

تغییرات/تسهیلات معقول

Reasonable Modifications/Accommodations

VTA بنا به درخواست افراد و بر اساس کد 49 (49 CFR) از مقررات فدرال، بخشهای 27 و 37 از حکم نهایی وزارت حمل و نقل ایالات متحده امریکا (United States Department of Transportation's Final Rule)، تسهیلاتی را به مسافران معلولی که از اتوبوس و وسایل حمل و نقل ریلی سبک استفاده می کنند، از طریق اعمال تغییراتی معقول در سیاستها، روشها و فرایندهای اجرایی خود ارائه می کند.

تغییرات معقول ممکن است شامل موارد زیر شود: کمک به مسافران در انداختن پول به صندوق کرایه، اجازه به آنها برای خوردن، نوشیدن یا مصرف داروهای خود داخل وسیله نقلیه در حال حرکت برای جلوگیری از وقوع مشکل پزشکی، و فراهم کردن امکان سوار شدن مسافران جدا از وسیله حرکتی خود زمانی که مسافر قادر به کنترل وسیله خود است.

مسافران ممکن است از قبل و یا در زمانی که به خدمات خاصی نیاز دارند درخواست خود را برای دریافت این خدمات اعلام کنند. مسافران لازم نیست برای دریافت تسهیلات لزوماً از عبارت «تغییرات معقول» (Reasonable Modification) استفاده کنند. در صورتی که درخواست مسافر برای یک شیوه، روش یا تغییرات فرایندی قابل اجرا نباشد، کارکنان VTA به کمک مسافران رویکرد جایگزینی برای ارائه خدمات مورد نیاز آنها خواهند یافت.

برای اعلام درخواست خود جهت دریافت تسهیلات معقول، لطفاً با واحد خدمات مشتریان VTA (VTA Customer Service) تماس حاصل کنید.

خدمات مشتریان (Customer Service):

(408) 321-2300

امکان ارائه اطلاعات به صورت خودکار

24 ساعته به دو زبان انگلیسی و اسپانیایی

Santa Clara County برای تماسهای خارج از

(800) 894-9908 TTY مخصوص ناشنویان یا افراد با مشکل شنوایی (TTY)

customer.service@vta.org

سیاست/رویه تسهیلات معقول VTA (VTA Reasonable Accommodation Policy/Procedure)

سیاست		حمل و نقل برای افراد معلول؛ اصلاحات معقول سیاست ها و رویه های VTA Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure
OPS-PL-0060	شماره پرونده:	
01	شماره نسخه:	

1.0 هدف

طبق حکم نهایی مصوبه معلولین آمریکایی وزارت حمل و نقل ایالت متحده (US Department of Transportation's Americans with Disabilities Act) در مورد حمل و نقل افراد معلول (Transportation for Individuals with Disabilities)؛ اصلاحات منطقی سیاست ها و رویه ها لازم الاجرا از تاریخ 13 ژوئیه 2015 لازم است که ارائه کنندگان خدمات حمل و نقل اصلاحات معقولی را در قوانین اجرایی و روشها ایجاد کند تا از فراهم بودن خدماتشان برای افراد معلول اطمینان حاصل کنند. (رجوع کنید به *Federal Register/Vol. 80, No. 49 (80 FR 13253, March 13, 2015)*. بخشنامه اداره ترانزیت فدرال (*Federal Transit Administration's Circular FTA C 4710.1*) در مورد این حکم در بخش های 2.10§ و 2.11§ توضیحات بیشتری ارائه می کند).

این سیاست، مقررات و قوانین اجرایی VTA را با اصلاح معقول حکم نهایی مصوبه معلولین آمریکایی وزارت حمل و نقل ایالت متحده (US Department of Transportation's Americans with Disabilities Act) یکپارچه می کند، و از این طریق دسترسی اتوبوس ها، خودروهای ریلی سبک VTA و خدمات پارترانزیتی آن را برای افراد دچار معلولیت گسترده تر می شود.

2.0 حیطه:

VTA و پیمانکاران آن، آنجا که لازم و مقتضی باشد، موظف به اعمال خدمات کمکی/ اصلاحات در قوانین اجرایی، سیاست ها و روش ها هستند تا به افراد معلول امکان استفاده از اتوبوس، حمل و نقل ریلی سبک، شاتل و خدمات پارترانزیتی داده شود.

3.0 مسئولیت ها:

3.1 اپراتور اتوبوس، اپراتور های ریلی سبک، بارزسان کرایه، ناظرین میدانی، معاونین گشت ترانزیت و پرسنل امنیتی VTA ممکن است با مثال های زیر به عنوان مثال هایی از درخواست های معقول برای تسهیلات برخورد کنند. ممکن است علاوه بر این موارد، درخواست های دیگری در مورد سیاست ها، یا برای تطبیق روش ها مطرح شود که پیش بینی نشده اند اما لازم است پذیرای آن باشند.

A.3.1 در صورت تقاضا، کمک به دسترسی به کرایه باید فراهم شود (کتاب قانون اپراتور اتوبوس 7.11) اپراتور اجازه ندارد برای گرفتن پول یا بلیط های اعتباری به کیف، کیف پول، چمدان یا لباس مسافر دست بزنند.

B.3.1 خوردن و آشامیدن مسافری سوار بر وسیله نقلیه، جهت پیشگیری از بروز موقعیت پزشکی نامطلوب.

C.3.1 استفاده مسافر سوار بر وسیله نقلیه از دارو ها (Coach Operator Rule Book 8.12; see VTA Ordinance 98.1 Sec 4 (b) 7) استفاده مسافر از دارو ها نباید به آنها کمک کند. مسئولیت دور انداختن لوازم پزشکی مسافری بر عهده خود آنهاست و نباید این لوازم را (تجهیزات تیز، سرنگ، نوار تست، دارو و سایر موارد مشابه) در وسیله نقلیه یا ظرف های زباله مستقر در مراکز ترانزیتی (سکوهای ریلی سبک، مراکز خدمات مشتری، مرکز ترانزیت، ایستگاه اتوبوس) رها کنند.



تاریخ تهیه نسخه اصلی:	تاریخ اصلاح:	صفحه 1 از 6
8/25/15	وجود ندارد	

سیاست		حمل و نقل برای افراد معلول؛ اصلاحات معقول سیاست ها و رویه های VTA Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure
OPS-PL-0060	شماره پرونده:	
01	شماره نسخه:	

D.3.1 مسافری اجازه دارند بدون وسیله حرکتی خود سوار شوند. (Coach Operator Rule Book 8.9.1) اپراتور نباید در استفاده از وسیله حرکتی مسافر به او کمک کند.
E.3.1 بنا به ضرورت و به منظور پیشگیری از بروز مانع، یا به درخواست اپراتور زمانی که وی خطری احساس نکند، اتوبوس ها باید در نزدیکی یا در محل توقفشان قرار گیرند (Coach Operator Rule Book 5.16).

اگر با درخواستی برای تسهیلات رویه رو شوند که نتوانند آنها فراهم کنند، برای راهنمایی بیشتر می توانند با مرکز کنترل عملیات VTA (VTA's Operations Control Center) تماس بگیرند. به ثبت اطلاعات بیشتری برای فراهم آوردن اصلاحات معقول نیاز نیست.

3.2 ناظرین میدانی
A.3.2 باید به اپراتور ها برای تصمیم گیری در مورد اینکه اصلاح/تسهیلات معقول قابل ارائه است یا خیر کمک کنند.
B.3.2 باید با مسافری صحبت کنند و با تصمیم گیری های اصلاحی معقول یا از طریق اتخاذ رویکردهای دیگر که دسترسی مورد تقاضا را فراهم می آورد، مطمئن شوند که آنها می توانند از خدمات VTA استفاده کنند.

3.3 خدمات مشتریان/ پرسنل ISR (Customer Service/ISR Staff)
A.3.2 خدمات مشتریان VTA/ پرسنل ISR (Customer Service/ISR Staff) باید درخواست های مشتری برای اصلاحات قانونی، سیاستی و رویه ای را در سیستم ردگیری بازخورد خدمات مشتری (Customer Service) ثبت کنند. این درخواست ها را به عنوان درخواست اصلاحات معقول شناسایی می شوند. این درخواست ها به مدیریت خدمات مشتری/پرسنل نظارتی (Customer Service Management/Supervisory) انتقال داده می شوند.
B.3.2 اگر مشتری به خدمات مشتریان VTA/ پرسنل ISR (VTA Customer Service/ISR Staff) با شکایتی مبنی بر عدم رسیدگی به درخواستی برای اصلاحات قانونی، سیاستی و رویه ای حین استفاده از خدمات VTA رجوع کند، شکایت وی در سیستم ردگیری بازخورد خدمات مشتریان (Customer Service) وارد ثبت خواهد شد و با عنوان رد درخواست اصلاحات معقول نشانه گذاری می شود.

B.3.2 مدیریت خدمات مشتری (Customer Service Management)
A.3.4 پرسنل مدیریت خدمات مشتری (Customer Service Management) باید درخواست مشتری برای اصلاحات قانونی، سیاستی و رویه ای را به پرسنل مربوطه VTA منتقل کنند. با دستور پرسنل مسئول VTA، پرسنل مدیریت خدمات مشتری (Customer Service Management) حل درخواست را در پایگاه اطلاعات خدمات مشتری ضبط می کنند.
B.3.4 پرسنل مدیریت خدمات مشتری باید فیلم دیتاپک دوربین مدار بسته را برای رد درخواست اصلاح معقول گزارش شده، درخواست کنند. گزارش مشتری از رد درخواست به همراه اطلاعات در مورد دیتاپک مرتبط به هماهنگ کننده VTA یا ADA ارسال می شود. درخواست برای فیلم دیتاپک دوربین مدار بسته را می توان ظرف مدت 14 روز بعد از رویداد گزارش شده با تکمیل فرم درخواست دیتاپک

تاریخ تهیه نسخه اصلی:	تاریخ اصلاح:	صفحه 2 از 6
8/25/15	وجود ندارد	

سیاست		حمل و نقل برای افراد معلول؛ اصلاحات معقول سیاست ها و رویه های VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>
OPS-PL-0060	شماره پرونده:	
01	شماره نسخه:	

دوربین مدار بسته خدمات حفاظتی، ارائه داد. دریافت فرم از:
<http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>

- 3.5 پرسنل مسئول VTA پرسنل مسئول 14 VTA روز تقویمی از تاریخ درخواست فرصت دارند در مورد درخواست مشتری تصمیم گیری کنند.
- A.3.5 اگر درخواست تایید شود، با مشتری مکاتبه خواهد شد.
- B.3.5 اگر درخواست رد شود، پرسنلی که این تصمیم را گرفته است دلایل خود را به صورت مکتوب ارائه میکند و راههای جایگزین را ارائه میدهد.
- C.3.5 اگر مشتری با رد درخواست یا پیشنهاد جایگزین مخالف باشد میتواند در خواست بازنگری ارائه کند. اطلاعاتی رد VTA باید شامل شماره ارجاع مشتری باشد و در آن به مشتری یادآوری شود که به مدت 21 روز از تاریخ اطلاعیه رد برای درخواست بازنگری به هماهنگ کننده (ADA Coordinator) VTA's ADA (VTA's ADA Coordinator) فرصت دارند. این درخواست می تواند به صورت کتبی یا از طریق تماس با مرکز خدمات مشتری صورت گیرد. مشتریان هنگام ارائه درخواست بازنگری باید شماره ارجاع خود را عنوان کنند.

- 3.6 هماهنگ کننده (ADA Coordinator) ADA هماهنگ کننده (ADA Coordinator) ADA درخواست بازنگری مشتری را بررسی خواهد کرد و آن را در بسته ای به کمیته بازبینی درخواست بازنگری ها (Appeals Review Committee (ARC)) ارسال می کند. این بسته شامل خلاصه ای از خدمات کمکی درخواست شده، دلایل رد درخواست، درخواست بازنگری مشتری، قوانین مرتبط VTA، گزارش ناظرین میدانی/اپراتورهای دخیل و کپی از ویدئو دیتاپک مورد گزارش شده است. این کمیته (ARC) از 3 عضو از واحد های زیر تشکیل شده است:

- A.3.6 هماهنگ کننده (ADA Coordinator) ADA، یا نماینده آن
- B.3.6 متخصص موضوع مربوطه (Subject Matter Expert) (کسی که در تصمیم گیری اولیه در مورد رد درخواست دخیل نبوده است)
- C.3.6 خدمات مشتری (Customer Service)

اگر ضروری باشد اعضای این کمیته (ARC) با دیگر پرسنل به منظور بازبینی و ارائه توصیه برطرف سازی بازنگری رد درخواست اصلاح/خدمات کمکی معقول (Reasonable Modification/Accommodation) مشورت می کنند.

کمیته Appeals Review Committee به فاصله 21 روز تقویمی از تاریخ ثبت درخواست بازنگری به صورت مکتوب پاسخ خواهند داد. اگر تصمیم رد درخواست بازنگری شود، کمیته (ARC) به مشتری به صورت مکتوب پاسخ خواهد داد و دلایل خود را شرح می دهد. اگر تصمیم رد درخواست تغییر نکند، این کمیته به صورت مکتوب و با جزییات به توضیح دلایلی که چرا تسهیلات نمیتواند فراهم شود می پردازد. راه جایگزینی برای



تاریخ تهیه نسخه اصلی:	تاریخ اصلاح:	صفحه 3 از 6
8/25/15	وجود ندارد	

سیاست		حمل و نقل برای افراد معلول؛ اصلاحات معقول سیاست ها و رویه های VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>
OPS-PL-0060	شماره پرونده:	
01	شماره نسخه:	

دسترسی به خدمات بعد از درخواست تسهیلات به مشتری توصیه می شود. تصمیم گیری کمیته ARC نهایی خواهد بود.

تمام اطلاعات در مورد درخواست مشتریان برای اصلاحات و درخواست های بازنگری در سیستم ردیابی بازخورد خدمات مشتری (Customer Service) ثبت میشود.

4.0

سیاست:

VTA به منظور حصول اطمینان از در دسترس بودن خدماتش برای همه مسافری، خدمات کمکی /اصلاحاتی در سیاست های اجرایی و روش ها و رویه ها ایجاد خواهد کرد.

با اینکه نیازی نیست آژانس های حمل و نقل اصلاحات غیرمنطقی را اعمال کنند، حکم نهایی آنها را موظف میکند با مشتریان برای رسیدن به جایگزین های معقول همکاری کنند.

زمانی که در خواست برای خدمات کمکی /اصلاحات در سیاست های اجرایی، روش ها و رویه ها غیرمعقول به نظر برسد، VTA با مشتری درخواست کننده همکاری خواهد کرد، یا نماینده (نمایندگانی) را منصوب خواهد کرد که تغییرات جایگزینی را در سیاست ها، روش ها و رویه ها جست و جو کنند که به مشتری اجازه استفاده از خدمات حمل و نقلی VTA داده شود.

لیست زیر لیستی از درخواست هایی است که وزارت حمل و نقل آمریکا (USDOT) آنها را غیرمعقول شناخته شده است. نیازی نیست اپراتور این تسهیلات را ارائه کنند.

این لیست نهایی نیست و ممکن است موارد دیگری که پیش بینی نشده اند و تسهیلات نمیتواند ارائه شود، اتفاق افتد.

- 4.1 کمک به مراقبت شخصی توسط اپراتور (Personal Care Attendant (PCA))
- 4.2 کمک به حمل چمدان و بسته ها
- 4.3 پرداخت کرایه توسط اپراتور یا عدم پرداخت کرایه
- 4.4 مراقبت اپراتور از حیواناتی که برای کمک به فرد آموزش دیده اند
- 4.5 مسافرینی که ساک دستی حمل میکنند
- 4.6 مشخصات وسیله یا تجهیزات خاص در آن
- 4.7 سفر پاراترانزیتی کم ظرفیت یا انحصاری (تک مسافره)
- 4.8 سفر های پاراترانزیتی ADA در مکان های تعریف نشده یا خارج از ساعت های کاری
- 4.9 توقف در یک مکان میانی در حین سفر پاراترانزیتی
- 4.10 درخواستی که برای وسیله نقلیه، اپراتور یا مسافرینش خطر آفرین است
- 4.11 درخواست راننده ای بخصوص
- 4.12 درخواست دور شدن از مسافرین دیگر حین سفر پاراترانزیتی ADA



تاریخ تهیه نسخه اصلی:	تاریخ اصلاح:	صفحه 4 از 6
8/25/15	وجود ندارد	

سیاست		حمل و نقل برای افراد معلول؛ اصلاحات معقول سیاست ها و رویه های VTA Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure
شماره پرونده:	OPS-PL-0060	
شماره نسخه:	01	

5.0 نیازهای آموزشی:

طبق دستور دفتر آموزش و توسعه کارکنان VTA (VTA's Employee Training and Development Department)، مدیران مسئول آموزش کارکنان خود برای پاسخ دهی به درخواست مشتری در خصوص خدمات کمکی/اصلاحی هستند. این آموزش ها به کارکنان در آغاز و در بازه های زمانی مستمر ارائه میشود

- 5.1 اپراتور های اتوبوس و وسایل ریلی سبک به صورت اولیه و در دوره های یادآوری آموزش های فنی، آموزش خواهند دید.
- 5.2 ناظرین میدانی، سرپرستان و راه اندازان مراکز بیسیم آموزش های اولیه را در خصوص مقررات خدمات کمکی/اصلاحی دریافت خواهند کرد. پرسنل اجرایی دوره های یادآوری را بنا به ضرورت به صورت متناوب ارائه میکنند
- 5.3 ناظرین کرایه و معاونین گشت ترانزیت (Fare Inspectors and Transit Patrol Deputies) آموزش اولیه را در مورد مقررات خدمات کمکی/اصلاحی معقول دریافت خواهند کرد. بنا به تعیین مدیریت خدمات حفاظتی و بنا به ضرورت به پرسنل اجرایی دوره های یادآوری متناوب ارائه خواهد شد.
- 5.4 کارکنان خدمات مشتری (Customer Service) به صورت اولیه در مورد مقررات خدمات کمکی/اصلاحی آموزش خواهند دید. مدیریت خدمات مشتری به صورت متناوب و دوره ای به ارائه دوره های یادآوری می پردازد.
- 5.5 هماهنگ کننده ADA (ADA Coordinator) در همکاری با مدیریت خدمات مشتری و پرسنل اجرایی منصوب شده، اطمینان حاصل خواهد کرد که کمیته بازبینی شکایات (Appeal Review Committee) از اطلاعات مربوط به پردازش و بازبینی شکایات خدمات کمکی/اصلاحی معقول آگاهی دارند.

6.0 تعاریف:

- 6.1 تسهیلات/اصلاحی معقول: تغییر در یک سیاست اجرایی، روش، یا رویه ای به منظور امکان بهره مندی مسافری معلول از خدمات حمل و نقل عمومی.
- 6.2 تسهیلات/اصلاحی غیر معقول: تغییر در یک سیاست اجرایی، روش، یا رویه ای که برای اپراتور و دیگران خطر آفرین باشد، برای دسترسی به خدمات ضروری نباشد، در دسر آفرین باشد یا به طور گسترده ای ماهیت خدمات را تغییر دهد.

7.0 خلاصه تغییرات:

انتشار اولیه این سیاست.

تاریخ تهیه نسخه اصلی:	تاریخ اصلاح:	صفحه 5 از 6
8/25/15	وجود ندارد	

سیاست		حمل و نقل برای افراد معلول؛ اصلاحات معقول سیاست ها و رویه های VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>
OPS-PL-0060	شماره پرونده:	
01	شماره نسخه:	

8.0 اطلاعات تاییدی:

تایید شده توسط:	بازبینی توسط:	آماده شده توسط:
<p>امضاء</p> <p>Nuria I. Fernandez General Manager</p>	<p>امضاء</p> <p>Inez Evans, Chief Operating Officer</p>	<p>David Ledwitz Management Analyst Service & Operations Planning</p> <p>Camille C. Williams Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager</p>



تاریخ تهیه نسخه اصلی:	تاریخ اصلاح:	صفحه 6 از 6
8/25/15	وجود ندارد	