

이용자 권리 및 참여 안내문



경주시장애인종합복지관

이용자의 권리와 참여 안내문

우리 경주시장애인종합복지관은 “윤리경영”을 하고 있습니다. 다음은 「이용자에 대한 윤리」입니다.

복지관과 직원이 이용자의 인권과 권리에 대해 미흡한 부분이 있으면 언제든지 이의 제기 할 수 있습니다.

하나. 이용자 인권

1. 이용자 존중

이용자에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적 위협이나, 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사하지 않습니다.

2. 차별금지

이용자에 대하여 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공합니다.

3. 이용자 이익보호

이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리합니다.

4. 이용자와의 약속이행

이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행합니다.

5. 사생활 보호와 비밀유지

① 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 철저하게 비밀을 유지합니다.

② 이용자의 사전승인 없이 고객과 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호합니다.

둘. 이용자의 권리

1. 전문서비스 요구 권

이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 의거하여 서비스 제공받으며, 제 교육을 통한 최신기술과 정보를 서비스에 반영하여 최고 수준의 서비스를 받을 권리가 있습니다.

2. 이용자의 안전 편의 권리

이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스제공 및 시설물 유지를 요구할 권리가 있습니다.

3. 이용자의 알권리

이용자는 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있습니다.

4. 자기결정권

이용자는 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하여 원하는 서비스를 선택하고 거부할 수 있습니다.

셋. 이용자 참여

1. 운영 및 서비스 참여

우리는 복지관 운영과 서비스 과정 전반에 적극적인 동반자로서 계획, 개입, 평가의 전 과정에 이용자와 함께 합니다.

2. 이용자의 소리경청

이용자의 의견과 제안을 경청하여야 하며, 이용자의 업무처리 시 반영될 수 있도록 노력합니다.

3. 고충 및 이의제기

이용자는 건의함, 담당자와 상담, 전화 등을 통해 이의 및 고충을 제기 할 수 있으며, 이의제기로 인한 제반 불이익을 받지 않도록 제기권자를 보호합니다. 제기된 내용은 공식적인 처리절차를 거쳐 15일 이내 결과를 통보합니다.

셋. 이용자의 만족

1. 항상 단정한 용모와 복장으로 공손하고 적극적인 태도로 이용자를 응대합니다.
2. 이용자와 전화 통화할 때에 친절하고 성실하게 응대합니다.
3. 이용자의 업무를 최우선으로 처리합니다.
4. 이용자의 이해관계에 영향을 미치는 내용을 명확하게 하고, 모든 인쇄물을 이용자가 이해하기 쉽게 제작하여 제공합니다.
5. 이용자를 위한 편의시설 및 서비스공간을 쾌적하고 청결하게 유지합니다.
6. 이용자가 정당하게 이용료의 환불을 요구할 경우 기관의 규정에 의하여 처리합니다.

■ 인권 침해시 진정방법

이용자를 비롯하여 누구든지 이용자의 인권침해 및 인권관련에 대하여 복지관의 고충처리위원회나 국가인권위원회에 상담 및 조사 등을 진정할 권리를 가진다.

<국가인권위원회 접수방법>

전화	전국 어디에서나 국번없이 1331
우편/방문	(우 100-842) 서울특별시 중구 무교동길 41 금세기 빌딩 701호 (을지로가 1가 16번지) 국가인권위원회 인권상담센터
팩스	02-2125-9811, 02-2125-9812
홈페이지	www.humanrights.go.kr
이메일	hoso@humanrights.go.kr
고충처리함(진정함)	복지관 1층 로비 고충처리함

경주시장애인종합복지관장