

**낙동종합사회복지관  
이용자를 위한  
인권침해예방 및 대응방법 안내**

**2019년**



**사회복지법인 진각복지재단  
낙동종합사회복지관**

---

# 1. 인권 및 인권침해

인권이란 인간으로서 당연히 가지는 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말합니다.

인권침해란 인간으로서 가진 권리 혹은 법으로 보장되는 기본권(자유권, 평등권, 사회권, 참정권, 청구권)이 존중받지 못하고 장애, 성별, 나이, 사회적 신분, 용모 등을 이유로 타인에 의해 침해되는 것을 의미합니다.

---

## 2. 인권 침해 유형

### ■ 전문서비스 요구 권리 침해

- ① 서비스 과정(접수상담, 서비스 계획, 서비스 제공, 종결)에 관한 참여를 무시하는 행위
- ② 이용자에게 개인적 이유로 차별적 처우나 불이익을 주는 행위
- ③ 복지관 위생관리 및 전염병 예방을 소홀히 하는 행위
- ④ 공인된 자격을 갖추지 않은 강사로부터 서비스가 제공되는 행위

### ■ 이용자의 안전편의 권리 침해

- ① 이용자의 편의를 위해 시설물 청결을 유지하지 않는 행위
- ② 이용자의 안전 및 복지관 시설 유지 요청을 무시하는 행위
- ③ 복지관 위생관리 및 전염병 예방을 소홀히 하는 행위

### ■ 이용자의 알 권리 침해

- ① 이용자의 정보 제공 요청을 무시하는 행위

### ■ 정보제공 및 자기결정권 침해

- ① 이용자에게 충분한 정보를 제공하지 않는 행위
- ② 이용자의 결정을 강요 또는 무시하는 행위
- ③ 이용자의 정치적 이념 및 종교적 신념을 무시 또는 강요하는 행위

---

### 3. 우리 복지관 인권침해 예방

- 복지관은 이용자들의 권익향상을 위해 이용자 권리지침, 권익옹호사업지침, 인권침해 사건 조사·처리 지침을 제정 및 적용한다.
- 복지관은 이용자들에게 이용자의 권리와 참여에 관한 내용의 안내문을 제공한다.
- 복지관 전 직원은 서비스 제공과정에서 인권침해가 발생하지 않도록 서비스현장을 준수하고 이용자의 인권보장에 대한 서약서를 작성한다.
- 복지관은 전 직원을 대상으로 인권교육, 아동학대 및 긴급복지신고의무자교육, 성희롱예방교육, 개인정보보호교육, 장애인인식개선교육 등을 실시한다.
- 직원은 어떠한 이유로도 이용자를 언어적으로 헐박, 무시, 조롱, 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존대어를 사용한다.
- 복지관은 서비스 모니터링 및 이용자 고충처리 지원제도를 운영한다.

---

### 4. 우리 복지관 인권침해 대응방법

- 복지관 내 인권침해 상담 및 구제방법은 아래와 같이 운영한다.
  - ① 이용자 고충처리 소리함 및 인권 진정함 운영 - 1층 로비 입구 설치
  - ② 홈페이지(<http://www.ndswc.or.kr/>) - 참여공간 내 주민의 소리
  - ③ 대면 및 전화상담 - 2층 사무실 방문 및 복지관 연락처(☎ 051-271-0560)
- 복지관 외 인권침해 상담 및 구제방법은 아래와 같이 운영한다.
  - ① 국가인권위원회 전화 및 홈페이지 상담 - 연락처(1331) 및 홈페이지([www.humanrights.go.kr](http://www.humanrights.go.kr))
  - ② 국가인권위원회 우편 및 방문 접수 - 부산인권사무소  
(부산광역시 연제구 중앙대로 1000 ☎ 051-710-9716)
- 복지관은 이용자의 인권침해 사건 발생 시 적극적이고, 광범위한 계획에 주도적으로 참여하고, 사건 종결 시 지속적인 모니터링 및 필요서비스를 제공하여 이용자의 인권 신장과 회복을 지원한다.

#### 별지

1. 국가인권위원회 진정서

# 낙동종합사회복지관은 이용자와 아래와 같이 약속합니다.

하나. 우리는 밝은 미소와 친절한 태도로 이용자를 맞이하겠습니다.

하나. 우리는 이용자의 권리와 선택을 존중하겠습니다.

하나. 우리는 투명한 운영과 공개로 신뢰받는 복지관이 되겠습니다.

하나. 우리는 열린 마음으로 이용자의 작은 목소리에도 귀 기울이겠습니다.

하나. 우리는 이용자가 만족할 수 있는 신속하고 공정한 서비스를 제공하겠습니다.

하나. 우리는 이용자에게 다양하고 유익한 정보를 제공하겠습니다.

하나. 우리는 양질의 서비스 제공을 위해 전문지식과 소양을 갖추도록 노력하겠습니다.

하나. 우리는 이용자가 편안하게 이용할 수 있는 쾌적한 환경조성에 힘쓰겠습니다.

하나. 우리는 이용자의 개인정보 보호를 위해 노력하겠습니다.



사회복지법인 진각복지재단  
낙동종합사회복지관