

2025년 고충처리지침(관리규정)

결 재	담당자	관리자

제 1 장 총 칙

제1조【 목적 】

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

제2조【 적용범위 】

이 지침의 적용범위는 본 기관 소속 직원 및 관리자 및 대표자를 포함한다.

제3조【 정의 】

고충이란 직원 또는 수급자가 기관에서 근무시 불편함을 말한다.

제4조【 본 기관의 책무 】

본 기관은 예방교육의 실시, 고충전담창구의 설치·운영, 고충처리절차의 마련 등 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.

제5조【 예방교육 】

1.본 기관은 전 직원을 상대로 매년 예방교육의 실시·시기·내용·방법등에 관한 세부 실시계획을 수립하여야 한다.

2.본 기관은 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육 횟수를 확보하여야 한다.

3.교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연1회는 가능한 한 집합교육 등 대면교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1)예방에 관한 법령 2)발생시의 처리절차 및 조치기준 3) 피해자에 대한 고충상담 및 구제절차 4) 그 밖에 예방에 관한 사항

4. 신규 채용 직원(임시직, 계약직 포함)의 부서 및 업무배치에 앞서 직원에 대하여 직장 내 고충처리절차를 포함한 예방지침 등을 교육하여야 한다.

5. 예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시결과를 기록·관리하여야 한다.

제6조【 고충처리함 】

1. 예방을 위한 업무의 처리와관련 고충에 대한 상담·처리를 위하여 기관에 고충처리함을 비치한다

2. 고충처리함에는 고충접수 및 처리대장을 작성·비치하여야 한다.

제7조【 고충 신청 】 상담을 원하거나 또는 그 대리인은 서면·방문·전화·고충처리함의 방법으로 고충을 신청할 수 있다.

제8조【 상담 및 조사 】

1. 관리자는 상담·고충의 신청을 받은 경우에는 지체없이 상담에 응하여야 하며, 피해자가 원하는 경우에는 필요한 조사를 하여야 한다.
2. 조사는 신청을 접수한 날부터 30일 이내에 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 7일의 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.
3. 제1항의 규정에 의한 조사가 진행 중인 사안이 법령에 의하여 다른 기관에서 조사 또는 처리중이거나, 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지하거나 종결할 수 있다.
4. 대표자(대표자가 행위자인 경우 다른 관리자)는 조사과정중 사안과 관계된 경우에는 이에 적극 응하여야 한다.

제9조【 합의권고 】

1. 관리자는 조사과정에서 필요하다고 인정하는 경우에는 신청 인 및 피신청인에게 합의를 권고할 수 있다.
2. 합의는 관리자가 제시한 합의권고안에 대하여 신청인과 피신청인이 수용한 후 서명·날인하고 대표자가 이를 확인함으로써 성립하며, 이 경우 조사를 종결한다.
3. 대표자는 그 합의결과를 성실히 이행되도록 필요한 조치를 하여야 한다.

제10조【 피해자 보호 및 비밀유지 】 1. 피해자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충 의 상담 및 협력등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 안된다.

2. 관리자는 고충과 관계된 사안을 직무상 알게 된 자는 사안의 조사 및 처리 를 위하여 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설해서는 안된다.

제10조【 조사결과의 보고 등 】 관리자는 사안에 대한 조사의 완료 즉 그 결과를 신청인에게 서면으로 통지하고, 대표자에게 보고하여야 한다.

제13조【 조사의 종결 】 조사결과 에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

고충접수 및 처리대장

결 재	담당자	관리자

[illegible]

근로자 면담(고충) 기록지

결 재	담당자	관리자

성 명		직책		상담자	
상담일자		상담요청자	☐ 근로자 ☐ 센터장 ☐ 동 료 ☐ 기 타		
상담내용					
상담결과					
조치내용					
조치결과					