

# 어떻게 고객들이 피드백을 주거나 불만제기를 할수 있을까요?

귀하의 의견은 저희기관이 제공하는 서비스를 향상하는데 도움이 됩니다.  
저희 서비스에 관해 귀하께서 다른 생각이나 우려가 있으시면:

1. 우려사항을 직원에게 직접 말씀하시거나
2. Impact North Shore 프론트데스크나 웹사이트에 있는 고객만족조사서를 작성하실수 있습니다.
3. 또한 귀하의 권리가 지켜지지 않았다고 생각되시거나 직원에게 직접말하는것이 불편하시다면 매니저에게, 혹은 필요하다면 소장에게 서면으로 공식적으로 불만을 제기하실 수 있습니다.

공식불만서를 작성하실 때:

- 불만편지를 [feedback@impactnorthshore.ca](mailto:feedback@impactnorthshore.ca) 로 이메일로 보내시거나 프론트데스크에 제출합니다.
- 저희기관은 불만내용을 분석하고 이 결과는 미래 서비스 향상을 위해 사용할 것입니다.
- 불만편지의 사본은 매니저, 소장, 기타 관련인에게 제공됩니다.
- 불만편지를 전달받은 직원이 5근로일 이내에 귀하에게 연락을 취할것입니다.
- 불만내용이 해결되지 않았다고 생각되시면 매니저나 소장과의 약속을 잡고 직접 만나 이문제를 의논 하실수 있습니다.

## 고객으로서 귀하의 권리와 책임



Impact North Shore 직원들은 조화롭고 모두를 포함하는 노스쇼어커뮤니티를 만드는데 헌신하며 이민자와 난민여러분들이 캐나다 생활에 성공적으로 적응하도록 돕고 있습니다.

#207-123 East 15<sup>th</sup> Street, North Vancouver

t: 604-988-2931

e: [office@impactnorthshore.ca](mailto:office@impactnorthshore.ca)

w: [www.impactnorthshore.ca](http://www.impactnorthshore.ca)

## 고객으로서 귀하의 권리와 책임

Impact North Shore는 개인과 가족에게 높은수준의 서비스를 제공하고 있습니다. 저희 직원들은 고객, 직원, 자원봉사자 상호간의 존중이 우수함, 다양성, 존중의 개념을 기본으로한 우리의 서비스환경를 개발하고 유지하는데 최선의 길이라고 믿습니다.

### 고객의 권리

Impact North Shore의 고객으로서 귀하는 다음과같은 권리가 있습니다:

- 존엄과 존중심으로 대해질 권리
- 차별받지 않고 서비스를 받을 권리
- 개인정보의 비밀이 보장될 권리
- 개인의 필요를 꼭 충족하는 전문서비스를 받을 권리
- 다른 정보나 서비스에 대한 정보를 받을 권리
- 어떤 Impact North Shore의 서비스를 선택할지 결정할 권리
- 서비스를 거절하거나 중단할 권리
- 의견을 낼 권리
- 불만처리과정에 대해 알 권리

### 고객의 책임

Impact North Shore의 고객으로서 귀하는 다음과 같은 책임이 있습니다:

- 다른고객, 직원, 자원봉사자를 존중하고 존경
- 안전하고 차별이 없는 Impact North Shore서비스환경을 만드는 데 협조
- 다른고객, 직원, 자원봉사자의 권리를 존중
- 다른사람의 사생활보호와 비밀보장
- 고객서비스에 적극적으로 참여함
- 개인상담약속과 워크샵에 제시시간에 참석
- 약속시간에 참석할 수 없으면 직원에게 미리 알림
- 귀하의 요구를 더 잘 수용하기위하여 직원에게 건강상태, 장애, 우리가 알 필요가 있는 문화적요구에 대하여 알려줄 것
- 전화번호, 이메일주소와 같은 연락정보의 변동사항을 직원에게 알려줄 것

## 사생활보호와 비밀보장

Impact North Shore는 건강과 수행능력의 사생활보호 법률에 의거하여 귀하의 등록양식에 적힌 모든 정보의 비밀을 유지합니다. Impact North Shore는 귀하에게 연락을 취하고 보고서작성을 위한 통계를 집계하는 데 귀하의 정보를 사용합니다. 우리는 보고서 상의 익명의 통계나 다른 정보를 우리의 자금제공자들 -- BC주정부와 캐나다 연방정부 -- 와 Impact North Shore 서비스 품질을 점검하거나 연구목적으로 공유합니다.

원칙적으로 우리는 귀하의 이름이나 귀하와 연계된 어떤 개인 정보도 공유하지 않습니다.

우리 직원에게 귀하의 개인 정보를 말하고 당면 이슈에 관해 상담한 후 다른 기관에 리퍼럴을 할때에도 귀하의 이름이 정부에 제출하는 어떤 보고서에도 절대 밝혀지지 않습니다.

우리가 귀하의 정보를 공유하는 다음 두가지 예외적인 상황이 있습니다.

1. 법률혹은 법정명령때문에 해야하는 경우
2. 귀하나 다른사람이 해를 입는것을 방지하기 위하여

