고충처리대응지침 교육

1. 고충처리 목적

본 지침은 나눔재가복지센터 (이하 '기관'이라 함)의 수급자 및 직원의 고충문제를 처리하기위한 절차를 마련하여 고충문제를 미연에 예방하고 재발을 방지하여 수급자와 직원의 권익 개선을 목적으로 한다.

2. 고충처리 안내

1) 기관은 수급자와의 급여계약 체결 시 급여제공 범위 및 권리에 대한 안내 시 의견 및 고충사항에 대해 기관에 의견을 전달할 수 있음을 안내한다.
2) 기관은 모든 임.직원에게 업무상 발생하는 다양한 고충사항에 대해 그 절차를 안내하고 고충처리의 예방과 홍보 등 고충처리지침 교육을 연 1회 이상 진행한다.

3. 고충처리 전담창구

1) 기관은 소속직원 및 이용자의 고충에 대한 상담 및 처리를 위하여 고충처리 전담창구를 둔다.
2) 기관장은 전담창구의 업무를 처리하기 위해 외부전문가를 고충상담원으로 별도지정 할 수 있으며, 지정인원이 없는 경우 기관 내에서 담당자를 지정한다.
3) 고충처리 전담창구의 업무는 다음 각 호와 같다.
① 고충에 대한 상담 접수 및 조언(요양보호사와 수급자 모두 해당)
② 조사 및 처리
③ 이해관계인・조정에 관한 사항
④ 재발 방지 대책 수립과 이행에 관한 사항
⑤ 예방을 위한 교육 및 홍보 등
4) 고충처리 전담창구에는 고충사항 접수처리 대장을 작성하여야 한다.

4. 고충처리 흐림

진행절차	내 용
접수	① 고충신고/ 접수 ② 신고인, 피해자 상담을 통한 사건개요 및 피해자 요구 파악

사실관계 조사 및 의결	① 조사를 통해 이해관계인 의견청취 등 사실관계 확인을 위한 조사 실시 ② 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사과정에 외부 전문가를 참여시키거나 외부전문가의 자문을 구할 수 있다. ③ 조정과 중재 후 10일 이내 의결(사안에 따라 경미한 건은 양자합의로 사건 마무리) ④ 조사기간 동안 피해자, 신고자 보호를 위해 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치
조치	① 행위자에 대해 적절한 인사, 징계 조치(취업규칙 제11장) ② 피해자의 요구에 따라 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 보호조치
후속조치 (사후관리)	① 피해자에게 해당 고충내용의 재발여부 확인 및 권리회복을 위한 조치 등 ② 직원회의, 역량강화 교육 시 다양한 예방 교육 실시 (폭언, 폭행, 상해,성희롱,성폭력, 급여외 행위요구,직장내괴롭힘,인권침해 예방교육 등) ③ 수급자 계약 시 또는 연 1회 이상 예방교육 및 홍보

1) 고충내용 접수

고충의 처리를 원하는 피해자 또는 대리인은 서면, 전화, 방문, 전자우편, 문자, 인터넷, 건의함 등을 통해 상담을 신청할 수 있다.

2) 사실관계 조사 및 의결

① 조사는 신청을 접수한 날로부터 10일 이내에 완료하여야 한다. 단, 특별한 사정이 있는 경우 10일 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.

② 조사가 진행 중인 사안에 대해 타 기관에서 조사 또는 처리 중이거나, 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지할 수 있다.

③ 고충상담원은 피해자, 행위자로부터 사건에 대해 자세한 설명을 듣고, 공정하고 세심하게 조사 ・기록하여야 한다.

④ 조사과정에서 고충상담원은 사안과 관계된 부서・직원에게 협조를 요청할 수 있으며, 관련자는 이에 성실히 응해야 한다(행위자가 수급자 또는 보호자 및 그 가족일 경우 역시 조사에 포함).

⑤ 피해자의 입장을 고려하여 행위자와의 대질조사는 지양하고, 증인 및 참고인의 의견을 들어서 처리 하도록 한다.

⑥ 고충상담원은 당해 사안에 대한 조사 완료 즉시 그 결과를 기관장에게 보고하여야 한다.

3) 조치

① 기관장은 행위자가 직원일 경우 취업규칙 제11장에 따라 징계조치 한다.

② 기관장은 수급자(또는 보호자, 가족 포함)가 행위자일 경우 고충내용의 정도나 지속성에 따라 주의 및 재교육, 피해자의 요구에 따른 담당 요양보호사 교체, 계약해지 등의 조치를 한다.
③ 기관장은 기관 취업규칙에서 정한 징계사유에 해당된다고 인정되는 사안에 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계 등 제재절차가 이루어지도록 해야 한다.
④ 고충상담원의 조사 결과 고의나 오해로 신고내용이 고충사항에 해당하지 않는다고 인정될 경우 기관장(또는 고충상담원)은 고충처리결과를 당사자에게 통보하고 관리대장에 기록 하고 종결한다.

4) 후속조치(사후관리)

① 기관은 피해자에게 해당 고충내용의 재발여부를 확인하는 등 사후관리를 진행하고 피해자의 권리회복을 돕는다.
② 기관은 기관 내 고충문제의 예방과 인식개선을 위해 연 1회 이상 교육 및 홍보활동을 실시한다. (직원 및 수급자 모두 해당)

5. 고충처리의 비밀보호 및 불이익 조치 금지

1) 기관은 고충을 입은 피해자에게 고용상의 불이익이나 원하지 않는 업무배치 등의 불이익이 되는 조치를 해서는 안 된다.
2) 피해자는 사건의 처리과정에서 대리인을 동반하거나 선임할 권리 및 질문에 대해 답변을 거부할 권리를 가진다.
3) 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여나 배제 등 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며, 업무를 처리하는 자는 정당한 사유가 없는 한 그 요청을 받아 들여야 한다.
4) 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 피해자 또는 대리인의 동의 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
5) 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 사건의 조사 및 처리방침의 결정 이전까지는 행위자의 동의 없이 그 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
6) 고충 당사자의 고충처리 중재시에는 이해관계인에 대해서도 공정하게 처리한다.
7) 고충문제 조치로 기관 직원 및 수급자의 권익이 보장될 수 있도록 한다.