



Worcester Regional Transit Authority

خدمة النقل لذوي الإعاقة (PARATRANSIT)

قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA)

دليل الركاب

## محتوى دليل الركاب

- (1) وسائل نقل ADA التابعة لهيئة WRTA ..... الصفحة 3
- (2) كيفية الوصول لخدمة نقل ADA التكميلية لذوي الإعاقة المقدمة من WRTA ..... الصفحة 8
- (3) الرحلات المتأخرة والرحلات الفائتة والإلغاء ..... الصفحة 10
- (4) أجرة الرحلة ..... الصفحة 11
- (5) سياسة التخلف عن الحضور بموجب ADA/ إجراءات الطعن في حالة التخلف عن الحضور .... الصفحة 11
- (6) المواد المسموح باصطحابها مع الراكب ..... الصفحة 13
- (7) متطلبات مُرافق الرعاية الشخصية (PCA) ..... الصفحة 13
- (8) الإكراميات ..... الصفحة 13
- (9) تخصيص الرحلات لنوع معين من المركبات ..... الصفحة 13
- (10) الثلج والطقس القاسي ..... الصفحة 13
- (11) الخدمة في العطلات ..... الصفحة 14
- (12) منع خدمة ADA بسبب السلوك غير الملائم ..... الصفحة 14
- (13) سياسة حزام الأمان ..... الصفحة 15
- (14) معلومات الزائر ..... الصفحة 15
- (15) إرشادات خاصة بالكراسي المتحركة/ أدوات التنقل ..... الصفحة 15
- (16) تثبيت الكراسي المتحركة على مركبات WRTA ..... الصفحة 15
- (17) قائمة أرقام هاتف مقدمي خدمات WRTA ..... الصفحة 17

# ما هي وسائل نقل ADA؟

## برنامج خدمة Paratransit بموجب ADA:

- يعمل وفقاً للوائح إدارة النقل الفيدرالية (FTA)
- هي خدمة ركوب مشتركة
- هي خدمة توصيل من نقطة بداية إلى وجهة معينة للعملاء المؤهلين بموجب ADA
- يوفر خدمة مماثلة في الوقت لحافلات الخط الثابت العادية، بما في ذلك أوقات الانتظار والانتقالات
- يعمل في نفس أيام الأسبوع وساعات اليوم ونفس المناطق التي تعمل بها حافلات الخط الثابت العادية التابعة لهيئة WRTA
- هي للأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام حافلات WRTA العادية في بعض أو كافة رحلاتهم

## إن برنامج خدمة Paratransit بموجب ADA ليس:

- خدمة سيارة أجرة شخصية، وينبغي أن تتوقع الانتقال مع ركاب آخرين يسافرون في نفس الاتجاه العام الذي تسلكه
- متاحة في كل مكان وفي جميع الأوقات

## ما هي خدمة وسائل النقل التكميلية لذوي الإعاقة بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA)؟

وسائل نقل ADA مخصصة للأشخاص الذين تمنعهم إعاقاتهم من استخدام حافلات الخط الثابت التابعة لهيئة WRTA العادية الميسرة في بعض أو كافة رحلاتهم. تحدد WRTA الأهلية بناءً على الاعتبارات الوظيفية وتساعد في تحديد الأشخاص الذين يمكنهم الاستفادة لأقصى درجة من خدمة Paratransit بموجب ADA والأشخاص الذين يمكن خدمتهم على أفضل وجه بواسطة حافلات الخط الثابت التابعة لهيئة WRTA العادية الميسرة. يجب أن تتقدم بطلب للحصول على خدمة Paratransit التكميلية بموجب ADA وأن تكون مؤهلاً بموجب نص قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.

تتوفر منطقة خدمة ADA في حدود 4/3 ميل من كل من خطوط WRTA الثابتة. ماذا يعني ذلك بالنسبة لك؟ تصور حافلة خط ثابت عادية تابعة لهيئة WRTA وتحويل فقااعة تمتد إلى 4/3 ميلاً في جميع الاتجاهات حول تلك الحافلة على الطريق - داخل تلك الفقااعة تقع منطقة خدمة ADA. تقع مدينة ووستر (Worcester) بالكامل داخل منطقة خدمة ADA. تتوفر خدمة ADA في أي وقت تكون فيه حافلة الخط الثابت العادية التابعة لهيئة WRTA على الطريق، أي بشكل عام من الاثنين إلى الأحد، مع اختلاف ساعات الخدمة حسب يوم الأسبوع وحسب الخط. يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.therta.com](http://www.therta.com) لعرض جداول حافلات WRTA.

لا يلزمك العيش في منطقة خدمة ADA للاستفادة من خدمات Paratransit بموجب ADA التي توفرها WRTA. ولكن يجب أن تكون نقطة بدء الرحلة أو الوجهة من عنوان يقع داخل منطقة خدمة ADA للاستفادة من الخدمة، ويجب أن تقع بداية ونهاية رحلتك أيضًا في منطقة خدمة ADA لكي يتم اعتبارها رحلة ADA.

خدمة Paratransit التكميلية بموجب ADA هي "خدمة تكميلية" للحافلات العادية، مما يعني أن الرحلة على خدمة Paratransit تستغرق عادةً نفس الوقت الذي تستغرقه الرحلة في حافلة WRTA العادية، بما في ذلك أوقات الانتظار والانتقال من حافلة لأخرى.

إذا كنت تخطط للانتقال إلى عنوان جديد، يرجى [الاتصال بنا](#) أولاً لمعرفة إذا ما كان عنوانك الجديد يقع داخل منطقة خدمة ADA أم لا، حتى تستمر في استخدام وسائل نقل Paratransit بسلاسة.

## ما الوكالة الحكومية المسؤولة عن الإشراف على الامتثال لقانون ADA؟

إن مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة النقل الفيدرالي (FTA) هو المسؤول عن الامتثال للحقوق المدنية والمراقبة لضمان توفير خدمات نقل دون تمييز. للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بإدارة [FTA](#).

## فئات الأهلية بموجب ADA

### من يتأهل لاستخدام وسائل نقل ADA؟

وسائل نقل [قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة \(ADA\)](#) مخصصة للأشخاص الذين تمنعهم إعاقاتهم من استخدام حافلات الخط الثابت العادية الميسرة في بعض أو كافة رحلاتهم.

يرجى الرجوع إلى فئات الأهلية الثلاث التالية:

### فئة الأهلية الأولى

تشمل فئة الأهلية الأولى، من بين آخرين، الأشخاص الذين يعانون من إعاقات عقلية أو بصرية والذين لا يمكنهم "التنقل في النظام" نتيجة لذلك. تشمل فئة الأهلية هذه الأشخاص الذين لا يستطيعون الصعود إلى المركبة الميسرة أو الجلوس فيها أو النزول منها "دون مساعدة شخص آخر".

### فئة الأهلية الثانية

(لا تنطبق على خدمة WRTA - جميع المركبات ميسرة)

تنطبق فئة الأهلية الثانية على الأشخاص الذين يمكنهم استخدام وسيلة نقل خط ثابت ميسرة، لكن وسائل النقل الميسرة لا يتم استخدامها في ذلك الوقت وعلى الطريق الذي يسافر به هؤلاء الأشخاص. فهذا المبدأ قائم على الطريق وليس على النظام.

### فئة الأهلية الثالثة

تتعلق فئة الأهلية الثالثة بالأفراد الذين لديهم حالة ترتبط بإعاقة معينة تمنعهم من الوصول إلى أو من موقف أو محطة. والمقصود من هذه الفئة أن تكون "استثناءً محدودًا للغاية" للقاعدة العامة التي مفادها أن صعوبة الانتقال إلى أو من أماكن الصعود إلى المركبات أو النزول منها ليست أساسًا للأهلية.

ومن أجل أن يشكل أساساً للأهلية، يجب أن يمنع هذا الوضع الشخص من الانتقال إلى موقع التحميل إلى المركبة أو من موقع الإنزال منها. وكلمة "يمنع" مهمة جداً. فبالنسبة لأي شخص، يعد الذهاب إلى محطة الحافلات وانتظار الحافلة أكثر صعوبة وأقل راحة من انتظار مركبة لدى منزل الشخص. ويكون ذلك صحيحاً للغاية بالأخص بالنسبة لأي شخص يعاني من إعاقة. لكن بالنسبة للعديد من الأشخاص ذوي الإعاقة، يكون من الممكن الوصول إلى محطة الحافلات في العديد من الحالات. وإذا كانت الحالة المرتبطة بالإعاقة تزيد من صعوبة مهمة الوصول إلى وسيلة نقل فحسب، ولكنها لا تمنع الانتقال، فإن الشخص لا يعتبر مؤهلاً حينذاك.

## إجراءات تقديم الطلب داخل المؤسسة للحصول على خدمات WRTA ADA

يمكن لجميع الأشخاص الذين يرغبون في أن يصبحوا مؤهلين للحصول على خدمات WRTA ADA الاتصال بشركة PTM لخدمات الوساطة. (PBSI) على الرقم 508.791.9782 واختيار رقم 3 لتحديد موعد لتقديم طلب داخل المؤسسة.

تقع PBSTM في 60 Foster Street, Worcester, MA ويتم توفير انتقالات ذهاباً وإياباً مجانية لجميع الأشخاص داخل منطقة خدمة Paratransit من WRTA ADA عند الانتقال إلى مكتب PBSTM لبدء عملية تقديم طلب داخل المؤسسة.

عند وصولك، سطلب منك إكمال الطلب. بعد ذلك، ستتاح لك الفرصة للجلوس مع الموظفين لتوضيح الخدمة لك وطرح الأسئلة بشكل فردي. لا تتردد في إحضار شخص ما معك لملء الطلب إذا كنت ستشعر براحة أكبر وقتها. سيحصل مرافقك أيضاً على خدمة انتقالات مجانية ذهاباً وإياباً طالما كان مكان تحميله وإنزاله هو نفس مكان تحميلك وإنزالك.

عندما تصل إلى موعدك، يرجى التأكد من إحضار المعلومات التالية معك:

- **معلومات الاتصال:** يرجى إحضار اسم وعنوان ورقم هاتف أخصائي الرعاية الصحية\* (HCP) المرخص الأكثر دراية بإعاقتك.
- إذا كنت تتقدم بطلب للحصول على الخدمة على أساس إعاقة إدراكية، يرجى تحديد أخصائي الرعاية الصحية المرخص الأكثر دراية بالقيود المرتبطة بالإعاقة الإدراكية. على سبيل المثال، إذا كانت إعاقتك نفسية، يمكنك تحديد أخصائي نفسي أو طبيب نفسي أو أخصائي اجتماعي مرخص يكون هو الأكثر دراية بالقيود المرتبطة بالإعاقة النفسية.
- \*يشتمل أخصائيو الرعاية الصحية على أخصائي العلاج الطبيعي والمعالجين المهنيين والأطباء والأخصائيين النفسيين ومدربي الحركة المرخصين وغيرهم من أخصائي إعادة التأهيل والأطباء المرخصين.

- **معلومات الاتصال في حالات الطوارئ:** يرجى إحضار اسم ورقم هاتف شخص يمكن لهيئة WRTA الاتصال به في حالة الطوارئ.
- **أداة التنقل:** إذا كنت ستسافر باستخدام خدمة Paratransit بموجب ADA مع أداة تنقل، فسيقوم الموظفون بقياس الأداة أثناء وجودك هنا للتأكد من أن وزن الأداة أو أبعادها لا تتجاوز الحمولة المصممة لرافعة المركبة ولضمان إمكانية استيعاب المركبات لأداة التنقل. لا يتم اتخاذ قرارات الأهلية بناءً على قدرة WRTA على نقل أداة التنقل. سيتم بذل كل الجهود اللازمة لاستيعاب جهاز التنقل الخاص بك ولكن قد ترفض WRTA نقل أداة التنقل/الراكب إذا تجاوزت أبعاد جهاز التنقل مواصفات

## عملية التحقق من الأخصائي من قبل WRTA ADA

بمجرد الانتهاء من تقديم طلب ADA وتقديم اسم وعنوان ورقم هاتف أخصائي الرعاية الصحية المرخص (HCP) الأكثر دراية بإعاقتك، سترسل PBSTM نموذجًا منفصلًا إلى أخصائي الرعاية الصحية المرخص الذي حددته. وللحفاظ على سلاسة سير هذه العملية، من المهم أن تتصل بأخصائي الرعاية الصحية الذي أدرجته في طلبك لإعلامه أنك قد تقدمت بطلب للحصول على خدمة ADA. واطلب منه إكمال النموذج وإرساله مرة أخرى إلى مكتب PBSTM في أقرب وقت ممكن.

لن يتم اعتبار النماذج المستلمة مع معلومات غير كاملة من أخصائي الرعاية الصحية مكتملة إلى أن يتلقى مكتبنا جميع المعلومات. بمجرد استلام PBSTM لنموذج التحقق المكتمل من الأخصائي، سيتم تحديد أهلية النقل في غضون 21 يومًا من الاستلام. إذا لم يتم اتخاذ قرار في غضون 21 يومًا من استلام نموذج التحقق المكتمل من الأخصائي، فسيصبح مقدم الطلب مؤهلًا دون قيد أو شرط حتى يتم اتخاذ القرار.

## آلية الموافقة على طلب الحصول على خدمات WRTA ADA

بمجرد اكتمال طلب ADA واستلام نموذج التحقق المكتمل من أخصائي الرعاية الصحية (HCP)، سيقوم منسق ADA بمراجعة المعلومات. وفي ذلك الوقت، سيتم تحديد أهلية النقل. إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات لتحديد قدرتك أو عدم قدرتك على استخدام حافلات الخط الثابت استنادًا إلى فئات الأهلية الصارمة حسبما أوضحتها [إدارة النقل الفيدرالية](#) فسيتم منسق ADA بمقدم الطلب و/أو أخصائي الرعاية الصحية.

عندما يتم تحديد أهلية النقل، يكون هناك عدد من النتائج المحتملة:

- قد يتم تحديد أن الأشخاص مؤهلون دون قيد أو شرط لجميع رحلاتهم.
- قد يتلقى الأفراد أهلية مشروطة بناءً على حالة مؤقتة، مثل ساق مكسورة أو تلقي علاج كيميائي.
- قد يتم رفض منح الخدمة للأشخاص كليًا.
- قد يكون الأشخاص مؤهلين للخدمة بشكل مشروط عندما تؤثر ظروف أخرى (مثل الطقس أو التضاريس) على قدرتهم على الوصول إلى الحافلة العادية.

وبمجرد تحديد إذا ما كنت مؤهلًا أم لا، سواء كان ذلك مشروطًا أو غير مشروط، يمكنك توقع استلام طرد في البريد يحتوي على جميع المعلومات ذات الصلة بما في ذلك خطاب أهليتك. يرجى مراجعة جميع المعلومات بعناية.

ستتلقى أيضًا بطاقة تعريفية تحمل صورة شخصية، والتي يجب إظهارها للسائق في كل مرة تستقل فيها مركبة WRTA ويجب أن تظهرها أيضًا إذا طلب السائق ذلك في أي وقت.

عادةً ما تكون مدة سريان قرارات الأهلية خمس سنوات، ولكنها يمكن أن تكون أيضًا لفترة زمنية أقصر بناءً على قرار الأهلية. سيتلقى العملاء الذين تم رفض منحهم الخدمة خطابًا ومعلومات حول كيفية الطعن في القرار.

## إجراءات الطعن في قرار الأهلية للحصول على خدمات WRTA ADA

نظرًا لأن أهلية خدمة Paratransit بموجب ADA تعتبر حقًا مدنيًا، فهناك طرق متبعة لضمان مراعاة اتخاذ "الإجراءات الواجبة". تنص اللوائح الفيدرالية على أن إجراءات الطعن الإداري تهدف إلى منح المتقدمين بطلبات وتم رفض أهليتهم أو الذين حصلوا على أهلية مشروطة، الفرصة لعرض قضيتهم على لجنة مستقلة عن هيئة النقل أو متخذ القرار الأولي لحالتهم. وسيتم توفير وسائل نقل مجانية إلى جلسات الطعن عند الطلب.

يكون الحق في الطعن كالتالي:

1. يكون أمام مقدمي الطلبات 60 يومًا من تاريخ خطاب قرار الأهلية للطعن على القرار كتابةً لدى WRTA.
2. قبل الجلسة، تظل حالة أهلية مقدم الطلب كما هي دون تغيير لقرار WRTA الأصلي.
3. سيتم الاستماع إلى الطعون من قبل لجنة مستقلة عن WRTA.
4. وسيكون لمقدمي الطلبات الحق في التحدث شخصيًا نيابة عن أنفسهم و/أو السماح لآخرين بتمثيلهم في إجراءات الطعن.
5. كما سيكون لمقدمي الطلبات الحق في الحصول على الدعم اللازم، مثل مترجم فوري، إذا طلب ذلك في خطاب الطعن.
6. سيصدر القرار الناتج عن الطعن كتابةً في غضون 30 يومًا وسيُذكر سبب (أسباب) القرار. وإذا لم يتم اتخاذ قرار في غضون 30 يومًا من تاريخ الطعن، فسيتم منح الأهلية الكاملة حتى يتم اتخاذ قرار.
7. يمكن لمقدمي الطلبات إعادة تقديم طلب للحصول على الخدمة في أي وقت إذا كان هناك تغيير في حركتهم الوظيفية.

**يجب تقديم طلبات الطعن كتابةً إلى:**

WRTA Administrator  
Worcester Regional Transit Authority  
60 Foster Street  
Worcester, MA 01608

# إجراءات إعادة إثبات الأهلية للحصول على خدمات WRTA ADA

وفقاً للمادة 37.125 من لوائح وزارة النقل الأمريكية (USDOT)، قد تتطلب جهة ما إعادة إثبات أهلية الأشخاص المؤهلين للحصول على خدمة Paratransit بموجب ADA على فترات زمنية معقولة.

في فبراير 2003، بدأت WRTA إجراء إعادة إثبات الأهلية مع وجود توجيه من المجموعة الاستشارية لتخطيط النقل (TPAG)، وهي مجموعة من الأفراد المسنين وذوي الإعاقة يعملون كلجنة استشارية لدى WRTA. وسيصدر لكل شخص مؤهل بطاقة تعريف سارية لمدة خمس (5) سنوات كحد أقصى.

## كيفية الوصول لخدمة نقل ADA التكميلية لذوي الإعاقة المقدمة من WRTA

اتصل على 508.752.9283 أو 1.877.743.3852 لتحديد موعد رحلتك. يمكن إجراء جميع حجوزات الرحلات قبل 7 أيام من موعدها، ولكن ليس بعد الساعة 4:30 مساءً من اليوم السابق للرحلة.

يتوفر خيار للحجز عبر الإنترنت؛ يرجى زيارة موقع [www.wrtaparatransit.com](http://www.wrtaparatransit.com) أو الاتصال على الرقم 508.752.9283 للحصول على المزيد من المعلومات.

(1) عند الاتصال لحجز موعد رحلة، أخبر متلقي المكالمات:

أ. أنك تريد حجز رحلة ADA

ب. اسمك؛

ج. العنوان الدقيق (رقم العقار واسم الشارع) حيث تريد أن تستقل المركبة؛

د. الوقت الذي تريد الوصول فيه إلى وجهتك (كن محددًا إذا كان لديك موعد ما)؛

هـ. العنوان الدقيق (رقم العقار واسم الشارع) حيث تريد أن تذهب؛

و. إذا كنت ستنتقل باستخدام أداة تنقل أو بمساعدة مرافق الرعاية الشخصية (PCA) أو مرافق (مرافقين).

يجب عليك أيضًا تحديد موعد رحلة العودة. يجب حجز جميع الرحلات قبل موعدها بساعة (1) واحدة على الأقل.

نظرًا للقدر الكبير من المكالمات الواردة إلى مركز خدمة العملاء، فإن الموظفين غير مسؤولين عن البحث عن معلومات العنوان. يجب أن تكون مستعدًا لتزويدهم بالعنوان الدقيق، بما في ذلك رقم العقار واسم الشارع، لمكاني بدء الرحلة والوجهة.



(2) تسمح لوائح ADA بتحديد موعد ركوبك بما يصل إلى ساعة واحدة قبل أو بعد وقت الرحلة التي تطلبها، دون أن تتأخر عن موعدك.

(3) في الليلة التي تسبق رحلتك أو صباحها، سنتلقى مكالمة آلية توضح لك الإطار الزمني البالغ 20 دقيقة لتحميلك إلى رحلتك المحددة. أنت مسؤول عن الانتظار في مكان حيث يمكنك رؤية وصول المركبة خلال الإطار الزمني البالغ 20 دقيقة ليتم تحميلك. بمجرد وصول المركبة، فإنها ستنتظر خمس (5) دقائق قبل المغادرة لاستلام الراكب التالي.

إذا لم تتلق مكالمة هاتفية في الليلة السابقة لرحلتك المحددة أو صباحها، يمكنك الاتصال لتلقي المعلومات الخاصة بتحميلك أو لإلغاء رحلتك.

- إذا كنت تتصل قبل الساعة 8:00 صباحًا أو بعد الساعة 4:30 مساءً، فاتصل بمكتب الرسائل العاجلة لشركة CMTM على الرقم 508.453.3423.
- إذا كنت تتصل بين الساعة 8:00 صباحًا و 4:30 مساءً، فاتصل بمكتب PBSI على الرقم 508.752.9283.

(4) عند ركوب المركبة، يرجى تأكيد وجهتك مع السائق.

إذا كنت بحاجة إلى مرافق الرعاية الشخصية (PCA) للانتقال معك، فسيعتبر ذلك الشخص كمساعد في التنقل وسيركب مجانًا.

يمكنك دائمًا اصطحاب مرافق واحد للانتقال معك. يُسمح باصطحاب مرافقين إضافيين على أساس الأماكن المتاحة. يدفع المرافقون نفس الأجرة التي يدفعها الشخص الذي يرافقه. يجب أن يكون عنوان تحميل وإنزال مرافقي الرعاية الشخصية والمرافقين هو نفس عنوان تحميل وإنزال راكب ADA الذي يرافقه.

حيوانات الخدمة مرحب بها في جميع مركبات WRTA.

(5) إذا كنت راكب ADA يتبع قواعد الخدمة، فلا يمكن تقييد استفادتك من الخدمة بسبب أنماط الرفض أو الرحلات الطويلة على نحو غير عادي أو حالات التحميل المتأخر أو أي عوامل أخرى من هذا القبيل.

(6) يمكن أن يؤدي انتهاك قواعد الخدمة إلى فقدان الخدمة.

(7) يتم توفير الخدمة في مركبات مجهزة برافعات وكذلك في سيارات سيدان. ستحدد WRTA المركبة التي سيتم إرسالها لتحميل الراكب.

## أيام وساعات عمل خدمة Paratransit بموجب ADA في Worcester

أيام الأسبوع	4:50 صباحًا - 10:15 مساءً
أيام السبت	5:50 صباحًا - 10:25 مساءً
أيام الأحد	8:30 صباحًا إلى 7:30 مساءً

اتصل بهيئة WRTA على الرقم 508.752.9283 لمعرفة أيام وساعات ومواقع عمل خدمة Paratransit بموجب ADA خارج Worcester ولخدمات Paratransit الأخرى.

## الرحلات المتأخرة

في بعض الأحيان، قد يحدث تأخر في تحميل الركاب أو إنزالهم بسبب الطقس القاسي أو حركة المرور أو الإنشاءات أو غير ذلك من الظروف غير المتوقعة. وتُعرّف الرحلة المتأخرة بأنها رحلة مكتملة حين تصل المركبة بعد الإطار الزمني البالغ 20 دقيقة للتحميل، أو حين تصل المركبة إلى الوجهة متأخرة عن وقت الإنزال المطلوب من المركبة. إذا حدث هذا، يرجى الاتصال بشركة PBSTM على الرقم 508.752.9283 للإبلاغ عن الأمر في أقرب وقت ممكن. سيتيح ذلك لشركة PBSTM فرصة التأكد من أن الركاب يحصلون على خدمة جيدة وموثوقة. إذا لم نعرف بالأمر، فلن نتمكن من إصلاحه.

## الرحلات الفائتة

تُعرّف الرحلة الفائتة على أنها حالة لم تصل فيها المركبة أبدًا أو وصلت بعد الإطار الزمني البالغ 20 دقيقة للتحميل، واختار العميل عدم القيام بالرحلة.

## الإلغاء والتخلف عن الحضور

لإلغاء رحلة:

\* إذا كنت تتصل قبل الساعة 8:00 صباحًا أو بعد الساعة 4:30 مساءً، فاتصل بمكتب الرسائل العاجلة لشركة CMTM على الرقم 508.453.3423 لإلغاء رحلتك.

\* إذا كنت تتصل بين الساعة 8:00 صباحًا و 4:30 مساءً، فاتصل بمكتب PBSTM على الرقم 508.752.9283 لإلغاء رحلتك.

**الإلغاء المتأخر** هو إلغاء يحدث خلال ساعة واحدة من الإطار الزمني للتحميل المحدد. يجب على الركاب الاتصال للإلغاء قبل ساعة واحدة على الأقل من موعد الرحلة المحدد، وإلا فسيتم اعتبارهم "تخلفوا عن الحضور".

والتخلف عن الحضور هو حين تصل المركبة إلى مكان بدء الرحلة خلال الإطار الزمني للتحميل ويكون العميل غير موجود أو يلغي الرحلة عند وصول المركبة.

لا تُعد الرحلات الفائتة التي تحدث لأسباب خارجة عن سيطرة الشخص والمشاكل المتعلقة بالخدمة "تخلفًا عن الحضور". الرحلة الفائتة ليست "تخلفًا عن الحضور".

إذا أدت أسباب خارجة عن إرادتك إلى عدم ركوبك أو شعرت بحدوث خطأ ما، يجب عليك التواصل كتابةً مع PBSTM في غضون 15 يومًا من تاريخ الخطاب الذي يفيد بأنك "تخلفت عن الحضور".

أرسل مراسلتك عبر البريد الإلكتروني إلى [noshow@therta.com](mailto:noshow@therta.com) أو عن طريق البريد إلى PBSTM على العنوان التالي: 60 Foster Street, Worcester, MA 01608 (لعناية: مسؤولو التخلف عن الحضور). إذا لم يتم استلام مراسلتك في غضون 15 يومًا من تاريخ الخطاب، فسيتم تأكيد "التخلف عن الحضور".

# أجور استخدام خدمة Paratransit بموجب ADA المقدمة من WRTA

## الأجور

تكون أجور خدمة ADA لكل رحلة ذهاب أو إياب كالتالي:

2.75 دولار في المدينة
3.00 دولار للسفر لمسافة مدينة واحدة
3.25 دولار للسفر لمسافة مدينتين
3.50 دولار للسفر لمسافة ثلاث مدن أو أكثر

يجب أن يكون لدى جميع ركاب خدمة Paratransit بموجب ADA حساب دفع مسبق. تُخصم أجرة الركاب والمرافقين من الحساب. لا يمكن دفع الأجرة للسائق.

يعد مرافقو الرعاية الشخصية (PCAs) كمساعدين في التنقل ويركبون مجاناً.

يمكنك دائماً اصطحاب مرافق واحد، ويُسمح باصطحاب مرافقين إضافيين على أساس الأماكن المتاحة. يدفع المرافقون نفس الأجرة التي يدفعها الشخص الذي يرافقه. يجب أن يكون عنوان تحميل وإنزال مرافقي الرعاية الشخصية والمرافقين هو نفس عنوان تحميل وإنزال راكب ADA الذي يرافقه.

## سياسة "التخلف عن الحضور" الخاصة بخدمات

### /WRTA ADA

## إجراءات الطعن في حالة "التخلف عن الحضور"

### سياسة "التخلف عن الحضور" بموجب ADA

وضعت WRTA الإجراءات التالية لركاب خدمة Paratransit:

يجب أن يكون الركاب مستعدين للتحميل خلال الإطار الزمني البالغ 20 دقيقة. سيصل السائق في أي وقت خلال الإطار الزمني للتحميل وسينتظر خمس (5) دقائق فقط بمجرد وصول المركبة قبل المغادرة لتحميل الراكب التالي. يعتبر الشخص "متخلفاً عن الحضور" إذا لم يكن موجوداً في مكان التحميل كما هو موضح أعلاه.

سيتم إرسال خطاب إلى الراكب بعد كل "تخلف عن الحضور" لإبلاغه بتلك الحالة. إذا قام الراكب بثلاث حالات "تخلف عن الحضور" أو "إلغاء متأخر" متتالية أو كانت حالات التخلف عن الحضور/الإلغاء المتأخر الخاصة به تعادل 20% أو أكثر من الرحلات المحجوزة أو خلال فترة ثلاثة أشهر من أول حالة "تخلف عن الحضور" (أيهما أكبر)، فسيتم وقف الراكب مؤقتاً عن استخدام الخدمة.

سيتم تطبيق فترات الإيقاف المؤقت التالية على مخالفات هذه السياسة التي تحدث في غضون فترة 12 شهرًا متتابعة.

- ستؤدي المخالفة الأولى إلى تعليق الخدمة لمدة 7 أيام
- ستؤدي المخالفة الثانية إلى تعليق الخدمة لمدة 14 يومًا
- ستؤدي المخالفات الثالثة أو اللاحقة إلى تعليق الخدمة لمدة 30 يومًا

يحق للركاب الطعن في هذا القرار ويتم منحهم 15 يومًا لتقديم الطعن كتابيًا إلى WRTA. تُرفق نسخة من إجراءات الطعن في حالة "التخلف عن الحضور" مع كل خطاب.

## إجراءات الطعن في حالة "التخلف عن الحضور"

تهدف إجراءات الطعن الإداري في حالة "التخلف عن الحضور" المقدمة من WRTA إلى منح ركاب Paratransit، ممن حُرِّموا من الخدمة، الفرصة ليستمتع مسوول آخر غير الشخص الذي اتخذ القرار الأولي لحالاتهم. وسيتم توفير وسائل نقل مجانية لجلسات الطعن عند الطلب.

تكون إجراءات الطعن في حالة "التخلف عن الحضور" كالتالي:

- (1) سيكون أمام الركاب الذين يرغبون في الطعن في القرار 15 يومًا من استلام خطاب "التخلف عن الحضور" الثالث للطعن في القرار كتابيًا لدى WRTA.
- (2) سيتم سماع الطعون واتخاذ قرار بشأنها في غضون 30 يومًا من استلام الطلب. أثناء معالجة الطعن، سيستمر الركاب في تلقي خدمة Paratransit التي كانوا مؤهلين لها قبل تعليق الخدمة. إذا امتدت فترة الطعن لأكثر من 30 يومًا، فسيتمكن الركاب من الحصول على خدمة النقل حتى يتم اتخاذ القرار النهائي.
- (3) سيتم الاستماع إلى الطعون من قِبل لجنة مستقلة عن WRTA.
- (4) يحق للأشخاص المتقدمين بطلبات طعن التحدث شخصيًا عن أنفسهم و/أو أن يمثلهم آخرون (على نفقة الراكب) في إجراءات الطعن.
- (5) يحق للأشخاص المتقدمين بطلبات طعن الحصول على الترتيبات التيسيرية اللازمة، مثل مترجم لغة إشارة.
- (6) سيصدر القرار الناتج عن الطعن كتابةً وسيُذكر سبب (أسباب) القرار.
- (7) إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص إجراءات الطعن، فتواصل مع [cmellis@cmrpc.org](mailto:cmellis@cmrpc.org) أو اتصل على الرقم 508.459.3328.

## يجب تقديم طلبات الطعن كتابةً إلى:

WRTA Administrator  
Worcester Regional Transit Authority  
60 Foster Street  
Worcester, MA 01608

# سياسة WRTA بشأن المواد المسموح باصطحابها مع الراكب على مركبات Paratransit

تحدد WRTA المواد/ الحزم المسموح باصطحابها مع الراكب على "أكبر عدد يمكن للراكب و/أو مُرافق الرعاية الشخصية/ المرافق حمله في رحلة واحدة دون مساعدة السائق ودون شغل أكثر من مقعد واحد."

قد يؤدي عدم اتباع هذه السياسة إلى فقدان الخدمة.

## متطلبات WRTA لمُرَافقي الرعاية الشخصية (PCAs)

مرافقو العناية الشخصية هم أشخاص يحتاج الراكب إلى مساعدتهم للسفر. ويُعتبر أي شخص يشارك في "عملية المساعدة" التي يطلبها الراكب للسفر، سواء أثناء الركوب باستخدام الخدمة أو بعد الوصول إلى الوجهة، بمثابة مُرافق الرعاية الشخصية.

وقد يستلزم بعض الركاب وجود مُرافق الرعاية الشخصية في جميع الرحلات أو قد يستلزم واحدًا في بعض الرحلات فحسب. يرجى إعلامنا أثناء عملية الحجز إذا كنت ستسافر برفقة مُرافق الرعاية الشخصية.

يحق للراكب الاستعانة بمُرَافقي رعاية شخصية مختلفين عوضًا عن نفس الشخص في جميع الأوقات. لا يُسمح للأشخاص الذين يحتاجون إلى مُرافق الرعاية الشخصية أن يكونوا مُرافقي رعاية شخصية لأشخاص آخرين، حيث سيتطلب الأمر اصطحاب شخصين في الرحلة كمُرَافقين لراكب واحد.

## سياسة WRTA بشأن الإكراميات

تحظر WRTA على أي موظف يشارك في تقديم خدمات نقل WRTA قبول إكراميات.

## سياسة WRTA بشأن تخصيص الرحلات لنوع معين من المركبات

لا يجوز للركاب طلب نوع معين من المركبات عند طلب خدمة ADA. ستوفر WRTA الخدمة في أي نوع من المركبات المتاحة لديها في وقت ومكان طلب رحلة الراكب.

## تذكير للركاب بشأن الثلج و/أو الطقس القاسي

في بعض الأحيان، يلزم إيقاف خدمة ADA Paratransit على الطريق بسبب العواصف الثلجية أو غيرها من الظروف الجوية القاسية. وستُبدل كل محاولة ممكنة لإبقاء الخدمة على الطريق طالما كانت آمنة لقيادة المركبات. كما ستبذل WRTA كل جهد ممكن لتجنب ترك أي شخص تقطعت به السبل أثناء الطقس العاصف. أثناء الطقس العاصف، يرجى التفكير في أهمية رحلتك، وكذلك تدهور الأحوال الجوية المحتمل، قبل مغادرة منزلك.

إذا تم إيقاف خدمة ADA Paratransit على الطريق، فسيتحمل الركاب مسؤولية ترتيب وسائل نقل بديلة لهم للرحلات الضرورية (مثل العلاج الطبي أو العمل).

## تذكير للركاب فيما يتعلق بالعطلات

نذكر الركاب بأن خدمة ADA لا تعمل في جميع أيام العطلات. خدمة Holiday ADA هي نفسها خدمة حافلات الخطوط الثابتة في العطلات المقدمة من WRTA. إذا كانت حافلات WRTA لا تعمل في عطلة ما، فلن تعمل خدمة ADA أيضًا.

على سبيل المثال، كما هو موضح في الجدول أدناه، في يوم الرؤساء، لا يمكن لركاب ADA المؤهلين السفر باستخدام خدمة ADA إلا عندما تعمل خدمة حافلات يوم السبت كالمعتاد. يمكن لمقدم خدمة [Paratransit المحلي التابع لهيئة WRTA](#) تزويدك بمعلومات تفصيلية عن ساعات عمل خدمة ADA في أيام الأسبوع والسبت والأحد.

يتوافق مستوى خدمة ADA المتوفر في كل عطلة مع نفس المستوى من خدمة حافلات الخطوط الثابتة التابعة لهيئة WRTA لمتوفر في كل عطلة.

\* يوم مارتن لوثر كينج جونيور \* - خدمة يوم السبت

\* يوم الرؤساء \* - خدمة يوم السبت

\* يوم الوطنيين \* - خدمة يوم السبت

\* يوم كولومبوس \* - خدمة يوم السبت

\* يوم المحاربين القدامى - خدمة أيام الأسبوع

\* اليوم التالي لعيد الشكر - خدمة يوم السبت

\*تعمل خطوط WRTA أرقام 29 و 33 و 42 والحافلات المجتمعية وفقًا لجدول أيام الأسبوع في هذه العطلات. يعمل الخطتين 19 و 30 وفقًا لجدول السبت المعدل في هذه العطلات.

يرجى الملاحظة: لا تتوفر خدمة حافلات الخطوط الثابتة التابعة لهيئة WRTA أو خدمة Paratransit في يوم رأس السنة أو يوم الذكرى أو يوم الاستقلال أو عيد العمال أو عيد الشكر أو يوم عيد الميلاد.

## منع خدمة ADA بسبب السلوك غير الملائم

قد يتم منع خدمة ADA عن الراكب الذي يمارس "سلوكًا عنيفًا أو خطيرًا أو غير قانوني". ولا يشمل تعريف السلوك الخطير السلوك أو المظهر الذي يسيء إلى الركاب الآخرين أو الموظفين أو يزعجهم أو يضايقهم فحسب.

في الحالات التي يجب فيها منع خدمة ADA عن راكب، يجب إنهاء الخدمة على الفور. يجب أن يتبع ذلك شرح كتابي حول منع الخدمة، بما في ذلك إجراءات الطعن في القرار. يُعد توثيق الموقف المؤدي إلى منع خدمة ADA أمرًا في غاية الأهمية.

في بعض الحالات، قد يشعر مسؤول WRTA أو من ينوب عنه بأنه لا يزال من الممكن توفير الخدمة بأمان إذا استوفى الراكب شروطًا معينة. ومع ذلك، إذا لم يتم استيفاء الشروط، يمكن إنهاء الخدمة المقدمة للراكب على الفور.

# سياسة WRTA بشأن حزام الأمان

وفقًا للقوانين العامة في ولاية ماساتشوستس (Massachusetts)، يجب على جميع السائقين وجميع ركاب ADA ارتداء أحزمة الأمان في مقاعدهم ما لم يتم تقديم مستندات بالحالة الطبية التي تحظر استخدامها.

## معلومات الزيارة أو السفر

### **خيارات أخرى لعملاء خدمة WRTA ADA Paratransit**

بصفتك راكبًا مسجلًا في خدمة WRTA ADA Paratransit، فأنت مؤهل أيضًا لاستخدام خدمة Paratransit من أي هيئة نقل أخرى على مستوى البلاد. حيث تسمح لك لوائح ADA الفيدرالية بالسفر كزائر في مناطق خدمة Paratransit الأخرى لمدة 21 يومًا خلال فترة 365 يومًا. إذا كنت تتوقع أن يتجاوز سفرك إلى منطقة معينة 21 يومًا، فقد تحتاج إلى تقديم طلب للحصول على إثبات أهلية من خلال تلك الهيئة.

للحصول على معلومات حول الخدمة من هيئات النقل الإقليمية الأخرى في ولاية ماساتشوستس، يرجى الاتصال على الرقم 508.791.9782 أو زيارة [www.mass.gov](http://www.mass.gov) وانتقل إلى "وسائل النقل".

## إرشادات بخصوص الكراسي المتحركة وأدوات التنقل الأخرى

إن جميع مركبات WRTA ميسرة، مما يعني أنها مزودة برافعات للأشخاص الذين يستخدمون أدوات التنقل وأيضًا للأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام الدرج للدخول إلى المركبة. تفرض المادة (ب) 37.165 من لوائح وزارة النقل الأمريكية (USDOT) على مقدمي خدمات النقل نقل جميع الأشخاص ما لم يتعارض ذلك مع متطلبات السلامة القانونية.

إذا كنت تفكر في شراء أداة تنقل جديدة، يرجى الاتصال بمكتبنا على الرقم 508.752.9283. نحن ملتزمون بمساعدتك في التأكد من أن معدّاتنا يمكنها استيعاب أداة التنقل الخاصة بك بسهولة.

## سياسة WRTA بشأن تثبيت الكراسي المتحركة في المركبات

1. يجب تثبيت الكراسي المتحركة في وضع متجه للأمام فقط.
2. يجب استخدام جميع الأحزمة الأربعة لتثبيت الكراسي المتحركة على المسارات الأرضية.
3. يجب على جميع الركاب ارتداء أحزمة الأمان في مقاعدهم ما لم يقدموا معلومات تفيد بأن هناك حالة طبية موثقة تحظر استخدامها.

4. يمكن للركاب على كراسي متحركة ممن يجدون صعوبة في إبقاء الجزء العلوي من جسمهم في وضع مستقيم استخدام حزام للجذع إذا وفره الراكب.

تري WRTA بأن الركاب الذين يستخدمون أدوات تنقل من نوع الدراجات ذات الثلاث (3) أو الأربع (4) عجلات سيكونون أكثر أماناً إذا تم نقلهم إلى المقعد.



## مقدمو خدمة Paratransit المحليون التابعون لهيئة WRTA

لمعرفة المزيد عن خيارات النقل الأخرى من WRTA، يرجى الاتصال بمركز المدينة التي يقيم فيها الشخص للتحدث مع أحد الممثلين.

\* تتوفر خدمة حافلات Flex Route. يتم إجراء انحرافات عن الخط الثابت لعامة الناس عن طريق الاتصال على الرقم 752-9283 (508).

أوبرن (Auburn) 508 752 9283 PBSI	شرق بروكفيلد (East Brookfield) 800 321 0243 SCM Elderbus	أوكام (Oakham) 800 321 0243 SCM Elderbus	ويلز (Wales) 800 321 0243 SCM Elderbus
برلين (Berlin) 978 733 4747 Clinton COA	غرافتون (Grafton)* 508 839 9242 Grafton COA	أوكسفورد (Oxford) 508 752 9283 PBSI	وارن (Warren) 800 321 0243 SCM Elderbus
بار (Barre) 800 321 0243 SCM Elderbus	هولدن (Holden) 508 210 5573 Holden COA	باكستون (Paxton) 800 321 0243 SCM Elderbus	ويبستر (Webster) 800 321 0243 SCM Elderbus
بويلستون (Boylston) 508 752 9283 PBSI	هولاند (Holland) 800 321 0243 SCM Elderbus	برنستون (Princeton) 800 321 0243 SCM Elderbus	ويستبورو (Westborough)* 508 752 9283 PBSI
بريمفيلد (Brimfield) 800 321 0243 SCM Elderbus	ليستر (Leicester) 508 752 9283 PBSI	روتلاند (Rutland) 800 321 0243 SCM Elderbus	غرب بويلستون (West Boylston) 508 752 9283 PBSI
بروكفيلد (Brookfield) 800 321 0243 SCM Elderbus	ميلبوري (Millbury) 508 865 9154 Millbury COA	شروزبوري (Shrewsbury) 508 841 8640 Shrewsbury COA	غرب بروكفيلد (West Brookfield) 800 321 0243 SCM Elderbus
تشارلتون (Charlton) 800 321 0243 SCM Elderbus	نيو براينتري (New Braintree) 800 321 0243 SCM Elderbus	ساوثبريدج (Southbridge) 800 321 0243 SCM Elderbus	وولستر (Worcester) 508 752 9283 PBSI
كلينتون (Clinton) 978 733 4747 Clinton COA	نورثبورو (Northborough) 508 752 9283 PBSI	سينسر (Spencer) 800 321 0243 SCM Elderbus	
دو غلاس (Douglas) 800 321 0243 SCM Elderbus	نورثبريدج (Northbridge)* 800 321 0243 SCM Elderbus	ستربريدج (Sturbridge) 800 321 0243 SCM Elderbus	
دولي (Dudley) 800 321 0243 SCM Elderbus	شمال بروكفيلد (North Brookfield) 800 321 0243 SCM Elderbus	ساتون (Sutton) 800 321 0243 SCM Elderbus	