

સ્પેશિયલ ટ્રાન્સપોર્ટેશન સર્વિસ

મુસાફરો માટેની માર્ગદર્શિકા



CATS

વિષયવસ્તુ

પરિચય	1
પાત્રતા	2
અધિકારપત્ર	2
આચારસંહિતા	3
નિયમો	4
ભાડા	4
સહાય	5
સીટબેલ્ટ્સ	5
લિફ્ટ્સ	5
સુરક્ષા	5
પેકેજિસ	6
ઓકિસજન અને જીવનરક્ષક ઉપકરણો	
સાથીઓ/પરિચારકો	6
સર્વિસ એનિમલ્સ	7
સમયનું નિર્ધારણ	8
પ્રવાસ રદ કરવો નો શો છોડવાની નીતિ	
પ્રવાસની સમીક્ષા	11
સસ્પેન્શન્સ	12
અપીલો	13
પ્રતિક્રિયા	13

પરિચય

અમેરિકન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ (ADA) અનુસાર, જેઓ વિકલાંગતાને કારણે ફિક્સ રૂટની બસોનો ઉપયોગ કરી શકતા નથી, તેવી વ્યક્તિઓ માટે CATS પેરાટ્રાન્ઝિટ સર્વિસ પૂરી પાડે છે. CATS સ્પેશિયલ ટ્રાન્સપોર્ટેશન સર્વિસ (STS) કોમ્પ્લિમેન્ટ્રી પેરાટ્રાન્ઝિટ સિસ્ટમનું સંચાલન કરે છે, જે અગાઉથી નિર્ધારિત, નિશ્ચિત સ્થળથી નિશ્ચિત સ્થળે પહોંચાડનારી સહિયારી સેવા છે. STS ફિક્સ રૂટની CATS બસ અને રેલવે સેવાના કલાકો મુજબ જ સંચાલન કરે છે, સોમવારથી શનિવાર સવારે 5:00 વાગ્યાથી રાત્રે 2:00 વાગ્યા સુધી તથા રવિવારે અને રજાના દિવસોએ સવારે 6:00 વાગ્યાથી રાત્રે 2:00 વાગ્યા સુધી.

STS સેવા ADA કાયદા હેઠળ સંચાલન કરે છે, જે સિસ્ટમ્સ સેવા વિસ્તારની અંદર તમામ પ્રવાસોની બાંધધરી આપે છે. STS સેવા વિસ્તારને હાલના ફિક્સ અથવા લોકલ બસ રૂટની બંને તરફ ¼ કિમીના સુધીના વિસ્તાર તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે. જે-તે વિસ્તારમાં જે નિયત દિવસો અને સમયે ફિક્સ રૂટ સેવા સંચાલિત થાય છે તે, જ દિવસે અને સમયે આ સેવા પણ ઉપલબ્ધ છે.

જો તમે કોઈ એવી વિકલાંગતા ધરાવતા હો જેના કારણે તમે અમુક અથવા તમામ પ્રવાસોની ચોક્કસ રૂટની બસનો ઉપયોગ કરી શકો તેમ નથી, તો તમે પેરાટ્રાન્ઝિટ સેવાના ઉપયોગ માટે પાત્ર થઈ શકો છો. તમારું ઘર સેવાના વિસ્તારની બહાર આવેલું હોય તો પણ તમે સ્પેશિયલ ટ્રાન્સપોર્ટેશન સર્વિસનો ઉપયોગ કરવા માટે પાત્ર છો. આ પ્રકારની પરિસ્થિતિમાં STS સેવાના વિસ્તારની ¼ કિમીની અંદર આવેલ કોઈપણ પિક અપ અથવા ડ્રોપ ઓફના સ્થળનો સમાવેશ કરી શકે છે.

જ્યારે CATS ફિક્સ રૂટ બસ સેવાના વિસ્તારમાં ફેરફાર કરે છે, ત્યારે STS ગ્રાહકોના ¼ કિમીના ADA સર્વિસ એરિયામાં સંભવિત ફેરફારો થઈ શકે છે. જ્યારે ફિક્સ રૂટના સેવાના વિસ્તારમાં ફેરફાર થાય છે, ત્યારે ADAના ઝોનમાં પણ ફેરફાર થાય છે. તમારા પિક અપ અથવા ડ્રોપ ઓફના સ્થળ સુધીની સેવા પ્રભાવિત થઈ શકે છે



પાત્રતા

પાત્રતા ત્રણ પરિબલો દ્વારા નક્કી થાય છે:

1. બસ/રેલવે સ્ટોપથી આવવા-જવાની તમારી ક્ષમતા
2. બસ/રેલવેમાં ચઢવા-ઉતરવાની તમારી ક્ષમતા
3. ફિક્સડ રૂટની બસ/રેલવે સિસ્ટમમાં નેવિગેટ કરવાની તમારી જ્ઞાનાત્મક ક્ષમતા

પાત્રતા નક્કી કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતાં ન હોય તેવા સંચાલકીય મુદ્દાઓમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

1. વય
2. બસ સ્ટોપથી આવવા-જવાનું અંતર
3. વિસ્તારમાં બસ સેવાનો અભાવ
4. ગીચ બસો

અધિકારપત્ર

STS તેના તમામ CATS ગ્રાહકોને ગુણવત્તાયુક્ત સેવા પૂરી પાડવા માટે કટિબદ્ધ છે. આથી, તમારા પ્રત્યેની અમારી કટિબદ્ધતા છે:

- સલામત, ત્વરિત અને વિનયી પરિવહન
- 30-મિનિટની વિન્ડોની અંદર સમયસર પિકઅપ
- સ્વચ્છ અને સારી જાળવણી કરેલા વાહનો તથા કર્મચારીઓ
- સમસ્યાઓને સમયસર પ્રતિક્રિયા આપવાની તથા સમસ્યાઓની સમયસર રીતે તપાસ કરવાની, તેની પર ધ્યાન આપવાની અને ઉકેલવાની કટિબદ્ધતા
- કોલનો સન્માનપૂર્વક, તરત અને વિનમ્ર રીતે ઉત્તર આપવામાં આવે છે
- CATS ફિક્સડ રૂટ અને લાઇટ-રેલવે સેવા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવા જેવી જ પરિવહનની ગુણવત્તા.



આચારસંહિતા

અમારા ગ્રાહકો પ્રત્યેની અપેક્ષાઓ:

- તમારી નયિત પકિઅપ વનિડોમાં વાહનમાં ચઢવા માટે તૈયાર રહો
- આ માર્ગદર્શકોમાં જણાવવામાં આવેલા નયિમોનું પાલન કરો
- વાહનમાં ચઢતી વખતે ચૂકવવાનું થતું ભાડું તૈયાર રાખો
- વાહનમાં કંઈપણ ખાશો-પીશો નહીં
- વાહનમાં આલ્કોહોલ, તમાકુના ઉત્પાદનો કે વેપગિનો ઉપયોગ કરશો નહીં
- સંગીત કે અન્ય કોઈ ઓડિયો સાંભળતા હો ત્યારે હંમેશા હેડફોનનો ઉપયોગ કરો
- CATSના કર્મચારીઓ અને અન્યો સાથે સન્માનપૂર્વક વર્તો

તમે અમારા વાહનોમાં કેવું વર્તન કરો છો, તે મહત્વપૂર્ણ છે, અને અમે એવા ગ્રાહકોનું પરવિહન નકારવાનો અધકાર ધરાવીએ છીએ, જેઓ વક્રિષેપકારક હોય અથવા પોતાની જાતને કે અન્ય મુસાફરો માટે જોખમી અથવા ભયજનક હોય.

કોઈપણ વ્યક્તિમાટે CATS કે LYNX વાહનોમાં અહીં નીચે જણાવેલા કૃત્યો આચરવા ગેરકાયદે છે:

- ધૂમ્રપાન કરવું અથવા તમાકુના અન્ય કોઈ સળગાવીને પીવાના ઉત્પાદનોનો ઉપયોગ કરવો અથવા ચાવવાની તમાકુ સહિત તમાકુના અન્ય કોઈ ઉત્પાદનોના કચરાંને ફેંકવો
- આલ્કોહોલ ધરાવતા પીણા પીવા અથવા તો આલ્કોહોલ ધરાવતા કોઈપણ પીણાના ખુલ્લા કન્ટેનરો પાસે રાખવા
- મોટા અવાજેથી વાતચીત કરવી, અપશબ્દો બોલવા અથવા કોઈનું અપમાન કરવું કે ઇયરફોન વગર અવાજ કરનારા ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરવો વગેરે સહિત વિક્ષેપક, ખલેલ પહોંચાડનારું વર્તન કરવું
- વાહનમાં કોઈપણ પ્રાણીને લાવવું, સિવાય કે તેનો હેતુ વિકલાંગ વ્યક્તિને મદદરૂપ થવાનો હોય કે તાલીમની પ્રવૃત્તિનો હોય
- કોઈપણ ભયજનક હથિયારને સાથે લાવવું, પાસે રાખવું અથવા તરત ઉપયોગમાં લઈ શકાય તેવી રીતે પોતાની પહોંચમાં રાખવું
- જ્વલનશીલ પ્રવાહી, જલદ સામગ્રી અથવા ગેસોલિન, કેરોસીન કે પ્રોપેન જેવા અન્ય કોઈ ભયજનક પદાર્થો પોતાની પાસે રાખવા કે તેનું પરિવહન કરવું
- કચરો પાડવો
- લખીને, ચિહ્નિત કરીને, ઘસીને, બગાડીને વાહન કે સ્ટેશનના પ્લેટફોર્મ પર ઉપદ્રવ મચાવવો અથવા અન્ય કોઈપણ પ્રકારે વાહન કે પ્લેટફોર્મની સુવિધાઓને નુકસાન પહોંચાડવું
- અન્ય વ્યક્તિ પર દબાણ કરીને ભીખ માંગવી
- વાહનમાં અથવા સ્ટેશનના પ્લેટફોર્મ પર અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ પર શરીરના કોઈ પ્રવાહીનું ઉત્સર્જન કરવું કે થૂંકવું
- પ્રતિબંધિત પદાર્થોને પોતાની પાસે રાખવા, તેનો ઉપયોગ કરવો કે તેનું વેચાણ કરવું
- લાઇટ રેલવે વાહનમાં ચઢવા કે ઉતરવા સિવાય રેલવે સ્ટેશન પ્લેટફોર્મની કિનારથી 0.6 મી.ની અંદર ઊભા રહેવું, બેસવું કે આડા પડી જવું
- જનતા માટે ખુલ્લા ન હોય અને આ અંગે જ્યાં જાણકારી આપવામાં આવી હોય તેવા વિસ્તારમાં પ્રવેશવું.

નિયમો

કૃપા કરીને સમયસર વાહનમાં ચઢવા માટે તૈયાર રહો અને ઓપરેટરને આપવા માટે તમારું ભાડું તૈયાર રાખો. ટ્રાફિક, હવામાન અને કોઈ અણધારી ઘટનાઓને કારણે STSમાં વિલંબ થઈ શકે છે. STS તમારી 30-મિનિટની પિકઅપ વિન્ડોમાં પહોંચી જવાનો પ્રયત્ન કરે છે. એવી કોઈ ઘટનામાં કે જેના કારણે પહોંચવામાં 30 મિનિટથી વધારે મોડું થઈ જાય છે, તો STS તમારા ગ્રાહક ખાતામાં સૂચિબદ્ધ થયેલા ફોન નંબર પર તમારો સંપર્ક કરવાનો પ્રયત્ન કરશે.

- જો તમારા પિકઅપનું સ્થળ બહુમાળી ઇમારત હશે તો, STS તમારા શિડ્યૂલ મુજબના પિકઅપ સમયે તમારા ગ્રાઉન્ડ ફ્લોરની લોબીમાં આવી પહોંચશે
- STS કર્બ-ટુ-કર્બ સેવા પૂરી પાડે છે
- STSના ઓપરેટરો તમારા ઘરમાં પ્રવેશી શકતા નથી અને તેમને તમારા ઘરની અંદર કોઈપણ પ્રકારે સહાયરૂપ થવાની મંજૂરી નથી

માસી

STSની ટિકિટો \$35.00માં દસ વન-વે ટિકિટની પુસ્તિકા તરીકે વેચાય છે. સવારી કરવા માટે તમારી પાસે STS ટિકિટ અથવા STSનો માસિક પાસ હોવો જરૂરી છે. અમારા ઓપરેટરો રોકડ રકમ સ્વીકારતા નથી અને છુટાં પૈસા પાછા આપી શકતા નથી.

- તમે 600 ઇસ્ટ ફોર્થ સ્ટ્રીટ ખાતે આવેલ શાર્લોટ-મેકલેનબર્ગ ગવર્નમેન્ટ સેન્ટર ખાતે રૂબરૂમાં જઈને અથવા તો 310 ઇસ્ટ ટ્રેડ સ્ટ્રીટ ખાતે આવેલ શાર્લોટ ટ્રાન્સપોર્ટેશન સેન્ટર (CTC)માં સ્થિત કસ્ટમર સર્વિસ વિન્ડોએથી ટિકિટ ખરીદી શકો છો.
- ટિકિટને ridetransit.org પરથી ઓનલાઇન અથવા મેઇલ દ્વારા બૂક કરાવી શકાય છે. અહીં નીચે જણાવેલા સરનામે સિટી ઓફ શાર્લોટના નામનો ચેક અથવા મની ઓર્ડર મોકલી આપો: **Charlotte Transportation Center, 310 East Trade Street, Charlotte, NC 28202.**

જો તમે એક મહિનામાં 40થી વધારે વન-વે પ્રવાસ કરવાની યોજના બનાવી રહ્યાં હો તો, STSનો માસિક પાસ વધુ પરવડે તેવો સાબિત થશે, કારણ કે, તેમાં તમે અમર્યાદિત સવારી કરી શકો છો. આ માસિક પાસની કિંમત \$140.00 છે. અહીં એ નોંધવું જરૂરી છે કે, આ પાસનો ઉપયોગ કોઈ મિત્ર કે અન્ય કોઈ પરિવારજન કરી શકતા નથી અથવા તેને પરત કરીને રીફન્ડ પણ મેળવી શકાતું નથી. તમે CTC ખાતેથી, ઓનલાઇન અથવા સહભાગી હેરિસ ટીટર્સ, ફૂડ લાયન્સ અને કમ્પેર ફૂડ્સ ખાતેથી માસિક પાસ ખરીદી શકો છો. STSની વન-વે ટિકિટો અથવા માસિક પાસ ઉપલબ્ધ છે કે નહીં તે અંગે પૂછપરછ કરવા માટે ગ્રોસરી સ્ટોરને આગોતરો કોલ કરવાની અમે ભલામણ કરીએ છીએ. ridetransit.org પર 'ફેર્સ અને પાસિસ'ના વિભાગમાં તમને સહભાગી સ્થળોની યાદી ઓનલાઇન જોવા મળી જશે.

સહાય

તમારી સુરક્ષા અને સલામતી માટે STSના ઓપરેટરો તમને વાહનમાંથી ચઢવા અને ઉતરવામાં મદદરૂપ થશે. તમે મદદને નકારી શકો છો પરંતુ ઓપરેટર તમારી સલામતીની ખાતરી કરવા માટે તમારી નજીક જ રહેશે. જો તમારે વધારાની જગ્યાની જરૂર હોય તો, બૂકિંગ કરતી વખતે વિશેષ વિનંતીની વિગતોને ભરો અથવા ઓપરેટર સમક્ષ સીધી વિનંતી કરો. તમે (704) 336-5055 પર પાત્રતા વિભાગનો સંપર્ક પણ કરી શકો છો, જેથી કરીને તમારી ગ્રાહક ફાઇલમાં વધારાની જગ્યાની વિનંતીને ઉમેરી શકાય. કૃપા કરીને ધ્યાન આપો કે, વધારાની જગ્યા માટે ઓપરેટરને વાહનના દ્રષ્ટિપથથી બહાર અથવા બિલ્ડિંગની અંદર જવું પડી શકે છે.

સીટબેલ્ટ્સ

STSની નીતિ મુજબ, તમામ ગ્રાહકો, પર્સનલ કેર એટેન્ડેન્ટ્સ (PCA) તથા વિહલચેર અને મોબિલિટી ઉપકરણો કે વાહનની સીટનો ઉપયોગ કરનારા તેમના સાથીઓએ સીટબેલ્ટનો ઉપયોગ કરવો જરૂરી છે.

- સીટબેલ્ટ બેસવાની તમામ જગ્યાઓએ પૂરાં પાડવામાં આવેલા છે.
- ફેડરલ ટ્રાન્ઝિટ એડમિનિસ્ટ્રેશન (FTA) નીતિમાં મોબિલિટી ઉપકરણને સલામત રીતે ગોઠવવા માટે સીટબેલ્ટનો ઉપયોગ કરવા પર પ્રતિબંધ મૂકવામાં આવ્યો છે. મોબિલિટી ઉપકરણોને સલામત રીતે ગોઠવવા માટે 'ટાઈ ડાઉન્સ' જરૂરી છે.
- તબીબી છુટછાટો માટેની જગ્યાની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને વ્યક્તિગત ધોરણે મંજૂર કરવામાં આવશે.
- સીટબેલ્ટ સંબંધિત નીતિનું પાલન કરવાનું નકારી કાઢવા પર સવારી કરતાં અને પ્રોગ્રામનો લાભ લેતા અટકાવવામાં આવી શકે છે.

લિફ્ટ્સ

ADANA આદેશ મુજબ, મુસાફર અને મોબિલિટી ઉપકરણ (જેમ કે, મેન્યુઅલ વિહલચેર, ઇલેક્ટ્રિક વિહલચેર, સ્કુટર વગેરે)નું સંયુક્ત વજન લિફ્ટની ક્ષમતાથી વધી જવું જોઈએ નહીં. STSની તમામ લિફ્ટ્સ 360 કિગ્રા જેટલું વજન ઊંચકી શકે છે અને જો સંયુક્ત વજન 360 કિગ્રા વજનની મર્યાદાથી વધી જાય છે, તો તમે પ્રમાણિત તો થઈ શકો છો પરંતુ જ્યાં સુધી સંયુક્ત વજન 360 કિગ્રાથી ઓછું ન થઈ જાય ત્યાં સુધી તમે સવારી કરી શકતા નથી. કે પછી તમે તમારા પોતાના ઉપકરણને વાહનમાં અલગથી ચઢાવી શકો છો. લિફ્ટ કે રેમ્પનો ઉપયોગ કરતી વખતે વધારાની સુરક્ષા પૂરી પાડવા માટે ગ્રાહકને પોસી બેલ્ટ પૂરો પાડવામાં આવી શકે છે.

સુરક્ષા

STS નિયત સુરક્ષા વિસ્તારની અંદર વિહલચેરને સાચવીને મૂકવા માટેની સુરક્ષા વ્યવસ્થાના ઉપયોગ સહિત FTAની તમામ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરે છે. STSમાં તમામ મોબિલિટી ઉપકરણોને સલામત રીતે ગોઠવવા જરૂરી છે. STSમાં તમામ સ્ટાન્ડર્ડ સાઇઝની વિહલચેર અને મોટાભાગના મોબિલિટી ઉપકરણોને સુરક્ષિત રીતે મૂકી શકાય છે. આ ઉપકરણો લિફ્ટ/રેમ્પ અને સુરક્ષા વિસ્તારની વજન અને સાઇઝની જરૂરિયાતો પૂરી કરતાં હોવા જોઈએ. ગ્રાહકોને મોબિલિટી ઉપકરણ સુરક્ષિત રીતે મૂકવામાં આવ્યાં પછી જ વાહનની સીટ પર બેસવાની મંજૂરી છે.

પેકેજિસ

તમે કરિયાણા અથવા વજનમાં હળવા પેકેજિસ/બેગોની સાથે વાહનમાં ચઢી શકો છો. ઓપરેટર તમને 23 કિગ્રા સુધીનું વજન ધરાવતા ચાર હળવા પેકેજિસ/બેગને વાહનમાં ચઢાવવામાં મદદરૂપ થઈ શકે છે. વધારાના પેકેજિસ/બેગને ગ્રાહક, PCA અથવા સાથીદારે જાતે ચઢાવવા પડશે. પેકેજિસ/બેગ વાહનમાં ચઢવા/ઉતરવા માટેના ગલિયારા કે ઇન્ટરફેસને અવરોધતા હોવા જોઈએ નહીં.

STS કોઇપણ પ્રકારના જોખમી રસાયણ કે મશીનરીનું પરિવહન કરશે નહીં.

વૉકર/રોલેટર્સ/લાકડી/ઘોડી અથવા મોબિલિટી માટેના અન્ય ઉપકરણોનું પરિવહન કરતી વખતે તેમને વ્યવસ્થિત મૂકવા જરૂરી છે અને તે વાહનમાં ચઢવા કે ઉતરવા માટેના ગલિયારા કે ઇન્ટરફેસને અવરોધતા હોવા જોઈએ નહીં.

ઑકિસજન અને જીવનરક્ષક ઉપકરણો

તમે તમારી સાથે તબીબી ચીજો અને ઉપકરણો લાવી શકો છો પરંતુ તે સુરક્ષિત રીતે મૂકેલા હોવા જોઈએ અને તે વાહનમાં ચઢવા કે ઉતરવા માટેના ગલિયારા કે ઇન્ટરફેસને અવરોધતા હોવા જોઈએ નહીં.

વ્યક્તિગત કાળજી લેનારા પરિચારક અને સાથીઓ

- જો તમારી પાત્રતાની અરજી સૂચવતી હોય કે, તમારી સાથે તમારી વ્યક્તિગત કાળજી લેનારા પરિચારકની જરૂર છે, તો PCANે ભાડા વગર તમારી સાથે પ્રવાસ કરી શકે છે. PCA સમગ્ર પ્રવાસ દરમિયાન હાજર હોવા જોઈએ અને તેમણે તમારા સમાન સ્થળેથી જ ચઢવું અને ઉતરવું પડશે.
 - PCA તરીકે કામ કરી રહેલા 12 વર્ષ અને તેનાથી નાની વયના બાળકોની સાથે પુખ્ત વયના ગ્રાહક (18 વર્ષ કે તેનાથી મોટા) હોવા જોઈએ.
- સાથીદારોએ પૂરેપૂરું ભાડું ચૂકવવું જરૂરી છે**
 - સીટની ઉપલબ્ધતા પર આધાર રાખીને STS સાથીદારોની સંખ્યાને મર્યાદિત કરી શકે છે. સાથીદાર સમગ્ર પ્રવાસ દરમિયાન સતત હાજર રહેવા જોઈએ અને તેઓ તમારા સમાન સ્થળેથી વાહનમાં ચઢવા અને ઉતરવા જોઈએ.
 - રીઝર્વેશનનું બૂકિંગ કરાવતી વખતે ગ્રાહકોએ સાથીદારોની સંખ્યા જણાવવી જોઈએ.
 - નોર્થ કેરોલિનાના કાયદા મુજબ, 18 કિગ્રાથી ઓછું વજન ધરાવતા બાળક કાર સીટમાં પ્રવાસ કરે તે જરૂરી છે. STS ગ્રાહકોએ તેમની પોતાની કાર સીટ લાવવાની રહે છે.
 - PCA ઉપરાંત તમે સાથી (મિત્ર કે પરિવારજન)ને પોતાની સાથે રાખવાની પણ વિનંતી કરી શકો છો.
- મારે જો કોઈની મદદની જરૂર પડે તો શું?**
 - તમારા ઓપરેટર તમને સીટમાં બેસવા અને ઊભા થવામાં તથા તમને ફુટપાથ સુધી લઈ જવા માટે ઉપલબ્ધ છે. જો તમારે વધારાની જગ્યાની જરૂર હોય તો, તમારા પ્રવાસને નિર્ધારિત કરતી વખતે અથવા સીધા ઓપરેટરને આ અંગેની વિનંતી કરો.



સર્વિસ એનિમલ્સ

સર્વિસ એનિમલ્સ CATSના તમામ વાહનોમાં સવારી કરવા માટે અધિકૃત છે. ADAની વ્યાખ્યા મુજબ સર્વિસ એનિમલ એટલે શારીરિક, સંવેદનાત્મક, મનોવૈજ્ઞાનિક, બૌદ્ધિક અથવા અન્ય કોઈ પ્રકારની માનસિક વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિના લાભ માટે વિવિધ પ્રકારના કાર્યો કરવા માટે તાલીમ પામેલ શ્વાન. સર્વિસ એનિમલ્સ કામ કરતાં પ્રાણીઓ હોય છે **પાલતું પ્રાણીઓ નહીં.**

સર્વિસ એનિમલ્સ તેના હેન્ડલરના નિયંત્રણમાં હોવા જોઈએ તથા તે વાહનમાં વધારાની સીટ પર બેસી શકે નહીં અથવા ગલિયારાને અવરોધી શકે નહીં. સર્વિસ એનિમલે હાર્નેસ, પટ્ટો કે અન્ય કોઈ ટીથર પહેરેલું હોવું જોઈએ જ્યાં સુધી હેન્ડલરની વિકલાંગતા ઉક્ત ઉપયોગને પ્રતિબંધિત ન કરે કે પછી આ પ્રાણીની કામગીરી કે કાર્ય આ પ્રકારના અવરોધથી પ્રતિકૂળ રીતે પ્રભાવિત ન થાય. અન્ય કોઈ મુસાફરના વાંધા પર આધાર રાખી સર્વિસ એનિમલનો ઉપયોગ કરવાનું નકારી શકાય નહીં.

જો આ પ્રાણીઓના હેન્ડલર તેમને નિયંત્રિત ન કરી શકે તો, આ પ્રાણીએ વાહનની બહાર નીકળી જવું પડશે.

અમેરિકન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ મુજબ, પ્રાણીઓની અન્ય કોઈ પ્રજાતિઓ, પછી તે વન્ય કે પાલતું, તાલીમબદ્ધ હોય તાલીમબદ્ધ ન હોય, તેઓ સર્વિસ એનિમલ્સ નથી. જોકે, જે વિકલાંગો તેમનું કામ કરવા માટે વ્યક્તિગત રીતે તાલીમ મેળવેલ હોય તેવા મિનિયેચર હોર્સ (ટટ્ટુ)નો ઉપયોગ કરતાં હોય તેમના માટે આ નીતિમાં વાજબી ફેરફાર કરી શકાય છે.

ભાવનાત્મક ટેકો, ગુનો અટકાવવાની સેવા પૂરી પાડનાર કે દિલાસો અને સાહચર્ય પૂરું પાડતા નોન-સર્વિસ એનિમલ્સ, સર્વિસ એનિમલ્સ નથી, કારણ કે, વ્યક્તિની વિકલાંગતા સાથે સંબંધિત ચોક્કસ કામગીરી કરવા માટે તેમણે તાલીમ મેળવેલી હોતી નથી. તમામ નોન-સર્વિસ એનિમલ્સનું પરિવહન એનિમલ કેરિયરમાં થવું જોઈએ અને તેઓ વાહનમાં અલગ સીટ પર બેસી શકે નહીં કે ગલિયારાને અવરોધી શકે નહીં.



સમયનું નિર્ધારણ

સ્પેશિયલ ટ્રાન્સપોર્ટેશન સર્વિસની કામગીરી સોમવારથી શનિવાર સવારે 5:00 વાગ્યે શરૂ થઈ જાય છે અને મોડી રાત્રે 2:00 સુધી ચાલે છે તથા રવિવાર અને જાહેર રજાના દિવસોએ તે સવારે 6:00 વાગ્યે શરૂ થઈ જાય છે અને રાત્રે 1:00 સુધી ચાલે છે.

STS ટ્રિપ શિડ્યુલિંગ ઓફિસના કામના કલાકો સવારે 8:00 વાગ્યાથી સાંજે 5:00 વાગ્યા સુધીના છે, તેની કામગીરી અઠવાડિયાના સાતેય દિવસ અને વર્ષના તમામ 365 દિવસ ચાલે છે. અમે આગામી દિવસની સેવા માટેની અથવા આગોતરા પાંચ (5) દિવસ સુધીની વિનંતીઓ સ્વીકારીએ છીએ.

તમે ઓપરેટરને પ્રવાસનો સમય નિર્ધારિત કરવાની કે ફરીથી નિર્ધારિત કરવાની વિનંતી કરી શકતા નથી. તમે અમારા રીઝર્વેશન નંબર પર કોલ કરી શકો છો અથવા અમારા વેબ આધારિત કે મોબાઇલ શિડ્યુલિંગનો ઉપયોગ કરી શકો છો.

STS પ્રવાસોનો સમય ફોન દ્વારા કે ઓનલાઇન નિર્ધારિત થઈ શકે છે:

1. રીઝર્વેશન કરવા માટે 704-336-2637 પર કોલ કરો
 - a. પ્રવાસનો સમય નિર્ધારિત કરવા માટે મેનૂમાં જઈને વિકલ્પ '2'ને પસંદ કરો
 - b. તમારા રીઝર્વેશનને ચકાસવા અથવા એ જ દિવસના પ્રવાસને રદ કરવા માટે મેનૂમાં જઈને વિકલ્પ '1'ને પસંદ કરો
2. પ્રવાસનો સમય ઓનલાઇન નિર્ધારિત કરવા માટે ridetransit.orgની મુલાકાત લો. હોમ પેજની વચ્ચેના ભાગની નજીક આપેલા 'સ્પેશિયલ ટ્રાન્સપોર્ટેશન સર્વિસ'ને પસંદ કરો અને ત્યારપછી 'શિડ્યૂઅલ એ ટ્રિપ' બટનને દબાવો.
 - a. તમારે વેબ શિડ્યૂલર માટે ખાતું બનાવવું પડશે.
 - b. તમારા મંજૂરીપત્રમાં આપવામાં આવેલા તમારા STS ID નંબરને તમારી પાસે તૈયાર રાખો

ફક્ત પ્રમાણિત પાત્ર ગ્રાહક જ STS શિડ્યૂલિંગ પ્રતિનિધિઓ કે વેબ શિડ્યૂલરની પાસેથી ADA સુસંગત સવારીઓનો સમય નિર્ધારિત કરાવી શકે છે. એકવાર તમારી સવારીનો સમય નિર્ધારિત થઈ જાય તે પછી તમને આ પ્રવાસની યાદ અપાવનારો ઓટોમેટેડ કોલ આવશે. જો તમે પ્રવાસ નહીં કરવાનો નિર્ણય લો, તો તમારી પાસે પ્રવાસ રદ કરવાનો વિકલ્પ રહેશે.

કૃપા કરીને તમારી નિર્ધારિત પિક-અપ વિન્ડોની અંદર પ્રવાસ કરવા માટે તૈયાર રહો અને વાહનમાં ચઢતી વખતે આપવાનું ભાડું પણ તૈયાર રાખો. ટ્રાફિક, હવામાન અને કોઈ અણધારી ઘટનાઓને કારણે STSમાં વિલંબ થઈ શકે છે. STS તમારી 30-મિનિટની પિકઅપ વિન્ડોમાં પહોંચી જવાનો પ્રયત્ન કરે છે. જો 30 મિનિટથી વધારે મોડું થવાની શક્યતા હોય તો STS તમને ગ્રાહક ખાતામાં નોંધાયેલા તમારા ફોન નંબર પર તમારો સંપર્ક કરવાનો પ્રયત્ન કરશે.

જો તમારા પિક-અપનું સ્થળ બહુમાળી ઇમારત હશે તો, STS તમારા શિડ્યૂલ મુજબના પિક-અપ સમયે તમારા ગ્રાઉન્ડ ફ્લોરની લોબીમાં આવી પહોંચશે. STS કર્બ-ટુ-કર્બ સેવા પૂરી પાડે છે. STSના ઓપરેટરો તમારા ઘરમાં પ્રવેશી શકતા નથી અને તેમને તમારા ઘરની અંદર કોઈપણ પ્રકારે સહાયરૂપ થવાની મંજૂરી નથી.

જો તમે વ્હીલચેરનો ઉપયોગ કરતાં હો અને તમને લઈ જવાના સ્થળે કોઈ રેમ્પ નથી, તો તમારે મદદ માટે કોઈ ખાનગી વ્યક્તિ કે એન્ટિટીની વ્યવસ્થા કરવી પડશે. STSના ડ્રાઇવરોને સીડીઓ અથવા રેમ્પ વગરના સ્થળોએ તમારી મદદ કરવાની મંજૂરી નથી. STSના વાહનોમાં મહત્તમ 360 કિગ્રા વજન ઉઠાવવાની ક્ષમતા છે.



પ્રવાસ રદ કરવો

જો તમે તમારા નિર્ધારિત સમયે પ્રવાસ કરી શકો તેમ ન હો તો, કૃપા કરીને 704-336-2637 પર કોલ કરો અને તમારી એપોઇન્ટમેન્ટ રદ કરવા માટે મેનૂમાં વિકલ્પ '1' પસંદ કરો. ગ્રાહકોએ પોતાના પિક-અપના સમયથી ઓછામાં ઓછા એક કલાક પહેલાં તેમના પ્રવાસને રદ કરવો જરૂરી છે, જેથી લેટ કેન્સલેશનથી બચી શકાય. જ્યારે કોઈ ગ્રાહક નિર્ધારિત પ્રવાસના બે (2) કલાકથી પણ ઓછા સમય પહેલાં અથવા ઓપરેટર ઘરે આવી જાય ત્યારે પ્રવાસ રદ કરે છે, ત્યારે લેટ કેન્સલેશન થાય છે.

કૃપા કરીને પોતાના પ્રવાસને આગોતરી રદ કરીને અન્ય ગ્રાહકો પ્રત્યે વિનમ્રતા દાખવો. જો તમે પિક-અપના ઓછામાં ઓછા એક કલાક પહેલાં કોલ કરો છો તો અમે અન્ય કોઈ ગ્રાહકને સમાવી શકે છીએ.

નો શો

જ્યારે કોઈ ગ્રાહક પિક અપના નિર્ધારિત સમયે પહોંચતા નથી અને વાહનમાં કોઈ સવાર થતાં નથી ત્યાર તેને નો-શો (no-show) કહેવામાં આવે છે. પિક-અપના નિર્ધારિત સમય અને તેના 30 મિનિટ પછીના અંતરાલને પિક-અપ વિન્ડો કહેવામાં આવે છે. વાહન આવી પહોંચવા પર ઓપરેટર ઓછામાં ઓછી પાંચ (5) મિનિટ સુધી ગ્રાહકના આવવાની અને વાહનમાં ચઢવાની રાહ જુએ છે. વાહનની 30 મિનિટની પિક-અપ વિન્ડોની અંદર આવી પહોંચવું એ ઓન-ટાઇમ પિક-અપ સમજવામાં આવશે. અહીં ફરીથી યાદ અપાવવામાં આવે છે કે, પિક-અપ વિન્ડો દરમિયાન આવી પહોંચેલું વાહન ફક્ત પાંચ (5) મિનિટ માટે ગ્રાહકની રાહ જોશે.

- STSના ઓપરેટર ગ્રાહકના ઘરથી શરૂ થનારી કોઇપણ નો-શો ટ્રિપ માટે ગ્રાહકના ઘરના દરવાજે પીળા રંગનું ટેગ લગાવી દેશે.
- જો કોઈ ગ્રાહક એક ટ્રિપ માટે નો-શો કે લેટ કેન્સલેશન ધરાવતા હોય તો, આ જ દિવસે નિર્ધારિત થયેલી તેમની એક કે તેનાથી વધુ કોઈ ટ્રિપ(્સ)ને STS આપમેળે જ રદ કરી દેશે.
- જો ઓપરેટર નિર્ધારિત પિક-અપ વિન્ડો પછી પહોંચે છે અને તમે જો પ્રવાસ નહીં કરવાનો નિર્ણય લો છો અથવા તો ત્યાં હાજર મળતાં નથી તો તમારે નો-શોનો ચાર્જ ચૂકવવાનો રહેશે નહીં.
- જો ઓપરેટર નિર્ધારિત પિક-અપ સમય કરતાં વહેલાં આવી પહોંચે છે, તો તમને નિર્ધારિત સમય પહેલા પ્રવાસ કરવા માટે ફરજ પાડવામાં આવશે નહીં. તમારી 30-મિનિટની વિન્ડો શરૂ નહીં થાય ત્યાં સુધી તમારી 5-મિનિટની વિન્ડો શરૂ થશે નહીં. જોકે, તમે વાહનમાં વહેલાં ચઢી શકો છો અથવા અમને **704-336-6103** પર કોલ કરી શકો છો અને અમે ઓપરેટરને આ અંગે જાણ કરી દઈશું.

તે ગ્રાહકની જવાબદારી છે કે તેના પછીના પ્રવાસ(સો) કરવા કે સમયસર તેને/તેમને રદ કરવા જેથી કોઈ નો-શો અથવા લેટ કેન્સલેશન માટેના વધારાના ચાર્જ ટાળી શકાય. STS ગ્રાહકોએ જ્યારે નિર્ધારિત પ્રવાસ રદ કરવાની જરૂર પડે ત્યારે તેઓ CATSને આ અંગે તરત જાણ કરે તે માટે તેમને પ્રોત્સાહિત કરવા અને નો-શોઝ અને લેટ કેન્સલેશનને ઘટાડવા CATS નિયમિતપણે આ પ્રકારના નો-શોઝ અને લેટ કેન્સલેશનની સમીક્ષા કરશે.

છોડી નહીં દેવાની નીતિ

છોડી નહીં દેવાની નીતિ એ બાંધકામ આપે છે કે, જે કોઈપણ ગ્રાહકને નિર્ધારિત દિવસે તેમના નિયત સ્થાને પહોંચાડવામાં આવ્યાં હોય તેમને કોઈપણ ભોગે ઘરે પાછા પહોંચાડવામાં આવે.

નો-શોઝ અથવા લેટ કેન્સલેશન્સ ટ્રિપની સમીક્ષા

જો કોઈ ગ્રાહક એક રોલિંગ મહિનામાં ત્રણ (3) અથવા વધુ વખત નો-શોઝ અથવા લેટ કેન્સલેશન કરે છે તો તેમના પ્રવાસો માટે સમીક્ષા થશે, જે નક્કી કરશે કે કોઈ પેટર્ન કે આદત અસ્તિત્વમાં છે કે કેમ. કોઈ પેટર્ન કે આદત અસ્તિત્વમાં છે તેમ ત્યારે માનવામાં આવે છે, જ્યારે નો-શો કે લેટ કેન્સલેશનનો દર કુલ નિર્ધારિત ટ્રિપ્સના દસ ટકા (10%) અથવા તેનાથી વધારે હોય. ફક્ત ગ્રાહકના નિયંત્રણમાં રહેલા હોય તેવા જ નો શોઝ અને લેટ કેન્સલેશનને ગણતરીમાં લેવામાં આવશે.



દરેક નો-શો અથવા લેટ કેન્સલેશન પછી ગ્રાહકોને લેખિતમાં ચેતવણી પ્રાપ્ત થશે. જે ગ્રાહકો નો-શો અથવા લેટ કેન્સલેશન કરવાની પેટર્ન અથવા આદત ધરાવતાં હોય તેવું જોવા મળશે, તેમની સેવા બંધ કરી દેવામાં આવશે.

જોકે, ગ્રાહકના નિયંત્રણમાં ન હોય તેવી પરિસ્થિતિઓ અંગે STSને ફોન દ્વારા કે લેખિતમાં જાણ કરવાની જવાબદારી ગ્રાહકની પોતાની છે:

ટેલિફોન: 704-336-6103

ઈ-મેઇલ: CATSADAEligibility@charlottenc.gov

મેઇલ: STS Scheduling Manager (STS કાર્યક્રમ નિર્ધારક સંચાલક)
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206

સબ્જેક્ટ લાઇન: “એક્સક્યુઝ નો-શો” અથવા “એક્સક્યુઝ લેટ કેન્સલેશન”

પત્રનો મુખ્ય હિસ્સો:

- ગ્રાહકનું નામ
- સંપર્કની માહિતી
- નો-શો કે લેટ કેન્સલેશનના કારણોનું ટૂંકું વર્ણન તથા કેમ આ ઘટનાને માફ કરવામાં આવે.

સસ્પેન્શન્સ

ગ્રાહકને સસ્પેન્શનની ચેતવણીનો પત્ર મોકલવામાં આવશે, જેમાં તેમને ઓળખી કાઢવામાં આવેલા ઉલ્લંઘનો કે પેટર્નની જાણ કરવામાં આવશે. જો તેમ છતાં નો-શો કે લેટ કેન્સલેશન થવાનું ચાલું રહે તો, સસ્પેન્શનની નોટીસનો પત્ર મોકલવામાં આવશે.

સસ્પેન્શન ચેતવણી/સસ્પેન્શનની નોટીસ પ્રાપ્ત થયાંની અંદાજિત તારીખથી દસ (10) કેલેન્ડર દિવસમાં શરૂ થશે સિવાય કે ગ્રાહક આ નિર્ણય વિરુદ્ધ અપીલ કરે. 12-મહિનાના સમાન-રોલિંગ સમયગાળામાં મુસાફર માર્ગદર્શન નીતિના વારંવાર ઉલ્લંઘનને પરિણામે સસ્પેન્શનનો સમયગાળો નીચે પ્રમાણે વધશે:

0. ચેતવણીનો પત્ર
1. પ્રથમ સસ્પેન્શન - ત્રણ (3) દિવસ
2. દ્વિતીય સસ્પેન્શન - પાંચ (5) દિવસ
3. તૃતીય સસ્પેન્શન - દસ (10) દિવસ
4. ચોથું અથવા વધુ સસ્પેન્શન - વીસ (20) દિવસ

અપીલો

જે ગ્રાહકને સેવાની મનાઈ કે સસ્પેન્શનની નોટીસ પ્રાપ્ત થાય છે, તેઓ અપીલની વિનંતી કરી શકે છે. આ અપીલ નોટીસ પ્રાપ્ત થયાંનાં 60 દિવસની અંદર મોકલી આપવાની રહેશે. વિનંતી કરવા પર અપીલના ફોર્મ ટપાલ, ફોન/ફેક્સ કે ઈ-મેઇલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે:

ટેલિફોન:	704-336-5055
ફેક્સ:	704-336-5119
મેઇલ:	STS Appeals Coordinator (STS અપીલ્સ કોઓર્ડિનેટર) 901 North Davidson Street Charlotte, NC 28206
ઈ-મેઇલ:	CATSADAEligibility@charlottenc.gov

સબ્જેક્ટ લાઇન: “અપીલનો પત્ર”

પત્રનો મુખ્ય હિસ્સો:

- ગ્રાહકનું નામ
- સંપર્કની માહિતી
- નિર્ણયનો નંબર
- અપીલ માટેના કારણોનું ટૂંકું વર્ણન

જો અપીલ કરવામાં આવે, તો STS અપીલ બોર્ડ દ્વારા કોઈ ચુકાદો આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી CATS સસ્પેન્શનને મુલતવી રાખશે. ગ્રાહકોને તેમના કેસ પ્રસ્તુત કરવા માટે STS અપીલ બોર્ડની બેઠકમાં હાજરી આપવા માટે આમંત્રિત કરવામાં આવશે.

જો અપીલને સ્વીકારી લેવામાં આવે તો, STS નવી નોટીસ મોકલશે. જરૂરિયાત મુજબ, પત્રમાં સુધારેલી માહિતીને સામેલ કરવામાં આવશે અને તેની એક નકલ તમારા રેકોર્ડમાં મૂકવામાં આવશે.

પ્રતિક્રિયા

CATS માટે તમારી પ્રતિક્રિયા અમૂલ્ય છે. તમે STS દ્વારા તમને પૂરી પાડવામાં આવેલી સેવાના સંબંધમાં તમારી પ્રશંસા, ભલામણો કે ફરિયાદો મોકલી શકો છો:

ટેલિફોન:	704-336-RIDE (7433)
ઈ-મેઇલ:	CATSADAEligibility@charlottenc.gov



www.ridetransit.org

स्पेशियल ट्रान्सपोर्टेशन सर्विस
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206