

Title VI Transportation Complaint Procedures

As a recipient of federal dollars, Contra Costa ARC is required to comply with Title VI of the Civil Rights Act of 1964 and ensure that services and benefits are provided on a non-discriminatory basis. Contra Costa ARC has in place a Title VI Complaint Procedure, which outlines a process for local disposition of Title VI complaints and is consistent with guidelines found in the Federal Transit Administration Circular 4702.1B, dated October 1, 2012.

Any person who believes she or he has been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by Contra Costa ARC may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form. Contra Costa ARC investigates complaints received no more than 180 days after the alleged incident. Contra Costa ARC will only process complaints that are complete.

Within 10 business days of receiving the complaint, Contra Costa ARC will review it to determine if our office has jurisdiction. The complainant will receive an acknowledgement letter informing her/him whether the complaint will be investigated by our office. Contra Costa ARC has 30 days to investigate the complaint. The complainant will be notified in writing of the cause to any planned extension to the 30-day timeframe.

If more information is needed to resolve the complaint, Contra Costa ARC may contact the complainant. The complainant has 10 business days from the date of the letter to send requested information to the investigator. If the investigator is not contacted by the complainant or does not receive the additional information within 10 business days, Contra Costa ARC can administratively close the complaint. A complaint can also be administratively closed if the complainant no longer wishes to pursue it.

After the investigator reviews the complaint, she/he will issue one of two letters to the complainant: a closure letter or a letter of finding (LOF). A closure letter summarizes the complaint and states that there was not a Title VI violation and that the complaint will be closed. An LOF summarizes the complaint and the interviews regarding the alleged incident, and explains whether any disciplinary action, additional training of the staff, or other action will occur. If the complainant wishes to appeal the decision, she/he has 10 business days after the date of the letter or the LOF to do so.

A person may also file a complaint directly with the Federal Transit Administration, at FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

Contra Costa ARC Title VI Transportation Complaint Form

COMPLAINT FORM

Section I: Please write legibly		
1. Name:		
2. Address:		
3. Telephone:	3.a. Secondary Phone (Optional):	
4. Email Address:		
5. Accessible Format Requirements?	<input type="checkbox"/> Large Print	<input type="checkbox"/> Audio Tape
	<input type="checkbox"/> TDD	<input type="checkbox"/> Other
Section II:		
6. Are you filing this complaint on your own behalf?	YES*	NO
*If you answered "yes" to #6, go to Section III.		
7. If you answered "no" to #6, what is the name of the person for whom you are filing this complaint? Name:		
8. What is your relationship with this individual:		
9. Please explain why you have filed for a third party:		
10. Please confirm that you have obtained permission of the aggrieved party to file on their behalf.	YES	NO
Section III:		
11. 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
12. Date of incident: (mm/dd/yyyy)		
13. 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) (if known), as well as names and contact information of any witnesses. If more space is needed, please attach additional sheets of paper.		

Contra Costa ARC Title VI Transportation Complaint Form

COMPLAINT FORM, Page 2

Section IV:		
14. Have you previously filed a Title VI complaint with Contra Costa ARC?	YES	NO
Section V:		
15. Have you filed this complaint with any other Federal, State, or local agency, or with any Federal or State court? <input type="checkbox"/> YES* <input type="checkbox"/> NO If yes, check all that apply: <input type="checkbox"/> Federal Agency _____ <input type="checkbox"/> State Agency <input type="checkbox"/> Federal Court _____ <input type="checkbox"/> Local Agency <input type="checkbox"/> State Court		
16. If you answered "yes" to #15, provide information about a contact person at the agency/court where the complaint was filed.		
Name:		
Title:		
Agency:		
Address:		
Telephone:		Email:
Section VI:		
Name of Transit Agency complaint is against:		
Contact Person:		
Telephone:		

You may attach any written materials or other information that you think is relevant to your complaint.

Signature and date are required below to complete form:

Signature _____ Date _____

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

Contra Costa ARC
1340 Arnold Drive, Suite 127
Martinez, CA 94553

Procedimientos de Quejas de Transporte del Título VI

Como beneficiario de fondos Federales, Contra Costa ARC debe cumplir con el Título VI de la Ley de los Derechos Civiles Acta de 1964 y asegurar que los servicios y beneficios se brinden sobre una base no discriminatoria. Contra Costa ARC tiene establecido un procedimiento de quejas Title VI, que describe un proceso para la disposición local de quejas del Título VI y es compatible con las directrices que se encuentran en la Circular 4702.1B de la Administración Federal de Tránsito de Octubre 1, 2012.

Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, u origen nacional por parte de Contra Costa ARC, puede presentar una queja del Título VI llenando y enviando el formulario de queja de la agencia. Contra Costa ARC investiga las quejas recibidas a mas tardar 180 días después del presunto incidente. Contra Costa ARC solo procesará las quejas que están completas.

Dentro de 10 días hábiles de haber recibido la queja, Contra Costa ARC la revisará para determinar si nuestra oficina tiene la jurisdicción. El demandante, recibirá un acuse de recibo informándole que sera notificado por escrito si el caso de él/ella sera investigado por nuestra oficina. Contra Costa ARC tiene 30 días para investigar la queja. El demandante será notificado por escrito de la causa de cualquier extension prevista de la norma de los 30 días.

Si se necesita más información para resolver el caso, Contra Costa ARC puede contactar el demandante. El demandante tiene 10 días hábiles de la fecha que recibió la carta para enviar la información solicitada a el investigador. Si el investigador no es contactado o no recibe la información adicional dentro de los 10 días hábiles, Contra Costa ARC puede cerrar el caso administrativamente. Un caso también puede ser cerrado administrativamente si el demandante no desea proseguir con el caso.

Después de que el investigador analice la queja, él/ella emitirá una de las dos cartas al Demandante: una carta de cierre o una carta de conclusines (LOF). Una carta de cierre resume la queja y afirma que no hubo una violación del Título VI, y que el caso se cerrará. Una LOF (carta de conclusiones) resume la queja y las entrevistas sobre el supuesto incidente, y explica si alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del personal u otra acción ocurrirá. Si el demandante desea apelar la decision, él/ella tiene 10 días hábiles después de la fecha de la carta o el LOF para hacerlo.

Una persona también puede presentar una queja directamente con la Administración de Tránsito Federal (Federal Transit Administration) al FTA Oficina de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

Contra Costa ARC Título VI Formulario de Queja de Transporte

FORMULARIO DE QUEJA

Sección I: Por favor escriba en forma legible		
1. Nombre:		
2. Dirección:		
3. Teléfono:	3.a. Teléfono Secundario (<i>Opcional</i>):	
4. Dirección de correo electrónico:		
5. ¿Requisitos de formato accessible?	<input type="checkbox"/> Letra Grande	<input type="checkbox"/> Cinta de Audio
	<input type="checkbox"/> TDD	<input type="checkbox"/> Otro
Sección II:		
6. ¿Está presentando esta queja en nombre propio?	SI*	NO
*Si contestó "sí" a la pregunta #6, vaya a la Sección III.		
7. Si contestó "no" a la pregunta #6, ¿Cuál es el nombre de la persona para la cual usted está presentando esta queja? Nombre:		
8. ¿Cuál es su relación con esta persona?		
9. Por favor explique porque presenta la queja en nombre de un tercero:		
10. Por favor confirme que ha obtenido permiso de la persona agraviada para presentar esta queja en su nombre.	SI	NO
Sección II:		
11. Considero que la discriminación de la que fui objeto se basó en (<i>marque todas las opciones que correspondan</i>):		
<input type="checkbox"/> Raza	<input type="checkbox"/> Color	<input type="checkbox"/> Nacionalidad
12. Fecha del incidente: (<i>mm/dd/aaaa</i>)		
13. Explique lo más claramente posible lo que ocurrió y por qué usted cree que fue objeto de discriminación. Describa a todas las personas que participaron. Incluya el nombre y la información de contacto de la(s) persona(s) que lo discriminaron (si los conoce), así como los nombres e información de contacto de cualquier testigo. Si necesita más espacio, por favor adjunte hojas adicionales.		

Contra Costa ARC Título VI Formulario de Queja de Transporte

FORMULARIO DE QUEJA, Página 2

Sección IV:		
14. ¿Ha presentado anteriormente una queja del Título VI con Contra Costa ARC?	SI	NO
Sección V:		
15. ¿Ha presentado esta queja ante cualquier otra agencia Federal, Estatal o local, o ante cualquier tribunal Federal o Estatal?		
<input type="checkbox"/> SI* <input type="checkbox"/> NO *Si contestó "sí", marque todas las opciones que correspondan:		
<input type="checkbox"/> Agencia Federal _____	<input type="checkbox"/> Agencia Estatal	
<input type="checkbox"/> Tribunal Federal _____	<input type="checkbox"/> Agencia Local	
<input type="checkbox"/> Tribunal Estatal		
16. Si contestó "sí" a la pregunta #15, proporcione la información acerca de una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presentó la queja.		
Nombre:		
Puesto:		
Agencia:		
Dirección:		
Teléfono:		Dirección de correo electrónico:
Sección VI:		
Nombre de la Agencia de Tránsito contra la que se presenta la queja:		
Persona de contacto:		
Teléfono:		

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que usted considere pertinente para su queja.

Se requiere firma y fecha a continuación para completar este formulario:

Firma _____ Fecha _____

Favor de presentar este formulario en persona enviarlo por correo a la siguiente dirección:

Contra Costa ARC
1340 Arnold Drive,
Suite 127
Martinez, CA 94553