

고충처리지침

제1조 【목적】

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

제2조 【정의】

고충이란 직원 또는 수급자가 기관에서 근무, 생활시 불편함 을 말한다.

제3조 【적용범위】

이 지침의 적용범위는 본 기관 소속 직원(센터장을 포함) 및 본 기관의 수급관계에 있는 수급자 및 보호자 등으로 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 근무여건 등의 제반문제를 청구할 수 있다.

제4조 【본 기관의 책무】

본 기관은 예방교육의 실시, 고충처리 절차의 마련 등 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.

- ① 기관은 전 직원 및 수급자(보호자 포함)를 상대로 매년 예방교육 계획을 수립한다.
- ② 기관은 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.
- ③ 교육은 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연1회는 가능한 한 집합교육 등 대면교육을 실시한다.

제5조 【고충처리의 지침】

- ① 종사자의 고충상담은 시간과 장소에 구애를 받지 않고 접수 받으며, 모든 업무에 최우선적으로 처리하고 결과를 개인에게 통보한다.
- ② 고충상담을 통해 접수된 내용은 개인정보보호법에 준해 관리하고 절대로 대외 누설하지 않는다.
- ③ 고충상담을 통해 접수된 내용 중 교육자료로 활용할 가치가 있는 내용은 개인의 신상을 고려하여 익명으로 처리한다.
- ④ 고충처리대장은 대외비로 관리 유지한다.
- ⑤ 기관은 요양보호사의 인사관리, 노무관리, 업무만족도, 업무상 문제, 성희롱·성폭력 사례, 기타 애로사항 등 신상문제에 관한 사항을 상담 시정 조치한다.

제6조 【고충처리의 절차】

① 고충처리의 신청

고충처리의 신청방법은 직접방문, 전화상담, 서신, 이메일, 고충처리함 등으로 신청한다.

② 고충처리의 접수

- 상담·고충의 신청을 받은 경우에는 고충처리 접수대장에 기록하고,
- 상담에 지체없이 응하여야 하며,
- 피해자가 원하는 경우에는 필요한 조사를 하여야 한다.

★★ 기관은 '고충처리 대장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과 등을 기록하여 보관한다.

③ 조사는 신청을 접수한 날부터 30일 이내에 완료하여야 한다.

다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 10일의 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.

④ 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지하거나 종결할 수 있다.

제7조【 처리결과 보고 및 통보】

사안에 대한 조사의 완료시,

그 결과를 신청인에게 통지하고, 센터장 에게 보고 한다.

★★ 고충상담 처리절차 :

고충내용접수(담당자 또는 센터장)

⇒ 고충상담(담당자 또는 센터장/센터장)

⇒ 고충내용 분석(센터장)

⇒ 상황에 따른 해결방안 모색 및 최선의 결과 도출

⇒ 고충해소 개별통보(30일 이내)

⇒ 교육자료 활용할 수 있다

제8조 【결정의 준용】

이 지침에 규정하지 않은 것은 관련 법규와 관례를 준용한다.