

तर्कसंगत संशोधन/अनुकूलन

Reasonable Modifications/Accommodations

VTA बस और लाइट रेल सेवाओं का उपयोग करने वाले विकलांगता ग्रस्त यात्रियों को संयुक्त राज्य परिवहन विभाग (United States Department of Transportation) के 49 CFR के भाग 27 और 37 के अंतिम नियम का पालन करते हुए प्रचालन नीतियों, कार्य प्रणालियों और प्रक्रियाओं में तर्कसंगत संशोधन करके समंजित करता है।

तर्कसंगत संशोधनों में फेयर बॉक्सेज़ में पैसे डालने में यात्रियों की मदद करना, चिकित्सीय समस्या से बचने के लिए यात्रियों को चलते वाहन में खाने, पीने या दवा लेने की अनुमति देना, और यात्रियों को उस समय अपनी मोबिलिटी डिवाइस से उतरकर, अलग से सवार होने की अनुमति देना शामिल है जब वे अपनी डिवाइस की गति नियंत्रित कर सकते हों।

यात्री संशोधन के लिए अग्रिम रूप से, या जरूरत के समय अनुरोध कर सकते हैं। किसी अनुकूलन की माँग करते समय यात्रियों को "तर्कसंगत संशोधन" कहने की जरूरत नहीं होती। यदि नीति, कार्य प्रणाली या प्रक्रियात्मक संशोधन नहीं किए जा सकते तो VTA कर्मचारी यात्रियों की सुगमता संबंधी जरूरतें समंजित करने का वैकल्पिक रास्ता निकालने के लिए उनके साथ मिलकर काम कर सकते हैं।

तर्कसंगत अनुकूलन का अनुरोध करने के लिए कृपया VTA की ग्राहक सेवा से संपर्क करें।

ग्राहक सेवा:

(408) 321-2300

स्वचालित सूचना उपलब्ध है

24 घंटे अंग्रेजी और स्पेनिश में

(800) 894-9908 सैंटा क्लाराघाटी काउंटी से बाहर

(408) 321-2330 TTY

customer.service@vta.org

VTA उचित अनुकूलन नीति/कार्य-प्रणाली (VTA Reasonable Accommodation Policy/Procedure)

| | | |
|--|--------------------------------|-------------|
| विकलांग व्यक्तियों के लिए परिवहन VTA उचित संशोधन नीति और कार्य-प्रणाली Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure | नीति (POLICY) | |
| | दस्तावेज नंबर: | OPS-PL-0060 |
| | संस्करण नंबर: | 01 |

1.0 प्रयोजन:

जुलाई 13, 2015 को लागू, अमरीकी परिवहन विभाग (US Department of Transportation's Americans with Disabilities Act) का विकलांग व्यक्तियों के परिवहन से संबंधित विकलांगता ग्रस्त अमरीकी अधिनियम का अंतिम नियम; नीतियों और प्रक्रियाओं का तर्कसंगत संशोधन अपेक्षा करता है कि परिवहन प्रदाता यह सुनिश्चित करने के लिए अपने प्रचालन नियमों और प्रक्रियाओं में तर्कसंगत बदलाव लाए कि सेवाएँ विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ हैं (देखें फ़ेडरल रजिस्टर (संघीय पंजिका), खंड 80, नं. 49 (80 FR 13253, मार्च 13, 2015. संघीय संक्रमण प्रशासन का सर्कुलर FTA C 4710.1 अंतिम नियम की §2.10 और §2.11) पर अधिक व्याख्या करता है।

यह नीति VTA के प्रचालन नियमों और विनियमनों को अमेरिकी परिवहन विभाग अमेरिकन्स विद डिसेबिलिटीज़ एक्ट रिज़नेबल मॉडिफ़िकेशन अंतिम नियम के साथ शामिल करती है और उनके माध्यम से VTA की बसों, हल्के रेल वाहनों, और पैरा ट्रांसिट सेवाओं में विकलांग व्यक्तियों की पहुँच को और बढ़ाती है।

2.0 दायरा:

VTA और इसके ठेकेदार जरूरत पड़ने पर विकलांग व्यक्तियों के लिए VTA की बसों, लाइट रेल, शटल या पैराट्रांसिट सेवाओं के उपयोग की गुंजाइश के लिए प्रचालन नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं में उपयुक्त संशोधन/अनुकूलन करने के लिए जिम्मेदार होंगे।

3.0 जिम्मेदारियाँ:

3.1 कोच ऑपरेटर्स, लाइट रेल ऑपरेटर्स, किराया निरीक्षकों, फ़ील्ड पर्यवेक्षकों, ट्रांजिट गश्ती एंथोनी, और VTA सुरक्षा कर्मचारियों को उचित आवास अनुरोधों के निम्न उदाहरण आ सकते हैं। यह सूची अपवर्जक नहीं है क्योंकि नीति, नियम या प्रक्रिया संशोधन के दूसरे अनुरोध भी हो सकते हैं, जिनका पूर्वानुमान नहीं लगाया गया था, जिनका समायोजन करने की जरूरत होगी।

3.1.A अनुरोध करने पर किराया प्रबंधन प्रदान किया जाएगा (कोच ऑपरेटर्स रूल बुक 7.11)। ऑपरेटर किराया प्रबंधन के लिए पैसे या फ़ेयर मीडिया निकालने के लिए यात्री के वॉलेट, बटुए, सामान, या कपड़ों में हाथ नहीं डाल सकते।

3.1.B यात्री किसी प्रतिकूल चिकित्सीय घटना से बचने के लिए ट्रांसिट वाहन पर खा और पी रहे हैं। (कोच ऑपरेटर नियम पुस्तक 8.12; देखें VTA अध्यादेश 98.1 अनुभाग 4 (b) 7)

3.1.C यात्री ट्रांसिट वाहन पर स्वयं दवा खा रहे हैं। (कोच ऑपरेटर्स रूल बुक 8.13)। ऑपरेटर दवा लेने में यात्री की सहायता नहीं करेंगे। यात्री अपनी चिकित्सीय सामग्री के निपटान के लिए जिम्मेदार हैं और वे कोई चिकित्सीय सामग्री (सुइयां, सिरिंजें, परीक्षण स्ट्रिप्स, दवाएँ या अन्य संबंधित वस्तुएँ) किसी ट्रांसिट वाहन पर नहीं फेंकेंगे, या ट्रांसिट सुविधा (लाइट रेल प्लेटफ़ॉर्म, ग्राहक सेवा केंद्र, ट्रांसिट केंद्र, बस स्टॉप या शेल्टर) पर रखी कचरा पेटियों में नहीं डालेंगे।

| | | |
|------------|------------------|--------------|
| मूल तारीख: | संशोधन की तारीख: | पृष्ठ 6 का 1 |
| 8/25/15 | लागू नहीं | |

| | | |
|--|--------------------------------|-------------|
| विकलांग व्यक्तियों के लिए परिवहन VTA उचित संशोधन नीति और कार्य-प्रणाली Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure | नीति (POLICY) | |
| | दस्तावेज नंबर: | OPS-PL-0060 |
| | संस्करण नंबर: | 01 |

- 3.1.D यात्री अपने मोबिलिटी डिवाइसेज से अलग से सवार हो सकते हैं (कोच ऑपरेटर रूल बुक 8.9.1)। ऑपरेटर मोबिलिटी डिवाइस के प्रचालन में सहायता नहीं कर सकता।
- 3.1.E जरूरत पड़ने पर या अनुरोध करने पर कोच, अवरोधों से बचने के लिए कोच स्टॉप पर या उसके पास खड़े किए जा सकते हैं बशर्ते ऑपरेटर तय करे कि ऐसा करना सुरक्षित है (कोच ऑपरेटर रूल बुक 5.16)।

यदि ऑपरेटर मांगे गए अनुकूलन देने में असमर्थ हैं तो वे अधिक मार्गदर्शन के लिए VTA के प्रचालन नियंत्रण केंद्र से संपर्क करेंगे। तर्कसंगत संशोधन के लिए अतिरिक्त डेटा अभिलेखन की जरूरत नहीं होती।

3.2 फील्ड सुपरवाइज़र्स

- 3.2.A यह तय करने में ऑपरेटर्स का समर्थन करेंगे कि क्या मांगा गया तर्कसंगत संशोधन/समायोजन किया जा सकता है।
- 3.2.B यह सुनिश्चित करने के लिए यात्रियों के साथ इंटरैक्ट करेगा कि वे तर्कसंगत संशोधन के फैसलों या अनुरोध की सुगमता प्रदान करने वाले वैकल्पिक उपाय निर्धारण के जरिये VTA की सेवाओं के उपयोग में सक्षम होंगे।

3.3 ग्राहक सेवा/ISR कर्मचारी

- 3.2.A VTA ग्राहक सेवा/ISR कर्मचारी ग्राहक सेवा प्रतिपुष्टि पर नजर रखने वाली प्रणाली में नीति, प्रक्रियात्मक या नियम में संशोधन के ग्राहक के अनुरोध दर्ज करेगा। इन अनुरोधों की पहचान तर्कसंगत संशोधन अनुरोध के रूप में की जाएगी। ये अनुरोध ग्राहक सेवा प्रबंधन/पर्यवेक्षण कर्मचारियों को अग्रसारित किए जाएंगे।
- 3.2.B यदि VTA की ग्राहक सेवा/ISR कर्मचारियों को VTA की सेवाओं का उपयोग करते समय नीति, प्रक्रिया या नियम में परिवर्तन की ग्राहक की माँग से इनकार करने की शिकायत मिलती है तो वह शिकायत ग्राहक सेवा प्रतिपुष्टि ट्रेकिंग प्रणाली में दर्ज की जाएगी और उसे तर्कसंगत संशोधन अनुरोध अस्वीकृति के रूप में चिह्नित किया जाएगा।

3.4 ग्राहक सेवा प्रबंधन

- 3.4.A ग्राहक सेवा प्रबंधन स्टाफ नीति, कार्य-प्रणाली-संबंधी, या नियम में संशोधन का ग्राहक का अनुरोध उपयुक्त VTA कर्मचारी को अग्रसारित कर देगा। ग्राहक सेवा प्रबंधन VTA के जिम्मेदार कर्मचारी के निर्देशानुसार अनुरोध का समाधान ग्राहक सेवा डेटाबेस में दर्ज करेगा।
- 3.4.B ग्राहक सेवा प्रबंधन का कर्मचारी तर्कसंगत संशोधन के अनुरोध की रिपोर्ट की गई अस्वीकृति के CCTV डेटा पैक वीडियो का अनुरोध करेगा। संबंधित घटना के डेटा पैक के बारे में सूचना के साथ ग्राहक की अस्वीकृति की रिपोर्ट VTA के ADA समन्वयकर्ता को अग्रसारित की जाएगी। सुरक्षात्मक सेवा CCTV डेटा-पैक अनुरोध फॉर्म भरकर किसी रिपोर्ट की गई घटना के 15 दिन बाद तक के CCTV डेटा पैक वीडियो का अनुरोध यहाँ किया जा सकता है:

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

| | | |
|------------|------------------|--------------|
| मूल तारीख: | संशोधन की तारीख: | पृष्ठ 6 का 2 |
| 8/25/15 | लागू नहीं | |

| | | |
|--|--------------------------------|-------------|
| विकलांग व्यक्तियों के लिए परिवहन VTA उचित संशोधन नीति और कार्य-प्रणाली Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure | नीति (POLICY) | |
| | दस्तावेज़ नंबर: | OPS-PL-0060 |
| | संस्करण नंबर: | 01 |

- 3.5 जिम्मेदार VTA कर्मचारी
जिम्मेदार VTA कर्मचारी के पास ग्राहक के अनुरोध के बारे में निर्णय लेने के लिए अनुरोध की तारीख से 14 कलेंडर दिवस का समय होगा।
- 3.5.A यदि अनुरोध मंजूर हो जाता है तो ग्राहक को लिखित सूचना दी जाएगी।
- 3.5.B यदि अनुरोध अस्वीकार कर दिया जाता है तो यह निर्णय लेने वाला कर्मचारी अस्वीकृति का लिखित कारण बताएगा और अगर संभव होगा तो कोई विकल्प सुझाएगा।
- 3.5.C यदि ग्राहक अस्वीकृति या प्रस्तावित विकल्प से असहमत है तो ग्राहक अपील कर सकता है। VTA के अस्वीकरण पत्र में ग्राहक की संदर्भ संख्या, और यह सुझाव शामिल होगा कि वह अस्वीकृति की तारीख से 21 कलेंडर दिवस के भीतर VTA के ADA समन्वयकर्ता के यहाँ लिखित या ग्राहक सेवा केंद्र पर कॉल करके अपील कर सकता है। ग्राहकों को अपील करते समय अपनी संदर्भ संख्या का उपयोग करना चाहिए।

- 3.6 ADA समन्वयकर्ता
ADA समन्वयकर्ता ग्राहक की अपील का पुनरीक्षण करेगा और विचार करने के लिए अपील पुनरीक्षण समिति (ARC) के लिए पैकेट तैयार करेगा। अपील पैकेट में होती है माँगे गए अनुकूलन का सारांश, इसका कारण कि माँगा गया अनुकूलन अस्वीकार क्यों किया गया, ग्राहक की याचिका VTA के प्रासंगिक नियम संबद्ध ऑपरेटर/फील्ड सुपरवाइज़र के बयान और रिपोर्ट की गई घटना के डेटा पैक वीडियो की प्रति।

ARC में निम्नलिखित विभागों के तीन सदस्य शामिल हैं:

- 3.6.A ADA समन्वयकर्ता, या नामित
- 3.6.B सब्जेक्ट मैटर एक्सपर्ट (एक कर्मचारी जो माँगे गए अनुकूलन को अस्वीकार करने के फैसले में शामिल नहीं था)
- 3.6.C ग्राहक सेवा

यदि आवश्यक होगा तो ARC के सदस्य तर्कसंगत संशोधन/अनुकूलन अनुरोध की अस्वीकरण अपील का पुनरीक्षण करने और उसका कोई समाधान सुझाने के लिए अन्य कर्मचारियों से सलाह लेंगे।

अपील दायर करने की तारीख से 21 कलेंडर दिवस के भीतर अपील पुनरीक्षण समिति लिखित जवाब देगी। यदि अस्वीकार को पलट दिया जाता है तो ARC इसका लिखित में अपने फैसले का स्पष्टीकरण देते हुए ग्राहक को जवाब देगी। यदि अस्वीकार को सही ठहराया जाता है तो ARC इसका लिखित में विस्तृत स्पष्टीकरण देगी कि अनुकूल क्यों नहीं किया जा सकता। माँगे गए अनुकूलन को आगे बढ़ाते हुए ग्राहक को सेवा तक पहुँचने का वैकल्पिक उपाय सुझाया जाएगा। ARC द्वारा किया गया निर्णय अंतिम होगा।

तर्कसंगत अनुकूलनों के लिए किए गए अनुरोधों और याचिकाओं से संबंधित सारी सूचनाएँ ग्राहक सेवा प्रतिपुष्टि ट्रेकिंग प्रणाली में दर्ज की जाएँगी।

| | | |
|------------|------------------|--------------|
| मूल तारीख: | संशोधन की तारीख: | पृष्ठ 6 का 3 |
| 8/25/15 | लागू नहीं | |

| | | |
|--|--------------------------------|-------------|
| विकलांग व्यक्तियों के लिए परिवहन VTA उचित संशोधन नीति और कार्य-प्रणाली Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure | नीति (POLICY) | |
| | दस्तावेज नंबर: | OPS-PL-0060 |
| | संस्करण नंबर: | 01 |

4.0 नीति:

यह सुनिश्चित कराने के लिए कि परिवहन सेवाएँ सभी यात्रियों को सुलभ हैं, VTA अपनी प्रचालन नीतियों, कार्यप्रणालियों और प्रक्रियाओं में तर्कसंगत संशोधन/अनुकूलन करेगी।

हालांकि ट्रांजिट एजेंसियों से अतार्किक अनुकूलन करने की अपेक्षा नहीं की जाती, लेकिन अंतिम नियम उन्हें तर्कसंगत विकल्प तलाशने के लिए ग्राहकों के साथ मिलकर काम करने के लिए बाध्य करता है।

जब प्रचालन नीति, कार्यप्रणाली, या प्रक्रिया में संशोधन/अनुकूलन का कोई अनुरोध अतार्किक ठहराया जाता है तो VTA अनुरोध करने वाले ग्राहक के साथ मिलकर नामित प्रतिनिधि(यों) के सहयोग से ग्राहक को VTA की परिवहन सेवाओं के उपयोग की अनुमति देने के लिए वैकल्पिक नीति, कार्य प्रणाली या प्रक्रियात्मक समंजन की तलाश करेगी।

अनुकूलनों की निम्नलिखित सूची को USDOT ने अतार्किक करार दिया है: ट्रांसिट ऑपरेटर्स से ये अनुकूलन प्रदान करने की अपेक्षा नहीं की जाती।

यह सूची अपवर्जक नहीं है क्योंकि दूसरे अननुमानित, दृश्य लेख भी हो सकते हैं जिनका समायोजन नहीं किया जा सकता।

- 4.1 किसी ऑपरेटर द्वारा व्यक्तिगत परिचर्या परिचर (PCA) सहायता
- 4.2 सामान और पैकेज के साथ सहायता
- 4.3 ऑपरेटरों द्वारा किराए का भुगतान या किराया न चुकाना
- 4.4 सेवा पशुओं (service animals) के लिए ऑपरेटर की परिचर्या
- 4.5 यात्री का हाथ पकड़कर ले जाना
- 4.6 वाहनों के विवरण या किसी वाहन में कोई विशेष उपकरण
- 4.7 अपवर्जक या न्यूनीकृत क्षमता की पैराट्रांसिट (एकल यात्री) यात्रा
- 4.8 निर्धारित सेवा क्षेत्र के बाहर या प्रचालन के घंटों के बाद ADA की पैराट्रांसिट यात्राएँ
- 4.9 ADA पैराट्रांसिट यात्रा के दौरान बीच की जगह पर रुकना और इंतज़ार करना
- 4.10 ऐसा अनुरोध जो किसी वाहन, प्रचालक या दूसरे यात्रियों के लिए खतरा उत्पन्न कर सकता है
- 4.11 चालक विशेष का अनुरोध
- 4.12 किसी पैराट्रांसिट यात्रा में दूसरे यात्रियों की उपेक्षा करने का अनुरोध

| | | |
|------------|------------------|--------------|
| मूल तारीख: | संशोधन की तारीख: | पृष्ठ 6 का 4 |
| 8/25/15 | लागू नहीं | |

| | | |
|--|--------------------------------|-------------|
| विकलांग व्यक्तियों के लिए परिवहन VTA उचित संशोधन नीति और कार्य-प्रणाली Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure | नीति (POLICY) | |
| | दस्तावेज नंबर: | OPS-PL-0060 |
| | संस्करण नंबर: | 01 |

5.0 प्रशिक्षण की अपेक्षाएँ:

VTA के कर्मचारी प्रशिक्षण और परिवर्धन विभाग के निर्देश के अनुसार इसका प्रशिक्षण देने के लिए प्रबंधन जिम्मेदार होगा कि अपने संबंधित कर्मचारियों को तर्कसंगत संशोधनों/अनुकूलनों की ग्राहक भी माँग पर प्रतिक्रिया कैसे दी जाए। कर्मचारियों को प्रारंभ में और व्यवहार के आधार पर प्रशिक्षण दिया जाएगा।

- 5.1 कोच और लाइट रेल ऑपरेटर्स को उनके प्रारंभिक प्रशिक्षण और उनकी संबंधित तकनीकी प्रशिक्षण रिफ्रेशर कक्षाओं के दौरान प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- 5.2 फील्ड सुपरवाइजर्स, सुप्रीटेंडेंट्स और रेडियो डिस्पैचर्स को तर्कसंगत संशोधन/अनुकूलन विनियम का प्रारंभिक प्रशिक्षण दिया जाएगा। प्रचालन कर्मियों द्वारा, जरूरत के अनुरूप नियत कालिक रिफ्रेशर प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- 5.3 फेयर इन्सपेक्टर्स और ट्रांसिट पेट्रोल डिप्यूटीज़ को तर्कसंगत संशोधन/अनुकूलन विनियमों का प्रारंभिक प्रशिक्षण दिया जाएगा। जरूरत के अनुसार सुरक्षात्मक सेवा प्रबंधन द्वारा नामित प्रचालन कर्मियों नियत कालिक रिफ्रेशर प्रशिक्षण देंगे।
- 5.4 ग्राहक सेवा कर्मियों को तर्कसंगत संशोधन/अनुकूलन विनियमों का प्रारंभिक प्रशिक्षण दिया जाएगा। जरूरत के अनुसार ग्राहक सेवा प्रबंधन द्वारा नियत कालिक रिफ्रेशर प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।
- 5.5 ADA समन्वयकर्ता यह सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक सेवा प्रबंधन और नामित प्रचालन कर्मियों के साथ मिलकर काम करेगा कि अपील पुनरीक्षण समिति तर्कसंगत संशोधन/अनुकूलन विनियमों संबंधी सूचनाओं का मूल्य समझती है।

6.0 परिभाषाएँ:

- 6.1 *उचित संशोधन/अनुकूलन*: संचालन नीति, प्रथा, या कार्य-प्रणाली में बदलाव ताकि विकलांग व्यक्ति सार्वजनिक परिवहन का इस्तेमाल करने में सक्षम हो सकें।
- 6.2 *अनुचित संशोधन/अनुकूलन*: किसी प्रचालन नीति, कार्यप्रणाली या प्रक्रिया में कोई परिवर्तन जो प्रचालक या दूसरों के लिए खतरा उत्पन्न करेगा, सेवा की सुगमता प्राप्त करने के लिए आवश्यक नहीं है, कष्टकर है, या सेवा की प्रकृति को उल्लेखनीय रूप से बदल देगा।

7.0 बदलावों का सारांश:

इस नीति की प्रारंभिक रिलीज़।

| | | |
|------------|------------------|--------------|
| मूल तारीख: | संशोधन की तारीख: | पृष्ठ 6 का 5 |
| 8/25/15 | लागू नहीं | |

| | | |
|--|--------------------------------|-------------|
| विकलांग व्यक्तियों के लिए परिवहन VTA उचित संशोधन नीति और कार्य-प्रणाली Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure | नीति (POLICY) | |
| | दस्तावेज नंबर: | OPS-PL-0060 |
| | संस्करण नंबर: | 01 |

8.0 स्वीकृति जानकारी:

| तैयार-कर्ता: | समीक्षा-कर्ता: | स्वीकार-कर्ता: |
|--|--|--|
| डेविड लेडविट्ज़ (David Ledwitz) प्रबंधन विश्लेषक सेवा व संचालन योजना (Management Analyst Service & Operations Planning) | ~हस्ताक्षरित | ~हस्ताक्षरित |
| केमिली सी. विलियम्स (Camille C. Williams) सुलभ सेवा कार्यक्रम प्रबंधक/ शीर्षक VI परियोजना प्रबंधक (Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager) | आइनेज़ इवांस (Inez Evans), मुख्य परिचालन अधिकारी (Chief Operating Officer) | नूरिया आई. फ़र्नांडीज़ (Nuria I. Fernandez) डेविड लेडविट्ज़ (General Manager) महाप्रबंधक |

| | | |
|------------|------------------|--------------|
| मूल तारीख: | संशोधन की तारीख: | पृष्ठ 6 का 6 |
| 8/25/15 | लागू नहीं | |