

고충처리 지침

직원권익 보호를 위한 고충처리

양주행복마을요양원

● 고충처리 목적

직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여,
고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

○ 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 직원의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고, 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

○ 고충의 접수 방법

고충처리의 신청 방법에 대한 방법은 직접방문, 전화상담, 고충처리함, 이메일 등의 상담으로 신청하고 처리한다.

○ 고충접수 및 처리기한 (고충처리 처리)

고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 30일 안에 처리한다. 시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.

○ 처리결과 및 통보

고충처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 기관장에 보고하여야 한다.

○ 고충처리 기록

기관은 ‘고충처리 대장’을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과 등을 기록하여 보관한다.

○ 고충처리 과정 (접수, 처리, 결과 안내)

