

Non Discrimination 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 The Opportunity Tree 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 Discrimination 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. The agency's form will be forwarded to the complainant for him/her to complete, sign and return for processing.
- (6) Once submitted **The Opportunity Tree** 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 **The Opportunity Tree** or submitted to the State or Federal authority for guidance.
- (7) **The Opportunity Tree** will notify the City of Phoenix Title VI Coordinator of all Title VI complaints within 72 hours via telephone at: 602-262-7242; or email to: phxtransiteo@phoenix.gov.
- (8) **The Opportunity Tree** has **30** business days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, the Authority may contact the complainant. The complainant has **30** 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 Discrimination 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.
- (10) A copy of either the closure letter or LOF must be also be submitted to the City of Phoenix Title VI Coordinator via email at phxtransiteo@phoenix.gov within **72** hours of that decision. Letters may be submitted by hardcopy or email.
- (11) A complainant dissatisfied with **The Opportunity Tree** decision may file a complaint 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
- (12) A copy of these procedures can be found online at: **www.theopportunitytree.org**.

If information is needed in another language, please contact: **Neal Hallihan- Chief Operating Officer, 602-956-0400 Ext. 206 nhallihan@theopportunitytree.org**

*Para información en Español llame: **Neal Hallihan- Chief Operating Officer, 602-956-0400 Ext. 206 nhallihan@theopportunitytree.org**

Procedimientos de Quejas del Título VI de No Discriminación

Estos procedimientos proporcionan orientación para todas las quejas presentadas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 en lo que respecta a cualquier programa o actividad que sea administrado por The Opportunity Tree, incluidos consultores, contratistas y proveedores. La intimidación o represalia como resultado de una queja está prohibida por la ley. Además de estos procedimientos, los reclamantes se reservan el derecho de presentar una queja formal ante otras agencias estatales o federales o de buscar un abogado privado para las quejas que alegan discriminación. Se hará todo lo posible para resolver las quejas al nivel más bajo posible.

- (1) Cualquier persona que crea que él y/o ella ha sido discriminada por motivos de raza, color, o origen nacional puede presentar una queja por discriminación completando y presentando el Formulario de Queja Título VI de la agencia.
- (2) Las reclamaciones formales deben presentarse dentro de los 180 días naturales siguientes a la última fecha del presunto acto de discriminación o la fecha en que el reclamante(s) supuestamente se conoció la discriminación, o cuando haya habido un curso de conducta continuo, la fecha en que se interrumpió la conducta o el último caso de la conducta.
- (3) Las quejas deben ser por escrito y firmadas por el(los) reclamante(s) y deben incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante(s). La persona de contacto del Título VI ayudará al reclamante a documentar las cuestiones si es necesario.
- (4) Las alegaciones recibidas por fax o correo electrónico serán reconocidas y procesadas, una vez que se haya establecido la identidad del reclamante y la intención de proceder con la queja. Para ello, el reclamante está obligado a enviar por correo una copia original firmada del fax o transmisión por correo electrónico para que la queja sea procesada.
- (5) Las denuncias recibidas por teléfono se reducirán por escrito y se proporcionarán al reclamante para su confirmación o revisión antes de su procesamiento. Se enviará al reclamante el formulario de queja de la agencia para que complete, firme y devuelva para su procesamiento.
- (6) Una vez enviado, The Opportunity Tree 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 The Opportunity Tree o presentada a la autoridad estatal o federal para obtener orientación.
- (7) The Opportunity Tree notificará al Título VI Coordinador de la Ciudad de Phoenix todas las quejas de discriminación en un plazo de 72 horas por teléfono al 602-262-7242; o correo electrónico a phxtransiteo@phoenix.gov.
- (8) The Opportunity Tree tiene 30 días hábiles para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la Autoridad puede comunicarse con el reclamante. El reclamante tiene 30 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 el reclamante o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la Autoridad puede cerrar administrativamente el caso. Un caso puede cerrarse administrativamente también si el reclamante ya no desea continuar con su caso.

- (9) Después de que el investigador revise la queja, emitirá una de dos cartas al reclamante: una carta de cierre o una carta de hallazgo (LOF). Una carta de cierre resume las acusaciones y afirma que no hubo una violación de la discriminación y que el caso se cerrará. Una LOF resume las denuncias y las entrevistas con respecto al supuesto incidente, y explica si se llevará a ocurrir alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción.
- (10) También se debe presentar a la City of Phoenix Title VI Coordinator por email al phxtransiteo@phoenix.gov una copia de la carta de cierre o carta de hallazgo (LOF) dentro de las 72 horas posteriores a dicha decisión. Las cartas pueden ser enviado por copia impresa o por correo electrónico.
- (11) Un reclamante insatisfecho con la decisión de The Opportunity Tree puede presentar una queja directamente con **City of Phoenix Public Transit Department (COP)**: Atención Título VI Coordinador 302 N. 1st Ave., Suite 900, Phoenix, AZ 85003 o **las oficinas de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (TLC)**: Atención Título VI Coordinador del Programa, East Building, 5th Floor TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590
- (12) Una copia de estos procedimientos se puede encontrar en línea en www.theopportunitytree.org.

*Si se necesita información en otro idioma, póngase en contacto con Neal Hallihan, Chief Operating Officer a 602-956-0400 ext. 206, o nhallihan@theopportunitytree.org.

*Para información en inglés favor de contactar Neal Hallihan, , Chief Operating Officer a 602-956-0400 ext. 206, o nhallihan@theopportunitytree.org.