

Title VI Complaint Procedure

The **PermiaCare** Title VI Complaint Procedure is made available in the following locations: *(check all that apply)*

- Agency website: www.permiacare.org
- Hard copy at the PermiaCare Administrative Offices, 401 E. Illinois, Midland, Tx 79701
- Available in appropriate languages for LEP populations, meeting the Safe Harbor Threshold.

Any person who believes she or he has been discriminated against on the basis of race, color, or national origin by PermiaCare may file a Title VI complaint by completing and submitting the agency's Title VI Complaint Form. Complaint forms can be found at: www.permiacare.org, or requested at: 401 E. Illinois, Suite 301, Midland, Texas, 79701.

PermiaCare investigates complaints received no more than 180 days after the alleged incident. PermiaCare will process complaints that are complete.

Once the complaint is received, PermiaCare 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 her/him whether the complaint will be investigated by our office.

The **PermiaCare** has sixty (60) days to investigate the complaint. If more information is needed to resolve the case, PermiaCare may contact the complainant.

The complainant has ten (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 ten (10) business days, PermiaCare 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, she/he will issue one of two (2) 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.

If the complainant wishes to appeal the decision, she/he has ten (10) days after the date of the letter or the LOF to do so.

A person 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, then contact (800) 555-1212.
Se necesita informacion en otro idioma, llame al (800) 555-1212.

Título VI Procedimientos de Reclamación

El Título VI Procedimientos de Reclamación de **PermiaCare** está disponible en los siguientes lugares:

- [x] Sitio web de la Agencia en www.permiacare.org
- [x] Copia impresa en la oficina administrativa, 401 E. Illinois, Suite 301, Midland, Tx 79701
- [x] Disponible en los idiomas apropiados para las poblaciones LEP, cumpliendo con el Umbral de Puerto Seguro.

Cualquier persona que crea que ha sido discriminado/a por razón de raza, color o nacionalidad por parte de PermiaCare podrá realizar una reclamación en base al Título VI, cumplimentado y presentando el Formulario de Reclamación del Título VI. Los formularios de quejas se pueden encontrar en este document, en línea en www.pbmhmr.com, o puede solicitarse en PermiaCare, 401 E. Illinois, Suite 301, Midland, Texas, 79701.

Al recibir la queja, PermiaCare la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción sobre el asunto.

Una copia de cada reclamación de Título VI será enviada a TxDOT Coordinator de Transporte Público dentro de los diez (10) días naturales siguientes a su recepción. El reclamante recibirá una carta de reconocimiento le informa si la queja será investigada por nuestra oficina.

PermiaCare tiene sesenta (60) días para investigar las queja. Si se necesita más información para resolver el caso, PermiaCare puede contactar al reclamante.

El reclamante tiene diez (10) días naturales desde la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso..

Si el investigador no es contactado por el reclamante o no recibe la información adicional dentro de diez (10) días, la agencia puede cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede ser cerrado administrativamente si el reclamante ya no desea seguir su caso. Después de que el investigador revise la queja, enviará una carta. Las dos posibilidades son (1) una carta de cierre; o (2) una carta con las conclusiones (LOF).

- ✓ Una carta de clausura resume las alegaciones y establece o bien que no hubo ninguna violación del Título VI, o que faltaban datos suficientes para determinar si hubo o no una violación.
- ✓ Una carta con las conclusiones (LOF), resume las alegaciones y las entrevistas en relación al incidente acontecido, y explica si habrá una acción disciplinaria, una formación adicional para los miembros del personal, o si tendrá lugar alguna otra acción.

Si el reclamante desea apelar la decisión, tiene diez (10) días desde la fecha de la carta para hacerlo. Una persona también puede presentar una queja directamente con:

Texas Department of Transportation, Atención: TxDOT-PTN, 125 E. 11th Street, Austin, TX 78701-2483, o Federal Transit Administration, Office of Civil Rights, Atención: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE Washington, DC, 20590.

Se necesita información en otro idioma, llame al (800) 555-1212.
If information is needed in another language, then contact (800) 555-1212.