



APPENDIX B

COMPLAINT PROCEDURES AND FORMS

APPENDIX B

The S TITLE VI COMPLAINT PROCEDURES

(English)

Any person(s) believing that they have been subjected to discrimination under Title VI based on race, color, or national origin with regard to transit services delivery has the right to file a complaint within 180 calendar days following the alleged incident. Complaints may be made by downloading a complaint form at www.stanrta.org. To request a form, call (209) 477-7011 or contact The S by email, info@stanrta.org. Complaints may also be filed with customer service at (209) 527-4900 or in person at the Modesto Transit Center Customer Service, 1029 9th Street, Modesto, CA. The staff can help you with filing the complaint.

You may also submit a written statement that contains the following information:

1. Name, address, and telephone number of the complainant
2. The basis of the complaint (e.g., race, color, or national origin)
3. The date(s) on which the alleged discriminatory event occurred
4. The nature of the incident that led the complainant to feel discrimination was a factor
5. Names, addresses, and telephone numbers of persons who may know about the event
6. Other agencies or courts where a complaint may have been filed and a contact name

Title VI Investigation Procedures

Steps in a Title VI Complaint Investigation

- Complaint received and Information transferred into a Title VI Complaint form if not originally submitted as such. Complaint must be received within 180 days of the alleged incident's occurrence
- Complaint reviewed to verify whether it is covered under Title VI. If it is not, the complaint will be reassigned to customer service for action
- Valid Title VI complaints are investigated by the Title VI Officer or designee over a period not to exceed 60 days
- The Title VI Officer and/or designee will discuss findings and/or recommendations for resolution with StanRTA and operations management.
- If there is a finding of Title VI protections, the Title VI Officer will recommend appropriate corrective action. If no finding of Title VI discrimination, explain why not.
- Results of the investigation are prepared in written format and shared with the complainant

- Notify Complainant of finding (issue determination letter) and right to appeal and appeal process. Complainant should be notified of findings within 60 days of receipt of the complaint form.
- All Complaints are filed, and the pertinent records are maintained in a permanent log.
- A Complainant can appeal the decision by submitting a request for “Review of a Title VI Complaint Finding” via mail, email, or phone call to the StanRTA’s Chief Executive Officer (CEO). The CEO will have 30 days to conduct a review of the file and, at their discretion, to meet with the complainant and review new materials relevant to the investigation.
- The CEO must issue a decision upholding or overturning the finding with a recommendation of any corrective action, if needed, within 30 days. The CEO's decision is the final finding by the StanRTA.



Filing a Civil Rights Complaint

The Stanislaus Regional Transit Authority (StanRTA) is committed to ensuring that no person is excluded from participation in or denied the benefits of its services based on race, color, or national origin pursuant to Title VI of the Civil Rights Act of 1964, as amended. Title VI complaints must be filed within 180 days from the date of the alleged discrimination. It is best to file a complaint as close to the date of the event as possible.

If you would like more information about StanRTA's Title VI program or require assistance in completing this form, please contact the Civil Rights Officer, by calling (209) 477-7011 or emailing civilrightsofficer@stanrta.org. If you believe you have been subjected to discrimination under Title VI you may file a written complaint. The form can be downloaded here. Hard copies of the form in Spanish and English are available at the Customer Service office in the Modesto Transit Center or the StanRTA administrative office. The complaint form can be downloaded by clicking <https://stanrta.org/146/Ask-The-S>.

The form can be filled out and delivered in several ways:

In-person or by mail: Stanislaus Regional Transit Authority
Attn: Civil Rights Officer
912 11th Street, Suite 100
Modesto, CA 95354

By email: civilrightsofficer@stanrta.org

Mobile app: StanRTA Ask the S app, "Title VI" Request

Online: <https://stanrta.org/146/Ask-The-S>

Fax: (209) 774-4582

If you need a form in another language, contact (209) 477-7011.

Additional Options

A complaint may also be filed with the Federal Transit Administration (FTA) Office of Civil Rights via mail:

Federal Transit Administration
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590

Or by using the FTA online complaint form at <https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civil-rights-ada/file-complaint-fta>.

For assistance with questions, contact the FTA toll-free civil rights hotline at (888) 446-4511.



Civil Rights Complaint Form

Your Name:	Phone:
Street Address:	Email:
City, State, Zip Code:	
Name of Person(s) Discriminated against (if someone other than yourself):	
Street Address, City, State, Zip Code:	
Date of the Incident:	

Which of the following best describes the reason you think the alleged discrimination took place? (Check one)

- RACE
- COLOR
- NATIONAL ORIGIN (LIMITED ENGLISH PROFICIENCY)

Incident Description

Please describe the alleged discriminatory incident in the space provided. If more space is required, please attach an additional page. Explain what happened, and who you believe was responsible. If possible, include the location and time of the incident, the route or vehicle number or route involved, and anything else you believe is helpful. All information provided will assist in our investigation.

(Incident Description:)

The S /TÍTULO VI: PROCEDIMIENTOS DE QUEJA

(Spanish)

Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional al recibir servicios de transporte público según se contempla en el Título VI, tiene derecho a presentar una queja dentro de los 180 días-calendario posteriores al supuesto incidente. Las quejas se pueden presentar descargando un Formulario de Queja desde el sitio virtual www.stanrta.org. Para solicitar un formulario, llame al (209) 477-7011 o comuníquese con **The S** por correo electrónico, info@stanrta.org. Las quejas también se pueden presentar al teléfono de Servicio Al Cliente: (209) 527-4900 —o en persona en el mostrador de Servicio al Cliente en el Centro de Tránsito de Modesto, ubicado en Calle 9 N°1029, Modesto, CA. El personal de esa dependencia puede ayudarlo a presentar su queja.

Usted también puede presentar una declaración escrita que contenga la siguiente información:

1. Nombre, domicilio y número de teléfono del denunciante
2. El fundamento de la denuncia; (p. ej., raza, color u origen nacional)
3. La(s) fecha(s) en que ocurrió el supuesto hecho discriminatorio
4. La naturaleza del incidente que hizo que el denunciante considerase que la discriminación fue un factor en el servicio
5. Nombres, domicilios y números de teléfono de las personas que pueden tener información sobre el incidente
6. Otras agencias o juzgados donde se pudo haber presentado una queja y un nombre de contacto

Título VI: Procedimientos de Investigación

Título VI: Pasos en una Investigación de Queja

- Queja recibida e Información transferida a un Formulario de Queja bajo Título VI —si no se presentó originalmente como tal. La Queja debe recibirse dentro de los 180 días posteriores a la ocurrencia del supuesto incidente.
- Queja revisada para verificar si está cubierta por el Título VI. Si no es así, la Queja será reasignada al Servicio de Atención al Cliente para su apropiado seguimiento.
- Las quejas válidas del Título VI son investigadas por el Agente del Título VI (o su designado) por un período que no exceda los 60 días.
- El Agente del Título VI y/o la persona designada presentarán sus conclusiones y acordarán con StanRTA y la Gerencia de Operaciones qué recomendaciones de resolución son apropiadas.
- Si se concluye se trasgredieron protecciones del Título VI, el Agente del Título VI recomendará la apropiada acción correctiva. Si no se encontró discriminación conforme al Título VI, explique por qué no.
- Los resultados de la investigación se preparan por escrito y se entrega copia al denunciante
- Se notifica al Denunciante sobre las conclusiones (se emite carta de determinación) y de su derecho a apelar —y se le informa del proceso de apelación. El denunciante debe ser

notificado de las conclusiones dentro de los 60 días posteriores a la recepción del Formulario de Queja.

- Todas las Quejas se archivan y se mantienen los datos pertinentes en un Registro Permanente.
- Un Demandante puede apelar la decisión enviando una solicitud de "*Review of a Title VI Complaint Finding* (Petición de Revisión de Conclusiones de Queja - Título VI)". Esto se puede hacer por correo postal, correo electrónico o llamada telefónica al Director Ejecutivo (CEO) de StanRTA. El CEO tendrá 30 días para realizar una revisión del expediente y, a su discreción, para reunirse con el denunciante y revisar nuevos materiales relevantes para la investigación.
- El Director Ejecutivo debe emitir una decisión confirmando o rechazando las conclusiones con una recomendación de cualquier acción correctiva, de ser necesaria, después de los 30 días. La decisión del CEO es la conclusión final de StanRTA.



Formulario de Queja por Agravio a Derechos Civiles

La Jurisdicción de Transporte Público Regional de Stanislaus (StanRTA) garantiza que ninguna persona sea excluida de la participación, o se le nieguen los beneficios de sus servicios, por motivos de raza, color, u origen nacional —de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, modificado. Las quejas del Título VI deben presentarse dentro de 180 días a partir de la fecha de la supuesta discriminación. Es mejor presentar una queja lo más cerca posible de la fecha del evento.

Para obtener mayor información sobre el programa Título VI de StanRTA, o necesita asistencia para llenar este formulario, comuníquese con el Encargado de Derechos Civiles telefoneando al (209) 477-7011 o enviando un correo electrónico a civilrightsofficer@stanrta.org. Si Ud. considera que ha sido objeto de discriminación según determina el Título VI, puede presentar una queja por escrito. El formulario se puede descargar aquí. Copias impresas de este formulario —tanto en español como en inglés— están disponibles en la oficina de Servicio al Cliente en la Terminal de Autobuses de Modesto, al igual que en la oficina administrativa de StanRTA. El Formulario de Queja se puede descargar desde el sitio virtual <https://stanrta.org/146/Ask-The-S>.

El formulario se puede llenar y remitir para revisión de las siguientes formas:

En persona o por correo postal: Stanislaus Regional Transit Authority
Attn: Civil Rights Officer
912 11th Street, Suite 100
Modesto, CA 95354

Por correo electrónico: civilrightsofficer@stanrta.org

Aplicación Móvil: StanRTA Ask the S app, "Title VI" Request

En-línea: <https://stanrta.org/146/Ask-The-S>

Fax: (209) 774-4582

Si necesita un formulario en otro idioma, comuníquese al (209) 477-7011.

Opciones Adicionales

También se puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Transporte Público (FTA) por correo postal:

Federal Transit Administration
1200 New Jersey Avenue SE
Washington, DC 20590

O utilizando el formulario de queja en-línea de la FTA visitando <https://www.transit.dot.gov/regulations-and-guidance/civil-rights-ada/file-complaint-fta>.

Para dudas y aclaraciones, comuníquese con la línea directa y gratuita de Derechos Civiles de la FTA marcando el (888) 446-4511.



Formulario de Queja por Agravio a Derechos Civiles

Su Nombre:	Teléfono:
Domicilio:	Correo Electrónico:
Ciudad, Estado y Código Postal:	
Nombre de la(s) persona(s) discriminada(s) si el denunciante es alguien que no sea el afectado:	
Domicilio, ciudad, estado y código postal:	
Fecha del incidente:	

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el motivo de la presunta discriminación? (marque uno)

- RAZA
- COLOR
- ORIGEN NACIONAL (DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS)

Descripción del Incidente

Describa el supuesto incidente discriminatorio en el espacio provisto al dorso de este formulario. Si necesita más espacio, adjunte una página adicional. Explique lo que sucedió, quién cree que usted fue el responsable. Si es posible, incluya la hora y la lugar del incidente, la ruta, o el número del vehículo y la ruta del mismo, si corresponde, y cualquier otra cosa que considere útil. Toda la información proporcionada ayudará en nuestra investigación.

(Descripción del Incidente:)

