

## 我認為我因殘疾而受到了歧視。我該怎麼辦？

歡迎所有人使用 Spokane Transit Authority (STA, 斯波坎運輸管理局) 的服務。所有 STA 車輛和設施均可供殘疾人士無障礙使用。但是, 您可能會覺得自己因為殘疾或行動障礙而受到歧視。您的公民權利受到聯邦 Americans with Disabilities Act (ADA, 美國殘疾人法案) 的保護。如果您認為 STA 因您的殘疾而在其服務或設施中對您歧視, 我們希望儘快瞭解該事件的相關情況。

越早提交歧視投訴越好。Spokane Transit 的車輛和設施裝有多個攝像頭, 可以錄製影片。在調查歧視申訴時, 影片可以提供很大幫助。不過, 影片會循環錄製, 並且最終會被覆蓋錄製。

您可以透過多種方式提交指控殘疾歧視的投訴。

1. STA 接收投訴的首選方式是書面形式 (或您使用的無障礙格式) 或透過電子郵件發送給 STA 監察員和無障礙官。電子郵件地址為: [ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com)。郵寄地址為: 1230 West Boone Avenue, Spokane, WA 99201。
2. 您還可以使用 STA 意見表提交投訴, 網址是: <https://www.spokanetransit.com/feedback/sta-questions-comments>。請務必說明您提交的是一份 ADA 投訴, 這樣您的投訴便會立即轉給無障礙官。
3. 位於 Plaza 的客戶服務代表會很樂意幫助您完成書面投訴。確保代表知道這是一項 ADA 投訴, 以便將其發送給無障礙官。
4. 歡迎致電無障礙官, 電話: (509) 325-6094, TTY 711。如果您的電話被轉至語音信箱, 請留下詳細的資訊和您的電話號碼, 以便無障礙官給您回電。

最有效的投訴會包含大量資訊。以下是一些有用資訊的提示: 您的姓名和聯絡資訊  
歧視事件是在哪裡發生的? 您乘坐的是公車還是廂型車? 您是否知道公車或廂型車的車號?  
日期是什麼時候?

當時幾點?

您走的是哪條線路? 您要去哪裡?

您是否是在 STA 設施內, 例如 Plaza 或 Valley Transit Center? 您是否與 STA 員工 (例如公車乘務人員或交通官員) 交談過?

您能否描述出與您交談人員的體貌特徵 – 男性/女性; 矮個/高個; 留鬍子/不留鬍子, 等等? 最後, 但同樣重要的是, 發生了什麼事?

## 接下來會有哪些行動？

收到您的歧視投訴後，無障礙官會與您聯絡，告知您已收到您的投訴，並已開始對您的投訴進行調查。我們的目標是在 21 天內解決每一起投訴。如果調查需要更長的時間，無障礙官會與您聯絡並告知您。

在調查結束後，無障礙官會與您聯絡，告知您調查結果。最好要求書面答覆。您的投訴及其解決方案將被錄入 Spokane Transit 的記錄，並會至少保留六年的時間。請注意，所有投訴均可透過向 Spokane Transit 的公共記錄官提出公共記錄申請來找尋。

## 如果我不同意調查結果怎麼辦？

第一步是與無障礙官進行溝通交談並審查您的歧視投訴和調查。如果有涉事影片的話，您可能會想看一下。你們兩人將一起對 ADA 中與您的投訴相關的部分進行審查。如果你們的會面得出了與最初決定不同的結論，無障礙官將以書面形式向您提供該變更。

如果您對結果仍不滿意，可以要求向 STA 的首席執行官 (CEO) 進行申訴。您和無障礙官將與首席執行官會面，審查您的投訴和調查情況。首席執行官將在會面結束後的 30 天內就您的投訴做出最終決定。

## 最後提醒

請儘快將您的投訴告知 STA。重要的是要知道，STA 不會調查在涉嫌事件發生後超過 180 天所收到的投訴。

Spokane Transit 根據 1964 年 Civil Rights Act（民權法案）第 VI 章和 Americans with Disabilities Act（美國殘疾人法案）的規定，確保不會發生歧視行為。如需瞭解更多資訊，請造訪 [www.spokanetransit.com](http://www.spokanetransit.com)。聽障或聽不清的人士可以透過 Relay 711 接入所有電話號碼。根據要求，將為殘疾人士製作本文件的替代格式版本。請致電 (509) 325-6094 或發送電子郵件至 [ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com)。