

4.0 Title VI Procedures and Compliance

FTA Circular 4702.1B, Chapter III, Paragraph 6: All recipients shall develop procedures for investigating and tracking Title VI complaints filed against them and make their procedures for filing a complaint available to member of the public.

4.1 Complaint Procedure

Any person who believes he or she has been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by **MACTown, Inc.**, may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form. Complaints can also be submitted by writing a letter, calling or emailing the MACTown, Inc. Title VI/Nondiscrimination Coordinator:

Jenya Ninaquispe
 Director of Human Resources
 Nondiscrimination Coordinator
 151 NE 62nd Street
 Miami, FL 33138
 Email: jenyan@MACTown.org
 Phone: 305-758-4485
 Fax: 305-756-9990

If possible, the complaint should be submitted in writing and contain the identity of the complainant; the basis for the allegations (i.e., race, color, national origin, sex, religion, age, Disability or family status); and a description of the alleged discrimination with the date of occurrence. If the complaint cannot be submitted in writing, the complainant should contact the Title VI/Nondiscrimination Coordinator/Director of Human Resources for assistance. **MACTown, Inc.**, investigates complaints received no more than 180 days after the alleged incident. **MACTown, Inc.**, will only process complaints that are complete. To be considered complete, complainants must, at a minimum, include their name, contact information, date of alleged incident, and a description of the incident. Once the complaint is received, **MACTown, Inc.**, will review it to determine if our office has jurisdiction. The complainant will receive an acknowledgement letter informing him/her whether the complaint will be investigated by our office.

MACTown, Inc., has thirty (30) days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, **MACTown, Inc.**, may contact the complainant. The complainant has ten (10) 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 ten (10) business days, **MACTown, Inc.**, can administratively close the case. A case can also be administratively closed if the complainant no longer wishes to pursue their case.

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. A 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 seven (7) days to do so from the time he/she receives the closure letter or the LOF.

The complaint procedures and forms will be made available to the public on **MACtown, Inc.**, website ([www. MACtown, Inc., Inc..org](http://www.MACtown, Inc., Inc..org)). The forms are also available in other formats upon request.

4.2 Complaint Form

Section I:				
Name:				
Address:				
Telephone (Home):			Telephone (Work):	
Electronic Mail Address:				
Accessible Format Requirements?	Large Print		Audio Tape	
	TDD		Other	
Section II:				
Are you filing this complaint on your own behalf?			Yes*	No
*If you answered "yes" to this question, go to Section III.				
If not, please supply the name and relationship of the person for whom you are complaining:				
Please explain why you have filed for a third party: _____				
Please confirm that you have obtained the permission of the aggrieved party if you are filing on behalf of a third party.			Yes	No
Section III:				
I believe the discrimination I experienced was based on (check all that apply):				
<input type="checkbox"/> Race <input type="checkbox"/> Color <input type="checkbox"/> National Origin <input type="checkbox"/> Age <input type="checkbox"/> Disability <input type="checkbox"/> Family or Religious Status <input type="checkbox"/> Other (explain) _____				
Date of Alleged Discrimination (Month, Day, Year): _____				
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. _____ _____				

Section IV		
Have you previously filed a Title VI complaint with this agency?	Yes	No

Section V
<p>Have you filed this complaint with any other Federal, State, or local agency, or with any Federal or State court?</p> <p><input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No</p> <p>If yes, check all that apply:</p> <p><input type="checkbox"/> Federal Agency: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Federal Court _____ <input type="checkbox"/> State Agency _____</p> <p><input type="checkbox"/> State Court _____ <input type="checkbox"/> Local Agency _____</p> <p>Please provide information about a contact person at the agency/court where the complaint was filed.</p> <p>Name: _____</p> <p>Title: _____</p> <p>Agency: _____</p> <p>Address: _____</p> <p>Telephone: _____</p>

Section VI
Name of agency complaint is against: _____
Contact person: _____
Title: _____
Telephone number: _____

Signature and date required below

Signature

Date

Please submit this form in person at the address below, or mail this form to:

MACtown, Inc. Title VI Clint Bower
151 NE 62nd Street
Miami, FL 33138

The required documents have been posted in English, Spanish French. There has never been a request for materials in another language, but in the event that a request was made in another language MACtown, Inc. will work to meet the needs as soon as possible.

4.3 Notice to Public and Complaint Procedure in Spanish

El propósito de este documento es para detallar específicos procedimientos de queja para mejores esfuerzos de documentación tocante al Título VI y estatutos relacionados.

El título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 dispone que:

Ninguna persona en los Estados Unidos será excluida de participar en, ni se le negará los beneficios de, o será objeto de discriminación debido a su raza, color u origen nacional, en cualquier programa o actividad que recibe ayuda financiera federal.

MACtown, Inc. no condona la discriminación y cree que todos deben ser protegidos basado en la criteria citada y no serán excluidos de participación en, negados beneficios de, a través de actividades de MACtown, Inc. Transportación.

MACtown, Inc. PROCEDIMIENTO DE QUEJA: Toda persona que cree que él o ella, o una clase específica de personas, ha sido objeto de discriminación basada en raza, color, país de origen, por MACtown, Inc. I puede fichar una queja si entregue el formulario para quejas adjunto. Este formulario está disponible en nuestras oficinas y puede ser enviado por correo postal, o, correo electrónico. MACtown, Inc. investigue quejas entregadas dentro de 180 días después del alegado incidente. Cuando MACtown, Inc. reciba una queja, la queja será repasada para determinar si esta completa. MACtown, Inc. va a procesar todas las quejas completas que hayan sido entregadas.

Si se requiere más información para resolver el caso, MACtown, Inc. se pondrá en contacto con el demandante. El demandante dispone de 15 días hábiles desde la fecha de dicho contacto para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el demandante no se pone en contacto con el investigador asignado o no recibe la información pedida dentro de los 15 días hábiles, MACtown, Inc. puede cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede ser administrativamente cerrado si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que el investigador revisa la queja, se emitirá una notificación escrita al demandante: una carta para finalizar el caso o una carta de hallazgo (LOF). Una carta finalizando el caso resumirá las alegaciones y afirmará que no había una violación del Título VI y que el caso será cerrado. Una carta de hallazgo (LOF) resume las alegaciones y la información tocante al alegado incidente, y explica si una acción disciplinaria, entrenamiento adicional del funcionario u otra acción ocurrirá. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene 10 días después de la fecha de la carta o la LOF para hacerlo.

Una persona también puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito (FTA), a la FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

Es la póliza de MACtown, Inc. que si algún grupo lingüístico que tenga Dominio Limitado del Inglés (LEP) alcanza cinco por ciento o 1.000 personas de la población total (a partir de datos del censo), ofreceremos servicios de traducción orales libres. De la misma manera, se proporcionarán documentos vitales en el idioma correspondiente (cuando sea necesario). El área de servicio del Condado de Gadsden contiene más de 1.000 personas que hablan Inglés "Menos que Muy Bien". Por lo tanto, dispondremos de empleados de tiempo completo que hablan el idioma de LEP más común, español, para servicios de traducción cuando sea necesario. Además, nuestros conductores de autobuses de ruta fija desviados tienen acceso a la traducción en español a las frases comunes en sus vehículos para ayudar con la comunicación con los pasajeros de habla hispana. Del mismo modo, información, tales como aumentos de tarifas se publican dentro de los vehículos en Inglés y en Español.

4.4 Complaint Form in Spanish

Sección I:		
Nombre:		
Dirección:		
Teléfono (Residencial):	Teléfono Secundario(Opcional):	
Correo Electrónico:		
Sección II:		
¿Está usted presentando esta queja en nombre propio?	Sí*	No
<i>*Si usted ha contestado "sí" a esta pregunta, vaya a la Sección III.</i>		
Si su respuesta es "no", por favor provea el nombre y relación con la persona para la cual usted presenta la queja.		
Por favor explique la razón que usted presenta esta queja en nombre de otra persona: _____		
Si usted está presentando una queja de parte de otra persona, por favor confirme que usted ha obtenido el permiso de la persona perjudicada.	Sí	No
Sección III:		
Creo que la discriminación de la que fui objeto se basó en (marqué todos que correspondan):		
<input type="checkbox"/> Raza	<input type="checkbox"/> Colór	<input type="checkbox"/> Orígen Nacional
Fecha de la supuesta discriminación (Mes, Día, Año): _____		
Explique lo más claro posible que lo que sucedió y por qué usted cree que fue objeto de discriminación.		

Describa a todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre e información de contacto de la(s) persona(s) que lo discriminaron (si los conoce) así como los nombres e información de contacto de cualquier testigo. Si necesita más espacio, por favor use la parte del dorso lado del formulario o adjunte hojas adicionales.

Sección IV:

¿Ha presentado anteriormente una queja del Título VI con MACtown, Inc., Inc.?	Sí	No
---	----	----

Sección V:

¿Ha presentado una queja ante otra agencia Federal, Estatal, Local, o ante cualquier otra agencia Federal o Corte Estatal?

Sí No

Si usted contesta que “sí”, marque todas las opciones que correspondan:

- Agencia Federal: _____
- Corte Federal _____ Agencia Estatal _____
- Corte Estatal _____ Agencia Local _____

Favor de proporcionar la información acerca de una persona de contacto en la agencia donde se presentó la queja.

Nombre:

Posición:

Agencia:

Dirección:

Teléfono:

Sección VI:

Nombre de la Agencia de Tránsito contra la que se presenta la queja:

Persona de contacto:

Posición:

Teléfono:

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que usted considere pertinente para su queja.

Se requiere firma y fecha abajo para completar este formulario:

Firma

Fecha

Favor de presentar este formulario en persona o enviarlo por correo a la siguiente dirección:

MACtown, Inc. Title VI Clint Bower
151 NE 62nd Street
Miami, FL 33138

4.5 Notice to Public and Complaint Procedure in French

Les bénéficiaires doivent informer le public de ses droits en vertu du titre VI et inclure l'avis et l'endroit où il est affiché dans le programme Titre VI. L'avis doit comprendre:

- Une déclaration selon laquelle l'agence gère des programmes sans égard à la race, la couleur et l'origine nationale
- Une description des procédures que les membres du public doivent suivre afin de demander des informations supplémentaires sur les obligations de non-discrimination du bénéficiaire
- Une description de la procédure que les membres du public doivent suivre pour déposer une plainte de discrimination contre le bénéficiaire

Voici l'avis du titre VI de MACtown, Inc. au public:

MACtown, Inc. exploite ses programmes et services de transport sans égard à la race, la couleur et l'origine nationale conformément au titre VI de la loi sur les droits civils de 1964. Toute personne qui se croit lésée par une pratique discriminatoire illégale en vertu du titre VI peut déposer une plainte auprès de MACtown, Inc.

Pour plus d'informations sur le programme de droits civiques de MACtown, Inc. et les procédures pour déposer une plainte concernant le programme de transport, contactez Clinton A. Bower au (305-758-4485 / 151 NE 62 Street, Miami, Floride 33138, www.MACtown.org).

Un plaignant peut déposer une plainte directement auprès du Département des transports de la Floride en déposant une plainte auprès de la coordinatrice du titre 6 du district 6, Irene

Varela, Irene.Varela@dot.stat.fl.us

Un plaignant peut également déposer une plainte directement auprès de la Federal Transit Administration en déposant une plainte auprès du Bureau des droits civils, à l'attention de l'équipe chargée des plaintes, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.

Si des informations sont nécessaires dans une autre langue, contactez: Jenya Ninaquispe ou Sabrina Golub pour obtenir de l'aide pour la traduction des documents. Jenya Ninaquispe, Directrice des services humains, Courriel: JenyaN@mactown.org. Les suppléants sont: Sabrina Golub, Gestionnaire des ressources humaines, Courriel: sabrinag@mactown.org

Les documents requis ont été affichés en anglais et en espagnol (les documents traduits se trouvent à l'annexe E). Il n'y a jamais eu de demande de documents dans une autre langue, mais dans le cas où un

4.6 Complaint Form in French

Section I:				
Nom:				
Adresse:				
Te'le'phone (domicile):			Te'le'phone (travail):	
Adresse de courrier e'lectronique::				
Exigences de format accessible?	Gros caractères		Bande audio	
	TDD		autre	
Section II:				
Soumettez-vous cette plainte en votre propre nom?			Oui	Non
Si vous avez répondu «oui» à cette question, passez à la section III.				
Sinon, veuillez fournir le nom et la relation de la personne pour laquelle vous vous plaignez:				
Veuillez expliquer pourquoi vous avez déposé une demande pour un tiers:				

Veuillez confirmer que vous avez obtenu l'autorisation de la partie lésée si vous déposez au nom d'un tiers.			Oui	Non
Section III:				
I believe the discrimination I experienced was based on (check all that apply):				
<input type="checkbox"/> Race <input type="checkbox"/> Couleur <input type="checkbox"/> Origine nationale <input type="checkbox"/> Âge <input type="checkbox"/> Handicap <input type="checkbox"/> Situation familiale ou religieuse <input type="checkbox"/> Autre(expliquez)_____				
Date de la discrimination alléguée (mois, jour, année): _____				
Expliquez le plus clairement possible ce qui s'est passé et pourquoi vous croyez avoir été victime de discrimination. Décrivez toutes les personnes impliquées. Incluez le nom et les coordonnées des personnes qui ont fait de la discrimination contre vous (si elles sont connues) ainsi que les noms et coordonnées de tout témoin. Si plus d'espace est nécessaire, veuillez utiliser le verso de ce formulaire. _____				

Section IV				
Avez-vous déjà déposé une plainte au titre VI auprès de cette agence?			Oui	Non

Section V

Avez-vous déposé cette plainte auprès d'un autre organisme fédéral, d'État ou local, ou auprès d'un tribunal fédéral ou d'État?

Oui Non

Si oui, cochez tout ce qui s'applique::

Agence fédérale: _____

Cour fédérale _____

Agence d'État _____

Cour d'État _____

Agence locale _____

Veillez fournir des informations sur une personne de contact à l'agence / au tribunal où la plainte a été déposée.

Nom:

Titre:

Agence:

Adresse:

Téléphone:

Section VI

Nom de la plainte de l'agence contre:

Contact:

Titre:

Numéro de téléphone:

Signature et date requises ci-dessous

Signature

Date

Veillez soumettre ce formulaire en personne à l'adresse ci-dessous ou envoyer ce formulaire à:

MActown, Inc. Titre VI

151 NE 62nd Street

Miami, FL 33138

4.7 Record Retention and Reporting Policy

FTA requires that all direct and primary recipients document their compliance by submitting a Title VI Program to their FTA regional civil rights officer once every three (3) years. **MACtown, Inc.**, will submit Title VI Programs to FDOT for concurrence on an annual basis or any time a major change in the Program occurs.

Compliance records and all Title VI related documents will be retained for a minimum of three (3) years and reported to FDOT annually.