

- 고충 처리 지침 -

■ 운영규정 제13장 고충처리 절차에 관한 사항

제41조【고충처리】

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

1. 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 앙양시키고 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.

2. 고충접수 및 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.

3. 처리결과 및 통보

고충처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 기관장에 보고하여야 한다.

4. 고충처리 기록

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

- 고충처리 절차 안내 -

1. 접 수	- 고충 처리함 (센터 내에 상담신청서와 고충처리함 비치) - 전화상담 : 070-4223-0672 - 서신 : 충남 논산시 강경읍 계백로 153번길 7-1 - 이메일 : happy0763100@naver.com - SNS(카톡 등) - 월말 직원회의 - 담당 사회복지사 통한 개별 접수 등
2. 고충처리 심사	- 고충처리위원회 구성 : 센터장 (당연직), 직원대표 2인
3. 시정 및 조치	- 수급자 상담, 보호자 상담 등
4. 결과 통보	- 30일 이내 결과 통보 및 관리대장 기록
5. 고충처리 조치 완료	