

## Quy trình Khiếu nại Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA:

Nếu bạn bị từ chối đủ điều kiện cho dịch vụ vận chuyển người khuyết tật, bạn sẽ nhận được thông báo bằng văn bản, bao gồm hướng dẫn khiếu nại quyết định. Nếu bạn không đồng ý với việc từ chối, bạn có thể sử dụng quy trình khiếu nại. Bạn cũng có thể khiếu nại nếu bạn nhận được quyết định đủ điều kiện một cách có điều kiện.

Là một phần của quy trình khiếu nại, bạn có thể được yêu cầu tham gia vào việc đánh giá chức năng. Mục đích của việc đánh giá chức năng là để xác định xem ứng viên có khả năng thể chất và nhận thức để sử dụng dịch vụ xe buýt và xe điện hay không và nếu có, thì trong những trường hợp nào.

Các đánh giá chức năng được phối hợp tiến hành với các chuyên gia có trình độ từ các cơ quan cộng đồng địa phương quen thuộc với loại hình điều kiện khuyết tật / sức khỏe. Các chuyên gia độc lập có thể đến nơi cư trú hoặc địa điểm thuận tiện của bạn để tiến hành đánh giá chức năng.

Tất cả các quyết định đủ điều kiện thực hiện trong quá trình khiếu nại sẽ là chung thẩm. Tuy nhiên, nếu điều kiện của bạn thay đổi (trong tương lai) và bạn tin rằng bạn có thể trở thành đủ điều kiện cho dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA, chúng tôi khuyến khích bạn lại làm đơn xin sử dụng.

# Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật VTA

Tháng Mười, 2016



## Xin Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA Chỉ Trong Hai Bước Đơn Giản!

Mẫu Đơn Gửi Kèm



## Các dịch vụ xe buýt và xe điện có thể tiếp cận VTA:

Một trong những ưu tiên hàng đầu của VTA là cung cấp tính cơ động và dễ dàng sử dụng cho tất cả hành khách của chúng tôi. Tất cả các xe buýt được trang bị thang máy hoặc đường dốc để người sử dụng các thiết bị di động hoặc bất kỳ ai cần giúp đỡ đều có thể bước lên xe dễ dàng hơn. Những người vận hành xe buýt luôn sẵn sàng hỗ trợ hành khách khi lên xe. Các trạm xe điện cung cấp sàn lên xe; không cần bước một bước nào khi lên xe.

Các xe buýt và xe điện VTA có chỗ ngồi ưu tiên gần phía trước để tạo tiện lợi cho những người cần nó. Điều hành và các thông báo tự động, bảng hình ảnh hiển thị lớn và biển cảm biến giúp cho

hành khách được thông tin đầy đủ trên toàn hệ thống xe buýt và xe điện VTA. VTA tạo mọi thuận lợi cho hành khách khuyết tật sử dụng dịch vụ xe buýt và xe điện bằng cách sửa đổi hợp lý các chính sách, tập quán và thủ tục điều hành theo yêu cầu phù hợp với Quy tắc cuối Phần 27 và 37 thuộc CRF 49 Bộ Giao Thông Vận Tải Hoa Kỳ.

Nếu bạn quan tâm tìm hiểu thêm về VTA hoặc có yêu cầu hợp lý cần đáp ứng, xin vui lòng liên lạc với dịch vụ khách hàng của VTA tại 1 (408) 321-2300; hoặc TTY tại 1 (408) 321-2330; hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại [www.vta.org/reasonablemod](http://www.vta.org/reasonablemod).



## Dịch vụ vận chuyển người khuyết tật VTA:

VTA cung cấp dịch vụ vận chuyển người khuyết tật cho những người khuyết tật không thể tự mình tiếp cận, hoặc sử dụng, hệ thống xe buýt và xe điện VTA theo yêu cầu đủ điều kiện chuyên chở người khuyết tật Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Phụ lục 49 CFR 37,123).

## Giá vé vận chuyển người khuyết tật:

Giá vé thường xuyên cho một chuyến đi một chiều vận chuyển người khuyết tật bằng hai lần giá vé người lớn một chiều bằng tiền mặt của các dịch vụ xe buýt và xe điện VTA.

## Liên lạc với chúng tôi:

Để biết thêm thông tin về Cấp Chứng Nhận Đủ Điều Kiện Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA và Chương Trình Khiếu Nại, vui lòng gọi số 1 (408) 321-2300 hoặc TTY 1 (408) 321-2330.

## Điều Kiện Vận Chuyển Dành Cho Người Khuyết Tật:

Đạo Luật Về Người Mỹ Khuyết Tật (ADA) đặt ra các tiêu chuẩn Điều Kiện Vận Chuyển Người Khuyết Tật.

Cụ thể, điều kiện dựa trên việc mất khả năng sử dụng hệ thống xe buýt hoặc xe điện, trong từng thời gian hoặc tất cả thời gian. Điều kiện không dựa trên độ tuổi, tình trạng kinh tế, hoặc không có khả năng lái xe ô tô. Xin lưu ý rằng chỉ riêng vấn đề về y tế hoặc bị tàn tật không tự động làm cho bạn đủ điều kiện để xin sử dụng dịch vụ chuyên chở người khuyết tật theo ADA.

VTA phối hợp với các nhà thầu tiến hành một quy trình nộp đơn xin để xác định việc hội đủ điều kiện dựa trên các tiêu chuẩn vận chuyển người khuyết tật theo ADA (Phụ lục 49 CFR37.123) được tóm tắt dưới đây:

**LOẠI 1** - Những người khuyết tật không thể lên, đi, hoặc xuống phương tiện vận chuyển từ một chiếc xe tiếp cận mà không có sự giúp đỡ của người khác (ngoại trừ người điều hành máy nâng hoặc thiết bị lên xe khác).

**LOẠI 2** - Những người khuyết tật cần sự hỗ trợ của sàn nâng để lên, đi hoặc xuống phương tiện vận chuyển từ một chiếc xe tiếp cận hoặc một chiếc xe với thiết bị hỗ trợ không có sẵn hoặc các trạm xe đều không tiếp cận được.

**LOẠI 3** - Những người khuyết tật ở trong tình trạng thể chất suy yếu cụ thể khiến họ không thể đến hoặc đi từ một vị trí lên và xuống phương tiện vận chuyển.

## Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận

VTA sẽ làm việc với các người nộp đơn và hành khách đủ điều kiện để đáp ứng nhu cầu cá nhân của họ trong quá trình xem xét việc hội đủ điều kiện cũng như khi sử dụng các dịch vụ vận chuyển người khuyết tật bằng cách sửa đổi hợp lý các chính sách, tập quán và thủ tục điều hành theo yêu cầu phù hợp với Quy tắc cuối Phần 27 và 37 thuộc CRF 49, Bộ Giao Thông Vận Tải Hoa Kỳ. Xin gọi Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA tại số 1 (408) 321-2300 hoặc TTY số 1 (408) 321-2300, nếu bạn có bất kỳ thắc mắc hoặc cần yêu cầu sửa đổi hợp lý.

## Các định dạng có sẵn để truy cập:

Đơn xin sử dụng dịch vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật và thông tin dịch vụ có sẵn để truy cập, bao gồm cả bản in khổ lớn, chữ nổi, âm thanh và tập tin văn bản đơn giản. Xin gọi Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA tại số 1 (408) 321-2300 hoặc TTY số 1 (408) 321-2330 để yêu cầu những thông tin này dưới các định dạng có thể truy cập.

Si a usted le gustaría recibir la versión en español de este folleto, llame al Servicio al Cliente de VTA (VTA Customer Service) al (408) 321-2300, o TTY al (408) 321-2330.

如果您想索取這份小冊子的中文版本  
請致電 VTA 顧客服務 (408) 321-2300 ,  
TTY (408) 321-2330 。



## Chỉ cần làm theo HAI BƯỚC THẬT DỄ này để xin sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật VTA!

**1** Gửi mẫu đơn và ủy quyền liên hệ với bác sĩ hoặc chuyên gia được cấp giấy phép của bạn: Gửi qua bưu điện hoặc chuyển trực tiếp đơn xin một trang được ký tên và điền đầy đủ. Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA sau đó sẽ liên lạc với bạn, hoặc người đại diện của bạn, để ấn định ngày và thời gian cho một cuộc phỏng vấn qua điện thoại.

**2** Tham gia vào một cuộc phỏng vấn điện thoại: Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA sẽ gọi cho bạn để xem xét đơn của bạn và tiến hành một cuộc phỏng vấn điện thoại ngắn gọn để giúp xác định việc hội đủ điều kiện vận chuyển người khuyết tật của bạn.

## Thông tin về cuộc phỏng vấn

- Cuộc phỏng vấn điện thoại mất khoảng 15 phút.
- Trong cuộc phỏng vấn điện thoại, bạn sẽ được hỏi các câu hỏi về khả năng chức năng và những hạn chế khiến cho bạn không thể sử dụng dịch vụ xe buýt và / hoặc xe điện một cách độc lập trong một số hoặc tất cả các chuyến đi của bạn. Điều này sẽ giúp xác định bạn có hội đủ điều kiện cho các dịch vụ vận chuyển người khuyết tật hay không.
- Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA sẽ cùng với bác sĩ của bạn hoặc chuyên gia thứ ba cần thiết để xác nhận khuyết tật và hạn chế chức năng.
- Trong vòng 21 ngày sau cuộc phỏng vấn điện thoại và kiểm tra khuyết tật, bạn sẽ nhận được một quyết định liên quan đến việc hội đủ điều kiện Vận Chuyển Người Khuyết Tật Tiếp Cận VTA của bạn bằng thư.

## Đánh giá Mức độ thứ hai

- Nếu bạn chưa hội đủ điều kiện của vận chuyển người khuyết tật ADA, chúng tôi có thể phải gọi cho bạn để tiến hành một cuộc phỏng vấn điện thoại thứ hai hoặc sắp xếp để gặp bạn

trực tiếp nhằm làm rõ nhu cầu của bạn về việc vận chuyển người khuyết tật.

- Trong vòng 21 ngày kể từ ngày phỏng vấn thứ hai, bạn sẽ được thông báo về quyết định đủ điều kiện.
- Nếu đơn hoàn chỉnh của bạn mất hơn 21 ngày để xử lý, bạn sẽ được cấp giấy đủ điều kiện giả định cho đến khi bạn được thông báo về quyết định đủ điều kiện của bạn và bạn có thể sắp xếp và sử dụng dịch vụ vào ngày thứ 22.

## Thẻ Nhận dạng vận chuyển người khuyết tật

- Nếu đơn của bạn được chấp thuận, bạn sẽ nhận được một bộ khởi động qua đường thư có hướng dẫn về cách sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật.
- Bạn cũng sẽ nhận được một thẻ nhận dạng chuyên chở người khuyết tật như bằng chứng đủ điều kiện.
- Nếu bạn có thể thực hiện một số chuyến đi của bạn trên xe buýt hoặc xe điện, chúng tôi sẽ sắp xếp để chụp ảnh bạn để làm thẻ nhận dạng vận chuyển người khuyết tật cho bạn, vì điều này sẽ cho phép bạn đi xe miễn phí trên xe buýt và xe điện VTA.