

문서 번호	혁신소통팀-5318
보존 기간	5년
보고 일자	2021.12.23

혁신소통팀장	기획조정처장	경영본부장	사장
노세종	김형민	이연우	유진일
협조			

협업행정 사전진단 : 부서 단독

2021 광주도시철도공사 인권경영 추진결과 보고서

2021. 12.

|| 목 차 ||

I. 인권경영 추진개요	1
II. 인권경영 추진체계	2
III. 전략과제 추진결과	4
1. 총 괄	4
2. 전략별 추진실적	8
1) 인권경영 체제 확립	8
2) 인권영향평가 실시	11
3) 인권경영 실행·확산	13
4) 구제절차 제공	15
IV. 향후계획	16

붙임 인권경영 운영 지침

2021 광주도시철도공사 인권경영 추진결과 보고서

I 인권경영 추진개요

□ 추진배경

- 국가인권위원회‘공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영 매뉴얼 적용 권고’(2018.8.9.)에 따른 인권경영 실행
- 광주광역시 인권증진 및 인권도시 실현을 위한 인권경영체계 구축으로‘사람 중심·인권 존중’의 선도적 인권경영 추진

□ 추진경과

- (2018. 12. 20.) 인권경영 이행지침 제정·시행
- (2018. 12. 21.) 인권경영 선언문 이사회 승인
- (2019. 01. 21.) 2019년 인권경영 기본계획 수립
- (2019. 02. 18.) 제1기 인권경영위원회 구성·운영
- (2019. 04. 30.) 인권침해구제 지침 제정
- (2019. 05. 02.) 인권경영 선언 및 공표
- (2019. 05. 02.) 전 임직원 대상 전문강사 초청 인권교육 실시
- (2019. 05. 03.) 인권침해 신고센터 설치·운영
- (2019. 07. 22.) 인권경영 전담부서 신설·운영
- (’19년 ~ ’21년) 연 1회 인권영향평가(공사운영, 주요사업) 실시
- (’19년 ~ ’21년) 인권경영위원회 개최(총 5회)
- (’19년 ~ ’21년) 연 1회 인권경영 최종보고서 작성·공시
- (2020. 02. 07.) 2020년 인권경영 기본계획 수립
- (2020. 04. 16.) 인권경영 이행지침 및 인권침해구제 지침 개정
- (2021. 05. 03.) 중기^{21~25년} 인권경영 추진계획 수립
- (2021. 05. 20.) 제2기 인권경영위원회 구성·운영
- (2021. 06. 18.) 인권영향평가 지표 개선

II 인권경영 추진체계

□ 중기 인권경영 추진전략

공사비전	The(더) 안전하고 The(더) 편리한 교통서비스 제공
------	---------------------------------

인권비전	인간존엄과 가치를 실현하는 인권경영 실행
------	------------------------

핵심가치	책임성	능동성	공평성
------	-----	-----	-----

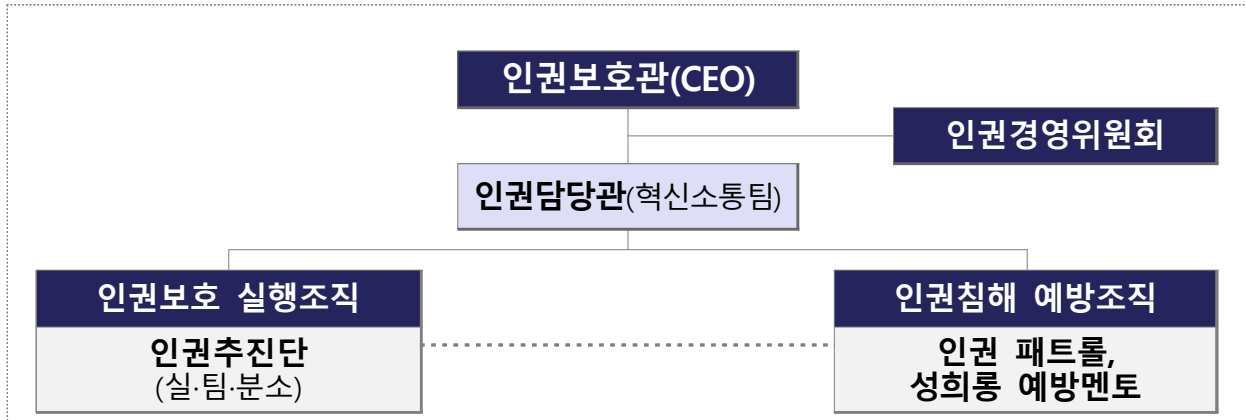
증장기 인권목표	정성목표	사람 중심 · 인권 존중
	정량목표	행안부 경영평가 ‘인권경영’ 1위 3無 (인권침해 0건, 4대폭력 0건, 괴롭힘 0건)

인권경영 증장기 로드맵	인권경영 공고화 (~2022년)	인권경영 내재화 (2023년~2024년)	인권경영 고도화 (2025년)
	<ul style="list-style-type: none"> 인권경영추진 시스템 구축 인권영향평가 실시·공시 인권침해 예방·구제 	<ul style="list-style-type: none"> 인권의식 함양 강화 인권존중 활동 확대 내외부 관계자 소통확대 	<ul style="list-style-type: none"> 인권침해 ZERO 내외부 인권보호 정착 2호선 인권경영 체계 확립

전략목표	전략과제
------	------

인권경영 체제 확립	<ol style="list-style-type: none"> 【인권제도 개선】 인권경영 지침(이행지침 등), 위원회 활성화 【인권의식 함양】 인권 교육, 인권 캠페인, 인권 공유방 운영 등 【인권 모니터링】 인권패트롤, 성희롱 예방멘토 활성화, 파견근로자 보호 등
인권영향 평가 실시	<ol style="list-style-type: none"> 【기관운영 평가】 도시철도 특성 반영 지표 개선, 대면평가, 교차점검 【고객 영향평가】 주요사업 선정 및 점검, 고객 인권영향평가 신설 등 【취약분야 관리】 성범죄 예방, 괴롭힘 방지, 협력회사 인권 보호 등
인권경영 실행 · 확산	<ol style="list-style-type: none"> 【인권경영 전개】 인권영향평가 분야별 시책사업 발굴 · 시행 등 【인권보호 증진】 인권 실태조사, 성인지 감수성 · 소통진단 등 【인권경영 공시】 인권경영 보고서 공개, 협력업체 공유 및 확산
구제절차 제공	<ol style="list-style-type: none"> 【접근채널 강화】 상담 채널 다각화, 온라인 신고채널 통합 등 【구제절차 인지】 인포그래픽 제작 · 배포, 인권침해 사례 공유 등 【구제절차 평가】 인권구제절차 효용성 평가 및 개선

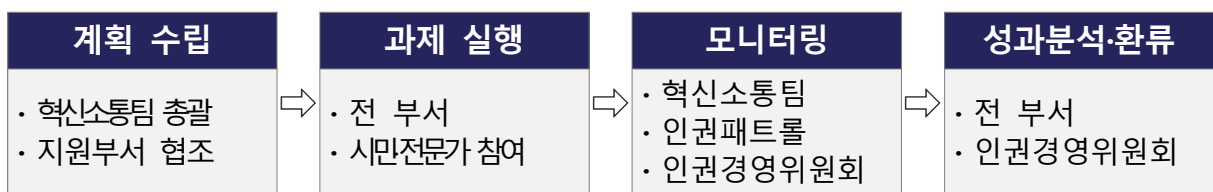
□ 추진조직



- (인권경영위원회*) 인권계획 수립, 과제선정 자문, 추진실적 평가 등 공사 인권 총괄 및 수행부서와 네트워크 형성
 - * 내부(경영본부장 등 3명), 외부(인권관련 단체 등 5명) 총 8명 참여
- (인권 보호관) 인권경영 방향설정 및 조직구성원 참여 독려, 시민사회 및 협력업체 등 인권보호 시스템 활성화
- (인권 담당관) 인권보호 기본계획 수립, 분야별 과제 선정·관리, 시민 인권보호 확대, 협업기반 네트워크 구축
- (인권보호 실행조직) 인권경영 실현을 위한 과제 발굴·추진 및 인권보호 문화가 형성될 수 있도록 추진하는 기본주체
- (인권침해 예방조직) 인권침해 사각지대 해소, 예방활동 및 조직 내 인권보호 촉진자
 - * 인권패트롤(9명) : 근무지별 인권침해 여부 모니터링 및 인권예방 활동
 - ** 성희롱 예방멘토(13명) : 부서별 비위행위 발생 시 고충상담원 조력자 역할 등

□ 업무프로세스

- 내부 직원 및 이해관계자의 인권보호·증진



Ⅲ 인권경영 추진결과

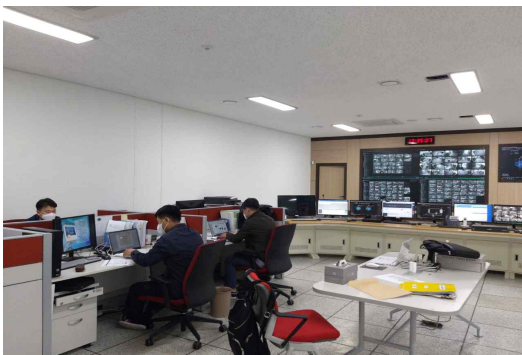
【총 괄】

□ 2021년 주요성과

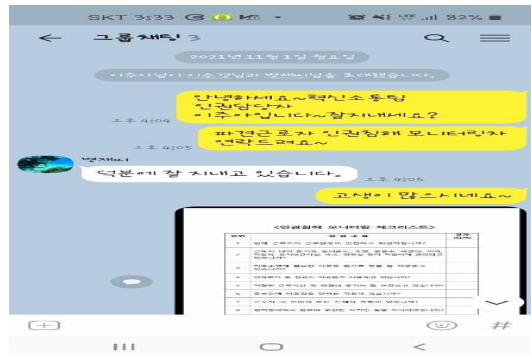
- 인권영향평가 결과 3년 연속('19년 ~ '21년)'1등급'달성
- 성희롱·성폭력 신고접수 건수 2년 연속('20년 ~ '21년)'0건'달성
- 성희롱·성폭력 실태조사 결과 피해 경험률 8.2% 감소
 - '20년 상반기 9.6%(54名) → '21년 하반기 1.4%(8名)
- 한국여성인권진흥원(여성폭력방지 및 구제 전문기관) 전문컨설팅
 - 피해자 보호조치 등 4개 분야 9건 개선
- 인권 분야 위원회 안정적 구성·운영
 - 제2기 인권경영위원회 구성 : 외부위원 1명 신규, 4명 연임
 - 운영 : 인권경영위원회 2회(4, 12월), 성희롱성폭력 고충심의위원회 1회(8월)
- 인권침해 예방조직의 내실 있는 운영(간담회 총 6회)
- 성희롱 고충상담원 전문교육 실시 : 신규 3명 중 2명 실시

※ 2021년 신규시행 시책

- ✓ 중기^(21~25년) 인권경영 추진계획 수립 : '21. 5. 3.
 - 4대 전략목표 및 12개 전략과제 추진
- ✓ 파견근로자 인권침해 모니터링(2회) : '21. 10월, 11월



<신림선 방문 모니터링(10.27)>



<이집트 카이로 카카오톡 모니터링(11.1)>

✓ **인권경영 공감대 형성 및 내재화 시책 전개**

- 건전한 조직문화 만들기 10대 실천사항 공모전 개최 : '21. 3월
- 유관기관 합동 폭력예방 '보라데이' 캠페인 추진 : '21. 9월
- 피해자 보호, 건전한 회식문화 조성 카드뉴스 발행 : '21. 9월
- 인권침해 구제절차 인포그래픽 제작·배포 : '21. 10월
- 인권경영 홍보 리플릿 제작·배포 : '21. 11월
- 총장축제 인권존중 홍보 캠페인 : '21. 11월
- 세대공감 GRTC 웹툰 제작(시민·직원 공모, 자체제작) : '21년

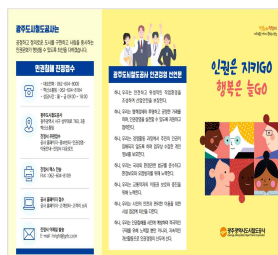
〈보라데이 캠페인〉



〈구제절차 인포그래픽〉



〈인권홍보 리플릿〉



〈총장축제 인권 홍보〉



✓ **성 인식 제고 교육 시행**

- 부서장 이상 성평등 조직문화 조성 집체교육(상황실, 14명) : '21. 6월
- 4대 폭력 예방 언택트 LIVE 특강 2회(ZOOM 접속, 179명) : '21. 10월

✓ **지하철 이용고객에 대한 인권영향평가 신규시행 : '21. 6월**

□ **2021년 반성**

○ **상대적으로 낮은 인지도**

- 인권 관련 내부 설문결과 인지도 관련 응답률이 타 항목에 비해 낮아, 인지도 제고를 위한 노력 필요(인권의 개념, 보호법익 등)

○ **피해구제 절차에 대한 접근성 한계**

- 인권침해에 대한 구제절차(신고센터이용, 개인정보보호 등)에 대한 낮은 신뢰도를 극복하기 위한 대안 마련 필요

※ 2021년 인권 관련 설문조사 현황 및 결과

조사명	시기	응답률 (참여인원)	조 사 결 과	비고
성희롱성폭력 실태조사 (연 2회)	상반기 (‘21.3월)	62.7% (551명)	- 직·간접 피해 경험률 : 1.3%(7명) ※ 유형 : 언어 36%, 기타(만남요구 등) 29%, 육체 19%, 시각 16%	’20년하반기 대비 0.3% ↓
	하반기 (‘21.9월)	65.5% (569명)	- 직·간접 피해 경험률 : 1.4%(8명) ※ 유형 : 언어 50%, 기타(만남요구 등) 29%, 시각 21%, 육체 0%	’21년상반기 대비 0.1% ↑
직장 내 괴롭힘 실태조사 (연 1회)	’21. 8월	66.2% (575명)	- 직·간접 피해 경험률 : 8%(46명) ※ 유형 : 언어 36%, 업무 32%, 기타 17%, 대인관계 10%, 신체 5%	’20년 대비 3% ↓
성인지 감수성 자가진단 (연 2회)	상반기 (‘21.1월)	51.3% (444명)	- 자가진단 점수 : 평균 83점 · 관대화 84점, 고정관념 84점, 제도화 80점	’20년하반기 대비 1점 ↓
	하반기 (‘21.7월)	55.5% (483명)	- 자가진단 점수 : 평균 85점 · 관대화 86점, 고정관념 86점, 제도화 82점	’21년상반기 대비 2점 ↑
인권실태 및 인권구제 영향평가 (연 1회)	’21. 11월	35.4% (305명)	- 인권의식 : 70.4점 - 인권실태 : 71.8점 - 인권교육 : 73.0점 - 인권제도 : 73.7점 - 구제효용 : 71.2점 - 구제절차 : 66.3점	’20년 대비 인권의식 항상 ↑ 신고센터 이용의사 감소 ↓
「건전한 조직 문화 만들기」 10대 실천사항 공모전 실효성 평가	’21. 11월	42% (365명)	- 실천사항의 공감도 : 77.7점 - 행동·태도의 변화도 : 63.4점 - 나의 노력도 : 74.1점 - 다른 직원의 노력도 : 68.1점	
협력업체 근로자 대상 인권 설문조사	’21. 5월	60% (6명)	- 인권인식 : 90.0점 - 인권침해·차별 경험 無 : 100점 - 공사 인권정책 인지도 등 : 77.8점 ※ 승강설비 점검보수용역 등 4개 협력업체	
지하철 이용고객 인권영향평가	’21. 6월	시민 87명	- 인권인식 : 79.3점 - 공사 인권정책 인지도 등 : 78.0점 - 이동권 보호 만족도 : 84.0점 - 안전 보장 만족도 : 82.5점 - 편의시설 보장 만족도 : 83.6점	

※ 홍보 현황(공사 SNS, 언론보도)

구 분	일 자	홍 보 내 용	비 고
공사 SNS (10건)	'21. 8. 30	임산부 배려인식 개선을 위한 에티켓 공동 캠페인	블로그
	'21. 9. 16	유관기관 합동 'LOOK AGAIN! 보라데이' 폭력예방 캠페인	블로그
	'21. 10. 1	치매 안심하세孝! 치매예방·인식개선 캠페인	블로그
	'21. 11. 17	이해관계자(시민, 협력업체) 대상 인권제도 홍보 리플릿	카카오 스토리
	'21. 11. 19	직장 내 괴롭힘 근절 추진사항	카카오 스토리
	'21. 11. 19	조직 내 성희롱 등 예방을 위한 성희롱 예방멘토 운영	카카오 스토리
	'21. 11. 19	협력업체 근로자의 인권침해 예방 및 인권보호 증진 제도	카카오 스토리
	'21. 11. 19	내부 직원 인권보호 증진을 위한 인권 패트롤(patrol) 운영	카카오 스토리
	'21. 12. 3	총장축제 시민 대상 인권존중 홍보 캠페인	카카오 스토리
	'21. 12. 23	2021년 인권영향평가 실시	카카오 스토리
언론보도 (3건)	'21. 8. 31	임산부 배려 인식개선 캠페인	연합뉴스 외
	'21. 9. 6	보라데이 폭력예방 캠페인(ESG 상생경영)	남도일보 외
	'21. 10. 4	치매 안심하세孝! 치매예방·인식개선 캠페인	전남일보 외

【전략별 추진실적】

□ 인권경영 체제 확립

1. 인권제도 개선

○ (지침개선·보완)

- 성희롱·성폭력 예방지침 및 사건처리 매뉴얼 개선·보완 : '21. 9. 2.
- 2021년 인권영향평가 지표 개선(20통합, 33수정, 49삭제, 3신설) : '21.6.18

○ (인권경영 선언문 확산)

- 내부 : 직원 업무수첩 및 사내 게시판 게시
- 외부 : 인권경영 홍보 리플릿 제작·배포, 전동차 및 역사 내 게시

○ (인권침해 예방조직 강화)

- 인권 패트롤(9명) : 연 4회 간담회를 통한 인권침해 모니터링 및 인권개선
- 성희롱 예방멘토(13명) : 연 2회 간담회를 통한 성희롱 등 예방 활동

○ (위원회 활성화)

- 인권경영위원회(2회) : 중기 인권경영 추진계획 수립, 인권영향평가 실시
- 성희롱·성폭력 고충심의위원회(1회) : 예방지침 등 개정

2. 인권의식 함양

○ (인권교육) 인권감수성 함양, 4대 폭력 및 괴롭힘 등 예방대응 역량 강화를 위한 대상별 맞춤형 온·오프라인 교육 실시

☞ '21. 11월 기준 임직원 908명에 대한 총 3개 분야 16회 874명(96.3%) 참여

구분	대상	교육일자	교육방법	참여인원	비고
인 권	췁 임 직원	'21. 4월~11월 현재	사이버 교육(휴넷)	841명	
		'21. 3월~9월	ZOOM 교육(광주시)		수요인권강좌 (10개 과정)
		'21. 11월	사이버 교육 (국가인권위원회)	71명	3개 과정
	임 원	'21.12.16, 17	ZOOM 교육(광주시)	4명	3개 과정
	인권담당자	'21. 11. 12	ZOOM 교육(광주시)	1명	

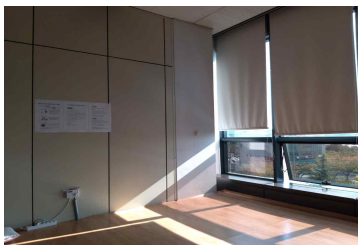
구분	대 상	교육일자	교육방법	참여인원	비 고
성희롱 등 4대 폭 력	췁 임 직원	'21. 4월~11월 현재	사이버 교육(휴넷)	874명	
		'21.10.14, 21(2회)	언택트 Live 특강	179명	전문강사 교육
	임원, 부서장	'21. 6. 28.	간부직 집체교육	13명	"
	신 규 직 원	'21. 1월, 6월(2회)	신규직원 집체교육	33명	"
	고 충 상 담 원	'21. 10월(2회)	전문기관 위탁교육 (한국양성평등교육원)	3명	심화 전문교육 (고충상담원 4명)
		'21. 11. 16	집체교육(광주시)	1명	전문강사 교육
	현 장 근 무 자	'21. 10월	소규모 집체교육 (고충상담원 방문교육)	101명	19개역, 2개기지 각분소
	예 방 멘 토	'21. 3, 9월(2회)	사내 예방멘토 간담회	15명 (8명,7명)	예방멘토 13명
비 정 규 직	'21. 4월~11월 현재	소규모 집체교육 (부서별 관리자 교육)	-	'22년 1월 점검	
괴 롭 힘	췁 임 직원	'21. 4월~11월 현재	사이버 교육(휴넷)	819명	
	현 장 근 무 자	'21. 10월	소규모 집체교육 (고충상담원 방문교육)	101명	19개역, 2개기지 각분소

○ (인권 캠페인)

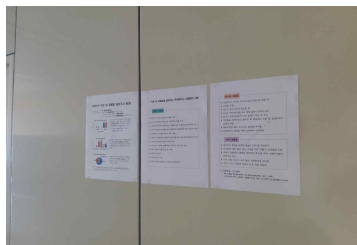
- 내부 : 스마트 포털 내 홍보 팝업창 운영, 성희롱·성폭력 OX퀴즈, 「건전한 조직문화 만들기」 10대 실천사항 공모전, 카드뉴스 발행 등
- 외부 : 시민대상 인권 웹툰 공모전, 인권경영 홍보 리플릿 제작·배포, 유관기관 합동 폭력예방 홍보 캠페인, 총장축제 인권존중 홍보 캠페인 등

○ (인권 공유방 운영)

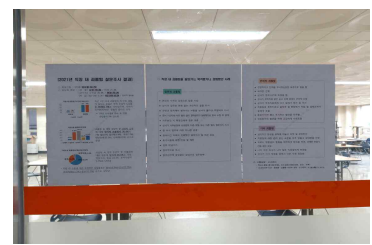
- 온라인(사내 게시판) : 4대 폭력, 괴롭힘, 인권 관련 각종 정보제공
- 오프라인(본사, 기지) : 직장 내 괴롭힘 설문조사 결과 직원 사례 등



<본사 여직원 휴게실>



<본사 남직원 휴게실>



<용산기지 구내식당>

3. 인권 모니터링

○ (인권침해 예방활동) 현장중심의 인권보호 활동 강화

구분	성희롱 예방멘토	인권 패트롤
역할	부서 내 비위행위 발생 시 고충상담원에게 즉시 전달 등	인권침해 모니터링, 인권개선 등
구성	13명(본사 7명, 기지 2명, 역사 4명)	9명(본사 2명, 기지 4명, 역사 3명)
회의	정기회의 연 2회 실시	정기회의 연 4회 실시



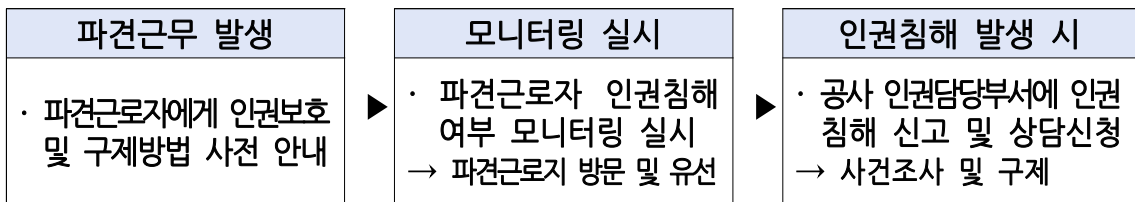
<성희롱 예방멘토 간담회('21.3월)>



<인권 패트롤 간담회('21.3월)>

○ (파견근로자 보호) 공사 외부 사업수행을 위한 파견근로자의 인권보호

- 파견근로자 인권보호 및 구제대책 마련 : '20. 12. 10
- 공사 인력 파견 계약체결 시 인권보호 책임 조항 삽입
- 파견근로자 인권보호 절차



- 신림선 유지보수용역사업 파견 : '21. 6월
 - 계약체결 시 인권보호 책임조항 삽입 : '21. 6. 11
 - 파견근로자 사전 인권교육 실시 : '21. 6. 2
 - 파견근로자 방문 인권침해 모니터링 실시 : '21. 10. 27
- 이집트 카이로 용역사업 파견 : '21. 8월
 - 파견근로자 사전 인권교육 실시 : '21. 8. 3
 - 파견근로자 카카오톡 활용 인권침해 모니터링 실시 : '21. 11. 1

□ 인권영향평가 실시

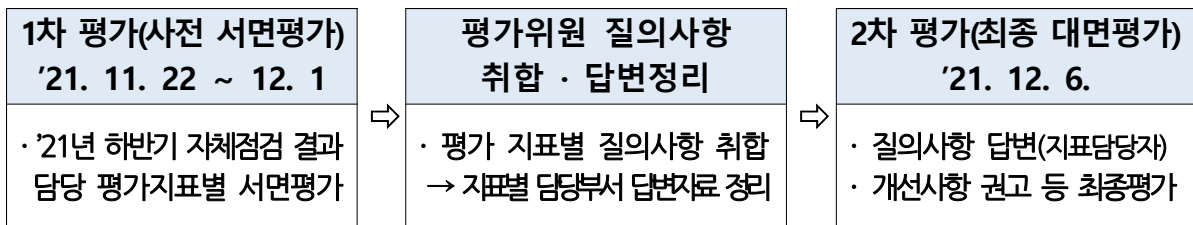
1. 평가개요

○ 평가항목

- **공사운영 인권영향평가** : 11개 분야 34개 항목 132개 지표
 - (평가항목 개선) 도시철도 운영 특성을 반영하여 평가지표 개선 : '21. 6월
 - (자체평가) 상·하반기 지표 담당부서 자체점검 실시 : '21. 6, 10월
- **주요사업 인권영향평가** : 2개 사업 5개 분야 11개 항목 32개 지표
 - (협력업체 주요사업) 승강설비 점검보수용역 협력업체 합동점검 및 의견수렴 등
 - (지하철 이용고객) 지하철 이용고객 이동권 보장 등 홈페이지 설문조사 실시

○ 평가방법 및 기준

- (평가기간) '21. 11. 22 ~ 12. 6.
- (평가방법) 인권경영위원회 서면평가 및 대면평가 실시



○ (평가기준) 각 지표별 추진실적이 어느 정도 충족하는지 평가



○ (점수 및 평가등급 체계)

구 분	①	②	③	④	⑤
점 수	2점	1.5점	1점	0.5점	0점

※ 각 지표별 2점을 100점 만점으로 환산, 평가항목(34개)별, 평가분야(11개)별 산술평균 적용

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

2. 평가결과

(공사운영 인권영향평가) 11개 분야 34개 항목 132개 지표

결과 그래프	점 수 표		
	연번	평가지표	점수
	1	인권경영 체제의 구축	100
	2	고용상의 비차별	100
	3	결사 및 단체교섭의 자유보장	100
	4	강제노동의 금지	100
	5	산업안전 보장	100
	6	책임 있는 공급망 관리	100
	7	현지주민의 인권보호	95.8
	8	환경권 보장	96.9
	9	고객 인권 보호	100
	10	감정노동자 보호	100
11	직장 내 폭력예방	100	

- ▶ 공사운영 영향평가 결과 99.3점으로 9등급 중 1등급을 달성하였으나,
 - 현지주민의 인권보호 분야 중 「지역주민 인권의 존중·보호」 관련 지표와
 - 환경권 보장 분야 중 「환경문제에 대한 예방적 접근 원칙」 관련 지표 평가결과 각각 '그렇다' 로 평가되어 보완 필요

(주요사업 인권영향평가) 2개 사업 5개 분야 11개 항목 32개 지표

<승강설비 점검보수용역> 결과 그래프	점 수 표		
	연번	평가지표	점수
	1	책임 있는 공급망 관리	100
	2	산업안전 보장	100
3	고객 인권 보호	100	

- ▶ 승강설비 점검보수용역 평가결과 100점으로 9등급 중 1등급 달성

<지하철 이용고객> 결과 그래프	점 수 표		
	연번	평가지표	점수
	1	이동권 보호	100
	2	안전 보장	100
	3	편의시설 보장	100

▶ 지하철 이용고객 평가결과 100점으로 9등급 중 1등급 달성

3. 취약분야 관리

- (성범죄 등 예방) 고충상담원 및 고충상담창구 운영(사이버, 모바일, 이메일 상담·신고센터), 지침 및 사건처리 매뉴얼 개정, 올바른 성인식 제고 사업*전개
 - * 성인지 감수성 측정, 건전한 조직문화 만들기 공모전, 카드뉴스 발행 등
- (협력회사 인권보호) 협력회사 근로자 인권침해 모니터링 강화, 인권영향평가 합동점검 및 인권경영 간담회 실시, 계약체결 시 협력업체 근로자 인권보호 준수 협조사항 전달
- (인권경영위원회 개선·권고사항 관리) 개선방안 수립·시행
 - 인권경영위원회 개선·권고사항에 대한 조치계획 수립
 - 지표별 이행실태 주기적 점검 실시(상·하반기)

인권경영 실행·확산

1. 인권경영 전개

- (시책사업 발굴·시행) 사회가치경영 가속화를 위한 ESG 전략 과제 및 2021년 혁신과제 중 인권경영(25개 과제), 친환경 경영(14개 과제) 등 인권, 안전환경, 기후위기 등 이슈 대응
 - ※ 분기별 과제 추진실적 점검 시행

구 분	과 제 명	담당부서	비고
인권 경영	① 코로나19 예방 및 확산방지를 위한 방역활동 강화	재난안전실	완료
	② 소통과 공감의 수평적 조직문화 변화관리	기획팀	정상추진
	③ 시민을 웃게하는 일편단心 적극행정	기획팀	정상추진
	④ 직장내 괴롭힘 고충상담창구 활성화	혁신소통팀	완료
	⑤ 협력회사 인권보호 대응체계 강화	혁신소통팀	완료
	⑥ 체험형 인권교육 등 실효성 있는 프로그램 운영	혁신소통팀	완료
	⑦ 사람중심의 사회적가치 실현을 위한 사회성과 자기점검 시스템 도입	혁신소통팀	완료
	⑧ 본사 임산부 전용 주차구역 지정사용제 운영	총무팀	완료
	⑨ 다문화가정 지원 및 연계협력사업 강화	영업팀	정상추진
	⑩ 임신부다자녀가정 교통복지지원(도시철도, 주차장 운임면제)	영업팀	정상추진
	⑪ 사고 및 범죄예방을 위한 Safe Station 구축	영업팀	완료
	⑫ VOC체계 개선으로 서비스 사각지대 발굴 대응	고객만족팀	완료
	⑬ 인공지능기반 민원상담 챗봇(ChatBot)서비스 추진	고객만족팀	완료
	⑭ 광고물 승인기준 객관성 확보	부대사업팀	완료
	⑮ 다문화 지역민 대상 교육프로그램 운영	인재개발원	정상추진
	⑯ 비대면 교육을 통한 교육의 디지털 전환	인재개발원	완료
	⑰ 미세먼지 OUT, 쾌적한 도시철도 조성	차량팀	완료
	⑱ 기관사 감성 안내방송을 통한 공감서비스 강화	승무팀	완료
	⑲ 고객동선과 안전을 고려한 조명관리 강화	전기팀	정상추진
	⑳ 사회적 약자 이동편의시설 서비스 개선	기계환경팀	정상추진
	㉑ 남광주역 외부 엘리베이터 설치	토목팀	정상추진
	㉒ 컬러 보행 유도선 표시로 고객이용 편의 증진	토목팀	정상추진
	㉓ 교통약자 이용편의를 위한 엘리베이터 안내 개선	건축팀	완료
	㉔ 시민.전문가 협력을 통한 시설물 안전관리 강화	건축팀	완료
	㉕ 역사 이용편의 향상을 위한 지하연결통로 신설	건설지원팀	완료
친환경 경영 (지역 상생 발전)	① 친환경 물품구매 활성화	자산회계팀	정상추진
	② 자전거 평일 휴대탑승 추진	영업팀	완료
	③ 기후위기 대응, 도시철도와 자전거 연계 확대	영업팀	완료
	④ 친환경 고효율조명(LED) 교체 추진	전기팀	정상추진
	⑤ 스마트 LED 가로등시스템 실증	전기팀	완료
	⑥ 넷제로(Net Zero) 실현을 위한 온실가스 목표관리	전기팀	정상추진
	⑦ 에너지 효율 향상을 통한 기후위기대응	전기팀	정상추진
	⑧ 에너지저소비 문화 조성 노력	전기팀	정상추진
	⑨ 청정 도시철도 조성을 위한 미세먼지 저감 인프라 구축	기계환경팀	완료
	⑩ 환경법규 준수로 쾌적한 공기질 관리	기계환경팀	정상추진
	⑪ 환경시설물 모니터링을 통한 환경영향 최소화	기계환경팀	정상추진
	⑫ 소음 공해 최소화를 위한 시설물 관리 강화	토목팀	정상추진
	⑬ 생태교통 구현, 2호선 지선 및 광역철도망 구축 주도적 참여	건설지원팀	정상추진
	⑭ 신재생 에너지, 태양광 설치사업 효과 극대화	시스템지원팀	정상추진

2. 인권보호 증진

- (인권 실태조사) 실태조사 실시 및 개선방안 마련
 - 직장 내 성희롱·성폭력 실태조사(21. 3, 9월) 및 괴롭힘 실태조사(21. 8월)
 - 내부 직원 인권실태 및 인권구제 효용성 평가(21. 11월)
 - 협력업체 근로자 대상 인권 설문조사(21. 4월)
 - 시민 대상 인권 설문조사(21. 6월)
- (성인지 감수성·소통 진단) 진단 및 개선방안 마련
 - 조직 구성원 성인지 감수성 자가진단(21. 1, 7월)
 - 조직 내 내부소통 환경 및 수준진단(21. 12월)

3. 인권경영 공시

- (인권보고서 공개) 인권경영 추진 중기계획에서부터 실행, 인권 영향평가 결과 등 인권경영 전 과정 홈페이지 공개
- (인권보고서 공유·확산) 공사 이해관계자(시민, 협력업체 등) 대상 인권보고서 공유 및 확산·전파

구제절차 제공

1. 접근채널 강화

- (상담 채널 다각화)
 - 성희롱 고충상담원(4명), 인권 패트롤(9명), 성희롱 예방멘토(13명) 운영
 - 현장근무자 대상 예방교육 및 고충상담
 - 모바일 상담·신고센터(전화, 문자, 카톡) 및 이메일 개설·운영
- (온라인 신고채널 통합) 사이버 비공개 상담·신고센터 통합 (성희롱, 괴롭힘, 인권침해) 운영으로 접근성 제고 및 활성화 도모
- (상담·신고센터 홍보 강화)
 - 스마트 포털 내 홍보 팝업창 운영, 직원용 화장실 내 게시
 - 상담·신고센터 및 구제절차 인포그래픽 제작·배포 등

2. 구제절차 인지

○ (인포그래픽 제작·배포) 상담·신고센터 및 구제절차 안내

진정의 신고·접수	사건 조사	심의위원회 심의	사후 조치
· 문서(우편, 팩스, 전자우편, 홈페이지), 온라인 게시판, 구술 등	· 담당부서의 장 지정 · 조사결과보고서 작성 → 인권침해 구제 위원회 제출	· 인권침해 행위에 대한 조사와 구제 등 (최종 의결까지 3개월 내에 심의)	· 원상회복 등 구제 · 행위자에 대한 제재 · 재발방지 조치 · 개선·권고사항 이행

○ (인권침해 사례 공유) 공사 사내 게시판 내 인권침해, 4대 폭력, 괴롭힘 등 침해사례 및 교육자료 정보 16건 공유

3. 구제절차 평가

- (구제절차 효용성 평가) 인권의식, 인권실태, 인권교육, 인권제도, 구제효용, 구제절차에 대한 설문조사 실시
- (개선방안 마련) 구제절차 간소화를 통한 직원들의 인지도 제고, 인권교육 체감 극대화 방안 마련, 구제절차 인지도 제고 목표 설정 및 방안 추진 등

IV 향후계획

- 인권 보고서 전 부서 통보 및 홈페이지 게시 : '21. 12월限
- '22년 인권경영 기본계획 수립 : '22. 2월限