

”



Worcester Regional Transit Authority

PARATRANSIT

**PRZEWODNIK DLA PASAŻERÓW
korzystających z usług przewozowych
dla osób niepełnosprawnych
zgodnie z amerykańską ustawą o
niepełnosprawnych (ADA)**

Przewodnik dla pasażerów – spis treści

1) Transport ADA WRTA	Strona 3
2) Zasady korzystania z uzupełniających usług przewozowych WRTA ADA Paratransit	Strona 10
3) Przejazdy opóźnione, niezrealizowane i anulowane	Strona 13
4) Opłaty	Strona 15
5) Zasady ADA w przypadku niestawienia się pasażera (<i>no-show</i>) / Procedura odwoławcza w przypadku niestawienia się pasażera	Strona 16
6) Bagaż podręczny pasażera	Strona 18
7) Wymagania dotyczące opiekunów osobistych (<i>PCA</i>)	Strona 18
8) Napiwki	Strona 19
9) Przewozy określonym typem pojazdu	Strona 19
10) Opady śniegu i ekstremalne warunki pogodowe	Strona 19
11) Przewozy w dni świąteczne	Strona 20
12) Odmowa wykonania usługi ADA ze względu na zachowanie	Strona 21
13) Zasady dotyczące pasów bezpieczeństwa	Strona 21
14) Informacje dla osób odwiedzających	Strona 21
15) Wytyczne dot. wózków inwalidzkich i innych urządzeń wspomagających poruszanie się	Strona 23
16) Mocowanie wózków inwalidzkich w pojazdach WRTA	Strona 23
17) Numery telefonów dostawców usług WRTA	Strona 24

Czym jest transport ADA?

Program usług przewozowych ADA Paratransit:

- podlega przepisom [Federalnej Agencji ds. Transportu \(FTA\)](#)
- stanowi usługę typu *shared ride* czyli przejazdu współdzielonego
- oferuje przewóz uprawnionych klientów ADA z miejsca wyjazdu do miejsca docelowego
- zapewnia usługę porównywalną w czasie z regularnym autobusem kursowym, łącznie z czasem oczekiwania i przesiadkami
- obsługuje pasażerów w tych samych dniach i godzinach oraz w tych samych obszarach co regularny autobus kursowy WRTA
- jest przeznaczony dla osób, które nie mogą korzystać z autobusu kursowego WRTA w zakresie niektórych lub wszystkich przejazdów

Program usług przewozowych ADA Paratransit nie jest:

- prywatną taksówką, należy więc spodziewać się przejazdu z innymi pasażerami podróżującymi w tym samym generalnym kierunku
- dostępny w każdym miejscu i przez cały czas

Czym jest uzupełniający transport osób niepełnosprawnych ADA Paratransit (zgodnie z amerykańską ustawą o niepełnosprawnych)?

Transport ADA przeznaczony jest dla osób, które ze względu na swoją niepełnosprawność nie są w stanie korzystać z przystosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych regularnych autobusów kursowych WRTA w zakresie niektórych lub wszystkich przejazdów. Biorąc pod uwagę względy funkcjonalne, WRTA określa wymagania dotyczące uprawnień i pomaga zidentyfikować osoby, które najbardziej skorzystają z usług ADA Paratransit, oraz te, dla których najlepszym rozwiązaniem jest przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych regularny autobus kursowy WRTA. Aby uzyskać uprawnienia do korzystania z uzupełniającej usługi ADA Paratransit stosownie do wytycznych wynikających z [amerykańskiej ustawy o niepełnosprawnych](#), należy złożyć odpowiedni wniosek.

Usługa ADA Paratransit jest dostępna w promieniu 3/4 mili od każdej trasy autobusów kursowych WRTA. Co to oznacza dla pasażera? Jeżeli wokół trasy regularnego autobusu kursowego WRTA zakreślimy okrąg o promieniu 3/4 mili we wszystkich kierunkach - obszar działania usługi ADA znajduje się wewnątrz tego okręgu. Obszar działania usługi ADA obejmuje całe miasto Worcester. Z usługi ADA można korzystać przez cały czas kursowania regularnego autobusu kursowego WRTA, zazwyczaj od poniedziałku do niedzieli, w godzinach zależnych od dnia tygodnia i trasy. Rozkład jazdy autobusów WRTA można znaleźć na stronie internetowej www.therta.com.

Usługi ADA Paratransit oferowane przez WRTA są również dostępne dla osób zamieszkujących poza obszarem działania usługi ADA. Aby jednak skorzystać z usługi ADA, miejsce odbioru pasażera lub miejsce docelowe musi znajdować się w obszarze usługi ADA, a przejazd ADA musi rozpocząć się i zakończyć w ramach obszaru usługi ADA.

Uzupełniająca usługa przewozowa ADA Paratransit stanowi „uzupełnienie” regularnego autobusu, dlatego przejazd na trasie paratranzytowej zajmuje zazwyczaj tyle samo czasu co przejazd regularnym autobusem WRTA, włączając czas oczekiwania i przesiadki.

Osoby planujące zmianę adresu prosimy o uprzedni [kontakt](#) w celu stwierdzenia, czy nowy adres znajduje się w obszarze usługi ADA, co umożliwi nieprzerwane korzystanie z przewozów Paratransit.

Która agencja rządowa jest odpowiedzialna za nadzorowanie przestrzegania przepisów ustawy ADA (amerykańskiej ustawy o niepełnosprawnych)?

Agencją odpowiedzialną za przestrzeganie i monitorowanie praw obywatelskich w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego świadczenia usług przewozowych jest Urząd ds. Praw Obywatelskich przy Federalnej Agencji ds. Transportu (*Federal Transit Administration - FTA*). Dalsze informacje można uzyskać na stronie internetowej [FTA](#).

Kategorie uprawnień ADA

Kto jest uprawniony do korzystania z przewozów ADA?

Transport [ADA](#) przeznaczony jest dla osób, które ze względu na swoją niepełnosprawność **nie są w stanie** korzystać z przystosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych regularnych autobusów kursowych WRTA w odniesieniu do niektórych lub wszystkich przejazdów.

Poniżej przedstawiono trzy kategorie uprawnień:

Uprawnienia 1. kategorii

Uprawnienia 1. kategorii dotyczą osób z upośledzeniem umysłowym lub wzrokowym, które uniemożliwia im „poruszanie się po systemie”. Ta kategoria uprawnień obejmuje osoby, które nie są w stanie wsiąść, skorzystać z przejazdu, lub wysiąść z pojazdu przystosowanego do potrzeb osób niepełnosprawnych „bez pomocy innej osoby”.

Uprawnienia 2. kategorii

(Nie dotyczy usługi WRTA – wszystkie pojazdy są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych)

Uprawnienia 2. kategorii dotyczą osób, które mogłyby korzystać z przejazdów autobusami kursowymi przystosowanymi do potrzeb osób niepełnosprawnych, ale transport przystosowany do niepełnosprawnych nie jest dostępny na trasach lub w godzinach ich przejazdów. Podstawą tej koncepcji są trasy, a nie system transportowy.

Uprawnienia 3. kategorii

Uprawnienia 3. kategorii dotyczą osób cierpiących na określone upośledzenia uniemożliwiające im dotarcie do lub z przystanku lub stacji. Kategoria ta stanowi „bardzo niewielki wyjątek” od ogólnej zasady stanowiącej, że trudności w dotarciu do lub z miejsc wsiadania lub wysiadania z autobusu nie stanowią podstawy dla uprawnień.

Podstawę dla uprawnień stanowi wyłącznie upośledzenie, które **uniemożliwia** pasażerowi dotarcie do lub z miejsca wsiadania lub wysiadania z autobusu. Kluczowe znaczenie ma tu słowo „uniemożliwia”. Dojście do przystanku autobusowego i oczekiwanie na autobus jest z zasady trudniejsze i bardziej uciążliwe niż oczekiwanie na pojazd we własnym domu. W przypadku osoby niepełnosprawnej stwierdzenie to jest tym bardziej prawdziwe. Jednak wielu osobom niepełnosprawnym okoliczności pozwalają dotrzeć do przystanku autobusowego. Osoby z upośledzeniami, które utrudniają im dotarcie do środka transportu, ale nie uniemożliwiają przejazdu, nie są objęte uprawnieniami.

Proces składania wniosku w urzędzie WRTA ADA

Aby uzyskać uprawnienia do korzystania z usługi WRTA ADA należy skontaktować się z PTM Brokerage Services, Inc. (PBSI) pod numerem 508-791-9782, opcja nr 3 i umówić się na spotkanie w celu złożenia wniosku w urzędzie.

PBSTM znajduje się pod adresem 60 Foster Street, Worcester, MA, a wszystkie osoby podróżujące do urzędu PBSTM w celu złożenia wniosku mogą skorzystać z **bezpłatnego transportu w obie strony w ramach obszaru usług WRTA ADA Paratransit**.

Po dotarciu na miejsce należy wypełnić wniosek. Następnie pracownik biura wyjaśni wnioskodawcy zasady korzystania z usługi i udzieli odpowiedzi na ewentualne pytania. Aby poczuć się pewniej, na spotkanie w celu złożenia wniosku zawsze można przybyć w towarzystwie drugiej osoby. Osoba towarzysząca również może skorzystać z bezpłatnego transportu w obie strony, pod warunkiem, że wsiada i wysiada z pojazdu w tym samym miejscu co wnioskodawca.

Przychodząc na spotkanie należy mieć ze sobą następujące informacje:

- **Dane kontaktowe:** Należy podać imię i nazwisko, adres i numer telefonu licencjonowanego pracownika służby zdrowia* (*HCP*), pod którego opieką znajduje się osoba niepełnosprawna.
- W przypadku jeśli podstawą składanego wniosku jest upośledzenie umysłowe, należy podać dane kontaktowe licencjonowanego pracownika

służby zdrowia posiadającego wiedzę na temat ograniczeń wnioskodawcy wynikających z upośledzenia umysłowego. Na przykład, w przypadku zaburzeń emocjonalnych można wskazać psychologa, psychiatrę lub licencjonowanego pracownika socjalnego, któremu znane są szczegóły ograniczeń wynikających z niepełnosprawności emocjonalnej wnioskodawcy.

- *Pracownicy służby zdrowia obejmują licencjonowanych fizjoterapeutów, terapeutów zajęciowych, psychiatrów, psychologów, instruktorów ds. orientacji przestrzennej i innych licencjonowanych specjalistów ds. rehabilitacji i lekarzy.*
- **Osoba kontaktowa w nagłych wypadkach:** Należy podać imię i nazwisko oraz numer telefonu osoby, z którą WRTA może kontaktować się w nagłych wypadkach.
- **Urządzenia wspomagające poruszanie się:** Jeżeli wnioskodawca będzie korzystał z przejazdów ADA Paratransit z urządzeniem wspomagającym poruszanie się, podczas wizyty w urzędzie pracownik zmierzy urządzenie razem z wnioskodawcą, aby upewnić się, że całkowita waga oraz / lub wymiary urządzenia nie przekraczają przewidzianego obciążenia podnośnika pojazdu, oraz że urządzenie zmieści się w pojeździe. Możliwości WRTA w zakresie transportu urządzeń wspomagających poruszanie się **nie stanowią** podstawy decyzji o uprawnieniach. Dołożymy wszelkich starań, aby umożliwić przewóz urządzeń wspomagających poruszanie się, jednak WRTA może odmówić przewozu urządzenia/pasażera, jeśli łączne wymiary lub waga urządzenia przekracza specyfikację pojazdu.

Proces weryfikacji zaświadczenia lekarskiego przez WRTA ADA

Po wypełnieniu wniosku ADA oraz podaniu imienia i nazwiska, adresu i numeru telefonu licencjonowanego pracownika służby zdrowia (HCP), pod opieką którego znajduje się osoba niepełnosprawna, PBSTM wyśle osobny formularz do wskazanego pracownika służby zdrowia. Aby przyspieszyć proces weryfikacji, zalecamy skontaktowanie się z pracownikiem służby zdrowia wskazanym we wniosku, w celu zawiadomienia o złożeniu wniosku o uprawnienia do korzystania z usługi ADA. Należy poprosić lekarza o wypełnienie formularza zaświadczenia i odesłanie go do biura PBSTM w możliwie najwcześniejszym terminie.

Urząd przyjmie wypełniony formularz zaświadczenia lekarskiego tylko w przypadku jeśli zawiera on wszystkie wymagane informacje. Decyzja o przyznaniu uprawnień do korzystania z transportu zapadnie w ciągu 21 dni od otrzymania przez PBSTM poprawnie wypełnionego formularza zaświadczenia lekarskiego. W

przypadku jeśli decyzja nie zostanie podjęta przed upływem 21 dni od otrzymania wypełnionego formularza zaświadczenia lekarskiego, wnioskodawca będzie bezwarunkowo uprawniony do korzystania z przewozów do momentu podjęcia decyzji.

Proces zatwierdzania wniosku przez WRTA ADA

Po wypełnieniu wniosku ADA i otrzymaniu wypełnionego formularza zaświadczenia lekarskiego od pracownika służby zdrowia, koordynator ds. ADA dokona przeglądu przedłożonych informacji. W tym momencie zostanie podjęta decyzja o uprawnieniach do korzystania z transportu. Jeżeli w celu stwierdzenia zdolności lub braku zdolności do korzystania z autobusu kursowego w oparciu o ściśle kategorie uprawnień przewidziane przez [Federalną Agencję ds. Transportu](#) wymagane będą dalsze informacje, koordynator ds. ADA skontaktuje się z wnioskodawcą oraz/lub pracownikiem służby zdrowia.

W sprawie uprawnień do korzystania z usług transportowych mogą zapaść następujące decyzje:

- Wnioskodawca może uzyskać bezwarunkowe uprawnienia w zakresie wszystkich przejazdów.
- Wnioskodawca może uzyskać uprawnienia warunkowe w związku z tymczasowymi okolicznościami takimi jak złamanie nogi lub chemioterapia.
- Wobec wnioskodawcy może zostać wydana decyzja odmowna.
- Wnioskodawca może uzyskać warunkowe uprawnienia do korzystania z usługi w sytuacjach kiedy czynniki zewnętrzne (takie jak pogoda czy ukształtowanie terenu) wpływają na jego zdolność do korzystania ze zwykłego autobusu.

Po wydaniu decyzji w sprawie uprawnień warunkowych lub bezwarunkowych, wnioskodawca otrzyma pocztą pakiet zawierający wszystkie istotne informacje, łącznie z zaświadczeniem o uprawnieniach. Należy uważnie zapoznać się ze wszystkimi informacjami.

Wnioskodawca otrzyma również legitymację ze zdjęciem, którą należy okazać kierowcy wsiadając do pojazdu WRTA, oraz na każde wezwanie kierowcy.

Uprawnienia obowiązują zwykle przez okres pięciu lat, lub krócej, w zależności od podstawy decyzji. Klienci wobec których zostanie wydana decyzja odmowna otrzymają pismo informujące o procedurze odwołania się od decyzji.

Procedura odwoławcza od decyzji w sprawie uprawnień WRTA ADA

Jako że uprawnienia do korzystania z usługi ADA Paratransit są prawem obywatelskim, specjalne procedury zapewniają przestrzeganie zasad „należytego procesu”. Przepisy federalne stanowią, że procedura odwołania w trybie administracyjnym ma umożliwić wnioskodawcom, którym odmówiono uprawnień lub przyznano uprawnienia warunkowe, rozpatrzenie ich sprawy przez komisję orzekającą niezależną od przedsiębiorstwa komunikacyjnego lub organu, który wydał pierwotną decyzję. Na życzenie, istnieje możliwość skorzystania z bezpłatnego transportu na posiedzenie odwoławcze.

Zasady odwołania są następujące:

1. Wnioskodawca może złożyć pisemne odwołanie od decyzji WRTA w ciągu 60 dni od daty pisma w sprawie uprawnień.
2. Do momentu rozpatrzenia odwołania wnioskodawcę obowiązuje pierwotna decyzja WRTA w sprawie uprawnień.
3. Odwołanie rozpatruje komisja niezależna od WRTA.
4. Na posiedzeniu odwoławczym wnioskodawca ma prawo wypowiadać się osobiście lub przez pełnomocnika.
5. Wnioskodawca ma prawo skorzystać z niezbędnej pomocy, na przykład tłumacza ustnego, jeżeli zgłosi taką potrzebę w odwołaniu.
6. Decyzja w sprawie odwołania wraz z uzasadnieniem zostanie wydana w formie pisemnej w terminie 30 dni. Jeżeli decyzja nie zapadnie w ciągu 30 dni od daty odwołania, do momentu podjęcia decyzji wnioskodawcy przysługują pełne uprawnienia.
7. Wnioskodawca, którego ruchomość funkcjonalna ulegnie zmianie ma prawo ponownie ubiegać się o uprawnienia do korzystania z usługi.

ODWOŁANIE NALEŻY SKŁADAĆ NA PIŚMIE NA ADRES:

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

Ponowna weryfikacja uprawnień WRTA ADA

Zgodnie z art. 37.125 przepisów Departamentu Transportu Stanów Zjednoczonych (USDOT), instytucja ma prawo, w rozsądnych odstępach czasu, dokonać ponownej weryfikacji uprawnień osób korzystających z usług ADA Paratransit.

WRTA, z udziałem Grupy doradczej ds. planowania transportu (*Transportation Planning Advisory Group, TPAG*) obejmującej osoby starsze i niepełnosprawne działające w charakterze komitetu doradczego WRTA, rozpoczęła proces ponownej weryfikacji uprawnień w lutym 2003 r. Każda uprawniona osoba otrzyma legitymację ważną na okres nieprzekraczający pięciu (5) lat.

Zasady korzystania z uzupełniających usług przewozowych WRTA ADA Paratransit

Rezerwacji przejazdu należy dokonać dzwoniąc pod numer 508-752-9283 lub 1-877-743-3852. Przejazd można zarezerwować z 7-dniowym wyprzedzeniem, nie później niż o 16.30 w przeddzień przejazdu.

Opcja rezerwacji online jest dostępna na stronie internetowej WRTA www.wrtaparatransit.com, a dalsze informacje można uzyskać dzwoniąc pod numer 508-752-9283.

- 1) Dokonując rezerwacji przez telefon, należy podać następujące informacje:
 - a. Zamiar zarezerwowania przejazdu ADA;

- b. Imię i nazwisko;
- c. **Dokładny adres (nazwę ulicy i numer domu)** miejsca odbioru;
- d. Wymaganą godzinę dojazdu na miejsce (pasażerowie udający się na umówioną wizytę powinni podać konkretną godzinę wizyty);
- e. **Dokładny adres (nazwę ulicy i nr domu)** miejsca docelowego; oraz
- f. Zamiar przejazdu z urządzeniem wspomagającym poruszanie się, opiekunem osobistym (*Personal Care Assistant - PCA*) lub osobą towarzyszącą.

Należy również zarezerwować przejazd powrotny. Każdy przejazd należy zaplanować na **co najmniej (1) godzinę**.

Ze względu na dużą ilość połączeń przychodzących do centrum obsługi telefonicznej, personel nie ma obowiązku weryfikacji adresu. *Osoba dzwoniąca* musi podać dokładny adres miejsca odbioru i miejsca docelowego, łącznie z nazwą ulicy i numerem domu.

- 2) **Zgodnie z przepisami ADA, faktyczny przejazd może odbyć się godzinę wcześniej lub później niż zarezerwowana godzina przejazdu, jeżeli nie spowoduje to spóźnienia się pasażera na umówioną wizytę.**
- 3) Wieczorem poprzedniego dnia lub rano w dniu przejazdu pasażer otrzyma telefon z automatyczną informacją o 20-minutowym przedziale czasu odbioru. Na przewóz należy oczekiwać przez całe 20 minut przewidziane na odbiór, w miejscu, z którego widoczny jest nadjeżdżający pojazd. Pojazd odczeka **pięć (5) minut** przed odjazdem do następnego punktu odbioru.

Jeżeli pasażer nie otrzyma automatycznej wiadomości poprzedniego dnia wieczorem lub rano w dniu przejazdu, może telefonicznie uzyskać informacje na temat przewidywanej godziny odbioru, lub anulować rezerwację przejazdu.

- Aby anulować przejazd przed godziną 8.00 lub po godzinie 16.30 należy dzwonić do dyspozytorni CMTM pod numer 508-453-3423.
 - W godzinach od 8.00 do 16.30 należy kontaktować się z biurem PBSI pod numerem 508-752-9283.
- 4) Wsiadając do pojazdu należy potwierdzić u kierowcy miejsce docelowe swojego przejazdu.

Osobisty opiekun (PCA) podróżujący z pasażerem i pomagający mu w podróży jest uprawniony do bezpłatnego przejazdu.

Pasażerowi zawsze może towarzyszyć jedna osoba. Dodatkowe osoby towarzyszące mogą skorzystać z przejazdu w zależności od dostępności miejsca. Osoby towarzyszące ponoszą opłaty za przejazd w tej samej wysokości co pasażer, któremu towarzyszą. Opiekun osobisty i osoby towarzyszące muszą podróżować z tego samego punktu odbioru i do tego samego miejsca docelowego co pasażer ADA.

Zwierzęta asystujące są mile widziane we wszystkich pojazdach WRTA.

- 5) Pasażerowie ADA przestrzegający zasad korzystania z usługi mają prawo korzystać z przejazdów bez ograniczeń w postaci regularnej odmowy przewozu, nadmiernie wydłużonego czasu przejazdu, opóźnień odbioru i tym podobnych.
- 6) Naruszanie zasad korzystania z usługi może skutkować utratą uprawnień.
- 7) Przewozy odbywają się pojazdami wyposażonymi w podnośnik oraz samochodami typu sedan. **O rodzaju pojazdu przewożonego danego pasażera decyduje WRTA.**

Dni i godziny realizacji usług ADA **Paratransit w Worcester**

Dni powszednie	4.50- 22.15
Soboty	5.50- 22.25
Niedziele	8.30- 19.30

Informacje o dniach, godzinach i miejscach realizacji usługi ADA Paratransit poza Worcester oraz o innych usługach paratranzytowych można uzyskać dzwoniąc do WRTA pod numer 508-752-9283.

Przejazdy opóźnione

Złe warunki pogodowe, ruch drogowy, roboty budowlane lub inne nieprzewidziane okoliczności mogą czasami spowodować opóźnienia w odbiorze lub dowozie pasażerów na miejsce. Przejazd opóźniony to przejazd podczas którego pojazd dotarł do miejsca odbioru poza 20-minutowym przedziałem czasu lub dojechał do miejsca docelowego z opóźnieniem względem wymaganej godziny dowozu. Opóźnienie należy niezwłocznie zgłosić PBSTM dzwoniąc na numer 508-752-9283. Pozwoli to PBSTM zapewnić pasażerom niezawodne usługi na najwyższym poziomie. Jesteśmy w stanie wyeliminować tylko te problemy, o których wiemy.

Niezrealizowane przejazdy

Przejazd niezrealizowany ma miejsce w sytuacji kiedy pojazd nigdy nie dotarł na miejsce, albo dojechał później niż w przewidzianym 20-minutowym przedziale czasu, a pasażer zdecydował, że nie skorzysta z przejazdu.

Anulowanie przejazdu i niestawienie się pasażera (no-show)

Aby anulować przejazd:

- * Aby anulować przejazd przed godziną 8.00 i po godzinie 16.30 należy zadzwonić do dyspozytorni CMTM pod numer 508-453-3423.
- * W godzinach od 8.00 do 16.30 anulowanie przejazdu należy zgłaszać do biura PBSTM pod numerem 508-752-9283.

Późne anulowanie to anulowanie rezerwacji mniej niż 1 godzinę przed zaplanowaną godziną odbioru. Pasażer ma obowiązek telefonicznie anulować zarezerwowany przejazd co najmniej 1 godzinę przed przewidzianym czasem odbioru; w przeciwnym razie sytuacja zostanie uznana za niestawienie się pasażera.

Niestawienie się pasażera ma miejsce w sytuacji, kiedy pasażer nie znajduje się w miejscu odbioru w momencie przyjazdu pojazdu w przewidzianym przedziale czasu, lub też jeżeli pasażer anuluje przejazd na miejscu.

Przejazdy niezrealizowane z przyczyn niezależnych od pasażera lub z winy przewoźnika nie są uważane za niestawienie się. Niezrealizowany przejazd nie jest przypadkiem niestawienia się.

Jeżeli pasażer nie skorzystał z przejazdu z przyczyn niezależnych od pasażera lub w wyniku błędu, fakt ten należy zgłosić PBSTM w formie pisemnej w ciągu 15 dni od daty otrzymania pisma w sprawie niestawienia się pasażera.

Wyjaśnienia należy przesłać drogą mailową na adres noshow@therta.com lub pocztą na adres PBSTM, 60 Foster Street, Worcester, MA 01608 (Do rąk: Personel ds. niestawiania się pasażerów) (*Attn: No-Show Staff*). W przypadku nieotrzymania wyjaśnień w ciągu 15 dni od daty pisma, przypadek zostanie uznany za niestawienie się pasażera.

Oplaty za przejazdy WRTA ADA Paratransit

Oplaty

Stawki opłat za każdorazowe przejazdy ADA w jedną stronę są następujące:

- 2,75 \$ w granicach miejscowości
- 3,00 \$ do drugiej miejscowości
- 3,25 \$ dwie miejscowości dalej
- 3,50 \$ trzy lub więcej miejscowości dalej

Każdy pasażer ADA Paratransit musi posiadać przedpłacone konto płatnicze. Opłaty za przejazdy pasażerów i ich osób towarzyszących są potrącane z tego konta. Opłaty za przejazd nie można dokonać u kierowcy.

Osobisty opiekun (PCA) podróżujący z pasażerem i pomagający mu w podróży jest uprawniony do bezpłatnego przejazdu.

Pasażerowi zawsze może towarzyszyć jedna osoba. Dodatkowe osoby towarzyszące mogą skorzystać z przejazdu w zależności od dostępności miejsca. Osoby towarzyszące ponoszą opłaty za przejazd w tej samej wysokości co pasażer, któremu towarzyszą. Opiekun osobisty i osoby towarzyszące muszą podróżować z tego samego punktu odbioru i do tego samego miejsca docelowego co pasażer ADA.

Zasady WRTA ADA w przypadku niestawienia się pasażera („no-show”) **/ Procedura odwoławcza w przypadku niestawienia się pasażera**

ZASADY ADA W PRZYPADKU NIESTAWIENIA SIĘ PASAŻERA

Pasażerów przewozów paratranzytowych WRTA obowiązują następujące zasady:

Pasażer musi być gotowy w 20-minutowym przedziale czasu wyznaczonym na odbiór. Kierowca przyjedzie w dowolnym momencie wyznaczonego przedziału czasu i odczeka tylko pięć (5) minut po przybyciu na miejsce, a następnie odjedzie do kolejnego miejsca odbioru. Pasażer, który nie stawi się w miejscu odbioru w sposób opisany powyżej zostanie uznany za niestawiającego się.

Za każdym razem kiedy pasażer nie stawi się w miejscu odbioru, otrzyma pismo informujące go o niestawieniu się. Jeżeli w ciągu trzech miesięcy od pierwszego niestawienia się pasażer trzykrotnie nie stawi się w miejscu odbioru lub dokona późnego anulowania, lub też nie stawi się lub dokona późnego anulowania co najmniej 20% zarezerwowanych przejazdów (zastosowanie ma wyższa z tych dwóch liczb), jego uprawnienia do korzystania z usługi zostaną zawieszona.

Naruszenie powyższych zasad w okresie 12 miesięcy skutkuje następującymi okresami zawieszenia:

- Pierwsze naruszenie spowoduje 7-dniowe zawieszenie uprawnień
- Drugie naruszenie spowoduje 14-dniowe zawieszenie uprawnień
- Trzecie lub kolejne naruszenie spowoduje 30-dniowe zawieszenie uprawnień

Pasażer ma prawo pisemnie odwołać się od decyzji WRTA w terminie 15 dni. Kopia procedury odwoławczej dotyczącej niestawienia się pasażera stanowi załącznik do każdego pisma.

PROCEDURA ODWOŁAWCZA W PRZYPADKU NIESTAWIENIA SIĘ PASAŻERA („NO-SHOW”)

Administracyjna procedura odwoławcza WRTA w przypadku niestawienia się pasażera („no-show”) ma umożliwić pasażerom przewozów paratranzytowych, którym odmówiono uprawnień do korzystania z usługi, rozpatrzenie ich sprawy przez innego urzędnika niż ten, który podjął pierwotną decyzję. W razie potrzeby, pasażer może skorzystać z bezpłatnego transportu na posiedzenie odwoławcze.

W przypadku niestawienia się pasażera obowiązuje następująca procedura odwoławcza:

- 1) Pasażer może odwołać się od decyzji WRTA w formie pisemnej w terminie 15 dni od otrzymania trzeciego pisma dotyczącego niestawienia się pasażera.
- 2) Odwołanie zostanie rozpatrzone i rozstrzygnięte w ciągu 30 dni od daty otrzymania wniosku. W trakcie rozpatrywania odwołania pasażer może nadal korzystać z usług Paratransit, do których był uprawniony przed zawieszeniem uprawnień. Jeżeli czas trwania procedury odwoławczej przekroczy 30 dni, pasażer będzie mógł korzystać z usług przewozowych do momentu wydania ostatecznej decyzji.
- 3) Odwołanie rozpatruje komisja niezależna od WRTA.
- 4) Na posiedzeniu odwoławczym pasażer wnoszący odwołanie ma prawo wypowiadać się osobiście lub przez pełnomocnika (na koszt pasażera).
- 5) Osobom wnoszącym odwołanie przysługuje niezbędna pomoc, na przykład w postaci tłumacza języka migowego.
- 6) Decyzja w sprawie odwołania wraz z uzasadnieniem zostanie wydana w formie pisemnej.
- 7) Pytania dotyczące procedury odwoławczej należy kierować mailowo na adres cmellis@cmrpc.org lub telefonicznie pod numer 508-459-3328.

ODWOŁANIE NALEŻY SKŁADAĆ NA PIŚMIE NA ADRES:

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

Zasady WRTA dotyczące bagażu osobistego pasażera Paratransit

WRTA ogranicza liczbę przedmiotów / pakunków wnoszonych do pojazdu do „ilości, jaką pasażer oraz/lub jego opiekun / osoba towarzysząca może wnieść do pojazdu jednorazowo bez pomocy kierowcy ani zajmowania więcej niż jednego miejsca”.

Nieprzestrzeganie powyższych zasad może spowodować utratę uprawnień.

Wymagania WRTA dotyczące opiekunów osobistych (PCA)

Opiekun osobisty to osoba, której pomoc jest pasażerowi niezbędna dla skorzystania z przejazdu. Każdą osobę udzielającą pasażerowi niezbędnej pomocy w trakcie przejazdu lub po dotarciu do miejsca docelowego uważa się za opiekuna osobistego.

Pasażer może wymagać pomocy opiekuna osobistego podczas wszystkich lub niektórych przejazdów. Zamiar podróżowania z opiekunem osobistym należy zgłosić w momencie dokonywania rezerwacji.

Pasażer ma prawo korzystać z pomocy różnych opiekunów osobistych. Osoby wymagające pomocy osobistego opiekuna nie mogą występować w tej roli dla innych, jako że wymagałoby to przewozu dwóch opiekunów osobistych dla jednego pasażera.

Zasady WRTA dotyczące napiwków

Wszyscy pracownicy WRTA zaangażowani w świadczenie usług przewozowych mają zakaz przyjmowania napiwków.

Zasady WRTA dotyczące korzystania z określonego typu pojazdu

Pasażer zamawiający usługę ADA nie ma prawa wymagać przejazdu określonym rodzajem pojazdu. WRTA zrealizuje przewóz pojazdem, który będzie dostępny w momencie i w miejscu, w którym pasażer zgłosi zapotrzebowanie na przejazd.

Informacje dla pasażerów na wypadek opadów śniegu oraz/lub ekstremalnych warunków pogodowych

Usługi ADA Paratransit mogą zostać sporadycznie odwołane z powodu zamieci śnieżnej lub innych ekstremalnych warunków pogodowych. Przewozy zostaną zawieszane dopiero w momencie, kiedy prowadzenie pojazdu przestanie być bezpieczne. WRTA dąży wszelkimi staraniami, aby uniknąć pozostawienia pasażerów bez pomocy w niesprzyjających warunkach pogodowych. W razie niepogody, przed opuszczeniem domu zachęcamy pasażerów do rozważenia czy dany przejazd jest konieczny i czy warunki pogodowe mogą ulec pogorszeniu.

Jeśli usługa ADA Paratransit zostanie zawieszona, pasażerowie ponoszą odpowiedzialność za zorganizowanie własnego transportu w zakresie istotnych przejazdów (takich jak dojazd na zabiegi medyczne lub do pracy).

Informacje dla pasażerów dotyczące dni świątecznych

Przypominamy, że w niektóre dni świąteczne przejazdy ADA nie są oferowane. Zasady dotyczące świątecznego serwisu autobusów kursowych WRTA obowiązują również dla przejazdów ADA. Jeżeli autobusy WRTA nie kursują w danym dniu świątecznym, przewozy ADA również nie są oferowane.

Na przykład, zgodnie z poniższą tabelą w Dniu Prezydenta uprawnieni pasażerowie mogą korzystać z przejazdów ADA jedynie w godzinach sobotniego rozkładu jazdy zwykłych autobusów. Szczegółowych informacji dotyczących usług ADA oferowanych w dni powszednie, soboty i niedziele udziela [lokalny dostawca usług paratranzytowych WRTA](#).

W danym dniu świątecznym z usług ADA można korzystać w tym samym zakresie co z usług autobusów kursowych WRTA.

- * Dzień Martina Luthera Kinga Jr.* - sobotni rozkład jazdy
- * Dzień Prezydenta* - sobotni rozkład jazdy
- * Dzień Patrioty* - sobotni rozkład jazdy
- * Dzień Kolumba* - sobotni rozkład jazdy
- * Dzień Weterana - rozkład jazdy obowiązujący w dni powszednie
- * Dzień po Świącie Dziękczynienia - sobotni rozkład jazdy

** W tym dniu świątecznym autobusy WRTA linii 29, 33 i 42 oraz lokalne autobusy wahadłowe kursują zgodnie z rozkładem jazdy obowiązującym w dni powszednie. Autobusy linii 19 i 30 kursują w tym dniu zgodnie ze zmienionym sobotnim rozkładem jazdy.*

Uwaga: Autobusy kursowe WRTA ani przewozy paratranzytowe nie są dostępne w Nowy Rok, Dzień Pamięci, Dzień Niepodległości, Święto Pracy, Święto Dziękczynienia, ani Boże Narodzenie.

Odmowa wykonania usługi ADA ze względu na zachowanie

Pasażer zachowujący się „agresywnie, wysoce niestosownie lub niezgodnie z prawem” może spotkać się z odmową usługi ADA. Za wysoce niestosowne zachowanie nie uznaje się zachowania lub wyglądu, które są jedynie obraźliwe, irytujące lub uciążliwe dla innych pasażerów lub pracowników.

Jeżeli odmówienie pasażerowi wykonania usługi okaże się konieczne, **przejazd musi zostać zakończony ze skutkiem natychmiastowym**. Pasażer powinien następnie otrzymać pisemne uzasadnienie odmowy wykonania usługi wraz z informacjami dotyczącymi procedury odwoławczej. **Kluczowe znaczenie ma udokumentowanie sytuacji prowadzącej do odmowy wykonania usługi ADA.**

W niektórych przypadkach administrator WRTA lub wyznaczona osoba może stwierdzić, że pasażer może nadal bezpiecznie korzystać z usługi pod warunkiem spełnienia określonych wymogów. Jeżeli jednak warunki te nie zostaną spełnione, pasażer może utracić uprawnienia do korzystania z usługi ze skutkiem natychmiastowym.

Zasady WRTA dotyczące pasów bezpieczeństwa

Zgodnie z przepisami obowiązującymi w stanie Massachusetts, wszyscy kierowcy i pasażerowie ADA mają **OBOWIĄZEK** używać pasów bezpieczeństwa, chyba że przedstawią dowody, że ich stan zdrowia uniemożliwia ich stosowanie.

Informacje dla osób odwiedzających lub podróżujących

Dodatkowe opcje dla klientów WRTA ADA Paratransit

Zarejestrowani pasażerowie WRTA ADA Paratransit mają również prawo do korzystania z usług innych przedsiębiorstw komunikacyjnych oferujących przewozy paratranzytowe na terenie całego kraju. Zgodnie z federalnymi przepisami ADA, osoby uprawnione mogą korzystać z przejazdów gościnnych w innych obszarach usług paratranzytowych przez okres 21 dni w ciągu 365 dni. W

przypadku pasażerów zamierzających przebywać w danym obszarze dłużej niż 21 dni konieczne może być złożenie wniosku o uprawnienia do lokalnej agencji.

Informacje o usługach oferowanych przez inne regionalne przedsiębiorstwa komunikacyjne w Massachusetts można uzyskać pod numerem 508-791-9782 lub na stronie internetowej www.mass.gov w zakładce „transport”.

Wytyczne dotyczące wózków inwalidzkich i innych urządzeń wspomagających poruszanie się

Wszystkie pojazdy WRTA są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, co oznacza, że są wyposażone w ruchome podnośniki dla osób korzystających z urządzeń wspomagających poruszanie się oraz osób, które nie są w stanie wejść do pojazdu po schodach. Art. 37.165(b) przepisów Departamentu Transportu Stanów Zjednoczonych (*USDOT*) wymaga od przewoźników zapewnienia transportu wszystkim osobom, chyba że jest to niezgodne z uzasadnionymi wymogami bezpieczeństwa.

W przypadku zamiaru zakupu nowego urządzenia wspomagającego poruszanie się należy skontaktować się z naszym urzędem pod numerem 508-752-9283. Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić pasażerom naszych pojazdów możliwość bezproblemowego korzystania z urządzeń wspomagających poruszanie się.

Zasady WRTA dotyczące mocowania wózków inwalidzkich w pojazdach

1. Wózki inwalidzkie należy mocować wyłącznie przodem do kierunku jazdy.
2. Wózek należy zamocować w szynach podłogowych za pomocą wszystkich czterech pasów.
3. Wszyscy pasażerowie mają obowiązek zapinać pasy bezpieczeństwa, z wyjątkiem osób, które udokumentują, że ich stan zdrowia nie pozwala na ich używanie.
4. Pasażerowie podróżujący na wózkach inwalidzkich i mający trudności z utrzymaniem pionowej pozycji górnej części ciała mogą korzystać z pasów stabilizujących tułów, zapewnianych przez pasażera.

Zgodnie ze stanowiskiem WRTA, najbezpieczniejszym sposobem przewozu pasażerów korzystających z 3- lub 4-kołowych skuterów inwalidzkich jest zajmowanie przez nich miejsc siedzących.

Lokalni dostawcy usług WRTA Paratransit

Więcej informacji o innych opcjach przewozów WRTA można uzyskać kontaktując się z przedstawicielem WRTA w danym mieście.

* Możliwość skorzystania z usługi *Flex Route* czyli autobusów kursujących na nieregularnych trasach. Zmianę trasy kursu na życzenie pasażera można uzyskać dzwoniąc pod numer (508) 752-9283.

Auburn 508-752-9283 PBSI	East Brookfield 800-321-0243 SCM Elderbus	Oakham 800-321-0243 SCM Elderbus	Wales 800-321-0243 SCM Elderbus
Berlin 978-733-4747 Clinton COA	Grafton * 508-839-9242 Grafton COA	Oxford 508-752-9283 PBSI	Warren 800-321-0243 SCM Elderbus
Barre 800-321-0243 SCM Elderbus	Holden 508-210-5573 Holden COA	Paxton 800-321-0243 SCM Elderbus	Webster 800-321-0243 SCM Elderbus
Boylston 508-752-9283 PBSI	Holland 800-321-0243 SCM Elderbus	Princeton 800-321-0243 SCM Elderbus	Westborough * 508-752-9283 PBSI
Brimfield 800-321-0243 SCM Elderbus	Leicester 508-752-9283 PBSI	Rutland 800-321-0243 SCM Elderbus	West Boylston 508-752-9283 PBSI
Brookfield 800-321-0243 SCM Elderbus	Millbury 508-865-9154 Millbury COA	Shrewsbury 508-841-8640 Shrewsbury COA	West Brookfield 800-321-0243 SCM Elderbus
Charlton 800-321-0243 SCM Elderbus	New Braintree 800-321-0243 SCM Elderbus	Southbridge 800-321-0243 SCM Elderbus	Worcester 508-752-9283 PBSI
Clinton 978-733-4747 Clinton COA	Northborough 508-752-9283 PBSI	Spencer 800-321-0243 SCM Elderbus	
Douglas 800-321-0243 SCM Elderbus	Northbridge * 800-321-0243 SCM Elderbus	Sturbridge 800-321-0243 SCM Elderbus	
Dudley 800-321-0243 SCM Elderbus	North Brookfield 800-321-0243 SCM Elderbus	Sutton 800-321-0243 SCM Elderbus	

