



### 미국 장애인법 및 재활법 제 504조에 따른 불만 및 고충 처리 절차

불만 및 고충 처리 절차는 1990년 미국 장애인법(이하 'ADA')과 1973년 재활법 제 504조 요건을 충족하기 위해 확립되었습니다. 다운니 시의 서비스, 활동, 프로그램 또는 혜택 제공에 있어서 장애를 이유로 한 차별을 근거로 불만이나 고충을 제기하고자 하는 자는 누구나 이 절차를 이용할 수 있습니다. 다운니 시의 인사 정책은 고용 관련 장애인 차별에 대한 불만을 규제합니다.

다운니 시는 접근 가능한 프로그램, 서비스 및 활동의 제공을 위해 시민들의 우려 및 불만 사항에 대해 의견을 수렴하고자 합니다. 시민은 의견, 우려 및 불만 사항을 공식적인 고충 처리를 거치지 않고 제기할 수 있습니다. 공식적인 고충 처리는 ADA/제 504조 담당관 Vaniah De Rojas 또는 지정된 대체 담당자를 통해서 고충 및 불만 사항 양식을 작성하여 제기할 수 있습니다.

시민이 공식적인 고충을 제기하고자 한다면 고충 처리 절차 및 양식이 제공됩니다. 선호되는 방식은 고충을 서면으로 제출하는 것이며 이름, 주소 및 연락처 정보와 같은 제기하려는 차별에 대한 정보가 포함되어야 합니다. 장소 및 날짜를 포함한 문제에 대한 설명이 필요합니다.

장애가 있는 자가 요청하는 경우, 개인 면담 또는 불만 사항에 대한 녹음 테이프 등 불만을 제기할 수 있는 대체 수단을 이용하는 것이 가능합니다. 또한 장애가 있는 자의 영어 능력이 부족한 경우, 다운니 시에서 제공하는 무료 번역 및 통역 서비스를 제공받을 수 있습니다. 추가 시설이 필요한 경우 ADA 담당관에게 문의하시기 바랍니다.

불만 사항은 고충 조정 신청자 및/또는 해당 지명자가 가능한 한 빠른 시일 내에, 늦어도 위반이 발생한 날로부터 60일 이내에 다음의 주소로 제출해야 합니다.

**ADA/Section 504 Coordinator**  
**City of Downey**  
**11111 Brookshire Avenue**  
**Downey, CA 90241**  
**이메일: ADACoordinator@downeyca.org**  
**전화: (562) 299-6619**  
**팩스: (562) 923-6388**

불만 접수 후 역일로 15일 내에 ADA/제 504조 담당관 또는 그 지명자가 불만 사항을 제기한 당사자에게 연락하여 불만 사항과 시의 해결책을 논의합니다. 해결책을 쉽게 확인할 수 없는 경우, ADA/제 504조 담당관은 불만 사항을 제기한 당사자와 가능한 해결책에 대해 논의합니다. ADA/제 504조 담당관 또는 해당 지명자는 최초로 논의된 날로부터 역일로 15일 이내에 서면으로, 필요한 경우 큰 글씨, 점자 또는 오디오 테이프와 같은 불만 사항을 제기한 당사자가 접근할 수 있는 형식으로 답변합니다. 답변에서는 다운니 시의 입장 설명과 불만 사항의 실질적인 해결을 위한 선택 사항(해당되는 경우)이 제시됩니다.

ADA/제 504조 담당관 또는 해당 지명자의 답변이 문제를 만족스럽게 해결하지 못한 경우, 불만을 제기한 당사자 및/또는 해당 지명자는 답변을 받은 날로 역일로 15일 이내에 다운니 시 보조 시행정 담당관 또는 해당 지명자에게 결정 사항에 대해 이의를 제기할 수 있습니다.

이의를 제기한 날로 역일로 15일 이내에 다운니 시 보조 시행정 담당관 또는 해당 지명자는 불만 사항을 제기한 당사자와 면담을 통해 불만 사항과 그에 대한 가능한 해결책을 논의합니다. 면담이 있는 날로 역일로 15일 이내에 다운니 시 보조 시행정 담당관 또는 해당 지명자는 서면으로, 필요한 경우 불만을 제기한 당사자가 접근할 수 있는 형식으로 불만 사항에 대한 최종 해결책을 답변합니다.

ADA/제 504조 담당관 또는 해당 지명자가 접수한 모든 서면으로 된 불만 사항, 다운니 시 보조 시행정 담당관 또는 해당 지명자가 받은 이의 사항 및 이 두 기관의 답변은 다운니 시에서 최소 3년간 보관합니다. 다운니 시의 ADA/제 504조 자체 평가 및 전환 계획의 사본은 다운니 시의 ADA 전환 계획 웹페이지([www.downeyca.org/transitionplan](http://www.downeyca.org/transitionplan))에서 확인할 수 있습니다.