



Nr biuletynu polityki: **30**
Temat: Polityka w przypadku nieobecności lub późnego odwołania
Zaktualizowano: 10/01/16

W celu zachęcania do przemyślanego rezerwowania przejazdów i korzystania z paratransit ustawa Americans with Disabilities Act (ADA) wymaga, aby publiczne systemy tranzytu stworzyły i wdrożyły politykę w przypadku niestawienia się. Polityka dotycząca NIESTAWIENIA SIĘ pasażera usługi ADA Paratransit Greater Hartford Transit District stanowi część starań dla zapewnienia pasażerom bardziej wydajnej usługi tranzytu oraz zgodności z ustaleniami i najlepszymi praktykami Federal Transit Administration.

Sporadyczne sytuacje niestawienia się pasażera, późnego odwołania i odwołania pod drzwiami są przewidywanymi kosztami prowadzenia systemu paratransit. Jednakże model lub praktyka "niestawiania się", późnego odwoływania i odwoływania pod drzwiami mają niekorzystny wpływ na wydajność i efektywność usługi i znacznie podwyższają koszty świadczenia usługi uzupełniającej ADA paratransit. Niestawienia się i późne odwołania powodują zmarnowane kursy, które mogły być wykorzystane przez innych pasażerów paratransit.

Niestawienia się są odnotowywane za każdym razem, gdy pasażer paratransit dokona późnego odwołania, zapomni odwołać, odmówi swojej podróży pod drzwiami lub nie jest dostępny do odebrania na swoją zaplanowaną podróż.

Definicje:

Niestawienie się: Niestawienie się ma miejsce, gdy są spełnione wszystkie poniższe kryteria:

- Nie było żadnego połączenia telefonicznego od tego pasażera (lub jego przedstawiciela) w celu odwołania zaplanowanej podróży na 2 godziny przed okienkiem odbioru.
ORAZ
- Pojazd przyjechał do zaplanowanej lokalizacji odbioru w 30-minutowym okienku odbioru.
ORAZ
- Kierowca nie widział pasażera zbliżającego się do pojazdu w ciągu pięciu (5) minut.

Późne odwołania oraz odwołania pod drzwiami, które są zdefiniowane poniżej, również będą traktowane jako niestawienie się.

Późne odwołanie: pasażer (lub jego przedstawiciel) nie zadzwonił w celu odwołania zaplanowanej podróży z wyprzedzeniem przynajmniej 2 godzin przed okienkiem odbioru (nie dotyczy to podróży wczesnym rankiem, jak określono powyżej). Późne odwołania będą traktowane jako niestawienie się. *(Patrz definicje powyżej).*

Odwołanie pod drzwiami: gdy pojazd przyjeżdża na miejsce wskazane dla zaplanowanej podróży w 30-minutowym okienku, a pasażer (lub jego przedstawiciel) informuje w tym momencie kierowcę, że nie potrzebuje już tej zaplanowanej podróży. Takie postępowanie jest uznawane za niestawienie się.

Uwagi dotyczące odwoływania:

- Kierowca nie jest odpowiedzialny za anulowanie jakichkolwiek innych podróży zarezerwowanych na ten dzień.
- Pasażer (lub jego przedstawiciel) musi zadzwonić w celu odwołania innych podróży.
- Podróże w jedną stronę i z powrotem są planowane osobno i Dystrykt zakłada, że wszystkie zaplanowane podróże powrotne są potrzebne, chyba że taką informację przekaze pasażer lub jego przedstawiciel.
- W przypadku niestawienia się Dystrykt nie anuluje automatycznie podróży powrotnej. A niestawienie się na podróż powrotną będzie się liczyło jako drugie niestawienie się tego dnia.

Niestawienie się z przyczyn niezależnych od pasażera

Podróże odwołane z przyczyn niezależnych od pasażera nie będą traktowane jako niestawienia się. Obejmuje to nieudane podróże z powodu nagłego zachorowania, nagłego wypadku własnego lub członka rodziny, opóźnienia połączenia tranzytowego, opóźnienia wizyty lekarskiej, ekstremalnych warunków pogodowych, błędu operatora, opóźnienia paratransit lub innych nieprzewidzianych przyczyn, z powodu których nie było możliwe wykonanie połączenia telefonicznego w celu odwołania zaplanowanej podróży z odpowiednim wyprzedzeniem.

Mimo że niestawienia się nie będą wystawiane z przyczyn niezależnych od pasażera, powinien on zawsze dokonać wszelkich starań w celu odwołania zaplanowanych podróży z odpowiednim wyprzedzeniem. To pasażer odpowiada za wskazanie powodu nieodwołania podróży. Należy skontaktować się jak najszybciej, aby możliwe było wytłumaczenie, że niestawienie się wynikało z przyczyn niezależnych od pasażera. Brak kontaktu będzie skutkowało pozostawieniem adnotacji o niestawieniu się i może prowadzić do ostrzeżeń/zawieszenia usługi, które są szczegółowo opisane poniżej. **Pasażerowie powinni kontaktować się z działem obsługi klienta First Transit pod numerem: (860) 724-5340 wew. #9 w przypadku, gdy doszło do niestawienia się lub późnego odwołania z przyczyn od nich niezależnych.**

Zawiadomienia dotyczące niestawienia się

Pasażerowie będą pisemnie informowani o niestawieniach się oraz otrzymają pisemne ostrzeżenie po pięciu (5) NIESTAWIENIACH SIĘ. Pisemna korespondencja będzie zawierała listę wszystkich przypadków niestawienia się i procentową ilość niestawień się w odniesieniu do całkowitej liczby podróży zarezerwowanych w danym okresie. Dokładne daty, godziny i lokalizacje każdego przypadku niestawienia się zostaną przedłożone na wniosek pasażera.

Wzorzec i praktyka niestawień się

Pasażerowie mogą zostać zawieszeni w usłudze paratransit, gdy wykazują "wzorzec i praktykę" niestawiania się, co występuje gdy:

- a. Pasażer ma pięć (5) lub więcej przypadków niestawienia się w miesiącu kalendarzowym; **ORAZ**
- b. Liczba przypadków niestawienia się wynosi ponad 15% wszystkich podróży zarezerwowanych przez tego pasażera w danym miesiącu kalendarzowym.

Poniżej znajdują się przykłady tego, co stanowi i nie stanowi wzorzec i praktykę niestawień się:

Przykład 1: Pasażer rezerwuje 20 podróży w miesiącu kalendarzowym i nie stawia się na pięciu podróżach. Pasażer ten **ma wzorzec i praktykę** niestawiania się, ponieważ (a) pasażer ten ma pięć przypadków niestawienia się oraz (b) liczba przypadków niestawienia się stanowi 25% łącznej liczby zarezerwowanych podróży;

Przykład 2:

Pasażer rezerwuje 10 podróży w miesiącu kalendarzowym i nie stawia się na czterech podróżach. Pasażer ten **nie ma wzorca i praktyki** niestawiania się, ponieważ nie miał pięciu lub więcej przypadków niestawienia się w miesiącu kalendarzowym. (Proszę zwrócić uwagę, że nie było przynajmniej pięciu przypadków niestawienia się dlatego fakt, że pasażer ten nie stawił się na 40% podróży nie ma znaczenia dla określenia, czy występuje wzorzec i praktyka niestawiania się.)

Pasażer posiadający wzorzec i praktykę niestawiania się może zostać zawieszony w usłudze, jak pokazano w poniższej tabeli.

Konsekwencje dla wzorca i praktyki niestawień się	
1. naruszenie	Pismo z ostrzeżeniem
2. naruszenie	Zawieszenie na 2 dni
3. naruszenie	Zawieszenie na 5 dni
4. naruszenie	Zawieszenie na 10 dni i utrata usługi subskrypcji
5. naruszenie lub więcej	Zawieszenie na 28 dni i utrata usługi subskrypcji

Historia naruszeń obejmuje okres 12 miesięcy (od 1 października do 30 września)

Jeżeli pasażer posiada wzorzec i praktykę niestawiania się zgodnie z powyższym, otrzyma pismo lub wiadomość e-mail informujące, że usługa zostanie zawieszona w ciągu dwóch tygodni oraz zawierający opis procesu odwoławczego. Zawieszenie usługi zostanie odroczone do zakończenia procesu odwoławczego.

Utrata usługi subskrypcji następuje po czterech (4) naruszeniach w okresie 12-miesięcy i nie zostanie cofnięta do czasu, aż pasażer przez trzy (3) kolejne miesiące nie będzie miał żadnych przypadków niestawienia się lub późnego odwołania.

Procedura odwoławcza

Pasażer (lub jego przedstawiciel) może złożyć ustne lub pisemne odwołanie dla indywidualnego przypadku niestawienia się. W tym celu należy skontaktować się z menedżer ADA Paratransit pasażer i łącznik ze społecznością pod adresem pwilliams@ghtd.org lub telefonicznie pod numerem (860) 247-5329 wew. 3011. Pasażer powinien przekazać wszelkie informacje, którymi chciałby uzasadnić swoje odwołanie.

Wyznaczony personel Dystryktu zapozna się z informacjami przekazanymi przez pasażera (lub jego przedstawiciela) i podejmie decyzję o usprawiedliwieniu lub nieusprawiedliwieniu tego przypadku niestawienia się. Decyzja zostanie podjęta w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych.

Gdy liczba przypadków niestawienia się osiągnie wartość, przy której jest wprowadzane zawieszenie, pasażer (lub jego przedstawiciel) może złożyć ustne lub pisemne odwołanie dla wszystkich przypadków niestawienia się. W tym celu należy skontaktować się z menedżer ADA Paratransit pasażer i łącznik ze społecznością pod adresem pwilliams@ghtd.org lub telefonicznie pod numerem (860) 247-5329 wew. 3011. Usługa jest świadczona do momentu rozstrzygnięcia tego odwołania.

W każdym przypadku, gdy pasażer nie jest zadowolony z rozpatrzenia wykonanego przez dyrektora ADA Paratransit, może wnioskować o formalne rozpatrzenie przez dyrektor okręgowy ADA Paratransit lub wyznaczony ok ręgowy. W tej sprawie zostanie wyznaczone posiedzenie, podczas którego pasażer będzie miał możliwość przedstawienia wszelkich materiałów i złożenia zeznań dotyczących tego odwołania. Decyzja odnośnie tego odwołania zostanie podjęta w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych.

Na wniosek wszystkie materiały są dostępne w łatwo dostępnej formie oraz w językach innych niż angielski.