

التعديلات/الملاءمات المعقولة Reasonable Modifications/Accommodations

تستوعب هيئة موصلات وادي سانتا كلارا (VTA) الركاب ذوي الإعاقة الذين يستخدمون خدمات الحافلات والقطارات الخفيفة بإجراء تعديلات معقولة على السياسات أو الممارسات أو الإجراءات التشغيلية بناءً على الطلب ووفقاً للحكم النهائي الصادر عن وزارة النقل الأمريكية بشأن التشريع 49، الأجزاء 27 و37 من قانون اللوائح الفيدرالية.

قد تتضمن التعديلات المعقولة مساعدة الركاب على إدخال الأموال في صناديق الأجرة والسماح للركاب بتناول الطعام أو تناول الدواء على متن مركبة الموصلات لتجنب مشكلة صحية والسماح للركاب بركوب الحافلة بشكل مستقل من أجهزة المساعدة على التنقل الخاصة بهم عندما يكون الراكب قادرًا على تحريك الجهاز.

يجوز للركاب طلب إجراء التعديلات مسبقًا أو في وقت الحاجة إلى هذه التعديلات. لا يتعين على الركاب ذكر "تعديل معقول" عند طلب إجراء تعديل/ملاءمة. سوف يعمل موظفو هيئة موصلات وادي سانتا كلارا مع الركاب (VTA) لإيجاد وسيلة بديلة لتلبية احتياجات الوصول إلى الخدمة، إذا تعذر تلبية طلب إجراء تعديل على السياسة أو الممارسة أو الإجراءات.

لتقديم طلب لإجراء تعديل معقول، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء هيئة موصلات وادي سانتا كلارا (VTA).

خدمة العملاء:

(408) 321-2300

تتوفر معلومات عبر وسائط إلكترونية

على مدار 24 ساعة باللغتين الإنجليزية والإسبانية

(800) 894-9908 خارج مقاطعة سانتا كلارا

(408) 321-2330 لخدمة الهاتف النصي

customer.service@vta.org

التعديل المعقول لسياسة/إجراء هيئة موصلات وادي سانتا كلارا (VTA)

السياسة (Policy)	
خدمة المواصلات للأشخاص ذوي الإعاقة؛ التعديل المعقول للسياسة والإجراءات الخاصة بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure	
رقم الوثيقة:	OPS-PL-0060
رقم الإصدار:	01

1.0 الغرض:

اعتبارًا من 13 يوليو 2015، نص قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة الصادر عن وزارة النقل الأمريكية على حكم نهائي بشأن مواصلات الأشخاص ذوي الإعاقة؛ وينص التعديل المعقول على السياسات والممارسات على أن يجري مقدمو خدمة النقل تعديلات معقولة على القواعد والإجراءات التشغيلية الخاصة بهم لأجل مزيد من ضمان إتاحة الخدمة للأشخاص ذوي الإعاقة (انظر السجل الفيدرالي/المجلد 80، رقم 49 (80) السجل الفيدرالي 13253، 13 مارس 2015. ويقدم التعميم 4710.1 ج الصادر عن الهيئة الاتحادية للنقل المزيد من التفاصيل بشأن القرار النهائي في القسمين 2.10§ و 2.11§).

تشتمل هذه السياسة على القواعد واللوائح التشغيلية لهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) مع الحكم النهائي بشأن التعديل المعقول الوارد في قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة الصادر عن وزارة النقل الأمريكية، والذي بموجبه تزداد إمكانية الوصول إلى خدمات حافلات هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) وقطاراتها الخفيفة وخدمات النقل والمواصلات الخاصة والمتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة.

2.0 النطاق:

تكون هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) ومقاولوها مسؤولين عن إجراء التعديلات/المواعمات على القواعد والسياسات والإجراءات التشغيلية عند الضرورة والاقتضاء للسماح للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام الحافلات أو القطارات الخفيفة أو خدمات النقل والمواصلات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة التي تقدمها هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA).

3.0 المسؤوليات:

3.1 قد يواجه مشغلو الحافلات أو سائقو القطارات الخفيفة أو مفتشو الأجرة أو المشرفون الميدانيون أو القائمين على دوريات النقل وموظفو الأمن لدى هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) الأمتثلة التالية على طلبات التعديل المعقول. وهذه القائمة ليست حصرية حيث ربما توجد طلبات أخرى لتعديل السياسة أو القواعد أو الإجراءات، غير متوقعة، والتي تحتاج إلى التعديل.

- 3.1.أ يجب تقديم المساعدة لمناولة الأجرة، عند طلبها (دليل قواعد مشغلي الحافلات 7.11). لا يجوز للمشغل مد يده إلى محفظة الراكب أو أمتعته أو ملابسه للحصول على المال أو وسيلة دفع الأجرة بغرض المساعدة في مناولة الأجرة.
- 3.1.ب الركاب الذين يتناولون طعامًا أو شرابًا على متن الحافلة لتجنب التعرض لآثار طبية عكسية. (دليل قواعد مشغلي الحافلات 8.12؛ انظر المرسوم رقم 98.1، القسم 4 (ب) 7) الصادر عن هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA).
- 3.1.ج تناول الركاب الأدوية التي تؤخذ بشكل ذاتي على متن حافلة المواصلات (دليل قواعد مشغلي الحافلات 8.13). لا يجوز للمشغل مساعدة الراكب لتناول الأدوية. يتحمل الركاب مسؤولية التخلص من المواد الطبية ولا يجوز لهم التخلص من أي مادة طبية (المواد الحادة أو المحاقن أو شرائط الاختبار أو الأدوية أو غير ذلك من المواد ذات الصلة) على متن حافلة المواصلات أو في وعاء القمامة الموجود في مرفق المواصلات (رصيف القطارات الخفيفة أو مركز خدمة العملاء أو مركز المواصلات أو محطة وقوف الحافلات أو المبيت الخاص بالهيئة).

1	تاريخ المراجعة:	التاريخ الأصلي:
صفحة من 6	غير متاح	15/25/8

السياسة (Policy)	
خدمة المواصلات للأشخاص ذوي الإعاقة؛ التعديل المعقول للسياسة والإجراءات الخاصة بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA)	
Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure	
رقم الوثيقة:	OPS-PL-0060
رقم الإصدار:	01

- د.3.1 الركاب قد يركبون الحافلة بشكل مستقل باستخدام أجهزة المساعدة على التنقل الخاصة بهم (دليل قواعد مشغلي الحافلات 8.9.1). لا يجوز للمشغل مساعدة الراكب بشأن تشغيل جهاز المساعدة على التنقل.
- هـ.3.1 يجب أن تقف الحافلات في محطة وقوف الحافلات أو بالقرب لتجنب العقبات عند الضرورة أو بناء على الطلب عندما يقرر المشغل أن القيام بذلك لا ينطوي على مخاطر (دليل قواعد مشغلي الحافلات 5.16).

للاطلاع على مزيد من التوجيهات، يجب على المشغلين الاتصال بمركز التحكم في العمليات التابع لهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) إذا كانوا غير قادرين على تقديم المواءمة أو التعديل المطلوب. ليست هناك حاجة لتسجيل بيانات إضافية لتقديم التعديلات المعقولة.

- المشرفون الميدانيون: 3.2
- أ.3.2 يجب أن يدعموا المشغلين لتحديد مدى إمكانية إجراء التعديل/المواءمة المعقولة المطلوبة.
- ب.3.2 يجب أن يتفاعلوا مع الركاب لضمان قدرتهم على استخدام خدمات هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) من خلال اتخاذ قرارات التعديل المعقول أو بتحديد الوسائل البديلة التي تتيح إمكانية الوصول إلى الخدمة المطلوبة.

- موظفو خدمة العملاء/مندوبو المبيعات 3.3
- أ.3.3 يتعين على موظفي خدمة العملاء/مندوبي المبيعات التابعين لهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) إدخال طلبات العملاء بشأن التعديلات على السياسات أو الإجراءات أو القواعد في نظام تتبع تعقيبات خدمة العملاء. وسوف يتم تعريف هذه الطلبات باسم طلبات التعديل المعقول. وسيتم إرسال الطلبات إلى موظفي إدارة خدمة العملاء/الجهة الرقابية.
- ب.3.3 إذا تلقى موظفو خدمة العملاء/مندوبو المبيعات التابعين لهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) شكوى بشأن رفض الطلب لإجراء تعديل على السياسات أو الإجراءات أو القواعد أثناء استخدام خدمات الهيئة، فسوف يتم تسجيل الشكوى في نظام تتبع التعقيبات الخاصة بخدمة العملاء وتحديدًا باسم رفض طلب تعديل معقول.

- إدارة خدمة العملاء 3.4
- أ.3.4 يتعين على موظفي إدارة خدمة العملاء إرسال طلبات العملاء بشأن التعديلات على السياسات أو الإجراءات أو القواعد إلى موظفي هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) المعنيين. سوف تسجل إدارة خدمة العملاء القرار الخاص بالطلب في قاعدة بيانات خدمة العملاء حسب التوجيه الصادر عن موظفي هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA).
- ب.3.4 يتعين على موظفي إدارة خدمة العملاء طلب فيديو البيانات المسجل بأجهزة التلفزيون ذات الدوائر المغلقة الخاصة بحالة الرفض المبلغ عنها بشأن طلب التعديل المعقول. وسيتم إرسال تقرير العميل الخاص بالرفض مرفقًا به معلومات عن الحادث ذي الصلة إلى منسق قضايا قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA)

2	تاريخ المراجعة:	التاريخ الأصلي:
صفحة من 6	غير متاح	15/25/8

<p>خدمة المواصلات للأشخاص ذوي الإعاقة؛ التعديل المعقول للسياسة والإجراءات الخاصة بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA)</p> <p>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</p>	<p>السياسة (Policy)</p>	
	رقم الوثيقة:	OPS-PL-0060
	رقم الإصدار:	01

Coordinator) التابع لهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA). ويمكن طلب فيديو البيانات المسجل بأجهزة التلفزيون ذات الدوائر المغلقة حتى 14 يوماً بعد الإبلاغ عن الحادث عن طريق تعبئة نموذج طلب حزمة البيانات المسجلة بأجهزة التلفزيون ذات الدوائر المغلقة الخاصة بالخدمات الوقائية والمتاح على الموقع الإلكتروني:

<http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>

3.5 الموظفون المسؤولون بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) سيكون لدى موظفي هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) 14 يوماً تقويمياً من تاريخ تقديم طلب بالبت في طلب العميل.

أ. 3.5 إذا تمت الموافقة على الطلب، فسوف يتم إخطار العملاء خطياً.
ب. 3.5 إذا تم رفض الطلب، فسوف يقدم الموظف الذي اتخذ القرار سبب الرفض خطياً وتقديم بديل، إن أمكن.
ج. 3.5 إذا لم يوافق العميل على الرفض أو البديل المعروض، يمكن للعميل الاستئناف. سوف يتضمن إخطار الرفض الخاص بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) الرقم المرجعي الخاص بالعميل وإشعاراً للعميل بأنه لديه 21 يوماً تقويمياً من تاريخ الإخطار بالرفض لتقديم استئناف إلى منسق قضايا قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator) التابع لهيئة (VTA)، سواء كتابياً أو بالاتصال بمركز خدمة العملاء. يجب على العملاء استخدام الرقم المرجعي الخاص بهم عند تقديم الاستئناف.

3.6 منسق قضايا قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator) سوف يراجع منسق قضايا قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator) استئناف العميل وسوف يعد حزمة لدراستها من قبل لجنة مراجعة الاستئنافات (ARC). وتتألف حزمة الاستئناف من ملخص بالملاءمة المطلوبة وسبب (أسباب) رفض الملاءمة المطلوبة واستئناف العميل وقواعد هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) ذات الصلة وملاحظات المشغل/المشرف الميداني المعني ونسخة من فيديو البيانات الخاص بالحادث المبلغ عنه.

تتألف لجنة مراجعة الاستئنافات من 3 أعضاء من الأقسام التالية:

أ. 3.6 منسق قضايا قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator) أو من ينوب عنه
ب. 3.6 خبير الموضوع (موظف لن يشارك في عملية البت في القرار الأولي لرفض طلب التعديل)
ج. 3.6 خدمة العملاء

3	تاريخ المراجعة:	التاريخ الأصلي:
صفحة من 6	غير متاح	15/25/8

خدمة المواصلات للأشخاص ذوي الإعاقة؛ التعديل المعقول للسياسة والإجراءات الخاصة بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure		السياسة (Policy)
رقم الوثيقة:	OPS-PL-0060	
رقم الإصدار:	01	

سيتم التشاور مع موظفين آخرين من قبل أعضاء لجنة مراجعة الاستئنافات، إذا لزم الأمر، للمراجعة والتوصية بقرار بشأن استئناف رفض طلب التعديل/الملاءمة المعقول.

سوف تقدم لجنة مراجعة الاستئنافات ردها، كتابياً، في غضون 21 يومًا تقويميًا من تاريخ الاستئناف. وإذا تم إلغاء الرفض، فسوف تخاطب لجنة مراجعة الاستئنافات العميل كتابيًا لتوضيح قرارها. وإذا تم تأييد الرفض، فسوف تخاطب لجنة مراجعة الاستئنافات العميل شرحاً كتابيًا مفصلاً لتوضيح لماذا يتعذر إجراء التعديل/الملاءمة. وسوف يتم تقديم توصية للعملية بطريقة بديلة لتحقيق الوصول إلى الخدمة المطلوبة. سيكون قرار لجنة مراجعة الاستئنافات نهائيًا.

سيتم تسجيل جميع المعلومات المتعلقة بطلبات العملاء لإجراء تعديلات معقولة والاستئنافات في نظام تتبع تعقيبات خدمة العملاء.

السياسة:

4.0

سوف تجري هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) تعديلات/مواعيد معقولة على السياسات والممارسات والإجراءات التشغيلية للمساعدة في ضمان وصول جميع الركاب إلى خدمات المواصلات التي تقدمها الهيئة.

على الرغم من أنه لا يُطلب من هيئات المواصلات إجراء التعديلات التي تُعد غير معقولة، إلا أن الحكم النهائي المنصوص عليه في القانون يلزمهم بالعمل مع العملاء لإيجاد البدائل المعقولة.

عندما يتم البت في طلب إجراء تعديلات/مواعيد على السياسة أو الممارسة أو الإجراءات التشغيلية واعتباره غير معقول، سوف تتعاون هيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA) مع العميل أو من ينوب (ينوبوا) عنه لإيجاد تعديل بديل للسياسة أو الممارسة أو الإجراءات للسماح للعميل باستخدام خدمات المواصلات التي تقدمها الهيئة (VTA).

فيما يلي قائمة بطلبات التعديل/المواعيد التي حددتها وزارة النقل الأمريكية على أنها غير معقولة. لا يتعين على مشغلي خدمة المواصلات إجراء هذه المواعيد/التعديلات.

وهذه القائمة ليست حصرية حيث ربما توجد سيناريوهات أخرى، غير متوقعة، والتي يتعذر مواعيدها/تعديلها.

- 4.1 تقديم المساعدة من قبل المشغل/السائق إلى مساعد الرعاية الشخصية (PCA).
- 4.2 المساعدة الخاصة بالأمتعة والطرود
- 4.3 دفع الأجرة عن طريق المشغلين أو عدم دفعها
- 4.4 عناية المشغل بالحيوانات المدربة

4	تاريخ المراجعة:	التاريخ الأصلي:
صفحة من 6	غير متاح	15/25/8

<p>خدمة المواصلات للأشخاص ذوي الإعاقة؛ التعديل المعقول للسياسة والإجراءات الخاصة بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA)</p> <p>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</p>	<p>السياسة (Policy)</p>	
	رقم الوثيقة:	OPS-PL-0060
	رقم الإصدار:	01

- 4.5 حمل الركاب باليد
- 4.6 مواصفات المركبات أو التجهيزات الخاصة المتاحة بها
- 4.7 السعة الحصرية أو المخفضة (راكب واحد) لرحلة المواصلات الخاصة بذوي الإعاقة
- 4.8 رحلات الأشخاص ذوي الإعاقة المنصوص عليها في قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة التي تكون خارج نطاق منطقة الخدمة أو ساعات العمل المحددة
- 4.9 الوقوف أو الانتظار في موقع وسيط أثناء رحلة الأشخاص ذوي الإعاقة المنصوص عليها في قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة
- 4.10 طلب من شأنه أن يسبب مخاطر للمركبة أو المشغل أو الركاب الآخرين.
- 4.11 طلب للحصول على سائق معين
- 4.12 طلب لتجنب ركاب آخرين على متن رحلة الأشخاص ذوي الإعاقة المنصوص عليها في قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

5.0 متطلبات التدريب

حسب توجيه قسم تدريب وتطوير الموظفين التابع لهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA)، تكون الإدارة مسؤولة عن تدريب الموظفين المختصين بشأن كيفية الاستجابة لطلبات العملاء بإجراء تعديلات/مواعمات معقولة. سيتم تقديم التدريب إلى الموظفين مبدئيًا وبصفة مستمرة.

- 5.1 سوف يتم تدريب مشغلي الحافلات والقطارات الخفيفة أثناء التدريب الأولي وأثناء الدورات التدريبية التنشيطية الفنية الخاصة بهم.
- 5.2 سوف يتلقى المشرفون الميدانيون والمراقبون والقائمون على الإرسال اللاسلكي تدريبًا مبدئيًا على لوائح التعديلات/المواعمات المعقولة. وسوف يتم تقديم تدريب تنشيطي على فترات، حسب الاحتياجات، من قبل موظفي العمليات.
- 5.3 سوف يتلقى مفتشو الأجرة والقائمون على دوريات المواصلات تدريبًا مبدئيًا على لوائح التعديلات/المواعمات المعقولة. وسوف يتم تقديم تدريب تنشيطي على فترات، حسب الاحتياجات، من قبل موظفي العمليات وفقًا لما تقررته إدارة الخدمات الوقائية.
- 5.4 سوف يتلقى موظفو خدمة العملاء تدريبًا مبدئيًا على لوائح التعديلات/المواعمات المعقولة. وسوف يتم تقديم تدريب تنشيطي على فترات، حسب الاحتياجات، من قبل إدارة خدمة العملاء.
- 5.5 سوف يعمل منسق قضايا قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA Coordinator) مع إدارة خدمة العملاء وموظفي العمليات المعنيين لضمان إحاطة أعضاء لجنة مراجعة الاستئنافات علمًا بالمعلومات المتعلقة بإجراءات الشكاوى ومراجعة الاستئناف الخاصة بالتعديلات/المواعمات المعقولة.

5	تاريخ المراجعة:	التاريخ الأصلي:
صفحة من 6	غير متاح	15/25/8

<p>خدمة المواصلات للأشخاص ذوي الإعاقة؛ التعديل المعقول للسياسة والإجراءات الخاصة بهيئة مواصلات وادي سانتا كلارا (VTA)</p> <p>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</p>	<p>السياسة (Policy)</p>	
	رقم الوثيقة:	OPS-PL-0060
	رقم الإصدار:	01

6.0 التعريفات:

- 6.1 **التعديل/المواءمة المعقولة:** تغيير في إحدى سياسات أو ممارسات أو إجراءات التشغيل من أجل تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام وسائل المواصلات العامة.
- 6.2 **التعديل/المواءمة غير المعقولة:** تغيير في إحدى سياسات أو ممارسات أو إجراءات التشغيل من شأنه أن يشكل خطرًا على المشغل/السائق أو الآخرين، أو لا يكون ضروريًا لتحقيق الوصول إلى الخدمة أو يكون عبئًا أو من شأنه أن يغير طبيعة الخدمة تغييرًا جوهريًا.

7.0 ملخص التغييرات:

الإصدار الأول من هذه السياسة.

8.0 معلومات الموافقة:

أعددها:	راجعها:	اعتمدها:
<p>ديفيد ليدويتز محلل شؤون إدارية التخطيط للخدمة والعمليات</p> <p>David Ledwitz Management Analyst Service & Operations Planning</p> <p>كميل سي ويليامز مدير برنامج الخدمات سهلة الوصول/ مدير مشروع التشريع السادس</p> <p>Camille C. Williams Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager</p>	<p>~التوقيع</p> <p>إنيز إيفانز، مديرة العمليات Inez Evans, Chief Operating Officer</p>	<p>~التوقيع</p> <p>نوريا أي. فرنانديز Nuria I. Fernandez المدير العام General Manager</p>

6 صفحة من 6	تاريخ المراجعة:	التاريخ الأصلي:
	غير متاح	15/25/8