



동아특수화학(주)

고충처리 규정

승인자	서무 이한경 차장
제정	2025년 12월 19일
개정	최초 제정
문서 관리 번호	DGP-0216
문서 관리자	서무 이한경 차장



1. 목적

본 절차서는 임직원의 고충을 신속하고 공정하게 처리함으로써 조직 내 신뢰와 협력을 증진하고, 원활한 업무 환경을 조성하기 위한 것이다.

2. 적용 범위

이 절차서는 모든 임직원을 대상으로 하며, 고충의 내용은 업무, 직장 내 인간관계, 근무 환경, 처우 및 복리후생 등과 관련된 사항을 포함한다.

3. 정의

고충: 임직원이 직장 생활 중 경험하는 개인적 또는 직업적 어려움이나 불만.

고충처리자: 고충을 접수하고 처리하는 담당자로, 보통 인사팀 또는 지정된 관리자.

4. 고충 처리 절차

① 고충 접수

· 임직원은 본인의 고충을 서면, 이메일, 또는 직접 면담의 형태로 인사팀 또는 지정된 관리자

에게 제출한다.

· 고충 접수 시, 익명으로 접수가 가능하고 비밀 유지가 엄격히 보장된다.

② 고충 검토 및 조사

· 고충처리자는 접수된 고충의 내용을 검토하고, 관련 자료나 증거를 수집한다.

· 필요한 경우, 해당 고충과 관련된 당사자들과 면담을 진행한다.

③ 해결 방안 마련

· 고충처리자는 문제를 해결하기 위한 방안을 마련하며, 필요한 경우 관련 부서와 협력한다.



- 마련된 해결 방안은 고충 제기자와 논의하여 동의를 얻는다.

④ 결정 및 실행

- 합의된 해결 방안을 실행하며, 필요한 경우 관련 절차를 문서화한다.
- 실행 결과를 고충 제기자에게 공유한다.

⑤ 사후 관리

- 고충 처리 이후, 지속적으로 상황을 모니터링하여 동일한 문제가 재발하지 않도록 조치한다.
- 고충 처리 과정에서 수집된 정보는 비밀로 유지하며, 필요 시 기록을 폐기한다.

5. 고충처리 일정 규정

1) 접수 시 처리 기한

- 접수 후 7 일 이내 1 차 검토 및 회신
- 긴급 사안(법적 문제 포함)은 즉시 처리

2) 조사 및 검토 기간

- 통상적으로 30 일 이내 완료
- 필요 시 추가 조사 진행, 최대 연장 기한 명시 (예: 15 일 연장 가능)

3) 결과 통보 시한

- 최종 결정 후 10 일 이내 신청자에게 통보

4) 이의 신청 기한

- 결과 통보 후 14 일 이내 재심 요청 가능

6. 역할과 책임

- 임직원: 고충 발생 시 신속히 보고하며, 사실에 기반한 정보를 제공한다.



- 고충처리자: 고충 접수 및 처리의 전 과정을 책임지고 공정성을 유지한다.
- 관리자: 고충 해결에 필요한 지원을 제공하며, 예방 조치를 시행한다.

7. 비밀 유지

고충 처리 과정에서 모든 정보는 철저히 비밀로 유지되며, 관련 당사자의 동의 없이 공개되지 않는다.

8. 재검토 요청 및 이의제기

고충 제기자는 처리 결과에 만족하지 않을 경우, 이의제기 및 추가 검토를 요청할 수 있다. 이 경우 상위 관리자나 외부 중재기관의 도움을 요청할 수 있다.

9. 시행

본 절차서는 2025년 12월 19일부터 시행된다.

2025. 12. 19

동아특수화학주식회사 대표이사 전병철

