

سياسة التعديل المعقول الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

تاريخ النفاذ 13 يوليو 2015

مقدم من:
هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة
4615 Tranter Street
Lansing, MI 48910

المحتويات

3	مقدمة
3	منسق التعديل المعقول
3	طلب إجراء تعديل معقول على خدمة
4	السياسات المحددة الخاصة بالخدمة
5	المسار الثابت
Spec-Tran	5
Spec-Tran	5
6	حدود خدمة
6	رفض الطلب
6	عملية تقديم الشكوى
7	الملحق أ: الولايات المتحدة الأمريكية أمثلة وزارة النقل على الترتيبات التيسيرية المعقولة وغير المعقولة
		الملحق ب: نموذج استمارة - وثائق طلبات التعديل المعقول 12

مقدمة

تقدم هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة (كاتا) خدمة المسار الثابت وخدمة نقل ذوي الإعاقة التكميلية الخاضعة لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة. تتاح كافة خدمات كاتا للأمريكيين ذوي الإعاقة وتخدم كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة. يشترط قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لسنة 1990 أن يتم تشغيل خدمة Spec-tran بطريقة مماثلة لخدمة المسار الثابت. تعمل كاتا من خدمة المسار الثابت و Spec-Tran وفقا للعديد من السياسات والإجراءات نفسها بما في ذلك تلك المتعلقة بتعديلات الخدمة المعقولة الموضحة في هذه الوثيقة. معلومات إضافية بشأن الولايات المتحدة. يمكن الاطلاع على اشتراطات وزارة النقل التي تسري اعتبارًا من 13 يوليو 2015 عبر الموقع الإلكتروني التالي:

<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

عنوان مستند القاعدة النهائية: الأجزاء 27 و 37 من القانون رقم 49 بشأن اللائحة الفيدرالية لوزارة النقل [جدول أعمال مكتب وزير النقل - 23985-2006] معرف اللائحة رقم 2105 - مادة 15 الصادرة بشأن الأشخاص ذوي الإعاقة والوكالة المعنية بشأن ممارسات وسياسات التعديل المعقول: مكتب وزير النقل بالولايات المتحدة وزارة النقل

منسق التعديل المعقول

قامت كاتا بتعيين مشرف نقل ذوي الإعاقة بصفته منسق التعديل المعقول. ويكون هذا الشخص مسئولاً عن تحديد طلبات إدخال تعديلات معقولة وفقاً للإرشادات التوجيهية المنصوص عليها من قبل كاتا. فيما يلي معلومات حول كيفية الاتصال:
البريد الإلكتروني: كاتا:

عناية: منسق التعديل المعقول

4615 Tranter Street

Lansing, MI 48910

رقم الهاتف: (517) 394-1100

البريد الإلكتروني: cfrazier@cata.org

طلبات التعديل المعقول

ويجب تلقي طلبات إدخال تعديلات على الخدمة سلفًا كلما أمكن ذلك قبل أن تقدم كاتا الخدمة المعدلة. يجب توافر المعلومات التالية عند تقديم طلب:

2 الاسم ومعلومات عن كيفية الاتصال

2 وصف التغيير المطلوب

2 الفترة الزمنية للتغيير (هل هو إجراء يتخذ مرة واحدة أم تغيير طويل الأجل؟)

2 الموقع

2 سبب أو مبرر تقديم الطلب

يجوز للأشخاص تقديم طلب إدخال تعديل على الخدمة بطرق عديدة. يمكن تقديم الطلبات أثناء عملية اعتماد قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة من خلال استفسارات خدمة العملاء أو عند تقديم الطلب شخصيًا أو عبر الهاتف أو عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني. تدرك كاتا عدم إمكانية تقديم بعض الطلبات والموافقة عليها سلفًا لأن مقدم الطلب قد لا يكون على دراية بالحاجز حتى الوصول إلى الموقف. وفي هذه الحالة، يتم تدريب مشغلي المركبات على استيعاب طلبات منخفضة المستوى مثل التنقل بين الحواجز أو المساعدات فوق الثلج والجليد. في حالة تلقي المشغل طلبًا بإجراء تعديل جوهري إضافي، يجب أن يخطر المشغل العميل أنه غير مصرح لهم باتخاذ هذا النوع من القرار. ويجوز للمشغل في هذه الحالة أن يعرض الاتصال بالمشرف أو منظم شؤون النقل لاستعراض الوضع وتقييمه. يتعين أن يكون المشغل ملتمًا ببعض الصلاحيات المخولة للمشرفين ومنظمي شؤون النقل لاتخاذ قرار تعديل معقول، إلا أن الطلبات الأكثر تعقيدًا يمكن أن تتطلب إشراك منسق التعديل المعقول. ويجوز أن يختار العميل بدلًا من ذلك الاتصال بخدمة العملاء و/ أو منسق التعديل المعقول لتقديم مزيد من الإيضاحات حول طلبهم.

لا يشترط تقديم الطلبات مكتوبة ولا أن يتضمن الطلب كلمات أو عبارات معينة مثل «ممارسات أو سياسات التعديل المعقول» حتى يتسنى لموظفي كاتا إدراك هذا الأمر. يجب إحالة الطلب إلى منسق التعديل المعقول أو مدير خدمة العملاء في حالة عدم تأكد الموظف مما إذا كان العميل يطلب إجراء تعديل معقول.

يتضمن الملحق أ أمثلة لما تعتبره وزارة النقل بالولايات المتحدة وسائل راحة ملائمة وطلبات غير مقبولة.

السياسات المحددة الخاصة بالخدمة

رغم أن السياسات والإجراءات ذات الصلة بطلبات التعديل المعقولة تسري عمومًا على كل من المسار الثابت وخدمة نقل ذوي الإعاقة عالميًا، إلا أنه توجد شروط تقتصر على أحدهما أو الآخر. سيتم تلقي الإرشادات التوجيهية المحددة للخدمة.

المسار الثابت

لا تشترط التعديلات المعقولة تحويل المسار ولكن يمكن أن تتضمن إخطارات بالرحلات الخاصة أو تحديد موقع مركبة المسار الثابت على نحو يتفادى معه أي حاجز أو يتيح إمكانية الوصول.

Spec-Tran

تقوم كاتا بتشغيل خدمة Spec-Tran على نحو يسمح للركاب المستوفين للشروط بالسفر من موطنهم إلى الوجهة التي يقصدونها. وعلى الرغم من تشغيل Spec-tran لخدمة توصيل من الرصيف إلى الرصيف باعتبارها خدمة أساسية، يتم اتخاذ عدة تدابير ضمناً لاستيفاء معيار الانتقال من الموطن إلى الوجهة طبقاً لما أوردته وزارة النقل. تنتهج كاتا سياسة تتسم بالمرونة لتقديم خدمات أفضل للركاب المستوفين للشروط كل حالة على حدة عند الحاجة وحسب الاقتضاء لاستيفاء شروط خدمة الانتقال من الموطن إلى الوجهة طالما أن ذلك لن يغير بشكل أساسي من طبيعة الخدمة أو يضيف عبئاً دون لزوم أو يضر بسلامة الركاب أو المشغلين التابعين لكاتا أو الجمهور.

لضمان إمكانية توافر المساعدة، يجب أن يخطر الركاب وكيل خدمة العملاء حاجتهم إلى مساعدة إضافية وقت حجزهم رحلتهم. يتيح هذا الإجراء وقتاً لكاتا لتقييم أفضل طريقة لتلبية الاحتياجات فضلاً عن محاولة التنبؤ بأية مشكلات قد تحدث أثناء الرحلة. إذا كان الراكب في حاجة دائمة إلى المساعدة، يجب أن يوضح ذلك في التطبيق أو يتصل على Spec-tran لطلب إضافة المعلومات إلى ملفه. سيتم النظر الطلبات التي لم تقدم قبل القيام بالرحلة دون النظر إلى الإخطار المسبق وسيبذل في ذلك كل جهد ممكن لتوفير المساعدة.

حدود خدمة Spec-tran

لا تتضمن خدمة Spec-tran أيًا مما يلي:

❑ دخول مبنى بعيداً عن العتبة أو الدور الأرضي

❑ إيقاف مركبة في مكان يمنع حركة المرور أو يعوقها

❑ مساعدة الركاب فوق المنحدرات غير الآمنة والحادة أو السلالم المتحركة

❑ غلق/ فتح الأبواب أو تفعيل/ إيقاف تفعيل جهاز الإنذار المنزلي

❑ حمل وشحن/ إنزال الأمتعة الشخصية

❑ تشغيل كرسي كهربائي متحرك خاص بالركاب

❑ الإغفال عن المركبة

❑ أي إجراء من شأنه إحداث تغيير أساسي في طبيعة الخدمة

❑ أي إجراء من شأنه إضافة عبء دون لزوم

❑ أي إجراء قد لا يكون آمناً لأي شخص

يجوز لركاب Spec-tran اصطحاب مرافقي الرعاية الشخصية معهم في حالة الحاجة إلى مساعدة بعيداً عن نطاق المساعدة المقدمة من قبل السائق. يجوز لمرافقي الرعاية الصحية الركوب مجاناً أثناء اصطحابهم الشخص ذوي الإعاقة ممن يحتاج إلى مساعدة.

حالات رفض الطلب

تنظر كاتا في طلبات إدخال تعديلات على السياسات والممارسات والإجراءات وفقاً للإرشادات التوجيهية الفيدرالية ضماناً لتشغيل وسائل المواصلات بطريقة ميسورة. يجوز رفض طلبات إدخال تعديل في الحالات التالية:

❑ يكون التعديل تغييراً أساسياً في الخدمة المقدمة

❑ يشكل الطلب تهديداً مباشراً لصحة وسلامة مقدم الطلب أو المشغل أو المستفيدين الآخرين

❑ يكون التعديل غير ضروري بالنسبة لاستخدام الشخص الفعلي للخدمة

❑ تؤدي الموافقة على الطلب إلى أعباء مالية وإدارية غير مبررة

في حالة رفض طلب إجراء تعديل معقول، تقدم كاتا - إن أمكن - عملاً بديلاً (لا ينتج عنه تغيير أساسي في الخدمة أو يشكل تهديداً مباشراً أو عبئاً غير مبرر) يمكن الشخص من الاستفادة من خدمة كاتا على النحو المخصص لها. سيتم تسجيل كافة حالات الرفض في قاعدة بيانات خدمة العملاء. ويتضمن الملحق ب نموذجاً موحداً. يحق للعميل الطعن في حالة رفض الطلب ورفضه البدائل المناسبة. وترد في القسم التالي إجراءات الطعن.

عملية تقديم الشكوى

لمزيد من المعلومات حول سياسة التعديل المعقول وإجراءاته أو رفع شكوى إلى كاتا، يمكنك الاتصال على: Andrew Brieschke، مدير العمليات على رقم 517-394-1100 أو بالبريد الإلكتروني: abrieschke@cata.org. يمكن كذلك تقديم الشكوى شخصياً أو إرسالها بالبريد إلى مكاتبنا الإدارية ومقرها 4615 Tranter Street, Lansing MI 48910، عناية: Andrew Brieschke. عند تقديم شكوى، يجب أن يترك العملاء أسماءهم ومعلومات عن كيفية الاتصال بحيث يمكن الوصول إليهم للمتابعة أو الرد. يتلقى العملاء رداً خلال 10 أيام من تاريخ تقديم طلب الشكوى.

الملحق أ: الولايات المتحدة الأمريكية - أمثلة وزارة النقل على الترتيبات
المعقولة وغير المعقولة

1. الثلج والجليد. باستثناء الحالات القصوى التي تصل إلى مستوى التهديد المباشر للسائق أو الآخرين، يجب الموافقة على طلب الراكب باصطحاب سائق لنقل ذوي الإعاقة للسير في الطرق غير الخالية تمامًا من الثلج والجليد، حتى يتسنى للسائق مساعدة الراكب ذو الإعاقة في التنقل بأمان. على سبيل المثال، يواجه الراكب المكفوفين غالبًا صعوبة في الظروف الجليدية، وبالتالي فإن السماح للراكب باصطحاب سائق سيزيد من سرعة الراكب وسلامته عند السير من الباب إلى المركبة. وبالمثل، إذا كانت الظروف الثلجية أو الجليدية بموقف الحافلات تحول دون صعود راكب المسار الثابت المصعد أو استخدام المصعد، يجب أن يتحرك السائق إلى منقطة خالية تسمح بصعود الراكب، طالما أن ذلك يكون على مسافة معقولة من الموقف (انظر مثال 4 أدناه).

2. التوصيل للمنزل وأماكن الوصول المزودة بمدخل متعددة. يجب الموافقة على طلب راكب خدمة نقل ذوي الإعاقة بتوصيله للمنزل طالما أن موقع التوصيل المطلوب لا يشكل خطرًا مباشرًا. وبالمثل، في حالة تكرار زيارة الأماكن العامة المزودة بمدخل متعددة (مثل مراكز التسوق والمستشفيات والمطارات)، يجب أن يقوم مشغل خدمة نقل ذوي الإعاقة بتوصيل الراكب عند المدخل المحدد من قبل الراكب، بدلًا من مقابلتهم في مكان محدد سلفًا من قبل هيئة النقل، مع افتراض أن القيام بذلك لا ينطوي على تهديد مباشر.

3. الملكية الخاصة. يُفضل بعض الراكب من ذوي الإعاقة أن تقلهم الحافلات من مناطق ملكية خاصة (مثال: المجمعات السكنية الخاصة المحاطة بأسوار أو مواقف السيارات أو مجمعات المنازل المتنقلة أو الشركات أو المنشآت الحكومية التي يلزم للدخول إليها الحصول على تصريح من الأمن). حتى وإن لم يملك مشغل خدمة نقل ذوي الإعاقة سياسة خاصة بإقلاق الراكب من مناطق الملكية الخاصة، يتعين على مشغل خدمة نقل ذوي الإعاقة عندئذ بذل كل جهد معقول للوصول إلى تلك المناطق (على سبيل المثال: التعاون مع الراكب للحصول على تصريح مرور من المالك للمركبة). لا يتعين على مشغل خدمة نقل ذوي الإعاقة انتهاك أية قوانين أو تجاوز أية قيود لتلبية طلبات الراكب. يُمكن تقديم شكاوى ضد أي من الجهات الحكومية أو الخاصة التي تمنع دخول مركبات نقل ذوي الإعاقة دون سبب معقول أمام وزارة العدل الأمريكية أو وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية للتمييز ضد خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة.

4. المعوقات. فيما يخص خدمة المسارات الثابتة، يجب الموافقة على طلب الراكب بوقوف المركبة بشكل خاص لتفادي أية معوقات قد تمنعهم من صعود المركبة أو النزول منها في أماكن المواقف المحددة، وتشمل هذه المعوقات (السيارات في أماكن الانتظار والكتل الثلجية ومناطق أعمال البناء، ما لم تُشكل وضعية وقوف المركبة بحسب طلب الراكب تهديدًا مباشرًا. لغرض الموافقة على هذا الطلب، يُشترط أن تتوقف المركبة في مكان قريب نسبيًا من مكان الموقف المحدد. إن جهات النقل ليست معنية بأن تقل الراكب من ذوي الإعاقة من مواقع غير محددة. في هذا الشأن، لا يتعين على مشغلي المسارات الثابتة وضع سياسات تتعلق بالوقوف أو الانحراف عن المسارات المحددة إذ أنها قد تكون بمثابة تغييرات جوهرية في نظام المسارات الثابتة عن كونها تعديلات معقولة تطرأ عليه. وعلى نحو مماثل، في إطار القيود التي تم مناقشتها في مقدمة هذا الملحق، يجب أن يتمتع مشغلو خدمات نقل ذوي الإعاقة بالمرونة اللازمة المتعلقة بتحديد نقاط إقلاق الراكب وتوصيلهم لتفادي أية معوقات.

5. رسوم الخدمة يجب الموافقة على طلب موظفي النقل العابر (مثل السائق ومرافق المحطة) عند التعامل مع وسائط الأجرة في حالة عدم قدرة الراكب ذو الإعاقة على سداد رسوم الخدمة باستخدام الوسائل المحددة بشأن المسار الثابت أو خدمة نقل ذوي الإعاقة (مثال: حالة عدم قدرة الراكب على الوصول أو إدخال الرسوم داخل صندوق الحافلة). لا يشترط أن يضع موظفي النقل العابر

أيديهم في جيوبهم أو في حقائب الظهر لدفع الأجرة.

6. تناول الأطعمة والمشروبات يجب الموافقة إذا طلب أحد الركاب المصابين بداء السكري أو حالة طبية أخرى تناول طعام أو شراب داخل المركبة أو داخل مرفق النقل تفادياً لحدوث عواقب صحية ضارة حتى إذا كانت سياسة مقدم خدمات النقل تحظر تناول الطعام أو الشراب أثناء الرحلة. على سبيل المثال، قد يحتاج الشخص المصاب بداء السكري إلى تناول جرعة قليلة من عصير البرتقال في علبة مغلقة أو تناول حلوى حفاظاً على مستويات السكر في الدم.

7. تناول الأدوية. يجب الموافقة على طلب الراكب بتناول الأدوية أثناء السفر على مسار ثابت أو تواجده بمركبة نقل ذوي الإعاقة أو مرفق النقل. على سبيل المثال، يجب أن تعدل هيئة النقل سياساتها للسماح للأشخاص بإعطاء حقن الأنسولين وإجراء اختبار الجلوكوز في الدم. ولا يقدم موظفي النقل مساعدة طبية، لأن هذا سيكون بمثابة تغيير أساسي في وظائفهم.

8. استقلال المركبة بدون الكرسي المتحرك. يجب الموافقة على طلب مستخدم الكرسي المتحرك باستقلال مركبة المسار الثابت أو مركبة نقل ذوي الإعاقة بدون جهاز التنقل الخاص به إذا تخطى وزن الجهاز حمولة مصعد المركبة. (ولكن يُرجى الملاحظة بأنه بموجب القسم 37.165 (ب) يجب على الجهات المختصة استيعاب أوزان الجهاز / المستخدم وأبعادهم التي تتخطى معايير «الكرسي المتحرك التقليدي» طالما كانت المركبة مؤهلة لاستيعابهم.)

9. مركبات مخصصة أو معدات خاصة داخل المركبة. يجوز رفض طلب ركاب خدمة نقل ذوي الإعاقة بتزويد العربات بمعدات خاصة (مثل تركيب قضبان أو وضع كرسي أمامي في العربة لتجنب الغثيان أو آلام الظهر) طالما كانت المعدات المطلوبة غير منصوص عليها في قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة أو قوانين الوزارة. بالإضافة إلى ذلك، يجوز رفض طلب العميل بأن يُنقل بسيارة مخصصة (لتجنب الروائح الكيميائية على سبيل المثال) أو مركبة ذات نوع أو شكل معين (سيارة سيدان بدلاً من عربة على سبيل المثال للحصول على خدمة مميزة ولمزيد من الراحة. في كل هذه الحالات، ترى الوزارة أن تلبية هذه الطلبات بمثابة إدخال تغيير جوهري على الخدمة التي يوفرها مقدم الخدمات.

10. رحلات خاصة أو رحلات بعدد معين من الركاب. يجوز رفض طلب الراكب بتخصيص رحلة خاصة له حيث يعتبر هذا تغييراً جوهرياً في خدمات الجهة المعنية ويجب الإشارة إلى أن نظام نقل ذوي الإعاقة يُعد بطبيعته خدمة ركوب مشتركة.

11. العمل خارج منطقة الخدمة أو ساعات العمل. يجوز رفض طلب العميل بالحصول على خدمة نقل ذوي الإعاقة أو خدمة المسار الثابت إذا كان تنفيذ الطلب يستلزم من مقدم خدمات النقل الخروج من منطقة الخدمات الخاصة به أو العمل خارج ساعات العمل حيث أن هذا الطلب لا يعتبر تغييراً معقولاً يمكن إجرائه بل يمثل تغييراً جوهرياً في خدمة الجهة المعنية.

12. مرافق الرعاية الشخصية. بينما يُسمح لمرافقي الرعاية الشخصية مرافقة الركاب من ذوي الإعاقة، تُعد هيئات النقل غير ملزمة بتوفير مرافق رعاية شخصية أو خدمات مرافق الرعاية الشخصية لتلبية احتياجات الركاب من ذوي الإعاقة في رحلات خدمة المسار الثابت أو خدمة نقل ذوي الإعاقة. على سبيل المثال، يجوز رفض طلب الراكب الذي لا يمكن تركه بدون مرافق رعاية شخصية بسبب إعاقته بأن يتلقى الرعاية من سائق الجهة المعنية حتى الوصول إلى وجهته حيث يعتبر تقديم هذا النوع من خدمات مرافق الرعاية الشخصية تغييراً جوهرياً في وظيفة السائق.

13. التوقفات خلال الرحلة. ترى الوزارة أن الموافقة على طلب راكب عربات ذوي الإعاقة للسائق بالتوقف أثناء الرحلة يُعد اختيارياً.

على سبيل المثال، في إحدى الرحلات قد يطلب الراكب أن يتم نقله من إحدى المباني الطبية وإنزاله أمام المنزل، ولكن في الطريق قد يطلب الراكب من السائق التوقف عند إحدى الصيدليات وانتظاره حتى يعود ثم يوصله إلى المنزل. بالرغم من أن الراكب سيستفيد من هذه الخدمة وفي بعض الأوقات قد توفر لمقدم الخدمات الوقت والمال (من خلال ترتيب وتقديم رحلة منفصلة من وإلى الصيدلية) إلا أن هذا التوقف في إطار خدمة الركوب المشتركة غير مطلوب. يُعد نظام نقل ذوي الإعاقة خدمة ركوب مشتركة بطبيعته وقد تمثل طلبات التوقف، التي قد تؤدي إلى إخلال بالترتيبات وإزعاج للركاب الآخرين، تغييراً جوهرياً.

14. *سداد الأجرة*. يجوز رفض طلب الراكب لسائق عربات خدمة المسار الثابت أو عربات نقل ذوي الإعاقة بتقديم خدمة النقل في حال عدم مقدرة الراكب سداد الأجرة أو رفضه. إذا كانت هيئة النقل تطلب أجرة مقابل الرحلة، فإن تقديم خدمة نقل مجانية تُعد تغييراً جوهرياً في خدماتها.

15. *رعاية حيوانات الخدمة*. يجوز رفض طلب الراكب الذي يستخدم خدمة المسار الثابت أو خدمة نقل ذوي الإعاقة بأن يكون السائق مسؤول عن حيوان الخدمة حيث تقع مسؤولية رعاية حيوان الخدمة على عاتق الراكب أو مرافق الرعاية الشخصية.

16. *فتح أبواب المباني* يجب الموافقة بشكل عام على طلب الراكب من السائق فتح باب مدخل المبنى الخارجي لمساعدة الراكب ذوي الإعاقة على استقلال المركبة/والنزول منها طالما لم يشكل ذلك تهديداً مباشراً أو يتسبب في ترك المركبة دون مراقبة أو بعيدة عن مرعى البصر لفترة زمنية طويلة. يرجى ملاحظة أن طلب خدمة «من الباب إلى الباب» (أي مساعدة الراكب على عبور باب المبنى) قد لا تتم الموافقة عليه لأنها قد ترقى إلى مستوى التغيير الجوهري.

17. *تعريض المركبة للأخطار* إذا طلب الراكب عبور المركبة من طريق يوصل إلى نقطة إقلال أو نقطة وصول من شأنه تعريض المركبة وركابها للأخطار مثل الخروج عن الطريق أو دفع السيارة إلى زقاق ضيق أو التسبب في أن تعلق المركبة أو اصطدام رؤوس الركاب بسطح المركبة فيجوز رفض الطلب لأنه يشكل تهديداً مباشراً.

18. *نقاط توقف يصعب توجيه المركبة إليها*. قد يطلب الراكب من مركبة نقل ذوي الإعاقة أن تنتقل إلى نقطة إقلال يصعب توجيه المركبة إليها. يجب الموافقة بشكل عام على طلب الراكب بأن يتم إقلاله من موقع يصعب الوصول إليه ولكن ليس مستحيلاً أو غير ممكن عملياً طالما لا يعرض إقلال الراكب المركبة وركابها للأخطار التي تشكل تهديداً مباشراً (كأن يكون الوصول إلى نقطة الإقلال غير آمن بالنسبة للمركبة وركابها حيث يتسبب في أن تعلق المركبة أو أن تخرج عن الطريق)

19. *سائقون معينون*. يجوز رفض طلب الراكب لسائق معين. ليس من الضروري وجود سائق معين لتزويد الراكب بالخدمات التي يقدمها مشغل النقل.

20. *الأمثلة والحقائق*. يجوز رفض طلب الراكب من سائق خدمة نقل المسار الثابت أو نقل ذوي الإعاقة المساعدة في حمل الأمتعة والحقائب في تلك الحالات التي لا تنص فيها سياسة أو ممارسة هيئة النقل العادية على المساعدة في الأمتعة والحقائب. فهذه المساعدة هي من شأن الراكب أو مرافق الرعاية الشخصية وتقديم هذه المساعدة قد يمثل تغييراً جوهرياً في وظيفة السائق.

21. *طلب تجنب صحبة ركاب معينين*. قد يُرفض طلب ركب ذوي الإعاقة بعدم استقلال المركبة بصحبة ركاب معينين. يعد نقل ذوي الإعاقة خدمة ركوب مشتركة. وبالتالي قد يضطر أحد الركاب إلى مشاركة السيارة مع أشخاص لا يفضلهم.

22. *تخطي المنحدرات والعقبات.* يجب الموافقة بشكل عام على طلب الراكب المساعدة من السائق لتخطي منحدر (كالممرات أو الأرصفة) بكرسيه المتحرك. كما يجب الموافقة على مساعدة الراكب على تخطي الأرصفة الصعبة (كأن تُعيق جذور الشجر عبور الكرسي المتحرك) ومساعدته على تخطي العقبات (كالثلوج المتراكمة ومناطق البناء) التي تحول بين العربة وباب منزل الراكب أو باب وجهته. تتم الموافقة على هذه التعديلات بشرط ألا تتسبب في تهديد مباشر أو تتسبب في ترك المركبة دون مراقبة أو بعيدة عن مرعى البصر لفترة زمنية طويلة.
23. *المساعدة أثناء الظروف الجوية القاسية* يجب الموافقة على طلب الراكب بمساعدته على العبور من باب منزله إلى المركبة أثناء الظروف الجوية القاسية طالما لم يشكل خروج السائق للمساعدة تهديدًا مباشرًا أو يتسبب في ترك المركبة دون مراقبة أو بعيدة عن مرعى البصر لفترة زمنية طويلة. على سبيل المثال قد يجد الأشخاص المصابين بالعمى أو ضعف البصر أو كبار السن الضعفاء صعوبة في الانتقال بسلام من المبنى وإليه أثناء الظروف الجوية القاسية.
24. *الركاب المتروكون دون مراقبة* إذا كان طلب الراكب للحصول على المساعدة يعني أن السائق سيحتاج إلى ترك الراكب على متن سيارة بدون مراقبة فيجب على هيئات النقل الموافقة بشكل عام على الطلب طالما لم يتسبب في ترك المركبة دون مراقبة أو بعيدة عن مرعى البصر لمدة زمنية طويلة مما قد يشكل تهديدًا مباشرًا على صحة وسلامة الركاب المتروكين دون مراقبة. ومن المهم أن نتذكر أن السائق لا يُطلب منه أن يقوم بدور مرافق الرعاية الشخصية للركاب الآخرين على متن المركبة مثلما لا يطلب منه أن يقوم بدور مرافق الرعاية الشخصية للراكب الذي يطلب المساعدة، فكل ما عليه هو التواجد في مكانه المخصص في جميع الأوقات.
25. *الحاجة إلى المساعدة في رحلة العودة.* قد يحتاج شخص من ذوي الإعاقة للمساعدة في رحلة العودة بينما لم يكن يحتاجها في رحلة الذهاب. فعلى سبيل المثال قد يستطيع مريض الغسيل الكلوي الانتظار على الرصيف في رحلة ذهابه لمركز الغسيل الكلوي بينما قد يحتاج مساعدة على الوصول إلى باب المنزل في رحلة عودته بسبب ضعفه البدني أو تعبته. ويجب التعامل مع هذه الحاجة مقدمًا إلى الحد الذي يمكن فيه توقعها كجزء من عملية تقييم الأهلية أو عملية حجوزات مقدم الخدم. وإذا نشأت الحاجة بشكل مفاجئ فيجب التعامل معها بصورة مخصصة. ويجب على مشغل خدمة نقل ذوي الإعاقة تقديم تلك المساعدات ما لم يشكل ذلك تهديدًا مباشرًا أو يتسبب في ترك المركبة دون مراقبة أو بعيدة عن مرعى البصر لفترة زمنية طويلة.
26. *مكالمات التنبيه قبل الوصول بخمس دقائق والإخطار بالوصول.* يجب الموافقة بشكل عام على طلب الراكب بإخطاره هاتفياً قبل موعد وصول المركبة بخمس دقائق (أو فترة زمنية معقولة) أو وقت وصولها. ومن باب التحسين يجب تشجيع تلك المكالمات باعتبارها نموذج لخدمة العملاء الجيدة والتي قد تمنع «الحالات التي يتخلف فيها العملاء عن الرحلة». قد تُقدم هذه المكالمات في كثير من الأحيان من خلال نظام آلي. وفي الحالات التي لا تتوفر فيها الأنظمة الآلية والتي مازال السائقون يعتمدون فيها على أجهزة الاتصالات المحمولة باليد (كالهواتف الخلوية) يجب على السائقين الامتثال للقوانين الفيدرالية أو قوانين الولاية المتعلقة بعدم التركيز أثناء القيادة.
27. *الحمل باليد* يجب رفض طلب الراكب من السائق إخراجه من جهاز التنقل الخاص به بشكل عام لما يتسبب فيه حمل الراكب باليد من مشكلات تتعلق بالخصوصية والكرامة والسلامة. كما أن حمل الراكب باليد هي من نوع الخدمات التي يقوم بها مرافق الرعاية الشخصية وهي خارج نطاق واجبات السائق وبالتالي يعد ذلك تغييرًا جوهريًا.

تاريخ استلام الطلب
التاريخ المقرر
اسم المقيّم
منطقة الخدمة

الملحق ب: نموذج استمارة - وثائق طلبات التعديل المعقول

طلب العميل

العائق:

الشرح:

تاريخ الموافقة على التعديل

اذكر الإجراءات الأخرى المتخذة لضمان الوصول:

تاريخ إخطار العميل

الموافقة:

سبب الرفض:

يغير الخدمة بشكل جوهري
يشكل تهديدًا مباشرًا على صحة الآخرين وسلامتهم.
يمكن للعملاء استخدام الخدمة بالكامل دون تعديل.
يسبب عبء مالي أو إداري غير ضروري