

**국제통용 발자국 검증심사원
불만 및 이의제기 절차서**

2023

탄 소 중 립 연 구 조 합
Net Zero Research Association

목 차

1. 목적 및 적용	1
2. 용어 정의	1
3. 일반사항	1
4. 불만 및 이의제기 처리 절차	1
별지 1. 불만 및 이의요청서	2
별지 2. 불만 및 이의요청 처리 결과서	3

1. 목적 및 적용

본 절차서는 “국제통용 발자국 검증심사원 자격인증 스킴 매뉴얼”에 의거, 자격인증업무 운영에 있어 발생하는 불만 및 이의제기를 대비하고 대응하는데 적용한다.

2. 용어 정의

본 지침서의 용어 정의는 “국제통용 발자국 검증심사원 자격인증 스킴 매뉴얼”의 것을 따른다.

3. 일반사항

- 3.1 수험자 및 신청자는 자격인증기관의 자격인증업무(시험 또는 자격인증 등)와 관련하여 불만 및 이의사실 발생일로부터 30일 이내에 불만 및 이의를 제기할 수 있다.
- 3.2 불만 및 이의를 제기할 때에는 “불만 및 이의요청서”를 작성하여 자격인증기관 접수처의 메일 및 팩스로 송부한다.
- 3.3 수신한 불만 및 이의요청서에 대한 조사 및 결정이 해당 이의를 제기한 자에 대한 어떠한 차별적인 조치도 초래하지 않도록, 결정은 제기한 자와 이해관계가 없는 이들에 의해 시행되어야 하며, 관련 정보는 이의를 제기한 자 이외에는 기밀로 준수한다.
- 3.4 자격인증기관은 수신한 불만 및 이의요청서에 대해 조치경과 및 조치사항을 불만 및 이의를 제기한 자에게 전달한다. 결정된 조치 결정에 대해 자격인증기관이 모든 책임을 진다.

4. 불만 및 이의제기 처리 절차

- 4.1 유선 및 메일 등으로 자격인증업무에 대해 이의를 제기하는 수험자, 신청자, 자격인증자에게 “불만 및 이의요청서” 양식과 작성방법을 전달한다.
- 4.2 접수한 불만 및 이의요청서에 대해 내용 검토 후, 위원회를 소집하여 해당 내용에 대해 심의하여 처리한다. 단, 이때 위원회의 인원은 불만 및 이의를 제기한 자와 잠재적인 이해상충이 없는 자여야 한다.
- 4.3 담당자는 불만 및 이의요청에 대한 조치 경과 및 조치사항을 “불만 및 이의요청 처리 결과서”에 기록하여 관리한다. 그리고 위원회를 통해 결정된 조치사항에 대해 이의를 제기한 자에게 전달하고 동의를 구한다.

별지 1. 불만 및 이의요청서

불만 및 이의요청서

인적사항	성명		생년월일	
	연락처		이메일	
신청구분	시험 <input type="checkbox"/> 자격인증 <input type="checkbox"/> ※ 해당 항목에 ✓ 표시		일자	
개인정보 수집동의서	탄소중립연구조합에서는 국제통용 발자국 검증심사원 자격인증(시험)에 대한 불만 및 이의 제기에 대한 처리를 위해 개인정보를 아래와 같이 수집·이용하고자 합니다. 다음의 사항에 대해 확인한 뒤 동의 여부를 체크, 서명하여 주시기 바랍니다. 1. 수집목적 : 국제통용 발자국 검증심사원 자격인증(시험)의 불만 및 이의 제기에 대한 처리 2. 수집항목 : 성명, 생년월일, 연락처, 이메일 3. 보존기간 : 본 동의서 제출시점부터 5년 또는 삭제 요청 시까지 ※ 개인정보보호법 제15조 1항(개인정보의 수집·이용)에 의거하여 본인의 개인정보를 제공할 것을 동의합니다. 동의 <input type="checkbox"/> 비동의 <input type="checkbox"/>			
불만 및 이의제기 내용	※ 신속하고 정확한 처리를 위해, 6하 원칙에 의거 구체적으로 기술해주시기 바랍니다.			

