

이용자 인권보호 규정

제 1 장 총 칙

제1조 (목적) 본 지침은 금강종합사회복지관(이하 '복지관')을 이용하는 모든 이용자의 인권 보호 및 인권침해 대응에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (적용) 복지관에서 이루어지는 이용자 권리에 관한 사항은 타 규정에 별도로 정해진 경우를 제외하고는 본 지침에 의한다.

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

① "이용자"란 복지관 서비스를 이용하는 모든 당사자, 복지관을 출입하는 자원봉사자, 지역주민을 말한다.

② "인권"이란 인간이 그 자체로서 존엄성을 인정받고, 인간답게 살아가는 데 필요한 모든 권리(행복을 추구할 권리, 자유로울 권리, 차별받지 않을 권리, 생존권적 기본권을 침해받지 않고 보호받을 권리)를 말한다.

③ "학대"란 이용자에 대하여 신체적, 정신적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.

유형	정의
신체적 학대	· 물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 참여자에게 신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	· 비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 참여자에게 정서적으로 고통을 주는 행위
성적 학대	· 성적 수치심 유발 행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등 참여자의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
방임	· 보호자 또는 부양의무자로서 책임이나 의무를 의도적, 비의도적으로 거부, 불이행 혹은 포기하여 당사자의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않은 행위와 당사자 스스로가 의식주제공 및 의료처치 등의 최소한의 자기보호 관련 행위를 의도적으로 포기 또는 비의도적으로 관리하지 않아 심신이 위험한 상황 또는 사망에 이르게 하는 행위
유기	· 보호자 또는 부양의무자가 참여자를 버리는 행위 · 월별 입소비용 미납 등의 사유로 참여자에 대한 특별한 보호조치 없이 퇴소시키는 행위

제4조 (기관장의 책무)

① 기관장은 이용자 및 종사자의 인권보호 및 증진을 위하여 다음 각 호의 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 인권침해 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 이행하여야 한다.

1. 인권 교육의 실시
2. 인권침해 상담창구의 설치 및 운영
3. 인권침해 고충처리절차 마련 및 처리절차에 대한 고지
4. 피해자 보호 및 재발 방지 대책 마련
5. 인권침해 행위자에 대한 제재조치 마련
6. 인권보장 및 인권침해 대응규정의 내용을 이용자 및 종사자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 게시
7. 인권 침해 예방에 대한 정보제공
8. 이 밖에 인권 친화적 조직문화 정착을 위한 노력 등

② 기관장은 인권침해가 발생한 경우 인권침해의 시정 및 구제를 위해 노력하여야 한다.

제5조 (종사자의 책무)

① 복지관의 종사자는 참여자의 인권보호를 위해 노력해야 하며, 어떠한 이유로든 이용자를 학대해서는 아니된다.

② 종사자는 학대를 알게 될 때에 즉시 보호전문기관 또는 수사기관에 신고하고, 법률 및 복지관 지침에 따라 조치를 취해야 한다.

제 2 장 이용자의 인권보호

제6조 (이용자 권리존중과 약속이행)

① 이용자의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적·성적 위협이나 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사할 수 없으며, 만일 관련 사건 발생 시 복지관 징계기준과 절차에 의거 징계할 수 있다.

② 이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행해야 한다.

제7조 (차별금지) 복지관장은 합리적인 이유 없이 이용자의 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역, 용모 등 신체조건, 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족형태, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적지향, 학력, 병력 등을 이유로 복지관 이용에서 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공해야 한다.

제8조 (이용자 권익보호) 이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리해야 한다.

제9조 (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.

제10조 (신체적·정신적 제한의 최소화)

① 이용자는 어떠한 상황과 이유로도 신체적 제한을 받아서는 아니 된다.

② 단, 다른 이용자나 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나 대체할만한 수단 방법이 없는 경우, 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 종사자로부터 신체적 구속을 받을 수 있다.

③ 일시적으로 신체를 제한한 경우라 할지라도 신체적 제한이 필요했던 이유, 신체적 제한의 방법, 제한 시간, 제한 당시 이용자 심신의 상황에 대해 자세하게 기록하고 이용자나 보호자에게 신체적 제한 실시 사유에 대해 충분히 설명한다.

제11조 (이용자의 알권리와 정보접근권의 보장) 관장은 복지관 운영 및 서비스 이용에 필요한 정보를 이용자에게 제공하여야 하며 연령, 장애 등 참여자의 욕구와 특성에 맞는 형태로 정보를 제공하여야 한다.

제12조 (이용자의 안전 및 편의에 대한 권리)

① 복지관은 위생적이고 쾌적한 이용환경을 제공하여야 한다.

② 이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스를 제공한다.

③ 이용자 안전을 위해 사전에 점검하고, 시설물에 대한 교체 및 유지보수를 위해 노력하여야 한다.

제13조 (자기결정권 보장)

① 이용자가 개인의 욕구에 따라 서비스를 선택하고 결정할 수 있도록 보장하여야 한다.

② 이용자는 최초 안내 받는 내용과 다른 서비스를 제공 받는 경우 서비스 이용을 중단할 수 있으며 관장은 중단을 이유로 참여자에게 복지관 이용에 대한 불이익을 주어서는 아니된다.

제14조 (초상권 보장)

① 참여자의 초상권을 침해하여서는 안되며 참여자의 동의 없이 사진을 촬영하거나 촬영한 사진을 인터넷, 소식지 등에 사용하여서는 아니된다.

② 초상권 사용에 동의한 후 참여자가 초상권 사용에 대한 중단을 요구하면 즉시 중단하여야 한다.

③ 연령, 장애 등으로 동의서 작성이 어려운 경우 법정 대리인의 동의 없이 일체의 초상권 사용 행위를 할 수 없으며 법정 대리인이 동의한 경우라도 당사자가 거부하면 동의를 즉시 철회하여야 한다.

제15조 (정치, 문화적 신념의 자유에 대한 권리)

① 이용자의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.

② 이용자의 문화적 다양성을 인정하고, 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

제16조 (전문서비스를 받을 권리)

① 종사자는 이용자의 삶의 질을 증진시키고, 역량을 강화하여 질 높은 전문적 서비스를 개발 및 제공하여야 한다.

② 이용자의 개별적 욕구와 선호를 고려하여 개별화된 서비스 및 보호 계획을 수립하고 이를 적극적으로 이행해야 한다.

③ 복지관은 종사자의 직무능력개발을 위한 교육훈련의 기회를 충분히 부여함으로써 이용자에게 제공될 서비스 능력 향상에 노력해야 한다.

제17조 (자유에 대한 권리)

① 복지관 내 자발적 모임이나 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다. 다른 이용자의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스·여가·문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

② 복지관 외 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 독려하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계해야 한다.

제3장 이용자의 참여

제18조 (참여보장)

① 관장은 참여자가 서비스의 주체로서 존중받고 복지관 운영에 참여할 수 있는 체계를 마련함으로써 참여자의 권익을 보장하여야 한다.

② 관장은 참여자의 자유로운 의사 표현을 보장하여야 한다.

③ 관장은 참여자가 시설운영위원회 또는 그 외의 회의에서 자유롭게 의사를 개진할 수 있도록 보장하여야 한다.

④ 관장은 참여자의 자유로운 의사표현이나 의견 개진을 이유로 복지관 이용에 불이익을 주어서는 아니 된다.

제19조 (서비스참여)

① 이용자는 치료, 교육, 훈련을 위한 모든 과정(초기상담, 서비스계획, 서비스제공, 종결)에 이르기까지 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있음을 모든 이용자에게 안내하여야 한다.

② 복지관은 사업계획 수립시 이용자 간담회, 욕구조사 등 다양한 방법을 통해 의견을 수립하고, 이용자와 보호자의 욕구를 반영시키고 반영결과를 이용자에게 공지해야 한다.

③ 이용자가 서비스 중간, 종결 평가에 참여하여 의견을 제시할 수 있도록 하고, 이용자 만족도 조사를 통해 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높여야 한다.

제4장 이용자 인권침해 예방

제20조 (인권교육)

① 이용자 간, 이용자-종사자 간 발생할 수 있는 학대 및 인권 침해를 예방하기 위해 이용자인권보호 관련 규정을 제공해야 하며, 이용자 인권 교육을 연 1회(4시간)이상 실시해야 한다.

② 복지관 종사자는 인권교육을 연 1회(4시간)이상 이수해야 하며, 매년 인권보호 서약서를 작성하여 보관한다.

제21조(인권관련 정보제공)

① 복지관은 인권과 관련한 정보를 홈페이지나 게시판 등을 통해 정기적으로 게재하여야 한다.

② 복지관은 리플렛, 소식지 등을 통해 권익옹호 과정 또는 절차를 이용자가 이해할 수 있도록 정보를 지속적으로 제공해야 한다.

제22조(학대 및 인권침해 예방과 대응 원칙)

① 복지관은 이용자 인권 및 학대와 관련된 교육을 연 1회 실시하고 인권침해 및 학대에 해당하는 구체적인 행위와 대응방법에 대해 공시하여 이용자 및 종사자가 정확한 이해를 갖도록 지도 감독한다.

② 복지관은 이용자 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 관련 규정에 학대 행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하여야 한다.

③ 복지관은 이용자 학대 방지를 위해 인권 진정함 및 신고함 등과 같은 학대 사례를 조기 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.

④ 복지관은 이용자 학대를 사전에 예방하기 위하여 각 프로그램 별 이용자들과의 간담회 등을 통해 이용자들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하고자 노력하여야 한다.

제23조 (인권침해 및 학대방지를 위한 종사자의 조치사항)

① 복지관 직원은 이용자 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하기 위해 노력해야 한다.

② 직원은 어떠한 이유로도 이용자를 언어적으로 헐박, 무시, 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존칭어를 사용하여야 한다.

③ 직원인 이용자가 수치심(성적)을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안되며, 공손한 태도로 대해야 한다.

④ 직원은 이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 신체적, 심리·정서적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 이용자 학대의 증상이 있는지 면밀히 관찰하여야 한다.

⑤ 모든 직원은 동료직원 또는 이용자에게 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 이용자가 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설이나 학대관련 기관(보건복지콜센터), 공주시청 사회복지담당부서의 관계 공무원, 경찰 등에 신고하여야 한다.

제5장 이용자 인권보호에 대한 개입

제24조 (인권침해·고충사항 처리절차)

① 인권침해 및 고충사항이 확인 된 때에는 즉시 접수될 수 있도록 처리한다.

② 고충처리위원회를 통해 사실조사를 진행하며, 특별한 사유가 없는 한 15일 이내 처리결과를 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 민원인에게 통보하여야 한다.

③ 사실관계 확인 후 규정에 따라 관련자에게 징계조치 시행 및 이용자 고충처리 내용 및 처리보고서 작성 후 보관한다.

④ 복지관에서 고충처리 기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려가 있을 시 고충처리위원회에 이를 시정 요구할 수 있다.

제25조 (이용자학대사례에 대한 조사 및 판정)

① 복지관은 학대사례에 대한 첫 현장조사는 복지관의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고 즉시 실시 되어야 한다. 학대와 관련한 사실조사는 인권침해의 발생 및 인지 후 일주일 이내에 실시하여야 한다.

② 복지관 내 이용자 고충처리 담당자가 신고인의 의견을 경청하고, 이용자 학대

의 구체적 행위와 증상 및 기준을 참고하여 관장 및 상급자에게 보고하고 이용자의 안전과 응급성 여부를 확인하여 즉각적으로 개입 및 처리하여야 한다.

③ 응급상황 발생의 경우 학대사례 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해 이용자의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.

④ 관장과 과장은 학대의 위험에 노출되거나 학대를 당한 피해자와 학대 행위자 각각에 대한 직접 면접을 통해 자세하게 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.

⑤ 학대사례 조사과정에서 피해자의 보호를 위하여 정황 증거 및 증인 확보 등 최대한 노력을 하여야 하며, 정확한 자료 수집을 위하여 구체적 학대행위 및 증상지표, 녹음기, 카메라 등 증거를 확보할 도구를 지참한다.

⑥ 학대행위자로 의심되는 자가 진술하는 학대 상황과 이용자의 상처 및 정황 등이 일치하지 않는 경우, 징후가 심각하지 않을지라도 학대 발생 가능성이 충분하므로 주의하여 살핀다.

⑦ 학대행위자와 피해이용자의 진술이 일치하지 않을 경우 주변 목격자 또는 증인의 진술 청취 등을 통하여 구체적인 정황증거를 확보하여야 한다.

⑧ 피해 이용자, 학대행위자, 신고인, 목격자 또는 증인 등의 진술은 6하 원칙에 입각하여 그 내용을 구체적으로 기록하여야 한다.

⑨ 고충처리담당자는 조사 이후 결과를 3일 이내에 고충처리위원회에 보고하여야 한다.

⑩ 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피해대이용자가 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

제26조 (위원회의 결정·조치)

① 고충처리위원회는 이용자의 인권 및 행복추구가 침해되었다고 판단하는 즉시 적절한 결정 및 조치를 취하여야 한다.

② 위원회의 결정·조치를 다음 각 호와 같이 실시한다.

1. 위원회는 이용자의 인권 등이 침해된 것으로 판단하는 경우에는 이를 공고할 수 있다.
2. 공고는 사안에 따라 복지관 내와 복지관 외로 구분하여 그 내용을 달리할 수 있다.
3. 복지관 내는 법인이사회, 전체 종사자, 전 이용자 및 그 보호자 등을 대상으로 한다.
4. 복지관 외는 인권을 침해한 자와 같은 종류의 국내의 다른 기관, 지도·감독관청 등을 대상으로 한다.
5. 위원회는 인권을 침해당한 이용자에 대하여 침해한 자로부터 그 피해를 보상받을 권리를 충분히 행사할 수 있도록 조력하여야 한다.
6. 위원회는 피해보상이 법적·도덕적으로 모두 이루어지도록 조치하여야 한다.

③ 인권진정서 및 인권관련 문제가 발생했을 시 고충처리위원회에서 논의하도록 하고 15일 이내에 그 진행과정과 처리결과를 진정인에게 통보하고 공지한다.

제27조 (피해자 보호조치)

① 복지관은 어떠한 이유로도 복지관을 이용하는 모든 지역주민을 포함하여 이용자 및 가족(또는 보호자)에게 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적학대, 재정적 착취, 방임, 유기 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 이용자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다. 또한 이용자는 이러한 일이 발생했을 시에는 고충처리담당자에게 요청하여 관장의 승인을 얻어 적절한 보호서비스를 제공받을 수 있다.

② 학대사례가 발생하였을 시 신속하고 최선의 적절한 조치를 취하고 이용자가 안전하게 보호 받을 수 있는 권리를 보장하기 위하여 관장과 종사자들은 인권보호를 위해 실천원칙을 따라야 한다.

③ 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여 또는 배제, 그 밖에 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며 위원회는 정당한 사유가 없는 한 그 요청을 받아들여야 한다.

④ 위원회는 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며 정당한 사유 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 자료를 공개하거나 누설하여서는 아니된다.

제28조 (학대 발생에 대한 종사자의 조치사항)

① 복지관은 신고인의 신분을 보장하여야 하며, 그의 의사에 반하여 신분을 노출 시켜서는 안되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안된다.

② 신고받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며, 이용자의 상처가 심각한 경우 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.

③ 복지관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록하여 유지하여야 한다.

④ 학대의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 피학대 이용자의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

제29조(가해자 처리규정)

① 이용자의 인권을 침해한 자에게 관장은 규정된 징계의 절차에 따라 그 해당자를 징계하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 징계조치는 다음 각 호와 같이 실시한다.

1. 이용자의 인권을 침해한 자에게 관장은 인사규정 제8조제51조에 따라 해당

자를 징계하여야 한다.

2. 인사위원회에서 징계하기로 결정한 경우에는 그 계획을 해당자 및 고충처리 위원회에 통보하여야 한다.

3. 고충처리위원회에서는 복지관의 징계 의결과정에 참여하여 인권침해상황을 제시 할 수 있다.

4. 종사자 및 이용자가 공익을 저해하는 중대한 행위로 기관의 징계절차에서 해결이 불가능한 사안인 경우 관련부처 및 공공기관에 신고하여 법적처리를 위임한다.

5. 종사자의 인권을 침해한 이용자에 대해서는 위원회의 심의를 통해 일정기간 복지관 이용을 제한하거나 법적조치를 취한다.

③ 복지관은 조치사항을 해당 참여자에게 통보하고 복지관에 공지하며 사후관리를 실시한다.

제30조 (이용자 학대사례 판정 후 후속 보호조치)

① 복지관은 피해 이용자, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.

② 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험요인의 제거, 피해, 이용자의 욕구, 학대행위의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위를 결정하여야 한다.

③ 학대(인권침해) 의심 또는 피해 이용자에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적 지지, 서비스 개선, 법률적 상담, 학대 전문기관 의뢰(인권침해 전문기관 의뢰), 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례관리가 이루어져야 한다.

④ 학대 행위자에 대해서도 처벌을 우선시하기 보다는 상담 등을 통한 치료적 개입을 먼저 실시하여야 하며, 학대 행위자에 대한 징계가 요구 될 경우 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 시설의 관련 규정(인사규정 등)에 의거하여 관장이 징계의 수준을 최종 결정한다.

⑤ 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단 될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 시군·구에 행정조치를 취해야 한다.

⑥ 관장은 학대사례의 진행정도, 개입정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지 점검 및 평가한다.

⑦ 인권침해 원인제거 진행을 위해 노력하며, 이용자의 안전과 보호, 인권침해 재발방지를 위해 종결된 사례에 대해서 일정기간 정기적으로 관리하여 이용자 인권침해, 학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

제31조 (이용자 간 분쟁관리)

① 복지관 이용 중 이용자 간 문제가 발생하는 경우 담당자가 이에 대한 문제를 즉시 확인하고 각 이용자와 개별상담을 통하여 원만하게 문제가 해결 될 수 있도록 조정한다. 1차 조정에도 불구하고 분쟁이 해결되지 않는 경우 담당 팀장이 개입하여 2차 상담을 통해 이용자가 분쟁을 조정할 수 있도록 하고 필요시 관장 면담 혹은 간부회의에 안건 상정을 통하여 이용자 간 분쟁을 확인하고 해결한다.

② 분쟁 관련 이용자 상담 및 처리 과정을 기록하여 결재를 득한다.
분쟁 해결 과정 중 분쟁 당사자에게 문제와 관련한 교육이 필요한 경우 전문 기관을 연계하거나 담당자가 해당 교육을 실시하여 동일한 분쟁이 재발되지 않도록 예방한다.

동일한 이용자가 계속적인 분쟁을 발생시켜 타 이용자의 복지관 이용을 방해하는 경우 1차 상담을 통한 개선요청, 2차 경고 조치, 3차는 복지관 이용중단을 요청할 수 있다.

이용자 간 분쟁으로 인하여 공익을 저해하는 중대한 사안이거나 기관 내 분쟁 조정 해결이 불가능한 사안인 경우 관련부처 및 공공기관을 통하여 법적처리를 위임한다.