

미국장애인법(ADA) 민원 처리절차

ADA: Complaint Process

산타클라라밸리교통국(VTA)은 모든 시민들에게 VTA 의 교통 서비스를 이용할 수 있는 동등한 기회를 제공합니다.

1990 년 미국장애인법(Americans with Disabilities Act of 1990, ADA)의 요건에 따라 민원 처리절차가 마련되어 있습니다. VTA 의 서비스, 활동, 프로그램 또는 혜택을 제공하는데 있어 장애를 이유로 차별을 받았다는 민원을 제기하고자 하는 사람은 누구든지 이 민원 처리절차를 이용할 수 있습니다. VTA 의 인사정책(Personnel Policy)이 장애인의 고용 관련 차별 민원에 적용됩니다.

민원 제기

민원은 차별을 받은 날로부터 180 일 이내에 제기해야 합니다. 민원을 제기하는 방법은 ADA 민원 양식(아래 제공)을 이용하여 서면으로 작성한 후 아래 주소로 보내면 됩니다.

ADA Coordinator
Office of Diversity and Inclusion
Santa Clara Valley Transportation Authority
3331 North First Street
San Jose, CA 95134
(408) 321-2300
www.vta.org/expresslanes

구두 민원신청도 가능하며 VTA 고객센터 (408) 321-2300 으로 연락하면 구두로 진술한 내용이 기록되도록 할 수 있습니다. 또한 연방교통국([Federal Transit Administration](http://www.federaltransitadministration.gov)), 평등고용기회위원회([Equal Employment Opportunity Commission](http://www.eeoc.gov)) 또는 평등고용주택부([Department of Fair Employment and Housing](http://www.dhs.gov/equal-employment-opportunity)) 등의 외부 기관에 민원을 제기할 수도 있습니다. 미국장애인법과 관련된 민원 제기에 관한 자세한 사항은 각 기관의 웹사이트를 참조하십시오.

VTA 와 외부 기관에 동시에 민원이 제기될 경우, 외부 기관의 민원이 VTA 에 우선하여 처리됩니다. 그러나 VTA 는 해당 민원에 대해 자체적으로 조사를 계속하며 그 결과를 공개합니다.

조사

민원이 공식적으로 접수된 날로부터 영업일 10 일 이내에 ADA 조정관(ADA Coordinator)은 민원인에게 통보하고 조사를 시작합니다.

조사는 VTA 의 부서에 대한 민원을 다룹니다. 조사는 인사부(Employee Relations Department)와의 협조 및 그 자문을 받아 이루어집니다.

조사에는 문제를 파악하기 위해 모든 관련 당사자들과 민원에 대해 논의하는 과정이 포함될 수 있습니다. 민원인은 변호사나 기타 자신이 선택한 대리인이 자신을 대리하도록 할 수 있으며, 조사과정에서 증인을 채택하거나 증거를 제시할 수 있습니다.

조사는 민원이 공식적으로 접수된 날로부터 60 일 이내에 진행, 완료됩니다.

접수된 모든 정보를 토대로 ADA 조정관이 조사보고서를 작성하여 수석행정관(Chief Administrative Officer)에게 제출합니다.

민원인은 60 일 기한이 지나기 전에 최종 결정 사항을 기재한 서신을 받게 됩니다. 대부분의 조사는 30 일 이내에 완료됩니다.

민원인은 결정에 대하여 이의를 제기할 수 있는 권리에 대한 통보를 받습니다. 이의는 연방교통국([Federal Transit Administration](#)), 평등고용기회위원회([Equal Employment Opportunity Commission](#)) 또는 평등고용주택부([Department of Fair Employment and Housing](#)) 에 제기할 수 있습니다.

ADA 조정관이나 조정관이 지명한 사람에게 접수된 모든 서면 작성된 민원, 연방교통국, 평등고용기회위원회 또는 평등고용주택부에 제기된 민원 그리고 이러한 기관의 답변은 최소한 3 년 간 VTA 에 보관됩니다.

ADA 민원 양식 ([ADA COMPLIANT FORM](#))

미국장애인법 민원 양식
Americans with Disabilities Act Complaint Form

산타클라라밸리교통국(VTA)
Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA)

산타클라라밸리교통국(VTA)은 1990 년 미국장애인법 제 2 장(title II of the Americans with Disabilities Act of 1990, ADA)에 따라 장애를 이유로 VTA 의 서비스, 프로그램 또는 활동에 대한 접근을 거부당하지 않도록 보장하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 미국장애인법과 관련된 민원은 차별을 받은 날로부터 180 일 이내에 제기해야 합니다.

귀하의 민원을 처리하려면 아래 정보가 필요합니다. 이 양식을 작성하는 데 도움이 필요하시거나 구두로 민원을 신청하시려면, ADA 조정관(ADA Coordinator) 전화로 (408) 321-2300) 연락하여 주십시오. 작성한 양식은 ADA Coordinator, 3331 North First Street, Building B-1, San Jose, CA 95134 로 제출합니다.

민원인: Complainant:	전화: Phone:
주소: Street Address	전화번호 2: Alt Phone:
	도시, 주, 우편번호: City, State, Zip Code
민원작성인(민원인과 다른 경우): Person Preparing Complaint (if different from Complainant):	
주소 (거리명, 도시, 주, 우편번호): Street Address, City, State, Zip Code	

발생 일자 (Date of Incident):

가능하면 장소를 포함해 차별 내용을 자세히 작성해 주십시오. 가능하면 차별행위에 관련된 VTA 직원의 이름과 직책을 적으십시오.

다음 페이지에 계속 작성:

차별 내용 계속 설명:

다른 연방기관이나 주 또는 지역 기관에 민원을 제기한 적이 있으십니까? 예/아니요 (해당 사항에 동그라미 하십시오.)

‘예’라고 답한 경우, 해당 기관의 이름과 연락처를 아래 기재하십시오.

기관명:

Agency

담당자 이름:

Contact Name

거리 주소, 도시, 주, 우편번호:
Street Address, City, State, Zip Code

전화번호:
Phone

기관명:
Agency

담당자 이름:
Contact Name

거리 주소, 도시, 주, 우편번호:
Street Address, City, State, Zip Code

전화번호:
Phone

위 내용을 읽었으며, 본인이 알고 있고 믿고 있는 바에 따라 그 내용이 진실임을
확인합니다.

민원인 서명:
Complainant's Signature

날짜:
Date

민원인의 성명(정자체로 기재)
Print or Type Name of Complainant

접수일: Date Received:
접수자: Received By: