
이용자 인권 지침

풍납종합사회복지관

이용자 인권 지침

제 1 장 총 칙

제 1조 【목적】

본 지침은 풍납종합사회복지관(이하 복지관)을 이용하는 모든 이용자들의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 이용자들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 생활을 영위할 수 있도록 지원하고자 함이다.

제 2조 【기본방침】

- ① 복지관을 이용하는 이용자의 권리를 보장하고, 이용자 중심의 서비스를 지향하여 복지관의 질적인 발전을 도모한다.
- ② 이용자의 권리 및 책무 등에 관한 기본방침을 관장 이하 직원, 이용자 모두는 필히 준수해야 한다. 이것을 위반했을 시 발생하는 모든 불이익은 본인 책임으로 한다.

제 2 장 이용자의 권리

제 3조 【기본적 인권】

- ① 연령, 성별, 사상, 신조, 장애정도 등과 상관없이 모든 이용자는 기본적인 인권을 존중받을 권리를 가진다.
- ② 직원에 의한 부당한 권리, 간섭을 배제하고 자신의 생활을 자신이 결정하는 권리를 가진다.
- ③ 이용자의 욕구나 기호에 따라 결정하고, 직원의 편리함을 위해 결정된 사항을 거부할 권리를 가진다.

제 4조 【사생활보호】

- ① 이용자의 사생활은 언제 어떤 경우라도 확실하게 보장받을 권리를 가진다.
- ② 주민등록번호, 주소 등 개인 신상정보는 마땅히 보호받을 권리를 가진다.
- ③ 개인정보 유출로 인한 피해에 대해 기관에 피해보상을 요구할 권리를 가진다.

제 5조 【이용자 보호권】

- ① 모든 이용자는 어떠한 차별도 받지 않고 각각의 욕구에 적합한 보호를 받을 권리를 가진다.
- ② 보호가 기본적으로 바르게 행해지고, 사고 등이 발생하지 않도록 요구할 권리를 가진다.
- ③ 이용자를 비롯하여 누구든지 이용자의 인권침해(개인신상정보 비허가 외부공개 등)에 대하여 고충처리위원회 상담 및 조사 등을 별지1호 서식에 따라 청구할 권리를 가진다.

제 6조 【인권보호방법】

- ① 이용자의 권리침해 불복제기는 신중하게 취급되어야 하고, 시설 내에서 해결할 수 없는 경우는 다른 기관에 의뢰할 권리를 가진다.
- ② 변호사, 인권옹호위원, 기타 권리옹호자와 자유롭게 연락할 권리를 가진다.

제 7조 【이용자의 책무】

- ① 다른 이용자 및 직원의 기본적 인권이나 권리를 존중해야 한다.
- ② 이용자는 자신의 생활을 풍요롭게 하기 위해 항상 서로 협력하여 시설을 이용할 수 있도록 노력한다.
- ③ 이용자는 타인의 개인정보를 침해하지 않고 개인정보를 보호하기 위해 힘써야 한다. 시설 내·외를 막론하고 법률에 위반된 행위를 한 이용자는 그 책임을 면하지 못한다.
- ④ 이용자가 독자적으로 결정한 행동이나 복지관 측과 협의하여 결정한 규칙을 위반할 경우 이용자는 그 책임을 면하지 못하며, 이를 어길 시 그에 따른 법적 책임을 져야한다.

제 8조 【전문서비스 요구권리】

이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 의하여 서비스를 제공받으며, 교육을 통한 최신기술과 정보를 서비스에 반영하여 최고 수준의 서비스를 받을 권리가 있다.

제 9조 【이용자의 안전편의 권리】

이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 시설물 유지를 요구할 권리가 있다.

제 10조 【이용자의 알권리】

이용자가 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

제 11조 【정보제공 및 자기결정권】

- ① 이용자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하고 이용자나 보호자의 자기결정에 의하여 결정된 원하는 서비스에 대해서는 서비스 동의서를 받고 원하지 않는 서비스에 대해서는 거부할 수 있다.
- ② 복지관 이용과 관련한 제반서류는 이용자나 보호자가 각 프로그램 담당자 및 상담실에 요청하여 복지관장의 승인을 얻어 제공받을 수 있다.

제 3장 이용자의 권리향상을 위한 종사자의 책무

제 12조 【비밀보장】

사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 이용자의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다.

제 13조 【질 높은 서비스제공】

- ① 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
- ③ 직무수행상의 사고로 인하여 이용자에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.
- ④ 복지관은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 서비스 능력을 제고하여야 한다.
- ⑤ 이용자의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

제 14조 【이용자의 학대 및 괴롭힘 근절】

- ① 복지관은 어떠한 이유로도 복지관을 이용하는 지역주민을 포함하여 이용자 및 보호자에게 신체적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임 등 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 이용자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
- ② 이용자의 성적 자기결정권을 침해하거나 수치심을 자극하는 언어표현, 희롱, 장애 상태를 이용한 추행 및 강간 등을 행하지 않는다.
- ③ 괴롭힘 등의 피해를 당한 이용자는 상담 및 치료, 법률구조, 그 밖에 적절한 조치를 받을 권리를 가지며, 괴롭힘 등의 피해를 신고하였다는 이유로 차별적 대우나 불이익한 처우를 받지 않는다.
- ④ 학대나 괴롭힘 발생 시 고충처리위원회에서 접수하여 진상 조사하고 문제가 있을 경우 복무규정에 의하여 처리한다.
- ⑤ 서비스 과정에서 이용자의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 이용자의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

제 15조 【신체적 제한】

- ① 별지3호 서식에 의하여 이용자 또는 보호자에게 신체적 제한에 대한 사전고지를 실시하고 이용자 또는 보호자의 사전 동의를 받아야 한다.
- ② 이용자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높아 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 이용자의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다.
- ③ 긴급하거나 어쩔 수 없는 사유로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 이용자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 이용자 본인이나 가족에게 그 사실을 통지해야 한다.

제 16조 【교육 및 정보제공】

- ① 복지관은 이용자와 직원 상호간 학대와 인권침해를 예방하기 위하여 직원에게 연 1회 이상 (4시간) 교육을 실시하고 해당하는 행위를 하지 않도록 엄격한 지도감독을 실시한다.
- ② 복지관은 이용자의 정당한 권리를 보장받을 수 있도록 이용자를 대상으로 학대 및 인권침해 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 기관은 이용자의 학대와 인권침해 예방 및 대응방법에 대한 정보제공을 하여 권리를 보장 받을 수 있도록 해야 한다.

제 17조 【종사자의 학대 신고의무】

종사자는 장애인, 노인, 아동 학대가 의심되는 사안에 대해서는 바로 수사기관 또는 보호전문 기관에 신고를 하여 추가로 피해를 입지 않도록 하여야 한다.

제 4 장 이용자 참여

제 18조 【참여안내】

이용자는 치료·교육·프로그램을 위한 모든 과정(접수상담, 서비스 계획, 서비스 제공, 종결)에 이르기까지 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있음을 초기 상담 시 안내한다.

제 19조 【사업계획】

- ① 사업계획 수립 전에 이용자 간담회, 욕구조사, 면접 등 다양한 방법을 통해 이용자 및 보호자의 의견을 수렴한다.
- ② 이용자가 제기한 요구와 의견은 충분히 논의하여 사업계획에 반영하고, 반영결과를 이용자에게 공지해야 한다.

제 20조 【사업평가】

- ① 각 단위프로그램 진행과정에서 이용자들의 의견에 근거하여 프로그램을 평가하여야 한다.
- ② 복지관 사업평가에 이용자가 참여할 수 있도록 안내하여 이용자들의 참여를 촉진하고 이용자들의 의견에 근거하여 평가할 수 있도록 권장해야 한다.
- ③ 이용자가 서비스 중간, 종결 평가에 참여 또는 의견을 제시하여 계획의 수정이 필요한 부분을 요구할 수 있도록 해야 한다.
- ④ 평가결과는 모든 이용자에게 공지하고 해당 사업 참여 이용자에게 전달하여야 한다.
- ⑤ 평가내용은 이용자가 요청할 경우 열람할 수 있도록 공개하여야 한다.

제 21조 【운영위원회 이용자대표 참여】

- ① 복지관 운영위원회에 대표성 있는 이용자의 실질적인 참여로 복지관 운영 전반에 대한 이용자들의 참여를 증진시킨다.

- ② 운영위원회 운영세부사항은 ‘운영위원회 규정’에 의한다.

제 5 장 이의제기

제 22조 【이의 제기】

복지관 이용자 및 보호자, 지역주민은 양질의 서비스를 제공받기 위해 불편사항 및 의견 등을 제기할 수 있다.

제 23조 【이의 제기절차】

- ① 기관장 이메일 및 건의함, SNS메신저, 대면상담을 통해 의견을 제시한다.
- ② 건의서는 수거책임자가 주 1회 정기적으로 수거하여 부장과 관장을 거쳐 논의한다.
- ③ 고충처리위원회를 진행, 심의가 필요한 사항에 대해서는 위원회에서 결정한다.
- ④ 기타 해당 팀 내 처리가 가능한 사항일 경우 의견 제시 15일 이내에 조치보고서를 담당자에게 제출한다.
- ⑤ 건의서 접수 후 15일 이내 조치결과에 대해 게시판에 게재 및 통보한다.

제 6 장 인권침해

제 24조 【인권위원회의 설치 및 운영】

- ① 이용자의 인권보호를 위해 기관은 자체적으로 인권위원회를 설치하여 운영한다.
- ② 인권위원회는 ‘복지관 직원인권 지침’에 명시된 고충처리위원회와 구성원 및 처리절차는 동일하나 일반 고충과는 별도로 관리되어야 한다. <개정 2019. 10. 1.>

제 25조 【인권침해 상담 및 조사 등 청구권】

- ① 이용자를 비롯하여 누구든지 이용자의 인권침해에 대하여 인권위원에게 상담 및 조사 등을 별지1호에 따라 청구할 권리를 가진다.
- ② 이용자를 비롯하여 누구든지 모든 이용자의 인권 관련 사항에 대하여 관계 기관에 문서 등으로 청원할 권리를 가진다.
- ③ 이용자를 비롯하여 누구든지 청구권과 청원권 행사에 관하여 비밀을 보장받으며, 그 행사로 인하여 불이익한 처우를 받지 아니한다.
- ④ 인권위원은 청구 및 청원에 대하여 심사할 의무를 지며, 그 처리결과를 청구 및 청원한 사람에게 통보하여야 한다.

제 26조 【인권침해 진정】

- ① 인권침해나 차별을 당한 사람, 또는 그 사실을 아는 사람이면 누구나 쉽게 국가인권위원회에 진정을 접수할 수 있다.
- ② 기타 인권침해 진정은 국가인권위원회 진정절차에 따른다.

부 칙

① (시행일)

본 지침은 관장의 승인을 받아 2017년 1월 1일부터 시행한다.

② (경과조치)

이 지침 시행 전에 처리된 사항은 본 지침에 의하여 처리된 것으로 본다.

③ (준 용)

이 지침에 규정되어 있지 않은 사항은 사회복지사업법 등의 관련 법률을 준용한다.

부 칙(2019. 10. 1.)

① (시행일)

본 지침은 관장의 승인을 받아 2019년 10월 1일부터 시행한다.

<별지 1호>

인권침해구제 신청서

신 청 인	성 명		생년월일	
	연락처		이용자와의 관계	
	주 소			
이 용 자	성 명			
	연락처			
	주 소			
해당기관 또는 해당자	기관명 또는 해당자			
신청취지 및 이유	※ 내용이 많을 경우 별지 작성			
증거서류				

위와 같이 이용자의 인권침해에 대해 구제 신청합니다.

20 . . .

위 신청인 (인 또는 서명)

풍납종합사회복지관 고충처리위원회 귀하

<별지 2호>

학대금지 서약서 (직원용)

본인은 풍납종합사회복지관에 종사하면서 이용자들에게 질 높은 서비스를 제공하고자 성실하게 임하겠으며 이에 따라 이용자들에게 유해한 행동을 하지 않도록 아래 사항을 준수하겠습니다.

1. 이용자 및 보호자를 학대하거나 괴롭히지 않겠습니다.
2. 이용자 및 보호자에게 금전적 착취를 하지 않겠습니다.
3. 이용자가 수치심을 느낄 수 있는 언어표현이나 행동을 하지 않겠습니다.

학대 금지에 관한 위의 내용에 대해 숙지하고 지킬 것을 서약합니다.

20

성 명

(인 또는 서명)

풍 납 종 합 사 회 복 지 관

<별지 3호>

신체적 제한에 대한 동의서

본 풍납종합사회복지관에서 프로그램 이용에 있어서 다음과 같은 사항에서는 신체적 제한이 있을 수 있다는 것을 알려드립니다.

1. 치료 목적을 달성하기 위한 경우
2. 타인의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높을 경우
3. 본인의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높을 경우

위와 같은 사항들을 제외하고는 신체적 제한을 최소화하도록 할 것이며, 불가피하게 일시적으로 신체를 제한해야 할 상황이 발생한 경우에는 심신의 상황, 제한을 가한 시간, 사유에 대해 통지하도록 하겠습니다.

위와 같은 신체적 제한에 관한 내용에 대해 충분히 이해하고 숙지함에 따라 동의하여 서명합니다.

20

이용자 또는 보호자

(인 또는 서명)

풍 납 종 합 사 회 복 지 관