

오렌지 카운티 교통국
민권법 제6편 불만 제기 절차
추적 및 조사



오렌지 카운티 교통국(Orange County Transportation Authority, OCTA)은 정책에 따라 모든 프로그램, 서비스, 활동 및 혜택에서 차별이 없도록 하기 위해 최선을 다하고 있습니다. OCTA는 민권법 제6편 요건을 준수하여 불만 제기 조사 및 형식 절차를 따르고 있습니다. 그러한 절차는 OCTA가 인종, 피부색 또는 출신국으로 인한 차별 혐의가 있는 사건을 추적 및 조사하는 절차입니다.

본인이 한 개인으로서 또는 특정 계층 구성원으로서 인종, 피부색 또는 출신국을 이유로 차별을 받았다고 생각되면 OCTA, 연방 교통국(Federal Transit Administration, FTA) 또는 교통부 장관(DOT)에게 불만 제기 양식을 접수할 수 있습니다. 또한 OCTA는 동법 제6편에 따라 보호되는 권리를 행사하기 위해 불만 제기를 한 개인에게 협박, 강요 또는 기타 차별 행위를 하는 것을 금지하고 있습니다.

불만 제기 양식은 교통부 장관이나 FTA가 접수 기한을 연장한 경우를 제외하고 차별 혐의 발생일로부터 180일 이내에 접수해야 합니다. 불만 제기는 octa.net/contact/customer-comment-form에서 온라인으로 접수하거나, titlevi-inquiries@octa.net로 이메일로 접수하거나, OCTA의 고객 서비스부에 714-636-RIDE로 전화하여 구두 접수하거나 OCTA의 행정 담당실에 직접 방문하여 접수할 수 있습니다. OCTA는 불만사항의 해결을 위해 OCTA에 먼저 사건을 접수하실 것을 권장합니다. 하지만 OCTA가 불만사항을 만족스럽게 해결하지 못한 경우, 동일한 불만사항을 FTA나 교통부 장관에게 접수하여 조사하도록 할 수 있습니다.

서면 불만 제기 양식은 OCTA에 직접 우편 발송하거나 FTA 및 교통부 장관 사무실에 다음의 주소로 접수하실 수 있습니다.

Orange County Transportation Authority:
Maggie McJilton
Executive Director, People and Community Engagement
Federal Compliance Officer
600 South Main St.
Orange, CA 92868

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

Federal Highway Administration
U.S. Department of Transportation
Attention: Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
8th Floor E81-105
Washington, DC 20590

불만 제기 정보에는 차별 혐의 행위가 발생한 날짜, 불만 제기 당사자가 차별 행위를 인지한 날짜 또는 해당 행위가 발생했거나 가장 최근에 발생한 날짜가 포함되어야 합니다.

오렌지 카운티 교통국
민권법 제6편 불만 제기 절차
추적 및 조사



불만 제기 당사자는 문제 행위를 한 사람의 이름과 직위를 포함한 상세한 설명을 제공해야 합니다. 해당 혐의는 인종, 피부색 또는 출신국을 이유로 한 차별과 관련이 있어야 합니다. 혐의는 연방 보조금 수령자, 하위 수령자 또는 계약자의 OCTA 서비스, 프로그램 또는 활동과 관련되어야 합니다.

불만 제기 당사자가 진술서를 제공할 수 없거나 제공할 능력이 되지 않지만 OCTA가 차별 혐의 행위를 조사하기를 희망하는 경우, 구두로 불만 제기를 할 수 있습니다. 불만 접수 담당자가 불만 제기 당사자와 면담을 진행합니다. 필요하다면 이 담당자가 구두 진술을 서면 진술로 바꾸는 것을 도와줄 것입니다. 모든 불만 제기 당사자에게 필요한 만큼 번역 서비스가 제공될 것입니다.

민권법 제6편 불만 제기 양식 접수에 대한 정보는 OCTA 웹 사이트 www.octa.net에서 확인하거나 OCTA 고객 관계부(Customer Relations Department)에 714-636-RIDE(다국어 서비스 제공 가능)로 연락하여 확인하실 수 있습니다. 이메일 문의 또는 최초 불만 제기 양식은 OCTA 민권 사무소에 titlevi-inquiries@octa.net로 직접 보내실 수 있습니다.

불만 제기 양식:

- 불만 제기 양식에는 차별 혐의 행위와 관련된 사실 및 상황이 최대한 명시되어 있어야 합니다.
- OCTA는 불만 제기 당사자 또는 그 대리인에게 OCTA가 영업일로 10일 이내에 불만 제기 양식을 접수했다는 확인서를 제공할 것입니다.

불만사항 추적:

- 다음 불만사항 정보는 인적 자원 및 지역사회 참여부(People and Community Engagement Division) 내 민권 사무소에서 OCTA 민권법 제6편 불만/조사 기록부에 기록될 것입니다.
 1. OCTA 민권 사무소가 불만 제기 양식을 접수한 날짜
 2. 불만 제기 당사자에게 접수 확인서를 발송한 날짜
 3. 법인
 4. 비공개 카테고리
 5. 프로그램/활동/서비스
 6. 혐의 요약
 7. 불만 제기 상태
 8. 불만사항에 대한 조사 여부 - 예/아니요
 9. 취해진 조치
 10. 불만 제기 당사자에게 답변서 발송 - 취해진 조치

조사 성과 확인:

OCTA는 유효한 불만 제기 양식을 수령하고 영업일로 15일 이내에 조사를 개시합니다. 불만사항은 다음의 경우 중 하나에 해당하지 않는다면 합당한 조사로 간주됩니다.

오렌지 카운티 교통국
민권법 제6편 불만 제기 절차
추적 및 조사



- 명확하게 경솔하거나 사소한 사안임이 확인됨.
- 관할권 및 조사 타당성 결정을 내리는 기한 내에, 불만 제기를 받은 자가 자발적으로 규정 미준수를 인정하고 적절한 시정 조치를 취하는 데 동의함.
- 관할권 및 조사 타당성 결정을 내리는 기한 내에, 불만 제기 당사자가 불만 제기를 철회함, 또는
- 불만사항을 조사하지 말아야 하는 합당한 기타 사유가 존재함(예: 답변자가 다른 연방 기관의 조사를 받고 있음).

불만 제기 당사자 및/또는 답변자의 추가 정보에 대한 요청:

불만 제기 당사자나 답변자가 관할권 및 조사 타당성 결정을 위해 필요한 정보를 제공하지 않은 경우, OCTA는 양쪽 당사자에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다. 이러한 요청은 불만 제기 양식을 접수하고 영업일로 15일 이내에 하며 양쪽 당사자들은 최초 요청일로부터 60일 이내에 해당 정보를 제출해야 합니다. 불만 제기 당사자가 지정된 기한 내에 추가 정보를 제출하지 않을 경우, 조사 타당성이 없다는 결정을 내릴 근거로 간주될 수 있습니다. 답변자가 지정된 기한 내에 추가 정보를 제출하지 않을 경우, 규정 미준수라는 결정을 내릴 근거로 간주될 수 있습니다.

조사 보고서:

OCTA는 불만 제기 양식을 수령하고 90일 이내에 조사를 완료합니다. 조사에 추가적으로 시간이 필요하다면 불만 제기 당사자에게 연락할 것입니다. 담당 조사원이 조사에 대한 결론을 내리면 보고서를 작성합니다. 조사 보고서에는 다음이 포함됩니다.

- 불만사항 요약(불만 제기 당사자가 제기한 문제에 대한 진술, 각 혐의에 대한 답변자의 답변서, 관련된 연방, 주 및 지방법, 규칙, 규정 및 지침에 대한 인용 등을 포함)
- 조사원이 연락한 사람들의 명단과 면담 요약, 조사원의 조사 결과와 권고 사항에 대한 진술서를 포함한 조사 결과에 대한 설명. 불만 제기 당사자에게 결과 안내서를 제공합니다.

OCTA 기한 요건:

OCTA 민권 사무소에 서명한 불만 제기 양식을 접수하는 기한	180일
불만사항 수령일로부터 OCTA 서면 확인서를 제공하는 기한	10일
조사 시작 기한	15일
불만 제기 당사자에게 추가 정보를 요청할 기한	15일
추가 정보 제출 기한	60일
조사 완료 기한	90일

오렌지 카운티 교통국
민권법 제6편 불만 제기 절차
추적 및 조사



기록 보관 요건:

OCTA 민권 준법 책임자(Civil Rights Compliance Officer)는 OCTA 민권법 제6편 불만 제기 절차와 관련된 모든 기록을 불만 제기일로부터 7년 동안 보관하도록 하고 있습니다.

기록은 준법 검토 감사를 위해 제공될 수 있습니다.