

Discrimination Complaint Form (English)

Below is our Discrimination Complaint form to be completed by any program participant who believes they have a discrimination complaint that was not resolved by the program. The complaint form is available from the program's Transportation Administrator. Both verbal and written request to receive information and forms to issue a complaint will be honored by program staff and volunteer drivers. The form and instructions for the complaint are listed below:

Instructions: If you believe Renewing Life has engaged in discrimination against one or more persons relating to its Senior Transportation Service and you have already attempted to informally resolve your complaint with Renewing Life without success, please fill out this form completely, in black ink or type-written form. Sign and return to the address below. Alternative means of filing complaints, such as personal interviews or a tape recording of the complaint, will be made available for persons with disabilities upon request to SANDAG.

SANDAG materials can be made available in alternative languages. To make a request, call (619) 699-1900.

Los materiales de SANDAG están disponibles en otros idiomas. Para hacer una solicitud, llame al (619) 699-1900.

Complainant: _____

Address: _____

City: _____ State: _____ Zip Code: _____

Telephone: Home: _____ Business: _____

When did the discrimination occur? Date: _____

Describe the acts of discrimination providing the name(s) where possible of the individuals who were responsible for the discriminatory acts (attach additional pages if necessary):

Return to:
Title VI Coordinator
SANDAG
401 B Street, Suite 800
San Diego, CA 92101
Phone: 619-699-1900; Fax: 619-699-1995; TTY 619-699-1904

Discrimination Complaint Procedures

The procedures to follow to issue a discrimination complaint are listed below in a very detailed process provided by SANDAG to Renewing Life. As a complainant please use this process. If you need assistance in completing the forms, please request assistance from the Renewing Life Transportation Administrator who will contact a third-party administrative support, the Community Development Group. The Community Development Group will provide you assistance on following the process.

The procedures for a discrimination complaint are the following:

Discrimination Complaint Procedures

1. Applicability. The following complaint procedures are applicable to all persons who believe that they have been subject to discrimination by Renewing Life related to its Senior Mini Grant Program or 5310 Federal transportation program that is funded in whole or in part by SANDAG. In general, it is designed to address disputes, including but not limited to the following:
 - 1.1 Disagreements regarding a requested service, accommodation, or modification of a Renewing Life practice or requirement.
 - 1.2 Inaccessibility of a program, publication, or activity.
 - 1.3 Harassment or discrimination prohibited by California or federal law.
2. Preliminary Review Process. The following process must be completed prior to filing a Formal Complaint with SANDAG.
 - 2.1 Informal Resolution - Prior to submitting a formal complaint, the complaining party shall contact the Transportation Administrator for assistance in resolving the matter informally as soon as is practical, generally within 15 calendar days of the time from when the subject of the complaint occurred or the complaining party became aware of Renewing Life's alleged non-compliance with state or federal non-discrimination laws.

The Transportation Administrator can be reached at the address 1058 Camino Del Rey, Chula Vista, CA 91910 and by phone at 619-849-9922.

Renewing Life will notify SANDAG of the complaint within 72 hours of receiving the complaint and record the complaint and steps taken toward resolution. Renewing Life is responsible for informing the complaining party about Renewing Life's complaint procedure, including the opportunity to file a formal complaint with SANDAG and/or the Federal Transit Administration (FTA) as described below.
 - 2.2 Report of Results to SANDAG and Complaining Party – Renewing Life will email or mail SANDAG and the complaining party the results of the informal resolution process within 30 calendar days of receiving the complaint. If the complaining party is not

satisfied with Renewing Life's disposition of the matter, the complaining party may file a formal complaint with SANDAG following the procedure described below.

3. Formal Complaint. If the procedure for Preliminary Review and informal resolution by Renewing Life does not yield a successful resolution, then the complaining party may file a formal, written complaint with SANDAG in the manner described below. SANDAG materials can be made available in alternative languages. To make a request, call (619) 699-1900. Los materiales de SANDAG están disponibles en otros idiomas. Para hacer una solicitud, llame al (619) 699-1900.
 - 3.1 Complaints must be filed within ten (10) calendar days of the complaining party's receipt of notice of the end of the Preliminary Review process described above.
 - 3.2 Complaints must be in writing and must include an attached copy of any correspondence concerning the complaint with Renewing Life.
 - 3.3 Complaints must be filed with the SANDAG Title VI Compliance Officer at 401 B Street, Suite 800, San Diego, CA 92101; Fax number (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.
 - 3.4 Investigation – The SANDAG Title VI Compliance Officer will initiate an investigation, which may include interviewing, consulting with, and/or requesting a written response to the issues raised in the complaint from any individual the SANDAG Title VI Compliance Officer believes to have relevant information, including the ADA Compliance Officer, Renewing Life staff and members of the public. SANDAG may also hold an informal hearing.
 - 3.5 Review Panel – The SANDAG Title VI Compliance Officer will convene a review panel that will consist of the Title VI Compliance Officer, the ADA Compliance Officer if applicable, a member of the SANDAG management staff, the Chief Deputy Executive Director (or designee), and (depending on the issues) other personnel as may be appropriate. This panel will review the request, investigate, and attempt to resolve the issues within 30 calendar days of receipt by SANDAG of the complaint.
 - 3.6 Representation - The complaining party, and any party against whom the complaint is directed, have the right to have a representative.
 - 3.7 Findings and Notification - The SANDAG Title VI Compliance Officer and/or ADA Compliance Officer will prepare and provide the complaining party, and all other parties involved, a final report containing a summary of the investigation, written findings, and a proposed disposition. This report will be provided to the complaining party and Renewing Life within 45 calendar days of the filing of the formal complaint.
 - 3.8 Final Disposition - The disposition proposed by the review panel will be put into effect promptly. The complaining party or any party against whom the complaint or the proposed disposition is directed may appeal. The appeal to the Executive Director (as set forth below) will not suspend the implementation of the disposition proposed by the SANDAG review panel, except in those circumstances where the SANDAG Executive

Director decides that good cause exists making the suspension of implementation appropriate.

4. Appeal

- 4.1 Within 10 calendar days of the issuance of the final report, the complaining party may appeal to the SANDAG Executive Director.
 - 4.2 An appeal is taken by filing a written request for review by the SANDAG Executive Director.
 - 4.3 The written request for review must specify the particular substantive, and/or procedural basis for the appeal, and must be made on grounds other than general dissatisfaction with the proposed disposition. Furthermore, the appeal must be directed only to issues raised in the formal complaint was filed or to procedural errors in the conduct of the complaint procedure itself, and not to new issues.
 - 4.4 The review by the Executive Director or his or her designee normally shall be limited to the following considerations: Were the proper facts and criteria brought to bear on the decision? Were improper or extraneous facts or criteria brought to bear on the decision that substantially affected the decision to the detriment of the complaining party? Were there any procedural irregularities that substantially affected the outcome of the matter to the detriment of the complaining party? Given proper facts, criteria, and procedure, were the decision one that a person in the position of the decision-maker might reasonably have made?
 - 4.5 A copy of the Executive Director's written decision will be expected within 30 calendar days of the filing of the appeal and shall be sent to all parties involved and, if appropriate, to persons whose authority will be needed to carry out the disposition. The deadline may be extended by the Executive Director for good cause. The decision of the Executive Director on the appeal will be SANDAG's final decision.
- 5 File with the FTA. Any person who believes himself or herself or any specific class of persons to be subjected to discrimination prohibited by Title VI also may file a written complaint with the FTA. A complaint should be filed no later than 180 days after the date of the alleged discrimination, unless the time for filing is extended by FTA. Title VI complaints regarding federally funded programs at Renewing Life can be sent to the applicable funding agency below:

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

Formulario para procedimientos de reclamos por discriminación

1. Aplicabilidad. Los siguientes procedimientos de reclamos son pertinentes a todas las personas que consideren que han sido sujetas a discriminación por Renewing Life con relación a Senior Mini-Grant or federal 5310 program, que es financiado total o parcialmente por SANDAG. En general, está diseñado para tratar disputas, incluidas, entre otras, las siguientes:
 - 1.1 Desacuerdos en relación con un servicio solicitado, sitio o modificación de una práctica o requisito de Renewing Life.
 - 1.2 Falta de accesibilidad a un programa, publicación o actividad.
 - 1.3 Acoso o discriminación prohibidos según la ley de California o la ley federal.
2. Proceso de revisión preliminar. El siguiente proceso debe completarse antes de presentar un reclamo formal ante SANDAG.
 - 2.1 Resolución informal: antes de presentar un reclamo formal, la parte demandante deberá comunicarse con Transportation Administrator responsable por el cumplimiento del Título VI o reclamos por discriminación] para obtener asistencia en la resolución del asunto de manera informal tan pronto como sea práctico, por lo general, dentro de un plazo de quince (15) días calendario a partir de la fecha en que el asunto del reclamo ocurrió o la parte demandante tuvo conocimiento de la presunta falta de cumplimiento por parte de Renewing Life en relación con las leyes estatales o federales contra la discriminación.

Si desea obtener información en español por favor contacte a
Ernestina Archelita, 408-394-5937.

Renewing Life notificará a SANDAG sobre el reclamo dentro de un plazo de setenta y dos (72) horas a partir de su recepción y lo registrará junto con los pasos que se tomaron para su resolución. Renewing Life es responsable de informarle a la parte demandante sobre el procedimiento de reclamos de Renewing Life, incluida la oportunidad para presentar un reclamo formal ante SANDAG o la Administración Federal de Transporte Público (Federal Transit Administration, FTA) de la manera que se describe a continuación.
 - 2.2 Informe de los resultados a SANDAG y a la parte demandante: Renewing Life le enviará a SANDAG y a la parte demandante, a través de correo electrónico o correspondencia, los resultados del proceso de resolución informal dentro de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la recepción del reclamo. Si la parte demandante no está satisfecha con la disposición de Renewing Life con relación al asunto, la parte demandante podrá presentar un reclamo formal ante SANDAG según el procedimiento que se describe a continuación.
3. Reclamo formal. Si el procedimiento de revisión preliminar y resolución informal de Renewing Life no produce una resolución satisfactoria, la parte demandante podrá presentar un reclamo formal por escrito ante SANDAG de la manera que se describe a

continuación. Los materiales de SANDAG están disponibles en otros idiomas. Para hacer una solicitud, llame al (619) 699-1900.

- 3.1 Los reclamos deben presentarse dentro de un plazo de diez (10) días calendario a partir de la fecha en que la parte demandante reciba el aviso de finalización del proceso de revisión preliminar descrito anteriormente.
- 3.2 Los reclamos deben presentarse por escrito y deben incluir una copia de cualquier correspondencia con relación al reclamo a Renewing Life.
- 3.3 Los reclamos deben presentarse ante el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG en 401 B Street, Suite 800, San Diego, CA 92101; número de fax (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.
- 3.4 Investigación: el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG iniciará una investigación, que podrá incluir entrevistar, consultar o solicitar una respuesta por escrito sobre los temas que surgieron en el reclamo a cualquier individuo que el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG considere que tenga información relevante, incluido el Oficial de Cumplimiento de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA), personal de Renewing Life y miembros del público. SANDAG también podrá sostener una audiencia informal.
- 3.5 Panel de revisión: el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG convocará a un panel de revisión que estará compuesto por el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG, el Oficial de Cumplimiento de la ADA, si corresponde, un miembro del personal de administración de SANDAG, el Director Ejecutivo Adjunto (o su designado) y (dependiendo de los temas) cualquier otro personal, según sea necesario. Este panel revisará la solicitud, investigará e intentará resolver los temas dentro de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de que SANDAG reciba el reclamo.
- 3.6 Representación: la parte demandante y cualquier otra parte a quien esté dirigido el reclamo tendrán derecho a tener un representante.
- 3.7 Conclusiones y notificación: el Oficial de Cumplimiento del Título VI de SANDAG o el Oficial de Cumplimiento de la ADA preparará y le suministrará a la parte demandante, y a todas las otras partes involucradas, un informe final que contenga un resumen de la investigación, conclusiones por escrito y una disposición propuesta. Este informe se le suministrará a la parte demandante y a Renewing Life dentro de un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario a partir de la presentación del reclamo formal.
- 3.8 Disposición final: la disposición propuesta por el panel de revisión entrará en vigencia de inmediato. La parte demandante o cualquier otra parte a quien esté dirigido el reclamo o la disposición propuesta podrán apelar. La apelación ante el Director Ejecutivo (como se establece a continuación) no suspenderá la implementación de la disposición propuesta por el panel de revisión de SANDAG, excepto en aquellas circunstancias en las cuales el Director Ejecutivo de SANDAG decida que existe un motivo suficiente para que corresponda la suspensión de la implementación.

4. Apelación

- 4.1 Dentro de un plazo de diez (10) días calendario a partir de la emisión del informe final, la parte demandante podrá apelar ante el Director Ejecutivo de SANDAG.
 - 4.2 Para que se acepte una apelación, debe presentarse una solicitud de revisión por escrito ante el Director Ejecutivo de SANDAG.
 - 4.3 La solicitud de revisión por escrito debe especificar la base particular fundamental, procesal o ambas, de la apelación y debe efectuarse por motivos que no sean la insatisfacción general con la disposición propuesta. Además, la apelación debe estar dirigida solo a los temas planteados en el reclamo formal presentado o a los errores procesales en la gestión del procedimiento de reclamo, y no a temas nuevos.
 - 4.4 La revisión del Director Ejecutivo o su persona designada normalmente deberá limitarse a las siguientes consideraciones: ¿Influyeron los hechos y criterios correctos sobre la decisión? ¿Influyeron fundamentalmente hechos o criterios incorrectos o irrelevantes sobre la decisión en perjuicio de la parte demandante? ¿Hubo alguna irregularidad procesal que influyó fundamentalmente sobre el resultado de la cuestión en perjuicio de la parte demandante? Dados los hechos, los criterios y el procedimiento correcto, ¿fue esta la decisión que hubiese tomado razonablemente una persona responsable de tomar decisiones?
 - 4.5 Se espera una copia de la decisión por escrito del Director Ejecutivo dentro de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la presentación de la apelación, la cual se enviará a todas las partes involucradas y, si corresponde, a las personas cuya autoridad será necesaria para llevar a cabo la disposición. El Director Ejecutivo podrá extender el plazo por un motivo justificado. La decisión del Director Ejecutivo sobre la apelación será la decisión definitiva de SANDAG.
- 5 Presentación de un reclamo ante la FTA. Cualquier persona que considere que ella misma, o cualquier clase específica de personas esté sometida a la discriminación prohibida bajo el Título VI, también podrá presentar un reclamo por escrito ante la FTA. Un reclamo debe presentarse antes de los 180 días a partir de la fecha de la presunta discriminación, a menos que la FTA extienda el plazo de presentación. Los reclamos del Título VI con relación a programas con financiamiento federal en Renewing Life podrán enviarse a la agencia de financiamiento que corresponda a:

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