

제주연구원 인권침해 구제 매뉴얼

-성희롱 · 성폭력 및 갑질 · 직장 내 괴롭힘 포함-

제정 2022. 09. 08.

- 제주연구원 임직원 및 이해관계자의 인권보호를 위해 인권침해, 성희롱·성폭력, 직장 내 괴롭힘, 갑질 관련 구제절차에 관한 세부 매뉴얼 및 가이드라인을 마련하여 효과적으로 운영하고자 함.

I 구제절차 개요

□ 관련근거

- 제주연구원 인권경영이행지침
- 제주연구원 성희롱·성폭력 예방지침
- 제주연구원 갑질·직장 내 괴롭힘 예방 대응지침

□ 적용대상

- 제주연구원 임직원 및 모든 이해 관계자

□ 범 위

- 제주연구원의 업무와 관련하여 인권을 침해당한 경우
- 제주연구원 내에서 성희롱·성폭력 사건이 일어난 경우 또는 외부(검찰/경찰)로부터 성폭력 사건이 조사 중임을 통지받은 경우
- 제주연구원의 업무와 관련하여 갑질·직장 내 괴롭힘을 당한 경우

□ 신고방법

- 제주연구원 고충상담원 및 인권경영 담당부서(총무팀) 또는 담당자에게 신고(서면, 방문, 전화 등)
- 온라인 신고센터 이용 가능

□ 사건처리절차

- 민원/상담접수 → 사건유형분류 및 피해자/신고인 보호조치 → 상담 및 구제 해당여부 판단 → 합의(조정)
- 사건접수 및 조사(필요 시 위원회 구성 및 심의·의결) → 원장보고 → 행위자 대상조치(제도개선, 징계 등 포함) 및 재발방지 조치 시행

II 인권의 이해

1. 인권의 개념

1) 인권의 정의

○ 제주연구원 「인권경영이행지침」 제2조(정의)

- “인권”이란 헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치, 자유와 권리를 말한다.

○ 「대한민국헌법」 제10조, 제11조

- 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.
- 모든 국민은 법 앞에 평등하다. 누구든지 성별·종교 또는 사회적 신분에 의하여 정치적·경제적·사회적·문화적 생활의 모든 영역에 있어서 차별을 받지 아니한다.

○ 「제주특별자치도 인권 보장 및 증진에 관한 조례」 제3조(정의)

- “인권”이란 헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.

2) 용어의 정의

○ 임직원

- 제주연구원에 근무하는 모든 임원과 직원(비정규직 포함)을 말한다.

○ 이해관계자

- 제주연구원의 경영활동과 관련된 자로서 지역사회(주민), 고객 등 연구원과 관계를 맺고 있는 모든 단체 또는 개인을 말한다.

3. 인권침해의 개념

1) 인권침해의 정의

- 「대한민국 헌법」과 법률이 규정하고 있거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법이 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 침해하는 행위를 말하며, 성희롱·성폭력, 갑질, 직장 내 괴롭힘을 포함한다.

2) 인권침해의 유형

- 제주연구원의 경영활동, 업무 수행과 관련하여 「대한민국헌법」 제10조~22조까지의 규정에 보장된 인권을 침해당한 경우를 말한다.
- 차별행위에 의한 인권침해 : 평등권 침해의 차별행위

「국가인권위원회법」 제2조제3항

“평등권 침해의 차별행위”란 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역(출생지, 등록기준지, 성년이 되기 전의 주된 거주지 등을 말한다), 출신 국가, 출신 민족, 용모 등 신제조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족 형태 또는 가족상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적지향, 학력, 병력 등을 이유로 한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

가. 고용(모집, 채용, 교육, 배치, 승진, 임금 및 임금 외의 금품 지급, 자금의 융자, 정년, 퇴직, 해고 등을 포함한다)과 관련하여 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위

나. 재화·용역·교통수단·상업시설·토지·주거시설의 공급이나 이용과 관련하여 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위

다. 교육시설이나 직업훈련기관에서의 교육·훈련이나 그 이용과 관련하여 특정한 사람을 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위

라. 성희롱[업무, 고용, 그 밖의 관계에서 공공기관(국가기관, 지방자치단체, 「초·중등교육법」 제2조, 「고등교육법」 제2조와 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교, 「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체를 말한다)의 종사자, 사용자 또는 근로자가 그 직위를 이용하여 또는 업무 등과 관련하여 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니한다는 이유로 고용상의 불이익을 주는 것을 말한다] 행위

III 성희롱 · 성폭력의 이해

1. 성희롱의 개념

1) 성희롱의 정의

○ 제주연구원 「성희롱 · 성폭력 예방지침」 제3조(정의)

- “성희롱”이란 「양성평등기본법」 제3조제2호의 규정에 따라 업무, 고용, 그 밖의 관계에서 국가기관 · 지방자치단체 또는 대통령령으로 정하는 공공단체의 종사자, 사용자, 또는 근로자가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 경우를 말한다.

가. 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적 언동 또는 성적 요구 등으로 상대방에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 행위

나. 상대방이 성적 언동 또는 요구에 대한 불응을 이유로 불이익을 주거나 그에 따르는 것을 조건으로 이익 공여의 의사표시를 하는 행위

○ 국가인권위원회법 제2조제3호 라목

- “성희롱”이란 업무, 고용, 그 밖에 관계에서 공공기관의 종사자, 사용자 또는 근로자가 그 직위를 이용하여 또는 업무 등과 관련하여 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖에 요구 등에 따르지 아니한다는 이유로 고용상의 불이익을 주는 것을 말한다.

○ 남녀고용평등법 제2조제2호

- “직장 내 성희롱”이란 사업주 · 상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 근로조건 및 고용에서 불이익을 주는 것을 말한다.

2) 성희롱 판단기준

- 우선, 행위자 및 피해자가 위 법률에서 말하는 행위자와 피해자에 해당되는지 판단해야한다.

- 또한 업무관련성 여부 및 행위자의 행위가 피해자에게 성적 굴욕감을 유발했는지, 성적 요구에 대한 불응을 이유로 고용상 불이익이 발생했는지 파악해야한다.
- 대법원은 지위 또는 업무관련성을 ‘포괄적인 업무관련성’으로 이해하면서, “업무수행의 기회나 업무수행에 편승하여 이루어진 경우 뿐 아니라 권한을 남용하거나 업무수행을 빙자하여 성적 언동을 한 경우도 이에 포함된다”라고 하였기에, 이에 따라 성적 언동이 업무시간 이후에 일어났거나 발생장소가 근무장소 밖이었거나 또는 사적만남으로 보이는 자리였다 하더라도 경우에 따라서는 업무관련성이 인정될 수 있다.

3) 성희롱을 판단하기 위한 기준의 예시

- 「남녀고용평등법 시행규칙」 제2조에 따라 [별표1]에서 규정하는 직장 내 성희롱을 판단하기 위한 기준의 예시는 아래와 같다.

<p>육체적 행위</p>	<p>상대의 의사와 상관없이 신체적으로 접촉하거나 특정 신체부위를 만짐으로써 피해자에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 주는 행위 (1) 입맞춤, 포옹 또는 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위 (2) 가슴·엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위 (3) 안무나 애무를 강요하는 행위</p>
<p>언어적 행위</p>	<p>상대의 의사와 상관없이 음란하고 상스러운 말을 하거나, 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하거나, 성적인 사생활을 묻거나 유포하는 등의 행위 (1) 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화 통화, 메신저, 카톡, sns 등 포함) (2) 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 하는 행위 (3) 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 퍼뜨리는 행위 (4) 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위 (5) 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위</p>
<p>시각적 행위</p>	<p>상대방의 의사와는 상관없이 눈으로 인지가 가능한 행동을 통해 성적 혐오감이나 불쾌감을 주는 행위 (1) 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 (컴퓨터 통신이나 메신저·카톡, sns 등을 이용하는 경우 포함) (2) 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위</p>
<p>기타 성희롱</p>	<p>사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동</p>

2. 성폭력의 개념

1) 성폭력의 정의

: 상대방의 의사에 반하여 이루어지는 성적 언동으로 상대의 성적 자기 결정권을 침해하는 모든 행위를 말한다.

○ 제주연구원 「성희롱·성폭력 예방지침」 제3조(정의)

- “성폭력”이란 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항에 규정된 죄에 해당하는 행위

○ 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항

- 이 법에서 “성폭력범죄”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 죄를 말한다.
 1. 「형법」 제2편제22장 성폭속에 관한 죄 중 제242조(음행매개), 제243조(음화반포 등), 제244조(음화제조 등) 및 제245조(공연음란)의 죄

2) 성폭력의 주요 유형

- 강간(「형법」 제297조 등), 유사강간(「형법」 제297조의2 등), 강제추행(「형법」 제298조 등), 준강간·준강제추행(「형법」 제299조 등), 업무상 위력 등에 의한 간음(「형법」 제303조제1항), 업무상 위력 등에 의한 추행(「성폭력처벌법」 제10조제1항), 성적 목적을 위한 다중이용장소 침입 행위(「성폭력처벌법」 제12조), 통신매체를 통한 음란행위(「성폭력처벌법」 제13조), 카메라 등을 이용한 촬영(「성폭력처벌법」 제14조), 허위 영상물 등의 반포(「성폭력처벌법」 제14조의2)

3. 성희롱과 성폭력의 차이점

- 성폭력은 개인의 성적 자기결정권을 침해하는 범죄로서 고의성 등 범죄로서의 구성요건이 충족되어야 한다.
- 반면 성희롱은 행위자의 고의성과 무관하게 피해자가 행위자의 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느꼈으면 성희롱이 성립된다.

IV 갑질 및 직장 내 괴롭힘의 이해

1. 갑질의 개념

1) 갑질의 정의

○ 제주연구원 「갑질·직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침」 제2조제1항

- ‘갑질’이란 사회·경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미한다.

2) 용어의 정의

○ 가해자/피해자

- ‘가해자’는 갑질을 행한 사람, ‘피해자’는 갑질 피해를 입은 사람을 의미한다.

○ 사건관계인

- ‘사건관계인’은 갑질 행위를 목격하거나, 알고 있는 사람을 의미한다.

3) 갑질의 유형 및 판단기준

법령 등 위반	유형	[법령위반] 인·허가, 계약 등과 관련하여 관계 법령 등에 위반되는 조건이나 기준을 적용하는 등 특정한 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 안됨 [내부규정 부당변경] 정당한 사유 없이 내부규정을 변경하여 특정한 또는 특정사업자에게 유·불리하게 작용하도록 하여서는 안되며, 규정을 개정하기 위해서는 절차를 준수하여야 함
	판단기준	법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지의 여부
사적이익 요구	유형	[금품수수 등] 우월적 지위를 이용하여 금품, 향응, 기타 편의 등을 요구·수수하거나 제공받아서 안됨 [사익추구] 우월적 지위를 이용하여 개인적인 용무를 하게 하거나 사적으로 이익을 추구하는 등의 행위를 하여서는 안됨
	판단기준	우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 등을 강요·유도하는지의 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지의 여부
부당한 인사	유형	[승진] 특정한 승진시키기 위하여 임의로 성과평과 서열을 변경하거나, 부당하게 승진자를 사전에 내정하여서는 안됨

		<p>[채용강요] 우월적 지위를 이용하여 특정인의 채용을 강요 또는 유도하여서는 안됨</p> <p>[채용조건 변경] 채용 시 공고된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정인에게 유리하게 변경하여서는 안됨</p> <p>[퇴직강요 등] 정당한 사유 없이 퇴직을 강요하는 등 고용 관계상 불이익한 처우를 하여서는 안됨</p>
	판단기준	특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지의 여부
비인격적 대우	유형	<p>[인격비하 행위] 하급자 등의 인격이나 외모 등을 비하하는 행위를 하여서는 안됨</p> <p>[모욕적 언행] 하급자 등에게 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 안됨</p>
	판단기준	외모와 신체를 비하하는 발언, 욕설·폭언·폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지의 여부
기관 이기주의	유형	<p>[부당한 부담전가] 상대방에게 부당하게 부담을 전가하는 등 불공정한 계약, 계약 외 부당한 요구를 하여서는 안됨</p> <p>[불공정 특약조항] 발주기관에게 일방적으로 유리한 특약조건을 부가하는 계약을 체결하여서는 안됨</p> <p>[특정사업자 지원] 특정사업자 등에게 유리한 입찰조건을 설정하거나, 계약 상대방에게 부당한 요구를 하여서는 안됨</p>
	판단기준	발주기관 부담비용을 시공사에게 부담시키는 등 부당하게 기관의 이익을 추구하였는지의 여부
업무 불이익	유형	<p>[부적절한 시간대 업무지시] 정당한 사유 없이 휴가기간·심야 등 사회통념상 근무가 적절하지 않은 시간대에 업무지시를 하여서는 안됨</p> <p>[부당한 업무배제 등] 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무배제 등의 행위를 하여서는 안됨</p>
	판단기준	정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무·근무시간 외 업무지시, 부당한 업무배제 등을 하였는지의 여부
부당한 민원응대	유형	<p>[민원접수 거부 등] 정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 또는 취하를 유도하여서는 안됨</p> <p>[고의적 처리지연] 제기된 민원에 대해 정당한 사유 없이 고의적으로 민원처리를 지연하거나 떠넘기는 등의 행위를 하여서는 안됨</p>
	판단기준	정당한 사유 없이 민원접수를 거부하거나 고의로 지연처리 등을 하였는지의 여부
기타	유형	<p>[따돌림 등 차별행위] 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위를 하여서는 안됨</p> <p>[모임참여 강요] 본인의 의사에 반하여 회식 등 모임에 참여하도록 강요하는 행위를 하여서는 안됨</p> <p>[신고방해] 소속직원이나 산하기관이 직원이 갑질 등을 신고하지 못하도록 방해하거나 신고한 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하여서는 안됨</p>
	판단기준	의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지의 여부 등

2. 직장 내 괴롭힘의 개념

1) 직장 내 괴롭힘의 정의

○ 제주연구원 「갑질·직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침」 제2조제2항

- ‘직장 내 괴롭힘’이란 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화 시키는 행위를 말한다.

2) 직장 내 괴롭힘의 유형

- 제주연구원 「갑질·직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침」 제3조에 따라 직장 내 괴롭힘의 유형은 아래와 같다.

제주연구원 「갑질·직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침」 제3조(금지되는 직장 내 괴롭힘 행위)
금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호와 같다.

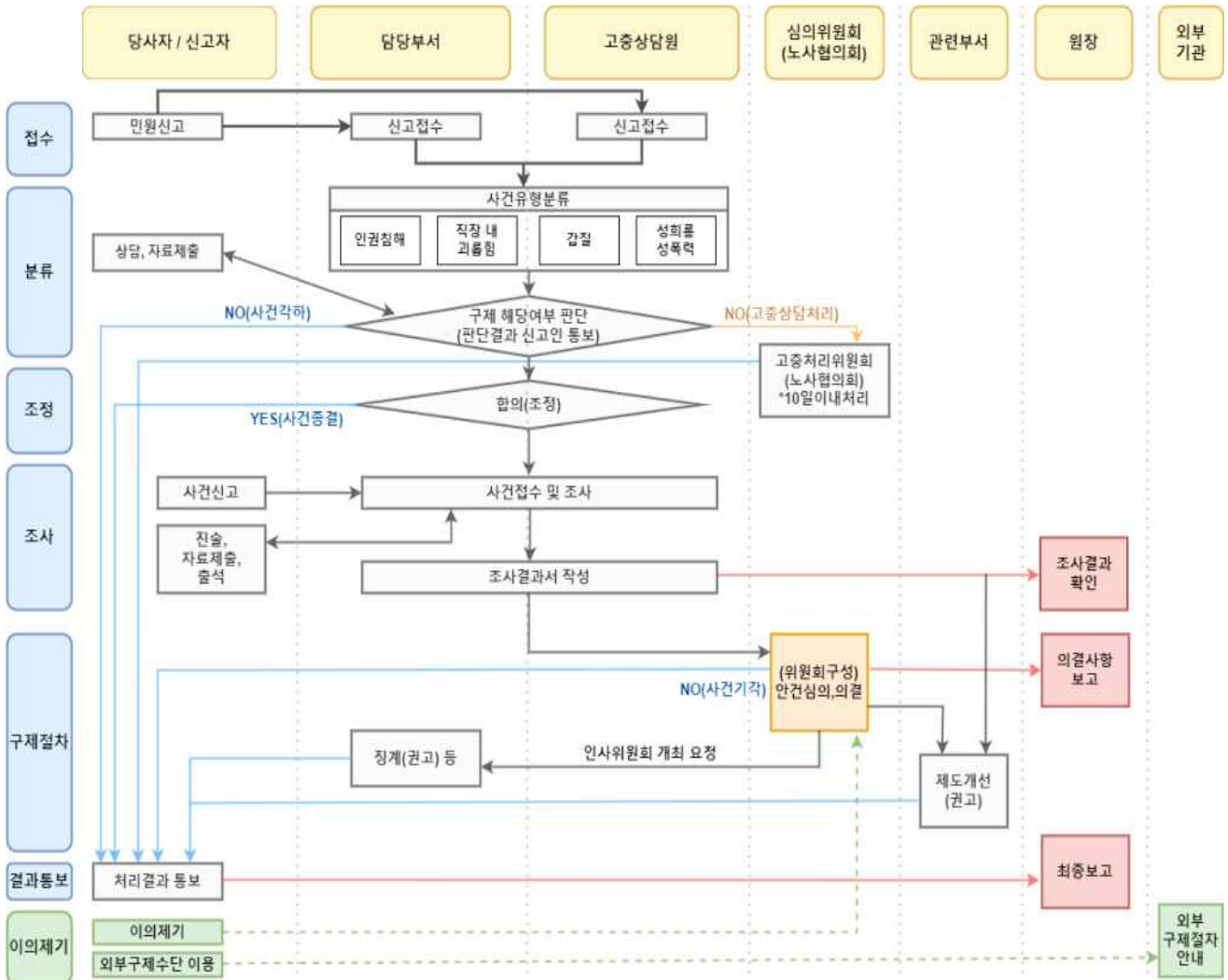
1. 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
2. 지속·반복적인 욕설이나 폭언
3. 다른 직원들 앞에서 또는 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
4. 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
5. 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
6. 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위
7. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 담당 업무와 무고나한 허드렛일만 시키는 행위
8. 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위
9. 그 밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

3) 직장 내 괴롭힘의 판단기준

- 피신고인이 직장(관계)에서의 우위를 이용하였는지의 여부
- 피신고인의 행위에 업무상 필요성이 있는지의 여부
- 피신고인의 행위가 사회통념에 비추어 상당하다고 인정되는지의 여부
- 피신고인의 행위로 인해 정신적·신체적 고통이 발생되었거나 근무환경이 악화되었는지의 여부

III 인권침해 사건 처리 절차

1. 사건처리 흐름도



*사건처리 단계가 종료될 때마다 신고인에게 진행상황을 통보해야한다.

1) 접수

- 고충상담원 또는 담당부서(경영관리실 총무팀) · 업무 담당자에게 대면 / 서면(메일 · 메신저) / 전화 / 온라인 신고센터를 통해 신청 가능하다.
- 업무담당자는 접수된 민원(사건)을 고충상담 및 사건 접수대장(붙임1)에 기입하여 관리하여야 한다.

※ 피신고인이 원장인 경우, 제주연구원 규정에도 불구하고 지체 없이 제주특별자치도로 이첩하여 사건을 처리해야한다.

2) 분류 및 조정

- 사건유형분류 : 접수된 내용에 따라 ①인권침해 / ②직장 내 괴롭힘 / ③갑질 / ④성희롱·성폭력 중 분류한다.
- 구제해당여부 판단 : 구제 해당여부 판단을 위해 고충상담원은 신고인과 상담을 실시(붙임2 상담일지 작성)하며, 필요한 경우 자료를 제출받는다.
 - (1) 사건에 해당되는 경우 : 신고인과 피신고인 사이의 합의(조정)를 진행한다.
성희롱·성폭행 사건의 경우, 상담을 통해 고충이 해소되면 사건을 종료한 뒤 원장에게 최종보고를 해야 한다.
 - (2) 사건에 해당되지 않는 경우 : 사건을 각하하며, 신고인과 피신고인에게 처리결과 통보 후 원장에게 최종보고를 해야 한다.
 - (3) 사건에 해당되지 않지만 고충처리가 필요한 경우, 고충처리위원회(노사협의회)에서 고충상담 및 처리를 진행한다.
이때 고충상담처리는 10일 이내 완료하여야 하며, 처리 완료 후 신고인과 피신고인에게 처리결과 통보 후 원장에게 최종보고를 해야 한다.

3) 조정

- 합의(조정)된 경우 신고인과 피신고인에게 합의서(붙임3)를 제출받은 후 사건을 종결하며, 신고인과 피신고인에게 처리결과 통보 후 원장에게 최종보고를 해야 한다.
- 합의(조정) 되지 않은 경우 사건 신고서를 접수하여 조사를 진행한다.
※ 성희롱·성폭행 사건의 경우 조정단계를 거치지 않고 지체 없이 다음 단계로 넘어가야 한다.

4) 조사

- 사건신고 : 신고인으로부터 사건 신고서(붙임4)를 제출받아 접수한다.
- 사건접수 및 조사 : 사건조사는 고충상담원 2명이 수행한다.
성희롱·성폭력 사건의 경우 20일 이내 조사를 완료하여야 하며, 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 조사 기간을 연장할 수 있다.

또한 인권침해 사건의 경우 20일 이내 조사 및 심의를 완료하여야 하며, 부득이한 경우 심의기간을 20일 이내에서 연장할 수 있다.

- (1) 신고인(피해자 등 포함)의 의사를 고려하여 업무·공간분리, 휴가 등 적절한 보호조치를 시행해야 한다. *상세내용은 제주연구원 규정에 따름
- (2) 사건에 대한 비밀유지를 위해 서약서(피신고인/가해자), 비밀유지서약서(고충상담원, 사건담당부서 직원, 참고인 등)를 제출받아야한다.
- (3) 출석통지를 하여 상담(조사)을 실시하며, 반드시 신고인(피해자/대리인)→참고인→피신고인(가해자) 순으로 진행하여야 한다.
* 피신고인(가해자)이 정당한 이유나 절차 없이 3회 이상 출석을 거부할 경우, 진술 및 자기방어권을 포기하는 것으로 인정한다.
- (4) 사건조사(상담), 진술서, 제출된 자료를 통해 조사결과 보고서를 작성하고 원장에게 보고해야 한다.

5) 구제절차

- 필요한 경우 관련부서 또는 관련자에게 제도개선을 명령하거나 권고할 수 있다.
- 필요한 경우 위원회를 구성하여 안건을 심의, 의결할 수 있다.

6) 결과통보

- 신고인에게 처리결과를 통보한 후, 원장에게 최종보고를 하여야 한다.
- 후속조치(2차 피해 예방 조치, 재발방지대책 포함)가 필요한 경우, 후속 조치 실시 후 원장에게 최종 보고한다.

7) 이의제기

- 신고인 또는 사건당사자가 이의를 제기할 경우, 심의위원회를 구성하여 안건을 심의·의결하여야 한다.
- 또는 신고인 또는 사건당사자가 외부로 이의제기를 원할 경우, 외부구제절차를 안내한 뒤 지체없이 사건을 해당 기관으로 이관한다.

○ 신고접수 시 조사원칙 및 처리 매뉴얼

- 신고내용(피해규모 및 내용 피해자·가해자등)을 고려하여 외부전문가 활용 가능

- 상담과정에서 확보된 자료를 토대로 사실관계 확인
- 신고인, 피신고인, 참고인 등을 방문 또는 출석하게 하여 조사(자료제출 요구 포함)
- 모든 조사 및 처리절차 과정에서 발생한 서류기록물과 접수된 진술서 및 증거자료 등은 정확성과 기밀성이 유지되어야 함
- 증인 인터뷰나 회의록 등은 녹음 또는 속기로 보관되어야 하며, 조사를 목적으로 취득한 관련 증거물과 자료들 및 개인신상정보들은 비밀로 유지되어야 함
- 조사원은 신고인, 피신고인 모두가 소명할 수 있는 자리를 만들고, 입장 차이를 확인해야 함
- 피신고인 및 참고인의 인권과 비밀이 보장될 수 있도록 조사해야 함

○ 이 밖에 본 매뉴얼에 명시되지 않은 사항은 다음 기준을 참고함

- 제주연구원 「성희롱·성폭력 예방지침」
- 제주연구원 「갑질·직장 내 괴롭힘 예방 및 대응지침」
- 제주연구원 「인권경영 이행지침」
- 여성가족부 「직장 내 성희롱·성폭력 사건처리 매뉴얼」(2021)

[붙임1] 고충상담 및 사건 접수대장

접수 번호	접수		신고인		고충 내용	처리결과					담당자	작성자
	접수 일자	접수 방법	성명	소속 부서		상담종결		사건접수			성명	성명
						일자	종결 사유	처리 일자	결과	신고인 회신일자		

[붙임3] 합의서

합 의 서

신 고 인 :

피신고인 :

본 합의서는 사건의 처리에 대한 당사자 간의 합의에 관한 사안입니다.

- 합의내용 ① _____ 이 작성한 각서의 이행
② _____ 에 대한 개인적 연락 및 접촉 금지
③ _____

_____ 는 이 사건의 처리에 관한 위의 합의 내용에 동의합니다. 본인의 행위를 인정하고 이를 반성하며, 이후 사건의 재발방지 및 비밀유지를 서약합니다. 이 합의가 이행되지 않을 경우 민형사상 책임은 물론 어떠한 처벌이라도 달게 받을 것을 서약합니다.

_____ 는 이 사건의 처리에 관한 위의 합의 내용으로 사건을 종결하는 것에 동의합니다. 이 합의가 이행된다면 사건의 비밀유지 및 추후 본 사건에 대한 다른 방법으로는 문제제기를 하지 않을 것을 서약합니다.

년 월 일

_____ (서명)

_____ (서명)

고충상담원 (서명)

[붙임3] 사건신고서

사건 신고서					
접수일	20 년 월 일			담당자	(서명)
당사자	신고인	성명(성별)	(남, 여)	생년월일	
		소속		직위(직급)	
		주소·전화			
	대리인 ※ 대리인이 신청하는 경우	성명(성별)	(남, 여)	생년월일	
		소속		직위(직급)	
		주소·전화			
	피신고인	성명(성별)	(남, 여)	생년월일	
		소속		직위(직급)	
		주소·전화			
신고 내용	※ 내용: 6하원칙에 의해 문제가 되는 행위, 지속성의 여부 등을 상세히 기록합니다. (부족시 별지를 이용하여 상세기술)				
요구 사항	1. 중재() 2. 조사 및 징계() 3. 기타()				
위 신고인은 고충 사건의 접수를 신청합니다. 년 월 일 신청인 (서명 또는 인)					
※ 첨부자료 예시-대리인 위임장, 증거관련 등					

[붙임4] 피신고인 서약서

서 약 서

성명 :

생년월일 :

_____은(는) 피신고인으로서 아래의 사항을 지킬 것을 서약합니다.

- ① 조사 절차에 성실히 협조
- ② 사건 내용 및 신고인 신상 정보에 관한 비밀유지
- ③ 조사 기간 중 신고인 및 증인에 대한 사적 접촉 금지
- ④ 신고인 및 주변인에 대한 보복 행위 금지

※ 조사과정은 사실 확인을 위한 절차입니다.

피신고인은 해당인의 인적사항 및 사건에 대한 비밀이 보장됩니다.

 년 월 일 성명 : (인/서명)

[붙임5] 비밀유지 서약서(조사원)

비밀유지 서약서

부 서 명		직위/직급	
성 명			
생년월일		연 락 처	

상기 본인은 고충처리 조사 관련 업무를 수행하는 동안은 물론 조사기간 종료 이후에도 신고인과 관련자의 신원, 조사내용 등에 대하여 제3자에게 공개 하거나 누설하지 아니하며 이를 위반 시 민.형사상의 모든 책임을 다 할 것 임을 엄숙히 서약합니다.

※ 다만, 부패행위 신고 및 공익신고 등의 경우 비밀준수 의무를 위반하지 않은 것으로 본다.

년 월 일

성 명 : (인)

제주연구원장 귀하

[붙임6] 비밀유지 서약서(참고인, 관련부서)

비밀유지 서약서

부 서 명		직위/직급	
성 명			
생년월일		연 락 처	

상기 본인은 고충처리조사 관련 정보를 취득하여도 조사기간은 물론 기간종료 이후에도 신고인과 관련자의 신원, 조사내용 등에 대하여 제3자에게 공개하거나 누설하지 아니하며 이를 위반 시 모든 책임을 다 할 것임을 엄숙히 서약합니다.

※ 다만, 부패행위 신고 및 공익신고 등의 경우 비밀준수 의무를 위반하지 않은 것으로 본다.

년 월 일

성 명 : (인)

제주연구원장 귀하

[붙임기] 출석통지서

출석 통지서				
사건번호				
신고인	성명		소속	
피신고인	성명		소속	
신고 사유				
의견진술을 요하는 사항				
근거				
<p>1. 위 사건의 신고를 접수하여 사건을 조사하고자 합니다.</p> <p>2. 사건의 공정한 조사를 위하여 귀하의 진술을 듣고자 하오니 출석하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="margin-left: 20px;">가. 출석일시 : 년 월 일 시</p> <p style="margin-left: 20px;">나. 출석장소 :</p> <p>3. 지정된 일시 및 장소에 출석할 수 없는 사유가 있을 시에는 필히 사전 고지를 한 후, 가능한 일시 및 장소로 변경하여야 합니다.</p> <p>4. 정당한 이유나 절차 없이 3회 이상 출석을 거부할 경우 피신고인의 진술 및 자기 방어권을 포기하는 것으로 인정합니다.</p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">제주연구원장 (인)</p>				
문의할곳	Tel		E-mail	

[붙임8] 고충사건 정식조사일지

고충사건 조사 일지			
조 사 일	사건번호	
신 고 인	성명		소속
	직급		성별
신고인과 피신고인의 관계			
조 사 (질의·답변) 내 용	※ 6하원칙에 따라 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등 기록		
피해 정도			
조사과정에서의 피해자 요청사항			
증빙자료			
<p>위와 같이 직장 내 괴롭힘 사건을 정식 조사하였습니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;"> 조사원1 : 소속 직급 성명 (서명) 조사원2 : 소속 직급 성명 (서명) </p>			

[붙임9] 질문답변서(신고인, 참고인)

질 문 답 변 서

⊙ 일 시 :

⊙ 장 소 :

⊙ 사건번호 :

⊙ 질문내용

-

-

본인은 이상의 질문에 대하여 양심에 따라 숨김과 보탬이 없이 사실 그대로 답변하였다는 것을 서약합니다. 본인의 진술이 사실과 다를 경우 그에 따른 모든 법적 책임을 질 것을 서약합니다.

년 월 일

피신고인 : (서명)

생년월일 :

확 인 자(조사원) : (서명)

확 인 자(조사원) : (서명)

[붙임10] 피신고인에 대한 질문답변서

피신고인에 대한 질문답변서

○ 일 시 :

○ 장 소 :

○ 질문내용

-

-

본인은 이상의 질문에 대하여 양심에 따라 숨김과 보탬이 없이 사실 그대로 답변하였다는 것을 서약합니다. 본인의 진술이 사실과 다를 경우 그에 따른 모든 법적인 책임을 질 것을 서약합니다.

년 월 일

피신고인 : (서명)

생년월일 :

확 인 자(조사원) : (서명)

확 인 자(조사원) : (서명)

[붙임11] 조사결과 보고서

조사결과 보고서

○○년 접수번호 ○○호 사건의 조사 결과를 다음과 같이 보고합니다.

1. 신고인 인적사항
2. 피신고인 인적사항
3. 피해 주장사실 요지
4. 조사결과
5. 처리의견

년 월 일

조사원 :

(서명 또는 인)

(서명 또는 인)