
고충 처리 지침



글라라의 집

고충처리지침서

제 1조(목적)

본 지침은 본 기관 및 급여제공과 관련한 직원의 고충예방을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(고충처리위원회의 구성)

이 지침의 적용범의는 본 시설에 고충처리위원회는 시설장으로 한다.

제3조(고충처리의심사의 대상)

본 시설의 거주자 및 종사자의 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 근무여건 등의 제반문제를 청구할 수 있다.

제4조(고충처리의 신청)

고충처리의 신청방법에 대한 방법은 직접방문, 전화상담, 서신(진정함), 이메일 등의 상담으로 신청하고 처리한다.

제5조(고충처리의 접수)

고충처리위원은 고충처리신청의 방법 중 전화상담 방문상담, 우편접수 어떠한 방법으로 신청하든지 내담자의 신청을 고충처리접수대장에 기록해야 한다.

제6조(고충처리심사)

1. 관리자는 상담·고충의 신청을 받는 경우에는 지체없이 상담에 응하여야 하며, 피해자가 원하는 경우에는 필요한 조사를 하여야 한다.
2. 대상자서비스 관련사항 등에 관한 사항은 접수일로부터 7일 이내 완료하여야만 한다.
3. 규정 등 각종 제도에 관한 사항은 접수일로부터 14일 이내 처리결과 통보를 완료하여야만 한다.
4. 직원 개인서정 등 일반고충에 관한 사항은 접수일로부터 7일 이내 처리 결과통보를 완료하여야만 한다.

제7조(고충처리 심사의 요건)

고충처리 심사의 인정과 요건은 다음과 같다

- 1) 거주자 또는 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
- 2) 현재 상태의 업무수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
- 3) 개인적 가정문제의 해결의 요구될 경우
- 4) 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요한 경우

제8조(결정의 준용)

이 지침에 규정하지 않은 것은 신의와 성실로 시설운영하기 위한 바람직한 관련법규와 관례를 준용한다.

제9조 (부칙)

이 지침은 2015년 12월 14일부터 시행한다.

고충처리지침

고충처리지침은 직원의 불만 및 고충을 파악하여 그에 따른 적절한 조치함을 그 목적으로 한다.

1. 고충처리 접수방법

- 고충처리함 : 간호사실 데스크 앞
- 전화 또는 문자 : 010-2538-6286
- 직접 방문 : 사무실

2. 고충처리 담당 : 시설장(강윤미)

3. 고충처리 절차

고충 유형별 처리 기간	
1. 대상자서비스 관련사항 등에 관한 사항 접수일로부터 7일 이내 처리결과 통보	○ 접수 (전화, 문자, 방문 등)
2. 규정 등 각종 제도에 관한 사항 접수일로부터 7일 이내 처리결과 통보	○ 고충내용 분석
3. 직원 개인사정 등 일반고충에 관한 사항 접수일로부터 7일 이내 처리결과 통보	○ 조치
	○ 결과 통보
	○ 사 후 관 리

고충 처리 절차

고충처리는 이용자 및 종사자의 인권, 생활, 근무, 명예, 등의 욕구와 관련한 고충에 대하여 신청과 접수의 절차를 거쳐 바람직한 처리를 목적으로 한다.

고충처리신청

직접방문, 전화상담, 이메일등의 상담으로 신청하고 처리한다.



고충처리접수

고충처리위원은 어떠한 방법으로 신청하든 내담자의 신청을 고충처리접수대장에 기록



고충처리심사 (고충처리위원회 소집)

- ① 같은 의견으로 고충처리 접수가 2회 이상 수행된 경우에만 고충처리위원회 소집
- ② 사실조사 및 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 고충심사위원회에 회부
- ③ 경미한 즉결 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결한다.



고충처리심사 요건

- ① 거주자 또는 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
- ② 현재 상태의 업무수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
- ③ 개인적 가정적 문제의 해결이 요구될 경우
- ④ 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요할 경우



고충처리심사위원회 결정

즉시반영, 차기 반영

글라라의 집

고충처리신청서

성명		소 속	
고충사항			
위와 같이 고충처리를 신청하니 조치하여 주시기 바랍니다.			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> 년 월 일 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 신청인 : (인) </div>			
글라라의 집			

고충사항 접수 · 처리대장

[illegible]

고충심사위원회 회의록					결 재	사회복지사	원 장
일 시							
장 소							
고충 신청자	직 명 :			성 명 :			
처리안건							
위원참석 및 의결현황	총 원	참 석	불 참	참석 인원	찬 성	부 결	
의 결 내 용							
참 석 자 서 명							
직 위	성 명	가 부	서 명	직 위	성 명	가 부	서 명