



제VI편 불만 신고 절차

VIA Metropolitan Transit(VIA)은 1964년 수정된 민법 제VI편에서 보호하는 바에 따라 그 누구도 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 해당 서비스의 참여에서 배제되거나 혜택이 거부되지 않도록 최선을 다하고 있습니다. 불만 사항은 의심되는 차별 행위 발생 날짜로부터 180일 이내에 신고해야 합니다.

VIA는 다음과 같이 약속을 이행합니다.

- 인종, 피부색, 출신 국가와 관계없이 교통 서비스 또는 그 외 다른 혜택의 수준과 품질을 보장합니다.
- 교통 수단 선택이 불편한 모든 사람이 완전하고 공정하게 참여할 수 있도록 배려합니다.
- 프로그램 및 활동과 관련하여 소수자와 저소득자에게 불이익을 주는 혜택 거부, 축소 또는 지연을 방지합니다.
- 고객의 언어로 지원을 요청하는 경우 무상으로 지원합니다.

불만 신고 절차

불만 신고 접수

인종, 피부색, 출신 국가를 이유로 자행된 불법적인 차별 행위로 인해 피해를 보았다고 생각하는 사람은 누구나 VIA를 통해 불만을 제기할 수 있습니다. VIA는 즉각적인 불만 신고를 권장합니다. VIA는 의심되는 차별 행위가 발생한 날로부터 180일 이내에 접수된 모든 불만 사항에 대해 조사를 수행합니다. 불만 신고 접수 방법: 제VI편 불만 신고서 양식을 작성하여 아래 주소로 우송하거나 이메일(eeodcomplains@viainfo.net)을 보내거나 전화[(210) 362-2011]로 직접 신고하십시오.

VIA Metropolitan Transit
Attn: Office of EEO & DEI
1021 San Pedro Avenue
San Antonio, TX 78212

다른 언어로 작성된 정보가 필요하신 분은 전화[(210) 362-2320]로 문의하십시오.

VIA의 제VI편 불만 처리 절차를 활용하는 방법 외에도, 제VI편 불만 신고자는 연방교통청(FTA)에 불만 사항을 신고할 수도 있습니다.

연방교통청
민권 사무소
받는 사람: 제VI편 프로그램 코디네이터
East Building, 5th Floor TRC
1200 New Jersey Avenue SE

불만 신고서 내용

불만 신고서에는 무슨 일이 일어났는지, 언제 발생했는지, 의심되는 차별 불만 사항의 근거(예: 인종, 피부색, 출신 국가 등)가 무엇인지를 EEO 사무국에서 이해할 수 있도록 아주 자세하게 서술적으로 설명해야 합니다. 불만 신고서에는 성명, 주소, 전화번호 등 신고자의 모든 연락처 정보와 모든 증인 또는 관련 내용을 아는 사람의 연락처 정보를 전부 기재해야 합니다. 불만 신고서는 불만 신고자 또는 그 대리인이 서명하고 날짜를 기재해야 합니다.

불만 신고서 검토

불만 신고서 양식이 EEO 사무국에 접수되면 검토를 수행하여 불만 사항이 제VI편 불만 사항을 구성하는지 판단합니다. 신고자에게 영업일 기준 십(10)일 이내에 불만 신고에 대한 조사를 수행할지를 알리고, 필요하다면 조사에 필요한 추가 정보를 요청하는 확인 서신을 발송합니다. EEO 사무국은 추가 정보가 필요하면 불만 신고자에게 연락하고, 불만 신고자는 영업일 기준 삼십(30)일 이내에 요청된 정보를 제공해야 합니다. 불만 신고자가 지정된 날짜까지 요청된 정보를 제공하지 않으면 불만 신고가 행정적으로 종료되거나 불만 해결이 지연될 수 있습니다.

EEO 사무국에서 불만 사항이 제VI편 불만 사항을 구성하지 않는다고 판단하면, 불만 사항은 이를 해결하는 담당 부서로 전달됩니다. EEO 사무국은 이후 불만 사항 해결 담당 부서와 연락하여 진행 상황을 확인할 것입니다.

불만 사항 조사

VIA는 역일 기준 육십(60)일 이내에 불만 사항을 조사합니다. 단, EEO 사무국 단독 재량에 따라 역일 기준 육십(60)일을 초과할 수도 있습니다. 신고자는 확인 서신 날짜로부터 영업일 기준 삼십(30)일 이내에 요청받은 정보를 조사관에게 보내야 합니다. 그러지 않으면 사건이 행정적으로 기각될 수 있습니다. EEO 사무국은 의심되는 차별 행위를 조사할 목적으로 다음과 같은 조치 등을 취할 것입니다.

- 인사부, 법률 고문, 불만이 제기된 사업부/부서에 연락하고 협력합니다.
- 의심되는 차별이 발생한 사업부/부서 책임자에게 연락하여 조사가 시작되었는지 확인하고 조사를 수행한 경우 조사 결과를 검토합니다.
- 신고자, 신고자가 확인한 사람, 증인을 포함하여 사건과 관련하여 아는 바가 있는 모든 사람을 확인하고 인터뷰합니다.
- 모든 관련 문서, 실무, 정책, 절차를 확인하고 검토하여 적절한 해결책을 결정합니다.

후속 또는 수정된 불만 신고

후속 또는 수정된 불만 신고는 제VI편 불만 신고서 양식을 사용하여 제출해야 합니다. 후속 또는 수정된 불만 신고는 이메일 또는 그 외 다른 서식으로도 제출할 수 있습니다. EEO 사무국은 각 후속 또는 수정된 불만 신고 사항을 검토하여 해당 불만 신고를 독립적으로 처리해야 할 것인지 아니면 원래 불만 신고와 통합할 것인지 결정합니다. 해결 일정은 후속 또는 수정된 불만 신고로 인해 지연될 수 있습니다.

조사/처분 완료

EEO 사무국은 조사를 완료하면, 조사 결과가 기재된 최종 조사 보고서를 준비하여 사장 또는 CEO에게 제출합니다. 절차 및 최종 조사는 육십(60)일 이내에 완료해야 합니다.

불만 신고자에게는 다음 각 불만 사항에 대한 처분 내용이 적힌 서신을 발송합니다.

- **입증된 불만 사항** - 혐의를 입증할 충분한 증거가 있으면 **입증된** 불만 사항으로 간주합니다(*참고: 불만 사항이 입증된 경우 해당 차별 문제를 시정할 수 있도록 즉시 적절한 시정 조치/해결책을 수행하며, 나아가 차별을 금지하는 이 정책 및 절차를 위반자와 함께 검토하고 VIA 징계 정책에 따라 적절한 징계 조치 또는 교육을 시행합니다.*)
- **미입증** - 혐의를 입증할 충분한 증거가 없는 경우 **미입증** 불만 사항으로 간주합니다.

불만 항소 절차

불만 신고자가 불만 처리 또는 해결에 만족하지 않고 결정에 대해 불복하여 항소하려는 경우 다음 주소로 직접 제기할 수 있습니다.

VIA Metropolitan Transit
받는 사람: 사장/CEO
123 North Medina Street
San Antonio, TX 78207.

VIA 사장/CEO에게 항소하는 경우 불만 처리/해결 날짜로부터 영업일 기준 삼십(30)일 이내에 서면으로 제기해야 합니다. 이의 제기서에는 신고자의 성명, 주소, 전화번호를 기재해야 하며 불만의 처리 또는 해결이 잘못되었다고 생각하는 근거를 명시해야 합니다. VIA 사장/CEO는 제기된 이의 사항을 검토하고 고려할 시간과 장소를 불만 신고자와 상호 합의하여 결정합니다. 사장/CEO는 검토 날짜로부터 십오(15) 영업일 이내에 항소에 대한 결정서를 발부합니다.

참고: 불만 신고자가 VIA Metropolitan Transit과 주 또는 연방 정부와 같은 외부 기관을 대상으로 동시에 불만을 신고하는 경우 외부 기관의 관할권 및 조사가 VIA 절차에 우선하며, VIA의 조사는 중단될 수 있습니다.



제 VI 편 불만 신고서 양식

VIA Metropolitan Transit 은 1964 년 수정된 민법 제 VI 편에서 보호하는 바에 따라 그 누구도 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 서비스나 프로그램 이용 시 참여에서 배제되거나 혜택이 거부되거나 차별받지 않도록 최선을 다하고 있습니다. 불만 사항은 의심되는 차별 행위가 발생한 날로부터 180 일 이내에 신고해야 합니다.

귀하의 불만 사항을 처리하려면 아래 정보가 필요합니다. 이 양식을 작성하는 데 도움이 필요하신 분은 전화(210-362-2011) 또는 이메일(eeodcomplaints@viainfo.net)로 EEO 사무국에 문의해 주십시오.

이 양식을 작성하고 서명한 후 다음 주소로 보내주십시오.

VIA Metropolitan Transit
Attn: Office of EEO & DEI
1021 San Pedro Avenue
San Antonio, TX 78212

제 I 절
성명:
주소, 시, 주, 우편번호:
전화(주택): 전화(직장):
이메일 주소:
제 II 절
차별받은 사람(신고자가 아닌 경우): 성명:
주소, 시, 주, 우편번호:
제 III 절
본인은 다음과 같은 이유로 차별을 당했다고 생각합니다(해당 항목 모두 선택) <input type="checkbox"/> 인종 <input type="checkbox"/> 피부색 <input type="checkbox"/> 출신 국가 의심되는 차별이 발생한 날짜(연, 월, 일): _____

무슨 일이 발생했고 왜 차별받았다고 생각하는지 최대한 명확하게 서술하십시오. 모든 관련 VIA 직원 이름과 직책 또는 관련 VIA 서비스 또는 프로그램을 기재하십시오. 무슨 일이 일어났는지, 책임이 누구에게 있다고 생각하는지 그리고 그 외 다른 구체적인 관련 정보를 기재하십시오. 지면이 더 필요하다면 추가 용지를 첨부하십시오. 그 밖에 귀하의 불만 사항과 관련이 있다고 생각되는 서면 자료 또는 다른 정보를 첨부하십시오.

제 IV 절
예전에 이 기관에 차별 관련 불만을 신고한 적이 있습니까? [] 예 [] 아니요 '예'라고 대답한 경우 불만을 신고한 날짜, 불만 신고서에 적은 차별 혐의 요약, 처분 또는 해결 방법을 밝히십시오.
제 V 절
다른 연방, 주, 지역 기관 또는 연방 또는 주 법원에 이 불만을 신고한 적이 있습니까? [] 예 [] 아니요 '예'인 경우, 해당하는 모든 항목에 표시하고 기관 또는 법원 이름을 기재하십시오. [] 연방 기관 _____ [] 주 기관 _____ [] 연방 법원 _____ [] 지역 기관 _____ 귀하가 불만을 신고한 기관/법원의 담당자 정보를 기재하십시오.
성명:
직위:
기관:
전화번호:

본인은 위의 혐의 내용을 읽었으며 본인이 알고 또 믿는 한, 그것이 사실임을 확인합니다.

신고자 서명

날짜

신고자 성명(수기 정자체 또는 출력·타자)

<i>EEO 사무국 기재란:</i> VIA 접수 날짜: _____ 접수인: _____
--