

विशेष परिवहन सेवा

यात्रियों के दिशानिर्देश



विषय सूची

परिचय	1
पात्रता	2
अधिकार पत्र	2
आचार संहिता	3
नियम	4
किराये	4
सहायता	5
सीटबेल्ट	5
लिफ्ट	5
सुरक्षा	5
पैकेज	6
ऑक्सीजन और जीवन रक्षक उपकरण	
साथी/सहयोगी	6
सेवा करने वाले पशु	7
समय निर्धारण	8
ट्रिप रद्द करना नो-शो न छोड़ने की नीति	
ट्रिप समीक्षा	11
निलंबन	12
अपील	13
फीडबैक	13

परचिय

अमेरिकी विकलांगता अधिनियम (ADA) के अनुसार CATS ऐसे लोगों के लिए पैरा-ट्रांजिट सेवा उपलब्ध कराते हैं, जो किसी विकलांगता (शारीरिक, संज्ञानात्मक, या दृष्टिगत) के कारण नियमित बसों में नहीं चल सकते। CATS की विशेष परिवहन सेवा (STS) अनुपूरक पैरा-ट्रांजिट प्रणाली संचालित करती है जो पूर्व निर्धारित, नियत स्थल से नियत स्थल तक पहुंचाने वाली, साझा-सवारी सेवा है। STS, CATS की नियमित रूट की बस तथा रेल सेवा के समान समय पर ही संचालित होती है - सोमवार से शनिवार सुबह 5 बजे से रात 2 बजे तक और रविवार तथा अन्य छुट्टियों की सुबह 6 बजे से रात 2 बजे तक।

STS सेवा ADA कानून के तहत संचालित होती है, जो प्रणाली के सेवा क्षेत्र के भीतर सभी ट्रिप्स की गारंटी देती है। STS सेवा के क्षेत्र में मौजूदा नियमित या स्थानीय बस रूट के दोनों तरफ 1.2 किलोमीटर तक का इलाका शामिल होता है। सेवा उन्हीं दिनों और समयों पर उपलब्ध होती है जब क्षेत्र में नियमित रूट सेवा संचालित होती है।

यदि आपकी विकलांगता आपको निश्चित मार्ग की बस का उपयोग करने से रोकती है, तो आप पैरा-ट्रांजिट सेवा के कुछ या सभी ट्रिप्स के योग्य हो सकते हैं। यदि आपका आवास सेवा क्षेत्र के बाहर पड़ता है तब भी आप विशेष परिवहन सेवा के योग्य हैं। ऐसी स्थिति में, STS आपको सेवा क्षेत्र के 1.2 किलोमीटर तक के किसी स्थान से ले जाने या वापस छोड़ने की व्यवस्था कर सकती है।

कभी-कभी CATS नियमित रूट बस सेवा के क्षेत्र में परिवर्तन करता है, जिससे STS ग्राहकों के ADA के 1.2 किलोमीटर सेवा क्षेत्र पर असर पड़ सकता है। जब नियमित रूट सेवा का क्षेत्र बदलता है तो ADA इलाका भी बदलता है। इससे आपके पिक-अप या ड्रॉप स्थल की सेवा भी प्रभावित हो सकती है



पात्रता

पात्रता तीन कारकों से निर्धारित की जाती है:

1. बस/रेल स्टॉप तक जाने और लौटने की आपकी क्षमता
2. बस/रेल वाहन पर चढ़ने और उतरने की आपकी क्षमता
3. निश्चित मार्ग बस/रेल प्रणाली में चलने की आपकी संज्ञानात्मक क्षमता

संचालन संबंधी जिन मुद्दों को पात्रता निर्धारण में उपयोग नहीं किया जाता, उनमें शामिल हैं:

1. आयु
2. बस स्टॉप तक और बस स्टाप से दूरी
3. क्षेत्र में बस सेवा की कमी
4. अत्यधिक भीड़ वाली बसें

अधिकार पत्र

STS सभी CATS ग्राहकों को उत्तम सेवा उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध है। इसलिए आपसे हमारी प्रतिबद्धता है:

- सुरक्षित, शीघ्र, और शिष्ट परिवहन
- 30 मिनट के भीतर पिक-अप
- साफ़-सुथरे और अच्छे रख-रखाव वाले वाहन और कर्मचारी
- आपकी शिकायतों का समय से जवाब और उन्हें जल्दी जाँचने, समझने और हल करने की प्रतिबद्धता
- आपकी कॉल्स का आदरपूर्वक, शीघ्र और शिष्टता से उत्तर
- CATS की निश्चित मार्ग और लाइट रेल सेवाओं के समान ही बेहतरीन परिवहन।



आचार संहिता

हमारे ग्राहकों से अपेक्षाएँ:

- अपने निर्धारित समय पर यात्रा के लिए तैयार रहें
- इस दिशानिर्देश में दिये नियमों का पालन करें
- वाहन में चढ़ते समय किराया देने को तैयार रहें
- वाहन में कुछ खायें-पियें नहीं
- वाहन में अल्कोहल, तंबाकू उत्पादों, या वेपिंग/ई-सिगरेट का सेवन न करें
- संगीत या अन्य ऑडियो सुनने के लिए हमेशा हेडफोन्स का इस्तेमाल करें
- CATS के कर्मचारियों या अन्य लोगों के साथ सम्मानजनक व्यवहार करें

हमारे वाहनों में आप कैसा व्यवहार करते हैं यह महत्वपूर्ण है, और हम अशांतिकारक या स्वयं तथा दूसरे यात्रियों के लिए आशंका या खतरा पैदा करने वाले यात्रियों को लाने-ले जाने से इंकार करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं।

किसी भी व्यक्ति के लिए CATS या LYNX के वाहन में निम्नलिखित कार्य करना अवैध है:

- धूम्रपान करना या कोई तम्बाकू उत्पाद जलाकर रखना या खाने वाले तम्बाकू समेत किसी भी तम्बाकू उत्पाद का अपशिष्ट फेंकना
- कोई अल्कोहल-युक्त पेय पीना या किसी अल्कोहल-युक्त पेय का खुला हुआ पात्र रखना
- अशांति और परेशान पैदा करने वाला व्यवहार, जिसमें ज़ोर-ज़ोर से बात करना, गाली-गलौज करना, या असभ्य व्यवहार या बग़ैर इयरफ़ोन के इलेक्ट्रॉनिक उपकरण चलाना भी शामिल है
- वाहन में किसी पशु को लेकर चलना जब तक कि उसका उद्देश्य विकलांग व्यक्ति की सहायता या प्रशिक्षण गतिविधि न हो
- खतरनाक हथियार को लेकर चलना, पास में रखना या तुरंत प्राप्त कर सकना
- ज्वलनशील द्रव, ज्वलनशील पदार्थ, या अन्य खतरनाक वस्तु जैसेकि गैसोलीन, केरोसिन, या प्रोपेन रखना या लेकर चलना
- कचरा फैलाना
- वाहन या स्टेशन प्लेटफ़ॉर्म को लिखकर, निशान लगाकर, गन्दा करके या किसी और तरीके से नुकसान पहुँचाना
- दूसरे व्यक्ति से ज़ोर-ज़बरदस्ती भीख माँगना
- वाहन या स्टेशन प्लेटफ़ॉर्म पर किसी अन्य व्यक्ति पर थूकना या कोई शारीरिक द्रव फेंकना
- किसी वर्जित पदार्थ को रखना, इस्तेमाल करना या बेचना
- लाइट रेल यान में चढ़ने या उतरने के अलावा किसी समय, रेल स्टेशन प्लेटफ़ॉर्म के किनारे 0.6 मी के अंदर खड़े होना, बैठना या लेटना
- जो क्षेत्र आम जनता के लिए खुला न हो और जिसकी जानकारी दी हुई हो, उसमें जबरन प्रवेश करना

नियम

कृपया समय पर यात्रा के लिए तैयार रहें और संचालक को देने के लिए अपना किराया तैयार रखें। ट्रैफिक, मौसम या अन्य अप्रत्याशित कारणों से STS को देर हो सकती है। STS आपके 30 मिनट के पिक-अप विंडो के अंदर पहुँचने की भरसक कोशिश करता है। अगर 30 मिनट से अधिक देर की संभावना हो तो STS आपके ग्राहक खाते में दर्ज फ़ोन नंबर पर आपसे संपर्क करने की कोशिश करेगा।

- अगर आपका पिक-अप स्थल कोई बहुमंज़िली इमारत हो तो STS आपके निर्धारित पिक-अप समय पर ग्राउंड फ़्लोर की लॉबी में आपसे मिलेगा।
- STS कर्ब-टु-कर्ब सेवा प्रदान करता है।
- STS संचालक आपके आवास में प्रवेश नहीं कर सकते और उन्हें आपके आवास के अंदर किसी तरह की मदद करने की मनाही है।

किराये

STS के टिकट, दस वन-वे टिकटों की पुस्तिका में \$35.00 में बेचे जाते हैं। यात्रा के लिए आपके पास STS टिकट या STS मासिक पास होना ज़रूरी है। हमारे संचालक नक़द स्वीकार नहीं कर सकते और न छुट्टा दे सकते हैं।

- आप 600 ईस्ट फ़ोर्थ स्ट्रीट स्थित शार्लोट-मैकलेनबर्ग गवर्नमेंट सेंटर या 310 ईस्ट ट्रेड स्ट्रीट स्थित शार्लोट ट्रांसपोर्टेशन सेंटर (CTC) की ग्राहक सेवा खिड़की से टिकट खरीद सकते हैं।
- टिकट ridetransit.org से ऑनलाइन या मेल से भी ऑर्डर किये जा सकते हैं। सिटी ऑफ़ शार्लोट को देय चेक या मनी ऑर्डर यहाँ भेजें: **Charlotte Transportation Center, 310 East Trade Street, Charlotte, NC 28202.**

अगर आपका एक महीने में 40 से अधिक वन-वे ट्रिप करने का इरादा है, तो आपके लिए STS मासिक पास बेहतर सौदा है क्योंकि उसमें असीमित यात्रा का प्रावधान है। मासिक पास का मूल्य \$140.00 है। ध्यान दें कि पास को दोस्तों-रिश्तेदारों के साथ साझा नहीं किया जा सकता, और न ही रिफंड के लिए वापस किया जा सकता है। मासिक पास आप CTC से, ऑनलाइन, या भागीदार हैरिस टीटर्स, फ़ूड लायंस, और कम्पेयर फूड्स से खरीद सकते हैं। हमारा सुझाव है कि आप इन ग़ोसरी स्टोर्स को फोन करके STS वन-वे टिकट या मासिक पास की उपलब्धता का पहले से पता लगा लें। भागीदारी स्थलों की सूची ridetransit.org में "फेयर्स एंड पासेज" के तहत ऑनलाइन मिल जायेगी।

सहायता

आपकी सुरक्षा के लिए STS संचालक आपको वाहन पर चढ़ने और उतरने में सहायता देंगे। आप सहायता लेने से इंकार कर सकते हैं, फिर भी संचालक आपकी सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए आपके पास रहेंगे। अगर आपको अतिरिक्त जगह की ज़रूरत हो तो कृपया बुकिंग के समय या सीधे संचालक को अपने विशेष अनुरोध का ब्यौरा दें। आप (704) 336-5055 पर अर्हता विभाग से भी संपर्क कर सकते हैं ताकि अतिरिक्त जगह का अनुरोध आपकी ग्राहक फाइल में शामिल कर दिया जाये। ध्यान दें कि अतिरिक्त जगह के लिए संचालक को वाहन के दृष्टि पथ से बाहर या इमारतों के अंदर जाना पड़ सकता है।

सीटबेल्ट

STS की नीति के अनुसार सभी ग्राहकों, व्यक्तिगत देखभाल सहायकों (PCA), और व्हीलचेयर तथा चलने में सहायता के साधन (मोबिलिटी डिवाइस) या वाहन की सीटें इस्तेमाल करने वालों को सीट बेल्ट का उपयोग करना आवश्यक है।

- सभी बैठने के स्थानों पर सीट बेल्ट उपलब्ध करायी गयी हैं।
- फ़ेडरल ट्रांज़िट एडमिनिस्ट्रेशन (FTA) की नीति में मोबिलिटी डिवाइस को सुरक्षित करने के लिए सीट बेल्ट का उपयोग करना मना है। मोबिलिटी डिवाइस को सुरक्षित करने के लिए "टाई डाउन्स" होने चाहिए।
- मेडिकल वेवर जगहों की समीक्षा और मंजूरी व्यक्तिगत आधार पर दी जायेगी।
- सीटबेल्ट नीति मानने से मना करने पर प्रोग्राम का लाभ लेने और यात्रा करने से इंकार तक किया जा सकता है।

लिफ़्ट

ADA का आदेश है कि यात्री और उसकी मोबिलिटी डिवाइस (जैसे मैनुअल व्हीलचेयर, इलेक्ट्रिक व्हीलचेयर, स्कूटर, आदि) का संयुक्त भार लिफ़्ट की क्षमता से अधिक नहीं होना चाहिए। STS की सभी लिफ़्ट्स 360 किग्रा तक भार-वहन क्षमता रखती हैं। अगर संयुक्त भार 360 किग्रा से अधिक है तो आप प्रमाणन करा सकते हैं, लेकिन संयुक्त भार 360 किग्रा या उससे कम होने तक लिफ़्ट का उपयोग नहीं कर सकते या अपने डिवाइस को अलग से भेज सकते हैं। लिफ़्ट या रैंप का इस्तेमाल करते समय ग्राहकों को अतिरिक्त सुरक्षा के लिए पोज़ी बेल्ट इस्तेमाल करने की पेशकश की जाती है।

सुरक्षा

STS FTA के सभी दिशा-निर्देशों का पालन करता है, जिसमें व्हीलचेयर्स को एक निश्चित क्षेत्र के भीतर सँभालकर रखने की सुरक्षा व्यवस्था का उपयोग भी शामिल है। STS के लिए सभी मोबिलिटी उपकरणों को सुरक्षित रखना अनिवार्य है। STS सभी सामान्य आकार की व्हीलचेयर्स और अधिकांश मोबिलिटी उपकरणों को सुरक्षित रख सकता है। इन उपकरणों का लिफ़्ट/रैंप और सुरक्षित क्षेत्र की भार तथा आकार संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करना ज़रूरी है। ग्राहकों को मोबिलिटी उपकरण सुरक्षित रखे जाने के बाद ही वाहन की सीट पर बैठने की अनुमति है।

पैकेज

आप ग्रीसरी या हलके पैकेज/बैग के साथ वाहन पर चढ़ सकते हैं। संचालक कुल 23 किग्रा भार तक के **चार हलके** पैकेज/बैग संभालने में आपकी मदद कर सकते हैं। इसके अलावा, अन्य पैकेज/बैग ग्राहक, PCA या सहायक को संभालने होंगे। पैकेज/बैग से सीटों के बीच का रास्ता नहीं रुकना चाहिए या उनके कारण वाहन में चढ़ने-उतरने वालों को बाधा नहीं होनी चाहिए।

STS किसी तरह के खतरनाक रसायन या मशीनरी वहन नहीं करेगा।

वॉकर/रॉलेटर/छड़ी/बैसाखी या अन्य मोबिलिटी उपकरण लाते-ले जाते समय सुरक्षित ढंग से रखे जाने चाहिए और उनसे बीच का रास्ता नहीं रुकना चाहिए या वाहन में चढ़ने-उतरने में बाधा नहीं होनी चाहिए।

ऑक्सीजन और जीवन रक्षक उपकरण

आप अपने साथ मेडिकल वस्तुएँ और उपकरण ले जा सकते हैं लेकिन वे सुरक्षित ढंग से रखे जाने चाहिए और उनसे बीच का रास्ता नहीं रुकना चाहिए या वाहन में चढ़ने-उतरने में बाधा नहीं होनी चाहिए।

व्यक्तिगत देखभाल सहायक और सहयोगी

- अगर आपके अर्हता आवेदन में बताया गया है कि आपके साथ व्यक्तिगत देखभाल सहायक (PCA) भी यात्रा करेंगे तो उन्हें किराया दिये बिना यात्रा करने के योग्य होना पड़ेगा। PCA को पूरी यात्रा के दौरान मौजूद रहना होगा और उन्हीं स्थानों से चढ़ना-उतरना होगा।
 - PCA का काम कर रहे 12 वर्ष और उससे कम आयु के बच्चों के साथ वयस्क ग्राहक (18 वर्ष या अधिक) होना ज़रूरी है।
- **सहयोगी को पूरा किराया देना पड़ता है।**
 - STS सीटों की उपलब्धता के आधार पर सहयोगियों की **संख्या** कम कर सकते हैं। सहयोगी को पूरी यात्रा के दौरान मौजूद रहना होगा और उन्हीं स्थानों से चढ़ना-उतरना होगा।
 - ग्राहकों को आरक्षण कराते समय सहयोगियों की संख्या बतानी होगी।
 - नॉर्थ कैरोलिना के कानून के अनुसार 18 किग्रा से कम वज़न के बच्चों को कार सीट पर यात्रा करनी होगी। STS ग्राहकों को अपनी कार सीट ख़ुद लानी होगी।
 - आप PCA के अलावा एक सहयोगी (दोस्त या रिश्तेदार) को भी साथ ले जाने का अनुरोध कर सकते हैं।
- **अगर मुझे किसी की सहायता की ज़रूरत हो, तो?**
 - आपका संचालक आपको अपनी सीट से बैठने-उठने और सड़क के किनारे तक पहुँचने में सहायता के लिए उपलब्ध है। अगर आपको अतिरिक्त जगह चाहिए तो कृपया अपने ट्रिप का समय निर्धारित करते समय सीधे संचालक से अनुरोध करें।



सेवा करने वाले पशु

सेवा पशुओं को सभी CATS वाहनों में यात्रा का अधिकार है। ADA के अनुसार सेवा पशु उसे कहते हैं जैसेकि एक कुत्ता, जिसे किसी तरह की विकलांगता, जिसमें शारीरिक, ऐन्द्रिक, मनोवैज्ञानिक, बौद्धिक, या अन्य मानसिक विकलांगता शामिल है, वाले व्यक्ति के लाभ के लिए काम करने या कार्य निष्पादित करने का प्रशिक्षण दिया गया हो। सेवा पशु काम करने वाले जानवर हैं, **न कि पालतू।**

सेवा पशु हमेशा हैंडलर के नियंत्रण में होने चाहिए और वे वाहन में अतिरिक्त सीट नहीं ले सकते या रास्ता नहीं रोक सकते। सेवा पशु हमेशा हार्नेस, लीश या अन्य बंधन से बँधे होने चाहिए जब तक कि हैंडलर की विकलांगता इसके उपयोग का निषेध न करती हो या पशु के काम या कार्यों में ऐसा बंधन आड़े न आता हो। किसी और यात्री के आपत्ति करने पर सेवा पशु का इस्तेमाल रोका नहीं जा सकता।

अगर कोई पशु अपने हैंडलर के नियंत्रण में नहीं है, तो उसे वाहन से बाहर जाना होगा।

अमेरिकन्स विथ डिसेबिलिटीज ऐक्ट के तहत पशुओं की अन्य प्रजातियाँ, चाहे वे जंगली हों या घरेलू, प्रशिक्षित हों या अप्रशिक्षित, सेवा पशु नहीं हैं। हालाँकि उन विकलांग व्यक्तियों के लिए इस नीति में उचित परिवर्तन उपलब्ध है जो मिनिएचर घोड़े का इस्तेमाल करते हैं, बशर्ते उस जानवर को उनका काम करने या कार्य निष्पादित करने के लिए निजी तौर पर प्रशिक्षित किया गया हो।

वे पशु जो भावनात्मक सहयोग देते हैं, अपराध रोकते हैं, या तसल्ली और साथ देते हैं, उन्हें सेवा पशु नहीं माना जाता क्योंकि उन्हें वकिलांग व्यक्ति से जुड़े विशिष्ट कार्यों के लिए नज़ी तौर पर प्रशिक्षण नहीं किया गया है। ऐसे सभी नॉन-सर्विस पशुओं को अलग पशु वाहनों में जाना होता है और वे वाहन में अतिरिक्त सीट नहीं ले सकते या रास्ता नहीं रोक सकते।



समय निर्धारण

विशेष परिवहन सेवा का संचालन सोमवार से शनिवार सुबह 5 बजे से रात 2 बजे तक और रविवार तथा अन्य छुट्टियों की सुबह 6 बजे से रात 1 बजे तक होता है।

STS ट्रिप के समय निर्धारण कार्यालय का कार्य-समय है सवेरे 8 बजे से शाम 5 बजे तक, सप्ताह के सातों दिन और साल के सभी 365 दिन। हम अगले दिन की सेवा के लिए या पाँच (5) दिन आगे तक के अनुरोध स्वीकार करते हैं।

आप संचालक से ट्रिप का समय निर्धारित या पुनर्निर्धारित करने का अनुरोध नहीं कर सकते। आपको हमारे आरक्षण नंबर पर कॉल करना होगा या हमारी वेब-आधारित या मोबाइल समय निर्धारण सेवा से संपर्क करना होगा।

STS ट्रिप का समय निर्धारण फ़ोन द्वारा या ऑनलाइन किया जा सकता है:

1. आरक्षण के लिए 704-336-2637 पर कॉल करें।
 - a. ट्रिप का समय तय करने के लिए मेन्यू का विकल्प "2" चुनें
 - b. अपने आरक्षण का पता लगाने या उसी दिन के ट्रिप रद्द करने के लिए मेन्यू का विकल्प "1" चुनें
2. ऑनलाइन ट्रिप का समय तय करने के लिए ridetransit.org पर जायें। होम पेज के बीच में "विशेष परिवहन सेवा" को चुनें और फिर "शेड्यूल अ ट्रिप" बटन चयनित करें।
 - a. आपको वेब शेड्यूलर के लिए एक अकाउंट बनाना होगा।
 - b. सुनिश्चित करें कि आपके स्वीकृति पत्र में दिया आपका STS आई डी नंबर आपके पास मौजूद है।

केवल प्रमाणित योग्य ग्राहक ही STS शेड्यूलिंग प्रतिनिधियों या वेब शेड्यूलर के पास से ADA अनुकूल यात्रा का समय तय करवा सकते हैं। एक बार आपकी यात्रा का समय निर्धारित हो जाये, तो ट्रिप की पूर्व संध्या पर आपको याद दिलाने वाली ऑटोमेटेड कॉल प्राप्त होगी। अगर आप यात्रा न करने का फैसला करते हैं तो आपके पास यात्रा रद्द करने का विकल्प है।

कृपया अपनी निर्धारित पिक-अप विंडो के भीतर यात्रा के लिए तैयार रहें और वाहन में चढ़ते समय देने के लिए किराया भी तैयार रखें। ट्रेफ़िक, मौसम और अन्य अप्रत्याशित कारणों से STS को देर हो सकती है। STS आपके 30 मिनट के पिक-अप विंडो के अंदर पहुँचने की भरसक कोशिश करता है। अगर 30 मिनट से अधिक देर की संभावना हो तो STS आपके ग्राहक खाते में दर्ज फ़ोन नंबर पर आपसे संपर्क करने की कोशिश करेगा।

अगर आपका पिक-अप स्थल कोई बहुमंजिली इमारत हो तो STS आपके निर्धारित पिक-अप समय पर ग्राउंड फ़्लोर की लॉबी में आपसे मिलेगा। STS कर्ब-टु-कर्ब सेवा प्रदान करता है। STS संचालक आपके आवास में प्रवेश नहीं कर सकते और उन्हें आपके आवास के अंदर किसी तरह की मदद करने की मनाही है।

यदि आप व्हीलचेयर का प्रयोग करते हैं और आपके पिक-अप स्थल या घर में रैंप नहीं है, तो आपको अपनी सहायता के लिए किसी व्यक्ति या वस्तु की व्यवस्था करनी होगी। STS चालकों को सीढ़ियों या बिना रैंप वाले स्थानों पर आपकी सहायता करने की अनुमति नहीं है। STS वाहनों में अधिकतम 360 किग्रा भार उठाने की क्षमता है।



ट्रिप रद्द करना

अगर आप अपने निर्धारित समय पर यात्रा नहीं कर सकते तो कृपया 704-336-2637 पर कॉल करें और अपना ट्रिप रद्द करने के लिए मेन्यू में विकल्प "1" चुनें। आवश्यक है कि ग्राहक अपने पिक-अप समय से कम से कम एक घंटा पूर्व ट्रिप रद्द करें **ताकि लेट कैंसलेशन से बचा जा सके**। लेट कैंसलेशन तब होता है जब ग्राहक निर्धारित ट्रिप को दो (2) घंटे से भी कम समय पहले, या संचालक के दरवाज़े पर पहुँचने के बाद रद्द करता है।

कृपया अपना ट्रिप समय से रद्द करके अन्य ग्राहकों के प्रति शिष्टाचार बरतें। अगर आप हमें कम से कम एक घंटा पहले कॉल कर देते हैं तो हमें आपकी जगह किसी अन्य ग्राहक को देने का मौक़ा मिल जाता है।

नो शो

जब कोई ग्राहक निर्धारित पिक अप समय पर नहीं पहुँचता और वाहन में सवार नहीं होता तो उसे नो-शो (no-show) कहा जाता है। पिक-अप के निर्धारित समय और उसके 30 मिनट बाद तक के अंतराल को पिक-अप विंडो कहा जाता है। वाहन पहुँचने पर संचालक कम से कम पाँच (5) मिनट ग्राहक के आने और वाहन पर चढ़ने का इंतज़ार करेगा। वाहन का 30 मिनट की पिक-अप विंडो के अंदर पहुँचना ऑन-टाइम पिक-अप समझा जायेगा। याद दिला दें कि पिक-अप विंडो के दौरान पहुँचा वाहन केवल पाँच (5) मिनट ग्राहक के आने का इंतज़ार करेगा।

- STS संचालक ग्राहक के घर से शुरू होने वाले किसी भी नो-शो ट्रिप के लिए ग्राहक के घर के दरवाज़े पर पीला टैग छोड़ जायेगा।
- यदि ग्राहक के एक ट्रिप के लिए नो-शो या लेट कैंसलेशन है और उसी दिन उसके एक या अधिक अतिरिक्त ट्रिप निर्धारित हैं, तो STS ग्राहक के बाद के ट्रिप अपने आप रद्द नहीं करेगा।
- अगर संचालक निर्धारित पिक-अप विंडो के बाद पहुँचता है और आप यात्रा न करने का फैसला करते हैं या वहाँ नहीं मिलते तो आपको नो-शो का हर्जाना नहीं देना होगा।
- अगर संचालक समय से पहले पहुँच जाता है तो आप निर्धारित पिक-अप समय से पहले यात्रा करने को बाध्य नहीं हैं। आपकी 5-मिनट विंडो, आपकी 30-मिनट विंडो के प्रारम्भ से पहले शुरू नहीं होगी। हालाँकि आप वाहन पर पहले भी चढ़ सकते हैं या **704-336-6103** पर हमें कॉल कर सकते हैं और हम संचालक को सतर्क कर देंगे।

यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि वह या तो बाद के ट्रिप ले या उसे/उन्हें समय रहते रद्द करे ताकि अतिरिक्त नो-शो या लेट कैंसलेशन का हर्जाना देने से बचा जा सके। STS ग्राहकों को निर्धारित ट्रिप रद्द करने की ज़रूरत होने पर CATS को जल्द सूचित करने को प्रोत्साहित करने तथा नो-शो और लेट कैंसलेशन कम करने के लिए, CATS नियमित रूप से नो-शो और लेट कैंसलेशन की समीक्षा करेगा।

न छोड़ने की नीति

न छोड़ने की नीति गारंटी देती है कि जिस ग्राहक को निर्धारित दिन गंतव्य तक पहुँचाया गया था उसे हर हाल में घर वापस पहुँचाया जायेगा।

नो-शो या लेट कैंसलेशन ट्रिप समीक्षा

जिन ग्राहकों के चालू महीने में पाँच (5) या अधिक नो-शो या लेट कैंसलेशन होते हैं उनके ट्रिप्स की समीक्षा की जायेगी ताकि पता लगाया जा सके कि कहीं इसका कोई पैटर्न या आदत तो नहीं है। पैटर्न या आदत तब मानी जाती है जब नो-शो या लेट कैंसलेशन की दर कुल निर्धारित ट्रिप्स का दस प्रतिशत (10%) या उससे अधिक हो। केवल उन्हीं नो-शो और लेट कैंसलेशन्स को गिना जायेगा जो ग्राहक के नियंत्रण में हों।



प्रत्येक नो-शो या लेट कैंसलेशन के बाद ग्राहक को लिखित चेतावनी दी जायेगी। जिन ग्राहकों में नो-शो या लेट कैंसलेशन का पैटर्न या आदत पायी जायेगी उनकी सेवा निलंबित की जा सकती है।

फिर भी, यह ग्राहक की ज़िम्मेदारी है कि वह अपने नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों के बारे में STS को फ़ोन से या लिखित रूप से सूचित करे:

टेलीफोन: 704-336-6103

ई-मेल: CATSADAEligibility@charlottenc.gov

मेल: STS Scheduling Manager (STS कार्यक्रम निर्धारक प्रबंधक)
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206

विषय पंक्ति: "एक्सक्यूज़्ड नो-शो" या "एक्सक्यूज़्ड लेट कैंसलेशन"

पत्र का मुख्य भाग:

- ग्राहक का नाम
- संपर्क सूचना
- नो-शो या लेट कैंसलेशन के कारण का संक्षिप्त ब्यौरा और क्यों इस घटना को माफ़ किया जाना चाहिए

निलंबन

ग्राहक को निलंबन चेतावनी का पत्र भेजा जायेगा जिसमें उसे सूचित किया जायेगा कि उल्लंघनों या पैटर्न्स की पहचान की गयी है। अगर फिर भी नो-शो या लेट कैंसलेशन जारी रहते हैं तो निलंबन नोटिस का पत्र भेजा जायेगा।

चेतावनी/निलंबन पत्र का नोटिस पाने की अनुमानित तारीख के दस (10) कैलेंडर दिनों बाद निलंबन शुरू हो जायेगा जब तक कि ग्राहक इस फैसले के खिलाफ अपील नहीं करता। 12-महीने की रोलिंग अवधि में यात्री दिशा-निर्देश नीतियों का बार-बार उल्लंघन होने पर निलंबन की अवधि इस प्रकार बढ़ेगी:

0. चेतावनी पत्र
1. पहला निलंबन - तीन (3) दिन
2. दूसरा निलंबन - पांच (5) दिन
3. तीसरा निलंबन - दस (10) दिन
4. चौथा या और निलंबन - बीस (20) दिन

अपील

जिस ग्राहक को मनाही या निलंबन का नोटिस प्राप्त होता है, वह अपील का अनुरोध कर सकता है। नोटिस प्राप्त होने के 60 दिनों के भीतर अपील भेजी जानी चाहिए। अपील के फॉर्म अनुरोध करने पर मेल, फोन/फैक्स या ई-मेल से प्राप्त किये जा सकते हैं:

टेलीफोन:	704-336-5055
फैक्स:	704-336-5119
मेल:	STS Appeals Coordinator (STS अपील समन्वयक) 901 North Davidson Street Charlotte, NC 28206
ई-मेल:	CATSADAEligibility@charlottenc.gov

विषय पंक्ति: "अपील पत्र"

पत्र का मुख्य भाग:

- ग्राहक का नाम
- संपर्क सूचना
- फैसले का नंबर
- अपील के कारण का संक्षिप्त ब्यौरा

यदि अपील की जाती है, तो CATS तब तक निलंबन स्थगित रखेगा जब तक STS अपील बोर्ड कोई फैसला नहीं करता। ग्राहक को अपना पक्ष प्रस्तुत करने के लिए STS अपील बोर्ड की मीटिंग में भाग लेने को आमंत्रित किया जायेगा।

अगर अपील मान ली जाती है तो STS नया नोटिस भेजेगा। जैसाकि ज़रूरी है, पत्र में संशोधित जानकारी शामिल की जायेगी और उसकी एक कॉपी आपके रिकॉर्ड में रखी जायेगी।

फीडबैक

CATS के लिए आपकी राय महत्वपूर्ण है। आप STS सेवा के विषय में अपनी प्रशंसा, अनुशंसा, या शिकायत भेजने के लिए CATS ग्राहक सेवा से यहाँ संपर्क कर सकते हैं:

टेलीफोन:	704-336-RIDE (7433)
ई-मेल:	CATSADAEligibility@charlottenc.gov



www.ridetransit.org

वशैष परविहन सेवा
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206