

CAPITAL AREA RURAL TRANSPORTATION SYSTEM



Reasonable Modification

Board Approved:

Reasonable Modification of Policies and Procedures

Per the Americans with Disabilities Act, CARTS receive federal financial assistance and is committed to responding to requests for reasonable modifications of their policies, practices, or procedures.

Riders may request a modification from a driver for example a passenger with diabetes or another medical condition requests to eat or drink aboard a vehicle to avoid adverse health consequences. The request should be granted, even though CARTS service guide has a policy that prohibits eating or drinking while onboard the vehicle. Such as a person with diabetes who needs to consume a small amount of juice in a closed container or a candy bar to maintain blood sugar level. Additionally, a request may be submitted prior to an event requesting written materials be printed in a large font size. These are only two examples of a modification that may be requested, please consider the guidelines below when requesting a reasonable modification with as much notice as possible in advance.

Requirements

CARTS will make reasonable modifications in policies, practices, or procedures when necessary to avoid discrimination on the basis of disability unless CARTS can demonstrate that making the modifications would fundamentally alter the nature of the service, program, or activity or result in an undue financial and administrative burden. This requirement applies to all services.

When considering changes to facilities or transportation services, CARTS must consider the most integrated setting appropriate for individuals with disabilities.

- a. However, CARTS can refuse to provide service to an individual that engages in violent, seriously disruptive, or illegal conduct, or represents a direct threat to the health or safety of others.
- b. CARTS will not refuse to provide service to an individual with disabilities solely because the individual's disability results in appearance or involuntary behavior that may offend, annoy, or inconvenience employees of the entity or other persons.

Requesting a Reasonable Modification

- Individuals requesting modifications shall describe what they need to use the service.
- Individuals requesting modifications are not required to use the term "reasonable modification" when making a request.
- Whenever feasible, requests for modifications shall be made in advance before CARTS is expected to provide the modified service.
- When a modification is requested and it appears practicable, drivers are required to decide if the modification should be provided immediately. Drivers may consult with a supervisor or manager before deciding to grant or deny the request.

Procedures for Requests for Reasonable Modification

- All requests will be logged into a reasonable modification spreadsheet noting the requestors name, date, contact information, specific modification request, outcome, and requestor date of notification. Individuals requesting modifications will be asked to supply sufficient detail within the request so that agency staff may effectively evaluate the request.
- All requests for modifications (reasonable or otherwise) will be considered by the Director of Operations and the Human Resource Director for review and evaluation. Prior to determination, the Director of Operations will consult with agency operations staff regarding requests for reasonable modification.
- Note that some requests for reasonable modifications may be submitted during the reservation process or through other authorized staff, and as such, operating personnel are trained and are empowered to determine whether the request should be granted at the time of the request or whether the request needs to be escalated to operations/agency management before making a determination to grant or deny the request.
- All reasonable modification requests will be acknowledged within 3 business days of receipt. The resolution and response to the person who submitted a request will be made timely, within 15 business days, and the response must explain the reasons for the resolution. The response must be documented in the reasonable modification log. Any requests requiring more than 15 business days to resolve must be reviewed at the authorized staff level and documented as to why the resolution requires additional time for full resolution.

Modificación razonable de políticas y procedimientos

De acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, CARTS recibe asistencia financiera federal y se compromete a responder a las solicitudes de modificaciones razonables de sus políticas, prácticas o procedimientos.

Los pasajeros pueden solicitar una modificación de un conductor, por ejemplo, un pasajero con diabetes u otra condición médica solicita comer o beber a bordo de un vehículo para evitar

consecuencias adversas para la salud. La solicitud debe ser concedida, a pesar de que la guía de servicio CARTS tiene una política que prohíbe comer o beber mientras se está a bordo del vehículo. Como una persona con diabetes que necesita consumir una pequeña cantidad de jugo en un recipiente cerrado o una barra de caramelo para mantener el nivel de azúcar en la sangre. Además, se puede enviar una solicitud antes de un evento solicitando que los materiales escritos se impriman en un tamaño de fuente grande. Estos son solo dos ejemplos de una modificación que se puede solicitar, tenga en cuenta las pautas a continuación al solicitar una modificación razonable con la mayor antelación posible.

Requisitos

CARTS hará modificaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos cuando sea necesario para evitar la discriminación por motivos de discapacidad, a menos que CARTS pueda demostrar que hacer las modificaciones alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio, programa o actividad o resultaría en una carga financiera y administrativa indebida. Este requisito se aplica a todos los servicios.

Al considerar cambios en las instalaciones o servicios de transporte, CARTS debe considerar el entorno más integrado apropiado para las personas con discapacidades.

1. Sin embargo, CARTS puede negarse a proporcionar servicio a una persona que se involucra en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal, o que representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás.
2. CARTS no se negará a proporcionar servicio a una persona con discapacidades únicamente porque la discapacidad de la persona resulte en apariencia o comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o incomodar a los empleados de la entidad u otras personas.

Solicitar una modificación razonable

1. Las personas que soliciten modificaciones deberán describir lo que necesitan para utilizar el servicio.
2. Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a utilizar el término "modificación razonable" al hacer una solicitud.
 1. Siempre que sea posible, las solicitudes de modificaciones se realizarán por adelantado antes de que se espere que CARTS proporcione el servicio modificado.
 2. Cuando se solicita una modificación y parece factible, los conductores deben decidir si la modificación debe proporcionarse de inmediato. Los conductores pueden consultar con un supervisor o gerente antes de decidir conceder o denegar la solicitud.

Procedimientos para solicitudes de modificación razonable

3. Todas las solicitudes se registrarán en una hoja de cálculo de modificación razonable que indique el nombre del solicitante, la fecha, la información de contacto, la solicitud de modificación específica, el resultado y la fecha de notificación del solicitante. A las personas que soliciten modificaciones se les pedirá que proporcionen suficientes detalles dentro de la solicitud para que el personal de la agencia pueda evaluar efectivamente la solicitud.
4. Todas las solicitudes de modificaciones (razonables o no) serán consideradas por el Director de Operaciones y el Director de Recursos Humanos para su revisión y evaluación. Antes de la determinación, el Director de Operaciones consultará con el personal de operaciones de la agencia con respecto a las solicitudes de modificación razonable.
5. Tenga en cuenta que algunas solicitudes de modificaciones razonables pueden presentarse durante el proceso de reserva o a través de otro personal autorizado, y como tal, el personal operativo está capacitado y está facultado para determinar si la solicitud debe concederse en el momento de la solicitud o si la solicitud debe escalar a la administración de operaciones / agencia antes de tomar la determinación de otorgar o denegar la solicitud.
6. Todas las solicitudes de modificación razonables se acusarán dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción. La resolución y respuesta a la persona que presentó una solicitud se realizará oportunamente, dentro de los 15 días hábiles, y la respuesta deberá explicar los motivos de la resolución. La respuesta debe documentarse en el registro de modificaciones razonable. Cualquier solicitud que requiera más de 15 días hábiles para resolverse debe revisarse a nivel de personal autorizado y documentarse en cuanto a por qué la resolución requiere tiempo adicional para la resolución completa.

**CAPITAL AREA RURAL TRANSPORTATION SYSTEM
REASONABLE MODIFICATION FORM**

CARTS will be guided by the Americans with Disabilities Act (ADA) FTA C 4710.1 with determining whether to grant requested modification.

Name of individual requesting modification: _____

Address: _____

City: _____ State _____ Zip Code _____

Telephone Number (Home) _____ Telephone Number (Cell) _____

E-mail Address: _____

If the request is being made by someone else on behalf of the individual with disabilities, please provide name, relationship to individual and telephone number below:

Advocate name: _____

Relationship to rider: _____

Advocate's telephone number: _____

Describe the individual's disabilities:

If no, please attach some form of documentation verifying you/the individual's disability.

Which CARTS policies or procedures may need to be modified in order for you/the individual to access the services (attach additional sheets if necessary):

CARTS Office Use only:

Date Received: _____

Request Approved/Denied _____

Notification sent: _____

**CAPITAL AREA RURAL TRANSPORTATION SYSTEM
REASONABLE MODIFICATION FORM**

Describe how the current service policy or program prevents you/the individual from using the transit service or program (attach additional sheets if necessary):

Describe the specific modification to the current policy or procedure that you/the individual are requesting (attach additional sheets if necessary):

Please indicate the location (or address) where you/the individual will need the requested modification:

Please check the box on how you/the individual would prefer CARTS to respond to this request?

- In writing to the address listed above
- By email to the address listed above

CARTS Office Use only:

Date Received: _____

Request Approved/Denied _____

Notification sent: _____

**CAPITAL AREA RURAL TRANSPORTATION SYSTEM
REASONABLE MODIFICATION FORM**

I/the individual verify that all statements are true and correct to the best of my/the individual's knowledge. I understand that supplying false information can disqualify you/the individual and/or subsequent registration. I/the individual authorize CARTS to obtain verification of any information given in this application and obtain essential medical information necessary for the determination of reasonable modification.

Signature

Date

If completed by someone other than the individual with disabilities:

Name

Relationship

Phone Number

Signature

Date

This form may be dropped off or mailed to:

CAPITAL AREA RURAL TRANSPORTATION SYSTEM

ATN: Human Resource

5300 Tucker Hill Lane

Cedar Creek, TX 78612

****To check on the status of the request, call CARTS at (512) 505-5671**

SISTEMA DE TRANSPORTE RURAL DEL ÁREA DE LA CAPITAL

CARTS se guiará por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) FTA C 4710.1 con la determinación de si otorgar la modificación solicitada.

Nombre de la persona que solicita la modificación: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Código postal del estado _____

Número de teléfono (casa) _____ Número de teléfono (celular) _____

Dirección de correo electrónico : _____

Si la solicitud está siendo hecha por otra persona en nombre de la persona con discapacidades, proporcione el nombre, la relación con el individuo y el número de teléfono a continuación:

Nombre del defensor : _____

Relación con el rider: _____

Número de teléfono del defensor : _____

Describa las discapacidades del individuo:

Si no es así, adjunte algún tipo de documentación que verifique su discapacidad o la de la persona.

Qué políticas o procedimientos de CARTS pueden necesitar ser modificados para que usted / el individuo pueda acceder a los servicios (adjunte hojas adicionales si es necesario):

CARTS Office Uso solamente:

Fecha Recibido: _____

Pedir Aprobado/Denegado _____

Notificación enviado: _____

SISTEMA DE TRANSPORTE RURAL DEL ÁREA DE LA CAPITAL

Describa cómo la política o programa de servicio actual le impide a usted o a la persona usar el servicio o programa de tránsito (adjunte hojas adicionales si es necesario):

Describa la modificación específica a la política o procedimiento actual que usted/la persona están solicitando (adjunte hojas adicionales si es necesario):

Indique la ubicación (o dirección) donde usted/ la persona necesitará la modificación solicitada:

Por favor, marque la casilla sobre cómo usted/la persona preferiría que CARTS respondiera a esta solicitud.

1. Por escrito a la dirección indicada anteriormente
2. Por correo electrónico a la dirección indicada anteriormente

CARTS Office Uso solamente:

Fecha Recibido: _____

Pedir Aprobado/Denegado _____

Notificación enviado: _____

**CAPITAL AREA RURAL TRANSPORTATION SYSTEM
REASONABLE MODIFICATION FORM**

Yo /el individuo verifico que todas las declaraciones son verdaderas y correctas a mi leal saber y entender. Entiendo que proporcionar información falsa puede descalificarlo a usted / al individuo y / o el registro posterior. Yo/el individuo autorizo a CARTS a obtener la verificación de cualquier información proporcionada en esta solicitud y obtener la información médica esencial necesaria para la determinación de una modificación razonable.

Fecha de firma

Si lo completa alguien que no sea la persona con discapacidades:

Nombre	Relación	Número de teléfono
--------	----------	--------------------

Fecha de firma

Este formulario puede dejarse o enviarse por correo a:

SISTEMA DE TRANSPORTE RURAL DEL ÁREA DE LA CAPITAL

ATN: Recursos

Humanos 5300 Tucker

Hill Lane Cedar Creek,

TX 78612

****Para verificar el estado de la solicitud, llame a CARTS al (512) 505-5671**
