



이용자 고충처리 안내

고충처리란 이용자의 고충이나 불편을 신속하게 처리하고 수렴할 수 있는 다양한 방법과 통로를 마련하여 고충을 해결하기 위하여 노력하고자 합니다.

이용자 고충이란?

- 기관운영에 대한 전반적인 사항
- 기관이나 시설물 이용 시 불편 및 애로사항
- 사업이나 프로그램 이용에 대한 건의나 애로사항
- 개인정보의 처리 정지, 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리
- 기타 복지관을 이용하면서 발생할 수 있는 사항

이용자 고충처리 절차

- 의견 접수
- 고충처리 위원회의
- 회의내용 처리
- 결과공지

의견제출방법

방법	내용	담당자
홈페이지 게시판	운영 홈페이지 내 기관경영공시(이용자 인권·고충처리 공시>이용자고충처리안내)을 통해 접수되는 민원	홍보담당자
직원접수	복지관의 직원을 통해 고충이나 민원을 접수	복지관 직원
이용자 소리함	이용자소리함에 고충이나 민원을 적어 접수	경영전략팀

회의진행방법

상시접수
 복지관 이용자들의 대표 모임인 이용자 대표회, 전체부모회, 성인자조모임, 간담회 등을 통해 지속적으로 복지관 이용 시 불편사항이나 고충, 기타 민원 등을 파악하여 사전에 이용자들의 불편을 해소할 수 있도록 노력한다.

수시접수

연중 이용자들의 불편이나 고충을 수시로 접수하여 반영한다.

회의 내용 처리

- 의견에 대한 경위와 추가정보 확인
- 의견과 관련된 사업담당, 관련 팀장, 직원면담
- 의견과 관련된 조정, 보완, 개선방안 논의