

INTRODUCTION

Any person who believes she or he has been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by REAL, Inc. may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form. Complaint forms can be found at: www.realinc.org, or requested at: 301 Lucero Street Alice, Texas 78332.

REAL, Inc. investigates complaints received no more than 180 days after the alleged incident. REAL, Inc. will process complaints that are complete.

Once the complaint is received, REAL, Inc. will review it to determine if our office has jurisdiction. (A copy of each Title VI complaint received will be forwarded to TxDOT Public Transportation Coordinator within ten (10) calendar days of receipt.) The complainant will receive an acknowledgement letter informing her/him whether the complaint will be investigated by our office.

REAL, Inc. has 30 days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, REAL, Inc. may contact the complainant.

The complainant has 5 business days from the date of the letter to send the 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 10 business days, REAL, Inc. can administratively close the case. A case can be administratively closed also if the complainant no longer wishes to pursue their case.

After the investigator reviews the complaint, she/he will issue one of two (2) 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.

☐ A letter of finding (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 5 days after the date of the letter or the LOF to do so.

A person may also file a complaint directly with the: Texas Department of Transportation, Attn: TxDOT-PTN, 125 E. 11th Street, Austin, TX 78701-2483, or Federal Transit Administration, Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC, 20590.

If information is needed in another language, then contact 361-668-3158.

Si necesita información en otro idioma, llame 361-668-3158. (Spanish)

¿Cómo presentar una queja del Título VI?

El demandante puede presentar una queja firmada y escrita hasta ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de la supuesta discriminación. La queja debe incluir la siguiente información:

Su nombre, dirección postal y cómo contactarlo (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.)

Cómo, cuándo, dónde y por qué cree que fue discriminado. Incluya la ubicación, los nombres y la información de contacto de cualquier testigo y otra información que considere significativa.

El Formulario de Queja del Título VI (ver Apéndice C) se puede utilizar para presentar la información de la queja. La queja debe presentarse por escrito ante REAL, Inc. a la siguiente dirección para que PTS investigue adecuadamente cualquier queja:

REAL, Inc.

301 Lucero Street

Alice, Texas 78332

NOTA: REAL, Inc. alientan a todos los reclamantes a certificar todo el correo que se envía a través del Servicio Postal de los Estados Unidos y / o garantizar que toda la correspondencia escrita pueda rastrearse fácilmente. Para las quejas presentadas originalmente por fax, se debe enviar por correo una

copia original y firmada de la queja al Coordinador del Título VI lo antes posible, pero a más tardar ciento ochenta (180) días a partir de la supuesta fecha de discriminación.

If information is needed in another language, contact (361) 668-3158 (Si necesita información en otro idioma, comuníquese con 361-668-3158.)

¿Qué sucede con la queja después de que se presenta?

Todas las quejas que aleguen discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en un servicio o beneficio proporcionado por REAL, Inc. serán abordadas directamente por REAL, Inc. para su investigación. REAL, Inc. también proporcionarán asistencia adecuada a los reclamantes, incluidas aquellas personas con discapacidades, o que tienen una capacidad limitada para comunicarse en inglés. Además, los Servicios de Transporte Público harán todo lo posible para abordar todas las quejas de manera expedita y exhaustiva.

Se enviará por correo una carta acusando recibo de la queja dentro de los siete (7) días (consulte el Apéndice D). Se enviará una copia de la queja a las fuentes de financiamiento de REAL, Inc. dentro de los diez (10) días. Tenga en cuenta que, al responder a cualquier solicitud de información adicional, el hecho de que un reclamante no proporcione la información solicitada puede resultar en el cierre administrativo de la queja.

¿Cómo se notificará al demandante el resultado de la queja?

Un representante de REAL, Inc. enviará una carta de respuesta final por escrito (ver Apéndice E o F) al reclamante. En la carta que notifica al demandante que la queja no está fundamentada (Apéndice F), también se informa al demandante de su derecho a 1) proporcionar información adicional a REAL, Inc. para la consideración de la queja dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la recepción de la decisión final por escrito de REAL, Inc., y / o 2) presentar una queja externamente ante el Departamento de Transporte de los Estados Unidos y / o la FTA. Se hará todo lo posible para responder a las quejas del Título VI dentro de los sesenta (60) días hábiles posteriores a la recepción de dichas quejas.

Además del proceso de queja descrito anteriormente, un reclamante puede presentar una queja del Título VI ante las siguientes oficinas:

División de Derechos Civiles del Departamento de Transporte de Texas /Atención: Administrador del Programa del Título VI

125 E. 11th Street

Austin, Texas 78701-2483