

춘천효자종합사회복지관 이용자 권리지침

총 칙

제정 2017. 2. 1

제1조 (목적) 본 규정은 춘천효자종합사회복지관(이하 “복지관”이라 칭한다) 이용자에게 서비스 이용 과정에서 발생할 수 있는 인권의 침해방지 및 권리를 보장하고 종사자 교육에 필요한 규정을 마련하는데 그 목적이 있다.

제2조(적용범위) 이용자의 권리에 관한 사항은 “인권보장규정”에 근거하고 있으며 타 규정에서 별도로 정한 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

제3조(용어의 정의) 본 지침에서 사용하는 용어는 다음과 같다.

1. “인권”이라 함은 인간이기 때문에 당연히 갖는 권리로서 인간의 존엄성을 보장 받을 권리, 즉 인간 자신이 곧 인권과 기본적 자유의 중심적 주체임을 말한다.
2. “권리”란 일반적으로 누리는 모든 권리를 평등한 입장에서 누릴 수 있도록 보장하기 위하여 지역 사회와 국가가 해야 할 역할을 구체적이고 법률적으로 제시한 권리를 말한다.
3. “괴롭힘 등”이라 함은 집단따돌림, 방치, 유기, 괴롭힘, 희롱, 학대, 금전적 착취, 성적 자기결정권 침해 등의 방법으로 이용자에게 가해지는 신체적·정신적·정서적·언어적 행위를 말한다.
4. “개인정보보호”란 개인정보의 수집·유출·오용·남용으로부터 사생활의 비밀 등을 보호함으로써 이용자의 권리와 이익을 증진하고, 개인의 존엄과 가치를 구현하기 위함을 말한다.

제4조 (실천원칙) 이 지침의 실천원칙은 다음과 같다.

1. 보편적 권리는 물론이고 사회적 지원이 필요한 이용자들이 가지고 있는 특수한 권리를 인정하고 존중한다.
2. 국가, 복지관 운영자 및 직원, 이용자의 가족, 지역사회는 이용자가 다른 일반인들과 동등한 모든 인권을 효과적으로 행사할 수 있도록 함에 있어 필요한 조치를 취할 의무를 지닌다.
3. 이 지침은 인권보장을 위한 최소한의 것일 뿐 완전한 이상은 아니므로 본 지침에 열거되지 않았다는 이유로 기본 이념에 어긋나는 침해가 발생하지 말아야 한다.

제5조(이용자 권리 내용) 복지관을 이용하고 있거나 관련 서비스를 제공받는 모든 지역주민에 대한 이용자 권리의 내용을 다음과 같이 정하고, 이를 운영에 반영하여 시행한다.

1. 복지관 이용자는 하나의 인격체로서 존중받아야 하고 사회복지 서비스에 대한 균등한 기회를 제공받아야 한다. (균등한 기회 보장)
2. 복지관 이용자는 성별, 인종, 종교, 경제적 지위 등으로 인해 차별대우를 받지 않고 평등한 대우를 받아야 한다. (평등한 대우 보장)
3. 복지관 이용자는 서비스의 내용과 범위에 대한 정확하고 충분한 정보를 제공받아야 한다. (알권리 보장)
4. 복지관 이용자(또는 그 가족)는 서비스를 이용하거나 제공받음에 있어서 스스로 결정에 의해 참여하거나 탈퇴할 수 있어야 한다. (자기결정권 보장)
5. 복지관 이용자는 서비스 이용 및 제공받음에 있어 자유롭고 다양한 방법으로 건설적인 의견을 제시할 수 있어야 한다. (참여기회 보장)
6. 복지관 이용자는 자신의 개인정보에 대한 비밀이 유지되고 보호받을 수 있어야 한다. (비밀 보장)

제6조 (비밀보장 및 개인정보보호)

1. 복지관 및 직원은 이용자의 사생활을 존중하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저히 비밀을 보장한다.
2. 이용자 또는 가족(또는 보호자)의 정보 공개 요청이 있을 경우 본인여부를 확인한 후 정보 공개 내용을 문서로 결재를 득하여 정보를 제공한다.
3. 공적인 업무와 관련하여 제3자 및 타 기관의 정보 외부유출 요청시에는 공개내용을 문서로 결재를 득하여 제공한다.
4. 개인정보 파일이 보관된 곳은 별도의 잠금장치를 설치하여 관리하며, 개인정보가 저장되어 있는 전산프로그램은 비밀번호를 사용하여 보안을 철저히 유지한다.
5. 복지관은 이용자의 개인정보 유출을 막기 위해 개인정보 보호와 관련된 교육을 직원에게 연1회 이상 실시한다.
6. 이용자의 비밀보장 원칙이 지켜지지 않았을 경우 이용자 또는 가족(보호자)이 이를 시정하기 위하여 위반사항에 대해 홈페이지, 건의함, 상담 등을 통해 고충을 접수하고 고충처리회의를 통해 시정·개선을 요구할 수 있으며, 복지관은 고충처리회의 논의 결과를 인사위원회에 회부하여 직원의 징계를 논하여 조치하도록 한다.

제7조 (정보제공)

1. 복지관은 이용자 또는 가족(보호자)에게 서비스 선택에 필요한 정보 및 이용자의 권리와 책임에 관한 정보를 문서로 제공한다.

2. 정보에는 기관현황, 서비스 제공의 목적, 서비스 내용, 이용자 권리, 고충처리방법 등이 포함되어 있으며 홈페이지 및 문서를 통해 제공한다.

제8조 (자기결정권)

1. 복지관은 이용자 또는 가족(보호자)에게 서비스 이용에 관한 충분한 정보를 제공하여 스스로의 욕구에 따라 서비스를 선택하고 참여할 수 있도록 이용자의 선택, 결정권을 보장하고 존중한다.

2. 이용자는 서비스 접수, 대기, 처리절차 등 복지관 서비스 이용에 관한 제반 서류를 언제든지 공개요청 하거나 열람할 수 있다.

3. 복지관은 이용자가 스스로 서비스에 대한 결정을 하도록 하며 동의서를 받아 기록으로 남긴다.

제9조 (이용자 참여)

1. 이용자 또는 가족(보호자)은 복지관의 운영에 관한 각종 위원회(운영위원회 등)에 참여하여 자유롭게 의견을 제안할 수 있다.

2. 복지관은 이용자의 의견과 제안을 경청해야 하며 서비스 이용에 반영될 수 있도록 노력한다.

3. 이용자 또는 가족(보호자)은 홈페이지, 건의(진정함), 담당직원과의 상담, 관장과의 대화 등을 통해 이의를 제기할 수 있으며 복지관은 고충 제안자가 어떠한 불이익도 받지 않도록 비밀을 유지하고 보호해야 한다.

4. 복지관 서비스 이용자의 욕구, 불만 등 고충처리에 관한 사항은 별도의 “이용자 고충처리 지침”을 따르며 다음과 같은 과정을 거쳐 처리하도록 한다.

<p>기관 이메일, 홈페이지 건의함 의견 제시</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 건의함(진정함) 비치장소: 1층 로비, 2층 사무실 앞 * 기관 이메일: hyojaswc@hanmail.net * 기관 홈페이지: www.hyojaswc.or.kr
<p>건의서 수거</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 수거책임자가 주 1회 정기적 수거 수거책임자 ⇒부장 ⇒관장
<p>고충처리회의 진행</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 심의가 필요한 사항은 고충처리회의를 통해 조치 * 기타 해당팀 내 처리 가능사항 의견 제시 10일 이 내에 조치보고서 제출
<p>조치결과 통보</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 접수 후 15일 이내 조치결과 게시판 공유

제10조 (참여 권리 보장)

1. 서비스를 제공함에 있어 모든 이용자가 함께 참여하고 동등한 서비스가 보장될 수 있도록 한다.
2. 복지관은 이용자에게 서비스를 제공함에 있어 장애, 성별, 인종, 종교 등 어떠한 이유로도 부당한 대우를 받지 않도록 합리적으로 배려 한다.
3. 복지관은 정치활동, 영리활동, 특정 종교 활동 등으로 인하여 부당한 차별이나 불이익이 일어나지 않도록 한다.
4. 이용자의 인권을 최우선 행동기준으로 하며 항상 이용자의 권리가 보장 될 수 있도록 한다.

제11조 (자치활동보장)

1. 복지관은 이용자의 자발적인 모임, 여가활동, 문화활동, 자치회 등이 이용자의 주도하에 결성되고 운영될 수 있도록 보장하며, 활동을 최대한 지원한다.
2. 이용자 모임 또는 활동에서 요청할 경우 기관과 협의에 따라 시설 등을 이용할 수 있도록 제공한다.
3. 이용자 대표는 필요 시 고충처리절차를 통해 이용자들의 의견을 복지관에 제시할 수 있도록 한다.
4. 제시된 의견은 고충처리절차를 통해 처리한다.

제12조 (인권보호 및 인권교육)

복지관은 이용자 및 직원의 인권을 보장하기 위하여 이용자에게 인권과 관련된 정보를 제공하여 진정할 수 있는 방법 등을 숙지하도록 하며 인권침해시 이용자가 원한다면 다음과 같이 인권위원회에 진정할 수 있도록 한다.

1. 인권침해나 차별을 당한 사람, 또는 그 사실을 아는 사람이면 누구나 쉽게 국가인권위원회에 진정을 접수할 수 있다.

2. 진정으로 접수되는 경우

가. 국가기관, 지방자치단체 또는 구금 보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법 제10조 내지 제22조에 보장된 인권침해를 당한 경우

나. 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)을 이유로 차별행위를 당한 경우

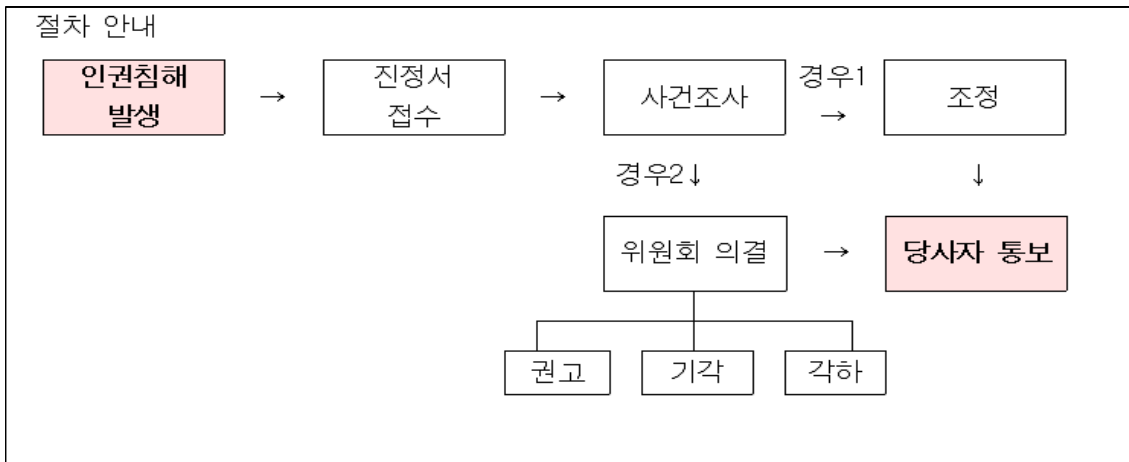
3. 민원으로 회신되는 경우

민원인이 위원회에 위원회의 정책이나 행정제도 및 운영 등의 개선에 관한 건의, 허가, 인가 등의 신청, 증명의 신청, 국가인권위원회법령해석, 행정업무, 진정사건 처리 등에 대한 질의 자료의 요구 등 위원회에 특정행위를 요구하는 경우 (민원사항이 다른 기관에 접수되어 위원회에 이첩된 사항 중 이에 해당하는 것을 포함한다.)

4. 접수방법

- 면 전 : 신청에 따라 조사관이 시설을 방문, 면담하여 접수
- 우 편 : 인권침해 행위에 대해 자유롭게 편지를 써 보내십시오.
100-842 서울시 중구 무교로 6 금세기빌딩 7층
국가인권위원회 인권상담센터
- 전 화 : 전국 어디에서든 국번없이 1331
- 팩 스 : 02) 2125-9811
- 인터넷 : 국가인권위원회 홈페이지(www.humanrights.go.kr)

5. 처리절차



6. 복지관은 이용자의 인권을 보장하기 위하여 이용자를 대상으로 연1회 인권교육을 실시한다.

제13조 (이용자 학대의 최소화)

1. 직원은 이용자에게 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중하며 신체적·정신적 위협이나 폭력, 고통, 강압과 같은 부당한 영향력을 행사하지 않는다.
2. 복지관은 이용자의 인권침해예방 및 사후 복구를 위해 이용자, 직원, 자원봉사자 등 모든 이들이 자유롭게 인권침해 사실을 투고할 수 있도록 한다.
3. 복지관은 이용자와 직원에게 학대금지, 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화 등에 관한 교육을 연1회 이상 실시한다.
4. 복지관은 이용자가 신체적 제한이 있을 수 있는 경우에 대하여 주의를 주거나 교육을 하며, 이용자 또는 가족(보호자)에게 사전고지를 할 수 있도록 한다.
5. 이용자가 자신이나 타인을 해치는 위험이 발생할 경우에는 고충처리회 의에서 조치사항을 논의하며 서비스 이용종결, 복지관 출입금지 등에 대해 결정한다.
6. 직원이 이용자의 인권을 침해하는 상황이 발생할 경우에는 일주일 이내에 사실 조사를 실시하여 인사위원회를 통해 징계절차에 따라 그 해당자를 조치한다.

제14조 (이용자만족)

1. 만족도조사
 - 이용자 및 보호자에게 각 영역별 사업에 대한 만족도조사를 연1회 이상 실시하여 사업에 대한 만족여부를 파악하고, 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.
 - 이용자들의 편의를 도모하기 위해 만족도와 욕구조사를 동시에 실시할 수 있다.

2. 욕구조사

- 이용자 및 보호자의 욕구조사를 연 1회 이상 실시하고, 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.
- 각 팀별 서비스만족도 조사는 직접서비스 및 간접서비스를 포함하여 전 팀에서 연 1회 이상 실시하여야 한다.
- 이용자들의 편의를 도모하기 위해 만족도와 욕구조사를 동시에 실시할 수 있다.
- 만족도조사 및 욕구조사 결과보고: 복지관 전체 만족도조사 및 욕구조사에 대한 결과는 결과보고 완료 후 15일 이내 이용자를 대상으로 결과를 안내하여야 한다.
- 복지관 전체 만족도조사는 이용자를 대상으로 공청회를 실시하거나, 그 결과를 홍보문을 통해 안내해야 한다.
- 각 팀별 만족도 조사는 이용자들에게 그 결과와 조치사항을 이용자가 알 수 있도록 안내문, 각종별 홍보판, 홈페이지 등을 통해 안내해야 한다.

제15조 (이용자 간 분쟁 조정 제도)

1. 이용자 간 분쟁 발생 시 본 제도에 따라 고충처리위원회로 구성된 조직을 통하여 이용자간 분쟁 사항을 처리 개선하여 편익을 제고하고 저해요인 발굴 및 개선안을 마련하고자 한다.

2. 주요임무

- 이용자의 합리적인 선택을 위한 유익한 복지정보 및 이용정보 제공
- 이용자 편익제고 저해요인 발굴 및 개선안 마련
- 이용자 불편사항 발굴 및 이용자간 분쟁 사항 처리 개선
- 이용자 개인정보보호 강화

3. 절차(당사자, 관련자 조사 및 최종 결정 통보)

- 담당자는 분쟁조정신청서를 작성하여 위원회에 제출하여 심의한다.
- 위원회는 필요에 따라 민원(진정인) 및 피진정인, 관련자를 호출하여 적극 진상조사에 임할 수 있다.
- 위원회는 최종 결정 즉시 민원(진정인) 및 피진정인에게 결정내용을 구두 또는 공문서로 통보한다.
- 위원회의 결정으로부터 7일 이내에 민원(진정인) 및 피진정인은 자신의 입장을 소명할 수 있다. 단, 기간이 초과하는 경우에는 소명하지 않는 것으로 간주한다.
- 위원회는 소명자료를 접수 후 검토할 수 있으나, 최종 결정사안에 대한 변경의무를 갖지 않는다.

제16조 (회원의 사고대책) 복지관은 다음 각 호의 사고대책을 강구하여야 한다.

1. 회원이 복지관을 이용하는 중에 발생할 수 있는 사고를 대비하여 이용자에 대한 영업배상 책임보험을 가입하여야 한다.
2. 회원이 사고로 부상이 있을 경우에는 의사의 진단 등 긴급조치를 강구하여야 한다.
3. 회원 간 다툼, 폭행에 대한 부상은 당사자가 부담한다.

제17조 (처벌규정/이용제한- 회원, 강사 등 타인 포함)

1. 이용제한 대상
 - 가. 회원, 직원 등 타인에게 폭행 또는 상해를 입힌 자(교사 또는 방조한 자 포함)
 - 나. 복지관과 회원 등 타인의 물건을 절도한자(교사 또는 방조한 자 포함)
 - 다. 시설물 또는 타인의 물건을 손괴한 자(교사 또는 방조한 자 포함)
 - 라. 법정 전염병, 정신질환 등이 확인된 자
 - 마. 기타 복지관 운영에 지장을 초래한다고 판단되는 경우
 2. 다툼, 폭행 등의 사유로 서로 간의 갈등이 발생한 경우 당사자 간 화해 성립이 되면 이용 제한 대상에 해당되지 아니한다.
 3. 이용제한 범위: 제17조 1항에 따른 이용제한 대상이 된 경우
 - 가. 1차 : 경고
 - 나. 2차 : 1년 복지관 이용제한
 - 다. 3차 : 복지관 회원 제명 또는 프로그램 폐강
- ※ 제한을 받은 자가 이용제한을 받은 날로부터 2년 이내 경고 이상의 제한이 발생할 경우 누적적용

이용자의 권리와 참여 안내문

춘천효자종합사회복지관은 “윤리경영”을 하고 있습니다. 다음은 “이용자에 대한 윤리”입니다. 복지관과 직원이 이용자의 인권과 권리에 대해 미흡한 부분이 있으면 언제든지 이의제기 할 수 있습니다.

춘천효자종합사회복지관장 변영혜

하나, 이용자 인권

1. **이용자 존중** - 이용자에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적 위협이나, 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사하지 않습니다.
2. **차별금지** - 이용자에 대해 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공합니다.
3. **이용자 이익보호** - 이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리합니다.
4. **이용자와의 약속이행** - 이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행합니다.
5. **사생활 보호와 비밀 유지**
 - ① 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 철저히 비밀을 유지합니다.
 - ② 이용자의 사전 승인 없이 고객과 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호합니다.

둘, 이용자 권리

1. **전문서비스 요구 권리** - 이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 의거하여 서비스를 제공받으며, 제 교육을 통한 최신기술과 정보를 서비스에 반영하여 최고 수준의 서비스를 받을 권리가 있습니다.
2. **이용자의 안전 편의 권리** - 이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 시설물 유지를 요구할 권리가 있습니다.
3. **이용자의 알권리** - 이용자는 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있습니다.
4. **자기결정권** - 이용자는 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하여 원하는 서비스를 선택하고 거부할 수 있습니다.

셋, 이용자 참여

1. **운영 및 서비스 참여** - 우리는 복지관 운영과 서비스 과정 전반에 적극적인 동반자로서 계획, 개입, 평가의 전 과정에 이용자와 함께 합니다.
2. **이용자의 소리경청** - 이용자 의견과 제안을 경청하여야 하며, 이용자의 업무처리 시 반영 될 수 있도록 노력합니다.
3. **이의 제기** - 이용자는 건의함, 담당자와 상담을 통해 이의를 제기 할 수 있으며, 이의제기로 인한 제반 불이익을 받지 않도록 제기권자를 보호합니다.

<의견제시 방법>

- 건의(진정함)- 복지관 1층 로비, 2층 복도
- 홈페이지 내 게시판
→ 제기된 내용은 공식적인 처리절차를 거쳐 2주 이내 결과를 통보합니다.

넷, 이용자 만족

1. 항상 단정한 용모와 복장으로 공손하고 적극적인 태도로 이용자를 응대합니다.
2. 이용자와 전화 통화할 때에 친절하고 성실하게 응대합니다.
3. 이용자의 업무를 최우선으로 처리합니다.
4. 이용자의 이해관계에 영향을 미치는 내용을 명확하게 하고, 모든 인쇄물을 이용자가 이해하기 쉽게 제작하여 제공합니다.
5. 이용자를 위한 편의시설 및 서비스공간을 쾌적하고 청결하게 유지합니다.
6. 이용자가 정당하게 이용료의 환불을 요구할 경우 기관의 규정에 의하여 처리합니다.