				
① 작업장 안전	10	10	27 / 30	90
② 임산부 및 장애인 등 보호	7	8		
③ 필수장비 제공 및 교육실시 등	6	8		
④ 산업재해 피해근로자 지원	4	4		
Ⅵ. 책임있는 공급망 관리				
① 협력사 등의 인권침해 예방 및 모니터링	10	12	13 / 16	81.3
② 보안담당 직원에 의한 인권침해 방지	3	4		
Ⅶ. 현지주민 및 고객 인권보호				
① 지역주민 인권의 존중·보호	-	-	24 / 24	100
② 지역주민의 지적재산권 보호	6	6		
③ 고객 보호를 위한 법령준수	6	6		
④ 고객 정보 보호	12	12		
Ⅷ. 환경권 보장				
① 환경경영체제 수립 및 유지	10	10	16 / 16	100
② 환경정보의 공개 및 비상계획 수립	6	6		

○ 평가위원 의견

평가분야	평가위원
Ⅰ. 인권경영 체제의 구축	박찬성 위원

- 전반적인 영역에서 인권경영 체계를 훌륭하게 구축하여 운영
- 다만 인권정책선언에 대해 차년도에는 지난 2~3년 사이 신설 또는 개정된 법률(산업안전, 근로기준, 성희롱·성폭력 등)의 주요 취지들을 검토하여 개정하기를 권고
- '협력업체(기관)의 활동을 인권영향평가의 범위에 포함시킨다'는 지표가 2년 연속 미비하므로 이에 대한 노력 필요
  (협력업체에 먼저 제공할 '인권경영 이행상황 등에 대한 자체점검표' 등을 마련하여 실행을 권장하는 식의 방식을 추천함)

Ⅱ. 고용상의 비차별	권오상 위원

- 근로기준법 및 고용정책기본법 등 다양한 차별금지 법률에서 정한 차별을 제한하고 있음
- 기관은 경영 상 합리적 이유 없는 차별제도를 운영하지 않고, 비정규직 또는 외국인 근로자임을 이유로 사업장 내의 동종 또는 유사한 업무를 하는 근로자에 비하여 합리적 이유 없는 차별적 처우를 하지 않는 것으로 판단됨
- 헌법 및 노동관계 법령과 정부 정책에 반하는 인권침해 요소 없음
- 다만, 사업 내의 동일가치 노동에 대한 동일 임금 지급 원칙이 지켜질 수 있도록 직무급 임금체계의 검토 및 도입을 모색할 필요가 있음

Ⅲ. 결사 및 단체교섭의 자유 보장	권오상 위원

- 근로자에 대한 노동조합 가입 혹은 활동에의 자유를 제한하는 규정이나 단체협약 사항은 없음
- 헌법, 노동조합 및 노동관계조정법령과 정부 정책에 반하는 인권 침해적 요소 역시 없음
- 근로자의 결사 및 단체교섭의 자유와 기관의 인사경영권이 조화를 이룰 수 있도록 하여야 하고, 노동을 존중하는 경영, 경영을 이해하는 노동이 이루어질 수 있도록 계속적인 노력이 필요함

Ⅳ. 강제 및 아동노동의 금지	권오상 위원

- 근로자의 의사에 반하는 노동을 강제하는 사례 및 제도는 존재하지 않는 것으로 판단됨
- 연소자를 고용할 경우 연령 및 가족관계기록서류, 친권자 또는 후견인 동의서 등을 받도록 하며, 소정 근로시간(1일 7시간, 1주 35시간) 및 연장근로 한도(1일 1시간, 1주 5시간)를 준수하는 등의 노력 필요

Ⅴ. 산업안전 보장	박찬성 위원

- 평가지표 구성 시 산업안전의 측면이 정신적·심리적 안정성 및 건강의 차원까지 고려되었으면 더욱 바람직했을 것으로 생각됨 (이미 노력하고 있는 부분이 있으므로 지표 보완 권고)
- 안전보건관리규정이 아직까지 갖추어지지 않았고 외부 전문가 등을 통한 전문적 정보제공 노력 등이 조속히 이루어져야 함
- 장애인 편의시설 유지관리 대장 등을 마련하여 이에 대한 지속적인 모니터링 등 노력 권고

Ⅵ. 책임있는 공급망 관리	박찬성 위원

- 협력업체의 인권보호 상황을 평가하고 그에 따라 업체를 선정하는 절차를 마련하는 것은 중요한 개선 과제임(기관의 인권보호 및 인권경영을 위한 관심과 노력을 대외적·객관적으로 표명하는 지표)
- 보안담당 직원의 인권감수성이 미흡할 경우 그로 말미암아 직접적 피해를 입는 것은 고객(민원인)이라는 점을 각별히 유의할 필요가 있음

평가분야	평가위원
Ⅶ. 현지주민 및 고객 인권보호	김예리 위원
- 저작물 지적 재산권 양도계약서가 구비되어 있고 실제 체결, 이행하고 있음 - 개인정보 보호에 관한 정보수집, 저장, 보안, 관리와 책임자 지정 등이 상당히 잘 운영되고 있음	
Ⅷ. 환경권 보장	김예리 위원
- 기관의 환경권 보장은 다양한 분야의 에너지 절감 및 녹색제품 우선구매 노력, 수시 사회공헌 활동을 통한 생활 속 그린뉴딜 실천, 탄소절감 및 지역사회 환경정화 노력 등 다양한 활동으로 나타남 - 또한, 전자계약서비스 도입으로 한국판뉴딜(디지털+그린뉴딜), 업무효율성 제고, 코로나19로 인한 비대면 전자계약 효과를 이룬 바 있고, 재난안전 대책회의 및 현장점검, 환경보호결과 공개 등 꾸준한 노력을 우수하게 진행하고 있음	

○ 평가 총평

- 기관은 인권경영 체제를 타기관에 모범이 될 수준으로 잘 구축하고 운영하고 있음. 특히 '고용상의 비차별', '결사 및 단체교섭의 자유 보장', '강제노동의 금지' 등 근로자 인권보호를 위한 기반이 충분히 잘 갖추어져 있음
- 공공기관과 국가 전반에 걸쳐 중요성이 강조되고 있는 ESG 경영의 차원에서 '산업안전 보장', '주민 및 고객 인권보호 노력', '환경권 보장' 분야 역시 다양한 방면의 노력을 통해 내·외부 당사자들의 인권을 보호하고 피해를 예방하려는 노력을 기울이고 있음
- 협력업체에 대한 직접적인 인권보호 노력의 점검과 실질적 평가, 근로자의 심리적·정서적 안전에 대한 지원 노력 등 일부 분야가 다소 미흡한 것으로 나타나 이에 대한 전문가 평가 의견을 기반으로 2022년 집중적 노력과 환류가 필요함

○ 평가 미흡분야 기반 개선과제 도출

[협력업체 인권보호 및 피해예방을 위한 실질적 차원의 점검 필요]

- 공공기관으로서 기관내부의 인권보호 및 증진을 위한 체계적인 경영운영도 중요하지만, 나아가 협력업체의 인권보호를 위한 대외적 노력을 통해 인권경영의 민간분야 확산을 선도하는 역할 역시 중요 요소임
- 이와 관련하여, 협력업체의 활동도 인권영향평가에 포함시키는 노력에 대한 지표와 협력업체의 인권보호 상황을 평가하고 그에 따라 업체를 선정하는 절차의 마련 여부를 평가하는 지표는 지난해에 이어 2021년에도 미흡한 수준으로 나타나 이에 대한 개선이 필요함
- 또한, 보안담당 직원에 대한 인권보호 교육 시행은 지난 해 평가에서도 미흡한 것으로 지적되었으나 2021년 개선이 이루어지지 않았음. 내·외부 직원을 망라하여 본원에서 업무를 수행하는 모든 보안담당 직원에 의한 인권침해 사례가 발생하지 않도록 철저한 사전 리스크 탐지 및 적극적인 예방교육 수행 필요

[인권경영 헌장 개정 등 추진체계 정비 필요]

- 기관의 인권경영 추진 기본방향은 변함이 없으나, ’22년도에는 지난 2~3년 사이 개정된 인권 관련 법률(산업안전, 근로기준, 성희롱·성폭력 등)과 국가인권위원회의 공공기관 인권경영 추진 방향, 타 인권경영 선도기관 벤치마킹 등을 통해 인권경영 헌장(선언)의 개정을 검토할 필요가 있음

[근로자 정서적 안전관리 강화 및 관련 평가지표 보완]

- 기관은 근로자의 신체적 안전 및 보건분야에 대해 시설점검, 컨설팅, 장애물제거, 모니터링 등 다양한 방면으로 우수한 노력을 기울이고 있으나, 상대적으로 정신적·심리적 안전과 건강에 대한 관리 노력이 충분치 않고 이는 사업운영분야 평가 시*에도 나타난 바 있음

  * 고객응대 근로자의 안전을 위한 물리적 장치 외 제도적 지원 유무 평가 시 대부분 사업운영 본부에서 미흡한 것으로 평가됨(본 보고서 17페이지 참조)

- 고객응대 근로자 보호제도 유선(전화음성)안내 장치 등 현재 시행중인 물리적 제도, 한정적 인권 대상의 소진예방교육 등 이외에 근로자의 업무 스트레스 및 정신적 고통의 경감을 위한 실효적인 조치 및 제도의 발굴과 이행이 요구됨
- 또한 본 평가에서는 이미 기관에서 우수하게 시행중인 고객응대 근로자(상담직 등) 대상 정서적 안전관리에 대한 노력에 대해 평가하는 지표가 없으므로 차년도 평가시에는 이에 대한 지표 추가 등 보완이 필요함

[안전보건관리규정 마련 및 전문교육 강화]

- 2021년 11월 현재 기관차원의 '안전보건관리규정' 이 제정 심의 중이므로 연내 제정 및 시행이 가능할 것으로 예상됨
- 이에 따라, 전사적인 안전관리 노력이 체계적으로 수행될 것으로 기대되며, 특히 외부 전문가 등을 통한 전문적인 안전교육과 전문가 중심의 산업재해 예방정책 수립, 운영 등이 가능해질 것으로 예상됨에 따라 이에 대한 실질적이고 바람직한 운영에 대해 노력할 필요가 있음

[직무급 임금체계 도입 검토]

- 기관은 모든 근로자에 대해 근로기준법 등 관련 법령 상 제한하고 있는 모든 차별적 요소 및 그에 따른 인권침해 없이 근로환경을 구축, 운영하고 있으나, 중장기적 계획을 통해 '동일가치 노동에 대한 동일 임금 지급 원칙'의 준수 차원에서 '직무급 임금체계'의 도입에 대한 검토가 필요함
- 이에 대해 기관은 이미 컨설팅, 내·외부 의견수렴 등 다양한 차원의 검토에 대해 노력을 기울이고 있으나 궁극적으로 내부 구성원의 합의를 통한 바람직한 직무급 입금체계 도입을 위해 지속적인 노력이 권장됨

[주요사업분야]

○ 평가결과 확정

- 점수 및 등급 산출 후 최종 결과 인권경영위원회 의결
- **평가결과 : <u>1등급, 사업본부 평균 94.1점 획득</u>**

	가족서비스전문성 향상사업		가족다양성수용 증진사업		양육비이행 관리사업	
	득점/만점	환산점수	득점/만점	환산점수	득점/만점	환산점수
합계	27 / 28	96.4	26 / 28	92.9	26 / 28	92.9
Ⅰ. 공정운영	10 / 10		10 / 10		10 / 10	
Ⅱ. 안전보장	4 / 4		3 / 4		4 / 4	
Ⅲ. 고객 및 근로자 인권보장	10 / 10		9 / 10		8 / 10	
Ⅳ. 사회적 약자 편의보장	3 / 4		4 / 4		4 / 4	

○ 평가위원 의견

평가분야	평가위원
가족서비스전문성향상사업	박경은 위원
- 가족서비스전문성향상사업은 인권경영에 대해 전반적으로 노력하고 있음 - 다만, 사회적 약자의 편의 보장에 대해 보다 다양한 노력의 실적이 있다면 제시가 필요하고 기관이 다누리홈페이지 등 다국어 서비스를 가지고 있으나 해당 서비스 영역에서 노약자, 장애인 등 사회적 약자 편의 보장에 대해 다양한 제도 운영과 홈페이지 개편 등을 고민해 볼 필요가 있음	
가족다양성수용증진사업	안미경 위원
- 가족다양성수용증진본부는 인권경영에 대해 전반적으로 노력하고 있음 - 특히, 사회적 약자 편의보장을 위해 이주민을 위한 다언어 서비스 안내를 충실히 제공한 점과 부서별 청렴 · 인권 담당자를 지정하여 운영한 점이 우수함 - 다만 사업 수행 시 '고객응대 근로자를 보호할 수 있는 물리적 장치 외에 제도적 및 교육적 장치'와 '근로자 및 사업 참여자의 안전을 위한 기준 마련 및 안전관리 교육 의무화'에 대한 노력이 일부 보완되어야 할 것으로 보임	
양육비이행관리사업	박남일 위원
- 양육비이행관리사업은 인권경영에 대해 전반적으로 노력하고 있음 - 다만, 행정정보 공동이용은 양육비이행관리원 전체 직원 업무와 연관되어 있어 향후 소속직원 전체교육 확대 실시, 업무역량 및 보안규정에 대한 제도적 강화가 필요할 것으로 판단됨 - 기관차원의 고객응대 근로자 보호조치가 보다 체계적으로 개선되어야 하며, 심리적 안정치료 및 교육 등의 제도 보완 역시 필요함	

○ 평가 총평

- 기관의 3개 분야 주요사업 모두 평가 결과 1등급으로, 인권보호를 위한 노력 전반에 우수한 평가결과를 획득함
- 전사적인 인권보호 및 피해예방을 위한 노력에 발맞추어 각 사업 운영 및 실무 수행 시 해당 사업의 특성과 고객 등 다양한 이해관계자 맞춤의 인권보호 노력이 나타남
- 특히 '공정한 사업운영'은 자체감사기구를 통한 일상감사*와 외부 전문가를 포함한 다양한 방면의 심의기구 운영** 등의 노력을 통해 모든 사업이 부족함 없이 노력하고 있음으로 평가 받음

  * 각종 평가 및 심사 등에 대한 공정성 확보를 위한 참관

  ** 채용 전 과정 참관 및 채용과정 검증위원회 운영 등

○ 평가 미흡분야 기반 개선과제 도출

[고객응대 근로자 보호를 위한 제도적 · 교육적 장치 보완]

- 현재 기관은 고객응대 근로자 인권보호를 위한 전사적 노력으로 고객응대 근로자 보호제도 유선(전화음성)안내 장치 운영 및 직원 대상 소진예방교육 등을 실시하고 있음
- 그러나 물리적 장치와 교육만으로는 고객응대 근로자에 대한 보호가 충분치 않다는 평가위원들의 의견이 있어 심리적 안정 치료, 보다 전문화된 집중 교육 등 다양한 차원의 제도적 장치를 보완할 필요가 있음
- 위와 같은 노력은 전사적 차원에서 선제될 필요성이 있고 이를 기반으로 사업운영 본부의 소관사업 특성에 맞는 구체적 실행과 적용을 위한 노력이 수반되어야 함

[사회적 약자의 편의 보장을 위한 지속적 노력]

- 기관은 사회적 약자의 서비스 이용 편의 확보를 위해 다양한 노력을 기울이고 있음. 전사차원의 세부적인 노력으로는 '홈페이지 웹접근성 품질인증 획득', '장애인을 위한 보이스아이 솔루션 설치', '점자용 팜플렛 제작 및 홍보' 등이 있으나 사업운영, 특히 가족 상담서비스 분야(가족상담전용전화-다누리콜센터)에서의 특성화 된 보완이 필요할 것으로 사료됨

[보안업무 관련 직원 교육 강화]

- 양육비이행관리원은 사업 특성 상 다양한 분야의 보안자료를 다루는 업무가 주를 이룸. 이와 관련하여 현재 사업본부 차원에서 일부 직원에 대해 '행정정보 공동이용 권한에 관련된 업무 종사자 교육'이 실시된 바 있으나, 보안담당 직원으로 인한

인권침해 방지가 중요 평가사항임에 따라 향후 양육비이행관리원 소속 전직원 대상으로 교육이 확대·강화될 필요가 있음. 이에 대해서는 기관운영 분야 평가에서도 보완이 필요한 주요 사항으로 지적*된 바 있음

* "보안담당 직원의 인권감수성이 미흡할 경우 그로 말미암아 직접적 피해를 입는 것은 고객(민원인) 이라는 점을 각별히 유의할 필요가 있음"(본 보고서 11페이지 참조)

[인권경영위원회 의결 결과]

❍ 2021년 인권경영위원회 서면 개최 결과

- 개 최 일 : 2021. 12. 28.(목)
- 안　　건 : [2021-1-2] 2021년 인권영향평가 결과 및 개선과제
- 의결결과 : <u>위원 8명 전원 원안 가결</u>

❍ 인권영향평가 추진 관련 위원 제언사항

- 사업전문가 및 외부 인권전문가의 자문을 통한 기관 사업 특성에 맞는 체크리스트 개발(개선 및 보완) 및 사전 공지 및 평가자·피평가자 교육 강화
- 기관의 ESG경영 추진 계획 상 "S(사회적가치)" 분야의 추진전략과 기관 인권경영 추진이 유기적으로 실행될 수 있어야 함
- 인권영향평가 결과 등 대내·외 공유로 인권교육 강화
- 국가인권위원회가 권고하는 인권경영 추진 시 중점사항* 준수 노력

* ① 단계와 절차마다의 이해관계자 참여 보장 ② 과정 및 결과에 대한 정보접근권한 등 투명성 보장 ③ 평가를 통한 인권피해 구제(또는 예방) 및 의무 주체의 책무의식 확립 ④ 국내법상으로 보장된 권리 이외 국제적으로 인정된 인권 확인, 부정적인 인권영향의 원인 분석 및 대응 포괄

Ⅵ 향후 계획

○ 조사 결과 대내·외 공표 및 개선사항에 대한 소관부서에 개선과제 전달 후 2022년 연중 과제 이행 모니터링 실시

○ 2022년 인권경영 추진계획 수립 시 평가결과 및 인권경영위원회 심의위원 제언사항 등을 바탕으로 개선과제 도출 및 이행