

“먼저하는 인권존중, 돌아오는 배려문화”

2025년 광주교통공사 인권경영 보고서



|| 목 차 ||

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| I . 인권경영 추진체계 및 인권정책 선언 | 1 |
| II . 인권영향평가 실시 | 7 |
| III . 구제절차 | 23 |
| IV . 인권경영 교육 | 27 |
| V . 종합적 평가, 공개의 원칙 및 소통 | 30 |

I. 인권경영 추진체계 및 인권정책선언

1 인권경영 추진체계

인권경영 관련 규정 목록 및 주요 내용

| 규정 목록 | 개정일(제정일) | 주요내용 |
|------------------------|------------------------------|--|
| 인권경영 선언문 | 2023.11.01. (2018.12.24.) | 공사 임직원이 준수해야 할 12가지 행동규범과 가치판단의 기준에 대한 실천 선언 |
| 인권경영 이행지침 | 2025.11.14. (2018.12.20.) | 공사 임직원과 이해관계자의 인권보호·증진활동에 필요한 사항을 정함(인권영향평가, 구제 절차 및 인권 교육 등) |
| 인권침해 구제지침 | 2025.6.26. (2019.04.30.) | 인권침해 진정에 대한 세부 사항을 정하여 인권의 보호와 향상에 기여함(진정 접수, 사건 분류 및 조사 등) |
| 성희롱·성폭력 예방 및 2차피해 방지지침 | 2025.11.14. (2006.03.13.) | 양성평등기본법, 성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률, 여성폭력방지기본법 등에 따라 공사의 성희롱·성폭력 예방 및 2차 피해방지를 위한 사항을 정함 (고충상담창구, 예방 교육, 고충 심의위원회 운영 등) |
| 스토킹 예방지침 | 2024.06.10. | 스토킹 방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에 따라 목적·적용 범위·예방교육 등에 관한 사항을 정함 |

□ 인권경영 추진조직



- (인권 보호관) 공사의 인권경영 최고책임자로 인권경영 방향설정 및 조직구성원 참여 독려, 시민사회 및 협력업체 등 이해 관계자 인권보호 시스템 활성화
- (인권경영위원회) 인권계획 수립, 과제선정 자문, 인권영향평가 등 공사 인권 총괄 및 수행부서와 네트워크 형성
 - 역할(인권경영 이행지침 제21조)
 - 인권경영 기본계획 수립에 관한 사항
 - 인권개선 권고에 관한 사항
 - 인권침해 접수사건에 대한 구제 조치에 관한 사항
 - 그 밖에 인권보호와 증진을 위해 필요한 사항
 - 구성원칙(인권경영 이행지침 제22조)
 - 위원회는 위원장을 포함한 6인의 위원으로 구성

인권경영위원회 구성

- ▶ 내부위원(2인) : 경영본부장(위원장), 노동조합 정책실장
- ▶ 외부위원(4인) : 경영본부장과 노동조합 위원장이 인권경영 관련 이해관계자를 대변하는 자를 각 2명 지명
- ▶ 간사는 인권경영 전담조직 팀장으로 함

○ (인권 담당관) 인권경영 실무를 담당하는 부서(혁신소통팀)로 인권 경영 기본계획 수립, 분야별 과제 선정·관리, 시민 인권보호 확대, 협업 기반 네트워크 구축 등 업무 실행

- 담당부서 : 기획조정처 혁신소통팀(2019.07.22.신설)
- 담당업무 및 담당자

| 담당업무 | 직 위 | 성 명 |
|-------------|-----|-----|
| 인권경영 업무 총괄 | 팀장 | 최** |
| 인권경영 기획, 실행 | 대리 | 양** |

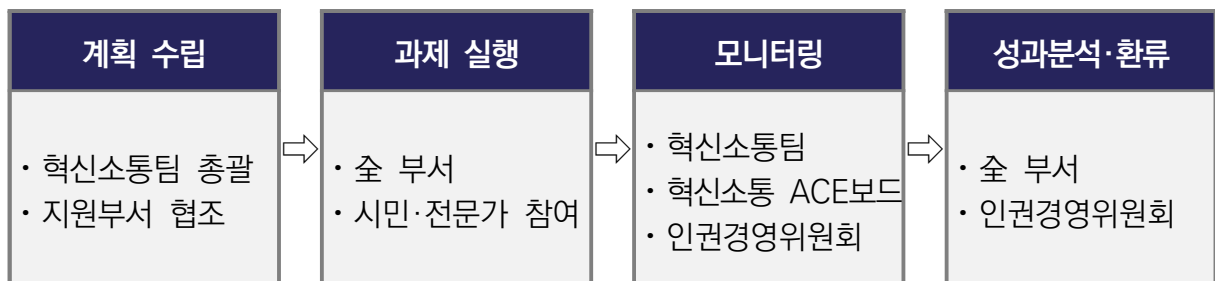
○ (인권보호 실행조직) 인권경영 실현을 위한 과제 발굴·추진 및 인권 보호 문화가 형성될 수 있도록 추진하는 기본주체(팀·원·단)

○ (인권침해 예방조직) 인권침해 사각지대 해소, 예방활동 및 조직 내 인권 보호 촉진자

- 고충상담원(6명) : 고충상담 전문교육 이수자로 직장 내 성희롱, 괴롭힘) 고충상담·처리
- 혁신소통 ACE보드(35명) : 근무지별 인권침해 여부 모니터링 및 인권예방 활동, 부서별 비위행위 발생 시 고충상담원 조력자 역할, 소통활동 및 조직문화 개선 아이디어 제시 수행

□ 업무프로세스

○ 내부 직원 및 이해관계자의 인권보호·증진



□ 광주교통공사 인권경영 선언문 내용

광주교통공사 인권경영 선언문

광주교통공사는 도시교통의 중추로서 안전하고 신속한 교통수단을 제공하며, 지역사회의 책임 있는 공적 기관으로 공정하고 정의로운 도시를 구현하고 사람을 중시하는 인권문화가 형성될 수 있도록 책임 있는 역할을 수행하며, 지속 가능한 인권도시로 발전할 수 있도록 인권경영에 최선을 다한다.

이를 위해 우리는 임직원이 준수해야 할 행동규범과 가치판단의 기준으로서 다음과 같이 인권경영을 선포하고, 그 실천을 다짐한다.

하나, 우리는 인권, 노동, 환경, 반부패 등의 가치를 지지하는 UN '세계인권선언' 과 '기업과 인권이행지침', ILO 핵심협약 등 인권에 대한 국제기준 및 규범을 준수하고, 적극 지지한다.

하나, 우리는 장애, 성별, 종교, 국적, 지역, 사회적 신분, 학력, 나이, 직종 등의 이유로 고용상 차별하지 않으며 상호 존중과 배려의 근무환경을 제공한다.

하나, 우리는 직원의 자유로운 노동조합 활동을 보장하고 노사 신뢰 문화를 형성한다.

하나, 우리는 어떠한 형태의 강제노동 및 아동노동도 금지한다.

하나, 우리는 안전하고 위생적인 작업환경을 조성하여 산업안전을 보장한다.

하나, 우리는 협력업체와 투명하고 공정한 거래를 하며, 인권경영을 실천할 수 있도록 지원하고 협력한다.

하나, 우리는 경영활동 과정에서 주민의 인권이 침해되지 않도록 하며 업무상 수집한 개인정보를 보호한다.

하나, 우리는 국내외 환경관련 법규를 준수하고 환경보호와 오염방지를 위해 노력한다.

하나, 우리는 교통약자의 이동권 보호와 증진을 위해 노력한다.

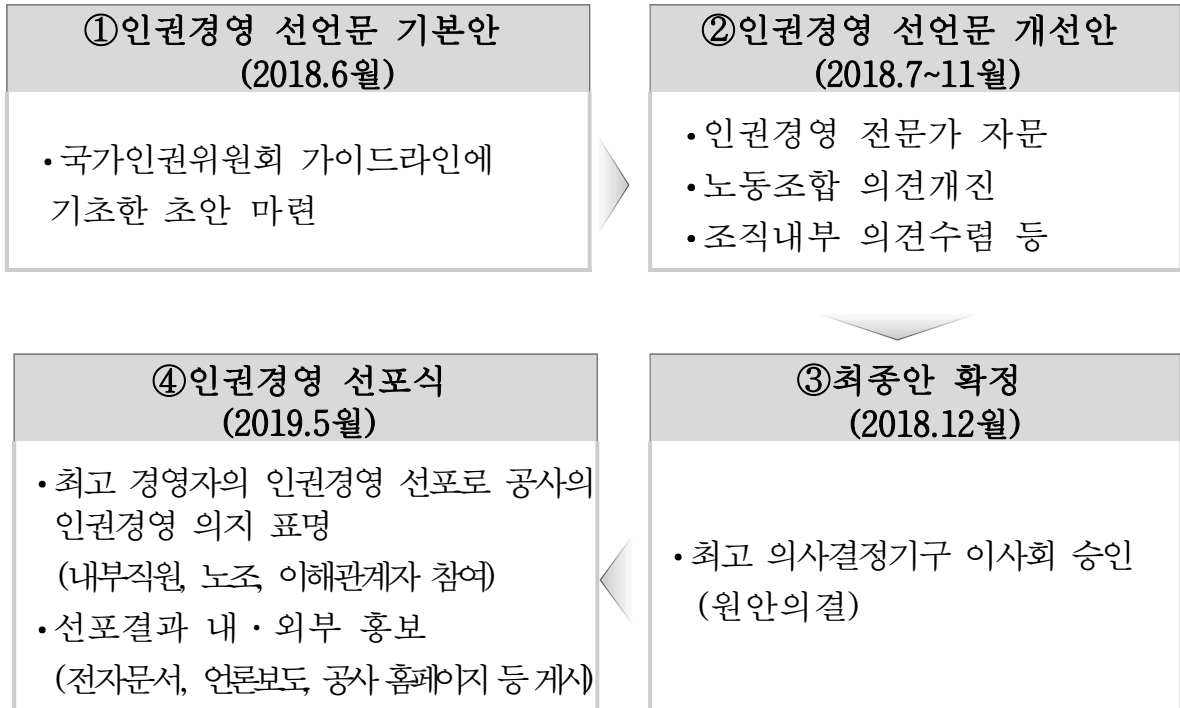
하나, 우리는 시민의 안전과 편리한 이용을 위한 시설 점검에 최선을 다한다.

하나, 우리는 임직원, 시민 등 다양한 이해관계자들의 인권보호·인권존중이 실천될 수 있도록, 적극 소통하고 노력한다.

하나, 우리는 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 2차 가해 등 인권침해를 사전에 예방하며 신속하고 적극적인 구제를 위해 노력할 뿐만 아니라, 지속적인 개선활동으로 인권경영의 선두에 선다.

□ 인권경영 선언문 제정(개정) 과정

○ 제정과정(제정일자 : 2018.12.24.字)



○ 개정과정(개정일자 : 2023.11.1.字)

- 추진배경 : 광주교통공사 출범 및 인권경영 실행 의지 반영
- 주요내용 : 국제인권기준에 대한 준수 및 지지의 의지 서술, 기관의 주요 이해관계자 및 소통에 관한 내용 서술, 선언문 주체변경 등
- 추진절차
 - 인권경영 선언문 개정안 내외부 이해관계자 의견조회 : ' 23.10월
⇒ 대상 : 전 임직원, 협력업체, 지역시민, 인권경영위원회 등
 - 인권경영 선언문 개정안 심의·의결(인권경영위원회) : ' 23.11월

○ 대내외 인권경영 선언문 확산 홍보활동

- (내부) 전 부서 공문발송, 사내게시판 등재, 카드뉴스 제작 등
- 임직원 업무용 수첩에 인권경영 선언문 등록·숙지
 - 본사, 용산·옥동기지 홍보 게시판에 상시 게시
 - 인권영향평가 및 인권경영 인식 설문조사 시 인지도 점검 등

(외부) 공사 언론홍보 및 SNS 등록, 홈페이지 상시 게시

- 협력업체 사무실내 인권경영 선언문 게시 등 주요사항 안내
- 역사 게시판 및 전동차 내 홍보 안내판 게시
- 인권 사진전, 외부기관 협업 행사 등 주요행사 개최시 선언문 비치 홍보
- 타부서 연계 시민대상 이벤트, 캠페인 등 행사 개최 시 인권경영 선언문을 포함한 리플릿 홍보

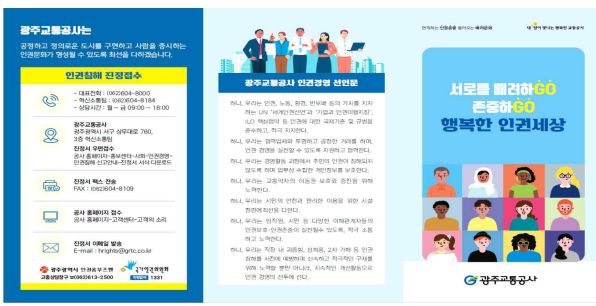
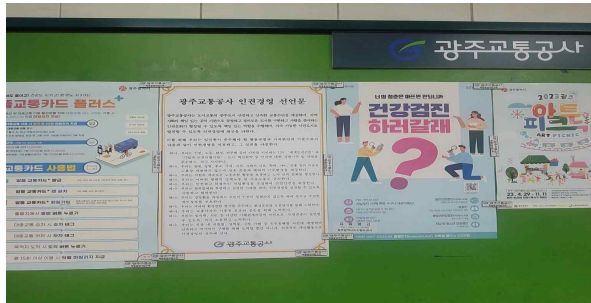
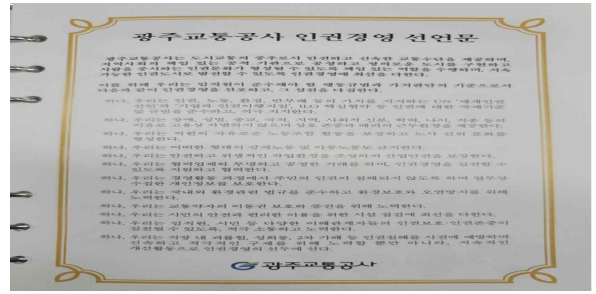
관련 사진



광주시철도공사, 인권경영 선포식 개최

장영남기자 / © 연합뉴스 2019.05.02 16:31

상호 존중과 배려의 인권친화적 문화 확산

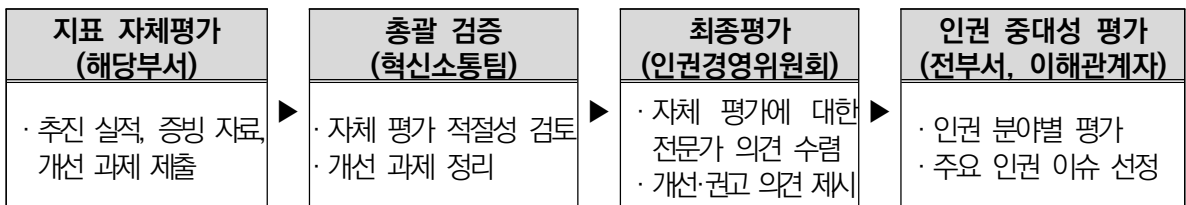


II. 인권영향평가 실시

1 2025년도 인권영향평가 실시과정

□ 평가개요

- (추진배경) 국가인권위원회 「공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영 매뉴얼 적용 권고」, 「인권경영 보고 및 평가지침」에 따라 공사 현황을 반영한 인권영향평가 실시
- (평가범위) 공사운영 및 주요사업
 - 공사운영 : 인권경영 체제의 구축, 고용, 노동권, 산업안전, 공급망, 현지주민, 환경권, 직장 내 폭력예방 등의 분야에 대해 국가인권위원회, 평가지표를 토대로 공사 특성을 반영하여 지표를 설계하고 공사의 경영활동이 인권에 미칠 수 있는 영향을 파악하기 위한 평가 실시
 - 주요사업 : ‘승강설비 점검보수’ 수행이 인권에 미칠 수 있는 영향을 파악하기 위한 평가 실시
- (평가기간) 2025.11.5.~12.23.
- (이해관계자 참여방법)
 - 숏부서 : 인권영향평가 자체평가, 인권 중대성 평가(내부 설문)
 - 지역시민, 협력업체 등 : 인권 중대성 평가(홈페이지 설문)
 - 인권경영위원회 : 인권영향평가 최종평가
- (인권영향평가팀 구성)



○ (평가기준) 각 지표별 추진실적이 평가기준을 어느 정도 충족하는지 5단계로 구분하여 평가

| | | | | |
|----------------|---------|-------|---------|--------------------|
| ①(2점) | ②(1.5점) | ③(1점) | ④(0.5점) | ⑤(0점) |
| 매우 그렇다 (이행) | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 (미이행) |

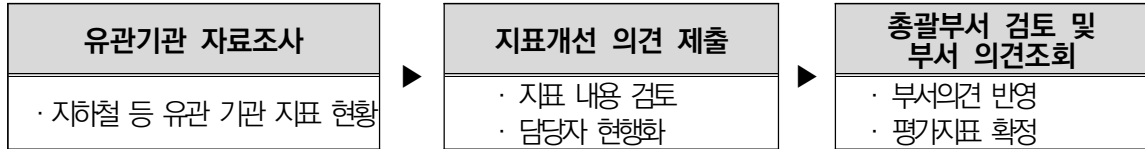
○ (평가산출) 분야별 이행률(%), 분야별 획득점수 ÷ 분야별 총점

○ 2024년 주요 인권이슈 대응 추진실적

| 분 야 | 주요 추진내용 및 성과 |
|----------------------|---|
| ① 중대재해 예방 | <ul style="list-style-type: none"> • 중대재해 예방 안전 컨설팅 추진 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 저수조 추락위험 개선, 유류고 휘발유 관리 개선, 회전체 안전덮개 설치 등 현장 시설물 안전보건 관리 분야 위험요인 48건 발굴 및 개선 조치 ☑ 중대재해 위험요인 사전 제거 ▶ 안전사고 발생 Zero, 중대재해 발생 Zero 달성 |
| ② 탄소 배출량 관리 | <ul style="list-style-type: none"> • 혁신주도 에너지 경영 종합계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 고효율 및 친환경 설비 교체, 냉방설비 온라인 통합관리시스템 구축, 태양광 발전설비 운영 • ESG 실천 프로그램 「행가래(幸加來)」운영 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 일상 속 12가지 실천 활동을 통해 탄소배출량 저감 노력, 어플 가입자 총 448명, 탄소 배출 저감량 71,371,852kg(화폐가치 65,673,574원) 달성 ☑ 온실가스 감축 목표 대비 326[tCO2_eq] 추가 감축 ☑ 2025년 교통부문 온실가스 목표관리제 '최우수기업 국토부 장관 표창기법' 수상 ☑ 2025년 한국에너지대상 '기후에너지 환경부 장관 표창' 수상 |
| ③ 도시철도 이용고객 피해 발생 대처 | <ul style="list-style-type: none"> • 역사 안전사고 예방 체계 고도화 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 혼잡도 관리 프로그램 구축 → 동일 행사 전년 혼잡 데이터 분석 적용, 역사 혼잡 대비 안전 대책 수립 ▶ 역사 사상 사고 감축 목표 관리제 도입 ▶ 실전대비 훈련(비상대응 합동훈련, 소방서 합동훈련), 특별 교육 실시(심폐소생술·호신술 교육) ☑ 역사 인파 밀집 안전사고·민원 '0'건 |
| ④ 부당한 업무지시 예방 | <ul style="list-style-type: none"> • 전부서 인권침해 예방 Go&Stop 실천다짐 작성 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 건강한 조직문화 조성을 위한 부서별 다짐문 작성 및 팀 내 게시 • 소통 프로그램 다각화 추진 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 임원·직원 간 소통 프로그램 4회(23명 참여), ▶ 신규기존 직원간 쌍방향 멘토링 2회(13명 참여) ▶ 계층부서·동료 간 소통 프로그램 하심탄회식 11팀, 149명 참여 ☑ 인권 존중 문화 수준 긍정응답 6.8% 상승 ☑ 내부고객만족도 조직문화 항목 전년대비 1.5점 상승(64.6점) |
| ⑤ 승강설비 안전 및 위험 예방 | <ul style="list-style-type: none"> • 승강설비 안전시설 확충 및 개선 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 승강장 안전문 모터 홀센서 제어 연구 및 현장 적용으로 장애 감소 ▶ 시니어 승강기 안전단 운영 ☑ 승강기 안전관리 공로 인정 유관기관 유일 행정안전부 장관상 수상 |
| ⑥ 성희롱·괴롭힘 예방 | <ul style="list-style-type: none"> • 인권침해 예방 강화 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 공사캐릭터활용 성희롱괴롭힘 사례 영상 제작 및 공유 ▶ 대내외 인권인슈, 인권침해 사례 등 정보제공 「GTC 인권 소식지」 발간 ☑ 직장 내 괴롭힘 경험률 0.7% 감소 ☑ 인권경영 만족도 1.4% 상승(79.7%) ☑ 성인지 감수성 1.3점 상승(88.1점) |

□ 인권영향평가 체크리스트

○ 지표개선 추진



○ 평가지표 구성

(공사운영 평가지표) 인권경영 체제구축 등 11개 분야 33개 항목 121개 지표
 → 11개 분야 33개 항목 127개 지표(신설6)구성

| 평 가 분 야 | 지 표 현 황 | 비 고 |
|-----------------|-------------|---|
| 인권경영 체제의 구축 | 6항목, 24개 지표 | |
| 고용상의 비차별 | 2항목, 7개지표 | |
| 결사 및 단체교섭의 자유보장 | 3항목, 14개 지표 | |
| 강제 노동의 금지 | 1항목, 7개 지표 | |
| 산업안전 보장 | 4항목, 16개 지표 | |
| 책임 있는 공급망 관리 | 3항목, 7개 지표 | |
| 현지주민의 인권 보호 | 2항목, 6개 지표 | |
| 환경권 보장 | 3항목, 9개 지표 | |
| 고객 인권 보호 | 6항목, 16개 지표 | ▶ ‘인권 정책 확산’ 및 ‘민원 처리 체계 운영’ 등 3개 항목 및 6개 지표 신설 ▶ 도시철도 이용객 밀접 업무에 대한 리스크 예방 강화 |
| 감정노동자 보호 | 4항목, 9개 지표 | |
| 직장 내 폭력예방 | 2항목, 12개 지표 | |

(주요사업 평가지표) 승강설비 점검보수 3개 분야 8개 항목 18개 지표

| 분 야 | 지 표 현 황 | 비 고 |
|--------------|-------------|-----|
| 책임 있는 공급망 관리 | 2항목, 3개 지표 | |
| 산업안전 보장 | 4항목, 10개 지표 | |
| 고객 인권 보호 | 2항목, 5개 지표 | |

2 2025년도 인권영향평가 결과

□ 공사운영 인권영향평가 결과

○ 평가결과 : 98.2% 이행(총 254점 중 249.5점)

- 공사 운영 인권영향평가 결과는 98.2% 이행으로 우수한 상태
- 고용상의 비차별, 결사 및 단체교섭의 자유 보장, 강제노동의 금지, 책임있는 공급망 관리, 현지 주민의 인권 보호, 고객 인권 보호, 감정 근로자 보호 등 총 11개 분야 우수하게 운영
- 고객 인권 보호 분야는 인권 정책 확산, 민원 처리 체계 운영 여부 등 3개 항목, 6개 지표를 신설하여 고객 대상 리스크 예방을 위해 노력함
- 인권 경영 체제의 구축, 산업안전 보장, 고객 인권 보호, 직장 내 폭력 예방 분야는 상대적으로 미흡하여 이행을 관리 및 보완 필요

| 연 번 | 평가지표 | 총 점 | 득 점 | 이행률 |
|-----|------------------|-----|-------|--------|
| 1 | 인권 경영 체제의 구축 | 48 | 45.5 | 94.8% |
| 2 | 고용상의 비차별 | 14 | 14 | 100.0% |
| 3 | 결사 및 단체교섭의 자유 보장 | 28 | 28 | 100.0% |
| 4 | 강제노동의 금지 | 14 | 14 | 100.0% |
| 5 | 산업안전 보장 | 32 | 31.5 | 98.4% |
| 6 | 책임 있는 공급망 관리 | 14 | 14 | 100.0% |
| 7 | 현지 주민의 인권 보호 | 12 | 12 | 100.0% |
| 8 | 환경권 보장 | 18 | 18 | 100.0% |
| 9 | 고객 인권 보호 | 32 | 31 | 96.9% |
| 10 | 감정 노동자 보호 | 18 | 18 | 100.0% |
| 11 | 직장 내 폭력 예방 | 24 | 23.5 | 97.9% |
| 총 계 | | 254 | 249.5 | 98.2% |

○ 분야별 평가 결과

가. 인권경영 체제의 구축 : 이행률 94.8%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평가 결과 | | | | |
|-------------------|-----------|--------------|-----------|----------|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 인권존중 정책선언 | 4 | 93.8% | 3 | 1 | | | |
| 인권영향평가 정기적 실시 | 4 | 87.5% | 2 | 2 | | | |
| 인권경영 제도화를 위한 필요조치 | 4 | 93.8% | 3 | 1 | | | |
| 인권경영 성과 | 3 | 100% | 3 | | | | |
| 구제절차 마련 | 6 | 100% | 6 | | | | |
| 인권교육 시행 | 3 | 91.7% | 2 | 1 | | | |
| 계 | 24 | 94.8% | 19 | 5 | | | |

**개선·권고
의견**

- 협력업체 등 이해관계자 인권교육 지원 강화
- 승객, 시민 등 다양한 이해관계자 인권보호를 위한 사전 인권영향평가 도입 권고

- 공사는 매년 인권영향평가 실시 계획을 수립, 내외부 이해관계자들이 참여 하여 평가를 실시하고 있으며 결과는 홈페이지 등에 공개하고 있음
- 매년 인권경영 기본계획 수립 및 대내외 환경변화에 맞추어 인권경영 이행 지침, 인권침해 구제지침 등을 개정하는 등 인권경영 제도를 안정적으로 운영하고 있음
- 공사는 인권경영 성과를 인권경영위원회 보고 및 홈페이지 공개 등 이해관계자에게 알리고 있으며, 구제 절차를 마련하여 홈페이지에 게시하고 각종 인권 캠페인 시행 시 인권경영 리플릿 및 기념품 등을 배포하여 대·내외 홍보 및 지역사회 확산을 위해 노력하고 있음
- 또한, 쉼 임직원 대상 인권 사이버교육 및 현장으로 찾아가는 예방교육, 광주市 수요인권강좌 참여 등 인권교육과 여러 유관기관과의 지속적인 인권 캠페인·전시회 등을 개최하고 있음

나. 고용상의 비차별 : 이행률 100%

| 항 목 | 자표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|--------------|-----|------|-----------|-----|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 고용상의 비차별 | 4 | 100% | 4 | | | | |
| 비정규직 근로자 비차별 | 3 | 100% | 3 | | | | |
| 계 | 7 | 100% | 7 | | | | |

- 공사는 지방공기업 블라인드 채용 가이드라인 준수 및 광주광역시 공공 기관 직원 통합채용에 따라 고용상 차별이 발생하지 않도록 운영하고 있음
- 또한, 지방공기업 예산 편성 기준, 보수 및 복리후생 규정, 단체협약, 취업 규칙 및 노사관계 법령에 따라 노동조합과의 임금교섭을 실시하여 차별 없이 운영 중임

다. 결사 및 단체교섭의 자유보장 : 이행률 100%

| 항 목 | 자표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|------------------|-----|------|-----------|-----|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 결사단체교섭의 자유 | 4 | 100% | 4 | | | | |
| 노동조합활동 불이익 처우 금지 | 5 | 100% | 5 | | | | |
| 단체교섭 보장 및 성실한 이행 | 5 | 100% | 5 | | | | |
| 계 | 14 | 100% | 14 | | | | |

- 공사는 노동관계 조정법, 단체협약, 취업규칙 등에 의거 조합활동을 보장 하며 노동조합 가입이나 활동을 이유로 불이익을 부과하는 일은 없음
- 정기적 노사협의회 운영과 임금 및 단체협약 교섭 등에 따라 조합활동 필요 정보제공과 결정권 있는 노사 대표자가 참여하여 협의 실시
- 또한, 상생협력의 노사관계 구축을 위해 노력한 결과 2025년 고용노동부 노사문화 우수기업으로 선정, 공로를 인정받음

라. 강제 노동의 금지 : 이행률 100%

| 항목 | 지표수 | 이행률 | 평가 결과 | | | | |
|----------|-----|------|-----------|-----|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 강제노동의 금지 | 7 | 100% | 7 | | | | |
| 계 | 7 | 100% | 7 | | | | |

- 근로기준법, 취업규칙 등에 따라 1일 8시간, 주 40시간 근무 원칙을 정하고, 근로계약서 작성 시 근로조건 등에 세부사항을 명시 안내하고 있음
- 당사자 간 합의시 1주간 12시간 한도로 연장근로가 가능하고, 근무시간 이후는 자유롭게 퇴근하며 필요시 근태관리부서에서 근태 상황을 점검하고 있음
- 연장 및 휴일 근로 시 수당 지급 또는 대체 휴일을 부여하며 휴일 근무 가이드 라인을 수립하여 운영중임

마. 산업안전 보장 : 이행률 98.4%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평가 결과 | | | | |
|------------------|-----|-------|-----------|---------|----|---------------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇 다 | 보통 | 그렇 지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 작업장 안전 | 4 | 100% | 4 | | | | |
| 임산부 및 장애인 등 보호 | 5 | 95% | 4 | 1 | | | |
| 필수장비 제공 및 교육실시 등 | 5 | 100% | 5 | | | | |
| 산업재해 피해노동자 지원 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 계 | 16 | 98.4% | 15 | 1 | | | |

개선·권고
의견

• 교통약자를 위한 하차 안내 시스템 강화 권고

- 임산부 보호를 위한 모성보호 대책 수립 및 인력 배치 기준을 준수하며, 근로자가 육아휴직을 원하는 경우 규정에 따라 자유롭게 사용하도록 하고 있음

- 교통약자 이동 편의를 위해 3대 전략별 29개 이행과제를 추진하고 교통약자 자문단 합동 점검 등을 통해 주기적으로 모니터링 하고 있음
- 근로자 위생과 안전보호를 위해 개인보호구 지급 및 지급대장을 정기적으로 관리·모니터링하고 있고, 위험성 평가를 통한 안전확보, 안전보건 교육·건강진단을 정기적으로 실시하고 있음
- 전문가 의견수렴을 위한 안전보건경영 위원회를 개최 중대재해 예방을 위한정책을 수립하여 운영하고 있음

바. 책임있는 공급망 관리 : 이행률 100%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|---------------------|-----|------|-----------|---------|----|---------------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇 다 | 보통 | 그렇 지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 협력 회사 등의 인권침해 예방 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 모니터링 실시 | 3 | 100% | 3 | | | | |
| 보안담당 직원에 의한 인권침해 방지 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 계 | 7 | 100% | 7 | | | | |

- 공사는 공급 업자 및 협력사에 청렴계약 이행 서약서 작성, 근로자 권리 보호 서약서 징구 등 인권경영 이행 의무화를 위해 노력하고 있음
- 또한, 공정거래 환경 조성을 위해 계약 부당거래방지 자가진단 프로그램을 및 상시 신고센터를 운영하고 계약 상대자 대상 계약 만족 해피콜을 진행함
- 협력사 인권침해 구제절차 안내 및 교육, 인권보호 준수 여부 모니터링을 실시하고 있음

사. 현지주민의 인권보호 : 이행률 100%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|----------------|-----|------|-----------|---------|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇 다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 지역주민 인권의 존중보호 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 지역주민의 지적재산권 보호 | 4 | 100% | 4 | | | | |
| 계 | 6 | 100% | 6 | | | | |

- 공사 토지사용허가와 재산권 활용, 철도보호 지구 행위 신고 접수건 등에 대해 지역민과 협의하여 추진하고 있음
- 공사 제안 및 지적재산권 관리 내규, 특허청 공모전 아이디어 보호 가이드 라인 등에 의거 지적재산권 보호 및 제안자 권리를 보호하고 있음

아. 환경권 보호 : 이행률 100%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|------------------|----------|-------------|-----------|----------|----|---------------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇 다 | 보통 | 그렇 지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 환경경영체제 및 유지 | 5 | 100% | 4 | 1 | | | |
| 환경정보의 공개 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 환경문제에 예방적 접근의 원칙 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 계 | 9 | 100% | 8 | 1 | | | |

- 공사는 품질 및 환경경영시스템 인증 및 내외부 심사를 통해 환경관리와 실내 공기질 측정 및 평가, 교육, 연간 목표 설정에 대한 점검을 하고 있음
- 환경정보는 홈페이지에 정기적으로 공개하며, 이해관계자의 정보공개 요구 시 신속히 정보를 제공하고 있음
- 노사협의회, 이용시민자문위원회 등 이해관계자의 자문을 받아 공사에 적합한 환경정책을 개발하고 있음

자. 고객 인권보호 : 이행률 96.9%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|-----------------|-----------|--------------|-----------|----------|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇 다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 고객 보호를 위한 법령 준수 | 4 | 100% | 4 | | | | |
| 서비스 이상 시 조치 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 고객 사생활 보호 | 4 | 93.8% | 3 | 1 | | | |
| 인권교육 실시 | 1 | 75% | | 1 | | | |
| 인권정책 확산 | 1 | 100% | 1 | | | | |
| 민원처리 체계 운영여부 | 4 | 100% | 4 | | | | |
| 계 | 16 | 96.9% | 14 | 2 | | | |

- 고객 알 권리 보호를 위해 도시철도 요금 및 이용방법 등 정보를 제공하며, 역사 게시물 및 광고 등은 담당 부서 검토와 광고물 관리심의위원회 등을 개최하여 부당한 표시·광고는 하지 않고 있음
- 열차고장, 열차지연 등에 따른 고객 피해 보상내용은 홈페이지 안내, 피해 발생 대비 보상예산을 편성·운영중이며, 공사 시설물로 인한 고객 피해시 즉시 보상하고 있음
- 개인정보를 위한 관리 계획과 개인정보 처리 방침을 수립하여 운영하고 있고, 고객 정보 수집 시 자발적 동의를 구하며 동의 목적 이외 용도는 사용하지 않음
- 또한 고객접점 서비스 역량 강화를 위한 CS 및 인권 관련 교육을 실시하고 있음
- 공사는 고객이 의견을 제기할 수 있는 온·오프라인 채널(홈페이지, 대표전화, 고객센터 말씀 카드 등) 14개를 운영하고 있으며 민원사무처리 내규, 고객의 소리 운영지침 등 절차 관련 규정을 명시, 실제 운영하고 있음

차. 감정근로자 보호 : 이행률 100%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|------------|-----|------|-----------|-----|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 조직 및 인력 지원 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 환경 및 시설 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 조직문화 | 3 | 100% | 3 | | | | |
| 프로그램 운영 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 계 | 9 | 100% | 9 | | | | |

- 공사는 감정 근로자를 보호하는 총괄부서가 지정되어 있고, 감정 근로자가 위험 발생 시 관리자가 근로자를 보호하고 지원하고 있음
- 감정 근로자 보호를 위한 역사내 설비(CCTV, 녹음장비 등), 비상 연락망 등을 구비하고 있으며, 고객에게 근로자 보호에 대한 사전 안내를 하고 있음

- 감정근로자 대상 힐링교육, 스트레칭 교육 등 감정 근로자 건강관리 프로그램 운영과 고객 인권침해에 대비한 고객응대 매뉴얼을 구축하고 있음

카. 직장 내 폭력예방 : 이행률 97.9%

| 항목 | 지표수 | 이행률 | 평가결과 | | | | |
|----------|-----------|--------------|-----------|----------|----|--------|-----------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 직장 내 성희롱 | 6 | 100% | 5 | 1 | | | |
| 직장 내 괴롭힘 | 6 | 95.8% | 5 | 1 | | | |
| 계 | 12 | 97.9% | 10 | 2 | | | |

- 공사는 성희롱·성폭력 예방 및 2차 피해 방지지침, 스토킹 예방지침, 괴롭힘 사건처리 매뉴얼을 마련하고, 예방계획을 수립하는 등 인권 존중 경영문화 정착을 위해 인권정책을 수립·시행하고 있음
- 인권침해 시 신속하고 적절한 사건대응을 위해 내·외부 전문가로 이루어진 고충심의위원회를 구성·운영 중이며 익명 사이버 상담·신고센터, 상담 및 신고전용 모바일 고충상담창구 등을 개설하였음
- 또한 매주 사내 게시판 내 홍보 팝업창 표출, 홍보 포스터 게시, 카드뉴스 등을 제작·배포하여 인권 구제절차 및 상담창구를 홍보하고 있음
- 대·내외 인권이슈에 대한 정보를 제공하고 직원 관심도를 높이기 위해 인권활동 소식지를 발행함
- 인권침해 예방을 위해 사이버교육, 외부 전문가 초청 교육, 찾아가는 예방 교육 등 인권교육과 관리직을 대상으로 인권침해 근절 다짐 서약서 작성, 전부서를 대상으로한 인권침해예방 실천다짐문 작성 등 인권의식 내재화를 위해 노력하였고, 노인·아동 인권에 대해서도 유관기관과 합동 캠페인 및 전시회를 개최하는 등 인권 존중문화의 지역사회 확산을 위해 다양한 활동을 펼침
- 또한 성인지 감수성 자가 진단, 직장 내 성희롱·괴롭힘 실태조사를 실시하여 인권침해 현황 모니터링 및 인식개선 예방교육, 퀴즈 이벤트, CEO 의지 표명 등을 실시하였음

□ 주요사업(승강설비 점검보수) 인권영향평가 결과

○ 평가결과 : 98.6% 이행(총 36점 중 35.5점)

- 주요사업 인권영향평가 결과는 98.6% 우수한 이행률을 달성함
- 책임있는 공급망관리, 산업안전 보장, 2개 분야에서 외부 이해관계자들과 지속적인 소통·협력을 통해 인권 사각지대 없는 사업을 전개하였으나 「고객 인권 보호 분야」 ‘서비스 이상 시 조치 항목’에서 상대적으로 낮은 이행률을 보여 승강 설비 점검 시 안전하고 빈틈없는 서비스 제공을 위한 노력이 요구됨

| 연 번 | 평가지표 | 총 점 | 득 점 | 이행률 |
|-----|--------------|-----|------|-------|
| 1 | 책임 있는 공급망 관리 | 6 | 6 | 100% |
| 2 | 산업안전 보장 | 20 | 20 | 100% |
| 3 | 고객 인권 보호 | 10 | 9.5 | 95% |
| 총 계 | | 36 | 35.5 | 98.6% |

○ 분야별 평가 결과

가. 책임있는 공급망 관리 : 이행률 100%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|---------|-----|------|-----------|-----|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 인권침해 예방 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 모니터링 실시 | 1 | 100% | 1 | | | | |
| 계 | 3 | 100% | 3 | | | | |

- 협력업체에 공사 인권경영 선언문 전달, 공사 구제절차 안내 및 인권교육을 정기적으로 실시하고 있음
- 매월 협력업체 직원과 회의, 분기별 현장점검 실시 등 협력업체 인권보호 준수 모니터링을 지속적으로 실시하고 있음

나. 산업안전 보장 : 이행률 100%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|---------|-----|------|-----------|-----|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 산업 안전 | 4 | 100% | 4 | | | | |
| 폭력 예방 | 1 | 100% | 1 | | | | |
| 차별 금지 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 휴식 및 건강 | 3 | 100% | 3 | | | | |
| 계 | 10 | 100% | 10 | | | | |

- 협력업체 안전보건교육 및 4대 폭력예방, 인권교육 실시 여부를 주기적으로 확인하고 있음
- 협력업체와 안전보건 협의체를 구성, 산업재해 예방을 위한 합동점검 실시와 안전보건 정보제공, 작업환경측정 등 안전보건을 위해 노력하고 있음
- 협력업체 근로자의 작업복, 작업도구 지급과 근무시간 차별 및 휴식시간 보장, 근로자 건강관리, 작업 전 건강상태 등을 확인하는지 점검하고 있음

다. 고객 인권보호 : 이행률 95%

| 항 목 | 지표수 | 이행률 | 평 가 결 과 | | | | |
|-------------|-----|------|-----------|-----|----|-----------|-----------------|
| | | | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
| 서비스 이상 시 조치 | 3 | 100% | 2 | 1 | | | |
| 고객 안전보장 | 2 | 100% | 2 | | | | |
| 계 | 5 | 100% | 4 | 1 | | | |

- 협력업체 정기점검 결과에 대한 입력 모니터링, 승강기 장애 발생 최소화를 위한 TF 회의, 고장 발생 시 출동 제한 시간 명문화 등 관리감독을 위한 노력을 기울이고 있으나 승강기 고장 시 출동시간 초과에 대한 이력 관리에서 다소 미흡한 점이 있어 보완이 필요함
- 승강기 정기점검 시 안전 표지판 설치, 사전 홈페이지 게시, 전담 인력 상시 배치 등 안전사고가 발생하지 않도록 지속적인 노력을 하고 있음

□ 중대성 평가 및 주요 인권이슈 도출

○ 중대성 평가 프로세스

| 인권 분야별 이슈 구성 | 주요이슈 식별 및 평가 | 결과 도출 및 환류 |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ◦ 12개 분야 16건 이슈 구성 - 25년도 영향평가 개선·권고 사항 반영 - 사회적 인권 이슈 반영 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중대성 평가 실시 - 국가인권위 공공기관 인권경영 가이드 (25.7월) 평가기준 적용 - 3단계 위험군 분류 - 설문대상 내·외부 이해관계자 조정 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 주요 인권 이슈 발굴 - 고·중위험군 우선 대응계획 수립 및 관리 |

※ 중대성 평가 결과를 토대로 주요 인권 이슈 우선순위를 정하고, 인권영향 평가에 반영하여 효율적인 인권경영 개선 유도

○ 평가기준 : 해당 인권이슈의 발생가능성과 침해 심각성

| | | | | |
|--------------|---|--------------|---|------------|
| 인권위험 점수(10점) | = | 1) 발생가능성(5점) | + | 2) 심각성(5점) |
|--------------|---|--------------|---|------------|

1) 발생가능성 : 과거 발생빈도, 현재나 미래에 발생할 가능성을 상(5점)·중(3점)·하(1점)로 평가하여 점수 산출

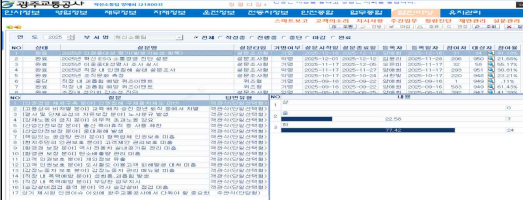

| | 상(5점) | 중(3점) | 하(1점) |
|--------|--|--|--|
| 발생 가능성 | 사업활동에서 리스크가 매년 수차례 발생하고 있고, 재발할 가능성이 매우 높음 | 사업활동에서 리스크가 수차례 발생하였고, 해당 업계에서 과거에 발생한 적이 있음 | 사업활동에서 리스크가 발생한 적은 없지만, 해당 업계에서 과거에 발생했을 가능성이 있음 |

2) 심각성 : 해당 인권 이슈가 현실화되었을 때 규모/범위/회복 가능성 기준에 대한 심각성 수준을 상(5점)·중(3점)·하(1점)로 평가하여 점수 산출

※ 3가지(규모/범위/회복 가능성) 침해 심각성이 모두 상에 해당되면 '상'에, 모두 중에 해당 되면 '중'에, 모두 하에 해당되면 '하'에 체크

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 심각성 | 규모(정도) ▶ 리스크가 얼마나 중대하고 심각한지 | 상 | • 인권침해가 개인과 공동체의 신체적, 정신적, 정서적인 행복에 대해 중대한 영향을 수반함. 대상이 되는 공동체가 특히 취약함 |
| | | 중 | • 인권침해가 개인과 공동체의 신체적, 정신적, 정서적 행복에 대해 중간 정도의 영향을 수반함 |
| | | 하 | • 인권침해가 피해자의 생활에 대한 장기적 또는 실질적인 영향을 수반하지 않고, 취약한 입장에 있는 사람들을 대상으로 하지 않음 |
| | 범위 ▶ 리스크의 영향을 받는 인원수 | 상 | • 영향받는 사람들이 다수임(임직원, 가족, 인근 주민까지 포함) |
| | | 중 | • 영향받는 사람들이 중간 정도의 인원수임 |
| | | 하 | • 영향을 받는 인원이 소수임 |
| | 회복 가능성 ▶ 리스크에 노출되기 전의 상태로 회복시킬 수 있는 한계 | 상 | • 즉시 조치를 취하지 않으면 인권침해의 영향을 시정할 수 없음 |
| | | 중 | • 즉시 조치를 취하지 않으면 인권침해의 영향을 시정할 수 없게 될 가능성이 높음 |
| | | 하 | • 인권침해를 완전히 시정하기 위해 즉시 조치를 취할 필요가 없음 |

○ 평가방법 : 온라인 설문

| 구분 | 발생가능성 | 심각성 |
|------|---|--|
| 조사기간 | - '25.12.16(화)~12.18.(목) | |
| 조사대상 | - (내부)이해관계자 혁신소통 ACE보드 | - (외부)이해관계자 시민 등 |
| 조사방법 | - 내부 MIS 온라인 설문 (미참여자 3명 오프라인 설문지 조사) | - 광주교통공사 홈페이지 설문 |
| 응답 | - 34명 (혁신소통 ACE보드 전원) | - 176명(여성(61.4%), 남성(38.6%)) - 유형 : 지하철 이용고객(57.9%), 광주 지역 시민(36.4%), 공무원(1.1%), 기타(4.6%) |
| 증빙 |  |  |

○ 중대성 평가 결과

| 분야 | 인권 이슈 | 발생가능성 | 심각성 | 합 계 |
|------------------|-----------------------|-------|------|------|
| 인권경영 체제구축 | 인권침해 구제절차 제도 미비 | 1.41 | 3.88 | 5.29 |
| 고용상의 비차별 | 교육·배치·승진·정년·퇴직 등에서 차별 | 1.71 | 3.66 | 5.36 |
| 결사 및 단체교섭의 자유 보장 | 노사분규 발생 | 1.76 | 4.00 | 5.76 |
| 강제노동의 금지 | 의무적 초과노동 강요 | 1.41 | 3.81 | 5.22 |
| 산업안전보장 | 출산·육아휴직 등 사용 제한 | 1.41 | 3.69 | 5.10 |
| | 중대재해 발생 | 1.71 | 3.98 | 5.69 |
| 책임있는 공급망 관리 | 협력업체 인권보호 미흡 | 1.24 | 3.59 | 4.83 |
| 현지주민 인권보호 | 고객제안 권리보호 미흡 | 1.18 | 3.51 | 4.69 |
| 환경권 보장 | 역사·전동차 실내공기질 관리 미흡 | 1.24 | 3.58 | 4.81 |
| | 탄소 배출량 관리노력 미흡 | 1.29 | 3.58 | 4.87 |
| 고객인권보호 | 개인정보 유출 | 2.06 | 4.12 | 6.18 |
| | 도시철도이용고객 피해발생대처미흡 | 1.47 | 3.72 | 5.19 |
| 감정노동자 보호 | 감정노동자 관리 매뉴얼 미흡 | 1.53 | 3.63 | 5.15 |
| 직장 내 폭력예방 | 성희롱·괴롭힘 발생 | 1.47 | 3.86 | 5.33 |
| | 부당한 업무지시 | 1.59 | 3.93 | 5.52 |
| 승강설비 용역 | 역사 승강설비 점검 미흡' | 1.30 | 3.68 | 4.98 |

| 구분 | 2025년 주요 인권 이슈 도출 | |
|-------------------|-------------------|------------|
| 중위험군 (5.5점 이상) | ① 개인정보 유출 | ② 노사분규 발생 |
| | ③ 중대재해 발생 | ④ 부당한 업무지시 |

※ 8점 이상 고위험군 이슈 0건, 5점 이상 중위험군 11건, 4점 이하 저위험군 5건으로 집계 되었으나 우선 대응 이슈 선정에 위해 5.5점 이상의 이슈를 선정 · 도출하였음

- 주요 인권이슈 대응계획 : 해당 사업부서와 업무협의를 통해 인권 이슈와 연계하여 대응계획 수립

| 인권이슈 | 성과지표 | 대응계획 |
|----------|------------------------|---|
| 개인정보 유출 | 개인정보보호수준 평가 점수(행안부) | ·개인정보보호위원회 개인정보 보호수준 평가 수검 |
| 노사분규 발생 | 노사분규 발생건수 | ·캐리어업 환승후원 캠페인, 2026년 상생파트너십 종합 지원사업 신청 등 노사 상생 활동 강화 |
| 중대재해 발생 | 직원 안전사고 발생건수 | ·중대재해예방 종합점검, 안전체험교육 실시 ·안전지도점검, 사업장 위험성평가 실시 등 |
| 부당한 업무지시 | 내부고객만족도 (공기업평가원) | ·CEO와 함께하는 소통활동, 직급별 소통 간담회 개최 ·인권감수성 제고를 위한 직원 참여형 인권 활동 강화 |

III. 구제절차

1 구제절차 개요

□ 추진목적

- 공사의 경영활동과 관련하여 발생한 인권침해 피해자에게 원상회복 및 고충처리 절차 제공

□ 공사 구제절차 제도

| 제 도 | 구 분 | 주요 내용 |
|------------------------------|-----------------------------|--|
| 인권침해 구제지침 (개정 2025.6.26.) | 진정 제기방법 | (제5조 진정의 접수) ·문서(우편, 팩스, 전자우편, 홈페이지), 구술, 전화 |
| | 피해 조사방법 | (제12조 진정사건의 조사) ·주관부서 사건조사 총괄, 필요시 외부 전문가 조사 요청 ·조사결과보고서를 작성하여 구제위원회에 제출 |
| | 내부판정 절차 | (제22조 인권침해 구제위원회의 권고 의결) ·인권침해 구제위원회 심의결과 이행권고 (인권침해 행위 중지, 구제조치, 재발방지 조치 등) |
| | 진정인에 대한 결과 통보방법, 이의제기 | (제23조 사건처리결과의 통지) ·주관부서 부서장을 통해 진정인에게 처리결과 통지 ·처리결과 미동의시 외부구제기관 구제요청 안내 |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| | 진정인 보호제도 | (제26조 진정인 등의 보호, 제27조 불이익 금지) ·진정인과 대리인의 보호를 최우선으로 고려 ·해고, 징계, 신분이나 처우와 관련된 불이익 금지 |
| 성희롱·성폭력 예방 및 2차 피해 방지 지침 (개정 2025.11.14.) | 고충상담 신청 및 상담절차 | (제9조 고충상담의 신청) ·서면, 전화, 온라인, 방문 등을 통한 상담 신청 ·지체없이 상담에 응하고, 2차 피해를 포함한 고충처리절차 설명 |
| | 피해 조사방법 | (제11조 조사) ·피해자 조사 신청서 접수 후 신속히 조사, 필요시 외부기관 의뢰 ·진행상황은 피해자에게 서면, 전화 등으로 통지 |
| | 내부판정 절차 | (제15조 고충심의위원회의 운영) ·고충심의위원회 심의·의결(성희롱 판단, 재발방지 등) |
| | 피해자에 대한 결과 통보방법 | (제16조 조사 등 결과 통지) ·고충심의위원회 심의결과를 당사자에게 서면 통지 |
| | 피해자 보호제도 | (제2조 피해자 등 보호 및 비밀유지, 제8조 재발방지조치 등) ·피해자 의사를 고려하여 행위자와 업무공간 분리, 휴가 조치, 치료 및 상담 등 피해복구 지원 ·부당한 인사조치, 임금차별 등 불리한 처우 금지 ·2차 피해 행위자 엄중 징계, 재발방지 인식 개선 교육 실시 |
| 스토킹 예방지침 (신설 '24.6.10) | 고충상담 신청 및 상담절차 | (제7조 고충상담 및 처리) ·서면, 전화, 온라인, 방문 등을 통한 상담 신청 ·지체없이 상담에 응하고, 피해자 보호조치 시행 |
| | 피해 조사방법 | (제9조 조사 등) ·피해자 조사 신청서 접수 후 신속히 조사, 필요시 외부기관 의뢰 ·진행 상황은 피해자에게 서면, 온라인, 전화 등으로 통지 |
| | 내부판정 절차 | (제13조 고충심의위원회의 운영) ·고충심의위원회 심의·의결(스토킹 판단, 재발방지 등) |
| | 피해자에 대한 결과 통보방법 | (제14조 조사 등 결과 통지) ·고충심의위원회 심의결과를 당사자에게 서면 통지 |
| | 피해자 보호제도 | (제5조 피해자 보호조치 시행, 제6조 재발방지조치 등) ·피해자의 안전한 업무환경을 위해 근무 시간·장소 변경, 배 치전환 등 보호조치 시행, 스토킹 행위자에게는 피해자에 대한 접근금지 등 준수사항을 고지 ·2차 피해 행위자 엄중 징계, 재발방지 인식개선 교육 실시 |
| 직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼 (개정 '23.9.15) | 고충상담 신청 및 상담절차 | (사건의 접수, 상담) ·서면, 전화, 온라인, 방문 등을 통한 상담 신청 ·비밀유지 고지, 필요시 외부기관 사건처리 안내 |
| | 피해 조사방법 | (조사 및 결과보고서 작성) ·비밀유지 서약서 작성, 대면조사 원칙 진행 ·관련 참고인 조사, 조사보고서 기관장에게 보고 |
| | 내부판정 절차, 피해자에 대한 결과 통보방법 | (사건종결 및 사후조치) ·고충상담원 조사결과를 토대로 인권경영위원회 결정 ·결정문을 담당부서가 사건 당사자 및 조치 부서에 결과 통지 ·괴롭힘 인정시 가해자 징계 등 제재 절차 진행 |
| | 피해자 보호제도 | (사건종결 및 사후조치) ·당사자의 부서전환, 피해자 심리치유 및 상담 제공 ·피해자는 해고나 그 밖의 불리한 처우 금지 ·가해자는 엄격한 징계조치, 재발방지 교육 등 |

□ 구제기구 및 사건처리절차

○ 구제기구

| 구분 | 인권경영위원회 | 성희롱 고충심의위원회 |
|----|--|--|
| 역할 | ·인권침해에 대한 심의, 조사, 구제 ·직장 내 괴롭힘 사건 심의·의결 | ·직장 내 성희롱 사건 심의·의결 |
| 구성 | ·총 6명(내부 2, 외부 4) | ·총 6명(내부 2, 외부 4) |
| 근거 | ·인권경영 이행지침, ·인권침해 구제지침, ·직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼 | ·공사 성희롱·성폭력 예방 및 2차 피해 방지지침 ·스토킹 예방지침 |

○ 상담·신고 채널

| 구분 | 내용 |
|-------|--|
| 고충상담원 | ·고충상담 전문교육 이수자로 성희롱·괴롭힘 등 고충상담, 처리 ·인원 : 총 6명(여성 3, 남성 3) |
| 온라인 | ·公社 홈페이지 → 고객센터(인권침해 신고센터) ·사내 전자문서 게시판 → 인권상담 신고센터(비공개) |
| 전화 | ·광주교통공사 혁신소통팀(☎ 062-604-8184) |
| 모바일 | ·상담·신고 전용 핸드폰(☎ 010-5035-8184) |
| 이메일 | ·hrights@grtc.co.kr |

※ 필요시, 외부기관(광주시, 국가인권위원회) 사건처리 안내

○ 사건 처리 절차

| | | | |
|-----------------------|--|---|---|
| 인지 | ·피해자 또는 대리인의 상담신청, ·제3자가 신고하거나 사내 소문이 도는 경우 | | |
| 상담 | ·신고인 및 피해자 상담을 통해 사건개요 파악 ·피해자 요청사항 청취 및 이를 바탕으로 해결방식 결정 | | |
| 조사 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 행위자로부터 분리만을 원하는 경우 </div> ↓ | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 행위자 사과 등 당사자 간 합의를 원하는 경우 </div> ↓ | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 조사를 통한 해결을 원하는 경우 </div> ↓ |
| 인권침해 사실 확인 및 조치 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> (조사 생략) </div> ↓ | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 약식조사 후 조사보고 </div> ↓ | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 정식조사 </div> ↓ |
| | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 상담보고서 작성, 기관장 보고하여 적절하게 조치 </div> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 행위자에게 피해자 요구사항 전달 및 합의 도출 </div> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 행위자 징계, 재발방지 교육 등 조치 </div> |
| 모니터링 | ·합의사항 이행 여부, 피해자에 대한 후속적인 피해여부 등 | | |

2 | 구제절차 운영 현황

□ 접근채널 강화

- (상담 채널 다각화) 인권침해 예방조직 운영 및 상담채널 안내 강화
 - 고충상담원, 혁신소통ACE보드 운영
 - 현장근무자 대상 찾아가는 고충상담 활동 전개
 - 온라인 고충상담 전용 모바일 및 익명게시판, 이메일 채널 운영
- (상담원 전문성 강화) 고충상담원 양성평등교육진흥원 전문·심화교육 및 광주시 주관 역량강화 교육 참여
 - 고충상담원(6명) 전원 상담 전문교육 이수 및 심화 교육(1인) 이수
 - 광주시 주관 공공기관 고충 상담원 역량강화 교육(고충상담원 역할 이해 및 사례별 개입전략 교육)이수

□ 구제절차 인지

- (구제절차 홍보) 상담·신고센터의 비밀보호, 구제절차에 대한 홍보 팝업창, 예방 포스터 배부 등 다각적 홍보활동 전개
 - 맞춤형 찾아가는 예방활동 실시(용산·옥동기지, 본사 등)
 - 구제절차, 인권존중 실천을 위한 사내 게시판 팝업창 홍보(매주)
 - 구제절차 안내 리플릿 배부(인권 캠페인, 전시회 등), 카드뉴스 공유 등
- (인권침해 사례공유) 공사 사내 게시판 내 인권침해, 4대 폭력, 괴롭힘 등 인권침해 사례 동영상 등록 및 카드뉴스·교육자료 배포
- (CEO 의지 표명) 간부회의, 사장지시사항 등 피해자 비밀보호 및 행위자 무관용 원칙에 따른 징계 등 강조

□ 고충처리 메커니즘 운영실적

○ (인권침해 사례) 직장 내 괴롭힘 고충사건 처리(1건)

| 구 분 | 구제절차 과정 | 매뉴얼 적용 |
|----------------|---|---|
| Step1 사건 접수 | <ul style="list-style-type: none"> • 혁신소통팀 유선전화 접수('25.8.27.) ▶ 고충상담원(2인) 신고자 대면 상담 (신고자 희망 상담장소 지정) ▶ 고충 상황 파악 및 신고자 의사 확인(정식 사건 진행 요청) ▶ 조사 신청서 작성('25.9.2.) 및 추후 진행 절차 안내 | <ul style="list-style-type: none"> • 신고자 보호 및 비밀 유지 • 기본절차 및 권리 안내 |
| Step2 조사 | <ul style="list-style-type: none"> • 즉각 조사 실시 신고인 ▶ 참고인 ▶ 피신고인 대상 면담 진행, 혁신소통팀 고충상담원을 통한 대면/비대면 방식 조사 실시 • 외부 전문가 참여 노무사 자문 의뢰, 사건 조사 전반 전문가 의견 청취 • CEO 보고 조사 결과 및 인권경영위원회 개최계획 보고 | <ul style="list-style-type: none"> • 「인권침해 구제지침」, 「직장 내 괴롭힘 사건처리 매뉴얼」 준수 • 고충사건 조사기간 (20일, 최대 10일 연장 가능) 준수 |
| Step3 결정 | <ul style="list-style-type: none"> • 안건심의 제13회 인권경영위원회 개최('25.9.26.), 내부 위원 2인 (경영본부장, 노종조합 정책실장) + 외부 위원 3인(교수, 심리상담소장 등) 참석, 조사결과 보고서 및 노무사 자문 의견서 제공, 위원별 심의표 작성 • 안건의결 직장 내 괴롭힘 여부 판단 → '해당없음' 의결 (참석위원 전원 의견 합치) • 결과안내 의결 결과에 대해 당일 당사자 통보 및 CEO 보고 완료 | <ul style="list-style-type: none"> • 참여자 비밀 유지 서약서 작성 • 신고인·피신고인 최후 변론 기회 부여 |
| Step4 사후조치 | <ul style="list-style-type: none"> • 갈등관리 신고인·피신고인 심리상담 권고 및 근무환경 개선조치 (해당부서) • 모니터링 신고인 광주 근로자건강센터(공사 협약기관) 심리상담 진행, 지속적인 모니터링 실시('25.10~12월, 신고인 6회, 피신고인 2회) | <ul style="list-style-type: none"> • 피해 회복 지원노력 • 사후 모니터링 지속 진행 |

○ (미해결 사례) 미해결 고충 사례 없음

IV. 인권경영 교육

1 인권경영 교육 체계

□ 인권경영 교육 절차

○ (규 정) 인권경영 이행 지침 제19조(인권교육)

공사는 모든 임직원을 대상으로 年 1회 이상의 인권 교육을 실시하며, 사이버교육, 집합교육, 교재 등으로 시기와 방법을 선택할 수 있다.

- (전담부서 및 담당자) 혁신소통팀 양** 대리
- 교육방법
 - 사이버교육 : (주)윈즈데이(전문 온라인 교육 업체 계약)
 - 인터넷과 모바일로 교육콘텐츠 제공 및 과정 운영
 - 집체교육 : 사내강사(고충상담원), 외부강사 활용
- (주제선정) 국가인권위원회 인권교육 콘텐츠(5개 과정) 및 4대폭력 및 괴롭힘 예방교육, 인권감수성 증진, 아동인권 증진 교육 등

2 인권경영 교육 운영성과

□ 인권 교육 실적

- 교육 참여 비율(사이버·자체교육, ' 25.12.31현월 기준)

| 4대폭력 예방 | 괴롭힘 예방 | 아동학대 예방 | 인권경영 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 896명(99.1%) | 892명(98.7%) | 894명(98.9%) | 890명(98.5%) |

- (비정규직원 교육) 여가부 「일상의 평등 ON 성희롱·성폭력·성매매·가정폭력 예방교육」 자료 등 활용, 42명
- (신규직원 교육) 44명, 인재개발원 신규직원교육(성희롱 등 예방교육) 과정
- 고위직 교육이수 여부
 - (사이버 교육) 4대폭력·직장 내 괴롭힘 예방교육 및 인권경영 교육 등 이수 완료
 - (집체 교육)
 - 「성희롱 등 폭력예방 통합교육」: 고위직 13명, 93% 참여, 한국양성평등교육진흥원 강사 초빙
 - ※ 미참여 고위직(1명): 한국 양성평등 교육진흥원 고위직 대상 맞춤형 별도 폭력 예방교육 수료
 - 「인권감수성 제고 특강」: 임원 등 고위직 포함 직원 70명 참여(' 25.7월)

○ 세부 인권교육 참여결과

가. 광주시 연계 수요인권강좌

| 구분 | 주제 | 방식 | 참여 |
|-----|--------------------------|---------|-----|
| 1기 | 디지털 전환시대와 인권 | 강연형 | 6명 |
| 2기 | 세계 인권도시 포럼 | 현장 참여형 | 13명 |
| 3기 | 영화로 나누는 인권이야기 | 영화형 | 11명 |
| 4기 | 기후정의와 정의로운 전환 | 온라인 송출형 | 26명 |
| 5기 | 서로를 돌보며 존엄한 삶을 가꾸다 | 북토크형 | 1명 |
| 6기 | 세계인권선언, 인권의 언어를 읽다 | 강연형 | 7명 |
| 7기 | 디지털 전환시대와 인권 | 온라인 송출형 | 27명 |
| 8기 | 인간의 존엄과 인문학 | 강연형 | 2명 |
| 9기 | 김대중 노벨평화상기념관 등 견학 | 현장 참여형 | 1명 |
| 10기 | 인권이 빛나는 헌법의 순간 | 북토크형 | 2명 |
| 11기 | 새로운 가치와 기준으로 만나는 장애인과 인권 | 강연형 | 2명 |
| 12기 | 지방정부가 있는 존엄한 삶 | 영화형 | 2명 |
| 13기 | 새로운 가치와 기준으로 만나는 장애인과 인권 | 온라인 송출형 | 30명 |

나. 직원 참여형 현장 교육

| 구분 | 주제 | 참여 |
|---------------|-----------------------------|-----|
| 5.18 민주묘지 참배 | ·세대를 관통하는 5.18 민주주의의 가치 함양 | 40명 |
| 광주 세계 인권도시 포럼 | ·평화와 연대 : 전쟁과 폭력에 저항하는 인권도시 | 11명 |
| 인권 감수성 제고 특강 | ·세계 명화를 통해 보는 인권이야기 | 70명 |

교육 만족도 평가

○ 사이버 폭력예방교육(4대폭력·괴롭힘) 및 인권교육 만족도 조사

| 교육과정 | 평가방법 | 응답인원 | 설문결과 |
|--------|----------|------|--|
| 사이버 교육 | 온라인 설문조사 | 211명 | - 종합만족도 : 4.11점(5점) (교육 운영 관련 만족도 5문항+콘텐츠 관련 4개 문항) |

○ 2025년 인권교육 만족도 조사(응답률 30.4%)

- 「인권교육 분야」 ①인권교육 효용성 ②인권교육 강화 필요성 ③인

- 권교육방법 선호도 설문 실시 및 의견 수렴
- 평균 75.9% 만족도 달성(전년대비 2.4% 상승)
 - 온라인교육(47.2%) > 체험교육(27%) > 전문강사교육(24.7%) > 기타(1.1%) 순으로 교육방식 선호(기타의견 : 역할연기 교육 도입, 인권교육 자체에 대한 회의적인 의견 2건)
- ⇒ 2026년 인권경영 기본계획 및 폭력예방교육 계획 수립 반영

V. 종합적 평가, 공개의 원칙 및 소통

1 인권경영 성과

□ 2025년 주요성과

- 인권침해(성희롱, 괴롭힘) 발생 6년 연속('20년 ~ '25년) '0건' 달성
- '25년 인권영향평가 결과 인권경영 이행률 우수(공사 98.2%, 주요사업 98.6%)
- 인권관련 설문조사 결과 전년대비 긍정적 응답 증가

| 구분 | '25년 | '24년 | 증 감 |
|-------------|-------|-------|-------|
| 성인지 감수성 | 88.1점 | 86.8점 | +1.3점 |
| 괴롭힘 피해경험률 | 2.7% | 3.4% | -0.7% |
| 인권경영 인식 만족도 | 79.7% | 78.3% | +1.4점 |

- 전사적 인권존중 문화 확산 및 건전한 조직문화 조성을 위한 『인권 존중 문화 실천다짐』 작성(전부서 참여)
- 고위직 등 관리자 대상 인권침해 근절 실천 서약서 작성
- 대내외 이해관계자 참여를 통한 인권경영 인식 확산 추진
 - 지역민 대상 인권경영 퀴즈 이벤트(9월), 시민참여 중대성 평가(12월)
- 타부서 및 유관기관 협업 인권 존중문화 확산 전개
 - 인권 합동캠페인(17회), 국가인권위원회 광주사무소, 광주광역시 노인·아동 보호기관 등 역사 내 인권인식 제고 사진전 개최(4회)
- 전직원 인권마인드 내재화를 위한 인권활동 소식지 발행 및 인권침해 사례 동영상 제작 공유

□ 반성 및 발전방향

- 인권 설문결과 구제절차 인지도 강화 등 미흡한 사항 개선 필요
 - 익명성과 접근성을 높인 오픈채팅 상담·신고채널 개설 예정
 - 인권침해 사례 및 구제절차 인지도 강화를 위한 정기적인 알림·교육 실시

2 인권경영 보고

□ 인권경영 보고내용 공개

- 광주교통공사 홈페이지 게시(www.grtc.co.kr)

| 게시위치 | | 주요내용 |
|--------------------------|---------------------|--|
| 공사소개 (ESG경영- 인권경영) | 인권경영선언문, 인권경영자료실 | · 광주교통공사 인권경영 선언문 내용 · 공사 인권영향평가 결과보고서, 인권경영 추진결과 보고서 등 |
| | 인권침해 신고안내 | · 인권침해 접수방법 및 신고센터 안내 등 |

3 인권경영 소통결과

□ 이해관계자 의견 반영 및 인권경영 인식 확산 실적

- 인권제도·교육·구제절차 등에 관한 설문조사 및 환류

| 인권경영 인식도 조사(25.12월) | | | 결과 분석 |
|---------------------------------------|-------|-------|--|
| • 조사결과 (평균) 긍정 응답률 79.7%, 부정 응답률 9.9% | | | → 인권경영 전반 긍정 인식도 상승 (1.4%↑) → 인권의식 분야 내 인권존중 문화수준 긍정 응답률 전년 대비 큰 폭 상승(6.8%↑) 환류 • 구제절차 인지도 분야 긍정 응답률 하락 → 2026년도 중점 과제 선정 및 인지도 제고 활동 노력 • 인권영향평가의 효용성에 대한 부정 응답률 증가 → 2026년 주요사업 사전 인권영향평가 도입으로 공사경영활동 전반에 인권의소 반영 및 효용성 제고 |
| 분야 | 긍정 | 증감 | |
| 인권의식(인권 존중 문화 수준 등) | 80% | 3.8%↑ | |
| 인권제도(인권영향평가 인자효용) | 79.8% | 0.9%↑ | |
| 인권 교육(교육 효용성·강화 필요) | 75.9% | 2.5%↑ | |
| 구제절차 인지도(구제위원회·신고센터 등) | 81.9% | 1.2%↓ | |

○ 인권 증대성 평가(심각성 분야)

- 목 적 : 일정한 기준에 의해 공사의 주요 인권이슈 우선 순위를 정하고, 인권 영향평가에 반영하여 인권경영 개선 유도
- 방 법 : 공사 홈페이지 설문 실시
- 이해관계자 참여 : 176명(승객, 시민, 공무원 등)
- 반 영 : 설문참여 결과 반영하여 중위험군 인권이슈 도출 및 대응과제 선정

○ 인권경영 인식확산 퀴즈 이벤트 개최

- 목 적 : 공사 인권경영활동 홍보 및 지역사회 인권 감수성 확산
- 방 법 : 지하철 역사 내(남광주역) 현장 퀴즈 이벤트
- 내 용 : 인권침해 사례 및 세계인권선언 관련 퀴즈 맞추기, 공사 인권경영 활동 홍보 리플릿 배포, 존중·공감·배려 인권 키워드 맞춤 참여자 기념품 제공

○ 이주노동자 겨울외투 나눔 행사

- 배 경 : 지역사회 취약계층(외국인노동자, 다문화가정 등)의 겨울철 생활안정 지원 필요, 함께하는 나눔으로 지역에 온기를 더하는, 「따뜻한 겨울나기 나눔행사」 운영
- 대 상 : 광주 광산구 및 인근 지역의 이주노동자, 다문화가정 등 약 200명
- 협업기관 : 아름다운가게, 광주 광산구 가족센터, 지속가능발전협의회 등
- 내 용 : 겨울의류, 방한용품 등 총 5,000점 무료 나눔 및 공사 인권경영 홍보 (리플릿, 기념품 배포)
- 시사점 : 평동역 역사 공간 활용, 지역 유관기관 연계 소외계층 대상 대규모 나눔행사 추진 → 인권경영활동 및 존중문화를 지역사회에 전파

○ 공사 인권활동 언론보도 내용

| 구분 | 일자 | 내용 | 비고 |
|----|----------|--|--------|
| | '25.3.3. | 열차 안전운행의 날 캠페인 및 청렴·인권 경영 홍보 | 전남일보 등 |
| | '25.3.24 | 광주교통공사, 관리자 대상 폭력예방 통합교육 및 인권침해 근절 다짐 서약서 작성 | 남도일보 등 |
| | '25.4.16 | 전동차 내 객실 의자 새단장으로 시민 불편 최소화 | 광남일보 등 |

| | | | |
|------|-----------|----------------------------------|---------|
| 언론보도 | '25.4.22 | 장애인의 날 기념 교통약자 지하철 체험행사 | 노컷뉴스 등 |
| | '25.4.29 | 2025 청렴실천 다짐식 및 청렴시책 보고회 개최 | 광남일보 등 |
| | '25.5.15 | 장애인 숙원 양동시장역 지상 엘리베이터 설계용역 착수 | 광주일보 등 |
| | '25.5.14 | 5.18민주묘지 참배 민주, 인권, 평화의 가치 계승 노력 | k채널 등 |
| | '25.8.25 | 여성폭력 추방주간 캠페인 개최 | 공공포커스 등 |
| | '25.11.16 | 광주지하철 2호선 대피로, 휠체어 통행 가능토록 폭 넓힌다 | 서울신문 등 |
| | '25.12.11 | 세계인권선언 77주년 맞아 대시민 캠페인 실시 | 철도일보 등 |



〈노인 인식개선 캠페인〉



〈세계 인권도시 포럼 참여〉



〈세계 인권선언 기념 캠페인〉



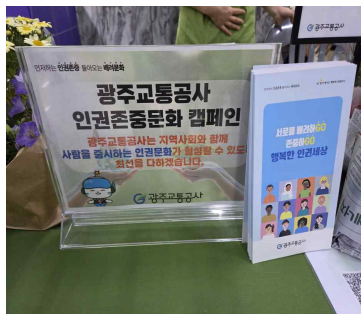
〈노인 인식개선 작품 전시〉



〈5.18 민주묘지 참배〉



〈민주주의와 인권 전시〉



〈공사 인권경영 활동 홍보〉



〈인권 중대성 평가〉



〈시민대상 인권퀴즈 이벤트〉