

Sửa Đổi/Điều Chỉnh Hợp Lý

Reasonable Modifications/Accommodations

VTA đáp ứng các hành khách bị khuyết tật sử dụng các dịch vụ xe buýt và xe điện bằng cách thực hiện điều chỉnh hợp lý các chính sách, thông lệ, và thủ tục vận hành theo yêu cầu, phù hợp với Quy Định Chính Thức 49 CFR Phần 27 và 37 của Bộ Giao Thông Hoa Kỳ (United States Department of Transportation).

Việc điều chỉnh hợp lý có thể bao gồm việc giúp các hành khách bỏ tiền vào hộp tiền vé, cho phép hành khách ăn, uống hoặc mang theo thuốc lên xe nhằm tránh xảy ra vấn đề về sức khỏe, cũng như cho phép hành khách lên xe riêng rẽ khi hành khách có thể kiểm soát sự di chuyển của thiết bị di động của họ.

Hành khách có thể yêu cầu điều chỉnh trước, hoặc vào lúc họ cần. Hành khách không cần nói “Điều Chỉnh Hợp Lý” khi yêu cầu điều chỉnh. Nhân viên VTA sẽ làm việc với các hành khách để tìm giải pháp thay thế nhằm đáp ứng nhu cầu tiếp cận dành cho người khuyết tật, nếu không thể thực hiện yêu cầu điều chỉnh theo chính sách, thông lệ hoặc thủ tục.

Để đưa ra yêu cầu điều chỉnh hợp lý, xin liên lạc Ban Dịch Vụ Khách Hàng VTA.

Ban Dịch Vụ Khách Hàng:
(408) 321-2300
Thông tin tự động có sẵn
24 giờ bằng Tiếng Anh và Tiếng Tây Ban Nha
(800) 894-9908 bên ngoài quận Santa Clara
(408) 321-2330 TTY
customer.service@vta.org

Chính Sách/Thủ Tục Điều Chỉnh Hợp Lý của VTA

Vận Chuyển cho Người Khuyết Tật; Chính Sách và Quy Trình Sửa Đổi Hợp Lý của VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	CHÍNH SÁCH	
	Số Tài Liệu:	OPS-PL-0060
	Số Phiên Bản:	01

1.0 Mục Đích:

Có hiệu lực vào ngày 13 tháng 7 năm 2015, quy định chính thức của Đạo Luật cho Người Mỹ Khuyết Tật của Bộ Giao Thông Hoa Kỳ (US Department of Transportation) về việc Vận Chuyển cho Người Khuyết Tật; Việc Sửa Đổi Hợp Lý Các Chính Sách và Thông Lệ yêu cầu các nhà cung cấp vận chuyển đưa ra các sửa đổi hợp lý đối với các quy định và thủ tục vận hành để đảm bảo hơn nữa các dịch vụ dành cho người khuyết tật (*tham khảo Federal Register (Công Báo Liên Bang)/Tập 80, Số 49 ((80 FR 13253, Ngày 13 Tháng 3, 2015. Công Văn của Cơ Quan Điều Hành Vận Chuyển Liên Bang (Federal Transit Administration) FTA C 4710.1 giải thích thêm về quy định chính thức tại §2.10 & §2.11).*

Chính sách này hợp nhất các quy định và thủ tục vận hành của VTA với quy định chính thức về sửa đổi hợp lý của Đạo Luật cho Người Mỹ Khuyết Tật của Bộ Giao Thông Hoa Kỳ (US Department of Transportation), từ đó mở rộng thêm việc người khuyết tật được sử dụng xe buýt, xe điện và các dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật của VTA.

2.0 Phạm Vi:

VTA và các nhà thầu sẽ chịu trách nhiệm thực hiện các sửa đổi/điều chỉnh các quy định, chính sách, thủ tục vận hành khi cần thiết và thích hợp để cho phép người khuyết tật được sử dụng xe buýt, xe điện, xe chạy đường ngắn hoặc dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật của VTA.

3.0 Trách Nhiệm:

3..1 Người Lái Xe Buýt Đường Dài, Người Lái Xe Điện, Nhân Viên Soát Vé, Nhân Viên Giám Thị Hiện Trường, Nhân Viên Được Phân Công Tuần Tra Vận Chuyển, và nhân viên An Ninh VTA có thể gặp phải các ví dụ về các yêu cầu điều chỉnh sau đây. Danh sách này không phải là duy nhất do có thể có các yêu cầu khác về sửa đổi đối với chính sách, quy định hoặc quy trình, mà không thể biết trước được là cần phải điều chỉnh.

- 3.1.A Trợ giúp xử lý vé, theo yêu cầu, sẽ được cung cấp (Sổ Tay Quy Định Người Lái Xe Buýt Đường Dài 7.11). *Người Lái không được chạm vào ví, túi xách hoặc quần áo của hành khách để thu tiền hoặc vé trong khi xử lý vé.*
- 3.1.B Hành khách ăn uống trong khoang phương tiện vận chuyển để tránh xảy ra tình trạng bất lợi về sức khoẻ. (Sổ Tay Quy Định Người Lái Xe Buýt Đường Dài 8.12; tham khảo Sắc Lệnh VTA 98.1 Mục 4 (b) 7)
- 3.1.C Hành khách tự uống thuốc trong khoang phương tiện vận chuyển (Sổ Tay Quy Định Người Lái Xe Buýt Đường Dài 8.13). *Người Lái không được trợ giúp hành khách uống thuốc. Hành khách chịu trách nhiệm vứt bỏ các vật liệu y tế của mình và không được vứt vật liệu y tế bất kỳ (kim, xi-ranh, que thử, thuốc hoặc các vật liên quan) trên khoang phương tiện vận chuyển hoặc trong thùng rác tại cơ sở vận chuyển (ga xe điện, trung tâm dịch vụ khách hàng, trung tâm vận chuyển, bến xe buýt hoặc nơi chờ xe buýt có mái che).*
- 3.1.D Hành khách có thể lên xe không cùng với thiết bị di động của mình (Sổ Tay Quy Định Người Lái Xe Buýt Đường Dài 8.9.1). *Người Lái không được trợ giúp vận hành thiết bị di động.*



Ngày Bản Gốc:	Ngày Hiệu Chính:	Trang 1 / 6
8/25/15	N/A	

Vận Chuyển cho Người Khuyết Tật; Chính Sách và Quy Trình Sửa Đổi Hợp Lý của VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	CHÍNH SÁCH	
	Số Tài Liệu:	OPS-PL-0060
	Số Phiên Bản:	01

3.1.E Xe buýt đường dài có thể được dừng tại hoặc gần bến xe buýt đường dài để tránh chướng ngại vật khi cần thiết hoặc theo yêu cầu khi Người Lái xác định đủ an toàn để thực hiện điều này (Số Tay Quy Định Người Lái Xe Buýt Đường Dài 5.16).

Để được hướng dẫn thêm, người lái cần liên hệ với Trung Tâm Kiểm Soát Vận Hành của VTA nếu không thể thực hiện điều chỉnh theo yêu cầu. Không cần ghi lại dữ liệu bổ sung cho việc cung cấp các sửa đổi hợp lý.

3.2 Nhân Viên Giám Thị Hiện Trường

3.2.A Phải hỗ trợ Người Lái trong việc xác định liệu có thể đáp ứng việc sửa đổi/điều chỉnh theo yêu cầu hay không.

3.2.B Phải tương tác với hành khách để đảm bảo họ có khả năng sử dụng các dịch vụ của VTA qua việc thực hiện các quyết định sửa đổi hợp lý hoặc bằng cách xác định các phương thức tiếp cận thay thế cho phép sử dụng dịch vụ dành cho người khuyết tật theo yêu cầu.

3.3 Nhân Viên Ban Dịch Vụ Khách Hàng/ISR

3.2.A Nhân Viên Ban Dịch Vụ Khách Hàng/ISR phải nhập các yêu cầu của khách hàng về việc sửa đổi chính sách, thủ tục hoặc quy định vào hệ thống theo dõi phản hồi của Ban Dịch Vụ Khách Hàng. Các yêu cầu này sẽ được gọi là Các Yêu Cầu Sửa Đổi Hợp Lý. Các yêu cầu sẽ được chuyển cho nhân viên Giám Thị/Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng.

3.2.B Nếu Nhân Viên Ban Dịch Vụ Khách Hàng/ISR của VTA nhận được khiếu nại của khách hàng về việc từ chối yêu cầu sửa đổi chính sách, thủ tục hoặc quy định trong khi sử dụng dịch vụ của VTA, khiếu nại sẽ được nhập vào hệ thống theo dõi phản hồi của Ban Dịch Vụ Khách Hàng và được đánh dấu là từ chối yêu cầu sửa đổi hợp lý.

3.4 Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng

3.4.A Nhân viên Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng sẽ chuyển yêu cầu của khách hàng về sửa đổi chính sách, thủ tục hoặc quy định tới nhân viên VTA phù hợp. Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng sẽ ghi lại giải pháp của yêu cầu vào cơ sở dữ liệu của Ban Dịch Vụ Khách Hàng theo hướng dẫn từ nhân viên phụ trách của VTA.

3.4.B Nhân viên Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng phải yêu cầu băng hình gói dữ liệu CCTV về việc từ chối yêu cầu sửa đổi hợp lý đã được báo cáo. Báo cáo của khách hàng về việc từ chối với thông tin về gói dữ liệu sự cố liên quan sẽ được chuyển tới Điều Phối Viên ADA của VTA. Có thể yêu cầu băng hình gói dữ liệu CCTV 14 ngày sau khi sự kiện được báo cáo bằng cách điền vào biểu mẫu yêu cầu Gói Dữ Liệu CCTV Dịch Vụ Bảo Vệ tại: <http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>.

3.5 Nhân Viên Phụ Trách của VTA

Nhân viên phụ trách của VTA sẽ có 14 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu để đưa ra quyết định liên quan đến yêu cầu của khách hàng.

3.5.A Nếu yêu cầu được phê chuẩn, khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản.

3.5.B Nếu yêu cầu bị từ chối, nhân viên đưa ra quyết định sẽ cung cấp lý do từ chối bằng văn bản và cung cấp một giải pháp thay thế, nếu có thể.

Vận Chuyển cho Người Khuyết Tật; Chính Sách và Quy Trình Sửa Đổi Hợp Lý của VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	CHÍNH SÁCH	
	Số Tài Liệu:	OPS-PL-0060
	Số Phiên Bản:	01

3.5.C Nếu khách hàng không đồng ý với sự từ chối hoặc giải pháp thay thế đề xuất, khách hàng có thể kháng cáo. Thông báo từ chối của VTA sẽ bao gồm mã tham chiếu của khách hàng và thông báo cho khách hàng rằng họ sẽ có 21 ngày kể từ ngày nhận được thông báo từ chối để tiến hành kháng cáo lên Điều Phối Viên ADA của VTA, bằng văn bản hoặc bằng cách gọi điện cho trung tâm dịch vụ khách hàng. Khách hàng phải sử dụng mã tham chiếu của họ khi điền mẫu đơn kháng cáo.

3.6 Điều Phối Viên ADA
 Điều Phối Viên ADA sẽ điều tra kháng cáo của khách hàng và sẽ chuẩn bị một bộ hồ sơ để gửi tới Ủy Ban Điều Tra Kháng Cáo (Appeals Review Committee, ARC) để điều tra. Bộ hồ sơ kháng cáo bao gồm tóm tắt phần yêu cầu điều chỉnh, (các) lý do yêu cầu điều chỉnh bị từ chối, kháng cáo của khách hàng, quy định VTA liên quan, thông tin từ Người Lái/Nhân Viên Giám Thị Hiện Trường liên quan, và bản sao băng hình ghi dữ liệu bất kỳ của sự cố được báo cáo. rpr

ARC bao gồm 3 thành viên từ các phòng ban sau:

- 3.6.A Điều Phối Viên ADA hoặc người được ủy quyền
- 3.6.B Chuyên Gia Lĩnh Vực (nhân viên không liên quan vào quyết định từ chối yêu cầu sửa đổi ban đầu)
- 3.6.C Ban Dịch Vụ Khách Hàng

Các nhân viên khác sẽ được thành viên ARC tư vấn, nếu cần, để điều tra và đề xuất giải pháp cho kháng cáo về việc từ chối yêu cầu Sửa Đổi/Điều Chỉnh Hợp Lý.

Ủy Ban Điều Tra Kháng Cáo sẽ phản hồi bằng văn bản trong vòng 21 ngày kể từ ngày nhận được kháng cáo. Nếu đảo ngược được việc từ chối, ARC sẽ phản hồi lại với khách hàng bằng văn bản, giải thích về quyết định của mình. Nếu việc từ chối được giữ lại, ARC sẽ cung cấp, bằng văn bản, giải thích chi tiết lý do tại sao không thể thực hiện điều chỉnh. Một phương án tiếp cận thay thế để sử dụng được dịch vụ mà yêu cầu điều chỉnh hướng tới sẽ được đề xuất cho khách hàng. Quyết định do ARC đưa ra sẽ là cuối cùng.

Tất cả thông tin liên quan đến yêu cầu khách hàng về sửa đổi hợp lý và kháng cáo sẽ được nhập vào hệ thống theo dõi phản hồi của Ban Dịch Vụ Khách Hàng.

4.0 Chính Sách:

VTA sẽ đưa ra các sửa đổi/điều chỉnh hợp lý đối với các chính sách, quy định và thủ tục vận hành để đảm bảo các dịch vụ vận chuyển đều dành cho tất cả hành khách.

Mặc dù không yêu cầu các đại lý vận chuyển đưa ra các sửa đổi không hợp lý, quy định chính thức yêu cầu họ làm việc với khách hàng để tìm ra các giải pháp thay thế phù hợp.

Vận Chuyển cho Người Khuyết Tật; Chính Sách và Quy Trình Sửa Đổi Hợp Lý của VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	CHÍNH SÁCH	
	Số Tài Liệu:	OPS-PL-0060
	Số Phiên Bản:	01

Khi yêu cầu sửa đổi/điều chỉnh đối với các chính sách, quy định hoặc thủ tục vận hành được xác định là không hợp lý, VTA sẽ phối hợp với khách hàng yêu cầu, hoặc đại diện được ủy quyền, để tìm kiếm một điều chỉnh về chính sách, thông lệ hoặc thủ tục thay thế để cho phép khách hàng sử dụng các dịch vụ vận chuyển của VTA.

Sau đây là danh sách các yêu cầu về điều chỉnh mà USDOT xác định là không hợp lý. Không yêu cầu người lái phương tiện vận chuyển cung cấp các điều chỉnh này.

Danh sách này không phải là duy nhất do có thể có các tình huống khác không thể được điều chỉnh mà không thể biết trước.

- 4.1 Trợ giúp Chú Ý Chăm Sóc Cá Nhân (Personal Care Attendant, PCA) bởi người lái
- 4.2 Trợ giúp hành lý và túi xách
- 4.3 Thanh toán tiền vé bởi người lái, hoặc không thanh toán
- 4.4 Người lái chăm sóc động vật dịch vụ
- 4.5 Dắt tay hành khách
- 4.6 Chỉ rõ phương tiện hoặc thiết bị cụ thể trong phương tiện vận chuyển
- 4.7 Chuyển vận chuyển cho người khuyết tật độc quyền hay giảm công suất (chỉ có một hành khách)
- 4.8 Các chuyến vận chuyển cho người khuyết tật ADA vượt qua khu vực dịch vụ hoặc giờ vận hành giới hạn
- 4.9 Bền dừng và đợi tại địa điểm trung chuyển trong chuyến vận chuyển cho người khuyết tật ADA
- 4.10 Yêu cầu tạo sự nguy hiểm cho phương tiện vận chuyển, người lái hoặc các hành khách khác
- 4.11 Yêu cầu tài xế cụ thể
- 4.12 Yêu cầu tránh các hành khách khác trong chuyến vận chuyển cho người khuyết tật ADA

5.0 Yêu Cầu Huấn Luyện:

Theo chỉ đạo của Ban Phát Triển và Đào Tạo Nhân Viên của VTA, ban quản lý sẽ chịu trách nhiệm huấn luyện nhân viên liên quan về phương thức phản hồi với các yêu cầu của khách hàng về sửa đổi/điều chỉnh hợp lý. Nhân viên sẽ được huấn luyện ngay từ ban đầu và trong khi đang thực hiện công việc.

- 5.1 Người Lái Xe Buýt Đường Dài và Xe Điện sẽ được huấn luyện trong khóa huấn luyện ban đầu và trong các lớp huấn luyện kỹ thuật nhắc lại tương ứng.

Ngày Bản Gốc:	Ngày Hiệu Chính:	Trang 4 / 6
8/25/15	N/A	

Vận Chuyển cho Người Khuyết Tật; Chính Sách và Quy Trình Sửa Đổi Hợp Lý của VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	CHÍNH SÁCH	
	Số Tài Liệu:	OPS-PL-0060
	Số Phiên Bản:	01

- 5.2 Nhân Viên Giám Thị Hiện Trường, Nhân Viên Giám sát, Nhân Viên Phát Thanh sẽ được huấn luyện ban đầu về các quy định về sửa đổi/điều chỉnh hợp lý. Nhân viên Điều Hành sẽ cung cấp khóa huấn luyện nhắc lại định kỳ theo nhu cầu.
- 5.3 Nhân Viên Soát Vé, Nhân Viên Được Phân Công Tuần Tra Vận Chuyển sẽ được huấn luyện ban đầu về các quy định về sửa đổi/điều chỉnh hợp lý. Nhân viên Điều Hành sẽ cung cấp khóa huấn luyện nhắc lại định kỳ theo nhu cầu theo phân công của ban quản lý Dịch Vụ Bảo Vệ.
- 5.4 Nhân viên Ban Dịch Vụ Khách Hàng sẽ được huấn luyện ban đầu về các quy định về sửa đổi/điều chỉnh hợp lý. Ban quản lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng sẽ cung cấp khóa huấn luyện nhắc lại định kỳ theo nhu cầu.
- 5.5 Điều Phối Viên ADA sẽ làm việc với ban quản lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng và nhân viên Vận Hành được chỉ định để đảm bảo thành viên của Ủy Ban Điều Tra Kháng Cáo được thông báo về thông tin liên quan đến việc xử lý khiếu nại về sửa đổi/điều chỉnh hợp lý và việc điều tra kháng cáo.

6.0 Các Định Nghĩa:

- 6.1 *Sửa Đổi/Điều Chỉnh Hợp Lý* Sự thay đổi đối với chính sách, thông lệ hoặc thủ tục vận hành để cho phép người khuyết tật sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng.
- 6.2 *Sửa Đổi/Điều Chỉnh Không Hợp Lý*: Sự thay đổi đối với chính sách, thông lệ hoặc thủ tục vận hành có thể gây ra nguy hiểm cho người lái phương tiện hoặc người khác, không cần thiết để sử dụng dịch vụ dành cho người khuyết tật, có tính rắc rối hoặc có thể khiến cho tính chất dịch vụ thay đổi đáng kể.

7.0 Tóm Tắt Các Thay Đổi:

Chính sách được ban hành lần đầu.

Ngày Bản Gốc:	Ngày Hiệu Chỉnh:	Trang 5 / 6
8/25/15	N/A	

Vận Chuyển cho Người Khuyết Tật; Chính Sách và Quy Trình Sửa Đổi Hợp Lý của VTA <i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	CHÍNH SÁCH	
	Số Tài Liệu:	OPS-PL-0060
	Số Phiên Bản:	01

8.0 Thông Tin Phê Duyệt:

<i>Biên Soạn bởi:</i>	<i>Kiểm Tra bởi:</i>	<i>Phê Duyệt bởi:</i>
David Ledwitz Nhân Viên Phân Tích Quản Lý (Management Analyst) Ban Hoạch Định Dịch Vụ & Vận Hành (Service & Operations Planning) Camille C. Williams Quản Lý Chương Trình Dịch Vụ Dành Cho Người Khuyết Tật (Accessible Services Program Manager)/ Quản Lý Dự Án Mục VI (Title VI Project Manager)	~đã ký Inez Evans, Trưởng Phòng Điều Hành (Chief Operating Officer)	~ đã ký Nuria I. Fernandez Tổng Giám Đốc (General Manager)

Ngày Bản Gốc:	Ngày Hiệu Chính:	Trang 6 / 6
8/25/15	N/A	