

# 이용자 인권보장 및 학대예방 지침

**제1조(목적)** 녹번종합사회복지관은 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 서비스를 제공하며 이용자의 복지증진과 삶의 질 향상을 위하여 지역사회 차원에서 사업을 전개한다. 이 규정은 「대한민국 헌법」 제10조부터 제37조까지, 세계인권선언에 의거하여 녹번종합사회복지관(이하 복지관) 이용자의 인권침해 및 학대 발생 예방과 대응을 위한 구체적인 행동강령을 제시함으로써, 복지관 이용자가 인간으로서 존엄한 가치와 권리를 보호 및 증진하기 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “인권”이란 「대한민국 헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.
2. “이용자”란 복지관의 프로그램에 참여하거나 서비스를 이용하는 모든 사람을 말한다.

**제3조(적용범위)** 복지관에서 이루어지는 이용자 및 직원의 인권보장에 관한 사항은 다른 규정에서 특별히 정한 것을 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 의한다.

**제4조(이용자 존중)** 이용자의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적·성적 위협이나 폭력, 고통, 강압, 방임 등 부당한 영향력을 행사할 수 없으며, 만일 관련 사건 발생시 복지관 징계 기준과 절차에 의거 징계할 수 있다.

**제5조(이용자의 권리 및 참여)**

1. 이용자가 자신의 생활 전반에 관하여 인권보장 지침에 의거하여 자신의 의사에 따라 스스로 선택하고 결정하도록 하여야 한다.
2. 이용자에게 다른 사람과 동등한 선택권을 보장하기 위하여 필요한 서비스와 정보를 제공하여야 한다.
3. 다양한 이유로 기본권을 행사하는 데 방해받는 이용자의 인권을 우선적으로 수호하기 위해 그들과 함께 노력해야 한다.

4. 종사자는 이용자권익옹호를 위해 적극적으로 노력하여야 한다.

5. 신체적, 심리적, 정신적, 경제적, 문화적, 사회적 이유로 자신의 인권행사는 물론 그 주장조차 무시당하는 이용자들이 겪고 있는 어려움을 발견해 사회에 알리며, 어려움 극복을 위한 대안 제시나 대책 요구를 통해 그들을 대변하고, 그들 스스로 자신의 권리를 주장하고 구현할 수 있도록 도와야 한다.

#### **제6조(이용자의 차별금지)**

1. 이용자에게 서비스를 제공함에 있어 인종, 국적, 피부색, 성, 연령, 결혼여부, 경제적 지위, 정치적 신념, 종교, 정신·신체장애, 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위 등을 이유로 차별 대우를 해서는 안 된다.

2. 이용자에게 정당한 사유 없이 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하거나 장애 등을 고려하지 아니하는 기준을 적용함으로써 불리한 결과를 주어서는 안 된다.

3. 이동 및 교통수단에 불편함을 겪고 있는 이용자에게 동등하게 이용 할 수 있도록 돕고, 안전하고 편리하게 보행 및 이동을 할 수 있도록 하는데 필요한 정당한 편의를 제공할 수 있도록 하여야 한다.

4. 수화통역, 점역, 점자교정, 낭독, 대필, 안내 등을 위하여 장애인을 대리·동행하는 등 장애인의 의사소통을 지원하는 자에 대하여는 누구든지 정당한 사유 없이 이들의 활동을 강제·방해하거나 부당한 처우를 하여서는 안 된다.

#### **제7조(이용자 학대금지 및 인권침해 예방)**

1. 시설 내에서 직원들은 이용자의 존엄성을 존중해야 하며, 자신의 직위를 이용해 이용자를 언어적, 신체적, 정신적 폭력, 괴롭힘 또는 방임, 유기 및 부적절한 성관계와 성희롱, 성폭력 등 인권 침해를 하여서는 안 된다.

2. 시설 종사자는 이용자의 인권보장에 관한 지침을 준수하여야 한다.

3. 1, 2항을 위배할 시 기관 징계규정에 의하여 인사위원회의 심의를 거쳐 징계 처분할 수 있다.

4. 시설 내에서 이용자가 자신 또는 타인을 상해할 위험이 발생할 시 이용자 또는 보호자에게 사전 동의를 받아야 하고, 불가피하게 시행을 해야 할 때에 이용자에게 가장 이로운 방식으로 최소한의 신체적 제한을 하여야 한다.

5. 모든 직원들은 ‘이용자 학대금지 및 괴롭힘 방지 서약서’<별첨>를 제출하고 인사기록카드에 보관하여야 한다.

## 제8조(배상책임/면책범위)

1. 시설 안에서 발생하는 각종 사고에 대한 배상책임 및 면책범위는 다음과 같다.

① 시설은 이용자의 안전을 위하여 유해환경을 해소하며, 화재보험 및 영업배상책임보험에 가입하여 각종 안전사고를 예방하고, 긴급 상황 발생 시 행동요령에 따라 조치하고 대비한다.

② 시설 안에서 발생하는 각종 안전사고는 영업배상책임보험 약관에 따라 보험금으로 배상을 할 수 있다.

③ 개인의 과실이나 부주의로 인해 발생한 각종 사고는 시설에서 책임지지 않으나 영업배상책임보험 약관에 따라서 보험금으로 배상할 수 있다.

④ 이용자 쌍방 과실로 인해 발생한 사고인 경우 그 책임은 당사자에게 있으며, 쌍방 합의에 의해 처리할 수 있다.

## 제9조(비밀보장 및 개인정보보호)

1. 초기상담자, 사례관리자, 서비스담당자는 업무상 알게 된 이용자의 정보에 대한 비밀을 보장할 의무가 있으며, 이용자는 개인정보제공 동의서를 작성하여야 한다.

2. 이용자의 사전 승인 없이 이용자와 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않는다.

3. 개인정보보호에 따른 절차 및 방법 등은 내부 개인정보보호 지침에 따른다.

4. 복지관에서 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성 확보에 대한 필요조치를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며 담당자는 이를 신속히 처리해야 한다. 단, 다음과 같은 사유로 이용자의 인권 및 비밀보장이 제한될 수 있다.

① 이용자의 안전이 위해 받을 경우

② 타인의 안전에 위해를 초래할 경우

③ 법률에 위반되는 행위를 알게 된 경우

④ 법률기관에서 정보제공 요청을 한 경우

⑤ 미성년자의 경우 부모의 정보제공 요청이 있는 경우

⑥ 집단상담시 집단의 성격으로 인한 비밀보장의 제한

⑦ 이용자의 복지를 위하여 타 기관 의뢰의 경우

⑧ 학술 및 연구를 목적으로 하는 경우 사전에 동의서를 받은 후 정보를 제공

## 제10조(인권교육)

1. 이용자를 대상으로 인권관련 교육을 연 1회 이상 계획하고 실시한다.

2. 직원들을 대상으로 인권관련 교육을 연 1회 이상 계획하고 실시한다.

### 제11조(이용자 인권 침해 이의제기)

1. 이용자는 위에서 정하고 있는 인권침해 시 아래와 같이 이의제기를 요청할 수 있고 복지관은 상위법과 윤리경영규정이 정하고 있는 절차에 따라 적법한 조치를 취하여야 한다.

- 1) 고충처리위원회
- 2) 기관 홈페이지 ‘주민의 소리함’
- 3) 복지관 2층 안내석 ‘주민의 소리함’

2. 이용자는 복지관에서 인권침해 시 국가인권위원회 진정함을 통해 진정서를 접수할 수 있다.

### 제12조(인권침해자에 대한 조치)

이용자에 대한 인권침해 및 학대자는 『녹번종합사회복지관 운영규정 내 인사규정』에 따라 징계할 수 있다.

### 부 칙(2021.11.01.)

본 지침은 관장의 승인을 받는 날부터 시행한다.

## 이용자 학대금지 및 괴롭힘 방지 서약서

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

1. 이용자에게 신체적, 정서적, 성적, 방임등의 학대를 하지 않겠습니다.
  - 신체학대: 우발적 사고가 아닌 상황에서 신체적 손상을 입히거나, 신체손상을 입도록 허용한 모든 행위
  - 정서학대: 언어적 모욕, 정서적 위협, 감금이나 억제, 기타 가학적인 행위를 뜻하며 언어적, 정신적, 심리적 학대
  - 성 학대: 자신의 성적 충족을 목적으로 행하는 모든 성적 행위
  - 방임: 위험한 환경에 처하게 하거나 필요한 의식주, 의무교육 의료적 조치 등을 제공하지 않는 행위
2. 이용자에게 노동 및 금전적 착취를 하지 않겠습니다.
3. 이용자에게 가해지는 학대행위를 목격하는 경우 묵인하지 않고 적극적으로 조치 또는 신고하도록 하겠습니다.

본인은 위 내용을 숙지하고  
법이 정한 지침에 따라 상기내용을 준수할 것을 서약합니다.

2021. 11. 1.

서 약 자 생년월일 :

성명 : (서명)

녹번종합사회복지관 귀하

## 이용자 학대금지 및 괴롭힘 방지 서약서

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

1. 이용자에게 신체적, 정서적, 성적, 방임 등의 학대를 하지 않겠습니다.
  - 신체학대: 우발적 사고가 아닌 상황에서 신체적 손상을 입히거나, 신체손상을 입도록 허용한 모든 행위
  - 정서학대: 언어적 모욕, 정서적 위협, 감금이나 억제, 기타 가학적인 행위를 뜻하며 언어적, 정신적, 심리적 학대
  - 성 학대: 자신의 성적 충족을 목적으로 행하는 모든 성적 행위
  - 방임: 위험한 환경에 처하게 하거나 필요한 의식주, 의무교육 의료적 조치 등을 제공하지 않는 행위
2. 이용자에게 노동 및 금전적 착취를 하지 않겠습니다.
3. 이용자에게 가해지는 학대행위를 목격하는 경우 묵인하지 않고 적극적으로 조치 또는 신고하도록 하겠습니다.

본인은 위 내용을 숙지하고  
법이 정한 지침에 따라 상기내용을 준수할 것을 서약합니다.

2021. 11. 1.

서 약 자      생년월일 :

성명 : (서명)

녹번종합사회복지관 귀하