

合理改進政策、實踐或程序的申請

背景介紹

Spokane Transit 通過的使命要求在整個 Spokane Transit Authority（STA，斯波坎運輸管理局）的 Public Transportation Benefit Area（PTBA，公共交通受益區）內提供無障礙的公共交通服務。此外，Spokane Transit 通過的組織優先事項之一是提供卓越的客戶服務。每年都會對卓越的客戶服務進行衡量和報告，以證明客戶與 Spokane Transit 的互動能夠帶來始終如一的優質服務。

滿足該使命和組織優先事項，可以確保大多數改進申請已經並將繼續根據每位員工提供優質客戶服務的義務得到滿足。

不過，在某些情況下，標準實踐和程序可能不足以實現提供便捷、優質服務的目標。在這些情況下，我們鼓勵殘疾人士提出合理的改進要求。

合理的改進申請

最好是在需要使用固定線路公車或輔助交通服務之前提出改進申請。

當殘疾人士提出改進要求時，Spokane Transit 將確定改進政策、實踐或程序的可行性，以確保殘疾人能夠獲得 STA 的服務。

Spokane Transit 已指定監察員作為負責確定對合理改進申請做出答覆的員工。

如需申請改進，請聯絡 STA 監察員：

1230 West Boone Avenue

Spokane, WA 99201

(509) 325-6094; TTY Relay 711

ombudsman@spokanetransit.com

請詳細描述您使用該服務都需要什麼，以及為何需要進行改進。

改進申請將根據具體情況予以考慮。Spokane Transit 在決定對改進申請作出回應時，將遵循 Americans with Disabilities Act（ADA，美國殘疾人法案）規定的準則。監察員將在 15 個工作日內對申請做出書面答覆。

服務時的合理改進申請

有時，顧客可能事先並不知道需要進行改進才能成功使用公車或廂型車。對公車或廂型車提出的改進申請可能不會立即獲得核准。乘務人員將與調度員/主管人員進行協商，由其決定是否可以核准即時申請。如果確定無法核准或只能一次性核准申請，則調度員/主管人員將要求客戶將其姓名和聯絡資訊留給車輛乘務人員，以便監察員採取後續的行動。

改進申請被拒

如果核准改進申請會造成以下後果，則該申請將被拒絕：

- (1) 具有從根本上改變 STA 服務、計劃或活動的性質；和/或
 - (2) 會給 STA 帶來不必要的財務或行政負擔；和/或
 - (3) 會對他人的健康或安全造成直接威脅。
- (4) 如果殘疾乘客能夠在不對政策、實踐或程序進行所申請的改進的情況下完全使用 STA 的公共交通服務、計劃和/或活動，Spokane Transit 也會拒絕其申請。

如果改進申請被拒絕，STA 將與乘客一起探索使用 Spokane Transit 服務的其他方式。

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。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