

당진시자원봉사센터 고충처리위원회 구성 및 운영규칙

[2021. 04. 01. 제정]

[2021. 06. 14. 전면개정]

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 “근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률” 및 “자원봉사활동 기본법”에 따라 센터 소속직원의 고충처리와 자원봉사자의 고충민원처리를 위해 설치하는 고충처리 위원회의 조직, 운영에 관한 사항을 정함으로써 직원과 자원봉사자의 지위 향상 및 권익 보호, 복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(조직구성) 조직 구성은 다음 각 항과 같다.

- ① 고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다) 위원은 위원장 1인, 부위원장1인을 포함한 5인 이상 8인 이내로 구성하고 임기는 3년, 1회에 한하여 연임할 수 있으며 위원회의 제반 실무에 관해서는 센터 사무국장을 간사로 선임한다.
- ② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 [별지 제6호 서식]에 의해 자원봉사센터장이 임명 또는 위촉한다.
 1. 센터장 및 시 자원봉사 담당 팀장은 당연직으로 한다.
 2. 변호사 또는 공인노무사
 3. 센터 운영위원장
 4. 자원봉사에 대한 전문적지식이 있다고 인정되는 자
- ③ 위원회 임원은 위원장 1인, 부위원장 1인이며 위원회에서 호선한다.
- ④ 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 임무를 총괄하며 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행 할 수 없을 때에 그 직무를 대행한다.

제3조(회의 소집과 정족수)

- ① 위원회는 3개월마다 정기적으로 회의를 개최한다. 단, 고충접수 사항이 없거나 이미 해결된 경우에는 정기회의를 개최하지 아니할 수 있다.
- ② 위원회의 심의의결을 필요로 하는 긴급한 고충접수사항에 있을 경우 임시회의를 개최할 수 있다.
- ③ 위원회 회의소집은 위원장이 개최 7일전까지 각 위원에게 회의일시, 장소, 의제 등을 통지하여야 한다. 다만 긴급을 요할 경우에는 예외로 한다.

- ④ 위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개최하며, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑤ 위원장은 표결권을 가지며, 가부동수인 경우에는 결정권을 갖는다.

제3조의 2 (회의 운영)

- ① 위원회의 회의는 공개한다. 다만, 위원회의 의결로 공개하지 아니할 수 있다.
- ② 위원회의 위원은 위원회에서 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.
- ③ 위원회는 다음 각호의 사항을 기록한 회의록을 작성하여 갖추어 두어야 한다.
 1. 개최 일시 및 장소
 2. 출석 위원
 3. 회의 내용 및 의결된 사항
 4. 그 밖의 토의사항

제4조(실비보상) 외부 위원은 센터 실비보상규정에 의거하여 예산의 범위 내에서 지급할 수 있다.

제5조(심의·의결사항) 위원회가 심의·의결할 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 직원의 고용 배치, 승진, 퇴직, 해고 등 인사에 관한 고충
2. 직원의 임금, 근로시간, 휴가 등 근로조건에 관한 고충
3. 직장 내 성희롱, 괴롭힘, 차별 등에 관한 고충
4. 자원봉사자의 교육, 안전, 보험 등 자원봉사활동과 관련된 고충

제6조(고충처리 절차 및 방법) 고충처리의 절차 및 방법은 다음 각 호와 같다.

1. 접수 : 직원 및 자원봉사자는 신청서[별지 제1호 서식]를 작성하여 사무실에 비치된 고충처리 함에 제출하거나 구두, 전화, 이메일을 통해 신청
2. 상담 : 고충이 접수되면 간사는 지체 없이 신청인을 대면하여 상담
3. 고충사항 파악(조사) : 필요시 관계인 조사 등을 통하여 세부적인 사항을 파악함.
4. 고충사항 조치 : 상담을 통한 해결을 원칙으로 하며, 상담을 통한 조치 외에 위원회를 통한 해결이 필요하다고 판단될 시 간사는 위원장에게 보고하고 제3조에 따라 위원회 개최
5. 처리결과 안내 : 신청인에게 고충처리결과를 안내(위원회의 심의·의결에 따른 고충처리는 심의·의결사항과 이에 따른 처리결과를 안내)
6. 처리결과 기록 : 고충 접수내용 및 조치·처리 결과 기록

제7조(고충처리기준)

- ① 고충이 접수되면 신속히 직원 및 자원봉사자의 고충을 처리할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 고충이 접수된 날로부터 10일 이내에 처리 결과를 신청인에게 통보하되, 제3조에 따라 위원회의 심의·의결을 거칠 경우 이 사실을 신청인에게 통보하고, 위원회의 심의·의결이 있는 날로부터 10일 이내에 처리 결과를 신청인에게 통보하여야 한다.
- ③ 고충처리에 대해서는 비공개 처리를 원칙으로 하되, 신청인이 공개처리를 원할 경우 위원회의 의견을 들어 공개할 수 있다.
- ④ 다음 각 호의 처리기준에 의해 근로자 및 봉사자 고충을 처리함을 원칙으로 한다.
 1. 노동관계법령 및 자원봉사관련법령의 위배 여부
 2. 근로계약 및 사규, 자원봉사관련 내규의 위배 여부
 3. 사회윤리 및 통념상의 위배 여부

제8조(고충처리 결과에 대한 조치)

- ① 고충처리 이후 사후관리가 필요한 경우, 사후 모니터링을 실시한다.
- ② 고충처리 사후 모니터링은 월 1회, 최소 3개월간 진행하며, 상황에 따라 횟수 및 기간이 변경될 수 있다.

제9조(조정신청) 삭제 (2021.06.14.)

제10조(관련서류의 비치 및 파기) 고충처리위원회는 고충사항 접수 및 처리대장을 작성, 비치하고 그 외 기타 관련 모든 서류는 3년간 보존하여야 하며 보유기간의 경과, 개인정보 처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 파기하여야 한다.

[개인정보보호법 및 개인정보 내부관리규칙 제14조(개인정보파일 대장관리 및 개인정보 파기)에 의거]

제11조(규정의 개정과 의견수렴)

- ① 이 규정을 개정할 경우에는 미리 고충처리위원회의 의견을 청취하여야 한다.
- ② 위원회의 정기회의와는 별도로 본 센터의 업무 및 정책에 관한 의견과 직원의 고충 및 건의 등을 수렴하기 위하여 분기별 간담회를 실시한다.

제12조(기타) 이 규칙에서 정하지 아니한 사항으로서 위원회의 운영에 필요한 사항은 센터장이 따로 정한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 센터장의 결재를 득한 후 2021년 4월 1일부터 시행한다.

[별지1호 서식] 고충 및 건의(제안)신청서

고충 및 건의(제안) 신청서

신청인		연락처		신청유형	<input type="checkbox"/> 고충처리 <input type="checkbox"/> 건의/제안
주 소				이메일	
처리결과의 공개여부		<input type="checkbox"/> 공개 <input type="checkbox"/> 비공개			
신청취지					
신청내용					
기타사항					
년 월 일					
신청인 : (인/서명)					
당진시자원봉사센터 고충처리위원회 귀중					

[별지5호 서식] 고충처리위원회 회의록

고충처리위원회 회의록			결 재	간사	위원장
회의일시 및 장소	참석상황		정원	참석	불참
회의 참석자					
안 건					
회의내용					
회의결과					
처리결과의 공개여부	<input type="checkbox"/> 공개 <input type="checkbox"/> 비공개				
년 월 일 당진시자원봉사센터 고충처리위원회					

위 촉 장

성 명

소 속

당진시자원봉사센터 고충처리위원회 구성 및 운영규칙 제2조에 의거하여 센터고충처리 위원으로 위촉합니다.

(위촉기간 :)

년 월 일

당진시자원봉사센터장