

هيئة المواصلات بمنطقة العاصمة

دليل عميل Spec-Tran

نسخة محدثة 2024



ما هي خدمة Spec-Tran؟

Spec-Tran هي خدمة نقل متكاملة وفقاً لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقات (ADA) للأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام نظام المسار الثابت التابع لكاتا. تُحجز هذه الخدمة مسبقاً وتنتقل العملاء من مكان المغادرة إلى الوجهة باستخدام عربات وحافلات صغيرة مجهزة بمصاعد.

من يمكنه استخدام خدمة Spec-Tran؟

العملاء المعتمدون وفقاً لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقات (ADA) مؤهلون لاستخدام خدمة Spec-Tran.

يمكن الحصول على الشهادة من خلال ملء طلب، مع الإشارة إلى السبب الذي يمنع المتقدم من استخدام خدمة المسار الثابت التابعة لكاتا. تم تقديم الطلب إلى طرف مستقل للمراجعة. حالياً، تراجع شبكة ذوي الإعاقة في منطقة العاصمة الطلبات وتحديد الأهلية. يمكن الحصول على الطلب عن طريق الاتصال بالرقم 517-999-2760 وهو متاح أيضاً عبر الإنترنت على cata.org/SpecTran (انقر على رابط طلب الاعتماد المسبق من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقات للحصول على ملف PDF قابل للتنزيل).

يمكن لزوار منطقة لانسينغ الكبرى الذين تم اعتمادهم في مكان آخر للحصول على خدمة النقل التكميلية لذوي الإعاقة الخاضعة لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقات استخدام خدمة Spec-Tran لمدة 21 يوماً. اتصل على 517-394-CATA (2282) للحصول على مزيد من المعلومات. سيتم اتخاذ عمليات الموافقة/الرفض في غضون يوم عمل واحد. ستقدم كاتا الخدمة بناءً على الإعاقة الظاهرة مع إثبات الإقامة.

ما المناطق المتاحة بها خدمة Spec-Tran؟

تتوفر خدمة Spec-Tran في جميع أنحاء لانسينغ وإيست لانسينغ وفي بلدات دلهي ودلتا ولانسينغ وميريديان. ستقتصر حجوزات الرحلات على منطقة الخدمة. لن يُسمح بأي استثناءات. يمكن للعملاء خارج منطقة الخدمة الانتقال من خدمات أخرى إلى خدمة Spec-Tran عند إحدى نقاط الاتصال. تتوفر خريطة خدمة Spec-Tran على الإنترنت على الموقع الإلكتروني cata.org ضمن خدمات النقل.

ما أوقات عمل خدمة Spec-Tran؟

تعمل خدمة Spec-Tran سبعة أيام في الأسبوع خلال نفس ساعات عمل خدمة المسار الثابت التابعة لكاتا. لمعرفة ساعات العمل المحددة، يرجى الاتصال بالرقم 517-394-CATA (2282).

لا تعمل خدمات كاتا، بما في ذلك خدمة Spec-Tran، في أيام العطلات التالية: ما لم يُشار إلى أنها خدمة محدودة

- يوم رأس السنة
- أحد الفصح (خدمة محدودة)
- يوم الذكرى
- عيد الاستقلال (خدمة محدودة)

- عيد العمال
- عيد الشكر (خدمة محدودة)
- يوم عيد الميلاد (خدمة محدودة)

ما تكلفة استخدام خدمة Spec-Tran؟

تُقدر أجرة خدمة Spec-Tran بـ 2.50 دولار أمريكي لكل رحلة ذو اتجاه واحد.

كيف يمكن دفع أجرة خدمة Spec-Tran؟

تقبل كاتا الدفع نقدًا، والدفع عبر الهاتف المحمول، وبطاقات التنقل الخاصة بـ Spec-Tran والرموز الزرقاء المميزة لـ Spec-Tran كوسيلة للدفع.

تتوفر تذاكر التنقل والرموز المميزة للشراء في مكاتب كاتا ومواقع مختلفة في جميع أنحاء المجتمع. تتوفر قائمة المواقع على cata.org/Fares. يمكن أيضًا شراء التذاكر عبر الإنترنت. للطلب عن طريق الهاتف، يُرجى الاتصال بكاتا على الرقم 1000-394-517 بين الساعة 7 صباحًا و7 مساءً. من الإثنين إلى الجمعة، أو بين الساعة 9 صباحًا و5 مساءً في عطلات نهاية الأسبوع.

لا يمكن للسائقين في خدمة Spec-Tran قبول تذاكر المسارات الثابتة أو الشيكات الشخصية لدفع الأجرة.

يجب دفع الأجرة بالضبط عند ركوب مركبة خدمة Spec-Tran. لن يُسمح بتأخير دفع الأجرة. لا يُسمح للسائقين بالتوقف أثناء الرحلة حتى يحصل العملاء على الأجرة اللازم سدادها.

بالإضافة إلى أنه لا يُسمح لهم بإجراء أي تغيير لصالح العملاء الذين يسددوا أكثر من الأجرة المطلوبة.

كيف تحجز رحلة؟

تُقدم كاتا ثلاثة خيارات لحجز رحلة Spec-Tran:

تطبيق MyRideCATA - قم بتنزيل التطبيق المجاني لترتيب الرحلات من جهازك المحمول. متوفر على كل من أجهزة iPhone و Android. ستحتاج إلى معرف العميل وكلمة المرور الخاصة بك.

Myspectran.cata.org – انتقل إلى الموقع الإلكتروني من أي جهاز. ستحتاج إلى معرف العميل وكلمة المرور الخاصة بك.

خط الحجز الخاص بكاتا- اتصل على الرقم (2282) 517-394-CATA من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً، طوال أيام الأسبوع، على مدار العام، بما في ذلك أيام العطلات.

يمكنك تحديد موعد للرحلة قبل 14 يومًا من موعد الرحلة.

لا نشجع العملاء على تحديد مواعيد لرحلات ليسوا متأكدين من الحاجة إليها. حيث تؤثر عملية إلغاء الرحلات على كفاءة خدمة Spec-Tran وتسبب إزعاج للعملاء الآخرين.

هل يمكن للعملاء حجز الرحلات في اليوم نفسه؟

لا تتوفر خدمة Spec-Tran في اليوم نفسه. يجب استلام طلبات الرحلات في اليوم التالي بحلول الساعة 5 مساءً بغض النظر عن كيفية حجز الرحلة.

ما المعلومات التي يحتاج العملاء إلى تقديمها؟

يتلقى مكتب Spec-Tran مئات المكالمات يوميًا. قبل الاتصال، يُطلب من العملاء تجهيز المعلومات الآتية:

- اسم العميل
 - مواعيد وأوقات الرحلات المقترحة
 - أسماء وعناوين المواقع التي سيتم اصطحاب العميل منها وإنزاله فيها
 - أرقام هواتف كل من مواقع الالتقاء والتوصيل
 - تحديد ما إذا كان العميل يصاحبه مرافق رعاية شخصية أو ضيف أو حيوان خدمة
 - تحديد ما إذا كان العميل أو المساعد الشخصي أو الضيف سيصطحب معه على متن العربة أي جهاز قابل للتنقل مثل الكراسي المتحركة أو عصا مشي أو مشاية
- يجب أن يكون المتصلون مستعدين لتدوين تفاصيل عن الرحلة المقررة، بما في ذلك المواعيد والأوقات التي اتصلوا فيها ومع من تحدثوا.

هل تم تأكيد مواعيد الرحلات؟

يتعين على Spec-Tran توفير مكان للعملاء المؤهلين الذين طلبوا الرحلة قبل يوم من الرحلة المحددة. لتلبية الطلب، قد تحتاج كاتا إلى التفاوض بشأن أوقات الالتقاء. وتنص لوائح قانون الأمريكيين ذوي الإعاقات على أنه يمكن التفاوض على أوقات التوصيل قبل أو بعد الوقت المطلوب بساعة واحدة. نحن لا نطلب من العملاء الرحيل مبكرًا من العمل أو المواعيد الطبية، ولكن قد يصلوا إلى وجهتهم قبل موعدهم أو نقلهم من العمل أو المواعيد التي كانوا بها بعد الموعد المطلوب.

يمنح محدد خدمة Spec-Tran العملاء نافذة مؤقتة «كن مستعدًا». تعني نافذة «كن مستعدًا» أن السائق قد يصل قبل خمس دقائق من الموعد المحدد للعميل أو بعده بعشر دقائق.

لن ينتظر السائقون أكثر من خمس دقائق حتى يستقل العملاء السيارة. حيث يجب أن تكون العملاء مستعدة للرحيل في أي وقت خلال 15 دقيقة التي تظهر على نافذة «كن مستعدًا». إذا لم يستقل العميل العربة في خلال 5 دقائق بعد إظهار نافذة «كن مستعدًا» لوصول السائق، سيرحل السائق.

هل يمكن للعملاء اختيار نوع السيارة؟

تستخدم خدمة Spec-Tran حافلات صغيرة مجهزة بمصاعد وشاحنات صغيرة ذات أرضية منخفضة. تُخصص الحافلات لرحلات العملاء الذين يحتاجون إلى مصاعد. بينما تُلبي الحافلات والعربات المتواجدة في منطقة العملاء الرحلات الأخرى في وقت الرحلة.

هل توجد قيود على أنواع أجهزة التنقل وأحجامها؟

يمكن للعملاء اصطحاب أجهزة تنقل مثل عصا المشي والمشاية والكراسي المتحركة وغيرهم. ستنتقل كاتا أي وسيلة نقل يكون وزنها الإجمالي وحجمها الإجمالي ضمن الحمولة والأبعاد التصميمية الفعلية للمركبة.

من أجل سلامة جميع الركاب، يجب تخزين أجهزة التنقل بشكل آمن في كل من الشاحنات ذات الأرضية المنخفضة والحافلات الصغيرة. سيحدد السائق مكان تأمين الأجهزة وسيكون مسؤولاً عن تخزينها.

كيف يتم إلغاء الرحلات؟

تُقدم كاتا ثلاثة خيارات لإلغاء رحلة Spec-Tran:

تطبيق MyRideCATA - قم بتنزيل التطبيق المجاني لإلغاء الرحلات من جهازك المحمول. متوفر على كل من أجهزة iPhone وAndroid. ستحتاج إلى معرف العميل وكلمة المرور الخاصة بك.

Myspectran.cata.org - انتقل إلى الموقع الإلكتروني من أي جهاز. ستحتاج إلى معرف العميل وكلمة المرور الخاصة بك.

خط الإلغاء الخاص بكاتا- اتصل على الرقم (2282) CATA-394-517 على مدار 24 ساعة في اليوم، 365 يومًا في السنة. يجب تقديم بطاقة هوية العميل لإلغاء أي رحلة.

يجب إلغاء الرحلة قبل موعد الإقلاع المحدد بـ 90 دقيقة على الأقل للتمكن من تعديل مواعيد الرحلات، وتعتبر هذه الرحلات الملغاة تخلف عن الرحلة.

ما حجم المساعدة التي يقدمها السائق؟

تنتقل Spec-Tran العملاء وتنزلهم عند الرصيف في أي مكان في منطقة خدمات كاتا. سيساعد السائقون العملاء في المركبة وما حولها.

- لا يتعين على السائقين شحن حقائب التسوق أو الأمتعة الشخصية الأخرى أو إنزالها.
- غير مسموح للسائقين دخول المساكن الخاصة.
- يجب ألا تغيب المركبات عن أعين السائقين.

ما المتعلقات التي يمكن للعملاء اصطحابها على متن المركبة؟

يمكن للعملاء اصطحاب أجهزة تنقل مثل عصا المشي والمشاية والكراسي المتحركة وغيرهم. يُسمح باستخدام عربات التسوق القابلة للطي. لا يُسمح باستخدام عربات التسوق التجارية (مثل عربات متاجر البقالة) في أي مركبة. سيؤمن السائق عربات المشي والكراسي المتحركة وعربات التسوق القابلة للطي حسب تقديره. عند تحديد موعد لإجراء رحلة، يرجى إخبار موظف خدمة العملاء إذا كان العميل سيحضر معه عربة تسوق شخصية.

ومراعاةً للركاب الآخرين في المركبة، يُطلب من تقليل عدد الحقائب التي يمكن لهم أو للمساعد الشخصي أو المرافق اصطحابها في رحلة واحدة.

هل يُسمح للعملاء اصطحاب أشخاص لمساعدتهم؟

يمكن للعملاء المؤهلين إحضار مساعد رعاية شخصية في جميع خدمات كاتا بدون رسوم إضافية. قد يُطلب من العملاء إبراز بطاقة ذوي الإعاقة الخاضعين لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقات الخاصة بهم مع تحديد خانة "مرافق الرعاية الشخصية".

هل يمكن للعملاء اصطحاب أفراد ممن ليسوا من ضمن المساعدين الشخصيين؟

يمكن لعملاء خدمة Spec-Tran اصطحاب ضيف واحد. ولكن يجب على الضيف سداد الأجرة ذاتها مثل العميل.

يجب على المساعدين الشخصيين والضيوف استقلال العربة من بداية الرحلة وحتى نهايتها. ولا يمكنهم استقلال العربة أو الترحل منها في أي مكان على طول الطريق.

في حال اصطحاب مساعد شخصي أو ضيف أو أطفال، يجب إبلاغ مكتب Spec-Tran لضمان وجود مقعد لهم.

ماذا عن اصطحاب الأطفال الصغار؟

يمكن للأطفال الذين لا يتعد طولهم 42 بوصة مرافقة والديهم كضيوف ودون مقابل. وبالنسبة للأطفال الآخرين، يجب سداد الأجرة ذاتها مثل العميل.

لا يُطلب الامتثال لضوابط السلامة عند استقلال حافة صغيرة، ولكن يجب على الأطفال الذين يستقلون عربة Spec-Tran الامتثال لقانون ولاية ميتشغان فيما يخص ضوابط السلامة.

يجب على الأطفال دون سن الثامنة الجلوس على مقاعد سلامة الأطفال التي تستوفي معايير سلامة المركبات الفيدرالية ويجب أن تكون المقاعد مناسبة لوزن الطفل وطوله. وبالنسبة للأطفال والرضع الذين يقل وزنهم عن 20 رطلاً، يجب أن يجلسوا على مقاعد سلامة مواجهة للجزء الخلفي للسيارة وفقاً لمعايير سلامة المركبات الفيدرالية الخاصة بالإدارة الوطنية للسلامة المرورية على الطرق السريعة. يجب على الأطفال بعمر الثامنة أو دون ذلك وأقصر من 4 أقدام و9 بوصات الجلوس على مقعد السلامة للأطفال. يجب على العملاء توفير ضوابط السلامة المناسبة. وفي حال التقصير وعدم توفير معدات سلامة مناسبة في وقت الرحلة، تُلغى الرحلة.

هل يمكن اصطحاب حيوانات الخدمة؟

تنص لوائح قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة على أن حيوان الخدمة هو أي حيوان مُدرب بشكل فردي لتقديم المساعدة لذوي الإعاقة، وبالتالي نرحب باصطحاب حيوانات الخدمة على متن جميع مركبات كاتا.

- يجب أن تكون حيوانات الخدمة نظيفة ومُدرّبة جيداً.
- يجب أن تكون حيوانات الخدمة مقيدة وتحت سيطرة المالك. لا يجب أن تطلب العملاء من السائق إمساك مقود الحيوان أو المساعدة في الاعتناء به.
- تُعد العملاء مسؤولة عن اختيار أفضل طريقة لإدخال الحيوانات للمركبة.
- يجب أن تجلس حيوانات الخدمة على أرضية المركبة.
- لا يُسمح للحيوانات التي تُظهر أي سلوك فوضوي أو تسبب تهديد باستقلال عربات كاتا.

ما الإجراءات التي يجب أن يتخذها العملاء في حال تأخر السائق؟

يتعرض السائقون للعديد من الظروف غير المتوقعة التي قد تسبب تأخر. لا يُعد السائق متأخرًا حتى مرور عشر دقائق من وقت الإقلاع المحدد. إذا تأخر السائق أكثر من عشر دقائق، يُرجى الاتصال بمكتب Spec-Tran على 517-394-2282 (CATA). إذا وصلت المركبة بعد ظهور نافذة الإقلاع، فإن الركاب غير ملزمين بقبول الرحلة.

ما الذي يجب على العملاء فعله في حال وصول السائق وعدم انتهاء مواعيدهم بعد؟

تتفهم كاتا أن العملاء أحياناً قد تتأخر لأسباب خارجة عن أراذتهم، وبالتالي ننصحهم باتخاذ الإجراءات الآتية:

- الوضع في الاعتبار احتمالية تمديد المواعيد.
 - إبلاغ موظف الاستقبال أو الممرض بموعد الإقلاع.
 - بمجرد علم العميل بأنه لن يكون جاهزاً في الموعد المحدد، يجب أن يطلب من أي شخص الاتصال بمكتب Spec-Tran وإبلاغهم.
- ومن جانبهم سيبدل موظفي Spec-Tran كل الجهد لترتيب موعد إقلاع لاحق. في بعض الحالات، قد يكون هناك تأخر لمدة طويلة.

ما الذي يجب على العملاء فعله في حال انتهاء مواعيدهم مبكراً؟

يجب على العملاء التي تنتهي من مواعيدها مبكراً بأكثر من 30 دقيقة الاتصال بمكتب Spec-Tran. وإذا كان الأمر ممكناً، سيتم ترتيب موعد إقلاع مبكر.

هل يمكن للعملاء تغيير أية معلومات بشأن الرحلة في اليوم ذاته؟

يمكن للعملاء الاتصال بمكتب Spec-Tran في خلال 30 دقيقة قبل موعد الرحلة المحددة لطلب تغيير الوجهة إذا كان المكان الجديد مسافته أقصر وفي نفس الطريق المحدد للرحلة الأصلية. في حال تغيير الوجهة، تتولى العملاء مسؤولية إلغاء الرحلة وإجراء ترتيبات أخرى. ولا يُعد السائقون مسؤولون عن إلغاء رحلة العميل أو تغييرها.

كيف يمكن للعملاء تقديم شكوى أو الإبلاغ عن مشاكل؟

نشجع العملاء على الاتصال بممثل تجربة عملاء كاتا على 517-394-1000 أو تفضل بزيارة cata.org/Feedback للتعبير عن مخاوفك أو تقديم شكوى.

لدى كاتا لجنة استشارية محلية (LAC) لإسداء المشورة بشأن القضايا التي تهم الأشخاص ذوي الإعاقة. تعقد الاجتماعات كل شهرين. ويرحب بحضور الجمهور. تُنشر مواعيد الاجتماعات وأوقاتها على الموقع الإلكتروني cata.org/About/Leadership (تحت اللجنة الاستشارية المحلية)، أو يمكنك الاتصال بكاتا على الرقم 517-394-1100.

يحق لعملاء خدمة Spec-Tran الحصول على الخدمات الآتية:

- وصول الرحلات في مواعيدها المحددة.
- سائقون مدربون لتلبية احتياجات الركاب.
- مركبات آمنة ويتم صيانتها كما ينبغي.

- أحزمة أمان تُربط بإحكام وحلقات تثبيت للكراسي المتحركة.
- مركبات تتماشى مع احتياجات العملاء.
- رحلات محددة المسارات على نحو يتسم بالكفاءة.
- معاملة تتسم بالاحترام والاحترافية والكياسة.

يتعين على عملاء Spec-Tran الالتزام بالآتي:

- الاتصال في موعد لا يتجاوز 5 مساءً قبل يوم من الرحلة لترتيبها.
- تجهيز كافة المعلومات المتعلقة بالرحلة عند الاتصال.
- إلغاء الرحلات في أقرب وقت ممكن.
- الاستعداد قبل عشر دقائق على الأقل من موعد الإقلاع المحدد.
- سداد أجرة كل رحلة.
- استخدام حلقات تثبيت الكراسي المتحركة وأحزمة الأمان المتوفرة في المركبة.
- الامتناع عن تناول الأطعمة والمشروبات والتدخين في مركبات كاتا.
- الحفاظ الأجهزة المتنقلة في حالة نظيفة وجيدة.
- اتباع الإرشادات التوجيهية فيما يخص حيوانات الخدمة.
- الحفاظ على الممرات والأرصفة والدرج خالية من الثلوج.
- توفير مساعد شخصي عند الاقتضاء.
- تقليل عدد الحقائب التي يمكن للعميل و/أو مساعده الشخصي اصطحابها في رحلة واحدة.

هذا الكتيب متاح أيضاً بالصياغات الآتية:

- ملف صوتي قابل للتنزيل متوفر على الموقع الإلكتروني cata.org
- حروف طباعة كبيرة
- بريل
- يمكن توفير صياغات أخرى عند الطلب من خلال الاتصال على 517-394-1000 أو مركز التحويل الصوتي للهاتف النصي للصم والبكم بولاية ميتشغان على رقم 800-649-3777..