



# 불만 및 이의처리규칙

# KAB-P-20

## 1. 목적

이 규칙은 재단법인 한국인정지원센터(Korea Accreditation Board, 이하 “KAB” 라 한다.)의 업무와 관련한 불만 및 이의제기 사항을 투명하고 공정하게 처리하고 재발방지를 시행함으로써 업무의 공정성 및 이해관계자의 KAB에 대한 만족도를 지속적으로 개선하는 것을 목적으로 한다.

## 2. 적용범위

이 규칙은 KAB의 불만 및 이의제기와 관련한 처리 기준 및 절차에 대하여 적용한다.

## 3. 용어의 정의

### 3.1 이의제기

인증기관 혹은 신청기관이 희망하는 인정상태와 관련하여 KAB가 내린 불리한 결정에 대하여 재고하여 줄 것을 요청하는 것으로 불리한 결정은 다음을 포함한다.

- 신청 수락의 거부
- 평가/인정심사 진행의 거부
- 시정조치 요구
- 인정범위의 변경
- 인정의 거부, 정지 또는 취소에 대한 결정 그리고
- 인정의 획득을 방해하는 기타 활동

### 3.2 불만

- (1) 이의제기와는 다른 것으로, 개인 또는 조직이 KAB 또는 KAB로부터 인정된 기관의 활동과 관련하여 답변을 기대하면서 KAB에 불만족을 표현하는 것
- (2) 교육생 등 KAB의 KOLAS 교육업무와 관계되는 자가 교육과정에 대하여 불만족을 표현하는 것 또는 이로 인하여 발생한 분쟁

## 4. 책임 및 권한

### 4.1 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장

# 불만 및 이의처리규칙

# KAB-P-20

- (1) 제기된 불만 및 이의제기 사항의 검토 및 접수
- (2) 불만이의제기패널의 소집
- (3) 불만 및 이의제기처리 결과의 제기자에 대한 통보
- (4) 불만 및 이의제기처리 결과 해당 부서의 시정조치 필요성을 시정조치주관부서에 통보

## 4.2 불만이의처리패널

- (1) 불만 및 이의제기 사항 조사 및 결과 보고
- (2) 불만 및 이의제기 사항 조사 과정에서 습득한 정보의 기밀유지

## 4.3 해당 팀장

불만 및 이의제기 처리 결과 시정조치 필요사항에 대한 시정조치 실시

## 5. 업무절차

### 5.1 불만 및 이의제기 기획 및 절차의 공표

센터장은 KAB 업무와 관련된 이해관계자의 공익, 투명한 인증제도의 유지 및 공정한 교육 운영을 위하여 모든 이해관계자가 KAB에 대하여 불만이나 이의제기를 할 수 있으며, 이러한 불만 및 이의제기 사항이 KAB에 접수되면 어떠한 절차에 따라 처리되는 지 등의 내용을 이해관계자들이 접근할 수 있도록 공표할 책임이 있다.

### 5.2 불만 및 이의제기 사항의 접수

- (1) KAB 외부로부터 불만 및 이의제기 사항을 접수한 직원은 해당 불만 및 이의제기 사항에 대한 모든 정보를 불만처리부서에 송부하여야 한다.
- (2) 불만 및 이의제기 운영담당 팀장은 접수된 불만 및 이의제기 사항을 검토하여 불만 및 이의제기 처리에 필요한 정보가 누락되었는지 확인하고, 필요한 경우 불만 및 이의제기자에게 보완을 요청한다.
- (3) 불만 및 이의제기 운영담당 팀장은 접수된 불만 및 이의제기 사항의 검토 결과, 불만 및 이의제기 절차에 따라 처리가 필요한 경우 불만 및 이의제기 처리대장(첨부 1)에 등록한다. 다만, 접수번호는 다음 [표 1]과 같이 부여한다.

# 불만 및 이의처리규칙

# KAB-P-20

[표 1] 불만 및 이의제기 처리대장 발행번호 부여 기준

발행연도 - 일련번호	
발행연도	발행연도를 네 자리로 기재
일련번호	001, 002 및 003 등의 정수를 오름차순으로 부여

(4) 불만 및 이의제기 운영담당 팀장은 등록된 불만 및 이의제기 사항에 대하여 센터장에게 다음 사항이 포함된 불만 및 이의제기 접수내용 및 조치계획에 대한 품의를 실시한다.

- 1) 접수번호
- 2) 불만 및 이의제기자 정보(성명, 소속 및 연락처)
- 3) 불만 및 이의제기 내용
- 4) 불만 및 이의제기 내용과의 관련 부서
- 5) 불만 및 이의제기 사항 처리 계획
- 6) 불만이의처리패널 구성 현황

(5) 불만 및 이의제기 운영담당 팀장은 불만 및 이의제기 사항 등록 후 7일 내에 접수사실 및 처리계획을 불만 및 이의제기자에게 통지하여야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 검토 등 자료수집과 상대방의 의견개진 등 상당한 시일이 요구되는 경우에는 해당 제기자와 별도 협의하여 처리할 수 있다.

## 5.3 불만 및 이의제기 처리

(1) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 불만 및 이의제기에 대한 공정한 처리를 위하여 해당 불만 및 이의제기 내용과 독립된 인원들로 불만이의처리패널을 구성한다. 불만 및 이의제기 운영담당팀장은 불만 및 이의제기 내용에 따라 외부 전문가를 불만이의처리패널에 포함하여 구성토록 할 수 있다. 특히 다음과 같은 불만 또는 이의제기 사항의 경우, 반드시 외부 전문가가 참여하여야 한다.

- 1) 인정기준에 대한 해석이 모호한 경우(외부 전문가 1인 이상 참여)
- 2) 인정기준이 아닌 다른 분야의 전문적인 지식이 필요한 경우(외부 전문가 1인 이상 참여)
- 3) 한국인정지원센터 인정업무의 공평성, 독립성, 기밀성과 관련된 사항인 경우(외부 전문가 과반수 이상 참여)

(2) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 외부 전문가로 참여한 자로부터 기밀유지규칙에 따라 인정업무에 대한 기밀준수 및 이해관계확인서를 받아야 한다.

# 불만 및 이의처리규칙

# KAB-P-20

- (3) 불만이의처리패널은 접수된 불만 및 이의제기 내용을 분석하여 다음 사항이 포함된 보고서를 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장에게 제출한다.
- 1) 불만 및 이의제기 내용 분석 결과
  - 2) 불만 및 이의제기 내용의 원인분석 결과
  - 3) 불만 및 이의제기 내용과 관련한 이해관계자의 피해 정도
  - 4) 불만 및 이의제기 내용과 관련한 법규 등의 제약 조건
  - 5) 불만 및 이의제기 기각 또는 처리 여부
  - 6) 불만 및 이의제기 처리를 위한 조치방안 권고 등
- (4) 불만이의처리패널 또는 불만이의처리 조사자가 조사한 불만 및 이의제기 조치 방안이 인증기관에 해당하는 경우 즉, 인증기관에서 조치가 수행토록 권고된 경우 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 관련내용을 해당 인증기관에 통보하고 조치결과를 제출토록 요구하여야 한다.
- (5) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 불만처리패널에서 제출한 보고서를 근거로 다음 항목이 포함된 최종 결과보고서를 작성하여 센터장의 승인을 득한다.
- 1) 불만 및 이의제기 접수, 분석 및 처리 경과
  - 2) 조치 계획
  - 3) 시정조치 및 예방조치 필요성 여부
  - 4) 필요한 경우, 시정조치 및 예방조치 수행 부서
  - 5) 필요한 경우, 시정조치 및 예방조치 계획 등
- (6) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 최종결과보고서의 조치계획을 불만 및 이의제기 자에게 통보하고 조치를 실시하며, 필요한 경우 해당 팀에 시정조치 및 예방조치규칙에 따라 시정조치 또는 예방조치를 요구한다.
- (7) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 제출된 불만 및 이의제기 분석 보고서를 검토한 결과 기각 권고를 받은 경우 불만 및 이의제기자에게 다음 사항이 포함된 기각결정을 통보한다.
- 1) 불만 및 이의제기 접수 및 분석 경과
  - 2) 기각 결정 사실
  - 3) 기각 결정 사유
  - 4) 기각 결정에 대한 불만 및 이의제기 재 제기 가능성 등

# 불만 및 이의처리규칙

# KAB-P-20

## 5.4 사후 조치

- (1) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 불만 및 이의제기 처리가 종료되면 다음 항목이 포함된 처리 결과를 불만 및 이의제기자에게 통보한다.
  - 1) 불만 및 이의제기 접수 및 분석 경과
  - 2) 조치 내용 등
- (2) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 교육과정에 대한 불만처리가 종료되면 해당 조치의 유효성을 평가하여야 한다.
- (3) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 접수된 불만 및 이의제기 사항과 관련하여 기밀 유지규칙에 따라 기밀을 유지할 책임이 있다.

## 6. 보상 및 배상처리

### 6.1 책임 및 권한

- (1) 센터장은 KAB의 귀책사유가 명백한 경우, 이의 해결방안을 수립하고 필요한 경우 해당 운영위원회의 승인을 득하여 처리하여야 한다. 다만, 재정적인 부담을 가져올 경우에는 이사회의 의결을 거쳐야 한다.
- (2) 불만 및 이의제기 처리 담당 팀장은 이해관계자로부터 제기된 보상/배상 요구사항에 대하여 발생원인 조사 후 조치방향을 수립하고 센터장의 승인을 득하여 조치하여야 한다.
- (3) 예산 및 회계담당 팀장은 해당 업무 담당자의 업무과실로 인한 경우에는 기준에 따라 환불, 보상 또는 배상하여야 한다.

## 7. 참조문서

- (1) 시정조치 및 예방조치규칙(KAB-P-22)
- (2) 기밀유지규칙(KAB-P-13)

## 8. 첨부

- (1) 불만 및 이의제기 처리대장(KAB-P-20-01)

