

Title VI 민원 처리 절차

인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 한 차별을 주장하는 모든 민원은 Title VI를 구체적으로 언급하는지 여부와 관계없이 아래 절차에 따라 조사합니다. 모든 민원은 차별이 있었다고 주장하는 사건/상황이 발생한 날로부터 180일 이내에 접수해야 합니다. 민원인에게는 7일 이내에 민원이 접수되었음을 확인하고 해당 민원이 조사 중임을 통지합니다. 이 통지에는 민원 조사에 필요한 추가 정보(예: 특정 사건의 구체적인 발생 시간)에 대한 요청이 포함될 수 있습니다. 민원 접수일로부터 30일 이내에 결정 결과에 대한 서면 답변을 민원인에게 우편으로 발송합니다.

주장 내용이 운전원 또는 고객 서비스 담당 직원이 관련된 특정 사건에 관한 것이라면, AAATA 교통부 관리 직원이 사실관계에 대한 예비 조사를 실시합니다. AAATA의 모든 버스와 시설에는 카메라가 설치되어 있다는 점에 유의해야 합니다. 카메라는 특정 사건과 관련하여 제기된 민원을 해결하는 데 매우 유용한 것으로 입증되었습니다. 교통부 관리 직원은 사실관계에 대한 예비 판단을 내리고, 징계 조치를 권고하며, 해당 민원을 최고경영자(CEO), 부최고경영자(Deputy CEO) 또는 그 위임을 받은 자에게 전달합니다.

AAATA의 서비스 설계 또는 요금과 같은 보다 일반적인 주장에 대해서는 최고경영자(CEO), 부최고경영자 또는 그 위임을 받은 자가 예비 조사를 실시할 적절한 고위 직원을 지정하고, 조사 결과 및 시정 조치 권고 사항을 최고경영자(CEO), 부최고경영자 또는 그 위임을 받은 자에게 보고하도록 합니다.

Title VI 민원 처리 절차

최고경영자(CEO), 부최고경영자 또는 그 위임을 받은 자는 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 한 모든 차별 민원과 예비 조사 결과를 검토합니다.

최고경영자(CEO), 부최고경영자 또는 그 위임을 받은 자는 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 한 차별 주장이 타당한지 여부와 취할 시정 조치를 결정합니다. 차별 주장이 타당하지 않은 것으로 판단되더라도 경우에 따라 시정 조치가 필요할 수 있다는 점에 유의해야 합니다.

최고경영자(CEO), 부최고경영자 또는 그 위임을 받은 자는 민원 접수일로부터 30일 이내에 조사 결과를 서면(우편)으로 민원인에게 발송합니다. 여기에는 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 한 차별 주장이 타당한 것으로 확인되었는지 여부와 AAATA가 이미 취했거나 향후 취하기로 약속하는 시정 조치가 포함됩니다. 해당 서신에서는 민원인에게 AAATA로 하여금 결정을 재검토하도록 할 수 있는 추가 정보를 제출할 기회가 있음을 안내하고, 연방교통청(FTA)에 민원을 제기할 수 있는 민원인의 권리를 고지합니다. AAATA는 본 정책에 따른 절차 외에도 전화, 인터넷, 소셜 미디어 및 이메일을 통해 제기된 비공식 민원에 대해서도 후속 조치를 취합니다.