

제정 2025. 7. 1.

## 제 1 장 총칙

### 제1조(목적)

본 규정은 용진군가족센터(이하 센터)를 이용하는 모든 이용자 및 가족(이하 이용자)의 편의를 도모하고 이용자의 적극적인 참여와 권리를 보장하고자 하는데 그 목적이 있다.

### 제2조(정의)

이용자의 권리라 함은 본 기관을 이용하는 이용자가 관내 이용 모든 과정에서 인간으로서의 존엄성을 존중받으며 일체의 차별과 인권의 침해를 받지 않을 권리를 말한다.

### 제3조(적용)

센터에서 이루어지는 이용자 참여에 관한 사항은 타 규정에 별도로 정하여진 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

## 제 2 장 이용자 권리

### 제4조(존엄한 존재로 대우 받을 권리)

이용자는 존엄한 존재로 다음과 같은 권리가 있다.

1. 이용자가 센터의 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
2. 이용자가 시민으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.
3. 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 방임 등의 학대행

위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 센터의 징계규정 절차에 따라 처벌하며 이용자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

4. 이용자(가족)는 센터의 서비스나 운영에 참여하고 협조할 수 있다.
5. 센터는 직원에게 이용자의 권리에 대한 교육 등을 매년 실시한다.
6. 직원은 프로그램 및 서비스 과정에서 이용자의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 이용자의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

#### **제5조(질 높은 서비스를 받은 권리)**

이용자는 질 높은 서비스를 받기 위한 다음과 같은 권리가 있다.

1. 센터는 이용자의 삶의 질을 증진시키고, 가족의 성장을 돕기 위해 전문적 서비스를 제공하여야 한다.
2. 이용자의 개별적 욕구와 선호, 기능 등을 고려하여 개별화된 서비스 계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
3. 센터는 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 직원의 서비스 능력을 제고하여야 한다.

#### **제6조(쾌적하고 안전한 환경에서 서비스 받을 권리)**

이용자는 쾌적한 환경에서 서비스를 받을 권리가 있다.

1. 센터는 안전하고 쾌적한 환경을 제공하여야 한다.
2. 센터는 이용자의 위생관리 및 전염병 예방 등에 신속하게 대처하여야 한다.
3. 이용자는 이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 센터 유지를 요구할 수 있다.
4. 센터는 직무수행상의 사고로 인하여 이용자에게 위협을 초래하지 않기 위해서 직무안전에 최선을 다해야 한다.

#### **제7조(신체적 제한을 받지 않을 권리)**

이용자는 신체적 제한을 받지 않을 다음과 같은 권리가 있다.

1. 이용자는 어떠한 상황과 이유로도 신체적 제한을 받아서는 안된다. 단, 다음의 각 호와 같은 사유 발생시 신체적 구속을 받을 수 있다.
  - ① 이용자 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위협을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우
  - ② 신체구속이나 행동제한을 하는 것 외에는 대체할 만한 보호(보육) 방법

이 없을 경우

③ 타인을 심각하게 위협할 경우

④ 긴급(위급) 상황이나 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적인 신체적 제한을 하는 경우

2. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 이용자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대해 이용자 본인이나 가족에게 통지하여야 한다.

3. 센터 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 행위를 해서는 안 된다.

### **제8조(사생활 보장 및 비밀 보장에 대한 권리)**

이용자는 사생활 보장 및 비밀 보장을 위해 다음과 같은 권리가 있다.

1. 직원은 이용자의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 한다.

2. 이용자의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만, 이용자의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 이용자 및 보호자의 동의를 받은 후 정보를 공개할 수 있다.

### **제9조(정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리)**

이용자는 정치, 문화, 종교적 신념에 관해 다음과 같은 권리가 있다.

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

2. 이용자의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.

3. 이용자의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

### **제10조(불평의 표현과 해결을 요구할 권리)**

이용자는 불평을 표현하고 해결을 요구할 다음과 같은 권리가 있다.

1. 이용자의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차를 마련하여 시행하여야 한다.

2. 이용자나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

3. 불평을 제기했다는 이유로 이용자에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

### **제11조(센터 내외부 활동 참여의 자유에 대한 권리)**

이용자는 활동 참여의 자유에 대해 다음과 같은 권리가 있다.

1. 센터 내의 자발적 모임이나 다른 이용자와 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.
2. 다른 이용자의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 센터 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 하며, 센터는 이를 지원해야 한다.
3. 센터는 운영 및 서비스 이용에 있어 이용자들이 자치활동을 할 수 있도록 보장하고 지원해야 한다.
4. 센터는 이용자의 문화활동, 여가활동, 자조모임 등의 운영을 보장하고 지원해야 한다.
5. 센터는 소수집단에 대한 동등한 참여를 보장·배려하고 지원해야 한다.
6. 센터 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.
7. 지역사회 주민들은 이용자의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

### **제12조(알 권리 및 자기결정권 행사의 권리)**

이용자는 정보 접근과 자기결정권 행사를 위해 다음과 같은 권리가 있다.

1. 이용자는 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대해 알 권리가 있으며, 센터는 이용자가 요구할 경우 정보접근을 허용하여야 한다.
2. 이용자의 의사에 반하여 서비스 참여를 강제하거나 종결하지 않으며, 불가피한 경우 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 이용자 또는 가족을 참여시켜야 한다.
3. 이용자가 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
4. 이용자의 권리, 서비스 이용 및 운영과 관련된 센터의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 이용자와 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

## 제3장 이용자 참여

### 제13조(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 공지(설명)를 의무화하고 서면으로 동의를 구한다.

### 제14조(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 설명회 또는 홈페이지 등을 통해 공고한다.

### 제15조(사업평가)

모든 사업 평가에 이용자 및 보호자가 참여할 수 있다.

1. 센터 상반기, 연도 평가에 이용자 참여를 독려한다.
2. 이용자가 서비스 중도, 종결 평가에 참여 또는 의견을 제시하여 계획의 수정이 필요한 부분을 요구할 수 있도록 해야 한다.
3. 평가결과는 이용자에게 공지하고 해당사업 참여 이용자에게 전달해야 한다.
4. 평가내용은 모든 이용자가 열람할 수 있도록 하고 한다.

### 제16조(운영위원회 이용자대표 참여)

센터 운영위원회에 대표성 있는 이용자의 실질적인 참여로 센터 운영 전반에 대한 이용자의 참여를 보장한다.

1. 이용자 대표는 1명 이상으로 하며 지방자치단체장에게 임명 또는 위촉 승인을 요청한다.
2. 운영위원의 임기 등은 별도 규정에 따른다.
3. 센터는 다문화가족 교류소통공간 이용자 운영위원회를 별도 설치하여 사업계획 및 평가 등 주요한 사항을 심의한다.

4. 이 밖에도 센터는 아래와 같은 사항을 모니터 한다.

- ① 센터 각종 프로그램
- ② 직원의 서비스
- ③ 행정서비스
- ④ 센터 및 환경
- ⑤ 이용자 인권과 참여
- ⑥ 이용자 욕구
- ⑦ 이용자 불편사항과 건의사항
- ⑧ 기타사항

## 제4장 이용자 정보관리

### 제18조 (비밀유지)

이용자와 관련된 모든 개인정보에 대해서는 철저한 비밀을 유지한다. 또한 이용자에게 초기상담 시 ‘개인정보 제공 및 활용에 관한 동의서’를 받는다.

### 제19조(정보관리)

이용자 정보관리에 관한 사항은 아래와 같다. 다만 그 외의 사항은 개인정보 처리방침을 따른다.

1. 이용자와 관련된 개별파일은 담당자의 입회하에서 열람이 가능하다.
2. 이용자의 서비스와 관련된 내용의 입력은 각 담당자에 의해 해당 영역에서만 입력 및 수정이 가능하다.
3. 직원은 컴퓨터 내 이용자 정보 및 기타 자료 정보 보호에 대한 관리 책임을 가지며, 이에 대해 정기적으로 교육한다.

### 제20조(정보공개)

이용자의 정보공개에 대한 관리는 다음과 같이 한다.

1. 이용자의 서비스 전반에 관한 정보를 이용자 및 보호자의 요구가 있을 때 정보를 공개할 수 있다.
2. 타 기관에 정보 제공 시 이용자 및 보호자의 동의를 얻어야 하며, 공개된 자료와 동의 여부를 기록·보관한다.

## 제5장 이용자 고충처리

### 제21조 (신청절차)

이용자의 의견수렴의 신청절차는 다음과 같다.

1. 이용자는 전화, 센터에 설치된 건의함, 홈페이지, 담당자 및 기관장 면담, 이용자대표 등의 관내 절차를 통해 이의를 제기할 수 있다.
2. 이용자는 국가 인권위원회, 보건복지부 등의 관외 절차를 통해 이의를 제기할 수 있다.

### 제22조 (처리절차)

1. 건의함을 통해 접수된 의견을 고충처리담당자가 접수하여 보고한다.
2. 상담을 통해 접수된 의견은 즉시 기관에 보고한다.
3. 이용자대표를 통해 접수된 의견은 고충처리담당자가 정리하여 보고한다.
4. 관내 절차에 의해 접수된 의견은 고충처리회의를 통해 방안을 마련한다.

### 제23조 (기한)

이용자의 불편 또는 불만 사항이 접수되면 2주 이내에 처리하며 과정기록을 자세히 작성한다.

### 제24조 (결과통보 및 담당)

1. 처리된 결과는 의견을 접수한 이용자에게 개별통보하며, 센터 홈페이지 또는 게시판 등을 통해 모든 이용자가 알 수 있도록 공지한다.
2. 고충처리 결과 내용을 기록·관리한다.

### 제25조 (담당)

1. 이용자의 모든 불편 또는 불만사항의 접수는 고충처리담당자가 한다.
2. 제기된 사항에 대한 처리결과 통보는 고충처리담당자가 한다.

## 제6장 이용자 의견수렴

### 제26조(만족도조사)

1. 이용자에게 각 사업에 대한 만족도 조사를 연1회 이상 실시하여 사업에 대한 만족여부를 파악하고, 그 결과를 익년 사업계획 수립에 반영하여 서비스

의 질을 높인다.

2. 이용자들의 편의를 도모하기 위해 만족도와 욕구조사를 동시에 실시할 수 있다.

#### 제27조(욕구조사)

1. 이용자의 욕구조사를 주기적으로 실시하고, 그 결과를 사업계획수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.

2. 이용자들의 편의를 도모하기 위해 만족도와 욕구조사를 동시에 실시할 수 있다.

#### 부 칙

이 규정은 2025년 7월 1일부터 시행한다.