



■ 민원도우미 조사가 가져온 성과는?

- 거주 보호 시설 입주자들의 권리 보호 법안
- 주(州)간 자녀 양육비 신청 지원을 줄이도록 절차 개선
- 최선의 관행으로 지역 위원회 회의를 주민에게 개방
- 분리 수용에 관한 분명한 제한과 기대치를 정하는 소년원 정책 개정
- 대중 교통을 이용하는 장애인의 필요를 충족하는 이의 제기 절차
- 유틸리티 청구 오류로 피해를 입은 수백 명의 주민에게 총 \$100,000 이상의 환급
- 대학의 이의 제기 절차 변경 후 학생에게 2차 기회 부여
- 결함이 있는 조례 시행 절차에 항의하는 주택 소유자에게 요금 환급

한 사람의 불만 접수가 많은 브리티시 컬럼비아 주민에게 유익한 체계적 변화를 이끌어낼 수 있습니다.

■ 민원도우미실에 연락하는 방법:

무료전화: 1.800.567.3247
빅토리아 내: 250.387.5855
팩스: 250.387.0198
온라인: www.bcombudsperson.ca
우편: PO Box 9039 STN PROV GOVT,
 Victoria, BC V8W 9A5 Canada
직접 방문: 2층, 947 Fort Street,
 Victoria, BC Canada



150여 개 언어로 전화 통역 서비스가 제공됩니다.

www.bcombudsperson.ca에서 E-News 수신 신청을 하시면 보고서, 뉴스레터, 민원도우미 권고 사항 현황에 관한 업데이트를 이메일로 통지받을 수 있습니다.

모든 브리티시 컬럼비아 주민의 권익 도모

독립적이고
중립적인 역할

무료 비밀 보장
서비스 제공

공정한 해결책을
찾는 데 도움



■ 민원도우미가 하는 일은?

민원도우미실에서는 주 정부 및 지역 공공 당국에서 제공하는 프로그램과 서비스, 관행에 관한 불만 사항을 접수합니다.

민원도우미실에서는 독립적이고 비밀이 보장되는 조사를 실시하여 공공 기관이 주민을 공정하고 합리적으로 대우하는지 판단할 수 있습니다. 민원도우미는 주 의회 공무원이며 주 정부 및 정당으로부터 독립적입니다.

■ 민원도우미실에서 하는 일

- 주민 문의에 답변
- 행정적 공정성에 관한 정보와 조언, 지원 제공
- 불만사항에 관하여 철저하고 독립적이며 독립적인 조사 실시
- 행정적 관행을 개선하기 위하여 공정한 해결책 찾기 및 권고
- 행정 불공정성에 대한 지속적 또는 재발성 사건에 대한 불만 사항 모니터
- 민원도우미실의 업무와 행정상 불공정 관행 해결책에 관한 보고서를 의회(Legislative Assembly)와 브리티시 컬럼비아 주민들에게 제출
- 공공 기관의 행정 처분을 전반적으로 감독하여 투명성과 책임성 증진

■ 조사할 수 있는 대상은?

- 주 정부 부처
- 주 이사회 및 위원회 (예: WorkSafe BC)
- 주 정부 기업 (예: BC Hydro)
- 지방자치단체, 지역 구, 아일랜드 지자체 연맹(Islands Trust)
- 학교, 교육청, 단과대학, 종합대학
- 병원, 보건 당국
- 다양한 연금 수탁자 위원회
- 전문 규제 기관 (예: 법조인 협회, 의사 협회)

■ 조사할 수 없는 대상은?

- 연방 정부 부처 또는 기관
- 민간 기업
- 법원
- 경찰

**“민원도우미실은 관료주의에
실망할 뻔한 나 같은 사람의
목소리를 들어주었습니다.”**

■ 언제 불만을 접수해야 하나요?

민원도우미실에 오시기 전에 우선 해당 공공 기관에 직접 불만을 제기하여 해결해보도록 하셔야 합니다. 해결이 되지 않고 해당 공공 기관에서 불공정한 대우를 받았다고 생각되시면 민원 도우미실에서 도와드릴 수 있습니다.

■ 공공 기관과 문제가 있는 경우

- 상대로 하는 사람들의 이름을 알아두십시오.
- 처분이 결정되거나 결정이 내려진 방법과 근거를 물어보십시오.
- 관련 날짜를 비롯하여 답변을 기록해두십시오.
- 재심사 또는 이의 제기 절차가 있는지 알아보고 가능하다면 그 절차를 밟으십시오.
- 관련된 모든 서류와 서신, 기타 대화의 사본을 보관하십시오.

■ 민원도우미 조사의 성과:

- 새 공청회 또는 재평가
- 혜택 이용
- 사과
- 비용 환급
- 정책 또는 절차 개선
- 결정에 대한 더 자세한 설명

250.387.5855
빅토리아 지역

1.800.567.3247
무료



The Office of the

mbudsperson

B.C.'s Independent Voice For Fairness