

## Title VI Complaint Procedures and Form

This document outlines the Title VI complaint procedures for any person who believes they have been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by ECCTA. It does not deny the complainant the right to file formal complaints with the California Department of Transportation, the Secretary of the U.S. Department of Transportation, Equal Employment Opportunity Commission (EEOC), Federal Highway Administration (FHWA), Federal Transit Administration (FTA), or to seek private counsel for complaints alleging discrimination, intimidation, or retaliation of any kind that is prohibited by law.

Title VI of the Civil Rights Act of 1964 requires that no person in the United States shall, on the grounds of race, color or national origin, be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under any program or activity receiving federal financial assistance.

1. Any person who believes that they have been subjected to discrimination based on race, color, or national origin may file a Title VI complaint. Federal and State law requires complaints be filed within one-hundred eighty (180) calendar days of the last alleged incident.

Complainants have the right to complain directly to the appropriate federal agency, however they must do so within one-hundred eighty (180) calendar days of the last alleged incident. A person may file a complaint directly with the Federal Transit Administration:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights  
Attention: Complaint Team, East Building, 5<sup>th</sup> Floor-TCR  
1200 New Jersey Avenue SE  
Washington, DC 20590

2. To file a written complaint with ECCTA, the complainant may download the Title VI Complaint Form from ECCTA's website ([www.TriDeltaTransit.com](http://www.TriDeltaTransit.com)) or request the Title VI Complaint Form from ECCTA's Customer Service Department or Civil Rights Officer by calling 925-754-6622. The complainant may also submit a written statement that contains all of the information identified in Section 3 (a) through (g).
3. The complaint will include the following information:
  - a. Name, address, and telephone number of the complainant.
  - b. The basis of the complaint i.e., race, color, or national origin.
  - c. The date or dates on which the alleged discriminatory event or events occurred.
  - d. The nature of the incident that led the complainant to feel discrimination was a factor.
  - e. Names, addresses, and telephone numbers of persons who may have knowledge of the event.

- f. Other agencies or courts where complaint may have been filed and a contact name.
- g. Complainant's signature and date.

If the complainant is unable to write a complaint, ECCTA staff will assist the complainant. If requested by complainant, ECCTA staff will provide a language or sign interpreter.

The complaint may be sent or faxed to the following address:

Eastern Contra Costa Transit Authority  
Civil Rights Officer  
801 Wilbur Avenue  
Antioch, CA 94509  
(925) 754-6622  
(925) 757-2530 (fax)

Or emailed to [CivilRights@eccta.org](mailto:CivilRights@eccta.org)

- 4. An investigation will begin within fifteen (15) working days of receipt of the written complaint.
- 5. The complainant may be contacted if more information is needed to investigate the complaint. If the complainant fails to provide the requested information within (10) business days, the case will be closed.
- 6. The investigation will be complete within ninety (90) days of receipt of the written complaint. An investigation report will be prepared by the investigator. The report shall include a summary description of the incident and findings.
- 7. One of two letters will be issued to the complainant: a closure letter or a Letter of Finding. A closure letter summarizes the allegations and states there was not a Title VI violation and that the case will be closed. A Letter of Finding summarizes the allegations and provides explanation of corrective action taken. Parties will have five (5) business days from the date of the outcome letter to appeal.
- 8. To submit an appeal, the appeal should be submitted in writing stating the reason(s) for the appeal. The written appeal is to be submitted to:  
Eastern Contra Costa Transit Authority  
Chief Executive Officer  
801 Wilbur Avenue  
Antioch, CA 94509

ECCTA's Chief Executive Officer (CEO), or designee, shall promptly consider the appeal. Consideration of the appeal will be based on the written appeal and accompanying documentation and with the discretion of the CEO or designee, may include a meeting with the appealing party. ECCTA's CEO or designee shall within a reasonable time frame, but not to exceed sixty (60) calendar days from receipt of the appeal by ECCTA, issue a written decision to

the appealing party. The decision shall include an explanation of the reasons for the decision and any facts that were considered in rendering the decision. The decision by the CEO or designee shall constitute the final administrative determination by ECCTA.

**Eastern Contra Costa Transit Authority  
Title VI Complaint Form**

Title VI of the Civil Rights Act of 1946 states, "No person in the United States shall, on the ground of race, color or national origin, be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under any program or activity receiving federal financial assistance."

Please provide the following information in order to process your complaint. Assistance is available upon request. Complete this form and mail or deliver to:

Eastern Contra Costa Transit Authority  
Civil Rights Officer  
801 Wilbur Avenue  
Antioch, CA 94509

Alternatively, it can be faxed to (925) 757-2530 or emailed to [CivilRights@eccta.org](mailto:CivilRights@eccta.org).

Complainant's Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ Zip Code: \_\_\_\_\_

Telephone Number (Home): \_\_\_\_\_ (Business): \_\_\_\_\_

Person discriminated against (if other than complainant):

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ Zip Code: \_\_\_\_\_

Which of the following best describes the reason you believe the discrimination took place?  
(Check all that apply):

- Race
- Color
- National Origin

What date did the alleged discrimination take place? \_\_\_\_\_

Describe the alleged discrimination in as much detail as possible. Explain 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. Please include the route number and direction of travel, the time the incident occurred, and the bus number, if applicable. For additional space, attach additional sheets of paper or use the back of this form.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Eastern Contra Costa Transit Authority  
Title VI Complaint Form (Continued)**

Did you file this complaint with another federal, state, or local agency; or with a federal or state court?  
(Check appropriate space) \_\_\_\_\_ Yes \_\_\_\_\_ No

If the answer is yes, check each agency that your complaint was filed with:

Federal Agency \_\_\_\_\_ Federal Court \_\_\_\_\_ State Agency \_\_\_\_\_

State Court \_\_\_\_\_ Local Agency \_\_\_\_\_ Other \_\_\_\_\_

Provide the contact person information for the agency (or agencies) you filed the complaint with:

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ State: \_\_\_\_\_ Zip Code: \_\_\_\_\_

Telephone Number: \_\_\_\_\_

Date Filed: \_\_\_\_\_

Sign the complaint in the space below. Attach any documents you believe support your complaint.

\_\_\_\_\_

(Signature)

\_\_\_\_\_

(Date)

## Título VI Procedimiento de Quejas y Formulario

Este documento describe el procedimiento de queja Título VI para cualquier persona que cree ser víctima de discriminación personal en base a su raza, color, origen de nacionalidad por parte de ECCTA. No niega el derecho al demandante de entablar una queja formal con las siguientes dependencias del gobierno:

California Department of Transportation (Departamento de Transporte de California), Secretary of the U.S. Department of Transportation (Secretaría del Departamento de Transporte de los E.U.), Equal Employment Opportunity Commission (Comisión de Oportunidad de Empleo Equitativo), Federal Highway Administration (Administración Federal de Carreteras), Federal Transit Administration (Administración Federal de Tránsito), ó buscar asesoramiento privado para quejas por motivo de discriminación, intimidación, ó por cualquier tipo de represalia prohibida por la ley.

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 requiere que ninguna persona en los Estados Unidos no sea discriminada por motivos de raza, color, ni origen de nacionalidad, sea excluida de la participación en, le sean negados beneficios de, ó ser sujeto a discriminación en cualquier programa ó actividad que reciba asistencia financiera federal.

1. Cualquier persona que cree haber sido sujeta a discriminación por motivos de raza, color, ni origen de nacionalidad, puede entablar una demanda por escrito con ECCTA. La ley Federal y Estatal require que las quejas sean entabladas dentro de ciento ochenta (180) días hábiles desde el último incidente.

Los demandantes tienen el derecho de quejarse directamente con la agencia federal apropiada, sin embargo deberán hacerlo dentro de ciento ochenta (180) días hábiles subsecuentes al último incidente. La persona puede entablar su queja directamente con el Federal Transit Administration (Administración Federal de Transporte):  
Federal Transit Administration Office of Civil Rights  
Attention: Complaint Team, East Building, 5<sup>th</sup> Floor-TCR  
1200 New Jersey Avenue SE  
Washington, DC 20590

2. Para entablar una queja por escrito con ECCTA, el demandante puede descargar el formulario del Title VI Complaint Form (Formulario de Quejas Título VI) de la página de internet de ECCTA ([www.TriDeltaTransit.com](http://www.TriDeltaTransit.com)) también puede solicitar el formulario del Departamento de Servicio al Cliente, ó también llamando al Oficial de Derechos Civiles 925-754-6622. El demandante también puede enviar una declaración por escrito que contenga toda la información identificada en la Sección 3, del inciso (a-g).
3. La queda deberá incluir la siguiente información:
  - a. Nombre, dirección, y número telefónico del demandante.
  - b. La razón en la cual se basa la queja, por ejemplo: raza, color, ó origen de nacionalidad.
  - c. La fecha o fechas en las cuales ocurrió dicho evento ó eventos de discriminación.
  - d. El motivo del incidente por el cual llevó al demandante a creer que la discriminación fué

el factor de la queja.

- e. Nombres, direcciones, y números telefónicos de personas que podrían tener conocimiento del evento.
- f. Otras agencias ó tribunales donde se haya entablado la queja y el nombre del contacto.
- g. La firma del demandante y la fecha.

Si al demandante no le es posible presentar la queja por escrito, el personal de ECCTA le proveerá un intérprete del idioma, así como también un intérprete de lenguaje por señas.

La queja puede ser enviada o mandarla por fax a la siguiente dirección:

Eastern Contra Costa Transit Authority  
Oficial de Derechos Civiles  
801 Wilbur Avenue  
Antioch, CA 94509  
(925) 754-6622  
(925) 757-2530 (fax)  
Puede enviarla a: [CivilRights@eccta.org](mailto:CivilRights@eccta.org)

- 4. Se iniciará una investigación dentro de los quince (15) días hábiles a partir del día que se recibió la queja por escrito.
- 5. El demandante podría ser contactado si es necesaria más información con la investigación de la queja. Si el demandante no presenta la información requerida dentro de (10) días hábiles, el caso se dará por terminado.
- 6. La investigación será completada dentro de (90) días a partir de la fecha en que se recibió la demanda. El investigador preparará un reporte de la investigación. Dicho reporte incluirá una descripción resumida del incidente y los resultados.
- 7. Se emitirá una de dos cartas al demandante: una carta dando por terminado el asunto ó bien, una Carta con Los Resultados. La carta dando por concluida la investigación con un resumen de las acusaciones la cual afirma que no hubo violación del Título VI y que el caso se da por terminado. La Carta con Resultados incluye un resumen de los alegatos y provee explicación de la acción a tomar para corregir el problema. Ambas partes tienen (5) días hábiles a partir de la fecha de la decisión para hacer apelaciones.
- 8. Para someter su apelación, dicha apelación deberá ser presentada por escrito exponiendo la(s) razón(es) de la misma. La apelación por escrito deberá ser enviada a:  
Eastern Contra Costa Transit Authority  
La Directora Ejecutiva de ECCTA  
801 Wilbur Avenue  
Antioch, CA 94509

La Directora Ejecutiva de ECCTA, ó su designado, deberá considerar inmediatamente la apelación. Consideración a la apelación se basará en la apelación presentada por escrito y los documentos adjuntos y a discreción de la Directora Ejecutiva ó su designado, puede convocar

una junta con el demandante. La Directora Ejecutiva de ECCTA, ó su designado dentro de un tiempo razonable, pero que no exeda (60) dias hábiles de haber recibido la apelación por ECCTA, deberá expedir su decisión por escrito al demandante. La decision deberá incluir la explicación de las razones de la decision y a los hechos que fueron considerados para llegar a ésta decision. La decision tomada por la Directora Ejecutiva de ECCTA, ó su designado deberán constituir la determinación administrative final por parte de ECCTA.



**Eastern Contra Costa Transit Authority**  
**Título VI Formulario de Queja**

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 declara “Ninguna persona en los Estados Unidos será discriminada en base a su raza, color, ó por su origen de nacionalidad, ni tampoco será excluida de la participación en, negarle los beneficios de, ó ser sujeto a discriminación bajo ningún programa ó actividad que reciba asistencia federal financiera.”

Favor de proveer la siguiente información a fin de procesar su queja. Hay asistencia disponible si lo requiere. Complete éste formulario y envíelo ó entrégelo personalmente en la oficina de:

Eastern Contra Costa Transit Authority  
Oficial de Derechos Civiles  
801 Wilbur Avenue  
Antioch, CA 94509

También tiene la alternativa de mandarlo for Fax (925) 757-2530 o bién, por correo electrónico a [CivilRights@eccta.org](mailto:CivilRights@eccta.org).

Nombre del Demandante: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Zona Postal: \_\_\_\_\_

Número Telefónico (Casa): \_\_\_\_\_ Trabajo: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona discriminada (si es diferente del demandante):

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Zona Postal: \_\_\_\_\_

De la lista siguiente, cual de ellas describe mejor la razón por la que usted cree que fué discriminado?  
(Marque todas las que apliquen):

\_\_\_\_\_ Raza

\_\_\_\_\_ Color

\_\_\_\_\_ Origen de Nacionalidad

En que fecha ocurrió dicha discriminación? \_\_\_\_\_

**Eastern Contra Costa Transit Authority**  
**Título VI Formulario de Queja Continúo**

Describa la presunta discriminación con el mayor detalle posible. Explique que pasó y porque cree usted que hubo discriminación en su contra. Describa todas las personas que estuvieron involucradas. Incluya el nombre y la información para comunicarse con la persona(s) quién discriminó en contra suyo (si sabe) así como también los nombres y la información para ponerse en contacto con testigos. Favor de incluir el número de ruta y hacia donde se dirigia, la hora en que ocurrió el incidente, y el número del autobús, si es que aplica. Si necesita espacio adicional, adjunte hojas de papel adicionales ó también puede usar el reverso de ésta hoja.

---

---

---

---

---

Presentó usted ésta queja ante otra agencia federal, estatal, ó local; ó ante alguna corte federal ó estatal? (Marque el espacio correspondiente) \_\_\_\_\_ Si \_\_\_\_\_ No

Si la respuesta es afirmativa, marque cada agencia con la cual usted presentó su queja:

Agencia Federal \_\_\_\_\_ Corte Federal \_\_\_\_\_ Agencia Estatal \_\_\_\_\_  
Corte Estatal \_\_\_\_\_ Agencia Local \_\_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_

Favor de proveer información de la persona de la agencia (ó agencias) donde presentó su queja:

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_ Zona Postal \_\_\_\_\_

Número Telefónico: \_\_\_\_\_

Fecha de la Denuncia: \_\_\_\_\_

Firme la denuncia en el espacio de abajo. Adjute cualquier documento que usted considere importante para su queja.

\_\_\_\_\_

(Firma)

\_\_\_\_\_

(Fecha)