

Paghiling ng Makatwirang Pagbabago sa mga Patakaran, Kasanayan o Pamamaraan

Background

Sa pinagtitibay na Misyong ng Spokane Transit, kailangan ng naa-access na mga serbisyo ng pampublikong transportasyon sa buong Public Transportation Benefit Area (PTBA, Lugar ng Benepisyo sa Pampublikong Transportasyon) ng Spoken Transit Authority (STA, Awtoridad sa Transit ng Spokane). Bukod pa rito, ang isa sa pinagtitibay na Mga Priyoridad ng Organisasyon ng Spokane Transit ay ang makapagbigay ng Napakahusay na Customer Service. Sinusukat at iniuulat taon-taon ang kahusayan sa customer service, at ipinakikita nito na ang pakikipag-ugnayan sa mga customer sa Spokane Transit ay nagreresulta sa tuloy-tuloy na dekalidad na serbisyo.

Sa pagtugon sa Misyong at Priyoridad ng Organisasyon, natitiyak na ang karamihan ng hiling para sa pagbabago ay naibibigay na at patuloy pang ibibigay sa ilalim ng obligasyon ng bawat empleyado na magbigay ng napakahusay na customer service.

Gayunman, maaaring may mga sitwasyon kung saan hindi sapat ang mga pamantayang kasanayan at pamamaraan upang matugunan ang mga mithiing ito para sa naa-access at napakahusay na serbisyo. Sa mga ganitong sitwasyon, hinihikayat ang mga taong may kapansanan na humiling ng makatwirang pagbabago.

Hiling para sa Makatwirang Pagbabago

Mabuti kung gagawin nang maaga ang hiling para sa pagbabago bago ang pangangailangang gamitin ang mga serbisyo ng bus sa pirming ruta o Paratransit.

Kapag humiling ng pagbabago ang isang taong may kapansanan, pagpapasyahan ng Spokane Transit kung posibleng baguhin ang mga patakaran, kasanayan, o pamamaraan upang tiyaking magkakaroon ng access sa mga serbisyo ng STA.

Itinalaga ng Spokane Transit ang Ombudsman bilang ang empleyadong may pananagutang pagpapasyahan kung paano tutugunan ang isang hiling para sa makatwirang pagbabago.

Upang humiling ng pagbabago, makipag-ugnayan sa STA Ombudsman:
1230 West Boone Avenue
Spokane, WA 99201
(509) 325-6094 (TTY Relay 711)
ombudsman@spokanetransit.com

Ilarawan nang mabuti kung ano ang kailangan upang magamit mo ang serbisyo at kung bakit kailangan ang pagbabagong ito.

Isinasaalang-alang ang mga hiling para sa mga pagbabago nang depende sa mga kaso. Susundin ng Spokane Transit ang mga alituntuning ibinibigay sa Americans with Disabilities Act (ADA, Batas sa mga Amerikanong may mga Kapansanan) kapag nagpapasya kung paano tutugunan ang isang hiling para sa pagbabago. Tutugon ang Ombudsman sa hiling sa pamamagitan ng isang sulat sa loob ng 15 araw ng trabaho.

Hiling para sa Makatwirang Pagbabago sa Oras ng Serbisyo

Minsan, maaaring hindi pa alam ng customer na kailangan pala ng pagbabago upang matagumpay siyang makagamit ng bus o van. Maaaring hindi agad maaprobahan ang mga hiling para sa pagbabagong gagawin sa bus o van. Kokonsultahin ng mga operator ang Dispatch/Superbisor na siyang magpapasya kung puwedeng agad na maigawad ang hiling. Kung mapagpapasyahang hindi puwedeng aprobahan ang hiling, o puwede lang itong aprobahan nang isang beses, ipaiwan ng Dispatcher/Superbisor sa customer ang kaniyang pangalan at impormasyon sa pakikipag-ugnayan, sa operator ng sasakyan na gagamitin ng Ombudsman sa hinaharap.

Tinanggihan ang Hiling para sa Pagbabago

Tatanggihan ang isang hiling para sa pagbabago kung ang paggawad sa hiling ay:

- (1) Pangunahing magpapaiba sa likas na katangian ng mga serbisyo, programa, o aktibidad ng STA; at/o
- (2) Magpapataw ng di-makatwirang pasakit sa pananalapi o pangangasiwa para sa STA; at/o
- (3) Magdudulot ng tuwirang banta sa kalusugan o kaligtasan ng ibang mga tao.
- (4) Tatanggihan din ng Spokane Transit ang isang hiling kapag ang customer na may kapansanan ay may kakayahang ganap na magamit ang mga serbisyo, programa, at/o aktibidad ng STA kahit wala ang hinihiling na pagbabago sa mga patakaran, kasanayan, o pamamaraan.

Kung tatanggihan ang isang hiling para sa pagbabago, makikipagtulungan ang STA sa customer upang sumubok ng mga alternatibong paraan para i-access ang mga serbisyo ng Spokane Transit.

Tinitiyak ng Spokane Transit na wala itong ipakikitang diskriminasyon alinsunod sa Title VI ng Civil Rights Act (Batas sa mga Karapatang Sibil) ng 1964 at Americans with Disabilities Act (Batas sa mga Amerikanong may mga Kapansanan). Para sa iba pang impormasyon, pumunta sa www.spokanetransit.com. Ang lahat ng numero ng telepono ay puwedeng i-access ng mga taong bingi o nahihirapang makarinig sa pamamagitan ng Relay 711.

Kung hihilingin, gagawa ng mga alternatibong format ng dokumentong ito para sa mga taong may kapansanan. Tumawag sa (509) 325-6094 o mag-email sa ombudsman@spokanetransit.com