

Gid enfòmasyon pou demand-response ak
Pas Aksè Massachusetts

Otorite Transpò Rejyonal Sidès

SÈVI KOMINOTE YO:

 *Acushnet Dartmouth
 Fairhaven Fall River
 Freetown Mattapoisett
 New Bedford Somerset
 Swansea Westport*

...depi 1974

FASILITE OPERASYON:

**SCTM New Bedford SCTM Fall River**65 Potomska Street 601 Brayton Avenue
New Bedford, MA 02740 Fall River, MA 02721
Telefòn: (508) 999-5211 Telefòn: (508) 999-5211

Pou sèvis relè, tanpri al gade nan:
[www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay](http://www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay)
oswa Rele 711 pou itilize MassRelay

Biwo Administratif SRTA

700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740
Phone: (508) 997-6767
Website: [www.srtabus.com](http://www.srtabus.com)

Istwa SRTA

La **OTORITE TRANSIT REGIONAL SIDÈS** (SRTA) te etabli an 1974 pa yon lwa Lejislati Massachusetts la anba Lwa Jeneral Massachusetts 161B. Li te bay sèvis otobis ki gen wout fiks pou kominote manm li yo depi 1974. Li opere 23 wout fiks nan tout zòn sèvis li yo. An 1979, SRTA te etabli yon sèvis repons demann pou satisfè bezwen kominote andikape yo, anpil ladan yo gen bezwen transpò ki pa satisfè ak otobis ki gen wout fiks yo.

SRTA bay tou de demand-response pou ak sèvis pri pri redui nan otobis ki gen wout fiks li yo an konfòmite ak 1990 Americans with Disabilities Act, (ADA, jan amande), règleman Federal Transit Administration (FTA) ki gouvène benefisyè Medicare, ak divès règleman Massachusetts konsènan sèvis pou moun ki gen andikap. Sèvis demand-response SRTA a depase egzijans ADA konplemantè paratransit.

SRTA te etabli direktiv sa yo pou enskri ak itilize sèvis demand-response ak Pwogram Eta a Pass Aksè pou otobis ki gen wout fiks yo.

Zòn Sèvis

Sèvis demand-response ka itilize nenpòt kote nan zòn sèvis SRTA. Zòn sèvis SRTA se vil yo nan **New Bedford** epi **Fall River**, ak vil yo nan **Acushnet, Dartmouth, Fairhaven, Freetown, Mattapoisett, Somerset, Swansea, ak Westport.**

Elijiblite

Dapre règleman ADA yo, gen twa kategori moun ki ka sèvi ak sèvis demand-response. Yo se:

1. **Moun ki pa ka itilize nenpòt pati nan sèvis wout fiks poukont yo**

*"Nenpòt moun ki gen yon andikap ki pa kapab, akòz pwoblèm fizik oswa mantal (ki gen ladan pwoblèm vizyon), epi san asistans yon lòt moun (eksepte operatè yon asansè chèz woulant oswa lòt aparèy asistans monte), monte, monte. oswa debake nan nenpòt veyikil ki sou sistèm nan ki fasilman aksesib epi itilize pa moun ki gen andikap."* (ADA, 1990)

Sa gen ladann moun ki gen andikap mantal ak vizyèl ki pa ka rekonèt destinasyon yo, ki pa ka konprann chanjman otobis yo, oswa ki pa ka fè distenksyon ant otobis ki sou diferan wout nan tèminal yo ak/oswa sou wout yo.

1. **Moun ki itilize wout ki pa aksesib**

*"Nenpòt moun ki gen yon andikap ki bezwen asistans nan yon chèz woulant leve oswa lòt aparèy asistans monte epi ki kapab, ak kèk asistans pou monte, monte ak debake nan nenpòt veyikil ki fasilman aksesib a epi itilize pa moun ki gen andikap si moun nan vle. pou vwayaje sou yon wout sistèm nan pandan lè sistèm nan fonksyone alafwa, oswa nan yon peryòd tan rezonab, lè yo pa itilize yon machin konsa pou bay transpò piblik deziyen sou wout la."*

Paske tout machin SRTA ak wout fiks yo aksesib, nenpòt moun ki kalifye nan kategori sa a ap gen dwa pou yon Pas Aksè nan Eta Massachusetts. Sa pèmèt moun k ap resevwa pas sa a jwenn aksè nan sèvis otobis ki gen yon wout fiks ak yon pri redui $0.75. Li pèmèt tou moun nan resevwa pri tikè "enfim" nan NENPÒT ajans transpò piblik nan Commonwealth Massachusetts. Pou resevwa pri redui a andeyò zòn sèvis SRTA a, tou senpleman montre idantite Access Pass la ba chofè a lè w monte bis la.

1. **Moun ki pa gen kapasite pou jwenn aksè nan yon wout fiks tout tan**

*"Nenpòt moun ki gen yon andikap ki gen yon kondisyon espesifik ki gen rapò ak andikap ki anpeche moun sa a vwayaje nan yon kote pou monte oswa soti nan yon kote pou debake sou sistèm sa a."*

Kondisyon ki fè pou ale ak soti nan estasyon yo pi difisil PA fè youn elijib pou sèvis demand-response. Distans ak yon wout fiks PA fè youn elijib pou sèvis demand-response. Baryè achitekti ki pa anba kontwòl Otorite a PA fè youn elijib pou sèvis demand-response. Kondisyon metewolojik oswa tèren poukont yo PA fè youn elijib pou sèvis demand-response. Faktè sa yo, AN KONBYEN ak andikap yon moun, KA rann yo elijib.

Kalite Elijiblite

**Pou elijib pou sèvis demand-response (ADA Paratransit), yon moun dwe pa kapab monte sistèm aksesib ak wout fiks nou an epi li dwe satisfè youn oswa plizyè nan kritè sa yo:**

* **Elijiblite san kondisyon:** Andikap ou oswa kondisyon sante ou toujou anpeche w itilize otobis ki gen wout fiks epi ou kalifye pou sèvis ADA Paratransit pou tout vwayaj ou yo.
* **Elijiblite kondisyonèl:** Ou kapab itilize otobis ki gen wout fiks pou kèk nan vwayaj ou yo epi ou ka kalifye pou sèvis ADA Paratransit pou lòt vwayaj lè andikap ou oswa baryè anviwònman an anpeche w itilize otobis ki gen wout fiks.
* **Elijiblite tanporè:** Ou gen yon pwoblèm sante oswa yon andikap ki anpeche w itilize otobis ki gen wout fiks tanporèman.

Gen plizyè fason pou resevwa yon aplikasyon demand-response (ADA Paratransit):

* Rele biwo administratif SRTA yo nan (508) 999-5211 epi mande yo voye yonn ba ou pa lapòs.
* Imèl maquino@srtabus.com epi mande yo voye yonn pou ou pa lapòs.
* Telechaje yon kopi sou sit entènèt SRTA ([www.srtabus.com](http://www.srtabus.com)).
* Chwazi youn an pèsòn nan New Bedford oswa Fall River Terminal.

Si w gen difikilte pou ranpli aplikasyon an, tanpri kontakte biwo administratif yo epi n ap ede. Si ou vle resevwa yon aplikasyon nan yon **Fòma ki aksesib** lòt pase sa yo mansyone pi wo a, nou pral bay yon vèsyon CD nan bwochi a, enstriksyon, ak aplikasyon SOU MANDE. Tanpri kontakte biwo administratif la pou diskite sou bezwen ou yo.

Ranpli paj kat jiska 12 aplikasyon an epi fè yon pwofesyonèl swen sante ranpli paj 13 jiska 16. Li pa bezwen yon doktè. Yon enfimyè vizite, terapis fizik, oswa yon konseye ka ranpli pòsyon pwofesyonèl swen sante a. Lè yo fin ranpli aplikasyon an epi yo reponn TOUT kesyon ki nesesè yo, voye fòmilè ki ranpli a pa lapòs bay:

Southeastern Regional Transit Authority
700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740

Lè yo resevwa aplikasyon an, SRTA pral egzamine l pou l konplè epi yo pral detèmine si w kalifye.

Pwosesis Sètifikasyon

Aplikan an pral resevwa swa yon lèt apwobasyon, yon lèt ki eksplike bezwen pou plis enfòmasyon, oswa yon lèt rejè. Pwosesis sa a pa pral pran plis pase 21 jou ouvrab.

Si yo bezwen plis enfòmasyon pou detèmine kalifikasyon, pwosesis sètifikasyon an sispann epi revèy 21 jou a kòmanse ankò lè yo resevwa enfòmasyon adisyonèl yo. Yon moun anrejistre pou sèvis demand-response pou yon maksimòm de kat ane.

Li posib pou SRTA mande pou l pran yon randevou pou yon apèl oswa yon reyinyon an pèsòn, si gen kesyon ki parèt lè w ap revize aplikasyon w lan. Si yo bezwen yon reyinyon an pèsòn, SRTA ap bay transpò a pri zewo pou ale ak pou soti nan biwo nou yo, san okenn frè pou aplikan an ak moun k ap bay swen yo oswa asistan swen pèsonèl (PCA) ki ka bezwen ale.

Yo ka itilize sèvis demand-response pou nenpòt kalite vwayaj nan zòn sèvis SRTA a. Sèvis la ka itilize pou **fè makèt, randevou medikal, travay, edikasyon, fonksyon sosyal, elatriye.**

Pwosesis Re-Sètifikasyon

Tout kliyan ap bezwen re-aplike pou sèvis demand-response nan oswa anvan dat ekspirasyon ki nan lèt apwobasyon kalifikasyon yo. Twa a kat semèn anvan dat ekspirasyon an, SRTA pral avize kliyan yo pa lapòs sou re-sètifikasyon yo.

Pwosesis Apèl ADA

Si yo akòde w mwens pase kalifikasyon san kondisyon pou oswa yo sispann nan sèvis demand-response epi ou santi ke detèminasyon sa a te fè nan erè, ou gen dwa pou fè apèl.

Pou depoze kontestasyon sa a, ou dwe fè SRTA a konnen swa alekri oswa pèsonèlman, nan lespas 60 jou apati dat ki nan lèt ki fè w konnen ou pa kalifye pou sèvis yo. Apèl alekri ou a ka endike rezon ou ki fè ou santi detèminasyon ineligibilite yo bay la se enjis epi di kijan andikap ou anpeche w itilize oswa jwenn aksè nan otobis ki gen wout fiks yo. Tout kontestasyon yo dwe adrese a:

SRTA Administrator
700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740

Moun ki refize a ap bay opòtinite pou yo tande l devan yon komite apèl. Apre yo fin resevwa apèl ou a, y ap pwograme yon odyans pou evalye ka w la. Pwosesis odyans sa a pral pèmèt ou prezante enfòmasyon ak agiman an non w. Ou ka gen lòt moun ki gen konesans sou limit fizik ak/oswa mantal ou pale nan non ou.

Aplikan ki bezwen aranjman espesyal ta dwe fè demann sa a davans. SRTA ap fè tout efò posiblite pou asire resous apwopriye yo disponib pou odyans ou.

Apre odyans lan, y ap fè w konnen alekri ak fòma aksesib a jan sa apwopriye ak nan rezon ki fè, sou desizyon komite apèl la. Pou detèminasyon ki pa elijiblite ADA Paratransit, komite apèl la pral prezante desizyon li bay Administratè SRTA a pou konfimasyon. Si Administratè a konfime yon desizyon negatif komite apèl la, desizyon an se final.

SRTA pa oblije ba ou sèvis demand-response pandan y ap konsidere kontestasyon ou la. Sepandan, pou kontestasyon sispansyon, sèvis yo pral bay apati jou apre SRTA resevwa yon lèt ki fè apèl kont sispansyon an jiskaske komite apèl la pran desizyon l.

Ou ka reaplike nenpòt ki lè si ou santi kondisyon ou chanje.

Si w resevwa avi sou yon avètisman oswa sispansyon tanporè ki baze sou vyolasyon règ pwogram yo, ou gen dwa fè apèl kont detèminasyon sa a tou, epi sèvi ak menm pwosesis ki dekri pi wo a.

Orè nan operasyon paratransit

Sèvis demand-response SRTA a (ADA Paratransit) ADA oblije opere menm jou ak lè sèvis otobis ki gen wout fiks yo.

Orè sèvis demand-response:

**Jou lasemèn:** 5:20 AM jiska 10:10 PM
**samdi/jou ferye:** 6:10 AM jiska 8:05 PM
**Dimanch:** 9:00 AM jiska 6:00 PM

Rezèvasyon/Orè yon woulib ak negosyasyon vwayaj

Yo ka fè rezèvasyon pou demand-response lendi jiska samdi ant èdtan 8:00 AM ak 4:00 PM. Yo ka fè rezèvasyon jiska sèt jou davans men pa pita pase jou anvan an a 4:00 PM. Tout vwayaj ADA yo dwe nan yon distans ¾ mil de koridò wout fiks nou an epi tan vwayaj yo dwe tonbe nan èdtan yon wout otobis SRTA. Nou pran angajman pou nou bay vwayaj ki pa twòp nan longè (tan) epi nou adopte estanda ke okenn vwayaj ADA Paratransit pa pral pran plis pase de fwa kantite tan yon vwayaj sou sèvis wout fiks SRTA a ta pran, ki gen ladan transfè ak tan datant. . ADA a pèmèt Operatè a negosye yon lè pwograme pou ranmase, jiska inèdtan anvan oswa yon èdtan apre lè yo mande a, men gen kèk fwa lè yo bezwen koperasyon pou satisfè anpil demann similtane.

Pou fè yon rezèvasyon, tanpri rele dispatch nan (508) 999-5211 epi peze opsyon #2. Apre èdtan, tanpri kite yon mesajri ak non w, nimewo telefòn ou, ak yon mesaj detaye.

Si w ap fè yon anilasyon pou sèvis dimanch la, kontakte anplwaye ki rele:

* New Bedford nimewo telefòn (508) 958-6456
* Fall River nimewo telefòn (508) 509-9272

SRTA gen yon sistèm notifikasyon ki rele sware anvan an pou konfime vwayaj ou pou jou kap vini an ak lè machin ki demand-response ou an ap apwoche. Nou ofri tou sistèm notifikasyon sa a kòm mesaj tèks ak imèl. Tout kliyan ki fèk abònman yo otomatikman enskri nan sistèm sa a. Si w vle refize w, tanpri kontakte SRTA.

Enfòmasyon sou Tarif

Pri tikè demand-response se $3.00 pou yon itilizatè ki anrejistre. Pou vwayaj ki depase reyon de mil yon wout fiks, ajoute $1.00. Dispatcher a ka reponn kesyon ki gen rapò ak pri tikè yo lè w rele pou w bay vwayaj ou a.

Ou ka achte liv rabè pou dis vwayaj pou $25 nan tou de tèminal New Bedford ak Fall River, ansanm ak machin ki demand-response ki abò yo. Si ou vle achte tikè abò yon machin, tanpri mande tikè ou nan dispatcher la lè w ap fè anrjistreman woulib la. Chofè nou yo pote sèlman tikè yo mande yo.

**Pri tikè konpayon:** Menm pri tikè ak kavalye
**Timoun (ki gen laj senk oswa mwens) tarif:** Pa gen pri tikè (gratis)
**Pri tikè PCA:\*** Pa gen pri tikè (gratis)

\*Fisye kalifikasyon kliyan an dwe endike ke kliyan an bezwen yon PCA.

Standing Orders/Sèvis Abònman

Lòd permanent/sèvis abònman se pou kliyan SRTA ki fè yon rezèvasyon pou ale ak pou soti nan menm kote yo omwen yon fwa pa semèn. Rele dispatch pou mande pou vwayaj sa yo otomatikman pwograme, sa ki elimine nesesite pou rele endividyèlman pou chak vwayaj. **Sèvis abònman depann de disponiblite**. Plizyè non-show oswa anilasyon an reta ka lakòz sispann nan lòd la kanpe. Y ap fè kliyan an konnen pa telefòn oswa alekri anvan yo sispann lòd la.

**Lòd permanent / sèvis abònman vwayaj yo pa disponib nan jou ferye yo**; Se poutèt sa, ou responsab pou rezève vwayaj ou yo nan jou ferye yo, ki se:

*Nouvèl Ane, Jou Martin Luther King, Jou Prezidan, Jou Patriyòt, Jou Memoryal, Juneteenth, Jou Endepandans, Jou Travay, Jou Columbus, Jou Veteran, Jou Aksyon de Gras, ak Jou Nwèl.*

Sèvis pòt-an-pòt

Chofè yo pral ede kliyan yo, sou demann, pou monte ak sòti nan veyikil la ak/oswa pou vwayaje ale ak soti nan pòt eksteryè nan nivo tè nan yon bilding. Pasaje ki bezwen asistans pòt an pòt dwe rele dispatch yon sèl fwa pou fè yo konnen yo bezwen asistans sa a. Avi sa a pral ajoute nan dosye kliyan yo. Chofè yo pa kapab akonpaye kliyan yo pase etaj tè a nan nenpòt bilding epi yo pa gen dwa antre nan rezidans yo.

Akomodasyon kliyan paratransit

Asistan Swen Pèsonèl

Yon asistan swen pèsonèl (PCA) se nenpòt moun ki sèvi kòm asistan kliyan an. Pou monte sèvis SRTA demand-response ak yon PCA, kliyan an dwe fè pwofesyonèl swen sante sètifye yo endike bezwen asistans sa a nan moman aplikasyon an.

Chak itilizatè anrejistre gen dwa gen YON moun ki akonpaye yo sou sèvis la. Si moun ki anrejistre a sèvi ak yon PCA, yo ka gen yon lòt moun ki akonpaye yo. Si itilizatè ki anrejistre a vle gen plis pase yon moun, li ka akomode sèlman SI LAN DISPONIB. Nenpòt moun ki akonpaye yon moun epi ki pa konsidere kòm yon PCA yo pral chaje nan menm tarif ak kliyan an.

Yon PCA pa oblije peye pou akonpaye yon itilizatè ki anrejistre, men SÈLMAN si pwofesyonèl swen sante ki sètifye a te endike sou aplikasyon kliyan an bezwen pou yon PCA. Pou sèvis sa a, pa gen okenn tarif timoun. Sa a an akò ak direktiv FTA aktyèl yo.

Demann akomodasyon rezonab yo ka fè alekri, nan telefòn, oswa an pèsòn bay anplwaye SRTA, rezèvasyonis, sipèvizè, oswa chofè.

**Si yon PCA nesesè pou sekirite:** Lè chofè a fè remake ke yon kliyan pa ka rete poukont li, SRTA pral kontakte kliyan an (oswa moun kap bay swen an) pou detèmine ki difikilte yo ka rankontre. Si yo pa ka pran dispozisyon apwopriye pou asire kliyan an ap gen yon moun k ap bay swen k ap tann nan kote depoze a, y ap fè kliyan an konnen SRTA p ap kapab transpòte yo san asistans yon PCA. Yo ka sispann sèvis pou kliyan sa yo ki te avèti sou bezwen pou vwayaje ak yon PCA epi kontinye eseye vwayaje san yon PCA. Prensipal enkyetid SRTA nan sitiyasyon sa a se kliyan an ki gen difikilte apre chofè a kite yo, sa ki ka kreye yon danje sekirite pou kliyan an. SRTA pran angajman pou l bay kliyan nou yo transpò ki pi an sekirite posib.

Konpayon

Kliyan yo ka gen yon sèl konpayon akonpaye yo. Si w pral vwayaje ak yon konpayon, ou dwe fè rezèvasyon an konnen nan moman w ap planifye vwayaj ou a. Konpayon yo peye menm pri tikè ak kliyan an epi yo dwe pran epi depoze yo nan menm kote a. Lòt konpayon ka vwayaje ak yon kliyan ki demand-response sou yon 'baz espas ki disponib' epi yo pral peye menm pri tikè ak kliyan an.

Chèz woulant/Èd pou Mobilite

Si yon moun ta renmen itilize asansè a, li senpleman mande chofè a. Chofè a dwe kapab an sekirite nenpòt aparèy mobilite. Kliyan ki sèvi ak yon scooter twa wou yo ka mande pou yo transfere nan yon chèz regilye, kòm scooters twa wou yo difisil pou sekirize. Sepandan, chwa pou yo transfere nan yon chèz regilye se diskresyon kliyan an.

Pou rezon sekirite, Konsèy Sekirite Ameriken an rekòmande pou kliyan ki nan chèz woulant monte nan asansè a.

Sèvi ak Lift pa Standees

Nenpòt moun ka mande pou itilize asansè a oswa ranp lan. Yo pa bezwen gen yon aparèy mobilite oswa defisyans mobilite.

Oksijèn, respiratè, ak/oswa konsantratè ak oksijèn

Nenpòt moun ki bezwen sèvi ak oksijèn, respiratè, ak/oswa konsantratè ak oksijèn yo akeyi pote aparèy sa yo nan tou de machin paratransit ak machin ki gen wout fiks.

Règleman Konpòtman Deranje

SRTA te etabli yon pwosesis administratif kote moun ki angaje yo nan konduit vyolan, seryezman deranje, oswa ilegal yo ka sispann oswa entèdi pou yo sèvi ak sèvis SRTA.

Itilizasyon alkòl, oswa monte anba enfliyans dwòg entoksikan oswa alkòl, se entèdi tout tan.

Transpò timoun yo

* Timoun ki elijib pou ADA a dwe peye tout tarif yo epi yo dwe akonpaye pa yon adilt.
* Timoun ki gen sis ane oswa plis k ap vwayaje kòm konpayon yo dwe peye pri tikè konplè a tou.
* Timoun ki poko gen sizan, oswa ki peze mwens pase 40 liv, dwe mete sekirite nan yon chèz sekirite pou timoun ki apwouve pa kliyan an.
* Pousèt yo dwe tonbe pou anfòm ant chèz la ak kliyan an. Pousèt ki pa rabat yo entèdi.
* Timoun ki kapab chita poukont yo dwe chita sou yon chèz.

Transpò ak bèt sèvis yo

* Bèt sèvis yo akeyi monte pou zewo pri.
* Yon bèt deranje yo sijè a sispansyon nan sèvis la.
* Bèt sèvis yo dwe chita atè oswa sou janm pasaje yo.
* Yo ka pa okipe yon chèz pasaje.
* Pasaje yo dwe kontwole bèt sèvis yo toutan pandan y ap nan veyikil la.

Move tan

Nan ka move tan, tankou nèj, glas, oswa inondasyon, kapasite SRTA pou bay transpò a ka redwi. Si ou pa bezwen vwayaje pandan move tan, tanpri rele dispatch pou anile vwayaj ou a alè. SRTA pral fè tout efò posib pou bay transpò, men konsiderasyon sekirite yo ka anpeche vwayaj yo ofri.

Règleman ki pa prezante/Anilasyon an reta

Dapre règleman aktyèl la ki pa prezante/anile an reta, sèvis yo pral sispann pou pasaje ki fè rezèvasyon vwayaj epi ki pa janm monte nan veyikil la epi/oswa anile vwayaj mwens pase inèdtan anvan fennèt pou vin chèche yo. Aderans ak règleman sa a benefisye tout pasaje yo paske pa prezante ak anilasyon an reta anpeche lòt pasaje yo resevwa sèvis rapid ak serye.

Definisyon

* **Non-montre:** Yon 'non-show' rive lè yon pasaje pa monte nan veyikil la nan senk minit apre veyikil la rive nan fennèt 20 minit.
	+ Egzanp: Fenèt pou pran 20 minit pasaje a se 9:55 AM jiska 10:15 AM. Chofè a rive a 10:00 AM. Chofè a pral tann senk minit pou pasaje a monte machin nan. Si pasaje a pa monte nan veyikil la anvan 10:05 AM, pasaje a konsidere kòm yon "non-show".
* **Anilasyon an reta:** Yon 'anile an reta' rive lè yon pasaje anile yon vwayaj mwens pase inèdtan anvan kòmansman fennèt ranmasaj la. Sa gen ladann anile ak chofè a nan pòt la.
	+ Egzanp: Si fennèt 20 minit pou pasaje yo pran se 9:55 AM pou 10:15 AM, pasaje a dwe rele anvan 8:55 AM pou evite anile an reta.

Sanksyon ki pa prezante/anilasyon an reta

Yon kliyan ap resevwa yon avètisman oswa sispansyon si li rate 25% oswa plis nan vwayaj yo nan yon peryòd 30 jou, oswa twa vwayaj youn apre lòt, epi sèvi ak sèvis la omwen yon fwa pa semèn. Si yon kliyan itilize sèvis la mwens pase yon fwa pa semèn, si w manke twa oswa plis vwayaj youn apre lòt, sa p ap lakòz yon avètisman oswa sispansyon. Sepandan, kliyan an ka kontakte pou diskite sou opsyon pou amelyorasyon. Vwayaj retounen ki pa pran kòm rezilta si yo manke premye etap vwayaj la p ap konsidere kòm yon pati nan twa vwayaj youn apre lòt.

Vwayaj ki anile plis pase inèdtan anvan kòmansman fennèt ranmasaj ki pwograme a pa konsidere kòm yon anilasyon an reta oswa yon non-show.

Yon pasaje ap resevwa yon avètisman oswa sispansyon si karakteristik ki anwo yo satisfè. Tout sispansyon yo ap kòmanse yon Lendi. Longè sispansyon an ap respekte orè sa a:

Orè Vyolasyon

1. **Premye vyolasyon nan yon peryòd woule 12 mwa:** Konseye apèl nan telefòn
2. **Dezyèm vyolasyon nan peryòd 12 mwa woule:** Lèt avètisman
3. **Twazyèm vyolasyon nan peryòd 12 mwa woule:** Sispansyon twa jou
4. **Katriyèm/ki vin apre yo nan yon peryòd 12 mwa:** Sispansyon sèt jou

Si yon pasaje pa prezante oswa anreta anile akòz sikonstans ki pa kontwole yo, yo ka kontakte SRTA nan (508) 999-5211 pou eksplike sikonstans yo. Lè sa a, kliyan an ka mande vwayaj la pa konsidere kòm yon non-show oswa anilasyon an reta.

Yo ka diskite sou non-show oswa anilasyon an reta nan 15 jou apre enfraksyon an. Anvan yo voye yon lèt sispansyon, SRTA pral revize tout non-show ak anile an reta nan kont kliyan an pou asire ke pwosesis la ak direktiv yo te byen swiv. Nenpòt ki pa prezante oswa anilasyon an reta ke yo jwenn anrejistre nan erè yo pral retire nan dosye kliyan an.

Pwosesis Apèl

Si yon kliyan konteste yon lèt avètisman oswa sispansyon, li gen dwa pou fè yon apèl. Demann pou apèl yo dwe depoze alekri epi voye yo pa lapòs nan biwo SRTA yo nan:

Southeastern Regional Transit Authority
Service Appeals
700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740

Lè yo resevwa kontestasyon an, sispansyon pasaje a pral sispann pou yon peryòd ki pa depase yon semèn. Pandan tan sa a, anplwaye SRTA pral revize kontestasyon an epi detèmine si kontestasyon an gen merit. Si anplwaye SRTA detèmine apèl la gen merit, sèvis la ap kontinye epi yo pral retire anilasyon ki pa prezante/an reta nan dosye kliyan an. Si yo jwenn apèl la pa merite, sispansyon an ap kontinye lendi annapre a. Vwayaj ki rate oswa vwayaj ki pa pran akòz yon erè operatè bis la p ap kenbe kont kliyan an.

**KONSIDERASYON ESPESYAL: PWOGRAM 'PA MONTRE' POU VWAYAJ KÒMANSE OU FINI NAN YON PWOGRAM GANI SOSYAL, LAN FÒMASYON JOB, OSWA KOTE TRAVAY.** SRTA p ap sispann kliyan fè vwayaj yo oswa gadyen yo fè ki kòmanse oswa fini nan yon lokal fòmasyon, yon etablisman swen, oswa yon sit travay. Vwayaj sa yo pral onore. Vwayaj pou lòt rezon, sepandan, yo pral sijè a sispansyon an epi yo pa pral bay sèvis nan vwayaj sa yo jouk nan fen peryòd sispansyon an.

Vizitè yo

Nenpòt vizitè ki prezante dokiman ADA-kalifikasyon ki soti nan yon lòt jiridiksyon pral resevwa sèvis. Nou pral aksepte yon sètifikasyon vizitè a ki fè konnen li pa kapab itilize transpò nan wout fiks. Yo pral bay vizitè a 21 jou sèvis nan yon peryòd 365 jou.

Pase Aksè Eta a (sèvis otobis ki gen wout fiks)

Dapre direktiv FTA ak Depatman Transpò Massachusetts, SRTA rekonèt ke kèk moun ki andikape toujou kapab sèvi ak sèvis ki gen wout fiks yo. Moun ki sètifye kòm elijib pou reponn demann epi ki kapab itilize otobis ki gen wout fiks yo ankouraje anpil pou yo sèvi ak otobis ki gen wout fiks lè yo kapab. Moun sa yo ka resevwa pri redui nan otobis ki gen wout fiks yo. Pri tikè aktyèl SRTA pou moun andikape sou wout fiks yo se $0.75. Si w itilize yon chèz woulant epi ou vle sèvi ak sèvis regilye, chofè a pral deplwaye asansè oswa ranp la epi mete chèz woulant ou an sekirite abò machin nan.

Si w genyen youn nan sa ki annapre yo, ou ka jwenn yon CharlieCard (Transpò Aksè Transpò) a pri redui:

* Kat Medicare
* ID Veteran ki soti nan Depatman Afè Veteran yo ak yon evalyasyon andikap 70% oswa plis
* Didantite granmoun aje
* Sètifika avèg
* Lèt sètifika demand-response
* Didantite Pass Aksè Transpò ki soti nan nenpòt Otorite Transpò Rejyonal nan Massachusetts
* Yon lèt sou papye antèt ajans lan, ki soti nan reprezantan ajans otorize (oswa machann) ki verifye sitiyasyon kòm kliyan aktyèl la:
	+ Depatman Sèvis Devlopman (DDS)
	+ Komisyon Reyabilitasyon Massachusetts (MRC)
	+ Depatman Sante Mantal (DMH, ak/oswa machann DMH)

Yo pran foto idantite lendi jiska vandredipandan lè operasyon yo nan tèminal Fall River ak New Bedford, ansanm ak Biwo Administratif SRTA yo. ID foto a koute $5.00. Si yo pèdi oswa yo vòlè idantite w la 2nd kopi koute $3.00. A 3rd kopi koute $5.00.

Plent

Plent SRTA, Règleman pou Plent ADA, ak Pwosedi pou Rezolisyon

Si ou te fè eksperyans yon pwoblèm ak yon vwayaj demand-response, ou ka vle depoze yon plent sèvis fòmèl. Tout plent fòmèl yo envestige. Pou depoze yon plent fòmèl, kliyan yo ka kontakte Manadjè Sèvis Kliyan SRTA a nan (508) 999-5211 ext. 3309, pa imèl nan info@srtabus.com, oswa sou entènèt nan [www.srtabus.com/contact-us](http://www.srtabus.com/contact-us). Pou depoze plent la, yo pral ba w yon kopi fòm plent la pou w ranpli. Altènativman, ou ka telechaje fòm plent la [isit la](https://www.srtabus.com/wp-content/uploads/SRTA-ADA-Complaint-Form-Updated-by-SMT.pdf) epi retounen fòm nan pa imel, lapòs, oswa an pèsòn nan biwo administratif SRTA yo.

SRTA pran angajman pou pwoteje konfidansyalite pasaje li yo. Yo pral envestige plent sèvis anonim men yo p ap resevwa yon repons.

Lè yon kliyan soumèt yon plent, plent lan mete nan yon lojisyèl fidbak pa yon reprezantan sèvis kliyan imedyatman apre yo te resevwa. Kontraktè SRTA a, South Coast Transit Management (SCTM), pral revize, envestige, epi reponn a plent la nan twa a senk jou ouvrab apre li resevwa plent la, epi li pral bay nenpòt enfòmasyon siplemantè pou detèmine validite plent la. Plent ki gen rapò ak ADA, sekirite, ak plent yo konsidere kòm grav ap resevwa plis revizyon pa SRTA. Y ap bay moun nan repons SCTM oswa SRTA epi yo pral gen opòtinite pou diskite sou nenpòt chanjman sèvis oswa aranjman orè ki fèt an repons a ensidan an.

Suivi plent ak Konsèvasyon Dosye

Koòdonatè SRTA Tit VI a pral responsab pou swiv plent Tit VI epi Kowòdonatè SRTA ADA ap responsab pou swiv plent ADA yo, nan bi pou etabli tandans nan akizasyon diskriminasyon.

Koòdonatè Tit VI a ap kenbe yon rezime rezime tout plent Tit VI yo. Kowòdonatè ADA a ap kenbe yon rezime rezime tout plent ADA yo. Tout dokiman plent ak materyèl ki te rasanble pandan ankèt la konsève pou omwen sèt ane.

Objè ak jwenn

Pwopriyete ki pèdi epi yo jwenn yo estoke nan yon zòn fèmen. Yo fè tout efò rezonab pou kenbe pwopriyete a nan menm kondisyon kote li te refè a. Atik yo ap fèt pou 10 jou. Pou reklame yon atik ki pèdi, tanpri rele (508) 999-5211. Kliyan yo responsab pou reklame atik ki pèdi yo.

Responsablite Kliyan yo

Pa gen sèvis ki ka gen siksè si li pa gen tou de pati yo travay ansanm. Ou ka ede pa swiv pwosedi ki nan lis anba a:

* Enfòme SRTA sou chanjman adrès, chanjman kontak ijans, oswa nenpòt lòt enfòmasyon konsènan bezwen ak chanjman aksè.
* Li tout seksyon gid enfòmasyon sa a ak anpil atansyon.
* Prepare lè w ap rele pou pran randevou epi gen enfòmasyon ki nesesè yo disponib. Sa a pral kenbe pwosesis la deplase byen vit.
* Fè tout efò posib pou w alè lè w ap itilize sèvis demand-response. Sa ap ede asire vwayaj alè pou tout moun.
* Peye pri ki kòrèk la an kach oswa tikè (chofè pa fè chanjman). Yo p ap transpòte w si yo pa peye pri tikè a anvan w kite kote w ap vin chèche w la.
* Kenbe chèz woulant yo ak lòt èd pou mobilite yo nan yon kondisyon ki an sekirite, dapre espesifikasyon manifakti yo.
* Si ou gen yon bèt konpayon, kenbe bèt ou anba kontwòl pou sekirite tèt ou, bèt la, ak lòt moun nan sèvis la.
* Lè w ap fè yon randevou pou yon doktè, tanpri endike yon lè pou w pran vwayaj ou retounen si sa posib. Sa pèmèt pou pi bon sèvis pou tout itilizatè yo. Nan evènman an pa posib deziyen yon lè espesifik pou vin chèche, tanpri rele dispatch lè w pare epi yon machin ap retounen pou ou pi vit posib.
* Atann sèvis woulib pataje; Yo ka vin chèche lòt moun apre oswa depoze yo anvan ou rive nan destinasyon ou.
* Rele pou anile vwayaj ki pa nesesè pou evite yon enfraksyon 'pa montre'.
* Kenbe estanda akseptab nan ijyèn pèsonèl.
* Mete senti sekirite.
* Rele pou mande si veyikil la poko rive nan fen fennèt 20 minit pou vin chèche a.
* Pa manje, bwè, oswa fimen sou machin SRTA. Pa monte anba enfliyans alkòl oswa dwòg ilegal.

*Gid enfòmasyon demand-response sa a te dènye mete ajou an fevriye 2022.*

*Dokiman sa a pral revize chak dezan pou yo ka konplè ak presizyon, sof si gwo chanjman nan sèvis oswa politik yo fèt, nan ka sa a li pral revize pi bonè.*

*POU YO ITILIZE ANSANM AK FÒM SRTA ADA 10/2016*