

# 고충처리위원회운영규칙

제정 2012. 08. 28.

개정 2020. 09. 29.

**제1조(목적)** 이 규칙은 한국콘텐츠진흥원 고충처리위원회(이하 ‘위원회’라 한다)의 구성 및 운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(기능)** 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 근무 환경, 근무조건 개선에 관한 고충사항
2. 직원의 복지증진에 관한 고충사항
3. 직원의 교육 훈련에 관한 고충사항
4. 직원의 대외 업무수행에 관한 고충사항 <신설 2020.09.29.>
5. 기타 고충사항 <조항이동 2020.09.29.>

**제3조(구성)** ① 위원회는 노사가 각 추천한 1인과 노사 협의로 추천한 여성 위원 1인 등 총 3인의 고충처리 위원(이하 ‘위원’이라 한다)으로 구성한다. <개정 2020.09.29.>

② 위원회 개최 등 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1인을 두며, 위원회가 내부 고충처리 안건을 심의할 때의 간사는 인사담당 부서장으로, 대외 고충처리 안건을 심의할 때의 간사는 대외 고충처리 담당 부서장으로 한다. <신설 2020.09.29.>

③ 간사는 고충접수, 회의의 의안작성, 회의록, 기타 관련서류의 작성과 보관 등에 관한 업무를 담당한다. <조항이동 2020.09.29.>

**제4조(회의)** ① 위원은 다음 각 호의 1에 해당하는 사안이 있을 때에는 회의를 소집하여야 한다.

1. 위원의 요구가 있을 때
2. 고충이 접수되었을 때
3. 원장이 필요하다고 인정할 때

② 위원회의 의사는 만장일치 찬성으로 의결한다.

③ 위 제2항의 의결의 불가하거나 위원회에서 처리하기 곤란한 사항은 노사협의회 회의에 부쳐 협의 처리한다.

**제5조(위원회의 출석)** ① 위원은 필요에 따라 부의사항과 관계되는 직원을 출석시켜 증언을 듣거나 전문가의 의견을 들을 수 있다.

② 위원회의 부의사항에 대하여 이해관계가 있는 위원은 당해 회의에 참석할 수 없다.

**제6조(회의록)** 위원회는 고충사항접수 및 처리대장(별표 제2호 서식)을 작성 하여야 하며, 회의록은 출석위원 전원이 서명·날인하여야 한다.

**제7조(회의의 비공개)** 위원회 회의는 비공개를 원칙으로 하고, 참석 위원은 회의의 내용을 누설하여서는 아니 된다.

**제8조(심의사항 보고)** 위원회는 심의결과를 지체 없이 원장에게 보고하여야 한다.

**제9조(위원의 임기와 처우)** ① 고충처리 위원은 비상임, 무보수로 한다.

② 위원의 임기는 1년으로 하며, 연임할 수 있다.

③ 고충처리위원회 직무수행과 관련하여 위원에 대해 불이익한 처분을 하여서는 아니 된다.

④ 위원은 해당 양식(별지1호 서식)에 따라 지방노동청에 선임 내용을 신고하여야 한다.

⑤ 위원이 고충처리에 소요되는 시간은 근무한 것으로 본다.

**제10조(고충처리 절차)** ① 고충처리 업무를 처리는 각 호의 절차를 따른다.

1. 위원회는 고충처리를 위해 상담실을 설치 운영 할 수 있다.

2. 직원이 내부 고충처리 신고 시 위원 또는 고충처리 상담실로 구두 또는 서면으로 신고하며, 대외 고충처리 신고 시 양식(별지 3호 서

식)에 따라 작성 후 대외 고충처리 위원회에 신고한다. <개정 2020.09.29.>

3. 신고 된 고충사항 중 중요사항에 대해서는 지체 없이 원장에게 보고 하여야 한다.
4. 고충사항 접수 후 7일 이내에 위원회 회의를 소집하거나 회의 소집이 불필요한 경우 조치를 취하여야 한다.
5. 위원회는 접수된 고충사항에 대해 10일 이내에 처리결과 또는 진행 상황을 신고자에게 회신하여야 한다.
6. 제5호에도 불구하고 대외 고충사항에 대해서는 1개월 이내에 처리결과를 신고자에게 회신할 수 있다. <신설 2020.09.29.>

## 부 칙

제1조(시행일) 이 규칙은 제정한 날로부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규칙 시행일 이전에 처리된 사항에 대해서도 이 규칙에 준하여 적용된 것으로 한다.

## 부 칙(개정 2020.9.29.)

제1조(시행일) 이 규칙은 원장의 승인을 얻은 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규칙 시행일 이전에 처리된 사항에 대해서도 이 규칙에 준하여 적용된 것으로 한다.

(별지 1호 서식)

| 고충처리위원선임신고서                                                                                                                                                                                                                                            |         |     |     |                |         |           |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|-----|----------------|---------|-----------|-----|-----|
| 사업 또는 사업장명                                                                                                                                                                                                                                             |         |     |     | 대 표 자          |         |           |     |     |
| 소 재 지                                                                                                                                                                                                                                                  |         |     |     | 근로자수           |         | 명(남: 여: ) |     |     |
| 업 종                                                                                                                                                                                                                                                    |         |     |     | 전화번호           |         |           |     |     |
| 고 충 처 리 위 원<br>선 임 일 자                                                                                                                                                                                                                                 |         |     |     | 노사협의회<br>설치 여부 |         |           |     |     |
| 고충처리 상담실                                                                                                                                                                                                                                               |         |     |     |                |         |           |     |     |
| 고<br>충<br>처<br>리<br>위<br>원                                                                                                                                                                                                                             | 근 로 자 측 |     |     |                | 사 용 자 측 |           |     |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | 직 책     | 성 별 | 연 령 | 성 명            | 직 책     | 성 별       | 연 령 | 성 명 |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |         |     |     |                |         |           |     |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |         |     |     |                |         |           |     |     |
| <p>위와 같이 노사협의회법 제24조, 제25조, 제1항 및 동법 시행규칙 제10조의 규정에 의하여 고충처리위원을 선임(위촉)하였음을 신고합니다.</p> <p style="text-align: right;">년      월      일</p> <p style="text-align: right;">신 고 인:</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">서울지방고용노동청장    귀하</p> |         |     |     |                |         |           |     |     |

(별지 제2호 서식)

고 충 사 항 접 수 및 처 리 대 장

| 접 수<br>번 호 | 접 일<br>수 자 | 고 충 인 |       | 고 충<br>내 용 | 처 리<br>결 과 | 회 신<br>일 자 | 위 원<br>확 인 |
|------------|------------|-------|-------|------------|------------|------------|------------|
|            |            | 성 명   | 소속 부서 |            |            |            |            |
|            |            |       |       |            |            |            |            |

(별지 제3호 서식) <신설 2020.09.29.>

| 대외고충처리담당부서장 |    |
|-------------|----|
| 성명          | 서명 |
|             |    |

## 대외고충처리신고서

|             |     |  |
|-------------|-----|--|
| 신고자<br>인적사항 | 소 속 |  |
|             | 직 급 |  |
|             | 성 명 |  |
|             | 연락처 |  |

고충내용 (상세히 기술)

위와 같이 고충사항을 신고하오니 처리하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

(신고인)

(서명)