

제12조 (고충처리지침)

제12-1조 (목 적)

이 지침은 본 기관 및 급여제공과 관련한 직원의 고충예방을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제12-2조 (적용범위)

이 지침의 적용범위는 본 기관 소속 직원 및 관리자 및 대표자를 포함한다.

제12-3조 (본 기관의 책무)

본 기관은 예방교육의 실시, 고충전담창구의 설치·운영, 고충처리절차의 마련 등 방지를 위한 제반 조치를 시행할 책무가 있으며, 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구하여야 한다.

제12-4조 (예방교육)

1. 본 기관은 전 직원을 상대로 매년 예방교육의 실시·시기·내용·방법 등에 관한 세부 실시계획을 수립하여야 한다.
2. 본 기관은 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육을 진행하여야 한다.
3. 교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연1회는 가능한 한 집합교육 등 대면 교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.
 - 예방에 관한 법령 ● 고충의 접수 방법 및 처리절차 ● 발생 시 대응 방법
 - 그 밖의 예방 및 조치에 관한 사항
4. 신규 채용 직원(임시직, 계약직 포함)의 부서 및 업무배치에 앞서 직원에 대하여 직장 내 고충처리절차를 포함한 예방지침 등을 교육하여야 한다.
5. 예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시결과를 기록·관리하여야 한다.

제12-5조 (고충의 접수 방법)

【 고충처리 접수 방법 】

1. 예방을 위한 업무의 처리와 관련 고충에 대한 상담·처리를 위하여 기관에 고충처리함을 비치한다.(익명성을 보장하기 위함)
2. 상담을 원하거나 또는 그 대리인의 고충 접수 방법은 구두, 서면, 방문, 전화, 건의함 등을 이용하여 접수 신청 할 수 있다.

제12-6조 (고충의 처리 과정)

【 고충의 처리 과정 】

1. 관리자는 상담·고충의 신청을 받은 경우에는 지체 없이 상담에 응하여야 하며, 피해자가 원하는 경우에는 필요한 조사를 하여야 한다.
2. 조사는 신청을 접수한 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 10일의 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.
3. 제1항의 규정에 의한 조사가 진행 중인 사안이 법령에 의하여 다른 기관에서 조사 또는 처리 중 이거나, 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지하거나 종결할 수 있다.
4. 대표자(대표자가 행위자인 경우 다른 관리자)는 조사과정중 사안과 관계된 경우에는 이에 적극 응하여야 한다.
5. 시설장이나 사회복지사는 고충이 접수 되면 지체 없이 처리한 후 조치사항 및 처리결과를 15일 이내 당사자에게 통보해야한다.

☛ 무기명 접수의 경우 직원회의 시 그 결과를 공지한다.

◆ 고충처리 절차(과정)

접수 ⇨ 고충처리 ⇨ 처리결과 통보 ⇨ 고충처리 조치완료 ⇨ 결과 안내

제12-7조 (고충의 처리 기한)

1. 조사는 신청을 접수한 날부터 20일 이내에 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 10일의 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.
2. 관리자는 조사과정에서 필요하다고 인정하는 경우에는 신청인 및 피신청인에게 합의를 권고할 수 있다.
3. 합의는 관리자가 제시한 합의권고안에 대하여 신청인과 피신청인이 수용한 후 서명·날인하고 대표자가 이를 확인함으로써 성립하며, 이 경우 조사를 종결한다.
4. 시설장이나 사회복지사는 고충이 접수 되면 지체 없이 처리한 후 조치사항 및 처리결과를 15일 이내 당사자에게 통보해야한다.
☛ 무기명 접수의 경우 직원회의 시 그 결과를 공지한다.
5. 조사결과에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.
6. 고충사항 접수 시 [고충사항 접수 및 처리 대장]에 기록하고 1년간 보관한다.

제12-8조 (피해자의 보호 및 비밀유지)

1. 피해자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충의 상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 안 된다.
2. 관리자는 고충과 관계된 사안을 직무상 알게 된 자는 사안의 조사 및 처리를 위하여 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설해서는 안 된다.
3. 직원 및 수급자의 사생활과 개인정보 보호를 위하여 열람을 제한한다.