**모범관행 서식:**

**고충 처리 절차와 양식**

**서식 사용 방법**

* **목적:** 본 서식은 생존자가 프로그램의 고충 처리 절차를 밟는 방법을

설명합니다.

* **본 서식의 사용 방법:** 필요와 업무에 따라 본 서식을 적절히 변경할 수 있습니다. 귀하의 프로그램에서 사용하는 표현을 반영하도록 단어를 변경할 수도 있습니다. 주택 신청인과 서식을 사용하기 전, 본 사용방법 페이지 및 회색으로 표시된 내용을 삭제하시기 바랍니다. 하이라이트 표시가 된 부분은 귀하의 프로그램에 맞는 내용으로 대체하시기 바랍니다.

**서식 시작**

[기관 레터헤드]

**고충 처리 절차**

**고충은 무엇을 의미하나요?**

* 사람들이 함께 사는 곳이면 갈등, 불만과 우려가 생기기 마련입니다. 이러한 문제를 일컬어 ‘고충’이라 합니다. 이런 문제는 두 사람 사이에 발생하기도 하고, 가족 구성원이나 직원을 관여하기도 합니다. 특정한 정책이나 규칙에 관한 고충이 발생할 수도 있습니다.
* 고충 처리 절차는 귀하의 불만이나 우려를 공식적으로 신고하여 귀하의 목소리를 낼 수 있도록 도와줍니다. 또한 문제를 해결할 수 있는 기회를 제공하기도 합니다.

**귀하의 권리**

고충 처리 절차 동안 귀하는 다음의 권리가 있습니다.

* 프로그램이 우려를 심각하게 받아들이고, 프로그램으로부터 빠른 시일 내에 공정하게

답변 받을 권리.

* 관련된 모든 소통 내용(이메일을 포함하여 서면 및 구술)에 대한 개인정보 보호 및

비밀정보를 항상 보호받을 권리.

* 고충과 관련된 모든 기록(서면 및 구술)의 사본을 받을 권리.
* 민권, 세입자 권리, 주거 및 사회복지 서비스의 차별 금지 관련 변호 단체 등, 외부 단체의

도움을 요청할 권리.

* 고충 처리 절차를 이용했다는 이유로 이사 나가거나 서비스 이용을 중단하지 않아도

된다는 사실을 알 권리.

**예외:**

* 서면으로 기록된 고충은 여러 명이 아닌 한 개인이 제기하도록 합니다. 단, 생존자들은

동일한 우려에 대해 활동가와 그룹으로 만나 토의할 수 있습니다.

* 긴급한 안전 우려에는 가장 잘 대처할 수 있도록 하기 위해 아래의 절차를 엄격히 따르지

않을 수 있습니다.

**같은 프로그램 참가자와의 고충 처리 절차**

**1 단계:** 문제가 발생한 상대와 일대일로 대화를 시도해 봅니다. 문제가 해결되지 않는다면 2단계로 넘어갑니다.

**2 단계:** 문제를 담당 활동가나 프로그램 매니저와 논의합니다. 프로그램 직원은 관련된 사람이 모두 참석하는 ‘중재’를 소집할 수 있습니다. 이 회의에는 문제의 당사자가 아닌 ‘제삼자’도 참석합니다. 제삼자는 양측이 문제를 해결할 수 있도록 돕습니다. 중재는 프로그램 직원과 문제를 논의한 후 3일 이내에 모든 당사자와 함께 진행됩니다. 여전히 문제가 해결되지 않는다면 3단계로 넘어갑니다.

**3단계:** 해당 사안은 검토를 위해 대표이사에게 회부됩니다. 대표이사는 문제 해결 방안을 논의하기 위한 자리를 마련할 것입니다.

**프로그램 정책 또는 직원과의 고충 처리 절차**

**1 단계:** 프로그램 직원과 우려 사항을 논의합니다. 우려가 활동가와 관련된 내용이라면 활동가의 상사와 논의합니다.



**2 단계:** 직원과 해당 상사가 우려 사항에 대응합니다. 고충 제기 3일 이내에 대응이 이루어집니다. 이로 문제가 해결되지 않으면 3단계로 넘어갑니다.

**3 단계:** 고충의 내용을 서면으로 기록하여 프로그램 매니저 또는 대표이사에게 전달합니다. 해당 내용을 구술하여 다른 사람이 받아 적을 수도 있습니다. 영업일 기준 5일 이내로 답변을 받게 됩니다. 이로 문제가 해결되지 않으면 4단계로 넘어갑니다.

**4 단계:** 고충을 다시 제기합니다.이로 문제가 해결되지 않으면 5단계로 넘어갑니다.

**5 단계:** 진정을 냅니다. 진정서는 서면으로 작성하거나 구술하여 다른 사람이 받아 적도록 합니다.

**6단계:** 진정 제기 회의가 진정서 제출 10일(영업일) 이내에 소집되며, 이때 지지자 한 사람과 동행할 수 있습니다. 이로 문제가 해결되지 않으면 7단계로 넘어갑니다.

**7 단계:** 고충 해결을 위한 추가적인 지원을 위해 외부 단체에 도움을 청할 수 있습니다.

**고충 제기 양식**

답변을 직접 적거나 구술하여 프로그램 직원이 받아쓰도록 하십시오.

### 오늘 날짜: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

성명:

안전한 연락 방법: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

어떤 고충이 있습니까? 고충은 사람, 규칙, 또는 직원에 관한 것입니까?

고충을 야기한 사건 날짜 또는 일련의 사건이 일어난 기간:

이 문제에 관하여 처음으로 고충을 제기하였습니까? 처음이 아니라면 이전에는 어떤 방식으로 고충을 제기하였고, 이에 대해 어떤 대응이 있었습니까?

고충을 간단하게 설명하십시오. (페이지를 첨부한 경우 이곳에 알려주십시오.)

나는 프로그램의 고충 처리 절차 사본을 받았으며, 절차에 관해 질문할 기회가 주어졌습니다.

고충 제기자 서명 날짜

활동가/직원 서명 날짜

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

간부급 직원/대표이사 서명 날짜

**프로그램의 대응:**

대응 날짜:

제기된 고충 및 모든 관련자에 대한 대응을 설명하십시오.

프로그램 직원과의 회의 기록:

다음 절차 및 조치 일정:

**최종 조치 및 대응:**

모든 관련자에 대한 최종 조치와 문제 해결 방식을 설명하십시오.

\_\_\_\_\_

고충 제기자 서명 날짜

활동가/직원 서명 날짜

간부급 직원/대표이사 서명 날짜

**주요 전화번호와 연락 정보**

**기관**

* [기관] 위기 상담 전화/24시 운영 전화:
* 담당 활동가
  + 이름:
  + 전화:
  + 이메일
* 주거 슈퍼바이저
  + 이름:
  + 전화:
  + 이메일:
* 주거 디렉터
  + 이름:
  + 전화:
  + 이메일:
* 대표이사
  + 이름:
  + 전화:
  + 이메일:

**주택 관련**

* 유지 보수
  + 전화
  + 이메일
* 집주인
  + 전화
  + 이메일

**지역사회 기관**

긴급 상황: 9-1-1

비상시가 아닌 경찰서 신고나 문의:

[기타]