

사우스파사데나 시:
공민권법 제 6 장 교통부
준법 안내서



본 안내서는 2014 년 2 월에 교통부에서
작성하여 시의회의 승인을 받았습니다.
본 안내서의 제작에 사용된 모든
데이터는 미국 인구조사국에서 입수한
것입니다.

목차

개요:	3
공고:	5

민원 신고서 제출:	6
시민 참여 토론회와 공개 토론회:	10
언어 지원 계획:	13
연락처 정보:	20

개요:

사우스파사데나 시: 공정하고 평등한 서비스를 위한
교통부의 서약

사우스파사데나 시는 주민의 권리를 보호하기 위해 최선의 노력을 기울이고 있습니다. 시 당국은 1964년 공민권법 제 6장에 따라, Dial-A-Ride 이용 자격이 있는 어떤 시민도 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 서비스 이용이 거부되는 일이 없도록 보장하기 위해 교통부를 개편했습니다.

Dial-A-Ride의 가장 중요한 목표는 최고의 서비스를 제공하는 것입니다. 본 안내서도 예외가 아닙니다. 면밀하고 철저한 조사를 거쳐 작성한 이 소책자는 사우스파사데나의 주민들이 공공 서비스를 이용할 때 차별을 받지 않도록 보호하기 위해 특별히 제작되었습니다. 어떤 주민도 결코 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 Dial-A-Ride 이용에 차별을 받거나 거부되어서는 안 됩니다. 본 안내서는 사우스파사데나의 주민들에게 부여되는 권리와 그러한 차별로부터 스스로를 보호하기 위해 취할 수 있는 법적 조치에 대해 상세히 설명합니다.

나아가, 본 안내서는 교통부와 고객들이 협력하여 보다 나은 부서를 만들고 유지할 수 있도록 해줍니다. 사우스파사데나 시는 이 책자 및 고객 서비스와 관련된 다른 간행물들을 매우 높이 평가하며, 탁월한 서비스를 유지·개선하기 위해 전심전력을 다하고 있습니다. 그러므로 시 당국과 교통부는 주민 여러분이 본 안내서를 주의 깊게 읽고 각자에게 제공되는 수단과 자원을 충분히 활용할 것을 부탁드립니다.



사우스파사데나 시는 미국 운수부의 연방 교통국에 속한 연방 지원 기관으로서 1964년 공민권법에 따라 주민에게 다음 사항을 보장할 의무를 가집니다.

- 시 전반에 걸쳐 혜택이 공평하게 분배되도록 합니다.
- 모든 고객이 서비스를 공평하게 이용할 수 있도록 합니다.

- 사우스파사데나의 Dial-A-Ride 계획 및 개발 과정에서 아무도 배제되지 않도록 합니다.
- 고의든 고의가 아니든 어떤 종류의 차별도 금지하는 과정과 절차를 시행합니다.

사우스파사데나 교통부는 시와 주민, 그리고 Dial-A-Ride 서비스를 가장 정확히 반영하는 안내서를 제작하기 위해 노력했습니다. 본 프로그램은 연방 규정을 준수하고 최상의 고객 서비스를 제공하도록 개편되고 업데이트되었습니다.



공고:

운영되는 모든 Dial-A-Ride 차량과 Dial-A-Ride 사무실 및 사우스파사데나 시 웹사이트에는 아래와 같은 공고가 게시됩니다.

1964 년 공민권법 제 6 장에 의거, 사우스파사데나 시의 주민에게 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 Dial-A-Ride 서비스의 이용을 거부할 수 없습니다.

사우스파사데나 시는 이러한 권리를 보호할 것을 서약하며 이에 필요한 사전 조치를 취했습니다. 주민들은 다음 사항을 보장받습니다.

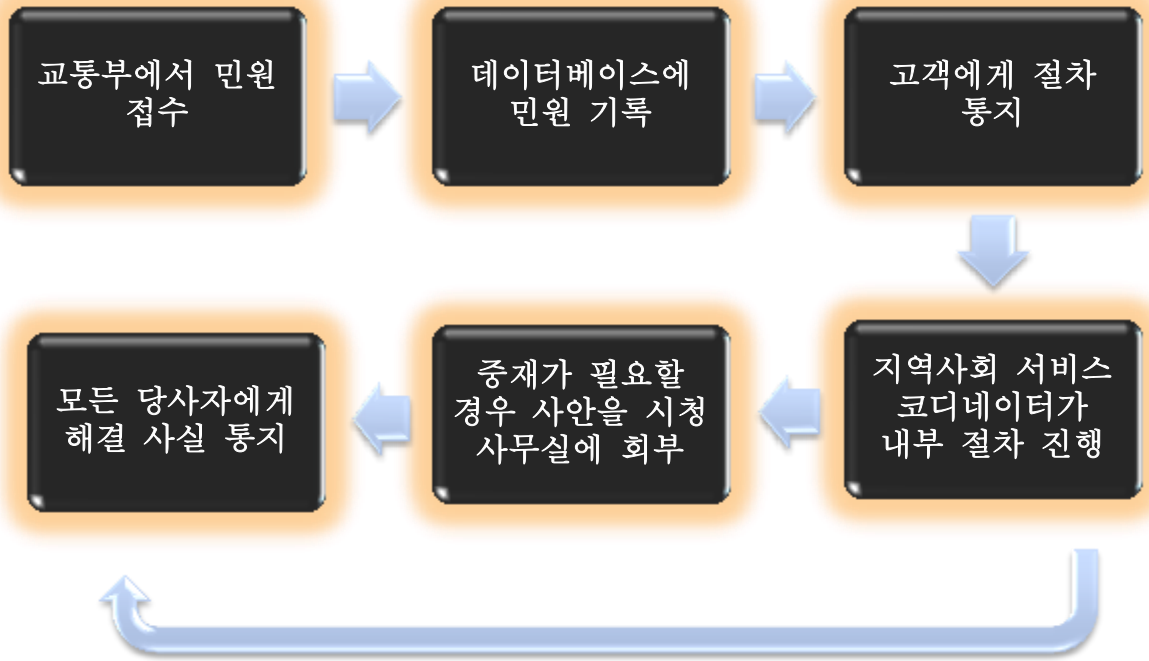
- Dial-A-Ride 서비스의 공평한 이용
- 서비스와 관련된 수정 사항의 적절한 통지
- Dial-A-Ride 와 관련된 문제에 대한 일반인의 참여 권장
- Dial-A-Ride 와 관련된 정보의 손쉬운 이용
- 제 6 장의 권리와 관련된 사건이 발생할 경우 사우스파사데나 시에 손쉽게 민원을 제출할 수 있는 편의 제공

주민은 제 6 장의 권리에 따라 각자에게 제공되는 자원을 활용할 것을 권장합니다. 고객이나 주민이 이러한 권리 또는 기타 권리와 관련한 문제점이나 궁금한 점이 있는 경우에는 지역사회 서비스국(Community Services Department: 626-403-7360) 또는 시 당국(626-403-7200)에 문의해야 합니다.

민원 신고서 제출:

사우스파사데나 시는 주민의 권리를 보호하기 위해 부단히 노력하고 있습니다. 이에 따라 교통부는 (Dial-A-Ride 프로그램의 자격이 있는) 주민들이 훌륭한 서비스를 받도록 보장하기 위한 사전 조치를 취했습니다. 교통부는 최근에 교통

종사자에 대한 기대를 반영하여 업무 규정집을 업데이트했습니다. 아울러, 업무 규정집에는 인종, 피부색 또는 출신 국가와 관련된 민원이 접수될 경우 직원이 취해야 할 조치가 약술되어 있습니다. 아래는 민원과 관련된 과정과 절차의 개요입니다.



과정 및 절차:

사우스파사데나 시는 모든 민원을 중요하게 취급합니다. 1964 년 공민권법 제 6 장과 관련된 민원은 특히 중요합니다. 이러한 문제를 신속하게 해결하려면 무엇보다 민원 양식을 손쉽게 이용할 수 있어야 한다는 것을 저희는 잘 알고 있습니다. 따라서 저희는 시 웹사이트에서 공민권 민원 양식을 제공하고 있습니다. 4 대 요인 분석에 따라, 이 양식은 영어, 스페인어, 중국어, 한국어로 제공됩니다. 인터넷을 사용할 수 없거나 사용이 제한된 분의 편의를 위해 교통부 본사에서 도 민원 양식을 인쇄본으로 제공합니다. 모든 직원은 이러한 양식을 어디서 어떻게 구할 수 있는지 알고 있으며, 민원을 제출하고자 하는 분을 지정된 장소로 안내하도록 지시를 받았습니다.

일단 교통부에 민원이 제출되면, 교통 코디네이터(Transit Coordinator)는 부서 내에서든 제 3 자 중재인을 통해서든 민원을 해결할 책임을 집니다. 사우스파사데나 시는 시청 사무실(City Clerk's Office)을 통해 중재인을 주선합니다. 코디네이터는 접수된 모든 민원을 문서로 기록하고 부서 데이터베이스에 입력할 의무를 가집니다. 이어서 코디네이터는 민원을 제출한 주민에게 연락하여 다음

단계와 절차를 통보합니다. 주민에게 필요한 정보를 제공하는 것은 코디네이터가 할 일이지만, 시 웹사이트에서도 민원 절차와 관련한 정보를 제공합니다.

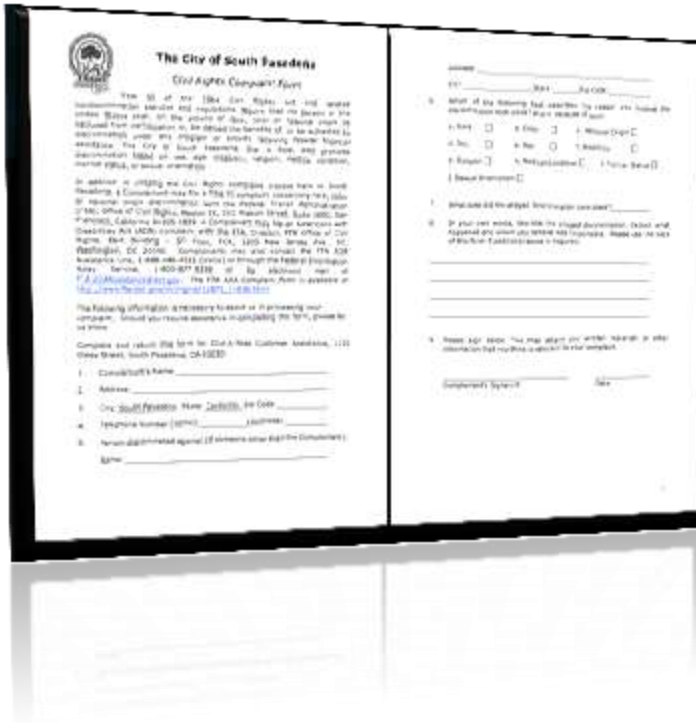
교통 코디네이터가 당사자에게 연락을 취한 후에는 지방, 주 및 연방 법에 따라 부서의 정책과 절차 내에서 합리적이고 공정한 결정을 내려야 합니다. 문제를 해결할 수 없는 경우, 코디네이터는 지역사회 서비스 국장에게 문제를 회부하여 지원을 요청합니다. 필요할 경우 지역사회 서비스 국장은 법률 자문위원회와 상의하여 적절한 해결책을 결정합니다.

모든 문제를 신속히 해결하는 것이 부서의 우선 과제이지만, 사우스파사데나 시는 언제든지 제 3 자 중재인과 같은 추가 서비스를 제공할 수 있습니다. 제 3 자의 중재가 필요한 문제가 발생하면 교통 코디네이터는 사안을 시청 사무실에 회부합니다. 그러면 시청 직원이 상황을 해결하는 데 필요한 자원을 제공하는 책임을 맡게 됩니다. 문제가 시청 사무실에 귀속되는 경우에는 사우스파사데나 시가 제시하고 시청 사무실에서 규정하는 과정과 절차가 교통부의 관례를 우선하게 됩니다.

일단 결정이 내려지면 이를 모든 당사자에게 통지합니다. 결정 내용에 따라, 교통부는 사우스파사데나 시의 감독 하에 지방, 주 및 연방 법에 따라 요청된 시정 사항을 이행합니다. 교통부는 시정 사항을 채택하는 것과 더불어 모든 규정집을 수정합니다.

민원 처리 일정:

- 고객은 사건 발생 60 일 이내에 사우스파사데나 시에 민원을 제출해야 합니다.
- 사우스파사데나 시의 대표는 민원이 제출된 후 48 시간 이내에 고객에게 연락을 취해야 합니다.
- 민원을 검토한 후 정밀 조사를 실시하며 해결까지는 최대 30 일이 소요될 수 있습니다.



공민권법 제 6 장 관련 소송:

지난 3 년간 사우스파사데나 시의 교통부를 조사한 결과, 제 6 장과 관련하여 현재 중재에 회부된 민원은 한 건도 없는 것으로 드러났습니다. 앞으로는 절차를 통합하고 간소화하기 위해 제 6 장과 관련된 민원을 하나의 중앙 데이터베이스에 기록할 계획입니다.



시민 참여 토론회와 공개 토론회:

사우스파사데나 시는 1964 년 공민권법 제 6 장에 따라 Dial-A-Ride 고객을 위해 다양한 토론회를 개최할 준비가 되어 있습니다. 이러한 모임은 정보와 아이디어, 불만사항, 관심사를 주고받는 공간으로 이용될 것입니다. 사우스파사데나 시는 특히 대상 서비스 고객이 주는 피드백의 중요성을 충분히 인식하고 있습니다. 따라서 시 당국은 고객들이 이러한 모임에 손쉽게 참여할 수 있도록 하기 위해 모든 노력을 기울일 것입니다. 이러한 문제를 다루는 공개 토론회가 상설 운영되고 있지는 않지만, 시 당국은 이러한 행사를 합리화하기 위한 절차를 마련하고 있으며, 필요한 경우가 생기면 그러한 절차를 시행할 수 있고 시행할 것임을 약속합니다.

공개 토론회의 목적

공개 토론회는 Dial-A-Ride 프로그램이 대폭 수정된 후에 개최합니다. 공개 토론회의 유일한 목적은 주민들이 서비스 시정과 관련된 피드백을 직접 교통부에 전달할 기회를 주기 위한 것입니다.

- 요금 인상
- 요금 징수 방법 변경
- 신청 절차 변경
- Dial-A-Ride 운행 시간 및 가능한 경우 일수 연장
- 시외의 사전 승인된 목적지 조정 (Dial-A-Ride 에는 고정 노선이 없고 승인된 목적지만 있는 점에 유의)

시민 참여 토론회의 목적

시민 참여 토론회는 Dial-A-Ride 프로그램이 소폭 수정된 후에 개최합니다. 다음은 참여 토론회의 보기입니다.

- 새로운 규칙 또는 규정의 적용
- 차량 변경 또는 신규 차량 구입
- 전반적인 프로그램의 과정 및 절차 개선

공개 토론회의 과정 및 절차

공고:

공청회를 개최하기 전에 고객에게 충분히 통지합니다. 이러한 통지의 대상에는 고객과 일반 시민이 모두 포함됩니다. 시 당국은 고객에게 해당 언어로 우편물을 발송하는 한편 시 웹사이트에도 공고문을 게시합니다. 이와 더불어, 공청회에 관한 정보가 실린 전단을 노인 복지회관(Dial-A-Ride 고객이 자주 찾는 장소)과 시청에 게시합니다. 끝으로, 차량 자체에 공청회 통지를 부착하여 서비스 이용자에게 알리고 참석을 원할 경우 편의를 제공받을 수 있도록 합니다.

고객뿐 아니라 일반 시민의 폭넓은 참여를 유도하기 위한 노력의 일환으로 시 당국은 모임의 시간, 날짜, 장소, 목적 등 관련 정보를 지역 신문에 게시합니다. 나아가, 사우스파사데나 시는 시민의 참여율을 높이기 위해 지역 비영리 단체 및 지역사회 서비스 센터와 함께 자원을 공유할 것입니다.

날짜와 시간:

공개 토론회가 필요한 상황이 발생할 경우 사우스파사데나 시는 모임 개최일 1 개월 전에 이를 고객에게 통지합니다. 나아가, 지역사회 교통부는 사우스파사데나 시의 감독 하에 고객들이 공청회에 참석하기에 가장 적합한 날짜와 시간을 정합니다. 고객들은 당연히 도움을 필요로 할 것이므로 모든 날짜와 시간은 수송 일정에 맞추어집니다. 따라서, 모든 공청회는 Dial-A-Ride 운행 시간(월~금요일 오전 8 시~오후 5 시) 중에 열립니다. 아울러 교통부는 참여율을 극대화하기 위해 시간, 날짜, 장소를 정할 때 가급적 휴일(연방 공휴일 및 종교 휴일)을 고려할 것입니다.

수송:

교통부는 Dial-A-Ride 서비스를 이용하는 이 특별한 주민들이 공개 토론회에 참석하기 위해서는 특별한 편의가 필요하다는 점을 잘 알고 있습니다. 따라서 시 당국은 이러한 수송편을 감안하여 공개 토론회의 실행 계획을 수립합니다. Dial-A-Ride 의 특수 차량은 다양한 장애를 가진 시민들이 각자의 거주지에서 공개 토론회장까지 손쉽게 이동할 수 있도록 도와줍니다. 뿐만 아니라, 훈련된 운전 기사들은 안전한 도착과 출발을 보장해줄 것입니다.

장소:

사우스파사데나 시는 작고 아담한 도시입니다. 주민들은 시내 어느 곳에서나 모임 장소까지 몇 분 만에 도착할 수 있습니다. 공청회를 위한 모임 공간은 많이 있지만, 이러한 성격의 모임은 모두 사우스파사데나 1102 Oxley Street 에 소재한 노인 복지회관에서 개최하는 방안을 논의 중입니다. 그 이유는 두 가지입니다. 첫째, Dial-A-Ride 사무실들도 같은 장소에 위치합니다. 둘째, 복지회관은 프로그램 대상 주민을 위한 공간과 접근성 면에서 가장 편리합니다. 이 시설은 휠체어 경사로와 편안한 휴게실을 갖추고 있으며, 전반적으로 대상 서비스 이용자가 익숙해져 있는 편의를 제공할 수 있습니다.

하지만, 공개 토론회의 성격에 따라 지역사회 서비스 국장이 장소를 변경할 수도 있습니다. 사우스파사데나 시는 공개 토론회를 개최할 시설을 제공할 수 있으며, 조만간 모든 토론회의 고유한 필요에 적절히 부응할 수 있게 될 것입니다.

통역사:

미국에서 어떤 사람도 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 연방의 재정 지원을 받는 프로그램 또는 활동의 참여에서 배제되거나, 혜택을 거부당하거나, 차별을 받아서는 안 된다고 규정한 1964년 공민권법 제 6장 및 관련 차별 금지 법규에 따라, 사우스파사데나 시는 영어가 모국어가 아닌 주민을 위해 통역사를 고용하고 있습니다. 이 통역사들은 사우스파사데나 시에 정식으로 고용되어 있으며 절차에 따라 신청하면 이용할 수 있습니다.

공개 토론회에 배정되는 통역사는 다음과 같은 업무를 수행합니다.

- 토론회에 관한 정보를 전달하는 진단 등의 문서 번역
- 공개 토론회와 관련된 지역사회 조사 지원
- 토론회 당일 현장에서 통역 활동

통역사의 목적은 인적 자원과 기타 자원을 활용하여 주민에게 정보를 전달하고 참여를 촉진하는 것입니다.

과거와 현재의 지원 활동:

과거에 사우스파사데나 시는 Dial-A-Ride 서비스 고객들이 프로그램의 변경 사항을 미리 알 수 있도록 하기 위해 부단한 노력을 기울였습니다. 승객을 수송하는 모든 차량에 진단을 배치하고, 각 고객에게 변경 사항을 통지하는 편지를 보냈습니다.

과거의 지원 노력:

- 2012년 12월 - 주말 서비스의 중단을 알리는 우편물을 고객에게 발송하고 진단을 게시했습니다.
- 2013년 9월 - 각 밴에 서비스 시간이 오전 8시~오후 6시에서 오전 8시~오후 5시로 변경된 사실을 알리는 진단을 각 승합차에 게시했습니다.

다음 단계:

향후에 사우스파사데나 시는 인종 또는 출신 국가를 막론한 각 고객이 프로그램의 변경으로 인해 겪게 될 수 있는 문제를 효과적으로 소통할 수 있는 공간을 제공할 계획입니다. 이로써 교통부는 1964년 공민권법 제 6장에 따른 고객의 권리를 침해하지 않으면서 효과적, 효율적으로 프로그램을 업데이트하는 방법에 대해 보다 유익한 통찰과 피드백을 얻을 수 있게 될 것입니다.

교통부는 당분간 프로그램을 크게 변경할 계획을 가지고 있지 않지만, 여전히 공개 토론회의 중요성을 깊이 인식하고 있습니다. 이러한 토론 공간은 정보의 전달뿐 아니라 Dial-A-Ride 서비스를 개선하는 데 필요한 피드백과 통찰을 얻는 데에도 활용될 것입니다.



언어 지원 계획:

사우스파사데나 시는 모든 주민과 Dial-A-Ride 프로그램의 고객이 서비스를 동등하게 이용하고 공정한 취급을 받도록 보장할 것을 약속드립니다. 그에 따라 저희는 고객의 공민권을 확대하고 보호하기 위한 언어 지원 계획을 수립했습니다.

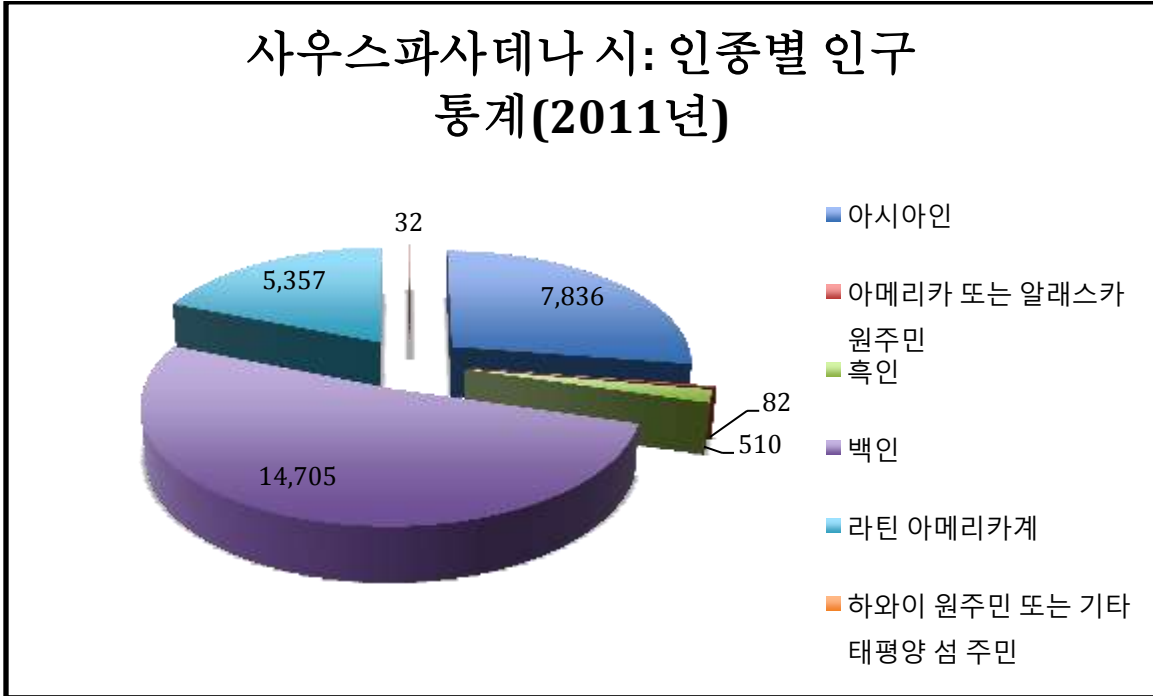
언어 지원 계획의 첫 부분에는 사우스파사데나 시의 대상 주민을 파악하는 수단으로 4 대 요인 분석이 포함됩니다. 전반적으로 분석은 다음 사항을 파악하는데 활용됩니다.

- 서비스를 이용하거나 접할 가능성이 있는 영어가 미숙한(LEP: Limited English Proficiency) 주민의 수 또는 비율
- LEP 주민이 서비스를 접하는 빈도
- 시 서비스의 중요성
- LEP 주민을 지원하기 위해 시에서 이용할 수 있는 자원

요인 1:

미국 인구조사국에 따르면, 2011년 현재 사우스파사데나 시의 총 인구는 25,465명으로 추정됩니다. 아래 도표는 시 인구를 인종 별로 분류한 것입니다.

도표 1.1

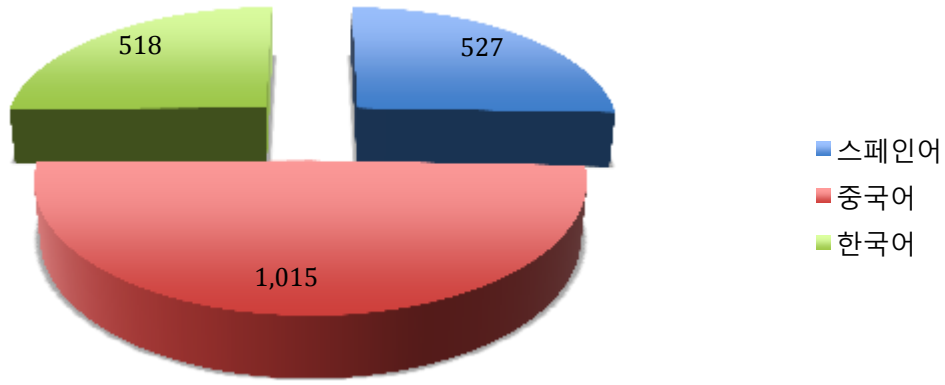


사우스파사데나의 아시아계 주민이 사용하는 언어는 일본어, 중국어, 한국어 등 세 가지가 있습니다. 아시아인 지역사회에서 가장 두드러진 언어는 중국어와 한국어입니다. 라틴 아메리카계 주민에는 멕시코인, 쿠바인, 푸에르토리코인이 포함되며, 스페인어 방언의 차이는 근소하여 각 민족 집단마다 별도의 통역사가 필요하지 않습니다.

도표 1.1 에 표시된 일반 인구의 분류에 이어, 다음 도표는 사우스파사데나 시 내에서 사용되는 주요 LEP 언어를 보여줍니다.

도표 1.2

사우스파사데나 시에 거주하는 주요 LEP 인구



Dial-A-Ride 프로그램의 주요한 의사소통:

Dial-A-Ride 서비스를 이용할 자격이 있는 사람들은 대행사의 직원들과 직접 소통합니다. 고객에게 주어지는 서비스는 필요에 따라 제공됩니다. 자격이 있는 사람은 반드시 온라인으로 신청하거나 노인 복지회관에서 직접 신청하여 서비스에 등록해야 합니다. Dial-A-Ride 서비스는 적어도 하루 전에 전화로 또는 직접 예약해야 합니다. 나아가, 모든 고객은 Dial-A-Ride 기사와 일대일로 소통합니다. 기사는 승객이 서비스를 이용하는 동안 항상 안전을 보장하기 위해 엄격한 방침과 절차를 고수합니다.

효과적인 의사소통 수단:

면밀한 조사 결과 사우스파사데나 시의 Dial-A-Ride 서비스를 받을 수 있는 LEP 주민은 아주 적은 것으로 드러났습니다. 미국 인구조사국에 따르면, Dial-A-Ride 서비스를 이용할 자격이 있는 LEP 주민은 대략 10% 미만입니다. 언어 지원을 제공하기에는 수가 부족하지만, 사우스파사데나 시는 Dial-A-Ride 서비스 이용 자격이 있는 주민이 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 배제되는 일이 없도록 만전을 기하고 있습니다. 따라서, 신청서 양식을 상기한 LEP 언어로 번역할 계획입니다.

위의 도표 1.2 는 중국인 LEP 인구가 많다는 것을 보여줍니다. 미국 인구조사국이 입수한 정보는 연령을 구분하지 않았기 때문에 스스로 주 언어를 밝힌 5 세 이상의 주민이 모두 포함된 점에 유의해야 합니다. 따라서, 중국인 LEP 주민 수(그래프에 표시된 Dial-A-Ride 서비스 자격이 있는 다른 모든 인구)에는 차이가 있을 것입니다.

면밀한 검토를 거친 끝에, 저희는 고객들과 효과적으로 소통하기 위한 노력으로 다음 문서를 누구나 이용할 수 있도록 번역하기로 했습니다.

- 민원 양식
- Dial-A-Ride 신청서
- 공공 서비스 공고
- 제 6 장 문서

빠짐없는 배려:

프로그램을 이용하는 LEP 주민을 면밀히 조사한 결과, Dial-A-Ride 프로그램에 참여하는 사람이 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 충분한 서비스를 받지 못하는 경우는 없는 것으로 밝혀졌습니다. 사우스파사데나 시 교통부의 2 개 국어를 구사하는 직원들은 신청 절차, 민원 절차 및 Dial-A-Ride 프로그램의 기타 측면에 다른 주요 언어를 포함시켜 모든 주민이 빠짐없이 서비스를 받도록 해줍니다. 나아가, 시 당국은 신체 장애인을 포함하여 다양한 요구를 가진 고객들을 처우하는 직원 교육을 실시하는 등 사전 조치를 취했습니다.

요인 2:

LEP 고객의 서비스 이용 빈도:

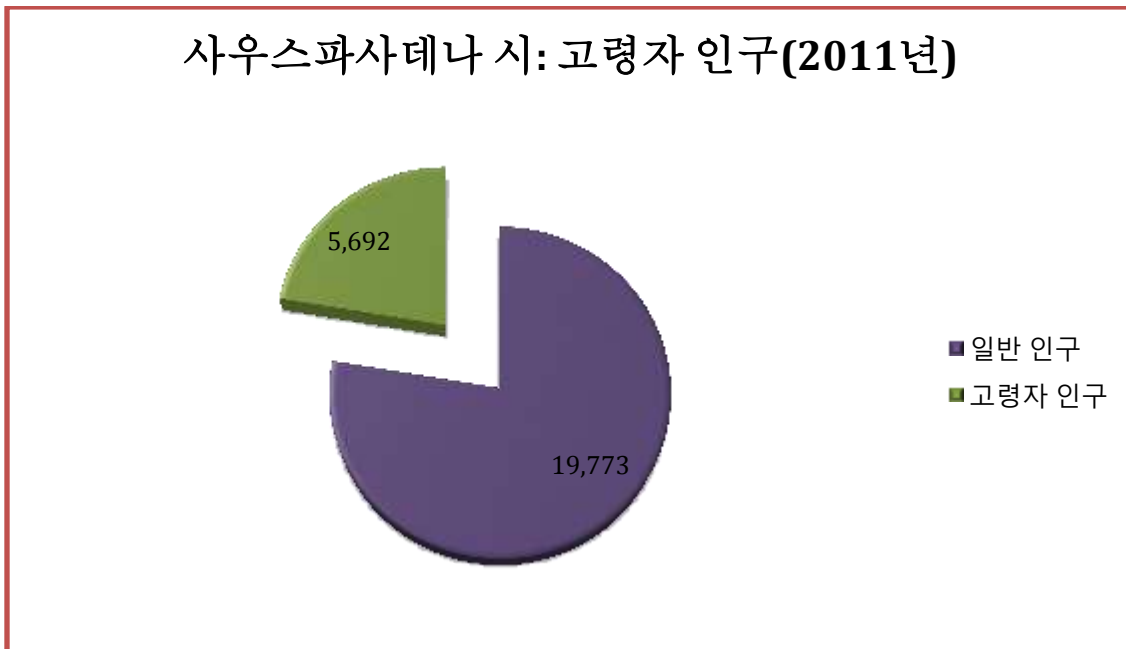
Dial-A-Ride 의 데이터베이스를 조사하고 직원들을 면담한 결과, 다음과 같은 사실이 밝혀졌습니다. Dial-A-Ride 서비스를 받고자 하는 LEP 주민은 대부분 라틴 아메리카 출신으로 스페인어를 주된 의사소통 언어로 사용합니다. 지원을 요청하는 LEP 고객의 총수는 현재 Dial-A-Ride 인구의 1.5%입니다. 현재 1,766 명의 주민이 프로그램에 등록되어 있습니다. 하지만, 1,766 명 가운데 532 명만이 적극적으로 서비스를 이용하고 있습니다. 확인된 LEP 고객이 프로그램과 상호작용하는 빈도는 상당히 높으며, 사우스파사데나 시는 LEP 승객들의 요구를 충족하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. LEP 주민들의 승차율은 높지만, 신청, 고객 서비스, 승객 조사, 운전기사 조사 등과 관련한 LEP 주민의 요구는 많지 않습니다. 하지만, 인구 통계의 변화가 있고 Dial-A-Ride 프로그램 내에서 언어 지원의 필요성이 높아질 경우 사우스파사데나 시는 자원을 재검토하여 고객의 요구를 충족할 것입니다.

LEP 지역사회의 파악과 각 언어 집단에 적합한 언어 서비스의 결정:

신청서를 접수한 후 각 신청자를 하나하나 파악하고 평가하는 작업을 수행했습니다. 참고로, 사우스파사데나 시는 Dial-A-Ride 신청서에 스페인어, 중국어, 한국어를 선택할 수 있는 옵션 상자를 배치할 계획입니다. 이제 각 신청자는 Dial-A-Ride 직원과의 의사소통 수단으로 어떤 언어를 사용할 것인지 선택할 수 있게 됩니다. 실제로 가장 많이 사용되는 LEP 언어는 스페인어이지만, 시 당국은 어떤 잠재 고객도 신청 기회를 잃는 것을 원치 않으며, 따라서 세 가지 언어 옵션이 모두 포함된 보다 포괄적인 신청서를 선택했습니다. 모든 정보는 Dial-A-Ride 데이터베이스에 저장·분석되어 고객의 요구를 최선으로 충족하는 데 활용될 것입니다. 사우스파사데나 시는 모든 Dial-A-Ride 고객이 공평하게 서비스를 이용할 수 있도록 보장하고 고객들의 요구에 부응하기 위해 노력하고 있습니다.

다음 도표는 시의 인구를 연령별로 표시한 것입니다. 전체 인구의 약 24%가 Dial-A-Ride 서비스 자격이 있는 연령임을 알 수 있습니다. 도표는 자격이 있는 연령만 표시하고 장애인 중에서 Dial-A-Ride 서비스 자격이 있을 수 있는 주민은 표시하지 않은 점에 유의하기 바랍니다.

도표 1.3



요인 3:

프로그램, 활동, 서비스의 성격과 중요성:

Dial-A-Ride 는 55 세 이상의 고령자와 장애인(신체검사 증명서 제시)에게 수송 서비스를 제공합니다. 일일 서비스는 슈퍼마켓에 가는 것과 같은 일상적 활동으로부터 투석과 같이 생명에 필수적인 병원 예약에 이르기까지 광범위합니다. 서비스의 광범위한 특성과 주민의 요구를 충분히 이해하고 있는 Dial-A-Ride 는 고객에 대해 우선순위를 설정합니다. 교통부의 가장 중요한 규칙은 예약을 할 때 병원 예약이 있는 고객에게 우선권을 부여하는 것입니다. 전반적으로 볼 때, 운행 시간과 가용한 버스 및 기사 수는 교통부가 고객의 요구를 효과적으로 충족할 수 있는 수준입니다. 이는 고정 노선 서비스가 아니기 때문에, 고객을 원하는 목적지까지 수송하기 위해 융통성 있는 계획을 수립할 수 있습니다.

요인 4:

지원 활동을 위한 자원:

현재 지원 활동에 이용할 수 있는 다양한 창구가 있습니다. 시 웹사이트는 Dial-A-Ride 지역사회와 서비스에 등록하고자 하는 사우스파사데나 주민들에게 필수적인 자원입니다. 지역사회의 규모가 아담하기 때문에 우편물은 효과적인 정보 전달 수단으로 자리잡았습니다. 전반적으로 지원 활동과 관련된 비용은 현재 교통부의 일반 예산으로 편성되어 있습니다. 마찬가지로, 지원 활동을 위한 모든 번역은 직원들의 봉급에서 충당하며 추가적인 지출을 요하지 않습니다. 끝으로, 승객들의 요구를 충족하기 위해 사우스파사데나 시는 2 개 국어를 구사하는 직원을 고용했습니다.

사우스파사데나 시가 Dial-A-Ride 서비스에 대한 주민들의 적극적인 참여를 유도하기 위해 활용하는 자원을 요약하면 다음과 같습니다.

- 2 개 국어를 구사하는 직원
- 전략적 지역에 배포되는 전단
- 프로그램 등에 관한 정보를 전달하는 우편물
- 주민의 피드백을 지원하는 공개 토론회

행동 계획: Dial-A-Ride 프로그램에 주민을 참여시키기 위한 도구와 자원

사우스파사데나 시는 광범위한 조사와 4대 요인 분석의 결과를 토대로 고객들의 요구에 보다 효과적으로 부응하기 위해 교통부를 내부적으로 개편했습니다. 자원과 도구를 파악하고 주민들의 요구를 이해함으로써, 사우스파사데나 시는 주민들을 Dial-A-Ride 프로그램에 적극적으로 참여시키기 위한 명확한 행동 계획을 수립했습니다. 다음은 시 당국의 향후 계획입니다:

- 주요 양식을 4대 요인 분석 언어로 이용할 수 있게 될 것입니다.
- 교통부 내의 직원들이 대상 언어에 능통하여 양질의 고객 서비스가 보장될 것입니다.

- 프로그램의 업데이트 또는 변경과 관련된 문서를 각자의 LEP 언어로 손쉽게 이용할 수 있게 될 것입니다.
- 교통부 웹사이트에 번역 기능을 추가할 계획입니다.

이 항목들은 대부분 이미 시행되고 있습니다. 행동 계획은 2014년 2월에 완수될 예정입니다.

직원 교육: 고객 서비스 개선

- 2개 국어를 구사하는 직원이 LEP 승객과 짝을 이루도록 하거나, 직원에게 언어 지원을 제공하여 승객과 분명하고 간결한 의사소통이 이루어지도록 합니다.
- 서비스와 관련된 정보를 차량에 게시할 때는 확인된 LEP 언어로 복수의 전단을 게시합니다. 모든 전단에는 승객에게 그들의 언어로 도움을 줄 수 있는 고객 서비스 대리인의 전화번호를 기재해야 합니다.
- LEP 승객을 처우하는 고객 서비스에 대한 직원 교육과 언어 지원 교육을 실시합니다.

전술한 내용은 고객 서비스 개선을 위한 제안이며, 일부 항목은 이미 교통부에서 시행되고 있습니다.

향후 과제: 인구 통계의 추이 파악

사우스파사데나 시는 현 주민을 지원하기 위한 모든 자원과 도구를 투입했으나, 향후에 인구 통계의 변화가 가능하다는 점을 충분히 인식하고 있습니다. 따라서 교통부는 매년 LEP 인구의 평가를 실시할 것입니다. 교통부는 이를 통해 다음 사항을 파악하게 됩니다:

- 인구 통계의 주요한 변화. 확인되지 않은 다른 주민이 LEP 지원을 요청하거나, 현재 확인된 LEP 인구가 감소하여 교통부에 LEP 지원을 더 이상 요청하지 않게 되는 경우.
- 사후 평가를 포함한 LEP 모범 사례의 평가.
- 지역사회 참여 및 지원 활동 평가

연락처 정보:

사우스파사데나 시의 공민권법 준법 안내서에 관해 궁금한 점이 있으면

교통부(626-403-7368)로 문의하시기 바랍니다.

