

SILVER RIDER TRANSIT SOUTHERN NEVADA TRANSIT COALITION

ADA Complaint Policy

General information about the entity.

Agency: Southern Nevada Transit Coalition
260 E. Laughlin Civic Drive
Laughlin, Nevada 89029

Contact Person: Anna Talamo
Director of Operations
Atalamo@sntc.net
702-501-1647

(This page intentionally left blank)

Contents

I.	General	5
II.	Complaints and/or Comments.....	5
III.	Requirement to Develop Title VI Complaint Procedures and Complaint Form.....	5
A.	Procedures for Handling and Reporting Investigations/Complaints and Lawsuits	7
B.	Procedimientos de Queja del Título VI.....	9
IV.	Record of Changes (Please note any changes to the policy).....	12

(This page intentionally left blank)

I. General

Southern Nevada Transit Coalition, Silver Rider, responds to all ADA / Title VI complaints, and or comments. Complaints and or comments may range from customer phone calls, written complaints, person to person verbal complaints, and driver appreciations. All complaints are taken seriously and processed immediately.

II. Complaints and/or Comments

1) General Complaints and Comments

- A. As soon as a caller indicates they would like to file a complaint or provide a comment. The SNTC associate begins to complete the ADA/Title VI Complaint form.
- B. Walk-In complaints or comments are welcomed as well.
- C. Compliant forms are also on each vehicle.
- D. The completed form is either mailed, faxed or turned into SNTC. The form is given to the ADA/Title VI Manager for investigation and resolution.
- E. The appropriate funding provider should be notified of the complaint and its resolution. For example, if complaint on fixed route, notify RTC, if on Para Transit, notify NDOT etc.

III. Requirement to Develop Title VI Complaint Procedures and Complaint Form

In order to comply with the reporting requirements established in 49 CFR Section 21.9(b), 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 members of the public. Recipients must also develop a Title VI complaint form. The form and procedure for filing a complaint shall be available on the recipient's website and at their facilities.

Any individual may exercise his or her right to file a complaint with Southern Nevada Transit Coalition if that person believes that he or she have been subjected to unequal treatment or discrimination in the receipt of benefits or services. We will report the complaint to NDOT within three (3) business days (per NDOT requirements), and make a concerted effort to resolve complaints locally, using the agency's Nondiscrimination Complaint Procedures. All Title VI complaints and their resolution will be logged and reported to NDOT in the Quarterly Report (in addition to immediately).

A person may also file a complaint directly with the Federal Transit Administration, Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590 or Nevada Department of Transportation (NDOT), Civil Rights, 1263 S. Stewart Street, Carson City, NV 89712.

Southern Nevada Transit Coalition includes the following language on all printed information materials, on the agency's website, in press releases, in public notices, in published documents, and on posters on the interior of each vehicle operated in passenger service:

Southern Nevada Transit Coalition is committed to ensuring that no person is excluded from participation in or denied the benefits of its transportation services on the basis of race, color or national origin, as protected by Title VI in the Federal Transit Administration (FTA) Circular 4702.1B. For additional information on Southern Nevada Transit Coalition's nondiscrimination policies and

procedures, or to file a complaint, please visit the website at www.sntc.net or contact the Title VI Manager, LuzMa Ramirez at LRamirez@sntc.net or call 702-298-4435 Monday through Thursday, 8:00 am thru 4:00 PM.

Copies of Southern Nevada Transit Coalition's ADA/TITLE VI COMPLAINT FORM in both English and Spanish are attached as APPENDIX B.

The Spanish version of the Complaint Procedures follows this English version. It is also posted on the website under Legal.

A. Procedures for Handling and Reporting Investigations/Complaints and Lawsuits

Should any ADA/Title VI investigations be initiated by FTA or NDOT, or if any Title VI lawsuits are filed against Southern Nevada Transit Coalition, the agency will follow these procedures:

1. Any individual, group of individuals or entity that believes they have been subjected to discrimination on the basis of race, color, or national origin may file a written complaint with the Title VI Manager.

The complaint is to be filed in the following manner:

- a. A formal complaint must be filed within 180 calendar days of the alleged occurrence.
 - b. The complaint should include:
 - the complainant's name, address, and contact information (i.e., telephone number, email address, etc.),
 - the date(s) of the alleged act of discrimination (if multiple days, include the date when the complainant(s) became aware of the alleged discrimination and the date on which the alleged discrimination was discontinued or the latest instance),
 - a description of the alleged act of discrimination,
 - the location(s) of the alleged act of discrimination (include vehicle number if appropriate),
 - an explanation of why the complainant believes the act to have been discriminatory on the basis of race, color, and national origin,
 - if known, the names and/or job titles of those individuals perceived as parties in the incident,
 - contact information for any witnesses; and,
 - indication of any related complaint activity (i.e., was the complaint also submitted to NDOT or FTA?),
 - c. The complaint shall be submitted to the Title VI Manager at 260 E. Laughlin Civic Dr., Laughlin, NV 89029 and or LRamirez@sntc.net.
 - d. In the case where a complainant is unable or incapable of providing a written statement, a verbal complaint of discrimination may be made to the Title VI Manager.
2. Upon receipt of the complaint, the Title VI Manager will immediately:
 - a. notify NDOT (no later than three (3) business days from receipt);
 - b. notify Southern Nevada Transit Coalition's Authorizing Official; and
 - c. ensure that the complaint is entered in the complaint database.
 3. Within three (3) business days of receipt of the complaint, the Title VI Manager will contact the complainant by telephone to arrange an interview.

4. The complainant will be informed that they have a right to have a witness or representative present during the interview and can submit any documentation he/she perceives as relevant to proving his/her complaint.
5. If NDOT has assigned staff to assist with the investigation, the Title VI Manager will offer an opportunity to participate in the interview.
6. The alleged discriminatory service or program official will be given the opportunity to respond to all aspects of the complainant's allegations.
7. The Title VI Manager will determine, based on relevancy or duplication of evidence, which witnesses will be contacted and questioned.
8. The investigation may also include:
 - a. investigating contractor operating records, policies or procedures,
 - b. reviewing routes, schedules, and fare policies,
 - c. reviewing operating policies and procedures,
 - d. reviewing scheduling and dispatch records; and
 - e. observing behavior of the individual whose actions were cited in the complaint.
9. All steps taken and findings in the investigation will be documented in writing and included in the complaint file.
10. The Title VI Manager will contact the complainant at the conclusion of the investigation (but prior to writing the final report) and give the complainant an opportunity to give a rebuttal statement at the end of the investigation process.
11. At the conclusion of the investigation and within 60 days of the interview with the complainant, the Title VI Manager shall prepare a report that includes a narrative description of the incident, identification of persons interviewed, findings, and recommendations for disposition. This report will be provided to the Authorizing Official, NDOT, and if appropriate our legal counsel.
12. The Title VI Manager will send a letter to the complainant notifying them of the outcome of the investigation. If the complaint was substantiated, the letter will indicate the course of action that will be followed to correct the situation. If the complaint is determined to be unfounded, the letter will explain the reasoning and refer the complainant to NDOT in the event the complainant wishes to appeal the determination. This letter will be copied to NDOT.
13. A complaint may be dismissed for the following reasons:
 - a. the complainant requests the withdrawal of the complaint,
 - b. an interview cannot be scheduled with the complainant after reasonable attempts; and
 - c. the complainant fails to respond to repeated requests for additional information needed to process the complaint.

B. Procedimientos de Queja del Título VI

REQUISITO PARA DESARROLLAR LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJA DEL TÍTULO VI Y EL FORMULARIO DE QUEJA.

A fin de cumplir con los requisitos de presentación de informes establecidos en el artículo 21.9 b) del CFR, todos los beneficiarios desarrollarán procedimientos de investigación y seguimiento de las reclamaciones del Título VI presentadas en su contra y pondrá sus procedimientos para presentar una queja a disposición de los miembros del público. Los destinatarios también deben desarrollar un formulario de queja del Título VI. El formulario y el procedimiento para presentar una queja estarán disponibles en el sitio web del destinatario y en sus instalaciones.

Cualquier persona puede ejercer su derecho a presentar una queja ante Southern Nevada Transit Coalition si esa persona cree que ha sido objeto de trato o discriminación desigual en la recepción de beneficios o servicios. Reportaremos la queja a NDOT dentro de los tres (3) días hábiles (según los requisitos de NDOT), y haremos un esfuerzo concertado para resolver las quejas localmente, utilizando los Procedimientos de Quejas por No Discriminación de la agencia. Todas las quejas del Título VI y su resolución serán registradas e reportadas a NDOT en el Informe Trimestral (además de inmediatamente).

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito (FTA), Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa título VI, East Building, 5th floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590 o Departamento de Transporte de Nevada, Derechos Civiles, 1263 S. Stewart Street, Carson City, NV 89712.

Southern Nevada Transit Coalition incluye el siguiente idioma en todos los materiales de información impresos, en el sitio web de la agencia, en comunicados de prensa, en avisos públicos, en documentos publicados y en carteles en el interior de cada vehículo operado en el servicio de pasajeros:

Southern Nevada Transit Coalition se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación en la Circular 4702.1B de la Administración Federal de Tránsito (FTA) o se le nieguen los beneficios de sus servicios de transporte por motivos de raza, color u origen nacional. Para obtener información adicional sobre las políticas y procedimientos de no discriminación de Southern Nevada Transit Coalition, o para presentar una queja, visite el sitio web en www.sntc.net o comuníquese con la Gerente del Título VI, LuzMa Ramírez al LRamirez@sntc.net o llame al 702-298-4435 de Lunes a Viernes, de 8:00 am a 4:00 PM.

Copias del FORMULARIO DE QUEJA TÍTULO VI de Southern Nevada Transit Coalition tanto en inglés como en español se adjuntan como APÉNDICE B.

Procedimientos de manejo y presentación de informes de investigaciones/quejas y demandas

En caso de que cualquier investigación del Título VI sea iniciada por el FTA o el NDOT, o si se presenta alguna demanda del Título VI contra Southern Nevada Transit Coalition, la agencia seguirá estos procedimientos:

1. Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea haber sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional podrá presentar una queja por escrito ante el Director del Título VI.

La queja se presentará de la siguiente manera:

- a. Una queja formal debe presentarse dentro de los 180 días calendario de la supuesta ocurrencia.
 - b. La queja debe incluir:
 - nombre, dirección e información de contacto del reclamante (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.),
 - las fechas del supuesto acto de discriminación (si son varios días, incluyen la fecha en que el reclamante tuvo conocimiento de la supuesta discriminación y la fecha en que se suspendió la supuesta discriminación o en el último caso),
 - una descripción del supuesto acto de discriminación,
 - la ubicación del supuesto acto de discriminación (incluya el número de vehículo si procede),
 - una explicación de por qué el reclamante cree que el acto ha sido discriminatorio sobre la base de la raza, el color y el origen nacional,
 - si se conocen, los nombres y/o puestos de trabajo de aquellas personas percibidas como partes en el incidente,
 - información de contacto para cualquier testigo; y,
 - indicación de cualquier actividad de reclamación relacionada (es decir, ¿también se presentó la queja a NDOT o FTA?),
 - c. La queja se presentará al Director del Título VI a las 260 E. Laughlin Civic Dr., Laughlin, NV 89029 y o LRamirez@sntc.net.
 - d. En el caso de que un reclamante no pueda o sea incapaz de proporcionar una declaración escrita, podrá formularse una queja verbal de discriminación al Director del Título VI.
2. Una vez recibida la queja, el Gerente del Título VI:
 - a. notificar a NDOT (a más tardar tres (3) días hábiles a partir de la recepción);
 - b. notificar Southern Nevada Transit Coalition's autorizando; y
 - c. asegurarse de que la queja se introduce en la base de datos de quejas.
 3. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la queja, el director del Título VI se pondrá en contacto con el demandante por teléfono para establecer una entrevista.

4. Se informará a la denunciante de que tiene derecho a tener un testigo o representante presente durante la entrevista y podrá presentar cualquier documentación que perciba como relevante para probar su queja.
5. Si NDOT ha asignado personal para ayudar con la investigación, el Gerente del Título VI ofrecerá la oportunidad de participar en la entrevista.
6. El supuesto servicio discriminatorio o funcionario del programa tendrá la oportunidad de responder a todos los aspectos de las alegaciones del reclamante.
7. El director del Título VI determinará, sobre la base de la relevancia o duplicación de pruebas, qué testigos serán contactados e interrogados.
8. La investigación también puede incluir:
 - a. investigar los registros, políticas o procedimientos operativos del contratista,
 - b. revisar rutas, horarios y políticas de tarifas,
 - c. revisar las políticas y procedimientos operativos,
 - d. revisar los registros de programación y envío;
 - e. observando el comportamiento del individuo cuyas acciones fueron citadas en la queja.
9. Todas las medidas adoptadas y las conclusiones de la investigación se documentarán por escrito e incluirán en el archivo de la queja.
10. El director del Título VI se pondrá en contacto con el reclamante al final de la investigación (pero antes de escribir el informe final) y dará al reclamante la oportunidad de dar una declaración de refutación al final del proceso de investigación.
11. Al término de la investigación y dentro de los 60 días siguientes a la entrevista con el reclamante, el director del Título VI preparará un informe que incluya una descripción narrativa del incidente, identificación de las personas entrevistadas, conclusiones y recomendaciones de disposición. Este informe se proporcionará al funcionario autorizador, NDOT, y si procede nuestro asesor legal.
12. El director del Título VI enviará una carta al reclamante notificándoles el resultado de la investigación. Si la queja fue fundamentada, la carta indicará el curso de acción que se seguirá para corregir la situación. Si se determina que la queja es infundada, la carta explicará el razonamiento y remitirá al reclamante a NDOT en caso de que el reclamante desee apelar la determinación. Esta carta será copiada a NDOT.
13. Una queja puede ser desestimada por las siguientes razones:
 - a. el reclamante solicita la retirada de la reclamación,
 - b. no se puede programar una entrevista con el reclamante después de intentos razonables; y el reclamante no responde a las reiteradas solicitudes de información adicional necesaria para tramitar la reclamación.

IV. Record of Changes (Please note any changes to the policy)

[illegible]

Discrimination Complaint Form

Title VI and ADA

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
<i>*If you answered "yes" to this question, go to Section III.</i>		
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):		
☐ Race	☐ Color	☐ National Origin ☐ Disability
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 Discrimination Complaint with this agency?	☐ Yes	☐ No

If yes, please provide any reference information regarding your previous complaint.

Section V:

Have you filed this complaint with any other Federal, State, or local agency, or with any Federal or State court?

☐ Yes ☐ No

If yes, check all that apply:

☐ Federal Agency: _____

☐ Federal Court: _____ ☐ State Agency: _____

☐ State Court: _____ ☐ Local Agency: _____

Please provide information about a contact person at the agency/court where the complaint was filed.

Name: _____

Title: _____

Agency: _____

Address: _____

Telephone: _____

Section VI:

Name of agency complaint is against: _____

Name of person complaint is against: _____

Title: _____

Location: _____

Telephone Number (if available): _____

You may attach any written materials or other information that you think is relevant to your complaint.

Your signature and date are required below:

Signature

Date

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

Southern Nevada Transit Coalition
LuzMa Ramirez, Title VI Coordinator
260 E. Laughlin Civic Drive, Laughlin, NV 89029
702-298-4435
LRamirez@sntc.net

A copy of this form can be found online at www.sntc.net

Formulario de Queja por Discriminación

Título VI y ADA

Sección I:		
Nombre:		
DIRECCIÓN:		
Teléfono (Domicilio):	Teléfono (Trabajo):	
Dirección de correo electrónico:		
¿Requisitos de formato accesible?	☐ letra grande	☐ Cinta de audio
	☐ TDD	☐ Otro
Sección II:		
¿Está presentando esta queja en su propio nombre?	☐ Sí*	☐ No
<i>*Si respondió "sí" a esta pregunta, pase a la Sección III .</i>		
De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por quien presenta la queja.		
Explique por qué ha presentado una solicitud en nombre de un tercero:		
Confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada si presenta la presentación en nombre de un tercero.	☐ Sí	☐ No
Sección III:		
Creo que la discriminación que experimenté se basó en (marque todo lo que corresponda):		
☐ Raza	☐ Color	☐ Origen Nacional ☐ Discapacidad
Fecha de la presunta discriminación (mes, día, año): _____		
Explique lo más claramente posible qué sucedió y por qué cree que fue discriminado. Describa a todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre y la información de contacto de las personas que lo discriminaron (si las conoce), así como los nombres y la información de contacto de los testigos. Si necesita más espacio, utilice el reverso de este formulario.		

Sección IV:		
¿Ha presentado anteriormente una denuncia por discriminación ante esta agencia?	☐ Sí	☐ No

En caso afirmativo, proporcione cualquier información de referencia sobre su queja anterior.

Sección V:

¿Ha presentado esta queja ante alguna otra agencia federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal?

☐ sí ☐ No

En caso afirmativo, marque todo lo que corresponda:

☐ Agencia Federal: _____

☐ Tribunal Federal: _____ ☐ Agencia Estatal: _____

☐ Tribunal Estatal: _____ ☐ Agencia Local: _____

Proporcione información sobre una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presentó la queja.

Nombre: _____

Título: _____

Agencia: _____

DIRECCIÓN: _____

Teléfono: _____

Sección VI:

Nombre de la agencia la queja es contra: _____

Nombre de la persona que presenta la queja: _____

Título: _____

Ubicación: _____

Número de teléfono (si está disponible): _____

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja. Su firma y fecha se requieren a continuación:

Fecha de firma

Envíe este formulario en persona a la dirección que aparece a continuación o envíelo por correo a:

Southern Nevada Transit Coalition
LuzMa Ramirez, Título VI Coordinador
260 E. Laughlin Civic Drive, Laughlin, NV 89029
702-298-4435
LRamirez@sntc.net

Puede encontrar una copia de este formulario en línea en www.sntc.net