

NACOLG Transit Complaint Procedures  
(Procedimientos en español a continuación)

General Complaint Procedure

If a person using the NACOLG Transit system or other member of the public feels the need to file a complaint concerning any aspect of the NACOLG Transit operations, the following steps should be taken:

1. All complaints should be made to the:

NACOLG Transit Director  
P.O. Box 2603  
Muscle Shoals, AL 35662

2. All complaints should be in writing.
3. General complaints should be received within seven (7) calendar days of the incident causing the complaint. NACOLG will allow no more than one hundred eighty (180) days for complaints of discrimination on the basis of race, color, national origin, or disability.
4. NACOLG will respond in writing within fifteen (15) calendar days of receipt of the written complaint. If additional information is required, NACOLG will contact the complainant and may continue the investigation. If information is not received within 15 days, NACOLG may administratively close the case.
5. Appeal process will refer back to NACOLG's Policy and Procedure Manual.

NOTICE OF PROTECTION AGAINST DISCRIMINATION

The Northwest Alabama Council of Local Governments Transit Program (NACOLG) operates its programs without regard to race, color, and national origin in accordance with Title VI of the Civil Rights Act. Any person who believes she or he has been aggrieved by any unlawful discriminatory practice under Title VI may file a complaint with the NACOLG .

For more information on the civil rights program and the procedures to file a complaint, contact us at:

NACOLG Transit Director  
P.O. Box 2603, Muscle Shoals, AL 35662  
(256) 389-0515  
www.nacolg.org

A complainant may file a complaint directly with the Federal Transit Administration by filing a complaint with the Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5<sup>th</sup> Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590  
If information is needed in another language, contact (256) 389-0556

AMERICANS WITH DISABILITIES ACT NON-DISCRIMINATION

The Northwest Alabama Council of Local Governments Transit Program (NACOLG) does not discriminate against any individual on the basis of disability. NACOLG services will be provided without regard to disability status. Vehicles and services will be made ADA accessible and

accessibility equipment will be adequately maintained, any person may use vehicle lifts without regard to disability, and NACOLG will provide reasonable accommodation to individuals with disabilities. Reasonable modifications may not constitute a fundamental alteration of service, jeopardize the health and safety of others (including drivers), or in cases where access is not limited without the modification. Disability complaints may be filed at using the procedures above.

**ALL complaints unresolved at the local level will be submitted to the Alabama Department of Transportation for final resolution, to the attention of:**

D.E. Phillips, Jr., P.E.  
State Local Transportation Engineer  
Local Transportation Bureau Alabama Department of Transportation  
1100 John Overton Drive  
Montgomery, Alabama 36110  
(334) 353-6400 Telephone

Procedimiento General de Quejas

Si una persona que usa el sistema NACOLG Transit u otro miembro del público siente la necesidad de presentar una queja relacionada con cualquier aspecto de las operaciones de NACOLG Transit, se deben tomar las siguientes medidas:

1. Todas las quejas deben ser hechas al :

Director de Tránsito NACOLG  
CORREOS. Box 2603  
Muscle Shoals, AL 35662

2. Todas las quejas deben ser por escrito.

3. Las quejas generales se deben recibir dentro de los siete (7) días calendario posteriores al incidente que causó la queja. NACOLG no permitirá más de ciento ochenta (180) días por quejas de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional o discapacidad.

4. NACOLG responderá por escrito dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la recepción de la queja por escrito. Si se requiere información adicional, NACOLG se comunicará con el demandante y puede continuar la investigación. Si no se recibe la información dentro de los 15 días, NACOLG puede cerrar administrativamente el caso.

5. El proceso de apelación se referirá al Manual de políticas y procedimientos de NACOLG.

**AVISO DE PROTECCIÓN CONTRA LA DISCRIMINACIÓN**

El Programa de Tránsito del Consejo de Gobiernos Locales del Noroeste de Alabama (NACOLG) opera sus programas sin distinción de raza, color y origen nacional de acuerdo con

el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido perjudicada por alguna práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante NACOLG.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles y los procedimientos para presentar una queja, contáctenos en:

Director de Tránsito de NACOLG

CORREOS. Box 2603, Muscle Shoals, AL 35662

(256) 389-0515

[www.nacolg.org](http://www.nacolg.org)

Un demandante puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito presentando una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa Título VI, Edificio Este, 5to Piso-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (256) 389-0556.

#### LOS ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES ACTUAN SIN DISCRIMINACIÓN

El Programa de Tránsito del Consejo de Gobiernos Locales del Noroeste de Alabama (NACOLG) no discrimina a ningún individuo por su discapacidad. Los servicios de NACOLG se proporcionarán sin importar el estado de discapacidad. Los vehículos y servicios se harán accesibles según ADA y el equipo de accesibilidad se mantendrá adecuadamente, cualquier persona puede usar elevadores de vehículos sin importar la discapacidad, y NACOLG proporcionará acomodaciones razonables a las personas con discapacidades. Las modificaciones razonables pueden no constituir una alteración fundamental del servicio, poner en peligro la salud y la seguridad de los demás (incluidos los conductores), o en los casos en que el acceso no está limitado sin la modificación. Las quejas por discapacidad se pueden presentar utilizando los procedimientos anteriores.

TODAS las quejas no resueltas a nivel local se enviarán al Departamento de Transporte de Alabama para su resolución final, a la atención de:

D.E. Phillips, Jr., P.E.

Ingeniero de Transporte Local Del Estado

Oficina de Transporte Local Departamento de Transporte de Alabama

1100 John Overton Drive

Montgomery, Alabama 36110

(334) 353-6400 Telefono