

미국 수도권 교통당국

타이틀 VI 기준 및 민원 절차

기준

미국 수도권 교통당국(CATA)은 1964년 민권법 타이틀 VI에 따라 인종, 피부색 또는 출신 국가에 관계없이 프로그램과 서비스를 운영하는 데 전념하고 있습니다.

인종, 피부색, 출신 국가 때문에 CATA가 제공하는 혜택 및/또는 서비스를 받을 때 불공평한 대우 또는 차별의 대상이 되었다고 생각하는 사람은 누구나 타이틀 VI 관련 민원을 제기할 수 있습니다.

CATA는 혐의 사건 후 180일 이내에 접수된 민원을 조사합니다. CATA는 타이틀 VI 관련 민원 양식의 모든 요소를 포함한 민원을 처리합니다.

절차

1. 타이틀 VI 민원을 제기하려면 517-394-1100(미시간 계전기 전화의 경우 711번)으로 CATA 고객 센터에 문의하거나 [온라인 타이틀 VI 양식](#)을 작성하거나 cata.org/TitleVI ([타이틀 VI 양식 - PDF 보기](#))에서 양식을 다운로드하여 PDF 리더에서 양식을 열어 작성한 후 작성한 양식을 저장하고 titleVI@cata.org으로 이메일을 보내거나 4615 Tranter Street Lansing, MI 48910에 위치한 관리 사무소를 방문하세요.
2. 민원은 서면(공개된 양식 사용)이어야 하고 다음을 포함합니다:
 - a. 차별행위를 경험한 사람의 이름, 주소, 전화번호;
 - b. 주장된 차별행위의 날짜 또는 민원 제기인이 차별이라고 주장한 행위를 인지하게 된 날짜;
 - c. 차별적 관행 또는 행동 및 관련 사실에 관한 간략하지만 구체적인 설명.
3. CATA가 민원을 접수하면 CATA 고객 서비스팀이 고객 서비스 데이터베이스에 내용을 기록합니다. CATA가 민원을 그 사무소의 관할이라고 결정하면, 다시 말해 해당 민원이 CATA가 제공하는 대중교통 서비스에 적용된다고 판단하면 CATA는 해당 사건을 조사에 회부합니다.
4. 혐의의 조사는 CATA가 민원을 접수한 날로부터 시작합니다. 수신 날짜가 추적됩니다. 민원을 조사하는 CATA 직원은 세부 사항을 확인해야 하고, 고객, 증인 및 기타 사람들로 부터 서면 진술을 요청할 수 있습니다. 사건 해결을 위해 추가

정보가 필요하면 CATA는 민원 제기인에게 연락을 취할 수 있습니다. 민원 제기인은 연락을 받은 10일 이내에 해당 사건에 배정된 조사관에게 요청받은 정보를 발송해야 합니다. 민원 제기인이 조사관에게 연락을 취하지 않거나 10일 이내에 추가 정보를 받지 못할 경우, CATA는 행정적으로 해당 사건을 종결할 수 있습니다.

5. 민원이 CATA의 관할이며 충분한 정보가 있을 경우, 해당 사건은 감독관 또는 관리자에게 배정되며 근무일 기준 30일 이내에 완료되어야 합니다.
6. 배정된 감독관 또는 관리자는 민원을 조사하고 불만이 있는 고객 또는 다른 당사자에게 대응하며 데이터베이스에 진전 상황을 기록합니다. 적절한 경우, 배정된 감독관 또는 관리자가 관련 부서 및 민원에 관한 고객 서비스 책임자와 협력할 수 있습니다. 부사장(CATA 민권 감시관)은 민원의 진전 상황에 대해 최신 정보를 파악할 것입니다. 대부분의 민원은 내부 논의 및 민원 제기인의 응답을 통해 해결됩니다. 또한 민원 제기인이 해당 사건을 더 이상 계속하고 싶지 않을 경우, 사건은 행정적으로 종결될 수 있습니다.
7. 민원은 법률 자문에 회부될 수도 있습니다. 법률 자문은 민원에 관한 진척 상황을 CATA에 계속 알려 줍니다. 민원이 연방 교통청 민권법 사무소, 미시간 민권부 또는 기타 정부기관으로부터 접수된 경우 법률 자문이 관여합니다
8. 민원 제기인의 선택에 따라 이메일 또는 정식 서신으로 조사결과에 관해 연락을 받게 됩니다. 종결 안내서(Letter of closure, LOS) 또는 확인서(Letter of finding, LOF) 중 하나를 통해 조사 결과가 상세하게 전달됩니다. 종결 안내서는 타이틀 VI 위반이 없었으며 사건이 종결될 것이라는 혐의와 진술을 요약한 것입니다. LOF는 혐의 사건에 관한 혐의 및 면담을 요약하고 징계 조치, 직원의 추가 교육 또는 기타 조치가 발생하는지 여부를 설명합니다. 민원 제기인이 결정에 이의를 제기하려면, 종결 안내서 또는 확인서 날짜로부터 근무일 기준 14일 이내에 해야 합니다.
9. 당사자들은 결과서 날짜로부터 14일 내에 이의 제기를 해야 합니다. CATA는 새로운 사실이 알려진 경우에만 민원에 관한 결정을 재심의합니다. 민원 제기인은 CATA CEO에게 이의신청을 제기할 수 있습니다. 이의신청에 관한 최종 결정은 접수 후 근무일 기준 30일 이내에 민원 제기인에게 전달됩니다.

10. 개인은 연방 교통청 민권법 사무소에 다음을 수신인으로 하여 직접 민원을 제기할 수도 있습니다: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590.