



TM

산림인증

KFCC/00-001

불만 및 이의처리 운영규칙



한국산림인증위원회
(Korea Forest Certification Council)

서울특별시 강서구 공항대로 475

전화 : 02-6393-2744

팩스 : 02-6393-2718

홈페이지 : <https://kfcc.kofpi.or.kr>

문 서 명 : 불만 및 이의처리 운영규칙

문서번호 : KFCC-R-05

승 인 : 한국산림인증위원회

승 인 일 : 2025. 05. 21.

시 행 일 : 2025. 05. 21.

검 토 일 : 2030. 04. 20.

연 락 처 : kfcc@kofpi.or.kr

목 차

1. 총칙	4
2. 업무 처리 절차	5
- 제1호 서식 불만처리 요청서	8
- 제2호 서식 불만처리 대장	9

불만 및 이의처리 운영규칙

제 정	2015. 12. 22.
개 정	2018. 11. 21.
개 정	2025. 05. 21.

1. 총칙

1.1 목적

이 규칙은 한국산림인증제도 운영지침 3.9에 근거하여 한국임업진흥원(이하 “진흥원”이라 한다.)이 운영하고 있는 한국산림인증제도(이하 “인증제도”라 한다.)의 운영과 관련하여 이해관계자 등의 불만 및 이의제기(이하 “불만”이라 한다.) 사항을 투명하고 공정하게 처리하기 위한 세부 업무절차를 규정하는 것을 목적으로 한다.

1.2 적용범위

이 규칙은 진흥원의 한국산림인증위원회(이하 “위원회”라 한다.)가 운영하는 인증제도에서 이해관계자 등이 제기한 불만사항의 접수, 처리 및 결과통보, 후속 조치까지에 대한 업무에 적용하며, 이 규칙에서 사용되는 용어는 다음과 같이 정의한다.

- a) 불만은 개인 또는 조직이 진흥원의 인증제도 운영 활동과 관련하여 답변을 기대하면서 진흥원에 불만족을 공식적으로 표현하는 것
- b) 이의제기는 개인 또는 조직이 진흥원의 인증제도 운영 활동과 관련하여 진흥원이 내린 불리한 결정에 대하여 재고하여 줄 것을 공식적으로 요청하는 것

1.3 참고표준

이 규칙은 불만처리에 대한 PEFC(Program for the Endorsement of Forest Certification)의 요구사항을 준수하고 있으며, 관련 표준은 다음과 같다.

- a) PEFC GL7:2007 PEFC Council procedures for the investigation and resolution of complaints and appeals
- b) ISO 1002:2004 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines

for complaints handling in organization

1.4 책임과 권한

1.4.1 불만 및 이의 처리와 관련된 위원장의 책임과 권한은 다음과 같다.

- a) 이의처리분과위원 구성
- b) 처리결과의 최종승인
- c) 불만 및 이의처리 운영규칙의 최종승인

1.4.2 이의처리분과위원회(이하 “분과위원회”라 한다)의 책임과 권한은 다음과 같다.

- a) 불만사항의 조사 및 결과 보고

1.4.3 불만 및 이의 처리와 관련된 사무국장의 책임과 권한은 다음과 같다.

- a) 불만처리 절차의 수립 및 정보공개
- b) 불만사항의 접수 및 타당성 검토
- c) 분과위원회 구성 및 소집
- d) 불만처리 결과의 통보
- e) 불만의 재발방지 대책 수립

2. 업무처리 절차

2.1 불만의 접수

2.1.1 사무국장은 진흥원의 인증제도 운영과 관련된 모든 이해관계자가 진흥원에 대하여 불만을 제기할 수 있으며, 제기된 불만사항의 처리 절차를 이해관계자가 접근할 수 있도록 공개하여야 한다.

2.1.2 사무국장은 접수된 불만처리요청서를 검토하여 불만처리에 필요한 정보가 누락되었는지 확인하고, 만약 정보가 충분하지 않은 경우 제기자에게 추가 자료를 요청할 수 있다.

2.1.3 사무국장은 접수된 불만사항의 타당성을 검토하고 불만처리 절차에 따라 처리가 필요하다고 판단한 경우, 아래 사항을 참조하여 관리대장에 등록을 하여야 한다.

구분기호- 발행연도 - 일련번호	
구분기호	불만인 경우는 C(Complaint), 이의인 경우는 A(Appeal)
발행연도	발행한 연도 네 자리로 기재
일련번호	세 자리로 일련번호 부여

[표 1] 불만처리 대장 등록번호 부여기준

2.1.4 사무국장은 등록된 불만사항에 대하여 위원장에게 다음 사항을 포함하여 조치 계획을 작성하여 보고하여야 한다.

- a) 불만 제기자 정보(성명, 소속 및 연락처)
- b) 불만 내용
- c) 불만처리 계획 및 불만처리위원회 구성현황

2.1.5 사무국장은 불만사항을 등록한 후 7일 이내에 불만 접수사실과 처리계획을 제기자에게 통보하여야 한다.

2.2 불만의 처리

2.2.1 사무국장은 공정한 업무처리를 위하여 해당 불만사항과 독립된 인원들로 분과위원회를 구성하여야 한다. 제기된 불만 내용에 따라 외부전문가를 분과위원회에 포함하여 구성할 수 있다.

2.2.2 사무국장은 분과위원회의원들로부터 기밀유지 및 이해관계확인서를 받아서 불만 처리 업무의 독립성과 공정성을 보장하여야 한다.

2.2.3 분과위원회는 접수된 불만내용을 분석하고 제기한 내용의 타당성에 대한 검토를 실시한 후 그 결과를 사무국장에게 제출하여야 한다. 만약 제기한 내용이 타당하지 않은 것으로 분과위원회가 판단한 경우 사무국장은 위원장의 승인을 받아 기각사유를 제기자에게 통보하여야 한다.

2.2.4 분과위원회는 제기한 불만내용이 타당한 것으로 판단한 경우, 세부조사를 실시하여 다음을 포함한 조사결과보고서를 사무국장에게 제출하여야 한다.

- a) 불만내용의 분석결과
- b) 불만내용의 원인과 조치방안 권고

2.2.5 사무국장은 분과위원회에서 제출한 조사결과보고서를 근거로 최종보고서를 작성하여 위원장의 승인을 받은 후 불만 제기자와 관련 당사자에게 조치결과

를 통보하여야 한다.

2.2.6 사무국장은 제기자가 불만처리결과에 대해 만족하지 않고 다시 불만을 제기하는 경우에는 1회에 한하여 분과위원회에 재검토를 실시하게 할 수 있다.

2.3 사후조치 등

2.3.1 사무국장은 처리된 모든 불만사항의 원인을 분석하여 동일한 불만이 발생하지 않도록 적절한 조치를 실시하여야 한다.

2.3.2 사무국장은 모든 불만사항과 관련된 기록을 기밀로 유지하여야 한다.

2.4 관련 양식

- a) 제1호 서식 불만처리 요청서
- b) 제2호 서식 불만처리대장

