



## 제 6 조/시민의 권리 불만 신고 절차들

VIA 도시 교통은 수정된 1964 년도의 민권 운동 제 6 조가 제공하는 바와 같이 인종, 피부색, 또는 국적 (제한된 영어 능력)에 대한 편견에 의하여 서비스 혜택을 거부당하거나 참여에서 제외되는 사람이 생기지 않도록 하기 위하여 헌신하고 있습니다. 또한 VIA 는 성별, 나이, 그리고 신체장애에 근거를 둔 차별을 금지하고 있습니다.

VIA 는 다음과 같은 공약을 지킬 것입니다:

- 운송 서비스 혹은 다른 혜택의 수준과 질을 인종, 피부색, 국적, 성별, 나이 혹은 신체장애에 관계없이 평등하게 제공할 것을 보장함.
- 운송과 관련된 사항들을 만들고 결정하는 데에 있어서 그 결정에 영향을 받는 사람들 모두가 공평한 참여를 할 수 있도록 활성화함.
- 소수 민족 인구나 저임금 인구에 속하는 고객님들에게 영향을 줄 만한 프로그램과 활동들과 연관된 혜택들이 거부, 축소 혹은 지연되어지는 것을 방지함.
- 제한된 영어 능력을 가진 고객님들이 VIA 서비스들이나, 프로그램들 그리고 그밖의 여러 활동들을 하시는데 있어서 의미있는 이용과 접근을 보장함 (LEP).
- 만일 고객님께서 요청하신다면, 고객을 위한 언어 지원을 무료로 제공함.

### 불만 신고 절차들

#### 불만 신고 제기

어느 누구라도 인종, 피부색, 국적 (제한된 영어 능력), 성별, 나이 혹은 신체장애에 근거를 둔 비합리적인 차별 행위로 부당한 취급을 받았다고 생각이 되신다면 VIA 에 불만 신고를 제기하실 수가 있습니다. VIA 는 고객께서 불만 사항이 있을 시에 불만 신고를 즉시 제기하실 것을 권장합니다. VIA 는 불만 신고가 접수된 날로부터 180 달력일 이내에 고객께서 주장하시고 계신 차별 행위에 대하여 조사를 진행할 것입니다. 불만 제기는 아래에 명시된 제 6 조/시민의 권리 불만 신고서를 이용하여 작성하셔서 이메일 주소 [martha.flores@viainfo.net](mailto:martha.flores@viainfo.net) 으로 메일을 보내 주시거나 또는 전화 번호 (210) 362-2075 로 직접 전화를 하셔도 됩니다.

VIA Metropolitan Transit  
Attn: Martha Flores, EEO Officer  
800 West Myrtle, Suite 102  
San Antonio, TX 78212

만일 다른 언어로 된 정보가 필요하시다면, 전화 번호 (210)-362-2075 로 연락주십시오.

또한 VIA에서는 제 6 조/시민의 권리 불만에 대한 절차가 더욱 유용하게 잘 진행되어지도록, 제 6 조에 대한 불만 제기를 연방 교통국 (FTA)과 함께 연계하여 하실 수 있도록 하고 있습니다.

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attn: Title VI Program Coordinator  
East Building, 5<sup>th</sup> Floor TRC  
1200 New Jersey Avenue SE  
Washington, DC 20590

### 불만 신고 내용

불만 신고는 주장된 차별 불만에 근거하여 반드시 언제, 무슨 일이 일어났는지 EEO 사무국에서 이해할 수 있도록 주장을 뒷받침해 줄 만한 상당히 자세하고 해설적인 묘사가 포함되어야 합니다 (예: 인종, 피부색, 국적, 기타등등). 불만 신고는 성명, 주소 그리고 전화 번호등 불만 신고자에게 연락할 수 있는 모든 정보를 포함해야 합니다; 모든 증인들과 연관된 각자의 연락처와 관련된 정보도 역시 마찬가지입니다. 불만 신고서는 반드시 불만 신고자 또는 그들의 대표자의 서명과 날짜가 기입되어 있어야 합니다.

### 불만 신고 검토

일단 EEO 국에서 불만 신고를 접수받게 되면, 그 신고가 제 6 조/ 시민의 권리 불만에 해당하는지 아닌지를 검토할 것입니다. 고객님의께서는 10 일 이내에 불만 신고에 대한 조사가 진행될 것인지 혹은 조사를 착수하기 위해 필요한 정보를 좀 더 요청받게 된다면지에 대해 알리는 서신을 받게 되실 것입니다. 신고에 대한 정보가 더 필요할 경우에 EEO 사무국에서 신고자에게 연락을 취할 것이며 신고자는 30 영업일 이내에 요구하는 정보를 제공해 주셔야 합니다. 만일 신고자께서 지정된 날짜까지 요구된 정보를 제공하지 못하신다면 그 불만 신고 행정은 종료되거나 신고에 대한 해결이 지연되는 결과를 초래할 수도 있습니다.

만일 EEO 사무국에서 그 불만 신고가 제 6 조/시민의 권리에 해당하지 않는다고 판단하게 된다면, 그 신고는 해결에 적합한 기관으로 전송되어질 것입니다. EEO 사무국은 그 불만 신고가 확실히 해결되도록 그 기관과 계속 연락을 취할 것입니다.

### 불만 신고에 대한 조사

VIA 이서는 60 달력일 이내에 불만 신고에 대해 조사가 이루어집니다. 그러나, EEO 사무국의 단독 재량으로 60 달력일 이상의 조사가 이루어질 수도 있습니다. 신고자는 확인 편지의 날짜로부터 30 영업일 안에 요청받은 정보를 조사관에게 보내셔야 하는데 만일 그렇지 않으시다면 그 신고는 행정상의 이유로 중단될 수도 있습니다. 저희 EEO 사무국은 주장된 차별 행위를 조사하기 위하여 최소한 다음과 같은 조치들을 취할 것입니다.

- 차별 행위의 주장이 발생한 부서의 책임자와 연락을 취하고, 조사가 시작되었는지 혹은 만일 어떤 조사가 실시되었다면 조사의 결과를 제대로 검토하고 있는지에 대한 여부를 확인할 것입니다.
- 신고자, 신고자에 의해 밝혀진 사람들과 목격자들을 포함한 신고와 관련된 모든 사람들을 확인하고 인터뷰할 것입니다.
- 합당한 해결에 대한 결정을 하기 위하여 모든 관련된 문서, 선례들, 정책들과 절차들을 확인하고 검토할 것입니다.

## 이후에 추가된 /혹은 수정된 불만신고

신고하신 다음에 발생하여 추가되었거나 수정된 어떤 불만을 제기하고자 하신다면 제 6 조/시민의 권리 불만 신고서를 직접 작성하셔서 불만을 제기하셔야 합니다. 이후에 추가된 /혹은 수정된 불만신고는 VIA 의 메일이나 다른 문서 형식들을 통해서 접수하실 수도 있습니다. EEO 사무국은 그 추가된 신고를 그 자체로 따로 놓고 조사할 것인지 아니면 처음에 했던 불만 신고에 포함해서 조사를 진행할지에 대한 여부를 결정하기 위하여 새로 발생하였거나 수정된 불만 신고를 각각 검토할 것입니다. 이후에 추가된/혹은 수정된 불만 신고들은 결론을 내는 데에 시간이 더 걸릴 수도 있습니다.

## 조사의 완성/처분

조사가 끝났을 때 EEO 사무국은 사장/경영자에게 보고하기 위하여 조사 결과를 포함한 최종 조사 보고서를 준비할 것입니다. 그 절차와 최종 조사는 60 영업일 이내에 완성되게 될 것입니다.

그 신고자는 각각의 불만에 대해 내려진 아래와 같은 결론을 서신으로 받으시게 될 것입니다.

- **근거가 있는 불만 신고**- 만일 주장하고 계신 불만 신고를 증명할 만한 충분한 증거들이 있다면 그 불만 신고는 '근거가 있는'으로 간주됩니다 (노트: 만일 근거가 있는 불만 신고로 간주된다면 곧바로 차별을 바로잡을 만한 적합한 시정 조치를 취할 것입니다. 더 나아가서, 차별을 금지하는 이 정책과 절차를 통하여 그것에 대한 위반자를 심의하게 될 것입니다; 그리고 VIA 의 징계 정책에 따라 적절한 징계 처분 또는 훈련 조치가 내려지게 될 것입니다.)
- **근거가 없는**-만일 주장들을 뒷받침할 만한 충분한 증거들이 없다면 그 불만 신고는 '근거가 없는'으로 간주될 것입니다.

## 불만 신고 항소 절차

만일 신고자가 불만 신고에 대한 처분이나 결과에 만족할 수 없고 그 결정에 대해 항소하기를 원하신다면, 아래의 주소로 직접 항소하실 수가 있습니다:

VIA Metropolitan Transit  
Attn: President/CEO  
123 North Medina Street  
San Antonio, TX 78207.

VIA 의 사장/경영자에 대한 항소는 불만 신고의 처분/결론이 난 날로부터 30 영업일 이내에 서면으로 제출하셔야 합니다. 이 항소는 반드시 이름, 주소 그리고 신고자의 전화 번호가 포함되어야 하며 신고자가 왜 불만 신고의 처분/결과가 잘못된 것이라고 믿고 있는지에 대한 설명도 명시되어야 합니다. VIA 의 사장/경영자는 서로간의 합의를 이끌어 낼 신고자의 항소에 대한 고려와 검토를 하기 위한 때와 장소를 정할 것입니다. 그 사장/경영자는 검토한 날로부터 15 영업일 이내에 그 항소에 대한 결정을 서면으로 발행하게 될 것입니다.

노트: 만일 신고자가 VIA 도시 교통에 불만 제기를 함과 더불어 해당하는 주 정부 혹은 연방 정부와 같은 외부 기관에 동시에 소송 제기를 하신 상태라면, 외부 기관의 조사와 관할권이 VIA 의 절차를 대신하게 될 것이며 VIA 의 조사는 중지될 지도 모릅니다.