고충처리위원회운영규칙

제정 2012. 08. 28.
개정 2020. 09. 29.
전부개정 2024. 06. 27.
개정 2026. 10. 13.

제1조(목적) 이 규칙은 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제5장에 따라 한국콘텐츠진흥원 고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(기능) 고충처리위원회(이하 ‘위원회’라 한다)는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 근무환경, 근무조건에 관한 고충사항
2. 직원의 대외 업무수행에 관한 고충사항
3. 기타 고충사항
4. 직장 내 괴롭힘에 관한 고충사항

제3조(구성) ① 위원회는 노사가 각 추천한 1인과 노사 협의로 추천한 여성위원 1인 등 총 3인의 고충처리 위원(이하 ‘위원’이라 한다)으로 구성한다.

② 위원회 개최 등 위원회의 사무를 처리하기 위하여 인사담당 부서장을 간사로 두고 부서 내 고충상담원을 두며, 고충상담원에게는 고충상담 및 처리에 관한 별도 교육을 이수하도록 한다.

③ 고충상담원은 고충접수, 회의의 의안작성, 회의록, 기타 관련 서류의 작성과 보관 등에 관한 업무를 담당하도록 한다.

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(대장 비치) 위원회는 고충사항접수 및 처리대장(별표 제2호 서식)을 작성하여야 하며, 회의록은 출석위원 전원이 서명·날인하여야 하며, 처리 대장은 1년간 보존하여야 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 위원이 고충처리에 소요되는 시간은 근무한 것으로 본다.

제10조(고충처리 접수) ① 위원과 고충상담원의 명단, 연락처는 전직원이 열람할 수 있도록 다음 각 호의 사유에 따라 업무포털 게시판에 공지한다.

1. 위원이 변경된 경우
2. 매년 1/4분기

② 직원이 고충에 대해 상담을 필요로 하는 경우 위원 또는 고충상담원에게 서면, 전화, 통신 및 방문 등의 방법으로 상담을 신청할 수 있다.
③ 직원이 고충처리를 신청할 시에는 고충처리 신고 양식(별지 제2호 서식)을 작성하여 위원 또는 고충상담원에게 제출하여야 한다.
④ 고충처리 접수 후 지체없이 원장에게 보고하고, 위원회를 개최하여 안건을 심의하여야 한다.
⑤ 제3항에도 불구하고 위원 또는 고충상담원은 제출받은 신고 내용이 미비하다고 판단될 경우 신고인에게 보완을 요구할 수 있으며, 신고인은 요구받은 기한 내에 이를 보완하여야 한다.

제11조(고충처리 절차) ① 고충상담원은 고충 접수를 위해 다음 각 호에 해당하는 사항에 대해 신고인에게 안내한다.
1. 고충처리 절차
2. 고충처리 예상기간
3. 조사기간 중 신고인 보호
4. 비밀유지 및 2차 피해 방지

② 고충사항 접수 후 7일 이내에 위원회 회의를 소집하거나 회의 소집이 불필요한 경우 조치를 취하여야 한다.
③ 위원회는 접수된 고충사항에 대해 10일 이내에 처리결과 또는 진행상황을 신고자에게 회신하여야 한다.
④ 위원회는 고충처리를 위해 상담실을 설치 운영 할 수 있다.

제12조(취하) 신고인은 위원회의 결정이 있을 때까지는 신고의 일부 또는 전부를 취하할 수 있다.

제13조(고충처리 결과) ① 위원회는 회의를 통해 각 호의 사항을 심의·의결한다.
1. 고충 인정 여부
2. 신고인의 요구사항에 대한 조치 사항
3. 인사조치가 필요한 경우 인사위원회 회부 사항
4. 재발방지 및 2차 피해 방지에 대한 사항

② 위원회의 심의 결과는 원장에게 보고한 날로부터 5일 이내에 신고인에게 서면으로 통지하여야 한다.

③ 신고인이 고충처리 결과를 통보받은 날부터 3년이 경과하여 그 사실을 안내받았음에도 고충인이 고충관계 해소에 대해 명시적으로 반대하지 않은 경우, 해당 고충관계는 해소된 것으로 간주한다. 다만, 성희롱·성폭력·스토킹과 관련된 고충관계는 제외한다. <신설 2026.10.13.>

④ 제3항에도 불구하고, 고충인은 언제든지 고충관계 해소 의사를 고충상담원에게 통보할 수 있으며, 이 경우 해당 고충관계는 해소된 것으로 한다. <신설 2026.10.13.>

제14조(재심) ① 신고인이 위원회의 결정에 이의가 있는 경우에는 심사결과를 통지받은 날로부터 7일 이내에 그 사유를 명시하여 서면으로 재심을 청구할 수 있다. 다만 재심의 청구는 1회에 한하여 가능하다.

② 위원회는 재심청구 접수일로부터 10일 이내에 심의를 하여야 한다. 다만 부득이한 사유가 있을 때에는 위원회는 10일에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

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.

부 칙(2024.06.27.)

이 규칙은 원장의 승인을 얻은 날부터 시행한다.

부 칙(2026.10.13.)

제1조(시행일) 이 규칙은 원장의 승인을 얻은 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규칙 제13조제3항에도 불구하고, 2026년 1월 1일 이전에 통보된 고충관계는 이 규칙 시행일부터 2년이 경과한 경우 고충인의 명시적인 반대가 없으면 해당 고충관계가 해소된 것으로 간주한다.

[별지 제1호 서식]

고 충 사 항 접 수 및 처 리 대 장

접수 번호	접수 일자	고충인		고충 내용	처리 결과	회신 일자	위원 확인
		성명	소속 부서				

[별지 제2호 서식]

<table>
<tr><td colspan="5">고 충 처 리 신 고 서</td></tr>
<tr><td>신 고 일</td><td>20 . . .</td><td>고충일자
※사안이 발생한 일자</td><td colspan="2">20 . . .</td></tr>
<tr><td rowspan="4">고충구분</td><td>근무환경, 근무조건 고충 □</td><td rowspan="4">이해관계자
(가해자, 참고인 등)
※ 줄 나눠 다수 기입 가능</td><td>구분</td><td>성명</td></tr>
<tr><td>직장 내 괴롭힘 □</td><td>가해자</td><td></td></tr>
<tr><td>대외 업무수행 고충 □</td><td>참고인</td><td></td></tr>
<tr><td>기타 고충 □</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>고충내용</td><td colspan="4">※ 6하원칙에 의해 따라 고충발생 일시, 장소, 사유, 당시 상황 등을 최대한 자세히 기재 바랍니다.
※ 내용을 뒷받침할 수 있는 증빙자료(메일, 통화, 메시지, 업무기록 등)을 첨부 바랍니다.</td></tr>
<tr><td>요구사항</td><td colspan="4">ㅇ 고충처리위원회에 대한 요구사항
-

ㅇ 가해자(있을 시)에 대한 요구사항
-</td></tr>
</table>