



DON C. WILLIS
DIRECTOR

P.O. BOX 227, GOLDSBORO, NC 27533

FREEMAN HARDISON, JR
CHAIRMAN

Política para solicitar y recibir modificaciones razonables

Propósito

Este documento establece la política y los procedimientos que la Autoridad de Transporte de Goldsboro Wayne (GWTA) utilizará para recibir y actuar sobre las solicitudes de modificaciones de las políticas y procedimientos de transporte, denominadas Modificaciones Razonables (RM) realizadas por personas con discapacidades de acuerdo con los requisitos de Modificación Razonable de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

GWTA se compromete a proporcionar modificaciones razonables a su servicio de autobús de ruta fija y paratransito ADA para garantizar que sus servicios, programas e instalaciones sean accesibles y utilizables por personas con discapacidades.

Modificación razonable

Una modificación razonable es un cambio en las políticas y prácticas de servicio de GWTA en circunstancias en las que las prácticas establecidas pueden impedir que las personas con discapacidades de acceder y participar plenamente en los programas, servicios e instalaciones de GWTA.

Empleado responsable

El Director Ejecutivo de GWTA o su designado es responsable de implementar esta política y procedimiento.

Solicitar una modificación razonable

Las personas pueden solicitar RM en línea, por correo electrónico, por escrito o por teléfono. Para facilitar este proceso, GWTA pondrá a disposición esta política y el Formulario de Solicitud de Modificación Razonable en línea y en copia impresa si se solicita.

GWTA también pondrá a disposición esta política y el Formulario de Solicitud de Modificación Razonable en los siguientes formatos alternativos: letra grande y electrónica. Esta política y el Formulario de Solicitud de Modificaciones Razonables también estarán disponibles en un idioma extranjero.

- En línea - El cliente debe completar el formulario de solicitud en línea.
- Por correo electrónico - El cliente deberá enviar la copia cumplimentada de este formulario a GWTA en gwta@waynegov.com
- Por escrito: El cliente debe completar el formulario de solicitud en línea y enviarlo por correo a Executive Director, GWTA, PO Box 227, Goldsboro, NC 27533.
- Por teléfono: el cliente puede solicitar una modificación razonable comunicándose con GWTA al 919-736-1374. El personal de GWTA envía esta política por correo electrónico, fax o correo postal a esta política y al cliente con el Formulario de Solicitud de Modificación Razonable.

Evaluación de solicitudes

Al recibir una Carta Razonable, GWTA evaluará cada solicitud de la siguiente manera:

- Revisión inicial para verificar que esté completa: el personal revisará la información en el Formulario de Solicitud de Modificación Razonable y toda la documentación complementaria para asegurarse de que la solicitud esté completa. Si la solicitud no está completa, el personal se pondrá en contacto con el cliente para informarle de la información faltante. Sin embargo, no se tomará ninguna medida sobre la solicitud hasta que se complete.
- Cuando la solicitud esté completa, se enviará al Director Ejecutivo o a la persona designada.
- El Director Ejecutivo o la persona designada revisará la solicitud para determinar el mejor curso de acción. En un plazo de cinco días hábiles se tomará la decisión de:
 1. Conceder la modificación solicitada por el cliente.
 2. Denegar la modificación solicitada por el cliente. Si una solicitud es denegada, se considerarán enfoques alternativos y/o modificaciones que permitan al cliente participar en el servicio y/o beneficiarse del programa.
 3. Negocie la solicitud y ofrezca una modificación alternativa.

Factores a considerar en la evaluación de solicitudes de modificación razonable

El Director Ejecutivo o su designado considerará los siguientes factores al revisar y responder las Solicitudes de Modificaciones Razonables:

1. ¿El solicitante tiene una discapacidad ¿Es evidente la discapacidad? Esto podría incluir el uso de un dispositivo de movilidad o el uso de un bastón blanco largo o un animal de servicio. Si la discapacidad indicada no es evidente, ¿se proporciona la documentación adecuada de la discapacidad? Si el solicitante tiene una discapacidad, continúe. Si no es así, se rechazará la modificación solicitada.
2. ¿Es necesaria la modificación solicitada para permitir un uso no discriminatorio del servicio? Considere la política o el procedimiento que el solicitante ha solicitado modificar. Considere también la discapacidad del solicitante y el motivo declarado por el cual no puede utilizar el servicio de manera no discriminatoria. ¿La política o el procedimiento actuales impiden que el solicitante utilice el servicio de manera no discriminatoria debido a la política o el procedimiento actuales, o la modificación razonable se solicita por conveniencia o preferencia personal? Si la política o el procedimiento actuales impiden el uso no discriminatorio del servicio, proceda. Si no es así, se rechazará la modificación solicitada.
3. ¿La modificación solicitada cambiaría fundamentalmente la naturaleza del servicio, programa o actividad? Si no, continúe. Si es así, la amenaza exacta debe documentarse por escrito y la modificación debe rechazarse.
4. ¿La implementación de la modificación solicitada crearía una situación que representaría una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas? Si no, continúe. Si es así, la amenaza exacta debe documentarse por escrito y la modificación debe rechazarse. (Tenga en cuenta que las posibles amenazas a la seguridad del solicitante no pueden utilizarse como razón para rechazar la modificación solicitada. Sin embargo, si existen posibles riesgos de seguridad para el solicitante, estos deben ser comunicados claramente a este y reconocidos por el solicitante antes de que se realice cualquier modificación).
5. ¿La implementación de la modificación solicitada crearía una carga administrativa o financiera excesiva? Esto podría ser una carga para GWTA. Si no, proceda. Si es así, la carga excesiva debe explicarse en detalle, por escrito, y se rechazará la modificación solicitada.

Ejemplos de modificaciones razonables

La siguiente lista, desarrollada por el USDOT, proporciona ejemplos de cuándo se deben realizar modificaciones razonables en general. Esta lista tiene como único fin proporcionar ejemplos y no constituye una lista exhaustiva de las modificaciones razonables que GWTA puede proporcionar, ni la aparición de cualquier modificación razonable en esta lista sugiere o garantiza que GWTA pueda o vaya a proporcionar la

modificación en todas las circunstancias.

- Detener un autobús de ruta fija a poca distancia de la señal de parada de autobús para permitir que un usuario de silla de ruedas evite un obstáculo, como una construcción en la carretera, para abordar usando un elevador o una rampa (suponiendo que la ubicación alternativa no genere una situación de tráfico insegura).
- Permitir que los pasajeros aborden los vehículos de ruta fija o ADA separados de su dispositivo de movilidad para no exceder la carga de peso del elevador o la rampa (suponiendo que el conductor puede hacerlo de manera segura y que el vehículo puede soportar el peso combinado del pasajero y su dispositivo de movilidad).
- Hacer que el operador del vehículo espere con el pasajero ADA en un lugar de transferencia hasta que llegue el vehículo de conexión, o proporcionar un viaje directo sin transferencia, si el pasajero no puede quedar solo en un lugar de transferencia.
- En las instalaciones grandes, como centros comerciales y complejos hospitalarios, los pasajeros ADA que, debido a una discapacidad, no pueden llegar hasta o desde los lugares de recogida y entrega designados, serán dejados y/o recogidos en las entradas solicitadas dentro de la instalación.
- En el caso de los pasajeros cuya discapacidad les impide utilizar de forma independiente el sistema de cobro de tarifas en los autobuses de ruta fija o en los vehículos ADA, el conductor los ayudará a manipular el dinero en efectivo o los medios de pago y a introducir el dinero en la máquina expendedora de tarifas (esto no incluye meter la mano en las mochilas, los bolsillos, etc. de los pasajeros). Los pasajeros pueden comer, beber o tomar medicamentos en los vehículos de transporte público o en las instalaciones de transporte público cuando hacerlo sea médicamente necesario para la seguridad del pasajero y esté relacionado con una discapacidad documentada.

Respuesta a solicitudes de modificaciones razonables

El Director Ejecutivo o su designado tendrá cinco días hábiles para revisar y tomar una decisión sobre cada solicitud de RM. El Director Ejecutivo o su designado tendrá tres días hábiles adicionales para brindar una respuesta final al cliente.

La respuesta se proporcionará por correo electrónico si la solicitud se recibió por correo electrónico, y por carta si la solicitud se realizó por teléfono o por carta. Se utilizarán formatos alternativos apropiados, si se solicita. Se solicitará un acuse de recibo para todas las respuestas.

Si se rechaza una solicitud o se propone una modificación alternativa, la respuesta detallará los motivos de la denegación. También se informará a los solicitantes sobre su derecho a apelar y cómo iniciar una apelación (consulte Apelaciones).

Modificación del procedimiento operativo

Si se concede una solicitud de modificación razonable, las modificaciones razonables de los procedimientos operativos se implementarán en un plazo de siete días naturales, a menos que el Director Ejecutivo o su designado negocien un plazo más largo con el cliente. Si se necesita un plazo más largo, el Director Ejecutivo o su designado indicarán una fecha en la que se pueda realizar la modificación razonable.

Registros de solicitudes y resultados

El Director Ejecutivo o su designado mantendrá los siguientes registros por un período no inferior a cinco años.

- Copia del Formulario de solicitud de modificación razonable completo con toda la información complementaria.
- Copia de la decisión final comunicada al cliente.
- Copia de cualquier apelación con toda la información complementaria y la decisión final del Panel de Apelaciones.
- Cualquier otra información pertinente obtenida en relación con la solicitud.

Apelaciones

GWTA rechaza la modificación razonable solicitada o, en caso de que el cliente no esté de acuerdo con las modificaciones ofrecidas por GWTA, el cliente puede apelar la decisión de GWTA. Las solicitudes de apelación deben realizarse por correo electrónico a gwtaw@waynegov.com o enviando una solicitud por escrito al Executive Director, GWTA, P.O. Box 227, Goldsboro, NC 27533.

La solicitud de apelación debe recibirse a más tardar sesenta días después de la fecha de la denegación de GWTA o la oferta de una modificación alternativa. Después de sesenta días, el cliente debe iniciar una nueva Solicitud de modificación razonable.

Se les dará a las personas la oportunidad de ser escuchadas en persona y de traer defensores. Si un cliente elige no presentarse en persona, se le permitirá presentar documentación adicional.

Las apelaciones serán escuchadas por un Panel de Modificación Razonable designado por la Junta Directiva de GWTA. Ninguno de los miembros del Panel de Apelaciones de Modificación Razonable participará directamente en la toma de decisiones original y el resultado.

Las apelaciones se programarán lo antes posible, pero no más de treinta días después de la recepción de una solicitud de apelación por escrito. El resultado de la apelación se comunicará por escrito dentro de los treinta días calendario a partir de la fecha en que se escuche la apelación. Si una apelación confirma la determinación de GWTA, el razonamiento detrás del resultado se incluirá en la notificación por escrito.

Solicitudes durante el servicio

Se recomienda a las personas que soliciten modificaciones razonables antes de utilizar el servicio siempre que sea posible y si conocen el problema de antemano. Si surgen problemas con las políticas y los procedimientos durante el uso del servicio, las personas pueden solicitar una modificación razonable al empleado correspondiente en el lugar (por ejemplo, la secadora de un autobús de ruta fija o un vehículo ADA). El empleado en el lugar se comunicará con el centro de atención e informará sobre la solicitud. El centro de atención brindará instrucciones sobre si se debe realizar o no la modificación solicitada y documentará la solicitud y cualquier medida adoptada. Se recomienda a las personas que realicen una solicitud formal para que se les brinde el servicio adecuado en lo sucesivo.

Capacitación

Dentro de los sesenta días calendario siguientes a la emisión de esta política y procedimientos, todo el personal de operaciones de servicios de tránsito y paratransito recibirá capacitación sobre esta política y procedimiento. Esta capacitación se incorporará a la capacitación para nuevos empleados y de actualización dentro de los sesenta días calendario adicionales.

Adoptada el 10/12/2015