

“국민 곁에 힘이 되는 의료분쟁조정 전문기관”

2024년도 인권경영 추진실적 및 인권영향평가 결과

2024. 12.



한국의료분쟁조정중재원

Korea Medical Dispute Mediation and Arbitration Agency



목 차



I. 인권경영 추진 개요	1
II. 인권경영 추진 성과	2
III. 2024년 인권영향평가 결과	7
IV. 향후 추진계획	11

I. 인권경영 추진 개요

1 추진 근거

- 국가인권위원회 ‘공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영 매뉴얼’

2 추진 목적

- 공공기관의 업무수행과정에서 발생할 수 있는 인권침해를 예방하고, 인권리스크 관리를 통해 의료중재원의 지속가능 경영 강화

3 추진 체계

- 국가인권위원회 ‘인권경영 매뉴얼’에 따라 각 단계별 인권경영 실시

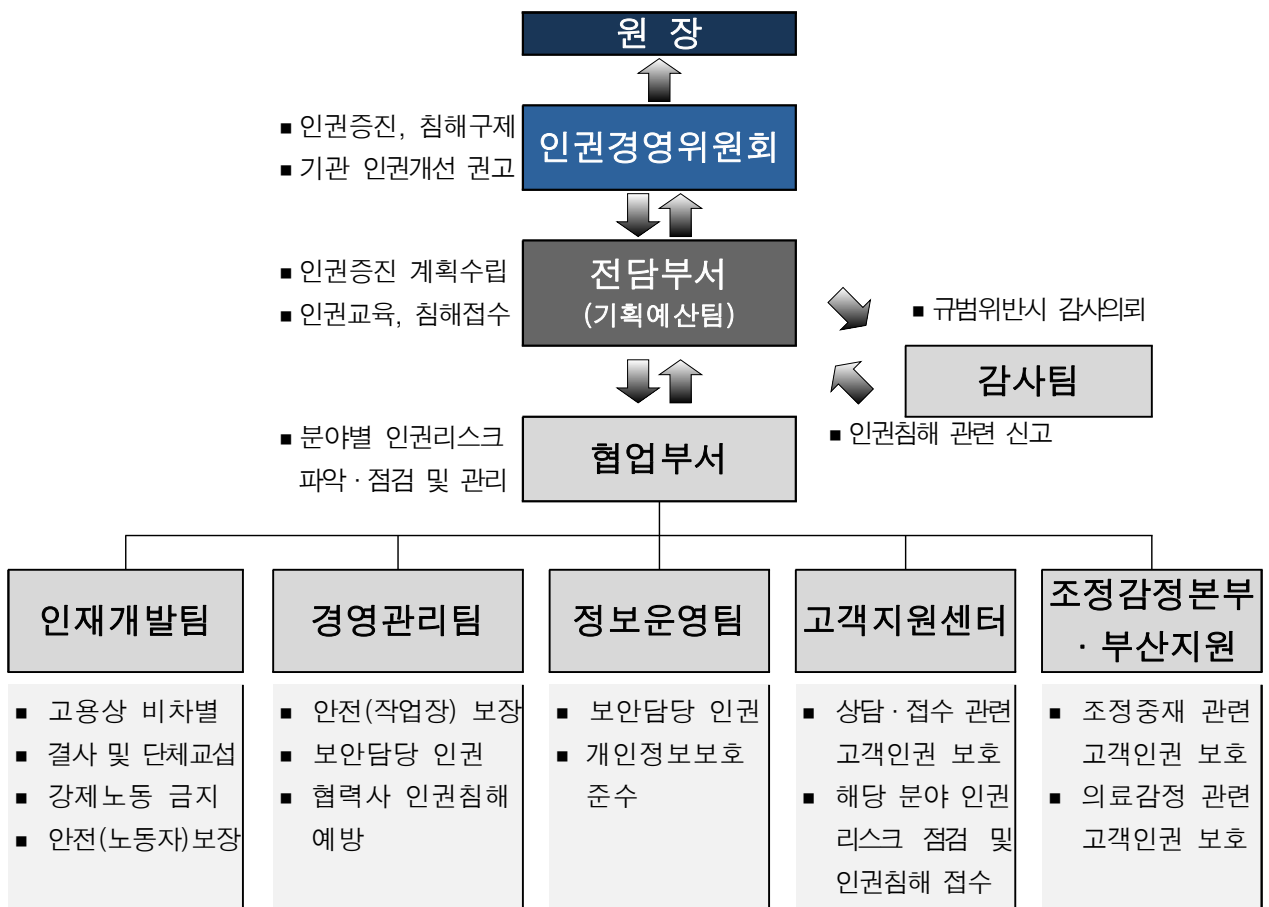
1단계 인권경영 체계구축	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 조직 및 시스템 구축 • 인권경영 헌장 선언 및 공표 • 기관 내 각 부서 확산 : 구성원 이해도 제고 교육 실시 	
2단계 인권영향 평가실시	2-1단계	2-2단계
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 운영 인권영향평가 실시계획 수립 • 인권영향평가 체크리스트(평가지표) 개발 • 인권경영 가이드라인 및 체크리스트 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 인권영향평가 1단계 실시(실무자 진단) - 인권영향평가 2단계 실시(전문가 평가) • 인권경영위원회 평가 및 결과보고서 작성 • 이사회 보고 및 공개 	<ul style="list-style-type: none"> • 주요사업 인권영향평가 실시계획 수립 • 주요사업 인권영향평가 체크리스트 지표 개발 • 주요사업 인권영향평가 체크리스트 교육 • 인권경영위원회 평가 및 결과보고서 작성 • 이사회 보고 및 공개
3단계 인권경영 실행·공개	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 실행 <ul style="list-style-type: none"> - 연차별 실천과제 이행계획 수립 / 실행력 강화를 위한 중장기 자원배분 방안 마련 / 연차별 실천과제 이행점검을 위한 평가, 환류시스템 제언 • 인권경영 체계 공유 및 확산 <ul style="list-style-type: none"> - 인권전문가, 인권 업무기구 등 인권경영 실현을 위한 이해관계자와의 협력 방안 마련 	
4단계 구제절차 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 구제절차 운영(온·오프라인 인권침해 신고채널) • 구제절차 시행에 대한 평가와 개선 	

II. 인권경영 추진 성과

1 인권경영 조직구성 및 활동

- (내부조직) 전담부서(이사회 운영부서) 및 협업부서(각 사업별 인권 리스크를 파악·점검하는 부서) 지정

《의료중재원 인권경영 체계도》



- (인권경영위원회) 인권경영 의사결정기구 「인권경영위원회」 구성('18.12.17.)

○ 위원회 구성현황: 총 7명(외부위원 4명, 내부위원 3명)

- 외부인원을 과반이상으로 인권전문가, 변호사, 소비자대표 등으로 다양하게 구성(위촉기간: 위촉일로부터 3년*)

* '21. 12. 20. ~ '24. 12. 19.

- (인권경영위원회 회의) 내·외부 전문가로 구성된 자문기구의 정기적 운영회의를 통해 기관 인권경영의 효율적 추진
 - 제1차 운영회의('18.12.20.): 인권경영 현장 및 인권경영 지침 등 인권경영 실행계획 논의
 - 제2차 운영회의('19.4.16.): 인권경영 실적보고 및 인권영향평가 체크리스트 지표 심의
 - 제3차 운영회의('20.4.16.): 인권경영 실적보고 및 인권영향평가 결과 심의
 - 제4차 운영회의('21.4.16.): 인권경영 실적, 인권영향평가 결과 및 주요사업부문 인권영향평가 도입계획 심의
 - 제5차 운영회의('22.9.16.): 인권경영 실적, 인권영향평가 결과 및 외부전문가를 통한 인권영향평가 체크리스트 지표심의 결과 보고
 - 제6차 운영회의('23.9.20.): 인권경영 추진 경과 및 2023년 인권영향평가 결과 보고
 - 임시회의('24.9.3.): 인권영향평가 개선안 심의·의결
 - 제7차 운영회의('24.12.4.): 인권경영 실적보고 및 임시회의를 통하여 개선된 인권영향평가 지표심의 결과 보고

※ 2024년 인권경영위원회 개최내역

- (임시회의) : 2024. 9. 3. (의료중재원 20층 대회의실)
 - 인권경영위원회 내·외부 위원 참석하여 기관 상황에 적합한 개선안을 마련하여 심의·의결하여 평가 기준 확립
- (제7차 인권경영위원회) : 2024. 12. 4. - 12. 11. (서면결의)
 - 인권경영 추진 경과 및 2024년 인권영향평가 결과보고

□ (노사협의회) 직원 근로조건 및 인권향상을 위한 노사협의회 운영

구분	안건	운영 성과
제60차 정기회 ('24.6.7.)	· 복무규정 일부개정규정(안)	· 미성년 또는 장애인 자녀 돌봄 시 유급 휴가 일부 부여
제55차 정기회 ('23.6.7.)	· 2023년 임직원 건강검진 계획(안)	· 공가처리 기간 기존 0.5일→1.0일 연장
제50차 정기회 ('22.6.17.)	· 복무규정 일부개정규정(안)	· 근로자의 모성보호 강화
제44차 정기회 ('21.3.10.)	· 2021년 맞춤형 복지제도 운영(안)	· 정규직, 무기계약직, 비정규직 차별 없는 복지제도 운영
제39차 정기회 ('20.6.24.)	· 노사한마음 공동 선언식 개최(안) · 중장기 노사관리체계 수립(안)	· 상생의 노사관계 선언으로 건강한 노사문화 구축

2 인권경영 제도 실행

□ (인권경영 지침 제정) 임직원·이해관계자의 인권보호 및 증진에 관한 정책 수립 등 인권경영의 체계적 실행을 위한 지침 마련('18.12.12.)

□ (인권헌장 선언) 국제기준 준수 및 규범을 준수하여 우리 원 실정에 맞는 인권헌장 제정 및 선언

○ 제1차 인권경영위원회('18.12.20.)를 통한 인권경영헌장 작성

○ 이사회 승인('18.12.20.) 후 인권경영 선언 및 대내·외 선포('18.12.21.)

□ (근로환경 개선) 감정노동자(콜센터근로자)의 사무공간 및 전용 휴게실 확장을 통한 근무환경 개선

□ (인권교육 시행) 인권경영 마인드 제고·확산을 통한 인권침해 방지 및 구조를 위해 임직원 대상 연 1회 이상의 정기교육 정례화

○ 인권경영에 대한 이해도 제고를 위한 집단교육 실시('18.11.29.)

○ “인권의식 확산 및 인권경영 일반” 전문역량 강화교육 실시('19.12.04.)

- “표현의 자유와 차별금지” 비대면 인권교육 실시(‘20.11.24.~12.4.)
 - “코로나19 이후의 건강과 인권” 비대면 인권교육 실시(‘21.11.17.~24.)
 - “차별금지법(평등법) 왜 필요한가” 비대면 인권교육 실시(‘22.11.21.~25.)
 - “인권경영의 이해” 비대면 인권교육 실시(‘23.11.02.~11.10.)
 - 국가인권위원회 인권교육센터 비대면 인권교육 실시(‘24.6.16.~7.15.)
- (인권영향평가) 인권영향평가 체크리스트 마련 및 인권영향평가 실시
- (2019) 기관운영 부문 인권영향평가 체크리스트 지표확정(‘19.4.16.)
 - (2020) 기관 최초 기관운영부분 인권영향평가 실시(‘20.3.2.~13.)
 - 제3차 인권경영위원회를 통한 기관운영부분 인권영향평가 결과 보고 및 심의(‘20.4.16.)
 - (2021) 기관운영부분 인권영향평가 체크리스트를 활용한 서면 평가 실시(‘21.3.8.~3.19.)
 - (2021) 기관운영부분 인권영향평가 체크리스트를 활용한 서면 평가 및 중간점검* 실시(‘21.4.2.)
 - (2022) 주요사업부분 인권영향평가 도입을 통한 다각화된 인권 영향평가 실시(‘22.7.18.~7.29.)
 - (2022) 인권영향평가 자체점검 이후 외부전문가의 검증을 통한 인권영향평가 결과의 객관성 확보(‘22.8.23.)
 - (2023) 기관의 경영활동 내용과 “기관운영 인권영향평가” 및 “주요사업 인권영향평가” 체크리스트를 비교하여 공정하게 평가 실시(‘23.7.17.~28.)
 - (2024) 임시회의 소집을 통하여 인권영향평가 개선안을 마련하여 기관에 적합한 평가기준을 확립, 평가 실시(‘24.11.13.~20.)

3 인권영향평가결과 보고 및 공개

- (최고의사결정기구 보고) 제62차 정기 이사회 개최를 통한 ‘인권경영 추진실적 및 인권영향평가 결과보고’ 보고
- (대국민 공개) 이사회 보고 후 승인 된 인권경영 성과를 기관 대표 홈페이지에 게시하여 대국민 공개('24.12월말)

4 인권침해 피해자를 위한 구제절차 제공

- (인권준수 감시 장치 마련) 인권에 부정적 영향을 미칠 수 있는 직장 내 괴롭힘, 갑질 등의 근절을 위한 별도의 감시 장치 마련
 - 직장 내 괴롭힘 예방지침 마련('19.8.8), 성희롱 방지조치 지침 공유('19.7.5.)
 - 한국의료분쟁조정중재원 갑질 근절 대책 추진('20.1.)
- (침해신고 구제절차 다양화) 인권침해 성격, 성별 및 직군별 접근성 등을 고려하여 온·오프라인 신고 창구 다양화 → 피침해자의 선택 폭 확대
 - 성희롱·성폭력 전담직원(남,녀) 지정('18.10.08.)
 - 사내 인트라넷에 “온라인 인권침해 상담신고 센터” 설치('18.12.10.)
 - * 신고현황: 없음('21.4.15. 기준)
 - 갑질 피해 신고지원센터 신설('19.3.29.)
 - 내부익명신고시스템(직원의 소리함)을 휴게실 및 각 층 설치('19.10.10.)

III. 2024년 인권영향평가 결과

1 인권영향평가 정의

- 기관의 경영활동으로 인해 인권에 미칠 수 있는 실제적·잠재적 인권 리스크 파악, 진단 및 관리를 통한 인권침해 예방책 마련

2 인권영향평가 개요

평가원칙

- 공정성: 기관의 경영활동 내용과 “기관운영 인권영향평가” 및 “주요사업 인권영향평가” 체크리스트를 비교하여 공정하게 평가
- 객관성: 개인의 주관이 배제되도록 자료만을 기초로 평가
- 투명성: 인권영향평가 종료 후 결과를 대내외 공개

(점검방법) 1차 평가 → 중간점검 → 2차 평가

1차 평가	중간점검	2차 평가
기관운영부문 7개 분야 92개 지표, 주요사업부문 5개 분야 24개 지표에 대해 각 소관부서 실무자가 체크리스트를 기준으로 점검하고 결과 및 증빙자료 제출	1차 평가(증빙자료 포함)결과에 대해 자체 중간점검 후 해당 부서에 점검결과 및 조정사유 통보	내·외부 인권경영위원이 참석하여 자체평가를 심의하여 평가결과를 확정

- (평가활용) 평가결과를 취합하여 해당 분야의 미흡한 지표에 대해 관련 부서에서 보완 조치계획을 수립하고 인권침해 요소 개선

3 인권영향평가 체크리스트 평가결과

< 총 평 >

- ❖ (성과) 기관운영부문 100점, 주요사업부문 100점으로 미준수·미이행 사례가 없어 인권경영체계가 안정적으로 정착되어 운영되고 있음
- ❖ (개선) '23년 평가 시 “보완필요”로 답변하였던 「기관 활동으로 인해 부정적 인권영향을 받을 것으로 예상되는 개인 또는 집단과의 협의를 한다」 지표는 신규활동을 통하여 개선완료

□ 종합통계표

- 2023년에 “정보없음” 또는 “해당없음”으로 평가된 지표를 위원회 의결을 통하여 기관 상황에 맞는 실질적인 지표로 개선하였으며, 신규지표를 포함하여 총 116개 문항을 평가
- 기관운영부문 100점, 주요사업부문 100점으로 전체평균 100점으로 평가되었음

'24년 기관운영 부문 결과표			'24년 주요사업 부문 결과표		
연번	분야	점수	연번	분야	점수
1	인권경영 체제의 구축(31)	33.7	1	고객인권 보호(6)	25.0
2	고용상의 비차별(13)	14.1	2	고객보호를 위한 법령준수(3)	12.5
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장(8)	8.7	3	상담직원 인권보호(5)	20.8
4	강제 노동의 금지(9)	9.8	4	사회적약자 이용기회 증진(3)	12.5
5	산업안전 보장(15)	16.3	5	조정·중재 사업수행 시 인권보호(7)	29.2
6	책임 있는 공급망 관리(7)	7.6			
7	고객인권 보호(9)	9.8			
총점		100	총점		100

□ 세부항목별 평가

○ 인권경영 체제의 구축

- 2018년도 인권경영 도입 추진 후 인권경영 헌장 선포 및 정기적인 인권영향평가 중간점검 실시, 2024년부터는 의료사고안전망 회의에 참석하여 외부 집단과 협의를 실시하여 지표에 부합

○ 고용상의 비차별

- 내규(인사규정, 보수규정, 무기계약근로자 및 기간제근로자 관리세칙 등에 따라 고용 시 비차별, 남·녀 비차별, 비정규직 비차별을 시행하고 있어 체크리스트 상의 지표에 부합

○ 결사 및 단체교섭의 자유 보장

- 노동조합 설립을 전제로 하고 있는 지표를 일부 조정, 노동법령 준수 사항에 대하여 점검하고 직원들이 가지고 있는 현안사항을 토론할 수 있도록 노사협의회를 운영하고 있어 지표에 부합

○ 강제 노동의 금지

- 내규(복무규정, 직장 내 괴롭힘 예방지침 등)에 따라 근로기준법을 준수하고 있어 체크리스트 상의 지표에 부합

○ 산업안전 보장

- 매년 안전경영 책임계획을 수립 및 실행하며, 산업안전 보장을 근로자 지원)을 실시하고 있으므로 체크리스트 상의 지표에 부합 위한 정책(임산부 및 장애인 등 보호, 건강보호 및 산업재해 피해)

○ 책임 있는 공급망 관리

- 내규(청렴이행계약, 인권경영 지침 등)에 따라 보안담당직원 및 이해관계자의 인권침해를 예방하고 방지할 수 있도록 함으로써 체크리스트 상의 지표에 부합

○ **고객인권 보호**

- 내규(개인정보보호 처리규정 등)에 따라 고객 사생활 보호를 위한 지침이 마련되어 있으며, 고객 보호 강화(민원관리체계·정보공개·자체 고객 만족도 조사 등)를 지속하여 체크리스트 상의 지표에 부합

□ **주요사업 부문**

○ **고객인권 보호**

- 개인정보보호 처리규정에 따라 고객인권 보호를 위한 지침(개인정보 수집·관리·이용)을 운영하고 있으므로 체크리스트 상의 지표에 부합

○ **고객보호를 위한 법령준수**

- 민원사무처리세칙, 정보공개 운영지침, 자체 고객만족도조사 등을 통해 고객보호를 위한 법령을 준수하고 있으므로 체크리스트 상의 지표에 부합

○ **상담직원 인권보호**

- 감정노동 보호조치를 위한 자율점검 실시 및 상담직원 직무 교육을 통해 업무수행으로 인한 정신적·심리적 문제를 예방하도록 함으로써 체크리스트 상의 지표에 부합

○ **사회적약자 이용기회 증진**

- 조정·중재제도 이용수수료 감면, 외국인 이용자 편의 증진(통역, 신청서 작성 안내 등) 등으로 경제적, 사회적약자에게 이용할 수 있는 기회를 증진하여 체크리스트 상의 지표에 부합

○ **조정·중재 사업수행 시 인권보호**

- 관련 법령, 내규 및 운영매뉴얼 등을 준수하여 상담·조정·중재사업 수행 시 고객과 직원에게 발생할 수 있는 인권침해를 예방하고 보호하고 있으므로 체크리스트 상의 지표에 부합

IV. 향후 추진계획

- 인권영향평가 결과를 기관 홈페이지 공개('24년 12월말)
- 제8차 인권경영위원회 개최('25. 상반기 예정)