

合理的修改程序

美国交通部根据美国残疾人法案 ADA 和 1973 年修复法案的 504 章节发布最终规定，并可以在此网站 <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf> 找到。按照该最终规定，艾姆斯运输机构（CyRide）需要对相应的政策，条例或程序作出适当的修改或调整，以确保残疾人士都能平等的接受运输项目和服务（固定路线服务和拨召）。“真正的世界效应是个人的天性“ 残疾不能阻碍公共交通实体给他/她们提供完整的服务通道，除非有例外。”

因此从 2015 年 7 月 13 日起，CyRide 将考虑合理的修改，以让残疾人都能平等的接触到以下我们的固定路线和拨召（美国残疾人法案辅助客运系统）

1. **提出修改请求:**要求修改的个人将描述他们需要什么，已让他/她们使用 CyRide's 的固定路线或拨召服务。个人应该说明即将到来的出行日期，如果可能的话。CyRide 可能需要长达 21 天的时间来处理 ADA 申请和任何 ADA 合理的修改请求。

a. 请求可以直接给 CyRide 的运营总监助理 Rob Holm, 或 HIRTA 的客户服务经理 Amber Falls, 她是指定的负责批准/拒绝合理的修改请求的员工(请看下方的#2), 请将下表和你的请求一起递交:
www.cyride.com/accommodation-form

b. 在拨召(ADA 辅助客运) 合格的过程中可以提出请求 www.cyride.com/dar-application

c. 当乘客通过 CyRide 的分包商 HIRTA 预定拨召服务，可以提出请求。

d. 请求可以发电邮给 cyride@cyride.com 或致电 CyRide 515-292-1100 进行全面的客服询问。

e. 请求可以通过客户留言/投诉程序。客户评论程序会被[客户留言/投诉程序](#)记录(www.cyride.com/complaintprocess)，可用来陈述合理的修改。

2. **指定的责任员工:** CyRide 的运营总监助理 Rob Holm (固定路线) 或 HIRTA 的客户服务经理 Amber Falls (招拨)为指定的责任员工，负责批准/拒绝待定的合理修改请求。

固定路线服务

Rob Holm, 运营总监助理

601 N. University Blvd.

Ames, IA 50010

rho1m@cyride.com or 515-292-1100

拨召(辅助客运)服务

Amber Falls, 客户服务经理

2824 104th Street

Urbandale, Iowa 50322

afalls@ridehirta.com or 515-309-9285

CyRide 致力于给所有的公众提供公共运输服务，包括残疾人士。如果你是残疾人士，认为 CyRide 的服务，政策或项目需要调节或调整才能使你获取 CyRide 的运输服务，请联系致电上述的 CyRide 的运营总监助理或 HIRTA 的客户服务经理。HIRTA 的合理修改政策和表格可以通过访问 www.ridehirta.com 找到或致电 HIRTA 的上述电话号码。

3. **合理修改的术语不需要提及:**个人要求修改不需要提及“合理修改”的术语。由于个人的残疾，总的投诉关于获取运输服务或大致索取修改服务的信息的请求将被转给 CyRide 的运营总监助理，作为整体投诉的一部分。然而，任何残疾人建议的修改通过投诉进行调查的将被转给 CyRide 的运营总监助理，Rob Holm。

4. 提前请求: 如果可行的话, 请求修改将被提前申请和决定, 此后 CyRide 或其分包商将提供修改服务。个人应该在请求中提及将要发生的出行。然而, 服务前的决定不总是可能的。

取决于要求的复杂性, 如果需要任何财务援助批准该请求, 另外的 CyRide 管理/运营人员 (固定路线或拨召) 也可能参与进来, 为任何修改批准/拒绝提供更多信息。

5. 在运输过程中的请求: 当修改请求不能实际实施和提前决定, 操作人员将决定请求的时候是否做出修改。如果必要的话, 操作人员将咨询 CyRide 的调度人员和/或 HIRTA 的调度人员, 然后做出决定以否决该请求。任何在固定路线服务对修改的拒绝应该被司机以书面形式汇报该事件给 Rob Holm, 如下方的#9, 正式记录该拒绝。

6. 合理修改的批准: 固定路线的司机不需要保留每个具体乘客的调整。任何对每一个残疾人乘客的调整都应该发放合理照顾卡, 他/她们可以携带此卡向 CyRide 的服务司机出示。而且, 当司机接有残疾人卡的乘客时, 任何批准的合理拨召服务照顾将被列在在司机的手册中。而且, CyRide 的调度将有任何批准合理照顾的乘客的名单。CyRide 需要长达 21 天来处理残疾人申请请求和合理照顾请求。

7. 否决的理由 : 仅在出现以下或更多理由时, 请求修改政策和条例可能会被否决:

- a. 批准该请求将从基本上改变 CyRide 运输系统, 项目或活动的性质
- b. 批准该请求将给其他/她人的健康或安全造成直接的威胁
- c. 没有要求的修改, 残疾个人完全能够使用 CyRide 的固定路线或拨召服务 (残疾人辅助客运系统), 项目, 或活动, 以实现打算的目的。

8. 正式否定之前的其它措施: 如果 CyRide 否定乘客合理的修改请求, CyRide 将尽最大的努力确保采取任何其它措施 (不会产生直接的危害或根本上的改变), 确保残疾人士接收到 CyRide 的服务或福利。

在旅行之前任何申请照顾被否决的请求将被 CyRide 的运营总监或 CyRide 的运输总裁确认, 确保没有其它的照顾措施来保护个体接收到运输服务或福利。

9. 合理的修改请求被拒: 任何 CyRide 和/或其分包商拒绝的合理照顾请求将通过书面信件和/或 Email 迅速和该请求照顾的个体取得联系, 包括被拒原因。

所有拒绝, 包括原因, 将被记录/保存, 以用于联邦报告。CyRide 的拨召分包商将把任何 CyRide 拨召合理照顾请求的拒绝和被拒原因电邮给 CyRide 的运营总监助理 Rob Holm (rhom@cyride.com)

10. 决定遵照 49CFR 附录 E: 为了决定是否调整请求, CyRide 将参考美国交通部的条款 [49 CFR 附录 E 至 37.169 部分](#)。

11. 程序可用性: CyRide 的[投诉过程](#)和[合理调整程序](#)可以在 CyRide 的网站 www.cyride.com 上找到或 个人可以找 CyRide。若需要该程序的文件, 请致电 CyRide 515-292-1100 or 电邮 cyride@cyride.com 或点击上方的链接直接发邮件。