



사회복지현장에 필요한

인권보호 초기대응매뉴얼

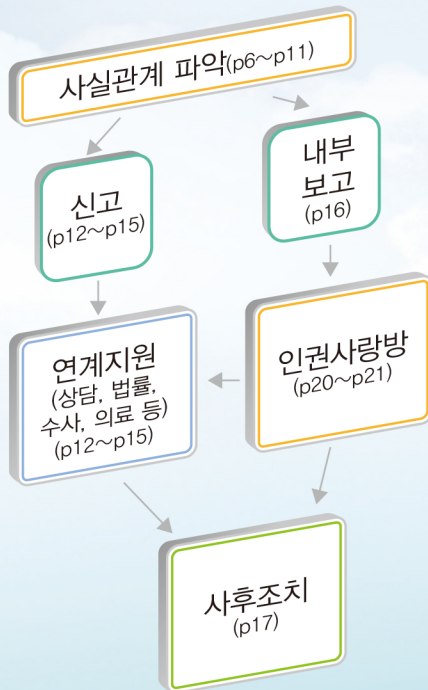
SSN

제주특별자치도사회복지협의회

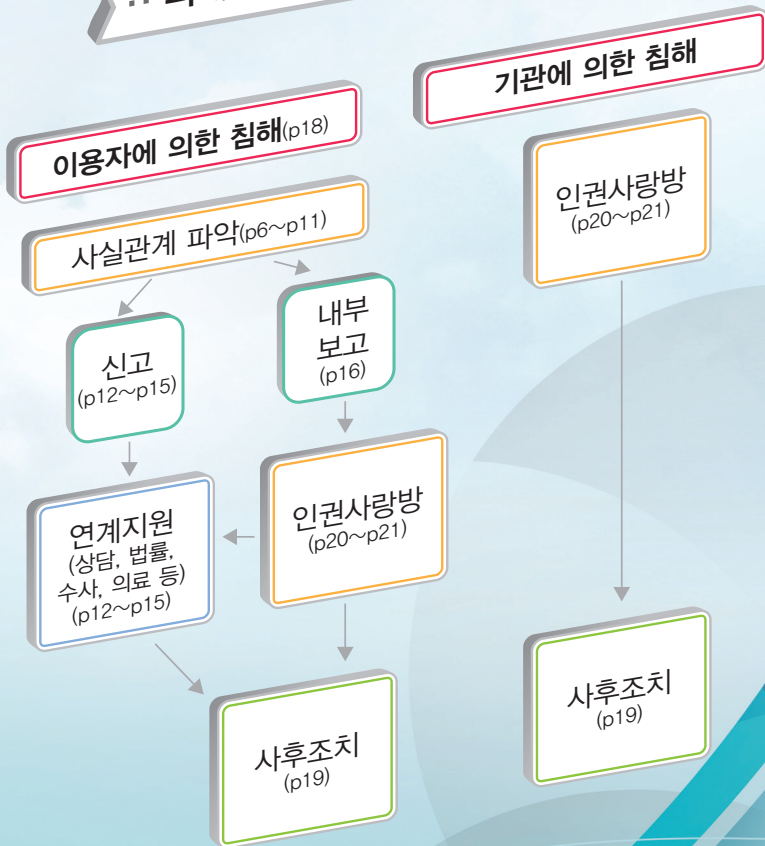
사회복지인권사랑방

❖ 인권침해 발생시 대응 절차 ❖

.. 피해자가 이용자인 경우 ..



.. 피해자가 종사자인 경우 ..



인권이란?

인간이기 때문에 당연히 누리는 생래적, 천부적 권리

- 인간으로서 당연히 가지는 권리(천부인권)
- 인간이 인간답게 존재하기 위한 보편적인 인간의 모든 정치·경제·사회·문화적 권리 및 지위와 자격을 총칭하는 개념

○ 국가인권위원회법 제2조 제1호

‘인권’이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.

○ 대한민국헌법 제10조

모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다.

국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다.

인권침해란?

국가 기관 또는 개인이나 단체가 헌법에 보장된 자유와 권리에
피해를 주는 것

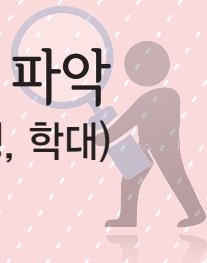
○ 국가인권위원회법

제30조(위원회의 조사대상) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당
하는 경우에 인권침해나 차별행위를 당한 사람 또는 그 사실을
알고 있는 사람이나 단체는 위원회에 그 내용을 진정할 수 있다.

1. 국가기관, 지방자치단체, 「초·중등교육법」 제2조, 「고등
교육법」 제2조와 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교,
「공직자윤리법」 제3조의2제1항에 따른 공직유관단체
또는 구금·보호시설의 업무 수행(국회의 입법 및 법원·헌법
재판소의 재판은 제외한다)과 관련하여 「대한민국헌법」
제10조부터 제22조까지의 규정에서 보장된 인권을 침해
당하거나 차별행위를 당한 경우
2. 법인, 단체 또는 사인(私人)으로부터 차별행위를 당한 경우

01

인권침해 상황의 사실관계 파악 (폭행, 학대)



폭행이란?

- 사람의 신체에 대한 유형력의 행사
- 심리적 고통을 비롯하여 성질상 무엇인가 고통을 줄 수 있는 정도여야 함
(예: 모발의 일부 절단)
- 직접적으로 사람의 신체에 대하여 유형력이 행사되는 경우뿐만 아니라
물건에 대한 유형력의 행사가 간접적으로 사람의 신체에 대하여 작용하는
경우도 포함(예: 사무실 바닥에 인분이 들어있는 통을 집어던진 경우)

학대란?

- 육체적, 정신적인 고통을 가하는 가혹한 대우
- 아동학대는 보호자를 포함한 성인이 아동의 건강 또는 복지를 해치거나
정상적 발달을 저해할 수 있는 신체적·정신적·성적 폭력이나 가혹
행위를 하는 것과 아동의 보호자가 아동을 유기하거나 방임하는 것

[폭행 및 학대 사례]

- 시설종사자가 이용인이 말을 듣지 않는다는 이유로 따귀를 때리거나 꿀밤을 때리는 행위
- 시설종사자가 이용인에게 모욕감을 주거나 자존감을 무너뜨리거나, 공포심을 야기하는 언행을 하는 행위
- 시설종사자가 이용인의 자위행위를 막으려는 목적으로 장시간 이용자의 손목을 결박하는 행위

통상의 일반적인 안수기도(종교적 기도행위)의 방식과 정도를 벗어나 환자의 신체에 비정상적이거나 과도한 유형력을 행사하고 신체의 자유를 과도하게 제압하여 환자의 신체에 상해까지 입힌 경우라면, 사회상규상 용인되는 정당행위라고 볼 수 없음(대법원 2008.08.21 선고 2008도2695 판결).

신체에 공간적으로 근접하여 고성으로 폭언이나 욕설을 하거나 동시에 손발이나 물건을 휘두르거나 던지는 행위는 직접 피해자의 신체에 접촉하지 아니하였다 하더라도 피해자에 대한 불법한 유형력의 행사로서 폭행에 해당하지만 멀리 떨어져 있는 사람에게 전화상 고성을 내는 경우에는 일반적으로 신체에 대한 유형력의 행사를 한 것으로 보기 어려움(대법원 2003.01.10 선고 2000도5716 판결).

욕설을 한 것만을 가지고 당연히 폭행을 한 것이라고 할 수는 없음(대법원 1991.01.29 선고 90도2153 판결).

인권침해 상황의 사실관계 파악

(성폭력 및 성희롱)



성폭력 및 성희롱이란?

심리적, 물리적, 법적으로 타인에게 성(性)과 관련해 피해를 가하는 폭력적 행위와 상대방의 의사에 반하는 성적인 접근을 통틀어 이르는 말로써 음란전화, 성기노출, 추행 등의 여러 가지 형태를 포함한다.

○ 성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 제2조(정의)

- 성폭력: 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항에 규정된 죄에 해당하는 행위
→ 강간, 추행, 통신매체이용 음란행위, 카메라 촬영 등

○ 국가인권위원회법 제2조(정의)

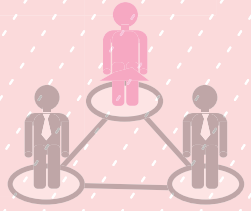
- 성희롱: 업무, 고용, 그 밖의 관계에서 공공기관의 종사자, 사용자 또는 근로자가 그 직위를 이용하여 또는 업무 등과 관련하여 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니한다는 이유로 고용상의 불이익을 주는 것.

[성폭력 및 성희롱 사례]

- 시설종사자가 이용인을 성폭행, 성추행, 성희롱 하는 행위 및 이용자와 성적행위를 하거나 성매매를 한 행위
- 시설종사자가 이용인의 자위행위를 제지하려는 목적으로, 막대기 또는 자 등을 이용해 이용자의 성기를 때리는 행위
- 시설종사자가 성별이 다른 이용인에게 안마를 강요한 행위
- 이용인의 목욕장면을 촬영한 사진을 개인홈페이지 등에 공개하는 행위
- 시설종사자가 장애인에게 성적 수치심을 줄 수 있는 언행을 하는 행위

사무실에서 자신의 어깨를 주무르라는 요구를 피해자가 거절하자 피해자의 등 뒤로 가 '이렇게 하는 거야.'라고 말하면서 양손으로 피해자의 어깨를 주무른 사안에서 평소 피고인의 어깨를 주무르는 것에 대하여 수치스럽게 생각하여 오던 피해자에 대하여 그 의사에 명백히 반하여 어깨를 주무르고 이로 인하여 피해자로 하여금 소름이 끼치도록 혐오감을 느끼게 한 행위는 20대 초반의 미혼 여성인 피해자의 성적 자유를 침해할 뿐만 아니라 일반인의 입장에서 도덕적 비난을 넘어 추행행위라고 평가할 만한 것이라고 봄(대법원 2004. 4. 16. 선고 2004도52 판결).

인권침해 상황의 사실관계 파악 (기타 인권 침해)



수급비 및 장애수당 등 횡령 및 배임

- 시설종사자가 이용인의 통장 관리를 위탁받아 이용인에게 지급되는 기초수급비 및 각종수당, 보험금 등을 자신이 횡령하는 행위
- 시설종사자가 입소 및 생활 지원을 조건으로 정부에서 지원한 보조금을 목적 외 용도에 사용하는 횡령행위
- 시설종사자가 이용인의 재산을 적정하게 유지, 관리하여야 할 업무상 임무가 있음에도 불구하고 그 임무에 위배하는 배임행위

의료조치 미흡 등 방임 및 보호의무 해태

- 이용인이 종사자로부터 폭행을 당해 부상을 입었으나 치료를 지원하지 않아 피해를 입게 되는 경우
- 이용인이 변기물도 마실 정도로 물에 대한 강한 집착을 보이자 전문의 진단 없이 종사자가 임의로 상당기간 물 음용을 제한한 사례
- 거동이 불편한 이용인에게 욕창이 발생하였으나, 필요한 의료적 조치를 취하지 않고 방치하여 질병이 악화된 사례

자기결정권 및 기타 기본권 침해

- 시설내에서 이용자에게 예배참석, 십일조 및 헌금납부 등을 강요하는 행위(종교의 자유 침해)
- 공직선거 시 이용자에게 특정후보에 대한 투표를 강요하거나 투표행위를 제한하는 행위(참정권 침해)
- 타 시설로 이전 또는 퇴소하려는 이용자의 의사를 합리적인 이유 없이 거절하는 행위(거주 · 이전의 자유 침해)
- 합리적인 사유없이 이용자의 외출을 거부하는 행위
- 이용자 보호 등을 명목으로 불필요하거나 이용인의 사생활을 과도하게 침해하는 곳에 CCTV를 설치하는 행위



02

상황별 신고 및 신고 의무자



노인학대 상황시

누구든지 신고가능 → 노인보호전문기관 또는 수사기관
경찰(수사기관) ☎ 112
제주노인보호전문기관 ☎ 1577-1389 (757-3400)

[의무] 아래에 해당하는 자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 **즉시 신고하여야 함** (위반시 300만원 이하의 과태료 - 2016.12.30.부터 500만원으로 인상).

의료인, 노인복지시설의 장과 그 종사자 및 노인복지상담원, 장애인복지시설에서 장애노인에 대한 상담·치료·훈련 또는 요양업무를 수행하는 사람, 가정폭력 관련 상담소 및 가정폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자, 사회복지전담공무원 및 사회복지관, 부랑인 및 노숙인보호를 위한 시설의 장과 그 종사자, 노인장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 그 종사자, 119구급대의 구급대원, 건강가정지원센터의 장과 그 종사자(노인복지법 제39조의6)

성폭력 상황시

경찰(수사기관) ☎ 112
제주해바라기센터 ☎ 749-5117

장애인 학대 및 성범죄 상황시

누구든지 신고가능 → 수사기관
경찰(수사기관) ☎ 112

[의무] 아래에 해당하는 경우 그 직무상 장애인학대 및 장애인 대상 성범죄를 알게 된 경우에는 지체 없이 신고하여야 함 (위반시 300만원 이하의 과태료)

※ 2017년 이후에는 도에서 지정하는 장애인권익옹호기관에도 신고 가능 예정

사회복지 전담공무원, 사회복지시설의 장과 그 종사자, 장애인 활동지원인력 및 활동지원기관의 장과 그 종사자, 의료인 및 의료기관의 장, 의료기사, 응급구조사, 구급대의 대원, 정신보건센터의 장과 그 종사자, 어린이집의 원장 등 보육교직원, 「유아교육법」에 따른 교직원 및 강사 등, 「초·중등교육법」에 따른 교직원, 전문상담교사 및 산학겸임교사 등, 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」에 따른 학원의 운영자·강사·직원 및 교습소의 교습자·직원, 성폭력 피해상담소 및 성폭력피해자보호시설의 장과 그 종사자, 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」에 따른 지원시설 및 성매매피해상담소의 장과 그 종사자, 가정폭력 관련 상담소 및 가정폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자, 건강가정지원센터의 장과 그 종사자, 다문화가족지원센터의 장과 그 종사자, 가정위탁지원센터의 장과 그 종사자, 한부모가족복지시설의 장과 그 종사자, 청소년시설 및 청소년단체의 장과 그 종사자, 청소년 보호·재활센터의 장과 그 종사자, 「노인장기요양보험법」 제2조제5호의 장기요양요원 (장애인 복지법 제59조의4)

아동 학대 및 성범죄 상황시

아동 학대의 경우

누구든지 신고가능 → 아동보호전문기관 또는 수사기관

경찰(수사기관) ☎ 112

제주 아동보호전문기관 ☎ 712-1391~2

서귀포시 아동보호전문기관 ☎ 732-1391~2

[의무] 아래에 해당하는 사람이 직무를 수행하면서 아동학대범죄를 알게 된 경우나 그 **의심이 있는 경우에는 신고하여야 함** (위반시 500만원 이하의 과태료).

※ 2016.11.30부터는 입양기관의 장과 그 종사자도 의무대상이며, '즉시' 신고하여야 하는 것으로 법 개정

가정위탁지원센터의 장과 그 종사자, 아동복지시설의 장과 그 종사자, 아동복지전담공무원, 가정폭력 관련 상담소 및 같은 법 제7조의2에 따른 가정폭력피해자 보호시설의 장과 그 종사자, 건강가정지원센터의 장과 그 종사자, 다문화가족지원센터의 장과 그 종사자, 사회복지 전담공무원 및 사회복지시설의 장과 그 종사자, 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」에 따른 지원시설 및 성매매피해상담소의 장과 그 종사자, 성폭력피해상담소 및 성폭력피해자보호시설의 장과 그 종사자, 구급대의 대원, 응급구조사, 어린이집의 원장 등 보육교직원, 「유아교육법」에 따른 교직원 및 강사 등, 의료기사, 의료인과 의료기관의 장, 장애인복지시설의 장과 그 종사자로서 시설에서 장애아동에 대한 상담·치료·훈련 또는 요양 업무를 수행하는 사람, 정신의료기관, 정신질환자사회복귀시설, 정신요양시설 및 정신보건센터의 장과 그 종사자, 청소년시설 및 청소년단체의 장과 그 종사자, 청소년 보호·재활센터의 장과 그 종사자, 「초·중등교육법」에 따른 교직원, 전문상담교사 및 산학겸임교사 등, 한부모가족복지시설의 장과 그 종사자, 학원의 운영자·강사·직원 및 교습소의 교습자·직원, 아이돌보미, 「아동복지법」에 따른 취약계층 아동에 대한 통합서비스지원 수행인력(아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제10조)

아동·청소년대상 성범죄의 경우

누구든지 신고가능 → 수사기관

경찰(수사기관) ☎ 112

[의무] 아래에 해당하는 기관·시설 또는 단체의 장과 그 종사자는 직무상 아동·청소년대상 성범죄의 발생 사실을 알게 된 때에는 **즉시 신고하여야 함** (미신고, 거짓신고시 300만원 이하의 과태료).

유치원, 학교, 의료기관, 아동복지시설, 장애인복지시설, 어린이집, 학원 및 교습소, 성매매피해자등을 위한 지원시설 및 성매매피해상담소, 한부모가족 복지시설, 가정폭력 관련 상담소 및 가정폭력피해자 보호시설, 성폭력피해 상담소 및 성폭력피해자보호시설, 청소년활동시설, 청소년상담복지센터 및 청소년쉼터, 청소년 보호·재활센터(아동·청소년의 성보호에 관한 법률 제34조)





- 인권침해 사실관계의 파악 및 적절한 대응을 위해서는 신속, 정확한 내부보고가 필요함.
- 인권침해 상황을 대비한 보고 체계와 보고 요령을 마련하고 종사자가 이를 숙지하여야 함.
- 긴급한 상황인 경우 의료, 수사기관에 먼저 신고를 하고 이와 동시 혹은 이후에 구두 혹은 서면으로 보고함.
- 서면작성에 시간이 필요할 경우 먼저 구두로 보고하고 이후 서면으로 기록, 보고함.
- 인권침해 관련 증거물이나 증인이 있을 경우 이를 확보해야 하며 사진·동영상 촬영, 녹음, 진술서 작성 등의 방법으로 기록화하여 함께 보고하는 것이 필요함.
- 보고서 작성시에는 시간순서에 따라 육하원칙에 의거하여 가감 없이 사실관계를 기록하고 상황 발생 원인이나 의견 등을 분리하여 기록함.
- 신고의무 이행의 경우 신고시각, 방법, 내용, 접수자 등을 함께 기록함.
- 내부보고만 아니라 차후에 피해자의 피해 회복을 위한 자료 및 보호자에게 안내하는 용도로 활용 가능함.

04

사후조치



- 특별히 불필요한 경우를 제외하고는 피해자와 가해자를 분리
- 피해자가 신체적, 정신적 피해를 입은 경우, 전문의에게 진단을 의뢰하고 필요한 의료조치 시행, 경우에 따라 심리상담, 정서적 지원 등 실시
 - ※ 성폭력 사건인 경우 전문적인 치료 및 신속한 증거확보를 위해 제주해바라기센터에 연계하고, 초기 진술이 오염되지 않도록 비전문가에 의한 반복적 상담은 피하는 것이 좋음.
- 피해자의 가족 등 보호자에게 인권침해 내용을 알리고 대처 상황을 공유
- 신고 의무 이행 후 국가인권위원회, 수사기관 등의 후속 절차 진행에 협조
- 연계한 기관과 정보 공유하여 절차가 마무리 될 때 까지 적극적인 지원
- 내부규정에 따라 관련자에게 적절한 상벌조치 시행, 조치 후 관련 내용 문서화

• 이용인 폭력 : 사회복지종사자가 서비스 제공 및 직무를 수행하는 과정에서 이용인에게 폭행을 당하는 경우

- 이용인 본인 뿐 아니라 그의 가족이나 주변인 포함
- 신체적 폭력 외에 언어적, 성적 폭력, 기타 다양한 형태의 위해행위를 포함
- 직접 공격하는 경우뿐 아니라, 신체적으로 공격하고자 시도했으나 실제로는 신체접촉이 이루어지지 않은 경우 포함
- 이용인이 사회복지종사자를 성적으로 괴롭게 하는 경우.

예) 더듬기, 껴안기, 성적 수치심을 자극하는 말이나 성적농담, 사회복지종사자를 성적인 면에서 평가하거나 지칭하는 경우, 이용자의 성기노출 등

- 기타 이용인이 사회복지 종사자를 지속적으로 쫓아다니며 괴롭게 하거나 업무를 방해하는 경우, 이용인으로부터 스토킹을 당한 경우, 이용인으로 인하여 질병에 감염되는 경우 등.



06

종사자 피해의 경우 사후조치



- 사고현장을 벗어나 주변의 동료에게 도움요청
- 경찰 등 수사기관에 신속히 신고
- 폭행으로 인한 상해 등의 심각한 인권침해의 경우 진단서 등의 증거자료 확보
- 녹취 및 녹화를 하여 증거를 확보함(상대방에게 알리지 않아도 녹취 가능)
- 법률 상담을 통한 법률적 판단 – ‘사회복지인권사랑방’ 연계
- 시설장이 직접 피해종사자를 면담하여 사안을 파악하고, 피해 종사자 보호를 위한 조치
- 2차 피해발생 방지 및 피해종사자 업무대행자 지정
- 인터넷 상의 공개적인 비방 및 욕설의 내용은 그 자체로 저장하여 증거를 확보한 후 가해자에게 사이버 폭력을 지속하지 않도록 경고
- 언론을 통한 종사자 인권침해 상황시 정정보도청구, 언론중재위원회를 통한 구제절차 진행

사회복지인권사랑방

제주특별자치도사회복지협의회에서는 사회복지현장의 안정적인 인권옹호기반 마련을 위해 「사회복지 인권 사랑방」을 운영합니다. 「사회복지 인권 사랑방」은 ‘사회복지 인권 파수꾼’으로서 역할을 수행해 나가겠습니다.

01 ▶ 운영내용

- 사회복지현장의 인권침해사례 발굴, 접수 및 상담, 법률지원
- 인권관련교육 – 시설종사자 인권교육, 인권강사 양성교육 등
- 사회복지현장 인권침해관련 국내외 사례 수집 및 전파
- 사회복지 인권 향상에 기여한 개인 및 시설·단체·기관에 대한 포상 추천

02 ▶ 이용대상

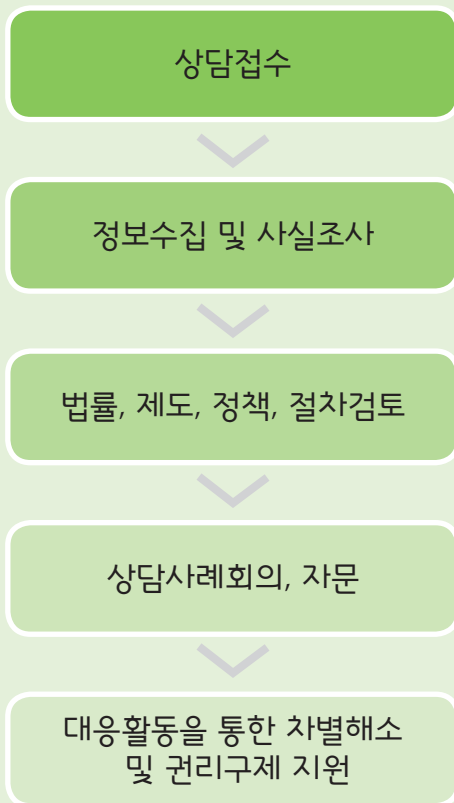
사회복지서비스 이용인(또는 대리인), 사회복지시설 운영자, 사회복지 현장 근무자

03 ▶ 이용방법

- 상담콜 또는 전용 E-mail을 이용한 초기상담 이후 지원방법이 제시됩니다.
 - 상담콜 : Tel.702 - 3783 (변호사 또는 담당직원이 응대)
 - 전용 E-mail : tohic @ naver.com (변호사만 확인 가능)
- *상담의뢰자의 개인정보와 상담내용에 대한 비밀보장은 철저히 지켜집니다.

사회복지법인 제주특별자치도사회복지협의회

〈사회복지인권사랑방의 이용절차 안내〉



경미한 사안으로 당사자간 서로 합의를 원하는 경우 ‘사회복지 인권사랑방’에서는 이를 지원하고, 심각한 인권침해 및 차별 사례는 △국가인권위원회 진정 △ 법률자문 및 소송지원기관 연계 △ 제주도내유관기관에 연계합니다.

사 례

Q

이용인이 종사자에게 위협만 하였는데 폭행죄에 해당
됩니까?

A

폭행죄는 상해죄와 달리, 어떠한 결과가 발생해야만 성립하는
범죄가 아닙니다. 판례 역시 피해자에게 근접하여 욕설을
하면서 때릴 듯이 손발이나 물건을 휘두르거나 던지는
행위는 직접 피해자의 신체에 접촉하지 않았다고 하여도
피해자에 대한 불법한 유형력의 행사로서 폭행에 해당한다
고 했습니다(대법원 1990.2.13. 선고 89도1406 판결)

Q

신체에 별로 치료가 필요하지 않을 만큼의 조그마한 상처
라도 나기만 하면 무조건 상해가 되나요?

A

일상생활에서 얼마든지 생길 수 있는 극히 경미한 상처는
상해죄의 상해에 해당하지 않는다는 것이 판례의 입장
입니다. 예를 들어 친구끼리 시비를 하다가 팔에 동전만한
크기의 멍이 든 것은 상해죄의 상해가 될 수 없으므로 멍이
들게 한 이용자를 상해죄로 처벌할 수는 없습니다(대법원
1996.12.23. 선고 96도2673 판결)

Q

언론에 의하여 명예훼손이 되면 어떻게 해야 하나요?

A

명예훼손이란 허위 또는 사실을 적시하여 공연히 타인의 명예를 훼손하였을 때 성립하는 범죄입니다. 언론이란 엄청난 전파성을 갖고 있기 때문에 언론에서 타인의 명예를 훼손하였을 경우 명예훼손에서 벗어나기 매우 힘들어집니다. 이러한 어려움을 보완하고, 언론에 의한 피해를 더욱 쉽게 구제받기 위하여 언론중재제도를 통하여 구제를 받는 방법이 있습니다. 시설을 대상으로 보도가 이루어졌다면 신청인은 시설이 되어야 하고 종사자 특정인에 대하여 보도가 이루어졌다면 신청인은 종사자 개인이 되어 언론중재를 신청해야 합니다. 또 언론중재를 통하지 않고 직접 소송을 통하여 민사상손해배상청구를 할 수 있습니다.

Q

종사자에게 지속적인 협박을 하는 것을 상대방 몰래 녹음하여 증거로 제출하는 것은 처벌되지 않나요?

A

대화를 하는 당사자가 상대방 몰래 상대방의 대화내용을 녹음하는 것은 통신비밀보호법에 위반되는 녹음은 아니며, 재판에서의 증거 능력도 인정이 됩니다. 예를 들어 종사자에 대하여 지속적인 협박이 가해지는 경우 이러한 협박을 상대방 몰래 녹음하는 것은 위법한 행위가 아니며 증거로도 쓰일 수 있습니다.

Q

기관을 방문한 보호자가 종사자가 자신의 아들에게 체벌과 모욕적인 언행을 하였다는 이유로 폭언을 하고, 책상을 차며 위협하는 등의 행위를 하여 이에 종사자 한명이 정신적 충격으로 치료를 받는 상황까지 되었는데 어떤 대처가 가능할까요?

A

폭언과 협박, 폭행 등의 경우 업무방해죄 등이 성립할 수 있으므로, 형사고소를 할 수 있고, 치료를 받고 있는 종사자의 경우, 진단서를 발급받아 민사상 손해배상을 청구하거나, 형사고소발을 할 경우의 자료로 사용할 수 있습니다.

Q

이용자가 국가인권위원회, 국민신문고, 시설홈페이지 등에 자꾸만 민원을 올려서 종사자의 업무가 너무나 힘들어지고 스트레스를 받고 있는 상황이라면 보호받을 수 있는 법적 방법이 있나요?

A

같은 사안에 대하여 계속하여 진정하거나 민원을 제기한다면 국가인권위원회법이나 국민신문고의 처리 지침에 따라 반복민원으로 처리할 수 있지만, 국민의 정당한 권리행사라고 판단되고 각하될 사유가 없다면 이용인의 진정이나 민원제기를 규제할 수 있는 법적근거는 없는 상황입니다. 또한 시설의 홈페이지나 국민신문고에 글을 올려 민원을 제기하는 경우, 그 글의 내용을 불특정다수가 열람할 수 있는 게시판의 형식이 아니라면 명예훼손 등의 별도의 형사상 처벌대상 또한 되지 않을 가능성이 큼니다.

Q

관리자가 빈번히 경위서를 강요하는 경우가 있습니다.

A

시설의 중요사안 발생의 경우, 경위서를 쓸 수는 있습니다. 어떤 사건이나 사안에 대하여 원인과 결과에 대한 객관적인 경위서를 제출하도록 하고, 그것을 토대로 어떤 결정을 내려야 할 때하는 일입니다. 그러나 사안이 경미한 경우임에도 반성이나 잘못을 종용하는 성격의 경위서 작성은 부적절하다고 판단되며, 경위서가 필요하다고 판단되는 경우에는 그 사건과 발단과 현재까지의 상황을 객관적으로 정리해서 제출하도록 하는 것이 좋습니다.

Q

이용인과 개인적으로 많이 친한 사이라 스스로 없이 장난을 치곤 하는데 문제가 될 수도 있나요?

A

사소한 장난일지라도 경우에 따라 인권침해의 문제가 발생할 수 있고 최근 종사자가 장애인학대로 처벌을 받은 사례가 있습니다. 장애인 시설종사자와 뇌병변장애 2급인 이용인은 비슷한 또래의 여성으로 ‘이모’라고 부르며 가깝게 지낸 사이였기에 종사자는 장난으로 ‘발가락 뚫침’을 한 적이 있었는데 후에 이 행위가 문제가 되어 형사 기소 되었고 법원은 육체적 고통과 정신적 모욕감을 주어 학대에 해당된다는 취지로 벌금형을 선고하였습니다.

TIP!
**증거 자료의
종류**

- ① 서면 자료 : 피해에 대한 일체의 진술서, 주변 목격자의 진술서 등
- ② 사진 자료 : 상처가 있으면 즉시 촬영
- ③ 사이버 자료 : 이메일, 채팅 자료, 게시판 글 등을 화면 캡처하거나 출력
- ④ 녹취 : 목격자를 만나 진술을 듣고 녹음
- ⑤ 휴대폰 : 문자, 음성 메시지 등

사회복지 **인권** 사랑방

‘사회복지 인권 사랑방’이 문을 연지 1년이 지났습니다.

지난 1년 동안 ‘인권 사랑방’은 사회복지서비스 제공자와 이용자들이 인권 감수성을 키우고 인권문제를 예방할 수 있는 환경을 만들기 위한 활동을 해 왔습니다. 이러한 활동과 역할들은 어느 누구의 일방적인 노력이 아닌 서비스 제공자와 이용자 상호간의 노력을 통해 사회복지현장에 인권의 가치를 지켜내기 위한 첫 걸음으로 소중한 의미를 지닌다고 봅니다.

“자칫 잘못 건드리면 폭발해버리는 폭탄을 안고 지내는 것 같다”는 어느 사회복지시설 근무자의 얘기는 사회복지현장의 분위기를 단적으로 보여주고 있습니다. ‘인권 사랑방’은 어떤 고민이든 터놓고 얘기할 수 있는 대나무숲으로서의 역할을 통해 현장의 ‘부담’을 덜어주는 역할, 인권에 대한 ‘부담’을 ‘관심’으로 전환시키고 이를 사회복지시설 윤리경영의 동력으로 삼을 수 있도록 뒷받침하는 역할을 충실히 해나가겠습니다.

여러분께 선보이는 ‘인권보호 초기대응매뉴얼’은 인권침해 사례 발생시 초기대응 미숙으로 피해자가 보호받지 못하고 문제의 본질이 희석되는 경우를 예방하고자 제작되었습니다. 일부 미흡한 부분에 대해 지적해 주시고 조언해 주시면 지속적으로 보완해 나가도록 하겠습니다.

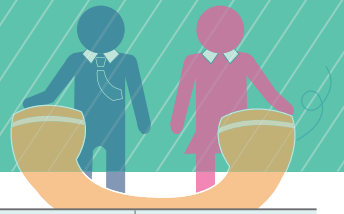
감사합니다.

2016. 6.

사회복지인권사랑방 운영위원장 **고 관 용**

제주도내 인권보호를 위한 유관기관 연락처

구 분	기 관 명	전화번호
국가인권위원회	국가인권위원회	국번없이1331
경찰	제주지방경찰청 여성청소년과	798-3386
	제주동부경찰서	750-1335
	제주서부경찰서	760-1335
	서귀포경찰서	760-5335
행정	제주특별자치도 여성가족정책과	710-2860
	제주시청 여성가족과	728-2571
	서귀포시청 여성가족과	760-2441
정신건강	제주특별자치도 광역정신건강증진센터	717-3000
	제주시 정신건강증진센터	728-4074
	서귀포시 정신건강증진센터	760-6020
중독	제주 중독관리 통합지원센터	759-0911
	서귀포시 중독관리 통합지원센터	760-6077
아동	제주특별자치도 아동보호전문기관	712-1391
	서귀포시 아동보호전문기관	732-1391
청소년	제주특별자치도 청소년상담복지센터	759-9950~2
	제주시청소년상담복지센터	725-7999
	서귀포시청소년상담복지센터	763-9191
노인	제주특별자치도 노인보호 전문기관	757-3400
119	제주소방안전본부 119상황실	710-9119



구 분	기 관 명	전화번호
1366	여성긴급전화1366센터	064-1366
가정폭력	(사)서귀포상담센터 부설 서귀포가정행복상담소	732-3279
	(사)제주상담센터 부설 가족사랑상담소	726-3277
	한국가정법률상담소제주지부 부설 희망상담소	753-9421
통합상담	(사)제주여성인권연대 부설 제주여성상담소	755-1366
	(사)제주YWCA 통합상담소	748-3040
	제주해바라기센터	749-5117
성매매	(사)제주여성인권연대 부설 제주현장상담센터'해냄'	702-8297
법률	한국가정법률상담소 제주지부	753-9421
	대한법률구조공단 제주지부	753-9955
장애인	제주여성장애인상담소	753-4980
	제주장애인인권포럼	751-8096
보호시설	애서원(미혼모)	773-2010
	제주모자원(모자보호)	702-5275
	제주시립희망원(노숙인)	721-0712
다문화	서귀포시 다문화가족지원센터	762-1141
	제주시 다문화가족지원센터	712-1140
	제주이주민지원센터	712-1141
기타	제주가정위탁지원센터	747-3273
	제주시 건강가정지원센터	725-8005
	서귀포시 건강가정지원센터	733-9877
	생명의 전화 제주센터	748-9191



〈참고문헌〉

- 대전광역시 · 대전복지재단(2015).
사회복지종사자를 위한 폭력예방 매뉴얼
- 서울특별시 · 서울특별시장애인인권센터(2014).
서울특별시 장애인 거주시설 인권침해 예방 및 사후조치 매뉴얼
- 여성가족부(2014).
장애인시설종사자를 위한 장애인 성폭력 예방교육 매뉴얼
- 전라북도교육청(2016).
교권침해 대응 매뉴얼

〈포털사이트〉

- 국가인권위원회. www.humanrights.go.kr
- 제주해바라기센터. www.jjonestop.or.kr
- 여성긴급전화1366제주센터. www.hotline1366.or.kr

사회복지현장에 필요한 인권보호 초기대응매뉴얼

사회복지인권사랑방 운영위원회

- 위원장 고관용(제주한라대학교 사회복지학과 교수, 법률전문가)
 - 위 원 강병삼 변호사
황인철 변호사
고현수(제주장애인인권포럼 대표)
김경미(제주여성장애인상담소 소장)
장소영(인권전문강사, 교육협동조합 '사람'부이사장 겸 기획이사)
 - 전담인력 이진아
-
- 발행일 2016. 6
 - 발행처 제주특별자치도사회복지협의회 '사회복지 인권 사랑방'
제주시 청풍남8길 12-1(화북1동)
Tel. 064)702-3784, 726-5786
Fax. 064)702-3383
E-mail. jejubokji@hanmail.net
Homepage. www.jejubokji.net
 - 인쇄처 (북)춘강인쇄사(064-702-7854)

사회복지현장에 필요한
인권보호 초기대응매뉴얼

※ 본 매뉴얼은 제주특별자치도개발공사, 제주사회복지공동모금회 지원으로 제작 되었습니다