

أعتقد أنه قد تم التمييز ضدي بسبب إعاقتي ماذا يجب أن أفعل؟

الجميع موضع ترحيب لاستخدام خدمات Spokane Transit Authority (Spokane Transit، هيئة STA). بإمكان الأشخاص ذوي الإعاقة دخول جميع مركبات ومرافق STA. على الرغم من ذلك فقد تكون هناك حالات تشعر فيها بأنه قد تم التمييز ضدك بسبب إعاقتك أو عجزك عن الحركة. حقوقك المدنية محمية بموجب Americans with Disabilities Act (ADA)، قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة) الفيدرالي. إذا كنت تعتقد في قيام STA بالتمييز ضدك بسبب إعاقتك في خدماتها أو مرافقها، فنحن نرغب في معرفة هذا الحادث فور حدوثه.

كلما أسرعت في تقديم شكوى التمييز الخاصة بك كان أفضل. تحتوي مركبات ومرافق Spokane Transit على العديد من الكاميرات التي تقوم بتسجيل مقاطع الفيديو. وقد يوفر الفيديو الكثير من المساعدة عند التحقيق في دعوى التمييز. بالرغم من ذلك، يتم استخدام الفيديو بشكل حلقي وفي النهاية سيتم التسجيل عليه مرة أخرى.

يمكنك تقديم شكوى تزعم التمييز على أساس الإعاقة بعدد من الوسائل.

1. الوسيلة المفضلة لدى STA هي تلقي شكوى مكتوبة (أو بتنسيق ميسر يمكنك استخدامه) أو عبر إرسال بريد إلكتروني إلى STA Ombudsman والموظف المعني بقابلية الوصول. عنوان البريد الإلكتروني هو ombudsman@spokanetransit.com. والعنوان البريدي هو West Boone Avenue, 1230 Spokane, WA 99201.
2. يمكنك أيضاً تقديم شكوى عبر استخدام نموذج تعليقات STA على <https://www.spokanetransit.com/feedback/sta-questions-comments>. تأكد وحدد أنك تقدم شكوى ADA، لتتم إعادة توجيه الشكوى الخاصة بك مباشرة إلى الموظف المعني بقابلية الوصول.
3. سيسعد أحد ممثلي خدمة العملاء في Plaza بمساعدتك لكتابة الشكوى الخاصة بك. تأكد من أن الممثل يعلم بأنها شكوى ADA، ليتم إرسالها إلى الموظف المعني بقابلية الوصول.
4. لا تتردد في الاتصال بالموظف المعني بقابلية الوصول على الرقم 325-6094 (509)، رقم الهاتف النصي 711. إذا قمت بإرسال بريدًا صوتيًا، فيرجى ترك رسالة تفصيلية ورقم هاتفك ليتمكن الموظف المعني بقابلية الوصول من الرد على اتصالك.

أفضل أنواع الشكاوى هي التي تشتمل على كثير من المعلومات. فيما يأتي بعض التلميحات حول المعلومات المفيدة: اسمك ومعلومات الاتصال الخاصة بك

أين حدث هذا الأمر؟ هل كنت على حافلة أم عربية؟ هل تعلم رقم الحافلة أو العربية؟ ماذا كان التاريخ؟ كم كانت الساعة؟

في أي مسار كنت؟ ماذا كانت وجهتك؟

هل كنت في أحد مرافق STA، على سبيل المثال Plaza أو مركز Valley Transit؟ هل تحدثت إلى أحد موظفي

STA، على سبيل المثال مشغل الحافلة أو موظف النقل؟

هل يمكنك وصف الشخص الذي تحدثت إليه - ذكر/أنثى؛ قصير/طويل؛ لديه لحية/دون لحية، وما شابه؟ وأخيرًا وبالتأكيد ليس آخرًا، ما الذي حدث؟

ما الذي حدث؟

عند استلام شكوى التمييز الخاصة بك، سيتواصل الموظف المعني بقابلية الوصول معك لإبلاغك بأنه قد تم استلام الشكوى الخاصة بك وبدأ التحقيق فيها. يتمثل الهدف في أن يتم حل كل شكوى خلال 21 يومًا. وسيتواصل الموظف المعني بقابلية الوصول معك ويُعلمك إذا كان التحقيق سيستغرق وقتًا أطول.

عند الانتهاء من التحقيق، سيتواصل الموظف المعني بقابلية الوصول معك ويُعلمك بنتيجة التحقيق. إن طلب الرد بتنسيق مكتوب يعد فكرة جيدة. سيتم تدوين الشكوى الخاصة بك وحلها في سجلات Spokane Transit والاحتفاظ بها لمدة سنة أعوام على الأقل. يرجى العلم أن كل الشكاوى قابلة للاكتشاف عبر طلبات السجلات العامة المقدمة إلى الموظف المعني بالسجلات العامة في Spokane Transit.

ماذا إذا لم أوافق على نتائج التحقيق؟

الخطوة الأولى هي الاجتماع بالموظف المعني بقابلية الوصول ومراجعة شكوى التمييز الخاصة بك والتحقيق. قد ترغب في مشاهدة الفيديو، إن وجد. ستقومان كليهما بمراجعة الجزء من ADA المتعلق بالشكوى الخاصة بك. إذا كانت نتائج المقابلة مختلفة عن القرار الأصلي، فسيقوم الموظف المعني بقابلية الوصول بتقديم هذا التغيير إليك كتابةً.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن النتائج، فيمكنك طلب جلسة طعن بواسطة رئيس STA التنفيذي (CEO). ستقوم أنت والموظف المعني بقابلية الوصول بالاجتماع مع الرئيس التنفيذي لمراجعة الشكوى الخاصة بك والتحقيق. سيقوم الرئيس التنفيذي بإصدار قرار نهائي بشأن الشكوى الخاصة بك خلال 30 يومًا من الاجتماع.

التذكير الأخير

يرجى إعلام STA بشكواك في أسرع وقت ممكن. من المهم أن تعلم أن STA لا تحقق في الشكاوى الواردة بعد مرور أكثر من 180 يومًا على وقوع الحادث المزعوم.

تضمن Spokane Transit عدم التمييز بالتوافق مع الباب السادس من Civil Rights Act (قانون الحقوق المدنية) لعام 1964، و Americans with Disabilities Act (قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة). لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.spokanetransit.com. يمكن الوصول إلى جميع أرقام الهاتف بواسطة الأشخاص الذين يعانون من الصمم أو ضعف السمع عبر رقم ترحيل الاتصالات 711. عند الطلب، سيتم توفير تنسيقات بديلة من هذا المستند للأفراد ذوي الإعاقة. اتصل على الرقم 325-6094 (509) أو ارسل بريدًا إلكترونيًا إلى: ombudsman@spokanetransit.com.