

권익옹호 지침

제1조(목적) 이 지침은 금정구장애인복지관을 이용하는 모든 이용자들의 권익옹호를 그 목적으로 한다.

제2조(용어정의) 권익옹호란 누군가가 자신이 원하는 것을 말하고, 권리를 확보하고, 이익을 표현하고, 필요한 서비스를 얻을 수 있도록 도움을 주는 것으로 사회통합, 평등, 사회정의를 증진할 수 있다.

제3조(법 앞의 동등한 인정) 복지관은 이용자들이 모든 영역에서 법 앞에 인간으로서 인정받을 권리가 있음을 재확인한다.

제4조(사법에 대한 권리) 복지관은 이용자 중 조사와 기타 예비적 단계를 포함한 모든 법적 절차에서 증인을 포함한 직·간접적 참여자로서의 효과적인 역할을 촉진하기 위하여 절차적 편의 및 연령에 적합한 편의의 제공을 포함하여 다른 모든 사람과 동등하게 사법에 효과적으로 접근할 수 있도록 한다.

제5조(진정) 복지관 이용자 중 차별행위로 인하여 피해를 입은 사람 또는 그 사실을 알고 있는 사람이나 단체는 국가인권위원회에 그 내용을 진정할 수 있다.

제6조(비밀 엄수의 의무) 복지관 종사자 또는 그 직에 있었던 사람은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

제7조(접근성) 복지관은 이용자 중 자립적으로 생활하고 삶의 모든 영역에 완전히 참여 할 수 있도록 하기 위하여 장애인이 물리적 환경, 교통, 정보통신 기술 및 체계를 포함한 정보통신, 그리고 대중에게 개방 또는 제공된 기타 시설 및 서비스에 접근할 수 있도록 조취 하여야 한다.

제8조(신체의 자유 및 안전) 복지관은 장애인에 대해 다음의 사항을 보장 할 수 있도록 노력한다.

1. 신체의 자유 및 안전에 관한 권리를 향유한다.
2. 장애인의 자유는 불법적 또는 임의적으로 박탈당하지 아니하고 자유에 대한 일체의 제한은 법에 합치하여야 하며, 어떠한 경우에도 장애의 존재가 자유의 박탈을 정당화하지 아니한다.

제9조(자기결정권 및 선택권) ① 복지관 이용자는 자신의 생활전반에 관하여 자신의 의사에 따라 스스로 선택하고 결정할 권리를 가진다.

② 자신의 주거지의 결정, 의료행위에 대한 동의나 타인과의 교류, 복지서비스의 이용여부와 서비스 종류의 선택 등을 스스로 결정한다.

③ 의사결정이 필요한 사항과 관련하여 충분한 정보와 의사 결정에 필요한 도움을 제공한다.

제10조(정당한 편의) 장애인이 비장애인과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애의 유형과 정도, 특성 등을 고려한 편의시설·설비·도구·서비스 등 정당한 편의를 제공한다.

제11조(착취, 폭력 및 학대로부터의 자유) 복지관은 연령, 성별 및 장애를 고려하여 가족 및 보호자를 위하여 착취, 폭력 및 학대를 방지하고 인지하며 신고하는 방법에 대한 정보 및 교육의 제공을 포함하여 적절한 형태의 지원 및 보조를 보장함으로써 착취, 폭력 및 학대를 방지하기 위한 적절한 조치를 취하여야 한다.

제12조(금지행위) 복지관은 다음 각 호의 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 장애인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
2. 자신의 보호·감독을 받는 장애인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
3. 장애인에게 구걸을 하게 하거나 장애인을 이용하여 구걸하는 행위
4. 장애인을 위해 증여 또는 급여된 금품을 목적 외의 용도에 사용하는 행위
5. 괴롭힘 등의 피해를 당한 이용인은 상담 및 치료, 법률구조, 그 밖에 적절한 조치를 받을 권리를 가지며, 괴롭힘 등의 피해를 신고하였다는 이유로 불이익한 처우를 주는 행위
6. 장애를 이유로 학교, 시설, 직장, 지역사회 등에서 집단 따돌림을 가하거나 모욕감을 주거나 비하를 유발하는 언어적 표현이나 행동을 하는 행위
7. 장애를 이유로 사적인 공간, 가정, 시설, 직장, 지역사회 등에서 유기, 학대, 금전적 착취를 하는 행위
8. 장애인의 성적 자기결정권을 침해하거나 수치심을 자극하는 언어표현, 희롱, 장애 상태를 이용한 추행 및 강간 등을 하는 행위

제13조(장애여성) 복지관은 장애여성이 다중적 차별의 대상이 되고 있음을 인정하고, 장애여성의 모든 인권과 기본적인 자유를 완전하고 동등하게 향유할 수 있도록 노력한다.

제14조(장애아동) 복지관은 이용 장애아동이 다른 아동과 동등하게 모든 인권과 기본적인 자유를 완전히 향유할 수 있도록 노력한다. 장애아동과 관련된 모든 조치에 있어서 장애아동의 이익을 최우선적으로 고려하여야 한다.

제15조(장애인 대상 성범죄 등의 신고) ① 복지관은 이용 장애인 대상 성범죄의 발생 사실을 알게 된 때에는 수사기관에 신고한다.

② 장애인복지시설의 운영자와 종사자는 직무상 장애인 대상 성범죄의 발생 사실을 알게 된 때에는 즉시 수사기관에 신고하여야 한다.

③ 복지관은 장애인학대, 유기 등을 알게 된 때에는 수사기관에 신고 할 수 있다.

제16조(보조인의 선임 등) 학대받은 장애인의 법정대리인, 직계혈족, 형제자매, 복지관장 또는 변호사는 장애인 학대사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있다. 다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다.

제17조(보호조치 등) 장애인에 대한 유기 등이 발생하였다고 믿을 만한 상당한 이유가 있고, 장애인을 그 가해자로 추정되는 사람으로부터 격리하거나 치료할 필요가 있는 경우 장애인을 임시로 보호하기 위하여 지정된 쉼터(장애인쉼터) 또는 의료기관에 인도하는 등 장애인이 안전한 곳에서 보호받을 수 있도록 조치할 수 있다.

제18조(권익옹호 처리부서) 복지관 권익옹호 처리는 기관업무분장에 따라 지역연계팀에서 처리하며 필요에 따라서 기관 내 타팀과 협조하여 진행할 수 있다.

제19조(권익옹호절차)

1. 복지관 이용자 누구나 차별과 억압에 대하여 권익옹호를 요청할 수 있으며, 담당부서는 아래의 과정을 통해 권익옹호 기관 등에 의뢰 또는 처리할 수 있다.
2. 복지관 이용자의 권익옹호를 위해서는 당사자의 자기결정권을 최우선 원칙으로 하며 옹호방법에 관하여 행정 처리 절차를 거쳐 보고 할 수 있도록 한다.
3. 권익옹호 과정에서 장애인은 어떠한 불이익을 받아서는 아니된다.

▶ 당사자 또는 옹호인, 주변 체계가 전화, 방문, 온라인을 통한 접수

▶ 접수유형

- 의뢰주체에 따른 구분 : 당사자 혹은 제 3자
- 내용에 따른 구분
 - 긴급사건의 발생 : 학대, 신체 및 성폭력
 - 서비스 과정 중 담당 직원의 발견
 - 제 3자의 신고 : 부당노역, 방임 및 금전갈취 등에 대한 신고
 - 지역실태조사 등 조사과정에서 발견 : 거주 시설 장애인 인권 실태 조사 등
 - 후견인 업무처리 과정에서 발견 · 의뢰
 - 경찰서 등 관련 공공기관의 의뢰

▶ 접수 유형에 따른 과제

- 문제 확인
 - 옹호와 관련된 문제가 있는지를 확인
 - 접수된 옹호 이슈의 의뢰여부 판단 (사정 실시 또는 보다 전문적인 옹호기관 필요시 의뢰)
- 관계형성
 - 접수 상황에서 옹호서비스 이용자와 옹호인과의 라포 형성
 - 라포형성을 통해 신뢰성 및 진정한 협력 · 참여 동기 확보
- 의뢰
 - 옹호에 필요한 적절한 기관 및 정보 제공을 통해 기관에 접촉할 수 있도록 도움
 - 옹호를 받는 사람의 동의를 받아 전문 옹호기관에 의뢰
 - 이후 의뢰된 기관에서 적절한 옹호서비스를 받고 있는지 확인

【 상황접수 】

- 문제에 대한 신청, 접수를 받습니다.



【 사정(옹호방향 검토) 】

- 문제에 대한 사실 확인을 합니다.
- 문제에 대한 정보를 수집합니다.
- 필요에 따라 법률 검토를 진행합니다.

- ▶ 사정 및 옹호방향 검토
 - 제시된 문제에 대한 사실 확인
 - 가장 시급하거나 도움이 필요한 것으로 사실 확인
 - 이용자, 증인 관련 주변사람들을 대상으로 사정의 영역 확대
 - 정보 발견
 - 적절한 옹호서비스를 계획하기 위해 다각도의 정보 수집
 - 서비스 이용자의 정서적 반응에 대한 지지와 격려
 - 법률검토
 - 정보 수집한 내용들을 법률, 정책, 절차 등의 법률 검토
 - 옹호서비스 실행 계획 수립



【 계약체결 및 수립 】

- 목표에 따른 개입 동의서를 작성합니다.
- 이용자 의견을 반영하여 계획을 수립합니다.

- ▶ 옹호 실천의 목표 설정
 - 권익옹호실천의 방향을 명확히 하기 위한 목표 설정
 - 목표에 대한 옹호서비스 이용자와 합의
- ▶ 옹호인의 해석 및 이용자에 대한 설명
 - 합의된 목표에 대해 옹호를 받는 이용자에게 설명
 - 문제해결과정에서 발생할 수 있는 위험 상황에 대한 설명 및 동의
- ▶ 계약
 - 목표를 달성하기 위한 전략, 역할, 활동내용, 평가방법 등에 대해 옹호인과 이용자와 계약서 체결



【 옹호지원 · 실천 】

- 계획에 따라 담당자가 함께 동행하여 맞춤형 옹호활동이 이루어지도록 노력합니다.

- ▶ 응급성, 중대성, 이용 가능한 해결방법, 문제 구조의 정도, 윤리적 원칙 등에 따라 적절한 지원 과정 결정
- ▶ 옹호 서비스를 받는 이용자가 더 많은 조사를 희망할 경우 재사정 실시
- ▶ 옹호 서비스 지원을 위해 필요한 다양한 자원(협상, 소송, 사례회의 등)의 연계 및 실시



【 평가 · 종결 】

- 문제에 대한 평가를 진행하고 옹호실천을 마무리합니다.

- ▶ 평가 및 종결
 - 목표 달성 정도 평가. 달성 정도에 따라 재사정, 재평가 실시
 - 목표 달성 시 종결
- ▶ 사후지도
 - 종결 이후 6개월 내에 연 1회 이상 실시

부 칙

제1조(시행일) 본 지침은 2016년 3월 15일 부터 시행한다.