2020

নির্দেশিকা

ACCESS-A-RIDE

প্যারাট্রানজিট সেবা

MTA

বিষয়সূচি

Access-A-Ride (AAR) টেলিফোন ডিরেক্টরি 1-2
AAR প্যারাট্রানজিট সেবা সম্পর্কে 3-4
ভাষা সেবা **4**
আবেদন বা নবায়ন 5-7
যোগ্যতা নির্ণয় **7-9**
আপীল **9**
ফিডার সেবা **10**
AAR মেট্রোকার্ড 11-12
অতিথি তথ্য 13-14
AAR এ ভ্রমণ 14
অনলাইন ভ্রমণ ব্যবস্থাপনা **14-15**
AAR ইন্টারেক্টিভ ভয়েস রেসপন্স (IVR) মেসেজ **15**
কাজের সময়কাল **16**
ভাড়া **16**
সেবা প্রদানের এলাকা **16**
প্রদানকারী **17**
সর্বোচ্চ গমন সংখ্যা **17**
পার্সোনাল কেয়ার অ্যাটেন্ডেন্ট (PCA) **18-19**
অতিথি এবং/বা PCA এর সাথে ভ্রমণ **19**
মনোনীত AAR পিক আপের স্থানসমূহ **20**
দুর্যোগপূর্ণ আবহাওয়া **20**
ড্রাইভারের সহায়তা **20-21**
শপিং কার্ট, ব্যাগ/পার্সেল এবং বিশাল আইটেমসমূহ **21**
সীটবেল্ট পরামর্শসমূহ **21-22**
হুইলচেয়ার/স্কুটার থেকে যাত্রী সীটে স্থানান্তর **22**
NYC এর বাইরে প্যারাট্রানজিটে ভ্রমণ 23-25
ভ্রমণ পরিকল্পনা ও রিজার্ভ করা 25-27
কীভাবে একটি ট্রিপ বাতিল করতে হয় **28**
আপনার ট্রিপের দিন 29-30
কোনো AAR গাড়ি দেরিতে এলে কি করতে হবে **31**
ট্যাক্সি/কার সেবার অনুমোদন ও পরিশোধ **31-33**
সাবস্ক্রিপশন সেবা 34-36
নো-শো / দেরি বাতিলকরণ নীতি 36-40
আচরণ বিধি 40-42
AAR সম্পর্কে কীভাবে প্রশংসা, অভিযোগ বা পরামর্শ দিতে হয় 43-44
প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য যৌক্তিক পরিবর্তন 44
টাইটেল VI অভিযোগ দায়ের করা 45

Access-A-Ride (AAR) টেলিফোন ডিরেক্টরি

কল করুন **877-337-2017** নম্বরে NY মেট্রো এলাকা ও পার্শ্ববর্তী দেশসমূহের এরিয়া কোড থেকে টোল-ফ্রি। অন্যান্য এরিয়া কোড থেকে, কল করুন **718-393-4999**। বধির/শুনতে অসুবিধা হয় এমন গ্রাহকরা তাদের পছন্দের রিলে সেবা বা ফ্রি **711** রিলে সেবা ব্যবহার করতে পারেন।

জরুরি কোনো ঘোষণার পরে কলারকে ইংরেজির জন্য "1" এ চাপতে বলা হবে। যদি "1" না চাপা হয়, তাহলে কলাররা প্রদত্ত প্রতিটি ভাষায় পছন্দগুলি শুনতে পাবেন:

- স্প্যানিশে সহায়তার জন্য, অনুগ্রহ করে "2" চাপুন।
- রুশ, চীনা, ফরাসি ক্রেওল বা কোরীয় ভাষার জন্য "3" চাপুন।
- অন্যান্য সব ভাষার জন্য "4" চাপুন।

প্রম্পট # 1 যোগ্যতা, আপীল, অনুমোদন বা আবেদন সংক্রান্ত প্রশ্ন

প্রম্পট # 2 রিজার্ভেশন করতে

প্রম্পট # 3 কোনো ভ্রমণ পরিবর্তন করতে

প্রম্পট # 4 কোনো ভ্রমণ বাতিল করতে

প্রম্পট # 5 একই দিনের ভ্রমণে 24/7 সহায়তা

প্রম্পট # 6 সাবস্ক্রিপশন সেবা

প্রম্পট # 7 স্বয়ংক্রিয় ব্যবস্থা

প্রম্পট # 8 প্রশংসা, অভিযোগ, পরামর্শ, প্রকাশনার জন্য অনুরোধ এবং প্রচার

ঘোষণাটি আবার শোনার জন্য, অনুগ্রহ করে "0" চাপুন।

যদি আপনার টাচ-টোন ফোন না থাকে তবে সহযোগিতার জন্য অপেক্ষা করুন।

AAR-এর কর্মীদের সঙ্গে কথোপকথন রেকর্ড করা হয় এবং পর্যবেক্ষণও করা হতে পারে।

AAR সম্পর্কিত সবচেয়ে আপডেটেড তথ্য, গ্রাহকের বিল অব রাইটস এবং পলিসিজ অনলাইনে এই ঠিকানায় পাওয়া যায় **new.mta.info/accessibility/paratransit** অথবা **MYmta app** মাধ্যমে *অ্যাক্সেসিবিলিটির অধীনে*।

অনুরোধের ভিত্তিতে "AAR প্যারাট্রান্সিট সেবার নির্দেশিকা" এর ব্রেইল এবং অডিও সংস্করণ পাওয়া যায়। এই প্রকাশনার বর্তমান AAR গ্রাহকদের কাছে তাদের পছন্দের ভাষায় উপলভ্য। অনুগ্রহ করে AAR-কে নিচের নম্বরে কল করুন **877-337-2017** / ***প্রম্পট # 8*** অথবা ইমেল করুন: **new.mta.info/customer-feedback** ("MTA সেবা" ফিল্ডে "প্যারাট্রানজিট (AAR)" বাছাই করুন)।

আমাদেরকে টুইটার, ফেসবুক বা ইন্সটাগ্রামে অনুসরণ করুন **@nyctAAR**

AAR প্যারাট্রানজিট সেবা সম্পর্কে

MTA নিউ ইয়র্ক সিটি ট্রানজিট (NYCT) AAR প্যারাট্রানজিট সেবা ঐ সব যোগ্য গ্রাহকদের জন্য গণ পরিবহন সরবরাহ করে যারা প্রতিবন্ধকতার কারণে পাবলিক বা এবং সাবওয়ে ব্যবহার করতে পারেন না।

AAR সেবা যে সকল এলাকায় সক্রিয়:

- নিউ ইয়র্ক সিটির (NYC) পাঁচটি পৌরসভার মধ্যে (ব্রুকলিন, দ্য ব্রঙ্কস, ম্যানহাটান, স্ট্যাটেন আইল্যান্ড এবং কুইন্স) এবং NYC সীমান্তরেখাটির নাসাও এবং ওয়েস্টচেস্টার কাউন্টির কাছাকাছি অঞ্চলে নির্দিষ্ট-রুট সেবা ছাড়িয়ে তিন-চতুর্থাংশ-মাইলের করিডোরের মধ্যে।
- একটি শেয়ার-রাইড প্রকল্প (অন্যান্য গ্রাহকদের সাথে চড়তে হতে পারে)।
- যোগ্য গ্রাহকদের জন্য মূল স্থান-থেকে-গন্তব্য সেবা অথবা ফিডার সেবা।
- ভ্রমণের দূরত্বের ভিত্তিতে সর্বাধিক যাত্রার সময়সহ কম-অগ্রাধিকার সম্পন্ন ট্রিপসমূহ।
- দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে সাত দিন, বছরে 365 দিন।
- ফেডারেল আমেরিকান উইথ ডিজঅ্যাবিলিটি অ্যাক্ট (ADA) নীতিমালার মেনে চলে।

যদি দীর্ঘমেয়াদী বা অস্থায়ী যোগ্যতার প্রয়োজন হয় বা AAR সেবার মেয়াদ শেষ হয়ে যায়/মেয়াদ শেষ হবে বা NYC-তে একটি সাক্ষাতের সময়ে দর্শনার্থীর অবস্থা প্রয়োজন হলে, অনুগ্রহ করে যোগ্যতার প্রক্রিয়া শুরু করতে AAR এর সাথে যোগাযোগ করুন।

AAR ভাষা সেবার নোটিশ

*অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যেসব ব্যক্তিদের পছন্দনীয় ভাষা ইংরেজি নয় তাদের জন্য AAR দোভাষী এবং দলিল অনুবাদ সেবা প্রদান করে। আবেদন করা, যোগ্যতা এবং সময়সূচি প্রক্রিয়া চলাকালীন দোভাষী এবং নথিসমূহ অনুবাদ করার সেবা পাওয়া যাবে। উদাহরণস্বরূপ, আপনি যখন আবেদন করবেন, আপনি ভ্রমণ এবং অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময়সূচি নির্ধারণ করবেন এবং আপনাকে যখন যোগ্যতার জন্য মূল্যায়ন করা হবে তখন আপনি একজন দোভাষী সেবা পাওয়ার অধিকার পাবেন। নিজস্ব দোভাষী আনা না কিংবা নথিসমূহ নিজে নিজে অনুবাদ করার প্রয়োজন নেই। এই সেবাসমূহ বিনামূল্যে পাওয়া যাবে। AAR এ ভাষা সংক্রান্ত সেবাসমূহ নিয়ে যদি আপনার কোনো সমস্যা থাকে এবং কোন অভিযোগ দায়ের করতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে AAR / **প্রম্পট #8** এ কল করুন।*

আবেদন বা নবায়ন

আবেদনকারী ও সেবা নবায়নপ্রার্থী গ্রাহকদের AAR এর যোগ্যতা নির্ধারণ প্রক্রিয়ার অংশ হিসেবে একটি মূল্যায়ন কেন্দ্রে যেতে হবে। প্রাপ্যতার উপর ভিত্তি করে, আবেদনকারী বা সেবা নবায়নপ্রার্থী গ্রাহকের বাসস্থানের পৌরসভাতে অথবা NYC এর পাঁচটি পৌরসভার মধ্যে অবস্থিত কোনো একটি কেন্দ্রে মূল্যায়ন পরিচালিত হবে।

এই পদ্ধতিটির ফলে AAR আরও দ্রুত এবং নিরপেক্ষভাবে উপযুক্ত যোগ্যতার স্থিতি নির্ধারণ করতে সক্ষম হয়।

আবেদন প্রক্রিয়া শুরু করতে অনুগ্রহ করে AAR / ***প্রম্পট #1*** এ কল করুন। *যোগ্য* কর্মীদের সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9টা থেকে সকাল 5টা পর্যন্ত পাওয়া যাবে।

অথবা নিচের ঠিকানায় অনলাইন ফরম পূরণ করুন:
new.mta.info/mta_inquiry/form

অ্যাপয়েন্টমেন্ট ঠিক করার সময় অনুগ্রহ করে *যোগ্য* কর্মীকে অবহিত করুন যদি আপনার এইগুলি প্রয়োজন হয়:

- বড় হরফ, ব্রেইল অথবা রেকর্ড করা ফরম্যাট।
- একজন সাইন ল্যাঙ্গুয়েজের দোভাষী।
- আপনার সাথে ভ্রমণের জন্য একজন পার্সোনাল কেয়ার অ্যাটেন্ডেন্ট (PCA)। একজন PCA আত্মীয়, স্বামি/স্ত্রী, বন্ধু বা একজন পেশাদার কর্মী হতে পারে। PCA-দের ভ্রমণ ফ্রি।
- টেলিফোনিক ভাষান্তর সেবা।

আপনি মূল্যায়ন কেন্দ্রে যেতে রাজি হলে, একটি আবেদনের প্যাকেট আপনাকে ডাকযোগে পাঠানো হবে। এটি আনুমানিক পাঁচ দিনের মধ্যে পৌঁছাবে। অ্যাক্সেসিবল ফরম্যাটে অনুরোধ করা আবেদনের প্যাকেটের সরঞ্জাম আপনাকে আলাদা করে ডাকযোগে পাঠানো হবে। প্যাকেটে আবেদনের মুদ্রণ সংস্করণ এবং আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের তারিখ, সময় এবং অবস্থান উল্লেখ করে একটি চিঠি এবং মূল্যায়ন কেন্দ্রে রাউন্ড ট্রিপ পরিবহনের সময় নির্ধারণের নির্দেশাবলী অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। পরিবহনের সময় ঠিক করার সময়, আপনি কোনো PCA-এর সঙ্গে ভ্রমণ করছেন কিনা জানান। মূল্যায়ন কেন্দ্র থেকে অথবা যাত্রার জন্য কোনো টাকা নেওয়া হবে না।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন: আপনার সাক্ষাৎকারে মুদ্রিত আবেদন গ্রহণ করা হবে। প্যারাট্রানজিট অফিসে ডাকযোগে পাঠানো আবেদন ফেরত পাঠানো হবে। কল করুন যোগ্যতায় যদি আপনি আবেদনের প্যাকেটটি না পেয়ে থাকেন।

যদি আপনি অ্যাপয়েন্টমেন্টটি রাখতে না পারেন, তাহলে সেটি বাতিল বা পুনরায় ঠিক করতে অনুগ্রহ করে *যোগ্যতায়* ফোন করুন। পরিবহন বাতিল করতে আপনাকে কলও করতে হবে।

কেন্দ্রে, আপনার একজন স্বাস্থ্যসেবা পেশাদারের সাথে মুখোমুখি সাক্ষাৎকার হবে এবং যেখানে উপযুক্ত সেখানে কার্যকরী পরীক্ষা করা হবে।

আপনি কেন্দ্র থেকে যাওয়ার পর একটি মূল্যায়ন রিপোর্ট NYC ট্রানজিট *যোগ্যতা* কর্মীর কাছে পাঠানো হবে। এই পদ্ধতি AAR-কে নিরপেক্ষভাবে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করে যে আপনি প্যারাট্রানজিট সেবা পাবেন কি না। আপনার মূল্যায়ন কেন্দ্রে যাওয়ার পর 21 দিনের মধ্যে আপনার যোগ্যতা সম্পর্কে একটি সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে। আমাদের সিদ্ধান্তের একটি লিখিত বিজ্ঞপ্তি আপনি পাবেন।

যদি আপনি আমাদের সিদ্ধান্তের কোনো লিখিত বিজ্ঞপ্তি 21 দিনের মধ্যে না পেয়ে থাকেন তাহলে অনুগ্রহ করে কল করুন *যোগ্যতায়*।

অস্থায়ী অবস্থার গ্রাহক ব্যতীত, যাদের যোগ্য বলে পাওয়া গেছে তাদের প্রতি পাঁচ বছরে পুনরায় আবেদন করতে হবে। গ্রাহকদের ডাকযোগের মাধ্যমে নবায়নের সময় অবহিত করা হয়। যদি আপনি আপনার AAR শনাক্তকরণের মেয়াদ শেষ হওয়ার ছয় সপ্তাহ আগে কোন চিঠি পান না, তাহলে কল করুন *যোগ্যতায়*।

যোগ্যতা নির্ণয়

যদি আপনি যোগ্য বলে নির্বাচিত হন, আপনাকে নিম্নলিখিত শ্রেণিগুলোর মধ্যে একটি অর্পন করা হবে: (1) পূর্ণ, (2) নিরবিচ্ছিন্ন – আপনার অবস্থা স্থায়ী এবং এর উন্নতি হবে না, সুতরাং আপনাকে পুনরায় আবেদন করতে হবে না। (3) সাময়িক – পূর্ণ অথবা 5 বছরের কম সময়ের জন্য শর্তাধীন, (4) শর্তাধীন। AAR এর জন্য শর্ত সাপেক্ষে যোগ্যতা সম্পন্নরা শুধুমাত্র AAR এই ভ্রমণ করতে পারেন যখন তাদের **AAR মেট্রোকার্ড / ID** -তে উল্লেখিত শর্ত প্রযোজ্য হয়।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন: সমস্ত NYC ট্রানজিট বাসে হুইল-চেয়ার তোলার ব্যবস্থা বা রেম্প থাকে।

শর্তাধীন যোগ্যতার শ্রেণি:

ব্যবহার সীমাবদ্ধ সিঁড়ি: গ্রাহক AAR-এর দ্বারা যাত্রা করতে যোগ্য শুধুমাত্র যখন ট্রিপের একটি অগম্য ভূগর্ভস্থ স্টেশন ব্যবহার করার প্রয়োজন হয়।

অতিরিক্ত ঠাণ্ডা: গ্রাহক AAR-এর দ্বারা যাত্রা করতে উপযুক্ত শুধুমাত্র যখন যাত্রার দিনে তাপমাত্রার পূর্বাভাস 39°F বা তার কম হয়।

অতিরিক্ত গরম: গ্রাহক AAR-এর দ্বারা যাত্রা করতে উপযুক্ত শুধুমাত্র যখন যাত্রার দিনে তাপমাত্রার পূর্বাভাস 90°F বা তার বেশি হয়।

অতিরিক্ত ঠাণ্ডা এবং সিঁড়ি ব্যবহার নিষেধ: AAR-এর মাধ্যমে ভ্রমণ করতে গ্রাহকরা যোগ্য তখনই: (1) যখন ভ্রমণের দিন তাপমাত্রার পূর্বাভাস 39°F হয় অথবা তার কম হয় বা (2) যখন ভ্রমণে একটি অগম্য সাবওয়ে ব্যবহার করার প্রয়োজন হয়।

অতিরিক্ত গরম এবং সিঁড়ি ব্যবহার সীমাবদ্ধ: AAR-এর মাধ্যমে ভ্রমণ করতে গ্রাহকরা যোগ্য তখনই: (1) যখন ভ্রমণের দিন তাপমাত্রার পূর্বাভাস 90°F হয় অথবা তার বেশি হয়, বা (2) যখন ট্রিপের একটি অগম্য সাবওয়ে ব্যবহার করার প্রয়োজন হয়।

যদি কোনো গ্রাহকের আবহাওয়া সম্পর্কিত যোগ্যতা থাকে, ভ্রমণে পরিবেশগত বাধা (যেমন- আদ্রতা, তুষার এবং বরফপূর্ণ রাস্তা) থাকলে ভ্রমণের সময় ঠিক করার ক্ষেত্রে তা বিবেচনায় রাখা হবে। NYC ট্রানজিট আবহাওয়ার সাইট পরীক্ষা করে দেখবে: **www.weather.gov/nyc** আবহাওয়ার শর্ত প্রযোজ্য হলে তা নির্ধারণ করতে।

অপরিচিত স্থান

ন্যাভিগেশানাল: গ্রাহক কেবল তখনই AAR দ্বারা ভ্রমণ করতে পারবেন যখন তিনি গন্তব্যে ভ্রমণের কোনো বাস এবং/ অথবা সাবওয়ে রুটের ব্যাপারে অজ্ঞাত বা যদি তার দৃষ্টি সমস্যা থাকে। গ্রাহকরা পরিচিত রুটের ক্ষেত্রে AAR ব্যবহার নাও করতে পারে।

দূরত্ব: গ্রাহক সমস্ত ভ্রমণের জন্য উপযুক্ত যার জন্য তার বাস স্টপ বা সাবওয়ে স্টেশনে ভ্রমণ করা প্রয়োজন যা তার ভ্রমণ সক্ষমতার ব্লকের সংখ্যার চেয়ে বেশি: 1-2, 3-4, অথবা 5-এর বেশি ব্লক।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন: গ্রাহকের একটির বেশি যোগ্যতার শ্রেণি থাকতে পারে।

আপীল

যদি আপনার যোগ্যতা বা শর্তাধীন যোগ্যতা অস্বীকৃত হয়, তবে বিজ্ঞপ্তির 60 দিনের মধ্যে সিদ্ধান্তটির বিরুদ্ধে আপনার আপীল করার অধিকার আছে। একটি আপীল ফরম এবং নির্দেশাবলী বিজ্ঞপ্তি চিঠির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকে। আপীল লিখিতভাবে বা স্বয়ং করতে হতে পারে।

ফিডার সেবা

“Feeder service (ফিডার সেবা)” হল একটি ভ্রমণ যা আংশিকভাবে প্যারাট্রানজিট এবং আংশিকভাবে ফিক্সড-রুট বাস বা সাবওয়ে দিয়ে করা। বর্তমানে, শর্তসাপেক্ষ যোগ্যতাসম্পন্ন গ্রাহকরা যারা হাঁটাচলা করতে বা স্বল্প দূরত্বে হুইল-চেয়ার চালিয়ে যেতে সক্ষম (1-2, 3-4 বা 5 বা তার বেশি ব্লক) তারা AAR এর ফিডার সেবায় ভ্রমণ শুরু করেন এবং তারপরে একটি নির্দিষ্ট রুটের বাসে স্থানান্তরিত হন বাস তাদের একটি বাস স্টপে নিয়ে যায়। সেখান থেকে, তারা হেঁটে বা হুইল চেয়ারে করে তাদের ভ্রমণ সীমা অতিক্রম না করে তাদের অন্তিম গন্তব্যে যান।

ফিডার সেবা একটি এক-ভাড়ার ভ্রমণ।

AAR মেট্রোকার্ড

NYC ট্রানজিট ইস্যুকৃত AAR মেট্রোকার্ড, আপনি যখন AAR এ ভ্রমণ করেন তখন আপনার প্যারাট্রানজিট গ্রাহক শনাক্তকরণ কার্ড এবং আপনি যখন গণ পরিবহণ ব্যবহার করেন তখন মেট্রোকার্ড হিসাবে কাজ করে। NYC ট্রানজিট বুঝতে পারে যে কিছু প্যারাট্রানজিট গ্রাহকরা নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে গণ পরিবহণ ব্যবহার করতে সক্ষম তবে অন্য সময়ে তাদের AAR সেবার প্রয়োজন। সুতরাং, আপনার যোগ্যতা গণ পরিবহণ ব্যবহার করার ফলে প্রভাবিত হবে না।

সাময়িক যোগ্যতাসম্পন্ন গ্রাহকরা মেট্রোকার্ড পাবেন না। AAR-এর যোগ্যতার পত্র তাদের ছবিসহ দেওয়া হবে তাদের পরিচয়পত্র হিসেবে।

AAR মেট্রোকার্ড AAR গ্রাহকদের সাবওয়ে, লোকাল বাস এবং স্ট্যাটেন আইল্যান্ড রেলওয়ে (SIR) ব্যবহার করে দিনে মোট চারটি বিনামূল্যে ট্রিপ নেওয়ার নমনীয় সুযোগ দেয়। যদি আপনার *PCA অনুমোদন থাকে* যা আপনার AAR মেট্রোকার্ডে নির্দেশিত, তাহলে প্যারাট্রানজিট বা গণ পরিবহণে আপনার PCA বিনামূল্যে ভ্রমণ করবেন। গণ পরিবহণে, আপনার কার্ডটি শুধুমাত্র দুবার সোয়াইপ বা ডিপ করতে হবে- একবার আপনার জন্য এবং আবার একবার PCA-এর জন্য।

সিলেক্ট বাস সার্ভিস (SBS) ব্যবহার করলে, বাসে ওঠার আগে মেট্রোকার্ড ভাড়া সংগ্রহের মেশিনে AAR মেট্রোকার্ড ব্যবহার করে টিকিট নিন।

AAR গ্রাহক এক্সপ্রেস বাসে বিনামূল্যে চড়ার জন্য AAR মেট্রোকার্ড ব্যবহার করতে পারবেন না। এক্সপ্রেস বাসের হ্রাসকৃত ভাড়া শুধুমাত্র পাওয়া যাবে কর্মদিবসে সকাল 10:01 থেকে দুপুর 2:59 পর্যন্ত, সন্ধ্যে 7:01 থেকে ভোর 5:59 পর্যন্ত এবং শনিবার ও রবিবার সারাদিন। এক্সপ্রেস বাসের পরিচালককে বাসে ওঠার সময় আপনার AAR মেট্রোকার্ড দেখান এবং খুচরো মুদ্রায় সঠিক ভাড়া দিন (অনুগ্রহ করে, কোনো বিল বা পেনি নয়)। যদি আপনি মাঝের/পিছনের দরজা দিয়ে বাসে ওঠেন আপনি আপনার PCA-কে ভাড়া দিতে বলতে পারেন বা পোস্টেজ পেইড এনভেলাপ দিতে বলতে পারেন যাতে আপনি ডাকযোগে ভাড়া পাঠিয়ে দিতে পারেন। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন কোনো বাস পরিচালক গ্রাহকের টাকা বা AAR মেট্রোকার্ড ব্যবহার করতে পারবে না।

AAR মেট্রোকার্ডের ব্যবহার সম্ভাব্য প্রতারণার জন্য পর্যবেক্ষণ করা হয় এবং এমন কিছু নিশ্চিত হলে, সেই ব্যক্তির AAR মেট্রোকার্ডটি ডিঅ্যাকটিভেট করে দেওয়া হতে পারে।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন, AAR মেট্রোকার্ড কোনো যোগ্য AAR গ্রহকের কাছে স্বয়ংক্রিয়ভাবে পাঠানো হবে না। AAR সক্রান্ত আরো তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে AAR / ***প্রম্পট #1***এ কল করুন।

অতিথি তথ্য

MTA নিউ ইয়র্ক সিটি ট্রানজিট নিউ ইয়র্ক সিটির যোগ্য অতিথিদের কাছে AAR প্যারাট্রানজিট সেবা প্রদানের সুযোগকে স্বাগত জানাচ্ছে। আমাদের শহর ভ্রমণের আগে আপনার NYC ট্রানজিটকে আপনার প্যারাট্রানজিট আইডি কার্ডের প্রতিলিপি (সামনের ও পিছনের) অথবা আপনি যে শহর/মহানগরে বাস করেন সেখানকার ইস্যুকৃত সমমানের কোনো প্যারাট্রানজিট যোগ্যতার নথি পাঠান। অনুগ্রহ করে সেটি এই ঠিকানায় পাঠান- AAR Eligibility, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201 or Fax it to 718-393-4306. আপনার এইসব নথি না থাকলে আপনাকে অবশ্যই নিউ ইয়র্ক সিটির বাইরে বাস করার প্রমাণ ও প্রতিবন্ধকতার প্রমাণ জমা দিতে হবে। প্রতিবন্ধকতার কথা উল্লেখিত একটি সুস্পষ্ট, তারিখযুক্ত চিঠি যা চিকিৎসক বা পুনর্বাসন পেশাদারের স্বাক্ষর সম্বলিত তা একটি গ্রহণযোগ্য প্রমাণ। এর সঙ্গে, আপনার নিম্নলিখিত তথ্যগুলির প্রয়োজন:

1. নাম, জন্ম তারিখ, ও বাড়ির ঠিকানা এবং সেই সঙ্গে টেলিফোন, সেল ফোন ও ব্যবসায়িক টেলিফোন নম্বর (নম্বরসমূহ)।
2. নিউ ইয়র্ক সিটিতে আপনার ঠিকানা ও টেলিফোন নম্বর (ক্রস রাস্তাগুলিসহ)।
3. নিউ ইয়র্ক সিটিতে আপৎকালীন যোগাযোগ (নাম ও টেলিফোন নম্বর)।
4. আপনি কোনো পার্সোনাল কেয়ার অ্যাটেনডেন্ট (PCA), কোনো অতিথি বা উভয়কে সঙ্গে নিয়ে ভ্রমণ করেন কি না।
5. প্রশিক্ষিত কোনো পশু সাথে ভ্রমণ করেন কি না।
6. আপনি কোনো ছড়ি, ওয়াকার, ক্রাচ, হুইলচেয়ার, স্কুটার বা অন্য কোনো সরঞ্জাম ব্যবহার করেন কি না।
7. গাড়ি এসে পৌঁছানোর পর আপনার দৃষ্টি-প্রতিবন্ধকতার কারণে ড্রাইভারকে আপনার নাম ধরে ডাকার প্রয়োজন হয় কি না।

AAR এ ভ্রমণ

অনলাইন ভ্রমণ ব্যবস্থাপনা

AAR গ্রাহকরা MY AAR (পূর্বের ম্যানেজ মাই ট্রিপ) ব্যবহার করে কম্পিউটার, ট্যাবলেট বা স্মার্টফোনের মাধ্যমে তাদের ভ্রমণগুলোর পরিচালনা করতে পারবেন। MY AAR দিয়ে গ্রাহকরা তাদের যোগাযোগের তথ্য অ্যাক্সেস করতে পারবেন, সংরক্ষণ করতে পারবেন, তাদের ভ্রমণের অবস্থা পরীক্ষা করতে পারবেন এবং সাবস্ক্রিপশন পরিচালনাও করতে পারবেন। MY AAR গ্রাহকদের তাদের পিক-আপ করার এক ঘণ্টা আগে নিবেদিত (নীল ও সাদা) AAR অথবা বর্ধিত ব্রোকার বাহনের সঠিক অবস্থান এবং পৌঁছানোর সময় পর্যবেক্ষণ করতে সাহায্য করে। MY AAR এর সাহায্যে, গ্রাহকরা তাদের আনুমানিক আগমনের সময় নির্ধারণ করতে (ETA) যানবাহনে চলার সময়ও তাদের ভ্রমণ ট্র্যাক করতে পারবেন। সাইন আপ করতে অনুগ্রহ করে ভিজিট করুন:
new.mta.info/accessibility/paratransit

AAR স্মার্টফোন থাকা গ্রাহকরা গুগল প্লে স্টোর বা অ্যাপলের অ্যাপ স্টোরের মাধ্যমে ফ্রি MYmta অ্যাপটি ডাউনলোড করতে পারেন। অ্যাপ্লিকেশনটি MY AAR এ সরাসরি অ্যাক্সেস দেয় (যখন গ্রাহকরা লগ ইন করে) পাশাপাশি সমস্ত MTA সেবাতেও অ্যাক্সেস দেয়।

AAR Interactive Voice Response (IVR) মেসেজ

IVR একটি স্বয়ংক্রিয় বার্তা সেবা যা গুরুত্বপূর্ণ AAR-সম্পর্কিত তথ্য টেলিফোনে, মেসেজ বা ইমেলের মাধ্যমে সরবরাহ করে। এই মেসেজগুলোর মধ্যে থাকতে পারে:

- আগের রাতে পরের দিনের নির্ধারিত ভ্রমণগুলো সম্পর্কে একটি রিমাইন্ডার।
- বাহন পৌঁছানোর আনুমানিক সময়ের ব্যাপারে একটি সতর্কবার্তা।
- AAR যোগ্যতাকাল শীঘ্রই শেষ হয়ে যাবে এবং এটি নবায়ন করা প্রয়োজন এ বিষয়ে একটি সতর্কতা।
- সাবস্ক্রিপশন সেবা ব্যবহারকারীদের ছুটির দিনে সাবস্ক্রিপশন ভ্রমণগুলো সংরক্ষণ করার জন্য কল করার জন্য একটি রিমাইন্ডার।
- আবহাওয়াজনিত কারণে একটি সেবা সতর্কবার্তা।

গ্রাহকরা কীভাবে IVR বার্তা গ্রহণ করতে বা MY AAR ব্যবহার করতে চান তা নির্দেশ করতে তাদের অবশ্যই AAR / ***প্রম্পট #1*** এ যোগাযোগ করতে হবে।

কাজের সময়:

AAR দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে 7 দিন, বছরে 365 দিন কাজ করে।

ভাড়া

AAR-এর ভাড়া গণ পরিবহণের পূর্ণ ভাড়ার সমান। AAR গ্রাহকদের অবশ্যই ড্রাইভারকে তাদের AAR আইডি কার্ড, AAR মেট্রোকার্ড বা কোনো ফটো আইডি প্রদর্শন করতে হবে এবং গাড়িতে চড়ার জন্য যথাযথ ভাড়া দিতে হবে। প্যারাট্রানজিট গাড়িতে ভ্রমণের জন্য AAR মেট্রোকার্ডটি ব্যবহার করতে পারবেন না। AAR গাড়ি চালকরা খুচরা টাকা ফেরত দেন না এবং ফিরতি ভ্রমণের ভাড়া নেন না। যাদের জন্য ভ্রমণ নির্ধারিত রয়েছে তাদের সকলের ভাড়া প্রদান করা না হলে বাহনটি ছাড়বে না। শুধুমাত্র PCA রা বিনামূল্যে চড়তে করতে পারবেন। ভ্রমণের সময় চলমান AAR TransitChek কুপন ভাড়া হিসেবে গ্রহণ করা হয়। প্রত্যেকটি কুপন একটি ভ্রমণের জন্য যথেষ্ট।

সেবা এলাকা

AAR, NYC-তে এবং নাসাও ও ওয়েস্টচেস্টার কাউন্টিগুলির নিকটবর্তী অঞ্চলে NYC বর্ডারলাইন পেরিয়ে নির্দিষ্ট রুটের সেবার বাইরে এক মাইলের তিন-চতুর্থাংশের করিডোরের মধ্যে সেবা সরবরাহ করে। নাসাউ এবং ওয়েস্টচেস্টার কাউন্টি ভ্রমণ সংরক্ষণ করার সময়, রিজার্ভেশন এজেন্টকে ঠিকানা ও গন্তব্যের ক্রস রাস্তাগুলো জানান; যদি AAR সেখানে যায়, আপনার ভ্রমণের সময় নির্ধারিত হবে।

প্রদানকারী

NYC ট্রানজিট চুক্তির অন্তর্ভূক্ত বেসরকারির পরিবহণকারীরা এই সেবায় লিফটযুক্ত ভ্যান, রাম্পের সুবিধাযুক্ত গাড়ি বা সেডান প্রদান করে। এছাড়াও, বর্ধিত ব্রোকার সেবার (ট্যাক্সি এবং ভাড়ার যানবাহন) মাধ্যমেও সেবা প্রদান করা হয়। AAR কোনো নির্দিষ্ট সেবা বা গাড়ির ধরন নিশ্চিত করে না যদি না প্রবেশযোগ্যতা বাধ্যতামূলক হয়।

দ্রষ্টব্য: AAR গাড়িগুলিতে 33.5 ইঞ্চির বেশি চওড়া, 51 ইঞ্চির বেশি লম্বা ও অধিকৃত অবস্থায় 800 পাউন্ডের বেশি ওজনের হুইলচেয়ার বা স্কুটার ধরে না।

কোনো দূরত্ব যাত্রা করার সর্বোচ্চ সময়

একটি ট্রিপের সর্বোচ্চ সময় ট্রিপের দূরত্বের ওপর নির্ভর করে। একজন গ্রাহক ট্রিপের মাইলের ওপর ভিত্তি করে কতটা পরিমাণ যাত্রা প্রত্যাশা করতে পারেন তা নিচের তালিকায় দেওয়া আছে।

মাইল	অনুযায়ী সর্বোচ্চ ভ্রমণের সময়
0 থেকে 3	50 মিনিট
3 থেকে 6	1 ঘন্টা 5 মিনিট
6 থেকে 9	1 ঘন্টা 35 মিনিট
9 থেকে 12	1 ঘন্টা 55 মিনিট
12 থেকে 14	2 ঘন্টা 15 মিনিট
14 মাইলের বেশি হলে	2 ঘন্টা 35 মিনিট

পার্সোনাল কেয়ার অ্যাটেন্ডেন্ট (PCA)

আমাদের কিছু গ্রাহকের একজন PCA-এর সহযোগিতা প্রয়োজন হয়। PCA হল এমন একজন যার সহযোগিতা গ্রাহকের নিয়মিত প্রয়োজন হয়। যখন গ্রাহক ভ্রমণ করেন, PCA সেই ব্যক্তিগত কাজগুলো করেন যা চালকের করার অনুমতি নেই। এই কাজগুলোর অন্তর্ভুক্ত হতে পারে, কিন্তু এর মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয়:

- বুদ্ধিগত বা বিকাশগত অক্ষমতা থাকা শিশু বা প্রাপ্তবয়স্কদের প্রদর্শন করা।
- অ্যালজেইমার্স বা ডেমেনশিয়ার রোগের লক্ষণ নির্ণীত কোনো গ্রাহককে সহযোগিতা করা।
- কোনো গ্রাহক স্বাধীনভাবে ভ্রমণ করতে সক্ষম না হলে তাকে পথ নির্দেশ করা।
- অপ্রত্যাশিত পরিস্থিতিতে গ্রাহক মর্মাহত হলে তাকে শান্ত করা।
- গাড়ি চলাকালীন একজন গ্রাহককে তার সিট থেকে উঠতে বা গাড়ির দরজা খুলতে বাধা দেওয়া এবং/অথবা
- সময়তালিকা ও ভ্রমণের প্রতিশ্রুতি বজায় রাখতে এবং অতিরিক্ত ভ্রমণ মিস করা ও AAR সেবার সম্ভাব্য স্থগিতাদেশ বন্ধ করতে গ্রাহককে সহযোগিতা করা।

আমরা দৃঢ়ভাবে পরামর্শ দিই যে যারা একজন PCA-এর সঙ্গে ভ্রমণ করতে অনুমোদিত এবং কিছু কাজ যা আগে উল্লেখ করা আছে সেগুলো সম্পাদন করার জন্য যাদের PCA-এর প্রয়োজন, প্যারাট্রানজিট ভ্রমণে তার সবসময় PCA সাথে রাখবেন। গ্রাহকের AAR মেট্রোকার্ড/আইডিতে পার্সোনাল কেয়ার অ্যাটেন্ডেন্টের পাশে “YES” নোট করা থাকবে। যখন একজন PCA আপনার সঙ্গে যাত্রা করবেন, অনুগ্রহ করে একজন রিজার্ভেশানিস্টকে বলুন।

মনে রাখবেন: গ্রাহকদের দেখাশুনা করার জন্য কোনো AAR-এর কোনো কর্মী নেই।

AAR গাড়ি হল একদম সিটি বাসের মতো, কেবল এটি তার গ্রাহকদের দরজা পর্যন্ত পৌঁছে দেয়। যদি আপনি মনে করেন আপনার পরিবারের সদস্য অথবা সেই ব্যক্তি যাকে আপনি একা ভ্রমণ করতে সহযোগিতা করেন তাকে ফিক্সড-রুটের বাসে বা সাবওয়েতে একা যেতে দেওয়া নিরাপদ তাহলে তাকে AAR –এ একা ভ্রমণ করতে দেওয়া উচিত নয়।

অতিথি এবং/বা PCA এর সাথে ভ্রমণ

আপনি একজন PCA-এর সঙ্গে ভ্রমণ করতে অনুমোদিত হন বা না হন, আপনাকে একজন অতিথির সঙ্গে ভ্রমণ করতে পারবেন। জায়গার উপলভ্যতার ভিত্তিতে অতিরিক্ত অতিথিদের জায়গা দেওয়া হবে। একই গন্তব্যে PCA এবং/অথবা অতিথি (রা) আপনার সাথে যাতায়াত করবেন। একটি ভ্রমণ সংরক্ষণ করার সময়, যদি অতিথি (বৃন্দ) এবং/অথবা PCA-এর জন্য সিটের প্রয়োজন হয়, রিজার্ভেশানিস্টকে বলুন। সকল AAR গ্রাহক এবং অতিথিকে পূর্ণ AAR ভাড়া দিতে হবে।

শিশুরা অতিথি হতে পারে এবং তাদের ভাড়া দিতে হবে যদি না সে বাবা-মায়ের কোলের শিশু হয়। শিশুকে সিটে নিরাপদ রাখার দায়িত্ব বাবা-মায়ের। যদি একজন গ্রাহক একজন শিশুর সিট নিয়ে আসেন, শিশুটির সিট নিরাপদ রাখার দায়িত্ব গ্রাহকের। গাড়ি চালক সহযোগিতা করবেন।

মনোনীত AAR পিক আপের স্থানগুলি

ব্যস্ত জায়গায় AAR পিক আপের মনোনীত স্থানগুলি রয়েছে, যেখানে গ্রাহকরা ও গাড়ির পরিচালকরা বারবার পরস্পরকে হারিয়ে ফেলেন। এই স্থানগুলিতে AAR শনাক্তকরণের চিহ্ন রয়েছে।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন: গ্রাহকরা এই জায়গাগুলিতে উঠতে বা নামতে রিজার্ভেশন করতে পারেন। এই মনোনীত স্থানগুলির তালিকার জন্য, নিচের ঠিকানায় যান:
new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations

দুর্যোগপূর্ণ আবহাওয়া

সে সকল জায়গায় প্রতিকূল আবহাওয়ার মধ্যেও AAR কাজ করতে পারে, সেখানেও স্থানীয় রাস্তার অবস্থা আমাদের আপনার কাছে পৌঁছাতে বাধা দিতে পারে। আবহাওয়া ও সেবা বার্তার জন্য, অনুগ্রহ করে AAR-এ ফোন করুন অথবা MTA ওয়েবসাইট **new.mta.info** এ পরামর্শ করুন।

ড্রাইভারের সহায়তা

যতক্ষণ না গাড়িটি ড্রাইভারের দৃষ্টিপথের বাইরে চলে যাচ্ছে এবং তার থেকে 100 ফুটেরও বেশি দূরে চলে না যাচ্ছে, ততক্ষণ তিনি আপনাকে গাড়ির দিকে/থেকে সহায়তা করতে, আপনাকে বাধা পেরিয়ে বা একধাপ উঠতে/নামতে সাহায্য করতে এবং উঠতে সহায়তা করতে পারেন।

ড্রাইভার দুটি অবধি ব্যাগ অথবা 40 পাউন্ড বা তার কম ওজনের পার্সেল গাড়িতে/গাড়ি থেকে বহন করতে পারেন। ড্রাইভার কোনো ভবনে প্রবেশ করবেন না।

আপনার সঙ্গে কোনো PCA ভ্রমণ করলে ড্রাইভারের শুধু আপনাকে গাড়িতে পিক আপের; আপনার হুইলচেয়ার/স্কুটার নিরাপদে রাখার এবং আপনার সীটবেল্ট/কাঁধের হারনেস নিরাপদে রাখার প্রয়োজন, যদি আপনি যাত্রী আসনে বসেন।

শপিং কার্ট, ব্যাগ/পার্সেল এবং বিশাল আইটেমগুলি

গ্রাহকদের শপিং কার্ট মুড়ে রাখা এবং AAR গাড়িতে দুটিমাত্র ব্যাগ অথবা 40 পাউন্ড বা তার কম ওজনের পার্সেল নিয়ে ওঠা আবশ্যক। এমন কোনো বিশাল মাপের আইটেম যাতে একটি সীট ভরে যায় অথবা যা নিরাপত্তায় বিপত্তি হতে পারে তা AAR গাড়িতে তোলার অনুমতি নেই, এমনকি যদি সেই আইটেমের ওজন 40 পাউন্ডের কমও হয়।

PCA অথবা অতিথি দ্বারা বহনকৃত অতিরিক্ত শপিং কার্ট, ব্যাগ/পার্সেলের জায়গা প্রদান করা যায় না।

সীটবেল্টের সুপারিশ

AAR আপনার নিরাপত্তার খেয়াল রাখে। রাস্তার অবস্থার জন্য গাড়ির চালককে অনেক সময় হঠাৎ করে থামার, ঘোরার বা কাটানোর প্রয়োজন হয়। সীটবেল্ট বাঁধা থাকলে তা আপনার নিরাপত্তা সুনিশ্চিত করে।

আপনার নিরাপত্তার জন্য, আমরা জোরের সঙ্গে সুপারিশ করি যে আপনি যেন সীটবেল্ট অথবা সীটবেল্ট/কাঁধের হারনেস বাঁধেন (হুইলচেয়ার বা স্কুটারে চড়ে চললে)। আপনার সীটবেল্ট AAR গাড়িটি চলতে শুরু করার আগেই বেঁধে নেওয়া উচিত। অনুরোধ করলে, ড্রাইভারেরা গ্রাহকদেরকে, তাদের সীটবেল্ট এবং যারা হুইলচেয়ার/স্কুটারে চড়ে চলেছেন তাদের সীটবেল্ট/কাঁধের হারনেস বাঁধতে এবং খুলতে সহায়তা করবেন।

হুইলচেয়ার/স্কুটার থেকে যাত্রীর সীটে স্থানান্তর

সে সকল গ্রাহকবৃন্দ হাঁটেন তাদের জন্য যাত্রী আসনসমূহ এবং হুইলচেয়ার/স্কুটারের মাধ্যমে ভ্রমণ করা গ্রাহকবৃন্দের জন্য হুইলচেয়ার/স্কুটার স্থানসমূহ সংরক্ষিত। যদি আপনি হুইলচেয়ার/স্কুটার দিয়ে ভ্রমণ করেন এবং যাত্রীর আসনে স্থানান্তরিত হতে চান, তাহলে আপনার ভ্রমণের সময় কোনো আসন খালি থাকবে কি না তা অবশ্যই ড্রাইভারকে জিজ্ঞাসা করতে হবে। কোনো আসন খালি থাকলে শুধুমাত্র তখনই আপনি আসন স্থানান্তর করতে পারবেন।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন: হেঁটে চলাফেরা করেন এমন কোনো গ্রাহক যদি রাস্তায় যোগদান করেন এবং আসনের প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনাকে আপনার হুইলচেয়ার/স্কুটারে ফিরে যেতে হবে।

একটি যাত্রী আসনে যাতে স্থানান্তর হতে পারেন সেজন্য অতিথি বা PCA যারা গ্রাহকদের সাথে ভ্রমণ করেন না তাদের জন্য যাত্রীদের আসন সংরক্ষণ করার অনুমতি নেই।

নিউ ইয়র্ক সিটির (NYC) বাইরে প্যারাট্রানজিটে ভ্রমণ

ADA আইন পাস হওয়ার পর থেকে গণপরিবহণের মাধ্যম হিসেবে প্যারাট্রানজিট সেবা পুরো মার্কিন যুক্তরাষ্ট্র জুড়ে দ্রুত বৃদ্ধি পেয়েছে। অন্য যেকোনো শহর/স্টেটে ভ্রমণ করতে ইচ্ছুক একজন AAR গ্রাহককে অবশ্যই ঐ শহর/স্টেটে প্যারাট্রানজিট সেবা পরিচালনাকারী সংস্থার সাথে যোগাযোগ করতে হবে এবং দর্শনার্থীর অবস্থার (21 দিনের সেবা) জন্য অনুরোধ করতে হবে। যদি দীর্ঘ সময়ের জন্য সেবার প্রয়োজন হয়, একজনকে অবশ্যই আবেদন করতে হবে। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যে, প্রতিটি প্যারাট্রানজিট সেবার আলাদা ভাড়া এবং চলাচলের পৃথক সময় রয়েছে। অন্যান্য অঞ্চলে প্যারাট্রানজিট সেবা স্থাপনের সময়, কমপক্ষে 2 সপ্তাহ আগে পরিকল্পনা শুরু করার পরামর্শ দেওয়া হয়।

NYC এর পাঁচটি বরোর মধ্যে এবং নাসাও এবং ওয়েস্টচেস্টের কাউন্টির নিকটবর্তী এলাকাতে NYC এর সীমারেখা পেরিয়ে স্থায়ী গমনপথের সেবার বাইরে তিন-চতুর্থাংশ মাইলের করিডরের মধ্যে AAR সেবা প্রদান করে। এই সেবা এলাকার বাইরে AAR ভ্রমণ করে না।

ব্রংক্স এবং ওয়েস্টচেস্টার কাউন্টি এবং/অথবা কুইন্স এবং নাসাউ কাউন্টির মধ্যে ভ্রমণ সমন্বয়ের জন্য AAR অবস্থান স্থানান্তর করেছে। তবে, গ্রাহকদেরকে অবশ্যই AAR এবং Able-Ride (নাসাউ কাউন্টি) অথবা Bee-Line প্যারাট্রানজিট এর সাথে যোগ্যতা স্থাপন করতে হবে।

গ্রাহকদেরকে অবশ্যই AAR এবং Able-Ride অথবা Bee-Line এর সাথে তাদের সংযুক্ত ট্রিপ সমন্বয় করতে হবে। প্রতিটি প্যারাট্রানজিট সেবা স্বাধীনভাবে পরিচালিত হওয়ায় বিনামূল্যে কোনো স্থানান্তর নেই।

কুইন্স এবং নাসাউ কাউন্টির মধ্যে স্থানান্তরের অবস্থানসমূহ

- Northwell Health, Center for Advanced Medicine (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park)
- Green Acres Mall in front of J.C. Penney (1051 Green Acres Mall, Valley Stream)

ব্রংক্স এবং ওয়েস্টচেস্টারের মধ্যে স্থানান্তরের অবস্থানসমূহ

- 4340 Boston Road, Bronx (at Ropes Avenue/IHOP)
- 5661 Riverdale Avenue, Bronx (at West 258th Street)

AAR গ্রাহকবৃন্দ NYC অভ্যন্তরে পরিবহণের অন্যান্য কেন্দ্রস্থলে LIRR অথবা মেট্রো-নর্থ নিয়ে যেতে পারেন এবং AAR এর সেবা এলাকার মধ্যে তাদের ভ্রমণ অব্যাহত রাখতে AAR এর সাথে একটি পিক-আপ সমন্বয় করতে পারেন। স্টেশনে প্রবেশযোগ্যতা সম্পর্কে জানতে অনুগ্রহ করে নিচের ওয়েবসাইট দেখুন: **new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads**

নিম্নে উল্লেখিত এগুলো হচ্ছে AAR সেবা এলাকার মধ্যে পরিবহনের কেন্দ্রস্থল যেখানে গ্রাহকবৃন্দ প্রবেশযোগ্য পরিবহনের (বাস/কমিউটার ট্রেন) সাথে সংযুক্ত হতে পারেন যা তাদেরকে অন্যান্য এলাকার প্যারাট্রানজিট সেবার সাথে সংযুক্ত করতে পারবে:

- Herald Square (33rd Street 6th Avenue): Amtrak, LIRR, NJ Transit, PATH
- Penn Station/Madison Square Garden (7th Ave & 31st Street) Amtrak, LIRR, NJ Transit
- Grand Central Terminal (East 43rd Street and Lexington Avenue): Metro-North
- Port Authority Bus Terminal (42nd Street between 8th and 9th Avenues)

ভ্রমণ পরিকল্পনা ও আসন সংরক্ষণ করা

1 – 2 দিন পূর্বে, সপ্তাহে 7 দিন, সকাল 7টা থেকে বিকেল 5 পর্যন্ত AAR / ***প্রম্পট #2*** অথবা MY AAR ব্যবহার করে আসন সংরক্ষণ করা যায়। এখানে কয়েকটি পরিভাষা দেওয়া হল যা আসন সংরক্ষণ করতে সহায়তা করবে:

"যাত্রী তুলে নেওয়া (পিক-আপ)" অথবা "ত্যাগ করা" এর সময়: গন্তব্যে ভ্রমণের জন্য তুলে নিতে গ্রাহক কর্তৃক অনুরোধকৃত সময়। যেহেতু AAR হল একটি শেয়ার করা রাইড সেবা, তাই গ্রাহককে এমন একটি পিক-আপের সময় দেওয়া হবে যা এক ঘন্টা আগে বা তার চেয়ে বেশি সময় পরে হতে পারে।

"অ্যাপয়েন্টমেন্ট" অথবা "পৌঁছানো" এর সময়: গন্তব্যে পৌঁছানোর জন্য গ্রাহক কর্তৃক AAR এর নিকট অনুরোধকৃত সময়। নিরাপত্তা চেক পয়েন্ট, লিফট এবং অন্যান্য অপ্রত্যাশিত বিলম্বের জন্য গ্রাহকরা প্রকৃত গন্তব্য অ্যাপয়েন্টমেন্টের চেয়ে আরো কিছুক্ষণ সময় আগে সময়ের অনুরোধ করতে পারেন।

পিক-আপের সময় অথবা অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় উভয়ের জন্য অনুরোধ করা যেতে পারে তবে একই ভ্রমণের জন্য উভয়ের অনুরোধ করা যাবে না।

"পুনরায় কল করুন" বা "কল করবে" এরকম তখন হবে যদি সংরক্ষণ প্রক্রিয়া চলাকালীন ভ্রমণের ব্যবস্থা করা না যায়। আমরা নির্ধারিত পিকআপ সময়ের মধ্যে গ্রাহককে আবার ফোন করতে বলব।

যদি গ্রাহক আবার ফোন কল গ্রহণে সম্মত হন, তাহলে তাদেরকে সেইদিন সন্ধ্যা 7 টার মধ্যে AAR ফোন করবে। যদি গ্রাহককে সন্ধ্যা 7 টার মধ্যে ফোন করা না হয়, তাহলে নির্ধারিত পিকআপ সময় জানতে AAR / ***প্রম্পট #5*** এ ফোন করুন। AAR / ***প্রম্পট #5*** দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে সাত দিন পাওয়া যায়।

নাসাও বা ওয়েস্টচেস্টের কাউন্টি থেকে ট্রিপ সংরক্ষণের সময়, অবস্থানটি তিন কোয়ার্টার মাইলের মধ্যে রয়েছে কি না তা AAR গ্রাহকদেরকে অবহিত করবে।

সংরক্ষণের পূর্বে, নিচের তথ্যগুলো অনুগ্রহ করে প্রস্তুত রাখুন:

- গ্রাহকের AAR ID নম্বর।
- ভ্রমণের (সমূহ) তারিখ।
- পিকআপ এবং গন্তব্যের ঠিকানা (সম্ভব হলে ক্রস রাস্তা অন্তর্ভুক্ত করুন)।
- গ্রাহকের মোবাইল ফোন নম্বর, প্রযোজ্য হলে, গন্তব্যের ফোন নম্বর।
- পিকআপ/ত্যাগের সময় অথবা অ্যাপয়েন্টমেন্ট/পৌঁছানোর সময়।
- গ্রাহক একজন PCA, অতিথি (বৃন্দ) অথবা উভয়ের সাথে ভ্রমণ করবেন কি না।
- বিশেষ নির্দেশনা, যেমন- যানবাহন অপারেটর তাদের পৌঁছার বিষয়ে ঘোষণা করার অনুরোধ করা।
- ফিরতি ট্রিপের জন্য অনুগ্রহ করে একই তথ্য প্রদান করুন।

যদি গ্রাহকদের শর্তসাপেক্ষ যোগ্যতা থাকে, তাহলে তারা কেবলমাত্র "ট্রিপ-থেকে-ট্রিপ" ভিত্তিতে AAR সংরক্ষণ করতে সক্ষম হতে পারেন - যা হচ্ছে যখন গ্রাহকের অক্ষমতা এবং অথবা নির্দিষ্ট প্রতিবন্ধকতা সম্পর্কিত অবস্থা তাদেরকে স্থায়ী-গমনপথের বাস বা সাবওয়ে ব্যবহার করতে বাধা দেয়। গ্রাহকদেরকে AAR ফীডার সেবা প্রদান করা হতে পারে।

কীভাবে একটি ট্রিপ বাতিল করতে হয়

AAR / ***প্রম্পট #5*** এ ফোন করে অথবা MY AAR ব্যবহার করে গ্রাহকদের অবশ্যই তাদের নির্ধারিত পিকআপ সময়ের দুই ঘন্টা পূর্বে একই দিনের ট্রিপ বাতিল করতে হবে। যদি এক বা দুই দিন পূর্বে গ্রাহক জানতে পারেন যে তিনি তার নির্ধারিত ট্রিপে যেতে পারবেন না, তাহলে AAR / ***প্রম্পট #4*** এ ফোন করুন অথবা MY AAR ব্যবহার করুন।

দ্বিমুখী ট্রিপ বাতিল করার সময়, গ্রাহককে অবশ্যই AAR-কে জানাতে হবে যে তারা পিকআপ অবস্থানের প্রকৃত ট্রিপ এবং তাদের ড্রপ অভ অবস্থান থেকে ফিরতি ট্রিপ উভয়ই বাতিল করছেন। ফিরতি ট্রিপ স্বয়ংক্রিয়ভাবে বাতিল হয় না। যারা উপস্থিত না হন বা দেরিতে ভ্রমণ বাতিল করে সেসব গ্রাহকদের জরিমানা উপস্থিত না হওয়া/দেরিতে বাতিল করা লঙ্ঘনের অধীনে অন্তর্ভুক্ত থাকে।

আপনার ট্রিপের দিন

AAR এর লক্ষ্য হচ্ছে নিরাপদ, দ্রুত এবং নির্ভরযোগ্য সেবা প্রদান করা, কিন্তু আমরা গ্রাহকদেরকে অনুরোধ করি যে তারা যেন নির্ধারিত পিকআপ/ত্যাগের সময়ের পর 30 মিনিট পর্যন্ত অপেক্ষা করার জন্য প্রস্তুত থাকেন। এই সময়ের মধ্যে AAR এর গাড়ি আগমনকে সময়মত আগমন বলে বিবেচিত হয়।

30 মিনিটের অপেক্ষার সময় নির্ধারিত পিকআপ/ত্যাগের সময়ের পর শুরু হয় এবং 30 মিনিট পর শেষ হয়। 30 মিনিটের অপেক্ষার সময়ের পূর্বে, ঐ সময়ে বা এরপর, বাহকের নাম, গাড়ির নম্বর এবং এর অবস্থান বা আগমনের আনুমানিক সময় (ETA) জানতে গ্রাহক AAR / ***প্রম্পট #5*** ফোন করতে পারেন (24/7) অথবা MY AAR ব্যবহার করতে পারেন।

অনুগ্রহ করে:

- নির্ধারিত পিকআপ/ত্যাগের সময়ে এবং অবস্থানে (ভিতর) ভ্রমণে প্রস্তুত এবং তৈরি থাকুন। একটি IVR বার্তার মাধ্যমে গ্রাহকদেরকে তাদের গাড়ির ETA জানানো হবে অথবা MY AAR এর মাধ্যমে গ্রাহক তাদের গাড়ির অবস্থান (AAR অথবা বর্ধিত ব্রোকার সেবা) প্রকৃত-সময়ে পর্যবেক্ষণ করতে পারবেন। যদি গ্রাহকদেরকে একটি লিফট নিতে হয় বা তাদের পিক-আপের অবস্থানে কিছু জায়গা হেঁটে আসতে হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে সেগুলোর জন্য অতিরিক্ত সময় বরাদ্দ রাখুন।
- যখন গাড়ি আগমন করবে, অনুগ্রহ করে গ্রাহকের AAR মেট্রোকার্ড/ID ড্রাইভারকে দেখান এবং সঠিক ভাড়া প্রদান করুন।
- সময়ের পূর্বে আগমন করলেও, ড্রাইভারকে আপনার নির্ধারিত পিক-আপের সময়ের পর পাঁচ (5) মিনিট অপেক্ষা করতে হবে। গাড়ির চালক আপনার নির্ধারিত পিক-আপ সময়ের পরে আসলে বেড়নোর আগে পাঁচ মিনিট অপেক্ষা করতে হবে।
- গ্রাহক তার পিক-আপ অবস্থানে না থাকলে গ্রাহককে ফোন করার জন্য ডিসপ্যাচারদের অনুরোধ করা হয়।
- গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা হলে ড্রাইভার অতিরিক্ত পাঁচ (5) মিনিট অপেক্ষা করবে, এরূপ না হলে পাঁচ (5) মিনিটের অপেক্ষা করার সময়ের মধ্যে যদি গ্রাহক না আসেন, তাহলে ড্রাইভার চলে যাবে।
- মোবাইল ফোন ব্যবহারকারী: ড্রাইভার যাওয়ার আগে ডিসপ্যাচার যাতে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করতে পারে তাই যথাযথ মোবাইল ফোন নম্বরটি তাদের স্থায়ী রেকর্ডে গ্রাহক ম্যানিফেস্ট নোটে প্রবেশ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করতে অনুগ্রহ করে *যোগ্যতা* -তে ফোন করুন।
- যদি 30-মিনিটের অপেক্ষার সময়কাল পরেও গাড়ি না পৌঁছে, তাহলে *যদি কোন AAR এর গাড়ি দেরিতে আসে তবে কী করতে হবে* এতে উল্লেখিত নির্দেশনা অনুসরণ করুন।
- যদি গ্রাহক দেরি করেন কিন্তু ফিরতি-ট্রিপের আসন সংরক্ষণ রাখতে চান, তাহলে নির্ধারিত পিকআপ সময়ের অন্তত 60 মিনিট পূর্বে AAR / ***প্রম্পট #5*** এ ফোন করুন।

যদি কোন AAR এর গাড়ি দেরিতে আসে তবে কী করতে হবে

যদি যাত্রী তুলে নেওয়ার (পিক-আপ) সময় অতিক্রান্ত হয়, কিন্তু AAR এর গাড়ি না পৌঁছে থাকে, তাহলে ভ্রমণের অবস্থার হালনাগাদ তথ্য জানার জন্য AAR / ***প্রম্পট #5*** -এ কল করুন। AAR স্টাফ স্বয়ংক্রিয় যানবাহন অবস্থান নিরীক্ষণ সিস্টেম (AVLM) যাচাই করবেন এবং গাড়ির অবস্থান অথবা ETA, বহনকারীর নাম এবং গাড়ির নম্বর প্রদান করবেন। যদি নির্ধারিত পিক-আপ সময়ের পর ETA 30 মিনিটেরও বেশি হয়, তাহলে একটি নিকটস্থ AAR এর গাড়ি থেকে অথবা ট্যাক্সি/গাড়ি সেবা অনুমোদিত করে গ্রাহককে বিকল্প পরিবহন খুঁজে দেওয়ার জন্য গ্রাহকবৃন্দ আবেদন করতে পারেন। যদি আসল গাড়ির ETA নিকটে থাকে, তাহলে আসল গাড়ির জন্য গ্রাহক অপেক্ষা করতে চাইতে পারেন।

ট্যাক্সি/কার সার্ভিসের অনুমোদন ও পরিশোধ

দেরিতে আসা একটি গাড়ির জন্য কোনো ট্যাক্সি বা গাড়ির সেবা ব্যবহার করার জন্য যখন গ্রাহকবৃন্দকে অনুমোদন দেওয়া হয়, তখন AAR স্টাফ কর্তৃক তাদেরকে একটি অনুমোদন নম্বর প্রদান করা হবে। গ্রাহক তখন তাদের নিজস্ব ট্যাক্সি/গাড়ির সেবা ব্যবস্থা করার জন্য দায়বদ্ধ থাকবেন: যাতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে ভাড়া ও টোল প্রদান এবং 15 শতাংশের বেশি টিপস, ড্রাইভার থেকে একটি রশিদ গ্রহণ এবং ব্যয় পরিশোধ করার জন্য AAR এর কাছে একটি আবেদন জমা দেওয়া। AAR এর পূর্ণ প্যারাট্রানজিট ভাড়া বাদ দিয়ে গ্রাহকের ভ্রমণের ব্যয় গ্রাহককে প্রদান করা হবে। কোনো অনুরোধ অত্যধিক মনে হলে ব্যয়পূরণের পরিমাণ কমিয়ে দেওয়া হতে পারে।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন: হুইলচেয়ার ব্যবহারকারীরা 311 নম্বরে কল করতে পারেন এবং প্রবেশযোগ্য ডিসপ্যাচ এর জন্য অনুরোধ করতে পারেন অথবা মিটার রেটের মাধ্যমে পাঁচটি বরোর যেকোনটিতে ভ্রমণ করার জন্য হুইলচেয়ার প্রবেশযোগ্য ট্যাক্সির জন্য সরাসরি ডিসপ্যাচারে **646-599-9999** নম্বরে কল করুন।

একই দিনের সমস্যা গ্রাহক বা NYC ট্রানজিটের কারণে হয়েছিল কি না তা স্পষ্ট না হলে NYC ট্রানজিট গ্রাহকদেরকে শর্তসাপেক্ষ অনুমোদনের প্রস্তাবনা প্রদান করতে পারে। সমস্যার জন্য গ্রাহক দায়ী এরূপ সিদ্ধান্ত NYC ট্রানজিট গ্রহণ করলে ট্যাক্সি/গাড়ির সেবার জন্য গ্রাহককে কোনো ব্যয় পরিশোধ করা হবে না।

NYC ট্রানজিট সেইসব গ্রাহকদের জন্য ট্যাক্সি/কার সার্ভিস অনুমোদন করে না যারা তাদের পিক আপের স্থানে নেই এবং 30-মিনিট সময়কালের মধ্যে AAR গাড়িটি এসে গেলে ভ্রমণের জন্য প্রস্তুত থাকবেন। এটি সেই গ্রাহকদের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য যারা তাদের ট্রিপের দিনে আগে পিক আপের সময়ের জন্য কল করেন।

ব্যয় পরিশোধের জন্য বিবেচনা করতে রসিদ জমা দেওয়ার জন্য সহায়তা পেতে, অনুগ্রহ করে ট্যাক্সিক্যাব/গাড়ি সেবার ব্যয় পরিশোধের ফরম ব্যবহার করুন: **http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf** অথবা পরবর্তী পৃষ্ঠায় ব্যয়পরিশোধ সংক্রান্ত নির্দেশনা অনুসরণ করুন।

ব্যয়পরিশোধ সংক্রান্ত নির্দেশনা:

- ভ্রমণের তারিখ থেকে তিন মাসের মধ্যে চিঠি ডাক-মোহর করে প্রেরণ করতে হবে।
- প্রয়োজনীয় দলিল ব্যতীত চিঠি ফেরত পাঠানো হবে।
- চিঠিতে গ্রাহকের নাম, ঠিকানা, AAR ID নম্বর, NYC ট্রানজিট অনুমোদনের নম্বর, প্রকৃত ট্যাক্সি মিটার রসিদ অথবা প্রকৃত গাড়ির সেবার রসিদ উল্লেখ থাকতে হবে।
- পরিবর্তন করা হয়েছে এমন রসিদ প্রত্যাখ্যান করা হতে পারে এবং অনুলিপি বা ফ্যাক্সের মাধ্যমে প্রেরিত দলিল গ্রহণ করা হয় না। কোনো অনুরোধ অত্যধিক মনে হলে ব্যয়পূরণের পরিমাণ সীমায়িত হতে পারে।
- গাড়ির সেবা রসিদে গাড়ির সেবার নাম, টেলিফোন নম্বর, ভ্রমণের তারিখ, ভাড়া, টোল এবং টিপস উল্লেখ থাকতে হবে।
- AAR ট্যাক্সি রিইম্বার্সমেন্ট (Taxi Reimbursements), MTA NYC ট্রানজিট, প্যারাট্রানজিট ডিভিশন, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201 ঠিকানায় চিঠি প্রেরণ করুন।

সাবস্ক্রিপশন সেবা

যেকোনো গ্রাহক যারা একই স্থান থেকে একই গন্তব্যে দিনের একই সময়ে অন্তত সপ্তাহে একদিন প্রতি ট্রিপের জন্য যাত্রা করেন তাদেরকে এই সেবাটি দেওয়া হয়। যদি আপনি আবেদন করতে চান, সকাল 8টা থেকে বিকেল 5টার মধ্যে *সাবস্ক্রিপশন সার্ভিসে* ফোন করুন। **অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন:** প্রাপ্তি সাপেক্ষে *সাবস্ক্রিপশন সার্ভিস* পাওয়া যাবে। এই ট্রিপগুলো পূর্বসময় তালিকাভুক্ত করা হয়। আপনি যদি আপনার ট্রিপ বাতিল বা পরে করতে চান আপনার কল করা প্রয়োজনীয়।

ভ্রমণের এক থেকে দুই দিন পূর্বে একটি ট্রিপ বাতিল করতে ***প্রম্পট #2*** -এ কল করুন। আপনার নিতে আসার সময়ের কমপক্ষে দুই ঘন্টা পূর্বে একই দিনের ট্রিপ বাতিল করতে ***প্রম্পট #5*** -এ কল করুন। যদি আপনার একদিন বা তার বেশি দিনের জন্য সাবস্ক্রিপশন সেবার প্রয়োজন না হয়, তাহলে তা আটকে রাখার জন্য ভ্রমণের অন্তত তিন দিন পূর্বে *সাবস্ক্রিপশন সেবাতে* ফোন করুন। উদাহরণস্বরূপ, শারীরিক থেরাপির অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য যদি আপনাকে প্রতি সোমবার দুপুর 2টা থেকে 3টা পর্যন্ত ভ্রমণ করতে হয়, পরবর্তী দুই সপ্তাহ অবকাশে থাকেন, তাহলে এই ভ্রমণ আটকে রাখার জন্য আপনাকে অবশ্যই শুক্রবারে *সাবস্ক্রিপশন সেবাতে* ফোন করতে হবে। আপনার সাবস্ক্রিপশন আটকে রাখতে যখন আপনি *সাবস্ক্রিপশন সার্ভিস* -এ কল করবেন, তখন নিম্নলিখিত তথ্য প্রদান করতে প্রস্তুত থাকুন:

1. আপনার সম্পূর্ণ নাম (বানানসহ)
2. AAR মেট্রোকার্ড/আইডি নম্বর
3. আপনি সকল বা কিছু ভ্রমণ ধরে রাখতে (যেমন- জুলাই মাসে প্রতি সোমবার) চান কি না
4. যে প্রথম তারিখে AAR যানবাহন আপনাকে নিতে আসবে না
5. যে প্রথম তারিখে যানবাহন আপনাকে নিতে আসা চালু করবে
6. যে তারিখে আপনি সেবা পুনরায় চালু করতে চান সেই তারিখটি যদি না জানেন, তাহলে বলুন যে ধরে রাখা অনির্দিষ্ট

NYC ট্রানজিট আপনার সাবস্ক্রিপশনটিকে পর পর 90 দিন অবধি ধরে রাখবে। 90 দিন পর সাবস্ক্রিপশনটি বাতিল হয়ে যাবে এবং আপনার একটি নতুন *সাবস্ক্রিপশন সার্ভিস*-এর জন্য জমা দেওয়া আবশ্যক।

সাবস্ক্রিপশন ট্রিপের অত্যধিক ক্যানসেলেশন

NYC ট্রানজিট পর পর দুমাসের মধ্যে 30 শতাংশ বা তার বেশি বাতিল করা কোনো সাবস্ক্রিপশনকে স্থগিতকরণ করতে পারে। কোনো সময়ই কোনো গ্রাহকের ট্রিপ পরিত্যাগ করা একমাসের মধ্যে সাতটি ছাড়িয়ে যাবে না। এটি সাবস্ক্রিপশনের কোনো অংশের একটি ধারাবাহিক ক্যানসেলেশনের প্যাটার্ন বলে বিবেচিত হবে। অত্যধিক বাতিলের কারণে কোনো সাবস্ক্রিপশন স্থগিতকরণের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত।

স্থগিত সাবস্ক্রিপশন গ্রাহকদের *সাবস্ক্রিপশন সার্ভিস*-এর আরেকটি অনুরোধ জমা দেওয়া আবশ্যক। যদিও, অনুরোধটি স্থগিতাদেশের তারিখের পরে 30 দিন পর্যন্ত বিবেচিত হবে না। অতিরিক্ত বাতিল করার কারণে যেসব গ্রাহকদের *সাবস্ক্রিপশন সার্ভিস* স্থগিত করা হবে, তাদের কাছে অগ্রিম রিজার্ভেশন (আসন সংরক্ষণ) ভ্রমণের অনুরোধ করার অধিকার তারপরেও থাকবে।

উপস্থিত না হওয়া/দেরিতে বাতিল করা লঙ্ঘন

NYC ট্রানজিট প্রতিটি গ্রাহকের উপস্থিত না হওয়া বা দেরিতে বাতিল করা বিষয়টিকে একটি মিস করা ট্রিপ হিসেবে রেকর্ড করবে এবং একটি যুক্তিগ্রাহ্য সময়কালের জন্য স্থগিত করতে পারে, কোনো গ্রাহক যার মিস করা ট্রিপ অত্যধিক, সেই ট্রিপগুলি অগ্রিম রিজার্ভেশন হোক বা সাবস্ক্রিপশন ট্রিপ। পৃথক লঙ্ঘনের ঘটনা ঘটলে ঐ সময়ে তা নিয়ে গ্রাহক বিরোধ করতে পারেন না।

যখন একটি গাড়ি যাত্রী নেওয়ার স্থানে (পিক-আপ) পৌঁছে, আবশ্যক 30 মিনিটের জন্য অপেক্ষা করে এবং গ্রাহক গাড়িতে উঠেন না তখন তা একটি নো-শো (আসন সংরক্ষণ করে তা ব্যবহার বা বাতিল না করা) বলে বিবেচিত হয়। প্রতিটি নো-শো এর জন্য = 1টি পয়েন্ট রয়েছে।

যখন কোনো গ্রাহক নির্ধারিত ভ্রমণ সময়ের দুই ঘন্টারও কম সময়ের পূর্বে ট্রিপ বাতিল করেন তখন তা বিলম্বিত বাতিলকরণ বলে বিবেচিত হয়। প্রতিটি বিলম্বিত বাতিলকরণ এর জন্য = 1টি পয়েন্ট রয়েছে।

যেতে ব্যর্থ হওয়া ভ্রমণের নমুনা বা আচরণ। গ্রাহকের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকা কোনো কারণের জন্য ভ্রমণে যেতে ব্যর্থ হতে পারে। সেই কারণে, প্রতি মাসে গ্রাহকদেরকে সাতটি (7) পয়েন্ট দেওয়া হবে যা কোনো নো-শো এবং/অথবা বিলম্বিত বাতিলকরণ করার ক্ষেত্রে ব্যবহার করা যেতে পারে। ঐ মাসে প্রতিটি নো-শো এবং/অথবা বিলম্বিত বাতিলকরণের জন্য একটি পয়েন্ট কেটে নেওয়া হবে। কোনো একটি মাসে যদি একজন গ্রাহক নো-শো এবং/অথবা বিলম্বিত বাতিলকরণের জন্য বরাদ্দকৃত 7টি পয়েন্ট অতিক্রম করে ফেলেন, তা যেতে ব্যর্থ হওয়া ভ্রমণের "নমুনা বা আচরণ" এবং নীতির লঙ্ঘন হিসেবে বিবেচনা করা হবে।

লিখিত নোটিশের মাধ্যমে সেই গ্রাহককে অবহিত করা হবে যে তিনি নো-শো/ বিলম্বিত বাতিলকরণের নীতি লঙ্ঘন করেছেন এবং তাকে স্থগিত করার জন্য সিদ্ধান্ত গৃহীত রয়েছে।

স্থগিতকরণসমূহ

এই নীতি লঙ্ঘনের জন্য চলতি 12-মাসের মধ্যে গ্রাহকরা নিম্নলিখিত স্থগিতকরণের সময়ের অন্তর্ভুক্ত হবেন। লঙ্ঘনের পুনরাবৃত্তি স্থগিতকরণের সময়ের বৃদ্ধি পাওয়ার কারণ হবে।

- 1ম লঙ্ঘন: স্থগিতকরণের আদেশ না দিয়ে সতর্কতা বিজ্ঞপ্তি
- 2য় লঙ্ঘন: প্রথম স্থগিতকরণের আদেশ (1-সপ্তাহ সময়কাল)
- 3য় লঙ্ঘন: 2য় স্থগিতকরণের আদেশ (2-সপ্তাহ সময়কাল)
- 4র্থ লঙ্ঘন: 3য় স্থগিতকরণের আদেশ (3-সপ্তাহ সময়কাল)

চলতি 12-মাসের সময়কালে 5ম লঙ্ঘন এবং পরবর্তী স্থগিতাদেশের ফলে প্রতিবার স্থগিতকরণের জন্য 4-সপ্তাহ সময়কালের স্থগিতাদেশ দেওয়া হবে।

সেই সাথে, স্থগিতাদেশ প্রদান করা হয়েছে এমন যেকোনো গ্রাহকের সাবস্ক্রিপশন সেবা বাতিল করা হবে। যেসব গ্রাহকদের সাবস্ক্রিপশন সেবা স্থগিত করা হবে তাদেরকে একটি নতুন সাবস্ক্রিপশনের জন্য বিবেচনা করতে পুনরায় আবেদন করতে হবে। স্থগিতাদেশ শেষ হওয়ার তারিখের পরে 30 দিনের জন্য এই আবেদন বিবেচনা করা হবে না।

স্থগিতকরণের বিজ্ঞপ্তি

স্থগিতাদেশ প্রদানের পূর্বে, নো-শো অথবা বিলম্বে বাতিল করা হয়েছে এমন প্রতিটি ট্রিপ উল্লেখ করে গ্রাহকদেরকে একটি স্থগিতকরণের নোটিশ প্রদান করা হবে। কোন কোন তারিখে স্থগিতকরণ শুরু ও শেষ হচ্ছে ও সেইসঙ্গে কোন তারিখ থেকে গ্রাহকরা আবার প্যারাট্রানজিট সেবা ব্যবহার করতে পারবেন তা এই নোটিশে গ্রাহকদের পরামর্শ দেওয়া হবে।

স্থগিতাদেশের উপর লিখিত আপীল করার অধিকার:

- গ্রাহকদেরকে অবশ্যই স্থগিতকরণের জন্য আপীল করার উদ্দেশ্যের ফরমের নোটিশটি সম্পূর্ণভাবে পূরণ করে জমা দিতে হবে।
- গ্রাহকদেরকে অবশ্যই একটি আপীলের বিবরণী ফরম বা কেন তাদের লঙ্ঘনের জন্য ক্ষমা করে দেওয়া উচিত তা উল্লেখ করে একটি চিঠি এবং যেকোন সমর্থনকারী দলিল জমা দিতে হবে।
- স্থগিতকরণের নোটিশ জারি হওয়ার তারিখের 14 দিনের মধ্যে এই দলিলগুলো অবশ্যই ডাক-মোহর করে জমা দিতে হবে।

ব্যাক্তিগতভাবে আপীল করা:

- গ্রাহকবৃন্দকে স্থগিতকরণের নোটিশ জারি হওয়ার তারিখের 14 দিনের মধ্যে স্থগিতকরণের জন্য আপীল করার উদ্দেশ্যের ফরমের নোটিশটি সম্পূর্ণভাবে পূরণ করে ডাক-মোহর করে জমা দিতে হবে।
- একটি আপীল শুনানির দিন নির্ধারণ করার জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা হবে।
- পারস্পরিক সম্মতিতে নির্ধারিত শুনানির তারিখে অংশ নিতে গ্রাহকদেরকে অবশ্যই উপস্থিত থাকতে হবে।

গ্রাহক এই পলিসিতে উল্লেখিত নির্দেশাবলী ও সময়সীমা অনুযায়ী আপীল দায়ের করে থাকলে এবং প্যারাট্রানজিট আপীলস বোর্ড আপীলের কোনো ফলাফল নির্ধারণ না করে থাকলে কোনো স্থগিতকরণ কার্যকর হবে না।

আপীলের সিদ্ধান্ত

NYC ট্রানজিট গ্রাহকদেরকে তাদের আপীল সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত লিখিত পরামর্শের আকারে দেয়। যদি স্থগিতাদেশ বহাল থাকে, তাহলে স্থগিতাদেশ শুরু এবং শেষ হওয়ার তারিখগুলো সিদ্ধান্ত সম্পর্কিত নোটিশে গ্রাহককে জানানো হবে।

আচরণবিধি

যে সব গ্রাহক হিংসাশ্রয়ী, গুরুতরভাবে ব্যাঘাত ঘটানো বা বেআইনি আচরণে জড়িত থাকবেন তাদের স্থগিতকরণ বা সমাপ্তকরণ করা হতে পারে। গ্রাহকরা তাদের ব্যক্তিগত পরিচর্যা পরিচারক ও অতিথিদের আচরণের জন্যও দায়ী থাকবেন। অসদাচরণের নিচের আচরণ থাকতে পারে, তবে এর মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়। প্রথাগত AAR, AAR মেট্রোকার্ড প্রোগ্রাম, e-Hail pilot প্রোগ্রাম বা NYCT কর্তৃক প্রদত্ত যেকোনো প্রোগ্রাম বা সেবার ক্ষেত্রে অসদাচরণ প্যারাট্রানজিট সেবা হারানোর কারণ হতে পারে।

অননুমোদিত আচরণের মধ্যে রয়েছে:

- সহিংসতা, সন্ত্রাসবাদ এবং/অথবা অবৈধ আচরণসম্পন্ন কার্যকলাপসমূহ যেগুলোর কারণে নিজের বা অন্যের আঘাত এবং/অথবা ক্ষতির কারণ হতে পারে বা এরূপ প্রবণতা দেখাবে।
- সহিংসতা বা সন্ত্রাসবাদের হুমকি, হয়রানি এবং/অথবা আচরণ যা নিজেকে বা অন্যদের জন্য হুমকি বা উল্লেখযোগ্য ঝুঁকি তৈরি করে।
- নিজের বা অন্যের সাথে অনুপযুক্ত শারীরিক সংস্পর্শের কারণ হয় এমন আচরণ।
- ব্যাঘাত সৃষ্টিকারী বা আপত্তিজনক ভাষা – জাতি, জাতি, ধর্ম, লিঙ্গ পরিচয়, যৌনগত অনুরাগ বা অক্ষমতা সম্পর্কে অবমাননাকর মন্তব্য।
- বিপদ বা ঝুঁকি উপস্থাপন করতে পারে এমন আইটেম/সমূহ, বিপজ্জনক উপকরণ/সমূহ অথবা অস্ত্র বহন বা আনা।
- এমন আচরণ যা গ্রাহক ট্র্যাফিকে হস্তক্ষেপ করে/সেবাতে বাধা সৃষ্টি করে।
- আবর্জনা, উচ্ছিষ্ট ফেলা, তরল বা অন্যান্য বস্তু, যা ঝুঁকি বা অস্বাস্থ্যকর পরিস্থিতি তৈরি করে (থুতু দেওয়া বা প্রস্রাব করাসহ)।
- AAR এর সম্পত্তি ধ্বংস, বিকৃতিসাধন নষ্ট বা ভাঙচুর করা।
- উন্মুক্ত শিখা বা জ্বালানো ম্যাচ, সিগার, সিগারেট, পাইপ বা টর্চ ধূমপান বা বহন করা।
- অ্যালকোহলযুক্ত পানীয়ের উন্মুক্ত মুখ খোলা পাত্র/সমূহ থেকে পান/বহন করা।
- এমন আচরণ যা প্রতারণা/সেবা চুরির অভিপ্রায় প্রদর্শন করে।
- ইচ্ছাকৃতভাবে PCA এবং/অথবা অতিথির সংরক্ষণের ক্ষেত্রে ভুয়া তথ্য সরবরাহ করা।

অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন যেকোনো MTA কর্মচারীকে নিগ্রহ করা 7 বছর পর্যন্ত কারাবাসের মতো শাস্তিযোগ্য অপরাধ।

বলবৎকরণ

NYCT এমন যেকোনো গ্রাহককে সেবা প্রত্যাখানের অধিকার রাখে যিনি হিংসাত্মক, গুরুতরভাবে ব্যাঘাত সৃষ্টিকারী ও ADA এর অনুমতির সীমা অনুসারে অবৈধ আচরণে জড়িত থাকবেন। হিংসাত্মক, গুরুতরভাবে ব্যাঘাত সৃষ্টিকারী ও অবৈধ আচরণের ক্ষেত্রে, ঐ ব্যক্তিকে তাৎক্ষণিক স্থগিতাদেশ প্রদান করা হবে তবে স্থগিতাদেশ পরবর্তী আপীল করার সুযোগ পাবেন।

NYCT প্রযোজ্য আপীল প্রক্রিয়া অনুসরণ করবে কিন্তু তার আপীলের শুনানি টেলিফোন কনফারেন্সের মাধ্যমে করার অধিকার সুরক্ষিত থাকবে।

AAR সম্পর্কে কীভাবে প্রশংসা, অভিযোগ করতে বা পরামর্শ প্রদান করবেন

AAR প্যারাট্রানজিটের লক্ষ্য হলো নিরাপদ, দ্রুত এবং নির্ভরযোগ্য সেবা সরবরাহ করা। আপনার ভ্রমণের অভিজ্ঞতা সম্পর্কে প্রতিক্রিয়াকে আমরা স্বাগত জানাই।

আপনার মতামত, প্রশংসা বা অভিযোগ আমাদেরকে জানাতে অনুগ্রহ করে নিচের একটি পদ্ধতি ব্যবহার করুন:

- ফোন করুন: **877-337-2017** নম্বরে এবং সোমবার – শুক্রবার সকাল 9টা থেকে বিকাল 5টা পর্যন্ত প্যারাট্রানজিটের নিয়ন্ত্রণ করেন এমন একজন প্রতিনিধির সাথে কথা বলতে "8" এ চাপ দিন। বধির/শ্রবণ প্রতিবন্ধী গ্রাহক: 877-337-2017 এ ফোন করতে আপনার পছন্দসই রিলে সেবা প্রদানকারী বা বিনামূল্যে 711 রিলে সেবা ব্যবহার করুন।
- চিঠি পাঠান: MTA New York City Transit, Paratransit Division, Customer Relations, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.
- ইমেইল করুন এই ঠিকানায়: **new.mta.info/customer-feedback** এবং “MTA সেবা” থেকে “প্যারাট্রানজিট (AAR) ” নির্বাচন করুন।

আপনার মনে বিস্তারিত বিষয়গুলি আপনার মনে সতেজ থাকা অবস্থাতেই মন্তব্য বা অভিযোগ করুন। আমরা গ্রাহকের ইতিবাচক মন্তব্য ও সহায়ক প্রস্তাব পেতে উদগ্রীব। আপনার কোনো অভিযোগ থাকলে আমরা তা সমাধানের চেষ্টা করবো। অভিযোগ দায়ের করার সময়, অনুগ্রহ করে আমাদেরকে আপনার নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর এবং AAR মেট্রোকার্ড/ID নম্বর বলুন। আপনার অভিযোগের নির্দিষ্ট বিবরণ এবং কখন ও কোথায় তা ঘটেছে, তাও প্রদান করুন। আপনি ট্রিপ সম্পর্কে অভিযোগ জানালে আপনার ট্রিপ টিকিটের তথ্য আমাদের তদন্তে সাহায্য করবে।

প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য যুক্তিসঙ্গত পরিবর্তনের অনুরোধসমূহ

আমাদের সাবওয়ে, বাস এবং কমিউটার রেল সেবা যাতে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য প্রবেশযোগ্য হয় তা নিশ্চিত করতে আমাদের নীতি, আচরণ এবং পদ্ধতিতে যুক্তিসঙ্গত পরিবর্তন আনয়নে MTA এবং এর অধীনে পরিচালনা হওয়া এজেন্সিসমূহ – নিউ ইয়র্ক সিটি ট্রানজিট, MTA বাস, লং আইল্যান্ড রেল রোড এবং মেট্রো-উত্তর রেলপথ – এই এজেন্সিসমূহ প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। যেকোনো প্রতিবন্ধী ব্যক্তি যিনি যুক্তিসঙ্গত পরিবর্তনের জন্য অনুরোধ করতে বা যুক্তিসঙ্গত পরিবর্তন অনুরোধের বিষয়ে অভিযোগ দায়ের করতে চান, তিনি নিচের ওয়েবসাইটে গিয়ে তা করতে পারেন:

https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask_rmr

টাইটেল VI অভিযোগ দায়ের করা

কোনো ব্যক্তি যাতে অংশগ্রহণে বঞ্চিত না হয় বা সুবিধা প্রাপ্তিতে প্রত্যাখ্যাত না হয় বা তাদের জাতি, বর্ণ বা জাতিগত পরিচয়ের কারণে সেবা প্রাপ্তিতে বৈষম্যের শিকার যাতে না হয় যা 1964 সালের সিভিল রাইটস অ্যাক্ট (নাগরিক অধিকার আইন) ("টাইটেল VI") দ্বারা সুরক্ষিত, তা নিশ্চিত করতে বৈষম্যমূলক নয় এমন সেবা প্রদান করতে MTA নিউ ইয়র্ক সিটি ট্রানজিট ("NYC ট্রানজিট") এবং MTA বাস কোম্পানি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

টাইটেল VI সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য বা আপনি বৈষম্যের শিকার হয়েছেন এরূপ মনে হলে একটি লিখিত অভিযোগ দায়ের করার জন্য, আপনি **new.mta.info** ওয়েবসাইট ভিজিট করতে পারেন অথবা 130 Livingston Street, 3rd Floor, Brooklyn, NY 11201 এই ঠিকানায় NYC ট্রানজিট অফিস অব ইকুয়াল ইমপ্লয়মেন্ট অপরচুনিটি (NYC Transit's Office of Equal Employment Opportunity) -এ যোগাযোগ করতে পারেন।

NYC ট্রানজিট এর কাছে আপনার অভিযোগ দায়ের করার অধিকারের সঙ্গে আপনার ইউ.এস. ডিপার্টমেন্ট অব ট্রান্সপোর্টেশন, ফেডারেল ট্রানজিট অ্যাডমিনিস্ট্রেশন, অফিস অব সিভিল রাইটস এর কাছে একটি টাইটেল VI অভিযোগ দায়ের করার অধিকার রয়েছে। মনোযোগ দিন: Complaint Team, East Building 5th Floor—TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590.

মন্তব্য

মন্তব্য

মন্তব্য

(877) 337-2017

new.mta.info