

# 역 부스 서비스 폐지를 포함하여 지하철역 고객 서비스와 관련하여 제안된 변경사항

## 변경 공지 사항

**Metropolitan Transportation Authority(MTA)** 뉴욕시 대중교통과는 역의 고객 부스 서비스 및 역무원 식사 시간 동안 근무 범위의 변경사항에 대한 공청회를 개최할 예정입니다. 부스 서비스는 부스 밖에서 진행되는 보다 효율적이고 향상된 고객 서비스로 대체될 예정입니다.

Metropolitan Transportation Authority는 역무원이 지하철역에서 고객 서비스 요구사항을 보다 효과적으로 지원할 수 있도록 원격 시스템에서 역무원 역할의 미래와 관련하여 Transit Workers United 100과 획기적인 합의에 도달했습니다. 지하철역의 변화하는 환경에 맞춰 역무원의 업무 범위가 부스 내에서 근무하는 것에서 탈피하여 개찰구, 티켓 발매기, 플랫폼을 포함하여 역 전체에 걸쳐 부스 밖에서 고객 서비스 업무를 수행하는 것으로 전환될 것입니다.

“부스 중심” 역무원의 역할은 토크 시대를 근간으로 하며, 이러한 변화는 21세기 역 환경에서 고객의 요구에 더 잘 부응하기 위해 역무원의 역할을 현대화하고 부스 밖으로 확대함을 의미합니다. 새로운 역무원의 역할은 부스에 앉아서 메트로카드 거래를 처리하는 대신 부스 밖에서 고객을 지원할 것입니다. 역원은 개찰구나 AutoGate를 이용할 수 없는 고객을 지원하기 위해 필요에 따라 부스 구역으로 돌아갈 것입니다.

현재 하루 24시간, 주 7일 역무원이 배치되는 각 역은 역무원의 식사 시간을 제외하고 해당 시간 동안 계속 역무원이 배치될 것입니다. 식사 시간 동안 Help Point 인터콤 사용 등 도움을 받는 방법에 대한 정보를 역에서 제공할 것입니다. 오늘은 역무원의 식사 시간에 대해 역무원이 임시로 역 부스에 배치됩니다. 이 대해 근무는 새로운 고객 서비스 모델에 따라 중단될 것입니다.

이러한 변경사항과 연계하여, 고객 부스 서비스 변경 및 식사 시간 동안 대체 근무 폐지에 대한 공청회를 진행해야 합니다.

### 공청회 날짜, 시간 및 장소

#### 2023년 2월 1일 수요일

공청회는 오후 6시에 시작됩니다. 공청회 현장에서 방문 등록은 오후 5시 30분에 시작하고 오후 6시 30분에 폐쇄됩니다.

#### Metropolitan Transportation Authority

**2 Broadway, 20th Floor - William J. Ronan Board Room  
New York, NY 10004**

공청회 날짜까지 오픈되는 웹사이트를 방문하여 사전에 발언 등록을 할 수 있습니다.

공청회는 가상 Zoom 형식이며 <https://youtu.be/VskrAU8sc8A>에서 생중계됩니다. 다음과 같은 방법으로 공청회에 참여할 수 있습니다.

#### PC/태블릿/스마트폰:

일반인은 Zoom을 통해 또는 (877) 853 5247 번으로 전화하여 공청회에 참여할 수 있습니다(웨비나 ID: 868 0977 6902 패스코드: 6763366941). 링크는 MTA 웹사이트에서도 제공됩니다.

#### 전화:

전화번호: +1 877 853 5247(수신자 부담) 웨비나 ID: 868 0977 6902 # 누른 다음 #

### 추가 정보, 발언 사전 등록 또는 의견 제출

공청회에 참석하기 위해 사전 등록을 원하는 사람은 웹사이트에서 등록해야 하며 구두 발언은 3분으로 제한됩니다. 제안된 프로젝트에 대해 구두 발언을 하거나 구두 발언 대신 또는 이를 보완하기 위해 서면 의견을 제출할 수 있습니다. 서면 의견은 온라인으로 접수합니다. 다음 주소로 우편으로 의견을 제출할 수도 있습니다: MTA Government & Community Relations, Attn: Elimination of Station Booth Service, 2 Broadway, B20.81, New York, NY 10004

### 모든 서면 및 온라인 의견은 2023년 2월 1일 오후 11시 59분까지 접수해야 합니다.

이 날짜와 시간 이후 접수된 의견은 반영되지 않습니다.

### 접근성 및 언어 지원 서비스

하이브리드 공청회에서 CART 자막 및 미국 수화 서비스를 이용할 수 있습니다.

청각 장애/난청이 있는 일반인은 선호하는 중계 서비스 또는 무료 711 중계 서비스를 이용한 다음 (646) 252-6777 번으로 공청회 핫라인에 연결하여 상담원과 통화를 요청할 수 있습니다.

맹인이나 시력이 약한 일반인은 2023년 1월 25일 이전에 <https://new.mta.info/transparency/station-booth-hearing> 에서 온라인으로 편의 서비스 요청서를 제출하거나 공청회 핫라인 646-252-6777 번으로 전화하시면 됩니다. 담당자는 매일 오전 6시부터 오후 10시까지 근무합니다.

컴퓨터에 접근할 수 없거나 인터넷에 접근할 수 없는 일반인은 1-877-853 5247(수신자 부담) 번으로 전화한 다음 웨비나 ID: 868 0977 6902를 입력한 다음 하여 우물정자(#)를 연속으로 두 번 입력하면 공청회를 경청할 수 있습니다.

언어 지원 또는 기타 편의 서비스가 필요하신 분은 다음 방법 중 하나를 사용하여 공청회 날짜로부터 영업일 기준 최소 5일 전에 요청서를 제출하십시오: 온라인으로, 공청회 핫라인 646-252-6777 번으로 전화, 또는 다음 주소로 서신 발송: MTA Government & Community Relations, Attn: Elimination of Station Booth Service, 2 Broadway, B20.81, New York, NY 10004. 적시에 언어 지원을 요청하는 사람들을 위해 MTA는 통역 또는 번역 서비스를 제공합니다.



Metropolitan Transportation Authority

[www.mta.info](http://www.mta.info)

