



طرح تغییرات منطقی ADA

قابل اجرا از 4 مه 2020

Capital Area Transportation Authority
4615 Tranter Street
Lansing, MI 48910

فهرست مطالب

3.....	مقدمه
3.....	هماهنگ کننده تغییرات منطقی
4.....	درخواست های تغییرات منطقی
4.....	خط مشی های مختص خدمات
5.....	ثابت مسیر
5.....	Spec-Tran
5.....	محدودیت های خدمات Spec-Tran
6.....	موارد رد درخواست
.....	فرایند شکایت.....خطا! نشانک تعریف نشده است.
6.....	پیوست الف: مثال های «وزارت ترابری ایالات متحده آمریکا (U.S. DOT)» از امکانات منطقی و غیرمنطقی
10.....	پیوست ب: فرم درخواست تغییرات

مقدمه

Capital Area Transportation Authority (CATA) خدمات حمل و نقل ثابت مسیر، حمل و نقل همگانی پاسخگو به تقاضا و خدمات حمل و نقل شبه همگانی تکمیلی ADA جدول تاجدول (curb-to-curb، نوعی خدمات حمل و نقل که سوار کردن و پیاده کردن مسافر از جدول حاشیه خیابان انجام می شود) را در سرتاسر منطقه Lansing Tri-County ارائه می کند. همه خدمات CATA الزامات دسترس پذیری ADA (قانون آمریکایی های دارای معلولیت) را برآورده می کنند.

«قانون آمریکایی های دارای معلولیت» (ADA) مصوبه سال 1990 الزام می کند که خدمات Spec-Tran باید به گونه ای ارائه شود که مانند خدمات حمل و نقل ثابت مسیر باشد. اخیراً، وزارت ترابری ایالات متحده (U.S. DOT) قانون ADA را برای شفاف سازی الزامات تغییرات/امکانات منطقی اصلاح کرده است. قانون جدید تصریح می کند که مؤسسات حمل و نقل باید تغییرات منطقی را برای جلوگیری از تبعیض و اطمینان از دسترس پذیر بودن خدمات و برنامه هایشان برای معلولین انجام دهند. این قانون برای خدمات CATA در هر دو حوزه حمل و نقل ثابت مسیر و Spec-Tran اعمال می شود.

توجه به این نکته حائز اهمیت است که در این قانون جدید خدمات درب تا درب (door-to-door) الزامی نیست و مؤسسات می توانند خط مشی خدمات جدول تاجدول را ادامه دهند، به شرطی که تغییرات منطقی را بنا به درخواست و در صورت امکان انجام دهند تا خدمات مبدأ تا مقصد را حفظ کنند. اداره حمل و نقل فدرال (Federal Transit Administration، به اختصار FTA) مبدأ تا مقصد را این گونه تعریف می کند: «... کمک به آن دسته از مسافرانی که برای استفاده از خدمات نیاز دارند که خارج از محدوده جدول حاشیه خیابان به آنها کمک شود، مگر اینکه چنین کمکی منجر به تغییر اساسی یا تهدید مستقیم شود». می توانید اطلاعات بیشتر در مورد الزامات کامل U.S. DOT را که از 13 ژوئیه 2015 اجرایی شده است، در وب سایت زیر بیابید:

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

نمونه هایی از مواردی که از نظر U.S. DOT امکانات مناسب و درخواست های غیرقابل قبول محسوب می شود، در پیوست الف ذکر شده است.

هماهنگ کننده تغییرات منطقی

CATA «سرپرست حمل و نقل شبه همگانی» را به عنوان «هماهنگ کننده تغییرات منطقی» تعیین کرده است. این شخص مسئولیت دارد طبق دستورالعمل های CATA درباره درخواست های تغییرات منطقی تصمیم گیری کند. اطلاعات تماس در زیر ارائه شده است:

نام: CATA

Attn: Reasonable Modification Coordinator

4615 Tranter Street

Lansing, MI 48910

تلفن: 5173941100

ایمیل: info@cata.org

درخواست‌های تغییرات منطقی

هرگاه که امکان‌پذیر باشد، باید قبل از زمانی که قرار است CATA خدمات تغییر یافته را ارائه کند، به درخواست‌های تغییرات خدمات رسیدگی شود. شخص هنگام درخواست باید اطلاعات زیر را ارائه دهد:

- نام و اطلاعات تماس
- شرح تغییر درخواستی
- مدت لازم برای انجام تغییر (رویداد یک‌باره و مقطعی در برابر تغییر بلندمدت)
- مکان
- دلیل یا توجیه درخواست
- برای درخواست‌های مرتبط با کووید-19، باید اطلاعات تماس یک پزشک مراقبت‌های اولیه ارائه شود تا CATA برای تأیید با او تماس بگیرد

افراد می‌توانند به روش‌های مختلف درخواست تغییر خدمات را ارسال کنند. درخواست‌ها را می‌توان در طول فرایند صدور گواهی ADA، از طریق تماس با خدمات مشتریان، هنگام درخواست سفر و به‌صورت حضوری، تلفنی یا از طریق نامه یا ایمیل ارائه کرد. CATA به این موضوع واقف است که برخی از درخواست‌ها را نمی‌توان از قبل ارائه و تأیید کرد، زیرا ممکن است درخواست‌کننده تا زمان رسیدن وسیله نقلیه به محل توقف، از موانع موجود آگاه نباشد. در این شرایط، آموزش‌های لازم به رانندگان وسایل نقلیه داده می‌شود تا درخواست‌های سطح پایین را برآورده کنند، از جمله یافتن مسیر از میان موانع یا کمک به شخص در برف و یخ‌بندان. اگر برای تغییر اساسی‌تری از راننده درخواست شود، راننده باید به مشتری اطلاع دهد که مجاز به گرفتن چنین تصمیمی نیست. در این شرایط، ممکن است راننده به شخص پیشنهاد دهد که با سرپرست یا اعزام‌کننده تماس بگیرد تا موقعیت را بررسی و ارزیابی کند. راننده باید توجه داشته باشد که سرپرستان و اعزام‌کنندگان تا حدی از اختیار تصمیم‌گیری درباره تغییرات برخوردارند، اما برای درخواست‌های پیچیده‌تر ممکن است لازم باشد «هماهنگ‌کننده تغییرات منطقی» در جریان کار قرار بگیرد. از طرفی، ممکن است مشتری بخواهد برای توضیح بیشتر درخواست خود با خدمات مشتریان و/یا «هماهنگ‌کننده تغییرات منطقی» تماس بگیرد.

لازم نیست درخواست‌ها به‌صورت کتبی ارائه شوند یا درخواست شامل کلمه یا عبارت خاصی مثل «تغییرات منطقی» باشد تا کارکنان CATA آن را به‌عنوان درخواست تغییرات منطقی تأیید کنند. اگر کارمندی مطمئن نباشد که درخواست مشتری از نوع درخواست تغییرات منطقی است یا خیر، باید درخواست را به «هماهنگ‌کننده تغییرات منطقی» ارجاع دهد.

«فرم درخواست تغییرات» در ضمیمه ب موجود است. برای ثبت درخواست‌های مشتری برای تغییرات و تأیید یا رد چنین درخواست‌هایی از سوی CATA، این فرم باید پر شود.

خطمشی‌های مختص خدمات

اگرچه خطمشی‌ها و رویه‌های مرتبط با درخواست‌های تغییرات منطقی معمولاً به‌طور کلی در هر دو نوع خدمات حمل‌ونقل ثابت مسیر و خدمات حمل‌ونقل شبه‌همگانی به کار می‌روند، اما برخی شرایطها مختص

یکی یا دیگری است. دستورالعمل‌های مختص خدمات در بخش‌های زیر تشریح و بررسی شده است.

ثابت‌مسیر

تغییرات منطقی مستلزم انحراف از مسیر نیستند، اما ممکن است شامل اطلاع‌رسانی ویژه به مسافر یا تغییر موقعیت وسیله نقلیه برای دوری از مانع یا ارائه امکانات دسترس‌پذیری باشند.

Spec-Tran

CATA خدمات Spec-Tran را به‌گونه‌ای انجام می‌دهد که امکان سفر از مبدأ به مقصد را برای مسافران واجد شرایط فراهم می‌کند. اگرچه در Spec-Tran خدمات جدول‌تاجدول به‌عنوان حالت پایه خدمات ارائه می‌شود، اما اقداماتی هم برای حصول اطمینان از رعایت استاندارد مبدأ تا مقصد DOT انجام می‌شود. CATA خط‌مشی انعطاف‌پذیری را برقرار می‌کند تا خدمات بهبودیافته‌ای را متناسب با الزامات خدمات مبدأ تا مقصد، بسته به مورد و در هنگام نیاز، به مسافران واجد شرایط ارائه کند، مادامی‌که انجام دادن این کار موجب تغییر اساسی در ماهیت خدمات نشود، باعث ایجاد مسئولیت بیش‌ازحد و بیجا نشود یا ایمنی مسافران و رانندگان CATA یا عموم مردم را به خطر نیندازد. برای اطمینان از در دسترس بودن حمایت کافی، مسافران باید در زمان رزرو سفر به نماینده خدمات مشتریان اطلاع دهند که به کمک بیشتری نیاز دارند. این کار باعث می‌شود که CATA زمان کافی را برای ارزیابی نحوه برآورده کردن این نیازها به بهترین شکل داشته باشد و هرگونه مشکل احتمالی را که ممکن است در طول سفر پیش آید پیش‌بینی کند.

اگر مسافری به‌طور مرتب نیاز به کمک دارد، باید آن را در درخواست خود ذکر کند یا با Spec-Tran تماس بگیرد و درخواست کند این اطلاعات به پرونده او اضافه شود. به درخواست‌هایی که قبل از سفر ارائه نشده‌اند همچنان رسیدگی خواهد شد و فارغ از اینکه درخواست از قبل اطلاع داده شده است یا خیر، تمام تلاش‌های لازم برای ارائه آن کمک انجام خواهد شد.

محدودیت‌های خدمات Spec-Tran

خدمات Spec-Tran شامل هیچ‌یک از موارد زیر نیست:

- وارد شدن به ورودی ساختمان یا طبقه‌ای غیر از طبقه همکف
- پارک کردن وسیله نقلیه در مکانی که موجب راه‌بندان یا ایجاد مشکل در عبور و مرور می‌شود
- کمک به مسافران در پله‌ها یا سطوح شیب‌داری که ناامن هستند یا شیب تندی دارند
- قفل کردن/باز کردن قفل درها یا فعال/غیرفعال کردن آژیرهای اعلام خطر خانه
- حمل، بارگیری/تخلیه وسایل شخصی
- کار با ویلچر برقی مسافر
- خارج شدن وسیله نقلیه از دید راننده
- کمک پزشکی یا کمک در خصوص وسایل پزشکی مانند مخزن اکسیژن
- بلند کردن یا جابه‌جا کردن مسافران
- فراهم کردن «پرستار مراقبت‌های شخصی» (PCA) یا خدمات مراقبت‌های شخصی مانند کمک در غذا خوردن، دستشویی رفتن، یا لباس پوشیدن
- هر اقدامی که ماهیت خدمات را به‌صورت اساسی تغییر دهد
- هر اقدامی که مسئولیت مالی یا اداری بیش‌ازحد و بیجا ایجاد کند

- هر اقدامی که برای هر شخصی ناامن باشد

اگر مسافران Spec-Tran به کمکی خارج از محدوده کمک‌های مجاز راننده نیاز داشته باشند، می‌توانند یک PCA همراه خود داشته باشند. ممکن است بابت حضور PCA همراه شخص معلولی که نیازمند کمک است، هزینه سفر دریافت نشود. برای اینکه شخصی PCA محسوب شود، باید توانایی ارائه کمک‌های لازم به‌عنوان PCA را داشته باشد.

موارد رد درخواست

CATA درخواست‌های تغییرات منطقی در خط‌مشی‌ها، شیوه‌ها و رویه‌ها را طبق دستورالعمل‌های فدرال بررسی می‌کند تا اطمینان حاصل شود که حمل‌ونقل به شیوه‌ای انجام می‌شود که برای معلولین دسترس‌پذیر باشد. درخواست‌های تغییرات ممکن است در شرایط زیر رد شود:

- تغییرات منجر به تغییر اساسی در خدمات ارائه‌شده می‌شود
- پذیرفتن درخواست موجب تهدید مستقیم سلامتی یا ایمنی درخواست‌کننده، راننده، سایر مسافران یا هر شخص دیگر می‌شود
- این تغییر عملاً برای استفاده فرد از خدمات ضروری نیست
- پذیرفتن درخواست موجب ایجاد مسئولیت مالی و اداری بیش‌ازحد و بیجا خواهد شد

اگر درخواست تغییرات منطقی رد شود، CATA باید در صورت امکان، یک راه‌حل جایگزین (که منجر به تغییر اساسی خدمات، تهدید مستقیم یا مسئولیت بیش‌ازحد و بیجا نمی‌شود) ارائه کند که به شخص امکان دهد برای اهداف معین‌شده خدمات CATA که در مقدمه تعریف شده است، از این خدمات استفاده کند.

تمام درخواست‌های ردشده در پایگاه داده خدمات مشتریان ثبت می‌شود. در صورت رد درخواست و موافقت نکردن مشتری با جایگزین مناسب، حق شکایت برای مشتری محفوظ است. فرایند شکایت در بخش زیر توضیح داده شده است.

پیوست الف: مثال‌های «وزارت ترابری ایالات متحده آمریکا (U.S. DOT)» از امکانات منطقی و غیرمنطقی

1. برف و یخبندان. جز در شرایط نامساعدی که منجر به تهدید مستقیم سلامتی راننده یا دیگران می‌شود، درخواست مسافر از راننده وسایل حمل‌ونقل شبه‌همگانی برای راه رفتن روی مسیری که برف و یخ آن هنوز به‌طور کامل باز نشده است، باید پذیرفته شود تا راننده بتواند به مسافر معلول در راه رفتن روی آن مسیر کمک کند. به‌عنوان مثال، مسافران نابینایی که توانایی راه رفتن دارند، اغلب در شرایط یخبندان با مشکل مواجه می‌شوند و اگر مسافر از دست راننده برای حرکت کردن کمک بگیرد، باعث افزایش سرعت راه رفتن و ایمنی مسافر در حرکت از درب خانه تا وسیله نقلیه می‌شود. به همین ترتیب، اگر شرایط برف یا یخبندان در ایستگاه اتوبوس به‌گونه‌ای باشد که در خدمات حمل‌ونقل ثابت‌مسیر، دسترسی مسافران معلول به بالابر اتوبوس دشوار یا غیرممکن باشد، یا استفاده از بالابر دشوار یا غیرممکن باشد، راننده باید

اتوبوس را به محلی در فاصله نزدیک و معقول از آن ایستگاه (در صورت وجود) جابه‌جا کند تا مشکلی برای سوار شدن آن مسافر وجود نداشته باشد (مثال 4 را در زیر ببینید).

2. محل‌های سوار و پیاده‌کردن چند ورودی دارند. درخواست مسافر وسایل حمل‌ونقل شبه‌همگانی برای سوار شدن از در خانه‌اش، نه در ورودی اصلی خانه، باید پذیرفته شود، به شرطی که محل درخواست‌شده مسافر برای سوار شدن موجب تهدید مستقیم سلامتی نشود. به‌طور مشابه، در مکان‌های عمومی پربازدید که چند ورودی دارند (مثلاً، مراکز خرید، مراکز شغلی، مدارس، بیمارستان‌ها، فرودگاه‌ها)، راننده وسیله حمل‌ونقل شبه‌همگانی باید به‌جای مکان‌های از پیش تعیین‌شده از طرف مؤسسه حمل‌ونقل، مسافر را در ورودی درخواستی‌اش سوار و پیاده کند، در اینجا هم فرض بر آن است که انجام دادن این کار منجر به تهدید مستقیم سلامتی نمی‌شود.

3. ملک خصوصی. ممکن است گاهی مسافران وسایل حمل‌ونقل شبه‌همگانی بخواهند در ملک خصوصی سوار وسیله نقلیه شوند (مثلاً، در پارکینگ یا محله محصور، محله خانه‌های سیار، کسب‌وکار یا مرکز دولتی که دسترسی به آن با وسیله نقلیه نیازمند مجوز عبور از یک راه‌بند امنیتی است). حتی اگر به‌طور کلی سوار کردن مسافران در این ملک‌های خصوصی جزو رویه کاری راننده وسیله نقلیه حمل‌ونقل شبه‌همگانی نباشد، او باید به‌صورت معقول تمام تلاش خود را برای ورود به آن محل بکند (مثلاً، با همکاری مسافر از صاحب آن ملک اجازه ورود وسیله حمل‌ونقل شبه‌همگانی را بگیرد). راننده وسیله حمل‌ونقل شبه‌همگانی ملزم به تخطی از قانون یا محدودیت‌های قانونی دسترسی برای برآوردن درخواست‌های مسافر نیست. اگر یک نهاد دولتی یا خصوصی به‌طور غیرمنطقی اجازه دسترسی را به وسیله نقلیه حمل‌ونقل شبه‌همگانی ندهد، ممکن است به‌دلیل تبعیض قائل شدن نسبت به ارائه خدمات برای افراد دارای معلولیت، مشمول شکایت به وزارت دادگستری ایالات متحده آمریکا (U.S. Department of Justice) یا وزارت مسکن و توسعه شهری ایالات متحده (U.S. Department of Housing and Urban Development) باشد.

4. موانع. برای خدمات ثابت‌مسیر، اگر موانعی مانند خودروهای پارک‌شده، توده برف و موانع مربوط به ساخت‌وساز، مانع از این شوند که مسافر در محل توقف تعیین‌شده وارد وسیله نقلیه یا از آن خارج شود، و مسافر از راننده درخواست کند که برای اجتناب از این موانع وسیله نقلیه را جابه‌جا کند، درخواست او باید پذیرفته شود، مشروط به اینکه جابه‌جا کردن وسیله نقلیه برای اجتناب از موانع تهدید مستقیمی ایجاد نکنند. برای پذیرفته شدن چنین درخواستی، باید درخواست به‌گونه‌ای باشد که وسیله نقلیه در محلی در فاصله نزدیک و معقول از محل توقف تعیین‌شده متوقف شود. مؤسسات حمل‌ونقل ملزم نیستند مسافران دارای معلولیت را در مکان‌های تعیین‌نشده سوار کنند. رانندگان وسایل نقلیه ثابت‌مسیر ملزم به رعایت رویه توقف در ایستگاه درخواستی یا انحراف از مسیر ثابت نیستند، زیرا این تغییرات به‌جای اینکه تغییرات منطقی در سامانه باشند، تغییر اساسی در سامانه حمل‌ونقل ثابت‌مسیر محسوب می‌شوند. به همین ترتیب، با توجه به محدودیت‌هایی که در مقدمه این ضمیمه مطرح شده است، رانندگان وسایل حمل‌ونقل شبه‌همگانی باید در تعیین نقاط سوار و پیاده شدن انعطاف‌پذیر باشند تا از موانع اجتناب کنند.

5. مدیریت کرایه. در خدمات حمل‌ونقل ثابت‌مسیر یا حمل‌ونقل شبه‌همگانی، اگر مسافر معلول قادر به پرداخت کرایه با روش‌های رایج عمومی نباشد، درخواست او از کارکنان حمل‌ونقل (مثلاً، راننده، متصدی ایستگاه) برای اینکه کارت بلیت او را بگیرند و کرایه را پرداخت کنند، باید پذیرفته شود (مثلاً، در موقعیتی که دسترسی به دستگاه کرایه‌گیر اتوبوس یا قرار دادن کارت بلیت در آن برای مسافر اتوبوس مقدور نیست). کارکنان حمل‌ونقل ملزم نیستند برای درآوردن کارت بلیت دست در جیب یا کوله‌پشتی مسافر کنند.

6. خوردن و آشامیدن. اگر مسافری که مبتلا به دیابت است یا مشکل پزشکی دیگری دارد، برای جلوگیری از عواقب نامطلوب سلامتی، درخواست خوردن یا آشامیدن در داخل وسیله نقلیه یا مرکز حمل‌ونقل را داشته باشد، باید با این درخواست موافقت شود، حتی اگر خوردن یا آشامیدن طبق خط‌مشی ارائه‌دهنده خدمات حمل‌ونقل ممنوع باشد. مثلاً، ممکن است لازم باشد فرد مبتلا به دیابت مقدار کمی آب پرتقال در یک ظرف دربسته یا یک شکلات بخورد تا سطح قند خونش را حفظ کند.

7. دارو. درخواست مسافر برای مصرف دارو در داخل وسایل حمل‌ونقل ثابت‌مسیر یا شبه‌همگانی یا مرکز حمل‌ونقل باید پذیرفته شود. مثلاً، مؤسسات حمل‌ونقل باید خط‌مشی‌های خود را تغییر دهند تا به افراد اجازه دهند تزریق انسولین و نمونه‌گیری خون از انگشت را انجام دهند

آزمایش قند خون. با این حال، کارکنان حمل‌ونقل الزامی به ارائه کمک پزشکی ندارند، زیرا این امر یک تغییر اساسی در وظایف آنها محسوب می‌شود.

8. سوار شدن مجزا از ویلچر. اگر مجموع وزن ویلچر و فرد معلول از حداکثر بار مجاز بالابر وسیله نقلیه بیشتر باشد، درخواست فرد معلول برای سوار شدن به وسیله نقلیه حمل‌ونقل ثابت‌مسیر یا شبه‌همگانی به‌صورت مجزا از ویلچر به‌طور کلی باید پذیرفته شود. (با این حال، توجه داشته باشید که طبق ماده § 165.37(b)، نهادها موظف‌اند بارهای دستگاه/کاربر و ابعادی را که از حد استاندارد سابق «ویلچر معمولی» بیشتر هستند اصلاح کنند، تا جایی که وسیله نقلیه و بالابر مطابق با نیازهای افراد معلول باشند.)

9. وسایل نقلیه اختصاصی یا تجهیزات ویژه در وسیله نقلیه. درخواست مسافر وسایل حمل‌ونقل شبه‌همگانی برای تجهیزات ویژه (مثلاً، نصب دستگیره مخصوص یا صندلی جلو در وسیله نقلیه برای مسافر به‌منظور جلوگیری از حالت تهوع یا کمردرد) را مادمی که تجهیزات درخواستی طبق «قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت» یا قوانین وزارتخانه الزامی نباشد، می‌توان رد کرد. به همین ترتیب، درخواست یک وسیله نقلیه اختصاصی (به‌عنوان مثال، برای اجتناب از بوهای برجای‌مانده از مواد شیمیایی) یا درخواست وسیله نقلیه با نوع یا ظاهر خاص (به‌عنوان مثال، سدان به‌جای ون، به‌منظور ارائه خدمات راحت‌تر) را می‌توان رد کرد. در تمام این موارد، از دیدگاه وزارتخانه برآورده کردن درخواست مستلزم ایجاد تغییر اساسی در خدمات ارائه‌دهنده است.

10. سفرهای حمل‌ونقل شبه‌همگانی انحصاری یا کم‌ظرفیت. درخواست مسافر برای سفر حمل‌ونقل شبه‌همگانی انحصاری ممکن است به دلیل اینکه موجب تغییر اساسی در خدمات مؤسسه می‌شود رد شود. وسایل حمل‌ونقل شبه‌همگانی بنا به ماهیت خود در دسته خدمات سفر شراکتی هستند.

11. خارج از محدوده خدماتی یا ساعات کاری. اگر درخواست شخص برای خدمات حمل‌ونقل ثابت‌مسیر یا شبه‌همگانی مستلزم این باشد که ارائه‌دهنده خدمات حمل‌ونقل به خارج از محدوده خدماتی‌اش سفر کند یا خارج از ساعات کاری کار کند، ممکن است این درخواست رد شود. این درخواست جزو تغییرات منطقی محسوب نمی‌شود، زیرا به‌منزله تغییر اساسی در خدمات مؤسسه است.

12. پرستار مراقبت‌های شخصی (PCA). اگرچه PCA ها می‌توانند همراه مسافر معلول سفر کنند، اما مؤسسات حمل‌ونقل ملزم به فراهم کردن پرستار مراقبت‌های شخصی یا خدمات پرستار مراقبت‌های شخصی برای برآورده کردن نیازهای مسافران معلول در سفرهای حمل‌ونقل شبه‌همگانی یا ثابت‌مسیر نیستند. مثلاً، اگر مسافر معلولی که پس از رسیدن به مقصد به‌دلیل معلولیت نمی‌تواند بدون همراه تنها بماند، از راننده مؤسسه حمل‌ونقل بخواهد که در کنار او بماند، ممکن است درخواست او رد شود. ارائه خدمات PCA از این نوع، تغییری اساسی در وظیفه راننده خواهد بود.

13. توقف در بین مسیر. از دیدگاه وزارتخانه، اگر مسافر وسایل حمل‌ونقل شبه‌همگانی از راننده بخواهد در بین مسیر توقف کند و منتظر بماند تا مسافر برگردد، پذیرفتن این درخواست از سوی راننده اختیاری است. مثلاً، مسافر معلولی سفری ترتیب می‌دهد که در آن در یک مرکز پزشکی سوار و در خانه پیاده شود. در راه، مسافر معلول از راننده می‌خواهد در کنار داروخانه توقف کند و درخواست می‌کند که راننده وسیله نقلیه را بیرون داروخانه پارک کند و منتظر بماند تا مسافر برگردد و بعد او را تا خانه ببرد. اگرچه این خدمات می‌تواند برای مسافر بسیار مفید باشد و در برخی موارد باعث صرفه‌جویی در زمان و هزینه‌های ارائه‌دهنده خدمات شود (با برنامه‌ریزی و ارائه سفر جداگانه رفت و برگشت به داروخانه)، اما چنین توقفی در چارچوب سامانه سفر شراکتی الزامی نیست. از آنجایی که سامانه حمل‌ونقل شبه‌همگانی بنا به ماهیت خود از نوع سامانه سفر شراکتی است، درخواست‌هایی که ممکن باشد موجب به هم خوردن برنامه‌های زمانی شود و مسافران دیگر را دچار مشکل کند در دسته تغییرات اساسی قرار می‌گیرند.

14. پرداخت. اگر مسافر معلولی که قادر به پرداخت کرایه نیست یا از پرداخت کرایه امتناع می‌کند از راننده وسیله نقلیه ثابت‌مسیر یا شبه‌همگانی بخواهد خدمات حمل‌ونقل را به او ارائه کند، راننده می‌تواند درخواست او را رد کند. اگر سفر با وسایل نقلیه مؤسسه حمل‌ونقل نیاز به پرداخت هزینه داشته باشد، ارائه خدمات رایگان به‌منزله تغییر اساسی در خدمات آن مؤسسه خواهد بود.

15. *مراقبت از حیوانات کمکی*. راننده خدمات حمل و نقل ثابت مسیر یا شبه همگانی می تواند درخواست مسافر از او برای مراقبت از حیوان کمکی را رد کند. مسئولیت مراقبت از حیوان کمکی بر عهده مسافر یا PCA است.
16. *باز کردن درب های ساختمان*. در خدمات حمل و نقل شبه همگانی، اگر مسافر معلولی از راننده درخواست کند که درب ورودی خارجی ساختمان را برای کمک به او در سوار و/یا پیاده شدن باز کند، به طور کلی باید با درخواست او موافقت شود، مگر اینکه کمک کردن به او منجر به تهدید مستقیم برای سلامتی شود یا مستلزم رها کردن وسیله نقلیه یا خارج شدن وسیله نقلیه از دید راننده برای مدت طولانی باشد. 1. توجه داشته باشید که موافقت با درخواست خدمات «درب تادرب» (یعنی، کمک به مسافر برای عبور از درب ساختمان) به طور کلی الزامی نیست، زیرا ممکن است سطح درخواست به حدی باشد که موجب ایجاد تغییر اساسی شود.
17. *قرار دادن وسیله نقلیه در معرض خطرات*. اگر مسافر درخواست کند که وسیله نقلیه برای رفتن به محل سوار یا پیاده کردن او از مسیری حرکت کند که امکان به خطر افتادن وسیله نقلیه و سرنشینان آن را در پی داشته باشد، مثلاً بیرون رفتن از جاده، گیر افتادن، برخورد با اشیاء بالاسری، یا دنده عقب رفتن در کوچه باریک، چنین درخواست هایی را می توان رد کرد، چون باعث ایجاد تهدید مستقیم می شوند.
18. *توقف در مکان هایی که حرکت دادن وسیله نقلیه در آنها دشوار است*. اگر جایی که مسافر می خواهد از آنجا سوار وسیله نقلیه حمل و نقل شبه همگانی شود به گونه ای باشد که حرکت دادن وسیله نقلیه در آن دشوار باشد، مسافر می تواند درخواست کند که وسیله نقلیه حمل و نقل شبه همگانی به آنجا برود. معمولاً باید با درخواست مسافر برای سوار شدن در مکانی که دسترسی به آن دشوار است، اما غیرممکن یا غیرعملی نیست، موافقت شود؛ مگر اینکه سوار کردن مسافر، وسیله نقلیه را در معرض خطراتی قرار دهد که تهدید مستقیم به شمار می آید. (مثلاً، دسترسی به نقطه سوار شدن برای وسیله نقلیه و سرنشینان آن خطرناک است و امکان گیر افتادن یا خروج از جاده وجود دارد).
19. *رانندگان خاص*. درخواست مسافر برای یک راننده خاص ممکن است رد شود. برای فراهم کردن خدمات ارائه شده توسط متصدی حمل و نقل به مسافر، داشتن یک راننده خاص الزامی نیست.
20. *چمدان و بسته ها*. در مواردی که کمک کردن به حمل چمدان یا بسته ها جزو خط مشی یا شیوه معمول مؤسسه حمل و نقل نیست، درخواست مسافر از راننده وسایل نقلیه ثابت مسیر یا شبه همگانی برای کمک به حمل چمدان یا بسته ها را می توان رد کرد. چنین کمکی مربوط به مسافر یا PCA است و ارائه این کمک یک تغییر اساسی در وظیفه راننده محسوب می شود.
21. *درخواست اجتناب از برخی مسافران*. درخواست مسافر وسایل نقلیه حمل و نقل شبه همگانی برای همسفر نشدن با برخی مسافران را می توان رد کرد. وسایل حمل و نقل شبه همگانی در دسته خدمات سفر شراکتی هستند. در نتیجه، ممکن است لازم باشد یک مسافر با افرادی به صورت شراکتی از وسیله نقلیه استفاده کند که تمایلی به همسفر شدن با آنها ندارد.
22. *کمک به حرکت کردن در سطح شیب دار یا دور زدن موانع*. درخواست مسافر وسایل حمل و نقل شبه همگانی از راننده برای کمک به او در حرکت کردن با وسیله چرخ دار در سطح شیب دار (مثلاً راه ورودی اختصاصی یا پیاده رو)، به طور کلی باید پذیرفته شود. به همین ترتیب، درخواست کمک در عبور از پیاده رو صعب العبور (مثلاً در پیاده روی که ریشه های درخت عبور ویلچر از آن را غیرممکن کرده است) به طور کلی باید پذیرفته شود، همچنین درخواست کمک برای دور زدن موانع (مثلاً توده های برف، مناطقی که ساخت و ساز در آنها انجام می شود) بین وسیله نقلیه و درب خانه مسافر یا مقصد باید به طور کلی پذیرفته شود. البته، موافقت با این تغییرات مشروط به این است که چنین کمکی تهدید مستقیم ایجاد نکند یا مستلزم رها کردن وسیله نقلیه یا خارج شدن وسیله نقلیه از دید راننده برای مدت طولانی نباشد.
23. *کمک در شرایط آب و هوایی نامساعد*. در شرایط آب و هوایی نامساعد، درخواست مسافر از راننده برای کمک به او از درب خانه تا وسیله نقلیه به طور کلی باید پذیرفته شود، مگر اینکه خروج راننده از وسیله نقلیه برای کمک کردن، منجر به تهدید مستقیم شود یا مستلزم رها کردن وسیله نقلیه یا خارج شدن وسیله نقلیه از دید راننده برای مدت طولانی باشد. به عنوان مثال، در شرایط آب و هوایی نامساعد (مثلاً، باد یا طوفان شدید)، فرد نابینا یا کم بینا یا فرد مسن ضعیف ممکن است در رفت و آمد ایمن به ساختمان مشکل داشته باشد.
24. *مسافران بدون همراه*. در مواردی که درخواست مسافر برای کمک به این معنی است که راننده باید مسافران داخل وسیله نقلیه را بدون مراقبت رها کند، مؤسسات حمل و نقل باید

به‌طور کلی با درخواست موافقت کنند، مشروط به اینکه پذیرفتن درخواست منجر به رها کردن وسیله نقلیه یا خارج شدن وسیله نقلیه از دید راننده برای مدت طولانی نشود، که هر دو این مورد ممکن است منجر به تهدید مستقیم برای سلامتی یا ایمنی مسافران داخل وسیله نقلیه شود. مهم است به خاطر داشته باشیم همان‌طور که راننده ملزم نیست برای مسافری که درخواست کمک می‌کند نقش PCA را ایفا کند، برای دیگر مسافران داخل وسیله نقلیه هم چنین الزامی ندارد، به‌گونه‌ای که همیشه ملزم باشد در وسیله نقلیه حضور فیزیکی داشته باشد.

25. نیاز به کمک در سفر برگشت. ممکن است مسافر معلولی برای سفر برگشت نیاز به کمک داشته باشد در حالی که در سفر رفت به آن کمک نیاز نداشته است. مثلاً، ممکن است یک بیمار دیالیزی با منتظر ماندن در حاشیه خیابان برای رفتن به مرکز دیالیز مشکلی نداشته باشد، اما در سفر برگشت به دلیل ضعف جسمانی یا خستگی کاملاً نیاز به کمک تا درب منزل داشته باشد. تا جایی که این نیاز قابل پیش‌بینی است، باید از قبل، به‌عنوان بخشی از فرایند بررسی واجد شرایط بودن یا فرایند رزرو خدمات از ارائه‌دهنده، هماهنگی‌های لازم برای آن انجام شود. اگر این نیاز به‌صورت ناگهانی به وجود آید، باید به‌صورت موردی به آن رسیدگی شود. به‌طور کلی، راننده وسیله نقلیه حمل‌ونقل شبه‌همگانی باید چنین کمکی را ارائه کند، مگر اینکه انجام دادن این کار موجب تهدید مستقیم شود یا مستلزم رها کردن وسیله نقلیه یا خارج شدن وسیله نقلیه از دید راننده برای مدت طولانی باشد.

26. هشدار پنج دقیقه‌ای یا تماس‌های اطلاع‌رسانی رسیدن وسیله نقلیه. درخواست مسافر برای تماس تلفنی در زمان رسیدن وسیله نقلیه یا 5 دقیقه (یا بازه زمانی معقول دیگری) قبل از رسیدن وسیله نقلیه، به‌طور کلی باید پذیرفته شود. این تماس‌ها به‌عنوان تکریم مشتری و مدل خوبی از خدمات مشتریان توصیه می‌شوند و می‌توانند از «حاضر نشدن مسافر در محل سوار شدن» جلوگیری کنند. اغلب اوقات، می‌توان این تماس‌ها را از طریق یک سامانه خودکار انجام داد. در شرایطی که سامانه‌های خودکار در دسترس نیستند و رانندگان وسایل حمل‌ونقل شبه‌همگانی همچنان متکی به دستگاه‌های ارتباطی دستی (مثل تلفن همراه) هستند، رانندگان باید از همه قوانین ایالتی یا فدرال مربوط به پرت شدن حواس در هنگام رانندگی پیروی کنند.

27. جابه‌جا کردن مسافر با دست. به‌جز در مواقع اضطراری، به‌دلیل مسائل مرتبط با ایمنی، کرامت فرد و حریم خصوصی ناشی از جابه‌جا کردن مسافر با دست، درخواست مسافر از راننده برای بلند کردن او از دستگاه کمک‌حرکتی‌اش باید به‌طور کلی رد شود. جابه‌جا کردن مسافر با دست خدماتی از نوع PCA است که خارج از محدوده وظایف راننده است و از این رو یک تغییر اساسی محسوب می‌شود.

پیوست ب: فرم درخواست تغییرات

فرم درخواست تغییرات



			تاریخ درخواست
			نام مشتری
خدمات روستایی	Redi-Ride	حمل و نقل	نوع خدمات
			مدت

درخواست مشتری:

بحث:

تاریخ تأیید تغییرات: _____

تأیید شده توسط: _____

دلیل رد (یک مورد علامت زده شود):	
تغییرات منجر به تغییر اساسی در خدمات ارائه شده می شود	
تغییرات موجب تهدید مستقیم سلامتی یا ایمنی درخواست کننده، راننده، مسافران دیگر یا هر شخص دیگر می شود	
تغییر عملاً برای استفاده فرد از خدمات ضروری نیست	
تغییر موجب ایجاد مسئولیت مالی و اداری بیش از حد و بیجا خواهد شد	

اطلاعات پزشک تأیید کننده:

تاریخ اطلاع رسانی به مشتری: _____

اطلاع رسانی شده توسط: _____