

---

# 인권침해 구제절차 매뉴얼

---

2024. 7.



KRIHS 국토연구원

# 목 차

I. 추진 배경 및 목적 .....	1
II. 구제절차 개요 .....	1
III. 인권침해의 이해 .....	2
IV. 인권침해 사건 처리 절차 .....	4
V. 성희롱·성폭력·스토킹 고충처리 절차 .....	6
VI. 갑질 및 직장 내 괴롭힘 고충처리 절차 .....	7
[붙임1] 인권침해 신고서 양식 .....	9
[붙임2] 성희롱·성폭력 고충 상담 신청서 양식 .....	10
[붙임3] 스토킹 고충 상담 신청서 양식 .....	11
[붙임4] 갑질 피해 신고서 양식 .....	12

# 인권침해 구제절차 매뉴얼

인권침해로부터 임직원 및 이해관계자의 보호 등 국토연구원의 인권경영 이행규정 및 인권침해 구제지침, 성희롱·성폭력 예방지침, 스토킹 예방 지침, 갑질피해 신고 등의 처리기준 등에 따라 운영되고 있는 인권경영 활동을 홍보하고, 세부 매뉴얼을 마련함으로써 인권경영 업무수행의 효율성을 제고하고자 함

## I 추진 배경 및 목적

### 1. 추진 배경

- 국가인권위원회 공공기관 대상 「인권경영 매뉴얼」 적용 권고('18.11)
- 여성가족부 성희롱·성폭력 근절 대책 추진('18.3)
- 「공공분야 갑질근절 가이드라인」 발표 및 공공기관 도입 추진('19.2, 관계부처 합동)
- 여성가족부 「스토킹방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 시행('23.7)

### 2. 추진 목적

- 업무수행 중 발생하는 인권침해를 예방하고 피해자의 입장에서 피해자를 보호하고 구제하기 위한 절차를 마련하여 홍보하고,
- 국토연구원의 업무수행과 관련하여 헌법 제10조~제22조에서 보장된 인권을 침해 당하거나 차별행위를 당한 경우 인권을 보호하기 위함

## II 구제절차 개요

### 1. 근거

- 인권경영 이행규정 제6장(인권침해 구제)
- 인권침해 구제지침
- 성희롱·성폭력 예방 지침
- 스토킹 예방 지침
- 갑질피해 신고 등의 처리기준

## 2. 대상

- 국토연구원 임직원, 국토연구원의 업무와 관련된 모든 이해관계자

## 3. 인권보호 범위

- 대한민국헌법 제10조~제22조에서 보장된 인권을 침해당하거나 차별행위를 당한 경우

## 4. 구제 주체

- 국토연구원장
  - 주관부서(감사실)에서 제도 운영 총괄
  - 신고사건 사안에 따라 담당부서를 지정하여 사건 이송 및 절차 이행

## 5. 신고

- 인권경영 주관부서에 누구나 신고 가능
  - 피해 당사자 및 피해 사실을 인지한 제3자 등
- 방문접수, 전화, 팩스, 이메일·쪽지 등 온라인 접수 병행

# III 인권침해의 이해

## 1. 인권의 정의

구분	내용
대한민국헌법	제10조 : 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.
	제11조 제1항 : 모든 국민은 법 앞에 평등하다. 누구든지 성별·종교 또는 사회적 신분에 의하여 정치적·경제적·사회적·문화적 생활의 모든 영역에 있어서 차별을 받지 아니한다.
국가인권위원회법	제2조(정의) 제1호 : “인권”이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.
국토연구원 인권경영 이행규정	제3조(정의) 제1호 : “인권”이란 헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.

## 2. 구제절차 관련 용어 정의

- 임직원
  - 연구원에 근무하는 임원과 직원(위촉직 포함)

- 이해관계자
  - 연구원의 경영활동과 관련된 자로서 업무계약자, 고객, 지역주민 등

### 3. 인권침해의 정의와 유형

- 인권침해의 정의
  - 「대한민국헌법」과 법률이 규정하고 있거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법이 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 침해하는 행위를 말하며, 다음의 행위를 포함한다.
    - 1) 성희롱 : 「양성평등기본법」 제3조 제2호에 의한 성희롱
    - 2) 성폭력 : 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조 제1항에 규정된 죄에 해당하는 행위
    - 3) 스토킹 : 「스토킹방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제2조 제1호에 규정된 행위
    - 4) 직장 내 괴롭힘 : 「근로기준법」 제76조의2의 규정에 의한 행위
- 인권침해의 유형
  - 국토연구원의 경영활동, 업무수행과 관련하여 「대한민국헌법」 제10조~제22조까지의 규정에 보장된 인권을 침해 당한 경우
  - 차별행위에 의한 인권침해 : 평등권 침해의 차별행위

구분	내용
국가인권위원회법	<p>제2조(정의) 제3호 : “평등권 침해의 차별행위”란 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역(출생지, 등록기준지, 성년이 되기 전의 주된 거주지 등을 말한다), 출신 국가, 출신 민족, 용모 등 신체 조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족 형태 또는 가족 상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적 지향, 학력, 병력 등을 이유로 한 행위. 다만, 현존하는 차별을 없애기 위하여 특정한 사람(특정한 사람들의 집단을 포함한다)을 잠정적으로 우대하는 행위와 이를 내용으로 하는 법령의 제정·개정 및 정책의 수립·집행은 평등권 침해의 차별행위로 보지 아니한다.</p> <p>가. 고용(모집, 채용, 교육, 배치, 승진, 임금 및 임금 외의 금품 지급, 자금의 융자, 정년, 퇴직, 해고 등을 포함한다)과 관련하여 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위</p> <p>나. 재화·용역·교통수단·상업시설·토지·주거시설의 공급이나 이용과 관련하여 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위</p> <p>다. 성희롱(업무, 고용, 그 밖의 관계에서 공공기관의 종사자, 사용자 또는 근로자가 그 직위를 이용하여 또는 업무 등과 관련하여 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니한다는 이유로 고용상의 불이익을 주는 것을 말한다) 행위</p>

## Ⅳ 인권침해 사건 처리 절차

### 1. 인권침해 구제절차 정의

- 본인의 인권이 침해당했거나, 타인의 인권침해 사실을 알게 되었을 때 누구든지 신고할 수 있고 구제받을 수 있는 절차 및 제도

### 2. 인권침해 구제절차

- 신고센터 등을 통해 인권침해 행위 신고 접수 시 인권침해 행위에 대한 조사 및 구제절차 이행



### 3. 인권침해 구제절차 과정(인권침해 구제 지침)

#### □ 인권침해 신고(상담)

구분	내용
임직원	(내부 채널) 성희롱·성폭력 신고센터, 갑질(직장 내 괴롭힘) 신고, 성희롱·성폭력 고충상담창구, 갑질 피해신고 지원센터, 인권경영담당관(감사실장)에게 방문접수, 전화, 팩스, 이메일·쪽지 등 온라인 접수 병행 (외부 채널) 홈페이지 내 클린신고센터
이해관계자	(내부 채널) 인권경영담당관(감사실장)에게 방문 접수, 전화, 팩스, 이메일 등 온라인 접수 병행 (외부 채널) 홈페이지 내 클린신고센터

- 홈페이지 클린신고센터는 부패행위, 갑질행위, 인권침해 행위 등에 대한 신고 접수를 처리

## □ 인권침해 피해 신고 접수 및 신고사건 분류

- 피해자는 인권침해 신고서 작성 후 접수
- 인권경영담당관(감사실장)은 접수된 신고사건에 대해 규정상의 분장업무를 고려하여 담당부서를 지정하여 사건 이송하고, 이송받은 담당부서는 처리결과를 통보
  - 성희롱·성폭력, 갑질 및 직장 내 괴롭힘 사안은 감사실 소관
- 신고내용의 보완이 필요할 경우 10일 이내 보완을 요구하고, 보완하지 않을 경우 접수하지 않을 수 있음

## □ 인권침해 사건 조사 및 조사결과 보고

- 인권경영담당관은 인권침해 행위에 대해 조사 담당자를 지정하고, 인권침해 여부에 대한 조사를 진행하며, 필요한 경우 외부전문가에게 조사를 요청
- 조사가 완료된 이후 조사결과보고서를 작성, 인권경영위원회에 보고

## □ 인권경영위원회 심의 및 심의결과 처리

- 인권침해 행위 신고사항의 공정한 처리를 위하여 위원회 심의를 거쳐 구제조치 여부 등 결정
- 인권경영위원회는 보강 조사가 필요한 경우 인권경영담당관에게 보강조사를 요청할 수 있으며, 보강된 조사결과보고서를 기초로 심의
- 보고를 받은 날로부터 30일 이내 심의 회의 개최

구분	내용
기각	1. 신고사항이 심의결과 사실이 아니라고 판단되는 경우 2. 인권경영헌장과 이행규정을 위반하지 않은 경우 3. 이미 피해 회복이 이루어지는 등 별도의 구제 조치가 필요하지 아니하다고 인정되는 경우
권고	1. 조사대상 인권침해 행위의 중지 2. 원상회복, 사과, 비재정적 보상 및 그 밖에 필요한 구제조치 3. 인권행위자에 대한 감사의뢰 또는 인사조치, 교육명령 등 제재조치 4. 재발방지를 위한 조치 5. 제도, 정책, 관행의 시정 또는 개선

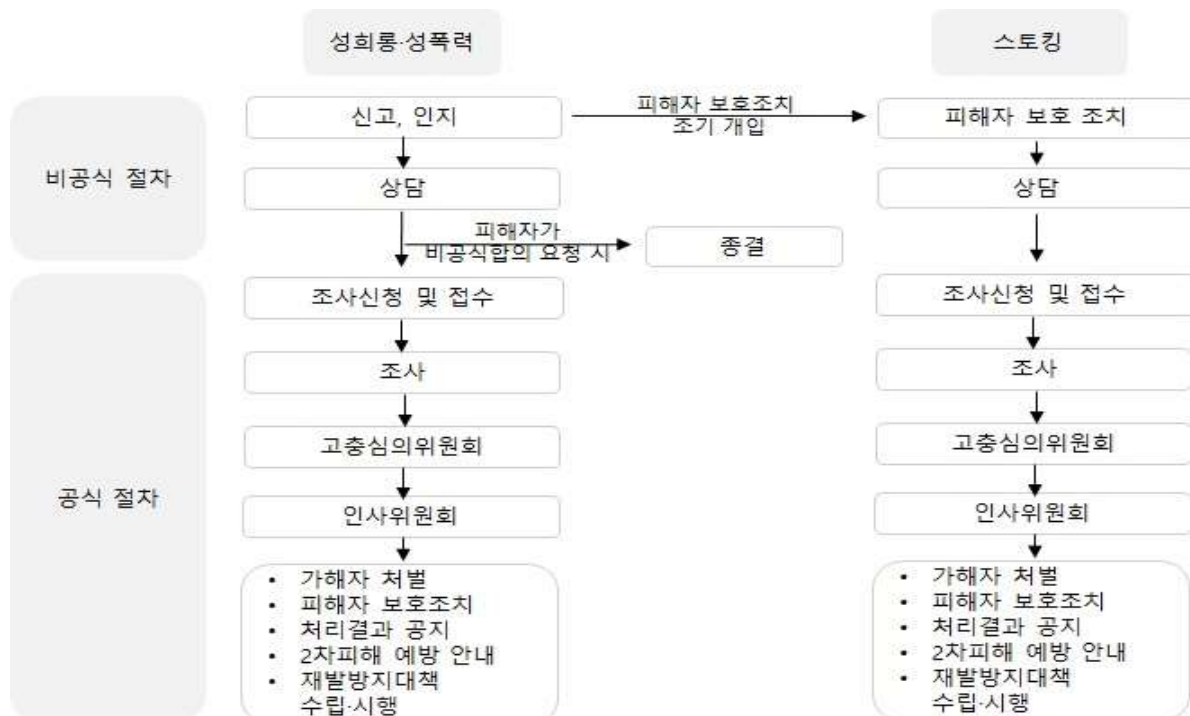
## □ 사건처리결과의 통지

- 사건종결보고서를 작성하여 원장과 신고인에게 통보
  - 위원회 권고 의결사항, 제도, 관행개선 등 그 밖에 필요한 후속조치 등

## 1. 성희롱·성폭력·스토킹 정의

- 성희롱 : 상대방이 원하지 않는 성적인 말이나 행동을 하여 상대방에게 성적 굴욕감이나 수치심을 느끼게 하는 행위(육체적·언어적·시각적·기타 성희롱)
  - 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적 언동 또는 성적 요구 등으로 상대방에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 행위
  - 상대방이 성적 언동 또는 요구에 대한 불응을 이유로 불이익을 주거나 그에 따르는 것을 조건으로 이익 공여의 의사표시를 하는 행위
- 성폭력 : 상대방의 의사에 반하여 이루어지는 성적 언동으로 상대의 성적 자기결정권을 침해하는 모든 행위
  - 강간, 유사강간, 강제추행, 업무상 위계·위력에 의한 추행 및 간음, 성적 목적을 위한 다중이용장소 침입행위, 통신매체를 이용한 음란행위, 카메라 등을 이용한 촬영, 디지털 성폭력 등의 행위
- 스토킹 : 상대방의 의사에 반하여 정당한 이유없이 상대방에게 불안감 또는 공포심을 일으키는 모든 행위
  - 상대방등에게 접근하거나 따라다니거나 진로를 막아서는 행위, 일상적인 생활 장소에서 기다리거나 지켜보는 행위, 상대방등에게 정보통신망을 이용하여 연락하는 행위, 물건등을 주거나 훼손하는 행위 등

## 2. 성희롱·성폭력·스토킹 사건처리 절차(성희롱·성폭력 예방 지침/스토킹 예방 지침)





- 스토킹 범죄 사건도 위 성희롱 사건처리 절차를 준용하여 처리
- 조사 과정에서 피해자 보호 및 비밀유지
- 자세한 사항은 성희롱·성폭력·스토킹 고충처리 절차 및 매뉴얼 참조(인재개발팀)

### 3. 성희롱·성폭력·스토킹 상담·신고

#### □ 고충상담창구

- 성희롱·성폭력·스토킹 고충상담창구 : 감사실
- 신고의 편의성을 위해 사이버신고센터를 설치·운영
  - 신고센터 : KIWI→전자결재→게시판→성희롱·성폭력·스토킹신고센터
- 고충상담창구 업무 처리를 위해 고충상담원 지정 운영

#### □ 고충상담원

- 고충상담창구 업무를 처리하기 위해 성희롱·성폭력 고충상담원 2인 이상(남녀 각 1인) 지정 운영
  - 성희롱·성폭력 고충상담원 : 김진배 감사실장, 박정은 연구위원
- 고충상담창구 업무를 처리하기 위해 스토킹 고충상담원 1인 지정 운영
  - 스토킹 고충상담원 : 김진배 감사실장

### 4. 보호 조치 등

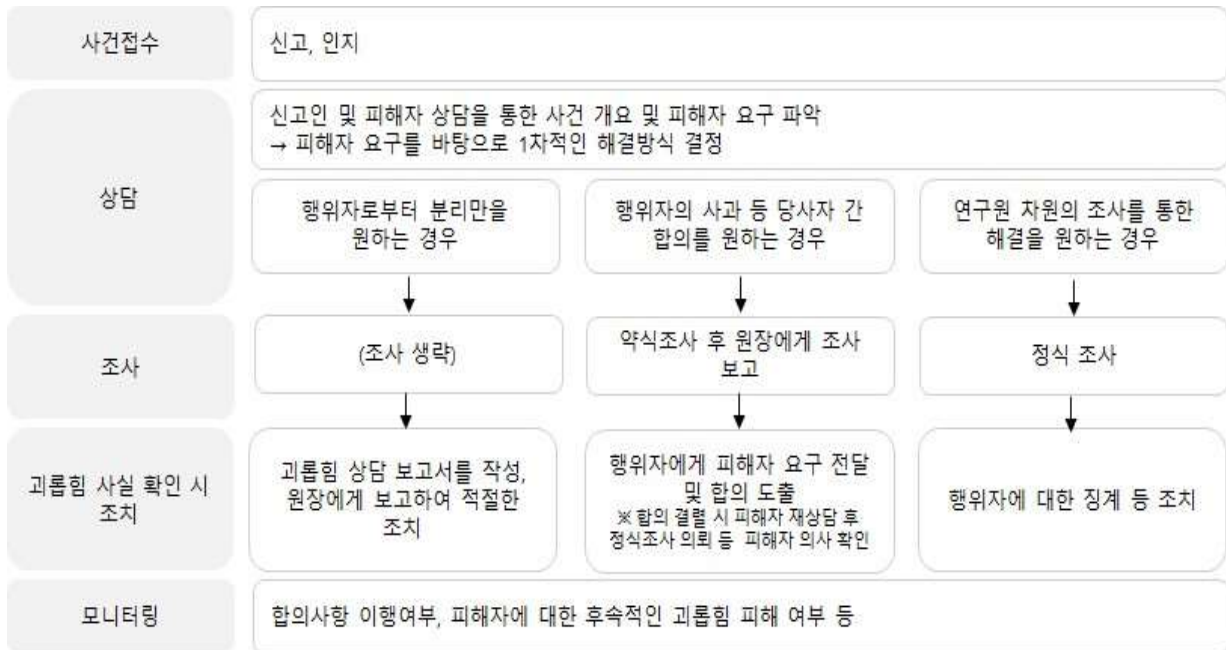
- 조사 과정에서 피해자들에게 2차 피해, 불리한 처우 등이 발생하지 않도록 보호 조치
  - 신분상실 등 불이익, 인사조치, 직무 미부여 등 금지
- 업무 및 공간 분리, 휴가 등 조치
- 근무장소의 변경, 배치전환, 휴가 등 조치
- 심리상담 지원
- 비밀 누설 금지 등

## VI 갑질 및 직장 내 괴롭힘 고충처리 절차

### 1. 갑질 및 직장 내 괴롭힘 정의

- 갑질 : 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 갑이 권한을 남용하여 상대방(을)에게 행하는 부당한 요구나 처우
- 직장 내 괴롭힘 : 직장에서 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 상대방에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

## 2. 갑질 및 직장 내 괴롭힘 사건처리 절차(갑질피해 신고 등의 처리기준)



- 조사 과정에서 피해자 보호 및 비밀유지

## 3. 갑질 및 직장 내 괴롭힘 상담·신고

### □ 고충상담창구

- 갑질피해신고 지원센터 : 감사실
- 신고의 편성을 위해 사이버신고센터를 설치·운영
  - 신고센터 : KIWI→전자결재→게시판→부조리 신고센터→갑질(직장 내 괴롭힘) 신고
- 갑질 및 직장 내 괴롭힘 업무 처리를 위해 갑질근절 전담직원 지정 운영

### □ 갑질근절 전담직원

- 갑질행위 방지를 위해 감사실 직원 중 갑질근절 전담직원 지정 운영
  - 갑질근절 전담직원 : 오히정 3급행정원

## 4. 보호 조치 등

- 조사 과정에서 피해자등에게 2차 피해, 불리한 처우 등이 발생하지 않도록 보호 조치
  - 신분상실 등 불이익, 인사조치, 직무 미부여 등 금지
- 업무 및 공간 분리, 휴가 등 조치
- 근무장소의 변경, 배치전환, 휴가 등 조치
- 심리상담 지원
- 비밀 누설 금지 등

# 붙임1 인권침해 신고서 양식

[별지 제1호 서식]

## 인권침해 신고서

접수일자			접수번호		
신고인	성명				
	주소				
	연락처		소속		
피신고인 (법인)	성명 (법인명)				
	주소				
	연락처		소속		
신고 취지 및 이유					
신고내용	※ 인권침해내용(장소, 시간 등), 피해자 인적사항(피해자와 신고자가 다른 경우) 등을 포함하여 자세히 기재				
증거자료 등 첨부서류					
위와 같이 피신고인의 인권침해행위를 신고합니다.					
20    년    월    일					
신고인                      (인 또는 서명)					

## 붙임2 성희롱·성폭력 고충 상담 신청서 양식

[별지 제2호 서식]

성희롱·성폭력 고충 상담 신청서					
접수일			담당자	(서명)	
당사자	신청인	성명		소속	
		직급		성별	
	대리인 ※ 대리인이 신청하는 경우	성명		소속	
		직급		성별	
	행위자	성명		소속	
		직급		성별	
상담 (신청) 내용	<p>※ 6하원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등을 기록합니다.</p>				
처리결과					
※ 관련 자료를 첨부한다.					

### 붙임3 스토킹 고충 상담 신청서 양식

[별지 제2호 서식]

스토킹 고충 상담 신청서					
접수일			담당자	(서명)	
당사자	신청인	성명		소속	
		직급		성별	
	대리인 ※ 대리인이 신청하는 경우	성명		소속	
		직급		성별	
	행위자	성명		소속	
		직급		성별	
상담 (신청) 내용	※ 6하원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등을 기록합니다.				
처리결과					
※ 관련 자료를 첨부한다.					

## 붙임4 갑질 피해 신고서 양식

[별지 제1호 서식]

### 갑질 피해 신고서

접수일자			접수번호			처리기간	일
신고자	성명			소속			
	직위(직급)			연락처			
행위자 (가해자)	성명			소속			
	직위(직급)			연락처			
신고 취지 및 이유							
갑질 유형	① 폭행·폭언( ), ② 모욕·명예훼손( ), ③ 따돌림·차별( ), ④ 강요( ), ⑤ 부당지시( ), ⑥ 기타( )						
갑질 신고 내용							
증거자료 등 첨부서류	별첨 가능						

위 사실을 신고합니다.

20   년   월   일

신고자

(인 또는 서명)

국 토 연구 원 장 귀하

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]