

---

# 재가노인복지시설 급여성공지침

## [ 고충처리 지침 ]

---

### 1. 고충처리 지침

비지팅엔젤스 부산사상방문요양지점

## 고충처리 지침

### (1) 직원 의견 및 고충처리의 목적

1. 목적: 기관은 급여제공 과정 중 발생할 수 있는 직원들의 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 급여제공 환경여건, 폭언, 폭행, 상해, 직장내 괴롭힘 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.
2. 고충처리 접수 방법 : 시설장은 직원들의 의견 및 고충사항을 편리하게 접수할 수 있도록 다음과 같이 접수 통로를 마련하고, 접수 방법 및 처리과정을 안내하여야 한다.
  - 1) 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) 시설장은 직원들의 편의를 위해 직원회의 시 적극적으로 고충사항을 접수하도록 한다.
  - 3) 기관의 의견 접수 및 고충처리 담당자는 구두, 서신[이메일 포함], 유선상담, 고충처리함 등을 매일 확인하여 접수된 내용을 신속히 처리할 수 있도록 해야 한다.
3. 의견 및 고충처리 담당자: 시설장은 종사자 중에서 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
4. 고충처리 위원회
  - 1) 기관은 기관 직원의 고충을 효율적으로 처리하기 위하여 고충처리 위원회를 둔다.
  - 2) 설치와 구성
    - ① 위원은 시설장 고충처리 담당자, 종사자, 외부 전문 위원 중 3인 이상으로 구성한다.
    - ② 위원장은 위원 중에서 호선 한다.
    - ③ 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 업무를 총괄한다.

④ 위원은 시설장이 임명하되 임기는 1년으로 하고 연임할 수 있다.

3) 위원회의 운영

① 위원회는 기관에서 부의하는 사항이 생길시 소집한다.

② 위원장은 회의를 소집하려면 회의 개최 3일 전까지 일시, 장소, 안건등을 서면으로 알려야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 부득이한 사유가 있을 때 그러하지 아니한다.

③ 위원회는 위원이 출석하는 회의로 하는 것을 원칙으로 한다. (화상회의 포함) 다만, 출석 회의가 불가능할 경우 서면 의결로 대체한다.

**(2) 직원 의견 및 고충 처리 절차**

**1. 의견 및 고충처리의 접수**

1) 종사자는 구두 [유선전화 포함] 또는 서면[고충처리함, 기관 홈페이지, 이메일 제출]으로 고충사항을 접수할 수 있다.

전화상담	051-323-1620
이메일	vabssl620@naver.com
상담	기관 사무실 등
고충처리함 위치	기관 사무실 창문 밑 (에어컨 옆)

2) 종사자가 서면으로 의견 및 고충사항을 접수하고자 할 때에는 별도로 정한 서식에 의한 신청서를 제출한다.

3) 신청인이 구두로 고충사항을 접수하는 경우에는 고충 처리 담당자가 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 내용을 확인하게 하여야 한다.

4) 고충처리 담당자가 아닌 직원이 고충사항을 접수한 경우에는 이를 고충 담당자에게 즉각 이송하도록 한다.

**2. 고충사항 사실관계 조사**

1) 고충처리 담당자는 종사자, 고충처리 제목 등 기재 내용을 확인, 정리하여 고충 처리 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) 시설장은 고충처리 담당자에게 조사결과 혹은 상담결과를 토대로 즉시 처리 가능한 사항과 고충처리 위원회에 부의할 사항을 분류하여 고충처리 방침을 결정한다.

**3. 고충 사항의 심사**

1) 고충처리 위원회에 부의할 사항은 고충처리위원회에 상정한다.

2) 고충처리위원회에 상정된 고충처리 건은 신청일로부터 15일 이내에 결정하여 신청인에게 통보하여야 한다.

3) 다만, 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우

에는 15일 단위로 처리기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장사유와 처리 예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다.

- 4) 고충처리위원회가 고충처리에 필요하다고 인정할 때에는 신청인, 대상자의 변명서 또는 상담자료의 제출을 요구할 수 있으며, 감정을 의뢰하거나 소속 직원으로 하여금 사실 조사를 하게 할 수 있다.
- 5) 특히, 종사자의 업무와 관련된 고충사안에 대해서 대상 종사자의 진술 경청 및 증거(증인)자료를 제출하게 하여 진의여부를 판단하여야 한다.
- 6) 위원회의 위원에게 고충처리의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있을 때에는 신청자는 그 위원의 기피를 신청 할 수 있으며, 위원회의 의결로 그 위원의 기피 여부를 결정할 수 있다.
- 7) 고충심사의 결정은 재적위원 과반수의 찬성에 의한다.

#### 4. 결정 사항 집행 및 통지

- 1) 고충처리위원회의 결정사항에 대해서는 지체 없이 실행한다.
- 2) 결정된 사항은 신청인에게 통지하고 고충처리대장에 기록하여 보관한다.
- 3) 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.
- 4) 시설장은 종사자 고충 접수 사항이 없을 때에도 매월 직원회의를 통해 종사자 고충을 적극 수렴하여 이를 반영토록 한다.
- 5) 시설장 및 종사자는 고충사항에 대해 재발 방지 노력을 다한다.

#### 5. 재발방지 대책 수립

- 1) 고충 사례 분석 및 피드백 체계화
  - ① 고충처리 유형, 원인, 조치 결과를 기록하고 정리
  - ② 정기적 고충 사례 공유 및 내부 피드백 회의 실시
  - ③ 반복 유형에 대해서는 급여제공 프로세스 점검으로 연결
- 2) 예방 교육 및 소통 강화
  - ① 과거 민원/고충 사례 전체 종사자 공유
  - ② 신규 수급자 서비스 제공 계약시 업무 범위 및 종사자 인권 보호 교육 실시
  - ③ 내부 구성원 (수급자 및 보호자, 종사자) 와 충분한 소통을 통해 민원 / 고충처리 발생 예방