

## 서비스 제공처

### Vancouver

#### Head Office

#### S.U.C.C.E.S.S. Social Service Centre

Dr. Dorothy Lam Building

28 West Pender Street Vancouver, B.C. V6B 1R6

Tel: 604-684-1628 Fax: 604-408-7236

#### Moving Ahead Program Service Centre

Tel.: 604-638-9199 (712) Fax: 604-638-0791

#### Fraser Service Centre

Tel: 604-324-8300 Fax: 604-324-2536

#### Granville Service Centre

Tel: 604-323-0901 Fax: 604-323-0902

### Burnaby

#### Burnaby Settlement Service Centre

Tel: 604-430-1899 Fax: 604-678-4439

#### Burnaby Employment Service Centre

Tel: 604-336-6262 Fax: 604-336-6263

#### Burnaby Youth Employment Service Centre

Tel: 604-438-7222 Fax: 604-438-7221

### Port Coquitlam

#### Port Coquitlam Youth Employment Service Centre

Tel: 604-474-3140 Fax: 604-474-4798

### Coquitlam

#### Burnaby-Coquitlam Service Centre

Tel: 604-936-5900 Fax: 604-936-7280

#### Tri-City Service Centre

Tel: 604-468-6000 Fax: 604-464-6830

### Richmond

#### Community Airport Newcomers Network

Tel: 604-270-0077 Fax: 604-279-0091

#### Richmond Johnson Centre

Tel: 604-231-3344 Fax: 604-231-0345

#### Richmond Community Training Centre

(604) 638-9238 Fax: (604) 638-0791

#### Richmond Service Centre

Tel: 604-279-7180 Fax: 604-279-7188

#### Richmond Language Centre (1)

Tel: 604-638-9881 Fax: 604-638-6081

#### Richmond Language Centre (2)

Tel.: 604-638-9881 Fax: 604-638-0791

### Surrey-Delta

#### Surrey-Delta Service Centre

Tel: 604-588-6869 Fax: 604-588-6823

### Fort St. John

#### Fort St. John Immigrant Service Centre

Tel: 1-250-785-5323 Fax: 1-250-785-5687

서비스 제공 시간:

월요일부터 금요일

오전 9시 - 오후 5시 (공휴일 제외)

일부 프로그램은 저녁시간 그리고/혹은  
토요일에 운영됩니다.

더 자세한 정보를 원하시면 저희 웹사이트  
[www.success.bc.ca](http://www.success.bc.ca) 를 방문해  
주십시오.



## 고객의 권리 및 책임

### Client Rights and Responsibilities (Korean Version)

S.U.C.C.E.S.S.에  
대하여

S.U.C.C.E.S.S.는 1973년에 설립된 비영리, 비정당, 비종교 자선단체입니다. 저희는 United Way of the Lower Mainland의 회원이며 인증 위원회에 의해 인증된 기관입니다.

조화로운 다문화 세계를 향한 비전에 입각하여, 우리의 임무는 서비스와 지원을 통해 교량역할을 하고, 다양성을 도모하며, 보다 적극적인 통합을 장려하는 것입니다. 우리는 정착, 언어 교육, 취업, 가족 및 청소년 상담, 의료, 주택 및 지역 사회 서비스 분야에 관한 서비스를 제공합니다.

28 West Pender Street  
Vancouver, B.C.  
V6B 1R6

2015년 4월 개정판

## 고객의 권리

S.U.C.C.E.S.S.는 서비스를 제공 받는 모든 개인, 가족, 그리고 단체의 권리와 존엄성을 존중합니다. 저희 기관은 고객을 성심으로 대하고, 개인의 자율성과 사생활을 존중할 것을 약속합니다.

### 선택의 권리

° S.U.C.C.E.S.S.에서 제공하는 서비스는, 법원의 명령에 의해 강제적으로 요구되는 자를 제외하고, 고객의 자율적인 선택에 의해 이루어집니다.

° S.U.C.C.E.S.S.는 서비스와 서비스 제공자를 선택할 고객의 권리를 존중하며, 고객에게 관련서비스에 관한 정보를 제공합니다.

° 개인, 가족 혹은 법적 보호자는 제공될 서비스와 관련된 결정에 참여할 권리가 있습니다.

° 고객이 타 기관으로부터 서비스를 제공받길 원하거나, 고객의 요구가 타 기관에 의해 효과적으로 충족될 것으로 사료될 경우, 고객에게 관련 정보를 제공하고, 관련기관에 고객을 의뢰할 것입니다.

### 공정하고 공평한 서비스를 받을 권리

° S.U.C.C.E.S.S.는 고객이 공정하고 공평한 서비스를 용이하게 제공받을 수 있도록 도울 것입니다.

° 서비스가 특정 소수집단에 제공될 경우에도, 서비스는 공평한 기준에 따라 공정하게 제공될 것입니다.

° 위급 상황을 제외하고, 서비스는 우선적으로 요청하는 자에게 우선적으로 제공될 것입니다.

### 차별대우를 받지 않을 권리

° S.U.C.C.E.S.S. 직원은 고객의 인종, 연령, 성별, 출신국가, 정치 이념, 종교, 결혼상태, 신체적 또는 정신적 장애와 관련하여 차별대우 하지 않습니다.

### 문화적으로 적합한 서비스를 받을 권리

° S.U.C.C.E.S.S.는 고객의 요구를 인식하고 존중하며, 문화적, 언어적으로 적합한 서비스를 제공함으로써 고객의 요구에 부응합니다.

° S.U.C.C.E.S.S.에서 제공하는 모든 프로그램과 서비스가 고객의 문화, 언어, 그리고 전통을 반영하는지 확인하기 위해 철저한 자체 검증 과정을 거칩니다.

### 비밀 보장과 사생활 보호의 권리

° S.U.C.C.E.S.S.는 모든 고객의 정보를 비밀로 유지함을 원칙으로 하며, 고객이 직접 서면으로 승인하지 않는 한, 기관 내부 혹은 외부로 정보를 유출하지 않습니다.

## 고객의 책임

° S.U.C.C.E.S.S.의 모든 고객은 다른 고객을 존중하고, 프로그램 일정을 준수할 책임이 있습니다.

### 타인에 대한 존중

모든 고객은 S.U.C.C.E.S.S.에서 만나는 다른 고객들의 권리, 존엄성, 사생활을 존중하도록 요구됩니다. 다른 고객이나 S.U.C.C.E.S.S. 직원의 안전을 위협하고 권리를 침해하는 행위를 하는 고객에 대해 석세스 직원은 서비스를 중단할 수 있습니다.

### 프로그램 일정과 규율 준수

모든 고객은 S.U.C.C.E.S.S.의 프로그램 일정과 규율을 따르고 존중할 책임이 있습니다.

### S.U.C.C.E.S.S.에 대한 제언

° S.U.C.C.E.S.S.는 서비스 평가와 개선을 위한 고객의 의견을 언제나 환영합니다.

## 분쟁해결하기

고객이 S.U.C.C.E.S.S.의 프로그램이나 직원에 대해 타당성 있는 불만이 있을 경우, S.U.C.C.E.S.S.는 분쟁을 인지하고 해결하기 위한 일련의 과정을 제공합니다.

1. 첫 단계는 고객이 프로그램 담당자와 직접 분쟁의 소지를 논의하거나 해결책을 모색하는 것입니다.
2. 불만 사항이 만족스럽게 해결되지 않을 경우, 고객은 개별적으로 프로그램 매니저를 방문, 전화, 혹은 서신으로 불만사항을 제기할 수 있습니다. 프로그램 매니저는 근무일 5일 이내에 불만 사항을 조사하고, 다음 근무일 5일 이내에 제기된 불만 사항을 해결할 것입니다.
3. 불만 사항이 만족스럽게 해결되지 않을 경우, 고객은 근무일 10일 이내에 불만 사항을 조사하고 결정을 내릴 권한이 있는 상위 책임자에게 불만을 제기할 수 있습니다.]
4. 불만 사항이 만족스럽게 해결되지 않을 경우, 고객은 근무일 10일 이내에, 조사 후 결정을 내릴 권한이 있는 최고 관리자에게 불만을 제기할 수 있습니다.
5. 불만 사항이 만족스럽게 해결되지 않을 경우, 고객은 이사회에 불만 사항을 제기할 수 있습니다. 이사장은 이사회 규정 지침사항에 준하여 분쟁을 해결할 것입니다.

## 제안상자

밀폐된 제한 상자는 각 지부의 서비스 접수처에 배치되어 있습니다. 제안 상자는 프로그램 감독자나 센터 매니저에 의해 개봉됩니다. 수집된 고객의 제안들과 불만사항들은 재고 되고 분쟁해결 절차에 따라 처리될 것입니다.

