# 제목 VI 정책 선언문

그것은 C.A.T.S.의 정책 입니다. 개정된 1964년 민권법의 타이틀 VI를 완전히 준수하여 프로그램과 서비스를 운영 하기 위해, 인종, 피부색, 출신 국가 또는 출신 언어를 이유로 어떠한 사람도 연방 정부가 자금을 지원하는 프로그램이나 활동에 대한 참여에서 제외되거나, 혜택이 거부되거나, 달리 위압을 당하지 않아야 합니다. 또한 행정 명령 12898은 모든 연방 프로그램, 정책 및 활동에서 소수 민족 및 저소득층을위한 환경 정의의 사명을 수립합니다.

이를 위해 C.A.T.S. ' 목적:

* 프로그램 및 서비스의 수준과 품질이 차별없는 방식으로 제공되도록하십시오.
* 교통 의사 결정 과정 (공공 참여)에서 잠재적으로 영향을받는 모든 지역 사회의 완전하고 공정한 참여를 촉진하십시오.
* 저소득층 및 소수 민족 인구에 대한 프로그램, 정책 및 활동에 대한 사회적 경제적 영향을 포함하여 불균형하게 높고 불리한 인간 건강 및 환경 적 영향을 피, 최소화 또는 완화하십시오.
* 저소득층 및 소수 민족 인구에 의한 교통 혜택 수령의 거부, 감소 또는 상당한 지연을 방지; 그리고
* Limited English Proficiency (LEP)를 가진 사람들이 대중 교통 관련 프로그램 및 활동에 의미있는 접근을 보장하십시오.

C.A.T.S. 민권 담당관은 타이틀 VI 활동을 시작 및 모니터링하고, 필요한 보고서를 작성하고, C.A.T.S.를 보장 할 책임이 있습니다. 해당 법률 및 규정을 준수합니다.

 연방 기금이 관련된 경우, C.A.T.S. 모든 계층의 타사 계약자 및 프로젝트 하의 모든 계층의 각 하위 수령인의 준수를 모니터링하고 보장하며 인종, 피부색 또는 국적에 따라 차별 금지 언어를 금지하는 모든 요구 사항을 준수 하며 모든 서면 계약서에 차별 금지 언어를 포함합니다.

C.A.T.S.에 관한 더 많은 정보를 요청하고자 하는 모든 사람 시민권 프로그램, C.A.T.S. 타이틀 VI 의무 또는 타이틀 VI에 따른 불법적 차별적 관행 에 의해 괴롭힘 을 당 했다고 생각하는 사람은 다음 중 하나 이상에 직접 연락하거나 공식 불만을 제기할 수 있습니다.

* **C.A.T.S.,** 비아:
	+ 전화 (704) 336-RIDE(7433) TDD: 704-336-5051
	+ [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org) 의 인터넷
	+ telltransit@charlottenc.gov 의 이메일
	+ ATTN의 미국 우편: C.A.T.S. 민권 담당관, 600 East Fourth Street, 샬럿, NC 28202
* **샬롯시 인적 자원부,** 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **연방 교통국** (FTA) 시민권 사무소에 불만을 제기하여주의: 불만 팀, 이스트 빌딩, 5 층 TCR, 1200 뉴저지 번가, SE, 워싱턴 DC 20590

C.A.T.S. 는 FTA Circular 4702.1B, Chapter III, Section 19에 있는 세이프 하버 조항에 따라 중요한 문서의 서면 번역본을 제공합니다.

다른 언어? www.ridetransit.org Google 번역이 있거나 704-336-7433으로 전화하십시오. ¿오트로 관용구? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 전화 704-336-7433. 另一种语言? www.ridetransit.org 有谷歌翻译,或致电704-336-7433. 另一種語言? www.ridetransit.org 有谷歌翻譯,或致電704-336-7433. Une autre langue? www.ridetransit.org 구글 번역 ou appelez 704-336-7433입니다. Другой язык? www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433. અન્ય ભાષા? www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다. 아웃라 링구아? www.ridetransit.org 구글 번역 우표 ou ligue para 704-336-7433. 와니 언어? www.ridetransit.org 야나 다 구글 번역 코 키라 704-336-7433. 삐걱 거리는 소리? www.ridetransit.org nwere Google Creaking na-akpcrea 704-336-7433. 미란 티 에데? www.ridetransit.org ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433. 루카드 케일? www.ridetransit.org 아야아 구글 번역 ama wac 704-336-7433.

# 범위

이 절차는 타이틀 VI 불만 사항에 대한 공식 및 비공식 불만 처리 절차를 설명하고, 불만 제기자의 권리와 책임을 전달하며, C.A.T.S.의 책임을 명시합니다. . 고소인이 연방 교통국 (FTA)에 직접 불만을 제기하거나 사적인 법적 대리를 요청할 권리를 배제하지 않습니다.

비공식적이고 공식적인 불만 사항은 청구의 근거를 형성하는 행사 후 180 일 이내에 제기되어야합니다 . 우려 사항이 진행 중인 경우, 불만 사항은 마지막 발생 후 180일 이내에 제기되어야 합니다. 불만 사항을 처리하고 조사하는 데 필요한 시간은 문제의 복잡성에 따라 다릅니다. 그러나 영업일 기준 30일 이내에 비공식 불만 사항을 해결하고 영업일 기준 60일 이내에 공식 불만 사항을 해결할 수 있도록 모든 노력을 기울 일 것입니다.

영향을받는 당사자 간의 비공식적 인 중재 회의 옵션은 해결을 위해 활용 될 수 있습니다.

타이틀 VI 준수는 모든 C.A.T.S.의 책임입니다. 종업원. C.A.T.S. 민권 사무소는 규정 준수 모니터링 및보고, 불만 사항 조사 및 프로그램 관리를 담당합니다.

# 참조

49 CFR 파트 21

FTA 원형 4702.1B

FTA 원형 4703.1

행정 명령 12898, *소수 민족 및 저소득층의 환경 정의를 다루기위한 연방 조치*.

C.A.T.S. CSVS04 *고객 인사이트 추적 프로세스*

# 정의

**비공식적 인 타이틀 VI 불만은** 샬롯시 또는 C.A.T.S.가 받은 구두 또는 서면 통신 입니다. C.A.T.S.에 관한 Discrimination에 대한 일반적인 불만을 언급하는 일반 대중의 직원 . 혜택, 서비스, 편의 시설, 프로그램 또는 활동.

**공식적인 타이틀 VI** 불만 사항은 인종, 피부색, 출신 국가 또는 출신 언어를 근거로 한 차별 에 대한 서명되고 서면 불만 사항 으로 FTA 시민권 사무소, 샬롯시 인사부 또는 C.A.T.S. . C.A.T.S. ' 타이틀 VI 차별 불만 양식 (CivRF01)은 여러 언어로 제공되며 인식 된 중복을 해결하고자하는 불만 당사자 가 서명합니다.

**차별은 의도적이든 의도적이든** 관계없이 모든 C.A.T.S.의 행동 또는 무행동 입니다. 인종, 피부색 또는 국적에 따라 이 질적인 대우, 이질적인 영향 또는 이전 Discrimination의 효과를 영속시키는 프로그램, 활동 또는 서비스(*FTA Circular 4702.1B 정의*).

**제한된 영어 능숙** (LEP) 사람은 영어가 기본 언어가 아니며 영어를 읽고, 쓰고, 말하고, 이해하는 능력이 제한된 사람을 말합니다. 여기에는 미국 인구 조사에 영어를 잘하지 못하거나, 잘하지 못하거나, 전혀 말하지 않는다고보고 한 사람들이 포함됩니다. (*FTA 원형 4702.1B 정의*)

# 책임

C.A.T.S. 콜센터는 비공식 타이틀 VI 불만 사항의 접수에 대해 주로 책임을 집니다.

부서 관리자는 불만 사항을 접수 한 후 영업일 기준 15 일 이내에 민권 사무소에 불만 사항 해결 또는 행동 계획을 포함한 서면 답변을 제공해야합니다. 영업일 기준 15일 이내에 완료되지 않을 경우, 부서 관리자는 서면으로 연장 필요성을 C.A.T.S.에 전달합니다. 민권 사무소.

민권 사무소 는 다음과 같은 책임이 있습니다.

* 규정 준수 를 위한 타이틀 VI 불만 사항 평가,
* 영향을받는 부서가 권장 시정 조치를 취 했는지 확인하기위한 Track 불만 사항,
* 응답 날짜 모니터링,
* 고소인에게 Communicate 발견, 그리고
* Report 동향, 행동 계획 및 C.A.T.S.에 대한 비준수 ' 리더십 팀.

# 비공식 불만 처리

## 섭취

 Upon Title VI 불만 사항 접수, C.A.T.S. 콜센터 담당자 는 데이터베이스에 있는 불만 사항을 TVI(타이틀 VI)로 코딩 하고 C.A.T.S.에 따라 불만 사항을 처리합니다. CSVS04 *고객 인사이트 추적 프로세스.*  그런 다음 The 불만 사항은 수령 후 영업일 기준 3일 이내에 해당 부서 담당자와 민권 담당관에게 전달됩니다.

## 불만 처리 및 해결

 민권 담당관 이 불만 사항이 잠재적 인 타이틀 VI 위반을 식별한다고 판단하면 불만 추적 번호를 할당하고 불만 사항을 제목 VI 불만 사항 데이터베이스에 입력하고 영향을받는 부서 마나거에게 알리고, 위반 혐의를 조사합니다. Within 3 영업일 동안 수령 한 부서 manager는 문제를 해결하는 데 가장 적합한 직원에게 불만 사항을 전달합니다.

부서는 민권 사무소와상 의 하고 서면으로 제안 된 결의안을 제공 할 것입니다. 제안된 결의안을 받은 후 영업 일 기준 3 일 이내에 민권사무소는 제안된 결의안(있는 경우)에 대한 제안이나 수정을 제안할 것입니다.

민권사무소 는 해당 사안을 해결하기 위해 취한 조치를 포함한 서면 결과를 해당 부서와 불만을 해결한 후 합리적인 시간 내에 불만 사항이 접수된 언어로 complainant 에게 전달할 것입니다. 민권사무소는 또한 이 통신의 코피를 영향을 받는 부서와 C.A.T.S.에 전달할 것입니다. 콜 센터.

민권실이 불만 사항이 잠재적 인 타이틀 VI 위반을 식별하지 못한다고 판단하는 경우, 민권 사무소는 C.A.T.S. 콜센터, 영향을 받는 부서의 관리자 및 불만 제기자는 합리적인 기간 내에 고객 *인사이트 추적 프로세스*(C.A.T.S. CSVS04) .

영업일 기준 30일 이내에 비공식 Title VI 불만 사항을 처리하고 해결하기 위해 모든 노력을 기울여야 합니다.

## 호소

비공식적 인 불만 사항의 해결에 항소 할 권리가 없습니다. 그러나 당사자는 행사 또는 마지막 행사 발생 후 180 일 이내에 공식 불만을 제기 할 권리가 있습니다.

# 공식적인 불만 처리

## 섭취

민권사무소는 고소인이 요청한 언어로 타이틀 VI 차별 쿰플레인트 포름(Complaint Form)을 제공할 것입니다. 타이틀 VI 차별 불만 양식은 www.ridetransit.org 에서 C.A.T.S.에 명시된 세이프 하버 언어로 제공됩니다. 현재 타이틀 VI 프로그램.

## 가공

민권 담당관은 공식 불만 사항을 검토하여 불만 사항이 잠재적 인 Title VI 위반을 주장하는지 여부를 결정합니다. 불만 사항은 다음과 같은 경우를 제외하고 조사되어야 합니다.

* 이 절차의 정의 섹션에 설명 된대로 Discrimination을 확립 한 사실을 주장하지 못하거나
* 그것은 C.A.T.S.에 의해 통제되는 프로그램이나 활동과 관련이 없습니다. 또는 도시.

 민권사무소가 불만 사항이 타이틀 VI 위반 가능성이 있다고 판단하는 경우 , 불만 추적 번호를 할당하고 불만 사항을 제목 VI 불만 사항 데이터베이스에 입력하고 영향을받는 부서 m에 통보합니다. 아나거.

민권실이 불만 사항이 잠재적 인 타이틀 VI 위반을 식별하지 못한다고 판단하는 경우, 민권 사무소는 C.A.T.S. 콜센터, 영향을 받는 부서의 마나거 및 불만 제기자는 합리적인 기간 내에 서면으로 처리되며 문제는 *고객 인사이트 추적 프로세스*(C.A.T.S. CSVS04) .

## 조사, 결정 및 권고

 조사가 보증되는 경우, 민권실은 조사하거나 조사관을 다음과 같이 임명합니다.

* 차별 혐의의 근거를 이념한다.
* 차별 혐의가 언제 어디서 발생했는지 확인;
* 모든 관련 당사자를 식별하고 인터뷰하십시오.
* Review 관련 문서; 그리고
* Make 사이트는 사실 정보를 얻기 위해 방문합니다.

고소인이 추가 정보 요청에 응답하지 않고 제공된 정보가 조사를 진행하기에 충분하지 않은 경우 민권 담당관은 불만을 제기 할 수 있습니다.

철저한 조사가 끝나면 조사관은 결과를 요약하고 적절한 시정 조치를 제안하기 위해 an 조사 보고서를 준비합니다. 보고서는 조사가 완료되면 민권 사무소에 제출해야합니다.

## 조사 결과 및 불만 해결 커뮤니케이션

민권사무소는 조사 보고서를 수락, 거부 또는 수정한 다음 해당 부서와 협의하여 시정 조치 계획을 수립합니다. 민권사무소는 서면 결정을 작성 하여 C.A.T.S.에 제출할 것입니다. ' 검토 및 분석을위한 레갈 사무소. 최종 결정이 석방 준비가되면 민권 사무소와 C.A.T.S. ' 레갈 사무소는 영향을받는 부서의 manager와 만나 시정 조치에 대한 최종 결정 및 권장 사항을 전달할 것입니다.

민권사무소는 고소인에게 조사 결과 및 C.A.T.S.에 대한 서면 통지를 제공할 것입니다. ' 시정 조치 제안(있는 경우). 민권사무소는 이 통신문 사본을 C.A.T.S.에 전달할 것입니다. 콜센터 및 영향을 받는 부서. 민권실 은 모든 논의 기록을 유지하고 조사와 관련된 모든 문서를 기밀 파일로 보관합니다.

규정 미준수가 발견되면 민권사무소는 그 결과를 C.A.T.S.에 전달합니다. ' Leadership Team은 고소인에게 결과를 공개하기 전에.

## 호소

고소인에 대한 서면 통지는 FTA 시민권 사무소 에 항소하거나 사적인 법적 대리를 요청할 권리가 있음을 설명합니다.

# 필요한 기록

* CivRF01 제목 VI 차별 불만 양식(영어)은 7.1에 설명된 대로 여러 언어로 제공됩니다.
* 첨부 파일 A - 공공 장소에 게시하기위한 제목 VI 성명서
* C.A.T.S.의 민권 사무소 는 조사와 관련된 모든 문서를 유지합니다.
* 불만 사항 및 후속 정보는 Cityworks에 입력되고 보관됩니다.

변경 내용 요약

전체 문서: 명확성을 높이기 위해 문구를 약간 변경했습니다. 전체적으로 '불평등한 대우'를 '차별'로 바꿨다.

1.0 행정 명령 12898에 대한 참조가 추가되었습니다.

개정된 C.A.T.S. ' 목표.

FTA 시민권 사무소의 연락처 정보가 업데이트되었습니다.

3.0 참조 목록에 49 CFR 파트 21 및 행정 명령 12898을 추가했습니다.

4.0 "비공식 타이틀 VI 불만 사항"과 "공식 타이틀 VI 불만"에 대한 정의가 개정되었습니다.

 "차별"에 대한 정의가 추가되었습니다.

 "불평등 한 대우"와 "안전한 항구 조항"에 대한 정의를 삭제했습니다.

5.0 민권사무소를 지정하도록 개정된 것은 해당 부서가 권장된 시정 조치를 취했는지 확인하기 위해 불만 사항을 추적할 책임이 있습니다.

6.1 "수령일로부터 3일 이내"를 "수령 후 영업일 기준 3일 이내"로 변경했습니다.

6.2 민권담당관을 지정하도록 개정된 개정안은 제안된 결의안(있는 경우)에 대한 제안이나 수정을 제안할 것이다.

민권사무소를 지정하도록 개정된 것은 해당 부서와의 불만 사항을 해결한 후 합리적인 시간 이내(이전에 부서와 불만을 해결한 후 영업일 기준 30일 이내)에 불만을 접수한 언어로 고소인에게 문제를 해결하기 위해 취한 단계를 포함한 서면 결과를 전달합니다.

민권 사무소가 불만 사항이 잠재적 인 타이틀 VI 위반을 식별하지 못한다고 판단하는 경우 해당 문제는 *고객 통찰력 추적 프로세스* (C.A.T.S. CSVS04).

7.3 "고소인이 추가 정보 요청에 응답하지 않고 제공된 정보가 조사를 진행하기에 충분하지 않은 경우, 민권 담당관은 불만을 종결 할 수있다."

7.4 "제안 된 결의안"을 "시정 조치 계획"으로 변경했습니다.

 8.0C.A.T.S.를 지정하도록 수정되었습니다. '민권사무소는 수사와 관련된 모든 서류를 보관할 것입니다.

불만 사항 및 후속 정보를 명시하도록 개정되어 Cityworks (이전 CALLTRAK)에 입력되고 보관됩니다.

그것은 C.A.T.S.의 정책 입니다. 개정된 1964년 민권법의 타이틀 VI를 완전히 준수하여 프로그램과 서비스를 운영 하기 위해, 인종, 피부색, 출신 국가 또는 출신 언어를 이유로 어떠한 사람도 연방 정부가 자금을 지원하는 프로그램이나 활동에 대한 참여에서 제외되거나, 혜택이 거부되거나, 달리 위압을 당하지 않아야 합니다. 또한 행정 명령 12898은 모든 연방 프로그램, 정책 및 활동에서 소수 민족 및 low-income 인구 를위한 환경 정의 의 사명을 수립합니다. 이를 위해 C.A.T.S. 목적:

* 프로그램 및 서비스의 수준과 품질이 차별없는 방식으로 제공되도록하십시오.
* 교통 의사 결정 과정 (공공 참여)에서 잠재적으로 영향을받는 모든 지역 사회의 완전하고 공정한 참여를 촉진하십시오.
* 저소득층 및 소수 민족 인구에 대한 프로그램, 정책 및 활동에 대한 사회적 경제적 영향을 포함하여 불균형하게 높고 불리한 인간 건강 및 환경 적 영향을 피, 최소화 또는 완화하십시오.
* 저소득층 및 소수 민족 인구에 의한 교통 혜택 수령의 거부, 감소 또는 상당한 지연을 방지; 그리고
* Limited English Proficiency (LEP)를 가진 사람들의 대중 교통 관련 프로그램 및 activities에 대한 의미있는 접근을 보장하십시오.

C.A.T.S. 민권 담당관은 타이틀 VI 활동을 시작 및 모니터링하고, 필요한 보고서를 준비하고, C.A.T.S. 해당 법률 및 규정을 준수합니다.

 연방 기금이 관련된 경우, C.A.T.S. 모든 계층의 타사 계약자 및 프로젝트 하의 모든 계층의 각 하위 수령인의 준수를 모니터링하고 보장하며 인종, 피부색 또는 국적에 따라 차별 금지 언어를 금지하는 모든 요구 사항을 준수 하며 모든 서면 계약서에 차별 금지 언어를 포함합니다.

C.A.T.S.에 관한 더 많은 정보를 요청하고자 하는 모든 사람 시민권 프로그램, C.A.T.S. 타이틀 VI 의무 또는 타이틀 VI에 따른 불법적 차별적 관행 에 의해 괴롭힘 을 당 했다고 생각하는 사람은 다음 중 하나 이상에 직접 연락하거나 공식 불만을 제기할 수 있습니다.

* **C.A.T.S.,** 비아:
	+ 전화 (704) 336-RIDE(7433) TDD: 704-336-5051
	+ [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org) 의 인터넷
	+ telltransit@charlottenc.gov 의 이메일
	+ ATTN의 미국 우편: C.A.T.S. 민권 담당관, 600 East Fourth Street, 샬럿, NC 28202
* **샬롯시 인적 자원부,** 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **연방 교통국** (FTA) 시민권 사무소에 불만을 제기하여주의: 불만 팀, 이스트 빌딩, 5 층 TCR, 1200 뉴저지 번가, SE, 워싱턴 DC 20590

C.A.T.S. 는 FTA Circular 4702.1B, Chapter III, Section 9에 있는 세이프 하버 조항에 따라 중요한 문서의 서면 번역본을 제공합니다.

다른 언어? www.ridetransit.org Google 번역이 있거나 704-336-7433으로 전화하십시오. ¿오트로 관용구? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 전화 704-336-7433. 另一种语言? www.ridetransit.org 有谷歌翻译,或致电704-336-7433. 另一種語言? www.ridetransit.org 有谷歌翻譯,或致電704-336-7433. Une autre langue? www.ridetransit.org 구글 번역 ou appelez 704-336-7433입니다. Другой язык? www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433. અન્ય ભાષા? www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다. 아웃라 링구아? www.ridetransit.org 구글 번역 우표 ou ligue para 704-336-7433. 와니 언어? www.ridetransit.org 야나 다 구글 번역 코 키라 704-336-7433. 삐걱 거리는 소리? www.ridetransit.org nwere Google Creaking na-akpcrea 704-336-7433. 미란 티 에데? www.ridetransit.org ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433. 루카드 케일? www.ridetransit.org 아야아 구글 번역 ama wac 704-336-7433.



 03/14/2018

존 엠 루이스 주니어 날짜

최고 경영자, 샬롯 지역 교통 시스템

샬럿시 대중 교통 담당 이사