	불만 및 이의제기 처리 규정	문서번호	KPCQA-EQP-PA10
		제정일자	2024.06.24.
		개정번호	1

제·개정이력현황

No	제·개정일자	제·개정내용	비고
0	2023.07.11.	타당성평가 및 검증 기관 경영시스템 도입	시행일(2023.07.11.)
1	2024.06.24.	조직개편에 따른 내용 반영	시행일(2024.06.24.)
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

구분	소속	직책	성명	서명
작성	글로벌사업센터	팀 원	서승연	서승연
검토	DX인증센터	팀 원	이예지	
승인	기후변화인증센터	팀 원	김정운	김정운

목 차

1. 목적 ····· 3

2. 적용범위 ····· 3

3. 일반사항 ····· 3

4. 불만처리 절차 ····· 4

5. 이의제기처리 절차 ····· 4

1. 목적

이 규정은 한국생산성본부인증원(이하 '인증원'이라 한다)에서 제공하는 환경정보 타당성평가 및 검증 활동으로 인해 발생하는 불만 및 이의제기 사항에 대한 처리 절차 안내와 공평하고 일관성 있는 절차 제공을 보장하는데 목적이 있다.

2. 적용범위

이 규정은 인증원의 타당성평가 및 검증 활동과 관련하여 제기된 불만 및 이의에 대한 세부관리절차에 대하여 적용한다.

3. 일반사항

3.1 다음 사항의 타당성평가 및 검증과 관련된 불만 또는 이의제기는 탄소발자국 검증팀으로 서면 또는 홈페이지 등을 이용하여 공식적으로 접수되어야 한다.

(1) 탄소발자국 타당성평가 및 검증

3.1.1 불만 또는 이의를 제기할 경우, 제기자는 다음 사항에 대해 탄소발자국 검증팀에 함께 제공한다.

(1) 불만 또는 이의 제기자의 정보(성명, 소속, 연락정보)

(2) 불만 또는 이의를 제기하는 사항과 해당 사유

(3) 해당하는 경우, 관련 자료

3.2 불만 및 이의제기 사항에 대해 조치방법의 결정, 검토, 승인에 대해서는 제기된 사항과 독립적인 인원이 수행하고, 제기자의 정보 및 제기된 사항에 대해 기밀정보로 취급함을 보장한다.

3.3 다음 사항에 대한 불만 또는 이의제기 접수사항의 반려는 인증원의 비차별적 운영으로 간주한다.

(1) 탄소발자국 검증팀에서 수행하지 아니한 사항에 대한 불만 또는 이의제기

(2) 인증원의 타 부서에서 수행한 활동으로 식별되어 해당 접수사항의 부서 이관

(3) 제기된 사항이 명확하지 아니하여 보완을 요청하였으나 규정된 기한 내에 회신되지 아니한 경우

4. 불만처리 절차

4.1 탄소발자국 검증팀에 제기된 불만사항은 타당성을 검토 후 근무일수 기준 7일 이내에 이메일 또는 공문을 통해 다음과 같이 답변한다.

4.1.1 탄소발자국 타당성평가 및 검증과 관련된 사항은 접수사실 및 처리계획을 통보하고, 해당 제기자와 협의하여 처리한다.

4.1.2 불만이 제기된 사항이 명확하지 아니한 경우, 제기된 사항에 대한 보완을 요청하며 이는 처리기한에 산입하지 아니한다. 보완 요청 후 14일 이내 보완이 되지 아니한 경우, 제기된 사항은 반려한다.

4.1.3 불만이 제기된 사항이 탄소발자국 타당성평가 및 검증과 해당 사항이 없는 경우, 반려한다.

4.2 자료수집 등 조사 또는 의사소통이 필요한 경우, 해당 불만 제기자와 별도 협의하여 조치할 수 있다.

4.3 탄소발자국 검증팀은 불만이 제기된 사항에 대해 처리가 완료되면 불만 제기자에게 해당 결과를 이메일 또는 공문으로 안내한다.

5. 이의제기처리 절차

5.1 탄소발자국 검증팀에 제기된 이의는 타당성을 검토한다.

5.2 타당성 검토가 완료된 이의가 제기된 사항에 대해 근무일수 기준 14일 이내에 공문으로 다음과 같이 답변한다.

5.2.1 이의가 제기된 사항에 대한 접수사실 및 처리계획을 통보하고, 해당 제기자와 협의하여 처리한다.

5.2.2 이의가 제기된 사항이 명확하지 아니한 경우, 제기된 사항에 대한 보완을 요청하며 이는 처리기한에 산입하지 아니한다.

5.2.3 다음 사항에 대해서는 이의제기자에게 해당 사유를 공문으로 통보하고, 이의제기에 대한 사항을 반려한다.

(1) 이의제기 사항의 대상이 없거나 명확하지 아니한 경우

(2) 이의제기 사항에 대해 사유 및/또는 입증 자료가 불충분하여, 보완을 요구하였으나 정해진 기한 내에 이의제기자가 제시하지 못한 경우

5.3 자료수집 등 조사 또는 의사소통이 필요한 경우, 해당 이의제기자와 별도 협의하여 조치할 수 있다.

5.4 탄소발자국 검증팀은 이의가 제기된 접수된 사항에 대해 재심의를 진행하며, 재심의에 대한 결과는 이의제기자에게 해당 결과를 공문으로 안내한다.