

인권보장 규정

제 정 2025. 03. 23.

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 창영종합사회복지관(이하 “복지관”이라 한다) 참여자와 직원, 이해관계자의 인권 보호와 증진에 관한 계획의 수립 및 시행 그 밖에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의)

1. “인권”이라 함은 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.
2. “이용자”라 함은 시설의 서비스를 일시적, 장기적으로 이용하는 사람을 말한다.
3. “직원”이라 함은 시설에 근무하는 근로자(비정규직 포함)를 말한다.
4. “이해관계자”라 함은 이용자와 관련된 이용자의 법정대리인, 활동지원인, 요양보호사, 시설운영과 관련된 외부위원 및 강사, 자원봉사자, 사회복지실습생 등을 말한다.
5. “폭언”이라 함은 상대방에게 인격적 모욕감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「대한민국헌법」 제10조에서 보장하는 인격권을 침해하는 언행을 말한다.
6. “폭행”이라 함은 상대방의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력의 행사를 말한다.
7. “성희롱”이라 함은 「국가인권위원회법」 제2조제3호라목, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제2조제2호 및 「양성평등기본법」 제3조제2호에 따른 성희롱에 해당하는 행위를 포함하여 상대방에게 성적 굴욕감, 수치심 또는 혐오감을 일으키는 일체의 행위를 말한다.
8. “성폭력”이라 함은 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」에 따른 성폭력에 해당하는 행위를 말한다.
9. “인권침해”라 함은 폭언, 폭행, 성희롱 및 성폭력, 모욕, 착취, 종교행위 강요를 포함하여 이용자와 직원, 이해관계자의 권익을 침해하는 일체의 행위를 말한다.

10. “피해자”라 함은 인권침해 등을 당한 사람을 말한다.
11. “신고인”이라 함은 인권침해 등의 발생을 시설인권위원회에 신고한 사람을 말한다.
12. “피신고인”이라 함은 신고인에 의하여 가해자로 지목된 사람을 말한다.
13. “당사자”라 함은 피해자, 신고인, 피신고인을 말한다.
14. “관련자”라 함은 인권침해 행위를 목격하거나 알고 있는 사람을 말한다.
15. “관계부서”라 함은 당사자의 주요 이용 부서, 소속부서를 포함하여 시설의 인권위원회 업무와 관련이 있는 부서를 말한다.

제3조(적용범위) 이 규정은 복지관의 이용자, 직원과 이해관계자를 대상으로 한다.

제4조(다른 규정과의 관계) 복지관의 이용자, 직원과 이해관계자의 인권보장에 관하여 다른 법령 또는 정관 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제5조(시설장의 의무)

1. 시설장은 이용자, 직원과 이해관계자의 인권보호와 증진을 위해 노력하고 관련 사업을 적극 추진하여야 한다.
2. 시설장은 관련 사업 계획 수립에 있어 이용자, 직원과 이해관계자의 참여를 최대한 보장하여야 한다.
3. 시설장은 이용자, 직원과 이해관계자에 대한 인권침해가 발생한 경우 인권침해의 시정·구제를 위해 노력하여야 한다.

제2장 인권보장체계 구축

제6조(인권보장 책무 이행) 시설장은 모든 사업과 복지관 운영에서의 인간의 존엄과 가치를 보장하기 위해 인권보장규정을 제정하고 이를 복지관 운영의 행동 규범 및 가치 판단 기준으로 삼아 실천하여야 한다.

제7조(인권보장계획 수립)

1. 시설장은 인권보장체계를 구축하기 위해 정기적인 계획을 수립하고, 계획에서는 다음과 같은 각 호의 사항을 포함하여야 한다.
 - 가. 인권보장계획의 목표 및 기본방향
 - 나. 인권보장 실현을 위한 추진과제 및 실행전략
 - 다. 인권실태조사와 인권영향평가를 포함한 인권실천, 점검의무에 관한 사항

라. 그 밖에 인권보호와 증진을 위하여 필요한 사항

2. 시설장은 제1항에 따른 계획 수립 시 이용자, 직원과 이해관계자의 의견을 수렴하여 계획에 반영하여야 한다.

제8조(인권보장체계의 이행 절차) 시설장은 인권보장체계를 실천하기 위해 전담 부서, 시설인권위원회, 인권영향평가, 인권침해 구제제도 등 필요한 제도와 절차를 마련하여야 한다.

제9조(인권교육)

1. 시설장은 모든 직원의 인권 의식을 높이기 위해 인권교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
2. 시설장은 인권존중 문화를 확산시키기 위해 이용자와 이해관계자를 대상으로 인권교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

제10조(인권보장에 관한 정보공개) 시설장은 인권보장에 관한 정보를 정기적으로 사업보고서 등을 통해 공개하여야 한다.

제3장 이용자 인권보장

제11조(시설 이용 상의 차별금지) 시설장은 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역, 용모 등 신체조건, 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족 형태, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적(性的)지향, 학력, 병력(病歷) 등을 이유로 이용자의 시설 이용에서 차별대우를 하여서는 아니 된다.

제12조(시설에 대한 알권리와 시설 이용의 선택권 보장)

1. 시설장은 시설 이용을 원하는 사람에게 시설과 이용절차에 대한 정보를 제공하여야 한다.
2. 시설장은 당사자의 욕구에 맞는 서비스를 이용할 수 있는지 안내하여야 하며, 정당한 이유 없이 시설 이용을 거절할 수 없다.
3. 시설 이용의 결정과 계약의 주체는 당사자로 하며, 미성년, 의사소통의 제한 등의 사유로 법정 대리인이 시설 이용 결정 및 계약을 하는 경우 계약 전 당사자의 의사를 반드시 확인하여야 한다.
4. 시설장은 당사자가 시설 이용을 거부하는데도 불구하고, 법정 대리인이 이용을 강요하는 경우 당사자와의 면담을 실시하며 그 내용을 구청에 보고하여야 한다.
5. 시설장은 이용을 결정한 당사자에게 기관현황, 서비스 제공의 목적, 서비스 내

용, 이용자 권리, 고충처리 및 인권침해 구제에 대한 정보를 문서로 제공하여야 한다.

6. 시설 이용 신청자는 서비스 접수, 대기, 처리 절차 등 시설 서비스 이용에 대한 정보를 요청 및 열람 할 수 있다.

제13조(참여보장)

1. 시설장은 이용자가 서비스의 주체로서 존중받고, 시설 운영에 참여할 수 있는 체계를 마련함으로써 이용자의 권익을 보장하여야 한다.
2. 시설장은 이용자의 자유로운 의사 표현을 보장하여야 한다.
3. 시설장은 이용자가 시설운영위원회, 시설고충처리위원회 또는 그 외의 회의에서 자유롭게 의사를 개진할 수 있도록 보장하여야 한다.
4. 시설장은 이용자의 자유로운 의사표현이나 의견 개진을 이유로 시설 이용에 불이익을 주어서는 아니 된다.
5. 시설장은 각종 회의에 대한 사전 안내 및 정보를 제공하여야 한다.

제14조(운영위원회 참여)

1. 시설장은 이용자 대표를 시설운영위원회에 1명 이상 위촉하며, 임명 및 활동은 시설운영위원회 규정에 의한다.
2. 이용자 대표는 시설장 및 직원이 지정할 수 없으며, 이용자들이 직접 선출하여야 한다.

제15조(이용자 모임 지원)

1. 시설장은 이용자의 모임 운영에 필요한 장소 및 인력, 차량, 예산의 일부를 지원하여야 한다.
2. 이용자 모임은 독립적으로 운영되어야 하며, 시설장은 이용자 모임에 개입하여서는 아니 된다.
3. 시설장은 이용자 모임에서 시설운영위원회에 제시한 내용을 시설 운영에 반영되어야 하며, 반영되지 않을 경우 그 이유를 공개하여야 한다.

제16조(개별서비스지원계획 참여)

1. 시설장은 개별서비스지원계획과 점검, 평가 과정에 당사자의 참여를 보장하여야 한다.
2. 개별서비스지원계획이 당사자의 동의 없이 시행되어서는 아니 된다.
3. 시설장은 개별서비스지원계획 외에도 개인과 관련된 모든 논의에 당사자의 참여를 보장하여야 한다.

제17조(알권리와 정보접근권의 보장) 시설장은 시설 운영 및 서비스 이용에 필요한 정보를 이용자에게 제공하여야 하며, 연령, 장애 등 이용자의 욕구와 특성에 맞는 형태로 정보를 제공하여야 한다.

제18조(자기결정권의 보장)

1. 시설장은 이용자가 개인의 욕구에 따라 서비스를 선택하고, 결정할 수 있도록 보장하여야 한다.
2. 이용자는 최초 안내 받는 내용과 다른 서비스를 제공 받는 경우 서비스 이용을 중단 할 수 있다.
3. 시설장은 서비스 이용 중단을 이유로 이용자에게 시설 이용에 대한 불이익을 주어서는 아니 된다.

제19조(사생활 보호 및 비밀보장) 시설장은 이용자의 사생활을 존중하며, 직무수행 과정에서 얻은 정보에 대해 비밀을 보장하여야 한다.

제20조(초상권 보장)

1. 시설장은 이용자의 초상권을 침해하여서는 안 되며, 이용자의 동의 없이 사진을 촬영하거나 촬영한 사진을 인터넷, 소식지 등에 사용하여서는 아니 된다.
2. 초상권 사용에 동의한 후 이용자가 초상권 사용에 대한 중단을 요구하면 즉시 중단하여야 한다.
3. 연령, 장애 등으로 동의서 작성이 어려운 경우 법정 대리인의 동의 없이 일체의 초상권 사용 행위를 할 수 없으며, 법정 대리인이 동의한 경우라도 당사자가 거부하면 동의를 즉시 철회하여야 한다.

제21조(정치적 권리) 시설장은 시설 내에서 이용자의 자유로운 정치적 의사표현을 보장하여야 하며, 시설장 및 직원의 정치적 의견을 강요하여서는 아니 된다.

제22조(종교의 자유)

1. 시설장은 이용자의 종교의 자유를 보장하고, 존중하여야 한다.
2. 시설장은 시설 내부에 특정 종교 관련 물품의 설치, 시설 내 특정 종교행사의 실시, 헌금의 강요 등 종교를 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제23조(동등하고 평등한 관계를 맺을 권리) 이용자는 장애, 나이, 사회적 지위, 경력 등에 따른 차별 없이 존중받아야 하며, 다른 사람과 평등한 관계를 맺을 권리를 가진다. 이를 위하여 시설장은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 이용자에게 일방적인 반말과 원하지 않는 호칭을 사용하여서는 아니 된다.
2. 이용자에게 일방적인 지시·명령을 하여서는 아니 된다.
3. 이용자가 의사소통에 제한이 있는 경우 자신의 일상생활 및 시설의 전반적인 상황에 대하여 의견을 제시하고 그 의견이 존중되고 수렴될 수 있도록 노력하여야 한다.
4. 시설 내 모든 구성원 사이에 나이 또는 직책에 따른 권력의 불평등이 발생하여서는 아니 된다.

제24조(성적 지향 및 성정체성의 존중)

1. 시설장은 이용자의 성적 지향과 성정체성을 존중하여야 하며, 이를 이유로 시설 이용에 불이익을 주어서는 아니 된다.
2. 이용자의 성적 지향과 성정체성에 대해 알게 된 사람은 본인의 동의 없이 이를 다른 사람에게 알려서는 아니 된다.
3. 시설장은 이용자가 성적 지향과 성정체성에 대한 상담을 원하는 경우 당사자의 동의 과정을 거쳐 관련 단체에 의뢰하여야 한다.

제25조(시설물에 대한 접근 및 이동) 이용자는 시설에서 불편함 없이 자유롭게 이동하며 시설물을 원하는 대로 언제든지 사용할 수 있어야 하고, 시설장은 이를 사전에 점검하고 보완하여야 한다.

제26조(모금과 후원 강요금지)

1. 시설장은 시설 운영을 위한 모금활동에 이용자의 참여를 강요하여서는 아니 된다.
2. 시설장은 이용자에게 시설 후원을 강요하여서는 아니 된다.

제27조(강제노동 금지 및 아동노동 금지)

1. 시설장은 이용자에게 본인의 의사에 반하는 노동을 강요하여서는 아니 된다.
2. 시설장은 공동체를 위한 활동, 직업교육, 훈련이라는 이유로 무임으로 노동을 강요하여서는 아니 된다.
3. 15세 미만의 아동(「초·중등교육법」에 따른 중학교에 재학 중인 18세 미만인 자 포함)은 본인의 의사와 관계없이 노동을 하여서는 아니 된다.

제28조(적정임금을 받을 권리와 적절한 근로조건을 요구할 권리)

1. 시설장은 시설 내에서 직업 활동 등의 근로를 하는 이용자에게 법정 임금을 보장하여야 한다.

2. 시설장은 근로를 하는 이용자가 쾌적하고 안전한 환경에서 일할 수 있도록 적절한 근로조건을 보장하여야 한다.
3. 시설장은 이용자가 시설의 취업알선 서비스를 이용할 경우 직업 선택을 위한 다양한 정보를 제공하여야 하며, 적절한 근로조건이 보장된 일자리를 연계하여야 한다.

제29조(이용종료)

1. 시설장은 이용자의 시설 이용 종료 결정에 대한 권리를 보장하여야 한다.
2. 시설장은 이용자가 시설 서비스의 중단, 이용 기간 만료, 거주지의 변경 등으로 이용을 종료하는 경우 이용자에게 적합한 다른 서비스나 시설을 안내하여야 한다.

제30조(구제조치) 시설장은 이용자가 시설 이용 과정에서 발생하는 인권침해에 대해 신속하고 적절한 구제 조치를 하여야 한다.

제4장 직원 인권보장

제31조(고용상의 차별금지) 시설장은 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역, 용모 등 신체조건, 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족 형태, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적(性的) 지향, 학력, 병력(病歷) 등을 이유로 직원의 고용, 승진, 교육 등에서 차별대우 하여서는 아니 된다.

제32조(노동3권 보장) 시설장은 「헌법」 제33조에 보장된 직원의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장하여야 하며, 노동조합에의 가입이나 활동을 이유로 불이익을 주어서는 아니 된다.

제33조(강제노동 금지) 시설장은 직원의 자유의사에 어긋나는 노동을 강제하여서는 아니 된다.

제34조(안전보장)

1. 시설장은 직원에게 안전하고 위생적인 작업환경을 제공하여 안전에 대한 권리를 보장하며, 시설 내에서 발생한 사고나 질병에 대해서 「산업안전보건법」 등 관련법에 따라 조치하여야 한다.
2. 시설장은 「산업안전보건법」 제41조에 따라 이용자 및 이용자 가족의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한

직원의 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 조치하여야 한다.

3. 시설장은 「근로기준법」 제76조의2에 명시된 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 예방하여야 하며, 직장 내 괴롭힘 발생시 「근로기준법」 제76조의3에 따라 조치하여야 한다.
4. 시설장은 사업을 진행함에 있어서 모든 이해관계자의 안전을 보장하는 제도와 환경을 조성하여야 한다.

제35조(개인정보보호) 시설장은 「개인정보보호법」 등 개인정보 관련 법률에 따라 시설 운영 중 취득한 직원 및 이해관계자의 개인정보를 보호하여야 한다.

제36조(여성권리 및 모성보호) 시설장은 채용, 승진, 교육 등에 있어서 성차별적인 제도와 관행을 개선하고, 여성 직원의 모성보호와 일·가정 양립을 위해 노력하여야 한다.

제37조(직원의 인권 보호) 시설장은 모든 직원의 인격권, 건강권, 휴식권 등 우호적 노동환경 조성을 위한 적극적 인권 보호 의무를 지닌다.

제38조(종교의 자유) 시설장은 직원의 종교의 자유에 반하는 종교행위를 강요하여서는 아니 된다.

제39조(후원 강요 금지) 시설장은 직원에게 시설 후원을 강요하여서는 아니 된다.

제40조(구제조치) 시설장은 시설 운영 과정에서 발생하는 직원에 대한 폭언, 폭행, 성희롱 및 성폭력 등의 인권침해에 대해 신속하고 적절한 구제 조치를 하여야 한다.

제5장 위원회의 설치와 운영

제41조(위원회) 시설 이용자 및 직원, 이해관계자의 인권보장을 위한 의사결정기구로서 고충처리위원회를 두며 위원회 구성과 소집 등 운영에 관련된 역할은 창영종합사회복지관 고충처리위원회 운영규정에 따른다.

제6장 조사와 구제

제42조(신고)

1. 인권침해를 당하거나 타인이 인권침해를 당한 사실을 알고 있는 경우 누구라도 고충처리위원회에 신고할 수 있다.
2. 시설에서 위원회에 속하지 않은 자가 신고를 접수한 때에는 이를 위원회에 즉시 이관하여야 한다.
3. 위원회는 한번 조사해서 종료된 사항에 대하여서는 다시 심의하지 않는다. 단, 기 조사된 내용에 중대한 하자가 있거나 다른 사안으로 인한 경우는 예외로 한다.

제43조(신고의 각하)

1. 위원회는 다음 각 호의 어느 하나의 사유에 해당하는 경우 신고를 각하 할 수 있다.
 - 가. 신고인이 제42조제1항의 신고할 수 있는 사람에 해당하지 아니함이 명백한 경우
 - 나. 피해자 아닌 사람이 신고한 사건에서 피해자가 조사를 원하지 않음이 명백한 경우
 - 다. 제42조제3항에 해당하여 조사가 종료된 사건인 경우
 - 라. 그 밖에 절차를 진행하는 것이 명백히 부적절한 경우
2. 위원회는 신고를 각하한 경우 지체 없이 신고인에게 그 결과와 이유를 서면으로 통지하여야 한다.

제44조(사건의 조사와 처리)

1. 위원장은 신고 또는 직권으로 조사를 개시할 수 있다.
2. 조사가 개시되면 위원회는 지체 없이 이를 당사자에게 서면으로 고지하여야 한다.
3. 위원회와 시설은 당사자가 자유로운 환경에서 공정하게 조사받을 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.
4. 위원회는 조사절차와 처리방안 등 필요한 내용을 당사자에게 알려주어야 한다.
5. 신고사건의 조사는 신고접수일로부터 6개월 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유가 있을 때에는 위원회 의결을 거쳐 3개월의 범위 내에서 그 기간을 연장할 수 있다.
6. 위원회는 신고의 처리 결과를 당사자에게 지체 없이 서면으로 통지하여야 한다.

제45조(조사의 방법)

1. 위원회는 다음 각 호에 정한 방법으로 조사할 수 있으며, 당사자 및 관계인은 조사에 성실하게 응하여야 한다.
 - 가. 당사자 또는 관계인에 대한 출석 요구, 진술 청취 또는 진술서 제출 요구
 - 나. 당사자, 관계인 또는 관계부서 등에 대하여 조사 사항과 관련이 있다고 인정되는 자료 등의 제출 요구
 - 다. 당사자, 관계인 또는 관계부서 등에 대하여 조사 사항과 관련이 있다고 인정되는 사실 또는 정보의 조회
 - 라. 조사 사항과 관련이 있다고 인정되는 장소, 시설 또는 자료 등에 대한 현장조사
2. 제1항제가호에 따라 진술서 제출을 요구받은 사람은 14일 이내에 진술서를 제출하여야 한다.

제46조(신고의 기각)

1. 위원회는 사건 조사 결과 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 신고를 기각한다.
 - 가. 신고의 내용이 사실이 아니라고 판단되는 경우
 - 나. 조사 결과 인권침해 등에 해당하지 않는 경우
 - 다. 이미 피해 회복이 이루어지고 있는 경우 등 별도의 구제 조치가 필요하지 아니하다고 인정되는 경우
2. 위원회는 지방자치단체나 국가인권위원회, 수사기관 등에서 이미 동일한 사건을 다루는 절차가 진행 중인 경우에는 사건의 처리를 보류하거나 기각할 수 있다.
3. 위원회는 제1항 또는 제2항에 따라 사건을 기각하는 경우 지체 없이 당사자에게 그 결과와 이유를 서면으로 통지하여야 한다.

제47조(구제조치 등)

1. 위원회는 조사 결과 인권침해 등이 일어났다고 인정되는 경우 당사자 및 시설장에게 적절한 구제조치 및 제도·관행 등의 시정 또는 개선을 권고할 수 있다.
2. 위원회는 조사 결과 인권침해 등에 이르지 아니하더라도 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 당사자 또는 시설장에게 의견을 표명할 수 있다.
3. 제1항에 따라 권고를 받은 당사자와 시설장은 정당한 사유가 없는 한 그 권고를 따라야 하고 그 이행결과를 지체 없이 위원회에 통지하여야 한다.

제48조(징계의 요청 등)

1. 위원회는 다음 각 호의 어느 하나의 사유에 해당하는 경우 징계 사유와 징계의 정도에 관한 의견을 첨부하여 시정인사위원회에 해당 사안을 회부하여야 한다.
 - 가. 조사 결과 당사자에게 법령 및 규정에서 정한 징계 사유가 있다고 인정되는 경우
 - 나. 당사자가 제47조제1항에 의한 피해자 구제조치에 따르지 아니한 경우
 - 다. 당사자가 사건과 관련하여 상대방에게 보복을 가하거나 부당하게 불이익을 끼친 경우
 - 라. 당사자가 부당하게 상대방의 신원을 노출하거나 상대방의 명예를 훼손한 경우
 - 마. 누구라도 위원회의 조사와 구제를 방해하는 경우
2. 위원회는 조사 결과 위법성이 발견되는 경우 이를 지방자치단체나 국가인권위원회, 수사기관 등에 의뢰하여야 한다.

제55조(당사자의 권리)

1. 당사자는 위원회에 사전에 통지하고 조사절차 등에 대리인을 동반할 수 있다.
2. 당사자는 진술을 거부할 권리가 있다.

제56조(피해자의 보호) 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여 또는 배제, 그 밖에 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며, 위원회는 정당한 사유가 없는 한 그 요청을 받아들여야 한다.

제57조(비밀유지)

1. 위원회는 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 정당한 사유 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 자료를 공개하거나 누설하여서는 아니 된다.
2. 위원회 위원으로 업무를 수행하거나 수행하였던 사람은 정당한 사유 없이 업무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

제58조(불이익 금지) 누구든지 이 규정에 따라 위원회에 신고, 진술, 증언, 자료 등의 제출 또는 답변을 하였다는 이유만으로 해고, 전보, 징계, 부당한 대우, 그 밖에 신분이나 처우와 관련하여 불이익을 받지 아니한다.

제7장 진정권의 보장

제59조(목적) 시설의 이용자가 시설의 이용과 관련하여 인권침해나 차별행위를 당한 경우 「국가인권위원회법」에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있는 권리를 보장하기 위함이다.

제60 (이용자의 진정권 보장)

1. 이용자가 인권위원회에 진정하고자 하는 경우 시설장은 이용자에게 즉시 진정서를 작성하는데 필요한 시간과 장소 및 편의를 제공하여야 한다.
2. 이용자가 인권위원회 위원 또는 소속직원 면전에서 진정하기를 원하는 경우 시설장은 즉시 그 뜻을 인권위원회에 통보하여야 한다.
3. 직원은 제1항에 따라 이용자가 작성한 진정서를 즉시 인권위원회에 송부하고 인권위원회로부터 접수증을 교부받아 이를 진정인에게 전달하여야 한다. 제2항의 통보에 대한 인권위원회의 확인서 및 면담예정서는 발급받는 즉시 진정당한 이용자에게 전달하여야 한다.

제61조(진정방법의 고지 등)

1. 시설장은 시설 이용자가 최초로 시설을 이용하는 때에는 이용자에게 인권침해 사실을 인권위원회에 진정할 수 있다는 뜻과 그 방법을 고지하여야 한다.
2. 시설장은 인권침해에 관하여 인권위원회에 진정할 수 있다는 뜻과 그 방법을 기재한 안내서를 이용자가 상시로 열람할 수 있는 곳에 비치하여야 한다.

제62조(진정함의 설치·운용)

1. 시설장은 시설안의 적절한 장소에 진정함을 설치하고, 용지·필기도구 및 봉합용 봉투를 비치하여야 한다.
2. 시설장은 제1항의 규정에 의하여 진정함을 설치한 때에는 인권위원회에 진정함이 설치된 장소를 통보하여야 한다.
3. 시설장은 시설이용자가 직접 [별지 제1호서식]에 의한 진정서를 봉투에 넣고 이를 봉합한 후 진정함에 넣을 수 있도록 하여야 한다.
4. 시설에 소속된 직원은 매일 지정된 시간에 이용자가 인권위원회에 제출할 목적으로 작성한 진정서 또는 서면이 진정함에 들어 있는지 여부를 확인하여야 하며, 진정함에 진정서 또는 서면이 들어 있는 때에는 지체 없이 이를 인권위원회에 송부하여야 한다.
5. 제1항의 규정에 의한 봉합용 봉투의 양식은 [별지 제2호서식]에 의한다.

제63조(인권위원회가 보낸 서면의 열람금지) 시설에 소속된 직원은 인권위원회 명의의 서신을 개봉한 결과 당해 서신이 인권위원회가 진정인인 이용자에게 발송한 서신임이 확인된 때에는 당해 서신 중 인권위원회가 열람금지를 요청한 특정서면은 이를 열람하여서는 아니 된다.

제64조(진정서의 자유로운 작성 및 제출)

1. 이용자가 시설장에 대하여 인권위원회에 보내는 진정서 그 밖의 서면의 작성의사를 표명한 때에는 시설장은 이를 금지하거나 방해하여서는 아니 된다.
2. 시설장은 이용자가 인권위원회에 보내기 위하여 작성중이거나 소지하고 있는 진정서 또는 서면을 열람·압수 또는 폐기하여서는 아니 된다. 다만, 제1항의 규정에 의하여 미리 작성의사를 표명하지 아니하고 작성중이거나 소지하고 있는 문서의 경우에는 그러하지 아니하다.
3. 시설장은 이용자가 징벌혐의로 조사를 받고 있거나 징벌을 받고 있는 중이라는 이유로 인권위원회에 보내기 위한 진정서 또는 서면을 작성하거나 제출할 수 있는 기회를 제한하는 조치를 하여서는 아니 된다.

부칙[2025. 3. 23.]

제1조(시행일) 이 규정은 2025년 3월 23일부터 시행한다.

제2조(법령 등의 우선) 관련 법령 및 자치법규의 개폐로 이 규정이 법령이나 자치법규에 저촉되는 사항이 있는 경우 그 사항에 대하여는 관련 법령이나 자치법규가 정하는 바에 따른다.

제3조(법령 등의 우선) 관련법령의 개폐로 이 규정이 관련법령에 저촉되는 사항이 있는 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

[별지 제1호서식] 국가인권위원회 진정서

[별지 제2호서식] 국가인권위원회 진정봉투

[별지 제3호서식] 처리결과 통보서

[별지 제4호서식] 인권진정함 설치안내

[별지 제1호서식] 국가인권위원회 진정서

접수날짜	년	월	일	사건번호
진 정 서				
1. 진정인 (단체의 경우 단체 및 대표자를 함께 써 주시기 바랍니다.)				
① 이름*	② 생년월일* . . .		③ 성별*	④ 국적*
⑤ 주소*				
⑥ 연락처(전화, 휴대전화 또는 이메일)*				
⑦ 진정사건 결과 통지 방법 <input type="checkbox"/> 휴대전화 문자 <input type="checkbox"/> SNS <input type="checkbox"/> 이메일 <input type="checkbox"/> 팩스 <input type="checkbox"/> 우편(진정서 주소) <input type="checkbox"/> 기타()				
2-1. 피해자 (진정인과 피해자가 다른 경우에 써 주시기 바랍니다.)				
① 이름*	② 생년월일* . . .		③ 성별*	④ 국적*
⑤ 주소*				
⑥ 연락처(전화, 휴대전화 또는 이메일)*				
⑦ 진정인과의 관계*			⑧ 기타	
2-2. 진정인과 피해자가 다른 경우, 피해자는 진정을 하는 사실을 알고 있습니까?				
① 알고 있으며 조사를 원한다 () ② 알고 있지만 조사를 원하지 않는다 () ③ 모르고 있다 () ④ 알고는 있으나 조사를 원하는지 여부는 모르겠다 ()				
3. 피해자의 인권을 침해하거나 차별행위를 한 당사자(피진정인)는 누구입니까?				
① 이름		② 소속		
③ 연락처				
4. 피해자가 당한 인권침해 또는 차별행위에 관하여				
① 수사기관에 고소·고발·진정을 제기하신 일이 있습니까? <input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음				
② 법원·헌법재판소 등 권리구제기관의 구제절차를 제기하신 일이 있습니까? <input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 있다면 언제, 누구의 이름으로 하였습니까? <input type="checkbox"/> 언제 () <input type="checkbox"/> 기관 및 사건번호 ()				
③ 국가인권위원회에 동일한 사안에 대하여 진정을 하신 일이 있습니까? <input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 있다면 언제, 누구의 이름으로 하였습니까? <input type="checkbox"/> 언제 () <input type="checkbox"/> 누구 ()				
* 반드시 기재하여 주시기 바랍니다.				

5. 피해자가 어떤 내용의 인권침해 또는 차별행위를 당하였습니까?	
① 때	② 장소
③ 내용(쓸 자리가 부족한 경우 별지에 계속 써주시기 바랍니다)	
6. 피해자가 당한 인권침해 또는 차별행위를 보거나 잘 알고 있는 사람 또는 그 사실을 증명하는 데 도움이 되는 증거나 자료가 있으면 써 주시기 바랍니다.	
7. 첨부서류 : <input type="checkbox"/> 있음 (서류명 : _____) <input type="checkbox"/> 없음	

진정인 _____ (서명 또는 날인)

* 아래 내용은 접수담당자가 기재하는 부분입니다.

수사기관 등에 진정·고소하면 조사 종결된다는 사실을 안내하였음 <input type="checkbox"/>
20 년 월 일
접수담당자 : 직급 성명 (서명 또는 날인)

[별지 제2호서식] 국가인권위원회 진정봉투

<앞>

	보내는 사람
	받는 사람 서울시 중구 삼일대로 340 나라키움 저동빌딩 국가인권위원회 귀중 04551

<뒤>

	국가인권위원회 진정봉투

※ 규격은 정부조달봉투 규격 1, 2, 3호에 준함

창영종합사회복지관 인권침해 사건 처리결과

문서번호 :

사건번호		사건명	
진정인	성명	주소	

1. 우리 기관에 진정을 제기해 주신 데 대하여 감사드립니다.

2. 우리 기관이 조사 및 심의한 결과 귀하께서 제기하신 진정은 국가인권위원회법 제조 제 항 제 호(*각하사유를 진정인이 이해하기 쉽도록 설명함)에 의하여

1)인권침해 사항이 아님을 알려드리며, 이에 귀하의 진정을 기각합니다.

2)인권침해에 해당됨을 알려드립니다.

->처리결과 : 담당자 징계 처분 등

3)우리 기관이 처리할 수 없는 사건에 해당합니다. 따라서 귀하의 진정을 국가인권위원회법에 의해 각하하기로 결정하였으므로 그 사실을 통지해 드립니다.

20 . . .

창영종합사회복지관장

※ 이 통지에 대하여 궁금한 사항이 있으신 분은 아래 담당자에게 전화나 우편으로 연락하시면 친절히 답변해 드리겠습니다.

담당자		연락처	
-----	--	-----	--

[별지 제4호서식]

<인권진정함 설치 안내>

창영종합사회복지관에서는 이용자의 인권보장을 위하여 인권진정함을 설치 · 운영하고 있습니다.



(인권진정함 위치 : 복지관 2층 입구)

본 기관을 이용하시면서 본인의 인권이 침해되었거나, 타인의 인권이 침해 행위를 목격한 경우 진정함에 비치되어 있는 진정서(전용용지)를 작성하여 인권진정함에 넣어주세요.

■ 진정처리절차

진정접수 → 사전조사 → 인권보장위원회 의결 → 당사자 통보

■ 인권 침해로 인정되는 경우에만 진정서를 작성해주시기 바랍니다.

1. 법인, 단체 또는 사인(社人)이 합리적인 이유 없이 차별행위를 한 경우
 - 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) 등
2. 성희롱 혹은 유사행위를 한 경우
 - 성적굴욕감을 느끼게 하거나, 성적 언동 그 밖의 요구 등에 대한 불응을 이유로 불이익을 행한 경우
3. 장애인 차별행위를 한 경우
 - 장애를 이유로 정당한 사유 없이 편의 제공을 하지 않거나 불리하게 대하는 경우 및 장애를 고려하지 않는 기준을 적용하여 장애인에게 불리한 결과를 초래한 경우

■ 담당자 : 이현호/사회복지사

■ 모든 진정은 비밀보장을 원칙으로 합니다.