

# 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 City of Tolleson 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 City of Tolleson 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 City of Tolleson or submitted to the State or Federal authority for guidance.
- (7) City of Tolleson will notify the Title VI Coordinator of all Title VI complaints within 72 hours via telephone at: 602-534-3026; email to: [section5310@phoenix.gov](mailto:section5310@phoenix.gov)
- (8) City of Tolleson 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 The City of Tolleson decision may file a complaint directly with the **City of Phoenix Public Transit Department (COP)**: Attention: Title VI Coordinator, 302 N. 1<sup>st</sup> Ave., Suite 900, Phoenix, AZ 85003 or the Federal Transit Administration (FTA) offices of Civil Rights: **FTA**: Attention Title VI Program Coordinator, East Building, 5<sup>th</sup> Floor-TCR 1200 New Jersey Ave., SE Washington DC 20590
- (11) A copy of these procedures can be found online at: <https://www.tollesonaz.org>

# Procedimientos de Queja del Título VI

---

Estos procedimientos brindan orientación para todas las quejas presentadas en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, ya que se relacionan con cualquier programa o actividad administrada por la Ciudad de Tolleson, incluyendo consultores, contratistas y vendedores. La intimidación o represalia como resultado de una queja está prohibida por 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 denuncias de discriminación. Se hará todo lo posible para resolver las quejas en el nivel más baja posible.

- (1) Cualquier persona que crea que ha sido discriminado en base a su raza, color u origen nacional, pueden presentar una queja del Título VI completando y presentando el formulario de queja del Título VI de la agencia.
- (2) Las quejas formales deben presentarse dentro de los 180 días calendario posteriores a la última fecha del presunto acto de discriminación o la fecha en que la supuesta discriminación fue conocida por el (los) demandante (s), o donde ha habido un curso de conducta continuo, la fecha en que se suspendió la conducta o la última instancia 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. La persona de contacto de Título VI ayudará al demandante a documentar el problema 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(s) y la intención de proceder con la queja. Para esto, se requiere que el demandante envíe por correo una copia original y firmada del fax o la transmisión por correo electrónico para que se procese la queja.
- (5) Las denuncias recibidas por teléfono se redactaran y se proporcionarán al reclamante para su confirmación o revisión antes del procesamiento. Se enviará un formulario de queja al demandante para que él / ella complete, firme y devuelva para su procesamiento.
- (6) Una vez presentado, la Ciudad de Tolleson revisará el formulario de queja para determinar la jurisdicción. Todas las quejas recibirán una carta de confirmación informándole si la queja será investigada por la Ciudad de Tolleson o presentada a la autoridad estatal o federal para recibir orientación.

<b>6</b> PROCEDIMIENTOS DE QUEJA DEL TÍTULO VI   <b>PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL TÍTULO VI</b>
--

- (7) La Ciudad de Tolleson notificará al Coordinador del Título VI de todas las quejas del Título VI dentro de 72 horas por teléfono al: 602-534-3026; correo electrónico a: [section5310@phoenix.gov](mailto:section5310@phoenix.gov)

- (8) La ciudad de Tolleson tiene 60 días para investigar la denuncia. Si se necesita más información para resolver el caso, la autoridad puede contactar al demandante. El demandante tiene 60 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el demandante no contacta al investigador o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la autoridad puede cerrar el caso administrativamente. Un caso puede cerrarse administrativamente también si el demandante ya no desea continuar con su caso.
- (9) Después de que el investigador revisa la queja, él / ella emitirá una de dos cartas al demandante; una carta de cierre o una Carta de Hallazgo (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 con respecto al presunto incidente, y explica si se producirá alguna acción disciplinaria, un entrenamiento adicional del miembro del personal u otra acción. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta o el LOF para hacerlo.
- (10) Un demandante insatisfecho con la decisión de la Ciudad de Tolleson puede presentar una queja directamente ante el Departamento de Tránsito Público (COP) de la Ciudad de Phoenix: Atención: Coordinador del Título VI, 302 North 1st Avenue, Suite 900, Phoenix, Arizona 85003 o la Administración Federal de Tránsito (FTA) ) oficinas de Derechos Civiles: FTL: Atención Coordinador del Programa Título VI, East Building, 5th Floor- TCR 1200 New Jersey Avenue, SE Washington DC 20590
- (11) Puede encontrar una copia de estos procedimientos en línea en: <https://www.tolleson.az.gov>