

Ring and Ride
User Handbook

اتصل واركب
كتيب المستخدم

Wolverhampton وولفرهامبتون Walsall وولسل Birmingham بيرمنجهام
Dudley دادلي Sandwell ساندويل Solihull سوليهل Coventry كوفنتري

مواصلات ذوي الحاجات الخاصة بغرب الميدلاندز

صفحة

المحتويات

- مقدمة – ما هي خدمة اتصل واركب 2
- هل يمكنني استخدام خدمة اتصل واركب؟ 6
- كيفية التسجيل للخدمة 7
- حجز رحلة 11
- دفع أجرة رحلتك 15
- نصائح خاصة بالسفر 16
- السفر عبر المنطقة – عبر الفواصل 18
- رعاية الزبون – السفر بسلامة 20
- الحصول على مزيد من المعلومات 23
- معلومات عن بطاقات تخفيض الأجرة 28
- معلومات أخرى 29
- الترويج لعمل المؤسسة الخيرية 30

تقديم

رسالة من السيدة ريني سبيكتور (Renee Spector M.B.E.) رئيسة مجلس أمناء مؤسسة مواصلات ذوي الحاجات الخاصة الخيرية.

"مرحباً بكم إلى نسختكم من كتيب المستخدم لخدمة اتصل واركب (Ring and Ride)"

عندما أنشأت مؤسسة مواصلات ذوي الحاجات الخاصة في منطقة غرب الميدلاندرز في أواسط الثمانينات لم تكن فكرة جعل المواصلات العامة تستجيب لحاجات الناس الذين لديهم مشاكل في الحركة معروفة. وأدرك مؤسسو هذه المؤسسة الخيرية الحاجة لتوفير خدمة "من الباب إلى الباب" وأن الطلب على هذه الخدمة سوف يزداد عبر السنين.

وبدعم من سلطة نقل المسافرين بغرب الميدلاندرز، نمت خدمة اتصل واركب (رنج اند رايد) لتصبح أكبر مشغل لمثل هذه الخدمات في المملكة المتحدة. بيد أن هناك الكثير بحاجة إلى القيام به: فرغم تسيير مليوني رحلة في العام نحن نعرف أنه بالنسبة للكثير من الأشخاص هذه الخدمة غير متوفرة بشكل كاف يلبي كل حاجاتهم للتنقل. علاوة على ذلك فإن الجمهور يكبر في السن ورغم ظهور الحافلات ذات الأرضية المنخفضة فإن معظم المستخدمين يجدون من المستحيل الوصول إلى محطات الحافلات.

إن مؤسستنا مصممة على مواصلة التوسع في الخدمة ويعتبر إطلاق خدمة عبر الفواصل (كروس باوندرى سيرفس) في سبتمبر 2003 خطوة أخرى في هذا الاتجاه.

الهدف من هذا الكتيب هو مساعدتكم على الاستفادة القصوى من هذه الخدمة بتوضيح كيفية عملها وما هو متاح لكم. أمل أن تجدوا هذا الكتيب مفيداً وأن تلعب خدمة اتصل واركب دوراً في تحسين حركتكم الشخصية.

ما هي خدمة اتصل واركب؟

بالنسبة لكثير من السكان محدودي الحركة يعتبر التنقل بمفردهم مشكلة كبيرة ويحرمهم من عيش حياتهم كما يريدون لأن خياراتهم وفرصهم تصبح محدودة.

استجابة لهذه المشكلة توفر خدمة اتصل واركب خدمة أوتوبيس من الباب إلى الباب بهدف تلبية حاجات الأفراد للتنقل والسفر.

وهذه الخدمة متوفرة 365 يوماً في السنة من الساعة الثامنة صباحاً حتى الحادية عشرة ليلاً؛ مما يعني إتاحة خيارات أكبر أمام الناس فيما يتعلق بتوقيت تنقلهم.

نحن نُسير حوالي 2 مليون رحلة في العام في كافة أنحاء الويست ميدلاندر مما يعكس الطلب الواسع والمتزايد باستمرار على الخدمة. ونظراً لمحدودية مصادرها فإن الرحلات لا يمكن توفيرها دائماً ولكن إذا كنت مرناً سوف تحسن فرص تنقلك بشكل كبير.

تركز هذه الخدمة على تقديم رحلات إلى أماكن محلية وحتى نصف ميل في مناطق التشغيل المجاورة. وطراً تحسن آخر على هذه الخدمة من خلال خدمة محدودة "عبر الفواصل" تسمح لخدمات اتصل واركب بالترابط مع خدمات مواصلات أخرى تشمل خدمات القطار المحلية والمترو. وهذا يمكن المستخدمين من التنقل عبر الويست ميدلاندر.

استخدام هذا الكتيب

هذا الكتيب يعطي توضيحاً كاملاً عن كيفية عمل الخدمة، وهو عبارة عن دليل شامل عن كيفية استخدام الخدمة بأكثر فاعلية.

حجز الرحلات

أرقام الهاتف وأوقات الاتصال

رقم تسجيلكم

وقت الاتصال

رقم الهاتف

عندما تتصل...

للحجز قبل يومين

للحجز قبل يوم واحد

للحجز في نفس اليوم

للتنقل عبر الفواصل

لإلغاء رحلتك

لمزيد من المعلومات

ارسال فاكس

بريد إلكتروني

www.ringandride.org

الموقع على الإنترنت

نصائح مفيدة لمساعدتنا كي نساعدك

- دائماً احجز قبل يومين كلما أمكن ذلك
- دائماً جهّز رقم تسجيلك وتفاصيل رحلتك
- نرجو أن تكون مرناً قدر الإمكان بخصوص وقت رحلتك
- نرجو أن تختصر مكالمتك قدر الإمكان كي يتمكن آخرون من الاتصال

هل يمكنني استخدام خدمة اتصل واركب؟

- كي تكون مؤهلاً لاستخدام خدمة اتصل واركب يجب:
- أن تكون لديك مشكلة حركة تجعل من الصعب أو المستحيل أن تستخدم المواصلات العامة التقليدية.
- أن تكون من سكان واحدة من البلديات المدنية السبعة في وست ميدلاندز وهي:
بيرمنجهام، كوفنتري، دادلي، ساندويل، سوليهل، وولسل، وولفرهامبتن.
- يمكن أن تكون من أي فئة عمرية.
- يجب أن تملأ نموذجاً تعلن فيه أن لديك مشكلة حركة .
- المؤسسة قد تطلب منك أن تحضر مذكرة من طبيب إذا كان هناك شك حول أهليتك لاستخدام الخدمة.

نرجو ملاحظة ..

أنه في منطقة بين سوليهل وكوفنتري تعرف باسم "ميردن جاب" "Meriden Gap" لا توجد خدمة اتصل واركب. غير أن هناك خدمة مواصلات ميسرة اسمها تاكسباص "Taxibus" توفر خدمة مشابهة.

كيفية التسجيل

إذا كنت تريد التسجيل لاستخدام "اتصل واركب" فعليك أنت أو شخص ينوب عنك الاتصال بالمكتب في المنطقة التي تعيش فيها. وأرقام الهاتف هي كالتالي:

- شمال بيرمنجهام – وتشمل آستون، إيردينجتون، هاندسورث، كاسل فيل، لايدي وود، بيرري بار، سوتن كولدفيلد، وينسون جرين، الخ.

تلفون: 0121 333 3108

- جنوب بيرمنجهام – وتشمل بورنفيل، إديجباستن، هاربورن، كنجز نورتن، لونجبردج، نورثفيلد، كوينتن، ياردلي وود، الخ.

تلفون: 0121 486 2663

- شرق بيرمنجهام/سوايهل – وتشمل: ألم روك، بوردزلي جرين، كاسل برومتش، دوريج، نولي knowle، شارد إند، سمول هيث، ياردلي، الخ.

تلفون: 0121 784 6644

كيفية التسجيل

• كوفنتري Coventry
تلفون: 02476 602177

• ددلي Dudley
0121 567 3000

• ساندويل Sandwell
0121 567 3000

• سوليهل Solihull
0121 784 6644

• ووسول Walsall
01922 402232

• وولفرهامبتن Wolverhampton
01902 421515

وهناك خدمة منيكوم للذين يعانون من ضعف السمع (كافة المناطق)
تلفون: 0121 359 0593

غير متأكد؟

إذا كان لديك أي شك في تحديد المنطقة التي تعيش فيها، إذن اتصل بالمكتب الرئيس
على رقم: **0121 333 3107**

كيفية التسجيل

• التسجيل عبر الهاتف

عندما تتصل بالمكتب المحلي سنُسال عن المشاكل التي تواجهها عند استخدام الأوتوبيسات العادية وطبيعة مشكلتك الحركية. (هذا سيساعدنا عندما تسافر أن نضمن أن يكون الأوتوبيس مجهز بشكل مناسب).

وأيضاً سنُسال بعض الأسئلة البسيطة مثل اسمك وعنوانك، واسم أقرب قريب من أقاربك أو أي شخص يمكن الاتصال به في حالة تعرضك لأي مصاعب أثناء استخدامك للخدمة.

رحلتك الأولى

عندما تسجل لأول مرة يمكنك حجز أول رحلة ذهاب وإياب قبل 7 أيام من موعد الرحلة (مقارنة بالمدة المعتادة وهي يومين مسبقاً)، لذلك يستحسن أن تضع في ذهنك رحلة تريد القيام بها.

ملحوظة ...

هذه المعلومات محفوظة على الكمبيوتر لمساعدتنا في عملية الحجز ولغرض التخطيط للمستقبل. ولن يتم إطلاع أي جهة خارج المؤسسة الخيرية على معلومات الأفراد مستخدمي الخدمة بدون إذن منهم.

كيفية التسجيل

بعد التسجيل، سيرسل لك المكتب المحلي ملف معلومات يحتوي على الأمور التالية:

- رقم تسجيلك
- رقم الهاتف والأوقات عندما تحتاج للاتصال لحجز الرحلات (مع لاصق يحمل رقم الهاتف لتضعه على جهاز هاتفك إن أردت).
- كتيب المستخدم
- أي خدمات خاصة متوفرة في منطقتك
- كما سيرسل لك نموذج يجب أن توقعه وهو يؤكد أنك مؤهل لاستخدام خدمات المؤسسة وذلك نموذج يحدد أصلك العرقي. وسيكون هناك م ظروف لتعيد فيه هذه النماذج.

للمستخدمين الجدد

يجب أن تعيد النموذج الموقع حتى تتمكن من مواصلة استخدام خدمات المؤسسة الخيرية.

أحياناً يتم تسليمك ملف المعلومات في الأوتوبيس في أول رحلة تقوم بها. وإن لم يحصل ذلك، نرجو أن تسأل السائق إذا كانت لديك أية أسئلة حول استخدام الخدمة.

حجز رحلة

متى وكيف يتم الحجز؟

- عندما تريد أن تحجز رحلة اتصل برقم هاتف الحجز خلال الأوقات المبينة في صفحة 5 من هذا الكتيب.
- عندما تتصل بخط هاتف الحجز تذهب مباشرة إلى منسق الجدول الذي يتعامل مع المركبات التي تعمل في منطقتك المحلية.
- أعط رقم تسجيلك إلى منسق الجدول، وأخبره إلى أين تريد أن تذهب ومتى. وإذا كان باستطاعتهم تلبية طلبك فسيقومون بتأكيدك في الحال. ولكن في حال عدم القدرة على توفير جزء أو أكثر من أجزاء رحلتك في الوقت المطلوب يقوم منسق الجدول بعرض أوقات بديلة عليك.
- وإذا كان خط هاتف الحجز مشغولاً، فأعد السماعة ثم اضغط زر إعادة طلب الرقم 're-dial' فوراً. معظم الهواتف بها زر إعادة طلب الرقم وهو أكثر سهولة. وحتى إن لم يشبك معك الخط في أول مرة فستحصل على رد بعد بضع محاولات.

ملحوظة

إن خدمة إعادة الاتصال "recall" الموجودة لدى BT (حيث تضغط على رقم 5 لمعاودة الاتصال بالرقم المشغول) غير متوفرة على أي خط من خطوط هواتف الحجز.

متى يمكنني السفر؟

تتوفر خدمة اتصال واركب من الساعة الثامنة (8) صباحاً حتى الساعة الحادية عشرة (11) ليلاً (تقتصر الخدمة يوم عيد الميلاد (الكريسماس) على الأفراد الذين يعتمدون على الكراسي المتحركة ومرافقيهم) في كافة المناطق المدنية من الوست ميدلاندرز. نرجو ملاحظة أن الرحلة الأولى والأخيرة ينبغي أن تأخذ في الحسبان الوقت الذي تستغرقه المركبات للسفر من وإلى محطة الأوتوبيسات.

حجز رحلة

- يمكن حجز الرحلات للسفر ضمن المنطقة المسجل أنت فيها مضافاً إليها نصف ميل داخل منطقة اتصل واركب المجاورة.

الكثير من المستخدمين لا يحتاجون إلى رحلة عودة لأنهم قد يحصلون على توصيلة من صديق أو قريب باتجاه واحد. لذلك فإن لم يكن بالإمكان توفير رحلة عودة فإن منسق الجدول قد يعرض عليك إما جزء الذهاب أو جزء العودة من الرحلة.

- وإن لم يكن بالإمكان تحقيق طلبك ولم يكن هناك أوقات بديلة مرضية حينها سيضعك منسق الجدول على قائمة الانتظار. وفي حال حدوث إلغاءات من مستخدمين آخرين وتوفرت إمكانية تحقيق طلبك فسيتصلون بك لإخبارك بأن هناك رحلة متوفرة.
- وإذا كنت ترغب في حجز رحلة قبل يوم من السفر أو في يوم السفر حينها قد تحتاج إلى الاتصال برقم مختلف وفي وقت مختلف. نرجو العودة إلى صفحة رقم 5 لمزيد من التفاصيل. سيتم فحص جداول المواعيد وسيتم إخبارك ما إذا كان طلبك يمكن إدراجه ضمن رحلة من الرحلات التي تم حجزها.

كيف يمكنك الحجز إذا لم يكن في متناولك هاتف.

- إذا لم يكن لديك هاتف توجد ترتيبات خاصة تسمح لك بالحجز عبر البريد - ويمكنك الحصول على النماذج اللازمة بالاتصال بمكتبك المحلي.
- وإذا كانت لديك مشكلة في السمع ولا يمكنك استخدام خطوط الحجز، إذن اتصل بنا على المينيكونم (0121 359 0593) ونحن سوف نرشدك حول كيفية الحجز.

عندما تكون مرناً

نظراً لكثرة الطلب على الرحلات، فإنه بقدر ما تكون مرناً فيما يتعلق بأوقات سفرك تزداد فرص حصولك على رحلات.

فإذا لم تكن بحاجة إلى السفر في وقت محدد، إذن لماذا لا تعطي منسق الجدول تفاصيل رحلتك التي تنوي القيام بها وتسأله ما هو أفضل وقت لتلبية هذا الطلب - بذلك تتكون قد ساعدتنا على خدمة عدد أكبر من الناس.

حجز رحلة

استخدام نماذج الحجز المسبق (ABF)

- إذا كنت تريد إجراء ترتيبات سابقة جداً ليوم السفر (ربما لأنك تريد حجز تذاكر لنشاط معين وبحاجة لأن تعرف أن مسألة السفر قد تم ترتيبها) إذن يمكنك الاستفادة من نماذج الحجز المسبق.
- إذا كنت قد تلقيت هذا الكتيب بعد التسجيل ستجد بعض النماذج مرفقة.
- هذه النماذج تصدر لكل مستخدم وسوف تتلقى نماذج إضافية مع الرسالة الإخبارية لخدمة اتصل واركب التي ترسل لكم مرتين سنوياً.
- يمكن استخدام نماذج الحجز المسبق للحجز لرحلات الاتجاه الواحد ورحلات العودة ثم إرسالها بالبريد إلى مكتب الحجز حيث ستستخدم لإعطاء حجز تقضيلى. على أية حال، نرجو الأخذ في الاعتبار أن باستطاعتك استخدام نماذج الحجز المسبق فقط 4 مرات في أي فترة 6 شهور للحجز 6 أشهر مسبقاً. عادة، بمجرد وصول النماذج يتم الحجز وسيُرسل لك تأكيد الحجز بالبريد. ولكن، إذا كان مستخدمون آخرون قد استخدموا نماذجهم للحجز المسبق وليس في الإمكان الاستجابة لطلبك فإن منسق الجدول سيعود إليك للاتفاق على ترتيبات جديدة.
- يمكنكم ملأ نماذج الحجز المسبق من خلال موقعنا على الإنترنت :
www.ringandride.org

إلغاء رحلة

إذا اضطررت لإلغاء رحلة - نرجو أن تدرك أنه بقدر ما يكون إشعار الإلغاء مبكراً بقدر ما نكون قادرين على منح شخص آخر رحلة.

ملحوظة

نظراً لظروف غير متوقعة على الطرق فإن أوقات الوصول لأخذكم قد تختلف عن الوقت الذي أعطاه لكم منسق الجدول بمقدار 10 دقائق تقدماً أو تأخيراً، لذلك ينبغي أن تكون جاهزاً لوصول الأوتوبيس خلال ذلك الوقت.

حجز رحلة

حجز رحلات إلى الأماكن الشعبية

في كافة مناطقنا نقوم بتسيير ما يعرف برحلات مجدولة مسبقاً وهي تحتاج إلى ترتيبات حجز منفصلة سيتم توضيحها في ملف المعلومات الذي ستستلمونه عند التسجيل. هذه الرحلات هي رحلات منتظمة إلى أماكن شعبية (مراكز تسوق، نوادي، الخ) يتم خلالها النقاط المسافرين من مناطق معينة قبل الذهاب إلى تلك الأماكن الشعبية في أوقات معلومة. لمزيد من التفاصيل اتصل بخط هاتف الاستفسار الخاص بكم.

حجز رحلة يوم عيد الميلاد أو العطل العامة

عكس الشركات التجارية للأوتوبيسات والقطارات، خدمة مؤسسة اتصل واركب تعمل في كل يوم من أيام السنة بما فيها يوم عيد الميلاد (كريسماس داي). بيد أن خدمة يوم عيد الميلاد (التي يسيرها متطوعون من عاملينا) تقتصر على المستخدمين الذين يعتمدون على الكرسي المتحرك ومرافقيهم.

بالنسبة لمعظم العطل العامة تسري الترتيبات المعتادة للحجز، ولكن خلال فترة عيد الميلاد ورأس السنة تكون هناك ترتيبات وإعلانات خاصة تظهر على المركبات في وقت مناسب كي تعرفوا ماذا يحدث ومتى ينبغي أن تحجزوا للرحلات.

دفع أجرة رحلاتك

دفع الأجرة

- نحن نقبل بطاقات التخفيض أو الإعفاء (Concessionary Passes)، و بطاقات "سنتر" (Centro Cards)، و بطاقات "باص ماستر" (Busmaster Cards) كدفعة كاملة للأجرة أو جزء منها (حتى للرحلات قبل الساعة 9:30 صباحاً من الاثنين إلى الجمعة).
- كما تُقبل بطاقات العميان والمعوقين كدفعة كاملة للأجرة أو جزء منها حسب نوع البطاقة التي يحملها المستخدم. وفي حالة عدم استخدام أيا من البطاقات فسيتم تقاضي مبلغاً نقدياً يعادل سعر أجرة الأوتوبيس المحلية ويتم حسابها حسب طول المسافة بالميل. الأطفال فوق الخمس سنوات يدفعون في العادة نصف الأجرة.
- عادةً يُطلب من حملة البطاقات أن يظهروا بطاقاتهم في رحلتهم الأولى ويتم إدخال بياناتها في بياناتك الشخصية على الكمبيوتر. ولن يُطلب منك في العادة أن تظهر البطاقة مرة أخرى حيث سيشعرنا الكمبيوتر بقرب انتهاء صلاحية البطاقة (إن وجدت).
- سيُطلب منك أن تظهر بطاقتك الجديدة من أجل تحديث بياناتك. وإذا لم تجدد بطاقتك فسيُطلب منك دفع الأجرة.

نصائح خاصة بالسفر

• السفر مع شخص آخر

عند السفر يمكن للمستخدمين أن يحضروا معهم مرافق شريطة الحجز له مسبقاً.

والمرافق إما أن يدفع أجرة أو، إذا كان يحمل بطاقة "سنترو" (Centro Pass) يمكن أن تُقبل لدفع الأجرة كاملة أو جزء منها. كما يمكن للمستخدمين أن يأخذوا معهم أطفالهم الذين يعتمدون عليهم إذا تم الحجز لهم مسبقاً - عادة نصف الأجرة إذا كانوا لا يحملون بطاقة.

• الرحلات إلى المستشفى

يمكن حجز الرحلات لأي غرض فيما عدا مواعيد المستشفيات. لمثل هذه الرحلات ينبغي أن تتصل بالمستشفى أو بطبيبك وتطلب استخدام خدمات نقل المرضى (Patient Transport Services) التي يوفرها المستشفى لمثل هذه الرحلات.

غير أنه يمكنك استخدام خدمة اتصل واركب للذهاب إلى المستشفى لزيارة صديق أو قريب.

• المراكز النهارية (Daycentres)

نظراً لمحدودية مصادرها، نرجو أن تفحص مع قسم الخدمات الاجتماعية أو غيره إن كنت تريد السفر إلى مركز نهارى لأنهم قد تكون لديهم خدمة مواصلات خاصة بهم.

• "تاكسي باص"

الرحلات على خدمة "تاكسي باص" الموجودة في منطقة "فاصل ميردين" يمكن حجزها بالاتصال بهاتف رقم: 0121 783 6769 .

نصائح خاصة بالسفر

• مركبات مصممة لتلبية حاجاتك

تسيّر المؤسسة أسطولاً من وسائل النقل المعدة خصيصاً وجميعها مزودة بمصاعد أو سلالم للسماح للذين يستخدمون الكرسي المتحرك وأولئك الذين لا يستطيعون صعود الدرجات أن يستقلوا وسيلة النقل. جميع وسائل النقل موافقة لأحدث معايير السلامة ويتم تغييرها كل خمس سنوات. وجميع المقاعد بوسائل النقل مزودة بأحزمة أمان ذات ثلاث نقاط، ودرجات منخفضة للمدخل (أو درجات تخرج للخارج)، وأنظمة أمان للكراسي المتحركة ومستخدميها وأرضية غير قابلة للانزلاق، وممسكات يدوية إضافية، وما إلى ذلك.

• العناية بمستخدمينا

يتلقى كل العاملين لدينا من سائقين ومرافقين تدريباً شاملاً ومنتظماً في مركز التدريب لدينا المعد خصيصاً لهذا الغرض، ويمكن التعرف على موظفينا بسهولة بزياتهم المميزة ويحملون بطاقات تحمل صورهم الفوتوغرافية.

• تغيير العنوان

إذا غيرت عنوانك أو نقلت من المنطقة فالرجاء أن تخبرنا لأنه قد يكون من الضروري تغيير ترتيبات حجوزاتك للرحلات وحتى تتمكن من تعديل البيانات في الكمبيوتر عندنا وتتمكن من مواصلة الحصول على الرسالة الإخبارية ونماذج الحجز المسبق. وإخبارنا قم بكل بساطة بالاتصال برقم الاستفسار.

"عينة من بطاقات التعريف"

السفر عبر المنطقة – عبر الفواصل

● السفر أبعد من منطقتك المحلية

بينما تركز خدمة اتصل واركب على تمكين المستخدمين من الوصول إلى أماكن محلية في الحي الذي يسكنون فيه وحتى مسافة نصف ميل في المنطقة المجاورة فإنها تدرك أن النسا يريدون ويحتاجون للسفر أبعد من ذلك، أبعد من نطاق المنطقة التي تغطيها خدمتهم المحلية.

● أين يمكنك السفر

استجابة لهذا الأمر، هناك خدمة محدودة "عبر الفواصل" لتمكين المستخدمين من السفر أبعد من حد النصف ميل المتوفر حالياً، إلى أي مكان في مناطق الخدمة المجاورة لهم.

فعلى سبيل المثال، إذا كنت تسكن في وولصل، فإن خدمة عبر الفواصل سوف تمكنك من السفر إلى داخل وولفرهامبتون، وساندويل، ومناطق شمال بيرمنجهام.

● لتمكينك من السفر لمسافة بعيدة فإن خدمة اتصل واركب سوف تتشابهك مع خدمات مواصلات أخرى بما فيها القطارات المحلية والمترو وأوتوبيس عبر الفواصل التابع لخدمة اتصل واركب في منطقة خدمة أخرى. هذا سيمكن من إكمال الرحلات من الباب إلى الباب عبر منطقة الوست ميدلاندرز.

●

● حجز الرحلات

للاستفادة من هذه الخدمة هناك نموذج حجز منفصل يتضمن:

✚ الحجز قبل ثلاثة أيام (بدلاً من يومين كالعادة)

✚ وقت حجز منفصل وتلفون حجز منفصل

✚ ستجد وقت ورقم هاتف الحجز في صفحة 5 من هذا الكتيب. كما ستجد معلومات مرفقة حول شبكات القطارات المحلية التي تعمل في الوست ميدلاندرز.

السفر عبر المنطقة – عبر الفواصل

• نماذج الحجز المسبق لرحلات عبر الفواصل (A.B.Fs)

نماذج الحجز المسبق تسمح لك بحجز أربع رحلات عبر الفواصل بإشعار مسبق مدته ثلاثة أيام وخلال فترة ستة أشهر.

هذه النماذج هي علاوة على نماذج الحجز المسبق التي يمكنك استخدامها لرحلات اتصل واركب المحلية.

(نرجو العودة إلى الجزء الذي يوضح "نماذج الحجز المسبق" في صفحة 13 لمزيد من المعلومات)

حيثما أمكن سيتم التأكيد على طلب رحلتك في الحال. وحينما يتعذر ذلك سيتم الاتصال بك (عادة في اليوم التالي) للتأكيد ما إذا كان بالإمكان القيام برحلتك أم لا.

• كم سوف أدفع

إذا كان لديك بطاقات إعفاء من سننرو مثل بطاقة كبار المواطنين (Senior Citizen) أو بطاقة ضرير أو معوق، هذه البطاقات يمكن استخدامها في أي مكان من الوست ميدلاندر وتمكنهم من السفر مجاناً أو بنصف الأجرة. وإلا فينبغي دفع أجرة تتناسب والمسافة المقطوعة في الذهاب والإياب.

رعاية الزبون – السفر بسلام مع خدمة اتصل واركب

• سلامة الكرسي المتحرك

لسوء الحظ لا يوجد شيء اسمه كرسي متحرك معياري ولذلك نضطر لاستخدام مجموعة من النظم لضمان إحكام تأمين مستخدمي الكرسي المتحرك عندما يسافرون معنا.

لذلك، إذا قمت بتغيير كرسيك المتحرك نرجو أن تخبرنا كي نتمكن من إجراء ما يعرف بـ "تقييم الخطر" - وهي عملية لتأكد من معرفتنا مسبقاً بنوعية الأجهزة التي نرسلها مع وسيلة النقل عندما تقوم أنت برحلتك.

اتصل برقم استفسارك للقيام بالترتيبات اللازمة.

كذلك يتم إجراء تقييم للمستخدمين الجدد أصحاب الكراسي المتحركة عند التسجيل أول مرة.

إذا كنت تفكر في الحصول على كرسي متحرك لتستخدمه عند السفر فسنكون سعداء بتزويدك بالنصيحة حول الأنواع المناسبة من الكراسي.

رعاية الزبون – السفر بسلام مع خدمة اتصل واركب

• أحزمة الأمان وتأمين الكراسي المتحركة

كافة وسائل النقل مزودة بأحزمة أمان لسلامة وراحة الركاب وللالتزام بشروط التأمين.

وهذه الأحزمة يجب استخدامها حتى لأقصر الرحلات. وينبغي على مستخدمي الكراسي المتحركة معرفة أن السائقين مدربين تدريباً كاملاً على تشكيلة من نظم تأمين أنواع مختلفة من الكراسي المتحركة. ينبغي لهم التأكد أن كراسيهم مؤمنة وأن يُستخدم الحزام الخاص الموجود لخدمة مستخدمي الكرسي المتحرك.

نرجو أن نخبرنا (بالاتصال برقم الاستفسار المحلي) إذا كان هناك طفل سيسافر معك - قد نتمكن من توفير ممسك كرسي أطفال ولكن هذا لا يمكن ضمانه.

إذا كانت لديك استثناء طبي بعدم لبس حزام أمان فنرجو أن نخبرنا.

• الالتقاط/التنزيل

بالرغم من أننا سنحاول أن نصل بالمستخدمين إلى أماكنهم بالضبط إلا إن هناك ظروف قد تحول دون اقتراب وسيلة النقل من بعض العناوين لأسباب السلامة أو لصعوبة الدخول أو بسبب السيارات المتوقفة أو قيود حركة السير في المنطقة. وهذا الحالة تكون في البلدات المزدهمة ومراكز المدن ولذلك تسعى المؤسسة لحشد التأييد لإقامة محطات خاصة في أماكن رئيسية مزودة بماوى وما شابه لصالح مستخدمي خدمة اتصل واركب.

حيثما توجد هذه المحطات سيتم إخطار المستخدمين بأوقات الحجز وسيتم توضيح المرافق الجديدة في الرسالة الإخبارية بمجرد توفر تلك المرافق. في العادة سيساعد السائق المستخدم من باب بيته أو ما شابه إلى وسيلة النقل.

رعاية الزبون – السفر بسلام مع خدمة اتصل واركب

● الوقوف والتدخين

الوقوف غير مسموح به للركاب على متن وسائل نقل اركب واتصل، كما نتبع سياسة منع التدخين في أوتوبيسانتنا من أجل راحة جميع المستخدمين.

● ماذا تفعل إذا وقع حادث أو مرضت أثناء السفر؟

إذا لم يحالفك الحظ وأصبحت أو مرضت أثناء سفرك مع اتصل واركب فنرجو التأكد من إخطار السائق حتى يتمكن من تقديم الإسعاف الأولي أو الاتصال بالمحطة للحصول على تعليمات. كافة أوتوبيسات اتصل واركب مزودة براديو ثنائي الاتجاه لسلامتكم.

● الكلاب والحيوانات المدللة

يسعدنا حمل كلاب الإرشاد لذوي الإعاقة البصرية أو السمعية بدون دفع أجرة. غير أنه ولدواعي صحة وسلامة وراحة الركاب الآخرين لا يُسمح لأي كلاب أو حيوانات مدللة أخرى.

● الأمتعة

يترك تقدير حجم الأمتعة وحقائب التسوق التي يمكن حملها في الأوتوبيس إلى السائق. ونرجو الأخذ في الاعتبار أن الحقائب المفتوحة ومحتوياتها يمكن أن تشكل خطراً على سلامة الركاب الآخرين في حالة وقوع حادث ولذلك يجب أن لا تتجاوز الأمتعة المأخوذة إلى الأوتوبيس حمولة شخص واحد.

● السلوك في الأوتوبيسات

نحن نتوقع من العاملين في خدمة اتصل واركب أن يكونوا خدومين ولطيفين في جميع الأوقات. وكذلك المستخدمين عليهم مسؤولية التصرف تصرفاً مناسباً لضمان سلامة وأمن جميع المسافرين.

الحصول على مزيد من المعلومات والتعليق على الخدمة

هناك عدة طرق لحصول المستخدمين على معلومات حول خدمة اتصل واركب وكذلك حول التعليق على الخدمة بما في ذلك الشكوى والمدح.

● نشرات عامة للمعلومات حول خدمة اتصل واركب
تقدم هذه النشرات خلفية عن الخدمة وكيفية عملها وكيفية الاتصال بمختلف مكاتب المناطق والمكتب الرئيس، وتشتمل على خرائط تظهر كل منطقة مشمولة بالخدمة.

● الرسالة الإخبارية لخدمة اتصل واركب
تصدر هذه الرسالة الإخبارية مرتين في العام وتوزع بالبريد على كل المستخدمين النشطين. وهي تحتوي على أخبار ومعلومات حول الخدمة وتُرحب بمساهمات المستخدمين في هذه الرسالة.

وهي متوفرة أيضاً من خلال "شبكة الصبح الناطقة" (Talking Newspaper Network).

أشكال أخرى

معظم هذه المنشورات متوفرة بلغات مختلفة (بما في ذلك اللغة الصينية والبنغالية والهندية والأوردو والغوجاراتية والبنجابية والفيتنامية)، وبخط كبير، وعلى أشرطة كاسيت، الخ.

للتأكد من توفر هذه المواد يرجى الاتصال بهاتف: 0121 333 3107

الحصول على مزيد من المعلومات والتعليق على الخدمة

• نشرة "خدمة اتصل واركب في وست مدلاندرز"

يصف هذا النشرة العمل الذي تقوم به مؤسسة وست مدلاندرز لذوي الحاجات الخاصة ونمو خدمة اتصل واركب منذ بدايتها في الثمانينات، وتضع هذه الخدمة في السياق العام من خلال مقارنتها مقابل مع المواصلات المتوفرة لذوي الحاجات الخاصة في مناطق المملكة المتحدة الأخرى، كما تصف كيفية اختيار وتجهيز العاملين والأوتوبيسات قبل دخولهم حيز الخدمة، وتصف كيف تستخدم المؤسسة الخيرية مواردها المالية لسد حاجات المستخدمين الكثيرة والمختلفة.

• المجموعات الاستشارية للمناطق (District Advisory Group)

توجد مجموعات استشارية في كل المناطق المشمولة بالخدمة مما يسمح للمستخدمين ومنظمات مهتمة أخرى (مثل أيج كونسيرن Age Concern، ومؤسسات الإعاقة Disability Groups وممثلين عن قسم الخدمات الاجتماعية، الخ) بمناقشة خدمة اتصل واركب.

يتم توزيع معلومات حول اجتماعات المجموعات الاستشارية في كل منطقة في الأوتوبيسات. ويوجد أعضاء ممن يستخدمون الخدمة في تلك الاجتماعات لتمثيل آراء واهتمامات المستخدمين الآخرين.

فإذا كانت لديك مسألة تريد طرحها وتشعرها أنها ذات نفع مشترك نرجو أن تتصل بمكتبك المحلي لمعرفة من يمثلك.

أو ربما تريد أن تشارك بنفسك وتصبح عضواً في المجموعة. مرة أخرى، اتصل بمكتبك المحلي للحصول على تفاصيل.

الحصول على مزيد من المعلومات والتعليق على الخدمة

● المجموعة الاستشارية المركزية (Central Advisory Group)
يوجد لدى المجموعة الاستشارية المركزية ممثلين من كل المجموعات الاستشارية في المناطق يلتقون تحت رئاسة نائب رئيس مجلس أمناء المؤسسة لمناقشة القضايا التي ستؤثر على كافة المستخدمين.
بعض أعضاء هذه المجموعة يشاركون في مجموعة تصميم وسائل النقل التي تساعد المؤسسة على النظر في تصميم الأوتوبيسات ومواصفاتها قبل تقديم طلبات لأوتوبيسات جديدة.

● مراقبة الخدمة

من أجل مراقبة جودة الخدمات التي توفرها المؤسسة نجري اتصالات هاتفية عشوائية لمعرفة رأي الذين استخدموا الخدمة في الأونة الأخيرة. هذه الاستبيانات تشمل أموراً مثل نظام الحجز، وهل الأوتوبيسات مريحة ونظيفة، وهل هناك التزام بالمواعيد ودمائة العاملين بالمؤسسة.

الحصول على مزيد من المعلومات والتعليق على الخدمة

• الإنترنت

يوجد موقع المؤسسة على الإنترنت على العنوان التالي: www.ringandride.org ويحتوي على صفحات من المعلومات المفيدة، وعناوين مفيدة وآخر رسالة إخبارية. ويمكن إرسال بريد إلكتروني إلى المكتب الرئيس على العنوان التالي: enquiries@ringandride.org

• استفسارات، شكاوى، إطراءات

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى أو لف الانتباه إلى خدمة جيدة أو تقديم مقترحات حول كيفية تسيير عمل خدمة اتصل واركب فينبغي أن تتصل أولاً بمدير محطة التشغيل على أرقام الهاتف المشار إليها في صفحة 27. وإذا كانت مكالمتك بخصوص واقعة معينة نرجو أن تكون لديك تفصيل حول الوقت والتاريخ والموقع الذي حدثت فيه الواقعة حتى يمكن إجراء تحقيق بسرعة. كافة الشكاوى سيتم التعامل معها بسرية.

وإذا أردت الاتصال بالأقسام التالية في المكتب الرئيس فاتصل بهذا الرقم 0121 333 3107 .

قسم الموظفين (بما في ذلك قسم التدريب)، شؤون التأمين/الحوادث، إدارة الأسطول، قسم المالية، مدير التطوير، مكتب مدير العمليات، مكتب المدير التنفيذي.

الحصول على مزيد من المعلومات والتعليق على الخدمة

● شمال بيرمنجهام
هاتف: 0121 333 3108

● شرق بيرمنجهام وسوليهل (وكذلك تاكسي باص)
هاتف: 0121 784 6644

● جنوب بيرمنجهام
هاتف: 0121 486 2663

● كوفنتري Coventry
هاتف: 02476 602177

● دادلي Dudley
هاتف: 0121 567 3000

● ساندويل Sandwell
هاتف: 0121 567 3000

● وولفرهامبتون Wolverhampton
هاتف: 01902 421515

● وولسل Walsall
هاتف: 01922 402232

● مينيكوم (كافة المناطق)
هاتف: 0121 359 0593

معلومات حول بطاقات تخفيض أجرة المواصلات Concessionary Pass Information

إذا كنت تعتقد بأنك مؤهل للحصول على بطاقة متقاعد مجانية أو بطاقة أعمى أو معوق (لاستخدامها في الأوتوبيس أو القطار أو المترو في جميع أنحاء الوست مدلاندرز) إذن اتصل بـ"سنترو" Centro على رقم: 0121 200 2787 كي تحصل على مزيد من المعلومات.

المستحقات الحالية هي كالتالي:

- بالنسبة للرجال والنساء بين 60 و65 عاماً (ولدوا بعد 31 مارس 1943): بطاقة مواصلات نصف الأجرة
- بالنسبة للرجال والنساء بين 60 و65 (ولدوا قبل 31 مارس 1943) وكل الرجال والنساء فوق 65 عاماً: بطاقة مواصلات مجانية
- بالنسبة للرجال والنساء تحت سن التقاعد الذين يستوفون مواصفات استحقاق بطاقة أعمى/معوق: بطاقة حدها الأدنى نصف الأجرة (يمكن تطويرها إلى بطاقة مجانية بدفع رسوم إضافية أو بتنازل من السلطة المحلية)

معلومات أخرى

معلومات حول خدمات نقل عام أخرى

تصدر إدارة نقل الركاب في غرب المدلاندرز (Centro) كتيب بعنوان "التجول في غرب المدلاندرز" (Getting around in the West Midlands) يقدم نصائح ومعلومات للذين لديهم صعوبة في الحركة.

هذا الكتيب يحتوي على معلومات وعناوين حول شركات الأوتوبيس والقطارات التقليدية والخدمات التي توفرها، ومترو المدلاندرز، والأجرة المخفضة، وعن توفر سيارات التاكسي والاستئجار الخاص والمراحيض الممكن استخدامها عبر المنطقة. يمكن الحصول على نسخ من الكتيب من مكاتب استعلامات "سننرو" أو بالاتصال بـ 0121 200 2787 (مينكوم 0121 214 7777) وهناك مزيد من التفاصيل على موقع "سننرو" على الإنترنت www.centro.org.uk

للحصول على معلومات حول أوقات وأسعار الأوتوبيسات والقطارات التقليدية وخدماتها اتصل بخط "سننرو" الساخن من الساعة صباحاً حتى العاشرة والنصف ليلاً كل يوم ما عدا يوم عيد الميلاد على رقم: 0121 200 2700

الترويج لعمل المؤسسة الخيرية

بالرغم من كون خدمة اتصل واركب هي الأوسع في المملكة المتحدة، نحن ندرك جيداً أن الحاجة للخدمة هي أيضاً واسعة وتزداد.

في المتوسط لدينا فقط موارد كافية فقط لتزويد المستخدم النشط المتوسط برحلة ذهاب وعودة واحدة كل أسبوعين – والمؤسسة تعتقد أن هذا المستوى غير كاف لإشباع حاجات مستخدميها.

لذلك نحن نحاول التأثير على الحكومة المركزية وسلطة نقل الركاب المحلية (سننرو) كي يدركوا حاجات الناس محدودي الحركة وتقديم تمويل كاف يسمح للخدمة بالتوسع – خاصة وأن السكان يكبرون في السن.

إذا كنت تؤيد وجهة النظر هذه، نرجو أن يعرف الناس برأيك هذا إما بالاشتراك مع المجموعات الاستشارية في المناطق أو بالكتابة إلى المؤسسة أو أعضاء المجلس البلدي أو أعضاء البرلمان.

إنه من المهم أيضاً أن تثار حاجات الناس محدودي الحركة أمام الصحافة المحلية والتلفزيون، لذا نرجو أن تخبروهم إذا حصلت على خدمة جيدة من خدمة اتصل واركب.

عنواننا للمراسلة هو:

West Midlands Special Needs Transport, 218-220 Windsor Street,
Birmingham. B7 4NE هاتف رقم: 0121 333 3107