

I. PROCEDIMIENTOS DE QUEJA DEL TÍTULO VI

REQUISITO PARA DESARROLLAR LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJA DEL TÍTULO VI Y EL FORMULARIO DE QUEJA.

A fin de cumplir con los requisitos de presentación de informes establecidos en el artículo 21.9 b) del CFR, todos los beneficiarios desarrollarán procedimientos de investigación y seguimiento de las reclamaciones del Título VI presentadas en su contra y pondrá sus procedimientos para presentar una queja a disposición de los miembros del público. Los destinatarios también deben desarrollar un formulario de queja del Título VI. El formulario y el procedimiento para presentar una queja estarán disponibles en el sitio web del destinatario y en sus instalaciones.

Cualquier persona puede ejercer su derecho a presentar una queja ante Southern Nevada Transit Coalition si esa persona cree que ha sido objeto de trato o discriminación desigual en la recepción de beneficios o servicios. Reportaremos la queja a NDOT dentro de los tres (3) días hábiles (según los requisitos de NDOT), y haremos un esfuerzo concertado para resolver las quejas localmente, utilizando los Procedimientos de Quejas por No Discriminación de la agencia. Todas las quejas del Título VI y su resolución serán registradas e reportadas a NDOT en el Informe Trimestral (además de inmediatamente).

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito (FTA), Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa título VI, East Building, 5th floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590 o Departamento de Transporte de Nevada, Derechos Civiles, 1263 S. Stewart Street, Carson City, NV 89712.

Southern Nevada Transit Coalition incluye el siguiente idioma en todos los materiales de información impresos, en el sitio web de la agencia, en comunicados de prensa, en avisos públicos, en documentos publicados y en carteles en el interior de cada vehículo operado en el servicio de pasajeros:

Southern Nevada Transit Coalition se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación en la Circular 4702.1B de la Administración Federal de Tránsito (FTA) o se le nieguen los beneficios de sus servicios de transporte por motivos de raza, color u origen nacional. Para obtener información adicional sobre las políticas y procedimientos de no discriminación de Southern Nevada Transit Coalition, o para presentar una queja, visite el sitio web en www.sntc.net o comuníquese con la Gerente del Título VI, LuzMa Ramírez al silverriderlaughlin@gmail.com o llame al 702-298-4435 de Lunes a Viernes, de 8:00 am a 4:00 PM.

Copias del FORMULARIO DE QUEJA TÍTULO VI de Southern Nevada Transit Coalition tanto en inglés como en español se adjuntan como APÉNDICE B.

Procedimientos de manejo y presentación de informes de investigaciones/quejas y demandas

En caso de que cualquier investigación del Título VI sea iniciada por el FTA o el NDOT, o si se presenta alguna demanda del Título VI contra Southern Nevada Transit Coalition, la agencia seguirá estos procedimientos:

1. Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea haber sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional podrá presentar una queja por escrito ante el Director del Título VI.

La queja se presentará de la siguiente manera:

- a. Una queja formal debe presentarse dentro de los 180 días calendario de la supuesta ocurrencia.
 - b. La queja debe incluir:
 - nombre, dirección e información de contacto del reclamante (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.),
 - las fechas del supuesto acto de discriminación (si son varios días, incluyen la fecha en que el reclamante tuvo conocimiento de la supuesta discriminación y la fecha en que se suspendió la supuesta discriminación o en el último caso),
 - una descripción del supuesto acto de discriminación,
 - la ubicación del supuesto acto de discriminación (incluya el número de vehículo si procede),
 - una explicación de por qué el reclamante cree que el acto ha sido discriminatorio sobre la base de la raza, el color y el origen nacional,
 - si se conocen, los nombres y/o puestos de trabajo de aquellas personas percibidas como partes en el incidente,
 - información de contacto para cualquier testigo; y,
 - indicación de cualquier actividad de reclamación relacionada (es decir, ¿también se presentó la queja a NDOT o FTA?),
 - c. La queja se presentará al Director del Título VI a las 260 E. Laughlin Civic Dr., Laughlin, NV 89029 y o silverriderlaughlin@gmail.com.
 - d. En el caso de que un reclamante no pueda o sea incapaz de proporcionar una declaración escrita, podrá formularse una queja verbal de discriminación al Director del Título VI.
2. Una vez recibida la queja, el Gerente del Título VI:
 - a. notificar a NDOT (a más tardar tres (3) días hábiles a partir de la recepción);
 - b. notificar Southern Nevada Transit Coalition's autorizando; y
 - c. asegurarse de que la queja se introduce en la base de datos de quejas.
 3. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la queja, el director del Título VI se pondrá en contacto con el demandante por teléfono para establecer una entrevista.

4. Se informará a la denunciante de que tiene derecho a tener un testigo o representante presente durante la entrevista y podrá presentar cualquier documentación que perciba como relevante para probar su queja.
5. Si NDOT ha asignado personal para ayudar con la investigación, el Gerente del Título VI ofrecerá la oportunidad de participar en la entrevista.
6. El supuesto servicio discriminatorio o funcionario del programa tendrá la oportunidad de responder a todos los aspectos de las alegaciones del reclamante.
7. El director del Título VI determinará, sobre la base de la relevancia o duplicación de pruebas, qué testigos serán contactados e interrogados.
8. La investigación también puede incluir:
 - a. investigar los registros, políticas o procedimientos operativos del contratista,
 - b. revisar rutas, horarios y políticas de tarifas,
 - c. revisar las políticas y procedimientos operativos,
 - d. revisar los registros de programación y envío;
 - e. observando el comportamiento del individuo cuyas acciones fueron citadas en la queja.
9. Todas las medidas adoptadas y las conclusiones de la investigación se documentarán por escrito e incluirán en el archivo de la queja.
10. El director del Título VI se pondrá en contacto con el reclamante al final de la investigación (pero antes de escribir el informe final) y dará al reclamante la oportunidad de dar una declaración de refutación al final del proceso de investigación.
11. Al término de la investigación y dentro de los 60 días siguientes a la entrevista con el reclamante, el director del Título VI preparará un informe que incluya una descripción narrativa del incidente, identificación de las personas entrevistadas, conclusiones y recomendaciones de disposición. Este informe se proporcionará al funcionario autorizador, NDOT, y si procede nuestro asesor legal.
12. El director del Título VI enviará una carta al reclamante notificándoles el resultado de la investigación. Si la queja fue fundamentada, la carta indicará el curso de acción que se seguirá para corregir la situación. Si se determina que la queja es infundada, la carta explicará el razonamiento y remitirá al reclamante a NDOT en caso de que el reclamante desee apelar la determinación. Esta carta será copiada a NDOT.
13. Una queja puede ser desestimada por las siguientes razones:
 - a. el reclamante solicita la retirada de la reclamación,
 - b. no se puede programar una entrevista con el reclamante después de intentos razonables; y el reclamante no responde a las reiteradas solicitudes de información adicional necesaria para tramitar la reclamación.

Appendix B, Título VI Formulario de Queja Versiones en inglés y español

Title VI Complaint Form

Section I:			
Name:			
Address:			
Telephone (Home):		Telephone (Work):	
Electronic Mail Address:			
Accessible Format Requirements?	Large Print		Audio Tape
	TDD		Other
Section II:			
Are you filing this complaint on your own behalf?		Yes*	No
*If you answered 'yes' to this question, go to Section III.			
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.		Yes*	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 any witnesses. If more space is needed, please use the back of this form.			
Section IV:			
Have you previously filed a Title VI complaint with this agency?		Yes*	No
Section V			
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:

- 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:

Contact person:

Title:

Telephone Number:

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

Signature and date required below.

Signature

Date

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

Title VI Manager
Southern Nevada Transit Coalition
260 E. Laughlin Civic Drive
Laughlin, NV 89029

Forma de reclamo del Título VI



Sección I:				
Nombre:				
Dirección:				
Teléfono (Casa):			Teléfono (Trabajo):	
Dirección de correo electrónico:				
¿Requisitos de formato?	Impresión grande		Cinta de audio	
	TDD		Otro	
Sección II:				
¿Está usted presentando esta forma de reclamo para su propio beneficio?			Sí *	No
*Si respondió "sí" a esta pregunta, vaya a la Sección III.				
Si respondió no, proporcione el nombre y la relación que tiene usted con esta persona:				
Por favor, explique por qué ha presentado esta forma de reclamo a nombre de una tercera persona:				
Tiene el permiso de presentar esta forma de reclamo a nombre de una tercera persona.			Sí *	No
Sección III:				
Cre usted que la discriminación que experimenta esta basada en (marque todas las que apliquen):				
[] Raza [] Color [] Origen Nacional				
Fecha del incidente (mes, día, año): _____				
Explica lo más claro posible lo que sucedió y por qué crees usted que fue discriminado. Mencione a todas las personas que están envueltos en incidente. Incluya el nombre y la información de todos los testigos. Si se necesita más espacio, utilice la parte posterior de esta forma.				
Sección IV:				
¿Ha presentado anteriormente alguna forma de reclamo referente al título VI en esta agencia?			Sí *	No
Sección V				
¿Ha presentado esta forma de reclamo en otra agencia federal, estatal o local, o en algún tribunal federal o estatal?				
[] Sí [] No				

Si contest "sí", marque todas las que apliquen:

Agencia Federal: _____

Agencia Estatal _____

Agencia Local _____

Tribunal Federal _____

Tribunal del Estatal _____

Proporcione la información de la persona que contracto en la agencia/tribunal donde presentó la forma de reclamo.

Nombre: _____

Título: _____

Agencia: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Sección VI

Nombre de la agencia está en contra de quien es el reclamo: _____

Persona de contacto: _____

Título: _____

Número de teléfono: _____

Adjunté cualquier material escrito u otra información que usted considere relevante para su reclamo.

Se requiere la firma y fecha.

Firma

Fecha

Por favor presente esta forma en persona en la dirección de abajo, o envíela por correo a:

Title VI Manager
Southern Nevada Transit Coalition
260 E. Laughlin Civic Drive
Laughlin, NV 89029