

민원도우미 공정성 점검목록

정보전달

- ◆ 공공정보를 이용할 수 있고 이해하기 쉽다.
- ◆ 양식이 쉬운 말로 되어 있다.
- ◆ 고객이 필요한 모든 정보를 제공한다.
- ◆ 고객에게 정중한 대우를 한다.

시설과 서비스

- ◆ 전화 문의에 신속하게 답한다.
- ◆ 음성메일, 자동응답기, 또는 무료 전화번호를 이용할 수 있다.
- ◆ 시설에 대한 접근이 쉬우며 휠체어에 적합하다.
- ◆ 안전하고 건강한 업무환경을 갖추고 있다.
- ◆ 대중의 사생활 보호 권리를 존중한다.

결정절차

- ◆ 결정으로 영향을 받는 사람들이 자신의 입장을 뒷받침할 정보와 증거자료를 제출할 기회가 있다.
- ◆ 결정이 합리적인 시간 내에 내려진다.
- ◆ 결정근거를 알려준다.

이의제기, 재심사, 불만신고 절차

- ◆ 결정 당시 기존 이의제기 또는 재심사 절차에 관한 정보를 알려준다.
- ◆ 불만신고 절차가 분명하게 규정되어 있다.
- ◆ 서비스 개선에 관한 아이디어를 환영한다.

조직상 문제

- ◆ 직원들이 수행하는 업무에 맞는 명확한 직함을 가지고 있다.
- ◆ 기관들은 더 나은 품질의 서비스를 제공하기 위해 구조조정이 필요한지 고려한다.
- ◆ 기관들은 대중에게 더 나은 서비스를 제공하려고 서로 협력한다.

기관 재심사와 계획

- ◆ 프로그램 계획에 대중의 참여를 초대한다.
- ◆ 결정이 내려지는 과정이 처음부터 투명하다.
- ◆ 성과를 평가하고 개선하는 데 필요한 통계적 정보가 기록되고 유지된다.



민원도우미 사무소

우편주소:

Office of the Ombudsperson
PO Box 9039 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9A5

전화:

빅토리아 일반 문의처:
(250) 387-5855
무료전화: 1-800-567-3247

팩스:

빅토리아: (250) 387-0198

또는 다음 웹사이트를 방문하십시오:

www.bcombudsperson.ca

영어본, 중국어본, 필리핀어본,
프랑스어본, 핀란드어본, 스페인어본,
베트남어본도 있습니다.

민원도우미 사무소

민원도우미가 하는 일은?

민원도우미는 공공기관에서 제공하는 관행과 서비스에 관한 문의와 불만사항을 접수합니다. 민원도우미가 대변자는 아니지만 중립적이고 비밀이 유지되는 조사를 실시하여 해당 공공기관이 고객에게 공정한 서비스를 제공하고 있는지 판단할 수 있습니다.

민원도우미는

- ◆ 주의회에 속한 공무원입니다.
- ◆ 정부와 정당으로부터 독립적입니다.
- ◆ 공공기관의 행정 관행과 서비스가 공정하고 합리적이며 적절하고 공평하도록 하는 데 책임이 있습니다.

민원도우미는

- ◆ 공공기관과 상대할 때 어떤 절차를 밟아야 하는지에 관한 정보를 제공해드릴 수 있습니다.
- ◆ 상담으로 불만을 해결하려고 시도할 수 있습니다.
- ◆ 공공기관의 행정상 불공정성에 관한 불만사항을 조사할 수 있습니다.
- ◆ 공공기관이 불공정성을 해결하도록 권고할 수 있습니다.
- ◆ 주의회에 보고할 수 있습니다.
- ◆ 공공보고서를 발간할 수 있습니다.

민원도우미가 조사할 수 있는 대상은?

민원도우미는 광범위한 공공기관에 대한 관할권이 있습니다. 다음은 몇 가지 예입니다.

- ◆ 주정부 부처
- ◆ ICBC와 BC Hydro 같은 공기업
- ◆ 근로자재해보상위원회(WCB)와 BC주 인권재판소(BC Human Rights Tribunal) 같은 정부 위원회
- ◆ 병원, 지역 보건기관, 의료서비스보험(Medical Services Plan)과 약국 관련 보험(PharmaCare) 같은 보건 관련 정부기관
- ◆ 학교와 교육청
- ◆ 종합대학과 단과대학
- ◆ 지방자치체와 지방정부
- ◆ 변호사협회(Law Society), 의사협회(College of Physicians and Surgeons), BC주 간호사협회(Registered Nurses Association of British Columbia) 같이 자체적으로 규제하는 직업

민원도우미가 조사할 관할권이 없는 특정 기관이 있습니다.

다음은 몇 가지 예입니다.

- ◆ 연방정부 부처 또는 기관
- ◆ 민간기업
- ◆ 법원
- ◆ 경찰

민원도우미가 조사할 수 있는 불만의 종류는 무엇이며 불만신고는 누가 할 수 있나요?

- ◆ 불만은 불공정한 행정상 결정이나 지체, 무례함, 과실, 독단성, 억압적 행위, 불법성 등 공공기관의 조치에 관한 것일 수도 있습니다.
- ◆ 민원도우미는 개인이나 단체의 불만을 조사할 수도 있습니다.
- ◆ 민원도우미는 불만에 대한 조사 여부를 결정할 수 있는 재량이 있습니다.

민원도우미에게 불만을 신고해야 하는 경우는?

언제든지 불만을 신고할 수 있으나 민원도우미에게 가기 전에 불만사항을 직접 해당 공공기관과 해결해보도록 노력해야 합니다. 해결이 되지 않고 해당 공공기관에서 불공정한 대우를 받았다고 생각되면 민원도우미가 도와드릴 수 있습니다.

공공기관을 상대로 할 때

- ◆ 상대로 하는 사람들의 이름을 알아두십시오.
- ◆ 날짜를 비롯하여 그들의 답변을 기록해두십시오.
- ◆ 관련된 모든 서류와 서신의 사본을 보관하십시오.
- ◆ 결정이 내려진 방법과 근거를 물으십시오.
- ◆ 재심사 또는 이의제기 절차가 있는지 알아보고 가능하다면 그 절차를 밟으십시오(이의제기 권한이 있는 곳의 불만은 이 사무소에서 조사할 수 없습니다).

민원도우미에게 어떻게 연락하나요?

민원도우미 서비스에 관한 자세한 정보나 불만을 신고하려면 서신, 전화, 인터넷, 팩스로 연락하시면 됩니다.

민원도우미 사무소는 빅토리아에 있습니다.

방문 전에 저희 사무소로 연락하여 상담해드릴 직원이 있는지 확인하십시오.

저희 인터넷 웹사이트에서는 민원도우미 사무소에 관한 자세한 정보를 제공합니다. 불만 신고서를 저희 웹사이트에서 직접 인쇄하여 작성하실 수 있습니다. 불만 신고서를 작성하여 우송하시거나 저희 웹페이지에서 직접 전송하실 수 있습니다. 웹상으로 불만을 접수하시는 경우에는 안전한 인터넷 연결로 비밀을 유지해드립니다. 이메일은 비밀을 보장할 수 없기 때문에 불만 접수는 이메일을 사용하지 않습니다.

**민원도우미 서비스는 무료이며
비밀이 보장됩니다.**