

## 고충 처리 지침

### 제1조 (목적)

기관은 급여제공 과정 중 발생할 수 있는 직원들의 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 급여제공 환경여건, 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱, 성폭력과 같은 부당행위와 급여 외(도우미 등)의 행위제공을 요구하는 경우에 불편함 또는 고충 사항을 파악하고 고충을 해소함으로써 급여제공 환경 개선을 목표로 한다.

### 제2조 (고충처리 접수 방법)

시설장은 직원들의 의견 및 고충사항을 편리하게 접수할 수 있도록 다음과 같이 접수 통로를 마련하고, 접수 방법 및 처리과정을 안내하여야 한다.

- 1) 기관 시설장은 직원들의 편의를 위해 기관 홈페이지 공지사항을 통해 의견 및 고충 접수와 처리과정에 대한 안내문을 게재하고 의견 및 고충처리 담당자의 성명과 유선상담을 위한 전화번호와 이메일 주소를 공개한다.
- 2) 기관 시설장은 직원들의 편의를 위해 직원회의 시 적극적으로 고충사항을 접수 하도록 한다.
- 3) 기관의 의견 접수 및 고충처리 담당자는 구두, 서신[이메일 포함], 유선상담 등을 매일 확인하여 접수된 내용을 신속히 처리할 수 있도록 해야 한다.

### 제3조 (고충처리심사의 담당)

기관의 관리책임자[시설장]은 종사자 고충처리 담당자를 배정해 이에 수반하는 업무를 수행하도록 하며, 고충처리 위원회를 구성하여 해결방안을 강구 및 결과를 도출하도록 한다.

- 1) 고충처리 접수 총괄 및 고충 접수 대장 관리
- 2) 접수된 고충사항 조사 및 결과 제출
- 3) 고충사항 접수자에게 처리 기준과 절차, 예상 처리 소요기간 등 안내
- 4) 고충처리위원회에 고충 사항 안건을 부의하고 함께 처리
- 5) 접수자에게 고충처리 결과 통지
- 6) 고충 처리 결과 보고서 제출
- 7) 고충 처리 상황의 확인·점검

## 제4조 (고충처리의 절차)

### 1. 의견 및 고충처리의 접수

- 1) 종사자는 구두 [유선전화 포함] 또는 서면[이메일 등 제출]으로 고충사항을 접수할 수 있다.
- 2) 종사자가 서면으로 의견 및 고충사항을 접수하고자 할 때에는 별도로 정한 서식에 의한 신청서를 제출한다.
- 3) 신청인이 구두로 고충사항을 접수하는 경우에는 접수 직원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 내용을 확인하게 하여야 한다.
- 4) 고충처리 담당자가 아닌 직원이 고충사항을 접수한 경우에는 이를 고충 담당자에게 즉각 이송하도록 한다.

### 2. 의견 및 고충사항 방침 결정

- 1) 고충처리 담당자는 신청인, 고충처리 제목 등 기재 내용을 확인, 정리하여 고충처리 대장에 기록하고 시설장에게 보고하여야 한다.
- 2) 고충처리 담당자는 신청인에게 전화 또는 구두로 접수 사실을 통지하고 고충 신청 취지와 내용 등을 확인한 후, “고충사항의 심사 또는 처리기준과 절차, 예상되는 처리 소요기간” 등을 안내한다.
- 3) 기관 시설장은 접수된 고충사항에 대하여 조사 혹은 상담이 필요한 사항에 대해서는 고충 처리 담당자에게 조사 혹은 상담을 지시할 수 있다.
- 4) 기관 시설장은 고충처리 담당자에게 조사 결과 혹은 상담 결과를 토대로 즉시 처리 가능한 사항과 고충처리 위원회에 부의할 사항을 분류하여 고충 방침을 결정한다.

### 3. 고충처리 위원회 구성 및 역할

- 1) 기관은 종사자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 아래와 같이 고충처리 위원회를 둔다.
- 2) 구성 : 위원장 - 시설장, 위원 - 팀장급 이상 직원, 간사 - 고충처리 담당자
- 3) 고충처리 위원회는 종사자의 고충 조사 및 심의, 고충 내용에 따라 해결방안 강구 및 결과 통보

### 4. 의견 및 고충처리의 처리 및 결과 통보

- 1) 시설장은 접수된 고충에 대하여 고충처리 위원회 회의를 개최하여 처리방안을 결정한다.
- 2) 종사자가 접수한 고충사항에 대해서는 접수일로부터 10일 이내에 처리결과를 해당 직원에게 통보하여야 한다.
- 3) 전문적인 자문이나 검토가 필요한 사항으로 10일 이내에 처리가 불가능한 사항

에 대해서는 10일 이내에 당사자에게 이후 처리절차와 계획에 대하여 전달해야 한다.

## 5. 처리상황의 확인·점검

- 1) 고충처리 담당자는 고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성, 비치하고 이를 2년간 보관한다.
- 2) 고충처리 담당자는 고충 접수·처리 현황과 처리 지연 사유 등을 수시로 확인하고, 고충처리 일지 내용을 점검하여야 한다.
- 3) 고충처리 담당자는 고충처리 상황을 매월 점검하고 그 결과를 시설장에게 보고하여야 한다.
- 4) 접수된 고충처리 사항 또는 처리된 사항이 전체 직원에게 공유되어야 하거나, 전체 직원의 의견 수렴 절차가 필요한 사항인 경우에는 전체 직원회의 또는 홈페이지 직원 전용 게시판에 그 내용을 공개할 수 있다.
- 5) 시설장은 종사자 고충 접수 사항이 없을 때에도 매월 직원회의를 통해 종사자 고충을 적극 수렴하여 이를 반영토록 한다.

## 제5조 (결정의 준용)

이 지침에 규정하지 않은 것은 관련 법규와 관례를 준용한다.

## 제6조 (부칙)

이 지침은 2023년 06월 01일 부터 시행한다.