

Código de conducta para clientes de Santa Rosa CityBus

Con el fin de prestar servicios de transporte público de alta calidad para la comunidad diversa y vibrante que usa Santa Rosa CityBus y para cubrir sus necesidades de transporte, la ciudad de Santa Rosa espera un comportamiento seguro, cortés y respetuoso de nuestro personal y clientes. La ciudad estableció este Código de conducta para clientes para promover la protección, la seguridad, la comodidad y la conveniencia de todos los que usan Santa Rosa CityBus, y para asegurar que ninguna persona pueda afectar negativamente a otros que usan u operan el sistema de Santa Rosa CityBus. Se espera que los miembros del público sigan este Código de conducta en todos los vehículos de Santa Rosa CityBus y en las paradas e instalaciones de tránsito. La ciudad de Santa Rosa se reserva el derecho a modificar y enmendar este Código de conducta en cualquier momento.

Se prohíbe que una persona haga lo siguiente a bordo de los vehículos de Santa Rosa CityBus y en cualquier parada de autobús o instalación de CityBus:

1. Tirar basura
2. Fumar tabaco o productos de cannabis, incluyendo el uso de cigarrillos electrónicos y vaporizadores
3. Tener o consumir drogas ilegales o alcohol
4. Violar las reglas de CityBus relacionadas con el consumo de alimentos y bebidas a bordo de los autobuses
5. Escuchar música o dispositivos multimedia sin audífonos, o usar la configuración de “altavoz” durante conversaciones por teléfono
6. Traer o poseer un arma u otro objeto que el personal de CityBus pueda, razonablemente, considerar como una amenaza a la seguridad
7. Traer cualquier explosivo, ácido, líquido inflamable, o material tóxico o peligroso
8. Lanzar cualquier objeto desde o dentro del autobús o en instalaciones de tránsito
9. Llevar cualquier animal en los autobuses o las instalaciones de tránsito a menos que el animal esté asegurado en una transportadora diseñada con el fin de transportarlo. Se harán excepciones para los animales de servicio.¹
10. Abrir o manipular las ventanas de emergencia o cualquier equipo de emergencia, excepto durante una emergencia.
11. Dañar o deformar el vehículo, la propiedad de tránsito o la propiedad de otros pasajeros.

¹ La ADA define a un animal de servicio como cualquier perro guía, perro de señal o cualquier otro animal entrenado individualmente para ayudar a una persona con una discapacidad. Si cumple esta definición, los animales se consideran animales de servicio bajo la ADA, independientemente de si un gobierno estatal o local los ha certificado o autorizado. El animal de servicio debe mantenerse en el piso del vehículo, estar bajo control y comportarse bien en todo momento. Se sacará a cualquier animal de servicio si muestra señales de agresión o cualquier otro comportamiento inapropiado, como orinar o defecar en el vehículo.

12. Escupir, orinar, defecar o crear condiciones insalubres mediante la presencia de sangre, orina, heces, vómito u otros fluidos corporales.
13. Interferir con la prestación o el uso de servicios de transporte (p. ej., bloquear la marcha de un vehículo de tránsito, molestar al operador del autobús, no subir ni bajar adecuadamente, evitar que los pasajeros accedan o usen las paradas o instalaciones de tránsito).
14. Usar lenguaje amenazante, vulgar o abusivo con el personal o los pasajeros del sistema de transporte, incluyendo el uso de blasfemias, comentarios despectivos o intimidación.
15. Amenazar, dañar, acosar o agredir al personal o a los clientes del sistema de transporte.
16. Hacer contacto físico inadecuado de cualquier tipo con el personal o los pasajeros del sistema de transporte.
17. Cualquier conducta criminal prohibida por el Código Penal de California.

Además de lo de arriba, se les pide a los pasajeros a bordo de los vehículos de Santa Rosa CityBus y en las instalaciones de CityBus cumplir las reglas básicas para garantizar la seguridad y la comodidad, incluyendo usar ropa adecuada (incluyendo, entre otros, zapatos y una camisa, u otra prenda que cubra la parte superior del cuerpo), mantener los pasillos y las áreas de abordaje/descenso libres de obstrucciones, y ceder los asientos de prioridad en la parte delantera del autobús a adultos mayores y personas con discapacidad.

Cumplimiento del Código de Conducta

Cumplimiento a bordo de los vehículos y en las instalaciones de tránsito

Los pasajeros deben obedecer al personal de Santa Rosa CityBus en todo momento. El personal de CityBus está autorizado para hacer cumplir el Código de conducta y podría negar el servicio a cualquiera que participe en comportamientos prohibidos. Si ven una violación, el personal de CityBus puede:

- Advertir al pasajero infractor que una conducta similar adicional será motivo para que lo saquen del autobús o se le niegue la prestación de servicios en el futuro.
- Detener el vehículo hasta que se detenga la conducta ofensiva, se saque al pasajero infractor del autobús o la policía pueda ayudar a sacar al pasajero infractor. En cualquier momento que se saque a un pasajero del autobús, se perderá su tarifa de autobús.
- Negar la admisión del pasajero al autobús si la conducta ofensiva sucede antes de que el pasajero aborde (es decir, en la parada de autobús o si el pasajero está sujeto a una suspensión actual).
- Reportar la conducta del pasajero a la policía.

Los operadores de autobuses están obligados a informar al supervisor de cualquier violación de este Código de Conducta que resulte en la negación de los servicios o la necesidad de la ayuda de la policía.

Todos los vehículos de Santa Rosa CityBus están equipados con cámaras que continuamente graban las actividades en o alrededor del autobús durante el horario de operación. Por lo tanto, el personal adecuado o la policía puede revisar las grabaciones para poder determinar con precisión la información de todas las actividades en cuestión.

Acción administrativa por la División de Tránsito de la ciudad de Santa Rosa

El personal de la División de Tránsito de la ciudad de Santa Rosa revisará todos los informes del personal o de los pasajeros del sistema de transporte relacionados con quejas de conducta o comportamiento que violen este Código. Después de dicha revisión, la División de Tránsito de la ciudad de Santa Rosa podría a su entera discreción:

- Comuníquese con la persona que viola el Código de conducta para informarlo de la violación y hablar sobre las expectativas de conducta.
- Emitir una carta de advertencia o un aviso.
- Suspender futuros privilegios de viaje durante un período definido o indefinido (consulte la “Suspensión del servicio” abajo).
- Informar a las agencias policiales adecuadas, y buscar la detención y acción penal.
- Buscar cualquier otro recurso legal o administrativo adecuado.
- Determinar si no se necesita tomar medidas adicionales.

Conducta peligrosa que presenta una amenaza grave a la seguridad pública

Si hay una conducta que la administración de la División de Tránsito de la ciudad determine que representa una amenaza clara e inmediata a la seguridad de los pasajeros o del personal de CityBus o que haya resultado en lesiones al infractor, o a los pasajeros o al personal de CityBus, la División de Tránsito de la ciudad de Santa Rosa puede suspender inmediatamente el acceso del infractor a los servicios o las instalaciones de tránsito, sujeto al derecho de la persona de apelar según se describe abajo.

Suspensión del servicio

La División de Tránsito de la ciudad de Santa Rosa se reserva el derecho de suspender los servicios a las personas que violen este Código de conducta. El subdirector de Transporte y Obras públicas de la División de Tránsito está autorizado para tomar decisiones sobre la suspensión sujeta al derecho de apelación de la persona según como se describe abajo. El subdirector podrá tomar dichas decisiones en coordinación con la División de Gestión de Riesgos de la ciudad y la oficina del fiscal de la ciudad con un aviso al director de Transporte y Obras Públicas.

Excepto en casos en los que es necesario una suspensión inmediata para mantener la seguridad pública, antes de proceder con la suspensión del acceso a los vehículos o las instalaciones de CityBus, la administración de la División de Tránsito hará un esfuerzo razonable para comunicarse verbalmente con el infractor y por escrito para dar una advertencia que su conducta, si continúa, resultará en una suspensión. Las comunicaciones de advertencia y suspensión se entregarán en un formato que tenga un lenguaje adecuado y sea accesible al infractor. Estas comunicaciones se considerarán recibidas en la fecha de entrega personal o tres días después de que se envíe por correo la carta de advertencia o suspensión.

Las suspensiones se manejarán de la siguiente forma:

- Suspensión inicial: La suspensión inicial de servicios por violación de este Código de conducta será por un período no mayor a una semana.

- Segunda ofensa: La segunda violación de este código en un plazo de 12 meses después de la primera ofensa puede resultar en la suspensión de los servicios de transporte por un período no mayor a un mes.
- Tercera ofensa: La tercera violación de este Código en un plazo de 18 meses después de la segunda ofensa puede resultar en la suspensión de los servicios de transporte por un período no mayor a un año.

Las sanciones pueden aumentar si se determina que el comportamiento es de naturaleza criminal o presenta una amenaza a la seguridad del personal o de los pasajeros del sistema de transporte.

Debido proceso: apelación de la acción de suspensión

Las personas pueden apelar una decisión de la suspensión del servicio comunicándose con la División de Tránsito de la ciudad de Santa Rosa para solicitar una audiencia de apelación en la dirección o el teléfono indicado abajo:

Santa Rosa CityBus
45 Stony Point Road
Santa Rosa, CA 95401
707-543-3333

La audiencia de apelación deberá programarse en un plazo de 14 días a partir de la fecha en que la División de Tránsito reciba el aviso de apelación. Si la solicitud se hace en persona, la División de Tránsito podría pedir que el apelante firme un formulario por escrito solicitando una audiencia de apelación.

Se establece un “Panel de apelaciones de suspensión de tránsito” para considerar todas las apelaciones de suspensión y emitir una decisión final sobre la suspensión. El panel se conforma por:

- Director de Transporte y Obras Públicas
- Superintendente de Tránsito
- Representante de la Oficina del Fiscal Municipal o Gestión de Riesgos

El panel se reunirá en la hora y el lugar que se le dé al apelante al menos cinco días antes de la fecha de la audiencia del panel. El apelante tendrá el derecho a participar en la audiencia en persona o por teléfono o videoconferencia, y puede solicitar una hora o fecha continua aceptable para el panel. Si el apelante solicita la revisión de una apelación después de la presentación de información o documentos por escrito, el panel se reunirá para considerar la apelación por escrito. El panel después de considerar la apelación puede:

- Mantener la suspensión y determinar la fecha de inicio y finalización de la suspensión.
- Modificar la suspensión y determinar la fecha de inicio y finalización de la suspensión.
- Desestimar la suspensión y reinstalar la capacidad del apelante para usar el servicio de transporte.

La decisión del panel será definitiva. Se notificará al apelante por escrito de la decisión del panel en un plazo de siete días después de la reunión del panel.

Adaptaciones razonables

La ciudad de Santa Rosa se compromete a asegurar el acceso completo a sus servicios según las leyes aplicables estatales y federales, incluyendo la Ley para Estadounidenses con Discapacidades. Si existe una adaptación que la ciudad pueda hacer, la cual hará que nuestro sistema sea accesible al pasajero y se puede hacer de manera razonable, CityBus hará todo lo posible para satisfacer su solicitud. Los pasajeros pueden solicitar una adaptación razonable comunicándose con CityBus al 707-543-3333, o visitando <https://www.srcity.org/200/Americans-With-Disabilities-Act> para obtener más información.

Solución no exclusiva

La adopción y aplicación de este código por parte de la ciudad de Santa Rosa no es una solución exclusiva para la conducta que afecta el sistema de transporte de CityBus y no limita la capacidad de la ciudad de restablecer cualquier otro recurso o sanción judicial o administrativa disponible bajo la ley local, estatal o federal aplicable.

Adoptado como una política administrativa de la ciudad de Santa Rosa:

Maraskeshia Smith, gestora municipal

Fecha

Aprobado en cuanto a la forma:

Oficina del fiscal de la ciudad

Fecha