

고객으로서 귀하의 권리와 책임



Impact North Shore 직원들은 새로정착하는 새이민자를 위해 조화롭고 창의적인 서비스를 제공하고, 포용과 공평을 증진하고자 헌신하고 있습니다.

고객의 권리와 책임

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

서비스 활동에 귀하의 참여는 귀하가 이서류에 명시한 고객의 권리와 책임의 준수를 동의함을 의미합니다

고객의 권리

Impact North Shore의 고객으로서 귀하는 다음과같은 권리가 있습니다:

- **존엄과 존중심으로 대해질 권리.** 귀하의 요구, 가치, 신념과 경험은 존중될것이며 귀하는 안전하고 귀하의 교차하는 정체성을 인정하는 서비스를 제공받을것입니다.
- **안전하고, 존중하며, 포용적, 비차별적인 서비스를 받을 권리:** 우리는 BC 인권 규약을 준수합니다.
- **귀하의 개인정보는 비공개 원칙이며 비밀이 보장됩니다.**
- 귀하의 필요에 부합하는 **전문서비스를 받을 권리**가 있으며, 이 서비스는 적절한 교육을 받은 분야내에서 그들의 최대한의 능력에 따라 저희기관의 직원에 의해 제공됩니다.
- 커뮤니티 내의 다른 가능한 자료나 서비스에 관한 정보를 받을 권리: 요청시 저희는 다른 기관으로의 소개나 정보를 공유합니다.
- 귀하의 자격조건이나 필요에 따라 **어떤 Impact North Shore의 서비스를 이용할 것인가를 결정할 권리와 동의를 제공할 권리**
- **서비스의 일정에** 관해 정보를 받을 권리. 저희는 귀하에게 언제 서비스를 받을수 있으며 요청시 대체서비스에 관한 정보를 제공하기 위해 최선을 다할것입니다.
- **언제든지 서비스를 거절하거나 중단할 권리.** 저희는 귀하에게 비참여의 결과에 대해, 만일 있다면, 통보할 것입니다.
- 직원에게 **피드백, 제안 이나 질문을 할 권리**
- **불만 제출의 과정을 알 권리와 불만 해결의 적합하며 시의적절한 처리관정에 관해 통보받을 권리**

고객의 책임

Impact North Shore의 고객으로서 귀하는 다음과 같은 책임이 있습니다:

- **다른 고객, 직원과 자원봉사자를 존중하고** 그들을 위엄과 존중으로 대함.
- **안전하고 다른사람을 존중하고, 포용적이며 다른 고객, 직원, 자원봉사자나 어떤 다른사람을 차별, 괴롭힘, 해악, 폭력하지 않는 서비스 환경을 만드는데 기여함**
- **다른 고객, 직원, 자원봉사자나 어떤 다른사람의 안전, 보안과 안녕에 위해가 되는 어떤 행위에도 연루되지 않음.** 이는 능력주의, 연령차별, 계급차별주의, 외국인 혐오증, 인종차별, 남녀차별, 동성애자차별, 성전환자차별을 홍보하는 언어와 행동을 포함한다.
- 다른 고객, 직원, 자원봉사자등을 포함하는 다른사람들의 **비밀보장과 사생활보호원칙을 지킴**
- **고객서비스에 적극적으로 참여하고** 귀하의 필요에 부합하려는 우리의 노력에 일익을 담당
- **저희 기관의 건강과 안전 규약을 준수함.** 우리는 귀하께서 아프실때 대면서비스의 참여를 금지하도록 요청합니다.
- 서비스를 받기 위해서 직원에게 요청된 정보를 시의 적절하게 제공함.
- **약속, 워크샵, 클래스에 제시간에 참여등 프로그램 지침을 존중하고 준수함**
- 약속, 워크샵, 클래스에 참석할수 없거나 늦을때 **미리 직원에게 알려줌.**
- **지정된 서비스시간과 공식서비스경로를 통해 서비스를 요청하고 접근함.** 비공식서비스 상황과 서비스시간이외에 서비스를 받기위해직원에게 접근하는 것을 금해주시요.
- **귀하의 접근성, 문화나 다른 요구사항을 우리 직원에게 말함으로써** 우리가 이에 상응하는 서비스를 제공하는 것에 대해 알수 있게 하십시오.
- **우리 직원에게 연락정보, 이민신분등의 정보의 변동사항을 시의 적절하게 알려주시요.**

Impact North Shore는 이서류에서 설명한 고객의 책임을 준수하지 않는 어느 누구와 서비스를 보류, 거절, 종료할 권리를 보유하고 있습니다.

개인정보보호와 비밀유지

Impact North Shore는 연방과 주정부의 사생활보호 법률과 저희기관의 사생활보호 정책에 의거하여 귀하의 등록양식에 적힌 모든 정보의 비밀을 유지합니다. 저희 직원들은 귀하에게 연락을 취하고 귀하의 자격요건과 필요에 상응하는 서비스를 제공하기 위하여, 그리고 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 소개를 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



어떻게 고객들이 피드백을 내거나 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 그 직원에게 직접말하는것이 불편하시다면, 또는 공식적으로 불만 제기하시길 선호하신다면,
 - 귀하께서는 아래와 같이 불만접수를 하실수 있습니다:
 - 불만편지를 feedback@impactnorthshore.ca 로 이메일로 보내시거나
 - 저희기관 주소로 -- #207-123 East 15th Street North Vancouver, BC V7L2P7 – 우편 발송하실수 있습니다.
 - 이메일이나 우편으로 불만을 제기하실수 없으시면 604-988-2931로 전화하시어 매니저에게 구두로 불만신고를 하실수 있습니다.
 - 이후 저희기관 직원이 공식불만신고서 접수를 할 것입니다.
 - 저희기관은 5근로일 이내에 귀하의 불만신고 접수를 인지할것이며 다음 단계를 설명해드릴것입니다. 불만신고서 복사본이 담당매니저, 소장과 기타 관련인에게 제공될것입니다.
 - 저희는 모든 불만내용들을 조사할것이며. 우리의 프로그램, 정책과 교육을 향상시키기 위한 개선방향이 도출될 것입니다.