

이용자 권리 지침

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 지침은 본 한국시각장애인복지관(이하 "복지관")을 이용하는 모든 이용자 및 보호자(가족)의 편의를 도모하고 복지관 사업에 적극적인 참여 독려와 이용자의 권리를 증진하고자 하는데 그 목적이 있다.

제2조 (적용범위)

복지관에서 이루어지는 이용자 권리에 관한 사항은 타 규정에 별도로 정하여진 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

제2장 이용자 인권

제3조 (이용자 존중)

이용자의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적·성적 위협이나, 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사할 수 없으며, 만일 관련사건 발생시 복지관 징계기준과 절차에 의거 징계할 수 있다.

제4조 (차별금지)

- 이용자에 대해 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공해야 한다.
- 이용자의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호·특징·조건·지위를 이유로 차별대우를 할 수 없다.

제5조 (이용자 권익보호)

이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리해야 한다.

제6조 (이용자와의 약속이행)

이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행해야한다.

제7조 (사생활 보호와 비밀 유지)

- 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 비밀을 보장해야

한다.

- ② 이용자의 사전 승인 없이 고객과 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호한다.
- ③ 장애인 당사자 및 보호자, 후견인은 본관에서 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성 확보에 대한 필요조치를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며 담당자는 이를 신속히 처리해야 한다.

제8조 (인권을 존중받을 권리)

- ① 이용자에게 장애의 특성상 생명이나 신체위험 가능성이 높아 불가피하게 신체적 제한을 가하는 경우를 제외하고는 신체적 제한을 할 수 없다
- ② 이용자는 동등한 인간으로서 기본적인 권리를 인정받아야 하며 신체적, 언어적 성적학대 및 인권을 침해하는 각종 괴롭힘이나 학대행위 등에 대해 기획홍보팀 고충처리 담당자에게 언제든지 지원을 요청할 수 있다.
- ③ 이 경우 담당자는 이의 해결을 위해 신속한 개입 및 문제해결을 위해 노력해야하며 이용자에 대한 비밀은 반드시 보장되어야 한다.

제9조 (인권교육)

이용자와 종사자를 대상으로 인권관련 교육을 연1회 이상 실시한다.

제10조 (이용자의 학대 및 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화)

모든 인간은 법 앞에서 평등하여 장애인이라는 이유로 학대를 받거나 또는 괴롭힘을 당하여서는 아니 되며 신체적인 제한을 하여서도 아니 된다. 장애인도 법이 인정한 동등한 보호 및 동등한 혜택을 차별 없이 받을 자격이 있다. 그리하여 복지관의 종사자는 이용자의 신체적, 정서적, 성적 학대는 물론 방임을 하여서도 아니 되며, 어떠한 형태의 괴롭힘이나 착취, 폭력을 사용해서는 아니 된다. 또한 장애인을 보호하기 위하여 모든 적절한 행정적, 교육적 및 그 밖의 조치 (이용자 학대 금지 서약서) 제출해야 한다.

- ① 복지관의 직원은 이용자에 대한 부당한 대우를 하여서는 아니 되며, 이용자의 인권을 무시하고 무리한 재활 치료 또는 훈련을 시켜서는 아니 된다.
- ② 복지관의 직원은 이용자에게 신체적 학대, 정서적 학대, 성적학대, 방임 등을 하여서는 아니 된다.
- ③ 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대로부터 장애인을 보호하기 위하여 모든 적절한 조치를 취한다.
- ④ 가족 및 보호자를 위하여 착취, 폭력 및 학대를 방지하고 인지하며 신고하는 방법에 대한 정보 및 교육의 제공을 포함하여 성별과 연령을 고려한 적절한 형태의 지원 및 보조를 보장해야 한다.
- ⑤ 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대의 발생을 방지하기 위하여 시설과 프로그램을 효과적으로 운영해야 한다.
- ⑥ 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대의 피해자가 된 장애인의 신체적, 인지적 및 심리적 회복, 재활 및 사회적 재통합을 촉진하기 위한 모든 적절한 조치를 취한다. 그러한 회복 및 재통합은

개인의 건강, 복지, 자아존중, 존엄성 및 자율성을 증진하는 환경에서 이루어지며, 성별과 연령에 따른 특수한 요구를 반영한다.

- ⑦ 다른 이용자나 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나 대체할만한 수단방법이 없을 경우, 증상완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등을 제외하고는 이용자의 의사에 반하여 신체적 제한을 해서는 안된다.
- ⑧ 어쩔 수 없이 신체적 제한을 할 경우에도 이용자의 심신의 상황, 신체적 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수 밖에 없었던 사유를 기록하고 본인이나 가족에게 그 사실을 통지한다.
- ⑨ 신체적 제한은 일시적임을 확실히 해야 하고, 이용자에게 가장 이로운 방식으로 제한을 하며, 사전 고지 및 동의서를 작성하여 보관한다.
- ⑩ 그 밖에 고의로 신체적 제한을 하거나 장애인에 대한 착취, 폭력 및 괴롭힘이나 학대사례가 발견되면 복지관은 이를 인사위원회를 통해 조사·확인하며 학대사례가 사실로 확인되면 징계위원회에 회부하여 그 결과에 따라 징계할 수 있다. [개정 2020. 01. 01.]

제3장 이용자 참여

제11조 (참여안내)

이용자는 치료·교육·훈련을 위한 모든 과정(접수상담, 서비스 계획, 서비스 제공, 종결)에 이르기까지 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있다. 이를 위해 서비스 시작 시 모든 이용자에게 '이용자의 권리와 참여 안내문'을 제공하고 설명한다.

제12조 (사업계획)

사업계획 수립 시 이용자 및 보호자의 욕구를 반영시킨다.

- ① 사업계획 수립 전에 이용자 간담회, 욕구조사, 면접 등 다양한 방법을 통해 의견을 수렴한다.
- ② 이용자가 제기한 요구와 의견은 충분히 논의하여 사업계획에 반영하고, 반영결과를 이용자에게 공지해야 한다.
- ③ 확정된 사업계획에 대해 이용자에게 공개설명회 또는 복지관 게시판, 홈페이지 등에 당해연도 사업내용을 정리하여 15일 이상 공고한다.

제13조 (사업평가)

모든 사업 평가에 이용자 및 보호자가 참여할 수 있다.

- ① 각 단위프로그램 진행과정에서 이용자들의 의견에 근거하여 프로그램을 평가하고 그 내용을 분기, 연도 평가에 이용자 참여를 독려한다.
- ② 복지관 전체사업평가에 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 해당사업 참여 이용자에게 전달해야 한다.
- ⑤ 평가내용은 모든 이용자가 요청할 경우 항상 열람할 수 있도록 개방되어야 한다.

제14조 (운영위원회 이용자대표 참여)

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

- ① 이용자대표는 1명 이상 3명 이내로 구성한다.
- ② 이용자대표는 각 분야별 이용자들 중 시설장의 추천을 받아 관할 구청장이 임명 또는 위촉한다.
- ③ 이용자 운영위원의 임기는 3년으로 하며 연임할 수 있다.
- ④ 이용자대표는 분기 1회 정기운영위원회와 임시운영위원회에 참석한다.
- ⑤ 이용자대표의 운영위원회 안건은 분야별 이용자들의 의견을 수렴하여 참여한다.
- ⑥ 기타 운영위원회 운영세부사항은 '운영규정 제4장'에 의한다.

제15조 (이용자 자조모임 지원)

- ① 복지관은 이용자의 자율성을 강화하고 정서적 치유와 이용자간의 지지와 격려를 위해 자발적으로 조직된 자조모임을 적극 지원하여야 한다.
- ② 복지관은 이용자 및 보호자들의 자조모임(자치활동)을 위해 인력과 장소, 차량, 자조모임 활동예산의 일부를 지원하여 자조모임의 독립과 활성화를 촉진해야 한다.

제16조 (이용자의 사회참여 지원)

- ① 복지관은 이용자가 희망하는 사회활동에 참여하고 본인의 의견을 말할 수 있도록 정보를 제공하고 적극 지지해야 한다.
- ② 이용자는 사회참여 과정에서 공간이나 차량이 필요한 경우 시설 및 장비대여를 요청할 수 있으며, 복지관은 복지관 운영에 지장이 없는 한 이의 지원을 위해 노력해야 한다.
- ③ 복지관은 이용자 및 지역사회 장애인들의 참정권을 존중하고 이를 행사할 수 있도록 선거일 안내 및 선거참여 홍보 등의 정보를 제공하고, 이용자 및 관련단체에서 선거참여를 위해 요청할 경우 차량을 대여하여 참정권을 지원해야 한다.

제4장 이용자 권리

제17조 (전문서비스 요구권리)

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

제18조 (이용자의 안전편의 권리)

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

제19조 (이용자의 알권리)

이용자가 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

제20조 (정보제공 및 자기결정권)

이용자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하고 이용자나 가족(또는 보호자)의 자기결정에 의하여 결정된 원하는 서비스에 대해서는 서비스 동의서를 받고 원하지 않는 서비스에 대해서는 거부할 수 있다.

제21조 (안전)

복지관을 이용하는 이용자와 그 보호자는 안전을 최우선으로 생각하여 다음 각 호의 사항에 의무가 있다.

- ① 복지관 셔틀버스 이용 시 직원의 안내에 따라야하며 직원이 탑승하지 않은 경우에는 안전벨트를 꼭 착용하고 운행에 방해가 되지 않도록 하여야 한다.
- ② 이용자는 복지관 내에서 사고가 일어나지 않도록 본인 및 타인을 위해 노력하여야 한다.
- ③ 이용자가 복용하는 약물이 있거나 그 외 이용자의 안전에 대해 필수적으로 알려야 하는 사항은 즉시 담당 사례관리자에게 고지하여야 한다.
- ④ 그 외 이용자와 그 보호자의 신변의 변화가 있을 시에는 즉시 담당 사례관리자에게 고지하여야 한다.

제22조 (복지관 운영에 관련된 책임)

- ① 이용자는 복지관에서 실시하는 제반 훈련과 교육과정에 적극 참여해야하며 제반 준수사항을 충실히 지켜 유익하고 보람 있는 이용자가 되도록 열과 성의를 다해야한다.
- ② 이용자의 교육 및 훈련에 필요한 비용(식비, 교통비, 프로그램비 등)은 본인이 부담해야한다.
- ③ 이용자가 이용기간 만료 외의 사유로 이용을 중단할 시, 중단하고자 하는 기간으로부터 15일 전 까지 담당사례관리자에게 통지하여야 한다.
- ④ 이용자가 고의 또는 과실로 복지관의 기물이 파손되었을 경우 본인이 변상해야한다.
- ⑤ 이용자가 고의 또는 과실로 복지관과 종사자에 피해를 입히거나 이용자와의 다툼이 있을 경우 복지관에서는 이용자 고충처리 결과에 따라 해당 이용자에게 경고장을 발부할 수 있으며, 또한 복지관 이용을 제재할 수 있다. [신설 2020. 01. 01.]

제23조 (민주시민으로서의 책임)

- ① 이용자는 타인의 개인정보를 침해하지 않고 개인정보를 보호하기 위해 힘써야 한다.
- ② 이용자가 타인에게 폭행 또는 협박하여 개인의 이익을 취하는 행위를 하여서는 안된다.
- ③ 그 외 이용자는 법률과 저촉되는 행위를 삼가야 하고, 이를 어길 시 그에 따른 법적 책임을 져야 한다.

제5장 이용자 고충처리

제24조 (목적)

복지관을 이용하는 이용자의 불편사항 또는 불만사항, 고충을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하는 데 목적이 있다.

제25조 (신청)

이용자는 전화, 복지관에 설치된 건의함, 홈페이지, 담당자와 상담, 관장과의 대화시간, 이용자고충처리위원회, 운영위원회 이용자대표 등을 통해 신청할 수 있다.

제26조 (신청서 및 구비서류)

- ① 관장은 신청서의 기재사항을 그 고충사항에 대한 심사 및 처리에 필요한 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 한다.
- ② 관장은 이용자에게 편의를 제공하기 위해 고충처리담당팀에 고충사항의 신청에 필요한 신청서를 비치하여야 하며, 고충신청인이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제27조 (고충사항의 접수)

- ① 이용자 고충처리 주무부서는 운영지원팀으로 하며 담당자는 운영지원팀장 또는 운영지원팀 업무분장 담당자로 한다. 주무부서가 아닌 팀에서 고충사항을 접수 하게 된 때에는 이를 주무부서 담당자에게 이송하여 즉시 접수 될 수 있도록 한다. [개정 2020. 01. 01.]
- ② 관장은 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 장소에 건의함을 비치하여야 하며, 담당직원은 매일 건의함을 확인하여 민원을 처리하여야 한다.
- ③ 고충처리 담당자는 신청서의 기재사항이 누락되어 있거나 고충사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선되어 있는 사항 등 경우에 따라 그 접수를 반려할 수 있다.
- ④ 고충처리담당팀에서 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충사항 접수 및 처리대장에 기록하고, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 등을 안내하여야 한다.

제28조 (고충사항 처리기간)

- ① 관장과 직원은 이용자가 복지관을 방문하여 단순한 행정절차 및 형식요건에 관하여 질의, 설명이나 조언을 요구한 경우에는 그 즉시 처리하여야 한다.
- ② 관장은 이용자가 고충사항을 접수한 경우 관련 직원들로 구성된 고충처리회의를 소집하여 처리하여야 하고 그 처리 결과는 15일 이내에 민원인에게 통보해야 한다.
- ③ 관장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리기간의 범위 내에서 1회에 한해 처리기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우 고

충신청인의 동의를 얻어 처리기간 범위 내에서 처리기간을 다시 연장 할 수 있다.

제29조 (고충사항의 처리)

- ① 관장이나 위임받은 자는 고충사항을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 15일 이내에 그 처리 결과를 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 본인에게 직접 통보하여야 한다.
- ② 관장이나 위임받은 자는 제1항에 따라 처리하는 고충사항의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정 되는 때에는 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 고충신청인에게 제1항의 방법으로 통보하여야 한다.
- ③ 관장이나 위임받은 자는 고충처리회의 결과 중 개선된 사항은 모든 이용자가 알 수 있도록 인터넷 등에 게시하여야 한다.
- ④ 장애인 당사자의 의견이 필요한 사안일 경우 복지관 이용자를 고충처리위원회 임시위원으로 선정하여 이용자 고충처리위원회를 운영할 수 있다. [신설 2020. 01. 01.]

제30조 (반복 및 중복 고충의 처리)

고충처리담당팀의 장은 고충신청인이 동일한 내용의 고충을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통보한 후에 접수되는 서류에 대하여 관장의 결재를 받아 종결처리 할 수 있다.

제31조 (접수거부, 처리지연 등의 시정요구)

- ① 고충신청인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반력을 하는 때에는 고충처리담당팀장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 요구를 받은 고충처리담당팀장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리 결과를 고충신청인에게 통보하여야 한다.

제32조 (이의신청의 방법 및 처리절차 등)

- ① 관장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 고충신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 관장에게 이의신청을 할 수 있다. 이의신청은 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.
 1. 신청인의 이름 및 주소와 연락처
 2. 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
 3. 이의신청의 취지 및 이유
 4. 고충사항거부처분의 결정통지를 받은 날
- ② 관장은 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.
- ③ 관장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록, 유지하여야 한다.

제33조 (국가인권위원회 진정)

이용자가 시설의 이용과 관련하여 아래와 같은 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회

법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있으며, 내용은 아래와 같다.

- 아 래 -

1. 국가기관, 지방자치단체 또는 구금 보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법 제 10조 내지 제22조에 보장된 인권침해를 당한 경우
2. 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) 등을 이유로 차별행위를 당한 경우
3. 민원인이 위원회에 위원회의 정책이나 행정제도 및 운영 등의 개선에 관한 건의, 허가, 인가 등의 신청, 제 증명의 신청, 국가인권위원회 법령해석, 행정 업무, 진정사건처리 등에 대한 질의 자료의 요구 등 위원회에 특정행위를 요구하는 경우

부 칙

1. (시행일) 이 지침은 2012년 1월 1일부터 시행한다.
1. (개정) 이 지침은 2020년 1월 1일부터 시행한다.