

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: sunnychoi@tifs.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

문서 번호: KR-HR-23-0018

문서 관리자: HR 팀

- 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