

# 교육공무원 고충심사 운영 안내

2022. 3.



교육부

Ministry of Education

본 책자는 교육공무원 고충심사 제도와 관련한 안내서로 인사혁신처의 「공무원고충처리 규정\*」을 바탕으로 제작하였습니다(2022.2.28.자 기준). 관련 법령 및 제도 등이 개정된 경우에는 개정된 사항을 반드시 확인하여 활용하시기 바랍니다.

\* 공무원고충처리규정(대통령령 제32371호, 2022.1.25. 개정·시행)

<b>1. 고충처리제도의 의의</b> .....	<b>1</b>
가. 개념 .....	1
나. 필요성 .....	1
다. 처리 방법 .....	2
라. 고충심사 제도의 성격 .....	2
마. 관계 법령 .....	4
<b>2. 고충심사위원회의 종류와 관할</b> .....	<b>5</b>
가. 교육공무원 중앙고충심사위원회 .....	5
1) 설치 근거 .....	5
2) 위원회 구성 .....	5
3) 위원회 회의 개최 및 결정 .....	5
4) 관할 .....	5
나. 교육공무원 보통고충심사위원회 .....	6
1) 설치 근거 .....	6
2) 위원회 구성 .....	6
3) 위원회 회의 개최 및 결정 .....	7
4) 관할 .....	8
◇ 고충심사위원회의 간사 .....	8
<b>3. 고충심사의 대상</b> .....	<b>9</b>
가. 개 설 .....	9
나. 고충처리 대상 .....	9
1) 근무조건 관련 고충 .....	9

2) 인사관리 관련 고충 .....	9
3) 상·하급자나 동료, 그밖에 업무 관련자 등의 부적절한 행위관련 고충 .....	10
4) 기타 .....	10
다. 고충심사로 해결되기 어려운 사항 .....	10

#### 4. 고충심사 절차 ..... 11

가. 개요 .....	11
나. 심사 청구 .....	12
1) 고충심사 청구서 작성 요령 .....	12
2) 청구처 .....	12
3) 청구 기간 .....	12
다. 청구서 접수 .....	13
1) 요건 검토 .....	13
2) 청구서 보완 .....	13
3) 관할 이송 및 조정 .....	13
라. 답변서 제출 요구 .....	13
1) 고충심사 청구사실 통지 .....	13
2) 답변서 제출 .....	14
3) 청구인 송달 .....	14
마. 사실조사 .....	15
바. 심사회의 개최 .....	16
1) 심사 기일 통지 .....	16
2) 회의 개최 .....	17
3) 심사조서 작성 .....	18

사. 심사 결정 .....	19
1) 결정 기한 .....	19
2) 결정의 종류 .....	20
3) 재심 절차 안내 .....	23
4) 심사 시 제출된 자료 등의 비밀유지 .....	23
<b>5. 고충심사 결과 처리 .....</b>	<b>24</b>
가. 심사 결정에 따른 결정서 작성 .....	24
나. 설치기관장의 결과 처리 .....	25
다. 시정요청 받은 관계기관 장의 책무 .....	25
라. 결정에 대한 불복 .....	25
1) 재심 절차 및 관할 .....	25
2) 재심사건 처리 .....	25
3) 행정소송과의 관계 .....	26
<b>☑ 고충심사위원회 운영 및 심사절차 종합 .....</b>	<b>27</b>

## 부 록

1. 관계 법령 .....	35
2. 주요 서식(예시) .....	62
3. 고충처리 프로세스(성희롱, 직장 내 괴롭힘) .....	66



# 1 | 고충처리제도의 의의

## 가. 개념

- 고충처리제도는 공무원이 겪고 있는 근무조건, 인사관리, 기타 신상문제에 대하여 심사와 상담을 통하여 적절한 해결책을 강구하는 제도로 1981. 4. 20. 국가공무원법 개정에 따라 도입됨
- 이 제도는 소청심사제도와 병행 운영함으로써 징계처분과 같은 불이익 처분 외 공무원들의 부당한 처우나 근무조건을 개선하고 직무의 능률을 향상시키고자 하는데 그 의의가 있음

### \* 고충심사 제도 개념에 관한 판례(대법원 87. 12. 8. 선고 87누658판결)

고충심사제도는 공무원으로서의 권익을 보장하고 적정한 근무환경을 조성해 주기 위하여 근무조건 또는 인사관리 기타 신상문제에 대하여 법률적인 쟁송의 절차에 의하여서가 아니라 사실상의 절차에 의하여 그 시정과 개선책을 청구하여 줄 것을 임용권자에게 청구할 수 있도록 한 제도

※ 민간기업은 1980년 「노사협의회법」 제정에 따라 도입된 이후, 현재 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」에 의해 상시 30인 이상의 근로자를 고용한 사업장마다 고충처리위원을 두도록 함

## 나. 필요성

- 고충 빈발 시 일반적으로 직무스트레스 심화, 우울증·자살, 성과 및 업무효율 감소, 결근율 및 이직률 증가가 있음
- 또한 고충의 발생 빈도가 높아질수록 조직 구성원의 직무 만족도 및 업무효율, 생산성이 저하됨
- 특히, 공무원의 경우 이직/직무 변경 등 근무환경을 선택할 권한의 폭이 민간에 비해 낮기 때문에 고충이 적기에 해소되지 못할 경우 직무 스트레스 및 그로 인한 각종 질환, 업무효율 감소로 직결됨

## 다. 처리 방법

- 중앙인사관장기관의 장, 임용권자 등은 공무원의 고충청구에 대하여 담당 공무원을 지정·상담하게 하거나, 관할 고충심사위원회에 회부하여 심사하게 함
- 상담은 주로 개인 신상문제 등 비밀유지가 필요한 사안에 적합한 처리 방법이고, 고충심사는 구체적인 행정적 조치가 필요한 사안에 적합한 처리 방법임
- 중앙인사관장기관의 장, 임용권자 등은 상담 또는 심사 결과에 따라 고충의 해소와 공정한 처리를 위해 노력하여야 함

## 라. 고충심사 제도의 성격

- 고충심제도는 고충을 제기하는 공무원과 관계기관이 사안을 원만히 해결할 수 있도록 고충심사위원회 심사를 통해 그 시정 및 해결책을 마련하는 것으로, 심사 결과는 당해 행정청을 기속하지 않고 해당 기관이 스스로 판단·조치를 하여야만 효력이 발생함

### 참고자료 소청심사와 고충심사의 비교

- ① 심사대상에 있어서 소청은 공무원이 받은 신분상 중대한 불이익 처분이 주요 대상인 반면 고충은 신분보다는 근무조건·처우·인사상 직면하게 되는 일상의 모든 신상문제를 그 대상으로 함
- ② 처리의 법적 성격에 있어서도 소청은 불이익 처분에 대한 사후구제를 위한 쟁송절차로서 준사법적 기능임에 반하여, 고충은 적정한 행정상 조치를 구하는 사실상의 절차임
- ③ 심사결과의 효력에 있어서 행정청은 소청심사위원회의 심사결과에 반드시 기속되나, 고충심사의 결과는 당해 행정청을 기속하지 않고 스스로 판단·시정조치를 하여야만 효력이 발생함

구 분	교원 소청제도	교육공무원 고충제도
근거법령	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국가공무원법 제9조~제16조, 제76조</li> <li>- 교육공무원법 제53조</li> <li>- 교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법 및 그 시행령</li> <li>- 교원 소청에 관한 규정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국가공무원법 제76조의2</li> <li>- 교육공무원법 제49조</li> <li>- 공무원 고충처리규정(소청절차규정 준용)</li> <li>- 중앙고충업무처리지침</li> </ul>
심사대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 징계처분 및 그 밖에 신분상 불이익 처분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인사, 조직, 처우, 성희롱 등 그 밖에 신상문제</li> </ul>
제기기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 처분사유 설명서를 받은 날 또는 처분이 있는 것을 안 날로부터 30일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 제기기간 제한이 없음</li> <li>※ 단, 보통고충심사위원회의 심사를 거친 재심청구는 결정서를 통보받은 날부터 30일 이내</li> </ul>
심사기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교원소청심사위원회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보통고충심사위원회 : 각 시·도별 설치</li> <li>- 중앙고충심사위원회 : 교육부 교원소청심사위원회</li> </ul>
관할	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 교원소청심사위원회</li> <li>· 교육공무원</li> <li>· 사립학교 교원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>보통고충심사위원회(임용(제청)권자 단위)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 교사, 교(원)감</li> <li>· 교육감이 임용하는 교육전문직원</li> <li>· 조교수 이하 대학교원</li> </ul> </li> <li>- <b>중앙고충심사위원회(교육부 교원소청심사위원회)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 보통고충심사위원회 결정 재심</li> <li>· 교(원)장</li> <li>· 대통령이 임용하는 장학관, 교육연구원</li> <li>· 교육감이 임용하는 교육전문직원 중 교육행정기관에 근무하는 과장급 이상의 직위 등</li> <li>· 부교수 이상의 대학교원</li> </ul> </li> </ul>
진술권 부여	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 필수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 필수(서면 또는 출석)</li> </ul>
결정기한	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 60일(30일 연장 가능)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30일(30일 연장 가능)</li> </ul>
정족수 및 결정방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재적 2/3출석, 출석위원 과반수로 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중앙고충심사위원회 : 재적 2/3출석, 출석위원 과반수로 결정</li> <li>- 보통고충심사위원회 : 5명 이상 출석, 출석위원 과반수로 결정 (개최 및 결정 특례 별도 안내)</li> </ul>
결정의 종류	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각하, 기각, 취소 또는 변경, 처분의 효력 유무 또는 존재 여부 확인, 부작위에 대한 이행명령</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시정요청, 개선권고(의견표명), 기각, 각하</li> </ul>
결정의 효력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기속력 및 확정력 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 당해 처분청을 기속하지 않으나, 시정조치 요청 시 처분청은 문서를 통해 처리 결과 또는 불이행 사유 통지(30일 내)</li> </ul>
결정에 대한 불복	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 행정소송 제기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보통고충심사에 한하여 중앙고충위에 재심청구가능 (중앙고충심사위가 최종 결정)</li> <li>※ 고충심사결정은 행정상 쟁송의 대상이 되는 행정처분이 아님</li> </ul>

## 마. 관계 법령

- 국가공무원법 ⇒ 이하 “법”이라 함
- 교육공무원법
- 공무원고충처리규정 ⇒ 이하 “규정”이라 함
- 중앙고충업무처리지침 ⇒ 이하 “지침”이라 함
- 교원소청에 관한 규정
- 소청절차규정

## 2 | 고충심사위원회의 종류와 관할

고충심사 운영 안내

### 가. 교육공무원 중앙고충심사위원회

#### 1) 설치 근거

- 교육부 교원소청심사위원회에서 관장(교육공무원법 제49조 제3항)

#### 제49조(고충처리)

③ 교육공무원의 고충을 심사하기 위하여 교육부에 교육공무원 중앙고충심사위원회를 두고, 임용권자 또는 임용제청권자 단위로 교육공무원 보통고충심사위원회를 두되 교육공무원 중앙고충심사위원회의 기능은 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」에 따른 교원소청심사위원회에서 관장한다.

#### 2) 위원회 구성

- 교육공무원 중앙고충심사위원회 구성은 교육부 교원소청심사위원회와 동일
  - 일반직 고위공무원 위원장 1명과 상임위원 1명을 포함 9명 이상 12명 이하의 위원으로 구성(교원지위법 제7조)
- 심사위원회 위원의 임기는 3년으로 하되, 1차에 한하여 연임할 수 있음

#### 3) 위원회 회의 개최 및 결정

- 재적위원 3분의 2이상의 출석으로 회의를 개최하고, 출석위원 과반수 합의로 결정함(교원소청에 관한 규정 제16조)

#### 4) 관할

- (1) 교육공무원 보통고충심사위원회의 심사를 거친 재심청구
- (2) 부교수 이상의 대학교원과 교육공무원법 제29조 제1항 및 제29조의2 제1항에 따라 대통령이 임용하는 장학관·교육연구원 및 교장·원장의 고충

- (3) 교육공무원법 제58조에 따라 교육감이 임용하는 장학관과 교육연구원 중 교육행정기관에 근무하는 과장급 이상의 직위에 해당하는 사람, 교육연수기관의 장, 교육연구기관의 장, 교원연수기관의 장의 고충
- (4) 임용권자를 달리하는 둘 이상의 기관에 관련된 교육공무원의 고충심사

## 나. 교육공무원 보통고충심사위원회

### 1) 설치 근거

- 임용권자 또는 임용제청권자 단위로 설치(교육공무원법 제49조 제3항)

### 2) 위원회 구성

- 위원장 1명을 포함하여 7명 이상 15명 이내의 공무원위원과 민간위원으로 구성, 민간위원의 수는 위원장을 제외한 위원 수의 2분의 1이상(규정 제3조의4 제1항)
- 위원장은 설치기관 소속 공무원 중 인사 또는 감사 업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 직위를 가진 자(규정 제3조의4 제2항)
- 공무원위원은 청구인보다 상위 계급 또는 이에 상당하는 소속 공무원(지방공무원 포함)중 설치기관의 장이 임명(규정 제3조의4 제3항)
- 민간위원의 자격과 위촉(규정 제3조의4 제4항 및 제5항)
  - 민간위원의 임기는 2년으로 하며 한 번만 연임할 수 있음
  - ① 교원 또는 교육행정기관 소속 공무원으로 20년 이상 근무하고 퇴직한 사람
  - ② 대학에서 법학·행정학·심리학·정신건강의학 또는 교육학을 담당하는 사람으로서 조교수 이상으로 재직 중인 사람(대학에 두는 보통고충심사위원회의 경우 해당 대학 소속인 사람은 제외)
  - ③ 변호사 또는 공인노무사로 5년 이상 근무한 사람
  - ④ 「의료법」에 따른 의료인

## 민간위원 위촉기준 및 적합분야

- ① 퇴직공무원 : 공직 근무 경험이 많고, 부처의 인사·조직·근무환경 등에 대한 사정을 이해하는 공무원의 의견 반영  
→ 집단 내 따돌림, 적응 어려움, 내부 문제에 적합
  - ② 법학·행정학 교수 : 학계 전문가들의 의견 반영  
→ 인사·보직배치·조직 문제에 적합
  - ③ 심리학·정신건강의학 교수 : 학계 전문가들의 의견 반영  
→ 성희롱, 갑질, 정신적 트라우마 문제에 적합  
※ 특히 성희롱·성폭력 고충을 심사하기 위하여 성희롱 전문가를 포함하도록 구성
  - ④ 변호사·공인노무사 : 노사관계·법률관계 전문가들의 의견 반영  
→ 법률적 검토가 필요한 사항에 적합
  - ⑤ 의료인 : 의료 관계 전문가들의 의견 반영  
→ 의학적인 검토가 필요한 사항에 적합
- ⇒ 위원회 명단(Pool)을 구성하여 운영하되, 개별 사안에 맞는 전문위원이 심사회의에 참여할 수 있도록 조치

### ○ 민간위원 해촉 기준(규정 제3조의4 제7항)

- 교육공무원 보통고충심사위원회 설치기관의 장이 해촉할 수 있음

- ① 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우
- ② 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
- ③ 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 않다고 인정되는 경우
- ④ 위원 스스로 직무를 수행하는 것이 곤란하다고 의사를 밝히는 경우

### 3) 위원회 회의 개최 및 결정

- 교육공무원 보통고충심사회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 5명 이상 7명 이하의 위원으로 성별을 고려하여 구성하고, 이 경우 민간위원이 3분의 1이상 포함되어야 함(규정 제3조의4 제6항)

※ 회의구성에 대한 예시(5명, 7명)

① 5명으로 위원회를 구성할 경우

- 소속기관 공무원 3명 + 법학 교수 1명 + 퇴직공무원 1명 (○)
- 소속기관 공무원 4명 + 퇴직공무원 1명 (×)

② 7명으로 위원회를 구성할 경우

- 소속기관 공무원 4명 + 교육학 교수 1명 + 퇴직공무원 1명 + 의사 1명 (○)
- 소속기관 공무원 5명 + 퇴직공무원 2명 (×)

4) 관할

- 조교수 이하의 대학교원과 교육공무원법 제30조(교감, 교사, 장학사 등의 임용)에 따라 교육부장관이 임용하는 교육공무원, 교육공무원법 제58조에 따라 교육감이 임용하는 교육전문직원(교육공무원법 제49조 제4항 제3호에 해당하는 자 제외)의 고충을 심사(교육공무원법 제49조 제5항)

◇ 고충심사위원회의 간사(규정 제3조의5)

- 설치기관의 장은 고충심사위원회에 간사 몇 명을 두어야 함
- 간사의 역할 : 고충심사 의안의 작성 및 처리, 회의진행에 필요한 준비, 회의록 작성과 보관, 그 밖에 위원회 운영에 필요한 사항

## 3 | 고충심사의 대상

### 가. 개 설

- 교육공무원은 누구나 인사·조직·처우 등 각종 직무 조건과 그 밖에 신상문제에 대하여 상담을 신청하거나 심사를 청구할 수 있고, 누구나 기관 내 성폭력 범죄 또는 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 이를 신고할 수 있음. 이 경우 상담 신청이나 심사 청구 또는 신고를 이유로 불이익한 처분이나 대우를 받지 아니함 (법 제76조의2 제1항)
- 고충심사를 청구했다는 이유만으로 불이익한 처분이나 대우를 하는 경우에는 그 처분에 대해서는 소청심사나 인사감사를 통해, 불이익한 대우는 재차 고충심사 청구를 통해 구제받을 수 있음

### 나. 고충처리 대상

#### 1) 근무조건 관련 고충

- (가) 봉급·수당 등 보수에 관한 사항
- (나) 근무시간·휴식·휴가에 관한 사항
- (다) 업무량, 작업도구, 시설안전, 보건위생 등 근무환경에 관한 사항
- (라) 출산·육아·자녀교육, 질병치료, 주거·교통 및 식사편의 제공 등 후생복지에 관한 사항

#### 2) 인사관리 관련 고충

- (가) 승진·전직·전보 등 임용에 관한 사항
- (나) 근무성적평정·경력평정·교육훈련·복무 등 인사운영에 관한 사항
- (다) 상훈·제안 등 업적성취에 관한 사항

- 3) 상·하급자나 동료, 그밖에 업무 관련자 등의 부적절한 행위로 인한 고충
- (가) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄
  - (나) 성희롱 등 부적절한 언행이나 신체적 접촉(「양성평등기본법」 제3조제2호 관련)
  - (다) 위법·부당한 지시나 요구(「공무원 행동강령」 제13조의3 관련)
  - (라) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 직장 내 괴롭힘  
(「근로기준법」 제76조의2 관련)
  - (마) 성별·종교별·연령별 등에 의한 차별대우
- 4) 기타 개인의 정신적·심리적·신체적 장애로 인하여 발생하는 직무수행과 관련된 고충

#### 다. 고충심사로 해결되기 어려운 사항

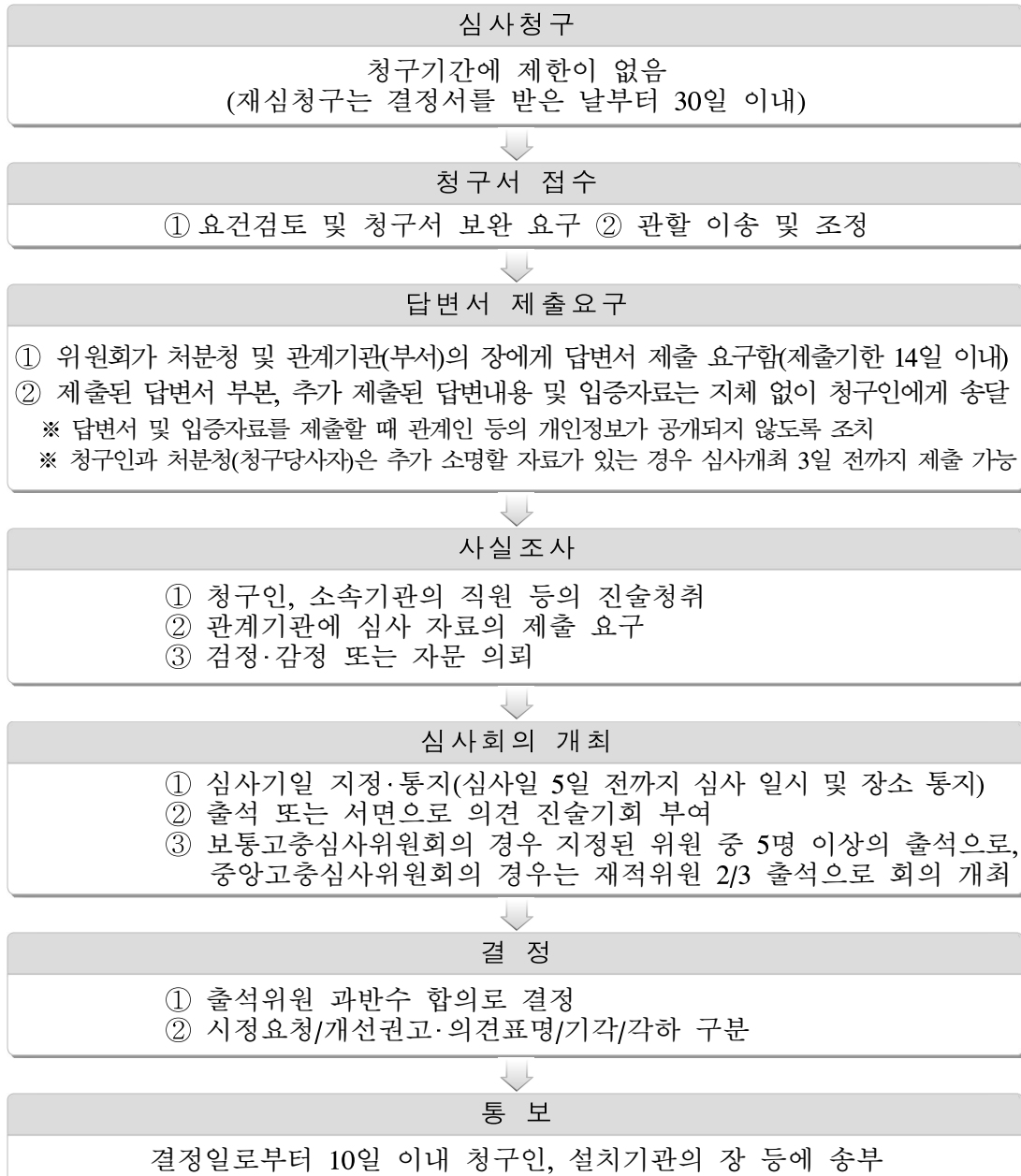
- 근무조건, 인사관리 등에 속하는 사항이면 모두 고충심사 청구대상에 포함될 수 있으나, 다음과 같은 사항은 다른 법령에 실효적인 구제수단이 마련되어 있으므로 해당 절차를 먼저 거치도록 안내
  - (가) 감사원의 변상판정 기타 결정에 관한 사항
  - (나) 공무원 연금급여에 관한 사항
  - (다) 징계처분, 직위해제 등 소청심사의 대상이 되는 불이익 처분
- 또한 인사행정에 관한 고충으로, 인사 관계 법령에 이의제기 절차가 마련되어 있는 사항이나 단순한 전보희망·교류 등은 임용권자가 마련한 자체 제도를 통해 우선적으로 다투도록 안내

- ▶ **(성과상여금 등급결정)** 「공무원 수당 등에 관한 규정」 및 「공무원보수 등의 업무지침」에 따라 지급기관별 성과급심사위원회에 이의제기 가능
- ▶ **(근무평정)** 「교육공무원 승진규정」 관련 이의신청 등 처리 가능
- ▶ **(전보)** 기관 내부 인사위원회, 게시판 등을 통한 자체 전보희망·교류 등은 이 규정에 따른 고충심사에 해당되지 않고, 각 부처별 자체 규정과 운영원칙에 따라 처리 가능

## 4 | 고충심사 절차

고충심사 운영 안내

### 가. 개요



## 나. 심사 청구

### 1) 고충심사 청구서 작성 요령

○ 고충심사청구서에는 다음 사항을 필수적으로 기재함(규정 제4조)

- ① 주소, 성명 및 생년월일
- ② 소속기관명 및 직급 또는 직위
- ③ 고충심사청구의 취지 및 이유

※ 청구서에는 반드시 원하는 요청사항이 드러나도록 작성해야 함. 또 단순히 본인이 겪은 사건을 나열하거나, 기관 전체·관련자 전체 등 불분명하게 작성하기보다 처분청(청구 당사자, 청구인의 소속기관 등)을 특정하여 작성하는 것이 요구됨

#### Q&A

**청구서를 제출하면 반드시 보통고충심사위원회를 개최해야 하나요, 서면심사로 대체 불가능한가요?**

「공무원고충처리규정」은 ‘위원들이 출석하는 회의’를 전제로 하고 있고, 위원들이 출석하지 않고, 서면으로 의견을 제출하는 방식으로 결정하는 회의의 형태를 규정하고 있지 않아 청구서를 제출하면 반드시 위원들이 출석하고 심의를 통해 결정하여야 함. 다만 고충심사 결정 기한의 연기에 관한 사항은 서면으로 의결 가능함(규정 제10조 제5항)

### 2) 청구처

○ 고충심사 청구는 관할 고충심사위원회가 설치되어 있는 기관의 장에게 제출하고, 재심을 청구하는 경우에는 당해 고충심사위원회의 고충심사결정서 사본을 첨부하여야 하며, 고충심사의 청구를 받은 설치기관의 장은 이를 지체 없이 소속 고충심사위원회에 부의함(규정 제4조)

### 3) 청구 기간

- 고충심사청구는 청구기간에 제한이 없음
- 단, 교육공무원 보통고충심사위원회의 심사결과에 불복하여 재심을 청구할 때에는 결정서를 통보받는 날부터 30일 이내에 그 결정서 사본을 첨부하여

재심이유 등을 기재한 고충(재심)청구서를 교육부 중앙고충심사위원회에 제기함(규정 제13조)

## 다. 청구서 접수

### 1) 요건 검토

- 고충심사청구서가 접수되면 위원회 간사 등은 청구서의 적법여부를 확인하고, 청구인의 인적사항 및 청구취지 등을 확인함

### 2) 청구서 보완

- 고충심사청구서의 내용을 검토하여 기본적인 사항이 누락되거나 첨부물이 제출되지 않았을 때에는 7일 이내의 기간을 정하여 보완을 요구할 수 있고, 청구인은 위 기간 내에 보완하여야 함(규정 제5조)

### 3) 관할 이송 및 조정

- 고충심사위원회 설치기관의 장은 접수된 청구서가 해당 고충심사위원회 관할에 속하지 않으면 이를 청구인에게 알린 후 관할 위원회에 이송하고(소청절차규정 제2조) 당해 기관의 사정으로 청구인보다 상위직에 있는 자로 고충심사위원회를 구성하기 어려운 때에는 바로 상위의 감독기관에 설치된 고충심사위원회로 그 관할을 조정함(규정 제3조의6)

## 라. 답변서 제출 요구(규정 제7조, 소청절차규정 제4조의2)

### 1) 고충심사 청구사실 통지

- 관할 고충심사위원회는 청구서가 접수되면 처분청, 고충처리 권한이 있는 기관의 장 또는 해당 고충과 관계된 기관이나 부서의 장(이하 '관계기관의 장')에게 청구서 사본 1부를 첨부하여 고충심사 청구사실을 통보하고, 답변 자료를 요구함
- 중앙고충심사위원회의 경우 처분청 또는 청구인이 지정한 기관 등 해당 고충

사안에 대하여 원활한 답변을 할 수 있는 기관을 ‘처분청’으로 지정하고, 고충심사 청구사실을 통보함

※ 통상 고충심사 결정에 따른 전보조치 등 인사권 또는 제도개선 권한이 있는 기관을 처분청으로 지정

## 2) 답변서 제출

- 고충심사청구서에 대한 답변서를 요구받은 기관의 장은 청구인의 주장에 대한 답변과 함께 그와 관련된 증거자료, 관련규정, 내부지침 등을 첨부하여 해당 고충심사위원회에 제출하여야 함(답변서의 제출 기한은 14일 이내, 규정 제7조제3항)
- 처분청이나 관계 기관의 장은 답변서 및 입증자료를 제출할 때 관계인 등의 개인정보가 공개되지 않도록 조치해야 함(규정 제7조제5항)
- 답변서에는 청구인의 주장에 대한 의견과 그 의견을 뒷받침하는 근거자료, 관계법령 등이 첨부되어야 하고, 고충심사위원회는 심사에 필요한 조사를 위해 청구인 인사기록 카드, 상벌사항, 근무성적 등을 요구할 수 있음
- 중앙고충심사위원회는 보통고충심사위원회 구성 및 운영의 적법여부를 심사하기 위하여 보통고충심사위원회 참석자 명단, 심사 회의록 등을 요구할 수 있음

## 3) 청구인 송달

- 고충심사위원회는 제출된 답변서 부분, 추가 제출된 답변 내용 및 입증자료를 지체 없이 청구인에게 송달해야 함(규정 제7조제6항)
- 고충심사위원회는 소청절차규정 제4조의2제4항에 따라 처분청이나 관계 기관의 장으로부터 제출된 답변서 부분, 추가 제출된 답변 내용 및 입증자료를 지체 없이 청구인에게 송달해야 함

**마. 사실조사(규정 제7조)**

- 고충심사위원회는 다음의 방법에 따라 사실조사를 할 수 있음
  - ① 청구인, 기관장, 관계인 등을 출석하여 진술하게 하는 방법
  - ② 관계기관에 심사자료의 제출을 요구하는 방법
  - ③ 전문 분야에 학식과 경험이 있는 사람에게 감정·감정 또는 자문을 의뢰하는 방법
  - ④ 소속 공무원으로 하여금 사실조사를 하게 하는 방법
- 사실조사는 대체로 청구인이 제출한 청구서와 처분청 등이 제출한 답변서의 검토를 통해 이루어짐
  - 고충심사 역시 다툼이 있는 사항에 대한 입증책임은 본인에게 유리한 주장을 하는 당사자에게 있기 때문에 심사의 당사자들은 본인의 주장을 입증할 수 있는 증거자료를 성실히 제출하여야 함
- 고충심사위원회는 서류에 의한 사실조사 외에 필요한 경우 청구인 소속 기관의 장이나 관계인 등의 출석을 요구할 수 있음
  - 특히, 내부 인사 문제가 아닌 직장 내 괴롭힘(갑질 등), 성희롱, 차별대우 등 피해자와 가해자 관계가 성립하는 고충은 관련자(가해자·증인)에게도 진술 조서 또는 청취서 등을 통해 본인의 입장을 피력할 수 있는 기회를 주어야 함

**◆ 청취서 양식(예시)**

인적 사항	성명	홍○○	직급		생년월일	
	소속					
	주소					
문답내용						
본인은 ○○고충심사위원회에 제출한 고충심사 청구서와 관련하여 □□사무소(진술 장소)에서 다음과 같이 자유롭게 진술합니다. 문 : 답 :						
이 청취서는 본인의 진술과 틀림없으며, 본인 의사대로 진술하였음을 확인한 후 서명 날인합니다.  <div style="text-align: right;">                     yyyy. mm. dd                      진술자: (직급) 홍○○ (서명)                      확인자: (직위) 김○○ (서명)                 </div>						

- 또한, 성희롱·성폭력 등 전문가의 자문이 필요한 고충의 경우에는 해당 분야에 학식과 경험이 있는 사람에게 자문을 의뢰할 수 있음
- 위원회 사무를 처리하는 간사 등 담당자는 수집된 자료를 바탕으로 안전검토서 (조사보고서)등을 작성하여 위원들이 심사 결정에 참고할 수 있도록 함

**※ <참고> 조사보고서 작성 양식**

- ① 고충청구 취지
  - 청구인 고충 발생경위, 심사청구 취지 등
- ② 증거
  - 제출된 증거목록
- ③ 사실관계
  - 시간의 순서 또는 관련 쟁점 순서로 사실관계 적시
- ④ 검토
  - 관련법령
  - 검토의견 : 상호 대립되는 의견이나 심사 시 확인이 필요한 사항 등을 정리

## 바. 심사회의 개최

### 1) 심사 기일 통지

- 위원회는 청구인 및 처분청에 심사에 출석하여 의견을 진술하거나 서면으로 의견을 제출할 기회를 부여하여야 함. 이 때 심사기일 5일 전까지 심사 일시 및 장소를 알려야 함(규정 제8조)
- 청구인 및 처분청이 소재가 분명하지 아니한 경우에는 심사 기일 통지내용을 관보에 게재하고 게재한 날부터 10일이 경과하는 날에 그 통지는 청구인에게 도달된 것으로 간주함(소청절차규정 제8조 제4항)
- 통지를 받은 청구인 및 처분청이 심사 기일에 특별한 이유 없이 출석하지 아니한 때에는 고충심사위원회는 진술 없이 심사·결정할 수 있음. 다만, 서면으로 진술할 때에는 결정서에 서면진술의 요지를 기재하여야 함(규정 제8조)

## 참고: 청구인에 대한 진술권 부여

- ① 고충심사위원회는 출석 또는 서면에 의해 진술권을 보장하여야 함
- ② 기본적으로 고충이 있는 사람에게 출석을 요구하여 위원들 앞에서 자신의 고충을 토로할 기회를 주는 것이 바람직함
- ③ 그러나 실제 '정기 인사전보'와 같이 내부 인사관리에 대한 고충은 청구한 인원이 다수이고, 기관의 사정상 모든 청구인을 출석하여 심사하기에는 시간·인력이 부족할 수 있으므로 서면을 통해 진술권을 부여함
- ④ 서면을 통한 진술은 심사기일을 안내하면서 최후 진술서 제출을 요구하는 방식으로 함. 따라서 심사개최 전에 그 일시·장소를 청구인에게 통보하고, 출석 또는 서면에 의한 진술서 제출을 요구하여야 함

## 2) 회의 개최

- 교육공무원 보통고충심사위원회 회의는 지정된 위원(5명 이상 7명 이하) 중 5명 이상의 출석으로 개최되고, 교육부 중앙고충심사위원회 회의는 재적 위원 3분의 2이상의 출석으로 개최됨(규정 제10조)
- 고충심사에는 회피 및 기피 규정이 적용됨(규정 제6조)
  - 고충심사위원회의 위원 중 청구인의 친족이거나 청구사유와 밀접한 관계가 있는 자는 고충심사를 회피할 수 있음
  - 청구인은 위원회의 위원 중 심사의 공정성을 기대하기 어려운 위원이 있는 경우 그 이유를 명시하여 해당 위원의 기피를 신청할 수 있음. 위원회는 의결로 기피여부를 결정하고 해당 위원은 의결에 참여하지 못함(규정 제6조)

### 참고: 심사진행 순서(중앙고충심사위원회)

- ① 당사자 입실 : 담당직원의 안내를 받아 지정된 좌석에 착석
- ② 안건상정 : 담당조사관이 심사할 안건을 상정
- ③ 개회선언 : 위원장이 개회 선언
- ④ 당사자 확인 : 위원장이 당사자에게 소속, 직급 및 성명 등 인적사항을 확인
- ⑤ 기피권 행사여부 : 위원장은 당사자에게 위원 중에서 공정한 심사를 저해할 우려가 있다고 생각되는 위원에 대하여 기피의사 있는지 확인함
- ⑥ 당사자들에 대한 질의답변 : 당해 사건을 담당하는 주심위원은 고충 당사자에게 사실 관계 등에 대하여 확인하고, 기타 정상관계 등을 확인
- ⑦ 증인신문 : 필요시 참석한 증인들에 대하여 질의하고 답변
- ⑧ 보충질의 : 주심위원의 질의가 끝난 후 다른 위원들이 보충질의를 함
- ⑨ 최후진술권 부여 : 위원장은 당사자에게 최후로 진술할 기회를 부여
- ⑩ 폐회 선언 및 당사자 퇴실 : 위원장은 폐회를 선언하고 당사자에게 퇴실을 명함
- ⑪ 토의 및 결정 : 위원들이 각자의 의견을 제시하면, 다수의견에 따라 결정하고 위원장은 이를 선언함

### 3) 심사조서 작성

- 위원회는 고충사건의 심사회의 내용에 대한 조서를 작성하여야 하며(소청절차 규정 제12조), 심사조서는 재심사건 등의 증거자료가 되므로 핵심부분이 빠지지 않도록 구체적으로 작성되어야 함

## 참고: 심사조서 양식(중앙고충심사위원회)

### ① 사실관계 확인

- 주심 위원·배석 위원·위원장
  - 청구인, 처분청이나 관계기관의 사실 인정 여부 확인 사항
- 청구인·처분청(관계기관) 답변 요약
  - ☞ (작성례) 주심위원 : 청구인 ○○ 사실관계는 모두 인정하는지?  
청 구 인 : 인정함 / 인정하지 않음(이유) / 몰랐음(이유)

### ② 심사당사자 최후 진술

- 청구인·처분청(관계기관) 답변 요약
  - ☞ (작성례) 위 원 장 : 처분청(관계기관)·청구인 최후 진술은?  
처분청(관계기관) 대리인 : 최후 진술 없음 / 법과 원칙에 따른 인사가 이루어 졌다고 생각함 등  
청 구 인 : ○○ 부분을 참작해 주시기 바람 등

### ③ 심사결정 의견

- 주심위원·배석위원·위원장 순
  - ☞ (작성례)  
주심위원 : 기각(시정요청, 권고) 의견  
배석위원 : 주심의견에 동의 / ○○ 점을 고려할 때 기각(시정요청, 권고) 의견  
위 원 장 : 주심의견에 동의 / ○○ 점을 고려할 때 기각(시정요청, 권고) 의견

### ④ 의결내역

- ☞ (작성례) 청구인의 ○○청구는 '기각 1표', '시정요청 4표', '권고 1표' 의견에 따라, '시정요청'으로 결정되었음을 선언함

## 사. 심사 결정

### 1) 결정 기한

- 고충심사결정은 그 청구서를 받은 날로부터 30일 이내에 하도록 되어 있고, 부득이한 사정이 있는 경우에는 위원회 의결\*로 30일 연장 가능(규정 제7조)
  - \* 고충심사 결정 기한의 연기에 관한 사항은 서면으로 의결 가능(규정 제10조제5항)
  - ※ 처리기한은 심사의 처리를 이유 없이 지연하는 것을 방지하고자 하는 '훈시규정'임

**Q&A****고충심사 결정기한이 지나서 결정하였다면 위법한가요?**

1. 공무원고충처리규정 제18조(준용규정)에 따라 시행령에 규정되지 아니한 사항으로서 고충심사위원회의 심사에 필요한 사항은 소청절차규정을 준용
2. 소청 징계의결의 기한규정은 훈시적 규정이기 때문에 징계의결기한이 지나서 징계의결하였다 하여 위법한 것은 아님.(대법원 1993. 2. 23. 선고 92누16096 판결 참조)

**Q&A****30일 연장 심의 위원 구성과 고충심사 위원 구성이 반드시 일치해야 되나요?**

위원이 일치하지 않아도 됨. 각각 별개의 안건이므로 위원 구성이 반드시 일치해야 할 필요는 없음

- 청구인은 위원회의 결정이 있을 때까지는 청구의 일부 또는 전부를 취하할 수 있음(지침 제14조)

**2) 결정의 종류**

- 교육공무원 보통고충심사위원회 고충심사 결정은 회의에 지정된 위원 중 5명 이상의 출석과 출석위원 과반수의 합의에 의함(규정 제10조)
- 교육공무원 중앙고충심사위원회 고충심사 결정은 재적위원 3분의 2 이상의 출석과 출석위원 과반수의 합의에 의함(규정 제10조)
- 고충심사위원회 결정의 종류는 다음과 같이 나뉨(규정 제10조)

**가) 시정요청**

- 청구가 상당한 이유가 있다고 인정될 경우 고충의 해소를 위해 필요한 조치를 요청하는 것으로 처분청 또는 관계기관의 장에게 즉각 시정을 요청하는 결정

## 예시: 시정요청 결정하는 경우

### 1. 인사운영 관련

- 관계 법령에 반하는 인사조치, 각종 평가, 보수·수당 지급
- 청구인에게 다른 직원에 비해 현저히 부당한 인사조치를 한 경우

### 2. 처우·근무환경 관련

- 청구인 소속기관의 불합리한 관행에 대한 시정이 필요한 경우
- 청구인의 개인사정을 감안할 때, 현재 근무환경에서 직무를 수행하기 어려운 경우로, 다른 직원의 고충을 발생시키지 않을 수 있는 경우

### 3. 직장 내 범죄·부조리 관련

- 상급자가 명백히 위법한 명령을 지시하고 이를 따르지 않아 발생한 고충인 경우
- (성희롱 등) 가해자에 대한 조사나 직무고발 등이 필요한 경우
- 고충심사 청구, 공익제보, 기타 권익구제 또는 신고절차를 이용한 결과에 따른 보복성 인사조치

## 나) 개선권고 및 의견표명

- 당장에 시정을 요청할 정도에 이르지 아니하나 위원회가 향후 제도 운영의 지향점을 제시하거나 청구인의 사정에 대하여 의견을 표명하는 결정
  - 처분청 또는 관계기관의 제도나 정책 등에 합리적인 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 그 개선을 권고함
  - 청구인의 주장에 따라 즉시 인사처분이나 행정조치를 하기는 어려우나 향후 청구인의 사정 등을 감안해주도록 위원회의 의견을 제시함

## 다) 기 각

- 고충심사 청구가 이유 없다고 인정되는 경우에 내리는 결정

## 라) 각 하

- 고충심사 청구가 적법하지 아니한 경우나 사안의 종료, 동일한 사안에 대하여 이미 소청 또는 고충심사 결정이 이루어져 명백히 고충심사의 실익이 없는

경우에 그 청구를 각하함

- ‘고충심사 청구가 적법하지 아니한 경우’는 ① 공무원이 아닌 사람의 심사청구 ② 재심청구 기간의 도과 ③ 관할 위반 등 국가공무원법 및 공무원고충처리규정에 위반되는 청구를 말함
  - ※ 청구 취지가 불명확한 경우 또는 처분청(관계기관) 지정이 잘못된 경우 등 청구서가 명확하지 않은 경우에는 청구인에게 보완을 요구하여 고충심사를 진행하여야 하며, 단순한 보완 사유가 있었다는 것만으로는 각하 결정 불가능
- 또한 ‘사안이 종료’된 경우라 함은 청구한 고충이 모두 해소되어, 심사를 통해서 얻을 수 있는 이익이 없는 경우를 말함

**Q&A**

**‘사안이 종료’된 경우 판단 시점은 청구 시인지 또는 심사 시인지?**

사안의 종료 시점 판단과 관련하여 고충 심사는 공무원 개인의 신상문제와 관련된 사안에 대한 심사와 이행을 청구하여 해결책을 강구하는 제도라는 점을 고려하여, 청구 사안의 심사 시에 사안의 종료 여부를 판단하는 것이 타당

- 그리고 ‘동일한 사안에 대하여 이미 소청 또는 고충심사 결정이 이루어져 명백히 고충심사의 실익이 없는 경우’는 이미 결정을 내린 위원회의 결정을 존중하고, 심사의 효율성을 도모하기 위하여 별도의 본안 판단을 하지 않는 것임
  - ※ 다만, ‘소청심사 또는 고충심사 결정이 이루어진 사안’의 경우 위원회의 판단에 따라 심사의 실익이 있다고 보일 경우에는 본안 판단을 할 수 있음

**Q&A**

**동일한 사안에 관련하여 ‘소청 또는 고충심사’ 결정만 해당하는지?**

규정 해석 상 각하 사유를 열거한 것으로, ‘소청 또는 고충심사’ 결정이 이루어진 경우에만 각하 가능한 경우라 볼 수 없고 예시에 해당한다고 보여짐  
(예시) 갑질 고충심사청구에 대한 결정 전에 갑질 가해자의 징계위원회 결정이 이루어진 경우 등

## 참고: 시정요청과 개선권고(의견표명) 결정 비교

### ① 보통고충심사위원회

#### ○ 시정요청 결정

- 보통고충심사위원회의 시정요청 결정은 그 설치기관의 장을 거쳐 청구인의 소속 기관 또는 관계기관에 대한 시정명령 또는 인사발령 등 '임용권 행사'로 이어지고, 시정요청을 받은 상대방 기관은 그 처리결과를 통보(보고)하여야 함

#### ○ 개선권고(의견표명) 결정

- 개선권고(의견표명) 결정은 그 소속기관의 인사 운영에 대하여 권고사항을 제시하는 것에 그치지만, 기관장은 그 결과를 검토하여 고충의 해소 등 공정한 처리를 위해 노력하여야 함

### ② 중앙고충심사위원회

#### ○ 시정요청 결정

- 중앙고충심사위원회의 시정요청 결정은 교육부의 공식적인 시정요청으로, 요청 받은 기관은 그 이행여부를 기재한 '처리결과 통보서' 또는 '불이행사유 통보서'를 30일 내에 공문을 통해 송부하여야 함

- 이 때, 시정요청 사유가 위법한 인사제도 운영을 시정하기 위한 경우임에도 불이행할 경우에는 그 결정서와 불이행 사유서가 인사 감사 담당부서에 제보될 수 있음

#### ○ 개선권고(의견표명) 결정

- 상대방 기관에 권고사항을 표명하는 것으로 상대방 기관은 고충의 해소 등 공정한 처리를 위해 권고사항을 반영할 수 있음(처리결과 통보 요구하지 않음)

### 3) 재심 절차 안내

- 교육공무원 보통고충심사위원회는 법령에 규정된 재심절차를 알려 청구인이 30일 이내에 교육공무원 중앙고충심사위원회에 재심을 청구할 수 있도록 하여야 함(규정 제10조 및 제13조)

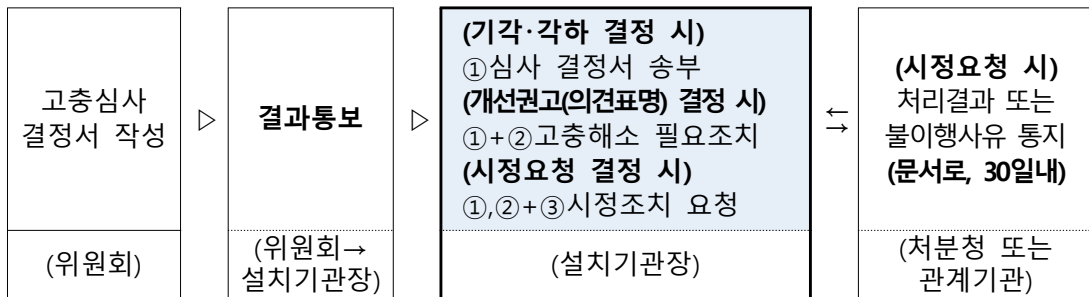
### 4) 심사 시 제출된 자료 등의 비밀유지

- 청구인이 제출한 자료 및 인적사항이 포함된 자료를 본인의 동의없이 공개하지 않음

## 5 | 고충심사 결과 처리

고충심사 운영 안내

### 고충심사 결과처리 과정



### 가. 심사 결정에 따른 결정서 작성

- 고충심사결정을 한 고충심사위원회에서는 청구취지와 결정이유 등을 기재한 결정서를 작성하여 출석한 위원의 서명날인을 받은 후, 설치기관의 장에게 송부함(규정 제11조)
- 고충심사 결정서는 결정의 종류가 드러나도록 작성되어야 하며, 시정을 요청할 사항과 개선권고 또는 의견을 표명할 사항이 구분이 되어야 함

#### ※ <참고> 중앙고충심사 결정서 형식

1. 주문 : 시정요청/개선권고(의견표명)/기각/각하 구분
2. 이유
  - ① 고충청구 취지 : 청구인의 고충심사 청구 취지를 기술
  - ② 증거 : 심사 시 제출된 증거자료 목록
  - ③ 사실관계 : 증거와 당사자의 진술을 통해 구성한 사실관계를 기술
  - ④ 판단 : 청구인의 고충내용에 대한 위원회 판단을 기술  
- 시정요청 사항/개선권고(의견표명)/기각/각하의 이유 등 구분하여 서술
  - ⑤ 결론 : 심사의 결론을 기재
3. 위원명단(서명) : 위원장 - 선임위원 순으로 위원 명단을 기재함

## 나. 설치기관장의 결과 처리

- 고충심사 결정서를 송부 받은 설치기관의 장은 청구인, 처분청 또는 관계기관의 장에게 심사결과를 통보하여야 함(규정 제12조 제1항)  
(중앙고충업무처리지침 제19조에 의거 결정서는 결정일로부터 10일 이내 송부, 송부하는 결정서는 개인정보 보호조치 등을 하여 전자문서로 할 수 있음)

## 다. 시정요청 받은 관계기관 장의 책무(법 제76조의2 제7항, 규정 제12조 제2항)

- 고충심사위원회의 결정은 기속력이 없으나, 시정을 요청받은 처분청 또는 관계기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이를 이행하고 30일 내에 그 처리결과를 설치기관의 장에게 알려야 함
- 다만, 특별한 사유로 이행하지 못하면 그 사유를 설치기관의 장에게 문서로 통보하여야 함

## 라. 결정에 대한 불복

### 1) 재심 절차 및 관할

- “2. 고충심사위원회의 종류와 관할” 참조

### 2) 재심사건 처리

- 중앙고충심사위원회에 청구된 고충사건은 당초 고충심사위원회에서 심사·결정한 진행과정을 다시 거치게 됨
- 중앙고충심사위원회는 청구인, 소속기관장, 보통고충심사위원회 설치기관에 답변서 또는 심사자료의 제출을 요구할 수 있고, 소속직원으로 하여금 사실 조사를 하게 할 수 있음(규정 제7조)
- 재심의 결과 ‘시정요청’을 받은 기관의 장은 그 처리결과 또는 불이행사유를 30일 이내에 공문을 통해 해당 중앙고충심사위원회에 제출하여야 함

### 3) 행정소송과의 관계

- 고충심사위원회의 고충심사결정은 어떠한 행정처분에 대하여 위법여부를 다투는 것이 아닐 뿐만 아니라 그 결정에 기속력이 없기 때문에 고충심사 결정에 불복하여 법원에 행정소송을 제기할 수 없음

#### ▶ 판례

##### 고충심사결정에 불복하여 행정소송을 제기할 수 있는지 여부

지방공무원법 제67조의2에서 규정하고 있는 고충심사제도는 공무원으로서의 권익을 보장하고 적정한 근무환경을 조성하여 주기 위하여 근무조건 또는 인사관리 기타 신상문제에 대하여 법률적인 쟁송의 절차에 의하여서가 아니라 사실상의 절차에 의하여 그 시정과 개선책을 강구하여 줄 것을 임용권자에게 청구할 수 있도록 한 제도로서, 고충심사결정 자체에 의하여는 어떠한 법률관계의 변동이나 이익의 침해가 직접적으로 생기는 것은 아니므로 고충심사의 결정은 행정상 쟁송의 대상이 되는 행정처분이라고 할 수 없음(대법원 87.12.8. 선고 87누658 판결)

고충심사  
운영  
안내

---

# 고충심사위원회 운영 및 심사절차 종합

---



## 1. 간사 지정·공람

- ▶ 인사(혹은 교권 등)부서 교육공무원 중 간사를 지정하고, 소속 공무원에게 공람
- **(역할)** ① 심사접수 ② 회의진행에 필요한 준비 ③ 회의록 작성  
④ 그 밖에 위원명단 관리, 통계 작성 등 운영에 필요한 사항



## 2. 위원회 설치 및 명단구성

- ▶ **(설치)** 교육공무원 보통고충심사위원회는 시·도 교육감, 시·군·구 교육행정 기관, 국립학교, 국립대 등에 설치하고, 교육공무원 중앙고충심사위원회는 교육부 소속 교원소청심사위원회에 설치함
  - ※ 기관 사정상 위원회 구성이 어려운 경우 상위기관에 설치 가능
- ▶ **(명단구성)** 교육공무원 보통보충심사위원회는 위원장 1명 포함 공무원 위원+ 민간위원 7~15명으로 구성(민간위원 1/2 이상)
  1. 위원장 : 설치기관의 인사 또는 감사 담당 과장 또는 이에 상당하는 직위를 가진 사람으로 지정
  2. 공무원위원 : 청구인 상위계급 또는 이에 상당하는 소속공무원
  3. 민간위원
    - ① 퇴직공무원
    - ② 법학·행정학·심리학·정신건강의학 등 교수
    - ③ 변호사·공인노무사
    - ④ 의료인
  - ※ 교육공무원 중앙고충심사위원회는 교육부 교원소청심사위원회에 설치하며 「교원지위법」제7조에 따라 9명 이상 12명 이내의 위원으로 구성함



### 3. 고충심사 청구

#### ▶ 청구서 작성

- ① 주소, 성명 및 생년월일
- ② 소속기관명 및 직급 또는 직위
- ③ 고충심사청구의 취지 및 이유 포함

#### ▶ 고충심사는 청구기간의 제약 없음

(단, 재심은 결정서를 받은 날로부터 30일 이내)



### 4. 답변서 제출요구 및 사실조사

#### ▶ 보완요구 및 답변서 제출요구

- ① 보완요구 : 청구서에 흠이 있는 경우 7일 이내 보완 요구
- ② 답변서 제출요구 : 처분청이나 관계기관의 장 등에게 청구서에 대한 답변 자료 요구
- ③ 답변서 청구인 송달 : 제출된 답변서 부분, 추가 제출된 답변 내용 및 입증 자료는 지체 없이 청구인에게 송달

#### ▶ 위원회의 사실조사 권한

- ① 추가자료 요구 : 심사에 필요한 자료제출 요구
- ② 출석·진술 요구 : 필요할 경우 당사자, 기관장, 관계인 등을 출석·진술하게 함
- ③ 전문분야의 학식·경험이 있는 사람에게 자문·검정·감정 의뢰
- ④ 소속직원에게 사실조사 지시



## 5. 기일통지 및 심사회의 개최

### ▶ 심사기일 통지

- 심사일 5일전까지 청구인에게 심사일시 및 장소 통지
  - ※ 정기 인사전보 등 다수인 고충이나, 서면을 통해서도 충분히 심사 가능한 경우는 위원회 개최 일시·장소를 알려주고 서면진술 기회를 부여함

### ▶ 심사회의 개최

- 보통고충심사위원회는 회의에 지정된 위원 중 5명 이상의 출석으로 개최
  - ※ 위원 구성 요건 : 위원장을 포함하여 위원장이 지정하는 5명 이상 7명 이내 위원으로 구성(민간위원 1/3이상 참여, 성별 고려)
- 중앙고충심사위원회는 재적위원 3분의 2이상의 출석으로 개최
  - ※ **처리기한** : 청구서를 접수한 때로부터 30일 내 결정(30일 연장 가능)



## 6. 심사결정 및 결정서 작성·송부

### ▶ 심사결정

- 출석위원 과반수 합의에 의함
  - ① 시정요청 : 고충심사청구가 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
  - ② 개선권고 및 의견표명 : 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
  - ③ 기각 : 고충심사청구가 이유가 없다고 인정되는 경우
  - ④ 각하 : 적법하지 않은 고충 청구의 경우, 명백히 심사 실익이 없는 경우

### ▶ 결정서 작성

- 결정서에는 결정의 종류가 주문으로 표시되어야 하며, 그 이유가 명확히 드러나도록 작성함

### ▶ 결정서 송부

- 고충심사위원회의 결정서는 설치기관의 장에게 송부·보고



## 7. 심사결과의 처리

### ▶ 설치기관장

- 결정서를 송부 받은 설치기관장은 다음의 업무 수행

- ① 고충심사위원회가 작성한 결정서를 청구인과 처분청 또는 관계기관의 장에게 심사결과를 통보함. 송부하는 결정서는 개인정보 보호조치 등을 하여 전자문서로 할 수 있음  
(※ 발송 시 반드시 재심절차를 알려야 함)
- ② 스스로 고충해결을 위한 조치 시행

### ▶ 시정요청 상대기관

- 시정 요청받은 기관의 장에게는 다음의 의무 발생

- ① 시정요청 사항에 대하여 특별한 사유가 없으면 이를 이행하고, 그 처리 결과를 30일 내에 공문을 통해 통보
- ② 특별한 사유에 의하여 이행하지 못할 경우에는 '불이행사유'를 작성하여 문서로 통보

고 총 심 사  
운 영  
안 내

---

# 부 록

---



# 1 관계 법령

## 국가공무원법(법률 제18308호, 2021.7.20. 개정)

- 제76조의2(고충 처리)** ① 공무원은 인사·조직·처우 등 각종 직무 조건과 그 밖에 신상 문제와 관련한 고충에 대하여 상담을 신청하거나 심사를 청구할 수 있으며, 누구나 기관 내 성폭력 범죄 또는 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 이를 신고할 수 있다. 이 경우 상담 신청이나 심사 청구 또는 신고를 이유로 불이익한 처분이나 대우를 받지 아니한다.
- ② 중앙인사관장기관의 장, 임용권자 또는 임용제청권자는 제1항에 따른 상담을 신청받은 경우에는 소속 공무원을 지정하여 상담하게 하고, 심사를 청구받은 경우에는 제4항에 따른 관할 고충심사위원회에 부처 심사하도록 하여야 하며, 그 결과에 따라 고충의 해소 등 공정한 처리를 위하여 노력하여야 한다.
- ③ 중앙인사관장기관의 장, 임용권자 또는 임용제청권자는 기관 내 성폭력 범죄 또는 성희롱 발생 사실의 신고를 받은 경우에는 지체 없이 사실 확인을 위한 조사를 하고 그에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 공무원의 고충을 심사하기 위하여 중앙인사관장기관에 중앙고충심사위원회를, 임용권자 또는 임용제청권자 단위로 보통고충심사위원회를 두되, 중앙고충심사위원회의 기능은 소청심사위원회에서 관장한다.
- ⑤ 중앙고충심사위원회는 보통고충심사위원회의 심사를 거친 재심청구와 5급 이상 공무원 및 고위공무원단에 속하는 일반직공무원의 고충을, 보통고충심사위원회는 소속 6급 이하의 공무원의 고충을 각각 심사한다. 다만, 6급 이하의 공무원의 고충이 성폭력 범죄 또는 성희롱 사실에 관한 고충 등 보통고충심사위원회에서 심사하는 것이 부적당하다고 대통령령등으로 정한 사안이거나 임용권자를 달리하는 둘 이상의 기관에 관련된 경우에는 중앙고충심사위원회에서, 원 소속 기관의 보통고충심사위원회에서 고충을 심사하는 것이 부적당하다고 인정될 경우에는 직근 상급기관의 보통고충심사위원회에서 각각 심사할 수 있다.

⑥ 이 법의 적용을 받는 자와 다른 법률의 적용을 받는 자가 서로 관련되는 고충의 심사청구에 대하여는 이 법의 규정에 따라 설치된 고충심사위원회가 대통령령등으로 정하는 바에 따라 심사할 수 있다.

⑦ 중앙인사관장기관의 장, 임용권자 또는 임용제청권자는 심사 결과 필요하다고 인정되면 처분청이나 관계 기관의 장에게 그 시정을 요청할 수 있으며, 요청받은 처분청이나 관계 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이를 이행하고, 그 처리 결과를 알려야 한다. 다만, 부득이한 사유로 이행하지 못하면 그 사유를 알려야 한다.

⑧ 고충상담 신청, 성폭력 범죄 또는 성희롱 발생 사실의 신고에 대한 처리절차, 고충심사위원회의 구성·권한·심사절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령등으로 정한다.

**제76조의3(특수경력직공무원의 고충 처리)** 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 외에는 특수경력직공무원에 대하여도 대통령령등으로 정하는 바에 따라 제76조의2를 준용할 수 있다.

### 공무원고충처리규정(대통령령 제31380호, 2022.1.25. 개정)

**제1조(목적)** 이 영은 「국가공무원법」 제76조의2 및 제76조의3, 「경찰공무원법」 제31조, 「소방공무원법」 제27조 및 「교육공무원법」 제49조에 따라 공무원의 고충상담 및 고충심사 등의 처리 절차와 그 밖에 고충 해소를 위해 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(고충처리대상)** ① 공무원은 누구나 인사·조직·처우 등 직무 조건과 관련된 신상 문제와 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄(이하 “성폭력범죄”라 한다)·「양성평등기본법」 제3조제2호에 따른 성희롱(이하 “성희롱”이라 한다) 및 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위등으로 인한 신상 문제와 관련된 고충의 처리를 요구할 수 있다.

② 인사혁신처장, 임용권자 또는 임용제청권자는 공무원의 고충을 예방하고 고충이 발생한 경우 신속하고 공정하게 처리하기 위해 노력해야 한다.

**제2조의2(고충처리 절차)** ① 고충처리는 고충상담, 고충심사 및 성폭력범죄·성희롱 신고 처리로 구분한다.

② 임용권자 또는 임용제청권자(이하 “임용권자등”이라 한다)와 인사혁신처장은 고충상담이나 성폭력범죄·성희롱 신고 처리 과정에서 고충심사가 필요하다고 판단될 때에는 다음 각 호의 구분에 따른 동의를 받아 고충심사 절차를 시작할 수 있다.

1. 고충상담: 고충을 제기한 사람(이하 “청구인”이라 한다)의 동의
2. 성폭력범죄·성희롱 신고: 피해자의 동의

③ 임용권자등은 상·하급자나 동료, 그 밖에 업무 관련자 등의 부적절한 언행, 신체적 접촉 또는 위법·부당한 지시 등으로 인한 고충에 대하여 심사가 청구된 경우로서 고충의 신속한 조사 및 피해 방지 등을 위해 필요한 경우에는 고충심사 절차가 시작되기 전이라도 다음 각 호의 조치를 할 수 있고, 인사혁신처장은 임용권자등에게 다음 각 호의 조치의 이행 및 그 결과의 통지를 요청할 수 있다.

1. 피해 사실에 대한 조사
2. 가해자 등 책임자에 대한 조치
3. 피해자에 대한 보호·지원
4. 추가 피해 방지를 위한 조치

**제3조(일반공무원 보통고충심사위원회)** ① 「국가공무원법」 제76조의2제4항에 따른 보통고충심사위원회(이하 “보통고충심사위원회”라 한다)는 6급이하 공무원·연구사·지도사 또는 이에 상당하는 일반직공무원의 신규채용에 관한 임용권자(신규채용권을 위임받은 자를 포함한다) 단위로 설치한다.

② 보통고충심사위원회는 위원장 1명을 포함하여 7명 이상 15명 이하의 공무원 위원과 민간위원으로 구성한다. 이 경우 민간위원의 수는 위원장을 제외한 위원수의 2분의 1 이상이어야 한다.

③ 보통고충심사위원회의 위원장은 설치기관 소속 공무원 중에서 인사 또는 감사 업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 직위를 가진 사람이 된다.

④ 보통고충심사위원회의 공무원위원은 고충심사청구인(이하 “청구인”이라 한다)보다 상위 계급 또는 이에 상당하는 소속 공무원(지방공무원을 포함한다) 중에서 설치기관의 장이 임명한다.

⑤ 보통고충심사위원회의 민간위원은 다음 각 호의 사람 중에서 설치기관의 장이 위촉한다.

1. 공무원으로 20년 이상 근무하고 퇴직한 사람
2. 대학에서 법학·행정학·심리학 또는 정신건강의학을 담당하는 사람으로서 조교수 이상으로 재직 중인 사람
3. 변호사 또는 공인노무사로 5년 이상 근무한 사람
4. 「의료법」에 따른 의료인

⑥ 보통고충심사위원회 민간위원의 임기는 2년으로 하며, 한 번만 연임할 수 있다.

⑦ 보통고충심사위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 5명 이상 7명 이하의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다. 이 경우 민간위원이 3분의 1 이상 포함되어야 한다.

⑧ 보통고충심사위원회 설치기관의 장은 위원회의 민간위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉(解囑)할 수 있다.

1. 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우
2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 않다고 인정되는 경우
4. 위원 스스로 직무를 수행하는 것이 곤란하다고 의사를 밝히는 경우

**제3조의2(경찰공무원 고충심사위원회)** ① 「경찰공무원법」 제31조제1항에서 “대통령령이 정하는 경찰기관”이라 함은 경찰대학·경찰인재개발원·중앙경찰학교·경찰수사연수원·경찰서·경찰기동대·경비합정 기타 경감 이상의 경찰공무원을 장으로 하는 기관중 행정안전부장관 또는 해양수산부장관이 지정하는 경찰기관을 말한다.

② 「경찰공무원법」 제31조제1항에 따른 경찰공무원 고충심사위원회(이하 “경찰공무원고충심사위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 7명 이상 15명 이내의 공무원위원과 민간위원으로 구성한다. 이 경우 민간위원의 수는 위원장을 제외한 위원 수의 2분의 1 이상이어야 한다.

③ 경찰공무원고충심사위원회의 위원장은 설치기관 소속 공무원 중에서 인사 또는 감사 업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 직위를 가진 사람이 된다.

④ 경찰공무원고충심사위원회의 공무원위원은 청구인보다 상위 계급 또는 이에

상당하는 소속 공무원 중에서 설치기관의 장이 임명한다.

⑤ 경찰공무원고충심사위원회의 민간위원은 다음 각 호의 사람 중에서 설치기관의 장이 위촉한다.

1. 경찰공무원으로 20년 이상 근무하고 퇴직한 사람
2. 대학에서 법학·행정학·심리학·정신건강의학 또는 경찰학을 담당하는 사람으로서 조교수 이상으로 재직 중인 사람
3. 변호사 또는 공인노무사로 5년 이상 근무한 사람
4. 「의료법」에 따른 의료인

⑥ 경찰공무원고충심사위원회 민간위원의 임기는 2년으로 하며, 한 번만 연임할 수 있다.

⑦ 경찰공무원고충심사위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 5명 이상 7명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다. 이 경우 민간위원이 3분의 1 이상 포함되어야 한다.

⑧ 경찰공무원고충심사위원회 설치기관의 장은 위원회의 민간위원이 제3조제8항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉할 수 있다.

**제3조의3(소방공무원 고충심사위원회)** ① 「소방공무원법」 제27조제1항에서 “대통령령으로 정하는 소방기관”이란 중앙소방학교·중앙119구조본부·국립소방연구원·지방소방학교·서울종합방재센터 및 소방서를 말한다.

② 「소방공무원법」 제27조제1항에 따른 소방공무원 고충심사위원회(이하 “소방공무원고충심사위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 7명 이상 15명 이내의 공무원위원과 민간위원으로 구성한다. 이 경우 민간위원의 수는 위원장을 제외한 위원 수의 2분의 1 이상이어야 한다.

③ 소방공무원고충심사위원회의 위원장은 설치기관 소속 공무원 중에서 인사 또는 감사 업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 직위를 가진 사람이 된다.

④ 소방공무원고충심사위원회의 공무원위원은 청구인보다 상위 계급 또는 이에 상당하는 소속 공무원(지방공무원을 포함한다) 중에서 설치기관의 장이 임명한다.

⑤ 소방공무원고충심사위원회의 민간위원은 다음 각 호의 사람 중에서 설치기관의 장이 위촉한다.

1. 소방공무원으로 20년 이상 근무하고 퇴직한 사람
2. 대학에서 법학·행정학·심리학·정신건강의학 또는 소방학을 담당하는 사람

으로서 조교수 이상으로 재직 중인 사람

3. 변호사 또는 공인노무사로 5년 이상 근무한 사람

4. 「의료법」에 따른 의료인

⑥ 소방공무원고충심사위원회 민간위원의 임기는 2년으로 하며, 한 번만 연임할 수 있다.

⑦ 소방공무원고충심사위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 5명 이상 7명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다. 이 경우 민간위원이 3분의 1 이상 포함되어야 한다.

⑧ 소방공무원고충심사위원회 설치기관의 장은 위원회의 민간위원이 제3조제8항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉할 수 있다.

**제3조의3(소방공무원 고충심사위원회)** ① 「소방공무원법」 제27조제1항에서 “대통령령으로 정하는 소방기관”이란 중앙소방학교·중앙119구조본부·국립소방연구원·지방소방학교·서울종합방재센터·소방서·119특수대응단 및 소방체험관을 말한다.

② 「소방공무원법」 제27조제1항에 따른 소방공무원 고충심사위원회(이하 “소방공무원고충심사위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 7명 이상 15명 이내의 공무원위원과 민간위원으로 구성한다. 이 경우 민간위원의 수는 위원장을 제외한 위원 수의 2분의 1 이상이어야 한다.

③ 소방공무원고충심사위원회의 위원장은 설치기관 소속 공무원 중에서 인사 또는 감사 업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 직위를 가진 사람이 된다.

④ 소방공무원고충심사위원회의 공무원위원은 청구인보다 상위 계급 또는 이에 상당하는 소속 공무원(지방공무원을 포함한다) 중에서 설치기관의 장이 임명한다.

⑤ 소방공무원고충심사위원회의 민간위원은 다음 각 호의 사람 중에서 설치기관의 장이 위촉한다.

1. 소방공무원으로 20년 이상 근무하고 퇴직한 사람

2. 대학에서 법학·행정학·심리학·정신건강의학 또는 소방학을 담당하는 사람으로서 조교수 이상으로 재직 중인 사람

3. 변호사 또는 공인노무사로 5년 이상 근무한 사람

4. 「의료법」에 따른 의료인

⑥ 소방공무원고충심사위원회 민간위원의 임기는 2년으로 하며, 한 번만 연임할 수 있다.

⑦ 소방공무원고충심사위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 5명 이상 7명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다. 이 경우 민간위원이 3분의 1 이상 포함되어야 한다.

⑧ 소방공무원고충심사위원회 설치기관의 장은 위원회의 민간위원이 제3조제8항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉할 수 있다.

**제3조의4(교육공무원 보통고충심사위원회)** ① 「교육공무원법」 제49조제3항에 따른 교육공무원 보통고충심사위원회(이하 “교육공무원보통고충심사위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 7명 이상 15명 이내의 공무원위원과 민간위원으로 구성한다. 이 경우 민간위원의 수는 위원장을 제외한 위원 수의 2분의 1 이상이어야 한다.

② 교육공무원보통고충심사위원회의 위원장은 설치기관 소속 공무원 중에서 인사 또는 감사 업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 직위를 가진 사람이 된다.

③ 교육공무원보통고충심사위원회의 공무원위원은 청구인보다 상위 계급 또는 이에 상당하는 소속 공무원(지방공무원을 포함한다) 중에서 설치기관의 장이 임명한다.

④ 교육공무원보통고충심사위원회의 민간위원은 다음 각 호의 사람 중에서 설치기관의 장이 위촉한다.

1. 교원 또는 교육행정기관 소속 공무원으로 20년 이상 근무하고 퇴직한 사람
2. 대학에서 법학·행정학·심리학·정신건강의학 또는 교육학을 담당하는 사람으로서 조교수 이상으로 재직 중인 사람(대학에 두는 보통고충심사위원회의 경우 해당 대학 소속인 사람은 제외한다)
3. 변호사 또는 공인노무사로 5년 이상 근무한 사람
4. 「의료법」에 따른 의료인

⑤ 교육공무원보통고충심사위원회 민간위원의 임기는 2년으로 하며, 한 번만 연임할 수 있다.

⑥ 교육공무원보통고충심사위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 5명 이상 7명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다. 이 경우 민간위원이 3분의 1 이상 포함되어야 한다.

⑦ 교육공무원보통고충심사위원회 설치기관의 장은 위원회의 민간위원이 제3조제8항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉할 수 있다.

**제3조의5(고충심사위원회의 간사)** ① 「국가공무원법」 제76조의2제4항에 따른 중앙고충심사위원회, 「교육공무원법」 제49조제3항에 따른 교육공무원 중앙고충심사위원회, 보통고충심사위원회, 경찰공무원고충심사위원회, 소방공무원고충심사위원회 또는 교육공무원보통고충심사위원회(이하 “고충심사위원회”라 한다)에 간사 몇 명을 두며, 간사는 소속 공무원(지방공무원을 포함한다) 중에서 설치기관의 장이 임명한다.

② 간사는 위원장의 명을 받아 다음 각 호의 사항을 처리한다.

1. 고충심사 의안의 작성 및 처리
2. 회의 진행에 필요한 준비
3. 회의록 작성과 보관
4. 그 밖에 고충심사위원회 운영에 필요한 사항

**제3조의6(고충심사위원회의 관할)** ① 「국가공무원법」 제76조의2제4항에 따른 중앙고충심사위원회(이하 “중앙고충심사위원회”라 한다)는 보통고충심사위원회의 심사를 거친 재심청구와 5급 이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직공무원을 포함한다)·연구관·지도관·전문직공무원 또는 이에 상당하는 일반직공무원의, 보통고충심사위원회는 소속 6급이하 공무원·연구사·지도사 또는 이에 상당하는 일반직공무원의 고충을 각각 심사한다.

② 상하직위자가 관련된 고충심사의 청구에 대하여는 그 중 최상위직에 있는 자를 관할하는 고충심사위원회가 이를 심사·결정한다.

③ 고충심사의 청구가 있는 경우 당해 기관의 사정으로 청구인보다 상위직에 있는 자로 고충심사위원회를 구성하기 어려운 때에는 바로 상위의 감독기관에 설치된 고충심사위원회가 이를 심사·결정한다.

④ 「국가공무원법」의 적용을 받는 자와 다른 법률의 적용을 받는 자가 서로 관련되는 고충심사의 청구에 대하여는 중앙고충심사위원회가 이를 심사·결정할 수 있다.

⑤ 「국가공무원법」 제76조의2제5항 단서에 따라 6급 이하의 공무원의 고충으로서 보통고충심사위원회에서 심사하는 것이 부적당하여 중앙고충심사위원회에서 심사할 수 있는 사안은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사안을 말한다.

1. 성폭력범죄 또는 성희롱 사실에 관한 고충
2. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위로 인한 고충

3. 그 밖에 성별·종교·연령 등을 이유로 하는 불합리한 차별로 인한 고충

**제3조의7(고충심사위원회 구성의 특례)** ① 보통고충심사위원회, 경찰공무원고충심사위원회 또는 소방공무원고충심사위원회 설치기관의 장은 제3조제2항, 제3조의2제2항 및 제3조의3제2항에도 불구하고, 소속 직원의 수, 조직 규모 및 관할 범위 등을 고려하여 필요한 경우 인사혁신처장과의 협의를 거쳐 위원장 1명을 포함하여 5명 이상 7명 이내의 공무원위원과 민간위원으로 위원회를 구성할 수 있다.

② 제1항에 따라 보통고충심사위원회, 경찰공무원고충심사위원회 또는 소방공무원고충심사위원회를 구성한 경우 위원회의 회의는 제3조제7항, 제3조의2제7항 및 제3조의3제7항에도 불구하고 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 3명 이상 5명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성할 수 있다.

**제4조(고충심사청구)** ① 공무원이 고충심사를 청구할 때에는 설치기관의 장에게 다음 각호의 사항을 기재한 고충심사청구서(이하 “청구서”라 한다)를 제출하여야 하며, 재심을 청구하는 경우에는 당해 고충심사위원회의 고충심사결정서(이하 “결정서”라 한다) 사본을 첨부하여야 한다.

1. 주소·성명 및 생년월일
2. 소속기관명 및 직급 또는 직위
3. 고충심사청구의 취지 및 이유

② 고충심사의 청구를 받은 설치기관의 장은 이를 지체 없이 소속 고충심사위원회 회의에 부쳐 심사하게 해야 한다.

**제5조(보완요구)** 고충심사위원회는 청구서에 흠이 있다고 인정할 때에는 청구서를 접수한 날로부터 7일이내에 상당한 기간을 정하여 청구인에게 이의 보완을 요구할 수 있으며, 청구인은 동기간내에 이를 보완하여야 한다.

**제6조(회피 및 기피)** ① 고충심사위원회의 위원중 청구인의 친족이거나 청구사유와 밀접한 관계가 있는 자는 그 고충심사를 회피할 수 있다.

② 고충심사위원회의 위원에게 고충심사의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있을 때에는 청구인은 그 위원의 기피를 신청할 수 있으며, 고충심사위원회는 의결로 그 위원의 기피여부를 결정하여야 한다.

**제7조(고충심사절차)** ① 고충심사위원회가 청구서를 접수한 때에는 30일 이내에 고충심사에 대한 결정을 해야 한다. 다만, 부득이하다고 인정되는 경우에는 고충심사위원회의 의결로 30일의 범위에서 그 기한을 연기할 수 있다.

② 고충심사위원회가 청구서를 접수한 때에는 지체 없이 처분청이나 관계 기관의 장에게 청구서 부분(副本)을 송부해야 한다.

③ 제2항에 따른 청구서 부분을 송부받은 처분청이나 관계 기관의 장은 청구서 부분을 송부받은 날부터 14일 이내에 고충심사청구에 대한 답변서와 청구인 수만큼의 부분을 제출해야 한다.

④ 고충심사위원회는 제3항에 따라 제출된 답변서의 내용이 충분하지 않거나 입증자료가 필요한 경우에는 처분청이나 관계 기관의 장에게 답변 내용의 보충이나 입증자료의 제출을 요구할 수 있다.

⑤ 처분청이나 관계 기관의 장은 제3항 및 제4항에 따라 답변서 및 입증자료를 제출할 때 관계인 등의 개인정보가 공개되지 않도록 조치해야 한다.

⑥ 고충심사위원회는 제3항 및 제4항에 따라 제출된 답변서 부분, 추가 제출된 답변 내용 및 입증자료를 지체 없이 청구인에게 송달해야 한다.

⑦ 고충심사위원회는 고충심사에 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 따라 사실조사를 할 수 있다.

1. 청구인, 설치기관의 장, 청구인이 소속된 기관의 장 또는 그 대리인 및 관계인을 출석하게 하여 진술하게 하는 방법
2. 관계 기관에 심사 자료의 제출을 요구하는 방법
3. 전문 분야에 관한 학식과 경험이 있는 사람에게 감정·감정 또는 자문을 의뢰하는 방법
4. 그 밖에 소속 공무원이 사실조사를 하는 방법

⑧ 고충심사위원회는 제7항 및 제8조제2항에 따라 청구인 또는 관계인의 진술을 청취하거나 구두로 문답하는 경우에는 그 청취서 또는 문답서를 작성해야 한다.

**제8조(심사일의 통지 등)** ① 고충심사위원회는 심사일 5일 전까지 청구인 및 처분청에 심사일시 및 장소를 알려야 한다.

② 고충심사위원회는 제1항에 따른 통지를 하는 경우 청구인 및 처분청에 심사에 출석하여 의견을 진술하거나 서면으로 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

③ 고충심사위원회는 제1항에 따른 통지를 받은 청구인 및 처분청이 심사일에 특별한 이유 없이 출석하지 아니한 때에는 진술 없이 심사·결정할 수 있다. 다만, 서면으로 진술할 때에는 결정서에 서면진술의 요지를 기재하여야 한다.

**제9조(증거제출권)** 고충심사당사자는 참고인의 소환·질문 또는 증거물 기타 심사

자료의 제출요구를 신청하거나 증거물 기타심사자료를 제출할 수 있다.

**제10조(고충심사위원회의 결정)** ① 보통고충심사위원회, 경찰공무원고충심사위원회, 소방공무원고충심사위원회 및 교육공무원보통고충심사위원회(이하 “보통고충심사위원회등”이라 한다)의 결정은 제3조제7항 전단, 제3조의2제7항 전단, 제3조의3제7항 전단 또는 제3조의4제6항 전단에 따른 위원 5명 이상의 출석과 출석위원 과반수의 합의에 따른다.

② 중앙고충심사위원회의 결정은 위원(「국가공무원법」 제9조제3항에 따라 인사혁신처에 설치된 소청심사위원회의 상임위원과 비상임위원을 말한다) 3분의 2 이상의 출석과 출석위원 과반수의 합의에 따른다.

③ 고충심사위원회의 결정은 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 고충심사청구가 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우: 처분청이나 관계 기관의 장에게 시정을 요청하는 결정
2. 시정을 요청할 정도에 이르지 아니하나, 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우: 처분청이나 관계 기관의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명하는 결정
3. 고충심사청구가 이유 없다고 인정되는 경우: 청구를 기각(棄却)하는 결정
4. 고충심사청구가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우: 청구를 각하(却下)하는 결정

가. 고충심사청구가 적법하지 아니한 경우

나. 사안이 종료된 경우, 같은 사안에 관하여 이미 소청 또는 고충심사 결정이 이루어진 경우 등 명백히 고충심사의 실익이 없는 경우

④ 제3조의7제2항에 따라 보통고충심사위원회, 경찰공무원고충심사위원회 또는 소방공무원고충심사위원회 회의의 구성 위원의 수를 조정한 경우 위원회의 결정은 제1항에도 불구하고 위원 전원의 출석과 출석위원 과반수의 합의에 따른다.

⑤ 제1항 및 제4항에도 불구하고 제7조제1항 단서에 따른 고충심사 결정 기한의 연기에 관한 사항은 서면으로 의결할 수 있다.

**제11조(결정서작성 및 송부)** ① 고충심사위원회가 고충심사청구에 대하여 결정을 한 때에는 결정서를 작성하고, 위원장과 출석한 위원이 서명·날인하여야 한다.

② 결정서가 작성된 경우에는 지체없이 이를 설치기관의 장에게 송부하여야 한다.

**제12조(고충심사의 결과 처리)** ① 제11조제2항에 따라 결정서를 송부받은 설치기관

의 장은 청구인, 처분청 또는 관계 기관의 장에게 심사결과를 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 심사결과 중 제10조제3항제1호에 따른 시정을 요청받은 처분청 또는 관계 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이를 이행하고, 시정 요청을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리 결과를 설치기관의 장에게 알려야 한다. 다만, 특별한 사유로 이행할 수 없는 경우 그 사유를 설치기관의 장에게 문서로 통보하여야 한다.

③ 제1항에 따른 심사결과 중 제10조제3항제2호에 따른 개선 권고를 받은 처분청 또는 관계 기관의 장은 이를 이행하도록 노력해야 한다.

④ 인사혁신처장 또는 설치기관의 장은 제2항 및 제3항에 따른 이행 결과를 정기적으로 조사하여 인터넷 홈페이지에 공개할 수 있다. 다만, 설치기관의 장은 공개 내용에 다른 기관의 이행 결과가 포함되는 경우에는 해당 기관의 사전 동의를 받아야 한다.

**제13조(재심 청구기간)** 보통고충심사위원회등의 고충심사 결정에 불복하여 중앙고충심사위원회 또는 「교육공무원법」 제49조제3항에 따른 교육공무원 중앙고충심사위원회에 재심을 청구하는 경우에는 그 심사결과를 통보받은 날부터 30일 이내에 청구서를 제출해야 한다.

**제13조의2(특수경력직공무원의 고충처리)** 별정직공무원은 이 영의 규정에 의하여 고충심사를 청구할 수 있다. 이 경우 고충심사위원회의 관할과 고충의 처리에 있어서는 그에 상응하는 계급 또는 직위의 경력직 공무원의 예에 의한다.

**제14조(고충상담의 처리)** ① 고충상담의 처리를 위해 임용권자등은 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 4급 이상 또는 이에 상당하는 공무원을 장으로 하는 기관별 고충처리 전담부서의 설치 및 고충상담원 지정
2. 고충상담 창구 마련
3. 상담 신청인의 인적사항 누출을 방지하기 위한 조치
4. 상담처리대장 마련 등 상담 내용을 기록하고 관리하기 위한 조치
5. 연 1회 이상 고충실태 조사 및 현황 보고

② 인사혁신처장은 고충상담의 처리를 위해 제1항제2호부터 제4호까지의 조치를 해야 한다.

③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 고충상담의 처리를 위해 필요한 사항은 인사혁신처장이 정한다.

- 제15조(성폭력범죄·성희롱 신고 및 조사)** ① 「국가공무원법」 제76조의2제1항에 따라 누구나 기관 내 성폭력범죄 또는 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 이를 인사혁신처장 및 임용권자등에게 신고할 수 있다.
- ② 인사혁신처장은 제1항에 따른 신고를 받은 경우 지체 없이 신고 내용을 확인하고 해당 임용권자등이 「성희롱·성폭력 근절을 위한 공무원 인사관리규정」 제4조에 따른 조사를 실시했는지 여부를 확인하여 조사를 실시하지 않은 경우에는 조사 실시 및 그 결과 제출을 요구할 수 있다.
- ③ 인사혁신처장은 제2항에 따라 조사 실시 요구를 했음에도 임용권자등이 조사를 실시하지 않거나 조사가 미흡하다고 판단될 경우에는 다음 각 호의 방법으로 제1항에 따른 신고에 대하여 직접 조사해야 한다.
1. 성폭력범죄·성희롱과 관련하여 피해자나 피해를 입었다고 주장하는 사람(이하 “피해자등”이라 한다), 성폭력범죄·성희롱과 관련하여 가해행위를 했다고 신고된 사람(이하 “피신고자”라 한다) 또는 관계인에 대한 출석 요구, 진술 청취 또는 진술서 제출 요구
  2. 피해자등, 피신고자, 관계인 또는 관계기관 등에 대하여 조사 사항과 관련이 있다고 인정되는 자료의 제출 요구
  3. 전문가의 자문
- ④ 제2항 및 제3항에 따른 조사를 위해 출석 또는 자료의 제출을 요구받은 사람이나 관계기관은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.
- ⑤ 인사혁신처장은 제2항 및 제3항에 따른 조사 실시 확인 과정 또는 조사 과정에서 피해자등이 성적 불쾌감 등을 느끼지 않도록 하고, 사건 내용이나 인적사항의 누설 등으로 인한 피해가 발생하지 않도록 해야 한다.
- ⑥ 인사혁신처장은 조사 기간 동안 피해자등이 요청하는 경우로서 피해자등을 보호하기 위해 필요하다고 인정하는 경우 그 피해자등이나 피신고자에 대하여 다음 각 호의 조치를 하도록 임용권자등에게 요청할 수 있다.
1. 근무 장소의 변경
  2. 휴가 사용 권고
  3. 그 밖에 인사혁신처장이 필요하다고 판단하는 적절한 조치
- ⑦ 인사혁신처장은 신고의 원인이 된 사실이 범죄행위에 해당한다고 믿을만한 상당한 이유가 있는 경우 검찰 또는 수사기관에 수사를 의뢰할 수 있다.
- ⑧ 인사혁신처장은 조사결과 공직 내 성폭력범죄·성희롱 발생 사실이 확인된

경우에는 임용권자등에게 「성희롱·성폭력 근절을 위한 공무원 인사관리규정」 제5조 및 제6조에 따른 조치를 요청할 수 있다.

⑨ 임용권자등이 제1항에 따른 신고를 받은 경우에는 「성희롱·성폭력 근절을 위한 공무원 인사관리규정」 제4조에 따른 사실 확인을 위한 조사를 해야 하고, 같은 영 제5조 및 제6조에 따른 조치를 할 수 있다.

**제16조(비밀유지 의무 등)** ① 인사혁신처장 및 임용권자등은 청구인이 제출한 자료 및 인적사항이 포함된 자료를 본인의 동의 없이 공개해서는 안 된다.

② 이 영에 따라 고충상담 및 성폭력범죄·성희롱 신고 조사를 진행하거나 고충심사에 참여한 사람은 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 안 된다.

**제17조(고충처리 지원)** 인사혁신처장은 임용권자등의 고충처리 실태 및 재발방지 활동을 조사·점검하고 고충처리에 필요한 지원을 할 수 있다.

**제18조(준용규정)** 이 영에 규정되지 아니한 사항으로서 고충심사위원회의 심사에 필요한 사항에 대하여는 소청절차규정을 준용한다.

## 중앙고충업무처리지침(소청심사위원회예규 제25호, 2022.2.28. 개정)

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 예규는 중앙고충심사위원회(이하 "위원회"라 한다)의 업무처리에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** 이 예규는 위원회의 위원과 소속직원에 적용한다.

**제3조(고충처리 자세)** 위원회의 위원과 직원은 고충심사나 고충상담을 함에 있어서 다음과 같은 고충처리 자세를 지켜야 한다.

1. 공무원이 국민에 대한 봉사자로서 직무에 전념할 수 있도록 고충업무를 신속하고 효율적으로 처리한다.
2. 고충처리를 통하여 전체공무원에게 근무의욕과 사기를 앙양시키고, 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 한다.
3. 고충심사 및 상담 업무를 처리하면서 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한

태도로 공정하게 처리하여야 한다.

**제4조(고충처리대상의 범위)** ① 공무원고충처리규정(이하 "영"이라 한다) 제2조에 의한 고충처리대상의 범위는 다음과 같다.

1. 근무조건 관련 고충

- (1) 봉급·수당 등 보수에 관한 사항
- (2) 근무시간·휴식·휴가에 관한 사항
- (3) 업무량, 작업도구, 시설안전, 보건위생 등 근무환경에 관한 사항
- (4) 출산·육아·자녀교육, 질병치료, 주거·교통 및 식사편의 제공 등 후생복지에 관한 사항

2. 인사관리 관련 고충

- (1) 승진·전직·전보 등 임용에 관한 사항
- (2) 근무성적평정·경력평정·교육훈련·복무 등 인사운영에 관한 사항
- (3) 상훈·제안 등 업적성취에 관한 사항

3. 영 제2조제1항, 제2조의2제3항 및 제3조의6제5항에 규정되어 있는 상·하급자나 동료, 그 밖에 업무 관련자 등의 행위로 인한 고충

- (1) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄
- (2) 성희롱 등 부적절한 언행이나 신체적 접촉
- (3) 위법·부당한 지시나 요구
- (4) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 직장 내 괴롭힘
- (5) 성별·종교별·연령별 등에 의한 차별대우

4. 기타 개인의 정신적·심리적·신체적 장애로 인하여 발생하는 직무수행과 관련된 고충

② 다른 법령에 의하여 처리되는 대상이나 고충(소청의 대상이 되는 사항, 감사원의 변상판정 기타 결정에 관한 사항, 연금급여에 관한 사항 등)이 접수된 때에는 적절한 처리가 될 수 있도록 조치한다.

**제5조(개인정보 보호)** ① 위원회, 처분청 등은 고충 관계인의 개인정보가 공개되지

아니하도록 보호조치를 해야 한다.

② 누구든지 고충심사·상담 과정에서 알게 된 사항을 이용하여 고충 관계인의 명예 또는 생활의 평온을 해하는 행위를 해서는 아니 된다.

③ 위원회는 고충업무 수행을 위하여 필요한 범위 내에서 「개인정보보호법」 제 23조의 민감정보, 제24조의 고유식별정보, 제24조의2의 주민등록번호 및 그 밖의 개인정보를 처리할 수 있다.

## 제2장 고충심사 처리

**제6조(청구서의 접수 및 담당위원의 지정)** ① 청구인 또는 대리인은 [별지 제1호서식]에 따라 고충심사청구서(이하 "청구서"라 한다) 2부를 작성하여 위원회에 직접 제출하거나 우편·모사전송 또는 인터넷으로 제출하여야 한다. 다만, 중증장애 또는 건강상의 이유 등으로 불가피하게 대리인이 접수하는 경우 청구인의 의사표시와 서명 또는 날인이 있는 위임장을 첨부하여야 한다.

② 청구서가 접수되면 청구인에게 접수증을 교부하거나 휴대전화를 이용한 문자전송 등의 방법으로 접수사실을 통지하여야 한다.

③ 제2항에 따라 접수된 청구서가 위원회의 관할에 속하지 아니하는 경우에는 담당과장은 이를 관할 위원회에 이송하고 그 사실을 청구인에게 통지하여야 한다.

④ 청구서가 접수되면 중앙고충심사위원회 위원장(이하"위원장"이라 한다)은 담당위원을 지정하고 담당과장은 고충심사청구 배당부에 등재 후 사건을 담당할 직원을 조사관으로 지정하여야 한다. 다만, 제3항에 따라 관할 위원회로 이송된 사건은 그러하지 아니하다.

**제7조(청구서의 보완요구)** 제5조의 규정에 의하여 지정받은 담당조사관은 청구서의 내용을 검토하고 그 결과 보완을 요하는 사항에 대하여는 영 제5조의 규정에 따라 보완을 요구하여야 한다.

**제8조(접수통지 및 자료요구등)** ① 제6조의 조치가 끝난 후에는 영 제7조제2항의 규정에 따라 처분청에 대하여 고충이 접수된 사실을 통지하고 답변서를 제출하도록 요구하여야 한다.

② 제1항에 따른 답변서의 제출기한은 14일 이내로 한다.

③ 제1항의 답변서에는 청구이유에 기재된 각각의 항목에 대한 이유와 근거 또는

입증 방법을 명시하고, 청구 취지에 대한 처분청의 의견을 기재하도록 하여야 한다.  
④ 제3항의 답변서의 내용이 충분하지 아니하거나 추가로 입증자료가 필요할 때에는 위원회는 영 제7조제4항의 규정에 따라 처분청에게 답변내용을 보충하게 하거나 입증 자료를 요구 할 수 있다.

**제9조(추가 자료의 제출)** ① 청구인과 처분청(이하"청구당사자"라 한다)은 청구서, 답변서 등 제출 서류에서 주장한 사항을 보충할 필요가 있거나, 상대방의 주장에 대하여 추가로 소명할 자료가 있을 때에는 심사개최 3일 전까지 그 자료를 제출 할 수 있다.

② 위원회는 청구당사자가 제1항에 따른 추가 자료를 제출하는 때에는 2부를 제출받아야 하며, 그 중 1부를 상대방에게 송부하여야 한다.

**제10조(사실조사)** ① 담당위원이 필요하다고 인정할 때에는 청구당사자 또는 증인(참고인)을 대면조사하거나, 관계기관에 대한 자료조사 등 필요한 사실조사를 할 수 있다.

② 제1항의 사실조사시 담당조사관은 문답서 또는 기타 사실조사서를 작성하여야 한다.

③ 담당위원이 청구당사자, 기타 관계인을 출석시켜 사실조사를 할 경우에는 출석통지를 하여야 한다.

**제11조(조사보고서)** ① 담당조사관은 청구서, 답변서 및 각종 증거서류 등 사건기록을 검토하여 조사보고서를 작성하되, 다음 각 호의 사항이 포함되도록 한다.

1. 고충청구 요지
2. 증거
3. 사실관계
4. 검토의견

② 제1항의 조사보고서는 심사개최 5일전까지 위원장과 각 위원에게 배부되어야 한다.

**제12조(심사기일의 지정 및 통지)** ① 위원회는 고충심사를 위하여 청구당사자에게 출석에 의한 진술기회를 부여한다. 다만, 각하결정 하는 경우 또는 청구당사자의 사정이나 원에 의해 심사기일에 출석하기 어려운 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항에 따라 청구당사자 및 기타 관계인의 출석을 요구할 때에는 영 제8조의 규정에 의한 기일통지를 하되, 배달사실을 증명할 수 있는 방법에 의한다.

③ 처분청에게 심사기일을 통지하는 때에는 [별지 제2호서식]에 의한 대리인 지정서의 제출을 요구한다.

**제13조(청구의 각하)** 위원회는 공무원이 아닌 사람의 청구, 재심청구기간의 도과, 동일한 사건에 대하여 이미 소청 또는 고충심사 결정이 이루어진 경우 등 고충심사 청구가 부적법한 때에는 당사자를 출석시키지 아니하고 각하결정 할 수 있다.

**제14조(취하)** ① 청구인은 위원회의 결정이 있을 때까지 [별지 제3호서식]에 따라 청구의 일부 또는 전부를 취하할 수 있다.

② 제1항에 따른 취하서는 청구인이 서명하거나 날인하여야 하며, 위원회는 취하서를 받으면 지체 없이 그 사실을 처분청에게 알려야 한다.

**제15조(심사회의)** ① 위원회의 심사회의(이하“심사회의”라 한다)는 정례회의와 임시회의로 구분하되 정례회의는 화요일, 목요일에 개최하고 임시회의는 위원장이 정하는 일시에 개최한다.

② 심사회의는 위원장, 위원, 담당조사관, 청구당사자 및 증인 등 관계인만이 참석한다.

③ 심사회의에 참석한 담당조사관은 심사조서를 작성하고 참석한 위원의 서명을 받아야 한다.

**제16조(고충심사회의실 입장 시 소지품 제한 등)** ① 청구당사자는 다음 각호의 물품을 소지한 채 고충심사회의실(이하 ‘회의실’이라 한다)에 입실할 수 없으며, 위원회 직원의 안내에 따라 반입금지물품을 대기실에 보관하고 회의실에 입실하여야 한다.

1. 녹음기 등 녹음이 가능한 기기류, 휴대폰, 기타 고충심사와 관계없는 물건
2. 흉기 등 위험한 물건

② 청구당사자는 회의실 내에서 다음 각 호의 행위를 할 수 없다.

1. 녹음, 녹화, 촬영, 중계방송
2. 회의실 내의 질서를 해치는 행위

3. 다른 사람의 생명·신체·재산 등에 위해를 가하려고 하는 행위

③ 위원회는 회의실 반입이 금지된 물품 및 회의실 내에서 금지된 행위에 관한 사항을 청구당사자 대기실에 게시하고 청구당사자에게 안내한다.

**제17조(결정)** ① 고충심사의 결정은 재적 위원 3분의 2 이상의 출석과 출석 위원 과반수의 합의에 의한다.

② 고충심사에 대한 결정내용은 다음 각호의 분류에 의한다.

1. 시정요청
2. 개선권고 및 의견표명
3. 기각
4. 각하

③ 결정서에는 청구의 취지 및 결정의 이유가 기재되어야 한다.

**제18조(심사조서)** 담당조사관은 심사조서를 작성하며, 심사조서는 구체적이고 정확하게 작성한다.

**제19조(결정서의 송부)** 결정서는 원본을 작성하여 위원장과 위원의 서명을 받은 후 원본에 의거 정본 1통을 작성하여 결정일로부터 10일 이내에 처분청, 청구인 및 관계기관의 장에게 송부하여야 한다. 다만, 송부하는 결정서는 개인정보 보호 조치 등을 하여 전자문서로 할 수 있다.

**제20조(고충서류의 열람 및 복사)** ① 청구당사자가 고충청구관련 서류에 대해 [별지 제4호서식]에 의하여 열람 또는 복사를 요청한 때에는 특별한 경우를 제외하고는 위원회는 이에 응하여야 한다. 이 경우 조사보고서 및 심사조서는 제외한다.

② 이해관계가 있는 제3자가 고충청구관련 서류의 열람 등을 요구하는 경우, 위원회는 결정을 거쳐서 특정부분에 대해서만 열람 또는 복사하게 할 수 있다. 다만, 다음과 같은 사유가 있을 때에는 이를 제한하거나 거부할 수 있다.

1. 청구당사자가 공개를 거부하는 경우
2. 공개로 인해 타인의 명예나 인격, 사생활의 비밀 또는 생활의 평온이나 공익이 침해될 우려가 있는 경우

3. 공개할 경우 고충사건의 공정한 심사에 지장을 초래한다고 인정할만한 상당한 이유가 있는 경우

4. 필요 이상으로 대량·다수의 열람이나 공개를 요구하는 경우 등

**제21조(처리결과확인)** 위원회는 시정요청·개선권고·의견표명 결정한 고충에 대하여 [별지 제5호서식]에 따라 그 처리결과를 확인한다.

**제22조(보통고충심사위원회 구성 협의)** 보통고충심사위원회 설치기관의 장은 영 제3조의7제1항에 따른 위원 수 조정을 위하여 위원장에게 협의를 요청할 수 있고, 위원장은 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여 결정한다.

1. 소속 직원의 수, 조직 규모 및 관할 범위
2. 영에서 정하는 요건을 충족하는 민간위원이 적어 위원회 구성이 어려운 경우
3. 기타 7명 이상 15명 이하의 위원회 구성이 어려운 특별한 사유가 있는 경우

**제23조(준용규정)** 이 지침에 규정되지 아니한 사항으로서 위원회의 심사에 필요한 사항에 대하여는 「소청업무처리지침」을 준용한다.

### 제3장 고충상담 처리

**제24조(고충상담원 지정)** 위원장은 영 제14조에 따른 고충상담의 처리를 위하여 소속공무원 중에서 고충상담원(이하"상담원"이라 한다)을 지정하고, 필요한 경우 외부전문가를 상담원으로 위촉할 수 있다.

**제25조(상담원의 권한)** ① 위원장은 상담원이 고충상담을 접수 및 처리할 수 있도록 다음 각 호에 규정된 권한의 전부 또는 일부를 부여할 수 있다.

1. 고충사안의 관계인 또는 관계부서의 장에 대한 고충사정 청취 및 자료제출 요구
2. 고충사안에 대하여 감사부서에 통보 및 조사 요청
3. 기타 고충 해소에 필요한 처리

② 제1항의 규정에 의하여 관계되는 공무원은 상담원으로부터 그 권한의 범위 내에서 필요한 조치를 요청받은 경우에는 특별한 사유가 없는 한 성실히 따라야 한다.

**제26조(상담원의 임무)** ① 상담원은 다음 각 호의 임무를 수행한다.

1. 고충상담 접수, 고충청취·요구사항 파악 및 관련제도 설명
2. 사실관계 확인 및 관계기관 협조요청
3. 상담내용 기록 및 처리대장 작성·관리
4. 고충유형별 통계 작성 및 관리

② 상담원은 상담내용 중 인사법령 등 제도개선이 필요한 사항이나 성폭력범죄·성희롱(이하"성비위"라 한다) 등 행위로 인한 고충 등 중요한 사항은 위원회에 보고하여야 한다. 이 경우 상담내용의 비공개를 요청받은 부분에 대해서는 그 뜻이 존중되어야 한다.

**제27조(상담신청 접수)** 공무원은 직급에 상관없이 직접 또는 대리인을 통해 다음 각 호의 사항을 포함한 서면, 전화, 온라인 또는 방문 등의 방법으로 상담을 신청([별지 제6호서식]에 따른다)할 수 있다. 다만, 신청인이 원하지 않을 때에는 본인의 인적사항을 밝히지 않을 수 있다.

1. 주소·성명 및 생년월일
2. 소속기관명 및 직급 또는 직위
3. 상담신청의 취지 및 이유
4. 필요 조치

**제28조(처리기간)** 상담원은 상담신청을 받은 날로부터 5일 이내에 상담을 진행하고, 30일 이내에 사정 청취, 제도 설명 및 기타 필요한 조치를 취해야 한다.

**제29조(심사절차 안내)** ① 상담원은 상담을 진행하는 동안 고충심사가 신청인에게 유리하다고 판단되는 경우, 신청인에게 심사를 청구할 수 있음을 알려야 한다.

② 신청인이 심사청구에 동의하는 경우, 심사청구서 제출 등 관련 절차를 안내하고 심사절차에 따라 처리한다.

**제30조(처리대장의 작성)** ① 상담원은 상담한 내용을 [별지 제7호서식]의 처리대장에 기재하여야 한다.

② 상담원은 처리대장을 작성함에 있어서 신청인이 자신의 인적사항에 대하여 비밀유지를 요구할 경우에는 그 이유를 기록하고 인적사항 기재를 생략할 수 있다.

**제31조(관계인의 협조 등)** ① 고충사안과 관련된 관계 공무원이나 관계기관의 장은

상담의 원활한 진행을 위하여 상담원의 업무수행에 협조하여야 한다.

② 관계기관의 장은 원활한 고충상담을 위하여 [별지 제8호 공무원 고충상담 표준지침]을 참고하여 자체 지침을 마련해야 한다.

#### **제4장 성 비위 등 행위고충 처리의 특례**

**제32조(성비위 등 행위로 인한 고충처리 담당 직원)** ① 위원장은 성비위 등 행위 관련 고충의 심사 및 상담을 위하여 조사관 및 상담원(이하 "담당 직원"이라 한다)을 지정하되, 2인 이상으로 하고 남성 및 여성 직원이 반드시 각 1인 이상 포함 되도록 한다.

② 위원장은 제1항에서 지정한 담당 직원의 역량강화를 위하여 교육·훈련을 지원할 수 있다.

**제33조(전문가의 자문)** 위원장은 심사·상담 과정에서 공정하고 효과적인 고충처리를 위해 필요한 경우 상담심리학 또는 정신건강의학 등 관련 전문가의 자문을 받거나 참여시킬 수 있다.

**제34조(피해자 등 보호 및 비밀유지)** ① 담당 직원은 심사·상담과정에서 성비위 등 피해를 주장하는 자(이하 "피해자 등"이라 한다)와 관계자의 인격·명예가 손상되거나 사적인 비밀이 침해되거나 성적 수치심 등을 느끼지 않도록 최대한 노력하여야 한다.

② 담당 직원은 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 외부에 누설하여서는 아니 된다. 다만, 피해자가 동의를 할 때는 사실관계 확인 등 처리를 위해 필요한 경우에 한하여 알려 줄 수 있다.

③ 피해자 등이 심사나 상담 과정에서 담당 직원과 면담을 원할 때에는 위원회 사무실과 분리된 별도의 장소에서 면담을 해야 한다.

**제35조(성비위의 신고 안내)** 담당 직원은 성비위 고충의 심사 및 상담 과정에서 신청인이 사실조사 또는 가해자 처벌 등을 원하는 경우 영 제15조제1항에 따라 인사혁신처장 또는 임용권자등에게 신고할 수 있음을 안내하여야 한다.

**제36조(청구인의 심사 의사 확인)** 담당 직원은 영 제2조의2제3항에 따른 조치가 이행되었을 경우 청구인에게 심사절차 계속 진행에 관한 의사를 확인하여 그에 따라 처리할 수 있다.

**제37조(성 비위 등 행위고충 심사의 관할)** ① 영 제3조의6제5항에 따라 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 심사 청구 사안에 대해서는 공무원의 직급에 상관없이 심사할 수 있다.

1. 성폭력범죄 또는 성희롱 사실에 관한 고충
2. 「공무원 행동강령」 제13조의3에 따른 부당한 행위로 인한 고충
3. 그 밖에 성별·종교·연령 등을 이유로 하는 불합리한 차별로 인한 고충

② 제1항제1호의 경우 「양성평등기본법」 시행령 제20조에 따른 「성희롱·성폭력 예방지침」의 성희롱·성폭력 고충심의위원회 개최 여부와 상관없이 위원회에서 심사할 수 있다.

#### **제5장 기타 행정사항**

**제38조(고충처리현황보고)** 위원장은 연 1회 고충처리현황을 인사혁신처장에게 보고하여야 한다.

**제39조(심사결과 이행의 조사 및 공개)** 위원장은 위원회 심사 결정에 대한 임용권자등의 이행 결과를 연 1회 이상 조사하여 인터넷 홈페이지에 공개하여야 한다.

**제40조(고충처리 실태 조사 등)** ① 위원장은 임용권자등의 고충처리 실태 및 재발 방지 활동을 연 1회 이상 조사·점검할 수 있다.

② 위원장은 제1항의 조사·점검 결과 등을 참고하여 보통고충심사위원회의 활성화에 필요한 교육 또는 인식개선 활동 등 지원업무를 할 수 있다.

## 지방공무원법(법률 제18308호, 2021.7.20. 개정)

**제67조의2(고충처리)** ① 공무원은 누구나 인사·조직·처우 등 각종 근무조건과 그 밖의 신상문제와 관련한 고충에 대하여 상담을 신청하거나 심사를 청구할 수 있으며, 누구나 기관 내 성폭력 범죄 또는 성희롱을 겪거나 그 발생 사실을 알게 된 경우 이를 신고할 수 있다. 이 경우 상담 신청이나 심사 청구 또는 신고를 이유로 불이익을 주는 처분이나 대우를 받지 아니한다.

② 임용권자는 제1항에 따라 상담을 신청 받은 경우에는 소속 공무원을 지정하여 상담하게 하고, 심사를 청구 받은 경우에는 인사위원회 회의에 부쳐 심사하도록 하여야 하며 그 결과에 따라 고충의 해소 등 공정한 처리를 위하여 노력하여야 한다.

③ 임용권자는 기관 내 성폭력 범죄 또는 성희롱 발생 사실의 신고를 받은 경우에는 지체 없이 사실 확인을 위한 조사를 하고 그에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 인사위원회는 임용권자로부터 고충심사의 요구를 받으면 지체 없이 이를 심사하고 임용권자에게 보고하거나 알려야 한다.

⑤ 제4항에 따라 고충심사 결과에 대한 보고 또는 통지를 받은 임용권자는 심사 결과를 청구인에게 알릴 뿐 아니라 직접 고충 해소를 위한 조치를 하거나 관계 기관의 장에게 시정요청을 할 수 있으며, 요청을 받은 관계 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이를 이행하고 그 처리 결과를 임용권자에게 알려야 한다. 다만, 부득이한 사유로 이행하지 못할 경우에는 그 사유를 알려야 한다.

⑥ 고충상담이나 고충심사의 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제67조의3(특수경력직공무원의 고충처리)** 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 외에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 특수경력직공무원에 대하여도 제67조의2를 준용할 수 있다.

**제49조(고충처리)** ① 교육공무원(공립대학에 근무하는 교육공무원은 제외한다. 이하 이 조에서 같다)은 누구나 인사·조직·처우 등 각종 직무조건과 그 밖의 신상문제에 대하여 인사상담이나 고충의 심사를 청구할 수 있으며, 이를 이유로 불이익한 처분이나 대우를 받지 아니한다.

② 제1항에 따라 청구를 받은 임용권자나 임용제청권자(임용추천권자를 포함한다. 이하 같다)는 이를 제3항에 따른 고충심사위원회 회의에 부쳐 심사하게 하거나 소속 공무원으로 하여금 상담하게 하고, 그 결과에 따라 고충의 해소 등 공정한 처리를 위하여 노력하여야 한다.

③ 교육공무원의 고충을 심사하기 위하여 교육부에 교육공무원 중앙고충심사위원회를 두고, 임용권자 또는 임용제청권자 단위로 교육공무원 보통고충심사위원회를 두되 교육공무원 중앙고충심사위원회의 기능은 「교원의 지위 향상 및 교육활동 보호를 위한 특별법」에 따른 교원소청심사위원회에서 관장한다.

④ 교육공무원 중앙고충심사위원회는 다음 각 호의 사항을 심사한다.

1. 교육공무원 보통고충심사위원회의 심사를 거친 재심청구
2. 부교수 이상의 대학교원과 제29조제1항 및 제29조의2제1항에 따라 대통령이 임용하는 장학관·교육연구원 및 교장·원장의 고충
3. 제58조에 따라 교육감이 임용하는 장학관과 교육연구원 중 교육행정기관에 근무하는 과장급 이상의 직위에 해당하는 사람, 교육연수기관의 장, 교육연구기관의 장, 교원연수기관의 장의 고충

⑤ 교육공무원 보통고충심사위원회는 다음 각 호의 사항을 심사한다.

1. 조교수 이하의 대학교원의 고충
2. 제30조에 따라 교육부장관이 임용하는 교육공무원의 고충
3. 제58조에 따라 교육감이 임용하는 교육전문직원(제4항제3호에 해당하는 사람은 제외한다)의 고충

⑥ 제5항에도 불구하고 같은 항에 규정된 교육공무원의 고충이 임용권자를 달리하는 둘 이상의 기관에 관련된 경우에는 교육공무원 중앙고충심사위원회에서 심사하고, 원래 소속 기관의 교육공무원 보통고충심사위원회에서 고충을 심사하는 것이 부적당하다고 인정되는 경우에는 바로 위 상급기관의 교육공무원 보통고충심사위원회에서 심사할 수 있다.

- ⑦ 임용권자나 임용제청권자는 심사 결과 필요하다고 인정할 때에는 처분청 또는 관계 기관의 장에게 그 시정을 요청할 수 있으며, 요청을 받은 처분청 또는 관계 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이를 이행하고, 그 처리결과를 통보하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 이행하지 못할 경우에는 그 사유를 통보하여야 한다.
- ⑧ 교육공무원 고충심사위원회의 구성·권한·심사절차와 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제56조(공립대학 교육공무원의 고충처리)** ① 공립대학 교육공무원은 누구나 인사·조

- 직·처우 등 각종 직무조건과 그 밖의 신상문제에 대하여 인사상담이나 고충의 심사를 청구할 수 있으며, 이를 이유로 불이익한 처분이나 대우를 받지 아니한다.
- ② 제1항에 따라 청구를 받은 임용권자나 임용제청권자는 이를 제3항에 따른 고충심사위원회의 회의에 부쳐 심사하게 하거나 소속 공무원으로 하여금 상담하게 하고, 그 결과에 따라 고충의 해소 등 공정한 처리를 위하여 노력하여야 한다.
- ③ 공립대학 교육공무원의 고충을 심사하기 위하여 지방자치단체에 공립대학교육공무원 고충심사위원회(이하 “공립대학고충위원회”라 한다)를 두고, 공립대학에는 공립대학교육공무원 보통고충심사위원회(이하 “공립대학보통고충위원회”라 한다)를 두되, 공립대학고충위원회의 기능은 지방교육공무원 인사위원회에서 관장한다.
- ④ 공립대학고충위원회는 공립대학보통고충위원회의 심사를 거친 재심청구와 부교수 이상의 공립대학 교육공무원의 고충을 심사한다.
- ⑤ 공립대학보통고충위원회는 조교수 이하의 공립대학 교육공무원의 고충을 심사한다.
- ⑥ 제5항에도 불구하고 같은 항에 규정된 공립대학 교육공무원의 고충이 임용권자를 달리 하는 둘 이상의 기관에 관련되거나 원래 소속 기관의 공립대학보통고충위원회에서 고충을 심사하는 것이 부적당하다고 인정되는 경우에는 공립대학고충위원회에서 심사할 수 있다.
- ⑦ 임용권자나 임용제청권자는 심사 결과 필요하다고 인정할 때에는 처분청 또는 관계 기관의 장에게 그 시정을 요청할 수 있으며, 요청을 받은 처분청 또는 관계 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이를 이행하고, 그 처리결과를 통보하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 이행하지 못할 경우에는 그 사유를 통보하여야 한다.
- ⑧ 공립대학고충위원회의 구성·권한 및 심사절차와 그 밖에 필요한 사항은 조례로 정한다.

## 공무원 행동강령(대통령령 제32172호, 2021.11.30. 개정)

**제13조의3(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.

1. 인가·허가 등을 담당하는 공무원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
2. 직무관련공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
3. 공무원 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 자신이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위
4. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

## 02

## 주요 서식(예시)

■ 중앙고충업무처리지침 [별지 서식]

## 고충심사 청구서

1. 사건명	청구
2. 청구인	
성명	(한자 : )
생년월일	( 세)
소속	
직(계)급	
주소	(우편번호 : )
전자우편(e-mail)	
전화번호	- 자택 또는 직장 : - 휴대전화 : ※ 휴대전화 문자메시지(SMS)수신 동의 여부 : 동의함( ), 동의안함( )
대리인(선임시 기재)	
3. 처분청(피청구인)	
4. 고충이유	(별지로 작성)
5. 입증자료	

위와 같이 청구합니다.

년 월 일

위 청구인

(서명 또는 인)

○○○○○고충심사위원회 귀중

## 피 청 구 인(처 분 기 관)

수신자 중앙고충심사위원회위원장(행정과장)

(경유)

제 목 대리인 지정서 제출

1. 행정과 - ( . . . )과 관련입니다.
2. 청구인 ○○○의 고충사건에 관하여 공무원고충처리규정 제7조에 따라 아래 공무원을 처분청(피청구인)의 대리인으로 지정합니다.

소 속	직 급	직 위	성 명	담당업무	연락처

끝.

발 신 명 의 직인

기안자 (직위/직급) 서명      검토자 (직위/직급)서명      결재권자 (직위/직급)서명

협조자

시행      처리과명-연도별일련번호(시행 일)      접수      처리과명-연도별일련번호(접수일)

우      도로명주소      / 홈페이지 주소

전화번호( )      팩스번호( )      / 공무원의 전자우편주소      / 공개구분

## 고충청구 취하서

1. 사건명	청구
2. 청구인	
성명	
소속	
주소	
3. 처분청(피청구인)	
4. 취하 취지 및 사유	

위와 같이 고충청구를 취하합니다.

년 월 일

청구인

(서명 또는 인)

○○○○○고충심사위원회 귀중

## 처리결과 통보서

사 건 번 호	
시정요청 사항	
이 행 여 부 [ √ ]	<input type="checkbox"/> 이행완료 <input type="checkbox"/> 이행지연 <input type="checkbox"/> 불이행  ※ 부득이한 사유로 이행하지 못할 경우 “불이행”에 체크
처 리 결 과	※ “이행완료”인 경우 작성
이 행 지 연 (불이행)사유	※ “이행지연” 또는 “불이행”인 경우 작성

○○○○○고충심사위원회 귀중

# 03

## 고충처리 프로세스(예시) (성희롱, 직장 내 괴롭힘)

### <성희롱>

절 차	조치 사항	비 고
상 담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해자 상담신청에 대응</li> <li>- (전담부서)</li> <li>- (고충담당자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해자 요청 사항 파악</li> </ul>
신고 또는 심사 접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 후 피해자 본인의 의사에 따라 성희롱 신고 또는 고충심사로 접수</li> <li>- (성희롱 신고 처리부서)</li> <li>- (성희롱 고충심사 처리부서)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반적으로 신고 처리</li> <li>* 피해자 여가부 신고 센터로 신고 가능</li> </ul>
당사자 간 합의·조정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청인(피해자)이 행위자와 합의해결을 원할 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의 성립 시 사건 종결</li> </ul>
조 사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외부전문가를 포함한 조사위원회 구성</li> <li>• 사건접수 후 20일 이내 조사완료 (10일내 연장 가능)</li> <li>• 관계인 질의·답변, 자료제출요구, 방문조사 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담자와 조사자 구분</li> </ul>
심의위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>성희롱 고충심의위원회</b></li> <li>* 신고인, 행위자 진술</li> <li>• 보통고충심사위원회 / 중앙고충심사위원회</li> <li>* 청구인, 관계인 진술</li> <li>⇒ 성희롱 여부, 행위자 징계, 피해자보호 등 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반적으로 성고충위에서 심의</li> <li>• 보통고충위 거쳐 중앙고충위로 재심청구 가능</li> </ul>
사안 종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사·처리결과 당사자 통보</li> <li>• 행위자 징계 절차</li> <li>• 피해자 보호, 재발방지 대책 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2차피해 발생시 관련자 징계 및 모니터링</li> </ul>

※ 상세한 처리절차 및 조치사항은 해당 규정·지침 및 매뉴얼 참조  
 ※ 위 프로세스 중 상담, 접수, 조사는 상황에 따라 순서 조정

## <직장내 괴롭힘>

절 차	조치 사항	비 고
상 담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (전담부서)</li> <li>• (고충담당자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해자 요청 사항 파악</li> </ul>
신고 또는 심사 접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 후 피해자 본인의 의사에 따라 신고 또는 고충심사로 접수</li> <li>- (<u>괴롭힘 신고 처리부서</u>)</li> <li>- (<u>괴롭힘 고충심사 처리부서</u>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반적인 신고 처리</li> <li>* 피해자는 권익위 갑질 신고센터로 신고가능</li> </ul>
당사자 간 합의·조정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청인(피해자)이 행위자와 합의해결을 원할 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 합의 성립 시 사건 종결</li> </ul>
조 사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외부전문가를 포함한 조사위원회 구성 (약식조사는 상담자 직접 실시)</li> <li>• 일정기간 내 조사완료</li> <li>• 관계인 질의·답변, 자료제출요구, 방문조사 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담자와 조사자 구분</li> </ul>
심의위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보통고충심사위원회 / 중앙고충심사위원회</li> <li>* 청구인, 관계인 진술</li> </ul> <p>⇒ 괴롭힘 여부, 행위자 징계, 피해자보호 등 결정</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보통고충위 거쳐 중앙고충위로 재심청구 가능</li> </ul>
사안 종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조사·처리결과 당사자 통보</li> <li>• 행위자 징계 절차</li> <li>• 피해자 보호, 재발방지 대책 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2차피해 발생시 관련자 징계 및 모니터링</li> </ul>

※ 상세한 처리절차 및 조치사항은 해당 규정·지침 및 매뉴얼 참조

※ 위 프로세스 중 상담, 접수, 조사는 상황에 따라 순서 조정

## <참 고> 공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인(관계부처 합동, 2019. 2.)

### ■ 갑질 개념 정의

- '갑질'은 사회, 경제적 관계에서 우월적 지위에 있는 사람이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미한다
- '가해자'는 갑질을 행하는 사람, '피해자'는 갑질 피해를 입은 사람을 의미한다.
- '사건관계인'은 갑질 행위를 목격하거나, 갑질 행위에 대해 알고 있는 사람을 의미한다.

### ■ 주요 유형별 갑질 판단 기준

- [법령 등 위반] 법령, 규칙, 조례 등을 위반하여 자기 또는 타인의 부당한 이익을 추구하거나 불이익을 주었는지 여부
- [사적이익 요구] 우월적 지위를 이용하여 금품 또는 향응제공 등을 강요·유도하는지 여부, 사적으로 이익을 추구하였는지 여부
- [부당한 인사] 특정인의 채용·승진·인사 등을 배려하기 위해 유·불리한 업무를 지시하였는지 여부
- [비인격적 대우] 외모와 신체를 비하하는 발언 욕설, 폭언, 폭행 등 비인격적인 언행을 하였는지 여부
- [업무 불이익] 정당한 사유 없이 불필요한 휴일근무, 근무시간 외 업무지시, 부당한 업무 배제 등을 하였는지 여부
- [기타] 의사에 반한 모임 참여를 강요하였는지, 부당한 차별행위를 하였는지 여부 등

### ■ 비인격적 대우 유형

- 외모와 신체를 비하하거나 욕설·폭언·폭행 등 상대방에게 비인격적 언행을 하는 유형
- (모욕적 언행) 기관의 장 또는 소속직원은 하급자 등에게 욕설·폭언·폭행·불필요한 신체접촉 등 모욕적 언행을 하여서는 아니 된다.

#### ※ 예시

① 하급자에게 "밥 먹여주고 **싸게 하고 배부를 만큼 밥 먹여주니 지들 마음대로 해" 라고 모욕적인 언행
② 인턴 직원에게 "능력도 없는데 능력있는 척 하지마라", "다른 직장 갈 수도 없잖아" 등의 모욕적 언행
③ 직원에게 "다 뛰어들어 와, 이 **야", "이렇게 일하지 말라고 몇 번 얘기했어? **들아, 오늘 출근 안한 것으로 해버려?" 등 폭언을 하는 행위

○ (인격비하 행위)

① 입고 다니는 옷을 지적하며 “싼티가 난다”, “외모를 관리하기 위해 돈을 써야한다”는 등 상대방을 비아냥거리는 행위
② 파견근무자에 대한 인사복귀명령서에 인격체로 인정하지 않는 ‘반납’이란 표현을 사용하는 행위
③ 하급자에게 “돌대가리냐? 내 입에 거품을 물고 큰소리 내야 돌아 가냐”라고 상대방의 인격을 비하하는 행위

■ 업무 불이익 유형

사적 감정 등을 이유로 특정인에게 근무시간 외 불요불급한 업무지시를 하거나 부당하게 업무를 배제하는 경우

○ (부당한 업무 배제 등) 기관의 장 또는 소속 직원은 하급자 등에게 합리적 이유 없이 업무 배제 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

① 상급자가 특정직원이 마음에 들지 않는다며 임의로 업무에서 배제하고, 다른 직원들에게 해당직원과 어울리지 말 것을 지시하는 행위
② 상급자가 하급자에게 불필요한 자료를 요구하거나 과도한 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위(수천장의 대형도면 출력 등)

■ 기타 유형

그 외 따돌림, 부당한 차별행위, 모임참여 강요, 갑질 피해 신고방해 등 다양한 형태로 나타나는 유형

○ (따돌림 등 차별 행위) 기관의 장 또는 소속 직원은 특정인을 차별하거나 따돌리는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

① 모든 직원에게 업무 수행에 필요한 비품을 지급하면서 특정인에게 아무런 이유 없이 비품을 주지 않는 행위
② 정당한 사유 없이 특정인에게 매시간 업무일지를 작성하게 하거나, 사무공간 출입을 금지시키는 행위
③ 아무런 이유 없이 인사를 하여도 무시하고 말을 걸어도 응답이 없는 행위, 보고한 업무에 답이 없고, 부서의 회식 등에 부르지 않는 행위, 다른 직원에게 “저 사람 도움 받지 마”라는 등의 말을 하는 행위

■ 고용노동부에서 배포한 보도자료 중 (2019. 7. 8.) 직장 내 괴롭힘의 구성 요건

① 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하였을 것
② 업무상 적정 범위를 넘은 행위일 것
③ 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위일 것

## ■ 갑질관련 주요 법령

### ◆ 국가공무원법[법률 제18308, 2021.7.20.]

**제56조(성실 의무)** 모든 공무원은 법령을 준수하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.

**제59조(친절·공정의 의무)** 공무원은 국민 전체의 봉사자로서 친절하고 공정하게 직무를 수행하여야 한다.

**제61조(청렴의 의무)** ① 공무원은 직무와 관련하여 직접적이든 간접적이든 사례·증여 또는 향응을 주거나 받을 수 없다.

② 공무원은 직무상의 관계가 있든 없든 그 소속 상관에게 증여하거나 소속 공무원으로부터 증여를 받아서는 아니 된다.

**제63조(품위 유지의 의무)** 공무원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위가 손상되는 행위를 하여서는 아니 된다.

### ◆ 국가공무원 복무규정[대통령령 제32172호, 2021.11.30.]

**제3조(근무기강의 확립)** ① 공무원은 법령과 직무상 명령을 준수하여 근무기강을 확립하고 질서를 존중하여야 한다.

**제4조(친절·공정한 업무 처리)** ① 공무원은 공사(公私)를 분별하고 인권을 존중하며 친절하고 신속·정확하게 업무를 처리하여야 한다.

### ◆ 공무원행동강령[대통령령 제32172호, 2021.11.30.]

**제4조(공정한 직무수행을 해치는 지시에 대한 처리)** ① 공무원은 상급자가 자기 또는 타인의 부당한 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하였을 때에는 그 사유를 그 상급자에게 소명하고 지시에 따르지 아니하거나 제23조에 따라 지정된 공무원 행동강령에 관한 업무를 담당하는 공무원과 상담할 수 있다.

**제13조의3(직무권한 등을 행사한 부당 행위의 금지)** 공무원은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 행위를 해서는 안 된다.

1. 인가·허가 등을 담당하는 공무원이 그 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
2. 직무관련공무원에게 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
3. 공무원 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 자신이 소속된 기관의 의무 또는 부담의 이행을 부당하게 전가하거나 자신

이 소속된 기관이 집행해야 할 업무를 부당하게 지연하는 행위

4. 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
5. 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 공무원 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

◆ 근로기준법 [법률 제18176호, 2021.5.18.]

**제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)** 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니된다.

**제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)** ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.

② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 그 사실 확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하여야 한다.

③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.

⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

⑦ 제2항에 따라 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고받은 사람 및 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.