
고충처리 지침

직원권익 보호를 위한 고충처리

다운재가복지센터

고충처리규정

제1조 목적

이 지침은 다운 재가복지센터는 서비스이용자/보호자, 종사자, 자원봉사자, 후원자의 고충해소를 목적으로 한다.

제2조 대상 및 범위

이 지침에서는 각종서비스를 제공받고 있는 이용자/보호자 및 종사자, 자원봉사자, 후원자의 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 서비스불만, 근무여건 등의 불편함 또는 고충 사항을 상담 및 신청 할 수 있습니다.

제3조 처리 및 위원회 구성

- ① 고충 신청내용이 경미한(즉시 또는 단기간에 처리될 수 있는 건) 사안에 대해서는 시설장이 고충사안을 해소한다.
- ② 그 외 고충사항은 시설의 고충처리위원회에서 처리하되, 종사자와 이용자 고충처리는 위원장, 부위원장, 종사자대표, 이용자 참여로 하고, 봉사자/후원자 고충처리는 위원장, 부위원장, 종사자대표, 봉사자/후원자 참여로 처리한다.
- ③ 고충처리위원은 시설장, 종사자, 이용자/보호자, 봉사자/후원자대표 등 5명 이내로 구성하고 임기는 3년으로 한다.(특별한 일 없을 경우 자동 연임한다.)
- ④ 위원장은 시설장, 부위원장은 관련부서 내 중간관리자, 위원은 사회복지사, 이용자, 봉사자 또는 후원자대표로 한다.

- 1.위원장: 센터장
- 2.부위원: 중간관리자
- 3.위 원: 이용자/보호자
- 4.위 원: 봉사자/후원자
- 5.간 사: 사회복지사

제4조 고충처리상담 창구

- ① 시설 이용자와 기타 고충인의 고충신청은 시설 내에 비치된 고충처리 신청서를 작성하여 제출하거나, 홈페이지 고충처리 상담창구 또는 고충처리업무담당자와 상담을 통하여 신청할 수 있다. 또한 시설 내에 설치되어 있는 진정함에 메모하여 고충사항을 신청할 수도 있다.

② 고충처리신청서를 받았을 경우 고충처리업무 담당자가 이를 상담하며 적절히 조치하고 고충처리절차가 필요하다고 판단되는 사항은 고충처리 신청자의 동의를 받아 고충처리위원회에 상정하여 심사하게 하여야 한다.

제5조 심사 절차

- ① 제3조 1항 이 외의 사안은 시설의 고충처리위원회에 상정한다.
- ② 고충상담 신청서에 미흡한 점이 있을 시는 접수한 날로부터 7일 이내에 신청자에게 보완요구를 할 수 있으며, 신청자는 보완요구를 받은 날로부터 7일 이내에 이를 보완하여야 한다.
- ③ 시설 고충처리위원회에 상정된 고충 처리 건은 신청일로부터 15일 이내에 결정하여 고충처리상담자에게 통보하여야 한다.(개별통보 또는 홈페이지공지)
- ④ 고충처리위원회가 고충처리에 필요하다고 인정할 때에는 신청인, 대상자의 변명서 또는 상담 자료의 제출을 요구할 수 있으며 감정을 의뢰하거나 소속 직원으로 하여금 사실조사를 하게 할 수 있다.
- ⑤ 특히, 직원의 업무와 관련된 고충사안에 대해서 대상 직원의 진술 경청 및 증거(증인)자료를 제출하게 하여 진의여부를 판단하여야 한다.
- ⑥ 위원회의 위원에게 고충처리의 공정성을 기대하기 어려운 사정이 있을 때에는 신청자는 그 위원의 기피를 신청 할 수 있으며, 위원회의 의결로 그 위원의 기피 여부를 결정할 수 있다.

제6조 결정

고충심사의 결정은 재적위원 과반수의 참석과 과반수의 찬성에 의한다.

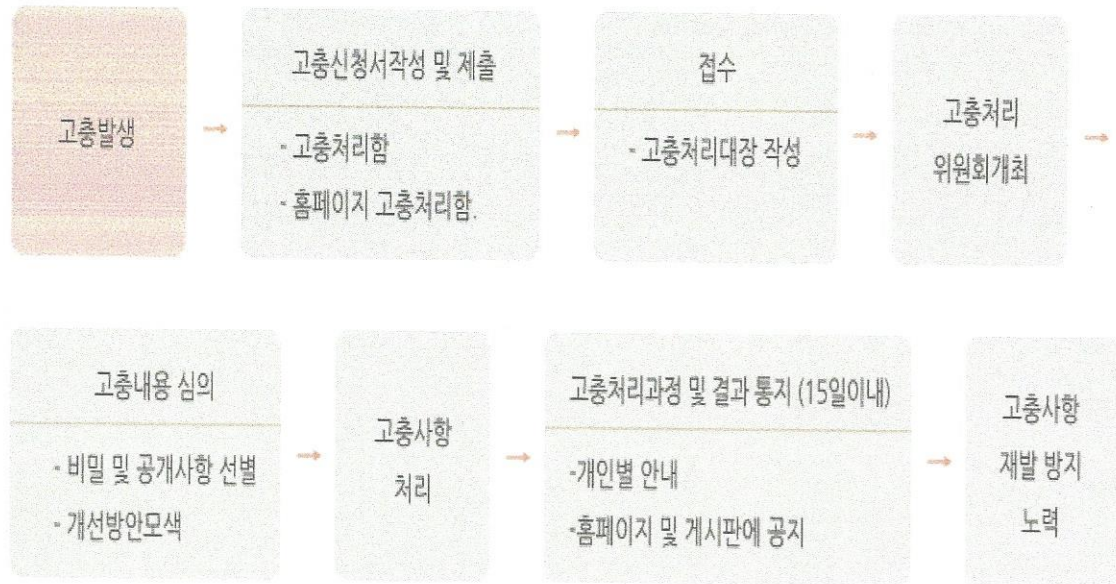
제7조 결정서 작성 및 집행

- ① 시설위원회가 고충상담신청에 대하여 결정을 할 때에는 회의록에 위원장과 위원이 서명날인 하여야 한다.
- ② 고충상담신청의 결정사항에 대해서는 지체 없이 실행하여야 한다.
- ③ 결정된 사항은 신청인에게 통지하고 고충처리 및 처리결과대장을 작성하여 비치하여야 한다.

제8조 담당 및 창구 운영시간

- ① 담당자 : (정)센터장, (부)중간관리자
- ② 전 화 : 02) 856-6100
- ③ 상담시간 : 09:00~17:00

제9조 고충처리절차 및 서식



제10조 이의신청의 방법 및 처리절차 등

1. 시설장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 고충신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 시설장에게 이의신청을 할 수 있다. 이의신청은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 하여야 한다.
 - ① 신청인의 이름 및 주소와 연락처
 - ② 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
 - ③ 이의신청의 취지 및 이유
 - ④ 고충사항거부처분의 결정통지를 받은 날
2. 시설장은 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.
3. 시설장은 이의신청에 대한 처리 상황을 기록, 유지하여야 한다.



● 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 양양시키고 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.

○ 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 절차

