

Title VI Complaint Procedures

These procedures provide guidance for all complaints filed under Title VI of the Civil Rights Act of 1964, as they relate to any program or activity that is administered by Native American Connections including consultants, contractors, and vendors. Intimidation or retaliation because of a complaint is prohibited by law. In addition to these procedures, complainants reserve the right to file a formal complaint with other State or Federal agencies or to seek private counsel for complaints alleging discrimination. Every effort will be made to resolve complaints at the lowest possible level.

- (1) Any person who believes they have been discriminated against on the basis of race, color, or national origin may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form.
- (2) Formal complaints must be filed within 180 calendar days of the last date of the alleged act of discrimination or the date when the alleged discrimination became known to the complainant(s), or where there has been a continuing course of conduct, the date on which the conduct was discontinued or the latest instance of the conduct.
- (3) Complaints must be in writing and signed by the complainant(s) and must include the complainant(s) name, address, and phone number. The Title VI contact person will assist the complainant with documenting the issues if necessary.
- (4) Allegations received by fax or e-mail will be acknowledged and processed, once the identity of the complainant(s) and the intent to proceed with the complaint have been established. For this, the complainant is required to mail a signed, original copy of the fax or email transmittal for the complaint to be processed.
- (5) Allegations received by telephone will be reduced to writing and provided to the complainant for confirmation or revision before processing. A complaint form will be forwarded to the complainant for them to complete, sign and return for processing.
- (6) Once submitted Native American Connections will review the complaint form to determine jurisdiction. All complaints will receive an acknowledgement letter informing them whether the complaint will be investigated by Native American Connections or submitted to the State or Federal authority for guidance.
- (7) Native American Connections will notify the Title VI Coordinator of all Title VI complaints within 72 hours via telephone at: 602-262-7242; email to: phxtransiteo@phoenix.gov
- (8) Native American Connections has 60 days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, the Authority may contact the complainant. The complainant has sixty business days from the date of the letter to send requested information to the investigator assigned to the case. If the investigator is not contacted by the complainant or does not receive the additional information within thirty business days, the Authority can administratively close the

case. A case can also be administratively closed if the complainant no longer wishes to pursue their case.

(9) After the investigator reviews the complaint, they will issue one of two letters to the complainant: a closure letter or a Letter of Finding (LOF). A closure letter summarizes the allegations and states that there was not a Title VI violation and that the case will be closed. An LOF summarizes the allegations and the interviews regarding the alleged incident, and explains whether any disciplinary action, additional training of the staff member or other action will occur. If the complainant wishes to appeal the decision, they have 30 days after the date of the letter or the LOF to do so.

(10) A complainant dissatisfied with Native American Connections' decision may file a complaint directly with:

- City of Phoenix Public Transit Department (COP):
Attention: Title VI Coordinator,
302 N. 1st Ave., Suite 900,
Phoenix, AZ 85003 or the

- Federal Transit Administration (FTA) offices of Civil Rights:
Attention Title VI Program Coordinator,
East Building, 5th Floor-TCR 1200 New Jersey Ave.,
SE Washington DC 20590

(11) A copy of these procedures can be found online at: www.nativeconnections.org

Native American Connections Title VI Complaint Form

Section I:		
Name:		
Address:		
Telephone (Home):	Telephone (Work):	
Electronic Mail Address:		
Accessible Format Requirements?	<input type="checkbox"/> Large Print <input type="checkbox"/> TDD	<input type="checkbox"/> Audio Tape <input type="checkbox"/> Other
Section II:		
Are you filing this complaint on your own behalf?	<input type="checkbox"/> Yes*	<input type="checkbox"/> No
<i>*If you answered "yes" to this question, go to Section III.</i>		
If not, please supply the name and relationship of the person for whom you are complaining.		
Please explain why you have filed for a third party:		
Please confirm that you have obtained the permission of the aggrieved party if you are filing on behalf of a third party.	<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No
Section III:		
I believe the discrimination I experienced was based on (check all that apply):		
<input type="checkbox"/> Race <input type="checkbox"/> Color <input type="checkbox"/> National Origin		
Date of Alleged Discrimination (Month, Day, Year): _____		
Explain as clearly as possible what happened and why you believe you were discriminated against. Describe all persons who were involved. Include the name and contact information of the person(s) who discriminated against you (if known) as well as names and contact information of any witnesses. If more space is needed, please use the back of this form.		

Section VI:		
Have you previously filed a Title VI complaint with this agency?	<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No

If yes, please provide any reference information regarding your previous complaint.

Section V:

Have you filed this complaint with any other Federal, State, or local agency, or with any Federal or State court?

Yes No If yes, check all that apply:

Federal Agency: _____

Federal Court: _____ State Agency: _____

State Court: _____ Local Agency: _____

Please provide information about a contact person at the agency/court where the complaint was filed.

Name: _____

Title: _____

Agency: _____

Address: _____

Telephone: _____

Section VI:

Name of agency complaint is against: _____

Name of person complaint is against: _____

Title: _____

Location: _____

Telephone Number (if available): _____

You may attach any written materials or other information that you think is relevant to your complaint. Your signature and date are required below:

_____ _____

Signature Date

Please submit this form in person at the address below, or mail this form to:

- Native American Connections Human Resources
3216 N. 3rd Street
Phoenix, AZ 85012
602-254-3247

A copy of this form can be found online at www.nativeconnections.org.

Procedimientos de Quejas Bajo el Título VI

Estos procedimientos proporcionan orientación para todas las quejas presentadas bajo el Título VI del Decreto de los Derechos Civiles de 1964, en lo que se refieren a cualquier programa o actividad que sea administrado por la Native American Connections, incluyendo a los asesores, contratistas y proveedores. Por ley, se prohíbe la intimidación o las represalias como resultado de una queja. Además de estos procedimientos, los reclamantes se reservan el derecho de presentar una queja formal ante otras agencias estatales o federales o de solicitar asesoría privada para quejas alegando discriminación. Se hará todo lo posible para resolver las quejas al nivel más bajo posible.

- (1) Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de raza, color, u origen nacional puede presentar una queja bajo el Título VI completando y presentando la Forma de Quejas del Título VI de la agencia.
- (2) Las quejas formales se deben presentar dentro de 180 días de calendario de la última fecha del supuesto acto de discriminación o de la fecha en la que los reclamantes se hayan enterado de la supuesta discriminación, o cuando haya habido un curso de conducta continuo, la fecha en la que la conducta haya sido suspendida o la última ocasión en la cual ocurrió la conducta.
- (3) Las quejas se deben hacer por escrito y deben ser firmadas por los reclamantes y deben incluir el nombre, el domicilio y el número de teléfono de los reclamantes. Si es necesario, la persona de contacto del Título VI ayudará a los reclamantes a documentar las cuestiones.
- (4) Las alegaciones recibidas por fax o por correo electrónico serán admitidas y procesadas, una vez que se haya establecido la identidad de los reclamantes y la intención de proceder con la/s queja/a. Para ello, se requiere que los reclamantes envíen por correo postal una copia original firmada del fax o de la transmisión de la nota electrónica para que la queja sea procesada.
- (5) Las alegaciones recibidas por teléfono se reducirán a un formato por escrito y se les proveerán a los reclamantes para su confirmación o revisión antes de su procesamiento. Se remitirá una forma de la queja a los reclamantes para que la complete, la firme y la devuelva para su procesamiento.
- (6) Una vez presentada, Native American Connections revisará la forma de la queja para determinar la jurisdicción. Todas las quejas recibirán una carta de reconocimiento informándole si la queja será investigada por Native American Connections o presentada a la autoridad estatal o federal para recibir su orientación.
- (7) Native American Connections le notificará al Coordinador del Título VI sobre todas las quejas del Título VI dentro de 72 horas por teléfono llamando al: 602-262-7242; por correo electrónico escribiendo a: phxtransiteo@phoenix.gov
- (8) Native American Connections tiene 60 días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la Autoridad puede ponerse en contacto con los reclamantes. Los reclamantes tienen 60 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el investigador no es contactado

por los reclamantes o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la Autoridad puede cerrar el caso administrativamente. Un caso también se puede cerrar administrativamente si los reclamantes ya no desean seguir adelante con su caso.

- (9) Después de que el investigador revise la queja, emitirá una de dos cartas al/la reclamante: una carta de cierre o una carta de hallazgo “Letter of Finding” (LOF). Una carta de cierre resume los alegatos y afirma que no hubo una infracción con respecto al Título VI y que el caso se cerrará. Una carta LOF resume las alegaciones y las entrevistas con respecto al supuesto incidente, y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del/la miembro del personal u otra acción. Si los reclamantes desean apelar a la decisión, tienen 30 días después de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo.
- (10) Los reclamantes insatisfechos con la decisión de la Native American Connections pueden presentar una queja directamente con:
- El Departamento de Transporte Público de la Ciudad de Phoenix:
City of Phoenix Public Transit Department (COP),
Attention: Title VI Coordinator,
302 N. 1st Ave., Suite 900,
Phoenix, AZ 85003,
 - Las oficinas de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte:
Federal Transit Administration (FTA), Offices of Civil Rights,
Attention Title VI Program Coordinator, East Building,
5th Floor-TCR 1200 New Jersey Ave.,
SE Washington DC 20590
- (11) Una copia de estos procedimientos se puede encontrar en línea en:
www.nativeconnections.org

Forma de Queja de Acuerdo a Título VI

Nota: La siguiente información se necesita para procesar su queja.

Sección I : Información de la persona que está poniendo la queja:	
Nombre:	
Domicilio:	
Ciudad/Estado/ Código Postal:	
Teléfono (Casa):	
Teléfono (Trabajo):	
Sección II: Persona A La Que Se Discriminó (alguien que no sea la persona que está poniendo la queja)	
Nombre:	
Domicilio:	
Ciudad/Estado/ Código Postal:	
Teléfono (Casa):	
Teléfono (Trabajo):	
Sección III: ¿Cuál de las siguientes razones describe por lo que usted siente que se le discriminó?	
Yo creo haber sido discriminado(a) por (marque todo lo que aplica): <input type="checkbox"/> Raza <input type="checkbox"/> Color <input type="checkbox"/> Nacionalidad	
¿En qué fecha(s) sucedió la discriminación?: _____	
Describa la presunta discriminación. Explique qué sucedió y quién cree usted que fue responsable (si necesita más espacio, agregue otra hoja). _____ _____ _____	
Escriba una lista con los nombres de las personas que puedan tener conocimiento de la presunta discriminación y cómo contactarlas. _____ _____ _____	
Sección IV: ¿Ha presentado esta queja con esta agencia? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Por favor provee los datos de la queja anterior. _____ _____ _____	
Sección V: ¿Ha presentado esta queja con otra agencia federal, estatal o local, o con cualquier corte federal o estatal?	

<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No Si su respuesta es sí, marque todo lo que aplique: <input type="checkbox"/> Agencia Federal: _____ <input type="checkbox"/> Corte Estatal: _____ <input type="checkbox"/> Corte Federal: _____ <input type="checkbox"/> Agencia local: _____ <input type="checkbox"/> Agencia local: _____
Por favor proporcione información de la persona a la que presentó su queja en la agencia/corte.
Nombre:
Domicilio:
Ciudad/Estado/ Código Postal:
Teléfono (Casa):
Teléfono (Trabajo):
Sección VI:
Nombre de la agencia de cual presenta su queja:
Nombre de la persona de la persona:
Título:
Localidad:
Teléfono:

Por favor firme abajo. Puede anexar cualquier material escrito u otra información que usted crea que es relevante sobre su queja.

Firma de la Persona que presenta la queja

Fecha

Someta la forma y cualquier información adicional a:

- Native American Connections Human Resources
3216 N. 3rd Street
Phoenix, AZ 85012
602-254-3247

Una copia de esta forma se puede encontrar en línea: www.nativeconnections.org