

제 VI 편 불만 신청 절차

인증, 피부색 또는 출신국에 근거하여 Port Authority Transit Corporation(이하 “PATCO”)로부터 차별을 받았다고 생각하는 사람은 PATCO 의 제 VI 편 ‘불만 신청 양식’을 작성하여 제출함으로써 제 VI 편에 의한 불만을 신고할 수 있다. PATCO 는 접수된 불만을 사건 발생 후 180 일 이내에 조사한다. PATCO 는 완전하게 신고된 불만을 처리한다.

불만이 접수되면, PATCO 는 그 내용을 검토하여 당 사무소가 관할권이 있는지 확인한다. 불만 신청자에게는 당 사무소가 불만을 조사할 것인지 여부를 알려주는 확인서가 발송된다.

PATCO 는 30 일 동안 불만을 조사한다. 사건 해결을 위해 추가 정보가 필요하면 PATCO 가 불만 신청자에게 연락할 수 있다. 불만 신청자는 요청한 정보를 보내라는 서신에 기재된 일자로부터 10 업무일 내에 배정된 조사관에게 정보를 제공해야 한다. 조사관이 불만 신청자로부터 연락을 받지 않거나, 15 업무일 내에 추가 정보를 접수하지 않으면, PATCO 는 해당 사건을 행정적으로 종결할 수 있다. 또한 불만 신청자가 사건의 조사를 더 이상 진행하기를 원하지 않는 경우에도 행정적으로 사건을 종결할 수 있다.

조사관은 불만을 검토한 후에 종결 확인서(closure letter) 또는 결정서(letter of finding, LOF) 중 하나를 발급한다. 종결 확인서에는 주장하는 내용이 요약되고, 제 VI 편에 대한 위반이 없었으므로 사건을 종결한다는 설명이 제공된다. LOF 에는 주장하는 내용과 신청된 사건에 관한 면담 내용이 요약되고, 징계 조치, 해당 직원에 대한 추가 교육 또는 기타 조치에 대한 설명이 제공된다. 불만 신청자가 이러한 결정에 대해 이의를 신청하기를 원하는 경우, 종결 확인서 또는 LOF 에 기재된 일자로부터 30 일 이내에 이의를 신청할 수 있다.

또한 연방교통국의 FTA 민권국(주소: 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590)에 직접 불만을 신청할 수도 있다.