

직원의 불만 및 고충처리 지침

I. 목 적

- 직원의 불만 및 고충발생시 그 내용을 기관운영에 반영하여 고충을 최소화 함으로써 적절한 조치를 취한다.
- 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 기관운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
- 친절한 직원에 대한 대상자들의 만족을 유도하고, 이를 전 직원에게 전달함으로써 서비스 마인드를 제공한다.

II. 불만 및 고충처리 상담 운영

- 고충처리 상담
 - 1차 상담자 (접수자) : 사무국장
 - 2차 상담자 (처리자) : 시설장
 - 민원처리담당자 : 사회복지사

III. 불만 및 고충의 접수

- 건의함 접수
건의 함 : 1층 현관입구
- 전화상담 : 전화번호 (031-723-****)
- 방문상담 : 방문상담 장소는 상담실로 한다.
담당자 : 사무국장
- 우편접수 : 고충처리담당자

IV. 고충처리위원회 구성 및 역할

고충처리위원은 위원장 1명을 포함하여 4~10인 이하로 구성한다.

위원회의 위원은 직원의 고충을 청취하고 이를 처리하는 역할을 한다.

고충처리위원은 고충처리와 관련하여 취득한 비밀을 누설하여서는 아니 된다. 다만, 고충처리 내용이 고충처리위원회 뿐 아니라 다양한 의견이 수렴되어야 한다고 판단될 때에는 고충제안자와의 협의를 거쳐 공개하여 신속하고 정확한 고충처리를 위해 노력한다.

가. 위원장 : 시설장

나. 부위원장 : 사무국장

다. 고충처리담당자 : 사회복지사

라. 기타 기관장이 필요하다 판단되는 자

V. 심사 및 청구 범위

가. 근무여건에 대한 고충

나. 부당업무지시에 관한 고충

다. 인사문제사항

라. 인권문제사항

로. 기타 신상문제에 대한 고충

VI. 직원 불만 및 고충처리 원칙

가. 직원의 고충사항이 있는 때에는 고충처리위원 또는 선택상담자(고충처리위원회에게 고충신고가 어려운 경우)에게 구두 또는 서면으로 신고한다.

나. 고충처리위원은 신고된 고충사항을 지체 없이 처리하여야 한다.

다. 고충처리위원회는 고충 접수 내용과 관련된 관계인 또는 대리인으로 하여금 사실조사를 하게 할 수 있다.

라. 고충처리위원은 고충을 청취한 날로부터 7일 이내에 조치사항 또는 처

- 리 결과를 본인에게 알려주고 이해시켜야 한다.
- 마. 고충접수자의 고충이 완전히 해소되기 어려울 경우에도 고충처리위원회는 성실한 처리를 위하여 노력하여야 한다.

Ⅷ. 직원 불만 및 고충처리 상담 절차

가. 1단계 - 불만 및 고충 접수

시설에 근무하면서 생긴 고충에 대하여 상담이나 간담회를 통하여 고충을 토로하였을 경우 고충처리함에 접수를 한다.

나. 2단계 - 고충내용의 초기조사 및 보고

고충처리 접수된 사항에 대하여 사실을 통한 진위여부를 판단한 후에 즉시 시설장에게 보고한다.

다. 3단계 - 고충처리위원회의 소집

시설장은 고충처리담당자로부터 고충에 대한 보고가 있으면 3~7일 이내에 그 사안에 따라 즉결 처리를 할 것인지 회부할 것 인지를 판단하여 고충처리를 한다.

라. 4단계 - 고충처리방안 결정

고충처리 사안에 따라 고충 건에 대한 처리방안도 결정한다.

마. 5단계 - 고충처리

고충처리방안에 대하여 심사숙고하여 시설장의 결정에 따라 고충처리담당자는 고충처리를 실시한다.

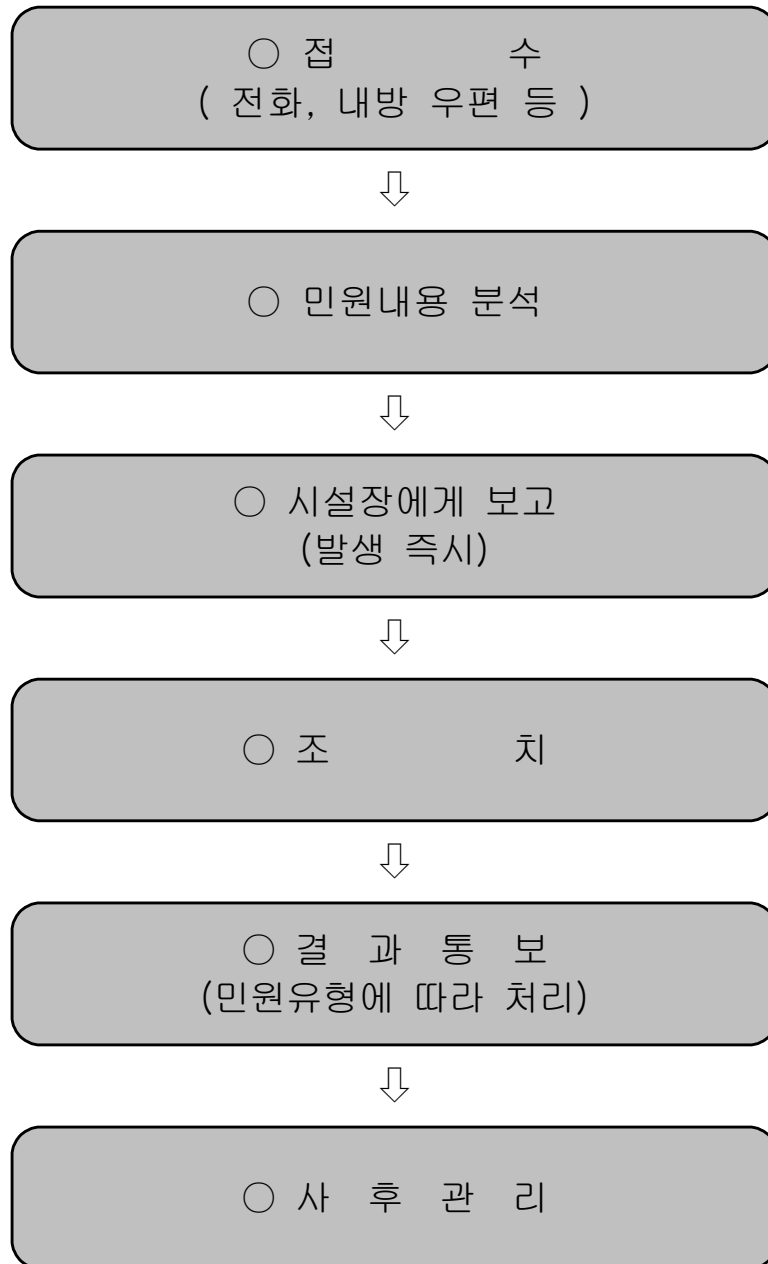
바. 6단계 - 결과통보

고충처리담당자는 불만 및 고충사항을 접수한 직원에게 회의결과에 대하여 7일 이내에 통보한다.

사. 7단계 - 결과평가

고충처리담당자는 각 고충처리위원으로 하여금 고충처리 실행내용을 점검하고 그에 따른 적절한 조치를 취하며 기록하여 시설장에게 보고한다.

Ⅷ. 직원 불만 및 고충 처리 절차



IX. 민원 유형별 결과 처리 기간

1. 서비스 관련사항 등에 관한 사항
접수일로부터 7일 이내에 처리결과 통보
2. 규정 등 각종 제도에 관한 사항
접수일로부터 7일 이내에 처리결과 통보
3. 직원 불친절 등 일반민원에 관한 사항
접수일로부터 3일 이내(건의함 제외)에 처리결과 통보

고충 접수 및 처리 대장

접수번호	접수일자	신청인		고충내용	처리결과	회신일자	확인	
		성명	직책				상담원	시설장