



**OTORITE TRANZIT
PIBLIK RHODE ISLAND**

Kontakte Nou

Woulib: (401) 461-9760

RIPTA: (401) 781-9400

www.ripta.com

Ride@ripta.com

**OTORITE TRANZIT
PIBLIK RHODE ISLAND**

Gid Itilizatè Paratransit ADA

Byenveni nan RIPTA ADA Paratransit

ADA Paratransit se yon sèvis pou moun ki pa kapab itilize transpò piblik akòz yon andikap. Lwa sou Ameriken andikape yo (ADA) egzije ajans transpò piblik yo pou yo bay moun ki gen andikap ki elijib sèvis transpò piblik yo ki konparab ak sèvis wout fiks li yo.

Sèvis paratransit ADA konparab ak sèvis wout fiks nan plizyè fason. Sèvis ADA:

- Se yon sèvis transpò piblik pataj. Otobis la ka pran oswa depoze lòt kliyan pandan y ap vwayaje pou ale nan destinasyon w la.
- Yo ofri an menm tan ak nan menm kote ak sèvis regilye wout fiks la. Si pa gen sèvis ki gen wout fiks, pa gen sèvis ADA ki konparab.
- Ofri tan vwayaj ki konparab ak sèvis wout fiks, ki gen ladan tan li ta pran pou transfere ak ale nan/soti nan estasyon otobis yo.
- Pa ka mete restriksyon sou objektif vwayaj.
- Ka depoze pasaje yo bonè pou yo rive alè pou yon randevou. Menm jan lè w ap itilize otobis la, yon pasaje ka bezwen rive jiska inèktan bonè oswa riske an reta.
- Bay menm nivo sipèvizyon chofè pasaje yo ak sèvis otobis ki gen wout fiks yo. Chofè ki nan otobis la oswa nan transpò parapò yo oblije kondui san danje epi asire ke pasaje yo pa deranje oswa danjere pou lòt pasaje yo. Chofè yo pa oblije pou bay swen gadyen oswa rete tann ak moun yon fwa yo rive nan destinasyon yo si yon bilding pa louvri oswa yon moun pa la pou rankontre yo.

Sijè yo kouvri

1. Sèvi ak ADA Paratransit Service
2. Responsablite kavalye yo
3. Responsablite Chofè
4. Sispanyon Sèvis
5. Bay opinyon ak Feedback

Pwogram Ride

Pwogram Ride a bay ADA paratransit atravè sèvis van pòt-an-pòt ki te pwograme davans.

Anplis de paratransit ADA, Pwogram Ride bay lòt sèvis transpò ak diferan kalifikasyon ak estanda sèvis. Sèvis ki dekri nan gid sa a aplike sèlman pou sèvis paratransit ADA Ride a.

Definisyon

Sèvis pou wout fiks: Sèvis transpò piblik ki fonksyone nan yon orè ak sou wout yo fikse.

Fenèt Ready-Time: Yo bay pasaje yo yon fenèt pare-tan olye de yon tan fiks. Pa egzanp, yo ka di w ke w pran w ap fèt ant 9:00 AM ak 9:20 AM. Yo konsidere kamyon an alè si li rive nenpòt lè nan fenèt sa a.

Koridò ADA: Yo ofri sèvis paratransit ADA nan yon distans $\frac{3}{4}$ mil de yon wout fiks regilye. Wout banlye yo pa gen yon koridò ADA. Distans $\frac{3}{4}$ mil yo detèmine an volan, pa nan direksyon kondwi. Yon vwayaj elijib pou sèvis ADA sèlman si li kòmanse epi li fini nan koridò sa a.

Pa montre: Yon pasaje yo konsidere kòm yon "Pa Montre" si li/li pwograme yon vwayaj epi li pa anile li omwen 2 èdtan anvan kòmansman fenèt la.

CSA: Ajan Sèvis Kliyan se tèm ki itilize nan RIde pou moun k ap ede kliyan yo fè rezèvasyon ak lòt fonksyon sèvis kliyan.

Sèvi ak ADA Paratransit Service

Anba a gen kèk règ jeneral ak règleman pou ADA paratransit.

Ki kote pou rele pou rezèvasyon pwogram RIde ak kote woulib mwen an

Nimewo telefòn Pwogram RIde a se (401) 461-9760.

Ki kote woulib mwen an (Aprè lè)

Depatman Sèvis Kliyan an ouvri 8:30 AM jiska 4:30 PM Lendi jiska Vandredi epi 8:00 AM jiska 4:00 PM Samdi.

Si w bezwen kontakte RIde apre lè akòz yon ijans oswa paske kamyon w lan pa rive nan fennèt tan pare a, rele (401) 461-9760. W ap gen opsyon pou swa kite yon mesaj oswa suiv envit telefòn yo pou w konekte ak yon Dispatcher Paratransit.

Pa gen rezèvasyon RIde oswa chanjman orè yo ka fè apre lè.

Repons Vwa Entèaktif (IVR)

IVR a se yon sistèm telefòn otomatik ki pèmèt kliyan yo jwenn lè pou vin chèche yo, revize vwayaj ki annatant pwograme yo oswa anile vwayaj ki annatant pwograme yo. Kliyan yo ka chwazi opsyon IVR ki pi byen satisfè bezwen yo.

Opsyon 1: NOTIFIKASYON ÒTOMATIQUE RELE

- Apèl yo soti chak jou a 6:00 PM pou kliyan ki annatant vwayaj jou kap vini yo. Mande Ajan Sèvis Kliyantèl ou (CSA) pou enskri w nan opsyon sa a.

Opsyon 2: NOTIFIKASYON TEKS OTOMATIZE

- Tèks yo soti chak jou a 6:00 PM pou kliyan ki annatant pwomnad jou kap vini yo. Mande Ajan Sèvis Kliyantèl ou (CSA) pou enskri w nan opsyon sa a.

Opsyon 3: 24 ÈDTAN APÈL ÒTOMATIZE NAN SISTÈM

- Pa gen okenn nesèsite pou enskri.
- Kliyan yo ka rele IVR lè yo konpoze nimewo telefòn RIde a nan 401-461-9760 epi chwazi opsyon 2.
- Kliyan yo pral bezwen antre nimewo kliyan yo ak ane nesans yo pou verifikasyon. Si w bezwen nimewo kliyan ou a, mande CSA w la.

RIde mobil aplikasyon

RIde gen yon aplikasyon mobil gratis ki disponib nan magazen Apple ak magazen Google Play.

Chèche "RIde Reveal" nan magazen Apple oswa Google Play Store pou telechaje aplikasyon an.

Pa gen okenn nesosite pou enskri; tout kliyan yo ka itilize App a toutotan yo konnen nimewo kliyan yo ak ane nesans yo.

Pou w konekte w ap bezwen:

Kòd ajans: **RIPTA**

Kliyan #

Modpas: **4-chif ane nesans**

Pwogramasyon yon vwayaj sou ADA Paratransit

Ou dwe rele epi fè yon rezèvasyon pou sèvis paratransit ADA omwen jou anvan ou bezwen yon woulib. Yo aksepte rezèvasyon lasemèn ant 8:30 AM ak 4:30 PM, samdi ant 8:00 AM ak 4:00 PM, ak dimanch atravè yon mesaj vwa.

Lè w ap rele pou rezève yon woulib, tanpri prepare enfòmasyon sa yo:

- Swa nimewo ID RIde ou oswa nimewo telefòn ou.
- Adrès lakay ou.
- Adrès pou pran, ki gen ladan nimewo ri, non ri, non bilding (tankou "ABC Medical Clinic" oswa "Bank RI"), nimewo suite (si li konnen), ak Kòd Postal.

- Lè ou vle pou pran oswa randevou w la. Ou ka mande swa yon lè pou pran oswa randevou, pa toude.
- Lè w mande w retounen, si w ap planifye yon vwayaj ale.
- Ki kote ou vle ale, ki gen ladan adrès lari a ak Kòd Postal nan destinasyon ou. Alèt CSA a si w ap planifye yon vwayaj ki gen plizyè arè. Chak estasyon se yon nouvo vwayaj ADA ki mande pwòp rezèvasyon ak pri tikè pa l.
- Si w ap itilize yon chèz woulant oswa yon lòt aparèy mobilite.
- Si ou pral pote yon bèt sèvis.
- Si w ap akonpaye pa yon asistan ak/oswa nenpòt konpayon.
- Nenpòt lòt enfòmasyon ou santi chofè RIde a ta dwe genyen pou ede w vwayaje nan yon fason ki an sekirite epi alè.

Lè w rele pou w pran randevou pou woulib la, CSA ka bezwen mande w pou w chanje lè w mande w la pou w ka akomode demann w lan. ADA a pèmèt nou negosye yon lè revize avèk ou ki ka rive jiska inèdtan anvan oswa apre lè ou mande a.

Sepandan, si ou ban nou yon lè randevou fiks, nou pral sèlman negosye jiska inèdtan anvan lè nesèsè a. Ou dwe fè tout chanjman orè yo ak CSA. Tanpri pa mande chofè a pou l chanje vwayaj retounen, kote w, oswa lè w.

Si w ap vwayaje nan yon randevou, di CSA a ki lè ou dwe rive nan destinasyon ou, pèmèt omwen kenz minit anvan lè randevou a pou reta inatandi. Sa a pèmèt RIde detèmine yon lè ki apwopriye pou w vin chèche w.

Tanpri sonje ke tout sèvis yo se “pataj-woulib”, sa vle di lòt moun ka monte nan veyikil la avèk ou. Tanpri antisipe arè pou lòt pasaje yo monte ak desann. Yon vwayaj sou transpò parapò a pran apeprè menm kantite tan kòm yon vwayaj nan yon otobis RIPTA regilye, ki gen ladan tan pou transfè. Sèvis RIde yo pa fèt pou swiv yon wout dirèk ant kote w ap pran w ak kote w depoze w.

Vwayaj Abònman YO

Ou ka mande sèvis abònman si w vwayaje ale ak soti nan menm kote a nan menm jou a (yo) nan semèn nan, omwen yon fwa chak semèn. Yon fwa ke sèvis abònman pwograme, ou sèlman bezwen rele lè ou vle anile oswa chanje vwayaj la pou yon jou patikilye (yo). Pasaje yo ta dwe okouran de jou ferye RIPTA, ki ka gen yon orè otobis diferan ak sèvis ADA korespondan. Si ou vle planifye yon vwayaj nan yon jou ferye, li pral gen yon vwayaj demann ki fèt pou jou sa a; sèvis abònman sispann nan jou ferye RIPTA.

Demann ak Chanjman pou vwayaj pou menm jou a

Ou dwe mande yon woulib omwen jou anvan ou vle vwayaje. Yo pa aksepte demann menm jou. Si w rele jou sèvis la pou w chanje lè w vin chèche oswa depoze w oswa adrès, RIde pral eseye fè chanjman an, men li pa garanti sèvis la menm jou.

Sonje: Paske orè yo fikse jou anvan an, gendwa gen yon reta nan inèdtan oswa plis anvan yon lòt machin disponib pou akomode woulib ou oswa, yon lòt kamyon ka pa disponib.

Kilè mwen bezwen pare?

Van RIde a ap rive nenpòt ki lè nan yon fennèt 20 minit pou prepare. Pa egzanp, si fennèt tan pare ou a se ant 9:00 AM ak 9:20 AM, veyikil la ka rive nenpòt lè ant 9:00 AM ak 9:20 AM. Tanpri pare pou monte machin nan imedyatman lè w rive. Sa a ede asire pi bon pèfòmans alè ki benefisye tout pasaje yo. Veyikil la ap tann 5 minit lè li rive nan fennèt 20 minit pare pou pèmèt ou ase tan pou w monte. Si w pa monte nan veyikil la nan peryòd 5 minit la, machin ou a pral kite w epi y ap konsidere w kòm yon non-show (pa parèt). Pasaje yo ka tcheke fennèt pare yo atravè aplikasyon RIde revele oswa atravè sistèm IVR la.

Pwosedi pou Ranmase ak Depoze

- Sèvis ADA paratransit konparab ak sèvis transpò piblik ki gen wout fiks, kidonk, menm jan ak sèvis otobis, ou ka rive nan destinasyon ou bonè. Dapre sèvis paratransit ADA, chofè RIde a p ap tann avèk ou si yon moun pa disponib pou rankontre w.
- Lè w rele pou w rezève yon woulib, CSA ap antre lè w vin chèche w oswa lè randevou a. Orè final pou tout demann vwayaj yo pou jou sa a pral detèminen lè w pran ak depoze yo, epi yo ka varye selon lòt moun k ap vwayaje chak jou.
- Ou pral resevwa yon rapèl otomatik nan sware anvan vwayaj ou te pwograme a ak fennèt tan pare a si ou te enskri nan apèl soti IVR.

Ou ka tcheke lè vwayaj pwograme yo tou nenpòt ki lè nan jounen an lè l sèvi avèk sistèm telefòn otomatik la, oswa lè w rele Pwogram RIde nan lè travay nòmalye yo.

- Ou ta dwe pare pou monte nan veyikil la nan fennèt 20 minit pou tan pare a. Yo konsidere yon woulib alè lè li rive pou transpòte w nan fenèt sa a. Yon woulib konsidere kòm an reta si li rive apre fenèt sa a.
- Okazyonèlman, yon chofè ka rive bonè akòz anilasyon oswa trafik pi lejè pase mwayèn. Chofè a pa ka ale jiskaske fenèt la vin kòmanse. Ou gen chwa pou w kite bonè oswa pou w fè chofè a rete tann jiskaske fenèt la kòmanse.
- Pou evite pa prezante, ou dwe rekonèt chofè a rive epi monte machin nan senk minit. Si chofè a pa wè w lè w rive nan pwen pou w vin chèche w, chofè a pral eseye jwenn ou oswa l ap fè yon dispatcher rele w. Si chofè a te rive nan fennèt pou vin chèche w la epi li pa ka jwenn ou, y ap make w yon “Non Show” epi y ap dirije chofè a pou l ale nan pwochen vin chèche w.
- Pa gen okenn garanti ke yo ka voye yon machin tounen pou ou apre yon Non-Show. Priyorite yo bay pasaje yo nan orè a. Si w lwen lakay ou epi RIde te mennen w la, RIde ap fè efò pou l ba w yon vwayaj retounen, men li p ap garanti moman pou yon dezyèm vwayaj. Se entansyon nou pa janm bloke yon pasaje nou te transpòte lwen lakay ou. Sepandan, si w lakay ou oswa nan yon kote RIde pa t mennen w, yo pa ka voye yon machin tounen pou ou.

- Lè w monte, pare pou w verifye non w epi peye pri tikè a.
- Chofè yo dwe rete nan je machin yo. Yon chofè pa ka eskòte w pase devan pòt antre etaj la nan nenpòt bilding. Chofè yo pa gen dwa antre nan kay prive.

Sonje:

- Ou pa oblije monte nan veyikil la anvan kòmansman fenèt 20 minit ou a.
- Chofè ki rive nan fennèt ki pare a oswa pita ap tann senk minit. Si chofè a rive anvan fennèt prè a, chofè a pral tann jiska kòmansman fennèt prè a anvan li mete w nan lis kòm yon Non-Show epi li ale nan pwochen pick-up la.
- Yo p ap konsidere w kòm yon Non-Show si w refize yon woulib ki rive pi ta pase fennèt 20 minit la.
- Si veyikil RIde a pa rive nan fen fennèt 20 minit la, ou ka rele “Where’s My Ride” RIde a nan (401) 461-9760 pou rapòte yon ranmasaj an reta epi jwenn plis asistans.
- Si vwayaj ou an reta plis pase 30 minit, nou ankouraje w rele The Ride Program nan (401) 461-9760 pou depoze yon plent.
- Si w itilize medikaman, nou sijere pou w pote l avèk ou si vwayaj ou an reta.

Tan vwayaj

Yon vwayaj paratransit ADA ta dwe pran apeprè menm kantite tan ak yon vwayaj nan yon otobis RIPTA, ki gen ladan tan pou transfè ak pou ale ak soti nan estasyon otobis yo. Pou egzanp, si w ap vwayaje soti nan CCRI nan Lincoln nan Lopital Rhode Island, vwayaj la ta pran 40-50 minit sou RIPTA. Menm vwayaj sa a sou ADA paratransit ta dwe pran apeprè 40-50 minit tou.

Pri tikè yo

Sèvis transpò parapò ADA a chaje yon pri tikè de fwa pri tikè ki fikse a, \$4.00 pou chak vwayaj yon sèl apati Jiyè 2017. Eskòt ak konpayon yo dwe peye menm pri tikè ak pasaje ki elijib ADA a.

Asistan Swen Pèsonèl vwayaje gratis, si yo te apwouve pasaje ADA a pou vwayaje ak yon PCA epi biwo a te avèti lè rezèvasyon an te fè ke yon PCA t ap akonpaye pasaje a. Tou de asistan ak konpayon yo dwe kòmanse epi fini vwayaj yo nan menm adrès ak pasaje ki elijib la. Tout pasaje yo oblije peye chofè a lè yo monte swa an kach oswa ak yon sèl RIDE FARE ke yo ka achte nenpòt kote yo vann pwodwi pri tikè RIPTA oswa sou www.ripta.com. Lajan Kach yo ta dwe chanjman egzak; chofè pa ka fè chanjman.

Pri tikè ADA yo dwe peye lè w monte abò a epi yo ka chanje. Pandan ke yon Asistan Swen Pèsonèl (PCA) ka vwayaje san yo pa peye yon pri tikè, omwen yon pasaje dwe toujou peye yon pri tikè konplè, enkli adilt k ap vwayaje kòm PCA timoun ki pa peye (laj 5 an oswa mwens). Menm jan an tou, de pasaje pa ka reklame youn lòt kòm PCA pou evite peman pri tikè yo.

Asistan Swen Pèsonèl (PCA)

Yon Asistan Swen Pèsonèl (PCA) se yon moun ou ka pote avèk ou pou ede w pandan w ap vwayaje oswa ak swen pèsonèl oswa aktivite.

Yon (1) PCA ka monte gratis lè w ap vwayaje avèk ou. Ou **dwe** di nou ke PCA ou a ap vwayaje avèk ou lè ou pran randevou vwayaj ou a, oswa nenpòt lè anvan 5:00 PM jou anvan vwayaj ou a. Sa asire ke pral gen plas sou machin nan pou ou, PCA ou a, ak lòt pasaje ki pwograme yo. Yon PCA dwe monte ak desann kamyon an nan menm kote ak lè ak ou. Chofè yo pa kapab ajoute pasaje ki pa gen yon rezèvasyon, kidonk si ou pa fè yon rezèvasyon pou PCA ou a, yo p ap gen dwa monte avèk ou.

Pou w ka gen yon sèl vwayaj PCA gratis avèk ou, ou dwe anrejistre nan Pwogram RIDE kòm ou bezwen yon PCA. Sa fèt nan kad pwosesis kalifikasyon ou. Si w pa t endike yon bezwen pou yon PCA lè w te premye aplike pou w kalifye pou Paratransit epi kounye a ou bezwen yon PCA, tanpri rele Depatman Sèvis Kliyan nou an.

Anilasyon ak Non Show

Ou ta dwe anile yon woulib le pli vit ke ou konnen ou pa bezwen li. Ou pral konsidere kòm yon "Non-Show" si ou:

- Rele pou w anile vwayaj ou a mwens pase de zè de tan anvan fennèt tan pare yo pwograme a oswa refize vwayaj la lè van RIDE a rive.
- Rezève yon woulib men pa satisfè veyikil la lè li rive.
- Yo pa pare pou monte machin nan senk minit apre lè li rive (lè li te rive nan fennèt tan pare a).

- Yo ka sispansan privilèj w pou w monte si w devlope yon pakèt non-show ak/oswa anilasyon an reta.

Yo konsidere yon pratik nan Non Show lè No Show totalize 15% oswa plis nan total vwayaj yon kliyan nan yon peryòd woule 30 jou. Sanksyon yo kapab tou swiv yon modèl regilye pa montre, menm si li pa depase pousantaj la. Sanksyon yo ka gen ladan sispansyon ak pèt sèvis abònman.

Si w “pa prezante” pou yon woulib, lòt vwayaj ou yo pwograme pou jou sa a p anile otomatikman. Se responsablite pasaje a pou anile vwayaj yo pa bezwen ankò.

Anilasyon vwayaj twòp

Tanpri pa planifye yon vwayaj tou senpleman pou rezève espas sou yon machin pou itilizasyon posib, epi anile vwayaj la. Anilasyon twòp ka lakòz yon avètisman, epi, si w kontinye, sa ka lakòz sispansyon sèvis yo. Yo detèmine "anilasyon twòp" lè yon pasaje etabli yon modèl anilasyon renouvlab oswa souvan sou yon peryòd de tan. Pasaje yo pral avèti anvan nenpòt sispansyon nan sèvis la.

Senti sekirite ak chèz woulant sekirite

Tout pasaje yo dwe mete sentiwon pou janm ak zepòl jan Iwa Rhode Island egzije pou veyikil a motè. Refize yo byen sekirize anvan transpò a ka lakòz pèt sèvis. Si w itilize yon chèz woulant pou w monte nan otobis la, chèz woulant ou ap an sekirite nan veyikil la atravè yon sistèm mare kat pwen. Nou ka refize transpòte ou si ou pa pèmèt chèz woulant ou byen an sekirite anvan transpò.

Aparèy Mobilite ak Chèz woulant

Pasaje yo ka sèvi ak aparèy mobilite yo – tankou baton, mache, ak chèz woulant – nan sèvis paratransit ADA. Si w transfere nan yon chèz, chofè a ap ede w pou w depoze aparèy mobilite w la (yo), ki gen ladan yon chèz woulant. Ou dwe kapab transfere tèt ou oswa gen Asistan ou a ede; chofè a pa ka ede w.

Tout machin RIde yo ekipe ak asansè pasaje ki satisfè espesifikasyon ADA yo. Yo pral akomode aparèy mobilite tankou chèz woulant ak scooters twa-wou jiska 48" pa 30", ak yon pwa brit ki rive jiska 800 liv ki gen ladan pasaje a. Aparèy mobilite ki depase estanda sa yo ka pa transpòte. Si aparèy ou an pi gwo pase dimansyon sa yo oswa li gen karakteristik ki ka afekte sekirite li, tanpri rele Pwogram RIde a epi pale ak yon manadjè pou yo evalye aparèy mobilite w la pou itilize sou machin RIde.

Si w bezwen itilize asansè a pou w monte nan yon machin, chofè a ap ede w. Ou ka monte machin nan tou pandan w kanpe sou asansè a. Pou sekirite ou, tanpri asire w ke chèz woulant ou oswa lòt aparèy mobilite ou byen konsève an akò ak spesifikasyon manifakti a. Nou ka refize transpòte nenpòt aparèy mobilite ki pa byen konsève epi ki ka reprezante yon danje pou kavalye a, chofè a oswa ekipman nou an.

Transpòte Ekipman pou Sipò Viv

Ou ka pote yon respiratè, oksijèn pòtab, ak/oswa lòt ekipman ki bay lavi; ekipman sa a pa dwe vyole lwa oswa règ konsènan transpò materyèl danjere. Ekipman yo dwe nan yon gwochè apwopriye pou anfòm nan machin paratransit nou yo epi yo dwe anba kontwòl kontinyèl kavalye a oswa asistan an.

Transpòte pakè

Tout pasaje yo ta dwe limite pasèl yo a yon kantite rezonab. Chofè yo pa ede avèk pakè yo. Pasaje yo ta dwe limite pakè yo a sa yo ka pote sou/desann veyikil la nan yon vwayaj, tankou yon chaj pakè oswa ekivalan a apeprè kat sache makèt. Oumenm oswa asistan ou oswa konpayon ou dwe pote tout pakè yo. Pou sekirite tout pasaje yo, ou pa gen dwa transpòte eksplozif, asid, likid ki ka pran dife, oswa lòt materyèl danjere oswa ilegal.

Transpò timoun yo

Timoun ki gen laj senk an oswa plis ka vwayaje san yon adilt ki akonpaye yo sèlman si yo ka demontre yo ta kapab itilize transpò piblik poukont yo, si andikap yo pa anpeche yo. Timoun ki se pasaje ki anrejistre yo dwe peye pri tikè konplè a, epi tout règ ki aplike pou pasaje granmoun yo aplike tou pou timoun yo. Timoun k ap vwayaje kòm konpayon yo dwe peye tout tarif yo tou. Timoun ki gen senkan oswa mwens ka monte gratis ak yon adilt ki peye pri tikè yo. Sepandan, yo dwe peye yon pri tikè lè yon granmoun ap vwayaje kòm PCA timoun ki pa peye a.

Transpòte Bèt

Ou ka vwayaje ak yon bèt sèvis tankou yon chen gid. Ou ta dwe di CSA lè ou mande yon woulib ke ou pral vwayaje ak yon bèt sèvis.

Yon Sèvis bèt se yon bèt ki resevwa fòmasyon endividyèl pou bay asistans yon moun ki gen yon andikap. Yon bèt sèvis dwe anba kontwòl konstan pwopriyete li oswa moun kap okipe l.

Kote transpò yo

Nou pa kapab fè sèvis kote ki pa an sekirite pou pran youn nan machin paratransit nou yo (pa egzanp, pakin doub danjere, fè bak veyikil la obligatwa, branch ki pandye ki ba, bank nèj, pa gen okenn zòn ki an sekirite pou w monte oswa pou w ale, elatriye).). Aranjman yo ka pran pou yon lòt kote pou pran oswa depoze.

Pwosedi Ijans

Si ta gen yon aksidan oswa yon ijans, tanpri rete kalm epi swiv enstriksyon chofè a.

Pwoblèm Medikal Pèsonèl - Yon pasaje ki vin malad, oswa ki remake yon lòt pasaje ki ka malad, ta dwe imedyatman enfòmè chofè a. Chofè yo pa resevwa fòmasyon pou bay asistans medikal epi yo oblije notifiye Sant Dispatch RIde a pou enstriksyon.

Sante ak/oswa Sekirite - Si yo pa ka kite yon pasaje poukont li, epi moun ki rankontre yo a pa nan kote chofè a rive, yo pral transpòte pasaje a tounen nan Biwo RIde (oswa nan yon lòt kote ki an sekirite). Gadyen oswa moun k ap pran swen pasaje a pral fè konnen epi yo pral oblije vin pran pasaje a oswa pou l pran lòt aranjman pou transpò. Kavalye a ka evalye frè swen relèv si yon modèl sa rive.

Si nou pa kapab pran kontak ak gadyen an oswa moun k ap bay swen an, y ap fè otorite yo konnen.

Règ pou move tan

RIde rezève dwa pou sispann, modifiye oswa anile sèvis pandan moman move tan ki ka mete sekirite pasaje nou yo, anplwaye nou yo oswa machin nou yo an danje. Nan jou move tan, rele RIde pou detèmine si n ap kapab vin chèche w san danje. Biwo Planifikasyon an ap kapab di w tou si yo pral anile sèvis la.

Pandan tanpèt ki gen ladan avètisman nèt, glas oswa gwo van, vwayaj yo ka sispann. Si w ap planifiye vwayaje nan moman kote yo prevwa move tan, pran an konsiderasyon pwoblèm nou ka genyen pou ale oswa soti nan yon zòn nou pa kapab vwayaje ladan l. Epitou, si w ap vwayaje pandan move tan, asire w prepare pou plis tan woulib la. Pa egzanp, pote nenpòt medikaman ou ka bezwen; si w itilize oksijèn, pote yon pwovizyon adekwat (anplis); si ou gen dyabèt oswa ipoglisemi, pote yon ti goute avèk ou.

Responsablite

Anba a gen responsablite ki fèt pou asire sekirite ak konfò pou pasaje yo ak chofè yo.

Responsablite kavalye:

- Li ak anpil atansyon tout materyèl Gid pasaje yo.
- Fè rezèvasyon vwayaj omwen yon jou davans.

- Se pou w pare pou ale nan kote yo chwazi a alè, nan kòmansman fennèt tan pare a.
- Si veyikil la pa rive nan fen fennèt tan pare a, rele RIde.
- Rele pou anile yon vwayaj ki pa nesèsè pi vit posib pou evite yon "pa montre."
- Peye pri tikè ki kòrèk la an kach avèk chanjman egzakt la. Sonje, chofè yo pa ka fè chanjman.
- Mete senti sekirite tout tan pandan transpò.
- Evite distrè chofè a oswa anmède lòt pasaje ak konpòtman ki pa apwopriye.
- Kenbe chèz woulant oswa lòt èd mobilite nan yon kondisyon fonksyone san danje dapre espesifikasyon manifakti a.
- Atann sèvis "pataj-woulib" sou kamyonèt RIde. Gen lòt ki ka vin chèche apre ou, ak/oswa depoze anvan ou rive nan destinasyon ou.
- Kenbe estanda akseptab nan ijyèn pèsònèl; tanpri evite itilize pwodwi odè.
- Swiv règ komen koutwazi sa yo:
 - Pa manje, bwè, oswa fimen nan machin nan.
 - Pa monte anba enfluyans alkòl oswa dwòg ilegal.
 - Pa gen fatra nan veyikil la.
 - Pa gen okenn radyo, jwè mizik ki ka tande, oswa lòt ekipman ki fè son yo ka jwe awotvwa abò machin nan.

- Bay pwogram RIde fidbak lè sèvis ou pa satisfèzan lè w rele (401) 461-9760, oswa pa imèl nou nan RideProgram@ripta.com.
- Lè w ap fè biznis ak biwo Pwogram RIde, prepare w lè w gen tout enfòmasyon ki nesè yo, epi pran konsiderasyon pou lòt moun.

Responsablite chofè: Ki sa ou ka atann de chofè yo

Chofè yo dwe:

- Konfòme ak menm estanda koutwazi komen ak ijyèn pèsònèl ak sa yo mande pou pasaje yo.
- Kondwi san danje nan tout tan.
- Trete pasaje yo ak koutwazi ak respè.
- Fè inifòm apwopriye.
- Montre vizib yon badj ID apwopriye.
- Fè yon bon jan enspeksyon anvan vwayaj sou veyikil la, ki gen ladan monte bisiklèt asansè a. Imedyatman rapòte nenpòt defo bay sipèvizè li.
- Pou rezon sekirite, kenbe "liy-of-sight" machin nan tout tan.
- Respekte orè sèvis yo bay la pou tout pasaje yo fasil.
- Bay asistans rezonab pou pasaje k ap antre oswa kite machin nan.
- Lè yo mande yo, epi si yo an sekirite pou fè sa, ede pasaje yo ale ak soti nan pòt prensipal orijin yo ak destinasyon yo.
- Chofè yo pa gen dwa sèvi ak telefòn selilè pèsònèl yo, radyo, iPod™ oswa aparèy ki bay son menm jan an pandan y ap travay.

“Asistans” gen ladan l, men se pa sa sèlman:

- Ofri pasaje anbilansye yo yon bra ki kenbe oswa lòt asistans apwopriye lè y ap mache oswa lè w ap itilize eskalye. Ede moun k ap itilize chèz woulant yo manevwe sou ranp estanda yo epi ale ak soti nan pòt prensipal orijin ak destinasyon yo. Gide moun ki gen pwoblèm vizyèl pou ale ak soti nan pòt prensipal orijin yo ak destinasyon yo.

Chofè yo pa gen pèmisyon pou yo:

- Antre nan rezidans yo kavalye.
- Fè nenpòt asistans swen pèsònèl pou nenpòt kavalye, tankou ede ak abiye.
- Leve oswa pote yon pasaje.
- Ede yon kavalye lè l sèvi avèk yon chèz woulant monte oswa desann nenpòt etap enteryè oswa eksteryè.
- Rete tann pou yon pasaje fè yon kanpe pou fè biznis, tankou nan yon ATM/Machin Kach oswa nan famasi.
- Eskòte yon pasaje pi lwen pase antre etaj la nan yon bilding piblik oswa pi lwen pase pòt la nan yon rezidans prive.
- Aksepte konsèy oswa nenpòt lòt gratis.
- Fè komisyon pou pasaje yo, tankou ranmase preskripsyon oswa makèt.
- Opere machin yo pandan y ap distre pa telefòn selilè, òdinatè, oswa aparèy menm jan an.

Ki Enfòmasyon Pèsònèl (Enfimite) Chofè a pral konnen sou mwen?

Chofè a resevwa enfòmasyon sou sèvis paratransit la oswa sou vwayaj li pral bay chak jou sou yon fòm papye yo rele "manifest."

Manifest la bay enfòmasyon sa yo

- Non chak kavalye, adrès pou chwazi, detay fenèt pare ak adrès destinasyon an
- Èske w ap vwayaje ak yon PCA ak/oswa konpayon pou vwayaj sa a
- Èske w ap vwayaje ak yon bèt sèvis
- Ki kalite aparèy mobilite w ap itilize pou vwayaj jodi a (chèz woulant manyèl oswa elektrik, elatriye)

Yo pa bay okenn enfòmasyon pèsonèl espesifik sou kondisyon enfimite pasaje a nan manifest la san pèmision davans nan men pasaje a.

Detanzantan, enfòmasyon espesifik ka nesèse pou rezon sekirite oswa pou asire kominikasyon efikas ant kavalye a ak chofè a. Pou egzanp, nòt sa yo ta ka sou yon manifest:

- Kavalye pa ka kite poukont li.
- Rider soud epi li kominike lè li ouvri bouch li oswa ekri nòt
- Kavalye pa vèbal epi li pral reponn konvèsasyon ak chofè a lè li souke tèt li oswa lè l sèvi avèk yon tablo pou pale. Rele Depatman Sèvis Kliyan an pou diskite sou enfòmasyon pèsonèl ou bezwen ajoute nan manifest la lè w ap vwayaje sou RIde.

Sispansyon Sèvis

Pwogram RIde gen disiplin pwogresif pou anpeche move itilizasyon, abi ak konpòtman ki pa apwopriye ak/oswa ilegal pandan y ap pwoteje dwa pasaje yo. Sispansyon nan pwogram paratransit ADA nou an ka lakòz lè yon pasaje:

1. Jwenn oswa itilize sèvis paratransit sou fo pretansyon; pa egzanp, bay fo enfòmasyon sou aplikasyon kalifikasyon an oswa pèmèt lòt moun monte nan plas ou.
2. Ankole yon modèl twòp nan "pa montre" verifye oswa yon kantite twòp anilasyon vwayaj.
3. Angaje nan konpòtman abizif oswa deranje (pa egzanp, menase chofè, anplwaye pwogram oswa lòt pasaje ki gen mal fizik), oswa angaje nan konpòtman ilegal pandan li nan machin nou yo (pa egzanp, vann/achte dwòg ilegal, krim nenpòt nati, elatriye.).
4. Angaje nan nenpòt konpòtman ki gen yon konotasyon rasis oswa seksyèl ak chofè a oswa lòt pasaje yo.
5. Vann, mal itilize, oswa transfere pwodwi pri tikè RIPTA yo bay yon lòt moun, tankou yon chofè.
6. Si w pa respekte règ jeneral yo, règleman yo oswa Responsablite Pasaje yo, sa ki lakòz kondisyon deranje oswa danjere pou chofè nou yo, ekipman oswa pasaje parèy nou yo.

Pwosesis disiplinè nou an ap pwogrese soti nan avètisman rive nan sispansyon, tou depann de konpòtman an. Yo ka avèti yon pasaje an premye pa yon apèl nan telefòn nan men yon manm pèsonèl Pwogram RIde. Si konpòtman an oswa aksyon an kontinye, pasaje a ap resevwa yon avètisman alekri ak yon eksplikasyon sou vyolasyon an. Finalman, si konpòtman an kontinye san chanjman, Pwogram RIde a pral fè pasaje a konnen yon sispansyon annatant. Sispansyon yo ka imedyata lè konpòtman an ilegal oswa ki kapab konpwomèt sekirite chofè nou yo, lòt pasaje yo oswa ekipman nou yo.

Yon pasaje gen dwa fè apèl kont sispansyon an oswa sispansyon pwopoze a. Y ap bay yon pasaje yo sispann ak yon eksplikasyon konplè alekri sou pwosesis sa a. Tout kavalye yo pral bay deskripsyon konplè sa a tou sou demann.

Apèl Sispansyon

Yon kliyan (oswa reprezantan yon kliyan) ka depoze yon apèl vèbal oswa alekri pou yon revokasyon oswa sispansyon nan sèvis ADA lè li kontakte Pwogram RIde.

Anplwaye RIde deziyen an pral revize enfòmasyon kliyan an (oswa reprezantan kliyan an) bay epi pran yon desizyon pou swa kenbe sispansyon sèvis kliyan an oswa pou eskize li nan 10 jou ouvrab.

Si kliyan an pa satisfè ak revizyon Pwogram RIde a, yo ka mande Direktè Paratransit RIPTA a yon revizyon fòmèl. Y ap pwograme yon revizyon epi pran yon desizyon nan 10 jou.

Kijan nou ye?

Plent ak konpliman

Nou ankouraje w fè Pwogram RIde a konnen lè w ap resevwa sèvis eksepsyonèl ak lè sèvis ou pa bon. Si ou vle pote yon plent fòmèl oswa konpliman sou nenpòt aspè nan sèvis nou yo, ou ka fè sa atravè:

1. Imèl nan RIde@ripta.com.

2. Sitwèb nou, www.ripta.com.

3. Pa lapòs bay:

RIde Sèvis Kliyan 705
Elmwood Avenue
Providence, RI 02907

4. Rele nou dirèkteman nan (401) 461-9760.

Lè w rele oswa ekri, tanpri bay plis detay ke posib, ki gen ladan dat ak lè w pran oswa depoze w, nimewo veyikil la, non chofè a. Plis enfòmasyon ou mete, se pi bon nou ka fè rechèch sou plent ou oswa transmèt konpliman ou. Nou pral swiv plent ou a epi reponn ou, anjeneral nan 10 jou. Yo aksepte konpliman ak plent anonim tou.

Komite Konsiltatif Transpò aksesib

Komite Konsiltatif pou Transpòtasyon Aksesib (ATAC) se yon kò konsiltatif pou pasaje yo, reprezantan ajans sèvis sosyal yo, ak lòt moun pou bay opinyon yo nan tout sèvis RIPTA yo, enkli Pwogram RIde. ATAC reyini regilyèman pou diskite ak bay opinyon RIPTA. Pou patisipe, rele RIPTA nan (401) 784-9500 ext. 1242.

Sondaj kavalye yo

Nou ka detanzantan kontakte w tou nan kad yon sondaj o aza pou mande w sou sèvis ou resevwa a. Kontak sa a pral fèt sèlman pa telefòn oswa pa lapòs ameriken. Yo p ap janm mande w enfòmasyon pèsonèl, epi ou pa ta dwe ofri okenn enfòmasyon pèsonèl ou pa vle pataje. Patisipasyon sondaj la se konplètman volontè. Si w reponn sondaj nou yo, yo p ap janm itilize non w nan nenpòt enfòmasyon nou fè piblik. Enfòmasyon nou ranmase nan men ou sou sèvis nou yo itilize pou ede nou konsepsyon nouvo sèvis oswa amelyore sèvis ki egziste deja. Pwogram RIde a p'ap janm eseye vann ou nenpòt pwodwi oswa sèvis.