



# LAHD

LOS ANGELES HOUSING DEPARTMENT

## خودارزیابی دسترس پذیری برنامه‌ها و خدمات و طرح گذار

آنجلس لس مسکن سازمان

اکتبر 2025

## فهرست مطالب

1	مقررات
5	شهر لس آنجلس - آمار و ارقام
6	سازمان مسکن لس آنجلس - پیشینه
7	سازمان مسکن لس آنجلس - ساختار سازمانی
7	اداره مقررات و انطباق (RCCB)
8	اداره توسعه مسکن (HDB)
9	اداره مدیریت
10	دفتر اجرایی
11	سازمان امور ناتوانی - ارزیابی دفاتر LAHD
12	برنامه‌ها و خدمات LAHD - خودارزیابی
12	خودارزیابی - فرآیندی مشورتی
13	سوالات ارزیابی دسترس پذیری
16	نقاط قوت
17	حوزه‌های نیازمند بهبود
17	دسته‌بندی‌ها
18	جمع‌بندی و اولویت‌بندی
18	اولویت شماره 1
19	اولویت شماره 2
19	اولویت شماره 3
20	اولویت شماره 4
21	اولویت شماره 5
21	اولویت شماره 6
22	منابع انسانی
23	پیشنویس - طرح گذار - موارد اقدام

24	جدول اولویت‌بندی .....
	جدول 1 - اولویت شماره 1: ارتباط مؤثر، آداب کلامی مناسب، ترجمه زبان اشاره، VRI، CART، سایر وسایل کمکی و تماس‌های TTY/TRS/711.....
24	جدول 2 - اولویت شماره 2: سیاست رسیدگی به نارضایتی‌ها، شکایات و درخواست کمک بیشتر..
27	جدول 3 - اولویت شماره 3: ملاحظات دسترسی به جلسات (مجازی و حضوری).....
29	جدول 4 - اولویت شماره 4: دسترس‌پذیری محتوای دیجیتال/وب و مطالب چاپی، از جمله اصلاح اسناد، ارائه اسناد در قالب‌های جایگزین و زبان‌های دیگر، و زبان و اطلاعاتی‌های مورد نیاز درخصوص اسناد.....
30	جدول 5 - اولویت شماره 5: حقوق دسترس‌پذیری عمومی، تبعیض علیه ناتوانی، حیوانات خدمات‌رسان و امکانات معقول (شامل سیاست‌ها).....
33	جدول 6 - اولویت شماره 6: گزینه‌ها/روش‌های در دسترس عموم مردم جهت طرح درخواست برای برنامه‌ها، برقراری ارتباط و دریافت اطلاعات و خدمات .....
36	پیوست A.....
37	نقاط قوت .....
37	پیوست B.....
43	حوزه‌های نیازمند بهبود .....
43	

## مقررات

بخش 504 قانون توانبخشی سال 1973 یک قانون فدرال است که در برنامه‌ها و فعالیت‌هایی که بودجه فدرال دریافت می‌کنند، تبعیض قائل شدن علیه افراد دارای ناتوانی را ممنوع کرده است. بخش 8 از عنوان 24 مجموعه مقررات فدرال (CFR)، مجموعه‌ای از قوانین و مقررات بوده که توسط وزارت مسکن و شهرسازی (HUD) به منظور اجرای بخش 504 صادر گردیده تا هیچ فرد دارای ناتوانی که از سایر جهت واجد شرایط است صرفاً به دلیل ناتوانی خود از کردن شرکت در هیچ برنامه یا فعالیتی که کمک مالی فدرال را دریافت می‌کند محروم نشود، از مزایای مربوطه محروم نشود یا مورد تبعیض قرار نگیرد. عنوان 24 بخش 8.51، دریافت‌کنندگان بودجه فدرال HUD مانند شهرها را ملزم می‌کند تا خودارزیابی‌های دسترس‌پذیری را انجام دهند که هدفشان ارزیابی سیاست‌ها و فعالیت‌های فعلی و انجام اقدامات اصلاحی مناسب برای رفع هرگونه مشکلی است که در اثر خودارزیابی آشکار می‌شود.

بعضی از الزامات کلیدی بخش 8 عنوان 124 عبارتند از:

- عدم تبعیض: تبعیض قائل شدن به دلیل ناتوانی را در برنامه‌ها و فعالیت‌هایی که کمک مالی فدرال را دریافت می‌کنند، ممنوع کرده است. دریافت‌کنندگان بودجه نمی‌توانند صرفاً بر اساس ناتوانی اشخاص از ارائه خدمات به آنها خودداری کرده، ارائه خدمات را محدود نمایند یا خدمات نابرابر و ناکافی را به آنها ارائه دهند.
- ارتباط مؤثر: الزام دارد که ارتباط مؤثر با متقاضیان، ذینفعان و عموم مردم، از جمله ارائه کمک‌های جانبی صورت بگیرد. دریافت‌کنندگان باید رویه‌هایی را اجرا کنند تا اطمینان حاصل نمایند که افراد دارای ناتوانی بینایی و شنوایی می‌توانند اطلاعات را دریافت کرده و به خدمات دسترسی داشته باشند.
- عدم تبعیض در اشتغال: تبعیض در اشتغال را ممنوع می‌کند. دریافت‌کنندگان بودجه نمی‌توانند صرفاً بر اساس ناتوانی، کارکنان را به شکلی محدود کرده، تفکیک یا طبقه‌بندی نموده یا دست به تبعیض علیه آنها بزنند که بر فرصت‌های آنها تأثیر بگذارد. تبعیض در استخدام، تبلیغات، به‌کارگیری، ترفیع، انتقال، اخراج، پرداخت، وظایف شغلی، مزایا، آموزش و سایر موارد ممنوع است. دریافت‌کنندگان بودجه همچنین باید امکانات معقولی را برای متقاضیان و کارکنان دارای ناتوانی فراهم آورند، مگر اینکه دریافت‌کننده بتواند ثابت کند که این امکانات دشواری غیرضروری را بر انجام برنامه‌اش تحمیل می‌کند.

<sup>1</sup> eCFR – مجموعه مقررات فدرال، عنوان 24 بخش 8، <https://www.ecfr.gov/current/title-24/subtitle-A/part-8>، بازبازی شده در آگوست 2025.

- امکان‌ات معقول: دریافت‌کنندگان بودجه فدرال را ملزم می‌کند امکان‌ات معقولی را در اختیار افراد دارای ناتوانی قرار دهند، مگر اینکه دریافت‌کننده بتواند ثابت کند که این امکان‌ات دشواری غیرضروری را بر انجام برنامه‌اش تحمیل می‌کند. امکان‌ات معقول می‌تواند شامل دسترس‌پذیر کردن تسهیلات باشد.
- دسترسی به برنامه: تضمین می‌کند که افراد دارای ناتوانی از امکان دسترسی به برنامه‌ها و فعالیت‌هایی که بودجه فدرال را دریافت می‌کنند، از جمله امکان‌ات غیرمسکونی برخوردار باشند. دریافت‌کنندگان بودجه اجباراً ملزم نیستند هر مرکز را دسترس‌پذیر کنند، البته به شرطی که امکان دسترسی و استفاده افراد دارای ناتوانی به هر برنامه یا فعالیت به‌راحتی فراهم باشد. دریافت‌کنندگان بودجه می‌توانند برنامه‌ها یا خدمات خود را در بخش‌های قابل دسترس در مراکز اجرا کنند، برای افراد دستیار تعیین کنند، به منازل مراجعه کرده، تجهیزاتی را اضافه کرده یا آنها را مجدداً طراحی کنند یا در سیاست‌ها و رویه‌ها تغییراتی پدید بیاورند.
- طراحی و ساخت: الزام دارد که مسکن‌های چندخانواری نوساز طوری طراحی و ساخته شوند که برای افراد دارای ناتوانی قابل دسترسی باشند. حداقل تعداد/درصدهای تعیین شده واحدها باید برای اشخاص دارای ناتوانی حرکتی و اشخاص دارای ناتوانی شنوایی/بینایی در دسترس قرار بگیرد.
- خودارزیابی: دریافت‌کنندگان بودجه باید خودارزیابی‌هایی را از سیاست‌ها و فعالیت‌های خود انجام دهند تا نسبت به رعایت الزامات اطمینان حاصل کنند، هرگونه سیاست و فعالیتی که الزامات را برآورده نمی‌کند را اصلاح نموده و گام‌های اصلاحی را به منظور رفع هرگونه تبعیض آشکار شده در اثر خودارزیابی بردارند. دریافت‌کنندگان بودجه باید حداقل به مدت 3 سال، فهرستی از اشخاص/طرف‌های مورد مشورت، شرحی از حوزه‌های بررسی شده و مشکلات شناسایی شده و شرحی از هرگونه اصلاحات انجام شده و اقدامات اصلاحی صورت گرفته را در سوابق خود نگهداری کنند.
- طرح گذار: دریافت‌کنندگان بودجه باید یک طرح گذار تدوین کنند که مراحل لازم برای انجام تغییرات ساختاری ضروری در مرکز را مشخص می‌کند. این طرح باید موانع دسترسی فیزیکی را شناسایی کند، روش‌ها/مراحل مورد نظر را شرح داده و برنامه زمانی جهت دستیابی به انطباق را مشخص نماید. این طرح با کمک اشخاص ذینفع تدوین خواهد شد، مقام مسئول اجرای آن مشخص می‌شود و امکان بررسی عمومی فراهم خواهد گردید.
- کارمند مسئول و رویه‌های رسیدگی به نارضایتی‌ها: دریافت‌کنندگان بودجه باید برای هماهنگی تلاش‌های مربوط به انطباق با قوانین حداقل یک کارمند را به این منظور تعیین کنند. دریافت‌کنندگان بودجه همچنین باید رویه‌های رسیدگی به نارضایتی‌ها را در پیش بگیرند که شامل

استانداردهای مناسب رسیدگی بوده و امکان حل و فصل سریع و عادلانه شکایات را فراهم سازد.

- توجه: دریافت‌کنندگان بودجه باید اقداماتی را انجام دهند تا به اشخاص از جمله اشخاص دارای اختلال بینایی یا شنوایی اطلاع دهند که براساس ناتوانی دست به تبعیض نمی‌زنند. بیانیه‌ای که چنین موضوعی را نشان دهد باید در نشریات و متون مرتبط با استخدام دریافت‌کننده بودجه درج شود. اطلاعات لازم جهت درک و مشارکت در برنامه‌های دریافت‌کننده بودجه به اشخاص، از جمله اشخاص دارای ناتوانی ارائه خواهد شد. مثال‌هایی از روش‌های تضمین مشارکت عبارتند از (اما نه محدود به): مترجمان زبان اشاره و شفاهی، دستگاه‌های قرائتگر، خط بریل و مطالب ضبط شده صوتی/تصویری.

قانون آمریکایی‌های دارای ناتوانی (ADA) یک قانون حقوق مدنی است که ارائه فرصت‌های برابر جهت افراد دارای ناتوانی را الزامی نموده و تضمین می‌کند که این افراد از فرصت‌های برابر با دیگران به منظور مشارکت در زندگی عادی؛ بهره‌مندی از فرصت‌های شغلی؛ خرید کالا و خدمات؛ و مشارکت در برنامه‌ها و خدمات دولت ایالتی و محلی برخوردار باشند. عنوان دوم قانون ADA الزام دارد که دولت‌های ایالتی و محلی همه برنامه‌ها و خدمات را برای افراد دارای ناتوانی قابل دسترس سازند. بخش 35.105 نهادهای عمومی، مانند شهرداری‌ها را ملزم می‌کند تا خودارزیابی‌های دسترس‌پذیری را در خصوص خدمات، سیاست‌ها و فعالیت‌های فعلی خود انجام دهند و به منظور اطمینان از برآورده شدن الزامات ADA طرح‌های گذار/اقدام را تدوین کنند.

بعضی از الزامات کلیدی عنوان دوم<sup>2</sup> عبارتند از:

- عدم تبعیض در اشتغال: افراد دارای ناتوانی نباید صرفاً به دلیل ناتوانی خود از حیث استخدام جهت هرگونه خدمات، برنامه‌ها یا فعالیت‌هایی که توسط نهادهای عمومی انجام می‌شود، مورد تبعیض قرار بگیرند.
- دسترسی به برنامه: نهادهای عمومی باید اطمینان حاصل کنند که برنامه‌ها، خدمات و فعالیت‌هایشان برای افراد دارای ناتوانی قابل دسترس باشد.
- حیوانات خدمات‌رسان: به‌طور کلی، نهادهای عمومی باید سیاست‌ها، فعالیت‌ها یا رویه‌های خود را اصلاح کنند تا استفاده از حیوانات خدمات‌رسان توسط فرد دارای ناتوانی مجاز باشد، مگر اینکه حیوان از کنترل خارج شده یا آموزش دفع را ندیده باشد.

---

<sup>2</sup> قانون آمریکایی‌های دارای ناتوانی (ADA)، عنوان دوم، <https://www.ada.gov/law-and-regs/regulations/title-ii-2010-regulations>، بازبینی شده در اگوست 2025.

- وسایل حرکتی: نهادهای عمومی باید در هر مکانی که عابران پیاده اجازه استفاده از آن را دارند، اجازه استفاده از صندلی چرخدار و وسایل کمک حرکتی دستی مانند واکر، عصای زیر بغل، عصای سفید و غیره را صادر کنند. همچنین افراد دارای ناتوانی مجاز به استفاده از وسایل نقلیه موتوری هستند، مگر اینکه مشخص شود که استفاده از این وسایل نقلیه منطقیاً خطرات ایمنی را به وجود می‌آورد. در صورت لزوم به منظور حفظ ایمنی می‌توان الزامات ایمنی معقولی را اعمال کرد.
- اصلاحات منطقی: نهادهای عمومی موظفند در صورت لزوم اصلاحات معقولی را در سیاست‌ها، فعالیت‌ها یا رویه‌های خود اعمال کنند تا از تبعیض بر اساس ناتوانی جلوگیری شود، مگر اینکه انجام این اصلاحات باعث شود ماهیت خدمات، برنامه یا فعالیت تغییر اساسی پیدا کند.
- طراحی و ساخت: تأسیساتی که برای استفاده نهادهای عمومی ساخته می‌شوند باید طوری طراحی و ساخته شوند که به راحتی برای افراد دارای ناتوانی قابل دسترسی باشند، مگر اینکه ثابت شود که برآورده کردن چنین الزاماتی از لحاظ ساختاری غیرممکن است.
- ارتباط مؤثر: نهادهای عمومی باید نسبت به برقراری ارتباط مؤثر با افراد دارای ناتوانی و همراهان آنها که دارای ناتوانی هستند اطمینان حاصل کرده و در صورت لزوم، کمک‌ها و خدمات جانبی مناسبی را ارائه دهند تا افراد فرصت‌هایی برابر برای شرکت در خدمات، برنامه‌ها و/یا فعالیت‌ها داشته و از مزایای آنها بهره‌مند شوند.
- مخابرات اگر نهادهای عمومی از طریق تلفن با متقاضیان و ذینفعان ارتباط برقرار می‌کنند، باید از تلفن‌های متنی (TTY) یا سیستم‌های مخابراتی که به همان اندازه مؤثر هستند به منظور برقراری ارتباط با افراد دارای ناتوانی شنوایی یا گفتاری استفاده نمایند.
- دسترس‌پذیری وب و تلفن همراه: نهادهای عمومی باید اطمینان حاصل کنند که محتوای وب و برنامه‌های تلفن همراه به راحتی برای افراد دارای ناتوانی قابل دسترس باشد. می‌توان از طراحی‌ها، روش‌ها یا تکنیک‌های جایگزین نسبت به موارد تجویز شده در عنوان دوم استفاده کرد چنانچه انجام این کار منجر به فراهم شدن دسترس‌پذیری و کاربرپذیری معادل یا حتی بهتر به محتوای وب یا برنامه‌های تلفن همراه گردد.
- فراگیر بودن: نهادهای عمومی باید خدمات، برنامه‌ها و فعالیت‌ها را در فراگیرترین محیط مناسب با نیازهای افراد دارای ناتوانی ارائه کنند. این امر به معنای اجتناب از جداسازی غیرضروری افراد دارای ناتوانی است.
- نگهداری کردن قابلیت‌های دسترس‌پذیری: نهادهای عمومی باید قابلیت‌های دسترس‌پذیر تأسیسات و تجهیزات را مورد تعمیر و نگهداری کنند.

- عدم تحمیل هزینه اضافی: نهادهای عمومی نمی‌توانند برای پوشش دادن هزینه‌های اقدامات لازم به منظور انجام رفتاری غیرتبعیض‌آمیز، از یک فرد خاص دارای ناتوانی یا هر گروهی از افراد دارای ناتوانی هزینه اضافی مطالبه کنند.
- خودارزیابی: نهادهای عمومی باید خدمات، سیاست‌ها و رویه‌های خود را ارزیابی کرده و هرگونه اصلاح لازم را به منظور برآورده کردن الزامات ADA انجام دهند. افراد علاقه‌مند از جمله افراد دارای ناتوانی یا سازمان‌هایی که نمایندگی افراد دارای ناتوانی را برعهده دارند باید این فرصت را داشته باشند که با ارائه نظرات خود در این فرآیند شرکت کنند. شرح این فرآیند و اصلاحات باید حداقل به مدت سه سال در سوابق نگهداری شود.
- طرح گذار: اگر قرار است برای دستیابی به دسترس‌پذیری برنامه تغییرات ساختاری در تأسیسات انجام شود، یک طرح گذار تدوین خواهد شد که مراحل لازم برای انجام چنین تغییراتی را شرح دهد. افراد علاقه‌مند از جمله افراد دارای ناتوانی یا سازمان‌هایی که نمایندگی افراد دارای ناتوانی را برعهده دارند باید با ارائه نظرات خود در این زمینه مشارکت کنند و باید یک نسخه از طرح گذار برای بررسی عموم در دسترس قرار بگیرد.
- توجه: نهادهای عمومی باید اطلاعات مربوط به مفاد عنوان دوم و کاربرد آن درخصوص خدمات، برنامه‌ها یا فعالیت‌های خود را در اختیار متقاضیان، شرکت‌کنندگان، ذینفعان و سایر افراد ذینفع قرار دهند.
- کارمند مسئول و رویه‌های رسیدگی به نارضایتی‌ها: نهادهای عمومی باید حداقل یک کارمند را تعیین کنند که وظیفه‌اش هماهنگی تلاش‌ها جهت برآورده کردن این مسئولیت‌ها و انجام آنها باشد. رویه‌های رسیدگی به نارضایتی‌ها باید تدوین و منتشر شود و در آنها حل‌وفصل سریع و عادلانه شکایاتی که ادعا می‌کنند هرگونه اقدام ممنوعه صورت گرفته است، پیش‌بینی شده باشد.

## شهر لس‌آنجلس - آمار و ارقام

شهر لس‌آنجلس که در سال 1781 تأسیس شد و در سال 1850 به‌عنوان یک شهر ایالات متحده به ثبت رسید، پرجمعیت‌ترین شهر ایالت کالیفرنیا است. لس‌آنجلس با 469 مایل مربع مساحت، طبق آخرین سرشماری نزدیک به 3.9 میلیون نفر جمعیت دارد. طبق برآوردهای سرشماری سال 2020 و نظرسنجی جامعه آمریکا در سال 2023<sup>3</sup>:

<sup>3</sup> اداره سرشماری ایالات متحده، شهر لس‌آنجلس، کالیفرنیا، [https://data.census.gov/profile/Los\\_Angeles\\_city,\\_California?q=160XX00US0644000](https://data.census.gov/profile/Los_Angeles_city,_California?q=160XX00US0644000)، بازیابی شده در اگوست 2025.

- تقریباً 47% از جمعیت اسپانیایی‌تبار یا لاتین‌تبار هستند؛ 29% سفیدپوست غیر اسپانیایی‌تبار؛ 12% آسیایی، 8.6% سیاه‌پوست و 1.6% بومیان آمریکا هستند.
  - بیش از 56% از جمعیت در خانه به زبان‌هایی غیر از انگلیسی صحبت کرده و 39% به زبان اسپانیایی صحبت می‌کنند.
  - بیش از 35% جمعیت آن متولد خارج از کشور هستند
  - سن بیش از 14% جمعیت 65 سال به بالا است
  - بیش از 14% جمعیت در فقر زندگی می‌کنند
  - تقریباً 65% واحدهای مسکونی به سکونت مستأجران اختصاص دارد
  - بیش از 11% جمعیت کشور دارای ناتوانی هستند
- طبق گزارش سازمان سالمندی و ناتوانی شهرستان لس‌آنجلس، برآوردهای نظرسنجی جامعه آمریکا در سال 2022 نشان می‌دهد که ساکنان شهرستان لس‌آنجلس دارای انواع ناتوانی‌های زیر هستند<sup>4</sup>:

- مشکل راه رفتن – 5.4%
- مشکل در داشتن زندگی مستقل – 4.5%
- مشکل شناختی – 4.5%
- مشکل شنوایی – 2.9%
- مشکل مراقبت از خود – 2.5%
- مشکل بینایی – 2.2%

## سازمان مسکن لس‌آنجلس - پیشینه

شهر لس‌آنجلس در سال 1976، سازمان توسعه اجتماعی (CDD) را تأسیس کرد تا برنامه‌های خدمات انسانی، مسکن و توسعه اجتماعی را که بودجه آن توسط کمک‌هزینه توسعه اجتماعی (CDBG) تأمین می‌شد را اجرا کند. در سال 1990، اداره حفظ و تولید مسکن (HPPD) به‌عنوان زیرمجموعه CDD تأسیس شد و مسئولیت نظارت بر برنامه‌های مسکن CDD از جمله تثبیت نرخ اجاره، وام‌های توانبخشی صاحبان خانه، مدیریت دارایی‌ها و موارد دیگر را برعهده گرفت. نام HPPD در سال 1993 به سازمان مسکن لس‌آنجلس (LAHD) تغییر یافت.

---

<sup>4</sup> سازمان سالمندی و ناتوانی، شهرستان لس‌آنجلس  
اکتبر 2025. <https://ad.lacounty.gov/wp-content/uploads/2025/07/Disability-Pop-by-Type-of-Disability.pdf>، بازبینی شده در

در سال 2012، به دلیل منحل شدن آژانس‌های توسعه مجدد در کالیفرنیا، آژانس توسعه مجدد جامعه لس‌آنجلس (CRA/LA) منحل گردید و دارایی‌های مسکن CRA/LA به شهرداری (LAHD) منتقل شد.

LAHD می‌کوشد تا لس‌آنجلس را به شهری تبدیل کند که در آن هیچ فردی صرفاً به دلیل ناتوانی از شرکت کردن در خدمات، برنامه‌ها و فعالیت‌ها و/یا بهره‌مندی از آنها محروم نباشد؛ شهری که در آن همه اهالی لس‌آنجلس با تولید، حفظ و حمایت از مسکن امن و مقرون به صرفه برای همه اهالی لس‌آنجلس در همه محله‌ها، بتوانند مکانی امن و مقرون به صرفه برای زندگی کردن داشته باشند.

## سازمان مسکن لس‌آنجلس- ساختار سازمانی

LAHD از سه اداره و یک دفتر اجرایی تشکیل شده است:

### اداره مقررات و انطباق (RCCB)

RCCB برنامه‌هایی را در سطح شهر اجرا می‌کند که بر قابلیت سکونت و شرایط اجاره موجودی مسکن اجاره‌ای چندخانواری شهر تأثیر می‌گذارد و می‌کوشد اطمینان حاصل کند که مستأجران و مالکان از حقوق خود آگاه بوده و مطابق با مسئولیت‌های خود عمل کنند. RCCB از بخش تثبیت نرخ اجاره، بخش اجرای قانون و بخش انطباق با قوانین تشکیل شده است.

بخش تثبیت نرخ اجاره، آیین‌نامه تثبیت نرخ اجاره لس‌آنجلس (RSO) و آیین‌نامه دلیل موجه (JCO) را مدیریت و اجرا می‌کند. آیین‌نامه RSO در سال 1979 توسط شورای شهر لس‌آنجلس تصویب شد تا از مستأجران در برابر افزایش بیش از حد نرخ اجاره و تخلیه‌های خودسرانه از مسکن محافظت کند، ضمن اینکه کاری کند که مالکان بازگشت سرمایه منصفانه‌ای را از سرمایه‌گذاری خود در املاک اجاره‌ای‌شان کسب کنند. آیین‌نامه JCO که در سال 2023 تصویب شد بیشتر املاک مسکونی در لس‌آنجلس که تحت پوشش RSO نیستند را پوشش می‌دهد و فسخ کردن قرارداد اجاره بدون دلیل موجه را ممنوع نموده و در خصوص تخلیه‌های که بدون تقصیر مستأجر رخ دهد، پرداخت کمک‌هزینه جابجایی را الزامی می‌کند. بخش تثبیت نرخ اجاره وظیفه مدیریت تحلیل پرونده، تحقیق و اجرا، اظهارنامه‌های مالک، ثبت قرارداد اجاره، بازخرید قرارداد مستأجر، تصمیمات آیین‌نامه تثبیت نرخ اجاره، مقابله با آزار مستأجران، برنامه ثبت اخطار تخلیه، پشتیبانی کمیسیون تعدیل نرخ اجاره، برنامه دفاع در برابر تخلیه و خط تلفن ویژه خدمات مشتریان و پیشخوان‌های عمومی را بر عهده دارد.

بخش اجرای قانون، قانون مسکن و چندین برنامه دیگر را اجرا و مدیریت می‌کند که از محله‌های امن و قابل سکونت در لس‌آنجلس پشتیبانی می‌کنند. این برنامه‌ها عبارتند از: برنامه اجرای سیستماتیک قانون (SCEP)، برنامه بازرسی شکایات، برنامه کمک به جابجایی مستأجران، برنامه نوسازی اولیه و قابل سکونت کردن محل اجاره، برنامه تعمیرات فوری و برنامه هتل‌های مسکونی. این بخش برای رسیدگی

به نگرانی‌های منحصربه‌فرد و ویژه در زمینه اجرای قوانین همچنین گروه‌های کاری متنوعی از جمله واحد HOME، واحد اجرای تخصصی قوانین، واحد رابط دادگاه، واحد مدیریت اضطراری و گروه ویژه مسکن بین‌سازمانی را ایجاد کرده است. این برنامه‌ها و گروه‌های کاری مجموعاً LAHD را قادر می‌سازند تا خدمات حیاتی را در کل شهر ارائه دهد تا بتواند از ساکنان مسکن‌های اجاره‌ای در برابر شرایط ناامن زندگی در واحدهای مسکونی اجاره‌ای شهر محافظت نماید.

بخش انطباق به مدیریت برنامه حساب امانی اجاره (REAP)، برنامه‌های حقوقی و ثبت سلب مالکیت می‌پردازد، جلسات دادرسی مدیر عمومی (GM) را برگزار می‌کند و از جلسات دادرسی هیئت تجدیدنظر پشتیبانی می‌کند و بر صدور صورتحساب و وصول هزینه‌های قانونی مختلف که از این برنامه‌ها پشتیبانی می‌کنند، نظارت دارد. علاوه بر این، دفتر ثبت سلب مالکیت نیز رویکردی چندوجهی را در این زمینه اتخاذ کرده و به منظور کاهش مزاحمت‌های ناشی از املاک در حال سلب مالکیت با وام‌دهندگان و سایر سازمان‌های شهری همکاری می‌کند. اجرا و مدیریت این برنامه‌ها باعث می‌شود دفع آفات از جوامع صورت بگیرد و همین امر باعث اطمینان از این مسئله می‌شود که زندگی در املاک اجاره‌ای برای ساکنان لس‌آنجلس خطر و/یا ریسکی نداشته باشد.

### اداره توسعه مسکن (HDB)

HDB تأمین مالی پروژه‌های توسعه مسکن مقرون‌به‌صرفه را به همراه شرکای توسعه LAHD تسهیل می‌کند. HDB با استفاده از منابع مالی فدرال، ایالت، شهرستان و منابع محلی و با بهره‌گیری از وجوهی مانند یارانه سرمایه و اوراق قرضه مالی معاف از مالیات، به ساخت و نگهداری مسکن کمک می‌کند تا نیازهای مسکن شهر برآورده گردد. این اداره همچنین مدیریت برنامه‌ها و خدمات متنوعی را برای ساکنان کم‌درآمد و بسیار کم‌درآمد و خریداران اولین خانه برعهده دارد.

بخش توسعه و امور مالی مسئول فعالیت‌های تولید و نگهداری مسکن چندخانواری مقرون‌به‌صرفه در شهر است. این بخش به مدیریت برنامه اوراق قرضه شهری، تولید مدیریت شده مسکن مقرون‌به‌صرفه، برنامه وام مسکن حمایتی دائمی پیشنهادی HHH و برنامه حفاظت از مسکن مقرون‌به‌صرفه می‌پردازد.

بخش خدمات فنی مسئول ارائه خدمات فنی به اداره از جمله نظارت بر ساخت‌وساز، نظارت بر رعایت دستمزدهای رایج ایالتی و فدرال دیویس بیکن، نظارت بر رعایت مقررات در هنگام جابجایی و بررسی‌های زیست‌محیطی است. این بخش همچنین مسئول اجرای برنامه کارگران ماهر LAHD است.

بخش مدیریت دارایی، خدمات وام و مدیریت سبد وام LAHD را مدیریت می‌کند که شامل هزاران وام و واحدهای مسکونی تک‌خانواری و چندخانواری مقرون‌به‌صرفه تضمین شده است. بخش نظارت بر سکونت، املاک موجود در سبد دارایی‌های LAHD را مورد پایش قرار می‌دهد تا اطمینان حاصل شود که درآمد و اجاره مستأجران الزامات نظارتی را برآورده می‌سازد.

بخش استراتژی‌های نوآوری مسکن، ابتکارات پروژه Homekey را مدیریت کرده، رهبری اجرای ابتکارات استراتژیک جدید را برعهده دارد و خدمات بلندمدت مسکن مانند وام‌های مالکیت خانه، توسعه زمین، استراتژی‌های مسکن، ابتکارات محله و مسکن مقرون‌به‌صرفه و جوامع پایدار را مدیریت می‌کند. این بخش همچنین بر فعالیت‌های Gateway 710، صندوق مسکن USC، شتاب‌دهنده ADU و مسکن مقرون‌به‌صرفه طبیعی نظارت دارد.

### اداره مدیریت

اداره مدیریت طیف وسیعی از خدمات را به منظور پشتیبانی از عملیات LAHD مدیریت می‌کند. این اداره به سه بخش - حسابداری، سیستم‌ها و خدمات اداری - تقسیم شده است که خدماتی را در سطح سازمان در زمینه‌های حسابداری، مدیریت بودجه، تکنولوژی اطلاعات، نظارت بر خدمات بی‌خانمانی، مدیریت کمک‌های مالی، خرید، مدیریت سوابق، مدیریت قراردادها و مدیریت مراکز ارائه می‌دهند. این اداره همچنین با سایر سازمان‌های شهری مانند دفتر کنترل‌کننده، سازمان فناوری اطلاعات (ITA)، دادستان شهر و مسئول اداری شهر (CAO) در ارتباط است.

بخش خدمات اداری شامل بخش‌های زیر است: بخش بودجه که فرآیند بودجه‌بندی LAHD از جمله ارائه بودجه سازمان، گزارش‌های وضعیت مالی و بودجه و تحلیل حساب‌ها را مدیریت می‌کند؛ تیم قراردادها و تدارکات که مسئول نظارت بر خرید خدمات برای LAHD و اجرای قراردادها و اصلاحات مربوطه است؛ بخش خدمات مدیریت که بر خدمات خرید و تسهیلات و همچنین درخواست‌های عمومی مربوط به قانون سوابق عمومی کالیفرنیا (CPRA) نظارت دارد؛ بخش کمک‌های مالی که به کارکنان برنامه در زمینه بررسی درخواست‌ها، تدوین بودجه، نظارت و انطباق با الزامات برنامه‌های تأمین مالی شده توسط کمک‌های مالی کمک می‌کند؛ و بخش خدمات بی‌خانمانی که شامل مدیریت قراردادهای سازمان خدمات بی‌خانمانی لس‌آنجلس (LAHSA) و فرصت‌های مسکن برای اشخاص مبتلا به ایدز (HOPWA) در LAHD است.

بخش حسابداری مسئول تراکنش‌ها و گزارش‌های مالی LAHD، مدیریت وجوه، نظارت بر وام‌ها و پرداخت‌های قابل انجام به LAHD، خدمات حسابداری، پردازش صورتحساب‌ها، حسابداری کمک‌هزینه‌ها و حسابرسی مالی پیمانکاران است. این بخش مسئول مدیریت حقوق و دستمزد/روز کاری (سیستم مدیریت منابع انسانی و حقوق و دستمزد که اخیراً پیاده‌سازی شده است)، تکمیل درخواست‌های تأیید از دریافت‌کنندگان وام و بررسی و تأیید صورت‌های مالی وام‌های دریافتی باقی‌مانده دریافت‌کنندگان وام است.

بخش سیستم‌ها اطمینان حاصل می‌کند که عملکرد زیرساخت‌های حیاتی تکنولوژی اطلاعات و سیستم‌های تجاری LAHD به منظور پشتیبانی از الزامات قانونی، آیین‌نامه‌ها، نیازهای عملیاتی و خدمات عمومی به شکلی روان صورت گرفته و بهبود پیدا کند.

## دفتر اجرایی

دفتر اجرایی بخش‌های زیر را شامل می‌شود:

تیم تعامل و سیاستگذاری استراتژیک (SEP) به منظور ارزیابی، برقراری ارتباط، پشتیبانی و پیشبرد مأموریت LAHD با تمام ادارات و بخش‌های سازمان همکاری می‌کند. SEP مسئول تهیه و بررسی سیاست‌ها؛ گردآوری، بررسی و تحلیل استراتژیک داده‌ها؛ انتقال مؤثر و کارآمد پیام LAHD به مخاطبان داخلی و خارجی؛ و هماهنگی برنامه‌ریزی اضطراری، آموزش و فعالیت‌های واکنش و بهبود LAHD است. حوزه‌های کلیدی کار آن عبارتند از: پشتیبانی اجرایی در خصوص طرح متحد برای مسکن لس‌آنجلس (ULA)، تحلیل عملکرد، تحقیق در خصوص مسکن عادلانه و بی‌خانمانی، اطلاع‌رسانی عمومی و واکنش رسانه‌ای، ارزیابی دسترس‌پذیری و اصلاح اسناد، مدیریت حوادث اضطراری مرتبط با مسکن، و روابط قانونگذاری/دولتی.

برنامه مسکن دسترس‌پذیر (AcHP) اطمینان حاصل می‌کند که مسکن مقرون‌به‌صرفه چندخانواری که با کمک شهر و/یا CRA/LA سابق ساخته شده‌اند برای افراد دارای ناتوانی دسترس‌پذیر باشند. AcHP در سال 2016 تأسیس شد تا از انطباق و اجرای توافق‌نامه سکونت (SA) منعقد شده با مرکز زندگی مستقل کالیفرنیا جنوبی (ILCSC) و دیگران توسط شهر و همچنین انطباق با توافق‌نامه انطباق داوطلبانه (VCA) سال 2019 با HUD اطمینان حاصل گردد.<sup>5</sup> املاک مسکونی در سبد دارایی‌های LAHD تحت پوشش این توافق‌نامه‌ها هستند (توسعه‌های مسکن تحت پوشش).

توافق‌نامه سکونت تصحیح شده اصلاح شده و توافق‌نامه انطباق داوطلبانه (ACSA/VCA) الزام دارند که ساخت‌وساز جدید، نوسازی اساسی و مقاوم‌سازی واحدهای موجود در سبد دارایی‌های LAHD صورت بگیرد تا نسبت به دسترس‌پذیری حرکتی و شنوایی/بینایی واحدهای مسکونی اطمینان حاصل گردد. ACSA/VCA همچنین الزام دارد که درصدهای مشخصی از واحدها در پروژه‌های مسکونی سبد دارایی‌های LAHD از دسترس‌پذیری حرکتی و شنوایی/بینایی برخوردار باشند. همچنین در هنگام توسعه لازم است سیاست‌های سکونت در خانه‌های اجاره‌ای اتخاذ، اجرا و حفظ گردد که قوانین مسکن منصفانه را برای افراد دارای ناتوانی در خصوص مسکن اجاره‌ای مقرون‌به‌صرفه اعمال می‌کنند.

### – AcHP

- تضمین می‌کند که ساخت‌وسازهای جدید، نوسازی اساسی و مقاوم‌سازی مسکن‌های تحت پوشش با استانداردهای دسترس‌پذیری محلی، ایالتی و فدرال مربوطه مطابقت داشته باشد؛

<sup>5</sup> SA و VCA شامل مفاد مشابهی هستند و وقتی مفاد یکسان باشد، از آنها به‌عنوان توافق‌نامه سکونت تصحیح شده اصلاح شده و توافق‌نامه انطباق داوطلبانه (ACSA/VCA) یاد خواهد شد.

- دفتر ثبت مسکن دسترس‌پذیر و مقرون‌به‌صرفه را مدیریت می‌کند که در آن اهالی لس‌آنجلس می‌توانند اطلاعاتی را مشاهده و وارد کنند تا به لیست انتظار توسعه مسکن مقرون‌به‌صرفه بپیوندند؛
- بر توسعه مسکن تحت پوشش نظارت می‌کند تا نسبت به رعایت الزامات دسترس‌پذیری و عدم تبعیض اطمینان حاصل نماید؛
- به متقاضیان و مستأجران در املاک تحت پوشش در زمینه رسیدگی به نارضایتی‌هایشان کمک می‌کند؛
- آموزش‌های لازم را برای مالکان و کارکنان مدیریت املاک برگزار می‌کند؛ و
- با سازمان خدمات بی‌خانمانی لس‌آنجلس (LAHSA) همکاری می‌کند تا اطمینان حاصل نماید که اصلاحات مناسب انجام شود و واحدها توسط افراد دارای ناتوانی که بی‌خانمان هستند و به امکانات دسترسی‌پذیری نیاز دارند، پر گردد.

## سازمان امور ناتوانی - ارزیابی دفاتر LAHD

همان‌طور که در بالا ذکر شد، مقررات الزام دارد که مراکزی که توسط نهادهای عمومی برای ارائه برنامه‌ها و خدمات به عموم مورد استفاده قرار می‌گیرند برای افراد دارای ناتوانی نیز دسترس‌پذیر باشند. سازمان امور ناتوانی (DoD) شهر طی سال‌های 2024 و 2025 در حال برنامه‌ریزی و اجرای ارزیابی‌های دسترس‌پذیری فیزیکی مکان‌های اداری/تأسیسات شهر به‌عنوان بخشی از ارزیابی کل شهر بوده است. بسیاری از کارکنان LAHD در بیشتر بخش‌های سال 2024 و همچنین در نیمه اول سال 2025 فضای اداری بسیار محدودی داشته یا اصلاً فضای اداری نداشتند. LAHD با وجود چنین وضعیتی با سازمان امور ناتوانی و همچنین پیمانکار متخصص دسترسی مجاز (CASp) سازمان امور ناتوانی به منظور انجام بازدیدهای میدانی از دفاتر LAHD همکاری کرد و بر مشاهده، سنجش و ارزیابی مناطق عمومی از جمله فضاهای پیشخوان عمومی تمرکز نمود.

سازمان امور ناتوانی اعلام کرد که پس از بررسی داخلی داده‌های جمع‌آوری شده توسط CASp، گزارشی از داده‌ها تهیه گردیده و به LAHD ارائه خواهد شد. انتظار می‌رود که این گزارش هرگونه نگرانی یا خلأ موجود را مشخص کرده و به شناسایی اقدامات اصلاحی پیشنهادی کمک کند. لازم به ذکر است که LAHD مالک یا اداره‌کننده ساختمان‌ها نیست. دفاتر LAHD در فضاهای اداری اجاره‌ای واقع شده‌اند. هرگونه تغییر فیزیکی پیشنهادی که در فهرست اقدامات سازمان امور ناتوانی مشخص شده است باید از طریق سازمان خدمات عمومی شهر (GSD) هماهنگ شده و مورد رسیدگی قرار گیرد؛ سازمان مذکور قراردادهای اجاره و ساخت‌وساز را با هماهنگی مالکان/گردانندگان ساختمان‌های اداری خصوصی انجام می‌دهد. چنانچه CASp تشخیص دهد که به هرگونه تغییرات ساختاری نیاز است، یک طرح گذار جداگانه با هماهنگی سازمان امور ناتوانی و GSD تهیه خواهد شد.

## برنامه‌ها و خدمات LAHD - خودارزیابی

هیچ‌کس نباید به دلیل ناتوانی از دسترسی به برنامه‌ها و خدمات LAHD محروم شود. LAHD فرآیند انجام خودارزیابی داخلی "برنامه‌ها و خدمات" را با هدف تدوین و اجرای طرح گذار انجام داده و اقداماتی را برای رسیدگی به حوزه‌های بهبودهای شناسایی شده در زمینه دسترس‌پذیری به اجرا گذاشته است.

### خودارزیابی - فرآیندی مشورتی

فرآیند خودارزیابی با تعیین کارکنان کلیدی مسئول هر یک از برنامه‌ها و خدمات توسط مدیریت اداره/بخش LAHD آغاز شد. با این کارکنان تماس گرفته شد و جلسات مجازی برای معرفی فرآیند SETP برنامه‌ریزی گردید. جلسات مجازی از جولای 2024 تا اکتبر 2024 با حضور نمایندگان 77 برنامه/خدمات برگزار شد. به منظور بالا بردن اثربخشی چند برنامه و خدمات با هم ادغام شدند. بحث‌هایی صورت گرفت و از کارکنان خواسته شد در فرآیند مشورتی به سبک پرسشنامه و با استفاده از 33 سؤال مربوط به دسترس‌پذیری که در زیر آمده است، شرکت کنند. فرآیند مذکور به شکل محیطی ایمن و بدون گشتن به دنبال افراد مقصر برگزار شد تا موجب تشویق مشارکت و ارائه بازخورد صریح و صادقانه گردد. سؤالات توضیح داده شدند و در طول این فرآیند، پشتیبانی مورد نیاز ارائه شد. تا پایان سال 2024، از تمام بخش‌های شناسایی شده بازخورد گرفته شد. بازخوردها و نظرات جمع‌آوری و تحلیل شد تا نقاط قوت و حوزه‌های بهبود مورد تأکید قرار گیرد از جمله موضوعاتی که کارکنان توصیه‌هایی را درخصوص آنها ارائه کردند یا نیاز یا تمایل خود را برای دریافت راهنمایی و آموزش بیشتر اعلام نمودند.

لازم به ذکر است که بعضی از برنامه‌ها و خدمات LAHD به‌طور مستقیم و به میزان بیشتری با مردم در ارتباط بوده و/یا اطلاعات بیشتری را در اختیار عموم قرار می‌دهند. برای مثال می‌توان به پیشخوان‌های عمومی و خط تلفن ویژه خدمات مشتریان LAHD اشاره کرد که کارکنان آنها را کارکنان بخش تثبیت نرخ اجاره تشکیل می‌دهند و اطلاعاتی را درخصوص آیین‌نامه تثبیت نرخ اجاره، حقوق و مسئولیت‌های مستأجر و صاحبخانه، اجرای قانون و ارجاع به منابع مسکن منصفانه ارائه می‌دهند و اهالی لس‌آنجلس می‌توانند جهت گفتگو در مورد مسائل مربوط به مسکن با آنها تماس بگیرند. برنامه اجرای سیستماتیک قوانین (SCEP) املاک مسکونی اجاره‌ای شهر را طی یک دوره چندساله مورد بازرسی قرار می‌دهد تا از رعایت شدن قوانین بهداشتی و ایمنی ایالتی و محلی اطمینان حاصل نموده، شرایط زندگی خطرناک، غیراستاندارد، غیربهداشتی و نامناسب را برای مستأجران شهر برطرف و از بروز چنین شرایطی جلوگیری کند. تیم ارتباطات و روابط عمومی مسئول پاسخگویی به رسانه‌ها، مشارکت اجتماعی، روابط عمومی و اطلاع‌رسانی، شبکه‌های اجتماعی، خبرنامه LAHD، برندسازی و هویت بصری، هماهنگی در زمینه اصلاح دسترس‌پذیری اسناد و موارد دیگری از این قبیل است.

سوالات ارزیابی دسترس پذیری

LAHD بیش از 30 سؤال را به منظور سنجش دسترس پذیری برنامه شناسایی کرد:

1. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان برنامه را نزد عموم مردم تبلیغ می کنند، با آنها تعامل داشته و/یا خدمات یا اطلاعات برنامه را در اختیار عموم مردم قرار می دهند؟
2. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان از الزامات/مسئولیت های دسترس پذیری آگاه هستند؟ آیا این موضوع در قراردادها و/یا سایر اسناد ذکر شده است؟
3. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان از الزامات مشخص منبع تأمین مالی برنامه (مثلاً الزامات تأمین مالی فدرال) مربوط به مراجعانی که باید از این برنامه بهره مند شوند آگاه هستند؟
4. آیا طراحی برنامه و سیاست ها، مقررات و قوانین آن باعث می شود مشارکت اشخاص دارای ناتوانی و/یا نیازهای دسترسی و عملکردی کنار گذاشته شده، محدود گردیده، مشروط شود یا توأم با تبعیض گردد؟
5. آیا شرایط یا فعالیت های بالقوه ای در برنامه وجود دارد که بتواند مشارکت فرد دارای ناتوانی و/یا نیازهای دسترسی و عملکردی را محدود/مشروط کند؟
6. آیا کارکنان تکنولوژی اطلاعات/سیستم ها، کارکنان سازمان و پیمانکاران که مسئول توسعه صفحات وب و محتوا هستند از الزامات دسترس پذیری آگاه هستند؟
7. اگر اطلاعات برنامه در قالب دیجیتال، آنلاین و/یا ویدئویی توسط کارکنان یا پیمانکاران سازمان ارائه می شود، آیا محتوا و قالب آن از لحاظ دسترس پذیری بررسی می شود؟ آیا از لحاظ انطباق با استانداردهای دسترس پذیری مورد آزمون قرار می گیرند؟ خوانایی صفحه خوان؟ استفاده از زیرنویس؟ کنتراست رنگ؟ آیا در صورت درخواست، می توان اطلاعات را به قالب/زبان دیگری ارائه داد؟
8. آیا برنامه/سیاستی برای اطمینان از دسترس پذیری و رعایت الزامات قانونی صفحات وب وجود دارد؟ آیا طرحی برای اطمینان از آزمون دسترس پذیری محتوای جدید وجود دارد؟
9. آیا منابع مربوطه - مانند آگهی ها، بروشورها، اطلاعیه ها، نامه ها و سایر اسناد چاپی - که توسط کارکنان بخش و/یا پیمانکاران ارائه می شوند، از نظر دسترس پذیری بررسی می شوند؟ کنتراست رنگ؟ نوع و اندازه فونت؟ آیا در صورت درخواست، می توان اطلاعات را به قالب/زبان دیگری ارائه داد؟ خط بریل؟ چاپ بزرگ؟ قالب الکترونیکی، برای صفحه خوان ها؟

10. آیا اطلاعیه‌ای به صورت آنلاین و/یا در مطالب چاپی منتشر شده است مبنی بر اینکه سازمان بر اساس ناتوانی تبعیض قائل نمی‌شود؟ آیا این اطلاعیه روند درخواست امکانات معقول مانند ترجمه زبان اشاره، ارائه مطالب در قالب‌های جایگزین و فراهم بودن محتوای دیجیتال قابل دسترس را توضیح داده است؟
11. آیا اطلاعات مربوط به واجد شرایط بودن برای برنامه و "نحوه ارائه درخواست" در قالب‌های مختلف فراهم شده است؟ آیا گزینه‌های متعددی برای عموم مردم به منظور ثبت‌نام/ارائه درخواست برای برنامه و ارسال هرگونه اطلاعات یا مدارک مورد نیاز فراهم شده است؟ آیا در صورت درخواست، می‌توان فرم‌های درخواست را به قالب/زبان دیگری ارائه داد؟
12. آیا گزینه‌های متعددی برای عموم مردم به منظور صحبت کردن با کارکنان، تعیین نوبت ملاقات و/یا کسب اطلاعات بیشتر فراهم شده است؟
13. آیا اطلاعات تماس در مطالب برنامه و به صورت آنلاین درج شده است؟ آیا برای افرادی که ممکن است به TTY نیاز داشته باشند یا از آن استفاده کنند، اطلاعاتی درخصوص نحوه تماس با کارکنان برنامه از طریق شماره 711 و سایر خدمات رله مخابراتی (TRS) منتشر گردیده است؟
14. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان در هنگام برقراری ارتباط با عموم مردم از طریق تلفن، از نحوه رسیدگی به تماس‌های TTY/TRS اطلاع دارند؟
15. آیا کارکنان می‌دانند که در صورت نیاز، چطور از خدمات ترجمه مجازی از راه دور (VRI) به منظور دسترسی فوری به ترجمه مجازی زبان اشاره استفاده کنند؟
16. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان در هنگام تبلیغ کردن ارائه‌ها، جلسات و دوره‌های آموزشی، اطلاعاتی را به عموم مردم درخصوص نحوه درخواست امکانات معقول در صورت نیاز ارائه می‌دهند؟
17. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان در هنگام تعامل با عموم مردم به صورت حضوری، تلفنی، مجازی/آنلاین و/یا کتبی از پروتکل‌ها و آداب کلامی مناسب درخصوص سؤالاتی که می‌توان در رابطه با نیازها و درخواست‌های دسترسی/امکانات پرسید یا نپرسید، مطلع هستند؟
18. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان سیاست‌ها و رویه‌هایی به منظور رسیدگی به درخواست‌های امکانات معقول و بررسی آنها دارند؟ آیا ملاحظات "معقول بودن"، مانند بار مالی و اداری غیرضروری یا تغییر اساسی در برنامه/خدمات را در نظر می‌گیرند؟

19. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان از سیاست‌ها و ملاحظات مربوط به امکانات معقول آگاه هستند؟
20. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان می‌دانند که نمی‌توانند هزینه‌های اقدامات لازم برای اطمینان از انجام گرفتن رفتار غیرتبعیض‌آمیز مانند برآورده کردن درخواست‌های امکانات معقول را از افراد دارای ناتوانی مطالبه کنند؟
21. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان از نحوه رسیدگی به درخواست‌های مربوط به مترجمان حضوری زبان اشاره و خدمات ترجمه همزمان دسترسی به ارتباطات (CART) مطلع هستند؟ آیا کارکنان می‌دانند چطور ترتیبی بدهند تا خدمات فراهم گردد؟
22. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان از نحوه رسیدگی به درخواست‌های مربوط به سایر کمک‌های جانبی، مانند دستگاه‌های کمک‌شنوایی، آگاه هستند؟ آیا کارکنان می‌دانند چطور ترتیبی بدهند تا کمک‌ها/دستگاه‌ها فراهم گردد؟
23. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان از این موضوع آگاه هستند که افراد دارای ناتوانی حرکتی می‌توانند از صندلی چرخدار، اسکوتر، عصا و سایر وسایل حرکتی دستی استفاده کنند؟ می‌توان از وسایل نقلیه موتوری نیز استفاده کرد، مگر اینکه مشخص شود که نمی‌توان به شکلی بی‌خطر از آنها استفاده نمود و یا برای دیگران خطری ایجاد می‌کنند.
24. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان از سیاست‌های مربوط به حیوانات خدمات‌رسان آگاه هستند؟
25. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان در جلسات، ارائه‌ها و آموزش‌های آنلاین/مجازی از قابلیت‌های دسترس‌پذیری نرم‌افزار/برنامه‌ها آگاه هستند؟ آیا کارکنان در ابتدای هر جلسه اطلاعاتی را در خصوص قابلیت‌های دسترس‌پذیری نرم‌افزار به شرکت‌کنندگان ارائه می‌دهند؟
26. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان در هنگام برپا کردن ارائه‌های حضوری، جلسات و جلسات آموزشی امکان دسترسی فیزیکی به مکان‌ها را ارزیابی می‌کنند؟
27. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان در هنگام ارائه/انجام خدمات، قادر به ایجاد اصلاحات در نحوه و/یا مکان ارائه خدمات هستند؟
28. آیا روش‌های جایگزینی برای عموم مردم در خصوص ارسال اسناد از جمله امضا و انجام تراکنش‌هایی مانند پرداخت وجه در نظر گرفته شده است؟

29. آیا رویه‌ای برای دریافت شکایات مربوط به دسترس‌پذیری وجود دارد؟ آیا رویه اعلام نارضایتی وجود دارد؟ آیا فرآیند و جدول زمانی بررسی را مشخص می‌کند؟ آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان از این رویه آگاه هستند؟
30. آیا عموم مردم از رویه رسیدگی به شکایات/نارضایتی‌ها مطلع شده‌اند؟
31. آیا ارزیابی دسترس‌پذیری مکان‌های فیزیکی برنامه مانند پیشخوان‌های عمومی انجام می‌شود؟
32. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان اطلاع دارند که اگر نمی‌دانند چطور به یک موضوع/نگرانی مشخص در خصوص دسترس‌پذیری رسیدگی کنند، باید از چه کسی کمک و/یا راهنمایی بخواهند؟ آیا فرآیندی برای مطرح کردن و/یا ارجاع دادن سؤالات/نگرانی‌ها وجود دارد تا به‌موقع به آنها رسیدگی شود؟
33. آیا کارکنان و پیمانکاران سازمان در خصوص آداب کلامی، زبان، الزامات ADA و آگاهی از ناتوانی آموزش می‌بینند؟

### نقاط قوت

بازخوردها و نظرات دریافتی از کارکنان LAHD حاکی از وجود نقاط قوت آگاه‌سازی از دسترس‌پذیری در برنامه‌ها و خدماتی است که ارائه می‌دهند.

نقاط قوت کلیدی که باید مورد تأکید قرار بگیرند عبارتند از: اجرای ACSA و VCA توسط LAHD که شامل الزامات مربوط به واحدهای دارای دسترس‌پذیری حرکتی و شنوایی/بینایی؛ سیاست‌های سکونت اجاره‌ای؛ آموزش مالکان و پرسنل مدیریت املاک؛ و نظارت بر برنامه است. به مالکان و مدیران املاک مسکن مقرون‌به‌صرفه، کمک فنی و آموزش در خصوص الزامات دسترس‌پذیری و پروتکل‌ها و آداب کلامی مربوط به مواردی ارائه می‌شود که می‌توان یا نمی‌توان در رابطه با امکانات دسترس‌پذیری درخواست کرد. بازرسان ACHP همچنین اطمینان حاصل می‌کنند که پلان‌های معماری و ساخت پروژه‌های مسکن مقرون‌به‌صرفه استانداردهای دسترس‌پذیری را برآورده سازند.

کارکنان می‌گویند که آموزش نرم‌افزار CommonLook را به منظور اصلاح اسناد گذرانده و از یک پیمانکار برای ترجمه اسناد به زبان‌هایی که اهالی لس‌آنجلس در خانه به آن زبان‌ها صحبت می‌کنند، استفاده می‌نمایند. کارکنان سیستم‌ها دسترس‌پذیری به سایت‌های اینترنتی و اینترنت LAHD را به‌طور مداوم بررسی می‌کنند. عموم مردم گزینه‌های متعددی برای انجام کارهای زیر در اختیار دارند: تعامل با LAHD، دریافت اطلاعات برنامه، پرسیدن سؤالات، تکمیل فرم‌ها و ارسال اسناد یا پرداخت‌ها، از جمله از طریق پست، تلفن، ایمیل، پورتال آنلاین یا به صورت حضوری و برای رویدادهای مجازی و

حضور، مترجمان ASL و سایر زبان‌ها در اختیار قرار می‌گیرند. پیشخوان‌های عمومی همچنین شامل ایستگاه‌هایی هستند که برای دسترسی آسان به وسایل حرکتی مانند صندلی چرخدار طراحی شده‌اند.

APPENDIX A در این سند شامل فهرست مفصلی از نقاط قوت شناسایی شده است.

### حوزه‌های نیازمند بهبود

با وجود نکات مثبت ذکر شده در بخش فوق، چند حوزه نیازمند بهبود نیز شناسایی گردید. بسیاری از اوقات مواردی که یک واحد آنها را به‌عنوان نقاط قوت تشخیص داده است همان مواردی است که واحدی دیگر آنها را به‌عنوان حوزه‌های نیازمند بهبود تشخیص داده است. نظرات کارکنان همچنین حاکی از تمایل آنها جهت دسترسی به آموزش‌های بیشتر در خصوص دسترس‌پذیری و ارائه منابع راهنمایی بیشتر در خصوص اکثر موضوعات مورد بحث است. به عبارت دیگر حتی وقتی نقاط قوت شناسایی شد، هیچ‌گونه راهنمایی یا برنامه آموزشی متداولی در خصوص الزامات و شیوه‌های دسترس‌پذیری در سازمان وجود نداشت (یا بسیار محدود بود).

نقاط ضعف کلیدی یا حوزه‌های نیازمند بهبود عبارت است از عدم اطمینان کارکنان در خصوص وجود فرآیندی مشخص در کل سازمان برای آزمودن اسناد از لحاظ دسترس‌پذیری؛ و با وجود ارائه آموزش درباره اصلاح اسناد، کارکنان غیرسیستمی گفتند که جهت اصلاح اسناد PDF با مشکل مواجه هستند. بعضی از کارکنان مطمئن نیستند که چطور ترتیبی بدهند تا خدمات ASL یا CART ارائه شود، چطور از VRI استفاده کنند، چطور دسترس‌پذیری فیزیکی را در مکان‌های برگزاری جلسات ارزیابی کنند، یا چطور قابلیت‌های دسترس‌پذیری برنامه‌های جلسات مجازی مانند گوگل میت و زوم را شناسایی کنند.

همچنین شفافیت کافی و نیز برنامه مشخصی برای راهنمایی یا آموزش کارکنان و پیمانکاران درباره مسئولیت‌ها و الزامات دسترس‌پذیری وجود ندارد، از جمله سیاست‌های مربوط به امکانات معقول، سیاست‌های مربوط به حیوانات خدمات‌رسان و پروتکل‌ها و آداب کلامی مناسب در مورد آنچه که می‌توان یا نمی‌توان در مورد دسترس‌پذیری و امکانات درخواست نمود. هیچ رویه رایج یا رسمی روشنی در کل سازمان برای مطرح کردن نگرانی‌های مربوط به دسترس‌پذیری یا دریافت شکایات وجود ندارد؛ و سیاستی برای رسیدگی به شکایات در کل سازمان وجود ندارد.

APPENDIX B در این سند شامل فهرست مفصلی از حوزه‌های نیازمند بهبود شناسایی شده است.

### دسته‌بندی‌ها

با توجه به موارد متنوعی که نیازمند بهبود بود، سؤالات پرسشنامه/بحث به دسته‌هایی گروه‌بندی گردید تا موارد اقدام توصیه شده بهتر تحلیل و اولویت‌بندی گردد. این دسته‌بندی‌ها به تعیین انواع منابع و تلاش‌های مورد نیاز برای بهبود دسترسی کمک کردند:

- حقوق دسترس‌پذیری عمومی، تبعیض علیه ناتوانی، حیوانات خدمات‌رسان و امکانات معقول (شامل سیاست‌ها)
- ارتباط مؤثر، آداب کلامی مناسب، ترجمه زبان اشاره، CART، VRI، سایر وسایل کمکی و تماس‌های TTY
- دسترس‌پذیری محتوای دیجیتال/وب و مطالب چاپی، از جمله اصلاح اسناد، ارائه اسناد در قالب‌های جایگزین و زبان‌های دیگر، و زبان و اطلاعیه‌های مورد نیاز در خصوص اسناد
- گزینه‌ها/روش‌های در دسترس عموم مردم جهت طرح درخواست برای برنامه‌ها، برقراری ارتباط و دریافت اطلاعات و خدمات
- ملاحظات دسترسی به جلسات (مجازی و حضوری)
- سیاست رسیدگی به نارضایتی‌ها، شکایات و درخواست کمک بیشتر

### جمع‌بندی و اولویت‌بندی

هرچند بیشتر واحدهای کاری سازمان بر تعدادی از نقاط قوت تأکید کرده‌اند، با این حال در خصوص آگاهی از دسترس‌پذیری، فرایندها یا منابع راهنمایی رایج در کل سازمان ناهماهنگی‌هایی وجود دارد.

بیشتر واحدهای کاری - و بعضی از آنها به میزان بیشتری - با اشخاص و نهادهای بیرون از سازمان مانند مستأجران، مالکان، مدیران، توسعه‌دهندگان، وام‌دهندگان، سازمان‌های غیرانتفاعی، خریداران خانه، مشاوران املاک، پیمانکاران، شرکت‌ها، وکلا، سایر سازمان‌های دولتی، مقامات منتخب، رسانه‌ها و دیگران تعامل می‌کنند. صرف‌نظر از اینکه این نهادها مستقیماً دریافت‌کننده کمک‌ها و خدمات برنامه‌های سازمان هستند یا شرکای تجاری و هماهنگی آن، به نظر نمی‌رسد LAHD فرآیند روشن یا مشخصی را برای گنجاندن ملاحظات دسترس‌پذیری در تمام تعاملات، در تمام واحدها و در تمام روش‌های ارتباطی تدوین کرده باشد.

بعد از جمع‌بندی نظرات و پیشنهادهای بر اساس دسته‌بندی‌های ذکر شده در بالا، نتایج به شرح زیر اولویت‌بندی گردید:

### **اولویت شماره 1**

دسته‌بندی: ارتباط مؤثر، آداب کلامی مناسب، ترجمه زبان اشاره، CART، VRI، سایر وسایل کمکی و تماس‌های TTY/TRS/711.

حدود پنجاه و یک درصد (51%) بازخوردها و نظرات در این دسته منفی بود که نشان‌دهنده نیاز فراوان به اقدامات عملی به منظور بهبود آگاهی و اجرای این تلاش‌ها و الزامات توسط سازمان است:

- آگاهی کارکنان و پیمانکاران از الزامات دسترس‌پذیری توسعه صفحات وب و محتوا
- دانش کارکنان و پیمانکاران و نحوه رسیدگی به تماس‌های TTY/TRS، شامل استفاده از 711
- دانش و استفاده کارکنان از خدمات ترجمه مجازی از راه دور (VRI) به منظور دسترسی فوری به ترجمه مجازی زبان اشاره
- آگاهی کارکنان و پیمانکاران و استفاده آنها از پروتکل‌ها و آداب کلامی در مورد آنچه که می‌توان و نمی‌توان پرسید، در خصوص نیازها و درخواست‌های دسترس‌پذیری/امکانات، در هنگام تعامل با عموم مردم به صورت حضوری، تلفنی، مجازی/آنلاین و/یا کتبی
- دانش کارکنان و پیمانکاران و رسیدگی به درخواست‌های مترجم زبان اشاره حضوری (SLI)، خدمات CART و سایر کمک‌های جانبی، مانند دستگاه‌های کمک‌شنوایی

## اولویت شماره 2

دسته‌بندی: سیاست رسیدگی به نارضایتی‌ها، شکایات و درخواست کمک بیشتر

حدود پنجاه درصد (50%) بازخوردها و نظرات در این دسته منفی بود که نشان‌دهنده نیاز فراوان به اقدامات عملی به منظور بهبود آگاهی و اجرای این تلاش‌ها و الزامات توسط سازمان است:

- وجود/ایجاد سیاست رسیدگی به نارضایتی‌ها، شامل فرآیند رسمی و جدول زمانی دریافت، بررسی و پاسخگویی به شکایات مربوط به دسترس‌پذیری
- آگاهی کارکنان و پیمانکاران از سیاست‌ها و رویه‌ها، از جمله راهنمایی در خصوص درخواست کمک درباره موضوعات/سوالات مربوط به دسترس‌پذیری
- اطلاع‌رسانی به عموم مردم در خصوص سیاست و رویه‌های رسیدگی به نارضایتی‌ها/شکایات
- مدیریت و هماهنگی نارضایتی‌ها/شکایات به صورت مداوم

## اولویت شماره 3

دسته‌بندی: ملاحظات دسترسی به جلسات (مجازی و حضوری).

حدود چهل و سه درصد (43%) بازخوردها و نظرات در این دسته منفی بود که نشان‌دهنده نیاز فراوان به اقدامات عملی به منظور بهبود آگاهی و اجرای این تلاش‌ها و الزامات توسط سازمان است:

- آگاهی کارکنان و پیمانکاران از عملکردهای دسترس‌پذیری مربوط به برنامه‌ها/نرم‌افزارها برای جلسات، ارائه‌ها و جلسات آموزشی آنلاین/مجازی
- ارائه اطلاعات به شرکت‌کنندگان جلسه مجازی در خصوص قابلیت‌های دسترس‌پذیری نرم‌افزار در ابتدای هر جلسه
- ارزیابی کارکنان و پیمانکاران از دسترسی فیزیکی مکان/محل برگزاری در هنگام برپایی ارائه‌ها، جلسات و جلسات آموزشی حضوری

#### اولویت شماره 4

دسته‌بندی: دسترس‌پذیری محتوای دیجیتال/وب و مطالب چاپی، از جمله اصلاح اسناد، ارائه اسناد در قالب‌های جایگزین و زبان‌های دیگر، و زبان و اطلاعیه‌های مورد نیاز در خصوص اسناد.

حدود چهل درصد (40%) بازخوردها و نظرات در این دسته منفی بود که نشان‌دهنده نیاز فراوان به اقدامات عملی به منظور بهبود آگاهی و اجرای این تلاش‌ها و الزامات توسط سازمان است:

- دسترس‌پذیری و اصلاح اسناد، شامل آزمودن انطباق و خوانایی صفحه‌خوان
- دسترسی و اصلاح محتوای آنلاین/وب‌سایت
- امکان ترجمه متون به خط بریل
- ایجاد طرحی در خصوص چگونگی اطمینان از حفظ دسترس‌پذیری صفحات وب و انطباق آنها با قوانین، از جمله رویه‌هایی برای آزمودن دسترس‌پذیری محتوای جدید
- آگاهی کارکنان و پیمانکاران از طرح دسترسی به زبان، شامل رویه‌های ترجمه کتبی و شفاهی
- درج اطلاعیه‌ها در مطالب آنلاین و چاپی:

○ سازمان بر اساس ناتوانی تبعیض قائل نمی‌شود

○ نحوه تماس با LAHD از طریق TTY/TRS/711

○ عموم مردم چطور می‌توانند امکانات معقول را درخواست کنند

## اولویت شماره 5

دسته‌بندی: حقوق دسترس‌پذیری عمومی، تبعیض علیه ناتوانی، حیوانات خدمات‌رسان و امکانات معقول (شامل سیاست‌ها)

حدود سی و دو درصد (32%) بازخوردها و نظرات در این دسته منفی بود که نشان‌دهنده نیاز قابل توجه به اقدامات عملی به منظور بهبود آگاهی و اجرای این تلاش‌ها و الزامات توسط سازمان است:

- آگاهی کارکنان و پیمانکاران از الزامات و مسئولیت‌های عمومی دسترس‌پذیری، از جمله آداب کلامی، زبان مناسب و موارد دیگر
- آگاهی کارکنان از هرگونه طراحی برنامه، سیاست‌ها، مقررات، شرایط و فعالیت‌هایی که باعث می‌شود مشارکت اشخاص دارای ناتوانی و/یا نیازهای دسترسی و عملکردی کنار گذاشته شده، محدود گردیده، مشروط شود یا توأم با تبعیض گردد
- سیاست‌ها و رویه‌های کارکنان و پیمانکاران به منظور رسیدگی و بررسی درخواست‌های مربوط به امکانات معقول، از جمله ملاحظات "معقول بودن"، مانند بار مالی و اداری غیرضروری یا تغییر اساسی در ماهیت برنامه/خدمات، و آگاهی از اینکه اجازه ندارند هزینه‌های اقدامات لازم برای تضمین رفتار غیرتبعیض‌آمیز مانند برآورده کردن درخواست‌های امکانات معقول را از افراد دارای ناتوانی مطالبه کنند.
- آگاهی کارکنان و پیمانکار از اینکه اشخاص دارای ناتوانی‌های حرکتی می‌توانند از صندلی چرخدار، اسکوتر، عصا و سایر وسایل حرکتی دستی استفاده کنند؛ و همچنین می‌توان از وسایل نقلیه موتوری استفاده کرد، مگر اینکه مشخص شود که نمی‌توان به شکلی بی‌خطر از آنها استفاده نمود و یا برای دیگران خطری ایجاد می‌کنند.
- ایجاد سیاست‌های مربوط به حیوانات خدمات‌رسان و حیوانات ارائه‌دهنده حمایت عاطفی و آگاهی‌بخشی در این زمینه

## اولویت شماره 6

دسته‌بندی: گزینه‌ها/روش‌های در دسترس عموم مردم جهت طرح درخواست برای برنامه‌ها، برقراری ارتباط و دریافت اطلاعات و خدمات

حدود نوزده (19%) بازخوردها و نظرات در این دسته منفی بود که نشان‌دهنده نیاز متوسط به اقدامات عملی به منظور بهبود آگاهی و اجرای این تلاش‌ها و الزامات توسط سازمان است:

- در دسترس بودن اطلاعات مربوط به واجد شرایط بودن برای برنامه و "نحوه ارائه درخواست" در قالب‌های مختلف، از جمله گزینه‌های متعدد برای عموم به منظور ثبت‌نام/درخواست و ارسال هرگونه اطلاعات یا مدارک مورد نیاز
- در دسترس بودن گزینه‌های متعدد برای عموم مردم به منظور صحبت کردن با کارکنان، تعیین نوبت ملاقات و/یا کسب اطلاعات بیشتر
- توانایی کارکنان و پیمانکاران درخصوص تطبیق دادن نحوه و/یا مکان ارائه برنامه/خدمات
- در دسترس بودن روش‌های جایگزین برای عموم مردم درخصوص ارسال اسناد از جمله امضا و انجام تراکنش‌هایی مانند پرداخت وجه

### منابع انسانی

LAHD همچنین سؤالات پرسشنامه/بحث را به منظور ارزیابی فعالیت‌ها و خدمات منابع انسانی (HR) اصلاح نمود. اداره پرسنل شهر، سازمان اصلی منابع انسانی شهر است که به تمام ادارات شهر خدمات ارائه می‌دهد. کارکنان رهبری منابع انسانی LAHD بخشی از اداره پرسنل شهر هستند و در هنگام تعامل با کارجویان، متقاضیان، صاحب‌شوندگان و کارکنان از سیاست‌ها و رویه‌های اداره پرسنل شهر پیروی می‌کنند.

کارکنان منابع انسانی نکات مثبتی مانند آگاهی از درخواست‌های امکانات معقول و ارجاع چنین سؤالاتی به کارکنان مربوطه به منظور رسیدگی را شناسایی کردند. همچنین گزینه‌هایی به منظور ارائه درخواست و ارسال اطلاعات مورد نیاز، از جمله از طریق ایمیل یا به صورت حضوری ارائه شده است. کارکنان منابع انسانی همچنین می‌توانند جلسات و مصاحبه‌های استخدامی را به صورت مجازی یا حضوری برگزار کنند.

کارکنان منابع انسانی همچنین نیازهایی از جمله نیاز کلی به راهنمایی‌های بیشتر در مورد رعایت دسترس‌پذیری را شناسایی کردند. همچنین کارکنان منابع انسانی نیاز به اطلاعات یا آموزش بیشتر درخصوص دریافت و مدیریت تماس‌های TTY/TRS/711، استفاده از VRI، رسیدگی به درخواست‌های ترجمه ASL و خدمات CART و ارزیابی دسترسی فیزیکی مکان‌ها در هنگام انجام مصاحبه‌های حضوری، ارائه‌ها، جلسات و جلسات آموزشی را اعلام کردند.

نیازهای شناسایی شده منابع انسانی با نیازهای شناسایی شده مربوط به سایر بخش‌های LAHD همخوانی دارد. موارد اقدام طرح گذار به این نیازها رسیدگی می‌کند.

## پیش‌نویس - طرح گذار - موارد اقدام

براساس تحلیل و اولویت‌بندی ذکر شده در ارزیابی فوق، موارد زیر به‌عنوان موارد اقدام درخصوص دسترس‌پذیری در سطح کل سازمان پیشنهاد می‌شود. هدف از این اقدامات بالا بردن میزان آگاهی، دانش و ایجاد یادآوری‌های سالانه درخصوص هریک از موضوعات شناسایی شده در زمینه دسترس‌پذیری و اجرای اقدامات مشخص، مانند گسترش VRI، اصلاح اسناد و ایجاد سیاست رسیدگی به نارضایتی در سطح کل سازمان است.

جداول زیر موارد اقدام پیشنهادی را مشخص نموده و جدول زمانی مربوط به اجرا/تکمیل آنها را در اختیار می‌گذارند. چند مورد از این موارد اقدام مشخصاً به پیمانکار یا متخصص فنی برنامه یا سیستم‌های ADA در آینده مربوط است تا کارهای عملی در سطح کل سازمان را در زمینه دسترس‌پذیری اسناد و اصلاح آنها انجام دهد. در مجموع، مسئول تعیین شده برای اطمینان از اجرای موارد اقدام، هماهنگ‌کننده ADA برای برنامه‌های LAHD است.

هرگونه منابع درخواستی از جمله بودجه، کارکنان و قراردادها، باید فرآیند تصویب توسط شورای شهر را طی کند.

جدول اولویت بندی

**جدول 1 - اولویت شماره 1: ارتباط مؤثر، آداب کلامی مناسب، ترجمه زبان اشاره، CART، VRI، سایر وسایل کمکی و تماس های TTY/TRS/711**

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسئول	جدول زمانی	هزینه
1. آگاهی از دسترس پذیری صفحه وب و محتوای دیجیتال - سند راهنما	توسعه دادن سند راهنما برای کارکنان LAHD که شامل اطلاعات سطح بالا و لینک ها یا ارجاعاتی به الزامات دسترس پذیری کنونی در خصوص صفحات وب و محتوای دیجیتال باشد. به روزرسانی این سند به صورت دوره ای و انتشار آن به صورت سالانه با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود.	هماهنگ کننده ADA	پیش نویس سند تا اگوست 2026 تهیه شود. به صورت سالانه به روزرسانی و منتشر شود.	وقت کارکنان: هماهنگ کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات، تیم سیستم ها
2. رویه فعلی TTY/TRS/711 و نحوه رسیدگی به تماس ها - سند راهنما	تهیه یک سند راهنما که TTY/TRS/711، مانند سرویس رله کالیفرنیا را شرح دهد، شامل لینک هایی به اطلاعات و منابع فعلی TTY/TRS/711 بوده و انتظارات و نحوه رسیدگی به تماس های TTY/TRS/711 را شرح دهد. سالانه بین کارکنان LAHD توزیع شود. با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود.	هماهنگ کننده ADA	پیش نویس سند تا اگوست 2026 تهیه شود. به صورت سالانه به روزرسانی و منتشر شود.	وقت کارکنان: هماهنگ کننده ADA، منشی اداری
3. نرم افزار VRI - گسترش نصب؛ سند راهنما	سازمان امور ناتوانی قبلاً دسترسی به VRI را فراهم کرده است. هزینه های مجوز/دسترسی در بودجه سازمان امور ناتوانی گنجانده شده است. اطمینان از اینکه در پیشخوان های	هماهنگ کننده ADA	پیش نویس سند تا سپتامبر 2026 تهیه شود.	وقت کارکنان: هماهنگ کننده ADA، منشی اداری و تیم سیستم ها - که برنامه

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسئول	جدول زمانی	هزینه
	<p>عمومی LAHD و ACHP مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای برنامه‌ها/واحدهای دیگر، مانند SCEP نصب گردد. ایجاد یک سند راهنما در مورد نحوه استفاده از VRI و توزیع آن در بین کارکنان LAHD. بررسی گزینه‌های دسترسی یافتن پیمانکاران به آن.</p>		<p>به صورت سالانه به‌روزرسانی و منتشر شود.</p> <p>نصب نرم‌افزار VRI برای تمام برنامه‌های LAHD، از جمله روی بیش از صد دستگاه بازرسان، تا دسامبر 2026.</p>	<p>VRI را نصب خواهد کرد.</p> <p>هرگونه گزینه دسترسی به VRI برای پیمانکاران، هزینه‌های اضافی را در پی خواهد داشت.</p>
<p>4. پروتکل‌ها و آداب کلامی دسترس‌پذیری (برای مثال، اینکه کارکنان چه چیزهایی را می‌توانند و چه چیزهایی را نمی‌توانند درخصوص دسترس‌پذیری و امکانات بپرسند) - سند راهنما و آموزش</p>	<p>مرور سیاست و رویه‌های ارتباط مؤثر ACHP. تهیه سند راهنما و هماهنگی آموزش با سازمان امور ناتوانی که پروتکل‌های مربوط به آداب کلامی مناسب مرتبط با دسترس‌پذیری با عموم مردم را شرح داده و مثال‌هایی از دنیای واقعی را ارائه نماید. به‌روزرسانی این سند به صورت دوره‌ای و انتشار آن و ارائه آموزش به صورت سالانه. با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود.</p>	<p>هماهنگ‌کننده ADA</p>	<p>پیش‌نویس سند تا نوامبر 2026 تهیه شود.</p> <p>به صورت سالانه به‌روزرسانی و منتشر شود.</p> <p>هماهنگی با سازمان امور ناتوانی برای ایجاد دوره آموزشی سالانه تا نوامبر 2026.</p>	<p>وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات، و وقت کارکنان سازمان امور ناتوانی</p>

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسئول	جدول زمانی	هزینه
<p>5. رسیدگی به درخواست‌های SLI، خدمات CART و سایر کمک‌های جانبی - سند راهنما و آموزش</p>	<p>تهیه یک سند راهنما که فرآیند ترتیب دادن خدمات SLI حضوری، خدمات CART و سایر کمک‌های جانبی را شرح داده و شامل لینک‌های فرم درخواست آنلاین باشد. به‌روزرسانی این سند به صورت دوره‌ای و انتشار آن به صورت سالانه برای کارکنان LAHD. همچنین سند راهنما برای پیمانکاران تهیه شود. درخواست شفاف‌سازی از سازمان امور ناتوانی مبنی بر اینکه چه منابعی برای پیمانکاران در دسترس است.</p>	<p>هماهنگ‌کننده ADA</p>	<p>پیش‌نویس سند تا نوامبر 2026 تهیه شود. به صورت سالانه به‌روزرسانی و منتشر شود. هماهنگی با سازمان امور ناتوانی برای برپایی دوره آموزشی سالانه تا نوامبر 2026.</p>	<p>وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات، و وقت کارکنان سازمان امور ناتوانی</p>

**جدول 2 - اولویت شماره 2: سیاست رسیدگی به نارضایتی‌ها، شکایت و درخواست کمک بیشتر**

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسنول	جدول زمانی	هزینه
6. سیاست و رویه‌های نارضایتی	بررسی سیاست‌های رسیدگی به نارضایتی تهیه شده توسط واحدهای مختلف کسب‌وکار LAHD. ایجاد سیاست رسیدگی به نارضایتی‌ها در کل سازمان که شامل فرآیند رسمی و جدول زمانی دریافت، بررسی و پاسخگویی به شکایات مربوط به دسترس‌پذیری باشد. کسب اطلاعات مربوطه از سیاست‌های سازمان امور ناتوانی و ACHP. انتشار سیاست و رویه‌ها به صورت سالانه.	هماهنگ‌کننده ADA	تهیه پیش‌نویس سیاست تا جولای 2027. به صورت سالانه به‌روزرسانی و منتشر شود.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات، تیم ACHP
7. آموزش کارکنان در خصوص رویه‌های درخواست کمک و پیگیری امور مربوط به دسترس‌پذیری - اطلاعات و آموزش داخلی/کارکنان	آموزش دادن کارکنان در خصوص سیاست رسیدگی به نارضایتی‌ها و رویه‌های مربوط به درخواست کمک و مطرح کردن مسائل مربوط به دسترس‌پذیری نزد کارکنان (در مواردی که هیچ شکایت یا اعتراضی مطرح نشده باشد). ارائه آموزش به صورت سالانه. با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود.	هماهنگ‌کننده ADA	تدوین آموزش تا جولای 2027. به‌روزرسانی، انتشار و آموزش به صورت سالانه.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری
8. سیاست رسیدگی به نارضایتی‌ها - اطلاع‌رسانی به عموم مردم	انتشار اطلاعات عمومی مربوط به سیاست و رویه‌های رسیدگی به نارضایتی سازمان به صورت آنلاین و به روش‌های دیگر. هماهنگی با تیم ارتباطات.	هماهنگ‌کننده ADA	تهیه پیش‌نویس اطلاع‌رسانی عمومی تا جولای 2027.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسئول	جدول زمانی	هزینه
			بررسی سالانه.	
9. مدیریت نارضایتی‌ها و شکایات	مدیریت نارضایتی‌ها و شکایات مربوط به دسترس‌پذیری در کل سازمان، به‌طور مداوم و مطابق با سیاست و رویه‌ها. هماهنگی با دفتر اجرایی LAHD.	هماهنگ‌کننده ADA	شروع اجرا تا جولای 2027.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، کارکنان دفتر اجرایی

**جدول 3 - اولویت شماره 3: ملاحظات دسترسی به جلسات (مجازی و حضوری).**

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسئول	جدول زمانی	هزینه
10. عملکردهای دسترس پذیری برنامه‌ها/نرم‌افزارهای جلسات آنلاین (گوگل میت؛ زوم) - سند راهنما	تهیه یک سند راهنما که عملکردهای دسترس‌پذیری فعلی در برنامه‌ها/نرم‌افزارهای جلسات آنلاین را شرح دهد. هماهنگی با تیم سیستم‌ها. سالانه منتشر شود. با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود.	هماهنگ‌کننده ADA	پیش‌نویس سند تا فوریه 2027 تهیه شود. به صورت سالانه به‌روزرسانی و منتشر شود.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، تیم سیستم‌ها
11. اطلاعات برای شرکت‌کنندگان در جلسات آنلاین	علاوه بر سند راهنمای جلسات آنلاین که در بالا به آن اشاره شد، یادآوری دوره‌ای به کارکنان مبنی بر اینکه در ابتدای هر جلسه، شرکت‌کنندگان در جلسات مجازی را از قابلیت‌های دسترس‌پذیری برنامه‌ها و نرم‌افزارها مطلع سازند.	هماهنگ‌کننده ADA	تهیه برنامه زمانی برای یادآوری‌های سه‌ماهه، از فوریه 2027 به بعد.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری
12. دسترس‌پذیری مکان‌های برگزاری جلسات - سند راهنما و چک‌لیست	تهیه یک سند راهنما شامل فرآیند و چک‌لیست ارزیابی دسترس‌پذیری محل برگزاری جلسه. با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود.	هماهنگ‌کننده ADA	تهیه پیش‌نویس سند راهنما و چک‌لیست تا فوریه 2027.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری

**جدول 4 - اولویت شماره 4: دسترس پذیری محتوای دیجیتال/وب و مطالب چاپی، از جمله اصلاح اسناد، ارائه اسناد در قالب های جایگزین و زبان های دیگر، و زبان و اطلاعیه های مورد نیاز در خصوص اسناد.**

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسئول	جدول زمانی	هزینه
13. دسترس پذیری و اصلاح اسناد چاپی، از جمله اسناد آپلود شده در وبسایت	دسترس پذیری اسناد و اصلاح آنها می تواند پیچیده و زمان بر باشد. بررسی 2 گزینه به منظور انجام آموزش سالانه کارکنان در خصوص CommonLook، انجام اصلاح اسناد و آزمودن انطباق اسناد، و اطمینان از خوانایی صفحه خوان: (1) متخصص فنی اختصاصی برنامه یا سیستم های ADA، یا (2) استخدام یک پیمانکار. شخص مذکور همچنین آموزش هایی را در خصوص کنتراست رنگ، اندازه و نوع فونت، فاصله خطوط، سرتیترها و ساختار و انتظارات از پیمانکاران برنامه/خدمات ارائه خواهد داد.	هماهنگ کننده ADA	تا آگوست 2026، تصمیم گرفته شود که آیا متخصص فنی برنامه یا سیستم های ADA این کار را انجام خواهد داد یا باید یک پیمانکار استخدام گردد. سپس، همکاری با کارکنان یا فرآیند درخواست و تأیید خرید ادامه یابد.	وقت کارکنان: هماهنگ کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات هزینه های اضافی در آینده: (1) متخصص فنی اختصاصی برنامه یا سیستم های ADA، یا (2) پیمانکار.
14. دسترس پذیری و اصلاح محتوای آنلاین	در حال حاضر کارکنان سیستم های LAHD یک تیم اختصاصی دسترس پذیری وب دارند و این تیم دامنه فعالیت خود را به منظور پشتیبانی از همه تیم های توسعه سیستم های وبسایت و برنامه های LAHD گسترش خواهد داد تا دسترس پذیری را در کار خود بگنجانند. تیم اختصاصی دسترس پذیری وب آموزش، ابزار و راهنمایی لازم را برای هر تیم توسعه سیستم ها فراهم می آورد تا هر	تیم دسترس پذیری وب سیستم ها با هماهنگی تیم های توسعه وبسایت و برنامه های سیستم ها	تا اکتبر 2026، تیم دسترس پذیری وب سیستم های LAHD یک برنامه آموزشی تهیه خواهد نمود و فعالیت های دسترس پذیری وب را در فرآیند توسعه می گنجانند. یک مرکز	وقت کارکنان: تیم های سیستم ها، هماهنگ کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات هزینه های اضافی در آینده: (1) متخصص فنی

<p>اختصاصی برنامه یا سیستم‌های ADA، یا (2) پیمانکار.</p>	<p>آنلاین ایجاد خواهد شد تا به تیم‌های سیستم‌ها کمک کند به راهنمایی‌ها، ابزارها و منابع مربوط به دسترس‌پذیری وبسایت و برنامه‌ها دسترسی داشته باشند.</p>		<p>تیم بتواند انطباق با دسترس‌پذیری محتوا را پیاده‌سازی کرده، مورد آزمون قرار داده و حفظ نماید.</p>	
<p>وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات هزینه‌های اضافی در آینده: (1) خرید و آموزش تجهیزات و نرم‌افزار برنامه‌ها، یا (2) پیمانکار.</p>	<p>تا آگوست 2026، مشخص کنید که آیا تجهیزات و نرم‌افزارهای بریل خریداری خواهد شد یا باید از خدمات پیمانکار استفاده گردد. سپس، تهیه تجهیزات یا فرآیند درخواست و تأیید خرید ادامه یابد.</p>	<p>هماهنگ‌کننده ADA</p>	<p>بررسی 2 گزینه جهت فراهم شدن قابلیت ترجمه اسناد به خط بریل و خواندن اسناد به خط بریل: (1) خرید و آموزش تجهیزات و نرم‌افزار/برنامه‌ها؛ یا (2) استخدام یک پیمانکار. با ACHP و سازمان امور ناتوانی مشورت گردد.</p>	<p>15. بریل - اسناد</p>
<p>وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات، تیم سیستم‌ها</p>	<p>تهیه پیش‌نویس طرح تا مارس 2027. سالانه منتشر شود.</p>	<p>هماهنگ‌کننده ADA</p>	<p>تهیه یک طرح در سطح کل سازمان به منظور آزمودن مداوم دسترس‌پذیری اسناد و محتوا. سالانه منتشر شود. با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود. این کار تضمین می‌کند که صرف‌نظر از</p>	<p>16. آزمودن مداوم دسترس‌پذیری اسناد و محتوای وب فعلی و جدید - طرح</p>

			اینکه چه کسی (سیستم‌ها، پیمانکاران، دیگران) به انجام اصلاحات و بررسی دسترس‌پذیری محتوای وب و اسناد آپلود شده آنلاین می‌پردازند، طرح و برنامه زمانی LAHD برای آزمودن دسترس‌پذیری هر ساله تداوم پیدا خواهد.	
وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، رابط دسترسی به زبان	پیش‌نویس سند/خلاصه تا سپتامبر 2026 تهیه شود. سالانه منتشر شود.	هماهنگ‌کننده ADA، با هماهنگی رابط دسترسی به زبان LAHD	LAHD پیش از این طرح دسترسی به زبان (LAP) را تدوین کرده و رویه‌های ترجمه کتبی و شفاهی را به اجرا درآورده است. ایجاد یک سند راهنمای خلاصه. توزیع اطلاعات بین واحدهای کسب‌وکار LAHD به صورت سالانه. هماهنگی درخصوص انتظارات از پیمانکاران برنامه/خدمات.	17. اسناد، محتوا و ارتباطات - ترجمه کتبی و شفاهی به زبان‌های دیگر
دستیار هماهنگ‌کننده ADA، وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری، تیم ارتباطات	پیش‌نویس سند تا آوریل 2027 تهیه شود.	هماهنگ‌کننده ADA	تهیه سند راهنما و توزیع سالانه اطلاعات در مورد اینکه کدام اسناد باید شامل چنین اطلاعاتیهایی باشند و همچنین شرحی از فرآیند درخواست امکانات معقول برای عموم. هماهنگی با تیم ارتباطات.	18. اطلاعیه‌ها در مطالب آنلاین و چاپی: - اینکه سازمان براساس ناتوانی تبعیض قائل نمی‌شود؛ - نحوه تماس با سازمان از طریق TTY/TRS/711 - نحوه درخواست امکانات معقول

**جدول 5 - اولویت شماره 5: حقوق دسترس پذیری عمومی، تبعیض علیه ناتوانی، حیوانات خدمت رسان و امکانات معقول (شامل سیاست ها)**

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسنول	جدول زمانی	هزینه
19. الزامات دسترس پذیری ADA، مسئولیت ها و آگاهی از ناتوانی - آموزش	هماهنگی جلسات آموزشی سالانه سازمان امور ناتوانی در خصوص الزامات دسترس پذیری و آگاهی از ناتوانی، از جمله آداب کلامی، زبان مناسب و سایر موارد. همچنین با پیمانکاران به اشتراک گذاشته شود.	هماهنگ کننده ADA	تدوین برنامه آموزشی تا دسامبر 2026.	وقت کارکنان: هماهنگ کننده ADA، منشی اداری، کارکنان سازمان امور ناتوانی
20. برنامه های LAHD - طراحی، سیاست ها، قوانین و فعالیت ها - بررسی مداوم	یادآوری سالانه به تمام برنامه های LAHD - به منظور بررسی طراحی برنامه، سیاست ها، قوانین و فعالیت ها - جهت شناسایی هرگونه مانع در برابر مشارکت اشخاص دارای ناتوانی. تهیه یک سند خلاصه؛ سالانه منتشر شود.	هماهنگ کننده ADA	پیش نویس سند تا مارس 2027 تهیه شود. سالانه منتشر شود.	وقت کارکنان: هماهنگ کننده ADA، منشی اداری

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسئول	جدول زمانی	هزینه
<p>21. امکانات معقول - سند راهنما و آموزش</p>	<p>بررسی مطالب مربوط به امکانات معقول و تغییرات معقول در ACHP. تهیه سند راهنمای امکانات معقول در سطح سازمان، به همراه خلاصه‌ای از نکات کلیدی که شامل رویه‌ها، ملاحظات معقول بودن و همچنین یادآوری این مسئله باشد که نباید هزینه‌های اقدامات لازم برای تضمین رفتار غیرتبعیض‌آمیز، مانند برآورده کردن درخواست‌های امکانات معقول از اشخاص دارای ناتوانی مطالبه گردد. سالانه منتشر شود. با پیمانکاران نیز هماهنگی صورت بگیرد و به اشتراک گذاشته شود.</p> <p>تدوین و اجرای آموزش‌های سالانه به همراه جلسات پرسش و پاسخ.</p>	<p>هماهنگ‌کننده ADA</p>	<p>پیش‌نویس سند تا ژوئن 2027 تهیه شود. سالانه منتشر شود. تدوین آموزش تا ژوئن 2027.</p>	<p>وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری</p>

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسئول	جدول زمانی	هزینه
22. دستگاه‌های حرکتی - سند راهنما	توسعه سند راهنما که به تمام کارکنان یادآوری می‌کند که اشخاص دارای ناتوانی‌های حرکتی می‌توانند از صندلی چرخدار، اسکوتر، عصا و سایر وسایل حرکتی دستی استفاده کنند؛ و همچنین می‌توان از وسایل نقلیه موتوری استفاده کرد، مگر اینکه مشخص شود که نمی‌توان به شکلی بی‌خطر از آنها استفاده نمود و یا برای دیگران خطری ایجاد می‌کنند. با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود.	هماهنگ‌کننده ADA	پیش‌نویس سند تا سپتامبر 2026 تهیه شود. سالانه منتشر شود.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری
23. سیاست حیوانات خدمات‌رسان و حیوانات ارائه‌دهنده حمایت عاطفی - سند راهنما و آموزش	بررسی مطالب ACHP در مورد حیوانات کمک‌رسان. تهیه یک سند راهنما و آموزش در سطح کل سازمان در خصوص سیاست حیوانات خدمات‌رسان و حیوانات ارائه‌دهنده حمایت عاطفی. هماهنگی با سازمان امور ناتوانی و مدیریت ساختمان در هر دفتر LAHD. انتشار این سند و برگزاری سالانه آموزش؛ اشتراک‌گذاری این سند راهنما با پیمانکاران.	هماهنگ‌کننده ADA	تهیه پیش‌نویس سند و آموزش تا می 2027. انتشار سند و برگزاری آموزش به صورت سالانه.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری

**جدول 6 - اولویت شماره 6: گزینه‌ها/روش‌های در دسترس عموم مردم جهت طرح درخواست برای برنامه‌ها، برقراری ارتباط و دریافت اطلاعات و خدمات**

مورد اقدام	مراحل توصیه شده	طرفین مسنول	جدول زمانی	هزینه
24. روش‌ها/گزینه‌های متعدد جهت ارائه درخواست، برقراری ارتباط، کسب اطلاعات بیشتر، تعیین نوبت ملاقات، ارسال مدارک، انجام تراکنش‌ها - سند راهنما	در حال حاضر بسیاری از برنامه‌های سازمان گزینه‌های متعددی را در خصوص ارائه درخواست، تعامل و ارسال مدارک در اختیار عموم قرار می‌دهند. تهیه یک سند راهنما در سطح کل سازمان که نمونه‌هایی از گزینه‌ها و روش‌های متعددی که می‌تواند در دسترس عموم قرار بگیرد را شرح دهد. همچنین در صورت درخواست، گنجاندن ملاحظات در خصوص توانایی تطبیق دادن شیوه و/یا مکان ارائه برنامه و خدمات. سالانه منتشر شود. با پیمانکاران نیز به اشتراک گذاشته شود.	هماهنگ‌کننده ADA	پیش‌نویس سند تا ژوئن 2027 تهیه شود. سالانه منتشر شود.	وقت کارکنان: هماهنگ‌کننده ADA، منشی اداری

## پیوست A

### نقاط قوت

نمونه‌هایی از نقاط قوت شناسایی شده:

#### ● برنامه مسکن دسترس‌پذیر (AcHP)

- AcHP اقدام به اجرای ACSA و VCA می‌کند که شامل الزامات مربوط به واحدهای دارای دسترس‌پذیری حرکتی و شنوایی/بینایی؛ سیاست‌های سکونت اجاره‌ای؛ آموزش مالکان و پرسنل مدیریت املاک؛ و نظارت بر برنامه است
- AcHP در طول فرآیند ثبت‌نام جهت و بینارهای آموزشی خارجی و در بروشورهای برنامه، اطلاعاتی را درخصوص امکانات معقول، ارتباط موثر و کمک‌های جانبی ارائه می‌دهد
- هر وینار AcHP در برنامه زوم شامل زیرنویس بوده و می‌تواند مترجم زبان اشاره و سایر مترجمان را شامل گردد
- درخصوص رویدادهای اطلاع‌رسانی، برای اطمینان از دسترس‌پذیری مکان‌ها/اتاق‌هایی در نظر گرفته شده است. اطلاعات مربوط به درخواست امکانات معقول در بروشورهای رویدادها گنجانده شده است.
- کارکنان AcHP آموزش نرم‌افزار CommonLook را به منظور اصلاح اسناد گذرانده‌اند و از یک پیمانکار برای ترجمه اسناد به زبان‌هایی که اهالی لس‌آنجلس در خانه به آن زبان‌ها صحبت می‌کنند، استفاده می‌نمایند
- اسلایدهای ارائه، بروشورهای اطلاع‌رسانی و سایر مطالب به منظور اطمینان از دسترس‌پذیری مورد بررسی قرار می‌گیرند
- درخصوص رویدادها از مترجمان زبان اشاره آمریکایی و سایر زبان‌ها استفاده شده و مطالب چاپی در نسخه‌های چاپ بزرگ در دسترس قرار می‌گیرند
- کارکنان AcHP از طریق سازمان امور ناتوانی به خدمات ترجمه از راه دور ویدئویی (VRI) دسترسی دارند

- تیم رسیدگی به نارضایتی‌ها ظرف 3 روز کاری پس از دریافت شکایت، در املاک تحت پوشش به این موارد پاسخ می‌دهد
- تیم ACHP در طول سال در آموزش‌های مرتبط با دسترس‌پذیری شرکت می‌کند
- ACHP کمک فنی و آموزش را به مالکان مسکن مقرون‌به‌صرفه و مدیران املاک در خصوص الزامات دسترس‌پذیری و پروتکل‌ها و آداب کلامی مربوط به آنچه که در رابطه با دسترس‌پذیری/امکانات می‌توان و نمی‌توان پرسید و همچنین نیازها و درخواست‌های ارتباط مؤثر ارائه می‌دهد
- بازرسان ACHP اطمینان حاصل می‌کنند که پلان‌های معماری و ساخت پروژه‌های مسکن مقرون‌به‌صرفه استانداردهای دسترس‌پذیری را برآورده سازند
- برنامه اجرای سیستماتیک قوانین (SCEP)
  - کارکنان SCEP آموزش‌های ADA را از سازمان امور ناتوانی دریافت کرده‌اند و به‌طور کلی از الزامات و مسئولیت‌های ADA آگاهی دارند
  - اگر امکان انجام بازرسی به دلیل موضوع یا درخواست مرتبط با ناتوانی وجود نداشته باشد، SCEP امکاناتی از جمله هماهنگی برای ترجمه زبان اشاره یا سایر کمک‌های مورد نیاز را فراهم کرده و در صورت نیاز می‌تواند بازرسی را به زمان دیگری موکول کند
- اجاره، پیشخوان‌های عمومی و خط تلفن ویژه
  - پیشخوان‌های عمومی شامل ایستگاه‌هایی هستند که طوری طراحی شده‌اند که امکان دسترسی با وسایل حرکتی مانند صندلی چرخدار به آنها فراهم شود تا نسبت به ارائه کمک مناسب به مشتریان اطمینان حاصل گردد
  - نرم‌افزار VRI در کامپیوترهای پیشخوان‌های عمومی نصب شده است و کارکنان پیشخوان آموزش نحوه استفاده از آن را دریافت کرده‌اند
  - بولتن‌ها و فرم‌های اجاره که به صورت آنلاین منتشر می‌شوند یا به صورت الکترونیکی در دسترس هستند، با مقررات ADA مطابقت داشته و در صورت درخواست می‌توان اطلاعات را به زبان‌ها یا در قالب‌های مختلف ارائه نمود
  - روش‌های مختلفی برای ارسال اسناد و پرداخت‌ها برای عموم مردم در دسترس است، از جمله به صورت آنلاین، حضوری، از طریق پست، فکس و تلفن

- گزینه‌های متعددی برای عموم مردم جهت صحبت کردن با کارکنان، تعیین نوبت ملاقات یا کسب اطلاعات بیشتر وجود دارد، از جمله به صورت حضوری، مجازی، تلفنی یا از طریق ایمیل
- اطلاعات مربوط به درخواست امکانات معقول در تبلیغات و بینارها، ارائه‌ها و کارگاه‌های آموزشی مربوط به اجاره گنجانده شده است
- کارکنان از پروتکل‌ها و آداب کلامی مربوط به آنچه در خصوص نیازها و درخواست‌های دسترس‌پذیری/امکانات می‌توان یا نمی‌توان پرسید، آگاه هستند

● برقراری ارتباط

- اسناد، از جمله خبرنامه‌ها از نظر دسترس‌پذیری، کنتراست رنگ، نوع/اندازه فونت بررسی می‌شوند

● صدور صورتحساب و وصول مطالبات

- اسناد موجود در وبسایت و پورتال مشتریان با الزامات ADA مطابقت دارند
- مالکان و شرکت‌های مدیریت املاک می‌توانند درخواست کنند صورتحساب‌هایشان به صورت الکترونیکی تحویل داده شود
- مالکان و شرکت‌های مدیریت املاک گزینه‌های مختلفی برای تکمیل فرم‌ها و پرداخت‌ها در اختیار دارند
- کارکنان خط تلفن کم‌کسانی صورتحساب در زمینه رسیدگی به تماس‌های TRS/TTY/711 تجربه دارند
- کارکنان در زمینه الزامات ADA و آگاهی از ناتوانی آموزش دیده‌اند

● دادرسی‌ها

- اطلاعاتی‌های دادرسی شامل اطلاعاتی در مورد ADA و منابع دسترس‌پذیری برای اعضا در صورتی است که جهت شرکت در دادرسی‌ها به این اطلاعات نیاز داشته باشند
- کارکنان در جلسات آموزشی سازمان امور ناتوانی شرکت کرده‌اند

● تولید مدیریت شده مسکن مقرون‌به‌صرفه (AHMP)

- کارکنانی که اطلاعات را برای توسعه‌دهندگان علاقه‌مند به شرکت در اطلاعیه‌های رقابت بر سر در دسترس بودن بودجه (NOFA) ارسال می‌کنند، این اسناد را از لحاظ انطباق با مقررات ADA اصلاح کرده، فراداده‌ها، متن جایگزین، کنتراست رنگ، نام‌های منحصر به فرد برگه‌ها و وجود متن‌های دارای هایپرلینک معنادار را بررسی می‌کنند

● کارگران ماهر

- خدمات مربوط به افراد دارای ناتوانی را فعالانه تبلیغ می‌کند

● سیستم‌ها

- به‌طور مداوم دسترس‌پذیری سایت‌های اینترنتی و اینترانت سازمان را بررسی می‌کند
- کارکنان همچنین نرم‌افزار Commonlook را به کارکنان LAHD آموزش داده‌اند و جهت دسترسی به اسناد به آنها کمک نموده‌اند
- وب‌سایت ثبت‌نام مسکن مقرون به‌صرفه و دسترس‌پذیر را از نظر انطباق با قوانین دسترس‌پذیری/ADA مورد آزمون قرار می‌دهد
- صفحات وب LAHD از مترجم گوگل استفاده می‌کنند که به برطرف کردن موانع زبانی کمک می‌کند
- اطلاعات 711 در صفحات وب LAHD در دسترس است

● خدمات اداری

- لحن عمومی الزامی در خصوص دسترس‌پذیری در قالب درخواست پیشنهادها (RFP) و در مفاد استاندارد قراردادهای خدمات حرفه‌ای اجرا شده توسط سازمان گنجانده می‌شود
- کارکنان تدارکات، اسناد منتشر شده برای عموم مردم را از لحاظ الزامات دسترسی بررسی می‌کنند
- قراردادهایی با فروشندگان به منظور ارائه خدمات ترجمه به زبان‌های مختلف در صورت نیاز

● ULA و کمیته نظارت شهروندی (COC)

- اسناد برنامه از لحاظ دسترس‌پذیری اصلاح می‌شوند

- دستور کارهای COC، دستورالعمل‌های مربوط به درخواست امکانات معقول را ارائه می‌دهند

- سیاست‌گذاری عمومی و تحقیقات (PP&R)

- اطلاعیه‌های جلسه ارزیابی مسکن منصفانه (AFH) شامل دستورالعمل‌هایی در خصوص نحوه درخواست امکانات معقول بود.
- جلسات عمومی AFH با حضور مترجمان زبان اشاره آمریکایی (ASL) ضبط شد
- شرکت‌کنندگان در جلسات عمومی AFH در حین جلسات به استفاده از زیرنویس‌ها دسترسی داشتند
- کارکنان می‌دانند چطور درخواست‌های ASL و CART را با استفاده از فرم درخواست آنلاین سازمان امور ناتوانی ارسال کنند

- معیارهای عملکرد و تحلیل داده‌ها

- کارکنان پیمانکار توسعه وب از الزامات دسترس‌پذیری آگاه هستند
- مطالب دیجیتال که در معرض دید عموم قرار می‌گیرند، قبل از ارسال شدن اصلاح می‌شوند

- بعضی از نقاط قوت شناسایی شده توسط سایر واحدهای کاری سازمان عبارتند از:

- آگاهی اولیه از الزامات و مسئولیت‌های دسترس‌پذیری
- تمام برنامه‌ها متوجه هستند که نمی‌توانند هزینه‌های مربوط به انجام درخواست‌های امکانات معقول را از اشخاص دارای ناتوانی مطالبه کنند
- اسناد برنامه شامل امکانات معقول و اطلاعات 711 است
- گزینه‌های متعدد برای عموم مردم به منظور تعامل/صحبت کردن با کارکنان، تعیین نوبت ملاقات کسب اطلاعات بیشتر، یا ارسال مستندات
- قراردادهای شهر شامل بند مربوط به دسترسی و امکانات بوده و پیمانکاران گواهی می‌دهند که آن را رعایت خواهند کرد
- آگاهی از اینکه در سیستم آموزش آنلاین شهر - CornerStone - جلسات آموزشی در خصوص الزامات ADA و آگاهی از ناتوانی وجود دارد

○ آشنایی با نرم افزار CommonLook

## پیوست B

### حوزه‌های نیازمند بهبود

مثال‌هایی از نظرات کارکنان که نشان‌دهنده نقاط ضعف یا حوزه‌های نیازمند بهبود است:

- عدم اطمینان از اینکه آیا اسناد از نظر دسترس‌پذیری مورد آزمون قرار می‌گیرند یا خیر
- عدم اطمینان از اینکه اگر خط بریل درخواست شود چه باید کرد
- سیاست‌های مربوط به امکانات معقول واضح نیست، به‌ویژه برای پیمانکاران
- بعضی از کارکنان در آموزش‌های مربوط به ناتوانی ADA شرکت نکرده‌اند
- نگرانی از اینکه ممکن است به پیمانکاران آموزش یا راهنمایی در خصوص مسئولیت‌های دسترس‌پذیری و الزامات ADA ارائه نشود
- عدم اطمینان از اینکه چطور می‌توان خدمات ASL، CART یا سایر دستگاه‌های کمک‌شنوایی را ترتیب داد یا درخواست نمود
- عدم آگاهی از رویه یا سیاست نارضایتی
- عدم اطمینان نسبت به فرآیند رسیدگی به تماس‌های TRS/TTY/711
- عدم آگاهی از VRI
- عدم آگاهی از چگونگی ارزیابی دسترس‌پذیری فیزیکی در مکان‌های برگزاری جلسات
- عدم اطمینان از پروتکل‌ها و آداب کلامی مناسب مربوط به آنچه در خصوص نیازها و درخواست‌های دسترس‌پذیری/امکانات می‌توان یا نمی‌توان پرسید
- عدم اطمینان از اینکه در خصوص امکانات معقول چطور می‌توان ملاحظات "معقول بودن"، مانند بار مالی و اداری غیرضروری یا تغییر اساسی در ماهیت برنامه/خدمات را تعیین نمود
- عدم اطمینان از سیاست‌های حیوانات خدمات‌رسان - هماهنگی بین سیاست‌های مالکیت/مدیریت شهر، سازمان و ساختمان
- عدم اطمینان از اینکه آیا بعضی از نامه‌های تولید شده به‌طور خودکار توسط سیستم‌های نرم‌افزاری، از لحاظ دسترس‌پذیری بررسی می‌شوند یا خیر

- بعضی از مطالب چاپی ممکن است شامل اطلاعاتی مبنی بر این مسئله نباشند که سازمان بر اساس ناتوانی تبعیض قائل نمی‌شود یا ممکن است روند درخواست امکانات معقول را توضیح ندهند
- عدم اطمینان از فرآیند مربوط کارکنان و پیمانکاران برای مطرح کردن و/یا ارجاع دادن سوالات/نگرانی‌ها تا به‌موقع به آنها رسیدگی شود
- با وجود ارائه آموزش درخصوص اصلاح اسناد، کارکنان غیرسیستمی برای اصلاح کردن اسناد PDF دچار مشکل هستند
- عدم اطمینان از اینکه آیا مطالبی مانند جزوه‌ها، بروشورها، کتابچه‌ها و سایر اسناد چاپی الزامات دسترس‌پذیری را برآورده می‌کنند یا خیر
- عدم آگاهی از قابلیت‌های دسترس‌پذیری برنامه‌های جلسات آنلاین/مجازی (مانند گوگل میت و زوم)
- عدم اطمینان از روند درخواست ترجمه اسناد به زبان‌های غیر از انگلیسی و اسپانیایی
- عدم آگاهی از نحوه درخواست یا تهیه نسخه‌های جایگزین اسناد
- فقدان رویه رایج/رسمی آشکار برای دریافت شکایات مربوط به دسترس‌پذیری
- هرچند گزینه‌های زیادی برای تعاملات و تراکنش‌ها در دسترس است، ممکن است در یک پورتال خاص تنها ثبت‌نام‌ها و پرداخت‌های مشخصی قابل انجام بوده و هیچ گزینه دیگری وجود نداشته باشد
- عدم اطمینان از الزامات دسترس‌پذیری برای سوابق درخواستی قانون سوابق عمومی کالیفرنیا (CPRA) که معمولاً شامل نسخه‌های الکترونیکی فایل‌های اسکن شده، فایل‌های صوتی، عکس‌ها و ایمیل‌ها هستند
- عدم اطمینان از استانداردهای مشخص برای کنتراست رنگ، نوع و اندازه فونت، و چاپ بزرگ
- عدم اطمینان از چگونگی تأیید خوانایی/دسترس‌پذیری صفحه‌خوان