



سياسة خدمة النقل العابر

النطاق: عملاء دارت باراترانزيت
الإدارة المسؤولة: العمليات
تاريخ السريان: ١٠ يوليو ٢٠١٨
تمت الموافقة عليه من قبل: لجنة دارت

الغرض

الغرض من هذه الوثيقة هو وضع السياسة، وفقا للوائح إدارة النقل الفيدرالية (FTA) وقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA)، فيما يتعلق بخدمة دارت باراترانزيت للركاب الأفراد.

السياسات

1 . الجدولة والحجوزات

يمكن طلب الخدمة عن طريق الاتصال ب دارت من الاثنين إلى الجمعة بين الساعة ٧ صباحا و ٥ مساء. إذا تم ترك بريد صوتي، فسيتم توجيه الركاب إلى ترك أسمائهم ورقم هواتفهم وسيقوم موظفو دارت بإعادة مكالمة الراكب لتحديد موعد الرحلة. سيتم قبول الحجوزات قبل سبعة (٧) أيام من تاريخ الرحلة. يمكن للمسافرين جدولة رحلة حتى الساعة ٥ مساء في أيام الأسبوع و ٤ مساء في عطلات نهاية الأسبوع في اليوم السابق لتاريخ الرحلة.

2 . الإلغاء وعدم الحضور

يحدث الإلغاء المتأخر عندما يلغي المسافر رحلة مجدولة بإشعار أقل من ساعة واحدة (1) إلى مكتب النقل السريع قبل بدء نافذة الاستلام المتفاوض عليها. الإلغاء المتأخر هو المكافئ الوظيفي لعدم الحضور، وسيتم التعامل معه بنفس الطريقة لمراجعة تعليق الخدمة.

يحدث عدم الحضور عندما يفوت الراكب رحلة مجدولة عندما تكون الحافلة في موقع الاستلام داخل نافذة الاستلام المتفاوض عليها. إذا قام المسافر بعدم الحضور أو التأخر في إلغاء المحطة الأولى من الرحلة، فستظل رحلة العودة رحلة "نشطة". إذا لم يقم الراكب بهذه الرحلة، فيجب عليه الاتصال بمكتب النقل السريع لإلغاء الرحلة.

قد يؤدي أي مسافر خلال شهر تقويمي يتكبد رحلة عدم الحضور و / أو الإلغاء المتأخر إلى مراجعة رحلاته لتحديد ما إذا كان هناك نمط أو ممارسة للرحلات الفائتة.

عندما تقوم DART بإجراء مراجعة، فيما يلي معايير تحديد عدد الرحلات التي لا تظهر و/أو الرحلات المتأخرة التي قد تؤدي إلى فرض عقوبة:

- ١٤ إلى ١٥ رحلة شهريا - بحد أقصى ٣ رحلات بدون ظهور / إلغاء متأخر شهريا
- ١٥ إلى ٢٩ رحلة شهريا - بحد أقصى ٦ رحلات بدون ظهور / إلغاء متأخر شهريا
- ٣٠ إلى ٣٩ رحلة شهريا - بحد أقصى ٨ رحلات بدون حضور / إلغاء متأخر شهريا
- ٤٠ إلى ٥٠ رحلة شهريا - بحد أقصى ١٠ رحلات بدون ظهور / إلغاء متأخر شهريا
- أكثر من ٥١ رحلة شهريا - بحد أقصى ١٢ رحلة بدون حضور / إلغاء متأخر شهريا

بعد المراجعة، سيتم إخطار المسافر بعدد رحلات عدم الحضور أو الإلغاء المتأخر للشهر السابق. لن يتم احتساب أي عروض تحدث بسبب ظروف خارجة عن سيطرة الراكب أو عند وصول المشغل بعد النافذة المجدولة. يحق للمسافرين الطعن في أي رحلة معينة لعدم الحضور أو الإلغاء المتأخر. يمكن للمسافرين الاتصال بدارت عبر الهاتف أو البريد أو للطعن في سجل الرحلة.

للطعن في أي رحلة محددة لعدم الحضور، يمكن للمسافرين الاتصال بخدمة عملاء دارت عبر الهاتف على الرقم 515-283-8100 وترك تعليق العمل الذي يطلب المراجعة. سيطلب من الراكب تفاصيل الحادث وسيقوم موظفو DART بالاتصال بالراكب في مدة لا تزيد عن يومين (٢) عمل. سيتم حل الاستئناف بحلول نهاية يوم العمل الخامس (٥) وإبلاغه إلى الراكب عبر مكالمة هاتفية.

يمكن للمسافرين أيضا طلب مراجعة عن طريق البريد. يجب أن يكون هذا الطلب خطيا ومرسلا بالبريد إلى العنوان التالي:

دارت بارانزيت
هيئة النقل الإقليمية لمنطقة دي موين
620 Cherry Street
Des Moines, IA 50309

يجب أن تحتوي الرسالة على تفاصيل الاستئناف والطريقة المفضلة لدارت للاتصال بالراكب. ستقوم دارت بمراجعة الاستئناف وإرسال رد كتابي في غضون خمسة (٥) أيام عمل من استلام الاستئناف.

يخضع المسافرون الذين يتجاوزون الحد الأقصى لعدد رحلات عدم الحضور و/أو الإلغاء المتأخر للعقوبات التالية:

- الانتهاك ١ - خطاب تحذير
- المخالفة ٢- تعليق الخدمة لمدة أسبوع واحد
- المخالفة ٣ - تعليق الخدمة لمدة أسبوعين
- المخالفة ٤ والمخالفات اللاحقة - تعليق الخدمة لمدة شهر واحد

سيتم تعليق الخدمة تدريجيا لكل شهر تستمر فيه المخالفات. سيتم احتساب عدد الأشهر التي تتجاوز الحد الأقصى لحالات الإلغاء المتأخر وعدم الحضور على مدى فترة ١٢ شهرا متجددة.

3. زائر

الزوار ذوو الإعاقة الذين لا يستطيعون استخدام نظام المسار الثابت العادي مؤهلون لاستخدام خدمة النقل شبه العابر التكميلية دارت قد يطلب من الزائر تقديم وثائق معينة إلى DART للتحقق من الأهلية وطبيعة إعاقته و / أو إقامته. إذا تم اعتماد الزائر على أنه "مؤهل للنقل شبه العابر من قبل ADA" من قبل مزود النقل العام، فسوف تحترم دارت بارانزيت الموافقة وستوفر ما يصل إلى واحد وعشرين (٢١) يوما من خدمة النقل شبه التكميلي ADA للزائر خلال فترة ٣٦٥ يوما. إذا لم يتم اعتماد الزوار على أنهم مؤهلون من قبل كيان عام آخر، ولكنهم يدعون أنهم مؤهلون ل ADA بارانزيت، السماح لهم بالأهلية الافتراضية وسيتم تزويدهم بما يصل إلى ٢١ يوما متتاليا من خدمة النقل السريع.

4. منطقة الخدمة وساعات العمل

تعمل دارت باراترانزيت على تشغيل الخدمة في منطقة خدمة وساعات مماثلة كخدمة حافلات دارت ذات المسار الثابت.

- **منطقة خدمة دارت:** تشمل منطقة خدمة دارت باراترانزيت على الأقل ٤/٣ ميل داخل وحول خدمة دارت الثابتة، أو إلى أقرب فارق جغرافي تالي.
- **ساعات خدمة دارت:** يمكن أن يحدث أول التقاط في الصباح في وقت مبكر من أول نقطة زمنية ثابتة للمسار، ويمكن أن يحدث آخر تسليم في وقت متأخر من آخر نقطة زمنية ثابتة للمسار.

سجل المراجعة:

١. التاريخ: