



Worcester Regional Transit Authority

PARATRANSIT

**Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ
(ADA)**

HƯỚNG DẪN DÀNH CHO HÀNH KHÁCH

Mục Lục Hướng Dẫn Dành Cho Hành Khách

1) Dịch Vụ Chuyên Chở của ADA	Trang 3
2) Cách Tiếp Cận Dịch vụ ADA Paratransit Bổ Sung của WRTA.....	Trang 10
3) Chuyển Đi Muộn, Chuyển Đi Bị Lỡ, Hủy Chuyển Đi	Trang 12
4) Giá vé	Trang 14
5) Chính Sách về Trường Hợp “Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi” ADA của WRTA/Quy Trình Kháng Cáo Trường Hợp “Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi”	Trang 15
6) Chính Sách Hành Lý Xách Tay.....	Trang 17
7) Yêu Cầu đối với Trợ Lý Chăm Sóc Cá Nhân (PCA)	Trang 17
8) Tiền Tip.....	Trang 18
9) Chỉ Định Chuyển Đi Cho Loại Phương Tiện Cụ Thể.....	Trang 18
10) Thời Tuyệt Cớ Tuyệt Rơi Và/Hoặc Thời Tiết Khắc Nghiệt.....	Trang 18
11) Dịch Vụ Trong Các Ngày Nghỉ Lễ	Trang 19
12) Từ Chối Dịch Vụ ADA do Hành Vi.....	Trang 20
13) Chính Sách về Thất Dây An Toàn.....	Trang 20
14) Thông Tin về Việc Thăm Quan và Đi Du Lịch.....	Trang 20
15) Hướng Dẫn Cho Xe Lăn/Các Thiết Bị Hỗ Trợ Di Chuyển.....	Trang 21
16) Đảm Bảo An Toàn cho Xe Lăn Trên Phương Tiện của WRTA.....	Trang 21
17) Danh Sách Số Điện Thoại Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của WRTA.....	Trang 22

Chương trình Dịch Vụ ADA Paratransit:

- Hoạt động tuân thủ các quy định của [Cơ Quan Quản Lý Giao Thông Vận Tải Liên Bang \(FTA\)](#)
- Là dịch vụ đi xe chung
- Là dịch vụ chuyên chở từ nơi khởi hành đến điểm đến cho khách hàng ADA đủ điều kiện
- Cung cấp dịch vụ tương đương về thời gian với xe buýt tuyến cố định thông thường, bao gồm thời gian chờ và trung chuyển
- Hoạt động vào cùng ngày trong tuần và giờ trong ngày ở cùng khu vực với các xe buýt tuyến cố định WRTA thông thường
- Dành cho những người không thể sử dụng xe buýt WRTA thông thường cho một số hoặc tất cả các chuyến đi của họ

Chương trình Dịch Vụ ADA Paratransit không phải là:

- Dịch vụ taxi cá nhân và quý vị sẽ đi cùng với những hành khách khác sẽ đi cùng hướng với mình
- Có sẵn ở mọi nơi và mọi lúc

Dịch Vụ Chuyên Chở Paratransit Bổ Sung của Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (ADA) là gì?

Dịch vụ chuyên chở của ADA dành cho những người khuyết tật ngăn họ sử dụng xe buýt tuyến cố định để tiếp cận thông thường của WRTA cho một số hoặc tất cả các chuyến đi của họ. WRTA xác định khả năng đủ điều kiện dựa trên các cân nhắc về chức năng và giúp xác định cá nhân nào có thể hưởng lợi nhiều nhất từ dịch vụ chuyên chở ADA paratransit và cá nhân nào có thể được phục vụ tốt nhất bằng xe buýt tuyến cố định của WRTA có thể đi lại thường xuyên. Quý vị phải đăng ký dịch vụ ADA Paratransit Bổ Sung và được xác định đủ điều kiện theo hướng dẫn của [Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ](#).

Khu vực dịch vụ ADA có sẵn trong phạm vi $\frac{3}{4}$ dặm xung quanh mỗi tuyến cố định của WRTA. Điều đó có ý nghĩa gì với quý vị? Chụp ảnh một chiếc xe buýt tuyến cố định WRTA thông thường và tưởng tượng một bong bóng trải dài đến $\frac{3}{4}$ dặm theo mọi hướng xung quanh xe buýt đó trên đường - trong bong bóng đó là khu vực dịch vụ của ADA. Toàn bộ Thành Phố Worcester nằm trong khu vực dịch vụ của ADA. Dịch vụ ADA có sẵn bất cứ khi nào xe buýt tuyến cố định WRTA thông thường đi trên đường, thường là từ Thứ Hai đến Chủ Nhật, với giờ phục vụ thay đổi theo ngày trong tuần và theo tuyến. Vui lòng truy cập trang web www.therta.com để xem lịch trình xe buýt của WRTA.

Quý vị không phải sống trong khu vực dịch vụ của ADA để có thể sử dụng các dịch vụ chuyên chở cho người khuyết tật của ADA mà WRTA cung cấp. Tuy nhiên, quý vị phải được đón hoặc trả tại một địa chỉ trong khu vực dịch vụ của ADA để sử dụng dịch vụ và cả hai đầu của chuyến đi của quý vị cũng phải nằm trong khu vực dịch vụ của ADA để được coi là chuyến đi của ADA.

ADA Paratransit Bổ Sung là dịch vụ "bổ sung" cho xe buýt thông thường, điều đó có nghĩa là một chuyến đi trên dịch vụ paratransit thường sẽ mất cùng thời gian để thực hiện chuyến đi trên xe buýt WRTA thông thường, bao gồm cả thời gian chờ và trung chuyển từ xe buýt này sang xe buýt khác.

Nếu quý vị dự định chuyển đến một địa chỉ mới, vui lòng [liên hệ với chúng tôi](#) trước để tìm hiểu xem địa chỉ mới của mình có nằm trong khu vực dịch vụ ADA hay không, để dịch vụ chuyên chở paratransit của quý vị có thể tiếp tục liền mạch.

Cơ quan chính phủ nào chịu trách nhiệm giám sát việc tuân thủ Đạo Luật ADA?

Văn Phòng Quyền Dân Sự của Cơ Quan Quản Lý Giao Thông Vận Tải Liên Bang (FTA) chịu trách nhiệm tuân thủ và giám sát các quyền dân sự để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ chuyên chở không phân biệt đối xử. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập trang web của [FTA](#).

Danh Mục về Khả Năng Đủ Điều Kiện của ADA

Ai đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở của ADA?

Dịch vụ chuyên chở của [Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ \(ADA\)](#) dành cho những người khuyết tật **ngăn họ** sử dụng xe buýt tuyến cố định để tiếp cận thông thường cho một số hoặc tất cả các chuyến đi của họ.

Vui lòng tham khảo ba loại khả năng đủ điều kiện sau đây:

Khả Năng Đủ Điều Kiện Loại 1

Khả Năng Đủ Điều Kiện Loại 1 bao gồm, trong số những người khác, những người bị khiếm khuyết về tâm thần hoặc thị giác, do đó, họ không thể “điều hướng hệ thống”. Danh mục về khả năng đủ điều kiện này bao gồm những người không thể lên xe, đi xe hoặc rời khỏi phương tiện để tiếp cận “mà không cần sự trợ giúp của một cá nhân khác”.

Khả Năng Đủ Điều Kiện Loại 2

(Không áp dụng cho dịch vụ WRTA - tất cả các phương tiện đều dễ tiếp cận)

Khả Năng Đủ Điều Kiện Loại 2 áp dụng cho những người có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến cố định để tiếp cận, nhưng dịch vụ chuyên chở dễ tiếp cận không được sử dụng tại thời điểm đó và trên tuyến mà những người đó sẽ đi. Khái niệm này là dựa trên tuyến, chứ không dựa trên hệ thống.

Khả Năng Đủ Điều Kiện Loại 3

Khả Năng Đủ Điều Kiện Loại 3 liên quan đến các cá nhân có tình trạng liên quan đến suy giảm cụ thể, điều này khiến họ không đến hoặc đi từ điểm dừng hoặc trạm xe buýt. Đây được coi là một “ngoại lệ rất hẹp” theo quy tắc chung rằng khó khăn trong việc di chuyển đến hoặc từ các địa điểm lên hoặc xuống không phải là cơ sở cho khả năng đủ điều kiện.

Để làm cơ sở cho khả năng đủ điều kiện, điều kiện **phải ngăn** cá nhân đi đến một địa điểm lên hoặc từ một địa điểm xuống. Từ “ngăn” rất quan trọng. Đối với bất cứ ai, việc đi đến điểm dừng xe buýt và chờ xe buýt là khó khăn và ít thoải mái hơn so với việc chờ xe ở nhà của người đó. Điều này có thể đúng hơn đối với một người khuyết tật. Nhưng đối với nhiều người khuyết tật, trong nhiều trường hợp, việc đến điểm dừng xe buýt là có thể thực hiện được. Nếu một tình trạng liên quan đến suy giảm chỉ làm cho công việc tiếp cận dịch vụ chuyên chở trở nên khó khăn hơn so với điều kiện khác, nhưng không ngăn cản việc đi lại, thì người đó sẽ không đủ điều kiện.

Quy Trình Nộp Đơn Trực Tiếp của WRTA ADA

Tất cả những người muốn đủ điều kiện trở thành ADA của WRTA có thể liên hệ với PTM Brokerage Services, Inc. (PBSI) theo số 508.791.9782 nhánh số 3 để thiết lập một cuộc hẹn cho quy trình đăng ký trực tiếp.

PBSTM có địa chỉ tại 60 Foster Street, Worcester, MA và **cung cấp dịch vụ chuyên chở hai chiều miễn phí cho tất cả các cá nhân trong khu vực dịch vụ ADA Paratransit của WRTA** khi đi đến văn phòng của PBSTM để bắt đầu quy trình nộp đơn trực tiếp.

Khi quý vị đến nơi, quý vị sẽ được yêu cầu hoàn thành đơn đăng ký. Sau đó, quý vị sẽ có cơ hội ngồi với nhân viên để được giải thích về dịch vụ và đặt câu hỏi trực tiếp. Quý vị luôn được chào đón để đi cùng ai đó để điền đơn đăng ký nếu quý vị cảm thấy thoải mái hơn. Người đồng hành của quý vị cũng nhận được dịch vụ chuyên chở hai chiều miễn phí miễn là họ được đón và trả tại cùng địa điểm với quý vị.

Khi quý vị đến cuộc hẹn, vui lòng đảm bảo mang theo các thông tin sau:

- **Thông Tin Liên Hệ:** Vui lòng mang theo tên, địa chỉ và số điện thoại của chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép* (HCP), người quen thuộc nhất với tình trạng khuyết tật của quý vị.
- Nếu quý vị đang đăng ký dịch vụ dựa trên tình trạng khuyết tật nhận thức, vui lòng xác định HCP được cấp phép quen thuộc nhất với các giới hạn liên quan đến khuyết tật nhận thức của quý vị. Ví dụ: nếu tình trạng khuyết tật là về cảm xúc, quý vị có thể xác định Nhà Tâm Lý Học, Bác Sĩ Tâm Thần hoặc Nhân Viên Xã Hội Được Cấp Phép quen thuộc nhất với các giới hạn liên quan đến khuyết tật cảm xúc của mình.

** HCPs bao gồm các Nhà Trị Liệu Vật Lý, Nhà Trị Liệu Nghề Nghiệp, Bác Sĩ Tâm Thần, Nhà Tâm Lý Học, Huấn Luyện Viên Vận Động được cấp phép và Các Chuyên Gia Và Bác Sĩ Phục Hồi Chức Năng được cấp phép khác.*

- **Thông Tin Liên Hệ Khẩn Cấp:** Vui lòng mang theo tên và số điện thoại của người mà WRTA có thể liên hệ trong trường hợp khẩn cấp.
- **Thiết Bị Hỗ Trợ Di Chuyển:** Nếu quý vị đi lại bằng dịch vụ ADA paratransit cùng thiết bị hỗ trợ di chuyển, trong khi quý vị ở đây, nhân viên sẽ đo thiết bị đó để đảm bảo rằng trọng lượng và kích thước của thiết bị không vượt quá tải trọng thiết kế của xe nâng và để đảm bảo rằng các phương tiện có thể chứa các thiết bị hỗ trợ di chuyển. Các quyết định về khả năng đủ điều kiện **không được đưa ra** dựa trên khả năng vận chuyển thiết bị hỗ trợ di chuyển của WRTA. Tất cả các nỗ lực sẽ được thực hiện để phù hợp với thiết bị hỗ trợ di chuyển của quý vị nhưng WRTA có thể từ chối vận chuyển thiết bị hỗ trợ di chuyển/người sử dụng nếu kích thước kết hợp hoặc kích thước của thiết bị hỗ trợ di chuyển vượt quá thông số kỹ thuật của phương tiện.

Quy Trình Xác Minh Chuyên Môn về ADA của WRTA

Khi quý vị đã hoàn tất đơn đăng ký ADA và đã cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép (HCP), người quen thuộc nhất với tình trạng khuyết tật của quý vị, PBSTM sẽ gửi một mẫu riêng cho HCP được cấp phép mà quý vị đã xác định. Trong nỗ lực để duy trì quá trình này, điều quan trọng là quý vị phải liên hệ với HCP mà mình đã liệt kê trên đơn đăng ký để cho họ biết rằng quý vị đã đăng ký dịch vụ ADA. Yêu cầu họ hoàn tất mẫu đơn và gửi lại cho văn phòng PBSTM trong thời gian sớm nhất có thể.

Các biểu mẫu nhận được có thông tin không đầy đủ từ HCP sẽ không được coi là hoàn chỉnh cho đến khi tất cả thông tin được nhận tại văn phòng của chúng tôi. Sau khi nhận được Mẫu xác minh chuyên nghiệp hoàn chỉnh đầy đủ bởi PBSTM, việc xác định đủ điều kiện vận chuyển sẽ được thực hiện trong vòng 21 ngày kể từ ngày nhận. Nếu quyết định chưa được đưa ra trong vòng 21 ngày kể từ khi nhận được Mẫu Xác Minh Chuyên Môn được hoàn tất, thì người nộp đơn phải đủ điều kiện một cách vô điều kiện cho đến khi quyết định đó được đưa ra.

Quy Trình Phê Duyệt Đơn Đăng Ký ADA của WRTA ADA

Sau khi hoàn tất Đơn Đăng Ký ADA và nhận được Mẫu Xác Minh Chuyên Môn đã hoàn tất từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe (HCP), Điều Phối Viên ADA sẽ xem xét thông tin. Vào thời điểm đó, quyết định về khả năng đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở sẽ được đưa ra. Nếu cần thêm thông tin để đưa ra quyết định về khả năng hoặc việc không có khả năng sử dụng xe buýt tuyến cố định dựa trên danh mục về khả năng đủ điều kiện nghiêm ngặt theo quy định của [Cơ Quan Quản Lý Giao Thông Vận Tải Liên Bang](#), Điều Phối Viên ADA sẽ liên hệ với người nộp đơn và/hoặc HCP.

Khi xác định khả năng đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở được thực hiện, một số kết quả có thể xảy ra:

- Cá nhân có thể được nhận thấy là đủ điều kiện một cách vô điều kiện cho tất cả các chuyến đi của họ.
- Cá nhân có thể nhận khả năng đủ điều kiện một cách có điều kiện dựa trên tình huống tạm thời, chẳng hạn như gãy chân hoặc điều trị hóa trị.
- Cá nhân có thể bị từ chối dịch vụ hoàn toàn.

- Cá nhân có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ một cách có điều kiện khi các điều kiện khác (như thời tiết hoặc địa hình) ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận xe buýt thông thường

Khi quý vị được xác định là đủ điều kiện, cho dù có điều kiện hay vô điều kiện, quý vị có thể mong đợi nhận được bưu kiện với tất cả các thông tin thích hợp bao gồm cả thư xác nhận khả năng đủ điều kiện của mình. Vui lòng xem kỹ lại tất cả các thông tin.

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ Nhận Dạng Có Ảnh phải được trình xuất cho tài xế mỗi khi lên xe WRTA và cũng phải được trình xuất theo yêu cầu của tài xế bất cứ lúc nào.

Các quyết định về khả năng đủ điều kiện thường có ngày hết hạn 5 năm, nhưng chúng cũng có thể trong một khoảng thời gian ngắn hơn dựa trên xác định về khả năng đủ điều kiện. Khách hàng đã bị từ chối dịch vụ sẽ nhận được thư và thông tin về cách kháng cáo quyết định.

Quy Trình Kháng Cáo về Khả Năng Đủ Điều Kiện ADA của WRTA

Vì khả năng đủ điều kiện nhận ADA paratransit được thiết lập như một quyền dân sự, nên các phương pháp được đưa ra nhằm đảm bảo tuân thủ “quy trình theo đúng thủ tục”. Các quy định của liên bang quy định rằng quy trình kháng cáo hành chính nhằm cung cấp cho những người nộp đơn bị từ chối khả năng đủ điều kiện, hoặc những người được coi là đủ điều kiện một cách có điều kiện, cơ hội được xét xử bởi một hội đồng độc lập với cơ quan chuyên chở hoặc người ra quyết định ban đầu. Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ chuyên chở miễn phí để quý vị có thể kháng cáo xét xử nếu được yêu cầu.

Quyền kháng cáo được quy định như sau:

1. Người nộp đơn có 60 ngày kể từ ngày nhận được thư xác định về khả năng đủ điều kiện để khiếu nại quyết định bằng văn bản cho WRTA.
2. Trước phiên điều trần, khả năng đủ điều kiện của người nộp đơn vẫn không thay đổi so với quyết định ban đầu của WRTA.
3. Hội đồng độc lập với WRTA sẽ xét xử kháng cáo.

4. Người nộp đơn sẽ có quyền tự kháng cáo và/hoặc có người khác đại diện cho họ tại các thủ tục kháng cáo.
5. Người nộp đơn sẽ có quyền được hỗ trợ cần thiết, chẳng hạn như thông dịch viên, nếu được yêu cầu trong thư kháng cáo.
6. Việc xác định kết quả từ kháng cáo sẽ được đưa ra bằng văn bản trong vòng 30 ngày và sẽ nêu lý do cho quyết định. Nếu quyết định không được đưa ra trong vòng 30 ngày kể từ ngày kháng cáo, thì khả năng đủ điều kiện hoàn toàn sẽ được đưa ra cho đến khi có quyết định.
7. Người nộp đơn có thể nộp đơn xin lại dịch vụ bất cứ lúc nào nếu có sự thay đổi trong khả năng di chuyển chức năng của họ.

ĐỊA CHỈ GỬI YÊU CẦU KHÁNG CÁO:

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

Quy Trình Chứng Nhận Lại ADA của WRTA

Theo Mục 37.125 của Bộ Giao thông Vận tải Hoa Kỳ (USDOT), một thực thể có thể yêu cầu chứng nhận lại khả năng đủ điều kiện của các cá nhân đủ điều kiện nhận ADA paratransit trong khoảng thời gian hợp lý.

Vào tháng 2 năm 2003, WRTA, với đầu vào từ Nhóm Tư Vấn Quy Hoạch Giao Thông Vận Tải (TPAG), một nhóm người già và người khuyết tật hoạt động như Ủy Ban Tư Vấn cho WRTA, đã bắt đầu quá trình chứng nhận lại. Mỗi cá nhân đủ điều kiện sẽ được cấp Thẻ Nhận Dạng với ngày hết hạn tối đa là năm (5) năm.

Cách Tiếp Cận Dịch vụ ADA Paratransit Bổ Sung của WRTA

Hãy gọi tới số 508.752.9283 hoặc 1.877.743.3852 để lên lịch đi xe của quý

vị. Quý vị có thể thực hiện tất cả các đặt trước cho chuyến đi trong thời gian sớm nhất là 7 ngày nhưng không muộn hơn 4:30 chiều ngày trước chuyến đi.

Tùy Chọn Đặt Trước Trực Tuyến có sẵn, vui lòng truy cập trang web WRTA Paratrasnit tại www.wrtaparatransit.com hoặc gọi tới số 508.752.9283 để biết thêm thông tin chi tiết.

- 1) Khi gọi để lên lịch đi xe, hãy nói với người nhận cuộc gọi:
 - a. Quý vị muốn sắp xếp một chuyến đi ADA;
 - b. Tên của quý vị;
 - c. **Địa chỉ chính xác (số nhà và tên đường)** nơi quý vị muốn được đón;
 - d. Thời gian quý vị muốn có mặt tại điểm đến (cụ thể nếu quý vị đang đến một cuộc hẹn);
nhà
 - e. **Địa chỉ chính xác (số và tên đường)** của nơi quý vị muốn đến; và
 - f. Nếu quý vị sẽ đi di chuyển với một thiết bị hỗ trợ đi lại, Trợ Lý Chăm Sóc Cá Nhân (PCA) hoặc người đồng hành.

Quý vị cũng phải lên lịch cho chuyến đi trở về của mình. Tất cả các chuyến đi phải được lên lịch **không ít hơn (1) một giờ**.

Do số lượng cuộc gọi đến tổng đài lớn, nên nhân viên không chịu trách nhiệm tra cứu thông tin địa chỉ. Quý vị phải chuẩn bị địa chỉ chính xác, bao gồm số nhà và tên đường, cho các địa điểm đón và trả khách.

- 2) **Các quy định của ADA cho phép lên lịch đi xe tối đa một giờ trước hoặc sau thời gian chuyến đi yêu cầu, mà không khiến quý vị trễ hẹn.**
- 3) Đêm trước hoặc buổi sáng của chuyến đi, quý vị sẽ nhận được một cuộc gọi tự động với cửa sổ thời gian đón 20 phút kể từ thời gian đón theo lịch trình cho chuyến đi theo lịch trình của mình. Quý vị có trách nhiệm chờ ở địa điểm nơi quý vị có thể thấy chiếc xe đến trong toàn bộ cửa sổ thời gian đón 20 phút kể từ thời gian đón theo lịch trình. Khi đến, xe sẽ đợi **năm (5) phút** trước khi lên đường để đến điểm đón tiếp theo theo lịch trình.

Nếu quý vị không nhận được một cuộc gọi điện thoại vào đêm hôm trước hoặc buổi sáng của chuyến đi theo lịch trình, quý vị có thể gọi để nhận thông tin đón hoặc hủy chuyến đi.

- Nếu quý vị gọi trước 8:00 SA hoặc sau 4:30 CH, hãy gọi cho Văn Phòng Điều Phối CMTM theo số 508.453.3423.
- Nếu quý vị gọi từ 8:00 SA đến 4:30 CH, hãy gọi cho Văn phòng PBSI theo số 508.752.9283.

4) Khi lên xe, vui lòng xác minh điểm đến của quý vị với tài xế.

Nếu quý vị cần một Trợ Lý Chăm Sóc Cá Nhân (PCA) đi cùng mình, người đó sẽ được coi là người hỗ trợ di chuyển và sẽ được đi xe miễn phí.

Quý vị luôn có thể đi cùng người đồng hành. Chúng tôi luôn có sẵn chỗ cho người đồng hành của quý vị. Những người đồng hành sẽ trả giá vé giống như người mà họ đi cùng. PCAs và người đồng hành phải có cùng địa chỉ đón và địa chỉ trả khách như hành khách ADA.

Chúng tôi cho phép động vật phục vụ trên tất cả các phương tiện của WRTA.

- 5) Là hành khách ADA tuân theo các quy tắc dịch vụ, quyền truy cập dịch vụ của quý vị không thể bị giới hạn bởi các kiểu từ chối, các chuyến đi dài bất thường, đón khách muộn hoặc các yếu tố khác.
- 6) Quý vị có thể không được sử dụng tiếp dịch vụ nếu lạm dụng các quy tắc của dịch vụ.
- 7) Dịch vụ được cung cấp trong các phương tiện được trang bị thiết bị nâng hạ cũng như các loại xe mui kín. **WRTA sẽ quyết định phương tiện được cử đến đón hành khách.**

Ngày và Giờ Hoạt Động của ADA Paratransit ở Worcester

Thứ Tư	4:50 SA - 10:15 CH
Thứ Bảy	5:50 SA - 10:25 CH
Chủ Nhật	8:30 SA - 7:30 CH

Hãy gọi cho WRTA theo số 508.752.9283 để biết thông tin về ngày, giờ và địa điểm hoạt động của dịch vụ ADA paratransit bên ngoài Worcester và dịch vụ paratransit khác.

Chuyến Đi Muôn

Đôi khi, hành khách có thể gặp phải sự cố đón hoặc trả khách muộn do thời tiết khắc nghiệt, giao thông, xây dựng hoặc các trường hợp không lường trước được. Chuyến đi muộn được định nghĩa là chuyến đi hoàn thành trong đó xe đến muộn so với cửa sổ thời gian 20 phút và hoặc xe đến đích muộn hơn thời gian trả khách yêu cầu. Nếu điều này xảy ra, vui lòng liên hệ với PBSTM theo số 508.752.9283 để báo cáo ngay khi quý vị có thể. Điều này sẽ cung cấp cho PBSTM cơ hội để chắc chắn rằng các hành khách đang nhận được một dịch vụ chất lượng, đáng tin cậy. Nếu chúng tôi không biết về điều đó, chúng tôi sẽ không thể khắc phục được vấn đề.

Chuyến Đi Bị Lỡ

Chuyến đi bị lỡ được định nghĩa là khi xe không bao giờ đến hoặc đến ngoài cửa sổ thời gian đón 20 phút và khách hàng chọn không đi chuyến đi đó.

Hủy chuyến và Không Thực Hiện Chuyến Đi

Để hủy chuyến đi:

- * Nếu quý vị gọi trước 8:00 SA hoặc sau 4:30 CH, hãy gọi cho Văn Phòng Điều Phối CMTM theo số 508.453.3423 để hủy chuyến đi.
- * Nếu quý vị gọi từ 8:00 SA đến 4:30 CH, hãy gọi cho Văn phòng PBSTM theo số 508.752.9283 để hủy chuyến đi.

Hủy chuyến muộn là hủy chuyến được thực hiện trong vòng 1 giờ trước cửa sổ thời gian đón khách theo lịch trình. Hành khách phải gọi để hủy ít nhất 1 giờ trước thời gian chuyến đi theo lịch trình, nếu không họ sẽ được coi là "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi".

Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi là trường hợp xe đến địa điểm đón trong cửa sổ thời gian đón và khách hàng không có mặt hoặc hủy tại chỗ.

Các chuyến đi bị lỡ xảy ra vì những lý do nằm ngoài sự kiểm soát của một cá nhân và các vấn đề liên quan đến dịch vụ không được coi là "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi". Một chuyến đi bị lỡ không phải là "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi".

Nếu lý do ngoài tầm kiểm soát khiến quý vị không đi xe hoặc quý vị cảm thấy rằng đã xảy ra lỗi, quý vị phải liên hệ với PBSTM bằng văn bản trong vòng 15 ngày kể từ ngày gửi thư nêu rõ rằng quý vị "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi".

Vui lòng gửi thư qua email đến địa chỉ noshow@therta.com hoặc gửi thư bằng đường bưu điện đến địa chỉ PBSTM, 60 Foster Street, Worcester, MA 01608 (Attn: No-Show Staff). Nếu thư của quý vị chưa được nhận trong vòng 15 ngày kể từ ngày gửi thư,

chúng tôi sẽ không giải quyết trường hợp "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyển Đi" đó.

Giá vé dịch vụ ADA Paratransit của WRTA

Giá vé

Giá vé ADA cho mỗi chuyến đi một chiều:

2,75\$ trong thị trấn
3,00\$ một thị trấn trở lên
3,25\$ hai thị trấn trở lên
3,50\$ ba thị trấn trở lên

Tất cả Hành Khách của ADA Paratransit phải có tài khoản thanh toán trả trước. Giá vé cho hành khách và người đồng hành sẽ được trừ từ tài khoản này. Quý vị không thể trả tiền vé cho tài xế.

Trợ Lý Chăm Sóc Cá Nhân (PCAs) được coi là người hỗ trợ di chuyển và được đi xe miễn phí.

Quý vị luôn có thể đi cùng một người đồng hành và chúng tôi luôn có sẵn chỗ cho những người đồng hành bổ sung. Những người đồng hành sẽ phải trả giá vé giống như người mà họ đi cùng. PCAs và những người đồng hành phải có cùng địa chỉ đón và địa chỉ trả khách như hành khách ADA.

Chính Sách về Trường Hợp “Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi” ADA của WRTA/Quy Trình Kháng Cáo Trường Hợp “Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi”

CHÍNH SÁCH VỀ TRƯỜNG HỢP “ĐÃ ĐẶT CHỖ NHƯNG KHÔNG THỰC HIỆN CHUYẾN ĐI” ADA

WRTA đã thiết lập quy trình sau đây cho hành khách paratransit:

Hành khách phải sẵn sàng trong toàn bộ cửa sổ thời gian đón 20 phút. Tài xế sẽ đến bất cứ lúc nào trong cửa sổ thời gian đón và sẽ chỉ đợi năm (5) phút sau khi xe đến, trước khi rời đi để đến địa điểm đón tiếp theo. Một cá nhân được coi là "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi" nếu họ không có mặt để xe đón như mô tả ở trên.

Thư sẽ được gửi cho hành khách sau mỗi lần "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi" để thông báo cho họ về việc Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi. Nếu hành khách có ba lần "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi" hoặc "Hủy Chuyến Muộn", hoặc có tỷ lệ đã đặt chỗ nhưng không thực hiện chuyến đi/hủy chuyến muộn tương đương với 20% hoặc nhiều chuyến đi theo lịch trình hoặc (tùy theo mức nào cao hơn) trong khoảng thời gian ba tháng kể từ lần "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi" đầu tiên, hành sẽ bị ngừng sử dụng dịch vụ.

Chúng tôi sẽ áp dụng các giai đoạn ngừng sử dụng dịch vụ sau đây đối với các vi phạm chính sách này xảy ra trong cùng khoảng thời gian 12 tháng.

- Vi phạm lần 1 sẽ khiến quý vị bị ngừng dịch vụ trong 7 ngày
- Vi phạm lần 2 sẽ khiến quý vị bị ngừng dịch vụ trong 14 ngày
- Vi phạm lần thứ 3 hoặc sau đó sẽ khiến quý vị bị ngừng dịch vụ trong 30 ngày

Hành khách có quyền kháng cáo quyết định đó và có 15 ngày để gửi kháng cáo bằng văn bản cho WRTA. Chúng tôi có đính kèm bản sao của Quy Trình Khiếu Nại trường hợp "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi" trong mỗi thư.

QUY TRÌNH KHÁNG CÁO TRƯỜNG HỢP “ĐÃ ĐẶT CHỖ NHƯNG KHÔNG THỰC HIỆN CHUYẾN ĐI”

Quy trình kháng cáo "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyến Đi" hành chính của WRTA nhằm cung cấp cho hành khách paratransit, những người đã bị từ chối dịch vụ, cơ hội được điều trần với một cán bộ khác không phải là người đưa ra quyết định ban đầu. Chúng tôi cung cấp dịch vụ chuyên chở miễn phí để quý vị có thể kháng cáo phiến điều trần.

Quy trình kháng cáo trường hợp "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyển Đi" như sau:

- 1) Các hành khách muốn kháng cáo quyết định sẽ có 15 ngày kể từ khi nhận được thư về trường hợp "Đã Đặt Chỗ Nhưng Không Thực Hiện Chuyển Đi" thứ ba để kháng cáo quyết định bằng văn bản cho WRTA.
- 2) 2) Kháng cáo sẽ được xét xử và quyết định trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu. Trong khi kháng cáo đang được xử lý, các hành khách sẽ tiếp tục nhận được dịch vụ paratransit mà họ đủ điều kiện trước khi tạm dừng dịch vụ. Nếu kháng cáo kéo dài quá 30 ngày, hành khách sẽ có thể nhận dịch vụ chuyên chở cho đến khi có quyết định cuối cùng.
- 3) Một hội đồng độc lập với WRTA sẽ xét xử kháng cáo.
- 4) Các cá nhân kháng cáo có quyền tự kháng cáo và/hoặc có người khác đại diện cho họ (bằng chi phí của hành khách) tại các thủ tục kháng cáo.
- 5) Các cá nhân kháng cáo có quyền nhận các điều phối cần thiết, chẳng hạn như thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu.
- 6) Kết quả quyết định từ kháng cáo sẽ bằng văn bản và sẽ nêu lý do cho quyết định.
- 7) Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Quy Trình Khiếu Nại, vui lòng liên hệ cmellis@cmrpc.org hoặc gọi tới số 508.459.3328.

ĐỊA CHỈ GỬI YÊU CẦU KHÁNG CÁO:

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

Chính Sách của WRTA về Hành Lý **Xách Tay trên Phương Tiện** **Paratransit**

WRTA giới hạn các vật phẩm/gói hàng mang theo đối với "hành khách và/hoặc PCA/người đồng hành có thể mang theo trong một chuyến đi mà không cần hỗ trợ của tài xế và không chiếm nhiều hơn một chỗ ngồi".

Nếu không tuân theo chính sách này, chúng tôi có thể ngừng dịch vụ của quý vị.

Yêu Cầu của WRTA đối với Trợ Lý **Chăm Sóc Cá Nhân (PCAs)**

Trợ Lý Chăm Sóc Cá Nhân là những cá nhân mà hành khách cần sự giúp đỡ để có thể đi lại. Bất cứ ai tham gia vào "quy trình trợ giúp" mà hành khách yêu cầu để có thể đi lại, trong khi đi dịch vụ hoặc sau khi đến đích, đều được coi là PCA.

Một số hành khách có thể yêu cầu PCA trong tất cả các chuyến đi hoặc chỉ có thể yêu cầu một người trong một số chuyến đi. Vui lòng thông báo cho chúng tôi trong quá trình đặt chỗ nếu quý vị sẽ đi cùng với PCA.

Hành khách có quyền sử dụng các PCAs khác nhau thay vì chỉ cùng một người vào mọi thời điểm. Các cá nhân yêu cầu PCA không được phép hành động trong cùng khả năng đó cho những người khác, vì điều đó sẽ yêu cầu hành khách phải có hai PCAs cho một chuyến đi.

Chính Sách của WRTA về Tiền Tip

WRTA nghiêm cấm mọi nhân viên tham gia vào việc cung cấp dịch vụ chuyên chở của WRTA bằng cách nhận tiền tip.

Chính Sách của WRTA về việc Chỉ Định Chuyển Đi Cho Loại Phương Tiện Cụ Thể

Hành khách không thể yêu cầu một loại phương tiện cụ thể khi yêu cầu dịch vụ ADA. WRTA sẽ cung cấp dịch vụ bằng bất kỳ loại phương tiện nào có sẵn tại thời điểm và địa điểm yêu cầu chuyển đi của hành khách.

Lưu Ý Đối Với Hành Khách Về Thời Tuyệt Có Tuyệt Rơi Và/Hoặc Thời Tiết Khắc Nghiệt

Thỉnh thoảng, dịch vụ ADA Paratransit sẽ diễn ra trong điều kiện bão tuyết hoặc các điều kiện thời tiết khắc nghiệt khác. Chúng tôi sẽ thực hiện mọi nỗ lực để duy trì dịch vụ hoạt động miễn là an toàn khi điều khiển phương tiện. WRTA sẽ thực hiện mọi nỗ lực để tránh để một cá nhân bị mắc kẹt trong thời tiết khắc nghiệt. Trong thời tiết khắc nghiệt, vui lòng suy nghĩ về tầm quan trọng của chuyến đi của quý vị, cũng như điều kiện thời tiết xấu đi có thể, trước khi rời khỏi nhà.

Nếu chúng tôi nghi cung cấp dịch vụ ADA Paratransit, hành khách có trách nhiệm tự sắp xếp phương tiện di chuyển thay thế cho các chuyến đi quan trọng (như điều trị y tế hoặc làm việc).

Lưu Ý Đối Với Hành Khách Liên Quan Đến Các Ngày Nghỉ Lễ

Hành khách cần ghi nhớ rằng dịch vụ ADA không hoạt động vào tất cả các ngày lễ. Dịch vụ ADA ngày lễ cũng giống như dịch vụ xe buýt tuyến cố định WRTA ngày lễ. Nếu xe buýt WRTA không hoạt động vào ngày lễ, dịch vụ ADA cũng sẽ không hoạt động.

Ví dụ: như trong bảng bên dưới, vào Ngày Tổng Thống, các hành khách đủ điều kiện ADA chỉ có thể đi lại bằng dịch vụ ADA khi dịch vụ xe buýt vào Thứ Bảy hoạt động bình thường. [Nhà cung cấp dịch vụ paratransit địa phương WRTA](#) có thể cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về giờ hoạt động của dịch vụ ADA vào các ngày trong tuần, Thứ Bảy và Chủ Nhật.

Mức độ dịch vụ ADA có sẵn trong mỗi ngày lễ tương ứng với cùng cấp độ dịch vụ xe buýt tuyến cố định WRTA có sẵn trên mỗi ngày lễ.

- * Ngày Martin Luther King, Jr.* - Dịch Vụ Thứ Bảy
- * Ngày Tổng Thống* - Dịch Vụ Thứ Bảy
- * Ngày Yêu Nước* - Dịch Vụ Thứ Bảy
- * Ngày Columbus* - Dịch Vụ Thứ Bảy
- * Ngày cựu chiến binh - Dịch Vụ Thứ Bảy
- * Ngày sau Lễ Tạ An – Dịch Vụ Thứ Bảy

** Các tuyến WRTA 29, 33 và 42 và các xe đưa đón cộng đồng hoạt động theo lịch trình trong tuần vào các ngày lễ này. Các tuyến 19 và 30 hoạt động theo lịch trình thứ bảy đã được sửa đổi vào các ngày lễ này.*

Vui lòng lưu ý rằng: Không có dịch vụ xe buýt tuyến cố định WRTA hoặc dịch vụ chuyên chở paratransit có sẵn vào Năm Mới, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Độc Lập, Ngày Lao Động, Ngày Lễ Tạ Ơn hoặc Ngày Giáng Sinh.

Từ Chối Dịch Vụ ADA do Hành Vi

Chúng tôi có thể từ chối dịch vụ ADA đối với hành khách tham gia vào "hành vi bạo lực, gây rối nghiêm trọng hoặc bất hợp pháp". Hành vi gây rối nghiêm trọng không bao gồm hành vi hoặc diện mạo mà chỉ xúc phạm, gây phiền nhiễu hoặc gây bất tiện cho hành khách hoặc nhân viên khác.

Trong trường hợp chúng tôi phải từ chối dịch vụ ADA với hành khách, **dịch vụ phải được chấm dứt ngay lập tức**. Chúng tôi cũng sẽ gửi văn bản giải thích về việc từ chối dịch vụ, bao gồm cả quá trình kháng cáo quyết định. **Tài liệu về tình huống dẫn đến từ chối dịch vụ ADA là cực kỳ quan trọng**.

Trong một số trường hợp nhất định, Nhân Viên Điều Hành của WRTA hoặc người được chỉ định của họ có thể cảm thấy rằng dịch vụ vẫn có thể được cung cấp một cách an toàn nếu hành khách đáp ứng một số điều kiện nhất định. Tuy nhiên, nếu các điều kiện không được đáp ứng, chúng tôi có thể chấm dứt dịch vụ của hành khách ngay lập tức.

Chính Sách về Thắt Dây An Toàn của WRTA

Theo Điều Luật Chung của Massachusetts, tất cả tài xế và tất cả hành khách ADA PHẢI thắt dây an toàn trừ khi có tài liệu về tình trạng y tế cấm sử dụng.

Thông Tin về Việc Thăm Quan và Đi Du Lịch

Các Tùy Chọn Khách Cho Khách Hàng ADA Paratransit Của WRTA

Với tư cách là hành khách đã đăng ký của dịch vụ ADA Paratransit của WRTA, quý vị cũng đủ điều kiện sử dụng mọi dịch vụ Paratransit của cơ quan chuyên chở khác trên toàn quốc. Các quy định ADA của Liên Bang cho phép quý vị đi du lịch với tư cách là du khách trong các khu vực dịch vụ Paratransit khác trong 21 ngày trong khoảng thời gian 365 ngày. Nếu quý vị dự kiến chuyến đi vượt quá 21 ngày đến một khu vực cụ thể, quý vị có thể cần phải xin chứng nhận thông qua cơ quan đó.

Để biết thông tin dịch vụ về các cơ quan chuyên chở khu vực khác trong Massachusetts, vui lòng gọi tới số 508.791.9782 hoặc truy cập www.mass.gov và điều hướng đến mục "transportation" (chuyên chở).

Hướng Dẫn Cho Xe Lăn Và Các Thiết Bị Hỗ Trợ Di Chuyển Khác

Tất cả các phương tiện của WRTA đều có thể truy cập được cho người khuyết tật, điều đó có nghĩa là chúng có thiết bị nâng hạ di động cho các cá nhân sử dụng các thiết bị hỗ trợ di chuyển và cả cho các cá nhân không thể sử dụng bậc lên xuống để vào xe. Mục 37.165 (b) của các quy định của Bộ Giao Thông Vận Tải Hoa Kỳ (USDOT) yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở tất cả các cá nhân trừ khi việc làm như vậy không phù hợp với các yêu cầu an toàn hợp pháp.

Nếu quý vị đang cân nhắc mua một thiết bị hỗ trợ di chuyển mới, vui lòng liên hệ với văn phòng của chúng tôi theo số 508.752.9283. Chúng tôi cam kết sẽ giúp quý vị đảm bảo rằng thiết bị của chúng tôi có thể dễ dàng điều chỉnh cho phù hợp với thiết bị hỗ trợ di chuyển của quý vị.

Chính Sách của WRTA về việc Đảm Bảo An Toàn Cho Xe Lăn Trên Phương Tiện

1. Đảm bảo chốt xe lăn ở vị trí hướng về phía trước.
2. Sử dụng tất cả bốn dây đai để cố định xe lăn vào đường ray của sàn xe.
3. Tất cả hành khách phải thắt dây an toàn, trừ khi họ đã trình bày thông tin rằng họ không thể sử dụng dây an toàn do tình trạng y tế nhất định.
4. Các hành khách ngồi trên xe lăn gặp khó khăn trong việc giữ phần thân trên của họ trong tư thế thẳng đứng có thể sử dụng dây an toàn cho phần thân tự mua.

WRTA cảm thấy rằng hành khách sử dụng ba (3) hoặc bốn (4) thiết bị hỗ trợ di chuyển kiểu xe ba bánh được phục vụ an toàn nhất bằng cách chuyển sang chỗ ngồi.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Paratransit Địa Phương của WRTA

Để tìm hiểu thêm về WRTA, các tùy chọn chuyên chở khác, vui lòng gọi cho từng khu vực để nói chuyện với người đại diện.

* Dịch vụ xe buýt Tuyến Linh Hoạt có sẵn. Quý vị có thể báo cáo lỗi của các tuyến cố định được thực hiện cho công chúng bằng cách gọi tới số (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	

Có hiệu lực vào ngày 1/1/2020

