



Civil Rights 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 Cooperative Alliance for Regional Transportation (CART).

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 CART may be utilized for resolution. Any individual, group of individuals or entity that believes they have been subjected to discrimination prohibited under Title VI, the Americans with Disabilities Act and related statutes may file a written complaint to the following address:

**Title VI Coordinator
Cooperative Alliance for Regional Transportation
33 Geremonty Drive
Salem, NH 03079
Phone: (603) 458-6087**

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, religion), 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 CART Title VI Coordinator. Under these circumstances, the complainant will be interviewed, and the 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.) When a formal complaint is received relating to services funded with FTA Section 5310 funding made available to CART by the New Hampshire Department of Transportation (NHDOT), CART will notify NHDOT within five business days of receiving the complaint.
- 5.) 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.

- 6.) Within 15 business days from receipt of a complete complaint, CART 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 CART's jurisdiction, while informing the parties that their full cooperation will be required in gathering additional information and assisting the investigator.
- 7.) When CART 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.
- 8.) 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.
- 9.) 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.
- 10.) If the Complainant is dissatisfied with CART'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., Room #10215, S-30
Washington D.C. 20590**

**(202) 366-4648
(202) 366-5992
TTY Access: (202) 366-9696**



Procedimiento de Denuncia de Derechos Civiles e Investigación

Estos procedimientos cubren todas las quejas presentadas bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 por supuesta discriminación en cualquier programa o actividad administrada por la Alianza Cooperativa Regional Transporte (CART).

Estos procedimientos no niegan el derecho del demandante a presentar quejas formales con otras agencias estatales o federales o a buscar un abogado privado para las quejas alegando discriminación. Se hará todo lo posible para obtener una resolución temprana de las quejas al nivel más bajo posible. La opción de reuniones de mediación informal entre las partes afectadas y CART puede ser utilizada para la resolución. Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea que han sido sujetos a discriminación prohibida bajo el Título VI, la Ley de Americanos con Discapacidades y los estatutos relacionados pueden presentar una queja por escrito a la siguiente dirección:

**Title VI Coordinator
Cooperative Alliance for Regional Transportation
33 Geremonty Drive
Salem, NH 03079
Telefono: (603) 458-6087**

Se tomarán las siguientes medidas para resolver las quejas del Título VI:

- 1) Una queja formal debe ser archivada dentro de 180 días de la presunta ocurrencia. Las quejas deben ser por escrito y firmadas por el individuo o su representante, e incluirán el nombre, dirección y número de teléfono del demandante; Nombre del presunto funcionario discriminatorio, base de la queja (raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad, religión) y fecha del presunto (s) acto (s). Todas las quejas deberán acompañar una declaración en la que se detallen los hechos y circunstancias de la supuesta discriminación.
- 2) En el caso en que un denunciante no pueda o no pueda proporcionar una declaración por escrito, se podrá presentar una queja verbal de discriminación al Coordinador del Título VI del CART. En estas circunstancias, el demandante será entrevistado y el Coordinador del Título VI ayudará al Demandante a convertir las alegaciones verbales por escrito.
- 3) Cuando se reciba una queja, el Coordinador del Título VI proporcionará reconocimiento escrito al Reclamante, dentro de los diez (10) días por correo certificado.
- 4) Cuando se reciba una queja formal relacionada con los servicios financiados con el financiamiento de la Sección 5310 del TLC puesto a disposición de CART por el Departamento de Transporte de New Hampshire (NHDOT), CART notificará a NHDOT dentro de los cinco días hábiles de recibir la queja.

- 5) Si una queja se considera incompleta, se solicitará información adicional, y se proporcionará al reclamante 60 días hábiles para presentar la información requerida. El no hacerlo puede ser considerado una buena causa para la determinación de ningún mérito investigativo.
- 6) En un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de una queja completa, CART determinará su jurisdicción en perseguir el asunto y si la queja tiene mérito suficiente para justificar una investigación. Dentro de los cinco (5) días de esta decisión, el Director Ejecutivo o su designado autorizado notificará al Demandante y al Demandado, por correo certificado, informándoles de la disposición.
 - a. Si la decisión no es investigar la denuncia, la notificación especificará específicamente el motivo de la decisión.
 - b. Si se quiere investigar la denuncia, la notificación indicará los motivos de la jurisdicción del CART, informando a las partes de que se requerirá su plena cooperación para recabar información adicional y ayudar al investigador.
- 7) Cuando el CART no tenga jurisdicción suficiente, el Director Ejecutivo o su designado autorizado remitirá la queja al organismo estatal o federal competente que tenga dicha jurisdicción.
- 8) Si la queja tiene mérito de investigación, el Director Ejecutivo o su designado autorizado asignará un investigador. Se llevará a cabo una investigación completa y se presentará un informe de investigación al Director Ejecutivo dentro de los 60 días siguientes a la recepción de la queja. El informe incluirá una descripción narrativa del incidente, resúmenes de todas las personas entrevistadas y una conclusión con recomendaciones y medidas conciliatorias cuando sea apropiado. Si la investigación se retrasa por cualquier motivo, el investigador notificará a las autoridades competentes y se solicitará una prórroga.
- 9) El Director Ejecutivo o su representante autorizado expedirá cartas de hallazgo al Demandante y al Demandado dentro de los 90 días siguientes a la recepción de la queja.
- 10) Si el Demandante no está satisfecho con la resolución de la queja por parte de CART, tiene derecho a presentar una queja con:

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

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