

SERVICIO DE PARATRANSIT ADA

Manual De Reglas

MONTACHUSETT REGIONAL TRANSIT AUTHORITY
1427R Water Street, Fitchburg, MA 01420
800-922-5636 o 978-345-7711

Efectivo Junio 2018

Bienvenido al Transporte de ADA Paratransit de MART

Su aplicación ha sido procesada por MART y ha determinado su elegibilidad de ADA. Se le envía la aplicación certificada de la ADA. Por favor retener para los registros ya que necesitará esta certificación si va a aplicar para servicios de ADA del área MART. Por favor llamar a MART si desea obtener un servicio de autobús accesible precio medio pase y uno se enviarán a usted.

**Para programar su llamada de viaje:
978-345-7711 o al 1-800-922-5636
Lunes al viernes
8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Para servicio TDD llame al
1-800-789-9577**

Por favor tenga a mano la siguiente información...

- **Horarios de ida y vuelta**
- **Fecha de viaje**
- **Dirección exacta y entrada**
- **Si vas con Personal de cuidado (PCA) / escolta**
- **Si vas a utilizar cualquier movilidad especial**
- **Si necesita un ascensor para bordar el vehículo**



**NO SE PROGRAMARÁN VIAJES
SIN INFORMACIÓN COMPLETA**

Viajes deben llamarse antes de las 4:30pm para servicios del día siguiente. Pueden programar viajes hasta cuatro semanas de anticipación. No hay restricciones sobre el propósito del viaje o el número de viajes ida y vuelta permitidos por persona por día.

Representante de servicio al cliente MART le informará de su hora de recogida. Debido a la combinación de pasajeros en un vehículo podrá ser recogido entre 20 minutos después de su hora programada. Favor de estar listo para su hora de recogida.

- Debe estar listo para salir del edificio en la entrada programada y salir cuando llegue el transporte. El chofer tocará bocina y **no** esperará más de **5 minutos**. Podrá estar en el vehículo entre 75 minutos transporte local o 120 minutos entre las ciudades (Fitchburg, Leominster a Gardner o viceversa) en viajes sin horarios de cita programadas.
- El chofer recogerá la tarifa cuando se monte al vehículo. **Si no tienes la tarifa no será transportado**. Si no tienes la tarifa en su viaje de regreso a su casa, se considerará una violación a la póliza de MART, y tendrá que pagar la tarifa en su próximo viaje programado.

- Choferes pueden aceptar más de la tarifa requerida por su solicitud. MART intentará devolver cualquier cambio menos una cuota de procesamiento. MART no puede garantizar que se devolverá el cambio.
- Si no se llama y no está listo para cuando llegue el vehículo, se considerará un **No Show. Usted recibirá una carta de advertencia o suspensión.**
- Si su cita corre tarde por favor de **llamar a MART al menos 30 minutos** antes de su recogida. Si estás listo antes de su hora programada podrás llamar a MART e intentaremos recogerle antes.
- Notificar a MART de su cancelación por lo menos 30 minutos antes de los viajes programados. No se harán cambios en el mismo día.

PARA TU SEGURIDAD...

- Los choferes correctamente aseguraran todas las sillas de ruedas.
- Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad mientras viajen en un vehículo MART.
- Todos los servicios se proporcionan en una base de acera a acera. Los choferes prestará asistencia a los pasajeros dentro y fuera del vehículo. Los conductores no cargaran ningún paquete o equipo. MART No entra en entradas privadas (driveways).
- Transporte de paquetes se limitan al número de bolsas o artículos un individuo pueden llevar en el vehículo con su tarifa en mano, y que no se interrumpirá entrada normal en el vehículo o el pago de la tarifa.
- No comer, beber o fumar en vehículos.
- Comportamientos o actos que dañen propiedad MART, poner en peligro el funcionamiento seguro del vehículo o de otros pasajeros o creación de una molestia pública no será tolerados. Se le pedirá al pasajero bajarse del vehículo en estos casos.
- Los niños mayores de cinco años o menos deben ser acompañados por un adulto responsable.
- Niños que pesan 40 libras o menos, independientemente de su edad, deben ir en un aprobado asiento y los niños menores de cinco años que pesan más de 40 libras deben ir en un asiento de apoyo aprobado. Los niños con un certificado médico que afirma la imposibilidad de utilizar cualquier dispositivo de retención para niños están exentos. Cualquier certificación médica debe ser revisada por MART antes de que se precisa servicio.
- Niños de edades entre seis y ocho y que son menores 4'9 "deben ir en un asiento de apoyo aprobados.
- Asiento o Booster debe ser proporcionado por el pasajero.

**Entradas se pueden adquirir en MART en lugar de metálico.
 Tarifa exacta es necesaria; controlador no está permitido hacer cambiar.
 Escoltas pagan la misma tarifa como jinete (límite 2).
 Asistentes de cuidado personal paseo libres.**

SERVICE AREA	HOURS OF SERVICE		COST
	MONDAY-FRIDAY	SATURDAY	

Fitchburg/Leominster/ Lunenburg/Lancaster	5:00 am to 7:30 pm	9:00 am to 6:30pm	\$2.00 por viaje
Westminster <u>TO</u> Fitchburg/Leominster/ Lunenburg/Lancaster	6:00am to 7:15pm	NO SERVICIO	\$2.00 por viaje
Fitchburg/Leominster/ Lunenburg/Lancaster <u>PARA</u> Westminster	6:00am to 7:15pm	NO SERVICIO	\$2.00 por viaje
Gardner	6:00 am to 6:30 pm	9:00 am to 5:00 pm	\$2.00 por viaje
Gardner para Fitchburg/Leominster/ Lunenburg/Lancaster	6:00am to 7:15pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Fitchburg/Leominster/ Lunenburg/Lancaster <u>PARA</u> Gardner	6:00am to 7:15pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Westminster	6:00 am to 4:30 pm	NO SERVICIO	\$2.00 por viaje
Westminster para/desde Gardner	6:00am to 7:15pm	NO SERVICIO	\$2.00 por viaje
Winchendon para /desde Gardner/Templeton	6:00 am to 9:00 am and** 11:30 am to 4:00 pm **No Service 9:00 am to 11:30 am**	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Winchendon	6:00 am to 9:00 am and** 11:30 am to 4:00 pm **No Service 9:00 am to 11:30 am**	NO SERVICIO	\$2.00 por viaje
Templeton para/desde Athol	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Templeton para/desde Gardner	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Templeton para Phillipston	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Templeton	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$2.00 por viaje
Athol para Gardner	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Gardner paraAthol	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Athol para/desde Athol/Orange	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$1.50 por viaje
Phillipston para Templeton	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Phillipston para/desde Gardner	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Phillipston para/desde Athol	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$4.00 por viaje
Phillipston	5:30 am- 6:30 pm	NO SERVICIO	\$2.00 por viaje

NO HAY NINGÚN SERVICIO LOS DOMINGOS, DIA DE AÑO NUEVO, DÍA DE MARTIN LUTHER KING, DÍA DE LOS PRESIDENTES, DÍA DE LOS PATRIOTAS, DIA CONMEMORATIVO, DÍA DE LA INDEPENDENCIA, DIA LABORAL, DÍA DE COLUMBUS, DÍA DE LOS VETERANOS, ACCIÓN DE GRACIAS Y NAVIDAD.

Domingos o días feriados MART tendrá un contestador automático entre 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Para solicitar un viaje para el siguiente día llamar al 978-345-7711 o al 1-800-922-5636 oprime el 5 y dejar su nombre, número de teléfono, la hora del transporte que se solicita, su dirección y su destino. MART programará automáticamente su viaje para usted. Por favor llame para confirmar su viaje. Para informar de un problema con el servicio llamada 978-345-7711 o 1-800-922-5636 y oprime el 1 para el correo de voz de MART en 1427R Water St., Fitchburg, MA 01420.

VIOLACIONES DE CUALQUIERA DE LAS REGLAS ANTERIORES SE PRODUCIRÁ UNA ADVERTENCIA ESCRITA O LA SUSPENSIÓN.

PENA DE VIOLACIONES:

Primera violación — — — escrito advertencia

Segunda violación — — — escrito advertencia

Violaciones posteriores — — — escrito advertencia

***** Si el número de violaciones es superior al 15% el número medio de viajes mensuales, durante un período de tres meses, se publicará una suspensión de 3 días.**

POR EJEMPLO: El pasajero coge un promedio de 25 viajes por mes multiplíquelo por 15% para encontrar el número de advertencias que podrá recibir antes que se le envíe una carta de suspensión. $25 \times 15\% = 3.75$ el pasajero recibirá 4 advertencias antes de una suspensión. Ejemplo para establecer un cuadro que no se presentó para su recogida, pero no limitado, el pasajero no coge su transporte un todos Lunes, o tampoco coge su transporte todos los días

Después de una suspensión de tres días se iniciará una vez más el proceso de advertencias escritas. En ese momento las violaciones que van más allá de 15% de la cantidad promedio de viajes mensuales resultará en una suspensión de 7 días. El proceso repetirá para períodos de suspensión sucesivos de 10 y 15 días.

Primera y segunda OFENSA: Se le notificará por escrito de la violación. La notificación escrita será informar de su capacidad para invocar el procedimiento de apelación establecido por MART. Un formulario de apelación se adjuntará a cada carta de advertencia. (Consulte proceso de apelación en la siguiente página.)

Delito posterior: Se le notificará por escrito la suspensión pendiente. La suspensión será efectiva 10 días desde la fecha de la Carta. La notificación por escrito incluirá la ofensa, la fecha de la ofensa, la fecha efectiva de la suspensión, la duración de la suspensión y el proceso de apelación a seguir. Un formulario de apelación se adjuntará a cada carta de advertencia. (Consulte proceso de apelación en la siguiente página.)

TODAS LAS VIOLACIONES SE MANTIENEN EN REGISTRO DURANTE TRES MESES

Apelaciones: Cualquier advertencia o suspensión podrá ser apelado por el procedimiento administrativo establecido por MART y que forma parte de la descripción de este programa. En el caso de una suspensión, individuos pueden utilizar el servicio MART una vez que su apelación es recibida en la Oficina MART y podrán seguir utilizando el servicio hasta que se complete el proceso de apelación. Apelaciones deben ser enviadas para el administrador, MART, 1427R Water St., Fitchburg, MA 01420.

AMERICANS WITH DISABILITIES ACT (ADA)

PROCESO de apelación (actualizado 17/11/94)

Regulaciones Federal/Título 49: Transporte subtítulos A PARTE 37: servicios de transporte para personas con discapacidad

Subparte F sección 37.125(g-i)

Si usted recibe aviso de suspensión temporal o advertencia, basada en la violación de las reglas del programa, usted tiene derecho a apelar la determinación.

Para presentar una apelación si usted es elegible, usted debe notificar a la Montachusett Autoridad Regional de tránsito, ya sea por escrito o en persona, dentro de 60 días de la fecha en la carta aconsejándole que eres elegible. Para presentar una apelación para una advertencia o suspensión pendiente, usted debe notificar a la Montachusett Autoridad Regional de tránsito, ya sea por escrito o en persona, dentro de 30 días de la fecha en la carta advirtiéndole de la advertencia o suspensión pendiente. Su apelación por escrito puede indicar las razones por que usted cree que la determinación de elegibilidad o la advertencia o suspensión emitida es injusta. Después de que reciba su apelación, se programará una audiencia para evaluar su caso. Este proceso de la audiencia le permitirá presentar información y argumentos en su favor. Usted puede tener otros que conocen de su física o limitaciones mentales hablan en su nombre. Los solicitantes que necesitan alojamiento deben solicitarlo con antelación. Por ejemplo, MART pagará por un intérprete de signos para una persona sorda o un lector para un ciego.

Después de la audiencia se le informará por escrito y en formatos accesibles según corresponda a razón de la decisión de la Junta de apelación. Para distintas determinaciones de ADA Paratransit elegibilidad el Consejo presentará su decisión al administrador de centro comercial para la confirmación. Si la decisión negativa de la Junta Consultiva es confirmada por el administrador, su fallo será inapelable.

La Autoridad Regional de tránsito de Montachusett no está obligada a proveer de usted servicio de paratransito complementario mientras su apelación está bajo consideración. Sin embargo, para la suspensión, se proporcionará servicio de paratransito complementario desde el día después de que MART recibe una carta apelando a la suspensión hasta que el Consejo ha dictado su decisión. Si la Junta de apelación no ha hecho su decisión dentro de los 30 días de la fecha de su solicitud por escrito de apelación, tienen derecho a servicio de paratransito complementario desde ese momento hasta que toma una decisión final.

Para el personal de una consistencia persona revisa todas las aplicaciones. Preguntas o dudas planteadas por este individuo son discutidos y revisados con la directora del programa ADA. En particular, todas las decisiones para negar la elegibilidad de ADA se discuten con el Gerente de programa. Si el Gerente del programa ADA confirma la decisión de denegar la elegibilidad un aviso de negación, que forma parte de la solicitud, se envía al solicitante incluyendo la razón de la negación y el procedimiento que puede utilizarse para apelar la decisión. Todos los avisos enviados a un solicitante serán en un formato, dentro de lo razonable, que puede ser utilizada por el solicitante. Por favor llame a 978-345-7711 ext. 3 para solicitar.

Ejemplo: cinta de audio o de impresión grande.

La Junta de apelación consistirá en un centro comercial oficial de los derechos civiles, uno de los miembros de la comunidad con discapacidad y uno de los miembros del Comité de paratransito de la ADA.

Si usted necesita hacer un ADA queja póngase en contacto con ADA queja oficial MART:

Keary Connors
ADA Complaint Officer
1427 R Water Street
Fitchburg, MA 01420
978-345-7711 ext. 2274
Keary.connors@mrta.us