




PREVENTION. CARE. RECOVERY.

Te Kaporeihana Āwhina Hunga Whara

문제 해결을
위한 공동
노력





추가 정보

ACC 온라인 정보 www.acc.co.nz

청구 문의 무료전화 0800 101 996

저희와 영어로 통화하는 것이 어려우면 통역사를 불러 드릴 수 있습니다.



문제 해결을 위한 공동 노력



저희는 여러분과 좋은 관계를 유지하기 바랍니다. 저희의 어떤 행위나 결정에 문제가 있으면, 저희는 가능한 한 속히 그 문제를 해결하기 위해 여러분과 함께 노력할 것입니다.

문제 해결의 열쇠

ACC 담당자는 여러분의 사정을 이해하고 있기 때문에 그들과 대화를 하면 대부분의 문제는 쉽고 신속하게 해결될 수 있습니다. 또는 담당자의 상위 책임자와 대화를 함으로 해결할 수도 있을 것입니다.

다른 문제 해결 방법

고객 지원 서비스

여러분의 담당자 또는 담당자의 상위 책임자와 대화를 하는 것이 편하지 않으면, 또는 문제에 대해 대화를 했으나 여전히 만족하지 못하면, 저희 고객지원서비스에 연락해 도움을 요청할 수 있습니다.

고객지원서비스는 여러분과 ACC 담당자를 접촉해 가능하면 4영업일 내에 문제를 해결하도록 노력할 것입니다.

고객지원서비스연락처:

- 무료전화: 0800 650 222(월-금, 오전 8시-오후 5시)
- 무료팩스: 0800 750 222
- 이메일: complaints@acc.co.nz
- 우편주소: Freepost 264, ACC, PO Box 892, Hamilton
- 웹사이트: www.acc.co.nz/feedback



촉진 절차(facilitation) 또는 중재(mediation)

경우에 따라 촉진 절차 또는 중재가 문제를 해결하는 최선의 방법일 수 있습니다. 자격을 갖춘 제 3자가 개입해 여러분과 ACC 담당자를 접촉해 문제를 검토하고 해결책을 강구합니다. 고객지원서비스에서 해결 방안으로 이를 제시할 수 있고, 여러분이 ACC 담당 직원에게 촉진 절차나 중재를 밝히 달라고 바로 요청할 수도 있습니다.

민원 제출

ACC로부터 받은 서비스에 불만이 있을 경우, 또는 ACC 청구인 권리 규정(6 쪽 참조)을 저희가 위반했다고 생각하는 경우, 여러분은 민원을 제출할 수 있습니다. 고객지원서비스가 여러분을 대신해 민원을 제출하도록 요청할 수도 있습니다. www.acc.co.nz에 들어가 민원 양식(ACC709)를 다운로드 받거나 가까운 ACC 지점에 들러 양식을 구해 본인이 직접 민원 양식을 작성해도 됩니다.

민원 조사실은 사안을 자세히 검토한 후 ACC 청구인 권리 규정의 위반이 있었는지 판단하고 그 결정을 여러분에게 서면으로 통보해드릴 것입니다.

ACC 결정에 대한 재검토(Review; 약식의 법적 소송) 신청 권리

여러분은 ACC 결정에 대해 다음 사항에 대한 독립적인 재검토를 신청할 권리를 가집니다:

- 청구의 승인 여부 (즉: 청구가 ACC 사안인지 아닌지에 대한 결정)
- ACC가 도움을 제공할 수 있는 범위인지 그렇지 않은 지 여부 (즉: 혜택에 관한 사항)
- ACC로부터 받은 서비스에 관한 사항(ACC 청구인 권리 규정 위반이 있었다고 판단되는 경우).

저희 결정을 받은 날로부터 3개월 내에 재검토를 신청해야 합니다. 이러한 기간 내에 신청을 할 수 없는 합당한 사유가 있을 때는 시한이 지났어도 재검토를 신청할 수 있습니다.

재검토 신청서(ACC33)는 www.acc.co.nz에서 구하거나 가까운 ACC 지점에서 구할 수 있습니다.

재검토에서 내린 결정에 대한 항소

재검토에서 내린 결정에 만족하지 못할 경우, 그리고 사안이 보상 결정이나 수혜자격과 관련된 경우에는 지방법원에 항소를 할 수 있습니다.

하지만 재검토 사안이 ACC에서 제공한 서비스에 관한 경우는 (민원조사실 소관), 결정에 대해 지방법원에 항소를 할 수 없습니다. 이러한 사안에 대해서는 재검토가 최종 절차가 됩니다.



다른 도움 제공 기관



문제에 따라 다음의 독립된 기관을 통해서도 도움을 받을 수 있습니다.

사생활 보장과 관련된 문제:

사생활 위원회 사무국(Office of the Privacy Commissioner)

무료전화: 0800 803 909

웹사이트: www.privacy.org.nz

정부 기관의 부당한 대우와 관련된 문제:

고충 처리실(Office of the Ombudsmen)

무료전화: 0800 802 602

웹사이트: www.ombudsmen.govt.nz

의료, 장애 지원 서비스, 또는 의료기관의 행위와 관련된 문제:

환자 및 장애인 권익 옹호 위원회

(The Health and Disability Commissioner)

무료전화: 0800 112 233

웹사이트: www.hdc.org.nz

ACC 청구인 권리 규정



ACC는 보다 효율적으로 여러분을 도와드리기 위해 행동 지침을 두고 일합니다. ACC 청구인 권리 규정(Code of ACC Claimants' Rights)이 바로 그것인데, 이 규정의 목적은 저희가 다음과 같은 것을 준수함으로써 여러분에게 높은 수준의 서비스를 제공하는 데 있습니다:

- 인간의 존엄성, 존경, 정직, 예의에 근거한 대우를 해 드립니다. 저희는 여러분이 일상 생활에서 육체적, 정신적, 사회적, 금전적인 어려움을 겪고 있다는 것을 알고 있습니다.
- 여러분의 말을 듣고 의견을 경청하고, 공정하게 대우해 드립니다. 저희는 여러분이 가진 어떤 장애도 존중합니다.
- 여러분의 문화, 가치관, 신념을 존중해 드립니다.
- 여러분을 대동하는 지원자를 환영합니다.
- 투명성과 정직을 바탕으로 여러분과

의사소통을 합니다. 여러분의 모든 질문에 답하고, 신속하게 관련된 정보를 제공해 드립니다. 저희는 또한 원만한 의사소통을 위해 통역사를 불러 드릴 수 있습니다.

- 관련된 모든 정보를 제공해 드립니다. 저희가 드리는 도움의 종류, 제반 신청 방법, 업무처리 기간에 관한 정보를 제공해 드립니다. 여러분의 혜택자격과 책임에 관해, 그리고 이러한 것에 변화가 생겼을 때 그 내용을 알려 드립니다. 저희가 내리는 결정에 대한 재검토 또는 항소 권리에 관한 내용도 알려 드립니다.
- 여러분의 사생활을 존중해 드립니다. 저희가 보유하는 여러분에 관한 정보를 열람할 수 있고, 잘못된 내용은 정정할 수 있도록 해 드립니다.
- 여러분의 민원 제출 권리를 존중해 드립니다. 저희는 해결책을 모색하기 위해 여러분과 함께 노력하고, 문제를 해결할 수 있는 방안을 제시해 드리며, 이런 절차에 시간이 얼마나 걸릴 것인지 알려 드립니다.

규정 전문

이상은 “ACC 청구인 권리 규정”의 개요에 불과합니다. 규정 전문이 필요하면 저희에게 요청하시거나, Bennetts 및 Whitcoulls 서점에서 구할 수 있습니다.

규정 발효일

ACC 청구인 권리 규정은 2003년 2월 1일에 발효되었습니다. 이 규정에 근거하여 발효일 이후에 발생한 사안에 문제를 제기하거나, 민원을 제출할 수 있습니다.

다른 언어로 ACC정보를 얻기 원하십니까?



저희와 대화를 하는 데 언어 때문에
어려움이 있으면 통역사를 불러드릴 수
있습니다. 필요하면 무료전화
0800 101 996으로 연락하시기 바랍니다.

청각 장애인인 경우에는
deaf@acc.co.nz로 이메일을
보내거나, 0800 332 354번으로
팩스를 보내면 도움을 받을 수
있습니다.





Te Kaporeihana Āwhina Hunga Whara

www.acc.co.nz

0800 101 996

This paper was manufactured using Elemental Chlorine Free (ECF) pulp sourced from sustainable, Well Managed Forests.