



Chính sách dịch vụ vận chuyển người khuyết tật



| | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Phạm Vi: | Khách Khuyết Tật của DART |
| Bộ Phận Chịu Trách Nhiệm: | Hoạt Động |
| Ngày Có Hiệu Lực: | Ngày 10 tháng 7 năm 2018 |
| Được Chấp Thuận Bởi: | Ủy Ban DART |

MỤC ĐÍCH

Mục đích của tài liệu này là thiết lập chính sách, phù hợp với quy định của Cơ Quan Quản Lý Vận Tải Liên Bang (FTA) và Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA), liên quan đến dịch vụ DART vận chuyển người khuyết tật cho từng hành khách.

CHÍNH SÁCH

A. Lịch hẹn và đặt chỗ

Yêu cầu dịch vụ có thể được thực hiện bằng cách gọi DART từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Có thể đặt trước cho chuyến đi vào Chủ Nhật và Thứ Hai đặt lịch vào Thứ Bảy và Chủ Nhật trong khoảng thời gian từ 8:00 giờ sáng - 4:00 giờ chiều. Nếu để lại tin nhắn, hành khách sẽ được hướng dẫn để lại tên và số điện thoại của mình và nhân viên DART sẽ gọi lại cho hành khách để lên lịch chuyến đi. Đặt chỗ sẽ được chấp nhận tối đa bảy (7) ngày trước ngày đi. Hành khách có thể lên lịch chuyến đi đến 5:00 giờ chiều các ngày trong tuần và 4:00 giờ chiều các ngày cuối tuần trước ngày đi.

B. Hủy hẹn và không có mặt

Hủy Hẹn Trễ xảy ra khi hành khách hủy chuyến đi theo lịch trình với thông báo trước ít hơn một (1) giờ cho văn phòng chuyên chở người khuyết tật trước khi bắt đầu thời gian đón đã thương lượng. Hủy hẹn trễ là chức năng tương đương với Không Có Mặt và sẽ được xử lý để xem xét việc tạm ngưng dịch vụ.

Không Có Mặt xảy ra khi hành khách bỏ lỡ chuyến đi theo lịch trình khi xe buýt đang ở địa điểm đón trong thời gian đón đã thỏa thuận. Nếu hành khách Không Có Mặt hoặc Hủy hẹn trễ ở chặng đầu tiên của chuyến đi, thì chuyến trở lại sẽ vẫn là một chuyến đi "hoạt động". Nếu hành khách không thực hiện chuyến đi đó, quý vị phải gọi cho văn phòng chuyên chở người khuyết tật để hủy chuyến đi.

Bất kỳ hành khách nào đặt hẹn theo lịch có chuyến đi rồi Không Có Mặt và/hoặc Hủy Hẹn Trễ có thể kích hoạt việc xem xét các chuyến đi của quý vị để xác định xem tình huống thành linh hoặc xảy ra thông lệ về các chuyến đi bị lỡ hay không.

Khi DART thực hiện đánh giá, dưới đây là tiêu chí để xác định số lượng chuyến đi Không Có Mặt và/hoặc Hủy Hẹn Trễ có thể dẫn đến các hình phạt:

- Từ 1 đến 14 chuyến đi mỗi tháng - tối đa 3 Chuyến Vắng Mặt/Hủy Hẹn Trễ mỗi tháng
- Từ 15 đến 29 chuyến đi mỗi tháng - tối đa 6 Chuyến Vắng Mặt/Hủy Hẹn Trễ mỗi tháng
- Từ 30 đến 39 chuyến đi mỗi tháng - tối đa 8 Chuyến Vắng Mặt/Hủy Hẹn Trễ mỗi tháng
- Từ 40 đến 50 chuyến đi mỗi tháng - tối đa 10 Chuyến Vắng Mặt/Hủy Hẹn Trễ mỗi tháng
- Hơn 50 chuyến đi mỗi tháng - tối đa 12 Chuyến Vắng Mặt/Hủy Hẹn Trễ mỗi tháng

Chính sách dịch vụ vận chuyển người khuyết tật
Ngày có hiệu lực: Ngày 10 tháng 7 năm 2018



Sau khi xem xét, hành khách sẽ được thông báo về số chuyến đi Không có mặt hoặc Hủy chuyến muộn trong tháng trước đó. Không có tiến trình nào xảy ra do các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của hành khách hoặc khi người điều hành đến sau khung giờ đã định sẽ không được tính. Hành khách có quyền phản đối bất kỳ chuyến đi nào cụ thể Không đến hoặc Hủy Hẹn Trễ. Hành khách có thể liên hệ với DART qua điện thoại, qua đường bưu điện hoặc để tranh luận về hồ sơ chuyến đi.

Để khiếu nại bất kỳ chuyến đi vắng mặt cụ thể nào, hành khách có thể liên hệ với Dịch vụ Khách hàng của DART qua số điện thoại 515-283-8100 và để lại nhận xét của khách hàng về yêu cầu xem xét. Hành khách sẽ được hỏi chi tiết về sự việc và nhân viên DART sẽ liên hệ với hành khách trong vòng không quá hai (2) ngày làm việc. Khiếu nại sẽ được giải quyết vào cuối ngày làm việc thứ năm (thứ 5) và được thông báo cho hành khách qua cuộc gọi điện thoại.

Hành khách cũng có thể yêu cầu đánh giá qua đường bưu điện. Yêu cầu này phải bằng văn bản và được gửi đến địa chỉ sau:

DART Paratransit
Des Moines Area Regional Transit Authority 620
Cherry Street
Des Moines, IA 50309

Thư phải có kèm các chi tiết về khiếu nại và phương thức ưu tiên để DART liên hệ với hành khách. DART sẽ xem xét đơn kháng cáo và gửi hồi đáp bằng văn bản trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn kháng cáo.

Hành khách vượt quá số lượng tối đa của chuyến đi khi Không Có Mặt và/hoặc Hủy Hẹn Trễ sẽ phải chịu các hình phạt sau:

- Vi phạm lần đầu - thư cảnh cáo
- Vi phạm lần thứ hai - dịch vụ bị đình chỉ một tuần
- Vi phạm lần thứ 3 - dịch vụ bị đình chỉ hai tuần
- Vi phạm lần thứ 4 và tiếp theo - dịch vụ bị đình chỉ một tháng

Việc đình chỉ dịch vụ sẽ được tiến hành dần cho mỗi tháng nếu các vi phạm vẫn tiếp tục. Số tháng vượt quá lần xuất hiện Hủy Hẹn Trễ và Không Có Mặt tối đa sẽ được tính trong khoảng thời gian 12 tháng luân phiên.

C. Du Khách

Du khách khuyết tật không thể sử dụng hệ thống tuyến đường cố định thông thường có đủ điều kiện để sử dụng dịch vụ DART vận chuyển người khuyết tật bổ sung. Khách có thể được yêu cầu cung cấp cho DART một số tài liệu nhất định để xác minh tính đủ điều kiện, bản chất của tình trạng khuyết tật và/hoặc nơi cư trú của họ. Nếu khách đã được cung cấp dịch vụ vận tải công cộng chứng nhận là "đủ điều kiện vận chuyển người khuyết tật ADA", DART vận chuyển người khuyết tật sẽ tôn trọng sự chấp thuận và sẽ cung cấp dịch vụ vận chuyển người khuyết tật bổ sung ADA lên đến hai mươi mốt (21) ngày trong khoảng thời gian 365 ngày. Nếu du khách chưa được một tổ chức công khác chứng nhận đủ điều kiện nhưng tuyên bố họ đủ điều kiện vận chuyển người khuyết tật ADA, họ sẽ được cho phép "đủ điều kiện giả định" và sẽ được cung cấp dịch vụ vận chuyển người khuyết tật tối đa 21 ngày liên tục.

D. Khu Vực và Giờ Phục Vụ

DART hoạt động dịch vụ cho người khuyết tật trong khu vực và giờ dịch vụ tương đương như dịch vụ xe buýt tuyến cố định của DART.

- ***Khu Vực Dịch Vụ của DART:*** Khu vực dịch vụ vận chuyển người khuyết tật DART tối thiểu bao gồm $\frac{3}{4}$ dặm trong và xung quanh dịch vụ tuyến cố định DART, hoặc đến điểm địa lý phân biệt gần nhất tiếp theo.
- ***Giờ Dịch Vụ của DART:*** Chuyến đón người khuyết tật đầu tiên vào buổi sáng có thể xảy ra sớm nhất là điểm thời gian cố định đầu tiên và chuyến trả khách cuối cùng có thể xảy ra muộn nhất là điểm hẹn giờ tuyến đường cố định cuối cùng.

NHẬT KÝ XEM LẠI:

1. NGÀY: