연지어르신복지센터 인권보장 지침

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 인간의 존엄과 가치를 가지며 행복을 추구할 권리를 가진 사회복지시설 강서구립 연지어르신복지센터의 이용자에게 서비스 이용 과정에서 발생할 수 있는 인권침해사항 및 종사자에게 발생할 수 있는 인권침해 사항을 사전예방 및 사후복구토록 하는 규정을 제정함으로써 당사자의 인권 침해 방지와 특정권리를 보장함에 그 목적이 있다.

제2조(적용범위) 사회복지시설 연지어르신복지센터(이하 "센터"라 한다)은 인권에 관하여 법령과 정관 또는 다른 규정에서 별도로 정하는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다.

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

1. "인권"이라 함은 인간이기 때문에 당연히 갖는 권리로서 인간의 존엄성을 보장받을 권리, 즉 인간 자신이 곧 인권과 기본적 자유의 중심적 주체임을 말한다.
2. "특정권리"란 이용자가 일반적으로 개인이 누리는 모든 권리를 평등한 입장에서 누릴 수 있도록 보장하기 위하여 지역사회와 국가가 해야 할 역할을 구체적으로, 또 법률적으로 제시한 표현을 말한다.

제4조(기본이념) 이 규정에 의한 이용자의 인권보장은 다음 각 호와 같은 기본이념을 추구한다.

1. 인간의 존엄과 가치 및 행복추구권: 인간의 존엄과 가치는 모든 인간이 소유하는 인간으로서의 존엄과 가치를 공권력은 물론 개인도 존중하여야 한다는 것을 말하며, 행복추구권은 안락하고 만족스러운 삶을 추구할 수 있는 권리를 말한다.
2. 이용자의 완전한 참여와 평등의 보장: 소극적으로는 모든 생활의 영역에 있어서 이용자에 대한 부당한 갖가지의 차별을 금지하고, 적극적으로는 이용자에 대한 사회적·물리적 제약요인을 제거함으로써 현재적 이용자와 잠재적 이용자 사이에 실질적 평등이 구현되도록 하는 것을 말한다.
3. 인간다운 생활권: 인간다운 생활은 인간다운 생존을 의미하며 그것은 인간의 존엄성에 상응하는 건강하고 문화적인 생활을 의미하는 것으로, 인간다운 생활을 영위하기 위한 일정한 소득보장 및 의료보장과 복지서비스 조치가 구체적으로 확보되어야 하고, 이의 실현을 위한 이용자의 절차참여의 권리도 함께 보장되는 것을 말한다.
4. 자기결정권: 이용자 스스로 자신의 삶의 방식을 결정하고 그 생활 전반에 걸쳐 스스로의 삶을 주체적으로 이끌 뿐만 아니라 사회활동에 적극적으로 참여하기 위해 모든 일상적인 활동의 결정권을 이용자에게 부여하는 것을 말한다.

제5조(인권보장위원회) ① 센터의 장은 이용자 및 직원의 인권보장 및 침해예방사업을 원활하게 추진

하기 위하여 센터의 장 직속으로 “인권보장위원회(이하 위원회라 한다)”를 설치한다.[1)]

제2장 이용자 인권침해예방의 범주

제6조(인권침해예방의 범주) 이 규정에 의한 인권침해예방의 범주는 다음 각 호와 같다.

1. 이용자의 개인적 권리 보장과 침해 예방
2. 이용자의 사회적 권리 보장과 침해 예방

제7조(이용자의 개인적 권리) 이용자의 개인적 권리는 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 프로그램의 참여 등
2. 신체적·정신적 폭력 방지
3. 기타 이용자 개개인에게 보장되어야 하는 개인적 권리

제8조(이용자의 사회적 권리) 이용자의 사회적 권리는 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 공공서비스 수급 보장
2. 정보이용 및 접근 보장
3. 사회생활(대인관계 등)
4. 기타 이용자 개개인에게 보장되어야 하는 사회적 권리

제3장 이용자의 개인적 권리

제1절 프로그램 참여 등 보장

제9조(목적) 이용자의 프로그램 참여 등 보장이라 함은 센터의 기본적인 기능에 따라 이용자가 참여하는 것과 센터에서 운영되어지는 모든 프로그램들에 있어 이용자가 스스로의 욕구에 따라 프로그램을 선택·참여할 수 있음을 보장하는 것을 말하며, 이를 통해 이용자의 선택·결정권과 서비스의 전문화를 도모하는데 그 목적이 있다.

---

1) 관련 법령이나 지침에 의거 ‘이용자인권보장위원회’와 대체할 만한 기능을 가진 위원회를 설치 운영할 경우 이로 가늠할 수 있다.

제10조(권리보장의 영역) 이용자에 대한 프로 그램 참여 등 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 서비스 지원계획 수립 및 참여

1. 이용자는 센터에서 지원되는 각종 서비스에 차별 없이 지원받을 수 있으며, 이는 어떠한 경우라도 제한되어서는 안 된다.
2. 이용자는 센터 이용 시 서비스 계획 수립에 있어 협조하여야 하며, 서비스계획수립회의에 참여하여 본인의 의사를 표명할 수 있다.
3. 이용자는 서비스계획 수립에 따라 동의 여부를 자유롭게 결정할 수 있다.

② 프로그램의 선택 및 지원

1. 이용자는 센터에서 진행되는 각종 프로그램에 본인의 욕구와 생애주기에 따라 자유롭게 선택·참여하여야 한다.
2. 이용자는 프로그램의 선택에 있어 센터 내에서 진행되는 것뿐만 아니라, 지역사회의 다양한 인적·물적 자원이 연계된 프로그램을 선택할 수 있다.
3. 이용자는 프로그램 참여에 따른 각종 편의용품 등의 지원을 받을 수 있다.
4. 이용자는 본인의 의사에 반하는 프로그램에 참여하지 않을 수 있다.

③ 자원봉사자와의 활동 참여

1. 이용자는 자원봉사자와의 활동 참여에 있어 본인의 욕구 및 생애주기에 따라 개별적으로 지원받을 수 있으며, 이를 제한해서는 안 된다.
2. 이용자는 자원봉사자의 활동에 참여하지 않을 수 있으며, 이를 제한해서는 안 된다.
3. 이용자는 자원봉사자의 지원을 거부할 수 있으며, 이것이 불이익으로 작용할 수 없다.

제11조(센터의 역할) ① 이용자에 대한 프로그램 등 참여 보장을 위하여 센터에서는 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 센터는 이용자의 욕구에 따른 서비스계획 수립을 위해 최대한의 노력을 하여야 한다.
2. 센터는 가급적 이용자가 통합적 지역사회 속에서 프로그램에 참여할 수 있도록 지원하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 센터의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제12조(직원의 역할) ① 이용자에 대한 프로그램 등 참여 보장을 위하여 센터의 직원들은 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 프로그램 선택에 있어 본인의 선택·결정을 존중하고 지원하도록 노력한다.
2. 자원봉사자와의 활동에 있어 자원봉사자를 사전 교육하고 보호차원의 활동보다는 이용자가 스스로 할 수 있도록 지도하고 조력할 수 있도록 지원하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 직원의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제13조(권리보장의 제한범위) 제10조 규정에도 불구하고 이용자의 프로그램 등 참여 보장을 침해하는 경우에 있어서는 다음 각 호와 같다.

1. 이용자의 불가피한 개인적 사유(건강상 안정을 취해야 하는 경우 등)로 본인의 동의를 받은 경우

제14조(제한범위의 절차) 전항의 규정에 의해 이용자의 프로그램 등 참여를 제한하는 경우에 있어서는 다음 절차에 의하여야 한다.

1. 이용자의 프로그램 등 참여 제한에 대한 자체 사례회의 실시(필요시 운영위원회의 실시)
2. 회의록에 따른 결정사항의 이용자 동의
3. 센터의 장 결재 및 향후 계획 수립

제2절 신체적·정신적 폭력 방지

제15조(목적) 이용자는 누구에게나 신체 자유 권리가 있으며 이는 신체적·정신적으로 자유롭게 살 수 있는 권리가 있음을 말하며, 누군가에게 신체적·정신적 폭력을 당해서는 안 된다는 것을 의미한다.

제16조(권리보장의 영역) 이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하고 그들의 권리를 보장하기 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 제1항의 규정에 의한 정신적 폭력이라 함은 다음 각 호에 해당되는 경우를 말한다.

1. 이용자에게 반말과 욕설을 사용하는 경우
2. 이용자의 의사표현에 대해 무관심 또는 무시하는 경우
3. 이용자를 비하하는 용어를 사용하는 경우
4. 기타 이용자가 정신적 폭력이라고 느끼는 경우

② 제1항의 규정에 의한 신체적 폭력이라 함은 다음 각 호에 해당되는 경우를 말한다.

1. 어떠한 이유에서든지 이용자에게 신체적 체벌을 가하는 경우
2. 교육적·비교육적 구분을 떠나 이용자를 방치·유기하는 경우
3. 어떠한 사유이든지 의도적인 배제나 무관심을 하는 경우
4. 기타 이용자가 신체적 폭력이라고 느끼는 경우

제17조(센터의 역할) ① 이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하기 위하여 센터에서는 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 감금장치가 되어 있는 센터물의 폐지 및 개보수 조치
2. 정신적·신체적 폭력 방지를 위한 직원 및 관련자들의 교육 강화
3. 이용자의 고충처리 및 개별상담을 위한 조치

② 제1항의 규정에 의한 센터의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제18조(직원의 역할) ① 이용자에 대한 정신적·신체적 폭력을 방지하기 위하여 센터의 직원들은 다음

각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.
1. 자선적 시혜서비스가 아닌 철저한 전문가적 서비스 실천 방법 모색 및 연구
2. 이용자에 대한 사적 감정 배제
② 제1항의 규정에 의한 직원의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제4장 이용자의 사회적 권리

제1절 서비스 이용보장

제19조(목적) 이용자의 서비스 이용이라 함은 이용자는 연령, 성별, 장애유형과 정도에 따라 적절한 서비스를 받을 권리가 있음을 말하며, 이는 이용자가 동등한 권리와 의무를 이행하기 위해 정부나 지방자치단체에서 실시하는 각종 서비스를 명확하게 수급할 수 있도록 센터에서 보장되어야 함을 의미한다.

제20조(권리보장의 영역) 이용자에 대한 서비스 보장을 위한 최소한의 영역은 다음과 같다.
평생교육권, 문화생활향유권, 건강권을 주축으로 서비스를 이용할 수 있다. 이용자는 서비스 제공 단계별 즉, 서비스 이용 이전단계, 서비스 이용 초기 단계, 서비스 이용단계, 서비스 종결단계로 구분하여 이용을 할 수 있다.

제21조(센터의 역할)
① 이용자에 대한 서비스 보장을 위하여 센터에서는 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.
1. 이용자의 욕구를 반영한 평생교육 프로그램 제공 등
2. 국가에서 행해지는 복지시책에 대한 정보 파악 및 제공 등
② 제1항의 규정에 의한 센터의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제22조(직원의 역할)
① 이용자에 대한 공공서비스 수급 보장을 위하여 센터의 직원들은 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.
1. 이용자의 욕구를 반영한 교육 프로그램 제공 및 철저한 운영
2. 국가에서 행해지는 각종 복지시책에 대한 정보 파악 및 제공
② 제1항의 규정에 의한 직원의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제2절 정보이용 및 접근 보장

제23조(목적) 이용자의 정보이용 및 접근 보장에 있어 정보이용이라 함은 정보에 접근할 수 있는 권리와 정보매체를 이용할 수 있는 권리를 말하며, 접근보장이라 함은 이용자의 이동권, 건축물 접근권 등 어디든 접근할 수 있는 권리를 보장함을 말한다.

제24조(권리보장의 영역) 이용자에 대한 정보이용 및 접근 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 정보이용의 보장

1. 이용자는 어떠한 제한 없이 공공정보에 접근하고 이용할 수 있어야 한다.
2. 장애를 이유로 자신의 권리를 실현하기 위하여 필요한 의사소통을 할 수 있는 지원이 있어야 한다.

② 이동·접근의 보장

1. 이용자는 '장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한법률'에 정한 바와 같이 편의센터 설치·운영되도록 지원받아야 한다.
2. 이용자는 일상적인 생활을 수행할 수 있도록 공공건물과 그 센터를 자유롭게 이용할 수 있어야 한다.

제25조(센터의 역할) ① 이용자에 대한 정보이용 및 접근 보장을 위하여 센터에서는 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 이용자의 정보이용 및 이동접근을 보장하기 위한 각종 편의센터 설치·운영
2. 이용자의 이동접근을 원활히 하기 위한 각종 수단 확보

② 제1항의 규정에 의한 센터의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제26조(직원의 역할) ① 이용자에 대한 정보이용 및 접근 보장을 위하여 센터의 직원들은 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 공공정보 및 복지시책, 서비스절차 등에 대한 자료 수집 및 공개 열람
2. 이용자의 이동접근 보장을 위한 보조 인력으로서의 제 역할

② 제1항의 규정에 의한 직원의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제3절 사회생활(대인관계 등) 보장

제27조(목적) 이용자의 사회생활 보장이라 함은 이용자와 이용자 간에, 이용자와 직원 간에, 이용자와 비이용자 간에 원만한 대인관계를 유지할 수 있도록 지원하고 지도하는 것을 말한다.

제28조(권리보장의 영역) 이용자에 대한 사회생활 보장을 위한 최소한의 영역은 다음 각 항과 같다.

① 이용자와 이용자 간의 관계

1. 이용자간의 관계에서는 긍정적인 상호 작용이 촉진되어야 한다.
2. 이용자는 긍정적인 상호작용을 위해 생애주기 및 성별에 따른 대우와 역할을 행하여야 한다.

② 이용자와 직원 간의 관계

1. 직원과 이용자의 관계는 상호 존중과 솔직함, 성실, 진심 등에 의해 특징지워져야 한다.
2. 이용자와 직원간의 관계에 있어서는 어떠한 차별도 있어서는 안 된다.

③ 이용자와 비이용자 간의 관계

1. 이용자는 비이용자와의 관계에 있어 가치 있는 사람으로 인정받아야 한다.
2. 이용자는 비이용자와의 관계에 있어 생애주기에 따라 상호 존중되고 긍정적인 상호작용이 촉진되어야 한다.

제29조(센터의 역할)

① 이용자에 대한 사회생활 보장을 위하여 센터에서는 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야한다.

1. 이용자, 직원, 대중들과의 상호작용이 역동적이 되도록 최대한의 방향 설정과 지원을 하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 센터의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제30조(직원의 역할)

① 이용자에 대한 사회생활 보장을 위하여 센터의 직원들은 다음 각 호와 같은 역할을 담당하여야 한다.

1. 직원은 이용자들에게 적합한 모델링이 될 수 있도록 행동하여야 한다.
2. 직원은 이용자들이 대인관계를 발달시키고 유지하는데 있어서 필요한 모든 지원을 하여야 한다.
3. 직원은 이용자들 간의 대화를 사적인 것으로 인정하여 존중하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 직원의 역할에 대하여는 위원회에서 매년 1회 이상 점검하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고토록 한다.

제5장 직원 인권침해예방의 범주

제31조(인권침해예방의 범주) 이 규정에 의한 인권침해예방의 범주는 다음 각 호와 같다.

1. 직원 간 인권 침해 예방
2. 이용자와 직원 간 인권 침해 예방
3. 기관에 의한 인권 침해 예방

4. 기타 사고 예방

제32조(직원 간 인권 침해) 직원 간 인권 침해 범주 및 예방노력은 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 전문가로서 지위와 인격을 훼손하는 모든 언행[2]및 비윤리적 행위
2. 존중과 신뢰로서 동료를 대하며 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.
3. 전문직의 이익과 권익을 증진시키기 위해 동료와 협력해야 한다.
4. 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며, 이에 반하는 경우 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다.
5. 전문직 내 다른 구성원이 행한 비윤리적 행위에 대해, 제반 법률구정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
6. 동료 및 타전문직 동료의 직무가치와 내용을 인정·이해하며, 상호간에 민주적인 직무관계를 이루도록 노력해야 한다.

제33조(이용자와 직원 간 인권 침해)

폭언 및 폭행, 성희롱 등 부당하거나 부적절한 행동

제34조(기관에 의한 인권 침해 예방)

기관의 일방적 강요나 강압적인 행위[3]

제35조(사고예방) 근무 중 발생할 수 있는 사고는 다음 각 호와 같이 구분한다.

1. 직무스트레스
2. 이용자와의 관계
3. 근무환경

제36조(종사자의 인권보호 및 존중) 사회복지 서비스의 질적인 면을 담보하는 측면에서 종사자의 인권은 기본적인 권리이자 보호받아야 할 권리이다. 센터 종사자의 인권을 보호하기 위해 다음 각 호와 같이 실천 한다.

1. 정부 및 지자체에서는 종사자의 근로조건에 대해 적절하고 일정한 기준을 제시하고, 이에 맞는 현실적인 급여를 지급하기 위해 적절한 예산을 지원해야 한다.
2. 기관장은 정부의 지침과 종사자의 인건비 지원이 현실성 있게 이루어질 수 있도록 정책적인 건의를 계속한다.
3. 기관장은 종사자의 인권에 대해 민감하게 관심을 가지고, 종사자의 인권이 침해되지 않도록 예방 차원의 교육을 계획하고 실시해야 한다.
4. 기관장은 종사자의 노동권이 보장될 수 있도록 제반 노력을 계속 기울여야 한다. 특히 근로계약, 취업규칙이 근로기준법에 준해 시행될 수 있도록 변경되는 사항을 정기적으

---

2) 직급과 상관없이 따돌림, 부당한 업무 강요, 강압적 언사, 폭언 및 폭행 등
3) 종교 강요, 후원금 및 업무와 무관한 행사 참여 강제 동원 등

로 점검하고 변경되는 사항을 적용한다.

5. 기관장은 기관 내에서 노인이 종사자의 인권을 침해하는 사례가 발생할 경우 이를 시정할 수 있는 조치를 해야 한다. 인권침해 사례를 신고하고 시정 조치하며, 도움을 줄 수 있는 체계를 마련 한다.

6. 종사자는 인권침해 사례 발생 시 상급자에게 즉시 상담을 요청해 시정 조치가 취해질 수 있도록 하고, 인권침해로부터 정신적인 안정감을 회복할 수 있도록 충분한 휴식 시간을 갖는다.

7. 이용자는 종사자의 인권이 침해되지 않도록 배려하고 존중해주어야 한다. 종사자에게 폭언이나 폭행, 성희롱을 했을 경우, 법적인 처벌을 받게 됨을 인식하고 인격적으로 존중해 주어야함을 인식 시킨다.

8. 기관장은 종사자의 인권이 침해되지 않도록 배려하고 존중해주어야 한다. 종사자에게 폭언이나 폭행, 성희롱을 했을 경우, 종교적 강요 등 업무와 무관한 사항에 대해 강요 나 강압을 행사할 경우 처벌을 받게 됨을 인식하고 인격적으로 존중해 주어야 한다.

제6장 인권침해 사전 예방체계

제37조(인권상황조사)

① 제5조의 규정에 의해 위원회에서는 이용자의 인권침해를 사전에 예방할 수 있도록 매년 정기적으로 “이용자 인권 상황조사”를 실시하여야 하며, 이를 센터의 장에게 보고하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 인권상황조사의 내용 및 방법은 별지 제4호 서식과 같다.

③ 제1항의 규정에 의한 인권상황조사의 결과에 있어 이용자의 인권침해의 징후가 있는 경우에는 즉시 이의 해소를 위한 조치를 취하여야 한다.

제38조(교육강화)

① 센터에서는 이용자의 인권보장을 위해 직원 및 관련자원에 대한 인권교육을 강화하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 교육은 다음 각 호와 같이 실시한다.

1. 직원에 대한 교육과정에 이용자 인권보장의 중요성을 강조하는 내용을 반영한다.
2. 센터의 각종 교육과정에 인권분야를 필수과목으로 지정함으로써 지속적인 예방사업을 펼친다.
3. 이용자 당사자에게도 교육을 실시하여 스스로의 인권을 보호할 수 있는 능력을 키운다.

제7장 인권침해 사후 복구체계

제39조(사실의 인지)

① 센터에서는 이용자의 인권침해예방 및 사후 복구를 위해 이용자 및 모든 이들이 자유롭게 인권침해 사실에 대한 정보를 투고할 수 있는 방법을 모색하여야 한다.

② 제1항의 방법에 의해 정보를 인지한 때에는 어떠한 내용과 어떠한 상황과 어떠한 대상자이든 무관하게 사실조사를 실시하여야 한다.

제40조(사실조사)

① 제33조 규정에 의한 인권상황조사 및 제35조 사실의 인지 등에 의해 이용자의 인권침해상황이 발생한 경우에는 위원회에서 선 조사 후 조치를 하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 사실조사는 다음 각 호와 같다.

1. 사실조사는 인권침해의 발생 및 인지 후 일주일 이내에 실시하여야 한다.
2. 사실조사를 담당하는 자는 위원회에서 지명한다.
3. 사실조사요원은 2인 이상이어야 하며 관련부서의 직원은 참여할 수 없다.
4. 사실조사는 별지 제1호서식의 “이용자인권침해 사실 조사지” 양식을 사용하되, 조사자가 필요하다고 판단할 경우 별도의 양식을 추가할 수 있다.
5. 사실조사요원은 조사이후 결과를 3일 이내에 위원회에 보고하여야 한다.

제41조(위원회의 결정·조치)

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

② 제1항의 규정에 의한 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 센터 내와 센터 외로 구분하여 그 내용을 달리할 수 있다.
3. 센터 내는 법인이사회, 전 직원, 전 이용자 및 그 보호자 등을 대상으로 한다.
4. 센터 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.
7. 위원회는 피해보상과는 별도로 인권을 침해당했거나 침해한 자를, 센터의 장에게 행정적 보호 또는 불이익 등 필요한 조치를 취하도록 권고할 수 있다.
8. 위원회로부터 행정적 권고를 받은 센터의 장이 이를 이행하였을 경우, 그 결과를 위원장에게 통보하여야 한다. 또한 권고를 거부·유예한 경우에도 이와 같으나 그 사유를 함께 밝혀야 한다.

제42조(센터의 징계조치)

① 이용자의 인권을 침해한 자에게 센터의 장은 규정된 징계의 절차에 따라 그 해당자를 징계 하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 징계조치는 다음 각 호와 같이 실시한다.

1. 이용자의 인권을 침해한 자에게 센터의 장은 인사규정의 '징계의 절차'에 따라 해당자를 징계하여야 한다.
2. 징계하기로 결정한 경우에는 그 계획을 해당자 및 위원회에 통보하여야 한다.
3. 위원회에서는 센터의 징계 의결과정에 참여하여 인권침해상황을 제시할 수 있다.
4. 만약 징계에 관한 규정이 없거나 적절한 해당 조문이 없어 판단을 내리기 곤란한 경우에는 위원회에 이의 조치방안 검토를 의뢰할 수 있다.

제8장 진정권의 보장[4)]

제43조(목적) 센터의 이용자가 센터의 이용과 관련하여 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회법에 의하여 국가인권위원회(이하 "위원회"라 한다.)에 이를 진정할 수 있는 권리를 보장하기 위함이다.

제44조(이용자의 진정권 보장[5)])

① 이용자가 위원회에 진정하고자 하는 경우 센터직원은 이용자에게 즉시 진정서를 작성하는 데 필요한 시간과 장소 및 편의를 제공하여야 한다.

---

4) 「국가인권위원회법」 제30조 및 동법시행령제2조에 의하여 센터이용자의 진정권을 보장하여야한다.
5) 「국가인권위원회법」 제31조 준용

② 이용자가 위원회 위원 또는 소속직원 면전에서 진정하기를 원하는 경우 센터 직원은 즉시 그 뜻을 위원회에 통보하여야 한다.

③ 직원은 1항에 따라 이용자가 작성한 진정서를 즉시 위원회에 송부하고 위원회로부터 접수증을 교부받아 이를 진정인에게 전달하여야 한다. 제2항의 통보에 대한 위원회의 확인서 및 면담예정서는 발급받는 즉시 진정을 한 센터 이용자에게 전달하여야 한다.

제45조(진정방법의 고지 등[6])

① 센터의 장은 이용자가 최초로 이용할 때에는 이용자에게 인권침해사실을 위원회에 진정할 수 있다는 뜻과 그 방법을 고지하여야 한다.

② 센터의 장은 인권침해에 관하여 위원회에 진정할 수 있다는 뜻과 그 방법을 기재한 안내서를 이용자가 상시로 열람할 수 있는 곳에 비치하여야 한다.

제46조(진정함의 설치·운용[7])

① 센터의 장은 센터안의 적절한 장소에 진정함을 설치하고, 용지·필기도구 및 봉함용 봉투를 비치하여야 한다.

② 센터의 장은 제1항의 규정에 의하여 진정함을 설치한 때에는 인권위원회에 진정함이 설치된 장소를 통보하여야 한다.

③ 센터의 장은 이용자가 직접 별지 제2호서식에 의한 진정서를 봉투에 넣고 이를 봉함한 후 진정함에 넣을 수 있도록 하여야 한다.

④ 센터에 소속된 직원은 매일 지정된 시간에 이용자가 위원회에 제출할 목적으로 작성한 진정서 또는 서면이 진정함에 들어 있는지 여부를 확인하여야 하며, 진정함에 진정서 또는 서면이 들어 있는 때에는 지체 없이 이를 위원회에 송부하여야 한다.

⑤ 제1항의 규정에 의한 봉함용 봉투의 양식은 별지 제3호서식에 의한다.

제47조(위원회가 보낸 서면의 열람금지[8]) 센터에 소속된 직원은 위원회 명의의 서신을 개봉한 결과 당해 서신이 위원회가 진정인인 이용자에게 발송한 서신임이 확인된 때에는 당해 서신중 위원회가 열람금지를 요청한 특정서면은 이를 열람하여서는 아니 된다.

---

6) 「국가인권위원회법시행령」 제6조 준용
7) 「국가인권위원회법시행령」 제7조 준용
8) 「국가인권위원회법시행령」 제8조 준용

제48조(진정서의 자유로운 작성 및 제출[9])

① 이용자가 센터의 장에 대하여 위원회에 보내는 진정서 그 밖의 서면의 작성의사를 표명한 때에는 센터의 장은 이를 금지하거나 방해하여서는 아니 된다.

② 센터에 소속된 직원은 센터이용자가 위원회에 보내기 위하여 작성중이거나 소지하고 있는 진정서 또는 서면을 열람·압수 또는 폐기하여서는 아니 된다. 다만, 제1항의 규정에 의하여 미리 작성의사를 표명하지 아니하고 작성중이거나 소지하고 있는 문서의 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 센터에 소속된 직원은 센터이용자가 징벌혐의로 조사를 받고 있거나 징벌을 받고 있는 중이라는 이유로 위원회에 보내기 위한 진정서 또는 서면을 작성하거나 제출할 수 있는 기회를 제한하는 조치를 하여서는 아니 된다.

제9장 가해자 처벌 규정

제49조(위험요인 감소를 위한 대처사항) 신속한 신고조치(노인보호전문기관, 경찰, 구청, 119등)를 통한 우선 개입하고, 필요에 따라서는 경찰이 조사 전 과정에 참여토록 요청한다. 지역 지구대와의 사전 협력 관계 구축을 통해, 현장조사 또는 상담 전 과정에서 경찰이 동참하도록 지속적인 협조를 요청한다.

제50조(위험관리 관련 법령이행) 학대 및 인권침해 가해자에게는 다음에 법령에 의거하여 처벌을 요청 할 수 있다.

1. 사회보장기본법 : 제31조 비밀의 보호, 제35조 권리구제
2. 사회복지사업법 : 제34조의 2 보험가입의무, 제34조의 3 센터의 안전점검등, 제47조 비밀누설의 금지
3. 형사소송법 : 제212조 현행범인 체포
4. 특정범죄가중처벌등에 관한 법률 : 제5조의 9 보복범죄의 가중처법 등
5. 산업재해보상보험법 : 제4조 보험료, 제5조 정의, 시행규칙 제2조 정보통신망을 이용한 신청 또는 청구
6. 기타 법률적인 처리는 법률구조공단, 법률홈닥터(구청) 등을 통하여 처리한다.

부칙

제1조(시행일) 이 규정은 2018년 12월 1일부터 시행한다.

제2조(법령 등의 우선) 관련법령의 개폐로 이 규정이 관련법령에 저촉되는 사항이 있는 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

---

9)「국가인권위원회법시행령」제9조 준용

제3조(기타사항) 노인복지센터 노인인권길라잡이 제4장 노인여가복지센터 인권보호규정을 참고하고, 그 사항에 대해서는 따른다.

[별지 제1호 서식] 이용자 인권침해 사실 조사서
[별지 제2호 서식] 진정서
[별지 제3호 서식] 국가인권위원회 진정봉투
[별지 제4호 서식] (이용센터)인권상황조사표

[별지 제1호서식] 인권침해 사실 조사서

인권침해 사실 조사서

조사일시		조사장소	
피조사자		조 사 자	
※ 침해영역			
※ 구체적 사례			
※ 조사결과			

[별지 제2호서식] 진정서

국가인권위원회 규칙 제7호

접수번호	날짜 20 년 월 일 시 분

진 정 서

1. 진정인 (단체의 경우 단체 및 대표자를 함께 써 주시기 바랍니다.)		
① 이름	② 주민등록번호*	③ 국적
④ 주소		
⑤ 전화	⑥ 팩스	⑦ 이메일

2-1. 피해자 (진정인과 피해자가 다른 경우에 써 주시기 바랍니다.)		
① 이름	② 주민등록번호*	③ 국적
④ 주소		
⑤ 전화	⑥ 팩스	⑦ 이메일
⑧ 진정인과의 관계		⑨ 기타

2-2. 진정인과 피해자가 다른 경우, 피해자는 진정을 하는 사실을 알고 있습니까?

① 알고 있으며 조사를 원한다 ( ) ② 알고 있지만 조사를 원하지 않는다 ( )
③ 모르고 있다 ( ) ④ 알고는 있으나 조사를 원하는지 여부는 모르겠다 ( )

3. 피해자의 인권을 침해하거나 차별행위를 한 당사자는 누구입니까?	
① 이름	② 소속
② 연락처	

4. 피해자가 당한 인권침해 또는 차별행위에 관하여

① 수사기관의 고소·고발·진정을 제기하신 일이 있습니까?
ㅁ 있음 ㅁ 없음

② 법원·헌법재판소 등 권리구제기관의 구제절차를 제기하신 일이 있습니까?
ㅁ 있음 ㅁ 없음
있다면 언제, 누구의 이름으로 하였습니까?
ㅁ 언제 ( ) ㅁ 기관 및 사건번호 ( )

③ 국가인권위원회에 동일한 사안에 대하여 진정을 하신 일이 있습니까?
ㅁ 있음 ㅁ 없음

있다면 언제, 누구의 이름으로 하였습니까?
ㅁ 언제 ( ) ㅁ 누구 ( )

5. 피해자가 당한 인권침해 또는 차별행위를 보거나 잘 알고 있는 사람 또는 그 사실을 증명하는 데 도움이 되는 증거나 자료가 있으면 써 주시기 바랍니다.

* 외국인의 경우 여권번호 또는 외국인등록번호를 써 주시기 바랍니다.

<앞면>

6. 첨부서류: ㅁ 있음 ㅁ 없음	
7. 피해자가 어떤 내용의 인권침해 또는 차별행위를 당하였습니까?	
① 때	② 장소
③ 내용(쓸 자리가 부족한 경우 별지에 계속 써주시기 바랍니다)	

위 사건에 대해서 ㅁ 상담 후 종결로 처리하기 원합니다. ㅁ 진정 접수를 원합니다.

진정인 _____(서명 또는 날인)

수사기관 등에 진정·고소하면 조사 종결된다는 사실을 안내하였음 ㅁ 긴급구제조치 ㅁ 필요 ㅁ 불필요 20 년 월 일 담당자: 직급 성명 (서명 또는 날인)

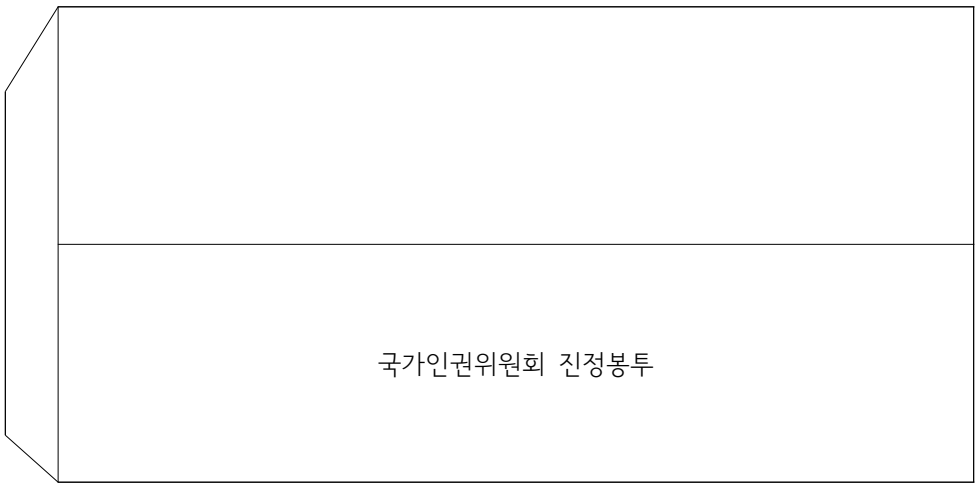
210㎜×297㎜(보존용지(2종) 70g/㎡

<뒷면>

[별지 제3호서식] 국가인권위원회 진정봉투

<앞>

<뒤>



※ 규격은 정부조달봉투 규격 1, 2, 3호에 준함

[별지 제4호서식] (이용센터)인권상황조사표

인권상황조사표

조사일시		조사장소	
피조사자		조 사 자	

1. 개인적 권리 보장

영역	조 사 내 용	수준부여	확 인 내 용
1. 프로그램 참여 등	1. 서비스 지원계획 수립 및 참여	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	2. 프로그램의 선택 및 지원	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	3. 자원봉사자와의 활동 참여	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
2. 신체적· 정신적 폭력	1. 반말과 욕설의 사용 여부	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	2. 무관심 또는 무시 여부	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	3. 비하하는 용어의 사용 여부	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	4. 기타 정신적 폭력 사용 여부	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	5. 신체적 체벌 여부	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	6. 방치·유기의 여부	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	7. 의도적 배제·무관심의 여부	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	8. 기타 신체적 폭력 사용 여부	1 - 2 - 3 - 4 - 5	

2. 사회적 권리 보장

영역	조 사 내 용	수준부여	확 인 내 용
1. 공공서비스 수급보장	1. 공적 수급비용의 보장	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	2. 보장구 사용의 보장	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	3. 도우미 지원 보장	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
2. 정보이용 및 접근	1. 정보이용의 보장	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	2. 이동·접근의 보장	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
3. 사회생활 등 보장	1. 이용자와 이용자간의 관계	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	2. 이용자와 직원간의 관계	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
	3. 이용자와 비이용자간의 관계	1 - 2 - 3 - 4 - 5	

* 수준부여: 1 - 불량, 2 - 미흡, 3 - 보통, 4 - 양호, 5 - 충족