



---

# 2022년 인권영향평가 결과보고

---

2022. 7. 28.

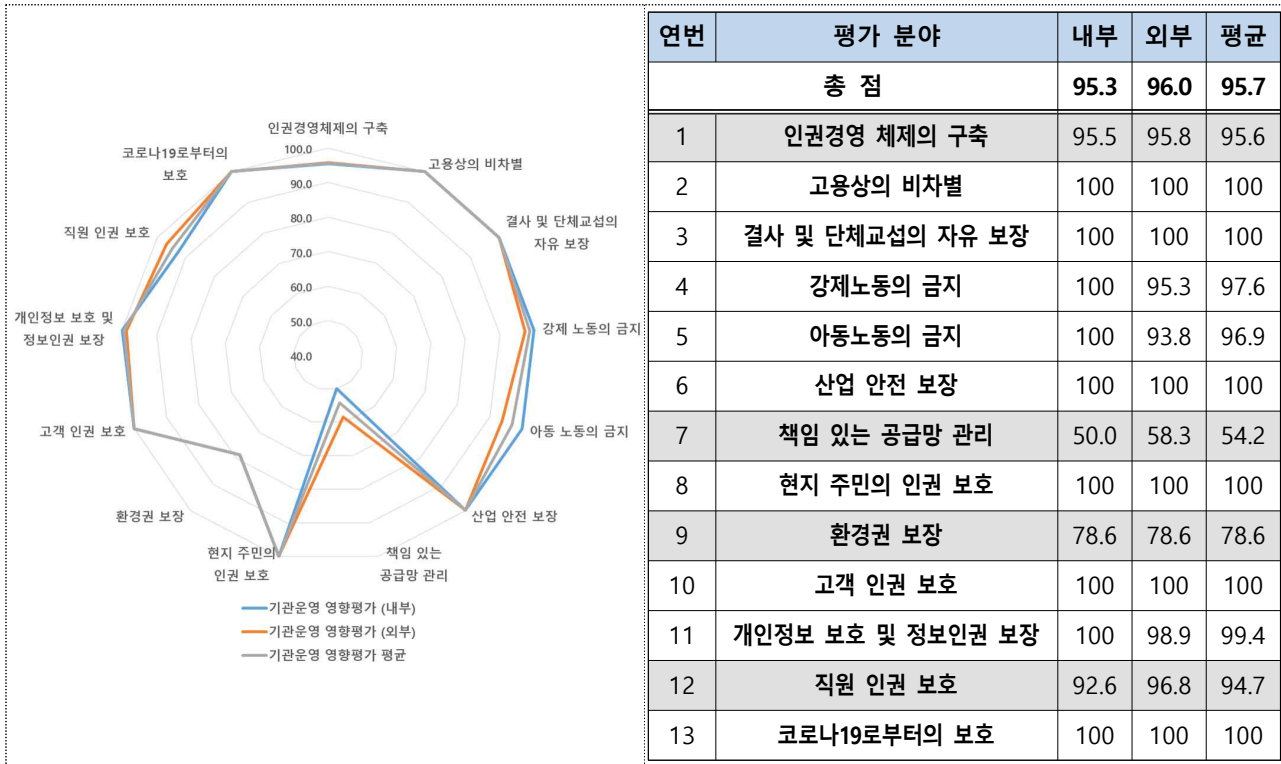


(감 사 관)

## 1. 기관운영 인권영향평가 종합의견

- 서울관광재단의 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 195개 지표 중 ‘예’ 160개, ‘보완 필요’ 8개, ‘아니오’ 4개, ‘정보 없음’ 4개, ‘해당 없음’ 19개]로 기관운영 평가의 경우, 평균 종합점수는 95.3점으로 평균달성률 기준 1등급을 달성함
- 재단은 고용과 관련하여 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역 등을 이유로 차별하지 않고 있으며 노동조합 등을 통해 노동자가 자유롭게 모임을 가지고 노동조건 등에 대해 소통할 수 있도록 허용하고 있고, 모든 종류의 강제노동 및 아동노동을 금지하고 있으며 작업장의 안전장구와 시설이 늘 안전하고 위생적이도록 유지하고 있음
- 또한 타인의 지식을 이용할 때 그것이 지적재산권에 의해서 보호되는 대상이 아닌지 사전에 조사하고, 고객의 알권리 보호를 위해 서비스 정보에 관해 정확하고 명확한 정보를 제공하며 개인정보 보호 정책을 수립 및 운영하고 있고, 직원과 고객의 건강을 위해 모든 업무 공간 및 환경(공용공간 및 화장실 등)을 정기적으로 청소 및 소독하고 있음
- 다만, 13개 분야 중 「인권경영체제의 구축」, 「책임 있는 공급망 관리」, 「환경권 보장」, 「직원 인권 보호」의 일부 항목에 대한 개선과제에 대하여 개선계획을 수립하고 개선 활동을 추진해야 할 것이며, 직전년도 인권영향평가 결과에 따른 개선점에 대한 이행상황 또한 점검을 실시해야 함
- 재단은 재단 내부와 외부전문가 및 이해관계자들과의 적절한 자문을 통해 인권정책선언을 개정해야 하고, 협력회사의 인권보호 상황을 평가하고 그 결과에 따라 협력회사를 선정하는 절차를 마련해야 하며, 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하고 평가해야 함
- 또한 갑질 및 직장 내 괴롭힘 등 행위의 실태파악을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사를 실시해야 함

○ 기관운영 인권영향평가 : 내부 95.3점 / 외부 96.0점 / 평균 95.7점



○ 주요 권고의견

- 인권경영 체제의 구축

· 인권존중 정책선언

- ▶ 인권정책선언은 재단 내부와 외부전문가 및 이해관계자들과의 적절한 자문을 통해 제정
  - 인권경영위원회 심의를 통해 인권정책선언 마련
- ▶ 인권정책선언은 정기적으로 재검토되고 개선
  - 인권영향평가를 매년 시행 후 결과를 외부위원의 자문을 받아 인권정책에 반영하여 선언
- ▶ 인권침해 피해자가 요구하는 경우 재단의 자원을 활용하여 법률자문, 심리 상담 등 지원
  - 인권침해 구제를 위하여 법률자문, 심리상담 등을 지원할 수 있는 지원 시스템 마련

- 책임 있는 공급망 관리

· 협력회사 등의 인권침해 예방

- ▶ 협력회사의 인권보호 상황을 평가하고 그 결과에 따라 협력회사를 선정하는 절차 마련
  - 평가 및 평가 결과에 따른 업체 선정에 대한 법적 근거 마련 및 조치계획 수립

## · 모니터링 실시

- ▶ 설문이나 현장방문 등의 방법을 통해 공급업자, 하청업자, 자회사 기타 주요 협력회사의 인권보호 준수 여부 모니터링
  - 인권영향평가 시행 계획에 공급업자, 하청업자, 자회사에 대한 설문 계획 포함
- ▶ 모니터링 결과 협력회사의 인권침해 사실이 드러나면 시정을 요구하고 시정이 되지 않을 경우 관계의 단절을 고려
  - 협력업체 인권침해 사실에 대하여 이해관계자에 청렴(인권 포함) 메시지 발송을 통해 인권침해에 대한 지속적인 모니터링 및 시정 요구

## - 환경권 보장

### · 환경경영체제 수립 및 유지

- ▶ 환경관련 정보를 체계적으로 수집하고 평가
  - 환경정보공개시스템 및 국가 온실가스 종합관리 시스템 등록 관리 권고
- ▶ 환경개선을 위한 측정 가능한 목표를 설정하고 정기적으로 목표가 적절한지를 점검
  - 환경 관련 정보를 체계적으로 수집하여, 재단에서 측정 가능한 목표를 설정하고 정기적으로 목표가 적절한지 점검을 할 수 있도록 분석하에 제공하는 방안을 권고

## - 직원 인권 보호

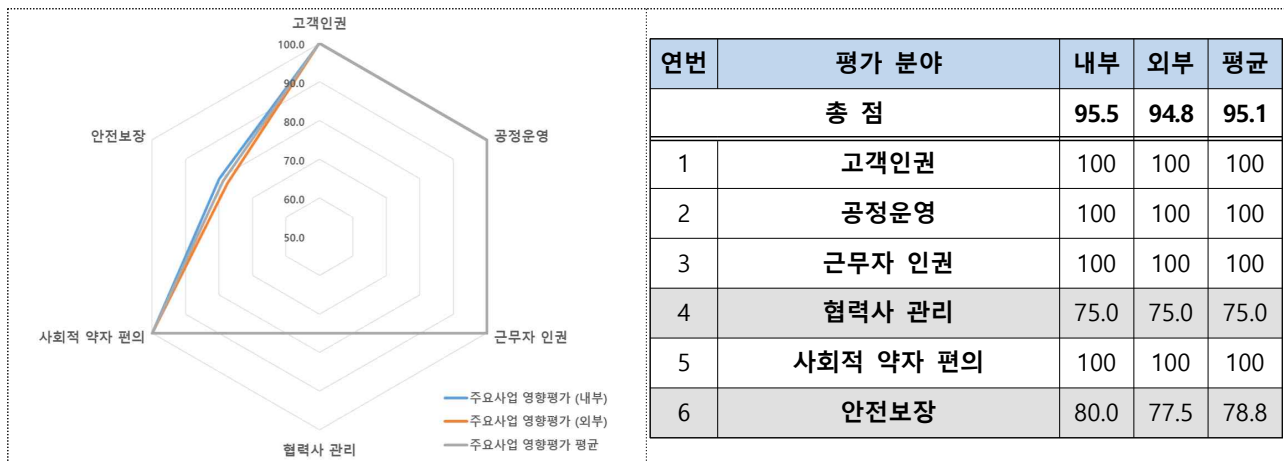
### · 갑질·폭력 예방 및 괴롭힘 금지

- ▶ 갑질 및 직장 내 괴롭힘 등 행위의 실태파악을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 실태조사 실시
  - 1년에 1회 이상 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시하고 예방 교육을 마친 수료자를 상대로 설문조사 실시 권고
- ▶ 감정노동자에 대한 교육 및 감정해소대책 수립
  - 감정노동자에게 갑질 행위 발생 시 피해자 불이익 처우 금지, 2차 피해 방지, 피해자 적응지원 분리조치 등의 피해자 보호 대책을 수립하고, 정기적으로 교육을 실시할 것을 권장
- ▶ 고객의 부당한 요구나 언행으로부터 직원을 보호하는 사항 반영
  - 고객의 부당한 언행에 대한 대응을 위해 특이민원 대응 매뉴얼 포켓북 배부 및 교육콘텐츠 제작 추진

## 2. 주요사업 인권영향평가 종합의견

- 재단에서 추진하고 있는 다양한 사업 중 ‘서울관광플라자 운영’을 대상으로 주요사업 인권영향평가를 실시하였음
- 주요사업 평가의 경우, **평균 종합점수는 95.5점으로 평균달성률 기준 1등급을 달성함.**
- 재단은 고객의 개인정보를 보호·관리하기 위한 시스템을 갖추고 있고 이용 고객에 대하여 공정거래 원칙을 준수하고 있으며 근무자 인권 보호를 위해 적정 업무량과 수행 시간을 보장하고 있음. 또한 사회적 약자 편의성을 고려한 화장실 등 시설과 안내 리플릿 등이 갖추어져 있음
- 다만 재단은 협력사를 대상으로 인권 교육 기회를 제공할 필요가 있으며 산업재해 안전 관리 및 재난관리체계를 구축할 필요가 있음

○ 주요사업 인권영향평가 : 내부 95.5점 / 외부 94.8점 / 평균 95.1점



### ○ 주요 권고의견

#### - 서울관광플라자 운영

##### · 협력사 관리

- ▶ 협력사를 대상으로 인권 교육 기회 제공

- 협력사에게 윤리·인권 교육 과정을 제공하고 업무 수행 과정에서 인권침해가 발생하지 않도록 추가적인 교육 프로그램을 개발하고 이수하도록 권고

##### · 안전보장

- ▶ 산업재해 안전관리 및 재난관리체계 구축

- ▶ 테러 및 화재, 침수 등 재해 발생 시 신속한 상황전파를 위해 유관기관과 핫라인(직통전화) 구축

- '2022년 상반기 위험성평가 실시계획'에 따른 위험성평가 추진 권고

