

Yêu Cầu Điều Chỉnh Hợp Lý Các Chính Sách, Thực Hành hoặc Thủ Tục

Bối Cảnh

Sứ Mệnh được thông qua của Spokane Transit kêu gọi các dịch vụ giao thông công cộng dễ tiếp cận trên khắp Public Transportation Benefit Area (PTBA, Khu Vực Lợi Ích Giao Thông Công Cộng) của Spokane Transit Authority (STA, Cơ Quan Vận Tải Spokane). Ngoài ra, một trong những Ưu Tiên về Tổ Chức được Spokane Transit thông qua là cung cấp Dịch Vụ Khách Hàng Xuất Sắc. Sự xuất sắc trong dịch vụ khách hàng được đo lường và báo cáo hàng năm và chứng minh rằng sự tương tác của khách hàng với Spokane Transit mang lại dịch vụ chất lượng cao nhất quán.

Việc đáp ứng Sứ Mệnh và Ưu Tiên về Tổ Chức này đảm bảo rằng hầu hết các yêu cầu điều chỉnh đã và sẽ tiếp tục được cung cấp theo nghĩa vụ của mỗi nhân viên là cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc.

Tuy nhiên, có thể có những tình huống trong đó các thực hành và thủ tục tiêu chuẩn không đủ để đáp ứng các mục tiêu về dịch vụ xuất sắc, dễ tiếp cận này. Trong những tình huống này, người khuyết tật được khuyến khích yêu cầu điều chỉnh hợp lý.

Yêu Cầu Điều Chỉnh Hợp Lý

Lý tưởng nhất là yêu cầu điều chỉnh sẽ được đưa ra trước khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ xe buýt tuyến cố định hoặc dịch vụ Vận Chuyển Cho Người Khuyết Tật.

Khi một người khuyết tật yêu cầu điều chỉnh, Spokane Transit sẽ xác định tính khả thi của việc điều chỉnh các chính sách, thực hành hoặc thủ tục để đảm bảo việc tiếp cận các dịch vụ của STA.

Spokane Transit đã chỉ định Nhân Viên Kiểm Tra là người chịu trách nhiệm xác định phản hồi đối với yêu cầu điều chỉnh hợp lý.

Để yêu cầu điều chỉnh, vui lòng liên hệ với Nhân Viên Kiểm Tra của STA:

1230 West Boone Avenue

Spokane, WA 99201

(509) 325-6094; TTY Relay 711

ombudsman@spokanetransit.com

Vui lòng mô tả kỹ những gì quý vị cần để sử dụng dịch vụ và tại sao việc điều chỉnh này là cần thiết.

Yêu cầu điều chỉnh được xem xét tùy theo từng trường hợp. Spokane Transit sẽ tuân theo các hướng dẫn được cung cấp trong Americans with Disabilities Act (ADA, Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật) khi xác định phản hồi yêu cầu điều chỉnh. Nhân Viên Kiểm Tra sẽ trả lời yêu cầu bằng văn bản trong vòng 15 ngày làm việc.

Yêu Cầu Điều Chỉnh Hợp Lý tại Thời Điểm Dịch Vụ

Đôi khi khách hàng có thể không biết trước rằng cần phải điều chỉnh những gì để sử dụng xe buýt hoặc xe van thành công. Yêu cầu điều chỉnh được thực hiện tại xe buýt hoặc xe van có thể không được chấp thuận ngay lập tức. Người vận hành sẽ tham khảo ý kiến của Người Điều Phối/Người Giám Sát, người sẽ xác định xem yêu cầu ngay lập tức có được chấp thuận hay không. Nếu xác định yêu cầu không thể được chấp thuận hoặc chỉ được chấp thuận một lần, Người Điều Phối/Người Giám Sát sẽ yêu cầu khách hàng để lại tên và thông tin liên hệ của họ với người vận hành phương tiện để Nhân Viên Kiểm Tra theo dõi.

Yêu Cầu Điều Chỉnh Bị Từ Chối

Yêu cầu điều chỉnh sẽ bị từ chối nếu việc chấp thuận yêu cầu đó sẽ:

- (1) Thay đổi cơ bản về bản chất của các dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động của STA; và/hoặc
 - (2) Tạo gánh nặng tài chính hoặc hành chính quá mức cho STA; và/hoặc
 - (3) Tạo ra mối đe dọa trực tiếp đến sức khỏe hoặc sự an toàn của người khác.
- (4) Spokane Transit cũng sẽ từ chối yêu cầu khi khách hàng khuyết tật có thể sử dụng đầy đủ các dịch vụ, chương trình và/hoặc hoạt động giao thông công cộng của STA mà không yêu cầu điều chỉnh về chính sách, thực hành hoặc thủ tục.

Nếu yêu cầu điều chỉnh bị từ chối, STA sẽ làm việc với khách hàng để tìm ra các phương tiện thay thế nhằm tiếp cận các dịch vụ của Spokane Transit.

Spokane Transit đảm bảo không phân biệt đối xử theo Tiêu Đề VI của Civil Rights Act (Đạo Luật Dân Quyền) năm 1964 và Americans with Disabilities Act (Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật). Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập

www.spokanetransit.com. Người khiếm thính hoặc khó nghe đều có thể sử dụng các số điện thoại này thông qua Relay 711.

Nếu được yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp tài liệu này dưới các định dạng khác cho người khuyết tật. Vui lòng gọi (509) 325-6094 hoặc gửi email tới

ombudsman@spokanetransit.com