

(미소주간보호센터)

고충처리지침

2025.12.

## 고충처리지침

### ● 고충처리목적

: 이 지침은 미소주간보호센터에 근무하는 직원의 인권과 근무 중 발생한 고충에 대한 처리를 목적으로 한다. 직원은 업무 과정에서 발생한 고충에 대하여 즉시 상담을 요청할 수 있으며, 기관은 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.

장기요양기관에서의 직원 고충처리 목적은  
직원의 권익을 보호하고 건강한 근무 환경을 조성하는 것입니다.

이를 통해 직원의 고충을 신속하게 해결하여 근무 만족도를 높이며,  
원활한 의사소통을 통해 조직 문화를 개선합니다.

궁극적으로는 직원의 사기를 증진시켜 업무 효율성을 향상시키는데 기여합니다.  
고충처리는 기관 운영의 투명성을 높이고,  
이용자의 목소리를 반영하는 중요한 과정입니다.

### ● 고충처리의 대상

: 미소주간보호센터에 근무하고 있는 모든 직원을 대상으로 한다.

### ● 고충처리의 범위

- 1) 근무환경 관련 고충
  - 작업 공간의 안전 문제
  - 시설의 위생 및 청결 상태
  - 근무시간 및 교대 근무에 대한 불만
- 2) 인사 및 평가 관련 고충
  - 승진 및 인사 평가에 대한 불만
  - 보상 및 급여에 대한 불만
  - 비정상적인 근무 조건이나 계약 문제
- 3) 업무 과중 및 역할 갈등
  - 과도한 업무량 또는 불합리한 업무 배분
  - 역할 및 책임에 대한 불명확성

- 직무 스트레스 및 번아웃
- 업무 범위 외의 일 강요 (수급자)

#### 4) 동료 및 상사와의 갈등

- 동료 간의 갈등이나 협력 부족
- 상사와의 의사소통 문제
- 부당한 대우나 차별 대우에 대한 불만

#### 5) 교육 및 훈련 부족

- 직무 수행을 위한 필요한 교육이나 훈련 부족
- 새로운 정책이나 절차에 대한 교육 부족

#### 6) 정책 및 절차 관련 고충

- 기관의 정책이나 절차에 대한 불만
- 부당한 처우나 규정 위반에 대한 문제 제기

### ● 고충처리 절차

#### 1. 고충 신청 방법

- 1) 직원은 다양한 방법으로 고충을 접수할 수 있다.
  - 서신 (고충처리함 이용)
  - 직원 면담, 전화상담, 직원회의
  - 이메일 ([midlesunny@naver.com](mailto:midlesunny@naver.com), [midle79@naver.com](mailto:midle79@naver.com))
  - 고충 담당자 전화번호 (010-4654-6786, 010-8569-0993)

#### 2. 고충신청서 작성 방법

- 1) 직원 이름 및 직위(비공개 가능), 접수일자, 고충의 구체적인 내용, 해당 고충과 관련된 날짜 및 장소, 증거자료(있을 경우) 등을 작성하여 고충처리함에 넣는다.
- 2) 고충처리함은 매월 첫째주, 넷째주 목요일에 시설장(대표자)가 개봉한다.

#### 3. 고충 접수

- 1) 접수된 고충은 지체없이 즉시 처리한다.
- 2) 고충처리 담당자는 관련 직원 및 자료를 통해 해당 고충의 사실 여부를 조사한 뒤 고충의 원인을 파악하고 재발 방지를 위한 대책을 마련한다.
- 3) 고충처리 담당자의 판단 하에 회의가 필요하다고 생각될 경우, 운영위원회를 소집할 수 있다.
- 4) 조사 결과에 따라 직원에게 적절한 해결 방안을 제시하고 동의를 받는다.
- 5) 기관은 직원에게 고충 처리를 신청하였음을 이유로 신청인에 대하여 어떠한 불이익한 처우를 해서는 아니 된다.

- 6) 고충 신청자의 개인정보와 고충 내용은 철저히 비밀이 보장되며, 고충 처리 과정에서 외부에 공개되지 않도록 한다. 고충처리와 관련이 있는 모든 직원은 그 고충처리와 관련하여 알게된 사실을 일체 누설해서는 아니 된다.

#### 4. 고충처리 결과

- 1) 기관은 별도의 직원 개별 상담제도를 운영하여 직원이 원할 시에는 언제든지 상담을 통해 고충을 수렴하고 10일 이내에 적절한 조치를 취한다.
- 2) 고충상담을 접수한 시설장(대표자)는 사실 확인 및 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 즉시 처리 (또는 사안에 따라 15일 이내) 하거나 경미한 즉결 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결한다.
- 3) 고충처리 결과에 따라 후속 조치를 취하고 재발 방지를 위해 지속적으로 모니터링한다.

#### 5. 고충처리대장 비치 및 기타사항

- 1) 고충처리 담당자는 고충처리 신청 및 그 처리에 관한 대장을 작성하여 갖추어 두고 보존해야 한다.
- 2) 성희롱 및 직장 내 따돌림 관련 고충의 경우는 별도로 규정되어 있는 지침을 따른다.