

제 5장 이용자 고충처리 및 인권침해 관련 구제방법

제23조(이용자 고충처리)복지용구사업소를 이용하는 이용자의 불편사항 또는 불만사항을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하는 것을 목적으로 다음과 같이 행동해야 한다.

1. (신청)이용자는 전화,복지용구사업소에 설치된 건의함,홈페이지,담당자와 상담 등을 통해 이의를 제기할 수 있다.
2. (처리절차)불편 또는 불만 사항은 수시 혹은 정기적(월2회)으로 확인하며 접수된 사항은 고충처리위원회의 회의를 거쳐 방안을 마련한다.단,해당 팀 또는 담당자를 통해 해결이 가능한 경우 이용자 고충처리 일지로 대체한다.자세한 처리절차는 첨부자료를 참고하며 이를 이용자에게 공지하도록 한다.
3. (기한)불편 또는 불만 사항이 접수되면10일 이내에 처리한다.
4. (결과통보)처리된 결과를 개별통보하며,복지용구사업소 홈페이지 및 게시판 등을 이용한 공지로 모든 이용자가 알 수 있도록 한다.고충처리 결과 내용을 기록·관리한다.
5. (담당)복지용구사업소 이용불편 또는 불만사항의 접수 및 처리결과 통보는 상담사업담당자로 한다.단 각 사업별 특수성을 띄거나 담당 업무와 관련된 고충의 경우 해당사업 담당자가 고충사항을 접수하고 민원을 처리하여야 한다.
6. (접수)복지용구사업소를 이용함에 있어 불만이 있거나 고충사항이 있는 경우 먼저 상담사업 담당자와 상담하도록 하며,이외 상담직원과 상의하거나 복지용구사업소 건의함,진정함,홈페이지,카카오톡1대1상담 등 다양한 창구를 활용하여 신청할 수 있다.또한이용자에게 편의를 제공하기 위해 고충사항의 신청에 필요한 신청서를 비치하여야 한다.
7. 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충사항 접수 및 처리대장에 기록하고, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 등

을 안내하여야 한다.

8. (반복 및 중복고충, 불분명의 경우) 고충처리 신청서의 기재사항이 누락되어 있거나 고충사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선되어 있는 사항 등의 경우에는 그 접수를 반려할 수 있다.

제24조(이용자 인권침해 및 학대) 복지용구사업소 관장과 종사자는 종사자 또는 동료 노인들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 행동을 해야 한다.

1. (신청)이용자는 복지용구사업소에 설치된 인권진정함을 통해 진정서를 제기할 수 있다.
2. (처리절차)진정함을 정기적(월2회)으로 확인하고 접수된 사항은 고충처리위원회에서 회의를 거쳐 방안을 마련한다.자세한 처리절차는 첨부자료를 참고하며 이를 이용자에게 공지하도록 한다.
3. (기한)진정서가 접수되면10일 이내에 처리한다.
4. (결과통보)처리된 결과를 청구 및 청원한 사람에게 통보하며,진정처리 결과 내용을 기록·관리한다.
5. (담당)인권침해 및 학대관련 접수 및 처리결과 통보는 상담사업담당자로 한다.

제25조(이의신청의 방법 및 처리절차 등)

1.고충처리에 대하여 불복이 있는 고충신청인은 처리결과를 받은 날로부터 90일 이내 기관에 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)고충처리 결과 통지를 받은 날

2.이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유,원래의 처리결과에 대한 불복방법및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.

3.이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·보관하여야 한다.

제26조(국가인권위원회 진정)이용자가 시설의 이용과 관련하여 아래와 같은 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회 법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있으며,내용은 다음 각 호와 같다.

- 1.국가기관,지방자치단체 또는 구금 보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법 제10조 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 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