

고충처리지침

양주실버케어센터

제1조(목적)

본 지침은 시설의 거주자 및 종사자의 인권, 생활, 근무, 명예, 등의 욕구와 관련한 고충에 대하여 신청과 접수의 절차를 거쳐 바람직한 처리를 목적으로 한다.

제2조(고충처리위원의 구성)

본 시설에 고충처리위원회를 두며, 고충처리위원은 시설장(당연직), 운영위원(1인), 사무국장, 그 외의 전문가가 위원으로 위촉되어 고충처리업무를 수행한다. 고충처리위원의 수는 5인 이상 10인까지를 둘 수 있다.

제3조(고충처리심사의 대상)

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

제4조(고충처리의 신청)

고충처리의 신청에 대한 방법은 직접방문, 전화상담, 서신, 이메일, 고충처리함 등의 상담으로 신청하고 처리한다.

제5조(고충처리의 접수)

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

제6조(고충처리심사)

고충심사를 접수한 고충처리위원은 사실조사 및 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 고충심사위원회에 회부하거나 경미한 즉결 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결한다.

제7조(고충처리심사의 요건)

고충처리심사의 인정과 요건은 다음과 같다.

①거주자 또는 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우

- ②현재 상태의 업무수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
- ③개인적 가정적 문제의 해결이 요구될 경우
- ④기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요할 경우

제8조(고충처리심사위원회의 결정)

고충처리위원회의 결정은 과반수 찬성으로 하며, 위원(회)의 결정은 즉시반영, 차기 반영 등으로 결정한다.

제9조(결정의 준용)

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

제10조(부칙)

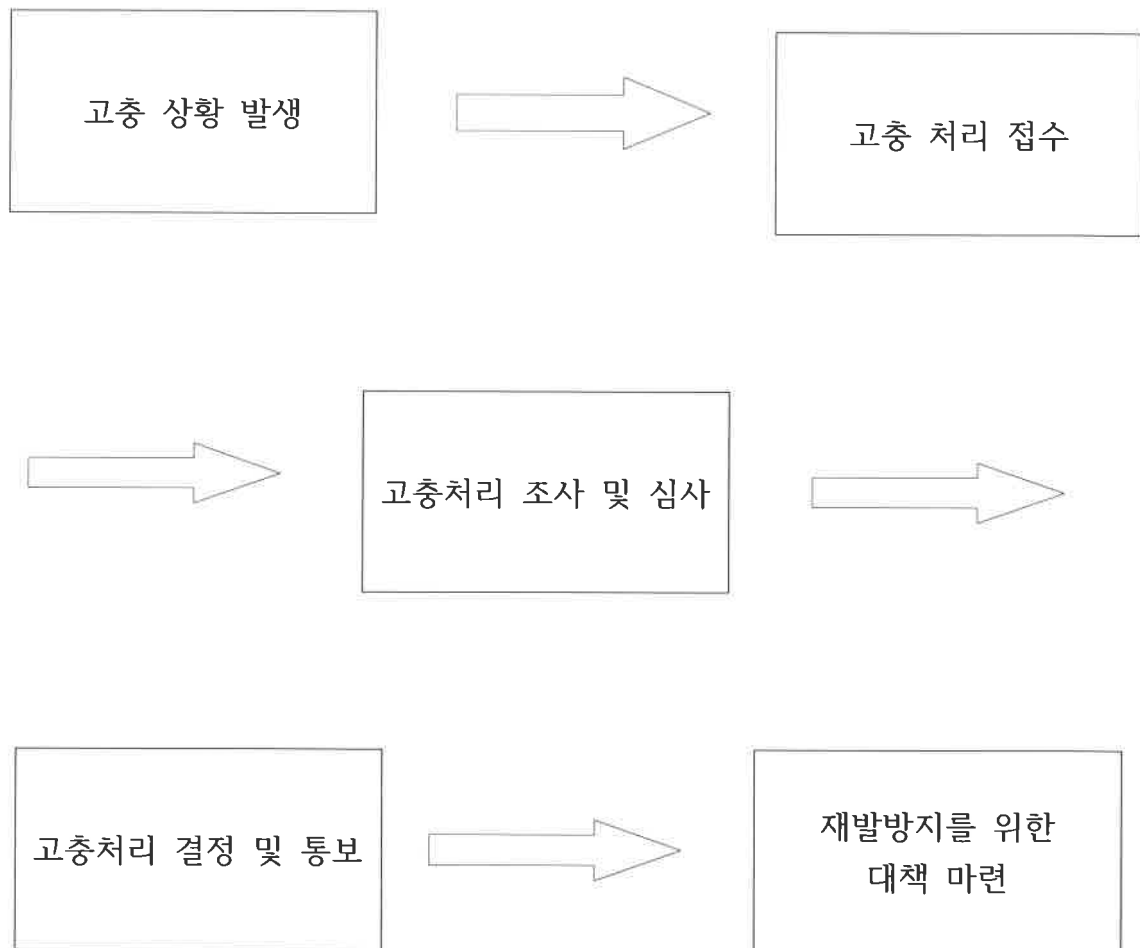
이 지침은 2015 년 02월 05일 부터 시행한다.

*** 별 첨 ***

고충처리위원회

순번	직 책	성 명	연 락 처	비고
1	시설장	안현숙	010-8684-9800	
2	관리인	김영석	010-3897-7199	
3	운영위원	김주영	010-8782-5459	
4	사회복지사	최미자	010-9050-6691	

< 고충처리 대응 절차 >



- 고충처리접수는 서면, 유선등의 수단을 통하여 관리자에게 신청한다.
- 고충처리접수후 사실조사 후 처리방법을 심사한다.
- 심사 후 결정된 사항에 대하여 신청자에게 서면 혹은 유선으로 통보한다.
- 동일한 상황이 재발되지 않도록 재발방지 대책을 마련한다.