

1. 바우처 자격 결정통지를 받은 **이용자는 직접 제공기관을 선택하여 계약을 체결**해야 합니다.
 - 이용자는 **본인의 주소지에 상관없이 이용이 편리한 제공기관을 선택하여 서비스를 신청**할 수 있습니다.
 - * 지역별 제공기관 검색 : 사회서비스 전자바우처 (www.socialservice.or.kr) 바우처 카드문의:1644-9911
 - 정당한 사유가 있는 경우 제공인력의 변경을 요청하거나 기존 계약을 해지한 다음 새로운 제공기관과 이용계약을 체결할 수 있습니다.
2. 이용자는 제공기관과 상담 시에 바우처 이용자임을 알려 정부 지원에서 제외되는 일이 없도록 하시기 바랍니다.
3. 이용자는 **정해진 본인 부담금을 서비스 개시일 이전까지 제공기관에 납부(정부지원금 국민행복카드 충전-1일결제)**
4. 바우처 유효기간은 **원칙적으로 출산일로부터 60일 이내**입니다. 이용 시기 조정에 유의바랍니다.(이후 바우처 자동소멸)
5. 바우처 서비스 기간과 시간 등은 아래와 같습니다.

서비스 기간 및 시간	
- 1주 5일, 1일 9시간 원칙(휴게시간 1시간 포함)	
* (예) 09:00~18:00(휴게시간 12:00~13:00)	
*점심시간 등을 휴게시간으로 활용할 수 있으며, 제공인력 식사는 산모가 제공	
- 토요일, 공휴일(일요일, 국경일, 명절 등)은 휴무 원칙	
- 이용자의 사정으로 부득이하게 서비스 제공 요일 및 시간을 원칙과 달리 정하고자 할 경우에는 제공기관과 협의를 통해 조정 가능(계약에 반영 필요)	
- 다만, 이 경우에도 22시~07시 시간대에는 바우처 서비스 제공은 불가	

6. 태아 유형, 출산 순위에 따라 서비스기간이 다릅니다. 이용자는 본인 해당 유형의 서비스기간 중에서 단축,표준,연장 중 어느 하나를 선택하실 수 있습니다.
 - 서비스기간 선택에 따라 정부지원금이 차등 지원되어 본인부담금이 다르니 반드시 본인부담금을 확인하시기 바랍니다.

서비스기간(상품) 선택				
태아 유형	출산 순위	서비스 기간		
		단축	표준	연장
단태아	첫째아	5일	10일	15일
	둘째아	10일	15일	20일
	셋째아이상	10일	15일	20일
쌍태아/ 중증장애산모 (단태아)	인력1인	10일	15일	20일
	인력2인	10일	15일	20일
삼태아 이상, (중증쌍태아이상)	인력2인	15일	25일	40일

* 출산 순위는 산모의 출산 횟수 기준이 아니며, 첫째, 둘째, 셋째 등과 같이 아이가 해당 가정에서 갖게 되는 차례 또는 순서를 말함

<예시> ①첫 출산이 쌍태아인 경우 → 둘째아 해당, ② 단태아 출산 후 쌍태아 출산하거나 쌍태아 출산 후 단태아 출산한 경우 → 셋째아 이상 해당

- 이용자가 제공기관과 서비스 이용계약을 체결하고, 제공기관이 계약정보를 사회서비스 전자바우처시스템에 등록하여 **바우처가 생성된 이후에는 선택한 서비스기간(상품)을 변경할 수 없으므로 선택에 신중**을 기하시기 바랍니다.
- 8. 정부 바우처로 제공하는 표준 서비스는 아래와 같습니다.
 - 표준서비스 이외 추가서비스가 필요한 이용자는 별도의 추가비용을 부담하여야 합니다.

산모를 위한 서비스
- 산모 신체 상태 조사
- 유방관리, 산후 부종관리,
- 산모의 영양관리 및 식사준비
- 좌욕지원, 산모 위생관리
- 수유, 산후회복, 신생아 케어 관련 산모 교육
- 응급상황 발견 및 대응
- 산모·신생아 주생활공간 청소
- 산모·신생아 의류 등 세탁
- 상담 및 말벗

신생아를 위한 서비스	
- 신생아 건강상태 확인	- 신생아 청결관리
- 신생아 수유지원	- 신생아 위생관리
- 예방접종 지원	- 감염 예방 및 관리
- 응급상황 발견 및 대응	

표준서비스에 포함되지 않는 서비스(부가서비스 예시)
- 산모·신생아 주생활 공간 이외 청소
- 다른 가족 방·화장실, 공용 공간(현관, 서재, 드레스 룸, 베란다, 창고, 유리창, 마당 등),수납공간(싱크대, 냉장고, 장롱, 찬장, 신발장 등), 기타 비일상적인 집안 대청소
- 산모·신생아 의류 등 이외 세탁
- 다른 가족 빨래, 고가의류, 대형 빨래(침구, 커튼, 신발류, 가방류, 부피 큰 계절 옷, 목은 빨래 등)
- 산모·신생아 이외 가족친지 식사 준비, 자택 외 다른 장소에서의 식사준비, 잔치음식, 저장식품(김치·장류·장아찌 등), 차 접대 수준을 넘는 손님 접대
- 기타
- 부피가 크거나 무거운 가구/물건 옮기기
- 큰아이 또는 다른 가족 돌보기
- 운전 대행
- 애완동물 돌보기 등

7. 이용자와 종사자는 서로 인격을 존중하고 신뢰하여야 하며, 더 좋은 서비스를 받고 제공하기 위해 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

이용자 준수사항
① 이용자는 제공인력의 인격과 전문성을 존중해야 합니다.
② 이용자는 서비스 표준 및 계약 내용의 범위를 벗어나지 않는 범위 내에서 서비스를 요청하여야 합니다. <ul style="list-style-type: none"> * 산모 및 신생아 외 다른 가족에 대한 돌봄·가사활동 지원 등 부가서비스는 바우처 표준서비스에 미포함, 부가서비스를 추가 구매할 경우에만 서비스 요청 가능
③ 이용자가 제공인력에게 서비스를 요청할 때에는 명확하고 구체적이며 정중하게 요청하여야 합니다.
④ 제공인력에게는 공식적인 호칭(관리사님 등)을 사용하시기 바랍니다.
⑤ 욕설, 신체적 폭력 등 인격을 무시하는 발언이나 행동을 하여서는 안 됩니다. <ul style="list-style-type: none"> * 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 이용중지는 물론, 민·형사상 처벌대상이 될 수 있습니다.

<언어·신체적 폭력의 범주>
<ul style="list-style-type: none"> • (언어적폭력) 욕설, 헐박, 위협 등 • “아”, “어이” 등은 인격을 무시하는 호칭으로 들릴 수 있습니다. • (신체적폭력) 밀기, 멍살잡기, 붙잡기, 뺨때리기, 깨물기, 침뱉기, 목조르기, 물건 던지기, 주먹이나 발로 차기, 칼 겨누기, 찌름 등 치명적인 수준의 행위 등
⑥ 제공인력에게 성적 수치심을 주는 성희롱이나 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. 특히 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱에 해당합니다. <ul style="list-style-type: none"> * 이용자 및 그 가족의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 제공인력은 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 정도에 따라 서비스 이용 자격 박탈, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」등에 의해 처벌받을 수 있습니다.
<성희롱·성폭력 행위의 범주>
<ul style="list-style-type: none"> • (시각적성희롱) 음란한 사진·출판물, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출 • (언어적성희롱) 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담 • (신체적성희롱) 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간 • (기타) 음란물 보여주거나 함께 보자는 권유, 데이트나 교제 강요, 술자리 시중 요구 등 사회통념상 성적굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 할 수 있는 언어나 행동 등
⑦ 계약에서 정한 바에 따라 시작 시각과 종료 시각을 지켜주시고, 제공인력이 업무에서 벗어나 자유롭게 쉴 수 있는 휴게시간(1일 1시간)을 반드시 보장하여 주시기 바랍니다.

9. 출산박람회, 베이비 페어 등에서 시군구(보건소)에 등록되지 않은 제공기관이 정부지원 등록 업체로 사칭하여 계약하는 사례 등 사기에 주의하시기 바랍니다.
 - * 시군구(보건소)나 사회서비스 전자바우처 홈페이지 (www.socialservice.or.kr)를 통해 시군구(보건소) 등록기관 여부 확인 가능
10. 보건복지부는 이용자의 합리적 선택권 행사를 위해 도움이 되는 정보를 제공하고자 “이용자 만족도 실시간 평가”를 진행하고 있습니다. 서비스 종료 시 SMS문자가 송부되면 응답에 협조하여 주시기 바랍니다.

※계약의 해제 및 환급 - 서비스 개시 전

제공기관 귀책사유	이용자 귀책사유
계약금 환급 및 계약금의 100%배상	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 개시 전 3일 이내: 계약금 전액 미환급 • 서비스 개시 7일 ~ 4일 전: 계약금의 60% 환급 • 계약 다음날~서비스 개시 8일 전: 계약금 전액 환급

- 서비스 개시 후

제공기관 귀책사유	이용자 귀책사유
실제 이용한 기간에 대한 본인부담금을 공제한 잔액을 환급하고, 총 서비스 이용금액의 10%를 배상	실제 이용한 기간에 해당하는 본인부담금과 총서비스 이용 금액의 10%를 합한 금액을 공제한 잔액 환급

* 계약금=총 서비스 이용 금액의 10%

* 위의 **계약의 해제 및 환급 기준**은 제공기관과 이용자 간 합의나 별도의 의사표시가 없는 경우의 분쟁해결 기준이며, 각 제공기관의 계약서에 따라 기준이 달라질 수 있으므로 **서비스 계약 전 계약서의 내용을 자세히 확인** 바랍니다.

* 분쟁 발생 시 - 제공기관과 이용자 사이에 발생한 분쟁에 관한 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기. 본 계약의 이행과 해석에 있어 발생하는 분쟁은 당사자 간 원만한 합의에 의해 처리하며, 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규 또는 관례에 따른다.