

고충처리 지침서



우리재가복지센터

종사자는 상호간의 신뢰를 바탕으로 고충처리제도를 운영하여 공정한 노사관계를 확립하고, 건전한 기관의 발전과 종사자의 사회적·경제적 지위를 향상시키기 위하여 고충처리제도를 운영한다.

1. 목적

- . 근무하는 종사자의 근무조건, 인사관리, 기타 신상문제에 대한 고충을 객관적으로 심사 및 결정하여 결과에 대한 통일성과 신뢰성을 제고하기 위함이다.
- 나 직원들의 의견제시 및 불만, 고충발생시 그 내용을 기관 운영에 반영하여 어르신들 요양보호업무와 직원들 근무내용에 차질을 최소화하기 위함이다.

2. 고충심사대상

당해 기관에 근무하고 있는 모든 직원은 누구나 근무조건, 인사관리, 업무수행 및 기타 신상문제에 대하여 인사상담 및 고충처리를 청구할 수 있다.

3. 고충심사위원회구성 (운영규정 제 조)

가. 기관장(위원장)

나. 관리자

다. 사회복지사

라. 기타 기관장이 필요하다고 판단되는 자

4. 및 청구범위

- . 근무환경이나 근로조건에 대한 고충에 대한 개별적인 불만
- 나. 인사관리 사항
- 다. 종사자 복지증진에 관한 사항
- 라. 안전보건 및 작업환경 개선에 관한 사항
- 마. 부당업무지시에 관한 고충
- 바. 기타 신상문제에 대한 인사고충 등

5. 고충처리 청구 및 절차

- 가. 고충심사를 청구할 때에는 다음의 사항을 기재한 고충처리신청서를 제출
 - 1) 제출일자,제출인(공개,비공개)
 - 2) 고충사항, 고충발생상황
 - 3) 고충처리요청내용, 기타사항
- 나. 고충처리 절차는 다음과 같음
 - 1) 고충 처리 수시접수(고충 처리함 운영)
 - 2) 고충처리신청서 작성 및 기관장보고
 - 3) 고충처리위원회 개최
 - 4) 고충처리결과 통보 및 사후관리

6. 고충처리절차

- 가. 종사자가 고충사항이 있을 때에는 고충처리위원회에 직접면담이나 고충처리 함에 서면으로 신고 한다.
- 나. 고충처리위원회는 고충이 접수된 날로부터 처리 기한 내에 처리 결과를 본인에게 알려주고 이해시켜야 한다.

고충처리 수시접수 ➡ 내용분석에 따른 관리자 및 기관장보고 ➡ 조치
➡ 고충처리결과 통보 및 완료

7.

. 고충심사 기준은 대상자에게 미치는 영향과 고충청구자의 고충 정도를 최우선하여 심사하되, 현 부서 근무기간, 근무부서의 여건 등을 고려하여 결정한다.

나. 고충의 인정범위

(직무수행)

현 불만사항이나 고충으로 인해 어르신 요양보호에 문제가 발생할 여지가 있을 때

(인사관리)

현 부서 임무수행상 부적합하다고 인정될 때

(근무조건)

현 근무조건이나 상황이 불합리하다고 인정될 때

8. 고충심사위원회의 결정 (운영규정 제46조)

가. 고충처리위원회의 심사의 결정은 위원회 재적위원 과반수의 합의에 따른다.

1) 대부분의 고충처리는 회의시간에 서로의 의견을 듣고 조율하여 즉시처리 한다.

2) 가부 동수일 경우에는 위원장이 정한다,

나. 청구된 고충심사의 결정은 위원회의 즉시반영, 차기반영등으로 결정한다.

9. 유형별 결과 처리기간

가. 시설환경 등에 관한 사항

- 제출일로부터 14일 이내에 처리결과 통보

나. 규정 등 각종 제도에 관한 사항

- 고충처리 제출일로부터 7일 이내에 처리결과 통보

다. 어르신 요양보호와 관련된 사항

- 고충처리 제출일로부터 3일 이내에 처리결과 통보

10. 결정의 준용

이 지침에 규정하지 않은 것은 신의와 성실로 기관을 운영하기 위한 바람직한 관련법규와 관례를 준용한다.

고충사항 접수 · 처리대장

접수 번호	접수 일자	고충처리 요청인		고충내용	처리결과	회신 일자	고충처리 위원 (확인자)
		성명	소속부서				
1							
2							
3							
4							