

Razumne izmene/prilagođavanja

Reasonable Modifications/Accommodations

VTA prihvata putnike sa invaliditetom u autobuse i laku železnicu čineći razumne izmene u politici, praksi i procedurama rada po zahtevu u skladu sa finalnim pravilom Ministarstva za transport Sjedinjenih Američkih Država (United States Department of Transportation) 49 CFR Delovi 27 i 37.

Razumne izmene mogu da obuhvate pomoć putnicima da ubace novac u kasu-boks, dozvoljavanje putnicima da jedu, piju ili uzimaju lek u prevoznom sredstvu da ne bi došlo do zdravstvenog problema, i puštanje putnika da se ukrcaju u vozilo bez svojih mobilnih sredstava kada putnik može da kontroliše kretanje mobilnih sredstava.

Putnici mogu da zahtevaju izmene unapred, ili u bilo koje vreme kada su potrebne. Putnici nisu u obavezi da kažu „Razumna izmena“ kada zahtevaju prilagođavanje. VTA-ovo osoblje će saradivati sa putnicima kako bi se pronašao alternativni pristup za prilagođavanje njihovim potrebama fizičkog pristupa, ukoliko zahtev zbog politike, prakse ili procedure izmene nije moguće ispuniti.

Da biste uputili zahtev za razumnim prilagođavanjem, obratite se VTA-ovoj Korisničkoj službi (VTA Customer Service).

Korisnička služba (Customer Service):

(408) 321-2300

Dostupne su automatizovane informacije

24 sata na engleskom i španskom

(800) 894-9908 van okruga Santa Klara (outside Santa Clara County)

(408) 321-2330 TTY

customer.service@vta.org

Politika/procedura VTA-e za razumnim prilagođavanjem (VTA Reasonable Accommodation Policy/Procedure)

<i>Prevoz za pojedince sa invaliditetom; VTA Politika i procedure razumnih modifikacija</i>	POLITIKA (POLICY)	
	Broj dokumenta (Doc. No.):	OPS-PL-0060
	Broj verzije (Ver. No.):	01
<i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>		

1.0 **Svrha:**

Stupio na snagu 13. jula 2015., konačni propis Zakona o Amerikancima sa invaliditetom Ministarstva za transport SAD (US Department of Transportation's Americans with Disabilities Act) u vezi sa transportom lica sa invaliditetom; Razumna promena politike i prakse (Transportation for Individuals with Disabilities; Reasonable Modification of Policies and Practices) zahteva da prevoznici naprave razumne izmene u njihovim operativnim pravilima i procedurama da bi dodatno osigurali da usluge budu pristupačne licima sa invaliditetom (*videti Savezni registar/vol. (Federal Register/Vol.) 80, br. 49 (80 FR 13253, 13. mart 2015. Dopis Savezne uprave za prevoz (Federal Transit Administration's Circular) FTA C 4710.1 dodatno tumači finalno pravilo u §2.10 & §2.11).*

Ta politika objedinjuje operativna pravila i uredbe VTA sa konačnim propisom razumne izmene Zakona o Amerikancima sa invaliditetom (Americans with Disabilities Act) Ministarstva za transport SAD-a (US Department of Transportation), time šireći pristup VTA-ovim autobusima, lakim šinskim vozilima i paratranzitivnim uslugama licima sa invaliditetom.

2.0 **Obim:**

VTA i njegovi izvođači moraju biti odgovorni za izmene/prilagođavanja u operativnim pravilima, politici i procedurama kada je neophodno i prikladno da bi omogućili licima sa invaliditetom da koriste VTA-ove autobuse, laku železnicu, šatl-prevoz, ili paratranzitivne usluge.

3.0 **Odgovornosti:**

3.1 Autobuski prevoznici i, prevoznici lake železnice, kontrolori karata, terenski kontrolori, predstavnici tranzitne patrole i VTA-ovo osoblje mogu naići na sledeće primere zahteva za razumnim prilagođavanjem. Ta lista nije isključiva pošto mogu postojati druge potrebe za uvođenje izmena u politici, pravilima ili proceduri, nepredviđenim, koje će morati da se prilagode.

3.1.A Pomoć pri plaćanju karte, na zahtev mora biti pružena (Pravilnik za autobuske prevoznike (Coach Operator Rule Book) 7.11). *Prevoznik ne sme posezati u novčanik, torbicu, prtljag ili odeću putnika da bi došao do novca ili sredstva za plaćanje da bi pomogao pri plaćanju karte.*

3.1.B Putnici jedu i piju da bi se izbeglo neko neželjeno medicinsko stanje. (Pravilnik za autobuske prevoznike 8.12; pogledajte VTA Propis 98.1 odelj. 4 (b) 7)

3.1.C Putnici sami sebi daju lek u tranzitivnom vozilu (Pravilnik za autobuske prevoznike 8.13). *Prevoznik ne sme pomoći putniku pri uzimanju leka. Putnici su odgovorni*

Datum originala:	Datum revizije:	Stranica 1 od 6
25.08.2015.	N/P	

<i>Prevoz za pojedince sa invaliditetom; VTA Politika i procedure razumnih modifikacija</i>	POLITIKA (POLICY)	
	Broj dokumenta (Doc. No.):	OPS-PL-0060
	Broj verzije (Ver. No.):	01
<i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>		

za odlaganje svog medicinskog materijala i ne smeju bacati nikakav medicinski materijal (oštre predmete, špriceve, test trake, lekove ili druge srodne predmete) u tranzitnom vozilu ili u posude za otpad na tranzitnom objektu (peron lake železnice, korisnički servisni centar, tranzitni centar, autobuska stanica ili zaklon).

- 3.1.D Putnici se mogu ukrcati odvojeno od njihovih pokretnih sredstava (Pravilnik za autobuske prevoznike 8.9.1). *Prevoznik ne sme pomagati u radu sa pokretnim sredstvima.*
- 3.1.E Autobusi moraju biti parkirani na stajalištu ili blizu stajališta da bi se izbegle prepreke po potrebi ili na zahtev kada prevoznik utvrdi da je bezbedno da se to uradi (Pravilnik za autobuske prevoznike 5.16).

Za dalja uputstva prevoznici moraju stupiti u kontakt sa VTA Centrom za kontrolu rada ako oni nisu u mogućnosti da obezbede potrebna prilagođavanja. Nikakvo dodatno evidentiranje podataka nije potrebno za obezbeđivanje razumnih izmena.

3.2 Terenski nadzornici

- 3.2.A Moraju podržati prevoznike prilikom utvrđivanja da li se zahtevana izmena/prilagođavanje može ispuniti.
- 3.2.B Moraju ostvariti interakciju sa putnicima da bi se obezbedilo da oni mogu da koriste VTA-ove usluge kroz donošenje odluka za razumne izmene ili određujući alternativne pristupe koji daju zahtevani fizički pristup.

3.3 Osoblje Korisničkog servisa/ISR-a

- 3.2.A VTA-ovo osoblje korisničkog servisa/ISR-a će uneti zahteve korisnika za izmenama u politici, procedurama ili pravilima u sistem praćenja povratnih informacija Korisničkog servisa. Ti zahtevi će biti identifikovani kao razumni zahtevi za modifikacijama. Zahtevi će biti prosleđeni osoblju Uprave korisničkog servisa/nadzora (Customer Service Management/Supervisory).
- 3.2.B Ako VTA-ov Korisnički servis primi korisnički prigovor o odbijanju zahteva za modifikacijom u politici, procedurama ili pravilima prilikom korišćenja VTA-ovih usluga, prigovor će biti unet u sistem praćenja povratnih informacija Korisničkog servisa i označen kao prigovor o odbijanju zahteva za razumno izmenom.

3.4 Uprava korisničkog servisa

- 3.4.A Osoblje Uprave korisničkog servisa (Customer Service Management) mora proslediti korisničke zahteve za izmenama u politici, procedurama ili pravilima

Datum originala:	Datum revizije:	Stranica 2 od 6
25.08.2015.	N/P	

<i>Prevoz za pojedince sa invaliditetom; VTA Politika i procedure razumnih modifikacija</i>	POLITIKA (POLICY)	
	Broj dokumenta (Doc. No.):	OPS-PL-0060
	Broj verzije (Ver. No.):	01
<i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>		

odgovarajućem VTA-ovom osoblju. Uprava korisničkog servisa (Customer Service Management) mora uneti rešenje zahteva u bazu podataka korisničkog servisa po uputstvu odgovornog VTA osoblja.

3.4.B Osoblje Uprave korisničkog servisa mora potražiti video zapis CCTV paketa podataka prijavljenog odbijanja zahteva za razumnom izmenom. Korisnička prijava odbijanja sa informacijom o paketu podataka o dotičnom incidentu će biti prosleđena VTA-ovom ADA koordinatoru (ADA Coordinator). Video zapis CCTV paketa podataka može se potražiti do 14 dana nakon prijavljenog događaja popunjavanjem obrasca za traženje CCTV paketa podataka o uslugama zaštite na: <http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>.

3.5 Odgovorno VTA-ovo osoblje

Odgovorno VTA-ovo osoblje će imati 14 kalendarskih dana od datuma podnošenja zahteva da donese odluku o zahtevu korisnika.

3.5.A Ako se zahtev odobri, korisnici će biti obavešteni u pisanoj formi.

3.5.B Ako se zahtev odbije, član osoblja koji je doneo odluku će pismenim putem pružiti razlog za odbijanje i navesti alternativu, ako je moguće.

3.5.C Ako se korisnik ne slaže sa odbijanjem ili ponuđenom alternativom, korisnik može da se žali. VTA-ovo Obaveštenje o odbijanju će uključivati referentni broj korisnika i obavestiti korisnika da će on imati 21 kalendarski dan od datuma obaveštavanja o odbijanju da se žali VTA-ovom ADA koordinatoru (ADA Coordinator), u pisanoj formi ili pozivajući centar korisničkog servisa. Korisnici treba da koriste svoj korisnički broj prilikom podnošenja žalbe.

3.6 ADA koordinator (ADA Coordinator)

ADA koordinator (ADA Coordinator) će pregledati žalbu korisnika i pripremiti paket za Komisiju za pregled žalbi (Appeals Review Committee - ARC) zbog razmatranja. Paket žalbi se sastoji od rezimea zahtevanog prilagođavanja, razloga zašto je zahtevano prilagođavanje odbijeno, žalbe korisnika, relevantnih VTA pravila, izjava uključenog prevoznika/terenskih kontrolora i kopije video snimka paketa podataka prijavljenog incidenta.

ARC se sastoji od 3 člana iz sledećih odeljenja:

3.6.A ADA koordinator (ADA Coordinator), ili imenovani predstavnik

3.6.B Stručnjak za sporna pitanja (neko od osoblja ko nije bio umešan u prvobitnu odluku da se odbije zahtev za izmenom)

3.6.C Korisnički servis

Datum originala:	Datum revizije:	Stranica 3 od 6
25.08.2015.	N/P	

<i>Prevoz za pojedince sa invaliditetom; VTA Politika i procedure razumnih modifikacija</i>	POLITIKA (POLICY)	
	Broj dokumenta (Doc. No.):	OPS-PL-0060
	Broj verzije (Ver. No.):	01
<i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>		

ARC članovi će konsultovati ostalo osoblje, ako je potrebno, da se pregleda i preporuči rešenje žalbe na odbijanje zahteva za razumnom izmenom/prilagođavanjem.

Komisija za pregled žalbi (Appeals Review Committee) će odgovoriti, u pisanoj formi, u roku od 21 kalendarskog dana od datuma podnošenja žalbe. Ako je odbijanje poništeno, Komisija za pregled žalbi (Appeals Review Committee) će odgovoriti korisniku, u pisanoj formi, obrazlažući odluku. Ako je odbijanje podržano, Komisija za pregled žalbi (Appeals Review Committee) će pružiti, u pisanoj formi, detaljno obrazloženje zašto prilagođavanje ne može biti obavljeno. Korisniku će biti preporučen alternativni prilaz da bi se ostvario pristup usluzi tražen zahtevanim prilagođavanjem. Odluka koju donese Komisije za pregled žalbi (Appeals Review Committee) biće konačna.

Sve informacije koje se tiču zahteva korisnika za razumnim izmenama i žalbi biće unete u sistem za praćenje povratnih informacija Korisničkog servisa.

4.0 Politika:

VTA će izvršiti razumne izmene/prilagođavanja u propisima, praksama i procedurama rada, da bi se osiguralo da usluge transporta budu pristupačne svim putnicima.

Iako se od prevoznih agencija ne traži da obavljaju izmene koje se smatraju nerazumnim, konačni propis ih obavezuje da rade sa korisnicima u cilju pronalaženja razumnih alternativa.

Kada se odredi da je neki zahtev za izmenama/prilagođavanjima u politici, praksi i proceduri rada, nerazuman, VTA će saradivati sa korisnikom koji zahteva ili imenovanim predstavnikom/predstavnicima da bi se pronašlo neko alternativno prilagođavanje u politici, praksi ili proceduri kako bi korisnik mogao da koristi VTA-ove usluge transporta.

Sledi lista zahteva za prilagođavanjem koje je USDOT identifikovao kao nerazumne. Prevoznici nisu u obavezi da obezbede ta prilagođavanja.

Ta lista nije isključiva pošto mogu postojati neki drugi scenariji, nepredviđeni, koji se ne mogu prilagoditi.

4.1 Pomoć pratioca za ličnu negu (Personal Care Attendant - PCA) od strane prevoznika

4.2 Pomoć sa prtljagom i paketima

Datum originala:	Datum revizije:	Stranica 4 od 6
25.08.2015.	N/P	

<i>Prevoz za pojedince sa invaliditetom; VTA Politika i procedure razumnih modifikacija</i>	POLITIKA (POLICY)	
	Broj dokumenta (Doc. No.):	OPS-PL-0060
	Broj verzije (Ver. No.):	01
<i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>		

- 4.3 Plaćanje karte od strane prevoznika, ili neplaćanje
- 4.4 Briga prevoznika za službene pse
- 4.5 Putnici koji se nose u rukama
- 4.6 Specifikacija vozila ili posebne opreme u vozilu
- 4.7 Ekskluzivno ili smanjenog kapaciteta paratranzitno (jedan putnik) putovanje
- 4.8 ADA paratranzitna putovanja van definisane oblasti usluge ili radnog vremena
- 4.9 Zaustavljanje i čekanje na nekom usputnom mestu tokom ADA paratranzitnog putovanja
- 4.10 Zahtev koji stvara opasnost za vozilo, prevoznika, ili ostale putnike
- 4.11 Zahtev za određenim vozačem
- 4.12 Zahtev da se izbegnu drugi putnici na ADA paratranzitnom putovanju

5.0 **Potrebe za obukom:**

Pod upravom VTA-ovog Odeljenja za obuku i razvoj zaposlenih (Employee Training and Development Department), uprava će biti odgovorna za obuku određenog osoblja o tome kako odgovoriti na zahteve korisnika za razumnim izmenama/prilagođavanjima. Obuka će biti obezbeđena osoblju u početku i kontinuirano.

- 5.1 Autobuski i prevoznici lake železnice će biti obučeni tokom početne obuke i tokom časova obnavljanja znanja iz tehničke obuke.
- 5.2 Terenski nadzornici, inspektori i radio dispečeri će proći početnu obuku o propisima razumnih izmena/prilagođavanja. Periodično, po potrebi, obuku obnavljanja znanja će obezbeđivati operativno osoblje.
- 5.3 Kontrolori karata i predstavnici tranzitne patrola će proći početnu obuku o propisima razumnih izmena/prilagođavanja. Periodično, po potrebi, obuku obnavljanja znanja će obezbeđivati operativno osoblje kao što je odredila uprava usluga zaštite.
- 5.4 Osoblje korisničkog servisa će proći početnu obuku o propisima razumnih modifikacija/prilagođavanja. Periodično, po potrebi, obuku obnavljanja znanja će obezbeđivati uprava korisničkog servisa.
- 5.5 ADA koordinator (ADA Coordinator) će raditi sa upravom korisničkog servisa i imenovanim operativnim osobljem da bi se osiguralo da članovi Komisije za pregled žalbi budu upoznati sa informacijama koje se tiču obrade i pregleda žalbi na razumne modifikacije/prilagođavanja.

Datum originala:	Datum revizije:	Stranica 5 od 6
25.08.2015.	N/P	

<i>Prevoz za pojedince sa invaliditetom; VTA Politika i procedure razumnih modifikacija</i>	POLITIKA (POLICY)	
	Broj dokumenta (Doc. No.):	OPS-PL-0060
	Broj verzije (Ver. No.):	01
<i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>		

6.0 Definicije:

- 6.1 *Razumna modifikacija/prilagođavanje:* Promena u operativnoj politici, praksi ili proceduri da bi se omogućilo da lica sa invaliditetom koriste javni prevoz.
- 6.2 *Nerazumna modifikacija/prilagođavanje:* Promena u operativnoj politici, praksi ili proceduri koja bi predstavljala opasnost za prevoznika ili druge, nije neophodna da bi se postigla pristupačnost, opterećujuća je, ili bi mogla bitno promeniti prirodu usluge.

7.0 Sažetak izmena:

Prvo izdanje ove politike.

8.0 Informacije o odobrenju:

<i>Pripremio:</i>	<i>Pregledao:</i>	<i>Odobrio:</i>
David Ledwitz Analitičar upravljanja (Management Analyst) Planiranje usluga i operacija (Service & Operations Planning)	<i>~potpisano</i>	<i>~potpisano</i>
Camille C. Williams Rukovodilac programa za usluge pristupa/ Član VI, Rukovodilac projekta (Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager)	Inez Evans, Glavni operativni službenik (Chief Operating Officer)	Nuria I. Fernandez Generalni direktor (General Manager)

Datum originala:	Datum revizije:	Stranica 6 od 6
25.08.2015.	N/P	