
고충 처리 지침

(이용자,종사자 처리 대장포함)

 상계동성당데이케어센터

고 충 처 리 지 침

1. 용어의 정의

본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

‘고충’이라 함은 ‘괴로운 심정’, ‘어렵고 안타까운 사정’이라 정의하며, 지침에서는 시설운영 및 서비스 과정에서 일어나는 민원 및 개선사항을 의미한다.

2. 목 적

- ① 센터의 이용자 및 종사자 그 외 가족의 고충, 인권, 생활, 근무, 명예 등의 욕구와 관련하여 상담 신청과 접수의 절차를 거쳐 바람직한 처리를 목적으로 한다.
- ② 근무나 서비스 이용시 어려운 사항이나 고충, 건의 사항 등을 수렴하여 기관의 운영과 발전에 도움이 될 수 있도록 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
- ③ 고충처리를 통한 센터 이용자에게는 센터의 역할 및 서비스에 대한 신뢰성 향상 도모와 종사자에게는 서비스 질 향상과 전문직으로서의 각 직종별 역량강화 등 발전할 수 있는 계기가 될 수 있도록 한다.

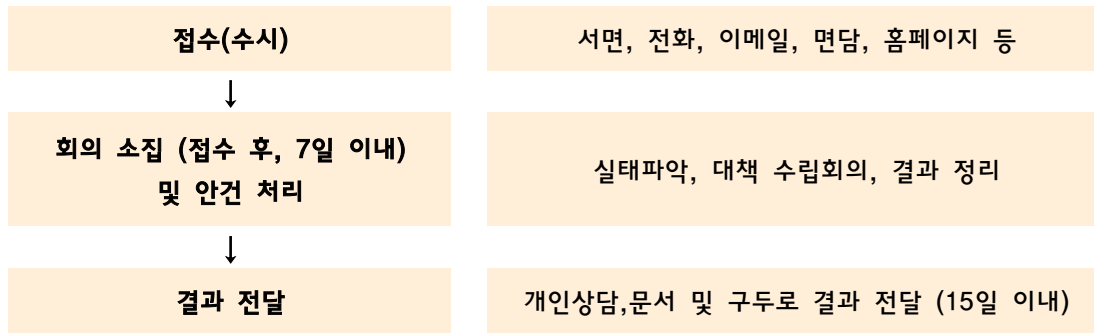
3. 적용 범위

- ① 관계 법령 및 정관에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 본 지침이 정하는 바에 의한다.
- ② 고충처리위원회는 인사위원 중에서 근로를 대표하는 각 1인을 선임 하며, 고충처리위원의 임기는 2년으로 하되 연임 할 수 있다.

4. 고충처리 절차 및 상담운영 담당자

- ① 고충처리 절차와 담당자는 다음과 같다.

〈 고충처리 절차 〉



고충처리 상담(근무시간 내에 회의 또는 개별 면담, 건의함 등)

- 고충 처리 관리자 : 김 *주(시설장)
- 고충 처리 담당자 : 이*미(사.복)
- 고충 처리 위원 : 운영위원회로 결성

(필요시 외부위원으로 참석계획)

5. 고충 접수방법

- ① 종사자 이용자 및 보호자는 형식에 관계없이 시설을 이용하여 생긴 고충에 대하여 민원을 청구할 수 있다.
- ② 접수방법을 다음과 같고, 익명의 민원이 가능 하도록 한다.
 1. 서면 (표 1-1)
 2. 전화
 3. 이메일
 4. 홈페이지
 5. 면담
 6. 건의함 등

6. 처리과정 및 기준

- ① 민원을 접수한 담당자는 즉시 상급자 및 시설장에게 보고한 후, 접수일로부터 7일 이내에 고충처리 위원회 회의를 소집해야 한다.
- ② 회의에는 담당자, 팀장/과장이 참석하는 것을 원칙으로 하며 사안에 따라 관련 직원의 참석이 이루어질 수 있도록 하며, 회의 내용을 회의록에 기록한다.
- ③ 민원인으로부터 조사내용의 비공개를 요청받은 부분에 대하여는 그 뜻이 존중 되어야 한다.
- ④ 고충처리를 통하여 직원의 권익을 보장하고 단순 이해조정만 아니 공정히 하도록 한다.
- ⑤ 비밀을 유지하고, 정확한 판단과 신중한 태도로 신속하게 처리 되도록 하며, 장기요양 구조적 문제 일 경우라도 직무환경이 개선되도록 제도와 지자체에 의견제시 하여 노력 하도록 한다.

7. 상담실

- ① 기관은 고충처리 업무를 수행하기 위하여 상담실을 설치, 운영 할수 있다.

8. 처리결과 통보

- ① 고충처리 결과 및 조치사항을 15일 이내에 민원인에게 문서 또는 구두로 통보하여야 한다. (표1-2)
- ② 전직원이 함께 공유해야 할 사안인 경우, 시설 내 게시판에 공지하여 개선 되도록 노력 한다.

9. 고충처리위원의 신분 및 처우

- ① 고충처리 위원은 비상임, 무보수로 한다.
- ② 사용자는 고충처리위원으로서의 직무수행과 관련하여 고충처리위원에게 불이익한 처분을 하여서는 아니 된다.
- ③ 고충처리위원의 협의 및 조사 등 고충처리에 소요되는 시간은 이를 근무한 것으로 본다.

10. 기록 및 대장비치 관리

- ① 상담지를 비치하고 처리 대장을 기록하여 보관 관리한다. (표 1-3)
- ② 관계 기록은 접수 및 고충처리대장에 정리한다.

고충처리상담(청구)지

신청인	소속	직급	성명
			(서명)
공개여부	전체공개 ☐ 내용만 공개 ☐ 공개하지 않음 ☐		
내용	1. 고충사항(제목)		
	2. 고충 발생상황		
3. 고충처리요청 내용			
4. 기타사항			

위와 같이 고충처리 상담 청구서를 제출함.

년 월 일

고충처리 결과 통보서

제출자	소속	직급	성명
			(서명)
공개여부	전체공개 ☐ 내용만 공개 ☐ 공개하지 않음 ☐		
고충내용	1. 고충사항(제목)		
	2. 고충 발생상황		
	3. 고충처리요청 내용		
	4. 고충처리 결과 내용		

위와 같이 고충처리 상담 청구서결과 처리함 .

년 월 일

고충사항 접수 및 처리대장

접수 번호	접수일자	고충인명	고충내용	처리결과	회신일자	확인
1	/				/	
2	/				/	
3	/				/	
4	/				/	
5	/				/	
6	/				/	
7	/				/	
8	/				/	
9	/				/	
10	/				/	
11	/				/	
12	/				/	
13	/				/	