
“The First & Best, 신뢰받는 의료중재원”
인권경영 추진실적 및 인권영향평가 결과보고

2021. 11.



한국의료분쟁조정중재원
Korea Medical Dispute Mediation and Arbitration Agency



목 차



I. 인권경영 추진 개요	1
II. 인권경영 추진 성과	2
III. 2021년 인권영향평가 결과	6
IV. 향후 추진계획	8

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

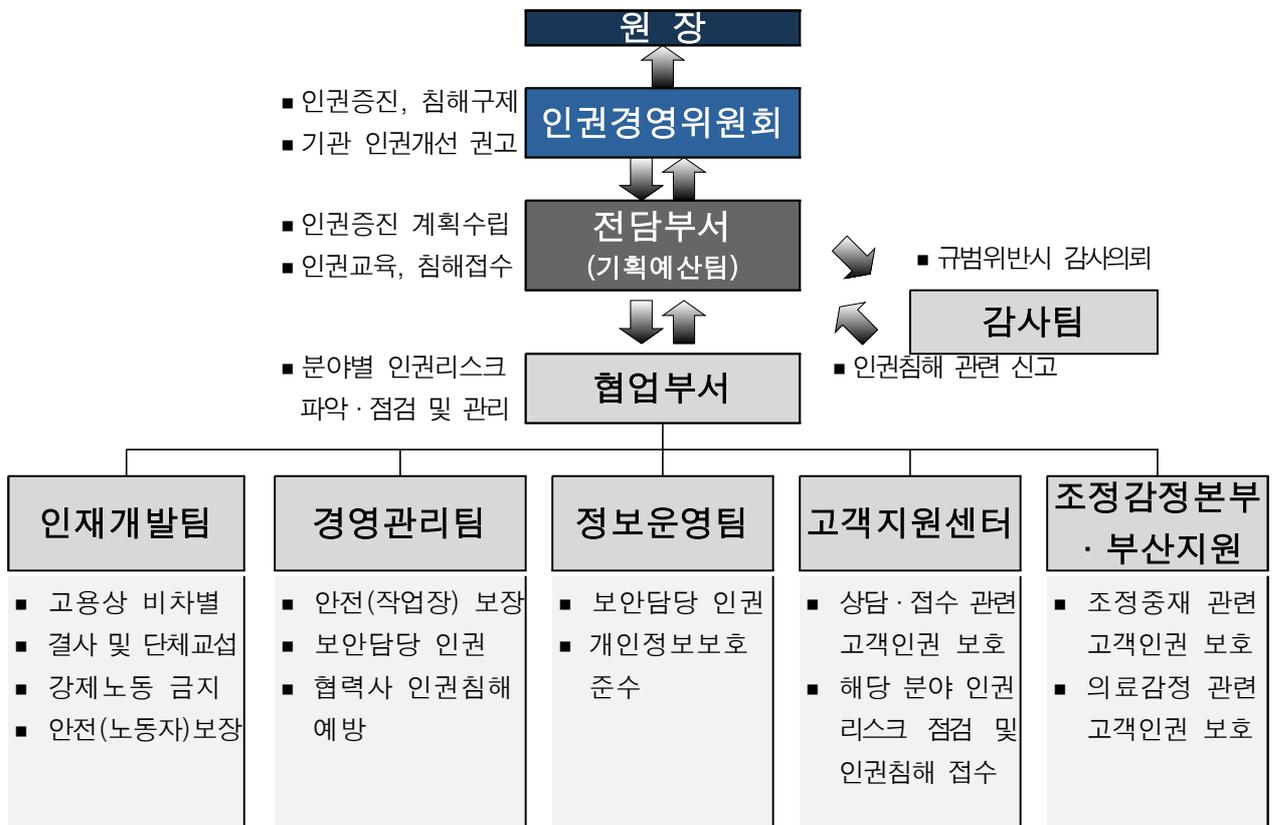
1단계 인권경영 체계구축	<ul style="list-style-type: none"> • 인권경영 조직 및 시스템 구축 • 인권경영 헌장 선언 및 공표 • 기관 내 각 부서 확산 : 구성원 이해도 제고 교육 실시 	
2단계 인권영향 평가실시	2-1단계	2-2단계
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관 운영 인권영향평가 실시계획 수립 • 인권영향평가 체크리스트(평가지표) 개발 • 인권경영 가이드라인 및 체크리스트 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 인권영향평가 1단계 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) '이사회 운영부서'를 전담부서로 지정하고, '각 사업별 인권리스크를 파악·점검하는 부서'를 협업부서로 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*)

* '18. 12. 20. ~ '21. 12. 20.

- (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 실적 보고 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

□ (노사협의회) 직원 근로조건 및 인권향상을 위한 노사협의회 운영

구분	안건	운영 성과
제44차 정기회 ('21.3.10.)	· 2021년 맞춤형 복지제도 운영(안)	정규직, 무기계약직, 비정규직 차별 없는 복지제도 운영
제45차 정기회 ('20.6.24.)	· 노사한마음 공동 선언식 개최(안) · 중장기 노사관리체계 수립(안)	상생의 노사관계 선언으로 건강한 노사문화 구축
제43차 정기회 ('20.12.10.)	· 2021년도 사업계획 및 예산안 · 「임금피크제 운영 요령」 제정안	노사협의 및 근로자 의견을 반영한 「임금피크제 시행세칙」 제정

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.)
- **(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.~3.13.)
 - 제3차 인권경영위원회를 통한 기관운영부분 인권영향평가 결과 보고 및 심의('20.4.16.)
 - (2021) 기관운영부분 인권영향평가 체크리스트를 활용한 서면평가 실시('21.3.8.~3.19.)
 - (2021) 기관운영부분 인권영향평가 체크리스트를 활용한 서면평가 및 중간점검* 실시('21.4.2.)

※ 2021 기관운영 인권영향평가 중간점검

- 일시/장소 : 2021. 4. 2. (의료중재원 20층 소회의실(1))
- 참석자 : 노사협의회(노측위원), 감사팀 및 기획예산팀
- 점검방법 : 분야별 인권영향평가 결과에 대해 내부점검
- 점검결과 : 자체평가 시 총 98.4점으로 산출된 결과를 총 97.7점으로 조정

3 인권영향평가결과 보고 및 공개

- (최고의사결정기구 보고) 제40차 임시 이사회 개최를 통한 ‘인권경영 추진실적 및 인권영향평가 결과’ 보고

※ 제40차 임시 이사회

- 일시/장소 : 2020. 6. 18. (의료중재원 20층 대회의실)
- 참석자 : 의료중재원 이사 8명, 감사 1명
- 보고안건(제166호) : 인권경영 추진실적 및 인권영향평가 결과
- 주요내용 : 국가인권위원회의 공공기관 인권경영 실행을 위한 인권경영매뉴얼 적용권고에 따른 인권경영 추진실적 및 인권영향평가 결과를 보고하고자 함
- 발언요지 : 안건에 대해 출석이사 전원이 이의 없이 원안 접수

- (대국민 공개) 이사회 보고 후 승인 된 인권경영 성과를 기관 대표 홈페이지에 게시하여 대국민 공개('20.6.30.)

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. 2021년 인권영향평가 결과

1 인권영향평가 정의

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

2 인권영향평가 개요

□ 평가원칙

- 공정성: 기관의 경영활동 내용과 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
기관운영분야 7개 분야 100개 지표에 대해 각 이슈의 관련부서 실무자가 체크리스트를 기준으로 점검 하고 결과 및 증빙자료 제출	1차 평가(증빙자료 포함)결과에 대한 중간점검 후 해당부서에 결과 및 사유 통보	외부전문가가 참석하는 제4차 인권경영위원회에서 1차 평가 및 중간점검결과 심의 후 인권영향평가 결과를 확정

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

3 인권영향평가 체크리스트 평가결과

< 총 평 >

- ❖ (성과) 인권경영체계를 구축하고, 인권영향평가 1등급 유지 등 각 인권 이슈별로 균형 있게 인권경영을 실천하고 있음
- ❖ (보완) 인권정책선언을 정기적으로 재검토하고 개선하며, 보고내용에 대한 검증을 위해 점검단을 통한 사전 검증을 시행할 것

1. 종합통계표

총 100문항 중 “정보없음” 또는 “해당없음”으로 총 18문항이 평가 제외되었으며, 해당 문항을 제외한 82문항에 대해 점수 및 평가등급 부여

○ 기관운영 인권영향평가 결과 97.7점으로 9등급 중 1등급으로 평가

'20년 결과표			'21년 결과표		
연번	분야	점수	연번	분야	점수
1	인권경영 체제의 구축(29)	27.3	1	인권경영 체제의 구축(29)	30.5
2	고용상의 비차별(13)	17.3	2	고용상의 비차별(13)	15.9
3	결사 및 단체교섭의 자유 보장(17)	4.0	3	결사 및 단체교섭의 자유 보장(17)	3.7
4	강제 노동의 금지(9)	12.0	4	강제 노동의 금지(9)	11.0
5	산업안전 보장(14)	18.7	5	산업안전 보장(14)	17.1
6	책임 있는 공급망 관리(9)	8.0	6	책임 있는 공급망 관리(9)	8.5
7	고객인권 보호(9)	12.0	7	고객인권 보호(9)	11.0
총점		99.3	총점		97.7

2. 세부항목별 평가

인권경영 체제의 구축

○ 2018년도 인권경영 도입 추진 후 인권경영 헌장 선포, 인권영향평가 중간점검 실시 등을 추진하여 체크리스트 상의 지표에 부합

고용상의 비차별

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

결사 및 단체교섭의 자유 보장

- 노동조합은 없지만 노동조합 부재 시 대안적 조치인 노사협의회를 운영하여 체크리스트 상의 지표에 부합

강제 노동의 금지

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

산업안전 보장

- 매년 안전기본계획을 수립 및 실행하며, 산업안전 보장을 위한 정책을 실시하고 있으므로 체크리스트에 부합

책임 있는 공급망 관리

- 내규(청렴이행계약, 인권경영 지침 등)에 따라 보안담당직원 및 이해관계자에게 인권존중에 동참할 수 있도록 함으로써 체크리스트 상의 지표에 부합

고객인권 보호

- 내규(개인정보보호 처리규정 등)에 따라 고객 사생활 보호를 위한 개인정보 수집·관리·이용 등의 지침이 마련되어 있으며, 민원관리체계·정보공개·자체 고객 만족도 조사를 통해 고객 보호 강화를 지속 추진하고 있으므로 체크리스트 상의 지표에 부합

IV. 향후 추진계획

- 기관운영 인권영향평가 결과를 대·내외 공개('21.하반기)

- 인권경영에 관한 전직원 대상 인권교육 예정('21.하반기)

- 제5차 인권경영위원회: 주요사업 인권영향평가(평가지표) 시행('22.상반기)