

Quy Trình Khiếu Nại Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật



Nếu tính đủ điều kiện sử dụng dịch vụ chuyên chở người khuyết tật của quý vị bị từ chối, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản và hướng dẫn khiếu nại quyết định. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định từ chối, quý vị có thể sử dụng quy trình khiếu nại, ngay cả khi quý vị nhận tiêu chuẩn có điều kiện.

Là một phần của quy trình khiếu nại, quý vị có thể được yêu cầu tham gia đánh giá chức năng. Mục đích của việc đánh giá chức năng là để xác định xem người nộp đơn có khả năng thể chất và nhận thức để sử dụng dịch vụ xe buýt và đường sắt nhẹ hay không và nếu có thì trong những điều kiện nào.

Đánh giá chức năng được thực hiện với sự hợp tác của các chuyên gia có trình độ từ các cơ quan cộng đồng địa phương quen thuộc với loại hình khuyết tật/tình trạng sức khỏe của quý vị. Chuyên gia độc lập có thể đến nơi cư trú hoặc địa điểm ưa thích của quý vị để tiến hành đánh giá chức năng.

Tất cả các quyết định về tính đủ điều kiện được đưa ra trong quá trình khiếu nại sẽ là quyết định cuối cùng. Tuy nhiên, nếu tình trạng của quý vị thay đổi (trong tương lai) và quý vị tin rằng quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở người khuyết tật của ADA, chúng tôi khuyên quý vị nên đăng ký lại.

Giá Vé của Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật



Giá vé cho một chuyến đi một chiều của dịch vụ chuyên chở người khuyết tật thông thường là gấp đôi giá vé tiền mặt dành cho người lớn một chiều của các dịch vụ xe buýt và đường sắt nhẹ của VTA.



Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật



Bên Trong Có Đơn

*Nộp đơn chỉ với
2 Bước Đơn Giản!*



Dịch Vụ Xe Buýt & Đường Sắt Nhẹ Dễ Tiếp Cận của VTA

Một trong những ưu tiên hàng đầu của VTA là cung cấp khả năng đi lại và tiếp cận cho tất cả khách hàng của chúng tôi. Tất cả các xe buýt đều được trang bị thiết bị nâng hoặc đường dốc để giúp những người sử dụng thiết bị di chuyển hoặc bất kỳ ai cần trợ giúp lên xe dễ dàng hơn. Các tài xế xe buýt luôn sẵn sàng hỗ trợ hành khách lên xe. Các trạm đường sắt nhẹ cung cấp dịch vụ lên xe; không cần bước lên bậc thang để lên xe.



Xe buýt VTA và xe đường sắt nhẹ có sẵn chỗ ngồi ưu tiên gần phía trước như một sự tiện lợi bổ sung cho những ai cần. Thông báo từ tài xế và thông báo tự động, bảng hiển thị hình ảnh với chữ in lớn và biển báo xúc giác giúp hành khách được thông báo trong suốt hành trình đi xe buýt và hệ thống đường sắt nhẹ của VTA. VTA hỗ trợ người khuyết tật sử dụng dịch vụ xe buýt và đường sắt nhẹ bằng cách sửa đổi hợp lý các chính sách, thông lệ và thủ tục vận hành theo yêu cầu, tuân theo Quy Tắc Cuối Cùng của Bộ Giao Thông Vận Tải Hoa Kỳ đối với 49 CFR Phần 27 và 37.

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về VTA hoặc yêu cầu hỗ trợ hợp lý, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của VTA.

Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật của VTA

VTA ACCESS Paratransit là một dịch vụ đi chung xe, chuyên chở cộng đồng dành cho người khuyết tật. VTA cung cấp dịch vụ chuyên chở người khuyết tật cho những người khuyết tật mà không thể tiếp cận hoặc sử dụng độc lập hệ thống xe buýt và đường sắt nhẹ của VTA như được nêu trong yêu cầu về tính đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở người khuyết tật của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Phụ Lục 49 CFR 37.123).

Tất cả các phương tiện của VTA ACCESS Paratransit đều dễ tiếp cận theo ADA và việc chỉ định cho một phương tiện cụ thể là theo quyết định của VTA ACCESS Paratransit.



Hãy Liên Lạc với Chúng Tôi

Dịch Vụ Khách Hàng VTA

(408) 321-2300

TTY (408) 321-2330

vta.org/reasonablemod

Điều Kiện để Nhận Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật

Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA) thiết lập các tiêu chí về tính đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở người khuyết tật.



Cụ thể, tính đủ điều kiện dựa trên khả năng về chức năng của quý vị để sử dụng hệ thống xe buýt hoặc đường sắt nhẹ, thính thoảng hoặc mọi lúc. Tính đủ điều kiện không dựa trên tuổi tác, điều kiện kinh tế hoặc không có khả năng lái xe ô tô. Xin lưu ý rằng tình trạng sức khỏe hoặc khuyết tật không tự động khiến quý vị đủ điều kiện nhận dịch vụ chở người khuyết tật của ADA.

VTA hợp tác với các nhà thầu để tiến hành quy trình đăng ký để xác định tính đủ điều kiện dựa trên các tiêu chuẩn về tính đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở người khuyết tật của ADA (Phụ Lục 49 CFR37.123) được tóm tắt dưới đây:

LOẠI 1 - Bất kỳ người khuyết tật nào không thể lên xe, đi xe hoặc xuống xe dành cho người khuyết tật mà không có sự trợ giúp của người khác (ngoại trừ người điều khiển thiết bị nâng hoặc thiết bị khác giúp lên xe).

LOẠI 2 - Bất kỳ người khuyết tật nào cần sự hỗ trợ của đường dốc của thiết bị nâng để lên xe, đi xe hoặc xuống xe dành cho người khuyết tật và không có phương tiện hỗ trợ hoặc các trạm chính chưa dễ tiếp cận.

LOẠI 3 - Bất kỳ người khuyết tật nào có tình trạng suy yếu cụ thể khiến người đó không thể đi đến hoặc đi từ địa điểm lên xe và xuống xe.

VTA ACCESS Paratransit sẽ làm việc với người nộp đơn và khách hàng đủ điều kiện để đáp ứng nhu cầu cá nhân của họ trong quá trình xét tính đủ điều kiện và khi sử dụng dịch vụ chuyên chở người khuyết tật bằng cách sửa đổi hợp lý các chính sách, thông lệ và thủ tục vận hành theo yêu cầu, tuân theo Quy Tắc Cuối Cùng của Bộ Giao Thông Vận Tải Hoa Kỳ đối với 49 CFR Phần 27 và 37. Gọi cho VTA ACCESS Paratransit nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cần yêu cầu sửa đổi hợp lý.



Có Sẵn Các Định Dạng Dễ Tiếp Cận

Thông tin về đơn xin và dịch vụ chuyên chở người khuyết tật có sẵn ở các định dạng dễ tiếp cận, bao gồm chữ in lớn, chữ nổi, âm thanh và văn bản tập tin thuần túy. Gọi cho VTA ACCESS Paratransit để yêu cầu thông tin này ở các định dạng dễ tiếp cận.

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.

Nếu quý vị muốn nhận tập sách nhỏ này bằng tiếng Việt, xin gọi Dịch Vụ Khách Hàng của VTA ở số (408) 321-2300. (TTY) (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 。

2 BƯỚC ĐƠN GIẢN để đăng ký dịch vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật của VTA!

1 O Đơn Một Trang

Gửi qua đường bưu điện hoặc nộp mẫu đơn đã ký và điền đầy đủ và giấy cho phép liên lạc với bác sĩ hoặc chuyên gia được cấp phép của quý vị. Sau đó, VTA ACCESS Paratransit sẽ liên lạc với quý vị, hoặc người đại diện của quý vị để lên lịch phỏng vấn qua điện thoại.



2 Phỏng Vấn Qua Điện Thoại

VTA ACCESS Paratransit sẽ gọi cho quý vị để xem xét đơn đăng ký của quý vị và giúp xác định tính đủ điều kiện của quý vị.



- Mất 15-30 phút.
- Quý vị sẽ được hỏi về các khả năng và hạn chế chức năng có thể khiến quý vị không thể sử dụng độc lập các dịch vụ xe buýt và/hoặc đường sắt nhẹ.
- VTA ACCESS Paratransit sẽ theo dõi với bác sĩ của quý vị hoặc chuyên gia là bên thứ ba thích hợp để xác nhận tình trạng khuyết tật và các hạn chế về chức năng.
- Trong vòng 21 ngày sau cuộc phỏng vấn và xác minh tình trạng khuyết tật, quý vị sẽ nhận được quyết định qua thư gửi qua đường bưu điện liên quan đến tính đủ điều kiện nhận VTA ACCESS Paratransit của mình.

Đánh Giá Cấp Độ Lần Hai

- Nếu tính đủ điều kiện của quý vị đối với dịch vụ chuyên chở người khuyết tật của ADA chưa được thiết lập đầy đủ, chúng tôi có thể cần gọi cho quý vị để phỏng vấn qua điện thoại lần thứ hai hoặc sắp xếp gặp quý vị để quý vị có thể nói rõ nhu cầu cần dịch vụ chuyên chở người khuyết tật của mình.
- Trong vòng 21 ngày kể từ cuộc phỏng vấn thứ hai, quý vị sẽ được thông báo về quyết định đủ điều kiện.
- Nếu đơn đăng ký đã hoàn thành của quý vị mất hơn 21 ngày để xử lý, quý vị sẽ được cấp tư cách đủ điều kiện giả định cho đến khi quý vị được thông báo về quyết định đủ điều kiện của mình. Quý vị có thể lấy hẹn và sử dụng dịch vụ vào ngày thứ 22.

Thẻ ID Vận Chuyển Cho Người Khuyết Tật

Nếu đơn đăng ký của quý vị được chấp thuận, quý vị sẽ nhận được bộ hồ sơ bắt đầu, được gửi qua đường bưu điện, bao gồm hướng dẫn về cách sử dụng dịch vụ chuyên chở người khuyết tật.

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ ID của dịch vụ chuyên chở người khuyết tật làm bằng chứng về tính đủ điều kiện. Nếu quý vị có thể đi một số chuyến bằng xe buýt hoặc đường sắt nhẹ, chúng tôi sẽ sắp xếp chụp ảnh quý vị để làm thẻ ID của dịch vụ chuyên chở người khuyết tật, vì thẻ này sẽ cho phép quý vị đi miễn phí trên dịch vụ xe buýt và đường sắt nhẹ của VTA.

