



السياسة العامة لخدمات النقل العابر شبه
المنتظمة المجانية (الترانزيت) المقدمة لرابطة
الأمريكيين لذوي الاحتياجات الخاصة

الهيئة الإقليمية لخدمات النقل العابر (الترانزيت) في منطقة توليدو
السياسة العامة لخدمات النقل العابر (الترانزيت) شبه المنتظمة المجانية
المقدمة لرابطة الأمريكيين لذوي الاحتياجات الخاصة

الفهرس

السياسة	الصفحة
بيان الأهداف	3
وصف لخدمات الترانزيت في منطقة توليدو	3
معلومات عن الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة	3
أهلية (قبول) / شهادة / عدم أهلية (عدم قبول) / زوار	3
طلب قبول أو شهادة	5
حجوزات / إعادة جدولة / خدمة فورية / خدمة الاشتراكات	6
رحلات طبية غير طارئة في اليوم ذاته	7
إلغاء الرحلات	7
منطقة الخدمة وساعات العمل	7
مساعد السائق / جدول أعمال الصعود إلى المركبة	8
مساعدو الرعاية الشخصية / المرافقون / الأطفال	8
الركاب من الأطفال خارج الرقابة	9
أجهزة الحركة / معدات حفظ الحياة (الإنقاذ)	9
حزام الأمان / استخدام الحزام الكتفي	9
الحيوانات المدربة وغير المدربة	9

10	أجور التنقل
10	وجهات وأماكن يمكن الوصول إليها
11	عدم حضور الراكب بعد حجز المقعد
11	تعليق الخدمة
13	الاستئناف ضد تعليق الخدمة
14	توصيات الركاب/ شكاوى/ تقارير الحوادث
14	مراجعة سياسات وإجراءات خدمات الترانزيت للأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة

الأهداف

من أجل تقديم خدمات الترانزيت شبه المنتظمة بطريقة آمنة وممتازة على الدوام، وبشكل يلبي أو يفوق حدود ما يتوقعه الأمريكيون ذوو الاحتياجات الخاصة، وبأساليب عمل مميزة، فإن هيئة خدمات الترانزيت لمنطقة توليدو ستقوم بوضع سياسة مكتوبة تحدد من هو المؤهل للحصول على الخدمات، وما هي معايير الخدمة وقواعدها، بما يشمل موعد تقديم الخدمة ومكانها وكيفية القيام بها.

وصف لخدمات الترانزيت شبه المنتظمة في منطقة توليدو

وفقا لمنظمة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة، فإن خدمات الترانزيت في منطقة توليدو تقدمها هيئة خدمات الترانزيت شبه المنتظم في منطقة توليدو، كبرنامج يوفر وسيلة نقل متاحة بين مكانين محددين، من الباب إلى الباب، لأولئك الذين لا يتمكنون -بسبب إعاقاتهم الحركية- من الوصول أو استخدام نظام خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو، إما بشكل دائم أو مؤقت أو في ظروف معينة. ويذكر أن جميع ركاب خدمات الترانزيت غير المنتظم في منطقة توليدو هم مؤهلون ومدعوون لاستخدام خدمات المسار المنتظم حين تتاح الفرصة لهم. وتحدد التعليمات الفيدرالية منطقة خدمات الترانزيت شبه المنتظم لأفراد رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة بأن تكون ضمن ثلاثة أرباع الميل على كلا الجهتين من مسار الحافلة العامة عندما يكون هذا المسار في الخدمة.

خدمات الترانزيت شبه المنتظمة في منطقة توليدو متاحة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية أو عقلية أو إعاقات أخرى تمنعهم من استخدام خدمات الترانزيت ذات المسارات المنتظمة التي تقدمها هيئة خدمات الترانزيت الإقليمية المنتظمة في منطقة توليدو. ومن الممكن أن تكون الرحلات التي تقدمها خدمات الترانزيت شبه المنتظمة في منطقة توليدو مجدولة لأي وقت ضمن ساعات العمل المعتمدة من قبل هيئة خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو.

عن خدمة رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة

كل المعلومات عن خدمات وسياسات وإجراءات هيئة الترانزيت غير المنتظم المتعلقة برابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة، يمكن الحصول عليها كتابة بحسب الطلب من خلال نماذج بديلة متاحة بشكل استثنائي.

الأهلية/ الشهادة/ عدم الأهلية/ الزوار

آلية تقديم الطلبات

لاستخدام خدمات الترانزيت شبه المنتظمة في منطقة توليدو، فإنه يجب على الشخص الراغب أن يملأ طلب الحصول على الشهادة. ولا يعتبر المتقدمون مؤهلين أو غير مؤهلين بناءً على تشخيص أو إعاقة معينة. ويمكن الحصول على الطلبات من خلال الاتصال بممثلي خدمة العملاء في هيئة خدمات الترانزيت شبه المنتظمة في منطقة توليدو، أو عن طريق الموقع الإلكتروني www.TARTA.com. وعند استلام الطلبات المكتملة، فإنه سيتم مراجعتها وتحديد موعد للمقابلة وجها لوجه مع المتقدم بالطلب، وسيتم تحديد موعد للمقابلة خلال ثلاثة أشهر أو إنه سيتم إلغاء الطلب. ويتم في العادة إنهاء إجراءات معالجة الطلبات بعد ثلاثة أشهر من استلامها من قبل خدمات الترانزيت شبه المنتظمة في منطقة توليدو. ومن الضروري الحصول على معلومات إضافية أو إجراء تقييمات أخرى خلال المقابلة لتحديد الأهلية أو نوع الشهادة من قبل طاقم مؤهل في هيئة خدمات الترانزيت الإقليمي لمنطقة توليدو. ويستطيع مقدم الطلب أن يطلب رحلة مجانية ذهاباً وإياباً من هيئة خدمات الترانزيت في توليدو من أجل إجراء مقابلة أو تقييم، بشرط أن يكون موقف استلام الراكب ضمن نطاق منطقة الخدمة. وإذا قام مقدم الطلب بالإلغاء أو عدم الحضور لثلاث مقابلات مجدولة فإن عليه/عليها توفير المواصلات الخاصة به/بها للمقابلة أو التقييم.

وفي معظم الحالات، يستلم مقدمو الطلبات إشعارات بالتفاصيل المتعلقة بأهليتهم خلال 21 يوماً من المقابلة الخاصة بكل منهم. وإذا تم تحديد المتقدمين كمؤهلين فسيتم تسليمهم حزمة ترحيب تتضمن تصنيف الأهلية ومدة الشهادة وصورة عن الهوية الشخصية ودليل الراكب. وسيكون الراكب مطالباً بدفع خمسة دولارات تكلفة تبديل بطاقة الهوية الشخصية خلال فترة الشهادة. وإذا حصل تأخير وقد استغرقت فترة التحديد وقتاً يزيد على 21 يوماً، فإنه سيتم تزويد مقدمي الطلب بخدمة الترانزيت شبه المنتظمة واعتبارهم مؤهلين حينما يتم استكمال عملية التأهيل.

مقدمو الطلبات المؤهلين

سيتم اعتماد وتصنيف المؤهلين وفق الشروط المصنفة وسيرد ذكرها لاحقاً، وسيتم إصدار صورة عن بطاقة الهوية الشخصية التي تشير إلى أهليته. وإن على الركاب المعتمدين طلب نموذج إعادة تأهيل وملئه وإعادته إلى خدمات الترانزيت شبه المنتظمة لمنطقة توليدو (TARPS) قبل انتهاء فترة القبول. ويمكن القيام بذلك من خلال الاتصال بممثل خدمة

العملاء لدى خدمات الترانزيت شبه المنتظمة لمنطقة توليدو (TARPS) أو التواصل معهم عبر الموقع الإلكتروني. وقد يؤدي عدم القيام بتقديم طلب إعادة التأهيل قبل انتهاء فترة القبول إلى إلغاء الخدمة. ولتفادي هذا الإلغاء في الخدمة، فإنه يتم تشجيع الركاب المعتمدين على البدء بهذه العملية قبل ثلاثة أشهر من موعد انتهاء قبولهم. وعلينا ملاحظة أن كون الراكب كان مؤهلاً مسبقاً لا يعني بالضرورة إعادة أهليته. وسيتم تقييد الخدمة بحسب تصنيف الأهلية وأية تعليمات أخرى مطلوبة من رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA). ويمكن إعادة تقييم المعتمدين أو إلغاء هؤلاء الذين تم منحهم الأهلية بناءً على معلومات غير دقيقة أو خاطئة أو معلومات قد تغيرت بشكل ملحوظ لتبرير التغيير في الفئة.

إن الأحوال البيئية والحوادث المعمارية، غير المسيطر عليها من قبل الهيئة العامة، لا يشكل أي منهما سبباً لمنح الأهلية، في حال توفر أحد العاملين دون الآخر. ولكن إذا كان السفر من وإلى موقع الصعود قد تعذر بسبب توافر العاملين معاً مع وجود شخص ذي حالة جسدية ضعيفة ومتدهورة، فإنه يجب توفير خدمات الترانزيت شبه المنتظمة في منطقة توليدو (TARPS). أما التصنيفات التي يندرج فيها المؤهلون للخدمة، فهي كالآتي:

التصنيف الأول- غير مشروط: الشخص في هذه الحالة يكون غير قادر على استخدام نظام المسار المنتظم. وهذا يعني أن مقدم الطلب غير قادر على الصعود أو الركوب أو النزول من مركبة تابعة لخدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA) ذات المسار المنتظم وإمكانية اللجوء إلى خدمات الترانزيت شبه المنتظمة لمنطقة توليدو (TARPS) في جميع الحالات التي يُراد فيها السفر.

التصنيف الثاني- مشروط: أحياناً يستطيع الشخص في هذه الحالة استخدام خدمات المسار المنتظم ولكنه قد يلجأ إلى خدمات الترانزيت شبه المنتظمة لمنطقة توليدو (TARPS) عندما تشكل الأحوال البيئية والإعاقة أو أية ظروف أخرى عائقاً من أجل الاستخدام الشخصي لرحلات معينة. وهذا يعني أن راكب هذا الصنف عليه أن يستخدم مركبات خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA) عند توفرها.

الصنف الثالث- مؤقت: عندما يكون لدى الشخص حالة صحية ضعيفة لفترة مؤقتة غير دائمة أو يستطيع هذا الشخص تعلم استخدام خدمات المسار المنتظم مع التدريب.

حالات عدم الأهلية

- الأشخاص طريحو الفراش، غير القادرين على الصعود على متن مركبة رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA)، بسبب حالتهم المرضية.
- الذين لا يستطيعون السيطرة على وظائفهم الجسدية.
- مستخدمو أجهزة التنقل الذين تتطلب إمكانية إقامتهم تحريك كرسي متحرك إلى الأعلى أو الأسفل مرورًا بسلسلة من الدرجات.
- أي شخص سوف يحتاج إلى مساعدة طبية خلال الرحلة من جهة غير ال-PCA.
- أي جهاز تنقل أو راكب قد يؤدي إلى سد الممر أو عرقلة عملية الإخلاء الآمن للركاب في حالات الطوارئ.
- الركاب الذين يستطيعون ركوب نظام المسار المنتظم الخاص بخدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA) دون مساعدة.

فترة التأهيل

الفترة الزمنية من أجل التأهيل المشروط وغير المشروط تتراوح بين سنة وخمس سنين. أما فترة الاعتماد المؤقت فهي أقل من سنة واحدة. وينبغي على الركاب إعادة تعبئة طلب من أجل اعتمادهم حينما تنتهي فترة التأهيل إلا إذا تم منحهم موافقة دائمة.

الزوار

بإمكان الزائرين إلى منطقة خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA) ممن لديهم قبول حديث من رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة أو الأهلية لخدمة الترانزيت شبه المنتظمة من سلطة ترانزيتية أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية، حجز رحلات على مركبات خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) لمدة 21 يومًا كل سنة. ويجب على الركاب الزائر الاتصال بممثلي خدمة العملاء لدى خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) وطلب خدمة الركاب الزائرين. وسيكون على الركاب تزويد موظفي الخدمة بعنوان محلي يكون ضمن نطاق منطقة خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA)، وإرسال فاكس أو نسخة عن بطاقة الهوية الترانزيت شبه المنتظمة إلى خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) من أجل الموافقة. وبعد الموافقة، فإنه بإمكان الركاب حجز رحلات واستخدام بطاقة الهوية الترانزيت شبه المنتظمة الصادرة من هيئة الترانزيت في موطنه/موطنها عند الركوب. وسيتم تطبيق كافة السياسات والإجراءات المتبعة مع ركاب

خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) على الركاب الزائرين. وسيكون بالإمكان استخدام الخدمة ذاتها من قبل ركاب خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) في الذهاب إلى مدن أخرى لديها خدمة حافلات مشابهة لخدمة حافلات الترانزيت شبه المنتظمة. ويمكن الاتصال بمشرفي النقل من أجل التفاصيل.

طلب الاستئناف من أجل القبول أو الأهلية

سيستلم مقدم الطلبات رسالة توضح تفاصيل عدم الأهلية متضمنة أيضا معلومات يمكن الوصول إليها، وسياسات طلب الاستئناف المتعلقة بخدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA). وإذا رغب الشخص في أن يستأنف ضد إنكار أهليته أو تصنيف اعتماده المُعطى فإن عليه/عليها تقديم طلب مكتوب من أجل الاستئناف خلال 60 يومًا من تاريخ الإشعار الكتابي بعدم القبول. وأي تسوية يطلبها الشخص لكي يشارك في جلسة الاستئناف يجب أن تكون متضمنة ومكتوبة في طلب الاستئناف.

عند استلام طلب الاستئناف، فإن مدير خدمات الترانزيت شبه المنتظمة سيعقد اجتماعًا مع لجنة الطعون. ويمكن أن تتضمن هذه اللجنة مدير خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (أو المُكلف بالمهمة) ومحترفا إكلينيكيًا مستقلًا وأحد ركاب خدمات الترانزيت شبه المنتظم المؤهلين من قبل رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة ADA. وسيتم عقد الجلسة خلال ثلاثين يوم عمل من تاريخ استلام طلب الاستئناف.

لدى الشخص وقسم خدمات الترانزيت شبه المنتظمة التابعة لخدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA) الحق في تقديم معلومات ذات صلة بالموضوع خلال الجلسة. وبإمكان الشخص المستأنف وطاقم خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) عرض معلومات إضافية في الجلسة، كما أن بإمكان المستأنف أيضًا تقديم نفسه في الجلسة إذا رغب. أما في حال تقديم الشخص من قبل مستشار قانوني رسمي، فإنه يجب إيصال إشعار مسبق إلى مدير خدمات الترانزيت شبه المنتظمة قبل الجلسة، لتفادي أي نوع من التأخير في عملية الاستئناف. وسيتم إصدار قرار من قبل لجنة الاستئناف خلال ثلاثين يومًا من تاريخ الجلسة وسيتم تقديمه خطيًا (أو بأي شكل مناسب يتم اقتراحه) مع نسخ إلى مدير عام خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA)، وسيكون قرار لجنة الاستئناف نهائيًا. وفي حال لم يتم إصدار قرار خلال ثلاثين يومًا من تاريخ اكتمال جلسة الاستئناف، فسيتم تقديم خدمات الترانزيت شبه المنتظمة إلى مقدم الطلب واعتباره مؤهلاً، إلى حين القيام بإصدار قرار نهائي للاستئناف.

حجوزات/ إعادة جدولة/ خدمة فورية/ خدمة الاشتراكات

سيتم استقبال حجوزات الرحلات من قبل ممثل خدمة العملاء قبل الموعد بفترة تتراوح بين يوم وسبعة أيام. وستتم جدولة الرحلات بناءً على طلب الراكب بتواجده في موقع ووقت محددين أو استلامه في وقت محدد. وسيقوم ممثلو خدمة العملاء بمساعدة الراكب في تحديد مواعيد لاستلامهم عند القيام بالحجز إذا لزم الأمر. يذكر أنه في جميع خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) هناك ركوب مشترك، ولذلك فإن الالتزام الدقيق بالمواعيد المجدولة غير ممكن. وستعتبر المركبة على موعدها في حال وصلت لاستلام راكب في أي وقت خلال 30 دقيقة من التوقيت على نافذة المواعيد، أو بخطأ مقداره ربع ساعة قبل أو بعد الموعد المجدول.

الحجز للرحلات

عند قيام الراكب بالحجز لرحلة ما، فإن ممثل خدمة العملاء سيقوم بما يلي:

- التأكد أن لدى الراكب شهادة حالية وأنه مؤهل.
- جمع معلومات دقيقة متضمنة: الاسم، وتواريخ طلب الرحلات، ووقت وموقع الرحلة، والوجهة، والركاب الإضافيين، ووقت العودة ومكان العودة/ وأية معلومات أخرى بما يشمل ثلاثة حجوزات.
- مساعدة الراكب في تحديد موعد الاستلام المناسب إذا طُلب.
- توفير مواعيد بديلة (لحد ساعة واحدة فقط قبل أو بعد الموعد) إذا كان الموعد المرغوب غير متوفر.
- إمكانية جدولة موعد العودة ساعة وخمس عشرة دقيقة بعد الموعد المحدد، ولا يوجد لزوم لرحلة العودة.
- إدخال المعلومات إلى قاعدة البيانات من أجل تحديد الرحلة.
- تأكيد معلومات الرحلة عن طريق إخبار الراكب وشكره على اختيار خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS).

الاستراحات السريعة

- بإمكان الركاب الناجحين في 2 يناير 2014 جدولة استراحة سريعة إلى أي مكان.
- ينبغي على الاستراحة السريعة المجدولة تحمّل الحافلة لمدة تقل عن عشر دقائق.
- يجب على كل راكب في الرحلة أن يحجز منفرداً وأن تدفع أجرة تنقله بشكل مستقل.

خدمة الاشتراكات

تعرف خدمة الاشتراكات بأنها سفرة ستتكرر في وقت معين لأيام محددة وإلى جهة معينة. وهذا قد يتضمن -على سبيل المثال لا الحصر- العمل أو المدرسة أو حتى العلاج الدائم. وستتم الموافقة على خدمة الاشتراك حالة بحالة، وعلى الركاب التقيد بإجراءات الإلغاء لأي اشتراك في رحلة ما، علما بأن خدمة الاشتراكات للرحلة قد تلغى أو يتم تعديلها من قبل الراكب أو خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS).

رحلات طبية غير طارئة في اليوم ذاته

ستتم جدولة الطلبات على رحلات طبية غير طارئة في اليوم ذاته إذا كان هناك شواغر على المركبة، علما بأن هذه ليست خدمة مكلفة من قبل رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA). ولذلك فإن الرحلات قد لا تكون ممكنة أو أن الرحلات المجدولة قد لا تكون خاضعة لتعليمات رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA). ومن أجل الحصول على هذه الخدمة المميزة فإنه يجب طلبها قبل ساعتين من موعد الاستلام المحدد للمعني بالخدمة. يذكر أن انتظار موعد الاستلام يمكن أن يتجاوز مبدأ "على توقيت" شباك الخدمة. ويمكن لوضعية "الراكب-على المركبة- في الموعد" أن تتخطى مبادئ رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA). وسيتم تكليف الركاب بدفع أجور مميزة تحدها خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA)، وسيتم تبليغ الراكب بالأجرة عند القيام بحجز الرحلة. إن الطلب على الرحلات التي تفوق متطلبات رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA) من أجل خدمات الترانزيت شبه المنتظمة المجانية، مثل طلب رحلة طبية غير طارئة في اليوم ذاته سوف يترتب عليها دفع أجور مميزة تعادل ضعف الأجرة العادية إذا كان الحجز موافقا عليه من قبل خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA).

إلغاء الرحلات

يجب أن يتم إلغاء رحلات الاشتراك غير المرغوب فيها أو الرحلات الفردية المجدولة قبل ساعتين من الموعد المجدول، وسيتم توثيق الرحلات التي أُلغيت خلال أقل من ساعتين قبل الموعد المجدول (إلغاء متأخر)، وستخضع إلى قواعد تعليق الخدمة. ويجب أن يكون إلغاء الرحلة قبل يوم واحد من موعد الرحلة المجدولة لكي تتاح الفرصة لراكب آخر بالحجز في الوقت المتاح.

منطقة الخدمة وساعات العمل

إن الركاب المعتمدين من رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA) لهم الحق في جميع المناطق ضمن نطاق لا يقل عن ثلاثة أرباع الميل ضمن منطقة خدمة TARTA وضمن ساعات العمل المحددة لدى خدمة المسار المنتظم، ولا يحق لأي راكب أن يتعدى نطاق هذه الخدمة التي حددتها خدمات الترانزيت المنتظمة في منطقة توليدو (TARTA). وفي الوقت الحالي تتخطى TARTA متطلبات الخدمة المجانية شبه المنتظمة لرابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA). وبدلاً من خدمة المناطق ضمن نطاق ثلاثة أرباع الميل من خط مسار منتظم مرتبط بـ TARTA فإن خدمات الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) تتعدى هذه المتطلبات وتخدم كافة منطقة خدمة TARTA. ويتواجد ممثلو خدمة العملاء للإجابة عن أي سؤال عن مناطق الخدمة الموجودة حالياً وساعات العمل.

مساعد السائق/ جدول أعمال الصعود إلى المركبة

إن عاملي خدمة الترانزيت شبه المنتظمة (TARPS) مدربون لتقديم المساعدة للركاب متى لزم الأمر والسماح باستقلالية الراكب خلال عملية الصعود إلى المركبة TARPS والنزول منها. إن الخدمة متوفرة دائماً للركاب إلا في حال رفضوا الخدمة. ومطلوب من كل العاملين البقاء في خط الرؤية قرب مركبتهم، ولذلك فإن تقديم المساعدة إلى الركاب سيتم فقط إلى حدود الباب الخارجي للمنزل أو المبنى حيث الوجهة النهائية.

من المساعدات التي يمكن للعامل أن يقدمها للراكب، على سبيل المثال لا الحصر، ما يأتي:

- قرع جرس الباب أو الطرق على الباب الخارجي.
- الالتقاء بالركاب عند الباب الخارجي من موقع الاستلام.
- التعريف عن أنفسهم لفظياً بأنهم عاملون لدى TARPS، باستخدام الاسم الأول.
- الإعلان من موظف استعلامات TARPS في حال لم يظهر الراكب.
- تقديم يد المساعدة بأي وسيلة مناسبة لحالة الراكب عند السير.
- تقديم المساعدة على السلالم أو المصاعد للركاب القادرين على المشي.
- تقديم المساعدة لمستخدمي الكراسي المتحركة.
- تقديم المساعدة لمستخدمي الكراسي المتحركة على الأرصفة المنحدرة من وإلى الباب الخارجي.

- مساعدة مستخدمي الكراسي المتحركة على صعود مركبة TARPS باستخدام رافعة.
- المساعدة في حمل عدد معقول من الحقائب أو البضائع التي يستطيع العامل أن يحملها في رحلة واحدة إلى/من المركبة من/إلى الباب الخارجي (فمثلاً: كيسان أو عربة تسوق فيها أكياس قابلة للطي).
- نقل أمتعة إضافية إذا توفر المجال على المركبة، وإذا كان الراكب أو مساعدو الرعاية الشخصية (PCA) أو مساعد المرافق يقومون بالتحميل أو التنزيل على/من مركبة TARPS.

من المتوقع من الركاب الصعود حينما تصل المركبة، والصعود يكون خلال خمس دقائق من موعد وصول المركبة، وهذا ضمن إطار الوقت المحدد. وعلى الراكب أن يكون مطمئناً إلى أن الكراسي المتحركة وغيرها من أجهزة التنقل تعمل بشكل جيد. وبالإمكان إحضار أجهزة تنقل صغيرة أخرى من دون قيود. العاملون غير مسؤولين عن أي رعاية بعد وصول الراكب/ة إلى وجهته/ها.

مساعدو الرعاية الشخصية/ المرافقون/ الأطفال

عند تقديم الطلب والشهادة لدى رابطة الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA)، فإن على الراكب الإعلام حول ما إذا كان يسافر بمرافقة مساعد الرعاية الشخصية (PCA) حيث إنه ليس مطلوباً من هؤلاء المساعدين دفع أي أجرة تنقل عند السفر مع الراكب. ويجب أن يكون هناك راكب واحد لكي يدفع أجرة التنقل على المركبة من موقع الاستلام إلى الوجهة. وبالإضافة إلى مساعد الرعاية الشخصية (PCA)، فإن بإمكان مرافق واحد الصعود مع الراكب دون دفع أجرة التنقل، كما أنه بإمكان طفلين تحت الست سنوات الركوب مجاناً مع الراكب المؤهل من TARPS. وعند القيام بالحجز فإن على الراكب إخبار ممثل خدمة العملاء عن سيرافقه خلال الرحلة، وهذا سيتمنح مساحة كافية على المركبة من أجل أن يتسنى لراكب مجدولين آخرين الركوب. وفي حال فشل الراكب بالإعلام عن مرافقيه وقت الحجز، فإنه سيتم استقبال ركاب إضافيين فقط إذا وجدت أماكن متاحة على المركبة.

الركاب من الأطفال خارج الرقاب

سيتم تحديد إمكانية صعود الأطفال على متن إحدى مركبات TARPS بناء على حالة كل طفل، وذلك خلال عملية تحديد أهلية الراكب من عدمها.

أجهزة الحركة/ معدات حفظ الحياة (الإنقاذ)

سيتم حفظ الكراسي المتحركة وغيرها من أجهزة الحركة في كل الأوقات خلال عملية الصعود والنقل والخروج من المركبة. ويُطلب من الركاب الذين يستخدمون الكراسي المتحركة المشابهة للدراجة الصغيرة والقادرين على استخدامها في الوصول إلى مقاعدهم المخصصة على الحافلة أن يقوموا بذلك من أجل التنقل. أما الركاب الذين هم بحاجة إلى رافعة من أجل الصعود على المركبة ولا يستخدمون الكراسي المتحركة، فإن بإمكانهم استخدام الرافعة في وضعية الوقوف. وفي حال وجود كرسي الصعود فإن الركاب مدعوون إلى استخدامه.

على أي راكب ينوي القيام بنقل جهاز حركة غير الجهاز الذي يستخدمه، إخبار ممثل خدمة العملاء وقت طلب ركوبه على المركبة، ويجب أن يكون الراكب مصحوبًا بشخص آخر، قد يكون المرافق أو مساعد الرعاية الشخصية، للمساعدة في نقل هذا الجهاز. وسيتم نقل أجهزة الحركة الصغيرة، مثل المشاية والكرسي المتحرك القابل للطي، في حال توافرها مع تعليمات ومواصفات الأمتعة المنقولة.

بإمكان الركاب السفر مع أجهزة التنفس والأكسجين المحمول وغيرها من معدات حفظ الحياة، ولكن دون أن يكون مثل هذا النقل مخالفًا لتعليمات ولاية أوهايو المتعلقة بنقل المواد الخطرة، كما أن على هذه المعدات أن تكون مناسبة حجمًا لكي يتم نقلها بأمان في مركبة TARPS.

تعليقات الراكبين ، الشكاوى وتقارير الحوادث:

جميع تعليقات الراكبين ايجابية و /او سلبية،وتقارير الحوادث مرّحب بها وسوف يتم دراستها و /او التحقيق من قبل موظفي شركة TARTA .يمكن للسائقين إرسال تعليقاتهم الى TARTA عبر البريد الإلكتروني ،الفاكس او الهاتف.ينبغي توجيه التعليقات الى:

TARTA للنقل والخدمات

130 knapp street

Toledo ,oh 43604

هاتف: ٤١٩٣٨٢٩٩٠١

فاكس: ٤١٩٧٢٤٦٦٥٩

عند رفع الشاء ،التعليقات،او تقارير الحوادث ،يجب على الراكبين تقديم ما يلي:

- اسم الراكب الثلاثي ،عنوانه ورقم الهاتف
- اسم ورقم الهوية لموظف TARTA
- تاريخ وتوقيت الحادثة
- تفاصيل الحادثة

سيتم ضمان حق الراكب من خلال السرية في التحقيق وإيجاد الحلول الجذرية للشكاوى والتقارير.

مراجعة السياسات وكافة الإجراءات وقوانين الإعاقة وخدمات النقل المتكاملة
لشركة TARTA

من اجل الضمان والإلتزام بمتطلبات قانون المعاقين الامريكي ونظام الولاية
والقانون الداخلي؛هدف TARTA الاساسي تقديم خدمة مميزة وأمنة لكافة
عملائها ويمكن مراجعة هذه الوثيقة من قبل لجنة مكونة من اصحاب المهنة
وممثلين عن المجتمع ليتم تعيينه من قبل مدير شركة . TARTA
سيتم النظر والمراجعة بكافة التوصيات.