

## **Разумные изменения / адаптация**

### **Reasonable Modifications/Accommodations**

VTA обеспечивает для пассажиров с ограниченными возможностями варианты по использованию автобусов и легкорельсового транспорта путем внесения по запросу разумных изменений в принципы деятельности, практику и правила в соответствии с окончательным регламентом Министерства транспорта США на основе разделов 27 и 37 свода федеральных нормативных актов 49 (United States Department of Transportation's Final Rule to 49 CFR Parts 27 and 37).

Разумные изменения могут включать в себя оказание помощи пассажирам с внесением денег в билетные аппараты, разрешение пассажирам есть, пить или принимать лекарства при нахождении в транспортном средстве во избежание медицинских проблем, а также разрешение пассажирам совершать посадку на транспортное средство отдельно от своих средств передвижения, если пассажир может управлять движением такого средства передвижения.

Пассажиры могут запрашивать изменения заранее или тогда, когда это необходимо. Пассажиры не обязаны упоминать «разумные изменения» при запросе обеспечения доступной среды. Если запрос по поводу изменения принципов деятельности, практики или правил не может быть удовлетворен, сотрудники VTA будут вместе с пассажирами искать альтернативный подход для обеспечения доступной среды для таких пассажиров.

Для подачи запроса о разумном обеспечении доступной среды обратитесь в центр обслуживания клиентов VTA (Customer Service).

Центр обслуживания клиентов (Customer Service):

(408) 321-2300

Доступно автоматизированное предоставление информации

Круглосуточно на английском и испанском языке

(800) 894-9908 за пределами округа Санта-Клара

(408) 321-2330 (телетайп)

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

Принципы / правила VTA по разумному обеспечению доступной среды (VTA Reasonable Accommodation Policy/Procedure)

<p><b><i>Перевозка лиц с ограниченными возможностями; Принципы и правила VTA по внесению разумных изменений</i></b></p> <p><b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b></p>	<b>ПРИНЦИПЫ (POLICY)</b>	
	<b>Номер документа:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Номер версии:</b>	01

### **1.0 Цель:**

Вступивший в силу 13 июля 2015 года окончательный регламент Министерства транспорта США (US Department of Transportation) на основе закона «Об американцах-инвалидах» (Americans with Disabilities Act) (Перевозки лиц с ограниченными возможностями: разумное изменение принципов и практики деятельности) (Transportation for Individuals with Disabilities; Reasonable Modification of Policies and Practices) требует от перевозчиков пассажиров внесения разумных изменений в свои принципы и правила деятельности для дальнейшего обеспечения доступности своих услуг для инвалидов (см. *Федеральный регистр / том 80, № 49 (80 FR 13253 от 13 марта 2015 года. Положения окончательного регламента дополнительно разъясняются в §2.10 и §2.11 Циркуляра Федеральной администрации по пассажирским перевозкам FTA C 4710.1) (Federal Register/Vol. 80, No. 49 (80 FR 13253, March 13, 2015. The Federal Transit Administration's Circular FTA C 4710.1 further explains the final rule at §2.10 & §2.11).*

Настоящие принципы объединяют нормы и правила деятельности VTA с окончательным регламентом Министерства транспорта США (US Department of Transportation) на основе закона «Об американцах-инвалидах» (Americans with Disabilities Act), расширяя тем самым доступ лиц с ограниченными возможностями к автобусным, легкорельсовым и социальным пассажирским перевозкам VTA.

### **2.0 Объем:**

Управление VTA и его подрядчики отвечают за внесение изменений / адаптацию принципов деятельности, правил и процедур в необходимых и целесообразных случаях с тем, чтобы обеспечить инвалидам возможность пользоваться автобусными, легкорельсовыми, челночными или социальными пассажирскими перевозками VTA.

### **3.0 Обязанности:**

3..1 Междугородные автобусные перевозчики (Coach Operators), легкорельсовые перевозчики (Light Rail Operators), кондукторы (Fare Inspectors), инспекторы участков (Field Supervisors), представители патрульной службы (Transit Patrol Deputies) и сотрудники службы безопасности VTA (VTA Security) могут столкнуться со следующими разумными запросами по обеспечению доступной среды. Этот перечень не является исчерпывающим, поскольку возможны другие, непредусмотренные запросы об изменении принципов, правил или процедур, которые нужно будет учесть.

3.1.A Оказание помощи, по запросу, с оплатой проезда (Свод правил междугородного автобусного перевозчика, пункт 7.11) (Coach Operator Rule Book 7.11). *Перевозчик не должен открывать бумажник, кошелек, багаж пассажира или прикасаться к его одежде, чтобы достать деньги или платежное средство, при оказании помощи с оплатой проезда.*

3.1.B Разрешение пассажирам есть и пить при нахождении в транспортном средстве во избежание неблагоприятной медицинской ситуации. (Свод правил междугородного

<b>Исходная дата:</b>	<b>Дата редакции:</b>	Страница 1 из 7
8/25/15	Н/П	

<p><b><i>Перевозка лиц с ограниченными возможностями; Принципы и правила VTA по внесению разумных изменений</i></b></p> <p><b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b></p>	<b>ПРИНЦИПЫ (POLICY)</b>	
	<b>Номер документа:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Номер версии:</b>	01

автобусного перевозчика, пункт 8.12; см Распоряжение VTA 98.1, раздел 4 (b) 7) (Coach Operator Rule Book 8.12; see VTA Ordinance 98.1 Sec 4 (b) 7)

- 3.1.C Самостоятельный прием лекарств пассажирами при нахождении в транспортном средстве (Свод правил междугороднего автобусного перевозчика, пункт 8.13) (Coach Operator Rule Book 8.13). *Перевозчик не должен помогать пассажиру с приемом лекарств. Пассажиры несут ответственность за должную утилизацию своих медицинских материалов и не должны выбрасывать медицинские материалы (иглы, шприцы, тест-полоски, медикаменты или иные сопутствующие предметы) в транспортном средстве или помещать их в мусорный контейнер транспортного объекта (платформы легкорельсового транспорта, центра обслуживания клиентов, транспортно-пересадочного узла, автобусной остановки или павильона).*
- 3.1.D Пассажиры могут совершать посадку отдельно от своих средств передвижения (Свод правил междугороднего автобусного перевозчика, пункт 8.9.1) (Coach Operator Rule Book 8.9.1). *Перевозчик не должен помогать управлять средством передвижения.*
- 3.1.E Автобусы должны находиться на автобусной остановке или рядом с ней во избежание создания препятствий, по мере необходимости или по запросу, если перевозчик решил, что это безопасно (Свод правил междугороднего автобусного перевозчика, пункт 5.16) (Coach Operator Rule Book 5.16).

Если перевозчики не могут обеспечить требуемую доступную среду, они должны обратиться в центр управления операциями (Operations Control Center) VTA для получения дальнейших указаний. Для обеспечения разумных изменений никакой дополнительной записи данных не требуется.

- 3.2 Инспекторы участков (Field Supervisors)
- 3.2.A Взаимодействуют с перевозчиками при определении возможности выполнения требуемого разумного изменения / адаптации.
- 3.2.B Взаимодействуют с пассажирами для обеспечения их возможности пользоваться услугами VTA путем принятия решений о внесении разумных изменений или путем определения альтернативных подходов, которые обеспечивают требуемый уровень доступной среды.
- 3.3 Центр обслуживания клиентов / персонал ISR (Customer Service/ISR Staff)
- 3.2.A Центр обслуживания клиентов VTA / персонал ISR (Customer Service/ISR Staff) вводит запросы клиентов на изменение принципов, правил или процедур в систему отслеживания обратной связи центра обслуживания клиентов (Customer Service). Эти запросы регистрируются как запросы на разумные изменения (Reasonable Modification Requests). Запросы направляются руководству / контролирующему

<b>Исходная дата:</b>	<b>Дата редакции:</b>	Страница 2 из 7
8/25/15	Н/П	

<p><b><i>Перевозка лиц с ограниченными возможностями; Принципы и правила VTA по внесению разумных изменений</i></b></p> <p><b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b></p>	<b>ПРИНЦИПЫ (POLICY)</b>	
	<b>Номер документа:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Номер версии:</b>	01

персоналу центра обслуживания клиентов (Customer Service Management/Supervisory staff ).

- 3.2.B Если центр обслуживания клиентов VTA / персонал ISR (Customer Service/ISR Staff) получает жалобу клиента на отказ принять запрос на изменение принципов, правил или процедур при пользовании услугами VTA, такая жалоба вводится в систему отслеживания обратной связи центра обслуживания клиентов (Customer Service) и помечается как отказ в запросе на внесение разумных изменений.
- 3.4 Руководство центра обслуживания клиентов (Customer Service Management)
- 3.4.A Управленческий персонал центра обслуживания клиентов (Customer Service Management) направляет запросы клиентов на изменение принципов, правил или процедур соответствующему персоналу VTA. Руководство центра обслуживания клиентов (Customer Service Management) регистрирует решение вопроса по запросу в базе данных центра обслуживания клиентов (Customer Service) по указанию ответственных сотрудников VTA.
- 3.4.B Управленческий персонал центра обслуживания клиентов (Customer Service Management) запрашивает блок данных системы видеонаблюдения по заявленному отказу на запрос о внесении разумного изменения. Заявление клиента об отказе вместе с информацией о соответствующем блоке данных по происшествию направляется координатору ADA (ADA Coordinator) в VTA. Блок данных системы видеонаблюдения может быть запрошен в срок до 14 дней после заявленного случая путем заполнения бланка запроса на блок данных системы видеонаблюдения службы охраны личной безопасности (Protective Services CCTV Data-Pack): <http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>.
- 3.5 Ответственный персонал VTA (Responsible VTA Staff)
- Ответственным сотрудникам VTA (Responsible VTA Staff) предоставляется 14 календарных дней с даты запроса для принятия решения в связи с запросом клиента.
- 3.5.A В случае удовлетворения запроса клиент получает уведомление в письменной форме.
- 3.5.B В случае отклонения запроса сотрудник, принявший такое решение, информирует клиента в письменной форме о причинах отказа и по возможности предлагает альтернативный вариант.
- 3.5.C Если клиент не согласен с отказом или предложенным альтернативным вариантом, он может обжаловать такое решение путем подачи апелляции. В уведомлении VTA об отказе указывается идентификационный номер клиента и информация о том, что клиенту предоставляется 21 календарный день с даты уведомления об отказе на обжалование такого решения путем подачи апелляции координатору ADA (ADA Coordinator) Управления по транспортным услугам в письменной форме или в форме телефонного звонка в центр обслуживания клиентов. При подаче апелляции клиенты должны указывать свои идентификационные номера.

<b>Исходная дата:</b>	<b>Дата редакции:</b>	Страница 3 из 7
8/25/15	Н/П	

<p><b><i>Перевозка лиц с ограниченными возможностями; Принципы и правила VTA по внесению разумных изменений</i></b></p> <p><b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b></p>	<b>ПРИНЦИПЫ (POLICY)</b>	
	<b>Номер документа:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Номер версии:</b>	01

3.6 Координатор ADA (ADA Coordinator)  
 Координатор ADA (ADA Coordinator) рассматривает апелляцию клиента и готовит пакет документов для их рассмотрения Комитетом по рассмотрению апелляций (Appeals Review Committee) (ARC). Пакет документов по апелляции включает в себя краткое изложение запрашиваемой адаптации, причину (причины) отказа в предоставлении запрашиваемой адаптации, апелляцию клиента, соответствующие правила VTA, информацию от соответствующего перевозчика / инспекторов участка (Operator/Field Supervisors) и копию блока видеоданных по заявленному случаю.

В состав комитета по рассмотрению апелляций (ARC) входит три человека, представляющие следующие подразделения:

- 3.6.A Координатор ADA (ADA Coordinator) или назначенное им лицо
- 3.6.B Профильный специалист (Subject Matter Expert) (сотрудник, который не участвовал в принятии первоначального решения об отклонении запроса на внесение изменений)
- 3.6.C Представители центра по обслуживанию клиентов (Customer Service)

В случае необходимости члены ARC консультируются с другими сотрудниками, которые могут рассмотреть вопрос и рекомендовать решение по апелляции на отклонение запроса об внесении разумных изменений / адаптацию (Reasonable Modification/Accommodation).

В течение 21 календарного дня с момента подачи апелляции Комитет по рассмотрению апелляций (Appeals Review Committee) направляет письменный ответ. В случае отклонения решения об отказе ARC направляет письменный ответ клиенту с пояснениями. Если ARC оставляет решение об отказе без изменений, клиенту направляется подробное письменное объяснение того, почему запрашиваемая адаптация невозможна. Клиенту рекомендуется альтернативный подход к получению доступа к услугам, требуемого в запрашиваемой адаптации. Принятое ARC решение является окончательным.

Вся информация по запросам клиентов на внесение разумных изменений и апелляциям вводится в систему отслеживания обратной связи центра обслуживания клиентов.

#### **4.0 Принципы:**

VTA вносит разумные изменения / адаптирует свои принципы деятельности, практику и процедуры для обеспечения того, чтобы транспортные услуги были доступны для всех пассажиров.

Несмотря на то, что от пассажирских перевозчиков не требуется вносить изменения, которые считаются нецелесообразными, окончательный регламент обязывает их сотрудничать с клиентами в поиске разумных альтернатив.

<b>Исходная дата:</b>	<b>Дата редакции:</b>	Страница 4 из 7
8/25/15	Н/П	

<p><b><i>Перевозка лиц с ограниченными возможностями; Принципы и правила VTA по внесению разумных изменений</i></b></p> <p><b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b></p>	<b>ПРИНЦИПЫ (POLICY)</b>	
	<b>Номер документа:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Номер версии:</b>	01

Если запрос на внесение изменений / адаптацию принципов деятельности, практики и процедур признается нецелесообразным, VTA будет сотрудничать с подавшим запрос клиентом или назначенным им представителем (представителями) с целью определить возможную альтернативную корректировку принципов, практики или процедур с тем, чтобы клиент мог пользоваться транспортными услугами VTA.

Ниже приведен перечень запросов на адаптацию, которые признаны Министерством транспорта США (USDOT) нецелесообразными. Пассажиры перевозчики не обязаны осуществлять такую адаптацию.

Этот перечень не является исчерпывающим, так как могут быть и другие, непредусмотренные сценарии, в которых адаптация невозможна.

- 4.1 Предоставление перевозчиком работника патронажной службы (Personal Care Attendant) (PCA)
- 4.2 Оказание помощи с багажом и вещами
- 4.3 Оплата проезда перевозчиками или проезд без оплаты
- 4.4 Уход перевозчиком за животными-поводырями
- 4.5 Переноска пассажиров на руках
- 4.6 Подача конкретного транспортного средства или транспортного средства со специальным оборудованием
- 4.7 Эксклюзивная или единичная социальная перевозка (одного пассажира)
- 4.8 Социальные пассажирские перевозки (Paratransit) ADA за пределы определенной зоны обслуживания или в нерабочее время
- 4.9 Остановка и ожидание в промежуточном месте при социальной пассажирской перевозке ADA
- 4.10 Запрос, который создает опасность для транспортного средства, перевозчика или других пассажиров
- 4.11 Запрос о предоставлении конкретного водителя
- 4.12 Запрос об отсутствии других пассажиров при социальной пассажирской перевозке ADA

## **5.0 Требования к обучению:**

В соответствии с указаниями отдела VTA по обучению и развитию сотрудников (Employee Training and Development Department), руководство отвечает за обучение соответствующего персонала методам реагирования на запросы клиентов на внесение разумных изменений / адаптацию. Подготовка персонала проводится в рамках первоначального обучения и на постоянной основе.

<b>Исходная дата:</b>	<b>Дата редакции:</b>	Страница 5 из 7
8/25/15	Н/П	

<p><b><i>Перевозка лиц с ограниченными возможностями; Принципы и правила VTA по внесению разумных изменений</i></b></p> <p><b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b></p>	<b>ПРИНЦИПЫ (POLICY)</b>	
	<b>Номер документа:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Номер версии:</b>	01

- 5.1 Междугородные автобусные и легкорельсовые перевозчики (Coach and Light Rail Operators) получают подготовку в рамках первоначального обучения и в период соответствующей технической переподготовки.
- 5.2 Инспекторы участков (Field Supervisors), руководители подразделений (Superintendents) и диспетчеры радиосвязи (Radio Dispatchers) проходят первоначальную подготовку по правилам внесения разумных изменений / адаптации. Периодически, по мере необходимости, проводится переподготовка силами сотрудников отдела оперативного управления (Operations).
- 5.3 Кондукторы (Fare Inspectors) и представители патрульной службы (Transit Patrol Deputies) проходят первоначальную подготовку по правилам внесения разумных изменений / адаптации. Периодически, по мере необходимости, проводится переподготовка силами сотрудников отдела оперативного управления (Operations), назначенных руководством службы безопасности (Protective Services).
- 5.4 Персонал центра обслуживания клиентов (Customer Service) проходит первоначальную подготовку по правилам внесения разумных изменений / адаптации. Периодически, по мере необходимости, проводится переподготовка силами руководства центра обслуживания клиентов (Customer Service).
- 5.5 Координатор ADA (ADA Coordinator) сотрудничает с руководством центра обслуживания клиентов (Customer Service) и соответствующими сотрудниками отдела оперативного управления (Operations) в целях обеспечения осведомленности членов Комитета по рассмотрению апелляций (Appeal Review Committee) в отношении работы с жалобами, связанными с разумными изменениями / адаптацией, и рассмотрения апелляций.

**6.0 Определения:**

- 6.1 *Разумное изменение / адаптация (Reasonable Modification/Accommodation):* Внесение изменений в принципы деятельности, практику или процедуры в целях обеспечения инвалидам возможности пользоваться общественным транспортом.
- 6.2 *Неразумное изменение / адаптация (Unreasonable Modification/Accommodation):* Внесение изменений в принципы деятельности, практику или процедуры, которые могут представлять опасность для перевозчика или других лиц; не требуются для обеспечения доступности услуг; являются обременительными или могут значительно изменить характер услуг.

**7.0 Краткое изложение изменений:**

Первый выпуск этих принципов.

<b>Исходная дата:</b>	<b>Дата редакции:</b>	Страница 6 из 7
8/25/15	Н/П	

<p><b><i>Перевозка лиц с ограниченными возможностями; Принципы и правила VTA по внесению разумных изменений</i></b></p> <p><b><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></b></p>	<b>ПРИНЦИПЫ (POLICY)</b>	
	<b>Номер документа:</b>	OPS-PL-0060
	<b>Номер версии:</b>	01

**8.0 Информация об утверждении:**

<i>Подготовил:</i>	<i>Рассмотрел:</i>	<i>Утвердил:</i>
<p>Дэвид Ледвиц Аналитик управления Планирование услуг и деятельности (David Ledwitz Management Analyst Service &amp; Operations Planning)</p> <p>Камил С. Уильямс Руководитель программы доступных услуг/ Руководитель проекта по Разделу VI (Camille C. Williams Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager)</p>	<p><i>~подписано</i></p> <p>Инес Эванс, главный операционный директор (Inez Evans, Chief Operating Officer)</p>	<p><i>~подписано</i></p> <p>Нурия И. Фернандес Генеральный директор (Nuria I. Fernandez General Manager)</p>