

10 区老龄问题机构

1990 年美国残疾人法案 (ADA)

政策和程序

简介和目的：

本 ADA 政策旨在为实施 1990 年美国残疾人法案 (ADA)、美国交通部实施 ADA 法规 (49 CFR 第 27、37 和 38 部分) 的要求制定操作和服务指南和程序和适用的印第安纳州法律法规。

10 区老龄化机构 (农村交通) 运营着一个需求响应公共交通系统。10 区老龄化机构 (农村交通) 遵守 ADA 对此类服务的要求。

服务分类：

第 10 区老龄机构 (农村交通) 服务面向所有公众，而不仅仅是残疾人，因此该服务被视为“需求响应”，第 10 区老龄机构 (农村交通) 不需要提供 ADA 辅助辅助运输服务。

政策声明：

10 区老龄问题机构 (农村交通) 的政策是遵守与残疾人有关的联邦和州法律法规的所有法律要求。公交系统为包括残疾人在内的所有人提供优质的交通服务。不会宽恕或容忍公交系统员工基于残疾对任何人的歧视。

目标：以满足以下目标的方式提供服务：

1. 为包括残疾人在内的所有人提供安全、无障碍和有尊严的服务。
2. 加快所有乘客的安全、高效的登机、固定、运输和下车，无论其行动状态如何。
3. 在可用车辆和商业标准设备范围内容纳各种助行器。
4. 尽量减少在此过程中对助行器和交通系统设备的潜在损坏。

适用性：

本政策适用于所有 10 区老龄机构 (农村交通) 交通系统员工。本政策适用于服务、设施和车辆。它同样适用于所有需要和/或使用系统提供的服务的人。

定义：

三轮或四轮设备（以前的普通轮椅）：属于任何类别的三轮或四轮设备的助行器，可在室内使用，专为行动不便的人设计和使用的，无论是手动操作还是电动操作。

残障：ADA 将残障人士定义为患有严重限制一项或多项主要生活活动的身体或精神障碍的人，有此类障碍病史或记录的人，或他人认为有这种障碍。严重限制一项或多项主要生活活动的身体或精神障碍。

助行器/非轮椅助行器：行动障碍者用来辅助行动但不符合 ADA 定义的三轮或四轮设备要求的设备。这些包括但不限于由行动不便的人使用的手杖、拐杖和助行器。

需求响应服务：一种运输服务，其特点是灵活的路线和相对较小的车辆的调度，以提供点对点的运输。这些服务通常需要提前预订，可以是路边或门到门。也可以称为辅助客运或拨号服务。

固定设备：用于保护“普通轮椅”在运输过程中不受控制地移动的设备。

安全站：专为固定和稳定运输车辆上的“普通轮椅”而设计的空间。

服务性动物：经过训练可以为残障人士执行一项或多项任务的动物。

实施政策的一般指导和程序

招聘和就业：正如第 10 区老龄化机构（农村交通）人事政策所述，该机构是一个机会均等的雇主，并在招聘、雇用和继续就业实践中完全遵守 ADA。

设施和车辆可达性：Area 10 老龄化机构（农村交通）行政设施、车辆存储大楼和车辆应满足或超过 49 CFR 第 27、37 和 38 部分以及印第安纳州的要求。

辅助功能的维护：车辆上的辅助功能，包括升降机、坡道、轮椅固定装置，将保持在运行状态。10 区老化机构（农村交通）的预防性维护计划提供对这些功能的定期和频繁的维护检查，以及设备制造商推荐的预防性维护。此外，升降机必须作为每次旅行前检查的一部分进行循环。

司机必须尽快报告电梯故障

尽可能。电梯不工作的车辆将尽快更换。

电梯不工作：电梯不工作的车辆将尽快停止使用，不工作的设备将及时更换为备用车辆。在车辆恢复使用之前，将修理不工作的升降机。在此期间，第 10 区老龄问题机构（农村交通）将使用备用车辆提供交通服务。

资格认证：Area 10 老龄机构（农村交通）没有资格认证流程，因为该服务是需求响应服务，并且不仅对残疾人开放，而且对公众开放。

乘客调度：当致电请求公交服务时，乘客将被分配一个接送时间。车手将被要求准备好并在他们预定的时间在他们指定的接送地点。

上车：司机和调度实践将为残疾乘客提供足够的时间上车和/或下车，包括在必要时调整时间表以容纳速度较慢的乘客，并在移动车辆前等待乘客就座。司机有责任在抵达上车地点后根据情况和个人需求确定最安全的乘客上车地点。乘客和/或其客人护送或服务人员和司机将操纵乘客和移动辅助设备到车辆。只有经过适当培训的交通系统员工才能操作电梯，将“普通轮椅”固定在电梯和固定站。

不使用轮椅的残障人士使用无障碍设备：不使用轮椅或其他坐式助行器的残障人士可应要求使用电梯上车或下车。

优先座位：除轮椅固定站外，公交系统不要求任何乘客坐在指定座位上。（但是，这并不取代公交系统要求任何其他乘客和/或司机的安全旅行造成干扰的乘客必须坐在车辆的特定区域作为交通条件的权利。）

乘客援助：10 区老龄化（农村交通）机构需求响应服务将按照先到先得的原则提供。司机将协助残疾乘客上车和下车，包括使用车辆坡道和/或升降机以及固定他们的移动设备。经营 10 区老龄机构（农村交通）车辆的所有司机都接受过关于乘客协助和对残疾人的敏感性方面的熟练培训，他们离开座位以便为残疾人提供帮助。司机将在他们的车辆上使用与无障碍相关的设备和功能。

固定：“普通轮椅”类移动设备的固定是驾驶员的责任，驾驶员将根据制造商的规格接受有关正确操作所有固定设备的培训。10 区老龄问题机构（农村交通）政策规定，如果乘客

没有得到适当的安全保护，司机不应允许乘客乘坐，除非安全系统无法容纳普通轮椅。如果系留系统与乘客使用的普通轮椅不兼容，驾驶员仍会尝试安全地固定轮椅。如果由于轮椅设计而无法固定轮椅，乘客仍有权乘坐车辆。司机不能以无法固定共用轮椅为由拒绝乘客乘车。但是，司机必须警告乘客乘坐非安全轮椅的危险。拒绝固定轮椅的乘客可能会被拒绝提供服务。即使乘客希望将其移动设备固定在非指定区域，驾驶员也必须仅将轮椅固定在指定的固定区域。

10 区老龄问题机构（农村交通）将平等对待所有乘客。建议乘坐安全轮椅站的乘客系好安全带和肩带。（然而，除非所有乘客都需要，否则不需要。）

非标准移动设备：非普通轮椅的移动设备将在符合 ADA 标准的升降机和固定区域可以安全使用的范围内进行调整。但是，这些设备是每位乘客的责任，并且必须以不干扰车辆安全运行和其他乘客运输的方式进行固定。

便携式氧气的住宿：根据适用的美国运输部关于危险材料运输的规定，允许个人携带呼吸器和便携式氧气供应机旅行。

转移到 F 固定座位：所有使用坐式移动设备的乘客都可以选择在上车后转移到固定座位。司机可能会建议但从不要求坐式移动设备的用户转移到固定座位。

服务性动物：根据 49 CFR 第 37 部分，Area 10 老龄化机构（农村交通）允许训练有素的服务性动物陪伴残疾乘客。司机不会要求提供动物资格证明，但可能会询问动物已接受过培训以执行哪些任务。但是，任何不受乘客控制或对其他乘客构成威胁的动物可能会被限制乘坐。

下车：司机有责任确定乘客下车的位置是否安全。但是，司机将允许使用电梯的乘客在任何站点下车，除非电梯无法展开、电梯在展开时会损坏，或者站点的条件会对所有乘客造成不安全的情况。司机只会解开“普通轮椅”并操作电梯将乘客送回地面。乘客和/或其客人、护送人员或服务人员必须在乘客助行器完全离开车辆后对其进行操作。

员工培训：所有司机和交通系统员工都经过培训，熟练掌握无障碍设备的使用、与所描述的每项服务要求相关的运营政策，以及在适当地帮助和对待残疾人的敏感性方面。

乘客信息 – 替代格式：所有印刷的信息材料均应要求以无障碍格式提供，例如，为弱视人士提供大字体或为盲人提供音频，以及无障碍电子格式。

投诉程序

10 区老龄问题机构（农村交通）有一个调查和跟踪 ADA 相关投诉的流程。这些程序应发布在 10 区老龄问题机构（农村交通）网站上，并将提供给 10 区老龄问题机构（农村交通）拒绝住宿请求或基于以下原因歧视任何个人的任何个人失能。提交投诉的流程和任何必要的表格都可以从网络上轻松获得。如果残疾人无法以书面形式或应要求传达其要求，我们将为残疾人提供其他提出投诉的方式，例如面谈、电话或录音请求。

任何认为自己有 ADA 相关投诉的人都可以通过填写并提交综合民权投诉表或 ADA 合理修改投诉表来提交投诉。10 区老龄问题机构（农村交通）对收到的投诉不超过 30 天进行调查。10 区老龄问题机构（农村交通）将处理完整的投诉。收到投诉后，投诉人将收到回执。如果需要更多信息来解决投诉，Area 10 Agency on Aging (Rural Transit) 可能会联系投诉人。投诉人有 30 个工作日从信函之日起将要求的信息发送给第 10 区老龄问题机构（农村交通）。

如果投诉人未联系 10 区老龄问题机构（农村交通）或在 30 个工作日内未收到其他信息，则 10 区老龄问题机构（农村交通）可以行政方式关闭投诉。此外，如果投诉人不再希望继续处理他们的案件，投诉可能会在行政上被结案。

在第 10 区老龄问题机构（农村交通）对投诉进行调查后，将以书面形式向投诉人作出决定。10 区老龄问题机构（农村交通）将签发关闭函或调查结果函。

一个。调查结果信——这封信将总结投诉、就投诉进行的任何采访，并解释 10 区老龄问题机构（农村交通）将采取哪些行动来解决投诉。

湾。结案信——这封信将解释为什么第 10 区老龄问题机构（农村交通）确定该投诉不符合《美国残疾人法》的规定，并且该投诉将被结案。

如果投诉人不同意第 10 区老龄问题机构（农村交通）的决定，如果投诉人在第 10 区老龄问题机构（农村交通）的初步决定后 21 天内提交上诉通知，则可以寻求对该决定提出上诉的机会。

在上诉的情况下，投诉人将获得所有正当程序，包括提供额外证据、在上诉听证会上亲自陈述案件以及由律师代理的能力。

2. 指定员工

10 区老龄问题机构（农村交通）应在组织内指定一名官员负责处理合理的修改请求和处理投诉。这个人：

Lisa Salyers，农村交通助理经理

10 区老龄问题机构

631 W. Edgewood Dr., Ellettsville, IN 47429

812-876-3383 分机。622

lsalyers@area10agency.org

政策的合理修改：如果乘客需要修改任何这些政策以适应他们的残疾，他们可以联系 10 区老龄化机构（农村交通），执行董事 Chris Myers，电话 812-876-3383 分机请求此类修改。503 或 cmyers@area10agency.org。公交系统将尽一切努力与个人一起寻找住宿解决方案。