Rider Transit

Servicios de ADA Paratransit

Guía del Jinete

Políticas y procedimientos del programa de paratránsito de la ADA para pasajeros y persona

Una asociación de Concord Kannapolis Area Transit



**Movilidad para todos**

El transporte es una parte crítica de la vida cotidiana. Si alguien necesita llegar al trabajo, escuela, citas médicas, compras, recreación o las oportunidades sociales, transporte público es una gran opción disponible para todos en nuestras comunidades para ayudar a conseguir donde necesitan ir. Uso de transporte público de ruta fija (autobús) puede ser difícil o imposible para algunas personas con discapacidad. Esta guía ha sido preparada para ayudar a explicar las opciones de accesibilidad disponibles en tránsito ciclista y a explicar cómo utilizar nuestro programa de paratránsito de la ADA.

**Autobuses de tránsito del conductor son ADA accesible**

Todos los autobuses de pasajero tienen entrada nivel de acera y pueden reducirse a hacer subir más fácil, tenemos un desplegable en rampa que puede utilizarse para hacer llegar en el autobús más fácil y está equipada con dos localizaciones en cada autobús para acomodar y asegurar sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad. Por razones de seguridad, deben fijarse todo sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad mientras son transportados. Audio es visual (texto) los anuncios son hechos de cada parada a lo largo de cada ruta. Asientos de prioridad está disponible para las personas con discapacidad y tercera edad. Se permiten animales de servicio para acompañar a pasajeros con discapacidad. Un animal de servicio es cualquier animal entrenado para trabajar o realizar tareas para un individuo con una discapacidad, incluyendo pero no limitado a: guiar a personas con deficiencias visuales, alertando a las personas con alteración auditiva a intrusos o sonidos, proporcionando protección mínima o el trabajo de rescate, tirando de una silla de ruedas, o traer caer artículos.

Tránsito de Rider ofrece un bajo costo, un "origen a destino", comúnmente conocido como servicio de acera a acera (controladores ayudará a jinetes de puerta a puerta según sea necesario). ADA accesible transporte van paseo intercambio de servicio para ayudar a satisfacer las necesidades de movilidad deteriorada residentes en nuestra área que resulta difícil de usar o navegar por el servicio de autobús de ruta fija. "Viaje compartido" significa pasajeros pueden viajar con más de un pasajero con distintos destinos y orígenes.

**Americans with Disabilities Act (ADA) y los servicios de paratránsito**

Las Americans with Disabilities Act de 1990 (ADA) es un proyecto de ley derechos civiles diseñada para eliminar las barreras físicas y actitudinales que mantienen las personas con discapacidad participar plenamente en la sociedad americana. La ADA afirma que sistema de autobús de ruta fija de jinete tránsito debe ser el principal medio de transporte público para todos incluso para personas con discapacidad. Las regulaciones de ADA requieren proveedores de transporte que operan un sistema de rutas fijas para ofrecer servicios complementarios de paratránsito para individuos elegibles en un área definida por ¾ corredores de una milla a cada lado de la ruta fija, sin restricciones en el propósito del viaje. Cualquier persona que desee utilizar el servicio de Paratransit debe completar una aplicación para determinar la elegibilidad. Un cliente puede determinarse elegibles una vez procesos de revisión de la aplicación y la evaluación funcional se completan. Si se determina que un solicitante es elegible para este programa una de las tres designaciones podrá hacerse:

\* Incondicional (permanente)

\* Condicional (algunos viajes son elegibles en ADA Paratransit de jinete y otros deben utilizarse en los autobuses de ruta fija de jinete Transit)

\* Temporal (sólo puede utilizar el servicio de un cierto período de tiempo durante la duración prevista de la

enfermedad o condición)

Cada certificado transporte pasajeros recibirán una carta de determinación de elegibilidad con una fecha de vencimiento de la certificación. Esta carta incluirá una de las tres determinaciones de elegibilidad y el jinete tránsito ADA Paratransit cómo guía de viaje. Si desea saber si califica para el sistema de paratránsito "origen a destino" (comúnmente conocido como servicio de acera a acera) por favor llame a tránsito ciclista en 704.920.5876.

**¿Cuáles son las horas de servicio para el servicio de paratránsito de la ADA?**

El jinete tránsito ADA Paratransit servicio se ofrece durante los mismos días y el sistema de rutas fijas de tránsito ciclista está en funcionamiento – lunes a viernes de 5:30 a 20:30 y el sábado y el domingo de 8:30 a 20:30 horas. No hay ningún jinete tránsito o ADA Paratransit servicio en los siguientes días festivos:

4 de julio del día de la recordación del día de año nuevo

Día del trabajo día de acción de Gracias día de Navidad

¿Cuál es el área de servicio para los viajes de ADA Paratransit?

Tránsito de jinete proporciona servicio complementario de paratránsito para orígenes y destinos dentro de pasillos con una anchura de tres cuartas partes de una milla a cada lado de cada ruta de autobús de tránsito ciclista. No tienes que vivir dentro de 3/4 de una milla de una ruta de autobús de tránsito ciclista para calificar para el servicio de paratránsito de la ADA. Como hay servicio de autobús de tránsito ciclista dentro de 3/4 de milla de distancia de donde usted está viajando a y desde, jinete tránsito ADA Paratransit servicio está disponible.

**¿Cuánto cuesta un viaje de ADA Paratransit?**

Las regulaciones federales permiten la tarifa paratránsito ADA ser tanto como dos veces el costo de montar el servicio de autobús de ruta fija. Actualmente el costo de paseo en el ADA Paratransit de jinete tránsito es de $2.00 cada forma (regular las tarifas de tránsito ciclista son $1,25).

**¿Cuál es el procedimiento de solicitud para los servicios de paratránsito de la ADA?**

Para comenzar el proceso de solicitud, usted deberá contactar tránsito ciclista en (704) 920-5876 para pedir una solicitud de ADA Paratransit. Una vez finalizada la aplicación, vamos a presentar una forma profesional de la salud a su médico para la terminación. A continuación, un ADA Paratransit servicio de determinación de elegibilidad evaluación y entrevista se realiza a través de una visita a domicilio.

**Le notificará de su elegibilidad por escrito dentro de 21 días después de su evaluación. Si usted tiene preguntas o no ha sido contactados dentro de 21 días de presentar su solicitud, llame al tránsito ciclista en 704.920.5876. Si no se ha llegado a una determinación de elegibilidad después de 21 días, usted podrá temporalmente usar servicio ADA Paratransit del jinete hasta que se ha hecho una determinación final de elegibilidad.**

Si usted es elegible para recibir servicios de paratránsito de la ADA del jinete Transit usted recibirá una carta de certificación y un jinete tránsito ADA Paratransit cómo guía de viaje con información acerca de cómo utilizar el servicio. Si se determina que usted no es elegible, usted recibirá información sobre el proceso de apelación.

**Proceso de apelación de negación de aplicación**

Si lo desea la reconsideración de esta decisión, puede apelar la decisión a través del siguiente proceso:

\* Una solicitud de apelación debe presentarse con tránsito ciclista dentro de 60 días de la notificación de inelegibilidad.

En el tiempo que tránsito de jinete recibe una apelación por escrito a una decisión, se establecerá una audiencia para permitir al solicitante la oportunidad de su caso.

\* Determinación de la Comisión de Apelaciones debe ser entregada plazo de 20 días de la audiencia. Si no es así, el individuo puede utilizar los servicios mientras se hace la determinación final.

\* Si, una vez hecha la determinación, el individuo siente que ha habido un error; puede hacerse una solicitud por escrito dentro de los veintiún 21 días para una audiencia con el administrador de tránsito ciclista. Una determinación escrita desde el administrador de tránsito de jinete será dictada dentro de los 20 días de la audiencia. Esta determinación es final.

\* Todas las comunicaciones de apelación deben ser por escrito.

\* Habrá un total de 5 miembros del Panel para el proceso de solicitud de apelación. Uno de los miembros será un consumidor (que consta de 1 activo Paratransit jinete).

**Los visitantes y servicios de paratránsito de la ADA**

Si usted está visitando Concord y Kannapolis y presentar documentación que eres ADA Paratransit elegibles en su jurisdicción local que Rider tránsito proporcionará servicio de paratránsito de la ADA a usted mientras esté aquí durante 21 días por año; es por un periodo de 365 días desde el primer día de uso. El límite de 21 días incluye consecutivos días o días parcelados durante varias visitas más cortas. Los visitantes que no tienen documentación de elegibilidad de ADA Paratransit deben proporcionar documentación de residencia y si la documentación no aparente, de su discapacidad.

**Reservas - ¿Cómo programo un viaje?**

El programa piloto tránsito ADA Paratransit proporciona "día siguiente" servicio, transporte de significado pide debe hacerse el día antes del viaje. Servicio se debe programar no más tarde de un 1 día antes de la fecha de servicio pero pueden programarse hasta sesenta 60 días de antelación. Para programar un viaje, por favor siga los pasos y en contacto con jinete ADA Paratransit Reservationist @ 704-920-5858.

**Programación de ventana**

Recoger tiempos de viajes se programará dentro de una ventana de hasta una hora antes o después de la hora que se solicita un viaje, negociado entre los pasajeros y conductor ADA Paratransit. El ejemplo siguiente ilustra un tiempo solicitado para pick up y cierto potencial real programa tiempos de recogida:

Inicial pasajero recoger tiempo de solicitud: 10:00

Ejemplos de posible final negociado recoger veces: 9:00 (lo más temprano posible), 10:00, 11:00 (última)

Si un pasajero tiene un tiempo de llegada más reciente (por ejemplo, una cita médica), o un tiempo más temprano de salida (por ejemplo, cuando una obra cambios extremos), a continuación, el negociado recoge tiempo sería una hora antes de la llegada o una hora después de la salida. Si su programa requiere que se llega por un cierto tiempo a su destino, o que no puedan salir antes de un cierto tiempo, por favor háganoslo saber al programar su viaje para que podamos satisfacer sus necesidades.

El ejemplo siguiente ilustra un tiempo solicitado de recogida para un pasajero que trabaja hasta las 17:00 y algunos horario real potencial veces:

Inicial pasajero recoger tiempo de solicitud: 17:15

Ejemplos de posible final negociado recoger veces: 17:15 (lo más temprano posible), 17:45, 18:15 (último)

**Ventana de recogida**

Una vez que se ha establecido su hora de recogida, jinete ADA Paratransit llegará dentro de 15 minutos antes y 15 minutos después de su recogida programada de tiempo, así que por favor, prepárate ir en cualquier momento dentro de esa ventana. Una vez que el vehículo de pasajero ADA Paratransit llega y dentro de esa ventana, esperará hasta por 5 minutos. Si no estás listo para ir en ese momento, sale el vehículo y el viaje será anotado como un No Show. Por favor vea el siguiente ejemplo:

Recogida programado en el tiempo: 14:00

Escoger una ventana cuando el vehículo llegue a recogerlo: 13:45 a 14:15.

Usted debe comprar un libro de entradas antes de su primer viaje programado. Usted puede comprar su libro billete contactando con jinete ADA Paratransit en (704) 920-7433. Para programar un viaje dentro del área de servicio, póngase en contacto con jinete ADA Paratransit Reservationist en 704-920-5858 durante nuestro horario regular (el lunes – el viernes, 8:00-17:00) para hacer arreglos de viaje. Llama antes y después de horas de oficina regulares será programadas y puede también ser proporcionados por nuestro socio Taxi de TJ, un servicio de taxi accesible ADA local. Si previamente se han programado un viaje y ya no necesita el viaje programado, debe llamar a

(704) 920-5858 antes de los programado recoger a cancelar.

**Invitados y asistentes de Cuidado Personal**

Un asistente de Cuidado Personal (PCA) es una persona designada o empleada específicamente para ayudar a los pasajeros en sus necesidades. La PCA puede viajar sin costo alguno y debe tener el mismo origen y destino como

el pasajero. Espacio para un PCA debe reservarse al mismo tiempo que el pasajero reserva su viaje. Pasajeros pueden viajar con al menos un compañero, como un amigo o pariente, además de un PCA. La tarifa para el compañero es la misma que la tarifa para el pasajero. Sobre una base disponible del espacio sólo se permitirá compañeros adicionales que acompañan al pasajero. Pasajeros deben reservar un espacio para el acompañante cuando se reserva su viaje. El compañero debe tener el mismo origen de viaje y el destino que el pasajero.

**Política de no mostrar**

"No shows"-Cancelar en el último momento, rechazar un viaje cuando el vehículo llega al lugar de recogida, o no aparecen en el lugar de recogida puede adversamente afectan el horario de los servicios de paratránsito ADA de jinete y otros pasajeros. Si un cliente no puede notificar a jinete ADA Paratransit que no requieren de servicio de transporte para su cita y ha enviado un vehículo para el individuo, el cliente no recibirá un "Show".

**Algún viaje con los siguientes códigos es considerado como "No Shows".**

\* **CL**-cancelación – cliente cancela menos de una 1 hora y 30 minutos antes de hora.

\* **CD** - Cancel en la puerta – llamadas de cliente o vehículo está frente a la puerta del cliente.

\* **NS**-No Show – Van estaba en el lugar de recogida y cliente no estaba allí.

Si un pasajero "shows" 10% con un mínimo de 3 viajes en un plazo de 30 días, el pasajero recibirá una carta de notificación de las infracciones. Si 10% con un mínimo de 3 viajes o más "shows" se han divulgado dentro de otro período de 30 días en un plazo trimestral (es decir, enero – marzo, abril – junio, julio, septiembre, octubre - diciembre), el pasajero será notificado por escrito de las fechas individuales y notas acerca de "no show" y que han suspendido, junto con información sobre cómo apelar la suspensión , y la información será documentada en el archivo del pasajero.

Una suspensión significa que un cliente no será capaz de programar o recibir viajes en jinete Paratransit para un 1 semana. Si un pasajero recibe el 10% con un mínimo de 3 o más "shows" en un plazo de 30 días, pero no recibe a ningún "shows" más dentro de ese plazo trimestral, los "shows" se eliminarán del registro de pasajeros. Si un pasajero sigue un patrón de "shows" como se indicó anteriormente, adicionales, más suspensiones de servicio puede imponerse (2da Ofensa, 2 semanas, tercera ofensa 1 mes).

Además, si un pasajero "shows" en su viaje de salida (es decir, de residencia), jinete de ADA Paratransit se cancela el viaje de entrante (es decir, de destino); a menos que nuestras reservas (Departamento de gestión de la movilidad) es notificado por el pasajero. Cada etapa de un viaje debe tratarse como un viaje separado.

**No Show y suspensión apelación política**

Un cliente (o el representante del cliente) no puede presentar una apelación por escrito para una persona mostrar o suspensión expedida por ponerse en contacto con el jinete ADA Paratransit por escrito dentro de catorce días (14) de recibir el aviso de "no show" o suspensión.

Revisar la información proporcionada por el cliente (o el representante del cliente) el jinete ADA Paratransit personal y tomar una decisión o bien no defender el individuo se presenta o excusa dentro de diez

(10) días hábiles de la recepción de la apelación por escrito.

Si la muestra No han acumulado hasta el punto donde se activará una suspensión, el cliente (o el representante del cliente) puede presentar una apelación por escrito para una revisión de todos No muestra poniéndose jinete ADA Paratransit (habrá un total de 3 atractivo Panel de miembros participantes con el proceso de apelación de suspensión). Si no se ha tomado una decisión dentro de (10) días hábiles el cliente podrá montar hasta que se adopte una decisión.

Si el cliente no está satisfecho con la revisión por jinete ADA Paratransit, podrá solicitar por escrito una revisión formal por el jefe de tránsito de jinete. Se programará una revisión y una decisión dentro de veintiún 21 días de la recepción de la solicitud por escrito.

**Ninguna política de filamento**

Si proporcionamos transporte transporte de pasajeros a un destino, y por alguna razón los resultados del viaje de vuelta en un no-show, jinete ADA Paratransit no dejará un pasajero varado aunque los shows de pasajero en el viaje de vuelta. Cuando jinete ADA Paratransit vuelve a recoger el pasajero, la presentas permanecerá en su expediente. Tan pronto como sea posible, se proporcionará servicio de devolución sin un tiempo de ventana garantizada.

**Procedimiento de queja/felicitación**

Tránsito de jinete bienvenida retroalimentación sobre nuestros servicios de paratránsito de la ADA. Cualquier persona que cree que han sido soemtidos a discriminación o recibido atención insuficiente mientras que usa el jinete transito/ADA Paratransit servicio puede presentar una queja con transiro cicilista. Una queja debe presentarse no más tarde de 5 días hábiles después de la fecha del incidente. Toda queja debe presentarse en el centro de tránsito de jinete o por teléfono a un jinete tránsito al cliente servicio de representante (CSR) en 704.920.7433. Si usted prefiere hacer un cumplido o presentar una queja electrónicamente, puede contactar a través del formulario de comentario de la web en http://www.ckrider.com/Contact.aspx. Cartas pueden enviarse a la siguiente dirección:

Centro de tránsito ciclista 45 Transit Court Concord, NC 28025

La organización querellante se le pide que tenga la siguiente información disponible al hacer una denuncia:

\* Nombre, dirección y número de contacto

\* Descripción detallada del cliente queja/felicitación (es decir, van telefonista tarde, groseros, van operador proporciona excelente servicio al cliente, reservationist fue muy amable)

\* Fecha y hora del incidente

\* Identificación del vehículo

\* Ubicación del incidente

\* Llamada vuelta deseada

Las denuncias son revisadas por jefes de departamento responsable del Departamento al que se dirige la queja o felicitación. Los hechos serán investigados por el personal apropiado que documenta la investigación. La investigación debe tomar no más de 5 días hábiles; sin embargo, dependiendo del incidente, puede justificarse un largo periodo de tiempo. Si es necesario un largo periodo de tiempo, jinete ADA Paratransit personal asesorará al querellante con respecto a la demora. Una vez concluida la investigación, personal de jinete hará seguimiento vía telefónica o correo electrónico.