

합리적인 변경/조정

Reasonable Modifications/Accommodations

VTA는 49 CFR Part 27과 37에 대한 미 교통부(Department of Transportation)의 최종 규정(Final Rule)에 따라, 요청이 있을 시 운영 정책, 관행 및 절차에 대한 합리적인 변경을 통해 버스 및 경전철 서비스를 이용하는 장애인에게 편의를 제공합니다.

합리적인 변경 내용은 승객이 요금함에 요금을 넣도록 돕는 것, 건강상의 문제발생을 방지하기 위해 대중교통 차량에서 음식 및 음료의 섭취 또는 약의 복용을 허용하는 것, 승객이 이동보조장치의 움직임을 제어할 수 있는 경우에는 해당 장치를 따로 싣고 탑승하도록 허용하는 것을 포함할 수 있습니다.

승객은 이러한 합리적인 변경을 미리 요청하거나, 필요한 시점에 요청할 수 있습니다. 승객이 조정을 요청할 때 “합리적인 변경”이라고 말해야 하는 것은 아닙니다. 정책, 관행 또는 절차의 변경에 대한 요청이 충족될 수 없는 경우 VTA 직원은 승객과 함께 편의를 제공하기 위한 대안을 찾을 것입니다.

합리적인 조정을 요청하려면, VTA 고객센터센터로 연락하십시오.

고객서비스센터:

(408) 321-2300

자동화된 정보 이용 가능

영어 & 스페인어 (24시간)

(800) 894-9908 (산타클라라 카운티 외부 지역)

(408) 321-2330 TTY

customer.service@vta.org

VTA 합리적인 조정에 관한 정책/절차

장애인을 위한 교통; VTA 합리적인 변경 정책 및 절차 <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	정책 (POLICY)	
	문서번호:	OPS-PL-0060
	버전:	01

1.0 목적:

2015년 7월 13일부터 장애인을 위한 교통에 관한 미 교통부(Department of Transportation)의 미국장애인법(Americans with Disabilities Act) 최종 규정인 정책과 관행의 합리적인 변경(Reasonable Modification of Policies and Practices)에 따라, 교통 서비스 제공기관은 장애인이 교통 서비스를 이용할 수 있도록 보장하기 위해 운영 규칙 및 절차에 대한 합리적인 변경을 해야 한다. (*연방기록 80 호, 49 번 80 FR 13253, March 13, 2015 참고 (Federal Register/Vol.80, No.49 (80 FR 13253) 연방교통국(Federal Transit Administration) Circular FTA C 4710.1 §2.10 & §2.11 에서 이 최종 규정에 대해 상세하게 설명한다.*)

본 정책은 VTA 의 운영 규칙 및 규정을 미 교통부의 미국장애인법에 따른 합리적인 변경에 관한 최종 규정과 통합하여, VTA 의 버스, 경전철, 특별수송 서비스를 장애인에게 확대한다.

2.0 범위:

VTA 와 그 계약업체들은 장애인들이 VTA 버스, 경전철, 셔틀 또는 특별수송 서비스를 이용할 수 있도록 하기 위해 필요하고 적절한 경우 운영 규칙, 정책 및 절차를 변경/조정할 책임이 있다.

3.0 책임:

3.1 차량운전자, 경전철운전자, 요금감시관, 현장감독관, 교통순찰관 및 VTA 보안요원들은 합리적인 조정에 관한 다음과 같은 요청을 받을 수 있다. 이 목록 이외에도 조정이 필요한 정책, 규칙 또는 절차 변경에 대한 예측할 수 없는 다른 요청이 있을 수 있다.

3.1.A 요청이 있을 경우 요금지불에 필요한 도움을 제공해야 한다(차량운전자 규정집 (Coach Operator Rule Book) 7.11). *운전자는 요금 지불을 돕기 위해 돈이나 요금 수단을 받으려고 승객의 지갑, 주머니, 짐 또는 옷 안에 손을 넣어서는 안 된다.*

3.1.B 심각한 의료 상황을 피하기 위해 차량에서 음식을 먹거나 마시는 승객 (차량 운전자 규정집 (Coach Operator Rule Book) 8.12; VTA 조례 (Ordinance) 98.1 Sec 4 (b) 7 참조)

3.1.C 차량에서 직접 약을 투여하는 승객 (차량 운전자 규정집 (Coach Operator Rule Book) 8.13) *운전자는 승객의 약 투약을 도와서는 안 된다. 승객은 자신이 가져온 의료 물품을 처리해야 할 책임이 있으며 어떠한 의료 물품(주사바늘, 주사기, 검사지 또는 기타 관련된 용품)도 차량이나 교통 시설(경전철 승강장, 고객센터센터, 환승센터, 버스정류장 또는 대피소)에 마련된 쓰레기통에 폐기해서는 안 된다.*



최초 작성일:	개정일:	페이지 1/6
2015/8/26	N/A	

장애인을 위한 교통; VTA 합리적인 변경 정책 및 절차 <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	정책 (POLICY)	
	문서번호:	OPS-PL-0060
	버전:	01

3.1.D 승객은 자신의 이동보조장치를 따로 신고 탑승할 수 있다(차량운전자 규정집(Coach Operator Rule Book) 8.9.1). 운전자는 이동보조장치의 작동을 도와서는 안 된다.

3.1.E 필요에 따라 또는 요청이 있는 경우 운전자가 안전하다고 판단하면 장애물을 피해서 차량을 차량 정류장 또는 그 근처에 정차해야 한다.

요청 받은 대로 규정을 조정할 수 없는 경우 운전자는 VTA 운행통제센터(Operations Control Center)에 연락하여 추가적인 지침을 받아야 한다. 합리적인 변경을 위해 추가적인 데이터 기록의 필요는 없다.

3.2 현장감독관

3.2.A 현장감독관은 요청 받은 합리적인 변경/조정이 가능한지 판단하는데 있어 운전자를 돕는다.

3.2.B 현장감독관은 합리적인 변경 결정을 통해 또는 요청 받은 서비스 이용을 가능하게 하는 대안을 결정함으로써 승객이 VTA 서비스를 이용할 수 있도록 승객과 협력한다.

3.3 고객센터/ISR 담당자

3.2.A VTA 고객센터/ISR 담당자는 고객의 정책, 절차 또는 규칙 변경 요청을 고객센터 의견추적시스템에 입력한다. 이러한 요청은 “합리적인 변경 요청(Reasonable Modification Requests)”이라는 제목으로 처리한다. 이러한 요청은 고객센터 관리/감독 담당자에게 전달한다.

3.2.B VTA 고객센터/ISR 담당자는 고객으로부터 VTA 서비스를 이용하는 동안 정책, 절차 또는 규칙 변경에 대한 요청이 거부되었다는 민원을 받은 경우 해당 민원을 고객센터 의견추적시스템에 입력하고 “합리적인 변경 요청 거부(A Reasonable Modification Request Denial)”라는 제목으로 처리한다.

3.4 고객센터 관리팀

3.4.A 고객센터 관리팀 담당자는 정책, 절차 또는 규정 변경에 대한 고객의 요청을 해당 VTA 담당자에게 전달한다. 고객센터 관리팀은 해당 요청 사항이 어떻게 해결되었는지 VTA 담당자의 지시에 따라 고객센터 데이터베이스에 기록한다.

3.4.B 고객센터 관리팀 담당자는 합리적인 변경 요청이 거부된 경우 해당 사안과 관련된 CCTV 자료 영상을 요청해야 한다. 요청 거부에 대한 고객의 민원과 해당 사건의 자료 정보는 VTA의 ADA 조정관에게 전달한다. CCTV 자료 영상은 해당 사건이 발생한 후 14 일 이내에

최초 작성일:	개정일:	페이지 2/6
2015/8/26	N/A	

장애인을 위한 교통; VTA 합리적인 변경 정책 및 절차 <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	정책 (POLICY)	
	문서번호:	OPS-PL-0060
	버전:	01

보호서비스(Protective Services) CCTV 자료 요청서를 작성하여 신청할 수 있다. 보호서비스 (Protective Services) CCTV 자료 요청서는 <http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms> 에서 작성할 수 있다.

3.5. VTA 담당자

VTA 담당자는 고객이 요청한 날로부터 14 일 이내에 고객의 요청에 대한 결정을 내린다.

3.5.A 요청이 승인된 경우 고객은 그 내용을 서면으로 받게 된다.

3.5.B 요청이 거부된 경우 해당 결정을 내린 담당자가 그 이유를 서면으로 설명하고 가능한 경우 대안을 제시한다.

3.5.C 고객은 요청 거부 또는 VTA 에서 제안한 대안에 동의하지 않을 경우 이의를 제기할 수 있다. VTA 의 요청 거부 통지서에는 고객의 참고번호가 함께 기재되며 거부 통지서에 표시된 날짜부터 21 일 이내에 서면 또는 고객센터서비스센터에 전화로 이의를 제기할 수 있다는 점을 알려준다. 고객은 이의 제기 시 이 참고번호를 사용해야 한다.

3.6 ADA 조정관(ADA Coordinator)

ADA 조정관은 고객이 제기한 이의를 검토하고 이의검토위원회(Appeals Review Committee)가 해당사안에 대해 검토할 수 있도록 자료집을 준비한다. 이 자료집은 고객이 요청했던 요청사항 요약, 요청이 거부된 이유, 고객이 제기한 이의, VTA 관련된 규정, 관련된 운전자/현장감독관의 의견, 해당 사안의 자료 비디오 복사본으로 구성된다.

이의검토위원회는 다음 부서의 3 인으로 구성된다.

3.6.A ADA 조정관 또는 조정관이 지명한 사람

3.6.B. 주제전문가(Subject Matter Expert, 변경 요청을 거부한다는 최초 결정에 관여하지 않은 1 인)

3.6.C 고객센터서비스

이의검토위원회는 합리적인 변경/조정 요청 거부에 대한 이의신청을 검토하고 해결방안을 제안하기 위해 필요한 경우 다른 직원들과 협의한다

이의검토위원회는 이의가 제기된 날로부터 21 일 이내에 서면으로 답변한다. 요청 거부가 반복될 경우 이의검토위원회는 고객에게 해당 결정에 대해 설명하는 서면 답변을 발송한다. 요청 거부가 유지될 경우 이의검토위원회는 고객이 요청한 조정이 이루어질 수 없는 이유에 대해 서면으로

최초 작성일:	개정일:	페이지 3/6
2015/8/26	N/A	

장애인을 위한 교통; VTA 합리적인 변경 정책 및 절차 <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	정책 (POLICY)	
	문서번호:	OPS-PL-0060
	버전:	01

상세하게 설명한다. 고객이 서비스 이용을 위해 요청했던 조정에 대한 대안을 고객에게 제안한다. 이의검토위원회의 결정은 변경할 수 없다.

합리적인 변경 요청 및 이의에 관한 모든 정보는 고객서비스 의견 추적 시스템에 입력한다.

4.0 정책:

VTA 는 모든 승객들이 교통 서비스를 이용할 수 있도록 그 운영 정책, 관행 및 절차에 대해 합리적인 변경/조정을 한다.

교통기관들은 불합리하다고 판단되는 변경을 반드시 해야 하는 것은 아니지만 최종 규정에 따라 고객과 함께 합리적인 대안을 찾기 위해 노력해야 할 의무가 있다.

운영 정책, 관행 또는 절차에 대한 변경/조정 요청이 불합리한 것으로 결정될 경우 VTA 는 해당 고객이 VTA 의 교통 서비스를 이용할 수 있도록 해당 고객 또는 지정된 대리인과 함께 그에 대한 대안이 될 수 있는 방안을 찾기 위해 노력한다.

다음은 미 교통부에서 불합리하다고 판단한 조정 요청의 목록이다. 교통당국 운영자는 이러한 조정을 반드시 할 필요는 없다.

이 목록 이외에도 조정할 수 없는 예측 불가능한 다른 시나리오들이 있을 수 있다.

- 4.1 개인간병수행원(Personal Care Attendant, PCA) 역할
- 4.2 수하물 및 짐 운반
- 4.3 운전자의 요금지불 또는 무임승차
- 4.4 보조 동물 보살피기
- 4.5 휴대 수하물 소지 승객
- 4.6 차량의 사양 또는 차량내 특별 장비
- 4.7 1 인용 특별수송서비스를 이용한 이동
- 4.8 지정된 서비스 지역이나 운영 시간 이외의 시간과 장소에서 이루어지는 ADA 특별수송서비스를 이용한 이동
- 4.9 ADA 특별수송서비스를 이용한 이동 중 중간 지점에서의 정차 또는 대기

최초 작성일:	개정일:	페이지 4/6
2015/8/26	N/A	

장애인을 위한 교통; VTA 합리적인 변경 정책 및 절차 <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	정책 (POLICY)	
	문서번호:	OPS-PL-0060
	버전:	01

- 4.10 차량, 운전자 또는 다른 승객에게 위험을 초래하는 요청
- 4.11 특정 운전자 요청
- 4.12 ADA 특별수송서비스를 이용한 이동에서 다른 승객을 피해달라는 요청

5.0 교육 요건:

VTA의 직원교육개발부의 지침에 따라 경영진은 합리적인 변경/조정에 대한 고객의 요청에 대응하는 방법에 대해 해당 직원을 교육시킬 책임이 있다. 교육은 초기에 그리고 지속적으로 이루어진다.

- 5.1 차량 및 경전철 운전자는 초기교육 및 각자의 기술 보수교육 기간 동안 교육받는다.
- 5.2 현장감독관, 관리자, 무선 배차원은 합리적인 변경/조정에 관한 규정에 대해 초기교육을 받는다. 필요한 경우 운영 담당자가 주기적으로 보수교육을 실시한다.
- 5.3 요금감시관과 교통순찰관은 합리적인 변경/조정에 관한 규정에 대해 초기교육을 받는다. 필요한 경우 보호서비스 관리팀에서 지정한 대로 운영 담당자가 주기적인 보수교육을 실시한다.
- 5.4 고객서비스 담당자는 합리적인 변경/조정에 관한 규정에 대해 초기교육을 받는다. 필요한 경우 고객서비스 관리팀에서 주기적인 보수교육을 실시한다.
- 5.5 ADA 조정관은 이의검토위원회 위원들이 합리적인 변경/조정에 관한 민원 처리 및 이의 검토에 관한 정보를 알 수 있도록 고객서비스 관리팀 및 지정된 운영 담당자들과 협조한다.

6.0 정의:

- 6.1 **합리적인 변경/조정:** 장애인이 대중교통을 이용할 수 있도록 하기 위한 운영 정책, 관행 또는 절차의 변경
- 6.2 **불합리한 변경/조정:** 운전자 또는 다른 사람들에게 위험을 초래하거나 서비스 이용에 불필요하거나 시행에 부담이 되거나 서비스 성격을 증대하게 변화시키는 정책, 관행 또는 절차의 변경

7.0 변경사항 요약:

본 정책의 최초 발표.



최초 작성일:	개정일:	페이지 5/6
2015/8/26	N/A	

장애인을 위한 교통; VTA 합리적인 변경 정책 및 절차 <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	정책 (POLICY)	
	문서번호:	OPS-PL-0060
	버전:	01

8.0 승인 정보:

작성자:	검토자:	승인자:
David Ledwitz 관리 애널리스트 서비스 & 운영 기획 (Management Analyst Service & Operations Planning)	~ 서명 Inez Evans, Chief Operating Officer	~ 서명 Nuria I. Fernandez 본부장 (General Manager)
Camille C. Williams 이용 가능한 서비스 프로그램 매니저/ Title VI 프로젝트 매니저 (Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager)		

최초 작성일:	개정일:	페이지 6/6
2015/8/26	N/A	