

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 Christian Care Mesa, Inc. including consultants, contractors and vendors. Intimidation or retaliation as a result 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 he and/or she has 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 him/her to complete, sign and return for processing.
- (6) Once submitted Christian Care Mesa, Inc. will review the complaint form to determine jurisdiction. All complaints will receive an acknowledgement letter informing her/him whether the complaint will be investigated by the Christian Care Mesa, Inc. or submitted to the State or Federal authority for guidance.
- (7) Christian Care Mesa, Inc. 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

Title VI Complaint Procedures

- (8) Christian Care Mesa, Inc. 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 60 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 30 business days, the Authority can administratively close the case. A case can be administratively closed also if the complainant no longer wishes to pursue their case.
- (9) 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 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, she/he has 30 days after the date of the letter or the LOF to do so.
- (10) A complainant dissatisfied with Christian Care Mesa, Inc. decision may file a complaint directly with the 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: <https://fellowshipsquare-mesa.org/title-vi-procedures/>

TITLE VI COMPLAINT FORM

Any person who believes that he or she has been discriminated against by Christian Care Mesa, Inc. or any of its service providers and believes the discrimination was based upon race, color or national origin, may file a formal complaint with Valley Metro Customer Service.

Please provide the following information to process your complaint. Alternative formats and languages are available upon request. You can reach Customer Service at 480-654-1800 (TTY: 711) or via email at Todd.Carling@christiancare.org.

SECTION 1: CUSTOMER INFORMATION

First Name: _____ Last Name: _____
Address: _____
City: _____ State: _____ Zip: _____
Home Phone: _____ Cell Phone: _____
Email: _____ Preferred method of contact: Phone Email

SECTION 2: INCIDENT INFORMATION

Date of Incident: _____ Time of Incident: _____ AM PM City: _____
Incident Location: _____ Direction of Travel: _____
Route #: _____ Bus/Light Rail/Streetcar #: _____
Service Type: Local Bus Express/RAPID Circulator/Connector Light Rail Streetcar Dial-a-Ride
Operator Name: _____
Operator Description: _____
What was the discrimination based on (Check all that apply): Race Color National Origin Other _____

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. You may also attach any written materials or other information relevant to your complaint.

Have you filed this complaint with the Federal Transit Administration (FTA)? Yes No
If yes, please provide information about a contact person at the FTA where the complaint was filed:
Name: _____ Title: _____
Address: _____ Phone: _____

Have you previously filed a Title VI complaint with this agency? Yes No
Signature and date required below:

Signature _____
Date _____



Título VI Procedimientos de Denuncia

Estos procedimientos brindan orientación para todas las quejas presentadas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, ya que se relacionan con cualquier programa o actividad administrado por Christian Care Mesa, Inc., incluidos consultores, contratistas y proveedores. La intimidación o represalias como resultado de una queja están prohibidas por ley. Además de estos procedimientos, los denunciantes se reservan el derecho de presentar una denuncia formal ante otras agencias estatales o federales o de buscar asesoramiento privado para denuncias que alegan 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 del Título VI completando y enviando el Formulario de queja del Título VI de la agencia.
- (2) Las quejas formales deben presentarse dentro de los 180 días calendario a partir de la última fecha del presunto acto de discriminación o la fecha en que el denunciante tuvo conocimiento de la presunta discriminación, o cuando ha habido un curso de conducta continuo, el fecha en que se interrumpió la conducta o el último caso de la conducta.
- (3) Las quejas deben realizarse por escrito y estar firmadas por el(los) reclamante(s) y deben incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del(los) reclamante(s). La persona de contacto del Título VI ayudará al denunciante a documentar los problemas si es necesario.
- (4) Las denuncias recibidas por fax o correo electrónico serán reconocidas y procesadas una vez que se haya establecido la identidad del denunciante y la intención de proceder con la denuncia. Para esto, el demandante debe enviar por correo una copia original firmada del fax o correo electrónico para que se procese la queja.
- (5) Las acusaciones recibidas por teléfono se reducirán a escrito y se entregarán al denunciante para su confirmación o revisión antes de procesarlas. Se enviará un formulario de queja al demandante para que lo complete, lo firme y lo devuelva para su procesamiento.
- (6) Una vez enviado, Christian Care Mesa, Inc. revisará el formulario de queja para determinar la jurisdicción. Todas las quejas recibirán una carta de acuse de recibo informándole si la queja será investigada por Christian Care Mesa, Inc. o enviada a la autoridad estatal o federal para obtener orientación.
- (7) Christian Care Mesa, Inc. notificará al Coordinador del Título VI todas las quejas del Título VI dentro de las 72 horas por teléfono al: 602-262-7242; correo electrónico a: phxtransiteo@phoenix.gov

Título VI Procedimientos de Denuncia

- (8) Christian Care Mesa, Inc. tiene 60 días para investigar la denuncia. Si se necesita más información para resolver el caso, la Autoridad podrá contactar al denunciante. El denunciante tiene 60 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el denunciante no se comunica con el investigador o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la Autoridad puede cerrar el caso administrativamente. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.
- (9) Después de que el investigador revise la denuncia, enviará una de dos cartas al denunciante: una carta de cierre o una Carta de conclusión (LOF). Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará. Una LOF resume las acusaciones y las entrevistas sobre el presunto incidente y explica si se tomará alguna medida disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el denunciante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta o de la LOF para hacerlo.
- (10) Un reclamante que no esté satisfecho con la decisión de Christian Care Mesa, Inc. puede presentar una queja directamente ante el Departamento de Transporte Público (COP) de la ciudad de Phoenix: Atención: Coordinador del Título VI, 302 N. 1st Ave., Suite 900, Phoenix, AZ 85003 o las oficinas de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (FTA): Atención Coordinador del Programa Título VI, Edificio Este, 5to Piso-TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590
- (11) Puede encontrar una copia de estos procedimientos en línea en: <https://fellowshipsquare-mesa.org/title-vi-procedures/>

FORMA DE RECLAMACIÓN BAJO EL TÍTULO VI

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por Christian Chare Mesa, Inc. o por cualquiera de sus proveedores de servicios y cree que la discriminación fue basada en su raza, color u origen nacional, puede registrar una queja formal ante el Servicio al Cliente de Valley Metro.

Por favor provea la siguiente información para procesar su queja. Hay formatos e idiomas alternativos disponibles si se solicitan. Usted se puede comunicar con el Servicio al Cliente llamando al 480-654-1800 (TTY: 711) ó por correo electrónico a Todd.Carling@christiancare.org.

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: _____ Apellido: _____
Domicilio: _____
Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____
Teléfono del Hogar: _____ Teléfono Celular: _____
Correo Electrónico: _____ Método preferido de contacto: Teléfono Correo Electrónico

SECCIÓN 2: INFORMACIÓN SOBRE EL INCIDENTE

Fecha del Incidente: _____ Hora del Incidente: _____ AM PM Ciudad: _____
Ubicación del Incidente: _____ Dirección del Viaje: _____
Ruta #: _____ Autobús/Tren Ligero/Tranvía #: _____
Tipo de Servicio: Autobús Local Express/RAPID Circulador/Conector Tren Ligero Tranvía Dial-a-Ride
Nombre del/la Operador/a: _____
Descripción del/la Operador/a: _____
¿En qué se basó la discriminación? (Marque todo lo que sea aplicable):
 Raza Color Origen Nacional Otro _____

Explique lo más claramente posible lo que sucedió y por qué cree usted que se le discriminó. Describa a todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de la/s persona/s que le discriminó/aron (si los conoce), así como los nombres y la información de contacto de cualquier testigo. Si se necesita más espacio, por favor use el reverso de esta forma. Usted también puede adjuntar cualquier material por escrito u otra información relevante a su queja.

¿Ha usted registrado esta queja ante la Administración Federal de Transporte (FTA por sus siglas en inglés)? Sí No
Si contestó Sí, por favor provea información sobre una persona de contacto en la administración FTA donde se registró la queja:

Nombre: _____ Título: _____
Domicilio: _____ Teléfono: _____

¿Ha usted registrado previamente una queja bajo el Título VI ante esta agencia? Sí No

Firma y fecha requeridas abajo:

Firma _____
Fecha _____

