

교육문화 프로그램 운영규정

2008년 10월 31일 제정
2012년 3월 1일 개정
2015년 2월 1일 개정
2017년 12월 15일 개정

제 1 장 총 칙

제1조 (목적) 이 규정은 광장종합사회복지관(이하 복지관)에서 제공하는 교육문화 프로그램에 대한 신규가입, 수납방법, 환불관리, 그리고 이용료 감면에 관한 사항을 규정함으로써 교육문화프로그램의 업무와 회원관리를 효율적으로 수행하고자 함에 그 목적이 있다.

제2조 (용어의 정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- (1) 이용자 : 복지관이 제공하는 서비스 이용에 동의하거나 신청한 고객으로서 본 규정에 동의하고 서비스 이용을 신청하여 기관이 이용신청을 승낙한 고객
- (2) 서비스 : 복지관이 정한 사업 범위 내에서 서비스를 위하여 제공하는 유·무료 프로그램
- (3) 기존회원 : 현재 복지관이 운영하는 교육문화프로그램을 수강중인 회원, 동일 프로그램 종결 후 기간이 23개월 이하인 회원<2017.12.15.개정>
- (4) 신규회원 : 복지관이 운영하는 교육문화 프로그램을 처음 접수한 회원, 현재 수강하고 있는 프로그램 외에 다른 프로그램을 접수하고자 하는 회원, 해당 프로그램을 최근 6개월이상 본인 의사로 프로그램을 취소한 회원

제3조 (적용범위) 복지관에서 제공하고 있는 모든 교육문화 서비스의 이용자관리, 이용료 감면 및 절차, 강사관련규정 등에 관한 사항은 본 규정에 의한다.

제2장 이용자 관리

제4조 (신규가입절차)

- ① 신규가입은 이용자가 복지관에 내방한 경우에 한한다.
- ② 내방한 이용자는 신청서를 작성하여 접수담당자에게 제출한다.
- ③ 접수담당자는 이용자에게 종결 및 환불절차, 이용규정에 대해 구두상으로 설명한 후 이에 대한 동의 싸인을 받아 복지관에 보관한다.
- ④ 접수담당자가 이용자의 정보를 전산에 입력함으로써 가입이 이루어진다.

제5조 (이용료)

- ① 이용료는 매년 1월에 조정하여 2월에 공지한 후, 3월부터 적용한다.
- ② 년초에 명시되지 않은 단기 특강프로그램 등의 이용료는 프로그램 계획 시 별도로 결정한다.

제6조 (월 이용료 계산)

- ① 교육문화 프로그램의 이용료는 일반적으로 월단위로 계산하며, 프로그램의 특성상 필요한 경우는 예외를 적용할 수 있다.
- ② 프로그램의 개강 이후에 접수를 원하는 경우 이용료는 기존회원은 해당 월 프로그램비를 전액 결제하고 신규회원의 경우 남은 수업횟수만큼 계산하여 결재한다. 공휴일이 있을 경우도 회당 이용료에 포함한다.
<2017.12.15.개정>

제7조 (이용료 수납기간 및 방법)

- ① 이용료의 수납기간은 기존회원의 경우는 개강전월 1일~25일이며 신규 회원의 경우는 개강전월 26일~말일까지로 한다. 단, T.O.가 있는 프로그램은 제외한다. <2017.12.15. 개정>
- ② 수납기간은 월요일부터 금요일까지 오전9시부터 오후6시까지로 하며 이외의 시간에는 무통장입금을 이용하도록 안내한다.
- ③ 수납방법은 무통장입금, 카드결제, 내방을 통한 현금결제가 있으며 무통장입금과 현금결제의 경우 이용자의 요청에 따라 현금영수증을 발행한다.

제8조 (이용료 수납절차)

- ① 매월 중순경 기존 프로그램 이용자에게 다음 달 이용료 납부에 관해 통지하는 재접수안내문을 발송한다.
- ② 재접수안내문을 발부한 이후부터 매월 25일까지 이용료를 수납한다. 단, 피아노교실의 경우 매월 말일까지 이용료를 수납한다.
- ③ 매월 20일경 재접수안내에 관한 SMS를 전체적으로 발송한다.

제9조 (이용자의 권리)

- ① 본 복지관 이용자는 복지관에서 운영하는 모든 프로그램에 일정한 절차를 거쳐 이용할 수 있으며, 모든 시설물에 대하여 정해진 규칙 내에서 이용할 수 있다.
- ② 복지관 운영사항 및 프로그램 이용과 관련하여 내방상담, 간담회, 소리함 등 공식절차를 통하여 회원의 의견 및 건의사항을 제시할 수 있으며 그에 대한 조치결과를 게시판공고, 이메일, 전화, 홈페이지 등을 통해 공지 받을 수 있다.

제10조 (이용자의 의무)

- ① 복지관의 이용규정 및 이용료납부, 운영시간 등을 준수하며 프로그램에 성실하게 임한다.
- ② 프로그램을 이용함에 있어 담당직원과 강사의 지도에 적극 협조하고 수용한다.
- ③ 복지관 이용에 있어 회원 상호간에 서로 존중하고 협동하는 자세로 임한다.
- ④ 복지관내에서 불건전한 행위(음주, 흡연, 도박, 상행위, 소란행위, 폭언 및 폭력, 금품수수 등)를 하지 않으며 관내 질서유지에 힘쓴다.
- ⑤ 복지관의 모든 시설물을 사용함에 있어 손상을 입히지 않으며 청결하게 이용한다.
- ⑥ 본인의 과실로 인해 복지관의 시설에 손상을 입혔을 경우 수업시간에 일어난 손상은 50%를 수업시간 이외에 일어난 손상은 100%를 보상한다.

제11조 (서비스이용제한)

- ① 제10조의 의무를 위반한 경우 당해 이용자의 서비스 이용을 일부 또는 전부 제한할 수 있다.
- ② 복지관은 서비스 이용제한을 하고자 하는 경우 그 사유, 일시 및 기간을 정해 전화, 서면, 면담 등의 방법에 의하여 당해 이용자 또는 대리인에게 통지한다.

- ③ 이용제한의 통지를 받은 이용자 또는 대리인은 홈페이지, 서면, 전화 등의 방법에 의하여 기관에 이의를 제기할 수 있다.
- ④ 이의신청에 대하여 그 확인을 위한 기간까지 이용제한을 일시 연기할 수 있으며, 확인결과를 당해 이용자 또는 그 대리인에게 통지한다.
- ⑤ 복지관은 이용제한기간 중 그 사유가 해소되는 등의 합리적인 사유가 있는 경우에는 이용제한조치를 해지한다.

제12조 (기관의 의무)

- ① 복지관은 이 규정이 정하는 바에 따라 지속적이고 안정적인 서비스를 제공하는데 최선을 다해야한다.
- ② 복지관은 이용자의 개인신상정보의 보안에 대하여 기술적 안전조치를 강구하고 관리에 만전을 기함으로써 이용자의 개인정보 보호에 최선을 다해야 한다.
- ③ 복지관은 이용자로부터 제기되는 의견 및 불만사항이 정당하다고 판단되는 경우 그 사항을 신속히 처리하여야 한다. 다만 신속한 처리가 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 통지하여야 한다.
- ④ 복지관은 이용계약의 체결, 변경 및 해지 등 이용자와의 계약관련 절차에 있어 이용자에게 편의를 제공하도록 노력해야한다.
- ⑤ 복지관은 공정하고 건전한 서비스 운영과 지속적인 연구개발을 통하여 양질의 서비스를 제공함으로써 이용자만족을 극대화시켜야한다.
- ⑥ 복지관은 서비스제공 목적에 맞는 서비스 이용여부를 확인하기 위하여 상시적으로 모니터링을 실시한다.

제 3장 서비스 종결 및 환불

제13조 (서비스종결) 업무조정, 예산부족, 수강인원 미달, 강사의 사정, 이용자의 사정 등에 의한 사유가 발생할 경우 이용자에게 제공하는 서비스를 종결할 수 있다.

제14조 (서비스종결절차)

1. 복지관의 사정이나 강사의 사정에 의한 유·무료 서비스의 종결

- ① 운영지원팀회의와 간부회의를 거쳐 기관장의 승인을 통해 프로그램 종결을 결정한다.
- ② 접수회원에게 종결사유와 환불절차, 환불금액을 구두로 설명한다.
- ③ 종결사유와 환불절차가 명시된 안내문을 홈페이지 및 게시판에 공지한다.
- ④ 유료프로그램의 경우 잔여횟수에 대해 환불 조치한다.

2. 이용자의 사정에 의한 유료서비스의 종결

- ① 정당한 사유가 인정될 경우 프로그램 이용횟수가 50%미만에 한해 서비스를 종결할 수 있다.
- ② 이용자가 서비스를 종결할 경우 기관에 직접 신청을 하여야 한다.
- ③ 이용자에게 환불절차와 환불금액에 대한 내용을 구두로 설명한다.
- ④ 이용자가 환불신청서를 직접 작성토록 한다.
- ⑤ 기관장의 승인 후 환불 조치한다.

3. 이용자의 사정에 의한 무료서비스의 종결

- ① 프로그램 이용도중 담당자 또는 강사에게 수업 불참석에 대한 사전공지 없이 총수업의 50%이상 결석할 경우 서비스를 종결 할 수 있다.

- ② ①의 규정에 대해 개강첫날 담당자가 이용자들에게 공지한다.
- ③ 종결된 이용자는 다시 대기접수 및 재접수를 통해 프로그램서비스를 제공받을 수 있다.

제15조 (서비스종결에 따른 환불조치)

1. 복지관의 사정이나 강사 개인의 사정에 의해 서비스가 종결될 경우의 환불조치

- ① 복지관의 사정으로 프로그램의 종결 시 잔여횟수에 대해 환불한다.
- ② 강사의 개인사정으로 인해 중간에 장기 중단되거나 종결될 경우 잔여횟수에 대해 환불한다.
- ③ 기관이나 강사의 부득이한 사정으로 인한 일시적 서비스 중단의 경우는 추후 보강하되, 환불하지는 않는다. 단, 이용자가 보강을 원하지 않거나 여건이 되지 않을 경우 잔여횟수만큼 환불한다.
- ④ 프로그램 접수회원이 정원미달로 프로그램 실시가 불가능한 경우 담당자는 기관장의 승인을 얻어 해당 프로그램을 연기 또는 종결 후 환불 할 수 있다.

2. 이용자의 사정에 의해 서비스가 종결될 경우의 환불조치

- ① 거주이전, 질병 등 회원의 부득이한 사유로 프로그램 수강이 불가능한 경우 환불할 수 있다.
- ② 프로그램 회비의 환불금은 다음에 준하여 계산 지급한다.
 - 가. 프로그램 개강이전 : 납부금액의 100%
 - 나. 프로그램 개강이후 : 학원의 설립·운영 및 과외 교습에 관한 법률 시행령 제 18조 제3항 수강료 반환 기준에 따라 프로그램 총 횟수에 대한 경과횟수가 50%미만인 경우에만 환불이 가능하며 프로그램경과 횟수에 따른 환불금액은 (별표1)에 의한다.

(별표1)

프로그램 경과비율	0%	1/3	1/2경과전
환불비율	100%	2/3	50%

제16조 (환불절차)

- ① 환불을 원하는 이용자가 직접 환불신청서를 작성한다.
- ② 환불은 카드취소 또는 계좌입금으로만 가능하며, 신청서에 기재한 계좌번호의 예금주와 회원명이 상이할 경우 가족관계를 증명 할 수 있는 가족관계증명서 또는 주민등록등본을 제출한다.
- ③ 환불신청서와 프로그램 영수증, 기타 증빙서류제출이 완료되면 일주일 이내에 환불 조치한다.

제17조 (서비스연기 및 전환)

- ① 요양이 필요한 질병이나 부상이 있을 경우 서비스를 연기할 수 있다.
- ② 연기는 최대 1개월까지 가능하며, 진단서에 확실한 요양기간이 기재되어 있는 경우 그 기간만큼 연기가 가능하다.
- ③ 연기대상자는 진단서나 진료기록서등의 증빙서류를 첨부하여 교육문화 담당자에게 연기신청서를 제출하여야 한다.
- ④ 프로그램 해당 월 중간에 시간대를 변경하고자 할 경우 강사와 상의 후 교육문화 담당자에게 구두로 통보한다. 단, 피아노교실에 한하여 적용한다.
- ⑤ 기관장의 승인 후 연기 및 전환 조치한다.

제18조 (정기휴일) 다음의 해당 일에는 교육문화 프로그램을 실시하지 않는다.

- ① 국경일
- ② 개관 기념일
- ③ 프로그램별 여름방학
- ④ 근로자의 날
- ⑤ 선거일
- ⑥ 기타 천재지변 등

제4장 이용료 면제 및 감면

제18조 (이용료 면제 대상)

- ① 이용료 면제대상자는 법정 국민기초생활 수급자와 한부모가정으로 한다.
- ② 이용료 면제대상은 수급자 또는 한부모가정 증명서류를 첨부하여 교육문화담당자에게 신청서와 함께 제출함으로써 접수가 이루어진다.
- ③ 상담이 필요할 경우 신청서작성 후 사례관리 담당자와의 상담과 사례회의를 거쳐 면제대상여부를 결정한다.
- ④ 면제되는 프로그램은 유료 교육문화프로그램의 경우 2종까지 가능하다.

제19조 (이용료 감면 대상)

1. 저소득층

- ① 저소득층은 국민기초생활보장법상의 차상위계층에 해당하는 증명서 또는 저소득층을 증명 할 수 있는 추천서나 기타서류를 첨부하여 교육문화담당자에게 신청서와 함께 제출함으로써 접수가 이루어진다.
- ② 이용료는 (별표2)에 따라 감면비율을 결정한다.

(별표2) 저소득 분류에 따른 이용료 적용 지침

저소득분류	면제 및 감면	필요서류
법정 저소득층(수급권자), <u>한부모가정</u>	100% 면제	수급자증명서, 한부모가족증명서
차상위계층(최저생계비120%)	70% 감면	차상위계층임을 증명하는서류 이동전화감면대상증명서
보육료감면대상자	20% 감면	보육료감면증명서
-	필요시 사례회의를 통해 결정	

③ 상담이 필요할 경우 신청서작성 후 사례관리 담당자와의 상담과 사례회의를 거쳐 감면비율을 결정한다.

④ 감면되는 프로그램은 유료 교육문화프로그램의 경우 2종까지 가능하며, 그 외에 프로그램 이용 시에는 이용료를 납부해야 한다.

2. 국가유공자

- ① 국가유공자(본인 및 배우자)는 국가 유공자 확인서를 첨부하여 교육문화담당자에게 신청서와 함께 제출함으로써 접수가 이루어진다.
- ② 이용료는 50%의 감면을 한다.
- ③ 상담이 필요할 경우 신청서작성 후 사례관리 담당자와의 상담과 사례회의를 거쳐 감면비율을 결정한다.
- ④ 감면되는 프로그램은 교육문화프로그램에 한해 2종까지 가능하며, 그 외에 프로그램 이용 시에는 이용료를 납부해야 한다.

제20조 (면제 및 감면 적용기간과 비율)

- ① 이용자의 이용료 면제 및 감면은 필요한 서류를 정기적으로 제출하는 경우 해당연도의 말일까지 연장할 수 있다.
- ② 이용기간에 제한이 있는 프로그램(예:피아노교실-2년 제한)의 경우 무료 및 감면 이용자는 기간의 제한을 두지 않고 이용할 수 있다.
- ③ 무료감면이용자가 담당자 또는 강사에게 수업 불참석에 대한 사전공지 없이 월 50%이상 무단결석하는 경우(단, 피아노교실은 주3회 이상 결석하는 경우) 담당자가 주의를 주며, 주의를 세 번 받을 경우 이용료 면제 및 감면혜택을 종결한다.
- ④ 실비이용료 수납프로그램에 대하여는 국민기초생활보장 수급권자 등 무료이용자를 각 프로그램 이용자 정원의 20%내외로 한다.

제21조 (증빙서류 관리)

- ① 면제 및 감면 대상자는 1년마다 정기적으로 관련서류를 제출하여야 한다.
- ② 국가유공자 감면 대상자는 국가유공자 확인증을 첨부하여 제출하여야 한다.
- ③ 운영지원팀 교육문화 담당자는 매년 정기적으로 증빙서류를 점검하여 면제 및 감면서비스대상자에게 공지한다.

제 5장 강사 관련규정

제22조 (강사채용 및 계약)

- ① 강사채용은 공개채용을 원칙으로 하고 복지관 홈페이지나 프로그램 관련 사이트의 공지를 통해 해당 서비스에 전문성이 인정되는 학력과 자격을 갖춘 자로 모집한다.
- ② 강사계약서는 1월과 7월을 기준으로 작성하며, 계약기간은 6개월 단위로 한다.
단, 최초계약서의 경우 상반기입사자는 6월까지를 계약기간으로 두며, 하반기입사자는 12월까지를 계약기간으로 둔다.
- ③ 쌍방은 근로계약 해지사유 발생 시 적어도 1개월 이전에 상대방에게 통보하여야 한다.

제23조 (강사비 산출기준)

- ① 강사비 산출기준은 수강료의 50%를 기본으로 한다. 단, 수강인원, 재료비, 수업의 특성에 따라 필요시 강사와의 협의를 거쳐 적절한 비율을 정하되 기관장의 승인을 얻어 확정한다.
- ② 이용료 면제 및 감면대상자에 대한 강사비는 면제 및 감면액에 대한 지급강사비의 50%를 별도의 항목으로 지원하며 강사비 지원을 위한 별도의 예산을 복지관예산에 반드시 편입하여야 한다.

제24조 (강사료 산출절차)

- ① 강사비는 매월 말일에 지급한다.
- ② 강사비를 계산하는 당일 오전에 수강료를 마감한 후 강사비를 산출한다.
- ③ 강사비 산출을 위해 기간별 등록, 입금현황을 출력한다.
- ④ 강사비 산출방법은 강사 고용계약에 의해 개별 적용하여 산출한다.
- ⑤ 강사비 지급은 각 강사의 계좌로 매월 말일자로 입금한다.
- ⑥ 당월에 미납된 등록비는 익월 강사비에 반영되도록 한다.

제25조 (강사관리)

- ① 수업에 참여한 회원의 출석을 관리하고 일지를 기록하게 한다.
- ② 연2회 강사간담회를 실시하여 강사의 의견과 고충을 듣고 개선사항을 파악한다.
- ③ 강사가 개인사정으로 수업을 실시하지 않을 경우 사전에 협의토록 하며 일정을 잡아 보강하도록 한다.
- ④ 무단결근 등 수업에 불성실한 태도를 보일 경우 1차적으로 강사와의 면담을 통해 태도를 수정 할 수 있도록 하며, 이후 태도수정이 이루어지지 않을 경우 계약을 해지할 수 있다.

부 칙

1. [예외사항] 본 규정 외에 발생하는 상황에 대해서는 통상 관례에 의한다.
2. 이 규정은 운영위원회 통과일로부터 효력이 발생한다.