

Section 5: Title VI Complaint Procedure

SPARTAN Transportation/South Plains Community Action Association, Inc.'s Title VI Complaint Procedure is made available in the following locations: *(check all that apply)*

- ☒ Agency website: www.spartanpublictransit.com or www.spcaa.org
- ☐ Public office
- ☒ Reception areas
- ☐ Meeting rooms
- ☒ Available in appropriate languages for LEP populations, meeting the Safe Harbor Threshold
- ☐ Other: _____

Please note that this information is posted in English and Spanish.

Title VI Complaint Procedure

Any person who believes they have been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by the **SPARTAN Transportation/South Plains Community Action Association, Inc.** may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form. Complaint forms can be found at: www.spartanpublictransit.com, or requested at: 1105 W. Hwy 114, Levelland TX 79336.

SPARTAN Transportation/South Plains Community Action Association, Inc. investigates complaints received no more than 180 days after the alleged incident. The **SPARTAN Transportation/South Plains Community Action Association, Inc.** will process complaints that are complete.

Once the complaint is received, **SPARTAN Transportation/South Plains Community Action Association, Inc.** will review it to determine if our office has jurisdiction. (A copy of each Title VI complaint received will be forwarded to TxDOT Public Transportation Coordinator within ten [10] calendar days of receipt.) The complainant will receive an acknowledgement letter informing them whether the complaint will be investigated by our office.

SPARTAN Transportation/South Plains Community Action Association, Inc. will investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, **SPARTAN Transportation/South Plains Community Action Association, Inc.** may contact the complainant.

If the investigator is not contacted by the complainant or does not receive the additional information within 10 business days, **SPARTAN Transportation/South Plains Community Action Association, Inc.** can administratively close the case. A case can be administratively closed also if the complainant no longer wishes to pursue their case.

After the investigator reviews the complaint, they 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 letter of finding (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.

The complainant may appeal the decision within 10 business days after the date of the closure letter or the LOF.

Complainants may also file a complaint directly with the: Texas Department of Transportation, Attn: TxDOT-PTN, 125 E. 11th Street, Austin, TX 78701-2483, *or* Federal Transit Administration, Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC, 20590.

If information is needed in another language, contact 1-800-462-8747
Si necesita información en otra idioma, contacta 1-800-462-8747

Please note that this information is posted in English and Spanish.

Política de Quejas y Reclamos

SPARTAN atiende a una gran diversidad de personas de diferentes edades (niños, adolescentes, adultos y ancianos), desafíos físicos, situación económica y financiera y orígenes étnicos.

SPARTAN se asegurará de que ninguna persona será excluida de la participación o negada los beneficios de, o de cualquier otra forma, ser discriminada bajo cualquier programa o actividad emprendida por SPARTAN, únicamente por su raza, color, religión, sexo, edad, discapacidad o cualquier otra característica protegida por la ley. SPARTAN asegura el pleno cumplimiento del Título VI de las Leyes de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987, la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) y los estatutos y reglamentos relacionados en todos los programas y actividades.

Es nuestra intención proporcionar servicios corteses y profesionales al público en general. Si una persona tiene una queja, puede seguir los procedimientos de queja.

Procedimientos de quejas y reclamaciones

Como recipiente de los fondos de Transporte Médico y Transporte Público, administrado por el Departamento de Transporte de Texas, SPARTAN por la presente certifica que cumplirá con las pautas de elegibilidad y las prioridades de servicio, según lo estipulado y establecido en los Contratos de la Agencia.

Cualquier persona que crea que se le han negado los beneficios de, excluido de la participación en, o sometido a la discriminación por motivos de raza, color, origen nacional o discapacidad por SPARTAN tiene derecho a presentar una queja formal. Para obtener más información sobre los Derechos Civiles del Título VI o para solicitar un Formulario de Queja de Título VI, llame al 1-800-462-8747 o visite www.spartanpublictransit.com . En caso de una queja de transporte público, el reclamante debe ponerse en contacto con la oficina administrativa al (806) 894-3800 o 1 (800) 462-8747 o por correo a P.O. Box 610, Levelland, TX 79336. Al recibir la queja, el representante de SPARTAN solicitará el detalle por escrito de la queja o tomará una declaración oral del demandante. La queja debe incluir detalles sobre la situación: I.E. fecha, hora, conductor, problema, etc. Todas las quejas o declaraciones deben ser

firmadas o si por teléfono el demandante real debe ser la persona que llama. Las quejas recibidas por teléfono serán investigadas y resueltas. No se requerirá una respuesta por escrito si el reclamante está satisfecho con la resolución. El Director será notificado al recibir todas las quejas, y el Supervisor de Tránsito o un miembro del personal asignado conducirán una investigación sobre las quejas por escrito. Una vez finalizada la investigación, se emitirá una decisión sobre la queja y se enviará una respuesta por escrito al reclamante a más tardar diez días después de recibir la queja. Una copia de la queja y las medidas adoptadas se enviarán a las oficinas de la fuente de financiamiento según se requiera, y se mantendrá una copia en la Oficina Administrativa de SPARTAN. En caso de que el demandante no esté satisfecho con la decisión y las medidas adoptadas por el Supervisor de tránsito, el reclamante debe notificar al Director General por escrito en esta dirección.

Brian Baker, Director
SPARTAN Public Transit
P.O. Box 610, Levelland Texas 79336
1-800-462-8747

El Director revisará toda la información relacionada con la queja y tendrá la discreción de formar un panel imparcial de revisores para ayudarlo, compuesto por: miembros del Consejo del Distrito de Tránsito o representantes del servicio social público y privado. Tras una revisión de la queja, el Director informará al reclamante de las conclusiones del grupo de revisión o de su decisión y de las medidas adoptadas en relación con la denuncia. Se emitirá una decisión sobre la queja y se enviará una respuesta por escrito a la denuncia a más tardar diez días después de que el Director reciba la queja.

Información adicional sobre quejas

Denuncias del Título VI:

Por favor vea los formularios de reclamación del Título VI y el Proceso de Quejas en el Plan de Título VI bajo la Pestaña de Políticas en www.spartanpublictransit.com .

Transporte Médico bajo HHSC:

Los clientes deben comunicarse con HHSC al 1-877-633-8747, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

If information is needed in another language, contact 1-800-462-8747

Si necesita información en otra idioma, contacta 1-800-462-8747