
고충처리제도

2025. 11. 03



제 1 장 개요

제 1 조(목적)

이 규칙은 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」제26조에 따라 (주)토달팍워콤 의 고충처리 운영을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제 2 조 (고충심사대상)

관리원 직원은 누구나 근무조건 및 인사관리, 기타 신상문제에 대하여 고충심사를 청구할 수 있다.

제 3 조 (고충처리의 범위)

제2조의 규정에 의한 고충처리 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 근무시간, 휴식, 시설안전 등 근무조건에 관한 사항
2. 교육훈련, 복무, 복지증진 등에 관한 사항
3. 성별, 종교별, 연령 등에 대한 차별적 대우에 관한 사항
4. 기타 개인의 정신적, 심리적, 신체적 장애로 인하여 발생하는 직무수행과 관련된 사항

제 4 조 (고충처리담당자 및 책임자의 구성 및 운영)

1. 고충처리 책임자는 대표이사로 하고 대표이사는 고충처리 접수 심사를 위해 고충처리담당자를 지정하여(별도 지정이 없을 경우에는 인사부장이 고충처리담당자(이하 "담당자"라 한다)의 역할을 담당함) 운영한다.
2. 담당은 고충 접수, 회의안건 작성, 회의록, 기타 관련서류의 작성과 보관 등에 관한 업무를 담당한다.

제 5 조 (고충처리 담당자의 심사 자세)

고충처리 담당자는 다음과 각 호와 같은 심사 자세를 지켜야 한다.

1. 고충처리업무가 직원의 권익을 보장할 수 있도록 한다.
2. 고충처리를 통하여 전체 직원에게 근무의욕과 사기를 높이고, 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 한다.
3. 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.

제 6 조 (고충심사청구)

1. 직원이 고충처리를 청구할 때에는 [별지 제2호 서식]의 고충처리 청구서를 작성하여 고충처리 담당자에게 제출하여야 하며, 고충처리 담당자는 이를 대표이사에게 보고하여야

한다.

2. 고충심사 청구를 받은 대표이사는 지체없이 고충처리 담당자와 함께 심사하여야 한다.
3. 직원이 고충처리 청구서를 작성할 경우 객관적이고 사실에 입각하여 작성하여야 하며, 주관적이거나 근거 없는 허위사실을 적시하지 않도록 하여야 한다.

제 7 조(고충처리심사절차)

고충처리 담당자가 고충처리 청구서를 접수한 경우 30일 이내에 고충심사에 대한 결정을 하여야 한다. 다만, 부득이하다고 인정되는 경우에는 대표이사의 승인을 얻어 30일을 연장할 수 있다.

제 8 조 (심사기일의 지정통지)

고충처리담당자는 고충심사를 할 때에 청구인 또는 관계인의 출석을 필요로 하는 경우 심사일시 및 장소 등 관련 내용을 심사기일 5일 전까지 통지하여야 한다.

제 9 조(취하)

청구인은 고충처리책임자의 결정이 있을 때까지는 청구의 일부 또는 전부를 취하할 수 있다.

제 10 조(고충처리의 결정)

1. 고충심사의 결정은 고충처리책임자의 결정에 의한다.
2. 고충처리책임자가 고충심사 청구에 대하여 결정을 한 때에는 [별지 제3호 서식]의 결정서를 작성하고, 참석한 인원이 서명, 날인하여야 한다.
3. 고충심사를 결정할 때에는 청구인이 고충해결을 위해 타 규정에 의한 구제절차나 관련 상담 등의 진행여부 등 자구 노력의 내용도 고려하여야 한다.

제 11 조(고충처리 심사결과 처리)

1. 결정서를 작성한 후 대표이사는 고충심사 결과를 청구인에게 통보하여야 한다.
2. 대표이사는 제11조제2항에 따라 시정요청이 있는 경우 특별한 사유가 없는 한 그에 따라 필요한 조치를 하고, 그 처리 결과를 청구인에게 알려야 한다. 다만, 부득이한 사유로 이행하지 못할 경우 그 사유를 알려야 한다.

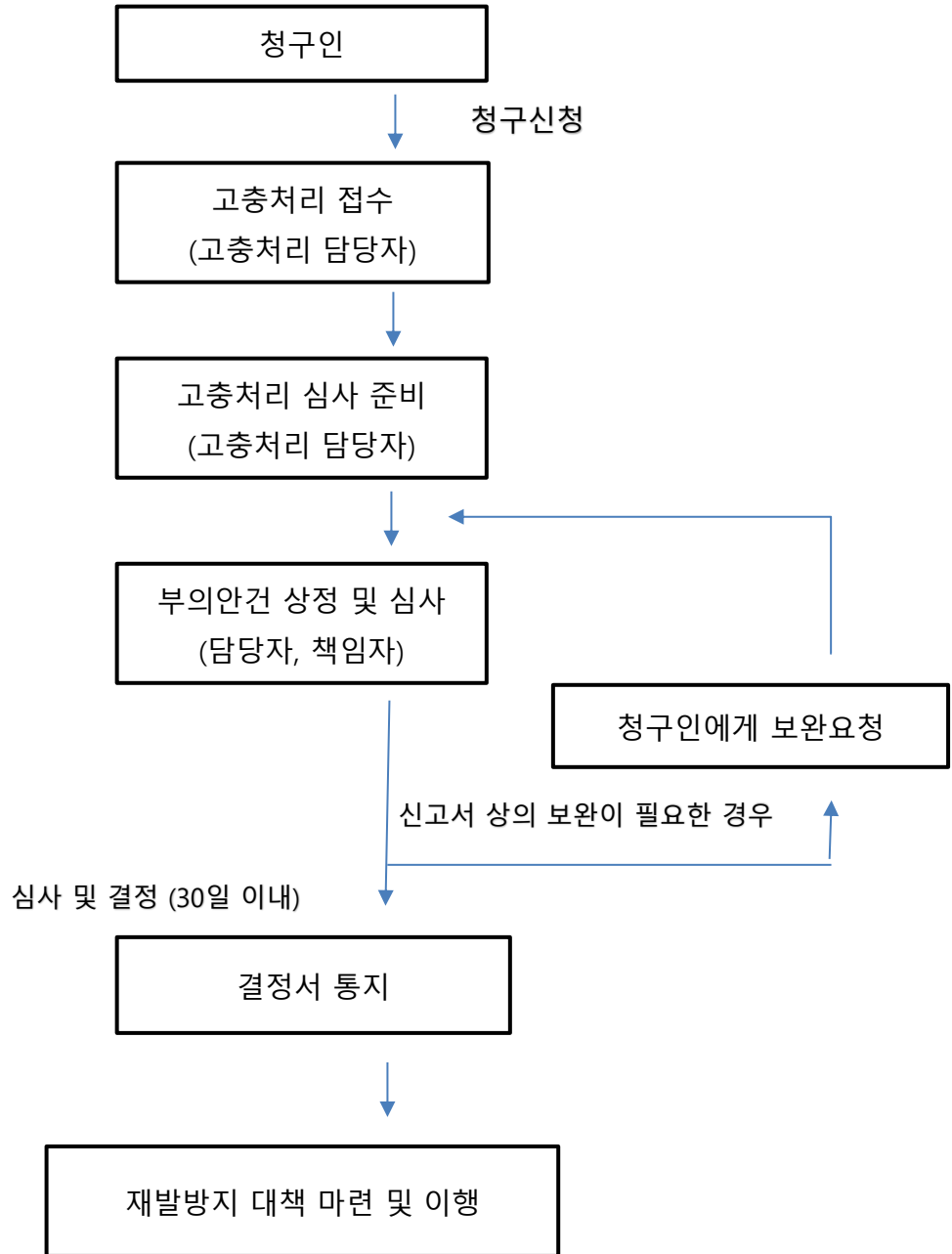
제 12 조(불이익 배제)

1. 고충을 신청한 직원은 허위사실을 기재한 경우를 제외하고는 고충 제기로 인한 어떠한 불이익 처분 또는 대우를 받지 아니한다.
2. 고충처리담당자는 직무수행과 관련하여 어떠한 불이익 처분 또는 대우를 받지 아니한다.

부칙

본 지침은 대표이사의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

고충처리 절차



고충처리 청구서

청구인	소속		생년월일	
	직급		성명	
고충내용				
위와 같은 사유로 고충을 신청하오니 처리하여 주시기 바랍니다.				
첨부서류 :				
20 년 월 일				
청구인 :				(인)

