

Mga Makatuwirang Pagbabago/Akomodasyon Reasonable Modifications/Accommodations

Tinutulungan ng VTA ang mga pasahero na may kapansanan na gumagamit ng mga serbisyo ng bus at light rail sa pamamagitan ng pagsasagawa ng mga makatuwirang pagbabago sa mga patakaran ng operasyon, mga pamamalakad at pamamaraan nito kung hilingin nang umaalinsunod sa Panghuling Pagpapasya ng Departamento ng Transportasyon ng Estados Unidos sa 49 CFR Parts 27 at 37.

Maaaring makabilang sa mga makatuwirang pagbabago ang pagtulong sa mga pasahero na ilagay ang pera sa fare box, pagpapahintulot sa mga pasahero na kumain, uminom o kuhanin ang gamot habang sakay ng transit vehicle para maiwasan ang isang medikal na problema, at pagpapahintulot sa mga pasahero na hiwalay na sumakay mula sa kanilang mobility device kapag nakokontrol ng pasahero ang paggalaw ng device.

Maaaring magsagawa ng paunang kahilingan ng pagbabago ang pasahero, o sa panahon na kailangan nila ito. Hindi hinihiling mula sa mga pasahero na sabihin ang "Makatuwirang Pagbabago" kapag humihiling ng akomodasyon. Ang staff ng VTA ay makikipagtulungan sa mga pasahero para makahanap ng alternatibong pamamaraan para mabigyang akomodasyon ang kanilang mga pangangailangan sa accessibility, kung isang kahilingan para sa pagbabago ng patakaran, pamamalakad o pamamaraan ay hindi matutugunan.

Para magsagawa ng isang kahilingan para sa makatuwirang akomodasyon, mangyari lang makipag-ugnayan sa Serbisyo sa Kustomer ng VTA.

Serbisyo sa Kostumer:

(408) 321-2300

May awtomatikong nagbibigay na impormasyon na handang magamit

24 oras sa wikang Ingles at Espanyol

(800) 894-9908 sa labas ng Santa Clara County

(408) 321-2330 TTY

customer.service@vta.org

Patakaran/Pamamaraan para sa Makatuwirang Akomodasyon ng VTA

<p><i>Transportasyon para sa Mga Indibiduwal na May Kapansanan; Patakaran at Pamamaraan ng VTA para sa Makatuwirang Pagbabago</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PATAKARAN	
	Numero ng Dokumento:	OPS-PL-0060
	Numero ng Bersyon:	01

1.0 Layunin:

May bisa mula pa noong Hulyo 13, 2015 ang Americans with Disabilities Act ng Department of Transportation ay nagbigay ng panghuling pagpapasya hinggil sa Transportasyon para sa Mga Indibiduwal na May Kapansanan; May Pananagutang Pagbabago sa Mga Patakaran at Pamamalakad na hinihiling na ang mga tagapagkaloob ng serbisyo ng transit ay magsagawa ng mga makatuwirang pagbabago sa kanilang mga tuntunin at pamamalakad sa operasyon para higit na matiyak na ang mga serbisyo ay magagamit ng mga taong may kapansanan (*sumangguni sa Federal Register/Vol. 80, No. 49 (80 FR 13253, Marso 13, 2015.) Ang Circular FTA C 4710.1 ng Federal Transit Administration ay higit pang nagpapaliwanag sa panghuling pagpapasya sa §2.10 & §2.11).*

Isinasama sa patakaranang ito ang mga tuntunin at regulasyon ng VTA sa trabaho sa makatuwirang pagbabago sa panghuling pagpapasya ng American with Disabilities Act ng Department of Transportation ng Estados Unidos, at samakatuwid ay nagpapalawak ng access sa mga bus, light rail vehicle, at paratransit na serbisyo ng VTA para sa mga taong may kapansanan.

2.0 Saklaw:

Ang VTA at ang mga contractor nito ay may pananagutan sa pagbabago/pagbibigay ng akomodasyon sa mga tuntunin ng operasyon, mga patakaran, at pamamaraan kung kailan kinakailangan at angkop para mapahintulutan ang mga indibiduwal na may kapansanan na gamitin ang bus, light rail, shuttle, o paratransit na serbisyo ng VTA.

3.0 Mga Responsibilidad:

3.1 Ang mga Coach Operator, Light Rail Operator, Fare Inspector, Field Supervisor, Transit Patrol Deputy, at Security Staff ng VTA ay maaaring makaharap ng mga sumusunod na halimbawa ng makatuwirang kahilingan para mabigyang akomodasyon. Ang listahan na ito ay hindi eksklusibo dahil maaaring may iba pang mga kahilingan para baguhin ang patakaran, tuntunin, o pamamaraan, na hindi pa nakikinita, at kailangang mabigyang akomodasyon.

3.1.A Ang tulong sa pangangasiwa sa fare, kung hilingin, ay ipagkakaloob (Coach Operator Rule Book 7.11). *Hindi dapat abutin ng Operator ang looban ng wallet, bag, bagahe, o damit ng pasahero para makuha ang pera o bayad para makatulong sa pangangasiwa ng fare (bayad).*

3.1.B Ang mga pasahero na kumakain at umiinom habang sakay ng transit vehicle para maiwasan ang isang masamang pangyayaring medikal. (Coach Operator Rule Book 8.12; sumangguni sa VTA Ordinance 98.1 Sec 4 (b) 7)

3.1.C Ang mga Pasahero na gumagamit ng gamot habang sakay ng transit vehicle (Coach Operator Rule Book 8.13). *Hindi dapat tulungan ng Operator ang pasahero na gamitin ang medikasyon. Ang mga pasahero ang may pananagutan sa pagtatapon ng kanilang medikal na kagamitan at hindi dapat itapon ang anumang medikal na gamit (mga matutulis na bagay, mga hiringgilya, mga test strip, gamot o iba pang mga kaugnay na kagamitan) habang nakasakay sa isang transit vehicle o sa basurahan sa isang pasilidad*



Orihinal na Petsa:	Petsa ng Pagbabago:	Pahina 1 ng 6
8/25/15	Hindi Angko	

<p><i>Transportasyon para sa Mga Indibiduwal na May Kapansanan; Patakaran at Pamamaraan ng VTA para sa Makatuwirang Pagbabago</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PATAKARAN	
	Numero ng Dokumento:	OPS-PL-0060
	Numero ng Bersyon:	01

ng transit (plataporma ng light rail, sentro para sa serbisyo sa kustomer, transit center, bus stop o shelter).

- 3.1.D Ang mga pasahero ay maaaring sumakay nang hiwalay mula sa kanilang mga mobility device (Coach Operator Rule Book 8.9.1). *Hindi dapat tumulong ang operator sa pagpapaandar ng mobility device.*
- 3.1.E Ang mga coach ay iposisyon sa malapit sa hintuan ng coach para maiwasan ang mga balakid kung kinakailangan o kung hilingin kapag nagpasya ang Operator na ligtas nang gawin ito (Coach Operator Rule Book 5.16).

Para sa karagdagang gabay, ang mga operator ay makikipag-ugnayan sa Operator Control Center ng VTA kung hindi sila makapagkaloob ng hinihiling na akomodasyon. Walang karagdagang pagre-rekord ng data ang kinakailangan para sa pagkaloob ng mga makatuwirang pagbabago.

3.2 Mga Field Supervisor

- 3.2.A Magbibigay ng suporta sa mga Operator sa pagpapasya kung ang hinihiling na makatuwirang pagbabago/pagbibigay ng akomodasyon ay matutugunan.
- 3.2.B Makikipag-ugnayan sa mga pasahero para matiyak na kaya nilang gamitin ang mga serbisyo ng VTA sa pamamagitan ng pagsasagawa ng mga makatuwirang pagbabago na desisyon o sa pagpapasya ng mga alternatibong pamamaraan na nagkaloob hinihiling na accessibility.

3.3 Serbisyo sa Kostumer/Staff ng ISR

- 3.2.A Ilalagay ng Serbisyo sa Kustomer/Staff ng ISR ng VTA ang mga kahilingan ng kustomer para sa mga pagbabago sa patakaran, pamamalakad, o tuntunin sa feedback tracking system ng Serbisyo sa Kustomer. Ang mga kahilingan na ito ay kikilalanin bilang mga Makatuwirang Kahilingan ng Pagbabago (Reasonable Modification Requests). Ang mga kahilingan ay ipapasa sa Pangasiwaan ng Serbisyo sa Kustomer/Staff ng Supervisor.
- 3.2.B Kung ang Serbisyo sa Kustomer/Staff ng ISR ng VTA ay nakatanggap ng reklamo mula sa kustomer tungkol sa isang pagtatangi sa kahilingan ng pagbabago sa patakaran, pamamaraan, o tuntunin habang ginagamit ang mga serbisyo ng VTA, ang reklamo ay ilalagay sa feedback tracking system ng Serbisyo sa Kustomer at mamarkahan bilang isang pagtatangi sa kahilingan para sa makatuwirang pagbabago.

3.4 Pangasiwaan ng Serbisyo sa Kustomer

- 3.4.A Ipapasa ng staff ng Pangasiwaan ng Serbisyo sa Kustomer ang mga kahilingan ng kustomer para sa pagbabago ng patakaran, pamamaraan, o tuntunin sa angkop na staff ng VTA. Ire-rekord ng Pangasiwaan ng Serbisyo sa Kustomer ang mga kapasiyahan sa kahilingan sa databsae ng Serbisyo sa Kustomer ayon sa kautusan ng responsableng staff ng VTA.
- 3.4.B Hihiling ang staff ng Pangasiwaan ng Serbisyo ng Kustomer ng CCTV data-pack video ng naulat na pagtatangi sa isang kahilingan ng makatuwirang pagbabago. Ang ulat sa pagtatangi ng kustomer na may impormasyon tungkol sa naaangkop na data pack ng

Orihinal na Petsa:	Petsa ng Pagbabago:	Pahina 2 ng 6
8/25/15	Hindi Angko	

<p><i>Transportasyon para sa Mga Indibiduwal na May Kapansanan; Patakaran at Pamamaraan ng VTA para sa Makatuwirang Pagbabago</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PATAKARAN	
	Numero ng Dokumento:	OPS-PL-0060
	Numero ng Bersyon:	01

pangyayari ay ipapasa sa ADA Coordinator ng VTA. Ang data-pack video ng CCTV ay maaaring hilingin ng hanggang 14 araw makalipas ang naulat na pangyayari sa pamamagitan ng pagkukumpleto sa isang Protective Services CCTV Data Pack request form sa: <http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>.

3.5 Mga Responsableng Staff ng VTA

Ang responsableng staff ng VTA ay may 14 araw na batay sa kalendaryo mula sa petsa ng kahilingan para makapagpasya hinggil sa kahilingan ng kostumer.

3.5.A Kung naaprubahan ang kahilingan, bibigyan ng abiso ang mga kostumer sa pamamagitan ng isang kasulatan.

3.5.B Kung tanggihan ang kahilingan, ang miyembro ng staff na nagdesisyon ay magbibigay, sa pamamagitan ng kasulatan, ng dahilan para sa pagtatanggi at magbibigay ng isang alternatibo, kung maaari.

3.5.C Kung di sumang-ayon ang kostumer sa pagtatanggi o sa iniaalok na alternatibo, maaaring mag-apela ang kostumer. Ang abiso sa pagtatangi ng VTA ay may kasamang numero ng sanggunian ng kostumer at papayuhan ang kostumer na mayroon silang 21 araw na batay sa kalendaryo mula sa petsa nang natanggap ang abiso ng pagtanggi sa ADA Coordinator ng VTA, sa pamamagitan ng kasulatan o pagtawag sa sentro para sa serbisyo sa kostumer. Dapat gamitin ng mga kostumer ang kanilang numero ng sanggunian kapag nag-aapela.

3.6 ADA Coordinator

Rerepasuhin ng ADA Coordinator ang apela ng ADA Coordinator at maghahanda ng isang packet para makonsidera ng Appeals Review Committee (ARC). Ang packet para sa apela ay may kasamang buod ng mga hiniling na akomodasyon, ang (mga) dahilan kung bakit tinanggihan ang hinihiling na akomodasyon, ang apela ng kostumer, ang mahalagang mga tuntunin ng VTA, input mula sa mga kasangkot na Operator/Field Supervisor, at isang kopya ng anumang data pack video ng naulat na pangyayari.

Ang ARC ay binubuo ng 3 mga miyembro mula sa mga sumusunod na departamento:

3.6.A ADA Coordinator, o ang itinalaga nito

3.6.B Eksperto sa Tinatalakay na Paksa (isang staff na hindi kasangkot sa paunang pagpapasya para tanggihan ang kahilingan sa pagbabago)

3.6.C Serbisyo sa Kostumer

Kokonsultahin ang iba pang staff ng mga miyembro ng ARC, kung kinakailangan, para repasuhin at magrekumenda ng isang kalutasan sa apela sa pagtanggi sa kahilingan ng Makatuwirang Pagbabago/Akomodasyon.

Ang Komite para sa Pagrerepaso ng Apela ay sasagot, sa pamamagitan ng kasulatan, sa loob ng 21 araw na base sa kalendaryo mula sa petsa ng apela. Kung ipataob ang pagtatanggi, sasagot ang ARC sa kostumer, sa pamamagitan ng isang kasulatan, na nagpapaliwanag sa kanilang desisyon.

Orihinal na Petsa:	Petsa ng Pagbabago:	Pahina 3 ng 6
8/25/15	Hindi Angko	

<p><i>Transportasyon para sa Mga Indibiduwal na May Kapansanan; Patakaran at Pamamaraan ng VTA para sa Makatuwirang Pagbabago</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PATAKARAN	
	Numero ng Dokumento:	OPS-PL-0060
	Numero ng Bersyon:	01

Kung paninidigan ang pagtangga, ang ARC ay magkakaloob, sa pamamagitan ng kasulatan, ng isang detalyadong pagpapaliwanag kung bakit hindi maipagkakaloob ang akomodasyon. Isang alternatibong pamamaraan para makuha ang access sa serbisyo kasunod na hinihiling na akomodasyon ay irerekumenda sa kostumer. Ang pagpapasya ng ARC ay panghuli.

Ang lahat ng impormasyon hinggil sa mga kahilingan ng kostumer para sa mga makatuwirang pagbabago at apela ay ilalagay sa feedback tracking system ng Serbisyo sa Kostumer.

4.0 Patakaran:

Ang VTA ay magsasagawa ng mga makatuwirang pagbabago/akomodasyon sa mga patakaran ng operasyon nito, mga pamamalakad at pamamaraan para makatulong na matiyak na ang mga serbisyo ng transportasyon ay magagamit ng lahat ng mga pasahero.

Kahit na ang mga ahensya ng transit ay hindi kinakailangang magsagawa ng mga pagbabago na makokonsiderang hindi makatuwiran, ang panghuling pagpapasya ay nagbibigay obligasyon sa kanilang makipagtrabaho sa mga kostumer para makahanap ng mga makatuwirang alternatibo.

Kapag napagpasyahan na ang kahilingan para sa mga pagbabago/akomodasyon sa patakaran ng operasyon, pamamalakad, o pamamaraan ay hindi makatuwiran, makikipagtulungan ang VTA sa humihiling na kostumer, o natalagang (mga) kinatawan, para humanap ng alternatibong pag-aayos sa patakaran, pamamalakad o pamamaraan para mapahintulutan ang kostumer na gamitin ang mga serbisyo ng transportasyon ng VTA.

Ang sumusunod ay isang listahan ng mga kahilingan ng akomodasyon na kinilala ng USDOT bilang hindi makatuwiran. Ang mga operator ng transit ay hindi hinihiling na ipagkaloob ang mga akomodasyon na ito.

Ang listahan na ito ay hindi eksklusibo dahil maaaring may iba pang mga situwasyon, na hindi pa nakikinita, na hindi maaaring mabigyan ng akomodasyon.

- 4.1 Tulong ng Personal Care Attendant (PCA) ng isang operator
- 4.2 Tulong sa mga bagahe at pakete
- 4.3 Bayad sa fare ng mga operator, o hindi pagbabayad
- 4.4 Pangangalaga ng operator para sa mga hayop na gamit sa trabaho
- 4.5 Hand carry mga pasahero
- 4.6 Mga detalye ng vehicle o espesyal na kagamitan sa isang vehicle
- 4.7 Eksklusibo o binawasang kapasidad na paratransit (isahang pasahero) na biyahe
- 4.8 Ang mga biyahe ng ADA Paratransit na lampas sa tiniyak na lugar ng serbisyo o mga oras ng trabaho

Orihinal na Petsa:	Petsa ng Pagbabago:	Pahina 4 ng 6
8/25/15	Hindi Angko	

<p><i>Transportasyon para sa Mga Indibidwal na May Kapansanan; Patakaran at Pamamaraan ng VTA para sa Makatuwirang Pagbabago</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PATAKARAN	
	Numero ng Dokumento:	OPS-PL-0060
	Numero ng Bersyon:	01

- 4.9 Isang hintuan at hintayan sa isang kagyat na lokasyon habang bumibiyahe ang isang ADA paratransit
- 4.10 Isang kahilingan na lumilikha ng panganib sa isang vehicle, operator, o iba pang mga pasahero
- 4.11 Isang kahilingan para sa isang partikular na driver
- 4.12 Isang kahilingan para maiwasan ang ibang mga pasahero sa isang biyahe ng ADA paratransit

5.0 Mga Kahilingan sa Pagsasanay:

Sa ilalim ng kautusan ng Departamento ng Pagsasanay at Development ng Empleyado (Employee Training and Development Department), ang pangasiwaan ay may pananagutan para sa pagsasanay na kanilang mga staff kung paano tumugon sa mga kahilingan ng kostumer para sa mga makatuwirang pagbabago/akomodasyon. Ipagkakaloob ang pagsasanay sa staff sa umpisa ng trabaho at makalipas ay magkakaroon ng patuloy na pagsasanay.

- 5.1 Ang mga Operator ng Coach at Light Rail ay sasanayin sa unang pagsasanay at habang isinasagawa ang kanilang pagbabalik-aral na teknikal na pagsasanay na mga klase.
- 5.2 Ang mga Field Supervisor, Superintendent, at Radio Dispatchers ay tatanggap ng paunang pagsasanay sa mga regulasyon para sa makatuwirang pagbabago/akomodasyon. Kung kinakailangan, pana-panahon ay magsasagawa ng pagbabalik-aral na pagsasanay ang staff ng Operations.
- 5.3 Ang mga Fare Inspector at Transit Patrol Deputy ay tatanggap ng paunang pagsasanay sa mga regulasyon para sa makatuwirang pagbabago/akomodasyon. Kung kinakailangan, pana-panahon ay magsasagawa ng pagbabalik-aral na pagsasanay ang staff ng Operations tulad nang itinakda ng pangasiwaan ng Protective Services.
- 5.4 Ang staff ng Serbisyo sa Kostumer ay makakatanggap ng unang pagsasanay tungkol sa mga regulasyon sa makatuwirang pagbabago/akomodasyon. Kung kinakailangan, pana-panahon ay magsasagawa ng pagbabalik-aral na pagsasanay ang pangasiwaan ng Serbisyo sa Kostumer.
- 5.5 Makikipagtulungan ang ADA Coordinator sa pangasiwaan ng Serbisyo sa Kostumer at sa natalagang staff ng Operations para matiyak na ang gma miyembro ng Komite para sa Pagrerepaso ng Apela (Appeal Review Committee) ay nabigyang impormasyon hinggil sa pagpoproseso ng reklamo para sa makatuwirang pagbabago/akomodasyon at repaso sa apela nito.

6.0 Mga Kahulugan:

- 6.1 *Makatuwirang Pagbabago/Akomodasyon:* Ang pagbabago sa isang patakaran, pamamalakad, o pamamaraan ng operasyon para mapahintulutan ang mga taong may kapansanan na magamit ang pampublikong transportasyon.
- 6.2 *Makatuwirang Pagbabago/Akomodasyon:* Ang pagbabago sa isang patakaran, pamamalakad, o pamamaraan ng operasyon na maaaring mailagay sa panganib ang



Orihinal na Petsa:	Petsa ng Pagbabago:	Pahina 5 ng 6
8/25/15	Hindi Angko	

<i>Transportasyon para sa Mga Indibiduwal na May Kapansanan; Patakaran at Pamamaraan ng VTA para sa Makatuwirang Pagbabago</i> <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	PATAKARAN	
	Numero ng Dokumento:	OPS-PL-0060
	Numero ng Bersyon:	01

operator o ibang tao, ay hindi kinakailangan para matamo ang tagumpay sa accessibility, ay mabigat, o lubos na makapagbago sa kalikasan ng serbisyo.

7.0 Mga Buod ng Pagbabago:

Paunang pagpapalabas ng patakarang ito.

8.0 Impormasyon sa Aprubasyon:

<i>Inihanda ni:</i>	<i>Nirepaso ni:</i>	<i>Inaprubahan ni:</i>
David Ledwitz Management Analyst Service & Operations Planning Camille C. Williams Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager	~nilagdaan Inez Evans, Chief Operating Officer	~nilagdaan Nuria I. Fernandez General Manager

Orihinal na Petsa:	Petsa ng Pagbabago:	Pahina 6 ng 6
8/25/15	Hindi Angko	