

## 1. 목적

본 매뉴얼은 한일튜브(이하 "회사")가 인권경영 원칙에 따라 임직원 및 이해관계자의 인권침해를 예방하고, 발생 시 피해자의 권리를 보호·구제하기 위한 절차를 규정하는 데 목적이 있다.

## 2. 구제절차 개요

### 1) 구제기구

인사팀(HR 상담센터)이 실무 총괄 부서로서 접수 및 조사 절차를 수행하며, 징계 여부 및 시정 조치는 징계위원회에서 최종 심의 및 의결한다.

### 2) 신고 채널

- 한일튜브 홈페이지 '제보센터'
- 인사팀 이메일: jinwook.yoon@tiauto.com
- 대표전화: 032-714-7700

### 3) 운영 원칙

- 임직원, 협력사, 이해관계자 누구나 신고 가능
- 익명 및 실명 신고 모두 허용
- 신고자 및 피해자 신분·내용 기밀 보장 및 보호 조치 적용

### 4) 구제 방침

- 신고 접수 즉시 절차 개시
- 사안에 따라 내부 또는 외부 전문 조사자 참여 가능
- 조치 결과는 피해자와 신고인에게 투명하게 통보

## 5) 처리 과정 흐름도:

신고 → 접수 → 1 차 상담 및 보고 → 사건 조사 → 위원회 심의 → 시정조치 → 결과 통보 및 후속관리

## 3. 고충처리 절차 및 단계별 처리 일정

단계	상세 내용	소요기간
① 신고 접수	홈페이지, 이메일, 전화, 방문 등 통해 제보 수령	즉시
② 1 차 상담	인권 담당자가 피해자 또는 신고자와 비공개 상담 진행	접수 후 3 일 이내
③ 사건 조사	관련자 면담, 증거 확보, 사실관계 조사	접수일로부터 30 일 이내 *(최대 15 일 연장 가능)*
④ 위원회 심의	징계 여부 및 시정조치 논의, 결의	조사 종료 후 5 일 이내
⑤ 결과 통보	피해자 및 신고자에게 조사 결과 및 조치사항 서면 통보	심의 후 3 일 이내
⑥ 후속 관리	재발 방지, 피해자 사후지원, 제도 개선 등	조치 이후 3 개월 내 지속 모니터링

## 4. 신고 접수 및 조사 세부 내용

### 1) 신고 및 접수

- 인권담당부서가 제보를 즉시 인지 및 기록
- 신고 내용은 비공개로 분류되며, 허위·악의적 신고의 경우 각하 가능

### 2) 상담 진행

- 상담 시 비밀 보장 및 제보자 보호 원칙 안내
- 2 차 피해 예방 조치 철저
- 피해자의 감정 보호를 위해 불필요하거나 모욕적 질문 금지

### 3) 사건 조사

- 피해자 → 신고자 → 피신고인 순으로 조사 원칙적으로 진행
- 객관적 증거 확보 및 진술기록 작성
- 사건의 특수성에 따라 외부 전문가 또는 법률 자문 가능

### 4) 조사 종결 및 보고

- 사실관계, 증거, 진술 요약, 조사내용 등을 명시한 조사보고서 작성
- 보고서 내용은 피해자 및 신고자에게 서면으로 통보

## 5. 제보자 및 피해자 보호 조치

### 1) 기밀 보장

- 신고자 및 피해자의 신원과 제보 내용은 철저히 비공개
- 개인정보 보호법 및 사내 정보보안 규정에 따라 저장 및 접근 제한

### 2) 보복 금지

- 신고 또는 피해 사실을 이유로 해고, 전보, 승진 제한, 근무조건 불이익 등 보복 금지
- 보복 행위 발생 시 가해자에 대해 징계위원회 회부 및 엄중 조치

### 3) 이의 제기 절차

- 피해자 및 신고자는 조사 결과나 처리 내용에 대해 결과 통보일로부터 10 일 이내 서면 이의 제기 가능
- 이의 제기 시 재심의 및 보완 조사 실시, 결과는 7 일 이내 통보

#### **4) 2 차 피해 예방 및 보호 조치**

- 심리상담 지원, 가해자와의 분리조치, 필요 시 부서 이동 또는 유급 휴가 제공
- 법률상담 및 외부 기관 연계 지원 가능

#### **5) 후속 모니터링**

- 시정조치 이행 여부 및 피해자 상태 주기적 확인
- 지속적인 모니터링을 통해 동일 유형의 피해 재발 방지

### **6. 징계조치 절차**

- 징계위원회는 조사 결과에 따라 사실관계를 판단하고, 회사 징계규정에 의거하여 경고, 감봉, 정직, 해고 등 조치를 결정함
- 징계는 비례 원칙 및 공정성을 고려하여 결정하며, 해당 직원은 소명 기회 부여
- 징계 내용은 인사기록에 반영되며, 이의제기 가능

### **7. 문서 보관 및 제도 개선**

#### **1) 문서 보관**

- 조사 및 결과 보고서, 회의록 등은 관련 법률 및 회사 규정에 따라 최소 3 년 이상 보관
- 개인정보는 별도 분리 저장

## 2) 제도 개선

- 처리 사례 및 통계를 분석하여, 정기적으로 정책·절차를 개선
- 내부 교육자료로 활용하여, 예방 중심의 인권문화 확산에 기여

## 8. 고충처리 절차의 효과성 평가

### 1) 평가 목적

회사는 고충처리 절차가 실질적으로 인권침해를 예방하고 피해자 보호에 기여하는지를 점검하기 위해 정기적으로 제도 운영의 효과성과 실효성 평가를 실시한다.

### 2) 평가 항목

고충처리 제도의 효과성은 다음과 같은 정량적 및 정성적 지표를 활용하여 평가한다:

- 신고 건수 및 유형별 분류
- 처리 기간의 평균 및 편차
- 재발률 및 시정조치 이행률
- 피해자 및 신고자의 만족도
- 익명성 및 보호 조치의 실효성
- 제보 채널 접근성 및 인지도

### 3) 평가 주기 및 방식

- 연 1 회 이상 정기적으로 평가를 수행하며, 필요한 경우 수시 점검을 실시할 수 있다.
- 평가 결과는 지속가능경영팀 또는 인사팀이 보고서를 통해 분석하며, 필요 시 관련 부서 협의를 통해 제도 개선 사항을 도출한다.

### 4) 결과 반영 및 개선

- 평가 결과는 다음 연도의 인권경영 실행계획에 반영하며, 교육자료, 업무절차, 시스템 개선 등 실질적 조치로 이어진다.
- 효과성 저하가 확인된 경우, 제보 채널, 보호 조치, 조사 대응 절차 등 우선 개선이 필요한 영역을 중심으로 보완 작업을 수행한다.

[개정이력]

차수	제(개)정일	시행일	주요 개정 내용
1	2023.10.5.	2023.10.6	초도제정
2	2024.08.20		징계처리 절차 명기
3	2025.06.30		고충처리 절차 효과성 평가 추가
4	2025.11.30		신고채널 정보 업데이트