2024년 성우보육원 직원 인권 및 안전보장 회의록

회의일자	2024. 04. 30. 16:00~17:00		장소	2층 프로그램실
회차	1차		참석	원장 외 근무직원
회의 내용	안건	1. 직원 인권보호 규정 안내 2. 직원 인권 및 안전보장에 관한 사항 논의 및 의견 수렴		
	내용	1. 사회복지 현장에서 직원들의 인권 및 안전이 위협받고 있는 상황 발생 - 음주 후 민원 전화, 반복적인 민원 전화, 아동을 키우고 싶다는 등의 약간은 위협적인 내용 등 - 이에 상습적이고 악의적인 민원인에 대한 보호 조치를 통해 직원의 권리 증진을 위한 노력 필요 - 24시간 운영을 해야 하는 보육원 특성상 야간에 전화하여 수면 및 업무에 방해되는 상항 등에 대한 개선도 필요		
회의결과	처리	1. '산업안전보건법'에 의거 전화 수신시 안내 멘트를 삽입함으로써 통화 내용이 녹음되고 있음을 발신자에게 고지하여 폭언을 방지하며 지속적이고 상습적인 민원 예방 2. 보육원에서 공식적으로 활용 가능한 '민원응대 매뉴얼'을 직원들에게 공유하고 일반민원, 특이민원 응대 요령에 대하여 숙지하여 응대함으로써 직원들을 보호하도록 함 3. 야간에 불필요한 전화시 적절하게 대처하여 대화를 마무리 할 수 있는 노하우 등 공유		