

## TITLE VI COMPLAINT PROCEDURES

As a recipient of federal dollars, Southland Integrated Services, Inc. (SOUTHLAND) is required to comply with the Title VI of the Civil Rights Act of 1964 and ensure that services and benefits are provided on a non-discriminatory basis. SOUTHLAND has in place a Title VI Complaint Procedure, which outlines a process for local disposition of Title VI complaints and is consistent with guidelines found in the Federal Transit Administration (FTA) Circular 4702.1B, dated October 1, 2012. The following steps below outlines the complaint procedure:

1. *Submission of Complaint:* Any person, who believes she or he has been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by SOUTHLAND, may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form to the Program Director. Such complaint must be filed within 180 days after the date alleged incident. SOUTHLAND will only process complaints that are complete.
  - a. Title VI Complaint Form can be obtained online from our website at [www.southlandintegrated.org](http://www.southlandintegrated.org)
2. *Investigation:* Once the completed complaint is received, the Operations Manager will review to determine if our office has jurisdiction. The Complainant will receive an acknowledgement letter informing her/him whether the complaint will be investigated by our office. SOUTHLAND has 90 days to investigate the complaint.
  - a. If more information is needed to resolve the case, the agency may contact the Complainant.
  - b. The Complainant has 10 business days from the date of the 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 10 business days, SOUTHLAND can administratively close the case.
  - c. A case can be administratively closed also if the Complainant no longer wishes to pursue their case.
3. *Determination:* After the investigator reviews the complaint, she/he will issue one or 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 staff member or other action will occur.
4. *Appeal:* If the Complainant wishes to appeal the decision, he/she has 10 business days after the date of the letter or the LOF to do so.
5. *Submission of Complaint to FTA:* Complaints may also be filed directly with the FTA at FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington DC 20590.

## THỦ TỤC KHIẾU NẠI THEO TIÊU ĐỀ VI

Là cơ quan tiếp nhận tài trợ của liên bang, Cơ Quan Dịch Vụ Southland (SOUTHLAND) được yêu cầu tuân thủ theo Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964 nhằm đảm bảo rằng các dịch vụ và lợi ích được cung cấp dựa trên cơ sở không phân biệt đối xử. SOUTHLAND có thủ tục khiếu nại theo Tiêu Đề VI, trong đó vạch ra quy trình khiếu nại theo Tiêu Đề VI và phù hợp với hướng dẫn tìm thấy trong Thông Tư 4702.1B của Cơ Quan Vận Chuyển Liên Bang (FTA) ngày 1 tháng 10 năm 2012. Các bước sau đây phác thảo quy trình khiếu nại:

- Nộp đơn khiếu nại:* Bất cứ ai tin rằng mình đã bị phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, hoặc nguồn gốc quốc gia bởi SOUTHLAND, có thể gửi đơn khiếu nại theo Tiêu Đề VI bằng việc hoàn tất và gửi Mẫu Than Phiền Theo Tiêu Đề VI của cơ quan đến Giám Đốc Chương Trình. Những khiếu nại này phải được gửi đi trong vòng 180 ngày kể từ ngày sự việc được cáo buộc. SOUTHLAND sẽ chỉ giải quyết các khiếu nại đầy đủ.
  - Mẫu Than Phiền Theo Tiêu Đề VI có thể lấy từ trang mạng tại [www.southlandintegrated.org](http://www.southlandintegrated.org)
- Điều tra:* Sau khi nhận được đơn khiếu nại, Giám Đốc Chương Trình sẽ xem xét để xem cơ quan này có đủ thẩm quyền hay không. Người Khiếu Nại sẽ nhận được một thư xác nhận đến cô/anh ta cho dù các khiếu nại có được điều tra bởi cơ quan của chúng tôi hay không. SOUTHLAND có 90 ngày để điều tra các khiếu nại.
  - Nếu cần thêm thông tin để giải quyết cho trường hợp khiếu nại, cơ quan chúng tôi có thể liên lạc với Người Khiếu Nại.
  - Người Khiếu Nại có 10 ngày theo ngày làm việc kể từ ngày nhận được thư để gửi thông tin yêu cầu đến người điều tra trường hợp này. Nếu người điều tra không liên lạc được với Người Khiếu Nại hoặc không nhận được thông tin bổ sung trong vòng 10 ngày theo ngày làm việc, SOUTHLAND có thể chính thức đóng hồ sơ.
  - Một hồ sơ được xem là chính thức đóng lại nếu người khiếu nại không còn muốn theo đuổi trường hợp của họ.
- Xác định:* Sau khi người điều tra xem xét sự khiếu nại, cô ấy/ông ấy sẽ gửi một hoặc hai lá thư đến Người Khiếu Nại: thư đóng lại hồ sơ hoặc thư tìm kiếm (LOF). Thư đóng lại hồ sơ tóm tắt những cáo buộc và nói rằng không có sự vi phạm Tiêu Đề VI và hồ sơ sẽ được đóng lại. Thư tìm kiếm LOF tóm tắt những cáo buộc và các cuộc phỏng vấn liên quan đến sự cáo buộc và giải thích cho dù bất cứ biện pháp kỷ luật, sự huấn luyện thêm cho nhân viên, hoặc những hành động khác có xảy ra hay không.
- Khiếu nại:* Nếu Người Khiếu Nại muốn khiếu nại về quyết định này, cô ấy/ông ấy có 10 ngày để khiếu nại theo ngày làm việc sau ngày nhận được thư đóng lại hồ sơ hoặc thư tìm kiếm LOF.
- Nộp đơn khiếu nại tới FTA:* Đơn khiếu nại có thể được gửi trực tiếp đến FTA tại FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington DC 20590.