

طلب إجراء تعديل معقول على السياسات، أو الممارسات، أو الإجراءات

#### خلفية

تبنّت Spokane Transit رؤية تطالب بتوفير خدمات نقل عام يسهل الوصول إليها في أرجاء Public Transportation Benefit Area (PTBA)، منطقة الانتفاع من خدمات النقل العام) الخاصة بـ STA. إضافة إلى ذلك، تتمثل واحدة من الأولويات التنظيمية التي تبنتها Spokane Transit في توفير خدمة عملاء مميزة. يتم قياس مستوى التميز في خدمة العملاء وإعداد تقارير به سنويًا، ويوضح أن تفاعلات العملاء مع Spokane Transit تؤدي إلى توفير خدمة عالية الجودة بشكل ثابت.

يضمن الوفاء بهذه المهمة والأولوية التنظيمية أن معظم طلبات التعديل، يتم توفيرها بالفعل وستتم مواصلة القيام بهذا، بموجب التزام كل موظف بتوفير خدمة عملاء مميزة.

قد تكون هناك مواقف، على الرغم من ذلك، حيث لا تكون الممارسات والإجراءات القياسية كافية للوفاء بأهداف تحقيق خدمة مميزة يسهل الوصول إليها. في هذه المواقف، يتم تشجيع الأشخاص ذوي الإعاقة على طلب إجراء تعديل معقول.

#### طلب إجراء تعديل معقول

نموذجيًا، سيتم تقديم طلب التعديل قبل الحاجة إلى استخدام الحافلة ذات المسار الثابت أو خدمات Paratransit.

عند طلب إجراء تعديل بواسطة شخص ذو إعاقة، ستحدد Spokane Transit إمكانية تعديل السياسات، أو الممارسات، أو الإجراءات لضمان إمكانية الوصول إلى خدمات STA.

قامت Spokane Transit بتعيين أمين المظالم بوصفه الموظف المسؤول عن تحديد كيفية الاستجابة لطلب إجراء تعديل معقول.

لطلب إجراء تعديل، يرجى التواصل مع أمين مظالم STA عبر:

1230 West Boone Avenue

Spokane, WA 99201

(509) 325-6094 (رقم ترحيل الهاتف النصي 711)

[ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com)

يرجى وصف ما يلزمك بشكل كامل لاستخدام الخدمة ولماذا يعد هذا التعديل ضروريًا.

يتم النظر في طلبات إجراء التعديلات على أساس كل حالة على حدة. ستتبع Spokane Transit التوجيهات المزودة في ADA (Americans with Disabilities Act)، قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة) عند تحديد كيفية الاستجابة إلى طلب إجراء تعديل. سيقوم أمين المظالم بالاستجابة للطلب كتابة خلال 15 يوم عمل.

### طلب إجراء تعديل معقول في وقت الخدمة

في بعض الأحيان قد لا يعلم العميل مسبقاً أن التعديل ضروري ليتمكن من استخدام الحافلة أو العربة بنجاح. قد لا تتم الموافقة على طلبات إجراء تغيير التي يتم تقديمها في أثناء ركوب الحافلة أو العربة في الحال. سيقوم المشغلين بالتشاور مع جهة الإرسال/المشرف الذي سيقوم بتحديد ما إذا كان يمكن الموافقة على الطلب الفوري. حال تحديد عدم إمكانية الموافقة على الطلب، أو أنه يمكن الموافقة عليه مرة واحدة فقط، فستقوم جهة الإرسال/المشرف بمطالبة العميل بترك اسمه ومعلومات الاتصال الخاصة به مع مشغل الحافلة للمتابعة مع أمين المظالم.

### رفض طلب إجراء التعديل

سيتم رفض طلب إجراء تعديل إذا كانت الموافقة على الطلب ستؤدي إلى:

- (1) تبديل طبيعة خدمات STA، أو برامجها، أو أنشطتها بشكل جذري؛ و/أو
- (2) إلقاء أعباء مالية أو إدارية غير مبررة على عاتق STA؛ و/أو
- (3) التسبب في تهديد مباشر لصحة أو سلامة الآخرين.

(4) سترفض Spokane Transit الطلب أيضًا عندما يكون العميل ذو الإعاقة قادرًا بشكل كامل على استخدام خدمات، و/أو برامج، و/أو أنشطة النقل العام من STA من دون التعديل المطلوب على السياسات، أو الممارسات، أو الإجراءات.

إذا تم رفض طلب إجراء تعديل، فستعمل STA مع العميل لاستكشاف وسائل بديلة لاستخدام خدمات Spokane Transit.

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](http://www.spokanetransit.com). يمكن الوصول إلى جميع أرقام الهاتف بواسطة الأشخاص الذين يعانون من الصمم أو ضعف السمع عبر رقم ترحيل الهاتف 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](mailto:ombudsman@spokanetransit.com).