

삼보사회복지관 이용자 권리지침

2017.1.7. 제정

2020.1.2. 개정

제1장 총칙

제1조(목적)

삼보사회복지관은 지역주민의 사회복지서비스를 지원하기 위한 전문적 서비스 제공기관으로서, 복지관을 이용하는 지역주민들에게 보다 편리하고 원활한 이용 및 권리를 증진하고자 하는데 그 목적이 있다.

제2조(적용범위) 복지관에서 이루어지는 이용자 권리에 관한 사항은 타 규정에 별도로 정하여진 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용되는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. '이용자'란 복지관 서비스를 이용하는 모든 당사자, 지역주민을 말한다.
2. '인권'이라 함은 인간이 그 자체로서 존엄성을 인정받고, 인간답게 살아가는데 필요한 모든 권리를 말한다.

제2장 이용자의 인권

제3조(이용자 존중)

이용자의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적·성적 위협이나, 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사할 수 없으며, 만일 관련사건 발생시 복지관 징계기준과 절차에 의거 징계할 수 있다.

제4조(차별금지)

1. 이용자에 대해 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공해야 한다.
2. 이용자의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호·특징·조건·지위를 이유로 차별대우를 할 수 없다.

제5조(이용자 권익보호) 이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리해야 한다.

제6조(이용자와의 약속이행) 이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행해야한다.

제7조(사생활 보호와 비밀 유지)

1. 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.
2. 이용자의 사전 승인 없이 이용자와 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호한다.
3. 이용자 당사자 및 보호자, 후견인은 본관에서 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성 확보에 대한 필요조치를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며 담당자는 이를 신속히 처리해야 한다.

제8조(인권을 존중받을 권리)

1. 이용자에게 생명이나 신체위험 가능성이 높아 불가피하게 신체적 제한을 가하는 경우를 제외하고는 신체적 제한을 할 수 없다
2. 이용자는 동등한 인간으로 기본적인 권리를 인정받아야 하며 신체적·언어적·성적학대 및 인권을 침해하는 각종 괴롭힘이나 학대행위 등에 대해 고충처리 담당자에게 언제든지 지원을 요청할 수 있다.
3. 이 경우 담당자는 이의 해결을 위해 신속한 개입 및 문제해결을 위해 노력해야하며 이용자에 대한 비밀은 반드시 보장되어야 한다.

제9조(인권교육) 이용자와 종사자를 대상으로 인권관련 교육을 연1회 이상 실시한다.

제10조(이용자의 학대 및 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화)

모든 인간은 법 앞에서 평등하여 학대를 받거나 또는 괴롭힘을 당하여서는 아니 되며 신체적인 제한을 하여서도 아니 된다. 복지관의 종사자는 이용자의 신체적, 정서적, 성적 학대는 물론 방임을 하여서도 아니 되며, 어떠한 형태의 괴롭힘이나 착취, 폭력을 사용해서는 아니 된다. 또한 이용자를 보호하기 위하여 모든 적절한 행정적, 교육적 및 그 밖의 조치(이용자 학대 금지 서약서 제출)를 취해야 한다.

1. 복지관의 직원은 이용자에 대한 부당한 대우를 하여서는 아니 되며, 이용자의 인권을 무시하고 강제로 프로그램 이용참여를 시켜서는 아니된다.
2. 복지관의 직원은 이용자에게 신체적 학대, 정서적 학대, 성적학대, 방임 등을 하여서는 아니 된다.
3. 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대로부터 이용자를 보호하기 위하여 모든 적절한 조치를 취한다.
4. 가족 및 보호자를 위하여 착취, 폭력 및 학대를 방지하고 인지하며 신고하는 방법에 대한 정보 및 교육의 제공을 포함하여 성별과 연령을 고려한 적절한 형태의 지원 및 보

조를 보장해야 한다.

5. 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대의 발생을 방지하기 위하여 시설과 프로그램을 효과적으로 운영해야 한다.

6. 다른 이용자나 직원 등의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저히 높거나 대체 할만한 수단방법이 없을 경우, 증상완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등을 제외하고는 이용자의 의사에 반하여 신체적 제한을 해서는 안된다.

7. 어쩔 수 없이 신체적 제한을 할 경우에도 이용자의 심신의 상황, 신체적 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유를 기록하고 본인이나 가족에게 그 사실을 통지한다.

8. 신체적 제한은 일시적임을 확실히 해야 하고, 이용자에게 가장 이로운 방식으로 제한을하며, 사전 고지 및 동의서를 작성하여 보관한다.

9. 그 밖에 고의로 신체적 제한을 하거나 이용자에 대한 착취, 폭력 및 괴롭힘이나 학대사태가 발견된다면 복지관은 이를 확인하고 조사하며 적절한 경우에는 징계하기 위하여, 인사위원회에 회부한다.

제3장 이용자 참여

제11조(참여안내) 이용자는 서비스·프로그램 참여를 위한 모든 과정(접수상담, 서비스 계획, 서비스 제공, 종결)에 이르기까지 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있다. 이를 위해 서비스 시작 시 모든 이용자에게 '이용자의 권리와 참여 안내문'을 제공하고 설명한다.

제12조(사업계획) 사업계획 수립 시 다음과 각 호와 같이 이용자 및 보호자의 욕구를 반영시킨다.

1. 사업계획 수립 전에 이용자 간담회, 욕구조사, 면접 등 다양한 방법을 통해 의견을 수렴한다.
2. 이용자가 제기한 요구와 의견은 충분히 논의하여 사업계획에 반영한다.

제4장 이용자 권리

제14조(전문서비스 요구권리) 이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 의거하여 서비스를 제공받으며, 제 교육을 통한 최신기술과 정보를 서비스에 반영하여 최고 수준의 서비스를 받을 권리가 있다.

제15조(이용자의 안전편의 권리) 이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 시설

물 유지를 요구할 권리가 있다.

제16조(이용자의 알권리) 이용자가 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

제17조(정보제공 및 자기결정권) 이용자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하고 이용자나 가족(또는 보호자)의 자기결정에 의하여 결정된 원하는 서비스에 대해서는 서비스 동의를 받고 원하지 않는 서비스에 대해서는 거부할 수 있다.

제5장 이용자 인권침해 및 고충처리

제18조(목적) 복지관을 이용하는 이용자의 불편사항 또는 불만사항, 고충을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하는데 목적이 있다.

제19조(신청) 복지관을 이용함에 있어 불만이 있거나 고충사항이 있는 경우 먼저 담당자와 상담하도록 하며, 이 외에 상담직원과 상의하거나 복지관 건의함, 홈페이지, 관장과 의 대화시간, 고충처리위원회 등을 통해 신청할 수 있다.

제20조(신청서 및 구비서류)

1. 신청서의 기재사항은 고충사항에 대한 심사 및 처리에 필요한것을 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 한다.
2. 이용자에게 편의를 제공하기 위해 고충사항의 신청에 필요한 신청서를 비치하여야 하며, 고충신청이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제21조(인권침해· 고충사항의 접수)

1. 인권침해 및 고충사항접수업무는 고충처리 담당자가 소속 된 부서에서 주관한다. 담당부서가 아닌 부서에서 인권침해 및 고충사항을 접수 하게 된 때에는 이를 담당부서에 이송하여 즉시 접수 될 수 있도록 한다.
2. 건의함은 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 장소에 비치하여야 하며, 담당직원은 매일 건의함을 확인하여 민원을 처리하여야 한다.
3. 인권침해 및 고충처리 담당자는 신청서의 기재사항이 누락되어 있거나 고충사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선되어 있는 사항 등 경우에 따라 그 접수를 반려할 수 있다.
4. 인권침해 및 고충처리담당부서에서 인권침해 및 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 접수 및 처리대장에 기록하고, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예

상처리 소요기간 등을 안내하여야 한다.

제22조(인권침해·고충사항 처리기간)

1. 이용자가 복지관을 방문하여 단순한 행정절차 및 형식요건에 관하여 질의, 설명이나 조언을 요구한 경우에는 그 즉시 처리하여야 한다.
2. 이용자가 인권침해 및 고충사항을 접수한 경우 관련 직원들로 구성된 인권침해 및 고충처리회의를 최소 분기 1회 이상 소집하여 처리하여야 하고 그 처리 결과는 15일 이내에 민원인에게 통보해야 한다.
3. 인권침해 및 고충처리위원회에서 부득이한 사유로 처리기간 내에 인권침해 및 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리 기간의 범위 내에서 1회에 한해 처리기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우 신청인의 동의를 얻어 처리기간 범위 내에서 처리기간을 다시 연장 할 수 있다.

제23조(인권침해 및 고충사항의 처리)

1. 인권침해 및 고충사항을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 15일 이내에 그 처리 결과를 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 본인에게 직접 통보하여야 한다.
2. 관장은 제1항에 따라 처리하는 인권침해 및 고충사항의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 인권침해 및 고충신청인에게 제1항의 방법으로 통보하여야 한다.

제24조(반복 및 중복 고충의 처리) 인권침해 및 고충처리담당부서의 장은 고충신청인이 동일한 내용이 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통보한 후에 접수되는 서류에 대하여 관장의 결재를 받아 종결처리 할 수 있다.

제25조(접수거부·처리지연 등의 시정요구)

1. 인권침해 및 고충신청인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반력을 하는 때에는 담당부서장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.
2. 제1항에 따른 요구를 받은 인권침해 및 고충처리담당부서장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 신청인에게 통보하여야 한다.

제26조(이의신청의 방법 및 처리절차 등)

1. 관장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 관장에게 이의신청을 할 수 있다. 이의신청은 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.
 - 1) 신청인의 이름 및 주소와 연락처
 - 2) 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용

3) 이의신청의 취지 및 이유

4) 거부처분의 결정통지를 받은 날

2. 관장은 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.

3. 관장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.

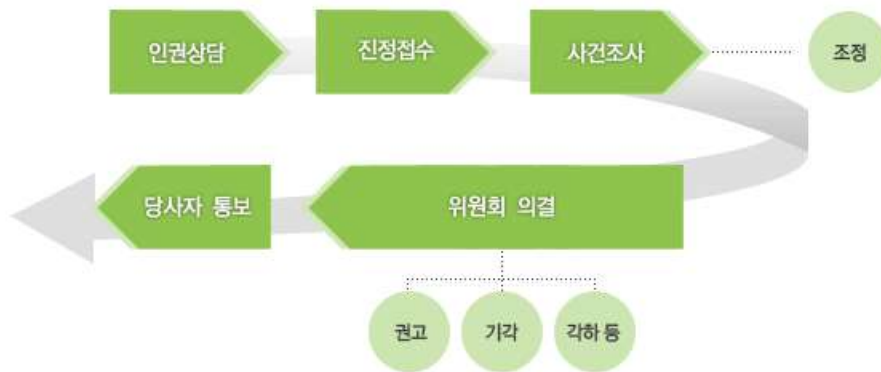
제27조(국가인권위원회 진정) 이용자가 시설의 이용과 관련하여 아래와 같은 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회 법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있으며, 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 국가기관, 지방자치단체 또는 구급 보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법 제 10조 내지 제22조에 보장된 인권침해를 당한 경우

2. 법인, 단체 또는 사인(私人)에 의하여 평등권침해의 차별행위, 즉 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역, 출신국가, 출신민족, 용모 등 신체조건, 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적(性的) 지향, 병력(病歷) 등을 이유로 차별행위를 당한 경우

3. 민원인이 위원회에 위원회의 정책이나 행정제도 및 운영 등의 개선에 관한 건의, 허가, 인가 등의 신청, 제 증명의 신청, 국가인권위원회 법령해석, 행정 업무, 진정사건처리 등에 대한 질의 자료의 요구 등 위원회에 특정행위를 요구하는 경우

4. 처리절차



제28조(이용자 인권침해에 따른 징계조치)

1. 기관은 이용자의 인권을 침해한 자에 대하여 규정에 의한 징계사유에 해당된 경우 인사위원회를 통해 제반절차가 이루어지도록 하여야 한다.

2. 사안에 따라 징계에 관하여 적절한 판단을 내리기 곤란하고 그 정도가 경미하고 개선의 정이현저하거나 정상 참작할 여지가 있다고 인정 될 때에는 기관장이 조치방안을 검토할 수 있다.

3. 인권침해 정도에 빈도, 상황 등을 고려할 때 사법적 조치가 필요하다고 판단될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 군에 행정조치를 한다.

제29조(이용자 인권침해에 따른 징계조치)

1. 인권침해 원인제거를 진행을 위해 노력하며, 이용자의 안전과 보호, 인권침해 재발방지를 위해 종결된 사례에 대해서 일정기간 관리, 재발여부를 수시로 확인하여야 한다.
2. 인권침해 의심 또는 피해 이용자에 대해서는 지속적인 상담을 통해 심리적지지, 서비스개선, 법률적 상담, 인권침해 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 진행되어야 한다.

제30조(법령 등의 우선) 관련법령의 개폐로 기 규정이 관련 법령에 저촉되는 사항이 있는 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

부 칙

이 지침은 복지관 관장의 승인을 득한 날로부터 시행하며, 개정사항이 발생되지 아니한 계속 적용 한다.

이용자에 대한 학대 금지 서약서

본인은 삼보사회복지관 종사자로서 복지관 이용자에 대해 학대를 하거나 괴롭힘을 가하는 행위를 하지 않을 것이며, 만일 어떠한 경우라도 학대나 괴롭힘을 가하였을 경우는 이용자와 복지관의 처벌을 수용할 것을 수용합니다.

년 월 일

성 명 : (인)

소속팀 :

삼보사회복지관장 귀하

