

2018년 서울디자인재단 성희롱성폭력고충 방지조치 기본계획(안)

2018 . 05. 09.

문서번호	경영지원팀-13494	선임	팀장	경영본부 장	대표이사		
결재일자	2018.05.16.	05/09 박철훈	05/09 代이상목	05/09 代이상목	전결05/16 최경란		
공개여부	공개	협 조		선임	책임		
방침번호	대표이사방침 제(394)호			05/09 장기영	05/09 정은석		

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> □ 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제27조, 제28조 □ 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 시행령 제7조, 제9조 □ 양성평등기본법 제30조 및 동법 시행령 제20조 □ 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령 제3조 □ 성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 제5조 □ 서울특별시 성평등 기본조례 제21조(성차별 및 성희롱의 금지 등) 		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
		-	
사 업 비	'18년 1백만원'		

사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시					
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 :	유 <input type="checkbox"/>	()	무 <input checked="" type="checkbox"/>		
	이 해 당 사 자 :	유 <input type="checkbox"/>	()	무 <input checked="" type="checkbox"/>		
	전 문 가 :	유 <input type="checkbox"/>	()	무 <input checked="" type="checkbox"/>		
	옴 브 즈 만 :	유 <input type="checkbox"/>	()	무 <input checked="" type="checkbox"/>		
법 령 및 기타 고 려 사 항	법 령 규 정 :	교통 <input type="checkbox"/>	환경 <input type="checkbox"/>	재해 <input type="checkbox"/>	기타 <input checked="" type="checkbox"/>	무 <input type="checkbox"/>
	기 타 :	고용효과 <input type="checkbox"/>		노동인지 <input type="checkbox"/>	균형인지 <input type="checkbox"/>	
		취약계층 <input type="checkbox"/>	성인지 <input checked="" type="checkbox"/>	장애인 <input type="checkbox"/>	디자인 <input type="checkbox"/>	
		갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/>		유지관리 비용 <input type="checkbox"/>	무 <input type="checkbox"/>	
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 :	유 <input type="checkbox"/>	()	무 <input checked="" type="checkbox"/>		
	민 간 단 체 :	유 <input type="checkbox"/>	()	무 <input checked="" type="checkbox"/>		
	기 업 :	유 <input type="checkbox"/>	()	무 <input checked="" type="checkbox"/>		
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 :	유 <input checked="" type="checkbox"/>	(여성가족부)	무 <input type="checkbox"/>		
	관 련 단 체 :	유 <input checked="" type="checkbox"/>	(한국여성상담센터, 한국성폭력위기센터)	무 <input type="checkbox"/>		

2018년 서울디자인재단 성희롱·성폭력·고충 방지조치 기본계획(안)

성희롱·성폭력·고충 피해자가 두려움없이 문제를 제기할 수 있는 분위기를 조성하여 직원들이 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 만들고자 함

1. 추진근거

- 추진근거
 - 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제27조, 제28조
 - 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 시행령 제7조, 제9조
 - 양성평등기본법 제30조 및 동법 시행령 제20조
 - 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령 제3조
 - 성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 제5조
 - 서울특별시 성평등 기본조례 제21조(성차별 및 성희롱의 금지 등)

‘성희롱’의 정의 (양성평등기본법 제3조2)

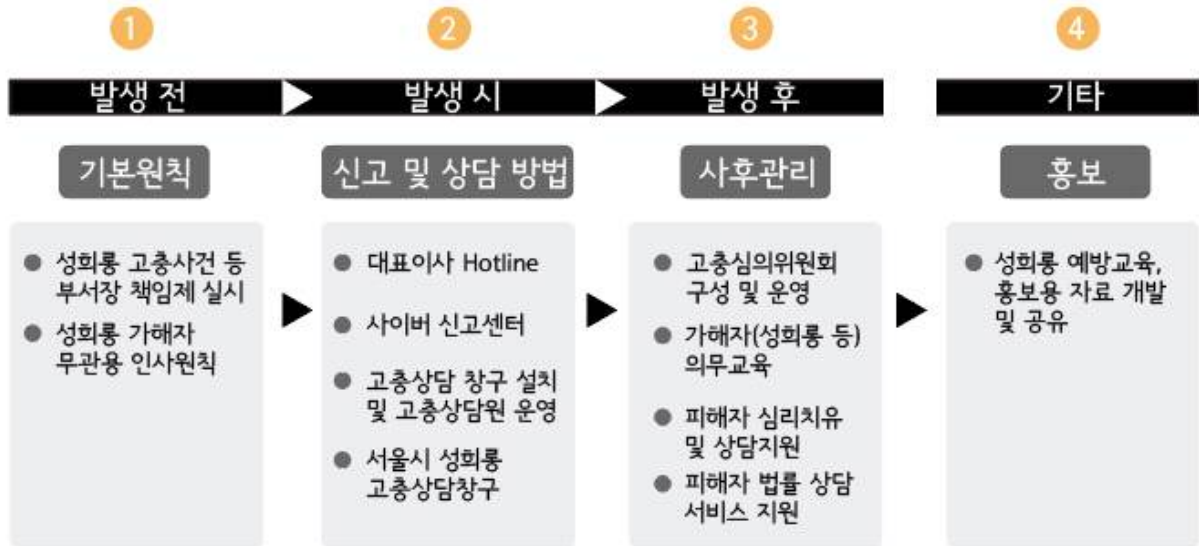
업무, 고용, 그 밖의 관계에서

- 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적 언동 또는 성적 요구 등으로 상대방에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 행위와
- 상대방이 성적 언동 또는 요구에 대한 불응을 이유로 불이익을 주거나 그에 따르는 것을 조건으로 이익공여의 의사표시를 하는 행위

2. 추진방향

- 추진방향
 - 성희롱·성폭력·고충사건 부서장 책임제 운영으로 초기대응 및 관리 철저
 - 성희롱·성폭력 행위자 무관용 인사원칙
 - 성희롱·성폭력·고충사건 상시예방체계 구축
 - 성희롱·성폭력·고충사건 사후처리 시스템 강화로 재발 방지

3. 세부 추진계획



1 기본원칙

- 성희롱·성폭력 고충사건 부서장 책임제 실시
 - 신규 채용자 특별관리 : 부서장이 6개월 이상 직접 면담 관리
 - 성희롱·성폭력 고충사건 발생 시 초기대응 철저 및 피해자 보호
 - 피해자에 대한 2차 피해 예방을 위한 업무 공간 분리, 비밀엄수 등
 - 성희롱·성폭력 고충사건 발생 시 사건 및 언론동향 보고 등 초기 대응 철저
 - 피해자 대상 2차 가해 예방 등 관리 철저
 - 점검 기간 : 6개월마다 (사건 처리 종료 후) 최소 2년, 필요 시 연장
 - 점검 방법 : 부서장(상담), 기관장(유선 및 메일)
 - 점검 내용 : 2차 가해 또는 동료 및 부서 내 갈등 여부, 심리상태 등
- 성희롱·성폭력 고충 가해자 무관용 인사원칙
 - 성희롱·성폭력 고충사건 발생 시 가해자 직무배제 또는 부서전환 업무공간 분리 등 조치
 - 재단 규정 및 내규에 따른 성희롱·성폭력 고충 등 비위행위자 징계

2 신고 및 상담 방법

- 대표이사 Hot Line 운영 (내선 0001)
 - 전화 연결 시 부속실을 거치지 않고 직접 기관장에게 연결되어 비밀보장 확보

■ 사이버 신고센터 설치 및 운영

- 설치방법 : 그룹웨어에 비밀게시판 형태로 설치
- 기능 : 상담 및 신고
- 운영 및 관리자 : 고충상담원

※ 사이버신고센터에 신고된 사실이나 내용은 고충상담원 이외에는 열람되지 않는 형태로 운영하여 2차 피해를 방지

■ 성희롱·성폭력 고충상담 창구 설치 및 고충상담원 운영

- 성희롱·성폭력 고충상담 창구 설치장소 : 재단 9층 소회의실

※ 성희롱·성폭력 고충접수 처리대장 비치(상담내역 1년간 보존), 작성된 대장은 담당자 외 비밀 엄수

- 성희롱·성폭력 고충상담원 지정

소속	직급	성명	담당 업무	성별	상담 성별	비고
경영지원팀	라급	박철훈	접수·조사·처리 등	남	남	간사 (간사 임무 : 위원회 개최 등 위원회의 사무 처리)
홍보마케팅팀	4급	김민희		여	여	-

※ 간사는 성희롱·성폭력 고충 예방 담당자로서 발령 및 업무변경 시 변경 담당자가 직을 맡음

- 성희롱·성폭력 고충상담창구 이용 방법 : 서면, 전화, 통신, 방문 등
- 주요 기능 및 업무내용

- 성희롱·성폭력 고충 피해에 대한 상담·조언
- 성희롱·성폭력 고충 사건에 대한 접수조사 및 처리
- 성희롱·성폭력 고충 사건 처리 관련 부서 간 협조·조정 에 관한 사항
- 성희롱·성폭력 고충 재발 방지 대책의 수립과 이행에 관한 사항
- 성희롱·성폭력 고충 예방을 위한 교육홍보 등 기타 성희롱·성폭력 고충 예방 업무

※ 서울시 성희롱 고충상담창구 : 피해자가 서울시에 성희롱 고충으로 접수를 원하는 경우, 서울시 성희롱 고충상담 창구에 직접 고충 접수

③ 성희롱·성폭력 고충사건 사후관리 시스템 강화

■ 고충심의위원회 구성 및 운영

- 위원구성 : 6인(위원장 포함)

- 선임방법

· 위원장 : 인사위원회 위원장

· 위원

(1)노사협의회가 그 위원 중 노사를 대표하는 위원 3명 지정

(2)위원장이 성희롱·성폭력 방지 관련 전문가 2명 위촉

- 임기 : 임명일로부터 3년

※ 단, 임기가 끝난 경우라도 후임자가 선출될 때까지 계속 그 직무를 담당

- 위원리스트

직명	위원	직위	성별	임기	비고
위원장	인사위원회 위원장		남	임명일로부터 3년	※ 남성 또는 여성의 비율이 전체 비율의 전체 위원의 10분의 6을 초과하지 않도록 구성
위원	이상묵	팀장	남		
위원	윤여상	노조위원장	남		
위원	김민희	책임	여		
위원	외부전문가		여	-	
위원	외부전문가		여	-	

※ 외부위원은 상황 발생 시, 여성가족부에서 추천하는 전문가 즉시 초빙

□ 기능

- 성희롱, 성폭력 사안 및 기타 갈등, 고충 사항(상급자의 부정적인 지시 등)의 공정한 처리 등을 위한 심의

□ 심의내용

- 피해자 구두진술서면진술 등을 통하여 성희롱, 부적절한 처리 등의 해당여부 판단
- 성희롱, 성폭력 및 기타 고충 사안에 대한 조사 등

■ 가해자(성희롱 등) 의무교육

□ 교육 시기 : 사건 조사결과 성희롱 해당 시, 의무교육 시행

□ 교육 방법 : 교육기관 등 세부추진 내용은 교육담당자가 별도로 방침 수립하여 시행

■ 피해자 심리치유 및 상담지원

□ 교육 시기 : 피해자가 원할 경우, 원하는 시점에 제공

□ 지원 내용 : 억압된 감정 표출 자기 통제권 찾기 심사회복캠프 등 심리치료 및 상담

□ 진행 방법 : 한국여성상담센터 등 외부기관과의 연계를 통해 추진 예정

- 피해자 법률 상담 서비스 지원
 - 지원 대상 : 피해자 요구 시(2차 피해 발생 또는 불공정 처리 호소 시)
 - 의뢰 기관 : 한국성폭력위기센터 (변호사 연계, 무료)
 - 지원 내용 : 성폭력 피해자에 대한 무료 법률 상담(면접, 전화, 사이버 등)

4 성희롱예방 교육, 홍보용 자료 제작 및 공유

- 성희롱예방 교육
 - 내실있는 자체 예방교육 실시 : 연 1회 이상 1시간 이상
 - 전 직원(기간제 근로자, 도급사, 뉴딜일자리, 아르바이트 등 포함)
 - 고충상담원 대상 성희롱 예방교육 연 1회 이상 실시
 - 한국양성평등교육진흥원 교육 과정 참석
 - ※ 세부교육 계획은 교육담당자가 별도로 방침 수립하여 시행

- 성희롱 예방 교육 홍보 자료 제작 및 공유
 - 여성가족부 등에서 제작한 성희롱 예방 교육자료 제본 및 비치
 - 서울디자인재단 성희롱성폭력고충 상담신고센터 이용 안내문 및 교육자료 전부서 배포

3. 추진일정(안) 및 행정사항

- 안내 : 2018. 5월 초(예정) (게시판 전체공지 예정)
- 사이버 신고센터 : 2018. 05. 18. (전산정보팀 협조)
- 성희롱 예방 홍보자료 제작 및 배포 : 2018년 05월 중
- ※ 추진 상황에 따라 일정 변경 가능

4. 소요예산

- 소요예산액 : 1000천원

연번	소요액(원)	세부내역	비고
1	1,000,000	교육자료 제본 200부 X 5000원	
합계		1,000,000원	

※ 교육자료는 첨부2_“직장 내 성희롱 예방과 대처를 위한 주체별 대응 매뉴얼”

- [첨부1]. 『서울디자인재단 성희롱·성폭력 예방지침』 제정(안) 전문 1부.
- [첨부2]. 직장 내 성희롱 예방과 대처를 위한 주체별 대응 매뉴얼 1부.

- [별첨1]. 성희롱 고충사건 처리 매뉴얼 1부.
- [별첨2]. 성희롱·성폭력 고충상담 접수 및 사건 처리대장 양식 1부.
- [별첨3]. 성희롱·성폭력 고충사건 접수 신청서 1부
- [별첨4]. 고충 상담일지 양식, 진술서 양식 각 1부.
- [별첨5]. 서약서 양식 1부.
- [별첨6]. 조사보고서 양식 1부.
- [별첨7]. 심의보고서 양식 1부.
- [별첨8]. 재발방지대책 서식 1부. 끝.

[별첨1] 성희롱·성폭력 고충사건 처리 매뉴얼

성희롱 사건 처리절차

<p>상담 및 고충사건 신고·접수</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 피해자 상담 <ul style="list-style-type: none"> - 피해자 또는 대리인이 상담, 고충처리 신청(서면, 전화, 메일, 방문 등) - 고충상담원은 피해자와 동성의 상담원으로 하고 상담내용의 비밀 보장 - 피해자가 원할 경우, 市 고충처리기구(서울시 성희롱 고충상담창구)에 신고 - 피해자가 공식절차 원하지 않을 경우, 당사자 따로 불러 사실 확인 - 피해자와 가해자가 모두 합의를 원할 경우, 합의 중재 ▶ 성희롱·성폭력 고충사건 신고 및 접수 <ul style="list-style-type: none"> - 신고 및 접수는 서면으로 기록(피해자 인적사항 및 상담내용 비밀 유지)
<p>사건조사</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고충심의위원회 소집 <ul style="list-style-type: none"> - 시기 : 성희롱, 고충 사건 접수이후 즉시 소집 - 위원 : 고충심의위원회 6인 ▶ 조사실시 <ul style="list-style-type: none"> - 신고인, 피신고인, 관련 제3자 등의 진술서와 관련 증거자료 검토 - 고충심의위원회는 사건의 특성 및 심각성과 신고인·피신고인의 상황과 입장을 종합적으로 고려하여 합의 및 중재 시도 가능 <ul style="list-style-type: none"> ※ 상담, 중재자의 임의 판단으로 사건종료 권유 절대 금지 ▶ 조사종료 <ul style="list-style-type: none"> - 서울디자인재단 대표는 사안의 공정한 처리가 필요할 경우 서울시 성희롱 심의위원회에 회부(서울시 이첩 관련 피해자 의사 최대한 존중)
<p>사건종결</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 사건종결 및 가해자에 대한 처분 <ul style="list-style-type: none"> - 사건종결 시 조사(심의)결과 당사자 통보 <ul style="list-style-type: none"> · 성희롱·성폭력 불인정시도 당사자 통보 후 종결 <ul style="list-style-type: none"> ※ 노동자로부터 고충사항을 청취한 경우에는 10일 이내에 조치 사항과 그 밖의 처리결과를 해당 근로자에게 통보 - 성희롱이 인정된 경우 특별한 사유가 없는 한 징계 및 제재 처분 <ul style="list-style-type: none"> · 피해자에 대한 사과(사과문 작성) 및 재발방지 교육, 공간분리(부서전환) 등 · 징계 : 고충심의위원회에서 의결한 내용을 인사위원회에 회부하여 징계의결, 징계의결 후 조치결과는 고충심의위원회에 보고 ▶ 재발방지 대책(별첨8) 수립 및 송부 <ul style="list-style-type: none"> - 여성가족부 및 서울시 디자인정책과 ▶ 사후조치 <ul style="list-style-type: none"> - 피해자 2차 피해 관찰, 피해자 정상생활 지원 - 가해자 태도변화 확인 등

[별첨4]

□ 성희롱·성폭력 고충 상담일지 양식

접수번호			
담당자			
성희롱·성폭력 고충 상담일지			
고충상담원 (담당자)	상담방법	※상담일시, 장소 및 유선, e-mail 등 접수방법 기재	
	성명		
피상담자 (상담신청인)	성명 (성별)		소속
	연락처		직급
	(e-mail)		
상 담 요 청 지	※ 상담을 신청한 이유, 요구사항 등을 6하원칙에 의해 기재		
상 담 내 용			
처 리 결 과	상담 종결	종결 일자	
		종결 사유	
	고충 사건 접수	조치 결과	
		회신 일자	
작성일자 :			
작성 자 :			
확 인 자 :			

□ 진술서 양식

진술서				
성명			성별	
생년월일	(만세)		사원번호	
소속				
주소				
보호자 주소				
연락처	자택전화		휴대전화번호	
	보호자 휴대전화번호		전자우편 (e-mail)	
본인은 20 . . . 고충상담창구에 출석하여 다음과 같이 발생한 사건에 관하여 서면 진술합니다.				
[사건 개요]				

[별첨5]

□ 서약서 양식

서 약 서

성명 :

생년월일 :

은(는) 피신고인으로서 아래의 사항을 지킬 것을 서약합니다.

- ① 조사 절차에 성실히 협조.
- ② 사건 내용 및 신고인 신상 정보에 관한 비밀유지.
- ③ 조사 기간 중 신고인 및 증인에 대한 사적 접촉 금지.
- ④ 신고인 및 주변인에 대한 보복 행위 금지.

※ 조사과정은 사실 확인을 위한 절차입니다. 피신고인은 조사절차를 통해 가해 사실이 확인되기 전까지는 피신고인의 신분을 유지하며 해당인의 인적사항 및 사건에 대한 비밀이 보장됩니다.

년 월 일 성명 : (인/서명)

▣ 피신고인은 조사 과정에서 다음과 같은 권리를 갖습니다.

1. 조사담당부서에 출석하여 진술할 수 있습니다.
2. 진술서, 소견서 등 관련 자료를 조사담당부서에 제출할 수 있습니다.
3. 한국어 구사가 능통치 못한 외국인이거나 기타 사정으로 인하여 구두 진술이 불가능할 경우 대리인과 동반출석하거나 서면제출로 대체할 수 있습니다.
4. 조사 절차 및 그 결과에 대한 정보를 제공받을 수 있습니다.

[별첨6]

조사보고서 양식

고충사건 조사결과 보고서

○○년 접수번호 ○○호 성희롱 고충사건의 조사 결과를 다음과 같이 보고합니다.

1. 신청인 인적사항
2. 피신청인 인적사항
3. 피해 주장사실 요지
4. 조사결과
5. 처리의견

년 월 일

보고자

(서명 또는 인)

[별첨7]

심의 보고서 양식

심의 보고서

1. 기본 정보

- 신고 접수 일자 및 담당 상담원
- 신고인 및 피신고인 인적 사항
- 성희롱심의위원회 명단

2. 조사 및 사건 개요

- 조사 및 사건 개요
- 면접 개요
- 검토 자료 목록 및 개요

3. 심의위원회의 판단과 처리의견

- 사실관계에 대한 판단 및 근거
- 결론 및 처리 의견

4. 심의위원회 의결안 집행 계획

5. 기타(참고사항)

위의 조사 보고서 내용이 사실임을 동의합니다.

위원장 _____(인) 담당 고충처리상담원(간사) _____(인)

위원 _____(인) _____(인) _____(인) _____(인) _____(인)

[별첨8]

□ 재발방지대책 서식

재 발 방 지 대 책

□ 사건 개요

○ 당사자(가해자, 피해자 등) 개요

-

(직위·직급, 성별, 연령 등(개인정보보호를 위해 익명 처리 등 선택적으로 기재))

○ 사건 발생 일시·장소, 발생 경위 등

-

□ 사건 처리 경과 및 기관 조치사항

○ 사건 처리 경과

-

(사건 접수, 사건 조사 및 성희롱(성폭력) 여부에 대한 결정 등 기술)

○ 조치 사항

- 가해자에 대한 조치사항

.

(가해자에 대한 교육 여부, 징계시 징계 수준, 부서전환 또는 대기발령 등)

- 피해자에 대한 조치사항

.

(피해자 보호, 추가피해 방지를 위한 조치사항 등 기술, 추가피해 발생 시 내용 서술)

□ 외부기관(검·경찰, 국가인권위원회 등) 조사 현황

○ 외부기관의 조사 여부 및 조사 결과

□ 기관 내 주요 성희롱 방지조치(성폭력 예방조치) 현황

○ 성희롱(성폭력) 예방지침 및 성희롱 방지조치 (연간)추진계획

- 지침 및 계획서, 또는 관련 내부 규정 첨부

(예방지침 별첨, (연간추진계획)계획서 및 관련 결재문서 별첨)

○ 성희롱(성폭력) 예방교육 실시 현황(20○○년)

- 교육일시, 교육방법 등

- 참석자 수, 참여율(기관장 및 고위직 참여율, 비정규직 참여율) 등
- 예방교육 방식

(교육 실시에 관한 내부결재 문서, 결과보고서(문서) 별첨)

(시청각 교육, 외부강사·전문강사*에 의한 집합교육 등 방식 구분하여 서술)

(*전문강사 : 한국양성평등교육 성희롱(성폭력) 예방교육 전문강사 과정을 이수한 자)

○ 고충상담원 지정 및 전문교육 이수(20○○년)

- 고충상담원 지정(남 ○명, 여 ○명)

구 분	성별	직위·직급	비 고
고충상담원 A			· 고충상담원 전문교육 이수 : (O, X) '00년 (행정직, 관련 분야 전문가, 직장협의회 대표 등 참고사항 서술)
고충상담원 B			

(연간추진계획에 당해 연도 고충상담원 지정사항이 포함되어야 하며, 연중에 지정사항 변동시 관련 결재 필요)

○ 고충상담창구 설치

-

(○○○○과(부서명)에 설치, 고충상담창구 표지판·명패 등 게시 여부 서술, 대학의 양성평등센터 등 독립된 부서·기구로 설치된 경우 센터명과 종사자 수, 구성 등 서술)

○ 고충심의위원회 구성

-

구 분	성별	내·부	비 고
위원장	남	내부	(직위·직급, 기타 참고사항 서술)
고충심의위원 A	남	내부	(직위·직급, 부서, 행정직(일반직), 관련분야 전문성, 직장협의회 간부 등 참고사항 서술)
고충심의위원 B	여	외부	(○○인권센터 대표, 관련분야 전문성 등 기타 참고사항)
고충심의위원 C			
고충심의위원 D			
고충심의위원 E			

(연간추진계획에 당해연도 고충심의위원회 구성에 관한 내용이 포함되어야 하며, 연중에 구성에 관한 사항이 변동된 경우 관련 결재 필요)

□ 성희롱(성폭력) 사건 재발방지 대책

(항목별 구분 작성, 계획 이행 시기 등을 구체적으로 작성)

○ 성희롱 방지조치(성폭력 예방조치) 강화 방안 작성

- 성희롱(성폭력) 예방지침 제정 또는 개정 등

(가해자에 대한 무관용 원칙 명시, 고충심의위원회 외부위원 및 여성위원 비율 고려, 사건 은폐·묵살 또는 성희롱(성폭력) 고충상담에 대하여 부실하게 대응한 관리자에 대한 조치사항, 추가피해 유발한 자에 대한 조치사항, 고충상담원 전문교육 이수에 대한 지원 등을 명시)

(지침에 반드시 포함되어야 할 사항은 양성평등기본법 시행규칙 참조)

- 고충상담창구 개선, 고충상담원 지정 개선 및 전문교육 지원, 고충심의위원회 구성개선 등

- 위 개선사항을 반영한 연간추진계획 변경(기관장 결재) 계획 작성

○ 성희롱(성폭력) 예방교육 내실화 방안 작성

-

(교육 참여율 제고 방안, 기관장 및 고위직 참여율 제고 방안, 비정규직 등의 참여율 제고 방안, 교육방법 개선 등 작성)

○ 기타 성희롱 방지조치(성폭력 예방조치) 강화 방안

□ 성희롱 방지조치(성폭력 예방조치) 강화 방안 총괄표

항목	20○○년 실적	향후 개선계획 (일정 등 구체적으로 작성)
예방지침 제정	(현재 기준 제정되어있을 시 제정일자 기술) '00년 0월	미제정 시 제정계획 및 일정 작성 개정시 개정내용 작성
연간기본계획수립	(수립여부 및 일자 기술)	* '18년도 수립계획 및 일정 작성
교육실시/횟수	○회	목표 및 개선방안
직원 참여율	00% (00명/00명)	목표 및 개선방안
기관장 참석	교육 ○회 중 ○회 참석	목표 및 개선방안
고위직 참여율(%)		목표 및 개선방안
비정규직 참여율(%)		목표 및 개선방안
교육방법		시청각교육, 집합교육, 전문강사에 의한 집합교육 등 교육방식 개선 검토
고충상담원 지정	(남0, 여0)	미지정 시 지정계획 및 일정 작성 지정 개선 시 내용 작성
고충상담원 교육이수	(남0, 여0)	'17년도 미이수 시 '18년도 계획 작성