

이용자권리 지침

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 지침은 본 광주광역시동구장애인복지관(이하 “복지관”)을 이용하는 모든 이용자 및 보호자(가족)의 편의를 도모하고 복지관 사업에 적극적인 참여 독려와 이용자의 권리를 증진하고자 하는데 그 목적이 있다.

제2조 (적용범위)

복지관에서 이루어지는 이용자 권리에 관한 사항은 타 규정에 별도로 정하여진 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

제2장 이용자의 인권

제3조 (이용자 존중)

이용자의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적·성적 위협이나, 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사할 수 없으며, 만일 관련사건 발생 시 복지관 징계기준과 절차에 의거 징계할 수 있다.

제4조 (차별금지)

1. 이용자에 대해 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공해야 한다.
2. 이용자의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호·특징·조건·지위를 이유로 차별대우를 할 수 없다.

제5조 (이용자 권익보호)

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

제6조 (이용자와의 약속이행)

이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행해야 한다.

제7조 (사생활 보호와 비밀 유지)

1. 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.
2. 이용자의 사전 승인 없이 고객과 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호한다.
3. 장애인 당사자 및 보호자, 후견인은 본관에서 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성 확보에 대한 필요조치를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며 담당자는 이를

신속히 처리해야 한다.

제8조 (인권을 존중받을 권리)

1. 이용자에게 장애의 특성상 생명이나 신체위험 가능성이 높아 불가피하게 신체적 제한을 가하는 경우를 제외하고는 신체적 제한을 할 수 없다
2. 이용자는 동등한 인간으로서 기본적인 권리를 인정받아야 하며 신체적·언어적 성적학대 및 인권을 침해하는 각종 괴롭힘이나 학대행위 등에 대해 상담사례팀 고충처리 담당자에게 언제든지 지원을 요청할 수 있다.
3. 이 경우 담당자는 이의 해결을 위해 신속한 개입 및 문제해결을 위해 노력해야하며 이용자에 대한 비밀은 반드시 보장되어야 한다.

제9조 (인권교육)

이용자와 종사자를 대상으로 인권관련 교육을 연1회 이상 실시한다.

제10조 (이용자의 학대 및 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화)

복지관의 종사자는 이용자의 신체적 정서적, 성적 학대는 물론 방임을 하여서도 아니 되며, 어떠한 형태의 괴롭힘이나 착취, 폭력을 사용해서는 아니 된다. 또한 장애인을 보호하기 위하여 모든 적절한 행정적, 교육적 및 그 밖의 조치 (이용자 학대 금지 서약서 제출)를 취해야 한다.

제3장 이용자 참여

제11조 (참여안내)

이용자는 치료·교육·훈련을 위한 모든 과정(접수상담, 서비스 계획, 서비스 제공, 종결)에 이르기까지 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있다. 이를 위해 서비스 시작 시 모든 이용자에게 ‘이용자의 권리와 참여 안내문’을 제공하고 설명한다.

제12조 (사업계획)

사업계획 수립 시 이용자 및 보호자의 욕구를 반영시킨다.

1. 사업계획 수립 전에 이용자 간담회, 욕구조사, 면접 등 다양한 방법을 통해 의견을 수렴한다.
2. 이용자가 제기한 요구와 의견은 충분히 논의하여 사업계획에 반영하고, 반영결과를 이용자에게 공지해야 한다.
3. 확정된 사업계획에 대해 이용자에게 공개설명회 또는 복지관 게시판, 홈페이지 등에 당해 연도 사업내용을 정리하여 15일 이상 공고한다.

제13조 (사업평가) 모든 사업 평가에 이용자 및 보호자가 참여할 수 있다.

1. 각 단위프로그램 진행과정에서 이용자들의 의견에 근거하여 프로그램을 평가하고 그 내용을 분기, 연도 평가에 이용자 참여를 독려한다.
2. 복지관 전체사업평가에 이용자가 참여할 수 있도록 안내하여 이용자들의 참여를 촉진하고 이용자들의 의견에 근거하여 평가할 수 있도록 권장해야 한다.
3. 이용자가 서비스 중간, 종결 평가에 참여 또는 의견을 제시하여 계획의 수정이 필요한 부분

을 요구할 수 있도록 해야 한다.

4. 평가결과는 모든 이용자에게 공지하고 해당사업 참여 이용자에게 전달해야 한다.
5. 평가내용은 모든 이용자가 요청할 경우 항상 열람할 수 있도록 개방되어야 한다.

제14조 (운영위원회 이용자대표 참여)

복지관 운영위원회에 대표성 있는 이용자의 실질적인 참여로 복지관 운영 전반에 대한 이용자들의 참여를 증진시킨다.

1. 이용자대표는 1명이상 3명 이내로 구성하며 생애주기와 장애유형을 고려한다.
2. 이용자 대표는 이용자 또는 보호자 중 추천을 받아 이용자 대표의 의사를 확인 후 지방자치단체장에게 임명 또는 위촉 승인을 요청한다.
3. 이용자 운영위원의 임기는 3년으로 하며 연임할 수 있다.
4. 이용자대표는 분기 1회 정기운영위원회와 임시운영위원회에 참석한다.
5. 이용자대표의 운영위원회 안건은 분야별 이용자들의 의견을 수렴하여 참여한다.
6. 기타 운영위원회 운영세부사항은 운영규정에 의한다.

제15조 (고객모니터위원회)

복지관 관리 및 운영, 서비스 제공에 있어 이용자 입장에서 불편요인을 사전에 진단하여 문제를 신속히 해결하고 제도개선을 도모하고자 고객모니터위원회를 둔다.

1. 고객모니터 위원은 5명이상 10인 이내로 구성한다.
2. 위원은 1년 이상 복지관 이용자 중 현재 주1회 이상 복지관을 이용하는 이용자 또는 보호자, 중간고객으로 후원자, 자원봉사자, 물품납품업체 중 공개모집을 통해 자발적 신청자 중 관장이 위촉한다.
3. 위원의 임기는 1년으로 하고 연임할 수 있다.
4. 모니터위원회 회의는 분기별 1회씩 개최한다.
5. 위원회의 다음 각 호의 사항을 모니터 한다.
 - 가. 복지관 각종 프로그램
 - 나. 직원의 서비스
 - 다. 행정서비스
 - 라. 시설 및 환경
 - 마. 이용자 인권과 참여
 - 바. 이용자 권익옹호
 - 사. 이용자 욕구
 - 아. 이용자 인권 침해
 - 자. 이용자 불편사항과 건의사항
 - 차. 기타사항
6. 모니터 위원회 논의 결과는 20일 이내 회의 내용 및 처리결과를 공지한다.

제16조 (이용자 자조모임 지원)

1. 복지관은 이용자의 자율성을 강화하고 정서적 치유와 이용자간의 지지와 격려를 위해 자발적으로 조직된 자조모임을 적극 지원하여야 한다.
2. 복지관은 이용자 및 보호자들의 자조모임(자치활동)을 위해 인력과 장소, 차량, 자조모임 활동예산의 일부를 지원하여 자조모임의 독립과 활성화를 촉진해야 한다.

제17조 (이용자의 사회참여 지원)

1. 복지관은 이용자가 희망하는 사회활동에 참여하고 본인의 의견을 말할 수 있도록 정보를 제공하고 적극 지지해야 한다.
2. 이용자는 사회참여 과정중 공간이나 차량이 필요한 경우 시설 및 장비대여를 요청할 수 있으며, 복지관은 복지관 운영에 지장이 없는 한 이의 지원을 위해 노력해야 한다.
3. 복지관은 이용자 및 지역사회 장애인들의 참정권을 존중하고 이를 행사할 수 있도록 선거일 안내 및 선거참여 홍보 등의 정보를 제공하고, 이용자 및 관련단체에서 선거참여를 위해 요청할 경우 차량을 대여하여 참정권을 지원해야 한다.

제4장 이용자 권리

제18조 (전문서비스 요구권리)

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

제19조 (이용자의 안전편의 권리)

이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 시설물 유지를 요구할 권리가 있다.

제20조 (이용자의 알권리)

이용자가 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

제21조 (정보제공 및 자기결정권)

이용자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하고 이용자나 가족(또는 보호자)의 자기결정에 의하여 결정된 원하는 서비스에 대해서는 서비스 동의서를 받고 원하지 않는 서비스에 대해서는 거부할 수 있다.

제5장 이용인 고충처리

제22조 (목적)

복지관을 이용하는 이용자의 불편사항 또는 불만사항, 고충을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하는 데 목적이 있다.

제23조 (신청)

이용자는 전화, 복지관에 설치된 건의함, 홈페이지, 담당자와 상담, 관장과의 대화시간, 이용자 고충처리위원회, 이용인간담회, 운영위원회 이용자대표 등을 통해 신청할 수 있다.

제24조 (신청서 및 구비서류)

1. 관장은 신청서의 기재사항을 그 고충사항에 대한 심사 및 처리에 필요한 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식<서식Ⅱ-2-5>을 명확하게 정

하여야 한다.

2. 관장은 이용자에게 편의를 제공하기 위해 고충처리 담당팀에 고충사항의 신청에 필요한 신청서를 비치하여야 하며, 고충신청인이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제25조 (고충사항의 접수)

1. 고충사항접수업무는 고충처리 담당은 기획홍보팀에서 주관한다. 담당팀이 아닌 팀에서 고충사항을 접수 하게 된 때에는 이를 담당팀에 이송하여 즉시 접수 될 수 있도록 한다.
2. 관장은 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 장소에 건의함을 비치하여야 하며, 담당직원은 매일 건의함을 확인하여 민원을 처리하여야 한다.
3. 고충처리 담당자는 신청서의 기재사항이 누락되어 있거나 고충사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선되어 있는 사항 등 경우에 따라 그 접수를 반려할 수 있다.
4. 고충처리 담당팀에서 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충사항 접수 및 처리대장에 기록하고, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 등을 안내하여야 한다.

제26조 (고충사항 처리기간)

1. 관장과 직원은 이용자가 복지관을 방문하여 단순한 행정절차 및 형식요건에 관하여 질의, 설명이나 조언을 요구한 경우에는 그 즉시 처리하여야 한다.
2. 관장은 이용자가 고충사항을 접수한 경우 관련 직원들로 구성된 고충처리회의를 최소 분기 1회 이상 소집하여 처리하여야 하고 그 처리 결과는 15일 이내에 민원인에게 통보해야 한다.
3. 관장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리기간의 범위 내에서 1회에 한해 처리기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우 고충신청인의 동의를 얻어 처리기간 범위 내에서 처리기간을 다시 연장 할 수 있다.

제27조 (고충사항의 처리)

1. 관장은 고충사항을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 15일 이내에 그 처리결과 <서식 II-2-6> 서식에 의거하여 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 본인에게 직접 통보하여야 한다.
2. 관장은 제1항에 따라 처리하는 고충사항의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 고충신청인에게 제1항의 방법으로 통보하여야 한다.
3. 관장은 관련 직원과 이용자 3명 이상이 참석한 가운데 연 2회 이상 정기적인 간담회를 개최하여야 한다.
4. 관장은 고충처리회의 결과 중 개선된 사항은 모든 이용자가 알 수 있도록 관내 게시판 또는 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

제28조 (반복 및 중복 고충의 처리)

고충처리담당자는 고충신청인이 동일한 내용의 고충을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통보한 후에 접수되는 서류에 대하여 관장의 결재를 받아 종결처리 할 수 있다.

제29조 (접수거부·처리지연 등의 시정요구)

1. 고충신청인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려를 하는 때에는 고충처리 담당팀장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.
2. 제1항에 따른 요구를 받은 고충처리담당팀장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 고충신청인에게 통보하여야 한다.

제30조 (이의신청의 방법 및 처리절차 등)

1. 관장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 고충신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 관장에게 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) 고충사항거부처분의 결정통지를 받은 날
2. 관장은 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.
3. 관장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지하여야 한다.

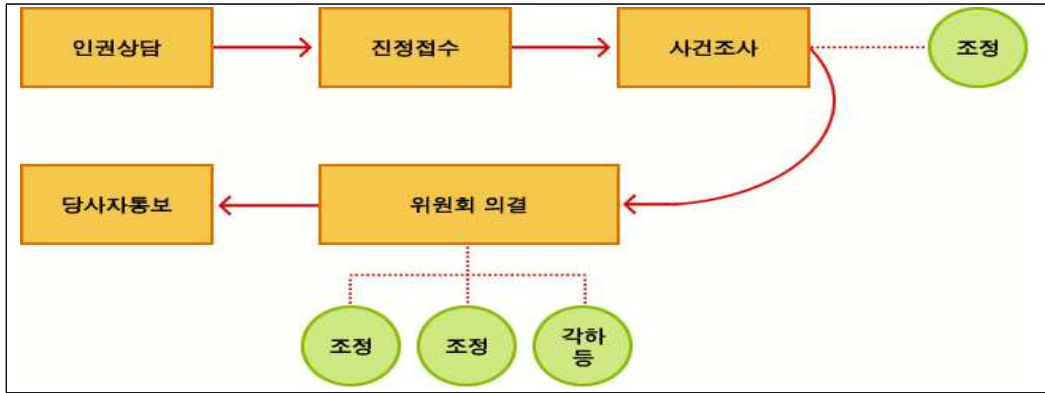
제31조 (국가인권위원회 진정)

이용자가 시설의 이용과 관련하여 아래와 같은 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회 법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있으며, 내용은 아래와 같다.

- 아 래 -

1. 국가기관, 지방자치단체 또는 구급 보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법 제 10조 내지 제 22조에 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 위원회에 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
4. 국가인권위원회 진정처리 절차는 아래 <그림 3>과 같이 이루어진다.

<그림 3> 국가인권위원회 진정처리 절차



제6장 이용자 만족

제32조 (만족도조사)

1. 이용자 및 보호자에게 각 영역별 사업에 대한 만족도조사를 연1회 이상 실시하여 사업에 대한 만족여부를 파악하고, 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.
2. 이용자들의 편의를 도모하기 위해 만족도와 욕구조사를 동시에 실시할 수 있다.

제33조 (욕구조사)

1. 이용자 및 보호자의 욕구조사를 연1회 이상 기획홍보팀에서 실시하고, 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.
2. 각 팀별 서비스만족도 조사는 직접서비스 및 간접서비스를 포함하여 전팀에서 년 1회 이상 실시하여야 한다.
3. 이용자들의 편의를 도모하기 위해 만족도와 욕구조사를 동시에 실시할 수 있다.

제34조 (만족도조사 및 욕구조사 결과보고)

복지관 전체 만족도조사 및 욕구조사에 대한 결과는 결과보고 완료후 15일 이내 이용자를 대상으로 결과를 안내하여야 한다.

1. 복지관 전체만족도 조사는 이용자를 대상으로 공청회를 실시하고 그 결과를 홍보문을 통해 안내해야 한다.
2. 각팀별 만족도 조사는 이용자들에게 그 결과와 조치사항을 이용자가 알 수 있도록 안내문, 각종별 홍보판, 홈페이지 등을 통해 안내해야 한다.

제35조 (처리절차 및 결과 등 제반사항)

이용자 만족도 및 욕구조사에 관련된 제반사항은 「사업계획 및 평가지침」에 준하여 처리한다.

부 칙

이 지침은 복지관 관장의 승인을 득한 날로부터 시행한다.

이용자의 권리와 참여 안내문

저희 광주광역시동구장애인복지관은 “윤리경영”을 하고 있습니다. 다음은 “이용자에 대한 윤리” 입니다. 복지관과 직원이 이용자의 인권과 권리에 대해 미흡한 부분이 있으면 언제든지 이의제기 할 수 있습니다.

- 광주광역시동구장애인복지관장 -

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 대해 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 비밀 유지

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

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

둘, 이용자 권리

1. 전문서비스 요구 권리

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

2. 이용자의 안전 편의 권리

이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 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

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

3. 이의 제기

이용자는 건의함, 담당자와 상담, 관장과 이용자와의 대화시간을 통해 이의를 제기 할 수 있으며, 이의제기로 인한 제반 불이익을 받지 않도록 제기권자를 보호합니다.

< 의견제시 방법 >

- 건의함- 각층 로비, 관장실, 상담실
- 복지관 홈페이지 - '관장에게 바란다'
- 관장과의 대화시간 - 매주 ○○주 ○요일 ○○-○○시, 관장실)

제기된 내용은 공식적인 처리절차를 거쳐 2주 이내 결과를 통보합니다.

넷, 이용자 만족

1. 항상 단정한 용모와 복장으로 공손하고 적극적인 태도로 이용자를 응대합니다.
2. 이용자와 진화 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.

<서식Ⅱ-2-2> 이용자 인권보호 및 학대 금지 서약서

이용자 인권보호 및 학대 금지 서약서

1. 광주광역시동구장애인복지관 직원으로서 이용자를 독립된 인격체로서 존중하고, 이용자의 이익이 최우선이 될 수 있도록 이용자의 권리를 존중하며 이용자의 권리 증진을 위해 노력할 것을 서약합니다.

2. 장애인의 권리와 관련하여 아래 내용을 준수할 것을 서약합니다.

가. 본인은 이용자에 대한 부당한 대우를 하지 아니하며, 이용자의 인권을 무시하고 강제로 시설 수용 및 무리한 재활 치료 또는 훈련으로 이용자를 학대하지 않겠습니다.

나. 본인은 이용자에게 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 방임 등을 절대 하지 않겠습니다.

다. 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대로부터 이용자를 보호하기 위해 노력하겠습니다.

라. 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대의 발생을 방지하기 위하여 노력하겠습니다.

마. 본인은 근무 중 위의 사항들을 지키지 못할 경우 징계결의에 의한 어떠한 처벌도 감수하겠습니다.

3. 장애인 인권보장을 위한 복지관 직원 교육 및 제활동에 솔선수범 하고, 장애인복지법 제59조의4(장애인학대및장애인대상성범죄신고의무와절차)에 따라 '장애인 학대 및 장애인 대상 성범죄 신고의무자'로서 장애인 학대와 장애인대상 성범죄가 의심되거나, 이를 알게 되었을 경우 지체없이 신고할 것을 서약합니다.

20 년 월 일

소 속:

직 위:

성 명:

(인)

광주광역시동구장애인복지관장 귀하

기밀유지 서약서

- 소속 :
- 직 위 :
- 성 명 :

상기 본인은 광주광역시동구장애인복지관(이하 '복지관'라 한다.)의 개인정보 관리 규정을 충분히 숙지, 이해하였으며 다음의 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 복지관의 개인정보 관리규정과 이에 관련된 복지관의 명령을 성실히 이행하겠습니다.
2. 복지관의 기밀 및 이용자 개인정보는 재직 중은 물론 퇴직 후에도 복지관의 허가 없이 사용하거나 제3자에게 무단 누설하거나 타 기관에 유출하지 않겠습니다.
3. 본인이 알고 있는 제3자의 개인정보는 어떠한 일이 있어도 기밀보유자의 승낙 없이 복지관에 공개하거나 복지관의 업무에 부정하게 사용하지 않겠습니다.
4. 만약 이 서약서에 위반할 경우에는 「공공기관의 개인정보보호에 관한 법률」 및 「복지관의 개인정보관리 규정」에 의한 어떠한 조치도 감수하겠습니다.

년 월 일

서약인 : (인)

광주광역시동구장애인복지관장 귀하

초상권 사용 동의서

권리인(보호자)_____은 본 기관에서 촬영한 이용자의 초상사진저작물과 관련하여 그 저작물을 사용하는 데에 동의합니다.

- 사용매체명 :
- 사진의 사용형태 : 정기간행물, 기관 홈페이지, 기타 기관 홍보물 등
- 사용목적 : 비영리적 목적의 기관 및 사업 홍보
- 사용기간 : 홍보기간 또는 홍보물 사용 기간

권리인 이름 :
권리인 주민번호 :
연 락 처 :

20 년 월 일

갑 : 권리자(보호자) _____ 인 (서명)
을 : 사용자 _____인 (서명)

광주광역시동구장애인복지관장 귀하

※ 이용자의 권리행사가 어려울 경우 보호자 또는 대리인의 서약을 받습니다.

이용자 고충처리 신청서

접수번호

신청일	성명	연락처
접수방법	<input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 건의함(고객의 소리) <input type="checkbox"/> 담당자와의 상담 <input type="checkbox"/> 이용인 간담회 <input type="checkbox"/> 관장과의 대화 <input type="checkbox"/> 운영위원회 이용자 대표 <input type="checkbox"/> 홈페이지 <input type="checkbox"/> 이메일	
고충내용		

※ 저희 광주광역시동구장애인복지관은 귀하의 고충과 애정 어린 조언에 귀 기울이겠습니다. 앞으로도 많은 관심 부탁드립니다.

<서식Ⅱ-2-6> 고객 고충처리결과 동의서

고객 고충처리결과 동의서

접수번호		관리부서	
지정부서		담당자	

고충 주요내용

- 1.
- 2.
- 3.

고충처리결과

- 1.
- 2.
- 3.

본인은 상기 고충 내용에 대한 처리결과에 동의합니다.

년 월 일

신청자: (인)

<서식Ⅱ-2-7> 이용자 고충처리위원회

접수번호____-__

이용인 고충처리 회의록

결	담당	팀장	사무 국장	관장
재				

일 시		장 소	
참석자			
고충접수내용	접수일자		접수자
	접수방법	<input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 담당자와의 상담 <input type="checkbox"/> 관장과의 대화 <input type="checkbox"/> 홈페이지 <input type="checkbox"/> 건의함(고객의 소리) <input type="checkbox"/> 이용인 간담회 <input type="checkbox"/> 운영위원회 이용자 대표 <input type="checkbox"/> 이메일	
회의내용			
회의결과			

상기 내용으로 고충처리위원 회의를 실시하였음.

20 년 월 일

위 원 장 (인)
위 원 (인)
위 원 (인)

이용자 권익옹호 지침

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 지침은 광주광역시동구장애인복지관(이하 “복지관”) 권익옹호지원 사업을 운영하는데 필요한 내용, 절차 등을 규정하여 관련 업무를 효율적으로 처리하는데 그 목적이 있다.

제2조 (적용)

권익옹호지원이 필요한 서비스 이용자 및 지역 장애인의 권익옹호에 관한 사항은 본 지침에 의한다.

제3조 (권익옹호 개념)

본 복지관의 권익옹호 개념은 모든 사람이 존경받고 경청되어질 권리, 개인의 삶에 영향을 미치는 의사결정에 참여할 권리, 미래의 꿈과 계획을 가질 권리, 다른 사람들과 동등한 기회를 가질 권리 등이 다른 사람에 의해 취약해졌기 때문에 위험에 처한 사람을 돕는 활동 및 사회가 들으려 하지 않는 사람들을 위해 자신들의 견해를 표현하고 자신의 결정을 할 수 있도록 지원하는 활동을 말한다.

제4조 (권익옹호 담당자의 역할)

권익옹호 담당자의 역할은 다음과 같다.

1. 권익옹호 사례 발굴 및 의뢰접수, 문제제기
2. 정보 수집 및 정밀분석/검토
3. 권익옹호 수행절차에 따라 단계별 이용자에 대한 직·간접 옹호 활동
4. 권익옹호 회의를 통한 옹호 계획 수립
5. 권익옹호 회의를 통한 진행과정 점검 및 보고
6. 자원 연계를 위한 기관 내·외부 자원 개발 및 연계
7. 이용자에 대한 전반적인 관리와 협의, 조정자의 역할
8. 개인 또는 가족의 정보제공자, 담당자, 옹호자, 대변자, 행정가의 역할
9. 기타사항

제5조 (권익옹호 대상자)

의뢰 또는 발굴을 통해 권익옹호 대상자를 선정하며 권익옹호 문제로 인한 사전옹호, 사후옹호, 수동적 옹호, 적극적 옹호 등 옹호 활동이 필요한 개인 또는 가족으로 한다.

1. 일상적 옹호활동이 필요한 장애인 및 가족, 집단
2. 구청, 동주민센터, 유관기관 등에서 옹호활동이 의뢰된 장애인 및 가족, 집단
3. 관내 의뢰된 장애인 및 가족, 집단
4. 상시적이진 않지만 갑작스런 갈등, 문제, 위험 등으로 권익옹호가 필요한 장애인 및 가족,

집단

5.기타 관내 회의를 통해 권익옹호가 필요하다고 판단되는 대상

제2장 이용자의 권익옹호 활동

제6조 (권익옹호의 개입전략)

- 1.복지관 모든 직원이 옹호서비스 주체가 되어 일상적 옹호를 제공한다.
- 2.권익옹호 담당자를 배치하여 독립적 옹호를 제공한다.
- 3.독립적 옹호인력은 옹호의 전 과정을 진행할 수 있어야 하며, 옹호과정에서 부딪치게 되는 갈등, 법률적 문제들에 대응 할 수 있는 준비가 필요하다.
- 4.복지관만의 특성을 살릴 수 있는 사전적 옹호지원을 위한 사업을 개발한다.
- 5.학대 등 피해구제 이후의 권익옹호 사후관리의 프로그램을 진행한다.
- 6.장애인 당사자의 역량을 강화하고 지역사회에서의 삶을 강화 할 수 있는 옹호사업을 수행 한다.

제7조 (권익옹호 수행절차와 내용)

수행절차	내용	관련서식
↓	↓	
접수	<ul style="list-style-type: none"> ■ 문제와 욕구 확인 ■ 정책과 서비스에 부합 여부 확인 ■ 관계형성 및 의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 권익옹호 상황접수 대장
↓	↓	
사정	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제시된 문제에 대한 사실 확인 ■ 정보 수집 및 발견 ■ 법률 검토 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 권익옹호 사실 조사지 ■ 회의록
↓	↓	
계획	<ul style="list-style-type: none"> ■ 단기적이고 구체적인 목표설정 ■ 옹호인의 해석 및 이용자에 대한 설명 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 서비스 개입 동의서
↓	↓	
계약	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구체적인 개입 계획 동의 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 권익옹호 계약서
↓	↓	
옹호지원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 적극적인 옹호 활동: 협상과 소송 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 과정기록지
↓	↓	
평가 및 종결	<ul style="list-style-type: none"> ■ 종결 후 감정 다루기 ■ 사후 지도 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 종결보고서

제8조 (접수)

복지관 이용자 및 지역 내 권익옹호 지원이 필요한 장애인 및 가정, 집단 등을 대상으로 대상 발굴을 위한 노력을 해야 하며 관내·외 권익옹호 대상 의뢰가 있을 경우 문제와 욕구를 확인

하여 그것이 기관의 정책과 서비스에 부합되는지 여부를 판단한다.

- 1.내부의뢰 : 권익옹호 담당자에게 의뢰하며, 관련 사항에 대해 자세히 기재하도록 정보를 제공한다.
- 2.외부의뢰 : 유관기관 및 의뢰인 등을 통해 권익옹호를 의뢰한 경우로 이는 공문 또는 유선으로 접수하고 권익옹호 담당자는 의뢰사항 권익옹호 상황접수 대장에 작성한다.
- 3.접수가 되었으나 기관 자체 지원이 어렵다고 판단되는 경우 적절한 기관에 의뢰해야 하며, 이용자가 정서적으로 거부감을 느끼지 않도록 충분히 설명한다. 타 기관 의뢰 후 적절한 옹호 서비스를 받고 있는지 사후 관리를 실시한다.

제9조 (사정)

권익옹호 적합 대상여부를 위한 기초 단계로 권익옹호 이용자의 욕구와 문제 사항을 파악하기 위해 권익옹호 사실 조사지를 작성한다.

- 1.의뢰접수 후 1주일 이내 실시한다.
- 2.대상에 따라 방문 및 내관 면접, 전화면담을 실시한다.
- 3.제시된 문제에 초점을 두고 관련된 사실 확인 및 정보 수집을 위해 장애인 당사자 또는 가족, 주변 지인 등을 만나 상담을 할 수 있다.
- 4.의사소통이 어려운 발달장애인에게는 다양한 의사소통 도구를 활용하여 문제 상황과 관련된 정보를 발견한다.
- 5.충분한 정보 수집을 통해 제도 및 정책자원의 지원이 필요하다면 법률자문이 가능한 전문가 혹은 기관과의 네트워크를 활용한다.

제10조 (권익옹호 회의 및 기록)

회의를 통해 정보수집 및 면담으로 수집된 정보를 정밀분석하고 검토하여 권익옹호 회의를 진행하며, 회의진행 시 회의록을 작성하며 협의된 내용을 중심으로 1주일 이내 서비스 계획 동의서를 작성하여 사무국장 결재를 받아 보관한다.

제11조 (권익옹호 회의 참여 범위)

권익옹호 회의에 참석하는 범위는 상황에 따라 조정될 수 있으나 기본적으로 복지관 사무국장, 권익옹호담당자 및 해당 팀장으로 하며 사안에 따라 관장과 복지관 팀장 전원, 관련 전문가, 외부 전문가 등 순차적으로 회의에 참석할 수 있다.

제12조 (계획)

단기적이고 구체적인 서비스 계획 수립하여 서비스 계획 동의서를 작성하며, 다음의 내용을 포함한다. 옹호 활동에 대한 합의가 되었다면 이용자에게 적절한 방법으로 설명하고 이해할 수 있도록 지원한다.

제13조 (계약)

권익옹호 대상에 대해 수립된 계획 내용에 대해 1주일 이내 통보하고 내관 또는 방문을 통해 권익옹호 계약서를 작성하고 내용을 충분히 안내하도록 한다.

- 1.담당자가 이용자와 그 가족을 대상으로 진행한다.
- 2.담당자는 옹호활동의 방향, 목표, 서비스 내용에 대해 충분히 공유하도록 안내한다.

3.내용을 공유한 후 동의 과정을 거쳐 서명을 받고 원본을 기관에서 보관하고 사본을 제공한다.

4.긴급 상황은 권익옹호기관에 의뢰한다.

제14조 (옹호지원)

권익옹호계획의 목표를 성취하기 위하여 직접, 간접 서비스를 제공한다.

1.목표를 실행하기 위하여 상담, 외부기관 또는 단체 의뢰, 서비스 자원연결 등을 진행한다.

2.직접개입: 이용자에게 상담, 교육지지 옹호게임 등을 직접 지원하고 개입한다.

3.간접개입: 담당자가 지역 내 다양한 인적, 물적 자원 연계 및 관련 전문가, 후원, 자원연계 등을 통한 지원을 실시한다.

제15조 (모니터링)

권익옹호 활동이 수행절차와 개입계획에 의해 적절하게 제공되고 있는지 확인하고 대상자의 욕구와 문제 상황 변화를 모니터링 하여 진행 계획을 수정, 보완할 수 있다.

제16조 (종결 및 처리)

다음과 같은 경우 권익옹호 지원이 종결되며 회의를 통해 권익옹호 활동종결이 결정되면 권익옹호 종결보고서를 작성하여 사무국장 결재를 득해 보관한다.

1.옹호 목표가 달성되었을 경우

2.설정된 옹호 기간 만료

3.옹호 이용자가 스스로 종결을 원하거나 중도에 사망을 했을 경우

4.타 지역으로 이사하게 되는 경우

5.장애인 당사자의 역량강화로 스스로 자기 옹호가 가능한 경우

6.기타 권익옹호 회의를 통해 종결이 결정된 경우

제17조 (자원조사 및 개발)

권익옹호 이용자의 적절한 옹호서비스 연계와 욕구 및 문제 해결을 위해 다양한 자원조사를 통한 자원개발활동이 필요하며 권익옹호 담당자는 지역자원 조사 및 다양한 사회자원을 조사하여 개발한다. 자원조사는 인터넷, 각종 외부공문, 기타 경로를 통해 이루어지며 자원조사는 전화, 직접 면담 (방문), 인터넷 검색 등을 통해 진행된다.

제18조 (권익옹호 통합 사례 회의 운영)

권익옹호 대상의 복합적이고 다양한 욕구 및 문제를 해결하기 위해 지역 내 유관기관, 다영역 전문가, 지역 네트워크와 자원 주체들이 참여하는 통합사례회의를 운영할 수 있다.

부 칙

이 지침은 복지관 관장의 승인을 득한 날로부터 시행한다.

권익옹호 사실 조사지

조사일시		조사장소	
피조사자		조사자	
※ 침해영역			
※ 구체적 사례			
※ 조사결과			

이용인 정보제공 및 수락 동의서

본 동의서는 _____ 의 종합적 사회복지서비스를 제공받기 위한 다음과 같은 복지서비스 이용계약 및 정보제공 및 수락을 서약합니다.

1. 상기 본인은 위 기관의 사회복지사와 본인의 욕구사정을 위한 초기 상담 및 서비스의 이용을 위하여 이용인의 종합정보를 수집, 분석하는데 동의한다.

2. 유관 기관과의 서비스 협력제휴를 통하여 해당지역 내 기관에서 제공하는 서비스를 제공받을 수 있다(단, 정보의 전달 및 제휴에 동의하지 않는 경우, 그 기관에서 제공하는 서비스를 받지 못할 수도 있다).

3. 본인은 사회복지사에게 자신의 정보에 대해 거짓 없이 제공한다. 거짓된 정보로 인해 피해 및 배상문제가 발생 시에는 본인에게 그 책임이 있다.

4. 기관의 서비스 지원이 원활하게 이뤄질 수 있도록 적극적으로 참여와 협조를 한다.

5. 긴급하고 신속한 조치가 필요한 사항(폭력, 방임 등)에 있어 대상자 동의 없이 유관기관의 담당자간의 합의하에 긴급조치를 수행할 수 있다.

20 년 월 일

대상자와의 관계: _____

성 명 : _____ (인)

광주광역시동구장애인복지관장 귀하

<서식Ⅱ-2-11> 회의록

회의록	
회의 일시	년 월 일 시
회의 장소	
회의 참석자	
심의 내용	
	결 의 내 용

광주광역시동구장애인복지관

서비스 계획 동의서

성명		장애유형		상담일시		담당자	
통합 사례 회의 내용							
합의된 욕구영역							
개입 목표							
담당자 의견							
이용자(보호자)의 의견이 반영된 서비스 계획을 수립하고, 서비스 개입 계획에 대하여 설명을 받은 후 이를 확인하였으며 위 내용에 동의합니다.							
20 년 월 일							
본인·보호자		담당자		팀장		사무국장	

광주광역시동구장애인복지관

권익옹호 계약서

- 본인은 귀 광주광역시동구장애인복지관에 대한 소개와 권익옹호 서비스의 과정 및 내용에 관한 설명을 충분히 듣고 이해했습니다.
- 본인은 계획된 목표를 성취하기 위해 적극적으로 참여하고 협조할 것입니다.
- 본 계약서는 작성일로부터 귀 광주광역시동구장애인복지관에서 제공하는 권익옹호 서비스를 제공 받는 것에 동의합니다.
- 본인은 권익옹호 서비스를 위해 필요한 정보를 제공하는 등 제반활동에 함께 참여할 것입니다.

◎ 권익옹호서비스조정 및 종결

서비스 조정	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자에게 적절하지 않거나 제공 목적에 어긋날 경우 • 이용자의 조정 요구가 있을 경우 • 문제나 상황이 변동되어 계획된 목표 수정이 요구될 경우 	
서비스 종결	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자에게 대한 지원이 필요 없다고 판단될 경우 • 이용자가 서비스 중단 의사, 요구가 있을 경우 • 거주지 변경이 있을 경우 • 타 기관과 서비스가 중복될 경우 • 계약 목표 달성 또는 계약 기간 만료될 경우 	
기관 의무조항	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 계획부터 종결까지 이용자와 상호 협의, 조정 하에 진행한다. • 이용자의 개인정보를 서비스 연계기관 이외는 활용하지 않는다. • 이용자의 더 나은 삶을 위하여 인적, 물적 자원연계를 적극적으로 이행한다. 	
이용자 의무조항	<ul style="list-style-type: none"> • 신상의 어려움이나 변동이 있을 경우 복지관에 고지하여야 한다. • 본 복지관이 이용자와 상호 협의한 서비스를 수행하기 위한 개인정보 수집, 활용에 동의한다. • 본 복지관 뿐 아니라 이용자 스스로 어려움을 해결하고 더 나은 삶을 위해 적극적으로 노력 한다. 	
<p>본 계약서는 광주광역시동구장애인복지관에서 제공되는 서비스에 대한 본 기관과 이용자(보호자)의 협의 내용이며, 계약 목표 달성 또는 계약기간 만료 전 평가를 실시하여 서비스 지속여부를 결정할 수 있음을 알려드립니다.</p> <p style="font-size: 1.2em;">20 년 월 일</p> <p>이용자(보호자)_____는 위 내용에 동의합니다.</p>		
담당자	팀장	사무국장

광주광역시동구장애인복지관

종 결 보 고 서

성명		생년월일	
주소		전화번호	
기간			

종결사유	
목표달성 정도	
서비스 진행과정	
담당자 의견	
사후관리	

위 대상자는 상기한 사유로 인하여 권익옹호 서비스를 종결합니다.

20

본인·보호자		담당자		팀장		사무국장	
--------	--	-----	--	----	--	------	--

광주광역시동구장애인복지관

인권침해 예방 및 대응 지침

제1장 총칙

제1조(목적)

본 지침은 광주광역시동구장애인복지관(이하 “복지관”) 서비스를 이용하는 과정에서 발생할 수 있는 학대 및 인권침해사항을 사전예방 및 사후에 대응하기 위한 가이드라인을 마련함으로써 장애인 당사자의 인권침해 방지와 권리를 보장하는데 그 목적이 있다.

제2조(적용범위)

복지관에서 이루어지는 이용자 인권에 관한 사항은 타 규정에 별도로 정하여진 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

제3조(인권 및 학대의 정의)

인권은 ‘인간이기에 갖는 본질적이고 선천적인 권리로서, 인간이 그 자체로서 존엄성을 인정받고, 인간답게 살아가는 데 필요한 모든 권리’를 말하며, 학대는 신체적, 정신적, 정서적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.

제2장 예방 및 대응체계

제4조(예방과 대응 원칙)

1. 복지관은 어떠한 이유로도 복지관을 이용하는 모든 지역주민을 포함하여 이용자 및 가족(또는 보호자)에게 별표19에 해당하는 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대 이용자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다. 또한 이용자는 이러한 일이 발생했을 시 위원회의 승인을 얻어 적절한 보호서비스를 제공받을 수 있다.
2. 학대사태가 발생하였을 시 신속하게 최선의 적절한 조치를 취하고 이용자가 안전하게 보호 될 수 있는 권리를 보장하기 위하여 기관장과 직원들은 인권보호를 위해 실천 원칙을 따라야 한다.
3. 복지관은 이용자 인권 및 학대와 관련된 교육을 실시하고 학대에 해당하는 행위를 하지 않도록 엄격한 지도감독을 실시한다.
4. 복지관은 이용자 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 관련 규정에 학대 행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하여야 한다.
5. 복지관 내에 이용자학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 이용자 및 직원들이 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있도록 하여야 한다.
6. 복지관은 이용자학대 방지를 위해 인권 진정함 및 신고함 등과 같은 학대 사례를 조기발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
7. 복지관은 이용자학대를 사전에 예방하기 위하여 각 프로그램 별 이용자들과의 간담회 등을 통해 이용자들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하고자 노력하여야 한다.

제5조(이용자인권침해 및 학대방지를 위한 직원의 조치사항)

1. 복지관 직원은 이용자 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하기 위해 노력해야 한다.
2. 직원은 어떠한 이유로도 이용자를 언어적으로 헐박, 무시, 조롱 또는 욕설을 하여서는 안되며, 항상 존칭어를 사용하여야 한다.
3. 직원은 이용자가 수치심(성적)을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안되며, 공손한 태도로 대해야 한다.
4. 직원은 이용자에게 서비스를 제공하는 과정에서 신체적, 심리·정서적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 이용자 학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.
5. 모든 직원은 동료직원 또는 이용자에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 이용자가 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설이나 학대관련기관(보건복지콜센터), 시군구 사회복지담당부서의 관계공무원, 경찰 등에 신고하여야 한다.

제6조(이용자학대 발생에 대한 직원의 조치사항)

1. 복지관은 신고인의 신분을 보장하여야 하며, 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안된다.
2. 신고를 받은 기관장은 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야한다.
3. 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며, 이용자의 상처가 심각한 경우, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
4. 복지관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고 된 학대 사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 기록하며 유지하여야 한다.
5. 학대 의심 사례에 대한 실질적인 조사 이전에 신고인과 학대 가해자, 피학대 이용자의 비밀보장을 위한 방안을 우선적으로 강구하여야 한다.

제7조(이용자학대사례 조사 및 판정)

1. 복지관은 학대사례에 대한 첫 현장조사는 복지관의 특별한 상황이 없는 한 발견 또는 신고가 즉시 실시되어야 한다. 학대와 관련한 사실조사는 인권침해의 발생 및 인지 후 일주일 이내에 실시하여야 한다.
2. 복지관 내 각 사업팀장은 신고인의 의견을 경청하고, 이용자 학대의 구체적 행위와 증상 및 기준을 참고하여 관장 및 상급자에게 보고하고 이용자의 안전과 응급성 여부를 확인하여 즉각적으로 개입 및 처리하여야 한다.
3. 응급상황 발생의 경우 학대사례 적합성 여부와 관계없이 우선적으로 피해 이용자의 신변보장과 안전조치를 취해야 한다.
4. 장애인권익옹호기관에 이관 긴밀한 연계를 통해 학대 행위자 각각에 대한 직접 면접을 통해 자세하게 학대가 이루어진 상황과 장소, 원인, 가해자에 관한 자세한 정보를 수집하여야 한다.
5. 학대 행위가 재발될 가능성이 희박하고, 피학대이용자의 회복되었을 경우 사례에 대한 개입을 종결할 수 있다.

제8조(사실의 인지)

1. 복지관에서는 이용자의 인권침해예방 및 사후 복구를 위해 이용자 및 모든 이들이 자유롭게 인권침해 사실에 대한 정보를 투고할 수 있는 방법을 모색하여야 한다.
2. 정보를 인지한 때에는 어떠한 내용과 어떠한 상황과 어떠한 대상자이든 무관하게 사실조사를 실시하여야 한다.

제9조(위원회의 결정·조치)

1. 위원회는 관장, 사무국장, 팀장 전원으로 구성하며, 이용자의 인권 및 행복추구가 침해되었다고 판단하는 즉시 적절한 결정 및 조치를 취하여야 한다.
2. 위원회의 결정·조치를 다음 각 호와 같이 실시한다.
 - 가. 위원회는 이용자의 인권 등이 침해된 것으로 판단하는 경우에는 이를 공고할 수 있다.
 - 나. 공고는 사안에 따라 복지관 내와 복지관 외로 구분하여 그 내용을 달리할 수 있다.
 - 다. 복지관 내는 법인이사회, 전 직원, 전 이용자 및 그 보호자 등을 대상으로 한다.
 - 라. 복지관 외는 인권을 침해한 자와 같은 종류의 국내의 다른 기관, 지도·감독관청 등을 대상으로 한다.
 - 마. 위원회는 인권을 침해당한 이용자에 대하여 침해한 자로부터 그 피해를 보상받을 권리를 충분히 행사할 수 있도록 조력하여야 한다.
 - 바. 위원회는 피해보상이 법적·도덕적으로 모두 이루어지도록 조치하여야 한다.
3. 인권진정서 및 인권관련 문제가 발생했을 시 관련 위원회에서 논의하도록 하고 15일 이내에 그 진행과정과 처리결과를 진정인에게 통보하고 공지한다.

제10조(복지관의 징계조치)

1. 이용자의 인권을 침해한 자에게 복지관의 장은 규정된 징계의 절차에 따라 그 해당자를 징계 하여야 한다.
2. 제1항의 규정에 의한 징계조치는 다음 각 호와 같이 실시한다.
 - 가. 이용자의 인권을 침해한 자에게 복지관 장은 인사규정의 '징계의 절차'에 따라 해당자를 징계하여야 한다.
 - 나. 징계하기로 결정한 경우에는 그 계획을 해당자 및 위원회에 통보하여야 한다.
 - 라. 위원회에서는 복지관의 징계 의결과정에 참여하여 인권침해상황을 제시할 수 있다.
 - 마. 만약 징계에 관한 규정이 없거나 적절한 해당 조문이 없어 판단을 내리기 곤란한 경우에는 위원회에 이의 조치방안 검토를 의뢰할 수 있다.
 - 바. 직원 및 이용자가 공익을 저해하는 중대한 행위로 기관의 징계절차에서 해결이 불가능한 사안인 경우 관련부처 및 공공기관에 신고하여 법적처리를 위임한다.

제11조(이용자학대사례 판정 후 후속 보호조치)

1. 복지관은 피해 이용자, 학대행위자를 위해 가장 효과적이고 적절한 서비스 계획을 수립하고, 학대를 유발하는 시설의 제반 조건을 변화시킬 수 있는 구체적인 계획을 수립하여야 한다.

2. 학대 사례에 대한 조치를 계획함에 있어서는 학대를 유발시키는 위험요인의 제거, 피해, 이용자의 욕구, 학대행위의 욕구를 바탕으로 누가, 무엇을, 언제, 어떻게 제공할 것인지에 대한 구체적인 계획을 수립하고 목표의 우선순위를 결정하여야 한다.
3. 학대 의심 또는 피해 이용자에 대해서는 지속적 상담을 통한 심리적지지, 서비스 개선, 법률적 상담, 학대 전문기관 의뢰, 가해자 치료 및 교육서비스 등의 종합적인 사례 관리가 이루어져야 한다.
4. 학대 행위자에 대해서도 처벌을 우선시하기 보다는 상담 등을 통한 치료적 개입을 먼저 실시하여야 하며, 학대 행위자에 대한 징계가 요구 될 경우 학대의 정도와 빈도, 상황 등을 종합적으로 고려하여 시설의 관련 규정(운영규정 등)에 의거하여 인사위원회에서 징계의 수준을 최종 결정한다.
5. 학대 행위자에 대한 형사 고발과 고소, 민사소송 등 사법적 조치가 필요하다고 판단 될 경우 경찰이나 사법기관에 수사와 조치를 의뢰하고, 해당 시군·구에 행정조치를 취해야 한다.
6. 관장은 학대사례의 진행정도, 개입정도, 서비스 제공의 정도를 파악하여 체계적인 조치가 이루어졌는지를 점검 및 평가한다.

제12조 (이용자학대 재발가능성 방지 및 관리)

복지관은 이용자의 안전유지 및 보호, 학대 재발 가능성을 방지하기 위하여 종결된 사례에 대해서도 일정기간 정기적으로 관리하여 이용자 학대 문제의 재발 여부를 확인하여야 한다.

제3장 이용자 진정권의 보장

제13조(목적)

이 장은 이용자가 복지관 이용과 관련하여 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있는 권리를 보장하기 위함이다.

제14조(이용자의 진정권 보장)

1. 이용자가 국가인권위원회에 진정하고자 하는 경우 복지관 직원은 이용자에게 즉시 진정서를 작성하는 데 필요한 시간과 장소 및 편의를 제공하여야 한다.
2. 이용자가 국가인권위원회 위원 또는 소속직원 면전에서 진정하기를 원하는 경우 복지관 직원은 즉시 그 뜻을 위원회에 통보하여야 한다.
3. 직원은 1항에 따라 이용자가 작성한 진정서를 즉시 위원회에 송부하고 국가인권위원회로부터 접수증을 교부받아 이를 진정인에게 전달하여야 한다. 제2항의 통보에 대한 국가인권위원회의 확인서 및 면담예정서는 발급받는 즉시 진정을 한 이용자에게 전달하여야 한다.

제15조(진정함의 설치·운영)

1. 관장은 시설안의 적절한 장소에 진정함을 설치하고, 용지·필기도구 및 봉합용 봉투

를 비치하여야 한다.

2. 관장은 제1항의 규정에 의하여 진정함을 설치하고, 진정함이 설치된 장소를 공시하여야 한다.

3. 관장은 이용자가 직접 진정서를 봉투에 넣고 이를 봉합한 후 진정함에 넣을 수 있도록 하여야 한다.

4. 복지관에 소속된 직원은 매일 지정된 시간에 복지관 이용자가 국가인권위원회에 제출할 목적으로 작성한 진정서 또는 서면이 진정함에 들어 있는지 여부를 확인하여야 하며, 진정함에 진정서 또는 서면이 들어 있는 때에는 지체 없이 이를 국가인권위원회에 송부하여야 한다.

5. 진정서와 관련하여 복지관에서 논의가 필요로 하는 경우 3일 이내 국가인권위원회의를 통해 진행하며 국가인권위원회의 구성은 기 설치된 고충처리위원과 동일하다.

제18조(국가인권위원회가 보낸 서면의 열람금지)

복지관 직원은 국가인권위원회 명의의 서신을 개봉한 결과 당해 서신이 국가인권위원회가 진정인인 복지관이용자에게 발송한 서신임이 확인된 때에는 당해 서신중 위원회가 열람금지를 요청한 특정서면은 이를 열람하여서는 아니 된다.

제19조(진정서의 자유로운 작성 및 제출)

1. 복지관이용자가 관장에 대하여 국가인권위원회에 보내는 진정서 그 밖의 서면의 작성의사를 표명한 때에는 관장은 이를 금지하거나 방해하여서는 아니 된다.

2. 복지관 직원은 복지관이용자가 국가인권위원회에 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. 복지관 직원은 복지관 이용자가 징벌혐의로 조사를 받고 있거나 징벌을 받고 있는 중이라는 이유로 위원회에 보내기 위한 진정서 또는 서면을 작성하거나 제출할 수 있는 기회를 제한하는 조치를 하여서는 아니 된다.

제20조(법령등의 우선)

1. 관련법령의 개폐로 이 규정이 관련법령에 저촉되는 사항이 있는 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

부 칙

이 지침은 복지관 관장의 승인을 득한 날로부터 시행한다.

별표 19. 장애인학대의 구체적 행위와 증상

○ 장애인학대의 구체적 행위와 증상은 다음 기준으로 판단함.

1. 신체적 학대

구체적 행위	증상	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 때린다. ■ 세계 친다. ■ 꼬집는다. ■ 물건을 집어 던진다. ■ 흥기로 위협한다. ■ 강하게 누른다. ■ 찌른다. ■ 강하게 흔든다. ■ 난폭하게 다룬다. ■ 무리하게 먹인다. ■ 신체 구속한다. ■ 감금(가둠)한다. ■ 의자나 침대에 묶어둔다. ■ 불필요한 약물 투여한다. ■ 담배 등으로 화상 입힌다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 설명 할 수 없는 상처 ■ 설명과 일치하지 않는 상처 ■ 치료를 받지 못한 상처(잘린 상처, 찢린 상처, 생채기, 출혈, 골절 등) ■ 신체부상 (얼굴, 목, 가슴, 복부, 골반, 팔, 다리) ■ 외관상 나타나지 않는(옷이나 신체의 일부분에 의해 가려진)상처 ■ 머리카락이 뽑힌 흔적이거나 머리부분에 출현한 흔적 ■ 화상(담배불이나 질산 혹은 로프나 체인의 마찰로 야기된 화상 등) ■ 영양부족 상태 또는 질병과 관계없는 탈수 상태 ■ 이상한 체중 감소 ■ 행동이나 활동 수준이 변화 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 외상없음 <input checked="" type="checkbox"/> 부종 <input checked="" type="checkbox"/> 멍듐 <input checked="" type="checkbox"/> 할킴 <input checked="" type="checkbox"/> 꼬집힘 <input checked="" type="checkbox"/> 물어뜯김 <input checked="" type="checkbox"/> 찢김 <input checked="" type="checkbox"/> 경미한 출혈 <input checked="" type="checkbox"/> 목졸린 흔적 <input checked="" type="checkbox"/> 머리카락 뽑힘 <input checked="" type="checkbox"/> 묶은 흔적 <input checked="" type="checkbox"/> 유해한 약물투여 흔적 <input checked="" type="checkbox"/> 감금 <input checked="" type="checkbox"/> 뺨(접질림) <input checked="" type="checkbox"/> 골절 <input checked="" type="checkbox"/> 탈골 <input checked="" type="checkbox"/> 인대손상 <input checked="" type="checkbox"/> 고막파열 <input checked="" type="checkbox"/> 화상 <input checked="" type="checkbox"/> 복부출혈 <input checked="" type="checkbox"/> 호흡곤란 <input checked="" type="checkbox"/> 두개골 골절 <input checked="" type="checkbox"/> 경뇌막 혈종 <input checked="" type="checkbox"/> 신체떨림(수전증) <input checked="" type="checkbox"/> 뇌손상 <input checked="" type="checkbox"/> 의식장해 <input checked="" type="checkbox"/> 뇌사 <input checked="" type="checkbox"/> 사망 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

2. 언어정서적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 말로 욕을 퍼붓는다. ■ 고함을 지른다. ■ 말로 혐오스럽게 한다. ■ 말로 (다른 시설로 보내겠다) ■ 쓸모없는 사람이라고 하는 등 자존심을 상하게 하는 말을 한다. ■ 신체적 장애로 인한 장애인의 실수를 비난하고 꾸짖는다. ■ 장애인이 수치심을 느끼게 하는 모욕적인 말을 한다. ■ 유아처럼 다룬다. ■ 장애인을 가족과 친구로부터 격리한다. ■ 외출시키지 않는다. ■ 장애인을 보지 않는다. ■ 장애인에게 말을 걸지 않는다. ■ 무시하고 대답하지 않는다. ■ 장애인만 따로 식사를 먹게 한다. ■ 창피를 준다. ■ 비웃거나 조소를 한다. ■ 재앙을 가져오는 사람으로 취급한다. ■ 위협적으로 무례한 태도를 취한다. ■ 장애인의 일상적인 사회활동이나 종교활동을 노골적으로 방해한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 반응하려고 하지 않는다. ■ 질문을 해도 ‘네’‘아니요’라는 짧은 답변 외에는 응답이 없다. ■ 표정이 없다. ■ 정서상태 : 우울, 공포, 혼동상태, 부적, 분노, 흥분, 수동성 ■ 무기력하다. ■ 말하기를 꺼려하거나 주저한다. ■ 고개를 숙이고 있다. ■ 웃는 모습이 아니다. ■ 눈물을 머금다, 운다. 절망이나 동요를 보인다. ■ 대화에 참가하지 않는다. ■ 걱정되는 듯한 모습을 하고 있다. ■ 눈이 썩 들어가 있다. ■ 가족의 안색을 살핀다. ■ 가족을 피하려고 한다. ■ 집에 돌아가려 하지 않는다. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 무관심 <input checked="" type="checkbox"/> 소리지름 <input checked="" type="checkbox"/> 비하된 언어 <input checked="" type="checkbox"/> 이유 없는 짜증과 화 <input checked="" type="checkbox"/> 심한욕설 <input checked="" type="checkbox"/> 대꾸안함 <input checked="" type="checkbox"/> 무시 <input checked="" type="checkbox"/> 모멸감 <input checked="" type="checkbox"/> 고의적 따돌림 <input checked="" type="checkbox"/> 언어적 협박 및 위협 <input checked="" type="checkbox"/> 과도한 요구 <input checked="" type="checkbox"/> 생활기구 제한 <input checked="" type="checkbox"/> 기물파손 <input checked="" type="checkbox"/> 물건던짐 <input checked="" type="checkbox"/> 사회적 활동 제한 <input checked="" type="checkbox"/> 사용 공간 제한 <input checked="" type="checkbox"/> 생활기구 사용 제한 <input checked="" type="checkbox"/> 쫓아냄 <input checked="" type="checkbox"/> 집 못 들어오게 함 <input checked="" type="checkbox"/> 나가지 못하게 함 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

3. 성적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 장애인이 성적수치심을 갖게 하는 성관련 언어표현 및 행위 ■ 성 관련 언어, 시각적 자료, 행동으로 성적 굴욕감을 유발 하는 행위 ■ 폭행한 후 강제적으로 성행위 및 강간하는 것 ■ 물건이나 흥기를 사용하여 강제적으로 성폭행하는 것 ■ 원치 않는 성행위 및 강간 ■ 성적 수치심을 유발하는 환경(남녀 구별 필요공간에 구별 없는 경우, 탈의 실, 화장실 개방 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 걸을 때 혹은 앉을 때의 어려움 ■ 속옷이 찢어짐 ■ 외부성기부분이나 항문부위의 타박상이나 하혈 ■ 성병 ■ 우울, 사회관계의 단절 ■ 수면장애 ■ 분노 또는 수치심 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 성적수치심 유발 행위 <input checked="" type="checkbox"/> 성적수치심 유발 환경 <input checked="" type="checkbox"/> 성희롱 <input checked="" type="checkbox"/> 성추행 <input checked="" type="checkbox"/> 성폭행 <input checked="" type="checkbox"/> 강제적 성행위 및 강간 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

4. 재정적 학대

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 장애인의 유언장을 허위로 작성하거나 장애인이 작성한 유언장을 장애인의 동의 없이 수정한다. ■ 장애인의 허락 없이 장애인의 이름을 사용해서 계약을 한다. ■ 장애인의 허락 없이 부동산(재산)을 사고판다, 빌린다. ■ 장애인의 허락 없이 장애인의 명의의 증서를 변경한다. ■ 장애인의 허락 없이 장애인 재산을 증여한다. ■ 장애인의 소득(연금, 임대료, 수당 등)을 가로채거나, 대리권을 악용한다. ■ 장애인의 허락 없이 장애인 금전에서 돈을 빌려준다. ■ 장애인의 허락 없이 장애인 명의의 은행계좌에서 돈을 인출한다. (돈을 훔친다, 돈을 악용 한다, 연금을 가로채서 사용하는 것 등) ■ 장애인에게서 빌린 돈이나 물건을 돌려주지 않는다. ■ 장애인의 값나는 물건을 빼앗는다. ■ 장애인의 허락 없이 장애인 명의 은행계좌를 해약한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자신의 생활이나 보호를 위한 충분한 돈을 가지고 있지 않다 ■ 필요한 물건을 살 수 없다. ■ 체납된 공과금 및 세금서가 발견되고 있다. ■ 은행계좌의 현저한 혹은 비적절한 거래가 있다. ■ 장애인의 서명이 아닌 장애인의 서명과 유사하게 서명된 수표나 서류가 있다. ■ 개인 소지품이 없어졌다. ■ 장애인의 재산이 타인의 명의로 갑자기 전환되었다. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 인감도용 <input checked="" type="checkbox"/> 연금 및 생계급여 등 수입에 대한 착취 <input checked="" type="checkbox"/> 강제적인 명의변경 <input checked="" type="checkbox"/> 부양전제 증여 후 부양의무 불이행 <input checked="" type="checkbox"/> 은행계좌 무단 인출 <input checked="" type="checkbox"/> 현금갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 동산갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 부동산갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 재산권사용제한 (예. 근저당) <input checked="" type="checkbox"/> 유언장 허위 작성 <input checked="" type="checkbox"/> 의사표현 능력이 없는 장애인의 재산 갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 불완전한 의사표시상태에서 장애인의 재산 갈취 <input checked="" type="checkbox"/> 신용카드 명의 도용 및 도용 <input checked="" type="checkbox"/> 장애인임금 채무 불이행 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

5. 자기방임

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 장애인 스스로 할 수 있음에도 불구하고 신변의 청결, 건강관리, 가사 등을 포기하거나 관리하지 않아 심신의 문제가 발생한다. ■ 자기의 신변청결, 건강관리, 가사 등을 본인이 할 능력이 부족하거나 어떤 이유로 장애인도 모르는 사이에 심신의 문제가 발생한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 스스로 식사와 수분을 섭취하지 않음 ■ 필요한 치료와 약복용을 중지 또는 이로 인한 건강상태 악화 ■ 의도적으로 죽고자 하는 모 든 행위 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 의도적으로 신변 청결 및 기본생활 회피 <input checked="" type="checkbox"/> 의도적으로 식사 거부 <input checked="" type="checkbox"/> 의도적으로 기본적인 보호 거부로 건강문제 <input checked="" type="checkbox"/> 치료 행위 거부로 생명에 위험 초래 <input checked="" type="checkbox"/> 자해 <input checked="" type="checkbox"/> 자살기도 <input checked="" type="checkbox"/> 사망 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

6. 방입

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 식사와 물을 주지 않는다. ■ 약물을 불충분하게 투여한다. ■ 치료를 받게 하지 않는다(병원 데리고 가지 않는다) ■ 청결유지를 태만히 한다(옷갈아입기, 기저귀교환, 손톱깎기, 산발, 목욕 등) ■ 장애인에게 필요한 보조기구를 제공하지 않는다. ■ 거동이 불편한 장애인을 장기간 혼자 있게 둔다. ■ 장애인 방만 청소하지 않는다. ■ 와상 시 몸의 위치 변경을 태만히 한다. ■ 장애인이 사고를 당할 수 있는 위험한 상황에 처하게 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 오물, 대소변 냄새, 장애인 주변 환경에 있어서 건강이나 안전에 관련되어 위험한 증후가 있다 ■ 머리, 수염, 손톱 등이 자라서 지저분해져 있다. ■ 욕창이 있다 ■ 땀띠, 염증, 이(기생충)가 있다 ■ 악취가 난다 ■ 보조가구가 없다. 또는 부수어져 있다 ■ 식사를 거르고 있다 ■ 영양실조나 탈수 상태에 있다 ■ 필요한 의료를 받지 않거나 필요한 약을 먹지 않고 있다 ■ 의복을 착용하지 않았다 ■ 언제나 같은 의복이나 더럽고 찢어진 옷 또는 계절에 맞지 않는 의복을 입고 있다. ■ 오물로 침대나 이불이 더럽혀져 있다. ■ 기저귀가 교환되지 않고 있다. ■ 전기, 가스, 전화, 수도가 단절 되어있다. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 의료적방입 (치료받아야 하는 상황) <input checked="" type="checkbox"/> 보장기구 제공거부 <input checked="" type="checkbox"/> 필수생활비, 생계비 지원단절 <input checked="" type="checkbox"/> 비위생 거주 환경 <input checked="" type="checkbox"/> 개인위생 방치(와상, 거동 불가능 장애인) <input checked="" type="checkbox"/> 난방 단절 <input checked="" type="checkbox"/> 전기, 가스, 수도 단절 <input checked="" type="checkbox"/> 주거환경 안전사고 위험 <input checked="" type="checkbox"/> 거동 불가능 장애인에게 충분치 못한 식사 제공 <input checked="" type="checkbox"/> 영양실조 <input checked="" type="checkbox"/> 탈수상태 <input checked="" type="checkbox"/> 연락 두절 <input checked="" type="checkbox"/> 왕래두절(1년 이상) <input checked="" type="checkbox"/> 장애인의 배회 <input checked="" type="checkbox"/> 신변 위험 상태 방치 <input checked="" type="checkbox"/> 죽게 내버려 둠 <input checked="" type="checkbox"/> 가출 후 찾지 않음 <input checked="" type="checkbox"/> 기타

7. 유기

구체적 행위	나타나는 징후	학대 세부내용 분류
<ul style="list-style-type: none"> ■ 장애인을 낯선 장소에 버린다. ■ 장애인을 다른 주거지에 거하게 하고 연락을 두절한다. ■ 거동이 불편한 장애인을 보지 관에 맡기고 연락을 두절한다. ■ 장애인을 강제적으로 반감금 형태 시설에 보내 집으로 돌아오지 못하게 함 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 장애인이 낯선 장소에서 오랜 시간 배회하며 자신의 주거지 및 연락처를 알지 못한다. ■ 주거지가 아닌 장소에서 불결한 신변상황이나 식사를 제대로 하지 못한 상태에 방치되어 있다. ■ 자녀들이 전혀 연락이 되지 않으며, 주거지를 옮기거나, 이민을 떠났다. ■ 장애인의 신상에 대한 정보를 전혀 알 수가 없다. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 장애인을 길, 시설, 낯선 장소에 버림 <input checked="" type="checkbox"/> 반감금 형태의 시설에 입소됨 <input checked="" type="checkbox"/> 사망 <input checked="" type="checkbox"/> 기타