



VI 장 고객불편사항 절차

VIA Metropolitan Transit(VIA)는 1964 년 민권법(Civil Rights Act)의 5 장에 따라 인종, 피부색 또는 출신 국가를 근거로 서비스 참여에서 배제되거나 서비스 혜택을 거부당하지 않도록 하기 위해 최선을 다하고 있습니다. . 불만 사항은 차별이 의심되는 날로부터 180 일 이내에 제출해야 합니다.VIA 는 다음을 통해 이러한 약속을 지키도록 약속합니다.

- 인종, 피부색 및 국적에 관계없이 공평한 교통 서비스 또는 기타 혜택의 수준과 품질을 보장합니다.
- 교통 결정에 영향을 받는 모든 인구의 완전하고 공정한 참여를 촉진합니다.
- 소수 민족 및 저소득 인구에 영향을 미치는 프로그램 및 활동과 관련된 혜택의 거부, 감소 또는 지연을 방지합니다.
- 요청 시 고객에게 언어 지원을 무료로 제공합니다

고객불편사항 절차

불만 사항 제기

인종, 피부색 및/또는 출신 국가를 기반으로 한 불법적인 차별 행위로 인해 고통을 받았다고 생각하는 사람은 VIA 에 불만을 제기할 수 있습니다. VIA 는 불만 사항을 즉시 제출할 것을 권장합니다. VIA 는 주장된 차별로부터 역일로 180 일 이내에 접수된 불만 사항을 조사할 것입니다. 불만 사항은 다음과 같이 제출할 수 있습니다. 아래 5 장 불만 사항 양식을 사용하여 아래 나열된 주소로 서면 및 우편 발송 또는 claudia.degonzalez@viainfo.net 으로 이메일을 보내거나 구두로 (210) 362-2075 로 전화하셔서 불만 사항을 접수하시는 것이 가능합니다

VIA Metropolitan Transit
Attn: Claudia de Gonzalez, EEO Officer
800 West Myrtle, Suite 200
San Antonio, TX 78212

다른 언어로 된 정보가 필요한 경우 (210)-362-2075 로 문의하십시오.

VIA 를 통해 5 장의 불만 사항을 접수할 경우, 연방 교통국(FTA) 5 장을 통해서도 불만 사항을 접수하실 수 있습니다.

Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Attn: Complaint Team
East Building, 5th Floor TRC
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590

불만 사항에 포함되어야 할 내용

불만 사항에는 EEO 사무국에서 발생한 내용, 발생한 시간 및 주장된 차별의 근거를 이해할 수 있도록

충분히 상세하게 주장에 대한 설명이 포함되어야 합니다.

불만 사항에는 이름, 주소 및 전화 번호를 포함한 불만 제기자의 모든 연락처 정보와 사건과 관련된 모든 증인 또는 개인의 모든 연락처 정보가 포함되어야 합니다. 불만 사항은 불만 제기자 또는 그 대리인이 서명하고 날짜를 기재해야 합니다.

불만 검토

불만 사항 양식이 EEO 사무국에 접수되면 해당 불만 사항이 5 장에 근거하여 정당한 불만 사항인지 대한 여부를 결정하기 위해 검토됩니다. 불만 제기자는 영업일 10 일 이내에 불만 사항을 조사할지 여부를 알리고 필요한 경우 조사를 진행하기 위해 추가 정보를 요청하는 확인 편지를 받게 됩니다. 추가 정보가 필요한 경우 EEO 사무국에서 불만 제기자에게 연락하고 불만 제기자에게 요청된 정보를 제공하기 위해 영업일 기준 30 일 기간이 주어집니다. 민원인이 특정 날짜까지 요청된 정보를 제공하지 않으면 민원이 행정적으로 종료되거나 민원 해결이 지연될 수 있습니다.

EEO 사무국이 불만 사항이 5 장 불만 사항에 충족되지 않는다고 결정하는 경우 불만 사항은 해결을 위해 해당 부서로 전달됩니다. EEO 사무국은 불만 사항의 해결을 보장하기 위해 부서와 후속 조치를 취할 것입니다.

불만 조사

VIA 는 불만 사항을 조사하는 데 최대 60 시간 동안 조사할 수 있습니다. 그러나 EEO 사무국의 단독 재량으로 필요한 경우 60 일을 초과하여 연장될 수 있습니다. 고소인은 확인 서신 날짜로부터 영업일 기준 30 일 이내에 요청된 정보를 조사관에게 보내야 하며 그렇지 않으면 사건이 행정적으로 기각될 수 있습니다. EEO 사무국은 차별 행위 혐의를 조사하기 위해 최소한 다음과 같은 조치를 취할 것입니다.

- 인사부, 법률 고문 및 불만이 제기된 부서/부서에 연락하고 협력합니다.
- 차별 혐의가 발생한 부서/부서 관리자에게 연락하여 조사가 시작되었는지 확인하고 조사가 수행된 경우 조사 결과를 검토합니다.
- 고소인, 고소인에 의해 확인된 사람 및 관련된 증인을 포함하여 관련된 모든 사람을 식별하고 인터뷰합니다.
- 모든 관련 문서, 관행, 정책 및 절차를 식별하고 검토하여 적절한 해결 방법을 결정합니다.

후속 첨부된 불만사항 또는 수정된 불만 사항

후속으로 첨부된 불만 사항이나 또는 수정된 불만 사항은 5 장 불만 사항 양식을 사용하여 제출해야 합니다. 후속 또는 수정된 불만 사항은 이메일이나 다른 서면 형식을 통해 제출할 수도 있습니다. EEO 사무국은 불만 사항이 단독으로 진행해야 하는지 또는 원래 불만 사항에 통합되어서 진행해야 하는지에 대한 결정을 하기 위해 각 후속 또는 수정된 불만 사항을 검토합니다. 후속 또는 수정된 불만 사항은 해결 시기를 지연시킬 수 있습니다

조사/처분 완료

조사가 완료되면 EEO 사무국은 조사 결과와 함께 사장/CEO 를 위한 최종 조사 보고서를 준비할 것입니다. 절차와 최종 조사는 60 일 이내에 완료되어야 합니다.

불만 제기자는 다음과 같이 각 불만 사항에 대해 할당된 처리가 포함된 서신을 발행합니다.

- **증거가 입증된 불만 사항-** 주장을 입증할 충분한 증거가 있는 경우 불만 사항은 입증된 것으로 간주됩니다 (*참고: 불만 사항이 입증된 경우 적절한 시정 조치/해결책 또한 차별을 금지하는 이 정책 및 절차를 위반자가 위반했는지에 대한 내용을 검토하고 VIA 징계 정책에 따라 적절한 징계 조치 및/또는 교육을 실시합니다.*)
- **근거 없음-** 증거가 불충분한 경우 주장을 입증하기 위해 제기된 불만은 근거 없는 것 사항으로 간주됩니다.

불만 제기 절차

민원인이 민원의 처리 또는 해결에 만족하지 않고 민원인이 직접 결정에 항소하기를 원하는 경우 다음 기관에 직접 항소할 수 있습니다.

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

VIA 의 사장/CEO 에 대한 이의 제기는 서면으로 제출해야 하며 불만 처리/해결 날짜로부터 영업일 기준 30 일 이내에 제출해야 합니다. 불만 사항에는 불만 제기자의 이름, 주소 및 전화번호가 포함되어야 하며 불만 제기자가 불만 사항의 처리 또는 해결이 잘못되었다고 생각하는 근거를 명시해야 합니다. VIA 의 사장/CEO 는 불만 제기자와 함께 항소를 검토하고 고려할 시간과 장소를 상호 합의합니다. 사장/CEO 는 검토 날짜로부터 영업일 기준 15 일 이내에 이의 제기에 대한 결정을 서면으로 발행합니다.

참고: 고소인이 VIA Metropolitan Transit 과 주 또는 연방 정부와 같은 외부 기관에 동시에 불만을 제기하는 경우 외부 기관의 관할권 및 조사가 VIA 의 절차를 대체해서 VIA 의 조사가 일시 중지될 수 있습니다.