

## **Prihvatljive izmjene/ustupci**

### **Reasonable Modifications/Accommodations**

VTA izlazi u susret putnicima s invaliditetom koji koriste usluge prijevoza autobusom i lakom željeznicom kroz prihvatljive izmjene poslovnih politika, praksi i procedura prema usvojenoj odredbi Ministarstva prometa SAD-a (United States Department of Transportation) temeljem Zbornika saveznih propisa, 49 CFR, odjeljak 27 i 37.

Prihvatljive izmjene mogu uključivati pomoć putnicima pri ubacivanju novca u uređaje za plaćanje, omogućavanje konzumacije jela i pića ili uzimanja lijekova u vozilu radi izbjegavanja zdravstvenih poteškoća te dopuštanje putnicima da se ukrcaju odvojeno od svojih uređaja za kretanje kada putnik može upravljati kretanjem uređaja.

Putnici mogu zatražiti izmjene unaprijed ili onda kada su one potrebne. Putnici nisu dužni koristiti izraz „prihvatljiva izmjena“ kada traže ustupak. VTA-ovi zaposlenici surađivat će s putnicima na pronalaženju alternativa za rješavanje njihovih potreba u pogledu pristupačnosti ako zahtjev za izmjenom politike, prakse ili procedure nije moguće ispuniti.

Da biste zatražili prihvatljivi ustupak, obratite se VTA-ovoj službi za korisnike (VTA Customer Service).

Služba za korisnike (Customer Service):

(408) 321-2300

Dostupne su automatske informacije

24 sata dnevno na engleskom i španjolskom jeziku

(800) 894-9908, izvan okruga Santa Clara

(408) 321-2330, tekstualni telefon (TTY)

[customer.service@vta.org](mailto:customer.service@vta.org)

VTA-ova politika/procedura prihvatljivih ustupaka (VTA Reasonable Accommodation Policy/Procedure)

<b><i>Prijevoz osoba s invaliditetom; VTA-ova politika i procedura prihvatljivih izmjena</i></b>	<b>POLITIKA (POLICY)</b>	
	<b>Broj dokumenta:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Verzija:</b>	01

### 1.0 Svrha:

Od 13. srpnja 2015. godine temeljem usvojene odredbe Ministarstva prometa SAD-a (US Department of Transportation), prema Zakonu o Amerikancima s invaliditetom (Americans with Disabilities Act ) u pogledu prijevoza osoba s invaliditetom i prihvatljive izmjene politika i praksi (Transportation for Individuals with Disabilities; Reasonable Modification of Policies and Practices), od prijevoznika se zahtijeva uvođenje prihvatljivih izmjena poslovnih pravila i procedura kako bi se osobama s invaliditetom dodatno osigurao pristup uslugama (*vidi Savezni registar (Federal Register)/svezak 80, br. 49 (80 FR 13253, 13. ožujka 2015. U dopisu Savezne uprave za promet (Federal Transit Administration's Circular) FTA C 4710.1 usvojena odredba podrobnije je objašnjena pod točkama 2.10 i 2.11).*

Ova politika sjedinjuje VTA-ova poslovna pravila i propise s usvojenom odredbom Ministarstva prometa SAD-a (US Department of Transportation), prema Zakonu o Amerikancima s invaliditetom (Americans with Disabilities Act ) čime se osobama s invaliditetom omogućuje veći pristup VTA-ovim autobusima, vozilima lake željeznice i uslugama prijevoza osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju.

### 2.0 Opseg:

VTA i njezini kooperanti odgovorni su za izmjene/ustupke u pogledu poslovnih pravila, politika i procedura kada je to potrebno i primjereno da bi se osobama s invaliditetom omogućilo korištenje VTA-ovih usluga prijevoza autobusom, lakom željeznicom, shuttle-vozilom ili prijevoza osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju.

### 3.0 Odgovornosti:

3..1 Vozači autobusa, vozači lake željeznice, kondukteri, terenski supervizori, službenici prometne patrola i zaštitari VTA-a mogu se susresti sa sljedećim oblicima zahtjeva za prihvatljivim ustupcima. Popis nije sveobuhvatan jer su mogući i drugi, nepredviđeni zahtjevi za izmjenama politike, pravila ili procedure koje će biti potrebno ispuniti.

3.1.A Prilikom plaćanja prijevoza na zahtjev stranke obavezno pružiti pomoć (Pravilnik za vozače autobusa 7.11). *Prilikom pružanja pomoći vozač ne smije posegnuti u novčanik, torbicu, prtljagu ili odjeću putnika kako bi uzeo novac ili sredstvo plaćanja prijevoza.*

3.1.B Konzumacija jela i pića u vozilu radi izbjegavanja zdravstvenih poteškoća. (Pravilnik za vozače autobusa 8.12; vidi Pravilnik VTA 98.1 odjeljak 4 (b) 7)

3.1.C Uzimanje lijekova u vozilu (Pravilnik za vozače autobusa 8.13). *Vozač ne smije pomoći putniku da uzme lijek. Putnici su odgovorni za odlaganje svojih medicinskih potrepština te ne smiju odlagati medicinske potrepštine (igle, šprice, testne trake, lijekove i slične predmete) unutar vozila ni u spremnik za otpad u*

<b>Datum objave:</b>	<b>Datum revidiranja:</b>	Stranica 1 od 6
25. 8. 2015.	nema podatka	

<b>Prijevoz osoba s invaliditetom; VTA-ova politika i procedura prihvatljivih izmjena</b>	<b>POLITIKA (POLICY)</b>	
	<b>Broj dokumenta:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Verzija:</b>	01

*prometnom objektu (peron lake željeznice, centar službe za korisnike, tranzitni centar, autobusno stajalište ili čekaonica).*

- 3.1.D Putnici se mogu ukrcati odvojeno od svojih uređaja za kretanje (Pravilnik za vozače autobusa 8.9.1). *Vozač ne smije pružiti pomoć u upravljanju uređajem za kretanje.*
- 3.1.E Autobuse je potrebno pozicionirati na autobusnom stajalištu ili u njegovoj blizini radi izbjegavanja prepreka prema potrebi ili na zahtjev putnika nakon što vozač utvrdi da je to sigurno (Pravilnik za vozače autobusa 5.16).

Ako ne mogu pružiti traženi ustupak, vozači su dužni pozvati Operativni upravni centar radi dodatnih uputa. Za provedbu prihvatljivih izmjena nije potrebno dodatno bilježenje podataka.

- 3.2 Nadzornici na terenu
- 3.2.A Dužni su pomoći vozačima prilikom utvrđivanja je li moguće ispuniti zahtjev za izmjenu/ustupak.
- 3.2.B Dužni su razgovarati s putnicima da bi im se omogućilo korištenje VTA-ovih usluga donošenjem odluka o provedbi prihvatljivih izmjena ili utvrđivanjem alternativa za omogućavanje traženog pristupa.
- 3.3 Osoblje službe za korisnike/informiranje
- 3.2.A Osoblje VTA-ove službe za korisnike/informiranje dužno je unijeti zahtjeve za izmjene politika, procedura ili pravila u sustav za praćenje povratnih informacija službe za korisnike. Ti će zahtjevi biti označeni kao zahtjevi za prihvatljive izmjene. Zahtjevi će se prosljeđivati upravnom/nadzornom osoblju službe za korisnike.
- 3.2.B Ako osoblje VTA-ove službe za korisnike primi žalbu korisnika koja se odnosi na odbijanje zahtjeva za izmjenu politike, procedure ili pravila prilikom korištenja VTA-ovih usluga, žalba će biti unesena u sustav za praćenje povratnih informacija službe za korisnike te označena kao odbijeni zahtjev za prihvatljivu izmjenu.
- 3.4 Uprava službe za korisnike
- 3.4.A Uprava službe za korisnike dužno je prosljeđivati zahtjeve korisnika za izmjene politika, procedura ili pravila odgovarajućem osoblju VTA-a. Uprava službe za korisnike zabilježit će odluku o zahtjevu u svoju bazu podataka na zahtjev odgovornog osoblja VTA-a.
- 3.4.B Rukovodstvo službe za korisnike dužno je zatražiti paket podataka nadzornog sustava s videozapisom odbijanja prihvatljive izmjene. Izvješće korisnika o odbijenom zahtjevu s informacijama o predmetnom paketu podataka o slučaju bit će poslano VTA-ovu koordinatoru za Zakon o Amerikancima s invaliditetom (ADA Coordinator). Videozapis nadzornog sustava može se zatražiti u roku od 14

<b>Datum objave:</b>	<b>Datum revidiranja:</b>	Stranica 2 od 6
25. 8. 2015.	nema podatka	

<b>Prijevoz osoba s invaliditetom; VTA-ova politika i procedura prihvatljivih izmjena</b>	<b>POLITIKA (POLICY)</b>	
	<b>Broj dokumenta:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Verzija:</b>	01

dana nakon prijavljenog slučaja popunjavanjem zahtjeva za paket podataka nadzornog sustava odjela za sigurnost:  
<http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>.

- 3.5 Odgovorno osoblje VTA-a  
 Odgovorno osoblje VTA-a imat će 14 kalendarskih dana od datuma podnošenja zahtjeva za donošenje odluke o zahtjevu korisnika.
- 3.5.A Ako zahtjev bude odobren, korisnik će o tome biti pismeno obaviješten.
- 3.5.B Ako zahtjev bude odbijen, namještenik koji je donio odluku pismeno će obrazložiti odbijanje zahtjeva te, po mogućnosti, navesti alternativno rješenje.
- 3.5.C U slučaju neslaganja s odbijanjem zahtjeva ili ponuđenom alternativom korisnik se može žaliti. VTA-ova obavijest o odbijanju zahtjeva sadržavat će referentni broj korisnika s napomenom da korisnik može podnijeti žalbu VTA-ovu koordinatoru za ADA (ADA Coordinator) pismenim putem ili pozivom centru službe za korisnike u roku od 21 kalendarskog dana od datuma obavijesti o odbijanju zahtjeva. Prilikom podnošenja žalbe korisnici trebaju navesti svoj referentni broj.

- 3.6 Koordinator za Zakon o Amerikancima s invaliditetom (ADA Coordinator)  
 Koordinator za ADA (ADA Coordinator) pregledat će žalbu korisnika i pripremiti spis koji će razmotriti Odbor za rješavanje žalbi. Žalbeni spis sastoji se od sažetka traženog ustupka, razloga zbog kojih je traženi ustupak odbijen, žalbe korisnika, relevantnih pravila VTA-a, primjedbi umiješanih vozača/nadzornika na terenu i kopije videozapisa prijavljenog slučaja.

Odbor za rješavanje žalbi sastavljen je od 3 člana iz sljedećih odjela:

- 3.6.A koordinator za ADA (ADA Coordinator) ili njegov opunomoćenik
- 3.6.B stručnjak za predmetnu tematiku (osoba koja nije sudjelovala u prvotnoj odluci o odbijanju zahtjeva za izmjenu)
- 3.6.C služba za korisnike

Članovi odbora posavjetovat će se prema potrebi s drugim članovima osoblja da bi razmotrili i preporučili rješenje žalbe na odbijeni zahtjev za prihvatljivu izmjenu/ustupak.

Odbor za rješavanje žalbi (Appeals Review Committee) pismeno će odgovoriti u roku od 21 kalendarskog dana od datuma žalbe. Ako se odluka o odbijanju ukine, odbor će korisniku poslati pismeni odgovor s objašnjenjem rješenja. Ako odluka o odbijanju ostane na snazi, odbor će dati posebno pismeno objašnjenje zašto ustupak nije moguć. Korisniku će se preporučiti alternativan pristup uslugama koje su bile predmet traženog ustupka. Odluka odbora za rješavanje žalbi smatrat će se konačnom.

<b>Datum objave:</b>	<b>Datum revidiranja:</b>	Stranica 3 od 6
25. 8. 2015.	nema podatka	

<b><i>Prijevoz osoba s invaliditetom; VTA-ova politika i procedura prihvatljivih izmjena</i></b>	<b>POLITIKA (POLICY)</b>	
	<b>Broj dokumenta:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Verzija:</b>	01

Sve informacije o zahtjevima korisnika za prihvatljivim izmjenama i žalbama unosit će se u sustav za praćenje povratnih informacija službe za korisnike.

#### **4.0 Politika:**

VTA će provoditi prihvatljive izmjene/ustupke u pogledu svojih poslovnih politika, praksi i procedura da bi pristup uslugama prijevoza bio osiguran svim putnicima.

Iako agencije za prijevoz nisu dužne provoditi izmjene koje se smatraju neprihvatljivima, usvojena odredba obavezuje ih na rad s korisnicima na pronalaženju prihvatljivih alternativa.

Kada se utvrdi da je neki zahtjev za izmjenu/ustupak u pogledu poslovne politike, prakse ili procedure neprihvatljiv, VTA će surađivati s podnositeljem zahtjeva ili ovlaštenim predstavnikom na pronalaženju alternativne prilagodbe politike, prakse ili procedure da bi se korisniku omogućilo korištenje VTA-ovih usluga prijevoza.

Slijedi popis zahtjeva za prilagodbe koje Ministarstvo prometa SAD-a (USDOT) smatra neprihvatljivima. Prijevoznici nisu dužni činiti takve ustupke.

Popis nije sveobuhvatan jer su moguće i druge, nepredviđene situacije u kojima nije moguće učiniti ustupak.

- 4.1 pomoć u obliku osobne njege od strane vozača (Personal Care Attendant, PCA)
- 4.2 pomoć s prtljagom i paketima
- 4.3 pomoć vozača prilikom plaćanja ili neplaćanja prijevoza
- 4.4 briga vozača o životinjama vodičima
- 4.5 ručno nošenje putnika
- 4.6 specifikacija vozila ili posebne opreme u vozilu
- 4.7 ekskluzivni prijevoz osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju ili takav prijevoz smanjenog kapaciteta (jedan putnik)
- 4.8 prijevoz osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju prema Zakonu o Amerikancima s invaliditetom (ADA) izvan definiranog područja usluge ili radnog vremena
- 4.9 zaustavljanje i čekanje na točki puta tijekom prijevoza osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju prema Zakonu o Amerikancima s invaliditetom (ADA)
- 4.10 zahtjev koji dovodi u opasnost vozilo, vozača ili druge putnike
- 4.11 zahtijevanje određenog vozača

<b>Datum objave:</b>	<b>Datum revidiranja:</b>	Stranica 4 od 6
25. 8. 2015.	nema podatka	

<b>Prijevoz osoba s invaliditetom; VTA-ova politika i procedura prihvatljivih izmjena</b>	<b>POLITIKA (POLICY)</b>	
	<b>Broj dokumenta:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Verzija:</b>	01

4.12 zahtjev za izbjegavanje drugih putnika na putu tijekom prijevoza osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju prema Zakonu o Amerikancima s invaliditetom (ADA)

## 5.0 **Potrebna obuka:**

Prema uputama Odjela za obuku i razvoj djelatnika (Employee Training and Development Department), uprava će biti odgovorno za obuku osoblja koja se odnosi na zahtjeve putnika za prihvatljivim izmjenama/ustupcima. Osoblje će se obučavati na početku, a zatim kontinuirano.

- 5.1 Vozači autobusa i lake željeznice prolazit će obuku tijekom početnog osposobljavanja te tijekom tehničkog usavršavanja.
- 5.2 Nadzornici na terenu, nadstojnici i dispečeri prolazit će inicijalnu obuku iz propisa o prihvatljivim izmjenama/ustupcima. Usavršavanje će povremeno i prema potrebi pružati osoblje operativnog odjela.
- 5.3 Kondukteri i službenici terenske patrola prolazit će inicijalnu obuku iz propisa o prihvatljivim izmjenama/ustupcima. Povremeno i prema potrebi usavršavanje će pružati osoblje operativnog odjela prema odluci rukovodstva odjela za sigurnost.
- 5.4 Osoblje službe za korisnike prolazit će inicijalnu obuku iz propisa o prihvatljivim izmjenama/ustupcima. Usavršavanje će povremeno i prema potrebi pružati rukovodstvo službe za korisnike.
- 5.5 Koordinator za ADA (ADA Coordinator) surađivat će s rukovodstvom službe za korisnike i zaduženim osobljem operativnog odjela da bi se osiguralo informiranje članova Odbora za rješavanje žalbi u pogledu razmatranja i rješavanja žalbi na odluke o izmjenama/ustupcima.

## 6.0 **Definicije:**

- 6.1 *Prihvatljiva izmjena/ustupak:* Promjena operativne politike, prakse ili procedure da bi se osobama s invaliditetom omogućilo korištenje javnog prijevoza.
- 6.2 *Neprihvatljiva izmjena/ustupak:* Promjena operativne politike, prakse ili procedure koja bi bila opasna za vozače i druge osobe, nije nužna za osiguranje pristupa uslugama, predstavlja opterećenje ili bi značajno izmijenila prirodu usluge.

## 7.0 **Sažetak izmjena:**

Prvo izdanje ove politike.

<b>Datum objave:</b>	<b>Datum revidiranja:</b>	Stranica 5 od 6
25. 8. 2015.	nema podatka	

<b>Prijevoz osoba s invaliditetom; VTA-ova politika i procedura prihvatljivih izmjena</b>  <b>Transportation for Individuals with Disabilities VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</b>	<b>POLITIKA (POLICY)</b>	
	<b>Broj dokumenta:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Verzija:</b>	01

### 8.0 Podaci o odobrenju:

<i>Pripremio/la:</i>	<i>Pregledao/la:</i>	<i>Odobrio/la:</i>
David Ledwitz upravni analitičar (Management Analyst) Planiranje usluga i poslovanja (Service & Operations Planning)	~potpis	~potpis
Camille C. Williams voditeljica programa pristupačnih usluga/ voditeljica projekta Glave VI. (Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager)	Inez Evans, glavna operativna direktorica (Chief Operating Officer)	Nuria I. Fernandez generalna direktorica (General Manager)

<b>Datum objave:</b>	<b>Datum revidiranja:</b>	Stranica 6 od 6
25. 8. 2015.	nema podatka	