

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. All complaints should be received within seven (7) calendar days of the incident causing the complaint.
4. NACOLG will respond in writing within seven (7) calendar days of receipt of the written complaint.
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 35661
(256) 389-0512
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, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590
If information is needed in another language, contact (256) 389-0512

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:

Randy Stroup, Acting Bureau Chief Modal Programs
Bureau of Transportation Planning and Modal Programs
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. Todas las quejas deben ser recibidas dentro de los siete (7) días calendario del incidente que causan la queja .

4. NACOLG responderá por escrito dentro de los siete (7) días naturales siguientes a la recepción de la queja por escrito .

5. El proceso de apelación se referirá de nuevo a Manual de Políticas y Procedimientos de NACOLG .

TÍTULO VI AVISO DE PROTECCIÓN CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

El Consejo de Alabama del noroeste del Programa de Tránsito Gobiernos Locales (NACOLG) opera sus programas sin distinción de raza, color y origen nacional, de conformidad con el Título VI del Acta de Derechos Civiles. Cualquier persona que cree o que ha sido perjudicada por una práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante la NACOLG . Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles y los procedimientos para presentar una queja, contacte con nosotros en:

Director de Tránsito NACOLG
P.O. Caja 2603, Muscle Shoals, AL 35661
(256) 389-0512
www.nacolg.org

Un demandante puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito mediante la presentación de una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Título VI del Programa, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave, SE, Washington DC 20590.

Si se necesita información en otro idioma, póngase en contacto con (256) 389-0512

AMERICANOS CON DISCAPACIDADES NO DISCRIMINACIÓN

El Consejo de Alabama del noroeste de Gobiernos Locales Programa de Tránsito (NACOLG) no discrimina contra ninguna persona sobre la base de la discapacidad . NACOLG servicios serán proporcionados sin tener en cuenta la condición de discapacidad . Se harán los vehículos y servicios ADA equipos accesibles y accesibilidad se mantiene adecuadamente , cualquier persona puede utilizar elevadores de vehículos sin tener en cuenta la discapacidad , y NACOLG proporcionará ajustes razonables para las personas con discapacidad . Las modificaciones razonables no pueden 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 se limita sin la modificación. Quejas por discapacidad pueden ser presentadas en el uso de los procedimientos anteriormente. NACOLG proporcionará información en formatos accesibles previa petición.

Todas las quejas no resueltas en el ámbito local se presentarán al Departamento de Transporte de Alabama para su resolución final , a la atención de :

Randy J. Stroup
Ingeniero de Transporte Multimodal Oficina de Planificación de Transporte y Programas
Modal Departamento de Transporte de Alabama
1100 John Overton Drive
Montgomery , Alabama 36110
(334) 353-6400 Teléfono