

Запрос на внесение разумных изменений в правила или процедуры

Вводная информация

Принятая Spokane Transit программа предусматривает обеспечение жителей Public Transportation Benefit Area (ПТВА, Зона транспортного обслуживания) Spokane Transit Authority (СТА, Транспортное управление Спокана) доступным общественным транспортом. Кроме того, одним из организационных приоритетов Spokane Transit является превосходное обслуживание клиентов. Данные ежегодных отчетов свидетельствуют о неизменно высоком качестве обслуживания клиентов в Spokane Transit.

Выполнение программы и упомянутого выше организационного приоритета гарантирует, что большинство запросов на внесение изменений удовлетворяются и будут удовлетворяться в будущем, поскольку превосходное обслуживание клиентов является обязанностью каждого сотрудника.

Однако бывают ситуации, когда стандартных процедур недостаточно для достижения этих целей. В таких ситуациях призываем клиентов с инвалидностью подавать запросы на внесение разумных изменений.

Запрос на внесение разумных изменений

Лучше всего, если запрос на внесение изменений будет подан до того, когда вам потребуется воспользоваться маршрутным автобусом или услугами Paratransit.

Когда от клиента с инвалидностью поступает запрос на внесение изменений, Spokane Transit определяет реальность изменения правил или процедур для обеспечения доступа к услугам СТА.

Компания Spokane Transit назначила омбудсмена сотрудником, ответственным за вынесение решения по запросу на внесение разумных изменений.

Чтобы подать запрос на внесение изменений, обратитесь к омбудсмену СТА: 1230 West Boone Avenue
Spokane, WA 99201
(509) 325-6094; TTY Relay 711
ombudsman@spokanetransit.com

Подробно опишите, какие изменения необходимы вам для пользования услугой и почему.

Запросы на внесение изменений рассматриваются в индивидуальном порядке. При принятии решения по запросу на внесение изменений Spokane Transit следует принципам, изложенным в Americans with Disabilities Act (ADA, Закон США «О защите прав граждан США с инвалидностью»). Омбудсмен отвечает на запрос в письменном виде в течение 15 рабочих дней.

Подача запроса на внесение разумных изменений во время обслуживания

Иногда клиент может не знать заранее, что для поездки на автобусе или микроавтобусе необходимо подать запрос на внесение изменений. Не все запросы, поданные в автобусе или микроавтобусе, можно удовлетворить сразу же. Водитель проконсультируется с диспетчером/руководителем, чтобы определить, можно ли удовлетворить запрос безотлагательно. Если будет решено, что запрос нельзя выполнить или можно выполнить только один раз, диспетчер/руководитель попросит клиента оставить свою контактную информацию водителю. Эти данные будут переданы омбудсмену для решения вопроса.

Отклонение запроса на внесение изменений

Запрос на внесение изменений отклоняется, если его выполнение:

- (1) фундаментально изменит характер услуг, программ или мероприятий STA;
 - (2) создаст чрезмерную финансовую или административную нагрузку на STA;
 - (3) создаст прямую угрозу здоровью или безопасности других лиц.
- (4) Spokane Transit также отклоняет запрос, если клиент с инвалидностью может полноценно пользоваться услугами общественного транспорта и участвовать в программах/мероприятиях STA без запрошенного изменения правил или процедур.

При отклонении запроса на внесение изменений STA совместно с клиентом займется поиском альтернативных способов доступа к услугам Spokane Transit.

Spokane Transit гарантирует отсутствие дискриминации в соответствии с Главой VI Civil Rights Act (Закон США «О гражданских правах») 1964 г. и Americans with Disabilities Act (Закон США «О защите прав граждан США с инвалидностью»). Подробная информация приведена на сайте www.spokanetransit.com. Люди, страдающие нарушением слуха, могут звонить по любому номеру телефона через службу ретрансляции 711. По запросу мы выпустим этот документ в других форматах для людей с инвалидностью. Позвоните по номеру (509) 325-6094 или напишите по адресу ombudsman@spokanetransit.com