

# 이용자 고충처리 위원회 운영규정

**제 1조 (목 적)** 이규정은 송파복지센터 이용자의 안락하고 편안한 이용을 보장하고 시설의 운영목적에 합당한 이용을 보장·보호하기 위함을 목적으로 한다.

## **제 2조(적용 대상자)**

1. 이용 회원
2. 후원자, 자원봉사자
3. 지역주민(일시 필요에 의하여 방문한 내방객 포함)

## **제 3조(고충 발생 예방을 위한 조치)**

1. 직원 교육
2. 이용자 (교양) 교육
3. 기타 송파복지센터 출입자에 대한 이용 수칙 안내

## **제 4조(고충사항 출원 접수)**

1. 구두접수
2. 서면접수(전자문서 포함)

## **제 5조(처리절차)**

1. 접수 보고
2. 사실 확인을 위한 조사
3. 조사 결과 보고

## **제 6조(이용 저해자에 대한 조치)**

1. 원상회복을 위한 노력 권장(관계 개선 포함)
2. 징계위원회에 회부
3. 개선 의지가 없을 경우 이용중단

### 제 7조(위원의 구성)

1. 위원은 원장을 포함하여, 5인 이하로 구성하며, 위원 중 1인을 간사로 둔다.
  - ① 원장(당연직)
  - ② 차상의 관리자
  - ③ 노인복지 업무에 조희가 깊은 외부인사
  - ④ 이용자 대표
  - ⑤ 학식과 덕망이 있는 외부인사
  
2. 간사는 고충접수, 회의 의안작성, 회의록, 기타 관련 서류의 작성과 보관 등에 관한 업무를 담당한다.

### 제 8 조 (회의)

위원은 다음 각 호의 1에 해당하는 사안이 있을 때에는 회의를 소집하여야 한다.

1. 위원들의 요구가 있을 때
2. 고충이 접수되었을 때
3. 위원장이 필요하다고 인정할 때

### 제 9 조 (위원회의 출석)

1. 위원은 필요에 따라 부의사항과 관계되는 직원을 출석시켜 증언을 듣거나 전문가의 의견을 들을 수 있다.
2. 위원회의 부의사항에 대하여 이해관계가 있는 위원은 당해 회의에 참석할 수 없다.

### 제 10조 (위원회 심의·의결 사항)

1. 위원회의 의사는 다수결을 통해 의결한다.
2. 위 제1항의 의결이 불가하거나 위원회에서 처리하기 곤란한 사항은 회의에 부쳐 협의 처리한다.

### 제 11조 (회의록)

위원회의 회의록 작성과 고충사항접수 및 처리대장을 작성하여야 한다.

### 제 12조 (회의의 비공개)

1. 고충상담 내용 및 의견 개진자에 관한 내용은 공표하지 아니하며, 고충처리 위원들은 비밀 유지에 서약한다.

2. 위원회에서 심의 의견한 사항 및 회의록은 관계자 외에는 열람을 금지한다.

### 제 13조 (위원회 신분보장·처우)

1. 고충처리위원은 비상임, 무보수로 한다.
2. 고충처리위원으로서 직무수행과 관련하여 고충처리위원에게 불이익한 처분을 하여서는 안된다.
3. 위원회의 협의 및 고충처리에 소요되는 시간에 대해서는 이를 근로한 것으로 인정한다.

### 제 14 조 (고충처리 절차)

고충처리 업무 처리는 각 호의 절차를 따른다.

1. 위원회는 고충처리를 위해 상담실을 설치 운영할 수 있다
2. 고충사항이 있을 때는 위원 또는 고충처리 상담실로 구두 또는 서면으로 신고한다.
3. 신고 된 고충사항 중 중요사항에 대해서는 지체없이 원장에게 보고하여야 한다.
4. 고충사항 접수 후 14일 이내에 위원회 회의를 소집하거나 회의 소집이 불필요한 경우 조치를 취해야 한다.
6. 위원회는 접수된 고충사항에 대해 14일 이내에 처리결과 또는 진행사항을 신고자에게 회신 하여야 한다.

## 부 칙

1. (시행일) 이 운영규정은 법인 이사회의 승인을 받은 날부터 시행한다.
2. (경과규정) 이 규정 시행이전에 시행한 것은 본 규정에 의한 것으로 본다.
3. 이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 원장 또는 위원장이 정한다.