

## **Complaint Procedures and Form**

A Title VI complaint may be filed by any individual or individuals who allege that he or she has been subjected to discrimination or adverse impact under any FTA funded program or activity based on race, color, or national origin. The Pelham Senior Center has adopted Title VI complaint procedures for investigating and tracking complaints. A formal, signed, written Title VI complaint form must be filed within 180 days of the date of the alleged act of discrimination. A copy of the complaint form is included in Appendix B. The complaint procedures and complaint form are also posted on the Pelham Senior Center's website\*. Completed forms should be submitted to:

Barbara Roberts  
Director  
Pelham Senior Center  
50 Racquet Club Parkway  
Pelham, Alabama 35124  
(205) 620-6419  
(205) 620-6469  
broberts@pelhamonline.com

Once the complaint is received, the Pelham Senior Center will review it to determine who has jurisdiction. The complainant will receive an acknowledgement letter informing her/him whether the complaint will be investigated by the Pelham Senior Center's office. The Pelham Senior Center will only process complaint forms that are complete.

In a situation where the complainant is unable or incapable of providing a written complaint, a verbal complaint of discrimination may be made to the Pelham Senior Center. Under these circumstances, the complainant will be interviewed and the Pelham Senior Center will assist the complainant in converting the verbal allegations to a formal written complaint.

The Pelham Senior Center has 15 business days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, the Pelham Senior Center may contact the complainant. The complainant has 15 business days from the date of this 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 15 business days, the Pelham Senior Center can administratively close the case. A case can also be administratively closed if the complainant no longer wishes to pursue the 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. An LOF summarizes the allegations and the interviews regarding the alleged incident and explains whether any disciplinary action, additional training of the accused staff member, or other action will occur. If the complainant wishes to appeal the

decision, she/he has 15 days after the date of the closure letter or the LOF to do so.

If the complainant is not satisfied with actions taken locally or if they demand further action, the complaint will be referred to Mr. Joe Nix, Alabama Department of Transportation, Modal Programs Bureau, 1100 John Overton Drive, Montgomery, Alabama 36110.

A person may also file a complaint directly with the Federal Transit Administration at FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

\*If information is needed in another language, complainant can contact (205) 620-6419.

\*If provider meets the safe harbor threshold: At a minimum, the statement "If information is needed in another language, then contact (205) 620-6419" should be stated in English and in any other language(s) spoken by LEP populations that meet the Safe Harbor threshold.

Los procedimientos de queja y forma puede presentar una queja de título VI cualquier individuo o individuos que alegan que él o ella ha sido objeto de discriminación o efectos adversos con cualquier TLC financian programa o actividad basada en raza, color u origen nacional. El Pelham Senior Center ha adoptado procedimientos de quejas título VI para investigación y seguimiento de denuncias. Un formulario de queja formal, firmado, escrito título VI debe ser presentado dentro de los 180 días de la fecha del presunto acto de discriminación. Una copia del formulario de queja está incluida en el Apéndice B. Los procedimientos de queja y formulario de queja también se publican en el Pelham Senior Center sitio Web \*. Formularios cumplimentados deben enviarse a:

Barbara Roberts  
Director  
Pelham Senior Center  
50 Racquet Club Parkway  
Pelham, Alabama 35124  
(205) 620-6419  
(205) 620-6469 [broberts@pelhamonline.com](mailto:broberts@pelhamonline.com)

Una vez que la denuncia es recibida, el Pelham Senior Center revisaremos para determinar quién tiene jurisdicción. El querellante recibirán una carta de reconocimiento le informa si la queja será investigada por la oficina del centro Pelham Senior. El Pelham Senior Center será sólo formularios de queja de proceso completos. En una situación donde el querellante es incapaz o incapaces de proporcionar una queja por escrito, puede hacerse una queja verbal de discriminación para el Pelham Senior Center. En estas circunstancias, será entrevistado el querellante y el Pelham Senior Center asistirá al demandante en la conversión de los alegatos verbales de una queja formal por escrito. El Pelham Senior Center tiene 15 días hábiles para investigar la denuncia. Si necesita más información para resolver el caso, el Pelham Senior Centro administrativo puede cerrar el caso. Un caso también puede ser cerrado

administrativamente si el demandante ya no desea seguir el caso. Después de que el investigador comentarios sobre la queja, él/ella emitirá uno de dos cartas al demandante: una carta de cierre o una carta de encontrar (LOF). Una carta de cierre resume las acusaciones y afirma que no hubo una violación del título VI y que el caso será cerrado. Un LOF resume las denuncias y las entrevistas sobre el presunto incidente y explica si cualquier acción disciplinaria, entrenamiento adicional de la funcionaria acusada, u otra acción ocurrirá. Si el demandante desea apelar la decisión, él/ella tiene 15 días después de la fecha de la carta de cierre o el LOF para hacerlo

. Si el demandante no está satisfecho con las medidas adoptadas localmente o si piden más acción, la queja será referida al Sr. Joe Nix, Alabama Department of Transportation, oficina de programas de Modal, 1100 John Overton Drive, Montgomery, Alabama 36110.

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de tránsito en FTA oficina de derechos civiles, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590. \* Si necesita información en otro idioma, querellante puede contactar al (205) 620-6419.