

사회복지사	시설장	센터장

종 사 자 인 권 침 해 대 응 지 침

이 삭 방 문 요 양 센 터

종사자 인권침해 대응지침

제1조(목적) 이 지침은 ‘대한민국 헌법’ 제10조부터 제37조까지, 세계인권선언(1948.12.10. 유엔 총회 개정), 남녀고용평등과 일, 가정 양립 지원에 관한 법률 제4조에 근거하여 종사자의 권리가 제한되거나 침해받지 않도록 인권 보호 및 보장증진에 대하여 필요한 사항을 규정함으로써 이삭방문요양센터 종사자의 인권보장에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. ‘인권이란 대한민국 헌법’ 법률에서 보장하거나 대한민국 가입, 비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유의 권리를 말한다.
2. ‘종사자’란 이삭방문요양센터의 직원으로 근로계약을 체결하고 업무를 부여받은 모든 사람을 말한다.

제3조(인권보장의 원칙)

1. 이 지침에서 규정하는 종사자의 인권은 인권으로서의 존엄성을 유지하고 행복을 추구하기 위하여 반드시 보장되어야 하는 권리이며, 이 지침에 열거되지 아니한 이유로 경시되어서는 아니 된다.
2. 종사자의 인권에 대한 제한은 직무상 특별히 필요한 경우, 인권의 본질적 내용을 침해하지 않는 최소한의 범위에서 당사자가 동의한 사항에 한하여 할 수 있다.

제4조(책무)

1. 모든 종사자는 자신의 인권을 스스로 보호하며, 종사자 상호 간의 인권을 존중하고 다른 종사자의 인권침해를 방지하기 위하여 노력한다.
2. 센터장 및 시설장은 종사자의 인권보호 및 보장증진을 위하여 노력하여야 하고, 이에 필요한 행정 및 재정적 지원을 하여야 한다.
3. 이삭방문요양센터를 이용하는 모든 이용자는 종사자의 인권을 존중해야 하며, 인권침해를 해서는 안 된다.

제5조(인권교육) 센터(시설)장은 연 1회 이상 인권 보호 및 종사자 고충에 대한 보장을 위한 교육을 실시 하여야 한다. 다만, 대면 교육이 어려울 경우 인권보호 및 종사자 고충에 대한 보장내역이 있는 교육 자료를 통해 서면으로 대신할 수 있다.

제6조(교육내용)

1. 노동권 보장을 위한 교육
2. 여성 종사자의 노동권 보장 교육
3. 성희롱, 성차별, 성폭력 예방 교육
4. 종사자 상호 간 원활한 의사소통을 위한 교육
5. 고충 처리 절차 교육
6. 그 밖의 종사자의 인권 보호 및 고충에 대한 보장을 위해 필요한 교육

제7조(인권 보호 및 종사자 고충에 대한 보장 등)

1. 센터(시설)장은 종사자의 인권 보호 및 종사자 고충에 대한 보장을 위하여 고충 처리 절차와 고충 처리 대장, 고충 처리함 등을 마련하는 등 필요한 조치를 해야 한다.
2. 고충 처리함은 현장에서 확인되는 실물이나 SNS 등을 활용할 수 있으며, 이 때 고충 접수는 공개 또는 무기명으로 할 수 있도록 한다.

제8조(고충 처리절차)

1. 고충 신고 및 접수 방법
 - ① 센터에 비치된 고충 처리함을 통한 서면접수
 - ② 전화 및 방문을 통한 구두 및 서면접수
 - ③ 전화, 눈 및 이메일 통한 접수(sso776666@naver.com)
 - ④ 직원회의를 통한 접수 등
2. 고충 접수 및 담당자 : 센터장, 시설장, 실장(사회복지사)
3. 고충 처리 통보 안내 : 접수된 고충은 신고인에게 10일 이내로 진행 과정 및 결과에 대해 통보한다. 다만, 추가 진술이 필요하거나 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 결과 통보 시기를 연장할 수 있다.
4. 고충 처리절차
 - ① 고충 신고 및 접수
 - ② 고충 처리 회의
 - ③ 신고인에게 고충 처리 결과 통보
 - ④ 고충 처리 결과보고

제9조(인권침해 고충의 신청) 인권침해와 관련하여 상담을 원하거나 인권침해 처리를 원하는 종사자 또는 그 대리인은 서면, 전화, SNS, 방문 등의 방법으로 고충을 신청할 수 있다.

제10조(상담 및 조치)

1. 센터장, 시설장, 실장(사회복지사)는 종사자의 고충 상담이 신청된 날로부터 2일 이내 상담에 응하여야 하며, 조사 등의 조치가 필요한 경우 즉시 시설장에게 보고하여야 한다.
2. 조사 등의 조치가 필요한 경우 20일 이내에 조사를 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 조사 기간을 연장할 수 있다. 이 경우 제6조 제3항의 결과 통보 시기와 제11조 제1항의 회의실 시 시기를 조사가 끝난 후로 한다.
3. 제2항의 의해 조사가 진행 중인 사안이 법령에 의해 다른 기관에서 조사 또는 처리 중이거나 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지할 수 있다.
4. 센터(시설)장은 종사자의 인권침해 문제에 대응할 수 있도록 필요한 경우 전문가에게 협조를 요청하는 등 적극 지원해야 한다.

제11조(고충처리 회의)

1. 신고 및 접수된 고충 처리에 대하여 센터(시설)장은 3일 이내로 회의를 실시하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 회의를 연장할 수 있다.
2. 센터장, 시설장, 실장(사회복지사)을 포함하여 3인으로 구성하여 회의를 진행하되 신고인의 추가 진술이 필요한 경우 신고인의 동의를 받고 회의에 참석시킬 수 있다.
3. 센터(시설)장은 고충 처리에 대한 담당자 및 시기를 지명하고 서기로 하여금 회의 내용을 기록할 수 있게 하여야 한다.
4. 지명된 서기는 회의 내용을 기록하여 센터(시설)장에게 보고를 하여야 한다.
5. 회의 결과에 따라 신고된 고충에 대해 진행하고, 그 결과를 신고가 접수된 날로부터 10일 이내로 신고인에게 통보해 주어야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우 10일의 범위 안에서 결과 통보 시기를 연장할 수 있다.
6. 센터(시설)장으로부터 지명된 담당자는 고충 처리에 대한 결과보고를 센터장에게 하여야 한다.

제12조(불만 및 고충처리 기록 및 보고)

1. ‘불만 및 고충 처리 대장’을 만들어, 불만 및 고충 접수 및 처리결과를 기록하여 보관해야 한다. 【붙임표 3】 참조
2. 불만 및 고충 유형 분석 결과는 직원회의 및 사례회의에 반영하여 동일 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제13조(피해자 등 비밀유지)

1. 종사자의 고충을 신고 또는 접수 받은 자는 인권침해를 주장하는 자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충의 상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.
2. 직무상 인권침해 고충과 관계된 개인정보를 알게 담당자 또는 센터 관계자는 사안의 조사 및 처리를 위해 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설하여서는 아니 된다. 또한 개인정보의 유출의 경우에는 개인정보보호법에 의거하여 처벌될 수 있다.

제14조(조사의 종결) 조사결과 인권침해에 해당되지 않는다고 인정될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

제15조(재발 방지 조치 및 징계 등)

1. 센터(시설)장은 인권침해의 재발 방지를 위하여 필요한 조치를 할 수 있으며, 이 경우 당해 조치로 피해자에게 불이익하게 할 수 없다.
2. 조사결과 법령에서 정한 징계 사유에 해당된다고 인정되는 인권침해에 대해서 시설장은 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계 등 제재절차가 이루어 지도록 하여야 한다.
3. 제1항 및 제2항 규정에 의한 인권침해 사안의 처리 후 그 결과를 담당자에게 서면으로 통지하여야 한다.

부 칙

(시행일) 이 지침은 공지한 날로부터 시행한다.