IDA Co.,Ltd.	고충처리 절차서(SOP)	문서번호	IDA-ESG-S-010	개정번호	1
		제정일자	2026.01.02		
	인권정책	시행일자	2026.01.02		
		개정일자	2026.05.30		

개정번호	제/개정 일자	제/개정 내역	담당부서	담당자
0	2026. 01. 02	최초 및 요령 제정	경지팀	호 지 연
1	2026. 05. 30	공급망 ESG 실사 플렛홈 – 26년 표준 지표 반영	생산부	황 승 현

승 인			
작 성	검 토	심 사	승 인
호지연			
차장 호지연 26.05/30	이사 황승현 26.05/30	전무 이강헌 26.05/30	대표이사 최성규 26.05/30

IDA Co.,Ltd.	고충처리 절차서(SOP)	문서번호	IDA-ESG-S-010	개정번호	1
		제정일자	2026.01.02		
	인권정책	시행일자	2026.01.02		
		개정일자	2026.05.30		

주식회사 아이디에이(이하 "회사")는 임직원의 고충을 공정하고 신속하게 처리하여 인권을 보호하고 건전한 근무환경을 조성하기 위하여 본 고충처리절차 규정을 제정한다.

1. 목적

본 규정은 근무환경, 인사, 보상, 차별, 직장 내 괴롭힘 등과 관련하여 발생하는 임직원의 고충에 대해 합리적이고 체계적인 처리 절차를 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

본 규정은 회사에 재직 중인 모든 임직원에게 적용하며, 인권정책과 취업규칙 전반적 사안에도 준용한다.

3. 처리 원칙

- 모든 임직원은 **차별, 괴롭힘, 부당한 대우**로부터 보호받을 권리가 있다.
- 고충 신고는 **익명 또는 실명**으로 자유롭게 할 수 있다.
- 신고자는 어떠한 경우에도 **불이익, 보복, 차별**을 받지 않는다.
- 모든 고충은 **공정·독립·비밀 보장** 원칙 하에 처리된다.
- 회사는 고충처리 결과를 통해 **재발 방지와 조직문화 개선**을 지속 추진한다.

4. 고충처리 책임자

1. 회사는 인사·노무 담당자를 고충처리 책임자로 지정한다.
2. 사안의 성격에 따라 대표이사는 **고충처리위원회** 또는 **노사협의회**를 구성할 수 있다.

5. 고충발생 및 신고

1. 임직원은 고충처리 신고서를 작성하여 서면, 이메일, 내부신고함등으로 제출한다.
2. 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 인권 침해 사안은 익명 신고를 허용할 수 있다.

6. 접수확인 및 안내

1. 고충처리 책임자는 신고 접수 후 **3영업일 이내**에 '접수사실'을 신고인에게 통보한다.
2. 처리 절차 및 예상 처리 기간을 함께 안내한다.

7. 사실 조사실시

1. 고충처리 책임자는 사실관계 확인을 위해 관계자 면담, 자료 요청, CCTV& 현장 확인 등 필요한 조사를 실시할 수 있다.
2. 조사기간 및 처분결과는 일반적인 경우 **'노사협의회 운영규정'에 따라 원칙적으로 10영업일 이내**로 하되, 불가피한 경우 사안에 따라 심의가 필요한 경우, **최대 30영업일을 초과 하지 않는다.**

8. 심의 및 조치결정/ 결과통보

1. 조사 결과에 따라 다음 각 호의 조치를 결정할 수 있다.
   - ⓐ 시정조치 및 개선 권고
   - ⓑ 근무환경 또는 제도 개선
   - ⓒ 인사 조치 또는 징계 절차 연계
   - ⓓ 기각 또는 종결
   - ⓔ **처리완료 및 결과통보는 30영업일 이내**로 처리한다.
2. 결정 사항은 서면 또는 전자적(이메일, 메시지, 카카오톡등) 방식으로 신고인에게 통보한다. / 단, 익명의 경우 "게시판 공지"

9. 이의제기 절차

1. 고충처리 결과에 동의하지 않거나 처리절차의 공정성에 의문이 있는 경우 재심을 요청하는 절차.

- ⓐ 이의제기는 결과 통보일로부터 **15영업일 이내로 한다.**
- ⓑ 고충처리위원회의 재심기간은 접수일로 부터 **15영업일 이내 한다.**
- ⓒ 최종결정의 신청인 통보는 **20영업일 이내로 한다.**

2. 이의제기 심의 기준

- 절차의 적정성과 사실관계(증거자료)
- 관련 법령 및 회사규정
- 이해관계인의 의견

최종결정은 서면으로 통보한다.

3. 이의제기 신청 방법

신청서식은 고충처리 신고서에 **'고충처리 결과 이의제기'**로 명기하고, 이의제기 사유를 기입하여 재접수 한다.

10. 신고자 보호

1. 회사는 고충을 제기한 임직원에게 어떠한 불이익도 주지 않는다.
2. 회사는 조사 과정에서 2차 피해가 발생하지 않도록 필요한 보호조치를 시행한다.

11. 고충처리 효과성의 평가 (사후관리)

회사는 고충처리 제도가 근로자 및 이해관계자의 고충을 신속하고 공정하게 해결하고 있는지를 정기적으로 평가하여 지속적으로 개선한다.

1. 효과성 평가주기

구분	평가주기	담당
정기평가	연 1회 이상	ESG 담당자 또는 인사담당
수시평가	중대한 고충 발생 시	고충처리위원회

2. 효과성 평가 방법

다음의 방법으로 효과성을 평가한다.

① 처리 적정성 평가

- 절차에 따라 공정하게 조사되었는가?
- 처리기한을 준수하였는가?
- 객관적인 증거를 확보하였는가?

② 재발방지 효과 평가

- 동일 유형의 고충이 감소하였는가?
- 시정조치가 완료되었는가?
- 예방조치가 실제 운영되고 있는가?

③ **신고자 만족도 조사** *(단, 익명신고부문은 제외함.)*

- 처리과정의 공정성
- 의사소통 수준
- 최종 결과의 만족도
- 처리일정 준수 여부
- 비밀보장 수준

3. 개선활동

평가 결과에 따른 개선조치는 회사 경영검토 시 검토하여 다음 연도 운영계획에 반영한다.

12. 교육 및 안내

회사는 임직원을 대상으로 고충처리 절차에 대한 교육 및 안내를 정기적(년 1회)으로 실시한다.

[서식 2]

고충처리 신고서

1. 신고인 인적사항

성명: (익명 가능)
소속:
직위:
연락처:
이메일:

2. 고충 유형 (해당 항목에 체크)

☐ 근무환경 ☐ 인사(채용·승진·평가)
☐ 보상·급여
☐ 직장 내 괴롭힘
☐ 성희롱
☐ 차별(국적, 인종, 종교, 나이, 사회적 신, 정치적 견해등)

☐ 기타(구체적으로 기재):

3. 고충 발생 내용

발생일시:
발생장소:
관 련 자:
고충 내용(육하원칙에 따라 구체적으로 작성):

4. 요청 사항

5. 증빙자료

☐ 있음 (자료 첨부) ☐ 없음

6. 개인정보 수집·이용 동의

본인은 고충처리와 관련하여 개인정보 수집·이용에 동의합니다.

▣ 신고일 : 년 월 일 신고인 서명 :

ទម្រង់បែបបទដាក់ពាក្យបណ្តឹង (고충처리 신고서)

1. ព័ត៌មានអ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង

ឈ្មោះ (성명) : _____ (អាចមិនបង្ហាញឈ្មោះបាន) (익명 가능)
ផ្នែក / អង្គភាព (소속) : _____
មុខតំណែង (직위) : _____
លេខទូរស័ព្ទ (연락처) : _____
អ៊ីមែល (이메일) : _____

2. ប្រភេទបណ្តឹង (សូមគូស ✓ក្នុងប្រអប់ដែលពាក់ព័ន្ធ) (고충 유형)

☐ លក្ខខណ្ឌការងារ (근무환경)
☐ ប្រាក់ឈ្នួល និងអត្ថប្រយោជន៍ (보상·급여)
☐ ការគំរាមកំហែង ឬបៀតបៀននៅកន្លែងធ្វើការ (직장 내 괴롭힘)
☐ ការបៀតបៀនផ្លូវភេទ (성희롱)
☐ ការរើសអើង (ដោយសារជាតិសាសន៍ ពូជសាសន៍ អាយុ ភេទ ជំនឿសង្គម ឬទស្សនៈនយោបាយ)
(ជាតិ : 국적, 인종, 종교, 나이, 사회적 신념, 정치적 견해 등)
☐ ផ្សេងៗ (សូមបញ្ជាក់)
(기타 : 구체적으로 기재)

3. ព័ត៌មានលម្អិតអំពីបញ្ហា (고충 발생 내용)

កាលបរិច្ឆេទកើតហេតុ (발생일시) :
ទីកន្លែងកើតហេតុ (발생장소) :
អ្នកពាក់ព័ន្ធ (관련자) :
សេចក្តីលម្អិតអំពីបញ្ហា (សូមសរសេរឱ្យបានច្បាស់លាស់តាមស្ថានភាពជាក់ស្តែង)
(고충 내용 : 육하원칙에 따라 구체적으로 작성)

4. សំណើរបស់អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង (요청 사항)

5. ឯកសារភស្តុតាង (증빙자료)

☐ មាន (ភ្ជាប់ឯកសារ) ☐ មិនមាន
(있음 : 자료 첨부) (없음)

6. ការយល់ព្រមលើការប្រមូល និងប្រើប្រាស់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួន

(개인정보 수집·이용 동의)
ខ្ញុំយល់ព្រមឱ្យក្រុមហ៊ុនប្រមូល និងប្រើប្រាស់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ខ្ញុំ សម្រាប់គោលបំណងដោះស្រាយបណ្តឹងនេះ។
(본인은 고충처리와 관련하여 개인정보 수집·이용에 동의합니다.)

☐ កាលបរិច្ឆេទដាក់ពាក្យ : (신고일) _____ ឆ្នាំ _____ ខែ _____ ថ្ងៃ

☐ ហត្ថលេខាអ្នកដាក់ពាក្យ (신고인 서명)

[서식 3]

고충처리 결과 통보서

신 고 인:

관리번호:

접 수 일:

○ 조사 및 처리 결과 요약

○ 조치 내용

○재발 방지 및 후속 조치

▣ 통보일: 년 월 일 / 고충처리 책임자:

관리 유의사항

1. 고충처리 서류는 개인정보 보호 법령에 따라 별도 보관한다.
2. 관리대장은 인사·노무 담당자가 관리하며 외부 유출을 금한다.
3. 처리 완료 건은 최소 관련 법령에서 정한 기간 동안 보관한다.

លិខិតជូនដំណឹងអំពីលទ្ធផលនៃការដោះស្រាយបណ្តឹង

(고충처리 결과 통보서)

អ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង (신고인) : _____

លេខគ្រប់គ្រង (관리번호) : _____

កាលបរិច្ឆេទទទួលពាក្យ (접수일) : _____

○ សេចក្តីសង្ខេបនៃការស៊ើបអង្កេត និងលទ្ធផលដោះស្រាយ
(조사 및 처리 결과 요약)

○ វិធានការដែលបានអនុវត្ត
(조치 내용)

○ វិធានការការពារការកើតឡើងវិញ និងសកម្មភាពបន្ត
(재발 방지 및 후속 조치)

▣ កាលបរិច្ឆេទជូនដំណឹង (통보일) : _____ ឆ្នាំ _____ ខែ _____ ថ្ងៃ

អ្នកទទួលខុសត្រូវការដោះស្រាយបណ្តឹង (고충처리 책임자) :

ការណែនាំសំខាន់សម្រាប់ការគ្រប់គ្រង (관리 유의사항)

1. ឯកសារពាក់ព័ន្ធនឹងការដោះស្រាយបណ្តឹង ត្រូវរក្សាទុកដោយឡែក ស្របតាមច្បាប់ការពារទិន្នន័យផ្ទាល់ខ្លួន។
(고충처리 서류는 개인정보 보호 법령에 따라 별도 보관한다.)
2. ឯកសារទាំងអស់ត្រូវគ្រប់គ្រងដោយអ្នកទទួលខុសត្រូវ ហើយត្រូវការពារការលេចធ្លាយទៅខាងក្រៅ។
(관리자용 인사·노무 담당자가 관리하며 외부 유출을 금한다.)
3. បន្ទាប់ពីបញ្ចប់ការដោះស្រាយ ត្រូវរក្សាទុកឯកសារយ៉ាងហោចណាស់តាមរយៈរយៈពេលដែលច្បាប់កំណត់។
(처리 완료 건은 최소 관련 법령에서 정한 기간 동안 보관한다.)