

연지어르신복지센터 이용자 고충처리 지침

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적) 규정은 연지어르신복지센터의 직원 및 이용자 고충처리에 관한 세부사항을 규정함을 목적으로 한다.

제 2 조 (정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “신청인”이라 함은 고충처리 민원을 신청한 개인을 말한다.
2. “피 신청인”이라 함은 신청인이 요구하는 처분 등 특정한 행위를 관장하는 기관(권한을 위임 또는 위탁받은 개인을 포함한다. 이하 같다) 을 말한다.

제 3 조 (고충처리 접수 통로) 센터장은 직원 및 이용자가 고충사항을 편리하게 접수할 수 있도록 다음과 같이 고충사항 접수 통로를 마련하고, 고충사항 접수 방법 및 처리과정을 안내하여야 한다.

1. 센터 홈페이지에 고충 사항 접수 창구를 만들고, 고충 접수 및 처리 과정에 대한 안내문을 게재한다.
2. 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 센터 내부의 장소에 건의함(소통함)을 설치하고, 고충 접수 및 처리 과정에 대한 안내문을 게시한다.
3. 센터의 고충처리 담당자는 홈페이지 및 건의함을 매일 확인하여 접수된 고충을 신속히 처리할 수 있도록 해야 한다.
4. 센터장은 이용자의 편의를 위하여 건의함(소통함) 비치 장소, 안내 데스크, 고충처리 담당자에게 고충처리 신청서를 비치해야 한다.

제 4 조 (고충처리 담당자) 센터의 고충 처리 담당자는 팀장으로 하고 이용자 고충처리 담당 업무를 다음과 같이 수행한다.

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. 센터 운영위원회에 고충 사항 안건 부의
5. 접수자에게 고충처리 결과 통지
6. 고충처리 결과보고서 제출

제 2 장 고충 사항의 접수 및 분류

제 5 조 (고충 사항의 접수)

1. 직원 및 이용자는 구두 또는 서면으로 고충사항을 접수할 수 있다.
2. 센터 홈페이지, 센터 내 건의함에 제출한 경우도 고충사항으로 접수된다.
3. 직원 및 이용자가 서면으로 고충사항을 접수하고자 할 때에는 별도로 정한 서식에 의한 신청서를 제출한다.
4. 신청인이 구두로 고충 사항을 접수하는 경우에는 접수 직원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 내용을 확인한 후 서명 또는 날인하게 하여야 한다.
5. 고충처리 담당자가 아닌 직원이 고충 사항을 접수한 경우에는 이를 고충 담당자에게 즉각 이송하도록 한다.

제 6 조 (고충처리방침 결정)

1. 접수된 민원은 연도별로 접수순서에 따라 번호를 부여하되, 위원회의 결정에 대하여 재심을 요구하는 사안은 “재심의”로 구분하여 표기한다.
2. 고충처리 담당자는 신청인, 민원 제목 등 기재 내용을 확인, 정리하여 접수 대장에 기록하고 센터장에게 보고하여야 한다.
3. 고충처리 담당자는 신청인에게 전화 또는 구두로 접수 사실을 통지하고 신청 취지와 내용 등을 확인한 후, “고충 사항의 심사 또는 처리기준과 절차, 예상되는 처리 소요기간”을 안내한다.
4. 센터장은 접수된 고충 사항에 대하여 조사가 필요한 사항에 대해서는 고충처리 담당자에게 조사를 지시할 수 있다.
5. 센터장은 조사 결과를 토대로 정식 시설운영위원회에 부의할 사항과 즉시 처리 가능한 사항을 분류하여 고충처리 방침을 결정한다.

제 3 장 고충 사항의 처리

제 7 조 (고충사항의 처리 및 결과 통보)

1. 센터장은 접수된 민원에 대하여 운영위원회 회의를 개최하여 처리방안을 결정한다.
2. 이용자가 접수한 고충 사항은 접수일로부터 15일 이내(안내종결사안은 7일 이내)에, 민원 결정에 대한 재심의 사안은 10일 이내에 이를 처리하고 그 결과를 신청인에게 통보하여야 한다.
3. 다만, 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 15일 단위로 처리 기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리 기간의 연장 사유와 처리 예정 기한을 신청인에게 통보하여야 한다.
4. 직원이 접수한 고충사항에 대해서는 부의접수일로부터 10일 이내에 처리결과를 해당 직원에게 통보하여야 한다.
5. 전문적인 자문이나 검토가 필요한 사항으로서 10일 이내에 처리가 불가능한 사항에 대해서

는 10일 이내에 당사자에게 이후 처리 절차와 계획에 대하여 전달해야 한다.

제 8 조 (반복민원 등의 처리) 담당자는 접수된 민원이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 센터장에게 보고한 후 안내 및 종결하되, 관련 서류는 원래의 민원기록에 편철한다.

1. 당사자와 신청취지로 보아 동일한 내용을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우
2. 종전에 접수·처리된 민원에 대한 피신청인의 이행을 촉구하는 경우
3. 민원처리 결정에 대한 재심의 내용에 대하여 다시 재심을 요구하는 경우
4. 신청인의 요구에 의해 처리중인 재심의 사안과 동일한 내용의 민원이 고충민원으로 접수된 경우
5. 종전에 접수된 민원과 별도의 민원으로 처리할 필요가 없는 경우
6. 기타 즉시 처리가 가능한 경우

제 9 조 (처리상황의 확인·점검)

1. 담당자 고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성비치하고 이를 2년간 보관한다.
2. 담당자는 민원접수·처리현황과 처리지연 사유 등을 수시로 확인하고, 고충 민원관리부의 기재내용을 점검하여야 한다.
3. 접수된 고충처리 사항 또는 처리된 사항이 전체 직원에게 공유되어야 하거나, 전체 직원의견 수렴 절차가 필요한 사항인 경우에는 전체 직원회의 그 내용을 공개할 수 있다.
4. 직원 고충 접수 사항이 없을 때에도 6월과 12월 연 2회 정기적으로 직원의 고충을 수렴하여 이를 반영토록 한다.

부칙

(시행일 2018. 11. 23.) 이 지침은 공지한 날로부터 시행한다.

[양식 1] 신청서 (직원용 및 이용자)

인원침해() · 고충() 신청서					
접수일	20 . . .			담당자	
당사자	신청인	소속		직급	
		성명		성별	
	대리인 <small>*대리인이 신청하는 경우</small>	소속		직급	
		성명		성별	
	행위자	소속		직급	
		성명		성별	
상담 (신청) 내용	*6하 원칙에 의해, 문제가 되는 행위, 지속성의 여부, 목격자 혹은 증인의 유무 등을 기록합니다.				
요구사항 <small>*조사를 원하는 경우</small>	1.인원침해의 중지(), 2.공개사과(), 3.징계 등 인사조치(), 4.기타()				
처리결과					
*관련 자료를 첨부한다.					