

NAJU
*Web
Contents*

2021년 09월 22일 12시 17분

목차

목차	2
이용자인권보장안내	3
나주시중부노인복지관 이용자 인권보장 지침	3
제1조(목적)	3
제2조 (참여안내)	3
제3조 (사업계획)	3
제4조 (전문서비스 요구권리)	3
제5조 (이용자의 안전편의 권리)	3
제6조 (이용자의 알권리)	3
제7조 (자기결정권)	3
제8조 (비밀유지)	3
제9조 (정보관리)	3
제10조 (전산정보)	4
제11조 (정보공개)	4
제12조 (이용자 고충처리)	4
제13조 (만족도 조사)	4
제14조 (욕구조사)	4
제15조 (인권침해예방 및 학대사례 처리절차)	4
부칙	5

🌈 나주시중부노인복지관 이용자 인권보장 지침

▶ 제1조(목적)

본 지침은 본 복지관을 이용하는 모든 이용자의 기본적 인권을 규정하고, 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시함으로써, 이용자들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후생활을 영위할 수 있도록 지원하는데 그 목적이 있다.

▶ 제2조 (참여안내)

이용자는 접수상담 및 서비스 계획, 실행, 종결에 이르기까지 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있다. 이를 위해 서비스 개입 시 모든 이용자에게 ‘이용자의 권리 지침’을 제공하고 설명한다.

▶ 제3조 (사업계획)

사업계획 수립 시 이용자의 욕구를 반영한다.

- 1 사업계획 수립 전에 이용자 간담회, 욕구조사 등 다양한 방법을 통해 의견을 수렴한다.
- 2 이용자가 제기한 요구와 의견은 충분히 논의하여 사업계획에 반영한다.

▶ 제4조 (전문서비스 요구권리)

이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 의거하여 서비스를 제공받으며, 최고 수준의 정보 및 기술 등 양질의 교육 서비스를 제공받을 권리가 있다.

▶ 제5조 (이용자의 안전편의 권리)

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

▶ 제6조 (이용자의 알권리)

이용자는 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

▶ 제7조 (자기결정권)

이용자는 자기결정을 스스로 행사할 수 있도록 서비스의 내용과 범위에 대한 정확하고 충분한 정보를 제공받아 서비스를 선택하고 거부할 수 있는 권리가 있다.

▶ 제8조 (비밀유지)

이용자와 관련된 모든 개인정보는 비밀보장을 원칙으로 하되, 이용자의 정보수집이 필요한 경우 ‘개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서’를 받는다.

※ 단, 다음 각 호에 해당하는 경우 개인정보 비밀보장을 예외로 한다.

- 가. 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 전기통신기본법, 지방세법, 소비자 보호법, 한국은행법, 형사소송법 등 법령에 특별한 규정이 있는 경우
- 나. 사회복지사 윤리강령에 의한 경우
- 다. 통계작성, 학술연구를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우
- 라. 이용자의 생명 및 안전에 위협의 소지가 있어 응급상황에 대처하여야 하는 경우

▶ 제9조 (정보관리)

- 1 ‘공공기관의 개인정보보호에 관한 법률’ 및 ‘개인정보 보호법’에 근거한다.
- 2 정보관리란 복지관 업무 수행에 필요한 모든 이용자의 개인정보 수집을 의미하며, 정보 수집 과정에서 개인의 기본 권리를 현저하게 침해할 우려가 있는 정보는 수집해서는 안 된다. (※ 복지관 이용회원의 경우)

▶ 가. 필수기재사항: 성명, 성별, 생년월일, 연락처, 주소, 생활구분, 서약 및 동의

▶ 나. 선택기재사항: 세대유형, 접수경로, 열은 빛 가속사양, 식별, 건강상태, 주거상황, 경제상황, 관심분야(수 복구) 등

3 정보주체는 자신의 개인정보 처리와 관련하여 각 호의 권리를 가진다.

- ▶ 가. 개인정보의 처리에 관한 정보를 제공받을 권리
- ▶ 나. 개인정보의 처리에 관한 동의, 동의범위 등을 선택하고 결정할 권리
- ▶ 다. 개인정보의 처리여부를 확인하고 개인정보에 대한 열람을 요구할 권리
- ▶ 라. 개인정보의 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리
- ▶ 마. 개인정보의 처리로 인하여 발생한 피해를 신속하고 공정한 절차에 따라 구제받을 권리

▶ 제10조 (전산정보)

이용자의 전산정보에 대한 관리는 다음과 같이 한다.

- 1 (입력) 이용자의 서비스와 관련된 정보 입력은 각 사업별 해당 담당자에 의한 입력 및 수정이 가능하다.
- 2 (열람) 이용자와 관련된 개별파일은 각 사업별 해당 담당자의 입회하에서만 열람이 가능하다.
- 3 (담당) 전산정보 총체적 관리는 상담 및 평생교육사업 담당자로 한다.
- 4 (관리) 관장은 이용자의 전산정보에 관한 관리 책임을 질 수 있다. 단, 입력 및 수정의 권한은 없다.

▶ 제11조 (정보공개)

- 1 이용자의 서비스 전반에 관한 정보를 이용자의 요구가 있을 때 정보를 공개할 수 있다.
- 2 타 기관에 정보 제공 시 이용자 동의를 얻어야 하며, 공개된 자료와 동의여부를 반드시 기록, 보관한다.
- 3 정보에 대한 외부유출은 공문에 의해서만 응한다.

▶ 제12조 (이용자 고충처리)

복지관을 이용하는 이용자의 고충사항을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하는 것을 목적으로 한다.

- 1 (신청) 이용자는 전화, 복지관에 설치된 건의함, 홈페이지, 담당자와 상담 등을 통해 이의를 제기할 수 있다.
- 2 (처리절차) 불편 또는 불만 사항이 접수된 즉시 복지관에 보고한다. 접수된 사항은 보고 절차에 의거 담당자와의 면담을 통해 방안을 마련한다. 직원은 접수된 즉시 해당 부서장에게 보고 하며 부서장은 관장에게 보고하여야 한다. 처리방안을 모색하기 위하여 이용자 고충사안별 해당 부서장 및 실무자를 대상으로 회의를 소집 할 수 있으며 관장은 회의에 당연직으로 참석한다.
- 3 (기한) 이용자의 불편 또는 불만 사항이 접수되면 15일 이내에 처리한다. 단, 전문적인 자문이나 검토가 필요하고 15일 이내에 처리가 불가능한 사항에 대해서는 당사자에게 이후 처리절 차와 계획에 대하여 전달한다.
- 4 (결과통보) 이용자의 고충처리 및 결과를 개별통보하며, 복지관 홈페이지 및 게시판에 공개 하여야 한다. 각 사업별 담당자는 고충처리 및 결과 내용을 기록,관리한다.
- 5 (담당) 모든 불편 또는 불만사항의 접수는 전 직원이 접수할 수 있으며, 각 사업별 담당자 혹은 해당 팀이 제기된 사항 처리 및 처리 결과 통보를 실시하며, 총체적 관리는 상담 및 평생교육 사업 담당자로 한다.

▶ 제13조 (만족도 조사)

이용자 및 보호자에게 각 영역별 사업에 대한 만족도 조사를 연1회 이상 실시하여 사업에 대한 만족여부를 파악하고, 그 결과를 차기 사업 계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.

▶ 제14조 (욕구조사)

이용자 및 보호자의 욕구조사를 연1회 이상 실시하고, 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.

▶ 제15조 (인권침해예방 및 학대사례 처리절차)

복지관 관장과 종사자는 종사자 또는 이용자 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 행동을 한다.

- 1 노인 학대에 해당하는 구체적 행위에 관한 정확한 이해를 갖추어야 한다.

2 노인인권(권리, 자살 등) 및 학대와 관련한 교육에 연 1회 이상 참여해야 한다.

3 이용자를 대상으로 이용자 권리보호 및 인권, 학대예방에 관한 교육을 연1회 이상 실시해야 한다.

4 종사자는 노인 학대행위를 목격하였을 경우, 관장(국장) 및 노인학대 관련기관(노인보호전문기관, 보건복지콜센터, 전화 129), 시군구 노인복지담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원, 경찰 등에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.

5 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.

6 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.

7 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안된다

▶ 부칙

부칙 < 2014. 08. 22. > 이 규정은 내부결재 이후부터 시행한다.

NAJU

Web Contents

