

Title VI Complaint and Investigation Procedures

These procedures cover all complaints filed under Title VI of the Civil Rights Act of 1964, Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973, and the Americans with Disabilities Act of 1990, for alleged discrimination in any program or activity administered by the Manchester Transit Authority (MTA).

These procedures do not deny the right of the complainant to file formal complaints with other State or Federal agencies or to seek private counsel for complaints alleging discrimination. Every effort will be made to obtain early resolution of complaints at the lowest level possible. The option of informal mediation meeting(s) between the affected parties and the MTA may be utilized for resolution. Any individual, group of individuals or entity that believes they have been subjected to discrimination prohibited under Title VI and related statutes may file a written complaint to the following address:

**Title VI Coordinator
Manchester Transit Authority
110 Elm Street
Manchester, NH 03101
Phone: (603) 623-8801**

The following measures will be taken to resolve Title VI complaints:

- 1.) A formal complaint must be filed within 180 days of the alleged occurrence. Complaints shall be in writing and signed by the individual or his/her representative, and will include the complainant's name, address and telephone number; name of alleged discriminating official, basis of complaint (race, color, national origin, sex, disability, age), and the date of alleged act(s). A statement detailing the facts and circumstances of the alleged discrimination must accompany all complaints.
- 2.) 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 MTA Title VI Coordinator. Under these circumstances, the complainant will be interviewed, and the MTA Title VI Coordinator will assist the Complainant in converting the verbal allegations to writing.
- 3.) When a complaint is received, the Title VI Coordinator will provide written acknowledgment to the Complainant, within ten (10) days by registered mail.
- 4.) If a complaint is deemed incomplete, additional information will be requested, and the Complainant will be provided 60 business days to submit the required information. Failure to do so may be considered good cause for a determination of no investigative merit.

- 5.) Within 15 business days from receipt of a complete complaint, the MTA will determine its jurisdiction in pursuing the matter and whether the complaint has sufficient merit to warrant investigation. Within five (5) days of this decision, the Executive Director or his/her authorized designee will notify the Complainant and Respondent, by registered mail, informing them of the disposition.
 - a. If the decision is not to investigate the complaint, the notification shall specifically state the reason for the decision.
 - b. If the complaint is to be investigated, the notification shall state the grounds of the MTA's jurisdiction, while informing the parties that their full cooperation will be required in gathering additional information and assisting the investigator.
- 6.) When the MTA does not have sufficient jurisdiction, the Executive Director or his/her authorized designee will refer the complaint to the appropriate State or Federal agency holding such jurisdiction.
- 7.) If the complaint has investigative merit, the Executive Director or his/her authorized designee will assign an investigator. A complete investigation will be conducted, and an investigative report will be submitted to the Executive Director within 60 days from receipt of the complaint. The report will include a narrative description of the incident, summaries of all persons interviewed, and a finding with recommendations and conciliatory measures where appropriate. If the investigation is delayed for any reason, the investigator will notify the appropriate authorities, and an extension will be requested.
- 8.) The Executive Director or his/her authorized designee will issue letters of finding to the Complainant and Respondent within 90 days from receipt of the complaint.
- 9.) If the Complainant is dissatisfied with the MTA's resolution of the complaint, he/she has the right to file a complaint with the:

**Departmental Office of Civil Rights
U.S. Department of Transportation
400 7th Street, S.W., Rm #10215, S-30
Washington D.C. 20590**

**(202) 366-4648
(202) 366-5992
TTY Access: (202) 366-9696
DC Relay: (202) 855-1000**

Title VI – Procedimientos de Demanda e Investigación

Estos procedimientos cubren todas las demandas presentadas bajo el Title VI of Civil Rights Act of 1964, Section 504 of Rehabilitation Act of 1973, y de Americans with Disabilities Act de 1990, para presuntos actos de discriminación en cualquiera de los programas o actividades administradas por el Manchester Transit Authority (MTA).

Estos procedimientos no impiden el derecho de presentar una demanda formal con otro Estado u otra Agencia Estatal o Federal o buscar consejo por vías privadas para la demanda de presuntos actos discriminatorios. El proceso será conducido para obtener una pronta resolución de la demanda al nivel administrativo mas bajo. La opción de una resolución por vía de mediación informal entre las partes afectadas y el MTA será considerada como posible recurso a la resolución de la demanda. Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que tenga la sospecha de haber sido objeto de discriminación, prohibida bajo el Title VI y relacionada con sus estatutos podrá presentar una demanda por escrito a la siguiente dirección postal:

**Title VI Coordinator
Manchester Transit Authority
110 Elm Street
Manchester, NH 03101
Phone: (603) 623-8801**

Las siguientes medidas serán tomadas para la resolución de demandas bajo el Title VI:

- 10.) Una demanda oficial deberá ser presentada en un plazo de 180 días después del supuesto acto discriminatorio. Quejas deberán ser presentadas por escrito y firmadas por el individuo o su representante, y deberán incluir el nombre del denunciante, la dirección y numero de teléfono, nombre del presunto discriminante, bases de la demanda (raza, color, nacionalidad, sexo, minusvalía, edad) y la fecha del acto discriminatorio. Un documento detallando los hechos y las circunstancias del presunto acto discriminatorio deberá acompañar todas las demandas.
- 11.) Si el demandante no puede proveer la demanda por escrito, una demanda verbal de discriminación deberá ser presentada al MTA Title VI Coordinator. Bajo estas circunstancias, el demandante será entrevistado y el MTA Title VI Coordinator asistirá al demandante a convertir la demanda verbal en demanda por escrito.
- 12.) Una vez recibida la demanda completa, el Title VI Coordinator tendrá 5 días para notificar por escrito y por correo certificado al demandante que la demanda ha sido recibida.
- 13.) Si la demanda es considerada incomplete, información adicional será requerida al demandante siendo notificado en los siguientes quince (15) días laborales desde que la demanda fue recibida. Al demandante se le concederán sesenta (60) días laborales para enviar la información solicitada. Si la información adicional

requerida no es recibida, será considerada causa suficiente para no comenzar el proceso de investigación.

- 14.) Quince (15) días después de recibir la demanda completa, el MTA determinara la jurisdicción para proceder con la demanda y si la misma tiene suficientes bases para comenzar la investigación. Cinco (5) días después de tomar la decisión de si proceder o no con la investigación, el Executive Director o su autorizado designado notificara al demandante, por correo certificado, si la investigación seguirá adelante o no.
 - a. Si la decisión es de no proceder con la investigación, la notificación especificara la razón/es por dicha decisión.
 - b. Si la demanda es investigada, la notificación detallara el área de la jurisdicción del MTA, mientras se informa a las partes que su total cooperación será requerida para reunir información adicional en caso de ser necesaria y colaborar con el investigador.
- 15.) Si el MTA no tiene suficiente jurisdicción, el Executive Director o su autorizado designado referirá la demanda a la apropiada agencia Estatal o Federal que representa esa jurisdicción.
- 16.) Si se va a proceder con la demanda, el Executive Director o su autorizado designado asignara un investigador. Una completa investigación será conducida, y detallada documentación de la investigación será enviada al Executive Director en los siguientes cuarenta y cinco (45) días de haber recibido la demanda. El informe incluirá una descripción detallada del incidente, resúmenes de todas las entrevistas de las personas entrevistadas, los hallazgos encontrados y las recomendaciones.
- 17.) El Executive Director o su autorizado designado mandara una carta con los hallazgos al demandante y al respondiente. Cuando sea apropiado, estas cartas incluirán medidas conciliadoras. Si la investigación fuese retrasada por alguna razón, el investigador notificara a las apropiadas autoridades, y una extensión de tiempo será solicitada.
- 18.) Si el demandante no esta satisfecho con la resolución del MTA, el demandante tiene el derecho de presentar la demanda con el:

**Departmental Office of Civil Rights
U.S. Department of Transportation
400 7th Street, S.W., Rm #10215, S-30
Washington D.C. 20590**

(202) 366-4648

(202) 366-5992

TTY Access: (202) 366-9696

DC Relay: (202) 855-1000