고충 및 불만 처리 절차 (Grievance and Complaint Process)

고충 및 불만 처리 절차 · 버전 v3.0.3 · 시행일: 2026년 11월 24일

영문판과 다를 경우 영문판이 우선합니다.

BARO FMS에 불편하신 점이 있으면 알려 주세요. 이 문서는 고충을 내는 방법, BARO가 하는 일, 단계별 기한을 안내합니다.

1. 누가, 무엇에 대해 낼 수 있나요

- **누구나 낼 수 있습니다:** 참가자, 법적 대리인, 참가자의 근로자(직원), service provider, 그 밖의 분.
- **대상:** BARO의 서비스나 BARO 직원에 관한 모든 문제. BARO 밖의 사람·기관에 관한 일은 7항을 보세요.
- 비용은 없습니다. 언제든 낼 수 있고, 원하시는 분이 대신 낼 수도 있습니다.
- 이 절차는 등록하실 때(근로자·service provider는 일을 시작할 때)와 바뀔 때마다 받으시며, www.barofms.org에도 게시되어 있습니다. 누구든 요청하시면 1영업일 이내에 무료로 보내 드립니다.

> **보복 금지.** 고충을 냈다는 이유로 BARO가 차별하거나, 서비스·지급·일자리를 줄이거나 늦추거나 끝내는 일은 절대 없습니다.

2. 내는 방법

방법	안내
전화(수신자 부담)	(855) 955-2276 — 월–금 오전 9시–오후 5시(태평양 시간), 캘리포니아주 공휴일 휴무. 그 밖의 시간에는 음성 메시지.
중계 전화	711(California Relay Service)을 누르시거나, FCC 인증 영상 중계 서비스(VRS)나 자막 전화 서비스로 수신자 부담 번호에 전화하세요.
이메일	info@barofms.org — 제목에 "Grievance"(고충)라고 적어 주세요.
보안 업로드 링크	개인·건강·지급 정보는 등록 때 BARO가 참가자·법적 대리인·근로자 각자에게 보내 드리는 개인 암호화 업로드 링크로 보내 주세요. 그 밖의 분은 BARO에 보안 업로드 링크를 요청하실 수 있습니다. 답변은 암호화 이메일로 드립니다.
BARO 포털(포털이 열린 후)	로그인 후 **Case Report**를 작성하세요(보안 채널). 포털이 열리기 전까지는 보안 업로드 링크를 이용해 주세요.
우편	BARO FMS, Inc., 580 California Street, Suite 1200, San Francisco, CA 94104
화상 회의	전화·이메일로(BARO 포털이 열린 후에는 포털로도) 요청하시면 시간을 잡아 드립니다.
서면 양식	고충 양식(첨부 1) 또는 자유 형식의 편지.

한국어, 영어, 그 밖의 어떤 언어로도 낼 수 있습니다. BARO는 **무료로** 통역을 제공하고, 고충 내용을 글로 쓰는 것도 도와드립니다.

> **다른 방법이 필요하세요?**
> 언제든 말씀해 주세요. 무료입니다. 보안 업로드 링크나 BARO 포털(포털이 열린 후) 사용이 어려우시면 전화로 도와드리고, 필요하시면 다른 방법도 마련해 드립니다.

3. BARO가 하는 일과 기한

단계	내용	기한
1. 접수 기록	BARO 직원이 사건 번호를 붙여 고충을 기록합니다.	받은 날
2. 접수 확인	고충을 받았다는 확인을 서면으로 보내 드립니다.	**1영업일 이내**
3. 조사	BARO의 Internal Control Specialist(내부통제 담당)가 기록을 검토하고 관련된 분들과 이야기합니다. 고충에 이름이 나온 직원은 조사를 맡지 않습니다.	—
4. 결정	BARO의 Director가 결과를 결정합니다.	—

단계	내용	기한
5. 서면 답변	처리 결과를 서면으로 받으십니다.	목표 **30일**(달력일), 받은 날부터 **60일**(달력일)을 넘기지 않음

- 30일(달력일)보다 더 걸리면 서면으로 알려 드립니다.
- BARO의 Director에 관한 고충은 BARO의 Internal Control Specialist가 조사하고 결정합니다. BARO의 Internal Control Specialist에 관한 고충은 BARO의 Director가 조사하고 결정합니다.

4. 서면 답변과 시정조치계획

서면 답변에는 조사 결과와 결정이 담깁니다. 고충이 사실로 확인되면, 각 조치·담당자·완료일을 적은 **시정조치계획**이 함께 들어갑니다. 계획이 끝나면 알려 드립니다. 모든 조치가 끝났음을 BARO의 Internal Control Specialist가 확인한 뒤에 사건을 종결합니다.

결과에 동의하지 않으시면, BARO의 Director에게 재검토를 요청하실 수 있습니다. 요청을 받은 날부터 **15일**(달력일) 이내에 서면 회신을 받으십니다. BARO의 Director에 관한 고충이면 Internal Control Specialist의 결정이 BARO의 최종 결정이며, 다음 단계는 6항의 외부 절차입니다. 6항의 외부 절차도 언제든 이용하실 수 있습니다.

5. 비밀 유지

고충 조사는 캘리포니아 Welfare and Institutions Code(WIC) §4514에 따라 비밀로 합니다. BARO는 고충을 조사·해결하는 데 필요한 사람에게만, 또는 법이 요구할 때만 정보를 공유합니다. 고충 기록은 급여·서비스 기록과 따로 보관합니다.

6. 권리 침해 신고 등 주(州) 절차

아래 절차는 BARO 절차와 별개이며, 언제든 이용하실 수 있습니다.

절차	방법
권리 침해 신고 (WIC §4731)	권리가 침해되었다고 생각되면, 소속 리저널센터(regional center)의 Clients' Rights Advocate에게 DS 255 양식이나 서명한 편지로 신고합니다. Clients' Rights Advocate가 조사하고 해결 방안을 제시합니다. 해결되지 않으면 소속 리저널센터의 director에게 보낼 수 있고, director는 20영업일 이내에 서면으로 답합니다. 그래도 만족하지 않으시면 15영업일 이내에 DDS Director에게 보낼 수 있고, DDS Director는 45일 이내에 결정합니다.
Fair hearing (WIC §4710.5)	리저널센터의 서비스 결정에 동의하지 않으시면 fair hearing으로 이의를 제기할 수 있습니다. 담당 service coordinator에게 문의하세요.
도움 받을 곳	Clients' Rights Advocate(소속 리저널센터에 문의) · Office of the Developmental Services Ombudsperson(1-877-658-9731) · DDS Office of Community Appeals and Resolutions(833-538-3723, Appeals@dds.ca.gov)

DDS 절차는 바뀔 수 있습니다. 바뀌면 BARO가 변경 시행 전에 서면으로 알려 드립니다. 자세한 내용: 캘리포니아주 발달서비스국(DDS) 웹사이트 www.dds.ca.gov의 **"Appeals and Complaints"** 페이지.

7. BARO 밖의 일에 관한 문제

BARO 직원이 어디로 연락하면 되는지 알려 드리고, 원하시면 연락을 도와드리며, 안내한 내용을 기록합니다.

이런 문제라면	연락할 곳
예산·서비스 결정	소속 리저널센터의 service coordinator
권리 침해	소속 리저널센터의 Clients' Rights Advocate(6항 권리 침해 신고)
service provider의 행동	해당 provider와 소속 리저널센터
학대·방임 의심	카운티 Adult Protective Services 또는 Child Protective Services. BARO도 소속 리저널센터에 special incident로 보고합니다. 응급 상황에는 911.
임금	California Labor Commissioner (BARO를 통해 받는 임금은 BARO에 고충을 내셔도 됩니다)
차별	California Civil Rights Department

8. 보고

BARO는 6개월마다(1–6월, 7–12월) 모든 고충·불만과 BARO가 한 조치를 요약한 보고서를 참가자 이름 없이 만들어, 기간이 끝난 뒤 30일(달력일) 이내에 DDS, 각 참가자의 리저널센터, San Diego Regional Center(SDRC)에 보냅니다.

첨부 1 — 고충 양식 (Grievance Form)

전화, 이메일, 보안 업로드 링크, 화상 회의, 편지로도 낼 수 있고, BARO 포털이 열린 후에는 포털(Case Report)로도 낼 수 있습니다. 비용은 없으며, 서비스·지급·일자리에 아무 영향이 없습니다.

이름		**날짜**	
전화		**이메일**	
우편 주소			
본인은	☐ 참가자 ☐ 법적 대리인 ☐ 근로자 ☐ Service provider ☐ 기타: _____	**참가자 이름(본인이 아닌 경우)**	
연락 받기 편한 방법	☐ 전화 ☐ 이메일 ☐ 우편 ☐ BARO 포털(열린 후)	**선호 언어**	☐ 영어 ☐ 한국어 ☐ 기타: _____

어떤 일이 있었나요? (날짜, 관련된 사람, 들으신 내용)

BARO가 어떻게 해 드리기를 원하시나요?

언어·기타 도움 — ☐ 무료 통역을 원합니다. ☐ 다른 소통·접수 방법이 필요합니다(적어 주세요): _____

서명		**날짜**	

보내실 곳: info@barofms.org (제목 "Grievance") · 보안 업로드 링크 · BARO FMS, Inc., 580 California Street, Suite 1200, San Francisco, CA 94104 · (855) 955-2276 · BARO 포털 → Case Report(포털이 열린 후)