



RIO METRO
REGIONAL TRANSIT DISTRICT

Complaint Process

How to file a Complaint?

Please complete, sign and send the complaint form to Rio Metro's Customer Service at the address noted on the complaint form. Rio Metro encourages the use of certified mail through the U.S. Postal Service or equivalent delivery to ensure that all written correspondence can be easily tracked. The signed complaint form must be received within one hundred and eighty (180) days from the date of the alleged discrimination.

What happens to the complaint after it is submitted?

All written complaints alleging discrimination based on race, color, national origin or disability in a service provided by Rio Metro will be responded to in writing. Rio Metro will provide, to the maximum extent feasible, appropriate assistance to complainants, including assistance to those persons with disabilities, or to those who are limited in their ability to communicate in English.

A letter acknowledging the receipt of a complaint will be mailed within thirty (30) business days of receipt of the complaint. Concurrently, a preliminary investigation will be initiated which may include written interviews with the involved parties and a request for additional information from the complainant. Failure to provide the requested information may result in the administrative closure of the complaint and no further action will be required by Rio Metro.

How will the complainant be notified of the outcome of the complaint?

Rio Metro will make every effort to send a written response to the complainant as to the substantiality of the complaint within thirty (30) days after issuing acknowledgement of receipt of the complaint or the receipt of additional information, whichever is later. In the case where the complaint is substantiated, the written response will indicate what remedial efforts are being developed and implemented in order to mitigate disparate treatment. If the complaint is not substantiated, the complainant has the right to appeal the written response. Appeals in this instance must be submitted in writing and must include new information not previously considered in the original complaint. Contingent upon the specifics related to the complaint, appeal investigations may include further findings of fact, a hearing or other appropriate mechanisms, which will result in a final written determination rendered, if feasible, within one hundred eighty (180) days of receipt of the appeal request. The complainant also may file a complaint externally with the Federal Transit Administration of the U.S. Department of Transportation (<http://www.fta.dot.gov/civilrights>) within one hundred and eighty (180) days of the alleged discrimination.



CIVIL RIGHTS COMPLAINT FORM

Rio Metro is committed to ensuring that no person is excluded from participation in, denied the benefits of, or be subject to discrimination in the receipt of its services on the basis of race, color, national origin or disability. Any person who believes he or she has been subject to an unlawful discriminatory practice in the receipt of Rio Metro's services, as defined by Title VI of the Civil Rights Act of 1964 and the Americans with Disability Act (ADA) of 1990, may file a complaint. If you wish to file a complaint, please complete and mail this form to:

Customer Service
Rio Metro Regional Transit District
809 Copper Avenue NW
Albuquerque, NM 87102
ATTN: Elizabeth Carter

In addition to this form, on separate pages please describe your complaint. You should include specific details such as names, dates, times, route numbers, witnesses, and any other information that would assist the investigation of your allegations. More information about your transit civil rights may be found on Rio Metro's website at www.riometro.org.

Important: We cannot accept your complaint without a signature, so please sign on the last page of this form.

Section I

I believe that I have been (or someone else has been) discriminated against on the basis of:

- ☐ Race / Color / National Origin
- ☐ Disability
- ☐ Other (specify)

Section II

Name:

Street Address:

City: State:

Zip Code:

Telephone Number:

E-mail Address:

Accessible format requirements:

- ☐ Large Print
- ☐ Not Applicable
- ☐ Other (specify)

Section III

Are you filing this complaint on your own behalf?

- ☐ Yes
- ☐ No

If you answered "yes" to this question, skip to Section IV. If not, please provide the name and relationship of the person for whom you are filing this complaint:

Please explain why you have filed for a third party:

Please confirm that you have obtained the permission of the aggrieved party if you are filing on behalf of a third party:

- ☐ Yes
- ☐ No

Section IV

Have you previously filed a civil rights complaint with any of the following agencies?

- ☐ Federal Transit Administration
- ☐ Department of Transportation
- ☐ Department of Justice
- ☐ Other (specify)

If you have filed a civil rights complaint with any of the above agencies, please attach a copy of any response you have received about your previous complaint.

Have you filed a lawsuit regarding this complaint?

- ☐ Yes
- ☐ No

If yes, please attach any related materials.

Section V

Please sign here: _____

Date:



RIO METRO
REGIONAL TRANSIT DISTRICT

Proceso de Quejas

¿Cómo presentar una queja?

Por favor, llene, firme y envíe el formulario de queja a Servicio al Cliente de Rio Metro (vea el formulario para más detalles). Rio Metro anima el uso del correo certificado a través del Servicio Postal o la entrega equivalente para poder seguir toda la correspondencia fácilmente. El formulario de queja firmado debe ser recibido dentro de ciento ochenta (180) días después de la fecha de la supuesta discriminación.

¿Qué sucede con la denuncia después de su presentación?

Rio Metro responderá en escritura a todas las quejas escritas alegando discriminación por motivos de raza, color, origen nacional o discapacidad en un servicio ofrecido por. Rio Metro proveerá, en la mayor medida posible, la asistencia apropiada a los demandantes, incluyendo asistencia a las personas con discapacidad, o para aquellos que están limitados en su capacidad de comunicarse en inglés. Dentro de treinta (30) días se enviará por correo una carta reconociendo el recibo de la queja. Al mismo tiempo, se iniciará una investigación preliminar que puede incluir entrevistas escritas con las partes involucradas y una solicitud de información adicional de la demandante. Si el demandante no proporciona la información solicitada, puede resultar en el cierre administrativo de la queja y ninguna acción adicional será requerida por Rio Metro.

¿Cómo será notificado el demandante de los resultados de la queja?

Rio Metro hará todo lo posible para enviar una respuesta escrita a la demandante en cuanto a la credibilidad de la queja dentro de los treinta (30) días después de enviar el acuse de recibo de la queja o la recepción de información adicional, la que sea posterior. En el caso en que la denuncia sea confirmada, la respuesta escrita indicará cuales esfuerzos de recuperación están siendo desarrolladas e implementadas con el fin de mitigar el trato desigual. Si la queja no está confirmada, el demandante tiene el derecho de apelar la respuesta en escritura. Apelaciones en este caso deben ser presentadas en escritura y deben incluir nueva información no considerada previamente en la queja original. Depende de los detalles relacionados con la queja, las investigaciones de apelación podrá incluir otras conclusiones de hecho, una audiencia u otros mecanismos apropiados, lo que resultará en una resolución definitiva dictada en escritura, si es posible, dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la recepción de la petición apelar. El demandante también puede presentar una queja externa con la Federal Transit Administration Administración (<http://www.fta.dot.gov/civilrights>) dentro de los ciento ochenta (180) días de la supuesta discriminación.



FORMULARIO DE QUEJAS

Rio Metro está comprometido a asegurar que ninguna persona sea excluida de participación en, negada beneficios de, o sometida a discriminación en ningún programa o actividad a razón de raza, color, origen nacional o discapacidad. Cualquier persona que cree que ha sido objeto de una práctica ilegal discriminatoria en la recepción de los servicios de Rio Metro, como definido en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y el Acto de Americanos con Discapacidades (conocido por el siglo en ingles ADA) del 1990, puede presentar una queja. Si usted desea presentar una queja, por favor llene y firme el formulario y enviarlo por correo a:

Customer Service
Rio Metro Regional Transit District
809 Copper Avenue NW
Albuquerque, NM 87102
ATTN: Elizabeth Carter

Además de esta forma, en páginas separadas por favor describa su queja. Usted debe incluir detalles específicos tales como nombres, fechas, horarios, números de ruta, testigos y cualquier otra información que ayude a la investigación de sus alegatos. Más información acerca de sus derechos civiles como usuario de transporte público se puede encontrar en la página web del Río Metro en www.riometro.org.

Importante: No podemos aceptar su queja sin firma, así que por favor firmar en la última página de este formulario.

Sección I

Creo que he sido (o alguien más lo ha sido) discriminado a razón de:

- ☐ Raza / Color / Origen Nacional
- ☐ Discapacidad
- ☐ Otros (especificar)

Sección II

Nombre:

Dirección:

Ciudad: Estado:

Código Postal:

Número de Teléfono:

Correo Electrónico:

Requisitos de formato:

- ☐ Letra Grande
- ☐ No Aplicable
- ☐ Otros (especificar)

Sección III

¿Está presentando esta queja en su propio nombre?

- ☐ Sí
- ☐ No

Si usted contesta "sí" a esta pregunta, pase a la Sección IV. Si usted contesta "no", por favor indique el nombre y la relación de la persona para la cual usted está presentando esta queja:

Por favor, explique por qué usted ha presentado para un tercero:

Por favor, confirme que ha obtenido el permiso de la parte perjudicada, si usted está presentando en nombre de un tercero:

- ☐ Sí
- ☐ No

Sección IV

¿Ha presentado previamente una queja de derechos civiles con cualquiera de los siguientes organismos?

- ☐ Federal Transit Administration
- ☐ Department of Transportation
- ☐ Department of Justice
- ☐ Otros (especificar)

Si usted ha presentado una queja de derechos civiles con cualquiera de los organismos mencionados, por favor adjunte una copia de cualquier respuesta que ha recibido sobre su queja anterior.

¿Ha presentado una demanda legal con respecto a esta queja?

- ☐ Sí
- ☐ No

En caso afirmativo, adjunte los materiales relacionados.

Sección V

Por favor, firme aquí: _____

Fecha: