



# ASIENTOS PILOTO GUÍA

## Sistema para-tránsitocondado de Johnson

la última revisión: **PROYECTO** 29 de de marzo de, 2018

instalación compartida con las carreteras secundarias en 4810 Melrose Avenue, Iowa City, IA. 52246

**339-6125 Teléfonos:** Para programar un viaje para el día siguiente o hasta catorce días

**339-6127:** a cancelar un viaje o para el día actual emite

**339-6128:** después de horas / oficina cerrada (para dejar un mensaje o hablar con un conductor de noche) o para comentarios, preguntas, o para hablar con un supervisor

**de Información de Emergencia:**

[http://www.johnson-county.com/dept\\_seats.aspx?id=581](http://www.johnson-county.com/dept_seats.aspx?id=581)

## Bienvenido

*Bienvenido* a los asientos del condado de Johnson, un programa financiado por colaborado Iowa City, Coralville, North Liberty, y alturas de la universidad, el condado de Johnson y el Consejo de Iowa Central Este de los gobiernos (ECICOG).

ASIENTOS es un sistema de transporte de calidad que es un servicio de transporte compartido para:

- Jinetes en Iowa City, Coralville, North Liberty, y alturas de la universidad que están certificados por su ciudad de residencia por ser incapaz de utilizar el servicio de autobuses de ruta fija.
- Cualquier visitante que presenten la documentación que son elegibles ADA paratransit en su jurisdicción de origen serán elegibles, y no se requerirá documentación adicional antes de la prestación del servicio de paratransito. Si un visitante no tiene la documentación de elegibilidad ADA paratransit, la documentación adicional puede ser requerido del lugar del individuo de residencia. Si la incapacidad del visitante no es evidente, también puede ser necesaria la documentación de la discapacidad. Pero no hay documentación de la discapacidad será necesario si la discapacidad del visitante es evidente.
- El público en general del condado de Johnson dos o tres veces a la semana (ver página 2 para los días de servicio) para los mayores de la edad de siete años si no van acompañados por un adulto.

El programa de asientos en Iowa City, Coralville, North Liberty, y alturas de la universidad supera los requisitos mínimos de transporte de los Americanos con Discapacidades. ASIENTOS es un servicio puerta a puerta compartido que pretende responder a las necesidades individuales de transporte de pasajeros elegibles.

El personal de las localidades es uno de nuestros mayores activos. Tenemos un núcleo de cometidos, los conductores dedicados que están listos para servirle. No dude en comunicar lo que le ayuda o no le gustaría.

## Contenido del

<b>Servicio de Programación</b>	<b>Página 2-3</b>
<b>Costo de un paseo</b>	<b>Page 3</b>
<b>Cómo solicitar un paseo</b>	<b>Página 4-5</b>
<b>Cómo cancelar un viaje</b>	<b>Página 5-6</b>
<b>Stranded jinete</b>	<b>Página 6</b>
<b>Mal Tiempo</b>	<b>Página 7</b>
<b>Equipaje de paquetes de</b>	<b>páginas 7-8</b>
<b>Alimentos y bebidas política</b>	<b>Página 8</b>
<b>Si no se presenta Ride política</b>	<b>Página 8-10</b>
<b>de Seguridad Políticas</b>	<b>Página 11-15</b>
<b>Proceso de Apelación</b>	<b>Página 15</b>
<b>Título VI declaración de</b>	<b>la página 16</b>
<b>números de teléfono</b>	<b>Página 16-17</b>

## **COMO mejorar nuestro servicio**

los asientos del Comité Asesor Paratransito condado de Johnson y Johnson County quieren saber cómo podemos servir mejor. Usted puede ayudarnos a mejorar el servicio al expresar sus inquietudes o sugerencias acerca de los asientos a través de los métodos siguientes:

1. Llenar un "Postal de Servicio al Cliente" que se encuentra dentro de cada uno de los vehículos
2. los asientos Call 339-6128 ext. 3
3. Llame 356-6000 ext. 2 para solicitar que un miembro del Comité Asesor Paratransito se ponga en contacto. Consulta nuestra lista de miembros en el sitio web:

<http://www.johnson-county.com/seats/index.shtml>, a continuación, haga clic en información Comité Asesor Paratransito (PDF) en el lado izquierdo de la página, debajo de la Información.

## **HORARIOS DE SERVICIO**

en **Iowa City**, Coralville, y el **alturas de la universidad** servicio se proporcionade seis (6) días a la semana el clima lo permiten (sentados opera el mismo horario para las áreas comparables de rutas fijas):

Lunes - Viernes: 5:30 am a 11:30 pm para Iowa City

5:35 am a 12:00a.m. para Coralville

las 7 am, 11 am y 16:45 de North Liberty

Sábado: 6:00 am a 7:00 pm para Iowa City

7:15 am a 8:00 pm para Coralville

Vacaciones: Cerrado por: Nuevo año de, Memorial Day, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Acción de Gracias y *Navidad*. Los tiempos variarán de la siguiente manera por favor llame ASIENTOS 339-6128 para obtener información específica: Martin Luther King, Jr., día de los presidentes, día después de Acción de Gracias y la flotación de vacaciones de Navidad (no hay servicio rural en cualquiera de las fiestas mencionadas ).

**North Liberty:** El horario de North Liberty se negocian una hora el uno y otro lado de los tiempos de ruta fija lunes - viernes.

### **En rural del condado de Johnson:**

La **norte** partedel condado de Johnson incluyendo Solon, Shueyville, Swisher, Morse, **Oasis**,y las zonas circundantes:

lunes, martes y jueves de 8:30 am - 4:30 pm

La **sur** partedel condado de Johnson incluyendo **solitario** árbol, colinas, Frytown, **Sharon**Center,y las zonas circundantes:

lunes, miércoles y viernes de 8:30 am - 4:30 pm

y toro mecánico al comedor principal en solitario árbol se proporcionan al sitio está abierto.

La **central oeste** partedel condado de Johnson incluyendo Oxford, Tiffin, **Cosgrove** y sus alrededores:

martes y jueves de 8:30 am - 4:30 pm

## **coste de los billetes monta**

el costo básico para un viaje de ida es de \$ 2.00 por cualquier rural, Iowa ciudad, University Heights, Coralville y el norte de la Libertad.

Los pasajeros deben pagar al subir al vehículo. La tarifa correcta debe ser pagado en efectivo, tarjetas perforadas o cualquier combinación igual a la tarifa. Los conductores **no** capaces de proporcionar el cambio. Los pilotos que no tienen la tarifa apropiada no serán transportados.

Usted puede comprar tarjetas perforadas en el controlador de asientos o la oficina ASIENTOS, lo que permitirá que paga por diez golpes por \$ 20.00. Por favor, tenga en cuenta que los asientos del condado de Johnson no es capaz de devolver cualquier compra de tarjetas perforadas.

Si usted necesita un asistente de cuidado personal, la autorización debe ser aprobado por Iowa City Coralville o en su solicitud de elegibilidad para los asientos. Por favor, vaya a la Ciudad de Iowa City y la Ciudad de la página web de Coralville para averiguar algo más sobre la elegibilidad. Esto permitirá un asistente para montar de forma gratuita; por favor notifique el planificador en el momento de solicitar el paseo. Compañeros también están permitidas, la disponibilidad lo permite, cada compañero paga el mismo que el piloto elegible hace dos dólares por cada recogida a cada bajada y que tienen que ser los mismos lugares que el piloto elegible.

El planificador asientos también necesita saber si un animal de servicio le acompañará. Es posible transportar pequeños animales con usted si están en una jaula estándar asegurado y que se cobrará a una tasa de tarifa completa compañero. No hay ningún cargo para los animales de servicio.

## CÓMO SOLICITAR UN PASEO



**Call (319) 339-6125**

Este teléfono es atendido de lunes a viernes desde las 7:00 am hasta las 4:00 pm y los sábados 08 a.m.-12:00p.m., excepto en los días se observan estos días de fiesta (día de Año Nuevo, Memorial Day, 4 de julio, Día del Trabajo, Acción de Gracias y Navidad, cuando las localidades es completamente cerrada).

Los individuos deben programar viajes *al menos* un día antes o hasta 14 días antes del día que necesitan un paseo. Asientos se proporcionan servicio el

mismo día si hay espacio disponible. Con el fin de servir a usted y otros, se le pedirá que dé el planificador de la siguiente información:

- Nombre de Rider
- Pick-Up Dirección (debe ser una dirección específica)
- de la bajada Dirección (debe ser una dirección específica)
- Fecha de viaje
- Hora de ser recogidos o dejados (elegir entre un pick-up o una cita, no podemos hacer ambas cosas)
- sea un asistente o compañeros estarán acompañando al piloto
- si se utilizará un dispositivo de movilidad
- si se utilizará un animal de servicio y si no será una pequeña mascota.

Además, el piloto debe tener la pluma / lápiz y papel a mano para escribir el nombre del programador, fecha (s) de viaje (s) y los tiempos de viaje. Sería de gran ayuda para el piloto para confirmar esta información.

Debido a la cantidad de viajes solicitada, asientos no pueden ser capaces de ofrecerle un paseo por el tiempo exacto requerido. ASIENTOS, sin embargo, siempre se tratará de programar viajes tan eficiente y efectivamente como sea posible. ASIENTOS harán todo lo posible para complacerle. Sin embargo, si un paseo está disponible dentro de una hora en ambos lados de la hora solicitada y decide no aceptar ese momento, esto se considera un paseo negado y no un paseo negado. Tiempos de la negociación dentro de una hora que permite para asientos para proporcionar paseos a más personas que necesitan transporte. La mayor demanda es de 7:15 am hasta las 9:30 am y de 2:45 pm hasta las 16:45 Si es posible, trate de evitar estos tiempos en los nombramientos.

Al programar un viaje, usted debe ser consciente del hecho de que el viaje se comparte con los demás y por lo tanto pueden tener más de 1,5 veces más larga que la longitud de un viaje de ruta fija comparable, que incluiría:

1. Walk tiempo para una parada de autobús desde la punto de origen viaje
2. en el tiempo de espera en elparada de autobús
3. tiempo dea bordo del autobús
4. en su caso, la transferencia de tiempo de espera y el tiempo de parada de autobús a bordo después de la transferenciael
5. ytiempo de caminar hasta el destino final

a petición, si el jinete puede llegar tarde a una cita, ASIENTOS llamarán a su **destino**.

El planificador le dará una ventana de recogida de 30 minutos. Esto significa que se necesita para estar listo para ser recogido desde el comienzo de ese período de tiempo hasta el final de ese período de tiempo. El conductor no puede esperar para que puedan servir a los demás y permanecer en la fecha prevista. Cada minuto un conductor espera retrasa el servicio para todos los demás, así que por favor esté listo.

Si usted tiene viajes que se producen en varios días de la semana, al mismo tiempo, hacia y / o desde el mismo destino, es posible que desee pedir un pase de suscripción. Esto permite al conductor la comodidad de tener el viaje programado de forma automática sin tener que llamar asientos. El número de viajes de suscripción puede ser limitado; Sin embargo, si los asientos es capaz de proporcionar el servicio de suscripción que se ofrecerá.

Pilotos cuyos recogida o sitios de entrega cambiar tendrán que solicitar una nueva pase de acuerdo de suscripción debido a que las características de disparo han cambiado. Como con cualquier nueva solicitud de suscripción que se alojará si es posible hacerlo. Las personas podrán comprobar la disponibilidad de un pase de suscripción diferente antes de cambiar los horarios.

## Cómo cancelar un transporte



**Llame (319) 339-6127**

Es importante que cancelar su viaje temprano, si lo hace, se hace posible que otro piloto para conseguir un **paseo**.

Usted puede llamar a cualquier hora del día o de la noche a cancelar un viaje, pero se debe cancelar al menos una hora antes de la carrera para evitar un paseo si no se presenta (ver página 8 para ninguna política paseo espectáculo).

Este teléfono está dotada con un empleado de lunes a viernes desde las 7:00 am hasta las 4:00 pm y el sábado 08 a.m.-12:00p.m. Hay un sistema de correo de voz después de horas y días cuando los asientos están cerrados que permite dejar un mensaje.

Si llama después de que la oficina ha cerrado por un mismo día cancelar puede llamar a 339-6128. Escucha a través hasta el final del saludo y se conectará al conductor de noche. Usted será capaz de hablar con el conductor o dejar un número de teléfono para que el conductor le devuelva la llamada.

La última un conductor estará disponible varía en su última programada de entrega.

Si llama después de las horas por un día siguiente o cancelación de día futuro, por favor llame al 339-6127 y dejar un mensaje en el buzón de voz. Por favor, deje su nombre, nombre del conductor, número de teléfono, fecha y hora de viaje (s), y el de recogida y entrega de la dirección de todos los viajes que desea cancelar.

Los conductores no tienen acceso a realizar cambios en la programación, por lo que no les piden que realizar ningún cambio para usted. Todos los cambios de horario deben hacerse a través de la comunicación directa con el programador de asientos (339-6125) o expedidor (339-6127).

Viajes pueden ser canceladas a los teléfonos (319) 339-6125. Si la llamada se realiza después de 16:00 un contestador automático está disponible para registrar la información. Para el servicio TDD, llamada de retransmisión de IOWA: 1-800-735-2942.

## **TRENZADO JINETES**

Si usted tiene un viaje programado con asientos y su conductor no llega al final de la ventana de recogida o si se olvida de su ventana, puede llamar al 339-6127 para comprobar y ver dónde está su conductor y cuando él / que se puede esperar. Ya que este servicio es un servicio de viaje compartido, otros pilotos o circunstancias fuera del control del conductor a veces puede retrasar el conductor. Si llama después de las horas, al igual que con cancela mismo día, puede llamar a la noche o el fin de semana en el controlador 339-6128 (siga las instrucciones) y su número de teléfono para que el conductor pueda regresar a su llamada y le permiten saber lo que está sucediendo y cuando que se puede esperar de ellos.

## **Las políticas de**

la Junta de Supervisores del Condado de Johnson ha, por recomendación de su Comité Asesor, adoptó un conjunto de políticas. Pilotos serán informados de todos los cambios en la operación o la política. Les pedimos que como



piloto para informarnos de cualquier cambio que pueda necesitar. Las políticas se mencionan brevemente a lo largo de esta guía, pero para obtener cualquier política completa por favor llame al 339-6128 para solicitar uno. Debemos cumplir con todas las normas de seguridad y códigos, por lo que todas las rampas, puertas, etc ... deben cumplir con todas las directrices para asientos para proporcionar servicio de puerta a puerta. La responsabilidad de cumplir con las normas de seguridad es hasta el propietario que es permanecer en conformidad con todas las ordenanzas y códigos. Johnson County ASIENTOS contratos con Iowa City Coralville y tránsito y se adhiere a todas sus políticas.

## POLÍTICA TIEMPOBAD

Información y programar los cambios de emergencias serán actualizados en el sitio web, [www.johnson-county.com/seats/index.shtml](http://www.johnson-county.com/seats/index.shtml), puedes utilizar servicios el tiempo lo permite. Cuando el servicio es cancelado debido a las condiciones climáticas, la cancelación se dará a conocer en las siguientes estaciones de radio y televisión locales. Seguimos Iowa City Coralville Tránsito y tránsito por horas, retrasos o cancelación de servicio debido al mal tiempo.

<u>Televisión:</u>	<u>KCRG</u>	<u>(Canal 9).</u>
Radio:	KCJJ	(1630 AM)

La política general es que si los sistemas de rutas de la ciudad fijo deja de funcionar por un período específico de tiempo, entonces asientos serán también dejará de funcionar esas mismas horas.

Si **Iowa City Schools** se retrasa o cancela no habrá servicio de asientos en cualquiera de las áreas rurales del Condado de Johnson.

Si **Solon Escuelas** se retrasa o cancela habrá *no* entrega de comidas o viajes en Solon.

Si **Lone Escuelas árbol** se retrasa o cancela habrá *no* entrega de comidas o viajes en Lone Tree.

Si **Clear Creek Escuelas Amana** se retrasa o cancela habrá *no* servicio de escaños en Oxford, Tiffin, o Cosgrove.

También afectar el servicio ASIENTOS: si el acceso a la residencia o establecimiento (calzada, acera, y / o pasarela) es el hielo o la nieve cubierta e inseguro para conducir o caminar, servicio de asientos no será capaz de hacer el servicio por razones de seguridad. La aprobación de estas circunstancias pasa a través de la oficina de asientos.

## **El equipaje de mano POLÍTICA PAQUETE**

Esta política está destinada a limitar razonablemente el tiempo y el peso del equipaje de artículos para evitar lesiones o demora excesiva y proporcionar un ambiente seguro para todos los pasajeros asientos.

Cualquier artículo que es demasiado grande para ver alrededor y / o demasiado difícil para una persona para llevar a través de la puerta del vehículo y sin no serán transportados reajustes continuos. ASIENTOS transportarán sólo lo que el conductor y el pasajero (junto con sus compañeros o personal auxiliar) pueden llevar en el vehículo en un solo viaje con un máximo de diez bolsas de plástico de un peso total de veinticinco libras. El conductor no llevar a cabo cualquier artículo que pese más de veinticinco libras. Los productos transportados en vehículos asientos serán de la exclusiva responsabilidad del piloto.

Pilotos tendrán que tomar la responsabilidad de tener los paquetes que no están permitidos en un vehículo ASIENTOS entregado a su hogar por otros medios. Para los paquetes que son aceptables, el conductor tendrá los paquetes a la entrada de la puerta delantera y ponerlos en el interior.

## **Alimentos y la política BEBIDA**

Por razones de seguridad y el tiempo necesario para limpiar un derrame o desastre, ASIENTOS condado de Johnson no permite comer o beber en los vehículos. Se permiten excepciones para condiciones médicas, se solicita una notificación por escrito.

## **NO Mostrar coches POLÍTICA**

**Propósito:** Para educar a los jinetes y reducir los costos de no show paseos a través de un plan de disciplina progresiva.

**Política:** El piloto debe llamar al despacho de cancelar su viaje al menos una hora antes del comienzo de su periodo de recogida. Si usted tiene una suscripción y / o viaje programado a las 9:00 am a las 9:30 am que tendría

que llamar antes de las 8:00 am. Cada vez que el piloto no llama a la expedición al menos una hora antes del comienzo de la ventana de su viaje, y no toma el viaje, el viaje será considerado como un no-show. Si un pasajero no abordar el vehículo dentro de los cinco (5) minutos de la llegada del vehículo dentro de la ventana de recogida programada, por lo que el conductor tiene que esperar 5 minutos a partir del inicio de la ventana de recogida, a continuación, el pasajero será acusado de un no-show. Si el piloto siente que el viaje perdido estaba fuera de control de la parte responsable del ciclista o, deben ponerse en contacto con la oficina de asientos y dar una explicación. ASIENTOS personal determinará si el viaje es una excusa o sin excusa si no se presenta paseo.

Los corredores que tienen un patrón de viajes no muestran tener efectos nocivos para otros. Si estos paseos programados fueron cancelados en el momento oportuno, podrían ser utilizados por otros pilotos. En consecuencia, para proteger los intereses de todos los pilotos de una política se desarrolló para educar a los ciclistas que constantemente dañan servicio de otro por no usar los paseos que se han programado. Los viajes de transporte informal en el condado de Johnson cuestan un promedio de más de \$ 20, por lo que apreciamos ayudar a ahorrar en el costo de un viaje que no hayan tomado para la cancelación de al menos una hora de antelación.

Si un jinete muestra un patrón de no presentarse paseos que no están fuera de su control durante cada mes natural único se tomarán los siguientes pasos.

- En o después de la tercera no presentarse en un solo mes calendario se iniciará una carta de advertencia para alertar al conductor y / o el proveedor de cuidado de que el próximo si no se presenta podría indicar un patrón o práctica de desaparecidos viajes programados. Si los no shows están por encima del 15% de sus viajes totales para el mes y no entren en contacto con nosotros acerca de cómo cualquiera de los no-shows estaban fuera de su control que podría dar lugar a la pérdida del servicio.
- En o después de la quinta no presentarse en un mes calendario en el que no se presenta, están por encima del 15% de los viajes realizados y un patrón de injustificadas no se presenta, existe entonces una carta será enviada a cabo sobre una pena que está siendo evaluada y cómo el proceso de apelación funciona. Si este jinete ha mostrado un patrón de no presentación en cualquier mes calendario único que están causando un efecto perjudicial en la eficiencia operativa, el coste y la calidad del servicio para otros pilotos se impondrá una penalización que será una suspensión del servicio para uno semana. Para evitar los efectos futuros de las operaciones, un piloto cuyo servicio se suspende perderá todos los viajes de suscripción

programadas después de la suspensión hasta que se pueda determinar que el ciclista está fallando ya no varias veces para hacer que sus viajes preestablecidas. El piloto todavía será capaz de utilizar asientos, pero será necesario llamar a la oficina ASIENOS para solicitar y establecer viajes. El proveedor de jinete y / o cuidado recibirá una notificación por correo aconsejándole / ella que su servicio será suspendido efectiva la primera semana, que comienza más de 35 días después de que se envió la notificación. Por ejemplo, si el aviso de suspensión se envía por correo el 2 de marzo, la suspensión comenzará el 6 de abril. Durante el período de 35 días, el piloto puede apelar la suspensión.

- 2º No-Show de suspensión. Si el piloto recibe una segunda suspensión no se presenta dentro de los seis (6) meses siguientes a la última suspensión, la segunda suspensión será de dos semanas. El proveedor de jinete y / o cuidado recibirá una notificación por correo aconsejándole / ella que su servicio será suspendido efectiva las dos primeras semanas del segundo mes después de la notificación, que comienza más de 35 días después de que se envió la notificación. Por ejemplo, si el aviso de suspensión se envía por correo el 12 de enero, la suspensión será de marzo. Dentro de los primeros 35 días de aviso, el piloto puede apelar **la suspensión**.

### **Procedimientos:**

Llame tan pronto como sepa que no va a necesitar su paseo! Usted puede llamar al (319) 339-6127 veinticuatro horas al día para cancelar el transporte, deje un mensaje cuando el personal no está disponible.

Si se llama a menos de una hora antes de su ventana de recogida, que será considerado como un no-show. Sin embargo, puede haber circunstancias fuera de su control que impiden tomar el paseo o llamar una hora antes, (por ejemplo, el médico corre tarde, emergencia familiar, enfermedad repentina o la movilidad desglose de la ayuda). Todo lo relacionado a los asientos que llegan tarde o en el lugar equivocado no se considera un no-show para el piloto. En estas y otras circunstancias fuera de su control, la no presentación puede ser excusado. Usted debe llamar y hablar con un miembro del personal ASIENOS preferentemente el Supervisor de Facturación al (319) 339 a 6128 ext. 7 y le permitirá saber si la no presentación fue excusado o si algo necesita ser presentado por escrito.

Si usted no llama después de perderse el viaje programado, su viaje será automáticamente considerado como una excusa si no se presenta paseo hasta que recibamos las comunicaciones, preferiblemente por escrito mostrando que debería ser excusado.

Si se olvida de su primera viaje del día, debe llamar para cancelar los otros paseos para ese día si no los necesita; de lo contrario, también se contarán como si no se presenta monta si no los toma. Si usted siente que ha recibido un paseo si no se presenta por error, por favor llame al 339-6128 ext. 7 tan pronto como sea posible para aclarar el tema.

- Según las directrices de los TLC, los asientos no pueden recoger la tarifa de un piloto con el fin de excusar No Show. Sin embargo, si desea pagar una multa para el último paseo si no se presenta o paseos (por ejemplo, más allá de 4) con el fin de evitar la suspensión, puede ponerse en contacto con la oficina ASIENTOS para más información.

## **Apelaciones**

Hay dos etapas de recurso disponibles para el ciclista. La primera etapa de apelación se dirige a una sola si no se presenta, que las disputas jinete como más allá de su / su control. La segunda etapa de apelación está reservado exclusivamente para la suspensión del servicio.

De distracción común, la localización de un medio alternativo de transporte, o decidir en contra de tomar el viaje sin cancelar por una hora antes del viaje no excusará si no se presenta.

### **❖ Una etapa de apelación**

Como parte de la primera etapa, un piloto puede apelar una sola si no se presenta. Se anima a los corredores de apelar si no se presenta en el momento en que se registra inicialmente y no esperar hasta que esté pendiente una suspensión del servicio. Si un piloto cree que si no se presenta ha sido registrado incorrectamente, él / ella debe ponerse en contacto con ASIENTOS condado de Johnson en la escritura. En ese momento, la siguiente información debe ser suministrada:

- Nombre y dirección del piloto;
- fecha de la no-programa grabado; y un
- resumen de las circunstancias relacionadas con el grabado si no se presenta por escrito.

¿Debería haber una cuestión de la verificación, ASIENTOS pueden solicitar la verificación por escrito del jinete para verificar la demanda si no se presenta. Si

se requiere una verificación por escrito, ASIENTOS informará al piloto antes de iniciar cualquier sanción.

Si el piloto no está seguro de qué tipo de verificación se requiere, el personal ASIENTOS ayudará a aclarar esto sobre una base de caso por caso.

Durante la primera etapa de apelación cuando el ciclista se opone a un no-show, asientos de personal administrativo revisará la apelación y si el no-show se sustancia como fuera del control del jinete, la no presentación será eliminado del registro del piloto.

El proveedor de jinete y / o atención será notificado por escrito de la primera etapa decisión sobre la apelación dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la carta de apelación y toda verificación requerida. Si el piloto no está satisfecho con la decisión, puede apelar a la etapa bordo de dos apelaciones formales si el jinete incurre adicionales si no se presenta y su / su servicio va a ser suspendido.

### ❖ **Etapas de Apelación**

proceso de apelaciones Ver más abajo en la página 15

## **políticas de seguridad**

**Recogida y entrega fuera:** En ciertos casos, un asiento del conductor del condado de Johnson puede tener que proporcionar el servicio en la acera frente puerta a puerta. Johnson County ASIENTOS conductores no están autorizados a ir más allá del umbral de cualquier puerta para recoger o dejar. No es la responsabilidad de los asientos del condado de Johnson para proporcionar una vía segura hacia o desde el vehículo de un asiento y la puerta de un destino. No es la responsabilidad de los asientos del condado de Johnson para proporcionar un ambiente seguro en el umbral de una puerta. Las condiciones inseguras pueden incluir pero no se limitan a las superficies inseguras de tierra, animales domésticos insuficientemente confinados, iluminación inadecuada u otras condiciones inseguras. Si el acceso, vía o el umbral es inseguro en opinión del conductor y el conductor no es capaz de ponerse en contacto con el piloto, a continuación, los asientos del conductor del condado de Johnson pondrá en contacto con el envío. Expedición intentará comunicarse con el piloto u otras partes que puedan ser de ayuda en la corrección de cualquier motivo de preocupación o los arreglos para recoger de una manera segura. Johnson County ASIENTOS conductores no están

autorizados para tratar la captación de un jinete que sería peligroso para un piloto o un conductor.

Si se trata de opinión los asientos del conductor del condado de Johnson que el acceso, la vía o el umbral de la devolución de la puerta del lugar no es seguro, entonces el conductor deberá trabajar con el piloto y otros en un intento de corregir la causa de preocupación o de otro modo disponer entrega segura del conductor al destino. Los asientos no está autorizado a negarse a permitir que un pasajero de desembarcar en una parada designada a menos que un ascensor no se puede desplegar o el ascensor se dañará si se ha implementado en el proceso. Véase la Sección 37.167 del Registro Federal, Título 22 de la parte IV, Departamento de Transporte, 49 CFR .. Sin embargo, el condado de Johnson ASIENTOS conductores no están autorizados a intentar la entrega de un jinete a una puerta que sería peligroso para el conductor o conductor.

Cualquier condición insegura en el acceso, la vía o el umbral de la puerta de un jinete se harán constar en el manifiesto de viaje del chofer. Además, asientos pueden ponerse en contacto con los propietarios o gerentes para preguntar acerca de lo que es posible o apropiado medidas para prevenir tales condiciones en el futuro. A discreción del Director ASIENTOS, el servicio de un jinete puede ser alterado a un servicio de acera a acera frente al servicio de puerta a puerta si un patrón de dificultad con puerta a se ha establecido puerta. Tal determinación se puede apelar a través del proceso de apelación como se describe en los asientos Guía de Rider.

Para garantizar la seguridad del piloto se requiere un piloto de permanecer abrochado y en su asiento hasta que el conductor les permite saber que es seguro para desabrochar su cinturón de seguridad.

**No hay personal de Lugar de devolución:** Hay momentos en que los pilotos han hecho arreglos para que alguien reunirse con ellos en un lugar de devolución o de una agencia tiene personal cumplen con el jinete en un lugar en vez de andar con el jinete. ASIENTOS condado de Johnson no recomienda este ya que estamos comparable a un sistema de transporte público y no aceptamos responsabilidad por los pilotos después de ser dejado en el lugar designado. Sin embargo, en aquellos casos en que el piloto requiere de alguien para reunirse con ellos y que ciclista no puede ser dejado sin atención sugerimos que el proveedor de piloto o cuidado organizar el viaje en dejar que el programador sabe en el momento está siendo programado el viaje. Esta la información se observará en el manifiesto de viaje del chofer. En el día de la carrera, si el piloto será llevado a la Oficina de entrega y no hay nadie a

reunirse con él / ella, una o más de las siguientes acciones pueden tener lugar:

- El piloto puede tener que permanecer en el vehículo y el controlador continuará con el programa hasta que pueda regresar al lugar de retorno,
- opueden ser devueltos al lugar de entrega original del jinete,
- opueden ser devueltos a la residencia del jinete.
- Tendrá que ser programada y cargada para cuando se produce este un viaje adicional.

Si el piloto tiene un proveedor de servicios o agencia que el viaje estaba programado por, estarán en contacto con el proveedor de atención o agencia para notificarles de la incapacidad para entregar ese individuo en la caída libre solicitado ubicación. Además, ASIENTOS a discutir lo que es posible o apropiado en ese momento la acción para resolver el problema y para evitar este tipo de incidentes en el futuro.

**Los cinturones de seguridad:** corredores que utilizan dispositivos de movilidad están obligados a utilizar un cinturón de regazo al cargar o descargar desde el vehículo. Se requiere que todos los pilotos a usar el cinturón de seguridad cuando viajan en un vehículo ASIENTOS menos que se proporcione la autorización médica. El piloto debe entender que los asientos del condado de Johnson ya no es responsable de su seguridad es en el caso de un accidente cuando no llevar puesto el cinturón de seguridad.

**Los dispositivos de movilidad:** Para dispositivos de movilidad razones de seguridad (por ejemplo, sillas de ruedas, scooters, etc ...) deben tener frenos de trabajo y no hay pilas con fugas. Se hará todo lo posible, pero algunos dispositivos de movilidad de gran tamaño o con sobrepeso no puede ser acomodado en algunos de los asientos ascensores. Si interesado por favor llame a la oficina de asientos en (319) 339-6128 con las dimensiones del dispositivo de movilidad.

\* Los asientos no serán responsables por artículos personales (por ejemplo, bolsas de supermercado, andadores, bastones, muletas) desatendidos que pueden caer y herir a alguien.

**Los medicamentos y otras necesidades médicas:** Los pasajeros que requieran medicación o el oxígeno a intervalos regulares deben saber que su tiempo de viaje podría ser de 60 minutos y en ocasiones más tiempo. ASIENTOS conductores no pueden administrar la asistencia médica o asistir en la administración de medicamentos.



**Piloto Conducta:** Recuerde que su conducta afecta a la seguridad de los demás. El propósito de esta política es asegurar la seguridad y el confort de los pilotos en los asientos del Condado de Johnson. Esta política se aplica a todos los servicios ASIENTOS, incluyendo la suscripción y viajes rurales.

ASIENTOS está preocupado por la seguridad y el confort de sus pilotos. Por esta razón no se permite conducta violenta, ilegal o seriamente perjudicial en el vehículo. Esto incluye el comportamiento de los animales de servicio y los animales domésticos, así como los pilotos. Sección 37.125 y 37.5 del Registro Federal, Título 22, Parte IV, Departamento de Transporte, 49 CFR permite el servicio de paratransito es de desecharse o se proporciona de forma condicional para un cliente que participa en conducta o comportamiento violento, ilegal o gravemente perjudicial. El servicio no se podrá denegar a una persona con discapacidad sólo porque la discapacidad del individuo en apariencia o comportamiento involuntario (sonidos o acciones) que pueden ofender, molestar o incomodar al conductor asientos o otros pilotos.

### **Proceso Educativo:**

El enfoque principal para hacer frente a la conducta pilotos es a través de la educación. ASIENTOS trabajarán con el proveedor de jinete y el cuidado o agencia, en su caso, involucrado con el piloto para educar a ese jinete sobre el comportamiento adecuado bordo del transporte público. Se insta a todos los pilotos a ser considerado con los demás pasajeros y el conductor.

Cuando una persona ha participado en un comportamiento inapropiado, el conductor informará a la oficina de asientos en el momento en que ocurre el comportamiento. El comportamiento será discutido con el jinete y / o proveedor de atención o programa miembro del personal y tratar de corregir el episodio inmediatamente. El Director asientos o un supervisor asientos serán luego evaluar el tema y hablar con el piloto y el cuidado proveedor o agencia, en su caso. Durante la discusión (s) con el proveedor del piloto y el cuidado o agencia, en su caso, se desarrollará un plan de acción para prevenir nuevos episodios de comportamiento inapropiado. Si el comportamiento es violento grave y / o perjudicial para otros pasajeros, se puede producir la suspensión inmediata.

Si, después de que el proceso educativo inicial se ha utilizado, un piloto continúa mostrando un comportamiento inapropiado se le enviará un aviso por escrito al proveedor de jinete y el cuidado y la agencia, en su caso, por el director o supervisor ASIENTOS ASIENTOS lo que indica que otro episodio de comportamiento inadecuado dará lugar a una suspensión de servicios. Se

incluye con el aviso serán posibles medidas alternativas, lo que podría ayudar a prevenir el comportamiento continuado.

Si un piloto tiene otro episodio de comportamiento inapropiado que él / ella y el proveedor de atención o agencia, en su caso, se le enviará una notificación de los servicios suspendidos. The length of suspension of services will be determined by the Director who will work with the rider and care provider or agency, if any, to determine suspension length and time.

If the rider then returns to utilize SEATS service and continues to display inappropriate behavior the rider may again receive suspension of service and/or possibly termination of service. The length of the 2<sup>nd</sup> suspension will be determined by the SEATS Director and care provider or agency, if any, to ensure enough time to allow for the development of a plan to assist the rider with correcting the inappropriate behavior. Should the behavior continue, the SEATS Director or staff member will contact the rider and care provider or agency, if any, to discuss termination of service. If a rider's service is terminated, the rider and care provider or agency, if any, may request restoring service. Some assurance of corrective behavior and compliance will be necessary for consideration of resumed service.

## **APPEAL PROCESS**

A rider who has been notified that their SEATS services will be suspended may appeal the decision.

The rider must provide a written request to appeal the decision within one week. This should be mailed to Johnson County SEATS, 4810 Melrose Avenue, Iowa City, IA 52246. If the decision by the Johnson County SEATS administration is unacceptable, you may continue to the Appeal Board.

The person appealing can either have the information reviewed by the Metropolitan Plan Organization of Johnson County or have it taken to an appeal Board that would be made up of three members: 1) A citizen representative serving on the Advisory Board, 2) An elected representative (determined, if possible, by the rider's city of residence) serving on the Advisory Board, and 3) A SEATS rider or community volunteer. The Appeal Board will meet in a location close to and accessible to the rider whose appeal is being reviewed within two weeks.

The Appeal Board will hear the appeal. The rider and/or others representing the rider may come before the Appeal Board to present written and oral information. All relevant SEATS records and personnel will be made available to the rider and his/her representative(s). A rider who requires the records in an alternative format may request them either in the appeals letter, by telephone or other electronic means. Alternative formats currently available are Braille and audiotape.

After receiving and reviewing all information related to the suspension, the Appeal Board shall be empowered to take such action, as it believes to be appropriate in the case. The decision of the Appeal Board will be final, subject to further appeal at other governmental levels.

## **Title VI**

***Johnson County SEATS does not discriminate on the basis of race, age, disability, religion, color, sex or national origin. Services are open to the general public, including persons with disabilities, as required by the American with Disability Act (ADA). For more information on Title VI of the Civil Rights Act of 1964 call the US Commission on Civil Rights at (202) 376-7700 or TTY (202) 376-8116.***

***To request additional information on Johnson County SEATS's non-discrimination obligations or to file a Title VI complaint, please submit your request or complaint in writing to the SEATS Director.***

***SEATS Director:***

***In writing to Tom Brase  
By email to [tbrase@co.johnson.ia.us](mailto:tbrase@co.johnson.ia.us)  
By phone at (319) 339-6128 ext. 8***

## **PHONE NUMBERS**

Ride Request Line

339-6125

24-Hour Cancellation Line	339-6127
Ride Information Line (7 am-5 pm)	339-6127
For TDD (hearing impaired phone)	1-800-735-2942 (Iowa Relay)
SEATS Customer Service	339-6128
Punch card Sales	339-6128
After office hours to talk to driver	339-6128
Iowa City Transit	356-5151
Coralville Transit	248-1790
University Heights	337-6900
North Liberty	626-5712
SEATS E-Mail	tbrase@co.johnson.ia.us
SEATS Fax	339-6185
Johnson County Board of Supervisors	356-6000
SEATS Advisory Committee	356-6000
(The Advisory Committee phone calls are handled by the Board of Supervisors office)	

REMEMBER – SEATS IS HERE TO SERVE YOU!